

Encuesta 2017



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
Resultados completos

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
PARTICIPANTES	3
VALIDEZ.....	4
RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS	4
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	5
COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DE AÑOS ANTERIORES.....	6
CONCLUSIONES	7
RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS.....	9
RESULTADOS POR PREGUNTA.....	16



INTRODUCCIÓN

Los usuarios acuden Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde la misma organización se promueve el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.

Tradicionalmente, se entiende el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un servicio como la relación entre la Percepción sobre el servicio recibido y las Expectativas previas de los usuarios. Para evitar este desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

La calidad percibida por los usuarios se entiende como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad realizada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestion de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

El método empleado por el Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables. Las dimensiones de esta encuesta son:

- **Percepción física:** Se refiere a las facilidades físicas, materiales, incluido algún aspecto relacionado con el personal.
- **Prestación de servicio:** La capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- **Tiempos de respuesta:** La voluntad de ayuda a los usuarios, así como el proporcionar un servicio rápido y ágil.
- **Seguridad:** El conocimiento y la profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** La atención esmerada e individualizada y el saber situarse en el lugar del otro.
- **Elementos tangibles:** La calidad de los servicios



En resumen, este modelo mide la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

PARTICIPANTES

Con respecto a la población del estudio, se ha dirigido a toda la plantilla de la Universidad, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición de sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

En la información que más adelante se hace de cada una de las preguntas realizadas, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En la listas de distribución utilizadas para la encuesta, aproximadamente el 72% corresponden al colectivo PDI, y el 28% al colectivo PAS. Casi el 45% de las respuestas fueron aportadas por personal PDI, y el 30% por personal PAS, aunque una quinta parte de los participantes no se identificaron como pertenecientes a ningún colectivo.

El total de respuestas recibidas ha sido de 303, 129 de ellas completas y 174 incompletas.

Estos mismos datos en la última encuesta realizada (2015) fueron: 185 en total, 101 de ellas completas y 84 incompletas.

La procedencia de las respuestas y la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un alto nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta (ver Ficha Técnica).



VALIDEZ

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. La mediana obtenida a partir de las medias aritméticas de cada una de las preguntas, agrupadas por cada dimensión, y el dato obtenido comparado con el de valoración general que se solicitaba en la última pregunta del cuestionario.

El resultado es que la mediana de todas las dimensiones ofrece un resultado de **3,95**, que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que también es de **3,95**, indica garantía de que el resultado que se obtiene es **fiable**.

RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS

Opciones Preguntas	Percepción física					Prestación de servicio											Tiempos de respuesta					Seguridad					Empatía				Elementos tangibles										VG	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		42
1	3	3	4	4	4	5	6	7	4	5	5	4	3	5	3	6	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	3	3	4	3	2	2	3	5	4	
2	14	12	8	6	15	7	9	9	7	7	7	11	4	6	5	9	10	9	4	5	3	8	3	5	3	4	2	5	5	6	5	6	6	5	8	11	7	6	2	3	6	
3	42	40	29	42	35	31	27	29	28	22	26	20	21	28	23	28	25	31	33	36	22	26	18	17	24	18	21	23	18	35	28	35	25	23	31	31	24	23	32	24	23	
4	79	77	57	55	60	56	64	56	64	60	63	48	47	54	50	52	47	51	51	45	50	45	36	43	45	41	42	56	53	42	45	49	53	49	50	53	52	56	58	57	57	
5	27	32	65	57	49	43	37	42	40	48	41	59	66	48	59	46	55	40	43	43	55	52	75	64	57	66	64	46	53	46	51	35	44	51	38	33	46	44	36	42	40	
Total respuestas	165	164	163	164	163	142	143	143	143	142	142	142	141	141	140	141	141	136	136	135	135	135	137	134	134	134	134	134	134	134	134	131	131	131	131	131	131	131	131	131	130	
Media aritmética	3,68	3,75	4,05	3,95	3,83	3,88	3,82	3,82	3,90	3,98	3,90	4,04	4,20	3,95	4,12	3,87	3,99	3,82	3,90	3,84	4,09	3,99	4,26	4,16	4,09	4,19	4,18	4,01	4,07	3,88	3,99	3,77	3,98	4,07	3,84	3,78	4,02	4,02	3,93	3,98	3,95	
Mediana de apartados	3,83					3,93											3,90					4,18					4,00				3,98										3,95	
Mediana general	3,95																																									



FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.

Realización: Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.

Muestreo: cuestionario en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).

Programa de encuestas en línea: LimeSurvey Versión 2.73.0+ Build 171219.

Número de preguntas: 42.

Fechas de encuesta activa: Del 21 de noviembre de 2017 al 16 de diciembre de 2017.

Población:

- Lista de distribución PAS: 746
- Lista de distribución PDI: 1.874
- Total: **2.620**

Respuestas: 303 (129 completas; 174 incompletas).

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 5,3



COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DE AÑOS ANTERIORES

	2013	2014	2015	2017	Dif. 15-17	Porc. dif.
Participación	234	144	185	303	118	63,78%
Percepción física	3,66	3,71	3,55	3,83	0,28	7,89%
Prestación del servicio	3,77	3,75	3,70	3,93	0,23	6,22%
Tiempo de respuesta	3,78	3,80	3,61	3,9	0,29	8,03%
Seguridad	4,08	4,06	3,93	4,18	0,25	6,36%
Empatía	3,76	3,79	3,73	4	0,27	7,24%
Elementos tangibles	3,70	3,70	3,61	3,98	0,37	10,25%
Valoración general	3,73	3,76	3,56	3,95	0,39	10,96%
Mediana general	3,76	3,76	3,65	3,95	0,3	8,22%
Comentarios (número)	24	20	22	21	-1	-4,55%
Comentarios (porcentaje)	20	25	21,78	16,28	-5,5	-25,25%

	Puntuaciones bajas (1-2)			
	2015		2017	
Percepción física	84	13,93%	73	8,91%
Prestación del servicio	173	13,17%	148	8,70%
Tiempo de respuesta	91	17,01%	54	7,98%
Seguridad	47	8,95%	42	6,24%
Empatía	46	11,17%	40	7,46%
Elementos tangibles	133	14,49%	85	7,21%
TOTAL	574	13,33%	442	7,91%

	Puntuaciones altas (4-5)			
	2015		2017	
Percepción física	367	60,86%	558	68,13%
Prestación del servicio	803	61,11%	1245	73,19%
Tiempo de respuesta	322	60,19%	475	70,16%
Seguridad	370	70,48%	533	79,20%
Empatía	246	59,71%	392	73,13%
Elementos tangibles	521	56,75%	846	71,76%
TOTAL	2629	61,04%	4049	72,50%



CONCLUSIONES

De forma general, se obtienen las siguientes conclusiones de la edición 2017 de la encuesta en comparación con la realizada en el año 2015:

- **Mayor participación.**
- **Valoración global más alta (3,95), con un incremento del 11% respecto a la encuesta de 2015 (3,56), y el valor más alto de la serie histórica desde 2013.**
- **Incremento en las valoraciones de todas las dimensiones entre un 6 y un 10%.**
- **Disminución del porcentaje de notas bajas (7,1% de valoraciones 1-2 sobre 5) e incremento del porcentaje de las valoraciones altas (72,50% de valoraciones 4-5 sobre 5).**
- **Sobre el Mantenimiento Integral, un 26% de valoraciones aprecia una mejora en el servicio, frente al 12% que lo percibía así en el año 2015.**

El nivel obtenido en la **Percepción** es de **3,83** sobre 5. Esta valoración se refiere a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales).

La **Prestación de Servicio**, obtiene una mediana de **3,93** sobre 5. Las valoraciones mayoritarias (4) y las valoraciones bajas (iguales o inferiores a 2) muestran una opinión sobre el servicio prestado que cumple las expectativas con escasa incidencia de errores.

Para los **Tiempos de Respuesta** la puntuación es de un **3,9** sobre 5.

En la **Seguridad**, valorando en esta dimensión el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad, se alcanzan los **4,18** puntos sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones y refleja la importancia de la labor desarrollada por las personas que forman el Servicio.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de **4** sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Y en el apartado de **Elementos Tangibles** la puntuación es de **3,98** puntos sobre 5. En general es alta la percepción del interés en prestar servicio con calidad y con mejor conocimiento del usuario.



Estadísticas

Encuesta 2017 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS - SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

La **Valoración Global** del Servicio es de **3,95** puntos sobre 5. La mediana de las seis dimensiones analizadas es 3,95, lo que confirma la alta fiabilidad de la encuesta, y el índice notable de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Infraestructuras.

La puntuación más baja (**3,68**) se obtiene en la cuestión *1. Las infraestructuras son correctas y funcionales.*

La puntuación más alta (**4,26**) se obtiene en la cuestión *23.El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.*



RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS

Se transcriben literalmente los comentarios de los usuarios, excepto en algunos casos en que, sin alterar el contenido, se han corregido evidentes errores tipográficos, faltas de ortografía o usos abusivos de mayúsculas.

Formato de la encuesta: por favor, cambiad el color del texto de las preguntas, están en negro sobre gris; en varios casos he tenido que seleccionar el texto con el cursor para que cambie de color y poder leer lo que pone. Gracias.

RESPUESTA:

Pedimos disculpas porque en la nueva versión de la plataforma de encuestas online las encuestas importadas de versiones anteriores se mostraban de manera poco legible. Al recibir varias quejas sobre este asunto cambiamos el formato de presentación de las preguntas y el problema se subsanó el mismo día de lanzamiento de la encuesta.

Hay incidencias pendientes desde el mes de Junio.

RESPUESTA:

Nos gustaría disponer de algún dato más concreto para responder adecuadamente. Si algún parte de actuación se ha quedado retrasado o su ejecución se prolonga más de lo razonable el solicitante puede dirigirse a nosotros para plantear el caso. En la revisión de procedimientos para el año 2018, y con el fin de evitar situaciones de partes largamente retrasados, se ha establecido la acción de revisar semanalmente los partes con más de un mes de antigüedad y, si procede, pedir a la empresa contratista encargada de su resolución explicaciones sobre el estado de la actuación.

Solicitar contenedores de basuras de plástico para poder segmentar. Obligar por contrato de limpieza a la clasificación de los residuos. Proporcionar a aquellos que lo deseen papeleras que ayuden. Evitar (quizás en colaboración con seguridad) que se fume en los exteriores de los edificios y/o crear zonas realmente habilitadas para ello en el campus. Mejor gestión de las luminarias de edificios (sensores, etc.)

RESPUESTA:

Trasladamos las dos primeras cuestiones al Vicerrectorado de Campus, Servicios y Sostenibilidad, cuya Oficina Ecocampus ya está desarrollando acciones en ese ámbito.

Las zonas exteriores en las que se puede fumar ya están habilitadas y se realiza un seguimiento para evitar que interfieran en la actividad y acceso normal a los centros.



Sobre la gestión de la iluminación, la UC ha desarrollado ya varios proyectos de cambio tecnológico que incluye paso a tecnología LED, sectorización eficiente y uso de sensores. Por limitaciones presupuestarias estos cambios no se pueden extender a corto plazo a toda la Universidad, pero cada año se establecen prioridades y se acometen los proyectos económicamente viables. Con mucho gusto recibimos y estudiamos las propuestas que en materia de eficiencia energética se nos planteen.

Una sugerencia sería poner colgadores dentro de los baños, así como concretamente, en el situado en la planta baja del Interfacultativo cerca de la biblioteca no hay contenedores higiénicos, antes había uno pero de un tiempo a esta parte no hay en ninguno de los dos baños.

RESPUESTA:

La instalación de colgadores en los baños es competencia de cada Centro. Trasladamos la sugerencia al Edificio Interfacultativo.

Trasladamos también al Edificio Interfacultativo la petición de contenedores higiénicos para que, si lo estima oportuno, lo solicite al Servicio de Gestión Económica, Patrimonio y Contratación como supervisores de la ejecución del contrato de limpieza.

Mi centro carece de escalera de incendios, esta grave deficiencia en seguridad es bien conocida y no se toman medidas para corregirla con el peligro que supone para los estudiantes y los trabajadores del centro. No doy crédito que se dé esta situación en un edificio público, donde recientemente han creado un aula en el sexto piso. Por otro lado el grave problema del aparcamiento también ha sido ignorado e incluso tratado de forma injusta y arbitraria. Por ese motivo, muestro mi gran descontento ante su gestión.

RESPUESTA:

Lamentamos la valoración de la encuesta de esta persona (nos ha obsequiado con una puntuación de 1 en todas las preguntas menos en una), especialmente por la forma en que se ha producido. No vamos a profundizar en el alarde de madurez que demuestra al dar de forma generalizada la puntuación más baja en preguntas tan diversas como tiempo de respuesta, atención al usuario, gestión de residuos, competencia técnica, etc. Debe entenderse que nosotros ofrecemos una encuesta, entre otros objetivos, para recibir si los usuarios así lo estiman críticas razonadas a nuestro trabajo, y encontramos frustrante que por una discrepancia puntual en dos aspectos concretos (que más adelante explicaremos) se tergiverse la intención y utilidad global de esta consulta.

Consideramos que quien así se manifiesta pertenece o conoce la situación de la E. U. de Enfermería, único centro en que nos conste confluyen las dos circunstancias expresadas: una necesidad de escalera de emergencia y conflictos eternos en el aparcamiento.

Centrándonos en los dos asuntos reclamados por la opinión, vayamos al primero.

Sobre la escalera de emergencia aclaramos, por si a la persona que ha dejado su opinión no le consta, lo siguiente:



Es cierto que el centro precisa de una escalera de emergencia, cuya construcción se ha pospuesto en los últimos años por diferentes razones. En primer lugar porque hubo un tiempo en que se dudaba de la propia continuidad del edificio dentro de la Universidad, con lo cual no tenía sentido acometer una obra de esta envergadura. En segundo lugar porque las obras en el resto del complejo de Valdecilla no aconsejaban esta reforma. Una vez aclaradas estas dos situaciones, la Universidad ha programado para el año 2018 la redacción del proyecto correspondiente cuya ejecución pasaría entonces a depender de la disponibilidad presupuestaria, que para quien no lo sepa, en materia de obras ha sido más bien exigua en los últimos años. Debemos manifestar que esta necesidad ha sido expuesta de oficio por el Servicio de Infraestructuras, porque desde el propio centro no parece haber sido una prioridad, y sus exigencias en obras e intervenciones van por otros caminos, no precisamente por la seguridad del edificio.

Sobre el aparcamiento de la Escuela, nos deja perplejos que se nos puntúe en nuestra encuesta de valoración por una decisión en la que no hemos intervenido en absoluto, básicamente porque no es nuestra función. Esta persona debería exponer sus razones (si las tiene) ante quien corresponda, que en la concesión de permisos y utilización de un aparcamiento, garantizamos no es el Servicio de Infraestructuras.

La empresa que realiza los servicios no ofrece mucha fiabilidad y sus resultados no son de calidad.

RESPUESTA:

Nos gustaría disponer de algún dato más concreto para responder adecuadamente. Cada usuario puede valorar individualmente el servicio solicitado una vez este ha finalizado, de forma que se puede contrastar de forma inmediata y concreta la valoración, especialmente si es negativa, de un servicio. Es un compromiso del Servicio de Infraestructuras, y así figura en nuestra Carta de Servicios, atender específicamente todas las valoraciones iguales o inferiores a 3 en una escala máxima de 5 puntos.

Bajo mi punto de vista, el mantenimiento preventivo es una asignatura pendiente en cuanto a instalaciones, los veranos o periodos estivales son estupendos para la revisión de calderas y otros equipos.

RESPUESTA:

No entendemos en qué argumento se basa la afirmación de que el mantenimiento es una asignatura pendiente en las instalaciones. Uno de los ejes estratégicos del Servicio en los últimos años ha sido el cumplimiento riguroso del mantenimiento normativo y el fomento del mantenimiento preventivo. Existe un Plan Preventivo que contiene todas las actuaciones previstas y un control de su ejecución y resultados. El mantenimiento de la instalación eléctrica de baja tensión, centros de transformación, centrales térmicas, climatización, protección contra incendios, aparatos elevadores, etc. está incluido en este Plan, que ha identificado otras instalaciones para su inclusión progresiva en el calendario.

Los periodos de parada por estacionalidad son aprovechados para la realización de tareas especiales de mantenimiento, modificación de instalaciones, adecuación a normativa, etc.



Solo comentar una aspecto ajeno al fondo del cuestionario, si no a la forma, es que el texto es negro sobre fondo muy oscuro y se lee muy mal. Es tan sencillo como poner el texto en blanco como ocurre en el que hay en esta pantalla.

RESPUESTA:

Este asunto ha sido respondido anteriormente. Lamentamos las molestias que este problema ha causado en las primeras horas de lanzamiento de la encuesta.

Solamente respecto al formato de la encuesta LAS LETRAS EN COLOR NEGRO Y EL FONDO EN COLOR AZUL MUY OSCURO???? Los señores mayores como yo tenemos que ponernos las gafas para verlo :-).

RESPUESTA:

Este asunto ha sido respondido anteriormente. Lamentamos las molestias que este problema ha causado en las primeras horas de lanzamiento de la encuesta.

Creo que todo lo relativo al Servicio de Infraestructuras (entendido como el personal), es adecuado, y quienes tratamos de comprender vuestra labor echamos en falta que se difunda de otra manera... En estos años ha habido muchos cambios y mejoras (visibles en la memoria), pero el Servicio de Comunicación no abarca todos (es una pena). Muchos miembros de la comunidad expresan (sin canalizarlo adecuadamente, en conversaciones de café y pasillo) su malestar con algunos aspectos, especialmente arquitectónicos, y a veces creo que no son conscientes de la dificultad que conlleva mejorar esos espacios con el presupuesto tan reducido que se tiene... Me gustaría que se pudiera ver de una forma clara y dinámica alguno de los múltiples procesos que se llevan a cabo desde el inicio (cuando se os notifica algo o lo detectáis) hasta que se logra modificar, pasando por realizar el presupuesto, aprobarlo, priorizar unas u otras necesidades, el tiempo que implica y, finalmente, el resultado y la opinión de los usuarios... En fin, la UC tiene potencial, pero creo que vuestro Servicio afronta un reto enorme, porque ha de partir de lo que ya hay y adaptarlo a un tiempo, necesidad y ley para el que no fue construido... Mucho ánimo.

RESPUESTA:

Gracias por el comentario. Intentamos difundir nuestras acciones y cometidos en la medida en que esta difusión sea útil para sus destinatarios. Esta encuesta, así como los Boletines, la sección de Noticias y Novedades de la web o la inclusión de reseñas en la agenda universitaria, son ejemplos de acciones cuyo objetivo no es publicitario, sino de acercamiento a la comunidad universitaria de los servicios en los que podemos ser útiles.

En una de las preguntas se hacía referencia al servicio externo de salud. Al tipo de análisis y revisión que se realiza añadiría la revisión de la tensión ocular, ya que muchos de los trabajadores de la universidad pasamos mucho tiempo delante del ordenador y puede ser una buena medida preventiva.

RESPUESTA:



En el contrato de vigilancia de la salud que entra en vigor próximamente, la revisión de la tensión ocular forma parte del conjunto de acciones exigibles en los reconocimientos médicos. No obstante puntualizamos que esta revisión es una mejora introducida por la Universidad, pues el protocolo médico aplicable a la mayoría de los trabajadores (el de Pantallas de Visualización de Datos) no lo contempla como obligatorio.

Cuando he tenido algún pequeño problema he sido correcta y rápidamente atendido.

RESPUESTA:

Gracias por el comentario.

Esta encuesta es muy compleja. Resulta difícil distinguir entre el personal UC, que trabaja muy bien, el personal de las empresas y de los problemas. Muchos de los problemas son crónicos, no se solucionan nunca, con todo lo que ello supone.

RESPUESTA:

Nos gustaría disponer de algún dato más concreto para responder adecuadamente. Sería interesante identificar a qué problemas crónicos se refiere la opinión. Nosotros conocemos y afrontamos situaciones que se prologan en el tiempo, fundamentalmente por dificultades presupuestarias, pero nos gustaría explicar los esfuerzos y los criterios de priorización para intentar mejorar algunos problemas de las infraestructuras universitarias.

En mi experiencia personal, cada vez que se ha abierto un caso, la resolución de la avería se ha hecho de manera ineficiente e ineficaz, de forma que ponían un parche o lo arreglaban de manera "provisional " antes que reparar la avería por completo, ya sea la rotura de puertas, como el cambio de luces, como lo más importante la calefacción pues en mi lugar de trabajo ya han enfermado dos compañeras debido al frío que pasamos en la oficinas. Mi queja no es tanto contra el servicio de infraestructuras si no como la forma de proceder a las reparaciones o más bien la forma de no proceder a ellas por parte de la empresa. Desconozco si es mala gestión del servicio o mala praxis de la empresa pero está claro que los problemas no se solucionan, se pone un parche para que aguante.

RESPUESTA:

Nos gustaría disponer de algún dato más concreto para responder adecuadamente. Como se ha expuesto en una cuestión anterior, cada usuario puede valorar individualmente el servicio solicitado una vez este ha finalizado, de forma que se puede contrastar de forma inmediata y concreta la valoración, especialmente si es negativa, de un servicio. Es un compromiso del Servicio de Infraestructuras, y así figura en nuestra Carta de Servicios, atender específicamente todas las valoraciones iguales o inferiores a 3 en una escala máxima de 5 puntos. No nos consta una deficiencia generalizada en la forma de solucionar los problemas, y en aquellos casos en que se adoptan medidas provisionales o que no son óptimas, se explican al usuario las razones técnicas y/o económicas para adoptar tales medidas.

Las reparaciones eléctricas, básicamente de sustitución de fluorescentes, bombillas y luminarias que no funcionan, se hacen con mucho retraso en los últimos meses. En años pasados estas reparaciones se hacían en muy pocos días. No sabemos a qué se debe, si es por falta de medios, por falta de



organización o porque no hay presupuesto para reparar todo a su debido tiempo.

Este otro comentario no sé si corresponde al Servicio de Infraestructuras: el mobiliario que se adquirió por la UC hace pocos años (menos de 10) para nuevos edificios, sobre todo sillas fijas y sillas con ruedas, así como los taburetes para los laboratorios, es de baja calidad y se está rompiendo. No sabemos quién se ocupa de esto y si se puede reparar o se puede reponer por material nuevo. Hay un almacén de material usado en los bajos del edificio de la Facultad de Derecho, pero casi no tiene sillas disponibles y lo poco que queda está en bastante mal estado.

RESPUESTA:

Reconocemos el deficiente servicio prestado en la sustitución de fluorescentes en el último trimestre de 2017 y pedimos disculpas por ello. Ya hemos trasladado a la empresa adjudicataria del servicio de Mantenimiento Integral los retrasos detectados desde el Servicio de Infraestructuras en esta materia, refrendados por quejas y valoraciones negativas concretas de los usuarios que se han visto afectados por estos retrasos. Ha sido un problema esencialmente de organización que esperamos esté ya subsanado. De forma diaria se identifican las sustituciones de luminarias que pueden ser urgentes (por nivel de iluminación crítico o molestias) para su subsanación en un plazo máximo de 1-2 días. En el resto de sustituciones se revisa que la planificación para hacer más eficiente el proceso de sustitución no provoque retrasos excesivos en ningún centro.

El Servicio de Gestión Económica, Patrimonio y Contratación nos informa que la gestión de la reparación o sustitución de mobiliario es competencia de cada Centro.

Aprovecho la oportunidad para solicitar que se mejore el sistema de acceso de las puertas en el edificio de I +D+i de telecomunicaciones, funcionan muy mal varias puertas y en ocasiones hay que ir subiendo plantas buscando una puerta que funcione bien para poder entrar. Gracias.

RESPUESTA:

Entendemos que ha sido por alguna situación puntual de averías en la instalación indicada. No nos consta que de manera sistemática o continua se estén produciendo errores en estos accesos. No obstante, si algún usuario observa que esta situación persiste, estaremos encantados de atenderla lo antes posible y ofrecer las explicaciones oportunas.

En general el trabajo de la empresa subcontratada es correcto y profesional, lo que es deseable mejorar la dedicación y formación técnica del personal UC cuando existen problemas y nuevas necesidades.

RESPUESTA:

No entendemos muy bien si la formación que recomienda esta opinión se refiere al personal del Servicio de Infraestructuras o en general a todo el personal de la UC. Tampoco se han concretado las áreas o necesidades en que esta formación sería deseable. En cualquier caso, manifestamos nuestro compromiso y dedicación a resolver los problemas que se nos plantean, y la inquietud del personal del Servicio por encontrar fórmulas de formación para aquellas áreas legislativas o técnicas en que desarrollamos nuestra actividad.



La encuesta es demasiado larga.

RESPUESTA:

Entendemos la valoración sobre la extensión de la encuesta, que mantenemos a lo largo de las diferentes ediciones para disponer de elementos suficientes de comparación.

En el formulario de esta encuesta no hay opción para marcar NS/NC.

RESPUESTA:

Consideraremos este criterio, que nos parece muy razonable, para próximas encuestas.

Mantenimiento del aire acondicionado.

RESPUESTA:

Nos gustaría disponer de algún dato más concreto para responder adecuadamente. La opinión es un mero enunciado que no nos permite deducir cuál es el problema. Los sistemas generales de climatización de los edificios son mantenidos y reparados desde el Servicio de Infraestructuras. Los sistemas dependientes de las Unidades Funcionales (básicamente de control de condiciones ambientales en laboratorios) son mantenidos y sufragados por los usuarios, para lo que pueden solicitar la intervención y valoración del Servicio de Infraestructuras.

Cuando se pone un parte no llaman a la persona de contacto, sino a la Administración, que igual no tiene idea del tema.

RESPUESTA:

De forma general, la comunicación se realiza con la persona de contacto indicada en la Solicitud de Actuación. No obstante, hay ocasiones en que, tras reiterados intentos infructuosos de llamada a este contacto, nos comunicamos con el área administrativa de la Unidad Funcional afectada.



RESULTADOS POR PREGUNTA

Total de respuestas recibidas 303 (129 completas; 174 incompletas)

Dimensión	Nº	Pregunta
		Indícanos el colectivo al que perteneces:
		Marca las Unidades del Servicio de Infraestructuras a las que has tenido necesidad de acudir en alguna ocasión:
Percepción física	1	Las infraestructuras son correctas y funcionales.
Percepción física	2	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad.
Percepción física	3	Los profesionales del Servicio de Infraestructuras transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.
Percepción física	4	Los medios de comunicación asociados con el servicio (tales como correos electrónicos, plataforma de administración electrónica, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.
Percepción física	5	Percibo la utilización de medios y herramientas suficientes para recibir el servicio que necesito.
Prestación del servicio	6	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.
Prestación del servicio	7	Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.
Prestación del servicio	8	Los diseños de los procesos para demandar un servicio al Servicio de Infraestructuras, alguno de los cuales he utilizado en algún momento, son adecuados y favorecen el poder disponer de información adicional sobre el servicio que requiero.
Prestación del servicio	9	Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada
Prestación del servicio	10	El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.
Prestación del servicio	11	La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.
Prestación del servicio	12	Coincide en que la metodología favorece el trato igualitario, sin distinción de personas o grupos.
Prestación del servicio	13	El personal técnico demuestra capacidad técnica para el servicio del que Vd. es usuario/a.
Prestación del servicio	14	El personal técnico demuestra capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. es usuario/a.
Prestación del servicio	15	El personal técnico demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.
Prestación del servicio	16	Desempeñan el servicio correcto a la primera.
Prestación del servicio	17	El personal técnico demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.
Tiempos de respuesta	18	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.
Tiempos de respuesta	19	Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.

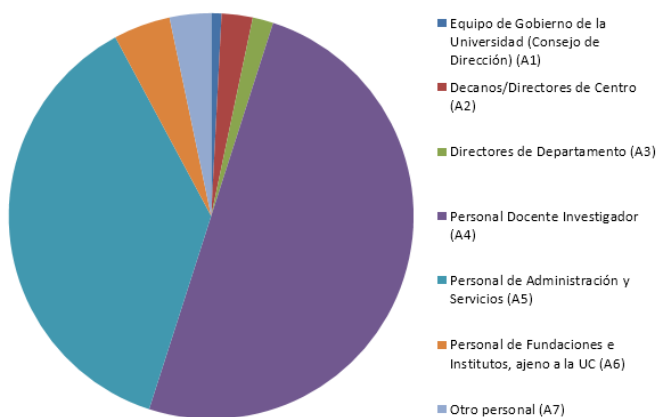


Tiempos de respuesta	20	Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio, así como del coste que ello suponía.
Tiempos de respuesta	21	El personal técnico demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.
Tiempos de respuesta	22	Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio, obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.
Seguridad	23	El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.
Seguridad	24	El personal técnico demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.
Seguridad	25	El personal técnico demuestra capacidad de organización.
Seguridad	26	El personal técnico demuestra actitudes de trato igualitario y desinteresado.
Seguridad	27	El comportamiento del personal técnico inspira confianza.
Empatía	28	Cree que el Servicio de Infraestructuras ofrece horarios de atención adecuados para todos sus usuarios/as.
Empatía	29	Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras se preocupa en salvaguardar los intereses de sus usuarios.
Empatía	30	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.
Empatía	31	Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras entiende sus necesidades específicas.
Elementos tangibles	32	Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.
Elementos tangibles	33	Por lo que conozco, creo que la gestión de la recogida de residuos en la UC es adecuada.
Elementos tangibles	34	Considero que la gestión de las comunicaciones de voz y datos es satisfactoria.
Elementos tangibles	35	La gestión de la Prevención es correcta, tanto en la identificación y evaluación de riesgos, como en la implementación de medidas preventivas o correctivas.
Elementos tangibles	36	La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.
Elementos tangibles	37	Recibo una adecuada y pronta respuesta a mis solicitudes de información y asesoramiento por parte del Servicio de Infraestructuras.
Elementos tangibles	38	Creo que el Servicio de Infraestructuras trabaja por ampliar y mejorar los servicios que ofrece, haciendo una adecuada promoción de los mismos de cara a que la Comunidad Universitaria los conozca.
Elementos tangibles	39	Dispongo de canales de comunicación adecuados y eficaces para trasladar mis necesidades al Servicio de Infraestructuras y he obtenido, cuando lo he requerido, respuesta rápida y satisfactoria a mis quejas y/o sugerencias.
Elementos tangibles	40	Estoy regularmente informado de las acciones y servicios que se ofrecen desde el Servicio de Infraestructuras.
Mantenimiento Integral	41	En el año 2015 la UC adoptó el modelo Mantenimiento Integral, mediante el que una única empresa realiza los trabajos preventivos y correctivos de varias áreas (albañilería, electricidad, fontanería, pintura, etc.). ¿Ha percibido alguna diferencia en el servicio prestado mediante Mantenimiento Integral?
Valoración general	42	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Infraestructura?



Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

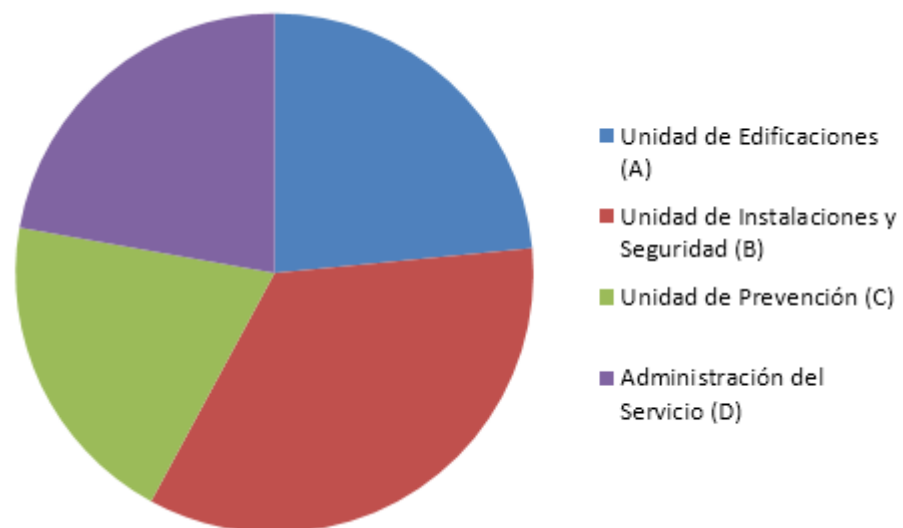
Indícanos el colectivo al que perteneces:			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) (A1)	2	0,66%	
Decanos/Directores de Centro (A2)	6	1,98%	
Directores de Departamento (A3)	4	1,32%	
Personal Docente Investigador (A4)	121	39,93%	
Personal de Administración y Servicios (A5)	90	29,70%	
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC (A6)	11	3,63%	
Otro personal (A7)	8	2,64%	
Sin respuesta	3	0,99%	
No completada o No mostrada	58	19,14%	





Marca las Unidades del Servicio de Infraestructuras a las que has tenido necesidad de acudir en alguna ocasión:

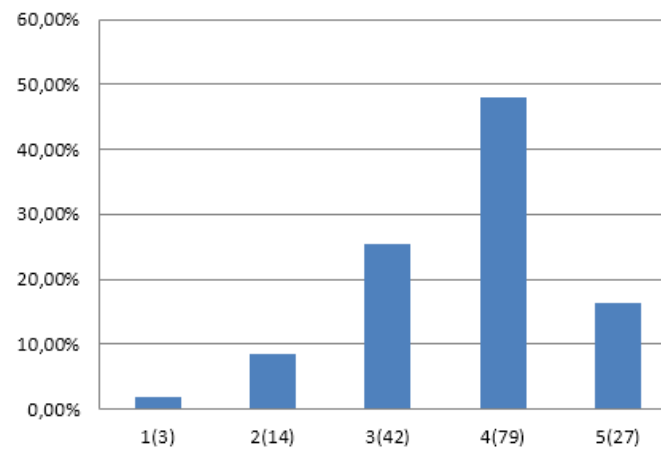
Opción	Cuenta	Porcentaje
Unidad de Edificaciones (A)	92	23,47%
Unidad de Instalaciones y Seguridad (B)	135	34,44%
Unidad de Prevención (C)	78	19,90%
Administración del Servicio (D)	87	22,19%





Las infraestructuras son correctas y funcionales.

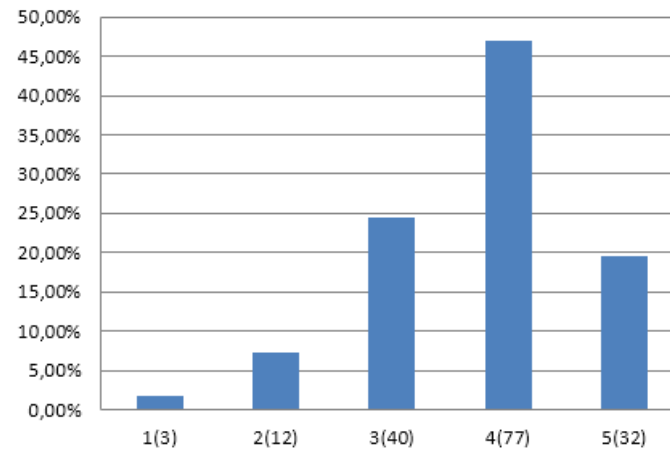
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	1,82%
2 (2)	14	8,48%
3 (3)	42	25,45%
4 (4)	79	47,88%
5 (5)	27	16,36%
Suma (Opciones)	165	100,00%
Número de casos	170	100,00%
Sin respuesta	5	
Media aritmética		3,68
Desviación estándar		0,91





Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad.

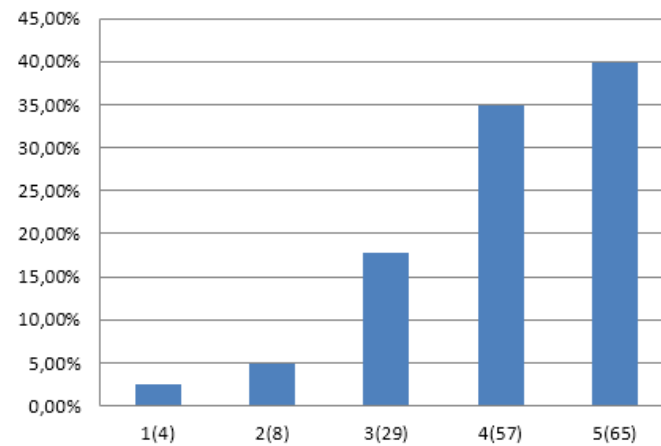
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	1,83%
2 (2)	12	7,32%
3 (3)	40	24,39%
4 (4)	77	46,95%
5 (5)	32	19,51%
Suma (Opciones)	164	100,00%
Número de casos	170	100,00%
Sin respuesta	6	
Media aritmética		3,75
Desviación estándar		0,91





Los profesionales del Servicio de Infraestructuras transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.

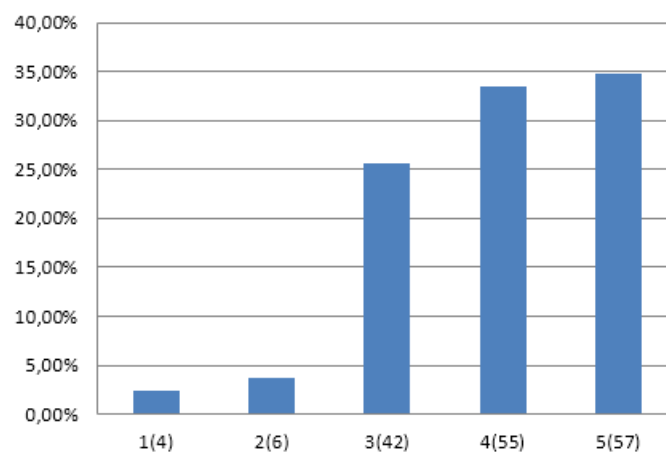
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,45%
2 (2)	8	4,91%
3 (3)	29	17,79%
4 (4)	57	34,97%
5 (5)	65	39,88%
Suma (Opciones)	163	100,00%
Número de casos	170	100,00%
Sin respuesta	7	
Media aritmética		4,05
Desviación estándar		1,00





Los medios de comunicación asociados con el servicio (tales como correos electrónicos, plataforma de administración electrónica, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.

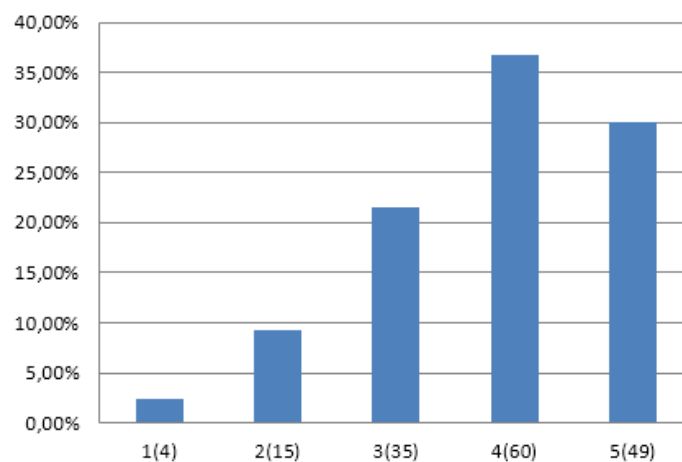
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,44%
2 (2)	6	3,66%
3 (3)	42	25,61%
4 (4)	55	33,54%
5 (5)	57	34,76%
Suma (Opciones)	164	100,00%
Número de casos	170	100,00%
Sin respuesta	6	
Media aritmética		3,95
Desviación estándar		0,98





Percibo la utilización de medios y herramientas suficientes para recibir el servicio que necesito.

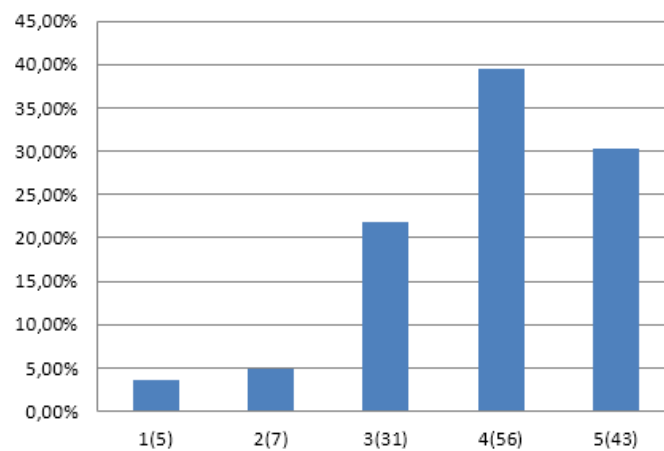
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,45%
2 (2)	15	9,20%
3 (3)	35	21,47%
4 (4)	60	36,81%
5 (5)	49	30,06%
Suma (Opciones)	163	100,00%
Número de casos	170	100,00%
Sin respuesta	7	
Media aritmética		3,83
Desviación estándar		1,04





Quando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.

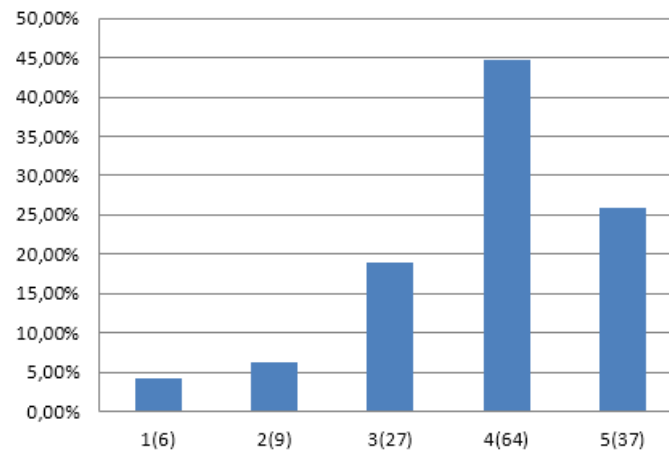
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,52%
2 (2)	7	4,93%
3 (3)	31	21,83%
4 (4)	56	39,44%
5 (5)	43	30,28%
Suma (Opciones)	142	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,88
Desviación estándar		1,01





Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.

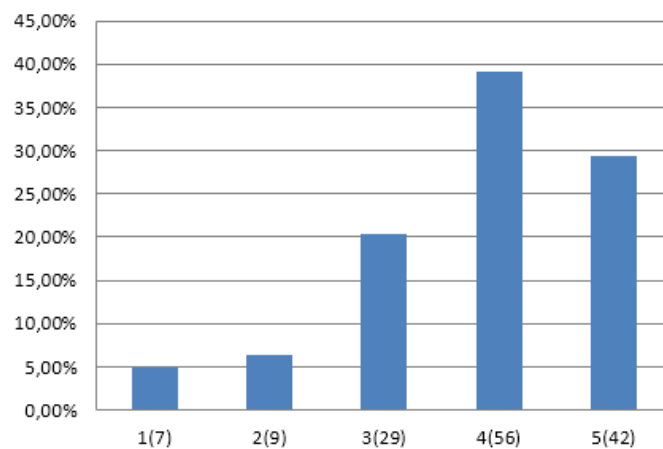
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,20%
2 (2)	9	6,29%
3 (3)	27	18,88%
4 (4)	64	44,76%
5 (5)	37	25,87%
Suma (Opciones)	143	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,82
Desviación estándar		1,02





Los diseños de los procesos para demandar un servicio al Servicio de Infraestructuras, alguno de los cuales he utilizado en algún momento, son adecuados y favorecen el poder disponer de información adicional sobre el servicio que requiero.

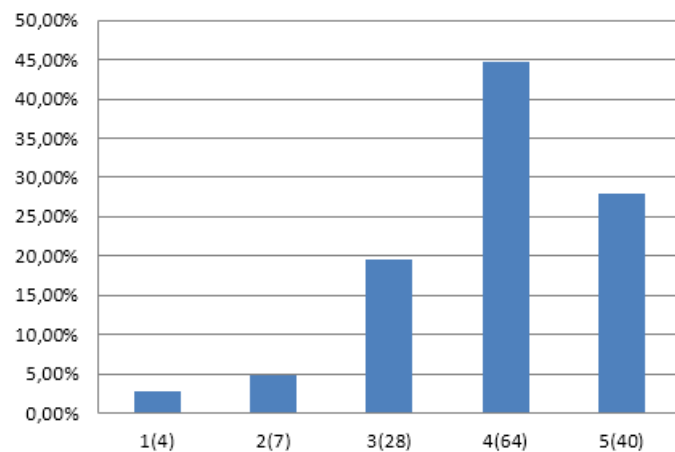
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	4,90%
2 (2)	9	6,29%
3 (3)	29	20,28%
4 (4)	56	39,16%
5 (5)	42	29,37%
Suma (Opciones)	143	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,82
Desviación estándar		1,08





Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.

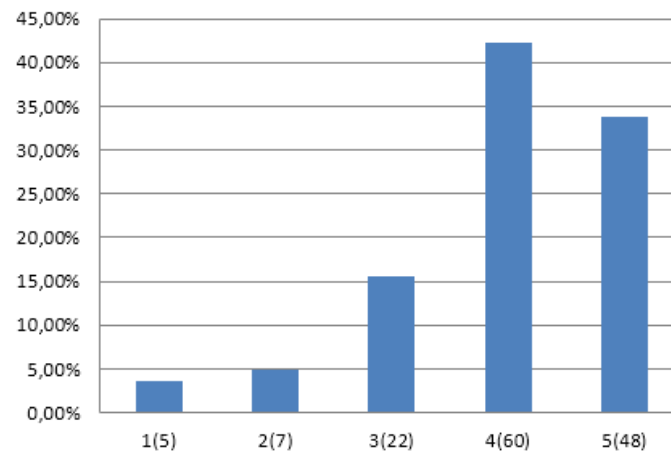
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,80%
2 (2)	7	4,90%
3 (3)	28	19,58%
4 (4)	64	44,76%
5 (5)	40	27,97%
Suma (Opciones)	143	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,90
Desviación estándar		0,96





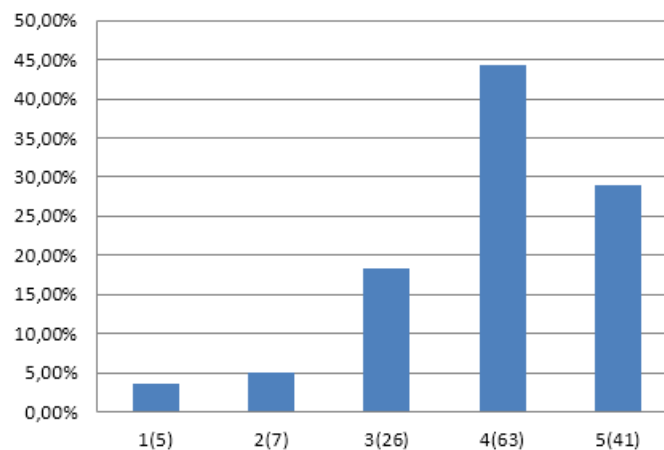
El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,52%
2 (2)	7	4,93%
3 (3)	22	15,49%
4 (4)	60	42,25%
5 (5)	48	33,80%
Suma (Opciones)	142	100,00%
Número de casos	143	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,98
Desviación estándar		1,00





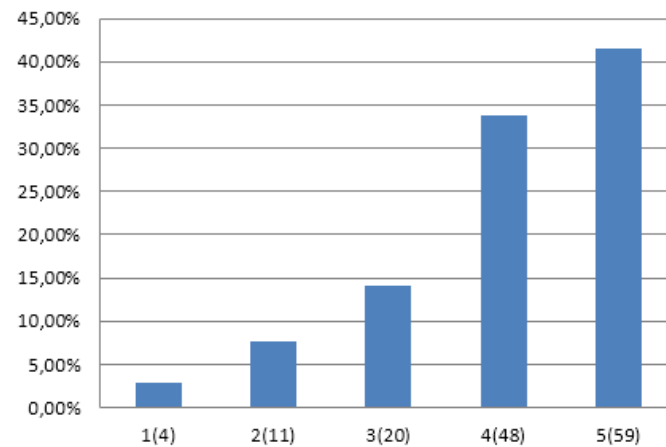
La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,52%
2 (2)	7	4,93%
3 (3)	26	18,31%
4 (4)	63	44,37%
5 (5)	41	28,87%
Suma (Opciones)	142	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,90
Desviación estándar		0,99





Coincide en que la metodología favorece el trato igualitario, sin distinción de personas o grupos.

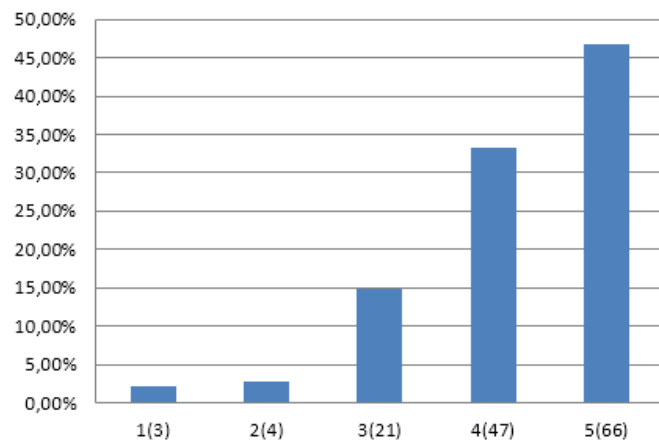
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,82%
2 (2)	11	7,75%
3 (3)	20	14,08%
4 (4)	48	33,80%
5 (5)	59	41,55%
Suma (Opciones)	142	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		4,04
Desviación estándar		1,06





El personal técnico demuestra capacidad técnica para el servicio que Vd. precisa.

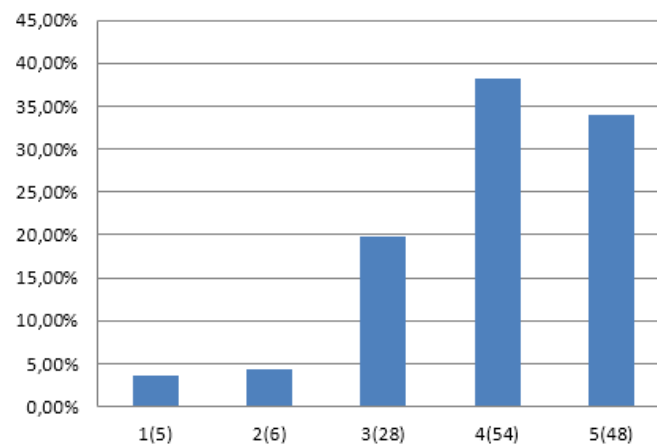
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,13%
2 (2)	4	2,84%
3 (3)	21	14,89%
4 (4)	47	33,33%
5 (5)	66	46,81%
Suma (Opciones)	141	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		4,20
Desviación estándar		0,94





El personal técnico demuestra capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. precisa.

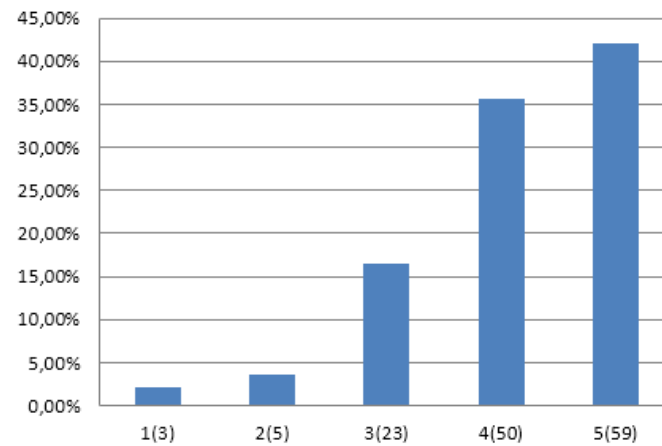
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,55%
2 (2)	6	4,26%
3 (3)	28	19,86%
4 (4)	54	38,30%
5 (5)	48	34,04%
Suma (Opciones)	141	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,95
Desviación estándar		1,01





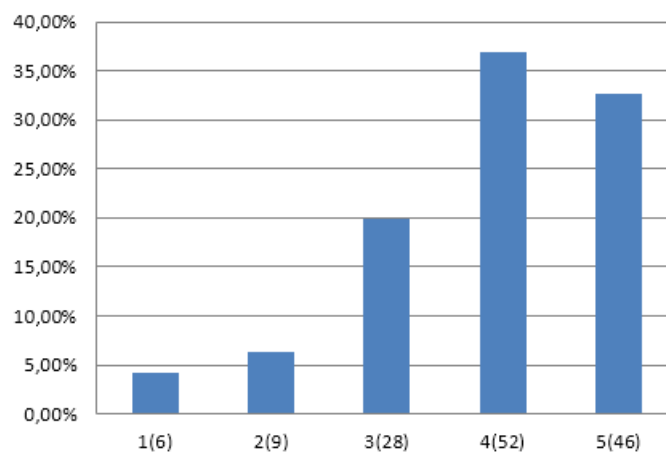
El personal técnico demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,14%
2 (2)	5	3,57%
3 (3)	23	16,43%
4 (4)	50	35,71%
5 (5)	59	42,14%
Suma (Opciones)	140	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	4	
Media aritmética		4,12
Desviación estándar		0,95





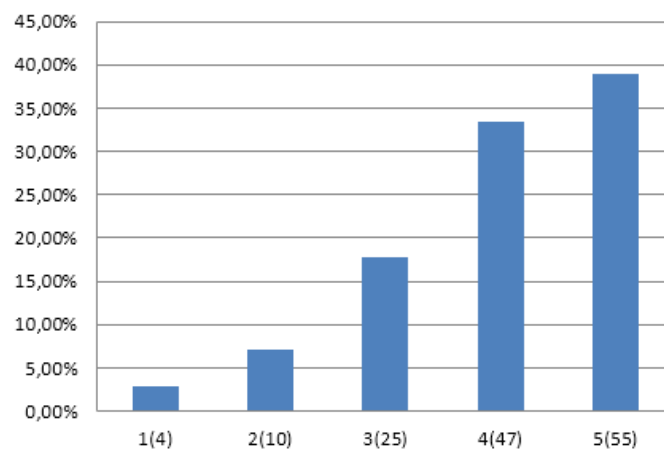
Desempeñan el servicio correcto a la primera.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	6	4,26%	
2 (2)	9	6,38%	
3 (3)	28	19,86%	
4 (4)	52	36,88%	
5 (5)	46	32,62%	
Suma (Opciones)	141	100,00%	
Número de casos	144	100,00%	
Sin respuesta	3		
Media aritmética		3,87	
Desviación estándar		1,07	





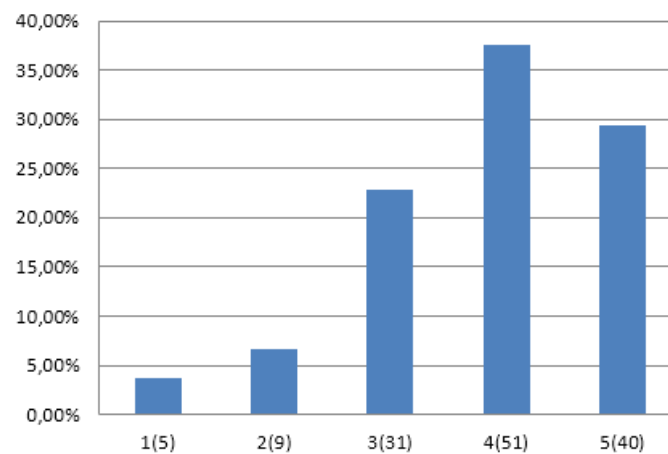
El personal técnico demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,84%
2 (2)	10	7,09%
3 (3)	25	17,73%
4 (4)	47	33,33%
5 (5)	55	39,01%
Suma (Opciones)	141	100,00%
Número de casos	144	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,99
Desviación estándar		1,05





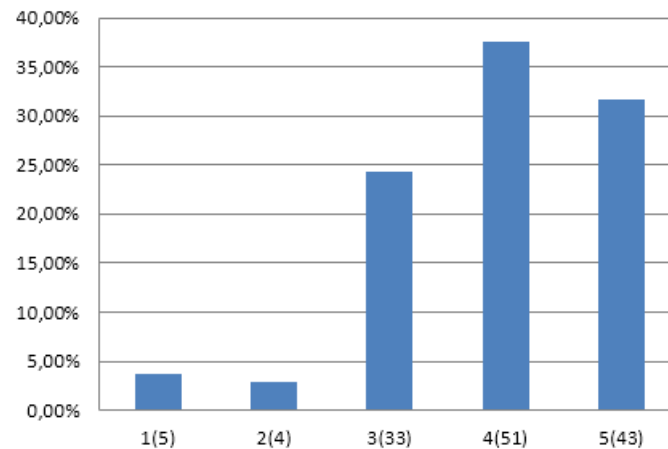
El tiempo agudado para obtener el servicio es satisfactorio.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	5	3,68%	
2 (2)	9	6,62%	
3 (3)	31	22,79%	
4 (4)	51	37,50%	
5 (5)	40	29,41%	
Suma (Opciones)	136	100,00%	
Número de casos	136	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,82	
Desviación estándar		1,04	





Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.

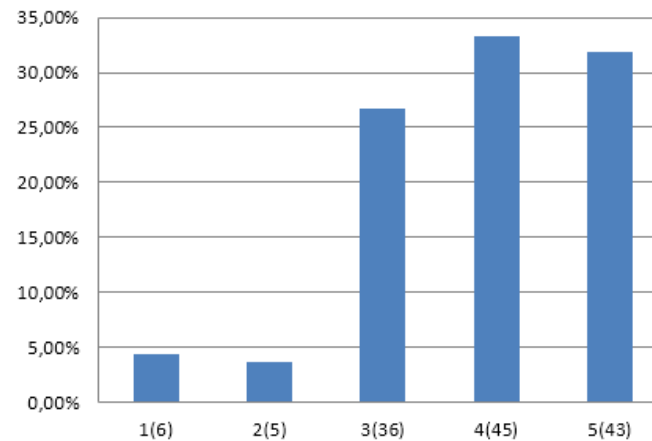
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,68%
2 (2)	4	2,94%
3 (3)	33	24,26%
4 (4)	51	37,50%
5 (5)	43	31,62%
Suma (Opciones)	136	100,00%
Número de casos	136	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,90
Desviación estándar		1,00





Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio, así como del coste que ello suponía.

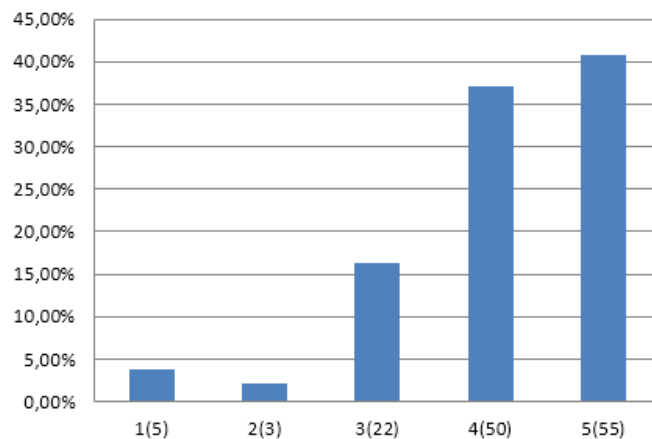
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,44%
2 (2)	5	3,70%
3 (3)	36	26,67%
4 (4)	45	33,33%
5 (5)	43	31,85%
Suma (Opciones)	135	100,00%
Número de casos	136	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,84
Desviación estándar		1,05





El personal técnico demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.

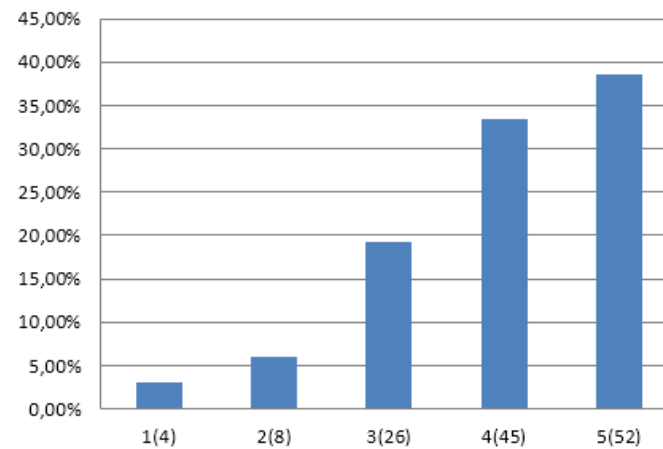
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,70%
2 (2)	3	2,22%
3 (3)	22	16,30%
4 (4)	50	37,04%
5 (5)	55	40,74%
Suma (Opciones)	135	100,00%
Número de casos	136	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		4,09
Desviación estándar		0,99





Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio, obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.

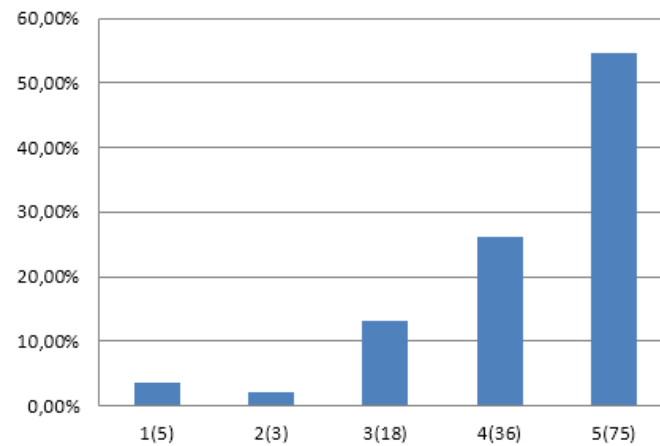
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,96%
2 (2)	8	5,93%
3 (3)	26	19,26%
4 (4)	45	33,33%
5 (5)	52	38,52%
Suma (Opciones)	135	100,00%
Número de casos	136	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,99
Desviación estándar		1,04





El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.

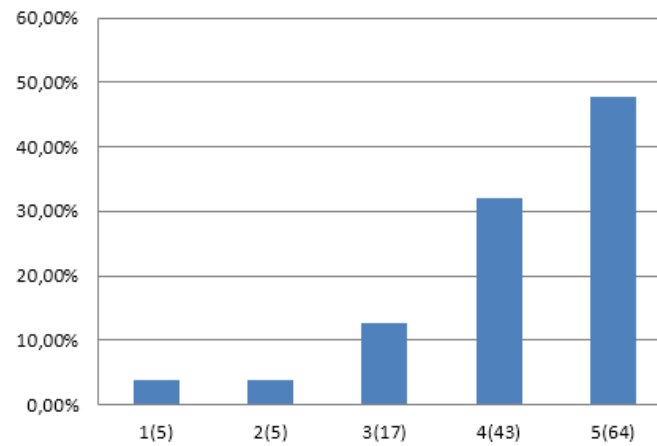
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,65%
2 (2)	3	2,19%
3 (3)	18	13,14%
4 (4)	36	26,28%
5 (5)	75	54,74%
Suma (Opciones)	137	100,00%
Número de casos	137	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,26
Desviación estándar		1,01





El personal técnico demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.

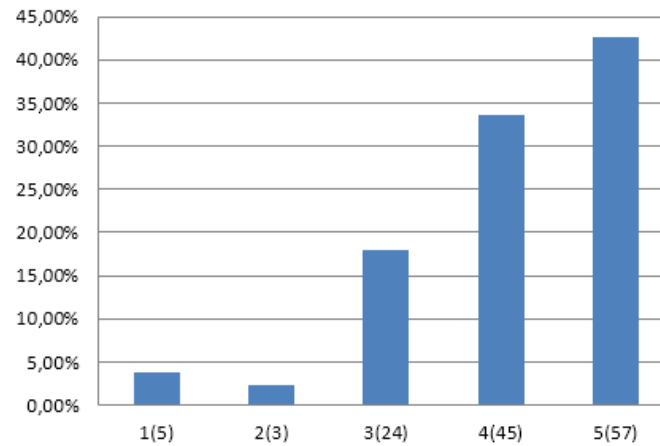
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,73%
2 (2)	5	3,73%
3 (3)	17	12,69%
4 (4)	43	32,09%
5 (5)	64	47,76%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,16
Desviación estándar		1,03





El personal técnico demuestra capacidad de organización.

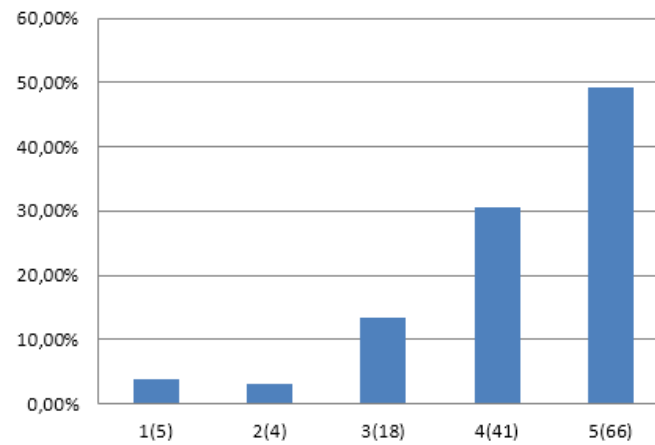
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,73%
2 (2)	3	2,24%
3 (3)	24	17,91%
4 (4)	45	33,58%
5 (5)	57	42,54%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,09
Desviación estándar		1,01





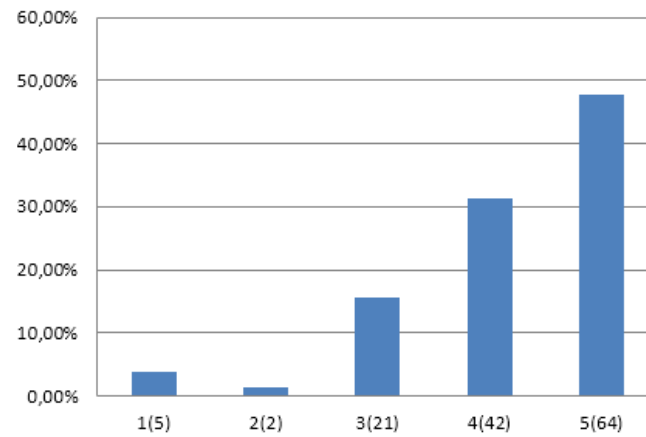
El personal técnico demuestra actitudes de trato igualitario y desinteresado.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,73%
2 (2)	4	2,99%
3 (3)	18	13,43%
4 (4)	41	30,60%
5 (5)	66	49,25%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,19
Desviación estándar		1,02





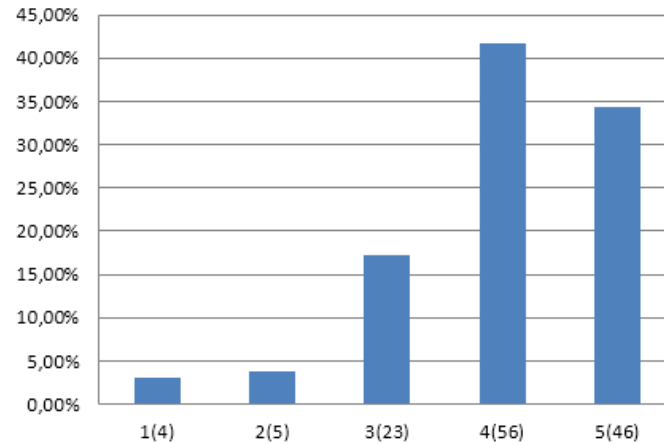
El comportamiento del personal técnico inspira confianza.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	5	3,73%	
2 (2)	2	1,49%	
3 (3)	21	15,67%	
4 (4)	42	31,34%	
5 (5)	64	47,76%	
Suma (Opciones)	134	100,00%	
Número de casos	134	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		4,18	
Desviación estándar		1,00	





Cree que el Servicio de Infraestructuras ofrece horarios de atención adecuados para todos sus usuarios.

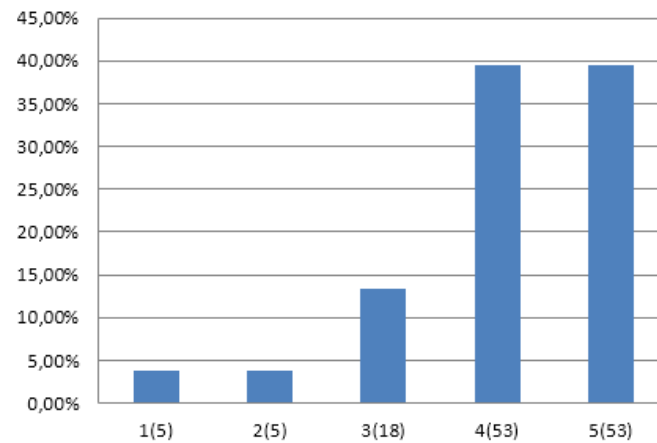
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,99%
2 (2)	5	3,73%
3 (3)	23	17,16%
4 (4)	56	41,79%
5 (5)	46	34,33%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,01
Desviación estándar		0,97





Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras se preocupa en salvaguardar los intereses de sus usuarios.

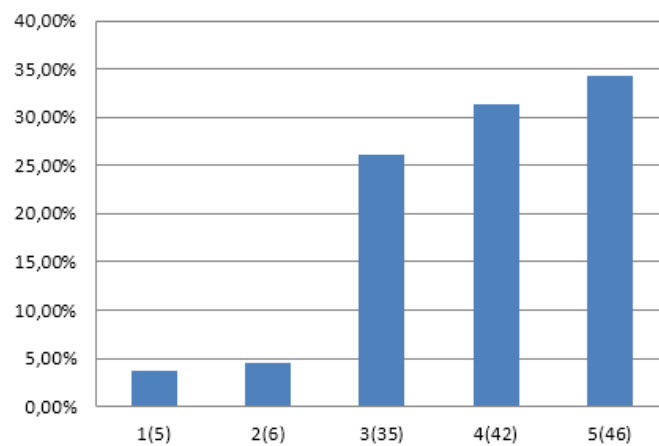
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,73%
2 (2)	5	3,73%
3 (3)	18	13,43%
4 (4)	53	39,55%
5 (5)	53	39,55%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,07
Desviación estándar		1,00





Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.

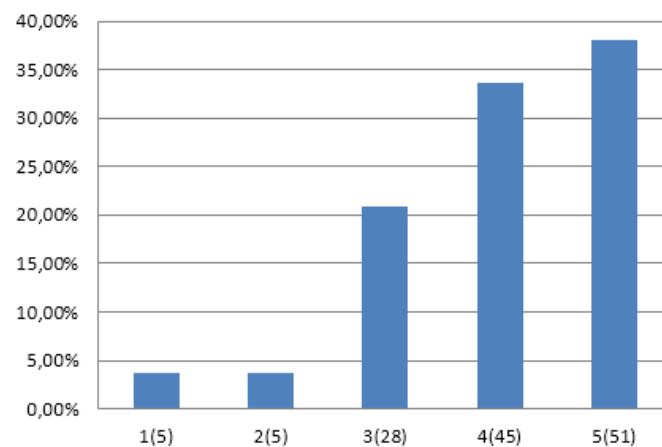
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,73%
2 (2)	6	4,48%
3 (3)	35	26,12%
4 (4)	42	31,34%
5 (5)	46	34,33%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,88
Desviación estándar		1,05





Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras entiende sus necesidades específicas.

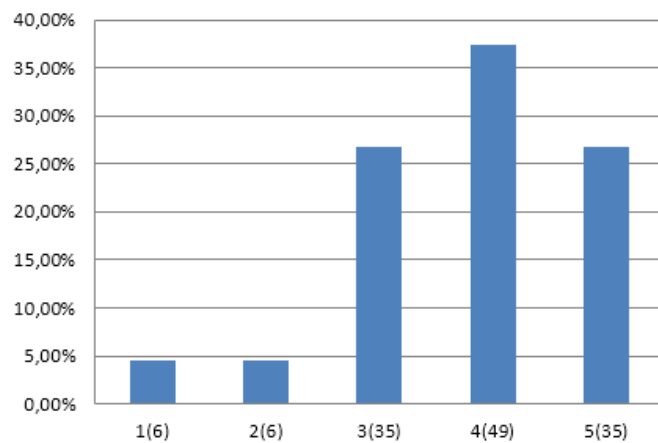
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,73%
2 (2)	5	3,73%
3 (3)	28	20,90%
4 (4)	45	33,58%
5 (5)	51	38,06%
Suma (Opciones)	134	100,00%
Número de casos	134	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,99
Desviación estándar		1,04





Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.

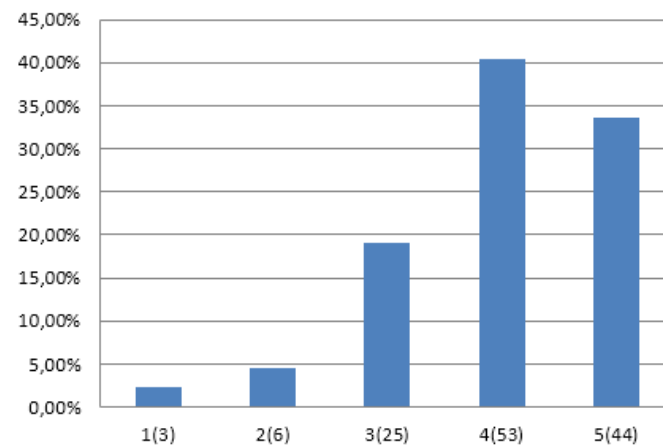
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,58%
2 (2)	6	4,58%
3 (3)	35	26,72%
4 (4)	49	37,40%
5 (5)	35	26,72%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,77
Desviación estándar		1,04





Por lo que conozco, creo que la gestión de la recogida de residuos en la UC es adecuada.

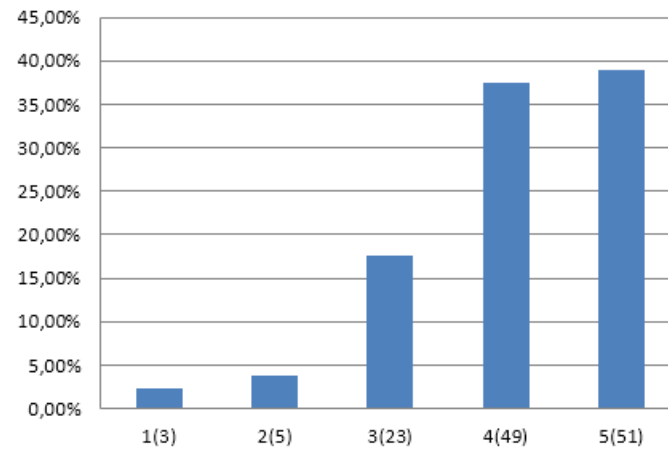
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,29%
2 (2)	6	4,58%
3 (3)	25	19,08%
4 (4)	53	40,46%
5 (5)	44	33,59%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,98
Desviación estándar		0,96





Considero que la gestión de las comunicaciones de voz y datos es satisfactoria.

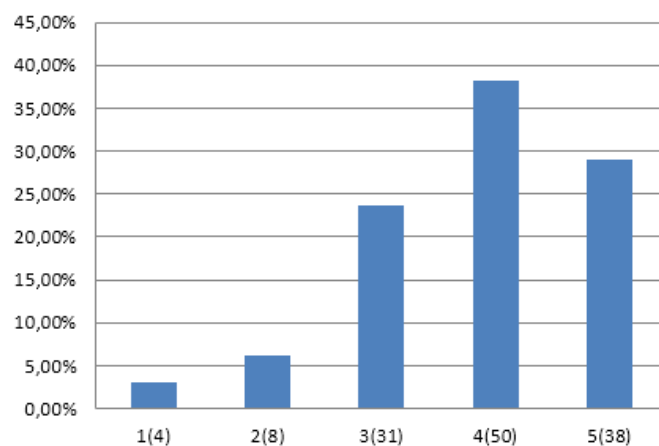
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,29%
2 (2)	5	3,82%
3 (3)	23	17,56%
4 (4)	49	37,40%
5 (5)	51	38,93%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,07
Desviación estándar		0,96





La gestión de la Prevención es correcta, tanto en la identificación y evaluación de riesgos, como en la implementación de medidas preventivas o correctivas.

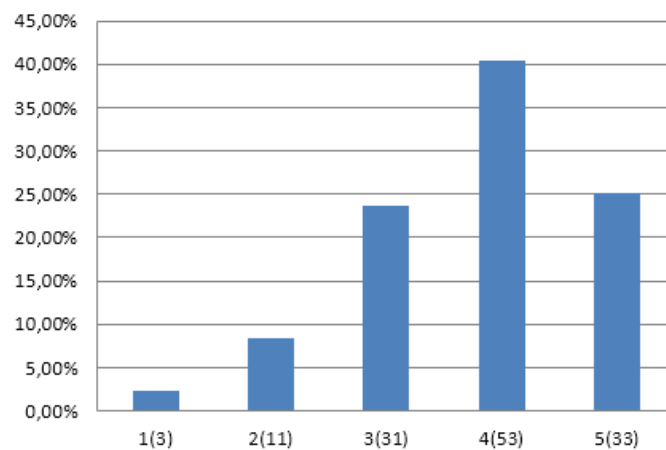
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,05%
2 (2)	8	6,11%
3 (3)	31	23,66%
4 (4)	50	38,17%
5 (5)	38	29,01%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,84
Desviación estándar		1,01





La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.

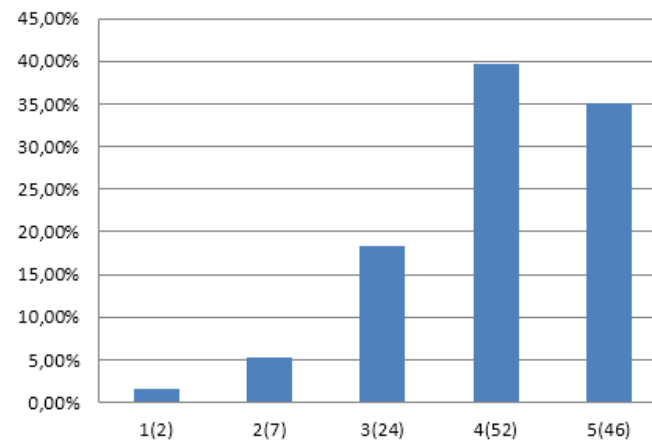
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,29%
2 (2)	11	8,40%
3 (3)	31	23,66%
4 (4)	53	40,46%
5 (5)	33	25,19%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,78
Desviación estándar		0,99





Recibo una adecuada y pronta respuesta a mis solicitudes de información y asesoramiento por parte del Servicio de Infraestructuras.

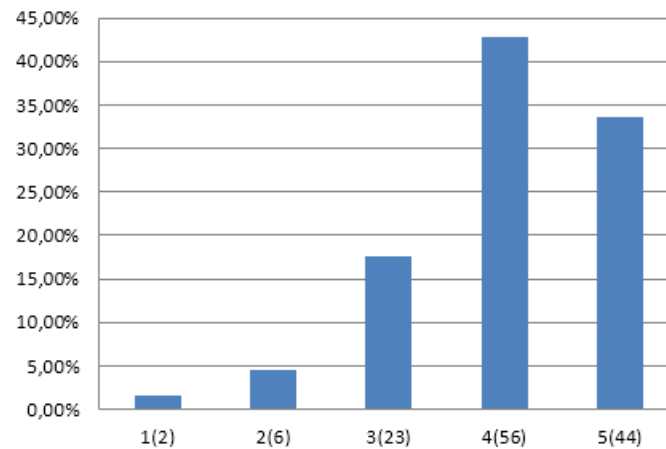
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	1,53%
2 (2)	7	5,34%
3 (3)	24	18,32%
4 (4)	52	39,69%
5 (5)	46	35,11%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,02
Desviación estándar		0,94





Dispongo de canales de comunicación adecuados y eficaces para trasladar mis necesidades al Servicio de Infraestructuras y he obtenido, cuando lo he requerido, respuesta rápida y satisfactoria a mis quejas y/o sugerencias.

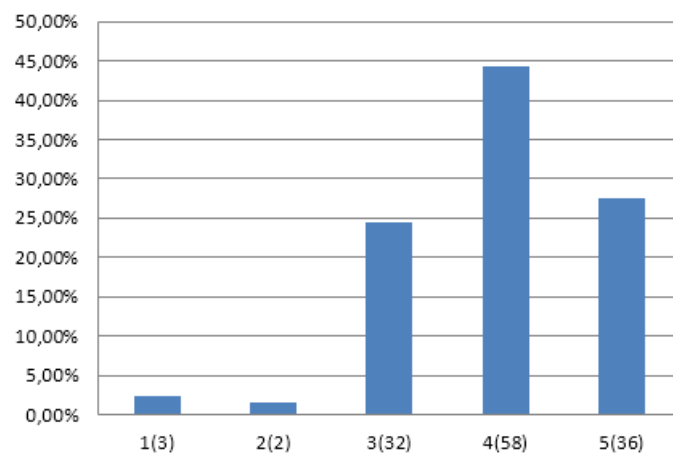
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	1,53%
2 (2)	6	4,58%
3 (3)	23	17,56%
4 (4)	56	42,75%
5 (5)	44	33,59%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,02
Desviación estándar		0,91





Estoy regularmente informado de las acciones y servicios que se ofrecen desde el Servicio de Infraestructuras.

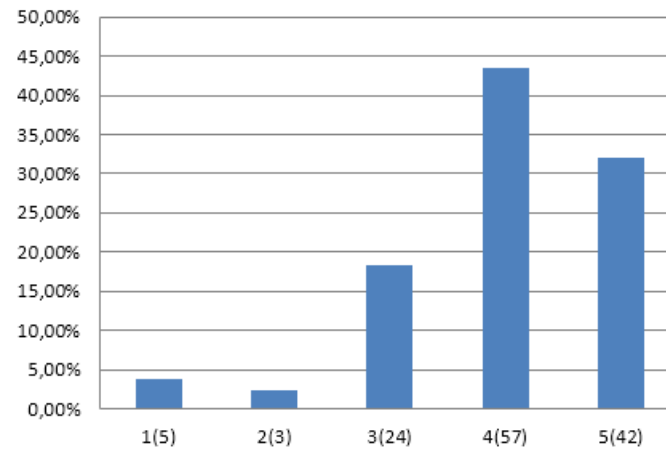
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,29%
2 (2)	2	1,53%
3 (3)	32	24,43%
4 (4)	58	44,27%
5 (5)	36	27,48%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,93
Desviación estándar		0,88





Creo que el Servicio de Infraestructuras trabaja por ampliar y mejorar los servicios que ofrece, haciendo una adecuada promoción de los mismos de cara a que la Comunidad Universitaria los conozca.

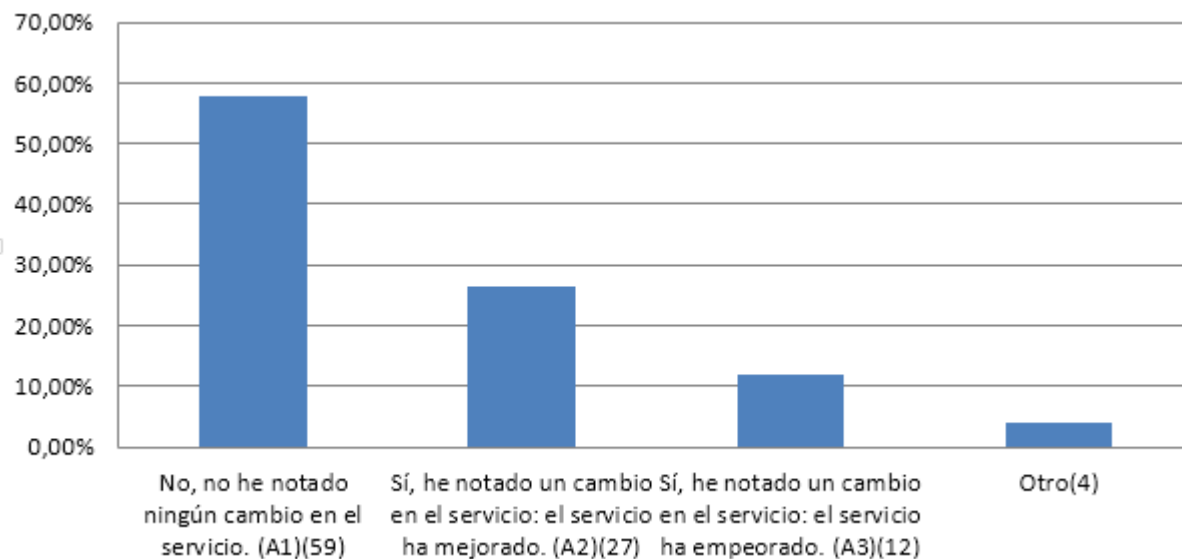
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,82%
2 (2)	3	2,29%
3 (3)	24	18,32%
4 (4)	57	43,51%
5 (5)	42	32,06%
Suma (Opciones)	131	100,00%
Número de casos	131	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,98
Desviación estándar		0,97





En el año 2015 la UC ha adoptado el modelo Mantenimiento Integral, mediante el que una única empresa realiza los trabajos preventivos y correctivos de varias áreas (albañilería, electricidad, fontanería, pintura, etc.). ¿Ha percibido alguna diferencia en el servicio prestado mediante Mantenimiento Integral respecto al servicio de los años anteriores?

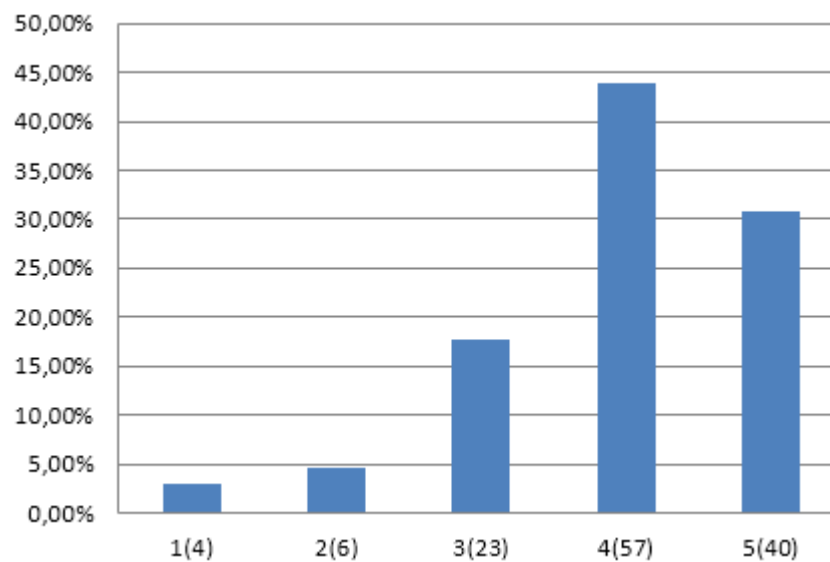
Opción	Cuenta	Porcentaje
No, no he notado ningún cambio en el servicio. (A1)	59	57,84%
Sí, he notado un cambio en el servicio: el servicio ha mejorado. (A2)	27	26,47%
Sí, he notado un cambio en el servicio: el servicio ha empeorado. (A3)	12	11,76%
Otro	4	3,92%
Suma (Opciones)	102	100,00%





Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Infraestructuras?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,08%
2 (2)	6	4,62%
3 (3)	23	17,69%
4 (4)	57	43,85%
5 (5)	40	30,77%
Suma (Opciones)	130	100,00%
Número de casos	130	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,95
Desviación estándar		0,97





Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

	Cuenta	Porcentaje
Opción	21	16,28%
Sin respuesta	108	83,72%

