



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A EMPRESAS Y PROFESIONALES CON CONTRATOS DE SERVICIOS GESTIONADOS POR EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS 2022

GERENCIA
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS
Mayo de 2022



Índice

- Resultados de la encuesta. Ficha Técnica.
 - Participación.
 - Profesionalidad y trato personal.
 - Gestión.
 - Relaciones.
 - Consideraciones generales.
- Comparación de resultados 2011-2022.
 - Participación y comentarios.
 - Calificaciones.
 - Porcentaje de valoraciones buenas o muy buenas.
- Respuesta a comentarios y sugerencias.
- Tabla y gráfico de cada pregunta de la encuesta.

Resultado de la encuesta	
Número total de encuestados	57
Número de encuestas totalmente completadas:	34
Porcentaje de participación:	60%
<p>Ficha Técnica.</p> <p><i>Realización:</i> Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.</p> <p><i>Muestreo:</i> cuestionario anónimo en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).</p> <p><i>Programa de encuestas en línea:</i> LimeSurvey Versión 5.3.10.</p> <p><i>Número de preguntas:</i> 10.</p> <p><i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 4 de abril al 30 de abril de 2022.</p> <p> </p> <p><i>Población:</i> 57 (Lista cerrada de proveedores con contratos gestionados por el Servicio de Infraestructuras).</p> <p><i>Respuestas:</i> 34 (completas).</p> <p><i>Nivel de confianza:</i> 95%</p> <p><i>Intervalo de confianza:</i> 10,77</p>	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 34 de los 57 encuestados pueden resumirse en:

PARTICIPACIÓN

- Se consolida un nivel de participación del 60% (34 de 57), como el obtenido en la última encuesta (2019): 60% (21 de 35). En 2018, el 51%, 18 de 35. En 2017 la participación fue el 70%, 19 de 27. En 2015 la participación fue el 69%, 18 de 26. La participación registrada en los años 2014 y 2013 fue 12 de 15 y 16 de 20 respectivamente (80%). En el año 2012 se recibieron 17 de 22 (77%), mientras que en 2011 fueron 16 de 20 (80%).

PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL

- Las puntuaciones del trato ofrecido, asesoramiento y la profesionalidad son, respectivamente, 4,74, 4,68 y 4,74.
- Hay un ligero descenso (entre el 4 y el 5%) respecto a la encuesta anterior.
- El trato ofrecido ha sido la cuestión más valorada en la serie histórica y en esta ocasión sigue entre las que mejor calificación obtienen.

GESTIÓN

- Los procedimientos de gestión mediante administración electrónica obtienen 4,52 puntos de valoración con un 4,44% de descenso.
- La documentación e información es valorada como adecuada por un 97%.
- La valoración en la gestión de pagos se mantiene muy similar a la encuesta anterior, con una valoración de 4,59 (+0,44%).
- Las puntuaciones altas (4 o 5) en este apartado varían según la pregunta del 91% al 100%.
- Este es el único apartado de la encuesta en el que aparecen ligeros ascensos respecto a la valoración anterior.

RELACIONES

- Con una puntuación de 4,76, el 97% de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- También el 100% valora como buena o muy buena la comunicación entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa, tal como ocurrió en la encuesta de 2019.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Hay una consolidación en el nivel de participación (60%).
- Se conservan las puntuaciones muy altas (4,52 sobre 5 es la más baja), pero con leves descensos generales sobre la última encuesta.
- También disminuyen ligeramente las valoraciones altas o muy altas (4 o 5).
- De las 227 contestaciones totales valoradas numéricamente se han registrado 3 con valor 2 o inferior.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) las valoraciones positivas son siempre superiores al 97%.
- El aspecto menos puntuado en toda la serie histórica venía siendo el sistema de gestión mediante administración electrónica. Esta cuestión obtiene de nuevo la menor puntuación con un 4,52 sobre 5.
- La cuestión mejor puntuada es el nivel de confianza, con un 4,76.
- **La valoración general del Servicio recibe una puntuación de 4,74 sobre 5 y una disminución respecto a la valoración del año anterior (4,95) del 4%.**
- Una posible explicación a la disminución leve y general en las puntuaciones está en el aumento significativo (más del 60%) de la población de la encuesta. El número de posibles encuestados ha pasado de 35 a 57 debido a la normativa sobre contratación y a la gestión creciente de contratos menores. El número de empresas y profesionales con el que se crean vínculos es mayor, pero el alcance y duración de estas relaciones es menor.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS 2011-2022

PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2022	VARIACIÓN 2019-22
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	19/27 70%	18/35 51%	21/35 60%	34/57 60%	0%
Comentarios (número)	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	4/12 33%	2/18 33%	2/19 11%	1/18 6%	0/21 0%	6/34 18%	+18%

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2022	VARIACIÓN 2019-22
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL										
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	4,89	5,00	4,74	-5,20%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	4,72	4,90	4,68	-4,49%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	4,78	4,95	4,74	-4,24%
GESTIÓN										
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	4,13	4,73	4,52	-4,44%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	100%	95%	97%	2,11%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	4,72	4,57	4,59	0,44%
RELACIONES										
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	4,61	4,86	4,76	-2,06%
Comunicación entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	0,00%
CONSIDERACIONES GENERALES										
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	4,61	4,95	4,74	-4,24%

Las respuestas puntúan de 1 a 5, siendo 5 la máxima valoración positiva.

Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

PORCENTAJES DE VALORACIONES BUENAS O MUY BUENAS (4 o 5 puntos)

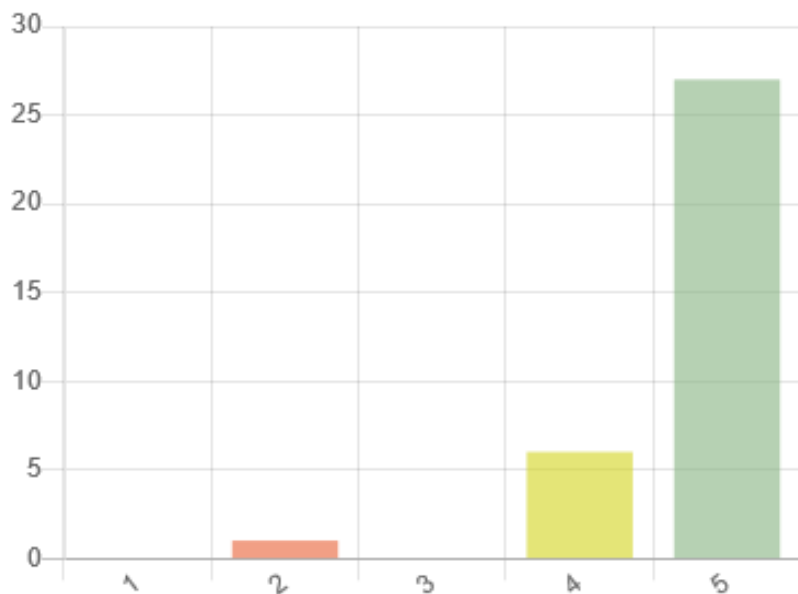
	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	2022	VARIACIÓN 2019-22
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL										
Trato ofrecido	94%	94%	94%	92%	100%	95%	94%	100%	97,06%	-2,94%
Asesoramiento e información	81%	94%	94%	92%	100%	89%	94%	100%	94,11%	-5,89%
Profesionalidad	87%	94%	94%	92%	100%	89%	94%	100%	97,06%	-2,94%
GESTIÓN										
Procedimientos de gestión	87%	88%	81%	67%	90%	73%	88%	100%	91,30%	-8,70%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	100%	95%	100%	95%	97,06%	2,06%
Gestión y tramitación de pagos	75%	76%	88%	83%	100%	84%	94%	95%	100,00%	4,77%
RELACIONES										
Nivel de confianza	93%	88%	94%	92%	100%	89%	89%	100%	97,06%	-2,94%
Comunicación entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100%	100%	100,00%	0,00%
CONSIDERACIONES GENERALES										
Satisfacción general	80%	76%	94%	100%	100%	89%	94%	100%	97,06%	-2,94%

RESPUESTAS A COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

<p>COMENTARIO:</p> <p>Un placer desarrollar junto al servicio de Infraestructuras la Mejora de los Servicios (...) (texto omitido porque permite identificar al autor) de la Universidad de Cantabria.</p>
<p>COMENTARIO:</p> <p>Sólo indicar que es un placer trabajar con la Universidad de Cantabria por el trato personal, educado y amable que nos dais como proveedor y por la profesionalidad de las personas del SdeI con las que tratamos.</p>
<p>COMENTARIO:</p> <p>Buenos profesionales en el servicio de infraestructuras, ágil y buena comunicación, perfectamente clara la petición de ofertas.</p>
<p>COMENTARIO:</p> <p>Agradecer la profesionalidad y amabilidad de todas las personas del Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.</p>
<p>COMENTARIO:</p> <p>Después de tantos años de mutua colaboración, la relación y la comunicación con estos servicios técnicos de la UC es totalmente satisfactoria.</p>
<p>RESPUESTA:</p> <p><i>Gracias por los comentarios.</i></p>
<p>COMENTARIO:</p> <p>La valoración es parcial, no todo el mundo cumple los requisitos.</p>
<p>RESPUESTA:</p> <p><i>Este es el único comentario crítico de la encuesta y no se entiende muy bien. No ofrece más aclaraciones, y puede referirse a que la Universidad en general no cumple de forma regular con todos los requisitos o al menos con los requisitos que exige a las empresas. Pudiera ser también una valoración diferencial entre diferentes unidades o personas del Servicio.</i></p>

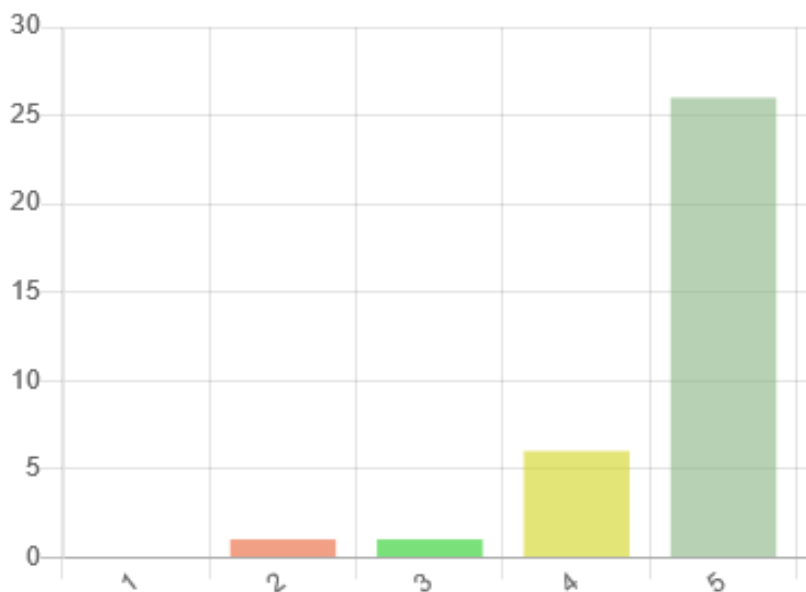
¿Cómo calificaría el trato personal y la atención que recibe por parte del personal del Servicio de Infraestructuras?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	1	2.94%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	6	17.65%	
5 (5)	27	79.41%	
Suma (Opciones)	34	100,00%	100.00%
Media aritmética		4,74	
Desviación estándar		0,62	



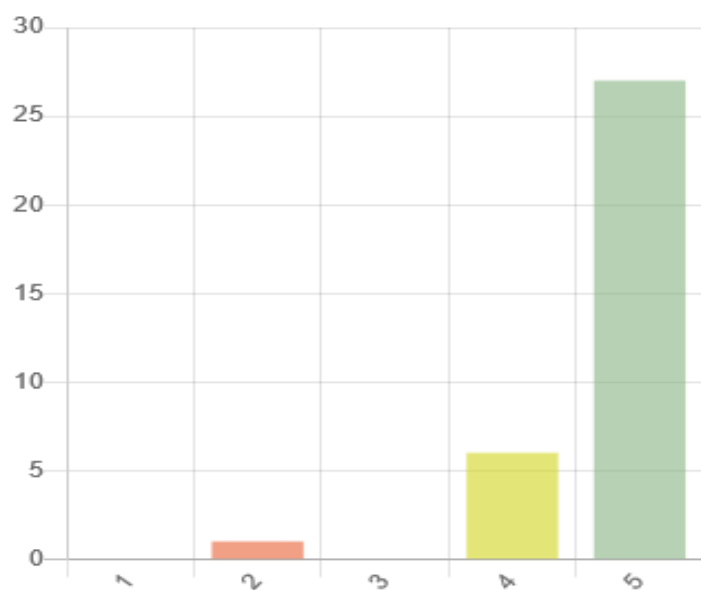
¿Cómo calificaría el asesoramiento e información que se le proporciona cuando lo ha requerido?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	1	2,94%	
3 (3)	1	2,94%	
4 (4)	6	17,65%	
5 (5)	26	76,47%	
Suma (Opciones)	34	100,00%	100,00%
Media aritmética		4,68	
Desviación estándar		0,68	



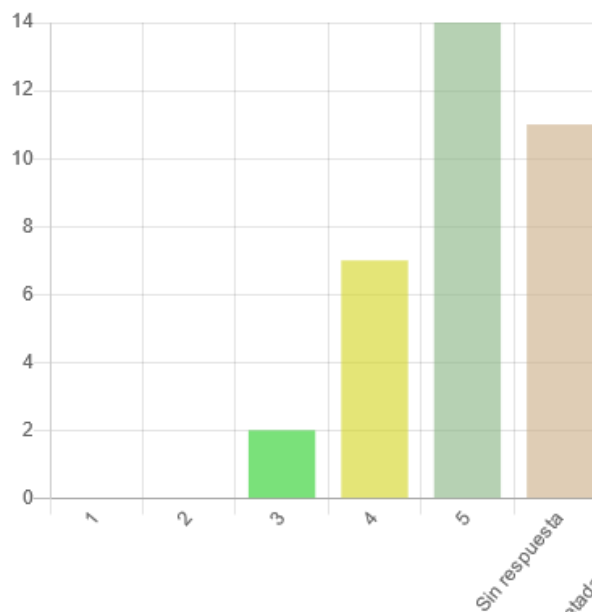
Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	1	2,94%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	6	17,65%	
5 (5)	27	79,41%	
Suma (Opciones)	34	100,00%	100.00%
Media aritmética		4,74	
Desviación estándar		0,62	



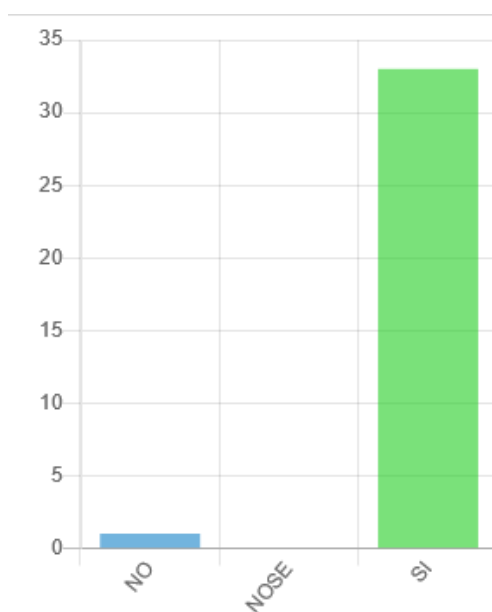
Valore el procedimiento de gestión de las actuaciones que se le encomiendan a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio de Infraestructuras.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	2	8,70%	
4 (4)	7	30,43%	
5 (5)	14	60,87%	
Sin respuesta	11		
Suma (Opciones)	23	100,00%	100,00%
Media aritmética		4,52	
Desviación estándar		0,67	



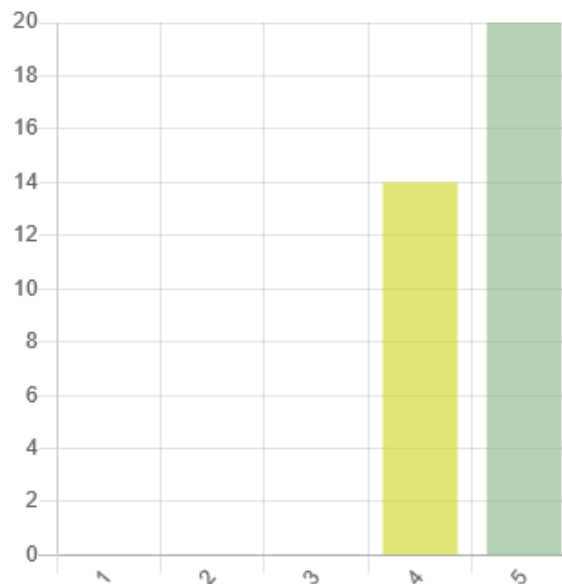
¿Considera que la documentación/información que reciben para la gestión de una actuación es lo suficientemente clara para emitir su oferta?

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	33	97,06%
NO	1	2,94%
NO SÉ	0	0,00%



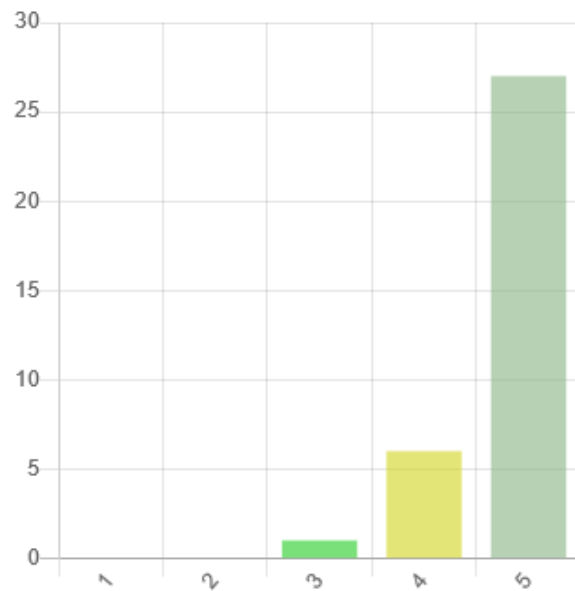
¿Cómo califica la gestión del pago de los servicios que la Universidad le ha contratado y si es su caso, comparativamente con el que puedan tener otras administraciones públicas para las que Vds. presten servicios?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	14	41,58%	
5 (5)	20	58,82%	
Suma (Opciones)	34	100.00%	100.00%
Media aritmética		4,59	
Desviación estándar		0,5	



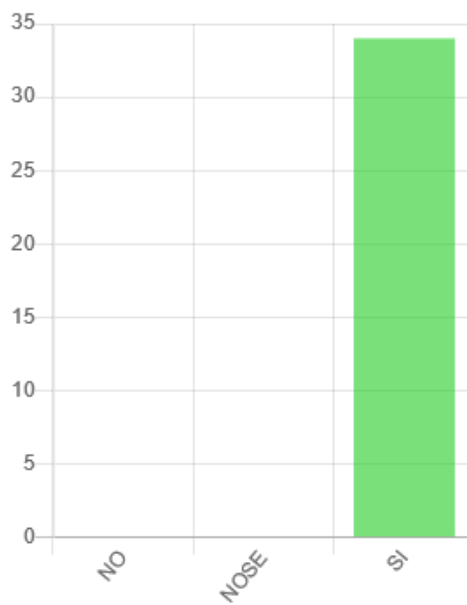
Valore cuál es a su juicio el nivel de confianza que les ofrecemos desde el Servicio de Infraestructuras.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	2,94%	
4 (4)	6	17,65%	
5 (5)	27	79,41%	
Suma (Opciones)	34	100.00%	100.00%
Media aritmética		4,76	
Desviación estándar		0,5	



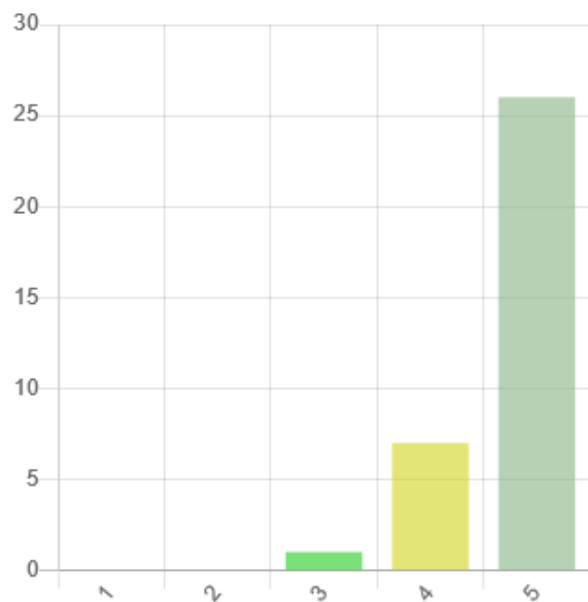
¿Considera que la comunicación, entre el Servicio de Infraestructuras y la empresa y viceversa, es buena?

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	34	100,00%
NO	0	0,00%
NO SÉ	0	0,00%



Valore cuál es su grado de satisfacción general en la relación que mantienen nuestras organizaciones.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	2,94%	
4 (4)	7	20,59%	
5 (5)	26	76,47%	100.00%
Suma (Opciones)	34	100.00%	100.00%
Media aritmética		4,74	
Desviación estándar		0,51	



Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:

	Cuenta	Porcentaje
Con comentario	6	17,65%
Sin comentario	28	82,35%

