



**Encuesta 2013**

# **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS**

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS



## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
PARTICIPANTES.....	3
VALIDEZ.....	3
RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS .....	4
RESULTADOS POR PREGUNTA.....	5
CONCLUSIONES Y RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS .....	48



## INTRODUCCIÓN

Los usuarios del Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria, como puede ser en otros casos similares, acuden a él con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde el propio Servicio 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 Gestión 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 22 preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables. Estas dimensiones 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 el 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. De dichos datos se desprende que los sectores o grupos que más respuestas han ofrecido son los de la Plantilla de PDI y PAS, siendo muy poco relevante la de otros como Directores y Decanos de Centros y Departamento o la singular no respuesta por parte de ningún miembro del Equipo de Gobierno.

El total de respuestas recibidas, **234**, unido a la procedencia de las respuestas y a la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta de un 90 %.

## **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 3,76, que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que es de 3,73, es decir, una diferencia de tan solo 0.03 puntos, indica que el nivel de discrepancia es en la práctica inexistente y por lo tanto hay máxima garantía de que el resultado que se obtiene es de la **máxima fiabilidad**.

**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	41	
1	5	4	7	6	6	7	4	5	4	7	6	5	2	4	4	5	4	6	6	5	5	5	1	2	3	4	3	4	7	3	5	5	4	4	5	6	5	4	4	4	4	
2	18	24	7	6	9	5	6	10	4	3	8	8	5	9	4	5	6	9	6	10	2	2	4	4	5	4	5	3	4	7	4	12	12	6	16	14	2	2	5	4	6	
3	50	44	29	28	36	35	28	25	32	30	24	22	23	31	26	33	27	30	30	26	23	19	20	24	26	21	20	26	31	29	27	34	32	24	33	32	28	31	30	23	31	
4	55	55	55	63	59	48	57	53	50	52	54	45	47	37	48	43	50	61	46	43	51	45	37	38	38	31	33	46	40	38	45	40	35	49	33	36	43	42	44	45	57	
5	12	12	32	35	26	30	25	15	22	30	18	26	38	26	36	35	27	19	33	20	34	30	54	47	43	47	53	25	30	22	27	10	14	18	6	6	25	29	23	29	22	
Total respuestas	140	139	130	138	136	125	120	108	112	122	110	106	115	107	118	121	114	125	121	104	115	101	116	115	115	107	114	104	112	99	108	101	97	101	93	94	103	108	106	105	120	
Media aritmética	3,36	3,34	3,75	3,83	3,66	3,71	3,78	3,58	3,73	3,78	3,64	3,75	3,99	3,67	3,92	3,81	3,79	3,62	3,78	3,61	3,93	3,92	4,20	4,08	3,98	4,06	4,12	3,82	3,73	3,70	3,79	3,38	3,44	3,70	3,20	3,23	3,79	3,83	3,73	3,87	3,73	
Mediana de apartados	<b>3,66</b>					<b>3,77</b>												<b>3,78</b>					<b>4,08</b>					<b>3,76</b>				<b>3,70</b>										<b>3,73</b>
Mediana general	<b>3,76</b>																																									

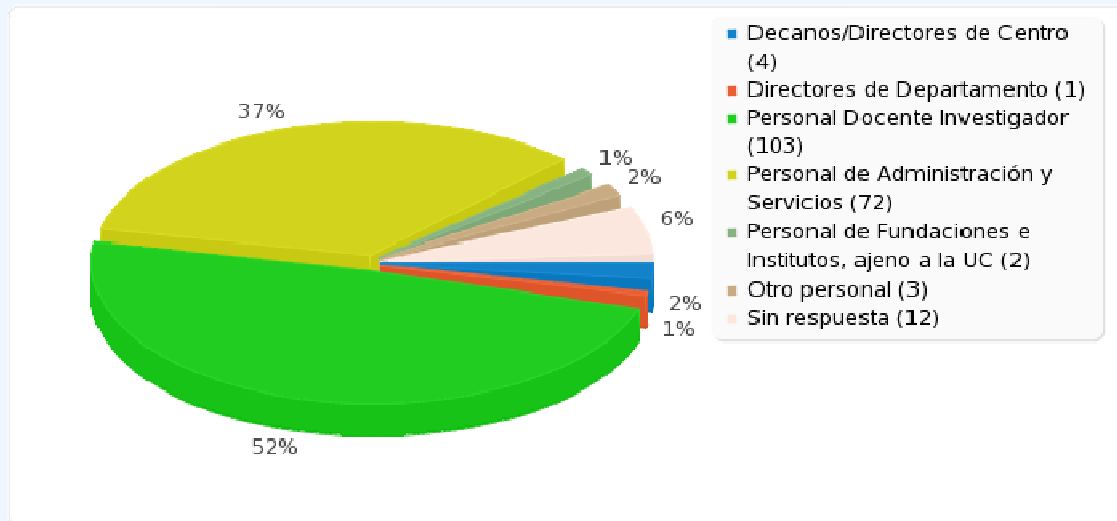


### RESULTADOS POR PREGUNTA

**Total de respuestas recibidas**      234

#### Indícanos el colectivo al que perteneces:

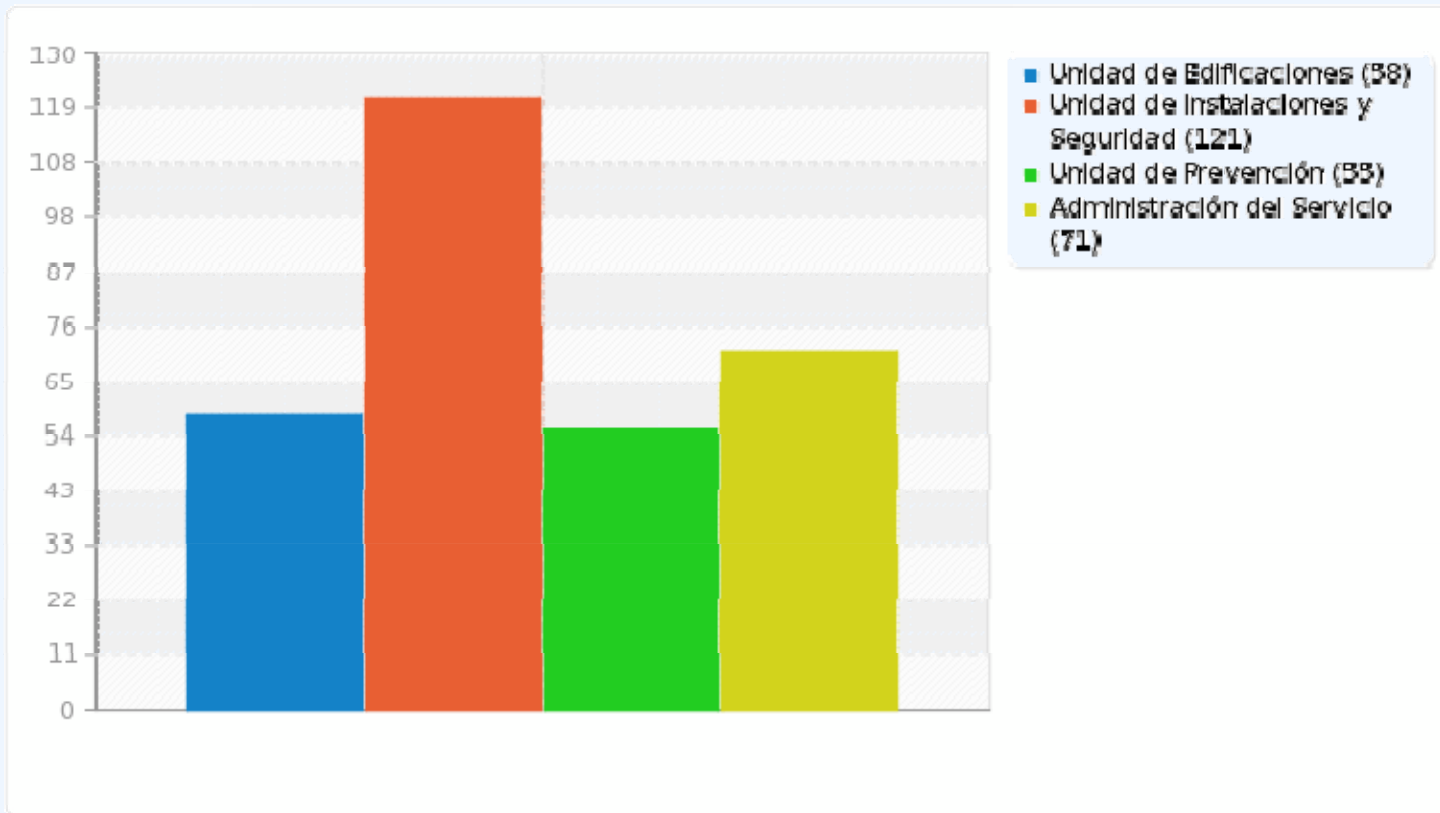
Opción	Cuenta	Porcentaje
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) (A1)	0	0.00%
Decanos/Directores de Centro (A2)	4	2.03%
Directores de Departamento (A3)	1	0.51%
Personal Docente Investigador (A4)	103	52.28%
Personal de Administración y Servicios (A5)	72	36.55%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC (A6)	2	1.02%
Otro personal (A7)	3	1.52%
Sin respuesta	12	6.09%





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

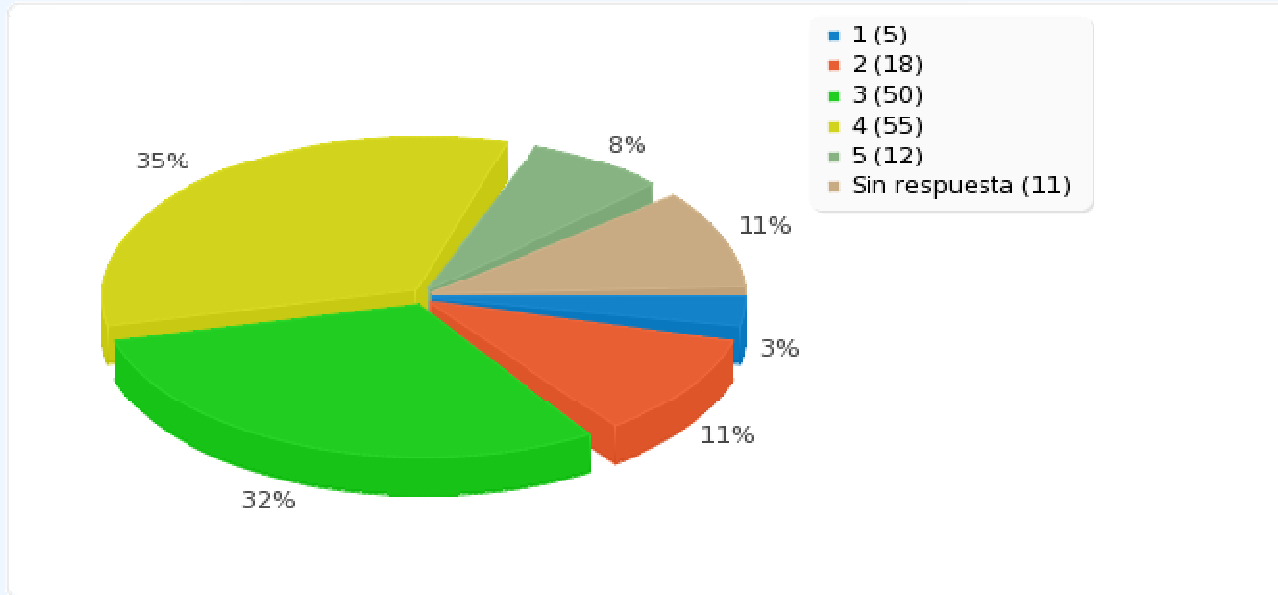
Opción	Cuenta	Porcentaje
Unidad de Edificaciones (A)	58	24.79%
Unidad de Instalaciones y Seguridad (B)	121	51.71%
Unidad de Prevención (C)	55	23.50%
Administración del Servicio (D)	71	30.34%





**Las infraestructuras son correctas y funcionales.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.24%	10.31%
2 (2)	18	8.07%	
3 (3)	50	22.42%	22.42%
4 (4)	55	24.66%	
5 (5)	12	5.38%	30.04%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>140</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	151	100.00%	
Sin respuesta	11	7.28%	
Media aritmética		3.36	
Desviación estándar		0.94	





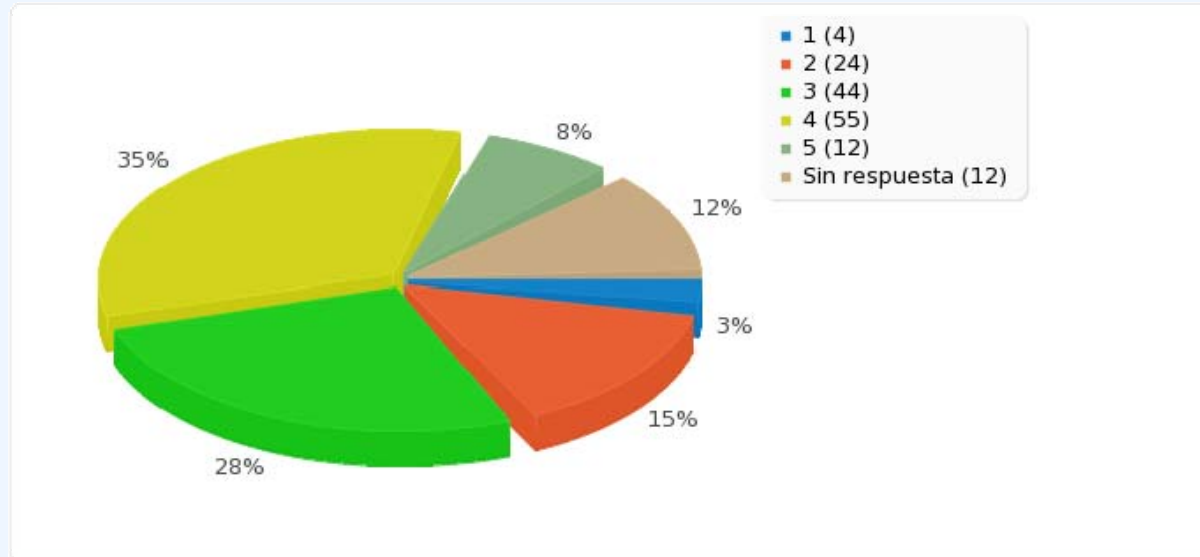


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.80%	12.61%
2 (2)	24	10.81%	
3 (3)	44	19.82%	19.82%
4 (4)	55	24.77%	
5 (5)	12	5.41%	30.18%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	151	100.00%	
Sin respuesta	12	7.95%	
Media aritmética		3.34	
Desviación estándar		0.96	



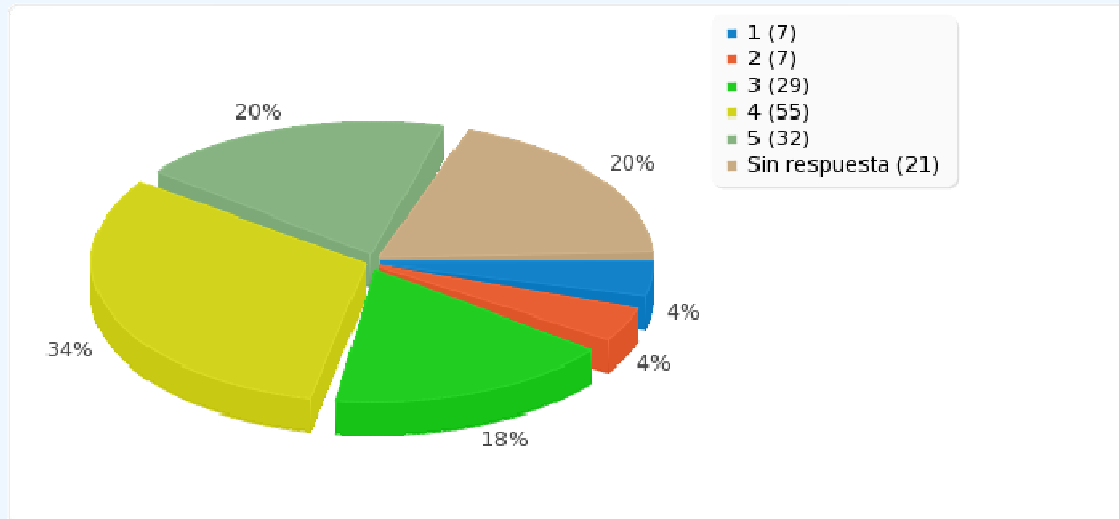


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

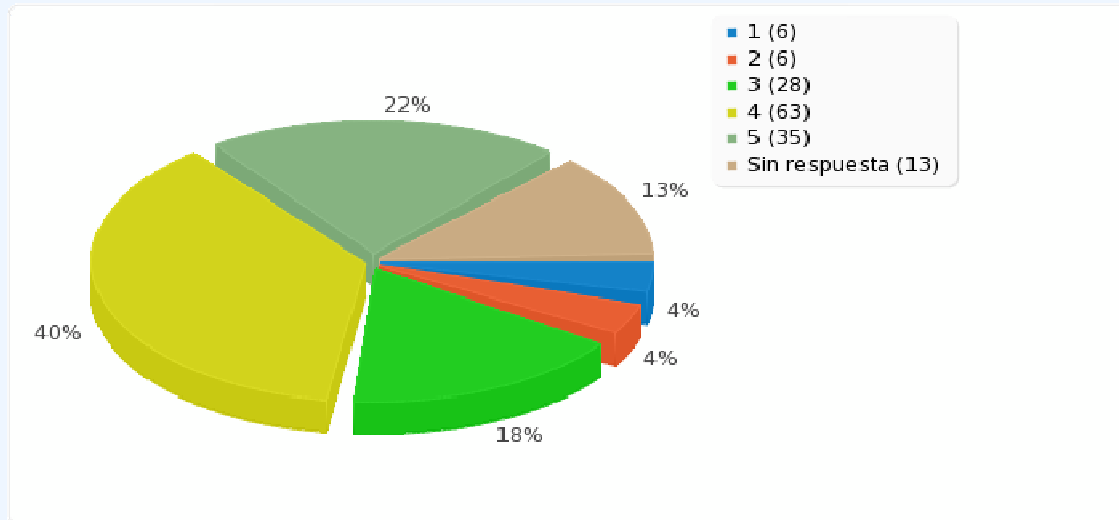
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	7	3.29%	6.57%
2 (2)	7	3.29%	
3 (3)	29	13.62%	13.62%
4 (4)	55	25.82%	
5 (5)	32	15.02%	40.85%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>130</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	151	100.00%	
Sin respuesta	21	13.91%	
Media aritmética		3.75	
Desviación estándar		1.06	





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	Suma
1 (1)	6	2.71%	5.43%
2 (2)	6	2.71%	
3 (3)	28	12.67%	12.67%
4 (4)	63	28.51%	
5 (5)	35	15.84%	44.34%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>138</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	151	100.00%	
Sin respuesta	13	8.61%	
Media aritmética		3.83	
Desviación estándar		1	



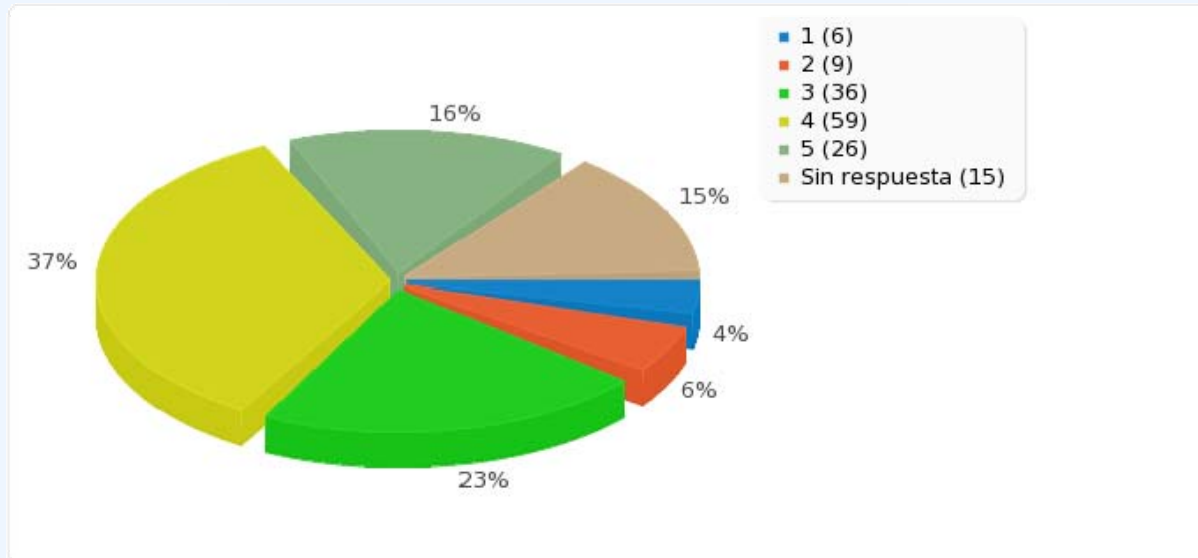


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

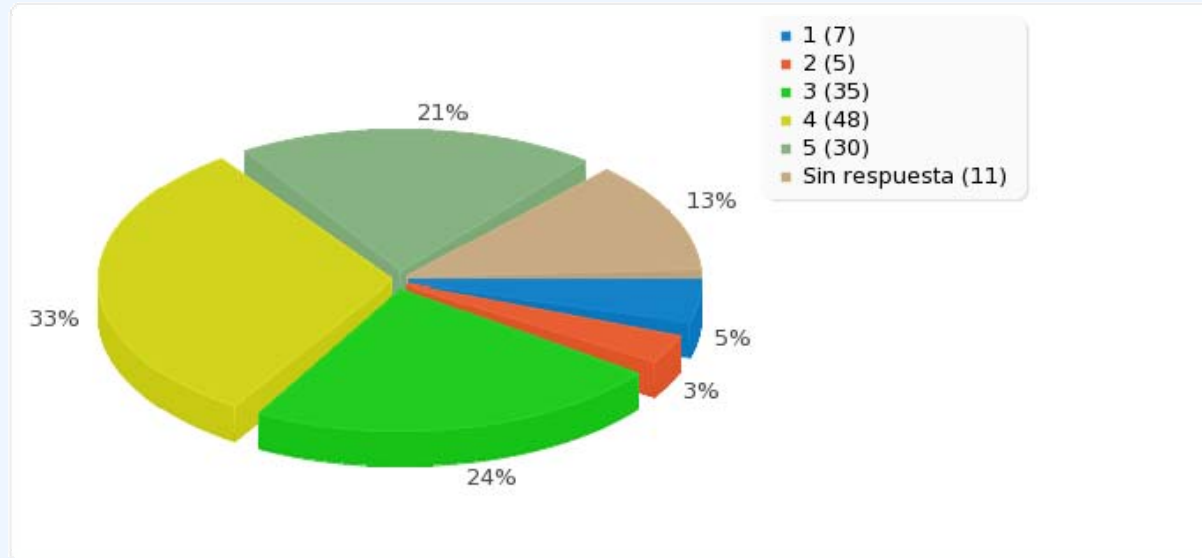
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	6	2.74%	6.85%
2 (2)	9	4.11%	
3 (3)	36	16.44%	16.44%
4 (4)	59	26.94%	
5 (5)	26	11.87%	38.81%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>136</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	151	100.00%	
Sin respuesta	15	9.93%	
Media aritmética		3.66	
Desviación estándar		1.01	





**Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.**

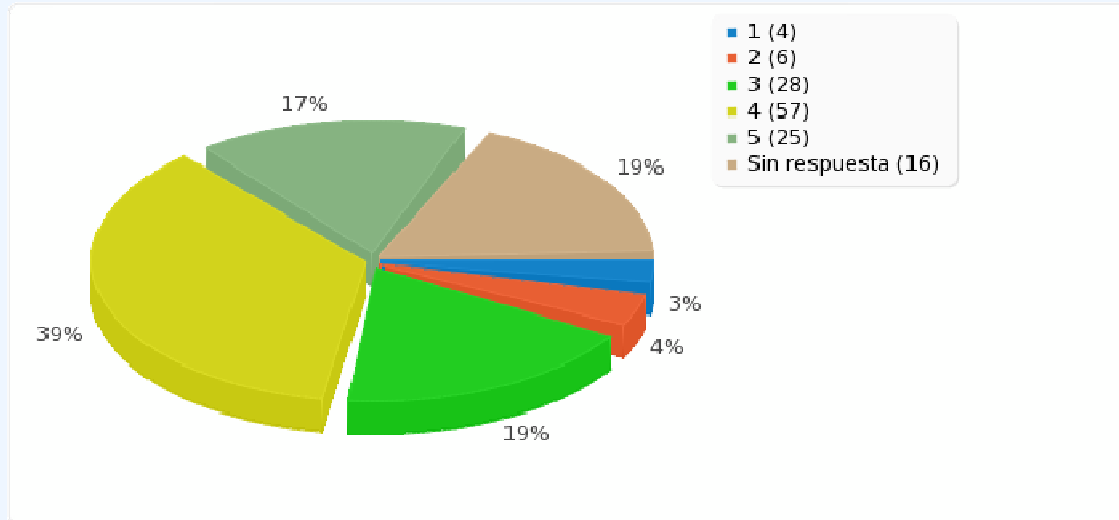
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	7	3.14%	5.38%
2 (2)	5	2.24%	
3 (3)	35	15.70%	15.70%
4 (4)	48	21.52%	
5 (5)	30	13.45%	34.98%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>125</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	11	8.09%	
Media aritmética		3.71	
Desviación estándar		1.05	





**Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.**

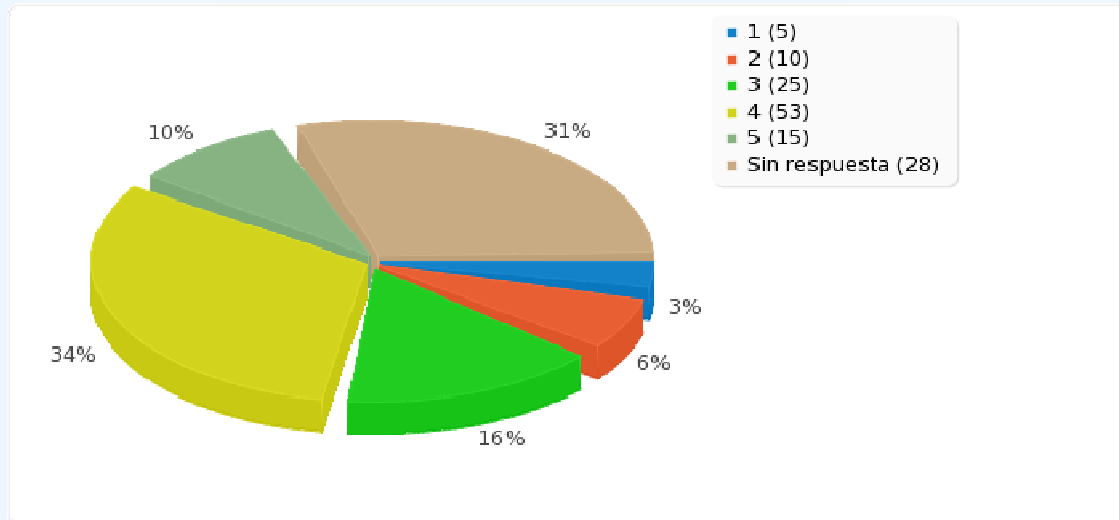
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.83%	4.59%
2 (2)	6	2.75%	
3 (3)	28	12.84%	12.84%
4 (4)	57	26.15%	
5 (5)	25	11.47%	37.61%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	16	11.76%	
Media aritmética		3.78	
Desviación estándar		0.95	





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	Suma
1 (1)	5	2.43%	7.28%
2 (2)	10	4.85%	
3 (3)	25	12.14%	12.14%
4 (4)	53	25.73%	
5 (5)	15	7.28%	33.01%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>108</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	28	20.59%	
Media aritmética		3.58	
Desviación estándar		1	



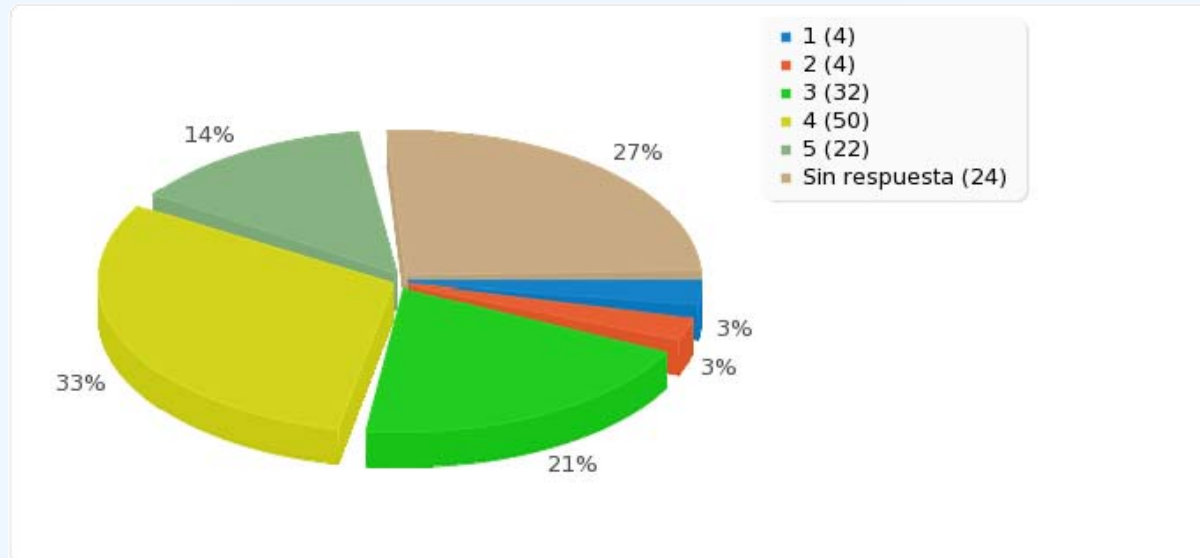


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.90%	3.81%
2 (2)	4	1.90%	
3 (3)	32	15.24%	15.24%
4 (4)	50	23.81%	
5 (5)	22	10.48%	34.29%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>112</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	24	17.65%	
Media aritmética		3.73	
Desviación estándar		0.94	

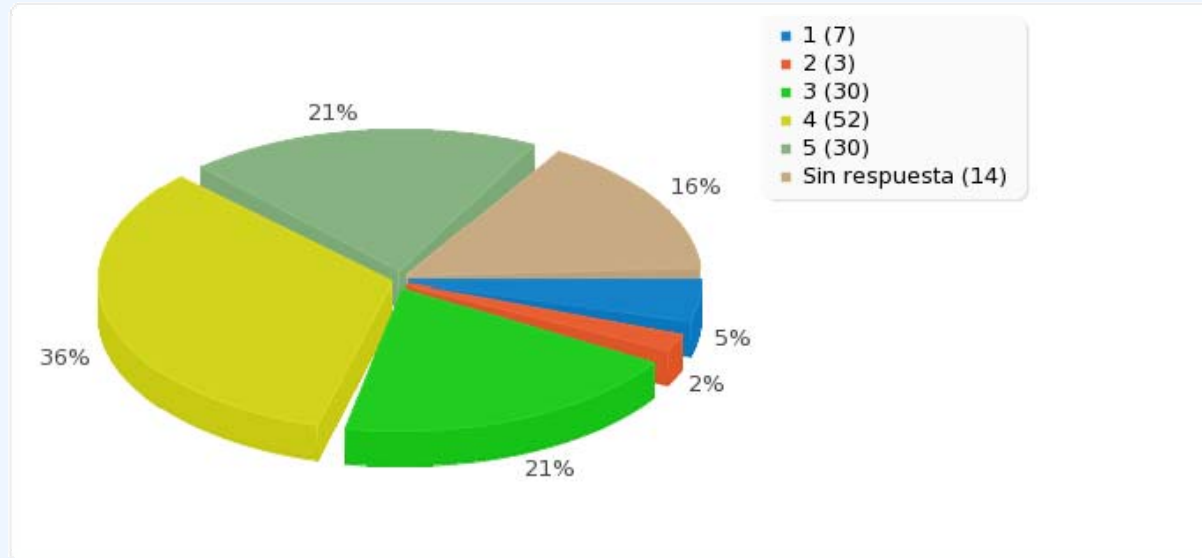






**El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.**

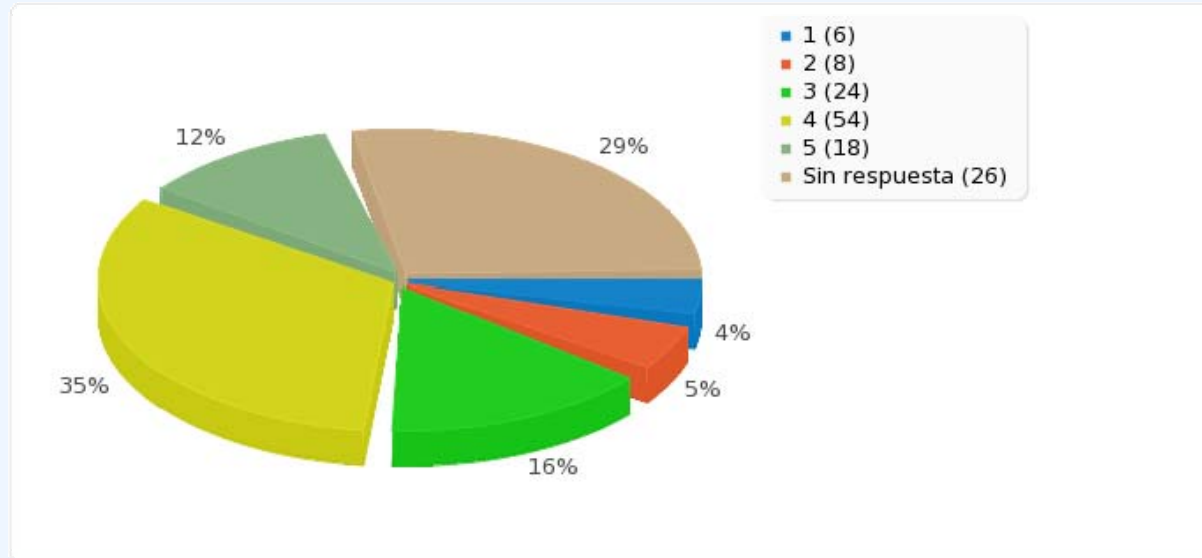
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	7	3.18%	4.55%
2 (2)	3	1.36%	
3 (3)	30	13.64%	13.64%
4 (4)	52	23.64%	
5 (5)	30	13.64%	37.27%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	14	10.29%	
Media aritmética		3.78	
Desviación estándar		1.03	





**La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.**

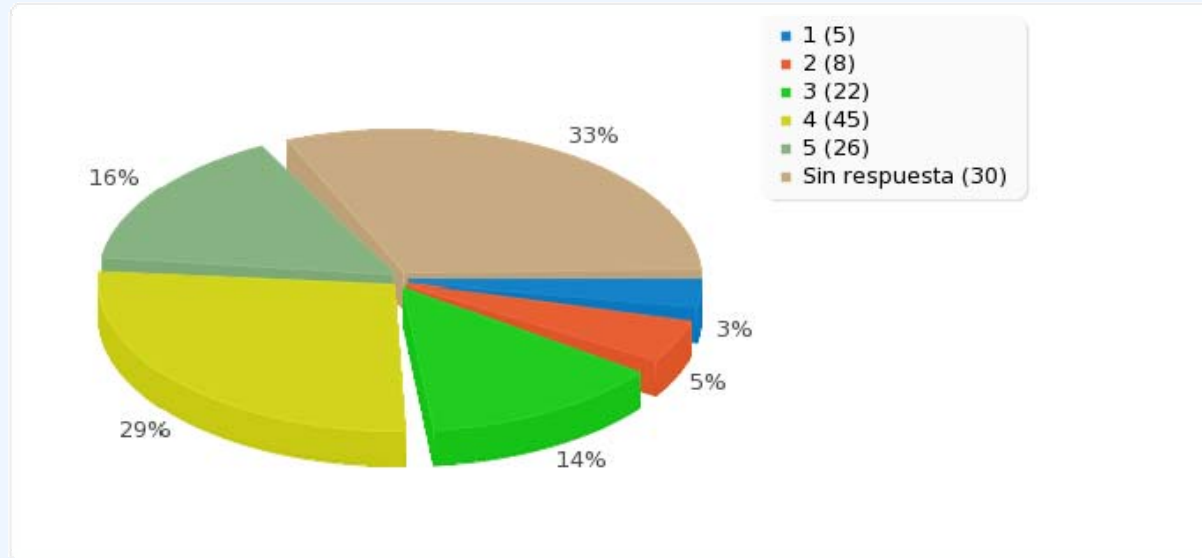
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	6	2.88%	6.73%
2 (2)	8	3.85%	
3 (3)	24	11.54%	11.54%
4 (4)	54	25.96%	
5 (5)	18	8.65%	34.62%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>110</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	26	19.12%	
Media aritmética		3.64	
Desviación estándar		1.02	





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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.45%	6.37%
2 (2)	8	3.92%	
3 (3)	22	10.78%	10.78%
4 (4)	45	22.06%	
5 (5)	26	12.75%	34.80%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	30	22.06%	
Media aritmética		3.75	
Desviación estándar		1.06	



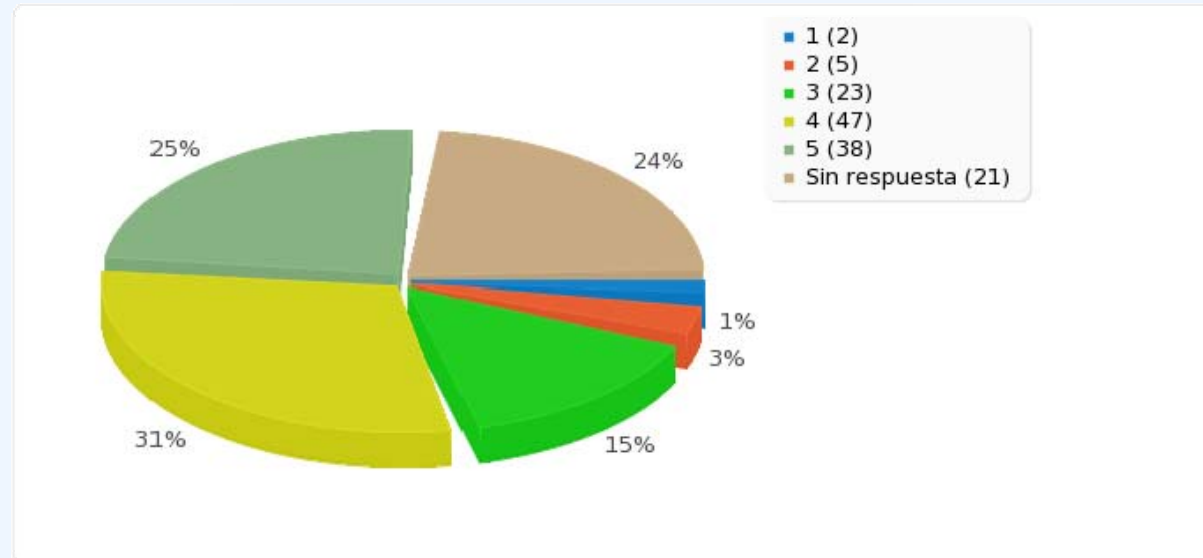


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

### Las y los técnicas/os demuestran capacidad técnica para el servicio del que Vd. es usuario/a.

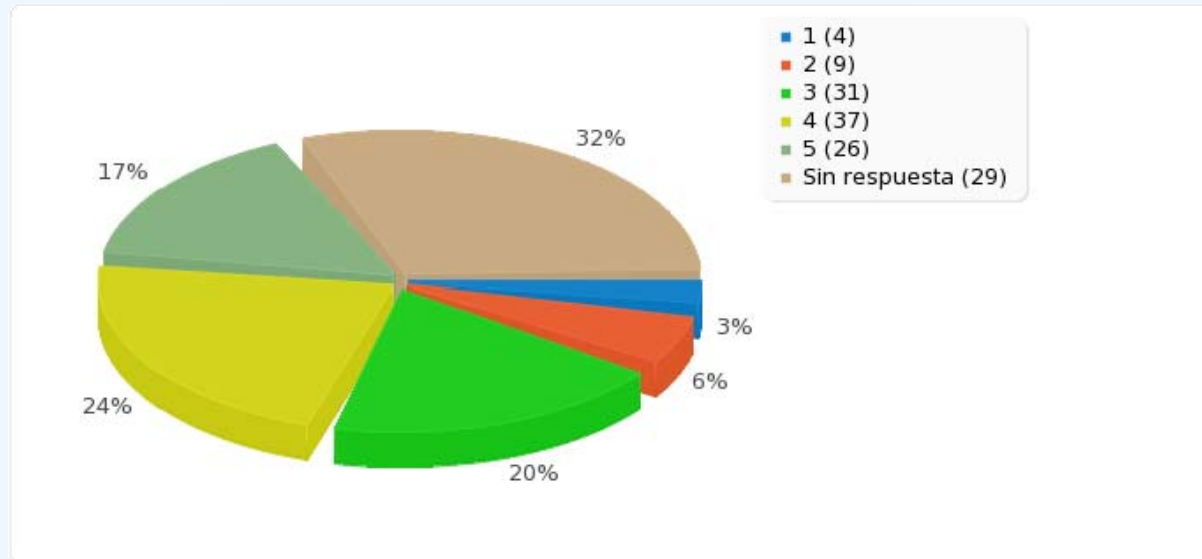
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	2	0.94%	3.29%
2 (2)	5	2.35%	
3 (3)	23	10.80%	10.80%
4 (4)	47	22.07%	
5 (5)	38	17.84%	39.91%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	21	15.44%	
Media aritmética		3.99	
Desviación estándar		0.93	





**Las y los técnicas/os demuestran capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. es usuario/a.**

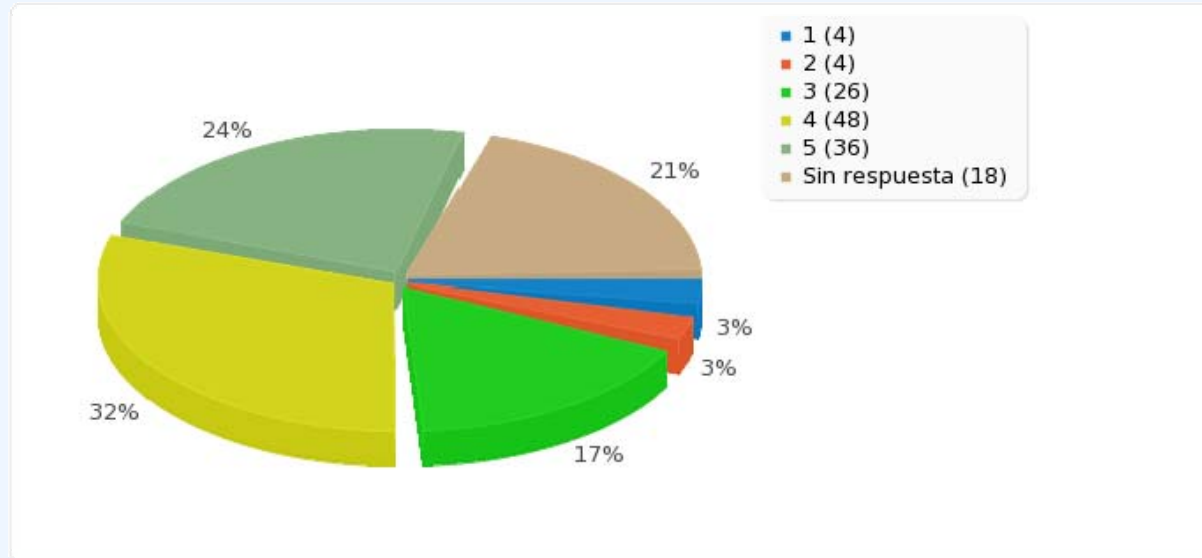
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.95%	6.34%
2 (2)	9	4.39%	
3 (3)	31	15.12%	15.12%
4 (4)	37	18.05%	
5 (5)	26	12.68%	30.73%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>107</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	29	21.32%	
Media aritmética		3.67	
Desviación estándar		1.05	





**Las y los técnicas/os demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.**

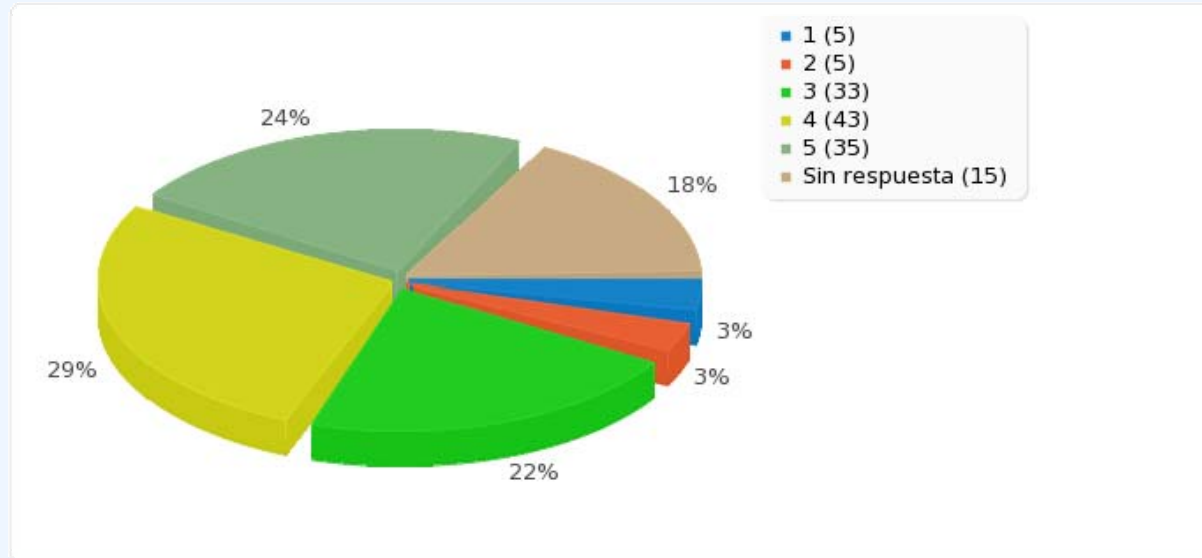
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.85%	3.70%
2 (2)	4	1.85%	
3 (3)	26	12.04%	12.04%
4 (4)	48	22.22%	
5 (5)	36	16.67%	38.89%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>118</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	18	13.24%	
Media aritmética		3.92	
Desviación estándar		0.98	





**Desempeñan el servicio correcto a la primera.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.28%	4.57%
2 (2)	5	2.28%	
3 (3)	33	15.07%	15.07%
4 (4)	43	19.63%	
5 (5)	35	15.98%	35.62%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>121</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	15	11.03%	
Media aritmética		3.81	
Desviación estándar		1.04	



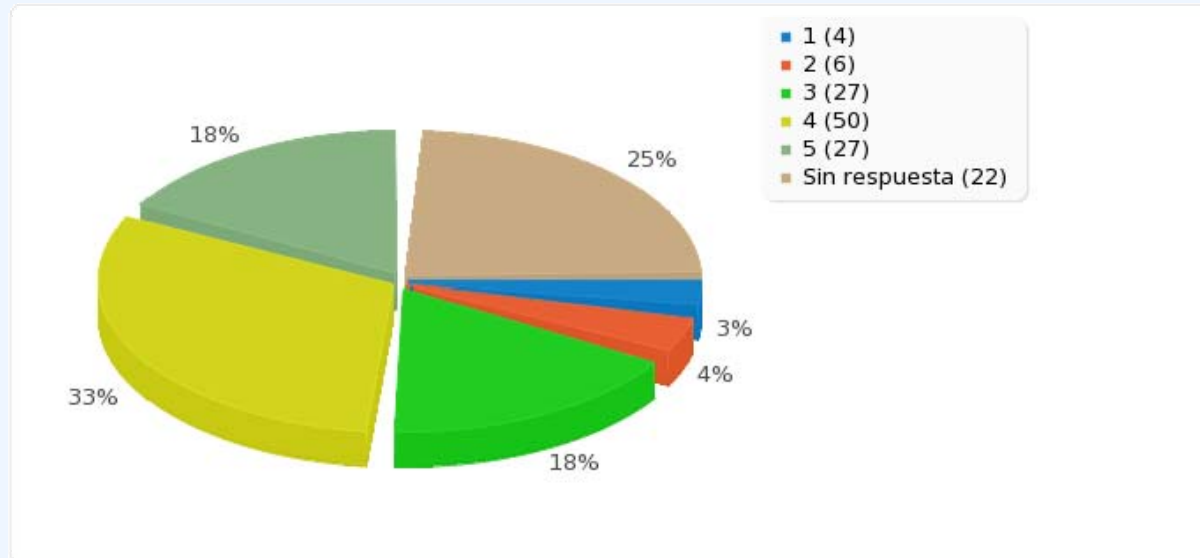


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

### Las y los técnicas/os demuestran flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.89%	4.72%
2 (2)	6	2.83%	
3 (3)	27	12.74%	12.74%
4 (4)	50	23.58%	
5 (5)	27	12.74%	36.32%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>114</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	136	100.00%	
Sin respuesta	22	16.18%	
Media aritmética		3.79	
Desviación estándar		0.98	

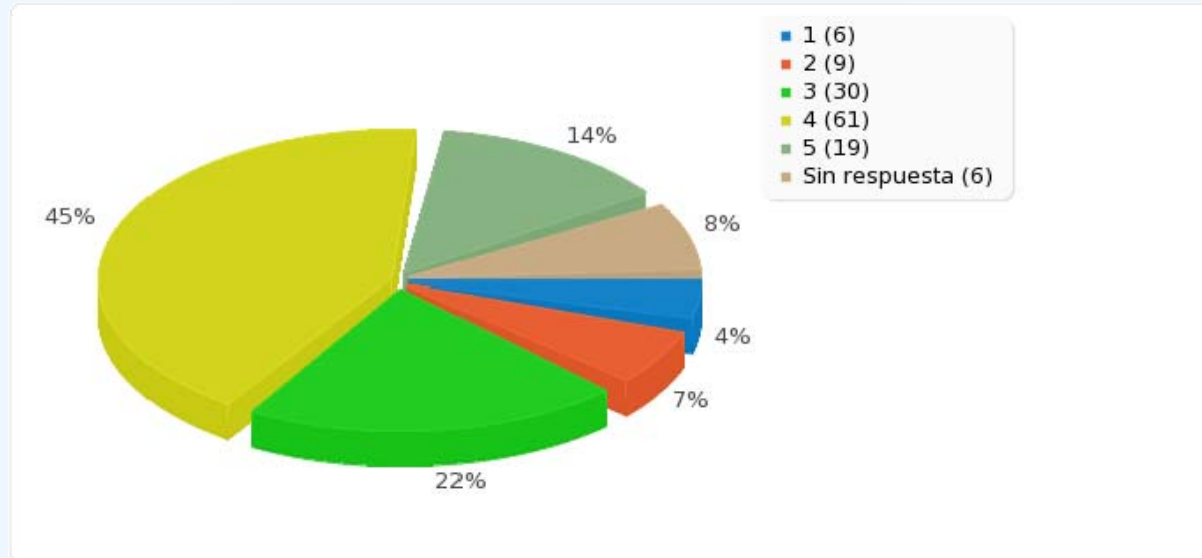






**El tiempo agudado para obtener el servicio es satisfactorio.**

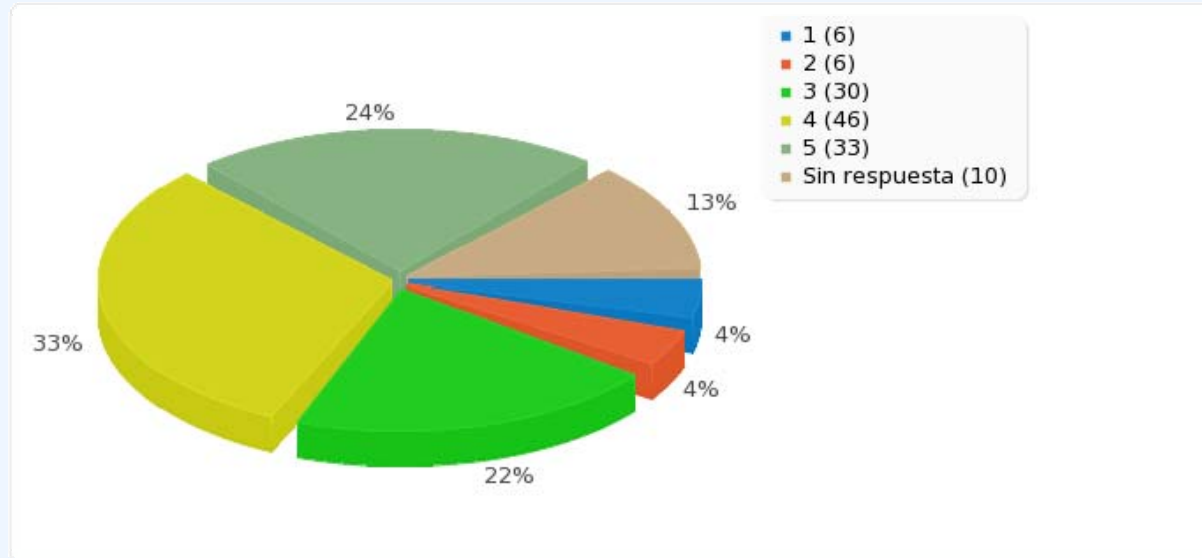
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	6	2.63%	6.58%
2 (2)	9	3.95%	
3 (3)	30	13.16%	13.16%
4 (4)	61	26.75%	
5 (5)	19	8.33%	35.09%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>125</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	131	100.00%	
Sin respuesta	6	4.58%	
Media aritmética		3.62	
Desviación estándar		0.99	





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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	6	2.68%	5.36%
2 (2)	6	2.68%	
3 (3)	30	13.39%	13.39%
4 (4)	46	20.54%	
5 (5)	33	14.73%	35.27%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>121</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	131	100.00%	
Sin respuesta	10	7.63%	
Media aritmética		3.78	
Desviación estándar		1.06	



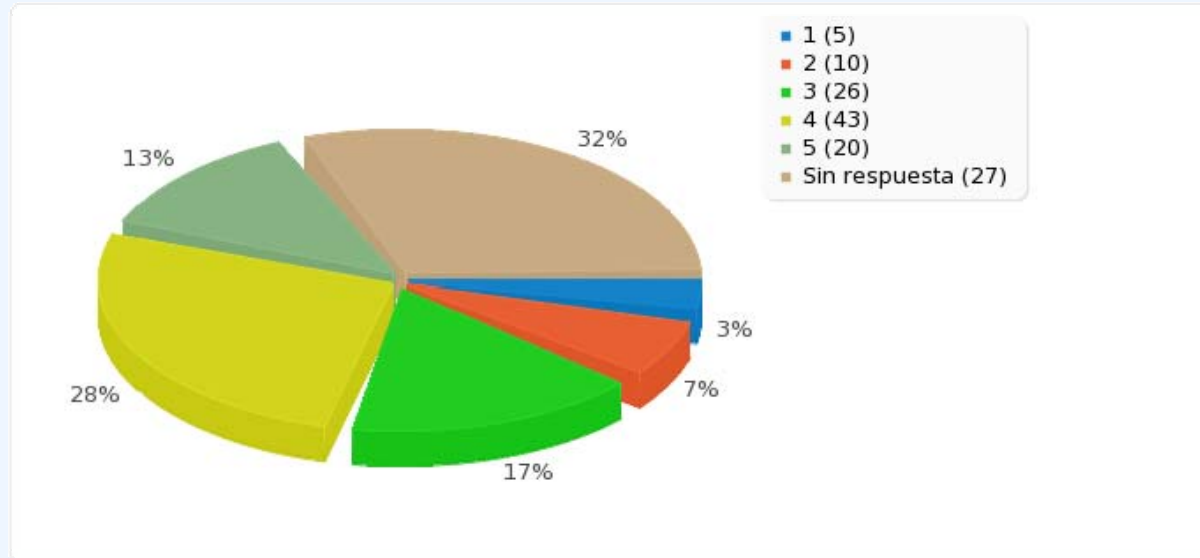


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

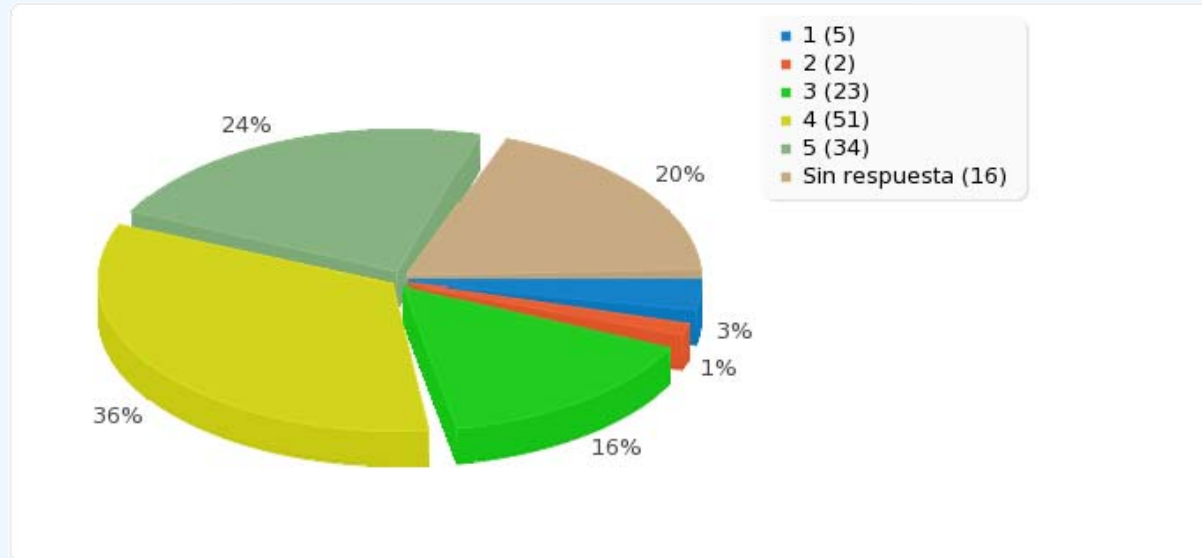
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.42%	7.25%
2 (2)	10	4.83%	
3 (3)	26	12.56%	12.56%
4 (4)	43	20.77%	
5 (5)	20	9.66%	30.43%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>104</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	131	100.00%	
Sin respuesta	27	20.61%	
Media aritmética		3.61	
Desviación estándar		1.06	





**Las y los técnicas/os demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.29%	3.21%
2 (2)	2	0.92%	
3 (3)	23	10.55%	10.55%
4 (4)	51	23.39%	
5 (5)	34	15.60%	38.99%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	131	100.00%	
Sin respuesta	16	12.21%	
Media aritmética		3.93	
Desviación estándar		0.98	



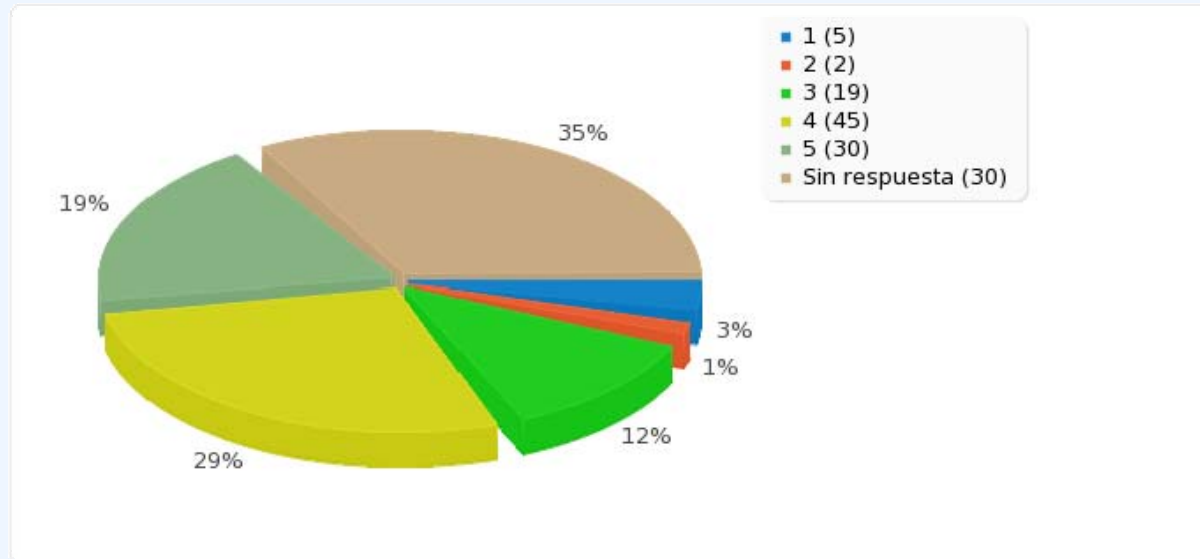


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

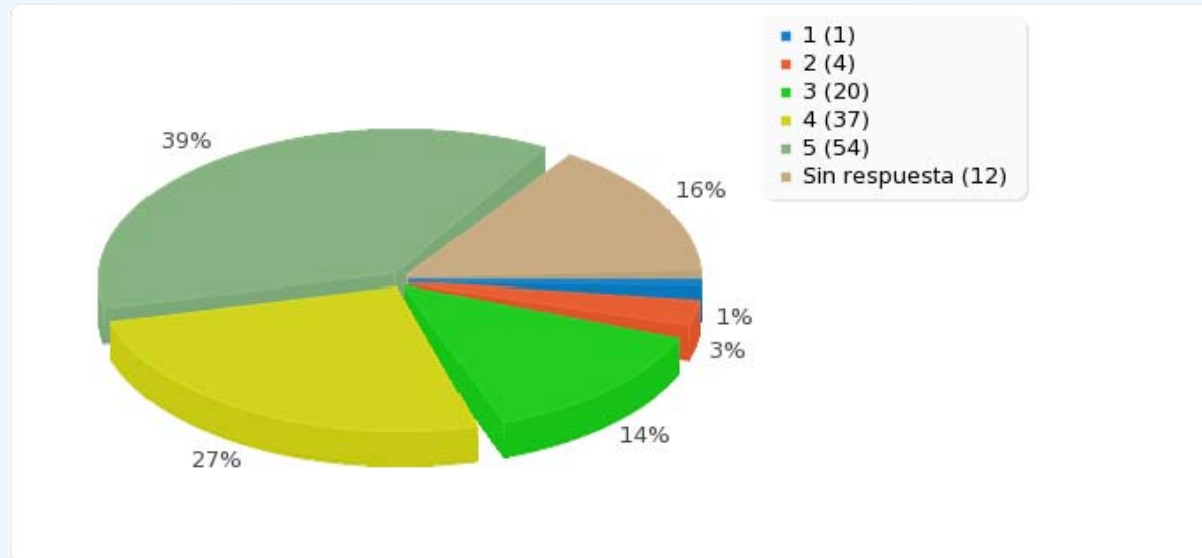
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.45%	3.43%
2 (2)	2	0.98%	
3 (3)	19	9.31%	9.31%
4 (4)	45	22.06%	
5 (5)	30	14.71%	36.76%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>101</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	131	100.00%	
Sin respuesta	30	22.90%	
Media aritmética		3.92	
Desviación estándar		1.01	





**Las y los técnicas/os demuestran amabilidad y buen trato.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	0.45%	2.25%
2 (2)	4	1.80%	
3 (3)	20	9.01%	9.01%
4 (4)	37	16.67%	
5 (5)	54	24.32%	40.99%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>116</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	128	100.00%	
Sin respuesta	12	9.38%	
Media aritmética		4.2	
Desviación estándar		0.91	



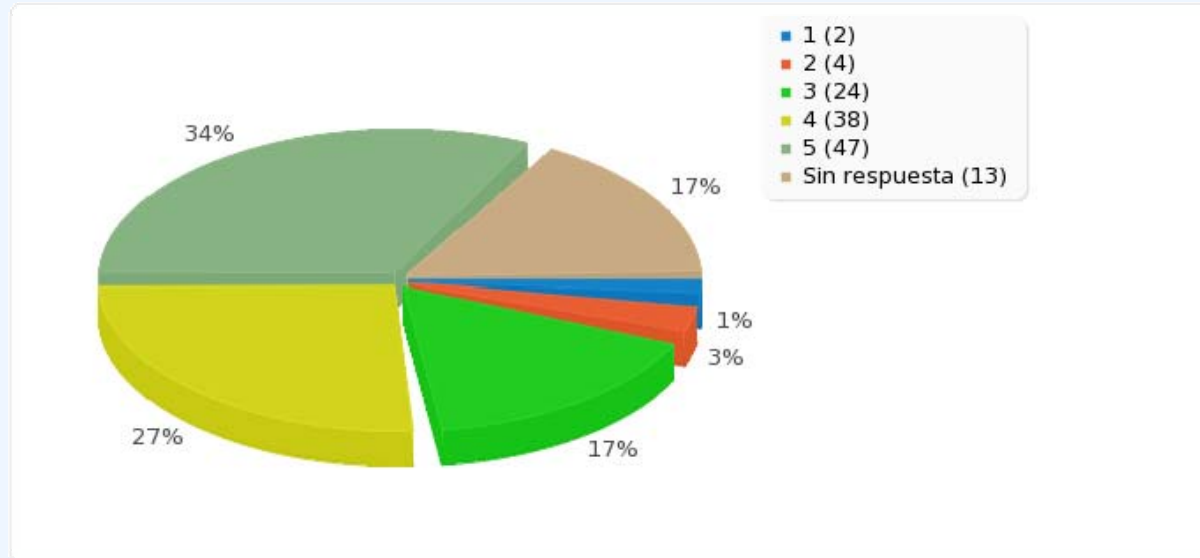


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

### Las y los técnicas/os demuestran acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.

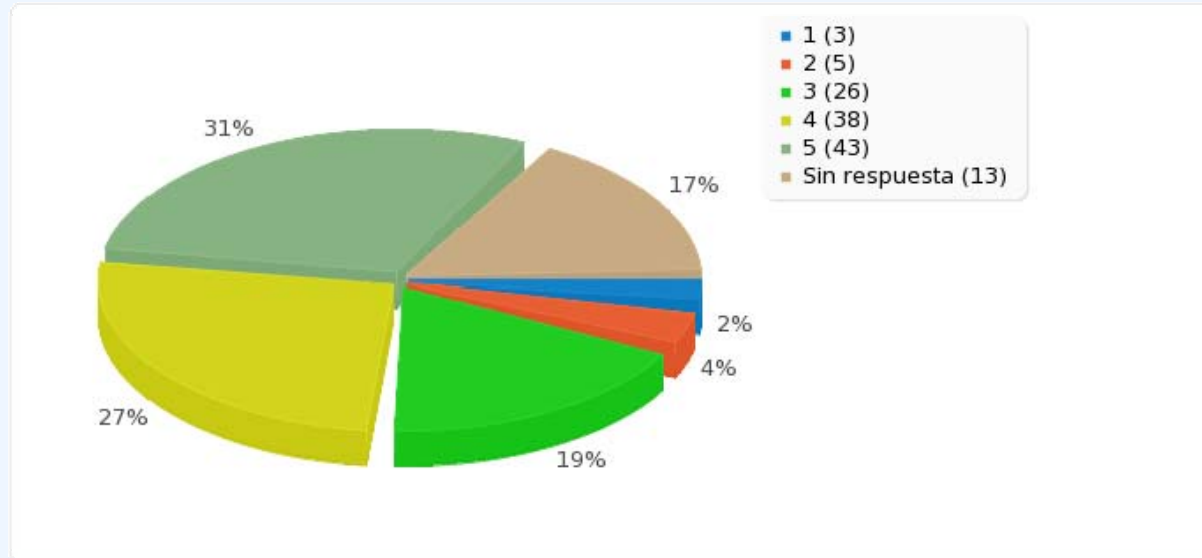
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	2	0.90%	2.71%
2 (2)	4	1.81%	
3 (3)	24	10.86%	10.86%
4 (4)	38	17.19%	
5 (5)	47	21.27%	38.46%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	128	100.00%	
Sin respuesta	13	10.16%	
Media aritmética		4.08	
Desviación estándar		0.96	





**Las y los técnicas/os demuestran capacidad de organización.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	3	1.36%	3.62%
2 (2)	5	2.26%	
3 (3)	26	11.76%	11.76%
4 (4)	38	17.19%	
5 (5)	43	19.46%	36.65%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	128	100.00%	
Sin respuesta	13	10.16%	
Media aritmética		3.98	
Desviación estándar		1.01	

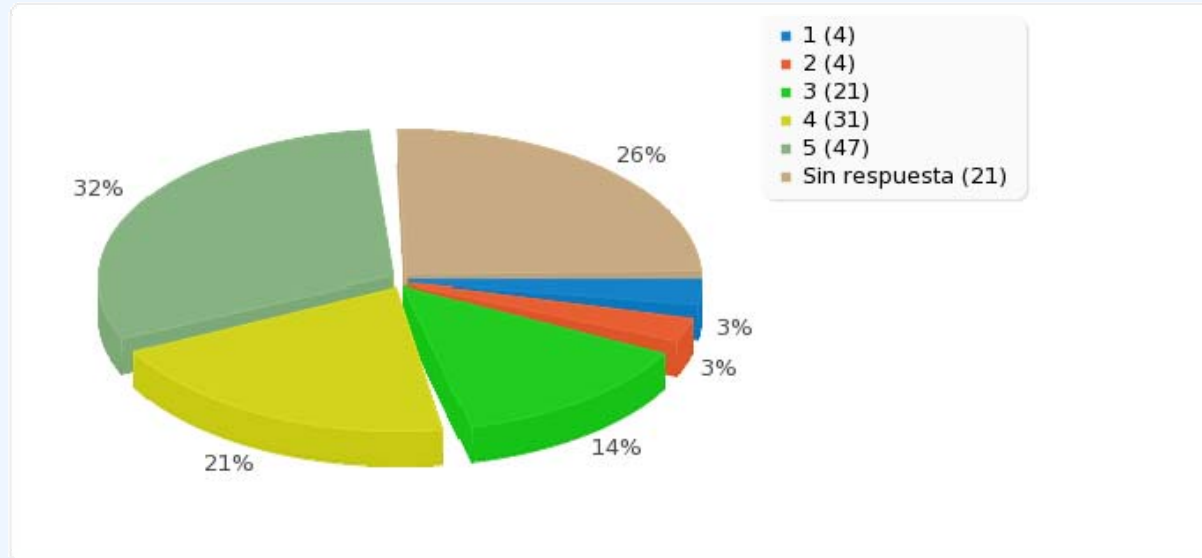






**Las y los técnicas/os demuestran actitudes de trato igualitario y desinteresado.**

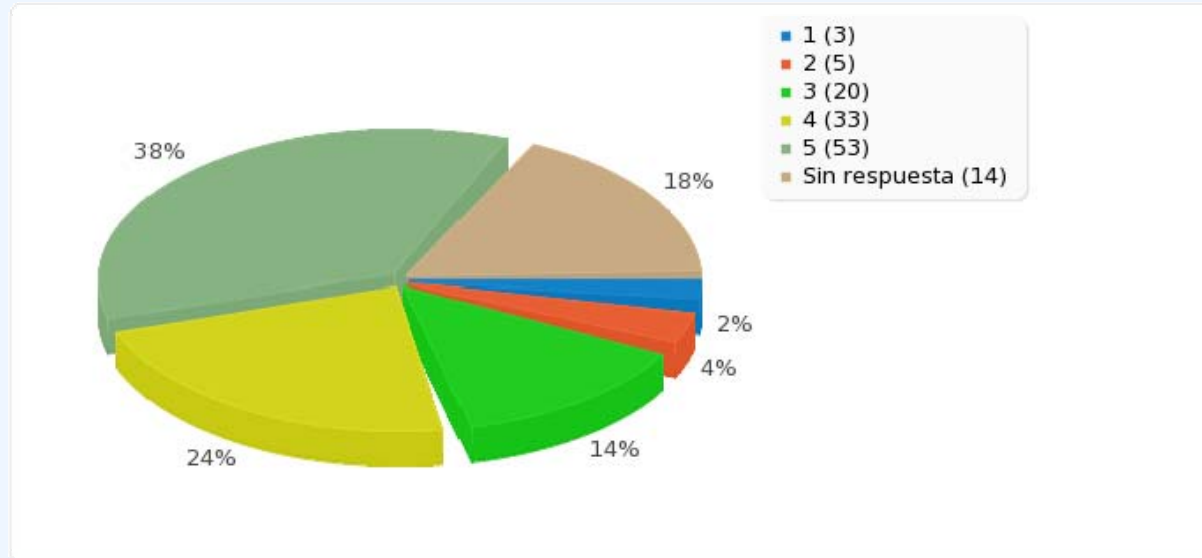
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.88%	3.76%
2 (2)	4	1.88%	
3 (3)	21	9.86%	9.86%
4 (4)	31	14.55%	
5 (5)	47	22.07%	36.62%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>107</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	128	100.00%	
Sin respuesta	21	16.41%	
Media aritmética		4.06	
Desviación estándar		1.06	





**El comportamiento del personal técnico inspira confianza.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	3	1.36%	3.64%
2 (2)	5	2.27%	
3 (3)	20	9.09%	9.09%
4 (4)	33	15.00%	
5 (5)	53	24.09%	39.09%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>114</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	128	100.00%	
Sin respuesta	14	10.94%	
Media aritmética		4.12	
Desviación estándar		1.02	



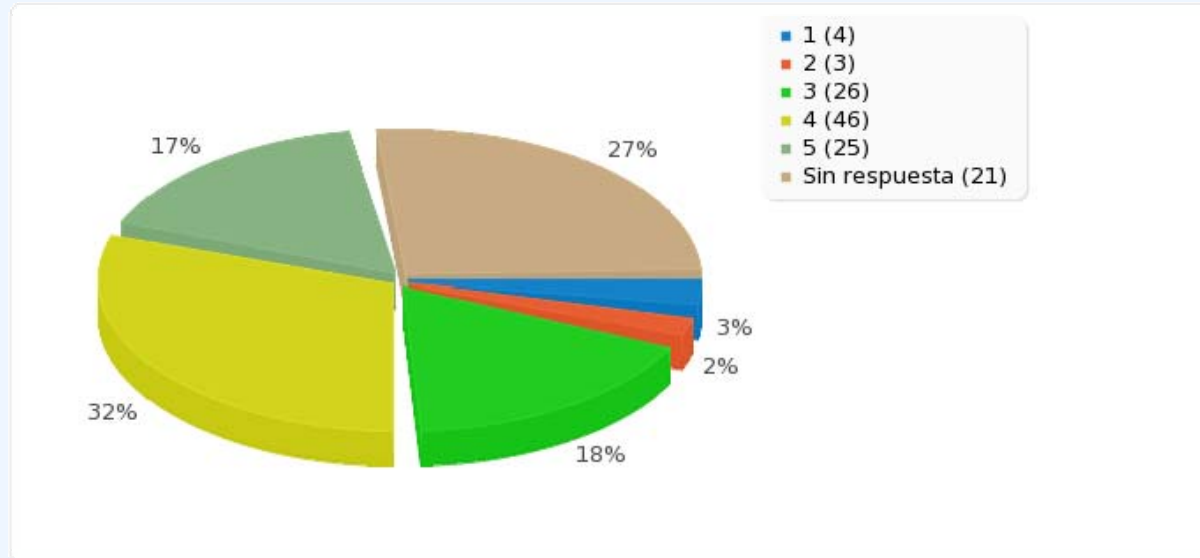


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.88%	3.29%
2 (2)	3	1.41%	
3 (3)	26	12.21%	12.21%
4 (4)	46	21.60%	
5 (5)	25	11.74%	33.33%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>104</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	125	100.00%	
Sin respuesta	21	16.80%	
Media aritmética		3.82	
Desviación estándar		0.96	



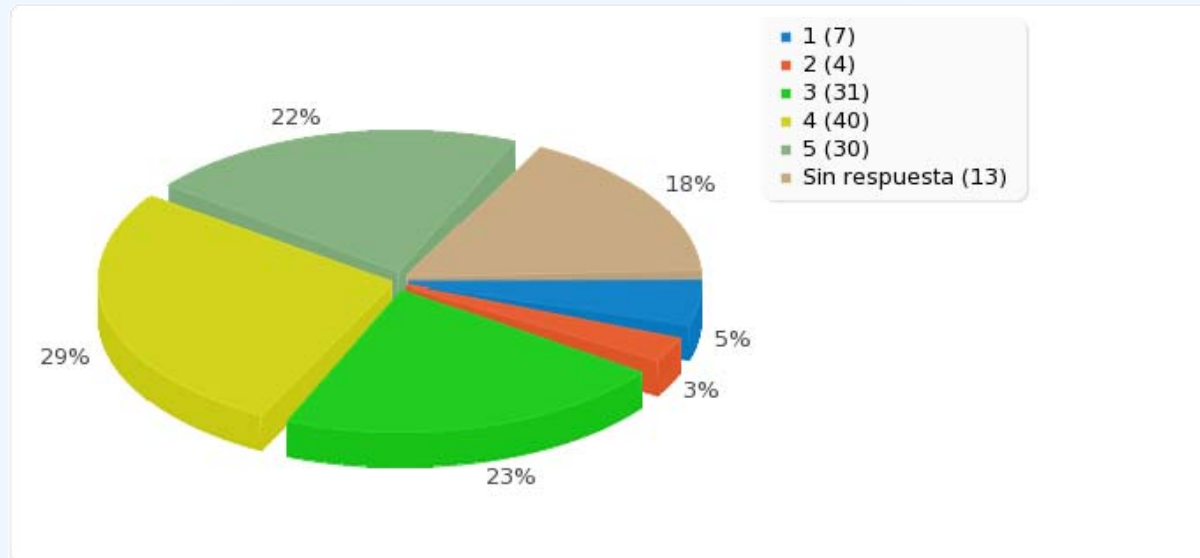


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

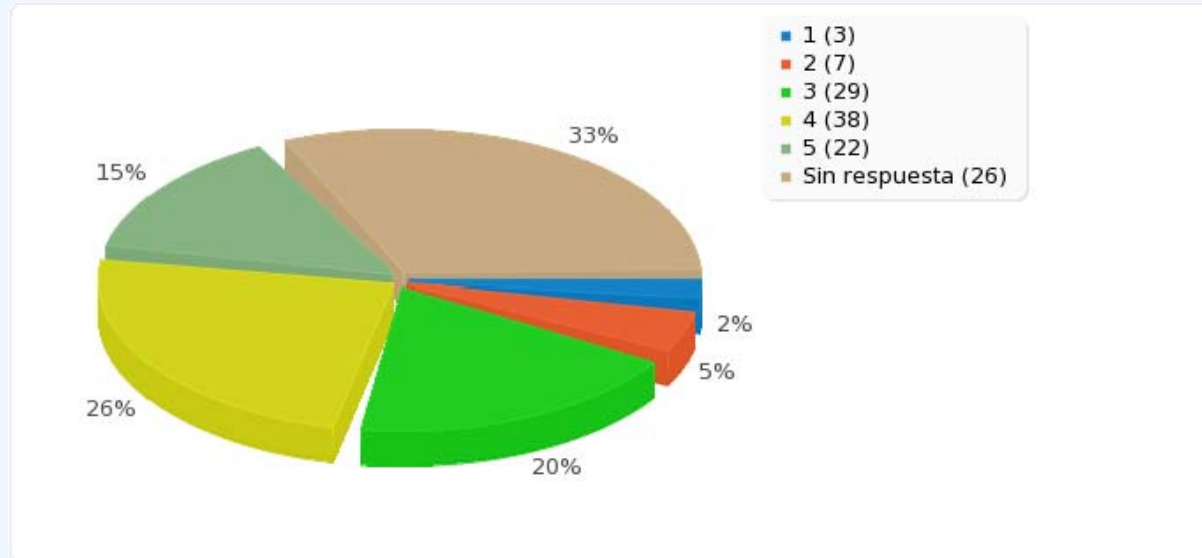
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	7	3.17%	4.98%
2 (2)	4	1.81%	
3 (3)	31	14.03%	14.03%
4 (4)	40	18.10%	
5 (5)	30	13.57%	31.67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>112</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	125	100.00%	
Sin respuesta	13	10.40%	
Media aritmética		3.73	
Desviación estándar		1.09	





**Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.**

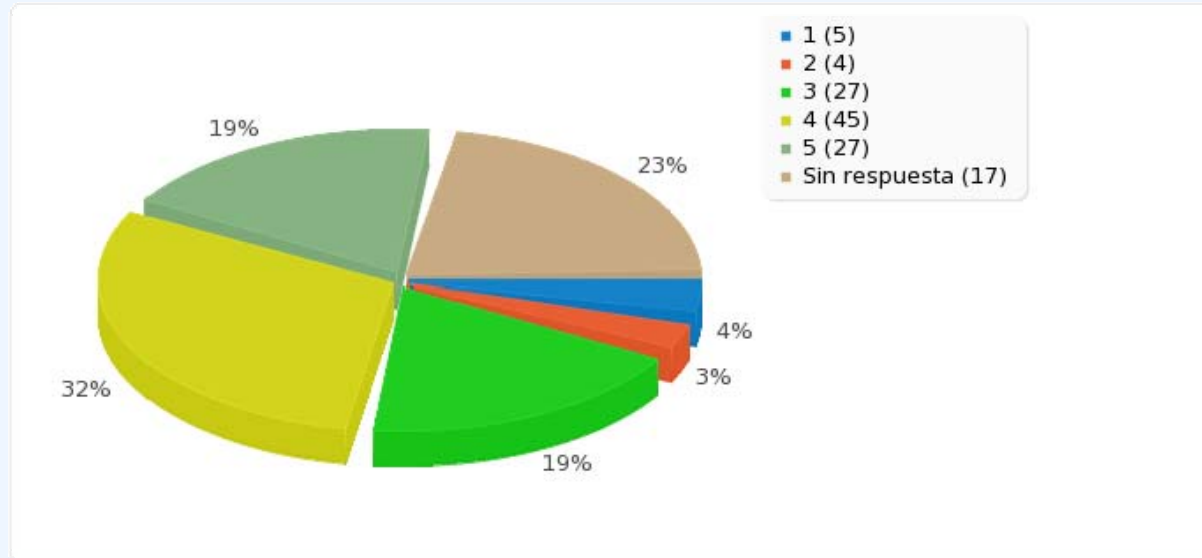
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	3	1.44%	4.81%
2 (2)	7	3.37%	
3 (3)	29	13.94%	13.94%
4 (4)	38	18.27%	
5 (5)	22	10.58%	28.85%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>99</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	125	100.00%	
Sin respuesta	26	20.80%	
Media aritmética		3.7	
Desviación estándar		0.99	





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

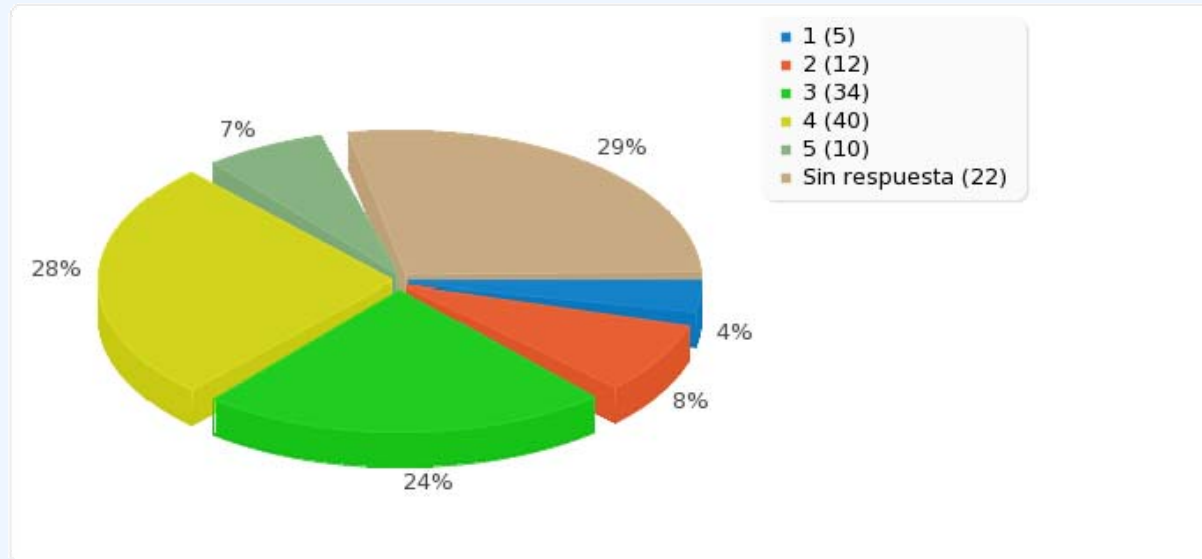
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.30%	4.15%
2 (2)	4	1.84%	
3 (3)	27	12.44%	12.44%
4 (4)	45	20.74%	
5 (5)	27	12.44%	33.18%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>108</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	125	100.00%	
Sin respuesta	17	13.60%	
Media aritmética		3.79	
Desviación estándar		1.01	





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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.36%	8.02%
2 (2)	12	5.66%	
3 (3)	34	16.04%	16.04%
4 (4)	40	18.87%	
5 (5)	10	4.72%	23.58%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>101</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	22	17.89%	
Media aritmética		3.38	
Desviación estándar		0.99	



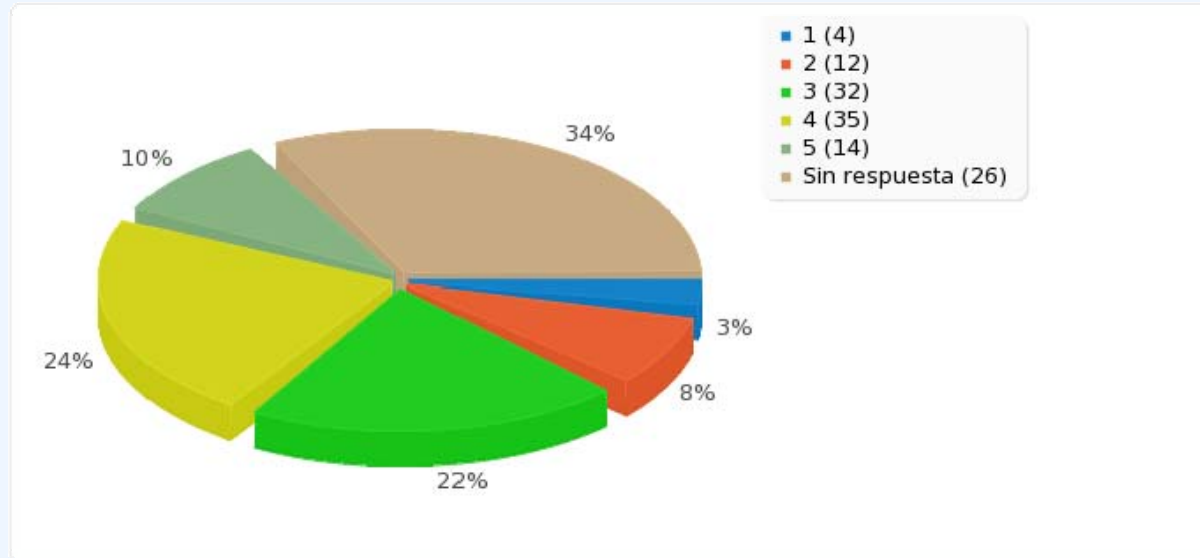


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.92%	7.69%
2 (2)	12	5.77%	
3 (3)	32	15.38%	15.38%
4 (4)	35	16.83%	
5 (5)	14	6.73%	23.56%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>97</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	26	21.14%	
Media aritmética		3.44	
Desviación estándar		1.02	





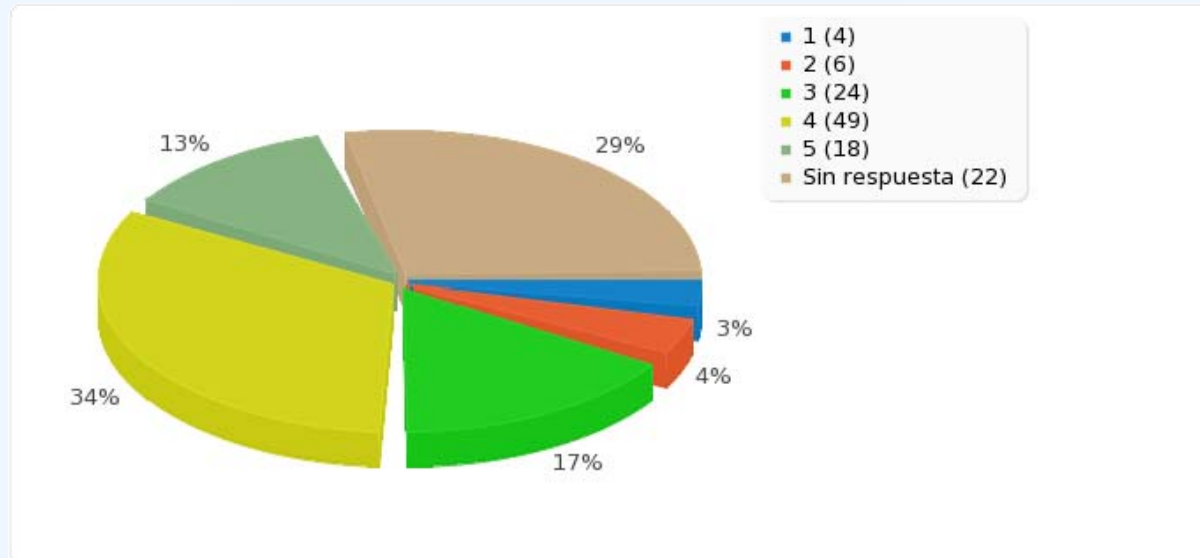


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.89%	4.72%
2 (2)	6	2.83%	
3 (3)	24	11.32%	11.32%
4 (4)	49	23.11%	
5 (5)	18	8.49%	31.60%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>101</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	22	17.89%	
Media aritmética		3.7	
Desviación estándar		0.96	



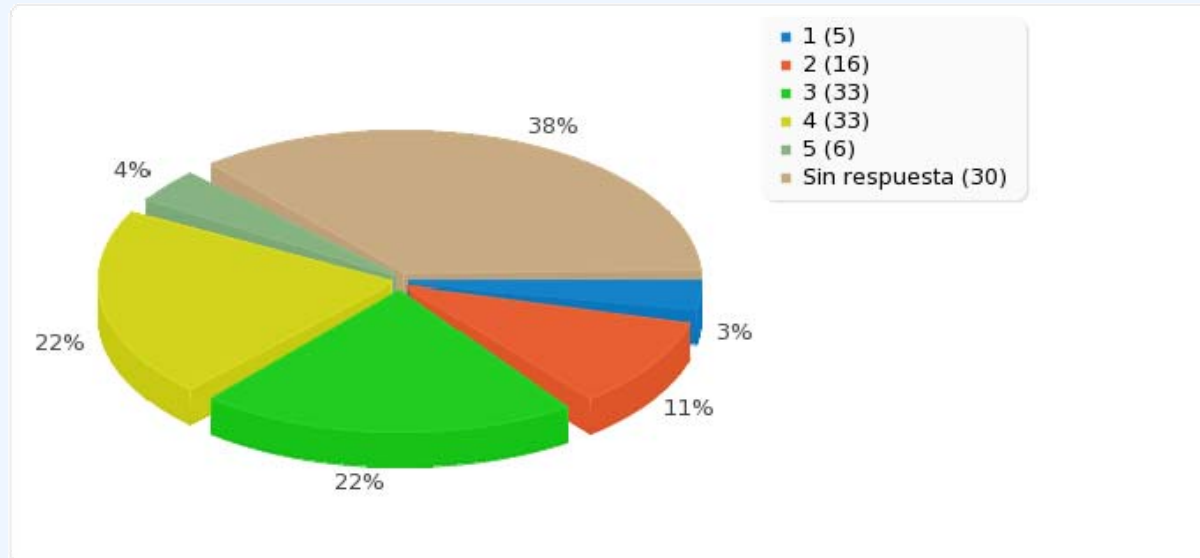


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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	Suma
1 (1)	5	2.45%	10.29%
2 (2)	16	7.84%	
3 (3)	33	16.18%	16.18%
4 (4)	33	16.18%	
5 (5)	6	2.94%	19.12%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>93</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	30	24.39%	
Media aritmética		3.2	
Desviación estándar		0.98	



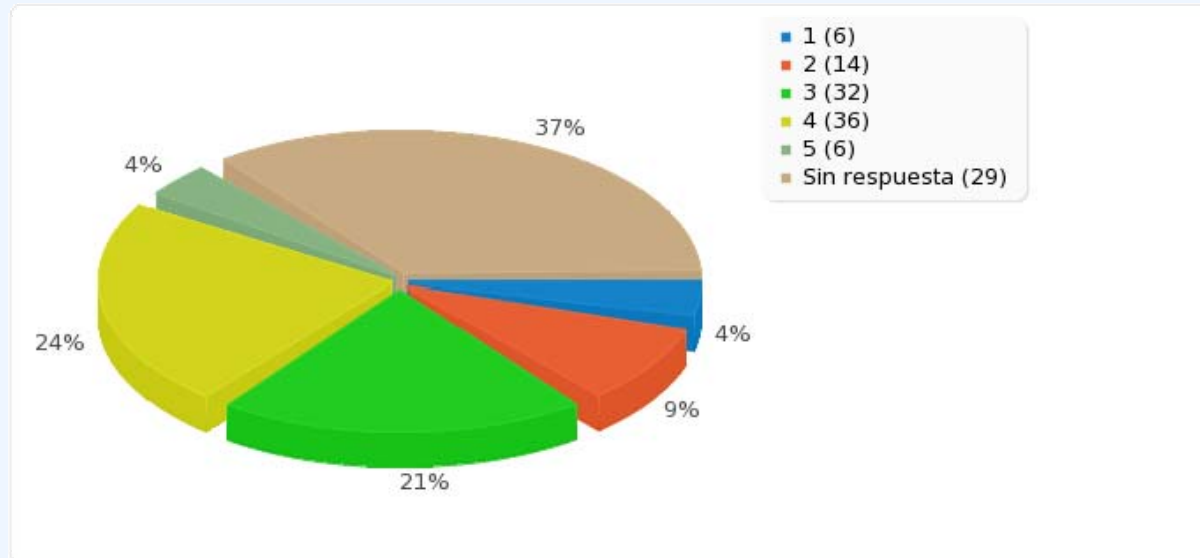


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	6	2.93%	9.76%
2 (2)	14	6.83%	
3 (3)	32	15.61%	15.61%
4 (4)	36	17.56%	
5 (5)	6	2.93%	20.49%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	29	23.58%	
Media aritmética		3.23	
Desviación estándar		1	



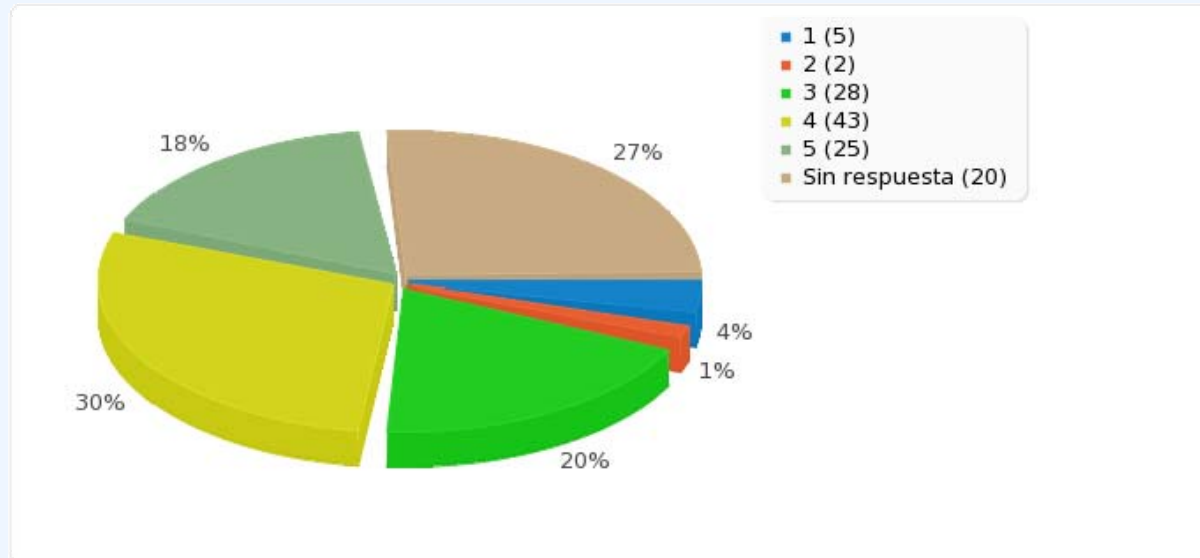


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	5	2.34%	3.27%
2 (2)	2	0.93%	
3 (3)	28	13.08%	13.08%
4 (4)	43	20.09%	
5 (5)	25	11.68%	31.78%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>103</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	20	16.26%	
Media aritmética		3.79	
Desviación estándar		1	



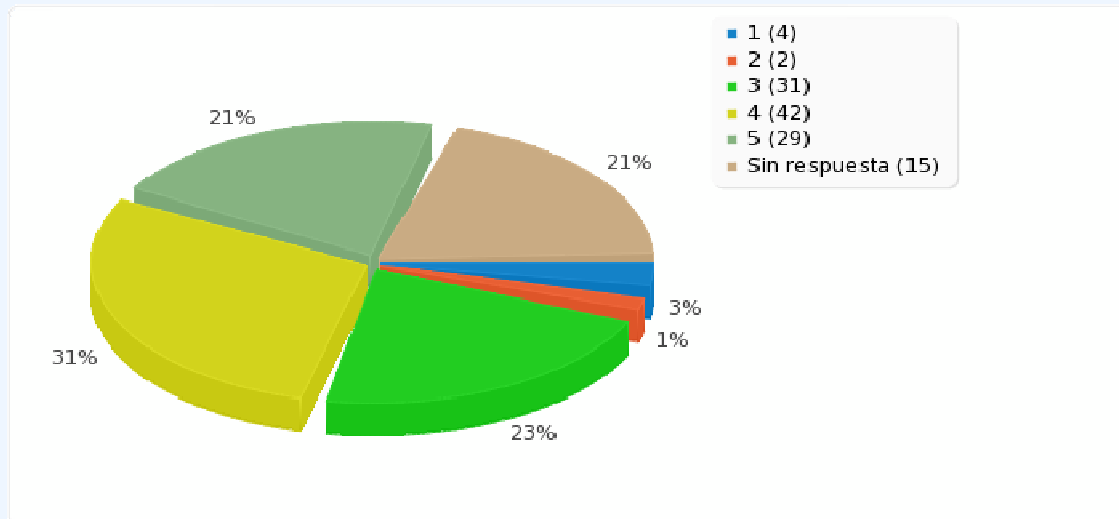


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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.

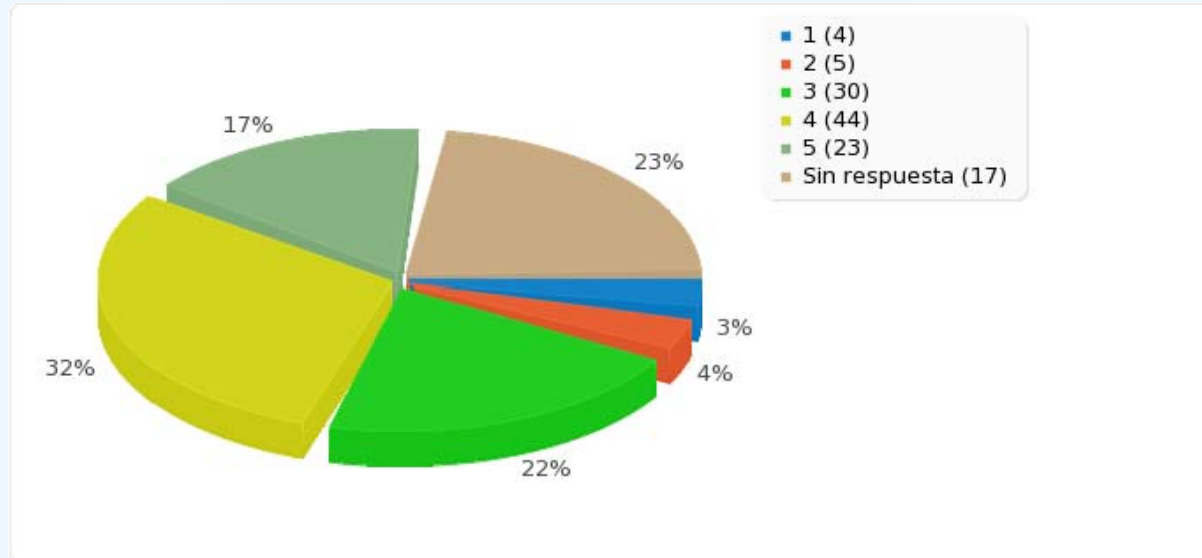
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.83%	2.74%
2 (2)	2	0.91%	
3 (3)	31	14.16%	14.16%
4 (4)	42	19.18%	
5 (5)	29	13.24%	32.42%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>108</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	15	12.20%	
Media aritmética		3.83	
Desviación estándar		0.97	





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

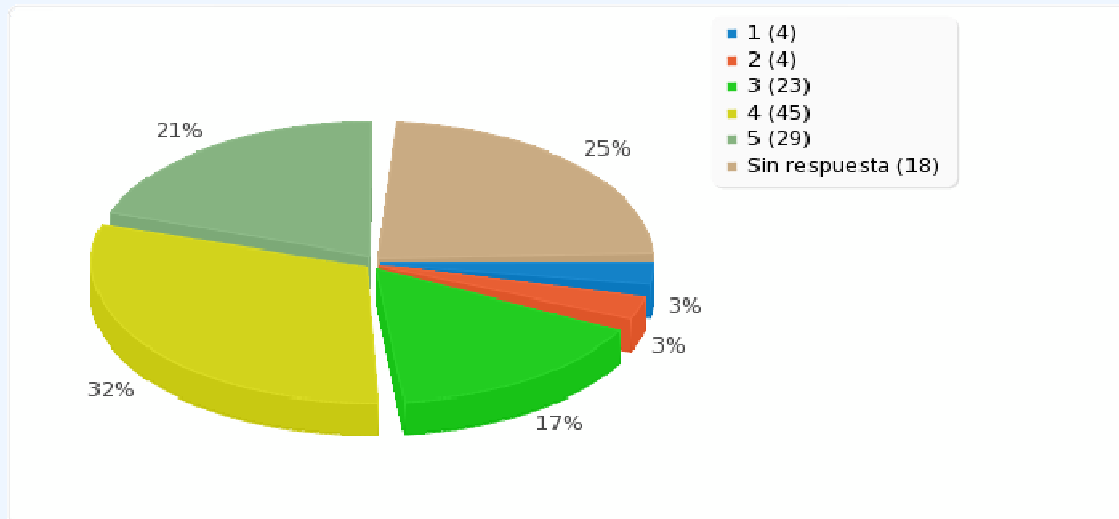
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.84%	4.15%
2 (2)	5	2.30%	
3 (3)	30	13.82%	13.82%
4 (4)	44	20.28%	
5 (5)	23	10.60%	30.88%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	17	13.82%	
Media aritmética		3.73	
Desviación estándar		0.98	





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	Suma
1 (1)	4	1.85%	3.70%
2 (2)	4	1.85%	
3 (3)	23	10.65%	10.65%
4 (4)	45	20.83%	
5 (5)	29	13.43%	34.26%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>105</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	18	14.63%	
Media aritmética		3.87	
Desviación estándar		0.99	



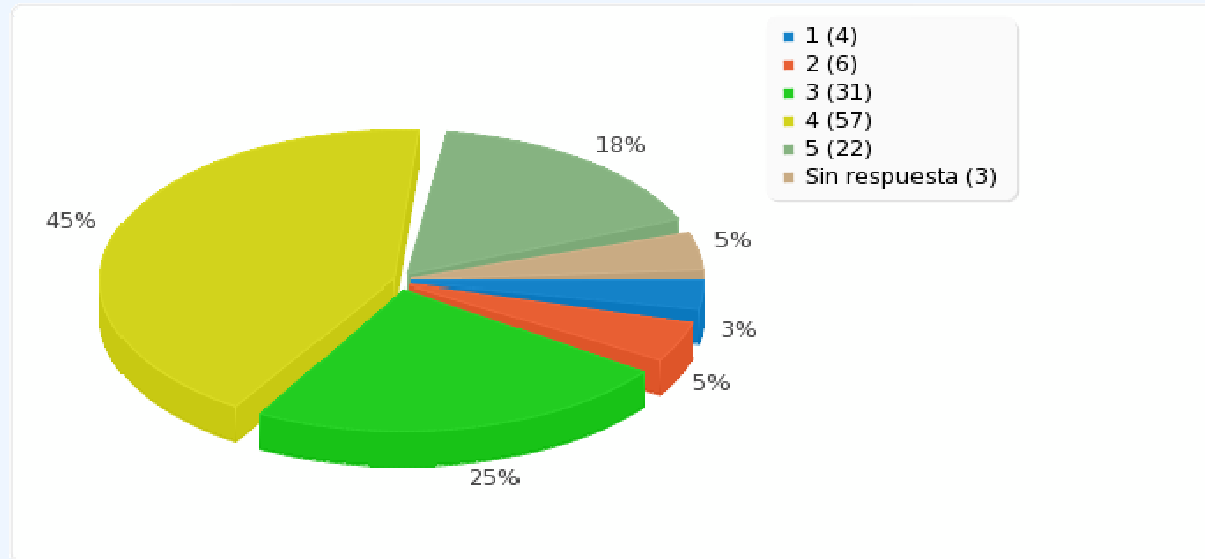


## Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	4	1.73%	4.33%
2 (2)	6	2.60%	
3 (3)	31	13.42%	13.42%
4 (4)	57	24.68%	
5 (5)	22	9.52%	34.20%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	123	100.00%	
Sin respuesta	3	2.44%	
Media aritmética		3.73	
Desviación estándar		0.93	

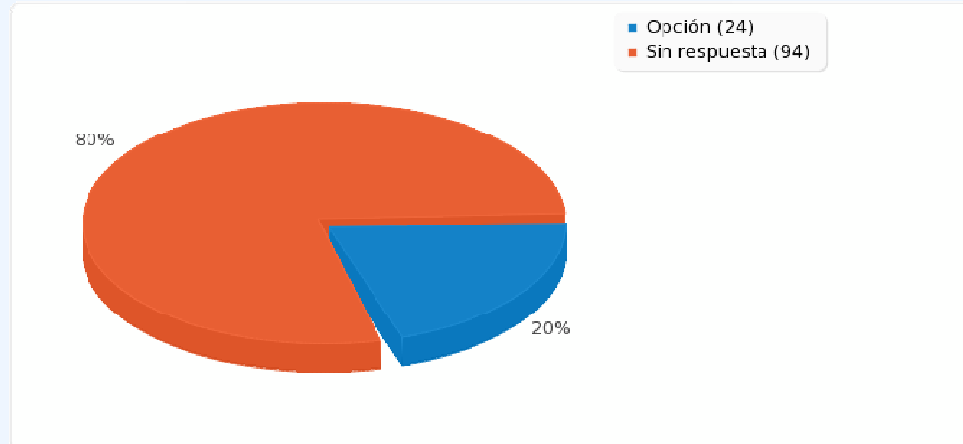






Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

	Cuenta	Porcentaje
Opción	24	10.26%
Sin respuesta	94	40.17%



### CONCLUSIONES Y RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS

En cuanto a la **Percepción** de los usuarios en lo relativo a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales), existe un más que adecuado nivel de satisfacción entre los usuarios; la media que se obtiene en esta dimensión se sitúa en el **3,66** sobre 5.

En lo referente a la **Prestación de Servicio**, se obtiene una media de **3,77** sobre 5, lo que hace ver que la opinión mayoritaria es que el servicio que se presta desde Infraestructuras suele cumplir con lo esperado y lo hace con escasa incidencia de errores.



En lo concerniente a los **Tiempos de Respuesta**, la puntuación media es de un **3,78** sobre 5, lo que al igual que las dimensiones anteriores, hace ver que los usuarios tienen sensación de que el personal tiene voluntad en ayudar a los usuarios y el de proporcionar un servicio rápido y ágil, siempre que es posible.

La **Seguridad**, o lo que es lo mismo el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad alcanza los **4,08** puntos de media sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones y arroja claridad respecto de que el mayor activo de que dispone el Servicio es el de las personas que lo componen.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de **3,76** sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, inclusive teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Por último, en el apartado de **Elementos Tangibles**, con una puntuación media de **3,70** puntos sobre 5, se puede afirmar que en general es alta la percepción de que los servicios que se ofrecen desde el Servicio y la preocupación de que estos estén prestados con la mayor calidad y el mejor conocimiento del usuario, es no solo una realidad, sino también una constante.

Resumiendo, tal y como ya se ha comentado al inicio del presente documento, es que si tenemos en cuenta la mediana de todas las dimensiones, éste ofrece una puntuación de 3,76 sobre 5, que comparado con la puntuación obtenida del ítem de satisfacción general, que es de 3,73 sobre 5, nos permite considerar un más que notable nivel de fiabilidad a la encuesta y sus resultados, y poder concluir que la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y la atención que ofrece el Servicio de Infraestructuras es alta.

#### RESPUESTAS A OPINIONES / SUGERENCIAS

13	Las empresas contratadas siguen entrando y saliendo de las dependencias universitarias sin dar ningún tipo de explicación del trabajo que están realizando ni del estado del mismo y muchas siguen sin identificarse dando por supuesto que les conoce todo el mundo.
	RESPUESTA: El Servicio de Infraestructuras ha provisto a todos empleados de empresas de servicios de la oportuna acreditación que les identifica como personal de mantenimiento autorizado para acceder a las dependencias universitarias. Por otro lado es responsabilidad del Servicio de Infraestructuras dar la explicación del trabajo que se realiza y del estado del mismo, labor que regularmente se ofrece a los solicitantes de las actuaciones a realizar. Se recordará a las empresas la necesidad de que su personal debe ir permanentemente identificado y se revisarán los protocolos que el Servicio sigue para que los solicitantes y posibles potenciales usuarios adicionales conozcan del estado y tipo de actuación que se realiza, con detalle de fechas previsibles de inicio y finalización.
41	NO SE REPARAN LAS GOTERAS DE LOS EDIFICIOS



	<p>RESPUESTA: Según los datos de que disponemos, si que se reparan. Se reparan cuando el tiempo lo permite, priorizando de más a menos graves, no se desatiende ninguna. Lo que si es cierto es que en lo que a reparaciones se refiere unas son exitosas y otras no. La UC tiene cerca de 40.000 mt<sup>2</sup> de cubiertas y a lo largo del último año se han generado un total</p>
46	Excesivo número de ítems en la encuesta
	<p>RESPUESTA: Hemos seguido las instrucciones que expertos en este tipo de actividades nos han recomendado. Se ha planteado una encuesta basada en un modelo que propone el número de cuestiones que hemos trasladado y quizás algunas podrían ser eliminadas sin que ello alterase el resultado que se desea obtener, pero repetimos, en este caso se han seguido las recomendaciones y no podemos decir más al respecto. Procuraremos que en futuras encuestas el número de ítems pueda ser menor.</p>
75	Buen servicio. Como pega, deberían ejercer un control más "policia" sobre las instalaciones donde trabajamos, para asesorarnos en materia de higiene y hábitos en el puesto e identificar las posibles deficiencias materiales, estructurales, de hábitos, etc.
	<p>RESPUESTA: La Unidad de Prevención ofrece las siguientes actividades e informaciones para la evaluación y mejora de las condiciones de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cursos de Seguridad. Si bien el curso específico sobre ergonomía no se ha ofrecido en los últimos años, si se producen peticiones suficientes podría realizarse una nueva convocatoria.</li><li>• Solicitud de actuación. Cualquier usuario pueden plantear una solicitud de actuación para estudiar su puesto de trabajo o los aspectos de su entorno relacionados con la seguridad. Se analiza y se informa cada problema concreto.</li><li>• En la página web de la Unidad puede encontrar documentos sobre ergonomía que tratan, entre otros aspectos, de recomendaciones para la configuración del puesto de trabajo (mobiliario, iluminación, ubicación) y de hábitos de trabajo más adecuados (posturas, pausas, ejercicios).</li><li>• Adicionalmente, y aunque no depende del Servicio de Infraestructuras, la Universidad dispone del programa Vida Activa Saludable.</li></ul>
78	La valoración del servicio de infraestructuras es positiva en términos generales. No obstante, muchas de las actuaciones son realizadas por empresas por empresas externas homologadas y en muchas ocasiones el servicio prestado no llega a los niveles de calidad que debería. Sería bueno poder evaluar también estas actuaciones y no sooo al servicio de infraestructuras.
	<p>RESPUESTA: Entendemos que aunque no se haga mención expresa a las empresas de servicios, su actividad debe ser tenida en cuenta a la hora de valorar los servicios. Todas las actuaciones que se llevan a cabo desde el Servicio de Infraestructuras a través de las Solicitudes de Actuación terminan con una encuesta simple a los solicitantes donde se les pide que valoren la actuación realizada, inclusive pudiendo hacer las observaciones que estimen oportunas. Desgraciadamente esta posibilidad que es ofrecida a través del mencionado proceso es muy poco utilizada.</p>
90	A veces, nos hablan como si fuéramos niños pequeños, dando a entender que nos inventamos las cosas que funcionan mal, como la climatización. Deberían mejorar sus respuestas por correo electrónico.



	<p>RESPUESTA: No es ni ha sido esa la intención en ningún momento y si alguien puede haberse sentido así, solo cabe pedir disculpas. A pesar de tener momentos buenos y malos como todo el mundo, tenemos bien presente el intentar ponernos en el lugar del usuario, intentando resolver su problema y ofreciendo la respuesta que creemos esperan de nosotros.</p>
95	<p>Presto mis servicios en el Edificio Tres Torres y tengo una incidencia reiterada que presentar y una sugerencia de ahorro energético. En cuanto a la incidencia, tiene que ver con las cerraduras de las puertas que continuamente se estropean impidiendo a los usuarios de la planta entrar o salir por dicha puerta. Los técnicos la arreglan pero en 2 o 3 semanas vuelve a estropearse. En cuanto a la sugerencia de ahorro energético, tiene que ver con la calefacción/aire acondicionado y las luces automáticas. Se podría ahorrar energía si a las horas habituales de salida de los puestos de trabajo (3 de la tarde y 6:30 o 7 en caso de tener jornada partida ya que aquí nadie tiene jornada de tarde) se hace un barrido y automáticamente se apagase la calefacción. Muchas veces se olvida encendida y permanece así todo el día. Si aún permanece alguien en el edificio podría volver a encenderla manualmente. Sobre las luces automáticas de los pasillos, estas te detectan y permanecen encendidas 10/15 minutos o más cuando realmente solo son necesarios 2 o 3 minutos para acceder a los despachos. En consecuencia y en la práctica las luces de los pasillos están encendidas durante todo el día. Se podría considerar reprogramar el sistema indicando un tiempo de encendido más corto. En los servicios (WC) se podría instalar algo similar ya que mucha gente enciende las luces y olvida apagarlas al salir quedando encendidas mucho más tiempo del necesario.</p>
	<p>RESPUESTA: 1º.- Las cerraduras de las puertas han sido sustituidas y confiamos que no vuelvan a dar problemas. 2º.- Tal y como se sugiere procederemos a apagar la calefacción a las 15:00, tal y como ahora se hace a las 19:30, debiendo ser el usuario quien la encienda, caso de ser necesario. 3º.- Se hará una reprogramación de las luces de pasillos para que sea más corto el tiempo de encendido. 4º.- En baños es, desde un punto de vista normativo, imposible aplicar la misma solución que en pasillos.</p>
112	<p>Necesitamos que los operarios se identifiquen cuando vienen a reparar algo e informen al final de cómo queda.</p>
	<p>RESPUESTA: El Servicio de Infraestructuras ha provisto a todos empleados de empresas de servicios de la oportuna acreditación que les identifica como personal de mantenimiento autorizado para acceder a las dependencias universitarias. Por otro lado es responsabilidad del Servicio de Infraestructuras dar la explicación del trabajo que se realiza y del estado del mismo, labor que regularmente se ofrece a los solicitantes de las actuaciones a realizar. Se recordará a las empresas la necesidad de que su personal debe ir permanentemente identificado y se revisarán los protocolos que el Servicio sigue para que los solicitantes y posibles potenciales usuarios adicionales conozcan del estado y tipo de actuación que se realiza, con detalle de fechas previsibles de inicio y finalización.</p>
136	<p>El servicio no responde a las necesidades del usuario, al menos en lo referente a mi experiencia personal. Más de 5 años de espera para resolver un problema puntual</p>
	<p>RESPUESTA: Hubiese sido bueno haber conocido cual era el problema, pues nos permitiría saber las razones que han provocado que después de tanto tiempo el problema no haya sido resuelto. Agradeceríamos del usuario que nos hiciese conocer de dicho problema mediante un correo a <a href="mailto:infraestructuras@unican.es">infraestructuras@unican.es</a>.</p>



145	Como sugerencia, faltaría comunicar cuando finalizan un servicio (tal y como hace el servicio de Informática). Esto es, si se da un parte de baño averiado, que te escriban un correo automático, comentando que la operación ha sido ejecutada.
	RESPUESTA: Esta actividad ya se lleva a cabo, pues todo solicitante es informado, de cuando se solicita oferta a una empresa para su necesidad, cuando se aprueba el presupuesto y se fijan las fechas en las que debe llevarse a cabo la actuación, inclusive cuando ha finalizado y el Servicio lo da por concluido correctamente. De todo ello el solicitante es informado puntualmente. Si acaso deberíamos estudiar la conveniencia de que otros usuarios pudiesen tener la misma o parecida información que la que le ofrecemos al solicitante y a ello dedicaremos tiempo para poder identificar algún tipo de solución.
164	No se si el presupuesto asignado cubre las necesidades que se demandan y las previsibles, pero sí puedo confirmar que, el personal actual, pone interés y empeño, en resolver el parte.
	RESPUESTA: Desgraciadamente la situación económica nos afecta, el presupuesto se ha reducido a lo largo de estos años y ello repercute inevitablemente en tener que eliminar acciones, sobre todo preventivas.
168	Desde mi percepción, cabe felicitarles por su labor
	RESPUESTA: Agradecemos el comentario
169	la iluminación exterior del pabellón de deportes que ha tenido muchas averías en el invierno y las goteras en el interior que hace tener cubos de recogida de agua dando un aspecto bastante lamentable.
	RESPUESTA: En lo relativo a la iluminación podemos decir que creemos haber dado solución definitiva al problema. Respecto a las goteras, seguimos trabajando para dejarlas todas resueltas, se han solucionado varias, pero nos está costando identificar el origen de las restantes; confiamos dejar resuelto este problema lo antes posible.
170	mejorable la recogida selectiva de residuos. Convendría mejorar aspectos de evacuación y seguridad y aspectos de accesibilidad.
	RESPUESTA: Es función del Servicio de Infraestructuras mejorar todos los aspectos relacionados con la actividad y salud laboral. Los aspectos a los que hace referencia son actividades que de forma continua se están realizando, siempre contando con la colaboración de los usuarios. Nuestro objetivo es alcanzar las mejores condiciones de trabajo. Cualquier usuario puede plantear una solicitud de actuación para estudiar su puesto de trabajo o los aspectos de su entorno relacionados con la seguridad.
175	Siempre me han respondido muy bien los profesionales de Instalaciones y de Seguridad.
	RESPUESTA: Agradecemos el comentario
186	Excelente



	RESPUESTA: <a href="#">Agradecemos el comentario</a>
191	Consulta de partes electrónicos enviados, sería bueno poder consultar con el detalle de lo solicitado, enviados, finalizados y archivados, evitar tanto correo electrónico.
	RESPUESTA: Existe desde siempre una posibilidad que es que el usuario acceda a <a href="https://unidades.unican.es/">https://unidades.unican.es/</a> y tras introducir su usuario y contraseña, accedera a todos los procesos y tareas que a través de la administración electrónica del Servicio nos haya tramitado, exceptuados los que ya hayan sido completados. A través de dicho espacio el usuario también puede acceder a todos los servicios electrónicos a día de hoy disponibles.
203	Una vez enviado el presupuesto se podría pedir confirmación para llevar a cabo la ejecución.
	RESPUESTA: Si el presupuesto que va a soportar el gasto es el de la Unidad a la que pertenece el solicitante, siempre se solicita confirmación de la aceptación de la oferta presentada. En el caso de que el presupuesto que asuma el gasto sea el del propio Servicio de Infraestructuras, no se considera necesario más allá de informar al usuario de cuál es el coste aproximado de la actuación.
206	No es de recibo que el Servicio de Infraestructuras, en un ámbito académico como es una Universidad pública: 1. Inicie obras sin informar ampliamente al colectivo docente afectado (mediante correo electrónico, o cualquier otro medio similar), tanto de su inicio y finalización, como de su horario), para que adopte en su caso sus propias medidas paliativas; 2. No se informa de por qué hace falta hacer las obras, qué opciones alternativas existían, y cuál es el costo de las mismas. 3. Que en lo que al Edificio Interfacultativo se refiere, y en particular a su sector Norte, no es de recibo que llevemos padeciendo obras, múltiples y variadas, en el interior y en el exterior, durante años y en periodo lectivo, con el trastorno de ruidos (a veces auténtico caos) que esas obras originan en las aulas y en los despachos de los docentes en los que tienen lugar las tutorías docentes. ¿Por qué no se hacen en periodo no lectivo, o de baja intensidad lectiva? El Servicio de Infraestructuras no es capaz de gestionar adecuadamente estos periodos, solo gestiona obras, no efectos y prevención de las mismas? 4. No es de recibo que las llamadas Tres Torres no tengan un servicio de bedeles ad hoc, al menos uno para las tres, y que este servicio y tarea esté al albur de la disponibilidad; y servicialidad; de los vigilantes de seguridad a la hora de abrir o cerrar salas de conferencia/aulas, aparatos electrónicos, ubicación de los distintos servicios académicos, ubicación de las personas responsables de ellos, etc. Es frecuente acudir a uno de esos servicio académicos cuya sede radica en las Tres Torres y encontrarse con puertas cerradas y bloqueadas por un password, y con una señal de llamada a ... ¡un vigilante de seguridad que puede estar o no estar en su garita en ese momento! 5. Las obras sistemáticas en este sector del Edificio Interfacultativo originan que los cristales de los despachos y seminarios estén permanentemente sucios (limpiarlos una o dos veces al año es sencillamente inútil. 6. Calefacción interna en el Edificios Interfacultativo mal regulada, o radiadores no purgados regularmente. 7. Por todo lo anterior, las condiciones de trabajo son pésimas, lo que a veces origina la suspensión de actividades docentes por parte del profesor, con las correspondientes pérdidas de tiempo que conllevan, ¿esto puede ser nocivo para la salud -estrés- del profesor? 8. En cuanto a la electrónica interna en las aulas del Edificio Interfacultativo: existencia de ordenadores obsoletos, cañones mal orientados a la pantalla, mandos a distancia con el nivel de carga de las pilas muy bajo, raíles de cortinas cortaluces bloqueados, pizarras sin no borradas cuando entra el profesor. Espero que estas observaciones expliquen en parte el sentido de mis respuestas a la encuesta.
	RESPUESTA: <a href="#">Se tendrán en cuenta todos sus comentarios.</a>



220	LA MEGAFONÍA EN LA FACULTAD DE ECONÓMICAS NO SON CAPACES DE ARREGLARLA
	RESPUESTA: Lo único que podemos decir al respecto es que cuando se solicita su arreglo, actuamos y solucionamos el problema. Creemos que es un problema derivado de la demanda de uso y no de que no se arregle cada vez que se nos comunica.
232	Es inútil
	RESPUESTA: La interpretación que hacemos a la opinión proporcionada es que se considera que el Servicio de Infraestructuras manifiesta dejadez a la hora de estudiar las sugerencias y opiniones de los usuarios. Si la interpretación fuese correcta, entendemos que es equivocada, pues es compromiso de los integrantes del Servicio intentar resolver, en la medida de sus posibilidades, cualquier malestar o mal funcionamiento que se pudiera dar. En cualquier caso, si quien transmite la sugerencia opinión lo desea, ofrecemos la alternativa de que se ponga en contacto con nosotros para poder ver y valorar como resolver su malestar o circunstancias que le hacen opinar de este modo.
235	Dar las gracias por los servicios recibidos.
	RESPUESTA: Sin comentarios
256	Alguien debería estudiar seriamente si va a salir más barato pasarnos la vida tapando agujeros y saliendo del paso o afrontar seriamente las reformas estructurales necesarias en algunos servicios para poder ofrecer la calidad que el público demanda.
	RESPUESTA: Es casi seguro que ante problemas graves lo más barato sea afrontar seriamente las reformas estructurales necesarias, en primer lugar porque resuelves todos los problemas de una vez y como es obvio porque dejas de tener un gasto más o menos regular y que a largo plazo es dinero que se tira. Sin embargo, no siempre se dispone de los recursos económicos para atender esas reformas estructurales, máxime en estos momentos de crisis y por otro lado, cuando era posible, no dependía del Servicio priorizar donde actuar.