

## 2014

Resultado de la encuesta	
Número total de potenciales encuestados	15
Número de encuestas respondidas:	12
Número de encuestas totalmente completadas:	12
Porcentaje de participación:	80%
<p><b>Ficha Técnica.</b></p> <p><i>Realización:</i> Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.  <i>Muestreo:</i> cuestionario anónimo en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).  <i>Programa de encuestas en línea:</i> LimeSurvey Versión 2.05+ Build 141210.  <i>Número de preguntas:</i> 10.  <i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 10 al 19 de diciembre de 2014.</p> <p><i>Población:</i> 15 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras).  <i>Respuestas:</i> 12 (todas completas).  <i>Nivel de confianza:</i> 95%  <i>Intervalo de confianza:</i> 12</p>	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 12 de las 15 empresas encuestadas pueden resumirse en:

### PARTICIPACIÓN

- Se mantiene la participación registrada en el año 2013 (80%, 16 de 20). En el año 2012 se recibieron 17 de 22 (77%), mientras que en 2011 fueron 16 de 20 (80%).
- El porcentaje de participación es muy estable en estas encuestas. Sin embargo, la población en el año 2014 ha disminuido significativamente dado que el número de empresas con contrato a finales de 2014 es menor debido a que no se han renovado los contratos incluidos en el Servicio de Mantenimiento Integral cuya fecha de entrada en vigor es el 1 de enero de 2015.

### PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL

- Las puntuaciones del trato ofrecido y la profesionalidad son, respectivamente, 4,75 y 4,67, ligeramente superiores al año anterior. El asesoramiento e información obtiene un 4,5, algo inferior al valor de 2013.
- En las tres cuestiones planteadas en este apartado el porcentaje de respuestas buenas o muy buenas (4 o 5 puntos de una calificación entre 1 y 5) es del 92%. Esto implica que todas las encuestas excepto una (con una calificación de 3) valoran positivamente este apartado.
- Estos valores porcentuales son prácticamente los mismos que los registrados en el año 2013.

**GESTIÓN**

- Se incrementa en 4 centésimas la puntuación de la gestión y en 2 décimas la tramitación y gestión de pagos. La valoración de la documentación como correcta desciende un 12%.
- El 67 % de los encuestados califican como bueno o muy bueno los procedimientos de gestión implantados a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio para la gestión de las actuaciones.
- El 82% de los que valoran este aspecto consideran que la documentación e información que reciben es suficientemente clara.
- En cuanto a la gestión y tramitación de los pagos por los servicios prestados, el 83% lo califica como bueno o muy bueno.
- Respecto al año 2013 hay una disminución de los valores obtenidos en los porcentajes, es decir, hay un ligero descenso en las empresas muy satisfechas con este apartado, pero las que lo están, lo puntúan más alto. Tal como apuntan los comentarios de una encuesta, no todos los proveedores utilizan en igual medida los servicios de administración electrónica ni tiene la misma importancia el intercambio de información y documentos en la prestación de sus servicios. La solución más idónea para próximas encuestas es preguntar previamente al proveedor si su servicio depende en gran medida del procedimiento de gestión telemático y/o el intercambio de información. Sólo los proveedores que respondan positivamente a estas cuestiones pasarían a valorarlas.

**RELACIONES**

- Con una puntuación de 4,67 (11 centésimas más que el año anterior), el 92 % de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- Todas las respuestas (100%) valoran como buenas o muy buenas las relaciones entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.
- Este apartado refleja la tendencia creciente desde la primera encuesta en el año 2011.

**CONSIDERACIONES GENERALES**

- El 100% valora como buena o muy buena el nivel de satisfacción general de la relación con el Servicio de Infraestructuras, frente al 94% del año anterior. La puntuación sube del 4,38 de 2013 al 4,75 en 2014, con un incremento relativo del 8,45%.
- Se han presentado 4 comentarios/sugerencias que se comentan más adelante.
- De las 84 contestaciones totales valoradas numéricamente, no se ha registrado ninguna con valor 2 o inferior. Por esta razón, aunque en algunas cuestiones hay un porcentaje de respuestas positivas o muy positivas inferior al año anterior, la valoración numérica es superior, pues en 2013 hubo 5 valoraciones iguales o inferiores a 2 de un total de 112 contestaciones.
- De igual forma, en las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) se han producido 2 contestaciones negativas entre 24, que constituyen el mismo número de casos que se registraron en la encuesta de 2013.

## 2014

- La cuestión peor puntuada ha sido, con un 4,17 sobre 5, la valoración sobre el sistema de gestión mediante administración electrónica, cuya posible explicación ya se ha adelantado anteriormente.
- Las cuestiones mejor puntuadas han sido, ambas con un 4,75 sobre 5, el trato personal y la atención del personal del Servicio, junto a la satisfacción general por la relación entre las organizaciones.

## 2014

### COMPARACIÓN DE RESULTADOS AÑOS 2011, 2012, 2013 y 2014

#### PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS

	2011	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2013-14
<b>Participación</b>	16/20 80%	17/22 94%	16/20 80%	<b>12/15</b> <b>80%</b>	<b>0%</b>
<b>Comentarios (número)</b>	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	<b>4/12</b> <b>33%</b>	<b>+14%</b>

#### CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2013-14
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>					
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	<b>4,75</b>	<b>+2,59%</b>
Asesoramiento e información	4,00	4,53	4,69	<b>4,50</b>	<b>-4,05%</b>
Profesionalidad	4,13	4,59	4,50	<b>4,67</b>	<b>+3,78%</b>
<b>GESTIÓN</b>					
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	<b>4,17</b>	<b>+0,97%</b>
Documentación e información	80%	76%	94%	<b>82%</b>	<b>-12,77%</b>
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	<b>4,58</b>	<b>+4,57%</b>
<b>RELACIONES</b>					
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	<b>4,67</b>	<b>+2,41%</b>
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	<b>100%</b>	<b>+6,38%</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>					
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	<b>4,75</b>	<b>+8,45%</b>

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.

## 2014

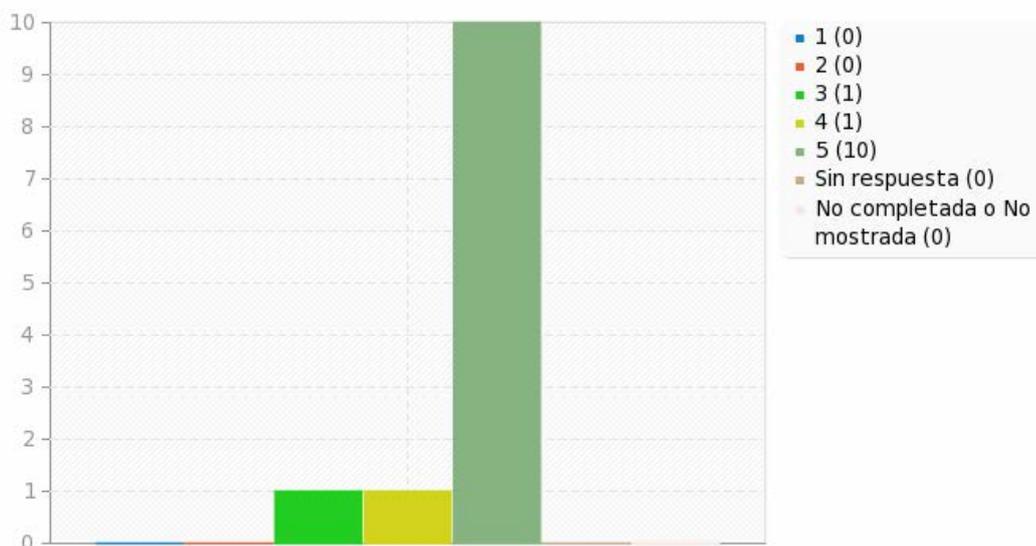
**PORCENTAJES DE VALORACIONES BUENAS O MUY BUENAS (4 o 5 puntos)**

	2011	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2013-14
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>					
Trato ofrecido	94%	94%	94%	<b>92%</b>	<b>-2%</b>
Asesoramiento e información	81%	94%	94%	<b>92%</b>	<b>-2%</b>
Profesionalidad	87%	94%	94%	<b>92%</b>	<b>-2%</b>
<b>GESTIÓN</b>					
Procedimientos de gestión	87%	88%	81%	<b>67%</b>	<b>-14%</b>
Documentación e información	80%	76%	94%	<b>82%</b>	<b>-12%</b>
Gestión y tramitación de pagos	75%	76%	88%	<b>83%</b>	<b>-5%</b>
<b>RELACIONES</b>					
Nivel de confianza	93%	88%	94%	<b>92%</b>	<b>-2%</b>
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	<b>100%</b>	<b>+6%</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>					
Satisfacción general	80%	76%	94%	<b>100%</b>	<b>+6%</b>

**2014**

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

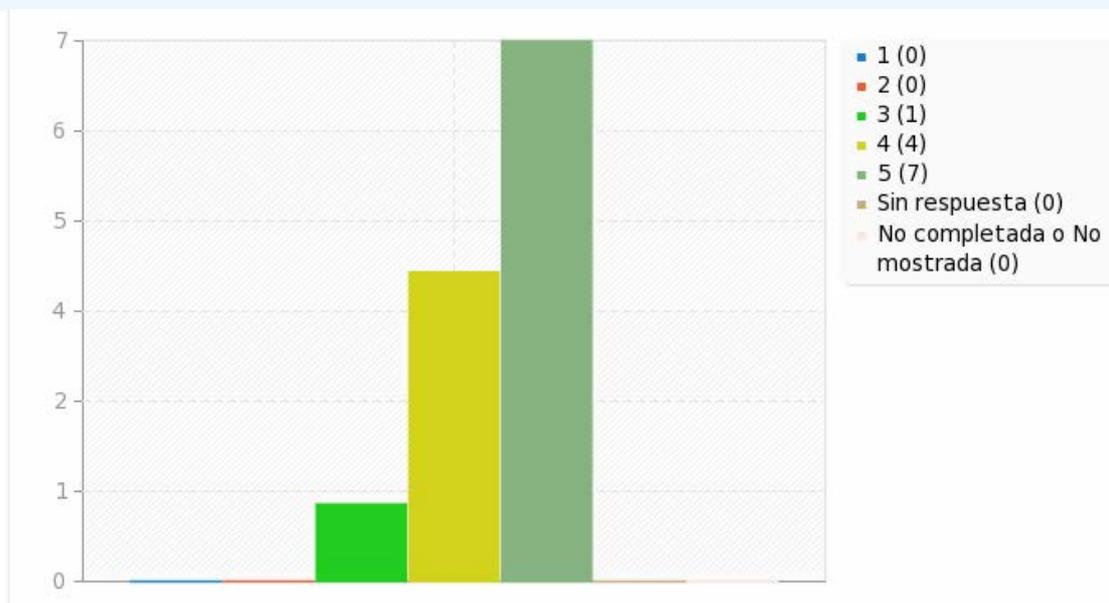
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	1	8.33%	8.33%
4 (4)	1	8.33%	
5 (5)	10	83.33%	91.67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.75	
Desviación estándar		0.62	



**2014**

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

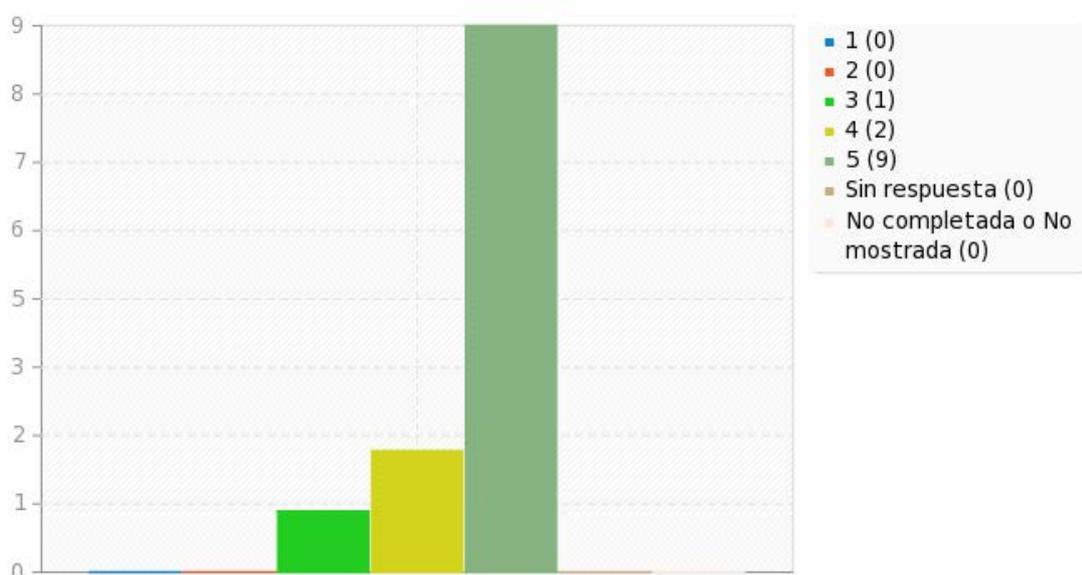
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	1	8.33%	8.33%
4 (4)	4	33.33%	
5 (5)	7	58.33%	91.67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.5	
Desviación estándar		0.67	



**2014**

**Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.**

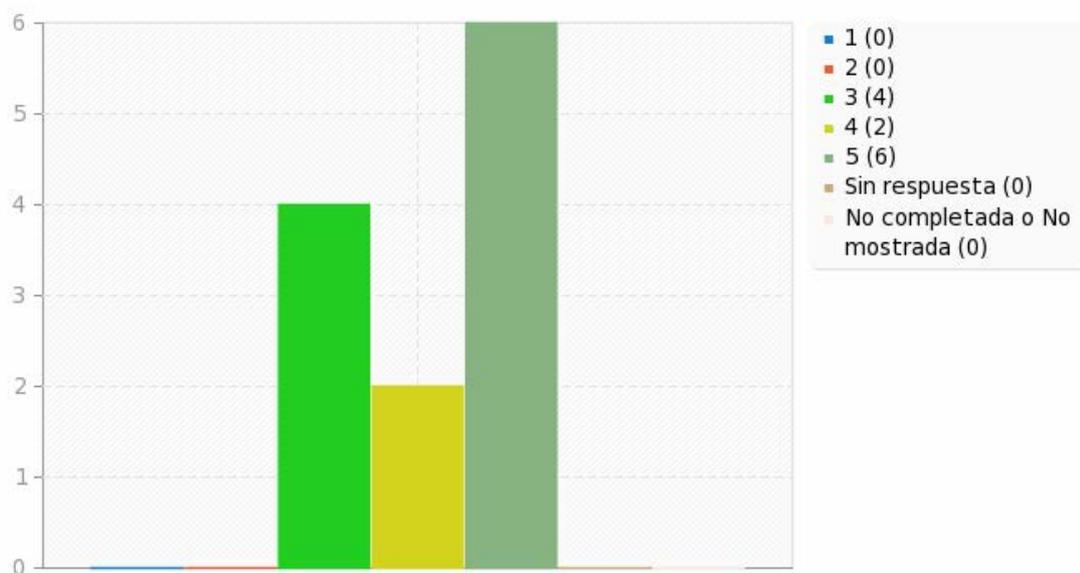
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	1	8.33%	8.33%
4 (4)	2	16.67%	
5 (5)	9	75.00%	91.67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.67	
Desviación estándar		0.65	



**2014**

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

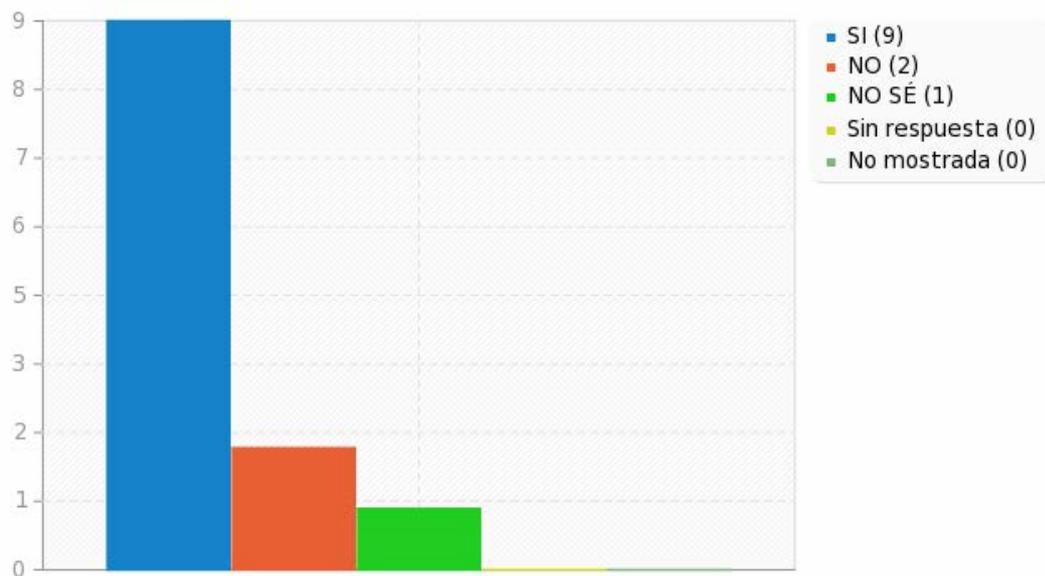
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	4	33.33%	33.33%
4 (4)	2	16.67%	
5 (5)	6	50.00%	66.67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.17	
Desviación estándar		0.94	



## 2014

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

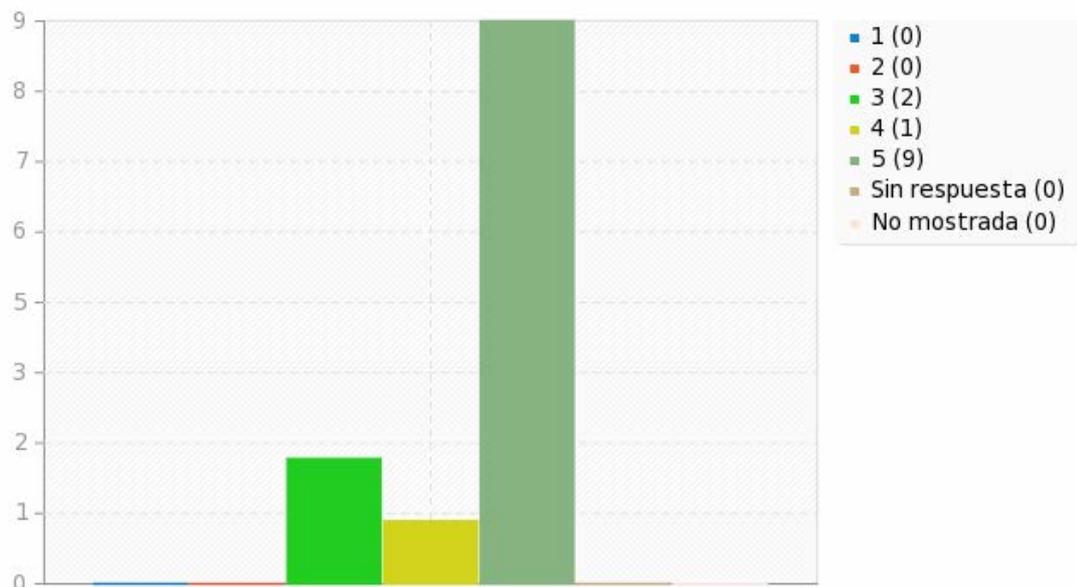
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	9	75.00%
NO	2	16.67%
NO SÉ	1	8.33%



**2014**

**¿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?**

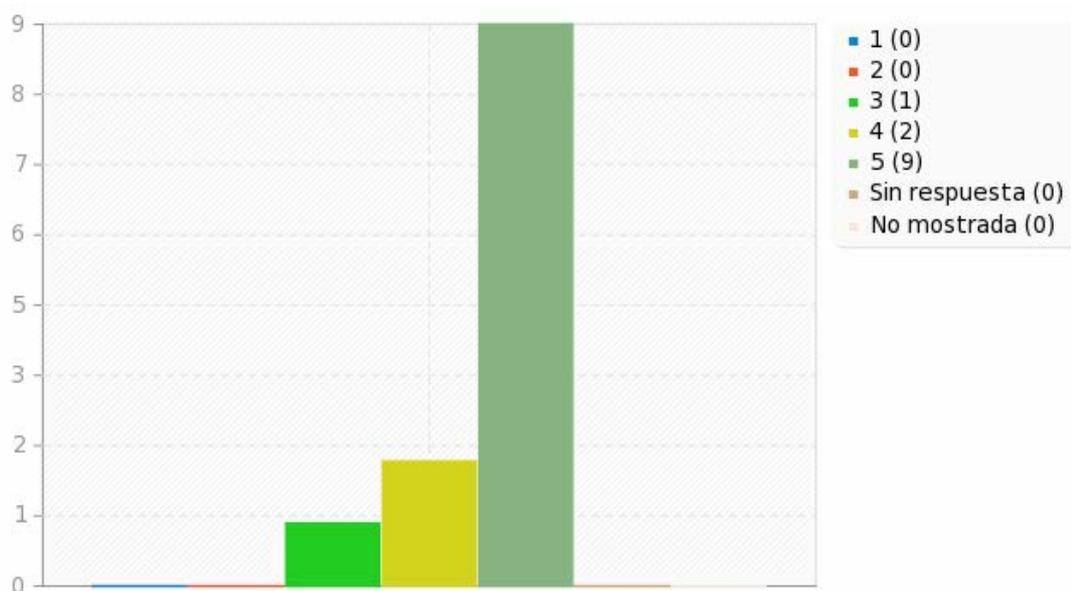
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	2	16.67%	16.67%
4 (4)	1	8.33%	
5 (5)	9	65.00%	83.33%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.58	
Desviación estándar		0.79	



**2014**

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

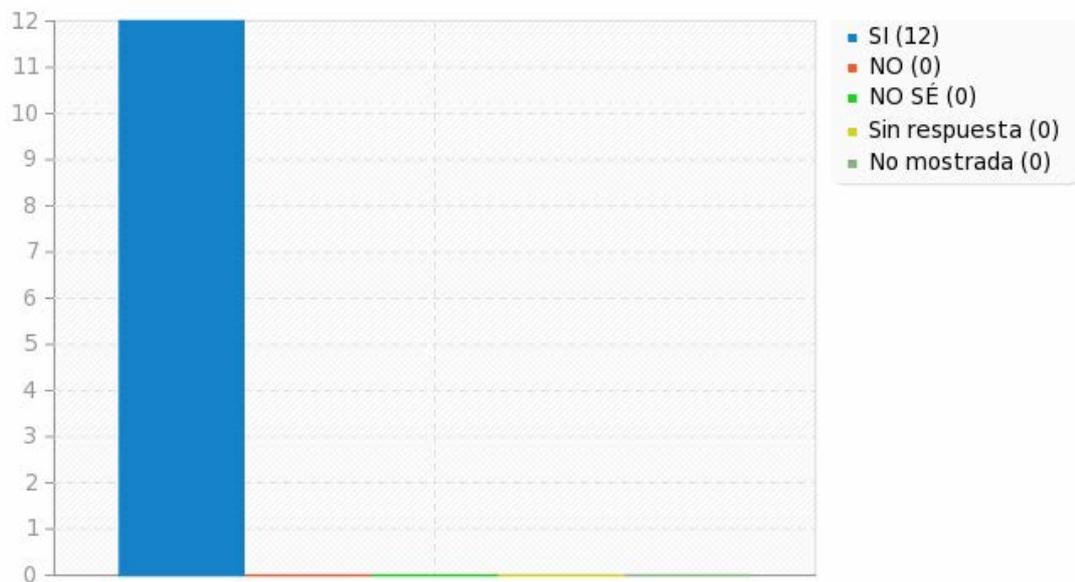
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	1	8.33%	8.33%
4 (4)	2	16.67%	
5 (5)	9	75.00%	91.67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.67	
Desviación estándar		0.65	



## 2014

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

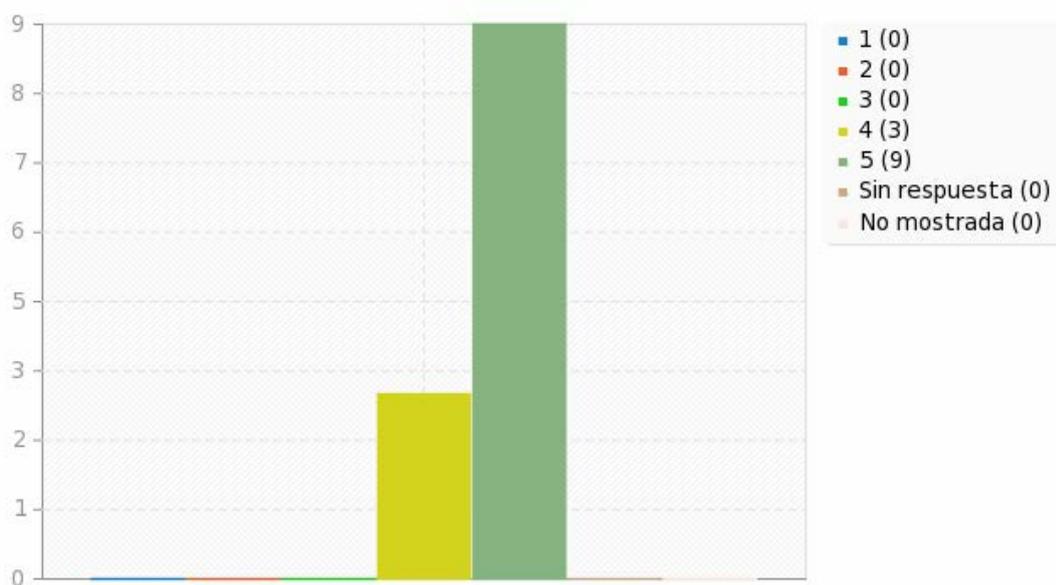
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	12	100.00%
NO	0	0.00%
NO SÉ	0	0.00%



**2014**

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

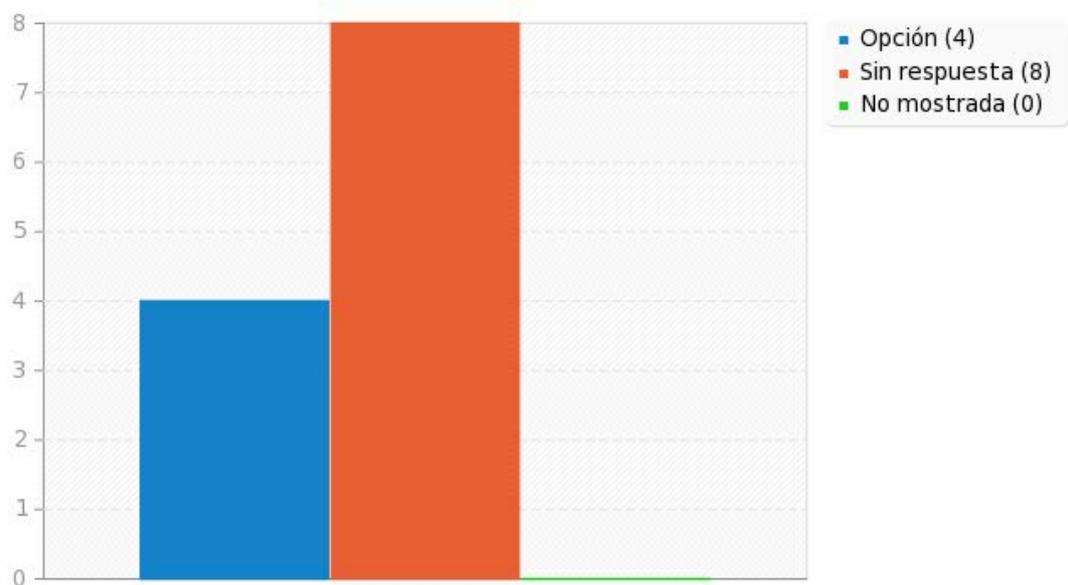
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	3	25.00%	
5 (5)	9	75.00%	100.00%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.75	
Desviación estándar		0.45	



## 2014

### Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:

	Cuenta	Porcentaje
Con comentario	4	33.33%
Sin comentario	8	66.67%



## RESPUESTAS A COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

<p><b>La pregunta "Valore el procedimiento de gestión de las actuaciones que se le encomiendan a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio de Infraestructuras" no es de aplicación para nosotros, pero al ser obligado cumplimentarlo, hemos puntuado 3.</b></p>
<p>RESPUESTA:</p> <p><i>Gracias por el comentario. Es cierto que varias de las empresas consultadas no utilizan el Servicio de Administración Electrónica por lo que esta pregunta no debería ser obligatoria. Advertimos que 4 de las 12 respuestas otorgan un 3 a esta pregunta, la peor valorada del cuestionario. Pedimos disculpas y modificaremos esta cuestión en próximas ediciones de la encuesta.</i></p>
<p><b>Los servicios que se solicitan y se abonan por otras empresas suelen tener retrasos en los pagos.</b></p>
<p>RESPUESTA:</p> <p><i>Entendemos que el proveedor se refiere a los servicios denominados "Facturables", es decir, aquellos que aun siendo gestionados por el Servicio de Infraestructuras son abonados por el solicitante, sea una Unidad Funcional de la Universidad, o una empresa externa que requiere estas actuaciones durante algún uso o intervención en nuestras instalaciones.</i></p> <p><i>Así como en el caso de los servicios encargados y abonados por Unidades Funcionales la normativa de pago interna de la Universidad es clara, el proveedor se refiere a empresas externas sobre cuyas condiciones de pago el Servicio de Infraestructuras tiene poca capacidad de intervención. No obstante, ante un problema puntual gustosamente atenderemos la inquietud del proveedor, bien para mediar en la medida de lo posible en el abono del trabajo ya efectuado, bien para tener en cuenta esta circunstancia en futuras peticiones.</i></p>
<p><b>Sirvan mis respuestas para agradecer la confianza que deposita en nosotros todo el personal de infraestructuras. Seguiremos intentando hacer las cosas bien por el interés de nuestros clientes.</b></p>
<p>RESPUESTA:</p> <p><i>Gracias por el comentario.</i></p>
<p><b>Trato personal inmejorable.</b></p>
<p>RESPUESTA:</p> <p><i>Gracias por el comentario.</i></p>