

2015

Resultado de la encuesta	
Número total de potenciales encuestados	26
Número de encuestas respondidas:	18
Número de encuestas totalmente completadas:	18
Porcentaje de participación:	69%
Ficha Técnica. <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 2.06+ Build 151215. <i>Número de preguntas:</i> 10. <i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 30 de noviembre al 11 de diciembre de 2015. <i>Población:</i> 26 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras). <i>Respuestas:</i> 18 (todas completas). <i>Nivel de confianza:</i> 95% <i>Intervalo de confianza:</i> 13	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 18 de los 26 encuestados pueden resumirse en:

PARTICIPACIÓN

- Hay una reducción en la participación registrada en 2015 (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 y la profesionalidad son, respectivamente, 4,83 y 4,78, ligeramente superiores al año anterior. El asesoramiento e información obtiene un 4,78, sensiblemente superior al valor de 2014.
- 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 100%. Todas las encuestas valoran positivamente este apartado que tiene una tendencia creciente a lo largo de los años.

2015

GESTIÓN

- Se incrementa en 13 centésimas la puntuación de la gestión. La valoración de la documentación como correcta asciende casi un 7%.
- El único descenso respecto a 2014 se obtiene en la gestión y tramitación de pagos, que baja 2 centésimas y supone un -0,44%.
- El 90 % 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 incremento del 23% en este apartado se debe, además de a una posible mejora en los sistemas de gestión, a que las empresas que no utilizan la administración electrónica han podido no responder a esta cuestión.
- El 100% de las valoraciones sobre la documentación e información y sobre la gestión y tramitación de pagos son buenas o muy buenas.
- En todos estos apartados se ha producido un incremento significativo en el porcentaje de altas puntuaciones.

RELACIONES

- Con una puntuación de 4,78 (11 centésimas más que el año anterior), el 100 % 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, que mantiene el valor del año anterior. La puntuación sube del 4,75 de 2014 al 4,83 en 2015, con un incremento relativo del 1,68%.
- Se han presentado 6 comentarios/sugerencias que se comentan más adelante.
- De las 126 contestaciones totales valoradas numéricamente, se ha registrado una con valor 2 o inferior.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) no se ha producido ninguna valoración negativa.
- El aspecto peor puntuado ha sido, con un 4,30 sobre 5, el sistema de gestión mediante administración electrónica.
- Las cuestiones mejor puntuadas han sido, ambas con un 4,83 sobre 5, el trato personal y la atención del personal del Servicio, junto a la satisfacción general por la relación entre las organizaciones. Estas son las mismas cuestiones que en la encuesta del año anterior obtuvieron la mejor valoración.

2015

COMPARACIÓN DE RESULTADOS AÑOS 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015

PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS

	2011	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2014-15
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	-11%
Comentarios (número)	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	4/12 33%	6/18 33%	0%

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2014-15
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL						
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	+1,68%
Asesoramiento e información	4,00	4,53	4,69	4,50	4,78	+6,22%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,50	4,67	4,78	+2,36%
GESTIÓN						
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,30	+3,12%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	+6,89%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	-0,44%
RELACIONES						
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	+2,36%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	0,00%
CONSIDERACIONES GENERALES						
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	+1,68%

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.

2015

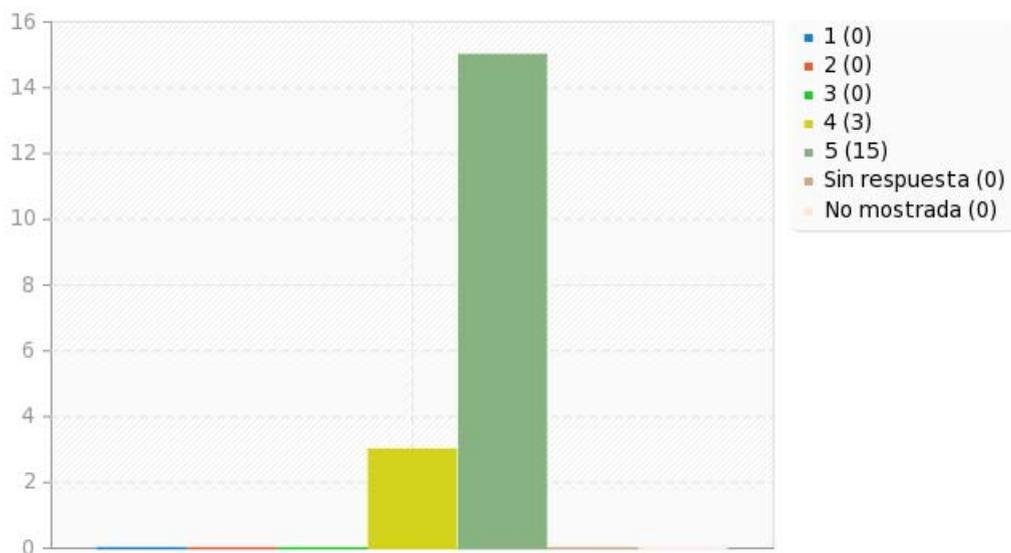
PORCENTAJES DE VALORACIONES BUENAS O MUY BUENAS (4 o 5 puntos)

		2011	2012	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2014-15
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL							
Trato ofrecido		94%	94%	94%	92%	100%	+8%
Asesoramiento e información		81%	94%	94%	92%	100%	+8%
Profesionalidad		87%	94%	94%	92%	100%	+8%
GESTIÓN							
Procedimientos de gestión		87%	88%	81%	67%	90%	+23%
Documentación e información		80%	76%	94%	82%	100%	+18%
Gestión y tramitación de pagos		75%	76%	88%	83%	100%	+17%
RELACIONES							
Nivel de confianza		93%	88%	94%	92%	100%	+8%
Relaciones entre organizaciones		80%	88%	94%	100%	100%	0%
CONSIDERACIONES GENERALES							
Satisfacción general		80%	76%	94%	100%	100%	0%

2015

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

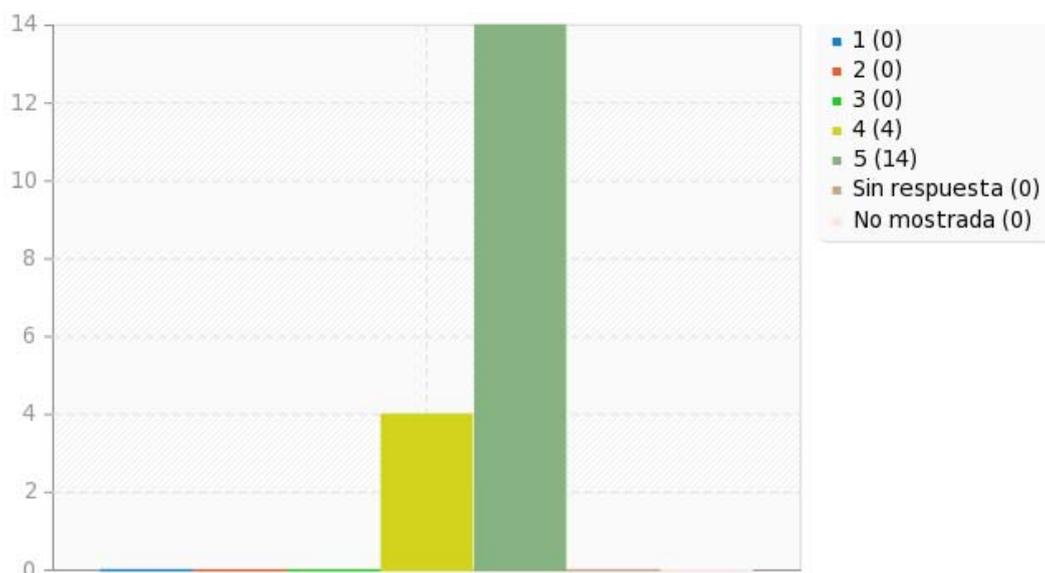
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	3	16.67%	
5 (5)	15	83.33%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Número de casos	18	100.00%	
Media aritmética		4.83	
Desviación estándar		0.38	



2015

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

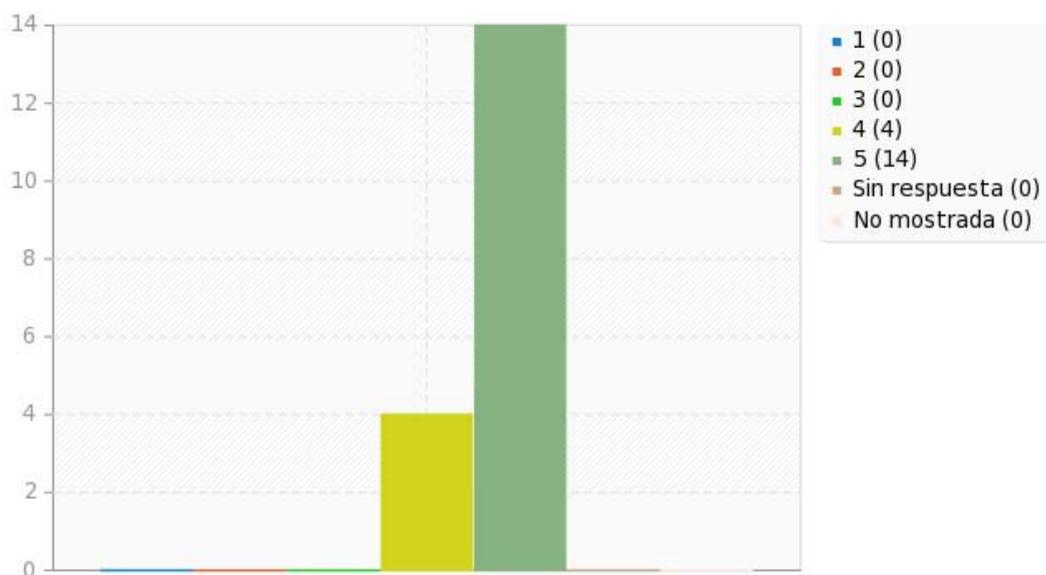
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	4	22.22%	
5 (5)	14	77.78%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Número de casos	82	100.00%	
Media aritmética		4.78	
Desviación estándar		0.43	



2015

Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.

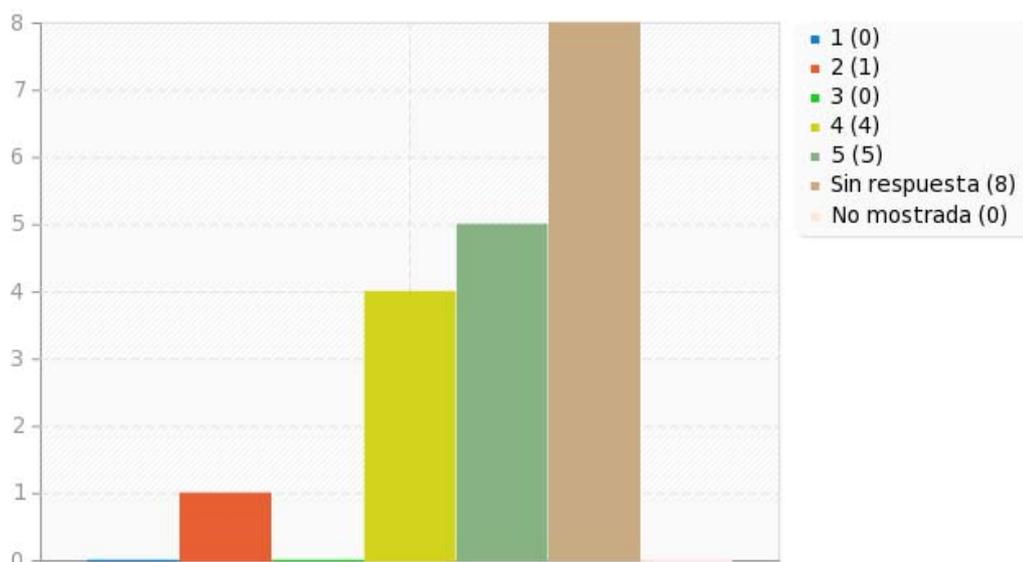
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	4	22.22%	
5 (5)	14	77.78%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Número de casos	18	100.00%	
Media aritmética		4.78	
Desviación estándar		0.43	



2015

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

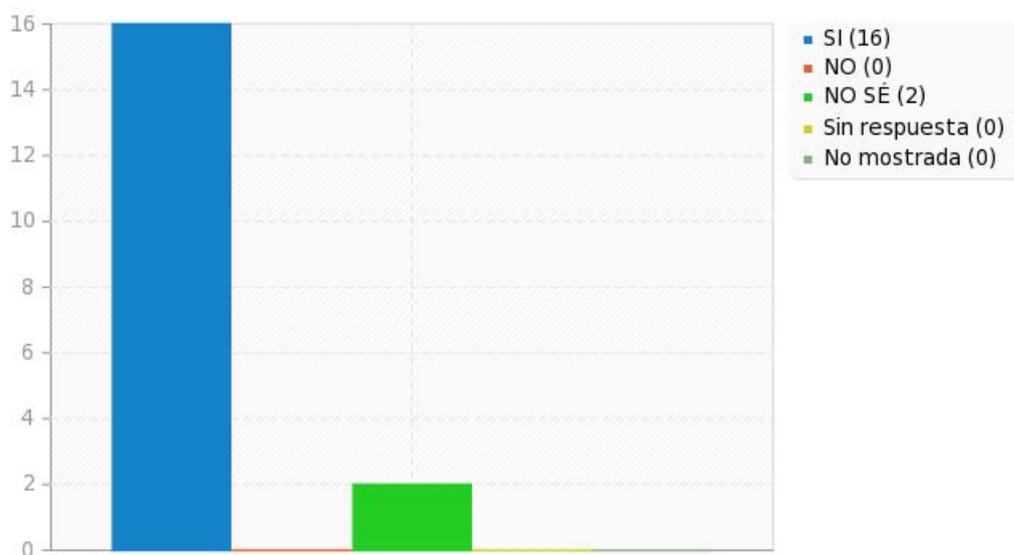
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	1	5.56%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	4	22.22%	
5 (5)	5	27.78%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Número de casos	18	100.00%	
Sin respuesta	8	44.44%	
Media aritmética		4.3	
Desviación estándar		0.95	



2015

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

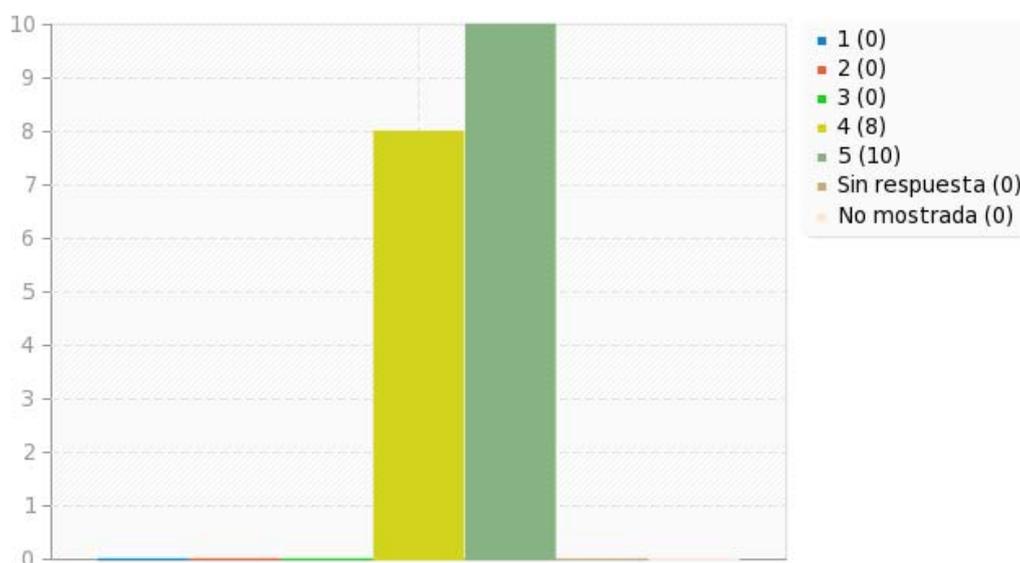
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	16	88.89%
NO	0	0.00%
NO SÉ	2	11.11%



2015

¿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?

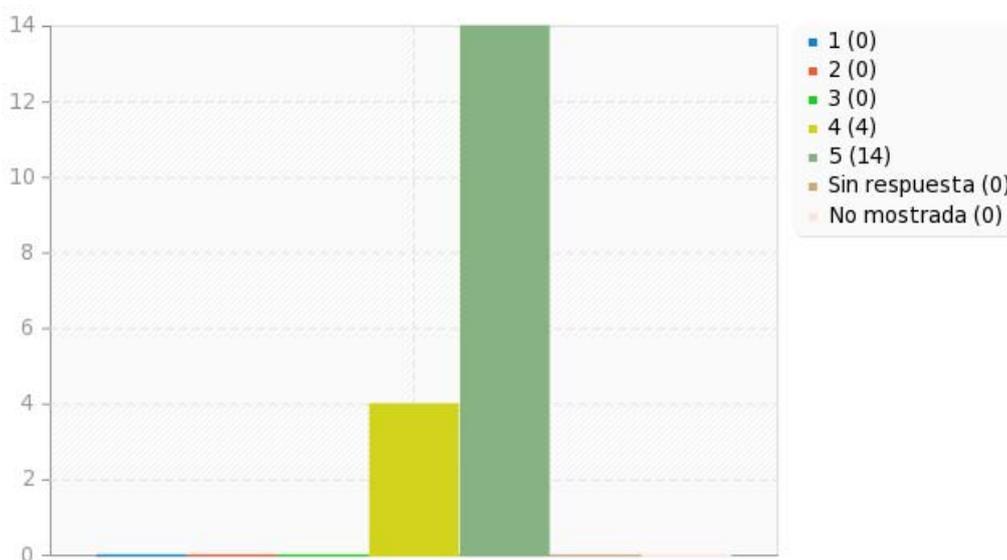
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	8	44,44%	
5 (5)	10	55,56%	
Suma (Opciones)	12	100.00%	100.00%
Número de casos	12	100.00%	
Media aritmética		4.56	
Desviación estándar		0.51	



2015

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)	0	0.00%	
4 (4)	4	22.22%	
5 (5)	14	77.78%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Número de casos	18	100.00%	
Media aritmética		4.78	
Desviación estándar		0.43	



2015

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

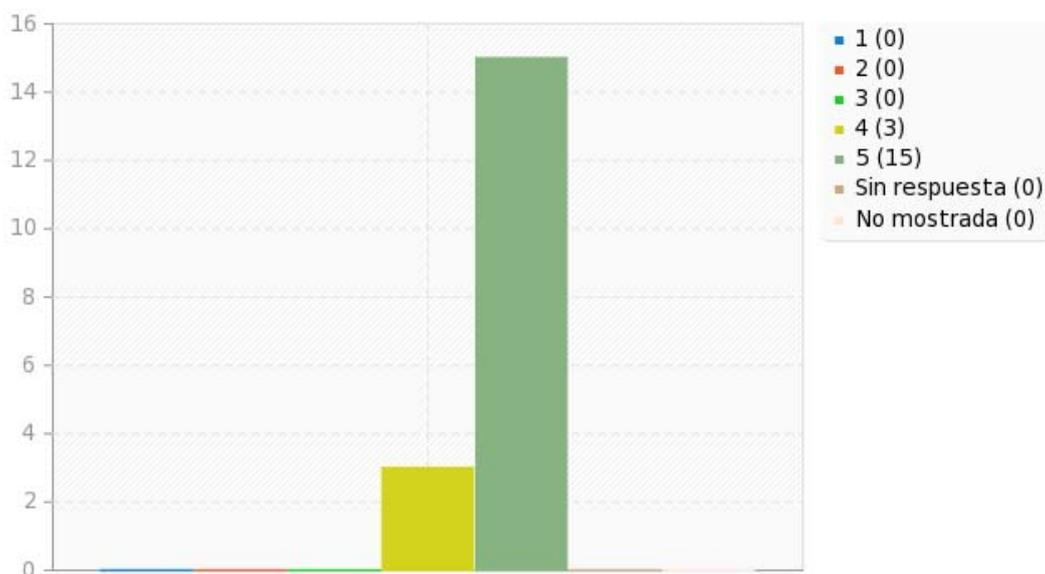
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	18	100.00%
NO	0	0.00%
NO SÉ	0	0.00%



2015

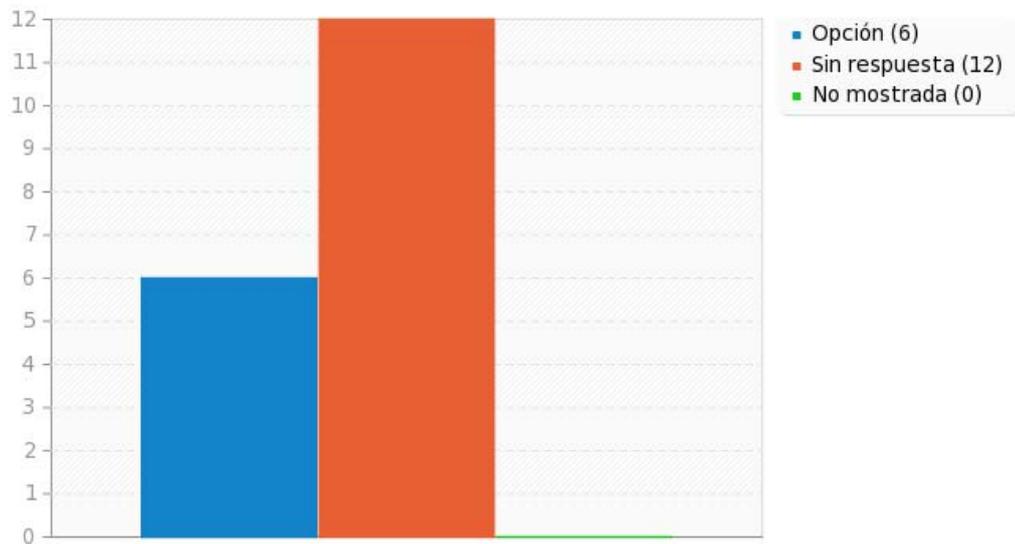
Valore cuál es su grado de satisfacción general en la relación que mantienen nuestras organizaciones.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	
4 (4)	3	16.67%	
5 (5)	15	83.33%	100.00%
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Número de casos	18	100.00%	
Media aritmética		4.83	
Desviación estándar		0.38	



Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:

	Cuenta	Porcentaje
Con comentario	6	33.33%
Sin comentario	12	66.67%



2015

RESPUESTAS A COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

<p>En muy pocas ocasiones hemos valorado tan positivamente encuestas con clientes como la que nos ocupa. Desde que hemos trabajado con ellos, a finales de 2014, sólo podemos decir cosas buenas. Sin dudarlo es un Servicio y una entidad en general con la que se disfruta teniendo una relación profesional.</p>
<p>RESPUESTA: <i>Muchas gracias por el comentario.</i></p>
<p>En lo que a mí respecta la relación con el Servicio de Infraestructuras es fluida y las colaboraciones que presto se han desarrollado sin incidencias dignas de mención.</p>
<p>RESPUESTA: <i>Esperamos poder continuar las relaciones positivas con todos los proveedores de servicios.</i></p>
<p>Modificaría más cosas de la aplicación en los Partes de Actuación. En el parte final, una vez revisado, no aparecen las observaciones indicadas por el solicitante en el parte inicial que normalmente tiene que ver con datos de facturación.</p>
<p>RESPUESTA: <i>Gracias por el comentario. Trasladamos el comentario al Servicio de Informática para valorar si el cambio sugerido se puede implementar en la plataforma de administración electrónica.</i></p>
<p>Yo estoy encantado. Las personas que me llaman me tratan muy bien y con mucha educación y de tú a tú. Eso es muy gratificante para mí, porque jugamos en la misma liga.</p>
<p>RESPUESTA: <i>Gracias por el comentario.</i></p>
<p>Ojalá tanto en el trato como en el pago todos los clientes fueran así. Son más de 15 años trabajando juntos y la relación es ejemplar.</p>
<p>RESPUESTA: <i>Gracias por el comentario.</i></p>
<p>En lo que a mí respecta siempre estaré con el grado de esfuerzo que represente donde me pida la Universidad.</p>
<p>RESPUESTA: <i>Agradecemos la actitud y disponibilidad.</i></p>