

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

INFORME DE RESULTADOS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA (SIAA)

(Febrero de 2010)

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA (SIAA)

ÍNDICE.

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
 - 2.1. Diseño del cuestionario
 - 2.2. Identificación de los usuarios
 - 2.3. Realización de la encuesta
 - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
 - 2.5. Garantía de privacidad
- 3. ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA**
 - 3.1. Descripción del cuestionario
 - 3.2. Escala de valoración
 - 3.3. Número de cuestionarios recibidos
- 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**
 - 4.1. Gráficos generales
 - 4.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
 - 4.3. Conclusiones
- 5. ANEXO: Modelo de cuestionario**

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA (SIAA)

1. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y después en 1999 con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la Uex, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la Uex**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) de la Universidad de Extremadura, realizada durante los meses de abril a noviembre del año 2009, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la Uex.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso seguido para la realización de la encuesta a los usuarios de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1. Diseño del cuestionario.

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por esta Sección, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, teniendo en cuenta la opinión y las sugerencias tanto de los trabajadores, como de la responsable de la Sección. Finalmente ha sido consensuado y aprobado por la Jefa de la Sección de Información y Atención Administrativa y por el Jefe del Área en la que dicha Sección está incluida.

2.2. Identificación de los usuarios.

La labor que desarrolla esta Sección va dirigida a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Por tanto, los cuestionarios se han dirigido a toda esta comunidad y han estado disponibles en la propia Sección y en la página web de la Uex.

2.3. Realización de la encuesta.

Los cuestionarios han estado disponibles en las oficinas de esta Sección durante los meses de abril a noviembre de 2009. También se ha colgado tanto en su página web, como en la página web de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, ambas incluidas dentro de la página web de la Universidad de Extremadura.

Se ha enviado por correo electrónico a toda la comunidad universitaria, utilizando las listas de correo de usuarios de la Uex: alumnos@unex.es; pdi@unex.es y pas@unex.es.

2.4. Recogida y procesamiento de los datos.

Los cuestionarios han sido recogidos por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

2.5. Garantía de privacidad.

La encuesta se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse, por ejemplo al responder por correo electrónico.

3. ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA

3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 12 preguntas diferenciadas en dos bloques. Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoce las funciones que tiene asignadas el SIAA?
2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?

A través de las mismas pretendemos hacer reflexionar al usuario planteándole qué conoce y qué espera del Servicio que a continuación va a valorar. Consideramos que esta reflexión previa puede ser oportuna para que las valoraciones que se piden después se emitan de una forma más rigurosa. La segunda pregunta se ha dejado de respuesta abierta con la intención de obtener de una manera muy concreta las expectativas de los usuarios del Servicio.

El segundo bloque consta de 10 preguntas, algunas de las cuales se subdividen en dos o en tres. En él se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA), incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Le ha resultado fácil contactar con el SIAA...?
 - 3.1. Por teléfono
 - 3.2. Por correo electrónico
 - 3.3. Contacto personal
4. ¿Le es fácil acceder a la información...?
 - 4.1. En la página web de la Uex
 - 4.2. En la página web del SIAA
5. ¿Considera que la información disponible en la página web del SIAA...?
 - 5.1. Es clara y suficiente
 - 5.2. Es adecuadamente actualizada
6. ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta...?
 - 6.1. En la atención telefónica
 - 6.2. Mediante correo electrónico
7. ¿El personal del SIAA le ha atendido de manera cortés y educada?
8. ¿Cree que ha sido gestionado adecuadamente el problema por el que contactó con este Servicio?
9. ¿Se ha resuelto satisfactoriamente este asunto?
10. ¿Considera que el SIAA realiza una buena labor de difusión de la información institucional que se le transmite? (actualidad, eventos, etc.)
11. VALORACIÓN GLOBAL DEL SIAA
12. Sugerencias o comentarios:

3.2. Escala de valoración.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo también con la opción NS. Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro del apartado NC (No Contesta).

Escala	Valoración
1	Muy Deficiente o Muy Poco
2	Deficiente o Poco
3	Aceptable o Normal
4	Bueno o Bastante
5	Muy Bueno o Mucho
NS	No lo sé
NC	No Contesta

3.3. Número de encuestas realizadas.

Se han realizado un total de **200 encuestas**.

4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas de todas las preguntas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación se presentan los resultados independientes de cada pregunta del cuestionario. En las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10. En las preguntas de respuesta abierta se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados, así como un resumen de las cuestiones más mencionadas.

Finalmente, en el último sub-apartado se recogen las principales conclusiones que se pueden extraer de los datos, con el objetivo de facilitar a los responsables del Servicio el diseño de un plan de mejora de la calidad del mismo.

4.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

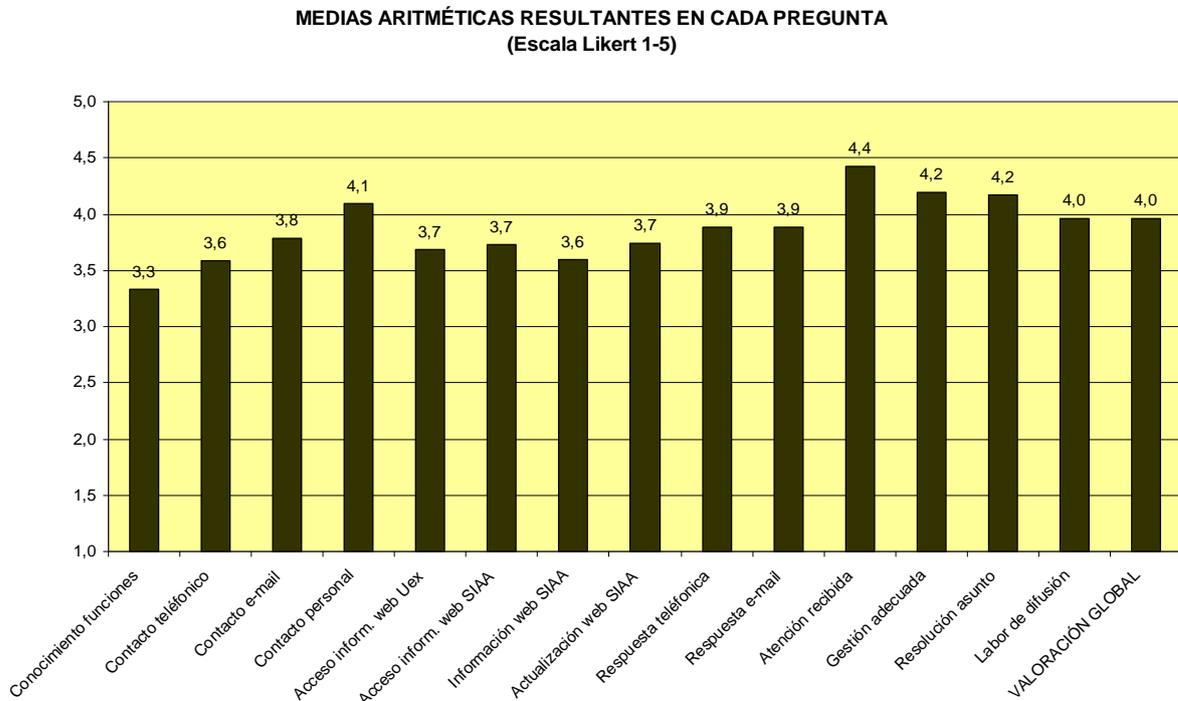


Gráfico 2.

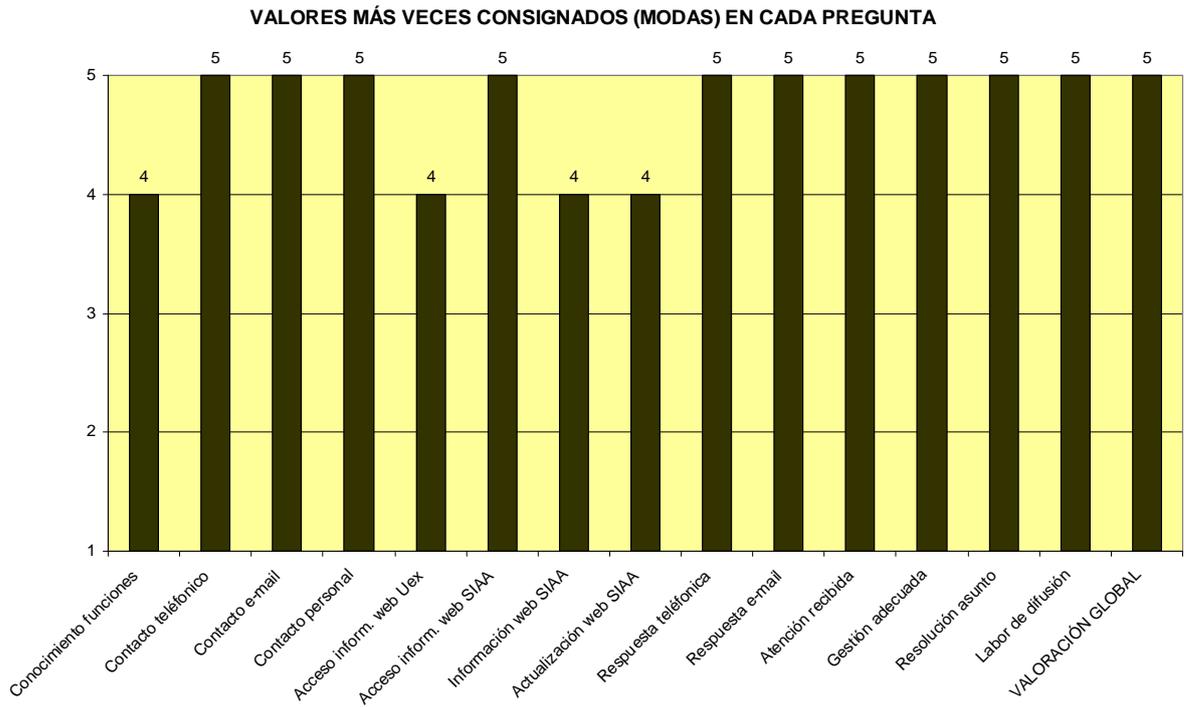
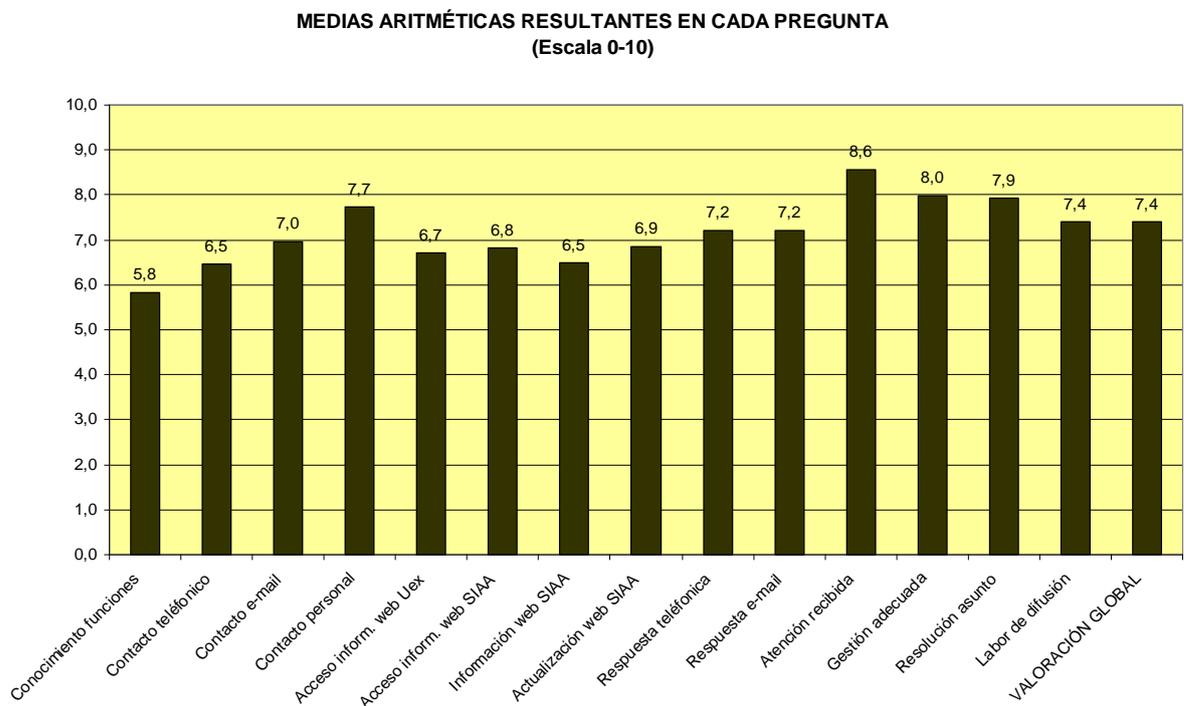
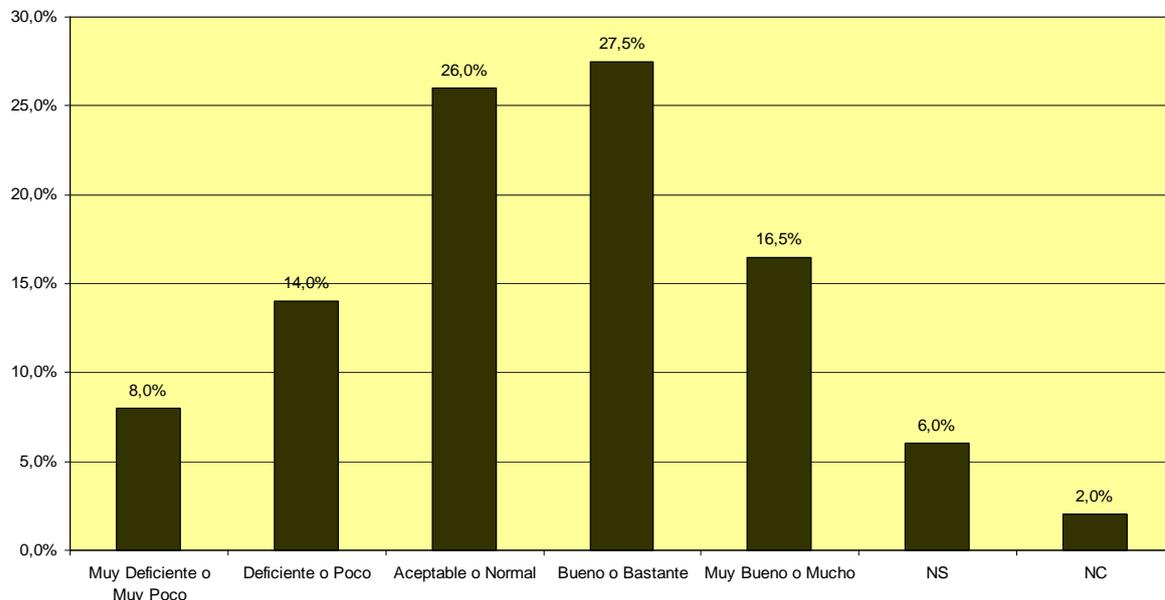


Gráfico 3.



4.2. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

Pregunta 1.
¿Conoce las funciones que tiene asignadas el SIAA?



P1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	8,0%	16
Deficiente o Poco	14,0%	28
Aceptable o Normal	26,0%	52
Bueno o Bastante	27,5%	55
Muy Bueno o Mucho	16,5%	33
NS	6,0%	12
NC	2,0%	4
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,3	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	5,8	

Comentario.

Nivel de conocimiento inicialmente aceptable, pero constituye un área de posible mejora teniendo en cuenta el número de usuarios potenciales del servicio.

Pregunta abierta nº 2.

Entre los objetivos de esta encuesta se encuentra identificar las expectativas de los usuarios de los Servicios de la Uex y ponerlas a disposición de los mismos, con el convencimiento de que esta información concreta puede ser de gran ayuda y orientación.

Estos datos pueden servir de reflexión, bien sea de cara a un posible replanteamiento del trabajo realizado o bien sea para comprobar si se necesita una mejor comunicación de las funciones asignadas y la labor desarrollada a los usuarios.

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas en este sentido.

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Que ayude al estudiante en todo lo que necesitemos
información
Facilidades y ahorro de tiempo en las tareas administrativas, ayuda con los problemas
Que tenga toda la información que cualquier usuario pueda precisar.
información relativa a la administración de la uex y su gestión y vida académica
Obtener información apropiada respecto a determinadas consultas (becas, concursos, noticias actualidad, eventos...).
Que aporte la información que todo usuario necesite en relación con lo que tenemos en la uex, lo que ésta nos ofrece, lo que podemos encontrar en la web, aquello que se puede conseguir, lo que se puede estudiar, solicitar,.....
Información en todos los campos y a toda la comunidad universitaria
Claridad en las explicaciones de nuestras dudas.
Que sea un servicio rápido, eficaz y eficiente
temas más cercanos y más información sobre trabajo que es lo que más preocupa
Realmente lo desconozco
Resolución rápida de problemas administrativos
Eficacia y rapidez
Atención rápida y eficiente al usuario y de forma personalizada.
Precisamente lo que su nombre indica, una excelente información y atención administrativa a todo el alumnado que así lo precise.
La información actualizada de los eventos más relevantes para estudiantes, pas y profesores
Atención personalizada e información sobre aspectos de mi interés
Que informen de los distintos eventos de nuestra universidad
Ayudar y orientar en las cuestiones no académicas entre universidad y alumno
eficacia y buen trato personal
Que funcionen como hasta ahora
Que los que trabajan ahí se pongan de acuerdo para favorecer la correcta información
Información sobre prácticamente cualquier cosa
Respuestas planteadas por los universitarios

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Que sea eficiente y eficaz a la vez que rápido
Que trabaje eficientemente
No conozco el servicio, pero ello se debe a que me he incorporado a la uex hace pocos meses. De entrada, ya digo, sin saber nada de él, esperarí­a recibir información, por ejemplo a través de correos electrónicos, sobre convocatorias para solicitar proyectos de investigación, estancias, etc. y a distintas escalas (ue, nac., y ccaa).
Rapidez, fiabilidad, conocimientos.etc.
Información rápida, dar posibles vías para resolver problemas administrativos.
Ayuda para resolver mis dudas
Solución satisfactoria de las cuestiones planteadas y proporción puntual de información suficiente y clara
Información sobre los distintos trámites, cursos, etec, que pueden realizarse en la universidad de extremadura y de los servicios que ésta ofrece de tipo deportivo, cultural, etc.
Información acerca del servicio al que tengo que dirigirme para diferentes asuntos, becas para los estudiantes y cursos.
Que ofrezca una buena información actualizada a los alumnos de la universidad
Creo que sería más interesante más información de cómo funciona y qué servicio nos presta al alumno.
Información sobre cualquier tema administrativo de la uex
Más personal
Que me resuelva mis dudas académicas y me ayude ante posibles problemas relacionados con mis estudios.
Información de interés profesional
Sospecho que será otra institución que tira del dinero de nuestras matrículas
Información de interés para universitarios de extremadura
información al día de las noticias y de forma actualizada
Información y formación
Información puntual y precisa
Información actualizada y que me resuelvan los problemas que les consulto o que me indiquen que camino debo seguir para resolverlos.
Que proporcione información a los estudiantes
Que sea rápido y eficaz y que cuando vaya a la secretaría de mi facultad no esté vacía porque todos se hayan ido a tomar café o a desayunar.
Desconozco los servicios que podéis ofrecer
Aclaración de cuestiones administrativas relacionadas con la universidad
Información de la diplomatura universitaria que estoy realizando a través de medios informáticos, pues la mitad de las veces no se abre y en su mayoría de las veces no tiene cambios, por no contener, no contiene ni fecha de exámenes ni de horarios y por no decir ya lo de la información de notas no se si corresponde a ustedes o es propio de la escuela de enfermería.
Que se dirija más al alumnado y que sea más activo
No lo sé
Que haga todo lo posible por solucionar los problemas de los alumnos (dudas,preguntas...) y nos atiendan debidamente

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Eficacia
Información concreta sobre servicios, posibilidades, opciones, et. Ofrecidas por la uex cuando lo necesite
Que siga igual que hasta ahora
Información de todo tipo en el mundo universitario
Mayor claridad en la resolución del problemas
Resolver las cuestiones planteadas con eficacia
Eficacia y rapidez
Una información clara y fácilmente accesible
Obtener información directa o indicación de dónde encontrarla
Solución a los problemas que puedan surgir en el desarrollo de nuestra tarea diaria
Información actualizada y atención personalizada
Que me resuelva las dudas sobre cuestiones administrativas relacionadas con la gestión universitaria de todo tipo (supongo, aunque nunca lo he usado por falta de información sobre él)
Resuelvan temas administrativos de alumnado
celeridad
justamente lo que dice: información y buena atención
Información puntual sobre todas las cuestiones universitarias
Espero una información y lo único que recibo una derivación a otro servicio
Atención administrativa
Información concisa, asesoramiento y derivación a sitios concretos, inmediatez.
Información sobre el resto de servicio que ofrece la uex.
Que sigan siendo amables en su atención y, de ser posible que amplien la información que facilitan tanto a los estudiantes como al PDI (y la mantengan actualizada)
Buena información, independencia y autonomía
Que informe
Información administrativa
Calidad
Difusión de información
La mejor información y atención ya que es el servicio que nos representa ante los potenciales usuarios
Información y ayuda, rápida y eficaz, cuando lo necesite. Menos burocracia
Información y ayuda.
Información

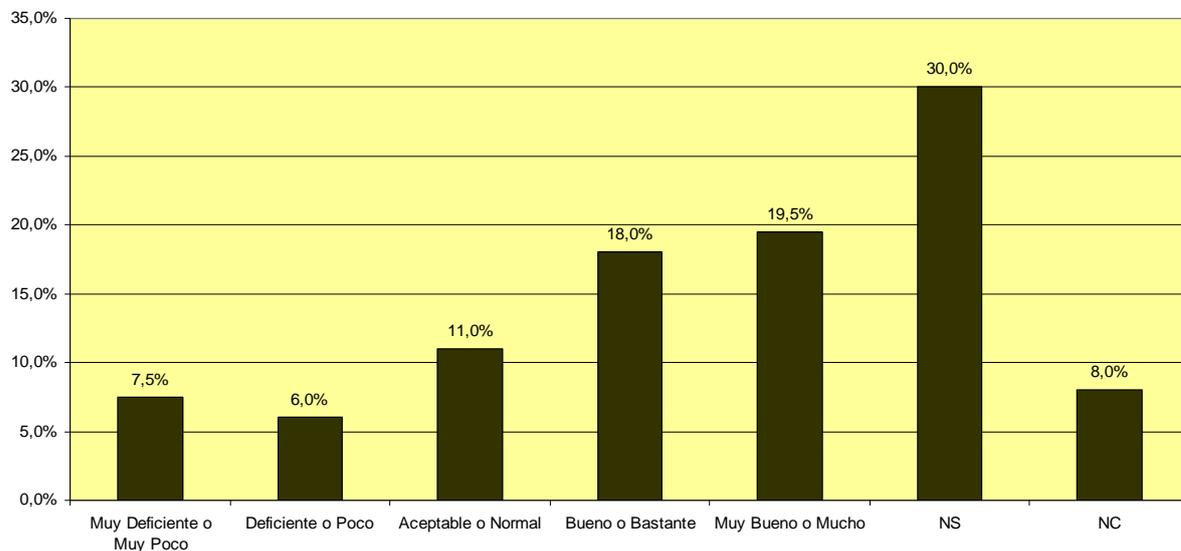
EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Orientación al alumnado
Que me guíen y orienten
Información
Asesoramiento laboral
Atención
Ayuda e información sobre temas relacionados con mi carrera y el mundo universitario
Asesoramiento e información
Lo que recibo
Información eficaz
Buena atención
Información sobre becas, cursos, etc.; además de que me puedan resolver muchas dudas respecto a funcionamiento y procedimientos de la Uex.
Información
Lo mejor
Impulsar y orientar al alumnado de Extremadura
Mucho más
Atención e información cordial
Que sea aceptable cosa que dudo
Información en temas universitarios
Información
Que solucione problemas

Resumen de las expectativas más mencionadas:

- Que el SIAA sea eficaz y rápido en su gestión
- Que ofrezca una información actualizada, clara, accesible y que sea de interés para la comunidad universitaria.
- Que ayude a resolver problemas de tipo académico o administrativo
- Que ofrezca una atención personalizada
- Que sirva de guía, orientación y asesoramiento al alumnado
- Que haga una derivación correcta a la hora de resolver cuestiones relacionadas con otros Servicios de la Uex
- Que realice una buena labor de difusión de la información de otros Servicios o actividades que se lleven a cabo en la Uex

Pregunta 3.
¿Le ha resultado fácil contactar con el SIAA...?

3.1. Por teléfono



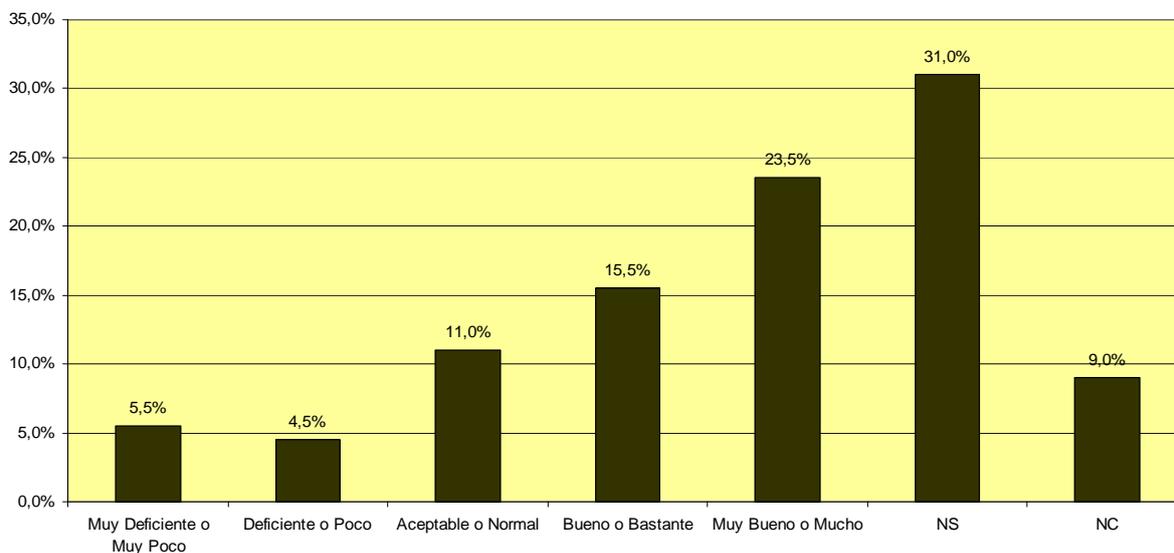
P3.1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	7,5%	15
Deficiente o Poco	6,0%	12
Aceptable o Normal	11,0%	22
Bueno o Bastante	18,0%	36
Muy Bueno o Mucho	19,5%	39
NS	30,0%	60
NC	8,0%	16
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,6	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	6,5	

Comentario.

Valoración aceptable, pero con importante margen de mejora.

Pregunta 3.
¿Le ha resultado fácil contactar con el SIAA...?

3.2. Por correo electrónico



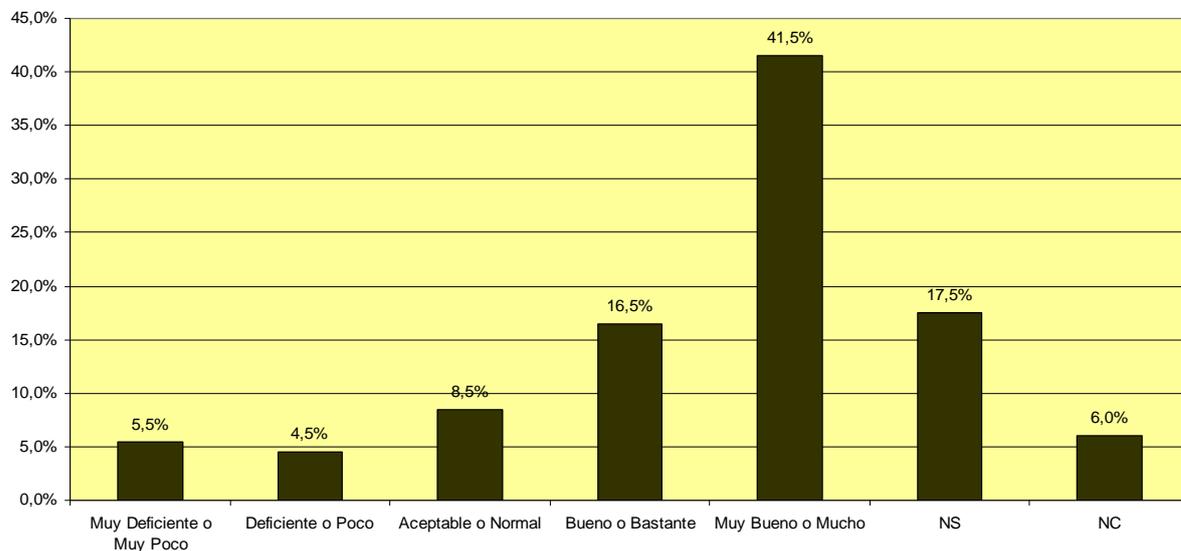
P3.2. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,5%	11
Deficiente o Poco	4,5%	9
Aceptable o Normal	11,0%	22
Bueno o Bastante	15,5%	31
Muy Bueno o Mucho	23,5%	47
NS	31,0%	62
NC	9,0%	18
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,8
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		7,0

Comentario.

Valoración buena de este aspecto del servicio prestado.

Pregunta 3.
¿Le ha resultado fácil contactar con el SIAA...?

3.3. Contacto personal



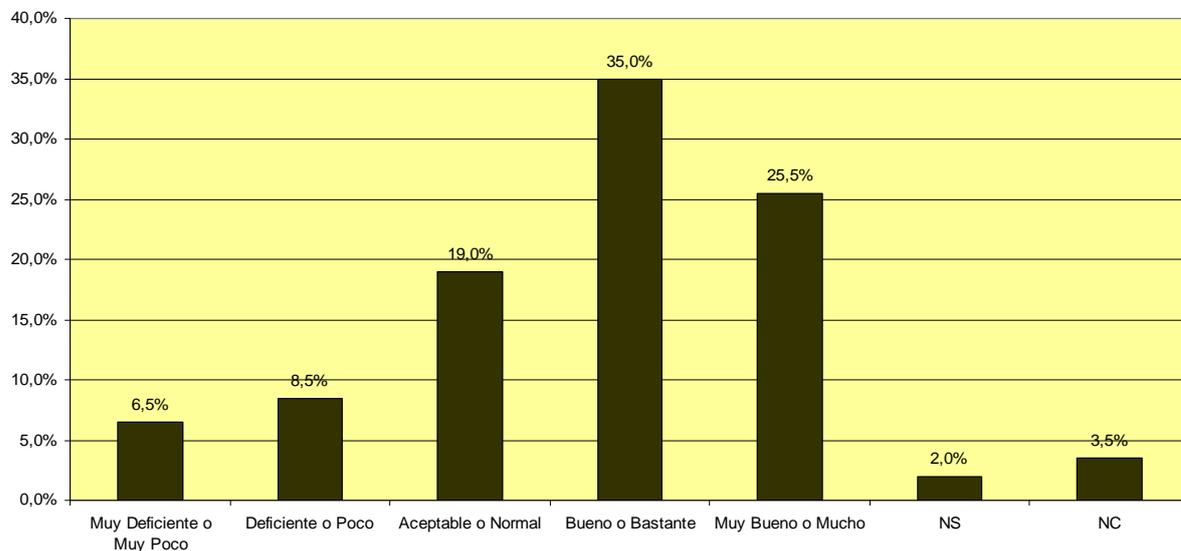
P3.3. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,5%	11
Deficiente o Poco	4,5%	9
Aceptable o Normal	8,5%	17
Bueno o Bastante	16,5%	33
Muy Bueno o Mucho	41,5%	83
NS	17,5%	35
NC	6,0%	12
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	4,1	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,7	

Comentario.

Este aspecto constituye uno de los puntos fuertes del Servicio.

Pregunta 4.
¿Le es fácil acceder a la información...?

4.1. En la página web de la Uex



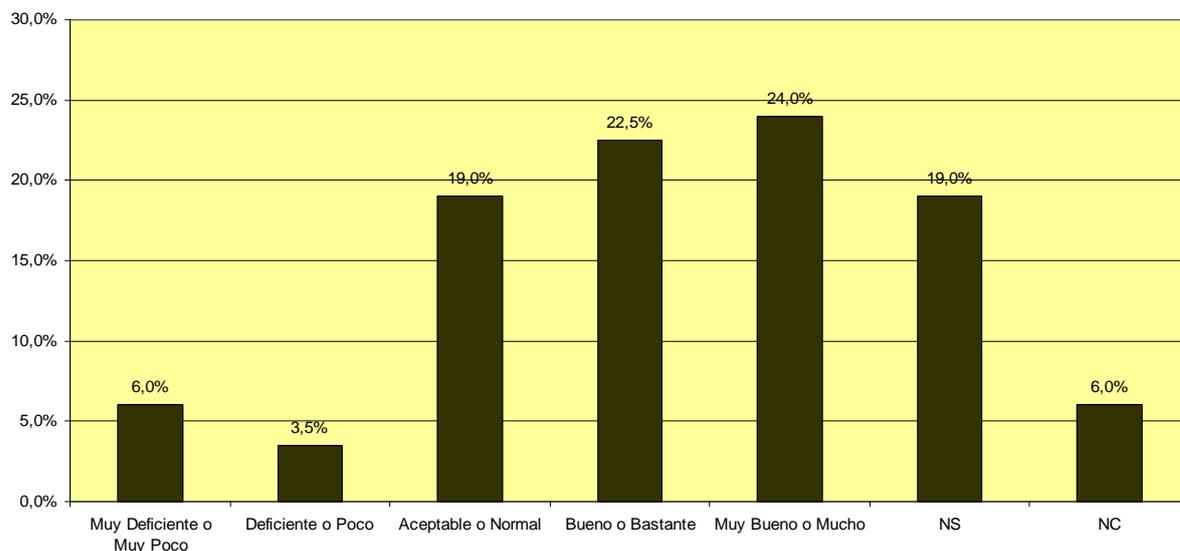
P4.1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	6,5%	13
Deficiente o Poco	8,5%	17
Aceptable o Normal	19,0%	38
Bueno o Bastante	35,0%	70
Muy Bueno o Mucho	25,5%	51
NS	2,0%	4
NC	3,5%	7
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,7	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,7	

Comentario.

Valoración aceptable, pero con importante margen de mejora.

Pregunta 4.
¿Le es fácil acceder a la información...?

4.2. En la página web del SIAA



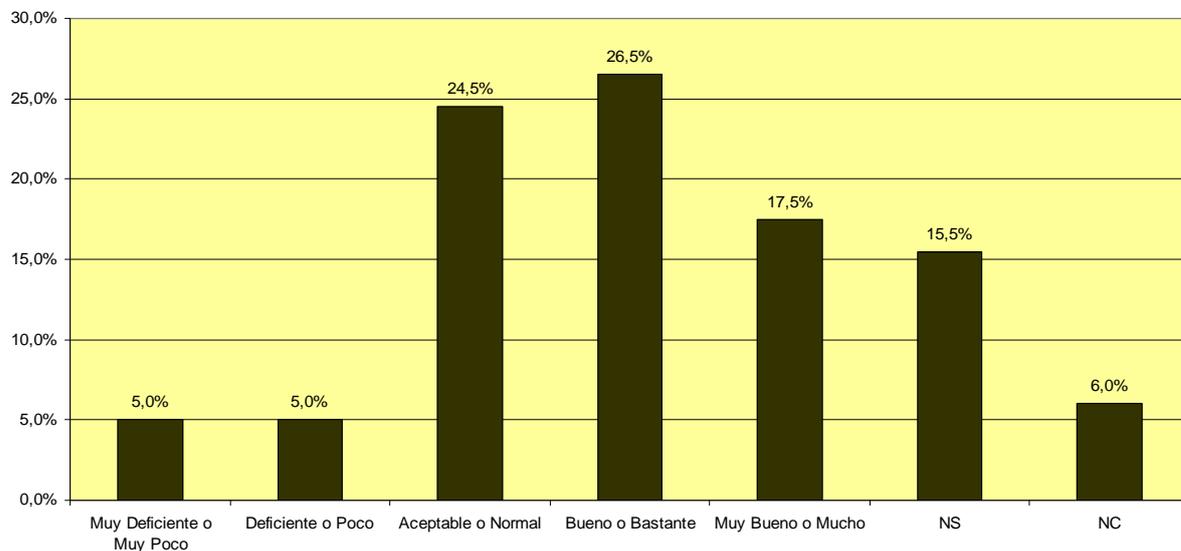
P4.2. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	6,0%	12
Deficiente o Poco	3,5%	7
Aceptable o Normal	19,0%	38
Bueno o Bastante	22,5%	45
Muy Bueno o Mucho	24,0%	48
NS	19,0%	38
NC	6,0%	12
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,7
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		6,8

Comentario.

Valoración aceptable, pero con importante margen de mejora.

Pregunta 5.
¿Considera que la información disponible en la página web del SIAA...?

5.1. Es clara y suficiente



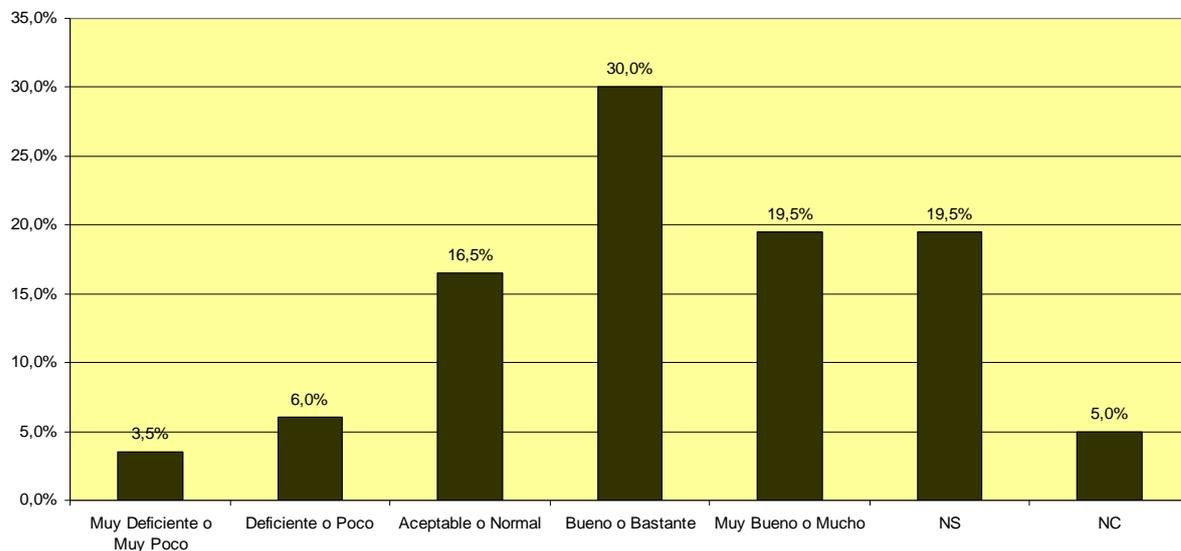
P5.1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,0%	10
Deficiente o Poco	5,0%	10
Aceptable o Normal	24,5%	49
Bueno o Bastante	26,5%	53
Muy Bueno o Mucho	17,5%	35
NS	15,5%	31
NC	6,0%	12
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,6	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,5	

Comentario.

Valoración aceptable, pero con importante margen de mejora.

Pregunta 5.
¿Considera que la información disponible en la página web del SIAA...?

5.2. Es adecuadamente actualizada

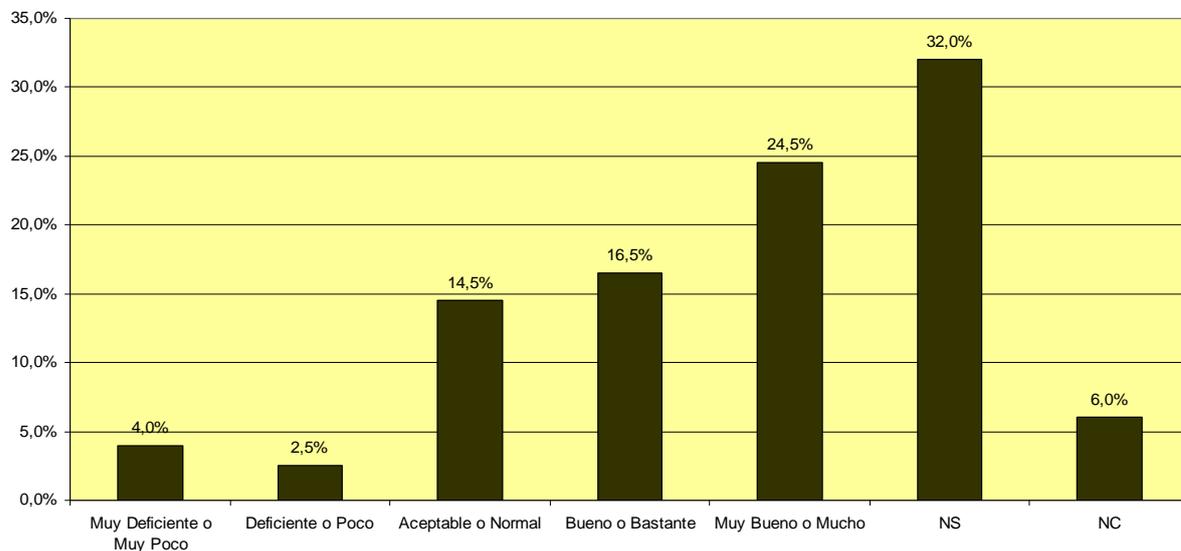


P5.2. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,5%	7
Deficiente o Poco	6,0%	12
Aceptable o Normal	16,5%	33
Bueno o Bastante	30,0%	60
Muy Bueno o Mucho	19,5%	39
NS	19,5%	39
NC	5,0%	10
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)	3,7	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,9	

Comentario.
 Valoración buena.

Pregunta 6.
¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta...?

6.1. En la atención telefónica

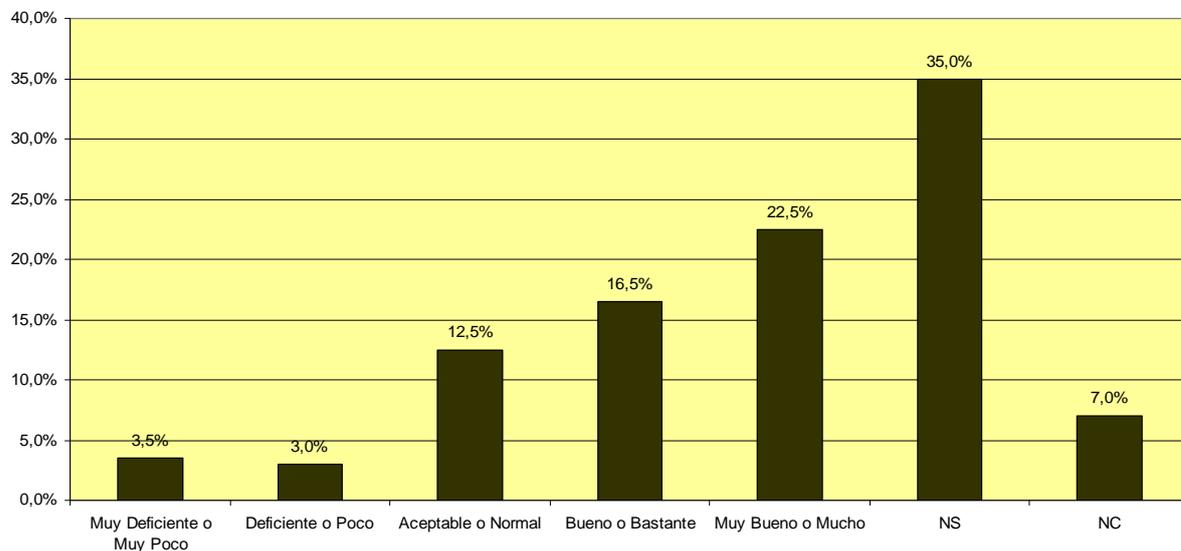


P6.1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,0%	8
Deficiente o Poco	2,5%	5
Aceptable o Normal	14,5%	29
Bueno o Bastante	16,5%	33
Muy Bueno o Mucho	24,5%	49
NS	32,0%	64
NC	6,0%	12
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)	3,9	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,2	

Comentario.
 Valoración buena.

Pregunta 6.
¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta...?

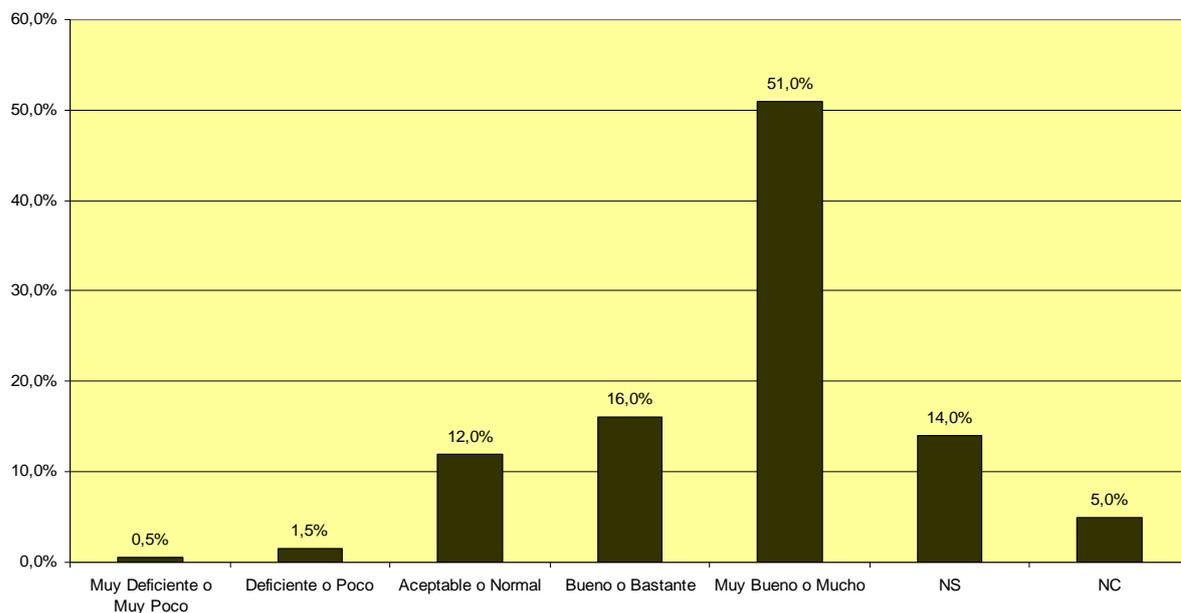
6.2. Mediante correo electrónico



P6.2. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,5%	7
Deficiente o Poco	3,0%	6
Aceptable o Normal	12,5%	25
Bueno o Bastante	16,5%	33
Muy Bueno o Mucho	22,5%	45
NS	35,0%	70
NC	7,0%	14
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	3,9	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,2	

Comentario.
 Valoración buena.

Pregunta 7.
¿El personal del SIAA le ha atendido de una manera cortés y educada?

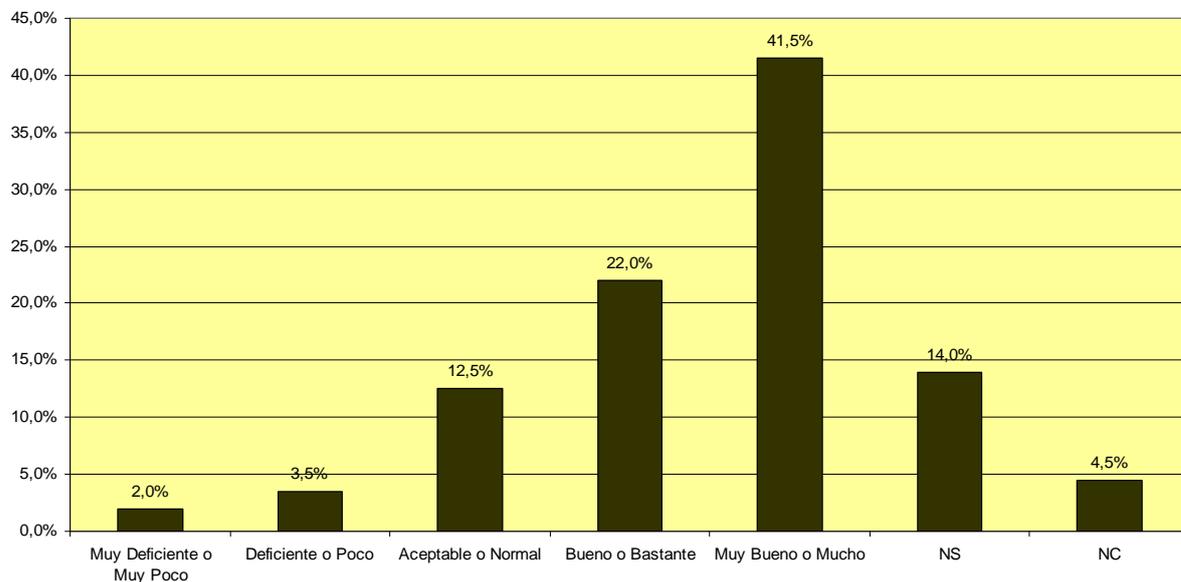


P7. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	0,5%	1
Deficiente o Poco	1,5%	3
Aceptable o Normal	12,0%	24
Bueno o Bastante	16,0%	32
Muy Bueno o Mucho	51,0%	102
NS	14,0%	28
NC	5,0%	10
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	4,4	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,6	

Comentario.

Nivel de satisfacción de los usuarios muy alto. Constituye, sin duda, la principal fortaleza del Servicio.

Pregunta 8.
¿Cree que ha sido gestionado adecuadamente el problema por el que contactó con este Servicio?

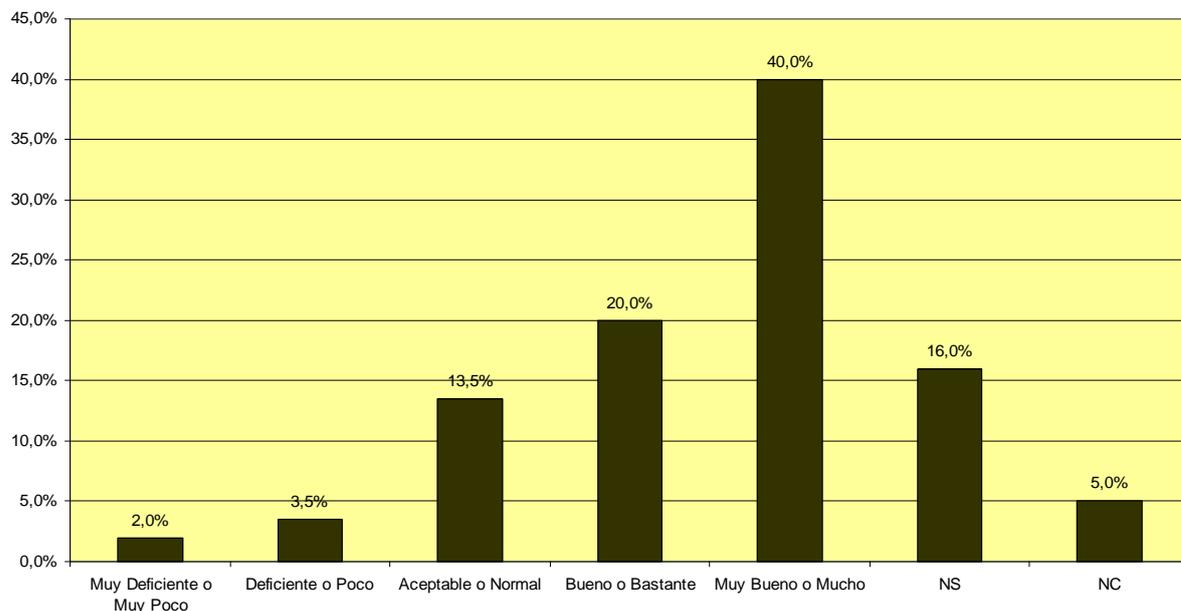


P8. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,0%	4
Deficiente o Poco	3,5%	7
Aceptable o Normal	12,5%	25
Bueno o Bastante	22,0%	44
Muy Bueno o Mucho	41,5%	83
NS	14,0%	28
NC	4,5%	9
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	4,2	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	8,0	

Comentario.

Valoración bastante buena.

Pregunta 9.
¿Se ha resuelto satisfactoriamente este asunto?

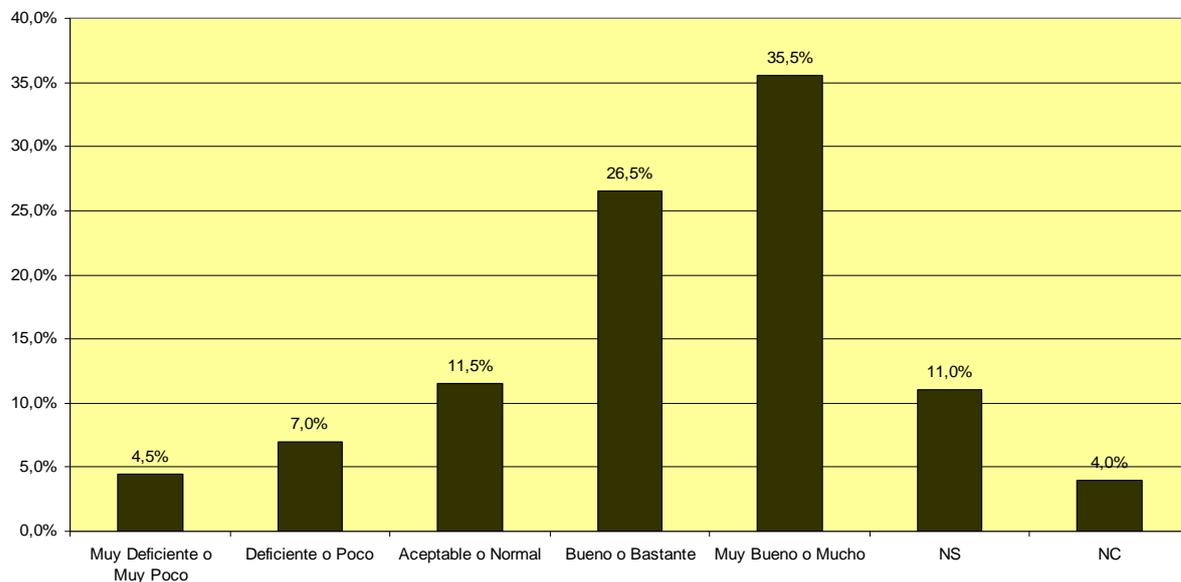


P9. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,0%	4
Deficiente o Poco	3,5%	7
Aceptable o Normal	13,5%	27
Bueno o Bastante	20,0%	40
Muy Bueno o Mucho	40,0%	80
NS	16,0%	32
NC	5,0%	10
MEDIA (Escala 1-5)	4,2	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,9	

Comentario.

Valoración bastante buena.

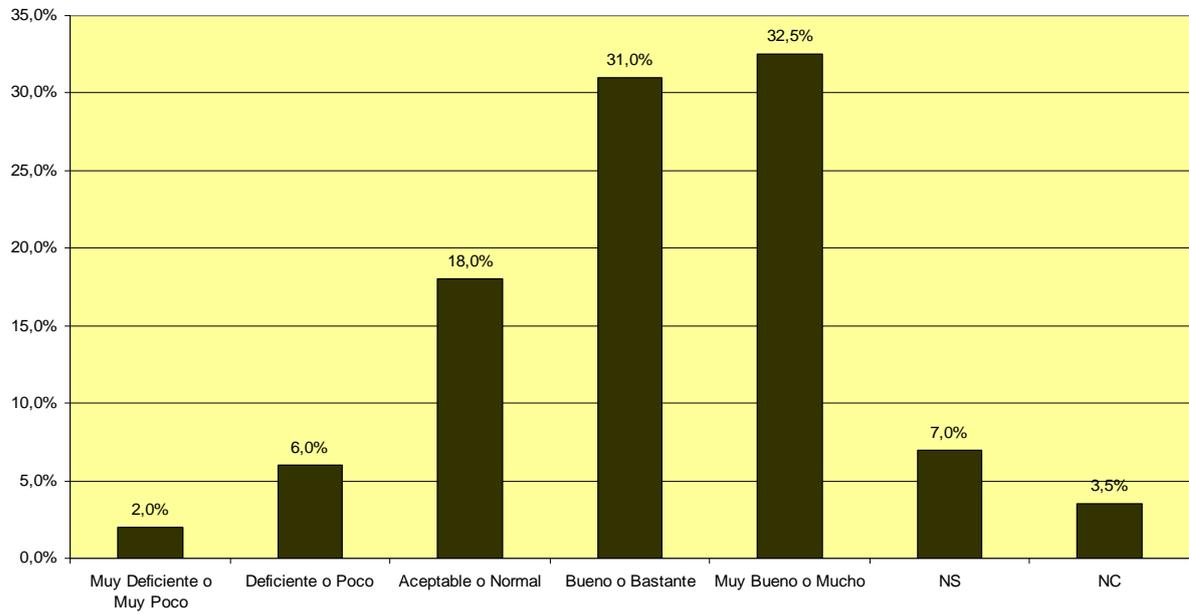
Pregunta 10.
¿Considera que el SIAA realiza una buena labor de difusión de la información institucional que se le transmite? (actualidad, eventos, etc.)



P10. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,5%	9
Deficiente o Poco	7,0%	14
Aceptable o Normal	11,5%	23
Bueno o Bastante	26,5%	53
Muy Bueno o Mucho	35,5%	71
NS	11,0%	22
NC	4,0%	8
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)		4,0
MODA		5
MEDIA (Escala 0-10)		7,4

Comentario.
 Valoración buena.

Pregunta 11.
VALORACIÓN GLOBAL DEL SIAA



P11.VG. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,0%	4
Deficiente o Poco	6,0%	12
Aceptable o Normal	18,0%	36
Bueno o Bastante	31,0%	62
Muy Bueno o Mucho	32,5%	65
NS	7,0%	14
NC	3,5%	7
MEDIDAS RESUMIDAS		
MEDIA (Escala 1-5)	4,0	
MODA	5	
MEDIA (Escala 0-10)	7,4	

Comentario.
 Valoración bastante buena.

P12. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Creo que de algún modo debería estar más visible en la web institucional para que se le viera aún más o mejor.
Creo que el siaa prestaría un estupendo servicio en coordinación con gabinete de prensa y servicio de bibliotecas, archivo y documentación.
Que siga trabajando con el mismo nivel que hasta ahora, y si se puede, mejor aún.
Falta personal para la cantidad de trabajo que tienen, lo que perjudica la rapidez en dar la información o atender al público, en ocasiones es imposible contactar con ellos porque todas la líneas están ocupadas.
Es un servicio esencial en nuestra universidad.
más información directa con becarios informando por las distintas instituciones públicas.
Más información acerca de lo que realiza el siaa, cómo se puede contactar con él, etc.
Son muy eficientes y agradables y asumen gran parte del trabajo de información que se debería de ofrecer en las secretarías de centros de la Universidad
A la mayoría de las cuestiones contesto NS, porque generalmente ha sido el SIAA el que se ha puesto en contacto con mi Centro para aclarar cualquier asunto o duda que le ha planteado algún alumno. En cuanto a su información, pág. Web y demás, sinceramente no suelo entrar en las webs de otros servicios, por lo que no conozco que información ofrecen.
La inclusión de un calendario con las actividades previstas podría ser de utilidad. Suelo acceder a la información a través de la página web de la UEX. Desconozco si existe un acceso directo a la página web de SIAA. No he realizado ninguna consulta telefónica o por correo y por tanto no puedo valorar los apartados 3,6-9. Para futuras encuestas sería preferible que en el apartado 12 no se utilizara este formato de tabla protegido que dificulta la escritura.
A veces no tiene personal suficiente para atender al público.
En numerosas ocasiones, hay información que no me llega a través del siaa, aunque sea de gran importancia, como puestos de trabajo y ciertos plazos y convocatorias, además se agradecería un poco más de claridad, porque ciertas cosas a veces resultan demasiado crípticas (concurso c-7 y c-2) y hay que navegar por todos lados para comprender qué es. gracias.
que sepan responder a nuestras dudas
Hacer la web más intuitiva
Mejorar aún más
En cuanto a la difusión tengo que decir que aún no es suficiente pues yo no conozco este sistema.
No sé cual es la tarea del siaa, ni su función
Mejora de la facilidad de acceso a la información en la página web.
Este servicio se destaca por su eficacia, y por el buen hacer y entrega de los profesionales que en ella trabajan. Hacen a veces auténticos sobreesfuerzos (y lo consiguen) por responder a las demandas que planteamos un público tan heterogéneo como somos el pas, alumnado y pdi.
Que se den a conocer más aún entre los alumnos.
Mayor información y más accesibilidad al siaa
Me parece que el siaa desempeña una excelente función en la uex.
Los mails recibidos podrían ser mas claros y concisos, además resulta complicado contactar por mail por que da error.
Valoro mucho que te atiendan sean ellos responsables o no de hacerlo. Si tienen la información, te la proporcionar, si no la tienen saben adonde remitirte y lo hacen muy bien.
presentación de información de becas o ayudas con mayor anticipación a la fecha tope de entrega de solicitudes.
Le envié un correo al rector a través de la página unex.es y todavía no me ha respondido su secretaria.

P12. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Sólo he accedido al servicio a través de la web, por lo que no he contestado al resto de preguntas, supongo que el equipo de trabajo es bueno, pero el diseño de la web de la uex me parece tan enrevesado que no encuentro bien la información, tengo que entrar por diferentes caminos para encontrar informaciones sobre becas, cursos, etc.
No he utilizado mucho este servicio, lo he utilizado sobre todo para informar a los alumnos.
He necesitado contactar con este servicio en muy pocas ocasiones, por lo que, algunas respuestas, las ignoro y no puedo evaluar su actuación.
Es un servicio imprescindible, debido a que facilitan a los universitarios la información para estar al día, que de otra manera sería muy complicado de obtener, mis felicitaciones para la organización del mismo y para los que desarrollan la actividad diaria en él.
Si he escrito tantos "no lo sé" es por que desconocía que el SIAA existiera o diera algún tipo de información, quizás para poder divulgar cosas a través del SIAA debería darse primero a conocer a los alumnos de la universidad.
A ser posible, me parecería oportuno que en cada diplomatura/licenciatura de Extremadura pudiera tener un tablón propio con la información siaa. Bien que lo ponga el mismo servicio siaa o bien por parte del personal que pagamos todo el mundo, dícese funcionario, estuviera pendiente de mantener informado a su alumnado.
La oficina está muy bien, el problema es que tienes que ir al rectorado de vez en cuando para poder enterarte de las novedades y consuetudemente, a veces, las coges tarde. Como propuesta de mejora, añado la difusión de la información por medio de boletines informativos vía correo electrónico o la colocación de carteles (de cursos..) en todos los centros.
No se nada sobre el SIAA
Las respuestas responden al escaso conocimiento y utilización de este servicio.
Me gustaría que quedara constancia de la profesionalidad del equipo. Como sugerencia sería conveniente que ampliaran la plantilla del servicio por la gran cantidad de trabajo.
Mayor actualización de eventos.
Muy atentos cada vez que vas a preguntar alguna cuestión
Desarrollar una herramienta más ágil y directa para transmitir información sobre actividades que se desarrollan en centros y servicios.
Acabo de entrar en la página web del servicio y me acabo de enterar de sus funciones, que no se corresponden del todo con lo que me esperaba, creo que es más un servicio de información institucional que de ayuda en la tramitación de cuestiones administrativas.
Se dé más a conocer y más fácil acceso, pues por las funciones atribuidas, este servicio tiene mucha importancia.
Son estupendos y prestan un servicio insustituible tanto para los que estamos dentro como para los que quieren entrar.
El acceso a la página web del servicio: http://www.unex.es/unex/servicios/siaa/inicio , me dice que tipo de servicio de información tenemos: ¡una patataaaaaa!...
Más personal en la oficina que pueda atender personalmente más usuarios al mismo tiempo.
Agradecer la paciencia que muestran y animar a que la sigan utilizando.
Seguir así o mejor.
Ánimo
Como profesor novel en la universidad, he recibido poca información sobre las funciones del siaa, desconozco, por ejemplo, si la página web del siaa es distinta de la de la universidad.
Excesivamente burocratizado, lento en la atención de las solicitudes de documentos que se le demandan.
Mayor difusión por las distintas Facultades, no limitarse a Internet
La página web de la Uex a veces no está disponible
En mi opinión debería existir más personal encargado de atender a los estudiantes, ya que, en ocasiones, las colas que se forman dan pie a que los estudiantes nos vayamos.

P12. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Seguir trabajando en la coordinación con los alumnos. Creo que es necesario que sea el centro de la información básica de la universidad y para ello ha de tener un contacto constante con los diferentes organismos
Creo que en la actualidad el servicio del SIAA abarca demasiados campos en proporción a los recursos económicos y humanos de los que dispone, por lo que sería, en mi opinión, muy positivo un mayor apoyo a este organismo, al margen del que prestamos la comunidad estudiantil.
Más personal, que hay mucha gente en el paro y la cola de espera es muy grande. Gracias.
Más personal para atender con más rapidez
Debería haber más personal y deberían contestar a los correos
Creo que necesitan más personal
He sido incapaz de acceder a cualquier tipo de servicio (e-mail, despachos virtuales, expediente personal...) aunque lo he intentado durante todo este curso. Era de suma importancia para mí por residir y trabajar en Badajoz y a la vez realizar mis estudios de Licenciado en Derecho en la Facultad de Cáceres, con horario de tarde.

Resumen de las sugerencias o comentarios más mencionados:

- Es un Servicio esencial, que desarrolla una labor imprescindible con gran profesionalidad, eficacia y amabilidad.
- Necesita más personal y más apoyo institucional, dado su volumen de trabajo.
- Debe darse más a conocer, ya que existe un desconocimiento de sus funciones y actividades por parte de un buen número de usuarios.
- Dar mayor visibilidad y accesibilidad a la información disponible.
- A veces la información ofrecida no es suficientemente clara.
- Tratar de minimizar los errores en los contactos vía e-mail.

4.3. Conclusiones.

Los resultados recogidos en los apartados anteriores ponen de manifiesto que **los usuarios del SIAA están bastante satisfechos con el servicio recibido**. Todos los aspectos que, en el momento de diseñar el cuestionario, fueron considerados determinantes de la calidad del servicio que presta el SIAA obtuvieron una valoración aceptable o buena, por lo que no se puede señalar ninguna debilidad significativa del servicio. Aún así, sí se pueden señalar los ejes sobre los que debería diseñar el plan de mejora del servicio: dimensión conocimiento y dimensión accesibilidad del servicio.

El primer eje sería el **augmentar el nivel de conocimiento del servicio**. Si se tiene en cuenta que la muestra se ha basado en usuarios reales del servicio, los datos sobre el nivel de conocimiento pueden ser mucho más bajo entre los usuarios potenciales. Debería reflexionarse si muchos usuarios potenciales no utilizan el servicio del SIAA por razones de desconocimiento y que, por tanto, el número de usuarios reales aumentaría significativamente si fuese más conocido. Gran parte de las sugerencias recibidas por los propios usuarios encuestados ponen de manifiesto el deseo de que el SIAA “se dé más a conocer”.

El segundo eje sobre el que podrían girar las acciones del plan de mejora tendría que ver con la **accesibilidad del servicio**. Ha sido precisamente en las preguntas relativas a la dimensión accesibilidad del servicio (preguntas 3, 4 y 5) donde la valoración obtenida ha sido más baja y, por tanto, existe un mayor margen de mejora.

Del lado positivo, hay que indicar que, sin lugar a duda, la **dimensión humana del servicio** prestado constituye la principal fortaleza del SIAA (las preguntas 3.3 y 7, relativas al personal, son las que obtienen una valoración más alta). También se obtiene una buena

valoración en la **dimensión técnica del servicio** (representada en las preguntas 6, 8, 9 y 10). En este sentido podemos decir que la principal función demandada por los usuarios, *divulgar información y ofrecer asesoramiento de forma eficaz y rápida*, es bien satisfecha por el SIAA.

Finalmente y en lo que se refiere al proceso metodológico del estudio, hay que indicar el SIAA y la propia UTEC deberán trabajar en próximas ediciones de la encuesta para aumentar el tamaño muestral y diseñar el cuestionario de forma que permita desagregar las opiniones en función del tipo de usuario de que se trate: alumnado, personal de la Uex, etc., pues los resultados globales pueden estar enmascarando algunas diferencias de valoración significativas según el tipo de usuario.

Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de febrero del año 2010.

5. Anexo: Modelo de cuestionario.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA



Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:
1-Muy Deficiente ó Muy Poco 2-Deficiente ó Poco 3-Aceptable o Normal
4-Bueno ó Bastante 5-Muy Bueno ó Mucho NS-No lo sé

1.	¿Conoce las funciones que tiene asignadas el SIAA?	<input type="checkbox"/>					
		1	2	3	4	5	NS
2.	¿Qué espera de nuestro Servicio?						

3.	¿Le ha resultado fácil contactar con el SIAA...?	3.1. Por teléfono	<input type="checkbox"/>					
		3.2. Por correo electrónico	<input type="checkbox"/>					
		3.3. Contacto personal	<input type="checkbox"/>					
4.	¿Le es fácil acceder a la información...?	4.1. En la página web de la Uex	<input type="checkbox"/>					
		4.2. En la página web del SIAA	<input type="checkbox"/>					
5.	¿Considera que la información disponible en la página web del SIAA...?	5.1. Es clara y suficiente	<input type="checkbox"/>					
		5.2. Es adecuadamente actualizada	<input type="checkbox"/>					
6.	¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta...?	6.1. En la atención telefónica	<input type="checkbox"/>					
		6.2. Mediante correo electrónico	<input type="checkbox"/>					
7.	¿El personal del SIAA le ha atendido de una manera cortés y educada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	¿Cree que ha sido gestionado adecuadamente el problema por el que contactó con este Servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	¿Se ha resuelto satisfactoriamente este asunto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	¿Considera que el SIAA realiza una buena labor de difusión de la información institucional que se le transmite? (actualidad, eventos, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	VALORACIÓN GLOBAL DEL SIAA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Sugerencias o comentarios:							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

UTEC. Plaza de Caldereros, 2. 10071 CÁCERES. Tel: 927/257042 o Ext: 57042. E-mail: evalua@unex.es v.04.09