

**INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LA
SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
ADMINISTRATIVA (SIAA)**

(Año 2017)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Descripción del proceso.	4
2.1 <i>Diseño del cuestionario.....</i>	<i>4</i>
2.2 <i>Periodo de recogida y procesamiento de los datos.....</i>	<i>4</i>
2.3 <i>Identificación de los usuarios.....</i>	<i>4</i>
2.4 <i>Garantía de privacidad.....</i>	<i>4</i>
3. Aspectos generales de la encuesta.....	4
3.1 <i>Descripción de los cuestionarios.....</i>	<i>4</i>
3.2 <i>Escala de valores.....</i>	<i>4</i>
4. Número de encuestas realizadas.....	5
5. Descripción del análisis.....	5
6. Representación de los resultados de las encuestas.....	6
6.1 <i>Gráficos generales.....</i>	<i>6</i>
6.2 <i>Colectivo, forma de acceso y conocimiento de funciones del SIAA.....</i>	<i>8</i>
6.3 <i>Representación de los resultados por preguntas.....</i>	<i>8</i>
6.4 <i>Observaciones y sugerencias.....</i>	<i>14</i>
6.5 <i>Conclusiones.....</i>	<i>17</i>
7. Modelo de cuestionario.....	18

1. Introducción.

Desde que en 1998, 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 (EEES) 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.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como **Misión** la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El **Plan Estratégico de la UEx 2014-2018** aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la **Calidad**: *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: **Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad**, concretado en el **Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión** y desplegado a través de varias estrategias de acción (**estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión**).

Además la reciente aprobada **Política de Calidad de la UEx** plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- **EJE 6.** Conseguir un compromiso permanente de **mejora continua** como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interno de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las **Encuestas de Satisfacción de Usuarios con la Sección de Información y Atención Administrativa**, realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua de la Sección y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del SIAA se describe a continuación.

2.1 Diseño del cuestionario.

Los cuestionarios han sido diseñados por el personal de la UTEC, en colaboración con el SIAA. Se han ido consensuando las diferentes preguntas hasta llegar al modelo definitivo.

2.2 Periodo de recogida y procesamiento de los datos.

El periodo de recogida de encuestas se inició en Julio y terminó a finales de Octubre del presente año. Se han recogido cuestionarios en papel mediante urnas instaladas en las puertas de la Sección y también vía Internet accediendo al cuestionario en la página web del SIAA.

Una vez cumplimentados los cuestionarios se ha dado traslado a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico de resultados.

2.3 Identificación de los usuarios.

La primera pregunta del cuestionario permite identificar el tipo de usuario que se relaciona con el SIAA, que son los Estudiantes, PDI o Profesor contratado y PAS o Técnico de apoyo.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados respetando este carácter.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

El [cuestionario](#) se divide en tres apartados claramente diferenciados:

- En el primero se identifican el tipo de usuario, la forma en que ha sido atendido y el grado de conocimiento de las funciones del SIAA.
- Seguidamente vienen las cuestiones a evaluar utilizando una escala del 1 al 5.
- Por último existe un apartado para aportar Sugerencias y Comentarios.

3.2 Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert, teniendo en cuenta que “1” significa “totalmente en desacuerdo” y “5” “totalmente de acuerdo”.

Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción NS/NC (No Sabe/No Contesta).

4. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de **271** encuestas con la siguiente distribución:

- Presenciales: **23**.
- Vía web: **248**.

5. Descripción del análisis.

La representación de los resultados de las encuestas comienza con dos gráficos en los que se muestran las medias aritméticas de cada cuestión planteada calculadas en la escala Likert (1-5) y las modas (valores más repetidos en cada pregunta). Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, se muestran los resultados para cada una de las preguntas de los diferentes cuestionarios. Se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, correspondiendo el eje vertical a la escala de valores (de 1 a 5) y el eje horizontal al porcentaje correspondiente al número de respuestas de cada valor. Los gráficos se acompañan de unas tablas en las que se muestran numéricamente los mismos datos, junto con las medias aritméticas y modas de cada pregunta.

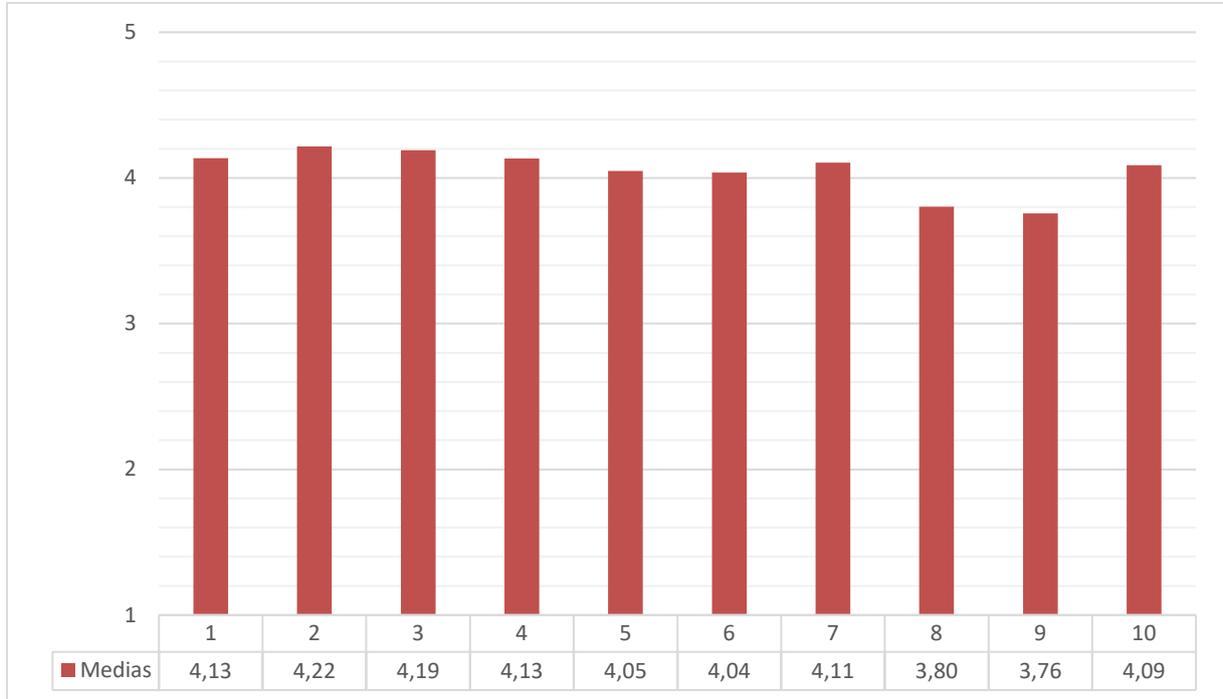
También se recogen las sugerencias y comentarios planteados por los encuestados.

Por último se realiza un análisis global en el apartado de conclusiones.

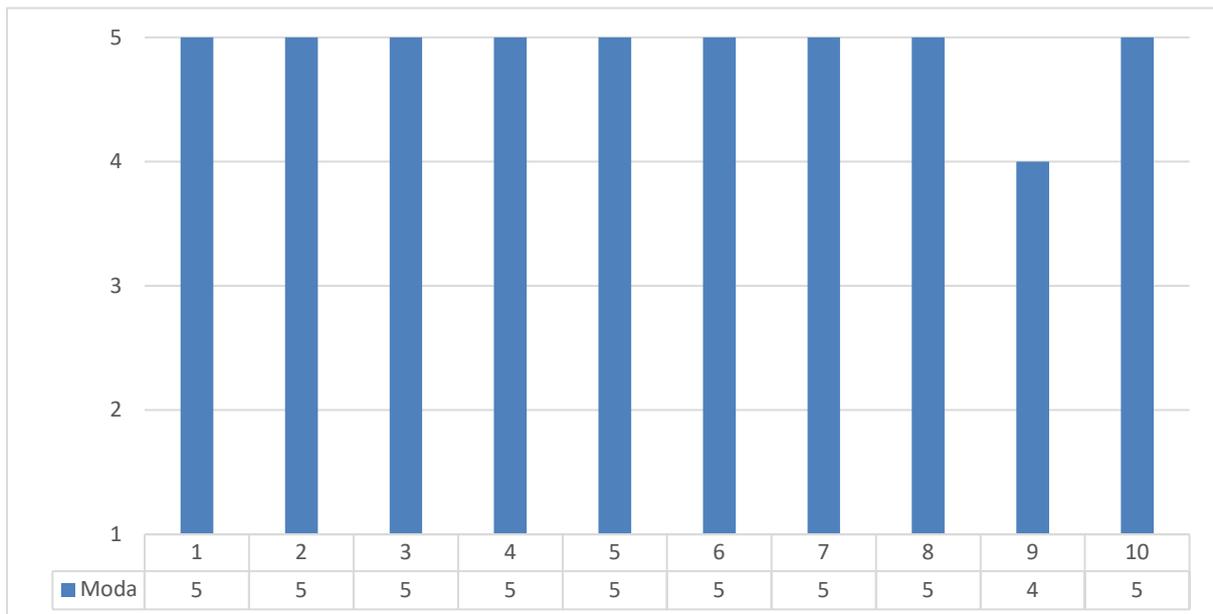
6. Representación de los resultados de las encuestas.

6.1 Gráficos generales.

MEDIAS ARITMÉTICAS RESULTANTES EN CADA PREGUNTA (Escala Likert 1-5)



MODAS (VALOR MÁS REPETIDO EN CADA PREGUNTA)



Preguntas de las que se compone el cuestionario:

1. Facilidad que he tenido para contactar con el SIAA
2. Consideración y amabilidad en el trato que he recibido por parte de su personal
3. Actitud y disposición que he percibido para atenderme
4. Profesionalidad y confianza que me ha transmitido el comportamiento de sus trabajadores
5. Claridad y precisión con la que se me ha informado
6. Adecuada gestión del problema, incidencia o asunto que he planteado
7. Resolución de esta incidencia en el plazo adecuado o, si es el caso, en el establecido
8. Calidad y claridad de la información que he encontrado en la página web del SIAA (www.unex.es/siaa)
9. Actualización de la información colgada en esta página web (www.unex.es/siaa)
10. Grado de satisfacción general con el servicio que se ha prestado

6.2 Colectivo, forma de acceso y conocimiento de funciones del SIAA.

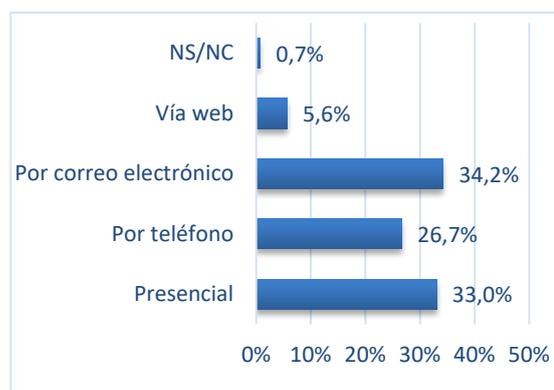
El cuestionario incluye una pregunta referente al colectivo de pertenencia. De los encuestados son los estudiantes el colectivo más numeroso, seguido del PDI.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
Estudiante	134	49,4%
PDI o profesor contratado	81	29,9%
PAS o Técnico de apoyo	2	0,7%
Ninguna de las anteriores	53	19,6%
NS/NC	1	0,4%
TOTAL	271	100%

También se les pregunta por la forma de atención. Es una pregunta que admite respuesta múltiple, por ésta razón el total de respuestas supera el número de encuestados. Destacan la atención por correo electrónico y presencial como las vías más utilizadas.



TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
Presencial	135	33,0%
Por teléfono	109	26,7%
Por correo electrónico	140	34,2%
Vía web	23	5,6%
NS/NC	2	0,7%
TOTAL	409	100%



Por último dentro de este primer bloque, se incluye una pregunta sobre el conocimiento de las funciones del SIAA. Un alto porcentaje sólo conoce alguna de sus funciones.

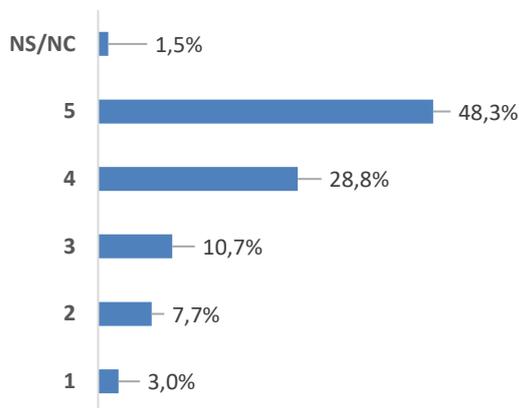
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
No, las desconozco por completo	41	15,1%
Conozco algunas de sus funciones	122	45,0%
Conozco muchas de sus funciones	73	26,9%
Sí, las conozco todas	33	12,2%
NS/NC	2	0,7%
TOTAL	271	100%



6.3 Representación de los resultados por preguntas.

1. Facilidad que he tenido para contactar con el SIAA

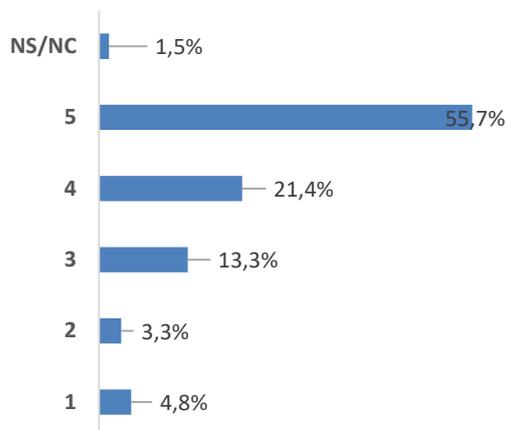
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	8	3,0%
2	21	7,7%
3	29	10,7%
4	78	28,8%
5	131	48,3%
NS/NC	4	1,5%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,13	
MODA	5	



El SIAA se muestra como una Sección fácilmente accesible a los usuarios.

2. Consideración y amabilidad en el trato que he recibido por parte de su personal

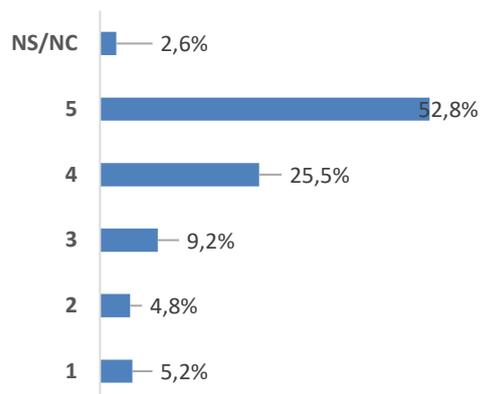
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	13	4,8%
2	9	3,3%
3	36	13,3%
4	58	21,4%
5	151	55,7%
NS/NC	4	1,5%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,22	
MODA	5	



La gran mayoría de encuestados considera que el personal del SIAA dispensa un trato amable hacia el usuario.

3. Actitud y disposición que he percibido para atenderme.

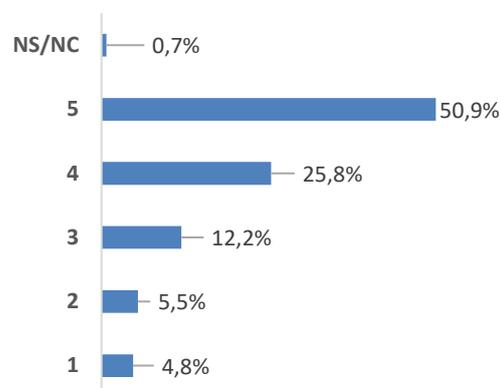
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	14	5,2%
2	13	4,8%
3	25	9,2%
4	69	25,5%
5	143	52,8%
NS/NC	7	2,6%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,19	
MODA	5	



Los encuestados valoran notablemente la actitud y disposición en la atención.

4. Profesionalidad y confianza que me ha transmitido el comportamiento de sus trabajadores.

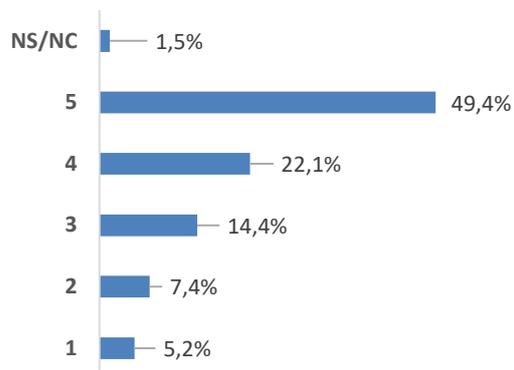
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	13	4,8%
2	15	5,5%
3	33	12,2%
4	70	25,8%
5	138	50,9%
NS/NC	2	0,7%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,13	
MODA	5	



Alto grado de satisfacción respecto a la profesionalidad y confianza transmitida por los trabajadores del SIAA.

5. Claridad y precisión con la que se me ha informado.

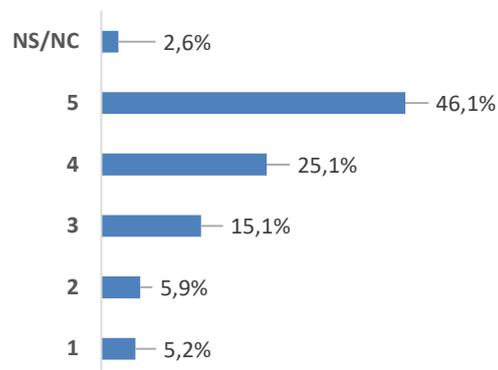
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	14	5,2%
2	20	7,4%
3	39	14,4%
4	60	22,1%
5	134	49,4%
NS/NC	4	1,5%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,05	
MODA	5	



Se valora notablemente la claridad y precisión en la información.

6. Adecuada gestión del problema, incidencia o asunto que he planteado.

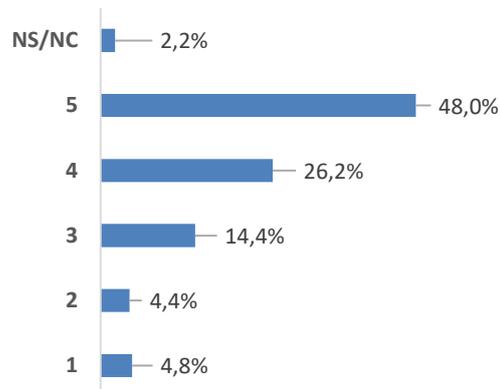
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	14	5,2%
2	16	5,9%
3	41	15,1%
4	68	25,1%
5	125	46,1%
NS/NC	7	2,6%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,04	
MODA	5	



Los usuarios valoran positivamente la gestión de los asuntos planteados.

7. Resolución de esta incidencia en el plazo adecuado o, si es el caso, en el establecido.

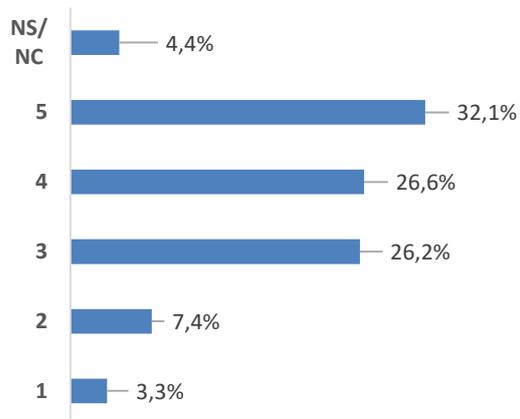
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	13	4,8%
2	12	4,4%
3	39	14,4%
4	71	26,2%
5	130	48,0%
NS/NC	6	2,2%
TOTAL	271	100%
MEDIA		4,11
MODA		5



El plazo de resolución de incidencias es el adecuado, según las valoraciones otorgadas.

8. Calidad y claridad de la información que he encontrado en la página web del SIAA.

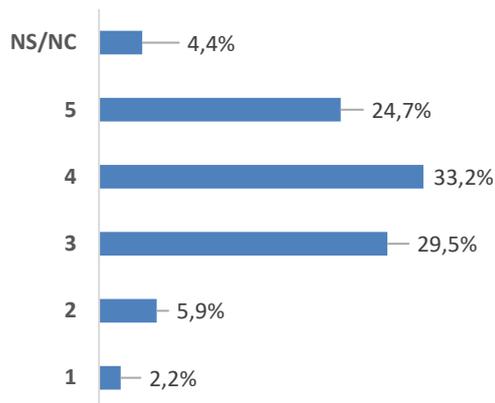
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	9	3,3%
2	20	7,4%
3	71	26,2%
4	72	26,6%
5	87	32,1%
NS/NC	12	4,4%
TOTAL	271	100%
MEDIA		3,80
MODA		5



Teniendo una valoración notable, tiene un mayor margen de mejora que los aspectos anteriormente analizados.

9. Actualización de la información colgada en esta página web (www.unex.es/siaa).

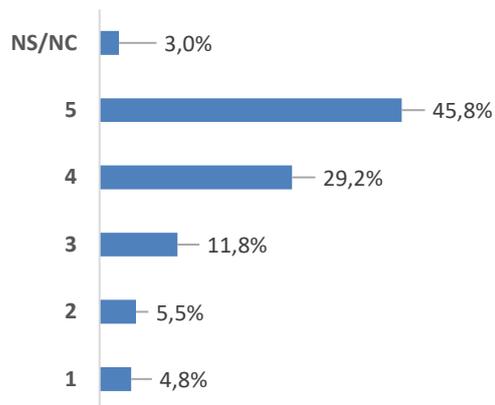
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	6	2,2%
2	16	5,9%
3	80	29,5%
4	90	33,2%
5	67	24,7%
NS/NC	12	4,4%
TOTAL	271	100%
MEDIA	3,76	
MODA	4	



Este aspecto es el que menos valoran los usuarios.

10. Grado de satisfacción general con el servicio que se ha prestado.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	13	4,8%
2	15	5,5%
3	32	11,8%
4	79	29,2%
5	124	45,8%
NS/NC	8	3,0%
TOTAL	271	100%
MEDIA	4,09	
MODA	5	



El grado de satisfacción general es bastante alto, teniendo en cuenta que la mayoría de las respuestas se sitúan entre el 4(Satisfecho) y principalmente en el 5(Muy Satisfecho).

6.4 Observaciones y sugerencias.

Se recogen literalmente en la siguiente tabla:

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
Personas muy correctas en el trato, dando todas las facilidades posibles. Sin duda un trato excepcional. Mencionando en especial a Irene.
Mención especial al funcionario Jesús por su profesionalidad y amabilidad. Gracias.
El personal que atiende debe tener más amabilidad.
La profesional del SIAA ha sido todo un ejemplo de trabajadora competente que ha sabido escucharnos y orientarnos.
Cierta persona que atiende en SIAA, nos ha recibido con malos modos puesto que "estaba atendiendo a otra persona", siempre se pueden decir las cosas con otras maneras.
Algunos de los indicadores de calidad están obsoletos, o simplemente no interesan para el alumnado en general, que es nuestra competencia, sería revisable algunos parámetros para tal fin, saludos.
Llevo poco tiempo en el cargo por lo que no puedo valorar la atención recibida adecuadamente.
La oficina del SIAA en Badajoz la encuentro muy pequeña para poder atender a la gente, las mesas están muy juntas y para poder atenderte es imposible no escuchar el "problema" que tiene la persona a la que están atendiendo al lado. Creo que hay poco personal para tanta atención que se necesita. Además, el SIAA es la primera imagen que los futuros alumnos ven, y son con los primeros con los que van a hablar, así que creo necesario un acondicionamiento más moderno y funcional. Gracias.
Me ha parecido genial como me han atendido para realizar mi matrícula condicional. Todo muy bien explicado y mucha rapidez.
Publicar en la página donde constan las adjudicaciones e número de plazas para cada especialidad, desde un principio, es decir para el grado.... hay 50,60....plazas. Un saludo.
Me han respondido con rapidez y de forma amable, pero han derivado mi problema a otro órgano (en mi casa en la secretaría de mi centro) sin decirme ni aclararme el motivo y sin responder a las preguntas que he realizado.
Necesito un certificado de notas de cuando estudié hace 20 en Mérida topografía. Llamo por teléfono al centro y me remiten a un teléfono de secretaría. Llamo como unas 600 veces al teléfono y no me cogen. Mando un correo electrónico en donde me pueda ayudar. Y me remiten al mismo teléfono en donde no contesta nadie. No es el ideal de atención al estudiante. Parece el ""vuelva usted mañana"" de toda la vida. Esperaría que alguien perdiera 5min en una gestión tan sencilla.
Sugiero mayor rapidez en la respuesta de correos electrónicos.
Soy totalmente nuevo y no tengo mucha información.
Después de estar una mañana completa intentando conseguir claves, sólo me han atendido días y la Secretaría de la Facultad de Educación, pasándome de un teléfono a otro y de un e-mails a otro.
La web es muy clara y precisa en sus procedimientos. Igualmente la atención personal en la facultad es excepcional. Ninguna queja al respecto.

<p>Se echa en falta una feria interna (para la comunidad universitaria) con los másteres, doctorados, equipos de investigación y demás opciones que tienen los miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS y Estudiantes). Felicidades por su trabajo.</p>
<p>Conozco el SIAA por las jornadas de puertas abiertas. Lo primero decir que una de las mujeres organizadoras del SIAA cuando cogió el micrófono (estando ya los chavales sentados) hizo un comentario que no venía a cuento sobre el lenguaje inclusivo dijo algo así como que: "¿qué es esa tontería de hablar con femenino y masculinos que el genérico es el masculino?". Este comentario nada tiene que ver con las JPA y la acústica era malísima la mayoría de la gente no se enteró de nada.</p>
<p>Entiendan las reglas por las que se rige la UEx y den respuestas reales en vez de aproximaciones erróneas de lo que se pide. Si no saben algo no informen erróneamente a quien le está consultando. Si hubiera hecho caso de las respuestas que me dieron hoy no estaría estudiando.</p>
<p>Convendría que se diera más publicidad y difusión a las funciones del SIAA. Por lo demás, magnifico trabajo.</p>
<p>Hay una persona que atiende con malos modos, lo que es plato de mal gusto tanto para ella como para mí. Espero corrija su actitud.</p>
<p>Seguir así, lo estáis haciendo muy bien.</p>
<p>Creo que es fundamental que el personal este informado dado que mis mayores problemas han sido a la hora de intentar resolver una duda que ellos totalmente desconocían.</p>
<p>Me han remitido demasiadas veces a otros servicios para concretar preguntas que tenía precisamente por la falta de claridad de esos otros servicios. Habría preferido que el SIAA me ayudara a recabar una respuesta precisa del servicio universitario correspondiente.</p>
<p>Una de las mujeres tiene una actitud que no es propia de cara al servicio social que realiza. Saben quién es. Lo demás todo perfecto, en concreto su compañero Jesús es un magnífico profesional que está de lleno involucrado en su labor pública. Gracias a personas responsables como él, los sistemas públicos existen en el mundo.</p>
<p>Tal vez sea necesaria una cierta publicidad de cara al PAS, porque me consta que hay compañeros que desconocen sus funciones y poder resolutivo. De los estudiantes no puedo hablar con seguridad, pero sospecho que ocurre otro tanto, sobre todo en los de nuevo ingreso.</p>
<p>Se les ha enviado información sobre algunos Cursos de Formación Permanente que no han llegado a aparecer en la web de la Universidad, ni tampoco hemos recibido noticias de que les haya llegado la información a los alumnos. Para poder dar difusión de la información tuvimos que recurrir a la Fundación Universidad Sociedad de la Uex que si facilitó la información e incluso puso noticias sobre el tema en cuestión.</p>
<p>Creo que se debería de informar lo máximo posible ante un problema con el que acudimos, pues en ocasiones ni los trabajadores conocen el mecanismo de resolución de dichos problemas.</p>
<p>Más amabilidad y disponibilidad.</p>
<p>Enhorabuena a los integrantes del Equipo de Badajoz y, en especial, a Marisol, su responsable. Tienen, además, la habilidad de saber integrar a quienes se incorporan a su oficina, de modo que las sustituciones no resienten la calidad del servicio.</p>
<p>Para empezar vuestra labor es maravillosa, tuve suerte de conocerlos el primer año que estude aquí, y cada vez que me ha surgido un problema, vuestra ayuda me sirvió para solventarlo. Que queráis mejorar es bueno, pero sois irremplazables. Mi única petición es que seamos entre todos capaces de daros más a conocer, pues muchos estudiantes desconocen vuestra labor. Sé que en este tema no paráis, pero creo que nunca sobraré esta labor publicitaria. Gran trabajo Marisol&equipo</p>

Muy amables y resolutivos ante todos los problemas que tenemos, con una rápida información para solventarlos.
Tardaron mucho en coger el teléfono y una vez conseguí contactar tenía varias preguntas que hacer, pero antes de poder realizar la segunda pregunta, colgaron.
Grandes profesionales los que encontré en el Servicio de Badajoz.
Son geniales, desde Marisol hasta el último que ha llegado.
Destacar su esfuerzo a pesar de la escasez de personal.
Sugiero que pongan más personal para la atención telefónica.
El horario telefónico podría ampliarse a algunas horas de la tarde para los que no puedan realizar consultas en horario de mañana. Gracias.
Los alumnos de Mérida pertenecemos igualmente a la UEx, todo lo q necesitaba saber para entrar en la universidad hubiera sido mucho más fácil. No es justo tener que ir hasta Badajoz para tener bien toda la información.
Es un servicio universitario con clara vocación de satisfacción al usuario.
Exactamente, algunos de los servicios que se nos prestan personalmente no distinguimos a qué pertenecen.
Quería felicitar al equipo del siaa en Badajoz, nada que ver con el mismo servicio en Cáceres.
La información trasladada es confusa y contradictoria a la facilitada por las propias facultades. La UEX no debería dar información errónea desde diferentes puntos, es imprescindible que el proceso de matriculaciones especiales y, por supuesto, el resto de temas, sean siempre objetivos y estén bajo un mismo criterio. Gracias.
La organización de ferias educativas y jornadas de puertas abiertas es estupenda. La información de matrícula y acceso a nuevos estudiantes también es muy buena.
Soy nuevo pero siempre hay cosas que mejorar chicos, muchas gracias.
Muy insatisfecha en general, las pocas veces que he necesitado ayuda por teléfono no me han ayudado en absoluto, es más, las contestaciones siempre han sido "en la página de la universidad viene claramente, búscalo", por no decir los modales con los que te atienden, que da la impresión de que molesto. No me quejaría si no me hubiese pasado varias veces ya o si fuese la única con esta opinión. Muchas gracias.
Hice una consulta en plazo de pré-inscripción de los másteres online y sólo casi un mes después me han respondido. No pude autenticarme en el sistema de registro para hacer la inscripción en plazo.
Agradecer el trato recibido.
Excelente trato, y muy clara la respuesta.
Gracias por la pronta respuesta de don Jesús Guerrero, quien me orientó sobre los pasos que debo seguir para poder estudiar en España.

Convénczame de por qué estudiar un grado en la UNEX antes que en Valladolid o Salamanca. Las residencias universitarias en Cáceres no tienen buena fama.

6.5 Conclusiones.

El número de encuestas recogidas (271) se puede considerar aceptable para poder dar cierta fiabilidad a las medias que se obtienen tras el tratamiento de los resultados de los cuestionarios. No obstante destaca el bajo número de encuestas recogidas en las urnas (23), por lo que sería conveniente para futuras encuestas dar mayor publicidad a éstas con el fin de recoger un mayor número de cuestionarios.

Respecto a los resultados obtenidos, destacan por su homogeneidad, estando la mayoría de los aspectos analizados en el rango de los cuatro puntos de media (escala 1-5), a excepción de la satisfacción con la calidad, claridad y actualización de la información en la página web del SIAA, que se sitúan ligeramente por debajo de los cuatro puntos.

En la siguiente tabla aparecen ordenados de mayor a menor, la media de los aspectos recogidos en el cuestionario, teniendo en cuenta que la escala utilizada va desde el 1-Muy Insatisfecho hasta el 5-Muy Satisfecho y que por tanto los resultados se pueden considerar notables, incluyendo entre los mismos el grado de satisfacción general con el servicio. También se observa que salvo en la última cuestión, el valor que más se repite en todas es el 5 (Muy satisfecho).

Aspectos recogidos en el cuestionario	Medias	Modas
Consideración y amabilidad en el trato que he recibido por parte de su personal	4,22	5
Actitud y disposición que he percibido para atenderme	4,19	5
Facilidad que he tenido para contactar con el SIAA	4,13	5
Profesionalidad y confianza que me ha transmitido el comportamiento de sus trabajadores	4,13	5
Resolución de esta incidencia en el plazo adecuado o, si es el caso, en el establecido	4,11	5
Grado de satisfacción general con el servicio que se ha prestado	4,09	5
Claridad y precisión con la que se me ha informado	4,05	5
Adecuada gestión del problema, incidencia o asunto que he planteado	4,04	5
Calidad y claridad de la información que he encontrado en la página web del SIAA (www.unex.es/siaa)	3,80	5
Actualización de la información colgada en esta página web (www.unex.es/siaa)	3,76	4

Por último los comentarios recogidos destacan por su heterogeneidad. No obstante, algunos de ellos coinciden en sugerir dar mayor publicidad a las funciones realizadas por el SIAA y en felicitar al personal del servicio, especialmente de la sección de Badajoz.

7. 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.

Marque en las casillas correspondientes:

Por favor, indique si es:		Indique de qué forma ha sido atendido (puede marcar más de una):		¿Conoce las funciones del SIAA?	
Estudiante	<input type="checkbox"/>	Presencial	<input type="checkbox"/>	No, las desconozco por completo	<input type="checkbox"/>
PDI o Profesor contratado	<input type="checkbox"/>	Por teléfono	<input type="checkbox"/>	Conozco algunas de sus funciones	<input type="checkbox"/>
PAS o Técnico de apoyo	<input type="checkbox"/>	Por correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Conozco muchas de sus funciones	<input type="checkbox"/>
Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/>	Vía web	<input type="checkbox"/>	Sí, las conozco todas	<input type="checkbox"/>

Indique su satisfacción con los siguientes aspectos relativos al SIAA.

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Insatisfecho 2-Insatisfecho 3-Conforme 4-Satisfecho 5-Muy Satisfecho

1.	Facilidad que he tenido para contactar con el SIAA	1	2	3	4	5
2.	Consideración y amabilidad en el trato que he recibido por parte de su personal	1	2	3	4	5
3.	Actitud y disposición que he percibido para atenderme	1	2	3	4	5
4.	Profesionalidad y confianza que me ha transmitido el comportamiento de sus trabajadores	1	2	3	4	5
5.	Claridad y precisión con la que se me ha informado	1	2	3	4	5
6.	Adecuada gestión del problema, incidencia o asunto que he planteado	1	2	3	4	5
7.	Resolución de esta incidencia en el plazo adecuado o, si es el caso, en el establecido	1	2	3	4	5
8.	Calidad y claridad de la información que he encontrado en la página web del SIAA (www.unex.es/siaa)	1	2	3	4	5
9.	Actualización de la información colgada en esta página web (www.unex.es/siaa)	1	2	3	4	5
10.	Grado de satisfacción general con el servicio que se ha prestado	1	2	3	4	5

Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus aportaciones y puntos de vista sobre cuestiones concretas. Esta información específica es muy valiosa, y puede sernos de gran ayuda para mejorar nuestro trabajo y el servicio que prestamos.

Por favor, indique aquí sus sugerencias y 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. 10003 CÁCERES. Tel: 927/257042 o Ext: 57042. E-mail: evalua@unex.es v.06.17