

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL

Año 2023

Elaborado por: Aurora Rodero Rodríguez Gestora de calidad de la UTEC Fecha: 27/03/2023	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC Fecha: 13/04/2023	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 29/05/2023
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	MATERIAL Y MÉTODOS	3
2.1.	Diseño del cuestionario	3
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de los datos.....	4
2.3.	Participación en la encuesta	4
2.4.	Garantía de privacidad	4
2.5.	Ficha de la encuesta	5
3.	RESULTADOS	6
3.1.	Pregunta 2 “¿Conoce las funciones que tiene asignadas la Sección de Acción Social y Asistencial?”	6
3.2.	Pregunta 3 “¿Qué espera de nuestra Sección?”	7
3.3.	Pregunta 4 “¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros...”	7
3.4.	Pregunta 5 “¿Le es fácil acceder a la información...”	9
3.5.	Pregunta 6 “¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección...”	10
3.6.	Pregunta 7 “¿Cómo valora el tiempo de espera en las respuestas...”	12
3.7.	Pregunta 8 “Valore su grado de acuerdo respecto a las siguientes afirmaciones:” 14	
3.8.	Pregunta 9 “¿Cuál es su valoración global de la Sección?”	16
3.9.	Comentarios adicionales	17
4.	CONCLUSIONES	18
4.1.	Fortalezas	19
4.2.	Debilidades	19
5.	PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA.....	19
	ANEXOS	21
	Anexo I. Modelo de cuestionario.....	21

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de matriculación, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción del alumnado con su universidad. Y no solo hay que tener en cuenta a este colectivo, sino que también hay que prestar atención a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.

Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del *Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios* (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas que tienen relación con los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEX. A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar. La encuesta tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias con la Sección de Acción Social y Asistencial.
- Analizar los datos e identificar sus fortalezas y, en su caso, las debilidades de la Sección.
- Establecer, en su caso, una Propuesta de Acciones de Mejoras que la Unidad encuestada desarrolle las medidas correctivas para paliar o eliminar dichas debilidades y que potencie sus fortalezas.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer aquellas acciones de mejora, necesarias para contribuir permanentemente a reforzar la calidad de los servicios que ofrecen y así contribuir a la mejora de la calidad global de la Universidad de Extremadura.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para el pase de las encuestas y el análisis de los datos recogidos se inició con el diseño del cuestionario, el posterior envío del enlace de este para ser rellenado y, finalmente, el tratamiento de los datos. En los apartados siguientes se detallan los pasos seguidos.

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas que tienen relación con los servicios/secciones/unidades y este, en concreto, se ha implementado y diseñado por personal de la UTEC consensuado con el Jefe de Sección de Acción Social y Asistencial.

Tiene cuatro apartados destacados:

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

- Primer apartado. Recoge información sobre el colectivo y el nivel de conocimiento de las funciones asignadas a la Sección. También contiene espacio para que el encuestado indique qué espera de la Sección. (Preguntas 1 a 3).
- Segundo apartado. Contiene cuestiones que permiten conocer la satisfacción de las personas usuarias con la facilidad de contacto, información, tiempo de respuesta y grado de acuerdo con algunos aspectos de su gestión. (Preguntas 4 a 8).
- Tercer apartado. Recoge la satisfacción general con la Sección. (Pregunta 9).
- Cuarto apartado. Sección que permite al personal encuestado comunicar las sugerencias y comentarios que considere oportunos. (Pregunta 10).

El cuestionario se puede consultar en el Anexo I. Modelo de cuestionario.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de los datos

La campaña de realización de encuestas se ha realizado entre el 6 y el 21 de febrero de 2023.

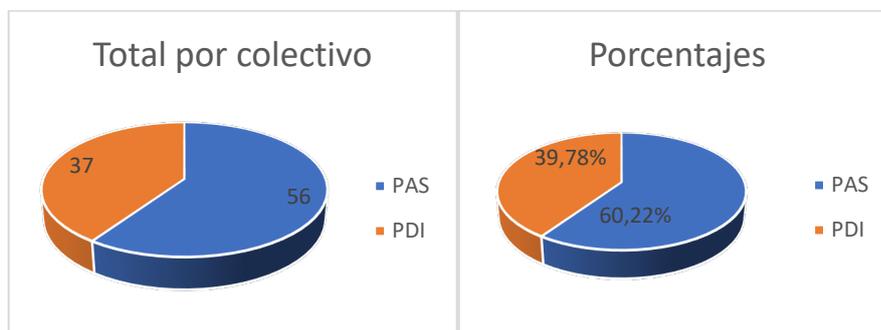
El mensaje de difusión a las personas usuarias de la Sección de Acción Social y Asistencial fue remitido por la Gerencia a través de su lista de distribución del PAS y el PDI, por correo electrónico, de modo que la población objeto de estudio fue todo el personal de la UEx que haya usado los servicios prestados por esta Sección.

El proceso de gestión de la información recogida de las encuestas y análisis de los resultados se ha realizado en la primera quincena del mes de marzo por el personal de la UTEC.

2.3. Participación en la encuesta

La encuesta ha sido contestada por un total de 93 personas, de las que 37 son PDI y 56 del colectivo del PAS (Gráfico 1). El total de solicitudes de ayudas en la convocatoria del año 2022, que es el servicio ofrecido que reúne a la mayoría de las personas que contactan con la Sección, fue de 340, por lo que la tasa de respuesta es del 27,4%.

Gráfico 1.- Número de personas y porcentajes de respuesta según el colectivo al que pertenecen.



2.4. Garantía de privacidad

Los datos recibidos no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado la confidencialidad de las respuestas.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de las personas usuarias
SERVICIO RESPONSABLE	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)
POBLACIÓN	Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) que hayan tenido relación con la Sección de Acción Social y Asistencial
MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia para asegurar que las unidades de análisis proporcionan información relevante y de calidad más precisa que si se utilizara el azar.
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la opinión de las personas usuarias de la Sección de Acción Social y Asistencial acerca del desempeño profesional del personal de la unidad evaluada, a la gestión del conjunto de prestaciones y ayudas de los planes de Acción Social y Asistencial, trato ofrecido, eficacia de los tiempos, etc., con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	10
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	8 cerradas y 2 abiertas
ESCALA DE PREGUNTAS	<p>Escala Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pregunta 2: “Muy poco”, “Poco”, “Normal”, “Bastante”, “Mucho” y “No lo sé”. - Pregunta 4 y 5: “Muy difícil”, “Difícil”, “Normal”, “Fácil”, “Muy Fácil” y “No lo sé”. - Pregunta 6 y 8: “Muy en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Indiferente”, “De acuerdo”, “Muy de acuerdo” y “No lo sé”. - Pregunta 7: “Muy inadecuado”, “Inadecuada”, “Normal”, “Adecuado”, “Muy adecuado” y “No lo sé”.

3. RESULTADOS

La Escala Likert descrita en la ficha técnica es la que se ha utilizado a la hora de recoger los datos de comunicados por las personas usuarias. Estos datos han sido analizados y se muestran los resultados en los siguientes apartados.

Para poder calcular otros resultados que a priori resultan más entendibles si se ofrecen en valor numérico, se ha procedido a convertir la escala cualitativa a una escala numérica para posibilitar, entre otras cosas, encontrar la media de satisfacción de las personas usuarias.

A la escala descrita en la ficha técnica se le ha hecho una equivalencia en valores numéricos resultando los siguientes valores que se indican en la Tabla 1.

Tabla 1.- Correspondencia de la escala Likert en valores numéricos

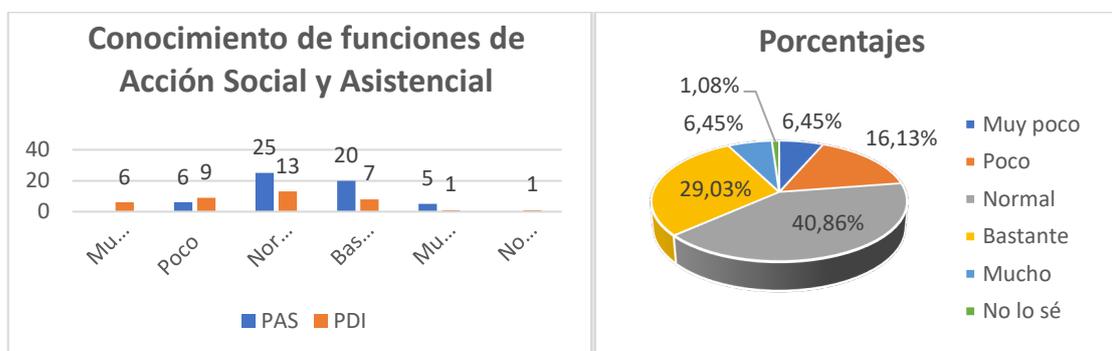
	1 PUNTO	2 PUNTOS	3 PUNTOS	4 PUNTOS	5 PUNTOS
VALORES CUALITATIVOS	Muy poco	Poco	Normal	Bastante	Mucho
	Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	Muy inadecuado	Inadecuado	Normal	Adecuado	Muy adecuado

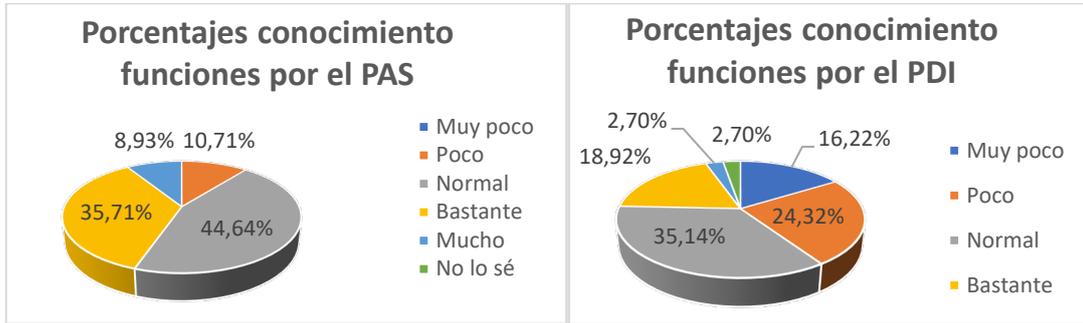
A la respuesta “No lo sé” no se le ha asignado valor por lo que, a la hora de calcular los resultados de las medias de satisfacción de las preguntas, no se han tenido en cuenta esas respuestas.

En los siguientes apartados se analizarán los resultados obtenidos para cada una de las respuestas del cuestionario.

3.1. Pregunta 2 “¿Conoce las funciones que tiene asignadas la Sección de Acción Social y Asistencial?”

De las respuestas dadas por las personas encuestadas, hemos obtenido los siguientes resultados:





La opinión mayoritaria (40,86 %) es que se tiene un conocimiento normal de las funciones que se desempeñan en la Unidad encuestada. Es el PAS el que indica un mayor conocimiento de estas funciones con un porcentaje de 35,71% del colectivo encuestado que han contestado con la opción “Bastante”.

El valor de la media obtenido en esta pregunta es de **3,13 puntos**.

3.2. Pregunta 3 “¿Qué espera de nuestra Sección?”

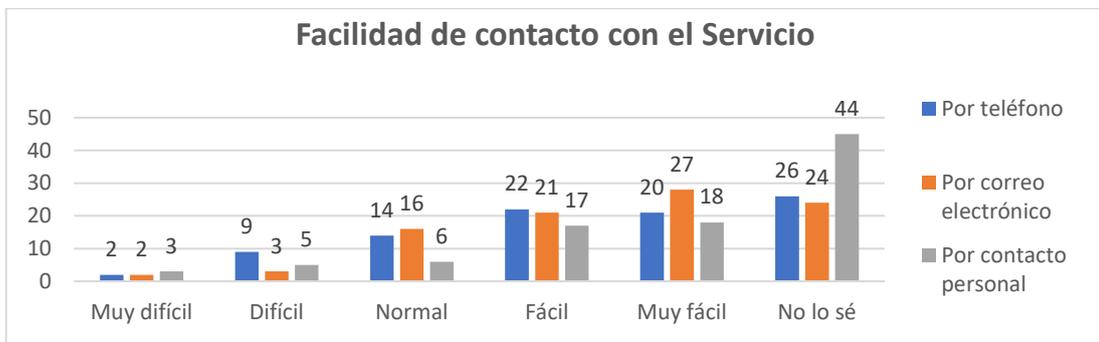
Esta pregunta, que requiere una respuesta abierta, está destinada a que las personas encuestadas indiquen qué esperan de la Sección de Acción Social y Asistencial.

Entre las respuestas más relevantes se incluyen las siguientes:

- Ofrecer ayudas a los que más lo necesiten, con criterios justos.
- Ampliación de las ayudas.
- Facilidades para la conciliación familiar y laboral.
- Proponer soluciones a los problemas sociales de la comunidad universitaria.
- Información, asesoramiento y facilidad en la gestión de ayudas.
- Que sigan en la misma línea.

3.3. Pregunta 4 “¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros...”

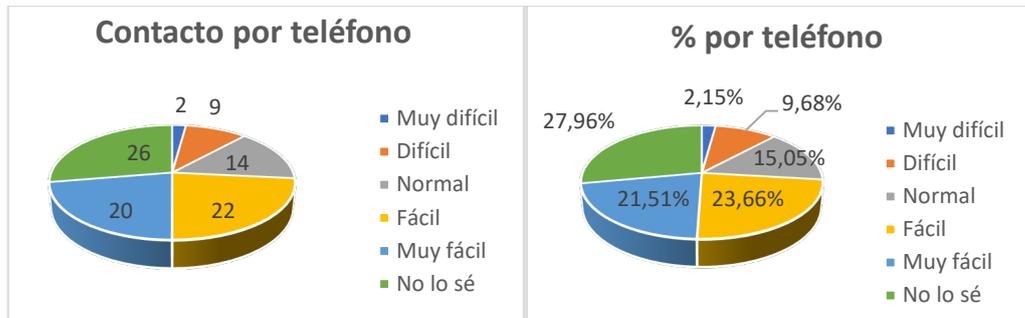
En esta pregunta, se abordan varios aspectos, que se desarrollarán y analizarán uno a uno.



Facilidad de contacto	Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil	No lo sé
Por teléfono	2,15%	9,68%	15,05%	23,66%	21,51%	27,96%
Por correo electrónico	2,15%	3,23%	17,20%	22,58%	29,03%	25,81%
Por contacto personal	3,23%	5,38%	6,45%	18,28%	19,35%	47,31%

En el análisis conjunto de los datos de esta pregunta, se observa un amplio número de respuestas de la opción “No lo sé”. A pesar de esto, los resultados son muy positivos.

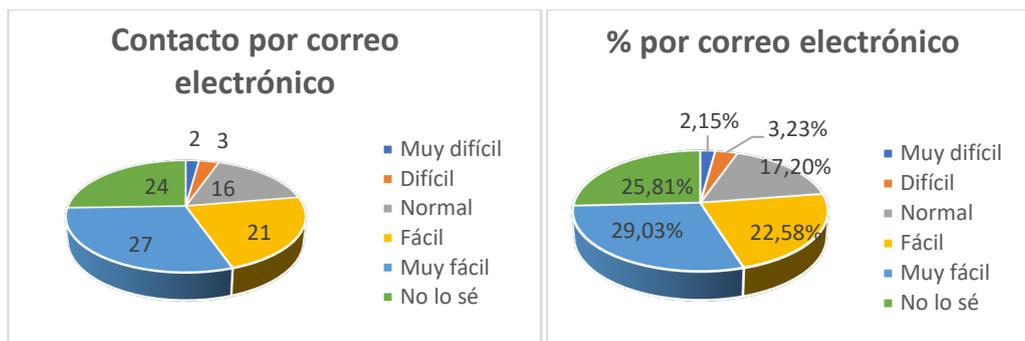
Los resultados a la pregunta *¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros por teléfono?* arroja los siguientes datos:



Los resultados son muy positivos: casi la mitad de los encuestados indican que es “Fácil” o “Muy fácil” contactar con la Unidad telefónicamente. La satisfacción general en esta pregunta alcanza una media de **3,73 puntos**.

A pesar de los resultados positivos, no podemos ignorar que hay un 27,96% de personas que responden con la opción “No lo sé”. Aunque no es fácil saber a qué se debe un porcentaje tan elevado, puede ser razonable pensar que se deba a que dichas personas prefieran, por comodidad o por otras razones, contactar con la Unidad por otros medios. También puede deberse a que se encuentre la información en la página web de la Sección y, por tanto, no sea necesario el contacto directo.

A la pregunta *¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros por correo electrónico?*, las personas encuestadas han dado las siguientes respuestas:



Los resultados son muy parecidos a los de la anterior pregunta, como en la pregunta anterior las respuestas más repetidas son “Fácil” y “Muy fácil”, con un 22,58% y 29,03% respectivamente.

El número de personas que ha contestado con la opción “No lo sé”, como en la anterior pregunta es muy elevado.

El valor de la media de la satisfacción general de las personas a esta pregunta es un resultado muy positivo, alcanzando **3,99 puntos**.

El análisis de la pregunta *¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros por contacto personal?* arroja los siguientes resultados:



En este caso lo más reseñable es el alto porcentaje de personas encuestadas, un 47,31% del total, que han optado por la opción “No lo sé”. Es posible pensar que este elevado resultado sea consecuencia de las normas sobre atención presencial con motivo de la Covid-19.

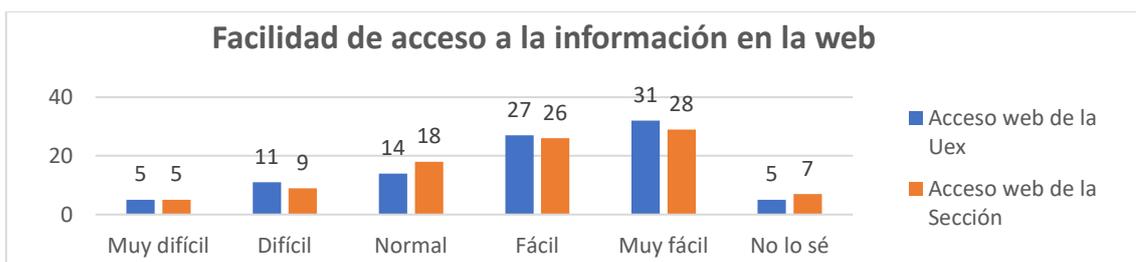
A pesar de este dato, el resultado de la media de satisfacción a esta pregunta es muy positiva con un valor de **3,86 puntos**.

La media de la satisfacción general en esta pregunta es de **3,86 puntos**.

Pregunta	Puntuación
¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros por teléfono?	3,73
¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros por correo electrónico?	3,99
¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros por contacto personal?	3,86
Promedio de la pregunta 4	3,86

3.4. Pregunta 5 “¿Le es fácil acceder a la información...”

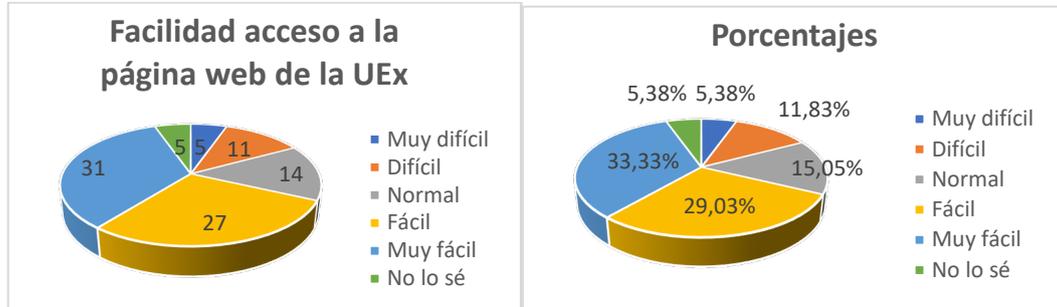
De los aspectos sobre los que consulta en esta pregunta, obtenemos los siguientes resultados:



Información web	Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil	No lo sé
Acceso a la web de la UEx	5,38%	11,83%	15,05%	29,03%	33,33%	5,38%
Acceso a la web de la Sección	5,38%	9,68%	19,35%	27,96%	30,11%	7,53%

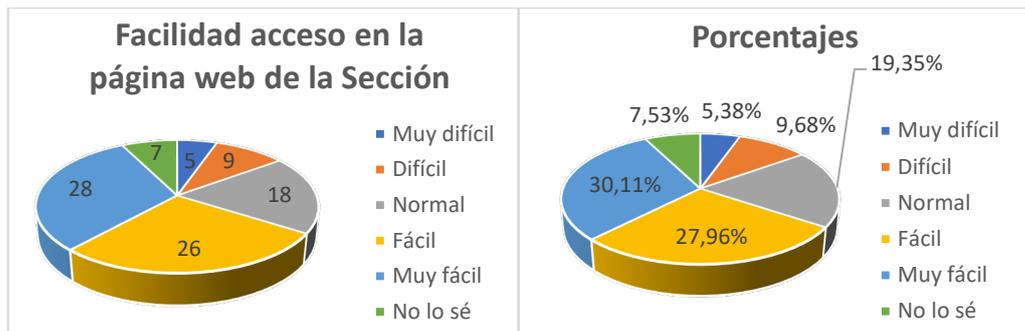
Los resultados son bastante positivos, una gran mayoría de las respuestas muestra que es “Fácil” y “Muy fácil” acceder a la información en la web de la UEx y de la Sección.

De las respuestas dadas por las personas encuestadas a la pregunta *¿Le es fácil acceder a la información en la página web de la UEx?*, se obtienen los siguientes resultados:



La respuesta más repetida es “Muy fácil”, por lo que la satisfacción de las personas encuestadas sobre este aspecto es muy buena: la media de la satisfacción es de **3,77 puntos**.

Del análisis de la pregunta *¿Le es fácil acceder a la información en la página web de la Sección?*, se obtienen los siguientes resultados:



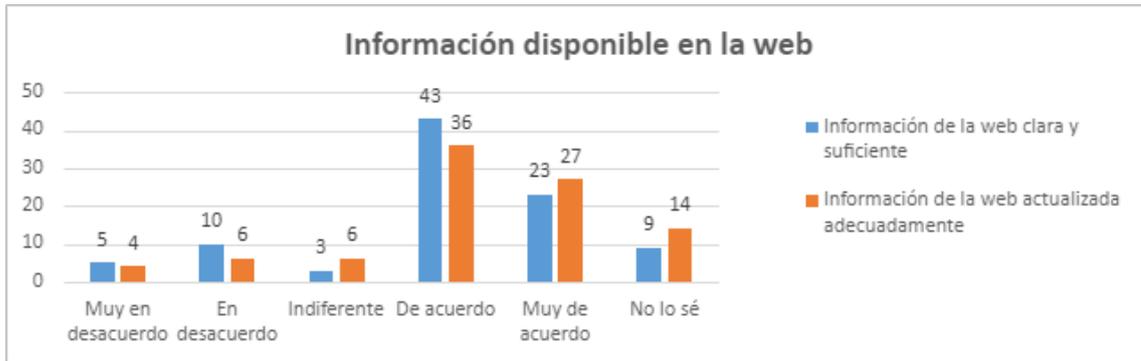
Los resultados son muy parejos a los de la pregunta anterior y la satisfacción general de las respuestas a esta pregunta es de **3,73 puntos**.

La media general de la pregunta 5 es de **3,75 puntos**.

Pregunta	Puntuación
¿Le es fácil acceder a la información en la página web de la UEx?	3,77
¿Le es fácil acceder a la información en la página web de la Sección?	3,73
Promedio de la pregunta 5	3,75

3.5. Pregunta 6 “¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección...”

Para esta pregunta se han obtenido los siguientes resultados:



Información de la Web	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	No lo sé
Clara y suficiente	5,38%	10,75%	3,23%	46,24%	24,73%	9,68%
Actualizada adecuadamente	4,30%	6,45%	6,45%	38,71%	29,03%	15,05%

En esta ocasión, la respuesta mayoritaria de las personas encuestadas es la de “De acuerdo”, que también constituye una valoración muy buena.

En el análisis de la pregunta *¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección es clara y suficiente?*, los resultados son los siguientes:

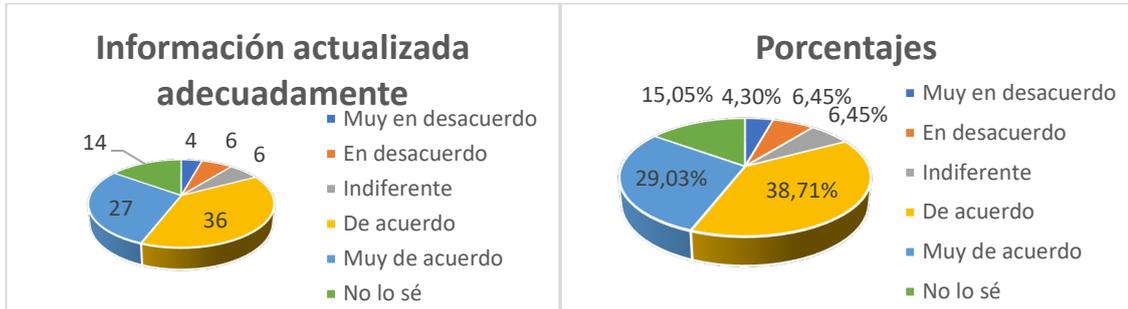


Prácticamente la mitad de las personas encuestadas muestran su elevado nivel de satisfacción y consideran que la información de la web es clara y suficiente.

No obstante, y dicho lo anterior, no podemos dejar de prestar atención al porcentaje de respuestas de “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo”, que representan un 10,75% y 5,38% respectivamente, y que consideran que la información disponible en la página web no es clara ni suficiente.

Sobre este aspecto la Sección recibe una media de satisfacción de **3,82 puntos**.

En el análisis de la pregunta *¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección se actualiza adecuadamente?*, se han obtenido los siguientes resultados:



Sobre este aspecto, las personas usuarias opinan muy positivamente: un 38,71% de las personas que han respondido la encuesta están de acuerdo y el 29,03% le dan el mayor valor posible.

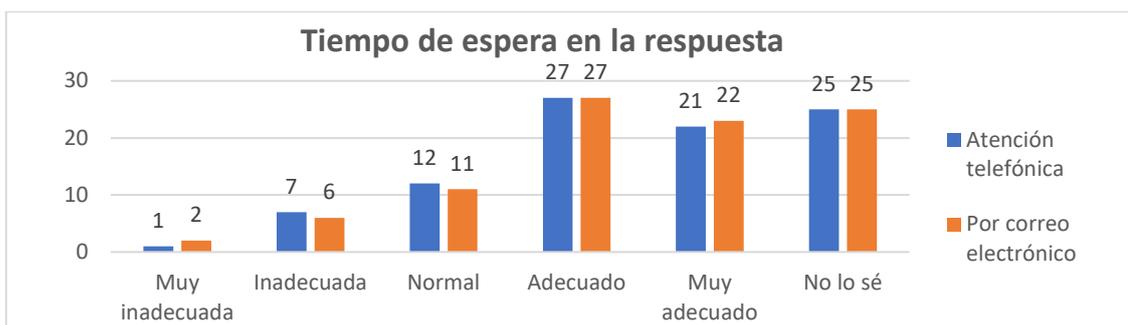
El valor de la media respecto de la satisfacción de las personas encuestadas sobre esta pregunta es de **3,96 puntos**.

La satisfacción que las personas encuestadas muestran sobre esta pregunta número 6 es de **3,89 puntos**.

Pregunta	Puntuación
¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección es clara y suficiente?	3,82
¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección se actualiza adecuadamente?	3,96
Promedio de la pregunta 6	3,89

3.6. Pregunta 7 “¿Cómo valora el tiempo de espera en las respuestas...”

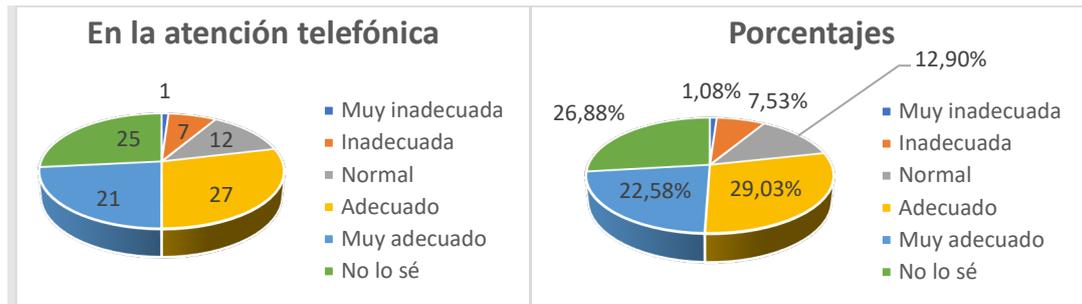
Los resultados para esta pregunta son los siguientes:



Tiempo de espera	Muy inadecuada	Inadecuada	Normal	Adecuado	Muy adecuado	No lo sé
Atención telefónica	1,08%	7,53%	12,90%	29,03%	22,58%	26,88%
Por correo electrónico	2,15%	6,45%	11,83%	29,03%	23,66%	26,88%

A destacar como en el número de personas que han dado como respuesta las opciones “De acuerdo” y “Muy de acuerdo” es muy similar a las que no tienen opinión sobre este aspecto y han optado por la opción “No lo sé”.

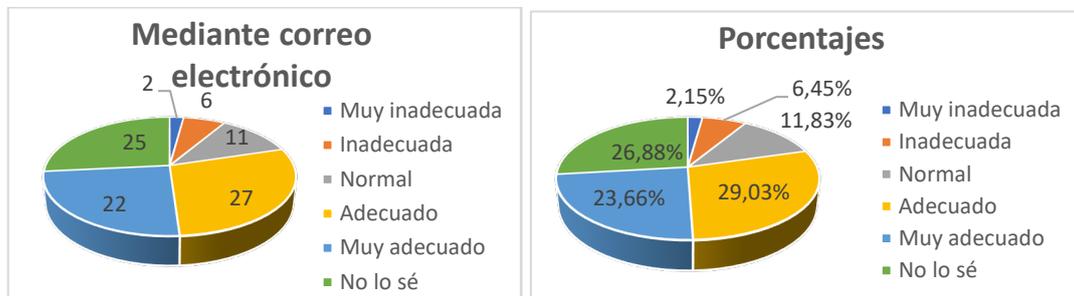
En el análisis de la pregunta *¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta en la atención telefónica?*, se han obtenido los siguientes resultados:



En cuanto a la satisfacción con este aspecto, las personas encuestadas, en su mayoría, se encuentran satisfechas o muy satisfechas, pero llama la atención el número de respuestas dadas sobre la falta de opinión en este aspecto (26,88%).

El valor de la media a esta pregunta es de **3,88 puntos**.

En el análisis de la pregunta *¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta mediante correo electrónico?*, se han obtenido los siguientes resultados:



En este caso, como en la anterior pregunta, los resultados son similares.

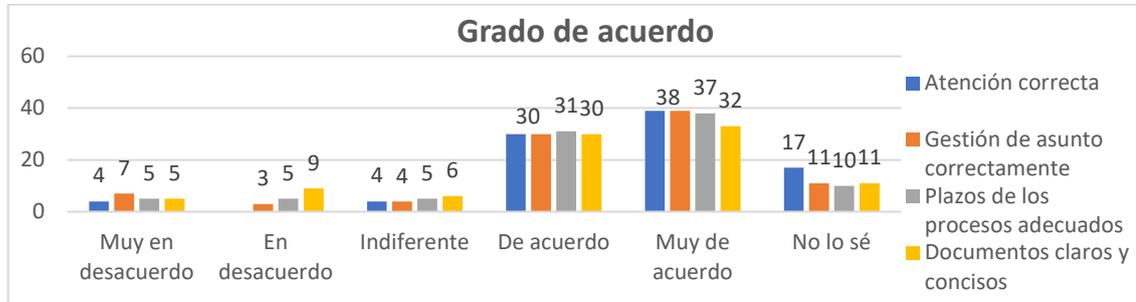
La media de satisfacción de las personas encuestadas con respecto al tiempo de espera de respuesta a sus correos electrónicos es de **3,90 puntos**.

Los resultados de la pregunta 7 en global, arrojan una media en su puntuación de **3,89 puntos**.

Pregunta	Puntuación
¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta en la atención telefónica?	3,88
¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta mediante correo electrónico?	3,90
Promedio de la pregunta 7	3,89

3.7. Pregunta 8 “Valore su grado de acuerdo respecto a las siguientes afirmaciones:”

Los resultados globales son los siguientes:

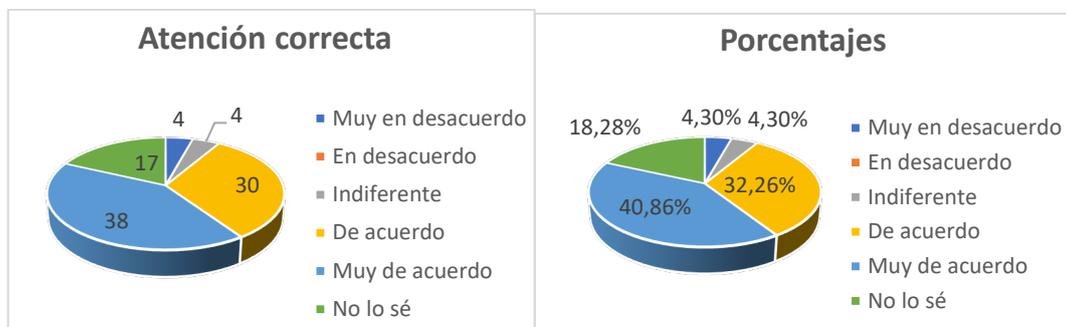


Grado de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	No lo sé
Atención correcta	4,30%	0,00%	4,30%	32,26%	40,86%	18,28%
Gestión asuntos correctamente	7,53%	3,23%	4,30%	32,26%	40,86%	11,83%
Plazos procesos adecuados	5,38%	5,38%	5,38%	33,33%	39,78%	10,75%
Documentos claros y concisos	5,38%	9,68%	6,45%	32,26%	34,41%	11,83%

Con respecto a los distintos aspectos consultados en esta pregunta, las personas usuarias han mostrado un nivel de satisfacción muy elevado.

El porcentaje de personas que muestran su insatisfacción con sus respuestas es relativamente bajo.

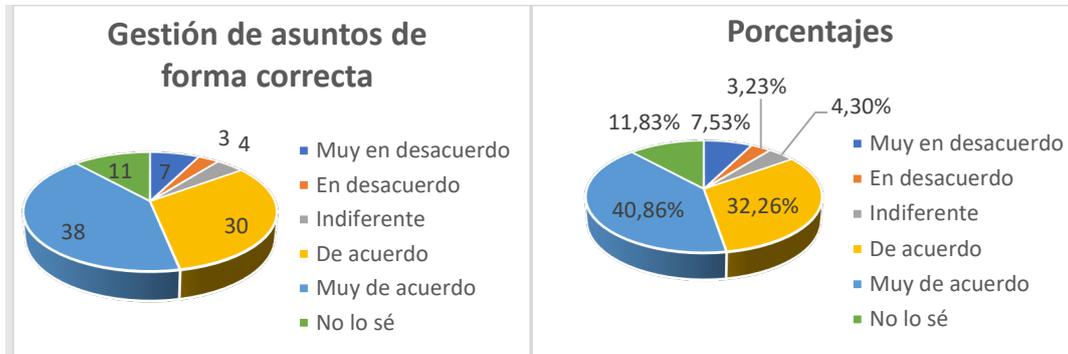
Del análisis de la pregunta Valore su grado de acuerdo con “El personal de la Sección le ha atendido de manera correcta”, estos son los resultados obtenidos:



La mayoría de las personas, un 40,86 %, está muy satisfecho con el trato recibido por el personal de la Sección. Del total de respuestas, también hay que destacar que hay un mínimo porcentaje de estas que muestra su mayor insatisfacción con la cuestión planteada.

La media de la satisfacción para esta pregunta es de **4,29 puntos**.

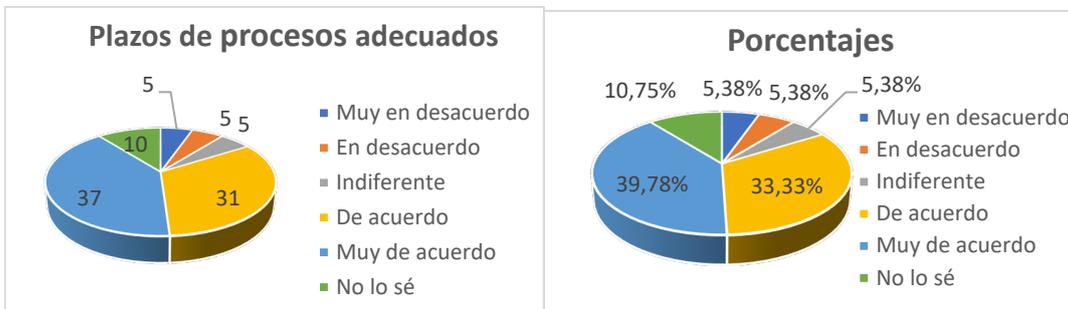
En el análisis de la pregunta de valore su grado de acuerdo los resultados para el aspecto de *“Se ha gestionado correctamente el asunto por el que ha contactado con esta Sección”*, se han obtenido los siguientes resultados:



Como en la anterior pregunta, los resultados son muy positivos: 38 personas que han respondido a la encuesta, un 40,86%, tienen una magnífica opinión sobre la gestión de los asuntos por parte del personal de la Unidad.

La media de la satisfacción para esta pregunta es muy buena, **4,09 puntos**.

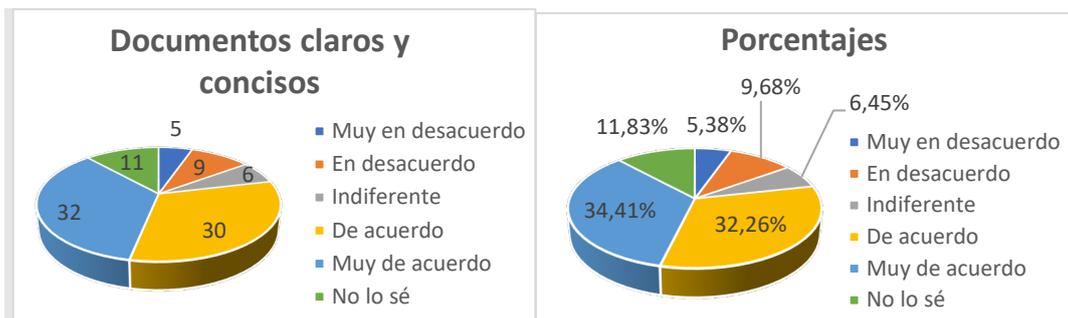
En el análisis de la pregunta de valore su grado de acuerdo los resultados para el aspecto de *“Los plazos establecidos en los distintos procesos que llevamos a cabo son adecuados”*, se han obtenido los siguientes resultados:



Siguiendo la línea de las preguntas anteriores, la opinión que tienen las personas encuestadas sobre este aspecto es muy positiva. El número de personas que tiene peor opinión sobre los plazos que se establecen en los distintos procesos de la Sección es relativamente bajo.

En este caso, la media de satisfacción obtenida es de **4,08 puntos**.

En el análisis de la pregunta de valore su grado de acuerdo los resultados para el aspecto de *“Los documentos facilitados son claros y concisos”*, se han obtenido los siguientes resultados:



La opinión que tienen los encuestados en relación con la claridad y concisión de los documentos de la Sección, es buena.

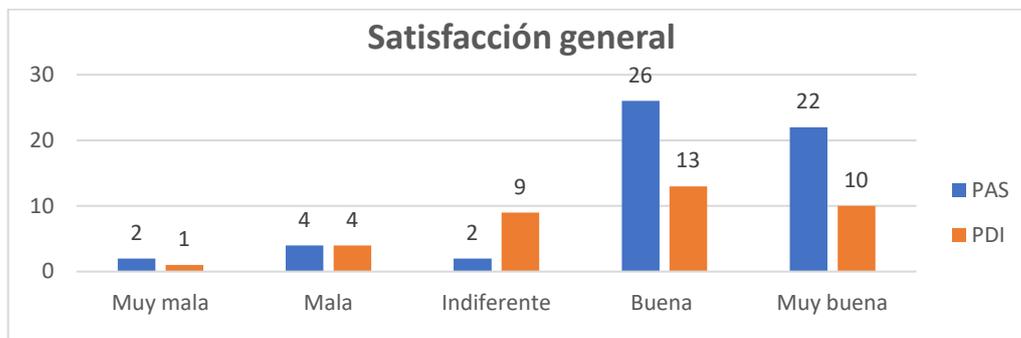
De los 93 encuestados, 11 encuestados que no tienen opinión sobre este asunto, sin embargo, hay 14 personas (5 que están “Muy en desacuerdo” y 9 “En desacuerdo”) que consideran que los documentos de la Sección de Acción Social y Asistencial no son ni claros ni concisos, quizás sea necesario que la Unidad revise sus documentos para subsanar, en su caso, este problema.

La media de satisfacción con este aspecto es de **3,91 puntos**, el valor medio más bajo, junto al obtenido en la pregunta 3, de toda la encuesta.

La satisfacción media con respecto a la pregunta 8 es de **4,09 puntos**.

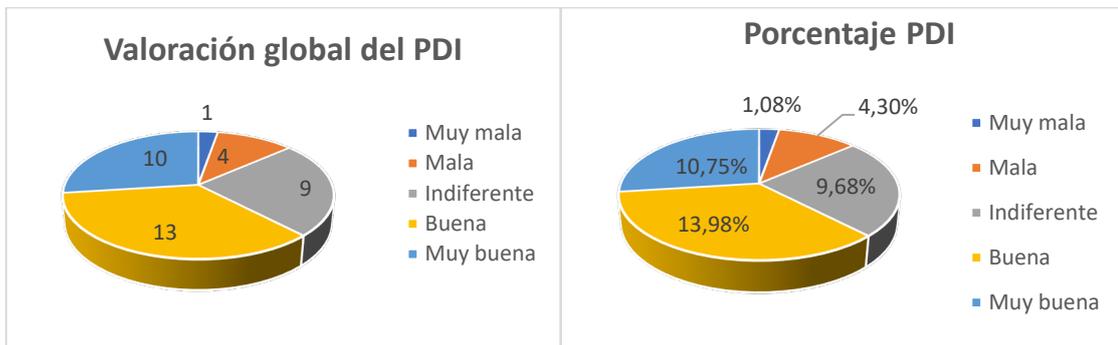
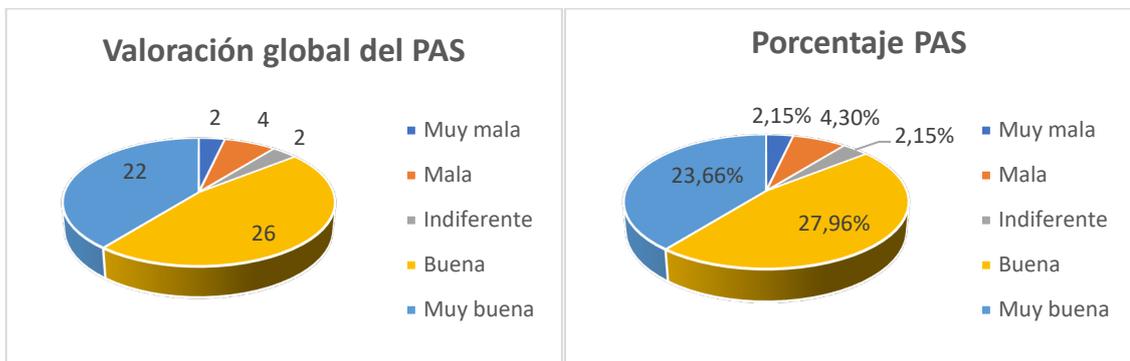
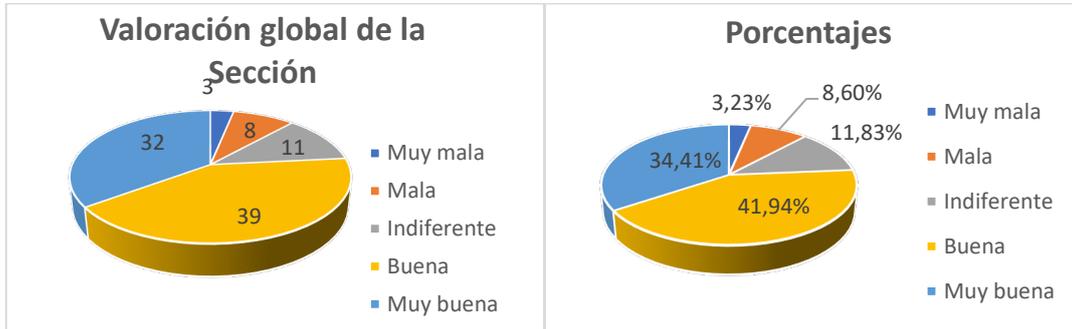
Pregunta	Puntuación
El personal de la Sección le ha atendido de manera correcta	4,29
Se ha gestionado correctamente el asunto por el que ha contactado con esta Sección	4,09
Los plazos establecidos en los distintos procesos que llevamos a cabo son adecuados	4,08
Los documentos facilitados son claros y concisos	3,91
Promedio de la pregunta 8	4,09

3.8. Pregunta 9 “¿Cuál es su valoración global de la Sección?”



Satisfacción General (%)	Muy mala	Mala	Indiferente	Buena	Muy buena
PAS	3,57%	7,14%	3,57%	46,43%	39,29%
PDI	2,70%	10,81%	24,32%	35,14%	27,03%

Del análisis de las respuestas a esta se han obtenido los siguientes resultados:



Hay que destacar que, en general, la mayoría de las personas que han contestado a la encuesta tienen buena o muy buena opinión de la Sección.

Tan sólo 3 personas, dos miembros del PAS y uno del PDI, han valorado con la opción más desfavorable en esta cuestión.

Entre los colectivos existen diferencias en cuanto a su satisfacción con la Sección. Por un lado, el 85,71% del PAS lo valora entre bueno y muy bueno, mientras que el PDI que da estas valoraciones representa al 62,16% de las respuestas. Trasladándolo a medias, el PAS da a la Sección una puntuación de **4,11** mientras que el PDI ofrece una media de **3,73**, sensiblemente inferior.

La media de la valoración global de la Sección es de **3,96**.

3.9. Comentarios adicionales

De las personas que han cumplimentado el cuestionario, tan sólo 27 han incluido algún tipo de comentario, queja o sugerencia en sus respuestas. La tasa de personas, por tanto, que ha realizado alguna aportación o ha indicado su punto de vista es del 29,03%.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

Según el colectivo de procedencia, hay 15 comentarios recibidos por parte del PAS, que representa un 26,79% de las respuestas recibidas de este colectivo, y 12 comentarios del PDI, que supone un 32,43%. En este sentido, el PDI parece que tiene un interés mayor en reclamar ciertos servicios o atenciones de la Sección.

De los comentarios incluidos por las personas que han contestado a la encuesta, presentamos un resumen de los más importantes:

- Mejorar el trato (indicado tanto por el PAS como por el PDI).
- Cambio de las condiciones de la convocatoria:
 - o Ampliación de las ayudas (PAS, PDI).
 - o Mejor reparto del presupuesto entre las distintas ayudas (PAS).
 - o Cambio de plazos de solicitud (PAS).
 - o Mejora de la aplicación de los requisitos (PAS).
- Clarificar la documentación y su modo de entrega (PAS, PDI).
- Mejorar y actualizar la web (PAS, PDI).
- Mejorar los canales para divulgar la información (PDI).
- Facilitar el contacto con la Sección (PDI).
- Felicitación a la Sección (PAS, PDI).

4. CONCLUSIONES

A la vista de los resultados obtenidos, únicamente podemos concluir que el nivel de satisfacción general de las personas usuarias de la Sección de Acción Social y Asistencial ha obtenido unos valores muy positivos.

Hay que destacar el elevado número de respuestas con la opción “No lo sé” en varias de las preguntas planteadas en el formulario de encuesta. Sería interesante que la Sección reflexionase sobre este hecho y establecer las medidas necesarias, en aquellos casos donde este desconocimiento de las personas sea un indicativo de un funcionamiento anómalo de algún servicio, para que en futuras encuestas de satisfacción el porcentaje de respuestas de ese tipo no sea tan elevado.

Los aspectos mejor valorados tienen que ver con los recursos humanos:

- Atención correcta.
- Gestión correcta.
- Plazos adecuados.
- Facilidad contacto por email.

En cuanto a los que no han obtenido tan buenos resultados, que no malos, son los relacionados con la página Web, la facilidad de contacto telefónico con la Sección y con el nivel de conocimiento de las funciones de la Sección que tienen las personas encuestadas:

- Conocimiento de funciones.
- Facilidad de contacto por teléfono.
- Facilidad de contacto personalmente.
- Acceso información web UEx.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

- Acceso información web Acción Social.

Tras las valoraciones realizadas en la encuesta, cabe destacar que la Sección de Acción Social y Asistencial tiene una serie de fortalezas y debilidades que mostramos a continuación.

4.1. Fortalezas

Entre las fortalezas de la Sección encontramos que las personas han valorado más positivamente los siguientes aspectos:

- **Atención y trato recibido por parte del personal de la Sección.** Aunque en algún caso concreto hay alguna queja, la mayoría consideran que están satisfechos con el trato que reciben.
- **Gestión de plazos en los distintos procesos de la Unidad.** Para las personas encuestadas la gestión de los plazos de los procesos es bueno o muy bueno.
- **Facilidad de contacto a través del correo electrónico.**
- **Claridad y precisión con la que se informa a PAS y PDI.** Las personas que han respondido declaran encontrarse muy satisfechas con la información ofrecida por el personal de la Sección.

4.2. Debilidades

Entre las debilidades, tras analizar los datos comunicados en la encuesta, encontramos las siguientes:

- **Nivel de conocimiento de los miembros de la Comunidad Universitaria de las funciones de la Unidad.** Aunque este aspecto ha recibido una valoración positiva, cabe destacar que sólo el 6,38% de las personas encuestadas han contestado que tienen “Mucho” conocimiento de las funciones que tiene encomendadas la Sección, mientras que el 62,67% de las respuestas indica que tiene “Muy poco”, “Poco” o un conocimiento “Normal” de las funciones.
- **Accesibilidad, formato y contenido de la página web de la Sección.** En el análisis de los datos obtenidos de la encuesta, se han obtenido unos resultados muy positivos. A pesar de estos resultados, algunas personas en sus comentarios indican que la página web no es muy accesible y que además visualmente podría ser más atractiva.
- **Contacto telefónico o personal con los empleados de la Sección.** Un considerable número de personas opina que no es fácil contactar telefónica o presencialmente con la Unidad.

5. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA

Es difícil establecer propuestas de mejoras para la Unidad evaluada a la vista de los resultados, no obstante, tras las aportaciones de las respuestas recibidas, desde la UTEC se sugieren a la Sección las siguientes líneas de actuación para poder establecer acciones concretas de mejora:

- **Elaboración de un Plan de difusión para dar a conocer la Sección.** A la vista de los resultados obtenidos, desde la Sección podría estudiarse la posibilidad de realizar Jornadas y actividades de difusión para dar a conocer las funciones y planes de Acción Social y Asistencial que gestionan.
- **Elaboración de la Carta de Servicios de la Sección.** La carta de servicios un documento a través del cual se informa a las personas usuarias acerca de los servicios que tienen

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL	
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002

encomendados y prestan, sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en su prestación. No se trataría de una mera declaración de intenciones, sino que en ella se recogerían los servicios concretos y cuantificados que la Unidad esté convencida de que puede ofrecer satisfactoriamente, y que las personas que hagan uso de estos servicios puedan exigir en caso de que no sea así.

- **Actualización de la página web de la Sección, hacerla más accesible y visualmente más atractiva.** El estado actual de la página permite hacer mejoras de manera que sea más accesible, que contenga actualizada la información y que visualmente parezca más atractiva y amigable.
- **Mejora de los canales de contacto con la Sección.** Los resultados a la pregunta relacionada con la facilidad de contacto con la Sección evidencian que el contacto telefónico o presencial no arroja tan buenos resultados como otros aspectos valorados en la encuesta.
- **Revisión de los documentos de la Sección.** A pesar de los buenos resultados que se han obtenido a esta pregunta, se ha realizado algún comentario que considera que los documentos de la Sección no son ni claros ni concisos, por lo que se propone una revisión para evitar esta circunstancia.
- **Cuestionario empleado.** En cuanto al cuestionario empleado para la realización de este análisis, podría revisarse para evitar la opción “No lo sé” en aquellas preguntas donde proceda. Por ejemplo, en la pregunta 2, sobre el conocimiento de los servicios de la Sección, se podría eliminar esa opción. En la pregunta 4, sobre la facilidad de contacto por diversos medios, y en la 7, sobre el tiempo de respuesta, se podría cambiar la opción “No lo sé” por “No he utilizado este medio de contacto”, en las preguntas 5 y 6, sobre el acceso a la información, se podría cambiar por “No lo he consultado” y en la pregunta 8 se podría eliminar la opción “No lo sé” o cambiarla por “No he usado este servicio”.

ANEXOS

Anexo I. Modelo de cuestionario

Cuestionario de satisfacción de los usuarios de la Sección de Acción Social y Asistencial

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

* Obligatorio

1. Por favor, indique si es*

- PDI
- PAS

2. ¿Conoce las funciones que tiene asignadas la Sección de Acción Social y Asistencial? *

- Muy poco
- Poco
- Normal
- Bastante
- Mucho
- No lo sé

3. ¿Qué espera de nuestra Sección?

Escriba su respuesta

4. ¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros...

- | | Muy difícil | Difícil | Normal | Fácil | Muy fácil | No lo sé |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... por teléfono? | <input type="radio"/> |
| ... por correo electrónico? | <input type="radio"/> |
| ... contacto personal? | <input type="radio"/> |

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

5. ¿Le es fácil acceder a la información...*

	Muy difícil	Difícil	Normal	Fácil	Muy fácil	No lo sé
... en la página web de la UEx?	<input type="radio"/>					
... en la página web de la Sección?	<input type="radio"/>					

6. ¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección...*

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	No lo sé
...es clara y suficiente?	<input type="radio"/>					
...se actualiza adecuadamente?	<input type="radio"/>					

7. ¿Cómo valora el tiempo de respuesta...*

	Muy inadecuado	Inadecuado	Normal	Adecuado	Muy adecuado	No lo sé
... en la atención telefónica?	<input type="radio"/>					
... mediante correo electrónico?	<input type="radio"/>					

8. Valore su grado de acuerdo respecto a las siguientes afirmaciones:*

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	No lo sé
El personal de la Sección le ha atendido de manera correcta	<input type="radio"/>					

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL		
	Año 2023	PR/SO101_AccSocial_D002	

Se ha gestionado correctamente el asunto por el que ha contactado con esta Sección

Los plazos establecidos en los distintos procesos que llevamos a cabo son adecuados

Los documentos facilitados son claros y concisos

9. ¿Cuál es su valoración global de la Sección?*

- Muy mala
- Mala
- Indiferente
- Buena
- Muy buena

10. 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: