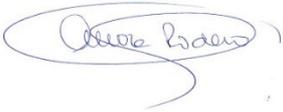


	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO

## Curso 2024/2025

Elaborado por: Gestora de Calidad de la UTEC  Fecha: 25 de marzo de 2025	Revisado por: Directora de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad  Fecha: 3 de abril de 2025	Aprobado por: Vicerrectora de Calidad y Estrategia  Fecha: 15 de mayo de 2025
Firma   Aurora Rodero Rodríguez	Firma   Rosa María Villalobos Murillo	Firma    María Mercedes Macías García

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

## Índice

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	4
2.1. Diseño del cuestionario .....	4
2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos .....	4
2.3. Participación en la encuesta .....	4
2.4. Garantía de privacidad.....	6
2.5. Ficha de la encuesta.....	7
3.- RESULTADOS .....	7
3.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del SIAA. ....	8
Pregunta 1.- Indique el colectivo al que pertenece .....	8
Pregunta 2.- ¿Cómo ha contactado con el SIAA?.....	8
Pregunta 3.- Sexo.....	9
Preguntas 4.- Indique qué servicio desea valorar .....	10
Preguntas 5.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: .....	13
Preguntas 6 y 7.- “Conoce la página web del SIAA” y “Valore los siguientes aspectos de la página web del SIAA” .....	15
Pregunta 8.- Indique su grado de satisfacción global con el SIAA.....	17
Pregunta 9.- Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de los usuarios y usuarias del SIAA.....	18
4.- CONCLUSIONES .....	19
5.- ANEXOS .....	20
ANEXO I. Modelo de cuestionario.....	20

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_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 prácticas, 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 considerar a este colectivo, también atender a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal técnico, de gestión y 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 usuarias de 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. En esta ocasión, se ha utilizado un único cuestionario dirigido a todas las personas usuarias de la Sección de Información y Atención al Alumnado. El análisis realizado a partir de esta encuesta de satisfacción tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción del alumnado y futuro alumnado de la UEx, el Personal de Docente e Investigador (PDI) y el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), así como del resto de personas usuarias de la Sección de Información y Atención al Alumnado.
- Corregir las posibles debilidades de la Sección y reforzar 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 UEx.

Desde la UTEC y, por extensión, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, se agradece la colaboración en todo momento de la Jefa de Sección de Información y Atención al Alumnado (SIAA). Este agradecimiento se extiende también a todo el personal del servicio, por el esfuerzo realizado en su trabajo diario durante este proceso. El éxito en la obtención de respuestas ha sido posible gracias a la activa difusión del cuestionario.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

## 2.- MATERIAL Y MÉTODOS

Basándose en experiencias anteriores y para facilitar la cumplimentación del cuestionario a las personas usuarias, la UTEC simplificó el cuestionario con el fin de facilitar la cumplimentación del mismo, y se propuso a la Jefa de Sección un único cuestionario con un total de nueve preguntas.

### 2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas usuarias con los servicios/secciones/unidades. Para el diseño del modelo se ha contado con la colaboración de la Jefa de Sección del SIAA.

Las preguntas se pueden consultar en el ANEXO I. Modelo de cuestionario.

### 2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

La campaña de encuestas de satisfacción de las personas usuarias del SIAA se ha realizado entre el **18 de noviembre de 2024** y el **28 de febrero de 2025**.

El proceso de gestión de la información y análisis de los resultados se realizó durante el mes de marzo de 2025.

### 2.3. Participación en la encuesta

La encuesta se ha facilitado, según la información proporcionada por el SIAA, a un total de 1150 personas, con la siguiente distribución:

- Personas usuarias atendidas de manera presencial: 250
- Personas usuarias atendidas por correo electrónico: 336
- Personas usuarias atendidas por teléfono: 564

El número total de respuestas recibidas ha ascendido a 253, con lo cual se ha obtenido una tasa de respuesta del 22,0%.

En la Tabla 1 y el Gráfico 1 se muestra la información sobre la tasa de respuesta, según la forma de contacto con el SIAA.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

Tipo de atención	Población	nº respuestas
Presencial	250	123
Correo electrónico	336	58
Teléfono	564	72
<b>Total</b>	<b>1150</b>	<b>253</b>

Tabla 1.-Número de respuestas según la forma de contacto

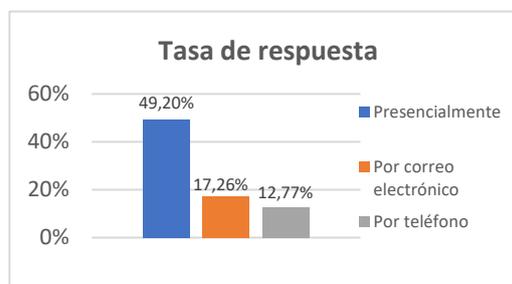


Gráfico 1.- Porcentaje de respuestas según la forma de contacto

A efectos de tasa de respuesta, la presencialidad claramente es la manera más efectiva de lograr una buena participación en la encuesta (tasa de respuesta del 49,20%), mientras que el correo electrónico y el teléfono presentan tasas de respuesta más bajas (17,26% y 12,77%, respectivamente), lo que podría indicar la necesidad de replantear la estrategia de contacto para mejorar la participación en esas modalidades.

En cuanto al progreso del número de respuestas a lo largo del proceso de recogida de cuestionarios, en la Tabla 2 se muestra el número de respuestas recibidas cada mes. En los dos primeros meses del proceso hubo un número similar de respuestas, que se vio incrementado en casi un 50% durante el mes de enero y prácticamente se duplicó en el mes de febrero.

Mes	Nº de respuestas	% de respuestas
Noviembre 2024	45	17,79
Diciembre 2024	47	18,58
Enero 2025	70	27,67
Febrero 2025	91	35,97
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

Tabla 2.-Número de respuestas mensuales y porcentaje

El Gráfico 2 y el Gráfico 3 muestran el número de respuestas recibidas cada uno de los días que ha durado la campaña de recogida de respuestas.



Gráfico 2.- Número de respuestas diaria meses noviembre y diciembre de 2024



Gráfico 3.-Número de respuestas diarias enero y febrero 2025

Los días 19, 20, 26 y 28 de noviembre y 18 de diciembre y el 19 de diciembre son los que mayor número de respuestas se recibieron, 6 en los primeros y 7 el último.

Entre el 24 de diciembre y el 1 de enero no se reciben respuestas, fechas que coinciden con el periodo de vacaciones de Navidad en la Universidad de Extremadura.

En enero y febrero la participación se concentra mayoritariamente en los días 13 y 15 de enero, 6, 12, 21 y 27 de febrero, con la recepción de 8, 9, 9, 8, 11 y 15 respuestas, respectivamente.

#### 2.4. Garantía de privacidad

Los formularios no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado el anonimato de quienes rellenaron los cuestionarios.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

## 2.5. Ficha de la encuesta

<b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>	Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del SIAA
<b>SERVICIO RESPONSABLE</b>	Sección de Información y Atención al Alumnado
<b>POBLACIÓN</b>	Estudiantes , Personal Docente e Investigador, Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios de la UEx y usuarios/as externos/as entre los que se encuentran los futuros estudiantes de la UEx.
<b>MUESTRA</b>	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia.
<b>TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS</b>	Encuesta online a través de la herramienta FORMS de Microsoft Office 365
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	Conocer la opinión de las personas usuarias del SIAA, detectar fortalezas y debilidades y tratar de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios.
<b>NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS</b>	En el formulario el número de preguntas es de 9.
<b>TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS</b>	8 cerradas y 1 abierta.
<b>ESCALA DE PREGUNTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntas 1 a 4: son cuestiones para contextualizar las respuestas al resto de preguntas.</li> <li>- Pregunta 5: escala Likert de “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo.</li> <li>- Pregunta 7: escala Likert de “Muy mala” a “Muy buena”.</li> <li>- Pregunta 6: “Sí / No”.</li> <li>- Pregunta 8: escala de 0 a 10, siendo 0 “Muy insatisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.</li> </ul>

## 3.- RESULTADOS

En los cuestionarios se han utilizado una escala Likert. Para proceder al análisis de este apartado, se muestran las correspondencias de la escala con sus valores numéricos:

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

- Valor 1: Totalmente en desacuerdo o Muy mala
- Valor 2: En desacuerdo o Mala
- Valor 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo o Regular
- Valor 4: De acuerdo o Bien
- Valor 5: Totalmente de acuerdo o Muy Bien.
- Valor 0: No sé

### 3.1. Resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del SIAA.

En este apartado se procederá a mostrar los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario.

#### Pregunta 1.- Indique el colectivo al que pertenece

La distribución de las encuestas según el colectivo de pertenencia se muestra en el Gráfico 4 y la Tabla 3, indicando el número de respuestas y el porcentaje de respuestas.

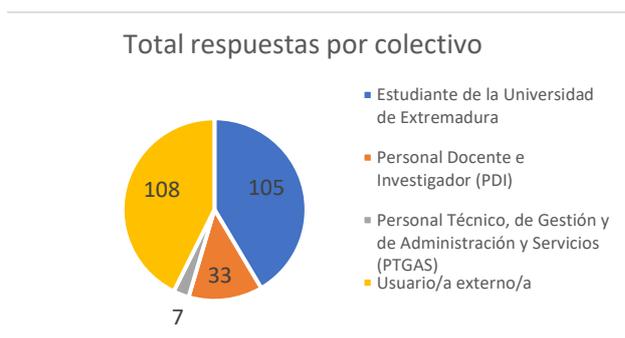


Gráfico 4.- Distribución de respuestas por colectivo de pertenencia

Colectivo de pertenencia	Total
Estudiante de la UEx	41,50%
Personal Docente e Investigador (PDI)	13,04%
Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	2,77%
Usuario/a externo/a	42,69%
<b>Total general</b>	<b>100</b>

Tabla 3.- Porcentaje de respuestas por colectivo de pertenencia

**Valoración:** el alumnado y el personal usuario externo dominan la participación (41,50% y 42,69%, respectivamente). El PDI y el PTGAS tiene una representatividad limitada, con un porcentaje de respuesta pequeño en comparación con los otros dos colectivos.

#### Pregunta 2.- ¿Cómo ha contactado con el SIAA?

Los resultados proporcionados por las personas que han participado en el estudio se muestran en el Gráfico 5 y la Tabla 4.

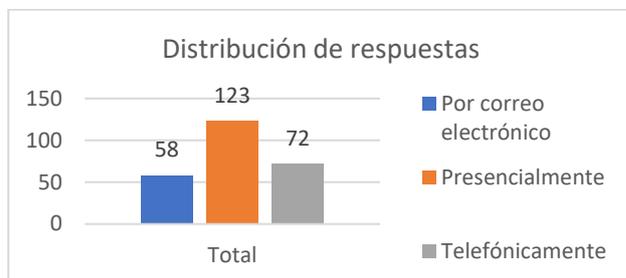


Gráfico 5.- Distribución de respuestas por medio de contacto

Tipo de atención	% de respuesta
Presencial	48,62%
Correo electrónico	22,92%
Teléfono	28,46%
<b>Total general</b>	<b>100</b>

Tabla 4.- Porcentajes de respuesta por medio de contacto

**Valoración:** el 48,62% de las personas encuestadas ha utilizado el contacto presencial y es, por tanto, la modalidad que predomina, lo que podría sugerir que los encuestados valoran la interacción directa con el SIAA. En futuros estudios se podría incluir una cuestión relacionada sobre si encuentra alguna dificultad para el contacto a través de uno de los canales de comunicación que le haga decantarse por otro para plantear sus dudas a la Sección.

### Pregunta 3.- Sexo

La distribución de las respuestas recibidas a esta pregunta, se muestran en el Gráfico 6 y en la Tabla 5.

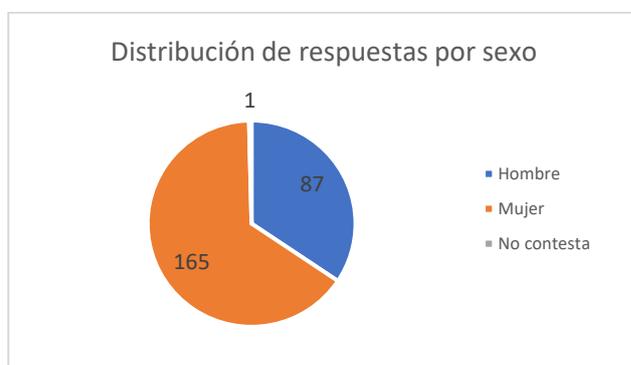


Gráfico 6.- Distribución de respuestas por sexo

Sexo	% de respuestas
Hombre	34,39%
Mujer	65,22%
No contesta	0,40%
<b>Total general</b>	<b>100</b>

Tabla 5.- Porcentajes de respuestas por sexo

Por otro lado, el Gráfico 7 detalla la distribución de respuestas según el colectivo de pertenencia y el sexo. La Tabla 6 muestra los porcentajes.

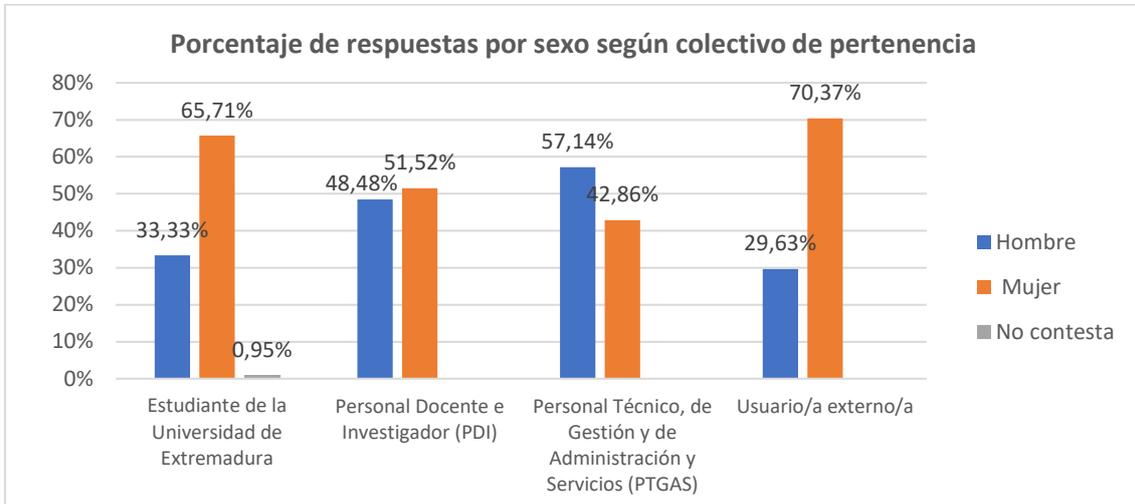


Gráfico 7.- Distribución según sexo y colectivo

Colectivo \ Sexo	Estudiante de la Universidad de Extremadura	Personal Docente e Investigador (PDI)	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	Usuario/a externo/a	Total
Hombre	35	16	4	32	87
Mujer	69	17	3	76	105
No contesta	1	-	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>108</b>	<b>253</b>

Tabla 6.- Distribución de respuestas por sexo y por colectivo

**Valoración:** las mujeres, con un 65,22% de las respuestas, han sido las que mayoritariamente han respondido el cuestionario; solo una de las personas que enviaron la encuesta no respondió a esta pregunta.

Por colectivos, se observa que las respuestas recibidas tanto por mujeres como por hombres pertenecientes al PDI y al PTGAS están equilibradas, sin una diferencia significativa entre sexos. Ello contrasta con la participación entre el alumnado y el personal usuario externo, en donde el sector femenino supera al del sector masculino.

#### Preguntas 4.- Indique qué servicio desea valorar

Esta pregunta está destinada a conocer sobre qué servicios o asuntos son por lo que las personas contactan con el SIAA.

En el cuestionario se han incluido cuatro opciones de respuesta cerradas y una quinta, denominada "Otras", abierta. En esta opción, las personas han podido indicar el servicio solicitado, distinto a los propuestos, entre los que destacan los siguientes: información sobre la tarjeta universitaria, información sobre bolsas de trabajo, información sobre convenios de prácticas con empresas o información sobre el programa ERASMUS.

Esta pregunta 4 permitía más de una respuesta, motivo por el cual, el total general (268 respuestas) no coincide con el número de personas que han contestado el cuestionario.

A la hora de interpretar esta pregunta es importante tener en cuenta la baja respuesta a determinados servicios, como la participación en Ferias Educativas o en sesiones informativas para preuniversitarios.

En el Gráfico 8 y la Tabla 7 se representa el número y el porcentaje de respuesta por servicio valorado.

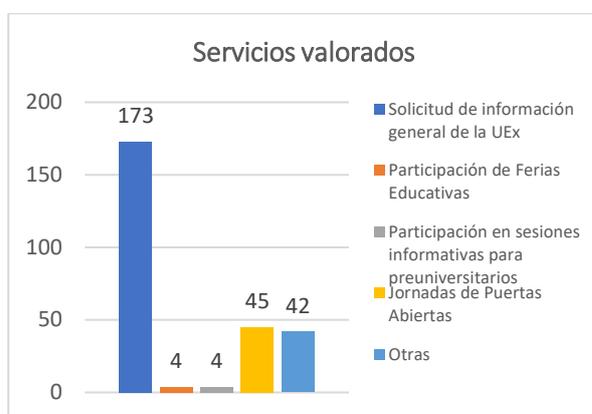


Gráfico 8.- Número de respuestas por servicio valorado

Servicio valorado	% respuesta
Solicitud de información general de la UEx	64,55%
Participación de Ferias Educativas	1,49%
Participación en sesiones informativas para preuniversitarios	1,49%
Jornadas de Puertas Abiertas	16,79%
Otras	15,67%
<b>Total general</b>	<b>100</b>

Tabla 7.-Porcentajes de respuestas por servicio valorado

En el Gráfico 9, se muestran los datos de los servicios valorados desagregados según el colectivo de pertenencia. La Tabla 8, muestra esta misma información según los porcentajes de respuesta.

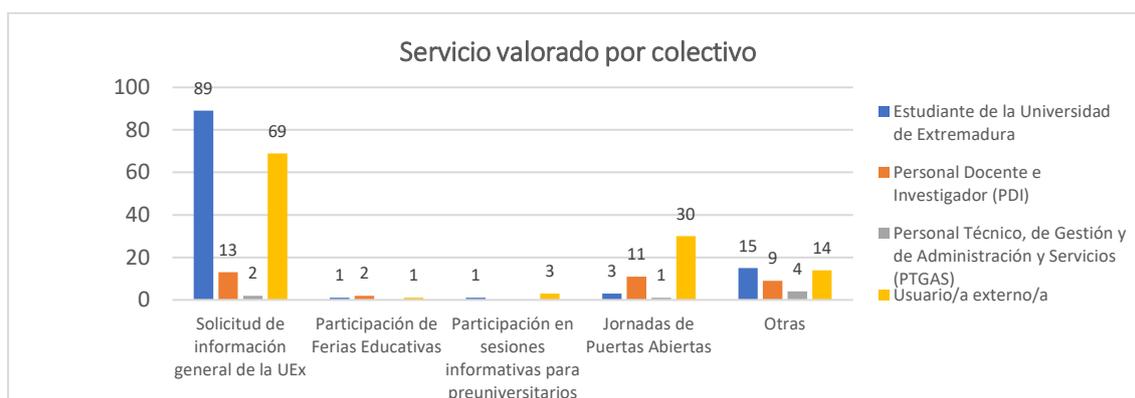


Gráfico 9.- Número de respuestas por servicio valorado según colectivo de pertenencia

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

Servicio valorado	Colectivo			
	Estudiante de la Universidad de Extremadura	Personal Docente e Investigador (PDI)	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	Usuario/a externo/a
Solicitud de información general de la UEx	51,45%	7,51%	1,16%	39,88%
Participación de Ferias Educativas	25,00%	50,00%	-	25,00%
Participación en sesiones informativas para preuniversitarios	25,00%	-	-	75,00%
Jornadas de Puertas Abiertas	6,67%	24,44%	2,22%	66,67%
Otras	35,71%	21,43%	9,52%	33,33%

Tabla 8.- Porcentaje de los servicios valorados según colectivo de pertenencia

**Valoración:** los resultados indican que la solicitud de información general de la UEx es el servicio más valorado y demandado (64,55%), lo cual refleja la necesidad clara de las personas de acceder a información general sobre la Universidad de Extremadura.

En cuanto a los resultados por colectivo, se observa una diferenciación de intereses. De entre los solicitantes de información general de la UEx, es el colectivo de estudiantes el mayor demandante. Así mismo, sobre las actividades relacionadas con las Ferias Educativas o las Jornadas de Puertas Abiertas, son el colectivo PDI y usuarios externos quienes mayoritariamente lo valoran, respectivamente.

El Gráfico 10 muestra la distribución por sexos en las valoraciones recibidas de los distintos servicios ofrecidos por el SIAA. En la Tabla 2 se muestran los valores en porcentaje.

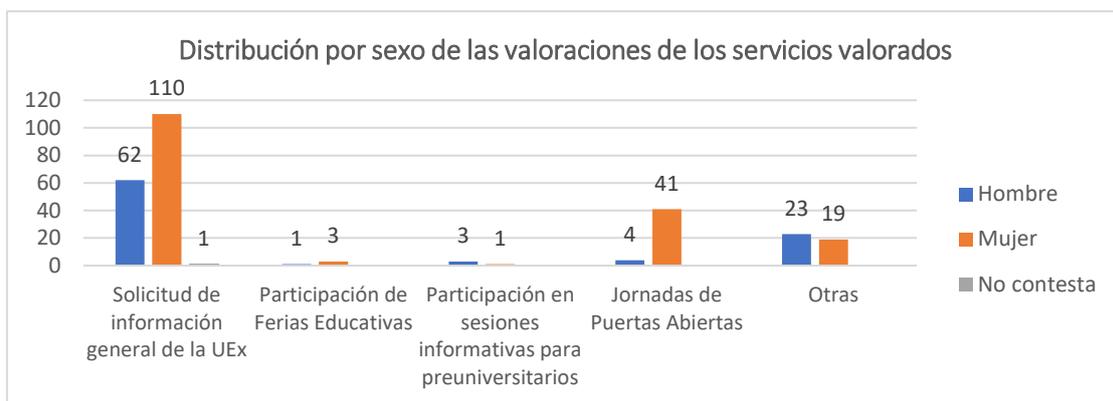


Gráfico 10.- Distribución de los servicios por sexo

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

Servicio Valorado \ Sexo	Solicitud de información general de la UEx	Participación de Ferias Educativas	Participación en sesiones informativas para preuniversitarios	Jornadas de Puertas Abiertas	Otras
Hombre	66,67%	1,08%	3,23%	4,30%	24,73%
Mujer	63,22%	1,72%	0,57%	23,56%	10,92%
No contesta	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 9.-Porcentaje de servicios valorados por sexo

**Valoración:** no se observan diferencias sustanciales entre mujeres y hombres en cuanto a los servicios evaluados, a excepción del servicio de Jornadas de Puertas Abiertas, en el que el volumen de respuestas del sector femenino predomina sobre el del sector masculino.

#### Preguntas 5.- Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

En la Tabla 10 se muestran las respuestas dadas por las personas usuarias del SIAA a la pregunta 5 del cuestionario, desagregado según las posibles respuestas.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No sé
Facilidad de contacto con el SIAA (P5.1)	6	1	7	45	193	1
Trato recibido por su personal (P5.2)	7	-	-	29	217	-
Resolución de la petición o problema (P5.3)	5	4	5	54	181	4
Plazo de contestación o resolución del problema (P5.4)	8	-	7	28	207	3

Tabla 10.- Número de respuestas según el valor de la escala

El Gráfico 11 muestra los porcentajes de respuesta a cada uno de los aspectos consultados.

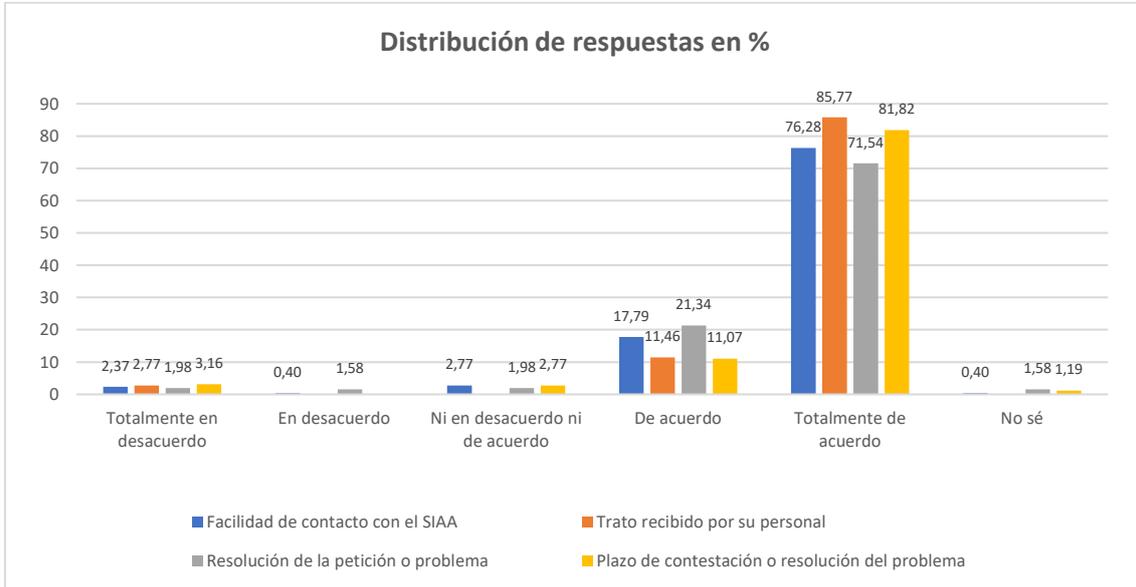


Gráfico 11.- Satisfacción de las personas usuarias con el SIAA (porcentaje de respuestas)

El Gráfico 12 contiene el valor promedio de cada uno de los ítems de la pregunta 5 del cuestionario.

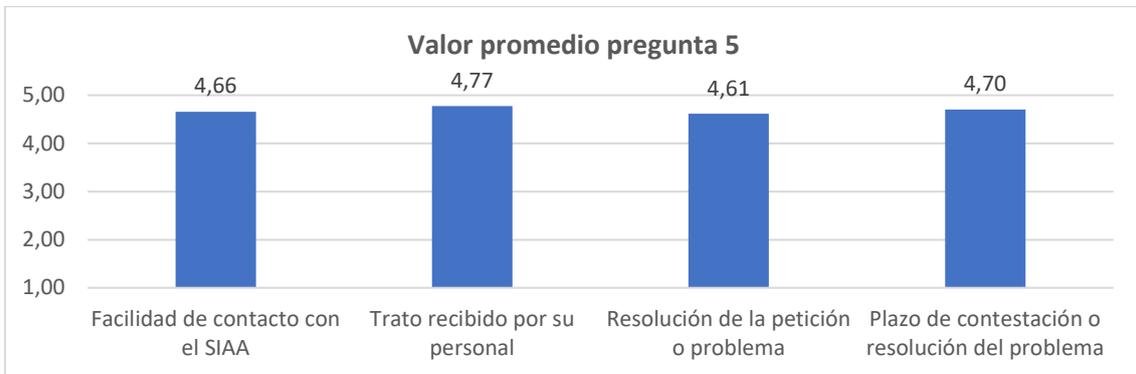


Gráfico 12.- Valores promedio de la pregunta 5 (escala 1 – 5).

### Valoración:

P5.1: La gran mayoría de las personas usuarias (76,28%) están completamente satisfechas con la facilidad de contacto con el SIAA. La facilidad de comunicación es uno de los puntos más positivos de la atención que se ofrece. Solo un 2,37% de las personas entrevistadas expresa una gran insatisfacción.

P5.2: la valoración del trato recibido por el personal del SIAA es excepcionalmente positiva. La gran mayoría de los usuarios (85,77%) se siente completamente satisfecho con el trato recibido. Solo un pequeño número de personas (2,77%) se muestra en desacuerdo. Estos resultados reflejan que el personal del SIAA es altamente valorado en términos de amabilidad y profesionalismo.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

P5.3: la mayoría de las personas está totalmente satisfecha con la resolución de sus problemas o peticiones (71,54%). La proporción de personas que no está de acuerdo con la resolución proporcionada es escasa (3,56%).

P5.4: en cuanto al tiempo de respuesta, los resultados muestran una evaluación muy favorable, siendo elevado el volumen de personas totalmente satisfechas (81,82%). Nuevamente, la proporción de personas insatisfechas con los plazos de respuesta es pequeña (3,16%).

En general, los resultados son muy positivos, con una alta satisfacción en todos los aspectos consultados. El trato recibido y los plazos de contestación son especialmente destacados. Existe una minoría de usuarios que expresa cierto desacuerdo o insatisfacción.

Atendiendo a las puntuaciones medias, todos los aspectos evaluados en esta pregunta tienen un promedio superior a 4,5 puntos (en una escala de 1 a 5).

**Preguntas 6 y 7.- “Conoce la página web del SIAA” y “Valore los siguientes aspectos de la página web del SIAA”.**

El Gráfico 13 y la Tabla 11, que responden a la pregunta 6 del cuestionario, muestran los resultados de las personas sobre el conocimiento de la página web del SIAA.



Gráfico 13.- Número de personas usuarias que conocen la web del SIAA

	¿Conoce la web del SIAA?
No	60,87%
Sí	39,13%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Tabla 11.- Porcentaje de usuarios que conocen la web del SIAA

**Valoración:** destaca el porcentaje de personas (60,87%) que no conoce la web del SIAA.

La Tabla 12 contiene los datos de las respuestas enviadas por el personal usuario a la pregunta 7 del cuestionario.

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sé
Organización de la Web (P7.1)	-	-	2	41	50	6
Pertinencia de la información publicada (P7.2)	-	-	1	40	52	6

Actualización de la información (P7.3)	-	-	4	39	47	9
Accesibilidad de los documentos (P7.4)	-	-	2	37	52	8

Tabla 12.- Número de respuestas según el valor de la escala

El Gráfico 14 muestra los resultados de los porcentajes para cada uno de los valores de la escala y para cada aspecto consultado.

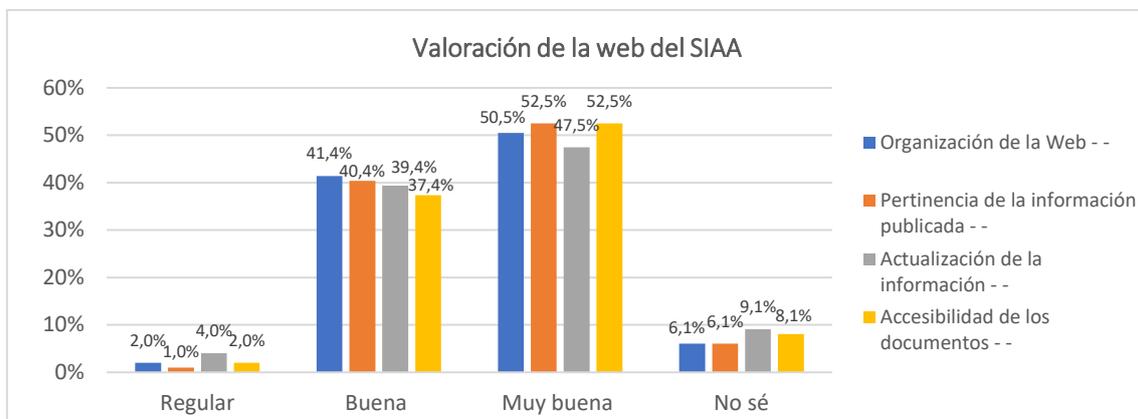


Gráfico 14.- Satisfacción de las personas usuarias con la web del SIAA

El Gráfico 15 presenta las medias de los aspectos consultados en la pregunta.

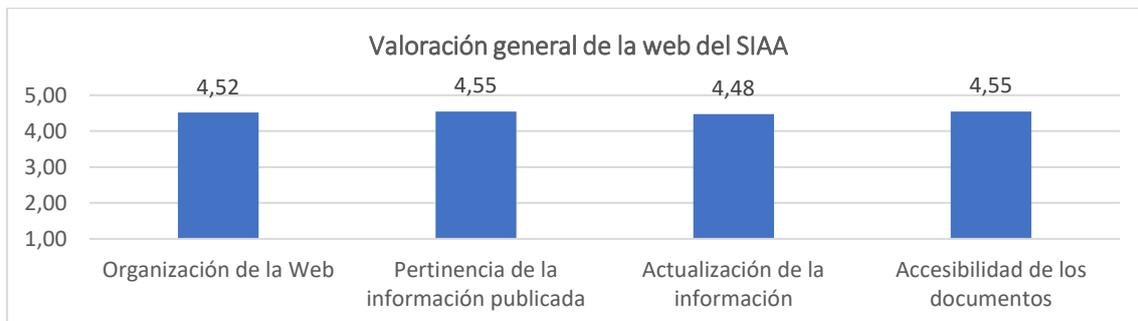


Gráfico 15.- Media de los ítems de la pregunta 7

**Valoración:** los resultados muestran que ninguna persona usuaria del SIAA tiene una opinión negativa de la página web del servicio. Sin embargo, existen aspectos que ofrecen margen para mejorar.

P7.1: la organización de la web recibe una valoración muy positiva por parte de las personas que han participado en el estudio: el 91,9% de las valoraciones son "Buena" o "Muy buena".

P7.2: este aspecto también obtiene una calificación muy positiva, con 92,9% de las valoraciones entre "Buena" y "Muy buena".

P7.3: en este aspecto, los resultados siguen siendo positivos, con un total de 86,9% de las valoraciones entre "Buena" y "Muy buena". No obstante, es el ítem en el que la satisfacción

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

es inferior, aunque se detecta que un 9,1% de las valoraciones reflejan desconocimiento de la frecuencia de actualización de la información en la web.

P7.4: en sintonía con los otros aspectos, también este se evalúa de manera muy positiva, con 89,9% de respuestas en los rangos de valores "Buena" y "Muy buena".

Los resultados, en general, reflejan una valoración muy positiva por parte de las personas usuarias del SIAA. La presencia de respuestas de "No sé" podría indicar que algunas personas no tienen suficiente conocimiento de la página web del SIAA para valorar adecuadamente este aspecto.

Según las valoraciones medias, los resultados de la satisfacción de las personas usuarias con la web del SIAA son muy positivos, encontrándose el nivel promedio por encima de los 4,5 puntos. Esto indica un alto nivel de satisfacción con la organización, pertinencia de la información y accesibilidad de los documentos.

#### Pregunta 8.- Indique su grado de satisfacción global con el SIAA

El grado de satisfacción global de las personas usuarias del SIAA es de 9,09 puntos y la distribución de las respuestas y los porcentajes obtenidos se muestran en la Tabla 13.

Opción de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nº de respuestas	1	-	-	-	1	3	3	17	39	58	131
Porcentaje	0,4%	-	-	-	0,4%	1,2%	1,2%	6,7%	15,4%	22,9%	51,8%

Tabla 13.- Distribución de datos y porcentajes

La Tabla 14 contiene la distribución de las respuestas por colectivo.

Opción de Respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Colectivo</b>											
Estudiante de la Universidad de Extremadura	-	-	-	-	-	-	-	8	20	20	57
Personal Docente e Investigador (PDI)	-	-	-	-	-	-	2	2	5	6	18
Personal Técnico, de Gestión y de Admón. y Servicios (PTGAS)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	3
Usuario/a externo/a	1	-	-	-	1	3	1	7	13	29	53

Tabla 14.- Distribución de satisfacción global por colectivo

En la Tabla 15 se muestran los promedios de la satisfacción global de las personas usuarias según el colectivo de pertenencia.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

Colectivo	Estudiante de la Universidad de Extremadura	Personal Docente e Investigador (PDI)	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	Usuario/a externo/a
Promedio parcial	9,20	9,09	9,29	8,97

Tabla 15.- Promedio de la satisfacción general por colectivo

**Valoración:** los resultados muestran una alta satisfacción global con el SIAA. La media obtenida es de 9,09 puntos, lo que indica que la mayoría de las personas están muy satisfechas con el servicio. El 51,8% de las respuestas calificaron con el máximo de 10 puntos y el 22,9% dio una valoración de 9 puntos. Sin embargo, una persona calificó con el mínimo de 0 puntos, lo que podría señalar un caso aislado de gran insatisfacción.

Atendiendo al colectivo de pertenencia, los resultados muestran que la satisfacción se produce en todos ellos, donde la mayoría otorga calificaciones muy altas (9 y 10 puntos).

En cuanto a las valoraciones medias, en general, los resultados de la encuesta muestran un nivel muy alto de satisfacción con los servicios del SIAA, de hecho, todos los colectivos reflejan sentirse bien atendidos, y evalúan los servicios por encima de 8. Sin embargo, se debe tener en cuenta la diferencia en la participación entre los colectivos al analizar los resultados de la encuesta: predomina la participación en la encuesta del alumnado de la UEx y usuarios/as externos/as, mientras que los resultados del PDI y especialmente del PTGAS podrían no reflejar completamente las opiniones de esos grupos debido a su baja participación.

En resumen, aunque la satisfacción general es alta, en el colectivo de los usuarios/as externos/as las experiencias no son tan homogéneas, lo que podría ser un punto en el que poder explorar futuras mejoras.

#### **Pregunta 9.- Opiniones y puntos de vista, sugerencias y comentarios de las personas usuarias del SIAA.**

De las 253 encuestas recibidas, han incluido comentarios 49 personas, que representa un 19,37% del total.

A continuación, se incluye un resumen de los comentarios y sugerencias. Para esta clasificación no se han tenido en cuenta comentarios como “Nada que comentar” o “A fecha de hoy nada que añadir”:

- Satisfacción con la atención y el trato del personal del SIAA (20)
- Eficacia y eficiencia en la respuesta a consultas y resolución de problemas (14)
- Problemas en la organización y/o falta de información en las Jornadas de Puertas Abiertas (11)
- Ampliación de horario de atención (1)
- Mejorar contactos (1)
- Página web (1)

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

#### 4.- CONCLUSIONES

La opinión de las personas usuarias para cada una de las cuestiones planteadas se puede interpretar, en general, como muy buena.

La valoración global alcanza un valor de 9,09 puntos y, a pesar de ser resultado bastante excelente, permite establecer acciones de mejora para las cuestiones con una valoración algo menor.

##### Fortalezas:

Las cuestiones mejor valoradas por las personas usuarias del SIAA:

- La amabilidad y el trato del personal a las personas usuarias.
- Alta satisfacción con el servicio.
- La facilidad de contacto con el SIAA.
- Gran satisfacción con los tiempos de respuesta a las consultas y dudas.
- Gran nivel de satisfacción en la resolución de problemas.

##### Debilidades:

Entre las personas usuarias del servicio, los elementos con peor valoración y, por tanto, sobre los que el SIAA podría establecer acciones de mejora específicos, son:

- Desconocimiento general que se tienen las personas usuarias de la web del servicio.
- Oferta limitada de servicios para PDI y PTGAS.
- Organización y planificación de las Jornadas de Puertas Abiertas
- Promoción y/o diversificación del enfoque de eventos o actividades como las Ferias Educativas o las sesiones informativas para preuniversitarios.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

## 5.- ANEXOS

### ANEXO I. Modelo de cuestionario

# Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del SIAA

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad. Por favor, rellenes este breve cuestionario anónimo que sólo le llevará un minuto. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

\* Obligatorio

1. Indique el colectivo al que pertenece\*

- Estudiante de la Universidad de Extremadura
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)
- Usuario/a externo/a

2. ¿Cómo ha contactado con el SIAA? \*

- Presencialmente
- Telefónicamente
- Por correo electrónico

3. Sexo

- Hombre
- Mujer

4. Indique qué servicio desea valorar \*

- Solicitud de información general de la UEX
- Participación en Ferias Educativas
- Participación en sesiones informativas para preuniversitarios
- Jornadas de Puertas Abiertas
- Otras

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ALUMNADO</b>		
	Curso 2024/2025	PR/SO101_SIAA_D002	

5. Valore su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el SIAA:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
Facilidad de contacto con el SIAA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato recibido por su personal ha sido educado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El SIAA resolvió su petición o problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El plazo de contestación o resolución fue el adecuado, o en su caso, el establecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Conoce la página web del SIAA \*

- Sí
- No

7. Valore los siguientes aspectos de la página web del SIAA:

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No sé
Organización de la Web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinencia de la información publicada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesibilidad de los documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Indique su grado de satisfacción global con el SIAA\*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Para terminar, le pedimos que nos haga llegar sus opiniones y puntos de vista y nos indique cuantas sugerencias y comentarios considere oportunos:

Escriba su respuesta