


	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS

Curso 2022/23

Elaborado por: Ana Cordero Cuenda Gestora de calidad de la UTEC Fecha: 19/05/2023	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC Fecha: 24/05/2023	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 30/05/2023
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_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.

En este informe se muestran los resultados obtenidos tras el pase de cuestionarios entre el alumnado para conocer el grado de satisfacción con la Secretaría de su Centro universitario. La encuesta tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción del alumnado con la Secretaría de su Centro.
- Analizar los datos e identificar sus fortalezas y, en su caso, las debilidades de la Secretaría.
- Establecer, en su caso, una Propuesta de Acciones de Mejoras donde la Secretaría desarrolle las medidas para paliar o eliminar dichas debilidades y para potenciar 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.

Gráfico 1.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de su Centro.

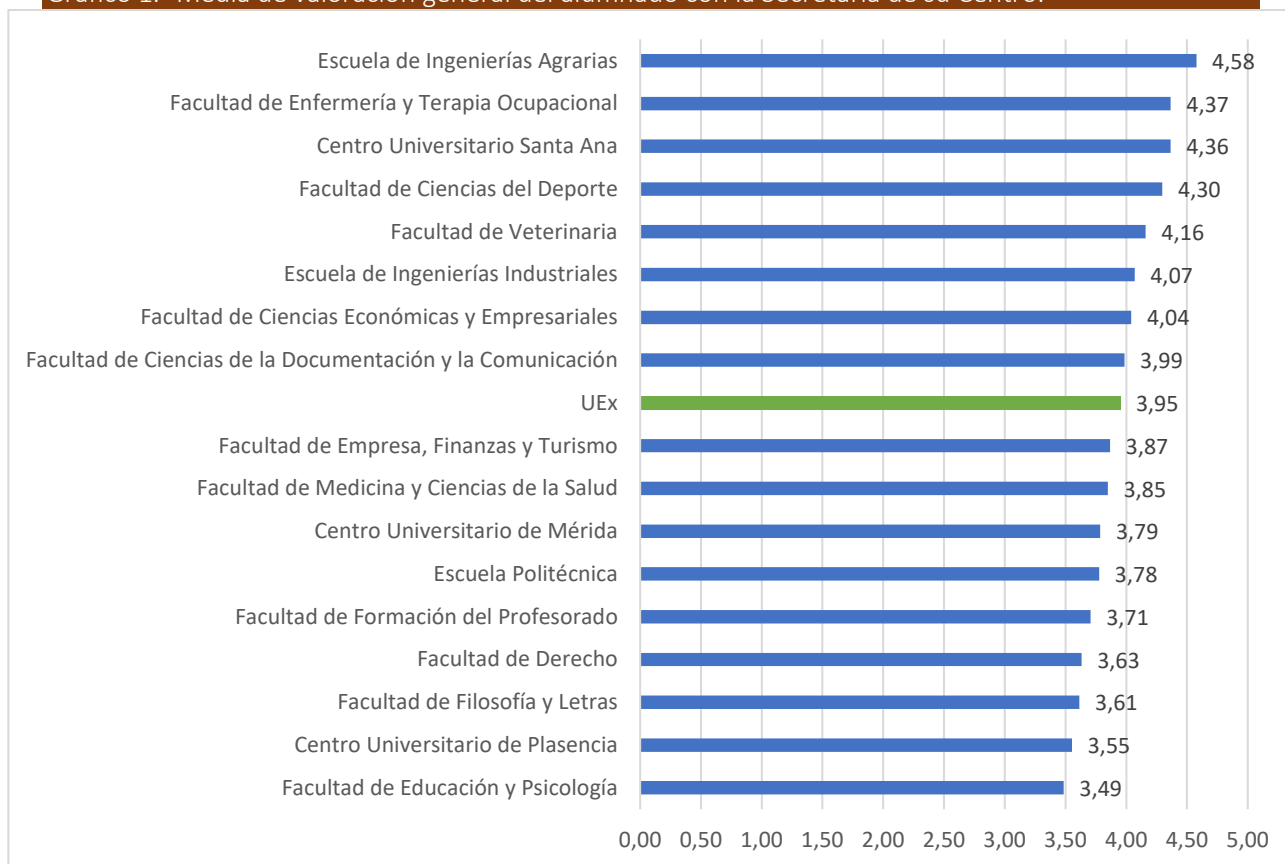
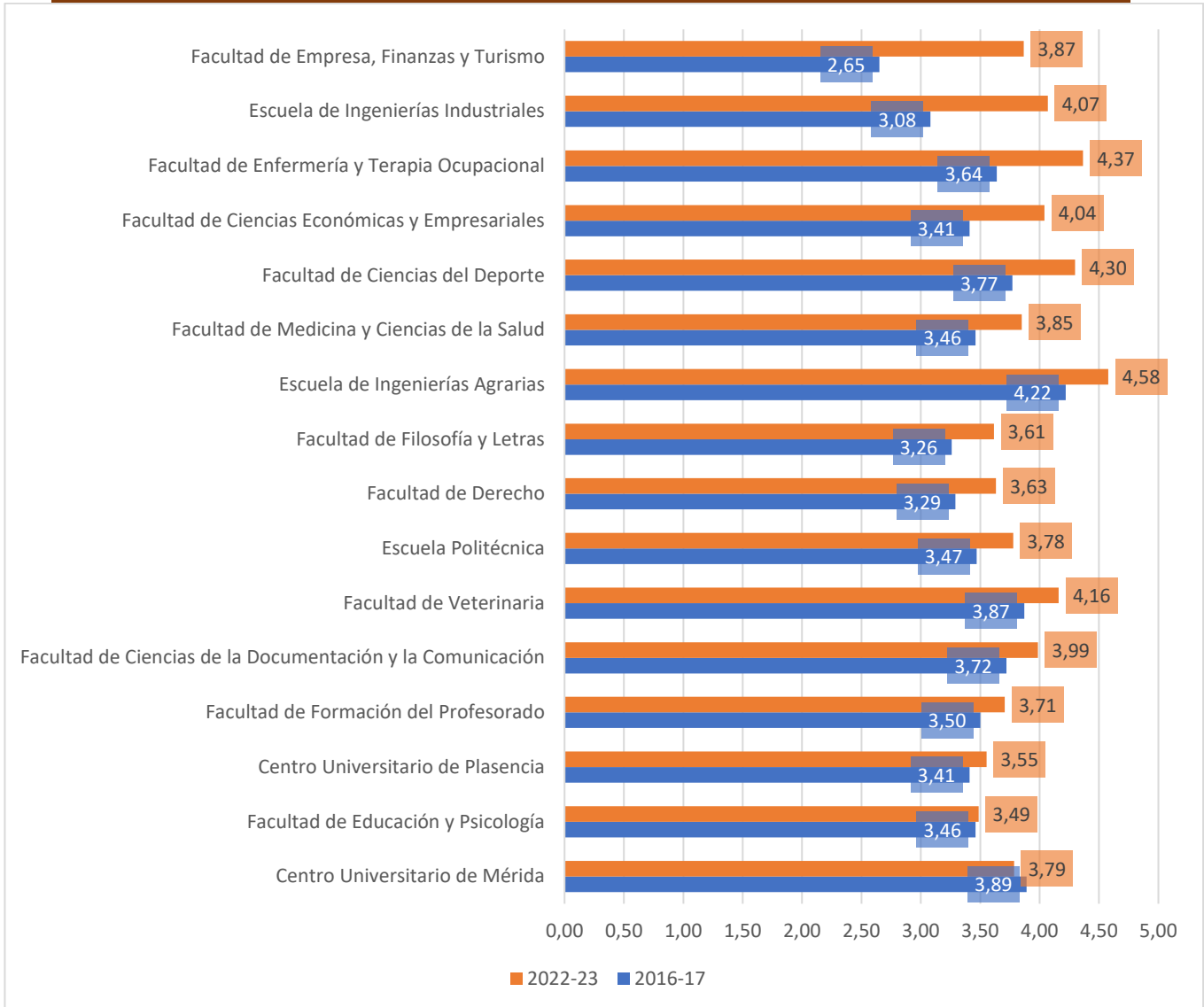


Tabla 2.- Distribución de las respuestas de cada pregunta.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	9,06%	18,06%	29,55%	19,40%	12,79%	11,13%
2. Contacto telefónico	5,24%	10,22%	21,59%	21,59%	21,14%	20,23%
3. Contacto por correo electrónico	3,29%	7,94%	19,66%	20,76%	21,14%	27,21%
4. Atención en ventanilla	2,16%	3,67%	13,50%	25,82%	48,15%	6,69%
5. Consulta de tableros y web	31,51%	25,91%	18,60%	11,84%	7,20%	4,95%
6. Acceso a la web de la Secretaría	6,16%	11,28%	25,35%	25,41%	18,71%	13,09%
7. Claridad de la web de la Secretaría	2,49%	6,99%	26,38%	27,15%	16,73%	20,25%
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	5,06%	10,25%	21,02%	18,69%	14,92%	30,06%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	2,67%	5,95%	19,84%	27,98%	31,68%	11,87%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,97%	8,53%	21,29%	18,63%	13,47%	34,11%
11. Atención del personal de Secretaría	1,90%	3,46%	13,62%	23,19%	53,15%	4,68%
12. Resolución de dudas o consultas	1,95%	5,21%	16,85%	27,72%	41,13%	7,14%
13. Valoración global del servicio	0,62%	4,65%	24,87%	42,08%	21,88%	5,89%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

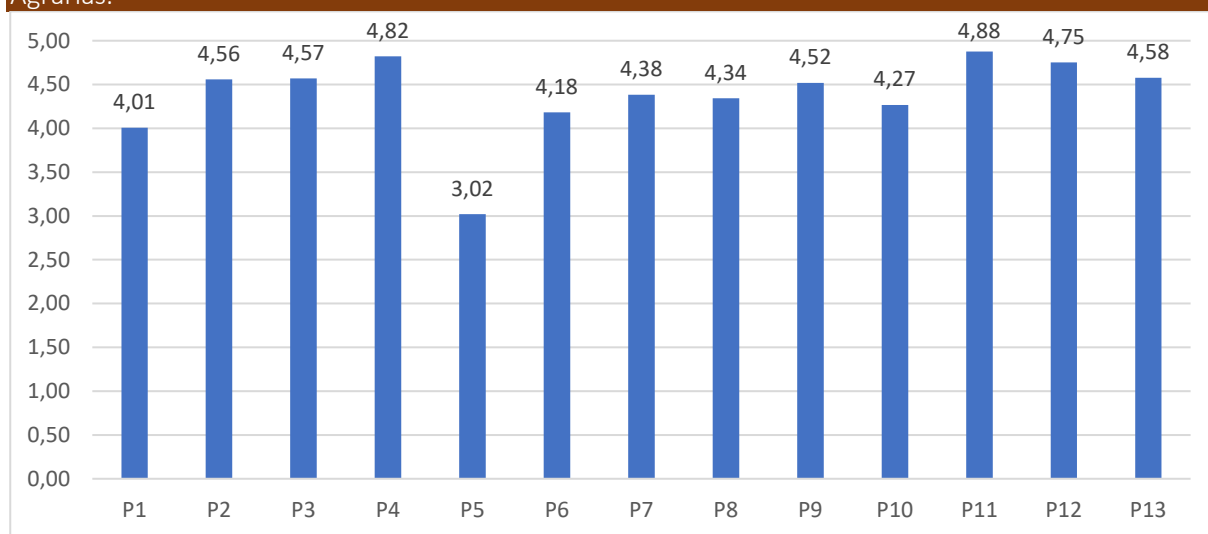
Gráfico 2.- Evolución de la valoración global con las Secretarías de los Centros de la UEx respecto al último estudio realizado en el curso 2016-17.



3.5. Escuela de Ingenierías Agrarias

En el Gráfico 6 se resumen las puntuaciones medias que la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Agrarias ha obtenido en cada pregunta del cuestionario. La valoración más alta se alcanza en la cuestión *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?* y el alumnado tiene una opinión menos favorable en la pregunta *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros de anuncios y en la web del Centro?*, aunque en general el Centro ha obtenido unas valoraciones muy positivas en todas cuestiones planteadas en la encuesta. De hecho, con una media de satisfacción general con la Secretaría de 4,58 puntos se convierte en el Centro mejor valorado de la UEx.

Gráfico 6.- Media de valoración general del alumnado con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Agrarias.





En la Tabla 9 se muestran los porcentajes de respuesta de cada pregunta. Los porcentajes evidencian los buenos resultados que ha obtenido el Centro. En casi todas las cuestiones, las respuestas mayoritarias se han alcanzado en el valor más positivo de la escala, marcando “Muy bueno/Mucho”.

El mayor nivel de satisfacción los estudiantes lo muestran en la pregunta número 11, relativa al trato que reciben del personal de la Secretaría y en la que debemos destacar que el 88,68% de las personas encuestadas han indicado que están muy satisfechas.

Otro dato que se quiere destacar tras este análisis, debido a que suele ser un aspecto con una valoración más baja que el resto, es el alto conocimiento que indica el alumnado sobre su conocimiento de los servicios que presta la Secretaría de la Escuela, puesto que un 40,25% de las respuestas declaran que es “Mucho” y un 30,19% dice que “Bastante”.

Tabla 9.- Porcentaje de respuesta de cada pregunta en la Escuela de Ingenierías Agrarias.

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
1. Conocimiento de los servicios	3,77%	5,03%	18,24%	30,19%	40,25%	2,52%
2. Contacto telefónico	0,63%	1,89%	5,03%	22,01%	61,64%	8,81%
3. Contacto por correo electrónico	0,63%	0,00%	5,66%	23,27%	56,60%	13,84%
4. Atención en ventanilla	0,00%	0,63%	0,63%	14,47%	83,65%	0,63%
5. Consulta de tabloneros y web	14,47%	20,75%	28,30%	18,87%	16,35%	1,26%
6. Acceso a la web de la Secretaría	0,63%	6,29%	11,95%	31,45%	43,40%	6,29%
7. Claridad de la web de la Secretaría	0,00%	3,14%	7,55%	32,08%	49,06%	8,18%

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	Año 2023	PR/SO101_SECENTRO_D002	

Pregunta	Muy deficiente / Muy poco	Deficiente / Poco	Aceptable / Normal	Bueno / Bastante	Muy bueno / Mucho	No lo sé
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	0,00%	2,52%	6,92%	32,70%	40,25%	17,61%
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	1,26%	1,26%	6,29%	25,16%	62,89%	3,14%
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	0,63%	0,63%	10,69%	31,45%	34,59%	22,01%
11. Atención del personal de Secretaría	0,00%	0,63%	1,89%	6,29%	88,68%	2,52%
12. Resolución de dudas o consultas	0,00%	1,26%	2,52%	15,09%	77,99%	3,14%
13. Valoración global del servicio	0,00%	0,00%	5,66%	29,56%	61,64%	3,14%

Nota: En verde se señalan los porcentajes más altos.

Del total de 159 cuestionarios se ha recogido como único comentario:



- Satisfacción con la atención y resolución de asuntos.

Respecto al último estudio de satisfacción realizado en el curso 2016-17, las medias de todas las cuestiones han mejorado salvo para la pregunta relacionada con el uso de los tabloneros y la web para las consultas de información (Tabla 10).

Tabla 10.- Variación respecto al último estudio en la Escuela de Ingenierías Agrarias.

Pregunta	2016-17	2022-23	Variación
1. Conocimiento de los servicios	3,58	4,01	0,43
2. Contacto telefónico	4,26	4,56	0,30
3. Contacto por correo electrónico	4,16	4,57	0,41
4. Atención en ventanilla	4,63	4,82	0,19
5. Consulta de tabloneros y web	3,22	3,02	-0,20
6. Acceso a la web de la Secretaría	3,93	4,18	0,25
7. Claridad de la web de la Secretaría	3,87	4,38	0,51
8. Tiempo de espera a consultas telefónicas	3,81	4,34	0,53
9. Tiempo de espera a consultas en ventanilla	4,06	4,52	0,46
10. Tiempo de espera a consultas por correo electrónico	3,59	4,27	0,68
11. Atención del personal de Secretaría	4,63	4,88	0,25
12. Resolución de dudas o consultas	4,51	4,75	0,24
13. Valoración global del servicio	4,22	4,58	0,36

Nota: En verde se señalan los valores que han mejorado y en amarillo las medias que han empeorado.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LAS SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS		
	Año 2023	PR/SO101_SECCENTRO_D002	

Escuela de Ingenierías Agrarias: Es la Secretaría mejor valorada globalmente en este estudio, por lo que mantiene esa posición que ya alcanzó en el estudio del curso 2016-17. Además, incrementa su puntuación en casi todas las preguntas del cuestionario.

Entre los aspectos con una valoración positiva se encuentran:

- La facilidad de acceso, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- La atención del personal de Secretaría.
- La resolución de dudas o consultas.
- Los tiempos de espera para la resolución de consultas, tanto por ventanilla como por teléfono y por correo electrónico.
- Claridad de la información en la web de la Secretaría.

Como áreas de mejora específicas se señalan:

- La difusión entre el alumnado de los servicios que presta.
- La utilidad de la información disponible en los tableros de anuncios y en la web.

Sobre la difusión de los servicios que presta, la Escuela ha mejorado sustancialmente su valoración respecto al estudio anterior.