



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL

RECTORADO

(Curso 2014-2015)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Descripción del proceso.	4
2.1 <i>Diseño del cuestionario.</i>	<i>4</i>
2.2 <i>Identificación de los usuarios.</i>	<i>4</i>
2.3 <i>Realización de la encuesta.....</i>	<i>4</i>
2.4 <i>Recogida y procesamiento de los datos.....</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 la encuesta a los usuarios.	6
6.1 <i>Gráficos generales.</i>	<i>6</i>
6.2 <i>Gráficos y tablas de resultados por preguntas.</i>	<i>7</i>
7. Grado de conocimiento de las funciones de la Sección y aspectos a mejorar.	22
8. Conclusiones.....	25
9. Modelo de cuestionario.	26

1. Introducción.

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** 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 de la **Sección de Acción Social y Asistencial** de la Universidad de Extremadura realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los distintos usuarios de la Sección de Acción de Acción Social y Asistencial puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1 Diseño del cuestionario.

Los cuestionarios han sido diseñados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTECE) en colaboración con la Sección de Acción Social y Asistencial.

2.2 Identificación de los usuarios.

El usuario principal es el Personal de Administración y Servicios (PAS) y el Personal Docente e Investigador (PDI).

2.3 Realización de la encuesta.

Las encuestas se han realizado durante los meses de mayo y junio de 2015 utilizando la herramienta web: Google drive.

2.4 Recogida y procesamiento de los datos.

Los cuestionarios cumplimentados on-line han sido recogidos por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico de resultados.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

La estructura de los [cuestionarios](#) es la siguiente:

- Un apartado de instrucciones donde se muestra el grado de acuerdo o desacuerdo (escala de 1 a 5) con cada aspecto a evaluar.
- El apartado de preguntas plantea un total de 12 cuestiones de las cuales dos son preguntas abiertas en las que el usuario puede escribir el texto que desee y las otras diez en que se pide marcar el valor deseado según la escala explicada en el apartado de instrucciones.
- Del bloque de preguntas, la número 12 es una pregunta abierta para exponer aspectos a mejorar.

3.2 Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert, teniendo en cuenta que “1” significa “muy deficiente o Muy Poco” y “5” “Muy bueno o Mucho”.

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

4. Número de encuestas realizadas.

Se han realizado un total de **126** encuestas.

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con **15** gráficos en los que se representan las medias aritméticas calculadas en la escala Likert (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta). Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

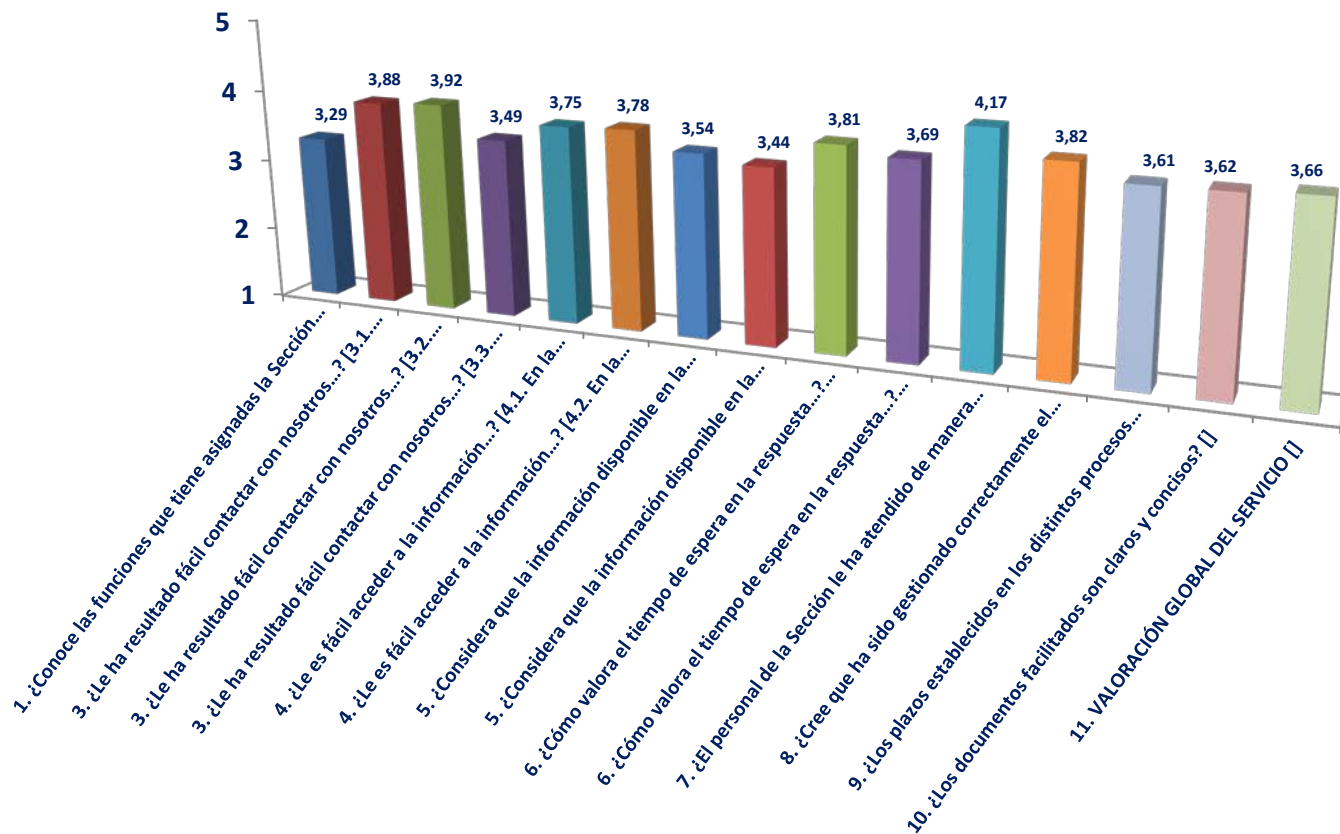
A continuación, se realiza el análisis de cada pregunta, cuantitativamente a través de gráficos y tablas, y cualitativamente mediante los comentarios. Se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, correspondiendo el eje vertical a la escala de valores (de 1 a 5) y el eje horizontal 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 literalmente las dificultades encontradas o aspectos que en opinión de los encuestados se deberían mejorar.

Por último se realiza un análisis global de los resultados de las encuestas.

6. Representación de los resultados de la encuesta a los usuarios.

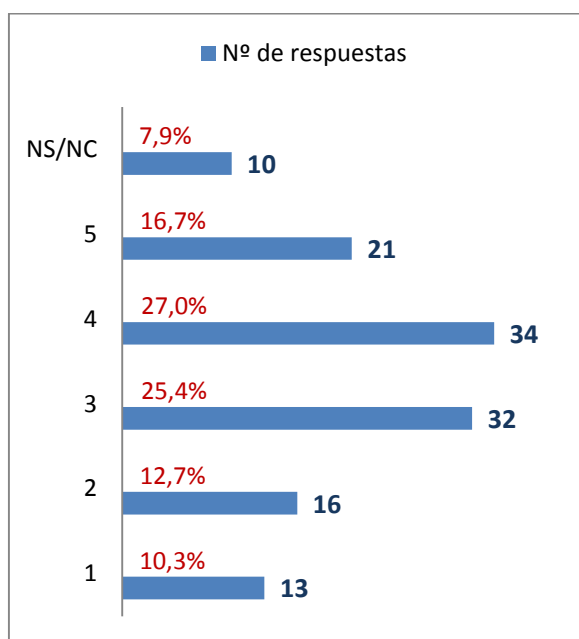
6.1 Gráficos generales.



6.2 Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

Pregunta 1. ¿Conoce las funciones que tiene asignadas la Sección de Acción Social?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	13	10,3%
2	16	12,7%
3	32	25,4%
4	34	27,0%
5	21	16,7%
NS/NC	10	7,9%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,29	
MODA	4	



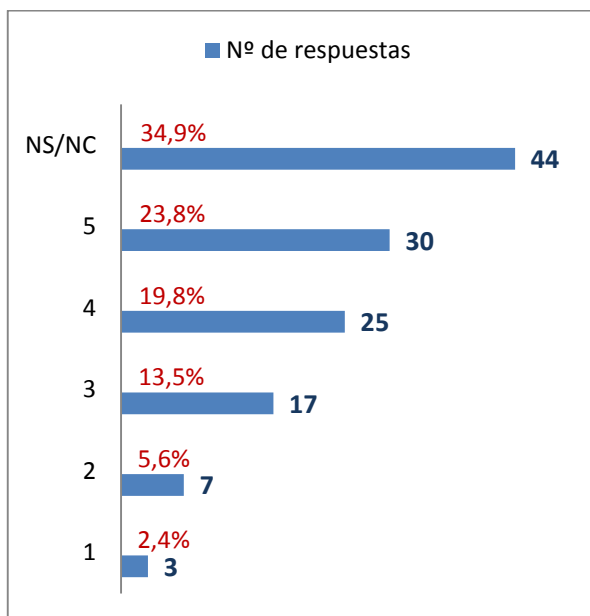
Comentario.

Existe un moderado conocimiento de las funciones de la Sección por los usuarios.

Pregunta 3. ¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros?

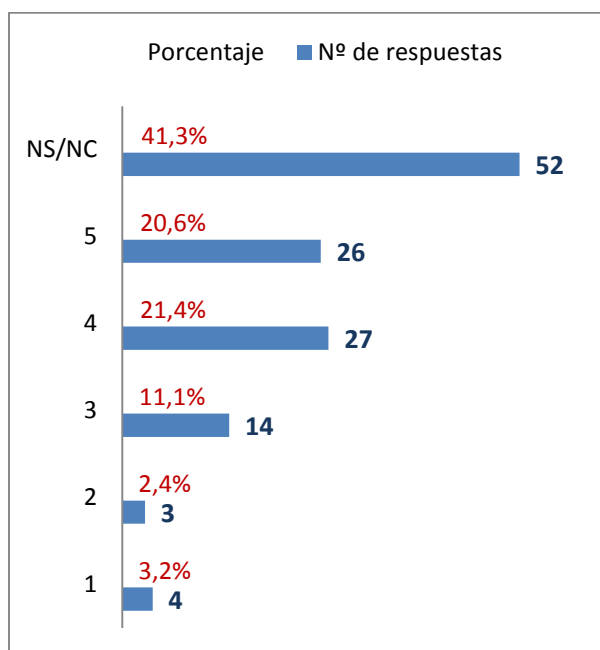
3.1. ¿Le ha resultado fácil contactar con esta Sección por teléfono?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	3	2,4%
2	7	5,6%
3	17	13,5%
4	25	19,8%
5	30	23,8%
NS/NC	44	34,9%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,88	
MODA	5	



3.2. ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por correo electrónico?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	4	3,2%
2	3	2,4%
3	14	11,1%
4	27	21,4%
5	26	20,6%
NS/NC	52	41,3%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,92	
MODA	4	

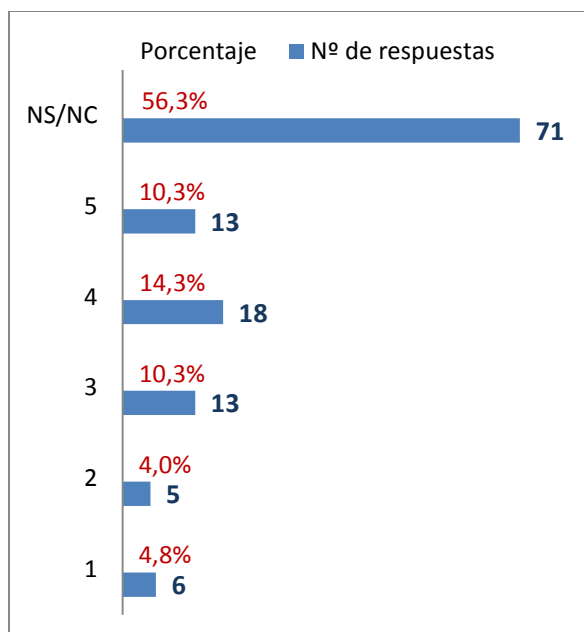


Comentario

Igualmente es satisfactoria para los usuarios la comunicación con la Sección tanto por este medio como por vía telefónica.

3.3. ¿Le ha resultado fácil contactar con esta Sección personalmente?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	6	4,8%
2	5	4,0%
3	13	10,3%
4	18	14,3%
5	13	10,3%
NS/NC	71	56,3%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,49	
MODA	4	



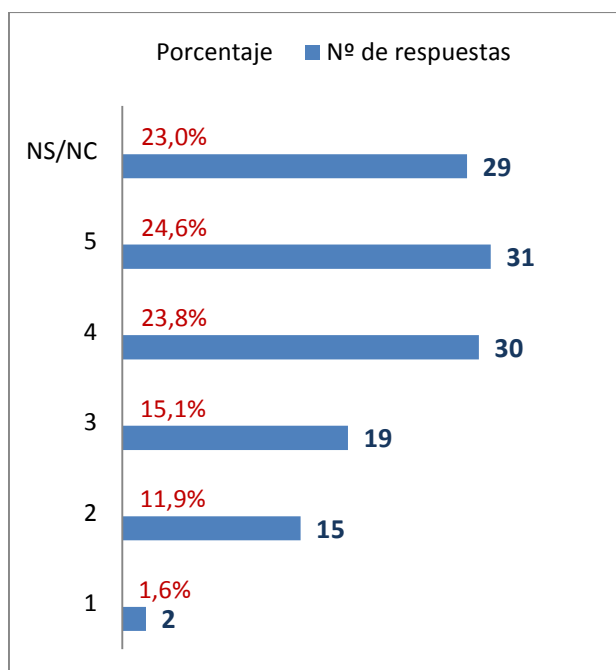
Comentario

Sin embargo, a diferencia del contacto por correo electrónico o vía telefónica, la comunicación personal con la Sección está poco valorada, teniendo en cuenta que más del 50% de los encuestados no valoran de ninguna manera esta pregunta, pues contestan “NS/NC”

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

4.1. En la página web de la UEx.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	2	1,6%
2	15	11,9%
3	19	15,1%
4	30	23,8%
5	31	24,6%
NS/NC	29	23,0%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,75	
MODA	5	

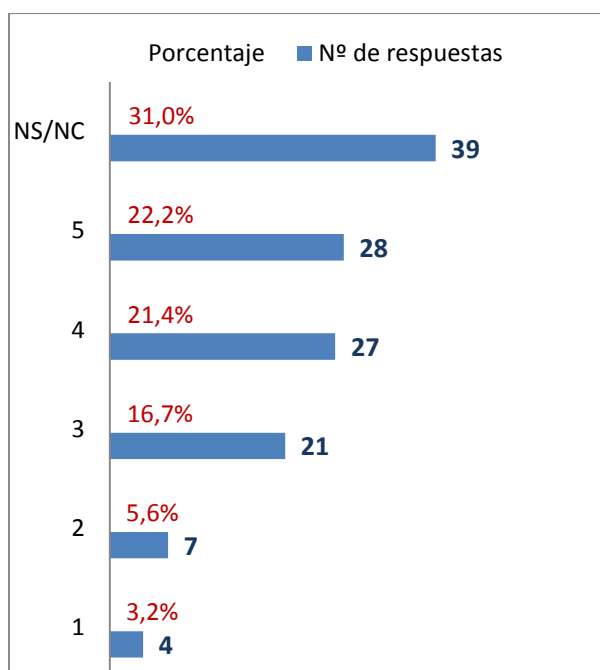


Comentario

El acceso a la información de la Sección está muy bien valorado. La mayoría de respuestas (24,6%) ha calificado como “muy bueno” (5) el acceso.

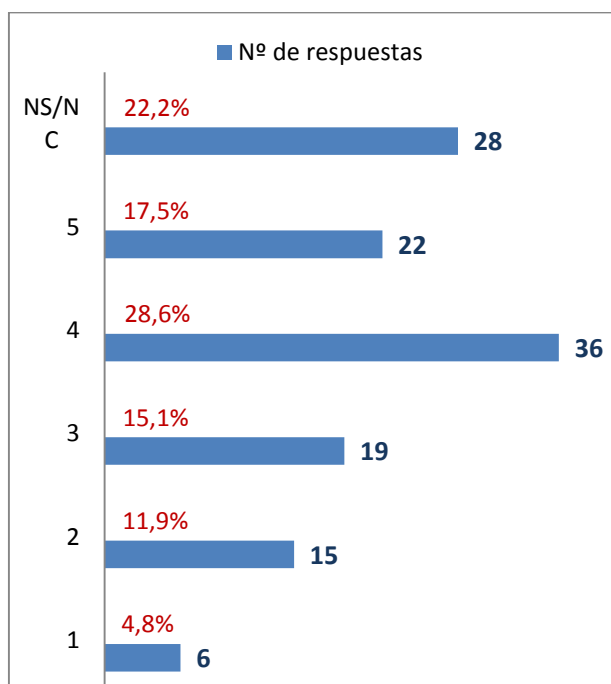
4.2. En la página web de la Sección.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	4	3,2%
2	7	5,6%
3	21	16,7%
4	27	21,4%
5	28	22,2%
NS/NC	39	31,0%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,78	
MODA	5	



Pregunta 5. ¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección es clara y suficiente?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	6	4,8%
2	15	11,9%
3	19	15,1%
4	36	28,6%
5	22	17,5%
NS/NC	28	22,2%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,54	
MODA	4	

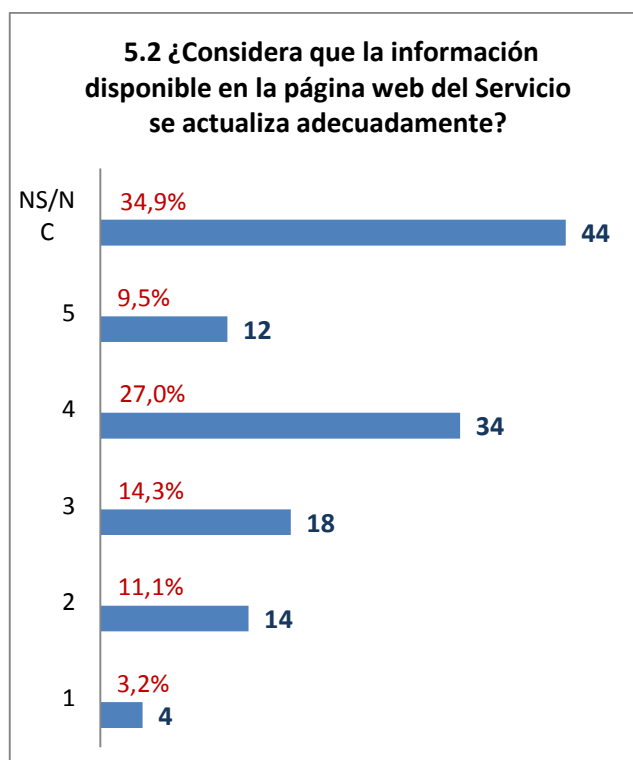


Comentario

La información disponible en la página web está bien valorado por los usuarios.

5.1. ¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección se actualiza adecuadamente?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	4	3,2%
2	14	11,1%
3	18	14,3%
4	34	27,0%
5	12	9,5%
NS/NC	44	34,9%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,44	
MODA	4	



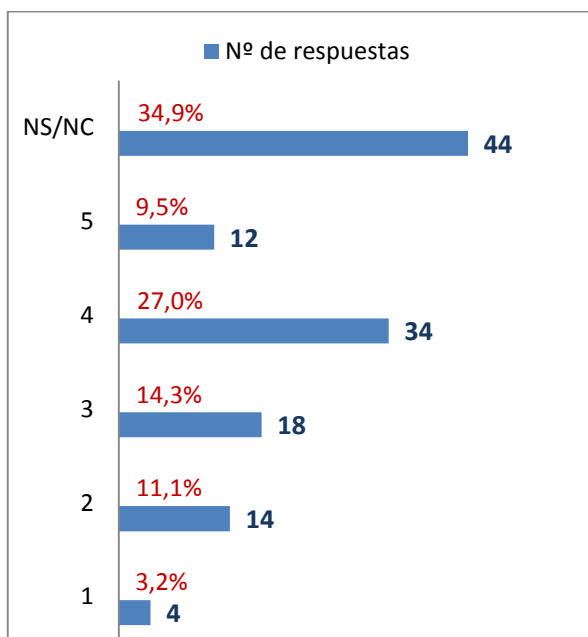
Comentario

Igualmente, se ha valorado bien (4) por el 27,0% la actualización de la información en web.

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

6.1. En la atención telefónica.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	4	3,2%
2	7	5,6%
3	10	7,9%
4	36	28,6%
5	21	16,7%
NS/NC	48	38,1%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,81	
MODA	4	

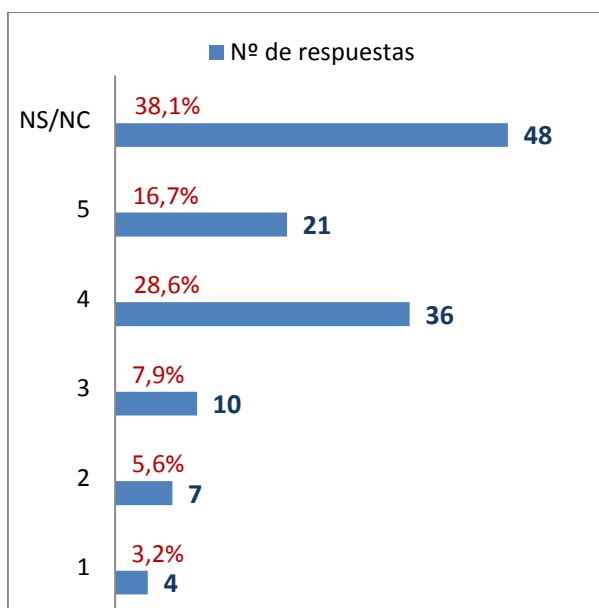


Comentario

El tiempo de espera en la respuesta **por teléfono** está bastante bien valorado (4) por los usuarios a pesar de que el porcentaje mayoritario no sabe o no ha contestado.

6.2. Mediante correo electrónico.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	6	4,8%
2	6	4,8%
3	9	7,1%
4	38	30,2%
5	16	12,7%
NS/NC	51	40,5%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,69	
MODA	4	

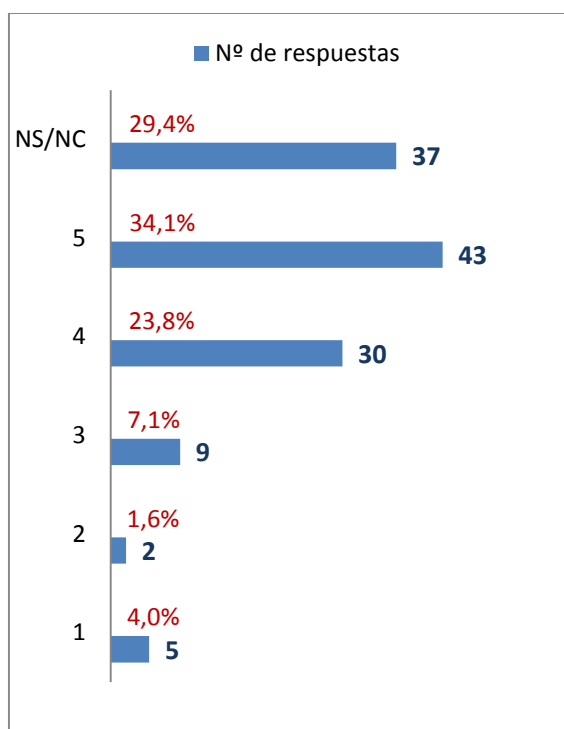


Comentario

El tiempo de espera en la respuesta **mediante correo electrónico** por parte de la Sección está bastante bien valorado (4) a pesar de que el porcentaje mayoritario no sabe o no ha contestado.

Pregunta 7. ¿El personal de la Sección le ha atendido de manera correcta?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	4,0%
2	2	1,6%
3	9	7,1%
4	30	23,8%
5	43	34,1%
NS/NC	37	29,4%
TOTAL	126	100%
MEDIA	4,17	
MODA	5	

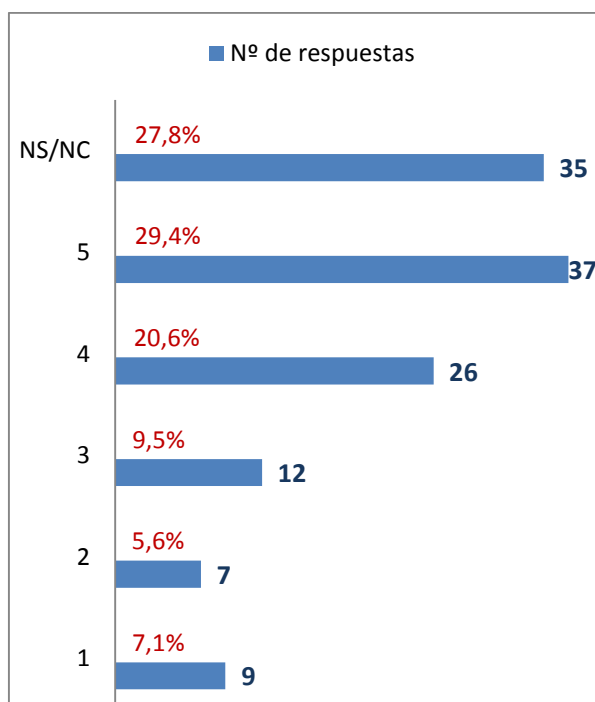


Comentario

La corrección en la atención personalizada es sumamente satisfactoria y altamente valorada.

Pregunta 8. ¿Cree que ha sido gestionado correctamente el asunto por el que ha contactado con esta Sección?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	9	7,1%
2	7	5,6%
3	12	9,5%
4	26	20,6%
5	37	29,4%
NS/NC	35	27,8%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,82	
MODA	5	

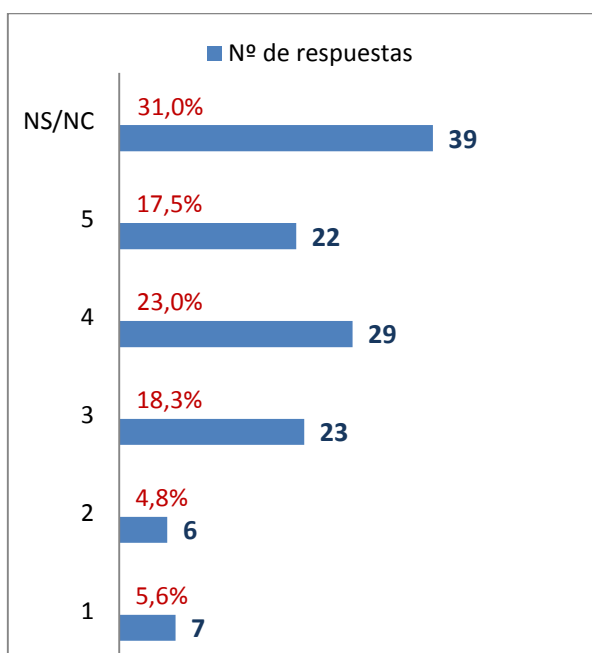


Comentario

Respecto a la gestión y resolución puntual de incidencias la satisfacción es notoriamente alta. Se ha valorado como (5) por el 29,4%.

Pregunta 9. ¿Los plazos establecidos en los distintos procesos que lleva a cabo la Sección son adecuados?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	7	5,6%
2	6	4,8%
3	23	18,3%
4	29	23,0%
5	22	17,5%
NS/NC	39	31,0%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,61	
MODA	4	

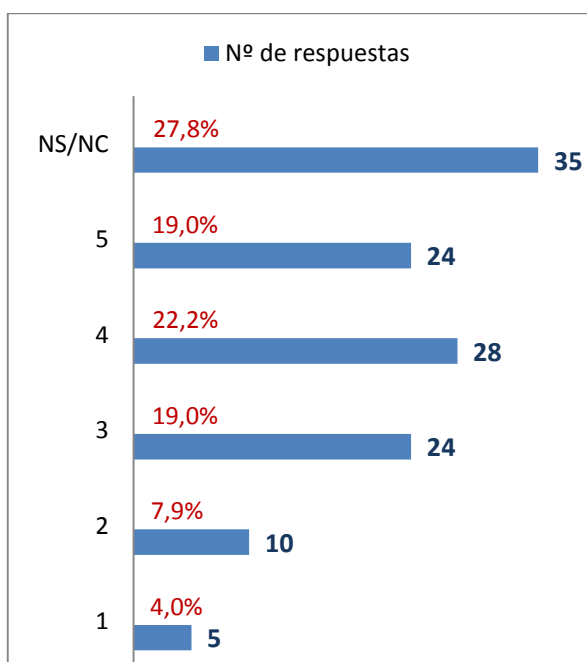


Comentario

A pesar de que el porcentaje mayoritario (31,0%) ha contestado “no sabe” o “no ha contestado” un 23,0% de los usuarios ha valorado altamente los plazos establecidos (4) por consiguiente, el grado de satisfacción es alto.

Pregunta 10. ¿Los documentos facilitados son claros y concisos?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	4,0%
2	10	7,9%
3	24	19,0%
4	28	22,2%
5	24	19,0%
NS/NC	35	27,8%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,62	
MODA	4	

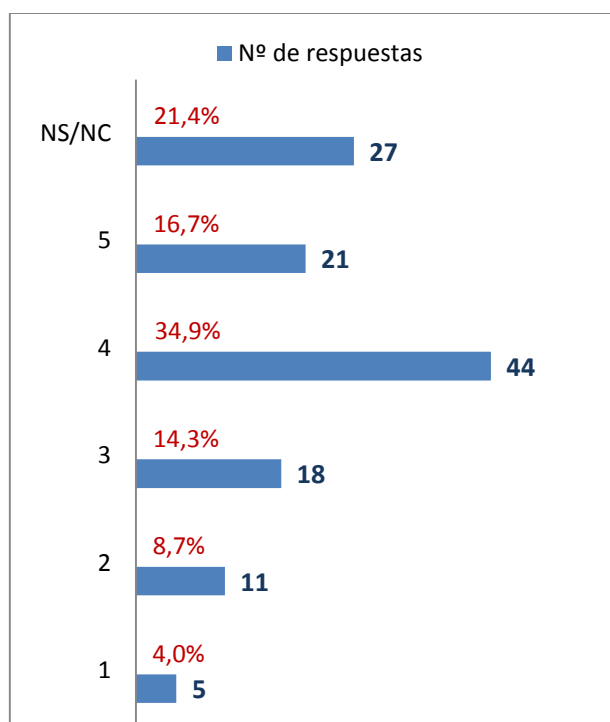


Comentario

Se ha valorado positivamente (4) (22,2%) los documentos facilitados por la Sección.

Pregunta 11. Valoración global de la Sección

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	4,0%
2	11	8,7%
3	18	14,3%
4	44	34,9%
5	21	16,7%
NS/NC	27	21,4%
TOTAL	126	100%
MEDIA	3,66	
MODA	4	



Comentario

La valoración global es satisfactoria. El mayor número de respuestas (44) se ha dado al valor (4) correspondiendo a un porcentaje del 34,9% respecto al porcentaje de respuestas (NS/NC) equivalente al 21,4%.

7. Grado de conocimiento de las funciones de la Sección y aspectos a mejorar.

Las respuestas abiertas respecto a la pregunta número 2 se recogen literalmente a continuación

¿QUÉ ESPERA DE NUESTRA SECCIÓN?

1. Que cumpla con su cometido
2. Más ayudas y mejor difusión de la información
3. Que realice sus funciones correctamente
4. Más ayudas cuando son necesarias. Ej. Ayudas en el pago de tasas en segundas y terceras matriculas en universidad
5. Que ofrezca acciones que realmente redunden en el beneficio de los usuarios.
6. Buena atención e información
7. Agilidad
8. Presentar cada año un plan con más dinero para que llegue a más gente
9. Nunca lo he utilizado
10. Buen asesoramiento y prestación de servicios
11. Respuesta rápida y eficaz.
12. Que se atengan escrupulosamente a las normas publicadas para las ayudas que se ofertan. Creo que lo hacéis.
13. Que cumpla con sus obligaciones
14. Seguir y mejorar los planes de acción social.
15. No utilizado
16. Conocer su existencia ya es un principio
17. No lo conozco
18. Respaldo socio-económico
19. Ser tratados e informados adecuadamente.
20. Que la información sea buena y amable
21. Información y atención correcta
22. Apoyo económico en la formación para quien más lo necesite.
23. Que atienda a las necesidades del personal
24. Actividad
25. Funcionalidad
26. Eficiencia
27. Menos complicaciones y burocracia
28. Atención
29. Atender las necesidades de la comunidad universitaria para corregir las desigualdades existentes
30. Ayuda en la tramitación de solicitudes
31. Atención personalizada
32. Que llegue al mayor número de personas
33. Que cubra las necesidades que puede tener el personal de la universidad
34. Pronta respuesta
35. Atención
36. No sé a qué se dedica este servicio
37. Diligencia
38. Qué haya presupuesto para actividades que antes se realizaban
39. Ayudas para los trabajadores para que así se pueda trabajar mejor
40. Ayudas de cualquier tipo para facilitar las labores de trabajo
41. Ayuda social
42. Servicio justo y equitativo para todos los colectivos
43. Un reparto justo de las ayudas para el colectivo universitario y una asistencia que se ajuste a los problemas globales del colectivo universitario
44. Mayor comunicación con todos los colectivos de la UEx
45. Que siga haciendo bien sus funciones
46. Que funcionen bien
47. Nada
48. Información y respuesta a todas las consultas que se me planteen en el desarrollo de mi trabajo
49. No sé qué hace
50. Buena gestión
51. Gestión rápida de las ayudas
52. Conocerlo

¿QUÉ ESPERA DE NUESTRA SECCIÓN?

53. Que los trabajadores de la UEx que lo necesiten puedan acceder a las distintas ayudas para mejorar sus condiciones de vida
54. Información
55. Lo desconozco
56. Atención a profesores nuevos o con problemas

Comentario: los términos que más se repiten y por tanto, los más valorados por los usuarios son **gestión e información**, uno y otro, indistintamente son los más requeridos para un funcionamiento adecuado de la Sección.

Sin embargo, el término **ayuda** también es bastante reiterado en las respuestas, en el sentido de que el concepto se asocia al objetivo que espera lograr el usuario cuando contacta con la Sección, es decir, recibir la ayuda solicitada, por tanto, otro aspecto que es altamente valorado es el número de ayudas concedidas.

Para muchos usuarios, un elevado número de ayudas concedidas conlleva que la Sección tiene un funcionamiento muy preciso, muy correcto, que si se conceden pocas ayudas; quizás esta falta de información es uno de los aspectos a mejorar, el término **información** también se requiere en respuestas como: “*lo desconozco*” “*no sé qué hace*” “*conocer su existencia ya es un principio*”.

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

1. No queda constancia de las solicitudes presentadas que, en cualquier caso son un procedimiento administrativo y el usuario, por tanto, tiene derecho a tener una copia sellada.
2. No tengo información del Servicio.
3. En la web habría que quitar todo lo que no esté en vigencia para el Curso corriente. Toda la documentación no corriente podría ir a históricos, de acceso puntual.
4. La Universidad está pagando un dineral por concertar una póliza de seguros de vida y de incapacidad permanente absoluta por sus trabajadores para sus trabajadores y sin embargo no les informa ni a ellos ni a sus familiares de que son beneficiarios (en el caso de que lo sean) de las indemnizaciones que les pueden corresponder. Si el interés de la Universidad es que los trabajadores de la UEx que hayan suscrito dicha póliza puedan cobrar la indemnización que les corresponda cómo es posible que no le comunique al interesado o a sus familiares esa información, independientemente de la responsabilidad del propio trabajador, la UEx tiene una responsabilidad que no asume en la medida en que no informa del derecho que tiene tanto el trabajador por incapacidad permanente absoluta (y/o los familiares en caso de muerte).
5. Matrículas considerar pagos en especie antes de haberse reunido la Comisión sin saber si va a ser concedida o no.
6. Mayor promoción y publicidad
7. Me parece una Sección sin contenido.
8. La acción social se debe dirigir a quien más lo necesite. No al cuerpo de titulares.
9. Sólo he contactado por correo interno, no puedo evaluar todas las preguntas pero hay alumnos que me comentan que no les resulta clara la documentación a presentar en las ayudas vuestras. Personalmente lo veo claro y estructurado.

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

10. Documentación más concisa que se requiera para presentar. No pedir de nuevo información de la que ya dispongan a no ser que las circunstancias personales hayan cambiado.
11. He tenido poco contacto.
12. Modificar los plazos de las ayudas sociales tanto para PDI como para PAS, abrir el plazo cuando se hace la solicitud en papel.
13. Muy buenos.
14. Los requisitos monetarios son demasiados escasos para poder acceder. Solo pude acceder un año porque estuve de excedencia parte del año.
15. Debería aprobarse más ayudas para el personal pero esto es una cuestión no del Servicio sino de las políticas sociales o de la distribución de los presupuestos.
16. Siempre mejorar, como ahora.
17. Recuperar todo lo ofertado antes de la crisis, como el intercambio, asignar más presupuesto a las distintas ayudas.
18. Incumplimiento de normativa, sistemáticamente se ha asumido que no se aplica la normativa/ley que consta en los contratos firmados por el personal, asumiendo la situación de indefensa ante este supuesto y sugiriendo acudir a mecanismos legales para reclamar lo que debería aplicarse de forma directa o automática.
19. Se da la circunstancia en la cual el personal del servicio es consciente de que no se aplica de forma correcta la normativa, y aun siendo consciente de las irregularidades que se cometen siguen sucediendo. La situación ante este problema es de indefensión por parte del colectivo de trabajadores. Por parte del Servicio se da una posición de abuso de poder, incluso de comentarios desafortunados y posición de superioridad manifiesta.
20. Debería publicitarse.
21. Los trabajadores de la UEx deberíamos recuperar todos los derechos perdidos respecto a ayudas sociales.
22. Difusión de la sección. Desconozco sus funciones.

Comentario: Existe un elevado número de sugerencias/comentarios que demandan mayor difusión de las funciones de la Sección, 6 de un total de 22 sugerencias solicitan una mayor publicidad y promoción de la misma.

8. Conclusiones.

Procedemos a clasificar los resultados obtenidos siguiendo con el mismo criterio establecido para el análisis de los resultados de las encuestas al Personal de Administración y Servicios y al Personal Docente e Investigador dividiendo las cuestiones analizadas (ordenadas de mayor a menor puntuación de las medias aritméticas) en puntos fuertes o mejor valoradas, valoraciones medias y en puntos débiles o aspectos a mejorar.

Se han transformado, para una mayor comprensión, las puntuaciones medias obtenidas de la escala de Likert a la escala decimal.

PUNTO FUERTE:

- ✓ Corrección en la atención personalizada (7,9 sobre 10)

Valoraciones medias:

- Claridad y suficiencia en la información publicada en la Web (6,3 sobre 10)
- Actualización del contenido de la Web de la Sección (6,1)
- Facilidad para acceder a la información de la Web de la UEx (6,8)
- Facilidad para acceder a la información de la página Web de la Sección (6,9)
- Facilidad para contactar personalmente con la Sección (6,2)
- Tiempo de espera en la atención telefónica (6,7)
- Los plazos establecidos para los distintos procesos (6,5)
- Claridad y concisión en los documentos de la Sección (6,5)

Punto débil:

- ✓ El usuario no conoce suficientemente las funciones del Servicio (5,5 sobre 10)

Hay que señalar como aspecto global positivo que todas las puntuaciones medias están situadas por encima del valor medio en la escala de Likert (3), por lo que podemos inferir que no hay datos negativos por así decirlo. No obstante y en aras del principio de mejora continua para avanzar en calidad se ha creído conveniente fijar como puntos débiles aquellas cuestiones cuya puntuación media está por debajo del 3,4 (en la escala decimal 6).

El aspecto mejor valorado de la Sección ha sido **una correcta atención personalizada.**

9. Modelo de cuestionario.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y ASISTENCIAL

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

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

*1-Muy Deficiente o Muy Poco 2-Deficiente o Poco 3-Aceptable o Normal
4-Bueno o Bastante 5-Muy Bueno o Mucho NS-No lo sé*

1.	¿Conoce las funciones que tiene asignadas la Sección de Acción Social?	1	2	3	4	5	NS	
2.	¿Qué espera de nuestro servicio? _____							
3.	¿Le ha resultado fácil contactar con nosotros...?	3.1. Por teléfono	1	2	3	4	5	NS
		3.2. Por correo electrónico	1	2	3	4	5	NS
		3.3. Contacto personal	1	2	3	4	5	NS
4.	¿Le es fácil acceder a la información...?	4.1. En la página web de la Uex	1	2	3	4	5	NS
		4.2. En la página web del Servicio	1	2	3	4	5	NS
5.	¿Considera que la información disponible en la página web de la Sección...?	5.1. Es clara y suficiente	1	2	3	4	5	NS
		5.2. Se actualiza adecuadamente	1	2	3	4	5	NS
6.	¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta...?	6.1. En la atención telefónica	1	2	3	4	5	NS
		6.2. Mediante correo electrónico	1	2	3	4	5	NS
7.	¿El personal de la Sección le ha atendido de manera correcta?	1	2	3	4	5	NS	
8.	¿Cree que ha sido gestionado correctamente el asunto por el que ha contactado con esta Sección?	1	2	3	4	5	NS	
9.	¿Los plazos establecidos en los distintos procesos que llevamos a cabo son adecuados?	1	2	3	4	5	NS	
10.	¿Los documentos facilitados son claros y concisos?	1	2	3	4	5	NS	
11.	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	NS	
12.	Sugerencias o comentarios: _____ _____							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
UTEUC. Avda. de Elvas s/n. 06006 BADAJOZ. Tel: 924/289679 o Ext: 89679. E-mail: utec@unex.es v.04.15