



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS (2019)



ÍNDICE

- 1. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
- 2. RESULTADOS. Tablas de datos y representaciones gráficas**
 - 2.1. Resultados globales por ítems de valoración**
 - 2.2. Resultados comparados estudiantado**
 - 2.3. Resultados comparados PDI**
 - 2.4. Resultados comparados PAS**
 - 2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria**
- 3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES**
 - 3.1. Tendencia global**
 - 3.2. Tendencia estudiantado**
 - 3.3. Tendencia PDI**
 - 3.4. Tendencia PAS**
 - 3.5. Tendencia comunidad no universitaria**
- 4. RESULTADOS NO SATISFATORIOS**
- 5. PROPUESTAS DE MEJORA**



I. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Procedimiento de referencia	PG-02-EVAL: Evaluación y Mejora (rev.3)							
Modelo de referencia	SERVQUAL							
Modalidad	Online (a través de la herramienta Limesurvey)							
Colectivo encuestado (marcar con una X)	Estudiantado	X	PDI	X	PAS	X	Comunidad no universitaria	X
Escala de valoración	1 a 10 (representando 1 el valor mínimo, y 10 el valor máximo)							
Período de apertura de la encuesta	Abierta permanentemente (lanzamiento y publicidad durante el periodo comprendido entre el 15 de febrero y el 15 de marzo) Los datos se recogen a fecha de 16 de marzo.							

PARÁMETROS ESTADÍSTICOS

Criterios para el cálculo del tamaño de la muestra	Norma UNE 66176. Sistemas de Gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente							
Tamaño de la población	62.000							
Tipo de población	Distribución Normal							
Intervalo de confianza (marcar con una X)	90% ($Z_{\alpha/2}=1,645$)		95% ($Z_{\alpha/2}=1,96$)		99% ($Z_{\alpha/2}=2,576$)		X	
σ = Desviación estándar poblacional	2		E = Error muestral			0,2		

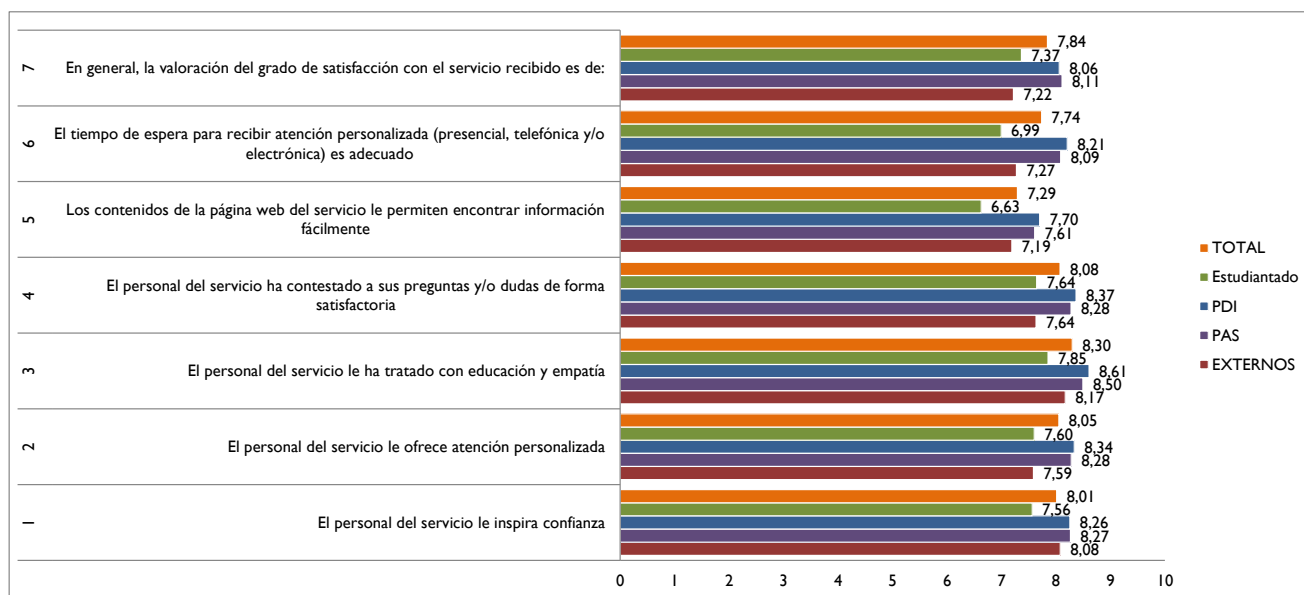
MUESTRA Y SEGMENTACIÓN DE RESULTADOS

Número de encuestas mínimo	657							
Encuestas contestadas	2322							
¿Muestra representativa?	Sí			X		No		
Segmentación	Estudiantado		PDI		PAS		Com. no universitaria	
Número de encuestas mínimo por segmento	Estudiantado	656	PDI	575	PAS	520	Com. no universitaria	214 [90%]
Número de encuestas contestadas	Estudiantado	755	PDI	750	PAS	790	Com. no universitaria	27
¿Muestra representativa?	Estudiantado	Sí	PDI	Sí	PAS	Sí	Com. no universitaria	No
Observaciones	La segmentación por unidad/servicio, se realiza a través de un informe individualizado, analizando la representatividad de los datos a nivel de unidad/servicio. Para el colectivo "comunidad no universitaria" se puede comprobar que más del 50% de las respuestas corresponde a la unidad Residencia Universitaria, no siendo representativos los datos para el resto de unidades.							

2. RESULTADOS. Tablas de datos y representaciones gráficas

2.1. Resultados globales por ítems de valoración

Número	Preguntas Comunes	Estudiantado			PAS			PDI			Externos			Total	
		N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor
1	El personal del servicio le inspira confianza	769	7,56	2,16	669	8,27	1,85	710	8,26	1,75	21	8,08	2,02	2169	8,01
2	El personal del servicio le ofrece atención personalizada	764	7,60	2,29	668	8,28	1,91	704	8,34	1,84	23	7,59	2,84	2159	8,05
3	El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	767	7,85	2,19	666	8,50	1,87	700	8,61	1,71	21	8,17	2,19	2154	8,30
4	El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	764	7,64	2,34	665	8,28	1,96	697	8,37	1,82	22	7,64	2,86	2148	8,08
5	Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	687	6,63	2,59	624	7,61	1,98	634	7,70	2,05	22	7,19	2,83	1967	7,29
6	El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	732	6,99	2,59	661	8,09	1,95	681	8,21	1,90	22	7,27	2,92	2096	7,74
7	En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:	755	7,37	2,19	790	8,11	1,96	750	8,06	1,94	27	7,22	3,05	2322	7,84



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS ANTERIORES SE PUEDE DEDUCIR QUE:

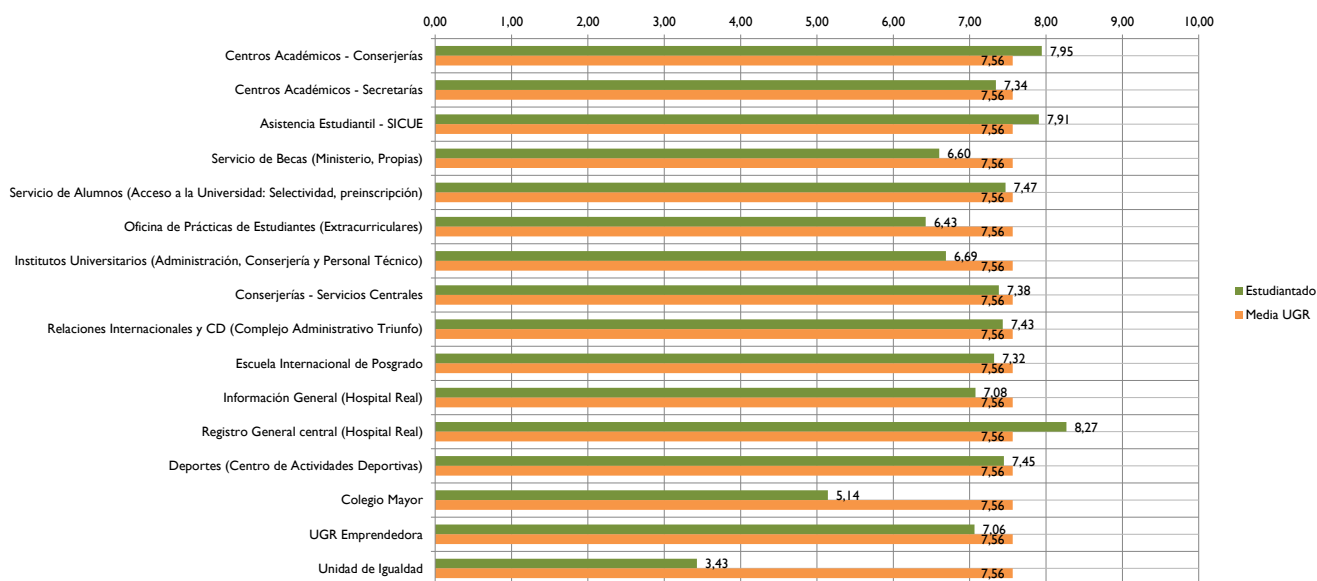
- La valoración total sigue siendo alta, obteniendo un resultado de **7,84 puntos**, ligeramente superior al año anterior (7,60). En líneas generales, los servicios de la UGR se encuentran muy consolidados, contando con años de experiencia y conocimiento.
- El valor obtenido por los **colectivos PDI y PAS, 8,06 y 8,11 puntos respectivamente**, son muy similares, ligeramente superiores al año 2018 (7,87 y 7,97) y muy similares a 2017 (8,02 y 8,03). Los valores siempre positivos de estos colectivos pueden deberse a su conocimiento del funcionamiento interno de la institución.



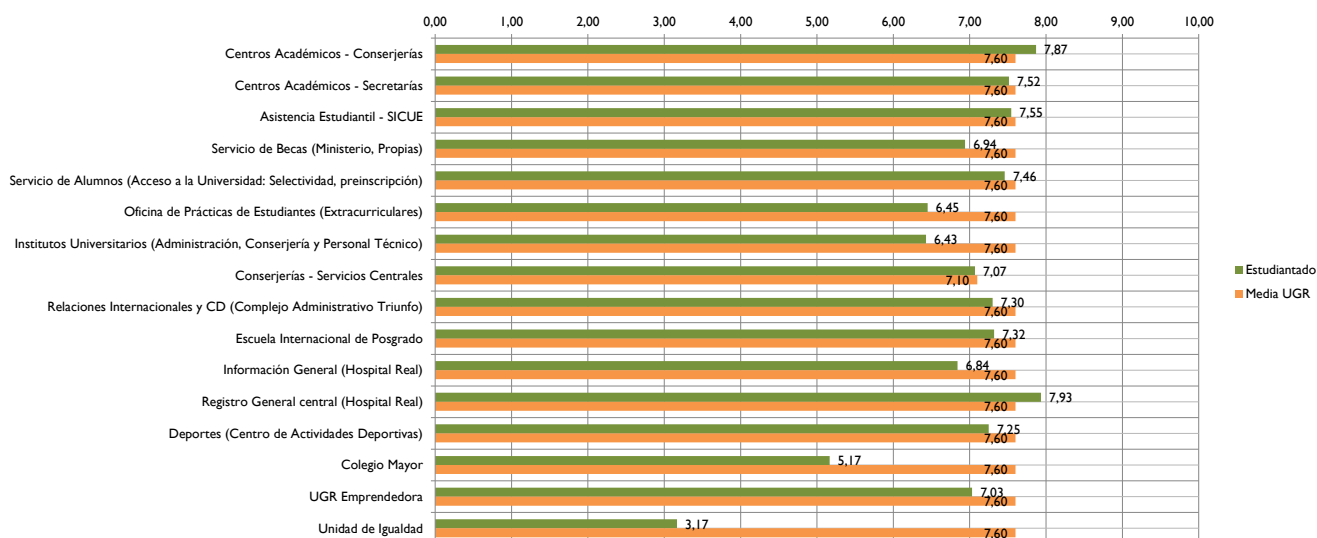
- El segmento que obtiene peores resultados es el **colectivo comunidad no universitaria: 7.22 puntos.**
Ha tenido una notable bajada, en el año anterior este colectivo era el que mejores resultados obtuvo: 8,75. Ha influido decisivamente en este colectivo la bajada de participación en general en este proceso. Llama la atención que el segmento con peores resultados en años anteriores era el colectivo estudiantado, el cual ha subido ligeramente (año 2018: 7,22 puntos)
Tal y como se venía exponiendo en análisis anteriores, el estudiantado pasa la mayor parte de su tiempo en los centros, lo que hace complicado tener una visión más amplia de una estructura tan compleja como la UGR.
- **La dimensión peor valorada es “Los contenidos de la página Web”**, con una puntuación de 7,29 (0,45 puntos por debajo de la siguiente dimensión, 0,61 puntos por debajo de la media global, y 1,01 puntos por debajo de la dimensión mejor valorada).
Aunque el resultado en este año supera al del año anterior en algunas décimas, esto es una realidad asumida por la institución, y ya en el Plan de Calidad 2020 se definió un objetivo (10.1) que pretendía actuar en la modernización de la estructura Web de la UGR. La nueva web institucional cambió radicalmente su estructura y visualización y el resto de páginas Web institucionales se están adaptando progresivamente.
No obstante, la lectura debe ser positiva porque el aumento respecto al valor del año 2018 (6,95) ha sido de 0,34 puntos, lo que indica que se podría esperar que cuando el resto de páginas Web se vayan renovando, las puntuaciones se incrementarán en sintonía.
En un momento en el que las nuevas tecnologías están a la orden del día, las páginas web son un medio muy frecuentado por los estudiantes. Lo que principalmente valoran a la hora de responder este ítem de la encuesta es la facilidad para encontrar la información, accesibilidad, información clara, concisa, acceso desde aplicaciones móviles o la rapidez de consulta.
Tras el análisis de cada una de las variables, este ítem ha resultado ser el que en más ocasiones ha sido valorado con un valor inferior a 6. En ciertos casos, valorando los resultados en su conjunto se ha decidido tomar medidas de mejora registradas en el marco del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios.
- **La dimensión mejor valorada es “El personal le ha tratado con educación y empatía”**, con una puntuación de 8,61 (0,31 puntos por encima de la siguiente dimensión, 0,71 puntos por encima de la media, y 1,01 puntos por encima de la dimensión peor valorada)
El valor obtenido es notablemente superior al del año pasado (8,05), aunque mantiene prácticamente constante la diferencia con el resto de dimensiones. Como se ha comentado anteriormente, los servicios están muy consolidados, y el personal tiene una vocación de servicio alta. Prácticamente no hay ningún valor por debajo de 6.

2.2. Resultados comparados estudiantado

Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza

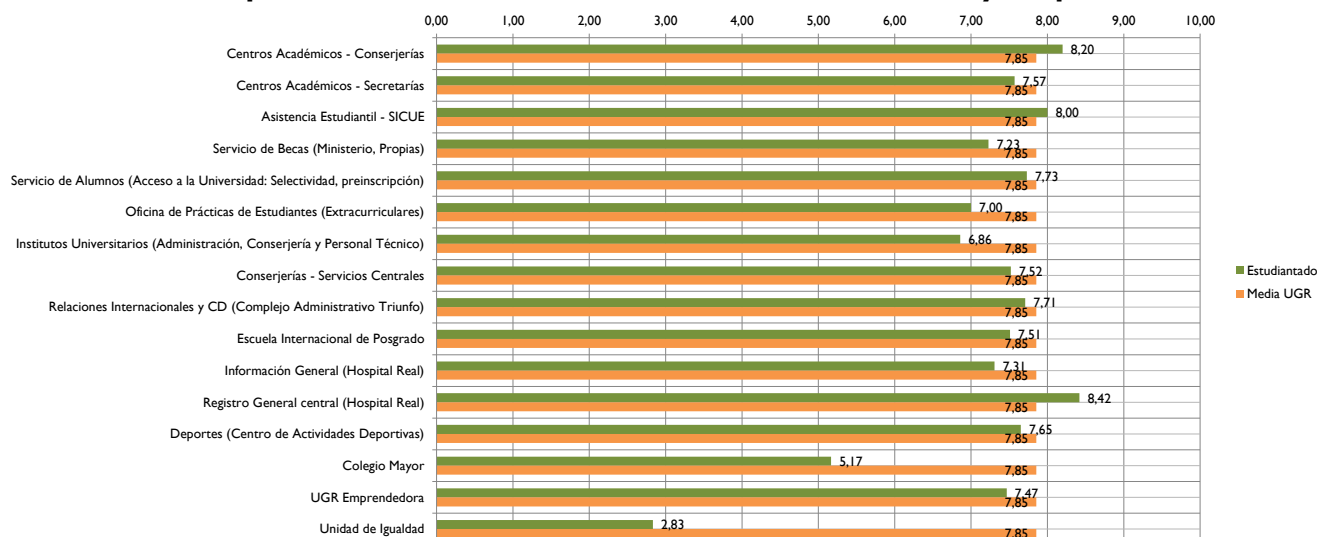


Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada

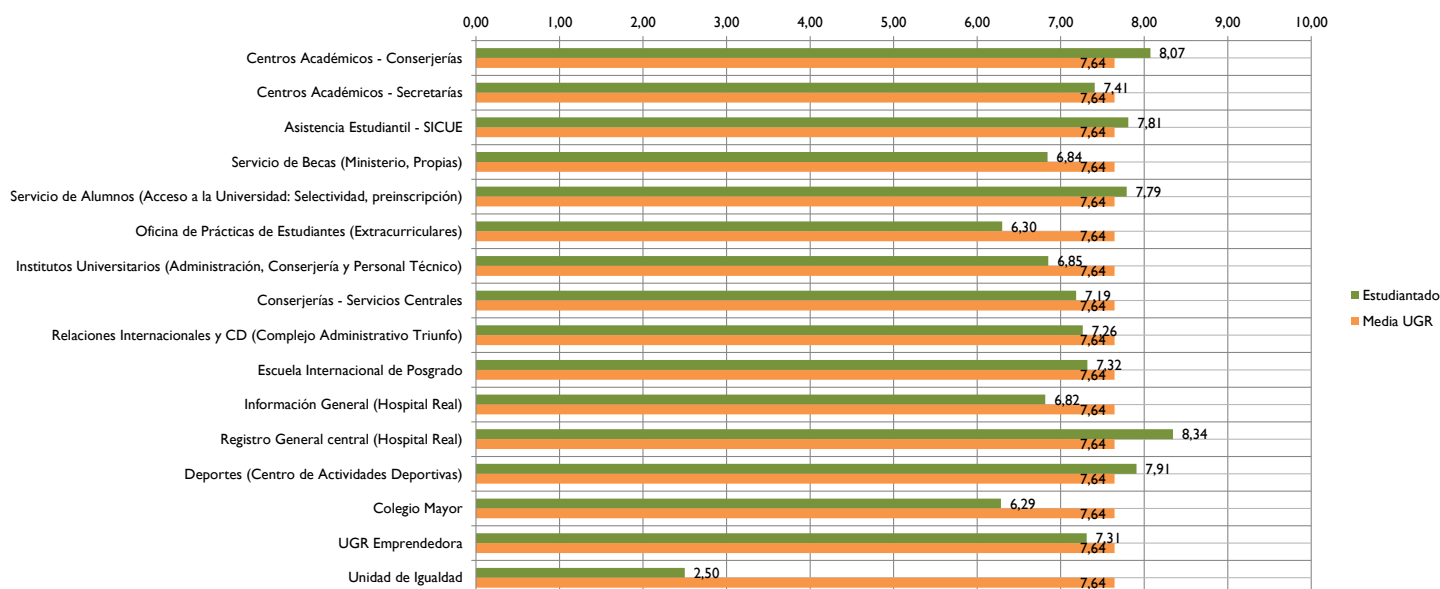




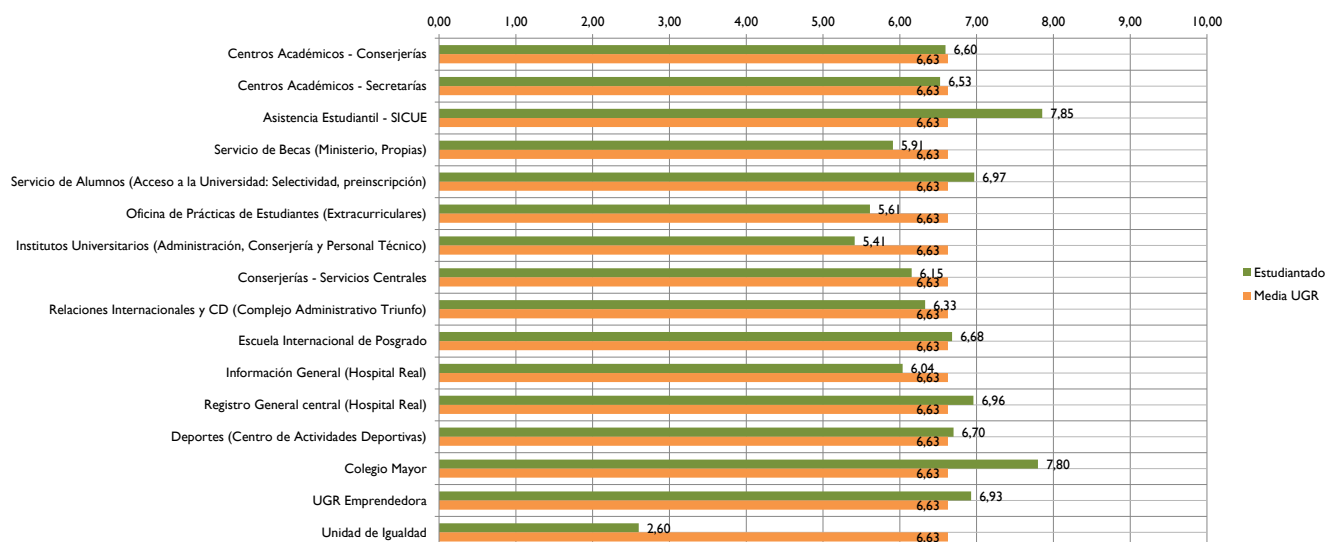
Dimensión 3: El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía



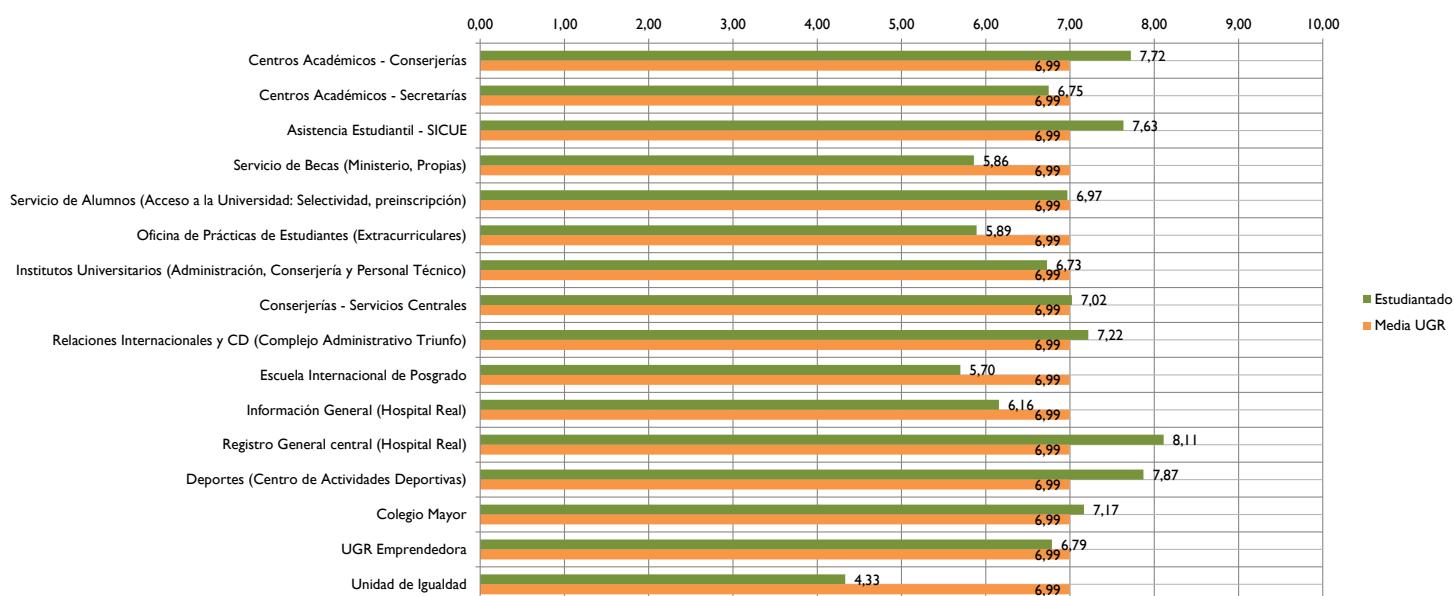
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



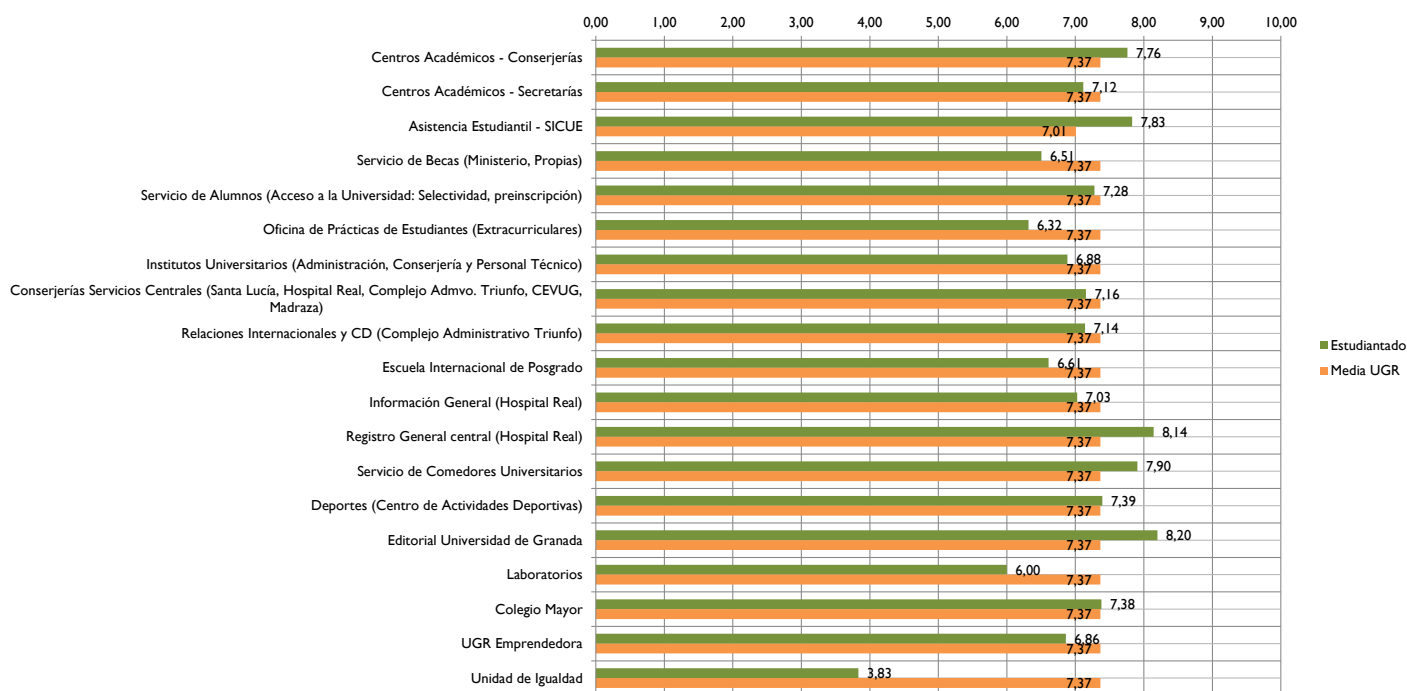
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR ESTUDIANTADO SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- Los resultados comparados entre unidades hay que analizarlos desde la sensatez, enfrentado los resultados de satisfacción con las expectativas y necesidades de los grupos de interés, por lo que no se pueden extraer conclusiones de las diferencias de puntuación, por ejemplo, entre el servicio de becas y las conserjerías de los centros académicos.
- Se deduce por los resultados, y por los comentarios abiertos realizados, que algunos servicios no están bien identificados por el estudiantado como es el caso de Económica-Gestión económica financiera.
Se sigue manteniendo este problema, que es conveniente abordarlo en la próxima edición de la encuesta.
- Mención especial requiere la **Unidad de Igualdad**, la **peor valorada** con mucha diferencia en todos los ítems por los estudiantes
- En las **dimensiones 1 (confianza del personal del servicio), 2 (atención personalizada) y 3 (educación y empatía)** destacan por encima de la media: Conserjerías de los Centros Académicos, Asistencia Estudiantil – SICUE y Registro General.



- En relación a la **dimensión 6 asociada al tiempo de espera, el servicio de Unidad de Igualdad ha sido el que ha obtenido una valoración más baja (4,33).**

En comparación con años anteriores este valor ha bajado, siendo en el 2018 un 6,32, en el 2017 un 6 y en el 2016 un 6,5. Estos datos están en consonancia con el resto de valoraciones de la Unidad de Igualdad, por lo que el escaso personal y la necesidad de contar con una atención discreta puede ser la causa de dicho dato... se podría cambiar la metodología del trabajo con respecto a la atención personal y así se trasladará a la Unidad.

Destacar en este punto que el período anterior (2018) el servicio peor valorado en esta dimensión era el Asistencia estudiantil - SICUE, el cual ha obtenido este año 7,63 puntos, una gran evolución positiva.

La media de este ítem es de 6,99.

- En cuanto a la **dimensión 7 o valoración general, los servicios con mejor puntuación son Editorial Universidad de Granada (8,20) y Registro General Central (8,14).**

Siendo los servicios mejor valorados en el período anterior Comedores universitarios (7,96) y Conserjerías de centros académicos (7,53), ambos se encuentran entre los 5 servicios con mayor puntuación en el presente periodo.

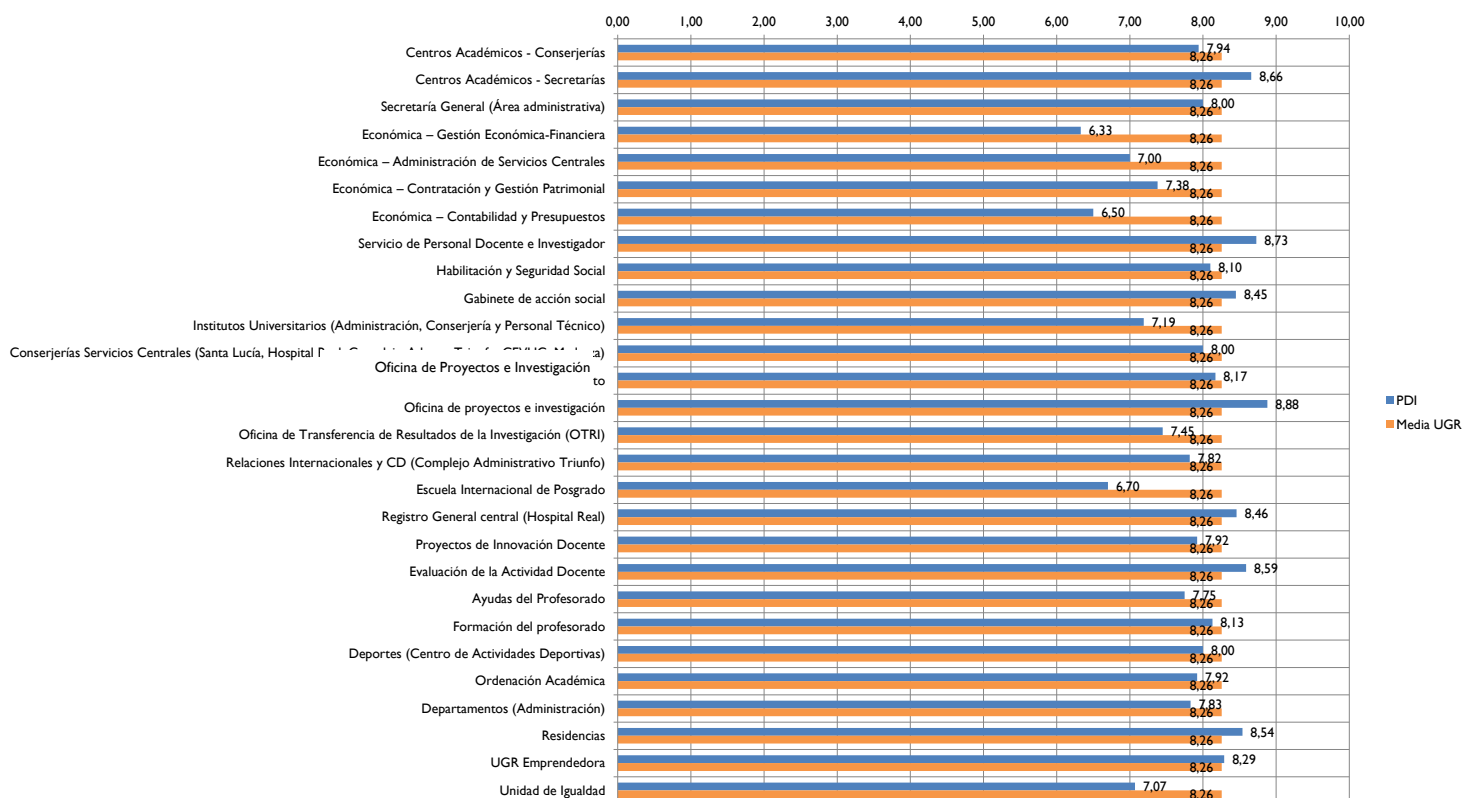
- Los **servicios peor valorados por el estudiantado (valoración global): Unidad de Igualdad (3,83) y Laboratorios (6,00).**

Respecto a la media de este ítem (7,37), estas unidades se encuentra a 3,54 y 1,37 respectivamente por debajo.

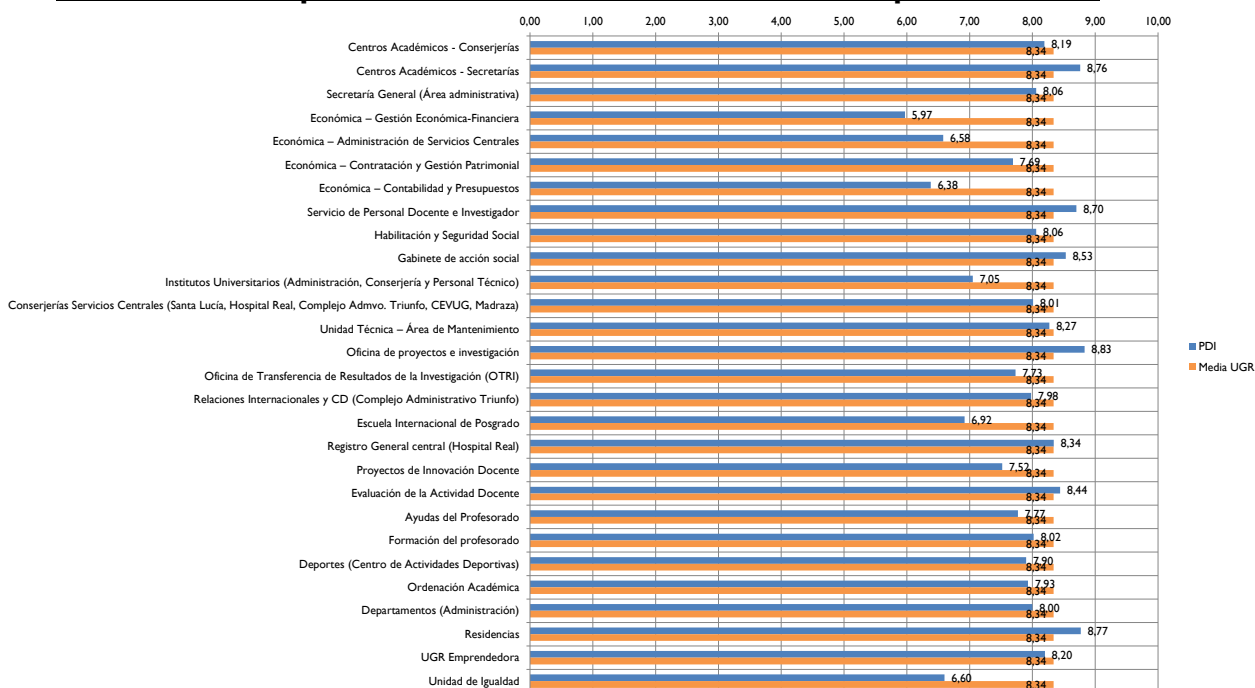
En ambas unidades, en vista a los resultados en varios ítems por debajo de un 6, se han puesto en marcha actuaciones para investigar los posibles motivos de tales valoraciones y adoptar medidas correctoras en consecuencia.

2.3. Resultados comparados PDI

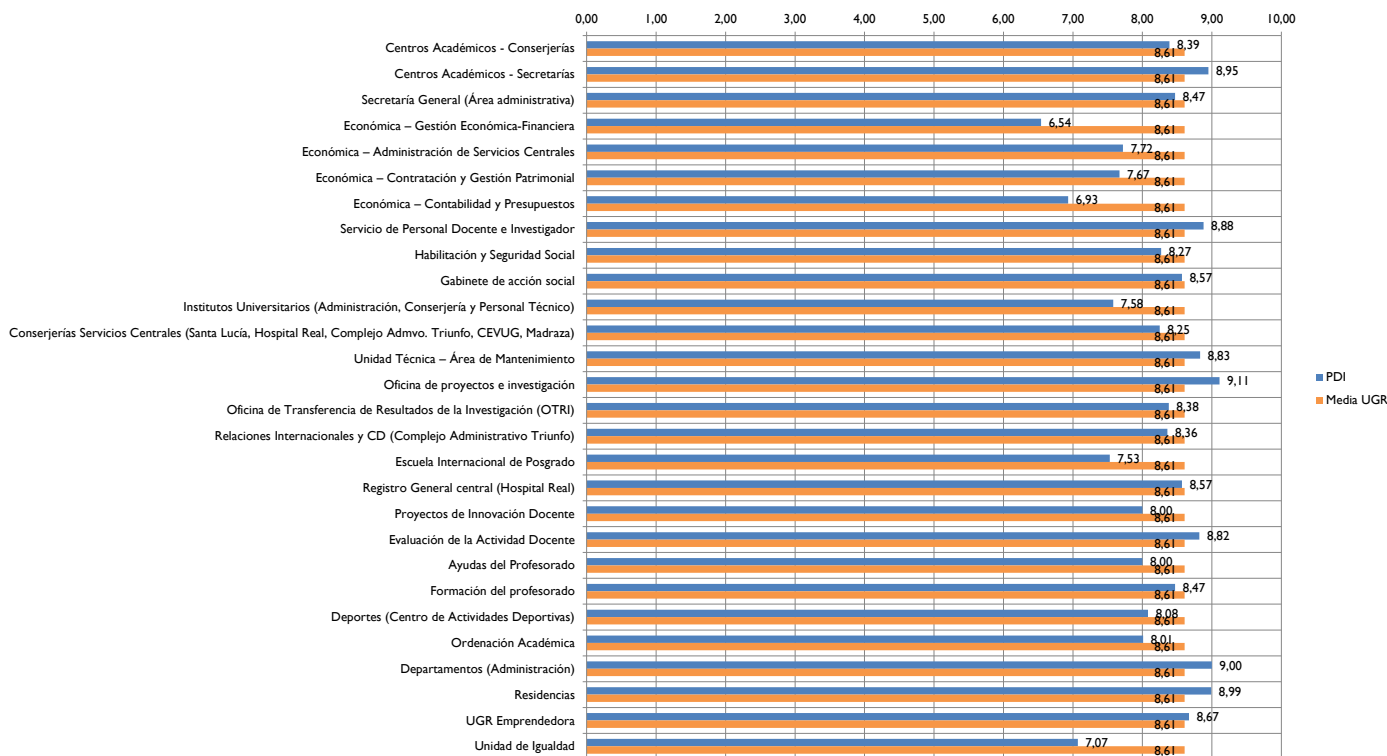
Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



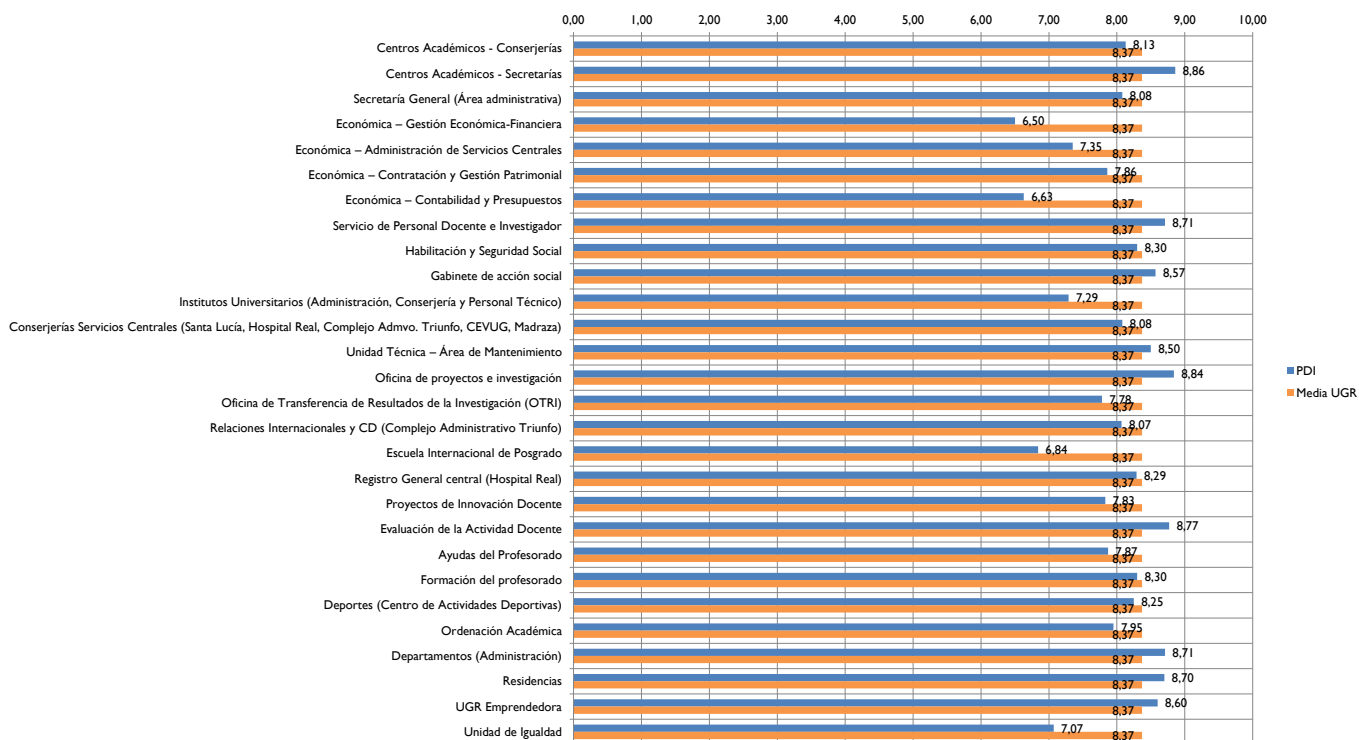
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



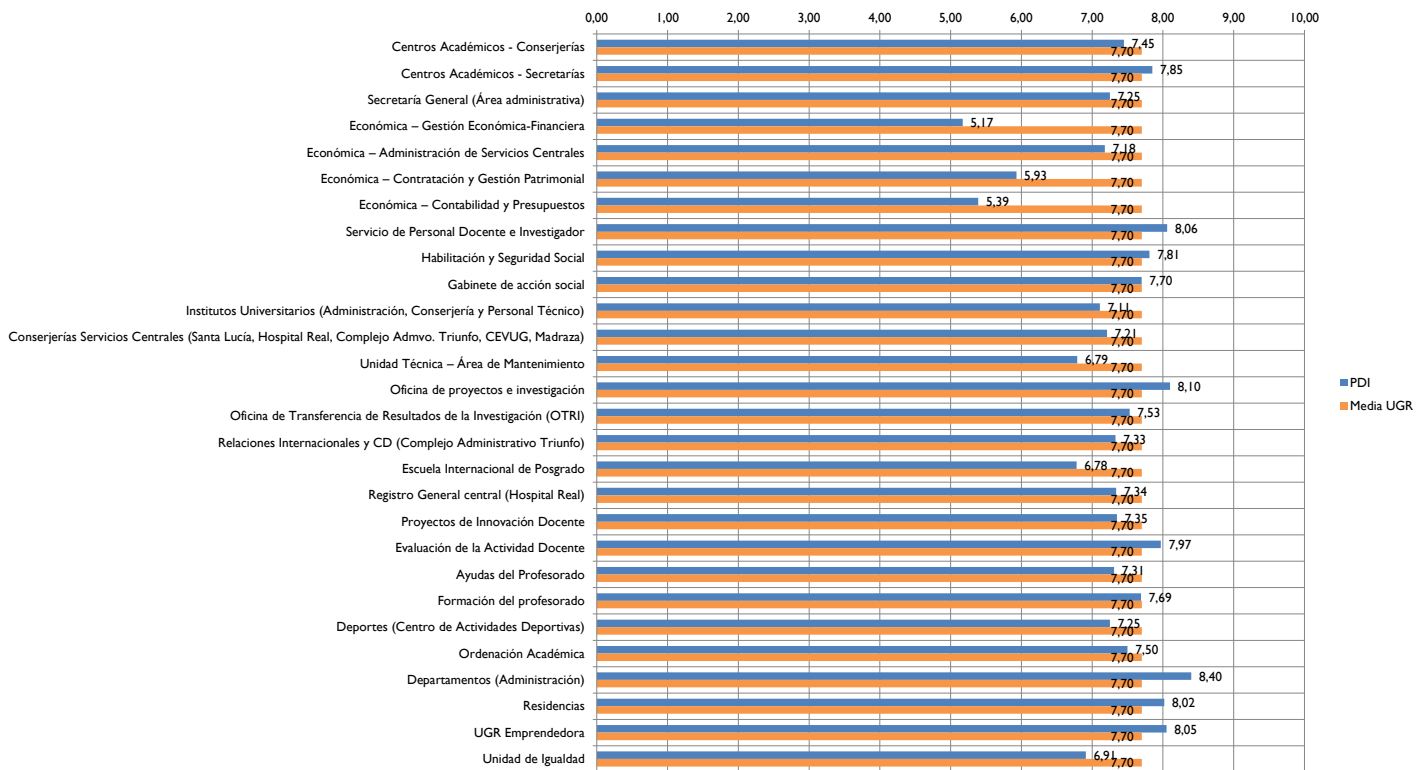
Dimensión 3: El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía



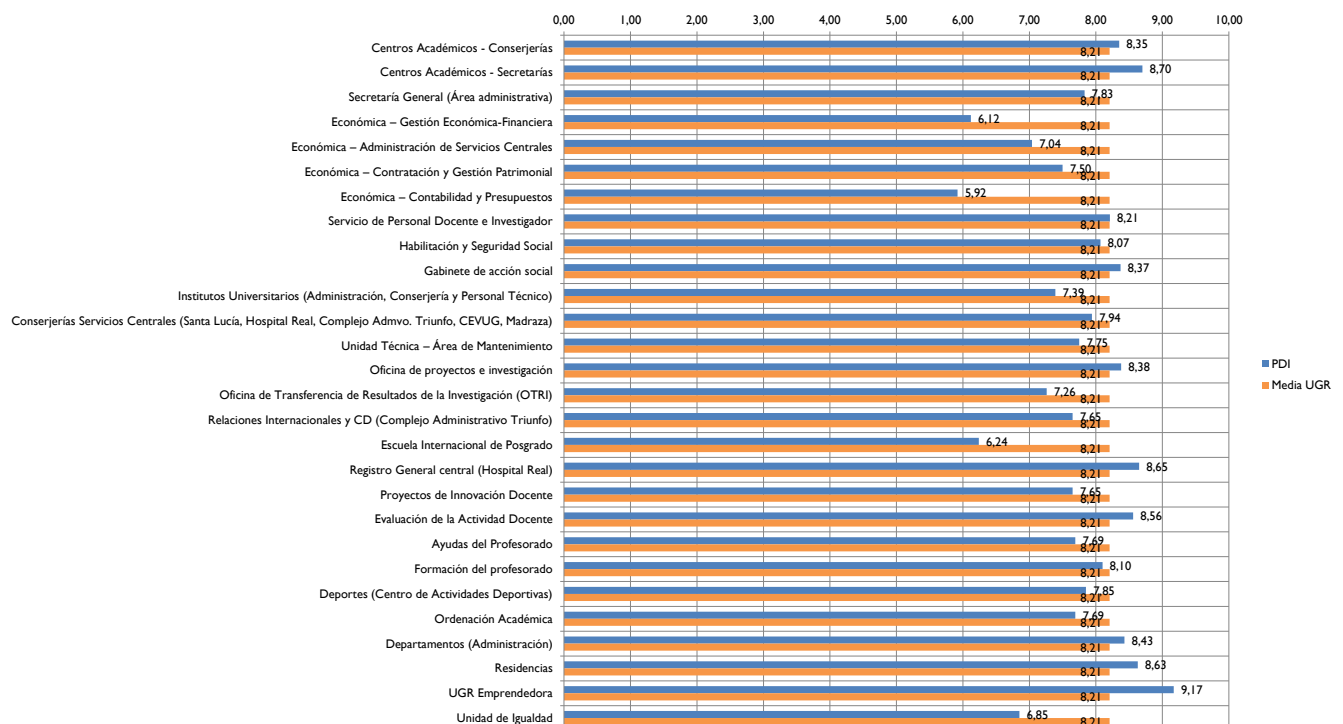
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



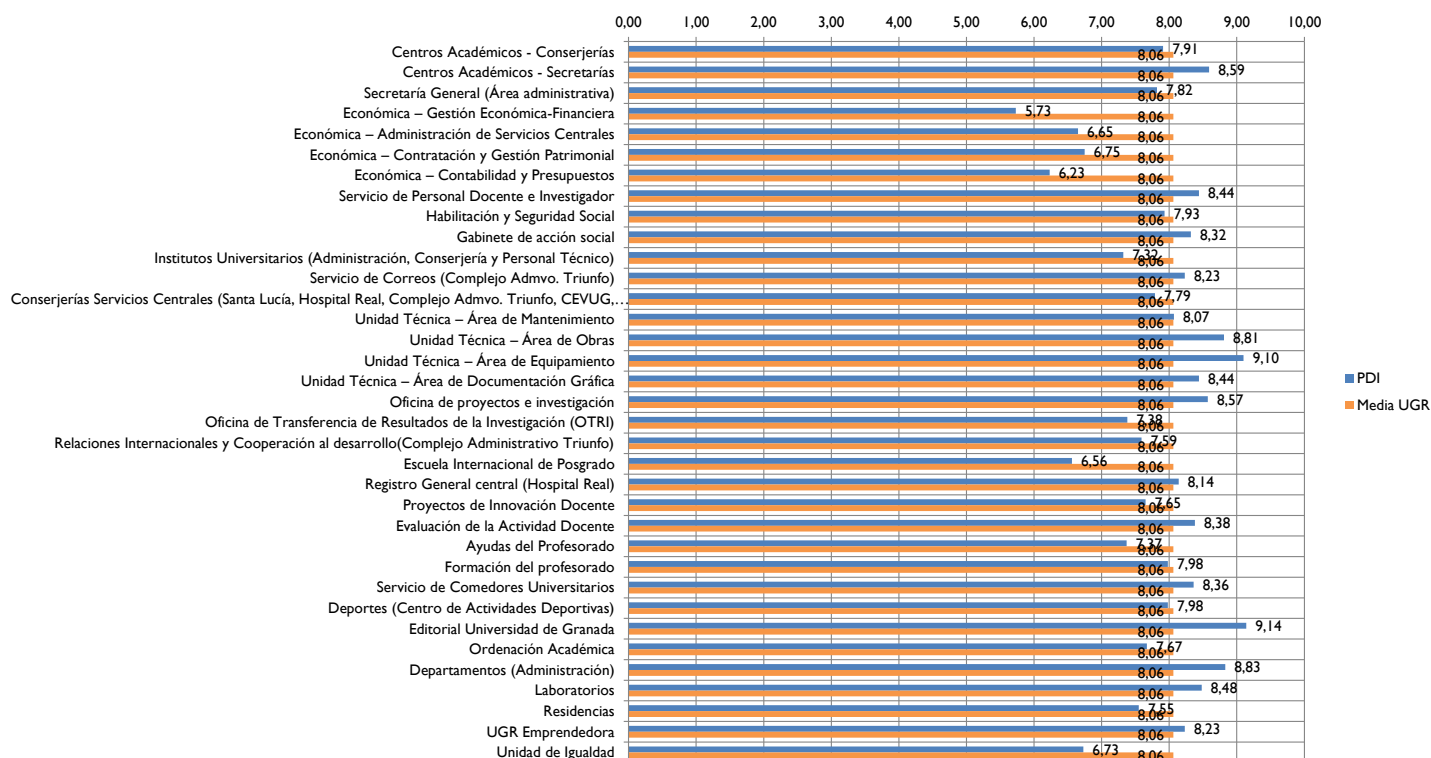
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR PDI SE PUEDE DEDUCIR QUE:

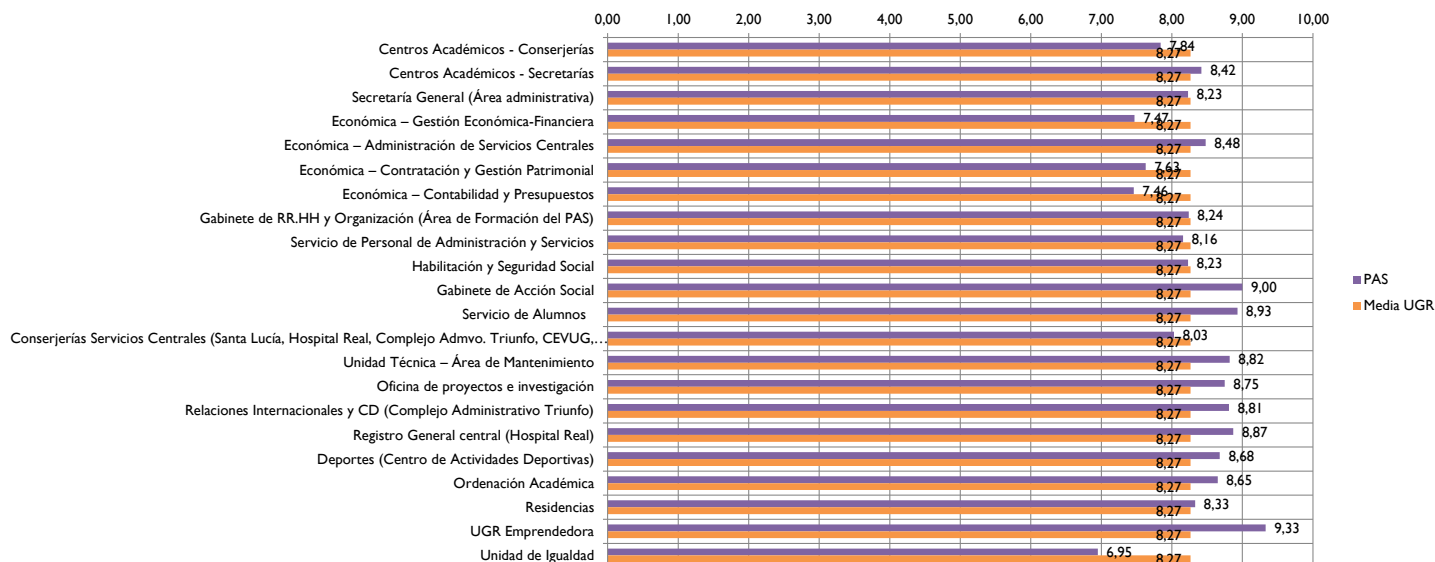
- En cuanto a la percepción del PDI vuelve a destacar que el servicio **Gestión económica-financiera (5.73) es el peor valorado**, más de 2 puntos por debajo de la media.
- Cabe destacar que el resto de servicios económicos han subido sus puntuaciones con respecto a años anteriores aunque aún se encuentran lejos de la puntuación media.
En vista de los comentarios realizados por las personas que han contestado a la encuesta, durante el año 2019 no se ha vencido la resistencia al cambio producido en 2017 referente al proceso de gestión de remanentes de la UGR, el cual necesita autorización de la Gerencia, lo que puede haber influido en la valoración. También la puesta en marcha de la nueva Ley de Contratos del Sector Público, y la adaptación de los sistemas informáticos ha tenido gran peso en la valoración.
Habrá que vigilar la tendencia de los resultados en la próxima edición de la encuesta de satisfacción. Sobre esta cuestión se han puesto en marcha actuaciones de seguimiento en cada una de las unidades para determinar las posibles causas y adoptar acciones de mejora, siendo conscientes de que posiblemente el PDI no valore el servicio en sí, si no que responda valorando las decisiones económicas de Gerencia.
- En el otro extremo, destaca la valoración obtenida por la **Editorial UGR (9.14) y Área de Equipamiento (9.10) de la Unidad Técnica**. Como cada año unidades muy bien valoradas por el sector PDI.



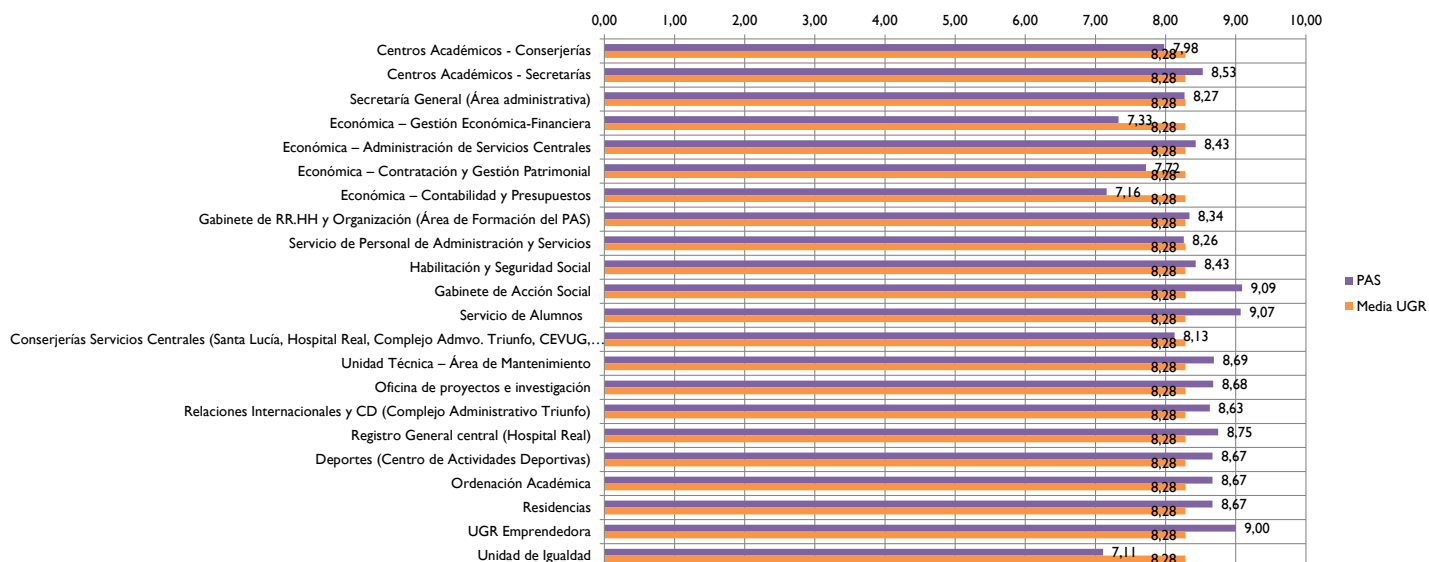
- En cuanto a procesos clave del sistema de gestión de la calidad, como es la Gestión Académica, destacan las **Secretarías de los Centros Académicos (8.59)** por encima de la media y que obtiene una puntuación que se puede calificar como excelente dentro del alto grado de satisfacción obtenido (Dimensión 7).
La lectura de este dato debe ser muy positiva y valorada en conjunto con el resultado obtenido para el sector estudiantado que ha sido 6,58. Esta diferencia, de 1,80 puntos, vuelve a poner de manifiesto la lectura de los resultados en clave de expectativas.
- En el *proceso clave de Proyección Social* destaca el **Gabinete de Acción Social (8.32)**, el **Servicio de Comedores (8.36)** y el **Centro de Actividades Deportivas (7.98)** valorados muy positivamente.
- En las **dimensiones 1** (confianza del personal del servicio), **2** (atención personalizada) y **3** (educación y empatía) destacan las unidades **Secretarías de los Centros Académicos, Servicio de Personal Docente e Investigador y la Oficina de Proyectos e Investigación** como las mejor valoradas.
- La valoración de la dimensión **“contenidos de la Web”** es la única cuestión que tiene una media más alejada del 8 (7,70).
- Si nos centramos en otro proceso clave como la Gestión Académica, la **Escuela Internacional de Posgrado (6.56)** presenta una valoración intermedia-baja.
El resultado de la Escuela Internacional de Posgrado es similar al obtenido en años anteriores (el año 2016 6,74 y en 2017 6,78 y en 2018 6,61), y es una debilidad del sistema que se trata de combatir a medio-largo plazo, a través del Objetivo (1.1) definido en el Plan de Calidad 2020 de Fortalecimiento el apoyo administrativo que reciben los estudios de máster y doctorado.
En cuanto al Servicio de Ordenación Académica, que en 2017 y 2018 había tenido un descenso con respecto a los datos de 2016 (7,58), en este año ha superado el nivel de 2016 pasando a un valor de 7,67.

2.4. Resultados comparados PAS

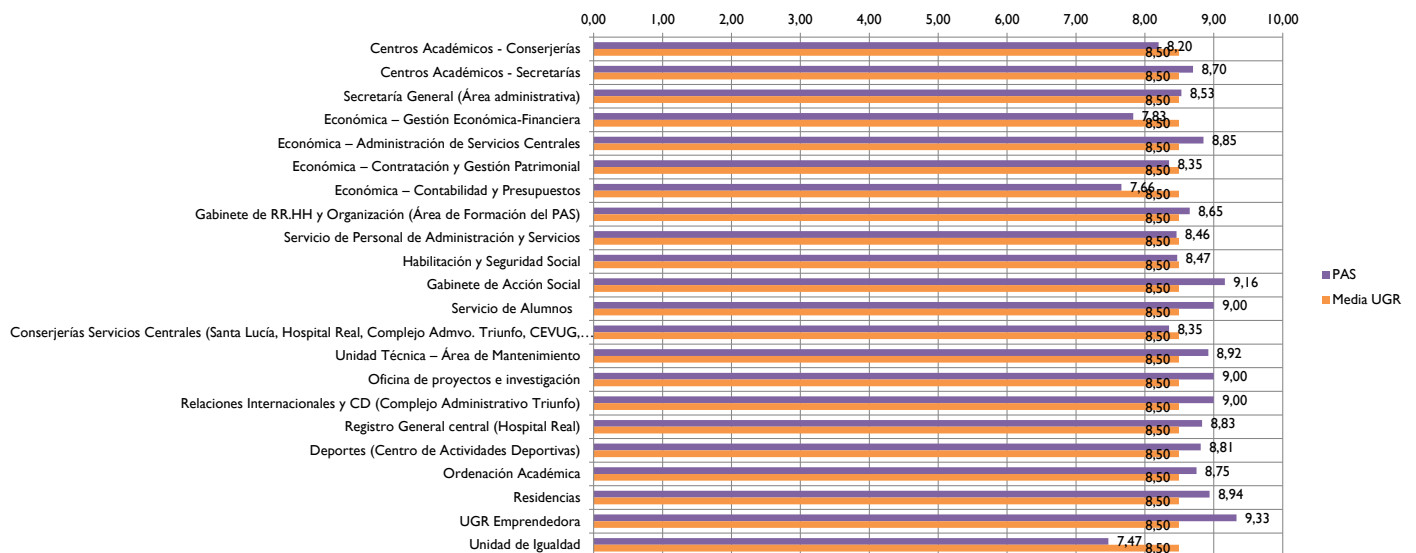
Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



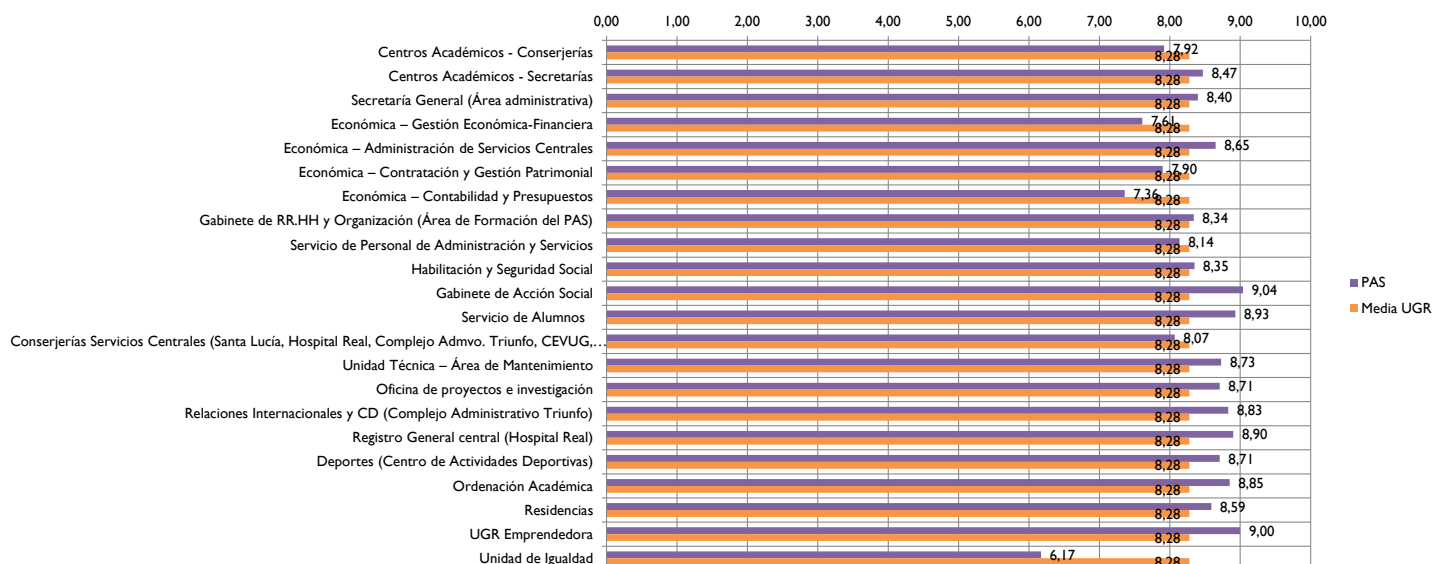
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



Dimensión 3: El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía

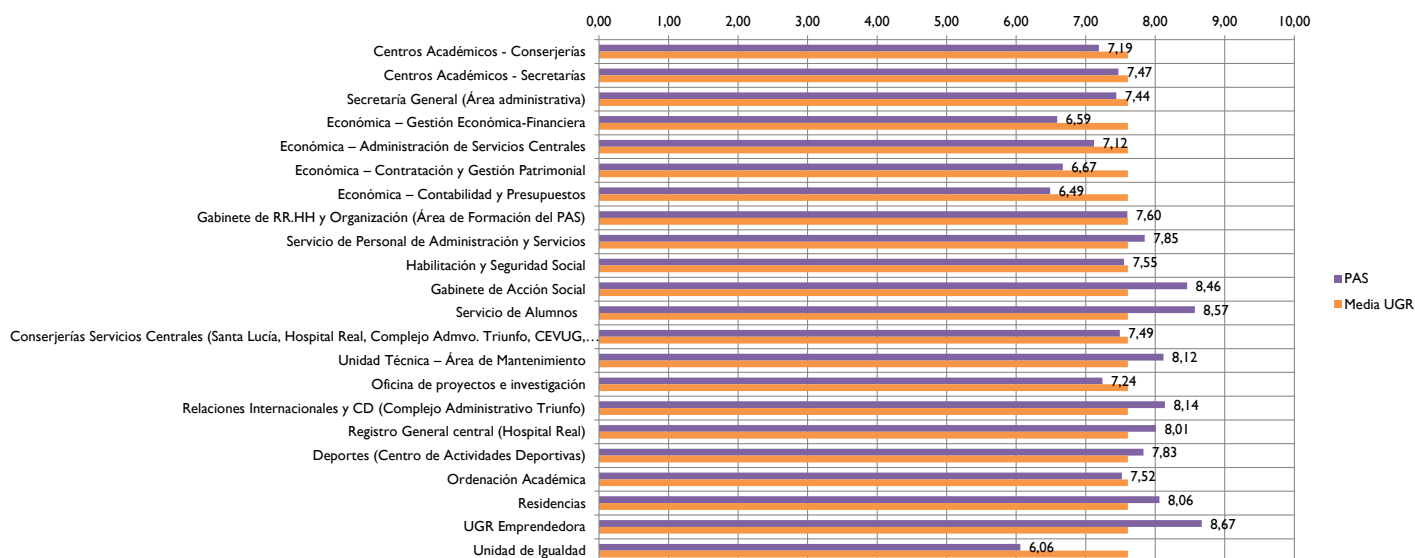


Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria

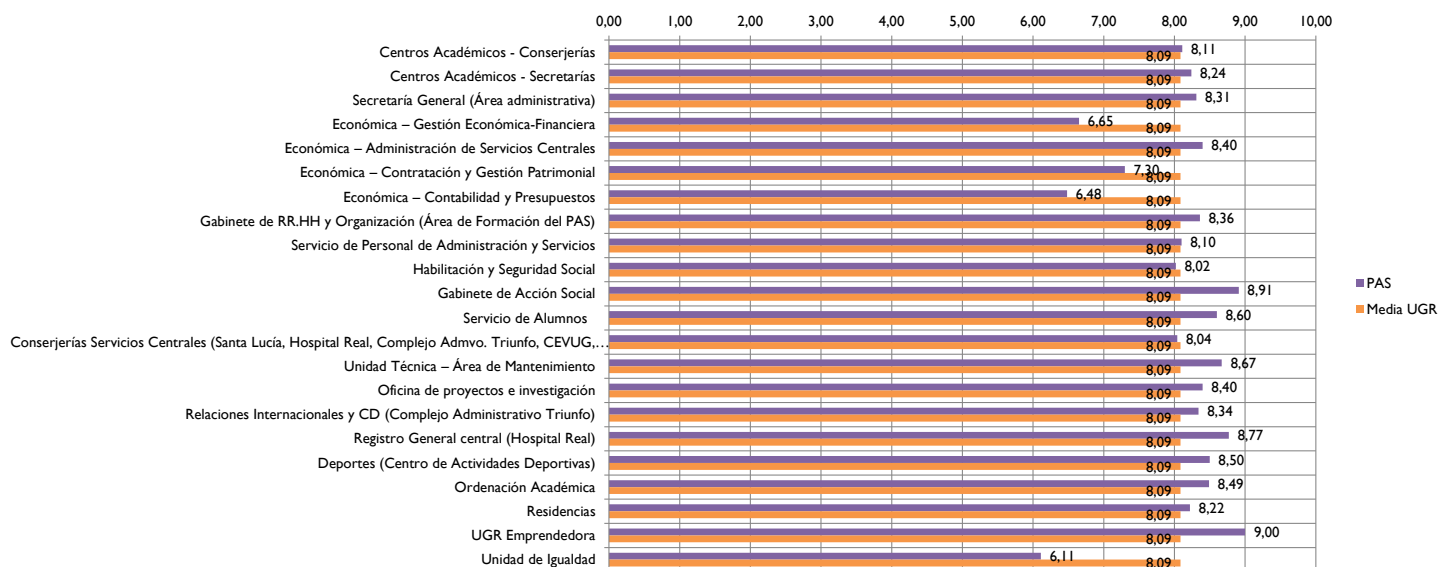




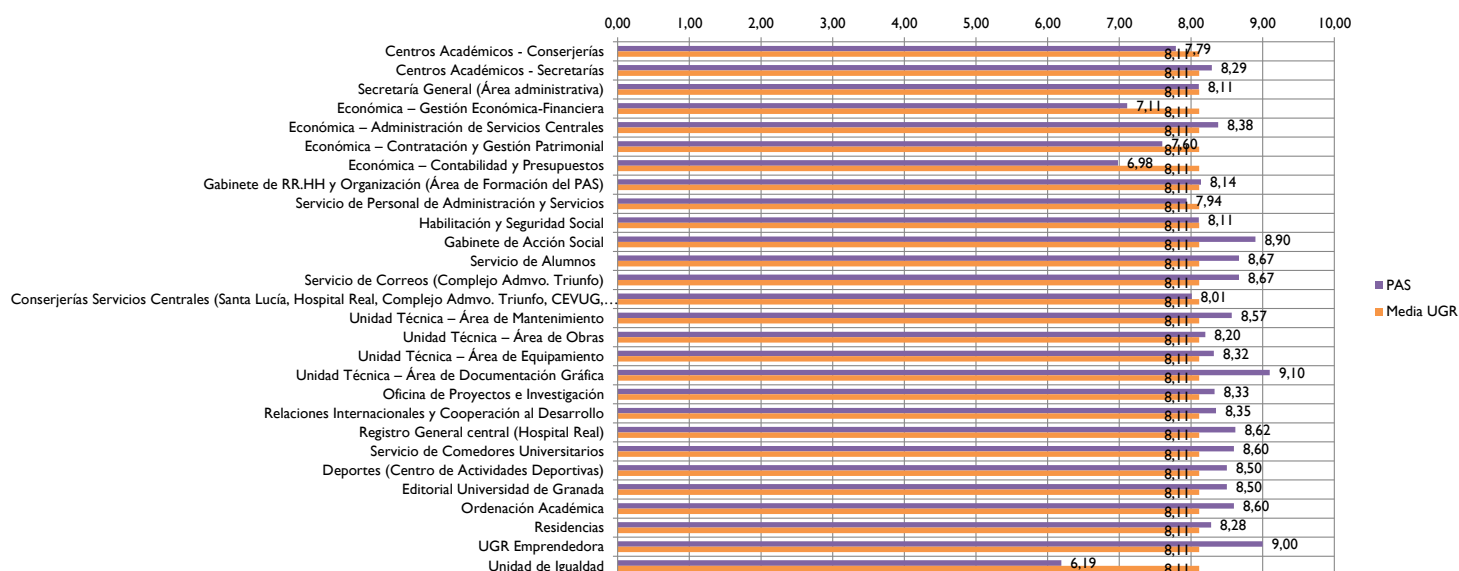
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR PAS SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- En cuanto a la percepción del PAS destaca que la **Unidad de Igualdad (6.19) es el servicio peor valorado**. Casi 2 puntos por debajo de la media.
- En contrapartida con los resultados de los anteriores colectivos, la **valoración de la página Web es más elevada destacando la UGR Emprendedora (8.67) y el Servicio de Alumnos (8.57) siendo estos muy satisfactorios**. Deberían ser usados por el resto de unidades como posibles referentes.
- **Los servicios mejor valorados son por este orden:** Área de Documentación Gráfica (9.10), UGR Emprendedora (9.00) y Gabinete de Acción Social (8.90) con unos resultados superiores a la media y altamente positivos.
- **Los servicios con mejor salto cuantitativo durante el último año han sido:** el Área de Equipamiento – Unidad Técnica (+1.78), Secretaría General - Área administrativa (+1.31) y el Área de Obras – Unidad Técnica (+1.24).
Cabe destacar que el Área de Equipamiento de la Unidad Técnica fue uno de los servicios que más descendió el año pasado. Se puede confirmar la hipótesis que desde la Unidad de Calidad se apuntó entonces de que el descenso podría deberse al proceso de jubilación y sustitución de la persona responsable que fue bastante prolongado. Una vez resuelto este problema el servicio vuelve a obtener unos valores altos como en años anteriores.



También se observó el año pasado un descenso significativo del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, entonces la hipótesis apuntó a los problemas de adaptación a la nueva Ley de Contratos y los ajustes del software que tuvieron lugar durante el primer trimestre del año pasado. Vemos que este año el Servicio ha remontado (+0.43)

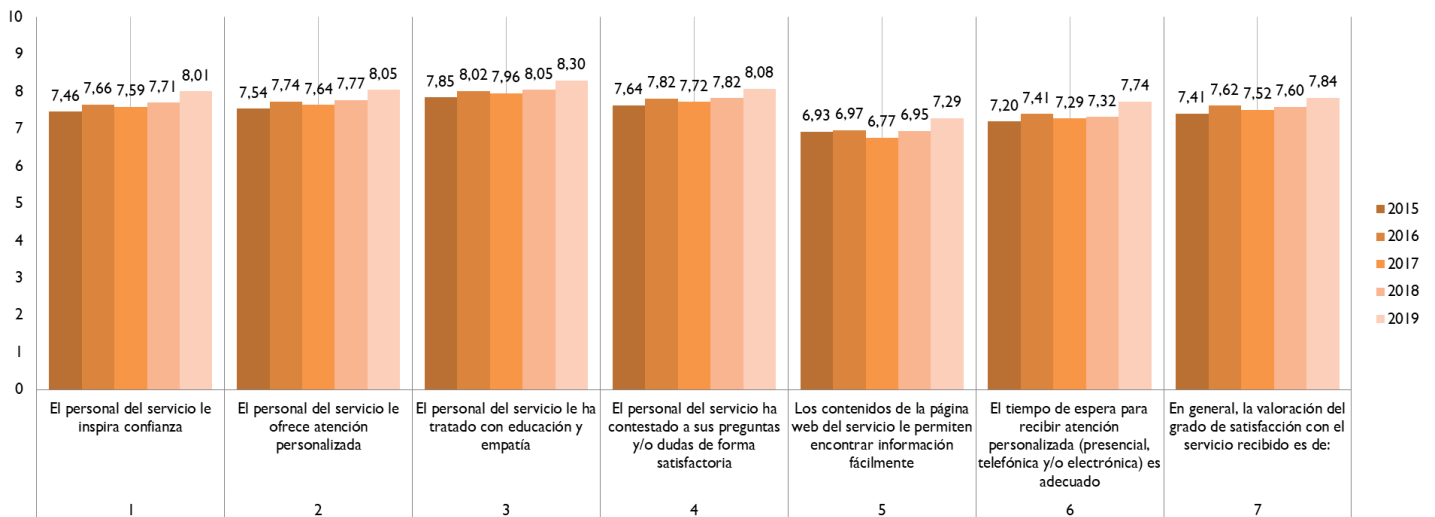
- **Los servicios en los que ha descendido más la valoración respecto al período anterior** han sido la Unidad de Igualdad (-0.77) y el Servicio de Contabilidad y Presupuestos (-0.61)
En la Unidad de Igualdad el descenso ha sido en todos los Sectores y de manera muy pronunciada por lo que los motivos podría ser el cambio de personal y de Dirección que se produjo a mitad del año 2019, de todas formas se emplazará a dicha Unidad de Igualdad a una revisión profunda de su metodología para poder subsanar dichos datos en próximas encuestas.
Con respecto al Servicio de Contabilidad y Presupuestos la falta de personal ha producido que las personas usuarias se quejen por la dificultad para contactar con ellas, así como por los diversos cambios de formas de actuación que se realizan cada año.
Se comprobará en la próxima edición de la encuesta si estos valores recuperan la normalidad.

2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria

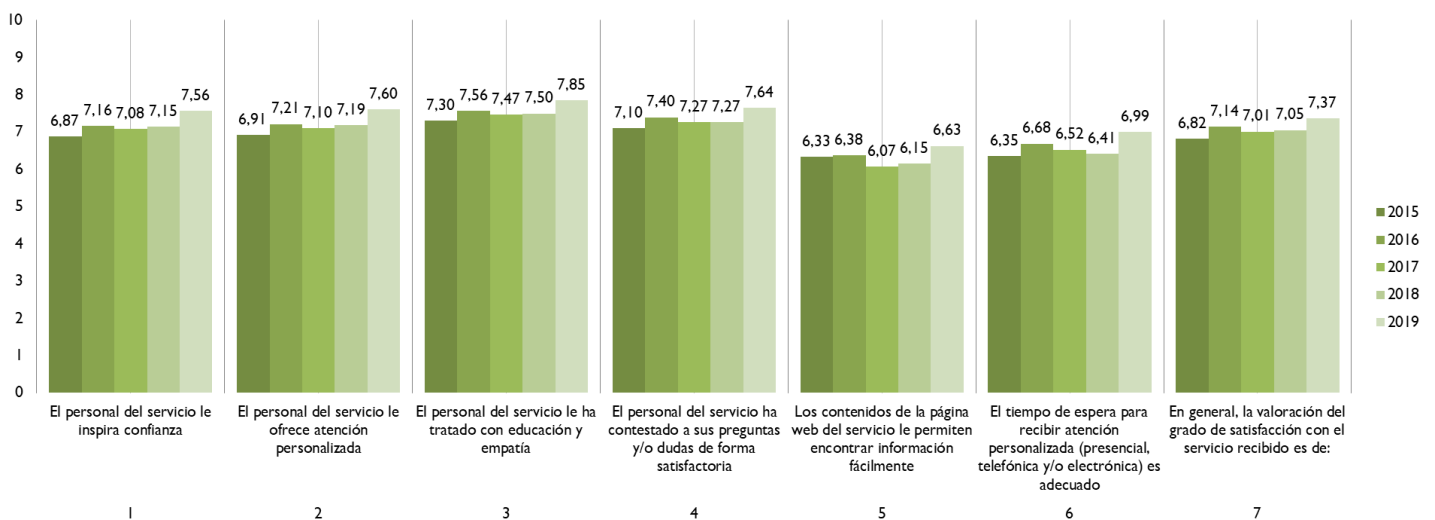
Debido a la heterogeneidad y la escasez de los datos obtenidos, la representación de los resultados comparados no genera ningún tipo de información relevante.

3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

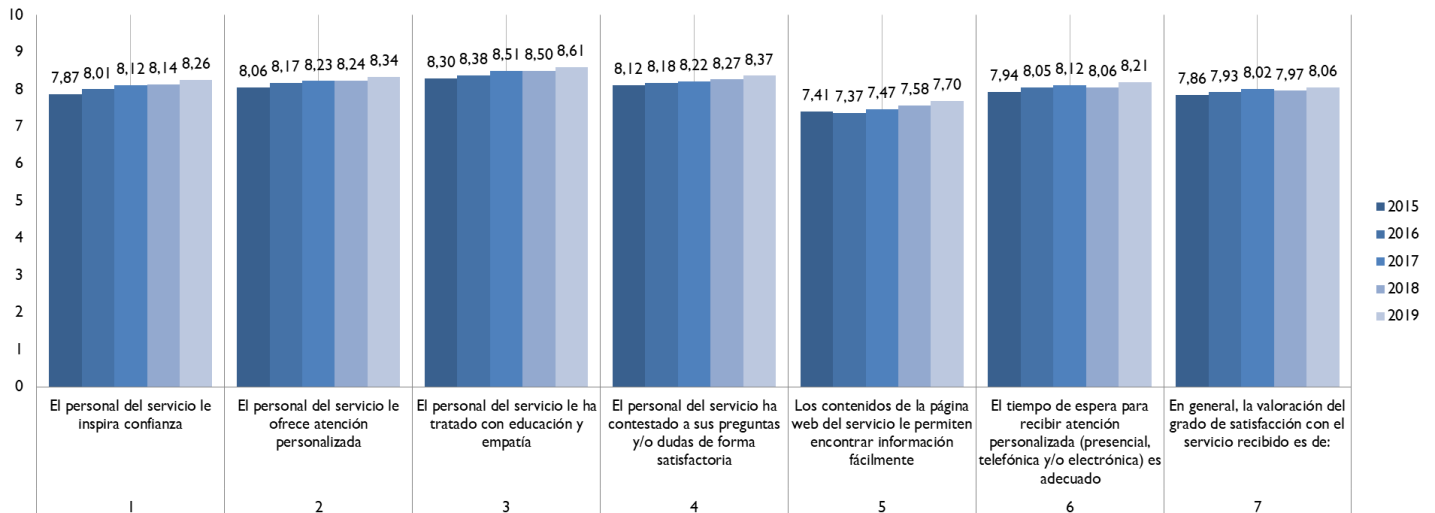
3.1. Tendencia global



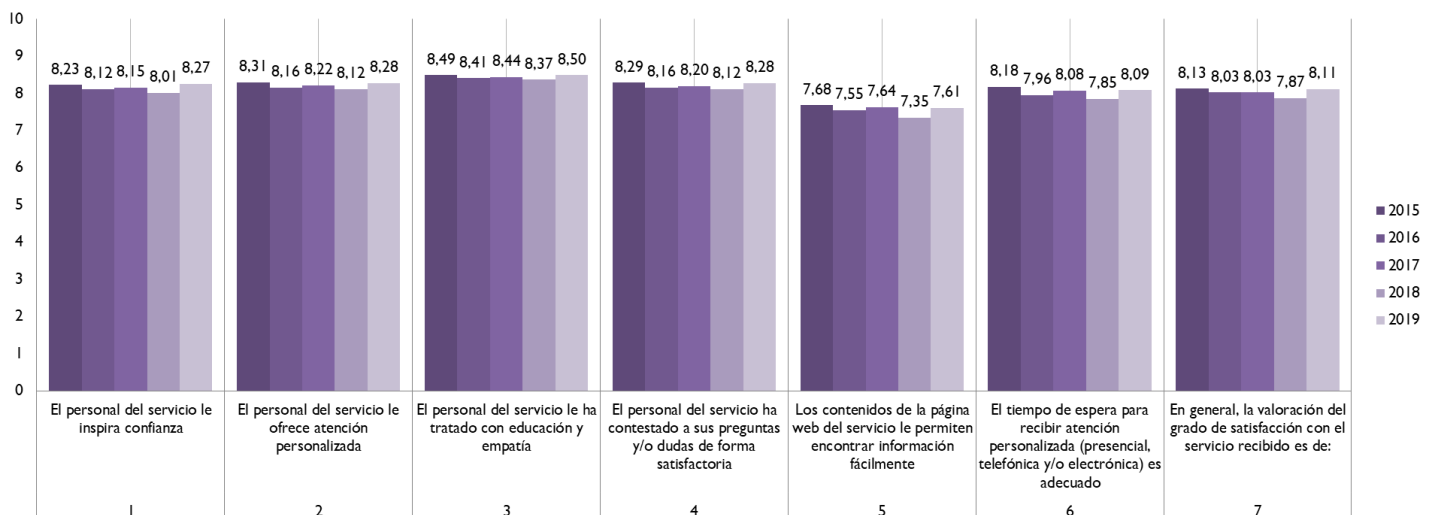
3.2. Tendencia estudiantado



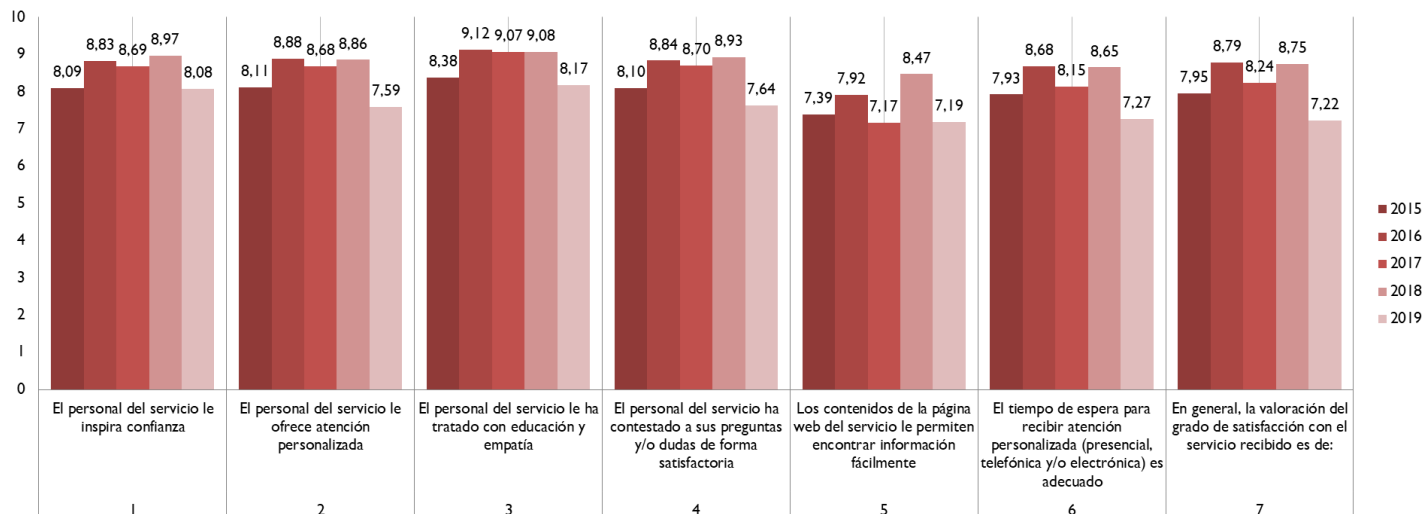
3.3. Tendencia PDI



3.4. Tendencia PAS



3.5. Tendencia comunidad no universitaria



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS CON AÑOS ANTERIORES:

- La valoración general del año 2018 respecto a la obtenida para el año 2017 ha subido ligeramente en todos los ítems, situándose de manera muy similar a la valoración del año 2016.
- En todos los gráficos anteriores de tendencias, ya sean globales, estudiantado, PDI, PAS y comunidad no universitaria se puede observar como el valor más bajo corresponde a los **contenidos de la webs** destacando negativamente sobre los demás y es en esta dimensión donde hay que centrar los esfuerzos.
Aunque ya se han comentado algunas de las medidas en los apartados anteriores por colectivo, no se puede extraer una conclusión muy clara, puesto que esas diferencias entran dentro del margen de error de este tipo de herramientas.
- Se puede comprobar una tendencia sostenida a la baja de la valoración del colectivo PAS, aunque se siguen manteniendo unos niveles de satisfacción muy elevados.



4. RESULTADOS NO SATISFATORIOS

Una vez obtenidos los datos en bruto de la encuesta, estos fueron analizados de forma pormenorizada. A partir de ese análisis se han identificado aquellos valores que estaban por debajo de una puntuación de 6, siendo este el límite asumido como mínimo a la calidad del servicio prestado. La lectura de estos resultados debe abordarse con cautela y de manera independiente debido a la complejidad y heterogeneidad del ámbito de aplicación de la encuesta. Por ese motivo, el despliegue del análisis se ha realizado para cada ítem, cada colectivo y tomando en consideración el número de respuestas obtenidas haciendo hincapié fundamentalmente en la satisfacción del grupo de interés “Estudiantado”.

Operativamente, los resultados no satisfactorios se han registrado y se han comunicado a los centros/servicios/unidades responsables para que sean estudiados, se propongan medidas, alternativas o soluciones, o para que se generen grupos de discusión con el objetivo de mejorar la satisfacción de los distintos grupos de interés con el servicio prestado.

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los resultados identificados como no satisfactorios donde todos los ítems han sido valorados por debajo de 6:

UNIDAD/ SERVICIO/ CENTRO	PREGUNTA / (RESULTADO)	GRUPO INTERÉS
Unidad de Igualdad	Global (3,83)	Estudiantado

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los resultados identificados como no satisfactorios solo con los ítems que han sido valorados por debajo de 6:

UNIDAD/ SERVICIO/ CENTRO	PREGUNTA / (RESULTADO)	GRUPO INTERÉS
E.T.S. Ingeniería de Edificación. Centros Académicos	Global (5,56)	Estudiantado
	Global (3,79)	PDI
Facultad de Ciencias de la Educación. Centros Académicos	Global (5,73)	Estudiantado
Facultad de Farmacia. Centros Académicos	Tiempo espera (5,85)	Estudiantado
Campus Ceuta. Centros Académicos	Tiempo espera (5,08)	Estudiantado
Campus Melilla .Centros Académicos	Seguridad (4,40)	Estudiantado
Campus Melilla .Centros Académicos	Zonas Verdes (3,45)	PDI
Campus Melilla .Centros Académicos	Limpieza (4,44)	PDI
Servicio de Becas	Web (5,91)	Estudiantado
	Tiempo espera (5,86)	
Centro de Promoción Empleo y Prácticas – Prácticas Extracurriculares	Web (5,61)	Estudiantado
	Tiempo espera (5,89)	
Institutos Universitarios	Web (5,41)	Estudiantado
Escuela Internacional de Posgrado	Tiempo espera (5,70)	Estudiantado
Colegio Mayor	Confianza (5,14)	Estudiantado
	Atención personalizada (5,17)	
	Empatía (5,17)	
Económica – Gestión Económica Financiera	Global (5,73)	PDI
Económica- Contratación y Gestión Patrimonial	Web (5,93)	PDI
Económica- Contabilidad y Presupuestos	Web (5,39)	PDI
	Tiempo espera (5,92)	

Las distintas unidades a través de reuniones, contactos directos, foros de discusión, mesas de administradores, establecerán mecanismos para proponer alternativas, ideas, propuestas y posibles soluciones que sirva para avanzar en los resultados. Resultados a los que se les prestará la atención debida en la próxima encuesta General. Todo ello quedará recogido en las herramientas del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios en coordinación con la UCIP.



5. PROPUESTAS DE MEJORA

Analizando los resultados expuestos a lo largo del informe, tanto cuantitativos como cualitativos, y a partir de las conclusiones extraídas en los distintos apartados, se pueden extraer las siguientes propuestas de mejora:

- Aplicación del Proyecto de Satisfacción para incorporar nuevas formas de recogida de resultados.
- Trasladar la realización de la Encuesta cada dos años, para intentar remontar la curva de respuestas que ha disminuido de manera importante en este último año.
- Vigilar la tendencia de la dimensión 5: “Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente”, tras las medidas adoptadas en el último año.
- Tomar nuevas medidas para disminuir el tiempo de espera, vinculadas a la optimización de la gestión del sistema CIGES y a la creciente explotación de la administración electrónica.
- Prestar atención a la tendencia de la valoración del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, tras la puesta en marcha de la nueva Ley de contratos y su gestión a través de la aplicación Cómprame.