

- **ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS.**

La Encuesta General de Servicios se puso en marcha por primera vez en el año 2015, y trataba de unificar en una herramienta más de 60 encuestas utilizadas por los diferentes servicios/centros/unidades.

De aplicación online, a través de la aplicación Limesurvey UGR, está basada en el modelo internacional SERVQUAL publicado en 1988 por los profesores A. Parasurman, Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry, y se dirige a cuatro colectivos diferentes: Estudiantado, PDI, PAS y Comunidad no universitaria, cubriendo la mayor parte del espectro de grupos de interés identificados en el **Manual de Calidad de los servicios de la UGR.**

Durante 2022 se puso en marcha, concretamente durante el mes de julio, obteniendo los siguientes resultados:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE LA UGR 2022

RESULTADOS GLOBALES POR COLECTIVO

COMUNIDAD NO UNIVERSITARIA

Total encuestas: **97** Promedio: **9,02** Desviación: **1,83**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	85	9,12	1,57
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	85	8,88	1,93
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	82	9,40	1,24
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	84	9,39	1,27
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	87	8,67	1,94
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	81	9,04	1,78
En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:	42	8,43	2,38

ESTUDIANTES

Total encuestas: **140** Promedio: **6,98** Desviación: **3,09**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	238	6,94	2,88
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	205	6,94	2,95
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	208	7,18	2,91
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	205	6,93	3,00
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	153	6,05	2,98
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	162	6,50	3,15
En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:	211	6,89	2,86

PAS

Total encuestas: **524** Promedio: **8,23** Desviación: **2,08**

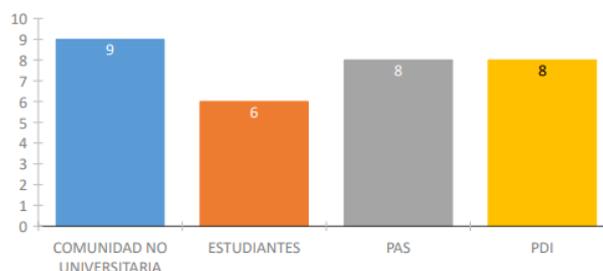
	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	605	8,33	1,91
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	587	8,38	2,02
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	533	8,58	1,98
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	576	8,43	2,00
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	507	7,82	2,10
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	553	8,15	2,14
En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:	738	8,22	2,04

PDI

Total encuestas: **584** Promedio: **8,31** Desviación: **2,35**

	N	Media	Desv
El personal del servicio le inspira confianza	1260	7,72	2,52
El personal del servicio le ofrece atención personalizada	1135	7,73	2,60
El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	1029	7,88	2,67
El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	1082	7,75	2,66
Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	975	7,36	2,60
El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	1059	7,71	2,62
En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:	1265	7,61	2,59

Gráfica comparativa de la valoración media otorgada por cada colectivo:



Si bien, se han realizado un informe por cada unidad, el cual se le ha enviado a cada unidad en enero de 2023, a nivel global los resultados de la encuesta se encuentran en los gráficos anteriores.

Se puede comprobar como a nivel de colectivos, el PAS y PDI han tenido una cantidad de respuestas más que aceptable, sin embargo, la comunidad no universitaria y sobre todo el estudiantado han tenido a todas luces una tasa de respuestas muy por debajo de lo estadísticamente aceptable. Este es el principal motivo para cambiar la forma de medición de la satisfacción que a lo largo de 2023 va a realizarse.

Si nos centramos en la valoración de los diferentes ítems, el peor valorado en todos los colectivos es el de los contenidos de la web, esta circunstancia se ha venido realizando en las anteriores encuestas y es uno de los motivos por los que se puso en marcha el proyecto de Nuevo modelo de Atención al Usuario en desarrollo por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación. El resto de ítems están en valores por encima del 6 sobradamente por lo que creemos que la valoración global de los servicios de la UGR es muy óptima.

La media ponderada global de la pregunta “En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:” es de 7,75

A nivel global los resultados han sido muy buenos, pero con la salvedad de la escasa participación del estudiantado, lo que no nos permite extrapolar estos resultados a la realidad ni tampoco poder compararlos con otros años.

En 2023 el nuevo modelo de Códigos QR sustituirá a esta encuesta general.