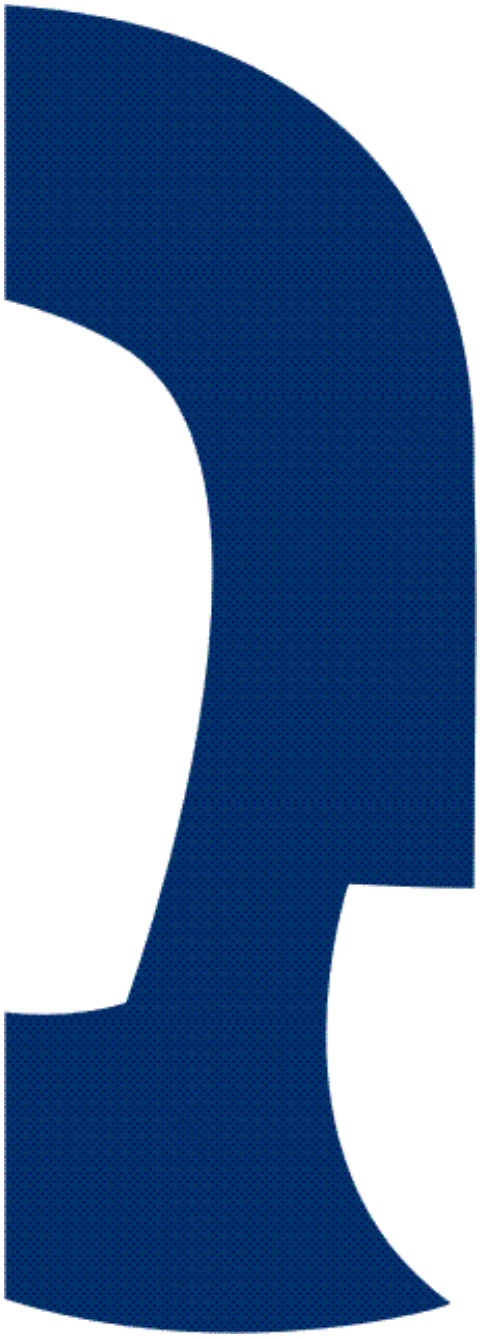

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO de la CARTA DE SERVICIOS de la Administración del Edificio de Ingenierías

AÑO 2015

PÁGINA 1 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

INDICE:

INTRODUCCIÓN **3**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS **4**

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS **5**

1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS **5**

2. ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES **8**

3. PROPUESTAS DE MEJORA **9**

ANEXOS **10**

PÁGINA 2 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

INTRODUCCIÓN

Fomentar la implantación de sistemas de calidad en las universidades españolas se ha convertido en un objetivo prioritario, poniendo especial énfasis en la transparencia y la información al ciudadano y abriendo una vía hacia la acreditación de las titulaciones.

Para ello, es necesaria la evaluación de la gestión y los servicios de las universidades. El objetivo de la evaluación es definir la trayectoria del servicio evaluado y las características más relevantes de su situación actual.

- Analizar el compromiso de los dirigentes del servicio en la elaboración de una estrategia encaminada a definir la orientación y la cultura del servicio.
- Describir y valorar la participación de los responsables en los procesos de evaluación, implantación y seguimiento de mejoras de calidad.
- Analizar la relación con los usuarios y su satisfacción.
- Realizar una valoración crítica: puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.

PÁGINA 3 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Unidad administrativa a la que pertenece la Carta de Servicios:				
Administración del Edificio de Ingenierías				
Órgano responsable:				
Administrador del Edificio de Ingenierías				
Equipo de trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios:				
RESPONSABILIDAD	**APELLIDOS Y NOMBRE**	**PUESTO DE TRABAJO**	**CORREO ELECTRÓNICO**	**TELÉFONO**
Coordinador	Socorro Lorenzo, Orlando José	Administrador	orlando.socorro@ulpgc.es	1847
Secretaria	Mederos Delgado, Esther	Administrativa base	esther.mederos@ulpgc.es	4382
Vocal	Alemán Cubas, Elena María	Administrativa base	elena.aleman@ulpgc.es	1845
Vocal	Brito Cano, María del Rosario	Administrativa base	rbrito@pas.ulpgc.es	1998
Vocal	Gil Perera, Dailos José	Auxiliar de Conserjería	dailos.gil@ulpgc.es	1863
Vocal	Macías Trinidad, Dympna	Administrativa base	dympna.macias@ulpgc.es	9848
Vocal	Marrero Peñate, Josefa	Administrativa base	josefa.marrero@ulpgc.es	1855
Vocal	Molina Santana, Francisca	Gestora	francisca.molina@ulpgc.es	2896
Vocal	Pérez Dieppa, Micaela	Administrativa apoyo cargos	micaela.perez@ulpgc.es	8977
Vocal	Pérez Roque, Carmelo Jesús	Administrativo base	carmelo.perez@ulpgc.es	9880
Vocal	Santana García, Carmen Rosa	Gestora	rosa.santanagarcia@ulpgc.es	1854
Vocal	Santana Ortega, María Yolanda	Conserje	maria.santanaortega@ulpgc.es	1863
Vocal	Sarmiento Rodríguez, Benita Esther	Administrativa base	esther.sarmiento@ulpgc.es	1856
Vocal	Suárez Jiménez, María Teresa	Administrativa base	teresa.suarez@ulpgc.es	4381
Fecha de reunión de seguimiento:				
20-05-16				

PÁGINA 4 / 16 ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$
FIRMADO POR 78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO
FECHA FIRMA 12/06/2017 13:21:16
ID. FIRMA MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos actualmente en la Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Ingenierías aparecen relacionados en el anexo I del presente informe.

El grado de cumplimiento de dichos compromisos se evidencia a través del valor obtenido en los indicadores establecidos a tales efectos. Los valores alcanzados en cada uno de dichos indicadores en el año 2015 se detallan en el anexo II de este documento.

A continuación, se comenta brevemente cada uno de ellos.

1.1 Número de Visitas a la página web de la Administración del edificio.

No hay datos sobre este indicador por no existir contador automático de visitas.

1.2 Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.

El compromiso asociado a este indicador es fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico)

Se ha alcanzado la publicación en la web del 75% de los impresos normalizados que se utilizan en la Unidad.

El correo electrónico se utiliza habitualmente para multitud de trámites de los usuarios, tanto para realizar/contestar consultas como para el trámite de solicitudes y notificaciones.

1.3 Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas

El compromiso asociado a este indicador es agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las

PÁGINA 5 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.

Respecto a las certificaciones académicas personales (CAP) solicitadas y entregadas de manera presencial, el porcentaje de cumplimiento alcanzado fue del 75%. Ha de tenerse en cuenta que más de la mitad de los solicitantes de CAP exigen firmas originales en el documento, lo cual enlentece su emisión.

1.4 Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.

El compromiso asociado a este indicador es el mismo del apartado anterior y también el de garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa.

En el Edificio de Ingenierías no se gestionan este tipo de autorizaciones para acceso y uso de laboratorios, por lo que no procede valorar el cumplimiento de este compromiso.

1.5 Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.

El compromiso asociado a este indicador es favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

En el año 2015 el PAS de la AEI participó en un total de 30 reuniones, que se desglosan de la siguiente manera:

- Dos reuniones con la Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional, para tratar temas relacionados con la migración a plataforma DRUPAL de la web de las administraciones de edificios, las encuestas de satisfacción de los usuarios, los informes de seguimiento de las cartas de servicios y el proceso de acreditación de los títulos.
- Dos reuniones con la Oficina Técnica de la e-Administración para tratar asuntos relativos a la solicitud de títulos oficiales o propios a través de la Sede Electrónica ULPGC y la gestión de las comunicaciones electrónicas internas a través de la plataforma Tramit@.

PÁGINA 6 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

- Ocho reuniones de la Junta de la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles (EIIC).
- Dos reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad de la EIIC.
- Cuatro reuniones de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico de la EIIC.
- Diez reuniones de coordinación del personal de secretaría de la AEI.
- Dos reuniones de coordinación del personal de conserjería de la AEI.

1.6 Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.

El compromiso asociado a este indicador es el mismo que el del apartado anterior.

A lo largo del año 2015 se realizaron encuestas a los usuarios de la Administración del Edificio de Ingenierías con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción respecto a los servicios prestados por dicha Unidad. Con fecha 20-01-16 el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC emitió el correspondiente informe de valoración de dichas encuestas.

Según dicho informe, el valor medio global obtenido en el año 2015 es de 3,03 puntos en una escala Likert de 1 a 5, lo que equivale a un nivel intermedio de satisfacción.

Con carácter general las valoraciones son mejores por parte del estamento del profesorado (con un valor medio de 4,04 puntos) que por parte del colectivo de estudiantes (que se sitúan en un valor medio de 2,74 puntos).

Del estamento del PAS no se obtuvieron encuestas suficientes como para poder deducir el nivel de satisfacción de dicho colectivo.

El aspecto peor valorado por los estudiantes (con una puntuación media de 2,42) es la agilidad en los trámites.

El profesorado valora especialmente la cualificación del personal de la AEI (alcanzando una valoración media de 4,52 puntos).

Los resultados para cada uno de los ítems y por estamentos se pueden consultar en el anexo IV del presente informe.

PÁGINA 7 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

1.7 Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

El compromiso asociado a este indicador es el mismo que el de los dos apartados anteriores y su cumplimiento se materializa a través de la emisión del presente informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Ingenierías, referido al año 2015.

2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A lo largo de año 2015 y mediante el uso del impreso normalizado para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, se recibieron en la AEI un total de 19 quejas, 1 sugerencia y ninguna felicitación.

En lo que respecta a las quejas, del total de 19 recibidas, 6 de ellas correspondieron realmente a incidencias académicas, por lo que les era de aplicación lo establecido en el procedimiento *PAC05–Procedimiento de Apoyo para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* del Sistema de Garantía de Calidad de la EIIC.

De las otras 13 quejas, 10 de ellas se refirieron a aspectos del servicio que presta la Biblioteca del edificio.

De las 3 quejas restantes, 2 de ellas se refirieron a asuntos cuya resolución no son competencia directa de la Administración del Edificio de Ingenierías (la falta de renovación-recarga de determinados extintores del módulo F del edificio y la inadmisión de una estudiante a un Programa de Doctorado) y 1 queja estuvo relacionada con la tardanza en la resolución de una solicitud y posterior recurso ante la denegación de un reconocimiento de créditos.

La única sugerencia recibida en el año 2015 se refirió a poner papeleras en los baños y papeleras para depósito selectivo de residuos en los espacios comunes, actuación que ya ha sido realizada.

En el anexo III del presente informe se resumen los datos relativos a las quejas y sugerencia a los que se ha hecho referencia en los párrafos anteriores.

El reducido número de sugerencias recibidas, unido al hecho de que no se hayan presentado felicitaciones por escrito (aunque sí se reciben con frecuencia de forma verbal), evidencian la necesidad de fomentar entre los usuarios una cultura de presentación de sugerencias y felicitaciones como herramienta para mejorar los servicios públicos.

PÁGINA 8 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

3. PROPUESTAS DE MEJORA

Puntos débiles

Dado que en el Informe de Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios a partir de las encuestas realizadas en el año 2015, el aspecto peor valorado por los estudiantes (con una puntuación media de 2,42) fue la agilidad en los trámites, se ha de entender que la falta de agilidad en la resolución de trámites es un punto débil de la Unidad.

Puntos fuertes

En consonancia con lo evidenciado en el citado Informe, se puede afirmar que la profesionalidad y empatía del personal adscrito a la Administración del Edificio de Ingenierías son dos puntos fuertes de la Unidad.

Propuestas de mejora

Teniendo en cuenta toda la información comentada en el presente informe, así como los puntos débiles arriba comentados, se propone la siguiente acción de mejora en la Unidad:

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2016	
Acción propuesta	**Plazo límite de ejecución**
1. Elaborar Manuales de procedimiento y normativa de los principales procedimientos que se realizan en la AEI.	31-07-16

PÁGINA 9 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

ANEXOS

Anexo I. Tabla de compromisos

TABLA DE COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS
1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los periodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.
2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico).
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
4. Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.).
5. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

Anexo II. Tabla de indicadores: valores alcanzados en el año 2015

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2015 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	**Valor referido al año 2015**
1. Número de visitas a la página web de la Administración del edificio.	No hay datos
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	75%
3. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas.	75%
4. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.	No procede
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	30
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Informe del GEI emitido el 20/01/16
7. Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Informe de Seguimiento 2015 aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 20/05/16

PÁGINA 10 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

Anexo III. Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2015

R. E.	Fecha	Tipo de documento			Asunto	Observaciones
		Queja	Sugerencia	Felicitación		
1039	27/03/15	X			Gestión deficiente de la información SICUE	IA
1229	28/04/15	X			Tardanza en la resolución de solicitud y recurso para reconocimiento de créditos	
1529	01/06/15	X			Asignación de morosidad bibliotecaria errónea	
2249	20/07/15	X			Inatención en al Aula de PFC de la EIIC	IA
2359	22/07/15		X		Dotar al edificio de papeleras en zona común baños y de papeleras en el hall para la recogida selectiva de residuos	
4148	16/10/15	X			Asunto no devolución por parte de la EIIC del ejemplar en papel del PFC leído	IA
4149	16/10/15	X			Asunto no devolución por parte de la EIIC del ejemplar en papel del PFC leído	IA
4416	17/11/15	X			Cierre de la biblioteca del edificio sin explicar el motivo	
4417	17/11/15	X			Cierre de la biblioteca del edificio sin explicar el motivo	
4418	17/11/15	X			Cierre de la biblioteca del edificio sin explicar el motivo	
4419	17/11/15	X			Cierre de la biblioteca del edificio sin explicar el motivo	
4446	18/11/15	X			Inatención en al Aula de PFC de la EIIC	IA
4473	23/11/15	X			Plazo muy corto para solicitar el TFT	IA
4490	24/11/15	X			Extintores caducados en el módulo F	
4665	14/12/15	X			Inadmisión a Programa de Doctorado ULPGC	
4683	15/12/15	X			Ordenadores antiguos y lentos en biblioteca	
4684	15/12/15	X			Ordenadores antiguos y lentos en biblioteca	
4685	15/12/15	X			Ordenadores antiguos y lentos en biblioteca	
4686	15/12/15	X			Ordenadores antiguos y lentos en biblioteca	
4747	18/12/15	X			Pérdida injustificada de reserva de libro	

IA: Incidencia académica

PÁGINA 11 / 16	ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		12/06/2017 13:21:16	MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

Anexo IV. Resultados de la valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1.TODA LA MUESTRA (ESTUDIANTES, PDI, PAS, OTROS)	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	117	2,84	1,645
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	117	3,15	1,685
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	118	2,92	1,700
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	116	3,21	1,268
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	117	2,89	1,623
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	117	3,53	1,215
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	114	3,13	1,554
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	116	2,77	1,622
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	117	2,73	1,546

PÁGINA 12 / 16
ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$
FIRMADO POR
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO
FECHA FIRMA
12/06/2017 13:21:16
ID. FIRMA
MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

2.ESTUDIANTES	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	91	2,44	1,593
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	92	2,78	1,650
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	92	2,48	1,634
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	91	3,10	1,309
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	92	2,53	1,558
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	92	3,53	1,279
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	91	2,90	1,571
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	91	2,42	1,557
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	91	2,44	1,529

PÁGINA 13 / 16
ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$
FIRMADO POR
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO
FECHA FIRMA
12/06/2017 13:21:16
ID. FIRMA
MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

4. PDI	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	25	4,24	,926
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	24	4,50	,978
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	25	4,52	,714
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	24	3,58	1,060
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	24	4,21	1,141
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	24	3,50	,978
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	22	4,05	1,133
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	24	4,04	1,197
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	25	3,72	1,173

PÁGINA 14 / 16
ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$
FIRMADO POR
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO
FECHA FIRMA
12/06/2017 13:21:16
ID. FIRMA
MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

4. PAS	N	Media	Desviación estándar
NO EXISTEN ENCUESTAS REALIZADAS AL PAS			

PÁGINA 15 / 16
ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$
FIRMADO POR
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO
FECHA FIRMA
12/06/2017 13:21:16
ID. FIRMA
MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

5. SATISFACCIÓN GLOBAL(INDICADOR PARA CARTA DE SERVICIOS)	N	Media	Desviación estándar
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA	118	3,03	1,273

SE ACONSEJA QUE EL NÚMERO DE ENCUESTAS EN EL PRÓXIMO ESTUDIO DE JUNIO DE 2015 SEA SUPERIOR A 100 PARA MANTENER O DISMINUIR EL MARGEN DE ERROR QUE FIGURA EN LA TABLA SIGUIENTE:

Población general (N)	Infinita
Muestra general (n)	118
Nivel de heterogeneidad	50
Margen de error	8,97
Nivel de confianza	95

PÁGINA 16 / 16
ID. DOCUMENTO IkqNnz13fsx9b.KLTG9fXA$$
FIRMADO POR
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO
FECHA FIRMA
12/06/2017 13:21:16
ID. FIRMA
MTI0MjE2

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action