



## Servicio de Informática

Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital

# Resultados encuestas 2025

## Documentación Técnica

|                             |                                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Proyecto:</b>            | <b>Desarrollo del ciclo de gestión 2025 del SIGC-SUA</b> |
| <b>Unidad Responsable:</b>  | <b>Servicio de Informática</b>                           |
| <b>Difusión:</b>            | <b>Sin clasificar</b>                                    |
| <b>Edición:</b>             | <b>1</b>                                                 |
| <b>Última Actualización</b> | <b>25 de febrero del 2026</b>                            |



## 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS

### 1.1. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA GENERAL A CLIENTES/USUARIOS

La valoración global sigue siendo muy satisfactoria (88,84%), siendo 6,31 puntos inferior respecto al ciclo 2024 (95,15 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,07, muy similar al ciclo 2024 (4,08), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (86,93%), siendo 4,29 puntos inferior respecto al ciclo 2024 (91,22%), por lo que no se cumpliría el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor por encima del 90%. La media de satisfacción global sobre las mejoras percibidas ha sido de 3,96, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo superior 0,07 puntos a la del ciclo 2024 (3,89). Es preocupante el descenso del valor del % de valoración de la percepción sobre la mejora, pudiendo tener incidencia que en este ciclo no se ha difundido las mejoras realizadas por el SINF en el año 2025 en UJA-Infoma y Diario Digital, y la fecha de realización de la encuesta general.

En este ciclo se continúa manteniendo el envío ponderado de encuestas a cada uno de los perfiles (PAS, PDI, Estudiantes), según el porcentaje de peticiones e incidencias recibidas en 2025: PDI: 34%, PTGAS: 44%, Estudiantes: 22%, pero teniendo en consideración que los porcentajes se han aplicado sobre la totalidad de cada uno de los colectivos. Se han seleccionado un total de 4.257 encuestados (444-PDI, 330-PTGAS, 3.483-Estudiantes) a los que se le ha remitido la encuesta. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles.

El número de encuestas recibidas (239) es superior que en el ciclo anterior (169), se continúa valorando positivamente su recepción pues nos permite seguir manteniendo retroalimentación de los usuarios en valores absolutos. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2024, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 66 según la ficha técnica proporcionada por el SPE), siendo la tasa de respuesta respecto al número total de encuestas enviadas del 5,61%, siendo un 0,41% superior respecto al ciclo 2024 (5,20%).

El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 94-39%, PTGAS: 68-28%, Estudiantes: 77-32%. Por parte del SINF, también continuamos apreciando que el % de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes (2,21%), es bastante inferior al PDI (21,17%) y PTGAS (20,61%), quizás por falta de motivación y desconocimiento de la importancia de las encuestas de nuestro sistema de gestión de la calidad. El SPE resalta que *“En este ejercicio se observa una evolución positiva de la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas, habiendo obtenido un número de respuestas significativamente superior respecto al ejercicio anterior (239 frente a 169), si bien la población (nº de encuestas enviadas) ha sido también superior”*. Si analizamos en términos relativos a cada colectivo y globalmente, la variación de estas tasas son diferentes según el colectivo:

| TASA DE RESPUESTA |        |        |        |        |        |        |           |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| COLECTIVO         | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | VARIACIÓN |
| PDI               | 22,83% | 18,80% | 16,46% | 20,11% | 15,08% | 21,17% | 6,09%     |
| PTGAS             | 23,97% | 30,70% | 24,91% | 16,86% | 26,27% | 20,61% | -5,66%    |
| ESTUDIANTES       | 2,72%  | 1,87%  | 2,48%  | 2,07%  | 1,81%  | 2,21%  | 0,40%     |
| GLOBAL            | 9,20%  | 6,87%  | 7,04%  | 5,20%  | 5,17%  | 5,61%  | 0,41%     |

En cuanto a la tasa de respuesta en términos relativos, ha aumentado en el colectivo del PDI (6,09%) y ligeramente en el colectivo Estudiantes (0,40%), recibiendo en el PTGAS (-5,66%) un decremento respecto al ciclo anterior.

En cuanto a los términos absolutos, en general el número de encuestas recibidas ha aumentado en todos los sectores: PDI (94 en 2025 y 54 en 2024), PTGAS (68 en 2024 y 67 en 2024) y Estudiantes (77 en 2025 y 48 en 2024). Por lo tanto en términos relativos, ha aumentado significativamente el número de encuestas absolutas recibidas del colectivo del PDI (74,07%), y en el colectivo de Estudiantes (60,42%), siendo mínimamente en el PTGAS (1,49%). A nivel global se ha recibido un 41,42% más de encuestas en valor absoluto que en 2024.

| ENCUESTAS RECIBIDAS |      |      |      |      |      |      |           |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| COLECTIVO           | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | VARIACIÓN |
| PDI                 | 116  | 97   | 78   | 72   | 54   | 94   | 74,07%    |
| PTGAS               | 58   | 66   | 66   | 43   | 67   | 68   | 1,49%     |
| ESTUDIANTES         | 35   | 42   | 50   | 55   | 48   | 77   | 60,42%    |
| GLOBAL              | 209  | 205  | 194  | 170  | 169  | 239  | 41,42%    |

Resaltaremos algunos aspectos de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem "5. La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas", con un 91,77%.
- La tasa más alta de satisfacción es el ítem "2. La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo", con un 91,77%.
- La satisfacción global del Servicio de Informática (88,84%), ha disminuido 6,31 puntos inferior respecto al ciclo 2024 (95,15 %).
- La satisfacción global sobre las mejoras percibidas (86,93%), ha disminuido 4,29 puntos inferior respecto al ciclo 2024 (91,22%), además no se cumpliría el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor por encima del 90%.
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, se observa se se hace alusión a:
  - Hay un gran número de felicitaciones sobre el servicio prestado.
  - Se reitera la dificultad para utilizar el canal telefónico del 82000.
  - Hay una percepción generalizada de peor funcionamiento del Servicio de Informática.
  - Actualización de guías y accesibilidad de la información en la página web del Servicio de Informática.
  - Disponer del software Office para el colectivo de estudiantes.
  - Obsolescencia del parque de aulas informáticas.

En este ciclo continúa implementada la mejora solicitada en el ciclo 2017, de incluir un campo para recoger los motivos de insatisfacción del usuario en respuestas de valor (1 o 2), lo que ha permitido recoger más información para la mejora por parte de los usuarios, de cada uno de los ítems. La información recogida ha sido:

- ÍTEM 1: Los canales de acceso, contacto y participación del Servicio de Informática (teléfono, presencial, Murphy 2.0, quejas/sugerencias,...)
  - A veces no son lo rápido que requiere la incidencia, teniendo en cuenta que impide realizar el trabajo.
  - Difícilmente se puede contactar por teléfono (casi nunca).
  - El horario disponible para hacer consultas telefónicas es muy reducido.
  - Nefasto todo, tanto la red, como el servicio como la incertidumbre que genera en la utilización, acceso tedioso y caótico, nada de información entre otras.
  - Nunca instalan nada. Siempre mandan instrucciones para que nosotros lo hagamos.
  - Pongan el paquete office.
- ÍTEM 2: La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo.
  - Algunas cosas son difíciles de encontrar, sobre todo cuando se usan muy de vez en cuando.
  - Es complicado encontrar los servicios y la información necesaria. Está muy orientada al perfil del Servicio de Informática y no al de un usuario. Hacer un estudio de las necesidades de los usuarios contando con ellos para disponer la información de un modo más adecuado.
  - Ídem. Si te llaman una vez y no estás, pues cierran el murphy.
  - Pongan el paquete office.
  - Resulta complicado encontrar la información.
- ÍTEM 3: El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.
  - A veces no son lo rápido que requiere la incidencia, teniendo en cuenta que impide realizar el trabajo.
  - En ocasiones se ha cerrado una incidencia sin resolverla siquiera.
  - Muchas veces no se me atendió y ninguna fue en tiempo.
  - Pongan el paquete office.
- ÍTEM 4: Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.
  - Poca debido a la escasa respuesta recibida.
  - Pongan el paquete office.
- ÍTEM 5: La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.
  - Mis expectativas eran normales y recibí la percepción nefasta de una atención mal estructurada debido al tiempo que tardaron no sirviendo debido a lo tarde que fue.
  - No siempre se han solucionado las incidencias.
  - Pongan el paquete office.
- ÍTEM 6: El equipamiento, infraestructuras y aplicaciones informáticas que utiliza como usuario habitualmente.
  - La licencia Word, Excel está caducada hace mucho y no podemos usar.
  - Los videos/instrucciones que se envían para subsanar incidencias (Ej. la reciente necesidad de reinstalar eduroam) no sirven. Al final hay que acudir al servicio de informática, para poder solventar el problema.
  - Ordenadores antiguos que no funcionan muy bien en los laboratorios. Imposible conectar al wifi. El pc virtual falla mucho.
  - Pongan el paquete office.
  - Siempre que me pongo en un equipo no suele funcionar y me tengo que cambiar
  - Son aplicaciones muy genéricas. El perfil informático demanda necesidades adicionales. Se debería consultar con los distintos grupos de interés.
- ÍTEM 7: Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades.

- Algunos recursos no nos lo facilitan como cuentas de correo que vemos útiles para nuestro trabajo.
  - Igual que antes, deberían adaptarse a los distintos grupos de interés.
  - Pongan el paquete office.
- ÍTEM 8: Valore el nivel de satisfacción global sobre la evolución y mejoras percibidas.
  - En general, no hay atención telefónica (supongo que por falta de personal) y en ocasiones hay problemas urgentes y no se puede contactar con el servicio.
  - Hay ordenadores que no funcionan o se apagan de repente.
  - Ítems anteriores.
  - Mediocre interfaz arcaica y velocidad lenta. Se satura con la elección de grupos de prácticas o cuando un grupo aunque sea pequeño de personas usa la plataforma.
  - Pongan el paquete office.
  - Siempre que me pongo en un equipo no suele funcionar y me tengo que cambiar.
- ÍTEM 9: Valore el nivel de satisfacción global del Servicio de Informática.
  - Ítems anteriores.
  - Leí mejoras y lo desfavorable se mantiene.
  - No aprecio mejoras en el servicio. Estas mejoras deben ser continuas.
  - No he notado ninguna mejora.
  - No sólo no he visto mejoras, sino que el servicio funciona peor con el tiempo.
  - Pongan el paquete office.

Sobre los aspectos recibidos en el campo de observaciones/sugerencias/propuestas de mejora:

PDI:

- El canal telefónico (82000) está muy saturado y es difícil resolver dudas puntuales, al final es siempre mejor poner un Murphy.
- El servicio de informática es fundamental para poder realizar adecuadamente nuestro trabajo. Con la sobrecarga de tareas que tenemos, necesitamos ayuda a la hora de solventar problemas e incidencias, que en la mayoría de ocasiones solo se resuelven con el trato personalizado. Es necesario tener esto en cuenta, para atender mejor a los usuarios, en vez de hacer videos que no sirven.
- El servicio para activar la página web personal fue muy efectivo, rápido, y bien explicado. ¡Muchas gracias por el servicio recibido!
- En mi opinión, falta personal al teléfono en la oficina de atención al usuario. No tiene sentido que fomenten en canal telemático y sin embargo, no haya manera de contactar por teléfono, obligando en la mayoría de casos a acudir presencialmente cuya atención es inmediata. Por otro lado, creo que la web del Servicio de informática debería estar más visible dentro de la web principal, pues cuesta bastante encontrarla.
- Excelente.
- La atención de los/as compañeras es excelente pero es necesario poder contactar vía teléfono con el servicio de informática, algo que ahora mismo es casi imposible. Hay muchas cuestiones técnicas que se podrían solventar mucho más rápido si tuviéramos más atención telefónica.
- Lo cierto es que hasta ahora nunca he tenido problemas con el servicio, me han atendido muy bien, todo ha quedado registrado sin problemas y me han sabido solucionar todas las incidencias que haya tenido.
- Magnífico el servicio prestado cuando lo he necesitado.
- No he percibido ninguna mejora, eso no quiere decir que no las haya.

- No se ha informado sobre las actualizaciones de la red y no funciona correctamente. Es difícil contactar con este servicio y muchas ocasiones son los propios usuarios los que solucionan estos temas de forma autodidacta, con la pérdida de tiempo que ello supone
- Son unos trabajadores extraordinarios, responsables, conocedores de su materias y empáticos.

#### PTGAS:

- Dar las gracias a todo el servicio en general y especialmente a Juan Antonio Lucena y Antonio Escabias por su ayuda en los procesos de Acceso.
- Es uno de los mejores servicios de la Universidad de Jaén.
- Excelente servicio. Gracias por todo.
- Muy bien.
- No sé si estará ya preparado, pero mi percepción es de absoluta ignorancia sobre los temas relacionados con el trabajo a distancia.
- Siempre he recibido un trato y cobertura de mis necesidades muy bueno.

#### Estudiantes:

- Disponer de muchas más licencias de programas para estudiantes. Dejar un laboratorio de informática abierto 24h.
- El departamento de informática de la universidad está lleno de inútiles, y cada dos por tres surge problemas porque ellos intentan hacer cosas que nadie les ha pedido, y no tiene sentido que no funcione dentro de la universidad VPN y DNS privados.
- En muchas páginas no funcionan los hiperenlaces. Si lo revisan, será todo perfecto :)
- Está todo bien.
- Hola, bueno del parte del wifi y red es un poco raro, que no funciona bien en biblioteca y aulas de estudios.
- Personalizar qué notificaciones recibir desde platea sería mucho mejor.
- Pongan el paquete office, es la primera universidad que conozco que no ofrece una herramienta tan básica como el paquete office a sus estudiantes, por lo demás supongo que todo bien.
- Que les sirva el criterio de estas encuestas para cambiar con precisión lo que ocasiona problemas en vez de hacer caso omiso.
- Se necesita una sala de libre acceso en el campus de Linares. Y es posible (así como idea) que se debiera actualizar los PCs de las aulas a Windows 11...
- ujaen.es debería tener una organización más sencilla, resulta más rápido buscar información importante como estudiante buscándolo en un navegador externo que acceder mediante la navegación interna en la web.

## 2. ENCUESTAS POST-SERVICIO DE INCIDENCIAS (PC04)

### 2.1. Atendiendo al índice de respuesta

A raíz de los recordatorios activados en el 2021 las valoraciones recibidas (columna valoración) sobre las solicitadas (columna nº Incidencias), pasaron de un 17% a un 34% en el 2021. En el año 2022 llegaron a un 36%, en 2023 y 2024 se ha alcanzó un 28%, y **en 2025 la tasa de respuesta global ha sido del 29%**, incrementando en un 1% a los 2 años anteriores, pero manteniéndose un 7% por debajo del máximo alcanzado en 2022, que puede deberse al efecto de habituación de los recordatorios activados en 2021 y la falta de motivación de la participación por parte del SINF.

| F. Creación ▼ | Nº Inc (Valores distintos) | Valoración (Cantidad) |
|---------------|----------------------------|-----------------------|
| 2014          | 4073                       | 905                   |
| 2015          | 3673                       | 735                   |
| 2016          | 3280                       | 539                   |
| 2017          | 3204                       | 498                   |
| 2018          | 3233                       | 510                   |
| 2019          | 3291                       | 494                   |
| 2020          | 3336                       | 581                   |
| 2021          | 3002                       | 1049                  |
| 2022          | 2695                       | 981                   |
| 2023          | 2610                       | 746                   |
| 2024          | 3085                       | 855                   |
| 2025          | 3489                       | 1022                  |

Imagen. **Valoraciones enviadas (nº inc) y recibidas (valoración)**. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración solicitada", filtro "elegir condiciones", no introducir ni fecha ni servicio. Vista= "por año de creación"

Y por colectivo: 38% el PDI, 35% el PTGAS y el 1% los estudiantes en 2025 , frente al 37%, 33% y 1% respectivamente en el 2024.

| Colectivo (beneficiario) ▼ | Nº Inc (Valores distintos) | Valoración (Cantidad) |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| -                          | 5                          | 0                     |
| becarios                   | 4                          | 0                     |
| E_PAS                      | 105                        | 26                    |
| E_PDI                      | 180                        | 36                    |
| Estudiantes                | 729                        | 8                     |
| PAS                        | 1177                       | 426                   |
| PDI                        | 1289                       | 526                   |

Imagen. **Valoraciones enviadas (nº inc) y recibidas (valoración).** Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración solicitada", filtro "elegir condiciones", F. creación=año pasado. Vista= "por colectivo"

## 2.2. Atendiendo a las valoraciones



Aunque la valoración media recibida todos los años viene siendo muy alta, se experimentó una disminución en el 2020 y 2021, que comenzó a recuperar en 2022 y se incrementó ligeramente en 2023 y 2024. En 2025 ha disminuido en solo 0,02 décimas (4,88), manteniéndose un nivel excelente ( $>4,5$ ) a lo largo de toda la serie histórica.

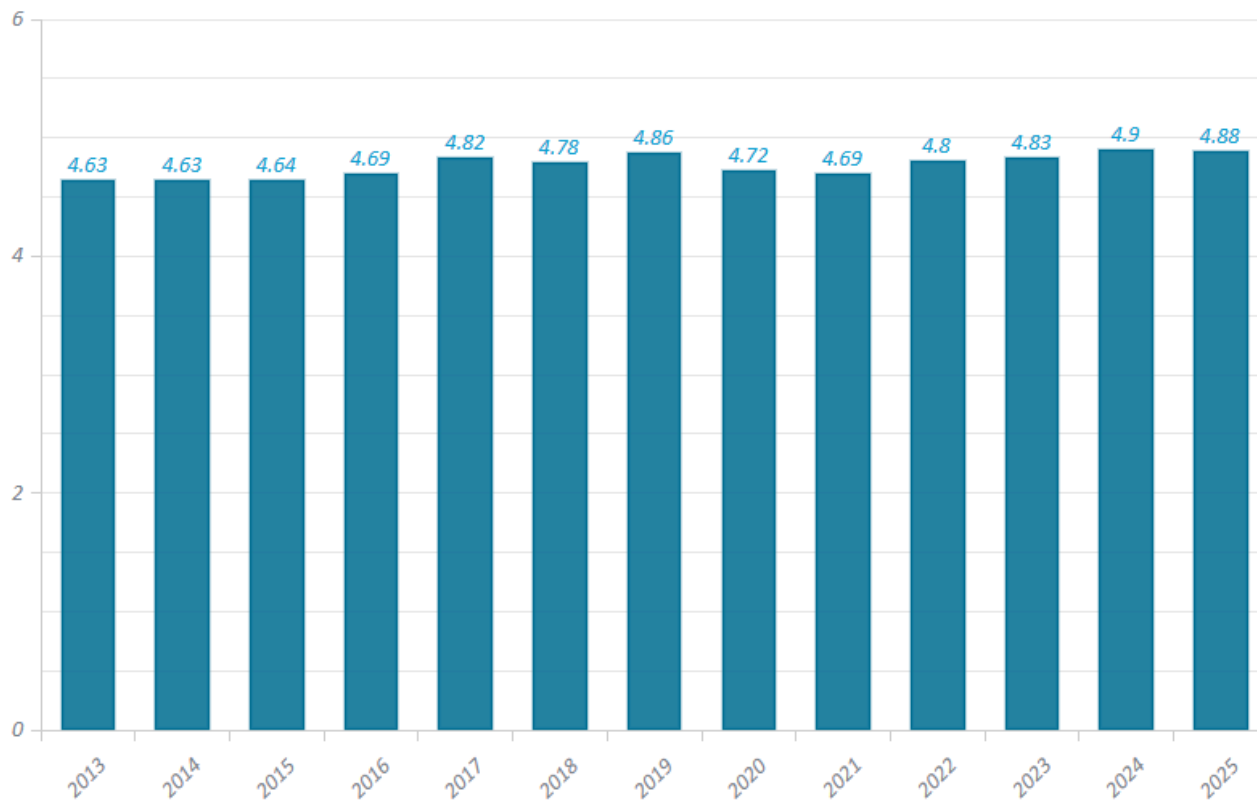


Imagen. **Valoración media recibida.** Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración recibida", filtro: elegir condiciones. No introducir ningún filtro. Vista= "promedio valoración por año de creación"

Se han recibido 13 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 1% del total de las recibidas, manteniéndose en el mismo valor en términos relativos y aumentando solo 4 unidades en valores absolutos respecto al ciclo anterior 2024, que se recibieron 9, que supuso un 1% del total. La satisfacción global alcanza un 98,73% respecto al número total de respuestas de encuestas recibidas en este ciclo 2025, disminuyendo ligeramente (0,33%) el valor obtenido en el ciclo anterior 2024, manteniendo un resultado sobresaliente ( $\geq 90\%$ ).

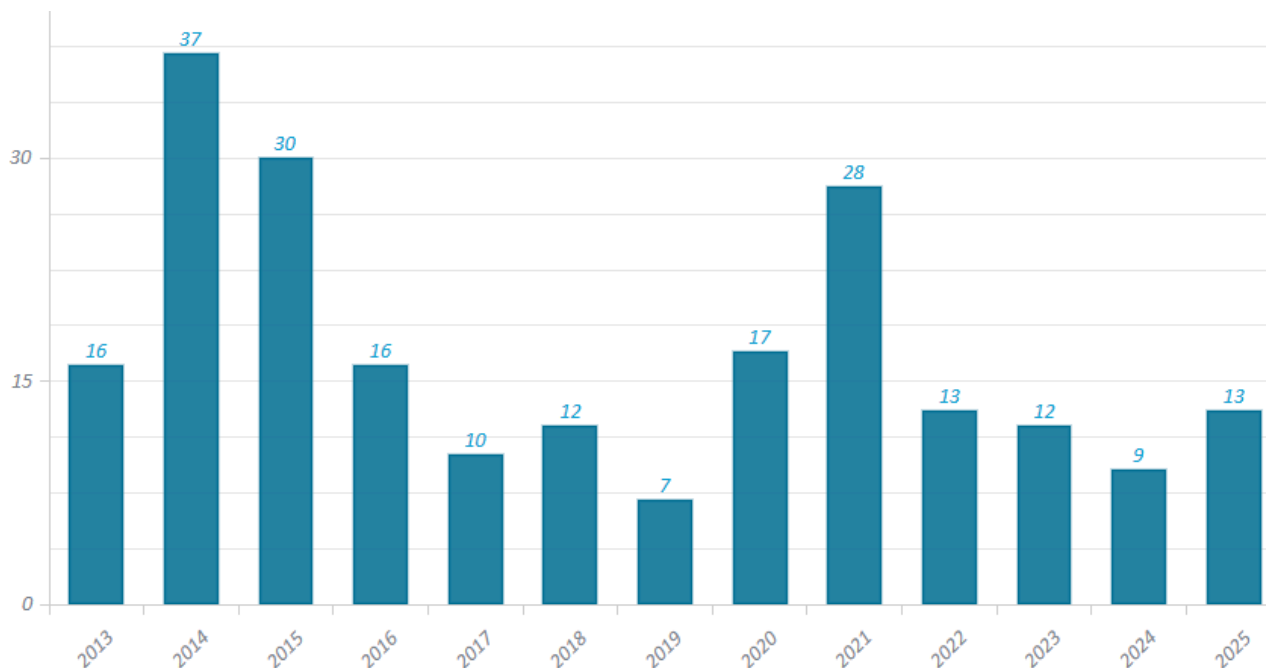


Imagen. **Valoraciones negativas (1 o 2) recibidas de las incidencias.** Fuente: EV/Service Operation/Informes. Informe="incidencias con valoración recibida", filtro: valoraciones<3. Vista: por año (creación)

### 3. PETICIONES DE SERVICIO (PC08)

#### 3.1. Atendiendo al índice de respuesta

Las valoraciones recibidas (columna Valoración) sobre las solicitadas (columna Nº Petición) han pasado de un 28% en 2024 a un 32% en 2025, incrementándose un 4% respecto al ciclo anterior, aunque se mantiene por debajo del máximo alcanzado del 36% en 2023, que puede deberse al efecto de habituación a los recordatorios activados en 2021 y la falta de motivación de la participación por parte del SINF.

| F. Creación | Nº Petición (Valores distintos) | Valoración (Cantidad) |
|-------------|---------------------------------|-----------------------|
| 2013        | 647                             | 190                   |
| 2014        | 1202                            | 343                   |
| 2015        | 1687                            | 348                   |
| 2016        | 1825                            | 304                   |
| 2017        | 1873                            | 338                   |
| 2018        | 1968                            | 367                   |
| 2019        | 2653                            | 599                   |
| 2020        | 2552                            | 658                   |
| 2021        | 1881                            | 888                   |
| 2022        | 2096                            | 721                   |
| 2023        | 2594                            | 941                   |
| 2024        | 2555                            | 726                   |
| 2025        | 2958                            | 945                   |

*Imagen. Valoraciones de peticiones recibidas frente al total de enviadas. Fuente EV/Service Operation/Informes. Informe=Peticiones con valoración solicitada. Filtro=elegir condiciones. No elegir ni fecha ni servicio. Vista=por año.*

Y por colectivo: 30% el PDI y 36% el PTGAS en 2024, frente al 34% y 38% respectivamente en el 2025, evidenciando una bajada en las tasas de respuesta de ambos colectivos en el último ciclo.

| Beneficiario (colectivo) | Nº Petición (Valores distintos) | Valoración (Cantidad) |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| E_PAS                    | 104                             | 31                    |
| E_PDI                    | 82                              | 20                    |
| PAS                      | 1841                            | 557                   |
| PDI                      | 931                             | 337                   |

*Imagen. Valoraciones recibidas en 2025 frente a las enviadas por colectivo. Fuente EV/Service Operation/Informes. Informe=Peticiones con valoración solicitada. Filtro=solicitadas año pasado. Vista=por colectivo (beneficiario).*

## 3.2. Atendiendo a las valoraciones

La valoración media recibida se mantiene muy alta en los últimos ciclos y en este se ha alcanzado el máximo histórico 4,96, manteniéndose un nivel excelente ( $>4,5$ ) a lo largo de toda la serie histórica.

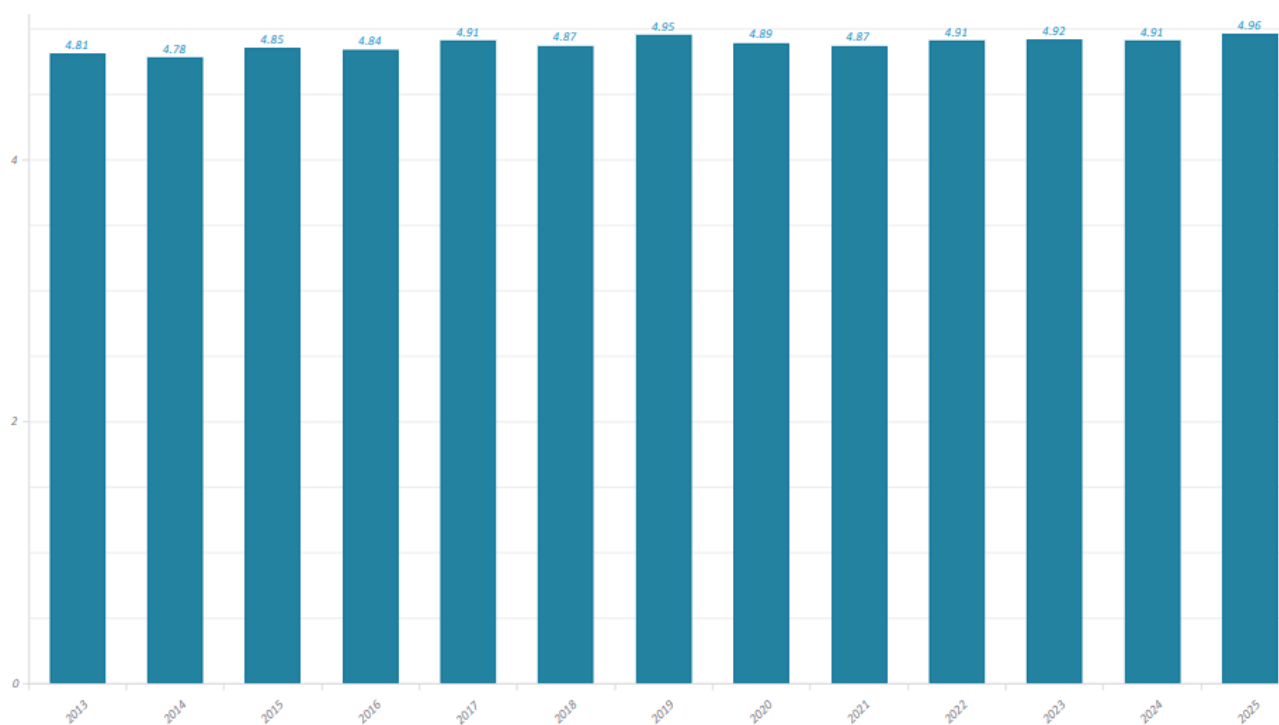


Imagen. **Valoración media recibida.** Fuente: Fuente EV/Service Operation/Informes. Informe: "peticiones con valoración recibida", filtro: elegir condiciones. No seleccionar ni fecha, ni servicio. Vista: promedio valoración por año

Se han recibido en este ciclo 2025 solo 1 valoración de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 0,11% del total de las recibidas, en el ciclo anterior 2024 se recibieron 5, que suponía un apenas un 0,69%. Por otro lado, la satisfacción global alcanza un 99,89% respecto al número total de respuestas de encuestas recibidas en este ciclo 2025, aumentando ligeramente (0,58%) respecto al valor obtenido en el año anterior, manteniendo un resultado sobresaliente ( $\geq 90\%$ )..

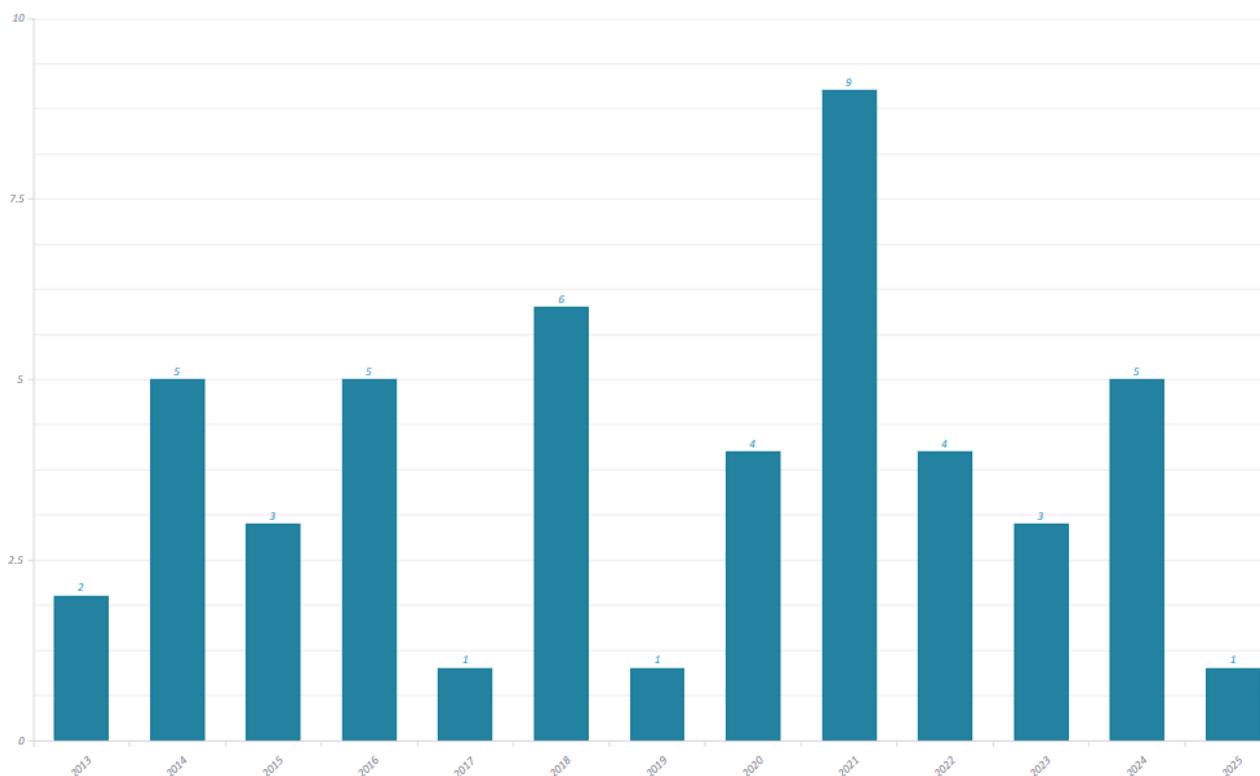


Imagen. **Valoraciones negativas de las peticiones del 2025** Fuente EV/Service Operation/Informes. Informe=Peticiones con valoración recibida. Filtro=valoraciones<3. Vista=por año (creación). Pinchar en el 2025.

#### 4. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CICLO 2026, RECABADAS DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN RECIBIDA DE LOS USUARIOS:

1. Realizar acciones de difusión y potenciación del uso de la Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy) y formulario externo para la tramitación de las demandas de incidencias/consultas por parte de los grupos de interés.
2. Realizar acciones periódicas de difusión de las mejoras introducidas en los servicios ofrecidos por el SINF y cambiar la fecha de lanzamiento de la encuesta general a principios de año.
3. Realizar campañas de concienciación para fomentar las respuestas de las personas usuarias en las encuestas post-servicios y de las encuestas generales, como medio de retroalimentación y mejora continua de los procesos clave del SINF.
4. Valorar introducir el uso de la IA para dar respuesta a consultas e incidencias de las personas usuarias del SINF utilizando como fuente de datos la propia FAQ del SINF.



5. Modificar el % del valor objetivo de la satisfacción global de la encuesta general EG-07-PC04-PC08 para PC04 y PC08 a  $\geq 85\%$  para igualarlo con el valor objetivo de satisfacción sobre la mejora.
6. Modificar el valor objetivo de la media de satisfacción global de la encuestas post-servicios EP-10-PC04 y EP-39-PC08 para PC04 y PC08 de  $\Rightarrow 3,8$  a  $\Rightarrow 4,5$  por los valores históricos de este indicador.

