

Seguimiento de la encuesta de satisfacción post servicios de clientes-usuarios 2024

Fecha del informe	16/02/2026
Período temporal	EJERCICIO 2025
Alcance	Clientes/usuarios del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
Procesos evaluados	PC 03.3: Gestión de la Logística de las actividades universitarias y PC 03.4: Gestión de Almacén

Tamaño de la muestra y población

Número de encuestas recibidas	261	6,7%	% Encuestas recibidas del total de trabajos realizados .
Población (total de trabajos realizados)	3885		

Análisis de los resultados

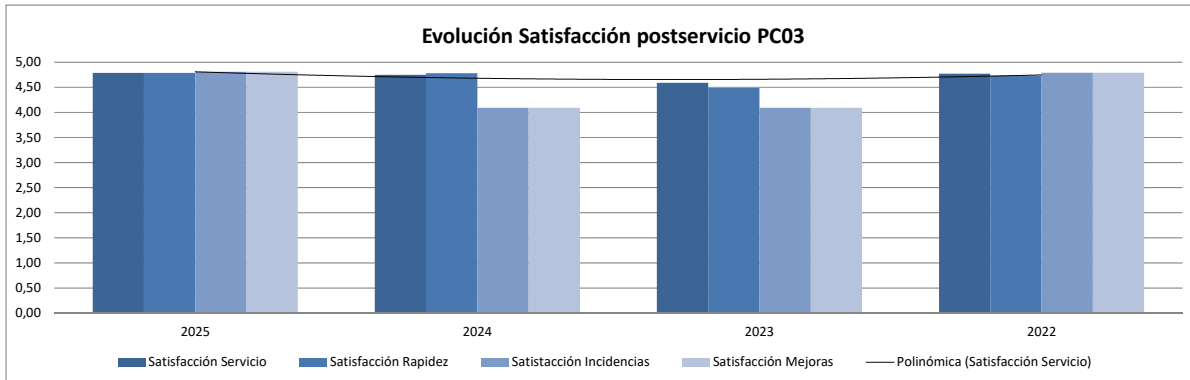
Los resultados de la encuesta vuelven a mostrar un elevado nivel en la satisfacción percibida por los usuarios de los servicios prestados en la Unidad Técnica incorporados en la Gestión de Espacios y que se agrupan en el apoyo logístico a las actividades universitarias (Traslados y Montajes) y en los movimientos de almacén (Gestión de Almacén). El indicador de satisfacción general prácticamente se mantiene respecto a 2024 en 0,09 puntos [4,6]; el porcentaje de trabajos evaluados satisfactoriamente por nuestros usuarios es del 97,5%. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

Se han recibido 2 quejas, por error en los canales de comunicación para las cuales equipo de mejora de los procesos tendrá en cuenta por si procediese alguna actuación. Recibimos 56 felicitaciones y 3 sugerencias de las cuales se han tenido en cuenta para mejorar la prestación del servicio.

DATOS OBTENIDOS

Valores de la Escala de la Encuesta Postservicios					Históricos y tendencias				
Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)					
Satisfacción general		Satisfacción rapidez / Cumplimiento de plazos	Solución de incidencias	Valoración mejoras	Ejercicio	Satisfacción Servicio	Satisfacción Rapidez	Satisfacción Incidencias	Satisfacción Mejoras
Promedio	4,79	4,79	4,81	4,71	2025	4,79	4,79	4,81	4,71
Tamaño muestral	252	250	63	242	2024	4,75	4,78	4,09	4,23
Frecuencias relativas					2023	4,59	4,49	4,09	4,23
1	1,6%	2,8%	0,4%	2,4%	2022	4,77	4,73	4,79	4,41
2	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2021	4,71	4,61	4,77	4,39
3	2,0%	1,2%	1,2%	12,7%	2020	4,80	4,75	4,88	4,64
4	9,9%	7,5%	0,8%	12,4%	2019	4,68	4,56	4,58	4,38
5	86,1%	87,7%	22,6%	78,6%	2018	4,66	4,65	4,38	4,43
					2017	4,68	4,64	4,75	5,00

Satisfacción general		Satisfacción rapidez / Cumplimiento de plazos	Solución de incidencias	Valoración mejoras	Encuestas totales recibidas	252	250	63	242
Frecuencias absolutas					% satisfacción (3,4,5)	98,0%	97,2%	98,4%	97,5%
1	4	7	1	6	Ciclo actual:	97,79%	Satisfacción general (promedio) 2025		
2	1	0	0	0	Ciclo anterior:	96,26%	Satisfacción general (promedio) 2024		
3	5	3	3	8		1,59%	Variación respecto al ejercicio anterior		
4	25	19	2	30					
5	217	221	57	198					



% Satisfacción por tipos de trabajo

Tipología	Descripción	Tamaño muestral	Población	Satisfacción	Rapidez	Mejoras	% Promedio	Desviación sobre el promedio
10	Logística: Traslados	164	1195	94%	91%	90%	91,9%	-5,9%
8	Logística: Montajes	67	699	96%	96%	93%	94,5%	-3,3%
9	Almacén	30	1991	97%	97%	87%	93,3%	-4,5%

Segmentación de los datos por tipos de trabajo

Tipología	Descripción	Tamaño muestral	Población	Satisfacción	Rapidez	Mejoras	%Encuestas /Partes
10	Logística: Traslados	164	1195	4,60	4,51	4,37	13,7%
8	Logística: Montajes	67	699	4,79	4,64	4,38	9,6%
9	Almacén	30	1991	4,53	4,70	4,03	1,5%

Quejas, Felicitaciones y Sugerencia en las encuestas

Tipología	Descripción	Quejas	% sobre el total	Sugerencias	% sobre el total	Felicitaciones	% sobre el total
10	Logística: Traslados	0	0%	0	0%	56	21,5%
8	Logística: Montajes	0	0%	3	0%	0	1,1%
9	Almacén	2	0%	0	0%	0	0,8%
TOTAL		2		3		56	61 ENCUESTAS CON COMENTARIO