

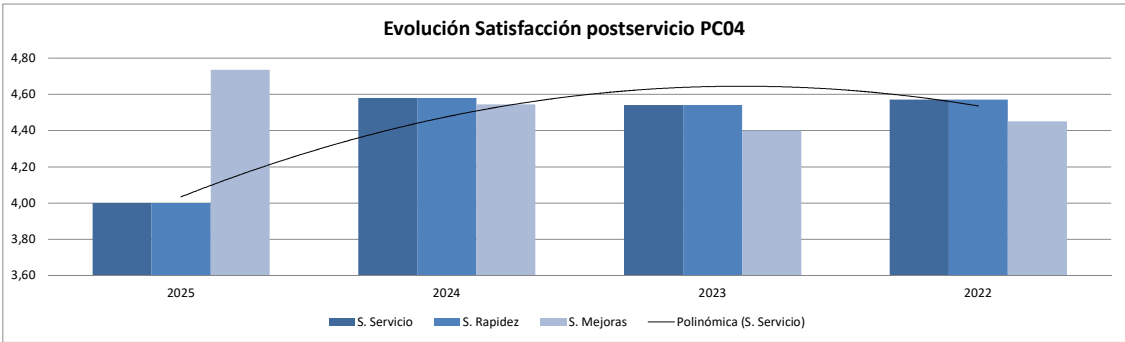
Seguimiento de la encuesta de satisfacción post servicios de clientes-usuarios 2024	
Fecha del informe	27/02/2026
Período temporal	EJERCICIO 2023
Alcance	Clientes/usuarios del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
Procesos evaluados	PC 04: Gestión del Mantenimiento

Tamaño de la muestra y población			
Número de encuestas recibidas	268	6,0%	% Encuestas recibidas del total de trabajos realizados en mantenimiento.
Población (total de trabajos realizados)	4444		

Análisis de los resultados	
Más de un 95% de los usuarios de mantenimiento que responden a nuestras encuestas están satisfechos con el servicio realizado por nuestros técnicos,aumentando la satisfacción global un 2,3% respecto al ejercicio anterior. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5). Por oficios, los trabajos de fontanería y electricidad son los mejor valorados entre los que se prestan con recursos propios de la UJA, seguidos de los trabajos de albañilería, totalmente externalizados, que se muestran en la encuesta de 2025 como los mejor percibidos en términos de satisfacción general por los participantes en el muestreo. Se han formulado 8 quejas, 4 sugerencias y 14 felicitaciones a través de las encuestas post servicios, con un total de 26 comentarios.	

DATOS OBTENIDOS						
Valores de la Escala de la Encuesta Postservicios				Histórico y tendencia		
Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)		
Satisfacción general		Satisfacción rapidez	Valoración mejoras	Ejercicio	S. Servicio	S. Rapidez
Promedio	4,74	4,74	4,65	2025	4,00	4,74
Tamaño muestral	268	268	268	2024	4,58	4,54
Frecuencias relativas				2023	4,54	4,40
1	2,6%	2,2%	2,6%	2022	4,57	4,45
2	0,4%	1,5%	0,4%	2021	4,53	4,50
3	5,2%	3,7%	5,6%	2020	4,67	4,71
4	7,8%	5,6%	10,4%	2019	4,72	4,71
5	84,7%	86,9%	80,6%	2018	4,62	4,54

Frecuencias absolutas				Encuestas totales recibidas	270	268	267
1	7	6	7	% satisfacción (3,4,5)	97,0%	96,3%	97,0%
2	1	4	1	Ciclo actual:	96,77%	Satisfacción general (promedio) 2025	
3	14	10	15	Ciclo anterior:	94,20%	Satisfacción general (promedio) 2024	
4	21	15	28		2,7%	Variación respecto al ejercicio anterior	
5	227	233	216				



% Satisfacción por tipos de trabajo								Desviación sobre el promedio
Tipología	Descripción	Tamaño muestral	Población	Satisfacción	Rapidez	Mejoras	% Promedio	
1	Aire Acondicionado	23	850	87%	91%	83%	87,0%	-9,8%
2	Albañilería	92	646	100%	100%	99%	99,6%	2,9%
3	Carpintería	59	312	97%	92%	97%	94,9%	-1,9%
4	Electricidad	7	893	71%	86%	86%	81,0%	-15,8%
5	Fontanería	11	1262	82%	91%	82%	84,8%	-11,9%
6	Jardinería	0	176	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!
7	Otros	76	305	92%	88%	91%	90,4%	-6,4%
Segmentación de los datos por tipos de trabajo								
Tipología	Descripción	Tamaño muestral	Población	Satisfacción	Rapidez	Mejoras	%Encuestas /Partes	
1	Climatización	23	850	4,00	4,35	3,65	2,7%	
2	Albañilería	92	646	4,95	4,99	4,89	14,2%	
3	Carpintería	59	312	4,61	4,44	4,56	18,9%	
4	Electricidad	7	893	3,86	4,14	3,86	0,8%	
5	Fontanería	11	1262	4,36	4,64	4,36	0,9%	
6	Jardinería	0	176	Sin valoración	Sin valoración	Sin valoración	0,0%	
7	Otros	76	305	4,38	4,33	4,30	24,9%	
Quejas, Felicitaciones y Sugerencia en las encuestas								
Tipología	Descripción	Quejas	% sobre el total	Sugerencias	% sobre el total	Felicitaciones	% sobre el total	
1	Aire Acondicionado	0	0%	1	25%	4	28,6%	
2	Albañilería	0	0%	0	0%	1	7,1%	
3	Carpintería	0	0%	0	0%	1	7,1%	
4	Electricidad	1	13%	0	0%	1	7,1%	
5	Fontanería	3	38%	1	25%	3	21,4%	
6	Jardinería	0	0%	0	0%	0	0,0%	
7	Otros	0	0%	0	0%	0	0,0%	
TOTALES		8		4		14		