

**Encuesta de satisfacción con los servicios externalizados de la UA**

**MANTENIMIENTO**

|  | Media por colectivos |      | Estadísticos generales* |         |                   |             |
|--|----------------------|------|-------------------------|---------|-------------------|-------------|
|  | PAS                  | PDI  | n                       | Mediana | Desviación típica | Media       |
| Trato recibido por parte del personal que presta el servicio | 7,71                 | 7,29 | 353                     | 8       | 1,77              | <b>7,56</b> |
| Calidad técnica del servicio prestado                        | 7,31                 | 7,13 | 358                     | 8       | 1,85              | <b>7,24</b> |
| Rapidez en la realización de los partes de trabajo           | 6,00                 | 5,74 | 357                     | 6       | 2,49              | <b>5,90</b> |
| Gestión o atención de las reclamaciones/incidencias          | 6,38                 | 6,00 | 315                     | 7       | 2,28              | <b>6,25</b> |
| Valoración general del servicio de Mantenimiento             | 6,89                 | 6,68 | 361                     | 7       | 2,01              | <b>6,82</b> |

**JARDINERÍA**

|   | Media por colectivos |      |          | Estadísticos generales* |         |                   |             |
|---|----------------------|------|----------|-------------------------|---------|-------------------|-------------|
|   | PAS                  | PDI  | Alumnado | n                       | Mediana | Desviación típica | Media       |
| Trato recibido por parte del personal que presta el servicio                              | 8,35                 | 7,90 | 8,16     | 569                     | 9       | 1,81              | <b>8,18</b> |
| Cuidado y limpieza de las zonas verdes  | 8,33                 | 8,31 | 8,12     | 1182                    | 8       | 1,59              | <b>8,18</b> |
| Limpieza general de las zonas exteriores: zonas peatonales, estanques, fuentes, papeleras | 8,01                 | 8,13 | 7,99     | 1180                    | 8       | 1,63              | <b>8,01</b> |
| Valoración general del servicio de Jardinería   | 8,21                 | 8,20 | 8,20     | 1176                    | 8       | 1,51              | <b>8,20</b> |

**LIMPIEZA**

| Edificio                  | Trato recibido   | Limpieza del puesto | Limpieza general del edificio | Limpieza aseos | Valoración general |          |
|---------------------------|------------------|---------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|----------|
|                           | <i>Medias</i>    |                     |                               |                |                    | <b>n</b> |
| Aulario 1                 | 7,16             | 7,54                | 7,65                          | 6,22           | 7,17               | 221      |
| Aulario 2                 | 7,35             | 7,80                | 7,93                          | 6,98           | 7,52               | 223      |
| Aulario 3                 | 7,97             | 8,17                | 8,17                          | 7,81           | 8,08               | 36       |
| Biblioteca General        | 7,55             | 7,29                | 7,03                          | 6,06           | 6,71               | 31       |
| Ciencias Fase 2           | 7,27             | 6,74                | 7,04                          | 6,68           | 6,81               | 55       |
| Ciencias Fase 5           | 7,85             | 7,62                | 7,92                          | 7,77           | 7,77               | 13       |
| Ciencias Fase 6: CTQ      | 8,30             | 8,08                | 8,40                          | 8,68           | 8,40               | 25       |
| Cienciasas Sociales       | 8,50             | 8,27                | 8,53                          | 8,50           | 8,53               | 30       |
| Derecho                   | 8,42             | 7,86                | 7,87                          | 6,82           | 7,68               | 80       |
| Educación 1               | 7,88             | 6,18                | 6,41                          | 6,65           | 6,88               | 19       |
| Enfermería                | 7,69             | 8,47                | 8,47                          | 7,93           | 8,20               | 15       |
| Filosofía 1               | 7,94             | 8,02                | 8,03                          | 7,65           | 8,03               | 67       |
| Filosofía 2               | 7,45             | 7,13                | 7,38                          | 7,23           | 7,32               | 39       |
| Filosofía 3               | 8,88             | 7,75                | 7,75                          | 7,63           | 8,00               | 8        |
| Geografía                 | 7,50             | 6,00                | 6,25                          | 7,00           | 6,25               | 4        |
| Germán Bernácer           | 8,30             | 7,71                | 7,96                          | 7,67           | 7,79               | 24       |
| Institutos Universitarios | 7,54             | 5,77                | 6,54                          | 6,46           | 6,00               | 13       |
| Óptica                    | 7,41             | 7,60                | 8,24                          | 7,36           | 7,58               | 25       |
| Pabellón 6: Prevención    | <i>sin datos</i> |                     |                               |                |                    | 0        |
| Pabellón de Alumnado      | 6,40             | 3,50                | 3,67                          | 5,17           | 3,67               | 7        |
| Politécnica 1             | 7,33             | 7,55                | 8,00                          | 7,30           | 7,60               | 40       |
| Politécnica 2             | 8,25             | 7,78                | 7,94                          | 7,24           | 7,61               | 18       |
| Politécnica 3             | 7,27             | 5,83                | 6,00                          | 4,62           | 5,85               | 13       |
| Politécnica 4             | 7,41             | 7,77                | 7,49                          | 6,03           | 7,07               | 82       |
| Rectorado                 | 8,27             | 7,94                | 8,22                          | 8,34           | 8,19               | 32       |
| Servicio de Informática   | 8,50             | 7,00                | 7,00                          | 7,25           | 6,88               | 8        |
| Otros espacios            | 7,83             | 7,17                | 7,31                          | 7,13           | 7,07               | 48       |
| <b>Media general</b>      | <b>7,63</b>      | <b>7,58</b>         | <b>7,71</b>                   | <b>6,93</b>    | <b>7,42</b>        |          |

## SEGURIDAD

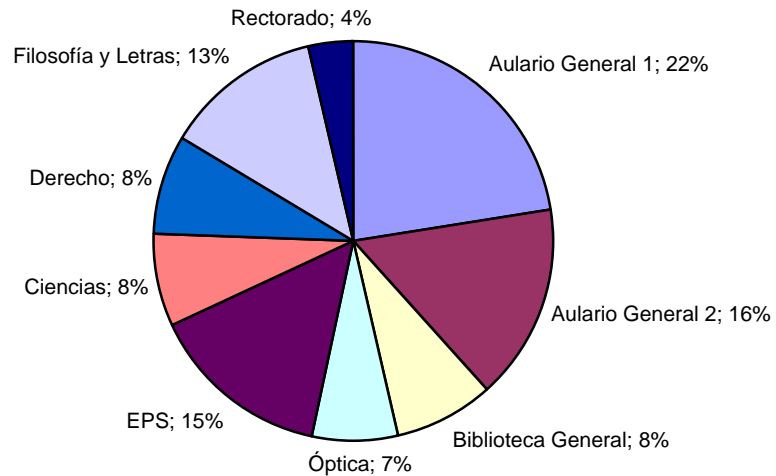
|  | Media por colectivos |      |          | Estadísticos generales* |         |                   |       |
|--|----------------------|------|----------|-------------------------|---------|-------------------|-------|
|  | PAS                  | PDI  | Alumnado | n                       | Mediana | Desviación típica | Media |
| Trato recibido por parte del personal que presta el servicio | 7,72                 | 6,76 | 6,39     | 771                     | 7       | 2,60              | 6,76  |
| Rapidez en la resolución de problemas                        | 7,18                 | 6,38 | 5,95     | 638                     | 7       | 2,72              | 6,34  |
| Facilidad para localizar al personal                         | 7,30                 | 6,77 | 6,24     | 893                     | 7       | 2,52              | 6,54  |
| Regulación del tráfico                                       | 6,19                 | 5,22 | 5,20     | 798                     | 6       | 2,90              | 5,40  |
| Seguridad general en el campus                               | 6,71                 | 6,41 | 6,70     | 916                     | 7       | 2,47              | 6,66  |
| Valoración general del servicio de Seguridad                 | 6,80                 | 6,37 | 6,34     | 949                     | 7       | 2,35              | 6,44  |

## MÁQUINAS EXPENDEADORAS

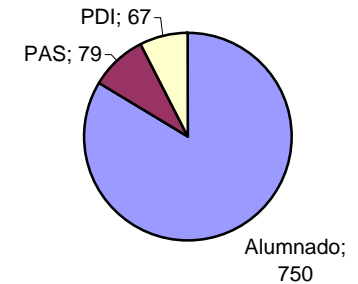
|  | Media por colectivos |      |          | Estadísticos generales* |         |                   |       |
|--|----------------------|------|----------|-------------------------|---------|-------------------|-------|
|  | PAS                  | PDI  | Alumnado | n                       | Mediana | Desviación típica | Media |
| Precio de los productos                                    | 5,94                 | 5,81 | 4,66     | 1132                    | 5       | 2,49              | 5,02  |
| Oferta de los productos                                    | 5,85                 | 5,81 | 5,20     | 1120                    | 6       | 2,37              | 5,38  |
| Calidad de las bebidas calientes                           | 5,61                 | 5,35 | 5,32     | 1044                    | 6       | 2,44              | 5,37  |
| Calidad de los productos sólidos                           | 6,00                 | 5,86 | 5,93     | 1057                    | 6       | 2,18              | 5,94  |
| Tiempo de respuesta en la reparación de máquinas averiadas | 5,72                 | 5,76 | 5,70     | 739                     | 6       | 2,62              | 5,71  |
| Gestión o atención de las reclamaciones / incidencias      | 5,84                 | 4,60 | 4,21     | 552                     | 5       | 3,03              | 4,60  |
| Valoración general del servicio de máquinas expendedoras   | 5,91                 | 5,93 | 5,61     | 1106                    | 6       | 2,02              | 5,70  |

## REPROGRAFÍA

¿Cuál es el servicio de reprografía que utiliza con mayor frecuencia?



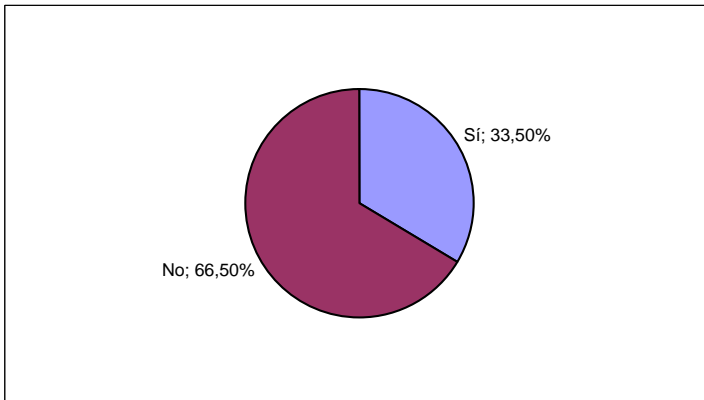
Número de respuestas por colectivo



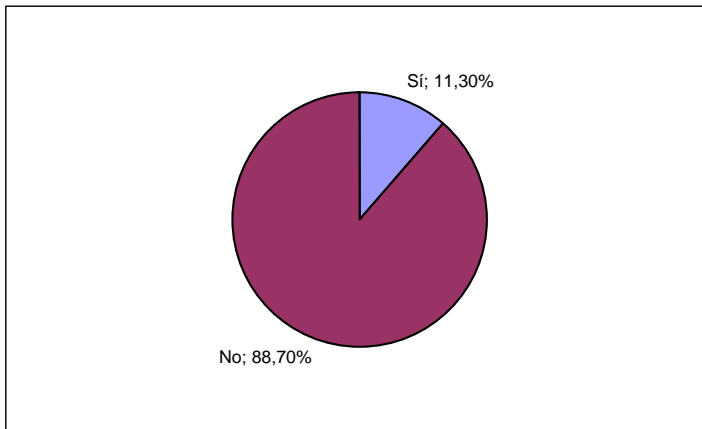
|                           | Horario de atención | Trato recibido | Tiempo de espera | Precios de los servicios | Calidad del servicio prestado | Valoración general |          |
|---------------------------|---------------------|----------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------|----------|
|                           | <i>Medias</i>       |                |                  |                          |                               |                    | <b>n</b> |
| <b>Aulario General 1</b>  | 5,93                | 4,92           | 3,36             | 4,12                     | 4,88                          | 4,61               | 209      |
| <b>Aulario General 2</b>  | 5,72                | 5,62           | 4,47             | 4,58                     | 5,56                          | 5,18               | 149      |
| <b>Biblioteca General</b> | 5,65                | 4,70           | 3,40             | 4,59                     | 4,84                          | 4,58               | 76       |
| <b>Óptica</b>             | 4,62                | 6,41           | 3,29             | 4,53                     | 5,44                          | 4,92               | 63       |
| <b>EPS</b>                | 6,31                | 5,88           | 5,06             | 4,98                     | 5,90                          | 5,50               | 138      |
| <b>Ciencias</b>           | 4,86                | 5,83           | 4,69             | 5,38                     | 5,63                          | 5,32               | 71       |
| <b>Derecho</b>            | 4,21                | 6,23           | 4,86             | 4,32                     | 6,08                          | 5,29               | 75       |
| <b>Filosofía y Letras</b> | 7,13                | 6,70           | 5,53             | 5,37                     | 6,34                          | 6,05               | 120      |
| <b>Rectorado</b>          | 7,59                | 8,07           | 7,62             | 7,22                     | 8,07                          | 7,93               | 33       |
| <b>Media general</b>      | <b>5,83</b>         | <b>5,77</b>    | <b>4,43</b>      | <b>4,74</b>              | <b>5,62</b>                   | <b>5,25</b>        |          |

(\*) Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

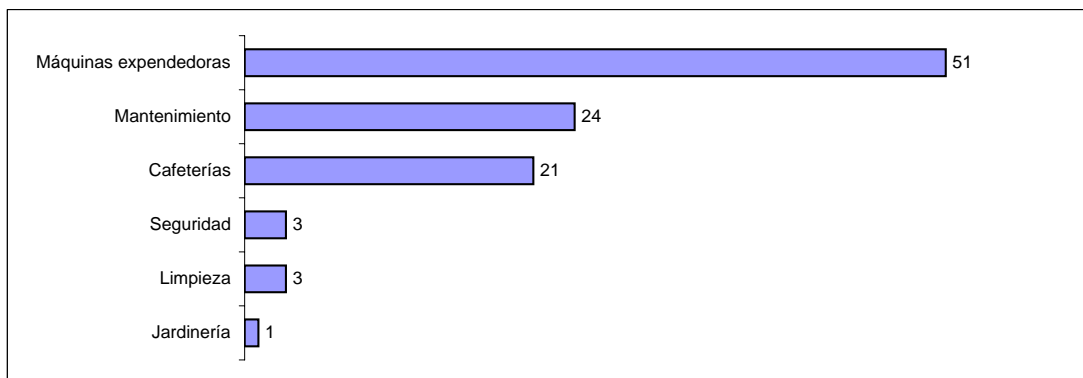
**¿Conoce la posibilidad de realizar reclamaciones a través de la web de incidencias/hojas de reclamaciones que tiene el Servicio de Infraestructuras y servicios?**



**¿Lo ha utilizado alguna vez?**

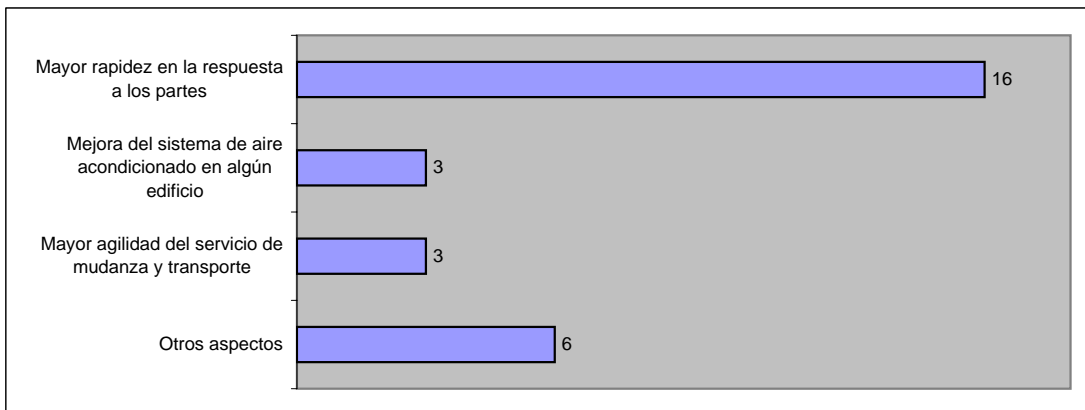


**¿A qué servicio o servicios ha dirigido su incidencia/reclamación? (Puede marcar más de una opción)**

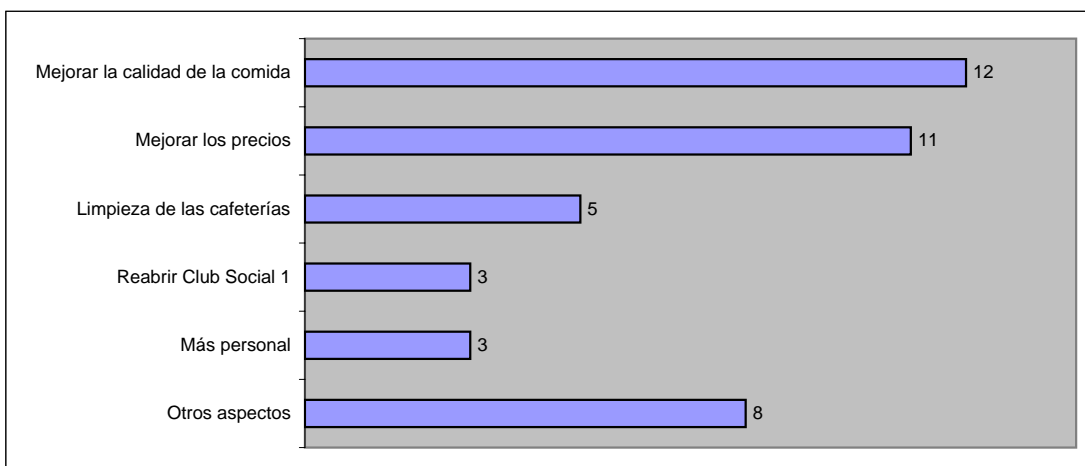


**Resumen pregunta abierta "Indique el aspecto o aspectos que cree que sería necesario mejorar en cualquiera de estos servicios"**

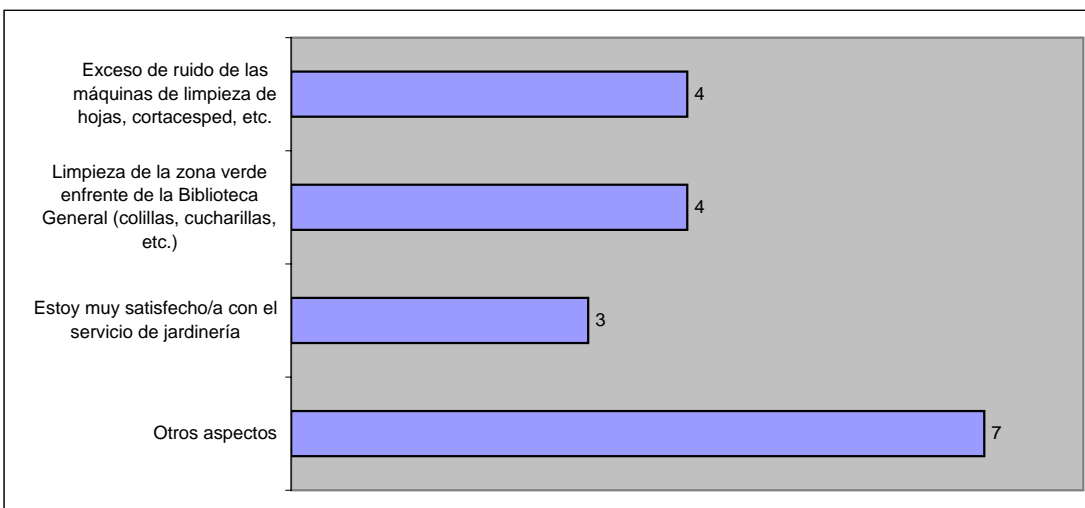
**MANTENIMIENTO**



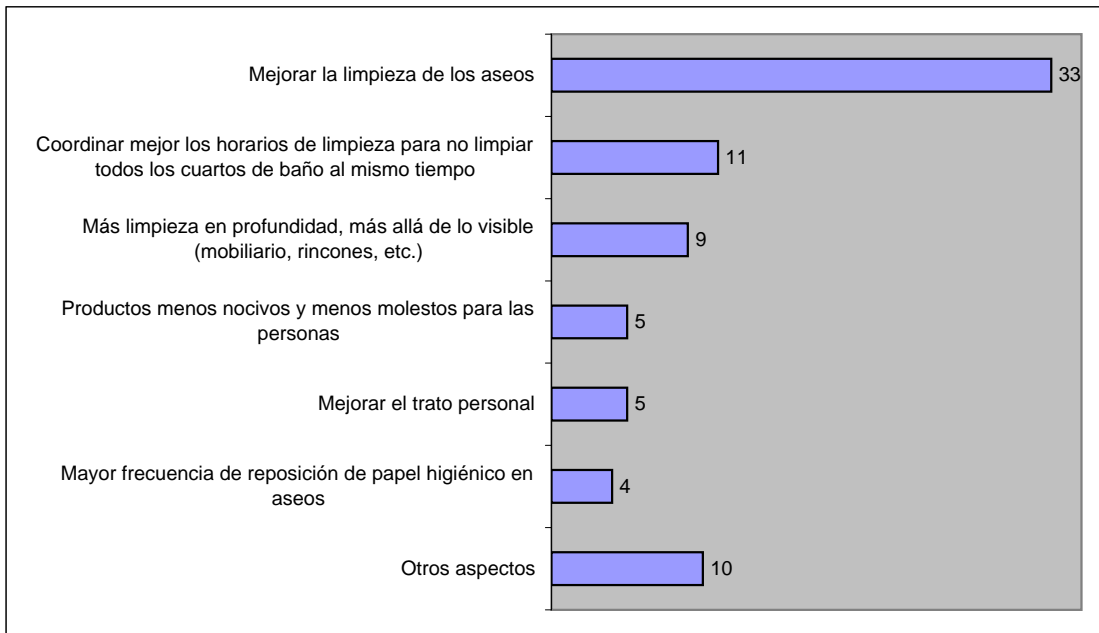
**CAFETERÍAS**



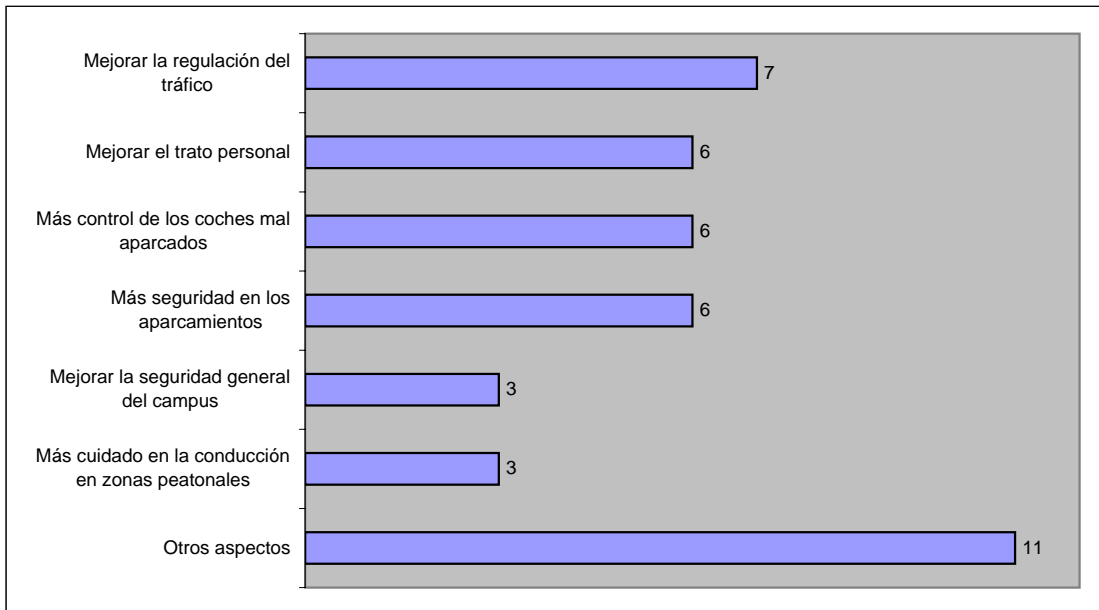
**JARDINERÍA**



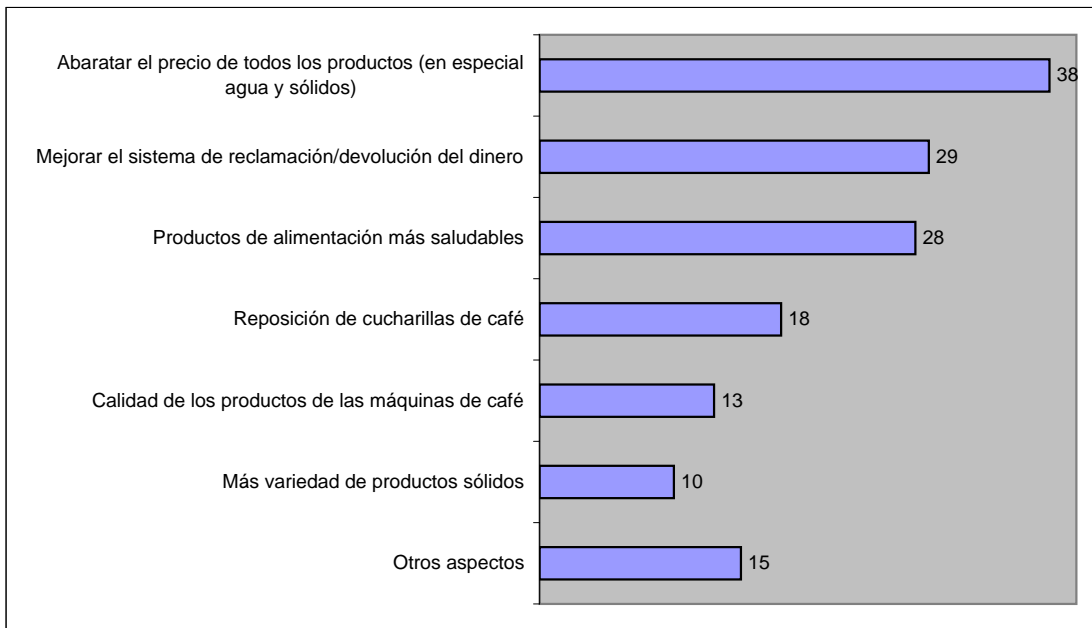
## LIMPIEZA



## SEGURIDAD



## MÁQUINAS EXPENDEDORAS



## REPROGRAFÍA

