



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL  
SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR,  
RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL 2015**



**Estadísticas**

Encuesta 2015 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS **SPDIRYSS**



## INDICE

<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>Participantes</b> .....	<b>5</b>
<b>Validez</b> .....	<b>6</b>
<b>Valoración global del resultado obtenido</b> .....	<b>6</b>
<b>Cuestionario</b> .....	<b>7</b>
<b>Comparativa de resultados de las encuestas de satisfacción de 2013 y 2014</b> .....	<b>8</b>
<b>Respuestas y resultados por colectivos y por demanda de áreas del Servicio</b> .....	<b>12</b>
Resumen de encuestas recibidas por colectivos.....	12
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo <b>Consejo de Dirección</b> .....	13
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo <b>Directores y Decanos de Centros</b> .....	13
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo <b>Directores de Departamento</b> .....	14
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo <b>PDI</b> .....	14
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo <b>PAS</b> .....	15
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo <b>Otro personal</b> (Fundaciones y otros) .....	15
Nivel de demanda de áreas del Servicio (de acuerdo a respuestas recibidas) .....	16
Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo <b>a la Sección de PDI</b> .....	17
Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo <b>a la Sección de Retribuciones y Seguridad Social</b> .....	17
Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo <b>al Gabinete de Planificación de Plantilla</b> .....	18
<b>Respuestas y resultados por pregunta</b> .....	<b>19</b>
<b>Fiabilidad</b> .- Pregunta 1.- Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple .....	19
<b>Fiabilidad</b> .- Pregunta 2.- Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo. ....	20
<b>Fiabilidad</b> .- Pregunta 3.- Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera .....	21
<b>Fiabilidad</b> .- Pregunta 4.- El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo.....	22
<b>Fiabilidad</b> .- Pregunta 5.- El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés. ....	23
<b>Capacidad de respuesta</b> .- Pregunta 6.- El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.....	24
<b>Capacidad de respuesta</b> .- Pregunta 7.- El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar. ....	25
<b>Capacidad de respuesta</b> .- Pregunta 8.- El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos. ....	26
<b>Seguridad y confianza</b> .- Pregunta 9.- El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Percibo que los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada. ....	27
<b>Seguridad y confianza</b> .- Pregunta 10.- Me siento seguro al acudir al SPDIRySS. ....	28
<b>Seguridad y confianza</b> .- Pregunta 11.- He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.....	29



<b>Seguridad y confianza.-</b> Pregunta 12.- El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que les planteo.....	30
<b>Empatía.-</b> Pregunta 13.- Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada. ....	31
<b>Empatía.-</b> Pregunta 14.- El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.....	32
<b>Empatía.-</b> Pregunta 15.- Percibo que el SPDIRySS se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés. ....	33
<b>Empatía.-</b> Pregunta 16.- Constato que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés. ....	34
<b>Elementos tangibles.-</b> Pregunta 17.- Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados. ....	35
<b>Elementos tangibles.-</b> Pregunta 18.- Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso. ....	36
<b>Elementos tangibles.-</b> Pregunta 19.- Teniendo en cuenta que el personal del SPDIRySS debe atender al público de manera presencial, su imagen personal la considero adecuada.....	37
<b>Elementos tangibles.-</b> Pregunta 20.- Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.....	38
<b>Elementos tangibles.-</b> Pregunta 21.- Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos. ....	39
<b>Valoración General del Servicio.-</b> Pregunta 22.- Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social y el Gabinete de Plantilla del Profesorado?	40
<b>Opiniones / sugerencias.....</b>	<b>41</b>
Opiniones, sugerencias y quejas recibidas y respuestas a todas y cada una de ellas.....	41



## INTRODUCCIÓN

Este es el tercer año consecutivo en el que el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria ha llevado a cabo la encuesta de satisfacción a clientes/usuarios, al objeto de medir si son alcanzadas las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y si éstas son satisfechas con criterios de calidad y excelencia.

Nos reiteramos en que el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios de un servicio debe entenderse como la relación entre la percepción sobre el servicio recibido y las expectativas previas de los clientes/usuarios. Para evitar que se produzca un desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

Por otro lado la calidad percibida por los usuarios debe entenderse como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad entregada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestión de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

Al igual que años pasados, el método empleado por el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los clientes/usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de 22 preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables.

Estas dimensiones son:

- **Fiabilidad:** Cumplimiento con el tiempo de servicio, la organización encaja con los estándares del sector, y preocupación por solventar las dificultades del usuario
- **Capacidad de respuesta:** Amabilidad y rapidez en el servicio, capacidad de atender al cliente frente a cualquier contratiempo, disposición de ayuda, pronta resolución de dudas, quejas o sugerencias.
- **Seguridad y confianza:** Comportamientos de empleados, adecuados conocimientos de éstos para solventar dudas o incidencias, amabilidad hacia los usuarios, trasmisión de confianza a las personas que acuden a la organización.
- **Empatía:** Atención personalizada adaptable a cada usuario/cliente, preocupación por el interés del usuario/cliente y sus necesidades específicas, respuestas individualizadas.
- **Elementos tangibles:** Equipos de apariencia moderna en la organización, adecuadas instalaciones físicas, personal que muestra una correcta apariencia, calidad en los materiales de apoyo...)



En resumen, este modelo intenta medir la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

## **PARTICIPANTES**

La encuesta ha sido dirigida a toda la plantilla de la Universidad en activo, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición previa de los siguientes sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

En la información que más adelante se reproduce aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. De dichos datos se desprende que nuevamente los sectores o grupos que más respuestas han ofrecido son los de la Plantilla de PDI y PAS, por ese orden, y siguen siendo los menos participativos otros como el equipo de Gobierno o los Directores y Decanos de Centros y Departamento.

El total de respuestas recibidas han sido de **300** (306 en 2014), de las cuales **224** han sido totalmente completadas (225 en 2014). Respecto a 2014, se produce un descenso de encuestas completadas del **0,44** %.

<b>Resumen de respuestas</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>% Δ 14/15</b>
Número de encuestas respondidas	357	306	300	-1,96%
Número de encuestas completadas	214	225	224	-0,44%
Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas	59,94%	73,53%	74,67%	

## **VALIDEZ**

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. Por un lado el promedio de todas las dimensiones, obtenida a partir de las medias aritméticas de todas las preguntas de cada dimensión, y el dato resultante comparado con el de valoración general que



se solicitaba en la última pregunta del cuestionario y por otro el porcentaje de respuestas completas obtenidas sobre el total de la población destinataria de la encuesta.

El resultado respecto a la primera variable es que la media de todas las dimensiones ofrece un resultado de **4,21** (4,21 en 2014), que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que es de **4,25** (4,15 en 2014), hace que la diferencia sea de tan sólo **0,04** puntos, indicando que el nivel de discrepancia sea en la práctica inexistente.

Respecto de la segunda variable, hay que concluir que el porcentaje de respuesta respecto del total de destinatarios con derecho a responderla ha sido del **13,12 %** de la población a la que se ha dirigido la encuesta.

En consecuencia los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de **máxima fiabilidad**. El índice de desviación estándar para el conjunto de la encuesta se sitúa **0,78 puntos**.

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL RESULTADO**

A la vista de los datos que se obtienen a través de la encuesta, todos los apartados mejoran resultados respecto de 2014, manteniendo un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y atención que ofrece el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social, de lo que se desprende que los usuarios advierten cumplidas adecuadamente sus expectativas cuando acuden al Servicio. Los valores obtenidos a través de las encuestas realizadas en los últimos 3 años, permiten constatar un alto grado de satisfacción de los usuarios, percibiéndose que la trayectoria ascendente y homogénea para todas las dimensiones medidas es consecuencia de la estratégica planificada por el Servicio, en alineamiento con la establecida desde la Gerencia.

En el conjunto de las 22 preguntas que se realizan, únicamente una obtiene una puntuación inferior a 4, en concreto la referida a los materiales utilizados por el Servicio (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) en relación a la utilidad y la facilidad de acceso a los mismos. Aún así, la puntuación que se obtiene es de 3,99 sobre 5.

Los resultados, así como las opiniones y sugerencias, han sido debatidos en grupo por la plantilla del Servicio y las respuestas a estas últimas se llevan a cabo en el apartado correspondiente.



## CUESTIONARIO

DIMENSIÓN	Nº PREGUNTA	PREGUNTA
Fiabilidad	1	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple
Fiabilidad	2	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.
Fiabilidad	3	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.
Fiabilidad	4	El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo
Fiabilidad	5	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.
Capacidad de respuesta	6	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.
Capacidad de respuesta	7	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.
Capacidad de respuesta	8	El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.
Seguridad y confianza	9	El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Percibo que los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.
Seguridad y confianza	10	Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.
Seguridad y confianza	11	He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.
Seguridad y confianza	12	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que les planteo.
Empatía	13	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.
Empatía	14	El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.
Empatía	15	Percibo que el SPDIRySS se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés.
Empatía	16	Constato que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.
Elementos tangibles	17	Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados.
Elementos tangibles	18	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.
Elementos tangibles	19	Teniendo en cuenta que el personal del SPDIRySS debe atender al público de manera presencial, su imagen personal la considero adecuada.
Elementos tangibles	20	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.
Elementos tangibles	21	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.
Valoración general	22	<b>Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social y el Gabinete de Plantilla del Profesorado?</b>





### COMPARATIVA DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 2013, 2014 Y 2015

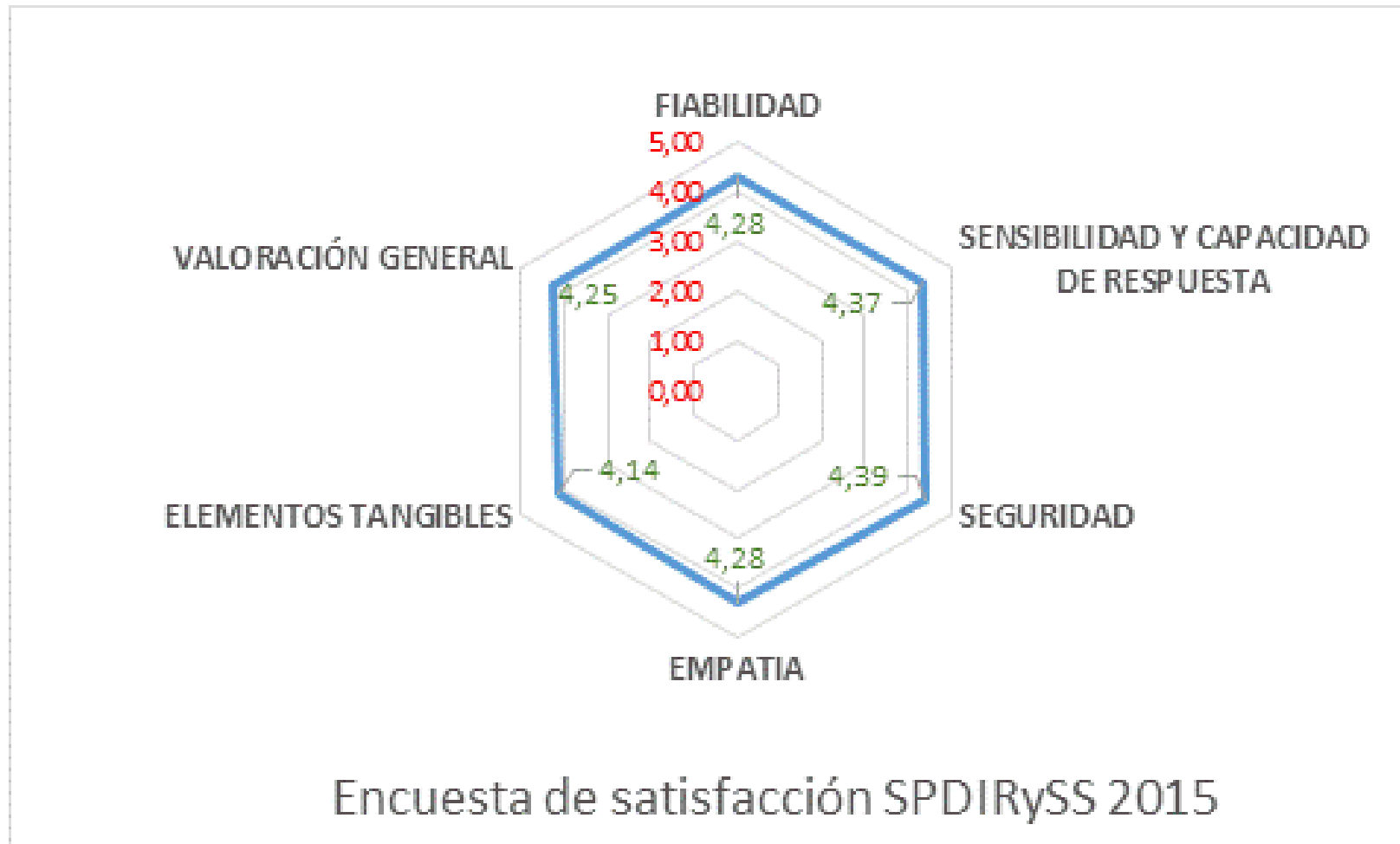
							Media de apartados		
		Preguntas	2013	2014	2015	Diferencia 2014 - 2015	2013	2014	2015
FIABILIDAD	1	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	4,09	4,23	4,30	0,07			
	2	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.	4,17	4,34	4,39	0,05			
	3	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.	4,04	4,22	4,31	0,09			
	4	El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo	4,07	4,24	4,31	0,07			
	5	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.	3,64	3,96	4,11	0,15	4,00	4,20	4,28
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.	4,05	4,30	4,35	0,05			
	7	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.	4,12	4,38	4,47	0,09			
	8	El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.	3,98	4,15	4,30	0,15	4,05	4,28	4,37



SEGURIDAD	9	El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Percibo que los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.	4,01	4,20	4,30	<b>0,10</b>			
	10	Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.	4,04	4,20	4,27	<b>0,07</b>			
	11	He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.	4,33	4,49	4,55	<b>0,06</b>			
	12	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que les planteo.	4,05	4,30	4,43	<b>0,13</b>	<b>4,11</b>	<b>4,30</b>	<b>4,39</b>
EMPATIA	13	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.	4,26	4,40	4,47	<b>0,07</b>			
	14	El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.	3,96	4,15	4,25	<b>0,10</b>			
	15	Percibo que el SPDIRySS se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés.	3,91	4,14	4,20	<b>0,06</b>			
	16	Constato que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.	3,91	4,07	4,20	<b>0,13</b>	<b>4,01</b>	<b>4,19</b>	<b>4,28</b>
ELEMENTOS TANGIBLES	17	Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados.	3,66	3,99	4,07	<b>0,08</b>			
	18	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.	3,91	4,13	4,24	<b>0,11</b>			
	19	Teniendo en cuenta que el personal del SPDIRySS debe atender al público de manera presencial, su imagen personal la considero adecuada.	4,23	4,39	4,39	<b>0,00</b>			



	20	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.	3,51	3,87	3,91	<b>0,04</b>			
	21	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.	3,80	3,98	4,07	<b>0,09</b>	<b>3,82</b>	<b>4,07</b>	<b>4,14</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>	22	<b>Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social y el Gabinete de Plantilla del Profesorado?</b>	<b>4,00</b>	<b>4,15</b>	<b>4,25</b>	<b>0,10</b>	<b>4,00</b>	<b>4,21</b>	<b>4,29</b>



**RESPUESTAS Y RESULTADOS POR COLECTIVOS Y POR DEMANDA DE AREAS DEL SERVICIO**

Número de encuestas respondidas en esta consulta: **300**

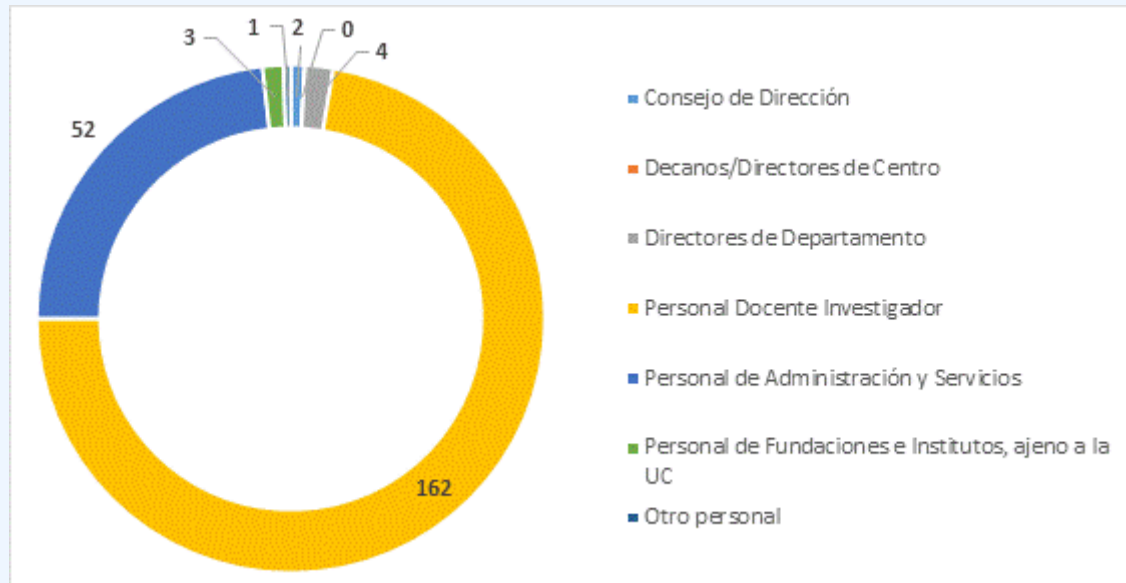
Número de encuestas completadas en esta consulta: **224**

Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas: **74,67 %**



**RESUMEN DE ENCUESTAS RECIBIDAS POR COLECTIVOS**

Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)	2	0.89%	
Decanos/Directores de Centro	0	0.00%	
Directores de Departamento	4	1.79%	
Personal Docente Investigador	162	72.32%	
Personal de Administración y Servicios	52	23.21%	
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC	3	1.34%	
Otro personal	1	0.45%	
Sin respuesta	0	0.00%	



**Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Consejo de Dirección**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
-----------	----------



<b>FIABILIDAD</b>	<b>4,90</b>
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,67
SEGURIDAD	4,75
EMPATIA	4,13
ELEMENTOS TANGIBLES	4,40
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>4,57</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>4,50</b>

<b>Número encuestas completadas recibidas</b>	<b>2</b>
---	----------

**Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Decanos y Directores de Centro**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>FIABILIDAD</b>	<b>0,00</b>
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,00
SEGURIDAD	0,00
EMPATIA	0,00
ELEMENTOS TANGIBLES	0,00
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>0,00</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>0,00</b>

<b>Número encuestas completadas recibidas</b>	<b>0</b>
---	----------

**Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores de Departamento**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROMEDIO</b>
------------------	-----------------



<b>FIABILIDAD</b>	<b>4,25</b>
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,17
SEGURIDAD	4,38
EMPATIA	4,31
ELEMENTOS TANGIBLES	3,90
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>4,20</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>4,25</b>

<b>Número encuestas completadas recibidas</b>	<b>5</b>
---	----------

#### Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal Docente e Investigador

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>FIABILIDAD</b>	<b>4,30</b>
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,38
SEGURIDAD	4,39
EMPATIA	4,32
ELEMENTOS TANGIBLES	4,16
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>4,31</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>4,26</b>

<b>Número encuestas completadas recibidas</b>	<b>166</b>
---	------------

#### Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal de Administración y Servicios

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>FIABILIDAD</b>	<b>4,24</b>
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,41



SEGURIDAD	4,41
EMPATIA	4,22
ELEMENTOS TANGIBLES	4,09
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>4,27</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>4,23</b>

<b>Número encuestas completadas recibidas</b>	<b>52</b>
---	-----------

**Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo otro personal (Fundaciones y otros)**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	3,78
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,78
SEGURIDAD	4,04
EMPATIA	3,58
ELEMENTOS TANGIBLES	3,80
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>3,80</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>3,75</b>

<b>Número encuestas completadas recibidas</b>	<b>4</b>
---	----------

**NIVEL DE DEMANDA DE ÁREAS DEL SERVICIO (de acuerdo a respuestas recibidas)**

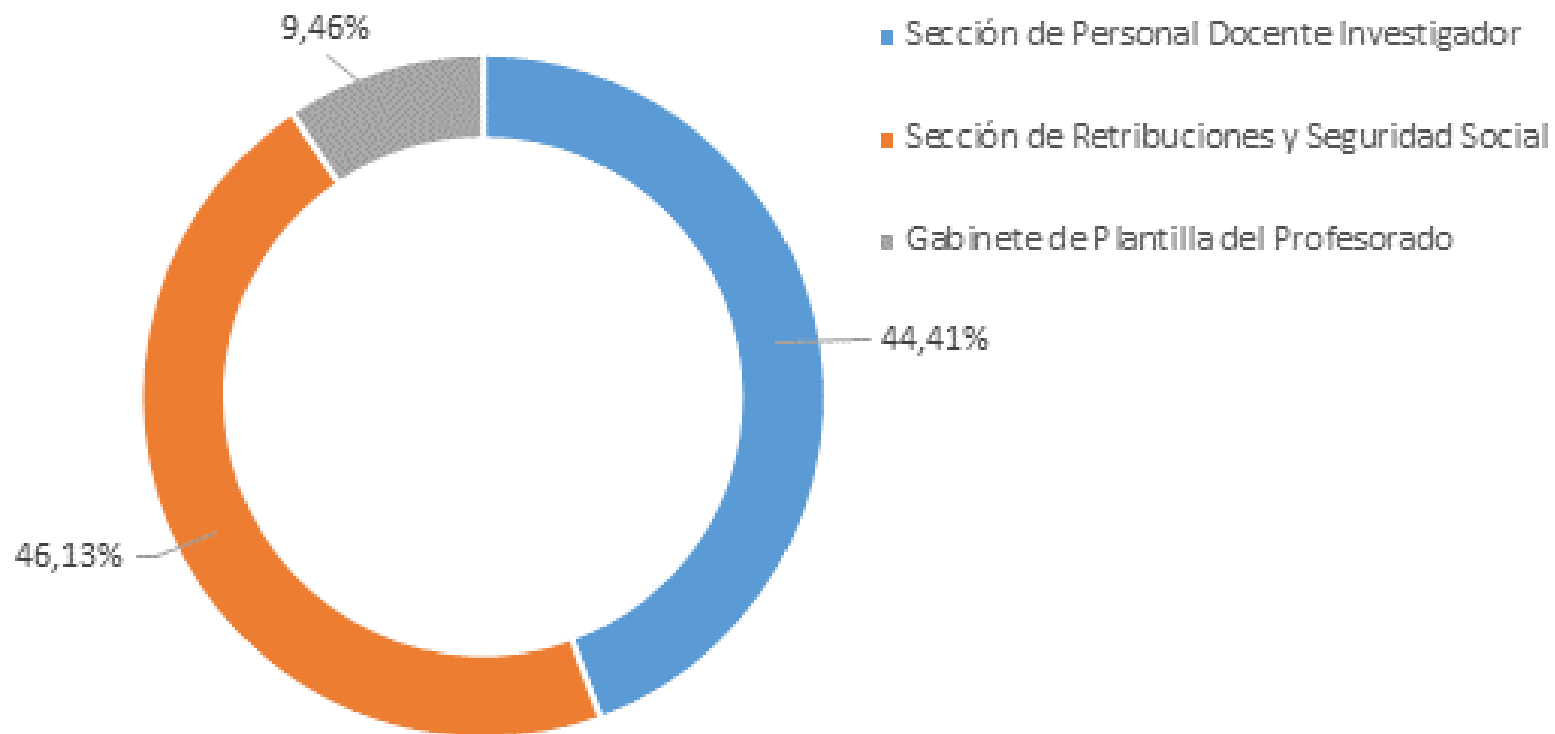
Sección de Personal Docente Investigador	155	44,41%	
Sección de Retribuciones y Seguridad Social	161	46,13%	
Gabinete de Plantilla del Profesorado	33	9,46%	





**NIVEL DE DEMANDA DE ÁREAS DEL SERVICIO (de acuerdo a respuestas recibidas)**

### Nivel de demanda de las áreas del Servicio



**Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo a la Sección de PDI**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,25
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,30



SEGURIDAD	4,35
EMPATIA	4,22
ELEMENTOS TANGIBLES	4,16
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>4,26</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>4,20</b>
Volumen de respuestas del colectivo	61
Porcentaje sobre total de áreas del Servicio	56,48%

**Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo a la Sección de Retribuciones y Seguridad Social**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,40
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,50
SEGURIDAD	4,52
EMPATIA	4,43
ELEMENTOS TANGIBLES	4,27
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>4,42</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>4,41</b>
Volumen de respuestas	44
Porcentaje sobre total de áreas del Servicio	40,74%

**Análisis de respuestas ofrecidas por personal que manifiesta haber acudido sólo al Gabinete de Plantilla del Profesorado**

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,23
SENSIBILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,78
SEGURIDAD	4,00
EMPATIA	3,50



ELEMENTOS TANGIBLES	3,60
<b>MEDIA ARITMÉTICA DE APARTADOS</b>	<b>3,82</b>
<b>VALORACIÓN GENERAL DEL GRUPO</b>	<b>3,67</b>
Volumen de respuestas	3
Porcentaje sobre total de áreas del Servicio	2,78%

Como podrá observarse se producen muy pocas respuestas de los colectivos “Consejo de Dirección (2 encuestas completadas)”, “Directores de Departamento (5 encuestas completadas)” y “Decanos y Directores de Centro (0 encuestas completadas)”. La peor valoración es un 3,80 y se corresponde con el grupo “Otros colectivos y personal de Fundaciones”.

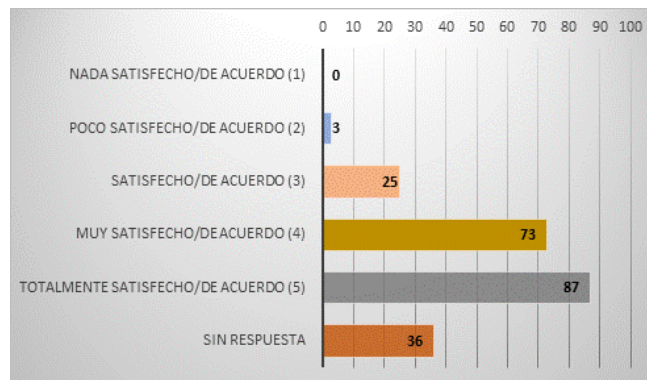
En cuanto a que áreas del Servicio son más demandadas, un año más lo son las áreas de Personal Docente e Investigador y la de Retribuciones y Seguridad Social, que se sitúan muy por encima de la del Gabinete de Plantilla de Profesorado, con un 44,41 % y 46,13 % respectivamente; y tiene razón de ser pues son áreas más ligadas a la prestación de servicios, diferenciándose del Gabinete de Plantilla de Profesorado, que es demandado en un 9,46 %, ya que esta última se enfoca más a la realización de estudios y la gestión de acciones directamente relacionadas con el Vicerrectorado Primero y de Profesorado.

Los resultados de todas las dimensiones de la encuesta (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) mejoran respecto a 2014, con **incrementos** que van **desde** los **0,06** puntos (apartado de **elementos tangibles**) a los **0,10** puntos (apartado de **sensibilidad y capacidad de respuesta**); todos los incrementos son sobre la base de 5 puntos, que es el máximo que se puede obtener.



## RESPUESTAS Y RESULTADOS POR PREGUNTA

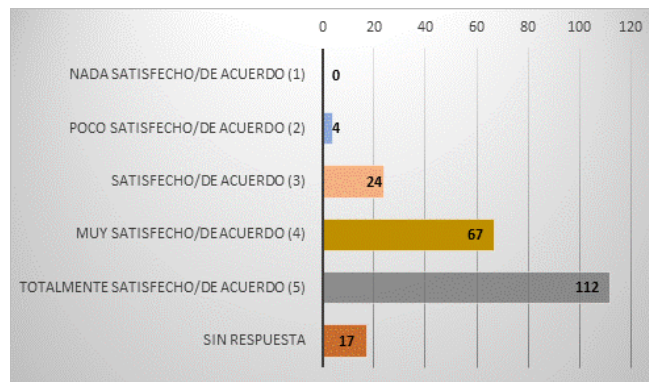
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	1.60%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1.60%	
Satisfecho/de acuerdo	25	13.30%	13.30%
Muy satisfecho/de acuerdo	73	38.83%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	87	46.28%	85.11%
Suma (Opciones)	<b>188</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	36	16.07%	
Media aritmética		4.3	
Desviación estándar		0.76	





**02.- Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.**

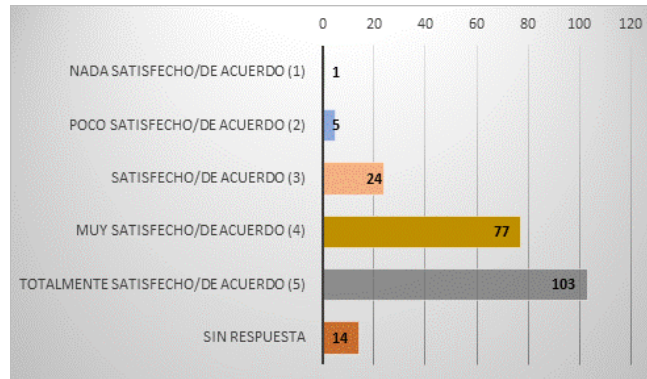
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	1.93%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1.93%	
Satisfecho/de acuerdo	24	11.59%	11.59%
Muy satisfecho/de acuerdo	67	32.37%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	112	54.11%	86.47%
Suma (Opciones)	<b>207</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	17	7.59%	
Media aritmética		4.39	
Desviación estándar		0.77	





**03.- Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.48%	2.86%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	2.38%	
Satisfecho/de acuerdo	24	11.43%	11.43%
Muy satisfecho/de acuerdo	77	36.67%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	103	49.05%	85.71%
Suma (Opciones)	<b>210</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	14	6.25%	
Media aritmética		4.31	
Desviación estándar		0.8	



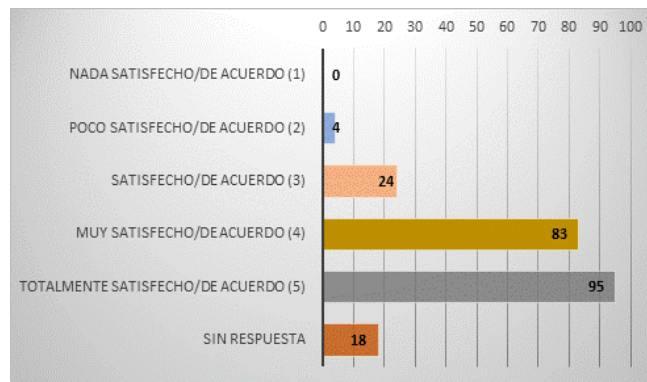
**04.- El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	1.94%



**04.- El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo**

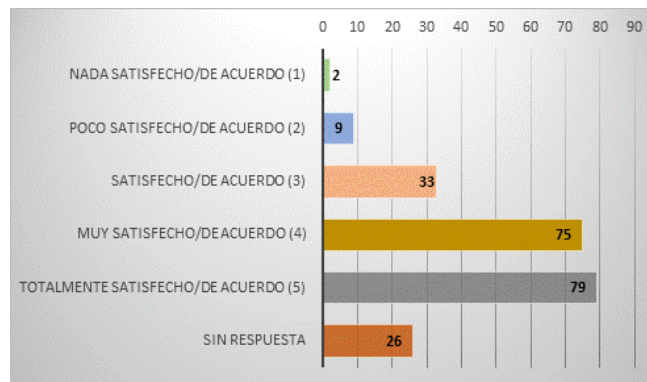
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1.94%	
Satisfecho/de acuerdo	24	11.65%	11.65%
Muy satisfecho/de acuerdo	83	40.29%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	95	46.12%	86.41%
Suma (Opciones)	<b>206</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	18	8.04%	
Media aritmética		4.31	
Desviación estándar		0.75	





**05.- El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	1.01%	5.56%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	4.55%	
Satisfecho/de acuerdo	33	16.67%	16.67%
Muy satisfecho/de acuerdo	75	37.88%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	79	39.90%	77.78%
Suma (Opciones)	<b>198</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	26	11.61%	
Media aritmética		4.11	
Desviación estándar		0.91	

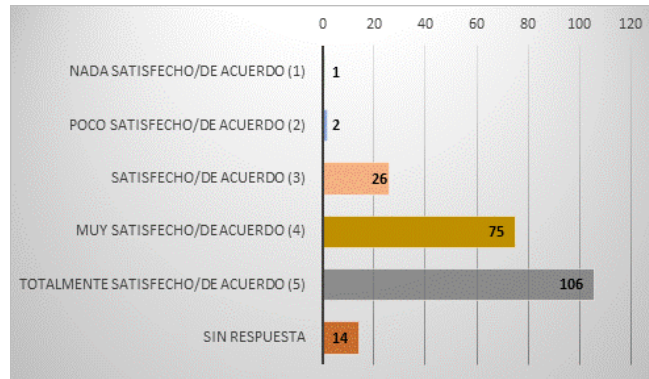






**06.- El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.**

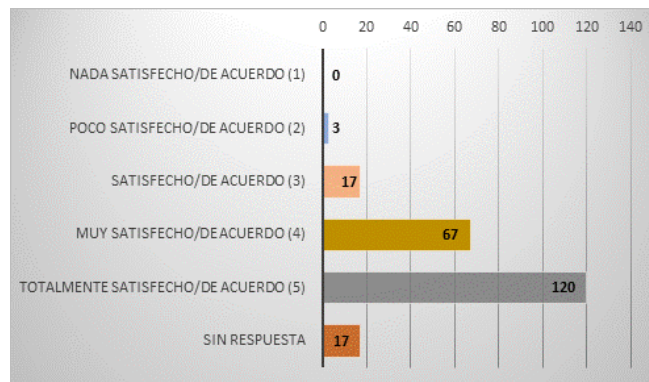
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.48%	1.43%
Poco satisfecho/de acuerdo	2	0.95%	
Satisfecho/de acuerdo	26	12.38%	12.38%
Muy satisfecho/de acuerdo	75	35.71%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	106	50.48%	86.19%
Suma (Opciones)	<b>210</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	14	6.25%	
Media aritmética		4.35	
Desviación estándar		0.77	





**07.- El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.**

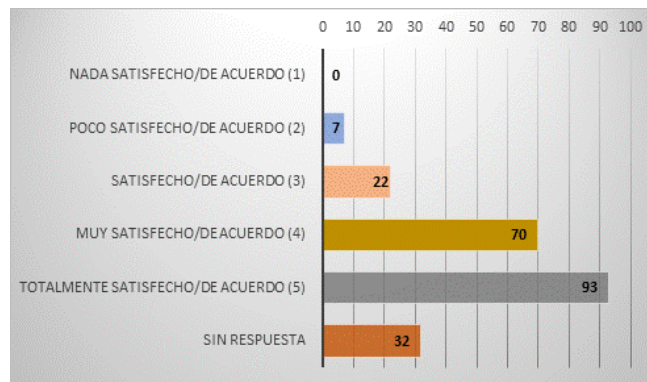
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	1.45%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1.45%	
Satisfecho/de acuerdo	17	8.21%	8.21%
Muy satisfecho/de acuerdo	67	32.37%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	120	57.97%	90.34%
Suma (Opciones)	<b>207</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	17	7.59%	
Media aritmética		4.47	
Desviación estándar		0.71	





**08.- El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.**

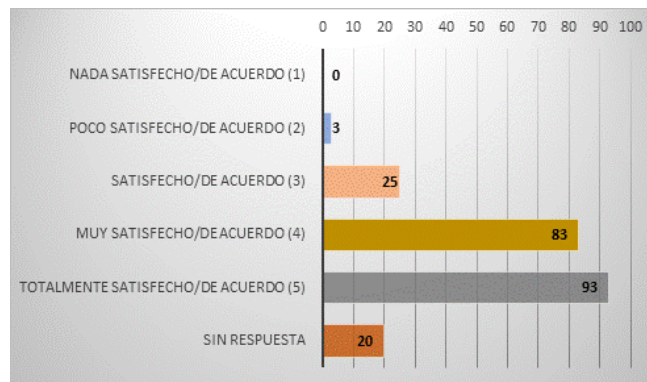
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	3.65%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	3.65%	
Satisfecho/de acuerdo	22	11.46%	11.46%
Muy satisfecho/de acuerdo	70	36.46%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	93	48.44%	84.90%
Suma (Opciones)	<b>192</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	32	14.29%	
Media aritmética		4.3	
Desviación estándar		0.81	





**09.- El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.**

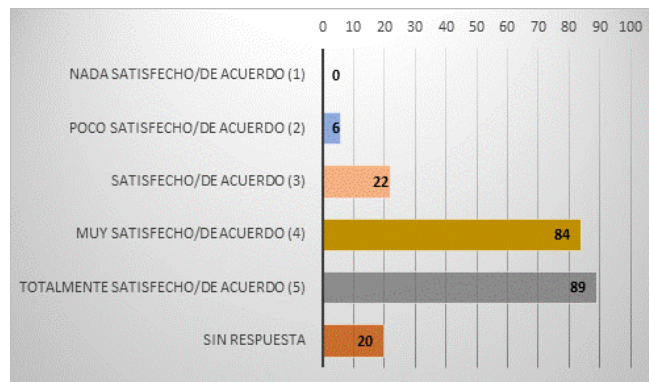
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	1.47%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1.47%	
Satisfecho/de acuerdo	25	12.25%	12.25%
Muy satisfecho/de acuerdo	83	40.69%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	93	45.59%	86.27%
Suma (Opciones)	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	20	8.93%	
Media aritmética		4.3	
Desviación estándar		0.74	





### 10.- Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.

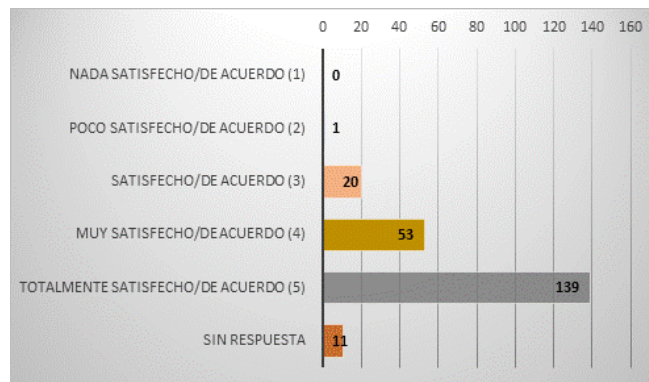
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	2.99%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	2.99%	
Satisfecho/de acuerdo	22	10.95%	10.95%
Muy satisfecho/de acuerdo	84	41.79%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	89	44.28%	86.07%
Suma (Opciones)	<b>201</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	23	10.27%	
Media aritmética		4.27	
Desviación estándar		0.77	





**11.- He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.**

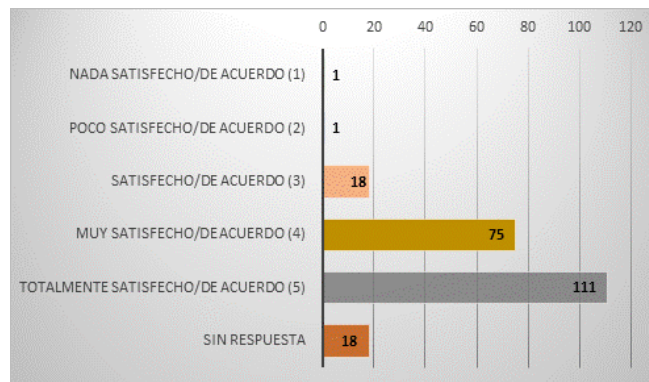
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	0.47%
Poco satisfecho/de acuerdo	1	0.47%	
Satisfecho/de acuerdo	20	9.39%	9.39%
Muy satisfecho/de acuerdo	53	24.88%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	139	65.26%	90.14%
Suma (Opciones)	<b>213</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	11	4.91%	
Media aritmética		4.55	
Desviación estándar		0.68	





**12.- El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios/grupos de interés.**

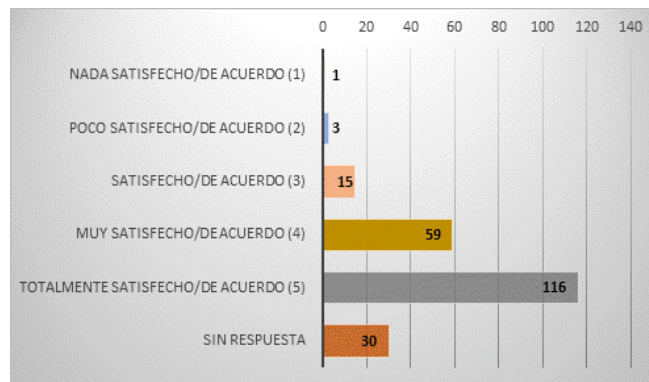
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.49%	0.97%
Poco satisfecho/de acuerdo	1	0.49%	
Satisfecho/de acuerdo	18	8.74%	8.74%
Muy satisfecho/de acuerdo	75	36.41%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	111	53.88%	90.29%
Suma (Opciones)	<b>206</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	18	8.04%	
Media aritmética		4.43	
Desviación estándar		0.71	





**13.- Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.52%	2.06%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1.55%	
Satisfecho/de acuerdo	15	7.73%	7.73%
Muy satisfecho/de acuerdo	59	30.41%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	116	59.79%	90.21%
Suma (Opciones)	<b>194</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	30	13.39%	
Media aritmética		4.47	
Desviación estándar		0.75	

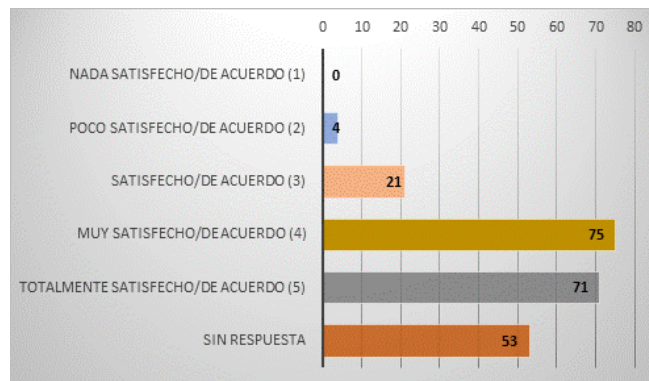






**14.- El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.**

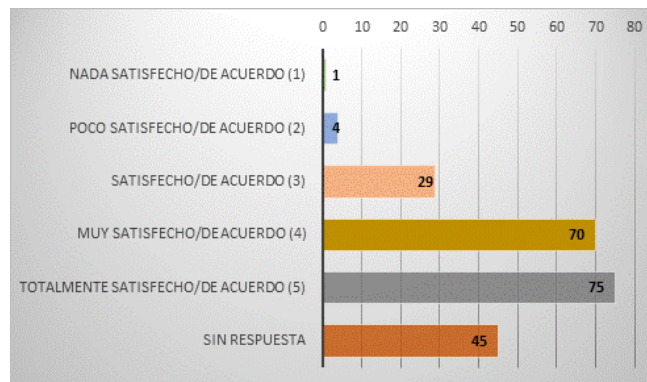
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	2.34%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	2.34%	
Satisfecho/de acuerdo	21	12.28%	12.28%
Muy satisfecho/de acuerdo	75	43.86%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	71	41.52%	85.38%
Suma (Opciones)	<b>171</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	53	23.66%	
Media aritmética		4.25	
Desviación estándar		0.76	





**15.- Percibo del SPDIRySS que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés.**

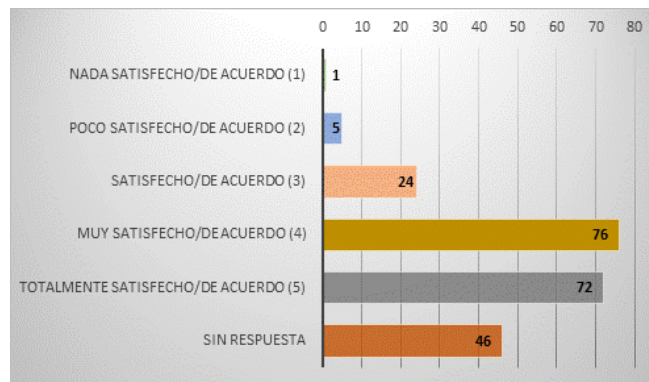
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.56%	2.79%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	2.23%	
Satisfecho/de acuerdo	29	16.20%	16.20%
Muy satisfecho/de acuerdo	70	39.11%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	75	41.90%	81.01%
Suma (Opciones)	<b>179</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	45	20.09%	
Media aritmética		4.2	
Desviación estándar		0.83	





**16.- Tengo constancia de que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.**

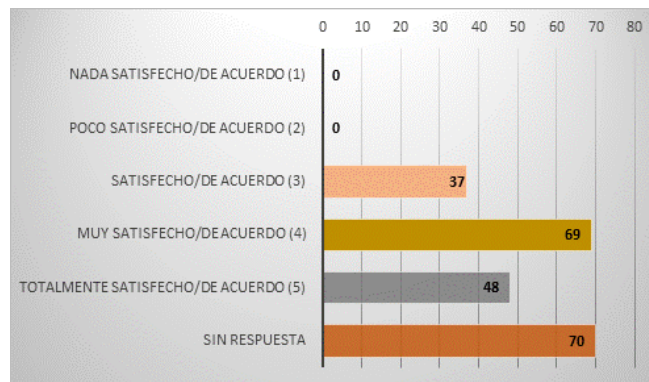
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.56%	3.37%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	2.81%	
Satisfecho/de acuerdo	24	13.48%	13.48%
Muy satisfecho/de acuerdo	76	42.70%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	72	40.45%	83.15%
Suma (Opciones)	<b>178</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	46	20.54%	
Media aritmética		4.2	
Desviación estándar		0.82	





**17.- Los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son en apariencia modernos y apropiados.**

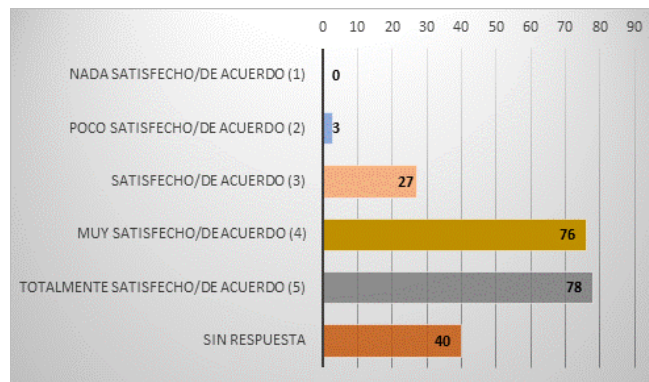
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	0.00%
Poco satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	
Satisfecho/de acuerdo	37	24.03%	24.03%
Muy satisfecho/de acuerdo	69	44.81%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	48	31.17%	75.97%
Suma (Opciones)	<b>154</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	70	31.25%	
Media aritmética		4.07	
Desviación estándar		0.74	





**18.- Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.**

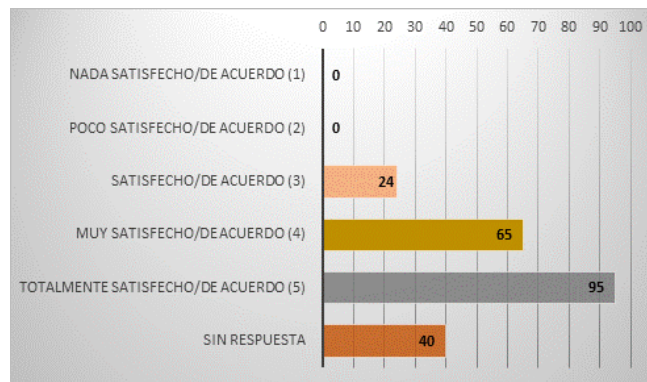
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	1.63%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	1.63%	
Satisfecho/de acuerdo	27	14.67%	14.67%
Muy satisfecho/de acuerdo	76	41.30%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	78	42.39%	83.70%
Suma (Opciones)	<b>184</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	40	17.86%	
Media aritmética		4.24	
Desviación estándar		0.76	





**19.- La presencia del personal del SPDIRySS es buena.**

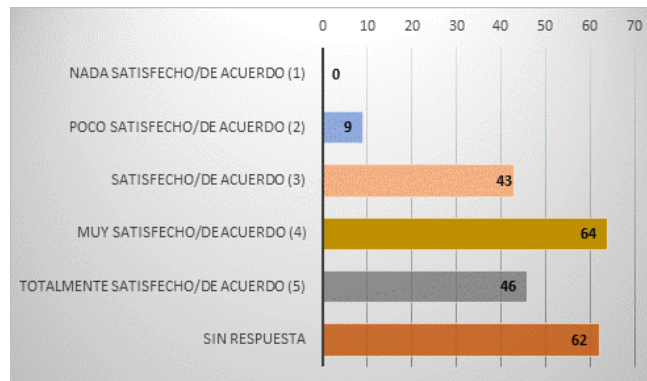
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	0.00%
Poco satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	
Satisfecho/de acuerdo	24	13.04%	13.04%
Muy satisfecho/de acuerdo	65	35.33%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	95	51.63%	86.96%
Suma (Opciones)	<b>184</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	40	17.86%	
Media aritmética		4.39	
Desviación estándar		0.71	





**20.- Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.**

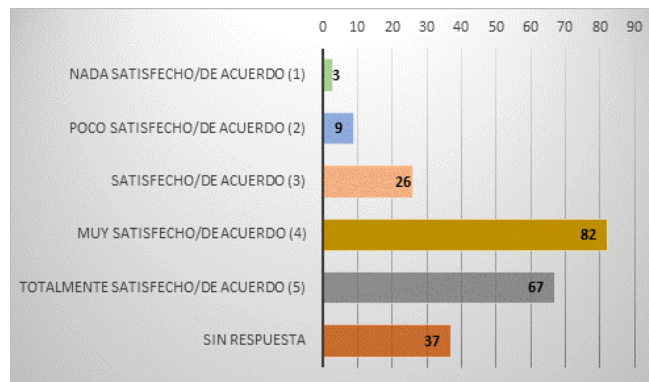
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	0	0.00%	5.56%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	5.56%	
Satisfecho/de acuerdo	43	26.54%	26.54%
Muy satisfecho/de acuerdo	64	39.51%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	46	28.40%	67.90%
Suma (Opciones)	<b>162</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	62	27.68%	
Media aritmética		3.91	
Desviación estándar		0.88	





**21.- Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	1.60%	6.42%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	4.81%	
Satisfecho/de acuerdo	26	13.90%	13.90%
Muy satisfecho/de acuerdo	82	43.85%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	67	35.83%	79.68%
Suma (Opciones)	<b>187</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	37	16.52%	
Media aritmética		4.07	
Desviación estándar		0.91	

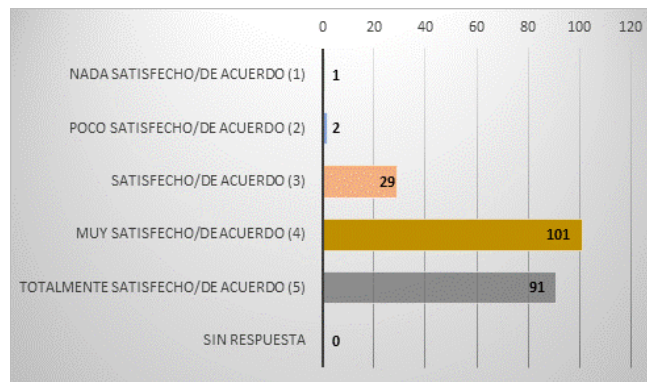






**22.- Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social?**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.45%	1.34%
Poco satisfecho/de acuerdo	2	0.89%	
Satisfecho/de acuerdo	29	12.95%	12.95%
Muy satisfecho/de acuerdo	101	45.09%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	91	40.62%	85.71%
Suma (Opciones)	<b>224</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	224	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
Media aritmética		4.25	
Desviación estándar		0.74	





**Describa lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.**

	Cantidad	Porcentaje sobre encuestas completadas
Opiniones, sugerencias y/o quejas aportadas	12	5,36 %

**Nota:** el texto que se reproduce a continuación, no ha sido tratado ni manipulado de forma alguna, se reproduce tal y como se ha aportado por los usuarios que los han proporcionado.

1. Pienso que la encuesta no se debería realizar de manera global para el Servicio completo, porque está compuesto por 2 secciones y el Gabinete de Plantilla y las opiniones sobre las preguntas que hacen en la encuesta no tienen que ser las mismas. Por mi parte total satisfacción con la Sección de Retribuciones. Con el Gabinete de Plantilla no tengo mucho trato. Respecto a la Sección de PDI pienso que como hace la de PAS ellos deberían ponerse en contacto con profesores para llevar sus trámites, no enviarlo a la Administración de los Departamentos. Cuando un trámite se relaciona con un PAS el Servicio se dirige directamente a la persona, no así la Sección de PDI.

**R:** Entendemos lo que se plantea en la primera sugerencia, sin embargo nos obligaría a plantear una encuesta excesivamente larga o en su caso a dividir en tres el actual formato. Estas alternativas serían negativas desde el punto de vista de obtener el máximo de respuestas posibles. Entendemos que dentro del apartado de Observaciones se pueden hacer las aportaciones que se entiendan necesarias para definir el enfoque de las respuestas.

Respecto a la segunda opinión, hay que tener en cuenta la dificultad con la que nos encontramos a menudo para conseguir contactar con cada profesor. Por lo general, el PAS se ubica físicamente en el mismo lugar, mientras que el colectivo de PDI suele moverse por aulas, laboratorios o despachos, lo que hace a veces casi imposible localizarlos en un breve período de tiempo; por ese motivo es que la mayoría de las veces recurrimos a la Administración de los Centros y Departamentos, a los que estamos enormemente agradecidos por su amable atención.

En cualquier caso, estudiaremos y valoraremos qué otras posibilidades pudiesen existir para reducir lo máximo posible el apoyo que requerimos de las administraciones de departamentos.

2. El trato ha sido siempre exquisito, incluso a pesar de errores propios como usuario.

**R:** Agradecemos la opinión que se nos transmite.



3. Muestran mucho interés en ayudar

**R:** Agradecemos la opinión que se nos transmite.

4. Creo que rellenar encuestas sobre las asignatura, biblioteca, SPDIRySS, infraestructuras, ... no es la labor fundamental de un PDI

**R:** En efecto no es labor de un docente el cumplimentar encuestas. No ha sido nuestra intención dar a entender que la respuesta a nuestra encuesta fuese una obligación. En todo momento hemos estado hablando de colaboración; de esa colaboración tan necesaria para poder percibir los fallos y necesidades que por uno mismo resulta, en ocasiones, tan difícil de ver y poner los medios y remedios para evitarlos o en su caso simplemente mejorar.

La participación sirve para ayudar a otros a facilitar el cambio. Lo que pretendemos con esta encuesta es detectar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios para avanzar en la mejora de los servicios que prestamos.

5. Es difícilmente explicable que con las facilidades técnicas que existen a día de hoy no se individualice en las nóminas los conceptos a los que responden los pagos derivados de cursos, másteres, etc. Si una persona participa en varios másteres y cursos, cosa habitual, por otra parte, es imposible llegar a saber con certeza a qué curso corresponde cada pago puesto que todos aparecen con una denominación genérica que imposibilita su identificación y seguimiento. Como les digo, es difícilmente verosímil que no exista una herramienta informática que permita identificar, siquiera con un código, los cursos, másteres, etc que se imparten en la UC. Se trata de un aspecto verdaderamente insatisfactorio que probablemente con no demasiado esfuerzo podría solucionarse. Lo mismo ocurre con los pagos provenientes de convenios, que se identifican en genérico haciendo imposible su identificación cuando la persona participa en varios convenios y proyectos.

**R:** Somos conscientes de que ésta es una demanda que se repite con cierta frecuencia, sin embargo hemos de reiterarnos en las dificultades que impiden poder llevar a cabo lo que se sugiere. Nos encontramos con una barrera insalvable; crear un concepto retributivo por cada curso, master o proyecto de investigación, hace que la gestión de la nómina se haga en la práctica, inasumible. Esta posibilidad supondría manejar más de 4.000 conceptos retributivos al año, lo que en la práctica, además de complicado sobre todo por la variabilidad de los mismos, podría acarrear errores en su aplicación efectiva. Pero no sólo eso, estaríamos en la obligación de mantenerlos vivos debido a la falta de caducidad de los datos retributivos y la necesidad de salvaguardar el histórico de los pagos realizados.



En cualquier caso, nuestra Unidad ofrece un [servicio de información y asesoramiento electrónico](#) a través del cual puede solicitarnos cualquier tipo de información de la que seamos competentes, entre las que se entiende que está la de conocer el desglose de los pagos que se le realizan a través de la nómina, servicio que por otro lado tenemos el compromiso de responder en un plazo no superior a 2 días hábiles.

6. Para lo más relevante en que me he visto inmiscuido, han habido faltas graves de información y prestación de servicios (cobros de nómina, horarios de atención al personal,...).

**R:** Sería de agradecer una opinión (sugerencia, queja, incidencia) más precisa a través del [buzón de quejas, incidencias y/o sugerencias de los Servicios Universitarios](#); estaremos encantados de poder resolver los errores o faltas que se pudiesen haber producido y que en estos momentos no nos es posible identificar a través de la opinión vertida.

7. Sería recomendable una reunión anual con los distintos colectivos para transmitir la información principal y captar las necesidades de primera mano (reforzando así los boletines periódicos).

**R:** Consideramos que es una buena idea e intentaremos llevar a cabo alguna acción en este sentido.

8. Sin comentarios

**R:** Sin comentarios.

9. No tengo gran información acerca del Servicio.

**R:** Sin comentarios.

10. DEBERIAN SER UN POCO MAS COMPRESIVOS Y CUIDAR UN POCO MAS AL USUARIO.

**R:** El Servicio de PDI, Retribuciones y S.S. reitera el compromiso con la prestación de un servicio de calidad, expresamente recogido en su Carta de Servicios. Intentaremos mejorar en este sentido, aunque podemos asegurar que ponemos todo el esfuerzo en atender y cuidar nuestra relación con usuarios.



En cualquier caso, como hemos comentado en una opinión anterior, sería de agradecer una opinión (sugerencia, queja, incidencia) más precisa a través del [buzón de quejas, incidencias y/o sugerencias de los Servicios Universitarios](#); estaremos encantados de poder resolver los errores o faltas que se pudiesen haber producido y que en estos momentos no nos es posible identificar a través de la opinión vertida.

11. Reitero mis calificaciones numéricas con palabras como agradecimiento, satisfacción, profesionalidad, simpatía, información clara, etc, especialmente en las Secciones de Personal Docente y de Investigación, especialmente en esta última donde he sido atendido especialmente bien, teniendo en cuenta mi bisoñez en materia de papeleo electrónico.

**R:** Agradecemos la opinión que se nos transmite.

12. Las preguntas de esta encuesta van dirigidas a quien usa a menudo sus servicios, pero para quienes no lo hacemos habitualmente (una o dos veces en años), no tenemos datos objetivos para contestar a este formato

**R:** El Servicio de PDI, Retribuciones y S.S. procura con esta encuesta detectar las necesidades de mejora en la prestación de sus servicios y aunque no sean expresamente solicitados, pagar la nómina, gestionar los seguros sociales o la elaboración de convocatorias, entre otros, afecta en mayor o menor medida a la plantilla de la UC y son servicios prestados desde la Unidad.