

Encuesta de Satisfacción de Usuarios del servicio de Gestión Académica

I. PREGUNTAS GENERALES

Valoración de:	Colectivo				N	Estadísticos globales (*)		
	Gestores departamentos	Gestores de otras unidades admvtas.	Gestores secretarías de centros	Coordinadores de servicios		Mediana	Desviación típica	Media
	Media (*)							
Horario de atención al público.	5,65	4,29	4,00	5,43	71	6,00	2,08	5,13
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	4,87	4,33	6,00	4,71	72	6,00	1,86	4,92
Comodidad de las instalaciones para los usuarios (espacio de atención al usuario, lugares de espera, etc.)	4,38	4,20	4,64	4,00	65	4,00	1,76	4,34
Información al usuario.	5,82	4,87	5,09	4,29	78	6,00	1,63	5,40
Trato recibido.	6,36	6,07	5,91	5,29	78	6,00	1,10	6,14
Agilidad en los trámites.	5,87	6,00	5,73	5,29	78	6,00	1,24	5,82
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, fax, internet).	6,16	6,40	6,64	5,43	78	7,00	1,21	6,21
Página web del servicio.	4,40	3,60	3,64	4,86	58	5,00	1,90	4,10
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios.	4,96	5,53	5,09	5,00	69	5,00	1,70	5,11
Valoración general del servicio recibido.	5,69	5,87	5,55	5,00	78	6,00	1,07	5,64

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

5,28

N (Gestores departamentos: 45; Gestores otras unidades admvtas.: 15; Gestores secretarías de centros: 11; Coordinadores de servicios: 7)