

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD UCV 2019-2020.

TIPO DE ENCUESTA	TASA DE PARTICIPACIÓN 2019-2020
PCA-01-F-02 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PUESTO DE TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD	21,6%
PCA-01-F-06 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PDI CON LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE LA UCV	34%
PCA-01-F-10 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV (PDI - PAS)	PDI: 27% PAS:17%
PCA-01-F-14 ED.00 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV (ESTUDIANTES)	3,6%

PCA-01-F-02 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PUESTO DE TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD.

\* Escala: de 1 a 4, donde 1 es la puntuación más baja y 4 la más alta.

1. Los objetivos del servicio están definidos.	<b>3,56</b>
2. Conozco los objetivos del servicio que presto.	<b>3,67</b>
3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo.	<b>3,26</b>
4. En mi servicio se valora la iniciativa y creatividad.	<b>3,32</b>
5. Las iniciativas para mejorar mi servicio son adecuadamente valoradas.	<b>3,28</b>
6. La formación recibida para desarrollar mi trabajo es adecuada.	<b>3,07</b>
7. Se produce una buena comunicación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procesos.	<b>3,1</b>
8. Si se detectan problemas se analizan para su llegar a su solución.	<b>3,37</b>
9. En general, los recursos (infraestructuras, herramientas de trabajo, etc.) para alcanzar los objetivos del servicio que presto son adecuados.	<b>3,23</b>
10. En general, la organización de la docencia en la facultad/titulación en la que participo es adecuada para el desarrollo de mi trabajo (distribución del tiempo, información suficiente y eficaz, etc.) [Solo para el PAS cuyo trabajo esté vinculado a las titulaciones].	<b>3,2</b>
11. La consideración general de mi trabajo por el resto de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, autoridades académicas, etc.) es positiva.	<b>3,33</b>

PCA-01-F-06 ED.00. CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PDI INVESTIGADOR DE LA UCV.

\* Escala: de 1 a 4, donde 1 es la puntuación más baja y 4 la más alta.

1. Medidas y políticas de la UCV para promover la investigación.	<b>2,46</b>
2. Infraestructura y espacios para el desarrollo de su actividad de investigación en la UCV.	<b>2,46</b>
3. Programas de recursos humanos para la investigación (contratos laborales, etc.).	<b>2,18</b>
4. Servicio de apoyo en la presentación de proyectos y solicitud de subvenciones de investigación.	<b>2,62</b>
5. Estructura de investigación en la UCV (Grupos, Centros, Institutos, ...)	<b>2,64</b>
6. Servicio gestión de proyectos a través de la OTRI.	<b>2,73</b>
7. Divulgación de la oferta científico-tecnológica de la UCV.	<b>2,67</b>
8. Convenios de colaboración entre la UCV y el sector empresarial.	<b>2,53</b>
9. Apoyo en la protección de resultados de investigación (patentes, marcas, propiedad industrial).	<b>2,50</b>

PCA-01-F-10 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV (PDI - PAS). PCA-01-F-10 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.

>Escala: de 1 a 4, donde 1 es la puntuación más baja y 4 la más alta.

GERENCIA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,39</b>	<b>3,5</b>	*
Información facilitada	<b>3,28</b>	<b>3,35</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,33</b>	<b>3,42</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,28</b>	<b>3,42</b>	*
RECURSOS HUMANOS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,41</b>	<b>3,24</b>	*
Información facilitada	<b>3,26</b>	<b>3,05</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,35</b>	<b>3,15</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,31</b>	<b>3,17</b>	*
MANTENIMIENTO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,61</b>	<b>3,57</b>	*
Información facilitada	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,44</b>	<b>3,42</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,48</b>	<b>3,44</b>	<b>3,34</b>
COMPRAS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,53</b>	<b>3,62</b>	*
Información facilitada	<b>3,45</b>	<b>3,5</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,42</b>	<b>3,62</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,41</b>	<b>3,6</b>	*
CONTABILIDAD	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,5</b>	<b>3,73</b>	<b>3,21</b>
Información facilitada	<b>3,41</b>	<b>3,71</b>	<b>3,09</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,45</b>	<b>3,73</b>	<b>3,16</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,48</b>	<b>3,72</b>	<b>3,14</b>
VIAJES Y DIETAS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,7</b>	<b>3,69</b>	*
Información facilitada	<b>3,67</b>	<b>3,66</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,72</b>	<b>3,66</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,7</b>	<b>3,63</b>	*
SEGUROS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,62</b>	<b>3,68</b>	<b>3,06</b>

Información facilitada	<b>3,56</b>	<b>3,61</b>	<b>3,00</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,55</b>	<b>3,63</b>	<b>3,01</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,57</b>	<b>3,62</b>	<b>3,03</b>
PATRIMONIO (Instalaciones, infraestructuras...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,39</b>	<b>3,28</b>	*
Información facilitada	<b>3,23</b>	<b>3,18</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,28</b>	<b>3,24</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,28</b>	<b>3,18</b>	<b>3,08</b>
SERVICIO DE BECAS (Gestión de la colaboración de becarios)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,34</b>	<b>3,51</b>	<b>2,94</b>
Información facilitada	<b>3,21</b>	<b>3,43</b>	<b>2,88</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,19</b>	<b>3,43</b>	<b>2,89</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,22</b>	<b>3,44</b>	<b>2,90</b>
INSTITUTO DE LENGUAS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,44</b>	<b>3,54</b>	<b>3,06</b>
Información facilitada	<b>3,43</b>	<b>3,46</b>	<b>3,03</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,4</b>	<b>3,45</b>	<b>3,04</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,45</b>	<b>3,46</b>	<b>3,04</b>
MÁRKETING (Medios de comunicación, redes sociales...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,38</b>	<b>3,39</b>	*
Información facilitada	<b>3,24</b>	<b>3,25</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,21</b>	<b>3,25</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,21</b>	<b>3,28</b>	<b>3,05</b>
IMAGEN INSTITUCIONAL (Folletos, carteles, señalización...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,55</b>	<b>3,15</b>	*
Información facilitada	<b>3,34</b>	<b>2,94</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,31</b>	<b>2,97</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,34</b>	<b>2,97</b>	<b>3,14</b>
OFICINA DE CALIDAD (Seguimiento/Acreditación de títulos, procesos de calidad, encuestas,...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,49</b>	<b>3,56</b>	*
Información facilitada	<b>3,42</b>	<b>3,43</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,42</b>	<b>3,45</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,42</b>	<b>3,46</b>	<b>3,13</b>
PUBLICACIONES	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,49</b>	<b>3,25</b>	*
Información facilitada	<b>3,38</b>	<b>3,25</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,36</b>	<b>3,25</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,41</b>	<b>3,23</b>	*
MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PDI	PAS	ESTUDIANTES

Trato recibido por el profesional	<b>3,43</b>	<b>3,5</b>	*
Información facilitada	<b>3,32</b>	<b>3,43</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,37</b>	<b>3,46</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,36</b>	<b>3,47</b>	*
EDUCA-ACCIÓN (Servicio de formación del PAS-PDI)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,61</b>	<b>3,53</b>	*
Información facilitada	<b>3,61</b>	<b>3,55</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,57</b>	<b>3,45</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,55</b>	<b>3,53</b>	*
OTRI (Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,34</b>	<b>3,18</b>	<b>3,06</b>
Información facilitada	<b>3,1</b>	<b>3,07</b>	<b>3,01</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,09</b>	<b>3,07</b>	<b>3,04</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,15</b>	<b>3,04</b>	<b>3,08</b>
GABINETE DE COMUNICACIÓN (Prensa, medios de comunicación, noticias...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,41</b>	<b>3,39</b>	*
Información facilitada	<b>3,35</b>	<b>3,43</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,3</b>	<b>3,39</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,35</b>	<b>3,37</b>	<b>3,07</b>
SERVICIO DE DOCTORADO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,33</b>	<b>3,33</b>	<b>3,04</b>
Información facilitada	<b>3,22</b>	<b>3,22</b>	<b>3,03</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,19</b>	<b>3,35</b>	<b>3,02</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,22</b>	<b>3,3</b>	<b>3,04</b>
ESCUELA DE VOLUNTARIADO Y ACCIÓN SOCIAL	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,63</b>	<b>3,44</b>	<b>3,27</b>
Información facilitada	<b>3,57</b>	<b>3,4</b>	<b>3,26</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,59</b>	<b>3,42</b>	<b>3,26</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,59</b>	<b>3,42</b>	<b>3,27</b>
SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,59</b>	<b>3,5</b>	<b>3,25</b>
Información facilitada	<b>3,54</b>	<b>3,45</b>	<b>3,15</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,58</b>	<b>3,5</b>	<b>3,20</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,61</b>	<b>3,45</b>	<b>3,19</b>
LIMPIEZA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,84</b>	<b>3,71</b>	*
Información facilitada	<b>3,77</b>	<b>3,7</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,8</b>	<b>3,69</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,8</b>	<b>3,66</b>	<b>3,61</b>

CONSERJERÍA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,78</b>	<b>3,72</b>	<b>3,53</b>
Información facilitada	<b>3,74</b>	<b>3,61</b>	<b>3,52</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,76</b>	<b>3,62</b>	<b>3,52</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,75</b>	<b>3,67</b>	<b>3,53</b>
SECRETARÍA ACADÉMICA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,82</b>	<b>3,69</b>	<b>3,35</b>
Información facilitada	<b>3,79</b>	<b>3,52</b>	<b>3,31</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,79</b>	<b>3,52</b>	<b>3,30</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,8</b>	<b>3,59</b>	<b>3,32</b>
BIBLIOTECA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,85</b>	<b>3,68</b>	<b>3,42</b>
Información facilitada	<b>3,78</b>	<b>3,61</b>	<b>3,36</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,79</b>	<b>3,58</b>	<b>3,35</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,81</b>	<b>3,61</b>	<b>3,35</b>
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES APLICADAS (Centro de cálculo, nuevas tecnologías, informática...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,57</b>	<b>3,6</b>	<b>3,11</b>
Información facilitada	<b>3,52</b>	<b>3,6</b>	<b>3,09</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,53</b>	<b>3,52</b>	<b>3,11</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,52</b>	<b>3,54</b>	<b>3,09</b>
SERVICIO DE ORIENTACIÓN	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,7</b>	<b>3,69</b>	<b>3,31</b>
Información facilitada	<b>3,52</b>	<b>3,63</b>	<b>3,26</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,58</b>	<b>3,64</b>	<b>3,25</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,6</b>	<b>3,63</b>	<b>3,29</b>
RELACIONES INTERNACIONALES (Programas de movilidad)			
Trato recibido por el profesional	<b>3,7</b>	<b>3,65</b>	<b>3,17</b>
Información facilitada	<b>3,7</b>	<b>3,54</b>	<b>3,14</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,72</b>	<b>3,54</b>	<b>3,14</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,73</b>	<b>3,58</b>	<b>3,18</b>
SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTIVA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,61</b>	<b>3,63</b>	<b>3,12</b>
Información facilitada	<b>3,62</b>	<b>3,67</b>	<b>3,08</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,6</b>	<b>3,66</b>	<b>3,06</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,6</b>	<b>3,67</b>	<b>3,12</b>
SISTEMAS DE SEGURIDAD (Vigilancia, etc.)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,66</b>	<b>3,47</b>	*
Información facilitada	<b>3,58</b>	<b>3,44</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,6</b>	<b>3,45</b>	*

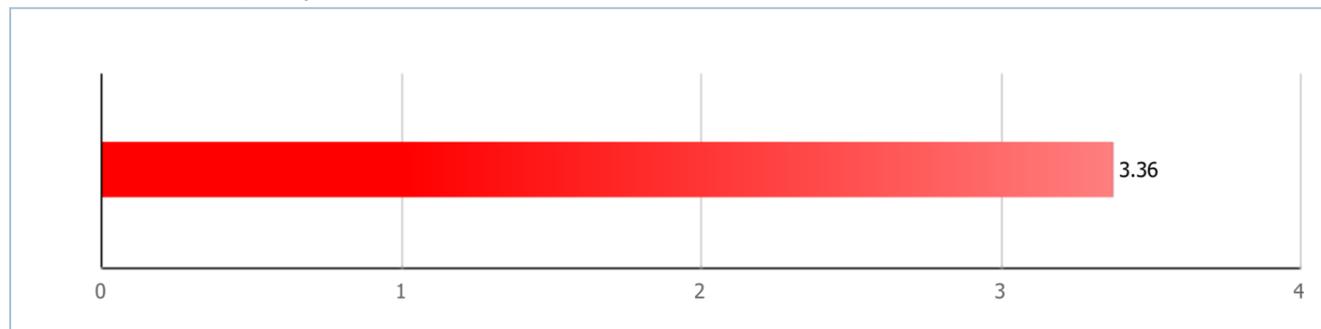
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,62</b>	<b>3,44</b>	<b>3,22</b>
REPROGRAFÍA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,81</b>	<b>3,73</b>	<b>3,38</b>
Información facilitada	<b>3,77</b>	<b>3,69</b>	<b>3,33</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,77</b>	<b>3,65</b>	<b>3,33</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,76</b>	<b>3,68</b>	<b>3,34</b>
NUEVOS ALUMNOS (Promoción, admisión, reserva de plazas...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,62</b>	<b>3,66</b>	<b>3,33</b>
Información facilitada	<b>3,49</b>	<b>3,58</b>	<b>3,32</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,51</b>	<b>3,61</b>	<b>3,31</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,52</b>	<b>3,58</b>	<b>3,31</b>
SENT (Soporte para docencia online, Campus virtual...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,72</b>	<b>3,62</b>	<b>3,14</b>
Información facilitada	<b>3,63</b>	<b>3,62</b>	<b>3,09</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,57</b>	<b>3,62</b>	<b>3,11</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,64</b>	<b>3,61</b>	<b>3,07</b>
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,59</b>	<b>3,57</b>	<b>3,01</b>
Información facilitada	<b>3,42</b>	<b>3,41</b>	<b>2,98</b>
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,44</b>	<b>3,36</b>	<b>2,98</b>
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>2,98</b>
POSTGRADO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,55</b>	<b>3,55</b>	*
Información facilitada	<b>3,47</b>	<b>3,48</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,44</b>	<b>3,45</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,51</b>	<b>3,45</b>	<b>3,05</b>
OFICINA DE CONVENIOS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	<b>3,45</b>	<b>3,41</b>	*
Información facilitada	<b>3,38</b>	<b>3,35</b>	*
Resolución de la gestión solicitada	<b>3,4</b>	<b>3,41</b>	*
Nivel global de calidad del Servicio	<b>3,41</b>	<b>3,41</b>	*
PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL (Labor tutorial, jornadas de acogida,...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	*	*	<b>3,16</b>
Información facilitada	*	*	<b>3,14</b>
Resolución de la gestión solicitada	*	*	<b>3,13</b>
Nivel global de calidad del Servicio	*	*	<b>3,19</b>

## Gestor Cuestionarios

### BREVE CUESTIONARIO AL PAS DE LA UCV SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL GENERADA POR LA PANDEMIA DE COVID-19

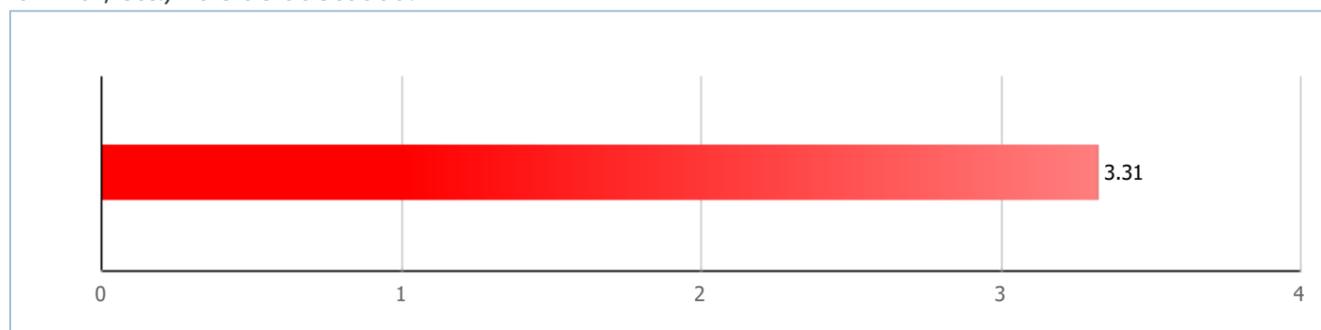
Tasa de participación: 34,77%

1. Los recursos ofrecidos por la UCV para desempeñar mi trabajo desde casa han sido adecuados (software, accesos informáticos, material necesario, etc.)



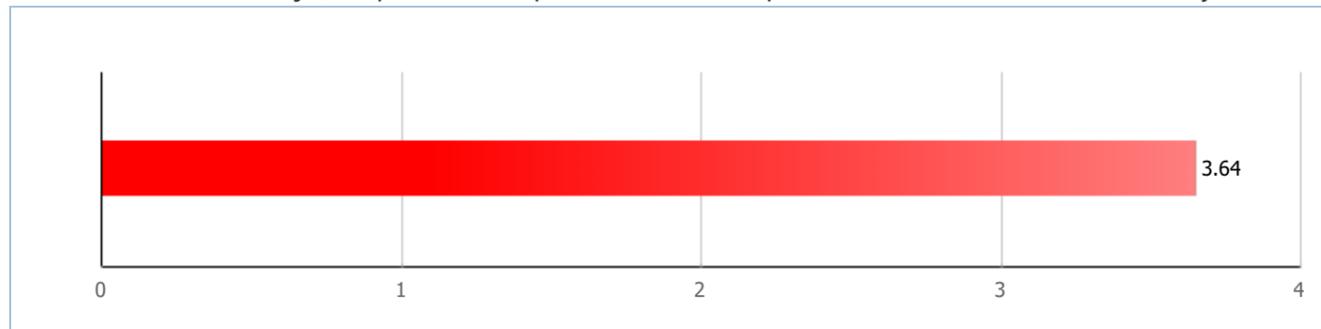
Nº respuestas: 153

2. La gestión llevada a cabo por la UCV en relación con el teletrabajo (ayuda en el desempeño laboral, gestión de horarios, conciliación familiar, etc.) ha sido adecuada.



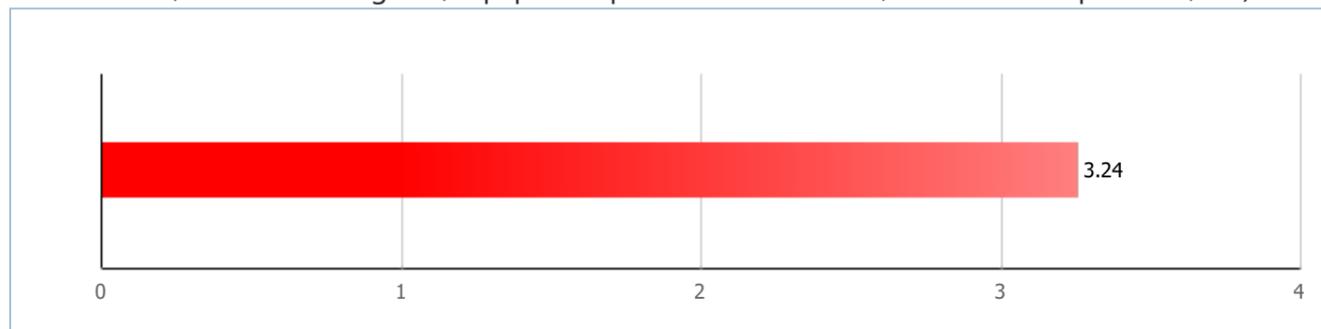
Nº respuestas: 153

3. Durante el teletrabajo, he podido cumplir con mi desempeño laboral de una forma eficaz y eficiente.



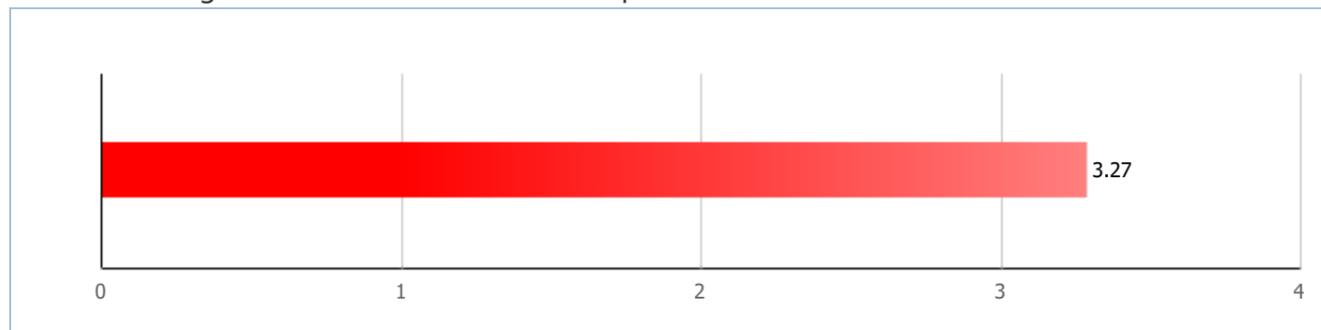
Nº respuestas: 153

4. En la vuelta al trabajo presencial se ha garantizado, por parte de la UCV, las medidas de seguridad y salud en el trabajo (información suministrada, medidas de higiene, equipos de protección individual, distancia interpersonal, etc).



Nº respuestas: 153

5. Satisfacción general con la Gestión realizada por la UCV frente a la situación COVID-19.



Nº respuestas: 153