

PEGASUS

Resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2012

Junio 2013

Datos de participación 2012

Colectivo	N	% población
Alumnos de Centros *	2.079	7%
Alumnos de Departamentos	386	17%
PAS	1.325	57%
PDI	1.382	52%

* Muestra en alumnos de centros

Colectivo	N	% población
Equipo rectoral	13	87%
Equipos directivos de escuelas y facultades	91	66%
Equipos directivos de departamentos	145	67%
Dirección de institutos universitarios y EPIs	34	57%
Jefes de administración de escuelas y facultades	12	100%
Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas)	41	90%

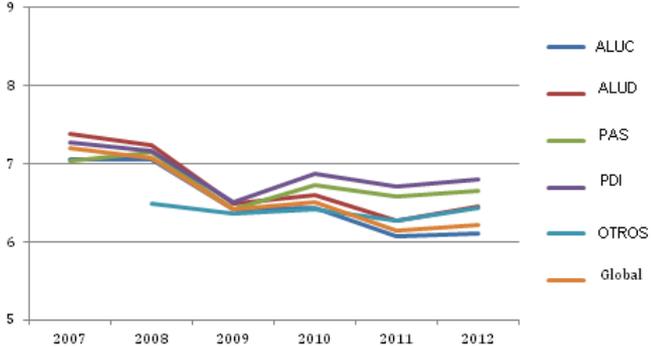
Colectivo	N	% población
Alumnos de cursos de formación permanente	1.069	9%
Personas usuarias del SIE en orientación profesional y formación para el empleo	51	18%
Empresas usuarias del SIE en gestión de ofertas de empleo	66	30%
Empresas usuarias del SIE en prácticas en empresas	510	25%
Titulados usuarios del SIE en gestión de búsqueda de empleo	274	17%
Cátedras de empresa	29	42%
Alumnos UPV enviados en programas de movilidad	239	19%
Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad	212	14%
Usuarios externos del Servicio de Microscopía Electrónica	53	33%
Usuarios del Instituto IDEAS	74	22%

Resultados generales por COLECTIVOS

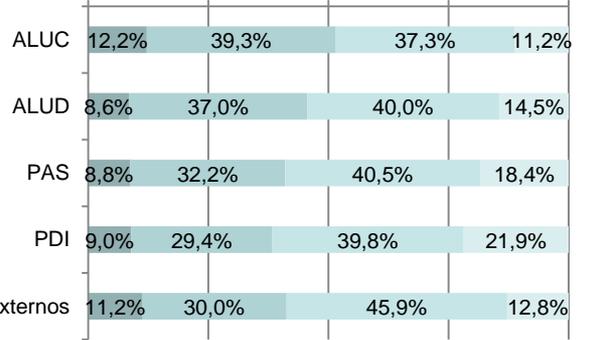
Comunidad Universitaria y otros colectivos

Valor medio

Colectivo	2011	2012
Alumnos Centros	6,06	6,10
Alumnos Departamentos	6,27	6,45
PAS	6,57	6,65
PDI	6,70	6,79
Otros colectivos específicos	6,27	6,43
Global CU	6,15	6,21

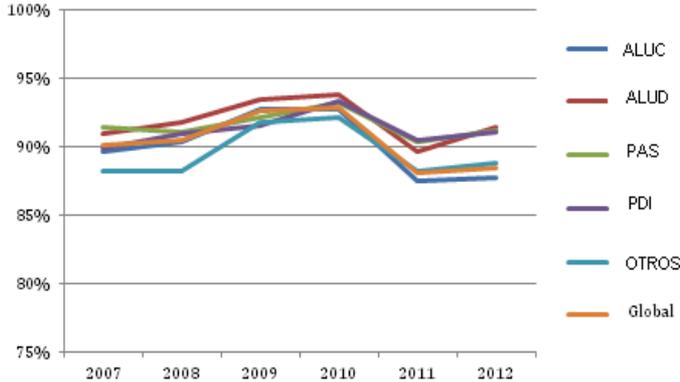


■ % Insatisfechos/as ■ % Satisfacción Normal
 ■ % Satisfacción Alta ■ % Satisfacción Muy alta
 0% 25% 50% 75% 100%



% usuarios satisfechos

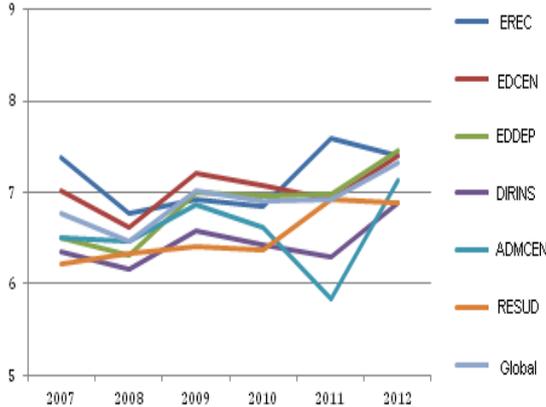
Colectivo	2011	2012
Alumnos Centros	87,5%	87,8%
Alumnos Departamentos	89,7%	91,4%
PAS	90,3%	91,2%
PDI	90,5%	91,0%
Otros colectivos específicos	88,2%	88,8%
Global CU	88,1%	88,4%



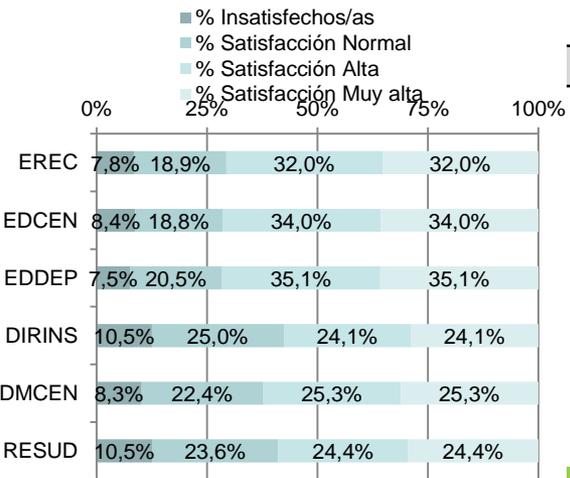
Resultados generales por COLECTIVOS

Valor medio

Colectivo	2011	2012
Equipo rectoral	7,60	7,39
Equipo directivo de Centros	6,93	7,40
Equipo directivo de Departamentos	6,98	7,45
Dirección de Institutos y EPIs	6,30	6,88
Administradores de Centro	5,84	7,13
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios/Áreas)	6,92	6,89
Global Cargos y responsables de Unidad	6,92	7,33

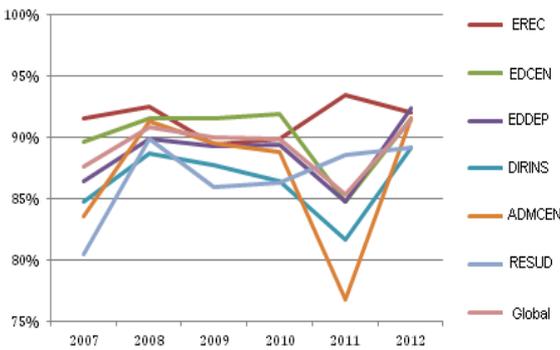


Cargos y personas con responsabilidad directiva



% usuarios satisfechos

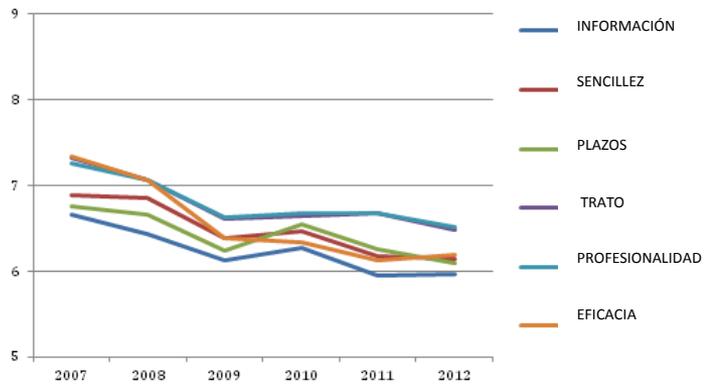
Colectivo	2011	2012
Equipo rectoral	93,5%	92,0%
Equipo directivo de Centros	84,7%	91,5%
Equipo directivo de Departamentos	84,8%	92,4%
Dirección de Institutos y EPIs	81,7%	89,2%
Administradores de Centro	76,7%	91,6%
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios/Áreas)	88,6%	89,1%
Global Cargos y Responsables de Unidad	85,3%	91,5%



Resultados generales por ATRIBUTOS

Valor medio

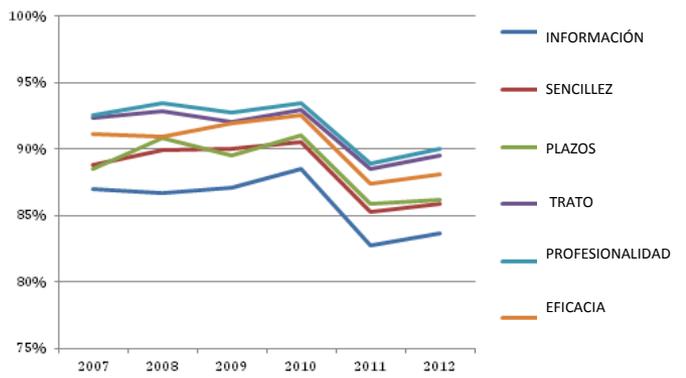
Atributo	2011	2012
INFORMACIÓN	5,95	5,96
SENCILLEZ MECANISMOS DE SOLICITUD	6,18	6,15
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS	6,26	6,09
TRATO RECIBIDO	6,67	6,48
PROFESIONALIDAD	6,68	6,51
EFICACIA	6,12	6,18
SATISFACCIÓN GENERAL	6,15	6,21



Comunidad
Universitaria y
otros colectivos

% usuarios satisfechos

Atributo	2011	2012
INFORMACIÓN	82,7%	83,6%
SENCILLEZ MECANISMOS SOLICITUD	85,4%	85,9%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS	85,9%	86,2%
TRATO RECIBIDO	88,5%	89,5%
PROFESIONALIDAD	88,9%	90,0%
EFICACIA	87,4%	88,1%
SATISFACCIÓN GENERAL	88,1%	88,4%

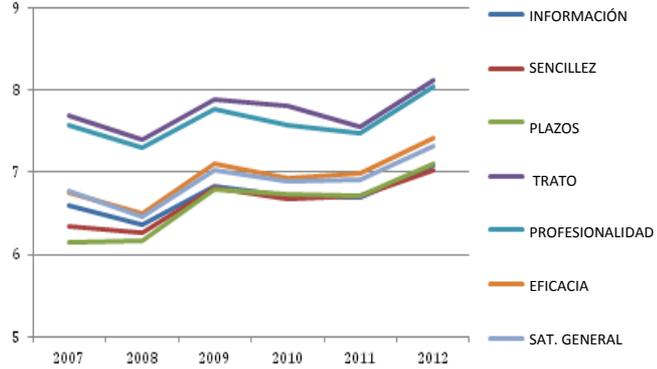


Resultados generales por ATRIBUTOS

Cargos y
Personas con
responsabilidad
directiva

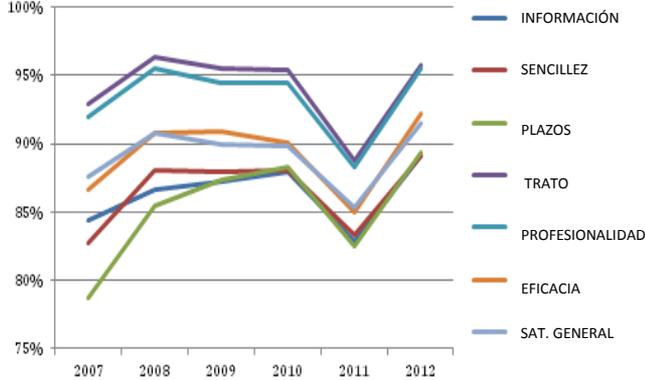
Valor medio

Atributo	2011	2012
INFORMACIÓN	6,70	7,09
SENCILLEZ MECANISMOS SOLICITUD	6,72	7,02
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS	6,71	7,10
TRATO RECIBIDO	7,56	8,12
PROFESIONALIDAD	7,48	8,04
EFICACIA	6,99	7,42
SATISFACCIÓN GENERAL	6,92	7,33



% usuarios satisfechos

Atributo	2011	2012
INFORMACIÓN	82,9%	89,2%
SENCILLEZ MECANISMOS SOLICITUD	83,3%	89,1%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS	82,5%	89,4%
TRATO RECIBIDO	88,8%	95,8%
PROFESIONALIDAD	88,3%	95,5%
EFICACIA	85,0%	92,2%
SATISFACCIÓN GENERAL	85,3%	91,5%



Posicionamiento frente a referentes externos

UPV (77)

Instituciones	Aprueba	Desaprueba	Diferencia
Los médicos	94	6	88
Los científicos	94	6	88
Las pequeñas y medianas empresas	91	9	82
Profesores de la enseñanza pública	90	10	80
La policía	84	16	68
Las ONG	83	17	66
La Guardia Civil	79	21	58
Obra asistencial de la Iglesia (Cáritas)	77	23	54
La Universidad	76	24	52
La sanidad pública	75	25	50
La radio	74	26	48
Los funcionarios	68	32	36
Las Fuerzas Armadas	66	34	32
El príncipe de Asturias	65	35	30
El Rey	58	42	16
La prensa (los periódicos)	57	43	14
El Defensor del Pueblo	57	43	14
Los curas de las parroquias	53	47	6
Los abogados	50	50	0
La televisión	47	53	-6
Los jueces	47	53	-6
La Iglesia católica	40	60	-20
Las grandes empresas españolas	39	61	-22
Los tribunales de justicia	38	63	-25
El Tribunal Constitucional	31	69	-38
Las multinacionales	29	71	-42
El Tribunal Supremo	28	72	-44
Los Ayuntamientos	28	72	-44
Los sindicatos	28	72	-44
El Gobierno del Estado	24	76	-52
La patronal	23	77	-54
Los obispos	17	83	-66
El Parlamento	16	84	-68
Los bancos	11	89	-78
Los partidos políticos	9	91	-82

Posicionamiento frente a referentes externos

Pregunta 15: Valores los siguientes aspectos de las administraciones públicas de España (Desde Muy negativamente a Muy positivamente)

Fuente: Barómetro 2012 CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas)

ATRIBUTO	CIS-2012
Estado de las instalaciones	5,96
Facilidad para localizar los centros y servicios	5,20
Los horarios de atención al público	4,70
Claridad y utilidad de la información	3,92
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de internet	5,23
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	3,63
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	3,53
Facilidad para formular quejas o sugerencias	3,53
Tiempo de espera para ser atendido	3,50
Tiempo que tarda la Administración en responder	3,06
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	3,06
Trato dispensado por los/las funcionarias	5,03
Capacidad profesional de los/las funcionarias	4,97
GLOBAL (PROMEDIO)	4,26

Encuesta Pegasus UPV 2012

UPV	ATRIBUTO
5.96	INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio
6.15	SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio
6.09	ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio
6.48	TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio
6.51	PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio
6.18	EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba
6.21	SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio

Valores corregidos a escala 0-10

Tras seis evaluaciones de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofertados a través de las Unidades

El sistema se ha consolidado, parece consistente y ha proporcionado información valiosa, pero hemos de dar un paso más...

Próximas acciones o retos

Definir e implementar la **evaluación individualizada del desempeño**



pegasus@upv.es

<http://www.pegasus.upv.es>