

INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (ciclo 2019-2023)



Universidad de Jaén

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS (2023)

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-23)

Servicio de Planificación y Evaluación





Universidad de Jaén

INFORME USO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

(ciclo 2019-2023)



Universidad de Jaén

En Andalucía la DEVA (actual ACCUA), con fecha de 08/02/2023 aprobó la nueva Guía para la Certificación de los SGC implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Nuevo Programa Implanta. SGCC), cuyo objetivo, entre otros, es el determinar los Criterios de Evaluación para la certificación.

Criterio 4. Gestión de Recursos Materiales y de Servicios

El Centro tiene implantados procesos que garantizan la disponibilidad de los recursos materiales y servicios suficientes para la oferta de actividades de aprendizaje del alumnado.



Criterio 4. Gestión de Recursos Materiales y de Servicios

- El centro debe contar con **mecanismos que controlen la gestión, el mantenimiento y la mejora** de los recursos materiales y servicios.
- Estos han de ser **accesibles, adaptados a las necesidades y conocidos por el alumnado**
- y además el **centro tiene información sobre los resultados de la gestión de los recursos materiales y los servicios, así como de las necesidades de adquisición y mantenimiento del equipamiento y las instalaciones**, obtenida del desarrollo de los programas formativos.

SIGC-SUA



Universidad de Jaén

► El SIGC-SUA (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas). despliega la estrategia continuada de la Universidad de Jaén **de implantar y certificar el sistema de gestión de la calidad para el conjunto de los Servicios y Unidades Administrativas.**

► Su estructura, diseño e implantación se conforma de acuerdo con los requisitos establecidos de forma generalizada por la **Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en los específicos adoptados por la Universidad de Jaén**, de acuerdo con su sistema de gestión y su estructura organizativa propia.



SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Uso de servicios universitarios

[Biblioteca](#)

[Servicio de atención y ayuda al estudiante](#)

[Servicio de Deportes](#)

[Servicio de Gestión Académica](#)

[Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica](#)

[Servicio de Informática](#)

[Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones \(Unidad Técnica\)](#)

[Servicio de Personal / Unidad de Conserjerías](#)

[Servicio de Planificación y Evaluación](#)

[Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios](#)

BIBLIOTECA



Universidad de Jaén

BIBL	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 06.211]-04	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.211]-05	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 06.213]-04	97%	98%	98%	97%	85%

► Los **altos porcentajes** de:

- **I.[PC 06.211]-04** bibliografía recomendada disponible :**100% en todos los ciclo,**
- **I.[PC 06.211]-05** porcentaje de peticiones de compra por parte de estudiantes adquiridas: **100% en todos los ciclos**
- **I.[PC 06.213]-04** el porcentaje de respuestas positivas de préstamos interuniversitario: **superior al 95% en todos los ciclos con la excepción de este ciclo 2023 en que se ha visto reducida a un 85%)**

Nos aporta información:

sobre la eficacia en la disponibilidad y utilidad de este recurso de apoyo a la comunidad universitaria.

BIBLIOTECA



Universidad de Jaén

BIBL	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 06.21]-01	5,40	2,10	1,30	1,80	1,90
I.[PC 06.22]-01			3,40%	2%	3,80%

► En otros casos:

- **I.[PC 06.21]-01** *Número de préstamos a domicilio por usuario potencial* registra **tendencias negativas** pasando del 5,40 de media en 2019 a 1,90 del 2023, ya que, dicho descenso **se debe a un cambio en las preferencias de los usuarios acelerado tras la pandemia**, que sigue manteniéndose por parte del alumnado
- (I.[PC 06.22]-01,.) mide el **Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa DIGCOMP intermedio** ha **incrementado el porcentaje en este ciclo 2023(3,80%) con respecto al ciclo anterior 2022(2,00%).**

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.



Universidad de Jaén

► Los indicadores ofrecen información muy valiosa en relación al porcentaje de alumnos que participan tanto en el sistema de becas de régimen general como en las ayudas propias de la UJA y así como en prácticas extracurriculares.

SAAE	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 10.21]-02	19,00%	54,14%	62,85%	56,74%	61,71%
I.[PC 10.22]-01	50,06%	80,79%	86,45%	88,88%	96,42%

► Los indicadores que mide el **Porcentaje de solicitudes de becas en régimen general sobre el total de estudiantes potenciales (I.[PC 10.21]-02)** y el **incremento Porcentaje de solicitudes de Ayudas propias de la UJA, respecto al ciclo anterior (I.[PC 10.22]-01)**, a pesar de haber tenido unos valores en 2019 muy por debajo de la media, a partir de 2020 vuelven a mantener sus valores en una tendencia sostenida **viéndose incrementada en ambos de ellos este ciclo 2023** con respecto al ciclo anterior

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE.



Universidad de Jaén

SAAE	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 10.51]-01	41,36%	27,63%	59,98%	87,59%	38,88%

- En el caso del indicador :
- **Porcentaje de estudiantes inscritos en ICARO respecto de los estudiantes que han realizado prácticas. (I.[PC 10.51]-01))** se aprecia cómo en **este ciclo 2023 el % de estudiantes inscritos en ICARO es del 38,88%** (733 estudiantes han realizado prácticas académicas externas extracurriculares de los 1.885 estudiantes inscritos en el programa ICARO como demandantes de prácticas.)

Rompiendo la tendencia de los dos ciclos anteriores en que se llegó a triplicar con un 87,59%, en el ciclo 2022, volviendo en este ciclo 2023 a un % similar al de 2019 en que fue de 41,36%



SERVICIO DE DEPORTES.

SDEP	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 03.11]-04	100%	100%	100%	100%	100%

- En el caso del **Servicio de Deportes** otro indicador de gran relevancia es **I.[PC 03.11]-04: Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles**, que es **100% en los últimos ciclos de gestión.**

SDEP	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 11.13]-08	78,26%	79,06%	95,83%	81,46%	90,23%
I.[PC 11.13]-20	84,33%	69,08%	92,60%	89,56%	93,39%
I.[PC 11.13]-22		43,18%	48,34%	50,87%	57,54%

- En lo relativo a sus indicadores del **PC11** la tendencia de los indicadores de este proceso que **miden el % de ocupación de las actividades físicas dirigidas, de actividades físicas en la naturaleza y actividades físicas UJA. GYM se mantiene en la línea de los anteriores ciclos de gestión**, con los valores obtenidos dentro de los objetivos establecidos al respecto, **mejorando incluso los valores obtenidos en 2022.**

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA



Universidad de Jaén

SGA	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC.9.27]-01	12965	2258	2023	3056	5025
I.[PC.9.27]-02	10757	7895	13415	15827	13705
I.[PC.9.27]-03	2548	16799	16135	19078	19314

- Los indicadores del **Servicio de Gestión Académica** arrojan información, entre otros, de cuál ha sido la **evolución de la atención al estudiante**:
 - Se observa el **Incremento** de la **atención telemática y telefónica** medida por los indicadores I.[PC.9.27]-/02 /03 frente **a reducción de las atenciones en ventanilla** medidas por el indicador I.[PC.9.27]-01.

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA



Universidad de Jaén

SGA	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC.9.23]-03	90,28%	98,31%	94,12%	86,79%	93,83%
I.[PC.9.23]-05	9,87%	8,16%	9,17%	7,66%	15,40%
I.[PC.9.24]-01.1	5,50%	4,70%	5,09%	5,00%	5,49%
I.[PC.9.24]-01.2	1,50%	1,57%	2,61%	2,20%	1,41%
I.[PC.9.25]-01	99,94%	100%	100%	100%	100%
I.[PC.9.25]-02	3694	3465	3532	6620	3359

➤ Otra información relevante que se obtiene de la tabla es la **evolución de matrícula online**, así como gestiones relacionadas con **reconocimientos** de créditos, **solicitudes de títulos o certificaciones**. cuyo valor se mantiene sostenido en los últimos ciclos de gestión, con la salvedad de lo ocurrido en los dos siguientes indicadores:

- Y el indicador *I.[PC.9.23]-05* que mide las incidencias que se producen en los plazos de matrícula, el cual se **visto incrementado hasta llegar el 15,40% en este ciclo de gestión 2023** con el correspondiente incumplimiento del valor objetivo establecido
- *I.[PC.9.25]-02 de gestión de títulos* que en el ciclo **2022 se incrementó casi el doble llegando 6620 títulos frente al resto de ciclos** en que la gestión de títulos se movió entre la **horquilla de 3300 y 3700**.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO



Universidad de Jaén

SIR@	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 04.13]-18	512	574	552	528	632
I.[PC 04.13]-19	0,4	0,3	0,2	0,2	0,2
I.[PC 12.11]-05	803	669	707	532	570

- En general en **el PC04** todos los indicadores con valores objetivos se han cumplido.
 - **I.[PC 04.13]-18** En este ciclo de gestión 2023 **el número de incidencias en plataformas de e-admón se ha visto incrementado con respecto a los ciclos anteriores siendo este 2023** (104 más que las del ciclo 2022).
 - **I.[PC 04.13]-19** que mide **el Tiempo medio de respuesta en actuaciones de incidencias de plataformas de e-admón.** se mantiene estable en los últimos ciclos de gestión.
- En el **PC 12** el indicador
 - **I.[PC 12.11]-05.que mide el Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).** Se produce **un aumento** del número de certificados expedidos en relación con el ejercicio anterior.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REGISTRO



Universidad de Jaén

SIR@	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 06.12]-01	-13,50%	-37,55%	-2,80%	21,60%	-23,65%
I.[PC 06.133]-01	189766 Número absoluto.	23%	33,80%	25,19%	-28,74%

En el **PC06** los dos indicadores que tiene dicho servicio miden:

- **I.[PC 06.12]-01. Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa** Según su informe de seguimiento **el resultado de este indicador es negativo en un -23,65 con respecto al año anterior**. Este resultado era previsible por la plena puesta en producción y funcionamiento del **IVR-call center**, con distribución de llamadas, ha dado racionalidad a este proceso de tal forma que ya no entran en el SIR@ llamadas que iban dirigidas a otros servicios.
- **I.[PC 06.133]-01 – Incremento % anual del entradas en tablón digital**. Según su informe de seguimiento, **este ciclo 2023 el resultado del -28%, rompiendo la tendencia al alza de los ciclos anteriores**, debido a la puesta en producción del **tablón digital en sede electrónica**.

SERVICIO DE INFORMÁTICA



Universidad de Jaén

SINF	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 04.11]-01-[SINF]	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-06	99,97%	99,63%	99,98%	100%	99,90%
I.[PC 04.11]-07	99,31%	99,57%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-08	99,97%	99,49%	99,97%	99,82%	99,98%
I.[PC 04.11]-09	99,90%	99,66%	100%	99,97%	99,98%
I.[PC 04.13]-16.1 (% in 0 días)	69,92%	63,62%	60%	58%	57%
I.[PC 04.13]-16.2 (% in 0-2 días)	78,09%	72,86%	75%	71%	74%
I.[PC 04.13]-16.3(% in 0-5 días)	92,14%	91,48%	90%	92%	92%

- Otros datos a destacar son los **altos porcentajes del Servicio de informática en todos sus indicadores, en la mayoría de los casos del 100%,** lo que se valora positivamente por dicho servicio en su informe de seguimiento.
- Estos resultados positivos nos muestran la disponibilidad de este servicio tanto para **la gestión del servicio Web corporativo, Servicio de Correo –e de la UJA, Servicio Google APPS Education,** así como de su **eficacia de respuesta a incidencias**

SERVICIO DE VIGILANCIA, OBRAS Y MANTENIMIENTO.



Universidad de Jaén

UT	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 04.11]-01-[UT]-INT	99,90%	63,20%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-01-[UT]-EXT	100%	64%	100%	100%	100%
I.[PC 04.11]-02	100%	67,40%	100%	100%	100%
I.[PC 04.13]-32	3,24	7,7	3,9	5	6,75

- La **Unidad técnica** ha registrado **100%** tanto en el porcentaje de mantenimiento preventivo como del mantenimiento normativo en casi todos los ciclos de gestión(indicadores IPC04.11) salvo en el 2020, en el cual los porcentajes bajaron bastante debido a la situación extraordinaria vivida.
- En relación al indicador I.[PC 04.13]-32 que mide **Tiempo medio de finalización (TMF) de las órdenes de trabajo (OT) correctivas**. El cual es un indicador de actividad, **ha subido con respecto a los dos ciclos anteriores y en este ciclo 2023 llega a los 6,75 días** frente a los 5 días de 2022 y a los 3,9 de 2021.

SERVICIO DE PERSONAL (UCON)



Universidad de Jaén

SPER(UCON)	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 03.11]-01	16	57	62,9	68,24	70,66
I.[PC 03.121]-06-[SPER]	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC 03.2]-18	100%	100%	100%	100%	100%

- **En todos los ciclos de gestión ha alcanzado el 100% del valor de sus indicadores** tanto en lo que a **porcentaje de solicitudes atendidas** se refiere **como** al porcentaje de **incidencias gestionadas**.
- Asimismo, se **ha ido incrementando también el número de días de antelación en la comunicación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad** llegando **en 2023 casi a los 71** días de antelación. continúa así con esta tendencia ascendente, desde 2019. (2019:16; 2020:57; 2021:62,9; 2022:68,24)



SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

SPE	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 06.28]-01	100%	100%	100%	100%	100%
I.[PC.06.30]-01	91,67%	100%	100%	95,86%	87,00%
I.[PC.06.30]-02	87,15%	98,57%	78,94%	95,86%	76,20%

- En lo referente a **la actualización del anuario estadístico se ha cumplido al 100% del valor objetivo** manteniendo el resultado del 100% desde 2019, por lo que se considera que **el compromiso de calidad del SPE se ha cumplido también en este ciclo 2023** en su totalidad.
- El indicador I-[PC06.30]-01 “Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas” alcanza **en este 2023 un valor del 87%**. Produciéndose en consecuencia, **un descenso del indicador con respecto a los ciclos anteriores ciclos de gestión**, motivado por la ausencia por baja laboral del responsable de la unidad y por la tardanza por parte de la unidad en la remisión de usuarios debido a carga laboral .
- El indicador I-[PC06.30]-02 “Porcentaje de informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles” alcanza **en este 2023 un valor de alcanza el valor de 76,2%**, casi 20 puntos menos que en el anterior ciclo de gestión motivado principalmente por la ausencia del responsable de la elaboración de informes o por priorización de tareas.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO A LABORATORIOS



Universidad de Jaén

UDTL	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023
I.[PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	1610	1016	1858	1973	2175
I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas	4%	6%	6%	4%	3%
I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docente	18%	0%	10%	7%	15%
I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	99%	98%	99%	98%	98%
I.[PC 08.2]-23 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia	66%	66%	62%	62%	69%

► Sus indicadores también aportan *información de gran relevancia en lo relativo:*

- **Al apoyo técnico a prácticas docentes**
- **Cómo a resoluciones prácticas de consultas técnicas realizadas**
- **siendo el porcentaje de adecuación funcional de los recursos para prácticas docentes de casi el 100%.**



Universidad de Jaén

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS (2023)

INFORME CLIMA LABORAL PTGAS CENTROS (2023)



Universidad de Jaén

	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Nº encuestas recibidas	256	193	-63
Tasa de respuesta	63,05%	47,54%	-15,51%

Servicio y Unidades que participan en la encuesta	2021	2023
Servicio de Asuntos Económicos	10	11
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	36	24
Servicio de Informática	36	33
Servicio de Planificación y Evaluación	8	4
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	22	14
Servicio de Bibliotecas	29	22
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	4	3
Servicio de Gestión Académica	31	20
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	22	21
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	25	10
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	24	19
Servicio de Personal	9	12

Temporalidad	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Fijo/Permanente	192	160	-32
Temporal/Interino	64	33	-31

Sexo	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Hombre	138	101	-37
Mujer	118	92	-26

Régimen Jurídico	año 2021	año 2023	DESVIACIÓN
Funcionario	140	111	-29
Laboral	116	82	-34

ITEMS ENCUESTAS

CLIMA LABORAL PTGAS (2023)



Universidad de Jaén

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)
Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia
Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo

[Medía año 2021: 3,69/ año 2023: 3,66](#)



2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.

Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.)

Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)

Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo

Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza

[Medía año 2021: 3,86/ año 2023: 3,90](#)



3. PARTICIPACIÓN.

Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad

[Medía año 2021: 3,80/ año 2023: 3,89](#)



4. VALORACIÓN GENERAL

Nivel general de satisfacción

Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo

[Medía año 2021: 3,72/ año 2023: 3,69](#)





Fuente de análisis informe ejecutivo clima laboral PAS2023

Desempeño del puesto de Trabajo

El PTGAS valora **muy positivamente su autonomía y responsabilidad** en el desempeño del puesto y **la oportunidad de aplicar los conocimientos y competencias** requeridas para ello. Sin embargo, su **insatisfacción**, avalado también por las respuestas textuales recae, principalmente, en **la necesidad de delimitar las funciones y/o tareas de los puestos** y, por tanto, de sus responsabilidades y objetivos, lo que redundaría en beneficio de otros factores, menos valorados, como la innovación y la carga de trabajo.

Condiciones para el desarrollo del trabajo

Las valoraciones muestran **niveles excelentes de satisfacción** con **los recursos disponibles** para desempeñar la actividad laboral, así como **con la organización y distribución de la jornada** de trabajo. Las puntuaciones **menos favorables** recaen sobre las medidas de **prevención de riesgos laborales**, a pesar de su incremento (8%), quizás provocado por la superación de la crisis de la COVID-19, y las **condiciones físicas** del lugar de trabajo demandando menos **contaminación acústica** y mejoras en los **sistemas de climatización**. Igualmente, el trabajo a distancia y la jornada flexible afloran como una oportunidad de conciliación.

Fuente de análisis

informe ejecutivo clima laboral PAS2023



Universidad de Jaén

Participación

Se han **incrementado las valoraciones** sobre las posibilidades de **realizar propuestas de mejora** sobre el funcionamiento de la Unidad y de participar en la asignación de objetivos, supone un reflejo de la **participación activa** de los encuestados en la mejora de la institución. A pesar de ello, las opiniones subrayan la **falta de credibilidad** en un sistema de participación que **apenas hace con la información y propuestas de mejora** que recibe.

Valoración General

Las **valoraciones más altas** se reflejan en los constructos relacionados con la **motivación intrínseca** (implicación de las personas y su identificación con los valores institucionales), volviéndose a producir el **descenso en los ítems** relacionados con la **motivación extrínseca** cuya explicación, en consonancia tanto con las opiniones de los encuestados como con los resultados de otras dimensiones, pudiera deberse a la debilidad del sistema de retribuciones, del liderazgo, de la formación o del desarrollo profesional.



Universidad de Jaén

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)



Universidad de Jaén

► La encuesta de satisfacción del alumnado con los servicios complementarios se ha llevado a cabo con los siguientes servicios :

► **Servicio de Gestión Académica.**

Indicar que este 2023 la encuesta EG-19-PC09 ha sido sustituida por la EP65,67,68,69,70 y 71 del PC09, que hacen un desglose más detallado de este proceso sobre:

- **Acceso y admisión.**
- **Certificaciones Académicas**
- **Traslado de expediente**
- **Seguimiento y Acreditación de títulos.**

► **Servicio de Biblioteca.**

► **Servicio de Informática.**

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)



Universidad de Jaén

- ▶ Las **preguntas realizadas** al alumnado están relacionadas con los siguientes temas:
 - ▶ *Utilidad de la información de la web así como la rapidez en el acceso a la misma, facilidad de navegación, organización y contenido de la aplicación*
 - ▶ *Canales habilitados para atender las incidencias y quejas.*
 - ▶ *Disponibilidad y trato del personal que los atiende, así como el grado de conocimiento y confianza transmitidas por los mismos.*
 - ▶ *Equipamiento, infraestructuras, recursos informáticos, recursos bibliográficos, apoyo a la investigación...*
 - ▶ *Satisfacción global...entre otras preguntas*

INFORME SATISFACCIÓN ALUMNADO CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.(2021-22)



Universidad de Jaén

- ▶ valoración de los ítems preguntados:
 - ▶ En la **mayoría de los ítems la valoración global este 2023 supera de media el 4 (sobre 5)** llegando incluso en muchos de ellos casi al máximo, salvo en algunos ítems del **Servicio de Informática y dos de Biblioteca** en los cuales la valoración se mueve en la **horquilla entre 3 y 4**, siendo esta puntuación también una gran valoración.
 - ▶ Destacar que **los resultados obtenidos en los ítems de las encuestas EP70 Y 71** nuevas en este 2023 relacionadas con el **seguimiento y acreditación de títulos** obtienen unos resultados bastante buenos estando la **valoración global por encima de 4,5**.
 - ▶ La **comparativa entre todas las encuestas realizadas entre 21-22 y 22-23 y 23-24** nos muestra que los resultados en los tres años **se mantienen más o menos estables con leves fluctuaciones** al alza y a la baja a lo largo de los tres años.



Universidad de Jaén

MUCHAS GRACIAS