

Herramienta para medir la satisfacción por medio de QR



¿Por qué medimos la satisfacción?

ISO 9001

Enfoque al cliente:

El campo de aplicación deja claro que un sistema de gestión de la calidad **ISO 9001** tiene como objetivo **lograr la satisfacción del cliente** mediante el cumplimiento de sus requisitos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables

Criterio 1.9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas (ESG)

El seguimiento y la evaluación de los programas tienen como objetivo garantizar que la oferta es apropiada y facilitar un entorno de aprendizaje eficaz para los estudiantes.

Estos procesos incluyen la evaluación:

- ✓ De las expectativas, necesidades y satisfacción de los **estudiantes** en relación con el programa

NUEVO SISTEMA DE RECOGIDA DE SATISFACCIÓN

DE DÓNDE VENIMOS.

Sistema recogida de datos con limesurvey cada 2 años

Encuestas propias en algunos servicios

Baja participación de los estudiantes

Dificultad para el análisis de los datos.

¿QUÉ QUERÍAMOS?

Ágil, moderno y visual

Permitiese la recogida desagregada de Información por colectivos

Facilitase la participación: Amable y cercano al usuario/a

Que facilite el análisis y toma de decisiones.

¿EN QUÉ CONSISTE EL NUEVO SISTEMA?



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

ASISTENCIA
ESTUDIANTIL
Gabinete de Atención
social

UF10_02



Ayúdenos a mejorar

Por favor, valore su satisfacción
con el servicio prestado.

¡No le llevará más de un segundo!



Permite recoger información para una unidad, servicio específico, jornada, taller, curso, o cualquier actividad.



Basado en la realización de 1 sola pregunta (rapidez y agilidad), respuesta por caritas y valoración cualitativa



Versátil: Accesible mediante QR presencial, enlace web o en el pie del correo electrónico.



Permite elaboración ágil de informes para la toma de decisiones.

Alcance: Unidad administrativa, Servicio específico, Jornada, Taller, Curso...

SE HAN DEFINIDO:

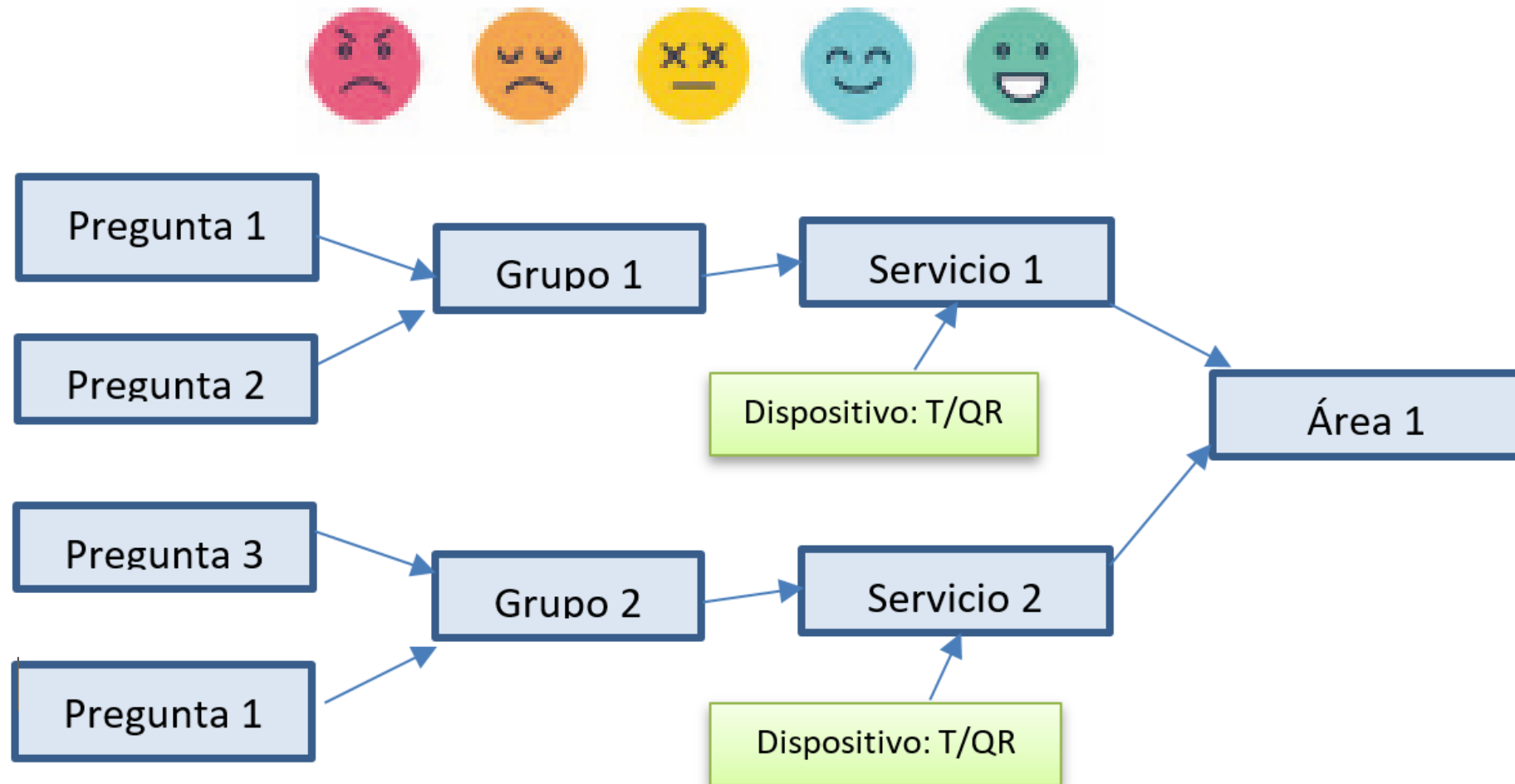
Áreas (Unidades Funcionales): 47.

Dispositivos (QR): 529 asociados a los siguientes servicios:

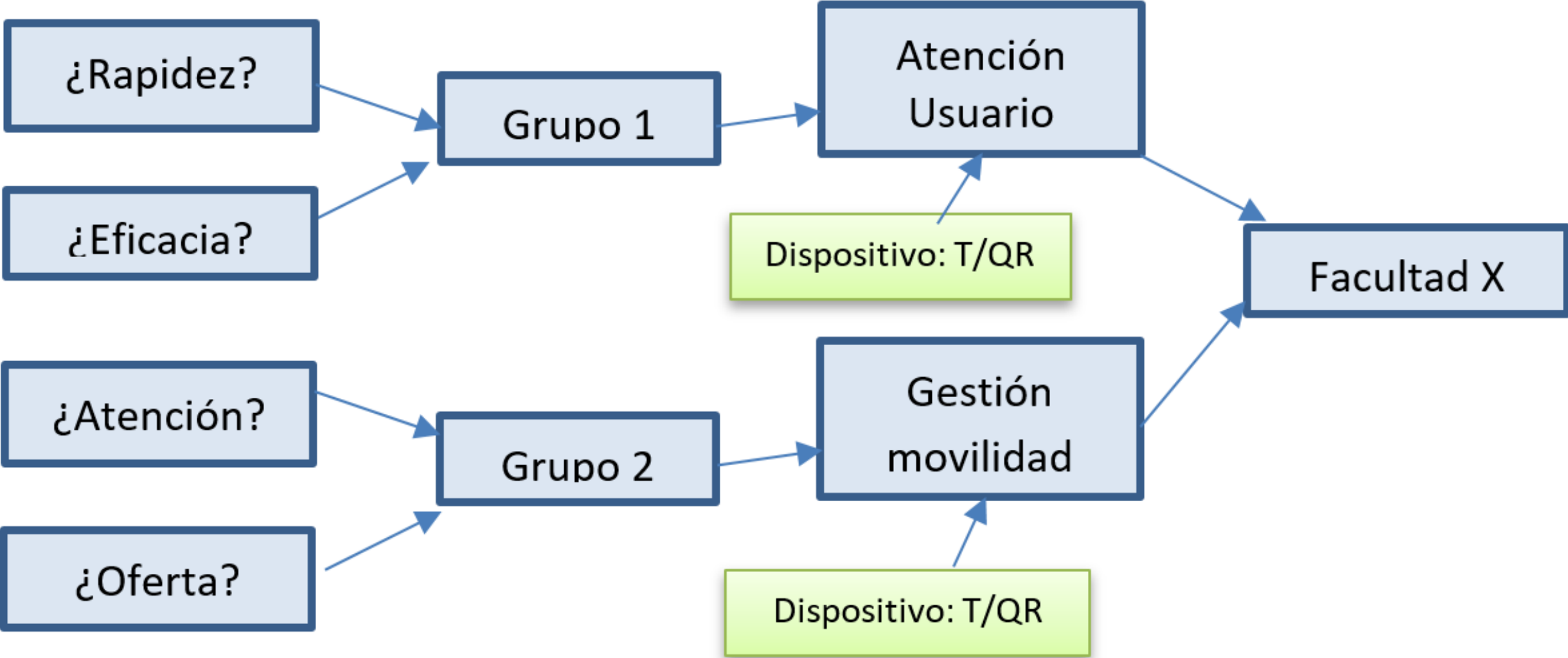
- **91** de servicios prestados en conserjerías y secretarías de **Centros**.
- **137** asociados a la valoración de los **Departamentos**
- **113** asociados a los **Laboratorios** de la UGR.
- **16** asociados a **Institutos Universitarios** de Investigación.
- **6 actividades específicas** desarrolladas en **centros y títulos**: Jornadas de Calidad, conferencias, talleres... **IMPLANTA**
- **66** asociados a servicios prestados por **Unidades Administrativas** (Comedores, Servicio de deportes,...)












¿Cómo? Realización de 1 sola pregunta, respuesta por caritas y valoración cualitativa



PREGUNTAS	GRUPOS DE PREGUNTAS	SERVICIOS	ÁREAS
-----------	---------------------	-----------	-------



- Inicio 
- Preguntas 
- Grupos 
- Áreas 
- Servicios 
- Dispositivos 
- Valoraciones 
- Informes 
- Usuarios 

Resumen inicial

Preguntas visualizadas

7183



Preguntas respondidas

15748



Estado de las pantallas

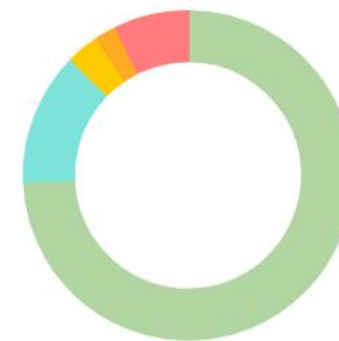
Pantalla	Última conexión
Jornadas Calidad UGR 20 de Marzo de 2024	2024-03-18 13:18:51
Actividades específicas_Facultad de Ciencias de la Salud.	2024-03-14


Estadísticas Generales

Total: **15748**

Media: **4.45**

Desviación: **1.14**



 Me encanta	11711
 Me gusta	2066
 Conforme	503
 Decepción	340
 No me gusta	1128

Versátil: Accesible mediante QR presencial, enlace web o en el pie de firma del correo electrónico.

empleo | UGR | EL CENTRO | PRÁCTICAS | ORIENTACIÓN | EMPLEO | CONVOCATORIAS | NOTICIAS | SUSCRIPCIONES

Prácticas Extracurriculares de Estudiantes
Prácticas Curriculares
Prácticas Internacionales

Extracurriculares
Encuesta de satisfacción Atención Usuarios/as Prácticas Extracurriculares

Curriculares
Encuesta de Satisfacción Atención Usuarios/as Prácticas Curriculares

Internacionales
Encuesta de Satisfacción Atención Usuarios/as Prácticas Internacionales



Permite visualizar en tiempo real y elaborar informes para la toma de decisiones a responsables.

- Inicio
- Preguntas
- Grupos
- Áreas
- Servicios
- Dispositivos
- Valoraciones
- Informes**
- Usuarios

Generación de informes

Formulario de generación de informes por Área:

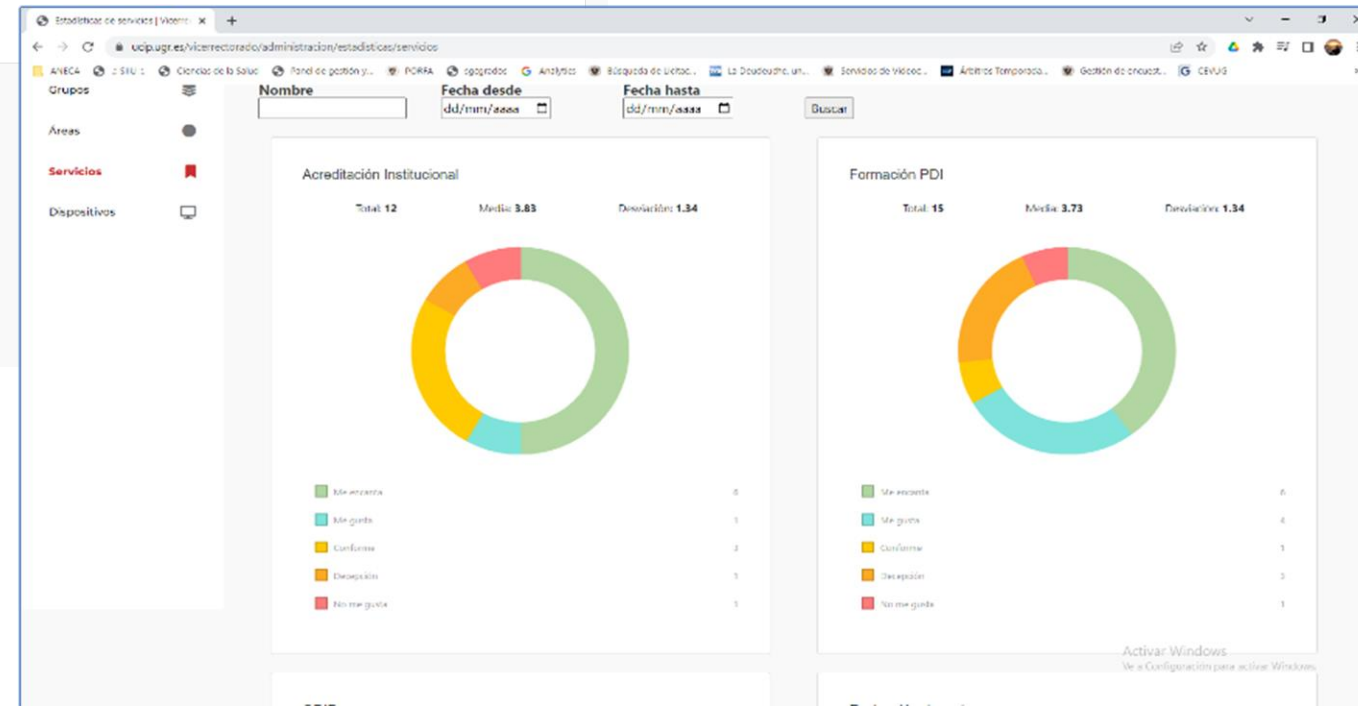
- Área:
- Fecha desde:
- Fecha hasta:
- Botón: **Generar informe del Área**

Formulario de generación de informes por Servicio:

- Área:
- Servicio:
- Fecha desde:
- Fecha hasta:
- Botón: **Generar informe del Servicio**

ONLINE

Roles a los responsables





INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ÁREA

UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN DOCENTE Y PROSPECTIVA

RECOGIDA DE DATOS: DEL 01/06/2023 - 31/12/2023

Fecha del Informe: 08/04/2024

Número de respuestas: 405

Media del Área: 4,55 (0,84)

Valor Medio del Servicio "UF24_01" (Calidad Evaluación Institucional Títulos): 4,57 (0,73)

Valor Medio del Servicio "UF24_02" (Calidad Evaluación Servicios): 4,40 (1,02)

Valor Medio del Servicio "UF24_03" (Innovación docente. Plan Academia UGR): 4,60 (0,49)

Valor Medio del Servicio "UF24_04" (AFTD_FEDO. Plan Academia UGR): 4,24 (1,00)

Valor Medio del Servicio "UF24_05" (Acciones Formativas. Plan Academia UGR): 4,83 (0,37)

Valor Medio del Servicio "UF24_07" (Calidad Certificados Evaluación docente): 4,68 (0,58)

Valor Medio de los Servicios de la UGR: 4,47 (1,11)

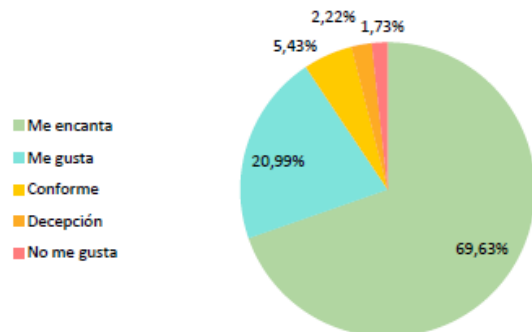


Tabla de Frecuencias

Valoración	Nº de respuestas	%
Me encanta	282	69,63%
Me gusta	85	20,99%
Conforme	22	5,43%
Decepción	9	2,22%
No me gusta	7	1,73%
TOTAL	405	100,00%



VALORACIONES CUALITATIVAS DEL ÁREA:

UF24_01 (Calidad Evaluación Institucional Títulos)

- Gran profesionalidad, dedicación y atención
- El servicio que se presta es excelente. La atención y la diligencia del personal, magnífica.
- Respuesta rápida y muy completa
- He tenido una experiencia satisfactoria con el servicio. Especial mención a Lidia Rivera que me ha ayudado en varias ocasiones siempre mostrándose amable y atenta.
- Estoy muy satisfecho de la rapidez, cordialidad y eficacia de mis consultas.
- Receptividad, agilidad y efectividad.
- La calidad del servicio y la atención del personal facilitan y permiten el desarrollo de los procedimientos. Destacar además el acompañamiento de la UCIP en las renovaciones, acreditaciones y resto de tramites
- Asesoría constanteTrato correctoProfesionalidad
- Eficacia y rapidez en la gestión
- Excelente asesoramiento y ayuda en todas las cuestiones relacionadas con la gestión y seguimiento del Programa de Doctorado en Lenguas, Textos y Contextos.
- Siempre se me ha atendido con rapidez y profesionalidad
- Me informaron correctamente durante el proceso por medio de email
- La UCIP está formada por un grupo de personas altamente responsables, implicadas, innovadoras y muy trabajadoras, con ganas de hacer bien las cosas.
- Demasiadas tareas de calidad autodidactas que se han trasladado al coordinador del grado.
- En algunos aspectos tenemos que ser autodidactas. Hay demasiadas tareas de calidad que se han asignado al coordinador de grado
- Han resuelto mis dudas con eficacia siempre que las he planteado.
- Amabilidad y disponibilidad absoluta. Además, me concedieron un plazo extra para realizar las encuestas. Sólo puedo hablar cosas buenas de ellos y, en especial, de Lidia.
- Amabilidad y disponibilidad absoluta. Además, me concedieron un plazo extra para realizar las encuestas. Sólo puedo hablar cosas buenas de ellos y, en especial, de Lilia.
- Como coordinador de Grado, siempre he encontrado apoyo desde la unidad de calidad a todas las dudas y acciones que he ido realizando en relación con la calidad del grado que coordino, el trato siempre ha sido estupendo y muy eficaz, muchas gracias
- Todo correcto, acorde a lo esperable del servicio.
- Mi valoración sobre la UCIP es muy positiva, pues en todo momento han estado ayudado en lo que he ido necesitando para la evaluación de las titulaciones que han estado a mi cargo. Agradezco la labor de todo el personal que gestiona esta unidad.
- Todo satisfactorio según las necesidades y lo solicitado
- Mi insatisfacción con la falta de transparencia en la convocatoria del premio de excelencia docente.
- Hay que lograr que los estudiantes participen más en la encuestas.
- Personal siempre atento y dispuesto a resolver todas nuestras dudas.
- Demasiado retraso en contestar la dudas
- El certificado de docencia solicitado ha sido expedido rápidamente
- He conseguido resolver muy satisfactoriamente el motivo de mi visita a la Escuela Internacional de Posgrado.
- Profesionalidad y disponibilidad para atender cualquier duda o cuestión.
- He recibido una atención estupenda y muy profesional por parte de todos los integrantes de la Unidad con los que he tenido contacto.
- La implicación y ayuda son fundamentales para el avance satisfactorio del título.

🏠 / [Unidad calidad](#) / [Servicios](#) / SATISFACCION

Satisfacción con la gestión técnica y administrativa

Datos recogidos en el periodo comprendido entre el 02/06/2023 y el 22/03/2024 en relación a la satisfacción de las personas usuarias con la gestión ofrecida por las diferentes unidades administrativas de la Universidad de Granada (actualización mensual).

▼ Servicios y Unidades Administrativas

Satisfacción con la gestión de las distintas unidades administrativas

UNIDADES FUNCIONALES	Nº RESPUESTAS	MEDIA	DESVIACIÓN
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS CENTROS	42	4,76	0,69
ACTIVIDADES ESPECÍFICAS UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN DOCENTE Y PROSPECTIVA	15	4,67	0,49
ARCHIVO UNIVERSITARIO	3	5,00	0,00
ASISTENCIA ESTUDIANTIL	483	4,53	0,87

Conclusiones

AUMENTO DE PARTICIPACIÓN

Desde junio de 2023 (9 meses) se han obtenido 15.780 respuestas (4,5 veces más que la última encuesta anual: 3.500 respuestas).

USO DE LA APLICACIÓN

Se han creado 529 códigos QR que se han ido asignando a las diferentes unidades y servicios administrativos. Este proceso está en continua evolución, agregando nuevos QR a demanda.

Ayúdenos a mejorar, por favor valore su satisfacción
con esta intervención



https://ucip.ugr.es/vicerrectorado/administracion/preguntas/responder?pantalla_uuid=ae0317e8-e521-11ee-af8c-005056af5026