



**INFORME ANUAL SEGUIMIENTO
CARTA DE SERVICIOS
Administración del Edificio de
Veterinaria
2020**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN	
1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	5
2. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	10
3. PUNTOS DÉBILES, PUNTOS FUERTES Y PROPUESTAS DE MEJORA	10
ANEXOS	12

INTRODUCCIÓN

Un objetivo prioritario en las universidades españolas es fomentar la implantación de sistemas de calidad, poniendo especial énfasis en la transparencia y en la información al ciudadano, y facilitando la acreditación de las titulaciones.

Para ello, es necesaria la evaluación de la gestión y los servicios de las universidades. El objetivo de la evaluación es definir la trayectoria del servicio evaluado y las características más relevantes de su situación actual.

La Administración del Edificio de Veterinaria es la responsable de la gestión administrativa y económica de la Facultad de Veterinaria. Desde esta unidad se presta asesoramiento y apoyo a los estamentos del profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios del Campus de Veterinaria en su totalidad y ciudadanos que demanden información o realicen gestiones relacionadas con los estudios que se imparten en esta Facultad, así como garantizar el adecuado funcionamiento de sus instalaciones. Todo ello enmarcado en el sistema de garantía de calidad que facilita la mejora continua a través de las siguientes acciones:

- Analizar el compromiso de los dirigentes del servicio en la elaboración de una estrategia encaminada a definir la orientación y la cultura del Servicio.
- Describir y valorar la participación de los responsables en los procesos de evaluación, implantación y seguimiento de mejoras de calidad.
- Analizar la relación con los usuarios y su satisfacción.
- Realizar una valoración crítica: puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Unidad administrativa a la que pertenece:
Edificio de Veterinaria

Órgano responsable:
Administradora del Edificio de Veterinaria

Equipo de trabajo para la revisión de la Carta de Servicios:				
RESPONSABILIDAD	NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTO DE TRABAJO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Coordinador	M ^a Victoria Moreno Jiménez	Administradora	Maria.morenojimenez@ulpgc.es	1088
Secretaria	Rosa Delia Jiménez Gil	Administrativo base	Rosa.jimenez@ulpgc.es	1100
Miembro	Ana María Hernández Medina	Administrativo base	Ana.hernandez@ulpgc.es	4337
Miembro	Begoña Trinidad Beranger Mateos	Administrativo base	Begona.beranger@ulpgc.es	1101
Miembro	M ^a Luisa Santana Medina	Conserje	Maria.santanamedina@ulpgc.es	4333

Fecha de reunión de revisión:
28 - mayo - 2021

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN

1 CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 en el año 2020 esta administración se ha visto obligada a adaptarse a la nueva situación en muy poco tiempo, tales como el teletrabajo, instauración de Cita Previa, etc.

Compromiso nº 1: facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los períodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.

Indicador nº 1.- Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web. NO CUMPLE. Hay que adaptar la información e impresos a los nuevos procedimientos.

Indicador nº 5. Informe sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos. NO CUMPLE. Se recabaron 76 encuestas, el mínimo recomendable son 100 encuestas.

Se detecta un punto débil en relación al Indicador nº 1. Aunque con la instauración de la Sede Electrónica están a disposición de los usuarios todos los diferentes modelos y una solicitud genérica para tramitar cualquier asunto que no esté recogido en dicha Sede. Una Resolución del Rector obliga a usar la Sede Electrónica como medio de presentación de documentación. Hay que adaptar los impresos e información de la página web a los nuevos procedimientos. En la página web de la Administración del Edificio se usa principalmente para la documentación que sólo afecta a la titulación de Veterinaria para el resto de procedimientos se usa la Sede Electrónica de la ULPGC.

Se detecta un punto débil en relación al indicador nº 5. Con respecto a la cantidad de encuestas de estudio de satisfacción recopiladas en el año 2020 el número fue inferior a 100 por lo que se debe aumentar el número de las mismas para disminuir el margen de error.

Con relación al contenido general del compromiso, en un primer momento de confinamiento la comunicación con los usuarios se realizó mediante correo electrónico y teléfono ya que se prepararon portátiles propios del personal de la administración de Veterinaria y desde casa se atendían las llamadas realizadas a los números de la administración al tener pasados los mismos a nuestros móviles particulares desde los cuales también hacíamos las llamadas necesarias a los usuarios. Una vez levantado el confinamiento se hicieron turnos para la atención presencial, se instauró la Cita Previa para evitar tiempos de espera de los usuarios y mejorar la organización interna, lo que ha dado un gran resultado.

Compromiso nº 2: *fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico)*

Indicador nº 1.- Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web. VALOR: NO CUMPLE. Hay que adaptar la información e impresos a los nuevos procedimientos.

Indicador nº 5. Informe sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos. VALOR: NO CUMPLE. Se recabaron 76 encuestas, el mínimo recomendable son 100 encuestas.

Se detecta un punto débil en relación al Indicador nº 1. Aunque con la instauración de la Sede Electrónica están a disposición de los usuarios todos los diferentes modelos y una solicitud genérica para tramitar cualquier asunto que no esté recogido en dicha Sede. Una Resolución del Rector obliga a usar la Sede Electrónica como medio de presentación de documentación. Hay que adaptar los impresos e información de la página web a los nuevos procedimientos. En la página web de la Administración del Edificio se usa principalmente para la documentación que sólo afecta a la titulación de Veterinaria para el resto de procedimientos se usa la Sede Electrónica de la ULPGC.

Se detecta un punto débil en relación al indicador nº 5. Con respecto a la cantidad de encuestas de estudio de satisfacción recopiladas en el año 2020 el número fue inferior a 100 por lo que se debe aumentar el número de las mismas para disminuir el margen de error.

En relación al contenido general del compromiso se realiza una atención personalizada vía correo electrónico, telefónica, Geiser y Sede Electrónica de la ULPGC. Están totalmente implantados el Certificado Digital y el Portafirmas a pesar de los problemas de funcionamiento que han ocasionado el bloqueo del trabajo propio de la administración en una época tan delicada como son los meses de máxima carga laboral en la parte académica.

Compromiso nº 3: *agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones sin necesidad de pasar por la administración, para su solicitud ni para la recogida, vía correo electrónico, entregándose en formato digital.*

Indicador nº 1.- Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web. VALOR: NO CUMPLE. Hay que adaptar la información e impresos a los nuevos procedimientos.

Indicador nº 2.- Porcentaje de certificaciones entregadas online. VALOR: CUMPLE. De un total de 53 certificaciones se han entregado por la Sede Electrónica 21, por el correo electrónico con firma digital 29 debido a los problemas con la Sede Electrónica y 3 en persona ya que necesitaban la firma con rúbrica.

Indicador nº 5. Informe sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos. VALOR: NO CUMPLE. Se recabaron 76 encuestas, el mínimo recomendable son 100 encuestas.

Se detecta un punto débil en relación al Indicador nº 1. Aunque con la instauración de la Sede Electrónica están a disposición de los usuarios todos los diferentes modelos y una solicitud genérica para tramitar cualquier asunto que no esté recogido en dicha Sede. Una Resolución del Rector obliga a usar la Sede Electrónica como medio de presentación de documentación. Hay que adaptar los impresos e información de la página web a los nuevos procedimientos. En la página web de la Administración del Edificio se usa principalmente para la documentación que sólo afecta a la titulación de Veterinaria para el resto de procedimientos se usa la Sede Electrónica de la ULPGC.

Se detecta un punto débil en relación al indicador nº 5. Con respecto a la cantidad de encuestas de estudio de satisfacción recopiladas en el año 2020 el número fue inferior a 100 por lo que se debe aumentar el número de las mismas para disminuir el margen de error.

Con relación al contenido general del compromiso indicar que al haberse instaurado el uso del Certificado Digital ha disminuido considerablemente el volumen de certificaciones tramitadas desde esta Administración.

Compromiso nº 4: *La gestión de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.*

Indicador nº 3. Porcentaje de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones gestionadas en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de solicitud. VALOR: CUMPLE.

La confirmación de reserva de espacio se realiza a través del correo en el mismo día o en un plazo no superior a 2 días. De un total de 29 solicitudes de reserva de espacios el 100% han sido gestionadas en plazo.

Respecto a la solicitud de acceso a las instalaciones se les solicita a las diferentes unidades de Veterinaria un listado de todas aquellas personas que necesitan acceder a las instalaciones. En la administración se elabora un documento, con toda la información necesaria, que se pasa al Servicio de Seguridad para que estén informados.

Compromiso nº 5: *Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios prestados por empresas externas.*

Indicador nº 5. Informe sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos. VALOR: NO CUMPLE. Se recabaron 76 encuestas, el mínimo recomendable son 100 encuestas.

Se detecta un punto débil en relación al indicador nº 5. Con respecto a la cantidad de encuestas de estudio de satisfacción recopiladas en el año 2020 el número fue inferior a 100 por lo que se debe aumentar el número de las mismas para disminuir el margen de error.

Compromiso nº 6: *Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).*

Indicador nº 4.- Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión de la Unidad. VALOR: CUMPLE. Las reuniones que se han celebrado se desglosan de la siguiente manera:

Reuniones de la Junta de Facultad (7):

La Junta de Facultad a lo largo del año 2020 se ha reunido 1 vez en sesión ordinaria y 6 veces en sesión extraordinaria.

En estas sesiones se aprueban: Adendas de los proyectos docentes de asignaturas de primer semestre del curso académico 2019/2020, la suspensión de todas las actividades presenciales, debido a la situación de

emergencia sanitaria por el COVID-19, Informe Anual de Resultados del Centro del curso anterior 2018/2019, Informe de Objetivos Específicos de Calidad del curso 2019/2020.

Reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad (2):

A lo largo de este período, la Comisión de Garantía de Calidad se ha reunido dos veces. Se han tratado temas específicos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro como son: Aprobación del informe de Resultados de los Objetivos Específicos de Calidad del curso 2018/2019. Política y Objetivos Generales de Calidad del Centro, Objetivos Específicos de Calidad curso 2019/2020.

Reunión con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (4):

En el año 2020 se celebró una reunión para tratar la dinámica de trabajo de equipo en la conserjería de Veterinaria con el objetivo de mejorar el clima laboral en la misma. También hubo varias reuniones de coordinación del COVID-19.

Reuniones internas de la Administración y Conserjería del Edificio (10):

Como impulso de la mejora de la calidad del servicio que prestamos, se han realizado reuniones de trabajo (algunas por Teams) a lo largo del año en las que se tratan diversos aspectos relacionados con la gestión académica, económica, y del edificio, así como de revisión y actualización de distintos protocolos (reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, préstamos de uniformes a los estudiantes, organización de las tareas internas y reparto de las mismas, coordinación con la conserjería, etc.), con la finalidad de la mejora de la calidad de los servicios prestados y hacer un seguimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios. Se tratan así mismo cuestiones relacionadas con el Sistema de Garantía de Calidad de la Administración y el Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios, su revisión y cumplimiento de los compromisos asumidos.

Reuniones internas de Administradores de Edificio (1):

- 07 de mayo de 2020.

2 ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el año 2020 no se han presentado quejas, sugerencias y felicitaciones.

3 PUNTOS DÉBILES, PUNTOS FUERTES Y PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS DÉBILES

1. Con relación al compromiso nº 1 y nº 2, no se ha adaptado la página Web a los nuevos procedimientos que se han modificado debido al COVID-19 y presenta información e impresos obsoletos. Se debe mejorar la distribución de la información consiguiendo que sea más clara e intuitiva para los usuarios.

2. Debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 no ha sido posible recopilar las encuestas suficientes para un estudio adecuado.

3. Por otra parte, en el Campus de Veterinaria están ubicadas la Facultad de Veterinaria y varios Servicios de Investigación lo que dificulta en algunos casos la identificación de la Administración Gestora.

PUNTOS FUERTES

1. Se ha instaurado al 100% el uso de la Sede Electrónica.

2. Se ha implantado la Cita Previa para mejorar la atención presencial a los usuarios y la aplicación de Actas TFT en relación a la gestión académica.

3. Se ha iniciado el proceso de Teletrabajo, se ha conseguido con un 100% de éxito.



PROPUESTAS DE MEJORA

1. Revisar y modificar la página web de la Administración para su actualización y adaptación.
2. Con respecto a la cantidad de encuestas de estudio de satisfacción recopiladas en el año 2020 el número fue inferior a 100 por lo que se debe aumentar el número de las mismas para disminuir el margen de error.

MEJORAS REALIZADAS EN RELACIÓN AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2018

1. Se ha instaurado al 100% el uso del Portafirmas y del Certificado Digital.
2. Se han mejorado las comunicaciones con los encargados de los distintos Servicios e Instalaciones y las Empresas Externas ya sea mediante correo electrónico o llamada telefónica estando la administradora como punto común entre todas las partes.

ANEXOS

Anexo I. Tabla de indicadores

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS		
Descripción indicador	Valor referido al año 2018	Valor referido al año 2020
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	80% No actualizados	Hay que adaptar la información e impresos a los nuevos procedimientos y actualizarlos.
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el plazo determinado en los compromisos.	42,11%	99%
3. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de espacios y dependencias entregados en el plazo determinado en los compromisos.	93,23%	100%
4. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	18	24
5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Resultados de satisfacción unidades 2018 Adm_Ed_Veterinaria 2018 Vicerrectorado de Calidad	Resultados de satisfacción unidades 2020 Vicerrectorado de Calidad



6. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Emitido con fecha 28/06/2019	Emitido con fecha 28/05/2021
---	---------------------------------	---------------------------------

Anexo II. Tabla de compromisos

TABLA DE COMPROMISOS
Compromiso asumido (Redactar los compromisos de cada administración)
1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los períodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.
2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico).
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones sin necesidad de pasar por la Administración, para su solicitud ni para la recogida, vía correo electrónico, entregándose en formato digital.
4. La gestión de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
5. Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios prestados por empresas externas.
6. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).

Anexo III. Memoria de actividades

Debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 en el año 2020 no fue posible realizar la “Jornada de Puertas Abiertas” dirigida a futuros estudiantes, orientadores y profesores, las charlas, los seminarios, las exposiciones, etc. que habitualmente se realizaban en este Centro.

La “Jornada de Bienvenida” dirigida a estudiantes de primer curso y movilidad tuvo lugar el 10 de septiembre de 2020 y se realizó de acuerdo con las medidas de seguridad indicadas por el Servicio Canario de Salud.

Participación en órganos de representación:

- Junta de Centro de la Facultad de Veterinaria.
- Reuniones con el Equipo de Gobierno de la Facultad de Veterinaria.
- Reuniones con el PAS del Edificio para la planificación y organización de:
 - Los servicios académicos, administrativos y económicos del Edificio de Veterinaria.
 - Los servicios de mantenimiento del Edificio y del Campus de Veterinaria.
- Reuniones con la Gerencia, Vicerrectorados, Administradores de otros Edificios, SOI, etc.

La gestión administrativa de toda la actividad académica se gestiona siguiendo las instrucciones de los órganos colegiados y unipersonales de la ULPGC, así como de los órganos competentes de la CCAA Canaria y del Estado de acuerdo a la normativa y reglamentos emanados de los mismos. El personal de administración comunica a los miembros de la comunidad universitaria y usuarios externos, mediante correo electrónico, toda la información de interés o solicitada por los mismos. Asimismo, dan apoyo a los docentes y estudiantado en las gestiones que deben realizar y no tienen adquiridas las competencias necesarias para ello (certificado electrónico, actas, etc.).

Anexo IV. Recursos materiales

La Administración de Veterinaria es la encargada de la gestión presupuestaria de las partidas asignadas tanto a la Facultad de Veterinaria (UGA 185 y UGA 185.01) como al Edificio de Veterinaria (UGA 355), dos unidades administrativas con presupuesto propio, ambos con la finalidad de afrontar los gastos relacionados con el normal desarrollo de las actividades académicas en el Centro Docente denominado “Facultad de Veterinaria”, así como de aquellas partidas presupuestarias asignadas en su gestión por la Gerencia como son 11.000,40€ para el Transporte de alumnos entre el Campus y la parada de autobús, 7.500,00€ (40%) para el Transporte de alumnos a las instalaciones externas donde realizan las prácticas del Grado y 2.750,00€ ingresados a la Facultad desde el Servicio Canario de Salud por el material que se prestó para afrontar la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

La Administración para la elaboración de los distintos Informes Anuales de la Facultad de Veterinaria, colabora proporcionando información de Estados de cuentas trimestrales del presupuesto de la Facultad y resumen de Gasto Económico demandados por el Equipo Decanal.

El presupuesto de la Administración va dirigido en su mayor parte al sostenimiento y mejora de las instalaciones en sí mismas y a sufragar los gastos necesarios de los servicios que prestamos a la comunidad universitaria, el presupuesto de la Facultad está más enfocado en su gestión a los gastos propios de la actividad académica, y a los recursos necesarios para el normal desempeño de la docencia de las titulaciones que en ella se imparten.

A continuación, se indican las inversiones correspondientes al ejercicio económico 2020 gestionadas a cada unidad de gasto.

RECURSOS MATERIALES	
EDIFICIO DE VETERINARIA 2020	
3 Mamparas - COVID 19	334,00€
1 Mampara con ruedas - COVID-19	213,47€
2 soportes articulados para monitor	172,04€
1 monitor	106.87,00€
1 CPU	655,00€
2 Portátiles	1.298,00€
Arreglo ascensor módulo 6	1.569,16€
2 Cerraduras de proximidad	853,86€
4 Persianas: módulo 4 y administración	587,26€
1 Ventilador de pie	30,17€
1 Escalera de aluminio para conserjería	29,43€
1 Disco duro externo	53,00€
2 Kit teclado-ratón	104,00€



RECURSOS MATERIALES	
FACULTAD DE VETERINARIA 2020	
1 Proyector para un aula	654,34€
1 Objetivo microscopio Laboratorio de la Facultad	201,16
3 Mamparas para los Vicedecanatos	300,46€
1 CPU para el Vicedecanato	704,63€
2 Deshumificadores	317,79€
3 Cámaras videoconferencia aulas	1.497,02€
10 portátiles aulas espejo	4.300,00€
8 portátiles aulas espejo	3.440,00€
1 Escudo electrónico XS4	426,93€

Anexo IV. Encuestas de satisfacción

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA (AÑO 2020)	
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE VERERINARIA	
POBLACIÓN GENERAL (N)	Infinita
MUESTRA GENERAL (n)	76
NIVEL DE HETEROGENEIDAD	50
MARGEN DE ERROR	11.24
NIVEL DE CONFIANZA	95

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN MUESTRA TOTAL(ALUMNOS,PDI,PAS,OTROS) (AÑO 2020)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE VETERINARIA			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	76	3,97	1,356
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	76	4,12	1,243
3. El personal demuestra competencia profesional.	75	3,87	1,408
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	75	3,99	1,428
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	73	3,86	1,475
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	72	3,81	1,274
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	75	3,91	1,416
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	64	3,69	1,457
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	69	3,65	1,348
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	70	3,90	1,342
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	74	3,93	1,398

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO (AÑO 2020)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE VETERINARIA			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	33	3,15	1,482
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	33	3,48	1,417
3. El personal demuestra competencia profesional.	33	3,03	1,510
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	33	3,09	1,528
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	31	3,03	1,622
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	31	3,32	1,447
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	32	3,09	1,634
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	28	2,93	1,585
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	30	2,97	1,402
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	30	3,33	1,516
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	32	3,22	1,560

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PDI (AÑO 2020)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE VETERINARIA			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	36	4,78	,485
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	36	4,78	,485
3. El personal demuestra competencia profesional.	35	4,71	,519
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	35	4,86	,430
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	35	4,71	,572
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	34	4,29	,799
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	36	4,69	,525
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	29	4,52	,688
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	32	4,41	,665
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	33	4,58	,663
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	35	4,71	,519

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PAS (AÑO 2020)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE VETERINARIA			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	7	3,71	1,496
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	7	3,71	1,496
3. El personal demuestra competencia profesional.	7	3,57	1,618
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	7	3,86	1,676
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	7	3,29	1,704
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	7	3,57	1,618
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	7	3,57	1,397
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	7	3,29	1,604
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	7	3,14	1,773
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	7	3,14	1,574
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	7	3,29	1,704