

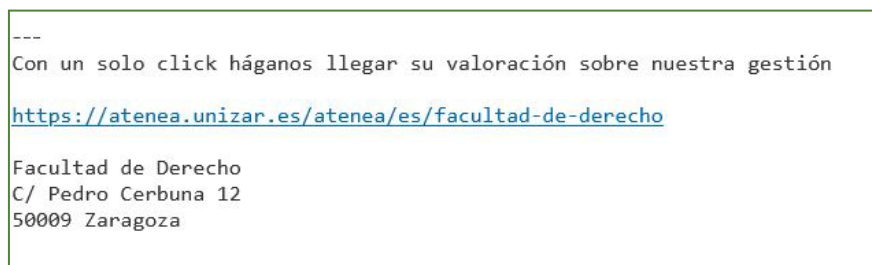
Encuesta de satisfacción acerca de la información ofrecida a los usuarios a través del correo institucional de la Secretaría de la Facultad

Uno de los compromisos permanentes de calidad de la Facultad es el de ofrecer respuestas ágiles, serias y eficaces a sus usuarios. Para ello, se han establecido varios canales de comunicación entre los que se encuentra el correo electrónico.

Los usuarios internos o externos de los servicios de la Facultad, tienen a su disposición un correo electrónico, que se gestiona desde la Secretaría del centro (derez@unizar.es), a través del cual pueden solicitar información y plantear cualquier duda o consulta.

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación con las respuestas dadas desde la Secretaría del centro, se creó una encuesta a través de la cual pudiesen valorar este servicio.

La encuesta se elaboró a través de la aplicación Atenea (<https://encuestas.unizar.es/>), que permite la recogida, el tratamiento y el análisis de la información. Posteriormente, se puso a disposición de los usuarios a través de un enlace en el pie de firma del correo derez@unizar.es, de forma que al recibir la respuesta, el receptor pudiera de forma sencilla e intuitiva valorar el servicio recibido, tal y como se muestra en la siguiente imagen .

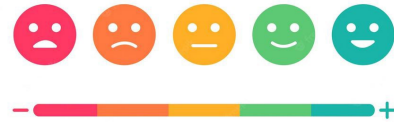


El sondeo se realizó del 30 de mayo al 28 de julio de 2022, periodo en el que por el alto número de procesos académicos y administrativos que afectan a diversos colectivos, se consideró que sería oportuno realizar la encuesta. En este periodo se recibieron en el correo anteriormente mencionado **232** mensajes con diferentes tipos de consultas.

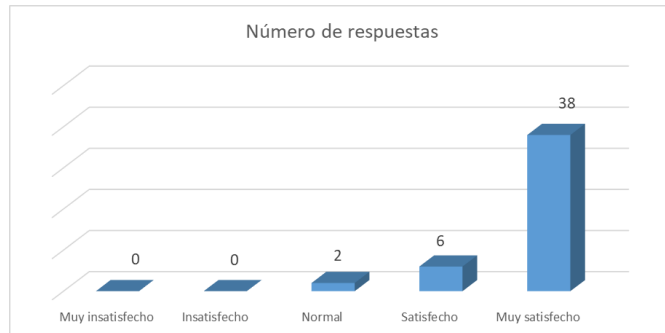
Al acceder a la encuesta los usuarios podían valorar el servicio prestado de 1 a 5 puntos, siendo:

1 Muy insatisfecho; 2 Insatisfecho; 3 Normal; 4 Satisfecho; 5 Muy satisfecho

El número de **respuestas** fue de **46**, lo cual representa un **19,8%** de participación.



En la imagen de la derecha, se observa como 38 de las 46 respuestas, esto es un **82%** de las mismas, valoraron el servicio prestado con **“muy satisfecho”** y ningún usuario lo calificó como insatisfactorio.



La **media de satisfacción** obtenida fue de **4,78 puntos sobre 5**, lo cual puede considerarse un excelente resultado.

De los datos obtenidos de la encuesta se desprende que la satisfacción de los usuarios con el servicio es más que notable; aunque el nivel de participación haya sido más bajo de lo esperado y hubiera sido deseable conseguir un mayor índice de participación.

Los resultados nos animan a seguir trabajando para **lograr la continuidad en los resultados** obtenidos respecto a la satisfacción, y **conseguir un aumento en la participación** de los usuarios en futuros sondeos.