



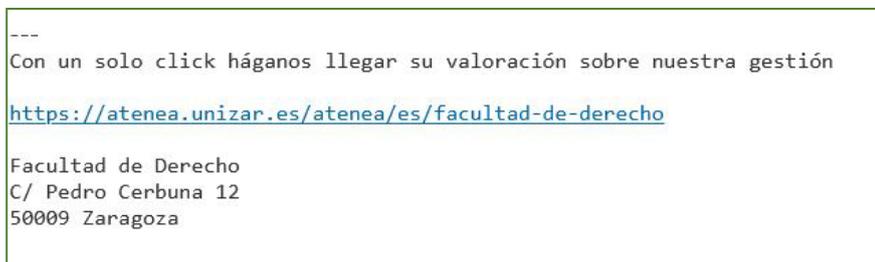
Encuesta de satisfacción acerca de la información ofrecida a los usuarios a través del correo institucional de la Secretaría de la Facultad

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.

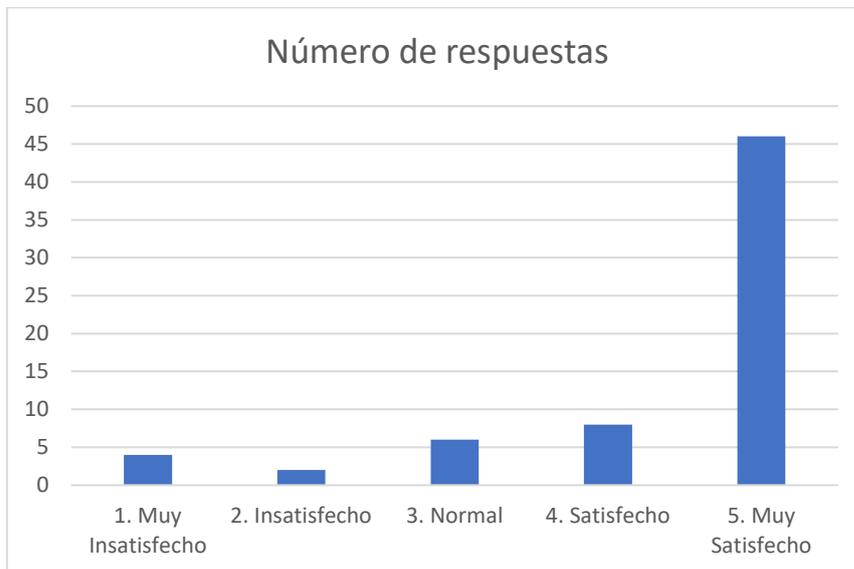


El sondeo se realizó del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, periodo en el que por el alto número de procesos académicos y administrativos que afectan a diversos colectivos, se consideró que sería oportuno realizar la encuesta. En este periodo se recibieron en el correo anteriormente mencionado mensajes 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 **66**.



En la imagen de arriba, se observa como 60 usuarios de las 66 respuestas, esto es un **91%** de las mismas, valoraron el servicio prestado con “**satisfechos**” y un **9%** lo calificaron como insatisfactorio.

La **media de satisfacción** obtenida fue de **4,36 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.