Servicio de Planificación y Evaluación

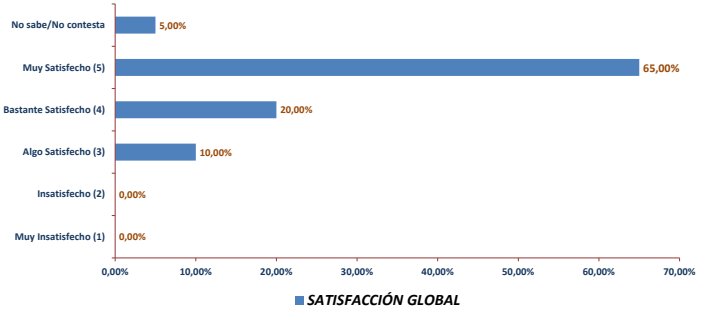
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

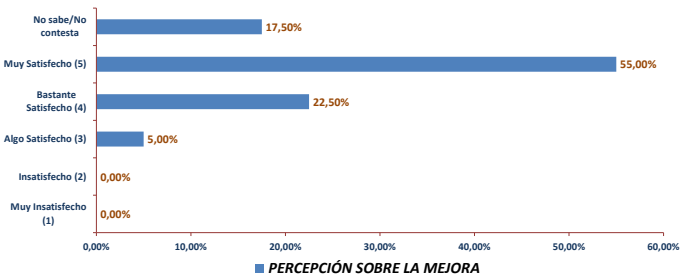
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la **gestión y apoyo técnico recibido para la edición, difusión e intercambio de publicaciones**? (Unidad de Publicaciones. Año 2019).

Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	**126**
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	**40**
PORCENTAJE DE RESPUESTA	**31,75%**

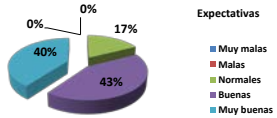
Datos extraídos el 13 de enero de 2020
Período:enero a diciembre de 2019

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	0	7	31	2	40	0,00%	0,00%	0,00%	17,50%	77,50%	5,00%	0,00%	100,00%	4,82	,39	5	5
2.El nivel de trato personalizado.	0	0	2	4	32	2	40	0,00%	0,00%	5,00%	10,00%	80,00%	5,00%	0,00%	100,00%	4,79	,53	5	5
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	0	2	6	30	2	40	0,00%	0,00%	5,00%	15,00%	75,00%	5,00%	0,00%	100,00%	4,74	,55	5	5
4.La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	0	1	1	9	27	2	40	0,00%	2,50%	2,50%	22,50%	67,50%	5,00%	2,63%	97,37%	4,63	,67	5	5
5. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites o la prestación del servicio. :	0	1	1	11	26	1	40	0,00%	2,50%	2,50%	27,50%	65,00%	2,50%	2,56%	97,44%	4,59	,68	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	2	9	22	7	40	0,00%	0,00%	5,00%	22,50%	55,00%	17,50%	0,00%	100,00%	4,61	,61	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	0	0	5	11	15	9	40	0,00%	0,00%	12,50%	27,50%	37,50%	22,50%	0,00%	100,00%	4,32	,75	4	5
TOTAL	**0**	**2**	**13**	**57**	**183**	**25**	**280**	**0,00%**	**0,71%**	**4,64%**	**20,36%**	**65,36%**	**8,93%**	**0,78%**	**99,22%**	**4,64**		**5**	
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
Global — 8. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	4	8	26	2	40	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	65,00%	5,00%	0,00%	100,00%	4,58	,68	5	5
Percepción sobre la mejora — 9. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	2	9	22	7	40	0,00%	0,00%	5,00%	22,50%	55,00%	17,50%	0,00%	100,00%	4,61	,61	5	5





Las expectativas con las que acudió a esta Unidad podría valorarlas como:		
Muy malas		0,00%
Malas		0,00%
Normales	7	17,50%
Buenas	17	42,50%
Muy buenas	16	40,00%
Total	40	



¿Es la primera vez que publica?		
Si	6	15,00%
No	34	85,00%
Total	40	

¿Es la primera vez que publica en esta editorial?		
Si	23	57,50%
No	17	42,50%
Total	40	

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

El grado de satisfacción por parte de la Universidad de Jaén siempre ha sido excelente, deseo los mayores éxitos a esa Universidad que es mi segunda casa y patria a la que he prestado los mejores servicios durante mi vida como profesor del CSIC en el Instituto Cajal y he recibido las mayores satisfacciones personales y profesionales que se pueden recibir en esta vida.
El trato con Andrés ha sido muy cercano y su esfuerzo para que todo saliera perfecto es muy de agradecer.. El trabajo de la imprenta muy bueno y abierto a mis intereses.

Estoy muy orgulloso y alegro de haber publicado con la Universidad de JAEN. Estoy colaborando con el grupo de Nematología durante más de 15 años, lo cual es un privilegio para mí y mis alumnos. Sin embargo, como autor de un libro, creo que si envía al menos 10 copias impresas a cada uno de los autores, sería muy valioso. Porque puedo hacer circular el libro con el nombre de UJAEN. En general, el trabajo realizado por la UJAEN y el procesamiento de la publicación es satisfactorio. Espero poder publicar más libros co
He participado en un volumen colectivo de altísima calidad e interés (salvo por lo que se refiere a nuestra contribución, que obviamente no puedo juzgar), perfectamente editado; el apoyo de los editores siempre ha sido excepcional, facilitando nuestro trabajo y evitando trámites innecesarios.
Los plazos de los evaluadores internos y externos deben estar definidos, aunque estos deben ser flexibles. Por ejemplo, darle a los evaluadores un plazo mínimo y uno máximo para emitir sus informes. Tal vez, el plazo mínimo debería ser 2 meses y el máximo 3 meses. Además, el Consejo Editorial también debe tener un plazo máximo para emitir su resolución. A mi juicio, la Editorial no debe sobrepasar el plazo máximo de 6 meses entre la fecha de solicitud de publicación y la fecha en la que el libro está editado e impreso
Magnífico equipo y muy profesionalUn abrazo de Juan Manuel
Magnificos profesionales que facilitan enormemente la labor de los autores.
No hay superencia. El servicio, que era bueno, ha mejorado. No abandonar esta linea de progreso en el futuro.
Trabajo puntual y preciso. Gran atención al detalle y eran paciencia para los autores tardios.
Trato amabilísimo de todo el equipo.Importantísima investigación sobre todo en lo referente al edificio abriendo nuevas perspectivas con figuras de primera linea mundial
Una universidad que se precie como tal tiene, entre sus señas de identidad, el prestigio de su editorial. La Universidad de Jaén debe poner todo su empeño en el desarrollo de una editorial de calidad y prestigiosa