

REVISIÓN DEL AÑO 2016

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Resultados Carta de Servicios

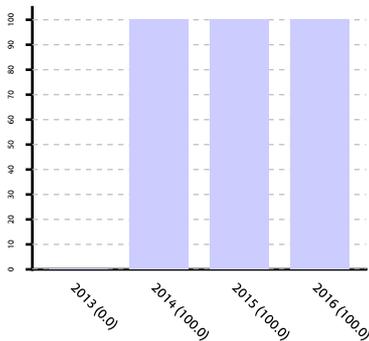
Fecha de Aprobación: 24/03/2017

REVISIÓN DEL AÑO 2016

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

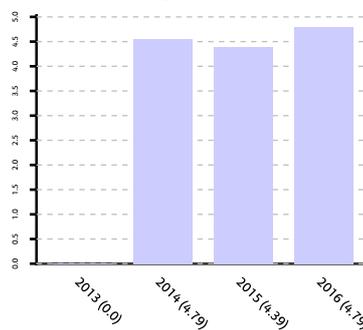
Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.



Obtener un grado de respuesta $\geq 90\%$ a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.

Hemos respondido a la totalidad de las quejas y sugerencias recibidas.

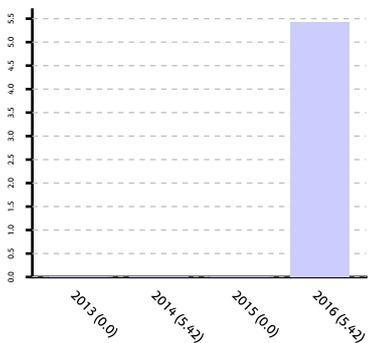
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



Obtener una media ≥ 3.5 en el grado de satisfacción con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

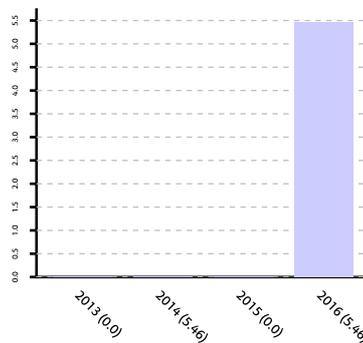
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de la información emitida por el Servicio



Obtener una media de ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la adecuación del tipo de información proporcionada con respecto a los objetivos a cumplir.

Hemos superado el objetivo previsto.

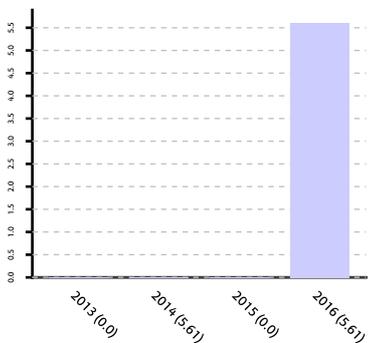
Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la rapidez de respuestas a consultas.

Hemos superado el objetivo previsto.

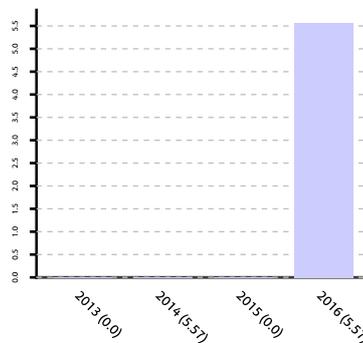
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.

Hemos superado el objetivo previsto.

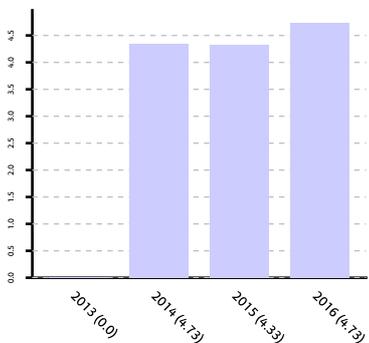
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas.



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la accesibilidad de las personas.

Hemos superado el objetivo previsto .

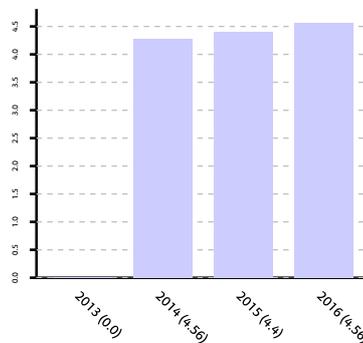
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas o los proyectos.



Obtener una media ≥ 4 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas .

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

Promedio de opinión sobre la satisfacción de la utilidad de los programas del KEIZ



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de los programas del KEIZ

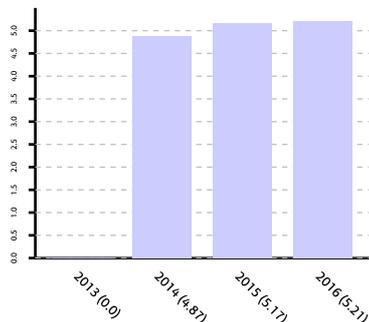
Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

REVISIÓN DEL AÑO 2016

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la formación recibida.

Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso de todas las actividades.
- Destacan con mayor valor los indicadores que hacen referencia a la satisfacción con el asesoramiento del Servicio y con la formación, ya que dichos indicadores han superado el valor 5 en una escala sobre 6.
- Hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior en todas las actividades.

Áreas de Mejoras

- Hemos redefinido un nuevo mapa de procesos para clarificar mejor nuestras actividades.
- Y pretendemos mejorar el sistema de encuestado a nuestros grupos de interés.