

## REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

## Resultados Carta de Servicios

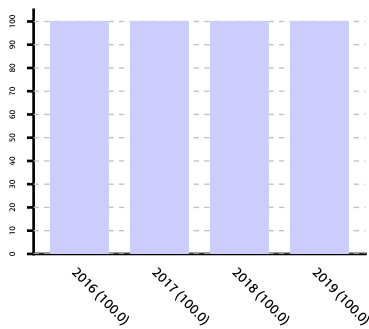
Fecha de Aprobación: 08/05/2020

# REVISIÓN DEL AÑO 2019

## SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

### Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

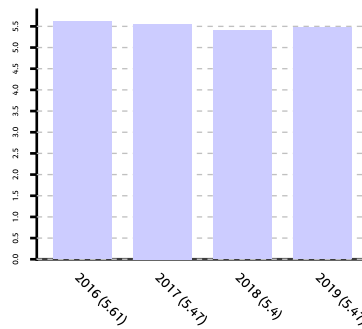
Grado de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.



**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.

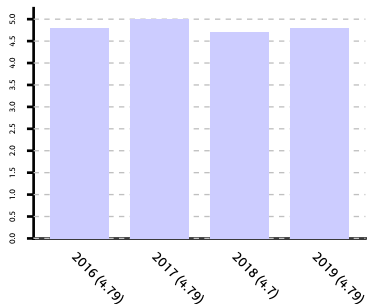
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.



**Obtener una media  $\geq 4,5$  sobre 6 en el grado de satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.**

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

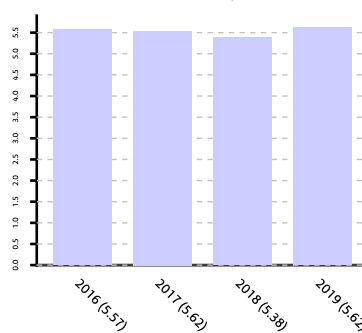
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



**Obtener una media  $\geq 4$  sobre 6 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.

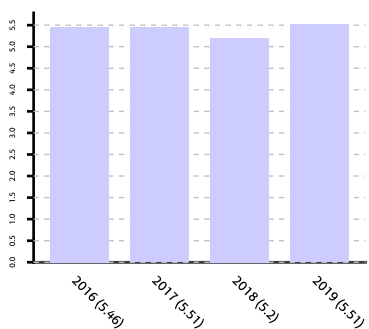
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la accesibilidad de las personas.



**Obtener una media  $\geq 4,5$  sobre 6 en el grado de satisfacción con la accesibilidad de las personas.**

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

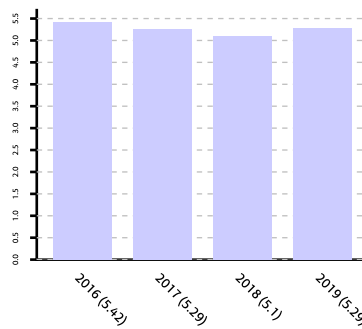
Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas.



**Obtener una media  $\geq 4,5$  sobre 6 en el grado de satisfacción con la rapidez de respuestas a consultas.**

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  $\geq 4,5$  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 y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

# REVISIÓN DEL AÑO 2019

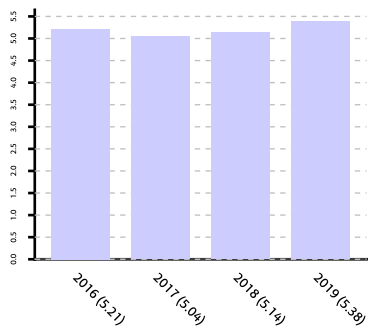
## SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

### Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

**Obtener una media de  $\geq 4,5$  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 y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior.

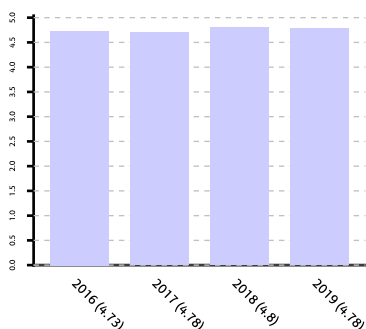
Promedio de opinión sobre la satisfacción de las personas con la formación recibida.



**Obtener una media  $\geq 4,5$  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.

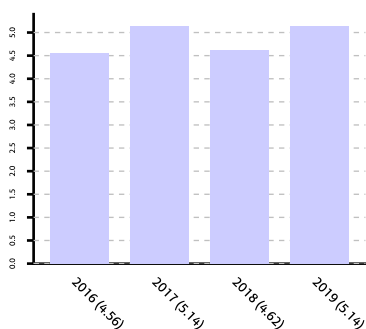
Promedio de opinión sobre la satisfacción con la utilidad de las herramientas.



**Obtener una media  $\geq 4$  sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas.**

Hemos superado el objetivo previsto.

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



**Obtener una media  $\geq 4$  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 2019

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural

### Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso de todas las actividades.
- El índice de satisfacción ha superado el valor 5 en una escala sobre 6 en la mayoría de las actividades.
- Mantenemos la trazabilidad del objetivo en todas las actividades.

### Áreas de Mejoras

- Mejorar el sistema de comunicación a nuestros grupos de interés.