

REVISIÓN DEL AÑO 2020

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

Resultados Carta de Servicios

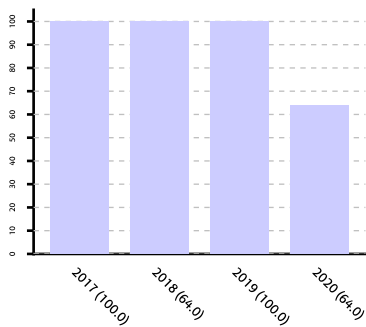
Fecha de Aprobación: 19/02/2021

REVISIÓN DEL AÑO 2020

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

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



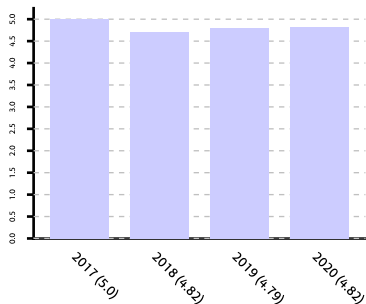
Obtener un grado de respuesta $\geq 90\%$ a sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las recibidas.

No hemos recibido ninguna queja relacionada con nuestro Servicio. Debido a la situación del COVID-19 hemos recibido muchas quejas de otros sectores que hemos tramitado directamente y otras las hemos derivado a otros servicios, y aunque vemos que no tienen que ver con el Servicio las contamos como no contestadas. Próximamente ajustaremos mejor el indicador.

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 mantenemos la tendencia.

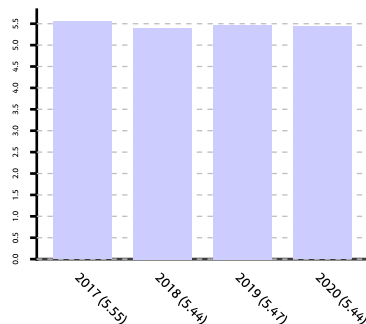
Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a la pertinencia de las mejoras implantadas.



Obtener una media ≥ 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.

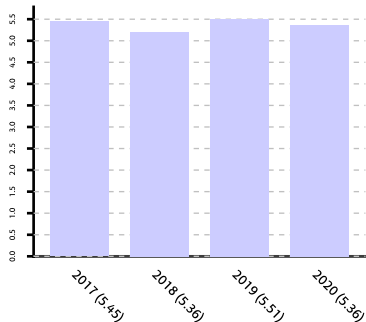
Promedio de opinión sobre la satisfacción con el dominio sobre las características de los programas.



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 mantenemos la tendencia.

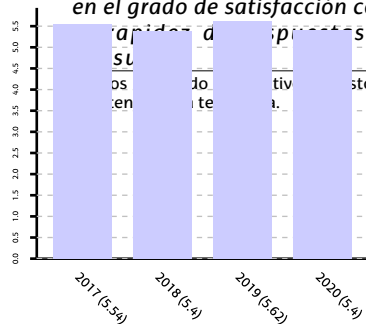
Promedio de opinión sobre la rapidez de respuestas a las consultas.



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 mantenemos la tendencia.

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 mantenemos la tendencia.

REVISIÓN DEL AÑO 2020

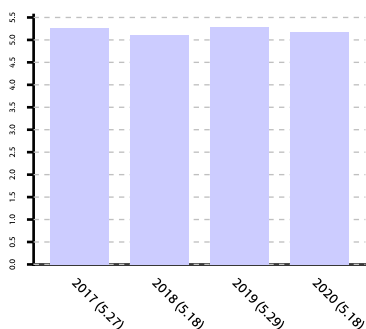
SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

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 mantenemos la tendencia.

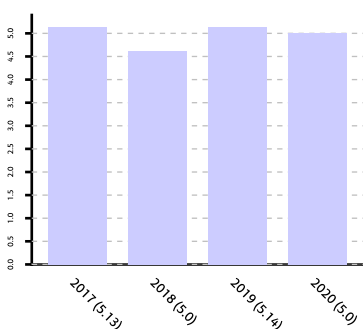
Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de las herramientas.
 Hemos superado el objetivo previsto y hemos mejorado la puntuación con respecto al año anterior

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



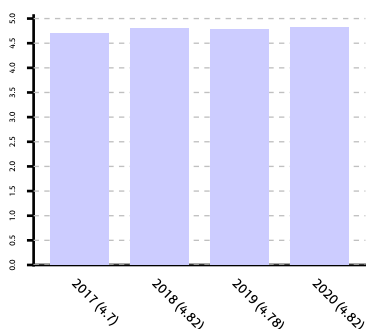
Obtener una media de $\geq 4,5$ sobre 6 en el grado de satisfacción con la adecuación del tipo de información proporcionada con respecto a los objetivos a cumplir.
 Hemos superado el objetivo previsto y mantenemos la tendencia.

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



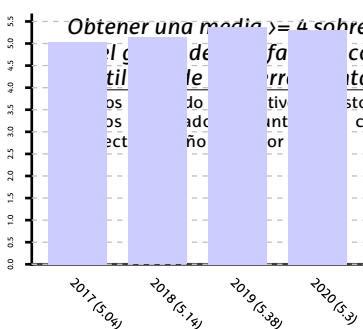
Obtener una media ≥ 4 sobre 6 en el grado de satisfacción con la utilidad de los programas del KEIZ.
 Hemos superado el objetivo previsto y mantenemos la tendencia.

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



Obtener una media ≥ 4 sobre 6 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 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 mantenemos la tendencia.

REVISIÓN DEL AÑO 2020

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Vicerrectorado de Grado e Innovación Educativa

Puntos Fuertes

- Se han alcanzado los valores propuestos en el compromiso en la mayoría de 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 la mayoría de las actividades.
- Se ha mejorado el sistema de comunicación con nuestros grupos de interés con la creación del espacio eGelapi.RRCI.

Áreas de Mejoras

Necesidad de reflexionar sobre la calidad de las sugerencias , quejas y reclamaciones recibidas por los canales habituales y la utilidad de las mismas.