

 Universidad Zaragoza 1542	SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Código: FIC-023-01	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2024	
	Anexo I. Formato de indicador	Página: 1 de 1	
		Revisión: 6	

Indicador	Número de colectivos identificados que responden las encuestas; porcentaje de participación y valoración de su satisfacción
Fórmula	Contabilizar
Periodo de cálculo	Curso académico
Sistema de seguimiento	Evolución
Formato	Hoja Excel integrada en libro indicadores del Procedimiento PRC-023
Responsable del indicador	Negociado de Calidad
Fuente de datos	Negociado de Calidad

SERVICIO DE CAFETERIA-COMEDOR																				
FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA	MARZO-2020				JUNIO-2022				JULIO-2023				JUNIO-2024				JUNIO-2025			
ITEMS VALORADOS	PDI	PAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA
Satisfacción General	7,73	7,44	6,65	7,27	8,88	8,61	9,11	8,87	9,50	9,40	9,41	9,44	9,34	9,00	9,08	9,14	9,19	9,05	9,55	9,26
Cumplimiento de horarios y precios	8,71	7,67	7,02	7,80	9,21	8,71	9,41	9,11	9,60	9,70	9,62	9,64	9,32	8,86	9,29	9,15	9,26	9,05	9,27	9,19
Cumplimiento afable y diligente	8,64	8,78	7,44	8,29	9,82	8,11	9,17	9,03	9,85	9,50	9,62	9,66	9,80	9,28	9,45	9,51	9,64	9,37	9,63	9,55
Comparación con los servicios anteriores	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	MEJOR	MEJOR	MEJOR	MEJOR	MEJOR	MEJOR	MEJOR	MEJOR	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL
Fecha de cumplimentación	1-jul.-20				23-sep.-22				15-oct.-23				14-oct.-24				15-sep.-25			

SERVICIO DE VENDING																				
FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA	MARZO-2020				JUNIO-2022				JULIO-2023				JUNIO-2024				JUNIO-2025			
ITEMS VALORADOS	PDI	PAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA
Satisfacción General	7,62	7,78	7,43	7,61	7,05	6,63	6,15	6,61	6,68	5,87	6,43	6,33	6,91	6,70	5,85	6,47	6,10	5,75	6,19	6,01
Grado de satisfacción general de los productos	7,46	8,11	7,02	7,53	7,00	6,80	6,27	6,69	7,44	6,12	7,04	6,87	6,60	6,27	6,45	6,44	6,50	5,75	6,37	6,21
Reposición de productos y reclamaciones	8,00	7,56	7,49	7,68	7,00	6,71	6,14	6,62	6,77	5,16	7,00	6,31	6,90	5,60	6,33	6,25	6,45	6,00	7,02	6,49
Comparación con los servicios anteriores	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	PEOR	PEOR	PEOR	PEOR	IGUAL	PEOR	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	IGUAL	PEOR	PEOR	IGUAL	IGUAL
Fecha de cumplimentación	1-jul.-20				23-sep.-22				15-oct.-23				14-oct.-24				15-sep.-25			

SERVICIO DE LIMPIEZA																				
FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA	MARZO-2020				JUNIO-2022				JULIO-2023				JUNIO-2024				JUNIO-2025			
ITEMS VALORADOS	PDI	PAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA	PDI	PTGAS	ESTUD.	MEDIA	ESTUD.	PTGAS	PDI	MEDIA
Estado de limpieza de las instalaciones	9,60	8,60	9,23	9,14	9,78	8,89	9,57	9,41	8,42	8,55	9,22	8,73	9,64	8,50	9,28	9,14	8,42	7,40	9,15	8,32
Tratamiento y limpieza de mobiliario y accesorios	9,53	8,20	9,14	8,96	9,56	8,40	9,00	8,99	8,75	8,00	8,94	8,56	9,66	7,80	8,87	8,78				
Suministro de material higiénico sanitario en baños	9,32	8,90	8,86	9,03	9,28	9,00	9,26	9,18	8,64	8,11	8,85	8,53	9,66	7,85	8,96	8,82	8,25	7,54	8,95	8,25
Calidad del servicio. Distribución medios personales y materiales	9,56	8,10	8,95	8,87	9,78	8,35	9,45	9,19	9,10	7,66	8,90	8,55	9,75	7,60	9,00	8,78	8,42	7,28	8,95	8,22
Frecuencia del servicio	9,67	8,50	9,18	9,12	9,78	8,35	9,45	9,19	9,10	7,66	8,90	8,55	9,75	7,60	9,00	8,78	8,42	7,28	8,95	8,22
Fecha de cumplimentación	1-jul.-20				23-sep.-22				15-oct.-23				14-oct.-24				15-sep.-25			

A partir de 2020 se separan colectivos PDI y PAS-PTGAS

En 2021 nos se realizaron encuestas

A partir de 2025 la valoración del ítem "Tratamiento y limpieza de mobiliario y accesorios" está incluida en "Estado de limpieza de las instalaciones"