



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2009

---

La encuesta de satisfacción de la UDAR se elaboró para evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la unidad. Además nos permite controlar el grado de cumplimiento de los compromisos reflejados en nuestra Carta de Servicios. Los resultados obtenidos en las encuestas conforman el indicador que mide y verifica la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Para conocer nuestro nivel de calidad se han incluido en la encuesta una serie de parámetros que están relacionados con los siguientes aspectos:

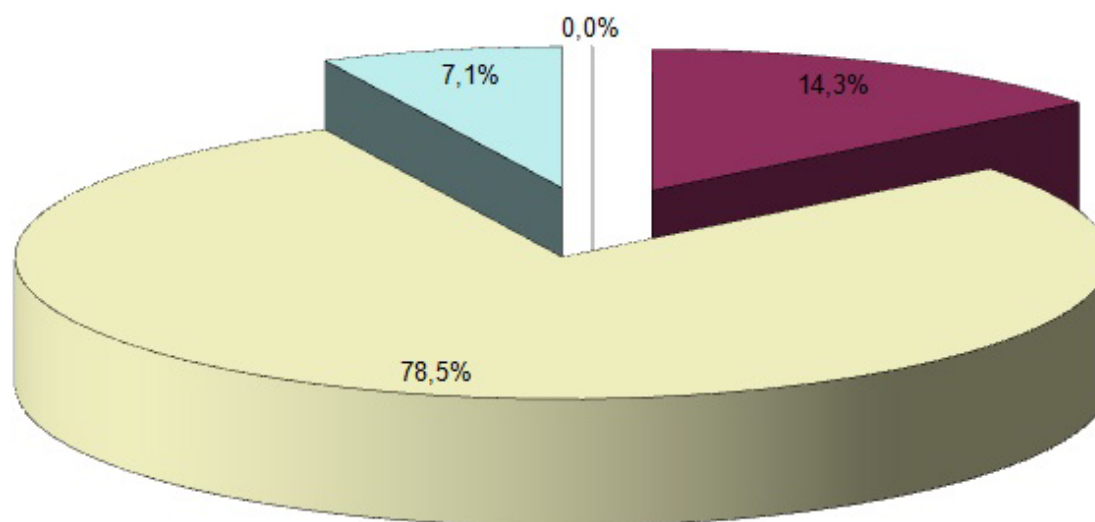
- Identificación del tipo de usuario que ha cumplimentado la encuesta
- Valoración de los elementos tangibles del servicio (ubicación, acceso, entorno, disponibilidad de medios, etc.)
- Opiniones de los usuarios sobre el funcionamiento de la unidad
- Conocer las demandas de nuestros usuarios en cuanto a posibles opciones de mejora

Durante todo el año 2009 se han recogido un total de 18 encuestas del total que se pusieron a disposición del público. A continuación se presentan los gráficos más representativos de los resultados obtenidos.

Elche, 11 de enero de 2010

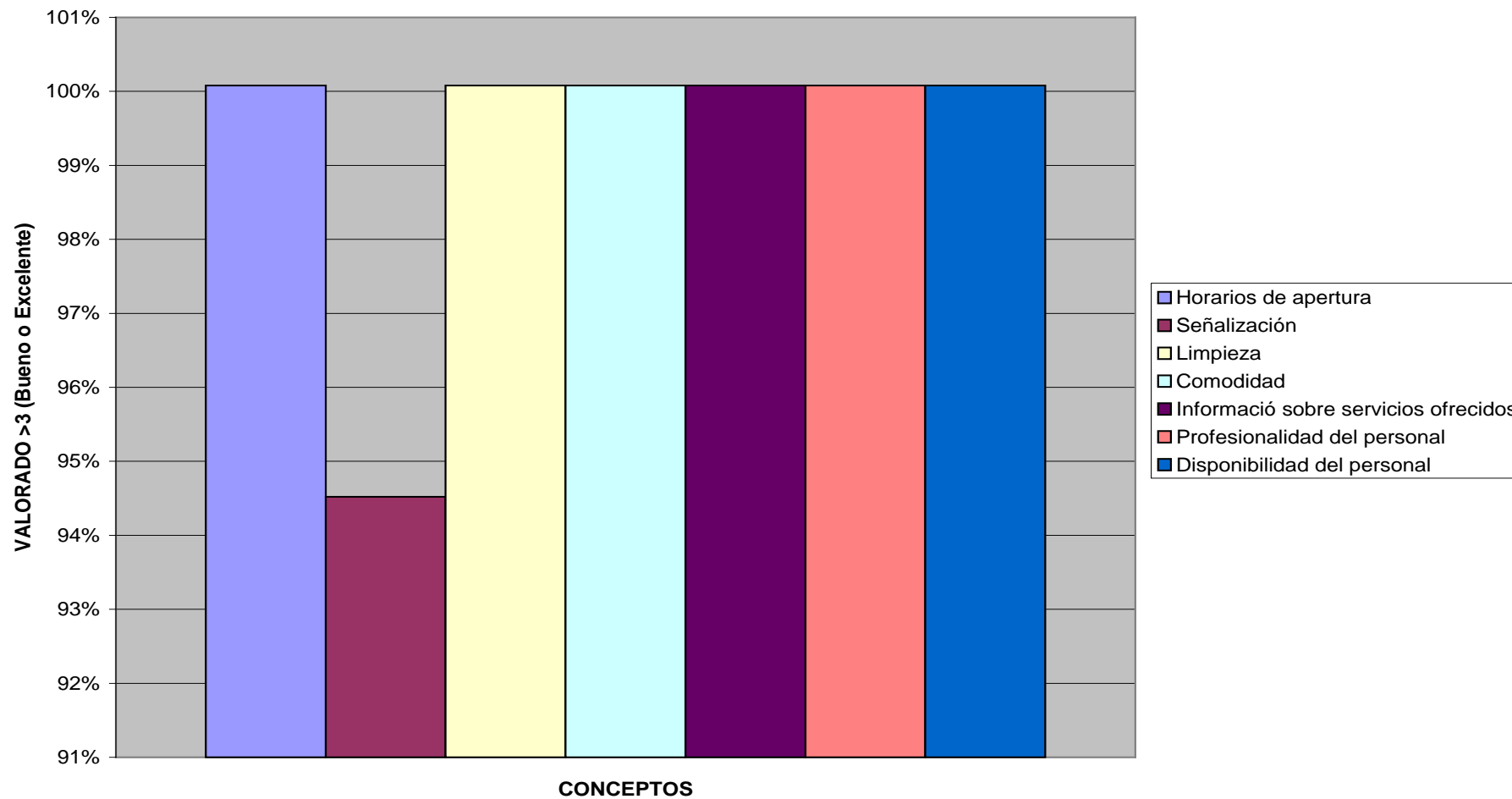
Fdo.: M<sup>a</sup> José Martínez Gómez  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN,  
ARCHIVO Y REGISTRO

## PREFERENCIAS EN ÁREAS DE MEJORA



- Ampliación del horario de atención al público
- Disposición de mayor información acerca de trámites y procedimientos
- Utilización de nuevas tecnologías para facilitar la presentación ante la UMH de escritos, solicitudes y comunicaciones
- Acceso a servicios de reprografía, teléfono, banco, internet, etc

**VALORACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE PARÁMETROS DE INFORMACION GENERAL**



### EVALUACIÓN DE SERVICIOS

