



Vicerrectorado para
el Campus de Huesca
Universidad Zaragoza

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS
PRESTADOS EN LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DEL
VICERRECTORADO PARA EL CAMPUS DE
HUESCA



La [Política de calidad de los servicios](#), aprobada por el Consejo de Gobierno, y el [Plan de calidad de los servicios](#) de la Universidad de Zaragoza, tienen como directrices la orientación al usuario, la medida de la **satisfacción con los servicios** prestados y la transparencia.

Del mismo modo, la [Carta de Servicios](#) de la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado para el Campus de Huesca recoge los servicios que se prestan en la Unidad, los derechos de los usuarios en su prestación y los compromisos de calidad adquiridos. Los usuarios podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos a través de la utilización de los **buzones de quejas y sugerencias** y la realización de **encuestas de satisfacción**.

La encuesta se elaboró a través de la aplicación *Atenea* (<https://encuestas.unizar.es>) que permite la recogida, el tratamiento y el análisis de la información. Al acceder a la encuesta: *Satisfacción con la atención recibida en Secretaría*; los usuarios pueden valorar el servicio prestado de 1 a 5 puntos, siendo: 1 Muy insatisfecho; 2 Insatisfecho; 3 Normal; 4 Satisfecho; 5 Muy satisfecho.

Respecto a la encuesta: *Satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas ofertados*, los usuarios deben valorar si los programas de actividades deportivas consiguen un NPS (NET PROMOTER SCORE) superior a 50. El Net Promoter Score (NPS) mide la lealtad y la satisfacción de los clientes preguntando qué probabilidades hay de que los usuarios recomienden tu producto.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios han proporcionado datos muy favorables, que superan ampliamente los estándares de calidad fijados; éstos son los resultados obtenidos en la unidad referida:

Encuesta: Satisfacción con la atención recibida en Secretaría:

Nº de respuestas: 334

Valor medio: 4,97

Valor igual o mayor a 4: 100%

Se cumple el estándar de calidad (valor igual o superior a 4)

Encuesta: Satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas ofertados:

Indicador: Net Promoter Score (NPS)

Estándar de calidad: Conseguir un NPS superior a 50 en cada uno de los programas de actividades deportivas ofertados.

Se cumple el estándar de calidad

Relación de actividades:

Programa: UNIZAR en forma

Nº respuestas: 29

Valor medio (NPS): 100

Programa: Actividades dirigidas + 55

Nº respuestas: 35

Valor medio (NPS): 83,5

Programa: Rutas senderistas + 55

Nº respuestas: 43

Valor medio (NPS): 66,5

Programa: Profesiones saludables

Nº respuestas: 23

Valor medio (NPS): 100

Programa: Eventos deportivos

Nº respuestas: 99

Valor medio (NPS): 92

Programa: Competiciones

Nº respuestas: 15

Valor medio (NPS): 67