



## INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS EN EL SERVICIO DE PATRIMONIO

### Introducción

La creciente importancia de obtener información relevante de los diferentes agentes implicados (alumnado, PDI y PAS) en la actividad relacionada directamente con la gestión de riesgos a través del Servicio de Patrimonio, ha llevado a la Gerencia y al Área de Contratación, Patrimonio y Servicios a plantear la necesidad de obtener información sobre la percepción y satisfacción de los usuarios en relación con los atributos más significativos a valorar sobre la citada actividad a través de la formalización de un cuestionario on-line, en la aplicación de la Universidad de Murcia "encuestas".

#### 1. Objetivo de la encuesta

Conocer el grado satisfacción del usuario en relación al servicio prestado por el Servicio de Patrimonio sobre Gestión de Riesgos

#### 2. Metodología

Para llevar a cabo esta encuesta se ha utilizado la herramienta [www.encuestas.um.es](http://www.encuestas.um.es). Se ha elaborado un cuestionario desde el sitio creado en la herramienta para el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios con el título "Satisfacción del usuario sobre Gestión de Riesgos en el Servicio de Patrimonio" con el número de cuestionario 37446.

El diseño de la encuesta consta de una introducción a modo de presentación y cuatro bloques:

1. Grupo dentro de la Universidad de Murcia
2. Tipo de gestión que se ha realizado
3. Grado de acuerdo en relación a la prestación



#### 4. Comentario o sugerencia

El acceso al cuestionario ha sido libre a través de un enlace que se ha facilitado a los encuestados, sin necesidad de identificación previa.

El cuestionario ha estado abierto desde el 24 de abril de 2022 hasta el 31 de julio de 2022.

Se ha enviado a 130 personas a través de un correo electrónico desde [gerencia@um.es](mailto:gerencia@um.es), desde el Servicio de Patrimonio se ha enviado a distintos usuarios que han solicitado servicio posterior al envío del correo de Gerencia de la Universidad de Murcia.

### 3. Resultados

Se han obtenido 29 respuestas válidas al cuestionario realizado

#### 3.1. Grupo dentro de la Universidad de Murcia

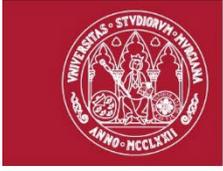
En este primer grupo se ha solicitado a los usuarios que han contestado a este cuestionario identifiquen dentro de uno de los siguientes grupos:

PDI, PAS, ALUMNO, OTROS

En función de esta clasificación los usuarios han sido 6 PDI (20,69%), 21 PAS (72,41%), 1 alumno (3,45%), 1 persona ajena a la Universidad de Murcia (3,45%).

#### 3.2. Tipo de gestión que se ha realizado

La relación más común con el Servicio de Patrimonio ha sido Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en España 13 usuarios. Seguimiento de Aseguramiento de participantes en otras actividades 8 y solicitud de certificado del seguro de alumnos 5 usuarios. Estos datos coinciden con los servicios más solicitados en el Servicio de Patrimonio, por lo que la muestra es representativa.



- Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en España 13 (31,0%)
- Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en el extranjero 1 (2,4%)
- Solicitud de certificado del seguro de alumnos 5 (11,9%)
- Aseguramiento de participantes en otras actividades (cursos, prácticas, excursiones...) que no sean los estudios oficiales o propios de Máster y Especialista Universitario 8 (19,0%)
- Solicitud de contratación de seguro de buceos y embarcaciones 4 (9,5%)
- Solicitud de contratación de seguro para colaboradores externos sin vinculación UMU 1 (2,4%)
- Solicitud de contratación de seguro de préstamos de aparatos 1 (2,4%)
- Solicitud de contratación de seguro para estancias en el extranjero 2 (4,8%)
- Solicitud de certificado de disponer de seguro de responsabilidad civil del personal UMU 2 (4,8%)
- Sin rellenar 5 (11,9%)

### 3.3. Grado de acuerdo en relación a la prestación

Utilizando una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta se analizan las siguientes cuestiones en las que se mide la satisfacción del usuario con respecto al servicio prestado:

- A) *Ha encontrado la web del Servicio de Patrimonio de una forma fácil: Se han obtenido 25 respuestas de las cuales 16 (64%) han obtenido el máximo grado de acuerdo, para 3 (12%) usuarios ha sido difícil encontrar la web del Servicio de Patrimonio.*
- B) *Si ha tenido que ser atendido por el responsable del Servicio, ¿lo ha localizado fácilmente?: Se han obtenido 27 respuestas de las que 22 (81,5%) han obtenido el máximo grado de satisfacción, no habiendo usuarios que estén totalmente descontentos con la atención del responsable del Servicio.*



- C) *Ha sido atendido rápidamente por el personal:* se han obtenido 27 respuestas válidas de las que 24 (88,9%), tenían el máximo grado de satisfacción y solamente un usuario ha marcado la opción menos satisfactoria.
- D) *La información recibida ha sido adecuada:* Se han obtenido 26 respuestas válidas de las que 24 (92,3%) ha sido plenamente satisfactorias y ningún usuario estaba totalmente descontento.
- E) *Ha sido resuelta la gestión de forma satisfactoria:* Se han obtenido 27 respuestas válidas a este ítem 25 (92,6%) de los cuales estaban totalmente satisfechos con la resolución de la gestión, no habiendo ningún usuario nada satisfecho.
- F) *Nivel general de satisfacción con la atención recibida:* Se han obtenido 26 respuestas válidas, de las que 22 (84,6%) han tenido plena satisfacción con la atención recibida y no hay usuarios nada satisfechos.

### 3.4. Comentario o sugerencia

Finalmente se ha introducido una pregunta abierta para que los usuarios pudieran expresar de forma anónima algún comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar 8 usuarios han hecho uso de este ítem. Valorando el comentario A. relacionado con el seguro de accidentes de los alumnos, comenta la falta de información que tienen los alumnos con el protocolo a seguir con este seguro. Esta información aparece contenida de forma detallada en la página web del Servicio de Patrimonio.

## 4. Conclusiones:

Desde el Servicio de Patrimonio valoramos positivamente los resultados de esta encuesta y, aunque la muestra obtenida es pequeña, es representativa del Servicio que se presta en relación a la Gestión de Riesgos. La respuesta

mayoritaria en cuanto a grupos ha sido PAS, principalmente debido a que son quienes gestionan gran parte de estos servicios. A destacar, en relación con el acceso a la web del Servicio de Patrimonio, que el acceso al Área de Contratación, Patrimonio y Servicios es a través del portal [www.um.es](http://www.um.es), pero desde buscadores como Google es fácil acceder y desde el buscador del portal de la UM se accede rápidamente, por lo que es posible que esta dificultad se deba a la falta de habilidad del usuario a la hora de utilizar los buscadores.

Por otro lado, sería conveniente, a través de la vía que proceda, mejorar la difusión del protocolo establecido en el seguro de accidentes y responsabilidad civil para los alumnos.

## 5. Anexos

Anexo I Modelo de encuesta

Anexo II a este informe se muestra el informe estadístico que se genera desde [encuestas.um.es](http://encuestas.um.es).

El Jefe de Servicio de Patrimonio

Firma digital: Pedro José Romero Tormos

Vº Bº

El Jefe de Área de Contratación, Patrimonio y Servicios

Firma digital: Pedro José Gálvez Muñoz

**D. Francisco José Cámara García**

**GERENTE DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**





## ANEXO I

### Satisfacción del usuario sobre Gestión de Riesgos en el Servicio de Patrimonio

El objeto de este cuestionario es recoger información acerca de la satisfacción general de los usuarios, con la atención recibida en este Servicio en relación a la Gestión de Riesgos. Los datos obtenidos nos darán una idea de la Calidad del Servicio y nos ayudarán a mejorar.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Indique su situación con respecto a la Universidad de Murcia (UMU)**

- PDI  
 PAS  
 ALUMNO  
 OTROS. Indique cual:

**Indique la gestión que le ha prestado el Servicio de Patrimonio**

- Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en España  
 Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en el extranjero  
 Solicitud de certificado del seguro de alumnos  
 Aseguramiento de participantes en otras actividades (cursos, prácticas, excursiones...) que no sean los estudios oficiales o propios de Máster y Especialista Universitario  
 Solicitud de contratación de seguro de buceos y embarcaciones  
 Solicitud de contratación de seguro para colaboradores externos sin vinculación UMU  
 Solicitud de contratación de seguro de préstamos de aparatos  
 Solicitud de contratación de seguro para estancias en el extranjero  
 Solicitud de certificado de disponer de seguro de responsabilidad civil del personal UMU

**Y ahora, valore las siguientes cuestiones, utilizando la siguiente escala para matizar su grado de acuerdo con respecto a cada una de ellas: 1 = NADA DE ACUERDO; 2 = POCO DE ACUERDO; 3 = BASTANTE DE ACUERDO; 4 = MUY DE ACUERDO.**

	1	2	3	4
Ha encontrado la web del Servicio de Patrimonio de una forma fácil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si ha tenido que ser atendido por el responsable del Servicio, lo ha localizado fácilmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha sido atendido rápidamente por el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información recibida ha sido la adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha sido resuelta la gestión de forma satisfactoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel general de satisfacción con la atención recibida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Por último, si desea hacer algún comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar, utilice este apartado**





## ANEXO II

### Satisfacción del usuario sobre Gestión de Riesgos en el Servicio de Patrimonio

( 29 encuestas cumplimentadas)

#### Filtros

\* Desde la fecha

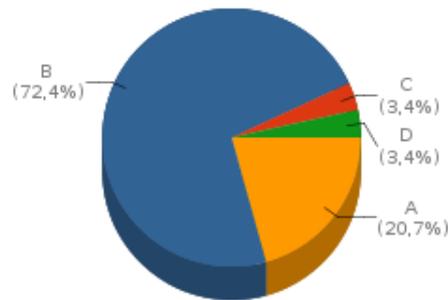
01/04/2022

\* Hasta la fecha

31/07/2022

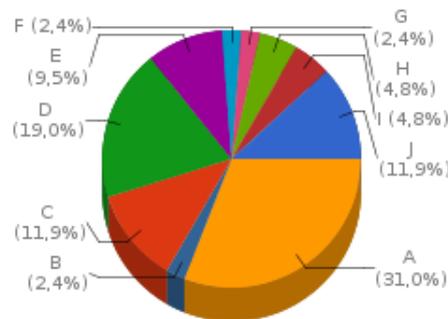
#### Indique su situación con respecto a la Universidad de Murcia (UMU)

Respuesta	Total	%
A PDI	6	20,7
B PAS	21	72,4
C ALUMNO	1	3,4
D OTROS	1	3,4
E Sin rellenar	0	0,0



#### Indique la gestión que le ha prestado el Servicio de Patrimonio

Respuesta	Total	%
A Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en España	13	31,0
B Seguro de alumnos: Accidente ocurrido en el extranjero	1	2,4
C Solicitud de certificado del seguro de alumnos	5	11,9
D Aseguramiento de participantes en otras actividades (cursos, prácticas, excursiones...) que no sean los estudios oficiales o propios de Máster y Especialista Universitario	8	19,0
E Solicitud de contratación de seguro de buceos y embarcaciones	4	9,5
F Solicitud de contratación de seguro para colaboradores externos sin vinculación UMU	1	2,4
G Solicitud de contratación de seguro de préstamos de aparatos	1	2,4
H Solicitud de contratación de seguro para estancias en el extranjero	2	4,8
I Solicitud de certificado de disponer de seguro de responsabilidad civil del personal UMU	2	4,8
J Sin rellenar	5	11,9



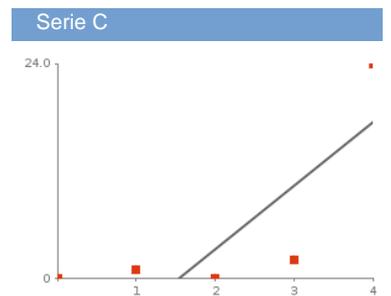
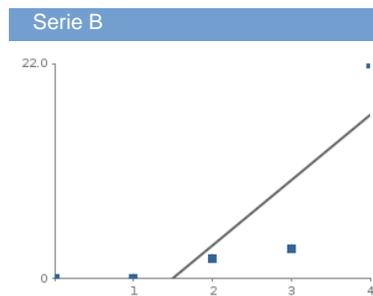
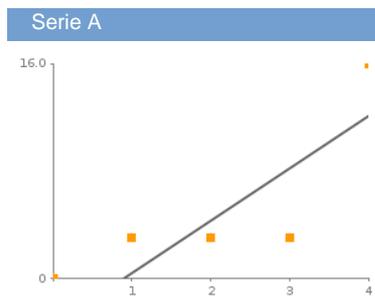
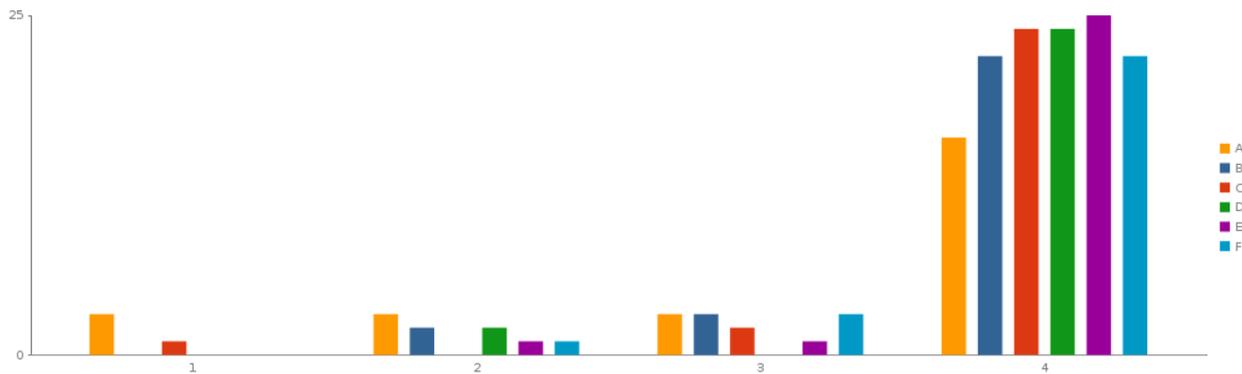


### Satisfacción del usuario sobre Gestión de Riesgos en el Servicio de Patrimonio

Y ahora, valore las siguientes cuestiones, utilizando la siguiente escala para matizar su grado de acuerdo con respecto a cada una de ellas:

- 1 = NADA DE ACUERDO;
- 2 = POCO DE ACUERDO;
- 3 = BASTANTE DE ACUERDO;
- 4 = MUY DE ACUERDO.

	1	2	3	4	Valor medio
A Ha encontrado la web del Servicio de Patrimonio de una forma fácil	3	3	3	16	3.28
B Si ha tenido que ser atendido por el responsable del Servicio, lo ha localizado fácilmente	0	2	3	22	3.74
C Ha sido atendido rápidamente por el personal	1	0	2	24	3.81
D La información recibida ha sido la adecuada	0	2	0	24	3.85
E Ha sido resuelta la gestión de forma satisfactoria	0	1	1	25	3.89
F Nivel general de satisfacción con la atención recibida	0	1	3	22	3.81

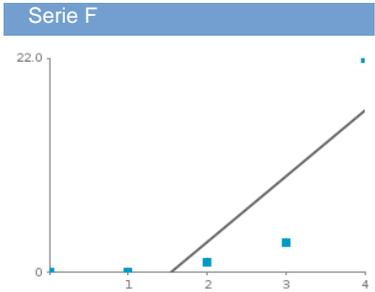
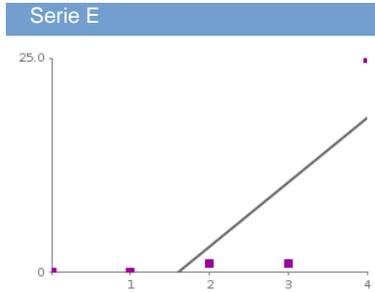
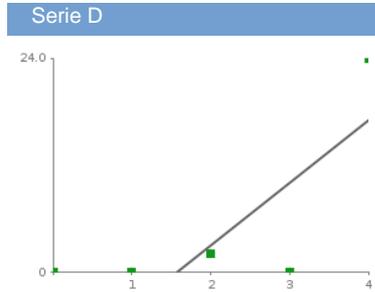


Firmante: PEDRO JOSÉ ROMERO TORMOS; Fecha-hora: 09/09/2022 11:34:32; Emisor del certificado: CN=AC FNMT Usuarios, OU=Ceres, O=FNMT-RCM, C=ES; Firmante: PEDRO JOSÉ GÁLVEZ MUÑOZ; Fecha-hora: 09/09/2022 12:44:44; Emisor del certificado: CN=AC FNMT Usuarios, OU=Ceres, O=FNMT-RCM, C=ES;



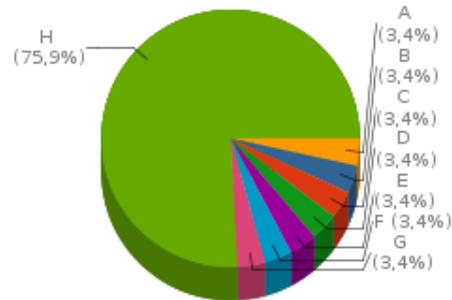


### Satisfacción del usuario sobre Gestión de Riesgos en el Servicio de Patrimonio



Por último, si desea hacer algún comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar, utilice este apartado

Respuesta	Total	%
A A pesar de estar en la web publicada la información los alumnos no pasan por la Facultad antes de ser atendidos y atienden con asiduidad a la Seguridad Social, lo que conlleva después más papeleo.	1	3,4
B Agradezco la rapidez con la que fui atendida y con la que la gestión fue realizada.	1	3,4
C De momento todo muy bien	1	3,4
D Ha sido un gran descubrimiento, después de tanto años en la Universidad de este servicio y de la persona que me ha atendido y solucionado todas y cada una de las dudas planteadas en tiempo record	1	3,4
E Ninguno, nunca hemos tenido problemas	1	3,4
F No veo que me afecte ninguna pregunta de la encuesta. No puedo contestar ninguna.	1	3,4
G Sin comentarios	1	3,4
H Sin rellenar	22	75,9



Firmante: PEDRO JOSÉ ROMERO TORMOS; Fecha-hora: 09/09/2022 11:34:32; Emisor del certificado: CN=AC FNMT Usuarios, OU=Ceres, O=FNMT-RCM, C=ES; Firmante: PEDRO JOSÉ GALVEZ MUÑOZ; Fecha-hora: 09/09/2022 12:44:44; Emisor del certificado: CN=AC FNMT Usuarios, OU=Ceres, O=FNMT-RCM, C=ES;

