



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

(para todas las personas que han solicitado la intervención del Defensor Universitario)

¡Ayúdenos a mejorar!. La información y sugerencias aportadas nos permitirán evaluar el nivel de satisfacción general de nuestra comunidad universitaria y mejorar la calidad en el desempeño de las funciones del defensor Universitario.  
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

#### 1.- Indique el sector de la comunidad universitaria al que pertenece:

- Personal Docente e Investigador
- Estudiante
- Personal de Administración y Servicios

#### 2.- ¿A través de qué vía/s ha conocido la existencia del Defensor Universitario de la UBU:

- Otros miembros de la comunidad universitaria
- Del propio Defensor
- Publicidad (folletos, carteles...)
- Internet
- Medios de comunicación
- Otros

#### 3.- ¿Le han recomendado acudir al Defensor Universitario?

- Sí     un miembro del PDI     un miembro del PAS     un Estudiante
- No

#### 4.-Cuál ha sido el motivo de su visita?

- Queja o reclamación
- Solicitud de mediación
- Consulta

#### 5.- La cuestión que le ha llevado a acudir al Defensor Universitario es:

- De índole académica
- De índole administrativa
- Sobre instalaciones y recursos
- De índole laboral
- Otros

#### 6.- ¿Considera que se ha preservado la confidencialidad de su identidad en la tramitación del asunto que ha planteado?

- Sí
- No

#### 7.- ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?

- Sí
- No

#### 8.- Valore de 1 (pésima/mínima) a 5 (óptima/máxima) las siguientes cuestiones:

a) La facilidad de acceso al Defensor Universitario

- 1     2     3     4     5

b) La atención y trato recibidos por parte del Defensor Universitario y el personal de su Oficina

- 1     2     3     4     5

c) La información que se le ha ido proporcionando a lo largo del proceso de tramitación del asunto planteado

- 1     2     3     4     5

d) La actuación que ha realizado el Defensor del Universitario al objeto de solucionar el problema que le ha planteado

- 1     2     3     4     5

e) Su satisfacción general con el servicio del Defensor Universitario

- 1     2     3     4     5

#### 9.- Señale todas aquellas otras cuestiones o sugerencias que le gustaría transmitirnos con el fin de mejorar el servicio prestado.