



FACULTAD DE FARMACIA

ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD UNIDAD: FACULTAD DE FARMACIA				
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla				
ACTA N°	44	FECHA	23/01/2012 y 30/01/2012	INICIO SESIÓN: 13:00 FINAL SESIÓN: 14:45 h
OBJETIVOS	1. Análisis de las Encuestas: Propuestas de mejora en cada uno de los Servicios encuestados			
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> - José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo. - Mario Doblado Ponce de León, estudiante - Javier Escamilla Jiménez, Titulado de Grado Medio Laboratorios - Manuel Pastor Miranda Maseda, Técnico del Aula de Informática - Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría - M^a José Peral Rubio, Vicedecana de Innovación docente, Calidad e Investigación - Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión 			
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>1. <u>Análisis de las Encuestas</u> Se resaltan los siguientes resultados obtenidos en las encuestas, de cada Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las 2 cuestiones mejor valoradas. • Las 2 cuestiones con menor calificación • Las 2 cuestiones con mayor incremento en la mejora, comparadas con los años 2008 y 2010 • Las 2 cuestiones que más han disminuido en la valoración respecto a los años 2008 y 2010. • Objetivos de mejora conseguidos <p>Todos estos datos se muestran desglosados en los 2 principales grupos de interés: Estudiantes y P.D.I.</p> <p>2. <u>Propuestas de mejora.</u></p> <p>Tras el estudio de los resultados, Josefina Muriel y José Manuel Campón proponen implantar las siguientes actuaciones que sirvan para mejorar el servicio que prestamos, y que quedan reflejadas en el documento anexo “Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción”.</p> <p>Al final de la presente Acta se adjunta el documento: “Resultados Comparativos 2008/2011 de las Encuestas de satisfacción sobre los Servicios”.</p>			

Se termina la sesión a las 14:45 h. estableciéndose continuar con este punto del orden del día el próximo Lunes 30 de Enero, a las 13:00 h.

Se continúa con el punto del orden del día: Análisis de las Encuestas: Implantación de objetivos de mejora:

Durante este proceso de estudio, análisis y conclusiones de las encuestas de satisfacción, todos los miembros del Grupo participan aportando ideas y sugerencias y en el establecimiento de objetivos.

Se redacta el documento con el análisis de los resultados de las Encuestas, así como los objetivos de mejora. Este documento se anexa a la presente acta.

Se termina la sesión a las 15:00 h. estableciendo la siguiente reunión el próximo 9 de febrero de 2012, a las 12:30 h.

Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, 2011.

Las encuestas objeto de este informe se realizaron en la Facultad de Farmacia en junio-julio de 2011. Los servicios encuestados fueron: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios Generales y Animalario. Se distribuyeron las encuestas entre los tres grupos de interés: estudiantes matriculados en Grado, estudiantes matriculados en Licenciatura y personal docente e investigador (PDI). Al personal de administración y servicios se le realizará una encuesta con otras cuestiones más específicas acorde con este grupo de interés.

Las encuestas se contestaron por medio de la aplicación informática virtual "Opina" y estuvieron disponibles desde el 30/06/2011 - 08/07/2011. Se informó y publicitó su vigencia a través de las listas de distribución de correos electrónicos de todo el universo de PDI y de estudiantes matriculados en la Facultad, que valoraron, con una calificación del 1 al 5, los siguientes ítems:

- 1. El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente**
- 2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios**
- 3. El trato del personal con los usuarios es adecuado**
- 4. El personal da una imagen de profesionalidad y confianza**
- 5. El horario del servicio es adecuado**
- 6. El servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios**
- 7. Se observan mejoras en el funcionamiento general del Servicio**
- 8. La valoración global que merece el Servicio es buena**

Así mismo se incluyó un campo a disposición del encuestado, donde poder escribir un texto libre de observaciones y sugerencias.

Los resultados de estas encuestas pueden consultarse en:

<http://www.farmacia.us.es/calidad/documentos/2012/resumen-encuestas-satisfaccion-2011.pdf>

A continuación se destacan las dos cuestiones mejor y peor valoradas, así como los ítems en los que hemos mejorado su valoración y los que han obtenido una calificación menor respecto a las encuestas realizadas en los años 2008 y 2010:

<u>AULA DE INFORMÁTICA 2011</u>	<u>MEJOR VALORADOS</u>		<u>MENOR CALIFICACIÓN</u>	
	<u>ESTUDIANTES</u>	<u>PDI</u>	<u>ESTUDIANTES</u>	<u>PDI</u>
AULA DE INFORMÁTICA	3.- Trato (3,88)	3.- Trato (4,54)	7.- Observa mejoras (3,46)	6.- Informar (3,93)
	2.- Ayuda (3,84)	2.- Ayuda (4,46)	6.- Informar (3,47)	7.- Observa mejoras (4,19)
	<u>Mayor incremento en la</u>		<u>Disminución en la valoración</u>	

mejora				
Datos comparativos años 2008-2010-2011	¡Han subido en todas los valores!	1.- Seguridad y correctamente	En ninguna ha disminuido	6.- Informa (3,93)
	Destaca 5.- El horario	7.- Observa mejoras		

CONSERJERÍA
2011

	MEJOR VALORADOS		MENOR CALIFICACIÓN	
	ESTUDIANTES	PDI	ESTUDIANTES	PDI
CONSERJERÍA	3.- Trato (2,99)	6.-Informa (3,71)	6.-Informa (2,51)	4.- Imagen Profesional (2,88)
	2.- Ayuda (2,96)	5.- Horario (3,50)	4.- Imagen Profesional (2,57)	1.- Seguridad y correctamente (3,15)
	Mayor incremento en la mejora		Disminución en la valoración	
Datos comparativos años 2008-2010-2011	7.- Se observa mejoras	6.-Informa	6.-Informa (de 3,06 a 2,51)	1.- Realiza la labor (3,15)
		7.- Observa mejoras	4.- Imagen Profesional (2,57)	8 Valoración global (3,19)

SECRETARÍA
2011

	MEJOR VALORADOS		MENOR CALIFICACIÓN	
	ESTUDIANTES	PDI	ESTUDIANTES	PDI
SECRETARÍA	3.- Trato (3,08)	3.- Trato (4,56)	5.- El Horario (2,16)	6.-Informa (4,16)
	1.- Labor correctamente (2,90)	2.- Ayuda (4,38)	7.- Observa mejoras (2,43)	4.- Imagen Profesional (4,19)
	Mayor incremento en la mejora		Disminución en la valoración	
Datos comparativos año 2008-2010-2011	7.- Mejoras (2,43)	5.- El Horario (4,21)	4.- Imagen Profesional (2,62)	6.-Informa (4,16)

LABORATORIOS GENERALES
2011

	MEJOR VALORADOS		MENOR CALIFICACIÓN	
		PDI		PDI
LABORATORIOS GENERALES		3.- Trato (4,29)		6.- Informar (3,85)
		5.- Horario (4,15)		7.- Observa mejoras (3,92)
	Mayor incremento en la mejora		Disminución en la valoración	
Datos comparativos años 2008-2010-2011		5.- Horario (4,15)		6.- Informa (3,85)
		1.- Seguridad y correctamente		3.- Trato (4,29)

(4,07)

ANIMALARIO		MEJOR VALORADOS		MENOR CALIFICACIÓN	
2011		PDI		PDI	
ANIMALARIO		5.- Horario (4,00)		6.- Informar (3,64)	
		1.- Seguridad correctamente (3,92)		4.- Imagen profesionalidad (3,67)	
Mavor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		
Datos comparativos años 2008-2010-2011				4.- Imagen profesionalidad (3,67)	

Conclusiones.

AULA DE INFORMÁTICA.-

Puntos fuertes: Los ítems mejor valorados tanto por el PDI como por los estudiantes son el nº 3.- El trato es adecuado y el 2.- Está dispuesto a ayudar a los usuarios.

Áreas de mejora: Las menores puntuaciones las han obtenido el nº 6.- Informa de manera clara y el 7.- Se observan mejoras en su funcionamiento. Aún así estas puntuaciones son muy altas (3,46 a 4,19).

Actuaciones propuestas:

En base a los comentarios y sugerencias realizadas por los estudiantes en el apartado "respuesta libre" de *Opina*, se propone ampliar los espacios con horario de libre disposición para los estudiantes, por ejemplo acondicionando el aula 2.3.

CONSERJERÍA.-

Puntos fuertes:

Mejor valorada por el P.D.I.: "Informa de manera clara" (3,71) y "El horario es adecuado" (3,50)

Mejor valorada por los estudiantes: "El trato es adecuado" (2,99) y Está dispuesto a ayudar a los usuarios (2,96)

Con respecto al P.D.I. se han conseguido los objetivos de 2. El personal se muestra dispuesto a ayudar, 6.- Informa de una manera clara y 7.- Se observan mejoras en su funcionamiento.

Áreas de mejora:

Peor valoradas por el PDI: Da una imagen de profesionalidad y confianza (2,88)

Los estudiantes valoran más bajo "Informa de manera clara" (2,51)

Actuaciones propuestas:

Actuaciones de mejora: Aplicación telemática de reserva de espacios "SSRA".

En general se observa una mejora en el Servicio por parte del PDI.

Elaborar unas Normas de Estilo para el personal del Centro que trabaja en atención al público.

SECRETARÍA.-

El personal docente e investigador valora muy positivamente el servicio que presta el personal de la Secretaría. Han subido casi todas las notas medias con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas anteriores de 2008 y 2010.

Respecto a los estudiantes:

Ha mejorado la valoración respecto al año 2010, aunque no del 2008 donde las cuestiones estaban mejor valoradas. Ha empeorado las notas media de "Da una imagen de profesionalidad y confianza" e "Informa de manera clara". Mejor resultado en "Se observan mejoras en su funcionamiento general".

Puntos fuertes:

Mejor valorada tanto por el P.D.I., como por los estudiantes: "El trato es adecuado"

Gracias al Inventario de los grupos de interés de la Facultad de Farmacia, las medidas a adoptar pueden estar más específicamente encaminadas a cada grupo en particular. En concreto el grado de satisfacción del grupo de interés *Personal docente e investigador*, es un punto fuerte que tiene la Secretaría.

Áreas de mejora:

Peor valorada por el estudiantado: "El horario es adecuado" (2,16). "Informa de manera clara" (2,50)

Actuaciones propuestas:

1. Instalar un buzón para depositar las matrículas de los estudiantes, con objeto de reducir las colas de espera. La urna colocada dentro de la Secretaría no ha dado los resultados esperados, por lo que se decide instalar un buzón fuera.
2. Perfeccionar la base de datos creada para la gestión de los Trabajos Fin de Máster oficiales, con el fin de mejorar la eficiencia en este proceso.
3. Poner operativa la pantalla informativa y mantener actualizada la información publicada en las pantallas informativas instaladas en el Centro.
4. En el año 2010 se acordó diseñar modelos de impresos específicos de uso más frecuente y colocarlos en la página web a disposición de los usuarios. Este objetivo se ha cumplido. Sin embargo, en Secretaría han observado que el estudiante no se baja el impreso de la web, sino que lo solicita en ventanilla. Se acuerda que los modelos de impresos estén más visibles en la página web, en el perfil Estudiantes, así como que permita escribir los datos en el formulario web.
5. Solicitar mejoras en infraestructura y equipamiento, en el sentido de: Cerrar el mostrador del decanato para aislar al personal trabajador del ruido y así prestar un mejor servicio al usuario.
6. En base a los comentarios y sugerencias realizadas por los estudiantes en el apartado "respuesta libre" de *Opina*, se propone ampliar el horario de atención al público en época de matrícula y en otros momentos puntuales en media hora diaria.

ANIMALARIO.-

Puntos fuertes: Mejor valorado: el Servicio asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita (4,00 sobre 5). Y el personal se muestra dispuesto a ayudar al usuario (3,92)

Áreas de mejora: El ítem peor valorado es el relativo a que el personal cuenta con los recursos necesarios (3,64).

Actuaciones propuestas: Instalación de un sistema de emergencia, que detecte cambios de temperatura, humedad, etc. Este sistema estará conectado con Conserjería mediante alarma sonora y lumínica, desde donde se avisará a quien corresponda de las posibles incidencias. Difusión del protocolo de actuación en caso de alarma, entre el personal responsable correspondiente.

LABORATORIOS GENERALES.-

Puntos fuertes: Excelente puntuación del Servicio, siendo la nota media global = 4,07.

Áreas de mejora: La menor puntuación ha resultado en Informa de manera clara, aunque la nota es alta (3,85)

Actuaciones propuestas

Acciones de mejora laboratorios de docencia

- Publicación en la página web de la Facultad información del personal destinado a los laboratorios de docencia, pues se observa que existe todavía docentes que no saben a qué servicio se refiere. Se incluirá fotos de los laboratorios.
- Se establecerá un “plan de comunicación” donde se canalicen las sugerencias para mejorar el servicio, por ejemplo vía correo electrónico.



**RESULTADOS COMPARATIVOS 2008/2010/2011 DE LAS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS
QUE PRESTA LA FACULTAD DE FARMACIA**

Encuesta: ¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Ítems (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,27	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20	4,38
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,28		4,29		4,29	4,38
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,26		4,36		4,36	4,56
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,27		4,00		4,00	4,19
5-El horario del Servicio es adecuado	3,71		3,50		3,60	4,21
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,10		4,18		4,18	4,16
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96	4,28
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,10	Febrero, 2008	4,07	Marzo 2010	4,07	4,25
Índice global	4,09	Febrero, 2008	4,00	Marzo 2010	4,00	
Índice de participación	22,8%	Febrero, 2008	17%	Marzo 2010	16% aprox.	Julio 2011

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² ESTUDIANTES de la Facultad de Farmacia.			
Ítems (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,01	Febrero, 2008	2,81	Marzo 2010	2,91	2,90
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,90		2,77		2,87	2,85
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,08		2,95		3,05	3,08
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,95		2,81		2,91	2,62
5-El horario del Servicio es adecuado	2,09		2,30		2,40	2,16
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,71		2,55		2,65	2,50
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,27		2,37	2,43
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	2,86		2,58		2,68	2,66
Índice global	2,78	Febrero, 2008	2,61	Marzo 2010	2,71	
Índice de participación	8,03%	Febrero, 2008	4,2%	Marzo 2010	6,13 % aprox.	Julio 2011

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,17	Febrero, 2008	3,28	Marzo 2010	3,38	3,15
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,98		3,26		3,36	3,36
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,00		3,40		3,50	3,39
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,83		2,93	2,88
5-El horario del Servicio es adecuado	4,09		4,33		4,43	3,50
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,29		3,53		3,63	3,71
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,02		3,12	3,17
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,13		3,32		3,42	3,19
Índice global	3,23	Febrero, 2008	3,35	Marzo 2010	3,45	
Índice de participación	21,42 %	Febrero, 2008	18,5%	Marzo 2010	16,5 % aprox.	Julio 2011

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² ESTUDIANTES de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,19	Febrero, 2008	3,11	Marzo 2010	3,21	2,94
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,11		3,14		3,24	2,96
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,16		3,18		3,28	2,99
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,87		2,97	2,57
5-El horario del Servicio es adecuado	3,43		3,37		3,47	2,81
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,83		3,06		3,16	2,51
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,70		2,80	2,74
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,08		3,02		3,12	2,81
Índice global¹	3,04	Febrero, 2008	3,00	Marzo 2010	3,10	
Índice de participación²	9,90%	Febrero,	5,4%	Marzo		Julio 2011

		2008		2010		
--	--	------	--	------	--	--

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4.26	Febrero, 2008	4,24	Marzo 2010	4,24	4,39
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4.52		4,53		4,53	4,46
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4.54		4,50		4,50	4,54
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4.37		4,38		4,38	4,21
5-El horario del Servicio es adecuado	4.37		4,24		4,24	4,26
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4.17		4,26		4,26	3,93
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96	4,19
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,20		4,30		4,30	4,30
Índice global	4,26	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20	
Índice de participación	20,5%	Febrero, 2008	16,2%	Marzo 2010		Julio 2011

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² ESTUDIANTES de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2010
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,52	Febrero, 2008	3,47	Marzo 2010	3,57	3,71
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,78		3,60		3,70	3,84
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,81		3,52		3,62	3,88
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	3,49		3,24		3,34	3,78
5-El horario del Servicio es adecuado	2,77		2,75		2,85	3,72
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,31		3,19		3,29	3,47
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,05		3,15	3,46
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,46		2,98		3,08	3,78
Índice global	3,37	Febrero, 2008	3,20	Marzo 2010	3,30	
Índice de participación	8,5%	Febrero, 2008	5,9%	Marzo 2010		Julio 2011

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORATORIOS GENERALES			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,0	Febrero, 2008	4,26	Marzo 2010	4,26	4,07
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,3		4,44		4,44	4,11
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,5		4,64		4,64	4,29
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,1		4,28		4,28	4,11
5-El horario del Servicio es adecuado	3,6		4,00		4,00	4,15
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,9		4,23		4,23	3,85
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			4,05		4,05	3,92
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,1		4,28		4,28	4,07
Índice global	4,0	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23	
Índice de participación	17,5	Febrero, 2008	16,6%	Marzo 2010		Julio 2011

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN ANIMALARIO			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5) 2008	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5) 2010	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,88	Febrero, 2008	4,31	Marzo 2010	4,31	3,92
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,88		4,29		4,29	3,92
3-El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	4,15		4,54		4,54	3,67
4-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,96		4,11		4,11	3,67
5-El Servicio asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita	2,92		4,26		4,26	4,00
6-El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	3,15		3,40		3,50	3,64
9-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,77		4,11		4,11	3,83
10-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	3,38		4,14		4,14	3,83
Índice global	3,59	Febrero, 2008	4,10	Marzo 2010	4,10	
Índice de participación	51%	Febrero, 2008	15,1%	Marzo 2010		Julio 2011