



Informe de valoración de los Servicios Administrativos del CULM 2º semestre curso 2025-2026

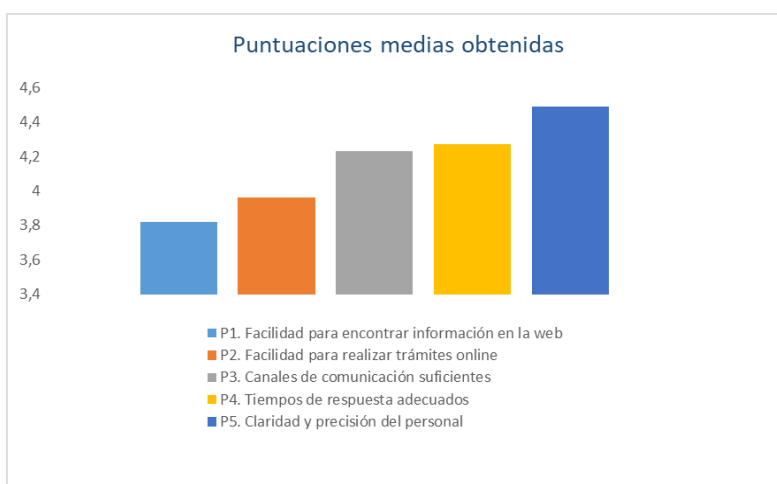
Los resultados de este informe se enmarcan en el análisis de las **253 respuestas** válidas de estudiantes del CULM, registradas entre el 17 de marzo y el 10 de mayo de 2026 periodo durante el cual se mantuvo abierta la encuesta y que representa una tasa de respuesta del 15,05% del estudiantado matriculado en este semestre.

Los resultados generales reflejan una valoración muy positiva, situándose la media de los indicadores por encima de 3,8 sobre 5.

Puntuaciones medias generales

Aspectos evaluados	Puntuación obtenida sobre 5
P1. Facilidad para encontrar información en la web	3,82
P2. Facilidad para realizar trámites online	3,96
P3. Canales de comunicación suficientes	4,23
P4. Tiempos de respuesta adecuados	4,27
P5. Claridad y precisión del personal	4,49

A continuación, se muestra de manera gráfica la comparativa de puntuaciones medias obtenidas:



Análisis por indicador

- **Atención y Comunicación:** la atención personalizada y la eficacia en la comunicación directa han sido los aspectos mejor valorados. Un 64,4% de los encuestados otorgó la máxima puntuación (5/5). La claridad y precisión del personal (P5.) es el punto fuerte evidenciando que conoce y transmite la información de los servicios y oferta del Centro de forma precisa y empática.

El tiempo de respuesta (P4.) ha sido valorado de forma muy satisfactoria. Un 83% de los estudiantes dieron una puntuación de entre 4 y 5. Asimismo, la disponibilidad de canales de comunicación (P3.) cubre las expectativas con una puntuación de 4,23 sobre 5.

La atención y comunicación se revela como uno de los puntos fuertes del Centro.

- **Entorno digital:** a pesar de mantener un aprobado alto y notable, las herramientas y plataformas de autoservicio digital muestran el mayor margen de mejora.

Los trámites online (P2.) obtiene un 3,96 sobre 5, sugiriendo que ciertos trámites pueden mejorarse o simplificarse.

La información administrativa en la web (P1.) obtiene la valoración más baja con un 3,82 sobre 5, indicando que la arquitectura de la página web no resulta lo suficientemente intuitiva.

Tabla resumen

Pregunta evaluada	Media (1-5)	Resultado	Prioridad de acción
1. Encontrar información Web	3.82	Aceptable	Alta
2. Facilidad trámites Online	3.96	Bueno	Media
3. Canales de comunicación	4.23	Muy Bueno	Baja
4. Adecuación tiempos respuesta	4.27	Excelente	Baja
5. Claridad del personal	4.49	Excelente	Baja

Conclusiones y propuesta de mejora

Con respecto al segundo semestre del curso anterior, el **número de respuestas ha aumentado**, pasando de 158 a 253. A pesar de este aumento, uno de los objetivos para el próximo curso es lograr una mayor participación de respuesta que permita mejorar la representatividad de los resultados.

En general, **todas las preguntas han sido valoradas positivamente**, por lo que de los resultados se desprende que la satisfacción general es elevada.

El principal **punto de mejora** es conseguir que la información que los usuarios necesitan resulte fácilmente localizable en la web y mejorar la facilidad en los trámites online. Por ello, localizar los puntos donde se producen más dificultades para que resulten más directos y sencillos sería uno de los objetivos prioritarios.

Mantener los estándares en los niveles de satisfacción con el personal y los plazos de respuesta constituyen un objetivo fundamental. En este sentido, **promover la implicación y motivación del personal** en el compromiso con la atención al usuario resulta clave, facilitando la formación continua y los recursos necesarios para ello.