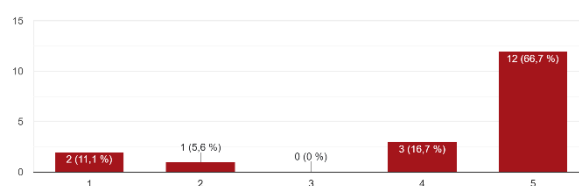


En la Fundación Complutense somos conscientes de que las aportaciones de los usuarios son fundamentales para seguir mejorando el proceso, desde el 6 de marzo, al finalizar el procedimiento, el usuario recibe una encuesta de satisfacción. A continuación, se exponen los resultados de la primera semana de funcionamiento:

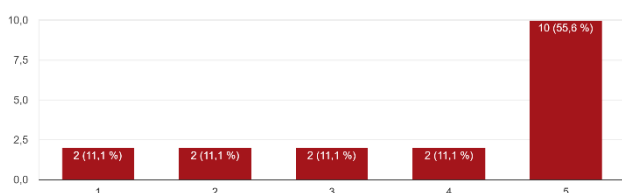
Grado de satisfacción con el formulario de solicitud de viaje:

La mayoría de los investigadores que han utilizado la plataforma están contentos o muy contentos con la **facilidad de acceso (83,4%)** y **cumplimentación (72,2%)**, así como con la **información suministrada (66,7%)** en la web, formularios y vídeo.

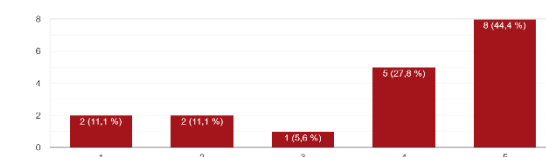
He podido acceder al formulario con facilidad
18 respuestas



La información solicitada era la necesaria para el viaje
18 respuestas



Las preguntas estaban claramente explicadas y he podido cumplimentar el formulario sin problemas
18 respuestas

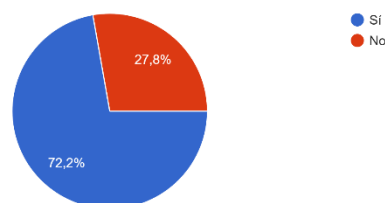


Grado de satisfacción con la información recibida tras enviar el formulario:

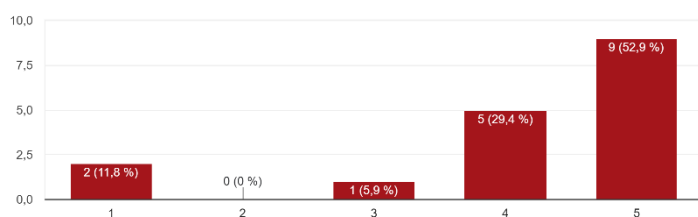
Los viajeros valoran positiva o muy positivamente la **recepción de los formularios (82,3%)** y la **información para su tramitación (82,3%)**, si bien una mayoría (**72,2%**) reconocen haber solicitado **ayuda del personal** de la Fundación Complutense en este nuevo procedimiento.

¿Ha necesitado ayuda del personal de la Plataforma de Investigación Viajera de la Fundación Complutense?

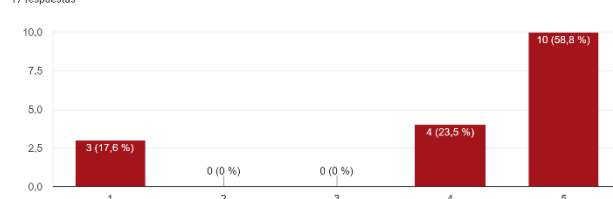
18 respuestas



He recibido todos los formularios que necesitaba para mi viaje correctamente cumplimentados
17 respuestas



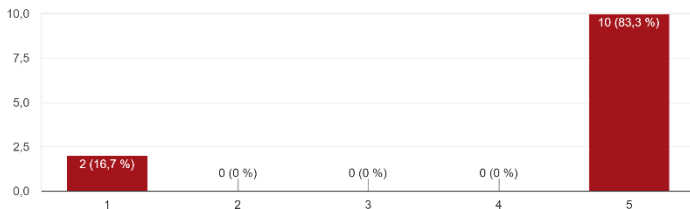
Las instrucciones expuestas al final de cada formulario eran claras y he podido tramitarlos sin problemas
17 respuestas



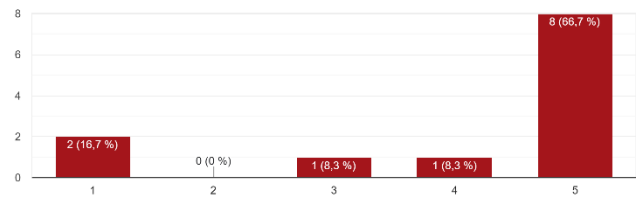
Grado de satisfacción con el personal de la Plataforma de viajes de la Fundación Complutense:

El **83%** de los encuestados considera que **se han resuelto adecuadamente sus dudas** y que el **trato del personal ha sido correcto y amable** y un **67%** que se les ha atendido de **forma rápida**.

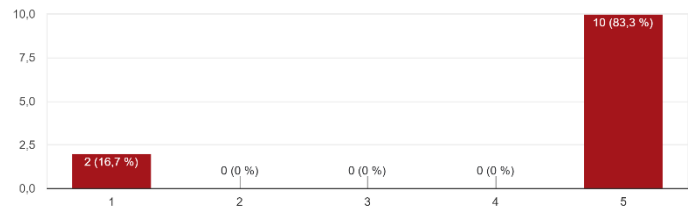
El personal de la fundación ha resuelto mis dudas
12 respuestas



El personal de la fundación me ha atendido rápido y sin esperas
12 respuestas



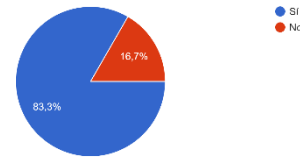
El personal de la fundación ha sido amable y correcto en el trato
12 respuestas



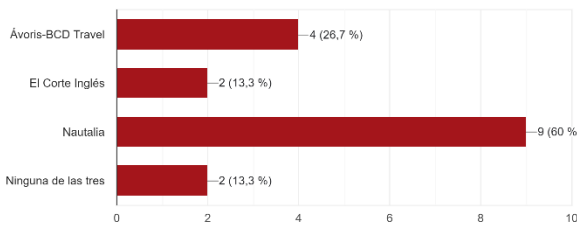
Grado de satisfacción con las agencias:

El **83%** de los usuarios **hizo uso de las agencias de viajes del AM Complutense**, el **88%** recibieron respuesta desigual según la empresa (**60% Nautalia**, **26,7% Ávoreis-BCD Travel** y **13,3% El Corte Inglés**). El **54%** de los encuestados considera el **servicio ofrecido bueno/muy bueno** y la **respuesta ágil**, pero sólo para el **31%** los **precios fueron competitivos**.

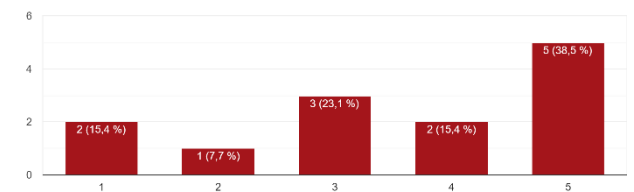
¿Ha utilizado los servicios de las agencias de viaje adscritas al acuerdo marco de la UCM?
18 respuestas



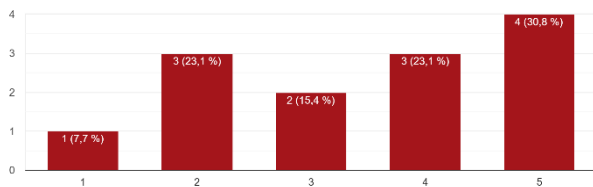
¿Qué agencias le enviaron la oferta de viaje dentro del plazo acordado?
15 respuestas



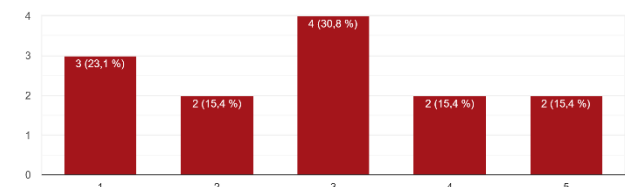
Valoración global del servicio ofrecido por las agencias
13 respuestas



La comunicación con las agencias ha sido ágil y efectiva
13 respuestas



El precio ofrecido por las agencias ha sido muy competitivo
13 respuestas



Las **observaciones y sugerencias recibidas** (tanto en el formulario como en el buzón de quejas y sugerencias):

Son analizadas y si procede se implementan en el formulario y/o en el procedimiento.

Desde la Fundación Complutense agradecemos la confianza y el interés por esta nueva iniciativa que entre todos seguirá mejorando