



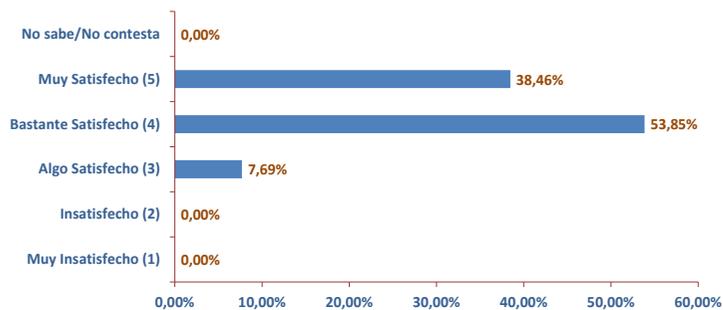
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

AÑO 2023

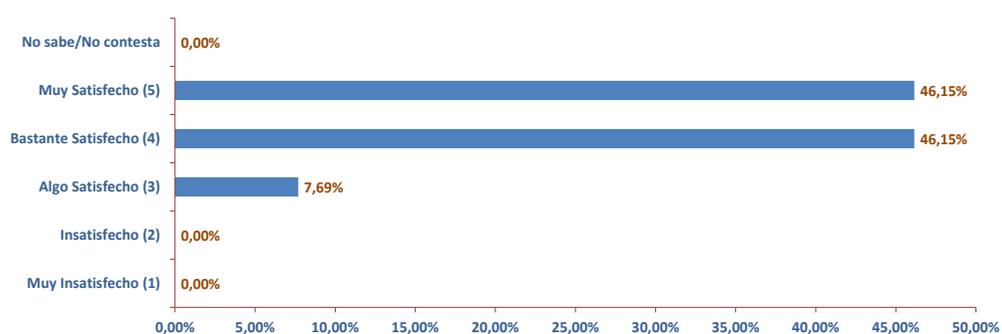
| | |
|--|--------|
| Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS | 21 |
| Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS | 10 |
| TASA DE RESPUESTA (Sobre el nº óptimo) | 47,62% |
| Nº de ENCUESTAS ENVIADAS | 29 |
| TASA DE RESPUESTA | 34,48% |

* Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo): indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº óptimo de encuestas recibidas. Para aquellos casos en los que se hayan recibido un nº mayor de encuesta al óptimo, se computa tasa de respuesta = 100%.
* Tasa de respuesta : indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº de encuestas enviadas.

| SATISFACCIÓN USUARIOS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | | | | | | | FRECUENCIAS RELATIVAS | | | | | | FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN | | MEDIDAS ESTADÍSTICAS | | | |
|--|-----------------------|------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|-----------|-----------------------|------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------|----------|------|
| | Muy Insatisfecho (1) | Insatisfecho (2) | Algo Satisfecho (3) | Bastante Satisfecho (4) | Muy Satisfecho (5) | No sabe/No contesta | Total | Muy Insatisfecho (1) | Insatisfecho (2) | Algo Satisfecho (3) | Bastante Satisfecho (4) | Muy Satisfecho (5) | No sabe/No contesta | Insatisfacción en % (1+2) | Satisfacción en % (3+4+5) | Media | Desvi. Típica | Mediana | Moda |
| 1. La información proporcionada por la Coordinación Técnica sobre el SIGC-SUA es suficiente. | 0 | 0 | 3 | 4 | 3 | 0 | 10 | 0,00% | 0,00% | 30,00% | 40,00% | 30,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,00 | ,82 | 4 | 4 |
| 2. La información proporcionada por la Coordinación Técnica del SIGC-SUA es clara. | 0 | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 | 10 | 0,00% | 20,00% | 30,00% | 30,00% | 20,00% | 0,00% | 20,00% | 80,00% | 3,50 | 1,08 | 4 | 3 |
| 3. La facilidad para acceder y consultar la información del SIGC-SUA en la página web del SPE. | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 0 | 10 | 0,00% | 0,00% | 10,00% | 30,00% | 60,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,50 | ,71 | 5 | 5 |
| 4. La utilidad de la plataforma de gestión del SIGC-SUA. | 0 | 0 | 2 | 2 | 6 | 0 | 10 | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 20,00% | 60,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,40 | ,84 | 5 | 5 |
| 5. Los medios proporcionados para realizar consultas. | 0 | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 | 10 | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 50,00% | 30,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,10 | ,74 | 4 | 4 |
| 6. El asesoramiento técnico sobre el SIGC-SUA recibido ante sus consultas. | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 0 | 10 | 0,00% | 0,00% | 10,00% | 40,00% | 50,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,40 | ,70 | 5 | 5 |
| 7. Las actuaciones realizadas en la planificación y gestión de encuestas. | 0 | 1 | 1 | 4 | 4 | 0 | 10 | 0,00% | 10,00% | 10,00% | 40,00% | 40,00% | 0,00% | 10,00% | 90,00% | 4,10 | ,99 | 4 | 4 |
| 8. El asesoramiento técnico recibido en la gestión de encuestas. | 0 | 0 | 1 | 6 | 2 | 1 | 10 | 0,00% | 0,00% | 10,00% | 60,00% | 20,00% | 10,00% | 0,00% | 100,00% | 4,11 | ,60 | 4 | 4 |
| 9. Los informes elaborados a partir de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas. | 0 | 0 | 2 | 5 | 2 | 1 | 10 | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 50,00% | 20,00% | 10,00% | 0,00% | 100,00% | 4,00 | ,71 | 4 | 4 |
| TOTAL | 0 | 3 | 16 | 36 | 33 | 2 | 90 | 0,00% | 3,33% | 17,78% | 40,00% | 36,67% | 2,22% | 3,41% | 96,59% | 4,12 | | 4 | |
| | Muy Insatisfecho (1) | Insatisfecho (2) | Algo Satisfecho (3) | Bastante Satisfecho (4) | Muy Satisfecho (5) | No sabe/No contesta | Total | Muy Insatisfecho (1) | Insatisfecho (2) | Algo Satisfecho (3) | Bastante Satisfecho (4) | Muy Satisfecho (5) | No sabe/No contesta | Insatisfacción en % (1+2) | Satisfacción en % (3+4+5) | Media | Desvi. Típica | Mediana | Moda |
| 10. Valore su nivel de satisfacción global sobre la Coordinación Técnica del SIGC-SUA. | 0 | 0 | 1 | 7 | 5 | 0 | 13 | 0,00% | 0,00% | 7,69% | 53,85% | 38,46% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,20 | ,79 | 4 | 4 |
| 11. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la Coordinación Técnica del SIGC-SUA. | 0 | 0 | 1 | 6 | 6 | 0 | 13 | 0,00% | 0,00% | 7,69% | 46,15% | 46,15% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 4,10 | ,74 | 4 | 4 |



■ SATISFACCIÓN...



■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA

| Observaciones/Sugerencias |
|--|
| Solo se pueden tener palabras de agradecimiento hacia el personal del Servicio por su ayuda constante. |
| |
| |