



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

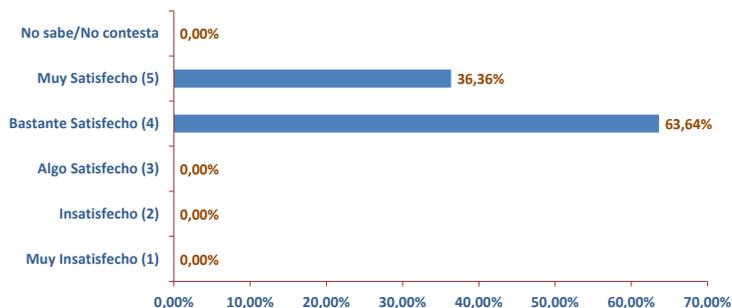
AÑO 2024

Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS	20
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	11
TASA DE RESPUESTA (Sobre el nº óptimo)	55,00%
Nº de ENCUESTAS ENVIADAS	27
TASA DE RESPUESTA	40,74%

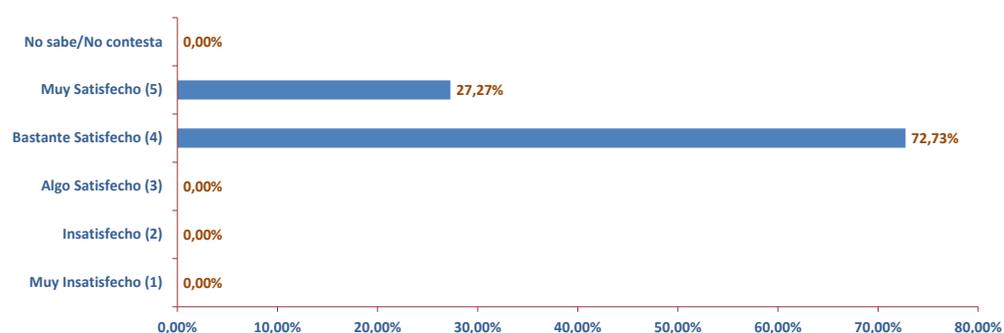
* Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo): indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº óptimo de encuestas recibidas. Para aquellos casos en los que se hayan recibido un nº mayor de encuesta 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						Total	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		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	0	8	3	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	72,73%	27,27%	0,00%	0,00%	100,00%	4,27	0,47	4	4
2. La información proporcionada por la Coordinación Técnica del SIGC-SUA es clara.	0	0	3	3	5	0	11	0,00%	0,00%	27,27%	27,27%	45,45%	0,00%	0,00%	100,00%	4,18	0,87	4	5
3. La facilidad para acceder y consultar la información del SIGC-SUA en la página web del SPE.	0	0	0	3	8	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	72,73%	0,00%	0,00%	100,00%	4,73	0,47	5	5
4. La utilidad de la plataforma de gestión del SIGC-SUA.	0	0	1	7	3	0	11	0,00%	0,00%	9,09%	63,64%	27,27%	0,00%	0,00%	100,00%	4,18	0,60	4	4
5. Los medios proporcionados para realizar consultas.	0	0	0	6	5	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	54,55%	45,45%	0,00%	0,00%	100,00%	4,45	0,52	4	4
6. El asesoramiento técnico sobre el SIGC-SUA recibido ante sus consultas.	0	0	0	3	8	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	72,73%	0,00%	0,00%	100,00%	4,73	0,47	5	5
7. Las actuaciones realizadas en la planificación y gestión de encuestas.	0	0	0	6	5	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	54,55%	45,45%	0,00%	0,00%	100,00%	4,45	0,52	4	4
8. El asesoramiento técnico recibido en la gestión de encuestas.	0	0	0	4	7	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	36,36%	63,64%	0,00%	0,00%	100,00%	4,64	0,50	5	5
9. Los informes elaborados a partir de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas.	0	0	1	7	3	0	11	0,00%	0,00%	9,09%	63,64%	27,27%	0,00%	0,00%	100,00%	4,18	0,60	4	4
TOTAL	0	0	5	47	47	0	99	0,00%	0,00%	5,05%	47,47%	47,47%	0,00%	0,00%	100,00%	4,42		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	0	7	4	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	63,64%	36,36%	0,00%	0,00%	100,00%	4,36	0,50	4	4
11. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la Coordinación Técnica del SIGC-SUA.	0	0	0	8	3	0	11	0,00%	0,00%	0,00%	72,73%	27,27%	0,00%	0,00%	100,00%	4,27	0,47	4	4



■ SATISFACCIÓN GLOBAL



■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA

Observaciones/Sugerencias