



Servicio de Planificación y Evaluación

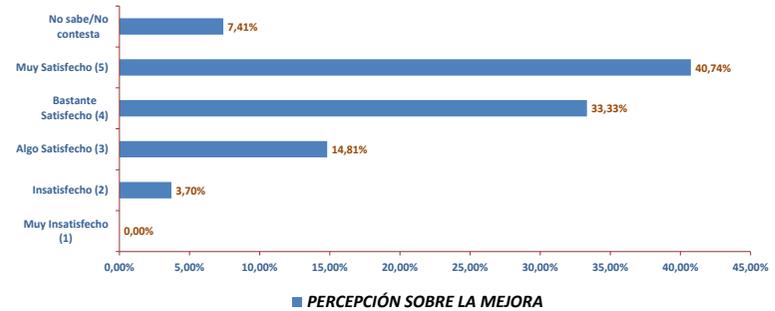
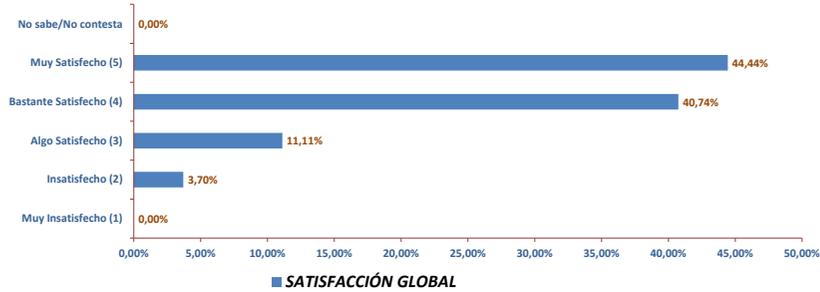
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS  
PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

Año 2020

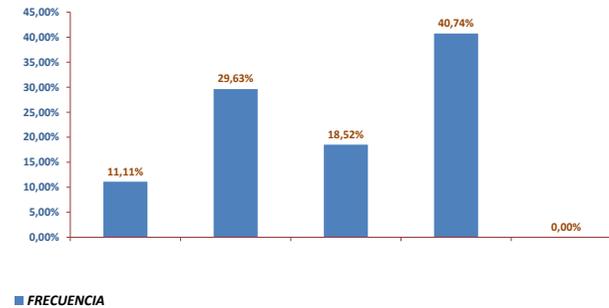
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	48
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	27
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	56,25%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	158
TASA DE RESPUESTA	17,09%

- \* Nº óptimo de encuestas recibidas: número mínimo de encuestas a recibir para obtener resultados representativos, de acuerdo a un determinado error muestral (en nuestro caso del 10%) y nivel de confianza (en nuestro caso 90%), previamente definidos.
- \* Tasa de respuesta (sobre el número 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 (sobre el nº óptimo) = 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	Dev. Típica	Mediana	Moda	
1. El conocimiento que transmite el personal sobre el servicio solicitado	0	2	1	10	14	0	27	0,00%	7,41%	3,70%	37,04%	51,85%	0,00%	7,41%	92,59%	4,33	,88	5	5	
2. Confidencialidad y seguridad en el tratamiento de los datos de los/as usuarios/as	0	1	3	4	15	4	27	0,00%	3,70%	11,11%	14,81%	55,56%	14,81%	4,35%	95,65%	4,43	,90	5	5	
3. La capacidad y rapidez de respuesta ante la consulta y/o información solicitada al Servicio (email, telefónicamente, presencial y otros medios de comunicación):	0	3	0	9	15	0	27	0,00%	11,11%	0,00%	33,33%	55,56%	0,00%	11,11%	88,89%	4,33	,96	5	5	
4. El portal web del Servicio Preguntas Frecuentes:	0	0	6	9	10	2	27	0,00%	0,00%	22,22%	33,33%	37,04%	7,41%	0,00%	100,00%	4,16	,80	4	5	
5. La utilidad de la información proporcionada en la página web del Servicio.:	0	0	4	10	10	3	27	0,00%	0,00%	14,81%	37,04%	37,04%	11,11%	0,00%	100,00%	4,25	,74	4	4	
6. La adecuación de los medios puestos a su disposición para facilitar su participación y presentación de quejas y sugerencias:	0	1	5	9	9	3	27	0,00%	3,70%	18,52%	33,33%	33,33%	11,11%	4,17%	95,83%	4,08	,88	4	4	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>51</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>162</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,32%</b>	<b>11,73%</b>	<b>31,48%</b>	<b>45,06%</b>	<b>7,41%</b>	<b>4,67%</b>	<b>95,33%</b>	<b>4,26</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	
Global	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	Dev. Típica	Mediana	Moda	
Global	6. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	1	3	11	12	0	27	0,00%	3,70%	11,11%	40,74%	44,44%	0,00%	3,70%	96,30%	4,26	,81	4	5
Percepción sobre la mejora	7. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	1	4	9	11	2	27	0,00%	3,70%	14,81%	33,33%	40,74%	7,41%	4,00%	96,00%	4,20	,87	4	5



¿Con qué frecuencia utiliza este Servicio/Unidad?	FRECUENCIAS (ABSOLUTAS Y RELATIVAS)											
	Diariamente o con mucha frecuencia		Al menos, una vez a la semana		Al menos, una vez al mes		Únicamente de manera puntual a lo largo de un año		No sabe/No contesta		Total	
¿Con qué frecuencia utiliza este Servicio/Unidad?	3	11,11%	8	29,63%	5	18,52%	11	40,74%		0,00%	27	100,00%



OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Hay dos versiones con las Preguntas Frecuentes. Una con pdf que está actualizada y otra con enlaces que no. Se debería actualizar, o al menos que dejara de estar disponible, la versión html no actualizada para evitar confusiones.  
PRENSO QUE MUCHAS VECES COMPLICAN LOS TRÁMITES INNECESARIAMENTE Y SIN TENER EN CUENTA LA OPINIÓN DEL RESTO DE LOS SERVICIOS AFECTADOS.  
Si tienes alguna duda que no esté en las preguntas frecuentes, la persona que contesta al teléfono no te resuelve la que tienes y te hace que tengas más todavía.

Observaciones/Sugerencias:

Todo correcto

