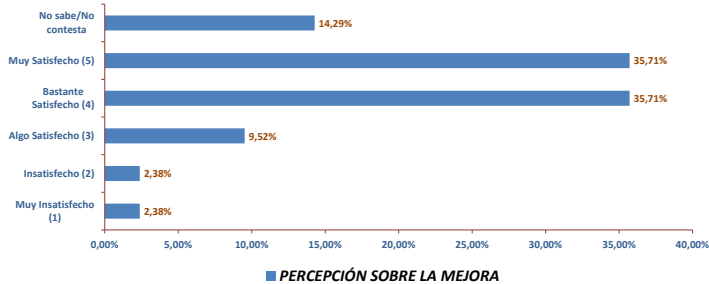
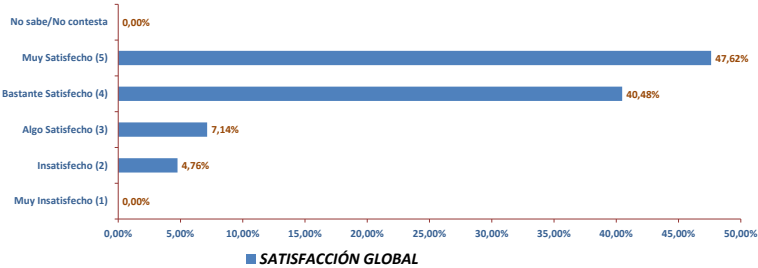


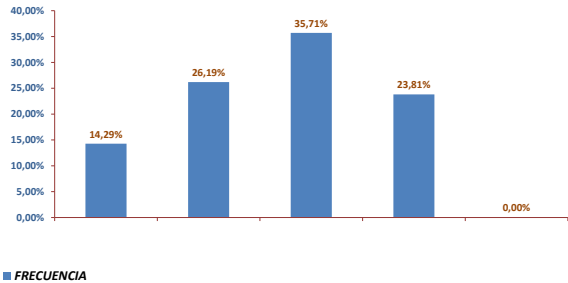
Año 2024	
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	46
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	42
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	91,30%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	141
TASA DE RESPUESTA	29,79%

- * 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	Desvl. Típica	Mediana	Modo
1. El conocimiento que transmite el personal sobre el servicio solicitado	0	1	4	15	21	1	42	0,00%	2,38%	9,52%	35,71%	50,00%	2,38%	2,44%	97,56%	4,37	,77	5	5
2. Confidencialidad y seguridad en el tratamiento de los datos de los/as usuarios/as	0	0	2	11	26	3	42	0,00%	0,00%	4,76%	26,19%	61,90%	7,14%	0,00%	100,00%	4,62	,59	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	2	20	17	0	42	0,00%	7,14%	4,76%	47,62%	40,48%	0,00%	7,14%	92,86%	4,21	,84	4	4
4. El portal web del Servicio Preguntas Frecuentes:	1	0	6	14	15	6	42	2,38%	0,00%	14,29%	33,33%	35,71%	14,29%	2,78%	97,22%	4,17	,91	4	5
5. La utilidad de la información proporcionada en la página web del Servicio. .:	1	0	6	18	11	6	42	2,38%	0,00%	14,29%	42,86%	26,19%	14,29%	2,78%	97,22%	4,06	,86	4	4
6. La adecuación de los medios puestos a su disposición para facilitar su participación y presentación de quejas y sugerencias:	1	0	6	11	11	11	42	2,38%	0,00%	14,29%	26,19%	30,95%	26,19%	3,21%	96,77%	4,11	,96	4	5
Total	3	4	26	89	103	27	252	1,19%	1,59%	10,32%	35,32%	40,87%	10,71%	3,11%	96,89%	4,26		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	Desvl. Típica	Mediana	Modo
Global	0	2	3	17	20	0	42	0,00%	4,76%	7,14%	40,48%	47,62%	0,00%	4,76%	95,24%	4,31	,81	4	5
Percepción sobre la mejora	1	1	4	15	15	6	42	2,38%	2,38%	9,52%	35,71%	35,71%	14,29%	5,56%	94,44%	4,17	,94	4	4



	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?	6	14,29%	11	26,19%	15	35,71%	10	23,81%	0,00%	42	100,00%



OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

EXCESIVA LENTITUD EN ESTUDIAR Y RESPONDER NUESTRAS DUDAS
 Siempre se muestran dispuestos y atienden muy bien
 Son unos compañeros y compañeras excelentes!! En todo lo que le preguntas te ayudan, trabajan muy bien y son muy competentes.
 Un servicio con mucha burocracia, que cambia los procedimientos todos los años y nunca para agilizarlos.