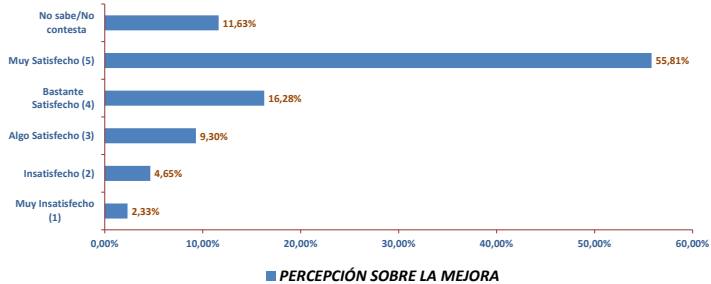
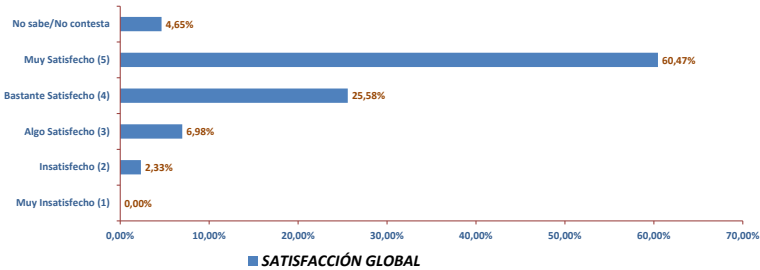


Año 2025	
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	46
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	43
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	93,48%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	141
TASA DE RESPUESTA	30,50%

- * 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							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. El conocimiento que transmite el personal sobre el servicio solicitado.		0	1	1	14	27	0	43	0,00%	2,33%	2,33%	32,56%	62,79%	0,00%	2,33%	97,67%	4,56	0,67	5	5	
2. Confidencialidad y seguridad en el tratamiento de los datos de los/as usuarios/as.		0	0	1	11	28	3	43	0,00%	0,00%	2,33%	25,58%	65,12%	6,98%	0,00%	100,00%	4,68	0,53	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	2	4	12	25	0	43	0,00%	4,65%	9,30%	27,91%	58,14%	0,00%	4,65%	95,35%	4,40	0,85	5	5	
4. El portal web del Servicio Preguntas Frecuentes:		0	1	5	10	19	8	43	0,00%	2,33%	11,63%	23,26%	44,19%	18,60%	2,86%	97,14%	4,34	0,84	5	5	
5. La utilidad de la información proporcionada en la página web del Servicio. :		0	2	2	12	21	6	43	0,00%	4,65%	4,65%	27,91%	48,84%	13,95%	5,41%	94,59%	4,41	0,83	5	5	
6. La adecuación de los medios puestos a su disposición para facilitar su participación y presentación de quejas y sugerencias:		1	0	2	11	19	10	43	2,33%	0,00%	4,65%	25,58%	44,19%	23,26%	3,03%	96,97%	4,42	0,87	5	5	
Total		1	6	15	70	139	27	258	0,39%	2,33%	5,81%	27,13%	53,88%	10,47%	3,03%	96,97%	4,47		5		
		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	
Global		0	1	3	11	26	2	43	0,00%	2,33%	6,98%	25,58%	60,47%	4,65%	2,44%	97,56%	4,51	0,75	5	5	
Percepción sobre la mejora		7	7	7	7	24	5	43	2,33%	4,65%	9,30%	16,28%	55,81%	11,63%	7,89%	92,11%	4,34	1,05	5	5	
7. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.		1	2	4	7	24	5	43	2,33%	4,65%	9,30%	16,28%	55,81%	11,63%	7,89%	92,11%	4,34	1,05	5	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	
	5	11,63%	12	27,91%	13	30,23%	12	27,91%	1	2,33%
	43		100,00%							

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

A veces tardan mucho en contestar y no siempre dan respuestas concretas, sino que te remiten a la normativa, cuando se requiere una interpretación

El lenguaje utilizado en muchos casos es tan técnico que cuesta entenderlo a las personas que no utilizan habitualmente algunos de los servicios del Área de Asuntos Económicos, no solo este Servicio.

El portal web del Servicio de Preguntas Frecuentes es muy útil y práctico. No obstante, considero que en algunos apartados que se regulan hay demasiada información y puede resultar para su lectura. Como sugerencia tratado que se analice por parte del Servicio el portal de preguntas y, si es posible, se concrete la información que se publica. Muchas gracias.

El servicio está bien, pero desde mi opinión no estudian a empresas con contratos en la UIA, que como tienen contrato de unas determinadas cosas se les compran muchas otras sin estar en el contrato y no se les pide presupuesto a otras, ejemplo GCP media por parte del Gabinete de comunicación, además de lo que hay en contrato, por parte de esta unidad, se realizan muchos pedidos menores.

LO CONSULTADO ES RESUELTO ADECUADAMENTE.

Me parece un servicio con personal muy profesional.

Muy buenos compañeros y trabajadores. Cualquier duda que tengo la resuelven.

NO

No tengo nada que sugerir

Servicio capacitado que transmite seguridad y confianza.