

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

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados de la aplicación de la contabilidad incluidas las modificaciones presupuestarias y la ejecución de los ingresos y gastos? (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).

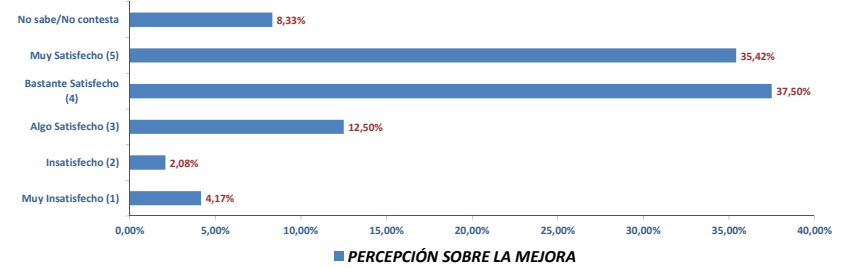
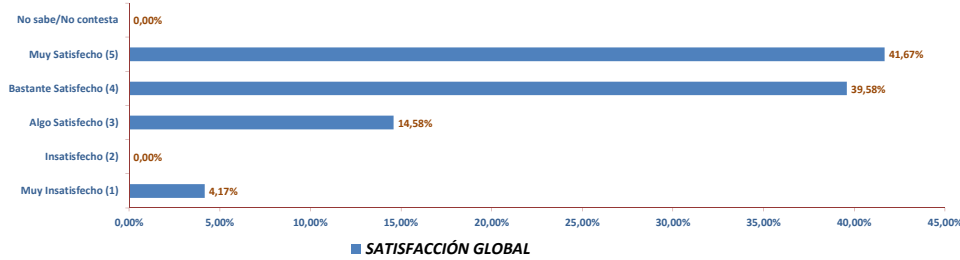
AÑO 2015

Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	61
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	48
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	78,69%

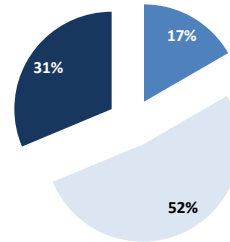
* Nº óptimo de encuestas recibidas: número mínimo de encuestas a recibir para obtener resultados representativos, de acuerdo a un determinado error muestral (en nuestro caso del 10%) y nivel de confianza (en nuestro caso 90%), previamente definidos.

* Tasa de respuesta: 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%.

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. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	2	1	7	19	17	2	48	4,17%	2,08%	14,58%	39,58%	35,42%	4,17%	6,52%	93,48%	4,04	1,01	4	4	
2. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites y/o prestación del servicio.	2	1	6	15	21	3	48	4,17%	2,08%	12,50%	31,25%	43,75%	6,25%	6,67%	93,33%	4,16	1,04	4	5	
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	2	0	8	13	20	5	48	4,17%	0,00%	16,67%	27,08%	41,67%	10,42%	4,65%	95,35%	4,14	1,04	4	5	
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	2	0	6	20	19	1	48	4,17%	0,00%	12,50%	41,67%	39,58%	2,08%	4,26%	95,74%	4,15	,96	4	4	
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	2	1	3	21	20	1	48	4,17%	2,08%	6,25%	43,75%	41,67%	2,08%	6,38%	93,62%	4,19	,97	4	4	
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	4	0	4	17	21	2	48	8,33%	0,00%	8,33%	35,42%	43,75%	4,17%	8,70%	91,30%	4,11	1,16	4	5	
7. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	3	2	6	18	17	2	48	6,25%	4,17%	12,50%	37,50%	35,42%	4,17%	10,87%	89,13%	3,96	1,13	4	4	
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	2	3	7	18	13	5	48	4,17%	6,25%	14,58%	37,50%	27,08%	10,42%	11,63%	88,37%	3,86	1,08	4	4	
TOTAL	19	8	47	141	148	21	384	4,95%	2,08%	12,24%	36,72%	38,54%	5,47%	7,44%	92,56%	4,08		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	
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	2	0	7	19	20	0	48	4,17%	0,00%	14,58%	39,58%	41,67%	0,00%	4,17%	95,83%	4,15	,97	4	5
Percepción sobre la mejora	10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	2	1	6	18	17	4	48	4,17%	2,08%	12,50%	37,50%	35,42%	8,33%	6,82%	93,18%	4,07	1,02	4	4



Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	8	16,67%
Responsable Unidad de Gastos	25	52,08%
Responsable de gestión del Centro de Gasto	15	31,25%
Total	48	100,00%



Tipo de Usuario

- Proveedor
- Responsable Unidad de Gastos
- Responsable de gestión del Centro de Gasto



Servicio de Planificación y Evaluación

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

PROVEEDORES

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?
Aún queda mucho por mejorar, dependiendo del departamento, unos son muy eficientes y otros brillan por su ausencia. Personalmente estoy esperando un pago desde septiembre 2014 de la Escuela Politécnica, tras personarme allí, y poner varias reclamaciones aún no he recibido el pago
Es muy buena, nada
Nada

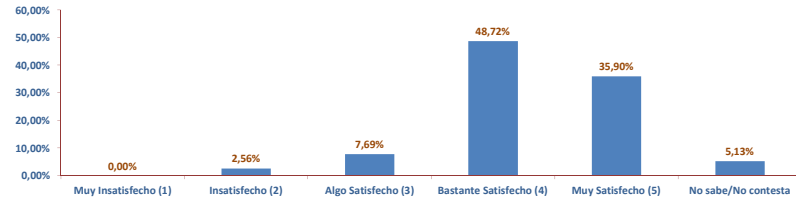
RESPONSABLES DE UNIDAD DE GASTO/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO DE GASTO

	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	Desv. Típica	Mediana	Moda
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)	0	1	3	19	14	2	39	0,00%	2,56%	7,69%	48,72%	35,90%	5,13%	2,70%	97,30%	4,24	,72	4	4
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	0	1	4	18	13	2	38	0,00%	2,63%	10,53%	47,37%	34,21%	5,26%	2,78%	97,22%	4,19	,75	4	4
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	0	2	3	17	13	4	39	0,00%	5,13%	7,69%	43,59%	33,33%	10,26%	5,71%	94,29%	4,17	,82	4	4

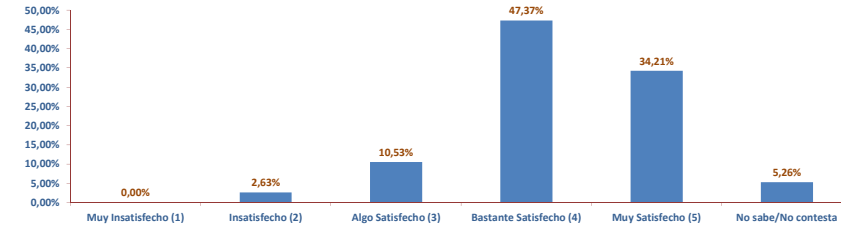
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?
Demasiado papeleo Todo orientado a los registros de calidad Nada pensado en los usuarios Cualquier novedad es un problema Resistencia al cambio en los procesos
Nada

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?
acceso directo a la información de los centros de gastos
Demasiado papeleo Todo orientado a los registros de calidad Nada pensado en los usuarios. Cualquier novedad es un problema Resistencia al cambio en los procesos
Rapidez

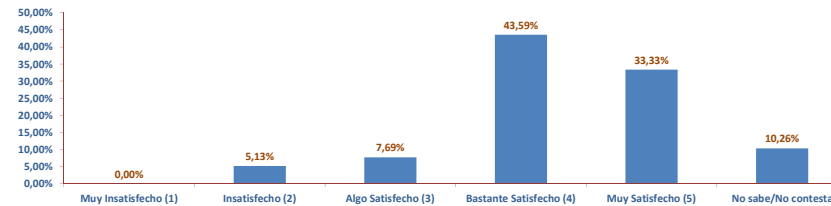
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?
Creo que podría mejorarse: - que las facturas fueran enviadas directamente por el Área Económica. Ahora mismo las derivan a la Unidad generadora, que tiene que meterla en un sobre y la ponerla en el correo - que el seguimiento del pago de esas facturas lo realice el área económica, incluidas las averiguaciones pertinentes, sin derivar a la Unidad implicada.
Demasiado papeleo Todo orientado a los registros de calidad Nada pensado en los usuarios. Cualquier novedad es un problema Resistencia al cambio en los procesos
Nada
Rapidez



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL GASTO Y PAGO



■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE LOS INGRESOS