

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCOI. 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 2017

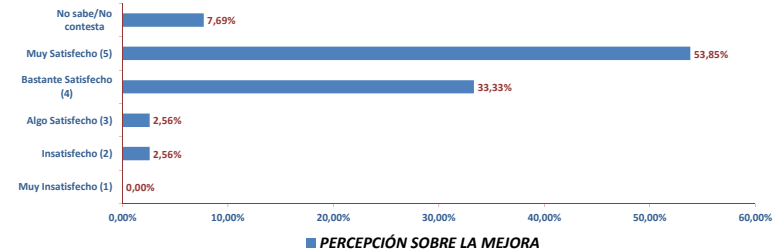
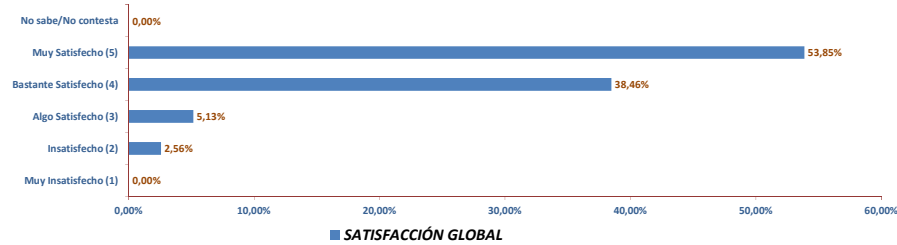
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	57
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	39
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	68,42%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	340
TASA DE RESPUESTA	11,47%

* 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.

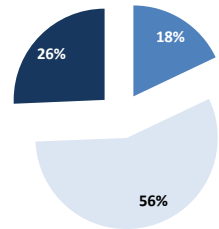
* Tasa de respuesta: indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº óptimo de encuestas recibidas. Para aquellos casos en los que se hayan recibido un nº mayor de encuesta al óptimo, se computa tasa de respuesta = 100%.

* 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	Desv. Típica	Mediana	Moda	
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	1	1	16	20	1	39	0,00%	2,56%	2,56%	41,03%	51,28%	2,56%	2,63%	97,37%	4,45	,69	5	5	
2. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites y/o prestación del servicio.	0	1	3	12	23	0	39	0,00%	2,56%	7,69%	30,77%	58,97%	0,00%	2,56%	97,44%	4,46	,76	5	5	
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	0	0	2	15	21	1	39	0,00%	0,00%	5,13%	38,46%	53,85%	0,00%	100,00%	4,50	,60	5	5		
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	0	1	2	17	19	0	39	0,00%	2,56%	5,13%	43,59%	48,72%	0,00%	2,56%	97,44%	4,38	,71	4	5	
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	1	0	3	17	18	0	39	2,56%	0,00%	7,69%	43,59%	46,15%	0,00%	2,56%	97,44%	4,31	,83	4	5	
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	2	3	14	19	1	39	0,00%	5,13%	7,69%	35,90%	48,72%	2,56%	5,20%	94,74%	4,32	,84	5	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).	0	2	4	13	19	1	39	0,00%	5,13%	10,26%	33,33%	48,72%	2,56%	5,26%	94,74%	4,29	,87	5	5	
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	0	3	3	10	18	5	39	0,00%	7,69%	7,69%	25,64%	46,15%	12,82%	8,82%	91,18%	4,26	,96	5	5	
TOTAL	1	10	21	114	157	9	312	0,32%	3,21%	6,73%	36,54%	50,32%	2,88%	3,63%	96,37%	4,37		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	Desv. Típica	Mediana	Moda	
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	1	2	15	21	0	39	0,00%	2,56%	5,13%	38,46%	53,85%	0,00%	2,56%	97,44%	4,44	,72	5	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.	0	1	1	13	21	3	39	0,00%	2,56%	2,56%	33,33%	53,85%	7,69%	2,78%	97,22%	4,50	,70	5	5



Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	7	17,95%
Responsable Unidad de Gastos	22	56,41%
Responsable de gestión del Centro de Gasto	10	25,64%
Total	39	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?
LA UNICA DUDA QUE TENEMOS ES QUE , EN LOS LISTADOS DE FRAS PAGADAS, NO SE INDICA EL NUMERO DE LAS FRAS DE ABONO. SOLO LAS DE CARGO Y NOS ES DIFICIL SABER QUE FRAS DE ABONO SON LAS QUE ESTAN LIQUIDADAS EN ESE PAGO.
Todo correcto

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

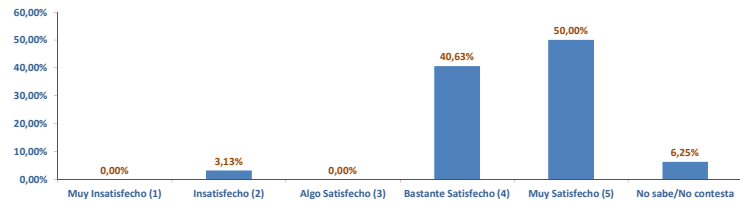
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?

Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)

Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago

Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos

	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	Devi. 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	0	13	16	2	32	0,00%	3,13%	0,00%	40,63%	50,00%	6,25%	3,33%	96,67%	4,47	,68	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	0	1	1	14	15	1	32	0,00%	3,13%	3,13%	43,75%	46,88%	3,13%	3,23%	96,77%	4,39	,72	4	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	0	1	2	11	16	2	32	0,00%	3,13%	6,25%	34,38%	50,00%	6,25%	3,33%	96,67%	4,40	,77	5	5



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?

CAMBARIAR EL PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN. SOROLLA ES BASTANTE MALO Y MÁS QUE RESOLVER PROBLEMAS A VECES NOS LOS PONE. LOS COMPAÑEROS, LO MEJOR.

ES CORRECTO

No dan formación alguna a los responsables de los centros de gastos.

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?

CAMBARIAR EL PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN. SOROLLA ES BASTANTE MALO Y MÁS QUE RESOLVER PROBLEMAS A VECES NOS LOS PONE. LOS COMPAÑEROS, LO MEJOR.

ES CORRECTO

Las comprobaciones y verificaciones que realizan de los pagos realizados deben hacerse a priori, nunca a posteriori.

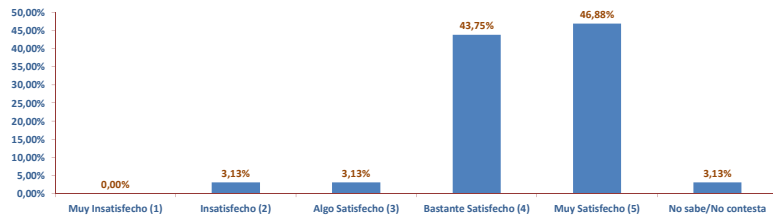
Se echó de menos un teléfono genérico de información..... la mayoría de las veces abusa uno de los compañeros que conoce y no es la brasa a los minutos.

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?

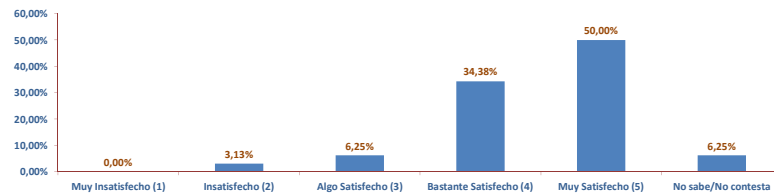
CAMBARIAR EL PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN. SOROLLA ES BASTANTE MALO Y MÁS QUE RESOLVER PROBLEMAS A VECES NOS LOS PONE. LOS COMPAÑEROS, LO MEJOR.

ES CORRECTO

No dan información alguna de los overheads a priori.



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



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