

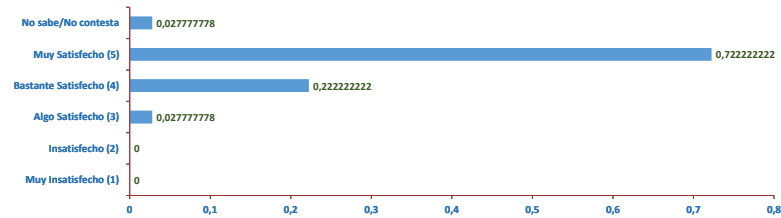
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA POSTSERVICIO**  
**PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.**  
**SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO**

**Grupo 3. Usuarios internos que han solicitado un contrato o participado en su tramitación.**

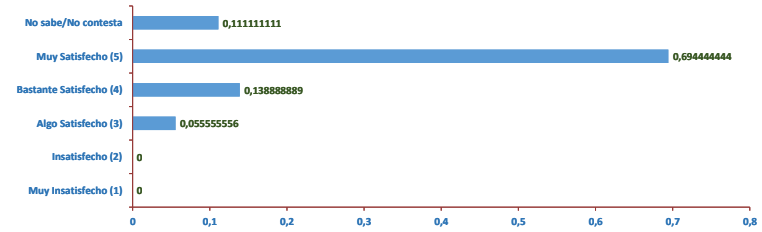
**AÑO 2020**

Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	126
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	36
TASA DE RESPUESTA	28.57%

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. La facilidad para realizar los distintos trámites que le han correspondido en el procedimiento de contratación.	1	0	2	9	22	2	36	2,78%	0,00%	5,56%	25,00%	61,11%	5,56%	2,94%	97,06%	4,50	,86	5	5
2. El tiempo de respuesta en facilitar información y aclarar dudas. :	0	0	1	11	23	1	36	0,00%	0,00%	2,78%	30,56%	63,89%	2,78%	0,00%	100,00%	4,63	,55	5	5
3. La claridad en la información facilitada por el personal del Servicio. :	0	0	1	9	25	1	36	0,00%	0,00%	2,78%	25,00%	69,44%	2,78%	0,00%	100,00%	4,69	,53	5	5
4. La atención recibida por parte del personal del Servicio. :	0	0	0	4	31	1	36	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	86,11%	2,78%	0,00%	100,00%	4,89	,32	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>33</b>	<b>101</b>	<b>5</b>	<b>144</b>	<b>0,69%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,78%</b>	<b>22,92%</b>	<b>70,14%</b>	<b>3,47%</b>	<b>0,72%</b>	<b>99,28%</b>	<b>4,68</b>		<b>5</b>	<b>5</b>
5. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	1	8	26	1	36	0,00%	0,00%	2,78%	22,22%	72,22%	2,78%	0,00%	100,00%	4,71	,52	5	5
6. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	2	5	25	4	36	0,00%	0,00%	5,56%	13,89%	69,44%	11,11%	0,00%	100,00%	4,72	,58	5	5



**■ SATISFACCIÓN GLOBAL**



**■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA**

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Agradezco de manera especial la disponibilidad para asesorarnos y la voluntad de ayuda continua.
Los procesos de contratación son muy complicados de entender y los compañeros del Servicio de Contratación se esfuerzan mucho primero para que comprendamos en qué consiste cada proceso y cada contrato y luego para facilitarnos al máximo el trabajo. Mi más sincera
Sigan con este alto nivel de profesionalidad.