



Servicio de Planificación y Evaluación

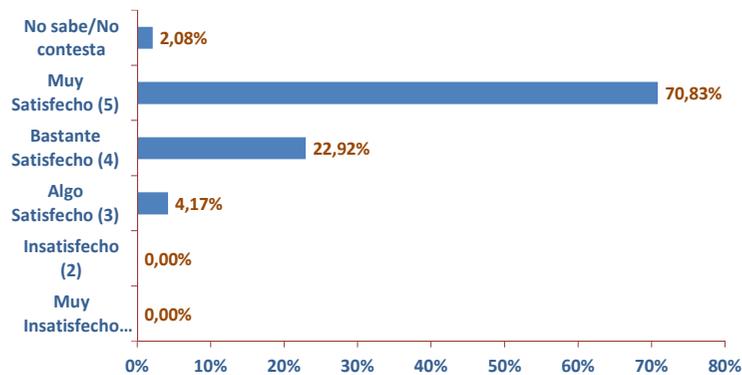
RESULTADOS DE LA ENCUESTA POSTSERVICIO
 PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.
 SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

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

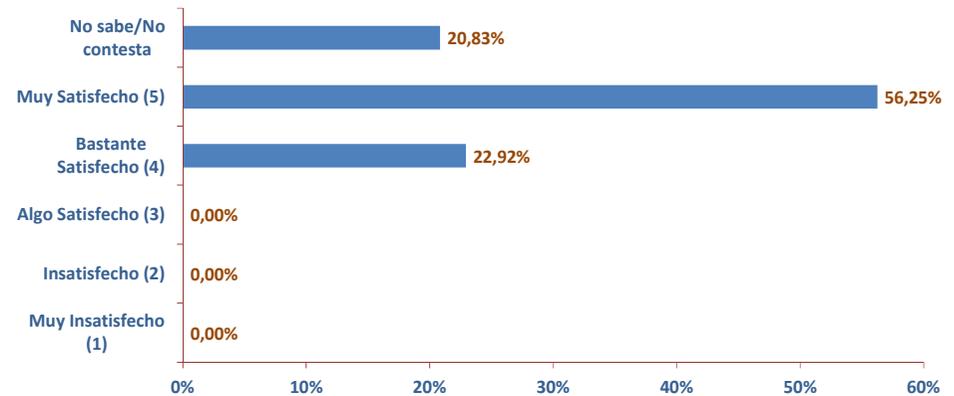
AÑO 2023

Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	92
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	48
TASA DE RESPUESTA	52,17%

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	2	1	14	29	1	48	2,08%	4,17%	2,08%	29,17%	60,42%	2,08%	6,38%	93,62%	4,45	,90	5	5	
2. El tiempo de respuesta en facilitar información y aclarar dudas. :	0	1	2	12	32	1	48	0,00%	2,08%	4,17%	25,00%	66,67%	2,08%	2,13%	97,87%	4,60	,68	5	5	
3. La claridad en la información facilitada por el personal del Servicio. :	0	1	1	13	32	1	48	0,00%	2,08%	2,08%	27,08%	66,67%	2,08%	2,13%	97,87%	4,62	,64	5	5	
4. La atención recibida por parte del personal del Servicio. :	0	0	0	8	39	1	48	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	81,25%	2,08%	0,00%	100,00%	4,83	,38	5	5	
TOTAL	1	4	4	47	132	4	192	0,52%	2,08%	2,08%	24,48%	68,75%	2,08%	2,66%	97,34%	4,63		5		
5. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	2	11	34	1	48	0,00%	0,00%	4,17%	22,92%	70,83%	2,08%	0,00%	100,00%	4,68	,56	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	0	11	27	10	48	0,00%	0,00%	0,00%	22,92%	56,25%	20,83%	0,00%	100,00%	4,71	,46	5	5	



■ SATISFACCIÓN GLOBAL



■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA