


 Gobierno de Guayaquil
 Servicio de Planificación y Evaluación
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCOS. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RRHH
GLOBAL

AÑO 2017	
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	65
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	91
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	100%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	603
TASA DE RESPUESTA	15,09%

* 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%), brevemente 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.

Marque el colectivo al que pertenece	
Personal Docente e Investigador	47
Personal de Administración y Servicios	44



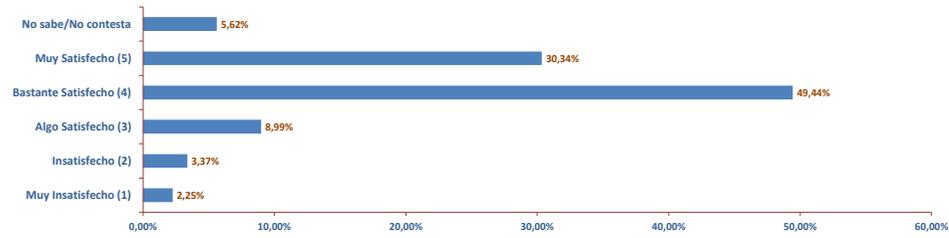
SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total	FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta		Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Satisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Dev. Típica	Mediana	Moda
La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	1	4	10	41	31	4	91	1,10%	4,40%	10,99%	45,05%	34,07%	4,40%	5,75%	94,25%	4,11	,87	4	4
La atención personalizada que le ofrecen al recibir el servicio.	1	5	9	31	41	4	91	1,10%	5,49%	9,89%	34,07%	45,05%	4,40%	6,90%	93,10%	4,22	,93	4	5
La adecuación del tiempo de espera para ser atendido en sus llamadas telefónicas.	2	7	10	34	28	9	90	2,22%	7,78%	11,11%	37,78%	31,11%	10,00%	11,11%	88,89%	3,98	1,02	4	4
La información proporcionada en la página web del Servicio es suficiente para atender a sus necesidades.	2	5	18	45	15	5	90	2,22%	5,56%	20,00%	50,00%	16,67%	5,56%	82,22%	3,78	,89	4	4	
La claridad y utilidad de los contenidos recogidos en la página web del Servicio.	4	5	16	46	13	5	89	4,49%	5,62%	17,98%	51,69%	14,61%	5,62%	10,71%	89,29%	3,70	,97	4	4
La información contenida en la página web del Servicio está adecuadamente actualizada.	2	3	18	41	17	8	89	2,25%	3,37%	20,22%	46,07%	19,10%	8,99%	6,17%	93,83%	3,84	,89	4	4
TOTAL	12	29	81	238	145	35	540	2,22%	5,37%	15,00%	44,07%	26,85%	6,48%	8,12%	91,88%	3,94		4	

Indique cualquier mejora que estime oportuna:
Es difícil localizar a un funcionario de un servicio en la web del propio servicio. Bastaría con que todos tuvieran un enlace sobre "personal del servicio"
Ignoraba su existencia
Mayor operatividad en la resolución de las acciones a desarrollar por el Servicio, y más transparencia e información de las gestiones que realizan
Podría ser el momento para mejorar SIGSUA, incorporando otros servicios prestados por el SPOD

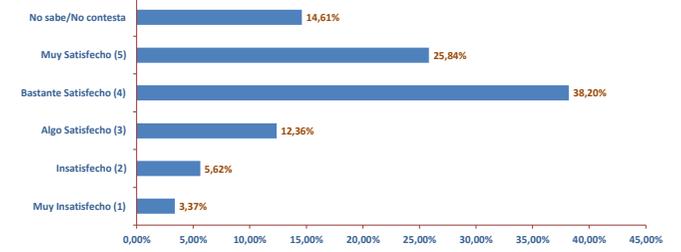
SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total	FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta		Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Satisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Dev. Típica	Mediana	Moda
La adecuación de la resolución de incidencias planteadas sobre el Sistema de Verificación de Asistencia.	1	5	4	11	22	0	43	2,33%	11,63%	9,30%	25,58%	51,16%	0,00%	13,95%	86,05%	4,12	1,14	5	5
La adecuación del tiempo de espera en obtener respuesta a las dudas/consultas sobre el Sistema de Verificación de Asistencia.	4	2	5	15	16	1	43	9,30%	4,65%	11,63%	34,88%	37,21%	2,33%	14,29%	85,71%	3,88	1,25	4	5

Indique cualquier mejora que estime oportuna:
Cuando al sistema se le notifican comisiones de servicio debidamente justificadas, no debería esperar a la validación del sistema. Por defecto, lo descuentan de asuntos propios. Debería ser al contrario, descontarlo de comisión de servicios y en su caso, subsanar después. La falta de validación por parte del supervisor penaliza al trabajador cuando ya está justificada la comisión en el sistema.
Propongo que el trabajador pueda corregir las incidencias directamente. Que quede constancia de que ha habido una corrección y su justificación.

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	Satisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Dev. Típica	Mediana	Moda
global	2	3	8	44	27	5	89	2,25%	3,37%	8,99%	49,44%	30,34%	5,62%	5,95%	94,05%	4,08	,88	4	4
Percepción sobre la mejora	3	5	11	34	23	13	89	3,37%	5,62%	12,36%	38,20%	25,84%	14,61%	10,53%	89,47%	3,91	1,04	4	4



■ SATISFACCIÓN GLOBAL



■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

¿Valoración global sobre qué servicios y mejoras?