



Ministerio de Salud  
Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS  
PROCESO PCOS. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RRHH  
PDI

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la prestación de los servicios relacionados con la gestión para el desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales.

AÑO 2017

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	Dev. Típica	Mediana	Moda
La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	0	2	4	20	17	4	47	0,00%	4,26%	8,51%	42,55%	36,17%	8,51%	4,65%	95,35%	4,21	,80	4	4
La atención personalizada que le ofrecen al recibir el servicio.	0	3	2	17	21	4	47	0,00%	6,38%	4,26%	36,17%	44,68%	8,51%	6,38%	93,62%	4,30	,86	4	5
La adecuación del tiempo de espera para ser atendido en sus llamadas telefónicas.	0	3	7	12	18	7	47	0,00%	6,38%	14,89%	25,53%	38,30%	14,89%	7,50%	92,50%	4,13	,97	4	5
La información proporcionada en la página web del Servicio es suficiente para atender a sus necesidades.	1	3	11	19	8	5	47	2,13%	6,38%	23,40%	40,43%	17,02%	10,64%	9,52%	90,48%	3,71	,94	4	4
La claridad y utilidad de los contenidos recogidos en la página web del Servicio.	1	4	8	20	8	5	46	2,17%	8,70%	17,39%	43,48%	17,39%	10,87%	12,20%	87,80%	3,73	,98	4	4
La información contenida en la página web del Servicio está adecuadamente actualizada.	0	2	9	18	11	6	46	0,00%	4,35%	19,57%	39,13%	23,91%	13,04%	5,00%	95,00%	3,95	,85	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>106</b>	<b>83</b>	<b>31</b>	<b>280</b>	<b>0,71%</b>	<b>6,07%</b>	<b>14,64%</b>	<b>37,86%</b>	<b>29,64%</b>	<b>11,07%</b>	<b>7,63%</b>	<b>92,37%</b>	<b>4,01</b>		<b>4</b>	

		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	Dev. Típica	Mediana	Moda
Global	Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	1	2	4	17	17	5	46	2,17%	4,35%	8,70%	36,96%	36,96%	10,87%	7,32%	92,68%	4,15	,96	4	4
Percepción sobre la mejora	Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	3	5	12	15	11	46	0,00%	6,52%	10,87%	26,09%	32,61%	23,91%	8,57%	91,43%	4,11	,96	4	5

