

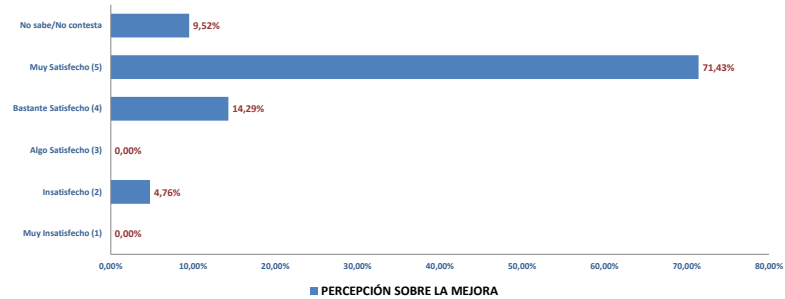
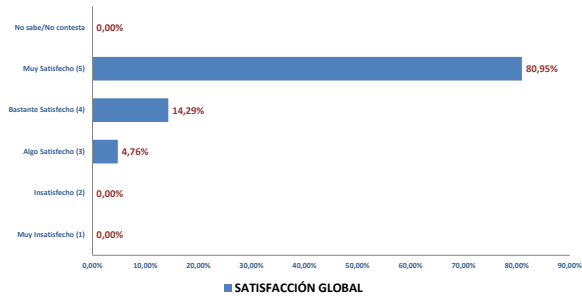
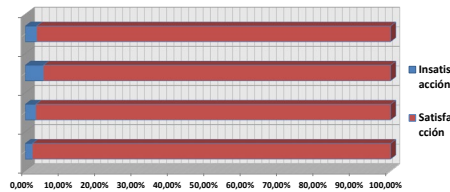
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO.
UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO E INSTITUCIONALES

AÑO 2022	
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	30
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	21
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	70,00%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	54
TASA DE RESPUESTA	38,89%

* 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 encuestas 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	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. Valore su satisfacción respecto a los trámites relacionados con la adquisición de bienes/servicios:																			
1.1. Precisión en el servicio.	0	0	0	3	18	0	21	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	100,00%	4,86	36	5	5
1.2. Adecuación del servicio a sus necesidades.	0	0	1	4	16	0	21	0,00%	0,00%	4,76%	19,05%	76,19%	0,00%	0,00%	100,00%	4,71	56	5	5
1.3. Rapidez y agilidad en la tramitación.	0	1	0	2	18	0	21	0,00%	4,76%	0,00%	9,52%	85,71%	0,00%	4,76%	95,24%	4,76	70	5	5
1.4. Capacidad de respuesta ante imprevistos.	0	0	2	1	18	0	21	0,00%	0,00%	9,52%	4,76%	85,71%	0,00%	0,00%	100,00%	4,76	62	5	5
1.5. Conocimiento y profesionalidad del personal.	0	1	0	3	17	0	21	0,00%	4,76%	0,00%	14,29%	80,95%	0,00%	4,76%	95,24%	4,71	72	5	5
TOTAL 1	0	2	3	13	87	0	105	0,00%	1,90%	2,86%	12,38%	82,86%	0,00%	1,90%	98,10%	4,76		5	
2. Valore su satisfacción respecto a la atención recibida por el personal cuando ha realizado alguna consulta o solicitado información:																			
2.1. Agilidad de respuesta.	0	1	0	2	18	0	21	0,00%	4,76%	0,00%	9,52%	85,71%	0,00%	4,76%	95,24%	4,76	70	5	5
2.2. Corrección en las formas y cortesía en el trato.	0	0	1	1	19	0	21	0,00%	0,00%	4,76%	4,76%	90,48%	0,00%	0,00%	100,00%	4,86	48	5	5
2.3. Fiabilidad y confianza en la respuesta.	0	1	0	5	15	0	21	0,00%	4,76%	0,00%	23,81%	71,43%	0,00%	4,76%	95,24%	4,69	74	5	5
2.4. Confidencialidad en el tratamiento de la información.	1	0	1	3	16	0	21	4,76%	0,00%	4,76%	14,29%	76,19%	0,00%	4,76%	95,24%	4,57	98	5	5
2.5. Conocimiento y profesionalidad del personal.	0	0	1	3	17	0	21	0,00%	0,00%	4,76%	14,29%	80,95%	0,00%	0,00%	100,00%	4,76	54	5	5
TOTAL 2	1	2	3	14	85	0	105	0,95%	1,90%	2,86%	13,33%	80,95%	0,00%	2,86%	97,14%	4,71		5	
3. Valore su satisfacción respecto a las webs de Órganos de Gobierno:																			
3.1. Estructura y distribución del contenido.	1	0	4	6	9	1	21	4,76%	0,00%	19,05%	28,57%	42,86%	4,76%	5,00%	95,00%	4,10	1,07	4	5
3.2. Claridad y utilidad de contenidos.	0	1	5	6	8	1	21	0,00%	4,76%	23,81%	28,57%	38,10%	4,76%	3,00%	95,00%	4,05	94	4	5
3.3. Suficiencia en la información.	0	1	3	6	11	0	21	0,00%	4,76%	14,29%	28,57%	52,38%	0,00%	4,76%	95,24%	4,29	90	5	5
3.4. Actualización de la información.	0	1	4	6	9	1	21	0,00%	4,76%	19,05%	28,57%	42,86%	4,76%	5,00%	95,00%	4,15	93	4	5
TOTAL 3	1	3	16	24	37	3	84	1,19%	3,57%	19,05%	28,57%	44,05%	3,57%	4,94%	95,06%	4,15		4	
TOTAL GENERAL	2	7	22	51	209	3	294	0,68%	2,38%	7,48%	17,35%	71,09%	1,02%	3,09%	96,91%	4,57		5	
4. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.																			
	0	0	1	3	17	0	21	0,00%	0,00%	4,76%	14,29%	80,95%	0,00%	0,00%	100,00%	4,76	54	5	5
5. Valore el nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.																			
	0	1	0	3	15	2	21	0,00%	4,76%	0,00%	14,29%	71,43%	9,52%	5,26%	94,74%	4,68	75	5	5

FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN



¿Cómo cree que se podrían mejorar estos trámites?

En mi caso, las personas de la unidad son las mejor podrían desempeñar estos puestos.
 Funciona bien.
 Gracias tanto a Bárbara (actual puesto) como a Sonia (anterior a ella) por el apoyo prestado siempre que he necesitado de ellas para mis labores institucionales.

¿Qué elementos de mejora nos sugiere respecto a las respuestas a sus consultas e información solicitada?

Ninguna

¿Qué mejoras introduciría en la página Web?

Creo que sería interesante traducir todas las sub-webs al inglés, por ejemplo la de la unidad de igualdad.
 En la página web del Vicerectorado de Investigación podrían registrarse muchas cosas. La cuestión es que la "unidad de apoyo", excepto limpiar los despachos, hace y nos ayuda en todo. Con lo cual, yo no la podemos pedir nada más. La gente que trabaja en este Vicerectorado son buenas personas. Están preparados para cualquier contingencia.

Los cambios que se producen no siempre aparecen reflejados en la pag web con inmediatez
 Necesidad de orientación al usuario, destacando los web de proyectos y actuaciones de la estructura de los vicerectorados, de manera que se evite que cambios en los vicerectorados dejen la web sin funcionalidades o con información obsoleta

Observaciones/Sugerencias

Gracias tanto a Bárbara (actual puesto) como a Sonia (anterior a ella) por la ayuda prestada siempre que he necesitado de ellas para mis labores de representación institucional. Saludos, Juan Raúl Padilla.
 Mi felicitación a las personas que prestan este servicio. Sin duda son ellas el alma y esencia de los órganos de gobierno de la USA.