



Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
SERVICIO JURÍDICO

AÑO 2022	
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	20
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	13
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	65,00%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	28
TASA DE RESPUESTA	46,43%

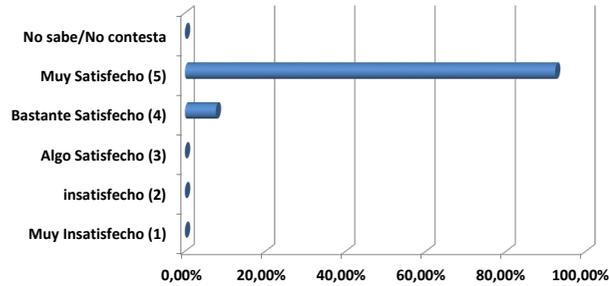
* Nº óptimo de encuestas recibidas: número mínimo de encuestas a recibir para obtener resultados representativos, de acuerdo a un determinado error muestral (en nuestro caso del 10%) y nivel de confianza (en nuestro caso 90%), previamente definidos.

* 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 encuesta al óptimo, se computa tasa de respuesta = 100%.

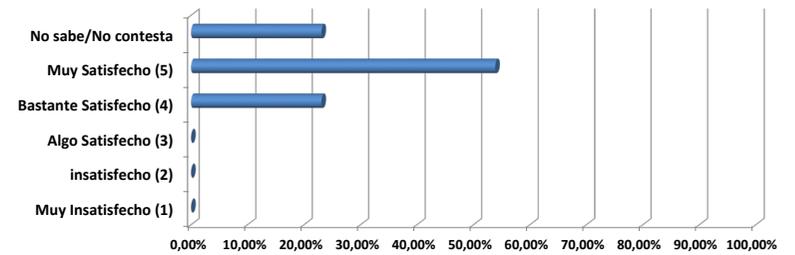
* Tasa de respuesta: indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº de encuestas enviadas.

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. Atención personalizada.	0	0	0	2	11	0	13	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	84,62%	0,00%	0,00%	100,00%	4,85	,38	5	5	
2. Fiabilidad en el servicio prestado.	0	0	0	1	12	0	13	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	92,31%	0,00%	0,00%	100,00%	4,92	,28	5	5	
3. Adecuación del tiempo en la emisión de informes.	0	0	0	4	8	1	13	0,00%	0,00%	0,00%	30,77%	61,54%	7,69%	0,00%	100,00%	4,67	,49	5	5	
4. Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos.	0	0	0	1	12	0	13	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	92,31%	0,00%	0,00%	100,00%	4,92	,28	5	5	
5. Claridad y comprensibilidad de los informes.	0	0	0	3	9	1	13	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	69,23%	7,69%	0,00%	100,00%	4,75	,45	5	5	
TOTAL	0	0	0	11	52	2	65	0,00%	0,00%	0,00%	16,92%	80,00%	3,08%	0,00%	100,00%	4,82		5		
	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	Desviación Típica	Mediana	Moda	
6. Nivel de satisfacción global sobre los servicios prestados.	0	0	0	1	12	0	13	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	92,31%	0,00%	0,00%	100,00%	4,92	,28	5	5	
7. Nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas.	0	0	0	3	7	3	13	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	53,85%	23,08%	0,00%	100,00%	4,70	,48	5	5	

Valoración Global



Valoración Mejora



Indique algún comentario o sugerencia para ayudarnos a mejorar la prestación del servicio

Se realiza un trabajo muy profesional y eficaz
Son unos fenómenos
Total