



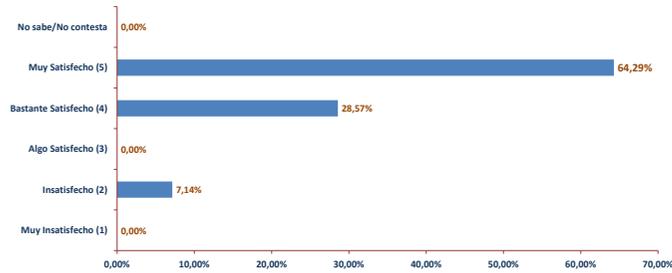
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS  
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la gestión y apoyo técnico recibido para la edición, difusión e intercambio de publicaciones? (Unidad de Publicaciones. Año 2017).

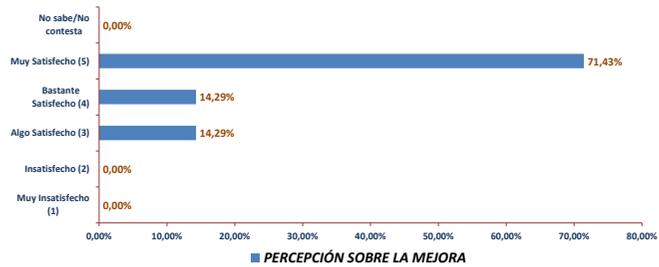
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	55
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	14
PORCENTAJE DE RESPUESTA	25,45%

Datos extraídos el 12 de febrero de 2018  
Período: enero 2017 a enero 2018

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	Desv. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	1	3	10	0	14	0,00%	0,00%	7,14%	21,43%	71,43%	0,00%	0,00%	100,00%	4,64	,63	5	5
2. El nivel de trato personalizado.	0	1	0	1	12	0	14	0,00%	7,14%	0,00%	7,14%	85,71%	0,00%	7,14%	92,86%	4,71	,83	5	5
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	1	1	3	9	0	14	0,00%	7,14%	7,14%	21,43%	64,29%	0,00%	7,14%	92,86%	4,43	,94	5	5
4. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad e informal).	0	0	2	4	8	0	14	0,00%	0,00%	14,29%	28,57%	57,14%	0,00%	0,00%	100,00%	4,43	,96	5	5
5. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites o la prestación del servicio. :	0	0	2	5	7	0	14	0,00%	0,00%	14,29%	35,71%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	4,36	,94	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio. :	0	1	2	2	9	0	14	0,00%	7,14%	14,29%	14,29%	64,29%	0,00%	7,14%	92,86%	4,36	1,01	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	0	0	2	5	7	0	14	0,00%	0,00%	14,29%	35,71%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	4,36	,94	5	5
<b>TOTAL</b>	0	3	10	23	62	0	98	0,00%	3,06%	10,20%	23,47%	63,27%	0,00%	3,06%	96,94%	4,47	,57	5	5
<b>Total</b>	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	Desv. Típica	Mediana	Moda
8. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	1	0	4	9	0	14	0,00%	7,14%	0,00%	28,57%	64,29%	0,00%	7,14%	92,86%	4,50	,85	5	5
9. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	2	2	10	0	14	0,00%	0,00%	14,29%	14,29%	71,43%	0,00%	0,00%	100,00%	4,57	,76	5	5



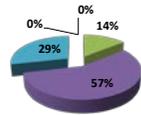
■ SATISFACCIÓN GLOBAL



■ PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA

Las expectativas con las que acudió a esta Unidad podría valorarlas como:

Muy malas	0,00%	
Malas	0,00%	
Normales	2	14,29%
Buenas	8	57,14%
Muy buenas	4	28,57%
Total	14	

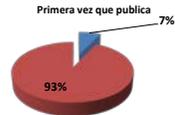


Expectativas

- Muy malas
- Malas
- Normales
- Buenas
- Muy buenas

¿Es la primera vez que publica?

Si	1	7,14%
No	13	92,86%
Total	14	



¿Es la primera vez que publica en esta editorial?

Si	5	35,71%
No	9	64,29%
Total	14	



observaciones/quejas/razones:

Da la sensación que en vez de ayudar, buscan obstáculos. No visualizo a su personal como un aliado.

Mantener el alto nivel de calidad actual

Ok

Sería bueno modernizar la forma de enviar los ficheros para su corrección. Algunas de las correcciones en los borradores no se hicieron y hubo que ponerse en contacto con la persona encargada para que se hicieran. Seguramente es un problema de gran volumen de trabajo y poco personal, pero es un problema importante que habría que resolver