

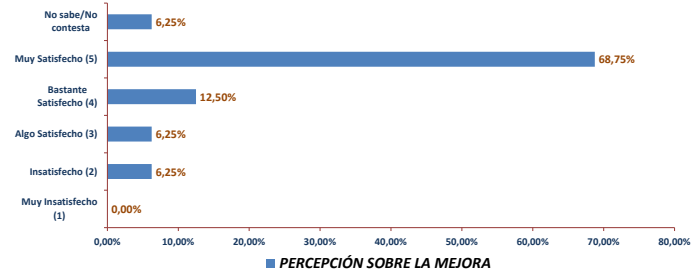
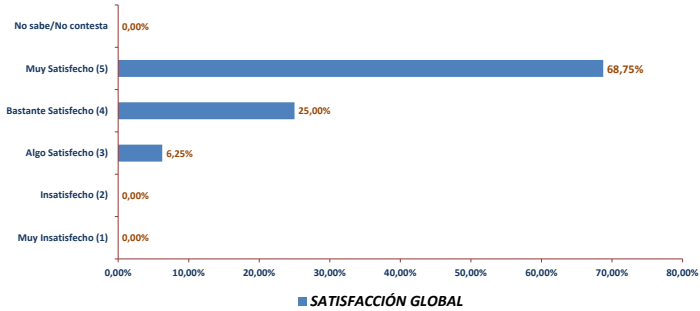
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.**

¿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 2018).

Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	49
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	16
PORCENTAJE DE RESPUESTA	32,65%

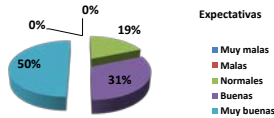
Datos extraídos el 4 de febrero de 2019
Período: enero 2018 a enero 2019

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
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	1	3	12	0	16	0,00%	0,00%	6,25%	18,75%	75,00%	0,00%	100,00%	4,69	,60	5	5	
2. El nivel de trato personalizado.	0	0	2	1	13	0	16	0,00%	0,00%	12,50%	6,25%	81,25%	0,00%	100,00%	4,69	,70	5	5	
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	1	1	2	12	0	16	0,00%	6,25%	6,25%	12,50%	75,00%	0,00%	6,25%	93,75%	4,56	,89	5	5
4. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	0	1	2	2	11	0	16	0,00%	6,25%	12,50%	12,50%	68,75%	0,00%	6,25%	93,75%	4,44	,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	2	12	0	16	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	75,00%	0,00%	0,00%	100,00%	4,63	,72	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	1	0	2	4	8	1	16	6,25%	0,00%	12,50%	25,00%	50,00%	6,25%	6,67%	93,33%	4,20	1,15	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	1	0	0	5	8	2	16	6,25%	0,00%	0,00%	31,25%	50,00%	12,50%	7,14%	92,86%	4,38	1,08	5	5
TOTAL	2	2	10	19	76	3	112	1,79%	1,79%	8,93%	16,96%	67,86%	2,68%	3,67%	96,33%	4,51		5	5
8. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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	Dev. Típica	Mediana	Moda
Global	0	0	1	4	11	0	16	0,00%	0,00%	6,25%	25,00%	68,75%	0,00%	6,67%	93,33%	4,63	,62	5	5
Percepción sobre la mejora	0	1	1	2	11	1	16	0,00%	6,25%	6,25%	12,50%	68,75%	6,25%	6,67%	93,33%	4,53	,92	5	5



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

Muy malas	0	0,00%
Malas	0	0,00%
Normales	3	18,75%
Buenas	6	37,50%
Muy buenas	8	50,00%
Total	16	



Expectativas

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

¿Es la primera vez que publica?

Si	3	18,75%
No	13	81,25%
Total	16	



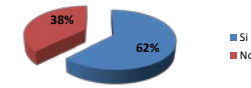
Primera vez que publica

- Si
- No

¿Es la primera vez que publica en esta editorial?

Si	10	62,50%
No	6	37,50%
Total	16	

Primera vez que publica en esta editorial



- Si
- No

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Creo que sería necesario más espacio, dada la importancia que está adquiriendo el servicio, a partir de la creación de la editorial. El trato y todo lo relacionado con la publicación no está mejorado.
 Estoy muy contento con el trato y el servicio prestado.
 Mis agradecimientos y felicitaciones por su dedicación, trabajo y resultados en la edición de libros.
 Quizá la distribución pudiera ser más amplia trabajando con más distribuidores, por ejemplo, de Madrid.
 Seguir con el mismo buen servicio y dedicación.
 Según he percibido, el personal encargado del Servicio de Publicaciones está sobrecargado de trabajo por el enorme volumen de responsabilidades que recaen sobre muy pocas personas. Pese a que el servicio prestado es magnífico, sería muy deseable que lo reforzaran con nuevas contrataciones.