

# Encuesta de Satisfacción

Convocatoria OFICIAL/A SERVICIO EXTINCIÓN  
INCENDIOS

Fecha BOB – 28/02/2012

Fecha de realización de Encuestas:

13/07/2012

09/05/2014

# RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:**

**13 de Julio de 2012**

# RESULTADOS (Medias)

- ✓ **Satisfacción 6,66** (media ítems)
- ✓ **Valoración Global 7,17**

**Nota: escala de 0 a 10**

**No se realiza análisis por género, al haber respondido sólo una mujer.**

# RESULTADOS

## Respuesta por parte de Selección a las adaptaciones solicitadas

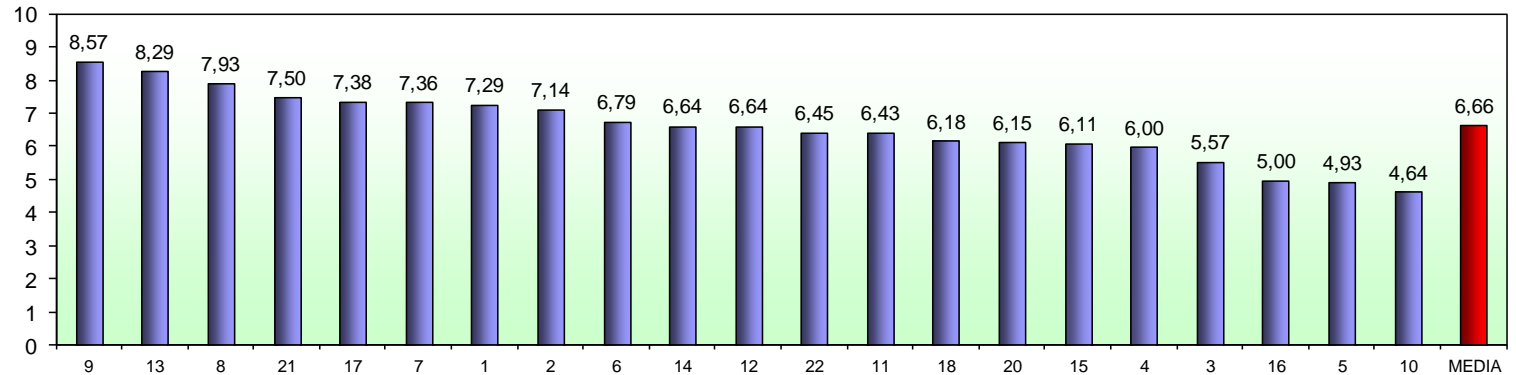
**Pregunta: Si es una persona con discapacidad y ha solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Valore cómo ha sido la respuesta por parte del Proceso de Selección**

**Nota: En esta convocatoria no se ha solicitado ninguna medida de adaptación**

# SATISFACCIÓN

## (Media de cada ítem)

SATISFACCION



1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud

2. Información sobre la documentación a presentar.

3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas

4. Definición clara del contenido de los temarios.

5. Accesibilidad de los temarios requeridos.

6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.

7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.

8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.

9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).

10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.

11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.

13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.

14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.

15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas

16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados

17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.

20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso

21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección

22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** **O IGUAL A LA MEDIA GLOBAL**

✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	8,57
✓	13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.	8,29
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,93
✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección	7,50
✓	17. Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones.	7,38
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	7,36
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,29
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	7,14
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	6,79

➤ **Nota: ítems situados por encima o igual a la Satisfacción media Global (6,66)**

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 4,64
- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 4,93
- 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. 5,00
- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 5,57
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,00
- 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas 6,11
- 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso 6,15
- 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. 6,18
- 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. 6,43
- 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. 6,45
- 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. 6,64
- 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 6,64

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,66)**

# RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:  
9 de Mayo de 2014**



## RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 7,81** (media ítems)

✓ **Satisfacción 6,50** (media ítems)

✓ **Índice de Satisfacción Global 6,52\***

(Se calcula ponderando la valoración de cada ítem por su importancia)

✓ **Valoración Global 7,00**

**Nota: escala de 0 a 10**

**No se realiza análisis por género, al haber respondido sólo hombres.**

# RESULTADOS

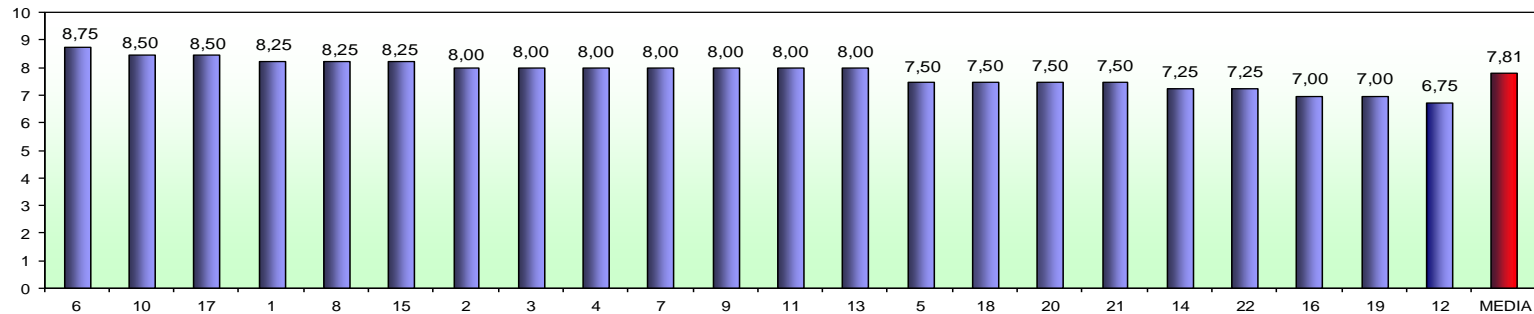
## Respuesta por parte de Selección a las adaptaciones solicitadas

**Pregunta: Si es una persona con discapacidad y ha solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Valore cómo ha sido la respuesta por parte del Proceso de Selección**

**Nota: En esta convocatoria no se han solicitado adaptaciones.**

# IMPORTANCIA (Media de cada ítem)

IMPORTANCIA



1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud

2. Información sobre la documentación a presentar.

3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas

4. Definición clara del contenido de los temarios.

5. Accesibilidad de los temarios requeridos.

6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.

7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.

8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.

9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).

10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.

11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.

13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.

14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.

15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas

16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados

17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.

19. El contenido de las Bases respeta el principio de igualdad de mujeres y hombres.

20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso

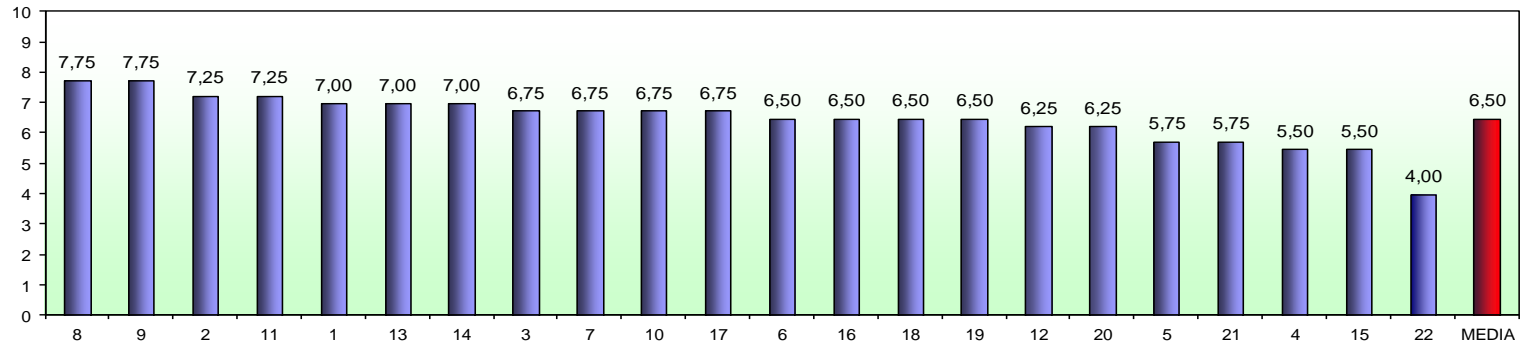
21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección

22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

# SATISFACCIÓN

## (Media de cada ítem)

SATISFACCION



1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud

2. Información sobre la documentación a presentar.

3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas

4. Definición clara del contenido de los temarios.

5. Accesibilidad de los temarios requeridos.

6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.

7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.

8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.

9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).

10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.

11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.

13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.

14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.

15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas

16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados

17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.

19. El contenido de las Bases respeta el principio de igualdad de mujeres y hombres.

20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso

21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección

22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** **O IGUAL A LA MEDIA GLOBAL (1/2)**

- 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. 7,75
- 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). 7,75
- 2. Información sobre la documentación a presentar. 7,25
- 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. 7,25
- 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. 7,00
- 13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. 7,00
- 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 7,00
- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,75

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (6,50)**

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** **O IGUAL A LA MEDIA GLOBAL (2/2)**

- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 6,75**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 6,75**
- **17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. 6,75**
- **6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 6,50**
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados 6,50**
- **18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. 6,50**
- **19.El contenido de las Bases respeta el principio de igualdad de mujeres y hombres. 6,50**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (6,50)**

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- |   |   |             |
|---|---|-------------|
| ▪ | <b>22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.</b> | <b>4,00</b> |
| ▪ | <b>4. Definición clara del contenido de los temarios.</b>   | <b>5,50</b> |
| ▪ | <b>15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas</b>   | <b>5,50</b> |
| ▪ | <b>5. Accesibilidad de los temarios requeridos.</b>   | <b>5,75</b> |
| ▪ | <b>21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección</b>   | <b>5,75</b> |
| ▪ | <b>12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.</b>   | <b>6,25</b> |
| ▪ | <b>20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso</b>   | <b>6,25</b> |
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,50)**