

Encuesta de Satisfacción

Personal de Servicios

Fecha BOB – 03/09/2008

Fechas de realización de las encuestas:

14/02/2009

28/03/2009

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

Encuesta realizada:
14-Febrero-2009

RESULTADOS (Medias)

✓ **Satisfacción 6,93** (Media Ítems)

HOMBRES

Satisfacción

6,86

MUJERES

Satisfacción

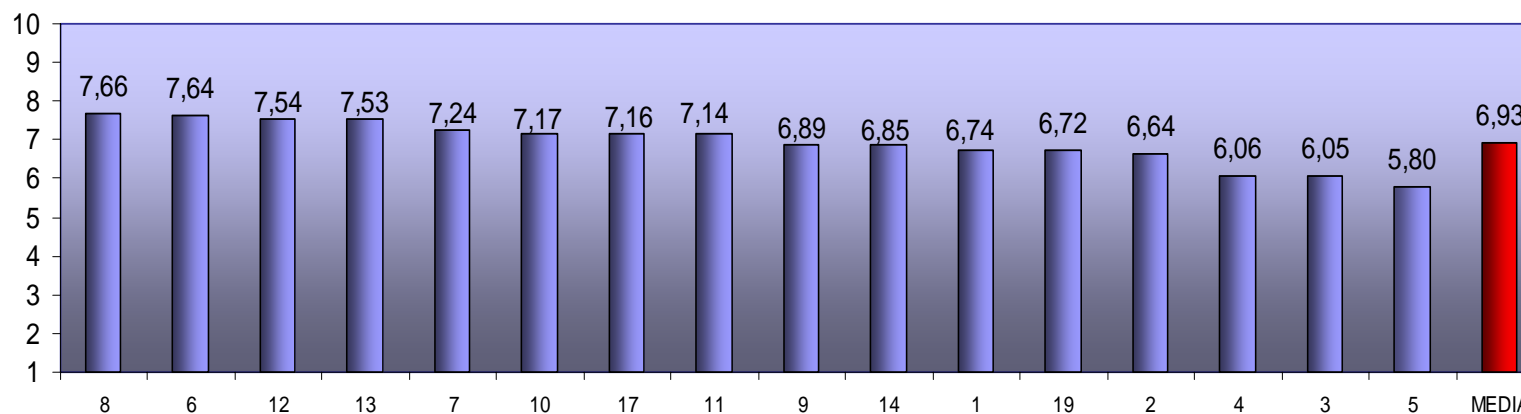
7,00

Nota: escala de 1 a 10

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

SATISFACCIÓN



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 durante el desarrollo de las pruebas.

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

17. Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones

19. En el caso de que Usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición.

M. Media

ATRIBUTOS CON PUNTUACIÓN SUPERIOR A LA MEDIA

✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,66
✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,64
✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,54
✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	7,53
✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	7,24
✓ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	7,17
✓ 17. Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones	7,16
✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	7,14

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Valoración media (6,93)**

ATRIBUTOS CON PUNTUACIÓN INFERIOR A LA MEDIA

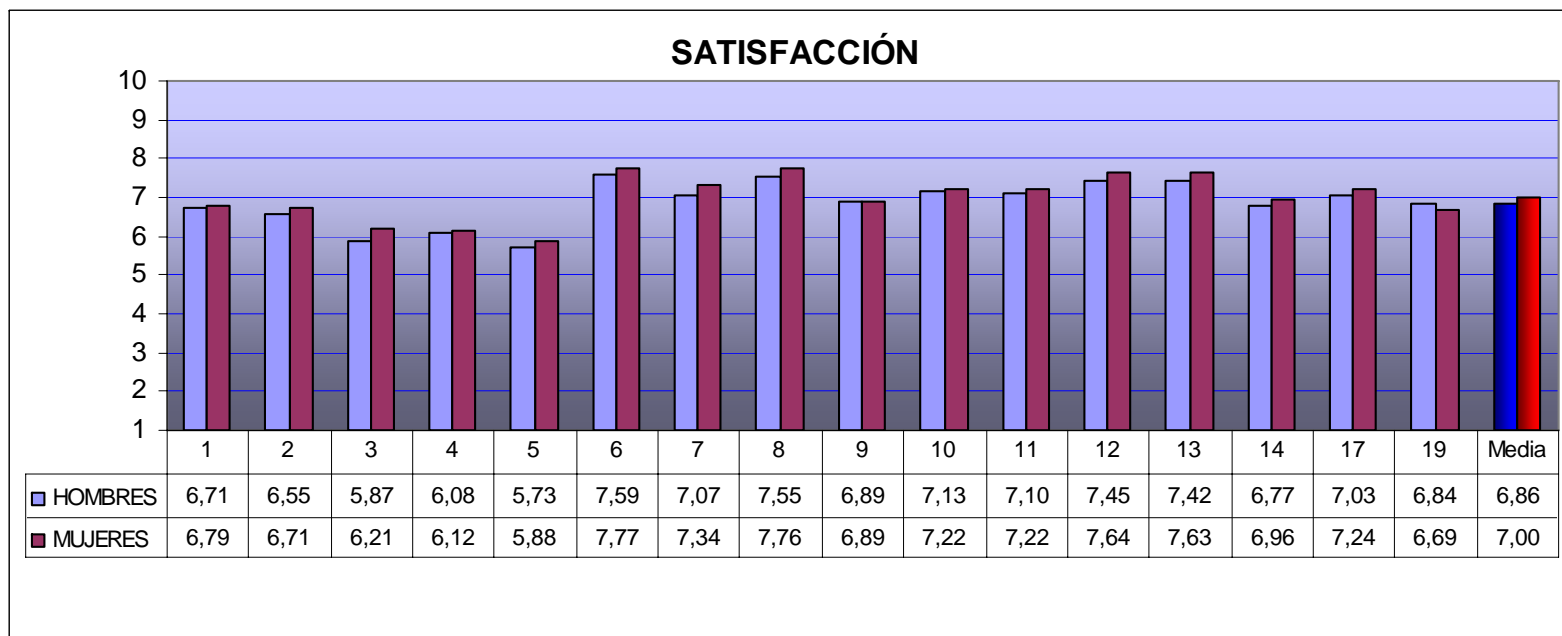
- | | |
|--|------|
| ▪ 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. | 5,80 |
| ▪ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. | 6,05 |
| ▪ 4. Definición clara del contenido de los temarios. | 6,06 |
| ▪ 2. Información sobre la documentación a presentar. | 6,64 |
| ▪ 19. En el caso de que Usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición. | 6,72 |
| ▪ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud | 6,74 |
| ▪ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. | 6,85 |
| ▪ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.) | 6,89 |

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Valoración media (6,93)**

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

Encuesta realizada:
28-Marzo-2009

RESULTADOS (Medias)

✓ **Satisfacción 6,93** (Media Ítems)

HOMBRES

Satisfacción

6,89

MUJERES

Satisfacción

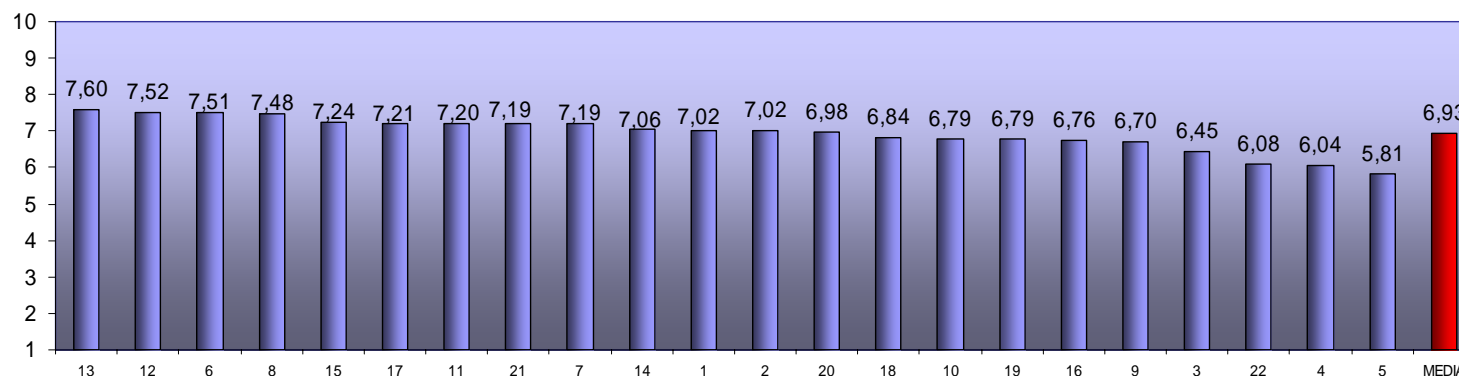
6,95

Nota: escala de 1 a 10

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

SATISFACCIÓN



- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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. | <ol style="list-style-type: none"> 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. 13. Trato personal 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 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. En el caso de que Usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición. 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. |
|---|---|

M. Media

ATRIBUTOS CON PUNTUACIÓN SUPERIOR A LA MEDIA

- ✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. 7,60
- ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. 7,52
- ✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 7,51
- ✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. 7,48
- ✓ 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. 7,24
- ✓ 17. Garantía de Usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto 7,21
- ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. 7,20
- ✓ 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección. 7,19
- ✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 7,19
- ✓ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 7,06
- ✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud 7,02
- ✓ 2. Información sobre la documentación a presentar. 7,02
- ✓ 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso. 6,98

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Valoración media (6,93)**

ATRIBUTOS CON PUNTUACIÓN INFERIOR A LA MEDIA

- | | |
|--|------|
| ▪ 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. | 5,81 |
| ▪ 4. Definición clara del contenido de los temarios. | 6,04 |
| ▪ 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de la mismas. | 6,08 |
| ▪ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. | 6,45 |
| ▪ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 6,70 |
| ▪ 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. | 6,76 |
| ▪ 19. En el caso de que Usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición. | 6,79 |
| ▪ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 6,79 |
| ▪ 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles un solución si es posible. | 6,84 |

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Valoración media (6,93)**

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres

