

# Encuestas de Satisfacción de Clientes

Convocatorias finalizadas en 2004

**En el presente informe se comparan los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en las convocatorias finalizadas en 2004**

<b>CONVOCATORIA</b>	<b>FECHA DE ENCUESTA</b>	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN BOB</b>
TÉCNICO MEDIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	25/10/2003	26/06/2003
ADMINISTRATIVO PROMOCIÓN INTERNA FUNCIÓN PÚBLICA		21/10/2003

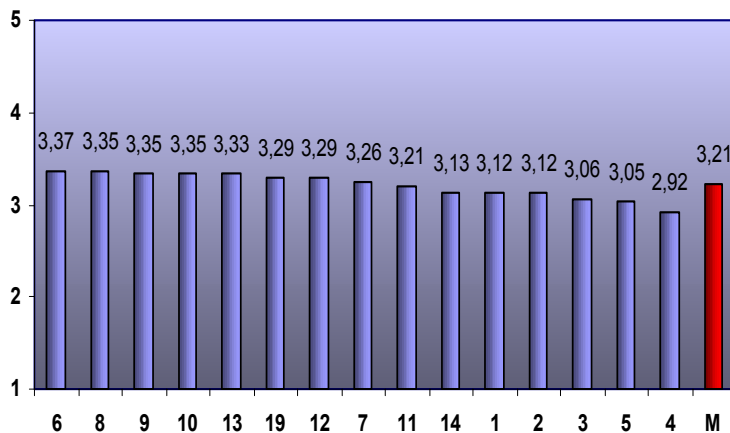
# SATISFACCIÓN

# SATISFACCIÓN

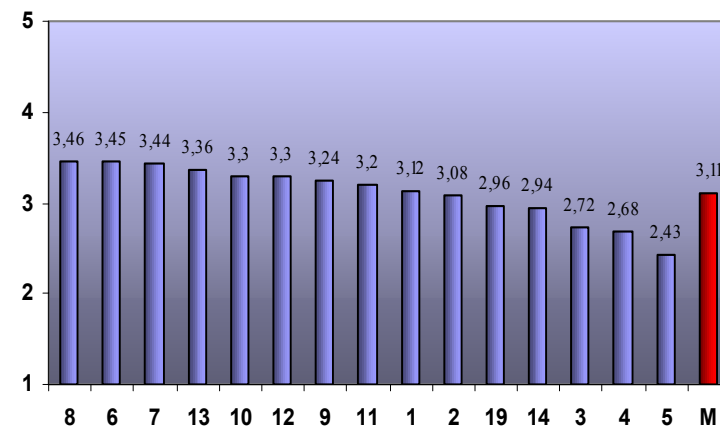
VALORACIÓN	Admtivo. Función Pública	TMGAF	GLOBAL
1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	3,12	3,12	3,12
2. Información sobre la documentación a presentar.	3,12	3,08	3,10
3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.	3,06	2,72	2,89
4. Definición clara del contenido de los temarios.	2,92	2,68	2,80
5. Accesibilidad de los temarios requeridos.	3,05	2,43	2,74
6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	3,37	3,45	3,41
7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	3,26	3,44	3,35
8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	3,35	3,46	3,41
9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.)	3,35	3,24	3,29
10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	3,35	3,30	3,32
11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	3,21	3,20	3,20
12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	3,29	3,30	3,29
13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	3,33	3,36	3,35
14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	3,13	2,94	3,03
19. Respuesta a las necesidades de personas con discapacidad.	3,29	2,96	3,12
<b>GLOBAL</b>	<b>3,21</b>	<b>3,11</b>	<b>3,16</b>

# SATISFACCIÓN

Administrativo Función Pública



TGMAF



**La media de la valoración global es de 3,16 en una escala de 1 a 5.**

- **8 de los atributos se sitúan por encima de ella.**
- **7 de los atributos se sitúan por debajo de ella.**

**La valoración más alta es de 3.41 y la inferior 2.74.**

# ATRIBUTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN

- |  |      |
|--|------|
| ✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.         | 3,41 |
| ✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.   | 3,41 |
| ✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.   | 3,36 |
| ✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.                 | 3,35 |
| ✓ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.  | 3,32 |
| ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.) | 3,29 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.                         | 3,29 |
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.                               | 3,20 |

➤ NOTA: Items situados por encima de la Satisfacción Media (3,16)

# ATRIBUTOS CON MENOR SATISFACCIÓN

- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 2,74
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 2,80
- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 2,89
- 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 3,03
- 2. Información sobre la documentación a presentar. 3,10
- 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud 3,12
- 19. Respuesta a las necesidades de personas con discapacidad. 3,12

➤ NOTA: Items situados por debajo de la Satisfacción Media (3,16)



# IMPORTANCIA

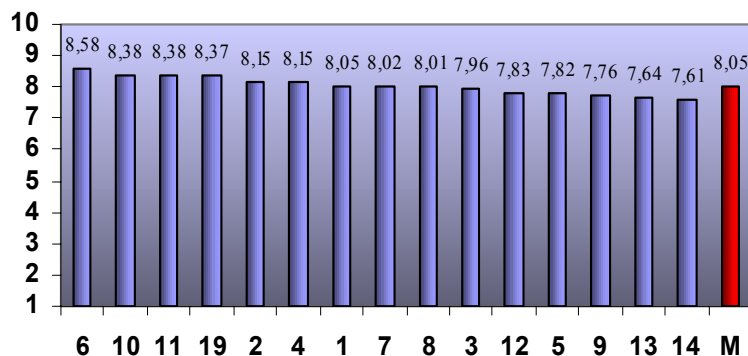
# IMPORTANCIA

<b>IMPORTANCIA</b>	<b>TMGAF</b>	<b>Admtivo. Función Pública</b>	<b>GLOBAL</b>
1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	8,05		8,05
2. Información sobre la documentación a presentar.	8,15		8,15
3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.	7,96		7,96
4. Definición clara del contenido de los temarios.	8,15		8,15
5. Accesibilidad de los temarios requeridos.	7,82		7,82
6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,58		8,58
7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	8,02		8,02
8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	8,01		8,01
9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.)	7,76		7,76
10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	8,38		8,38
11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	8,38		8,38
12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,83		7,83
13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	7,64		7,64
14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	7,61		7,61
19. Respuesta a las necesidades de personas con discapacidad.	8,37		8,37
<b>GLOBAL</b>	<b>8,05</b>		<b>8,05</b>

➤NOTA: En la convocatoria de Administrativo Promoción Interna Función Pública no se preguntó sobre la importancia.

# IMPORTANCIA

## TGMAF



## Administrativo Función Pública

No se preguntó sobre la importancia.

**La media de la importancia es 8,05 en una escala de 1 a 10.**

- **7 atributos se sitúan por encima de ella.**
- **8 atributos se sitúan por debajo de ella.**

**La importancia más alta es 8,58 y la inferior 7,61.**