



Informe de resultados

SATISFACCIÓN DE LAS UNIDADES INTERNAS 2021

Octubre 2021





Índice

1. Introducción y objetivos
2. Ficha Técnica
3. Análisis y Resultados
4. Anexo. Cuestionario

1

Introducción y Objetivos

Introducción y objetivos

Con el objeto de conocer la percepción de los usuarios sobre el grado de cumplimiento de los servicios y compromisos de la SGACDP y, como parte del marco general para la mejora de la calidad de la prestación de los mismos, periódicamente se llevan a cabo encuestas de satisfacción.

El objetivo principal del estudio es **conocer la satisfacción de usuarios internos, interlocutores de las distintas unidades de la SGACDP y recabar sus sugerencias sobre el servicio recibido y posibles demandas de nuevos servicios o mejoras de éstos.**

2

Ficha Técnica



Ficha Técnica

Universo: Usuarios internos (21 UNIDADES)

Muestra: 17 encuestas.

Tipo de Encuesta: Encuesta telefónica.

Cuestionario: Semi estructurado compuesto por 45 preguntas. Al cuestionario aplicado en el 2019.

Fechas de campo: Del 21 de septiembre al 6 de octubre de 2021

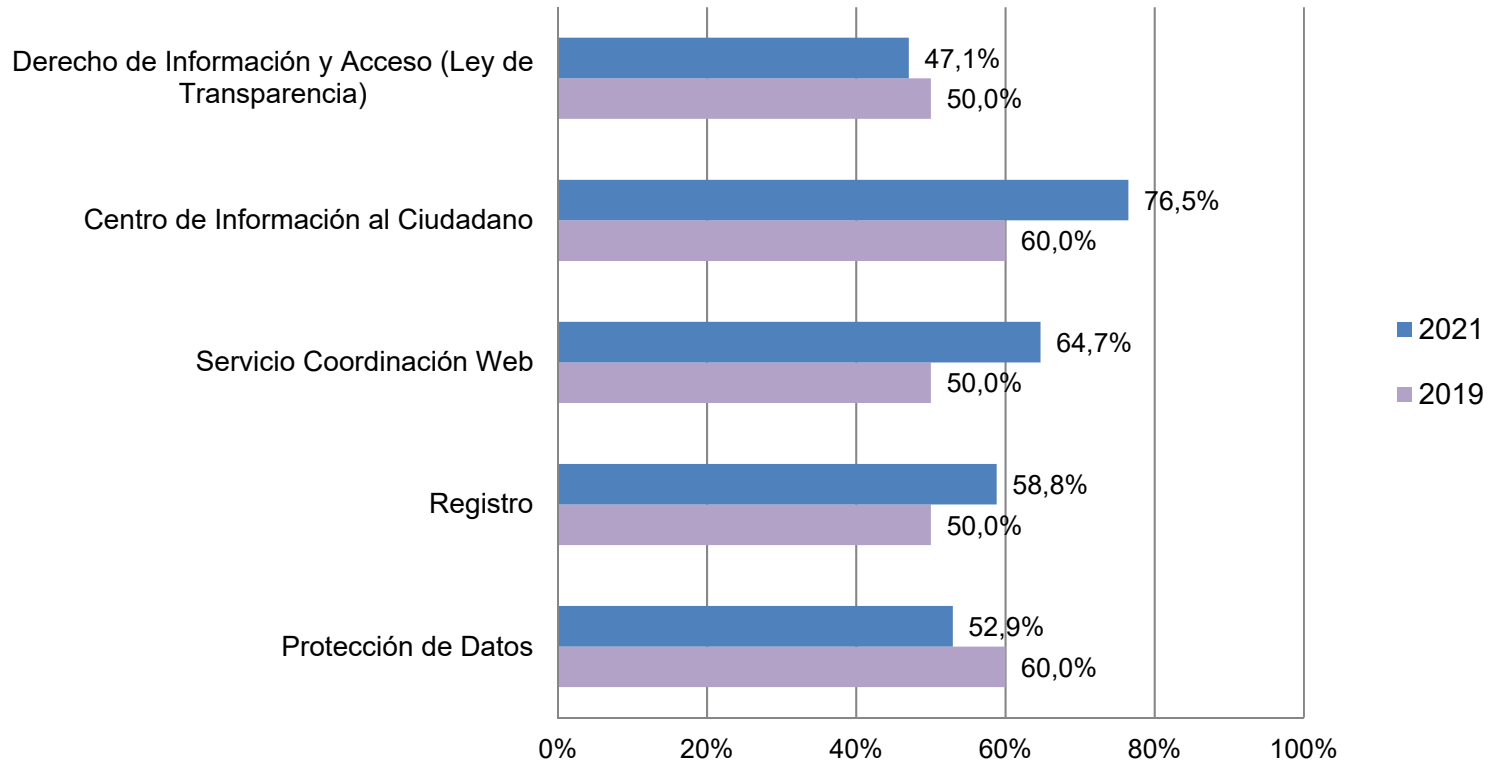
Análisis Estadístico: Tabulación simple y cruzada de frecuencias.

Informe: Se presentan todas las preguntas del cuestionario por el total comparado con los resultados del estudio llevado a cabo en el 2019

3

Principales
resultados

¿Con qué unidades de la SGACDP de las que le voy a leer tiene relaciones en su trabajo?



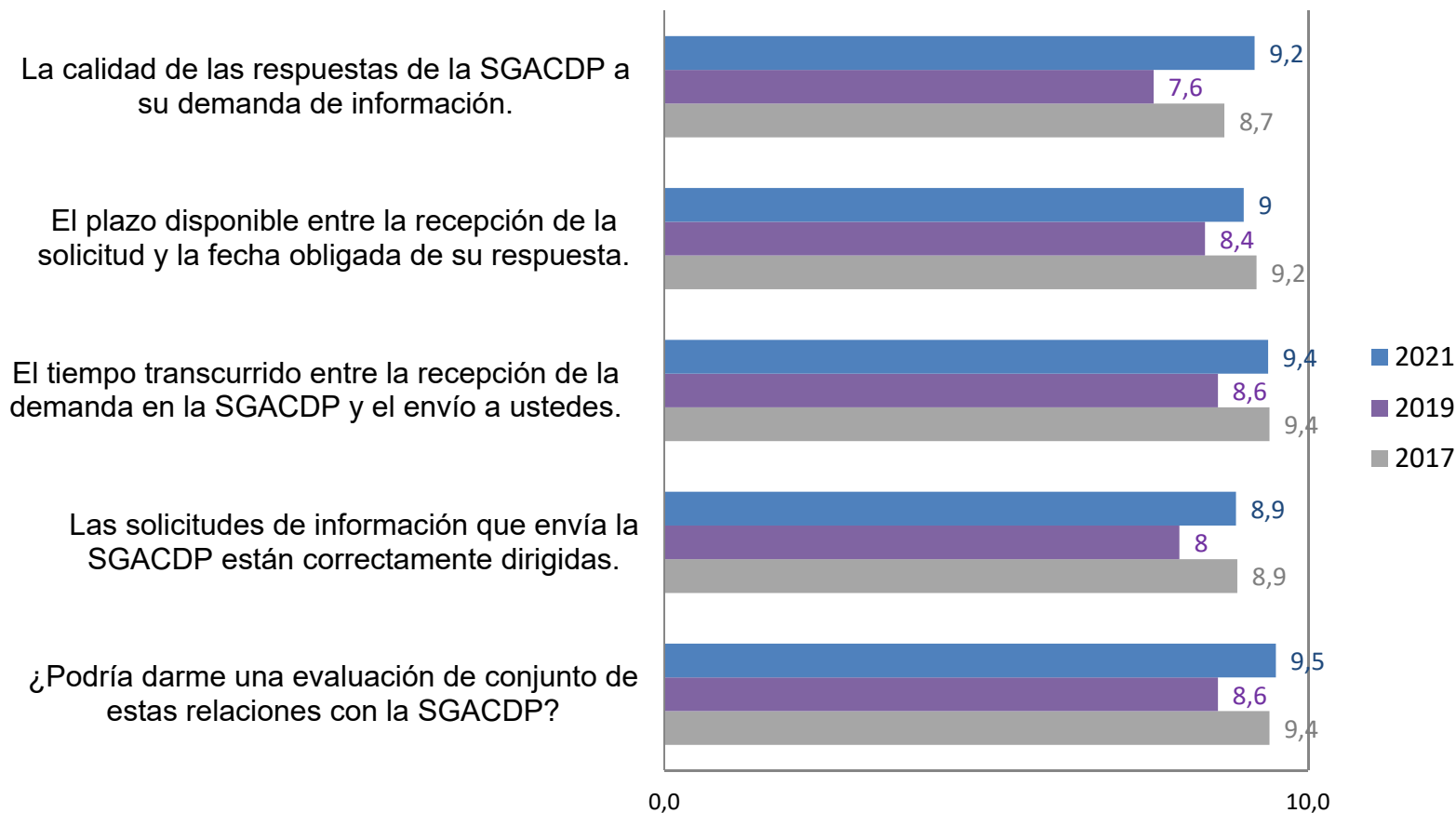
Cada encuestado se relaciona con la SGACDP a través de 3 canales de media

*Base: Total muestra
Respuesta múltiple.*



Acceso a la información. Transparencia (I)

Valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10 – Nota media-



Base 2021: 8 encuestas
Base 2019: 5 encuestas.
Base 2017: 10 encuestas

Acceso a la información. Transparencia (II)

OTROS ASPECTOS	NOTA
Las consultas que hago técnicas a la unidad de transparencia , me responden ágilmente y diligentemente	9
Relaciones con la oficina de att al ciudadano en cuestión de llamadas de teléfono	5

Acceso a la información. Transparencia (III)

*Teniendo todo en cuenta, qué **medidas concretas** cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP*

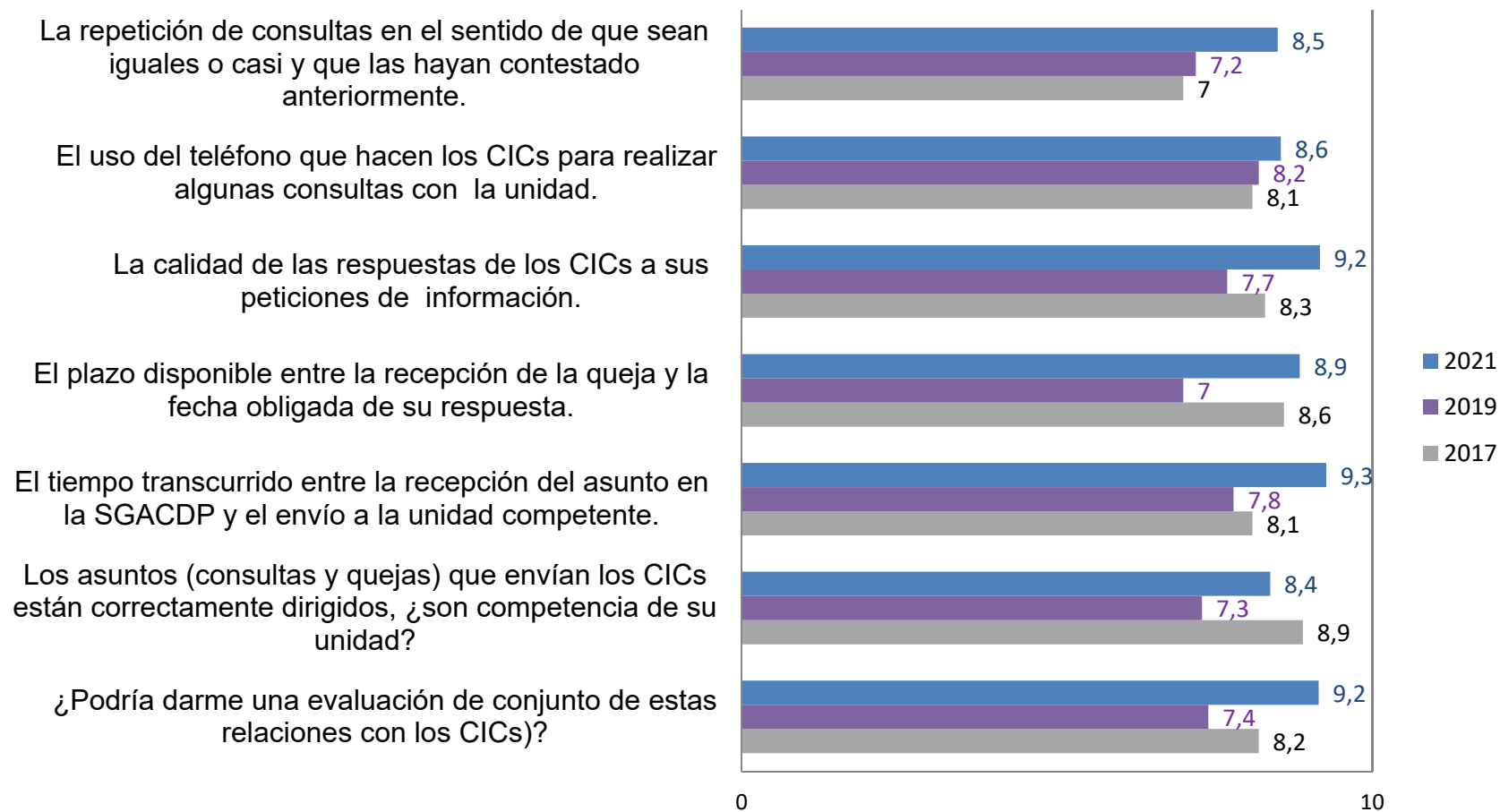
“Nada que implementar. Funciona bien”

“Videoconferencias o reuniones periódicas en caso de actualización de normativas, dudas, etc”

“Sección de presentación a principio de curso para ser conocidos y poder identificarnos”

Centros de Información al Ciudadano (I)

Valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10 – Nota media-



Base 2021: 13 encuestas
 Base 2019: 6 encuestas
 Base 2017: 9 encuestas

Centros de Información al Ciudadano (II)

OTROS ASPECTOS	NOTA
La información para saber a quien dirigir la consulta (la información esta actualizada)	1

Centros de Información al Ciudadano (III)

*Teniendo todo en cuenta, ¿qué **medidas concretas** cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP?*

“Conocer las labores de cada uno de nosotros o nosotros enviar guías de los programas para conocernos mejor”

“Tener algo como un manual de estilo para mejorar la calidad de nuestro trabajo(mejora para el trabajo conjunto)compartir un manual para quejas y sugerencias y consultas administrativas”

“Conocer mas el trabajo interno de nuestra unidad y el resto de unidades”

“Mayor coordinación con las distintas áreas del ministerio a las que se dirigen (reuniones, premisas, que esperamos de ellos y de ellos hacia nosotros)”

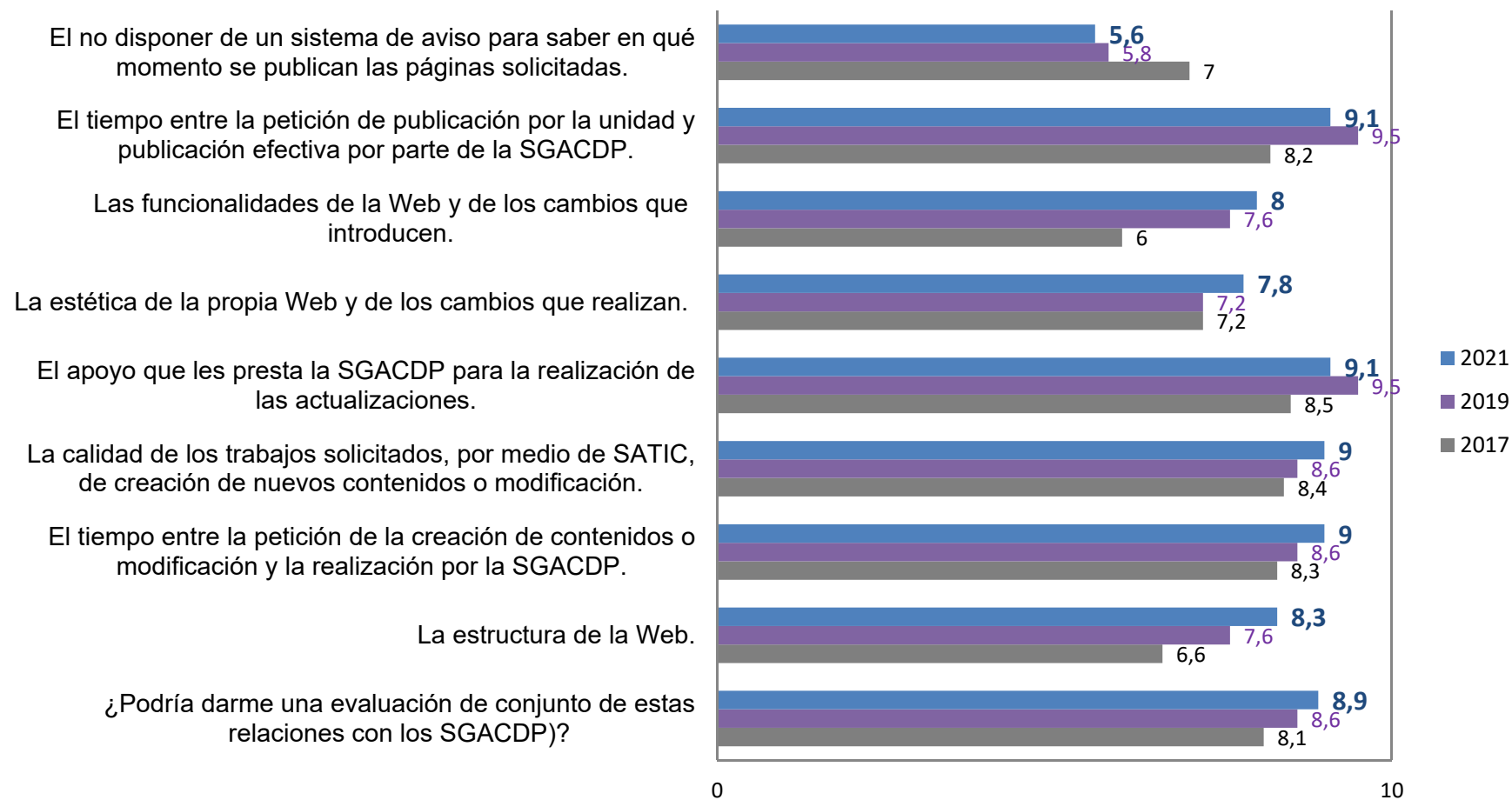
“Alguna reunión mas con los distintos departamentos”

“Actualización de la información de las distintas unidades”

“Una actualización de los directorios telefónicos y correos de las distintas unidades”

Área Coordinación Web (I)

Valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10 – Nota media-



Base 2021: 11 encuestas

Base 2019: 5 encuestas

Base 2017: 10 encuestas

Área Coordinación Web (II)

OTROS ASPECTOS	NOTA
cuando hay modificaciones de la tramitación y nos avisan y es en tan corto el periodo de tiempo que no les da tiempo a ponerlo en nuestro conocimiento	9

Área Coordinación Web (III)

Teniendo todo en cuenta, ¿qué **medidas concretas** cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP?

“Más flexibles en cuanto a la creatividad.”

“La implementación de un sistema de avisos”

“Más transversal la comunicación(crear una herramienta con mas acciones)”

“Deben de avisar cuando haya una publicación(que llegue un aviso o notificación)”

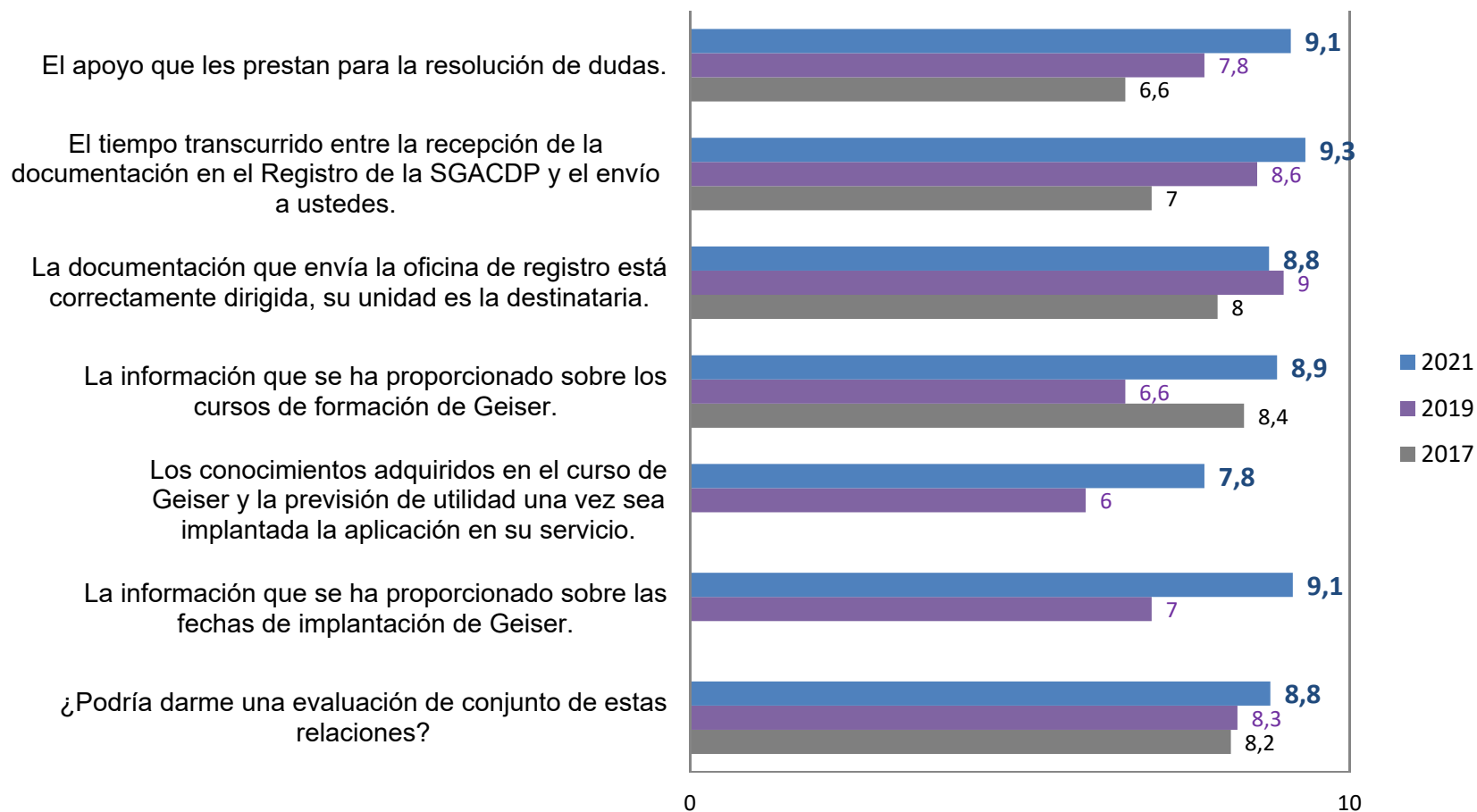
“Aviso automático o manual de que esta publicado ya”

“Páginas web mas coordinadas “

“Servicios en web, traducción automática y la posibilidad de crear infografías si fuera posible”

Bloque Registro (I)

Valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10 – Nota media-



Base 2021: 10 encuestas
 Base 2019: 5 encuestas
 Base 2017: 7 encuestas

Bloque Registro (II)

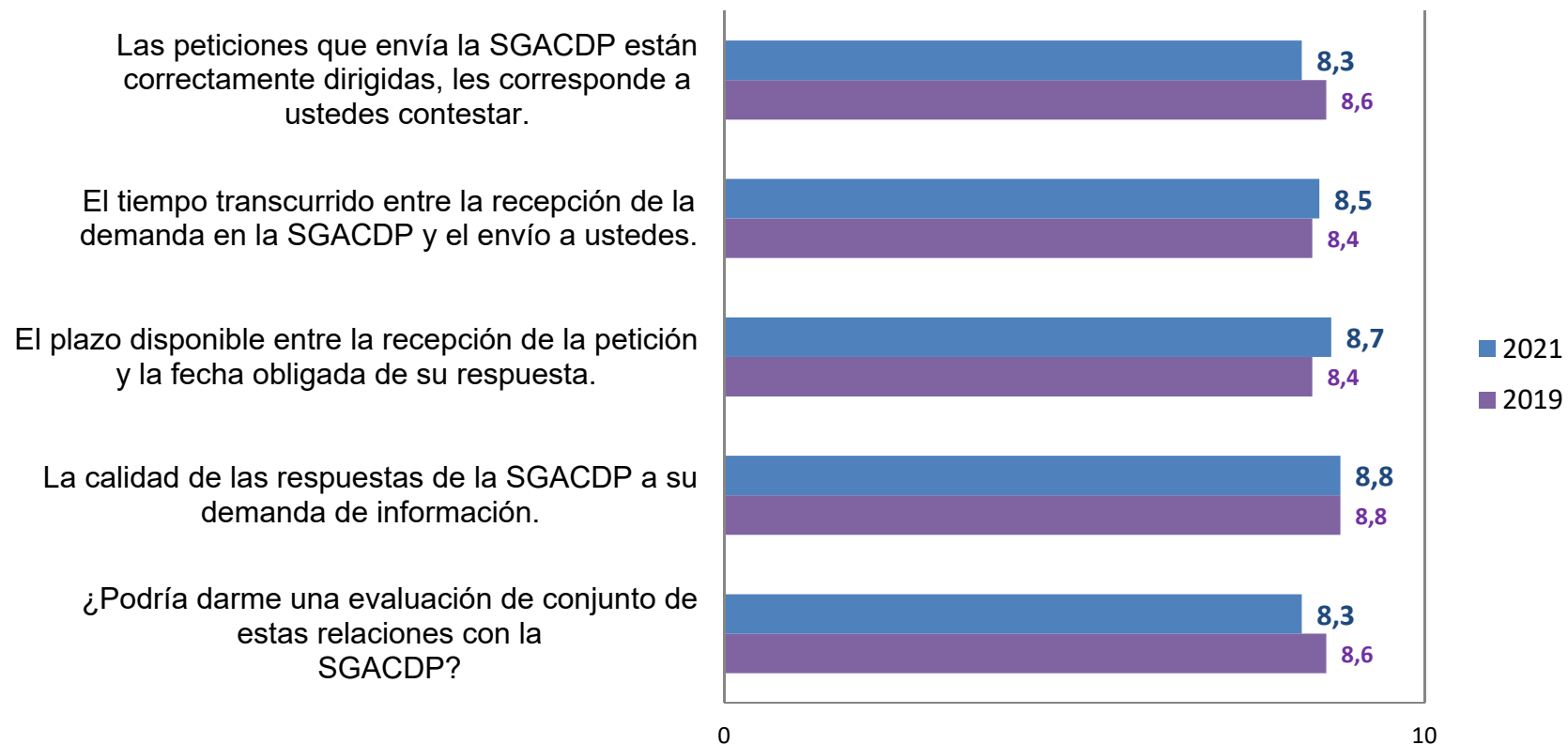
*Teniendo todo en cuenta, ¿qué **medidas concretas** cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP?*

“Falta de personal, contratación de mas personal”

“Mejora en cuanto a la cita previa de los usuarios”

Protección de datos (I)

Valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10 – Nota media-



Base 2021: 9 encuestas
Base 2019: 6 encuestas

Protección de datos (II)

OTROS ASPECTOS	NOTA
apoyo a la hora de convocatorias	6

Protección de datos (III)

*Teniendo todo en cuenta, ¿qué **medidas concretas** cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP?*

“Darnos más información y conocimiento de protección de datos, convocatorias..etc.”

“darnos mas cursos, o alguna píldora de como tratar la protección de datos(actualizaciones muy continuadas)”

Comentarios

¿ Quiere hacer algún **comentario** sobre algún aspecto que no se haya tratado en este cuestionario?

“Muy interesante la realización de esta encuesta”

“Dar la enhorabuena por el trabajo que hacen”

“Dar mas visibilidad dentro del ministerio”

“Un refuerzo personal en el área de registro para que no estén tan agobiados de trabajo”

“Muy satisfechos con la colaboración”

4

Conclusiones

Conclusiones:

La valoración de las Unidades Internas con respecto a su relación con nosotros sigue siendo bastante positiva y se ha incrementado respecto a años anteriores.

Todas las valoraciones globales están por encima de 8: La mejor es el 9,5 del bloque de Acceso a la Información, transparencia, seguido de un 9,2 al Centro de Información al Ciudadano, 8,9 en la de Coordinación Web, 8,8 en registro y 8,3 en Protección de datos.

Acceso a la información. La valoración ha aumentado en todos los aspectos respecto al 2019. La valoración de *la calidad de las respuestas* se ha visto incrementada en casi dos puntos. El aspecto mejor valorado sigue siendo *“el tiempo transcurrido entre la recepción de la demanda y el envío”* con un aumento de la nota media de casi un punto, alcanzando el 9,4.

Entre **las medidas de mejora** se proponen conocerse para identificarse y reuniones periódicas para actualizarse y resolver dudas,.

Los Centros de Información al Ciudadano, es el bloque que más ha mejorado desde el 2019. La valoración global aumenta en casi 2 puntos alcanzando una nota media de 9,2. El aspecto mejor valorado, 9,3 de nota media, vuelve a ser *“El tiempo transcurrido entre la recepción del asunto en la SGACDP y el envío a la unidad competente”*. Le sigue con un 9,2 *“La calidad de las respuestas.”*

Conclusiones:

El aspecto que más progresa es *“El plazo disponible entre la recepción de la queja y la fecha obligada de su respuesta”*. Pasando de una nota media de 7 a un 8,9.

Entre las mejoras estarían: conocer el trabajo de cada uno, tener un manual para mejorar la calidad, la coordinación con las distintas áreas, fijar más reuniones con otros departamentos y actualizar la información de las Unidades y sus datos de contacto.

En cuanto al Área de Coordinación Web mejore en 3 decimas respecto al 2019. La estructura de la Web es el aspecto que más mejora pasando de un 7,6 a un 8,3, seguido de la estética, de un 7,2 a un 7,8, aunque sigue siendo el segundo aspecto menos valorado. Los dos aspectos mejor valorados al igual que en el 2019 son: *“El tiempo entre la petición de publicación por la unidad y publicación efectiva por parte de la SGACDP”* y *“ El apoyo que presta la SGACDP para realizar las actualizaciones”*. Ambos aspectos disminuyen su nota media en 4 decimas y obtienen un 9,1.

El aspecto peor valorado es *el de “no disponer de un sistema de aviso para saber en qué momento se publican las paginas solicitadas”*, este año su valoración es de un 5,6.

Entre las mejoras propuestas se encuentran: Más creativa, implementar un sistema de avisos o mayor coordinación con otras Webs.

Conclusiones:

Registro: La nota de media de evaluación de la relaciones aumenta en 5 decimas. Los aspectos que mas incrementan su valoración, en mas de 2 puntos, son: *“La información que se ha proporcionado sobre los cursos de formación de Geiser”* y *“sobre las fechas de implantación de los mismos”* alcanzando una nota media de 8,9 y 9,1 respectivamente.

El aspecto mejor valorado sigue siendo *“El tiempo transcurrido entre la recepción de la documentación en el registro y el envío a ellos”* con una nota de 9,3. El menos valorado con un 7,2, aunque ha aumentado también su nota media, es: *“Los conocimientos adquiridos en el curso de Geiser y la previsión de utilidad una vez sea implantada la aplicación en su servicio”*

En este apartado se ha **dejado constancia** de la necesidad de contratar más personal y mejorar el sistema de cita previa.

Conclusiones:

El área de Protección de datos, obtiene una puntuación de 8,3 disminuyendo 3 décimas. El mejor valorado, igual que en el 2019, con un 8,8 de media, es: *“La Calidad de las respuestas a la demanda de información”*. El menos valorado, con un 8,3 es: *“Las peticiones que envía la SGACDP están correctamente dirigidas, les corresponde a ustedes contestar.”*

Entre las mejoras proponen recibir más información y formación sobre protección de datos.

Las personas que se relacionan la subdirección están muy satisfechas, sobre todo con los tiempos y con la calidad de las respuestas.

Los aspectos que se deberían mejorar, porque tienen la valoración más baja, son: La estética y la funcionalidad de la Web, el no disponer de un sistema de aviso para saber en qué momento se publican las páginas solicitada y los conocimientos del curso de Geiser.

5

Cuestionario

P.1. ¿Con qué unidades de la SGACDP de las que le voy a leer tiene relaciones en su trabajo?

<input type="checkbox"/>	Derecho de Información y Acceso (Ley de Transparencia)	1
<input type="checkbox"/>	Centro de Información al Ciudadano	2
<input type="checkbox"/>	Servicio Coordinación Web	3
<input type="checkbox"/>	Registro	4
<input type="checkbox"/>	Protección de Datos	5

Bloque Acceso a la información, Transparencia.

Preguntar este bloque solo si contestó "1" en P1.

P.2. Le voy a nombrar una serie de aspectos concretos de sus relaciones con la SGACDP en el área de Acceso a la información, Transparencia. Para cada uno de ellos le pido que valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10, en la que 0 es que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las solicitudes de información que envía la <u>SGACDP</u> están correctamente dirigidas, les corresponde a ustedes contestar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo transcurrido entre la recepción de la demanda en la <u>SGACDP</u> y el envío a ustedes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El plazo disponible entre la recepción de la solicitud y la fecha obligada de su respuesta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La calidad de las respuestas de la <u>SGACDP</u> a su demanda de información.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otro aspecto (por favor, especifíquelo) _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otro aspecto (por favor, especifíquelo) _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Para resumir su opinión, ¿podría darme una evaluación de conjunto de estas relaciones con la <u>SGACDP</u> ?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.3. Teniendo todo en cuenta, qué medidas concretas cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP? *Por favor, desarrolle lo máximo posible sus respuestas.*

Bloque Centro de Información al Ciudadano (CIC)

Responder este bloque si marcó código "2" en la pregunta P1

P.4. Le voy a nombrar una serie de aspectos concretos de sus relaciones con la SGACDP en el área de los Centros de Información al Ciudadano. Para cada uno de ellos le pido que valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10, en la que 0 es que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los asuntos (consultas y quejas) que envía el CIC están correctamente dirigidos, ¿son competencia de su unidad?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo transcurrido entre la recepción del asunto en la SGACDP y el envío a la unidad competente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El plazo disponible entre la recepción de la queja y la fecha obligada de su respuesta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La calidad de las respuestas del CIC a sus peticiones de información.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El uso del teléfono que hace el CIC para realizar algunas consultas con la unidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La repetición de consultas en el sentido de que sean iguales o casi y que las hayan contestado anteriormente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otro aspecto (por favor, especifíquelo) _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otro aspecto (por favor, especifíquelo) _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Para resumir su opinión, ¿podría darme una evaluación de conjunto de estas relaciones con el CIC?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P5. Teniendo todo en cuenta, qué medidas concretas cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con el CIC. *Por favor, desarrolle lo máximo posible sus respuestas.*

Bloque Área Coordinación Web.

Responder este bloque si marcó código "3" en la pregunta P1

P.6. Le voy a nombrar una serie de aspectos concretos de sus relaciones con la SGACDP en el área de Coordinación de la Web. Para cada uno de ellos le pido que valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10, en la que 0 es que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La estructura de la Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo transcurrido entre la petición, por medio de <u>SATIC</u> , de la creación de nuevos contenidos o modificación de la estructura, y la realización de los mismos por la SGACDP.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La calidad de la realización de los trabajos solicitados, por medio de <u>SATIC</u> , de creación de nuevos contenidos o modificación de la estructura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El apoyo que les presta la SGACDP para la realización de las actualizaciones.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La estética de la propia Web y de los cambios que realizan.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las funcionalidades de la Web y de los cambios que introducen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo entre la petición de publicación por la unidad y publicación efectiva por parte de la SGACDP	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El no disponer de un sistema de aviso para saber en qué momento se <u>publican</u> efectivamente las páginas solicitadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otros aspectos (podría especificarlos?)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otros aspectos (podría especificarlos?)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Para resumir su opinión, ¿podría darme una evaluación de conjunto de estas relaciones con la SGACDP?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.7. Teniendo todo en cuenta, qué medidas concretas cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP? *Por favor, desarrolle lo máximo posible sus respuestas.*

Bloque Registro.

Responder este bloque si marcó código "4" en la pregunta P1

P.8. Le voy a nombrar una serie de aspectos concretos de sus relaciones con la SGACDP en el área del Registro. Para cada uno de ellos le pido que valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10, en la que 0 es que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La documentación que envía la oficina de registro está correctamente dirigida, su unidad es la destinataria.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo transcurrido entre la recepción de la documentación en el Registro de la SGACDP y el envío a ustedes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El apoyo que les prestan para la resolución de dudas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información que se ha proporcionado sobre los cursos de formación de Geiser	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La información que se ha proporcionado sobre las fechas de implantación de Geiser	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los conocimientos adquiridos en el curso de Geiser y la previsión de utilidad una vez sea implantada la aplicación en su servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otros aspectos (podría especificarlos?) _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Para resumir su opinión, ¿podría darme una evaluación de conjunto de estas relaciones con la SGACDP?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.9. Teniendo todo en cuenta, qué medidas concretas cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP? *Por favor, desarrolle lo máximo posible sus respuestas.*

Bloque Protección de Datos.

Responder este bloque si marcó código "5" en la pregunta P1

P.10. Le voy a nombrar una serie de aspectos concretos de sus relaciones con la SGACDP en el área de Protección de datos personales. Para cada uno de ellos le pido que valore la actuación de la SGACDP con una escala de 0 a 10, en la que 0 es que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las peticiones que envía la <u>SGACDP</u> están correctamente dirigidas, les corresponde a ustedes contestar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo transcurrido entre la recepción de la demanda en la <u>SGACDP</u> y el envío a ustedes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El plazo disponible entre la recepción de la petición y la fecha obligada de su respuesta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La calidad de las respuestas de la <u>SGACDP</u> a su demanda de información.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otro aspecto (por favor, especifíquelo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Otro aspecto (por favor, especifíquelo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Para resumir su opinión, ¿podría darme una evaluación de conjunto de estas relaciones con la <u>SGACDP</u> ?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.11. Teniendo todo en cuenta, qué medidas concretas cree que se podrían implementar para mejorar la calidad de la colaboración con la SGACDP? *Por favor, desarrolle lo máximo posible sus respuestas.*

A TODOS

P.12. Para finalizar, ¿quiere hacer algún comentario sobre algún aspecto que no se haya tratado en este cuestionario?