

Lucía Baranda Areta
Socióloga

C/ Torrent de les Flors, 136. 1º 6º
08024 Barcelona

649 096 552
luciabaranda1@gmail.com

Encuesta para valorar la satisfacción con los
servicios y actividades de la DGPNSD. 2023

Informe de resultados

Noviembre 2023

Sumario

1. Introducción

2. Metodología

2.1. Características técnicas de la encuesta

Tipo de encuesta

Cuestionario

2.2. Seguimiento del trabajo de campo

3. Valoraciones genéricas de la DGPNSD

4. Valoraciones específicas de la actividad de la DGPNSD

4.1. Valoración de los ítems específicos

4.2. Valoración por dimensiones de calidad

5. Comentarios y sugerencias

Anexos

Anexo 1. Correo electrónico enviado con el enlace al formulario *on line*

Anexo 2. Cuestionario

Anexo 3. Frecuencias brutas

Índice de tablas

Tabla 2.1. Número de encuestas recibidas, motivos de no respuesta y tasa de respuesta

Tabla 3.1. Valoraciones globales medias en una escala de 1 a 10.

Tabla 4.1. Número de respuestas *No sabe/no procede* y casos *sin respuesta* registrados en los ítems analizados y % sobre total de cada ítem.

Tabla 4.2. Aspectos de la actividad de la Delegación que han registrado valoraciones *En desacuerdo* o *Totalmente en desacuerdo*. Ítems ordenados de más a menos insatisfacción.

Tabla 4.3. Aspectos mejor ($\geq 4,4$ puntos) y peor ($\leq 3,8$) valorados.

Tabla 4.4. Valoración de diversos aspectos de la labor de la Delegación en escala Likert y valoración media en una escala del 1 al 5.

Tabla 4.5. Valoración media (escala 1 a 5) de los diversos aspectos (ordenados dentro de cada dimensión) y dimensiones de calidad.

Tabla 4.6. Valoraciones medias de las dimensiones de calidad según la posición o afiliación de las personas interlocutoras (sombreados en amarillo los aspectos mejor valorados y en rosa los peores).

Índice de gráficos

Gráfico 3.1. Valoraciones globales medias en una escala de 1 a 10

Gráfico 3.2. Valoración media (en una escala del 1 al 10) de la labor de la Delegación según la posición o afiliación de las personas interlocutoras.

Gráfico 3.3. Valoración media (en una escala del 1 al 10) de la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación según la posición o afiliación de las personas interlocutoras.

Gráfico 4.1. Valoración de diversos aspectos de la labor de la Delegación en escala Likert, ordenados de mayor a menor nivel de satisfacción.

Gráfico 4.2. Valoración de diversos aspectos de la labor de la Delegación, ordenados según puntuación media en una escala del 1 al 5.

Gráfico 4.3. Valoración media (escala 1 a 5) de las dimensiones de calidad de la labor de la Delegación.

Gráfico 4.4. Puntuación media de varios aspectos de la labor de la Delegación (escala 1 a 5) ordenados dentro de cada dimensión de calidad.

Gráfico 4.5. Valoraciones medias de las dimensiones de calidad según la posición o afiliación de las personas interlocutoras.

Gráfico 4.6. Valoración media (escala 1 a 5) de las dimensiones de calidad de las actividades de la Delegación según la posición o afiliación de las personas interlocutoras.

Gráfico 4.7. Valoración media de los diversos ítems que componen las dimensiones de calidad de la labor de la Delegación.

1. Introducción

En el presente informe se presentan los principales resultados de la encuesta sobre la valoración de los servicios y actividades de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas realizada a un grupo seleccionado de personas de otros organismos o instituciones con las que mantiene relación por la naturaleza de su actividad.

Esta encuesta se enmarca en la política de mejora de la calidad de gestión de este organismo y tiene como principal objetivo identificar oportunidades de mejora de sus servicios y de su funcionamiento.

2. Metodología

2.1. Características técnicas de la encuesta

Tipo de encuesta

Encuesta *on line* con seguimiento telefónico. El proceso de recogida de información se ha basado en el envío de un correo electrónico (v. anexo 1) a una muestra de 110 personas interlocutoras de la DGPNSD, seleccionadas aleatoriamente, en el que se explican los objetivos de la encuesta y se facilita un enlace a un cuestionario electrónico programado con la aplicación LimeSurvey instalado en servidor propio. Este sistema facilita la respuesta y garantiza el anonimato de la información facilitada.

Para optimizar el nivel de respuesta, este envío ha sido reforzado con un seguimiento telefónico, en el que se confirmaba la recepción del correo electrónico, se garantizaba que el correo no era malicioso y se invitaba a la participación. En la medida en que se trata de una encuesta anónima, este seguimiento se ha realizado tanto si las personas ya habían contestado la encuesta como si no. Una vez constatado que la encuesta había sido rellenada ya no se volvía a llamar.

Cuestionario

Para medir el nivel de satisfacción con la calidad de la actividad de la DGPNSD se ha utilizado un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, que se presenta en el anexo 2. Este cuestionario incluye:

- ❖ Dos variables genéricas que son evaluadas en una escala numérica del 1 (nada satisfechos) al 10 (muy satisfechos):

- ▶ El grado de satisfacción global con la labor que realiza la Delegación
- ▶ La calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación

- ❖ Una batería de 22 ítems que permiten evaluar aspectos diversos de las actividades y servicios de la DGPNSD a partir de una escala Likert con 5 niveles de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo):

1. El personal me informa con precisión de cuándo harán las cosas
2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras
7. Las personas de la Delegación son siempre amables
8. El personal de la Delegación tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas
9. En la Delegación me atienden de manera individualizada
10. La Delegación tiene un horario de funcionamiento suficientemente amplio para atender mis necesidades
11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada
12. En la Delegación me ofrecen lo que más me conviene
13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos
18. Cuando en la Delegación dicen que harán algo en un plazo determinado realmente lo hacen
19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas
20. El personal hace las cosas bien a la primera
21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores

Estos ítems se pueden agrupar en 5 dimensiones:

- ▶ Sensibilidad o capacidad de respuesta (ítems 1 a 4)
- ▶ Garantía (5 a 8)
- ▶ Empatía (9 a 13)
- ▶ Elementos tangibles (14 a 17)
- ▶ Fiabilidad (18 a 22)

2.2. Seguimiento del trabajo de campo

Se envió el correo electrónico con el enlace al cuestionario a 110 personas colaboradoras, usuarias o interlocutoras de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas y se han obtenido 104 respuestas (97 completas y 7 incompletas). Así pues, la tasa de respuesta se sitúa en el 94,5%.

Tabla 2.1. Número de encuestas recibidas, motivos de no respuesta y tasa de respuesta

	Número de personas	%
Total respuestas recibidas	104	94,5
Encuestas completas	97	88,2
Encuestas incompletas	7	6,4
Total personas que no han contestado	6	5,5
Personas que consideran que tienen una relación muy superficial con la DGPNSD y no tienen criterio para contestar	2	1,8
Personas que ya no están en el cargo y no tienen relación con la DGPNSD	1	0,9
Personas que no han contestado por motivos desconocidos	3	2,7
Total personas contactadas	110	100,0

Para facilitar el operativo y considerando que éste coincidió con un momento anterior y posterior al período vacacional, los envíos se realizaron en tres fases:

Fecha del envío	Número de correos enviados
26 julio*	30
6 septiembre	48
9 octubre	32
Total	110

* El 4 de septiembre se volvió a enviar un correo recordatorio a 22 de estos contactos

Se han realizado en total 459 llamadas recordatorias, lo que representa una media de 4,2 llamadas por persona.

El seguimiento telefónico es fundamental en una encuesta *on line*. Calculamos que las respuestas recibidas de manera espontánea, antes del recordatorio telefónico, ascienden a unas 43. La utilidad de este sistema se basa en que las personas a las que se dirige esta encuesta están muy ocupadas y reciben numerosos correos electrónicos que no siempre pueden leer en el momento, pasan desapercibidos o no se prioriza la respuesta y se olvidan. El seguimiento telefónico permite hablar con las personas seleccionadas y, más importante, con el respectivo personal de secretaría que se encarga en gran medida de recordar internamente y agilizar las respuestas.

Estas llamadas se aprovechan para confirmar que el correo ha llegado al destinatario, explicar los objetivos y la mecánica del proceso, informar de que no se trata de un correo malicioso e insistir en que la encuesta es muy corta y se puede contestar en menos de 5 minutos.

Como resultado del proceso, surge la necesidad en algunos casos de volver a enviar el correo porque hace tiempo que lo han visto y les cuesta encontrarlo, lo han borrado o para que otras personas del equipo administrativo tengan acceso al correo y puedan hacer un seguimiento interno. En total se han reenviado 26 correos por petición de la persona interlocutora o de su personal administrativo y 22 como recordatorio generalizado en septiembre para recuperar los meses de vacaciones, julio y agosto.

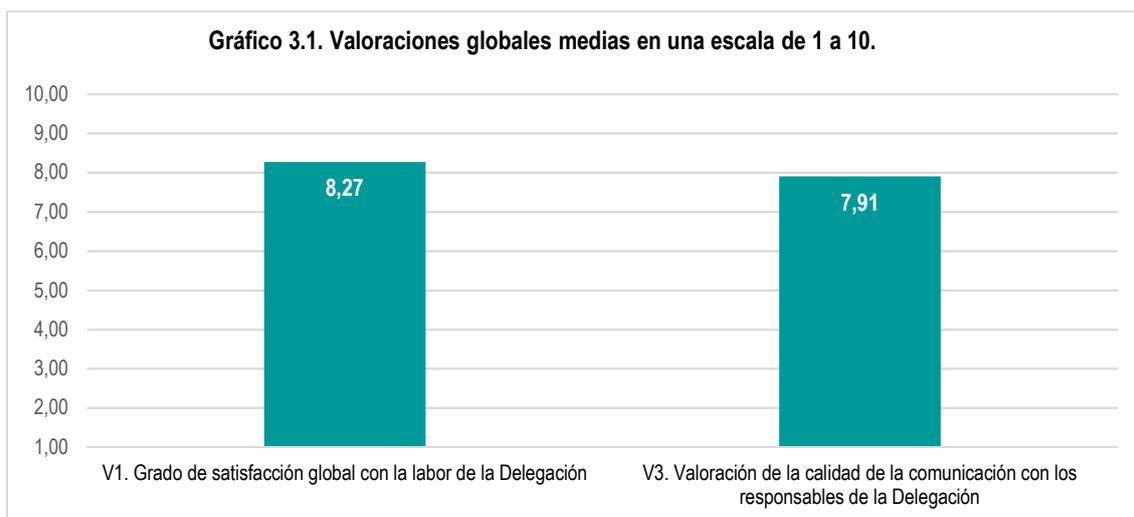
3. Valoraciones genéricas

Las valoraciones genéricas son muy positivas con una puntuación media en torno al notable alto en los dos aspectos valorados. Aunque las diferencias son pocas, la satisfacción con la labor en general de la DGPNSD (8,27 sobre 10) es ligeramente superior a la de la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación (7,91 sobre 10).

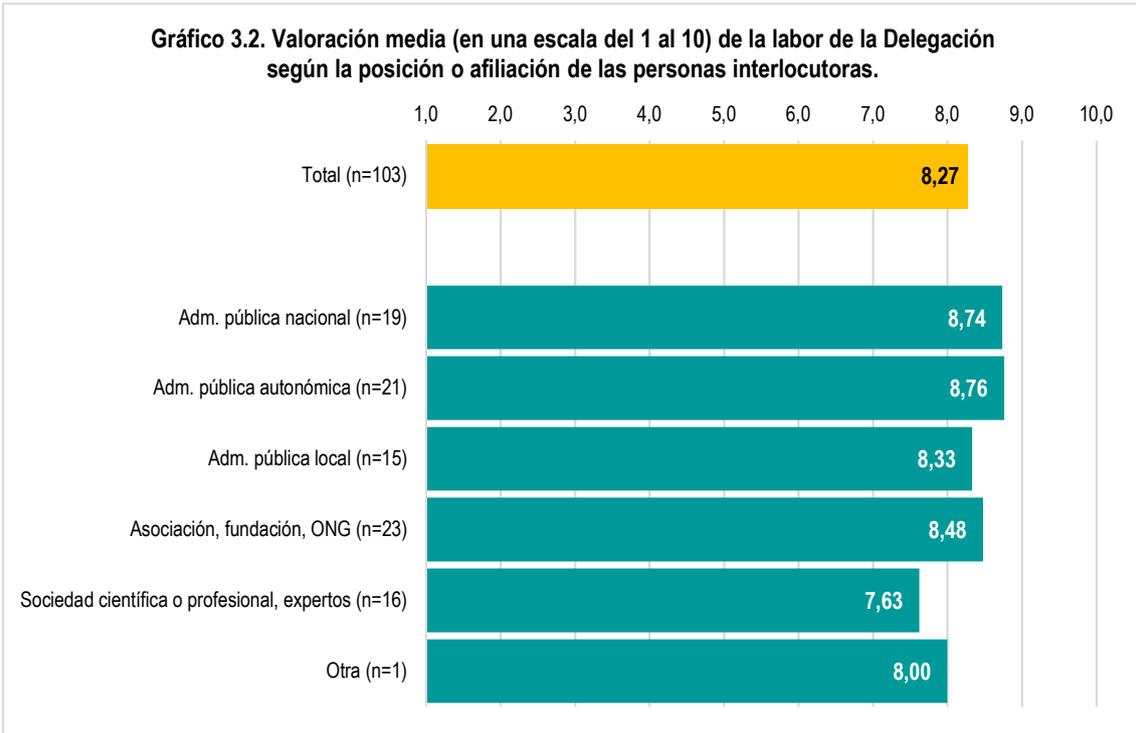
Tabla 3.1. Valoraciones globales medias en una escala del 1 al 10.

	Puntuación media	n
1. Grado de satisfacción global con la labor de la Delegación	8,27	103
3. Valoración de la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación	7,91	95

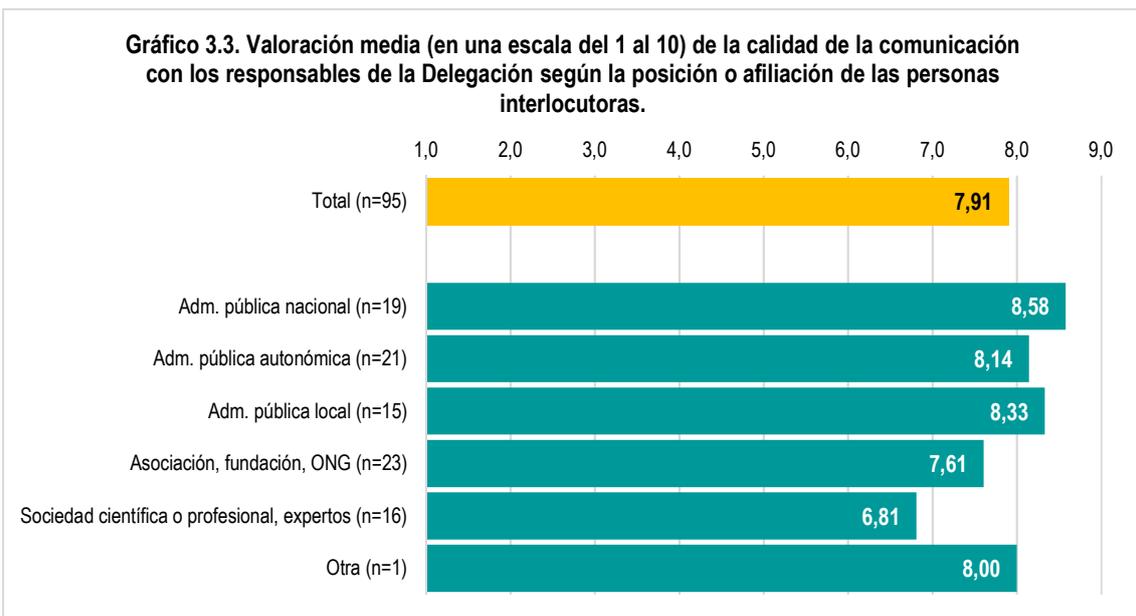
Gráfico 3.1. Valoraciones globales medias en una escala de 1 a 10.



La diferencia de la satisfacción global con la labor de la Delegación en función de la afiliación o de la institución desde la que operan las personas interlocutoras no es estadísticamente significativa (prueba ANOVA $\sigma = 0,332$). Sin embargo, conviene destacar que las pertenecientes a una sociedad científica o profesional, investigadores o expertos son las que presentan un nivel de satisfacción más bajo, a cierta distancia del resto (7,63 puntos de media sobre diez).



Al igual que en el caso anterior, la valoración de la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación tampoco marca diferencias estadísticamente significativas en función de la afiliación de las personas interlocutoras ($\sigma= 0,332$). Aun así, es importante reseñar que las personas pertenecientes a asociaciones u ONG (7,61 puntos de media) y los miembros de sociedades científicas, investigadores o expertos (6,81) están bastante más insatisfechos que los trabajadores de administraciones públicas que, en total, valoran su satisfacción en 8,3 puntos (8,6 las nacionales, 8,3 las autonómicas y 8,1 las municipales).



4. Valoraciones específicas de los aspectos de calidad

En este apartado analizamos cómo las personas interlocutoras de la DGPNSD evalúan de manera desglosada 22 aspectos que caracterizan las actividades y la labor que realiza esta institución, así como los resultados de las cinco dimensiones en que estos aspectos se pueden agrupar.

Antes, destacamos el número de respuestas *No sabe/no procede* que registran algunos de los ítems analizados y que corresponden a situaciones que no se conocen o a servicios que no se utilizan. El ítem que registra un mayor número de respuestas de no pertinencia es el 16. *Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro*, que no es contestado por un 30% de las personas, seguido del 17% que desconoce si las transacciones económicas son seguras o el 15% que no tiene criterio para valorar si las aplicaciones de la Delegación son modernas.

El resto de ítems *sin respuesta* corresponden a aspectos que, según el tipo de relación que los interlocutores tienen con la Delegación no pueden contestar por motivos diversos, a los que hay que añadir las encuestas que se han contestado a medias.

Tabla 4.1. Número de respuestas *No sabe/no procede* y casos *sin respuesta* registrados en los ítems analizados y % sobre total de cada ítem.

	No sabe/no procede		Sin respuesta	
	n	%	n	%
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro	31	29,8	10	9,6
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras	18	17,3	6	5,8
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos	16	15,4	7	6,7
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores	9	8,7	10	9,6
12. En la Delegación me ofrecen lo que más me conviene	7	6,7	7	6,7
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos	7	6,7	10	9,6
20. El personal hace las cosas bien a la primera	6	5,8	10	9,6
10. La Delegación tiene un horario suficientemente amplio para atender mis necesidades	5	4,8	7	6,7
13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas	4	3,8	7	6,7
18. Cuando en la Delegación dicen que harán algo en un plazo determinado realmente lo hacen	4	3,8	9	8,7
21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría	4	3,8	10	9,6
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas	3	2,9	9	8,7
1. El personal nos informa con precisión de cuándo harán las cosas	2	1,9	6	5,8
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza	2	1,9	7	6,7
7. Las personas de la Delegación son siempre amables	2	1,9	7	6,7
8. El personal de la Delegación tiene conocimientos para responder a mis preguntas	2	1,9	7	6,7
19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas	2	1,9	9	8,7
2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez	1	1,0	7	6,7
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme	1	1,0	7	6,7
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden]	1	1,0	7	6,7
9. En la Delegación me atienden de manera individualizada	0	0,0	7	6,7
11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada	0	0,0	7	6,7

4.1. Valoración de los ítems específicos

La valoración desglosada que hacen las personas interlocutoras de la Delegación de cada uno de los aspectos que caracterizan la calidad de sus actividades es también positiva. Aunque, lógicamente, hay variaciones entre unos y otros aspectos, son pocos los que obtienen una valoración de *en desacuerdo* y muy pocos los que han otorgado un *totalmente en desacuerdo*. Destacamos en la tabla siguiente los ítems que registran más insatisfacción, según este indicador, sombreados en amarillo.

Tabla 4.2. Aspectos de la actividad de la Delegación que han registrado valoraciones *En desacuerdo* o *Totalmente en desacuerdo*. Ítems ordenados de más a menos insatisfacción.

	En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	% s/total ítem	n	% s/total ítem	n
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas	15,2	14	1,1	1
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos	11,5	10	1,1	1
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos	7,4	6	3,7	3
1. El personal nos informa con precisión de cuándo harán las cosas	9,4	9	0,0	0
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores	9,4	8	0,0	0
12. En la Delegación me ofrecen lo que más me conviene	4,4	4	3,3	3
13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas	3,2	3	4,3	4
18. Cuando en la Delegación dicen que harán algo en un plazo determinado realmente lo hacen	5,5	5	1,1	1
8. El personal de la Delegación tiene conocimientos para responder a mis preguntas	6,3	6	0,0	0
21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría	3,3	3	1,1	1
19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas	3,2	3	1,1	1
10. La Delegación tiene un horario suficientemente amplio para atender mis necesidades	2,2	2	1,1	1
2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez	2,1	2	1,1	1
11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada	2,1	2	1,1	1
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras	1,3	1	1,3	1
20. El personal hace las cosas bien a la primera	1,1	1	1,1	1
9. En la Delegación me atienden de manera individualizada	1,1	1	1,1	1
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza	1,1	1	1,1	1
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden]	11,1	1	1,1	1
7. Las personas de la Delegación son siempre amables	2,1	2	0,0	0
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme	0,0	0	1,1	1
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro	0,0	0	0,0	0

Gráfico 4.1. Valoración de diversos aspectos de la labor de la Delegación en escala Likert, ordenados de mayor a menor nivel de satisfacción.



Como todos los ítems analizados están formulados en positivo y para facilitar una lectura rápida de los resultados, se ha adaptado la escala Likert a una escala numérica del 1 al 5 (1=totalmente en desacuerdo y 5=totalmente de acuerdo) y se han calculado las puntuaciones medias.

Con este sistema se obtiene una valoración media de todos los ítems de **4,13 sobre 5**, que se podría considerar como un notable alto, en la línea de las valoraciones genéricas que hemos comentado anteriormente. En todos los casos, la valoración supera la media teórica que se situaría en el valor 3 y hay 13 ítems que puntúan por encima de la media.

Los aspectos mejor valorados (4,5 y 4,4 puntos) tienen que ver con la actitud y la preparación del personal de la Delegación (amabilidad, disposición, personalización de los servicios y confianza) y los peor valorados (entre 3,6 y 3,8 puntos) se relacionan con las instalaciones, el equipamiento y los materiales gráficos. Fuera de estos, uno de los aspectos menos valorado es la presencia de errores en informes y registros, que forma parte de la dimensión de fiabilidad.

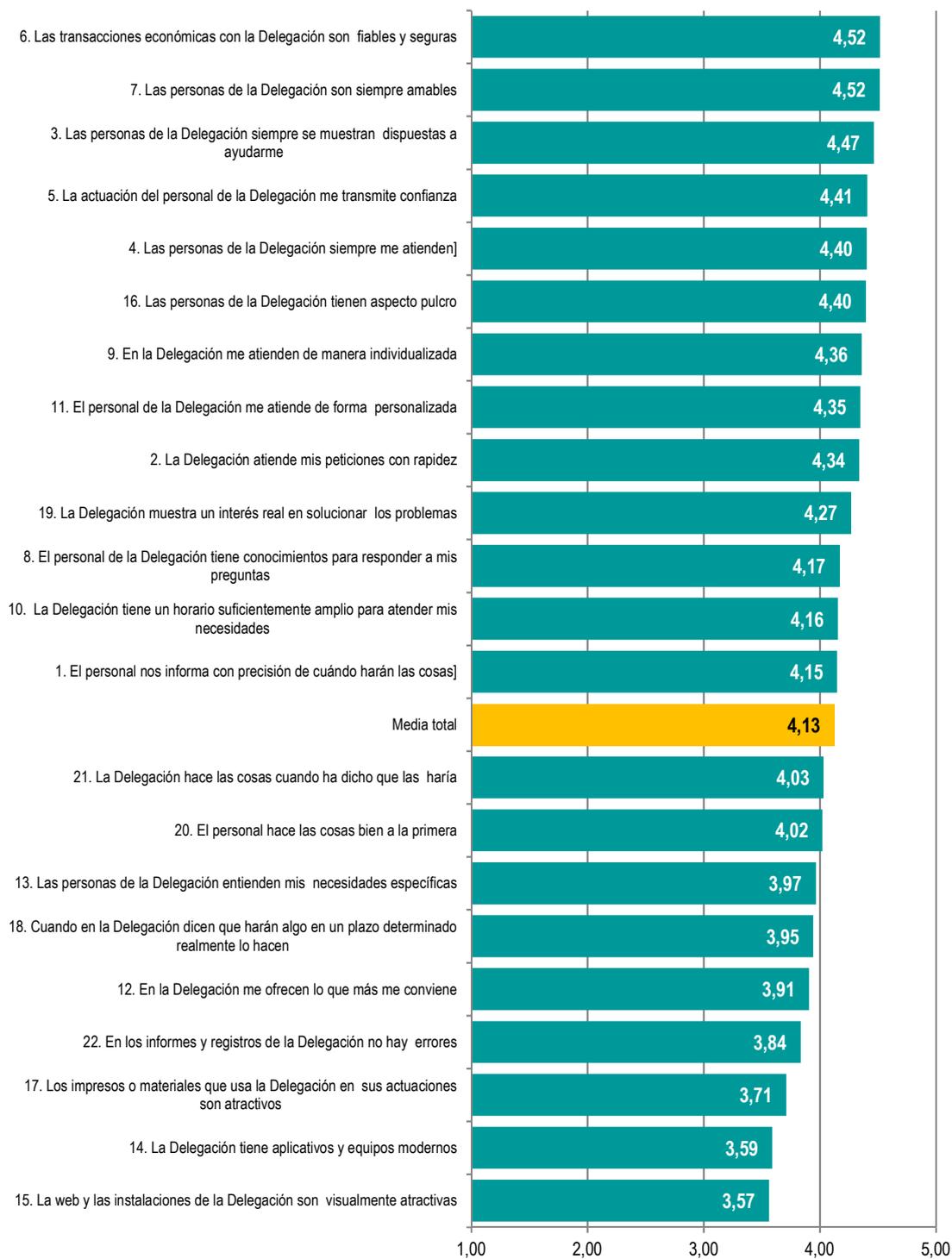
Tabla 4.3. Aspectos mejor ($\geq 4,4$ puntos) y peor ($\leq 3,8$) valorados.

	Valoración media	n
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas	3,57	92
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos	3,59	78
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos	3,71	87
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores	3,84	85
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras	4,52	77
7. Las personas de la Delegación son siempre amables	4,52	93
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme	4,47	94
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza	4,41	93
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden]	4,40	94
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro	4,40	63

Tabla 4.4. Valoración de diversos aspectos de la labor de la Delegación en escala Likert y valoración media en una escala del 1 al 5.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total	Valoración media	n
1. El personal nos informa con precisión de cuándo harán las cosas]	40,6	41,7	8,3	9,4	0,0	100,0	4,15	94
2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez	49,0	38,5	9,4	2,1	1,0	100,0	4,34	94
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme	56,3	34,4	8,3	0,0	1,0	100,0	4,47	94
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden]	52,1	37,5	8,3	1,0	1,0	100,0	4,40	94
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza	52,6	36,8	8,4	1,1	1,1	100,0	4,41	93
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras	61,3	30,0	6,3	1,3	1,3	100,0	4,52	77
7. Las personas de la Delegación son siempre amables	58,9	33,7	5,3	2,1	0,0	100,0	4,52	93
8. El personal de la Delegación tiene conocimientos para responder a mis preguntas	38,9	44,2	10,5	6,3	0,0	100,0	4,17	93
9. En la Delegación me atienden de manera individualizada	48,5	40,2	9,3	1,0	1,0	100,0	4,36	94
10. La Delegación tiene un horario suficientemente amplio para atender mis necesidades	37,0	44,6	15,2	2,2	1,1	100,0	4,16	90
11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada	48,5	40,2	8,2	2,1	1,0	100,0	4,35	94
12. En la Delegación me ofrecen lo que más me conviene	33,3	34,4	24,4	4,4	3,3	100,0	3,91	87
13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas	34,4	38,7	19,4	3,2	4,3	100,0	3,97	90
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos	22,2	29,6	37,0	7,4	3,7	100,0	3,59	78
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas	15,2	43,5	25,0	15,2	1,1	100,0	3,57	92
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro	55,6	28,6	15,9	0,0	0,0	100,0	4,40	63
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos	20,7	43,7	23,0	11,5	1,1	100,0	3,71	87
18. Cuando en la Delegación dicen que harán algo en un plazo determinado realmente lo hacen	25,3	51,6	16,5	5,5	1,1	100,0	3,95	91
19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas	44,1	45,2	6,5	3,2	1,1	100,0	4,27	92
20. El personal hace las cosas bien a la primera	31,8	42,0	23,9	1,1	1,1	100,0	4,02	88
21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría	27,8	53,3	14,4	3,3	1,1	100,0	4,03	90
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores	24,7	43,5	22,4	9,4	0,0	100,0	3,84	85
						Media total	4,13	

Gráfico 4.2. Valoración de diversos aspectos de la labor de la Delegación, ordenados según puntuación media en una escala del 1 al 5.



4.2. Valoración por dimensiones de calidad

El cuestionario utilizado permite agrupar el nivel de satisfacción con la labor de la DGPNSD en 5 dimensiones:

La **sensibilidad** mide la capacidad de respuesta y la disponibilidad ante las demandas de las personas interlocutoras. En esta encuesta se trata de la segunda dimensión mejor valorada, a poca distancia de la primera, con 4,34 puntos sobre 5.

La **garantía** mide la seguridad, la confianza y el cumplimiento de los compromisos. Aunque a poca distancia de la anterior, registra la mejor valoración media con una puntuación media de 4,38.

La **empatía** mide la comprensión y la adaptabilidad de las actividades, de los servicios y de las soluciones a las necesidades de las personas interlocutoras. Registra también una valoración elevada, 4,16 puntos.

Los **elementos tangibles** constituyen la dimensión que mide el estado de las instalaciones y de los equipamientos tecnológicos, así como la buena presencia del personal de la Delegación. Con una puntuación media de 3,74, aunque elevada, es la más baja de las dimensiones analizadas.

Por último, la **fiabilidad** mide la realización de las actividades, informes o trabajos sin errores y en los plazos previstos. Registra una puntuación de 4,00 puntos que equivale a un notable alto, pero es la segunda más baja de todas las dimensiones.

En todos los casos se trata de valoraciones elevadas, por encima de la valoración media teórica situada en 3 puntos, pero dejan abierta la posibilidad de mejora en todas las dimensiones, muy especialmente en las de **elementos tangibles** y, especialmente, en la de **fiabilidad**.

Gráfico 4.3. Valoración media (escala 1 a 5) de las dimensiones de calidad de la labor de la Delegación.

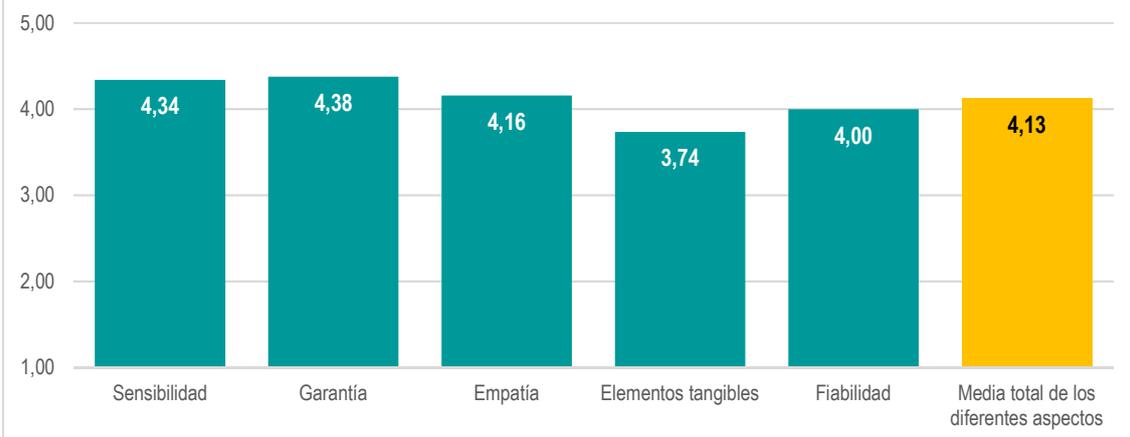


Tabla 4.5. Valoración media (escala 1 a 5) de los diversos aspectos (ordenados dentro de cada dimensión) y dimensiones de calidad.

	Valoración media	n	Valoración dimensiones
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme	4,47	94	Sensibilidad
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden]	4,40	94	
2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez	4,34	94	
1. El personal nos informa con precisión de cuándo harán las cosas]	4,15	94	4,34
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras	4,52	77	Garantía
7. Las personas de la Delegación son siempre amables	4,52	93	
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza	4,41	93	
8. El personal de la Delegación tiene conocimientos para responder a mis preguntas	4,17	93	4,38
9. En la Delegación me atienden de manera individualizada	4,36	94	Empatía
11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada	4,35	94	
10. La Delegación tiene un horario suficientemente amplio para atender mis necesidades	4,16	90	
13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas	3,97	90	4,16
12. En la Delegación me ofrecen lo que más me conviene	3,91	87	Elementos tangibles
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro	4,4	63	
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos	3,71	87	
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos	3,59	78	
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas	3,57	92	3,74
19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas	4,27	92	Fiabilidad
21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría	4,03	90	
20. El personal hace las cosas bien a la primera	4,02	88	
18. Cuando en la Delegación dicen que harán algo en un plazo determinado realmente lo hacen	3,95	91	
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores	3,84	85	4,00
Media total			4,13

Gráfico 4.4. Puntuación media de varios aspectos de la labor de la Delegación (escala 1 a 5) ordenados dentro de cada dimensión de calidad.



Las dimensiones de *Sensibilidad* y *Garantía* son las mejor valoradas por todos los interlocutores independientemente del lugar en que trabajan o de su afiliación.

Por otra parte, las personas que trabajan en administraciones públicas de ámbito nacional y autonómico son las que presentan un mayor nivel de satisfacción con la actividad de la DGPNSD y esto es así para todas las dimensiones de calidad.

Concretamente, los interlocutores procedentes de administraciones estatales destacan por encima de la media en *Elementos tangibles* (4,25 vs. 3,74) y en *Fiabilidad* (4,14 vs. 4,0) mientras que los interlocutores de administraciones autonómicas están más satisfechos con las dimensiones de *Garantía* (4,65 vs. 4,38), *Empatía* (4,50 vs. 4,16) y *Sensibilidad* (4,57 vs. 4,34).

Por el contrario, los interlocutores procedentes de una administración local son los que peor puntúan en las dimensiones de *Empatía* (3,81), *Elementos tangibles* (3,29) y *Fiabilidad* (3,85). Tampoco los expertos, investigadores y miembros de sociedades científicas valoran de manera positiva la *Empatía* (3,84) y los *Elementos tangibles* (3,56) y, especialmente, la *Fiabilidad* (3,78) que es la dimensión que peor puntúan.

Las personas procedentes del tercer sector (ONGs, asociaciones y fundaciones) mantienen una postura intermedia entre las procedentes de administraciones públicas estatales y autonómicas, con las valoraciones más positivas, y las que provienen de administraciones locales o del mundo científico, que asignan valoraciones más negativas. Esta posición intermedia es fácil de ver en las dimensiones de *Garantía* (4,40) y *Empatía* (4,15).

Tabla 4.6. Valoraciones medias de las dimensiones de calidad según la posición o afiliación de las personas interlocutoras (sombreados en amarillo los aspectos mejor valorados y en rosa los peores).

	Sensibilidad	Garantía	Empatía	Elementos tangibles	Fiabilidad	Media total
Administración pública de ámbito nacional (n=19)	4,41	4,50	4,35	4,25	4,14	4,33
Administración pública de ámbito autonómico (n=21)	4,57	4,65	4,50	3,94	4,13	4,35
Administración pública de ámbito local (n=15)	4,29	4,13	3,81	3,29	3,85	3,89
Asociación, fundación, ONG (n=23)	4,27	4,40	4,15	3,57	4,01	4,09
Sociedad científica o profesional, expertos (n=16)	4,11	4,07	3,84	3,56	3,78	3,87
Otra (n=1)	4,00	4,25	4,00	3,50	4,00	3,95
Total (n=95)	4,34	4,38	4,16	3,74	4,00	4,12

Gráfico 4.5. Valoraciones medias de las dimensiones de calidad según la posición o afiliación de las personas interlocutoras.

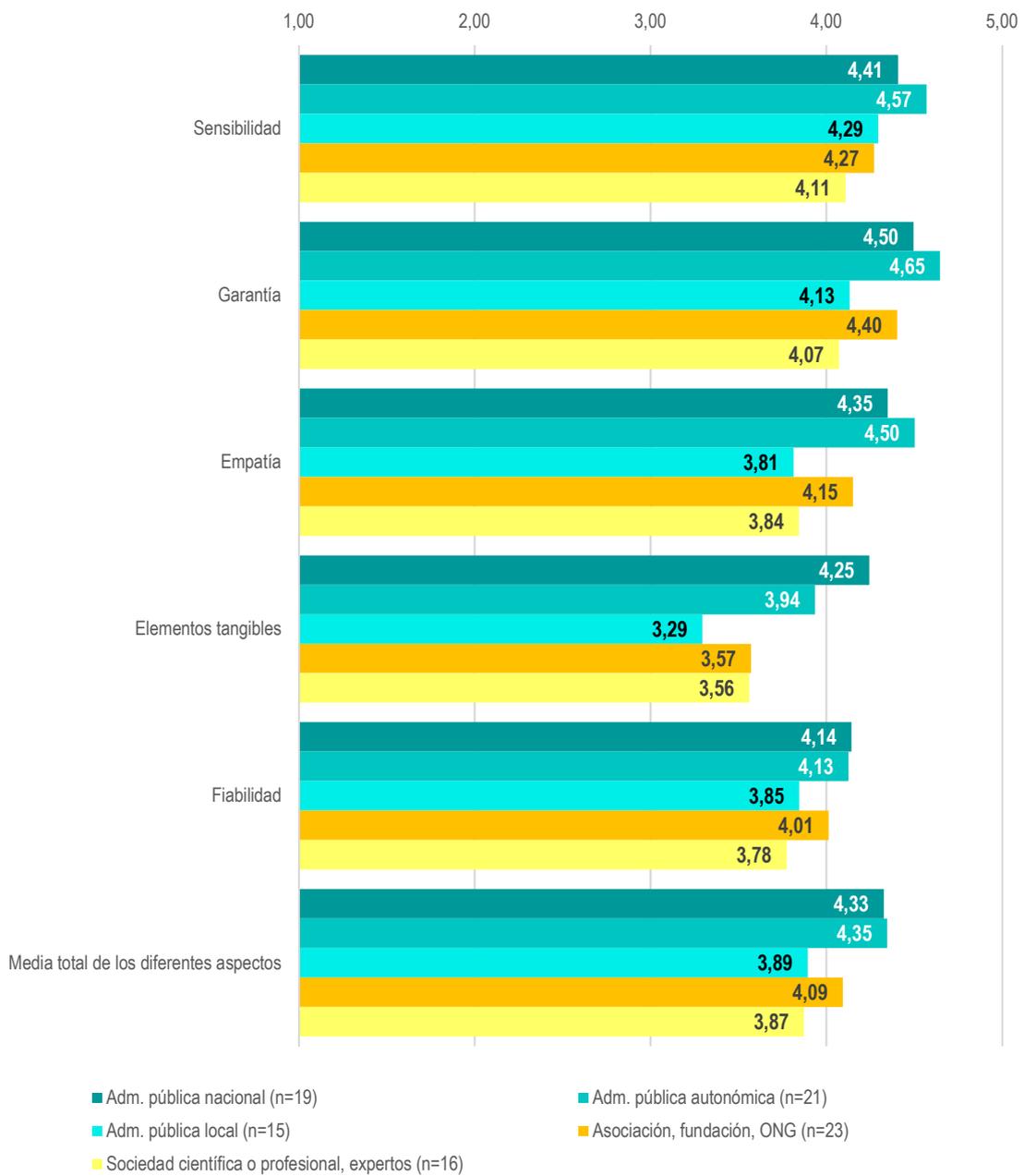
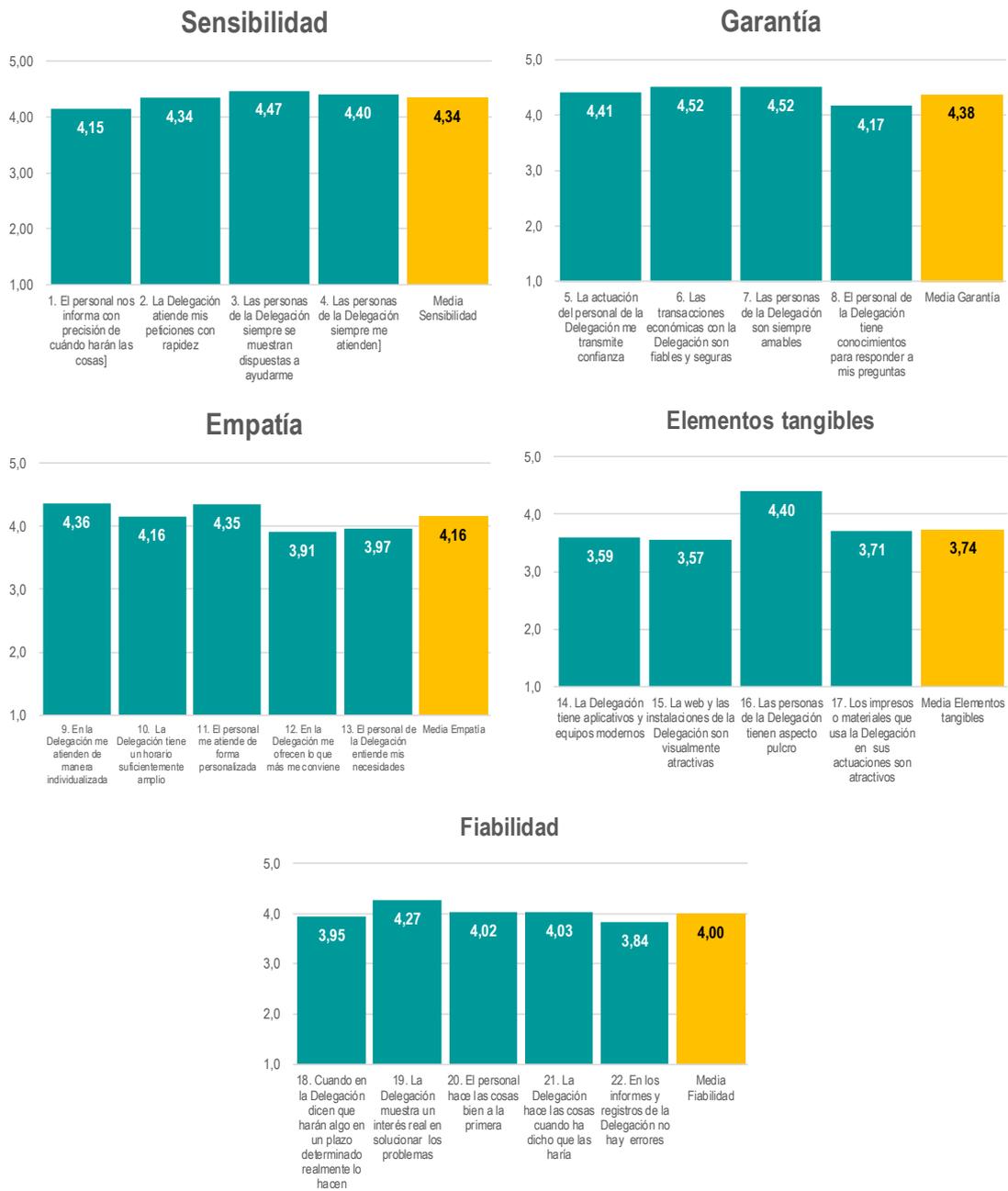


Gráfico 4.6. Valoración media (escala 1 a 5) de las dimensiones de calidad de las actividades de la Delegación según la posición o afiliación de las personas interlocutoras.



Gráfico 4.7. Valoración media de los diversos ítems que componen las dimensiones de calidad



5. Comentarios y sugerencias

En el apartado de comentarios y sugerencias del cuestionario se recogen manifestaciones de satisfacción sobre los servicios que ofrece la DGPNSD y algunas quejas y sugerencias de índole diversa que se presentan a continuación.

ID de respuesta	FEGHA	P1. Nivel de satisfacción global (1-10)	P4. Posición o afiliación	P5. Comentarios o sugerencias sobre los servicios de la DGPNSD o sobre el cuestionario.
129	17-oct	10	1. Administración pública de ámbito nacional	La colaboración y soporte del Plan Nacional de Drogas con nuestra institución Penitenciaria es extraordinaria en todos los ámbitos y especialmente con la Subdirección General de Sanidad Penitenciaria.
64	10-sep	9	1. Administración pública de ámbito nacional	La Delegación del Gobierno realiza un trabajo extraordinario, pero necesita reforzar sus RRHH
132	20-oct	4	1. Administración pública de ámbito nacional	Se ha de evaluar las peticiones. Si tienen interés, si son peticiones ya repetidas por otras administraciones o con informaciones duplicadas, si crean más trabajo que beneficio es decir si son realmente necesarias o simplemente se piden porque es lo que se hace siempre. Se ha de ser crítico y evaluar estos aspectos para tener memorias con datos interesantes y que sean operativas para consultar.
127	17-oct	9	1. Administración pública de ámbito nacional	Trato excepcional, condicionado por la carga administrativa y burocrática que toda la Administración padece. Aspectos relacionados con los Juzgados excesivamente lentos.
24	05-sep	10	2. Administración pública de ámbito autonómico	Agradecer a Noelia Alexandre Llorens su trabajo e implicación.
25	05-sep	9	2. Administración pública de ámbito autonómico	Aunque estoy recién llegado siempre he tenido una alta valoración y aprecio al PNSD por mi trabajo como médico de adicciones y antiguo DG de Atención a las Drogodependencias, a su equipo humano y su labor. Un abrazo a todos.
13	31-jul	10	2. Administración pública de ámbito autonómico	Fomentar y apoyar encuentros o reuniones con servicios homónimos de otras comunidades autónomas, con el objetivo de poder intercambiar impresiones e ideas de las que nos podamos enriquecer todos.
78	13-sep	10	2. Administración pública de ámbito autonómico	Gracias por enviarme la encuesta. Siempre es importante conocer las opiniones de las personas que estamos en contacto con la Delegación
12	31-jul	9	2. Administración pública de ámbito autonómico	Me gustaría saber por qué no hay mejor coordinación entre la Delegación y el resto de actuaciones del Ministerio en temas de alcohol y tabaco. Se que son sustancias legales, pero no entiendo que se haga ahora tanto hincapié desde fuera de la Delegación en aspectos que llevamos trabajando tanto tiempo las personas que hacemos prevención dentro y fuera del PNSD. En ocasiones me ha causado malestar ver cómo se empezaban temas sobre todo de prevención de alcohol, como si antes no se hubiera trabajado nada. Se que están haciendo un buen trabajo en este sentido, pero creo que una coordinación previa y una puesta en común sobre lo que ya había hecho, habría sido de agradecer

108	10-oct	8	2. Administración pública de ámbito autonómico	Se nos requiere con frecuencia que recopilemos información determinada en nuestro ámbito, en nuestra red de recursos con tiempo demasiado ajustado
10	28-jul	9	3. Administración pública de ámbito local	Agradecidos por las iniciativas que se plantean.
58	08-sep	10	3. Administración pública de ámbito local	Como representante de una entidad local, hemos tenido muy experiencia muy positiva con la Delegación Nacional del Plan frente a la Droga. Personal muy atento, amable y profesional. Con relación a esta encuesta, como sugerencia, advertiros que creo que el sentido de las escalas de las opciones de respuesta está mal planteado. Normalmente, cuando se utiliza una escala Likert, el menor valor es el negativo (el 1) y el mayor valor el positivo (el 5), y aquí es al revés... pero no en todas las preguntas, por lo que puede llevar a confusión (si no se leen las opciones de respuesta).
40	06-sep	9	3. Administración pública de ámbito local	El cuestionario demuestra el interés por prestar servicios de calidad. Gracias
49	07-sep	8	3. Administración pública de ámbito local	El Sistema SIGES es complejo y poco atractivo.
92	09-oct	7	3. Administración pública de ámbito local	Los días para presentar la solicitud y la adaptación son muy cortos.
57	08-sep	7	3. Administración pública de ámbito local	Nos parece interesante que se realicen este tipo de encuestas para subsanar e implementar mejoras en la comunicación desde la Administración del Estado y las Entidades Locales.
89	09-oct	6	4. Asociación, fundación u ONG	Como sugerencia, tratar de mejorar la gestión de los fondos con cargo a presupuestos generales que, desde hace 3 años, se está retrasando en su proceso (algo que se ha agravado con la unión en una sola convocatoria de los fondos de bienes decomisados y de presupuestos generales) No se tiene la resolución definitiva ni siquiera 30 días antes de la finalización del plazo de ejecución y el pago se está haciendo con este plazo ya vencido. Respecto al cuestionario, no parece muy procedente una pregunta sobre la pulcritud del aspecto del personal de la Delegación.
50	07-sep	10	4. Asociación, fundación u ONG	En general, la calidad de servicios y apoyo que nos ofrece la DGPNSD es muy buena; pero iría muy bien para nuestra organización que mejoran la previsibilidad de las convocatorias de subvenciones.
27	06-sep	9	4. Asociación, fundación u ONG	En mi relación con el área de relaciones institucionales de la DGPNSD estoy muy satisfecho con el trato, la atención recibida y la respuesta dada a los asuntos de trabajo comunes.
19	04-ago	8	4. Asociación, fundación u ONG	En relación al cuestionario, algunas preguntas han ido dirigidas más hacia la persona
102	10-oct	9	4. Asociación, fundación u ONG	Gracias por contar con nuestra opinión
98	09-oct	8	4. Asociación, fundación u ONG	La Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas es una institución accesible para cualquier profesional, donde el criterio técnico prevalece sobre aspectos ideológicos o políticos. Siempre he tenido abierto el canal de comunicación con el personal del PNSD, y eso es muy de agradecer.
134	30-oct	7	4. Asociación, fundación u ONG	La gestión por la aplicación electrónica es compleja y engorrosa.
60	08-sep	9	4. Asociación, fundación u ONG	Se agradecería tener una persona de referencia clara con la posibilidad de poder reunirse con ella, aunque sea una vez al año aunque fuera en formato online, para resolver dudas, para transmitir como van las cosas, para hacer seguimiento de los proyectos. En estos momentos y debido a los cambios de los últimos años no creo que municipios y entidades tengan clara esta figura y eso genera distanciamiento y relación poco cercana y de confianza con la Delegación. ¡Gracias por preguntarnos!

35	06-sep	9	4. Asociación, fundación u ONG	Señalar que tenemos una comunicación fluida y siempre se han dado respuestas a nuestras demandas y dudas.
85	18-sep	10	4. Asociación, fundación u ONG	Solamente agradecer la labor de la delegación y al personal que la gestiona y representa.
18	04-ago	10	5. Sociedad científica o profesional / investigador/experto	El grado de satisfacción con todo lo relacionado con la Delegación es altísimo. Siempre me han atendido de forma excelente, rápida, amablemente y resolviendo mis dudas y preocupaciones. Mi valoración es máxima.
71	11-sep	9	5. Sociedad científica o profesional / investigador/experto	La web de la delegación debería dedicar un esfuerzo mayor a todo aquello relacionado con la UE (Observatorio, convocatorias de subvención, actividades de I+D+i, open science, relaciones con los pacientes y sus asociaciones a nivel europeo)
118	14-oct	9	5. Sociedad científica o profesional / investigador/experto	Mi grado de satisfacción es alto y me parece esencial el trabajo del Plan Nacional sobre drogas y que se ejerce el trabajo con mucha profesionalidad y seriedad.

Anexo 1. Correo electrónico enviado con el enlace al cuestionario *on line*

Buenas tardes,

En la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas queremos identificar y aprovechar oportunidades de mejora en nuestras áreas de competencia, con el fin de optimizar el trabajo que se realiza, de desarrollarlo de acuerdo con la misión, visión y valores del Plan Nacional sobre Drogas, y de que aporte valor real a todas las administraciones públicas, instituciones, organismos, sociedades, entidades, asociaciones y ciudadanía que lo conforman.

Como parte de este esfuerzo de mejora, nos gustaría conocer tu percepción sobre algunos aspectos relativos a nuestro funcionamiento y nuestros servicios, especialmente la interlocución y atención que ofrecemos. Con este fin, estamos realizando una encuesta a personas que consideramos interlocutoras, usuarias, o clientas nuestras, entre las que destacan personas expertas y responsables de diversos organismos e instituciones.

Para valorar la calidad de nuestro trabajo, pedimos tu colaboración respondiendo a un breve cuestionario en el enlace adjunto.

<https://lb-encuestas.com/index.php/189858?lang=es>

Contestarlo no debería suponer más de cinco minutos. Esta encuesta es confidencial y anónima. Desde la Delegación sólo se tendrá acceso a los datos agregados.

Es probable que en unos días recibas una llamada en nuestro nombre, para confirmar que te ha llegado este correo.

Expresándote mi más sincero agradecimiento por tu valiosa ayuda y colaboración, recibe un cordial saludo.

Joan R. Villalbí,
Delegado del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas

Anexo 2. Cuestionario



Encuesta para valorar la satisfacción con los servicios y actividades de la DGPNSD

1. Por favor valore en una escala del 1 al 10 su grado de satisfacción global con la labor que realiza la Delegación siendo 1=nada satisfecho/a y 10=muy satisfecho/a.

Nada satisfecho/a					Muy satisfecho/a				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

2. En esta tabla se plantea una valoración de diferentes aspectos de las actividades de la Delegación. Por favor responda según su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones planteadas.

	1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo	6. No lo sé/ No procede
1. El personal nos informa con precisión de cuando harán las cosas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Las personas de la Delegación siempre me atienden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Las personas de la Delegación son siempre amables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. El personal de la Delegación tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. En la Delegación me atienden de manera individualizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La Delegación tiene un horario de funcionamiento suficientemente amplio para atender mis necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. En la Delegación me ofrecen lo que me conviene más	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Cuando en la Delegación dicen que harán alguna cosa en un plazo realmente lo hacen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. El personal hace las cosas bien a la primera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Por favor valore en una escala del 1 al 10 la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación: (1 nada satisfecho/a, 10 muy satisfecho/a)

Nada satisfecho/a					Muy satisfecho/a				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

4. Qué categoría refleja mejor su posición o afiliación?

- | | |
|---|--|
| 1 | Administración pública de ámbito nacional |
| 2 | Administración pública de ámbito autonómico |
| 3 | Administración pública de ámbito local |
| 4 | Asociación, fundación u ONG |
| 5 | Sociedad científica o profesional / investigador/experto |
| 6 | Otra |

7. Por favor, aproveche este espacio para hacer cualquier comentario o sugerencia sobre nuestros servicios o sobre el cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3. Frecuencias brutas

Fecha de la respuesta (día y mes)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
26-jul	7	6,7	6,7
28-jul	2	1,9	1,9
31-jul	2	1,9	1,9
Julio	11	10,6	10,6
01-ago	1	1,0	1,0
02-ago	3	2,9	2,9
04-ago	2	1,9	1,9
10-ago	1	1,0	1,0
Agosto	7	6,7	6,7
05-sep	4	3,8	3,8
06-sep	17	16,3	16,3
07-sep	5	4,8	4,8
08-sep	5	4,8	4,8
10-sep	2	1,9	1,9
11-sep	7	6,7	6,7
12-sep	3	2,9	2,9
13-sep	5	4,8	4,8
14-sep	2	1,9	1,9
17-sep	1	1,0	1,0
18-sep	2	1,9	1,9
Septiembre	53	51,0	51,0
09-oct	9	8,7	8,7
10-oct	9	8,7	8,7
11-oct	1	1,0	1,0
14-oct	1	1,0	1,0
15-oct	1	1,0	1,0
16-oct	4	3,8	3,8
17-oct	3	2,9	2,9
18-oct	1	1,0	1,0
19-oct	1	1,0	1,0
20-oct	1	1,0	1,0
30-oct	2	1,9	1,9
Octubre	33	31,7	31,7
Total	104	100,0	100,0

Hora de la respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
6h00-6h59	1	1,0	1,0
7h00-7h59	6	5,8	5,8
8h00-8h59	19	18,3	18,3
9h00-9h59	10	9,6	9,6
10h00-10h59	18	17,3	17,3
11h00-11h59	14	13,5	13,5
12h00-12h59	10	9,6	9,6
13h00-13h59	8	7,7	7,7
14h00-14h59	4	3,8	3,8
15h00-15h59	6	5,8	5,8
17h00-17h59	1	1,0	1,0
18h00-18h59	1	1,0	1,0
19h00-19h59	4	3,8	3,8
20h00-20h59	1	1,0	1,0
22h00-22h59	1	1,0	1,0
Total	104	100,0	100,0

V1. Grado de satisfacción global con la labor que realiza la Delegación. Escala 1 a 10.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
1	1	1,0	1,0
2	1	1,0	1,0
3	2	1,9	1,9
4	2	1,9	1,9
5	2	1,9	1,9
6	3	2,9	2,9
7	13	12,5	12,6
8	21	20,2	20,4
9	32	30,8	31,1
10	26	25,0	25,2
NS/NC	1	1,0	...
Total	104	100,0	100,0

V1R. Grado de satisfacción global con la labor que realiza la Delegación agrupado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada satisfecho/a (1+2+3+4)	6	5,8	5,8
Un poco satisfecho/a (5+6)	5	4,8	4,9
Bastante satisfecho/a (7+8)	34	32,7	33,0
Muy satisfecho/a (9+10)	58	55,8	56,3
NS/NC	1	1,0	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	8,27	103	1,821

V2_1. El personal nos informa con precisión de cuándo harán las cosas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	39	37,5	40,6
De acuerdo	40	38,5	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,7	8,3
En desacuerdo	9	8,7	9,4
No lo sabe / No procede	2	1,9	...
No contesta	6	5,8	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,14	96	0,925

V2_2. La Delegación atiende mis peticiones con rapidez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	47	45,2	49,0
De acuerdo	37	35,6	38,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,7	9,4
En desacuerdo	2	1,9	2,1
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
No lo sabe / No procede	1	1,0	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,32	96	0,814

V2_3. Las personas de la Delegación siempre se muestran dispuestas a ayudarme

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	54	51,9	56,3
De acuerdo	33	31,7	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,7	8,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
No lo sabe / No procede	1	1,0	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,45	96	0,738

V2_4. Las personas de la Delegación siempre me atienden

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	50	48,1	52,1
De acuerdo	36	34,6	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,7	8,3
En desacuerdo	1	1,0	1,0
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
No lo sabe / No procede	1	1,0	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,39	96	0,773

V2_5. La actuación del personal de la Delegación me transmite confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	50	48,1	52,6
De acuerdo	35	33,7	36,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,7	8,4
En desacuerdo	1	1,0	1,1
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	2	1,9	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,39	95	0,776

V2_6. Las transacciones económicas con la Delegación son fiables y seguras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	49	47,1	61,3
De acuerdo	24	23,1	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,8	6,3
En desacuerdo	1	1,0	1,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,3
No lo sabe / No procede	18	17,3	...
No contesta	6	5,8	...
Total	104	100	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,49	80	0,779

V2_7. Las personas de la Delegación son siempre amables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	56	53,8	58,9
De acuerdo	32	30,8	33,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,8	5,3
En desacuerdo	2	1,9	2,1
No lo sabe / No procede	2	1,9	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,49	95	0,698

V2_8. El personal de la Delegación tiene conocimientos para responder a mis preguntas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	37	35,6	38,9
De acuerdo	42	40,4	44,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9,6	10,5
En desacuerdo	6	5,8	6,3
No lo sabe / No procede	2	1,9	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,16	95	0,854

V2_9. En la Delegación me atienden de manera individualizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	47	45,2	48,5
De acuerdo	39	37,5	40,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,7	9,3
En desacuerdo	1	1,0	1,0
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,34	97	0,776

V2_10. La Delegación tiene un horario suficientemente amplio para atender mis necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	34	32,7	37,0
De acuerdo	41	39,4	44,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	13,5	15,2
En desacuerdo	2	1,9	2,2
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	5	4,8	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,14	92	0,833

V2_11. El personal de la Delegación me atiende de forma personalizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	47	45,2	48,5
De acuerdo	39	37,5	40,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,7	8,2
En desacuerdo	2	1,9	2,1
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,33	97	0,800

V2_12. En la Delegación me ofrecen lo que más me conviene

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	30	28,8	33,3
De acuerdo	31	29,8	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	21,2	24,4
En desacuerdo	4	3,8	4,4
Totalmente en desacuerdo	3	2,9	3,3
No lo sabe / No procede	7	6,7	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,90	90	1,028

V2_13. Las personas de la Delegación entienden mis necesidades específicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	32	30,8	34,4
De acuerdo	36	34,6	38,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	17,3	19,4
En desacuerdo	3	2,9	3,2
Totalmente en desacuerdo	4	3,8	4,3
No lo sabe / No procede	4	3,8	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,96	93	1,031

V2_14. La Delegación tiene aplicativos y equipos modernos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	18	17,3	22,2
De acuerdo	24	23,1	29,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	28,8	37,0
En desacuerdo	6	5,8	7,4
Totalmente en desacuerdo	3	2,9	3,7
No lo sabe / No procede	16	15,4	...
No contesta	7	6,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,59	81	1,034

V2_15. La web y las instalaciones de la Delegación son visualmente atractivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	14	13,5	15,2
De acuerdo	40	38,5	43,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	22,1	25,0
En desacuerdo	14	13,5	15,2
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	3	2,9	...
No contesta	9	8,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,57	92	0,964

V2_16. Las personas de la Delegación tienen aspecto pulcro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	35	33,7	55,6
De acuerdo	18	17,3	28,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9,6	15,9
No lo sabe / No procede	31	29,8	...
No contesta	10	9,6	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,40	63	0,752

V2_17. Los impresos o materiales que usa la Delegación en sus actuaciones son atractivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	18	17,3	20,7
De acuerdo	38	36,5	43,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	19,2	23,0
En desacuerdo	10	9,6	11,5
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	7	6,7	...
No contesta	10	9,6	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,71	87	0,963

V2_18. Cuando en la Delegación dicen que harán algo en un plazo determinado realmente lo hacen

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	23	22,1	25,3
De acuerdo	47	45,2	51,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	14,4	16,5
En desacuerdo	5	4,8	5,5
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	4	3,8	...
No contesta	9	8,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,95	91	0,861

V2_19. La Delegación muestra un interés real en solucionar los problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	41	39,4	44,1
De acuerdo	42	40,4	45,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	5,8	6,5
En desacuerdo	3	2,9	3,2
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	2	1,9	...
No contesta	9	8,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,28	93	0,812

V2_20. El personal hace las cosas bien a la primera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	28	26,9	31,8
De acuerdo	37	35,6	42,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	20,2	23,9
En desacuerdo	1	1,0	1,1
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	6	5,8	...
No contesta	10	9,6	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,02	88	0,844

V2_21. La Delegación hace las cosas cuando ha dicho que las haría

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	25	24,0	27,8
De acuerdo	48	46,2	53,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	12,5	14,4
En desacuerdo	3	2,9	3,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,1
No lo sabe / No procede	4	3,8	...
No contesta	10	9,6	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	4,03	90	0,814

V2_22. En los informes y registros de la Delegación no hay errores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	21	20,2	24,7
De acuerdo	37	35,6	43,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	18,3	22,4
En desacuerdo	8	7,7	9,4
No lo sabe / No procede	9	8,7	...
No contesta	10	9,6	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	3,84	85	0,911

V3. Valoración (escala 1 a 10) de la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
1	5	4,8	5,3
2	2	1,9	2,1
4	1	1,0	1,1
5	3	2,9	3,2
6	3	2,9	3,2
7	10	9,6	10,5
8	26	25,0	27,4
9	23	22,1	24,2
10	22	21,2	23,2
NS/NC	9	8,7	...
Total	104	100,0	100,0

V3R. Valoración (escala 1 a 10) de la calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación agrupada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nada satisfecho/a (1+2+3+4)	8	7,7	8,4
Un poco satisfecho/a (5+6)	6	5,8	6,3
Bastante satisfecho/a (7+8)	36	34,6	37,9
Muy satisfecho/a (9+10)	45	43,3	47,4
NS/NC	9	8,7	...
Total	104	100,0	100,0
	Media	N	Desviación estándar
Valoración media	7,91	95	2,288

V4. Qué categoría refleja mejor su posición o afiliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Administración pública de ámbito nacional	19	18,3	20,0
Administración pública de ámbito autonómico	21	20,2	22,1
Administración pública de ámbito local	15	14,4	15,8
Asociación, fundación u ONG	23	22,1	24,2
Sociedad científica o profesional / investigador/experto	16	15,4	16,8
Otra	1	1,0	1,1
No consta	9	8,7	...
Total	104	100,0	100,0