

## ***Encuestas de Satisfacción***

La recogida de la información se realiza mediante la plataforma Limesurvey. En esta plataforma se “cuelga” la encuesta de satisfacción del G.A.S previamente aprobada por el grupo de mejora de calidad del Gabinete. Este formato ha sido avalado por las Auditorías internas y Externas llevada a cabo por el Gabinete de Acción Social durante el 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013

La encuesta consta de tres bloques diferenciados:

El primero hace referencia a información general sobre la persona usuaria (lugar de trabajo, grupo de pertenencia, antigüedad, solicitudes realizadas y concedidas) con el objetivo de poder segmentar la información en aras de recoger la mayor información posible.

El segundo es el grupo principal de afirmaciones con un total de once preguntas, las cuales eran:

\* Los programas y prestaciones que me ofrece el Gabinete se adecuan a mis necesidades

- En caso de ser usuario del Servicio de Atención Social del Gabinete, los programas o prestaciones ofrecidos por el mismo, se adecuan a mis necesidades
- Me han aclarado las dudas planteadas en el Gabinete
- Me ha sido comprensible y clara la información prestada por el Gabinete
- El trato recibido en el Gabinete es el adecuado
- La opinión que tienen los usuarios sobre los servicios del Gabinete es generalmente positiva
- He observado mejoras en el funcionamiento del Gabinete en el último año
- Es clara y comprensible la información que me ofrece la página web del Gabinete
- Opinión del nuevo programa “Acceso a Internet” ofertado en el 2014
- Señale los 3 programas que le resultan más interesantes
- Señale los programas que le resultan menos interesantes

El tercero consta de una pregunta resumen y otra general para desarrollo de las observaciones que cada usuario estime

Los resultados de la encuesta han sido los siguientes:

<b>AÑO</b>	<b>RESULTADO</b>
2008	83%
2009	81%
2010	80%
2011	80%
2012	77%
2013	74%
2014	75%