

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

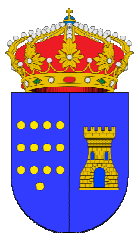


**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS
PROVEEDORES**

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Octubre – 2013

Concejalía de Control de Gestión, Calidad, Formación y Comunicación Interna

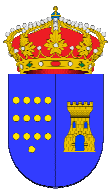


Población encuestada: 62 proveedores, con domicilio en Las Torres de Cotillas.

Fecha de realización de la encuesta: Desde el 18 de septiembre al 21 de octubre de 2013.

Medio utilizado: Envío de invitación mediante correo electrónico con enlace a cuestionario a través de Google Drive.

Muestra: Los 29 cuestionarios enviados a través del enlace, lo que supone el 46,72% del total de proveedores.

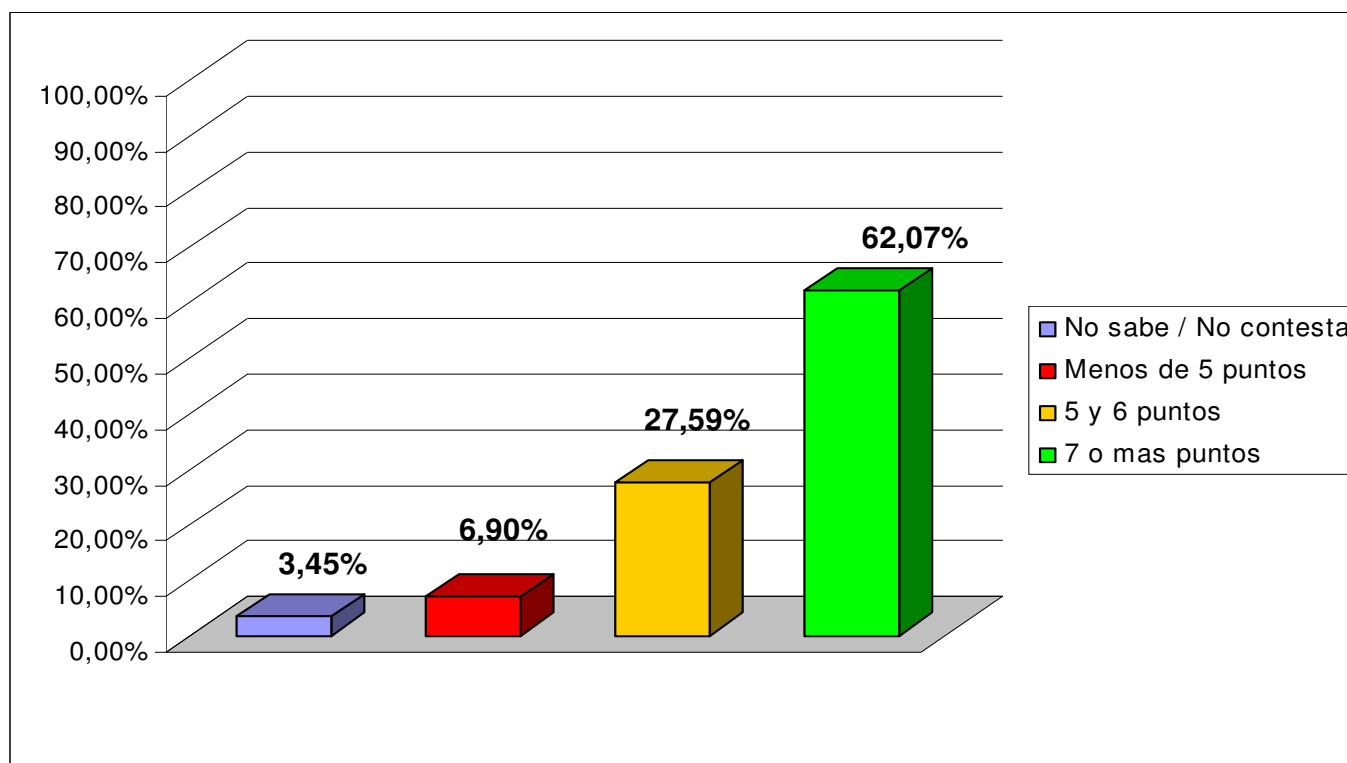


OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción que tienen los **proveedores** con este Ayuntamiento, al objeto de poder realizar las **actuaciones necesarias que posibiliten la mejora continua**, desde la perspectiva del Modelo de Gestión EFQM de Excelencia.



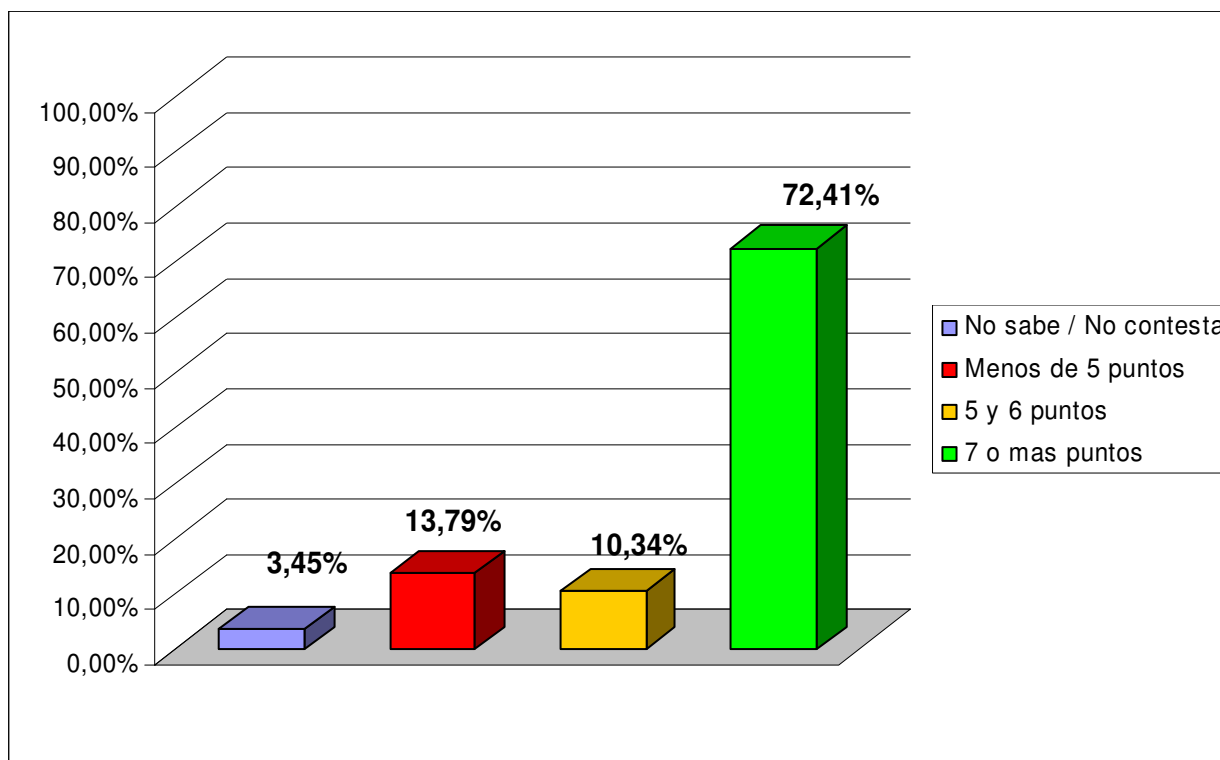
Valore de 1 a 10 la información ofrecida para acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento



Nº proveedores	1	2	8	18
-------------------	---	---	---	----



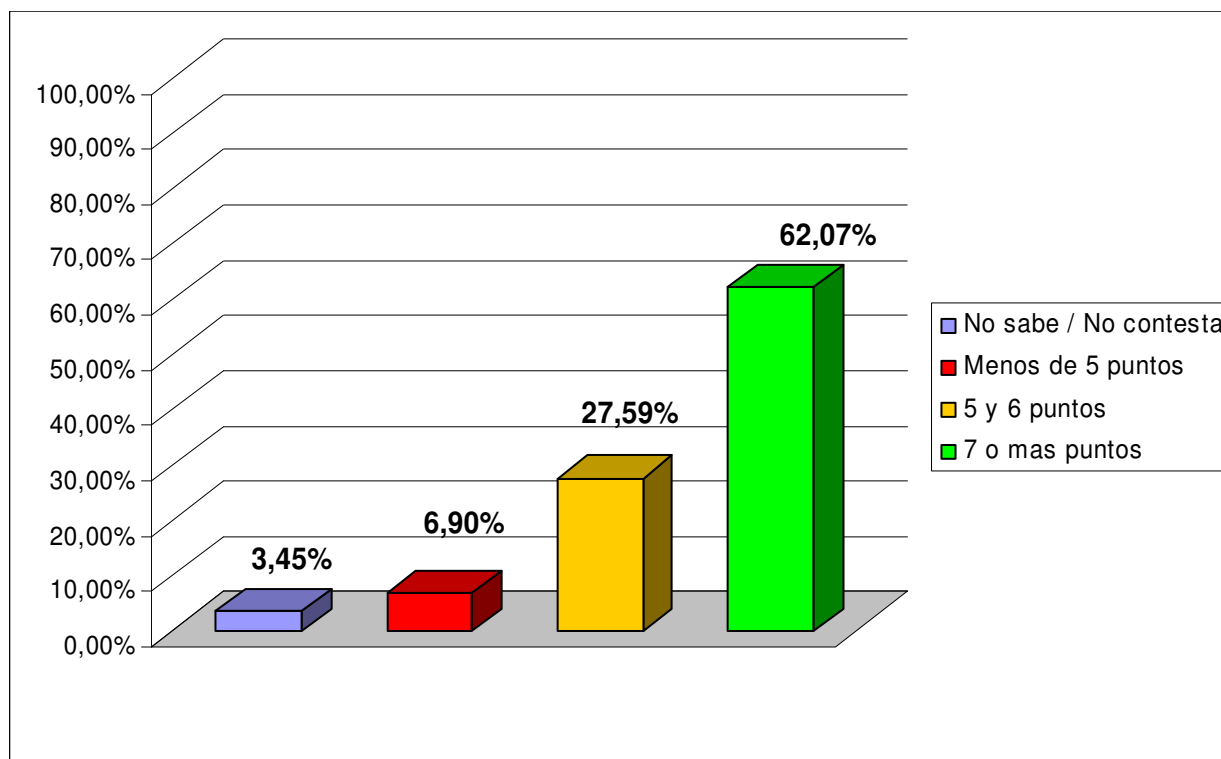
Valore de 1 a 10 las **condiciones y requerimientos administrativos** para poder realizar la contratación



Nº proveedores	1	4	3	21
-------------------	---	---	---	----



Valore de 1 a 10 la **accesibilidad** con el Ayuntamiento para tratar **temas del contrato y de su ejecución**



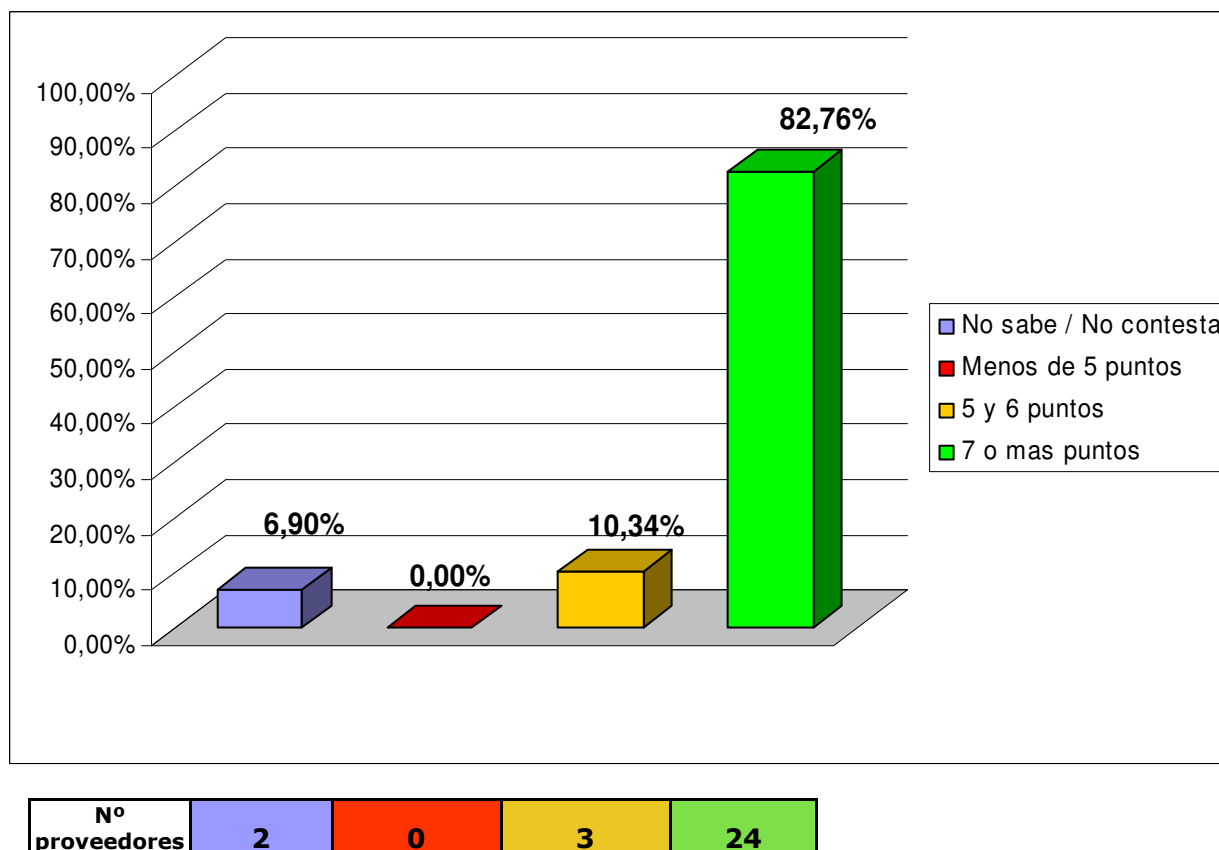
Nº proveedores	1	2	8	18
-------------------	---	---	---	----



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

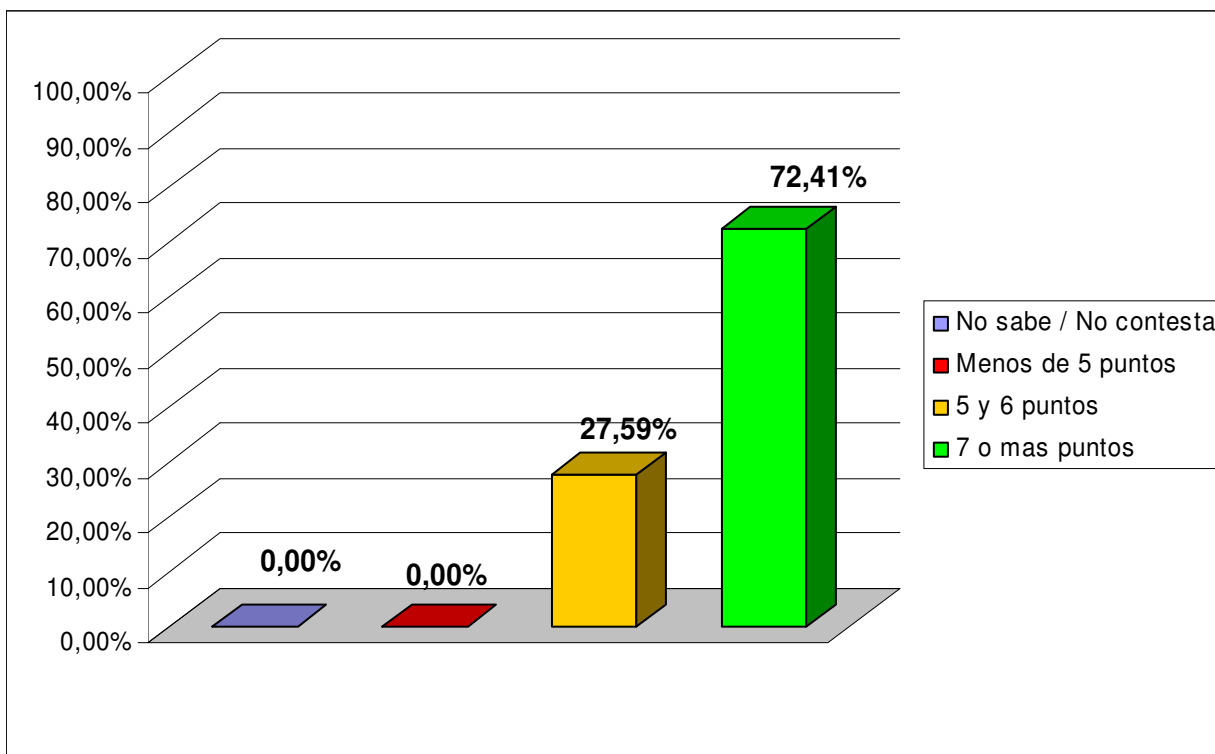


Valore de 1 a 10 el **trato personal** que ha recibido por parte de los funcionarios del Ayuntamiento con los que tiene relación administrativa





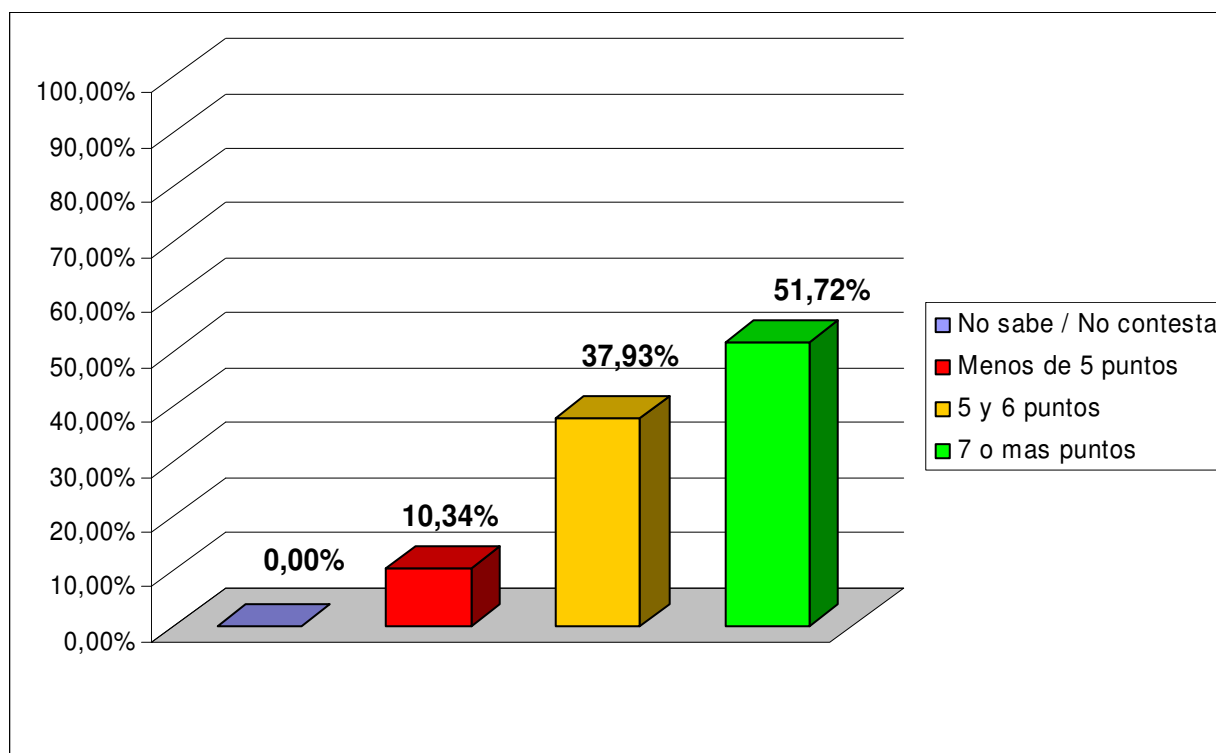
Valore de 1 a 10 la **forma de pago** (transferencia) de los contratos celebrados



Nº	0	0	8	21
proveedores				



Valore de 1 a 10 el **tiempo de pago** de las facturas presentadas



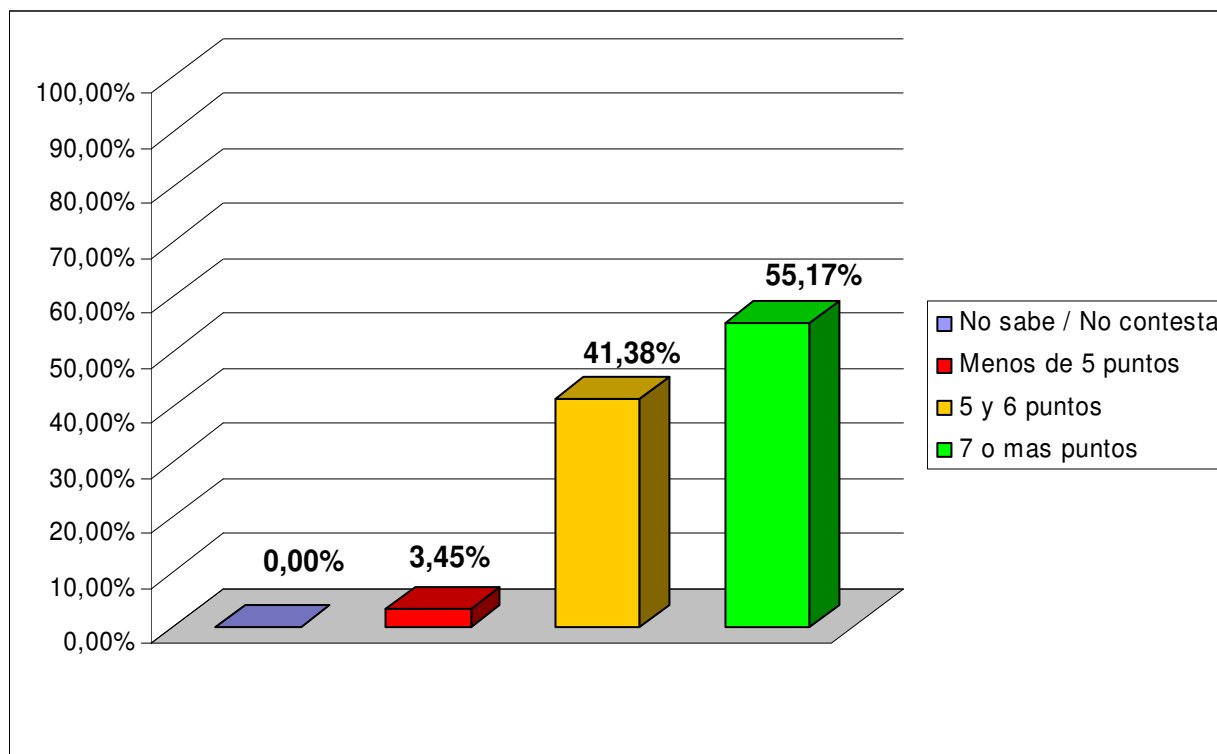
Nº proveedores	0	3	11	15
-------------------	---	---	----	----



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



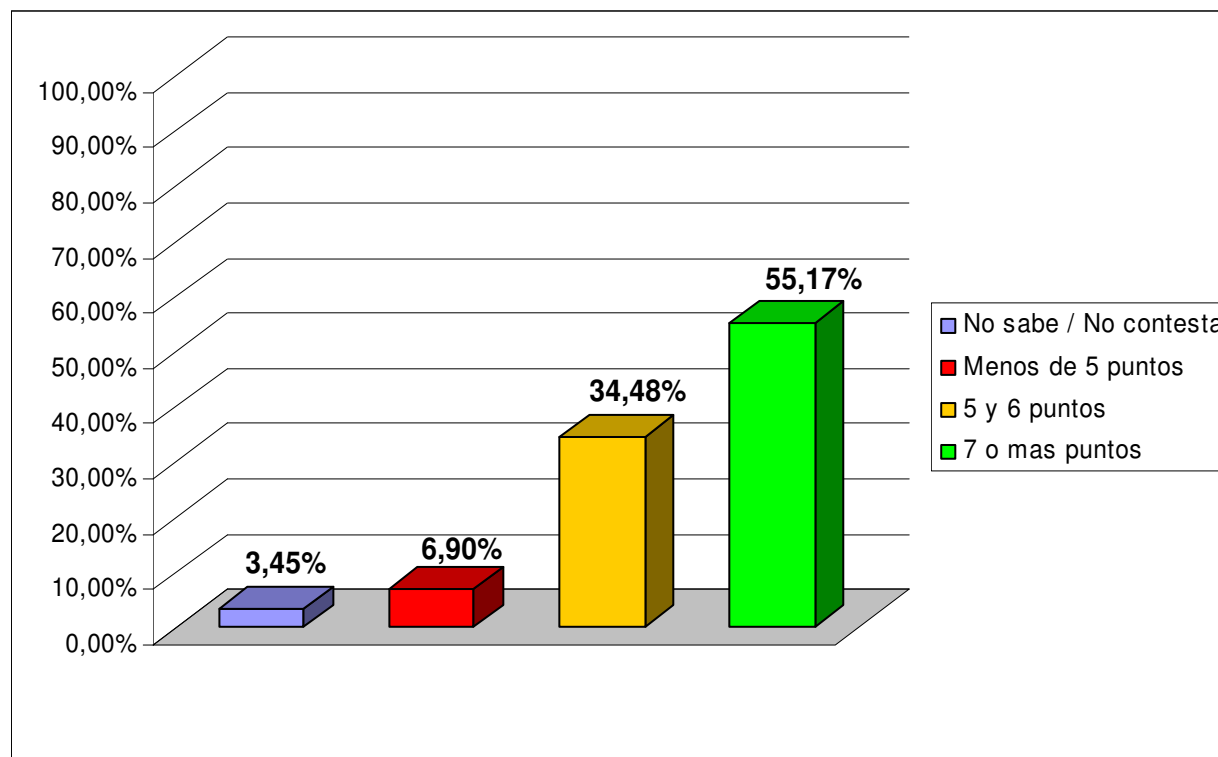
Valore de 1 a 10 la **información sobre cambios de tipo organizativo y modificaciones en la sistemática de trabajo**



Nº proveedores	0	1	12	16
-------------------	---	---	----	----



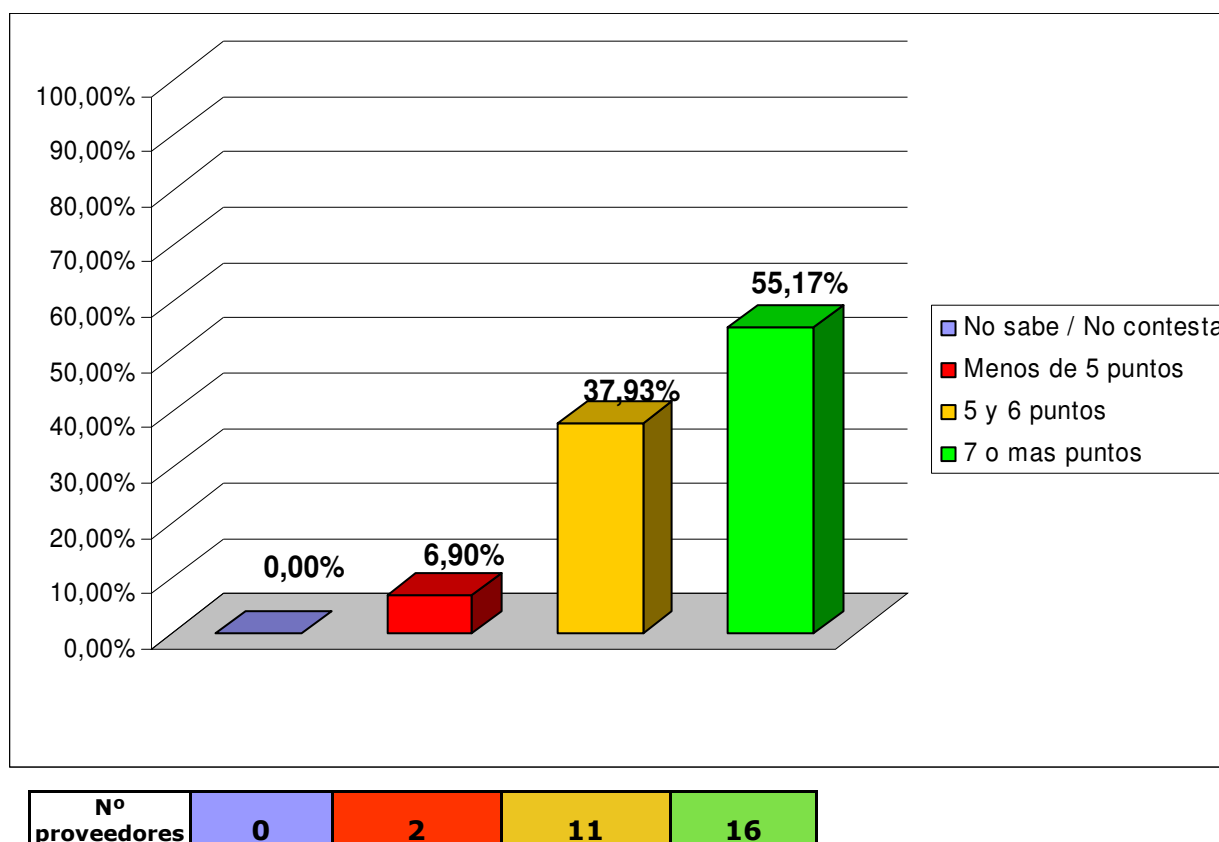
Valore de 1 a 10 la **información** recibida sobre estado de **tramitación** de su factura



Nº proveedores	1	2	10	16
-------------------	---	---	----	----



Valore de 1 a 10 la atención recibida en cuanto al Plan de Pago a proveedores

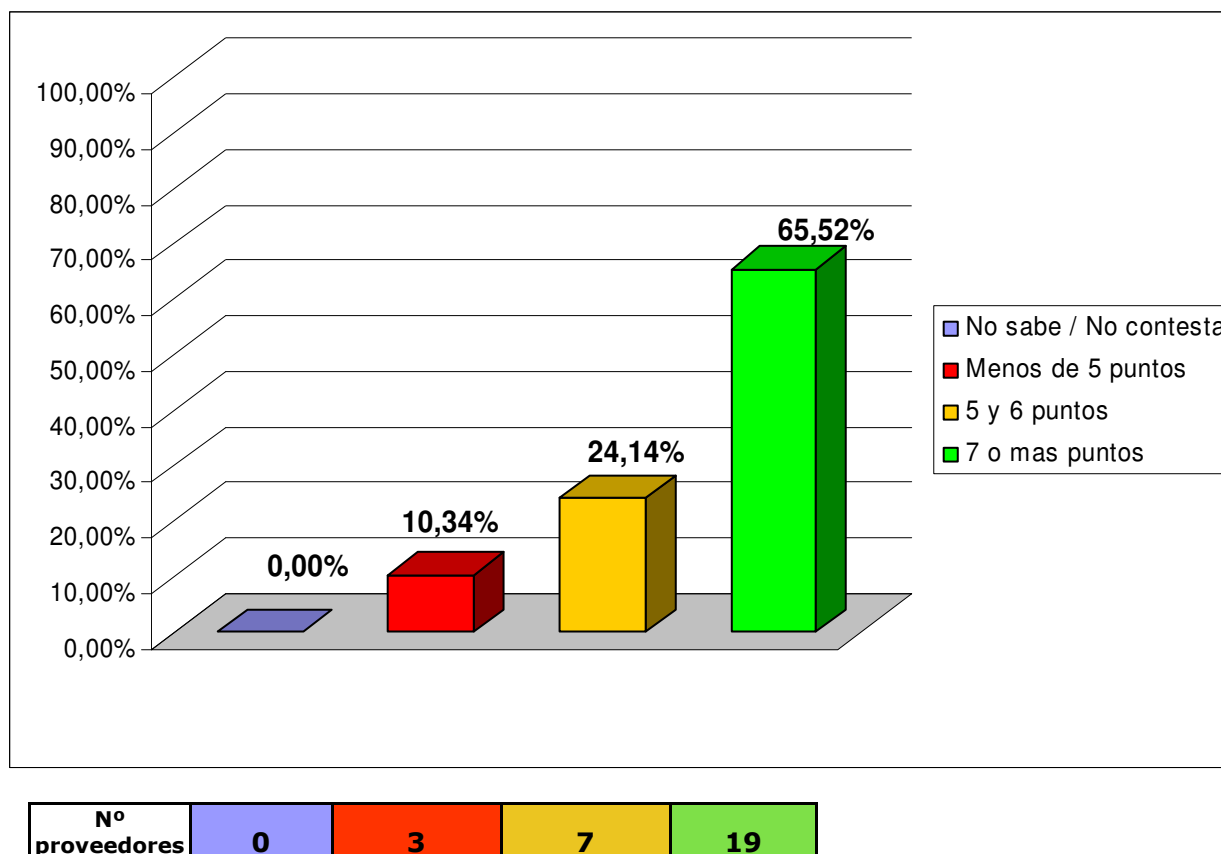


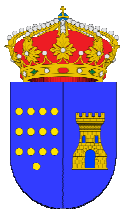


AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



Valore de 1 a 10 el **grado de satisfacción** que tiene, en general, en su relación como proveedor del ayuntamiento

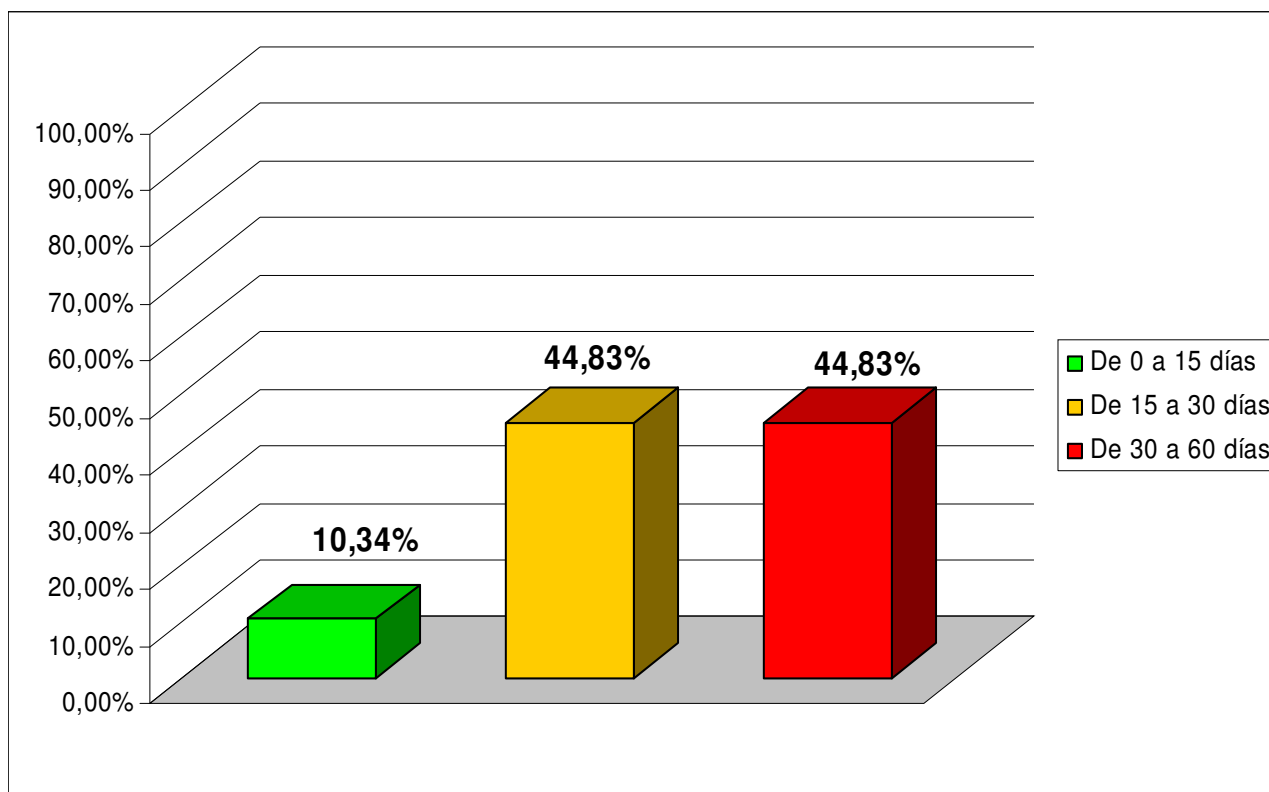




AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



Indique **qué tiempo de pago** de sus facturas considera aceptable



Nº proveedores	3	13	13
-------------------	---	----	----



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



GRADO DE SATISFACCION,
en general, como proveedor
del Ayuntamiento

	ENCUESTA 2012	ENCUESTA 2013
Menos de 5 puntos	5 proveedores (26,32%)	3 proveedores (10,34%)
Entre 5 y 6 puntos	3 proveedores (15,79%)	7 proveedores (24,14%)
7 o mas puntos	11 proveedores (57,89%)	19 proveedores (65,52%)
Valoración media	6,63 puntos	7,41 puntos
% de participación en la encuesta	22,89%	46,72%



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS REALIZADAS

Sólo se realiza una sugerencia que es la siguiente:

“El tiempo de pago se podría alargar si se hiciera un pacto y ese pacto se cumpliera”



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



La colaboración de los proveedores que han contestado a esta encuesta nos ayuda a mejorar diariamente los servicios que prestamos.

Gracias,



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



ANEXO

CUESTIONARIO DE LOS PROVEEDORES



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



30/10/13

Satisfacción Proveedores 2013 - Google Drive

2013 Satisfacción Proveedores

La encuesta pretende valorar el nivel de satisfacción de su relación con el Ayuntamiento en lo referente a los servicios prestados.

El objetivo es mantener y mejorar la calidad del servicio por lo que le rogamos que conteste con total sinceridad, ya que las respuestas que realice son anónimas.

Muchas gracias, por su colaboración.

1. 1. Valore del 1 al 10, la información ofrecida para acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

2. 2. Valore del 1 al 10, las condiciones, requerimientos, trámites y documentos administrativos solicitados para realizar la contratación

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

3. 3. Valore del 1 al 10, la accesibilidad con el Ayuntamiento para tratar temas del contrato y de su ejecución

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

4. 4. Valore del 1 al 10, el trato personal que ha recibido por parte de los funcionarios del ayuntamiento con los que tiene relación administrativa

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

30/10/13

Satisfacción Proveedores 2013 - Google Drive



5. **Valore del 1 al 10, la forma de pago (transferencia) de los contratos celebrados**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

6. **Valore del 1 al 10, el tiempo de pago de las facturas presentadas**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

7. **Valore del 1 al 10, la información sobre cambios de tipo organizativo y modificaciones en la sistemática de trabajo**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

8. **Valore del 1 al 10, la información recibida sobre el estado de tramitación de su factura**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

9. **Valore del 1 al 10, la atención recibida en cuanto al Plan de Pago a proveedores**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

10. **Valore del 1 al 10, el grado de satisfacción que tiene, en general, en su relación como proveedor con el ayuntamiento**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

https://docs.google.com/forms/d/19oMg1wYzpUNFbUJF5_rjbuSRwMJfabcwS3dT6QPEB3Y/edit

2/3



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



30/10/13

Satisfacción Proveedores 2013 - Google Drive

11. 11. Indique que tiempo de pago de sus facturas considera aceptable

Marca solo un óvalo.

- ☐ De 0 a 15 días
☐ De 15 a 30 días
☐ De 30 a 60 días
☐ Mas de 60 días

12. 12. Otras observaciones o sugerencias:

.....
Con la tecnología de
Google Drive

https://docs.google.com/forms/d/19oMg1wYzpUNFbUUF5_rjbuSRwMJfabcwS3dT6QPEB3Y/edit

3/3