

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



**LAS TORRES
DE COTILLAS**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS
PROVEEDORES**

**ANALISIS COMPARATIVO
RESULTADOS 2012-2013-2014**

Octubre – 2014

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



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.



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

GRADO DE SATISFACCION, en general, como proveedor del Ayuntamiento



	ENCUESTA 2012	ENCUESTA 2013	ENCUESTA 2014
Menos de 5 puntos	5 proveedores (26,32%)	3 proveedores (10,34%)	3 proveedores (17,65%)
Entre 5 y 6 puntos	3 proveedores (15,79%)	7 proveedores (24,14%)	1 proveedores (5,88%)
7 o mas puntos	11 proveedores (57,89%)	19 proveedores (65,52%)	13 proveedores (76,47%)
Valoración media	6,63 puntos	7,41 puntos	7,93 puntos
% de participación en la encuesta	22,89%	46,72%	25,76%



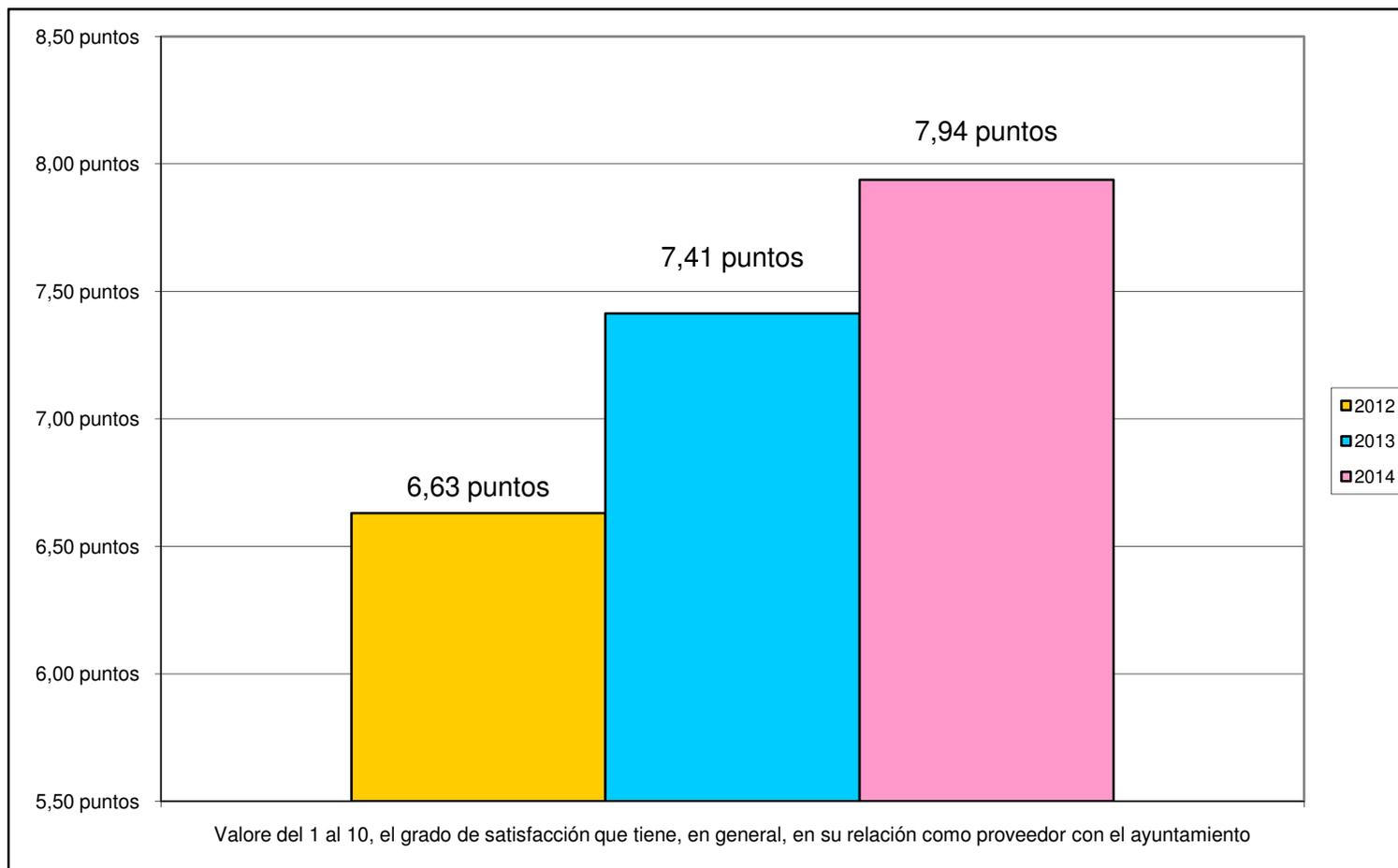
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



LAS TORRES
DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014

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



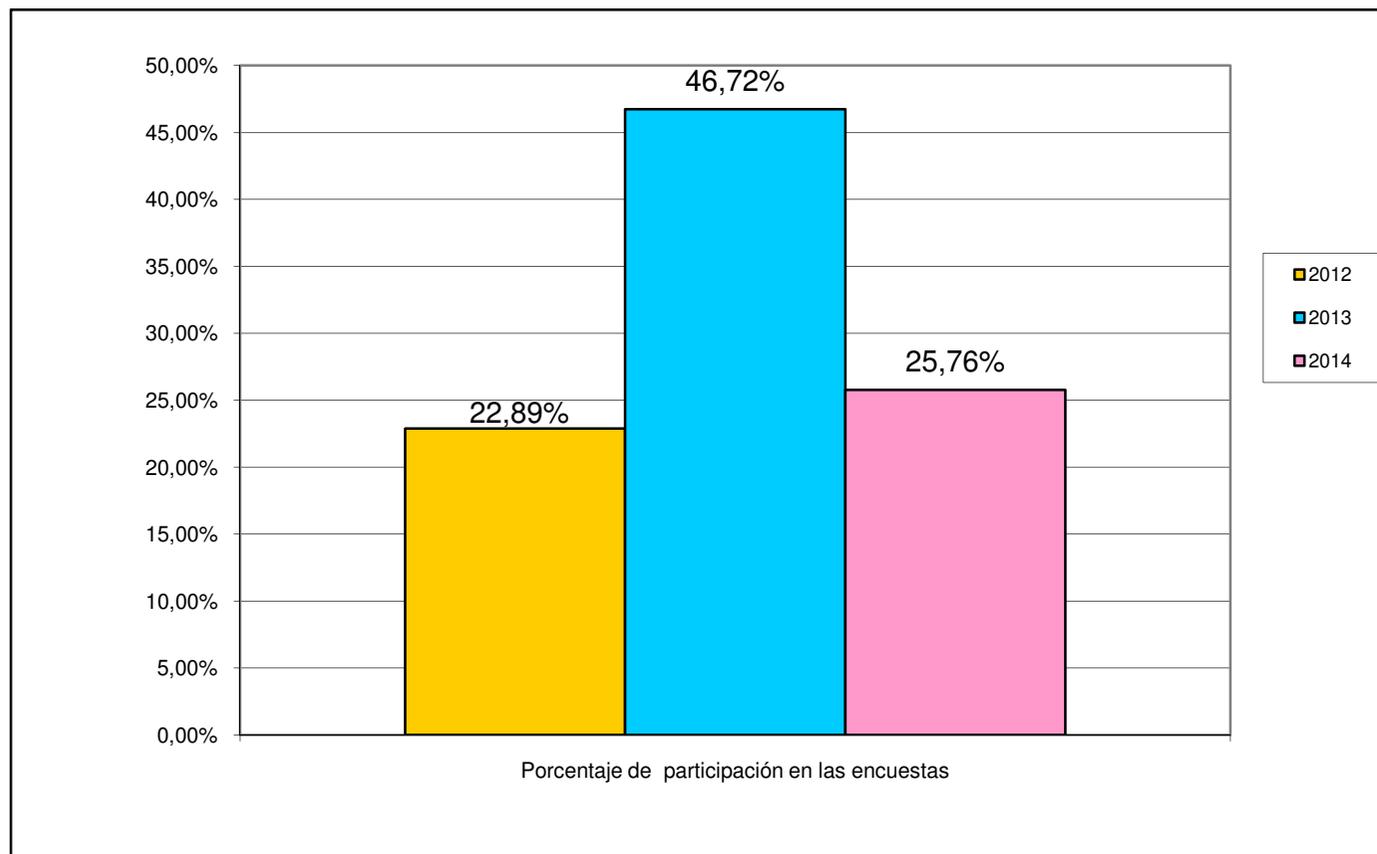


AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



Porcentaje de participación en las encuestas



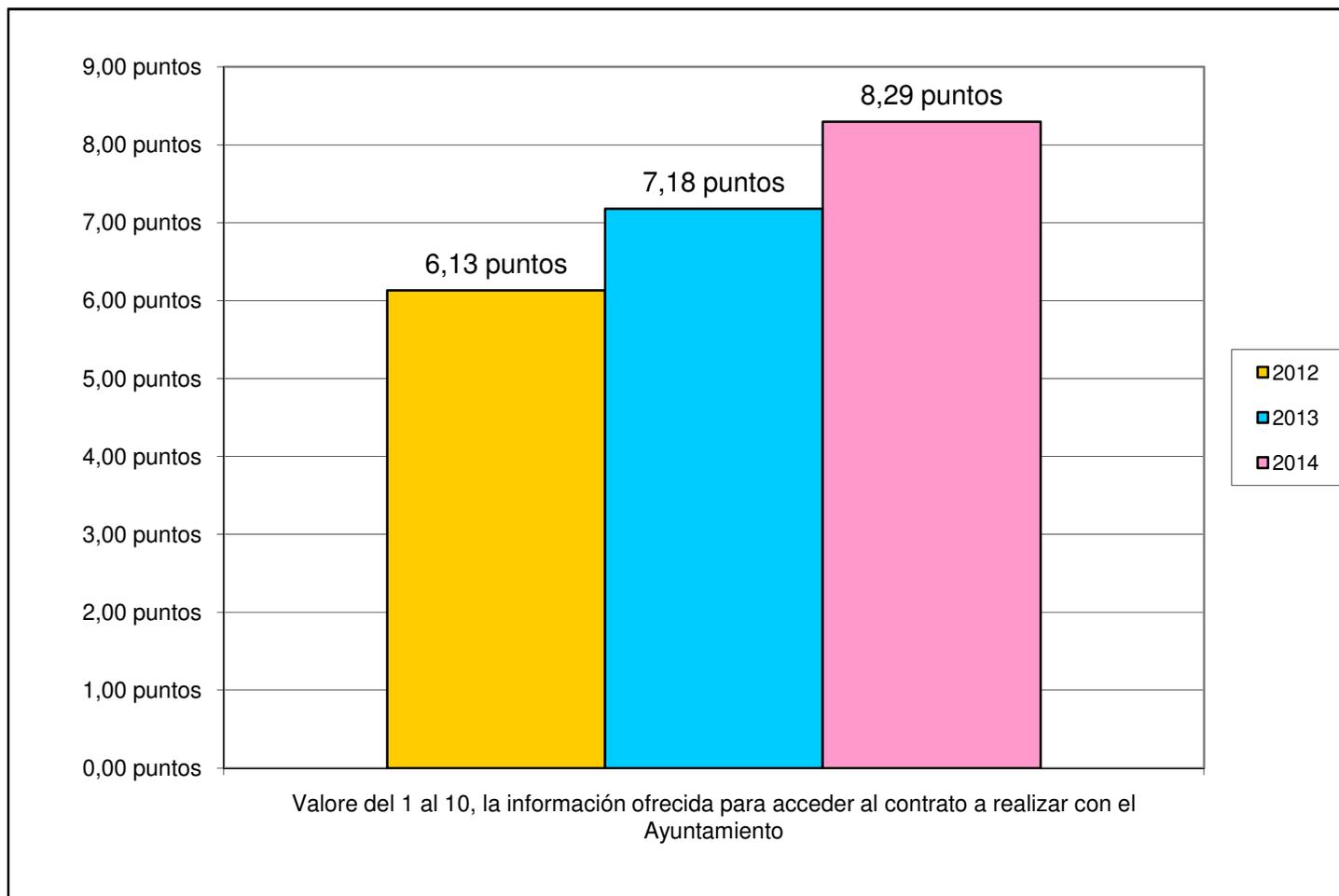


AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



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





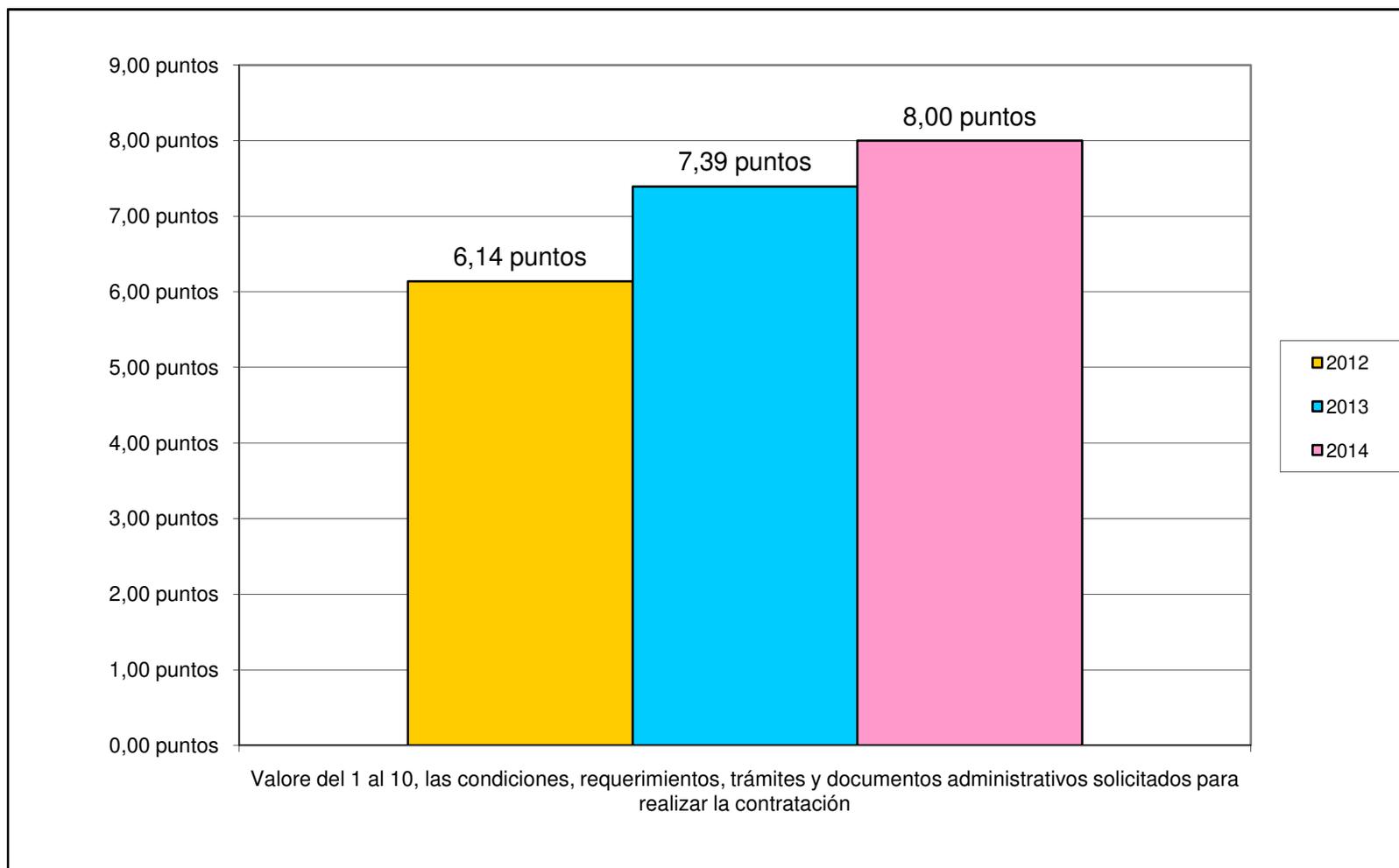
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



LAS TORRES
DE COTILLAS

Valore de 1 a 10 las **condiciones, requerimientos, trámites y documentos administrativos** solicitados para realizar la contratación.





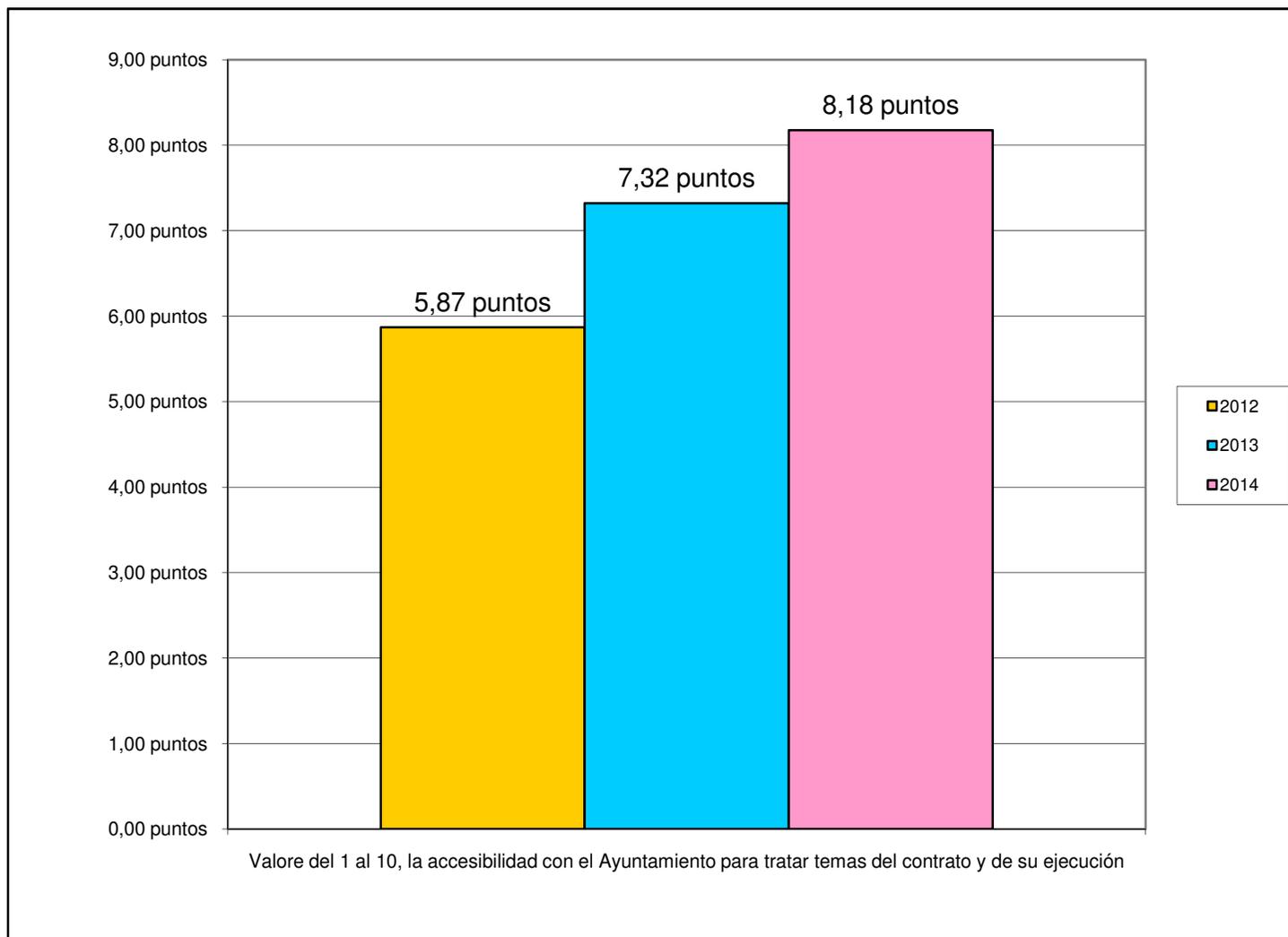
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



LAS TORRES
DE COTILLAS

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



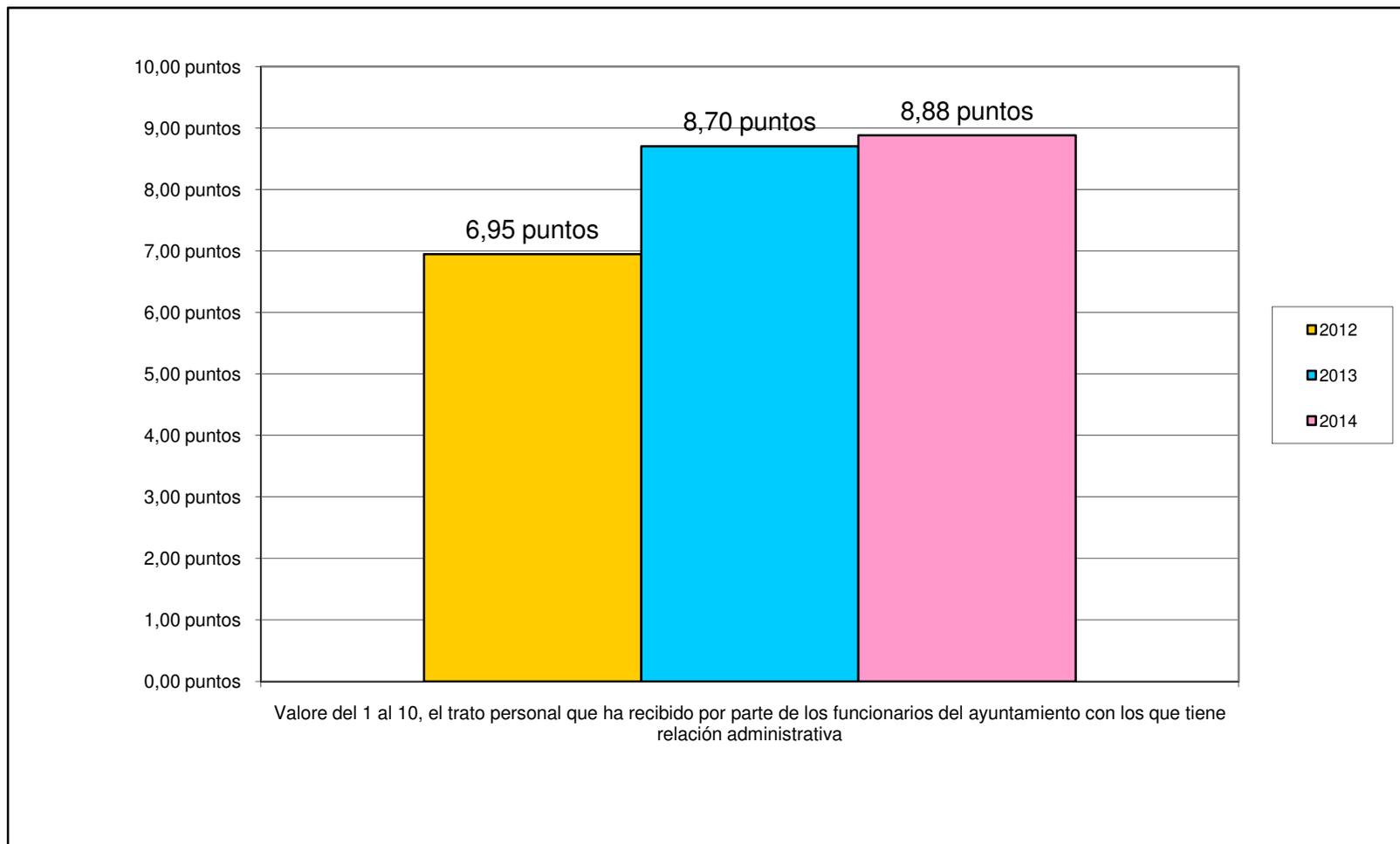


AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



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



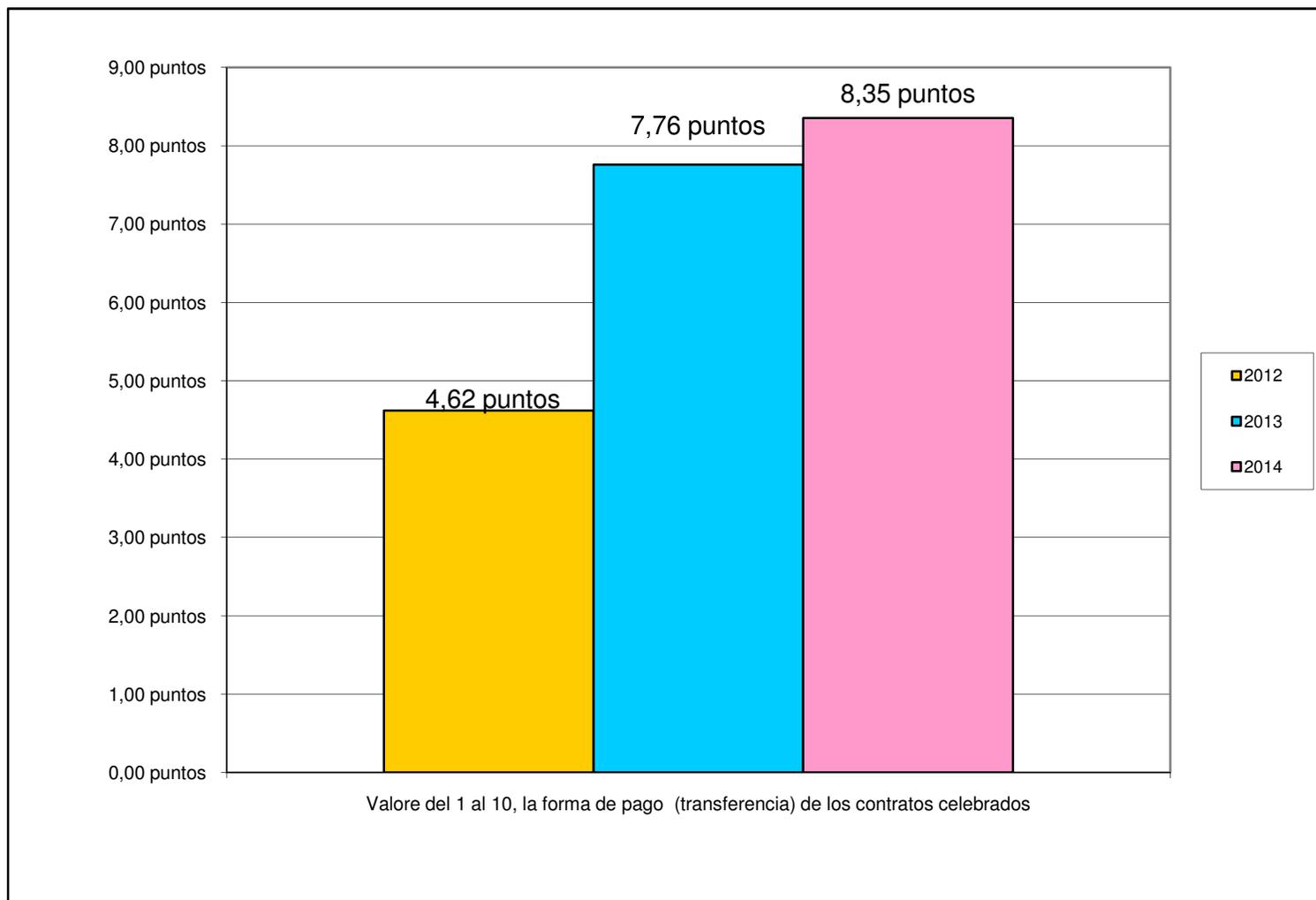


AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



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





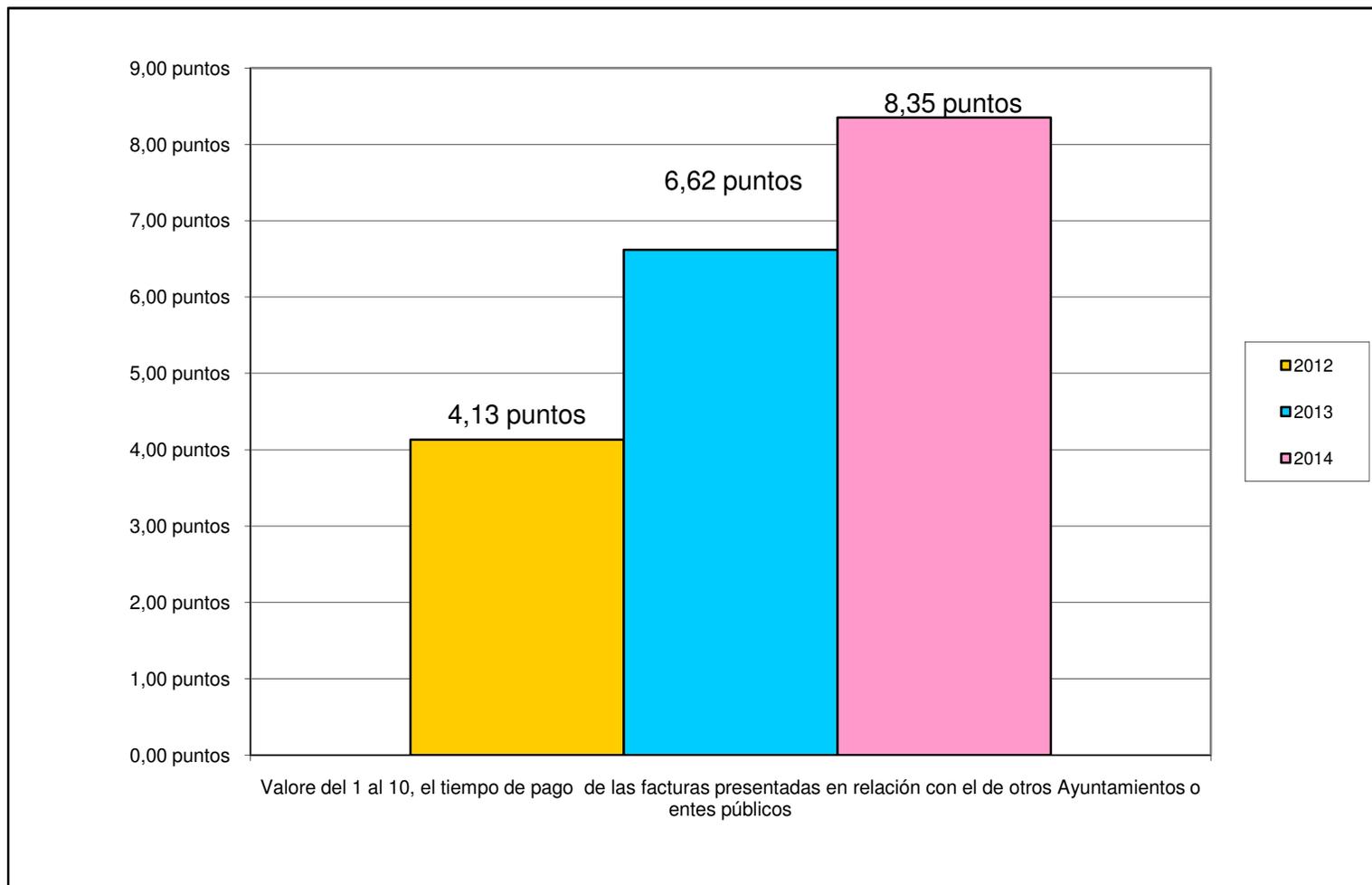
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



LAS TORRES
DE COTILLAS

Valore de 1 a 10 el tiempo de pago de las facturas presentadas en relación con el de otros Ayuntamientos o entes públicos





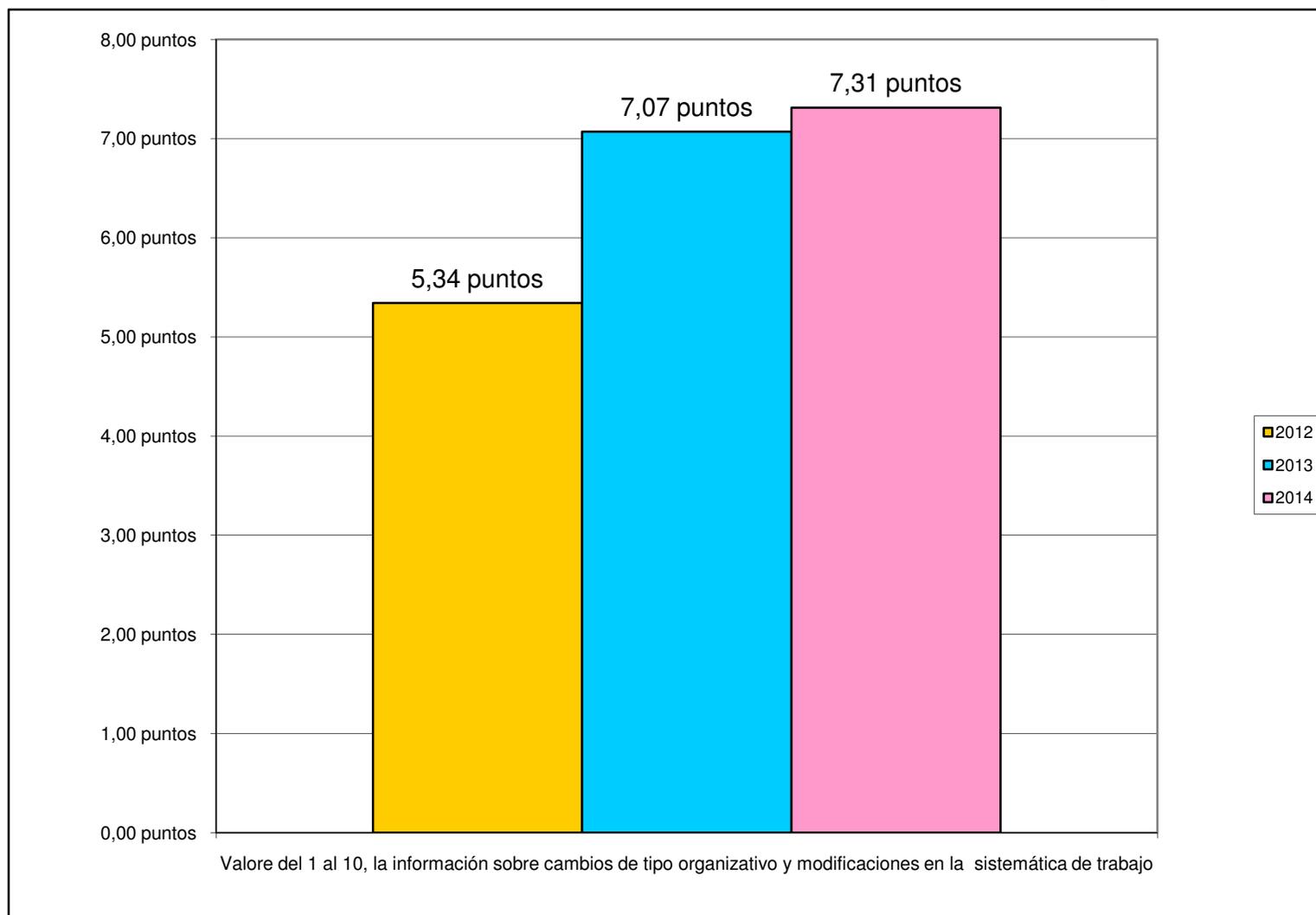
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014



LAS TORRES
DE COTILLAS

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





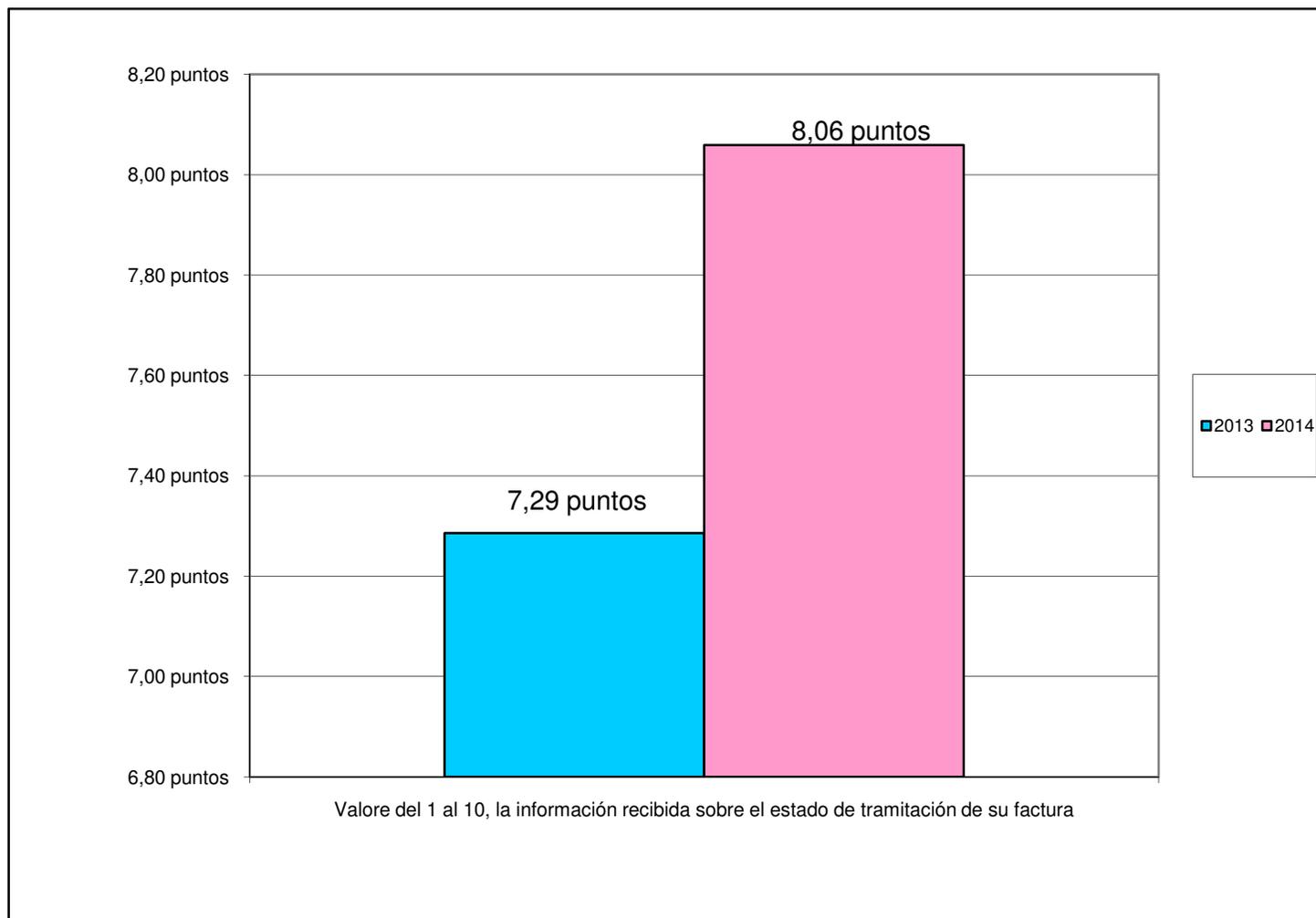
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



LAS TORRES
DE COTILLAS

COMPARATIVA 2012-2013-2014

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





AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



LAS TORRES
DE COTILLAS

	2012	2013	2014
Valore del 1 al 10, la información ofrecida para acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento	6,13 puntos	7,18 puntos	8,29 puntos
Valore del 1 al 10, las condiciones , requerimientos, trámites y documentos administrativos solicitados para realizar la contratación	6,14 puntos	7,39 puntos	8,00 puntos
Valore del 1 al 10, la accesibilidad con el Ayuntamiento para tratar temas del contrato y de su ejecución	5,87 puntos	7,32 puntos	8,18 puntos
Valore del 1 al 10, el trato personal que ha recibido por parte de los funcionarios del ayuntamiento con los que tiene relación administrativa	6,95 puntos	8,70 puntos	8,88 puntos
Valore del 1 al 10, la forma de pago (transferencia) de los contratos celebrados	4,62 puntos	7,76 puntos	8,35 puntos
Valore del 1 al 10, el tiempo de pago de las facturas presentadas en relación con el de otros Ayuntamientos o entes públicos	4,13 puntos	6,62 puntos	8,35 puntos
Valore del 1 al 10, la información sobre cambios de tipo organizativo y modificaciones en la sistemática de trabajo	5,34 puntos	7,07 puntos	7,31 puntos
Valore del 1 al 10, la información recibida sobre el estado de tramitación de su factura		7,29 puntos	8,06 puntos
Valore del 1 al 10, el grado de satisfacción que tiene, en general, en su relación como proveedor con el ayuntamiento	6,63 puntos	7,41 puntos	7,94 puntos



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



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

Gracias,