

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

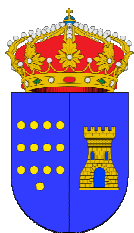


**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS
PROVEEDORES**

ANALISIS DE LOS RESULTADOS 2014

Octubre – 2014

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

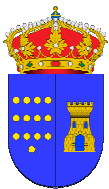


Población encuestada: 66 proveedores, con domicilio en Las Torres de Cotillas.

Fecha de realización de la encuesta: Desde el 20 de octubre al 31 de octubre de 2014.

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

Muestra: Los 17 cuestionarios enviados a través del enlace, lo que supone el 25,76% 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.

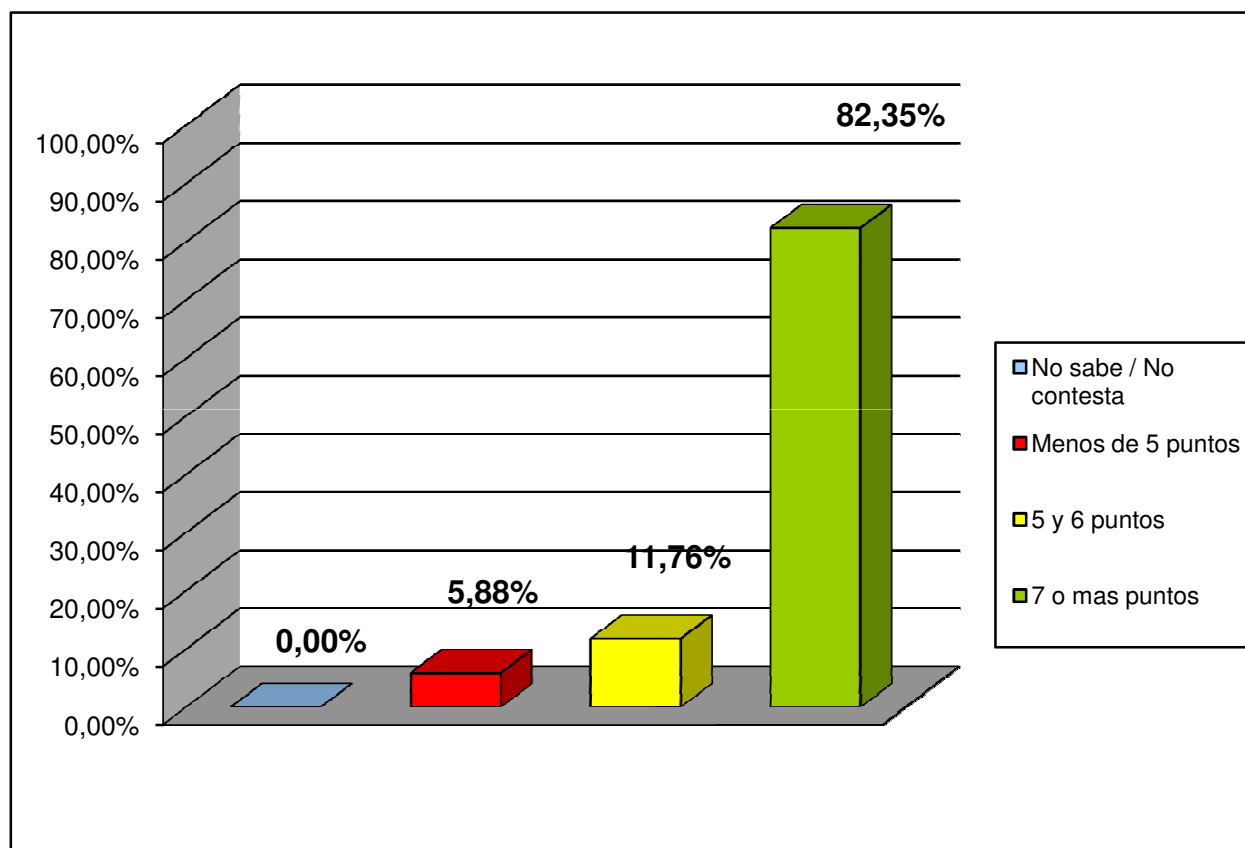


AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



LAS TORRES
DE COTILLAS

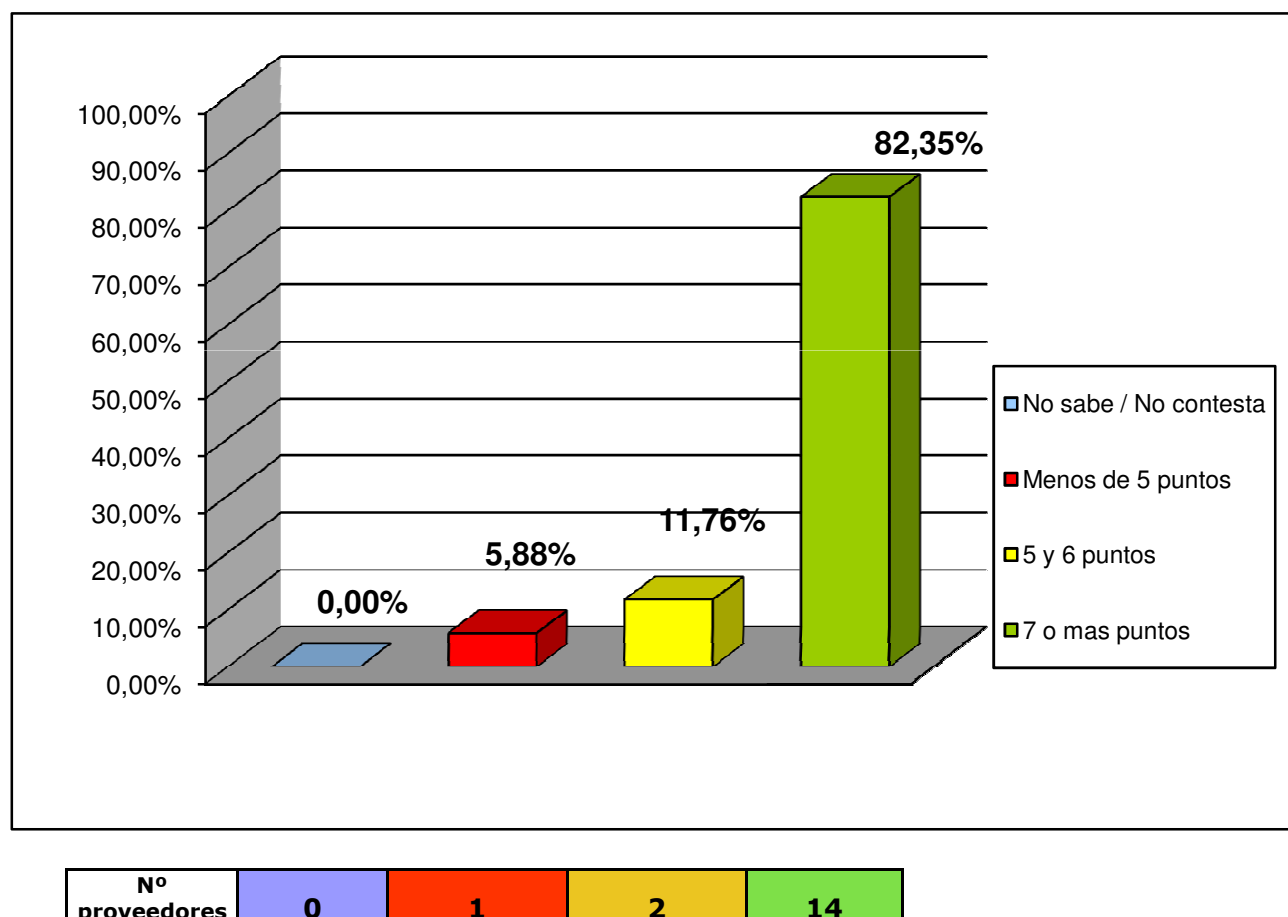
Valore de 1 a 10 la **información** ofrecida **para**
acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento



Nº proveedores	0	1	2	14
-------------------	---	---	---	----

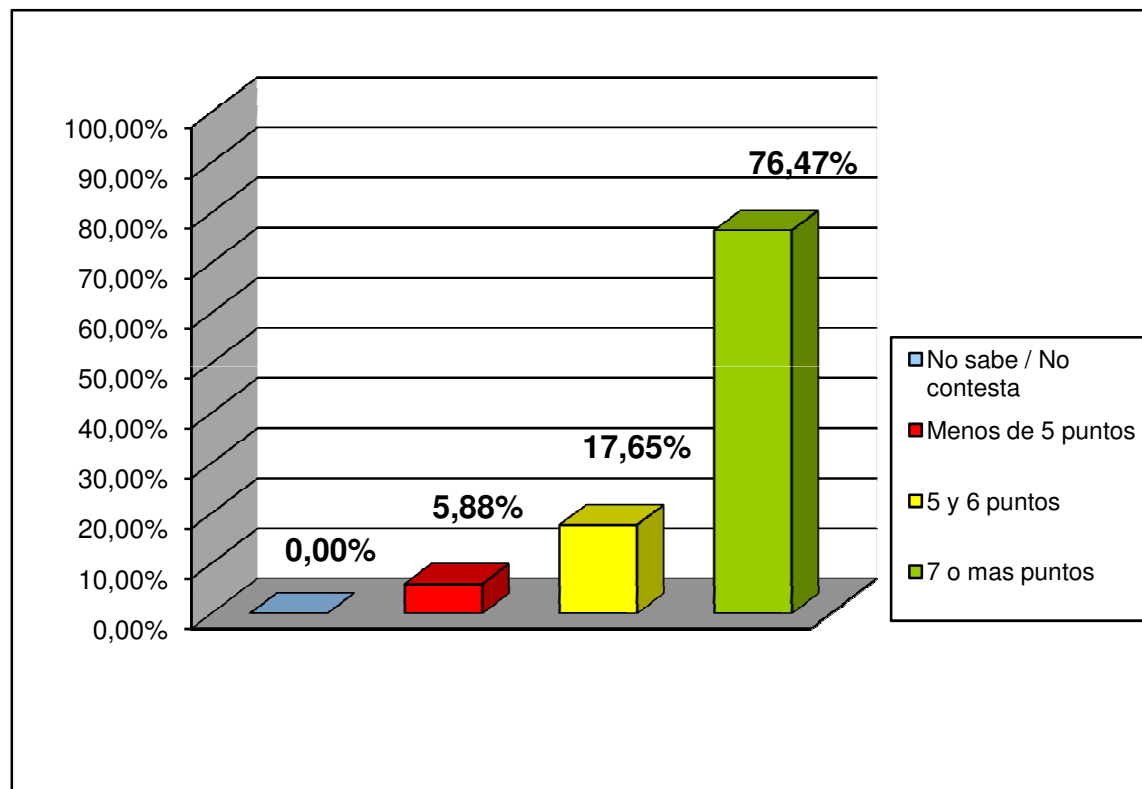


Valore de 1 a 10 las **condiciones y requerimientos administrativos** para poder realizar la contratación





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



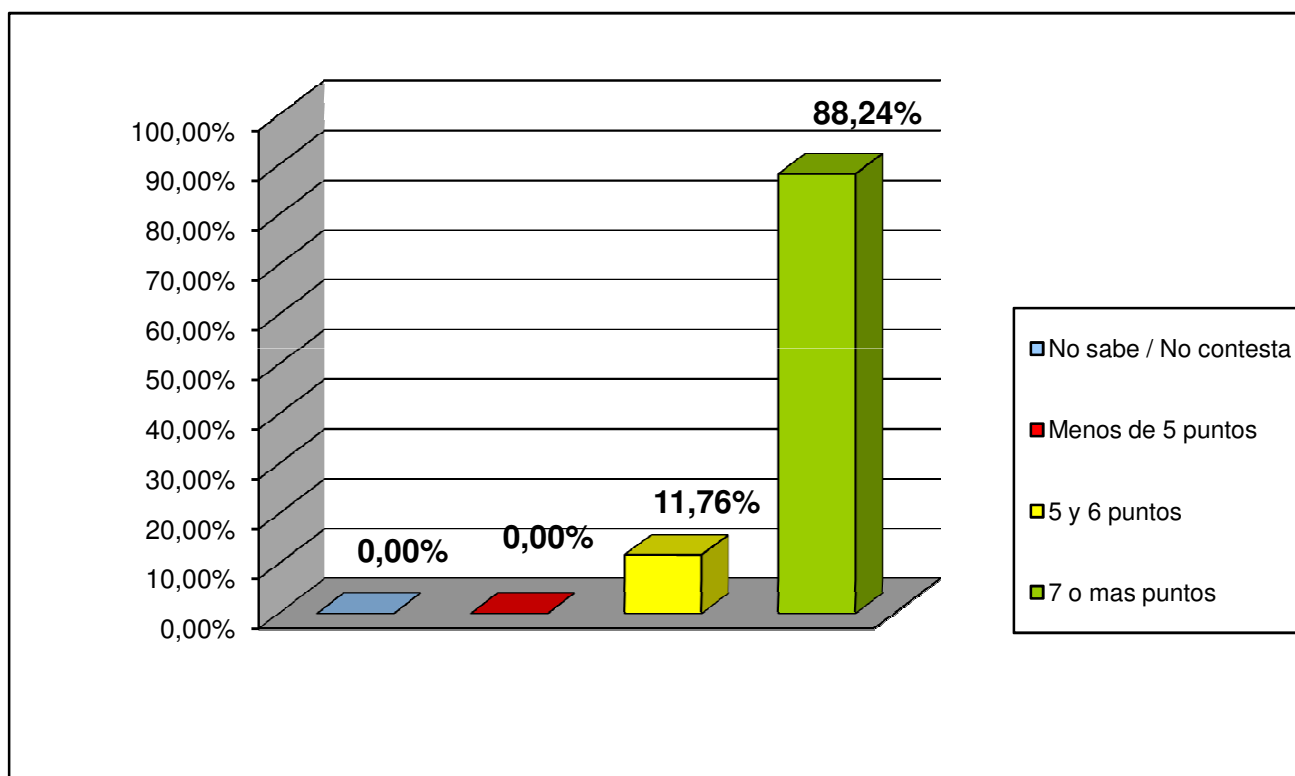
Nº proveedores	0	1	3	13
-------------------	---	---	---	----



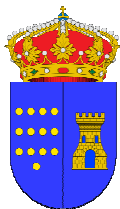
AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



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



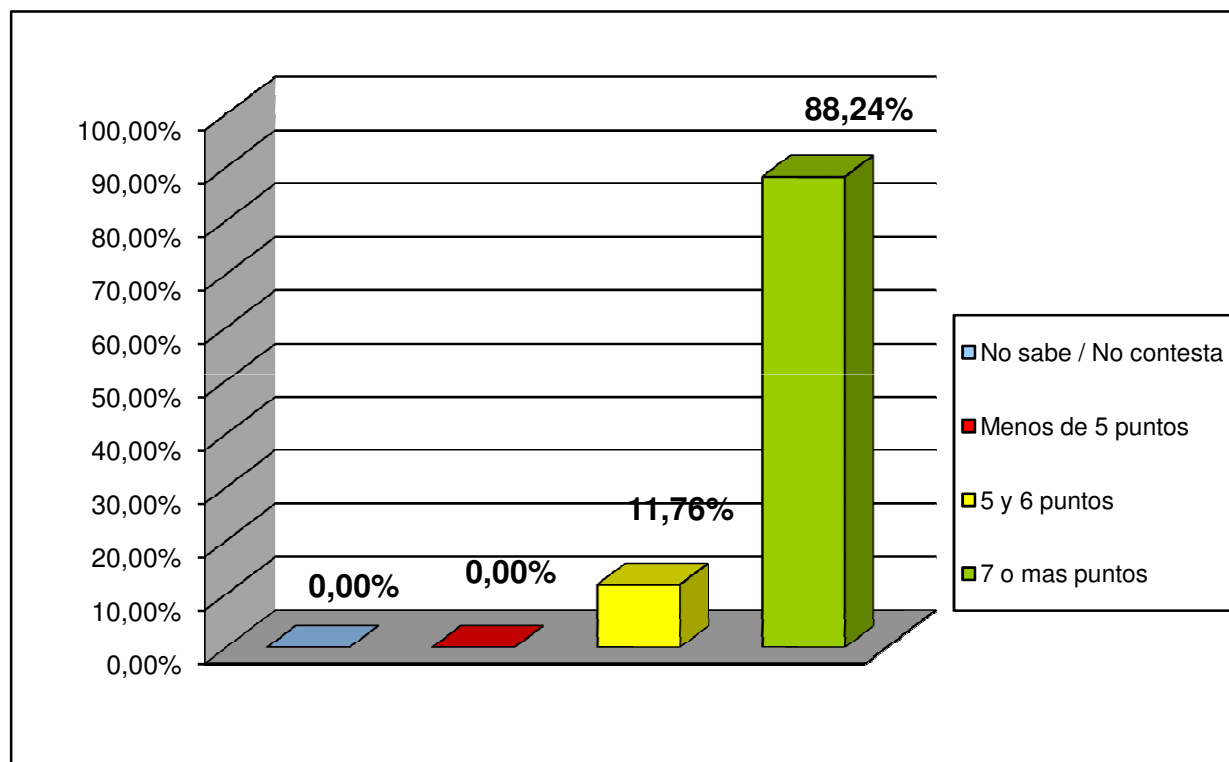
Nº proveedores	0	0	2	15
-------------------	---	---	---	----



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



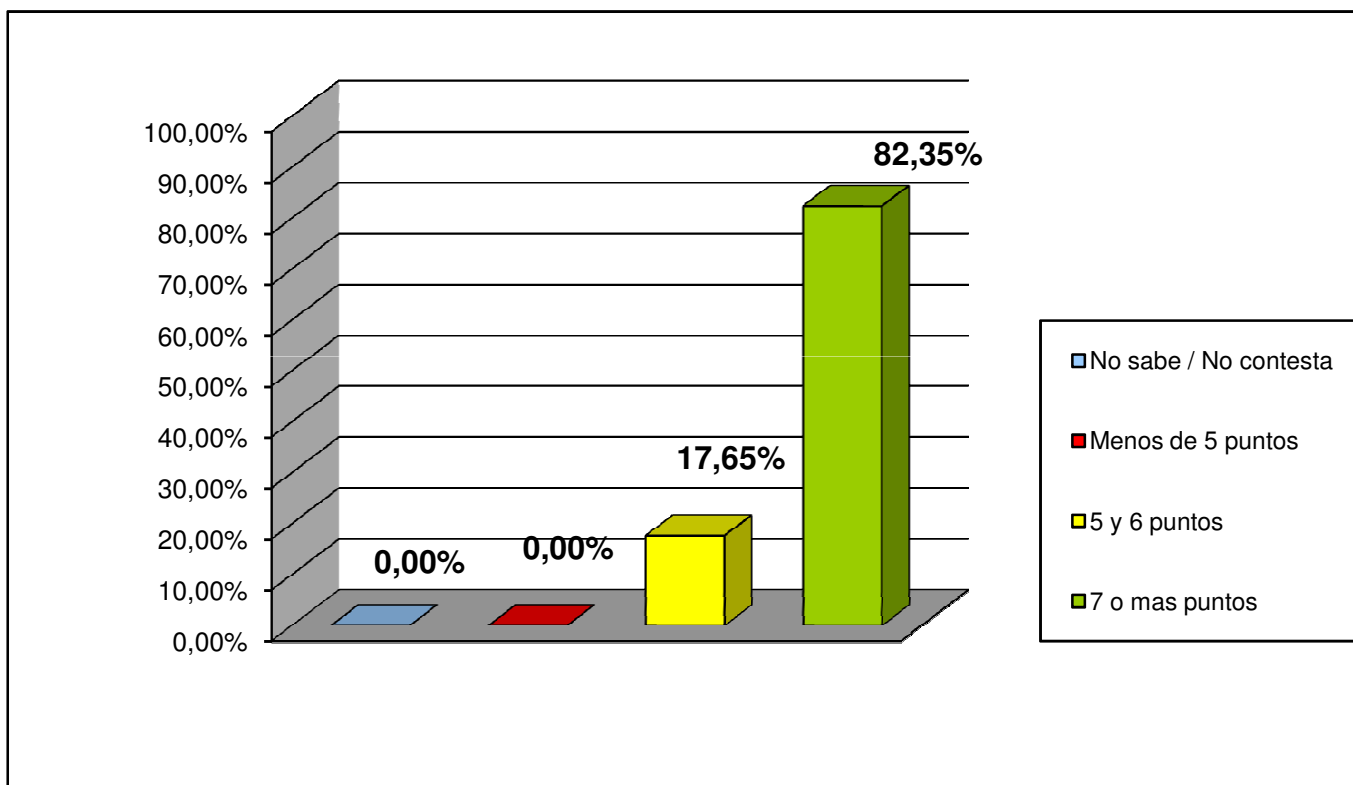
Indique la forma de pago (transferencia) de los contratos celebrados



Nº proveedores	0	0	2	15
-------------------	---	---	---	----



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



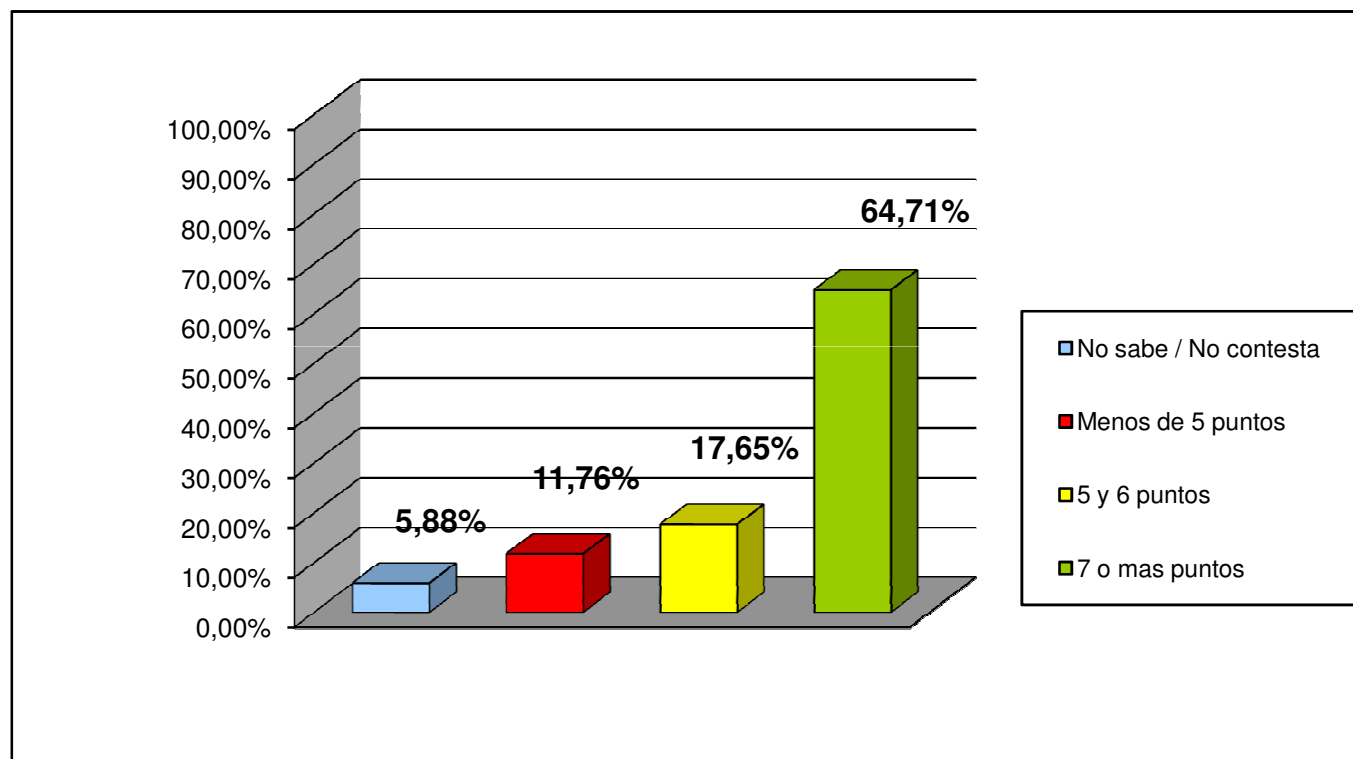
Nº proveedores	0	0	3	14
-------------------	---	---	---	----



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**



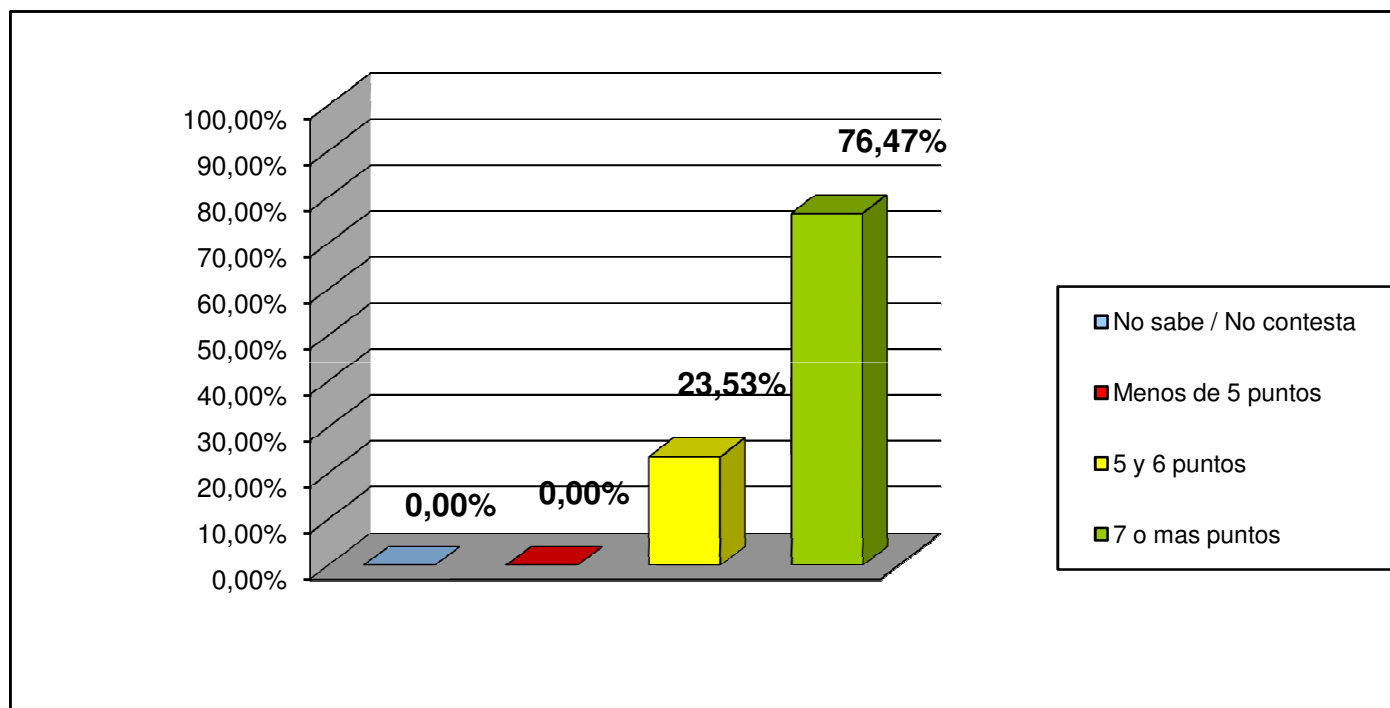
Nº proveedores	1	2	3	11
-------------------	---	---	---	----



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



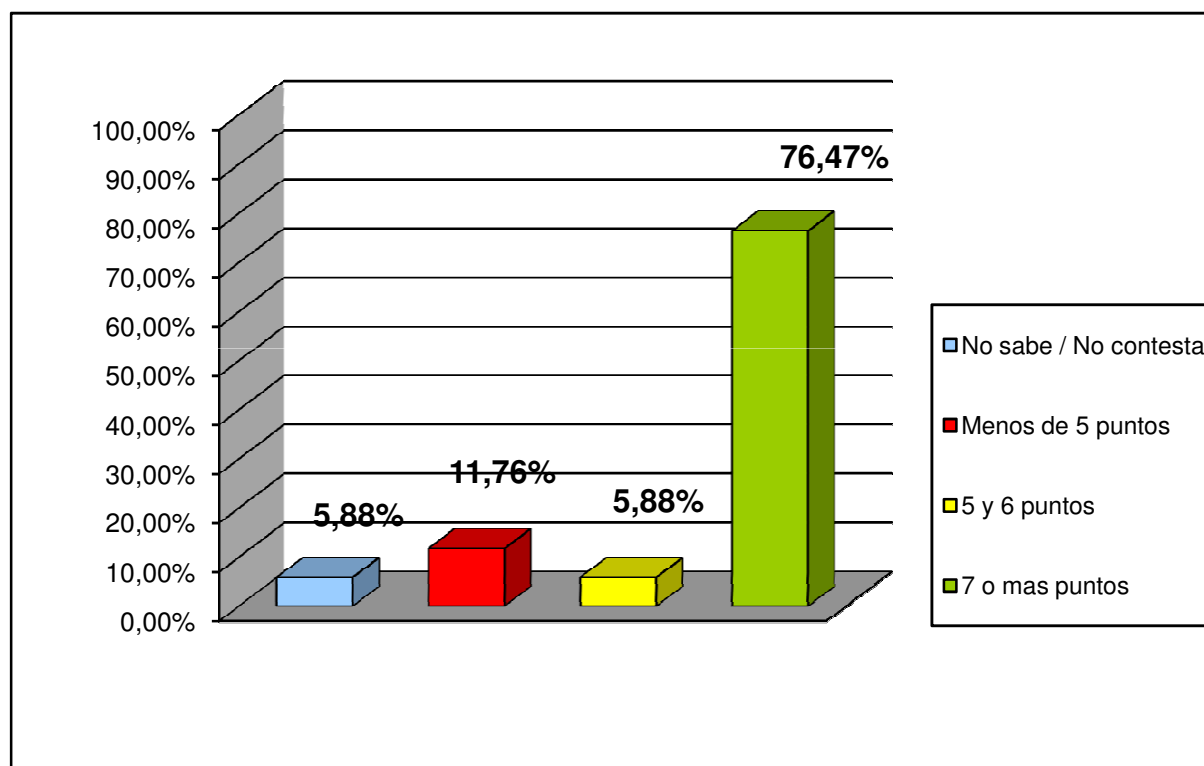
Valore de 1 a 10 la **información** recibida sobre
estado de **tramitación de su factura**



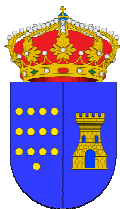
Nº proveedores	0	0	4	13
-------------------	---	---	---	----



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



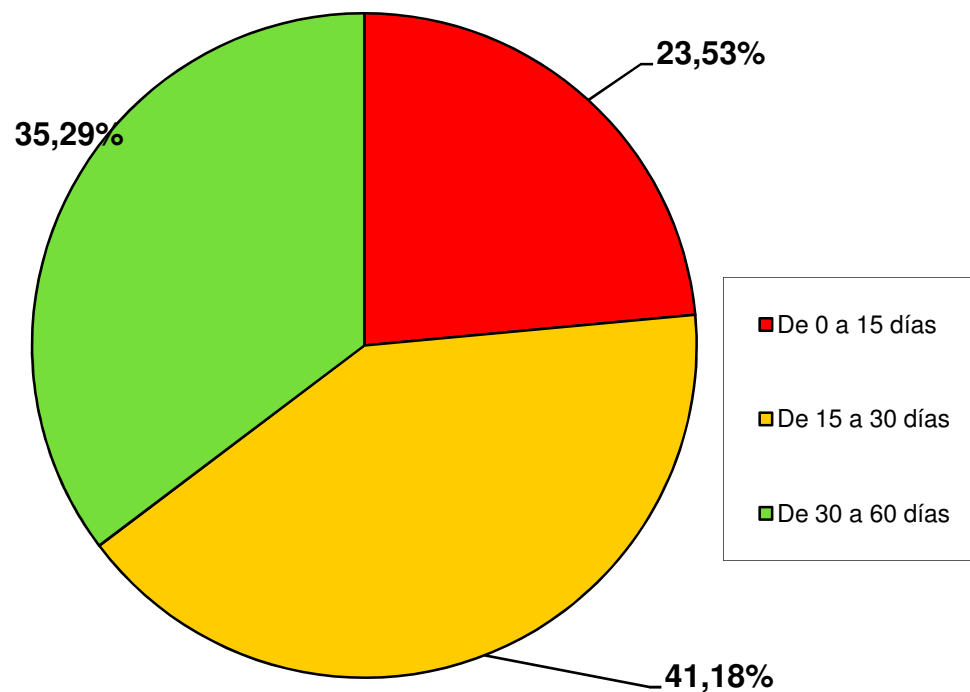
Nº proveedores	1	2	1	13
-------------------	---	---	---	----



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



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



Nº proveedores	4	7	6
-------------------	---	---	---



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



	2014
Valore del 1 al 10, la información ofrecida para acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento	8,29 puntos
Valore del 1 al 10, las condiciones , requerimientos, trámites y documentos administrativos solicitados para realizar la contratación	8,00 puntos
Valore del 1 al 10, la accesibilidad con el Ayuntamiento para tratar temas del contrato y de su ejecución	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	8,88 puntos
Valore del 1 al 10, la forma de pago (transferencia) de los contratos celebrados	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	8,35 puntos
Valore del 1 al 10, la información sobre cambios de tipo organizativo y modificaciones en la sistemática de trabajo	7,31 puntos
Valore del 1 al 10, la información recibida sobre el estado de tramitación de su factura	8,06 puntos
Valore del 1 al 10, el grado de satisfacción que tiene, en general, en su relación como proveedor con el ayuntamiento	7,94 puntos



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS REALIZADAS

Sólo se realiza un comentario que es el siguiente:

“Un proveedor manifiesta que les gustaría que se le contratara más servicios”



CONCLUSIONES:

- La **mejor** valoración la obtiene **el trato personal que ha recibido por parte de los funcionarios del ayuntamiento con los que tiene relación administrativa**, con **8,88** puntos.
- La **peor** valoración la obtiene la **información sobre cambios de tipo organizativo y modificaciones en la sistemática de trabajo**, con **7,31** puntos.



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



2014- Cuestionario satisfacción Proveedores

La encuesta pretende valorar el nivel de satisfacción de su relación con el Ayuntamiento en la 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. **Valore del 1 al 10, la información ofrecida para acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento**

Marque solo un óvalo.

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

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

Marque solo un óvalo.

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

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

Marque solo un óvalo.

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

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**

Marque solo un óvalo.

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



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



5. **Valore del 1 al 10, la forma de pago (transferencia) de los contratos celebrados**
Marque 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 en relación con el de otros Ayuntamientos o entes públicos**
Marque 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**
Marque 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**
Marque solo un óvalo.

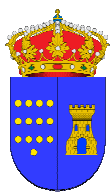
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

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

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

10. **Indique que tiempo de pago de sus facturas considera aceptable**
Marque solo un óvalo.

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



AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS



11. 12. Otras observaciones o sugerencias:

Google Forms