



# 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.







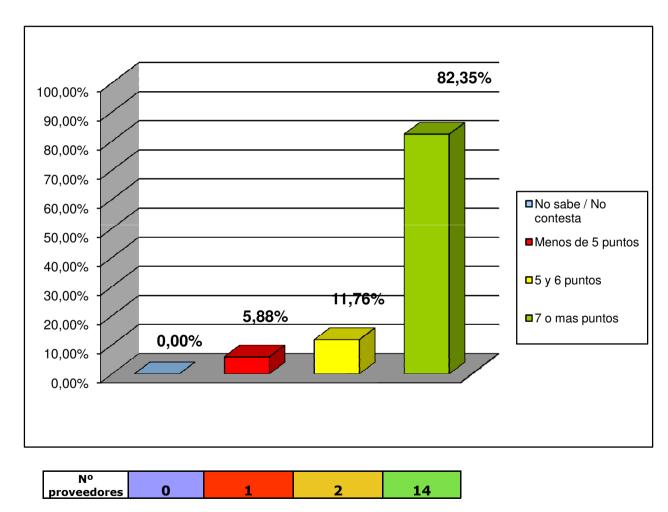
### **OBJETIVO**

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.





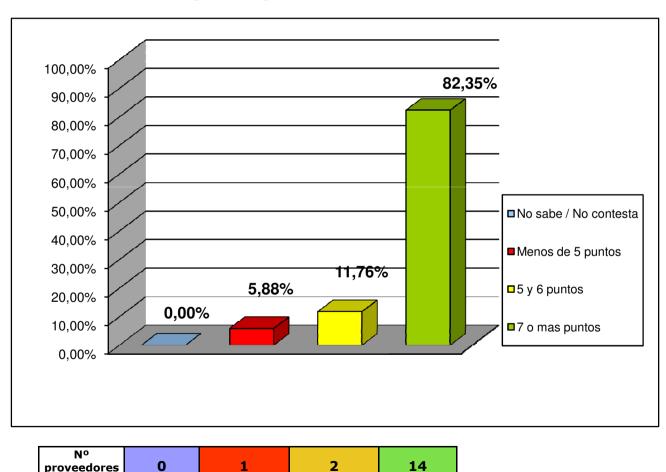
# Valore de 1 a 10 la información ofrecida para LAS TORRE acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento







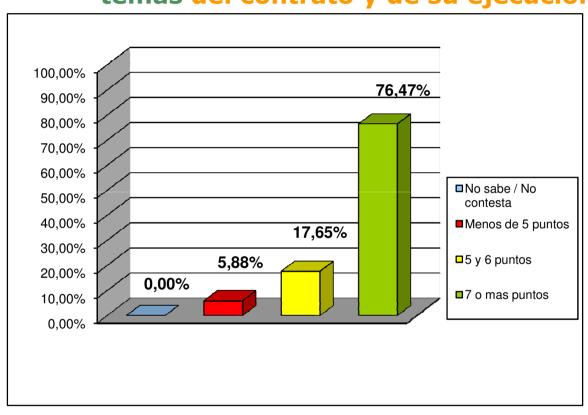
# Valore de 1 a 10 las condiciones y requerimientos administrativos para poder realizar la contratación







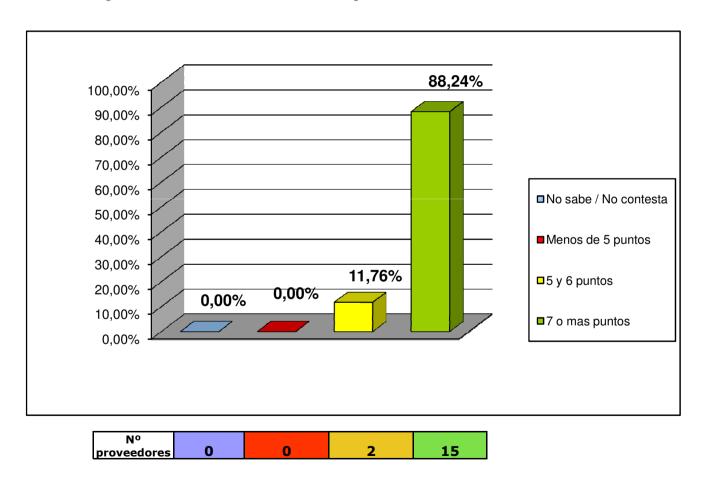
# Valore de 1 a 10 la accesibilidad con el Ayuntamiento para tratar temas del contrato y de su ejecución







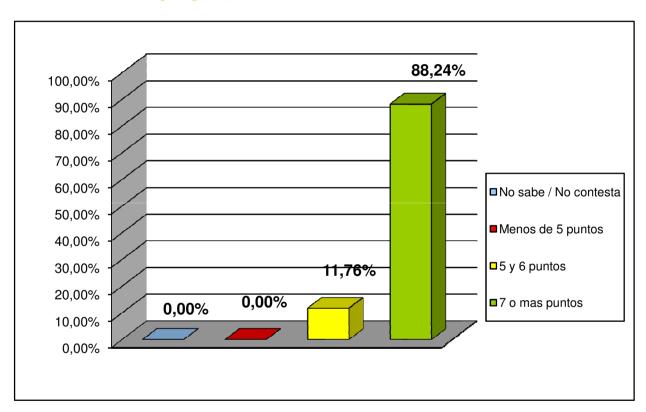
Valore de 1 a 10 el trato personal recibido por parte de los funcionarios del ayuntamiento con los que tiene relación administrativa







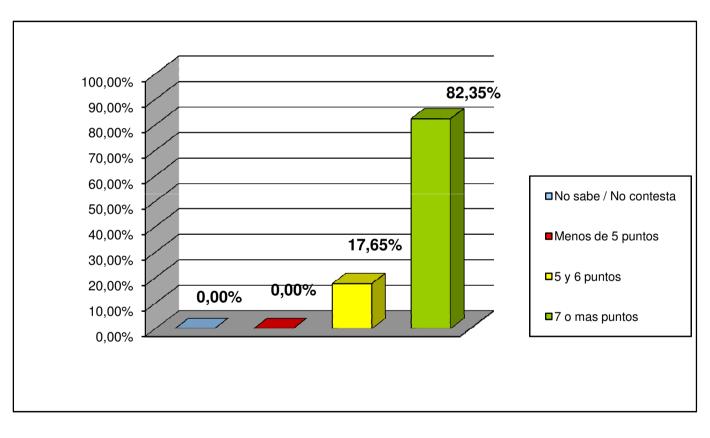
### Indique la forma de pago (transferencia) de los contratos celebrados







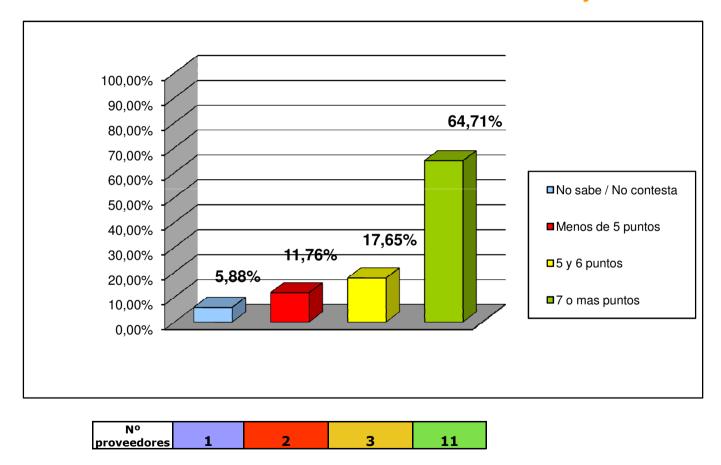
# Valore de 1 a 10 el tiempo de pago de las facturas presentadas en relación con el de otros Ayuntamientos o entes públicos







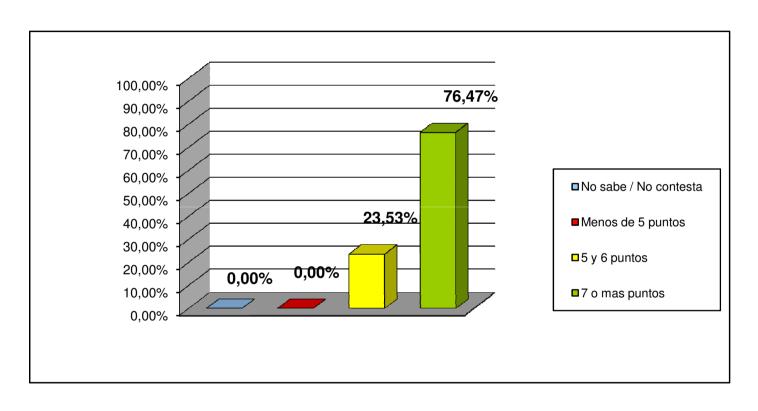
# Valore de 1 a 10 la información sobre cambios de tipo organizativo y modificaciones en la sistemática de trabajo







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

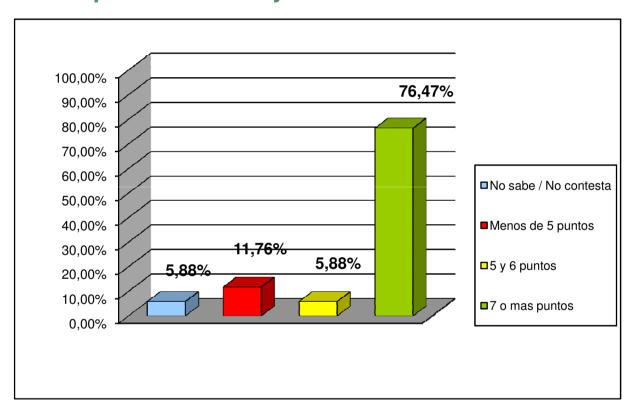








### Valore de 1 a 10 el grado de satisfacción que tiene, en general, en su relación como proveedor del ayuntamiento

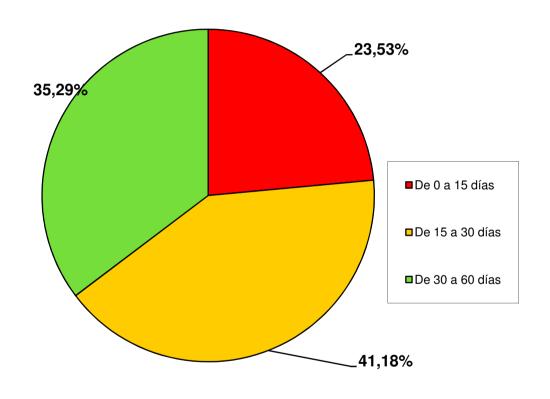








### Indique qué tiempo de pago de sus facturas considera aceptable



N° proveedores 4 7 6





<del>-</del>	2014
Valore del 1 al 10, <b>la información</b> ofrecida para acceder al contrato a realizar con el Ayuntamiento	8,29 puntos
Valore del 1 al 10, <b>las condiciones</b> , requerimientos, trámites y documentos administrativos solicitados para realizar la contratación	8,00 puntos
Valore del 1 al 10, <b>la accesibilidad</b> con el Ayuntamiento para tratar temas del contrato y de su ejecución	8,18 puntos
Valore del 1 al 10, <b>el trato personal</b> que ha recibido por parte de los funcionarios del ayuntamiento con los que tiene relación administrativa	8,88 puntos
Valore del 1 al 10, <b>la forma de pago</b> (transferencia) de los contratos celebrados	8,35 puntos
Valore del 1 al 10, <b>el tiempo de pago</b> 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 <b>cambios de tipo organizativo</b> 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, <b>el grado de satisfacción</b> 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.





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

Gracias,





### **ANEXO**

### **CUESTIONARIO DE LOS PROVEEDORES**





referente	e a los s									niento er	
il objetivo on total s	es mant inserida	tenery ; d, ya qu	πejorar I e las rea	a palida spuesta:	nd del se signe res	rvicio po elice sor	ir to que n anónin	le rogan nas.	nos que	contest	О
Muchas g											
1. Valor	e del 1 : I Ayunta	al 10, la	inform	ación o	ofrecida	para a	cccder	al conti	rato a r	ealizar	
	solo un										
	1	2	3	4	5	9	7	В	9	10	
Muy male	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	Excolent
Marca	sola un	ovaio. 2	3	1	5	6	7	8	9	10	
		2	9	,	E	e	-	u		40	
					,	6		В	17	10	
Muy malo		Ó		Ö			Ó		0		Excelent
malo 3. Valore	e del 1 a	1 10, la	accesil	$\bigcirc$		$\bigcirc$		$\bigcirc$			Excelent
malo  National	e del 1 a to y de solo un e	ul 10, la su ejec	accesil	$\bigcirc$		$\bigcirc$		$\bigcirc$			Excelent
malo  National	to y de	ul 10, la su ejec	accesil	$\bigcirc$		$\bigcirc$		$\bigcirc$			Expelent
malo  National	to y de solo un i	ul 10, la su ejec óvelo.	accesil ución	oilldad 4	con el /		niento p	para tra	() tar tem	as del	
Marca Marca Muy malo Valore	to y do solo un i	ul 10, la su ejec ovelo. 2	accesil ución 3 trato pe	oilldad  4  ersonal	con el /	Ayuntan G	7	para tra	tar tem	as del	Excelenta
Malore contra Marca Marca Muy malo Valore dol ayı	to y de solo un i	ul 10, la su ejec  ovelo.  2  I 10, el ento con	accesil ución 3 trato pe	oilldad  4  ersonal	con el /	Ayuntan G	7	para tra	tar tem	as del	Excelenta
Malore contra Marca Marca Muy malo Valore dol ayı	to y de solo un de solo un de	ul 10, la su ejec  ovelo.  2  I 10, el ento con	accesil ución 3 trato pe	oilldad  4  ersonal	con el /	Ayuntan G	7	para tra	tar tem	as del	Excelenta





		1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	
	Muy malo	$\overline{\bigcirc}$	$\bigcirc$		$\overline{\bigcirc}$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	Excelen
6	el de	re del 1 a otros Ay o solo un	/untam	l tiempo lentos c	de pa	go de la públicos	is factur	ras pres	entada	s en rel	lac <mark>i</mark> ón c	on
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Muy malo	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$			$\bigcirc$	$\bigcirc$		$\bigcirc$	Exceler
1	modif	e del 1 a ficaciona a solo un	es en la	inform sistem	ación s ática de	obre car e trabaje	mbios d	le tipo (	organiz	ativo y		
		4	2	3	4	5	6	7	8	9	13	
	Muy malo	$\bigcirc$		$\bigcirc$	$\bigcirc$		$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$		Excelen
8.	malo Valor factur	e del 1 a a solo un i		inform	ación re		Sobre e		-	mitació	on de su	Excelen
8.	malo Valor factur	а		inform	ación re		sobre e		-	mitació g	in de su	Excelen
8.	malo Valor factur	a solo un i	óvalo.			ecibida :		l estado	o de tra			
	Marca Muy malo Valore como	a solo un i	2 10, el lor con	3 grado o	4	5 Facelón	6	l estado	8	a	10	Excelon
	Marca Muy malo Valore como	a sola un l	2 10, el lor con	3 grado o	4	5 Facelón	6	l estado	8	a	10	Excelon
	Marca Muy malo Valore como	a solo un  1 ce del 1 a proveec solo un o	i 10, el lor con ivalo.	3 grado o ol ayur	4 de satisfitamien	5 facelón to	6 que tie	7 ne, en g	8	g , en su	10 relación	Excelen
9.	Marca Marca Marca Marca Marca Marca Marca Marca	a solo un  1 ce del 1 a proveec solo un o	india.	3 grado o ol ayur 3	4 de satisfitamien 4	5 Sacción to	e c c c c c c c c c c c c c c c c c c c	7 ne, en g	8 general	g , en su	10 relación	Excelon
9.	Marca Marca Marca Marca Marca Marca Marca Marca	a solo no 1  c del 1 a proveec solo un c  1  c que tic	1 10, of lor con ovalo.  2  1 10, of lor con ovalo.  2  2  mpo divario.	3 grado o ol ayur 3	4 de satisfitamien 4	5 Sacción to	e c c c c c c c c c c c c c c c c c c c	7 ne, en g	8 general	g , en su	10 relación	Excelen
9.	Marca Marca Marca Marca Marca Marca Marca Marca	a solo no  1  c del 1 a proveec solo un o  1  c que ti-	1 10, el lor con livalo.  2  2 2  2 2  3 ampo divalo. 5 días	3 grado o ol ayur 3	4 de satisfitamien 4	5 Sacción to	e c c c c c c c c c c c c c c c c c c c	7 ne, en g	8 general	g , en su	10 relación	Excelor





	aciones o sugerencias:		
Con in tecnologie de			
Coogle Forms			