



*Informe Resumen:*

**ENCUESTA** de  
**SATISFACCIÓN** de  
**USUARIOS** de  
**RECURSOS**  
**2014**



## ENCUESTA SATISFACCIÓN RECURSOS

- **Periodo considerado:** junio 2013 a marzo 2014.
- **Usuarios:** Recurrentes, agentes y representantes con resoluciones de recursos de alzada en el periodo considerado
- **Población encuesta :** 316 usuarios únicos
- **Tasa de respuesta: 22,15 %**
  - Número de usuarios **invitados a participar: 316 usuarios.**
  - Número de **cuestionarios completados: 70 cuestionarios.**
- Habiendo obtenido 70 respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error inferior al 9% con una confianza del 90 %**. Por lo tanto, los resultados son representativos y se pueden extraer conclusiones válidas sobre el servicio prestado por la OEPM.
- En los resultados, se considerarán también respuestas de usuarios que han accedido o iniciado la encuesta sin completarla totalmente: Total de registros: 95.



## Secciones del Cuestionario

- PERFIL
- PRESENTACIÓN TELEMÁTICA
- ATENCIÓN RECIBIDA
- PLAZO DE TIEMPO
- RESOLUCIONES
- SATISFACCIÓN GLOBAL



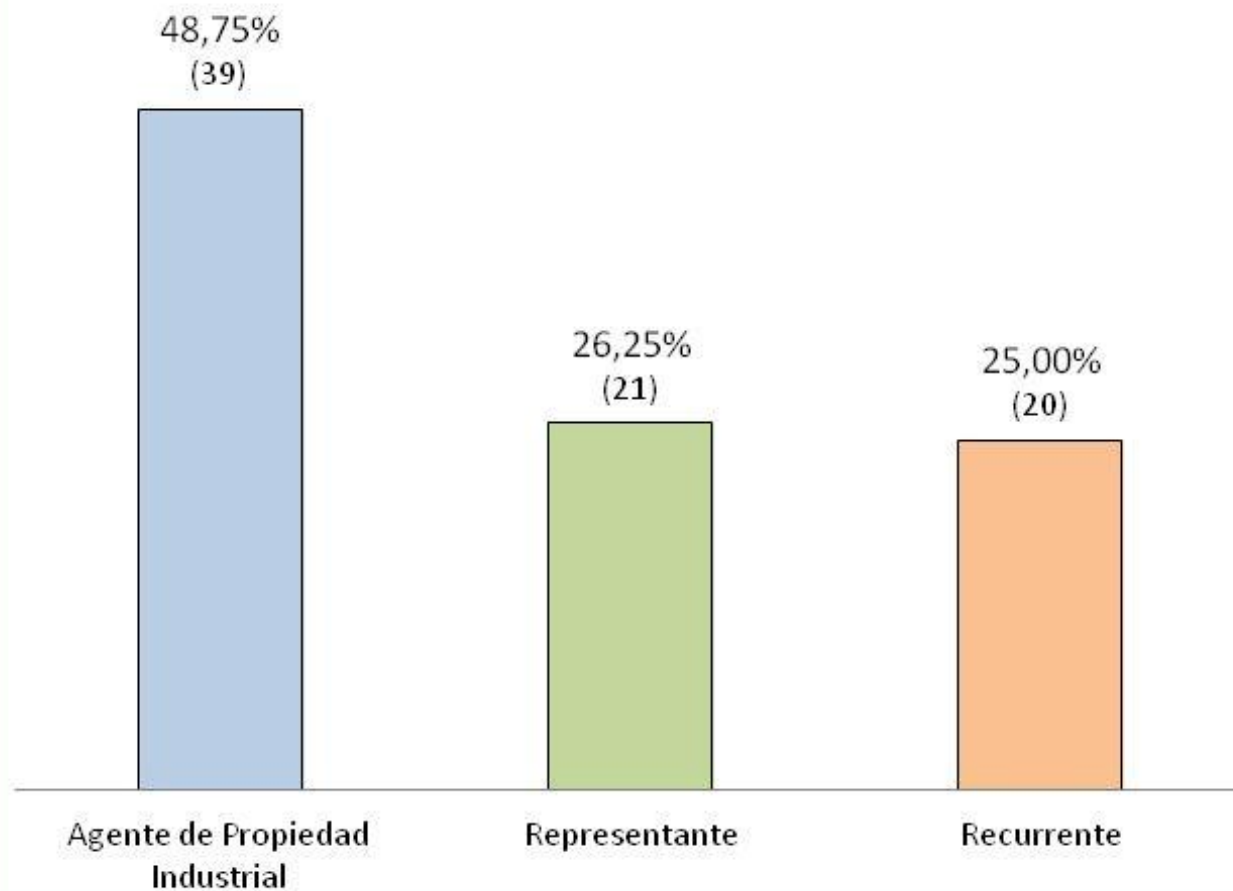
# Resultados

*\* Gráficas de resultados en cada pregunta con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que no han contestado o han contestado sin opinión a la pregunta.*



## USUARIOS

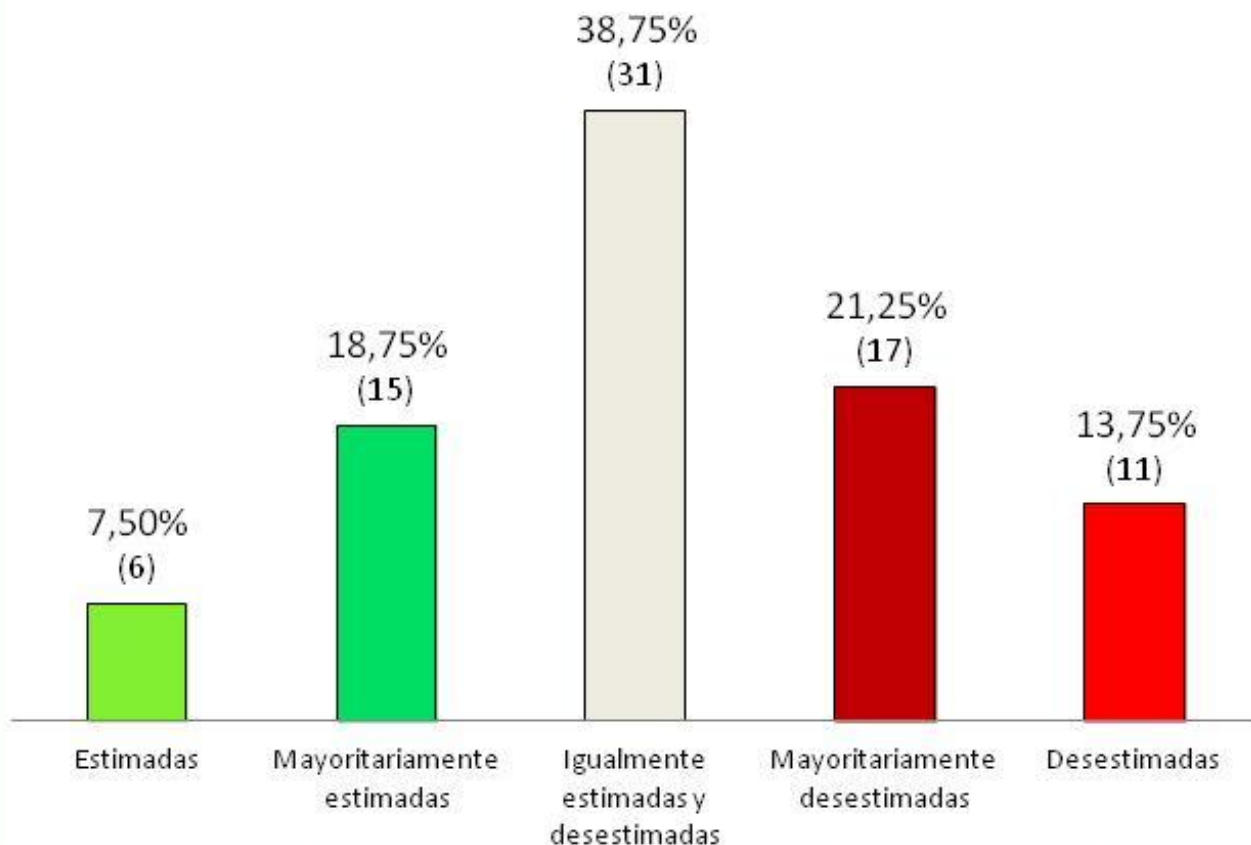
Actúo ante la OEPM en calidad de:





## ESTIMACIONES VS DESESTIMACIONES

En lo que se refiere a las resoluciones de mi/s recurso/s, estos han dado como resultado que mis pretensiones han sido:

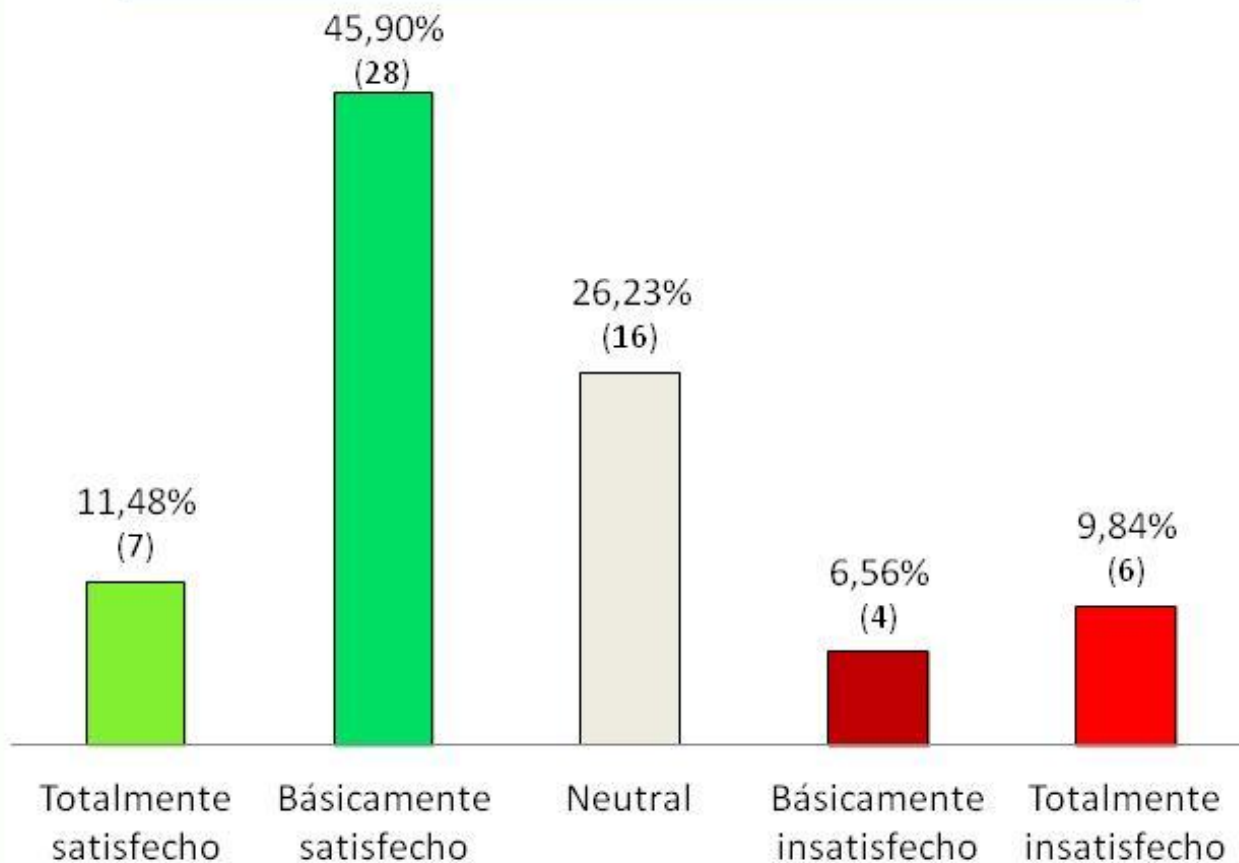


**26% Estimadas**

**35% Deestimadas**

## PRESENTACIÓN TELEMÁTICA

Estoy satisfecho con la herramienta para la presentación telemática de recursos disponible en la web de la OEPM.

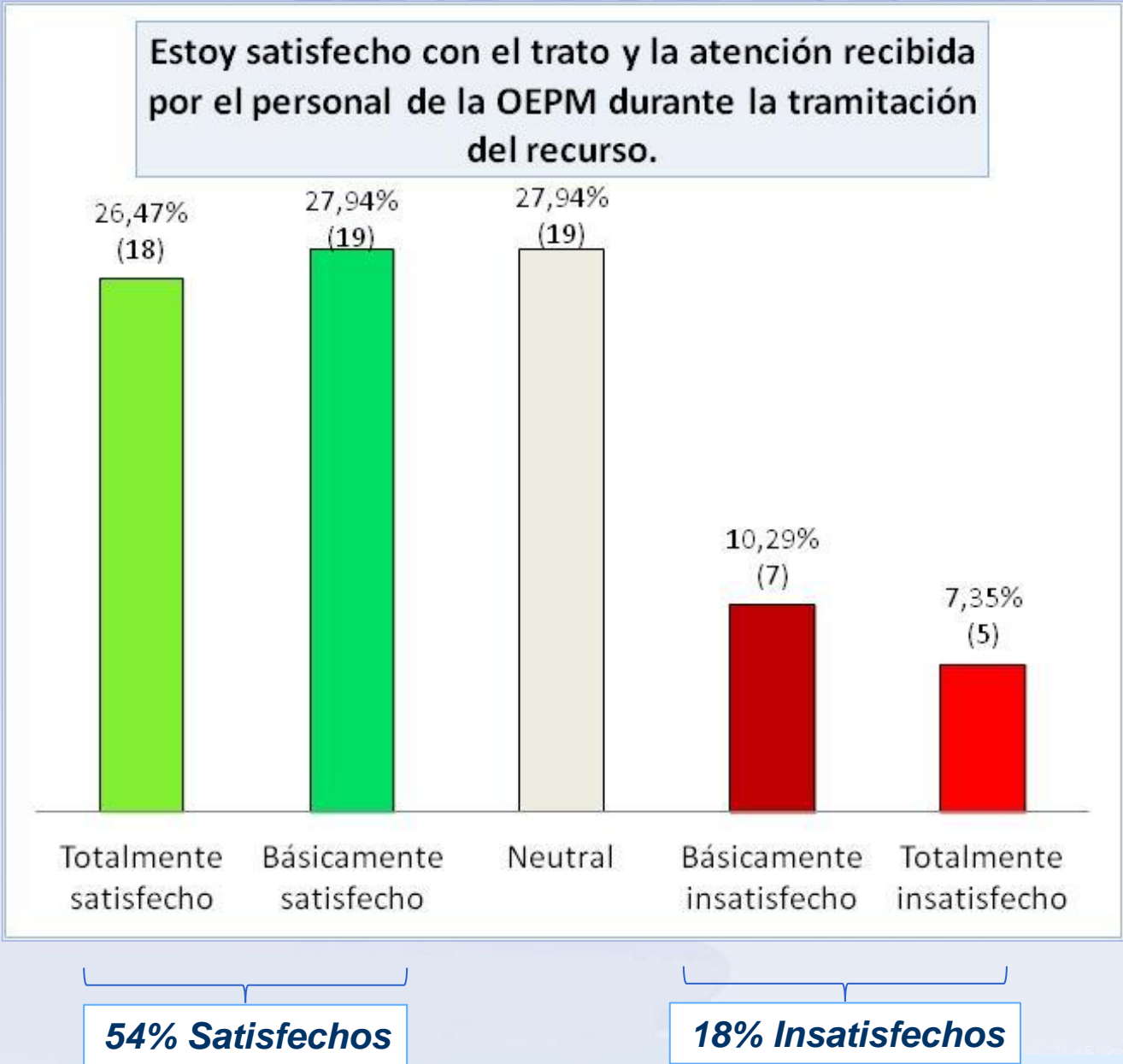


**57% Satisfechos**

**16% Insatisfechos**

\* Se han excluido en las gráficas usuarios participantes que no conocen la herramienta (8,57%) o que nunca la han utilizado (4,29%)

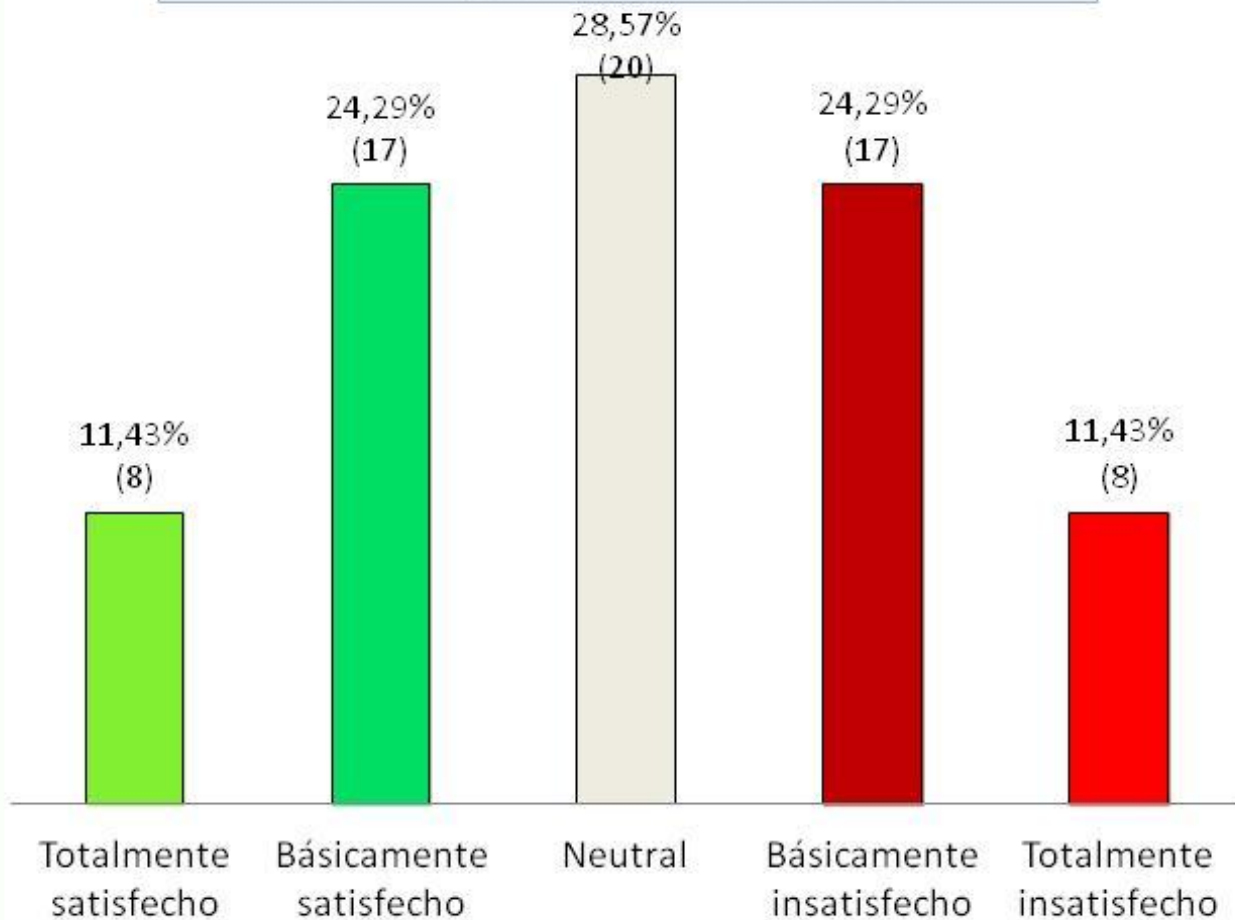
# ATENCIÓN RECIBIDA





## PLAZO DE TIEMPO PARA RESOLVER

Estoy satisfecho con el tiempo empleado por la OEPM para resolver el recurso.



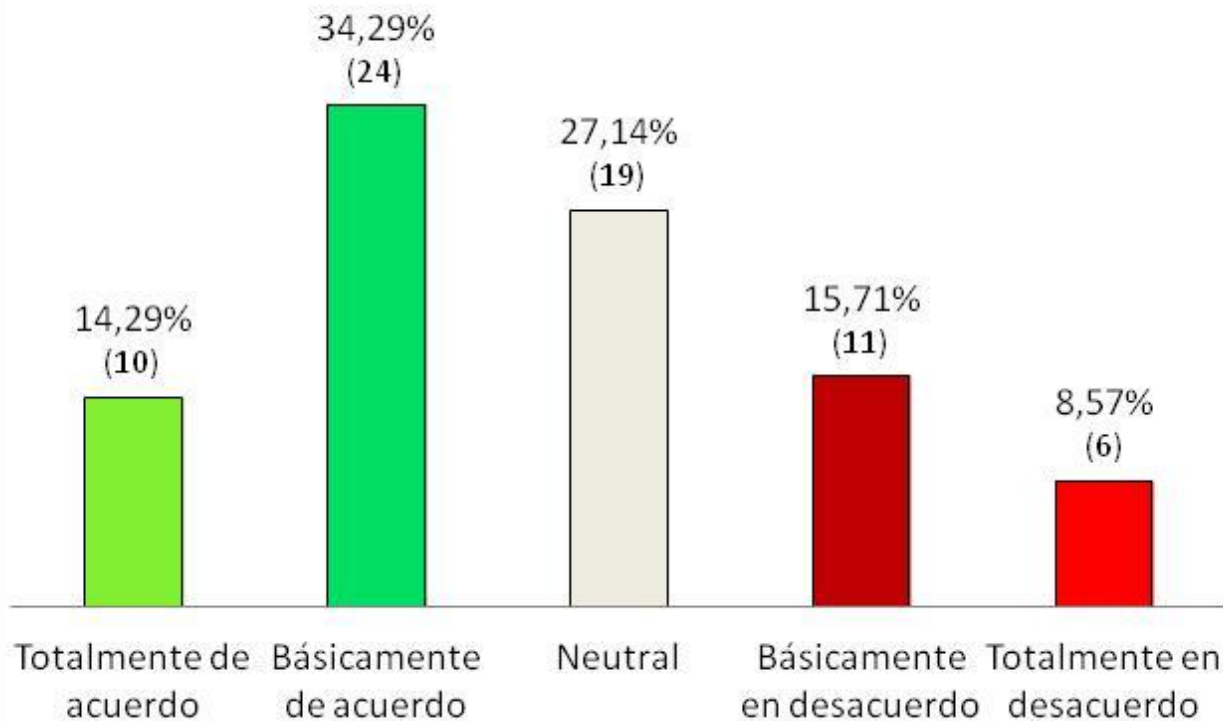
**36% Satisfechos**

**36% Insatisfechos**



## CLARIDAD

En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
[Las resoluciones se redactan con la suficiente CLARIDAD para comprender con facilidad su contenido]

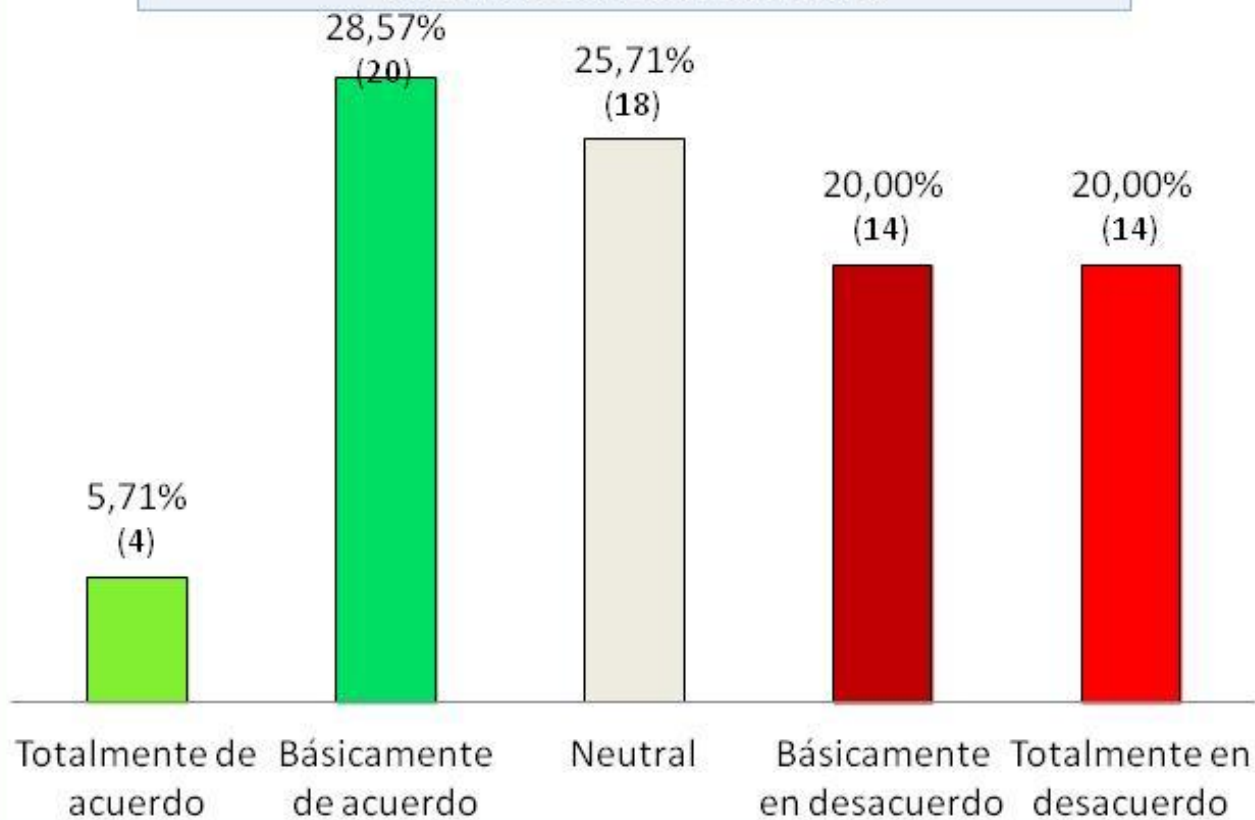


**49% Satisfechos**

**24% Insatisfechos**

# ARGUMENTACIÓN

En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
[Las resoluciones de recursos se ARGUMENTAN y motivan suficientemente]



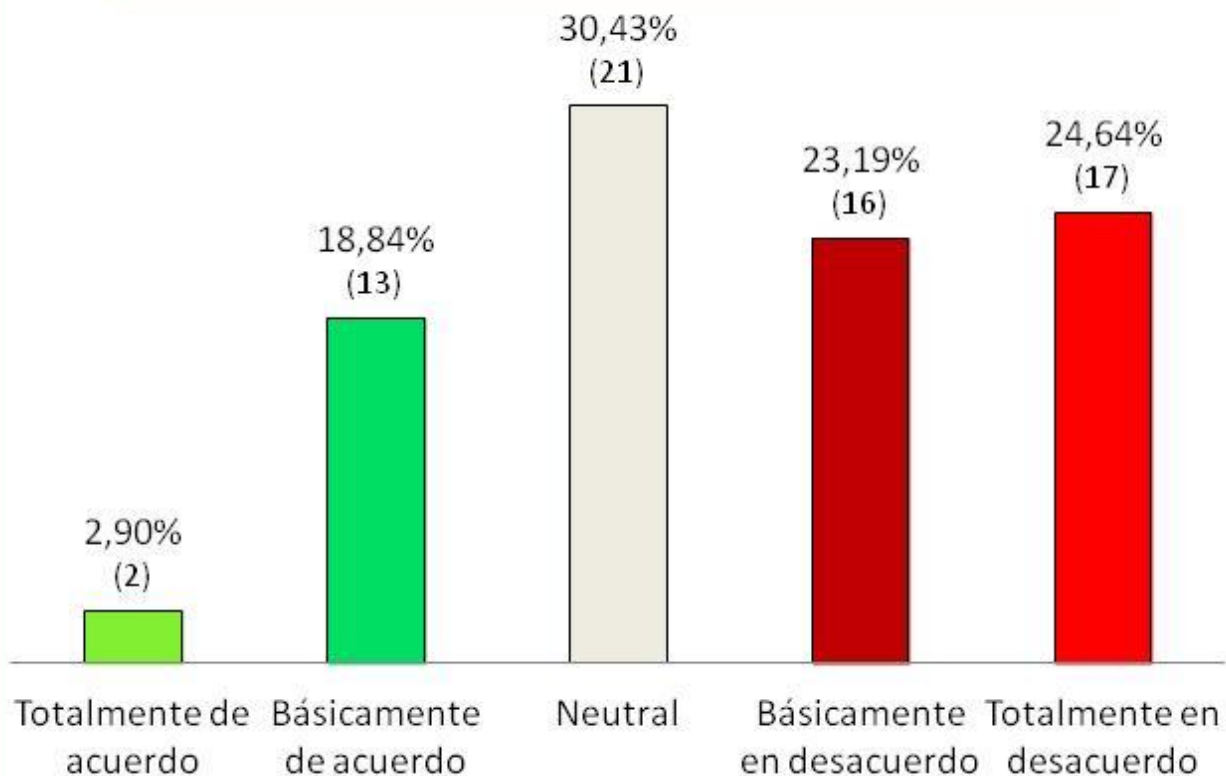
**34% Satisfechos**

**40% Insatisfechos**



## COHERENCIA

En lo que se refiere a las resoluciones de recursos diría que:  
[Las resoluciones de recursos son **COHERENTES** con otras previas y posteriores]

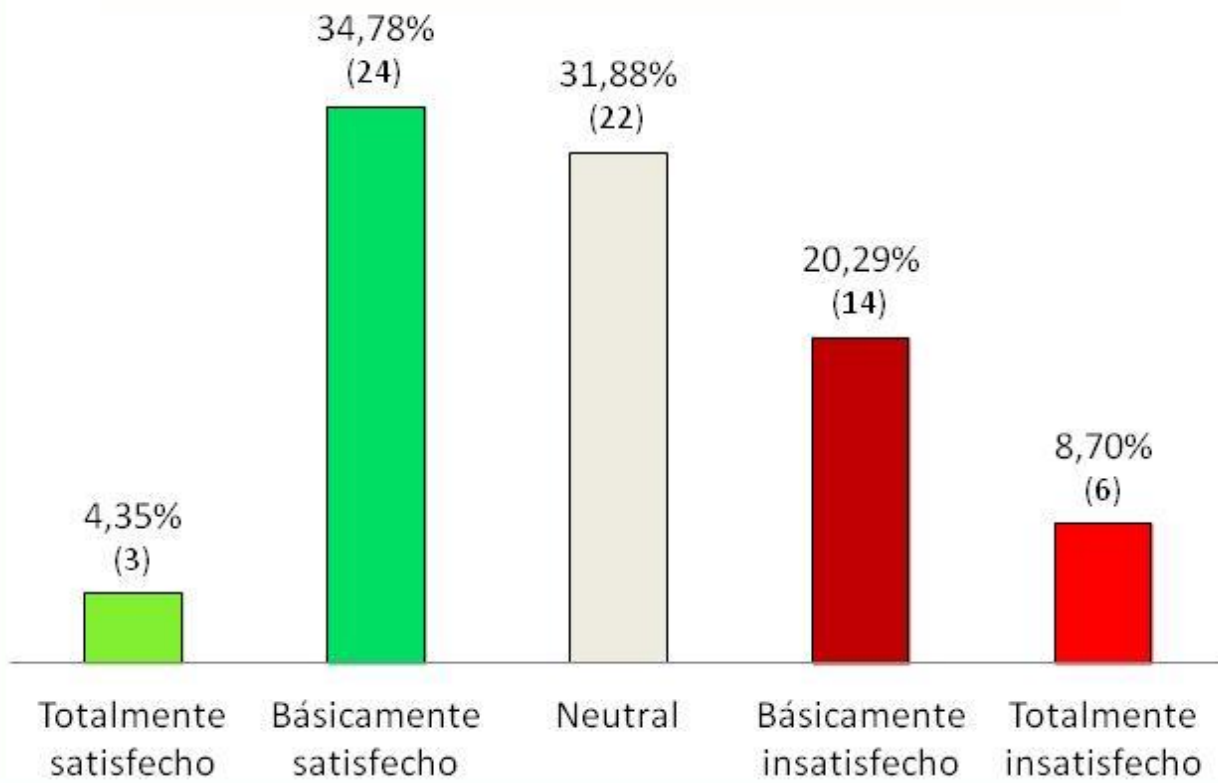


**22% Satisfechos**

**48% Insatisfechos**

## SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel de satisfacción global con la gestión por parte de la OEPM del proceso de interposición de recurso, desde la presentación del mismo hasta la emisión de la resolución.



**39% Satisfechos**

**29% Insatisfechos**



Perfil		
Agentes	Representantes	Recurrentes
49%	26%	25%

Perfil	
Usuarios con mas estimados	Usuarios con mas desestimados
26%	35%

En el análisis de los resultados es necesario tener en cuenta las implicaciones de un recurso en cuanto a la satisfacción del usuario (se parte de **situación contraria a los intereses del usuario**) y los datos de estimación/desestimación de expedientes de recursos (**70% desestimados**)

ASPECTOS DELSERVICIO	Satisfechos (de acuerdo)	Neutral	Insatisfechos (en desacuerdo)
PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	57%	26%	16%
ATENCIÓN RECIBIDA	54%	28%	18%
PLAZO DE TIEMPO	36%	28%	36%
CLARIDAD RESOLUCIONES	49%	27%	24%
ARGUMENTACION RESOLUCIONES	34%	26%	40%
COHERENCIA RESOLUCIONES	22%	30%	48%
SATISFACCIÓN GLOBAL	39%	32%	29%





# Fin

## del Informe Resumen de Resultados