



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017

PROCESO CLAVE	P04.- Gestión del Mantenimiento
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	19/03/2017 – 13.00
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco David Susí García (FDSG) – Coordinador ▪ Roberto Fornes de la Casa (RFC)
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad en todos sus indicadores salvo el I. (PC 04.13)-16.2.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomienda, por segundo año consecutivo, revisar el valor objetivo del indicador I. (PC 04.13)-16.2 y adaptar el valor objetivo establecido de forma que refleje de forma más real la capacidad del proceso.

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas.
Observaciones/ Recomendaciones	

7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ Se verifica la realización de la encuesta EG07_PC04_2017 (Servicio de informática), según la planificación establecida, los índices de participación y los resultados obtenidos. ▪ La segmentación realizada sobre la muestra de población a la que se ha dirigido la muestra ha incidido en un elevado índice de participación en la encuesta obteniéndose resultados bastante satisfactorios. ▪ Se verifica la realización de la EP10_PC04_2017 (Servicio de Informática) de forma automatizada tras el cierre de todos los expedientes tramitados. ▪ Se ha obtenido un índice de participación del 14,73% (481 respuestas recibidas a las 3.266 encuestas enviadas), manteniéndose la tendencia al alza de la satisfacción por parte de los usuarios con un valor de 4.81 sobre 5.
Observaciones/ Recomendaciones.	

8.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.

Valoración.	<p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Externa: 1 en proceso de implantación. • Auditoría Interna: 1 implantada, 3 no se han implantado.
--------------------	---



	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de mejora: 1 implantada, otra en proceso de implantación y 4 no implantadas.
Observaciones/ Recomendaciones.	Se considera elevado el número de mejoras planificadas por el Servicio de Informática y de observaciones de auditoría no abordadas, lo que incide en una valoración negativa sobre la implementación de la mejora continua, razón, última y esencial de sistema de gestión de la calidad. Cuestión que entendemos y aconsejamos que se valore por la Unidad.
9.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	
Valoración.	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos, según vayan enviándolos las Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.
Observaciones/ Recomendaciones	



INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA	
PROCESO CLAVE	PC04.- Gestión del Mantenimiento (Servicio de Informática)
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> Adelaida Cabrero Bueno (Jefa del Servicio de Informática)
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> Francisco David Susí García (FDSG) – Coordinador Roberto Fornes de la Casa (RFC)

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Sí	No	
I.[PC 04.11]-01-[SINF]	100%	X		
I.[PC 04.11]-06	>=96%	X		
I.[PC 04.11]-07	>=96%	X		
I.[PC 04.11]-08	>=96%	X		
I.[PC 04.11]-09	>=96%	X		
I.[PC 04.13]-13	<=3€	X		
I.[PC 04.13]-16.1	>=70%	X		
I.[PC 04.13]-16.2	>=85%		X	A falta de analizar éste y el resto de indicadores con mayor detenimiento por los grupos de calidad del Servicio de Informática para los informes de seguimiento, se observa que el indicador que mide el % de incidencias resueltas en 0 días alcanza el 75,82%, superando ampliamente el valor objetivo (70%), por lo que se podría deducir que el tiempo de resolución en general ha mejorado, pues algunas de las incidencias cuyo objetivo era resolver en 2 días, se han resuelto en 0 días.
I.[PC 04.13]-16.3	>=92%	X		
I.[PC 04.13]-26				
Valoración de auditoría	Se verifica la medición de los indicadores de la unidad así como el cumplimiento de los valores objetivos establecidos para los mismos. Salvo el caso del indicador I.[PC 04.13]-16.2 correspondiente al Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días. Este indicador no se ha cumplido e incluso ha bajado el porcentaje de cumplimiento con respecto al ciclo de gestión anterior.			

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4.- Quejas y Sugerencias

Quejas	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
5090	X		Se informa a los usuarios del problema y se monitorizará durante 2017 la necesidad de ampliación de recursos.	X		Se analizó el rendimiento de la plataforma y consecuencia de ello, durante el 2017 se ha renovado la infraestructura hardware dedicada a la plataforma de Docencia Virtual y también se ha trabajado junto con los responsables funcionales (Servicio de Gestión Académica y Vicerrectorado de Enseñanzas) en la eliminación de contenido obsoleto.
5442	X		No es necesario realizar ninguna acción			



5820	X		No es necesario realizar ninguna acción			
5973		X	No es necesario realizar ninguna acción			
5996	X		No es necesario realizar ninguna acción			
6249	X		Se investiga para ver las causas de la no conexión a internet			
6250	X		Se investiga para ver las causas de la no conexión a internet			
7851		X	Se está trabajando en una plataforma propia de administración electrónica			Desde el SIAG se hace una observación que impidió tramitar la queja en tiempo, por lo que no se cumple el plazo de respuesta.
9182	X		Se desactiva el sistema de reservas actual en atención a esta queja	X		A raíz de la queja se desactiva el sistema de reserva de puestos de las aulas de libre acceso.
9254	X		No es necesario realizar ninguna acción			
10004 y 10015	X		No es necesario realizar ninguna acción			
10039	X		No es necesario realizar ninguna acción			
Valoración de auditoría	Las quejas planteadas al Servicio de Informática han sido contestadas dentro del plazo de respuesta, salvo la 5973. Con respecto a esta queja concreta, desde el Servicio de Informática se hace hincapié en la imposibilidad de cumplir este plazo en determinados momentos de picos de acumulación de trabajo, no obstante, se hace hincapié en que la media del plazo de respuesta se sitúa en 4,14 días.					

Sugerencias	Respuesta en plazo		Valoración por la Unidad (se han realizado gestiones, actuaciones...)	Mejoras realizadas		Valoración de auditoría de las mejoras implantadas
	Sí	No		Sí	No	
5241	X		Se incluye información de este correo en el filtrado de spam	X		Todas las sugerencias han sido consideradas y se han realizado las acciones oportunas para mejorar el servicio prestado.
9688	X		Se desactiva el sistema de reserva de puestos de aulas de libre acceso	X		
9771	X		Se modifica el horario de apertura de libre acceso	X		
Valoración de auditoría	Las sugerencias recibidas por el servicio de informática han sido respondidas dentro del plazo establecido y han servido para implantar mejoras en los servicios prestados a raíz de las necesidades planteadas por los usuarios.					

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG07 (PC04-PC08) ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la prestación de servicios TIC y gestión de las incidencias que desde el Servicio de Informática recibe?	El Servicio de Informática ha realizado su encuesta general obteniendo un elevado índice de participación. Para el ciclo de gestión de 2017 se ha optado por segmentar la población sobre la que realizar la encuesta, obteniendo también, por cada segmentación un elevado índice de participación. El valor obtenido en la encuesta demuestra un alto índice de satisfacción global por cada uno de los sectores de la comunidad universitaria con los servicios prestados por el Servicio de Informática.
EP-10-PC04 Mantenimiento (Incidencias)	El valor obtenido en las encuestas post servicio en el ciclo de gestión de 2017 se ha visto incrementado con respecto al ciclo anterior, obteniéndose una valoración media de 4.81 sobre 5, lo que indica un grado de satisfacción por parte de los usuarios muy elevado. La participación se ha situado en el 14.73%, obteniéndose 481 respuestas a los 3.266 servicios prestados.



Valoración de auditoría	La valoración obtenida tanto en la encuesta general como en las encuestas post-servicio realizadas por el Servicio de Informática denota un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. En cuanto a la representatividad de los datos extraídos de las encuestas post-servicio, se valora positivamente la necesidad de concretar, por parte del Servicio de Informática, la idoneidad del número de encuestas recibidas, por lo que se pone en conocimiento del Servicio de Planificación y Evaluación el número de encuestas enviadas y recibidas de cada una de las dos encuestas para conocer su representatividad y, por consiguiente, la capacidad real de información de los datos obtenidos.
--------------------------------	--

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

Código:	12-2017	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática.		
Descripción:	Se anima a terminar de integrar la gestión ITIL con el SIGC-SUA en cuanto al desarrollo de procesos e indicadores.		
Actuaciones realizadas:	Durante el 2017, se ha avanzado en la gestión económica y la determinación de costes en relación con los servicios prestados		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Se verifica en EasyVista la implementación de los informes tanto de gestión de activos como el coste repercutido de los servicios externos en las resoluciones de incidencias y gestión de petición de servicios.		

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

Código:	43-2017-AIS-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	<p>Acciones de mejora para cumplimiento objetivo.</p> <p> AIS: Se recomienda, si la tendencia se mantiene, revisar el valor objetivo establecido para el I. [PC 04.13]-16.2, de forma que se adapte a la realidad del servicio prestado.</p> <p> AIA: Respecto al incumpliendo del indicador I. [PC04.13]-16.2, se estima que la desviación de 1,52% no es significativa en el contexto general de los tiempos de ejecución que mide, siendo puntual como se observa en el alto porcentaje de la escala inicial de "0" días y en la disminución del porcentaje respecto al objetivo de la última escala de más de "5" días. En cualquier caso se propone a la Unidad la adopción, si procede, de acciones para asegurar el cumplimiento total.</p>		
Actuaciones realizadas:	Se observa el indicador durante el 2017. Se valorará modificar el valor objetivo en la revisión del proceso y elaboración del informe de seguimiento.		
Resultados de seguimiento:	Se analizó el indicador en el anterior ciclo de gestión y no se identificó la desviación como negativa, por lo que no se programó ninguna acción de mejora, salvo la de seguir observando la tendencia del indicador. En el presente ciclo se observa que la tendencia continua, por lo que se revisará de nuevo en el informe de seguimiento.		
Verificación, si procede:			



Código:	44-2017-AIA	Naturaleza:	documentación del proceso
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	Se ha observado durante la auditoría una errata en el flujograma descriptivo del proceso referente a la nomenclatura de un registro asociado. Se observa que se hace referencia, por duplicado, a un registro. Donde se hace referencia a R. [PC04.13]-07 Registro de comunicación con usuarios, debe decir R.[PC04.13]-09 Registro de comunicación con usuarios.		
Actuaciones realizadas:	Se corrigió en el 2017 antes de la auditoría externa como se puede comprobar en el informe de seguimiento		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Se verifica que el flujograma está corregido en la última versión del documento publicado en la web del SIGC-SUA.		

Código:	45-2017-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	Se recomienda la valoración de la posibilidad de ajuste de los valores objetivos establecidos de acuerdo a la capacidad real del proceso.		
Actuaciones realizadas:	Se analizaron en el informe de seguimiento del año pasado y se volverán a revisar en el siguiente		
Resultados de seguimiento:	Se propuso modificación en el anterior ciclo de gestión.		
Verificación, si procede:			

Código:	46-2017-AIA	Naturaleza:	Quejas y sugerencias e información directa de clientes
Proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción:	Se recomienda se de publicidad de las mejoras implantadas a raíz de la interacción de los usuarios con el buzón de quejas y sugerencias.		
Actuaciones realizadas:	Se informa a los usuarios que las remiten		
Resultados de seguimiento:	Informe QyS		
Verificación, si procede:	Se verifican las respuestas ofrecidas a los usuarios durante el ciclo de gestión.		



8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

Código:	29-2017	Naturaleza de la mejora:	Comunicación interna
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Establecer reuniones periódicas de los grupos de calidad PC4 y PC08.		
Causa para su implantación:	No existen reuniones periódicas para coordinar las tareas relacionadas con calidad.		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la coordinación de los grupos de calidad, planificar tareas (actualización de información, revisión de informes, encuestas, etc.) y realizar un seguimiento más continuo.		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa de Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Calendario de reuniones periódicas		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>La carga de trabajo, ha dificultado establecer una planificación de reuniones de los grupos de calidad</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	30-2017	Naturaleza de la mejora:	Repositorio documental
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Elaborar un procedimiento para organizar y clasificar la documentación del Servicio de Informática del sistema de gestión de calidad		
Causa para su implantación:	No existe un procedimiento para que identifique la información vital y cómo organizarla. Cada Unidad conserva sus documentos en repositorios diferentes y según sus criterios.		
Objetivo de la mejora:	Asegurar la gestión y disponibilidad de la documentación.		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad		
Previsión de resultados:	Procedimiento para organizar y clasificar la documentación conocido por todo el personal del Servicio de Informática.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>La carga de trabajo, ha dificultado avanzar en esta línea</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



Código:	31-2017	Naturaleza de la mejora:	Comunicación interna
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Organizar sesiones informativas para dar conocer al personal del Servicio de Informática novedades de las IT de incidencias y peticiones revisadas.		
Causa para su implantación:	Se detectan dudas sobre el funcionamiento de la gestión de incidencias y peticiones.		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión de incidencias y peticiones.		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Jefa de Servicio		
Previsión de resultados:	Difundir las IT a todo el servicio y mejorar los servicios ofertados.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	La carga de trabajo, ha dificultado avanzar en esta línea. No obstante se desarrollaran acciones de difusión en los próximos meses		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	32-2017	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento. PC08.Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Avanzar en la recogida de información directa de los usuarios		
Causa para su implantación:	Mejora de la retroalimentación de los grupos de interés		
Objetivo de la mejora:	Alinear las mejoras de los servicios con las necesidades de los usuarios		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Establecimiento de nuevas iniciativas de retroalimentación de los grupos de interés		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	El vicerrectorado TIC ha lanzado una convocatoria de proyectos TI para la programación del 2018 Se ha colaborado con el Comité de Estrategia TI		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la composición del Comité de Estrategia TI en la siguiente URL: http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/victic/secinnovtic/comite-estrategia-TI		



Código:	33-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Avanzar en el análisis del coste de las incidencias de los servicios		
Causa para su implantación:	El proceso actual es demasiado engorroso y no alineado con el Catálogo de Servicios		
Objetivo de la mejora:			
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Información sobre el coste de las incidencias por servicio el Catálogo		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se han activado funcionalidades e informes en Easyista con este objetivo		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Se verifica la existencia de las nuevas funcionalidades para generar los informes correspondientes en EasyVista.		

Código:	34-2017	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica.
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Revisar y crear una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos		
Causa para su implantación:	Se observan disfunciones con el procedimiento real		
Objetivo de la mejora:	Adaptar la IT al funcionamiento real		
Recursos previstos:	A determinar		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	IT revisada y aprobada		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se revisará en los próximos meses		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar.	Valoración de la Unidad.
Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos.	
Valoración de auditoría	Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso.



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.

PROCESO CLAVE	PC04. Gestión del Mantenimiento.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	02/04/2018
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco David Susí García (Coordinador). ▪ Roberto Fornes de la Casa.
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.
PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 04.11 Gestión del mantenimiento preventivo / normativo. ▪ PC 04.12 Gestión del mantenimiento correctivo. ▪ PC 04.13 Ejecución del mantenimiento.

VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 2 de abril de 2018 examinando la documentación aportada por el Servicio de Informática.

Evidencias. Actividades de verificación.

Indicadores:

Se solicita información sobre el indicador I. (PC 04.13)-16.2 cuyo valor objetivo no ha sido alcanzado. En este sentido, la Jefa del Servicio de Informática indica que, con respecto a este indicador "Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0- 2 días", a falta de analizar éste y el resto de indicadores con mayor detenimiento por los grupos de calidad del Servicio de Informática para los informes de seguimiento, el indicador que mide el % de incidencias resueltas en 0 días alcanza el 75,82%, superando ampliamente el valor objetivo (70%), por lo que se podría deducir que el tiempo de resolución en general ha mejorado, pues algunas de las incidencias cuyo objetivo era resolver en 2 días, se han resuelto en 0 días.

Quejas y Sugerencias:

Se solicita información sobre las QyS que no se han respondido en plazo. En este sentido desde la Unidad se indica que en determinados momentos puntuales de elevada carga de trabajo no se ha podido contestar a tiempo. No obstante la media de respuesta está en 4,14 días.

Encuestas Post-servicio y Encuestas Generales:

Se solicita información sobre el índice de participación en las encuestas post servicio y el análisis que se realiza. Desde la Unidad se hace hincapié en que

Seguimiento Observaciones y Propuestas de Mejora:

Se solicita información adicional sobre las distintas observaciones y propuestas. En este sentido, desde la unidad se indica que se está trabajando en la implantación de varias, aportándose evidencias de capturas de pantalla. Asimismo se indica que la carga de trabajo ha sido imposible abordar otras propuestas.