

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCOL. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados de la aplicación de la contabilidad incluidas las modificaciones presupuestarias y la ejecución de los ingresos y gastos? (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).

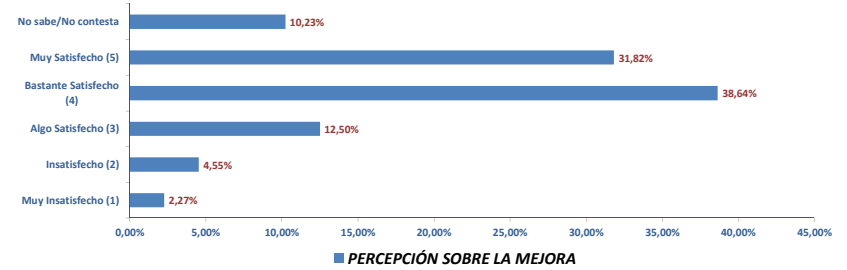
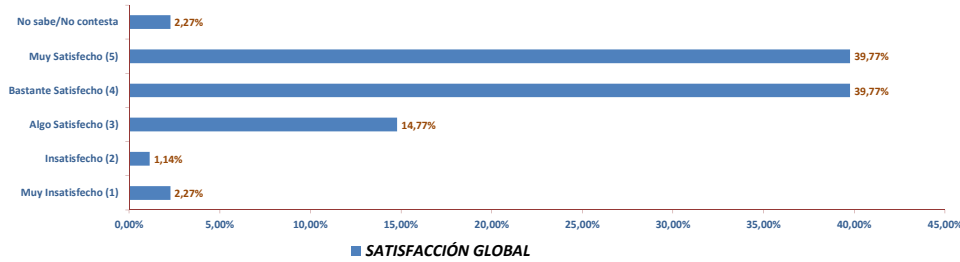
AÑO 2016

Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	57
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	88
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	100,00%

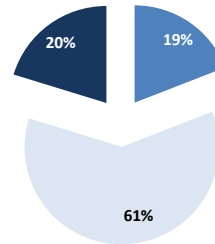
* Nº óptimo de encuestas recibidas: número mínimo de encuestas a recibir para obtener resultados representativos, de acuerdo a un determinado error muestral (en nuestro caso del 10%) y nivel de confianza (en nuestro caso 90%), previamente definidos.

* Tasa de respuesta: indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº óptimo de encuestas recibidas. Para aquellos casos en los que se hayan recibido un nº mayor de encuesta al óptimo, se computa tasa de respuesta = 100%.

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	2	2	13	31	34	6	88	2,27%	2,27%	14,77%	35,23%	38,64%	6,82%	4,88%	95,12%	4,13	,94	4	5
2. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites y/o prestación del servicio.	2	3	7	31	37	8	88	2,27%	3,41%	7,95%	35,23%	42,05%	9,09%	6,25%	93,75%	4,23	,94	4	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	2	3	12	27	37	8	89	2,25%	3,37%	13,48%	30,34%	41,57%	8,99%	6,17%	93,83%	4,16	,98	4	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	3	1	9	38	33	4	88	3,41%	1,14%	10,23%	43,18%	37,50%	4,55%	4,76%	95,24%	4,15	,92	4	4
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	3	1	9	38	33	4	88	3,41%	1,14%	10,23%	43,18%	37,50%	4,55%	4,76%	95,24%	4,15	,92	4	4
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	4	0	10	30	36	8	88	4,55%	0,00%	11,36%	34,09%	40,91%	9,09%	5,00%	95,00%	4,17	1,00	4	5
7. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	3	4	12	33	31	5	88	3,41%	4,55%	13,64%	37,50%	35,23%	5,68%	8,43%	91,57%	4,02	1,02	4	4
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4	5	12	31	25	11	88	4,55%	5,68%	13,64%	35,23%	28,41%	12,50%	11,69%	88,31%	3,88	1,10	4	4
TOTAL	23	19	84	259	266	54	705	3,26%	2,70%	11,91%	36,74%	37,73%	7,66%	6,45%	93,55%	4,11		4	
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Típica	Mediana	Moda
Global	2	1	13	35	35	2	88	2,27%	1,14%	14,77%	39,77%	39,77%	2,27%	3,49%	96,51%	4,16	,89	4	4
Percepción sobre la mejora	2	4	11	34	28	9	88	2,27%	4,55%	12,50%	38,64%	31,82%	10,23%	7,59%	92,41%	4,04	,97	4	4



Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	17	19,10%
Responsable Unidad de Gastos	54	60,67%
Responsable de gestión del Centro de Gasto	18	20,22%
Total	89	100,00%



Tipo de Usuario

- Proveedor
- Responsable Unidad de Gastos
- Responsable de gestión del Centro de Gasto



Estado de Jalisco
Servicio de Planificación y Evaluación

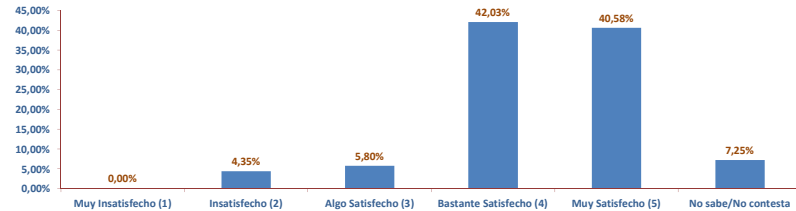
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

PROVEEDORES

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?
Aún queda mucho por mejorar, dependiendo del departamento, unos son muy eficientes y otros brillan por su ausencia. Personalmente estoy esperando un pago desde septiembre 2014 de la Escuela Politécnica, tras personarme allí, y poner varias reclamaciones aún no he recibido el pago.
Consultas online con Certificado Digital sobre el estado de las facturas.
Es muy buena, nada
Poder consultar el estado de las facturas presentadas (si están tramitadas y la fecha aproximada de pago)

RESPONSABLES DE UNIDAD DE GASTO/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO DE GASTO

	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total	FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta		Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Modo
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	0	3	4	29	28	5	69	0,00%	4,35%	5,80%	42,03%	40,58%	7,25%	4,69%	95,31%	4,28	,79	4	4
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	0	3	7	28	25	5	68	0,00%	4,41%	10,29%	41,18%	36,76%	7,35%	4,76%	95,24%	4,19	,82	4	4
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	0	3	5	29	22	10	69	0,00%	4,35%	7,25%	42,03%	31,88%	14,49%	5,08%	94,92%	4,19	,80	4	4



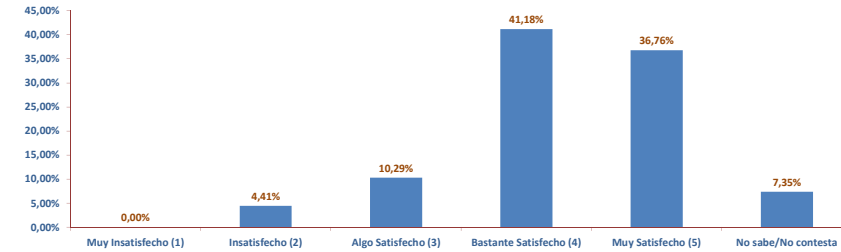
■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?

Demasiado papeleo Todo orientado a los registros de calidad Nada pensado en los usuarios Cualquier novedad es un problema Resistencia al cambio en los procesos
Mayor flexibilidad para modificaciones de crédito (si solo se atiende a la normativa de ejecución presupuestaria no sería posible atender a las expectativas de los usuarios)
Nada

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?

Mayor vinculación entre el centro o sección que gestiona el origen del gasto/pago con servicio de asuntos económicos (y servicio de contabilidad). - Seguimiento por el centro que gestiona el origen del pago con los plazos de pago a proveedores (especialmente acceso directo a la información de los centros de gastos)
Creo que gran parte de esas tareas recaen fundamentalmente en las Unidades que realizan compras, no en el área Económica. No puedo valorar por tanto esas funciones.
Demasiado papeleo Todo orientado a los registros de calidad Nada pensado en los usuarios Cualquier novedad es un problema Resistencia al cambio en los procesos
Mayor rapidez. En algunas ocasiones piden información que ya ha sido facilitada previamente. O devuelven la factura o petición, pasadas semanas, pidiendo información complementaria, que, a veces, es redundante.
Nada
Rapidez
una aplicación sencilla que en "tiempo casi-real" vía web, te dijera cual es tu estado de cuentas. Sólo informativa, pero sencilla



■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL GASTO Y PAGO





Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

