

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCDI. 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 2018

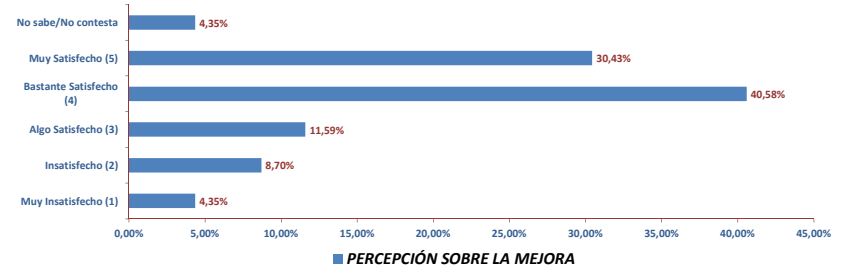
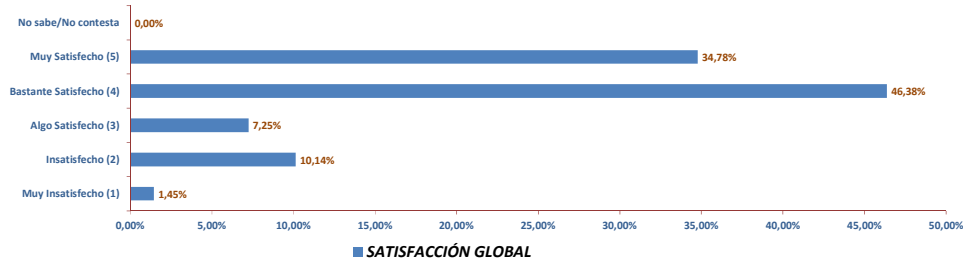
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	57
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	69
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	100,00%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	374
TASA DE RESPUESTA	18,45%

* 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.

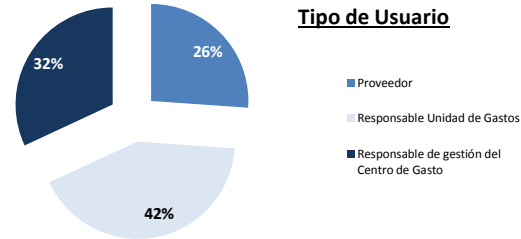
* Tasa de respuesta: indicador que representa el porcentaje de respuestas obtenidas. Este indicador se ha calculado como el cociente entre el nº de encuestas recibidas y el nº óptimo de encuestas recibidas. Para aquellos casos en los que se hayan recibido un nº mayor de encuesta al óptimo, se computa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

* 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 de encuestas enviadas.

SATISFACCIÓN USUARIOS	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	Desvi. Típica	Mediana	Moda	
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	1	3	10	28	24	3	69	1,45%	4,35%	14,49%	40,58%	34,78%	4,35%	6,06%	93,94%	4,08	,92	4	4	
2. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites y/o prestación del servicio.	3	3	6	30	24	3	69	4,35%	4,35%	8,70%	43,48%	34,78%	4,35%	9,09%	90,91%	4,05	1,03	4	4	
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	5	4	5	26	27	2	69	7,25%	5,80%	7,25%	37,68%	39,13%	2,90%	13,43%	86,57%	3,99	1,19	4	5	
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	4	6	6	28	25	0	69	5,80%	8,70%	8,70%	40,58%	36,23%	0,00%	14,49%	85,51%	3,93	1,15	4	4	
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	4	3	6	28	26	2	69	5,80%	4,35%	8,70%	40,58%	37,68%	2,90%	10,45%	89,55%	4,03	1,10	4	4	
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	2	5	10	24	23	5	69	2,90%	7,25%	14,49%	34,78%	33,33%	7,25%	10,94%	89,06%	3,95	1,06	4	4	
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	5	8	27	20	6	69	4,35%	7,25%	11,59%	39,13%	28,99%	8,70%	12,70%	87,30%	3,89	1,09	4	4	
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	4	3	10	21	20	11	69	5,80%	4,35%	14,49%	30,43%	28,99%	15,94%	12,07%	87,93%	3,86	1,16	4	4	
TOTAL	26	32	61	212	189	32	552	4,71%	5,80%	11,05%	38,41%	34,24%	5,80%	11,15%	88,85%	3,97		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	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	1	7	5	32	24	0	69	1,45%	10,14%	7,25%	46,38%	34,78%	0,00%	11,59%	88,41%	4,03	,98	4	4
Percepción sobre la mejora	10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3	6	8	28	21	3	69	4,35%	8,70%	11,59%	40,58%	30,43%	4,35%	13,64%	86,36%	3,88	1,10	4	4



Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	18	26,09%
Responsable Unidad de Gastos	29	42,03%
Responsable de gestión del Centro de Gasto	22	31,88%
Total	69	100,00%





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?
Alguna aplicación para que tanto la uja como el proveedor entren al tanto de los pedidos, cobros e incidencias del mismo para agilizar el proceso
ESTAMOS CONTENTOS CON LA GESTION
los tiempos de pago. Se retrasan mucho y hay que estar reclamándolos, incluso en las facturas electrónicas.
Más agilidad de algunas Unidades Administrativas en la gestión de la factura electrónica
Mayor información del estado de cada trámite. Plataforma propia para gestión de pagos.
Poder ver online en la web de la Universidad la situación de las facturas tramitadas electrónicamente.
Todo en orden

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

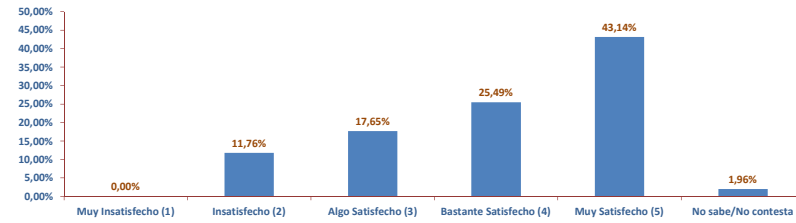
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos

	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	Desvi. Típica	Mediana	Moda
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	0	6	9	13	22	1	51	0,00%	11,76%	17,65%	25,49%	43,14%	1,96%	12,00%	88,00%	4,02	1,06	4	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	3	3	10	14	20	1	51	5,88%	5,88%	19,61%	27,45%	39,22%	1,96%	12,00%	88,00%	3,90	1,18	4	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	0	3	10	15	21	2	51	0,00%	5,88%	19,61%	29,41%	41,18%	3,92%	6,12%	93,88%	4,10	,94	4	5

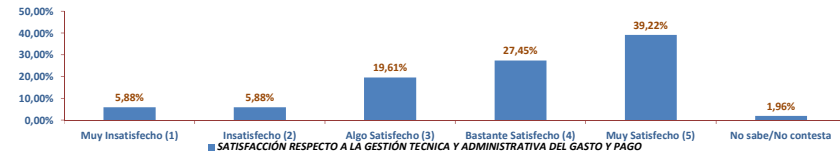
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?
En relación a gestión técnica es muy buena, pero respecto en tasa que en distintos centros de gastos, no me aparecen todos los años del centro de gasto cuando se trata de un proyecto de investigación. No me vale solo conocer el año actual y el anterior, necesito a veces conocer el anterior al anterior al anterior al anterior.
Mayor rapidez
no se ha informado de plazos para hacer gasto
rapidez y facilidad

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?
Aumentar la facilidad para pagos mediante tarjeta de crédito, lo cual es cada vez más frecuente para agilizar pedidos o inscripciones en congresos.
El sistema de gestión es lento y no permite la compra por internet de una manera sencilla. Parece increíble que en los tiempos que vivimos las facilidades en la gestión
Más eficiencia: menor carga de trabajo
muy tarde

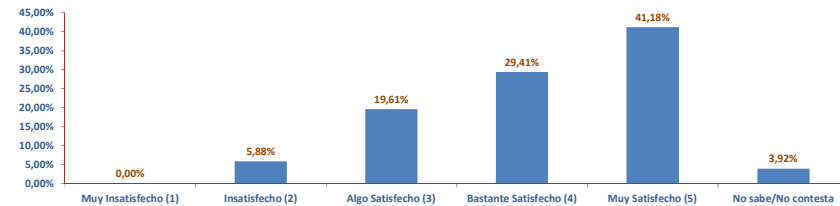
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?
Estoy muy decepcionado con el servicio que la universidad presta y los innumerables documento que hay que hay que realizar para comprar cualquier cosa. Se necesita realizar el mismo papeleo para comprar algo de 10€ que aquello que cuesta 6000€, le parece lógico?
facilidades
Reducción en la tramitación



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



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



■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE LOS INGRESOS