Universidad de Jaén
Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC01. 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 2019

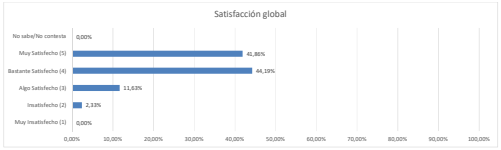
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	**50**
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	**51**
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	**100,00%**
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	**195**
TASA DE RESPUESTA	**26,15%**

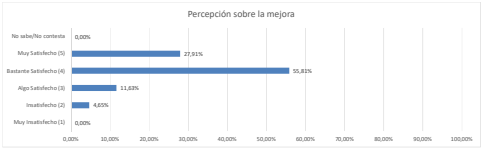
* **Nº óptimo de encuestas recibidas: número mínimo de encuestas a recibir para obtener resultados representativos, de acuerdo a un determinado error muestral (en nuestro caso del 10%) y nivel de confianza (en nuestro caso 90%), previamente definidos.**
* **Tasa de respuesta: indicador que representa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

Usted es		
	Frecuencia	**Porcentaje**
Proveedor	20	39,22%
Responsable Unidad de Gastos	5	9,80%
Responsable de gestión del Centro de	26	50,98%
Total	51	100,00%

SATISFACCIÓN USUARIOS PROVEEDORES/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADISTICAS			
	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. Tipica	Mediana	Moda
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	6	21	16	0	43	0,00%	0,00%	13,95%	48,84%	37,21%	0,00%	0,00%	100,00%	4,23	,68	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.	0	0	5	22	16	0	43	0,00%	0,00%	11,63%	51,16%	37,21%	0,00%	0,00%	100,00%	4,26	,66	4	4
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	0	2	3	20	18	0	43	0,00%	4,65%	6,98%	46,51%	41,86%	0,00%	4,65%	95,35%	4,26	,79	4	4
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	0	1	6	19	17	0	43	0,00%	2,33%	13,95%	44,19%	39,53%	0,00%	2,33%	97,67%	4,21	,77	4	4
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	0	1	5	21	16	0	43	0,00%	2,33%	11,63%	48,84%	37,21%	0,00%	2,33%	97,67%	4,21	,74	4	4
6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio	0	1	7	18	16	1	43	0,00%	2,33%	16,28%	41,86%	37,21%	2,33%	2,38%	97,62%	4,17	,79	4	4
7. La disponibilidad de información para la prestación de servicio (canales, medios, acceso...)	0	2	3	22	14	2	43	0,00%	4,65%	6,98%	51,16%	32,56%	4,65%	4,88%	95,12%	4,17	,77	4	4
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	2	2	5	22	8	4	43	4,65%	4,65%	11,63%	51,16%	18,60%	9,30%	10,26%	89,74%	3,82	1,00	4	4
TOTAL	**2**	**9**	**40**	**165**	**121**	**7**	**344**	**0,58%**	**2,62%**	**11,63%**	**47,97%**	**35,17%**	**2,03%**	**3,26%**	**96,74%**	**4,17**		**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. Tipica	Mediana	Moda
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	1	5	19	18	0	43	0,00%	2,33%	11,63%	44,19%	41,86%	0,00%	2,33%	97,67%	4,26	,76	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.	0	2	5	24	12	0	43	0,00%	4,65%	11,63%	55,81%	27,91%	0,00%	4,65%	95,35%	4,07	,77	4	4





Señale el motivo de insastisfacción y su sugerencia para mejorar la tramitación de factura electrónica

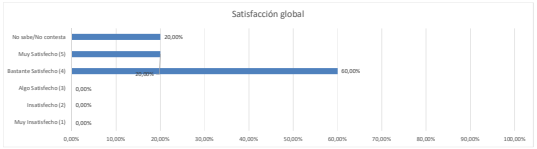
SATISFACCIÓN USUARIOS RESPONSABLES UNIDAD DE GASTOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADISTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy 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. Tipica	Mediana	Moda
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	1	2	1	1	5	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,00	,82	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.	0	0	0	3	1	1	5	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,25	,50	4	4
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	0	0	0	3	1	1	5	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,25	,50	4	4
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	0	0	2	1	1	1	5	0,00%	0,00%	40,00%	20,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	3,75	,96	4	3
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	0	0	1	2	1	1	5	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,00	,82	4	4
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	1	2	1	1	5	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,00	,82	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).	0	0	0	3	1	1	5	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,25	,50	4	4

Universidad de Jaén

Servicio de Planificación y Evaluación

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

8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).]		0	0	0	3	1	1	5	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,25	,50	4	4
TOTAL		**0**	**0**	**5**	**19**	**8**	**8**	**40**	**0,00%**	**0,00%**	**12,50%**	**47,50%**	**20,00%**	**20,00%**	**0,00%**	**100,00%**	**4,09**		**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. Tipica**	**Mediana**	**Moda**
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	0	3	1	1	5	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,25	,50	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.	0	0	0	3	1	1	5	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%	4,25	,50	4	4



Universidad de Jaén

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?
Estoy satisfecho con todo, por señalar algo solo pondría que no pasara mas de 15 días desde la entrega de factura para cobrar.
Mayor agilidad en el pago
nada por mi parte

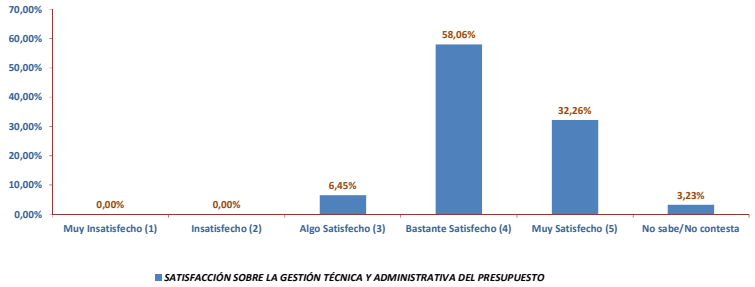
RESPONSABLES DE UNIDAD DE GASTO/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO DE GASTO

	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADISTICAS			
	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. Tipica	Mediana	Moda
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	0	0	2	18	10	1	31	0,00%	0,00%	6,45%	58,06%	32,26%	3,23%	0,00%	100,00%	4,27	,58	4	4
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	0	0	3	17	10	1	31	0,00%	0,00%	9,68%	54,84%	32,26%	3,23%	0,00%	100,00%	4,23	,63	4	4
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	0	1	3	19	7	1	31	0,00%	3,23%	9,68%	61,29%	22,58%	3,23%	3,33%	96,67%	4,07	,69	4	4

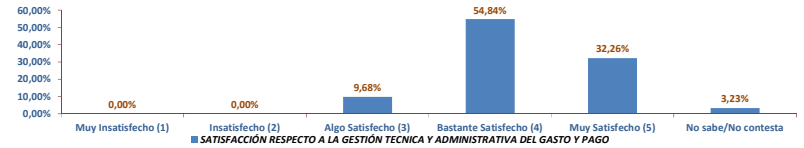
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?
en cuanto a las incorporaciones de crédito que tienen que ver con centros de gasto de investigación, creo que deberían ir en consonancia con los correos electrónicos que envia el Servicio de Gestión de la Investigación, ya que da lugar a confusión al indicar que ya está disponible el centro de gasto y el crédito y en la mayoria de los casos no se ha incorporado el crédito, aunque es mas una incidencia de investigación, se podría enviar un correo electrónico en el momento de que ya esté el crédito disponible, en vez de estar mirando cada dos por tres sin tener seguridad de cuando puede estar el disponible.

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?
la sección de caja no es facilmente localizable, no por qué no estén visibles los telefonos y mail, sino porque no suelen coger el telefono y a los correos electrónicos no suelen contestar. algunos procedimientos están abiertos durante un periodo largo de tiempo, lo que conlleva que no se reflejen bien en el estado de cuentas la imagen fiel del mismo

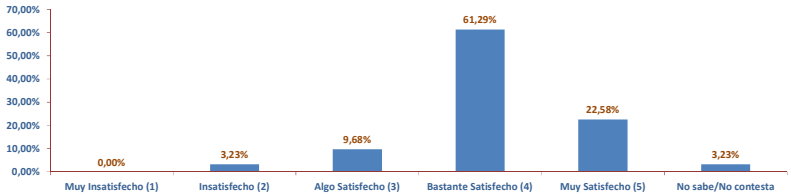
¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?



SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TECNICA Y ADMINISTRATIVA DEL GASTO Y PAGO



SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE LOS INGRESOS