



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

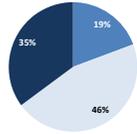
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados de la aplicación de la contabilidad incluidas las modificaciones presupuestarias y la ejecución de los ingresos y gastos? (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).

AÑO 2020

| | |
|--|---------|
| Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS* | 61 |
| Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS | 171 |
| TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo) | 100,00% |
| Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS | 652 |
| TASA DE RESPUESTA | 26,23% |

* 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.

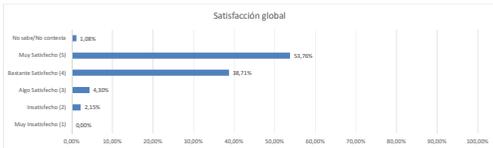
| Usted es | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Proveedor | 33 | 19,30% |
| Responsable Unidad de Gastos | 78 | 45,61% |
| Responsable de gestión del Centro de | 60 | 35,09% |
| Total | 171 | 100,00% |



Tipo de Usuario

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

| SATISFACCIÓN USUARIOS PROVEEDORES/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO | 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 | Devst. Típica | Mediana | Moda | |
| | 1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan. | 0 | 1 | 7 | 25 | 58 | 2 | 93 | 0,00% | 1,08% | 7,53% | 26,88% | 62,37% | 2,15% | 1,10% | 98,90% | 4,54 | ,69 | 5 | 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. | 0 | 1 | 7 | 30 | 53 | 2 | 93 | 0,00% | 1,08% | 7,53% | 32,26% | 56,99% | 2,15% | 1,10% | 98,90% | 4,48 | ,69 | 5 | 5 | |
| 3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea. | 1 | 2 | 1 | 30 | 58 | 1 | 93 | 1,08% | 2,15% | 1,08% | 32,26% | 62,37% | 1,08% | 3,26% | 96,74% | 4,54 | ,73 | 5 | 5 | |
| 4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio. | 1 | 1 | 4 | 30 | 56 | 1 | 93 | 1,08% | 1,08% | 4,30% | 32,26% | 60,22% | 1,08% | 2,17% | 97,83% | 4,51 | ,73 | 5 | 5 | |
| 5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía. | 0 | 3 | 4 | 26 | 57 | 3 | 93 | 0,00% | 3,23% | 4,30% | 27,96% | 61,29% | 3,23% | 3,33% | 96,67% | 4,52 | ,74 | 5 | 5 | |
| 6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio | 0 | 3 | 7 | 18 | 57 | 8 | 93 | 0,00% | 3,23% | 7,53% | 19,25% | 61,29% | 8,60% | 3,53% | 96,47% | 4,52 | ,80 | 5 | 5 | |
| 7. La disponibilidad de información para la prestación de servicio (canales, medios, acceso...) | 0 | 6 | 3 | 33 | 47 | 4 | 93 | 0,00% | 6,45% | 3,23% | 35,48% | 50,54% | 4,30% | 6,74% | 93,26% | 4,36 | ,84 | 5 | 5 | |
| 8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.). | 2 | 3 | 10 | 27 | 40 | 11 | 93 | 2,15% | 3,23% | 10,75% | 29,03% | 43,01% | 11,83% | 6,10% | 93,90% | 4,22 | ,97 | 4 | 5 | |
| TOTAL | 4 | 20 | 43 | 219 | 426 | 32 | 744 | 0,54% | 2,69% | 5,78% | 29,44% | 57,26% | 4,30% | 3,37% | 96,63% | 4,46 | | 5 | | |
| | 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 | Devst. Típica | Mediana | Moda | |
| Global | 9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta. | 0 | 2 | 4 | 36 | 50 | 1 | 93 | 0,00% | 2,15% | 4,30% | 38,71% | 53,76% | 1,08% | 2,17% | 97,83% | 4,46 | ,69 | 5 | 5 |
| 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 | 1 | 5 | 34 | 44 | 9 | 93 | 0,00% | 1,08% | 5,38% | 36,56% | 47,31% | 9,68% | 1,19% | 98,81% | 4,44 | ,66 | 5 | 5 |

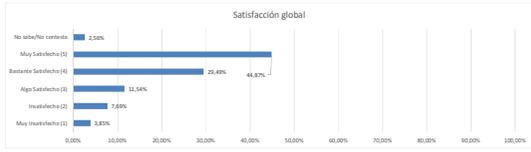


| Señale el motivo de insatisfacción y su sugerencia para mejorar la tramitación de factura electrónica |
|--|
| 1.- Escasa adecuación de los medios para facilitar quejas y sugerencias. 2.- Escasa coordinación entre los servicios, lo que hace que se tenga que repetir el mismo trabajo en varias ocasiones. 3.- Escasa flexibilidad y respuesta ante nuevas situaciones que no responden a lo cotidiano |
| Entiendo la obligatoriedad de su uso pero el sistema es muy lento y ralentiza la tarea, demandado tiempo que no se puede emplear en otras tareas. |
| |
| |
| |



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

| SATISFACCIÓN USUARIOS RESPONSABLES UNIDAD DE GASTOS | 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 | Desv. Típica | Mediana | Moda |
| 1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan. | 1 | 5 | 7 | 25 | 36 | 4 | 78 | 1,28% | 6,41% | 8,97% | 32,05% | 46,15% | 5,13% | 8,11% | 91,89% | 4,22 | ,97 | 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 | 9 | 26 | 35 | 3 | 78 | 2,56% | 3,85% | 11,54% | 33,33% | 44,87% | 3,85% | 6,67% | 93,33% | 4,19 | ,98 | 4 | 5 |
| 3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea. | 3 | 6 | 6 | 27 | 34 | 2 | 78 | 3,85% | 7,69% | 7,69% | 34,62% | 43,59% | 2,56% | 11,84% | 88,16% | 4,09 | 1,10 | 4 | 5 |
| 4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio. | 4 | 4 | 8 | 26 | 36 | 0 | 78 | 5,13% | 5,13% | 10,26% | 33,33% | 46,15% | 0,00% | 10,26% | 89,74% | 4,10 | 1,11 | 4 | 5 |
| 5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía. | 3 | 5 | 8 | 23 | 37 | 2 | 78 | 3,85% | 6,41% | 10,26% | 29,49% | 47,44% | 2,56% | 10,53% | 89,47% | 4,13 | 1,10 | 4 | 5 |
| 6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio. | 1 | 4 | 9 | 23 | 38 | 3 | 78 | 1,28% | 5,13% | 11,54% | 29,49% | 48,72% | 3,85% | 6,67% | 93,33% | 4,24 | ,96 | 5 | 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). | 4 | 7 | 7 | 27 | 32 | 1 | 78 | 5,13% | 8,97% | 8,97% | 34,62% | 41,03% | 1,28% | 14,29% | 85,71% | 3,99 | 1,16 | 4 | 5 |
| 8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.). | 5 | 3 | 8 | 20 | 31 | 11 | 78 | 6,41% | 3,85% | 10,26% | 25,64% | 39,74% | 14,10% | 11,94% | 88,06% | 4,03 | 1,21 | 4 | 5 |
| TOTAL | 23 | 37 | 62 | 197 | 279 | 26 | 624 | 3,69% | 5,93% | 9,94% | 31,57% | 44,71% | 4,17% | 10,03% | 89,97% | 4,12 | | 4 | |
| Global | 3 | 6 | 9 | 23 | 35 | 2 | 78 | 3,85% | 7,69% | 11,54% | 29,49% | 44,87% | 2,56% | 11,84% | 88,16% | 4,07 | 1,12 | 4 | 5 |
| Percepción sobre la mejora | 5 | 6 | 6 | 19 | 32 | 10 | 78 | 6,41% | 7,69% | 7,69% | 24,36% | 41,03% | 12,82% | 16,18% | 83,82% | 3,99 | 1,26 | 4 | 5 |



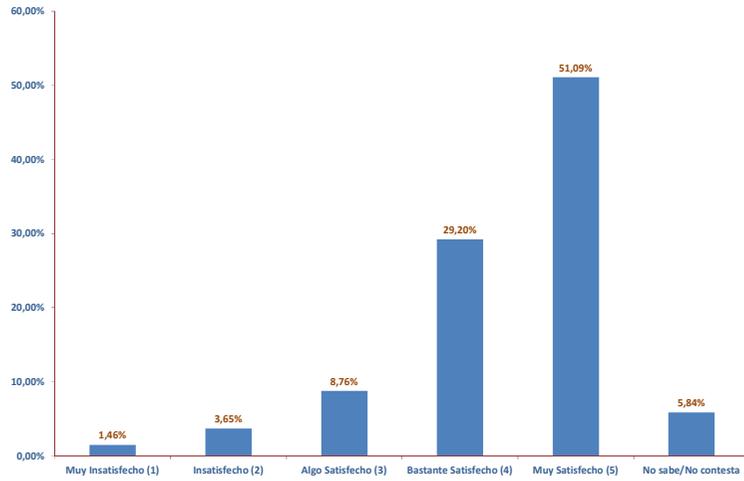
PROVEEDORES

| ¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago? |
|---|
| hasta la presente funciona correctamente |
| nada |
| Nada |
| NADA ESTA BIEN ASI. |
| Nada. Todo perfecto. |
| No tengo interés que proponer. |
| Quiza acelerar el proceso |
| Todo OK. |

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 | Moda |
| Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...) | 2 | 5 | 12 | 40 | 70 | 8 | 137 | 1,46% | 3,65% | 8,76% | 29,20% | 51,09% | 5,84% | 5,43% | 94,57% | 4,33 | ,91 | 5 | 5 |
| Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago | 3 | 5 | 12 | 42 | 67 | 8 | 137 | 2,19% | 3,65% | 8,76% | 30,66% | 48,91% | 5,84% | 6,20% | 93,80% | 4,28 | ,95 | 5 | 5 |
| Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos | 2 | 4 | 16 | 40 | 67 | 8 | 137 | 1,46% | 2,92% | 11,68% | 29,20% | 48,91% | 5,84% | 6,65% | 95,35% | 4,29 | ,91 | 5 | 5 |

| ¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)? |
|--|
| En cuanto a la gestión de presupuesto haría dos cosas: 1. Arbitrar un sistema para evitar que se puedan hacer operaciones en diciembre por cierre del ejercicio. 2. Acortar el plazo de reintegro de los remanentes de ejercicios anteriores, actualmente estamos hablando de 3 meses o quizás hasta más, debería ser más corto este periodo para que los departamentos puedan tener estos remanentes lo antes posible |
| Encuentro dificultades en la explicación de los % que se retienen de Seguridad Social o Hacienda. Me gustaría que esto se explicara mejor. |
| La carga de presupuesto se hace lentamente, tarda mucho tiempo. Pasa mucho tiempo desde la obtención de una ayuda o subvención hasta que queda cargado. Es posible que se deba a una escasa coordinación entre los servicios |
| La visualización de las unidades de gasto no es muy intuitiva en la aplicación en Universidad Virtual |
| Los centros de gastos se acumulan, pese a no tener dinero. Es solicitado la eliminación de algunos que son antiguos y siguen abiertos. |
| Más flexibilidad y rapidez |
| Nada |
| Nada. Lo veo correcto. |
| No son visibles en las tablas disponibles, no sabemos diferenciar entre gasto ejecutado, pendiente de pago, ingresos pendientes... |
| Podrían publicar en la página web los correos electrónicos que mandan, además de si lo consideran oportuno mandarlo por correo electrónico, sería más fácil consultarlo que en nuestros buzones que tenemos miles de correos guardados. |
| Publicación documento resumen con casuística. |
| Que el uso de la plataforma online a través del ILIAS permita obtener los datos, copiarlos, imprimirlos, hacer búsquedas... algo más completo que lo que hay. |
| Siempre no poder responder a qué mejorar, porque además en el estado de Matria se han superado incluso al facilitarnos la gestión ellos, cubriendo las debilidades que había informáticas ya que no podíamos acceder al programa económico y ellos lo hacían por nosotros. |
| Solamente que la incorporación de remanentes de ejercicios anteriores se hiciera antes |
| Tal vez, mayor redundancia. A veces ocurre que si no está una persona determinada, todo queda paralizado. |
| todo es correcto |
| Trataría de acelerar la carga de presupuesto inicial a principios de cada año fiscal para evitar retrasos en esas fechas, o, transferir la mayor parte de los fondos no comprometidos del año anterior de forma automática. |

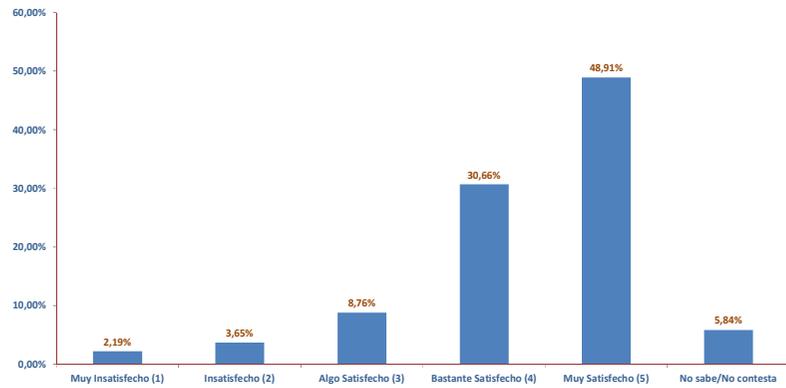


■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO

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

| ¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago? |
|--|
| <p>1. Es insufrible la cantidad de documentos que hay que rellenar para cualquier cosa, justificantes de absolutamente de todo por mínimo que sea y cada ejercicio económico más y más documentos 2. No se puede comprar nada que urja porque no se reintegran las facturas, no se puede ir a Lineres sin justificar las dietas, y así todo, el proceso contable administrativo inmoviliza y dificulta enormemente la actividad del PDI, entiendo, sin ánimo de parecer soberbio, que esto no es de recibo, el núcleo de operaciones de la Universidad es el PDI, los procesos administrativos son apoyo al núcleo de operaciones, al PDI, en cualquier organización que se precie sería inviable e inaceptable que ocurriese lo que está ocurriendo en la Universidad de Jaén, y es que el staff de apoyo, digase el servicio de contabilidad bloques, dificulta y hasta impide la actividad Agil del núcleo de operaciones que es quien, desarrolla y presta los servicios principales de la Universidad que son investigación, docencia y transferencia. Es el núcleo de operaciones quien atiende a nuestros clientes, los estudiantes y la sociedad en general, lo demás son servicios de apoyo a clientes y núcleo de operaciones el PDI. 3. Tampoco me parece bien la política de proveedor único, es cierto que no habría que perjudicar a la UJA desde el punto de vista de coste pero sí, como ocurre, la UJA se jacta de ser una Universidad muy integrada y que se preocupa por su entorno, con esta política se rompe claramente esta filosofía y ello por las dos razones siguientes: 1. Es frecuente que el concurso lo ganen proveedores fuertes que no son de Jaén y por tanto esos recursos no recalzan en la provincia. 2. Abriendo el espectro a más proveedores al eliminar la política de proveedor único distribuirnos los recursos que gasta la UJA entre un mayor número de empresas y agentes de la provincia, creo que vale la pena que coman más aunque menos que no que coma uno y mucho o todo</p> |
| Acceso más directo y ágil a los trámites de adquisiciones y gastos en general. |
| Igual que más arriba. |
| La atención telefónica de la Unidad de Caja, es muy difícil contactar con ellos, por no decir imposible, pero, cuando lo consigues te atienden cómo todos los miembros de estos servicios de 10. |
| La Universidad es muy rígida en relación a los proveedores que podemos utilizar, y parece que a la Universidad no le preocupa que los investigadores acudamos al comercio local para nuestras compras. |
| Más flexibilidad y rapidez |
| Mayor comunicación y coordinación. |
| Mayor coordinación |
| Mejoraría una mayor concreción de los distintos gastos a la hora de ser imputados a los distintos conceptos, subconceptos y partidas del Presupuesto. |
| nada |
| Notificaciones cuando se produce un gasto o pago al correo electrónico, que se puedan configurar (activar/desactivar) |
| Que se comunicase vía mail que el pago ha sido efectuado |
| ser responsable de un centro de gastos y realizar cualquier compra se materializa en una serie de subretraca sin sentido. La carga recae casi por completo en el PDI responsable del mismo para de ese modo agilizar los trámites para el PAS. Las veces que compras imprescindibles se ven canceladas o retrasadas por el hecho de que el proveedor no esté en la lista de proveedores de la universidad es vergonzosa, resulta vergonzosa. Sin ir más lejos, Amateos no lo está. En lugar de ello tenemos que todo es correcto |
| Todo es muy eficaz |
| Un sistema más rápido. |
| Una gestión más directa. Ahora tramitamos un pago y no sabe exactamente quién se encarga del asunto. O al menos no hay una comunicación fluida. No obstante, este es un asunto menor. Se trataría de comunicar al profesorado quién lleva sus asuntos de dietas, retribuciones personales, etc. |
| Una relación directa con Asuntos Económicos y una dependencia menor de las Unidades Administrativas. |

| ¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos? |
|--|
| <p>Aunque el grado de satisfacción es mucho menor que el de gastos. Si bien, la mejoría es que cuando llegara un ingreso que me lo comunicaran, pero la mejora reconozco que no parte de ellos, sino de nosotros los responsables de centro de gasto de exigir y obligar al que paga de especificar una clara referencia, que pueda guiar a los compañeros de ingresos a llegar a nosotros para notificarnos. Unos ingresos son inmediatos en comunicarnos, pero otros no.</p> |
| Igual que más arriba. |
| MÁS AGILIDAD, A VECES NO NOS COMUNICAN QUE EL INGRESO YA HA LLEGADO CUANDO EN INVESTIGACIÓN NOS INDICAN LO CONTRARIO. |
| Más flexibilidad y rapidez |
| Mayor coordinación y mayor permeabilidad a las sugerencias para buscar soluciones a nuevas situaciones |
| Mejor comunicación, coordinación e información. |
| nada |
| Nada |
| Nada. Todo es correcto. |
| Notificaciones cuando se produce un gasto o pago al correo electrónico, que se puedan configurar (activar/desactivar) |
| Que se notificaran vía mail las incorporaciones, y que se señalase los ingresos pendientes (en caso de Proyectos I+D, sería muy útil) |
| Rapidez en su incorporación |
| todo es correcto |
| Todo es muy eficaz |



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



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

