

**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 2021**

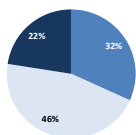
|                                        |         |
|----------------------------------------|---------|
| Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*      | 62      |
| Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS              | 129     |
| TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo) | 100,00% |
| Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS               | 765     |
| TASA DE RESPUESTA                      | 16,86%  |

\* 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.

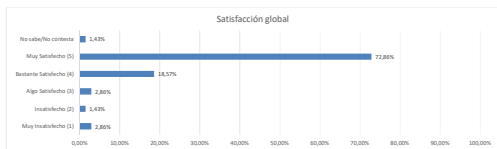
| Unidad es                            | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Proveedor                            | 41         | 31,78%     |
| Responsable Unidad de Gastos         | 59         | 45,74%     |
| Responsable de gestión del Centro de | 29         | 22,48%     |
| Total                                | 129        | 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 | Desvi. Típica | Mediana | Moda |
| 1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.                                                                     |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 0                | 4                   | 11                      | 51                 | 3                   | 70                    | 1,43%                | 0,00%            | 5,71%               | 15,71%                  | 72,86%             | 4,29%                                 | 1,49%                     | 98,51%                    | 4,66  | ,73           | 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.               |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 1                | 2                   | 17                      | 47                 | 2                   | 70                    | 1,43%                | 1,43%            | 2,86%               | 24,29%                  | 67,14%             | 2,86%                                 | 2,94%                     | 97,06%                    | 4,59  | ,76           | 5       | 5    |
| 3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  | 2                     | 1                | 3                   | 7                       | 56                 | 1                   | 70                    | 2,86%                | 1,43%            | 4,29%               | 10,00%                  | 80,00%             | 1,43%                                 | 4,35%                     | 95,65%                    | 4,65  | ,87           | 5       | 5    |
| 4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  | 2                     | 1                | 4                   | 13                      | 49                 | 1                   | 70                    | 2,86%                | 1,43%            | 5,71%               | 18,57%                  | 70,00%             | 1,43%                                 | 4,35%                     | 95,65%                    | 4,54  | ,90           | 5       | 5    |
| 5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.                                                                                   |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 1                | 2                   | 13                      | 51                 | 2                   | 70                    | 1,43%                | 1,43%            | 2,86%               | 18,57%                  | 72,86%             | 2,86%                                 | 2,94%                     | 97,06%                    | 4,65  | ,75           | 5       | 5    |
| 6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio                                                                       |  |  |  |  |  |  |  | 0                     | 1                | 3                   | 10                      | 53                 | 3                   | 70                    | 0,00%                | 1,43%            | 4,29%               | 14,29%                  | 75,71%             | 4,29%                                 | 1,49%                     | 98,51%                    | 4,72  | ,62           | 5       | 5    |
| 7. La disponibilidad de información para la prestación de servicio (canales, medios, acceso...)                                                             |  |  |  |  |  |  |  | 0                     | 2                | 3                   | 14                      | 48                 | 3                   | 70                    | 0,00%                | 2,86%            | 4,29%               | 20,00%                  | 68,57%             | 4,29%                                 | 2,99%                     | 97,01%                    | 4,61  | ,72           | 5       | 5    |
| 8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.). |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 2                | 1                   | 17                      | 42                 | 7                   | 70                    | 1,43%                | 2,86%            | 1,43%               | 24,29%                  | 60,00%             | 10,00%                                | 4,76%                     | 95,24%                    | 4,54  | ,82           | 5       | 5    |
| TOTAL                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |  |  | 8                     | 9                | 22                  | 102                     | 397                | 22                  | 560                   | 1,43%                | 1,61%            | 3,93%               | 18,21%                  | 70,89%             | 3,93%                                 | 3,16%                     | 96,84%                    | 4,62  |               | 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 | Desvi. Típica | Mediana | Moda |
| Global                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |  | 2                     | 1                | 2                   | 13                      | 51                 | 1                   | 70                    | 2,86%                | 1,43%            | 2,86%               | 18,57%                  | 72,86%             | 1,43%                                 | 4,35%                     | 95,65%                    | 4,59  | ,86           | 5       | 5    |
| Percepción sobre la mejora                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  | 3                     | 0                | 2                   | 12                      | 49                 | 4                   | 70                    | 4,29%                | 0,00%            | 2,86%               | 17,14%                  | 70,00%             | 5,71%                                 | 4,55%                     | 95,45%                    | 4,58  | ,93           | 5       |      |
| 10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.                       |  |  |  |  |  |  |  |                       |                  |                     |                         |                    |                     |                       |                      |                  |                     |                         |                    |                                       |                           |                           |       |               |         |      |



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

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

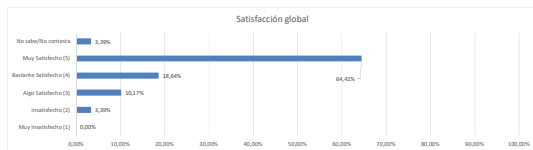
| SATISFACCIÓN USUARIOS RESPONSABLES UNIDAD DE GASTOS                                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  | FRECUENCIAS ABSOLUTAS |                  |                     |                         |                    |                     | FRECUENCIAS RELATIVAS |                      |                  |                     |                         |                    | FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN |                           | MEDIDAS 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.                                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0                     | 0                | 8                   | 12                      | 37                 | 2                   | 59                    | 0,00%                | 0,00%            | 13,56%              | 20,34%                  | 62,71%             | 3,39%                                 | 0,00%                     | 100,00%                   | 4,51  | ,73          | 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                     | 2                | 2                   | 16                      | 38                 | 1                   | 59                    | 0,00%                | 3,39%            | 3,39%               | 27,12%                  | 64,41%             | 1,69%                                 | 3,45%                     | 96,55%                    | 4,55  | ,73          | 5       | 5    |
| 3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 0                | 7                   | 10                      | 39                 | 2                   | 59                    | 1,69%                | 0,00%            | 11,86%              | 16,95%                  | 66,10%             | 3,39%                                 | 1,75%                     | 98,25%                    | 4,51  | ,85          | 5       | 5    |
| 4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.                                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 1                | 9                   | 13                      | 35                 | 0                   | 59                    | 1,69%                | 1,69%            | 15,25%              | 22,03%                  | 59,32%             | 0,00%                                 | 3,39%                     | 96,61%                    | 4,36  | ,92          | 5       | 5    |
| 5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1                     | 1                | 9                   | 7                       | 40                 | 1                   | 59                    | 1,69%                | 1,69%            | 15,25%              | 11,86%                  | 67,80%             | 1,69%                                 | 3,45%                     | 96,55%                    | 4,45  | ,94          | 5       | 5    |



Servicio de Planificación y Evaluación

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <div><div>Muy insatisfecho (1)</div><div>Insatisfecho (2)</div><div>Algo Satisfecho (3)</div><div>Bastante Satisfecho (4)</div><div>Muy Satisfecho (5)</div><div>No sabe/No contesta.</div><div>Total</div><div>Muy insatisfecho (1)</div><div>Insatisfecho (2)</div><div>Algo Satisfecho (3)</div><div>Bastante Satisfecho (4)</div><div>Muy Satisfecho (5)</div><div>No sabe/No contesta.</div><div>Insatisfacción en % (1+2)</div><div>Satisfacción en % (3+4+5)</div><div>Media</div><div>Desv. Típica</div><div>Mediana</div><div>Moda</div></div> |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Global                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



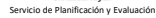


## PROVEEDORES

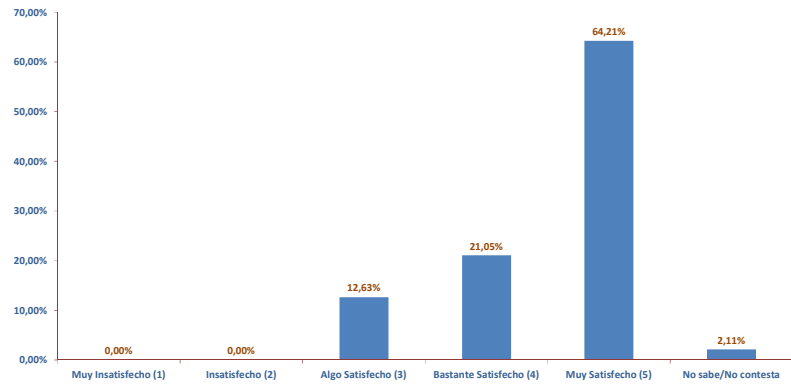
| RESPONSABLES DE UNIDAD DE GASTO/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO DE GASTO |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1                                                                           | 2   |
| 3                                                                           | 4   |
| 5                                                                           | 6   |
| 7                                                                           | 8   |
| 9                                                                           | 10  |
| 11                                                                          | 12  |
| 13                                                                          | 14  |
| 15                                                                          | 16  |
| 17                                                                          | 18  |
| 19                                                                          | 20  |
| 21                                                                          | 22  |
| 23                                                                          | 24  |
| 25                                                                          | 26  |
| 27                                                                          | 28  |
| 29                                                                          | 30  |
| 31                                                                          | 32  |
| 33                                                                          | 34  |
| 35                                                                          | 36  |
| 37                                                                          | 38  |
| 39                                                                          | 40  |
| 41                                                                          | 42  |
| 43                                                                          | 44  |
| 45                                                                          | 46  |
| 47                                                                          | 48  |
| 49                                                                          | 50  |
| 51                                                                          | 52  |
| 53                                                                          | 54  |
| 55                                                                          | 56  |
| 57                                                                          | 58  |
| 59                                                                          | 60  |
| 61                                                                          | 62  |
| 63                                                                          | 64  |
| 65                                                                          | 66  |
| 67                                                                          | 68  |
| 69                                                                          | 70  |
| 71                                                                          | 72  |
| 73                                                                          | 74  |
| 75                                                                          | 76  |
| 77                                                                          | 78  |
| 79                                                                          | 80  |
| 81                                                                          | 82  |
| 83                                                                          | 84  |
| 85                                                                          | 86  |
| 87                                                                          | 88  |
| 89                                                                          | 90  |
| 91                                                                          | 92  |
| 93                                                                          | 94  |
| 95                                                                          | 96  |
| 97                                                                          | 98  |
| 99                                                                          | 100 |

| Respuesta               | Porcentaje |
|-------------------------|------------|
| Muy Insatisfecho (1)    | 0,00%      |
| Insatisfecho (2)        | 1,05%      |
| Algo Satisfecho (3)     | 9,47%      |
| Bastante Satisfecho (4) | 21,05%     |
| Muy Satisfecho (5)      | 65,26%     |
| No sabe/No contesta     | 3,16%      |

#### ■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?</b></p> <p>Es recomendable simplificar el procedimiento de justificación de gastos y pagos. En la justificación económica y del gasto de ayudas propias de la UJA se ha requerido una información y documentación que es excesiva de rellenar tanto para los responsables del centro de gastos como los responsables de las unidades de apoyo. Se ha requerido aportar, junto a la memoria de la actividad de la UJA, los documentos pdf de justificación de facturas, también tabla Excel con la relación de proveedores, conceptos, presupuesto y gasto ejecutado y, a su vez, integrar la relación de gastos económicos por actividad o objetivo de la memoria de actividades de la UJA. Verdaderamente, es recomendable poder unificar esta información económica y simplificar el trabajo de justificación económica que tanto responsables de ayudas como administrativos de unidades de gasto nos están requiriendo realizar.</p> <p>Los plazos cuando un proyecto o centro de gasto cumple en fechas cercanas al verano o la Navidad se vuelven una pesadilla. Casi hay que dejar todo paralizado en septiembre-octubre y a veces esto es muy difícil. Otra cuestión que mejoraría es conocer con mayor exactitud el balance real del centro de gasto. Suele ocurrir que es muy difícil conocer exactamente lo que queda, porque sigue en ejecución o se cargan comisiones tempo después de realizar un cambio y se pierde dinero al hacer el balance final. No se deber perder ni un euro y podría hacer una provisión de gasto anticipada mucho mejor si tuviera esta información.</p> <p>Mejoraría la información que figura en los movimientos de las unidades de gasto de universidades de Jaén, en la que se expresará de forma más clara los conceptos de los gastos y pagos</p> |
| <p><b>Nada</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>QUE A LA HORA DE PEDIR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A LA HORA DE LAS JUSTIFICACIONES, PODRÍAN HABILITAR UNA PÁGINA DONDE ESTUVERA LA DOCUMENTACIÓN Y LA PUDIÉSEMOS RECUPERAR LOS RESPONSABLES DE GESTIÓN</p> <p>Que deteng de consideramos a priori malversadores del dinero público, implantando un sistema de justificación de gastos que roza la persecución y la desconfianza absoluta hacia los responsables de las unidades de gasto. Debería existir otros mecanismos para detectar y en su caso sancionar a los verdaderamente malversadores y no metlándonos de entrada a todos en el mismo saco a partir del cual tenemos que demostrar nuestra inocencia.</p> <p>Rápidely y una mayor agilidad y flexibilidad en la justificaciones. En varias ocasiones el usuario se ve obligado a realizar informes y justificaciones que son totalmente innecesarias o cuya información ya dispone la Administración.</p> <p>Sería interesante que no pareciera que el PDI hace gastos en dietas o desplazamientos por gusto o por interés personal. Los hacemos por trabajo, en días y horas que a veces no parecen normales pero es por trabajo y por nuestra Universidad. Somos personas honestas, aunque a veces parece que nos persiguen !!</p> <p>Todo me parece correcto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

[illegible]



Ente Administrativo de  
Servicio de Planificación y Evaluación

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

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

