



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

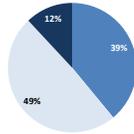
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados de la aplicación de la contabilidad incluidas las modificaciones presupuestarias y la ejecución de los ingresos y gastos? (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).

AÑO 2023

Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	63
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	100
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	100,00%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	842
TASA DE RESPUESTA	11,88%

- * 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 a 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.

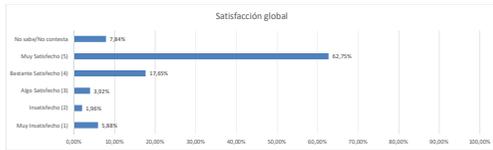
Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	39	39,00%
Responsable Unidad de Gastos	49	49,00%
Responsable de gestión del Centro de	12	12,00%
Total	100	100,00%



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	Desv. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	1	1	3	12	29	5	51	1,96%	1,96%	5,88%	23,53%	56,86%	9,80%	4,35%	95,65%	4,46	,89	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.	3	2	2	10	30	4	51	5,88%	3,92%	3,92%	19,61%	58,82%	7,84%	10,64%	89,36%	4,32	1,16	5	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	3	3	0	12	29	4	51	5,88%	5,88%	0,00%	23,53%	56,86%	7,84%	12,77%	87,23%	4,30	1,18	5	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	3	2	2	8	32	4	51	5,88%	3,92%	3,92%	15,69%	62,79%	7,84%	10,64%	89,36%	4,36	1,17	5	5
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	3	1	1	12	29	5	51	5,88%	1,96%	1,96%	23,53%	56,86%	9,80%	8,70%	91,30%	4,37	1,10	5	5
6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio	3	2	4	8	28	6	51	5,88%	3,92%	7,84%	15,69%	54,90%	11,76%	11,11%	88,89%	4,24	1,21	5	5
7. La disponibilidad de información para la prestación de servicio (canales, medios, acceso...)	2	0	4	11	29	5	51	3,92%	0,00%	7,84%	21,57%	56,86%	9,80%	4,35%	95,65%	4,41	,98	5	5
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	2	0	7	9	25	8	51	3,92%	0,00%	13,73%	17,65%	49,02%	15,69%	4,65%	95,35%	4,28	1,05	5	5
TOTAL	20	11	23	82	231	41	408	4,90%	2,70%	5,64%	20,10%	56,62%	10,05%	8,45%	91,55%	4,34		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	Desv. Típica	Mediana	Moda
Global	3	1	2	9	32	4	51	5,88%	1,96%	3,92%	17,65%	62,75%	7,84%	8,51%	91,49%	4,40	1,12	5	5
Percepción sobre la mejora	4	1	1	10	28	7	51	7,84%	1,96%	1,96%	19,61%	54,90%	13,73%	11,36%	88,64%	4,30	1,23	5	5



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

EN NUESTRO SECTOR, SERVICIO QUE SE OFRECE, SE ABONA AL TERMINAR, NO HAY QUE ESPERAR MESES PARA QUE SE ABONE.

En sí, el método es complicado. Rellenar la factura, mayoría de las veces es complicado y si no estas familiarizado con ella, incluso imposible. Creo que es una factura diseñada para proveedores de otro tipo de servicios.

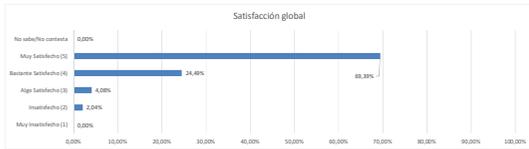
FACT is time consuming and therefore not user friendly



Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCOL. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONOMICA, 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	Satisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Dev. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	2	1	6	38	2	49	0,00%	4,08%	2,04%	12,24%	77,55%	4,08%	4,26%	95,74%	4,70	,72	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	3	12	31	2	49	0,00%	2,04%	6,12%	24,49%	63,27%	4,08%	2,13%	97,87%	4,55	,72	5	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	0	2	1	10	35	1	49	0,00%	4,08%	2,04%	20,41%	71,43%	2,04%	4,17%	95,83%	4,63	,73	5	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	0	2	4	13	30	0	49	0,00%	4,08%	8,16%	26,53%	61,22%	0,00%	4,08%	95,92%	4,45	,82	5	5
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	0	3	0	10	35	1	49	0,00%	6,12%	0,00%	20,41%	71,43%	2,04%	6,25%	93,75%	4,60	,79	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	2	4	14	25	4	49	0,00%	4,08%	8,16%	28,57%	51,02%	8,16%	4,44%	95,56%	4,38	,83	5	5
7. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios de disponibilidad a informarle).	0	5	5	13	26	0	49	0,00%	10,20%	10,20%	26,53%	53,06%	0,00%	10,20%	89,80%	4,22	1,01	5	5
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).	0	1	5	7	24	12	49	0,00%	2,04%	10,20%	14,29%	48,98%	24,49%	2,70%	97,30%	4,46	,84	5	5
TOTAL	0	18	23	85	244	22	392	0,00%	4,59%	5,87%	21,68%	62,24%	5,61%	4,86%	95,14%	4,50		5	
Global	0	1	2	12	34	0	49	0,00%	2,04%	4,08%	24,49%	69,39%	0,00%	2,04%	97,96%	4,61	,67	5	5
Percepción sobre la mejora	0	3	1	9	30	6	49	0,00%	6,12%	2,04%	18,37%	61,22%	12,24%	6,98%	93,02%	4,53	,85	5	5



PROVEEDORES

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?
A veces, los plazos superan los 30 días lo cual para un proveedor es bastante tiempo de espera para cobrar.
De momento, todo satisfactorio. Gracias.
es todo correcto y pagan dentro un orden
ES todo correcto, trato agradable, gestión impecable.
Funcionamiento plenamente satisfactorio, nada que mejorar
Gestión adecuada de los pedidos pues siempre tengomque reclamar para que envíen pedido ya si poder facturar
Hoy, no cambiaría nada, soy de las mejores Universidades en la gestión y los plazos de pago. Un saludo y muchas gracias por contar con nuestros Hoy día nada
La facilidad del proceso, y el software tanto hace como factura electrónica
La gestión técnica y administrativa de la Universidad de Jách funciona razonablemente bien, mucho mejor que universidades más grandes y con la plataforma.
La rapidez en los pagos
Lo cierto es que es un servicio muy eficiente y los pagos se reciben con regularidad
No encuentro ningún aspecto a mejorar.
PDF Invoicing



Universidad de Jaén
Servicio de Planificación y Evaluación

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

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

							Total	FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	1	2	3	4	5	6		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,...)	1	2	5	13	36	4	61	1,64%	3,28%	8,20%	21,31%	59,02%	6,56%	5,26%	94,74%	4,42	,92	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	1	3	1	16	37	3	61	1,64%	4,92%	1,64%	26,23%	60,66%	4,92%	6,90%	93,10%	4,47	,90	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	1	2	2	15	36	5	61	1,64%	3,28%	3,28%	24,59%	59,02%	8,20%	5,36%	94,64%	4,48	,87	5	5

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

En mi opinión, funciona bien.

Información más directa o accesible de los cambios de normativa en relación con las fechas o aspectos que ,como responsable de centro de gastos, sea fundamental conocer.

Inmejorable

Mayor agilidad y rapidez, y menos burocracia

Menos burocracia, menos trámites y mas agilidad

Terminan de darme acceso a la unidad de gasto no tengo información suficiente para dar mi opinión

Una mayor rapidez en el proceso. Desde que se concede un proyecto hasta que se abre la unidad de gasto y se ingresa el dinero, a veces pasan meses. Es complicado investigar en estas condiciones.

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

1. Aligera los trámites. 2. mejorar el interfaz de los programas informáticos: por ejemplo, la forma de acceder al centro de gasto, ver los ingresos y los gastos de manera más accesible (comprensible), o la problemática de las comisiones de servicio. Para un usuario intermitente (es decir un usuario no habitual del servicio) es complicado pues las cosas se olvidan- entender (y en su caso rellenar) los programas.

En mi opinión, funciona bien.

Excesiva burocracia para el pago. La plataforma para la gestión del gasto y pago no siempre va bien. En vez de facilitar los procesos, constituye en obstáculo. Creo que la implementación de algunas medidas ha supuesto un retroceso. L

Facilitar las compras on-line

Idem

Inmejorable

Los plazos medios de pago se han ampliado en el último año por lo que conviene rebajarlos

Menos burocracia, menos trámites y mas agilidad

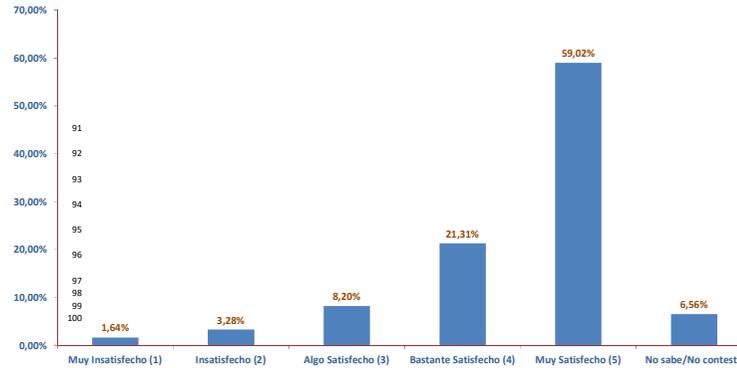
Terminan de darme acceso a la unidad de gasto no tengo información suficiente para dar mi opinión

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

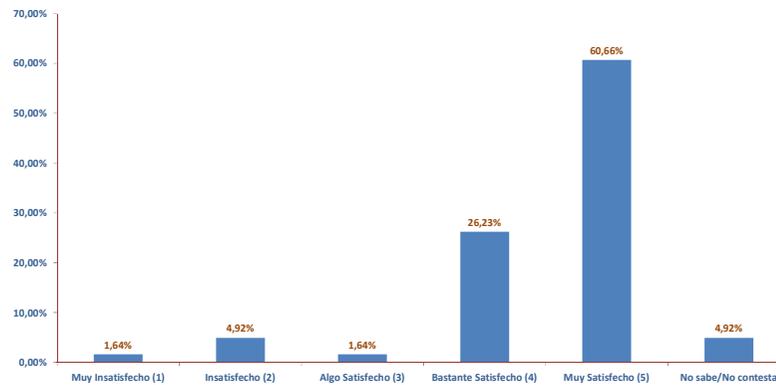
En mi opinión, funciona bien.

Idem

Inmejorable



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



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

La unidad administrativa del Departamento funciona bien. El problema es que las unidades administrativas se encuentran sobrepasadas y desbordadas de trabajo. La gestión y burocracia cada vez es mayor. Los procedimientos no se agilizan y simplifican, solo se digitalizan, complicando aún más todo.
Menos burocracia, menos trámites y más agilidad
Sería importante que el profesorado pudiera conocer en concepto de qué ha recibido ingresos en su nómina. Ese servicio estaba disponible hace unos años, y era muy útil. Actualmente, para conocer el concepto de algunos pagos ajenos a la nómina, es necesario molestar a los compañeros del área económica, para que nos informen.
Terminan de darme acceso a la unidad de gasto no tengo información suficiente para dar mi opinión
transparencia sobre el momento en que las órdenes dejan de depender de otros negociados como la OTRA y pasan a ser competencia de asuntos económicos



Universidad de Jaén
Servicio de Planificación y Evaluación

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

