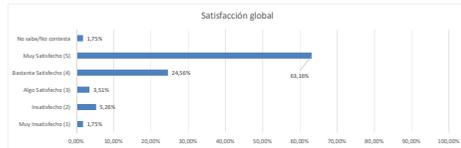


**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCDI. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.**

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	Desvi. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	1	1	2	13	39	1	57	1,75%	1,75%	3,51%	22,81%	68,42%	1,75%	3,57%	96,43%	4,57	,81	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	2	1	16	36	1	57	1,75%	3,51%	1,75%	28,07%	63,16%	1,75%	5,36%	94,64%	4,50	,85	5	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	2	1	3	11	38	2	57	3,51%	1,75%	5,26%	19,30%	66,67%	3,51%	5,45%	94,55%	4,49	,96	5	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	1	2	2	15	36	1	57	1,75%	3,51%	3,51%	26,32%	63,16%	1,75%	5,36%	94,64%	4,48	,87	5	5
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	0	4	1	13	38	1	57	0,00%	7,02%	1,75%	22,81%	66,67%	1,75%	7,14%	92,86%	4,52	,85	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	2	7	10	36	2	57	0,00%	3,51%	12,28%	17,54%	63,16%	3,51%	3,64%	96,36%	4,45	,86	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).	3	3	2	15	32	2	57	5,26%	5,26%	3,51%	26,32%	56,14%	3,51%	10,91%	89,09%	4,27	1,13	5	5
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.)	2	2	3	9	32	9	57	3,51%	3,51%	5,26%	15,79%	56,14%	15,79%	8,33%	91,67%	4,40	1,07	5	5
TOTAL	10	17	21	102	287	19	456	2,19%	3,73%	4,61%	22,37%	62,94%	4,17%	6,18%	93,82%	4,46		5	
Global	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
9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	1	3	2	14	36	1	57	1,75%	5,26%	3,51%	24,56%	63,16%	1,75%	7,14%	92,86%	4,45	,93	5	5
Percepción sobre la mejora	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
10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	4	2	13	31	7	57	0,00%	7,02%	3,51%	22,81%	54,39%	12,28%	8,00%	92,00%	4,42	,91	5	5



PROVEEDORES

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

Aceptar, tramitar y pagar facturas con un valor inferior a mil euros por copia en PDF en lugar de la plataforma FACS.

En mi caso todo el servicio es perfecto. Desde el pedido que hace la persona responsable, la información con administrativa que contabiliza facturas, hasta el cobro. Además es rápido desde que se realiza el servicio hasta que se hace ingreso en cuenta. Excelente gestión!

Es correcta y efectiva

Facilidad del uso de herramientas de facturación electrónica.

La gestión de todos los asuntos es correcta, en mi conocimiento no mejoraría nada

La Universidad de Jaén es una de las instituciones más eficaces administrativamente con las que trabajamos. Muy por encima de algunas que, a priori, considerarías que funcionarían mejor. A seguir mejorando.

Lo cierto es que no hemos tenido la necesidad de realizar muchas consultas, las facturas que hemos enviado no han tenido incidencia, todo ha ido muy fluido. Gracias.

Mi percepción es que funciona muy bien

Nada que mejorar, muy satisfactorio

Nada todo perfecto. Saludos: Maribel

No encontramos ningún punto de mejora. En nuestro caso la comunicación es fluida y eficaz.

rapidez y flexibilidad y menos burocracia para gestionar las facturas con retraso de mas de un año

Tener que solicitar el código con el pedido a posteriori de realizar el servicio hace engorroso el proceso. Todo inicio de servicio debería de contar con un código de pedido desde el inicio del mismo.

todo correcto

Todo bien, en general.

Todo bien.

Todo funciona muy bien, gran gestión. Un saludo.

Todo perfecto...!! Hay poco, casi nada diría yo, en lo deban mejorar...

**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

							FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
	1	2	5	21	67	5	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
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	1	2	5	21	67	5	101	0,99%	1,98%	4,95%	20,79%	66,34%	4,95%	3,13%	96,88%	4,57	,78	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	3	2	6	20	67	3	101	2,97%	1,98%	5,94%	19,80%	66,34%	2,97%	5,10%	94,90%	4,49	,93	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	2	2	5	23	64	5	101	1,98%	1,98%	4,95%	22,77%	63,37%	4,95%	4,17%	95,83%	4,51	,86	5	5

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

Agilizar los plazos, en la medida de lo posible.

claridad, formatos, exhaustividad y buen funcionamiento de la aplicación informática

Creo que es necesario una mayor coordinación. En ocasiones tras la concesión de un proyecto el ingreso de fondos en la UIA pasa demasiado tiempo hasta que abren el centro de gasto. En varias ocasiones he tenido que avisar y solicitar la apertura. En ocasiones los proyectos concedidos tienen plazos muy reducidos para ejecución. La tardanza en la apertura y depósito del dinero hace que los procesos de investigación se vean distorsionados y obstaculizados.

El portal de los centros de gasto son confusos. Debería de mejorarse la visibilidad de los gastos y los ingresos en los centros de gasto. Podría parecerse a los balances de las cuentas bancarias.

Información e informes en plataforma más clara y actualizada

La agilidad

Lo encuentro satisfactorio

Más información

Nada

NADA

No sé bien en qué apartado poner esto y ni siquiera si es competencia de este servicio, pero el hecho de que al entrar en la aplicación de gestión de centros de gastos nos salgan todos los centros de gastos que tenemos desde siempre, la inmensa mayoría con presupuesto restante 0, es bastante incómodo.

Ofrecer información general sobre cómo gestionar la relación de necesidades y el encargo de servicios externos a proveedores, respecto de los plazos de ejecución y del presupuesto (al inicio de los trabajos, al final de los trabajos, etc.).

Que se demoren menos al incorporar el crédito.

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

Es necesario un análisis profundo de los sistemas de gestión con una visión puesta en las necesidades del usuario. Los cambios implementados han llevado a un consumo enorme de horas de trabajo del PDI que limitan su productividad sin valor añadido.

Información e informes en plataforma más clara y actualizada

La agilidad

La aplicación de las comisiones de servicio es lento, incómodo, solicita una serie de datos que se pueden cargar directamente desde las bases de datos de la UIA y es imposible realizar ninguna cambio una vez tramitada provocando un trabajo y retraso adicional al trámite. Es posible que haya agilizado la gestión para el servicio pero supone un trabajo extra para los usuarios, pues aunque se hagan sugerencias y los miembros del servicio seguro que han detectado los fallos no se han aplicado.

La posibilidad de ver todos los movimientos con mas facilidad

Lo encuentro satisfactorio

Más rapidez

Menos trámites con la documentación.

Nada

NADA

Rapidez

Todo es correcto

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

Antes de implementar una aplicación sería conveniente que los usuarios tuvieran un periodo transitorio donde se pudieran detectar los fallos del procedimiento.

Control de ingresos por parte de los gestores, cuesta mucho hacer un seguimiento de los mismos cuando hay reconocimientos previos no se detecta. Cargar la documentación del ingreso en el JI para que se pudiera descargar (la carta del banco no el informe). Mejorar la identificación de los ingresos recibidos con la unidad de

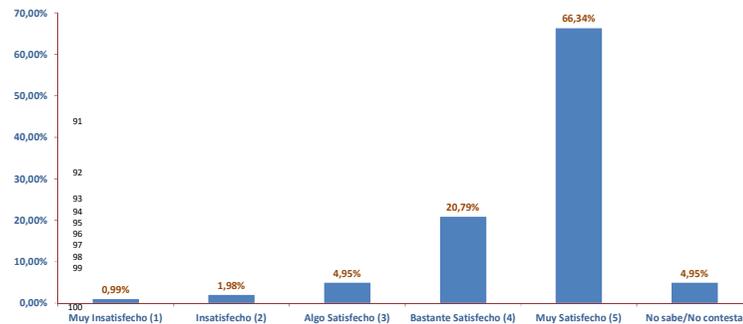
Información e informes en plataforma más clara y actualizada

La agilidad

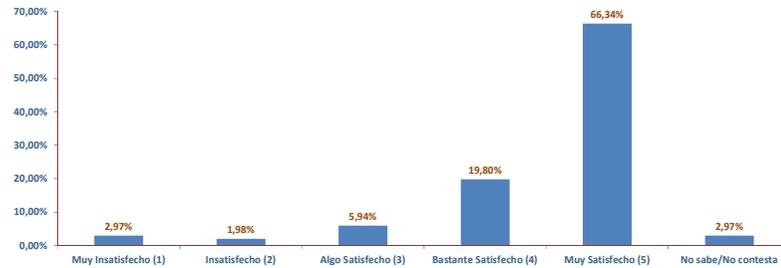
Lo encuentro satisfactorio

Más información

Nada



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



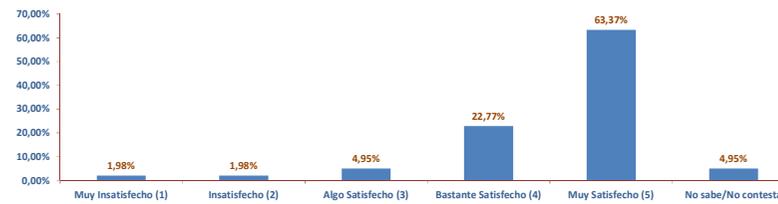
■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL GASTO Y PAGO

NADA
Nada.
Rapidez



Universidad de Jatis
Servicio de Planificación y Evaluación

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



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