

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

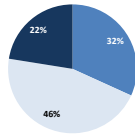
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados de la aplicación de la contabilidad incluidas las modificaciones presupuestarias y la ejecución de los ingresos y gastos? (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).

**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 respuestas: 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.

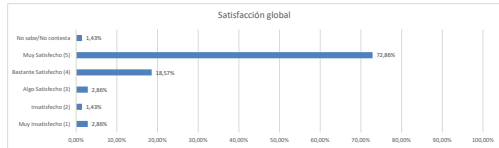
Listed es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	41	31,78%
Responsable Unidad de Gastos	59	45,74%
Responsable de gestión del Centro de	29	22,48%
Total	129	100,00%



**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						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		
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%	19,57%	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	47	7	70	1,43%	2,86%	1,43%	24,29%	60,00%	10,00%	4,76%	95,24%	4,54	,82	5	5		
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>102</b>	<b>397</b>	<b>22</b>	<b>560</b>	<b>1,43%</b>	<b>1,61%</b>	<b>3,93%</b>	<b>18,21%</b>	<b>70,89%</b>	<b>3,93%</b>	<b>3,16%</b>	<b>96,84%</b>	<b>4,62</b>		<b>5</b>			
Global	9.	Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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	10.	Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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	5



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

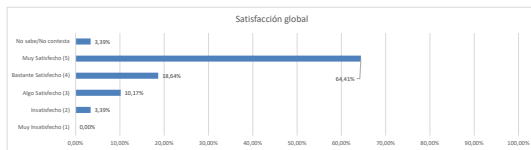
SATISFACCIÓN USUARIOS RESPONSABLES UNIDAD DE GASTOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total	FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta		Muy 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
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



Universidad de Juan  
Servicio de Planificación y Evaluación

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

	0	1	6	12	37	3	59	0,00%	1,69%	10,17%	20,34%	62,71%	5,08%	1,79%	98,21%	4,52	,76	5	5	
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	1	2	7	10	35	4	59	1,69%	3,39%	11,86%	16,95%	59,32%	6,78%	5,45%	94,55%	4,38	,97	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).	0	1	5	14	29	10	59	0,00%	1,69%	8,47%	23,73%	49,15%	16,95%	2,04%	97,96%	4,45	,77	5	5	
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.)																				
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>94</b>	<b>290</b>	<b>23</b>	<b>472</b>	<b>0,85%</b>	<b>1,69%</b>	<b>11,23%</b>	<b>19,92%</b>	<b>61,44%</b>	<b>4,87%</b>	<b>2,67%</b>	<b>97,33%</b>	<b>4,47</b>		<b>5</b>		
	Muy Insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Algo Satisfecho (%)	Bastante Satisfecho (%)	Muy Satisfecho (%)	No sabe/No contesta (%)	Total	Muy Insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Algo Satisfecho (%)	Bastante Satisfecho (%)	Muy Satisfecho (%)	No sabe/No contesta (%)	Insatisfacción con % (total)	Satisfacción con % (total)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda	
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	2	6	11	38	2	59	0,00%	3,39%	10,17%	18,64%	64,41%	3,39%	3,51%	96,49%	4,49	,83	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	4	4	8	37	6	59	0,00%	6,78%	6,78%	13,56%	62,71%	10,17%	7,55%	92,45%	4,47	,93	5	5



**PROVEEDORES**

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

Como proveedor estamos satisfechos de la gestión Administrativa y cobro de las facturas, resaltar el trato cordial y profesional que recibimos en todas nuestras comunicaciones.

Creo que la tramitación del pago, tanto en lo que respecta a la gestión técnica, cómo administrativa, es totalmente satisfactoria, no se me ocurren aspectos a mejorar en la misma.

De momento el servicio es excelente.

En estos momentos estoy muy satisfecho de los servicios que da la universidad de Jaén en todos los aspectos.

En general el servicio es satisfactorio.

Es una de las universidades de las 14 con las que trabajamos, que administrativamente mejor funciona.

Hola, Queremos saber porque no nos llega las peticiones de presupuestos de los investigadores del acuerdo de marco Saludos.

La celeridad en el tramite de los pedidos.

Nada.

NADA.

Nada, siempre es súper eficiente, amable y motivado, y el proceso de pago es rápido y sencillo.

Siempre tengo problemas para generación de la hoja de pedido por el trabajo realizado. La persona encargada (Alicia) tarda más de una semana en TODO BIEN.

Todo el personal es amable y conoce sus funciones. Si algo no conocen se prestan rápidamente a consultarlo y solucionarlo.

**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	Satisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Dev. Típica	Mediana	Moda
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto ( carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	0	1	9	20	62	1	95	0,00%	1,05%	9,47%	21,05%	65,26%	3,16%	1,00%	98,01%	6,53	,72	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	0	0	12	20	61	2	95	0,00%	0,00%	12,63%	21,05%	64,21%	2,11%	0,00%	100,00%	6,53	,72	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	0	1	12	19	56	7	95	0,00%	1,05%	12,63%	20,00%	58,95%	7,37%	1,14%	98,86%	6,48	,77	5	5

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

En mi experiencia, veo que las normas y plazos de tramitación de presupuestos, modificaciones e incorporaciones se gestionan en tiempos de servicio que a las necesidades de las personas usuarias del propio servicio. Se van anticipando tiempos de cierre para facilitar el cumplimiento de los compromisos del servicio.

Esta gestión es muy eficiente, tanto en el procedimiento como en situaciones de consulta, solicitudes especiales.

Esto ha mejorado mucho.

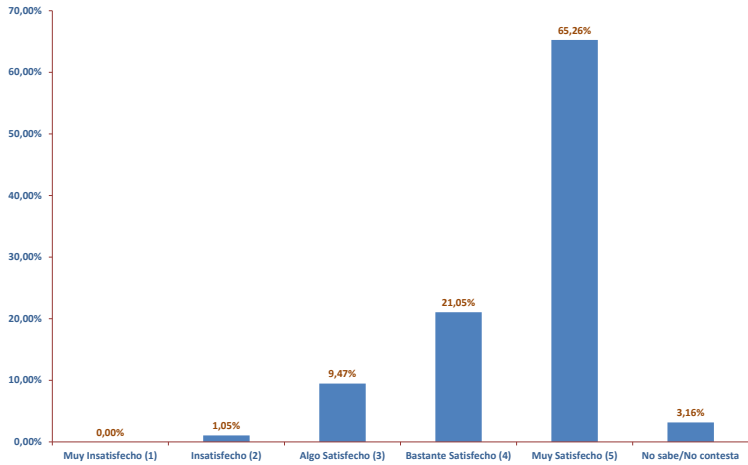
Nada.

NADA, TODO OK.

Todo lo veo bien, son rápidos y atienden las dudas en un corto periodo de tiempo.

Todo me parece correcto.

Una mejor previsión y planificación, sobre todo en periodos pre y post vacacionales. Esto se produce, sobre todo, con las modificaciones e incorporaciones de crédito.



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO

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

Es recomendable mejorar el procedimiento de imputación de gastos y pagos, en la justificación económica y de gasto de ayudas propias de la UJA se ha requerido una información y documentación que es excesiva de recopilar tanto para los responsables del centro de gastos como para los administrativos de las unidades de apoyo. Se ha requerido aportar, junto a la memoria de la solicitud, un informe de justificación económica y de gasto, que es un documento que se genera en el momento de solicitar el presupuesto, y que se genera en el momento de solicitar el presupuesto, y que se genera en el momento de solicitar el presupuesto.

Mejoría la información que figura en los movimientos de las unidades de gasto de universidad de Jaén, en la que se expresará de forma más clara los conceptos de los gastos y pagos.

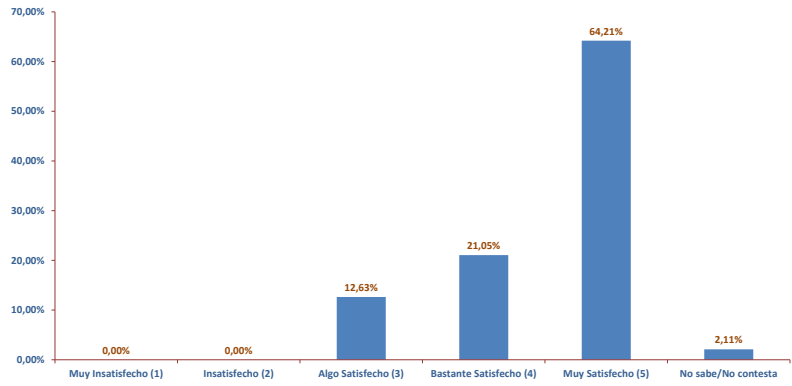


Servicio de Planificación y Evaluación

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

Nada
QUE A LA HORA DE PEDIR LA DOCUMENTACION CORRESPONDIENTE A LA HORA DE LAS JUSTIFICACIONES, PODRIAN HABILITAR UNA PARTE DONDE ESTUVIERA LA DOCUMENTACIÓN Y LA PUDIÉSEMOS RECUPERAR LOS RESPONSABLES DE GESTIÓN
Que origin se consideramos a priori manifestaciones del dinero público, implantando un sistema de justificación de gastos que otorga percepción 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 metiéndonos de entrada a todos en el mismo saco a <del>partir del cual tenemos que demostrar nuestra inocencia</del>
Rapidez 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.
Sería interesante que no pareciera que el PDI hace gastos en dietas o desplazamientos por gusto o por interés personal. Las hacemos por trabajo, en días y horas que a veces no parecen normales pero es por trabajo y por nuestra Universidad. Somos personas honradas, aunque a veces parece que nos persiguen !!
Todo me parece correcto

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?
Nada
No considero ningún aspecto en concreto mejorable. La gestión es ágil y eficiente.
QUE NOS ENVIARAN UN CORREO ELECTRONICO A LOS RESPONSABLES DE GESTIÓN COMUNICANDONOS LOS INGRESOS RECIBIDOS DE LOS CENTROS DE GASTOS QUE CUELGUEN DE NUESTRA UNIDAD, PARA TENER CONOCIMIENTO D ELOS MISAMOS, PORQUE EN CASO CONTRARIO A VECES LOS PROFESORES O RESPONSABLES DEL CENTRO DE GASTO NO TIENEN CONOCIMIENTO O NO NOS LO INDICAN Y DESCONOCEMOS LOS INGRESOS REALIZADOS
Rapidez y planificación.
Sería interesante que no pareciera que el PDI hace gastos en dietas o desplazamientos por gusto o por interés personal. Las hacemos por trabajo, en días y horas que a veces no parecen normales pero es por trabajo y por nuestra Universidad. Somos personas honradas, aunque a veces parece que nos persiguen !!
Todo me parece correcto



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

