

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

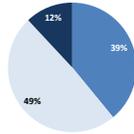
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados de la aplicación de la contabilidad incluidas las modificaciones presupuestarias y la ejecución de los ingresos y gastos? (Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Servicio de Asuntos Económicos).

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.

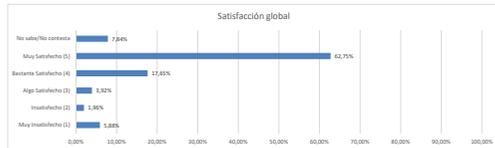
Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	39	39,00%
Responsable Unidad de Gastos	49	49,00%
Responsable de gestión del Centro de	12	12,00%
Total	100	100,00%



Tipo de Usuario

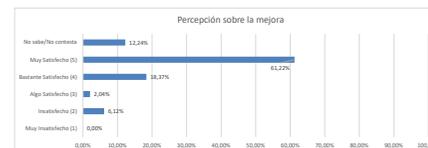
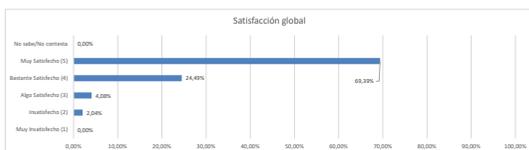
- Proveedor
- Responsable Unidad de Gastos
- Responsable de gestión del Centro de Gasto

SATISFACCIÓN USUARIOS PROVEEDORES/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						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	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%	62,75%	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	
global	3	1	2	9	32	4	51	5,88%	1,96%	3,92%	17,65%	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



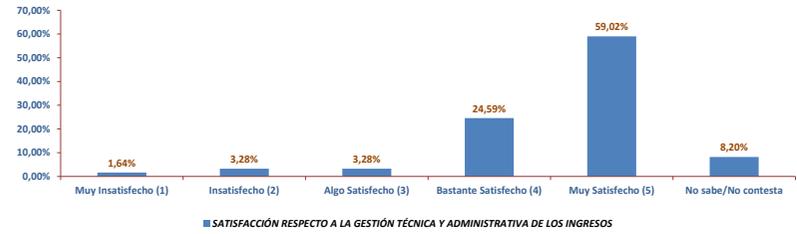
Señale el motivo de insatisfacción y su sugerencia para mejorar la tramitación de factura electrónica
EN NUESTRO SECTOR, SERVICIO QUE SE OFRECIE, SE ABONA AL TERMINAR, NO HAY QUE ESPERAR MESES PARA QUE SE ABONE.
En sí, el método es complicado. Rellenar la factura, mayoría de las veces es complicado y si no estas familiarizado con ella, incluso imposible. Creo que es una factura diseñada para proveedores de otro tipo de servicios.
FACTA is time consuming and therefore not user friendly

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 % (3+4+5)	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	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 y 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				
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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	10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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	
Nada, no cambiaría nada, son de las mejores Universidades en la gestión y los plazos de pago. Un saludo y muchas gracias por contar con nuestros	
May día nada	
La facilidad del proceso, y el software tanto hace como factura electrónica.	
La gestión técnica y administrativa de la Universidad de Jaén 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	

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 OTRI y pasan a ser competencia de asuntos económicos



SATISFACCIÓN USUARIOS PROVEEDORES/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO		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	Desvl. Típica	Mediana	Moda
		Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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
Percepción sobre la encuesta	10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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

SATISFACCIÓN USUARIOS RESPONSABLES UNIDAD DE GASTOS		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	Desvl. Típica	Mediana	Moda
		Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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
Percepción sobre la encuesta	10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	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

TOTAL		1	2	3	4	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	Desvl. Típica	Mediana	Moda
Global	9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	3	2	4	21	66	4	100	3,00%	2,00%	4,00%	21,00%	66,00%	4,00%	5,21%	94,79%	4,51			
Percepción sobre la encuesta	10. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	4	4	2	19	58	13	100	4,00%	4,00%	2,00%	19,00%	58,00%	13,00%	9,20%	90,80%	4,41			