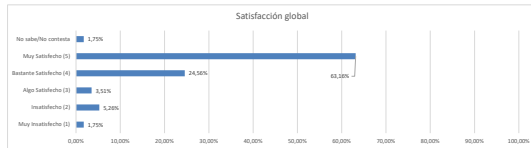


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

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	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%	4,48	,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 de 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		
	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	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	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 administrativo del pago?
Aceptar, tramitar y pagar facturas con un valor inferior a mil euros por copia en PDF en lugar de la plataforma FACE.
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 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
Me percipión es que funciona muy bien
Nada que mejorar, muy satisfecho
Nada todo perfecto. Saludos. Manuel
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
Tengo que collector el código con el pedido a posteriori de realizar el servicio hace engorroso el proceso. Todo inicio de servicio debería de contar 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...



Universidad de Jujuy
Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PCD1. 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	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%	7,97%	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 administrativa 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.

Tras que es necesario una mejor comunicación, en ocasiones tras la concesión de un proyecto y el ingreso de fondos en la UTA para demasiado tiempo hasta que abren el centro de gasto. En varias ocasiones he tenido que avisar y solicitar la apertura. En ocasiones se demora en la apertura de los centros de gasto. 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 Oficina información general sobre cómo gestionar la relación de necesidades y el encargo de servicios externos a proveedores, 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 POI 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, incoherente, cuando una serie de datos que se pueden cargar directamente desde las bases de datos de la UJA 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 haya automatizado los miembros del servicio usuario no han detectado los fallos que se han cometido.

La posibilidad de ver todos los movimientos con mas facilidad

Lo encuentro satisfactorio

Más rapidez

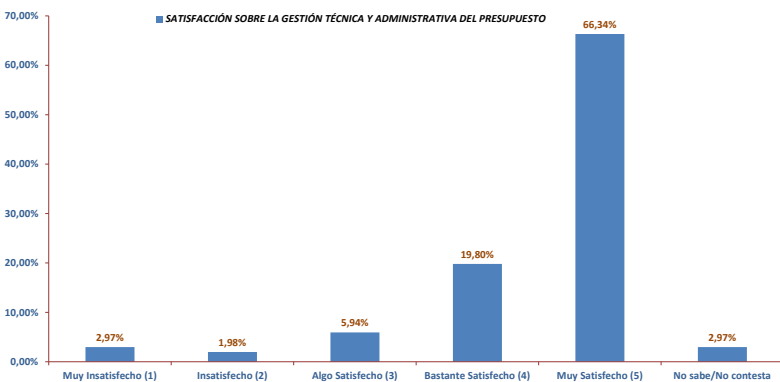
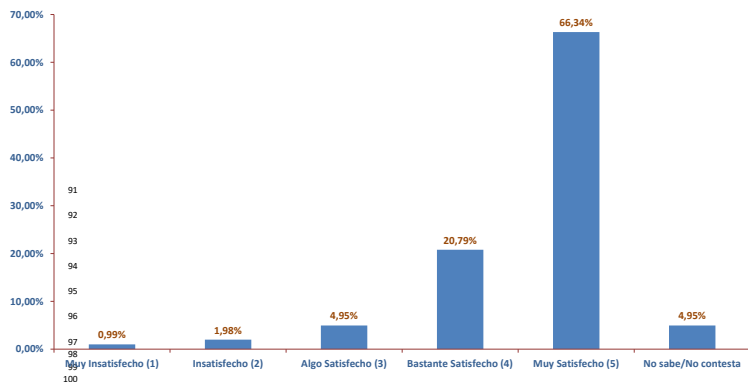
Menos trámites con la documentación.

Nada

NADA

Rapidez

Todo es correcto



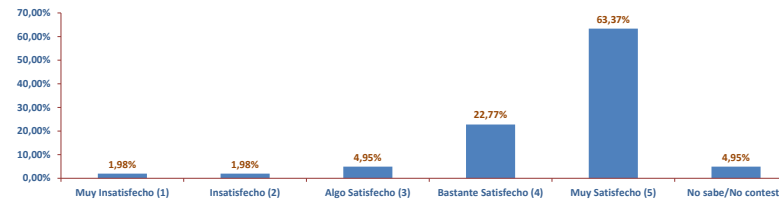
■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL GASTO Y PAGO



Universidad de Jujuy
Servicio de Planificación y Evaluación

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

¿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 SI para que se pudiera descargar (la carta del banco no el sistema). Mejorar la identificación de los ingresos recibidos con la unidad de gasto.
Información e informes en plataforma más clara y actualizada
La agilidad
Lo encuentro satisfactorio
Más información
Nada
NADA
Nada.
Rapidez



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

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.	2	2	4	12	70	7	97	2,06%	2,06%	4,12%	12,37%	72,16%	7,22%	4,44%	95,56%	4,62	,86
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.	3	2	3	14	66	9	97	3,09%	2,06%	3,09%	14,43%	68,04%	9,28%	5,68%	94,32%	4,57	,93	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.	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
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	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

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	5	6	26	106	8	154	1,95%	3,25%	3,90%	16,88%	68,83%	5,19%	5,48%	94,52%	4,55			
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.	3	6	5	27	97	16	154	1,95%	3,90%	3,25%	17,53%	62,99%	10,39%	6,52%	93,48%	4,51			