

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 2025

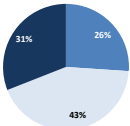
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	64
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	142
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	100,00%
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	1086
TASA DE RESPUESTA	13,08%

* N° 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 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.

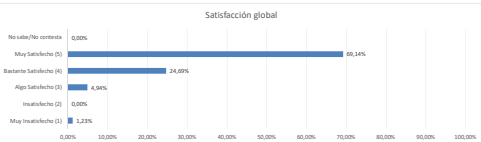
Usted es	Frecuencia	Porcentaje
Proveedor	37	26,06%
Responsable Unidad de Gastos	61	42,96%
Responsable de gestión del Centro de	44	30,99%
Total	142	100,00%



Tipo de Usuario

- ☒ Proveedor
- ☐ Responsable Unidad de Gastos
- ☒ Responsable de gestión del Centro de Gastos

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	Desvi. Típica	Mediana	Moda	
1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.								0	1	3	23	53	3	81	0,00%	1,23%	3,70%	28,40%	62,96%	3,70%	1,28%	98,72%	1,28%	4,59	0,63	5	5
2. El cumplimiento de las características y/o plazos que le han comunicado para la realización de los trámites y/o prestación del servicio.								1	1	6	20	48	4	81	1,23%	1,23%	7,41%	24,69%	60,49%	4,58%	2,60%	97,40%	2,60%	4,49	0,80	5	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.								1	1	3	20	58	2	81	1,23%	1,23%	3,70%	24,69%	68,67%	2,47%	2,53%	97,47%	2,53%	4,58	0,78	5	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.								1	3	3	26	48	0	81	1,23%	3,70%	3,70%	32,10%	59,26%	0,00%	4,94%	94,06%	4,94%	4,44	0,84	5	5
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.								0	1	4	20	56	0	81	0,00%	1,23%	4,94%	24,69%	69,14%	0,00%	1,23%	98,77%	1,23%	4,62	0,64	5	5
6. La implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio								2	1	5	15	56	2	81	2,47%	1,23%	6,17%	18,52%	69,14%	2,47%	3,80%	96,20%	3,80%	4,54	0,87	5	5
7. La disponibilidad de información para la prestación de servicio (canales, medios, acceso...)								1	1	9	18	50	2	81	1,23%	1,23%	11,11%	22,22%	61,73%	2,47%	2,53%	97,47%	2,47%	4,46	0,84	5	5
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).								1	1	8	17	45	10	81	1,23%	1,23%	9,88%	20,99%	55,56%	1,23%	1,41%	98,59%	1,41%	4,48	0,81	5	5
TOTAL								7	9	41	159	409	23	648	1,08%	1,39%	6,33%	24,54%	69,12%	3,55%	2,56%	97,44%	4,53				
								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	
Global 9. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.								1	0	4	20	56	0	81	1,23%	0,00%	4,94%	24,69%	69,14%	0,00%	1,23%	98,77%	1,23%	4,60	0,70	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.								1	0	4	19	47	10	81	1,23%	0,00%	4,94%	23,46%	58,02%	12,35%	1,41%	98,59%	1,41%	4,56	0,73	5	5



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

Mejorar acortando el plazo de pago a los proveedores.

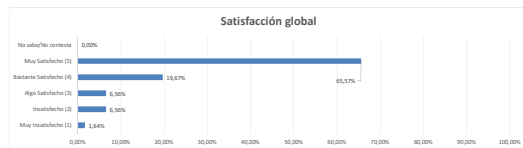
Muchos de los proveedores se niegan a emitir facturas electrónicas. La obligatoriedad de la misma hace que sea muy complicado trabajar



Unidad Ejecutiva de Jefe
Servicio de Planificación y Evaluación

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							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	2	5	10	43	0	61	1,64%	3,28%	8,20%	16,39%	70,49%	0,00%	4,92%	95,08%	4,51	0,91	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	3	4	12	41	0	61	1,64%	4,92%	6,56%	19,67%	67,21%	0,00%	6,56%	93,44%	4,46	0,94	5	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.		1	4	4	10	41	1	61	1,64%	6,56%	6,56%	16,39%	67,21%	1,64%	8,33%	91,67%	4,43	1,00	5	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.		2	5	2	13	39	0	61	3,28%	8,20%	3,28%	21,31%	63,93%	0,00%	11,48%	88,52%	4,34	1,09	5	5
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.		2	4	3	12	40	0	61	3,28%	6,56%	4,92%	19,67%	65,57%	0,00%	9,84%	90,16%	4,38	1,07	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.		2	2	6	9	39	3	61	3,28%	3,28%	9,84%	14,75%	63,93%	4,92%	6,90%	93,10%	4,40	1,04	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).		2	3	6	12	37	1	61	3,28%	4,92%	9,84%	19,67%	60,66%	1,64%	8,33%	91,67%	4,32	1,07	5	5
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.).		3	2	4	6	39	7	61	4,92%	3,28%	6,56%	9,84%	63,93%	11,48%	9,26%	90,74%	4,41	1,14	5	5
TOTAL		14	25	34	84	319	12	488	2,87%	5,12%	6,97%	17,21%	65,37%	2,46%	8,19%	91,81%	4,41		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	4	4	12	40	0	61	1,64%	6,56%	6,56%	19,67%	65,57%	0,00%	8,20%	91,80%	4,41	0,99	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	2	5	8	35	8	61	4,92%	3,28%	8,20%	13,11%	57,38%	13,11%	9,43%	90,57%	4,32	1,16	5	5



PROVEEDORES

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?
Acoratar el plazo de pago a proveedores.
Facilitar las opciones en vez de tanto tramite
HOY POR HOY TODO ES SATISFACCTORIO.
Nada. Todo está perfecto
No hay quejir
Todas las comunicaciones con el Servicio de Contabilidad y Presupuestos y el Servicio de Asuntos Económicos son excepcionales. Muchas gracias.
todo correcto
todo funciona muy bien
Una mayor agilidad en la tramitación de los pagos mensuales



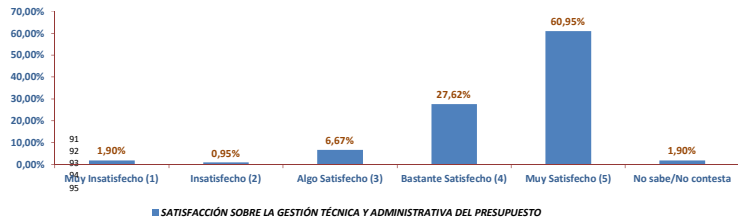
Universidad de Jaén
Servicio de Planificación y Evaluación

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

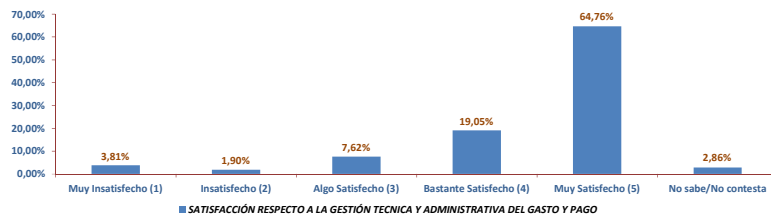
RESPONSABLES DE UNIDAD DE GASTO/RESPONSABLES DE GESTIÓN DEL CENTRO DE GASTO

								FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS			
								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	Desvi. Típica	Mediana	Moda
							Total												
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	2	1	7	29	64	2	105	1,90%	6,67%	27,62%	60,95%	1,90%	2,91%	97,09%	4,48	0,83	5	5	
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	4	2	8	20	68	3	105	3,81%	1,90%	7,62%	19,05%	64,76%	2,86%	5,86%	94,12%	4,43	1,00	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	1	2	10	23	64	5	105	0,95%	1,90%	9,52%	21,90%	60,95%	4,76%	3,00%	97,00%	4,47	0,83	5	5

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del Presupuesto (carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito...)?
La gestión del presupuesto es caótica. Recibo ingresos en un centro de gasto en Noviembre y en algunos casos recibo el dinero en Febrero, dando información con cuenta gntes y muy mal gestionada.
Los cargos retenidos a final del año solapan con el vencimiento de algunos centros de gasto, haciendo inviable ejecutar el presupuesto completo.
Nada, todo se realiza en el momento adecuado
No
Rapidez
Reducir burocracia
Sería útil simplificar los trámites relacionados con el presupuesto



¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del gasto y pago?
Creo que la memoria de liquidación del año anterior debería de estar visible antes para cualquier consulta.
Mejoraría la agilidad en la tramitación de pagos y una mayor claridad en los pasos a seguir.
Nada
No
Que se genere una ficha informativa con los pagos recibidos correctamente. La aplicación también es un caos.
Reducir burocracia



¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?
Mejoraría la información disponible sobre los procedimientos y requisitos para gestionar ingresos.
Nada
Que cuando vayan a ejecutar un pago, apliquen correctamente los % de retención. Este año he tenido que hacer una complementaria por más de 5800 euros porque pusieron incorrectamente el importe de la retención, de un 15% en lugar del 31%. Esto es problemático y no tenemos por qué estar pendiente salvo que nos lo indiquen de forma expresa. Esos errores por parte de la gestión de ingresos pueden ser un problema para las personas que trabajamos en estos centros de gasto y que lo único que buscamos es cobrar el fruto de nuestro trabajo y nuestros horas.
Que hubiese algún sitio donde poder comprobar que el ingreso se ha realizado antes de que se incorpore en el centro de gasto.
Reducir burocracia

