

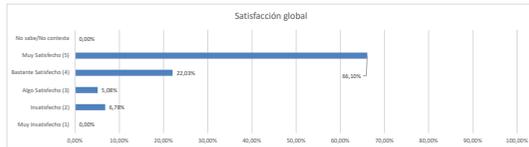




Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS  
PROCESO PCDI. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONOMICA, 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	Satisfacción 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	11	41	2	59	1,69%	1,69%	5,08%	18,64%	69,49%	3,39%	3,51%	96,49%	4,58	,82	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	3	3	15	37	1	59	0,00%	5,08%	5,08%	25,42%	62,71%	1,69%	5,17%	94,83%	4,48	,82	5	5
3. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	2	1	4	11	40	1	59	3,39%	1,69%	6,78%	18,64%	67,80%	1,69%	5,17%	94,83%	4,48	,96	5	5
4. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación del servicio.	0	4	5	9	41	0	59	0,00%	6,78%	8,47%	15,25%	69,49%	0,00%	6,78%	93,22%	4,47	,92	5	5
5. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	2	2	3	14	38	0	59	3,39%	3,39%	5,08%	23,73%	64,41%	0,00%	6,78%	93,22%	4,42	,99	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	7	15	33	4	59	0,00%	0,00%	11,86%	25,42%	55,93%	6,78%	0,00%	100,00%	4,47	,72	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).	1	3	4	15	34	2	59	1,69%	5,08%	6,78%	25,42%	57,63%	3,39%	7,02%	92,98%	4,37	,96	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	2	11	35	6	59	5,08%	3,39%	3,39%	18,64%	59,32%	10,17%	9,43%	90,57%	4,38	1,11	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>101</b>	<b>299</b>	<b>16</b>	<b>472</b>	<b>1,91%</b>	<b>3,39%</b>	<b>6,57%</b>	<b>21,40%</b>	<b>63,35%</b>	<b>3,39%</b>	<b>5,48%</b>	<b>94,52%</b>	<b>4,46</b>		<b>5</b>	
<b>Global</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,78%</b>	<b>5,08%</b>	<b>22,03%</b>	<b>66,10%</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,78%</b>	<b>93,22%</b>	<b>4,47</b>	<b>,88</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Percepción sobre la mejora</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>59</b>	<b>3,39%</b>	<b>3,39%</b>	<b>3,39%</b>	<b>27,12%</b>	<b>55,93%</b>	<b>6,78%</b>	<b>7,27%</b>	<b>92,73%</b>	<b>4,38</b>	<b>,99</b>	<b>5</b>	<b>5</b>



PROVEEDORES

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?
Buenos días. No tenemos ninguna sugerencia ya que todo es correcto. Saludos
Creo que es suficientemente eficiente.
En nuestra opinión y comparando con otras instituciones similares la nuestra en particular demuestra una gestión muy buena, se puede mejorar en todo la comunicación y tramitación los plazos de pago que quizás podrían ser menores pero en términos generales pueden surgirnos orgullosos
En principio no, todo va bien y no se necesitan cambios.
Está muy bien el sistema actual.
Estoy satisfecho. Siempre están disponibles para resolver dudas/problemas. Responden enseguida a los correos electrónicos y las plazas de Redes
Nada que mejorar, el funcionamiento es excelente
Desde siempre ahora es una joya, he hecho un manual de uso de la factura electrónica que es muy útil y práctico y el está siempre dispuesto a no se me ocurre nada
Por ahora está todo muy bien, excepto apartador José Luis. El pago se está realizando dentro de sus plazos e incluso antes
Simplemente que siempre se hiciera con hoja de encargo donde vieramos los datos para hacer con un equipo increíble y eficiente, inmejorable
Tardaron un mes en darme una hoja de pedido para realizar la factura electrónica en el área de cultura. Esto es inadmisible.
Veo falta de comunicación entre profesor y servicio de informática, luego cuando llegas en varias ocasiones no se rellena lo que nos han indicado el servicio con lo que el profesor/a nos indica. O bien son demasiado genéricos "no enciende", pero no se filtra algo más. -¿Como ha pasado? - ¿estaba conectado a la corriente? ¿estaba actualizando el equipo? .....

**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**

	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
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Presupuesto ( carga presupuesto, modificaciones, incorporaciones de crédito,...)	1	5	5	17	74	2	104	0,96%	4,81%	4,81%	16,35%	71,15%	1,92%	5,88%	94,12%	4,55	,87	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	2	4	3	19	73	3	104	1,92%	3,85%	2,88%	18,27%	70,19%	2,88%	5,94%	94,06%	4,55	,89	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	2	3	6	20	68	5	104	1,92%	2,88%	5,77%	19,23%	65,38%	4,81%	5,05%	94,95%	4,51	,90	5	5

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

Agilidad en la carga de presupuesto y generación de centros de gasto.

Considero que el trabajo de los compañeros es rápido y autorizan las modificaciones de crédito en un plazo razonable, en 3-4 días lo tienen autorizado

En ocasiones no está visible los movimientos del presupuesto (dinero disponible, gastos, etc...)

La gestión de remanentes entre ejercicios económicos

Mayor y mejor información al usuario. Facilidad de acceso al estado de cuentas.

NADA

Mejorar que los proyectos de renovación societaria tengan centros de gastos diferenciados, y que los responsables de los centros de gasto puedan acceder a los datos sin tener que pasar por la Dirección del Departamento. Resulta muy molesto no saber por donde van los gastos al estar mezclados varios proyectos, y tener que depender de la unidad administrativa del Director/a Todo en orden.

TODO PERFECTO

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

El trabajo de los compañeros es rápido. Si tienes dudas te responden y te ayudan, así que no tengo quejas. Puede que en ocasiones haya demasiado papeleo, sobre todo en las comisiones de servicio, pero una vez tienes claro como se trabaja, no es tan complicado.

Eliminar el requisito de necesidad e idoneidad de contrato menor para gastos de cantidades menores. En primer lugar tiene que cumplimentar documento de relación de necesidades, firma del pedido, documento de INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD DE CONTRATO MENOR para una compra de 35 euros. Sería muy recomendable poder simplificar estos trámites con cantidades menores.

En ocasiones no está visible los movimientos del presupuesto (dinero disponible, gastos, etc...)

La atención al usuario y la implicación en la resolución de problemas.

Menos burocracia. Para liquidar una dieta, por ejemplo, piden documentos e información excesiva.

Nada

NADA

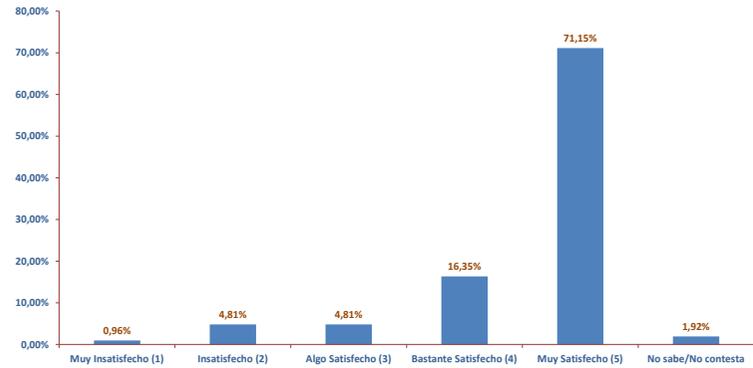
TODO PERFECTO

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

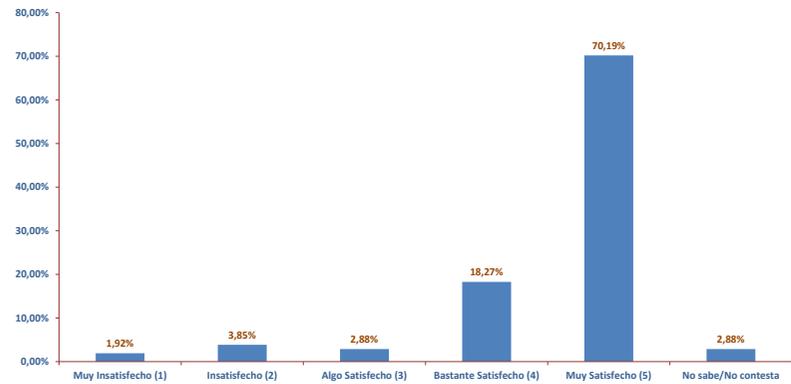
Agilidad y evitar exceso de documentación

Considero que los compañeros trabajan bien y ayudan en las dudas que tenemos.

En ocasiones no está visible los movimientos del presupuesto (dinero disponible, gastos, etc...)



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO



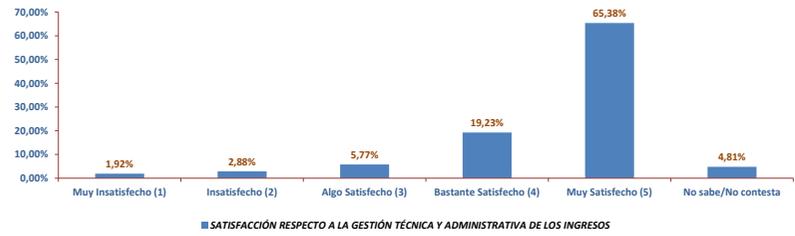
■ SATISFACCIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL GASTO Y PAGO

Mayor flexibilidad, información y colaboración.
Nada
NADA
Realizar una comunicación de oficio mediante correo electrónico para indicar que el centro de gasto tiene crédito disponible incorporado para comenzar a gestionar el gasto previsto.
TODO PERFECTO



Universidad de Jaén  
Servicio de Planificación y Evaluación

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



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	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 encuesta	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

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	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 encuesta	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

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.	2	3	8	24	89	3	129	1,55%	2,33%	6,20%	18,60%	68,99%	2,33%	3,97%	96,03%	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	4	6	20	86	10	129	2,33%	3,10%	4,65%	15,50%	66,67%	7,75%	5,88%	94,12%	4,53			