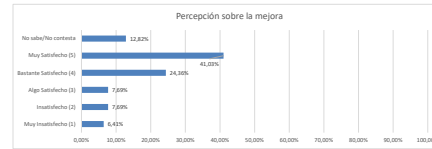




Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
 PROCESO PGD1. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	1	4	9	23	38	3	78	1,28%	5,13%	11,54%	29,49%	48,72%	3,85%	6,67%	93,33%	4,24	,96	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).	4	7	7	27	32	1	78	5,13%	8,97%	8,97%	34,62%	41,03%	1,28%	14,29%	85,71%	3,99	1,16	4	5
8. La adecuación de los medios para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación, etc.)	5	3	8	20	31	11	78	6,41%	3,85%	10,26%	25,64%	39,74%	14,10%	11,94%	88,06%	4,03	1,21	4	5
TOTAL	23	37	62	197	279	26	624	3,69%	5,93%	9,94%	31,57%	44,71%	4,17%	10,03%	89,97%	4,12		4	
	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	3	6	9	23	35	2	78	3,85%	7,69%	11,54%	29,49%	44,87%	2,56%	11,84%	88,16%	4,07	1,12	4	5
Percepción sobre la mejora	5	6	6	19	32	10	78	6,41%	7,69%	7,69%	24,36%	41,03%	12,82%	16,18%	83,82%	3,99	1,26	4	5





Servicio de Planificación y Evaluación

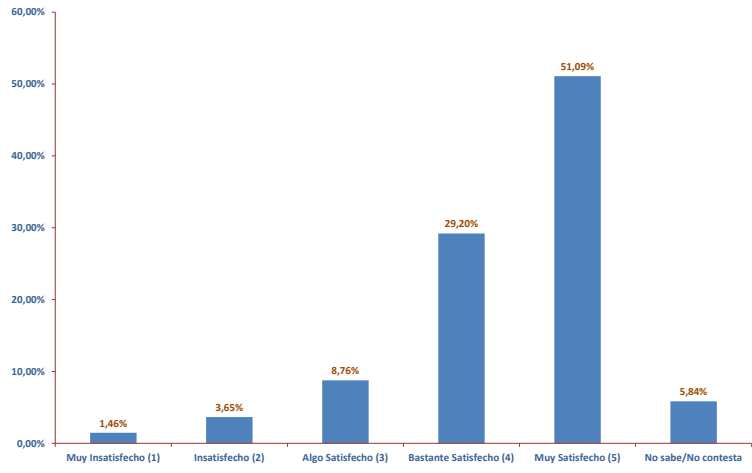
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

PROVEEDORES

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?
hasta la presente funciona correctamente
nada
Nada
NAIDA ESTA BIEN ASI.
Nada. Todo perfecto.
No tengo mejora que proponer.
Quita acelerar el proceso
Todo OK.

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,...)	2	5	12	40	70	8	137	1,46%	3,65%	8,76%	29,20%	51,09%	5,84%	5,43%	94,57%	4,33	,91	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa del Gasto y Pago	3	5	12	42	67	8	137	2,19%	3,65%	8,76%	30,66%	48,91%	5,84%	6,20%	93,80%	4,28	,95	5	5
Valore su nivel de satisfacción respecto a la Gestión Técnica y Administrativa de los Ingresos	2	4	16	40	67	8	137	1,46%	2,92%	11,68%	29,20%	48,91%	5,84%	4,65%	95,35%	4,29	,91	5	5



■ SATISFACCIÓN SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PRESUPUESTO

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

En cuanto a la gestión de presupuesto para son cosas. 1. Acelerar un sistema para evitar que se puedan hacer operaciones en diciembre por cierre del ejercicio. 2. Acortar el plazo de reintegro de los remanentes de ejercicios anteriores, actualmente estamos hablando de 3 meses a veces hasta más, debería ser más corto, ese periodo para que los reintegramientos puedan tener estos

Encuentro dificultades en la explicación de los % que se retienen de Seguridad Social o Hacienda. Me gustaría que esto se explicara mejor.

La carga de presupuesto se hace lentamente, tarda mucho tiempo. Pasa mucho tiempo desde la obtención de una ayuda o subvención hasta que queda cargado. Es posible que se deba a una escasa coordinación entre los servicios

La visualización de las unidades de gasto no es muy intuitiva en la aplicación en Universidad Virtual

Los centros de gastos se acumulan, pese a no tener dinero. He solicitado la eliminación de algunos que son antiguos y siguen abiertos.

Más flexibilidad y rapidez

Nada

Nada. Lo veo correcto.

No son visibles en las tablas disponibles, no sabemos diferenciar entre gasto ejecutado, pendiente de pago, ingresos pendientes,...

Podrían publicar en la página web los correos electrónicos que mandan, además de si lo consideran oportuno mandarlo por correo electrónico, sería más fácil consultarlo que en nuestros buzones que tenemos miles de correos guardados.

Publicación documento resumen con casuística.

Que el uso de la plataforma online a través del ILIAS permita obtener los datos, copiarlos, imprimirlos, hacer búsquedas.... algo más completo que lo que hay.

Mejorar no poder responder a que mejor, porque además en el estado de Atarima se han superado incluso al facilitarnos la gestión ellos, cubriendo las debilidades que había informáticas ya que no podíamos acceder al programa económico y ellos lo hacían por nosotros.

Solamente que la incorporación de remanentes de ejercicios anteriores se hiciera antes

Tal vez, mayor redundancia. A veces ocurre que si no está una persona determinado, todo queda paralizado.

todo es correcto

Trataría de acelerar la carga de presupuesto inicial a principios de cada año fiscal para evitar retrasos en esas fechas, o, transferir la mayor parte de los fondos no comprometidos del año anterior de forma automática.

Acceso más directo y ágil a los trámites de adquisiciones y gastos en general.

Igual que más arriba.

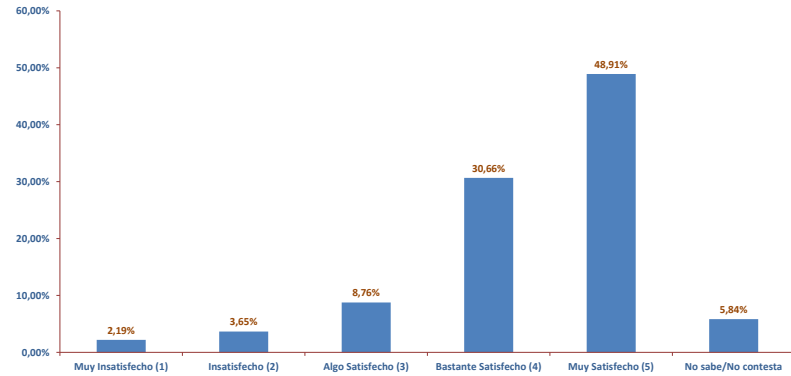
La atención telefónica de la Unidad de Caja, es muy difícil contactar con ellos, por no decir imposible, pero, cuando lo consigues te atienden cómo todos los miembros de estos servicios de 10.

La Universidad es muy rígida en relación a los proveedores que podemos utilizar, y parece que a la Universidad no le preocupa que los investigadores acudamos al comercio local para nuestras compras.

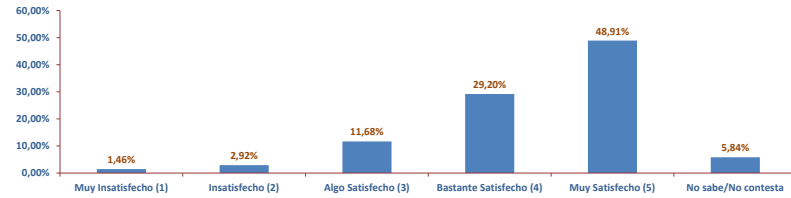
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.**

Más flexibilidad y rapidez
Mayor comunicación y coordinación.
Mayor coordinación
Mejoraría una mayor concreción de los distintos gastos a la hora de ser imputados a los distintos conceptos, subconceptos y partidas del Presupuesto.
nada
Notificaciones cuando se produce un gasto o pago al correo electrónico, que se puedan configurar (activar/desactivar)
Que se comunicase vía mail que el pago ha sido efectuado
Los responsables de un centro de gasto y realizar cualquier compra de material se ha convertido en una tarea de burocracia sin sentido. La carga recae casi por completo en el PDI responsable del mismo para de ese modo agilizar los trámites para el PMS. Las veces que compras imprescindibles se ven canceladas o retrasadas por el hecho de que el proveedor no esté en la lista de proveedores de la Universidad se compran a través de un proveedor externo. En lugar de ello deberían ser todo es correcto
Todo es muy eficaz
Un sistema más rápido.
Una gestión más directa. Ahora tramitamos un pago y no sabe exactamente quién se encarga del asunto. O al menos no hay una comunicación fluida. No obstante, este es un asunto menor. Se trataría de comunicar al profesorado quién lleva sus asuntos de dietas, retribuciones personales, etc.
Una relación directa con Asuntos Económicos y una dependencia menor de las Unidades Administrativas.

¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa de los ingresos?
Aunque el grado de satisfacción es mucho menor que el de gastos. Si bien, la mejoría es que cuando llega un ingreso que me lo comunicaran, pero la mejora reconozco que no parte de ellos, sino de nosotros los responsables de centro de gasto de exigir y obligar al que paga de especificar una clara referencia, que pueda guiar a los compañeros de ingresos a llegar a nosotros para igual que más arriba.
MÁS AGILIDAD, A VECES NO NOS COMUNICAN QUE EL INGRESO YA HA LLEGADO CUANDO EN INVESTIGACIÓN NOS INDICAN LO CONTRARIO.
Más flexibilidad y rapidez
Mayor coordinación y mayor permeabilidad a las sugerencias para buscar soluciones a nuevas situaciones
Mejor comunicación, coordinación e información.
nada
Nada
Nada. Todo es correcto.
Notificaciones cuando se produce un gasto o pago al correo electrónico, que se puedan configurar (activar/desactivar)
Que se notificaran vía mail las incorporaciones, y que se señalase los ingresos pendientes (en caso de Proyectos I+D, sería muy útil)
Rapidez en su incorporación
todo es correcto
Todo es muy eficaz.



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



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