



# Servicio de Informática

Vicerrectorado de Tecnologías de la  
Información y la Comunicación e Infraestructuras  
y Universidad Digital

## Resultados encuestas 2018

### Documentación Técnica

**Proyecto:** Desarrollo del ciclo de gestión 2018 del SIGC-SUA  
**Unidad Responsable:** Servicio de Informática  
**Difusión:** Sin clasificar

**Edición:** 1  
**Última Actualización** 5 de abril del 2019



# 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS

## 1.1. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA GENERAL A CLIENTES/USUARIOS

La valoración global sigue siendo satisfactoria (93,37%), siendo 6 puntos superior respecto al ciclo 2017 (88,05 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,10, algo superior al ciclo 2017 (3,96), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo satisfactoria (95,36%), algo más de 6 puntos superior respecto al ciclo 2017 (88,93%). Cumpliendo el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 4,05, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,12) a la del ciclo 2017 (3,93).

En este ciclo se mantiene el envío ponderado de encuestas a cada uno de los perfiles (PAS, PDI, Estudiantes), según el porcentaje de peticiones e incidencias recibidas en 2018: PDI: 48%, PAS: 39%, Estudiantes: 13%, pero teniendo en consideración que los porcentajes se han aplicado sobre la totalidad de cada uno de los colectivos. En total se han seleccionado un total de 2.660 encuestados (480-PDI, 198-PAS, 1982-Estudiantes) si bien la encuesta es remitida con éxito a un total de 2.592 por el nuevo sistema de encuestas. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles.

El número de encuestas recibidas es mayor (203) que el ciclo anterior (162), incrementándose un 25,31%, aspecto que se valora positivamente pues permite disponer de más retroalimentación de los usuarios en valores absolutos. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2017, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 67 según la ficha técnica proporcionada por el SPE). El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 55%-111, PAS: 19%-38, Estudiantes: 26%-54. Desde el SPE, nos informan que se observa la recuperación de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, que ha podido deberse por el incremento del número de encuestas remitidas. Por parte del SINF, también seguimos apreciando que el % de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, es bastante inferior al PDI y PAS, quizás por falta de motivación y desconocimiento de la importancia de las encuestas de nuestro sistema de gestión de la calidad. El SPE resalta que “la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas experimenta un decremento de 8,37 puntos porcentuales, pasando del 16,20% en el año 2017 a 7,83% en 2018.”. En cambio si analizamos en términos relativos a cada colectivo, estas tasas son inferiores en el decremento y en el caso del PDI se ha incrementado, como puede verse reflejado en la tabla siguiente:

TASA DE PARTICIPACIÓN			
COLECTIVO	2017	2018	VARIACIÓN
PDI	14,80%	23,12%	+8,32%
PAS	20,50%	19,19%	-1,31%
ESTUDIANTES	6,00%	2,72%	-3,28%
GLOBAL	16,20%	7,83%	-8,37%

En cuanto a los términos absolutos, el SPE nos indica “se incrementa el número de encuestas recibidas en el colectivo estudiante (6 en 2017 a 54 en 2018) y PDI (74 en 2017 a 110 en 2018), observándose un descenso en el sector PAS (82 en 2017 a 38 en 2018)”.

Por lo tanto, se ha incrementado el número de encuestas recibidas de los colectivos de estudiantes (+900%, como se pretendía con la acción de mejora implementada) y PDI (+48,65%), habiendo un descenso en el colectivo del PAS (-46,34%). A nivel global se ha recibido un 24,69% más de encuestas que 2017.

ENCUESTAS RECIBIDAS			
COLECTIVO	2017	2018	VARIACIÓN
PDI	74	110	+48,65%
PAS	82	38	-46,34%
ESTUDIANTES	6	54	+900,00%
GLOBAL	162	202	+24,69%

Es importante reseñar que el SINF, considera más relevante recibir un mayor número de encuestas para poder recabar más retroalimentación de los usuarios, no obstante se propone una acción de mejora para incrementar el nº de encuestas recibidas del colectivo del PAS para el siguiente ciclo de gestión.

Resaltaremos algún aspecto de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea”, con un 96,33%.
- Se ha revisado específicamente si la satisfacción ha aumentado en el ítem “La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo”, que es donde recibimos una mayor puntuación de insatisfacción (casi un 13% en 2017), tras las acciones realizadas en los objetivos operativos relacionados con la mejora de la Web institucional, que se abordaron en 2018. En 2018 se ha obtenido un 92,93% de satisfacción y un 7,07% de insatisfacción, reduciéndose a casi la mitad respecto a 2017.
- El colectivo de PDI ha pasado a ser el colectivo con un porcentaje de insatisfacción mayor a nivel global del SINF (14%).
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, del colectivo de estudiantes, se observa que bastantes casos está haciendo alusión a servicios o atenciones al usuario que no están bajo la responsabilidad del SINF.

En este ciclo se ha implementado una mejora solicitada en el ciclo anterior, de incluir un campo para recoger los motivos de insatisfacción del usuario en respuestas de valor (1 o 2), lo que ha permitido recoger más información para la mejora por parte de los usuarios, de cada uno de los ítems. La información recogida ha sido:

- ÍTEM 1: Los canales de acceso, contacto y participación del Servicio de Informática (teléfono, presencial, Murphy 2.0, quejas/sugerencias,...)
  - Falta de acceso por el canal telefónico.
- ÍTEM 2: La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo.
  - Mayor enfoque de la estructura de información al usuario.
- ÍTEM 3: El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.
  - La falta de resolución de la demanda planteada.
- ÍTEM 4: Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.
  - Retraso en resolver los problemas.
- ÍTEM 5: La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.
  - Falta de resolución de los problemas o consultas planteadas.



- ÍTEM 6: El equipamiento, infraestructuras y aplicaciones informáticas que utiliza como usuario habitualmente.
  - Equipamiento más actualizado o adecuado al servicio a prestar.
- ÍTEM 7: Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades.
  - Ampliar a servicios más “a medida” al usuario final.
- ÍTEM 8: Valore el nivel de satisfacción global sobre la evolución y mejoras percibidas.
  - No se perciben las mejoras.
- ÍTEM 9: Valore el nivel de satisfacción global del Servicio de Informática.
  - Retraso y/o falta de resolución de la demanda planteada.

Sobre los aspectos recibidos en el campo de observaciones/sugerencias:

PDI:

- Se solicita a nivel individual:
  - Mejorar asistencia y soporte a Grupos de Investigación y Profesorado (Especializada, asesoramiento técnico).
  - Mejorar equipamiento edificios y aulas de informática.

PAS:

- Se solicita o valora a nivel individual:
  - Utilizar Windows 10 en los puestos de usuario.
  - Mayor involucración en resolver el problema planteado por el usuario.

●

Estudiantes:

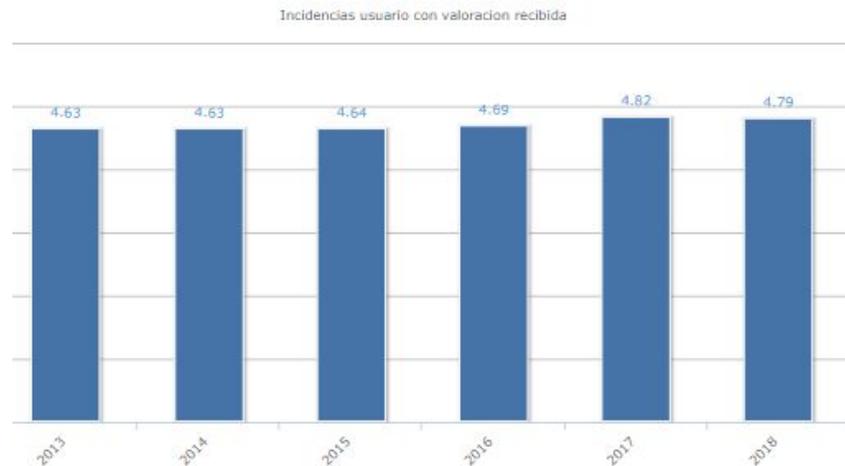
- Mejorar la usabilidad de la plataforma de Docencia Virtual Ilias.
  - Otras cuestiones recibidas escapan al ámbito de competencias del SINF.



## 2. ENCUESTAS POST-SERVICIO DE INCIDENCIAS (PC04)

### 2.1. INCIDENCIAS. VALORACIÓN MEDIA GLOBAL

La valoración media global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose en el 2018 una puntuación media de **4,79** sobre 5, continuando con la mejoría de años anteriores.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: Mejora Continua > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración recibida

Filtro: todas las valoraciones / Vista: por año de creación

### 2.2. INCIDENCIAS. RESUMEN DE VALORACIONES

Los usuarios siguen considerando de forma mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 87% (436 incidencias) de las encuestas, prácticamente igual que el ciclo pasado.

En cuanto a las respuestas de insatisfacción, se han valorado 5 como “insatisfecho” (puntuación 2) y 8 han recibido la valoración “muy insatisfecho” (puntuación 1). Se observa que el tiempo de respuesta medio de estas 8 incidencias es notablemente superior al resto.

Filtro:  Vista:    

Valoración postservicio	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
1,00	8	4142	3134
2,00	5	63	0
3,00	11	272	0
4,00	41	797	228
5,00	436	509	146

  501  Nº de Registros  

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración recibida

Filtro: las valoradas por fecha de cierre (elegir año pasado) / Vista: por valoración

## 2.3. INCIDENCIAS. ANÁLISIS POR SERVICIOS

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por agrupación de servicios, relacionando valoración media, con cantidad de incidencias valoradas, tiempo medio de resolución de las mismas y tiempo medio de retraso. Todas tienen una valoración superior al 4, correspondiendo la más baja a los servicios de Docencia con un 4,27, que se debe a que dos de las once incidencias de este grupo de servicios se han valorado con un 2. Ambas se han analizado.

Filtro: **las valoradas, por fecha cierre** Vista: **por tipo**

Tipo (Último Nivel)	Valoración postservicio (Media)	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
Colaboración	4,80	76	254	13
Comunicaciones	4,84	143	368	61
Docencia	4,27	11	916	531
General	4,69	48	77	1
Identidad	4,80	15	121	0
Investigación	5,00	1	8	0
Publicación Web	4,89	47	191	0
Puesto Usuario	4,71	133	1264	532
Seguridad	5,00	16	1109	714
SopORTE TIC a la Gestión	4,82	11	768	28

Nº de Registros **100**

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración recibida

Filtro: las valoradas por fecha de cierre (elegir año pasado) / Vista: por tipo

## 2.4. INCIDENCIAS. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

En cuanto a la participación, se han recibido 501 valoraciones de las 3.242 encuestas postservicio que se han enviado. Lo que da una tasa de respuesta muy superior al número óptimo calculado según la ficha técnica proporcionada por el SPE (66).

Valoración postservicio	(Cantidad)
-	2741
5,00	436
4,00	41
3,00	11
1,00	8
2,00	5

Nº de Registros **100**

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración solicitada

Filtro: todas las valoraciones enviadas, por fecha de cierre / Vista: por valoración

### 3. PETICIONES DE SERVICIO (PC08)

#### 3.1. PETICIONES DE SERVICIO. VALORACIÓN MEDIA GLOBAL

La valoración global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose una puntuación media de **4,87 sobre 5**.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Peticiones > Informes > Peticiones usuario con valoración recibida

Filtro: valoraciones todos los años / Vista: promedio valoración por año

#### 3.2. PETICIONES DE SERVICIO. RESUMEN DE VALORACIONES

Los usuarios siguen considerando de forma muy mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 93% (337 peticiones) de las encuestas, muy similar al del año pasado (92%).

Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), suman 6 peticiones, que se analizarán en los informes de seguimiento.

Filtro:  Vista:

Respeto de los Plazos	Nº de Petición (Cantidad)
1,00	4
2,00	2
3,00	4
4,00	17
5,00	337

Σ 364      Nº de Registros

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Peticiones > Informes > Peticiones con valoración recibida

Filtro: valoraciones año pasado / Vista: por valoración

### 3.3. PETICIONES DE SERVICIO. ANÁLISIS POR SERVICIOS

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por grupos de servicios, no detectándose singularidades especialmente significativas; en la misma línea que en el ciclo anterior.

timo Nivel)	Respeto de los Plazos (Media)	Nº de Petición (Cantidad)	Tiempo de Resolución (Min) (Media)	Servicio con Retraso (Min) (Media)
>PUBLICACIÓN WEB</u></font>	5,00	66	832	352
>IDENTIDAD CORPORATIVA</u></font>	5,00	3	1719	187
>SOPORTE A DOCENCIA</u></font>	4,98	46	1074	16
>COMUNICACIONES</u></font>	4,89	142	758	291
>COLABORACIÓN</u></font>	4,81	37	462	2
>SOPORTE A PUESTO DE USUARIO</u></font>	4,67	70	3206	1540

Nº de Registros **100** 

**Fuente:** plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Peticiones > Informes > Peticiones con valoración recibida

Filtro: valoraciones año pasado / Vista: promedio valoración

### 3.4. PETICIONES DE SERVICIO. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

En cuanto a la participación, se han recibido 364 valoraciones de las 1.918 encuestas postservicio enviadas. Lo que da una tasa de respuesta muy superior al número óptimo calculado según la ficha técnica proporcionada por el SPE (65).

Respeto de los Plazos	Nº de Petición (Valores distintos)	Tiempo de Resolución (Min) (Media)	Servicio con Retraso (Min) (Media)
-	1554	1170	348
1,00	4	815	0
2,00	2	3680	2835
3,00	4	6257	4606
4,00	17	1056	346
5,00	337	1202	426

Nº de Registros **100** 

**Fuente:** plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua Improvement > Peticiones > Informes > Peticiones con valoración solicitada

Filtro: valoraciones solicitadas año pasado / Vista: por valoración



## 4. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CICLO 2019, RECABADAS DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN RECIBIDA DE LOS USUARIOS:

1. EG-PM-01: Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 2.0, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda.
2. EG-PM-02: Realizar una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de este medio de contacto con el SINF.
3. EG-PM-02: Analizar la posibilidad de establecer para el siguiente ciclo 2019 encuestas diferenciadas por perfiles y con preguntas más concretas y que aporten valor a la retroalimentación recibida.
4. EG-PM-03: A valorar por SPE: Modificar el texto de comunicación de la Encuesta General de forma más personal, motivando y animando a cumplimentar las encuestas como un recurso muy importante para la retroalimentación y mejora continua.
5. EG-PM-04: A valorar por el SPE: Incentivar con un obsequio simbólico de la tienda de la UJA ( sudadera, equipación deportiva, etc.) entre todos los participantes de las EG.
6. EPS-PM-01: Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario.

