



## Servicio de Informática

Vicerrectorado de Universidad Digital

# Resultados encuestas 2020

## Documentación Técnica

**Proyecto:** Desarrollo del ciclo de gestión 2020 del SIGC-SUA  
**Unidad Responsable:** Servicio de Informática  
**Difusión:** Sin clasificar

**Edición:** 1  
**Última Actualización** 18 de marzo del 2021



## 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 muy satisfactoria (92,97%), siendo 0,4 puntos inferior respecto al ciclo 2018<sup>1</sup> (93,37 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,09, muy similar al ciclo 2018 (4,10), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (92,82%), siendo 2,54 puntos inferior respecto al ciclo 2018 (95,36%). Cumpliendo el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 4,20, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,15) a la del ciclo 2018 (4,05).

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 2020: PDI: 45%, PAS: 45%, Estudiantes: 10%, 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 2.261 encuestados (508-PDI, 242-PAS, 1511-Estudiantes) a los que se le ha remitido la encuesta. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles.

El número de encuestas recibidas es ligeramente superior (209) que el ciclo anterior disponible (203), aspecto que se valora positivamente pues permite seguir manteniendo más retroalimentación de los usuarios en valores absolutos. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2018, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 67 según la ficha técnica proporcionada por el SPE), siendo la tasa de respuesta respecto al número total de encuestas enviadas del 9,24%, siendo un 1,41% superior respecto al ciclo 2018.

El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 55%-116, PAS: 28%-58, Estudiantes: 17%-35. 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 ligero incremento de, aproximadamente, dos puntos porcentuales”, concretamente un 2,96%. En cambio si analizamos en términos relativos a cada colectivo, la variación de estas tasas son diferentes según el colectivo analizado:

TASA DE PARTICIPACIÓN				
COLECTIVO	2018	2019	2020	VARIACIÓN
PDI	23,12%	N/D	22,83%	-0,29%
PAS	19,19%	N/D	23,97%	+4,78%
ESTUDIANTES	2,72%	N/D	2,72%	-0,40%
GLOBAL	7,83%	N/D	9,20%	+1,37%

En cuanto a los términos absolutos, en general el número de encuestas recibidas se han incrementado tanto en el PDI (110 en 2018 a 116 en 2020), como en el sector del PAS (38 en 2018 a 58 en 2020), exceptuando al colectivo de estudiantes que ha disminuido respecto al ciclo anterior (54 en 2018 a 35 en 2020)

<sup>1</sup> No se dispone de encuestas generales para el ciclo de gestión anterior (2019) por la indisponibilidad del sistema de gestión de encuestas a raíz de la incidencia producida el 21/01/2020, cuando la encuesta estaba en proceso.

Por lo tanto, se ha incrementado el número de encuestas recibidas de los colectivos de PDI (+4.50%) y PAS (+52,63%), habiendo un descenso en el colectivo de Estudiantes (-35,19%). A nivel global se ha recibido un 2,96% más de encuestas que en 2018.

ENCUESTAS RECIBIDAS				
COLECTIVO	2018	2019	2020	VARIACIÓN
PDI	111	N/D	116	+4,50%
PAS	38	N/D	58	+52,63%
ESTUDIANTES	54	N/D	35	-35,19%
GLOBAL	203	N/D	209	+2,96%

Resaltaremos algunos aspectos de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.”, con un 95,57%.
- El colectivo de Estudiantes ha pasado a ser el colectivo con un porcentaje de menor satisfacción a nivel global del SINF (88,88%).
- 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 continúa implementada la mejora solicitada en el ciclo 2017, 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,...)
  - Quejas sobre el 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.
  - Se sugiere una mejora organización de la información.
- ÍTEM 3: El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.
  - Aseguramiento de la resolución de incidencias de forma satisfactoria.
- ÍTEM 4: Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.
  - Poca disponibilidad y falta de profesionalidad en la atención.
- ÍTEM 5: La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.
  - Demasiado tiempo de resolución en las demandas planteadas.
- ÍTEM 6: El equipamiento, infraestructuras y aplicaciones informáticas que utiliza como usuario habitualmente.
  - Mejorar equipamiento HW y SW para desarrollar trabajo en PDI.
- ÍTEM 7: Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades.
  - Mejorar equipamiento HW y SW para desarrollar trabajo en PDI.
- ÍTEM 8: Valore el nivel de satisfacción global sobre la evolución y mejoras percibidas.
  - Mejorar la plataforma de gestión de demandas.
- ÍTEM 9: Valore el nivel de satisfacción global del Servicio de Informática.



- No hay referencias claras a este ítem.

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

PDI:

- Mejorar la atención telefónica
- Disponer de información del software virtualizado y categorizado por tipo en la página web del SINF.
- Se felicita al personal del SINF.

PAS:

- Mejorar el acceso a la información de la página web del servicio y simplificar información.
- Dificultades para acceder al canal telefónico.

Estudiantes:

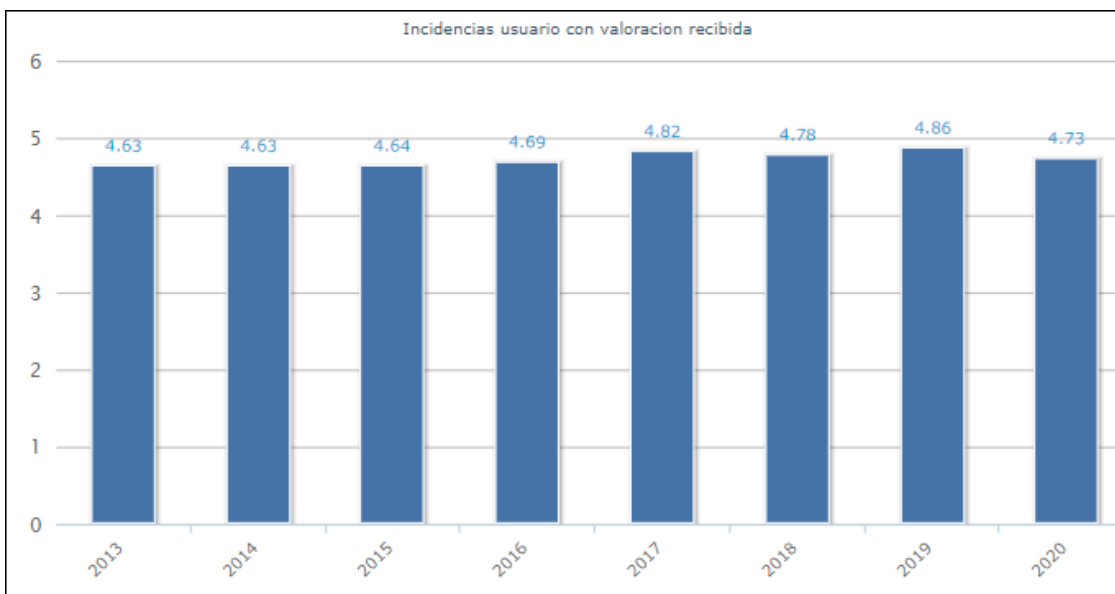
- Mejorar acceso a la atención telefónica
- Simplificación acceso WiFi desde móviles Android.



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

### 2.1. INCIDENCIAS. VALORACIÓN MEDIA GLOBAL

La valoración media global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose en el 2020 una puntuación media de **4,73** sobre 5, inferior a los últimos tres años.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: Mejora Continua > Satisfacción usuarios > 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 satisfactorio en un 97% (puntuación 5, 4 y 3).

En cuanto a las respuestas de insatisfacción, se han valorado 4 como “insatisfecho” (puntuación 2) y 12 han recibido la valoración “muy insatisfecho” (puntuación 1).

Valoración	Nº Inc (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
1,00	12	737	27
2,00	4	140	0
3,00	16	624	8
4,00	56	696	67
5,00	469	707	265

Filtro: las valoradas, por fecha cierre Vista: por valoración (error al ver de)

Σ 557 N° de Registros 100

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Satisfacción usuarios > 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 Soporte a la Gestión con un 4,36

Tema (Último Nivel)	Valoración (Media)	Nº Inc (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
Colaboración	4,88	69	377	119
Comunicaciones	4,87	141	613	149
Docencia	4,36	25	681	75
General	4,61	36	178	0
Identidad	4,69	16	4765	4118
Publicación Web	4,76	51	639	218
Puesto Usuario	4,72	156	745	126
Seguridad	4,94	16	365	0
Soporte a la Gestión	4,36	47	496	13

Filtro: las valoradas, por fecha cierre Vista: Por Catalogación

Nº de Registros 100

Fuente: plataforma Easyvista

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

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

## 2.4. INCIDENCIAS. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

En cuanto a la participación, se han recibido el 17%, 557 valoraciones de las 3.322 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	(Cantidad)
-	2765
5,00	469
4,00	56
3,00	16
1,00	12
2,00	4

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

Nº de Registros 100

Fuente: plataforma Easyvista

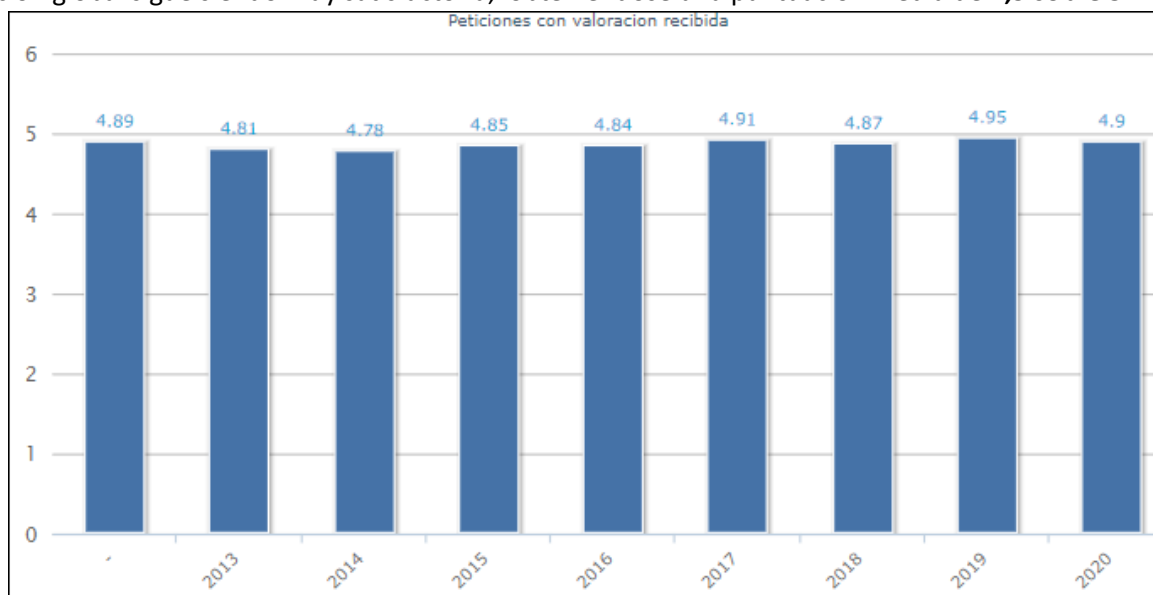
Menú superior: > Mejora Continua > Satisfacción usuario > Informes > Incidencias usuario con valoración solicitada

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 **4,9 sobre 5**.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Satisfacción usuario > 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 satisfactorio (puntuación 5, 4 y 3), valorando de esta forma el 99% de las encuestas.

Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), suman 4 peticiones, que se analizarán en los informes de seguimiento.

Respeto de los Plazos	Nº de Petición (Cantidad)
1,00	2
2,00	2
3,00	5
4,00	39
5,00	581

Σ 629

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Satisfacción usuario > 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.

Descripción Servicio (Último Nivel)	Respeto de los Plazos (Media)	Nº de Petición (Cantidad)	Tiempo de Resolución (Min) (Media)	Servicio con Retraso (Min) (Media)
SOPORTE A DOCENCIA	5,00	28	853	161
CORREO Y COLABORACIÓN	4,95	84	1019	269
SOPORTE A LA GESTIÓN UNIVERSITARIA	4,92	169	396	88
COMUNICACIONES	4,88	191	612	115
SOPORTE A PUESTO DE USUARIO	4,86	112	2253	720
PUBLICACIÓN WEB Y MULTIMEDIA	4,85	41	349	109
IDENTIDAD DIGITAL	4,75	4	2918	1785

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Satisfacción usuarios > 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 el 26%, 645 valoraciones de las 2.459 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).

Fecha de Creación	Nº de Petición (Valores distintos)	Respeto de los Plazos (Cantidad)
2013	621	190
2014	1112	329
2015	1610	348
2016	1770	304
2017	1815	338
2018	1916	367
2019	2576	599
2020	2459	645

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Satisfacción usuario > Informes > Peticiones con valoración solicitada

Filtro: valoraciones solicitadas año pasado / Vista: por valoración





#### **4. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CICLO 2021, RECABADAS DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN RECIBIDA DE LOS USUARIOS:**

1. EG-PM-01: Establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda. Propuesta ya incluida en el informe de seguimiento del ciclo anterior con el código PC04-INF-04-2020.
2. EG-PM-02: Realizar acciones de difusión del Catálogo TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio
3. EPS-PM-01: Establecer el envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario. Propuesta ya incluida en el informe de seguimiento del ciclo anterior con el código PC04-INF-05-2020

