



Servicio de Informática

Vicerrectorado de Universidad Digital

Resultados encuestas 2023

Documentación Técnica

Proyecto: Desarrollo del ciclo de gestión 2023 del SIGC-SUA
Unidad Responsable: Servicio de Informática
Difusión: Sin clasificar

Edición: 1
Última Actualización 20 de marzo del 2024



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 (92,31%), siendo 1,78 puntos superior respecto al ciclo 2022 (90,53 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,20, muy similar al ciclo 2022 (4,11), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (90,34%), siendo 1,38 puntos superior respecto al ciclo 2022 (88,96%), por lo que se cumpliría el objetivo marcado por el SINP de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 4,10, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo superior 0,05 puntos a la del ciclo 2022 (4,06). Ambos valores se han incrementado, pudiendo tener incidencia la difusión de las mejoras realizadas por el SINP en el año 2023 en UJA-Infoma y Diario Digital.

En este ciclo se continúa manteniendo el envío ponderado de encuestas a cada uno de los perfiles (PAS, PDI, Estudiantes), según el porcentaje de peticiones e incidencias recibidas en 2023: PDI: 35%, PTGAS: 47%, Estudiantes: 18%, pero teniendo en consideración que los porcentajes se han aplicado sobre la totalidad de cada uno de los colectivos. Se han seleccionado un total de 3.267 encuestados (358-PDI, 255-PAS, 2.654-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 inferior (170) que el ciclo anterior (194), pero se continúa valorando positivamente su recepción pues nos permite seguir manteniendo retroalimentación de los usuarios en valores absolutos. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2022, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 66 según la ficha técnica proporcionada por el SPE), siendo la tasa de respuesta respecto al número total de encuestas enviadas del 5,20%, siendo un 1,84% inferior respecto al ciclo 2022 (7,04%).

El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 72-40%, PTGAS: 43-34%, Estudiantes: 55-26%. Por parte del SINP, 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 “se rompe la evolución positiva de la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas experimentando un ligero decremento con respecto a los valores del 2022 (2 puntos porcentuales)”. Si analizamos en términos relativos a cada colectivo y globalmente, la variación de estas tasas son diferentes según el colectivo:

TASA DE RESPUESTA						
COLECTIVO	2019	2020	2021	2022	2023	VARIACIÓN
PDI	N/D	22,83%	18,80%	16,46%	20,11%	+3,65%
PTGAS	N/D	23,97%	30,70%	24,91%	16,86%	-8,05%
ESTUDIANTES	N/D	2,72%	1,87%	2,48%	2,07%	-0,41%
GLOBAL	N/D	9,20%	6,87%	7,04%	5,20%	-1,84%

En cuanto a la tasa de respuesta en términos relativos, ha disminuido en el colectivo del PTGAS (-8,05%) y ligeramente en el colectivo Estudiantes (-0,41%), recibiendo en el PDI (+3,65%) un ligero aumento respecto al ciclo anterior.

En cuanto a los términos absolutos, en general el número de encuestas recibidas ha disminuido en los sectores: PDI (72 en 2023 y 78 en 2022) y PTGAS (43 en 2023 y 66 en 2022), en cambio en Estudiantes ha aumentado

ligeramente (55 en 2023 y 50 en 2022). Por lo tanto en términos relativos, ha disminuido el número de encuestas absolutas recibidas del colectivo del PTGAS (-34,85%), y en el colectivo de Estudiantes (-0,41%), incrementando en el PDI (3,65%). A nivel global se ha recibido un 1,84% menos de encuestas en valor absoluto que en 2021.

ENCUESTAS RECIBIDAS						
COLECTIVO	2019	2020	2021	2022	2023	VARIACIÓN
PDI	N/D	116	97	78	42	-7,69%
PTGAS	N/D	58	66	66	43	-34,85%
ESTUDIANTES	N/D	35	42	50	55	+10,00%
GLOBAL	N/D	209	205	194	170	-5,37%

Resaltaremos algunos aspectos de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “4. Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.”, con un 94,90%.
- El colectivo de Estudiantes continúa siendo el colectivo con un porcentaje de menor satisfacción a nivel global del SINF (85,19%) con un mínimo incremento un 0,08% respecto al ciclo anterior (85,11%).
- La satisfacción global sobre las mejoras percibidas (90,34%) se incrementa 1,78% respecto al ciclo anterior (88,56%).
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, se observa se continúa haciendo alusión a la dificultad para utilizar el canal telefónico del 82000.

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,...)
 - Algunos canales son ineficientes según las necesidades. Por ejemplo, si no puedes acceder a tu PC, no puedes poner un Murphy. Para casos puntuales debería haber más disponibilidad por teléfono.
 - Considero que es un servicio muy poco actualizado y que no facilita nada el trabajo a sus compañeros. Estamos en tiempos en el que es fundamental que este servicio sea puntero y cada vez lo veo más obsoleto
 - El contacto con el servicio no es ágil. Los sistemas de respuesta parecen más de interposición que de atención. No se perciben mejoras. Por el contrario, los sistemas de acceso remoto son menos eficientes que eran y los sistemas de autenticación se han complicado. Entiendo que se persigue la seguridad del sistema, pero el funcionamiento (que es sobre lo que se nos pregunta) es menos ágil.
 - Es bastante complicado acceder a una atención personalizada solvente. Mejorar la atención presencial o telefónica de problemas que surjan en el desarrollo de la docencia

- Es francamente difícil que te atiendan por teléfono. Entiendo que el personal del servicio es insuficiente.
- ÍTEM 2: La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo.
 - El catálogo de servicios de Murphy está poco claro
 - La página web es bastante poco intuitiva para encontrar los software instalables.
 - Que el contacto sea más fácil.
- ÍTEM 3: El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.
 - Al no poder contactar directamente casi nunca, la resolución puede retrasarse unos días.
 - El servicio de atención al alumno de la UJA es muy lento y complicado, ya que no te atienden tus necesidades a menos que tengas cita previa, y la cita previa tarda en llegar.
 - El tiempo de resolución de los problemas que se presentan no es dinámico. A veces ante situaciones complicadas se necesita una respuesta rápida y eficaz.
- ÍTEM 4: Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.
 - Ninguna.
- ÍTEM 5: La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.
 - Entiendo que al disponer de un servicio de informática dentro de la propia Universidad sería más resolutivo y ágil en resolver los problemas que se plantean. Se debe suprimir tanta burocracia y hacer un cribado de la importancia de los problemas que se presentan
 - Es difícil ser atendido por el personal
 - Hemos hecho peticiones muy básicas y la respuesta ha sido que no se puede atender por carga de trabajo.
- ÍTEM 6: El equipamiento, infraestructuras y aplicaciones informáticas que utiliza como usuario habitualmente.
 - El equipamiento en la mayoría de los casos es insuficiente: un solo monitor cuando se supone que eliminamos el papel por digitalizar y tenemos menos capacidad para ver las cosas con una sola pantalla que si tuviéramos además el papel...no tiene lógica. TODOS deberían tener 2 monitores en condiciones y no tener que rebuscar en mantenimiento por equipamiento obsoleto que hagan de parche.
 - El equipo informático con el que trabajo es anticuado y lento.
 - Las aulas del A4 no tiene enchufes, cosa bastante necesaria y básica en pleno siglo XXI.
- ÍTEM 7: Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades.
 - El software virtualizado es muy necesario por los programas que hay que utilizar en algunas asignaturas pero trabajar con él es algo incómodo, si se pudiera habilitar un aula de informática para utilizar los ordenadores de allí nos vendría genial.
 - Me gustaría tener como estudiante una licencia del paquete office ya que lo necesito para algunas asignaturas. En concreto excel ya que los comandos son diferentes a los de otros software libres y por lo tanto no puedo estudiar en casa cómo hacer los ejercicios de cara al examen.
 - Tienen muchas restricciones o son programas poco claros de cara a ser usados por gente que los ve por primera vez.
- ÍTEM 8: Valore el nivel de satisfacción global sobre la evolución y mejoras percibidas.
 - Es francamente difícil que te atiendan por teléfono. Entiendo que el personal del servicio es insuficiente.

- Hay algunos programas informáticos defectuosos, uno de ellos han hecho que al descargarlo y ejecutarlo se me borren todos los archivos, apuntes y algunos programas que tenía en mi escritorio.
- Los portátiles que se prestan en más de una ocasión me han dado fallo y me han borrado los archivos en los que estaba trabajando (documento de word en blanco o archivos que no se guardan bien), no se a que se debe pero espero que se puedan revisar.
- ÍTEM 9: Valore el nivel de satisfacción global del Servicio de Informática.
 - No he percibido mejoras en los últimos años.
 - Yo no he percibido ninguna mejora.

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

PDI:

- ¡Gracias por el servicio!
- Depende del servicio que se solicite la resolución es más o menos efectiva. Tenemos un personal de informática muy bien cualificado por lo que creo que la gestión del servicio podía ser mucho más eficaz.
- Excelente servicio
- Gracias por la pronta atención
- La instalación de equipos informáticos comprados con cargo al departamento y no del plan Renove hay que solicitarla a una empresa ajena a la UJA y asumir el coste. Debería cubrirse por parte del servicio de informática, más aún cuando no hubo equipos disponibles en plan Renove durante varios meses
- Quisiera resaltar la dificultad para contactar con este servicio vía telefónica, aunque también entiendo que la carga de trabajo de este servicio es enorme. Gracias por todo. Al final, siempre resuelven todas las incidencias con un trato excelente.
- Son muy eficaces.
- Todo bien, atención y solución de las preguntas.
- Un servicio de atención y disponibilidad más personalizado y hacer cribado de las incidencias por prioridades de cómo afecta al desarrollo por ejemplo de la docencia, y más si la incidencia se presenta en el turno de la tarde. Eliminar tanta burocracia de las comunicaciones y resoluciones de incidencias.

PTGAS:

- Bien!!!
- La atención telefónica, en ocasiones he tenido que llamar en repetidas ocasiones, y en días distintos para obtener respuesta.

Estudiantes:

- Está todo bien, pero me encantaría recuperar el aula de libre acceso, ayudaba mucho a estudiantes que como yo tienen dificultades para tener su propio ordenador.
- La aplicación de la universidad no funciona muy bien. Da problemas sobre todo en la parte de PLATEA, por ejemplo, antes podía entrar en PLATEA desde la aplicación y descargar algún archivo, pero llevo ya varios meses que para descargar algún archivo tengo que entrar a PLATEA desde un navegador.
- Limpiar y tapizar las sillas de las salas de informática. Pídale a la empresa de limpieza que limpie las computadoras, los teclados, los ratones y las mesas al menos una vez a la semana.



- Platea funciona muy bien, todos los profesores deberían usar Platea, ciertos profesores como Juan Francisco Ruíz Ruiz utilizan una página personal con un funcionamiento MUY deficiente La página a la que me refiero es: www4.ujaen.es/jfruiz Muchas gracias.
- Servicios en general de 10.



2. ENCUESTAS POST-SERVICIO DE INCIDENCIAS (PC04)

2.1 Atendiendo al índice de respuesta

A raíz de los recordatorios activados en el 2021 las valoraciones recibidas (columna valoración) sobre las solicitadas (columna nº Incidencias), pasaron de un 17% a un 34% en el 2021. En el año 2022 llegaron a un 36%, pero en 2023 se ha alcanzado un 28%, disminuyendo en un 8% la tasa de respuesta global, que puede deberse al efecto de adaptación a la novedad de los recordatorios activados en 2021.

F. Creación ▼	Nº Inc (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
2014	4073	905
2015	3673	735
2016	3280	539
2017	3204	498
2018	3233	510
2019	3291	494
2020	3336	581
2021	3002	1049
2022	2694	981
2023	2624	739

Imagen. Valoraciones enviadas (nº inc) y recibidas (valoración). Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración solicitada", filtro "elegir condiciones", no introducir ni fecha ni servicio. Vista= "por año de creación"

Y por colectivo: 48% el PDI, 51% el PTGAS y el 2% los estudiantes en 2023 , frente al 52%, 46% y 2% respectivamente en el 2022.

Colectivo (beneficiario) ▼	Nº Inc (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
-	25	0
E_PAS	81	22
E_PDI	118	34
Estudiantes	526	13
PAS	1013	352
PDI	861	318

Imagen. Valoraciones enviadas (nº inc) y recibidas (valoración) del 2022. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración solicitada", filtro "elegir condiciones", F. creación=año pasado. Vista= "por colectivo"

2.2 Atendiendo a las valoraciones

Aunque la valoración media recibida todos los años viene siendo muy alta, se experimentó una disminución en el 2020 y 2021, que se ha recuperado en 2022 y se ha incrementado ligeramente en 2023.

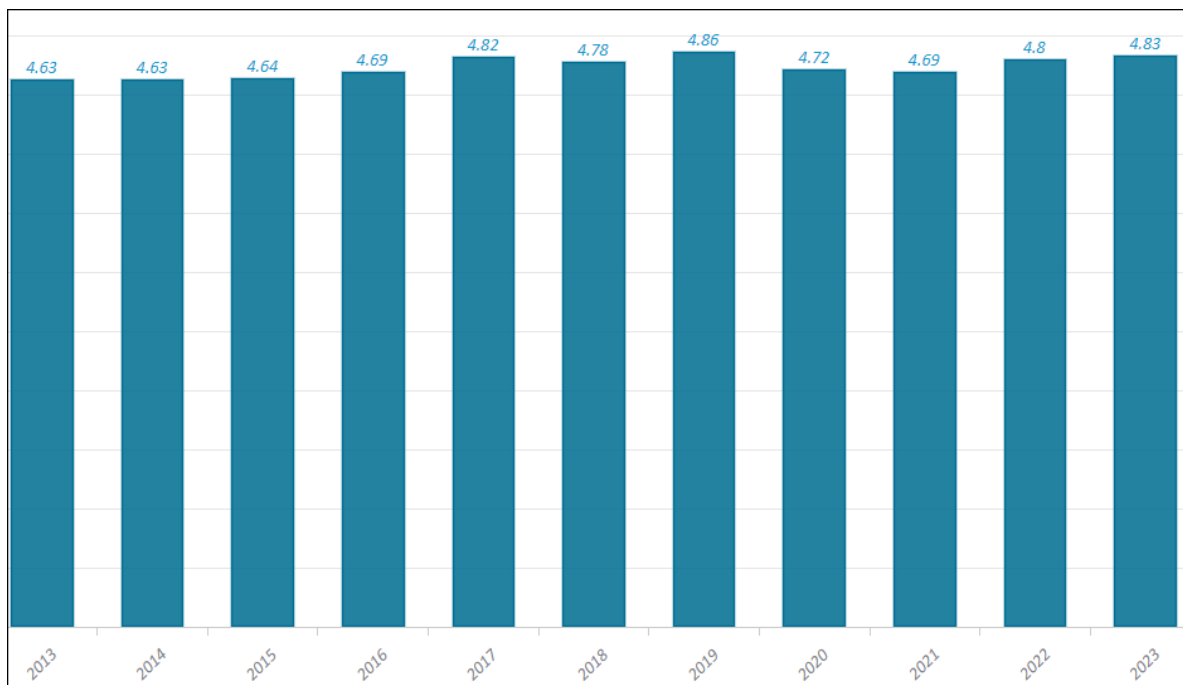


Imagen. Valoración media recibida. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración recibida", filtro: elegir condiciones.No introducir ningún filtro. Vista= "promedio valoración por año de creación"

Se han recibido 11 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 1% del total de las recibidas, manteniendo el mismo valor relativo que el ciclo anterior 2022, pero disminuyendo en términos de valores absolutos respecto al ciclo anterior 2022, que se recibieron 13, que supuso un 1% del total. La satisfacción global alcanza un 99% en este ciclo 2023, igualando al valor obtenido en el ciclo anterior 2022.

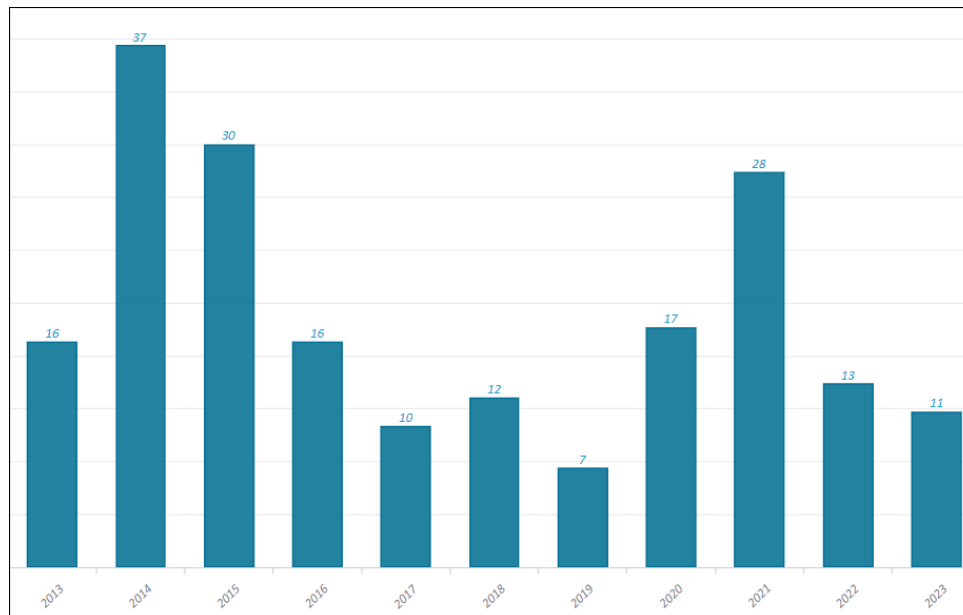


Imagen. Valoraciones negativas (1 o 2) recibidas de las incidencias. Fuente: EV/Service Operation/Informes. Informe="incidencias con valoración recibida", filtro: valoraciones<3. Vista: por año (creación)

3. PETICIONES DE SERVICIO (PC08)

3.1. Atendiendo al índice de respuesta

Las valoraciones recibidas (columna valoración) sobre las solicitadas (columna nº petición) han pasado de un 34% en 2022 a un 36% en 2023, aumentando un 2% respecto al ciclo anterior.

F. Creación ▼	Nº Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
2013	647	190
2014	1202	343
2015	1687	348
2016	1825	304
2017	1873	338
2018	1968	367
2019	2653	599
2020	2552	658
2021	1881	888
2022	2096	721
2023	2580	936

Imagen. Valoraciones de peticiones recibidas frente al total de enviadas. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Peticiones con valoración solicitada, Vista= "por año de creación"

Y por colectivo: 35% el PDI, 65% el PTGAS, frente al 39%, 61% respectivamente en el 2022.

Beneficiario (colectivo) ▼	Nº Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
E_PAS	73	27
E_PDI	66	12
Estudiantes	2	0
PAS	1542	584
PDI	899	314

Imagen. Valoraciones enviadas (nº pet) y recibidas (valoración) del 2022. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Peticiones con valoración solicitada filtro "elegir condiciones" F. creación=año pasado. Vista= "por colectivo"

3.2. Atendiendo a las valoraciones

La valoración media recibida viene siendo muy alta en los últimos años y este año, ha vuelto a aumentar.

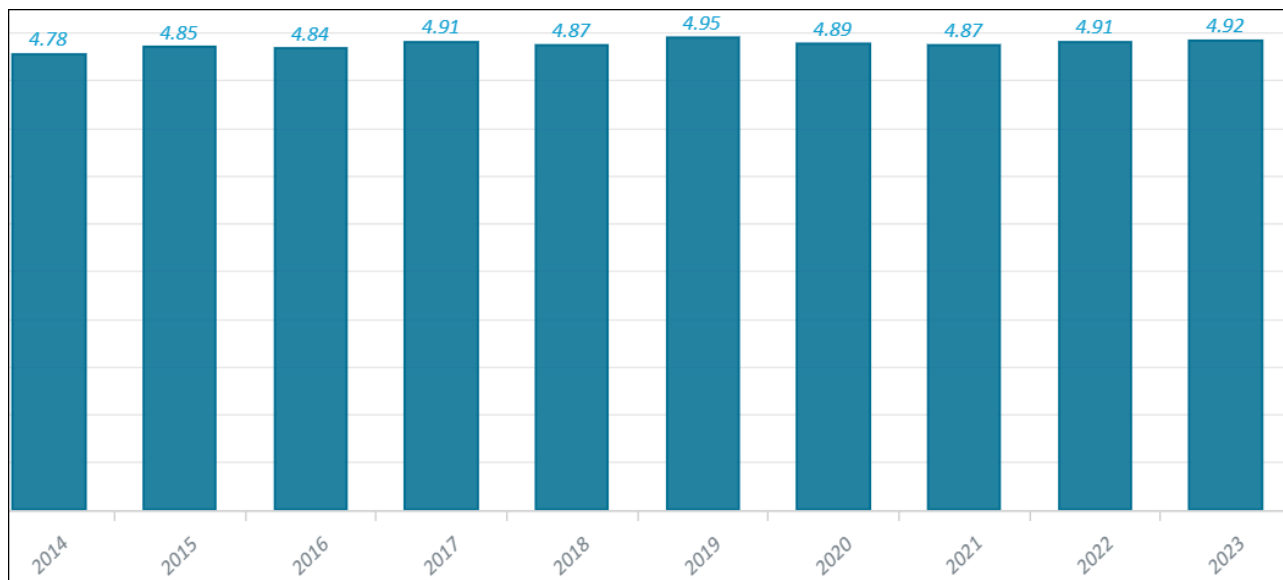
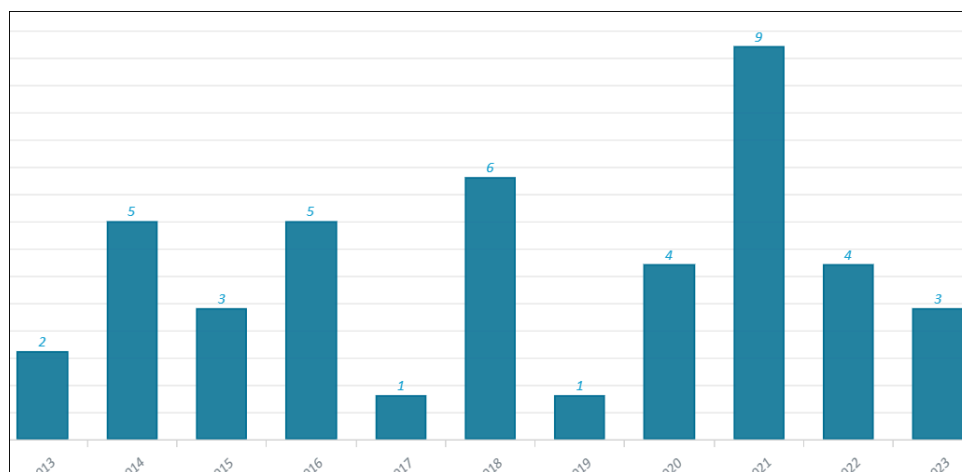


Imagen. Valoración media recibida. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Peticiones con valoración recibida, Filtro: elegir condiciones, no se selecciona nada Vista= "promedio valoración por año (creación)"

Se han recibido 3 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 0% del total de las recibidas, en el ciclo anterior 2022 se recibieron 4, que suponía un (1%). Por otro lado, la satisfacción global alcanza prácticamente 100% en este ciclo 2023, incrementándose ligeramente respecto a los valores obtenidos en los últimos años.



Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Peticiones con valoración recibida, filtro "elegir condiciones" F. creación=año pasado. Vista= "por valoración"



4. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CICLO 2024, RECABADAS DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN RECIBIDA DE LOS USUARIOS:

1. Realizar acciones de difusión y potenciación del uso de la Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy) y formulario externo para la tramitación de las demandas de incidencias/consultas por parte de los grupos de interés.

