



Servicio de Informática

Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital

Resultados encuestas 2024

Documentación Técnica

Proyecto: Desarrollo del ciclo de gestión 2024 del SIGC-SUA
Unidad Responsable: Servicio de Informática
Difusión: Sin clasificar

Edición: 1
Última Actualización 25 de febrero del 2025



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 (95,15%), siendo 1,84 puntos superior respecto al ciclo 2023 (93,31 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,08, muy similar al ciclo 2023 (4,20), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (91,22%), siendo 0,88 puntos ligeramente superior respecto al ciclo 2023 (90,34%), por lo que se cumpliría el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción global sobre las mejoras percibidas ha sido de 3,89, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo inferior 0,21 puntos a la del ciclo 2022 (4,10). Solo el valor del % de valoración de la percepción sobre la mejora se ha incrementado, pudiendo tener incidencia la difusión de las mejoras realizadas por el SINF en el año 2024 en UJA-Infoma y Diario Digital, no obstante la media de satisfacción global sobre las mejoras percibidas ha disminuido ligeramente.

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 2024: PDI: 35%, PTGAS: 45%, Estudiantes: 20%, 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 (169) es ligeramente inferior que el ciclo anterior (170), 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 2023, 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 5,17%, siendo un 0,03% inferior respecto al ciclo 2022 (5,20%).

El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 54-32%, PTGAS: 67-40%, Estudiantes: 48-28%. Por parte del SINF, también continuamos 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 *“continúa la evolución negativa de la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas experimentando un ligero decremento con respecto a los valores del 2023 (menos de 1 porcentual)”*. 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	2024	VARIACIÓN
PDI	N/D	22,83%	18,80%	16,46%	20,11%	15,08%	-5,03%
PTGAS	N/D	23,97%	30,70%	24,91%	16,86%	26,27%	+9,41%
ESTUDIANTES	N/D	2,72%	1,87%	2,48%	2,07%	1,81%	-0,26%
GLOBAL	N/D	9,20%	6,87%	7,04%	5,20%	5,17%	-0,03%

En cuanto a la tasa de respuesta en términos relativos, ha disminuido en el colectivo del PDI (-5,03%) y ligeramente en el colectivo Estudiantes (-0,26%), recibándose en el PTGAS (+9,41%) un significativo aumento respecto al ciclo anterior.

En cuanto a los términos absolutos, en general el número de encuestas recibidas ha disminuido en los sectores: PDI (54 en 2024 y 72 en 2023) y Estudiantes (48 en 2024 y 55 en 2023), en cambio ha aumentado en el PTGAS (67 en 2024 y 43 en 2023). Por lo tanto en términos relativos, ha disminuido el número de encuestas absolutas recibidas del colectivo del PDI (-25,00%), y en el colectivo de Estudiantes (-12,73%), incrementando en el PTGAS significativamente (+55,81%). A nivel global se ha recibido un 0,59% menos de encuestas en valor absoluto que en 2023.

ENCUESTAS RECIBIDAS							
COLECTIVO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIACIÓN
PDI	N/D	116	97	78	72	54	-25,00%
PTGAS	N/D	58	66	66	43	67	+55,81%
ESTUDIANTES	N/D	35	42	50	55	48	-12,73%
GLOBAL	N/D	209	205	194	170	169	-0,59%

Resaltaremos algunos aspectos de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “7. Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades”, con un 96,13%.
- El colectivo de Estudiantes deja de ser el colectivo con un porcentaje de menor satisfacción a nivel global del SINF (95,65%) con un incremento un 10,46% respecto al ciclo anterior (85,19%), pasando a ser el PDI el colectivo con un porcentaje de menor satisfacción a nivel global del SINF (92,31%) con un decremento de un 2,13% respecto al ciclo anterior (94,44%)
- La satisfacción global sobre las mejoras percibidas (91,22%), siendo 0,88 puntos ligeramente superior respecto al ciclo 2023 (90,34%).
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, se observa se se hace alusión a:
 - La dificultad para utilizar el canal telefónico del 82000.
 - Actualización de guías y accesibilidad de la información en la página web.
 - No disponer de turno de tarde en atención al usuario.
 - Dificultades en el uso de la Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy).

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,...)
 - En el turno de tarde no hay nadie en el Servicio de Informática.
 - Imposible el contacto telefónico.
 - Para los estudiantes residentes fuera de España, hay muchas dificultades para acceder a la información y a la gestión de problemas informáticos. Un correo especial para los estudiantes remotos sería de gran ayuda.
- ÍTEM 2: La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo.

- Es difícil encontrar el apartado para hacer cada trámite.
- Existen bastantes manuales y guías desactualizados.
- Se podría mejorar la página web, mejorar su accesibilidad para que sea más intuitiva y los colores, formato, etc.
- ÍTEM 3: El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.
 - Cuando he tenido algún problema, han tardado, desde mi punto de vista, mucho tiempo en resolverlo.
- ÍTEM 4: Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.
 - Imposible el contacto telefónico.
- ÍTEM 5: La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.
 - Pues similar al ítem 3. El tiempo de espera para solucionar un problema es excesivamente largo, desde mi punto de vista (según también mis necesidades y teniendo en cuenta que las TICs son imprescindibles para nuestra labor docente e investigadora a diario).
 - Se espera una mejor atención de un Servicio con un personal tan numeroso.
- ÍTEM 6: El equipamiento, infraestructuras y aplicaciones informáticas que utiliza como usuario habitualmente.
 - Aplicaciones y plataformas muy lentas, cada vez más complicadas y lentas.
 - El tiempo que hacer que no se hace un “Renove” del equipamiento del PTGAS (al menos mi equipo) roza lo indecente.
 - Teniendo en cuenta el esfuerzo en digitalizar el entorno administrativo, deberían proporcionarse mejores medios a las unidades y servicios administrativos (mejores equipos, pantallas,...) y una infraestructura que soporte los cambios hasta ahora realizados y que se puedan realizar en un futuro (servidores, red,...).
 - Fatal, arreglad la conexión a Internet.
- ÍTEM 7: Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades.
 - Ninguna.
- ÍTEM 8: Valore el nivel de satisfacción global sobre la evolución y mejoras percibidas.
 - Es un Servicio que a nivel presencial en los puestos de trabajo no se aprecia, ya que casi todo está subcontratado con empresas externas y es extraño con respecto al número de personas que lo forman. Quizás el PTGAS desconozcamos funciones o servicios que se prestan desde informática y esté equivocado.
- ÍTEM 9: Valore el nivel de satisfacción global del Servicio de Informática.
 - No he percibido mejoras en los últimos tiempos.
 - Personalmente, no aprecio ningún tipo de mejora del Servicio en los últimos 2 años.

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

PDI:

- A veces resulta complicado encontrar la información, el formulario, etc. que necesitas a través del buscador que devuelve información, en ocasiones, ya antigua.
- El ordenador de mi despacho no tiene cámara por lo que debo traer mi portátil cuando tengo que participar en una videoconferencia.
- Estoy muy satisfecho con todo lo relativo al Servicio de Informática. Como punto adicional, estaría bien incluir personal y soporte especializado para equipos con sistemas Linux, con frecuencia me encuentro con que solo hay respaldo y asistencia para equipos Windows (o Mac) pero no para incidencias con equipos Linux, tal vez ha sido casualidad.
- La plataforma Murphy es muy liosa, y a veces se tarda una eternidad en rellenar el parte, cuando cogiendo un teléfono se solucionaría fácilmente... Desde que se tiene un problema hasta que se solventa, suele pasar bastante tiempo...

- Sería recomendable realizar una plataforma más intuitiva y no tan segmentada.
- Trato y atención muy buenos. A veces no me gusta la disponibilidad, pero imagino que es por saturación del servicio. Quizás sea necesario más personal.

PTGAS:

- Sería conveniente la actualización de datos en la plataforma E-CONS ya que muchas veces nos encontramos con la desactualización de datos en la misma, así como que sería bueno poder contar por ejemplo con alguna imagen de la persona autorizada a la retirada tanto de llaves como de maletines para poder verificar su identidad.
- En la aplicación de FAMA cuando damos de alta una incidencia, la aplicación nos posibilita poder adjuntar ficheros tipo fotos, etc... con la finalidad de describir mejor la anomalía detectada, pues bien una vez que es revisada por el responsable para su reparación alguna vez nos han informado que no le aparecen dichas imágenes.
- Actualización de las Guías del Servicio publicadas en la página web de la Universidad.
- Actualizar las guías de la web.
- Algunos de los servicios no son fáciles de localizar en el catálogo de servicios.
- En lo que respecta a las necesidades y servicio que puedo requerir en mi puesto de trabajo estoy satisfecha puesto que cualquier eventualidad que pueda surgir es resuelta sin problema.
- Que tenga una mínima presencialidad en el turno de tarde.
- Según qué servicios, deberían poder utilizar otros canales más directos a la hora de resolver incidencias.

Estudiantes:

- Fatal, arreglad la conexión a internet.
- Muy satisfecho por todos los servicios prestados por el personal administrativo y técnico de nuestra universidad.
- Quiero que el sistema informático sea más accesible y que tenga más opciones disponibles.
- Tener en cuenta que los estudiantes remotos no accedemos a muchas cosas importantes por falta de información o por complicaciones técnicas.

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 2024 se ha alcanzado un 28%, manteniendo la tasa de respuesta global del año anterior 2023, que puede deberse al efecto de adaptación a la novedad de los recordatorios activados en 2021 y la falta de motivación de la participación por parte del SINF.

F. Creación ▼	Nº Inc (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
2013	2198	465
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	2695	981
2023	2632	746
2024	3083	852

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: 37% el PDI, 33% el PTGAS y el 1% los estudiantes en 2024 , frente al 36%, 34% y 2% respectivamente en el 2023.

Colectivo (beneficiario) ▼	Nº Inc (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
-	11	0
becarios	3	0
E_PAS	79	15
E_PDI	131	28
Estudiantes	685	10
PAS	1017	352
PDI	1157	447

Imagen. Valoraciones enviadas (nº inc) y recibidas (valoración). 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 comenzó a recuperar en 2022 y se incrementó ligeramente en 2023. En 2024 se ha alcanzado su mayor valor de la serie histórica.

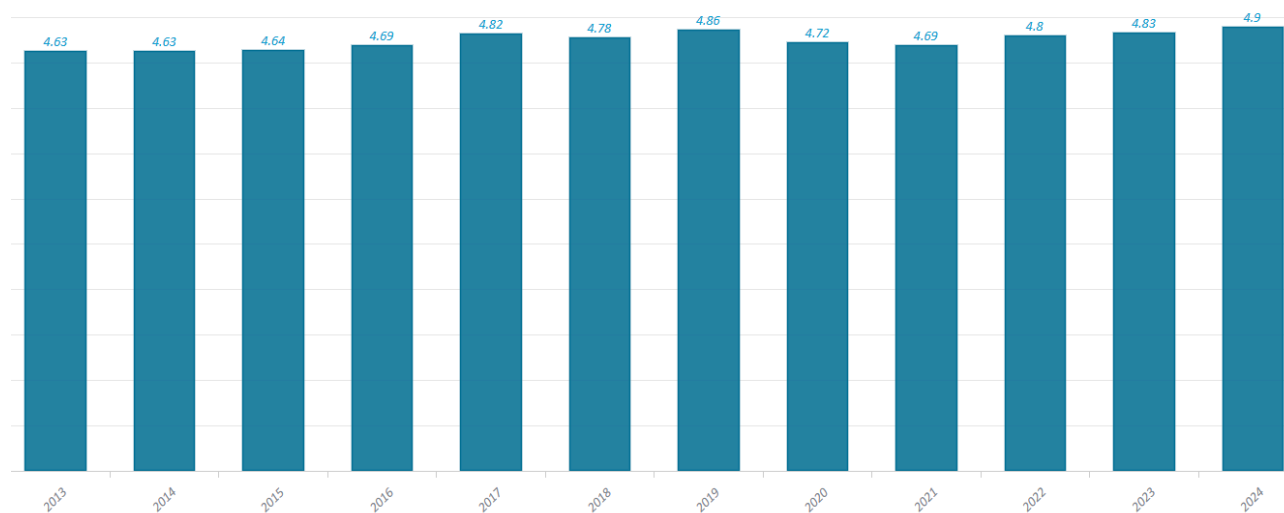


Imagen. Valoración media recibida. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración recibida", filtro: elegir condiciones. No introducir ningún filtro. Vista= "promedio valoración por año de creación"

Se han recibido 8 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 1% del total de las recibidas, disminuyendo en términos relativos y de valores absolutos respecto al ciclo anterior 2023, que se recibieron 12, que supuso un 2% del total. La satisfacción global alcanza un 99,06% respecto al número total de respuestas de encuestas recibidas en este ciclo 2024, aumentando ligeramente (0,68) el valor obtenido en el ciclo anterior 2023.

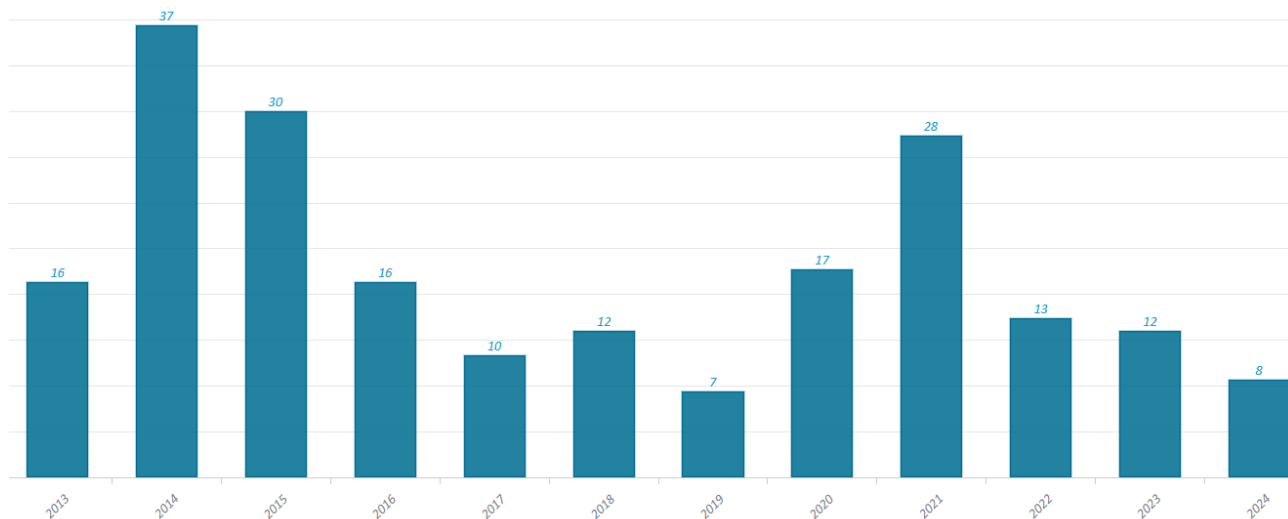


Imagen. Valoraciones negativas (1 o 2) recibidas de las incidencias. Fuente: EV/Service Operation/Informes. Informe="incidencias con valoración recibida", filtro: valoraciones<3. Vista: por año (creación)

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 36% en 2023 a un 28% en 2024, disminuyendo un 8% respecto al ciclo anterior, que puede deberse al efecto de adaptación a la novedad de los recordatorios activados en 2021 y la falta de motivación de la participación por parte del SINF.

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	2594	941
2024	2553	726

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: 30% el PDI y 36% el PTGAS en 2024, frente al 34% y 38% respectivamente en el 2023, evidenciando una bajada en las tasas de respuesta de ambos colectivos en el último ciclo.

Beneficiario (colectivo) ▼	Nº Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
E_PAS	79	15
E_PDI	82	19
PAS	1628	455
PDI	764	237

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, solo ha disminuido una centésima.

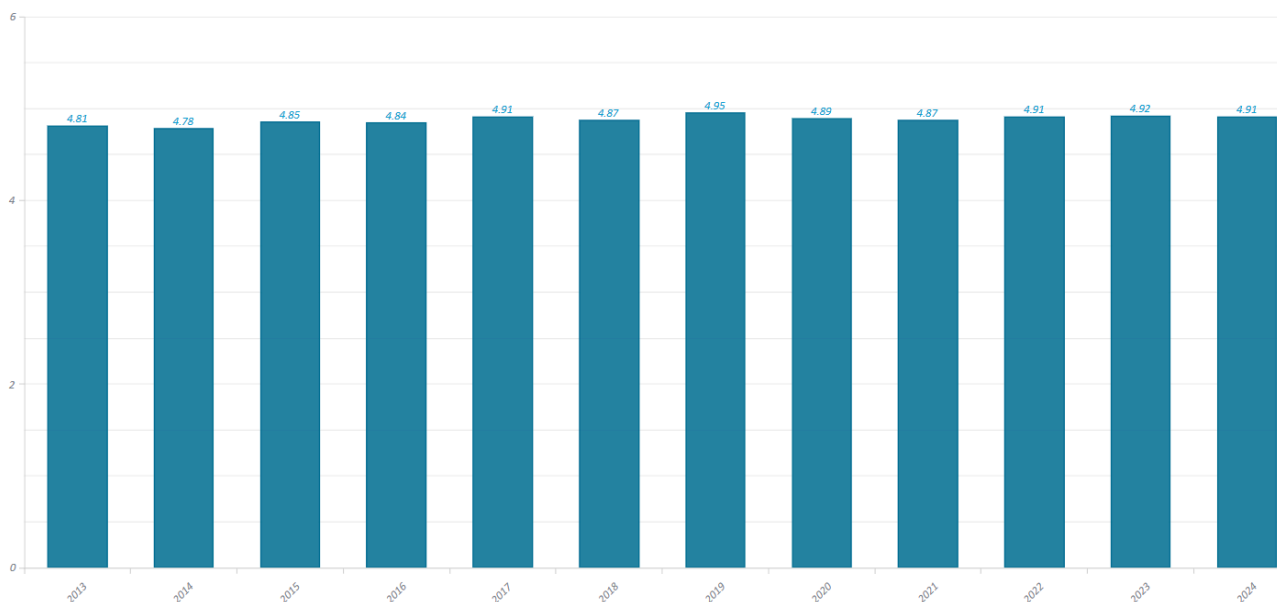
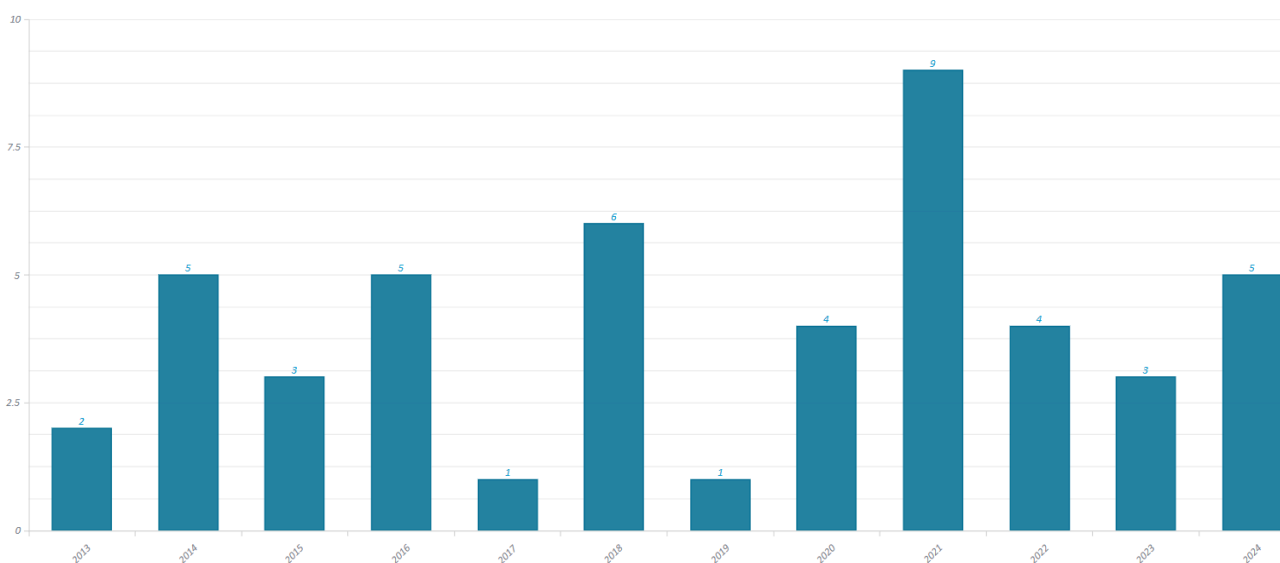


Imagen. Valoración media recibida. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Peticiones con valoración recibida, Filtro: elegir condiciones, no se selecciona nada Vista= "promedio valoración por año (creación)"

Se han recibido 5 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 1% del total de las recibidas de estas 4 son del mismo usuario, en el ciclo anterior 2023 se recibieron 3, que suponía un (0%). Por otro lado, la satisfacción global alcanza un 99,31% respecto al número total de respuestas de encuestas recibidas en este ciclo 2024, disminuyendo ligeramente (-0,37%) respecto al valor obtenido en el año anterior.



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 2025, 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. Incluyendo la mención del valor añadido que suponen las encuestas post-servicio tanto en peticiones como incidencias para valorar el trabajo desarrollado y proponer acciones de mejora.
2. Realizar acciones periódicas de difusión de las mejoras introducidas en los servicios ofrecidos por el SINF.
3. Estudiar posibles alternativas al aplicativo de la Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy), que facilite su uso directamente por parte de los grupos de interés e indirectamente por parte de los técnicos del SINF.

