



Servicio de Informática

Vicerrectorado de Tecnologías de la
Información y la Comunicación e Infraestructuras

Resultados encuestas 2017

Documentación Técnica

Proyecto: Desarrollo del ciclo de gestión 2017 del SIGC-SUA
Unidad Responsable: Servicio de Informática
Difusión: Sin clasificar

Edición: 1
Última Actualización 12 de marzo del 2018



1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS

1.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

La valoración global se mantiene siendo muy satisfactoria (88,05%), algo inferior respecto al ciclo 2016 (89,21%). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 3,96, algo superior al ciclo 2016 (3,81), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (88,93%), ligeramente inferior respecto al ciclo 2016 (90,32%). Muy cerca de cumplir el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 3,93, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,14) a la del ciclo 2016 (3,79).

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 2017: PDI: 50%, PAS: 40%, Estudiantes: 10%. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles.

El número de encuestas recibidas es ligeramente mayor (162) que el ciclo anterior (141), incrementándose un 14,89%. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2016, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 67 según la ficha técnica proporcionada por el SPE). El nº de encuestas recibidas del PDI, PAS y Estudiantes ha sido: PDI: 46%-74, PAS: 51%-82, Estudiantes: 4%-6. Desde el SPE, nos informan de la baja tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, que ha podido deberse por el número de componentes de la muestra, lo que ha puesto en peligro la representatividad de este colectivo en la encuesta. Por parte del SINF, también apreciamos que el % 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.

Resaltaremos algún aspecto de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción continúa siendo el ítem “Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio”, con un 94,19% por lo que debemos seguir manteniendo y potenciando este aspecto respecto a todos nuestros usuarios y usuarias.
- Se tendrá que revisar en la encuesta del siguiente ciclo si la satisfacción aumenta 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%, 1 punto más que en 2016), con las acciones realizadas en los objetivos operativos relacionados con la mejora de la Web institucional, que no se abordaron en 2017.
- El colectivo de los Estudiantes continúan con un porcentaje de insatisfacción mayor a nivel global del SINF (17%), manteniendo los valores del ciclo 2016, cuestión que no está alineada con algunos de los indicadores disponibles de 2017 del aplicativo de la Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy 2.0) del SINF (Por ejemplo: Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: < 1 día: 94,19%).
- La baja tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, ha provocado que los porcentajes de insatisfacción y satisfacción sean valores polarizados y elevados en ambos aspectos. Habría que articular medidas para intentar incrementar el número de respuestas recibidas que permitan obtener valores más representativos.

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

PDI:

- Se solicita a nivel individual:
 - Un mayor enfoque hacia los usuarios y mayor accesibilidad.
 - Facilitar el contacto con el personal del SINF.
 - Otras cuestiones recibidas escapan al ámbito de competencias del SINF.

PAS:

- Se solicita o valora a nivel individual:
 - Mejorar la forma de contactar con el Servicio de Informática por teléfono y en horario fuera del 9:00 a 14:00 horas.
 - Acortar el tiempo en la renovación de equipos informáticos.
 - Mejorar la información y acceso a la información y servicios de la página web.
 - Otras cuestiones recibidas escapan al ámbito de competencias del SINF.

Estudiantes:

- No hay aportaciones significativas de mejora por parte de este colectivo.

1.2. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL CICLO 2018

1. A valorar por SPE, posibilidad de incluir un campo para recoger los motivos de insatisfacción para cada pregunta o ítem valorado insatisfactoriamente (1 o 2), y otro para recoger como el SINF, podría mejorar su satisfacción. Todo ello con la nueva aplicación de encuestas.
2. A valorar por SPE, posibilidad de indicar en las encuestas al final un correo electrónico si han aportado algo en observaciones que pueda servirnos para mejorar el servicio ofrecido o que el SINF pueda ponerse en contacto para ver cómo mejorar su satisfacción.
3. Comunicar a todo el PAS la posibilidad de contactar con el SINF a través del Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0), incluso cuando el ordenador esté averiado, a través del equipo de otro compañer@.
4. Valorar la posibilidad de ampliar el horario de atención telefónica en horario de mañana.
5. Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINF.
6. Considerar aumentar el número de la muestra del colectivo de estudiantes para conseguir el incremento de la tasa de respuesta, para que los resultados de la encuesta sean más representativos.

2. ENCUESTAS POST-SERVICIO DE INCIDENCIAS (PC04)

2.1. INCIDENCIAS. VALORACIÓN MEDIA GLOBAL

La valoración media global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose en el 2017 una puntuación media de **4,81 sobre 5**, continuando con la mejoría de años anteriores.



Fuente: plataforma Easyvista

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

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

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 88% (431 incidencias) de las encuestas, una cifra 8 puntos porcentuales superior a la del ciclo pasado. Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), sumando ambas, son solamente 9 incidencias, lo que supone un ínfimo 1%, mejor aún que el año pasado (3%).

Valoración postservicio	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
1,00	3	6614	5859
2,00	6	722	267
4,00	38	778	244
3,00	9	721	173
5,00	431	416	110

Σ 487 N° 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. No se detectan singularidades especialmente significativas; en la misma línea que en el ciclo anterior.

Tipo (Último Nivel)	Valoración postservicio (Media)	Nº de Incidencia (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
Colaboración	4,85	97	130	0
Comunicaciones	4,95	149	338	45
Docencia	4,40	5	136	0
General	4,64	39	156	10
Identidad	4,83	6	320	0
Publicación Web	4,89	35	232	13
Puesto Usuario	4,71	140	1098	482
Seguridad	5,00	12	461	204
SopORTE TIC a la Gestión	5,00	3	63	0
Voz (telefonía)	5,00	1	225	0

Σ 487 N° 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 tipo

2.4. INCIDENCIAS. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

En cuanto a la participación, se han recibido 481 valoraciones de las 3.266 encuestas postservicio que se han enviado.

Se considera conveniente consultar con las compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación encargadas de la gestión de encuestas del SIGC-SUA para que nos ayuden a determinar el valor óptimo de respuestas necesarias para extraer conclusiones de las valoraciones obtenidas.

Valoración postservicio	(Cantidad)
-	2779
1,00	3
2,00	6
3,00	9
4,00	38
5,00	431

Σ 3266 N° de Registros

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 **4,91 sobre 5**, con una leve mejora de seis centésimas respecto al ciclo 2016 y continuando la tendencia ascendente.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Peticiónes > Informes > Peticiónes 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 92% (305 peticiónes) de las encuestas, mejorando el 89% del ciclo pasado. Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), sumando ambas, es solamente 1 incidencia.

Respeto de los Plazos	Nº de Petición (Cantidad)
2,00	1
4,00	26
5,00	305

332

Nº de Registros

Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Mejora Continua > Peticiónes > Informes > Peticiónes 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	4,98	44	1470	247
PUBLICACIÓN WEB	4,94	54	759	39
COLABORACIÓN	4,96	49	579	42
SOPORTE A PUESTO DE USUARIO	4,85	60	2761	1082
COMUNICACIONES	4,88	119	512	21
IDENTIDAD CORPORATIVA	5,00	6	293	0

Σ 332 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 332 valoraciones de las 1.815 encuestas postservicio enviadas. Se considera conveniente consultar con las compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación encargadas de la gestión de encuestas del SIGC-SUA para que nos ayuden a determinar el valor óptimo de respuestas necesarias para extraer conclusiones de las valoraciones obtenidas

Respeto de los Plazos	Nº de Petición (Valores distintos)	Tiempo de Resolución (Min) (Media)	Servicio con Retraso (Min) (Media)
-	1483	1246	386
2,00	1	2379	129
4,00	26	1680	538
5,00	305	1037	224

Σ 1815 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