



Servicio de Informática

Vicerrectorado de Universidad Digital

Resultados encuestas 2022

Documentación Técnica

Proyecto: Desarrollo del ciclo de gestión 2022 del SIGC-SUA
Unidad Responsable: Servicio de Informática
Difusión: Sin clasificar

Edición: 1
Última Actualización 14 de abril del 2023



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 (90,53%), siendo 1,1 puntos inferior respecto al ciclo 2021 (91,63 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,11, muy similar al ciclo 2021 (4,13), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (88,96%), siendo ligeramente superior (+0,96 puntos) respecto al ciclo 2021 (88,00%). No se cumpliría el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90%. En cambio la media de satisfacción ha sido de 4,06, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,11 puntos) a la del ciclo 2021 (3,95).

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 2021: PDI: 41%, PAS: 45%, Estudiantes: 14%, 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 2.756 encuestados (474-PDI, 265-PAS, 2.017-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 inferior (194) que el ciclo anterior (205), pero se continúa valorando positivamente 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 2021, 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 7,04%, siendo un 0,17% superior respecto al ciclo 2021 (6,87%).

El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 78-40%, PAS: 66-34%, Estudiantes: 50-26%. 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 “sigue evolucionando favorablemente la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas experimentando un ligero decremento con respecto a los valores absolutos del 2021”, concretamente un 5,37%. En cambio si analizamos en términos relativos a cada colectivo y globalmente, la variación de estas tasas son diferentes según el colectivo analizado:

TASA DE PARTICIPACIÓN						
COLECTIVO	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN
PDI	23,12%	N/D	22,83%	18,80%	16,46%	-2,34%
PAS	19,19%	N/D	23,97%	30,70%	24,91%	-5,79%
ESTUDIANTES	2,72%	N/D	2,72%	1,87%	2,48%	+0,61%
GLOBAL	7,83%	N/D	9,20%	6,87%	7,04%	+0,17%

En cuanto a los términos absolutos, en general el número de encuestas recibidas se han mantenido en el sector del PAS (66 en 2022 y 66 en 2021) e incrementado en Estudiantes (50 en 2022 y 42 en 2021), exceptuando al colectivo de PDI que ha disminuido respecto al ciclo anterior (97 en 2021 a 78 en 2022).

Por lo tanto, se ha incrementado el número de encuestas absolutas recibidas del colectivo de Estudiantes (+19,05%), habiendo un descenso en el colectivo del PDI (-24,36%). A nivel global se ha recibido un 5,37% menos de encuestas en valor absoluto que en 2021.

ENCUESTAS RECIBIDAS						
COLECTIVO	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN
PDI	111	N/D	116	97	78	-24,36%
PAS	38	N/D	58	66	66	0%
ESTUDIANTES	54	N/D	35	42	50	+19,05%
GLOBAL	203	N/D	209	205	194	-5,37%

Resaltaremos algunos aspectos de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “5. La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.”, con un 90,48%.
- El colectivo de Estudiantes continúa siendo el colectivo con un porcentaje de menor satisfacción a nivel global del SINF (85,11%) aunque se ha incrementado un 7,06% respecto al ciclo anterior (78,05%).
- La satisfacción global sobre las mejoras percibidas (88,56%) se mantiene en valores similares respecto al ciclo anterior (88,00%).
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, se observa que bastantes casos se hace 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,...)
 - Casi imposible contactar telefónicamente.
 - El servicio telefónico y presencial es magnífico, pero a través de la web me resulta muy complejo solicitar un servicio de informática. Entiendo que hay que tramitar estos servicios de una forma ordenada, pero creo que el sistema de tramitar las solicitudes debería ser más sencillo.
 - Es difícil contactar telefónicamente, probablemente por falta de personal en el servicio.
 - Es muy difícil contactar a través del 8200, siempre está ocupado o no lo cogen. Supongo que el personal estará muy ocupado o que hay poco personal.
 - Ser más amables y coger el teléfono, nunca lo cogen.
 - Trato y servicio manifiestamente mejorable.
- ÍTEM 2: La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo.
 - Me resulta muy complejo solicitar un servicio de informática. Entiendo que hay que solicitar los servicios de una forma ordenada, pero creo que el sistema de tramitar las solicitudes debería ser más sencillo.
 - Pienso que el acceso las páginas de software instalable vía web y de distribución de SW con licencia para empleados están poco accesibles. No se encuentran con facilidad.

- Siempre que quiero encontrar algo nunca está y en otras universidades si.
- ÍTEM 3: El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.
 - Dada la informatización de todos los procesos, no se puede tardar en solucionarlo varios días dado que eso paraliza los procesos. Mi sugerencia es AUMENTAR EL PERSONAL.
 - Los tiempos de respuesta en los casos de retirada de equipos antiguos o configuración de impresoras son mejorables.
 - Muy lentos.
 - Sería deseable aumentar la atención telefónica para poder solucionar de forma más rápida.
- ÍTEM 4: Disponibilidad, trato y atención recibidos por el personal del Servicio.
 - CASI IMPOSIBLE CONTACTAR TELEFÓNICAMENTE
 - Creo que la atención personal debería ser más fácil. Hay que recurrir para todo a un Murphy, lo que, a veces creo que no es necesario
 - Demasiada externalización, poca ayuda por parte del personal propio de la UJA. Normalmente echan balones fuera y ayudan poco a los usuarios.
 - Son muy antipáticos.
- ÍTEM 5: La satisfacción sobre el servicio que le han prestado en base a sus expectativas.
 - Insatisfecho.
- ÍTEM 6: El equipamiento, infraestructuras y aplicaciones informáticas que utiliza como usuario habitualmente.
 - Algunas aplicaciones de Gestión dejan de funcionar con frecuencia.
 - Podría tener mayores infraestructuras.
- ÍTEM 7: Adecuación de los servicios TIC del Catálogo a sus necesidades.
 - Ayudan poco, normalmente nos tenemos que buscar la vida fuera de la UJA
 - No es adecuado.
- ÍTEM 8: Valore el nivel de satisfacción global sobre la evolución y mejoras percibidas.
 - Extremadamente lento.
- ÍTEM 9: Valore el nivel de satisfacción global del Servicio de Informática.
 - Por todo lo referido anteriormente.
 - Universidad muy poco recomendable.

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

- Yo que ahora hago 30 años aquí, he aprendido a sufrir con silencio, valoro mucho, ¡el sacrificio de la tarea!, y la voluntad a lo que se les encomienda.
- A veces se echa en falta una atención personalizada en lugar de una remisión a las guías disponibles
- Algunos equipos informáticos están viejos. El del seminario de profesores por ejemplo
- Ampliar la atención `personal por las tardes
- De manera general consideramos apropiado el trabajo del servicio de informática..
- Deberíamos poder acceder por teléfono a los compañeros del servicio de informática, ya que en muchas ocasiones se podría solucionar así la incidencia mucho más rápido.
- El personal del servicio es muy amable. Muchas gracias por su atención.
- Menos externalizar, y más apoyo al personal de la UJA. Se percibe poco interés y dedicación a la comunidad universitaria, salvo que uno sea un cargo institucional
- Sería bueno que presten servicio de soporte para configurar, al menos, la red cableada para utilizar en Linux.



- Simplemente me gustaría puntualizar que el trato y la celeridad en el trabajo de los compañeros del servicio de informática, es excelente
- Solo daros la enhorabuena por vuestra gran labor

PAS:

- Enlazar esas páginas de manera que resulte más sencillo a los usuarios dar con ellas.
- Es URGENTE y NECESARIO dotar al Servicio de Informática de los medios y personas que necesita para atender a las necesidades de toda la comunidad. Demasiado hacen con los medios de los que disponen.
- La atención telefónica al 82000 no es muy efectiva, o casi nula, en mi caso siempre he tenido que mandar un Murphy para hacer alguna petición o incidencia
- La ayuda con respecto al programa UXXI-AC, en tema de sacar informes y mejoras de las informes predefinidos no se resolvieron porque se consideraba que por economías de escala no interesaba dedicarle tiempo en arreglar un tipo de informe. El incluir el correo electrónico del estudiante y el campus al que pertenece el alumno en un informe determinado.
- Las propuestas de programación anual de los Servicios al Vicerrectorado TIC tardan muchos años en materializarse
- MÁS CERCANÍA Y POSIBILIDAD DE CONTACTAR
- Personalmente creo que hacen una labor encomiable y muy profesional. Tanto el servicio propio como las empresas colaboradoras.
- Todo el equipo presta un servicio excelente
- todos los servicios son mejorables con la implantación de nuevas tecnologías informáticas.

Estudiantes:

- En UJA app, no tengo acceso, necesito acceso.... Por lo demás muy bien Un saludo
- Esperar un trato mas cordial por parte de los profesores, dando asi mas calidad a las clases y a lass asignaturas que corresponden, que los docentes se muestren mas empaticos con los alumnos
- La plataforma va muy bien y nos facilita bastante la organización del estudio
- Más amabilidad y empatía por la parte de secretaría y los docentes.



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 2022 han llegado a un 36%. Hay que tener en cuenta que las incidencias cerradas automáticamente han aumentado y en ese caso, no se envían encuesta de valoración y que se propone eliminar ese estado, pasarlas al estado solucionado y así enviar encuesta de valoración.

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	3290	494
2020	3336	581
2021	3002	1049
2022	2695	981

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: 41% el PDI, 38% el PAS y el 6% los estudiantes. Frente al 23%, 39% y 0% en el 2021. Hay que destacar el aumento de respuestas en el colectivo de estudiantes.

Colectivo (beneficiario) ▼	Nº Inc (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
-	1	0
becarios	1	0
E_PAS	84	31
E_PDI	126	38
Estudiantes	276	17
PAS	1096	422
PDI	1111	473

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.

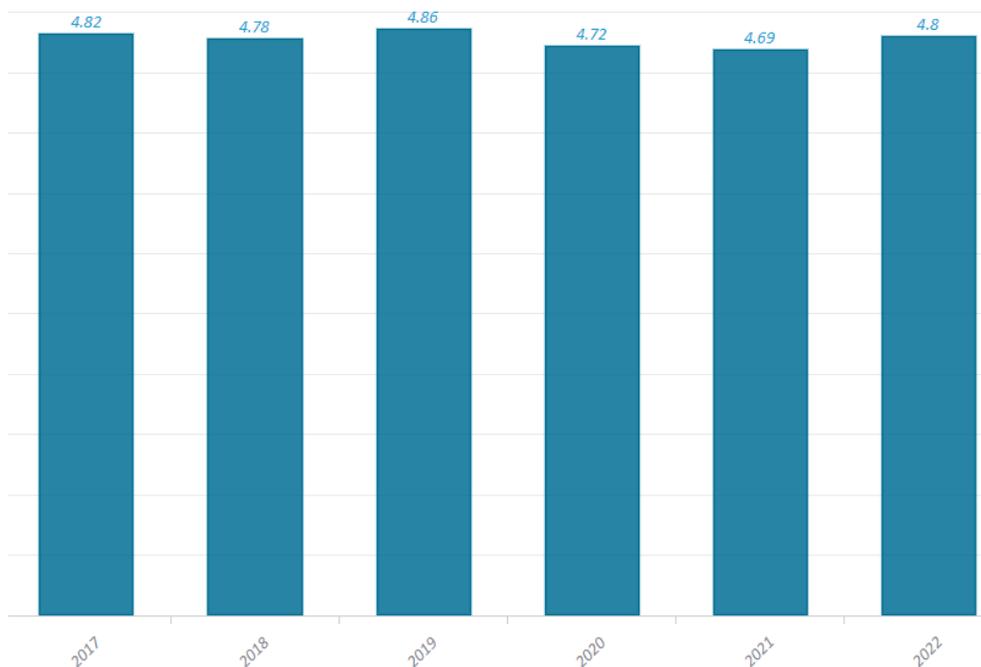


Imagen. Valoración media recibida. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Informe: "Incidencias con valoración recibida", filtro: elegir condiciones. No introducir ningún filtro. Vista= "promedio valoración por año de creación"

Se han recibido 13 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 1,3% del total de las recibidas, disminuyendo respecto al ciclo anterior 2021, que se recibieron 28, un 2,73%. La satisfacción global alcanza un 98,70% en este ciclo 2022, incrementándose respecto al valor obtenido en el ciclo anterior, 97,27%.

Valoración ▼	Nº Inc (Valores distintos)	Tp Resolución (min) (Media)	Retraso (min) (Media)
1,00	5	1288	209
2,00	8	1786	733
3,00	21	1281	366
4,00	110	1506	669
5,00	837	881	253

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

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 47% en 2021 a un 34% en 2022, disminuyendo en un 13% 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	2093	720

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, el índice del PAS es del 35%, mientras el del PDI es del 33%, disminuyendo respecto del ciclo anterior (PAS- 49% y PDI 43%)..

Beneficiario (colectivo) ▼	Nº Petición (Valores distintos)	Valoración (Cantidad)
E_PAS	91	41
E_PDI	78	30
PAS	1170	400
PDI	754	249

Imagen. Valoraciones recibidas en 2021 frente a las enviadas por colectivo. Fuente: EV/Mejora continua->Peticiones->Informe=Peticiones con valoración solicitada. Filtro=solicitadas año pasado. Vista=por colectivo (beneficiario).

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.

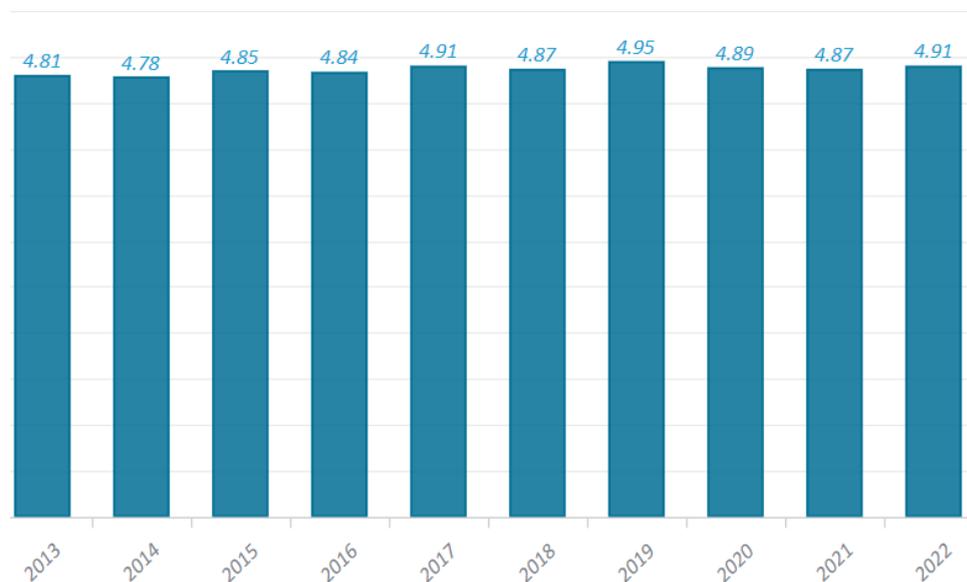


Imagen. Valoración media recibida. Fuente: EV/Service Operation/Informes/SINF/Peticiones con valoración recibida, Filtro: elegir condiciones, no se selecciona nada Vista= "promedio valoración por año (creación)"

Se han recibido 4 valoraciones de insatisfacción (valoración 1 o 2), que constituye un 0,5% del total de las recibidas, en el ciclo anterior 2021 se recibieron 9, que suponía un (1,03%). Por otro lado, la satisfacción global alcanza un 99,95% en este ciclo 2022, incrementándose respecto a los valores obtenidos en los últimos años.

Todas las valoraciones negativas son del servicio de dotación y de la misma usuaria.

Valoración ▼	Valoración (Cantidad)	Tp Resolución (Min) (Media)	Retraso (Min) (Media)
2,00	4	1846	712
3,00	3	410	0
4,00	50	1218	347
5,00	666	984	350

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 2023, RECABADAS DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN RECIBIDA DE LOS USUARIOS:

1. Realizar acciones de difusión del Catálogo de servicios TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio.

