



# Servicio de Informática

Vicerrectorado de Tecnologías de la  
Información y la Comunicación e Infraestructuras

## Resultados encuestas 2016

### Documentación Técnica

<b>Proyecto:</b>	Desarrollo del ciclo de gestión 2016 del SIGCSUA
<b>Unidad Responsable:</b>	Grupo de Calidad de Encuestas (revisado por Jefatura del Servicio)
<b>Difusión:</b>	Sin clasificar
<b>Edición:</b>	2
<b>Última Actualización</b>	2 de marzo de 2017

## 1 ENCUESTA GENERAL A CLIENTES:

- La valoración global continúa siendo muy satisfactoria (89,21%), superior respecto al ciclo 2015 (84,62%). Cumpliendo el objetivo marcado del incremento del 5% (88,85%) por el Servicio de Informática (en adelante SINF). La media de satisfacción ha sido de 3,81, cumpliendo el objetivo de 3,80 del SINF.
- La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo muy satisfactoria (90,32%), ligeramente superior respecto al ciclo 2015 (90,00%). Cumpliendo el objetivo marcado por el SINF de mantener el 90%. La media de satisfacción ha sido de 3,76, acercándose muchísimo (-0,04) al objetivo de 3,80 del SINF, siendo ligeramente superior (+0,07) a la del ciclo 2015 (3,69).
- En este ciclo se ha incorporado como mejora sugerida por el SINF al Servicio de Planificación y Evaluación (en adelante SPE), el envío ponderado de encuestas a cada uno de los perfiles (PAS, PDI, Estudiantes), según el porcentaje de peticiones e incidencias recibidas en 2016: PAS: 40%-175, PDI: 50%-441, Estudiantes: 10%-1.297. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles. A valorar por el SPE, desde el SINF se propone que estudie la posibilidad de ponderar los resultados de las encuestas generales, a los porcentajes segmentados de las peticiones e incidencias recibidas el año anterior por perfiles (PAS, PDI, Estudiante) y posibilidad de enviar encuestas distintas por cada perfil.
- 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).
- A valorar por el SPE, desde el SINF se propone que estudie la posibilidad de ofrecer los resultados estadísticos de en un formato que facilite su lectura.
- El número de encuestas recibidas es mayor (141) que el ciclo anterior (96), incrementándose un 47%. La tasa de respuesta óptima se mantiene respecto al ciclo 2015, 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: PAS: 19%-27, PDI: 47%-66, Estudiantes: 34%-48.
- 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”, por lo que debemos seguir manteniendo y potenciando este aspecto respecto a todos nuestros usuarios y usuarias.
  - Tendríamos que analizar cómo mejorar “El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea.”, que es donde recibimos una mayor puntuación de insatisfacción (casi un 15%), que viene derivado del porcentaje más elevado en el perfil de estudiantes (33%), pese a representar un porcentaje menor de usuarios atendidos en el Servicio de Informática.
  - Igualmente se revisará 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”, con las acciones realizadas en los objetivos operativos relacionados con la mejora de la Web institucional.
  - El colectivo de los Estudiantes son los que tienen un porcentaje de insatisfacción mayor a nivel global del SINF (17%), cuestión que habrá que analizar en el SINF.
- Sobre los aspectos recibidos en el campo de observaciones/sugerencias:
  - PDI:
    - El aspecto más repetitivo es la mejora del soporte de dispositivos Mac.
    - La no disponibilidad del acceso telefónico 82000 por parte del usuario en horario de atención telefónica.
    - Se solicita a nivel individual:
      - Que el SINF se adecue más a las necesidades de los propios usuarios, más flexibilidad, procedimientos más simplificados y un trato más cercano.
      - Posibilidad de charlas informativas sobre los servicios ofrecidos.
      - Actualización del S.O. de los equipos a Windows 10, habilitando para éste el uso de software virtualizado.
      - Un servicio de cálculo autónomo, sin depender de otras universidades para los grupos de investigación.



- Mejorar la usabilidad de la web institucional.
- Solucionar la conectividad WiFi con dispositivos móviles con S.O. Windows.

PAS:

- Se solicita o valora a nivel individual:
  - Positivamente los servicios de audiovisuales y telefonía fija, no así el servicio de mantenimiento microinformático por el excesivo tiempo de resolución, falta de coordinación y seguimiento apreciado por el usuario.
  - La renovación de equipos en la Unidad de Apoyo a Departamentos.
  - Revisar la lentitud a las aplicaciones de gestión universitaria a través de Terminal Service.

Estudiantes:

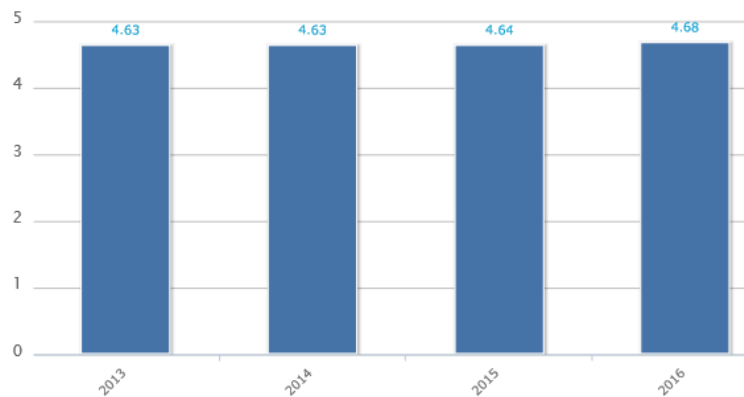
- Dos usuarios comunican que el servicio de conexión inalámbrica no funciona, sin especificar la ubicación concreta.
- Se solicita a nivel individual:
  - Actualización software de los equipos al Windows 10 (principalmente clase de la suite Office).
  - Adquisición de un software para análisis de datos cualitativos.
  - Mejorar la accesibilidad a plataforma ILIAS y correo de la UJA.
- Otras cuestiones recibidas escapan al ámbito de competencias del SINF.



## 2 ENCUESTAS POSTSERVICIO DE INCIDENCIAS (PC04).

### 2.1 INCIDENCIAS. VALORACIÓN MEDIA GLOBAL.

La valoración media global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose una puntuación media de **4,68 sobre 5**, con una leve mejora de tres centésimas respecto al ciclo 2015.



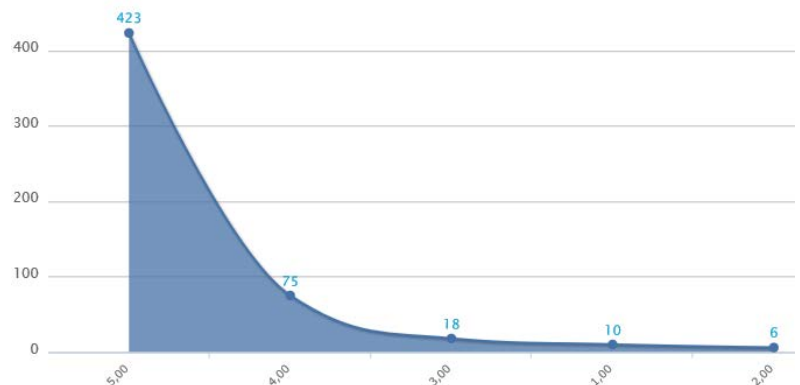
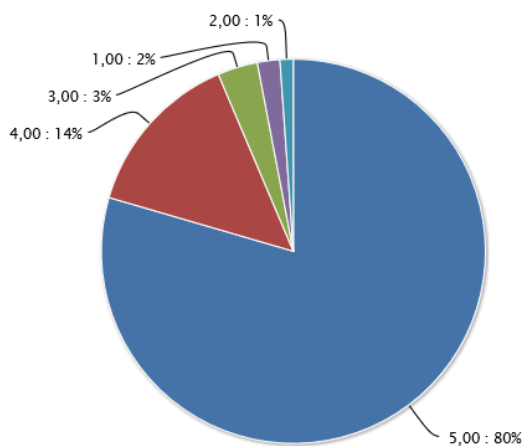
Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Continual Improvement > 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 80% (422 incidencias) de las encuestas, una cifra 2 puntos porcentuales superior a la del ciclo pasado. Asimismo, valoran como “bueno” (puntuación 4) en un 14% (75 incidencias) y “normal” (puntuación 3) en un 3% (18 incidencias). Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), sumando ambas, son solamente 16 incidencias, lo que supone un ínfimo 3%.



Fuente: plataforma Easyvista

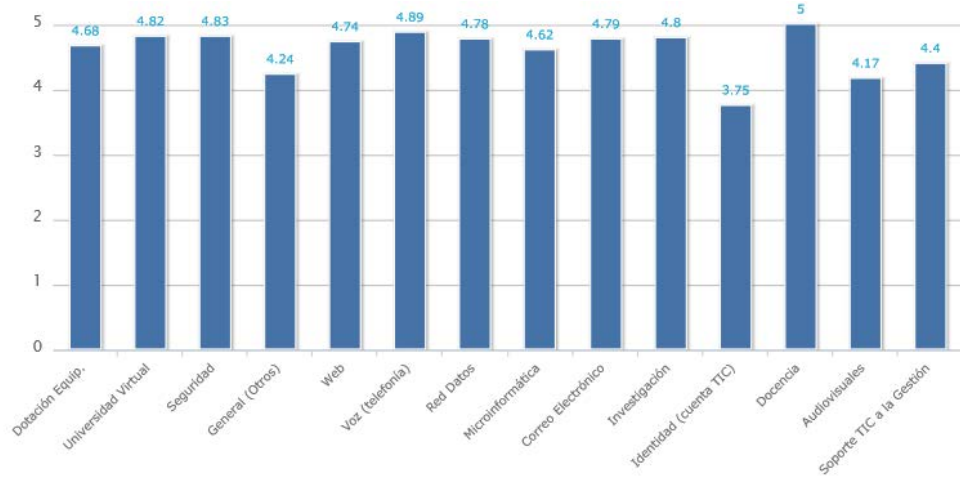
Menú superior: > Continual Improvement > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración recibida

Filtro: valoraciones año pasado / Vista: por valoración

Tipo de gráfico : graf. circular y curva

## 2.3 INCIDENCIAS. ANÁLISIS POR SERVICIOS.

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por servicios, no detectándose singularidades especialmente significativas; en la misma línea que en el ciclo anterior.



Fuente: plataforma Easyvista

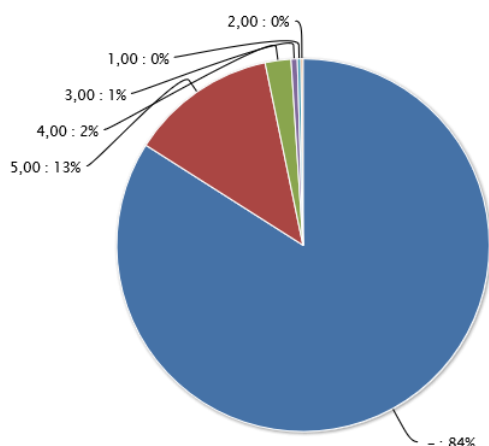
Menú superior: > Continual Improvement > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración recibida

Filtro: valoraciones todos los años / Vista: promedio valoración por año. Pulsar sobre el año 2016.

## 2.4 INCIDENCIAS. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN.

En cuanto a la participación, se considera conveniente consultar con las compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación encargadas de la gestión de encuestas del SIGCSUA para que nos ayuden a determinar el valor óptimo de respuestas necesarias para extraer conclusiones de las valoraciones obtenidas.

No obstante, se ha analizado es importante señalar que se han recibido 530 encuestas postservicio, lo que supone un 16% de respuesta respecto al total de encuestas de incidencias enviadas en el 2016. Se ha detectado una disminución de 4 puntos porcentuales en relación al ciclo anterior, pese a que se han tomado medidas para aumentar la participación. Concretamente, se ha modificado la plantilla del correo donde se pide al usuario que valore el servicio prestado, de forma que ahora el link a la encuesta es mucho más descriptivo e intuitivo. Aunque consideramos que este porcentaje de participación es más que aceptable, seguiremos valorando otras mejoras que incrementen este índice de participación, e intentaremos disgregar los valores por colectivos.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Continual Improvement > Incidencias > Informes > Incidencias usuario con valoración solicitada

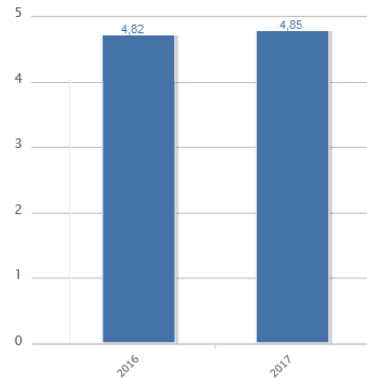
Filtro: valoraciones solicitadas año pasado / Vista: por valoración

Tipo de gráfico : graf. circular

### 3 ENCUESTA POSTSERVICIO DE PETICIONES DE SERVICIO (PC08).

#### 3.1 PETICIONES DE SERVICIO. VALORACIÓN MEDIA GLOBAL.

La valoración global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose una puntuación media de **4,85 sobre 5**, con una leve mejora de tres centésimas respecto al ciclo 2015.



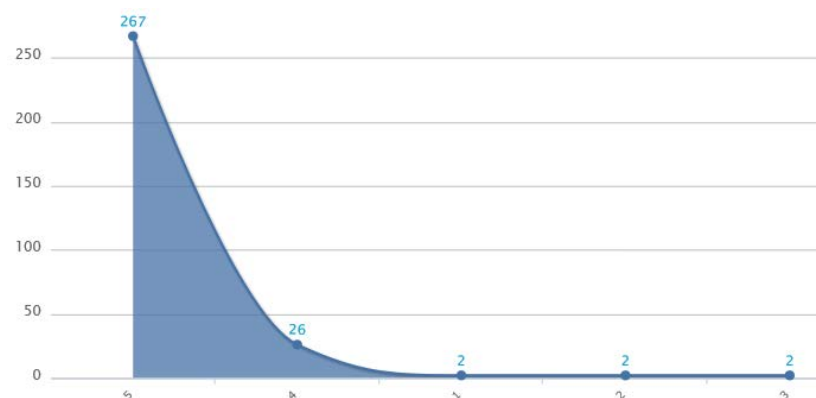
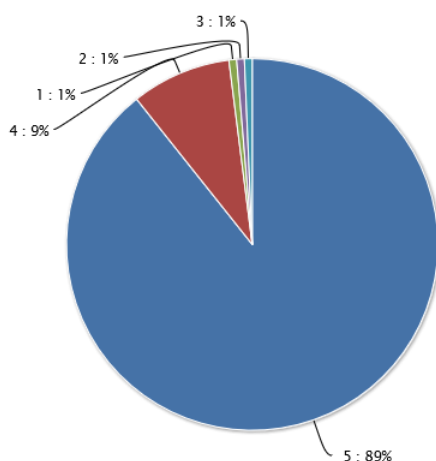
Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > Continual Improvement > Peticiones > 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 “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 89% (267 peticiones) de las encuestas, exactamente el mismo porcentaje que en el ciclo pasado. Asimismo, valoran como “bueno” (puntuación 4) en un 9% (26 peticiones) y “normal” (puntuación 3) en menos de un 1% (2 peticiones). Por otra parte, el porcentaje de respuestas recibidas como “insatisfecho” (puntuación 2) y “muy insatisfecho” (puntuación 1), sumando ambas, son solamente 4 incidencias, lo que supone un ínfimo 1,5%.



Fuente: plataforma Easyvista

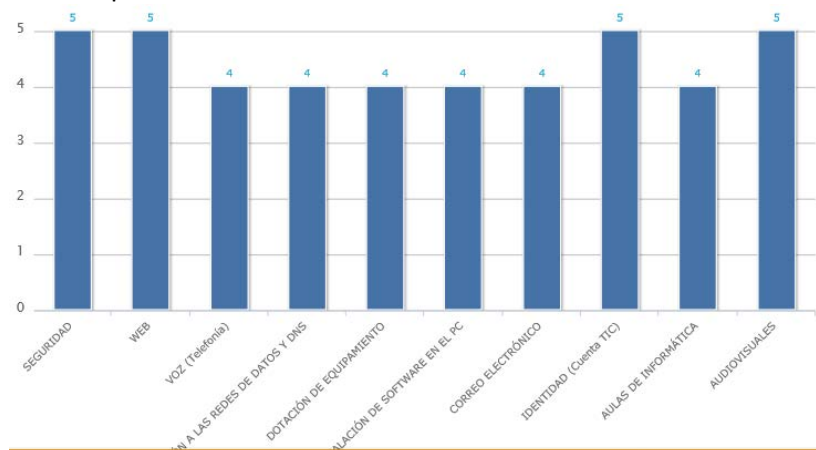
Menú superior: > Continual Improvement > Peticiones > Informes > Peticiones con valoración recibida

Filtro: valoraciones año pasado / Vista: por valoración

Tipo de gráfico : graf. circular y curva

### 3.3 PETICIONES DE SERVICIO. ANÁLISIS POR SERVICIOS.

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por servicios, no detectándose singularidades especialmente significativas; en la misma línea que en el ciclo anterior.



Fuente: plataforma Easyvista

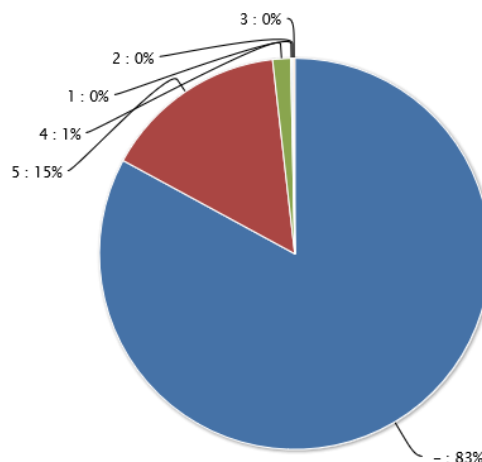
Menú superior: > *Continual Improvement* > *Peticiones* > *Informes* > *Peticiones con valoración recibida*

Filtro: *valoraciones todos los años* / Vista: *promedio valoración por año*. Pulsar sobre el año 2016.

### 3.4 PETICIONES DE SERVICIO. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN.

En cuanto a la participación, se considera conveniente consultar con las compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación encargadas de la gestión de encuestas del SIGCSUA para que nos ayuden a determinar el valor óptimo de respuestas necesarias para extraer conclusiones de las valoraciones obtenidas

No obstante, es importante señalar que, se han recibido 299 encuestas postservicio, lo que supone un 17% de respuesta respecto al total de encuestas de peticiones de servicio enviadas en el 2017. Se ha detectado una disminución de 4 puntos porcentuales en relación al ciclo anterior, en la misma línea que las Incidencias, pese a que se han tomado medidas para aumentar la participación. Concretamente, se ha modificado la plantilla del correo donde se pide al usuario que valore el servicio prestado, de forma que ahora el link a la encuesta es mucho más descriptivo e intuitivo. Aunque consideramos que este porcentaje de participación es más que aceptable, seguiremos valorando otras mejoras que incrementen este índice de participación, e intentaremos disgregar los valores por colectivos.



Fuente: plataforma Easyvista

Menú superior: > *Continual Improvement* > *Peticiones* > *Informes* > *Peticiones con valoración solicitada*

Filtro: *valoraciones solicitadas año pasado* / Vista: *por valoración*

Tipo de gráfico : graf. circular