

Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes 2017

SAT2017 – Diciembre de 2017



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Introducción

Metodología

- **La encuesta de satisfacción de clientes 2017 se ha desarrollado mediante entrevistas y recopilación de cuestionarios durante el último trimestre de 2017 en base al siguiente procedimiento:**
 - A los clientes se les proporciona una encuesta a cumplimentar de forma voluntaria, que puede ser recogida en una entrevista o enviada con posterioridad. La encuesta está personalizada para cada cliente en función de los servicios utilizados, en la que se solicita la valoración de:
 - la satisfacción con cada tipología de servicio contratada
 - la satisfacción con cada tipología de servicio contratada por la DIT y de la que han sido usuarios
 - la satisfacción general con los servicios de EJIE
 - la predisposición a recomendar el servicio a otros
 - Los representantes de los clientes que hayan aceptado realizar la entrevista (Dirección de Servicios, o figura de función similar, y los responsables informáticos correspondientes) y de la dirección de EJIE (Dirección General, cada Dirección de Área responsable de los servicios contratados por el cliente y la Dirección del Área de Clientes) mantienen una reunión en la que tratan abiertamente todo lo referente a la prestación de los servicios del catálogo intentado obtener información necesaria para la mejora de los servicios.

Alcance de la encuesta

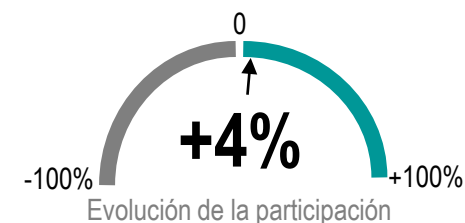
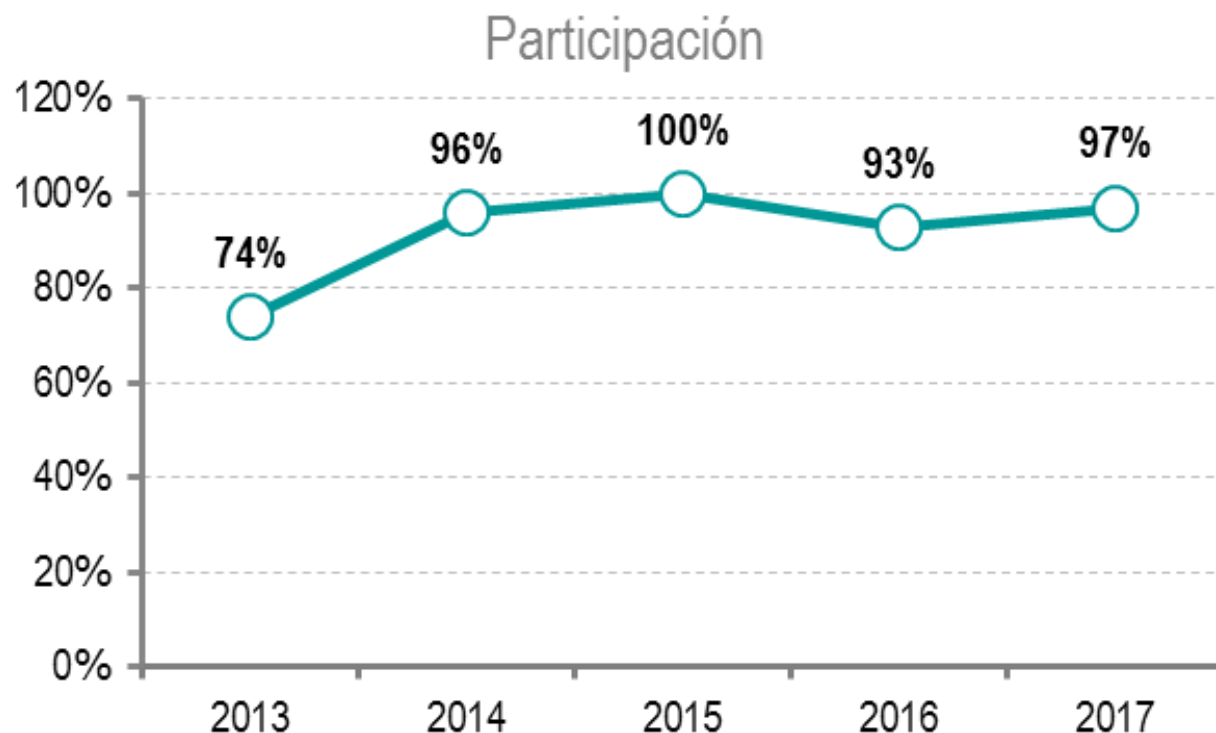
- Administración de justicia
- AVPD
- Contratación pública
- Cultura y política lingüística
- Desarrollo Económico e Infraestructuras
- Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración
- Dirección de Informática y Telecomunicaciones
- Educación
- Emakunde
- Empleo y Políticas Sociales
- Etxepare
- Eustat
- Gobernanza Pública y Autogobierno
- HABE
- Hacienda y Economía
- Instituto Vasco de Administración Pública
- Itelazpi
- Itzarri
- Izenpe
- Lanbide
- Lehendakaritza
- Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda
- Osakidetza
- Osalan
- Salud
- Seguridad
- SPRI (Metaposta)
- Trabajo y Justicia
- Turismo, Comercio y consumo
- URA



Resultados generales

Nivel de participación

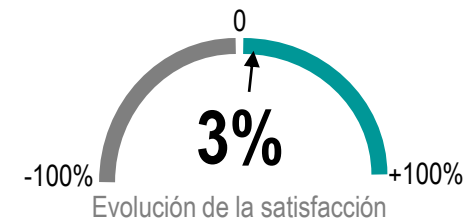
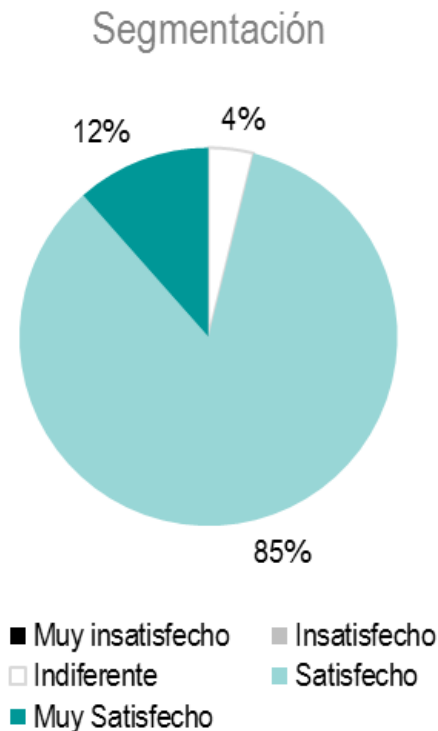
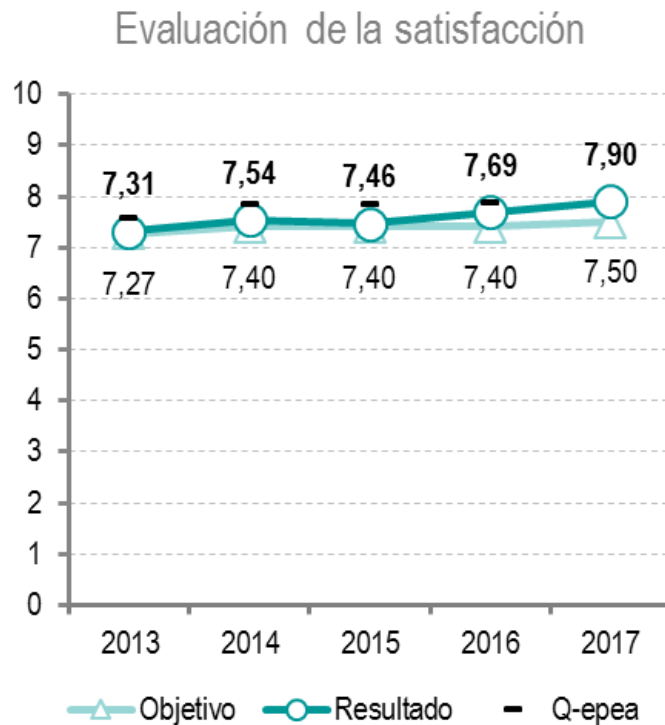
- Ha contestado a la encuesta el 97% de los clientes encuestados, superando la participación obtenida en 2016



Satisfacción global

- La media de la puntuación de satisfacción global ha resultado **7,90**, superando el objetivo estratégico de mejorar la media de los tres últimos años (7,5)

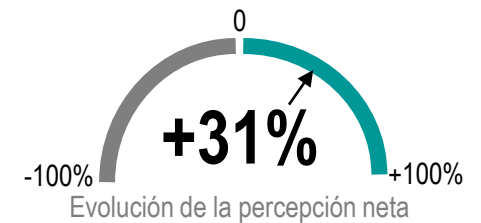
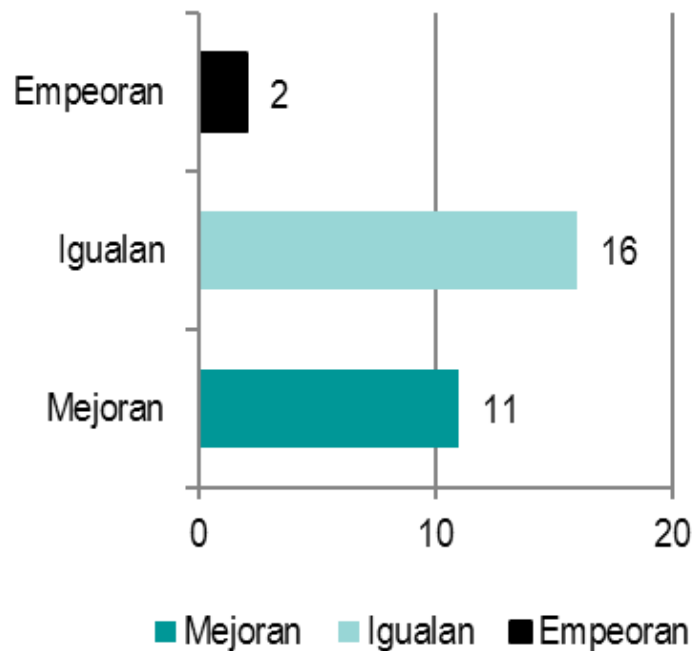
Satisfacción global



Evolución de la percepción

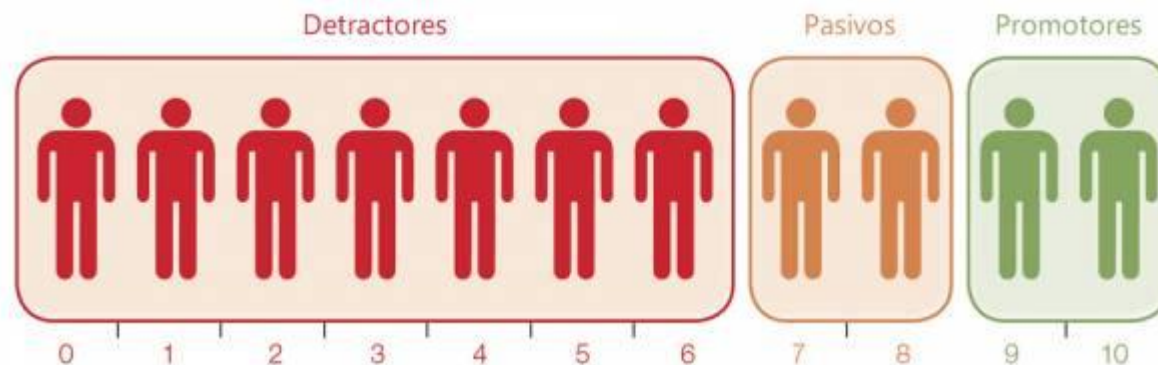
- El número de clientes que mejoran su percepción es superior en un 4% respecto a los que la empeoran

Evolución de la percepción



Calificación de clientes

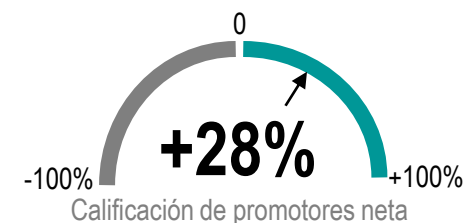
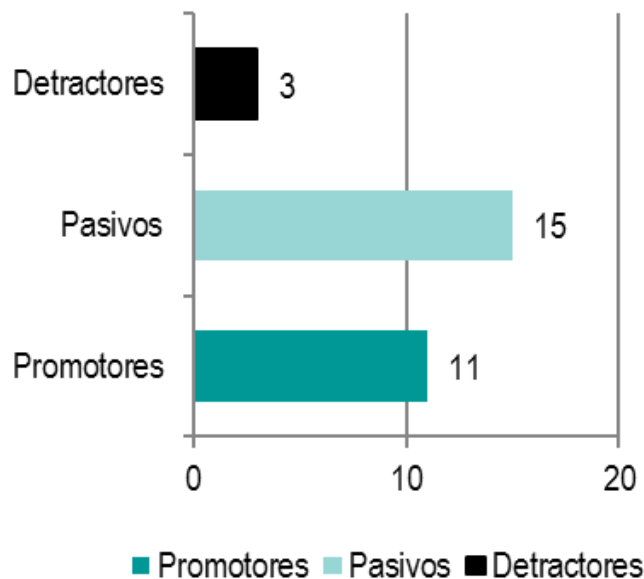
- Igual que el año anterior, se ha solicitado a los clientes su disposición a recomendar nuestros servicios (0-10), obteniéndose una calificación de promotores neta en base a la diferencia del porcentaje de promotores (9-10) y detractores (0-6)
- Se entiende que un resultado inferior al 0% es «malo», entre el 0% y el 50% es «bueno» y superior al 50% «excelente»
- Internacionalmente se le reconoce a este indicador emergente como NPS o Net Promoter Score



Calificación de clientes

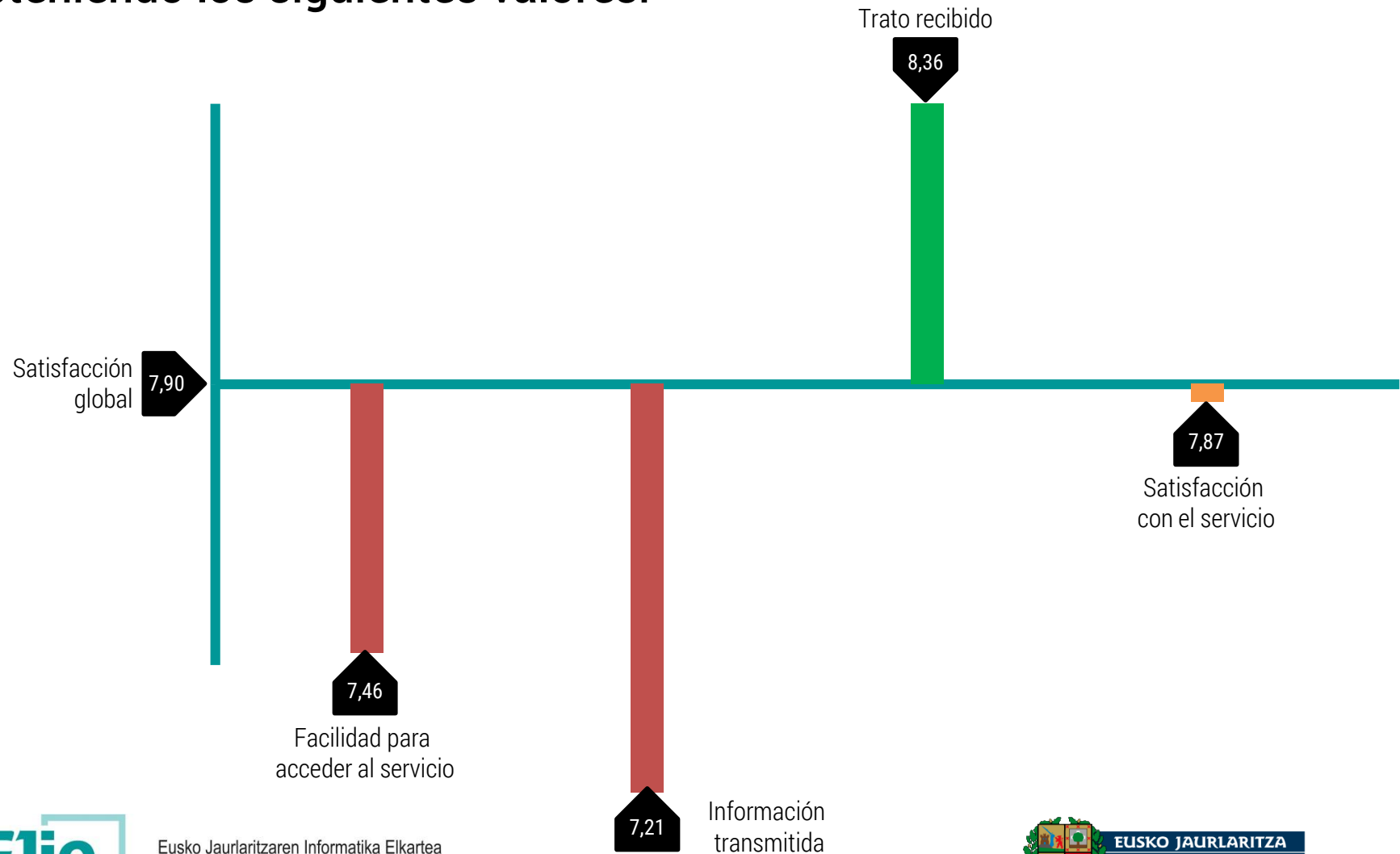
- En base a la disposición de los clientes a recomendar nuestros servicios (0-10), se ha obtenido una calificación de promotores neta del 28% («buena»)

Calificación de clientes



Otros datos recabados

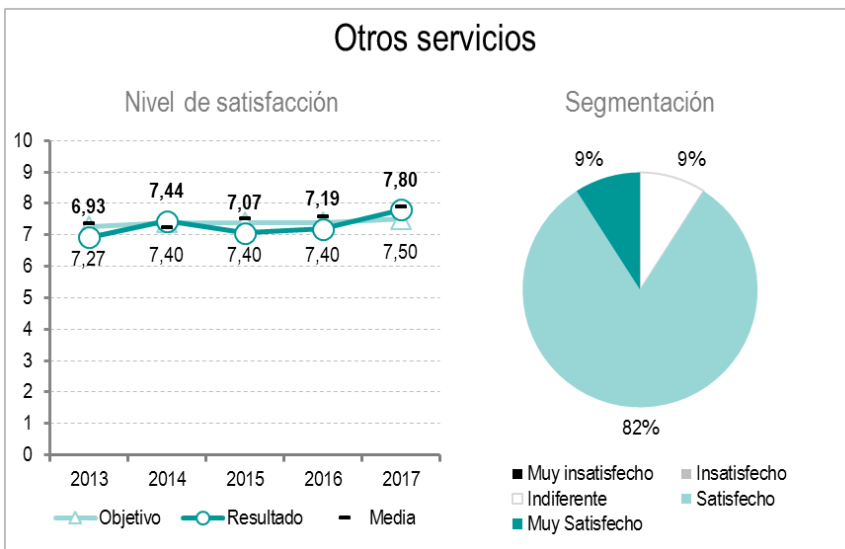
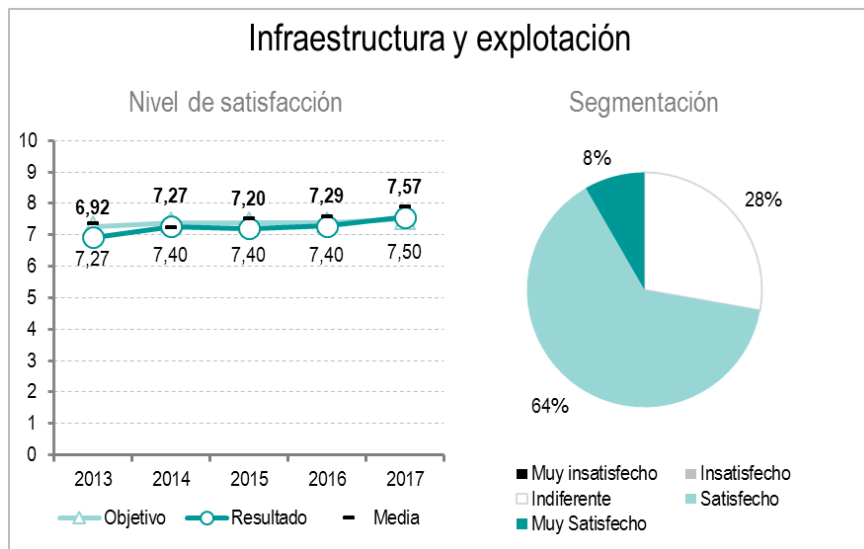
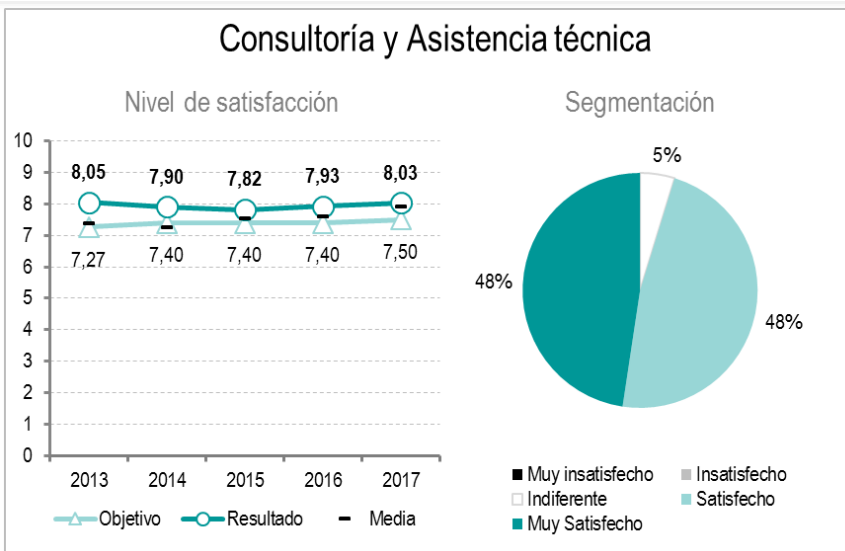
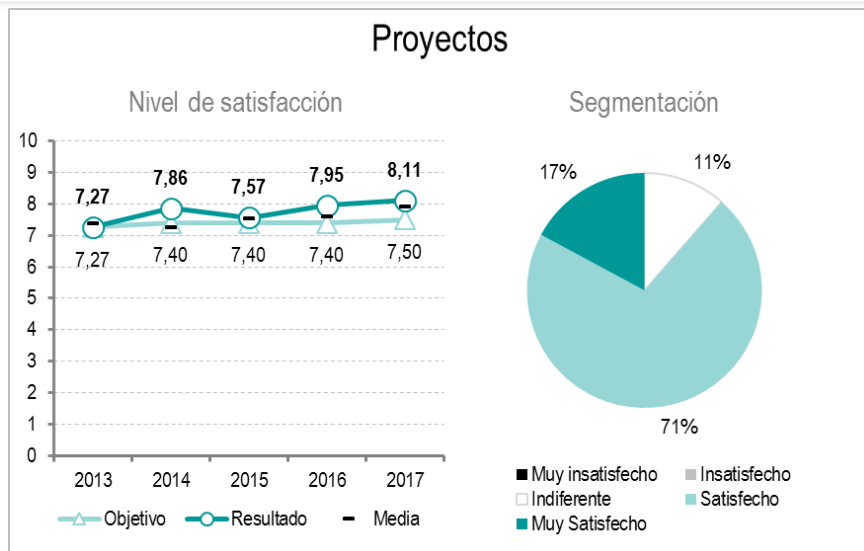
- En 2017 se ha preguntado también por otros aspectos relevantes, obteniendo los siguientes valores:





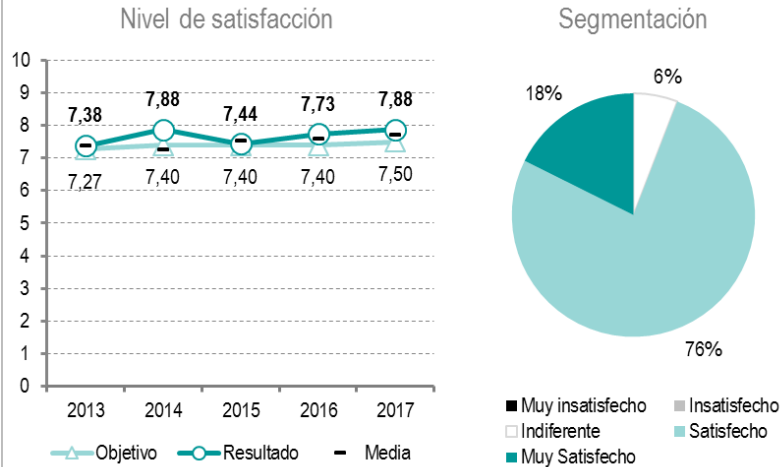
Resultados por servicio

Satisfacción por tipología de servicio

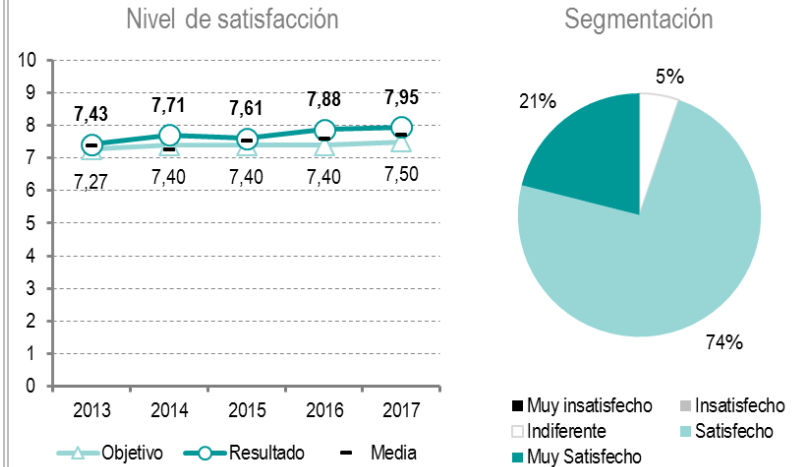


Satisfacción Proyectos

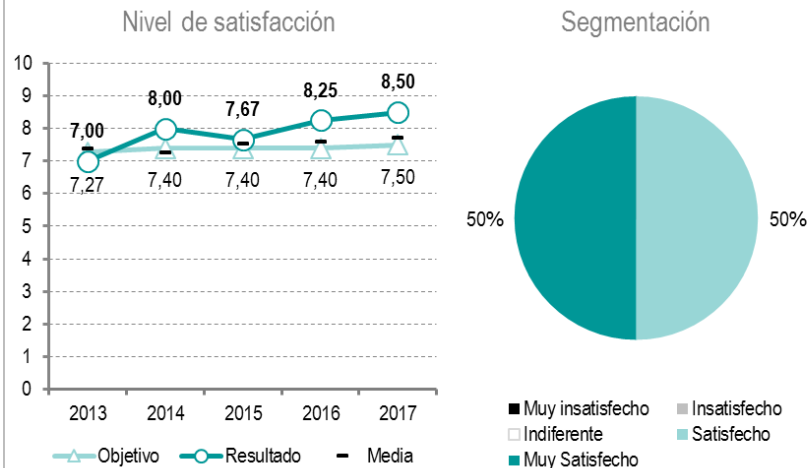
Desarrollo de aplicaciones



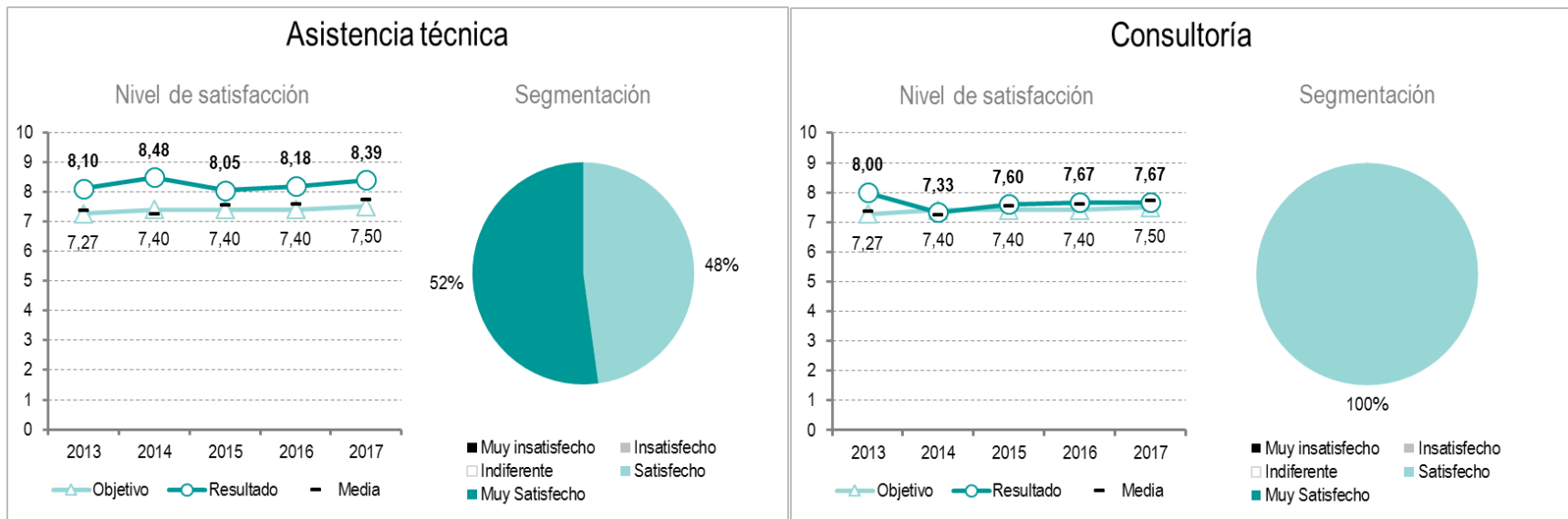
Mantenimiento de aplicaciones



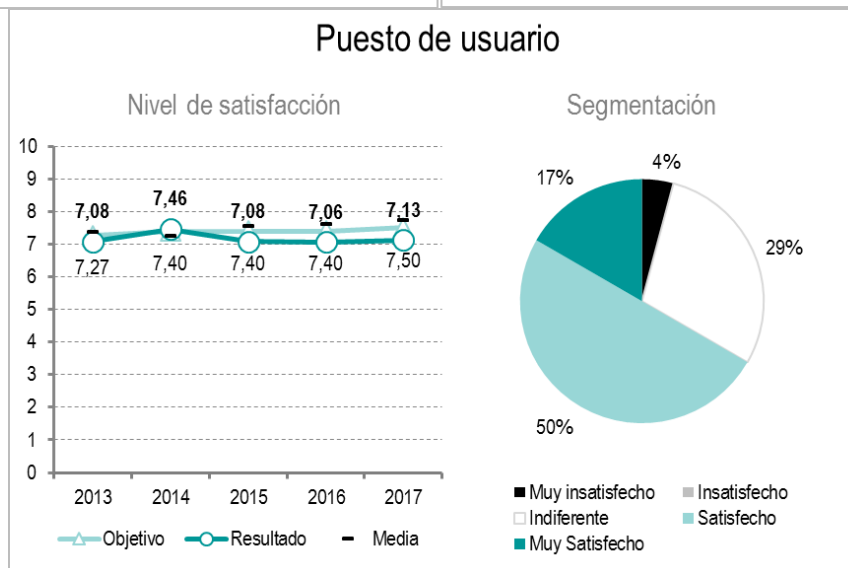
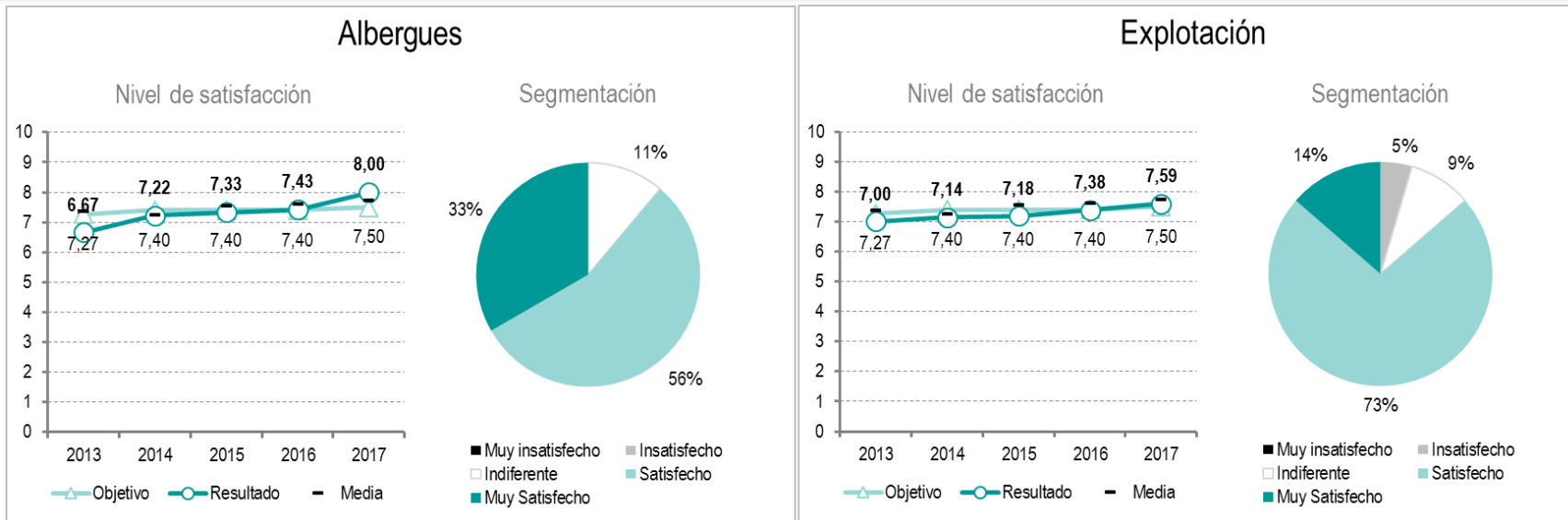
Proyectos tecnológicos



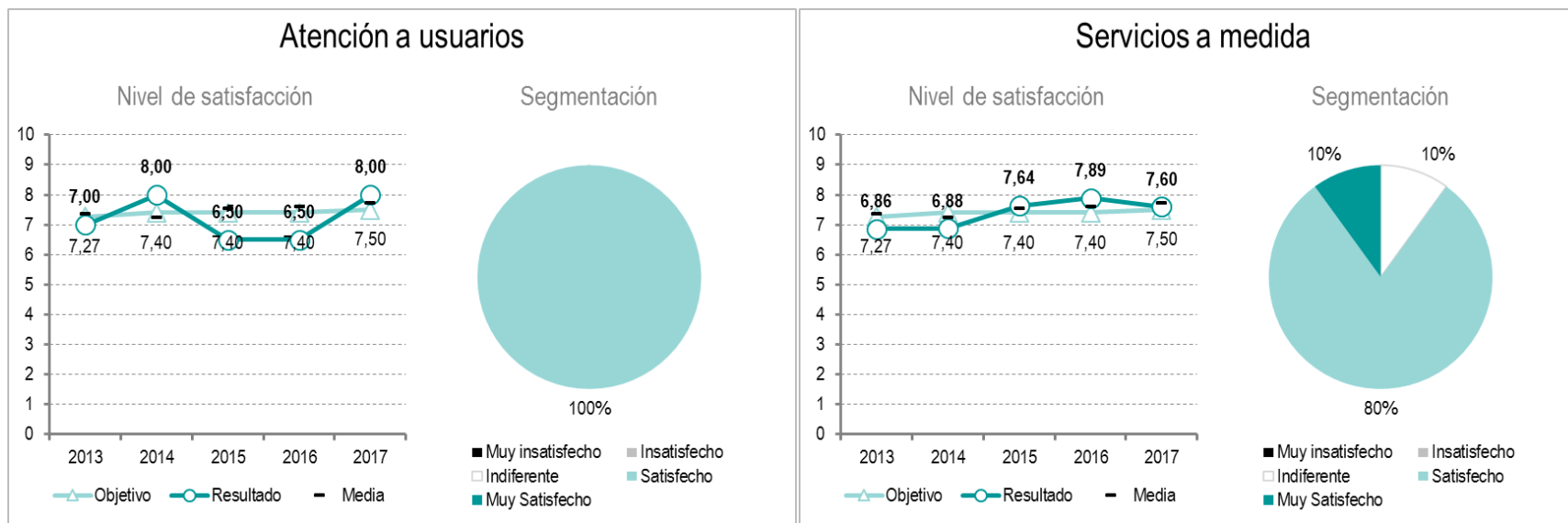
Satisfacción Consultoría y Asistencia técnica



Satisfacción Infraestructura y explotación



Satisfacción Otros servicios



Datos históricos

Servicio	2013	2014	2015	2016	2017
Desarrollo de aplicaciones	7,38	7,88	7,44	7,73	7,88
Mantenimiento de aplicaciones	7,43	7,71	7,61	7,88	7,95
Proyectos tecnológicos	7,00	8,00	7,67	8,25	8,50
Proyectos	7,27	7,86	7,57	7,95	8,11
Asistencia técnica	8,10	8,48	8,05	8,18	8,39
Consultoría	8,00	7,33	7,60	7,67	7,67
Consultoría y Asistencia técnica	8,05	7,90	7,82	7,93	8,03
Albergues	6,67	7,22	7,33	7,43	8,00
Explotación	7,00	7,14	7,18	7,38	7,59
Puesto de usuario	7,08	7,46	7,08	7,06	7,13
Infraestructura y explotación	6,92	7,27	7,20	7,29	7,57
Atención a usuarios	7,00	8,00	6,50	6,50	8,00
Servicios a medida	6,86	6,88	7,64	7,89	7,60
Otros servicios	6,93	7,44	7,07	7,19	7,80
Satisfacción global	7,31	7,54	7,46	7,69	7,90
Participación	96%	96%	100%	93%	97%



Acciones derivadas

Acciones derivadas

- **Mantener la sistemática de encuesta en 2018**
- **Establecer un objetivo en el Plan de gestión 2018 de alcanzar la media de los últimos tres años de puntuación en la satisfacción general (7,7)**
- **Abrir «no conformidad» en el Sistema de Gestión de Innovación y Calidad por cada una de las evaluaciones negativas recogidas, asignando a cada Responsable de Servicio el análisis de las causas y el tratamiento de las mismas con el objeto de evitar que se repitan en el futuro**
- **Por parte de la Dirección del Área de Clientes, analizar y desplegar las acciones necesarias para resolver aquellos aspectos recogidos de las entrevistas relativas a instancias específicas de cada servicio**
- **Llevar a cabo el seguimiento de estas acciones en el Sistema de Gestión de Innovación y Calidad hasta verificar su cierre definitivo**

Eskerrik asko zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención



Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO