

2018

Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes

SAT2018 – Diciembre de 2018



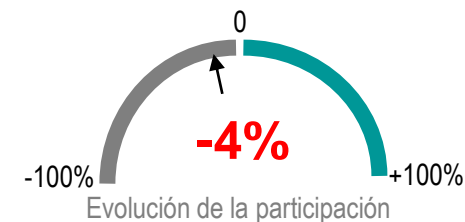
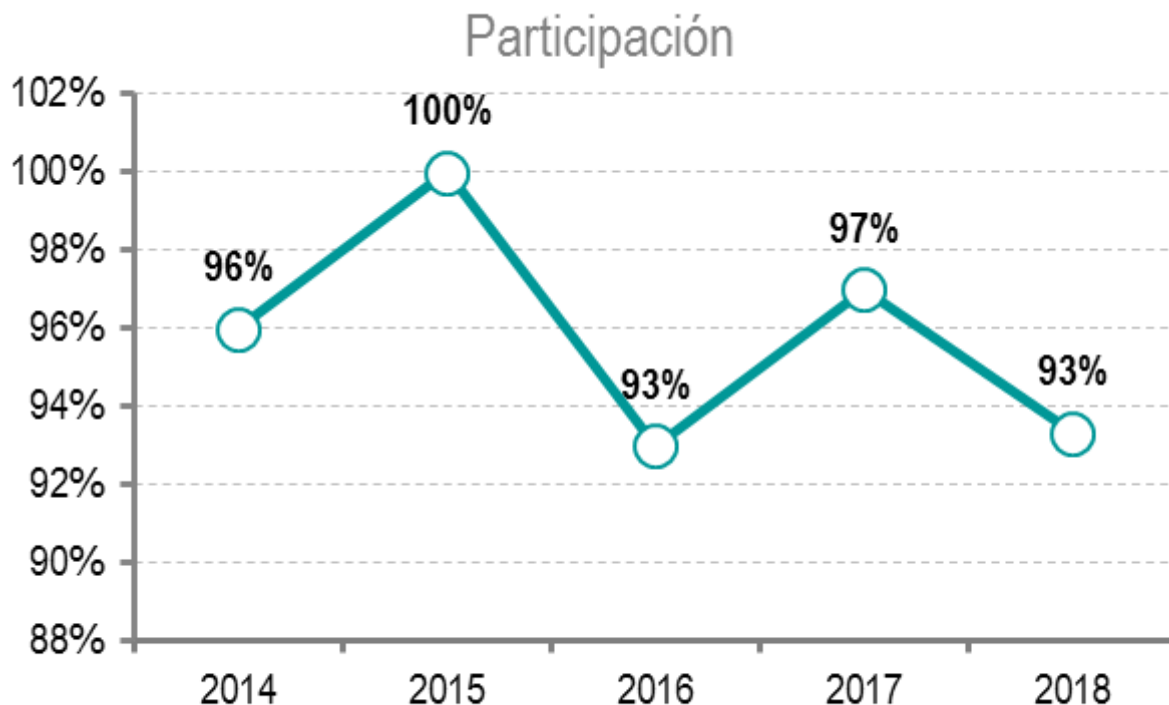
Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

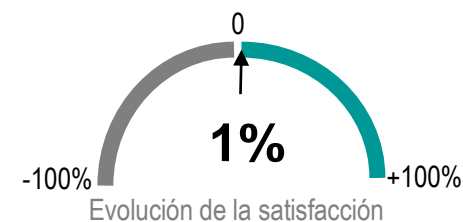
- **La encuesta de satisfacción de clientes 2018 se ha desarrollado mediante entrevistas y recopilación de cuestionarios durante el último trimestre de 2018 en base al siguiente procedimiento:**
 - A los clientes se les proporciona una encuesta a cumplimentar de forma voluntaria, que puede ser recogida 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 Desarrollo de Negocio) 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.

- 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
- Trabajo y Justicia
- Turismo, Comercio y consumo
- URA

- Ha contestado a la encuesta el **93%** de los clientes encuestados, no alcanzando la participación obtenida en **2017**

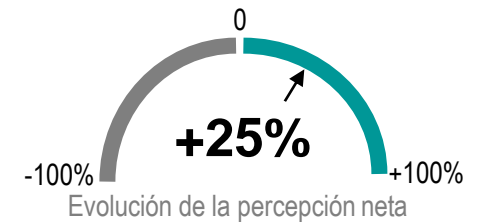
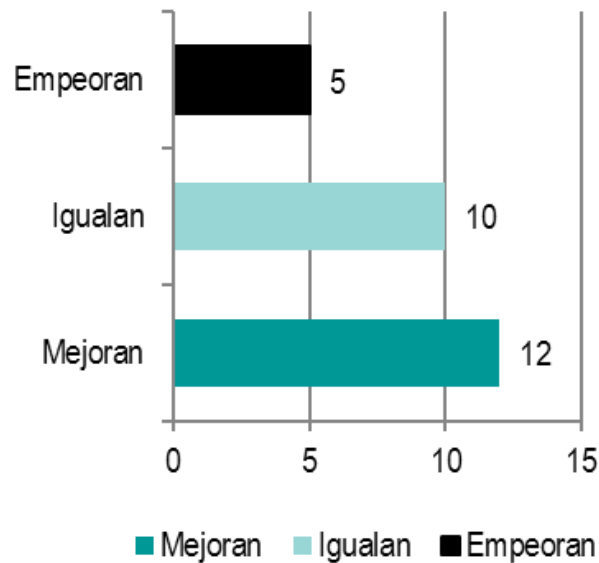


- La media de la puntuación de satisfacción global ha resultado **7,96**, superando el objetivo estratégico de alcanzar un **7,7**

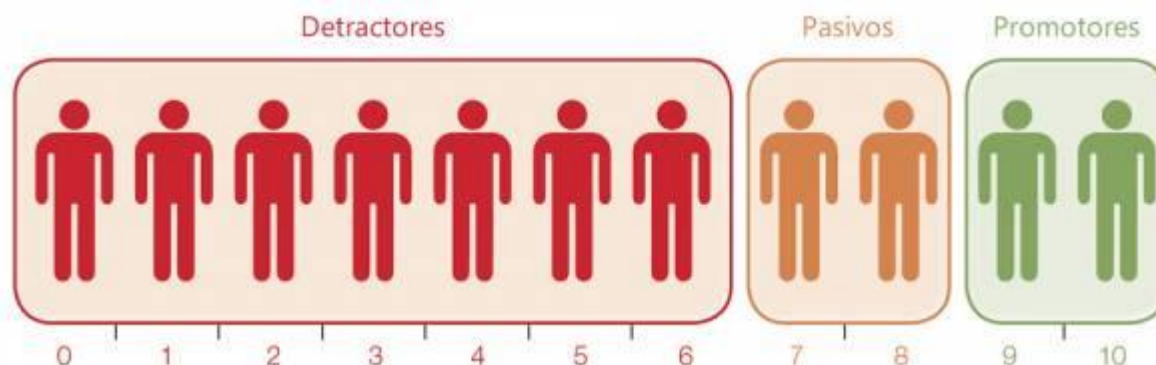


- El número de clientes que mejoran su percepción es superior en un 25% respecto a los que la empeoran

Evolución de la percepción

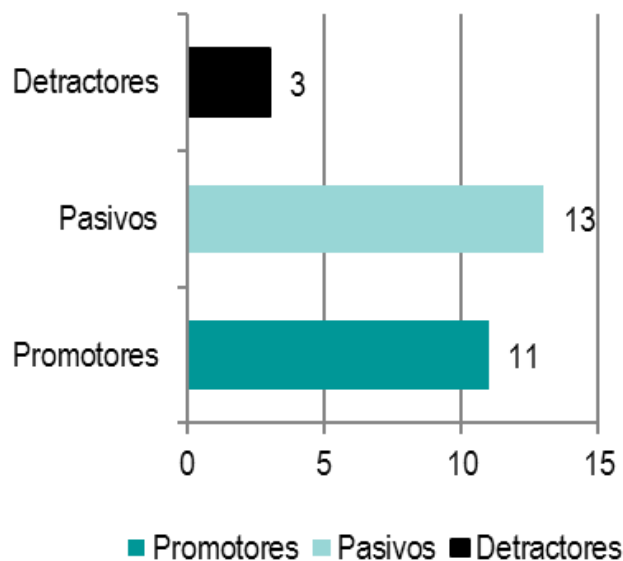


- Igual que el año anterior, se ha solicitado a los clientes su disposición a recomendar nuestros servicios (0-10), obteniéndose una calificación de promotores neta en base a la diferencia del porcentaje de promotores (9-10) y detractores (0-6)
- Se entiende que un resultado inferior al 0% es «malo», 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

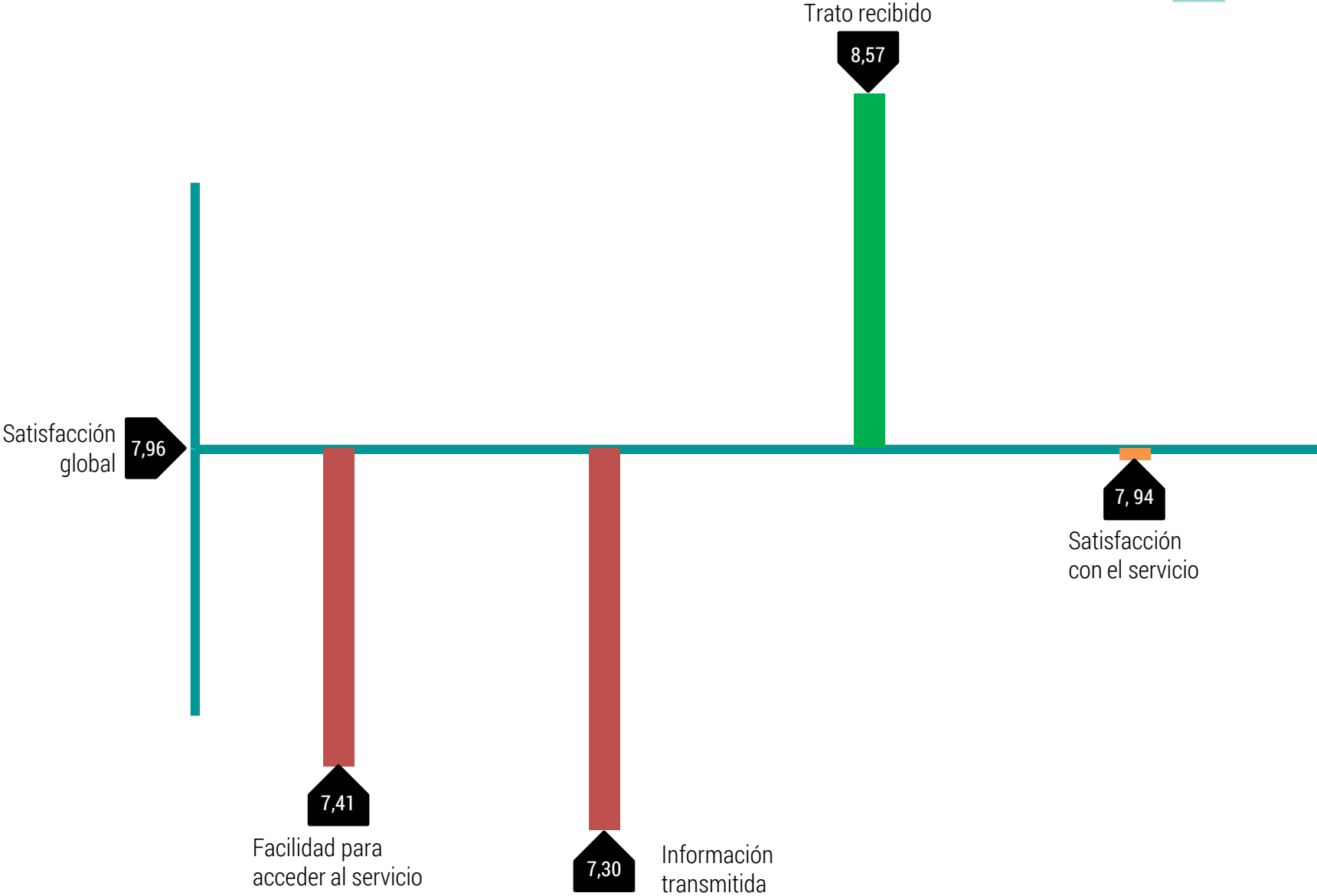


- **En base a la disposición de los clientes a recomendar nuestros servicios, se ha obtenido una calificación de promotores neta del 30% («buena»)**

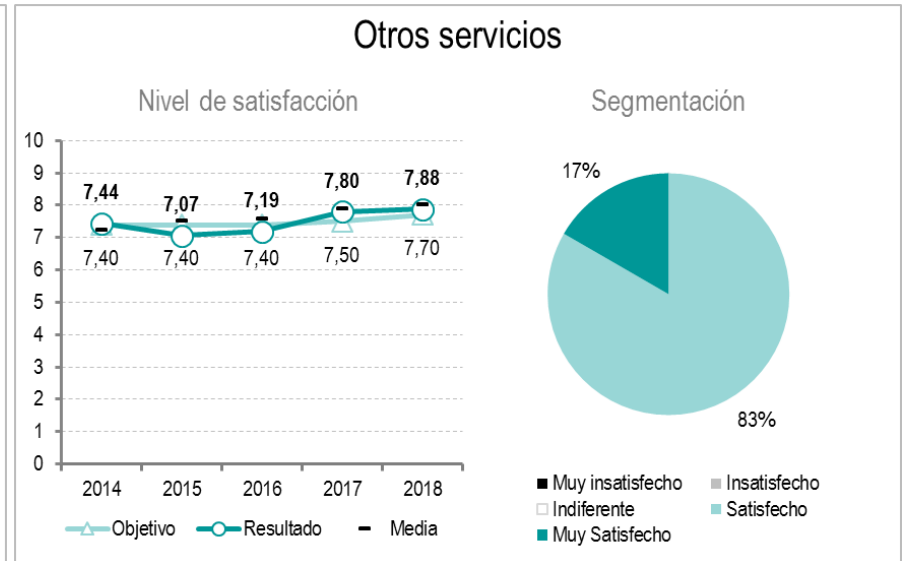
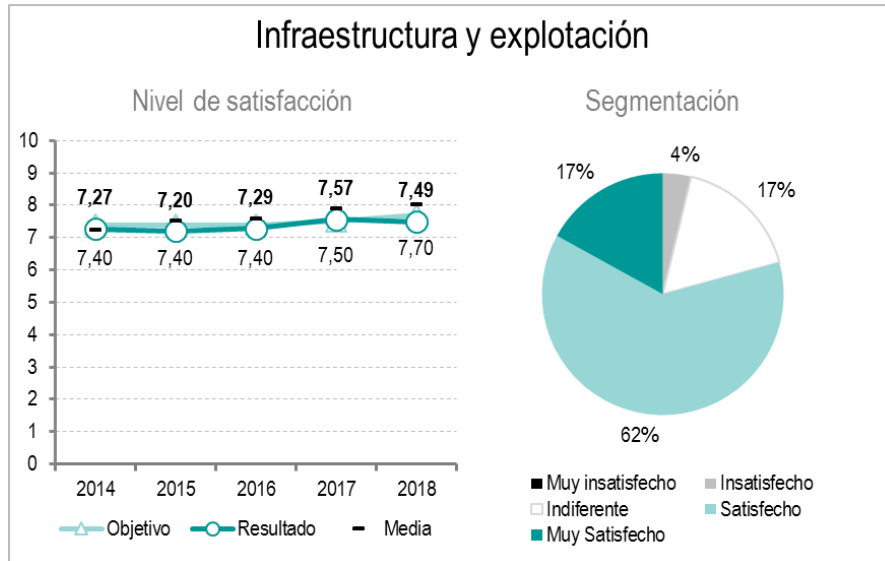
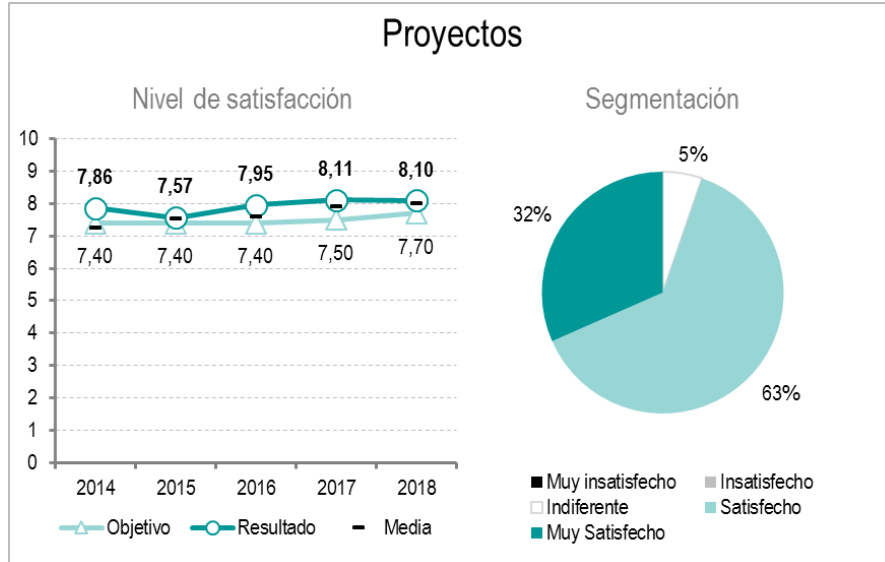
Calificación de clientes



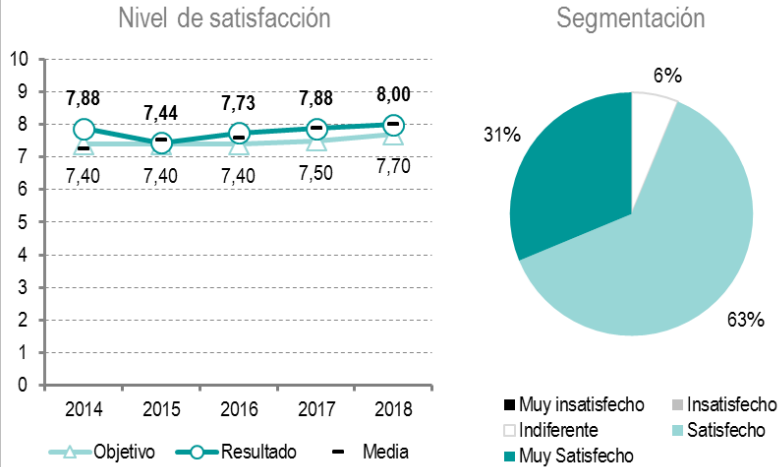
Otros datos recabados



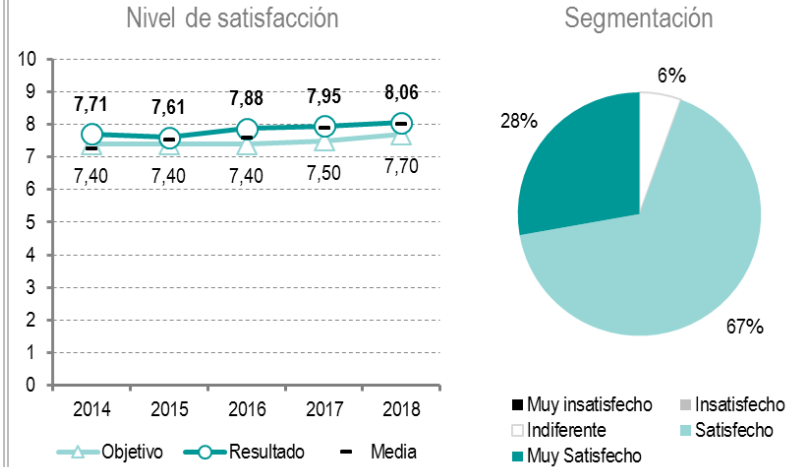
Satisfacción por tipología de servicio



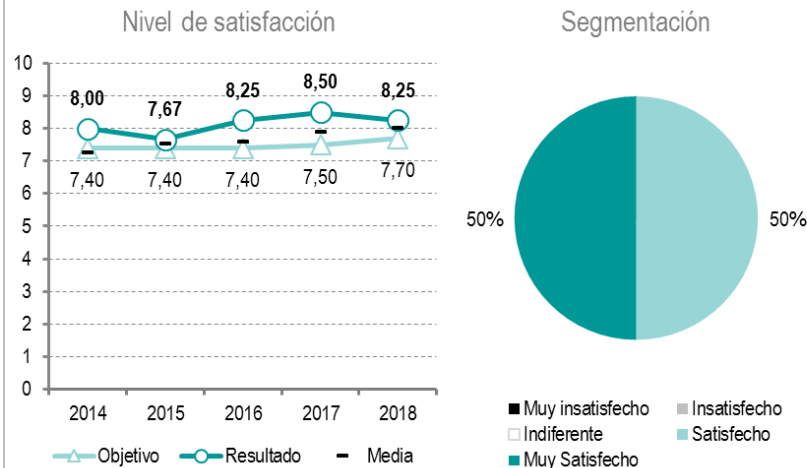
Desarrollo de aplicaciones

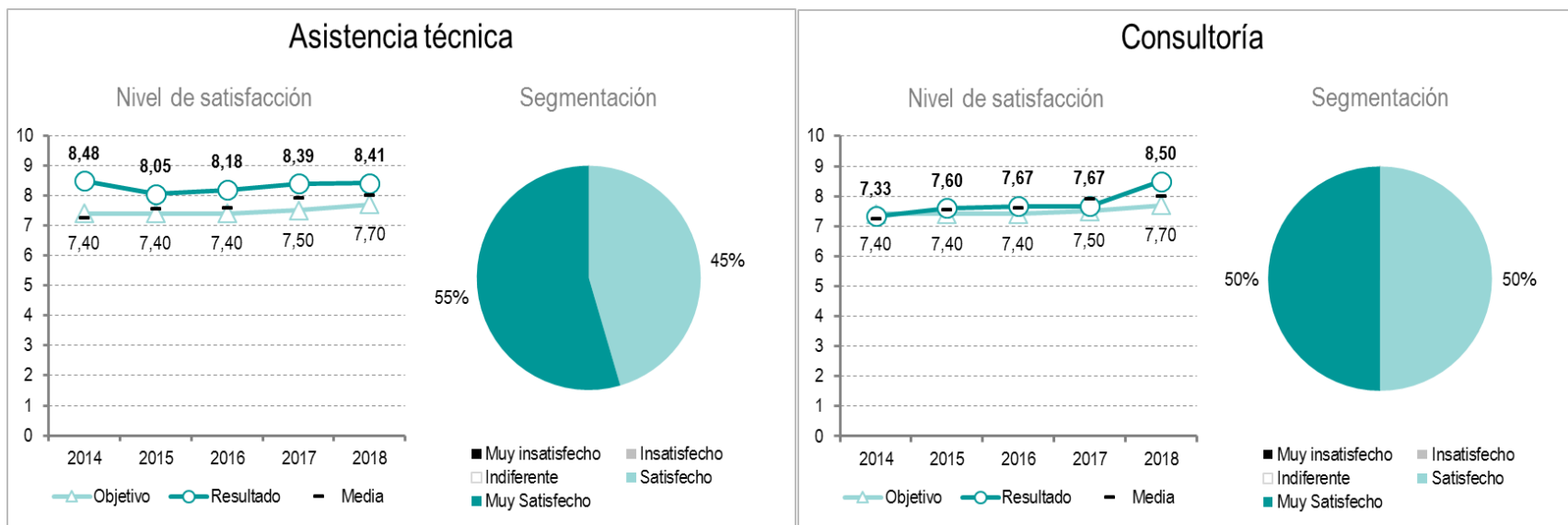


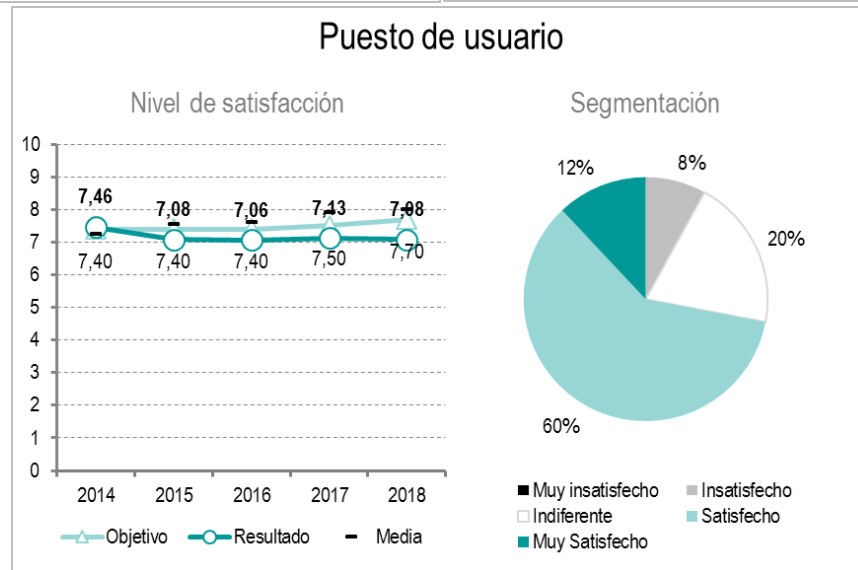
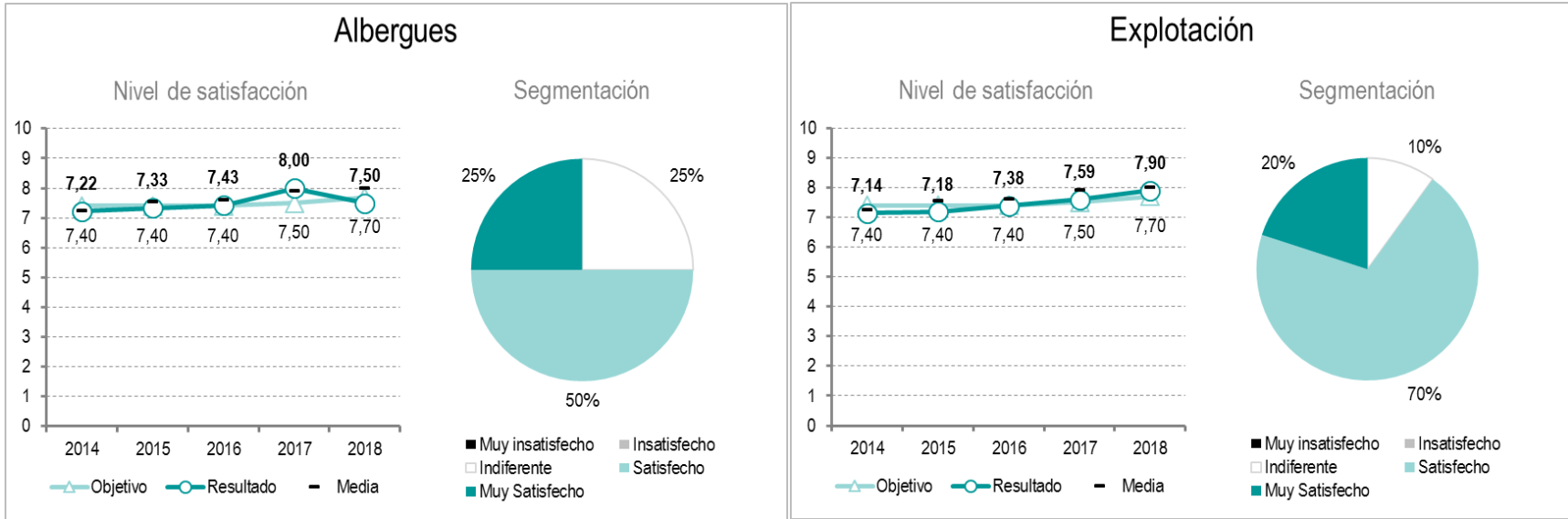
Mantenimiento de aplicaciones



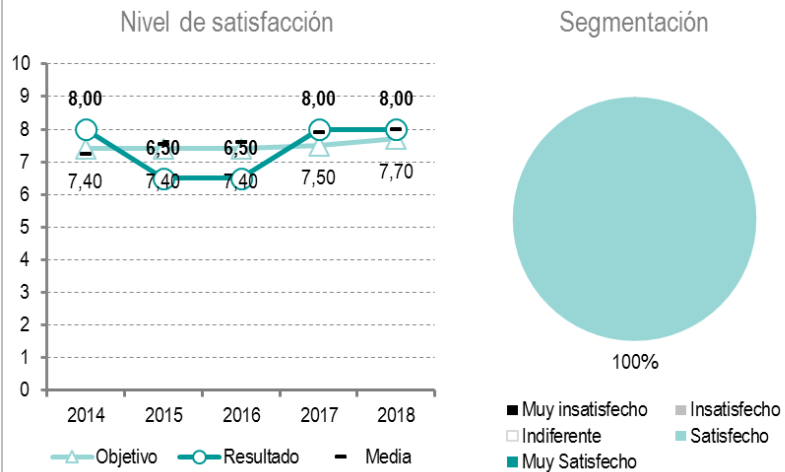
Proyectos tecnológicos



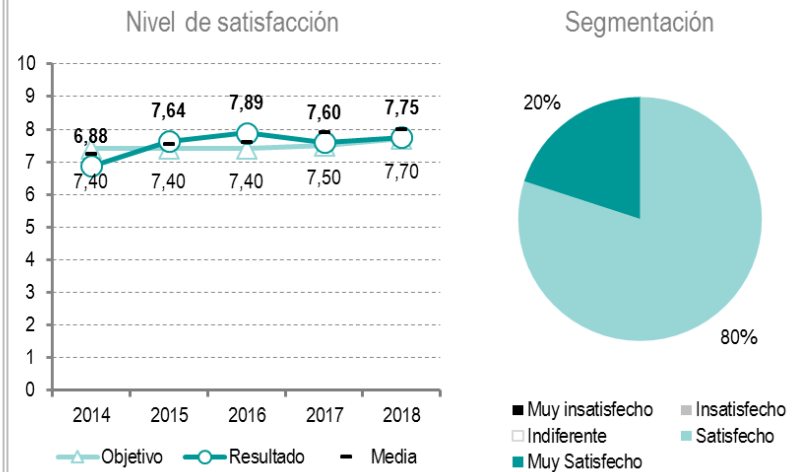




Atención a usuarios



Servicios a medida



Servicio	2014	2015	2016	2017	2018
Desarrollo de aplicaciones	7,88	7,44	7,73	7,88	8,00
Mantenimiento de aplicaciones	7,71	7,61	7,88	7,95	8,06
Proyectos tecnológicos	8,00	7,67	8,25	8,50	8,25
Proyectos	7,86	7,57	7,95	8,11	8,10
Asistencia técnica	8,48	8,05	8,18	8,39	8,41
Consultoría	7,33	7,60	7,67	7,67	8,50
Consultoría y Asistencia técnica	7,90	7,82	7,93	8,03	8,45
Albergues	7,22	7,33	7,43	8,00	7,50
Explotación	7,14	7,18	7,38	7,59	7,90
Puesto de usuario	7,46	7,08	7,06	7,13	7,08
Infraestructura y explotación	7,27	7,20	7,29	7,57	7,49
Atención a usuarios	8,00	6,50	6,50	8,00	8,00
Servicios a medida	6,88	7,64	7,89	7,60	7,75
Otros servicios	7,44	7,07	7,19	7,80	7,88
Satisfacción global	7,54	7,46	7,69	7,90	7,96
Participación	96%	100%	93%	97%	93%

- **Mantener la sistemática de encuesta en 2019**
- **Establecer un objetivo en el Plan de gestión 2019 de alcanzar el valor 7,9 según la línea establecida en el Plan estratégico 2020**
- **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 de Desarrollo de Negocio, 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