

AIO 2023 / ISG 2023

Interes-taldeen asebetetze-indize orokorra

Índice de satisfacción general de los grupos de interés

2023an egindako inkestan laburpena / Resumen de las encuestas realizadas en 2023

2024ko urtarrila / Enero de 2024

V 1.0 (pub)



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Emitza orokorrak

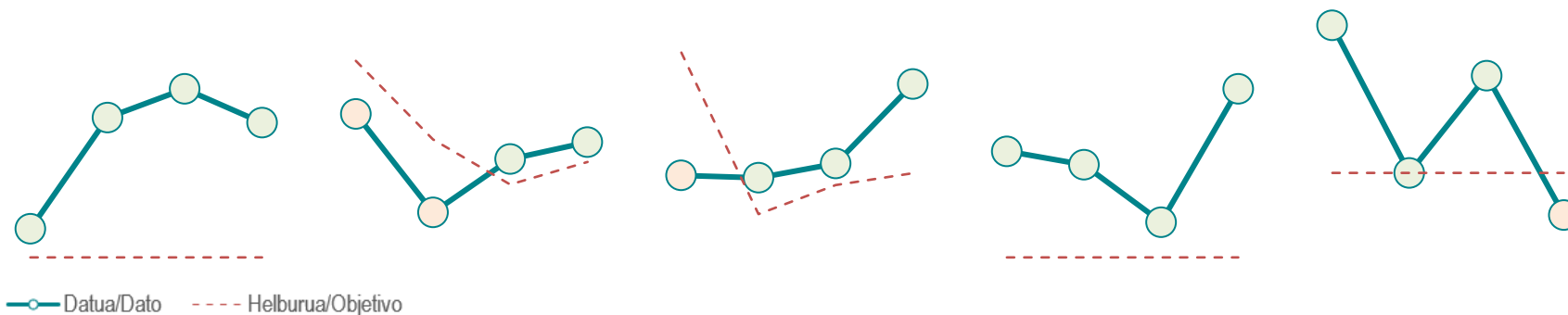
Resultados globales

Asebetetzearen bilakaera

Evolución de la satisfacción

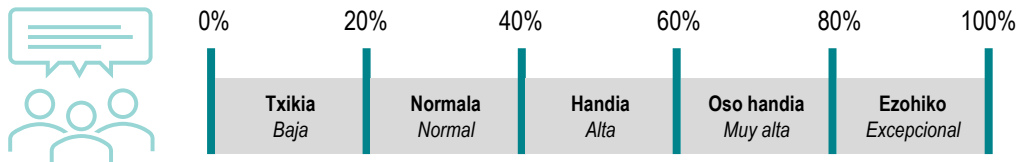


	Administraio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
2023	8,80	7,71	7,87	9,00	7,90
2022	9,00	7,65	7,54	8,21	8,23
2021	8,83	7,46	7,48	8,55	8,00
2020	8,17	7,81	7,49	8,63	8,35



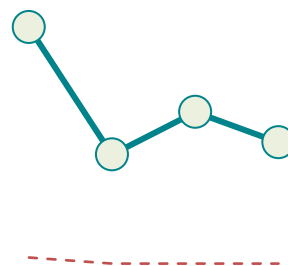
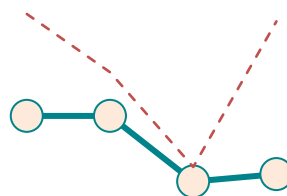
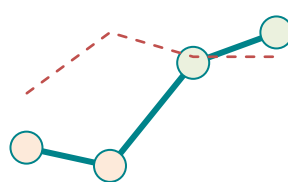
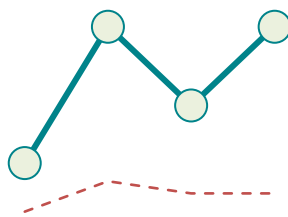
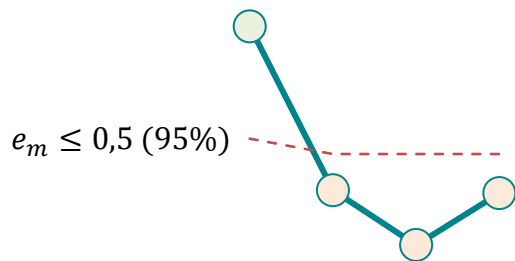
Parte-hartzearen bilakaera

Evolución de la participación



2023

	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
2023	45%	100%	49%	24%	34%
2022	28%	74%	44%	23%	39%
2021	46%	100%	27%	32%	32%
2020	100%	55%	30%	32%	53%



—○— Datua/Dato - - - Helburua/Objetivo

EJI Eren irudiaren balorazio ona edo oso ona

Buena o muy buena valoración de la imagen de EJI E



	 Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	 Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	 Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	 Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	 Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
 Zerbitzuari zuzendua <i>Orientada al servicio</i>	■ 100%	89% ▲	82%	■ 100%	90% ▲
 Sozialki arduratsua <i>Socialmente responsable</i>	■ 100%	86%	82% ▲	75% ▼	90%
 Gardena <i>Transparente</i>	■ 100%	● 65% ▼	● 56%	75% ▼	● 73%
 Berritzailea <i>Innovadora</i>	■ 100%	■ 92% ▼	● 73%	■ 100% ▲	83% ▼
 Ingurumenaren aldetik arduratsua <i>Ambientalmente responsable</i>	60% ▼	■ 92%	● 71%	● 57% ▼	80% ▲
 Osasungarria <i>Saludable</i>	60% ▼	80% ▼	76% ▼	● 57% ▼	● 73%
 Euskararekin konprometitua <i>Comprometida con el euskera</i>	80% ▲	85%	● 65%	■ 100% ▲	87% ▲
 Berdintasunarekin konprometitua <i>Comprometida con la igualdad</i>	■ 100%	86% ▼	79%	86% ▼	83% ▲

■ >90%
 ● <75%
 ▲ Δ>+5%
 ▼ Δ<-5%



Bezero-erakundeak

Entidades cliente



Eusko Jaurantzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Bezeroen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

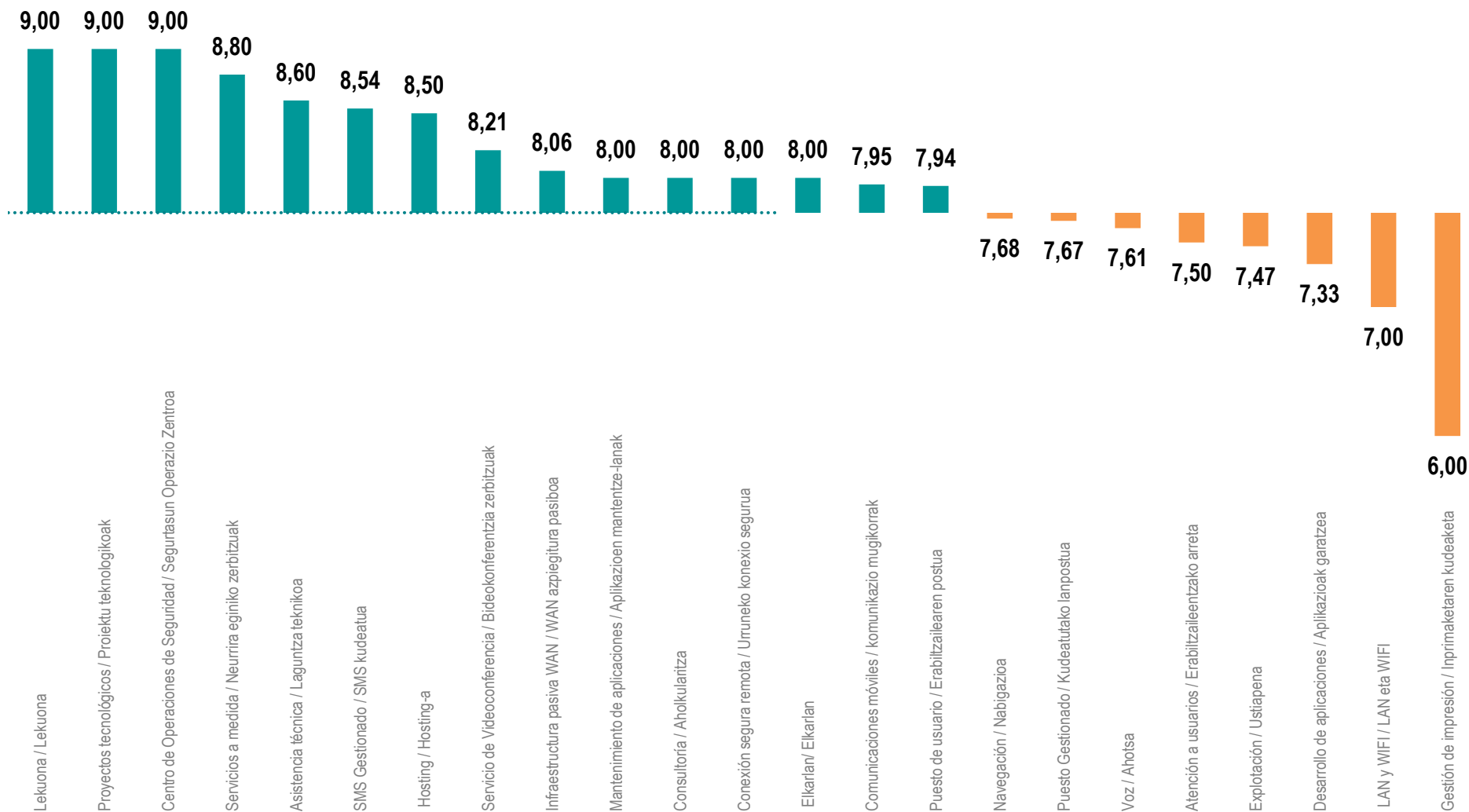
Detalle de la encuesta de satisfacción de clientes

Detalle de la encuesta de satisfacción de clientes

- AIOa 7'71ekoa da, azken 3 urteetako handiena (7'46 2021ean eta 7'65 2022an), baina ez da 2020ko baliora iristen (7'81), eta horrek agerian uzten du azken aldiko joera positiboa.
- NPS edo Sustapen Indize Garbia %14'9 da, azken 3 urteetako handiena (%12'50 2021ean eta %10'00 2022an), baina ez da iristen 2020ko baliora (%0'77), eta horrek agerian uzten du azken aldiko joera positiboa dela.
- Parte-hartze handia: 21 inkestatik 21 jaso dira, baina bezero garrantzitsuren bat falta da.
- Hauek dira baloraziorik onena jaso duten bost zerbitzuak:
 - Mahaigain birtuala (Lekuona): 9'00
 - Proiektu teknologikoak: 9'00
 - Segurtasun Eragiketen Zentroa: 9'00
 - Neurritara egindako zerbitzuak: 8'80
 - Laguntza teknikoa: 8'60
- Hauek dira balorazio txarrena jaso duten bost zerbitzuak:
 - Inprimaketa: 6'00
 - LAN eta WIFI konektibitatea: 7'00
 - Aplikazioen garapena: 7'33
 - Ustiapena: 7'47
 - Erabiltzaileentzako arreta: 7'50
- Bezero batek bakarrik baloratu du 4 "00 batekin duen gogobetetze orokorra, eta bertan behera utzi ditu" Kudeaketa bat egiteko/zerbitzura sartzeko erraztasuna "eta" Jasotako informazioa ".
- *El ISG es de 7'71, el mayor de los últimos 3 años (7'46 en 2021 y 7'65 en 2022), aunque no alcanza el valor de 2020 (7'81), lo que evidencia una reciente tendencia positiva.*
- *El NPS o Índice de Promoción Neta es de 14'9%, el mayor de los últimos 3 años (12'50% en 2021 y 10'00% en 2022), aunque no alcanza el valor de 2020 (30'77%), lo que evidencia una reciente tendencia positiva.*
- *Alta participación, 21 encuestas recibidas de 21 enviadas, pero falta algún cliente relevante.*
- *Los cinco servicios mejor valorados son:*
 - *Escritorio virtual (Lekuona): 9'00*
 - *Proyectos tecnológicos: 9'00*
 - *Centro de Operaciones de Seguridad: 9'00*
 - *Servicios a medida: 8'80*
 - *Asistencia técnica: 8'60*
- *Los cinco servicios peor valorados son:*
 - *Impresión: 6'00*
 - *Conectividad LAN y WIFI: 7'00*
 - *Desarrollo de aplicaciones: 7'33*
 - *Explotación: 7'47*
 - *Atención a usuarios: 7'50*
- *Solo un cliente ha valorado su satisfacción general con un 4'00, suspendiendo también la "Facilidad para hacer una gestión / acceder al servicio" y la "Información recibida"*

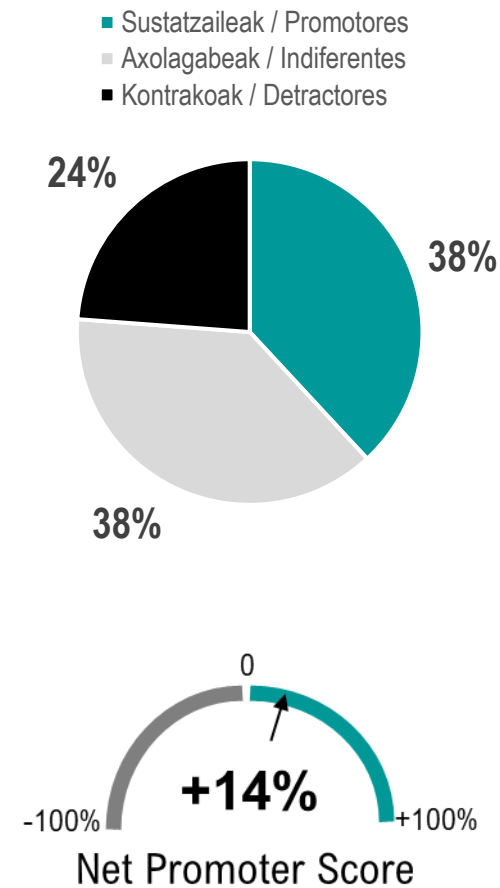
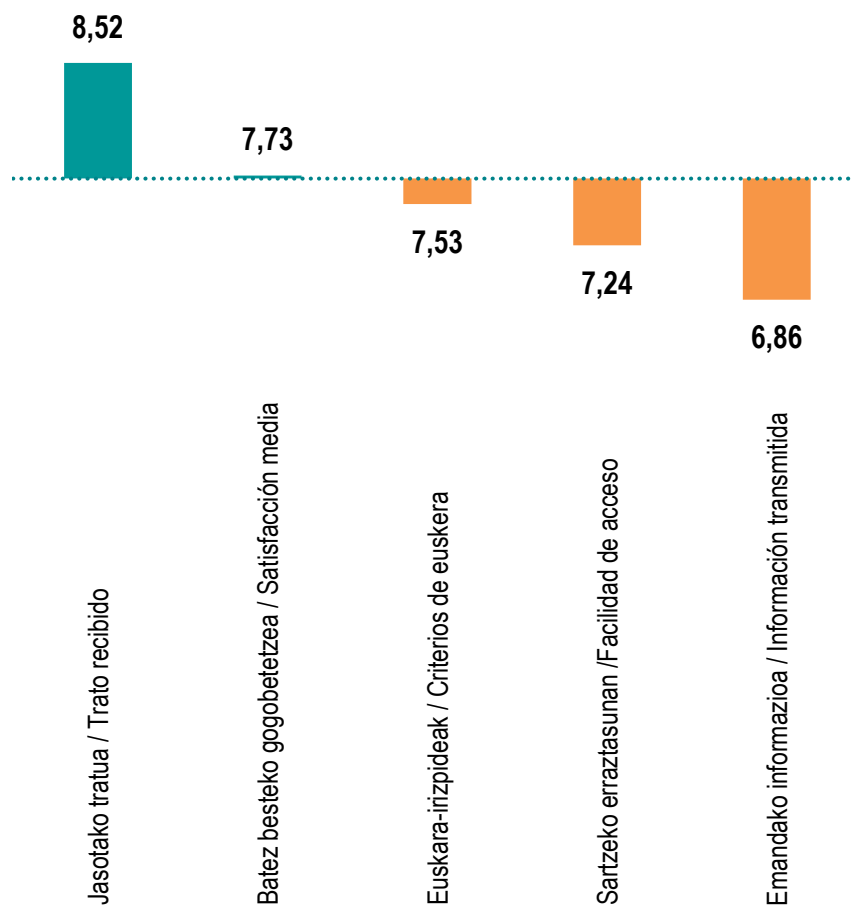
Bezeroen gogobetetzea, zerbitzuaren arabera

Satisfacción de clientes por servicio



Bezeroen bestelako pertzepzioak

Otras percepciones de clientes





Erakundeko pertsonak

Personas de la organización

Pertsonen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

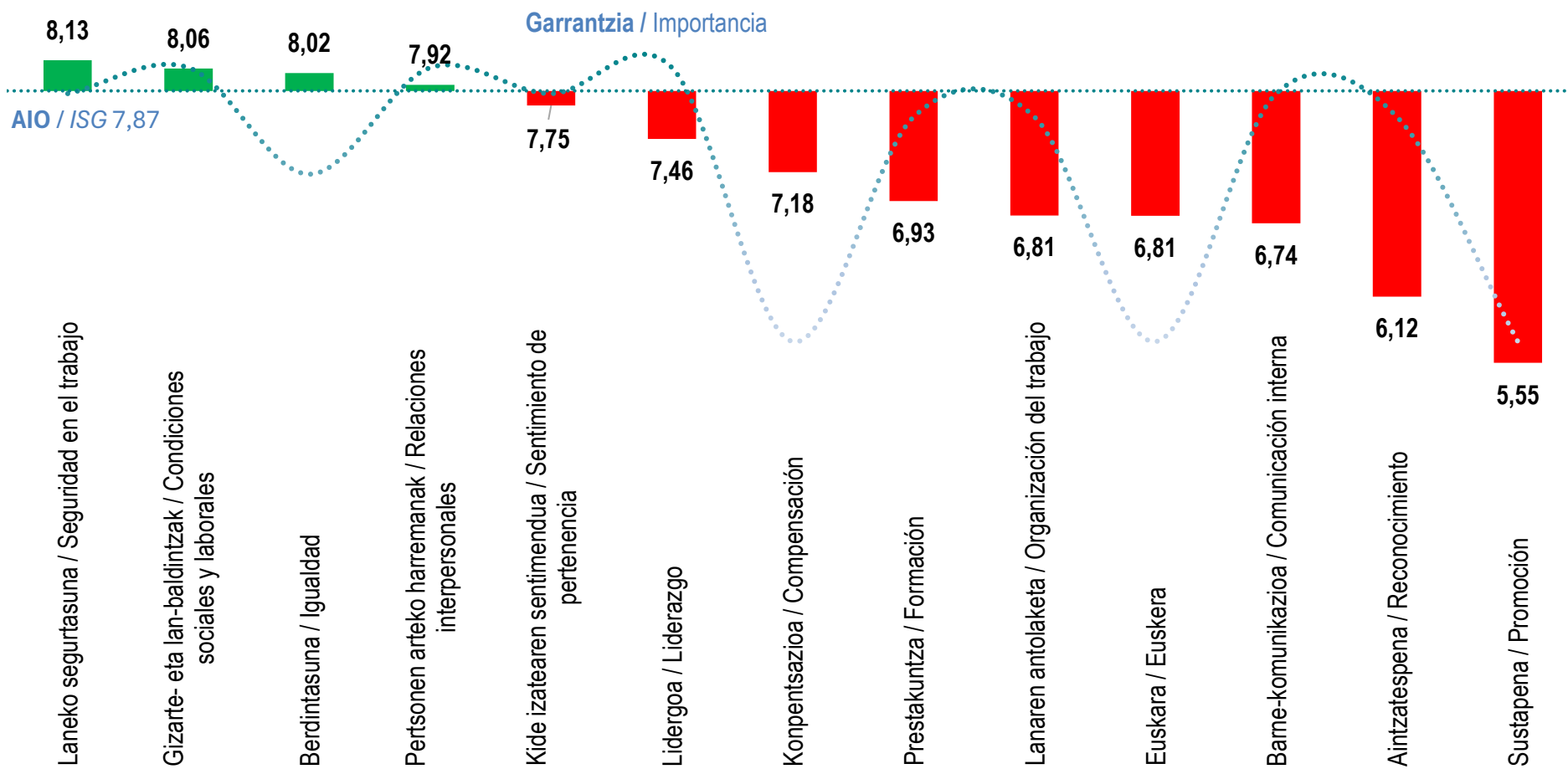
Detalle de la encuesta de satisfacción de personas

Detalle de la encuesta de satisfacción de personas

- AIOa 7'87koa da, azken urteetako handiena (7'14 2018an, 7'37 2029an, 7'49 2020an, 7'48 2021ean eta 7'54 2022an), eta joera positibo jarraitua erakusten du.
- Parte-hartze handia, 131 pertsona, hau da, indarrean dagoen LPZren %48'52 (270 pertsona). Zifra horrekin, %95eko konfiantza-maila duen 0,22ko lagin-akatsa ziurtatzen dugu.
- **Hauek dira baloraziorik onena jaso duten alderdiak:**
 - Laneko segurtasuna eta osasuna: 8'13
 - Baldintza soziolaboralak: 8'06
 - Berdintasuna: 8'02
- **Hauek dira balorazio txarrena jaso duten alderdiak:**
 - Promozioa: 5'55
 - Aitorpena: 6'12
 - Barne komunikazioa: 6'74
- **Era berean, 100 iruzkin baino gehiago jaso dira, aurreko baloraziorik onena eta txarrena jaso duten alderdien emaitzak indartzeko. Aipatutakoaz gain, honako gai hauek azpimarratu dira:**
 - Gehiegizko lan-karga
 - Telelana handitzea
 - Lantaldeen arteko koordinaziorik eza
- *El ISG es de 7'87, el mayor de los últimos años (7'14 en 2018, 7'37 en 2029, 7'49 en 2020, 7'48 en 2021, y 7'54 en 2022) y evidencia una tendencia positiva sostenida.*
- *Alta participación, 131 personas, que supone el 48'52% del RPT vigente (270 personas). Con esta cifra aseguramos un error muestral de 0'22 con un nivel de confianza del 95%.*
- **Los tres aspectos mejor valorados son:**
 - Seguridad y salud en el trabajo: 8'13
 - Condiciones sociolaborales: 8'06
 - Igualdad: 8'02
- **Los tres aspectos peor valorados son:**
 - Promoción: 5'55
 - Reconocimiento: 6'12
 - Comunicación interna: 6'74
- **Se han recogido también más de 100 comentarios que refuerzan los resultados de los aspectos mejor y peor valorados anteriores. Fuera de lo señalado, se ha hecho hincapié en los siguientes temas:**
 - El exceso de carga de trabajo
 - La ampliación del teletrabajo
 - La falta de coordinación entre los diferentes equipos de trabajo

Pertsonen beste pertzepzio batzuk

Otras percepciones de personas



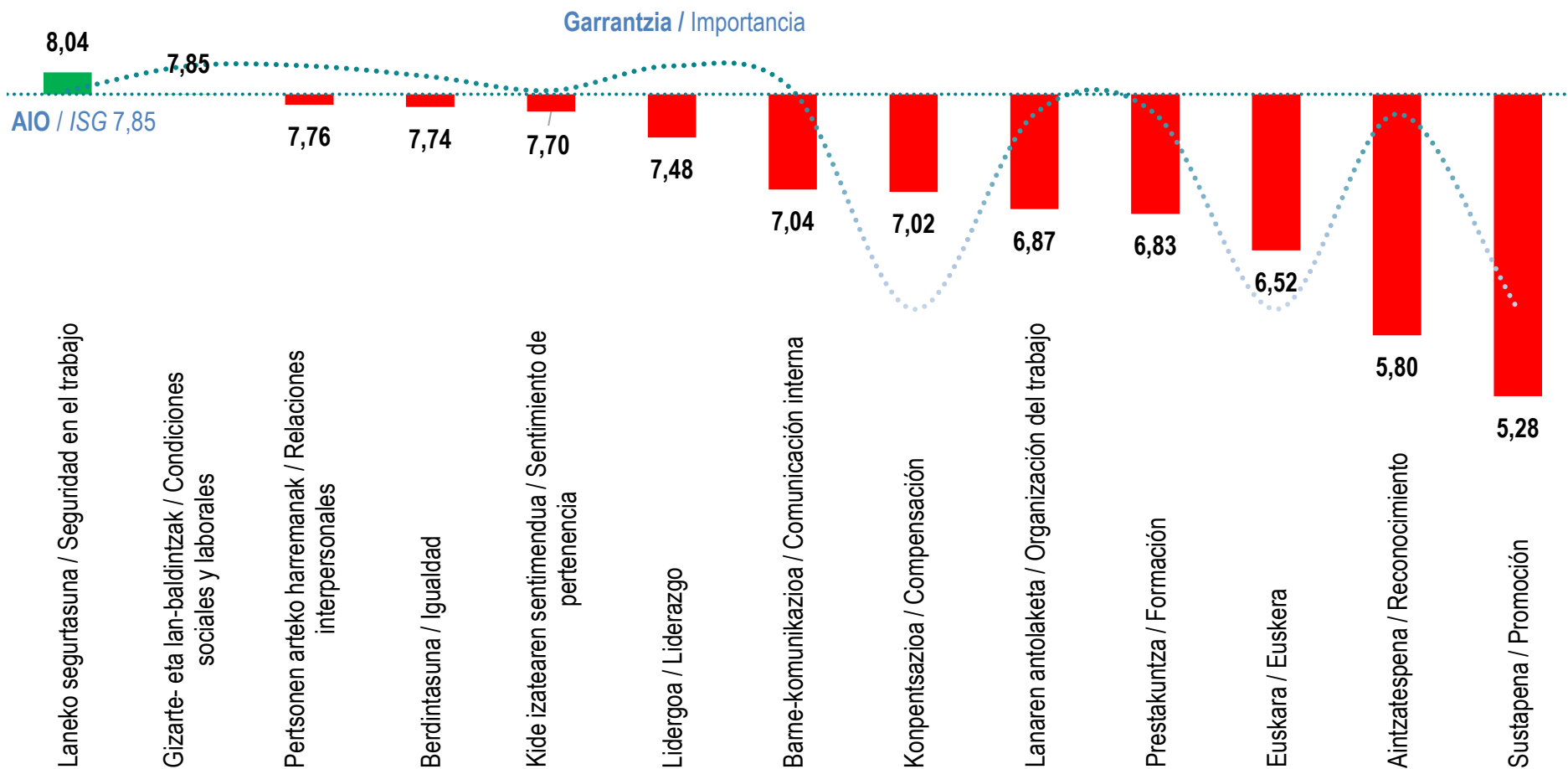
Pertsonen beste pertzepzio batzuk

Otras percepciones de personas

43%

EJie

Eusko Jaurfanitzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



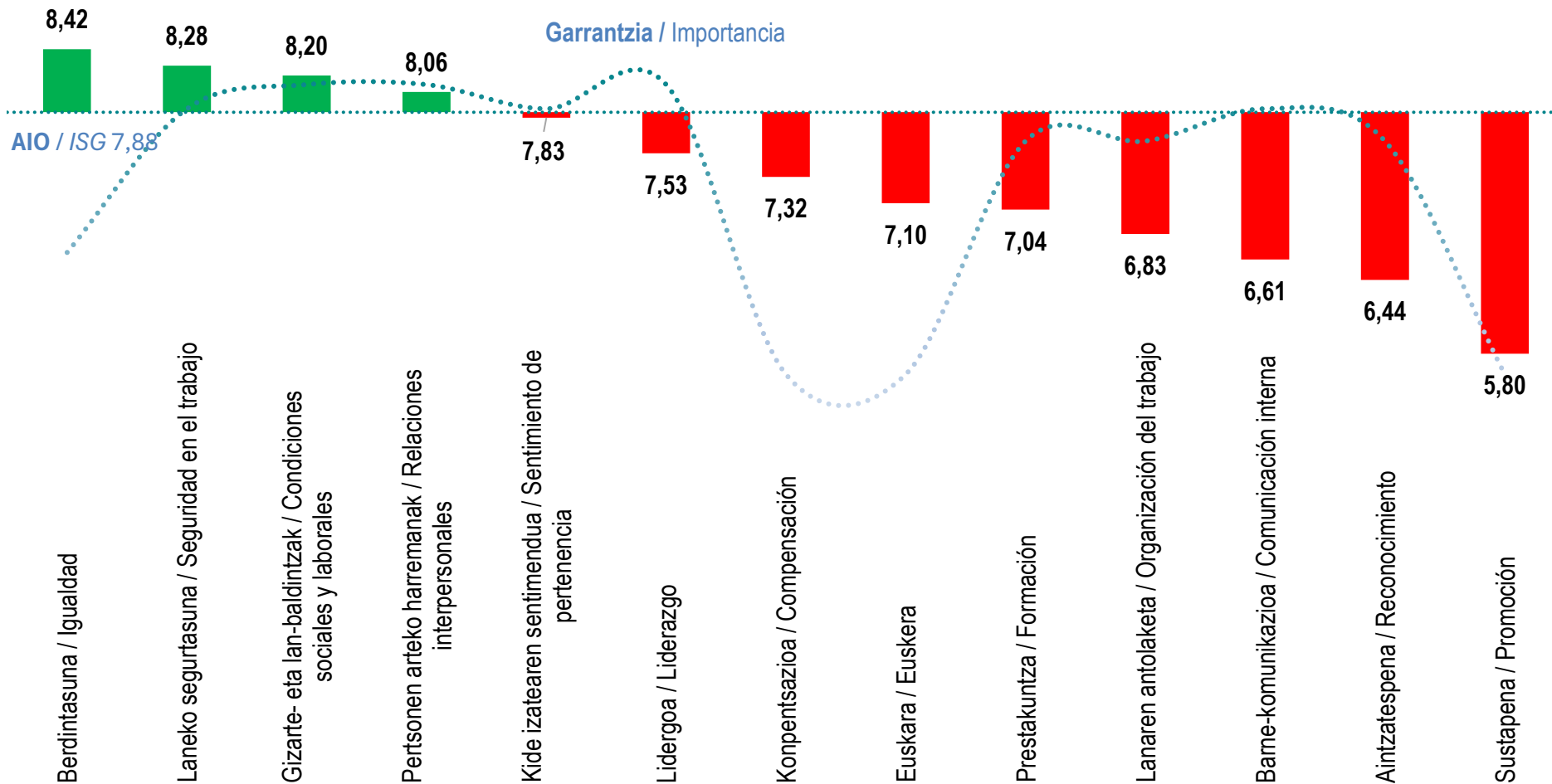
Pertsonen beste pertzepzio batzuk

Otras percepciones de personas

♂ 56%

Ejie

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



Pertsonen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

Valoración de la imagen de EJIE

Valoración de la imagen de EJIE



Zerbitzuari zuzendua
Orientada al servicio



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	60,00%	47,37%	18,55%	62,50%	30,00%
🙂	40,00%	42,11%	63,80%	37,50%	60,00%
😐	--	10,53%	11,50%	--	10,00%
☹️	--	--	4,60%	--	--
😞	--	--	1,50%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Sozialki arduratsua
Socialmente responsable



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	35,71%	19,40%	25,00%	23,33%
🙂	20,00%	50,00%	58,10%	50,00%	66,67%
😐	40,00%	14,29%	19,40%	25,00%	10,00%
😞	--	--	2,30%	--	--
😡	--	--	0,80%	--	--



Gardena
Transparente



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	20,00%	23,53%	18,80%	37,50%	23,33%
🙂	60,00%	41,18%	36,70%	37,50%	50,00%
😐	20,00%	35,29%	32,80%	25,00%	26,27%
😞	--	--	8,60%	--	--
😡	--	--	3,10%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Berritzailea
Innovadora



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	38,89%	25,60%	62,50%	43,33%
🙂	60,00%	38,89%	43,70%	37,50%	40,00%
😐	--	22,22%	22,50%	--	16,67%
😞	--	--	3,90%	--	--
😡	--	--	0,80%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Ingurumenaren aldetik arduratsua
Ambientalmente responsable



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	30,77%	21,70%	14,30%	22,33%
🙂	20,00%	61,54%	49,60%	42,90%	56,67%
😐	40,00%	7,69%	25,60%	42,90%	20,00%
☹️	--	--	2,30%	--	--
😞	--	--	0,80%	--	--



Osasungarria
Saludable



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	30,77%	22,70%	14,30%	10,00%
🙂	40,00%	61,54%	53,10%	42,90%	63,33%
😐	20,00%	7,69%	23,40%	42,90%	26,67%
😞	--	--	--	--	--
😡	--	--	0,80%	--	--



Euskararekin konprometitua

Comprometida con el euskera



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	20,00%	20,00%	14,00%	62,50%	36,67%
🙂	60,00%	60,00%	51,20%	37,50%	50,00%
😐	20,00%	20,00%	27,90%	--	13,33%
😞	--	--	4,70%	--	--
😡	--	--	2,30%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Berdintasunarekin konprometitua
Comprometida con la igualdad



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	53,85%	29,50%	42,90%	33,33%
🙂	60,00%	30,77%	49,60%	42,90%	50,00%
😐	--	--	15,50%	14,30%	16,67%
😞	--	--	4,70%	--	--
😡	--	--	0,80%	--	--

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención