

# GGI 2024 / ISG 2024

## Interes-taldeen gogobetetze globalaren Indizea *Índice de satisfacción general de los grupos de interés*

2024an egindako inkestan laburpena / *Resumen de las encuestas realizadas en 2024*

2025ko urtarrila / *Enero de 2025*

V 1.1



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

# **Emitza orokorrak**

## *Resultados globales*

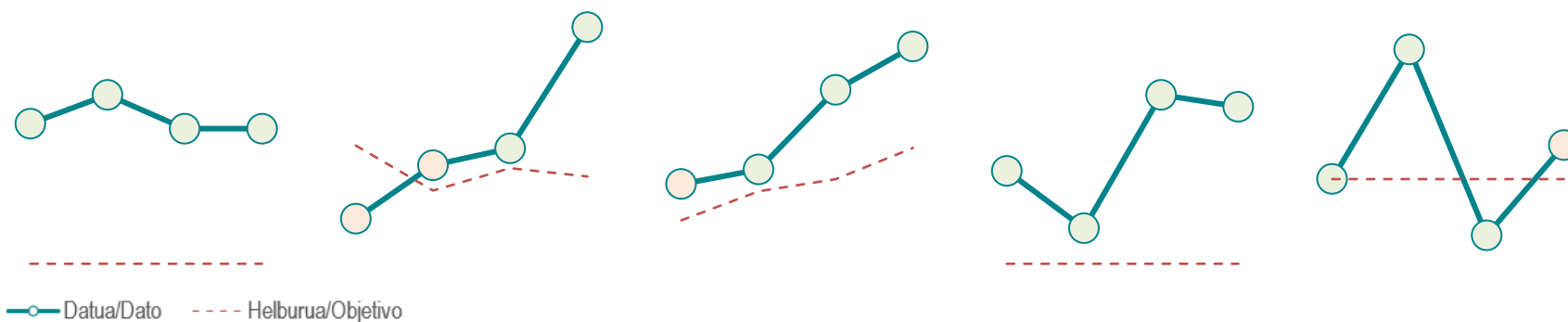
# Asebetetzearen bilakaera

## Evolución de la satisfacción



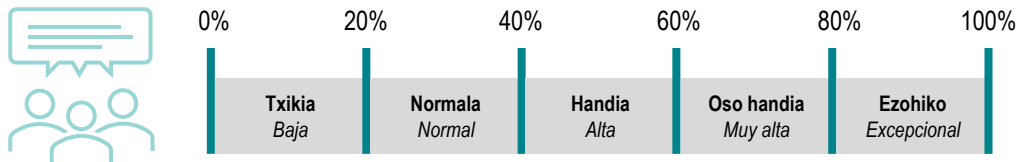
	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
<b>2024</b>	8,80*	8,14	8,05	8,93	8,06
2023	8,80	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

\* 2023ko balioak errepikatzen dira, Administrazio Kontseilua osatu berria delako. / Se repiten los valores de 2023 por reciente composición del Consejo de Administración



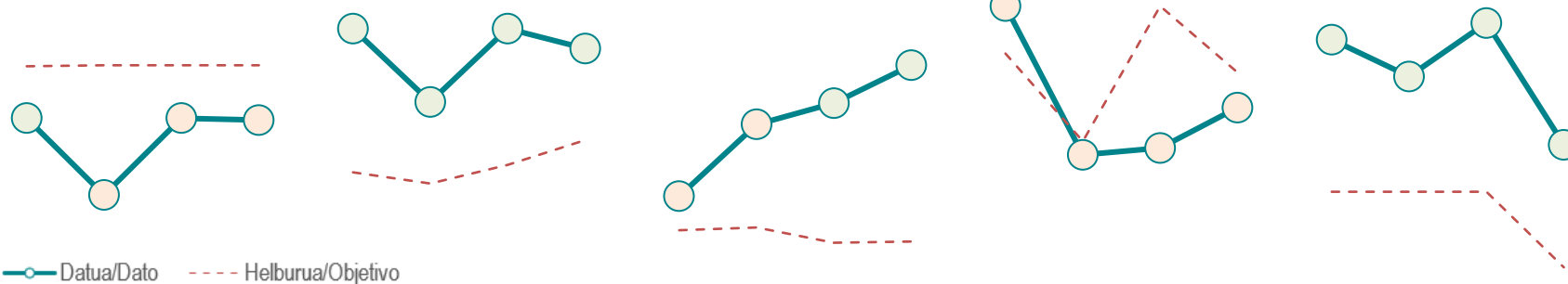
# Parte-hartzearen bilakaera

## Evolución de la participación



	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>
<b>2024</b>	45%	93%	58%	30%	20%
2023	45%	100%	49%	23%	34%
2022	27%	74%	44%	32%	28%
2021	45%	100%	27%	45%	32%














$e_m \leq 0,5$  (95%)



# EJIEren irudiaren balorazio ona edo oso ona

Buena o muy buena valoración de la imagen de EJIE



	 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>
 <b>Zerbitzuari zuzendua</b> <i>Orientada al servicio</i>	■ 100%	■ 93%	78%	■ 100%	■ 91%
 <b>Sozialki arduratsua</b> <i>Socialmente responsable</i>	■ 100%	● 64% ▼	73%	■ 100% ▲	81%
 <b>Gardena</b> <i>Transparente</i>	■ 100%	71%	● 56%	■ 100% ▲	81%
 <b>Berritzailea</b> <i>Innovadora</i>	■ 100%	86%	● 66%	■ 93%	83%
 <b>Ingurumenaren aldetik arduratsua</b> <i>Ambientalmente responsable</i>	60%	● 64% ▼	76%	86% ▲	75%
 <b>Osasungarria</b> <i>Saludable</i>	60%	● 57% ▼	81%	86% ▲	73%
 <b>Euskararekin konprometitua</b> <i>Comprometida con el euskera</i>	80%	71% ▼	● 65%	■ 93%	89%
 <b>Berdintasunarekin konprometitua</b> <i>Comprometida con la igualdad</i>	■ 100%	71% ▼	82%	■ 93%	83%

■ >90%    ● <70%    ▲ Δ>+10%    ▼ Δ<-10%



**Bezero-erakundeak**

*Entidades cliente*



Eusko Jaurkitzaren Informatika Elkartea  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

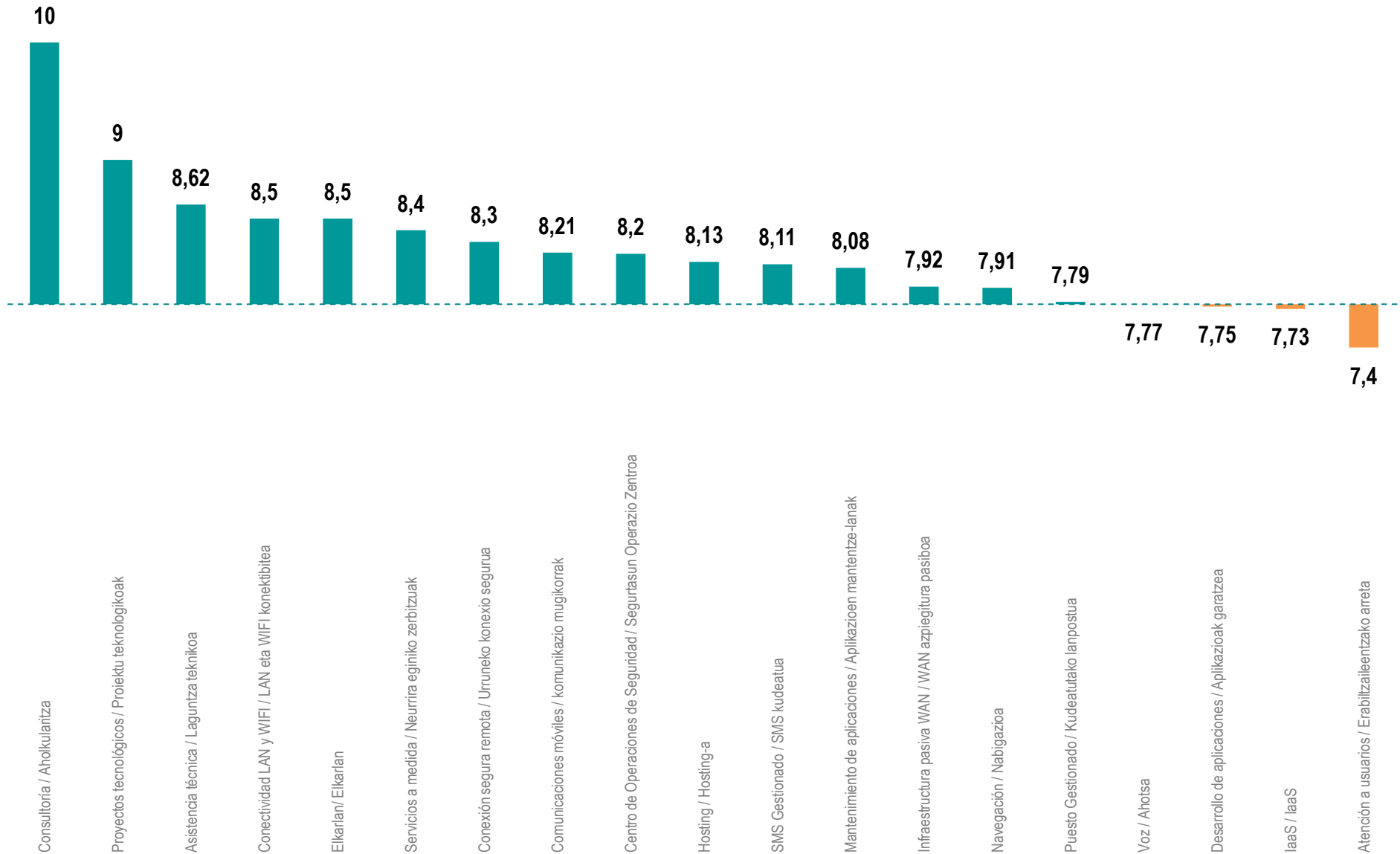
**Bezeroen gogobetetze-inkestaren xehetasuna**

*Detalle de la encuesta de satisfacción de clientes*

- **GGI edo Gogobetetze Globalaren Indizea 8'14 da eta NPS edo Sustapen Indize Garbia %42'86, erregistratutako balio historiko onenak. 2021-2024 ziklo estrategikoko joera positiboa ere agerian uzten du.**
- **Parte-hartze handia, bidalitako 15 inkestetatik jasotako 14, baina bezero garrantzitsuren bat falta da, Osakidetza kasu.**
- **Hauek dira baloraziorik onena jaso duten bost zerbitzuak:**
  - Aholkularitza teknikoa: 10'00
  - Proiektu teknologikoak: 9'00
  - Laguntza teknikoa: 8'62
  - LAN eta WIFI konektibitatearen kudeaketa: 8'50
  - Elkarlan: 8'50
- **Hauek dira balorazio txarrean jaso duten bost zerbitzuak:**
  - Erabiltzaileentzako arreta: 7'40
  - IaaS: 7,73
  - Aplikazioen garapena: 7'75
  - Ahotsa: 7'77
  - Kudeatutako lanpostua: 7'79
- **Bezero batek ere ez du inkestako item bat bera ere modu negatiboan baloratu.**
- **20 iruzkin baino gehiago jaso dira, eta COPILOTek 3 gomendiotan laburbildu ditu:**
  - Koordinazio falta dago EJIEren zerbitzuen eta gobernuaren artean, eta horrek eragina du bezeroaren eraginkortasunean eta gogobetetzean.
  - Premiazkoa da laguntza teknikoko taldean langile gazteagoak sartzea, ezagutzaren transferentzia ziurtatzeko eta instalazio-eskuliburuen antolaketa hobetzeko.
  - Erabiltzaileen eta baimenen kudeaketak arazo nabarmenak ditu, batez ere baimenak esleitzeari eta kanpoko erabiltzaileen kudeaketari dagokienez, eta horrek egungo prozedurak berrikustea eta hobetzea eskatzen du.
- **El ISG o Índice de Satisfacción Global es de 8'14 y el NPS o Índice de Promoción Neta es de 42'86%, los mejores valores históricos registrados. Evidencia también la tendencia positiva en el ciclo estratégico 2021-2024.**
- **Alta participación, 14 encuestas recibidas de 15 enviadas, pero falta por encuestar algún cliente relevante como Osakidetza.**
- **Los cinco servicios mejor valorados son:**
  - Consultoría: 10'00
  - Proyectos tecnológicos: 9'00
  - Asistencia técnica: 8'62
  - Gestión de la conectividad LAN y WIFI: 8'50
  - Elkarlan: 8'50
- **Los cinco servicios peor valorados son:**
  - Atención a usuarios: 7'40
  - IaaS: 7'73
  - Desarrollo de aplicaciones: 7'75
  - Voz: 7'77
  - Puesto gestionado: 7'79
- **Ningún cliente ha valorado negativamente ninguno de los ítems de la encuesta.**
- **Se han recogido más de 20 comentarios que COPILOT ha resumido en 3 recomendaciones:**
  - Hay una falta de coordinación entre los distintos servicios de EJIE y el gobierno, lo que afecta la eficiencia y la satisfacción del cliente.
  - Es urgente incorporar personal más joven en el equipo de asistencia técnica para asegurar la transferencia de conocimiento y mejorar la organización de los manuales de instalación.
  - La gestión de usuarios y permisos presenta problemas significativos, especialmente en la asignación de permisos y la gestión de usuarios externos, lo que requiere una revisión y mejora de los procedimientos actuales.

# Bezeroen gogobetetzea, zerbitzuaren arabera

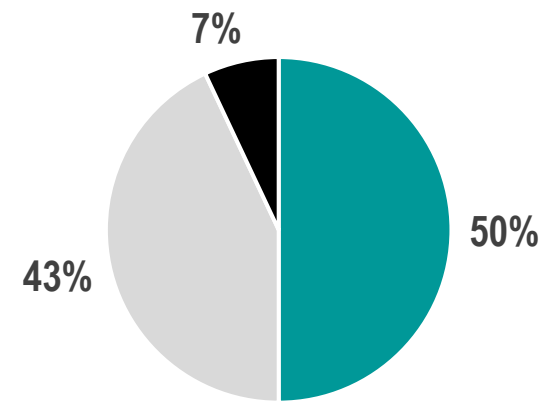
## Satisfacción de clientes por servicio



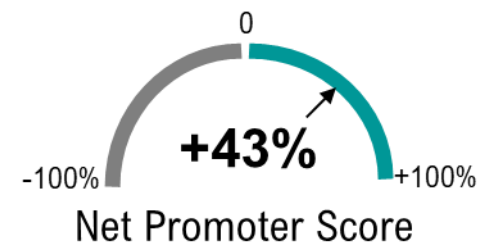


# Bezeroen bestelako pertzepzioak

## Otras percepciones de clientes



- Sustatzaileak / Promotores
- Axolagabeak / Indiferentes
- Kontrakoak / Detractores





# Erakundeko pertsonak

*Personas de la organización*

## Pertsonen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

*Detalle de la encuesta de satisfacción de personas*

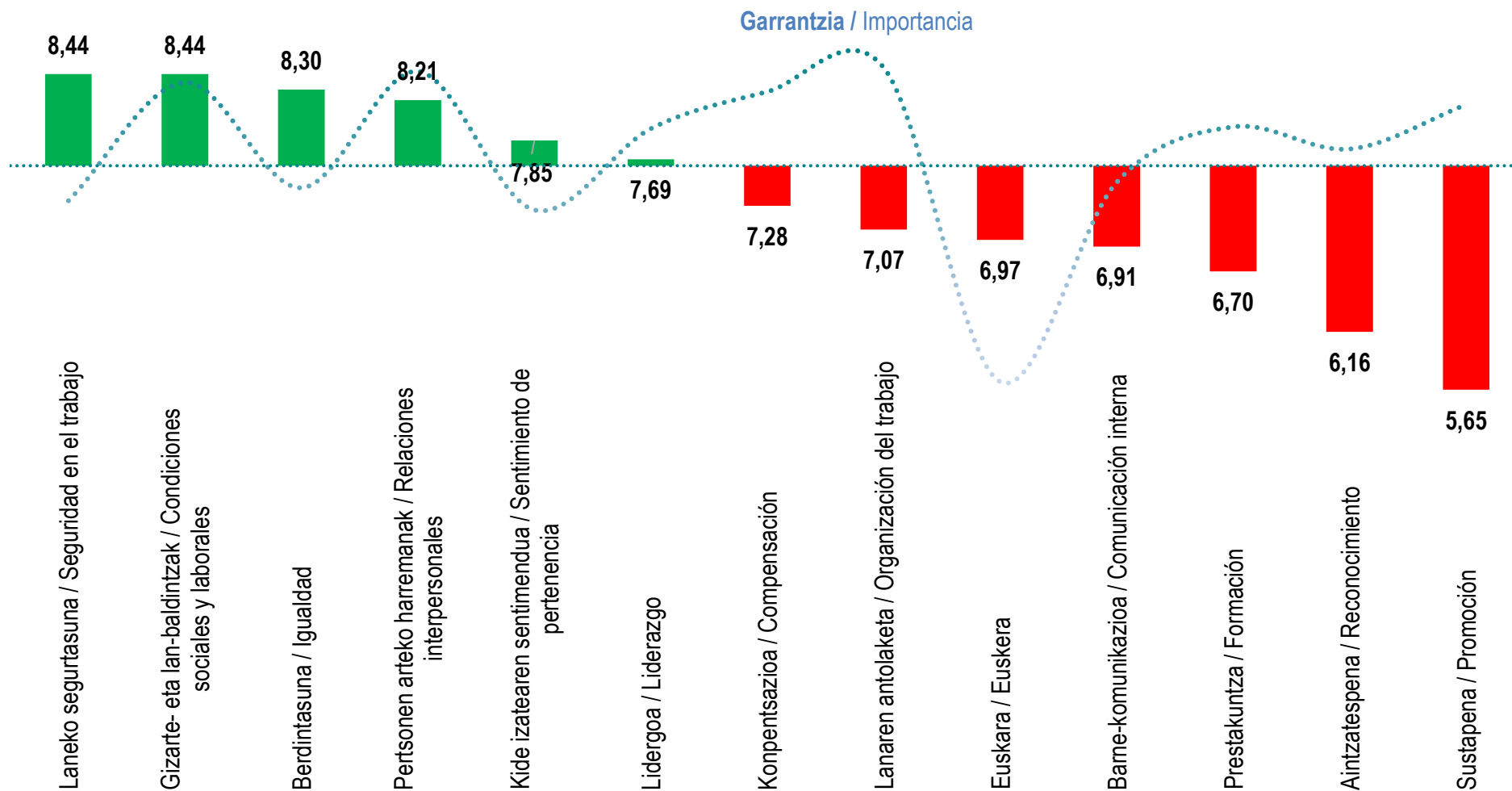
## Detalle de la encuesta de satisfacción de personas

- **GGI edo Gogobetetze Globalaren Indizea 8'05ekoa da (♀7,8 - ♂8'26), erregistratutako balio historikorik onena. 2021-2024 ziklo estrategikoko joera positiboa ere agerian uzten du.**
- **Parte-hartze handia, 153 persona (♀65 + ♂86 +2), hau da, LPZren %57'95, eta horrek 0'19ko errore-marjina eskaintzen du, %95eko konfiantza-mailarekin.**
- **Hauek dira baloraziorik onena jaso duten alderdiak:**
  - Baldintza soziolaboralak: 8'44
  - Laneko segurtasuna eta osasuna: 8'44
  - berdintasuna: 8'30
- **Hauek dira balorazio txarrean jaso duten alderdiak:**
  - Promozioa: 5'55
  - Aitorpena: 6'12
  - Barne komunikazioa: 6'74
- **130 iruzkin baino gehiago jaso dira, eta COPILOTek 3 gomendiotan laburbildu ditu:**
  - Taldeen arteko barne-komunikazioa eta koordinazioa hobetzea, lanaren antolamenduaren eraginkortasuna eta argitasuna handitzeko.
  - Lan-baldintzei heltzea eta familia eta lana bateragarri egitea sustatzea, zarata murriztuz, ergonomia hobetuz eta malgutasun handiagoz.
  - Sustapen- eta aintzatespen-sistema bidezkoagoa eta gardenagoa garatzea, prestakuntza espezifikoa eskainiz eta ziurtagiriak lortzea erraztuz.
- **El ISG o Índice de Satisfacción Global es de 8'05 (♀7,8 - ♂8'26), el mejor valor histórico registrado. Evidencia también la tendencia positiva en el ciclo estratégico 2021-2024.**
- **Alta participación, 153 personas (♀65 + ♂86 +2), que supone el 57'95% del RPT, lo que ofrece un margen de error de 0'19 con un nivel de confianza del 95%.**
- **Los tres aspectos mejor valorados son:**
  - Condiciones sociolaborales: 8'44
  - Seguridad y salud en el trabajo: 8'44
  - Igualdad: 8'30
- **Los tres aspectos peor valorados son:**
  - Promoción: 5'55
  - Reconocimiento: 6'16
  - Formación: 6'70
- **Se han recogido más de 130 comentarios que COPILOT ha resumido en 3 recomendaciones:**
  - Mejorar la comunicación interna y la coordinación entre equipos para aumentar la eficiencia y claridad en la organización del trabajo.
  - Abordar las condiciones de trabajo y promover la conciliación familiar y laboral mediante la reducción del ruido, mejora de la ergonomía y mayor flexibilidad.
  - Desarrollar un sistema de promoción y reconocimiento más justo y transparente, ofreciendo formación específica y facilitando la obtención de certificaciones.

# Pertsonen beste pertzepzio batzuk

## Otras percepciones de personas

GGI/ISG **8,05** (100%)



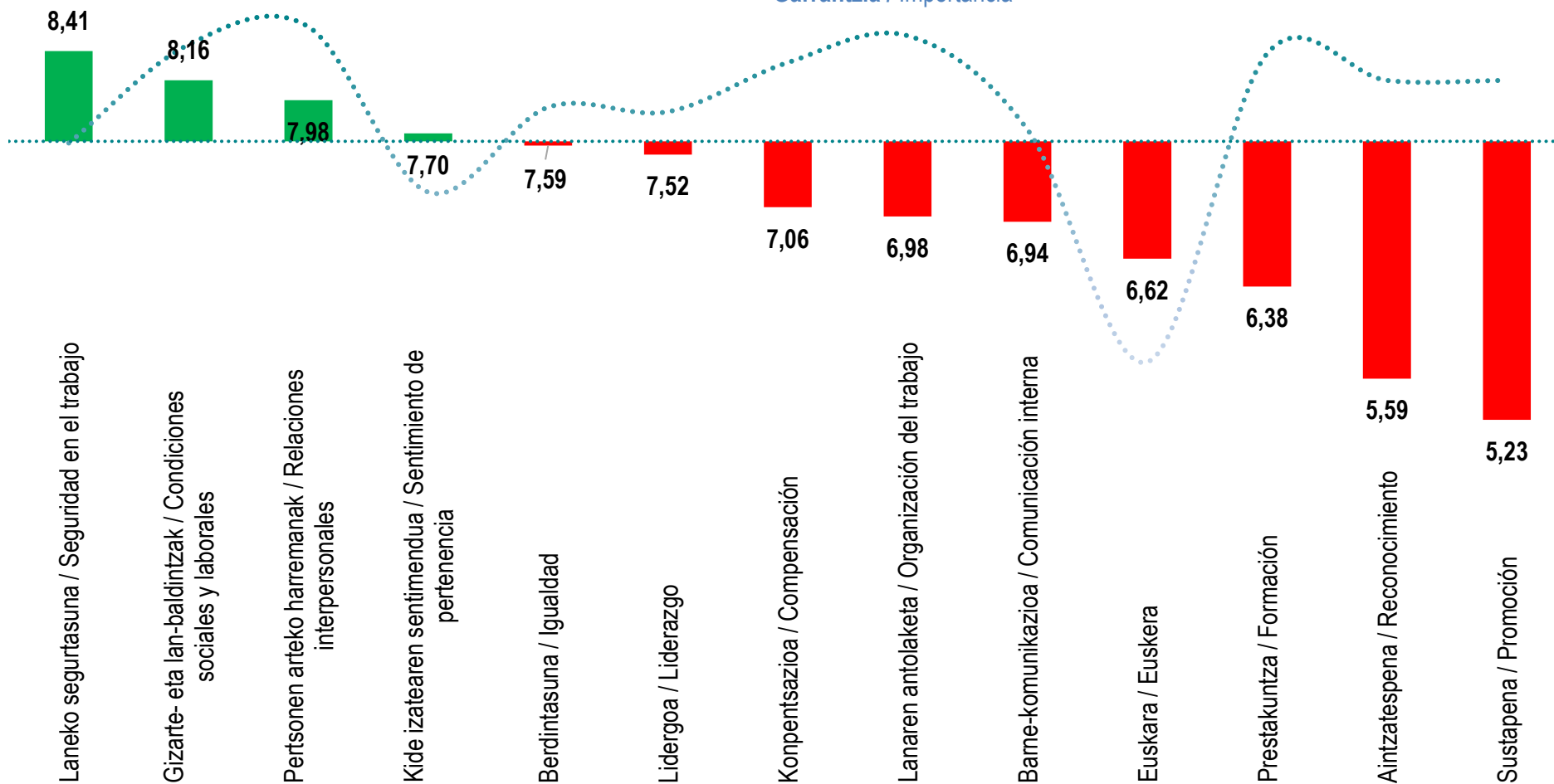
# Pertsonen beste pertzepzio batzuk

## Otras percepciones de personas



GGI/ISG 7,8 (♀ 42%)

Garrantzia / Importancia

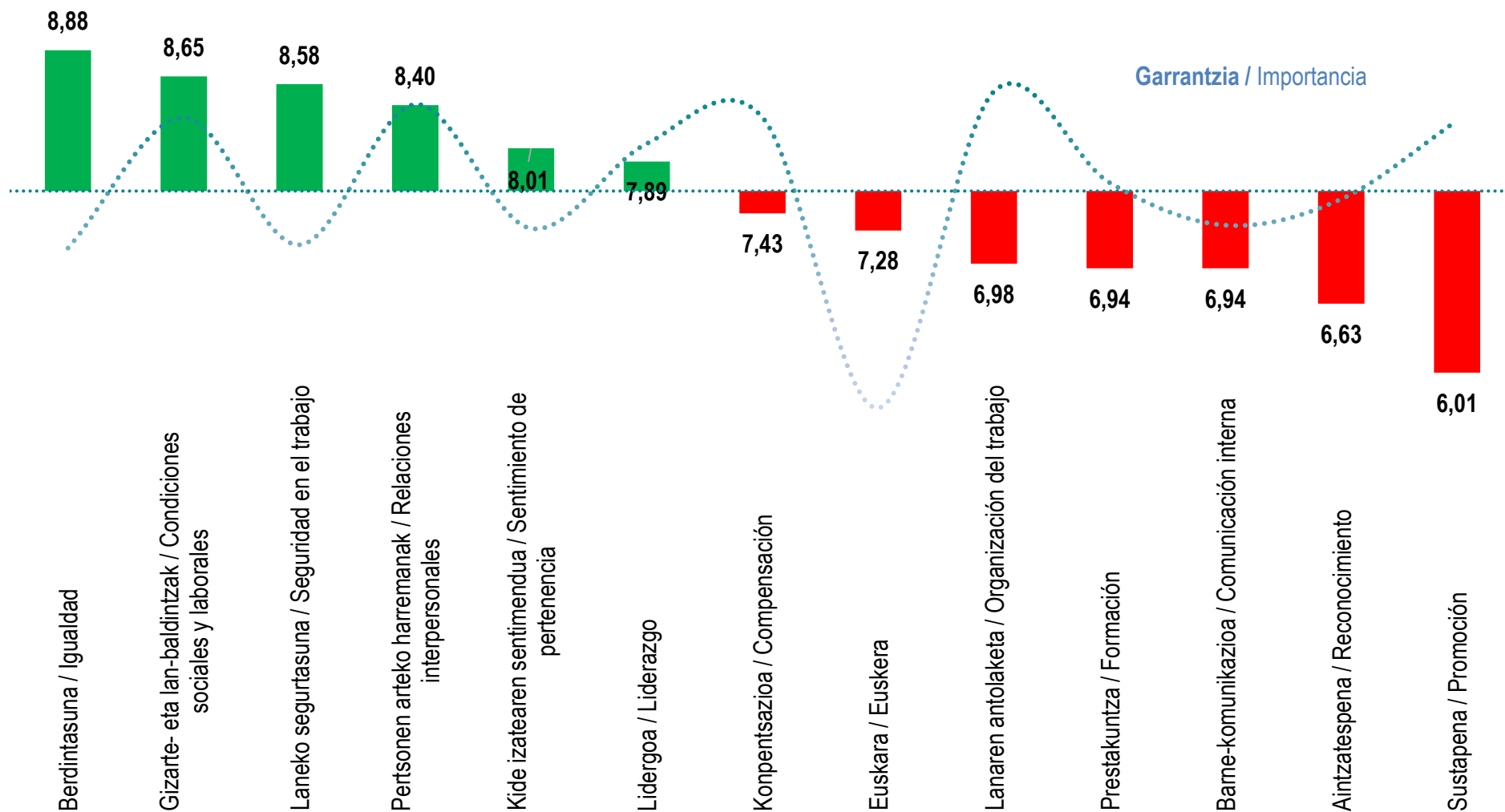


# Pertsonen beste pertzepzio batzuk

## Otras percepciones de personas



GGI/ISG **8,26** (♂ 56%)



# **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%	93,33%	24,50%	60,00%	43,40%
🙂	40,00%	--	53,00%	40,00%	47,20%
😐	--	7,67%	19,20%	--	5,70%
☹️	--	--	3,30%	--	1,90%
😞	--	--	--	--	1,90%



## 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%	20,00%	23,70%	60,00%	24,50%
🙂	20,00%	33,33%	49,30%	40,00%	56,60%
😐	40,00%	46,67%	26,30%	--	17,00%
😞	--	--	0,70%	--	1,90%
😡	--	--	--	--	--













**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%	13,33%	18,40%	50,00%	23,10%
🙂	60,00%	53,33%	37,50%	50,00%	57,70%
😐	20,00%	26,67%	34,20%	--	15,40%
😞	--	--	7,90%	--	1,90%
😡	--	--	2,00%	--	1,90%



**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%	33,33%	24,30%	60,00%	41,50%
	60,00%	46,67%	42,10%	33,33%	41,50%
	--	20,00%	27,60%	6,67%	13,20%
	--	--	5,90%	--	3,80%
	--	--	--	--	--



**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%	13,33%	23,70%	57,10%	17,33%
🙂	20,00%	46,67%	52,60%	28,60%	57,67%
😐	40,00%	40,00%	22,40%	14,30%	25,00%
☹️	--	--	1,30%	--	--
😞	--	--	--	--	--



**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%	13,33%	24,50%	57,10%	21,20%
🙂	40,00%	40,00%	56,30%	28,60%	50,00%
😐	20,00%	46,67%	18,50%	14,30%	26,90%
😞	--	--	0,70%	--	1,90%
😡	--	--	--	--	--



### 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%	6,67%	21,70%	57,15%	47,20%
🙂	60,00%	60,00%	42,80%	35,70%	41,50%
😐	20,00%	33,33%	26,30%	7,15%	9,40%
😞	--	--	8,60%	--	1,90%
😡	--	--	0,70%	--	--

## 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%	20,00%	34,90%	64,30%	37,00%
🙂	60,00%	46,67%	46,70%	28,60%	46,30%
😐	--	33,33%	15,10%	7,10%	13,00%
😞	--	--	3,30%	--	1,90%
😡	--	--	--	--	1,90%

**Eskerrik asko zuen arretagatik**  
*Gracias por vuestra atención*