

ISG 2022

Índice de satisfacción general de los grupos de interés

Resumen de las encuestas realizadas en 2022

Enero de 2023



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización

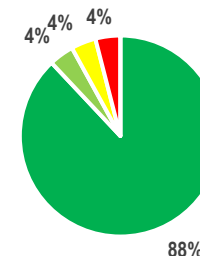
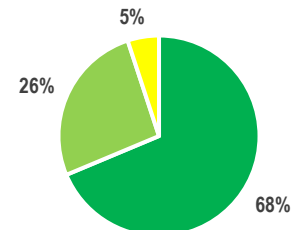
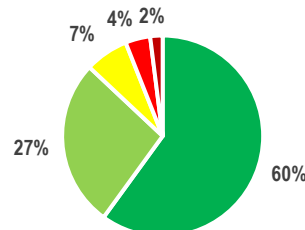
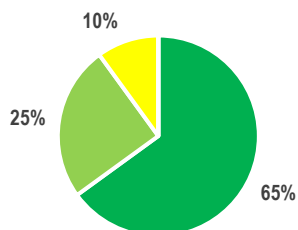
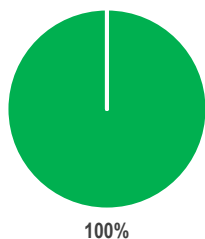


Organizaciones proveedoras



Entorno social

Resumen del ISG (Índice de Satisfacción General) 2022



Referencia 2021



- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Indiferentes
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

Imagen de EJIE en los diferentes grupos de interés

- Muy buena
- Buena
- Neutra
- Mala
- Muy mala

Orientada al servicio

Socialmente responsable

Transparente

Innovadora

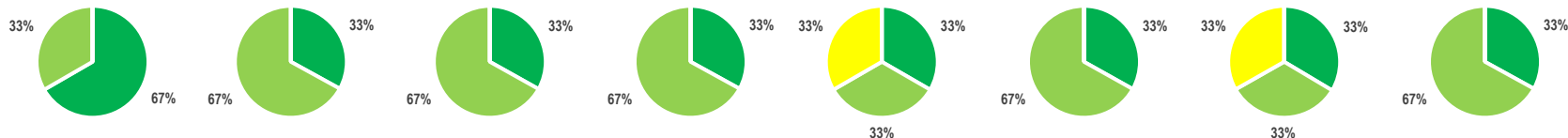
Ambientalmente responsable

Saludable

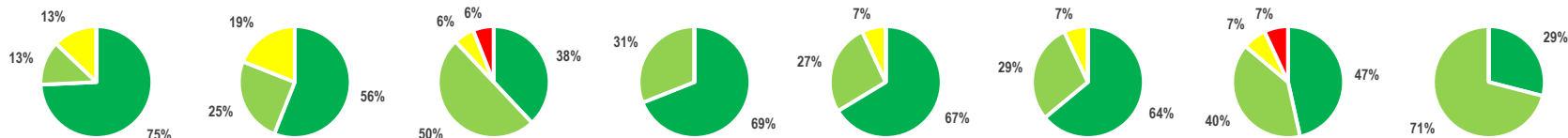
Comprometida con el euskera

Comprometida con la igualdad

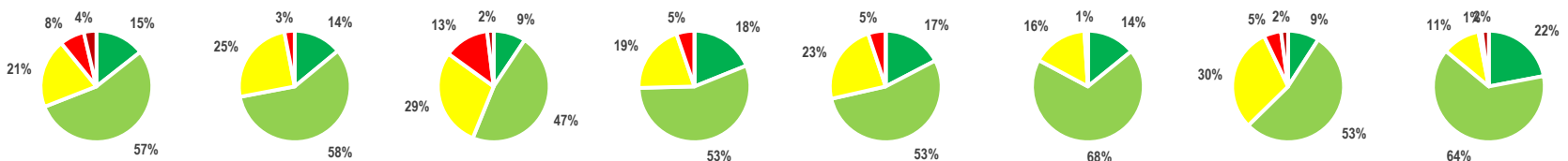
Consejo de administración



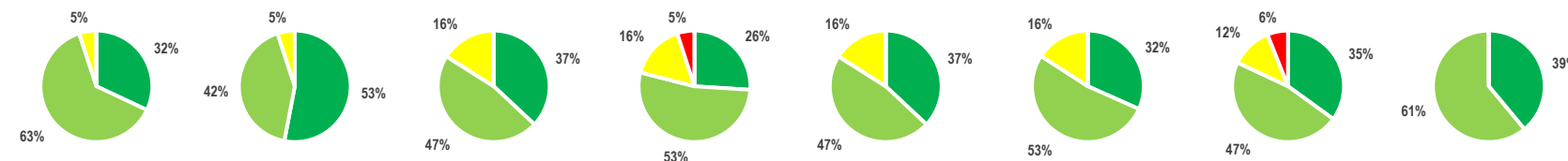
Entidades cliente



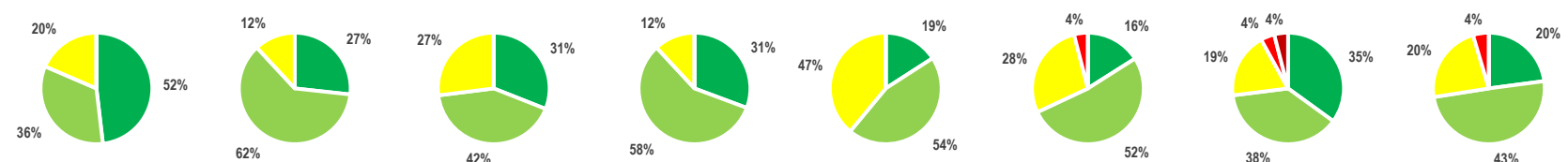
Personas de la organización



Organizaciones proveedoras



Entorno social





Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización



Organizaciones proveedoras

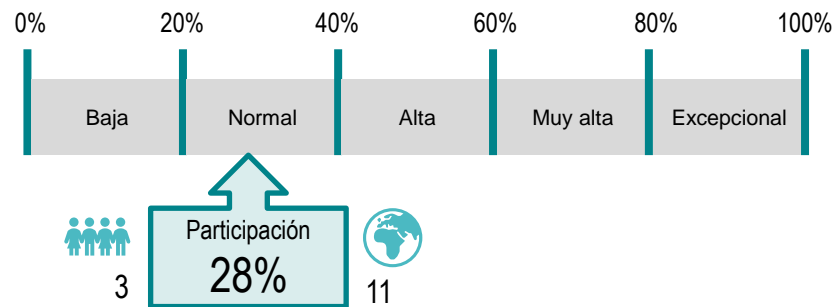
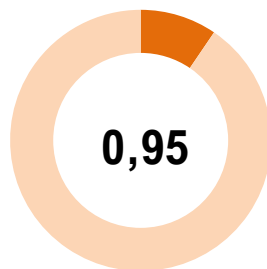


Entorno social

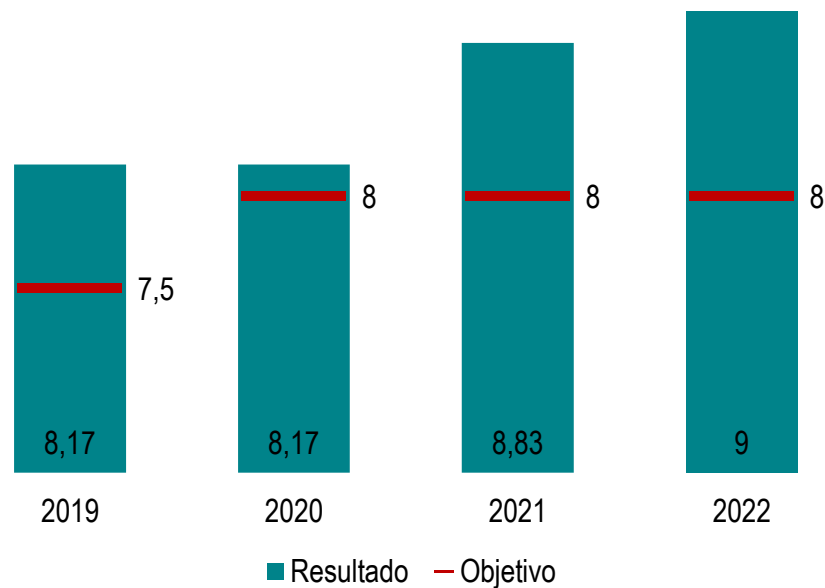
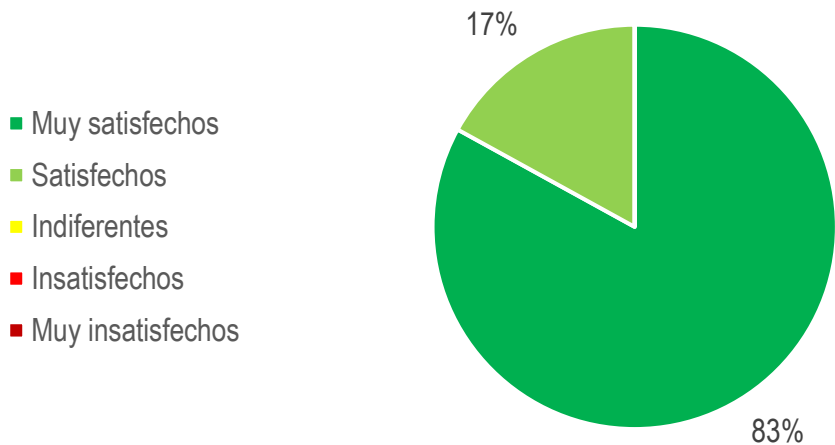
Índice de satisfacción



Error muestral (nivel de confianza 95%)



Evolución anual



- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJE para dar respuesta a las necesidades y expectativas del Gobierno Vasco hacen referencia a:**
 - Hacer lo solicitado de forma elegante

- **Además, EJE podría ayudar a la sociedad vasca:**
 - Existe la posibilidad de actuar socialmente en otro ámbito, como recibiendo alumnado de la educación dual...



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización

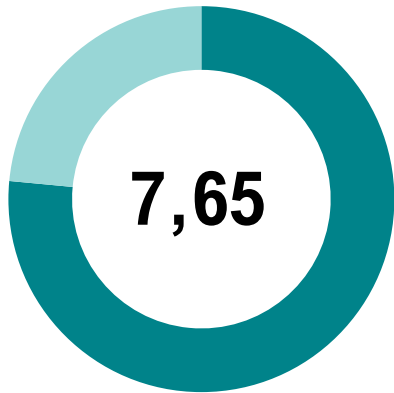


Organizaciones proveedoras

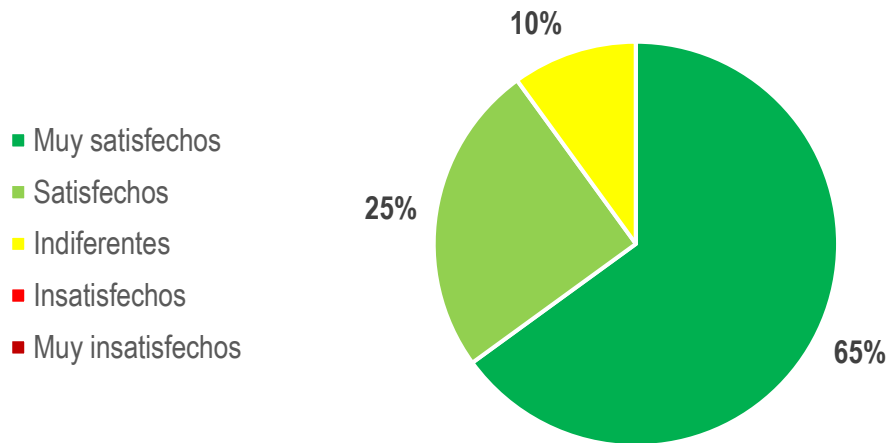
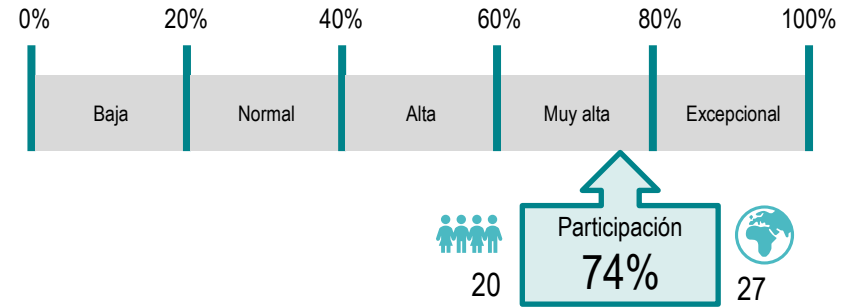
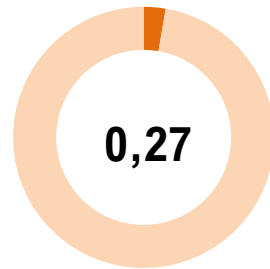


Entorno social

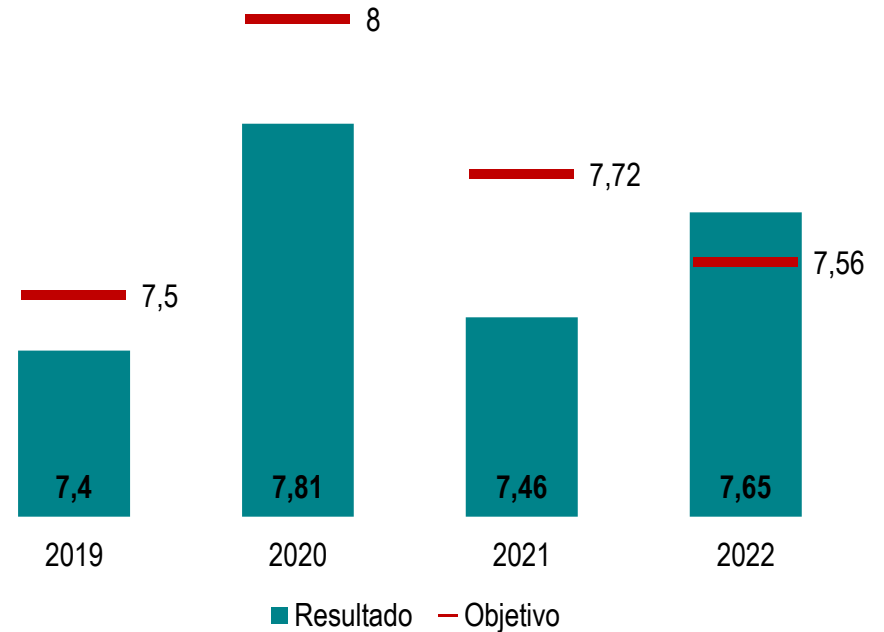
Índice de satisfacción



Error muestral (nivel de confianza 95%)



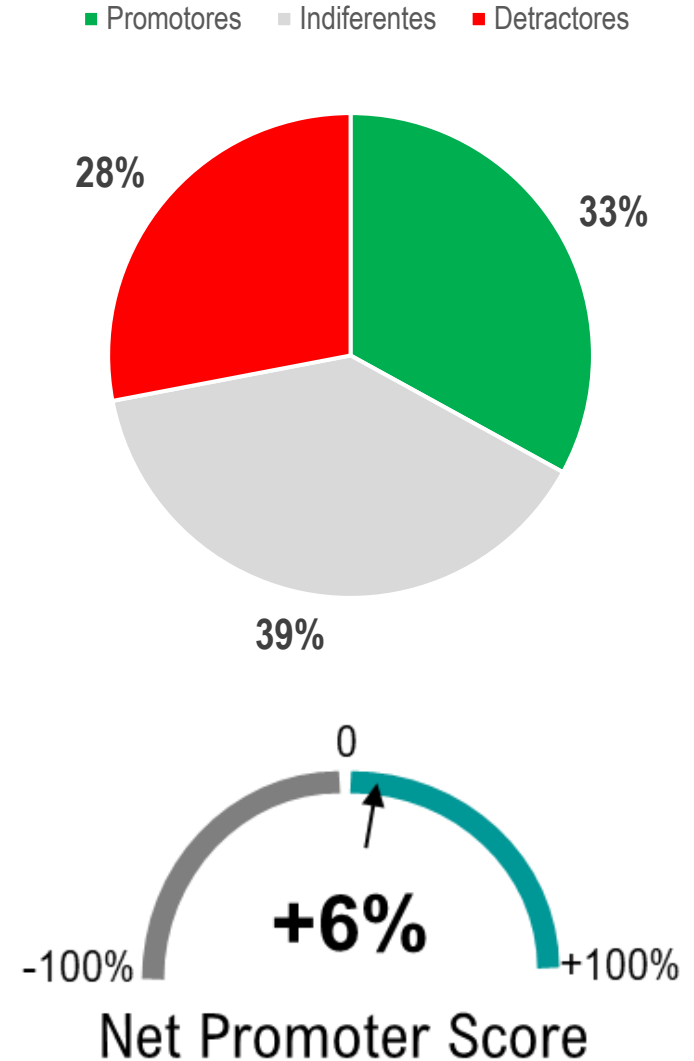
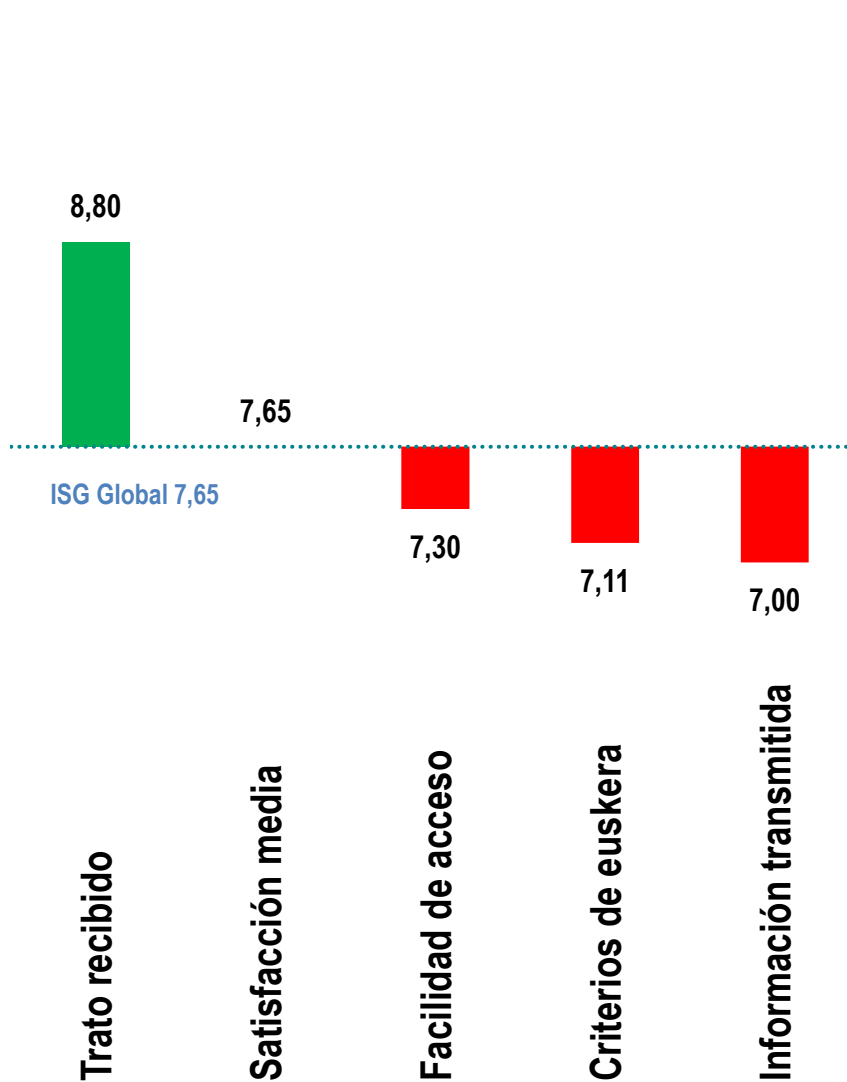
Evolución anual



Satisfacción por servicio



Otros aspectos de satisfacción evaluados



- **Tanto las encuestas como las entrevistas no son anónimas, por lo que se han podido identificar oportunidades de mejora personalizadas**
- **Además, se gestionan como no conformidades de sistema las puntuaciones por debajo de 5, por lo que se registran para su tratamiento correctivo:**
 1. La evaluación del servicio de comunicaciones móviles por parte del Departamento de Salud
 2. La evaluación del servicio de desarrollo de aplicaciones por parte del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente
 3. La evaluación del servicio de atención a usuarios por parte de Etxepare
 4. La evaluación de la información transmitida del Departamento de Educación
 5. La evaluación de la información transmitida de HABE
 6. La evaluación de la facilidad de hacer una gestión de HABE
 7. La evaluación de la Etxepare respecto al cumplimiento del compromiso del euskera



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización

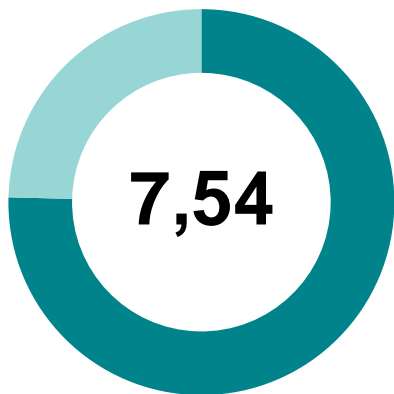


Organizaciones proveedoras

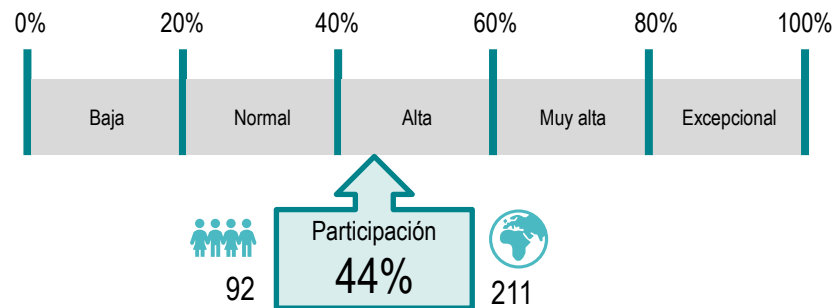
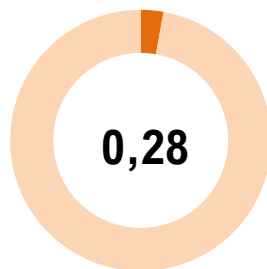


Entorno social

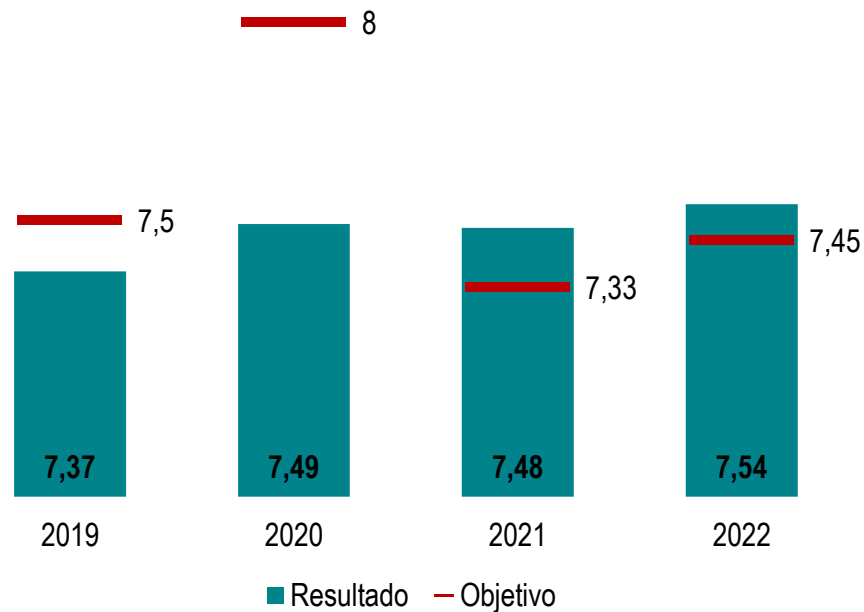
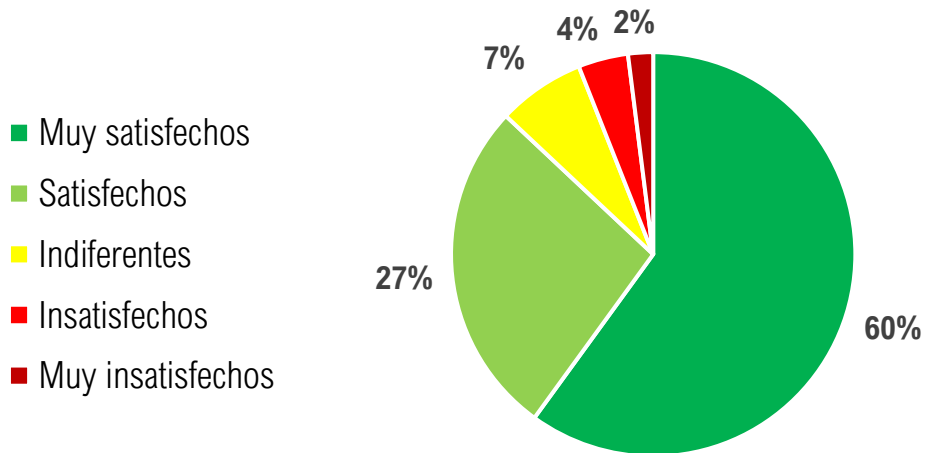
Índice de satisfacción

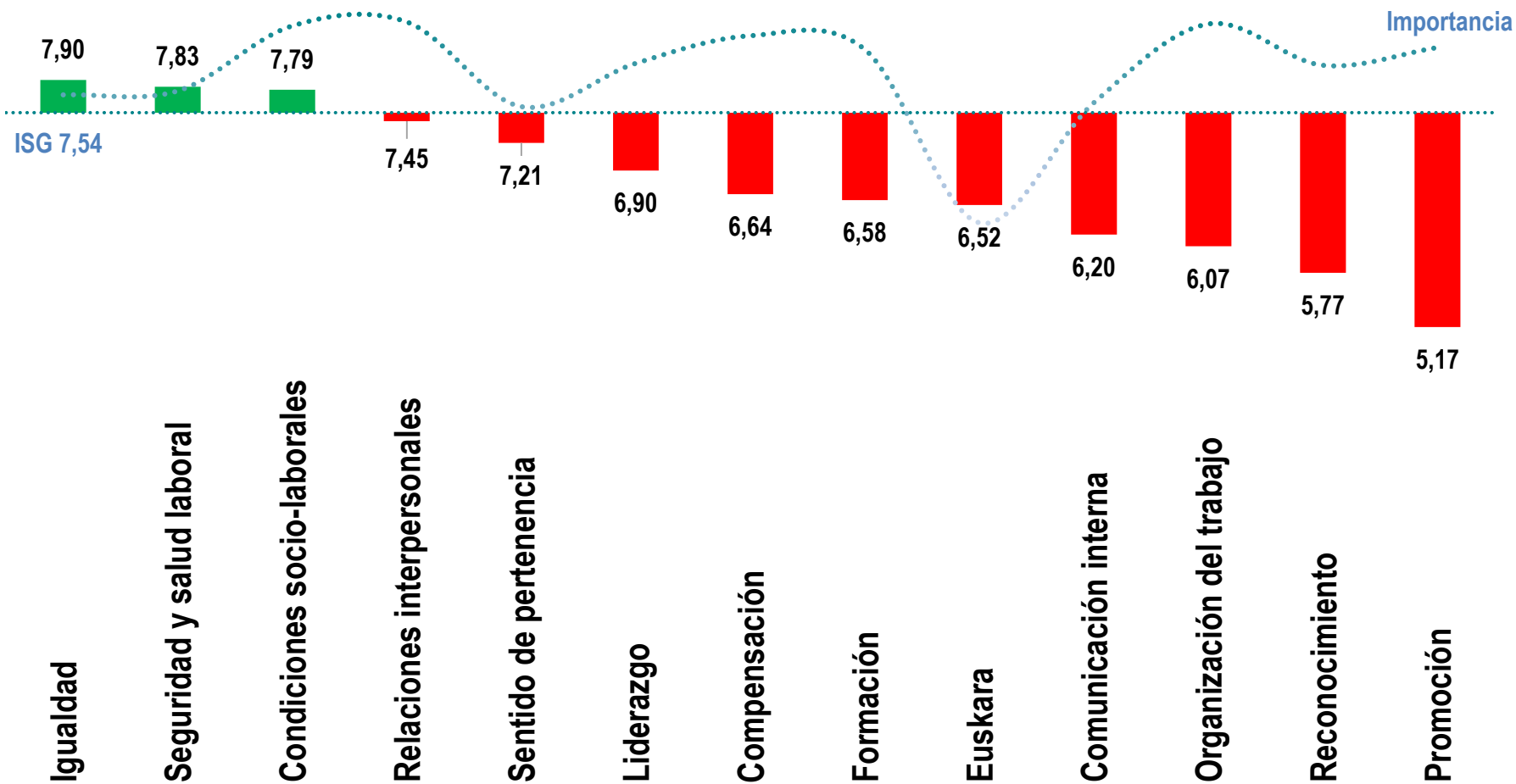


Error muestral (nivel de confianza 95%)

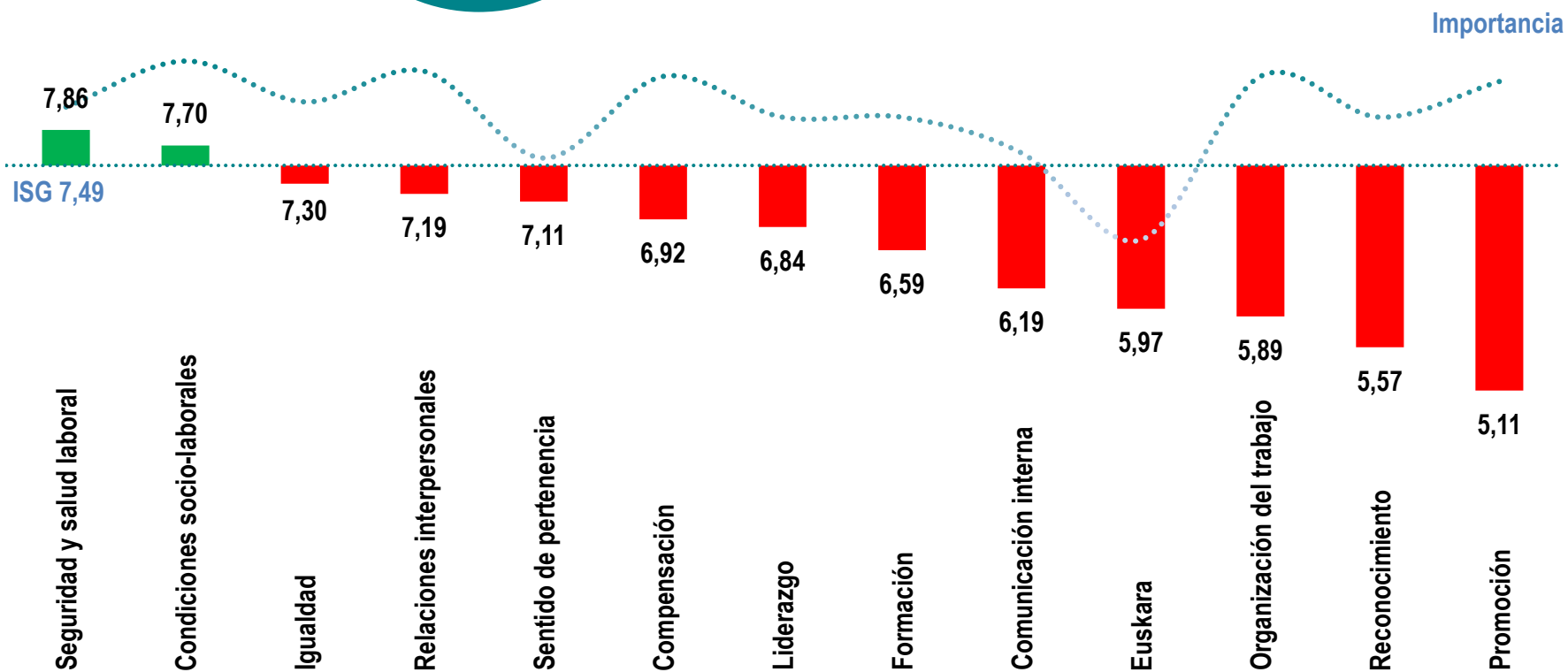
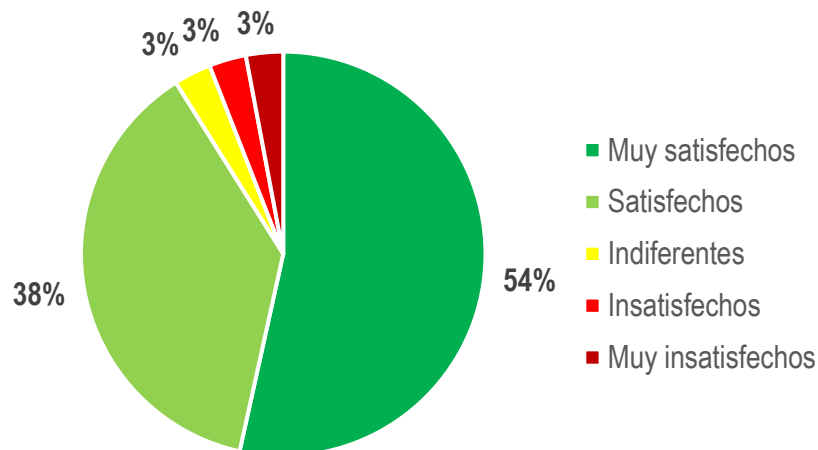
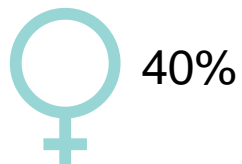
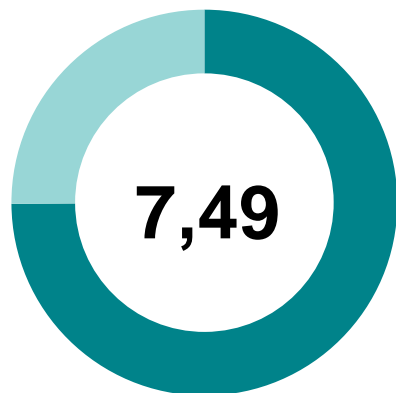


Evolución anual

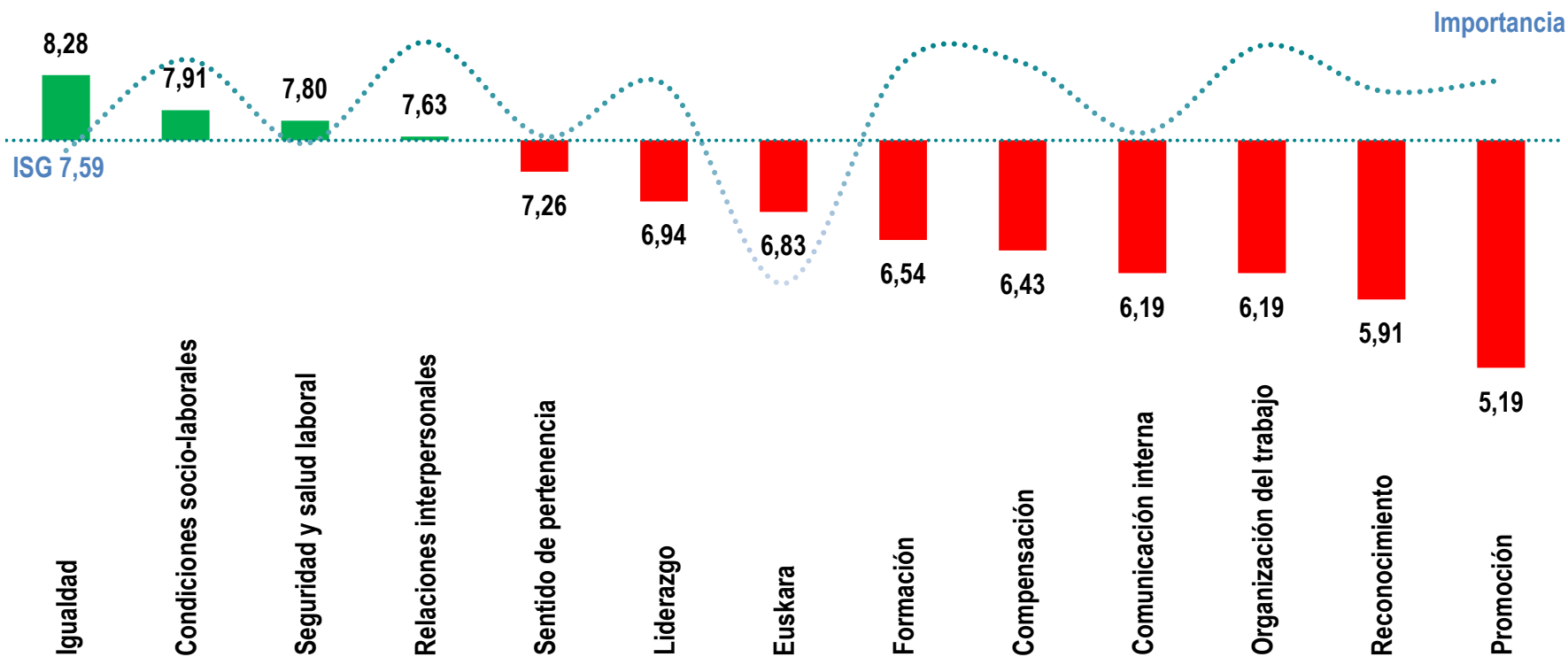
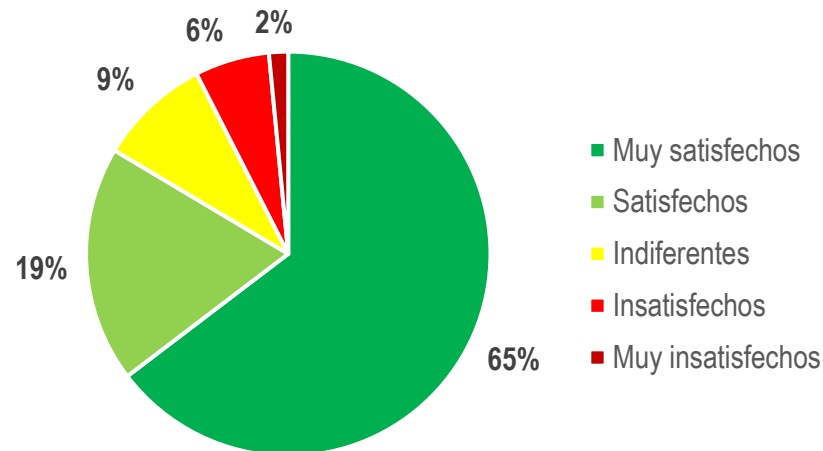
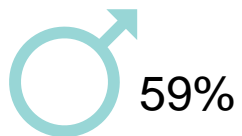
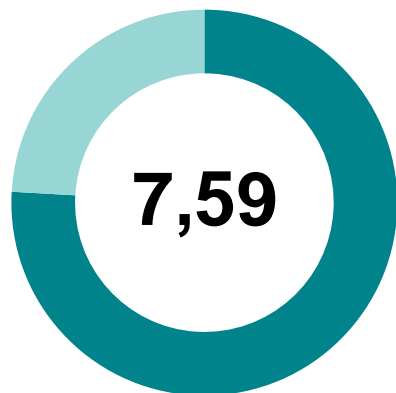




Índice de satisfacción



Índice de satisfacción



- **Las observaciones cualitativas y sugerencias recogidas hacen referencia a las siguientes quejas:**
 - Los últimos cambios que ha habido dentro de EJIE no se han comunicado adecuadamente y no hay demasiada transparencia
 - Ejie ha perdido imagen en los últimos tiempos, tanto externamente (proveedores, sociedad, otras empresas públicas TIC) como en nuestros clientes
 - Se está perdiendo la cercanía con los departamentos que sustentan la existencia de Ejie, y el "enrocamiento" en las infraestructuras y sistemas solo tiene sentido si el cliente lo percibe, y para eso hay que dar un buen servicio; y no me parece que es el caso
 - Las promociones han pasado de estar consensuadas a ser "a dedo", con criterios más que cuestionables
 - Internamente me da pena ver como las responsabilidades se diluyen, la información se "guarda" en vez de compartirse.
 - Se están degradando los valores, hasta hace algunos años, reconocibles
 - Se ha perdido mucho liderazgo, una pena...
 - Nos falta dinamismo a la hora de poner cosas en producción, ya que nos enterramos en burocracia y protocolos

- **Las observaciones cualitativas y sugerencias recogidas hacen referencia también a las siguientes quejas:**
 - Mal la gestión con personas y la organización
 - La valoración "Mala" en transparencia es debida a que se realizan cambios en la organización que no se comunican debidamente al resto de áreas ni a los soportes asociados.
 - Desconozco si hay un plan de comunicación interna o un organigrama oficial de EJIE y la responsabilidad/competencias de cada área. Por ejemplo, el modelo de soportes ha cambiado en febrero de 2022 y a día de hoy hay personal técnico de EJIE que no tiene claro qué hace cada lote, o quién es la persona responsable del mismo

- **Las observaciones cualitativas y observaciones recogidas hacen referencia a las siguientes propuestas:**
 - Mejor comunicación en compartir los objetivos de Ejie
 - Transmitir mejor las labores y funciones a realizar entre los diferente grupos de las diferentes áreas y personas asociadas a cada grupo
 - El sentimiento de ser parte de un servicio público es muy satisfactorio
 - Mejorar (o comenzar) la comunicación interna. Sobre todo en lo referente a los cambios organizativos, organigrama, y funciones de los servicios
 - Revisar evaluación de desempeño y sistemática de promoción (escuchando al personal)
 - Invertiría tiempo en explicar cada Área de EJIE: qué hace, qué objetivos y responsabilidades tiene, cómo se interrelaciona con otras áreas, cómo se le puede pedir algo...
 - La formación es un punto a mejorar. Por un lado facilitar o asumir parte del coste de formación extra (masters, cursos profesionales, etc.). Por otro lado, la formación que se imparte en horas laborales a veces es difícil seguirla por el ritmo de trabajo. Es difícil estar 3 mañanas consecutivas atendiendo y haciendo ejercicios sin desatender las obligaciones laborales

- **Las observaciones cualitativas y observaciones recogidas también hacen referencia a las siguientes propuestas:**
 - Potenciar el teletrabajo
 - Hay que formar a los líderes en liderazgo
 - Creo que la estructura organizativa de la Seguridad en Ejie no es correcta. Debería estar unificada en un único departamento, y depender directamente de la dirección. Ahora mismo está separada en dos departamentos diferentes (comunicaciones y seguridad corporativa), y dependiendo a otros departamentos (Dpto Convergencia y Dpto Gestión Avanzada)
 - Creo que vamos a la oficina a teletrabajar con menor comodidad, ya que muchos de nuestros clientes y la gran mayoría de nuestros compañeros lo hace cada uno desde casa, por lo que estamos todo el día conectados con el pinganillo. Esto como digo creo demasiado ruido y otro tipo de incomodidades que no se tienen si se teletrabajara. Por eso creo que personalmente aumentar las jornadas disponibles de teletrabajo sería lo ideal, por no hablar de que éstas nos permites conciliar mejor vida laboral-personal y favorece a igualdad de hombres y mujeres en las labores domésticas



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización

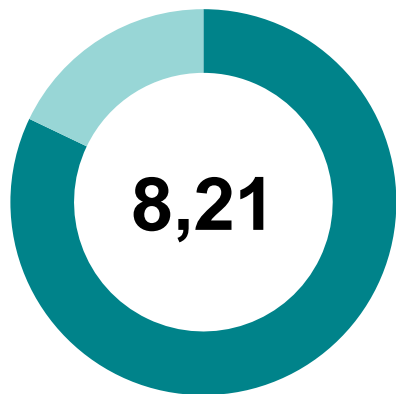


Organizaciones proveedoras

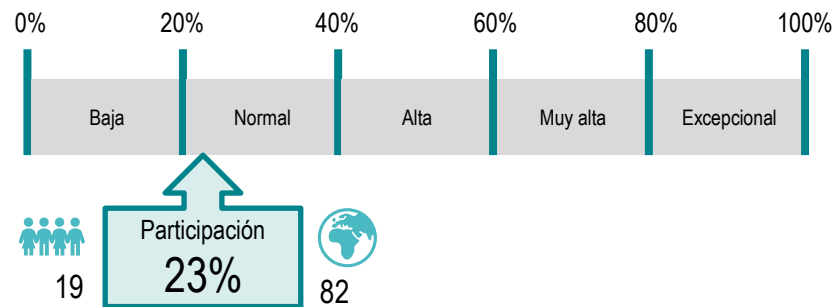
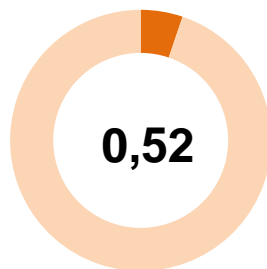


Entorno social

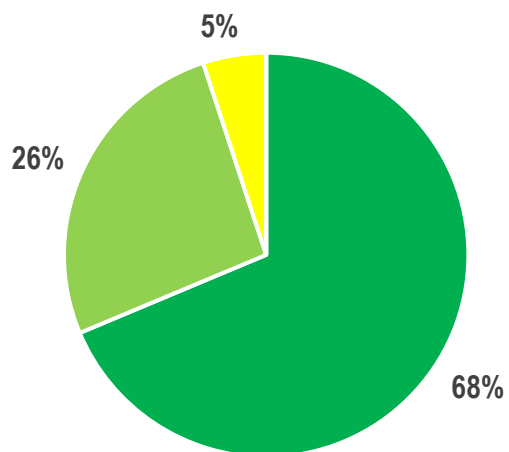
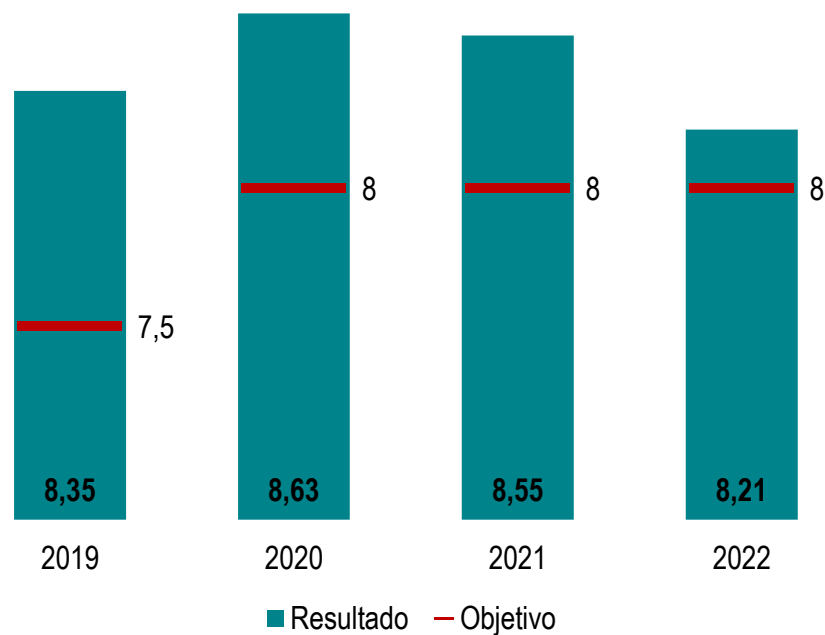
Índice de satisfacción



Error muestral (nivel de confianza 95%)



Evolución anual



- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Indiferentes
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJIE hacen referencia a:**
 - Estoy encontrando en mis investigaciones que la falta de humildad para el aprendizaje y la innovación en el grupo de 35 a 50 años en Euskadi es un problema general.
 - Caídas de la plataforma de contratación
 - ¿Están seguros que los pliegos que publican garantizan las mismas oportunidades a todos los posibles licitantes que cumplan con los requisitos de solvencia técnica y económica?
 - Desde XXXXXXX, agradecidos de la cercanía y buena valoración de nuestros servicios para Ejie



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización



Organizaciones proveedoras

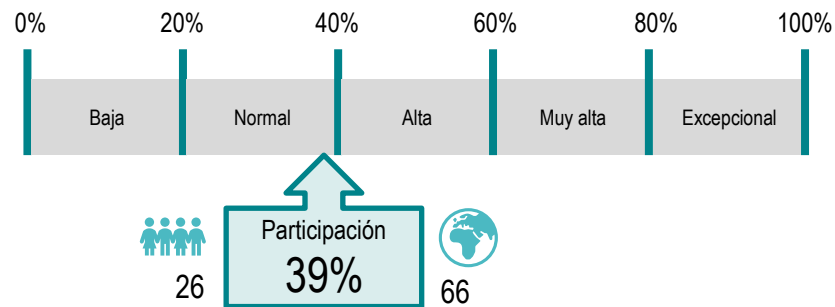
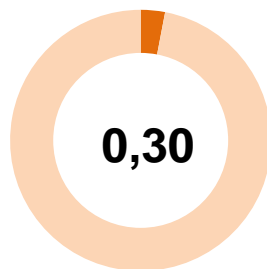


Entorno social

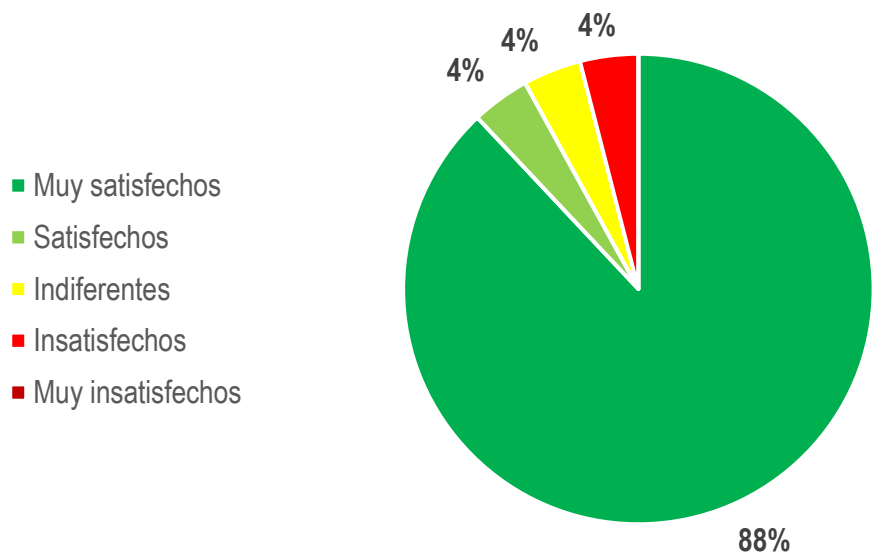
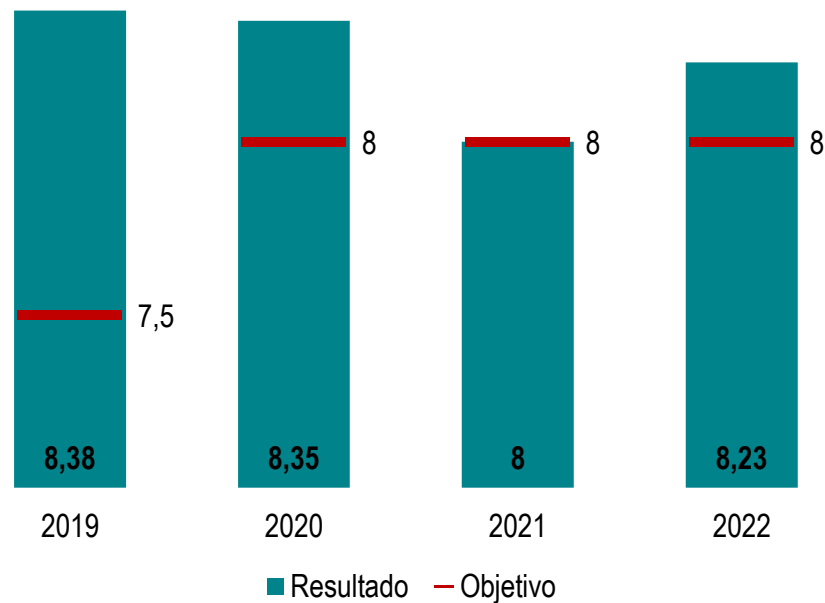
Índice de satisfacción



Error muestral (nivel de confianza 95%)



Evolución anual



- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Indiferentes
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJIE hacen referencia a:**
 - Estaría bien ver alternativas para posibilitar a empresas PYMES de Euskadi acceder a los pliegos con mayores garantías. Muchas veces las solvencias exigidas solo permiten que accedan grandes empresas, y la mayoría de las veces, de fuera de Euskadi
 - La sociedad desconoce lo que es EJIE
 - Me parece que EJIE tiene un planteamiento más coherente y sistemático que otras organizaciones de la administración.
 - En el área de promover las vocaciones STEM, incidir especialmente en las mujeres
 - Mayor incidencia en la comunicación sobre su contribución a la sociedad
 - Mejorar la comunicación externa de su compromiso social más allá del servicio a la Administración
 - Colaborar en la superación de la brecha digital
 - Darle más visibilidad a sus actuaciones que quizás no son demasiado conocidas
 - Que se trata de un grupo de trabajo complementario, es decir, de coordinación con otras profesiones, de apoyo a las aplicaciones ajenas

- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJIE también hacen referencia a:**
 - Desconozco el compromiso social de EJIE con la sociedad.
 - Necesidad de visibilizarse como organización al servicio de la Sociedad
 - Algunas aplicaciones informáticas para el público general, como alguna de Hezkuntza (OPEs, etc.) están obsoletas y no están al nivel de la importancia que tienen. Hay todavía margen de mejora

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención