

Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes 2015

SAT2015 – Enero de 2016



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Introducción

Metodología

- **La encuesta de satisfacción de clientes 2015 se ha desarrollado mediante entrevistas y recopilación de cuestionarios durante el último trimestre de 2015 en base al siguiente procedimiento:**
 - Los representantes de los clientes (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 el Responsable del proceso de gestión de los niveles de servicio) 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.
 - A los clientes se les proporciona una encuesta a cumplimentar de forma voluntaria, que puede ser recogida en la propia reunión 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

Alcance

■ Han participado en la encuesta los siguientes clientes:

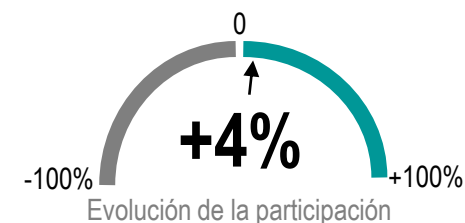
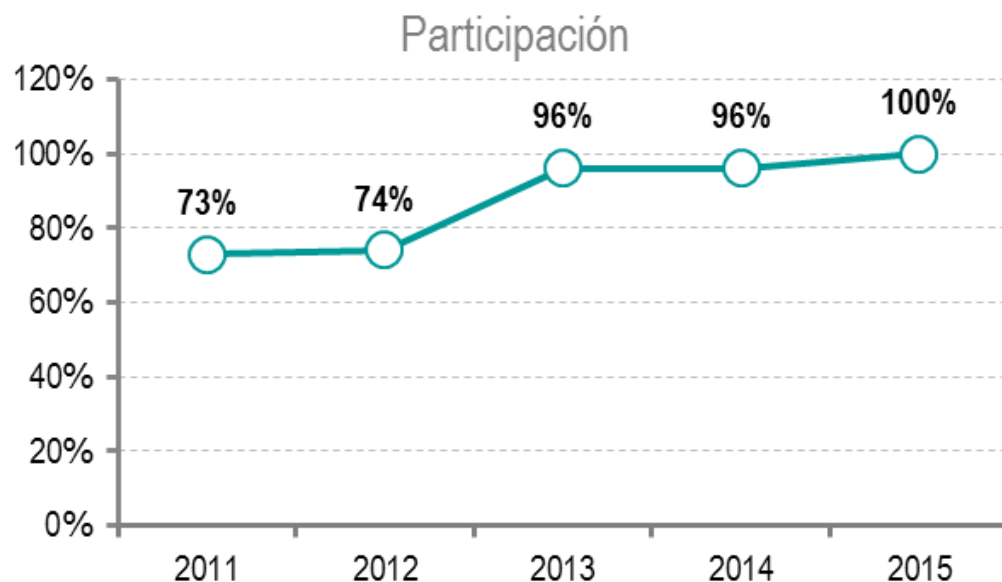
- Administración de justicia
- Administración Pública y Justicia
- AVPD
- Contratación pública
- DACIMA
- Desarrollo Económico y Competitividad
- DIT
- Educación, Política Lingüística y Cultura (1)
- Educación, Política Lingüística y Cultura (2)
- Emakunde
- Empleo y Políticas Sociales
- Etxepare
- EUSTAT
- HABE
- Hacienda y Finanzas
- ITELAZPI
- Itzarri
- IVAP
- Izenpe
- Lanbide
- Lehendakaritza
- Medio Ambiente y Política Territorial
- OSAKIDETZA
- OSALAN
- Salud
- Seguridad
- SPRI (Metaposta)
- URA



Resultados generales

Nivel de participación

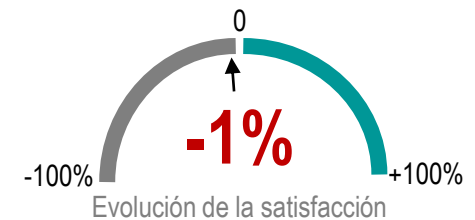
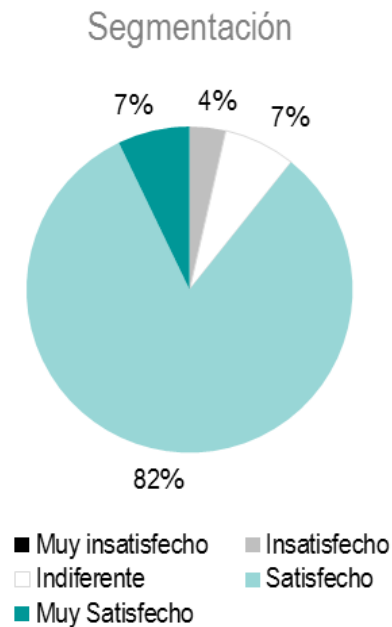
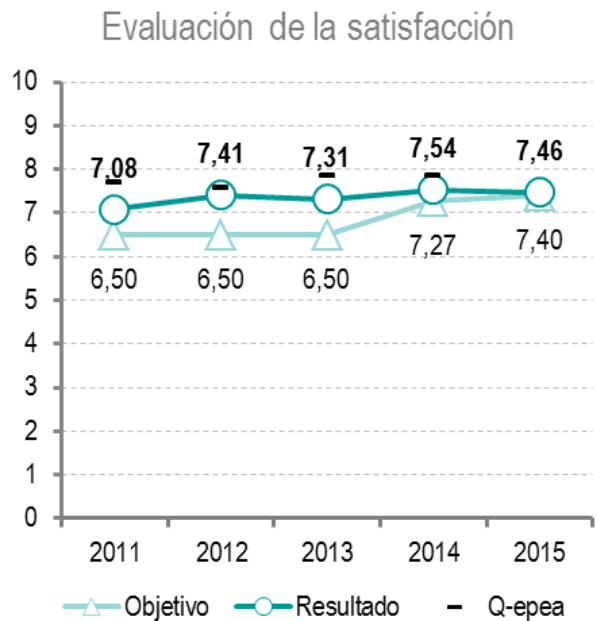
- Ha contestado a la encuesta el 100% de los clientes encuestados, superando la participación obtenida en todos los años anteriores



Satisfacción global

- La media de la puntuación de satisfacción global ha resultado **7,46**, superando el objetivo estratégico de mejorar la media de los tres últimos años (7,4)

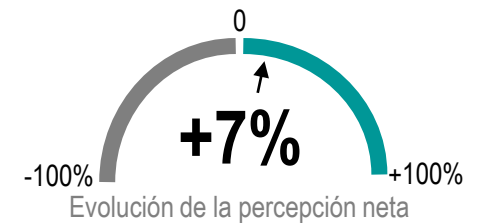
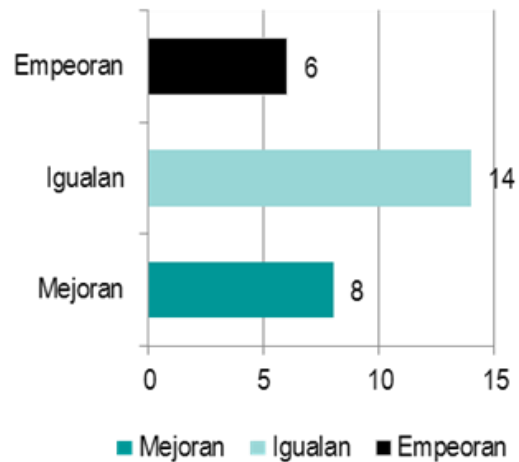
Satisfacción global



Evolución de la percepción

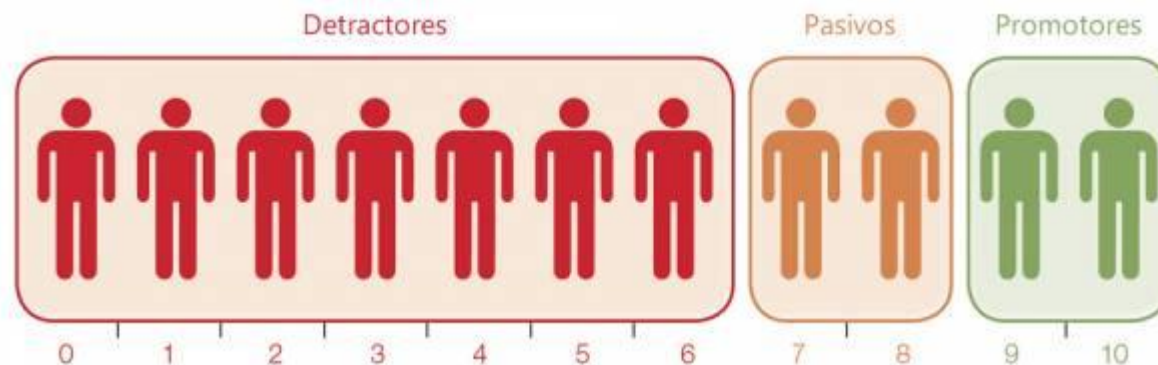
- El número de clientes que mejoran su percepción es superior en un 7% respecto a los que la empeoran

Evolución de la percepción



Calificación de clientes

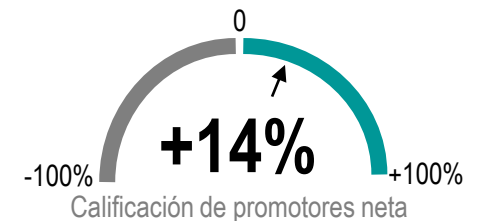
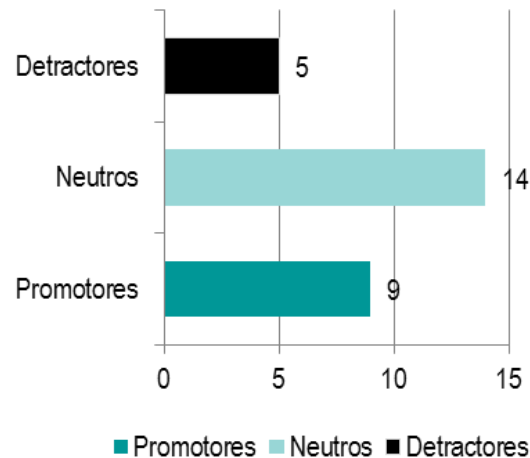
- Como novedad este año se ha solicitado a los clientes su disposición a recomendar nuestros servicios (0-10), obteniéndose una calificación de promotores neta en base a la diferencia del porcentaje de promotores (9-10) y detractores (0-6)
- Se entiende que un resultado inferior al 0% es «malo», entre 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 14% («buena»)

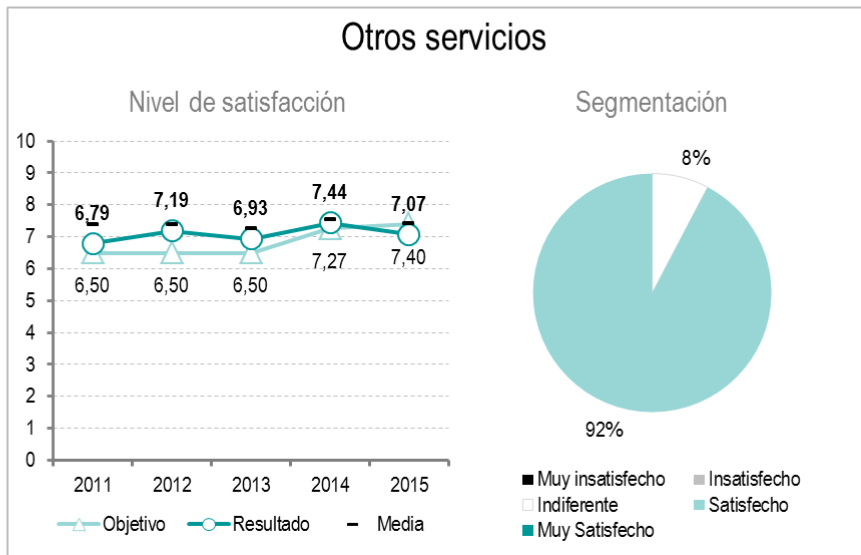
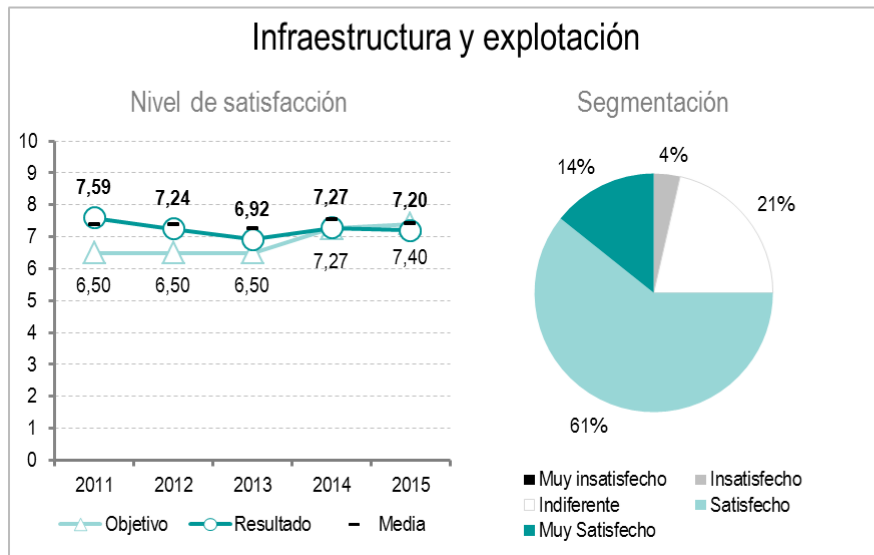
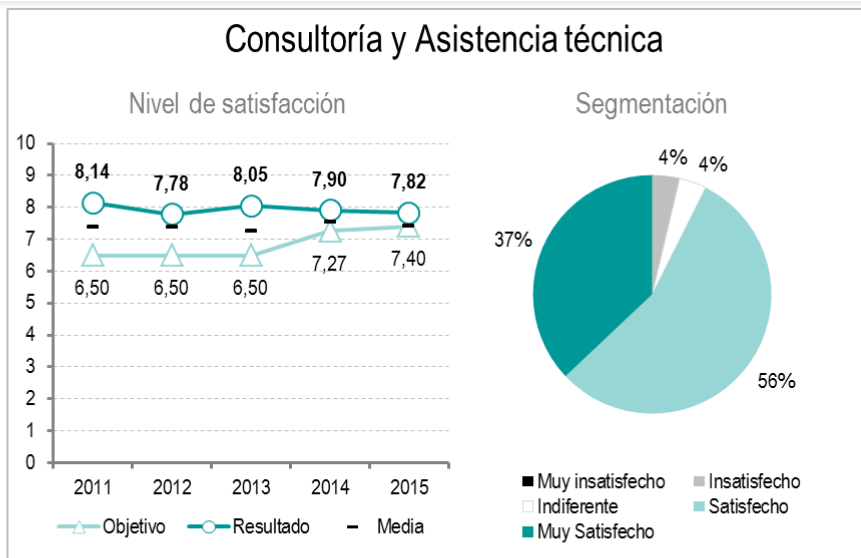
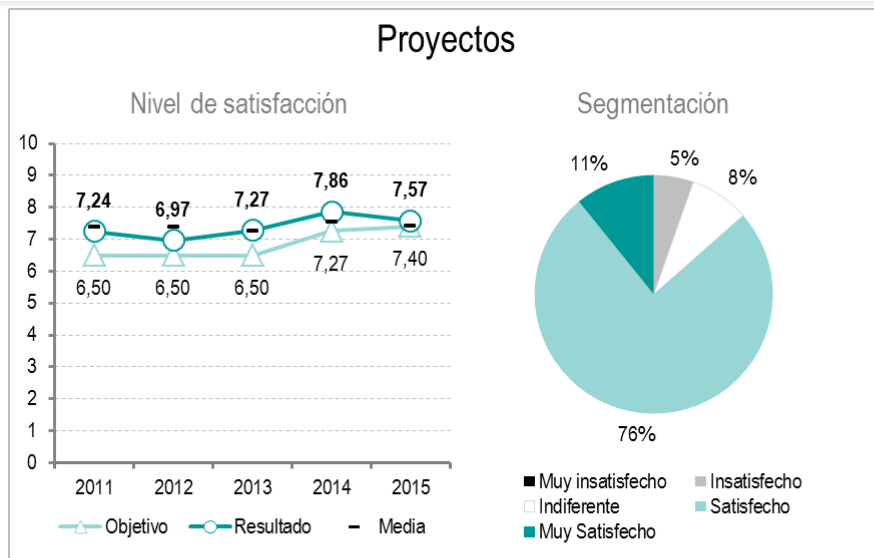
Calificación de clientes





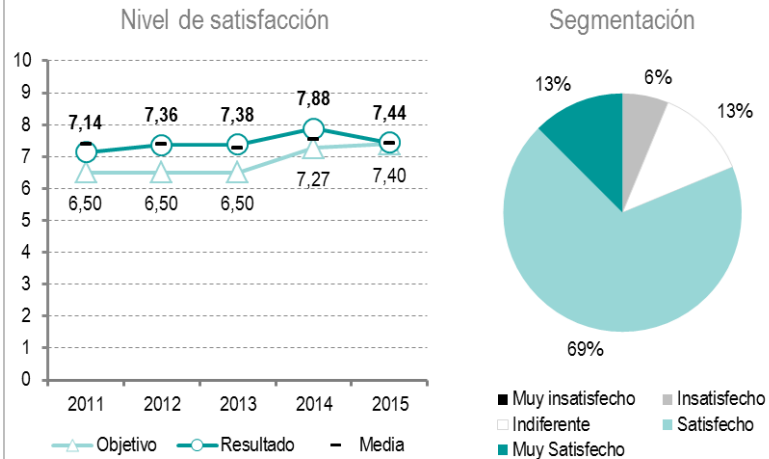
Resultados por servicio

Resultados por tipología de servicio

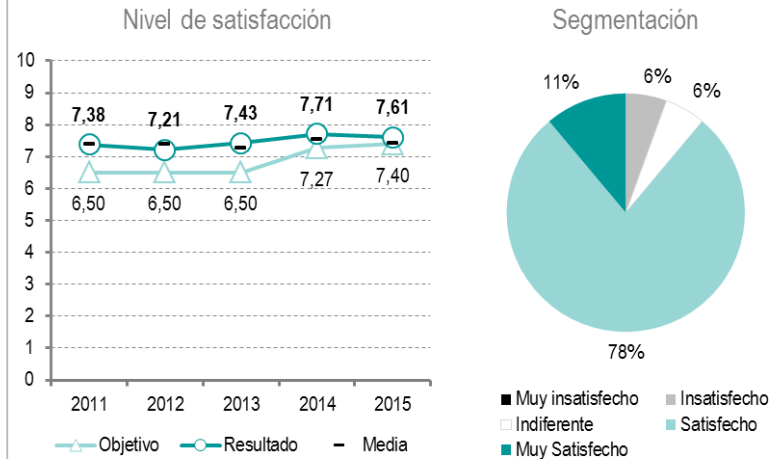


Resultados en «Proyectos»

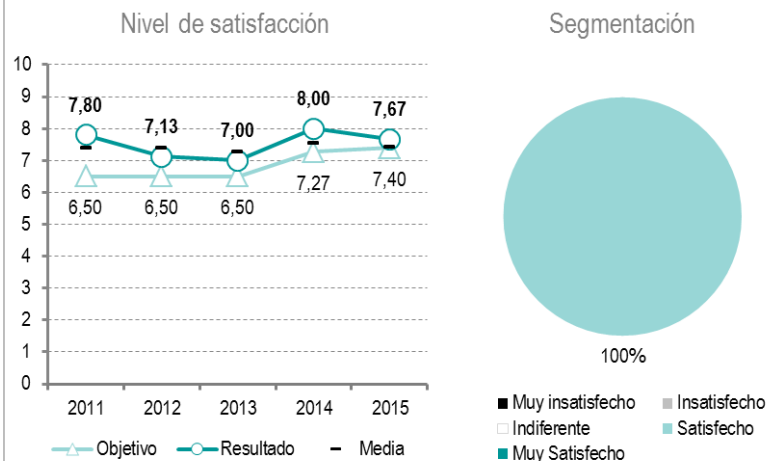
Desarrollo de aplicaciones



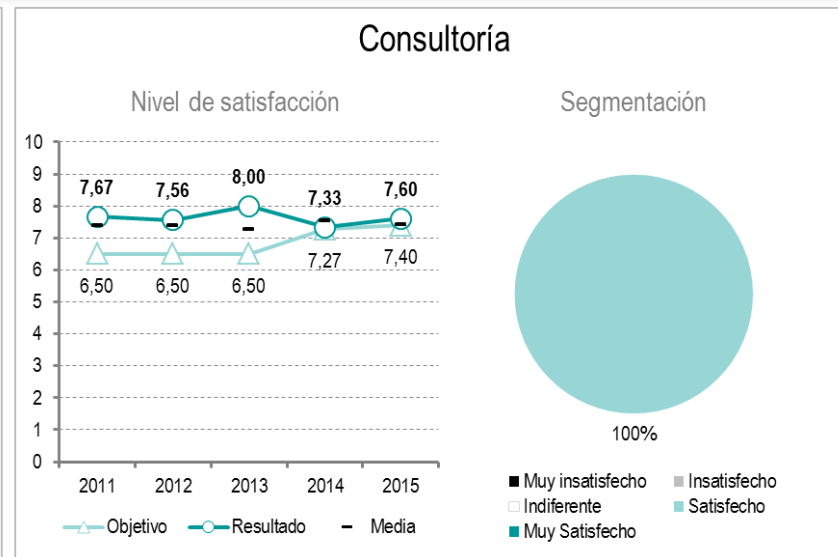
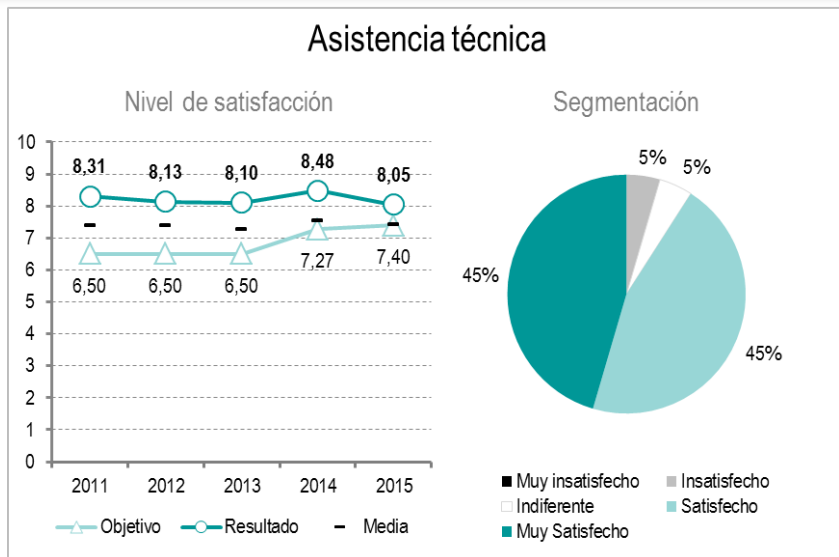
Mantenimiento de aplicaciones



Proyectos tecnológicos

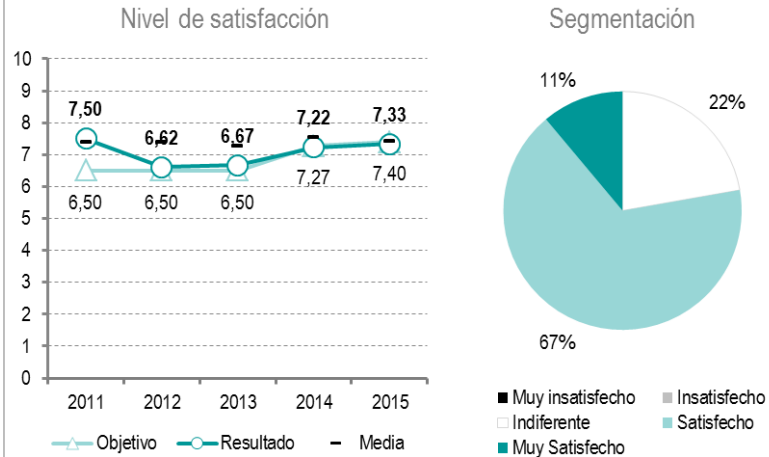


Resultados en «Consultoría y Asistencia técnica»

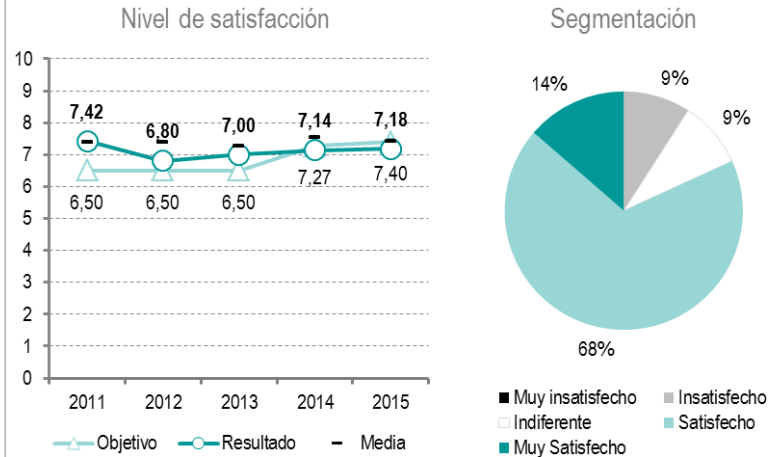


Resultados en «Infraestructuras y Explotación»

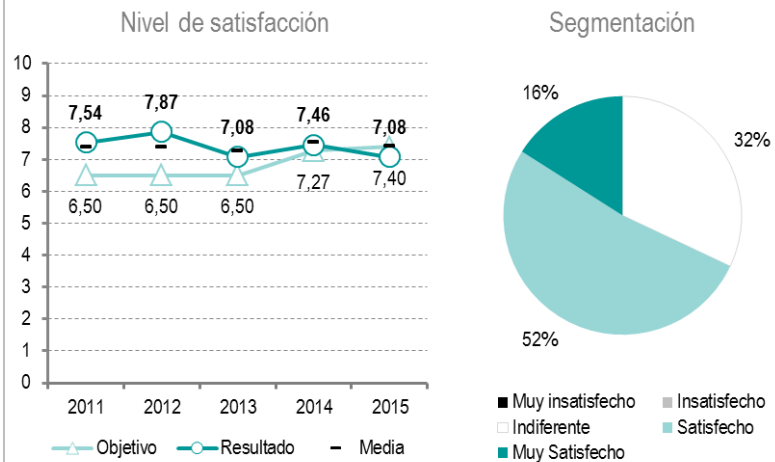
Albergues



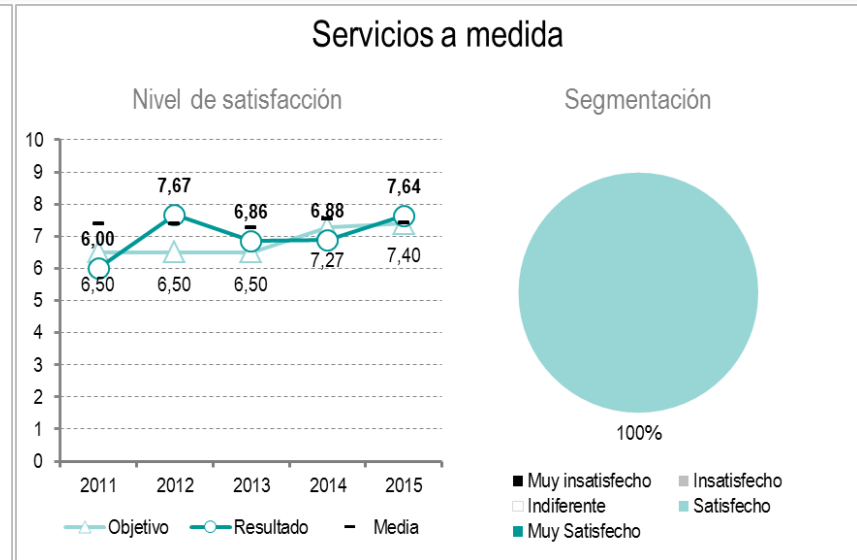
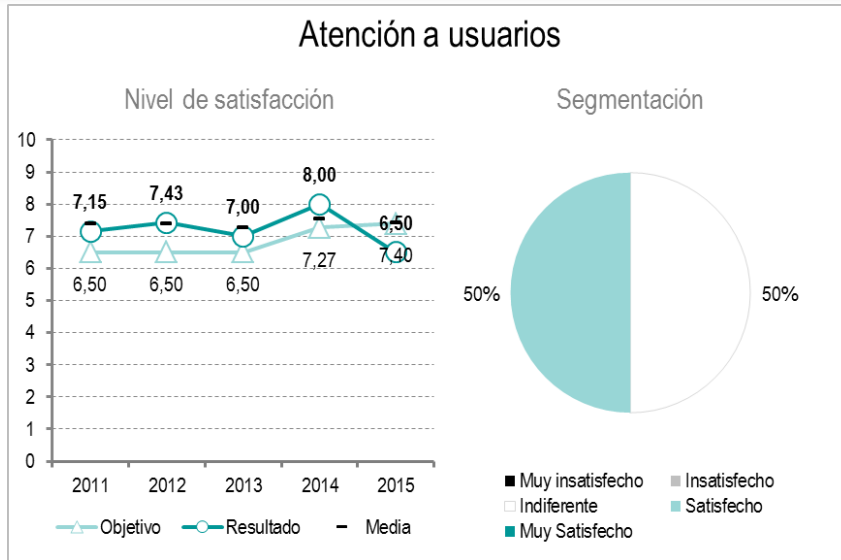
Explotación



Puesto de usuario



Resultados en «Otros servicios»



Datos históricos

Servicio	2011	2012	2013	2014	2015
Desarrollo de aplicaciones	7,14	7,36	7,38	7,88	7,44
Mantenimiento de aplicaciones	7,38	7,21	7,43	7,71	7,61
Proyectos tecnológicos	7,80	7,13	7,00	8,00	7,67
Proyectos	7,24	6,97	7,27	7,86	7,57
Asistencia técnica	8,31	8,13	8,10	8,48	8,05
Consultoría	7,67	7,56	8,00	7,33	7,60
Consultoría y Asistencia técnica	8,14	7,78	8,05	7,90	7,82
Albergues	7,50	6,62	6,67	7,22	7,33
Explotación	7,42	6,80	7,00	7,14	7,18
Puesto de usuario	7,54	7,87	7,08	7,46	7,08
Infraestructura y explotación	7,59	7,24	6,92	7,27	7,20
Atención a usuarios	7,15	7,43	7,00	8,00	6,50
Formación	4,00	6,00			
Servicios a medida	6,00	7,67	6,86	6,88	7,64
Otros servicios	6,79	7,19	6,93	7,44	7,07
Satisfacción global	7,08	7,41	7,31	7,54	7,46
Participación	73%	74%	96%	96%	100%

Conclusiones

- **Mantener la sistemática de encuesta en 2016**
- **Establecer un objetivo en el Plan de general de calidad 2016 de alcanzar la media de los últimos tres años de puntuación en la satisfacción general (7,44)**
- **Abrir «no conformidad» en el Sistema de Gestión de 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**
- **El Responsable de Gestión de Servicios analizará y desplegará, en su caso, las acciones necesarias para resolver aquellos aspectos que se recogieron en las entrevistas relativas a instancias específicas de cada servicio**
- **El seguimiento de estas acciones se llevará a cabo en el Sistema de Gestión de la Calidad hasta verificar su cierre definitivo**



Conclusiones

Eskerrik asko zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO