

2020

Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes

SAT2020 – Enero de 2021

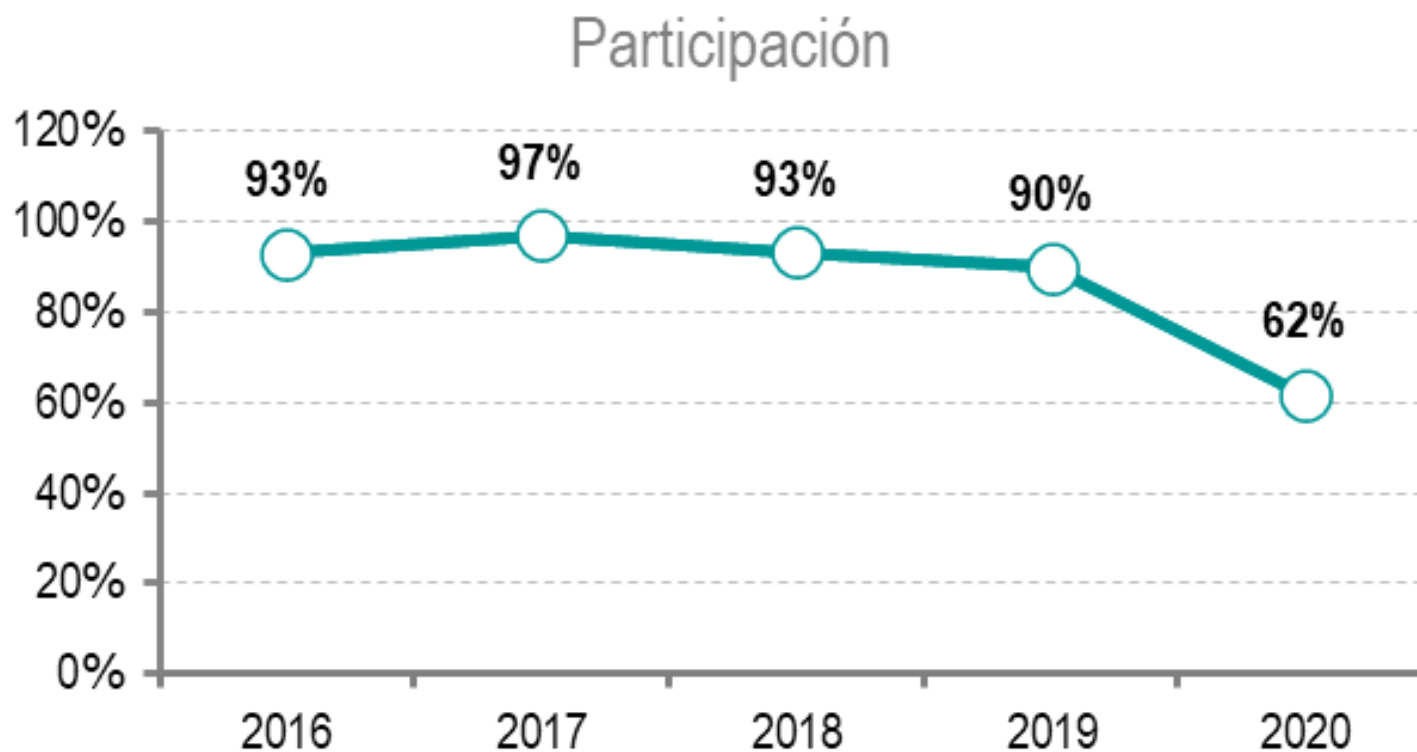


Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

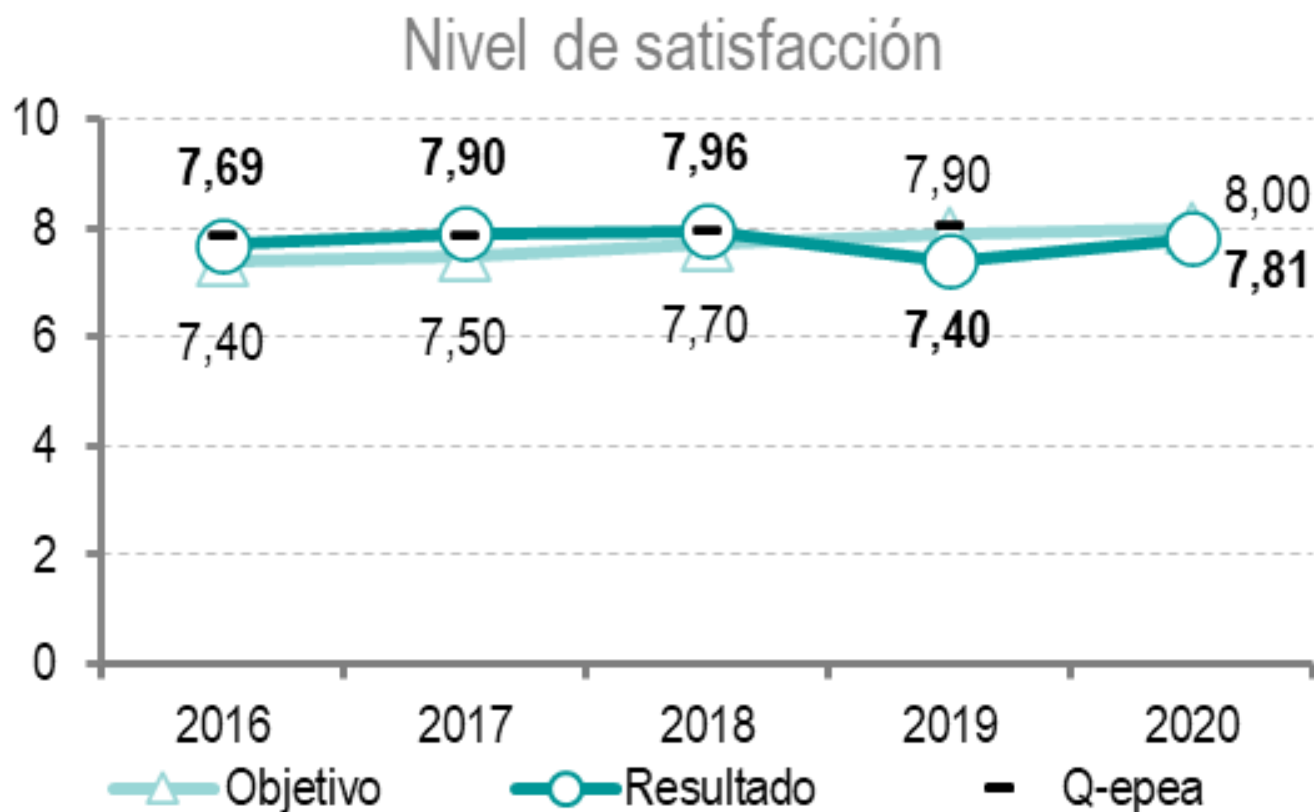
Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

- **La encuesta de satisfacción de clientes 2020 se ha desarrollado mediante entrevistas y recopilación de cuestionarios en 26 entidades durante el último trimestre de 2020 en base al siguiente procedimiento:**
 - A cada cliente se le proporciona una encuesta a cumplimentar de forma voluntaria, que puede ser recogida en una entrevista o enviada con posterioridad. La encuesta está personalizada en función de los servicios utilizados, en la que se solicita la valoración principalmente de:
 - la satisfacción con cada tipología de servicio contratada
 - la satisfacción con cada tipología de servicio contratada por la DTIC 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 las entidades cliente 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 y la Dirección de Desarrollo de Negocio) mantienen una reunión en la que trata abiertamente todo lo referente a la prestación de los servicios del catálogo intentado obtener información necesaria para la mejora de los servicios. Con el cambio de legislatura, el objetivo de la entrevista se este año se compartió con otras cuestiones prioritarias, y la encuesta se entregó, para su devolución completada.

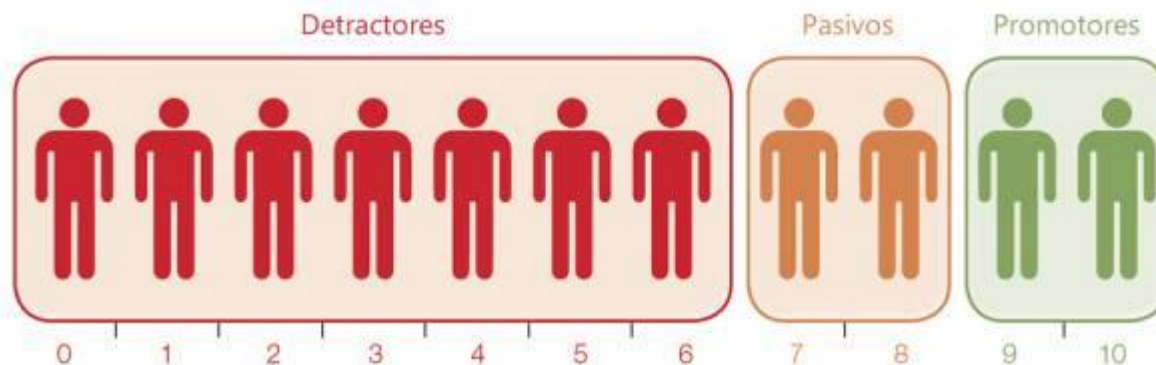
- **Ha contestado a la encuesta el 62% de los clientes encuestados, no alcanzando la participación obtenida en 2020, pero el error muestral se mantiene en valores inferiores al medio punto con un nivel de confianza del 95%**



- La media de la puntuación de satisfacción global ha resultado 7,81, incumpliendo el objetivo estratégico de alcanzar un 8,0

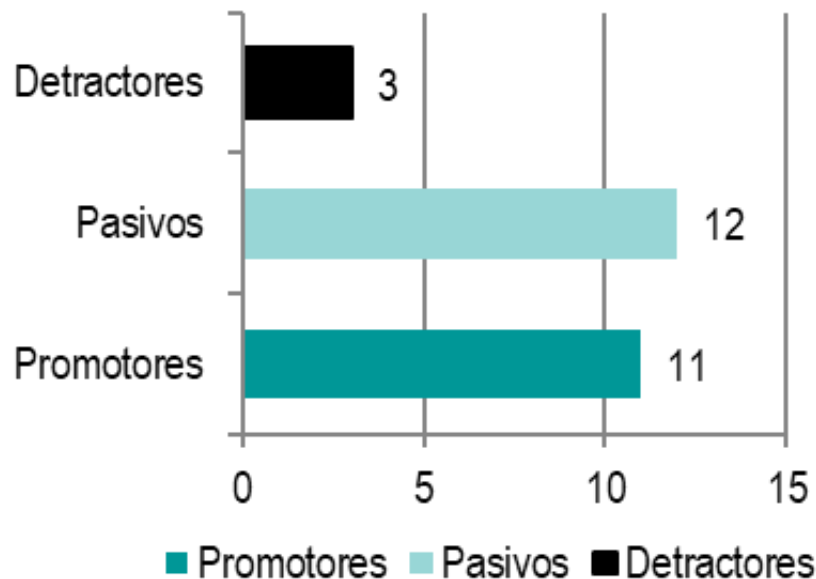


- Igual años anteriores, se ha solicitado a los clientes su disposición a recomendar nuestros servicios (0-10), obteniéndose una calificación de promotores neta en base a la diferencia del porcentaje de promotores (9-10) y detractores (0-6)
- Se entiende que un resultado inferior al 0% es «malo», entre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

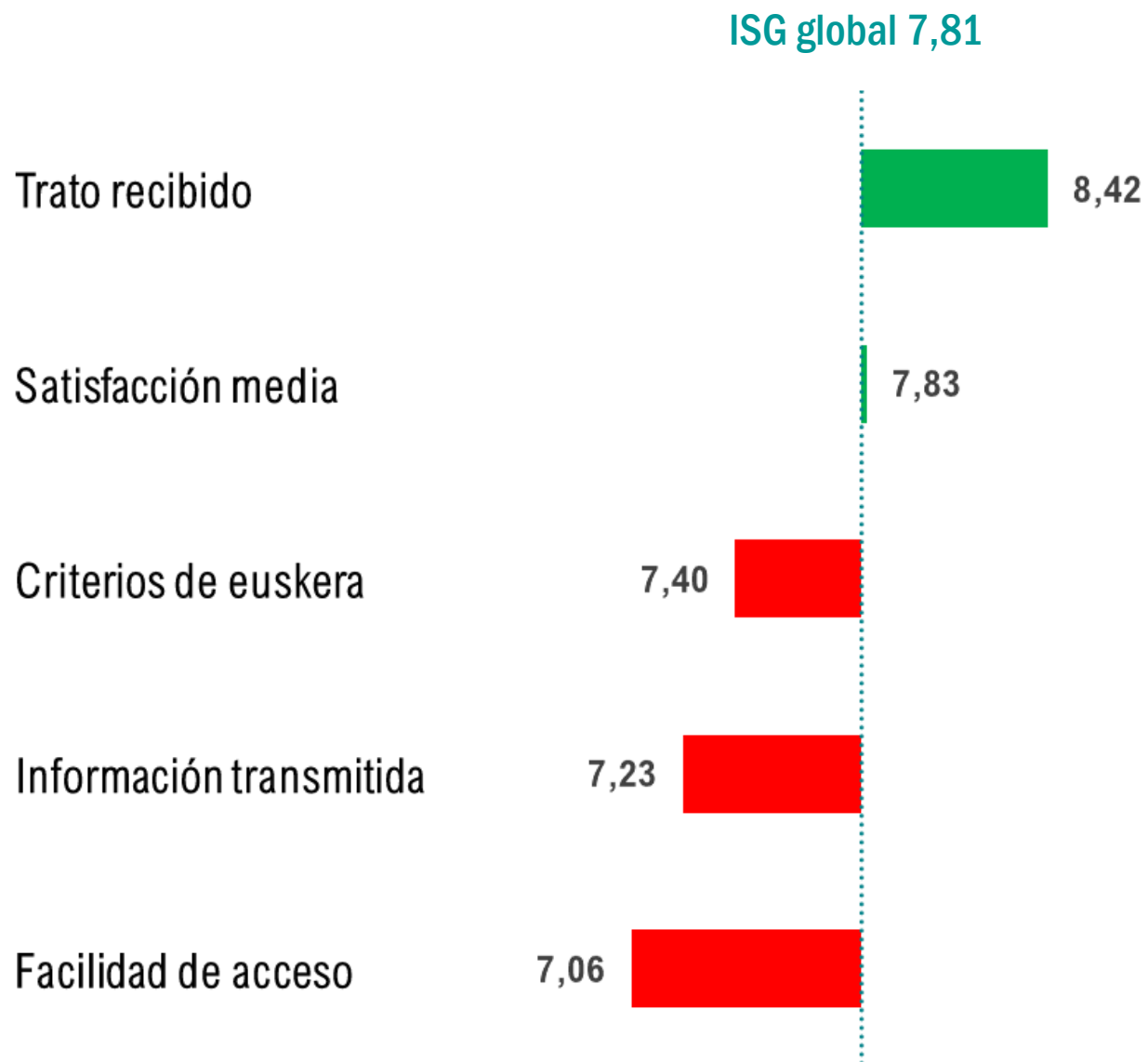


- En base a la disposición de los clientes a recomendar nuestros servicios, se ha obtenido una calificación de promotores neta del **30,77%** («buena»), superando el objetivo estratégico del **30%**

Calificación de clientes



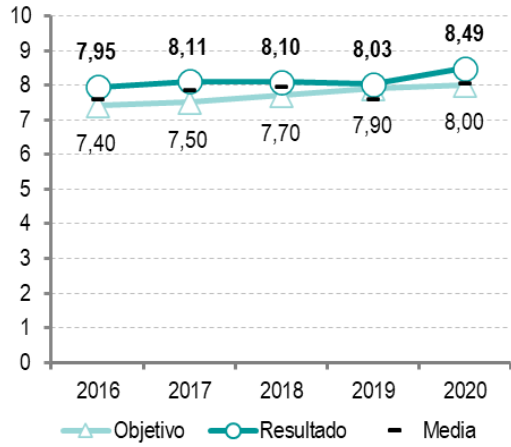
Otros datos recabados



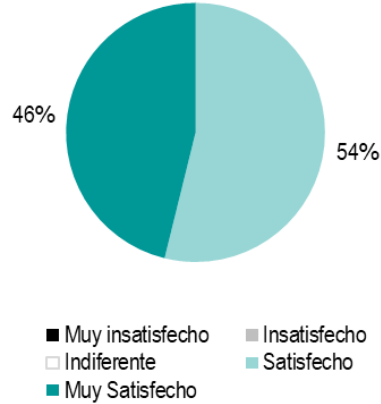
Satisfacción por tipología de servicio

Proyectos

Nivel de satisfacción

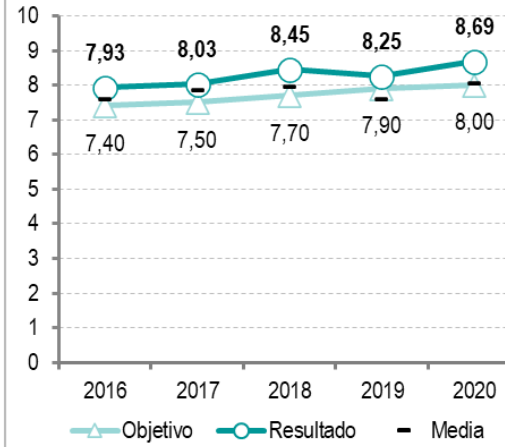


Segmentación

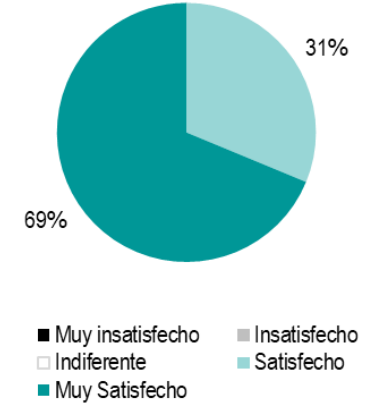


Consultoría y Asistencia técnica

Nivel de satisfacción

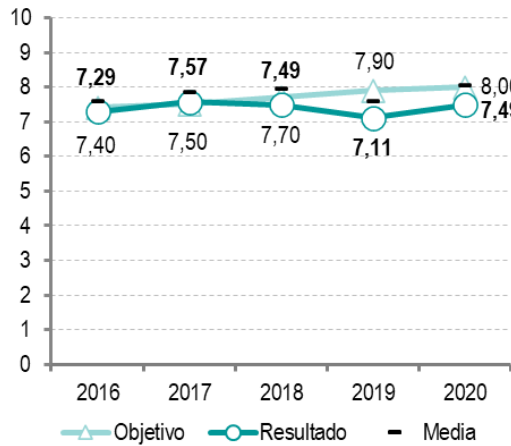


Segmentación

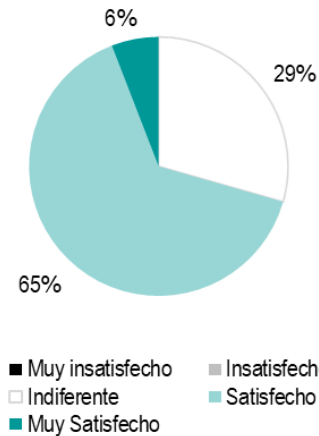


Infraestructura y explotación

Nivel de satisfacción

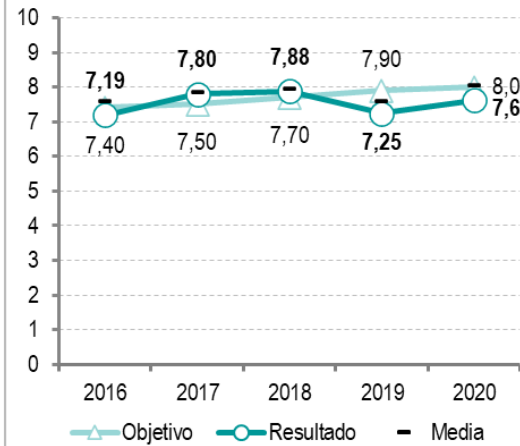


Segmentación

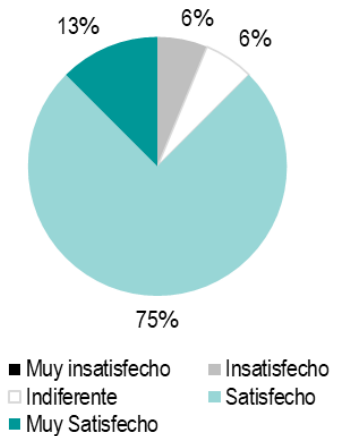


Otros servicios

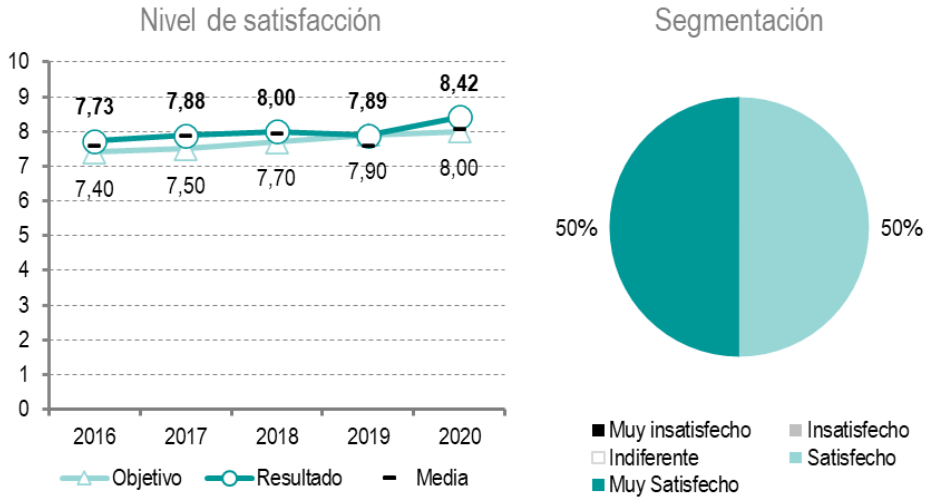
Nivel de satisfacción



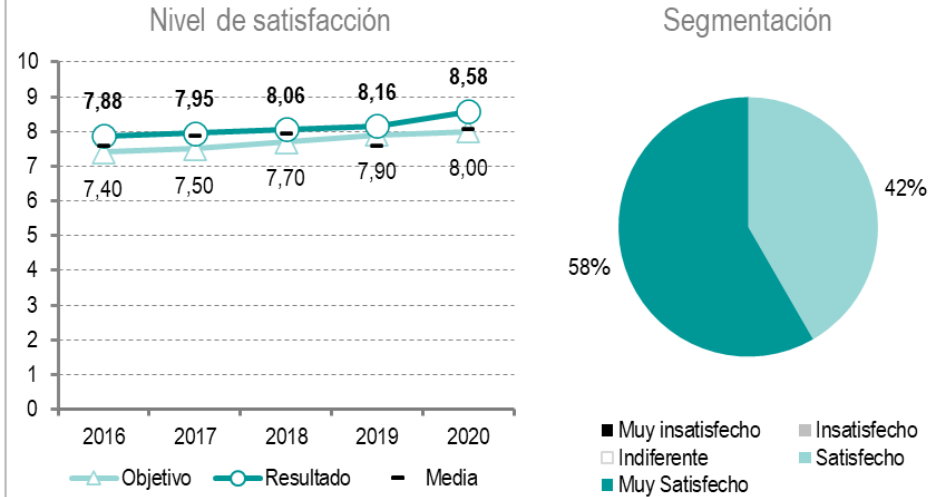
Segmentación



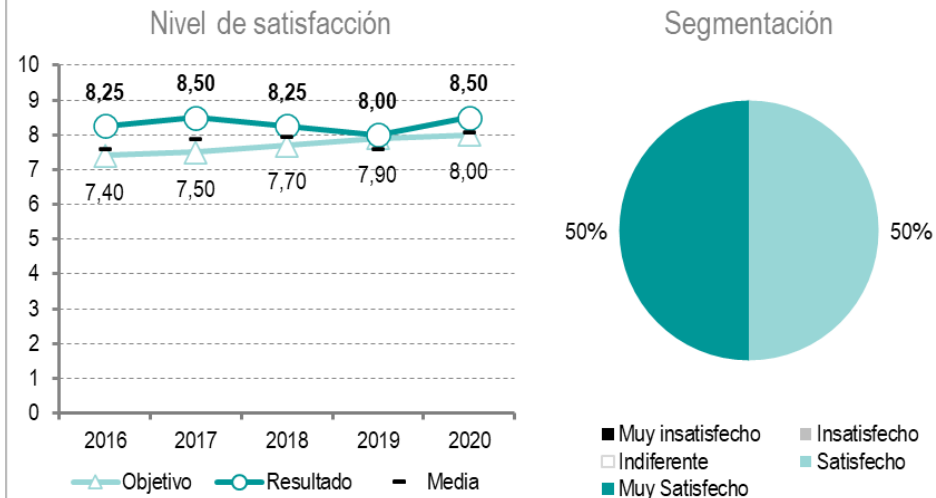
Desarrollo de aplicaciones



Mantenimiento de aplicaciones

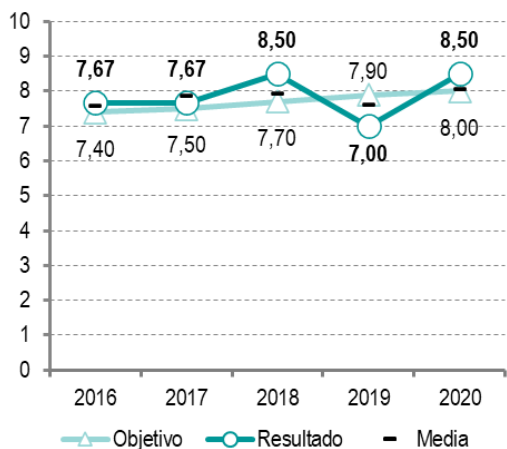


Proyectos tecnológicos

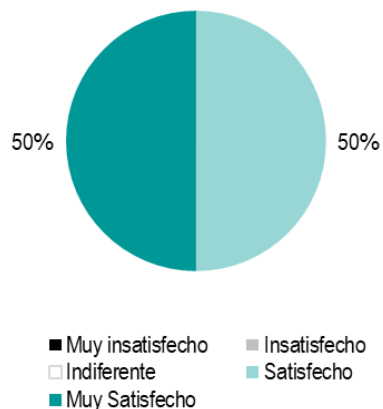


Consultoría

Nivel de satisfacción

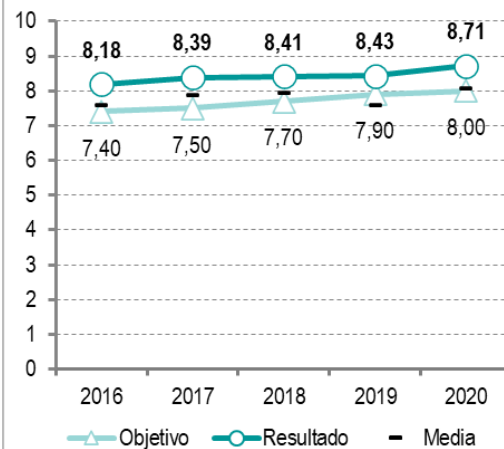


Segmentación

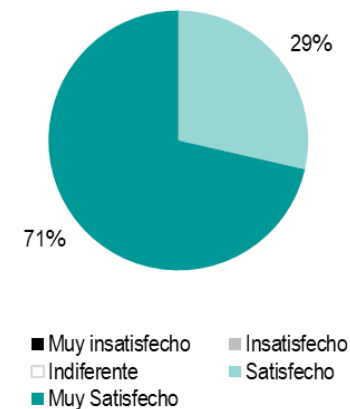


Asistencia técnica

Nivel de satisfacción

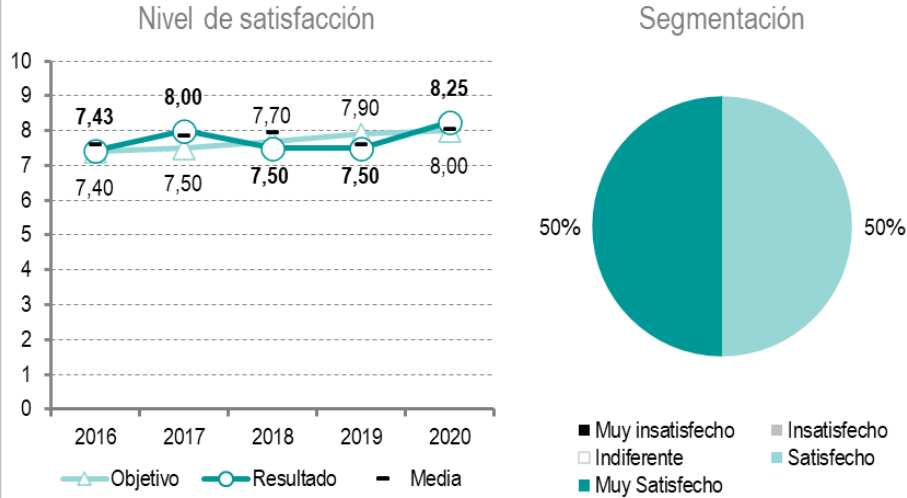


Segmentación

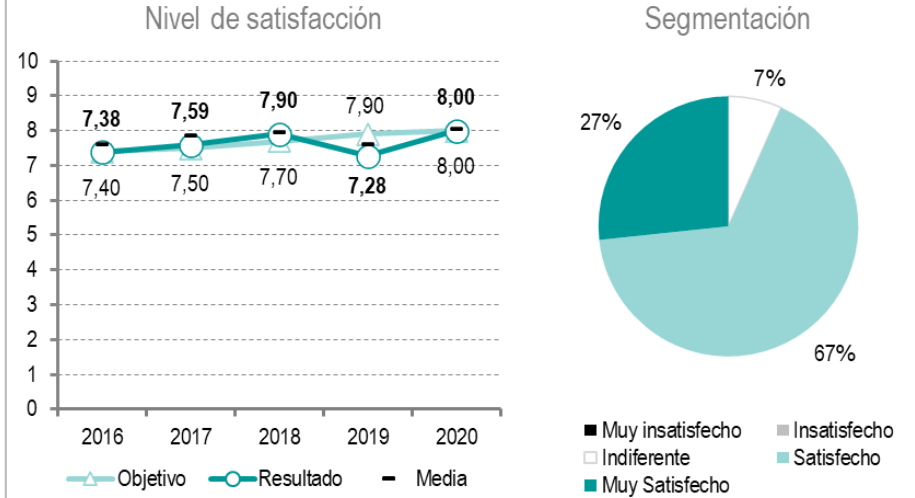


Satisfacción Infraestructura y explotación

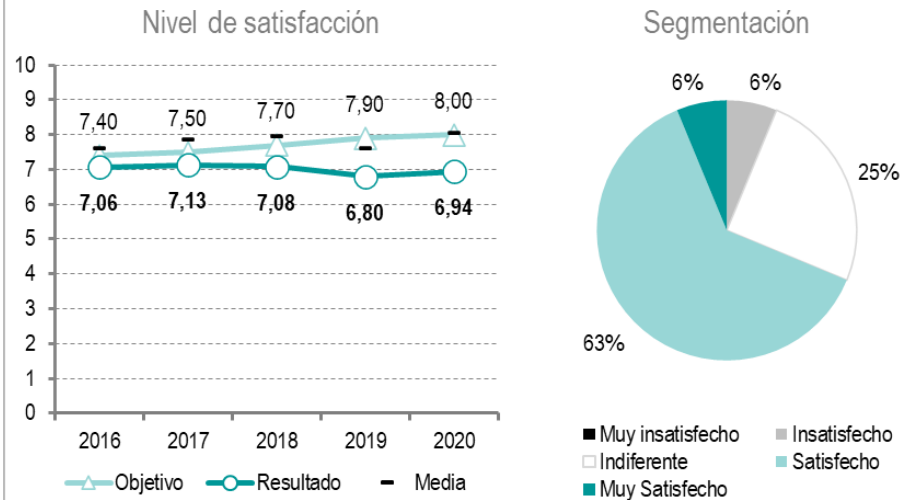
Albergues



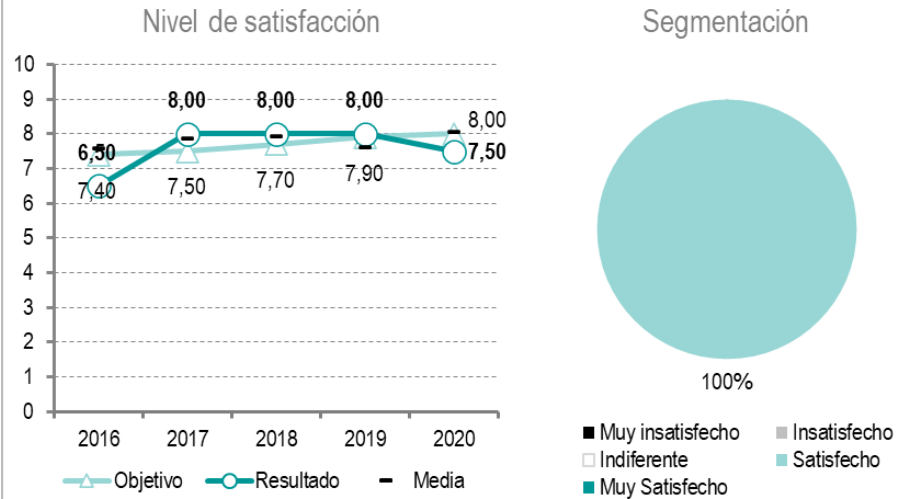
Explotación



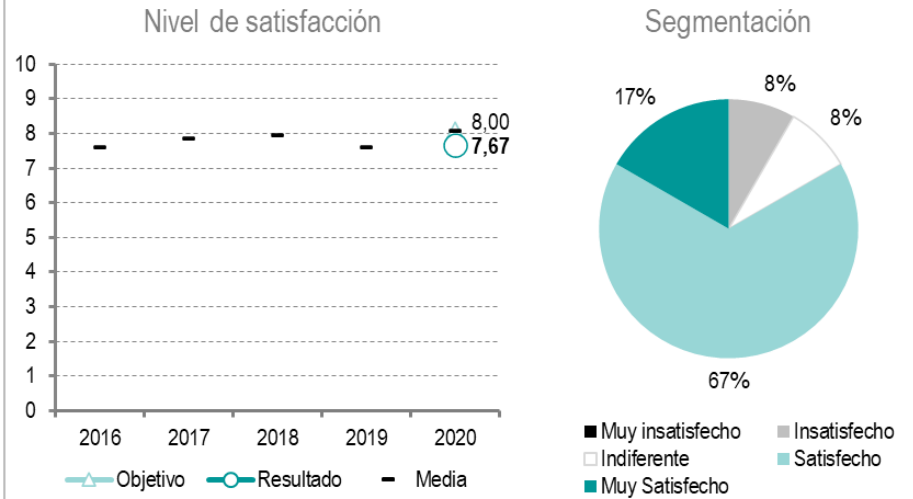
Puesto de usuario



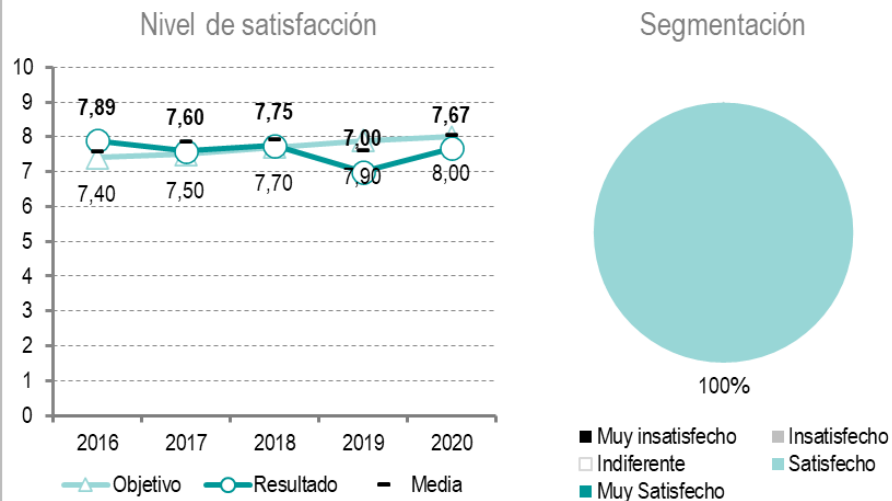
Atención a usuarios



Comunicaciones móviles



Servicios a medida



Servicio	2016	2017	2018	2019	2020
Desarrollo de aplicaciones	7,73	7,88	8,00	7,89	8,42
Mantenimiento de aplicaciones	7,88	7,95	8,06	8,16	8,58
Proyectos tecnológicos	8,25	8,50	8,25	8,00	8,50
Proyectos	7,95	8,11	8,10	8,03	8,49
Asistencia técnica	8,18	8,39	8,41	8,43	8,71
Consultoría	7,67	7,67	8,50	7,00	8,50
Consultoría y Asistencia técnica	7,93	8,03	8,45	8,25	8,69
Albergues	7,43	8,00	7,50	7,50	8,25
Explotación	7,38	7,59	7,90	7,28	8,00
Puesto de usuario	7,06	7,13	7,08	6,80	6,94
Infraestructura y explotación	7,29	7,57	7,49	7,11	7,49
Atención a usuarios	6,50	8,00	8,00	8,00	7,50
Comunicaciones móviles					7,67
Servicios a medida	7,89	7,60	7,75	7,00	7,67
Otros servicios	7,19	7,80	7,88	7,25	7,63
Satisfacción global	7,69	7,90	7,96	7,40	7,81
Participación	93%	97%	93%	90%	62%

- **Mantener la sistemática de encuesta en 2021**
- **Abrir «no conformidad» por cada una de las evaluaciones negativas de servicio 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**
- **Abrir «no conformidad» por cada cliente que haya evaluado negativamente su satisfacción global y/o en algún otro aspecto concreto, asignando al proceso de relaciones con clientes el análisis de las causas y el tratamiento de las mismas con el objeto de evitar que se repitan en el futuro**
- **Por parte del proceso de relaciones con clientes, analizar y desplegar las acciones necesarias para resolver aquellos aspectos recogidos de las entrevistas relativas a instancias específicas de cada servicio o de las evaluaciones de los otros aspectos encuestados**
- **Llevar a cabo el seguimiento de estas acciones hasta verificar su cierre definitivo**

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención