

2019

Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes

SAT2019 – Diciembre de 2019



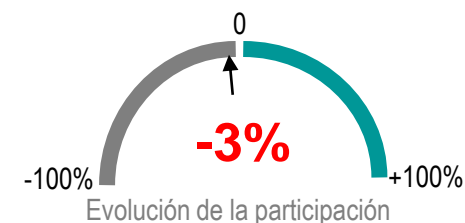
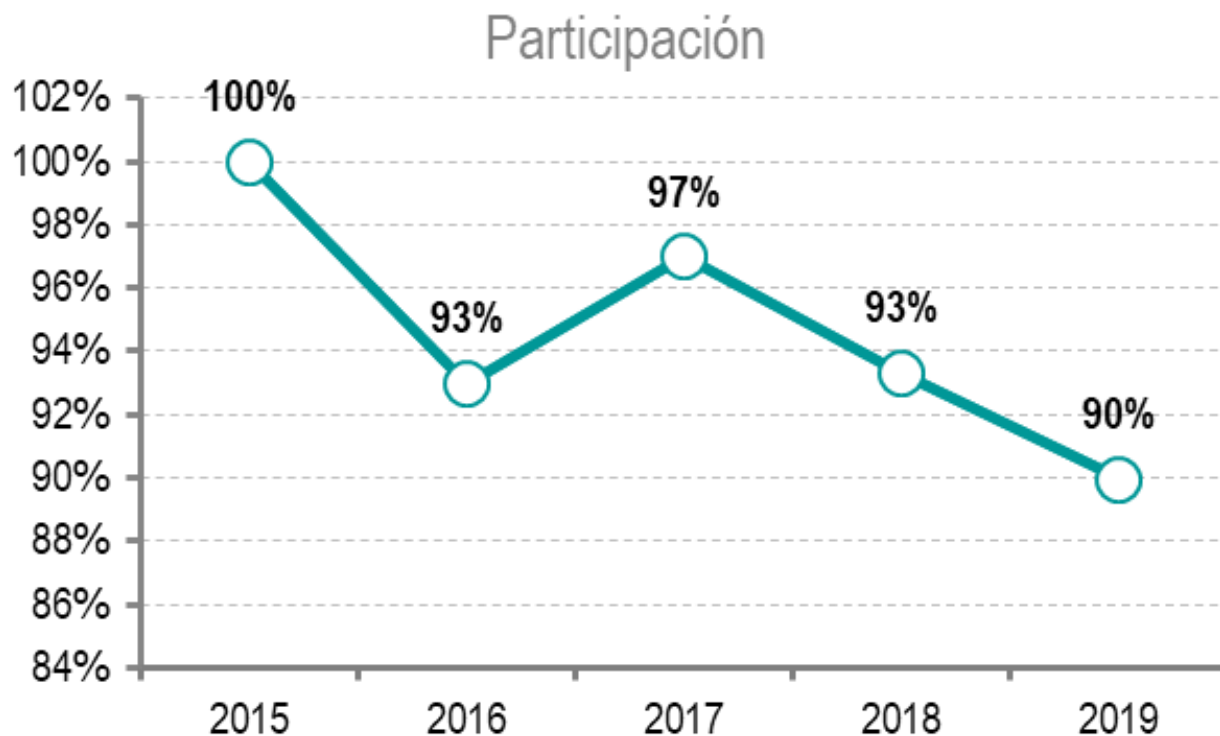
Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

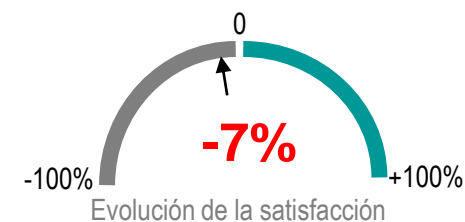
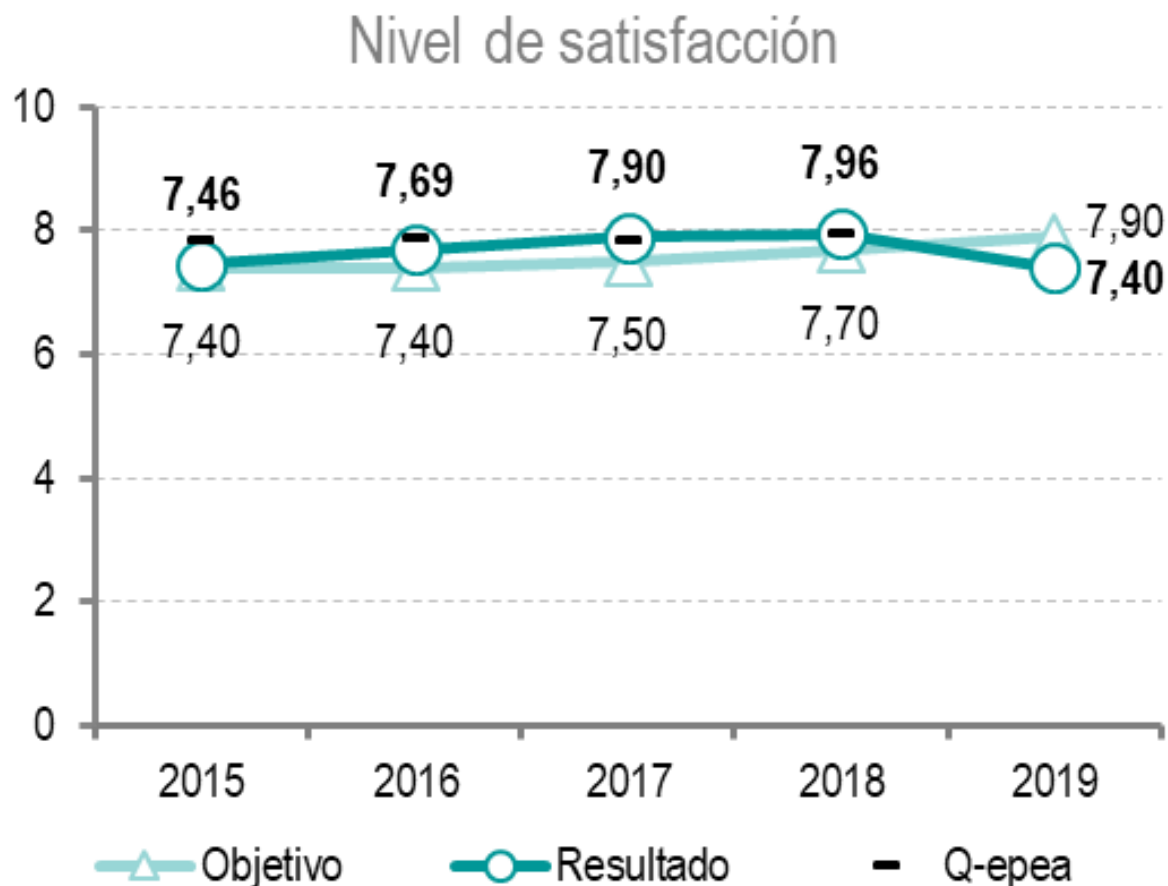
- **La encuesta de satisfacción de clientes 2019 se ha desarrollado mediante entrevistas y recopilación de cuestionarios durante el último trimestre de 2019 en base al siguiente procedimiento:**
 - A los clientes se les proporciona una encuesta a cumplimentar de forma voluntaria, que puede ser recogida en una entrevista 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
 - Los representantes de los clientes 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 por el cliente y la Dirección Desarrollo de Negocio) 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.

- Administración de justicia
- AVPD
- Contratación pública
- Cultura y política lingüística
- Desarrollo Económico e Infraestructuras
- (Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración)
- Dirección de Informática y Telecomunicaciones
- Educación
- Emakunde
- Empleo y Políticas Sociales
- Etxepare
- Eustat
- Gobernanza Pública y Autogobierno
- HABE
- Hacienda y Economía
- Instituto Vasco de Administración Pública
- Itelazpi
- Itzarri
- (Izenpe)
- Lanbide
- Lehendakaritza
- Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda
- Osakidetza
- (Osalan)
- Salud
- Seguridad
- SPRI
- Trabajo y Justicia
- Turismo, Comercio y consumo
- URA

- **Ha contestado a la encuesta el 90% de los clientes encuestados, no alcanzando la participación obtenida en 2018, pero se mantiene en valores muy relevantes**

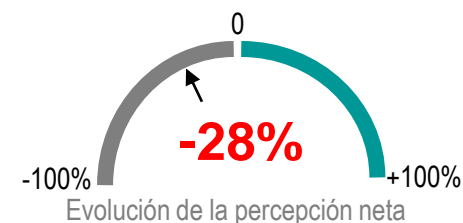
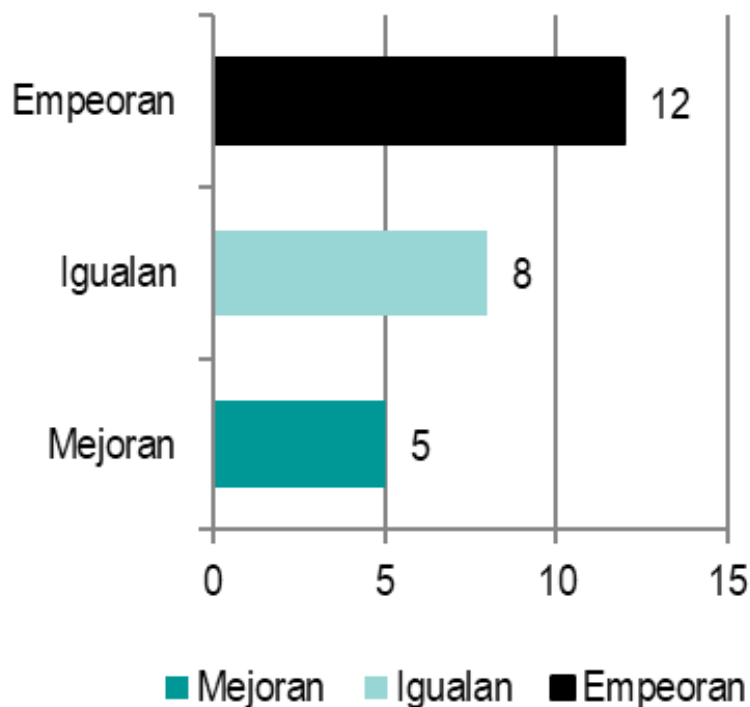


- La media de la puntuación de satisfacción global ha resultado **7,40**, incumpliendo el objetivo estratégico de alcanzar un **7,9**

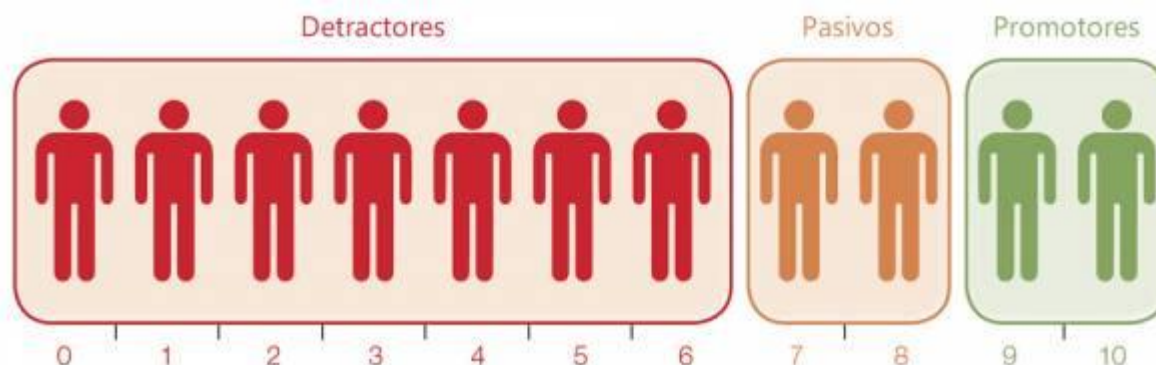


- El número de clientes que empeoran su percepción es superior en un 28% respecto a los que la mejoran

Evolución de la percepción

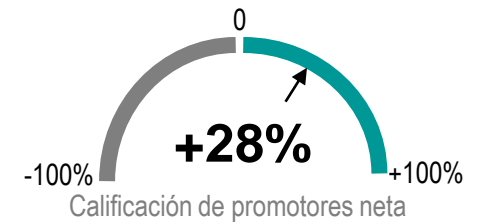
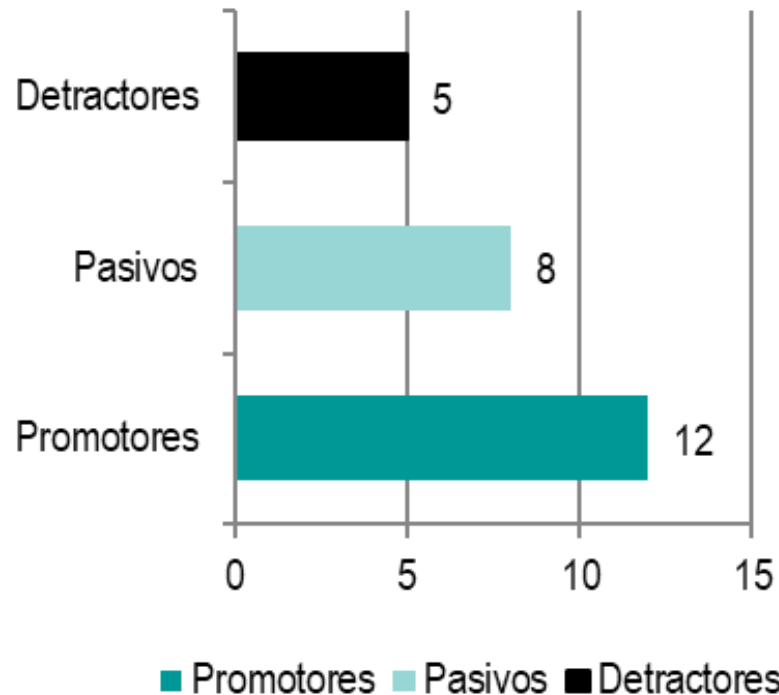


- Igual años anteriores, se ha solicitado a los clientes su disposición a recomendar nuestros servicios (0-10), obteniéndose una calificación de promotores neta en base a la diferencia del porcentaje de promotores (9-10) y detractores (0-6)
- Se entiende que un resultado inferior al 0% es «malo», entre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

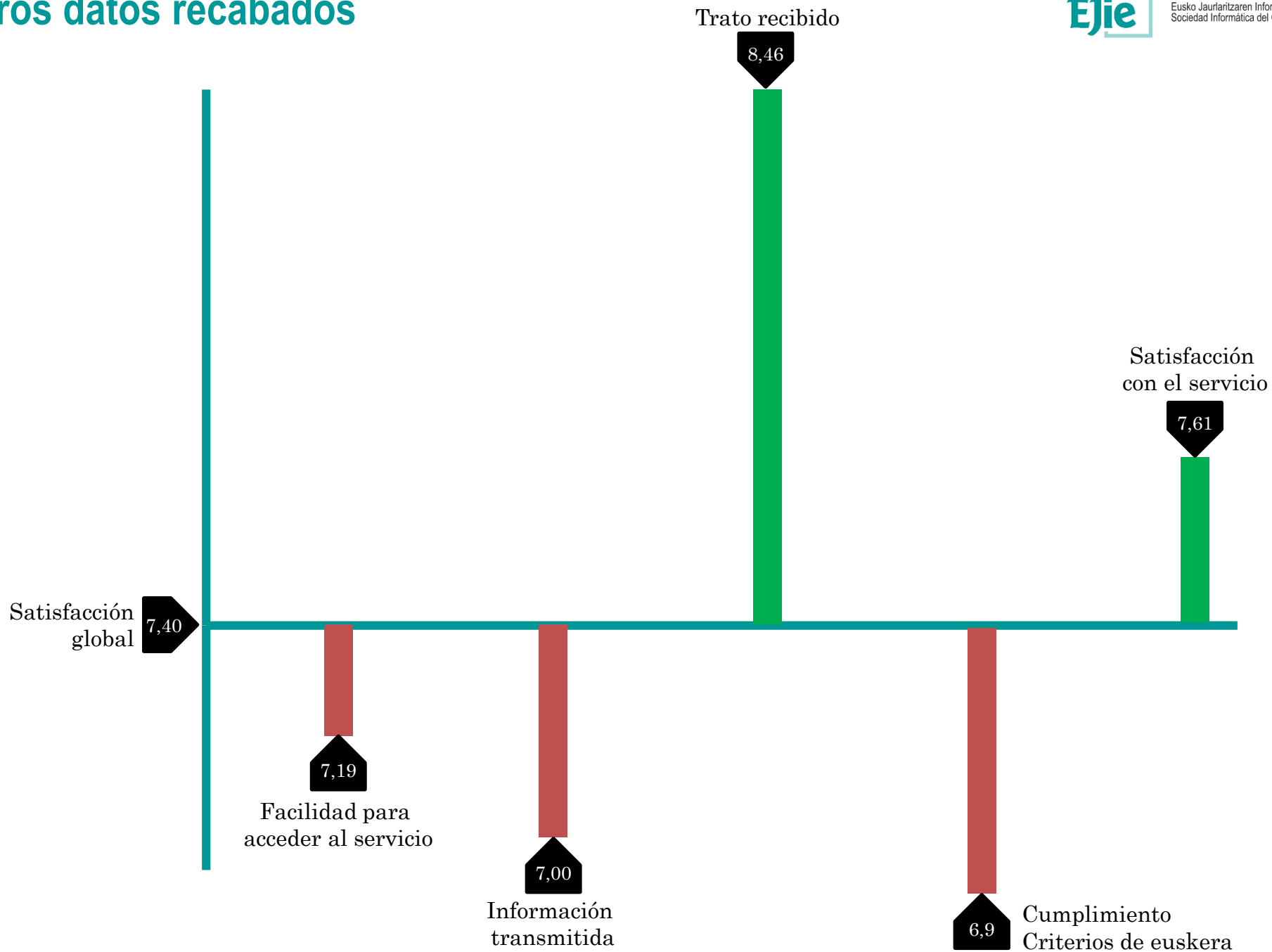


- En base a la disposición de los clientes a recomendar nuestros servicios, se ha obtenido una calificación de promotores neta del 28% («buena»)

Calificación de clientes

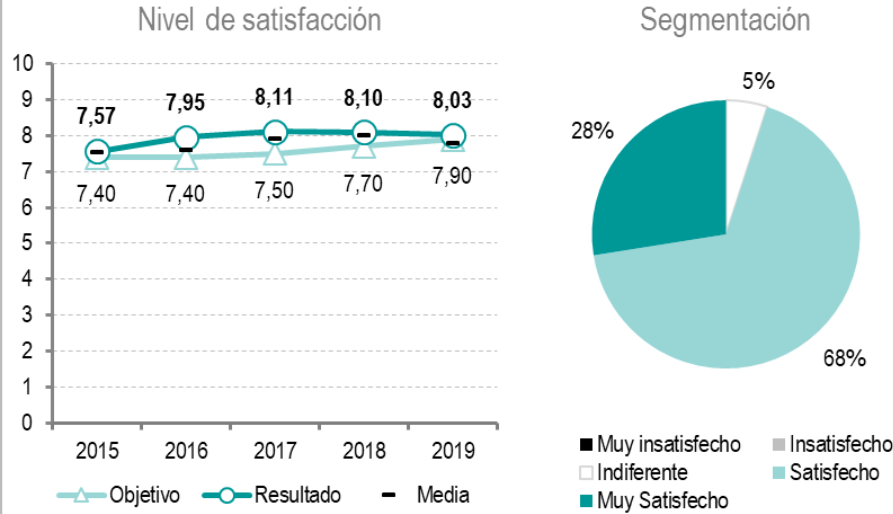


Otros datos recabados

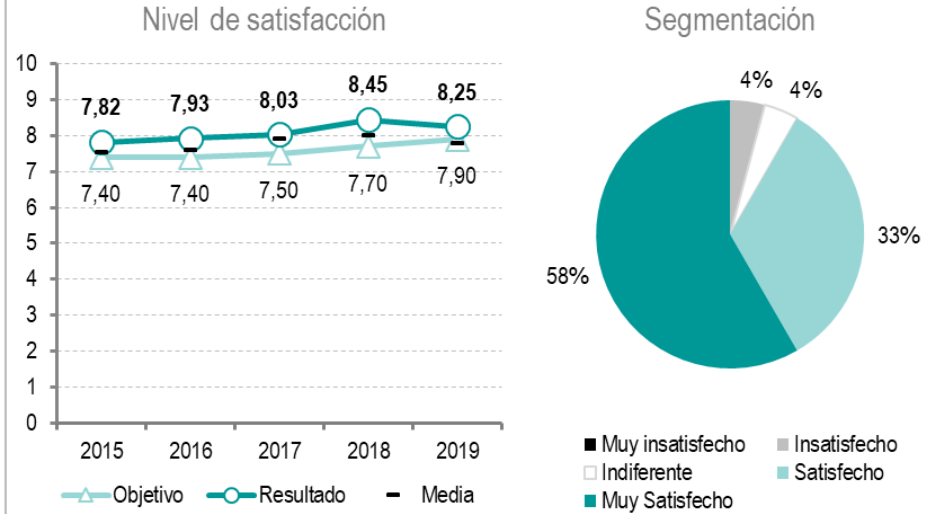


Satisfacción por tipología de servicio

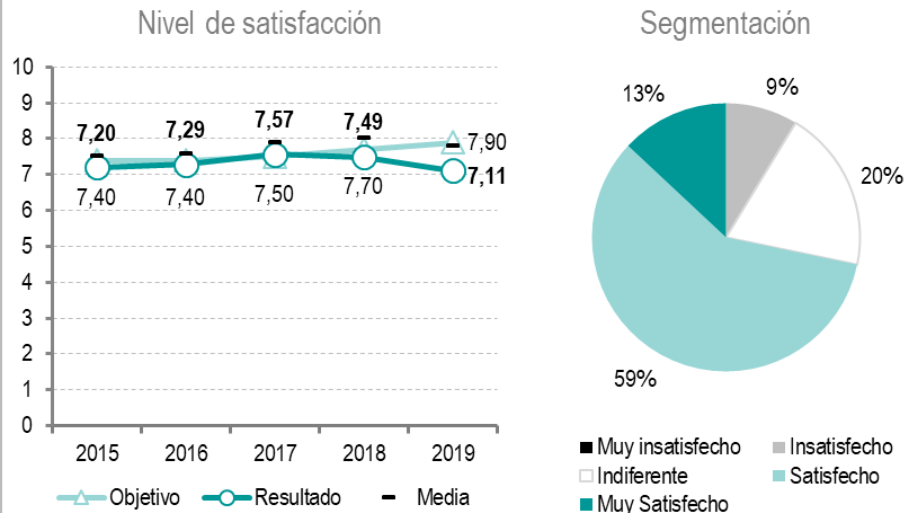
Proyectos



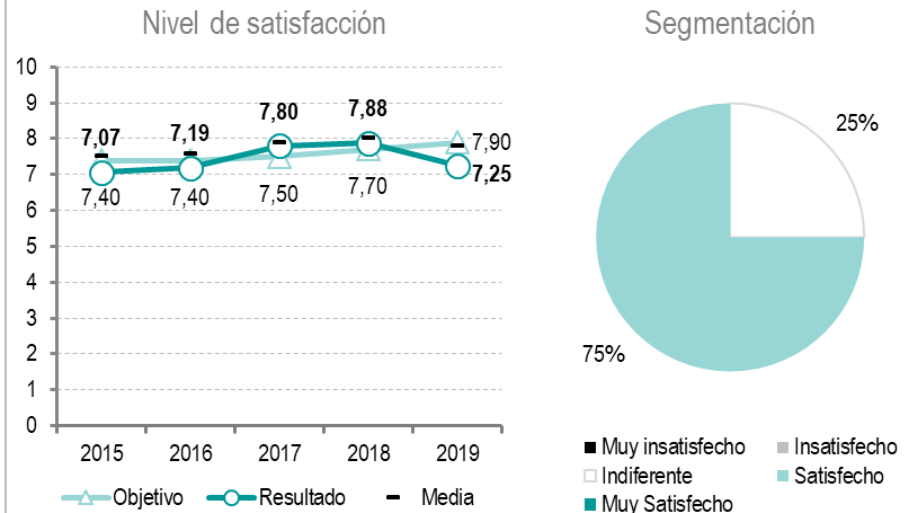
Consultoría y Asistencia técnica



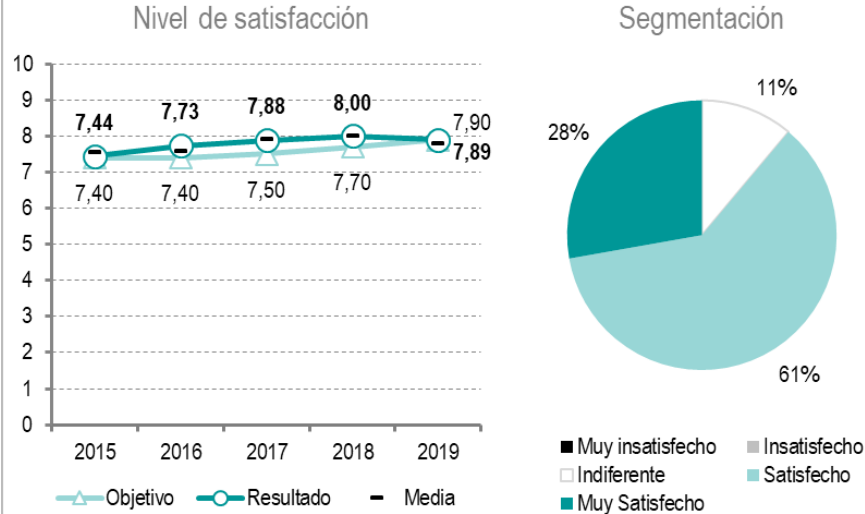
Infraestructura y explotación



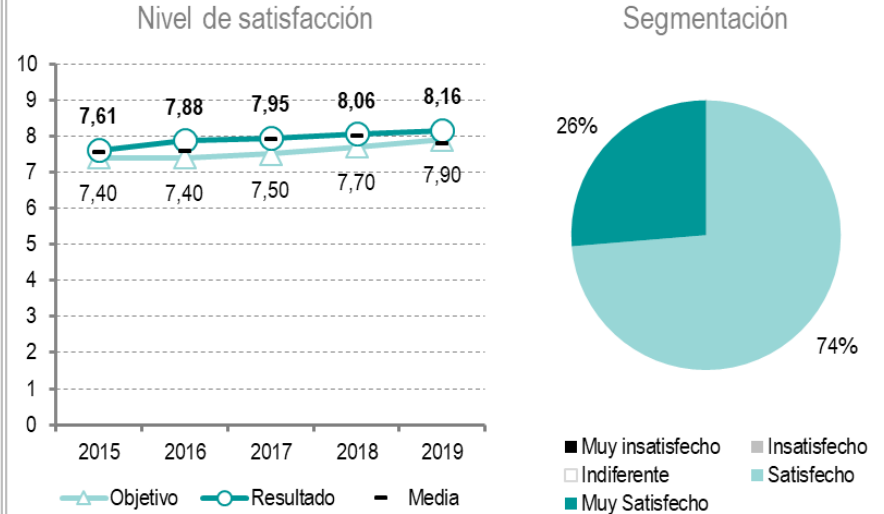
Otros servicios



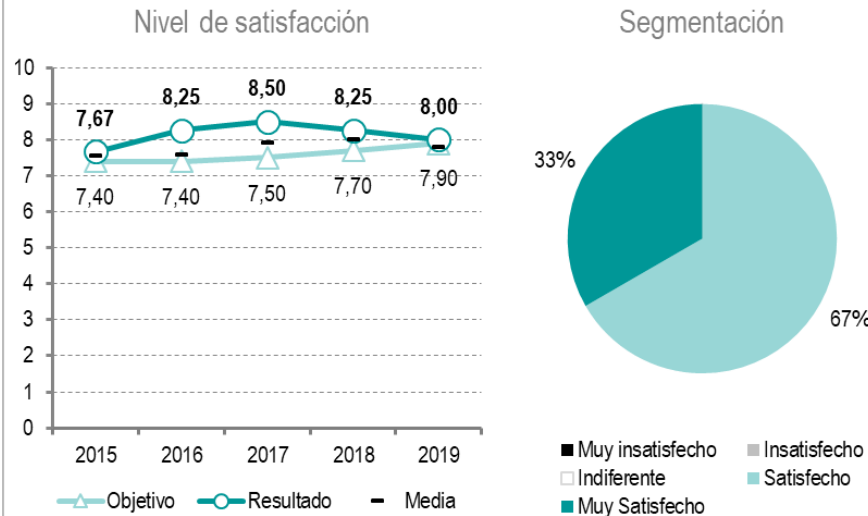
Desarrollo de aplicaciones

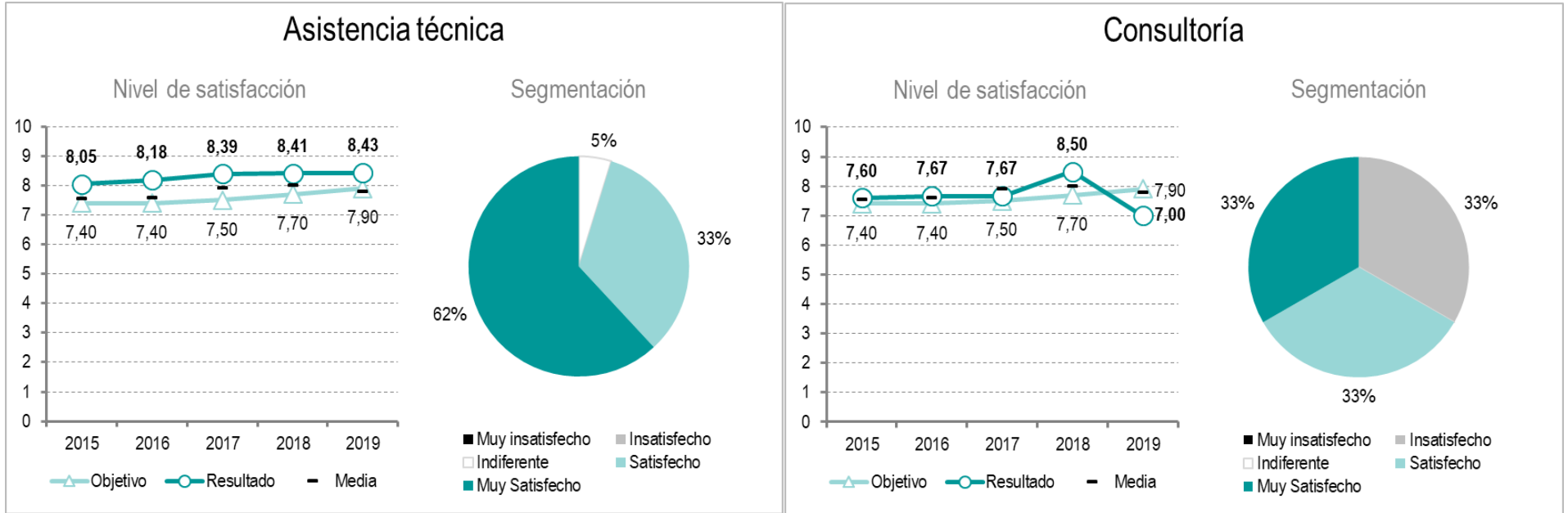


Mantenimiento de aplicaciones

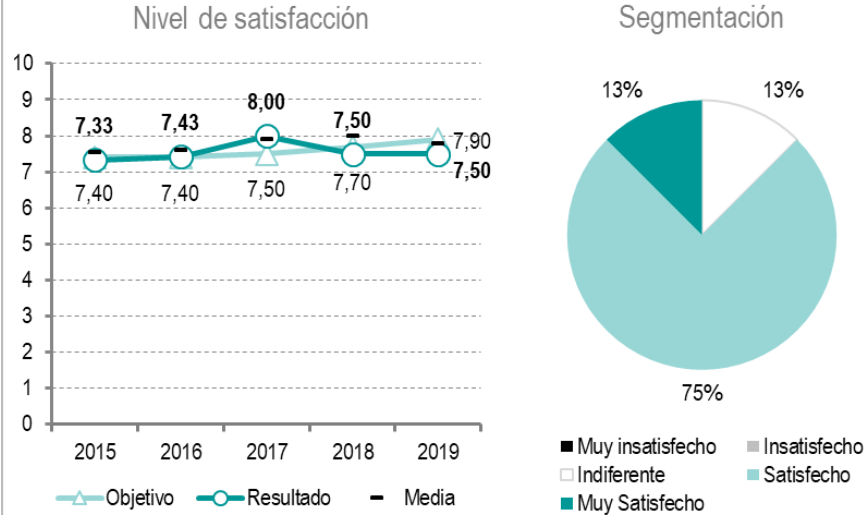


Proyectos tecnológicos

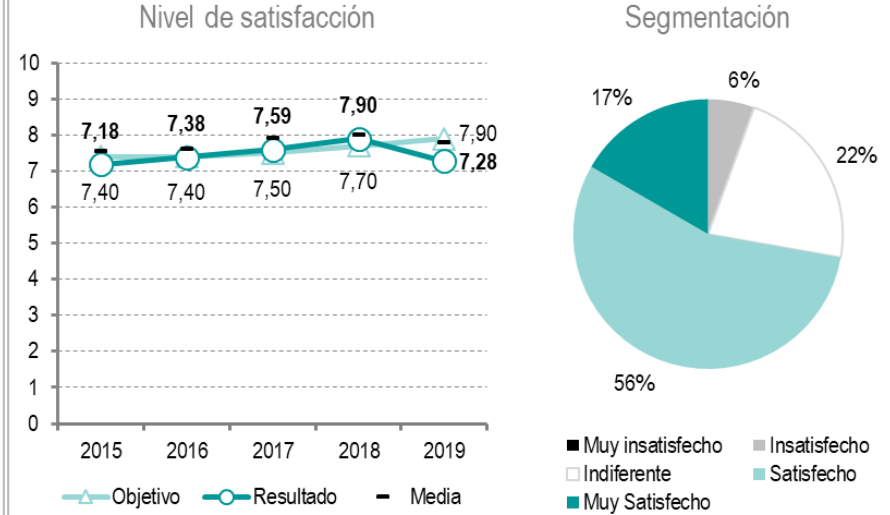




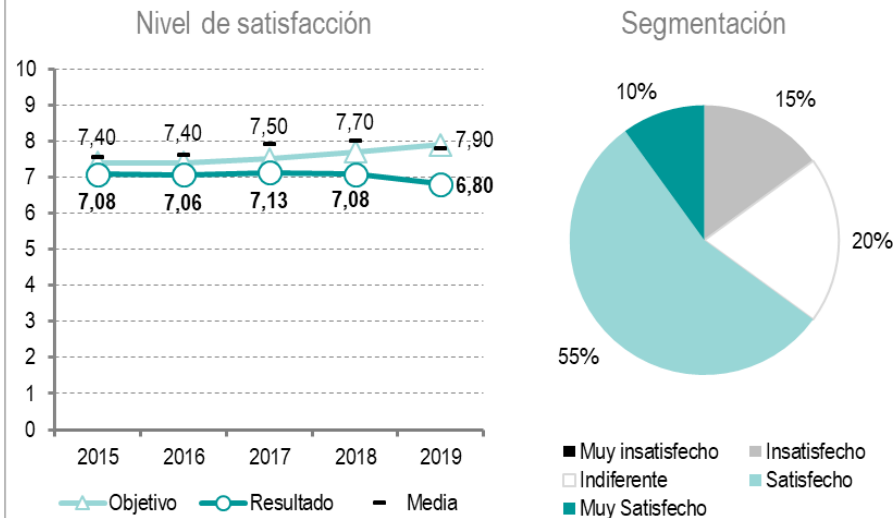
Albergues

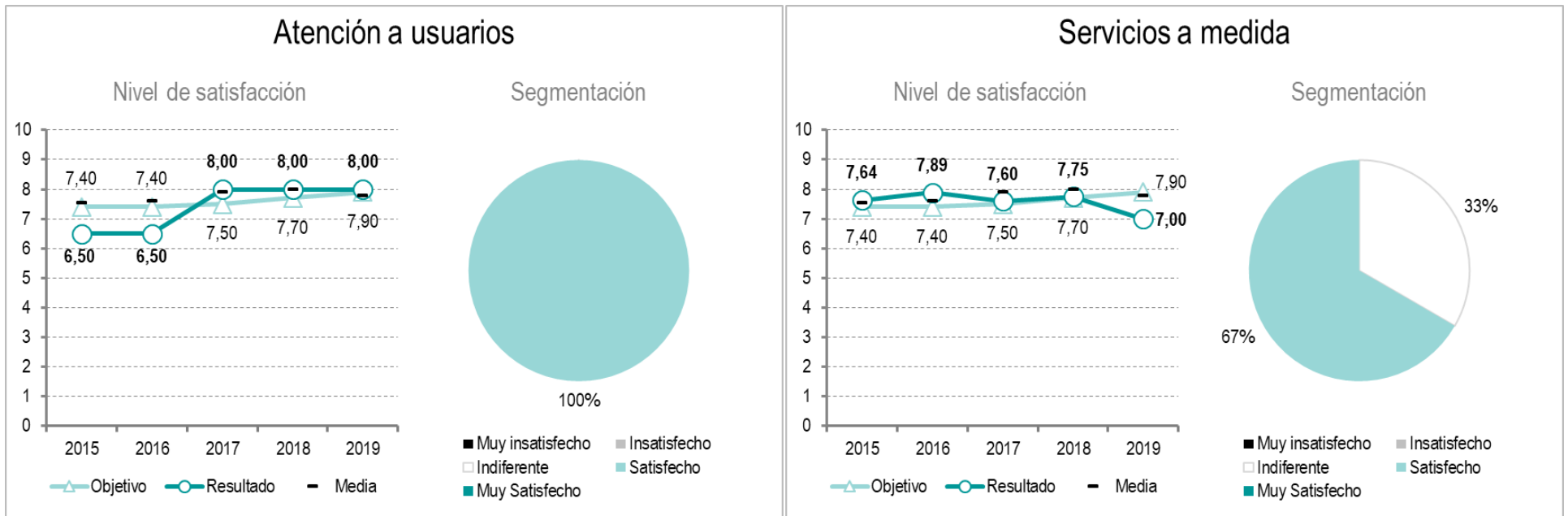


Explotación



Puesto de usuario





| Servicio | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Desarrollo de aplicaciones | 7,44 | 7,73 | 7,88 | 8,00 | 7,89 |
| Mantenimiento de aplicaciones | 7,61 | 7,88 | 7,95 | 8,06 | 8,16 |
| Proyectos tecnológicos | 7,67 | 8,25 | 8,50 | 8,25 | 8,00 |
| Proyectos | 7,57 | 7,95 | 8,11 | 8,10 | 8,03 |
| Asistencia técnica | 8,05 | 8,18 | 8,39 | 8,41 | 8,43 |
| Consultoría | 7,60 | 7,67 | 7,67 | 8,50 | 7,00 |
| Consultoría y Asistencia técnica | 7,82 | 7,93 | 8,03 | 8,45 | 8,25 |
| Albergues | 7,33 | 7,43 | 8,00 | 7,50 | 7,50 |
| Explotación | 7,18 | 7,38 | 7,59 | 7,90 | 7,28 |
| Puesto de usuario | 7,08 | 7,06 | 7,13 | 7,08 | 6,80 |
| Infraestructura y explotación | 7,20 | 7,29 | 7,57 | 7,49 | 7,11 |
| Atención a usuarios | 6,50 | 6,50 | 8,00 | 8,00 | 8,00 |
| Servicios a medida | 7,64 | 7,89 | 7,60 | 7,75 | 7,00 |
| Otros servicios | 7,07 | 7,19 | 7,80 | 7,88 | 7,25 |
| Satisfacción global | 7,46 | 7,69 | 7,90 | 7,96 | 7,40 |
| Participación | 100% | 93% | 97% | 93% | 90% |

- **Mantener la sistemática de encuesta en 2020**
- **Solicitar al proceso de gestión de la estrategia un objetivo de satisfacción de clientes de 7,5 en el Plan de gestión 2020, reduciendo la expectativa de alcanzar el valor 8 establecida en el Plan estratégico 2020**
- **Abrir «no conformidad» en el Sistema de Gestión de Innovación y Calidad 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» en el Sistema de Gestión de Innovación y Calidad 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 en el Sistema de Gestión de Innovación y Calidad hasta verificar su cierre definitivo**

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención