	Informe	Enero 20201
	Encuesta de satisfacción a usuarios de la mesa de ayuda SIGEVA – Resultados a Noviembre/Diciembre 2020	Versión 1.0
		Página 1 de 8

Introducción

El presente informe resume los resultados de los primeros dos meses de administración de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios de la mesa de ayuda SIGEVA. La encuesta permanente está enmarcada dentro de las actividades del Programa de Calidad CONICET (aprobado por RESOL-2019-1408-APN-DIR#CONICET) emprendidas por la Gerencia de Organización y Sistemas (GOS) y llevadas a cabo por la Dirección de Ingeniería de Procesos (DIP). La iniciativa surgió a partir de la autoevaluación llevada a cabo durante el año 2019 en todo el nivel central del CONICET.

Objetivos del estudio

- Conocer la calidad general percibida por los usuarios de la mesa de ayuda SIGEVA, en tres atributos de calidad definidos:
 - Capacidad de respuesta.
 - Amabilidad y cortesía.
 - Desempeño.
- Establecer una línea de base para el nivel de satisfacción con el servicio y orientar los planes de mejoras a partir de los resultados obtenidos.

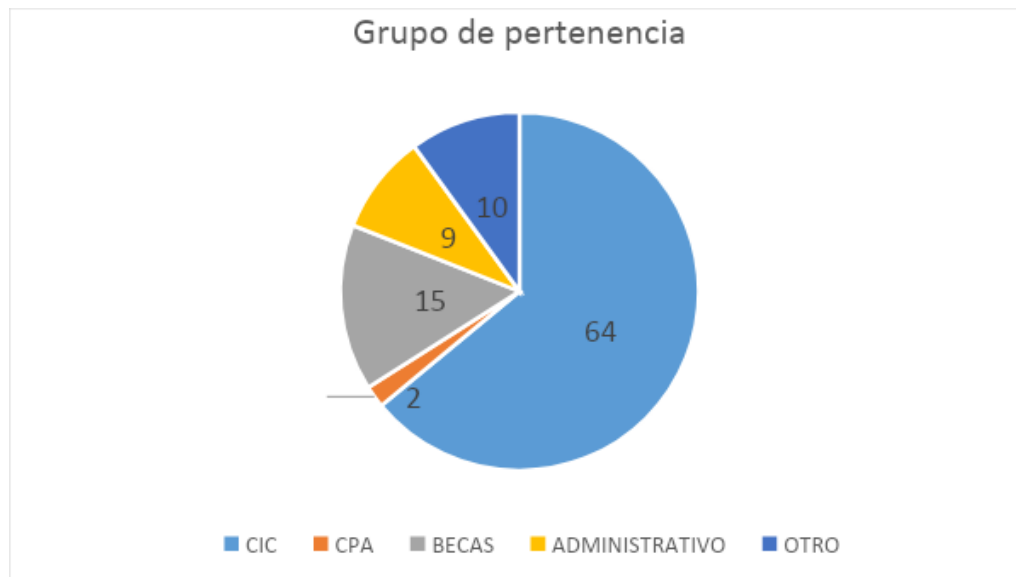
Ficha técnica

- Tipo de estudio: Estudio cuantitativo basado en una encuesta estructurada (5 preguntas cerradas) aplicada por correo electrónico.
- Universo: Usuarios de la mesa de ayuda SIGEVA a través del mail sigeva@.
- Cantidad de servicios realizados en el período: 911
- Cantidad de respuestas recibidas en el período: 100
- Período informado: del 6 de noviembre al 30 de diciembre de 2020.

Resultados

De los 911 usuarios que solicitaron el servicio de mesa de ayuda SIGEVA, 100 completaron la encuesta, lo que representa un 11% del total.

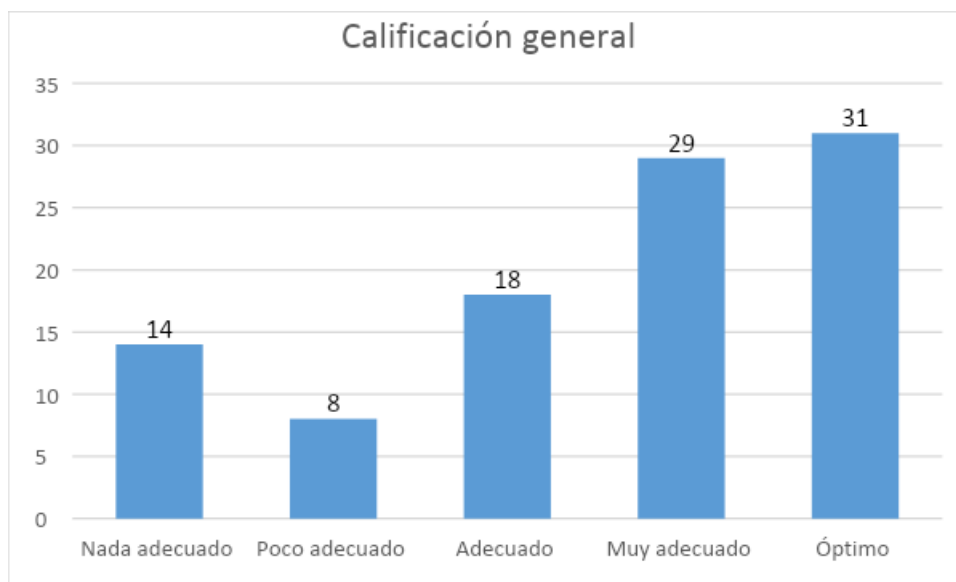
La primera pregunta segmenta a los destinatarios del servicio según su pertenencia a los diferentes grupos que acuden a la mesa. De modo que los 100 usuarios se distribuyen del siguiente modo:



De esta primera pregunta vemos que, en el período relevado, el grupo que más acudió a la mesa de ayuda es el de CIC, con el 64%, en tanto que CPA es el destinatario menos frecuente con el 2%.

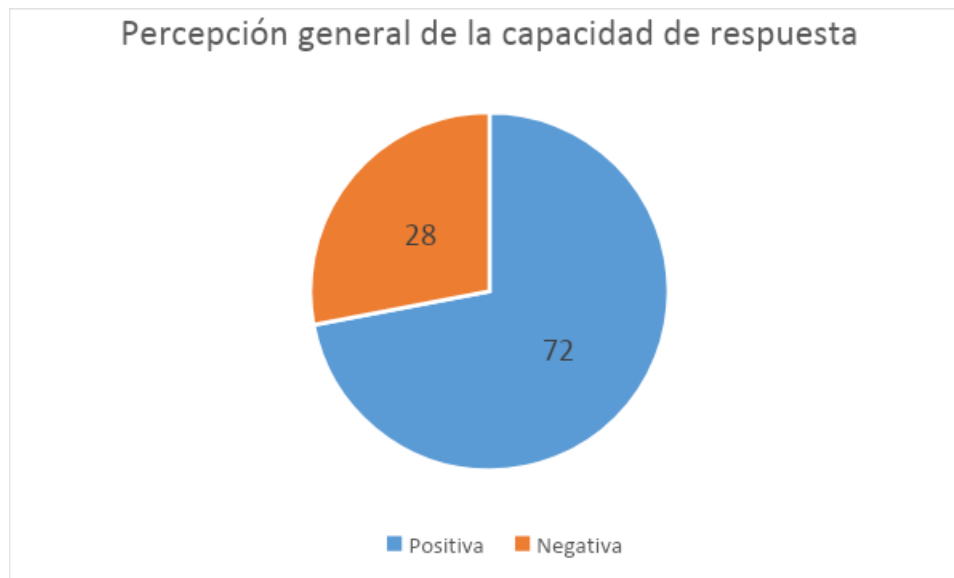
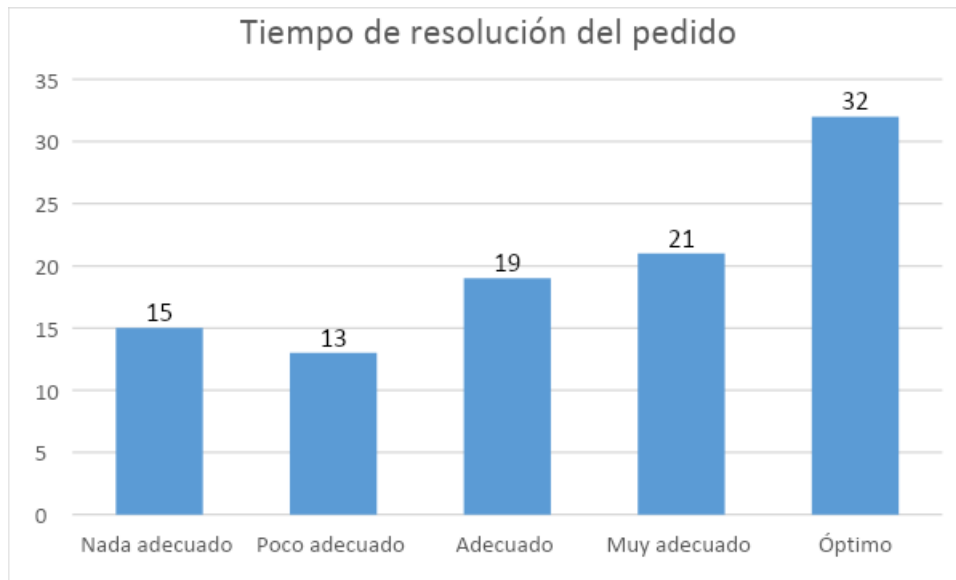
¿Cómo califica en general el servicio recibido?

Ante esta pregunta un 78% respondió en forma positiva (que reúne las categorías adecuado, muy adecuado y óptimo) sobre el desempeño de la mesa de ayuda SIGEVA, en tanto que el 22% lo consideró en forma negativa (nada adecuado y poco adecuado). Tanto en las respuestas positivas como en las negativas se observa una tendencia a los extremos en dónde óptimo y nada adecuado son las categorías más optadas.



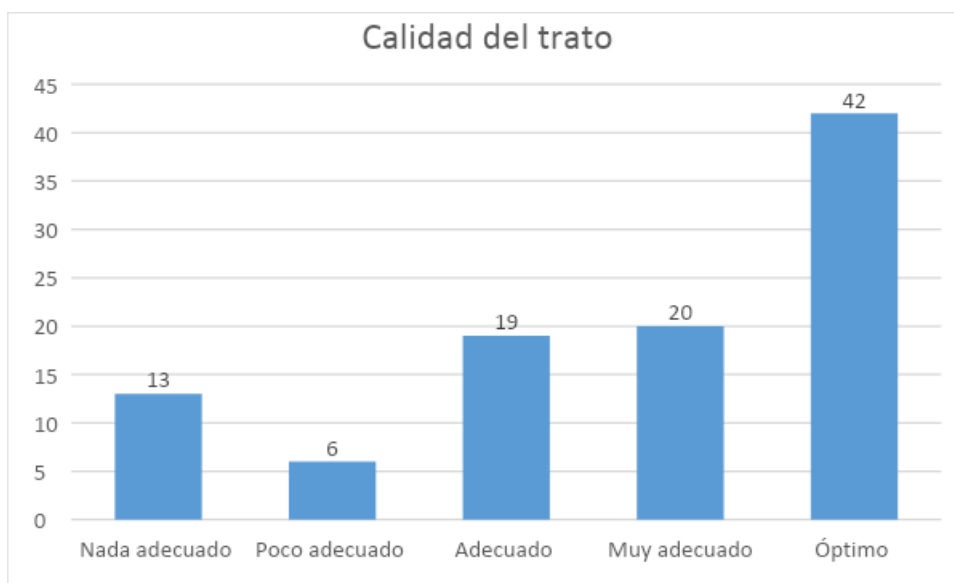
El tiempo de resolución de su pedido fue:

Para el atributo de capacidad de respuesta, un 72% respondió en forma positiva y un 28% negativa.



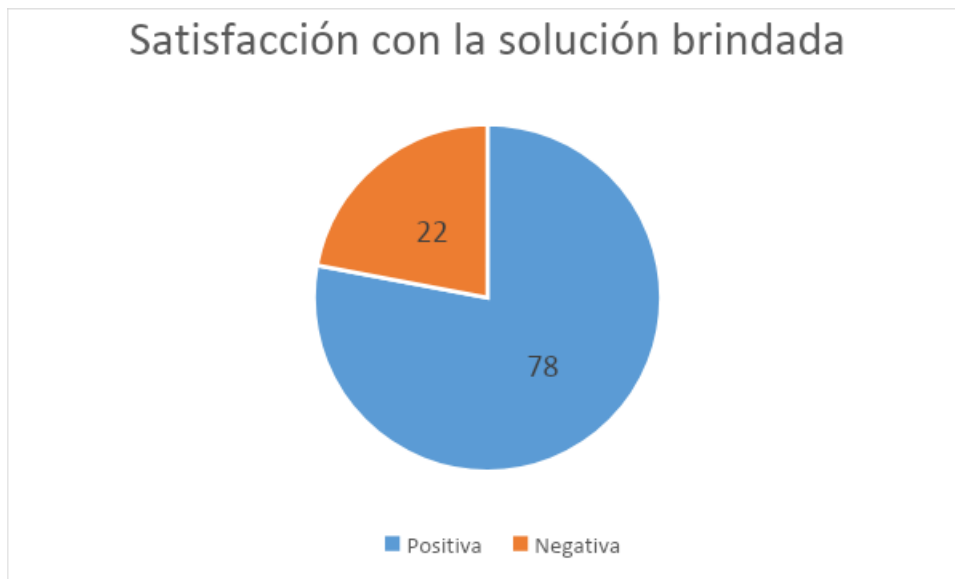
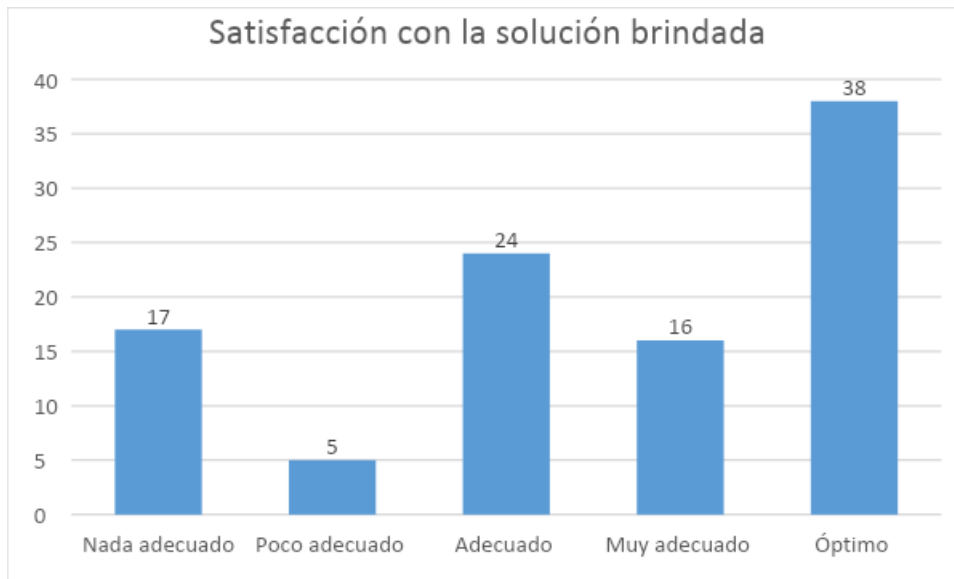
Considera que se le brindo un trato:

Para el atributo amabilidad y cortesía el 81% expresó opiniones positivas y el 19% negativas. Este es el atributo mejor valorado por los usuarios y el que obtiene más “óptimos” en la consideración de los destinatarios.



El motivo de su consulta recibió una solución:

Con respecto a la satisfacción con la solución brindada, el 78% opinó en forma positiva y el 22% negativa. La categoría “nada adecuada” alcanza en este atributo la mayor magnitud en todo el estudio, aunque los “óptimos” se mantienen en un buen nivel.





Informe

Enero 20201

Encuesta de satisfacción a usuarios de la mesa de ayuda SIGEVA –
Resultados a Noviembre/Diciembre 2020

Versión 1.0

Página 7 de 8

Conclusiones

El servicio de mesa de ayuda SIGEVA tiene una buena consideración general respecto de la satisfacción con su prestación.

El tiempo de resolución del problema aparece como el de mayores respuestas negativas aunque es positivo en un 72% de los casos. Podría considerarse que la percepción del tiempo óptimo puede estar sesgada por la urgencia en resolver el problema y, no necesariamente, con el tiempo que efectivamente requiere encontrar la solución. Sugerimos al área proponer causas y mejoras. Tal vez exista una explicación debido a las derivaciones que, a veces, sufre el pedido original. En ese caso podría revisarse el proceso de aceptación y resolución de los pedidos a la mesa de ayuda SIGEVA.

Le sigue la percepción acerca de la calidad de la solución brindada, que en un 22% es considerada insatisfactoria. En este aspecto deberíamos ahondar con respecto a para qué parámetros la solución no es satisfactoria, aunque es evidente que lo es respecto de la calidad esperada (la que no siempre coincide con la calidad posible).

Por último, el atributo más valorado es la calidad en el trato con el 81% de percepción positiva, lo que supone que más allá de la calidad del producto, el usuario percibe que es bien tratado por quienes lo atienden. No obstante, tiene un 13% de “nada adecuado”, lo que constituye un llamado de atención para trabajar sobre las causas de esa percepción.

Control de cambios

Fecha	Acción	Autor
12/01/2021	Elaboración	Alejandro Garvie
19/01/2021	Control y aprobación	Vanesa Oliveros