

# ISG 2021

## Índice de satisfacción general de los grupos de interés

Resumen de las encuestas realizadas en 2021

Enero de 2022



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización



Organizaciones proveedoras



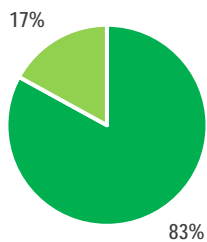
Entorno social

# Resumen del ISG en los diferentes grupos de interés

8,83



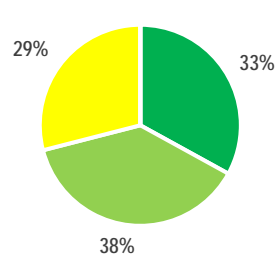
Consejo de administración



7,46



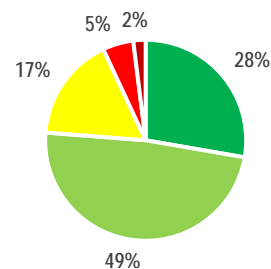
Entidades cliente



7,48



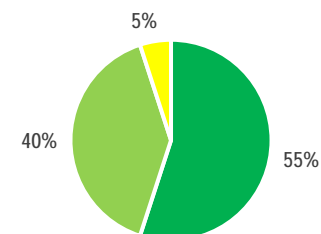
Personas de la organización



8,55



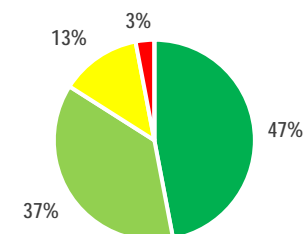
Organizaciones proveedoras



8,00



Entorno social



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

## ISG – Índice de Satisfacción General

# 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



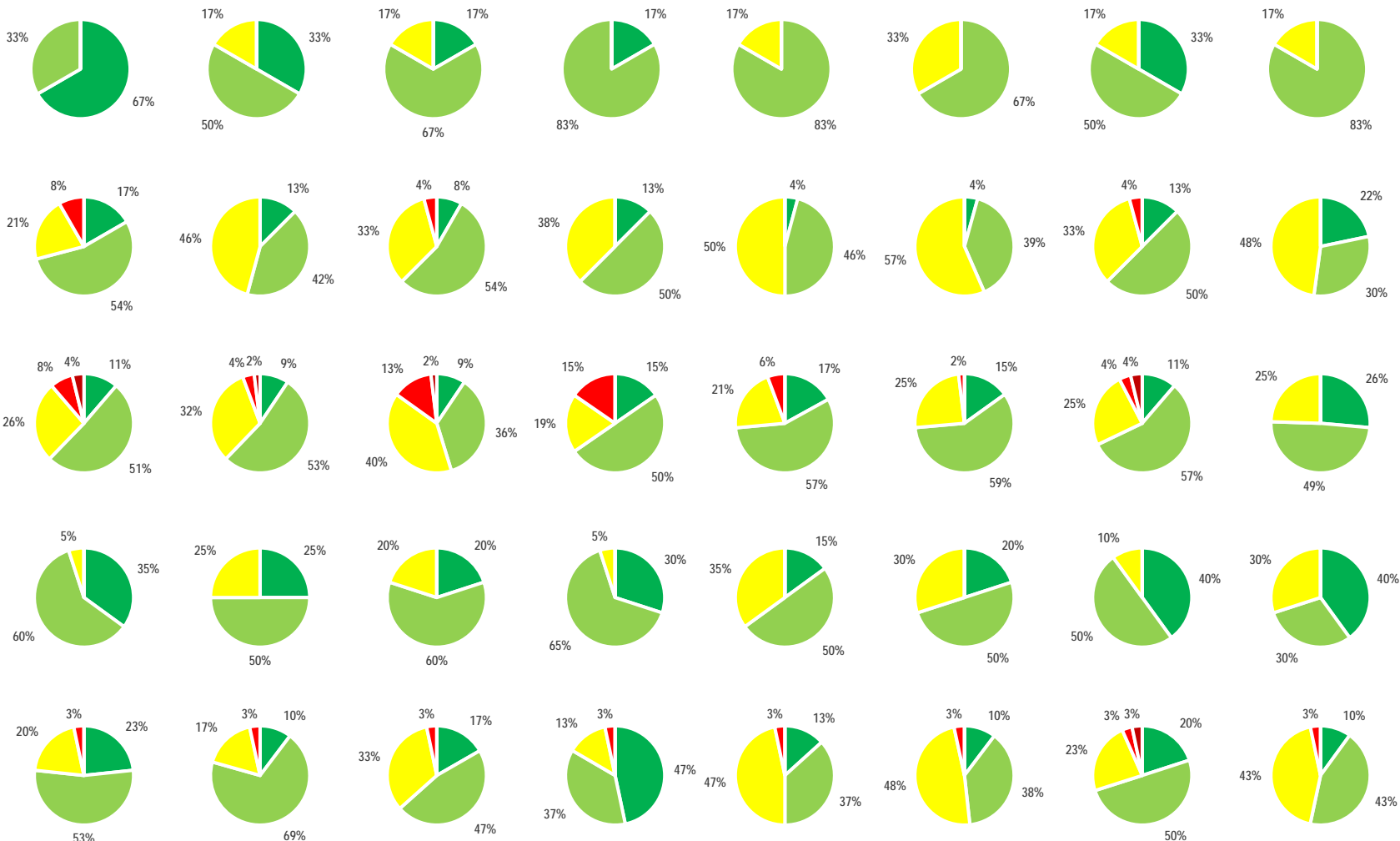
Comprometida con el euskera



Comprometida con la igualdad



Consejo de administración





## Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización

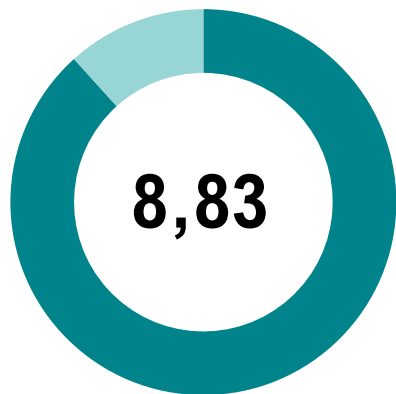


Organizaciones proveedoras

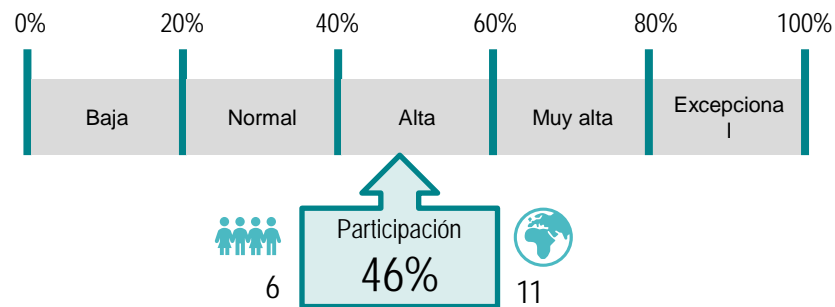
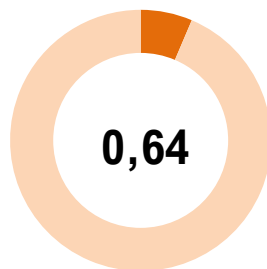


Entorno social

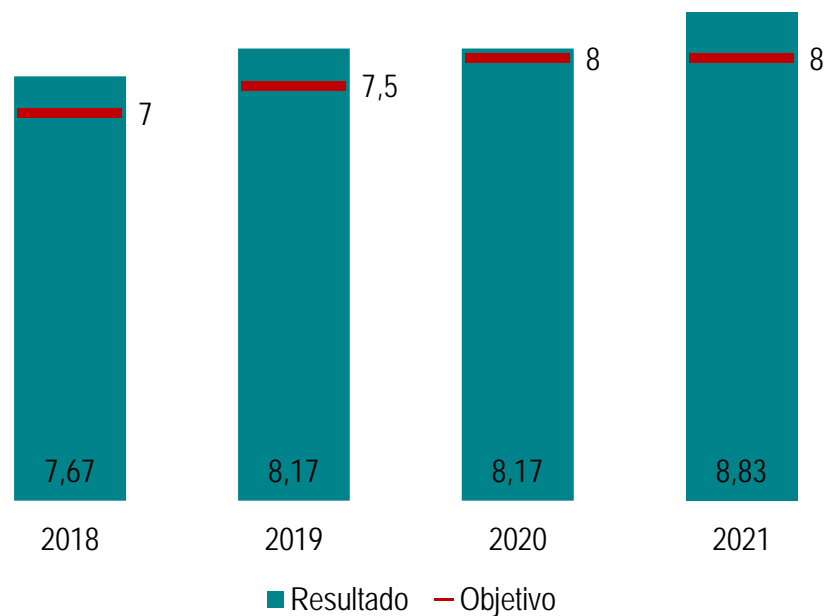
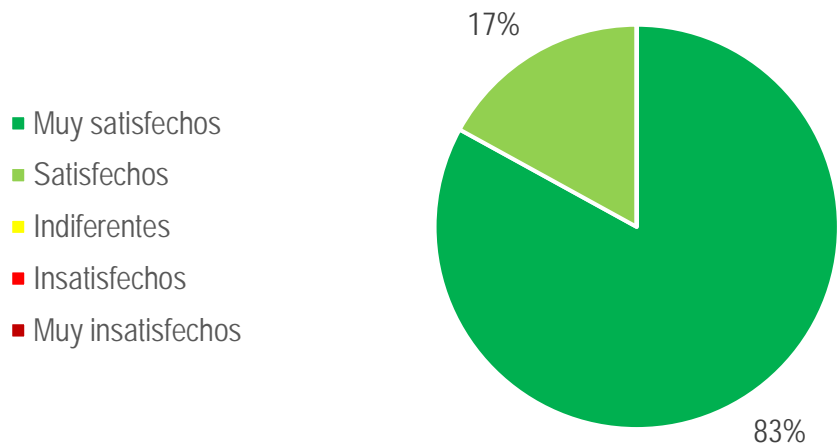
## Índice de satisfacción



Error muestral  
(nivel de confianza 95%)



## Evolución anual



- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJIE hacen referencia a:**
  - Tener en cuenta la rapidez en el avance de la transformación digital en todos los ámbitos
  - Como socio tecnológico del gobierno, aportar ideas para la digitalización de la administración,
  - Potenciar la innovación y la adopción temprana de nuevas herramientas tecnológicas
  - Potenciar el conocimiento del negocio específico y de los flujos de información de cada Departamento, con el objetivo de seguir mejorando en el servicio
- **Además, EJIE podría ayudar a la sociedad vasca:**
  - Impulsando proyectos singulares
  - Compartiendo la experiencia con empresas privadas, acogiendo estudiantes en prácticas, sirviendo de ejemplo en planes de igualdad, llevando a cabo planes de euskera
  - Desplegando adecuadamente el plan estratégico de EJIE



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización



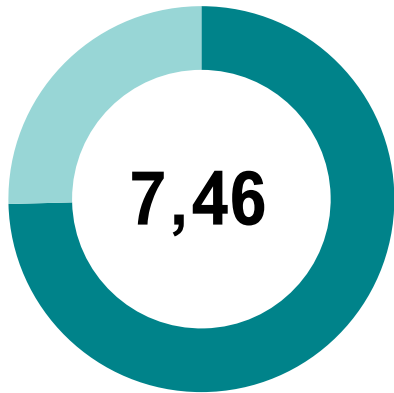
Organizaciones proveedoras



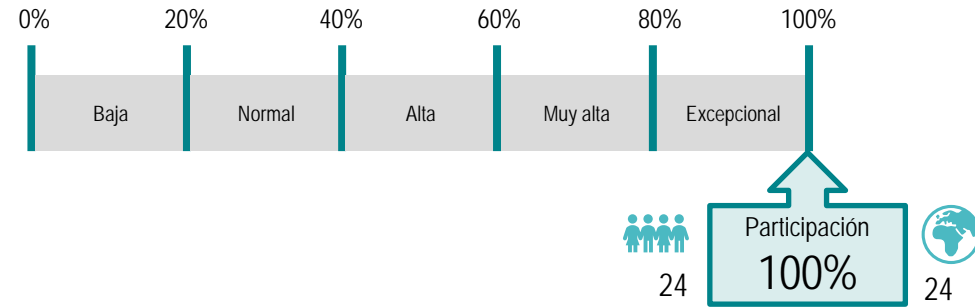
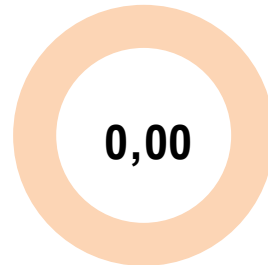
Entorno social



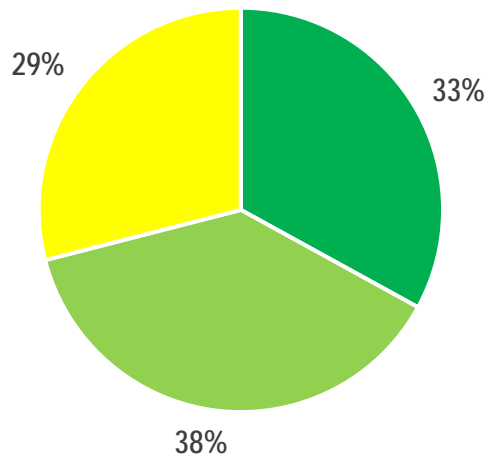
## Índice de satisfacción



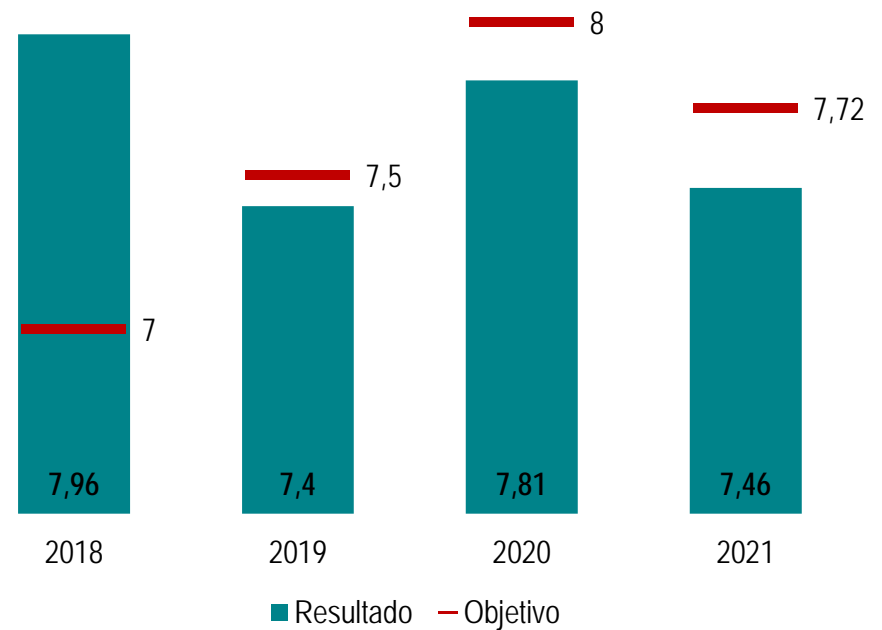
Error muestral  
(nivel de confianza 95%)



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



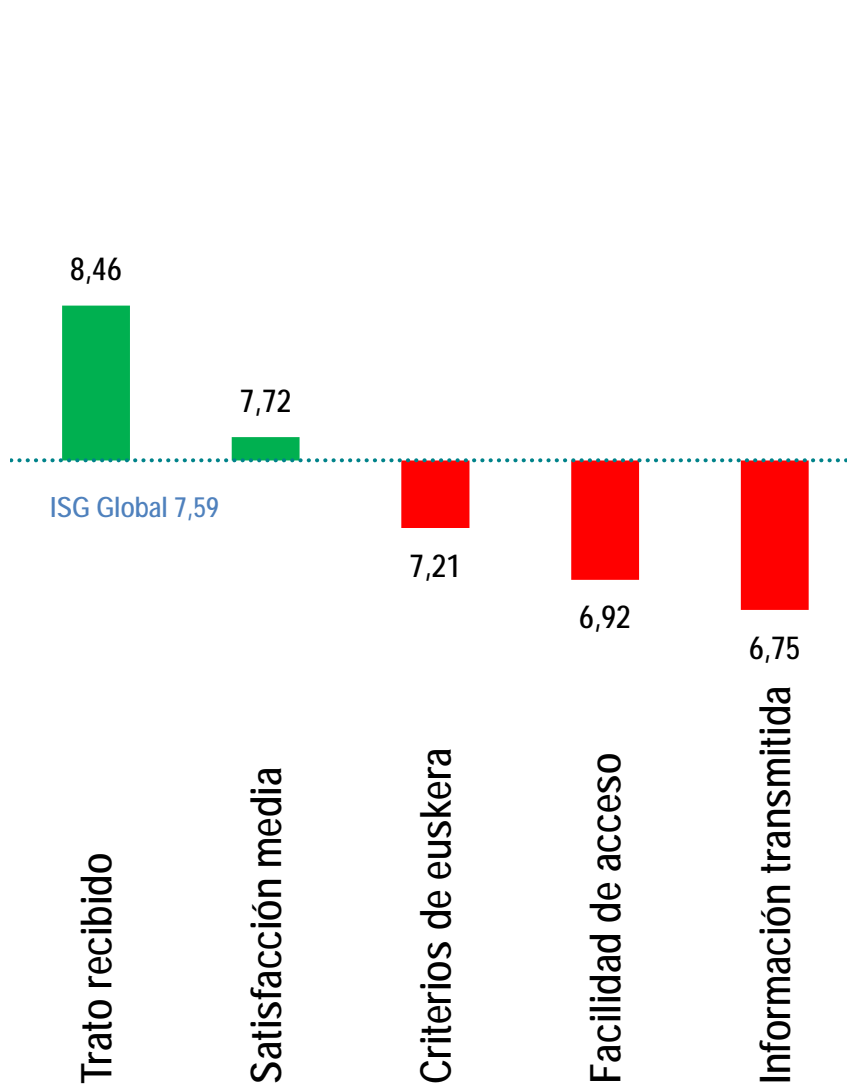
## Evolución anual



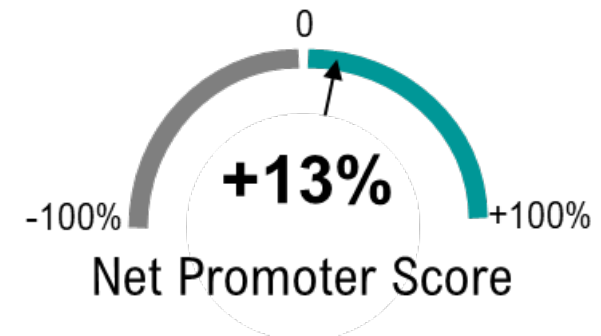
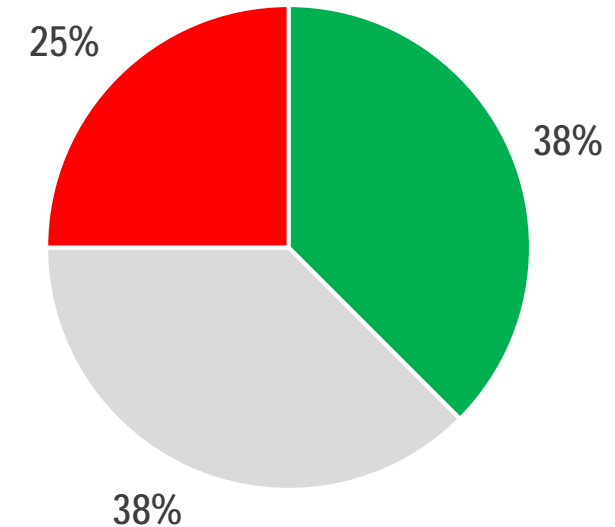
# Satisfacción por servicio



## Otros aspectos de satisfacción evaluados



■ Promotores ■ Indiferentes ■ Detractores



- **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 consultoría por parte del Departamento de Educación
  2. La evaluación del servicio de explotación por parte del EUSTAT y Lehendakaritza
  3. La evaluación del servicio de puesto de usuario por parte de la Red Sectorial de Seguridad, el Departamento de Salud y el Departamento de Trabajo y Empleo
  4. La evaluación del servicio de comunicaciones móviles por parte del Departamento de Educación
  5. La evaluación del servicio de Elkarlan por parte del Departamento de Educación
  6. La evaluación de la facilidad de acceso y la información transmitida de HABE
  7. La evaluación de la información transmitida del Departamento de Salud
  8. La evaluación de la DTIC respecto al cumplimiento del compromiso del euskera



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización

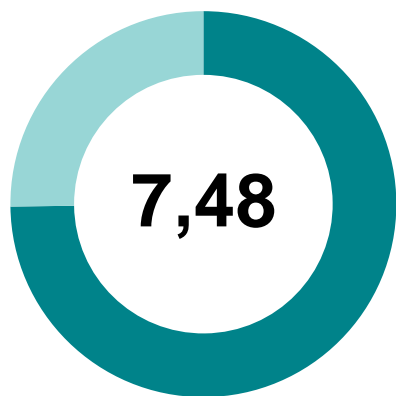


Organizaciones proveedoras

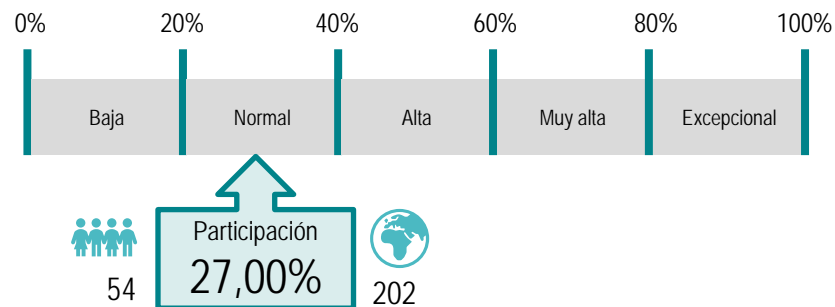
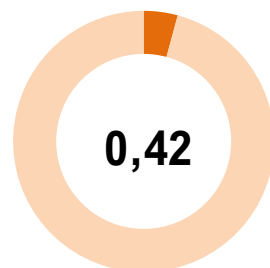


Entorno social

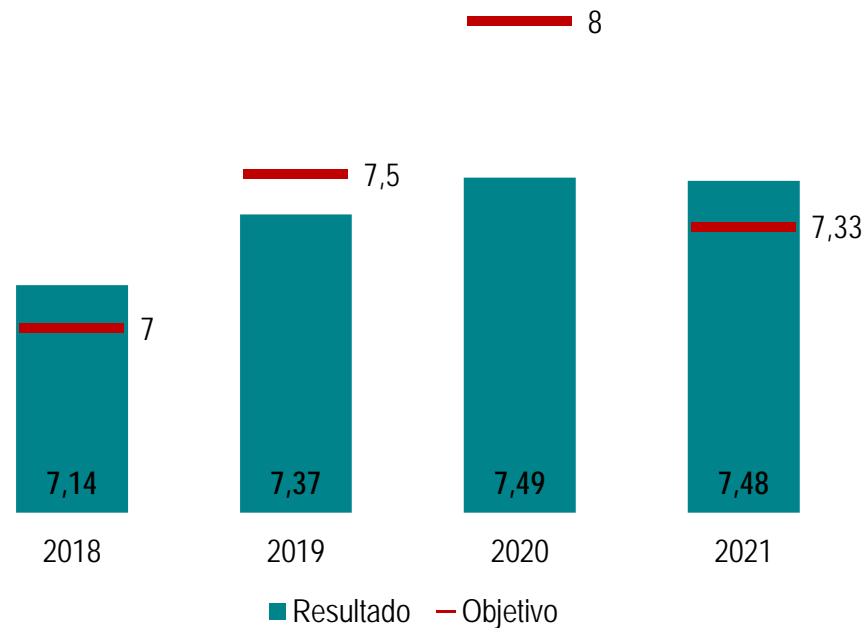
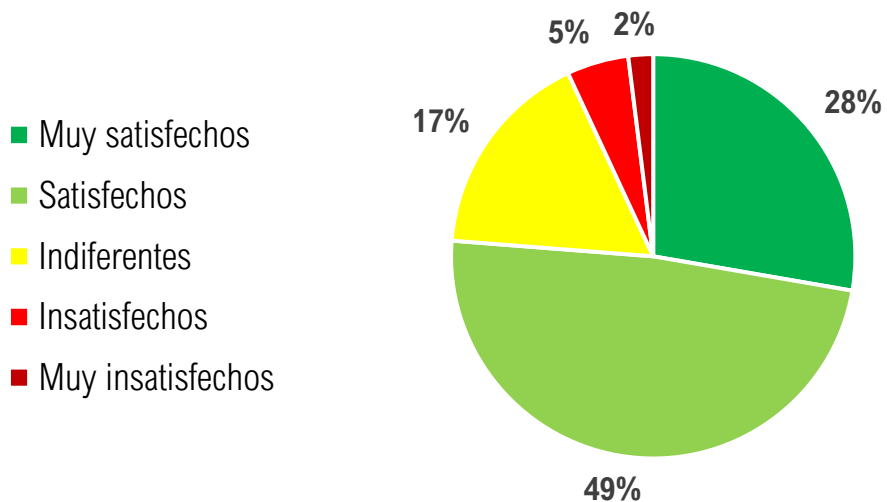
## Índice de satisfacción

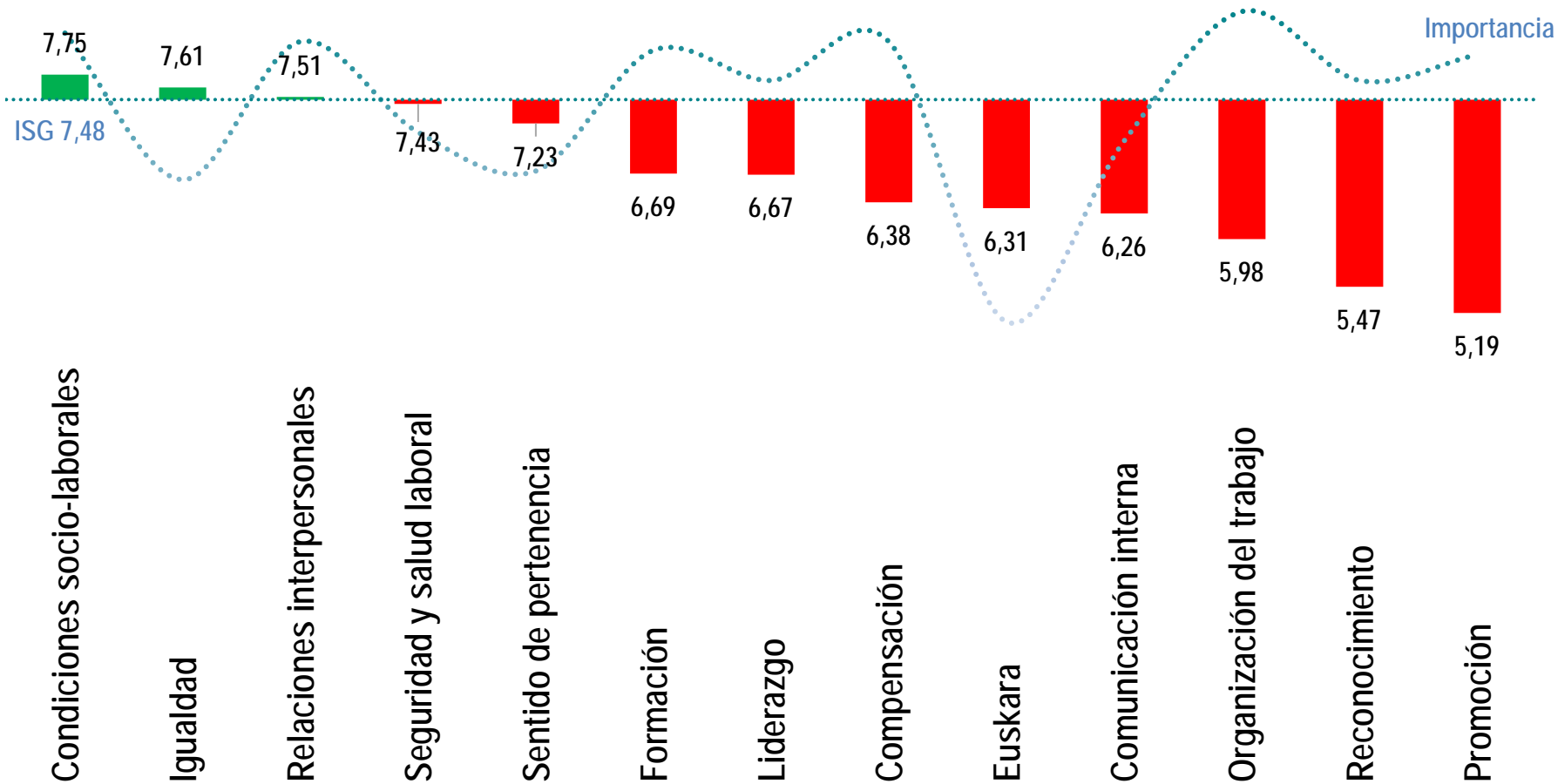


## Error muestral (nivel de confianza 95%)

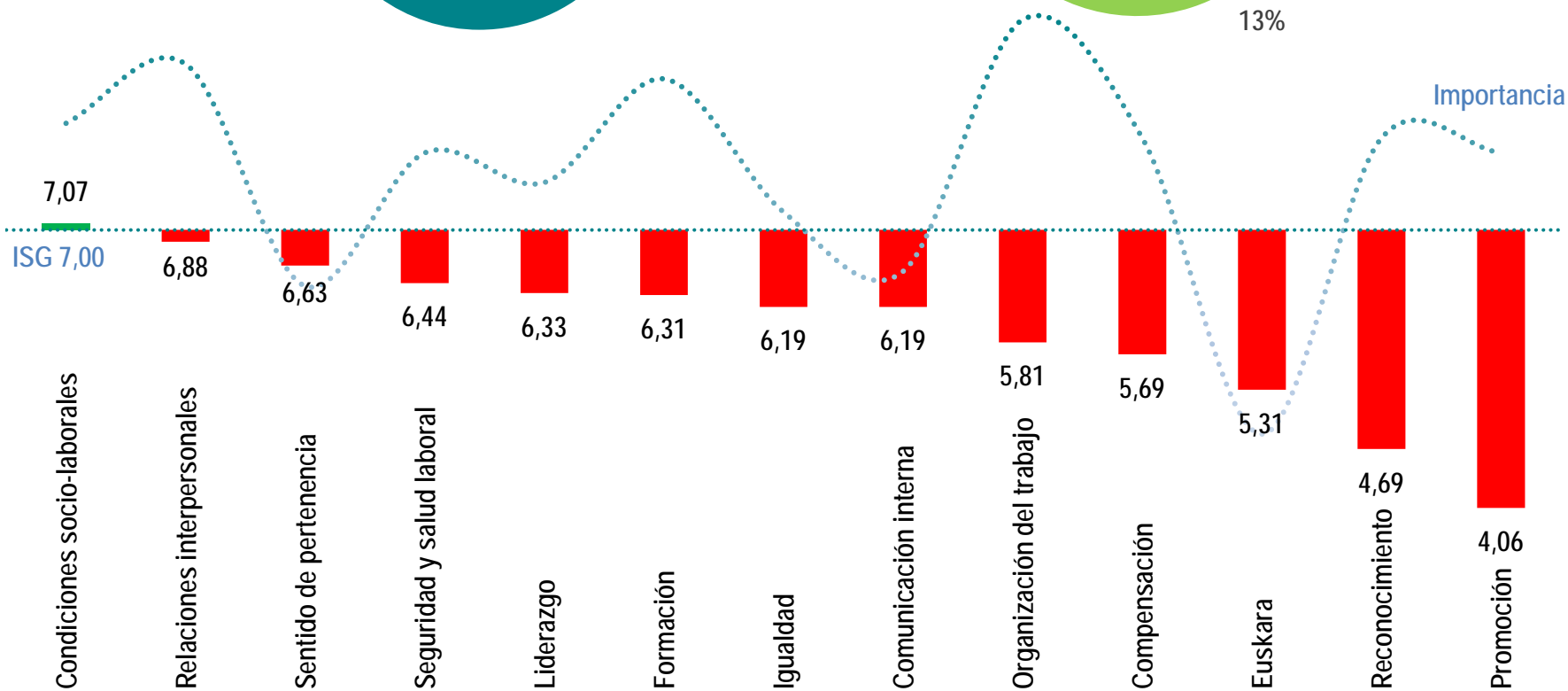
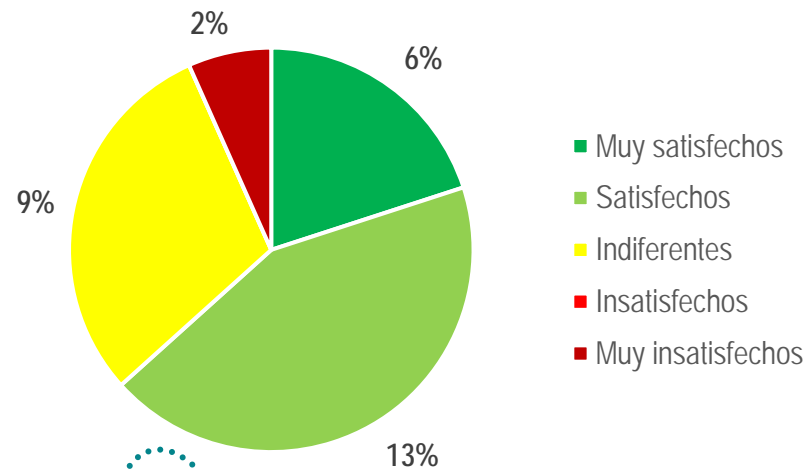
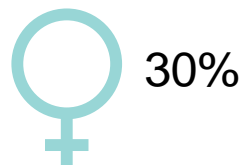
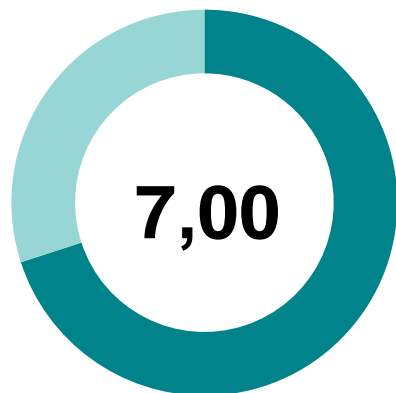


## Evolución anual



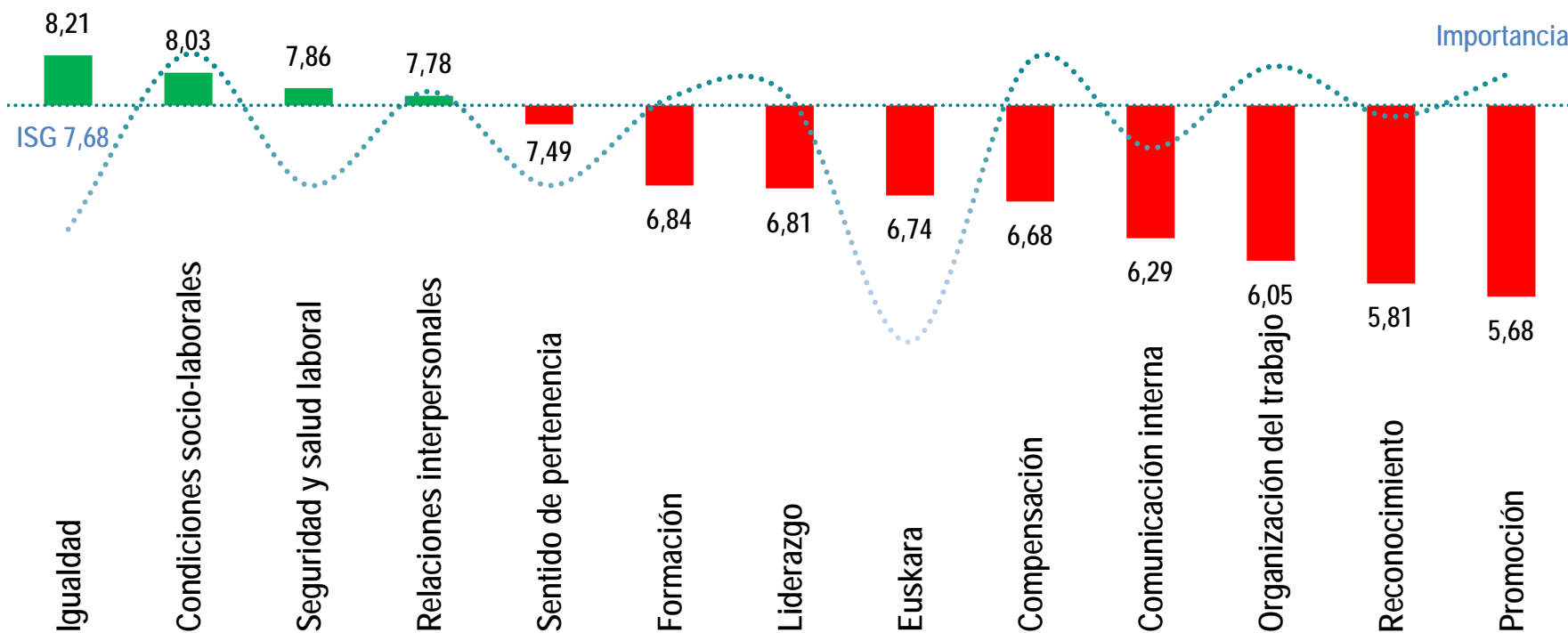
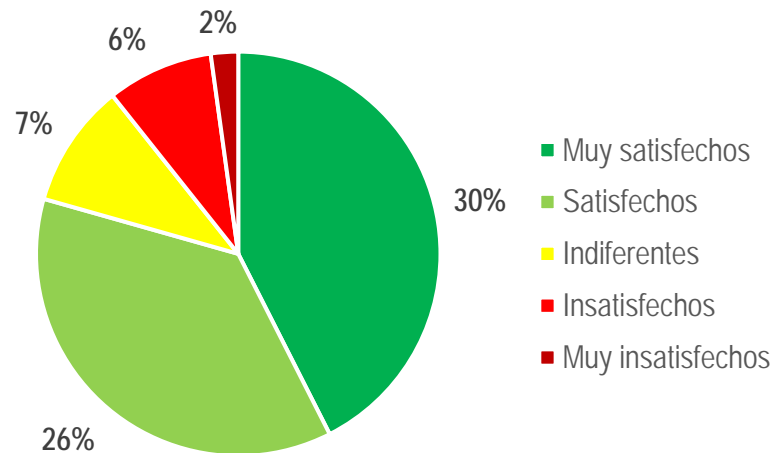
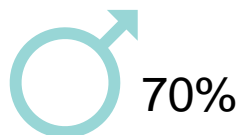
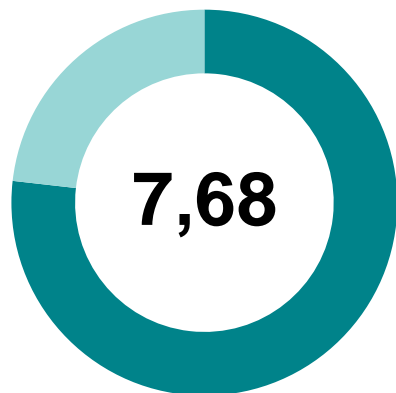


## Índice de satisfacción





## Índice de satisfacción



- **Las observaciones cualitativas y sugerencias recogidas hacen referencia a las siguientes quejas:**
  - Sobre el procedimiento de promociones y reconocimientos y su transparencia, en el que algunas personas se sienten olvidadas o discriminadas
  - Excesivo valor al euskera
  - Sobre el liderazgo, se han señalado situaciones no deseadas en las que algún responsable ha intentado imponer su voluntad bajo amenaza a un subordinado o le ha faltado al respeto en público
  - Denegación de peticiones de formación
  - Falta de una definición detallada de las funciones de cada área tras cada reestructuración o cambio organizativo
  - Sensación de injusticia ante el hecho de que no todas las personas de EJIE reciben el mismo trato y que ante situaciones idénticas las respuestas y posibilidades son diferentes
  - Escasa posibilidad de cambiar de grupo o área

- **Las observaciones cualitativas y sugerencias recogidas hacen referencia también a las siguientes quejas:**
  - A pesar del gran esfuerzo individual de las personas de EJIE, a la organización ni se le ve, ni se le espera
  - Imagen de "postureo" inclinado hacia formas políticamente correctas frente a la empresa que deberíamos ser (una empresa comprometida con satisfacer las necesidades tecnológicas y/o de servicio que las administraciones públicas demanden, poniendo especial interés en maximizar resultados a través de una optimización de los recursos disponibles)

- **Las observaciones cualitativas y observaciones recogidas hacen referencia a las siguientes propuestas:**
  - Aumentar los días de telelana a 3 o 4
  - Poder trabajar en modalidad de telelana frente a la alternativa de coger la baja médica en situaciones justificadas
  - Impulsar el inglés de la misma manera que se impulsa el euskera
  - Velar por que cada persona se recicle en su categoría
  - Desechar la formación obligatoria que solo fomenta su rechazo
  - Valorar el capital humano, su labor, su entrega, su conocimiento, su fidelidad, Invertir en todas y cada una de las personas, dotándole de los recursos necesarios (incluida la información oportuna) para que su labor sea excelente



Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización



Organizaciones proveedoras

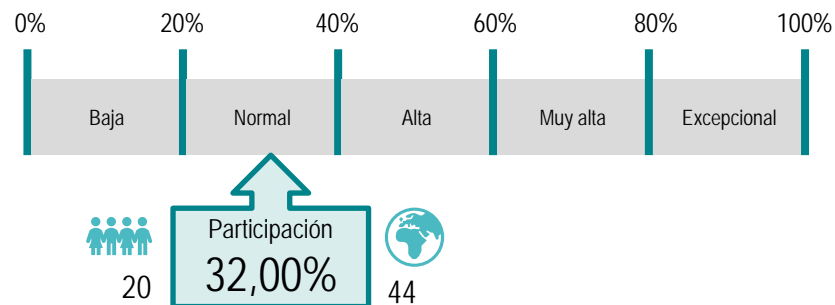
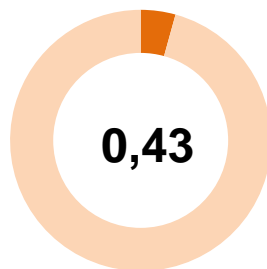


Entorno social

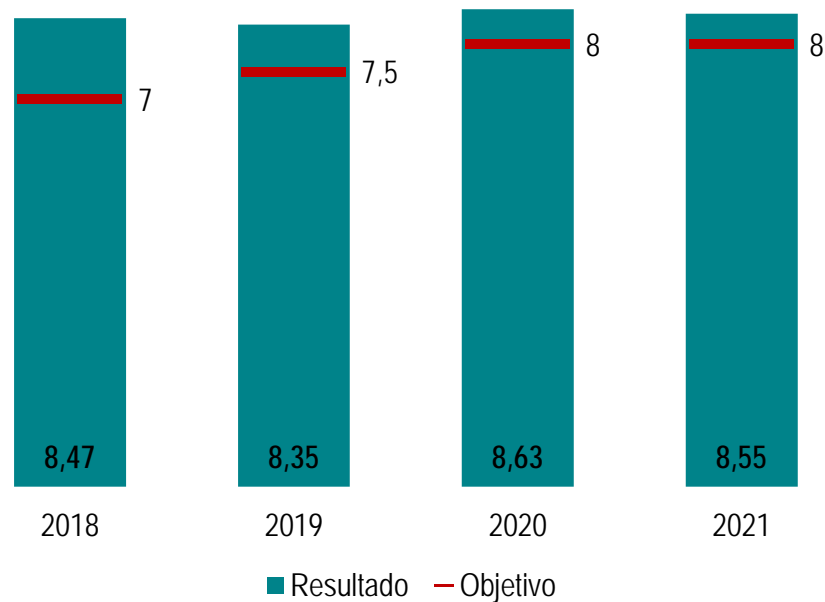
## Índice de satisfacción



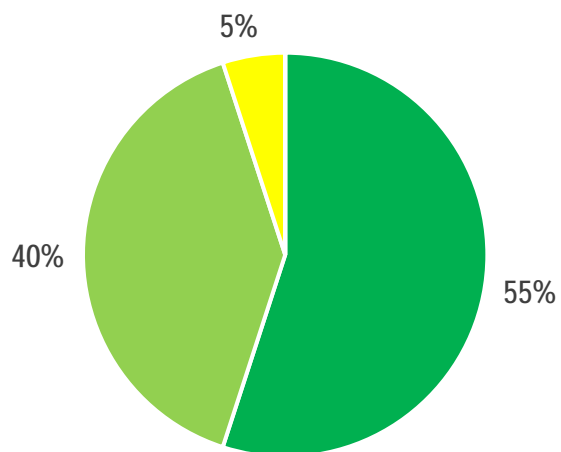
## Error muestral (nivel de confianza 95%)



## Evolución anual



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



- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJIE hacen referencia a:**
  - Consensuar las decisiones entre los diferentes departamentos de EJIE hace que los procesos se dilaten mas de la cuenta.
  - Reducir el número de personas y la complejidad en los grupos de trabajo de EJIE que estudian nuevas iniciativas, podría hacer una organización más eficiente.
  - Tanto el trato como la atención de EJIE hacia sus proveedores es bueno, creando relaciones a largo plazo con el objetivo de prestar juntos el mejor servicio a los clientes de EJIE.
  - Los precios tienen demasiado peso en los pliegos. Eso hace al final deteriorar los salarios y precarizar el empleo.
  - Buscar alternativas para la valoración de las ofertas más beneficiosas de forma que ofertas de mayor valor añadido no salgan perjudicadas por un mayor precio.
  - EJIE debe promover la creación y retención del talento en Euskadi ofreciendo empleo de calidad a los perfiles STEM.
  - Dar a conocer mejor todos los ámbitos que abarca EJIE para facilitar el posicionamiento de los posibles proveedores.



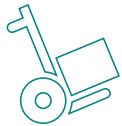
Consejo de administración



Entidades cliente



Personas de la organización



Organizaciones proveedoras



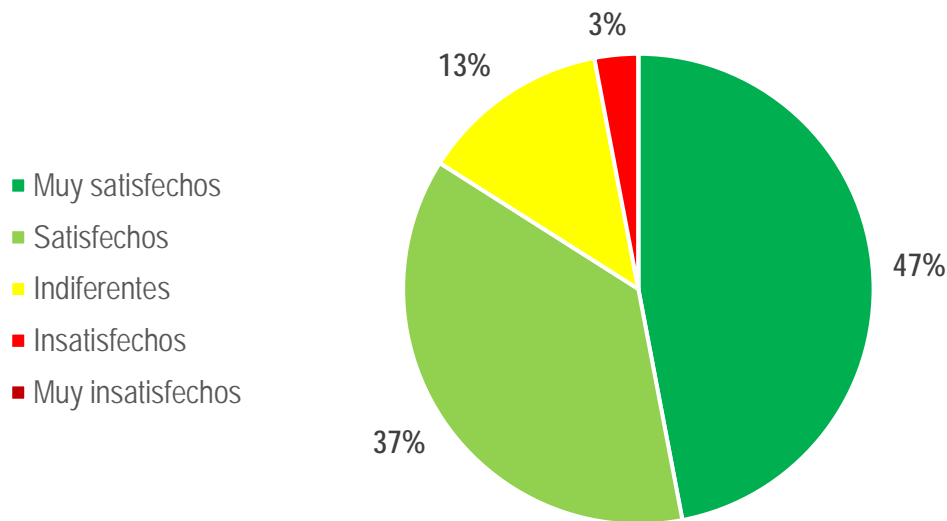
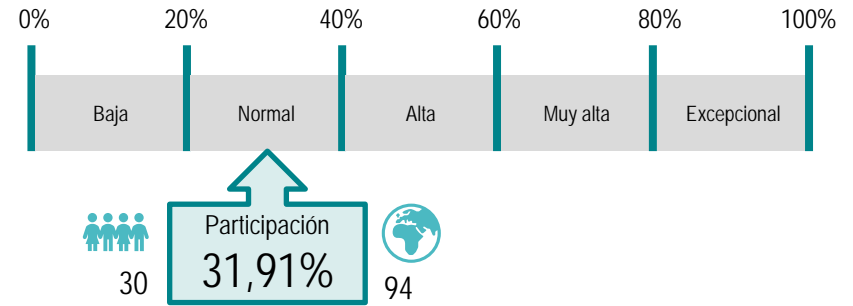
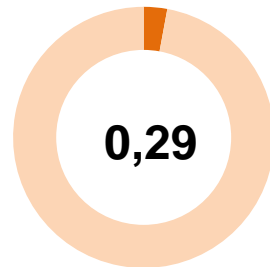
Entorno social



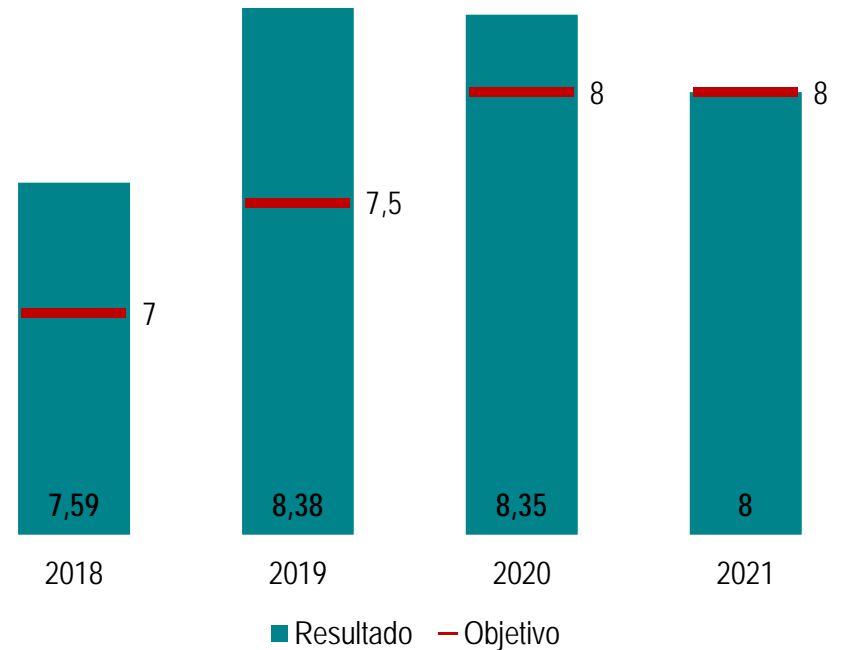
### Índice de satisfacción



### Error muestral (nivel de confianza 95%)



### Evolución anual



- **Las observaciones cualitativas recogidas en cuanto al enfoque estratégico de EJIE hacen referencia a:**
  - El impacto que la contratación mayoritariamente por precio tiene en la precariedad salarial del sector TIC.
  - Coinciden en que se desconoce lo que es EJIE y sus compromisos con la sociedad, por lo que parece conveniente mejorar su visibilidad, y comunicar las acciones realizadas para cada uno de los compromisos
  - Facilitar a la sociedad el uso de la informática y adelantarse a las necesidades futuras de la sociedad, fomentando la investigación y la prospección de nuevas tecnologías debería estar siempre presente en la estrategia de EJIE
  - Reducir el impacto medioambiental ayudando con pautas y herramientas concretas, también económicamente, para hacer estudios de viabilidad y ayudar a la transición a recursos más sostenibles.
  - Tener en cuenta en la adjudicación de proyectos el compromiso de las empresas adjudicatarias por la formación dual de estudiantes. De esta forma ayudaría a que todo el ecosistema de empresas se impliquen en la formación dual.
  - Conectar la estrategia con los ODS.
  - Mejorar la presencia de mujeres en ámbitos directivos.

*Eskerrik asko zuen arretagatik*  
Gracias por vuestra atención