



UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

# Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2018

Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas

Edificio ÁTICA. Campus Universitario de Espinardo. 30100 Murcia  
T. 868 884 222 – F. 868 888 337 – [www.um.es/atica](http://www.um.es/atica)



Abril de 2019

Elaborado por:

Servicio de Desarrollo, Aplicaciones y Metodología.

Servicio de Infraestructuras.

Dirección del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones  
Aplicadas de la Universidad de Murcia.



## Índice de contenido

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Método</b>	<b>6</b>
2.1	Alcance de la encuesta	6
2.2	Muestreo	6
2.3	Diseño de la encuesta y valoración	7
<b>3</b>	<b>Resultados</b>	<b>8</b>
3.1	Disponibilidad de los servicios	8
3.2	Primera Respuesta	13
3.3	Resolución de Incidencias	15
3.4	Satisfacción con el Servicio	18
3.5	Resumen de resultados	21
<b>4</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>24</b>
4.1	Disponibilidad de servicios	24
4.2	Primera Respuesta	27
4.3	Resolución de incidencias	29
4.4	Satisfacción con el servicio	30
<b>5</b>	<b>Propuestas de mejora</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>36</b>
<b>7</b>	<b>Anexo. Encuesta</b>	<b>37</b>



## Índice de tablas

Tabla 1.- Muestreo de la encuesta.....	6
Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes.....	8
Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI.....	8
Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS.....	9
Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos.....	9
Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes.....	10
Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI.....	10
Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS.....	11
Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos.....	11
Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes.....	12
Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI.....	12
Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS.....	13
Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos.....	13
Tabla 14.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes.....	14
Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI.....	14
Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS.....	15
Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos.....	15
Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes.....	16
Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI.....	16
Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS.....	17
Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos.....	17
Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes.....	18
Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI.....	18
Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS.....	19
Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos.....	19
Tabla 26.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes.....	20
Tabla 27.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI.....	20
Tabla 28.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS.....	21
Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos.....	21
Tabla 30: Resumen de Resultados.....	22
Tabla 31: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras.....	24
Tabla 32: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras.....	26
Tabla 33: Tabla Resumen Información de Servicios.....	27
Tabla 34: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios.....	28
Tabla 35: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas.....	29
Tabla 36: Tabla Resumen Calidad del Servicio.....	30
Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior.....	31



## 1 Introducción

Los usuarios de los servicios de ÁTICA tienen determinadas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de excelencia. El Ministerio de Administraciones Públicas definió un Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, contempla en su norma reguladora, el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio en sus artículos 5 y 6 el análisis de la demanda para la detección de necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos que reciben.

Además, la Universidad de Murcia definió dentro de su Plan de Calidad de los Servicios 2011-2014 tres ejes de actuación por parte de los servicios de la Universidad de Murcia, la *Actualización de las cartas de servicio*, la *Elaboración de planes de mejora del servicio* y la *Documentación de los procesos clave*. Dentro del eje *Elaboración de planes de mejora del servicio* se incluye la elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios de la Universidad de Murcia como instrumento para mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios.

Dentro de este contexto se enmarca la realización de esta encuesta de satisfacción de los usuarios de ÁTICA realizada durante el mes de octubre de 2017 a todos los colectivos usuarios de ÁTICA: Estudiantes, PDI y PAS.



## 2 Método

### ..2.1 Alcance de la encuesta

La encuesta persigue analizar la satisfacción de los usuarios de ATICA con respecto a los servicios TI durante el año 2018 y, para ello, se ha remitido a la totalidad de los Estudiantes, miembros del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI) y miembros del colectivo de Personal de Administración y Servicios (PAS) con cuenta de correo del dominio @um.es.

### ..2.2 Muestreo

La encuesta ha tenido un número de respuestas muy diferente en función del colectivo, tal y como podemos observar en la siguiente tabla.

Estudiantes

<i>Colectivo</i>	<i>Tamaño de la Población</i>	<i>Encuestas respondidas</i>	<i>% Encuestas respondidas</i>
<i>Estudiantes</i>	41445	608	1,47%
<i>PDI</i>	3144	456	14,50%
<i>PAS</i>	1327	294	22,16%

Tabla 1.- Muestreo de la encuesta

### ..2.3 Diseño de la encuesta y valoración

Los aspectos que perseguimos que sean valorados por parte de los diferentes colectivos de usuarios son:

- Disponibilidad de los servicios: Dispone de los servicios necesarios, funcionan correctamente y se le informa adecuadamente sobre ellos.
- Tiempos de respuesta ante incidencias: Se le da una primera respuesta adecuada en tiempo y forma.



- Calidad de la resolución de incidencias: Se le resuelven las incidencias de manera adecuada en tiempo y forma.
- Satisfacción del servicio: Nivel de satisfacción con el servicio prestado.

Las preguntas se han diseñado para el conjunto de servicios TI prestados por ATICA y no para servicios concretos. De otro modo, el tamaño de la encuesta sería desproporcionadamente grande.

La escala de valoración utilizada, en todas las preguntas, es de 5 a 1, siendo 5 el valor correspondiente a la mayor satisfacción y 1 a la menor.

Las variables descriptivas se han calculado eliminando aquellas las respuestas NS/NC o en blanco. No obstante, las tablas de resultados muestran todas las respuestas obtenidas, incluyendo estos dos valores.

## 3 Resultados

### ..3.1 Disponibilidad de los servicios

..3.1.1 ¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?

#### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	128	33,2%
Casi siempre	130	33,8%
Habitualmente	104	27,0%
Casi nunca	20	5,2%
Nunca	3	0,8%
No sabe/No contesta	14	
Sin rellenar	1	
<b>Total:</b>	<b>400</b>	<b>385</b>
<b>Valoración:</b>		<b>3,9</b>

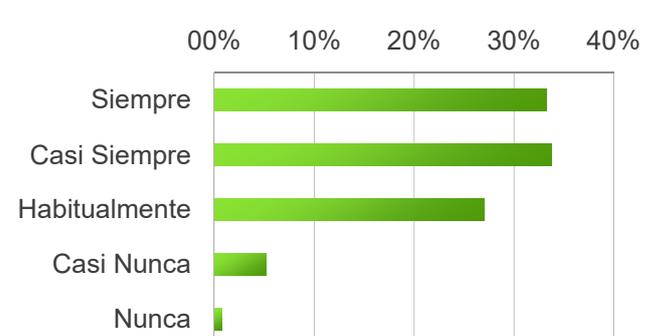


Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes

#### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	216	54,4%
Casi siempre	132	33,2%
Habitualmente	46	11,6%
Casi nunca	1	0,3%
Nunca	2	0,5%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	0	
<b>Total:</b>	<b>397</b>	<b>397</b>
<b>Valoración</b>		<b>4,4</b>

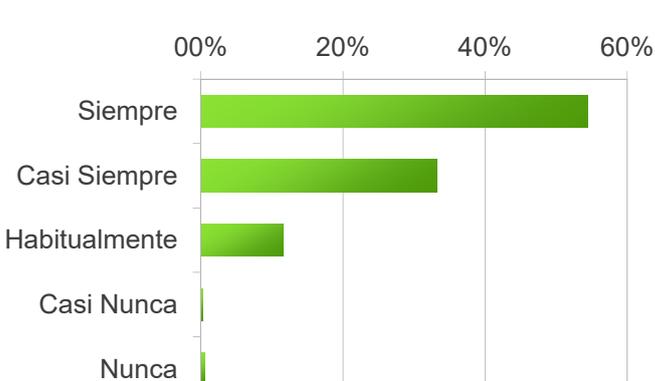


Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI

**PAS**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<b>Siempre</b>	183	54,8%
<b>Casi siempre</b>	83	24,9%
<b>Habitualmente</b>	65	19,5%
<b>Casi nunca</b>	2	0,6%
<b>Nunca</b>	1	0,3%
<b>No sabe/No contesta</b>	5	
<b>Sin rellenar</b>	1	
<b>Total:</b>	340	334
<b>Valoración:</b>		<b>4,3</b>

Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS

**Todos**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<b>Siempre</b>	527	47,2%
<b>Casi siempre</b>	345	30,9%
<b>Habitualmente</b>	215	19,3%
<b>Casi nunca</b>	23	2,1%
<b>Nunca</b>	6	0,5%
<b>No sabe/No contesta</b>	19	
<b>Sin rellenar</b>	2	
<b>Total:</b>	1137	1116
<b>Valoración:</b>		<b>4,2</b>

Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos

..3.1.2 ¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?



### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	106	26,8%
<b>Casi siempre</b>	158	40,0%
<b>Habitualmente</b>	108	27,3%
<b>Casi nunca</b>	19	4,8%
<b>Nunca</b>	4	1,0%
<b>No sabe/No contesta</b>	5	
<b>Sin rellenar</b>	0	
<b>Total:</b>	400	395
<b>Valoración:</b>		<b>3,9</b>

Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes

### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	146	37,0%
<b>Casi siempre</b>	194	49,1%
<b>Habitualmente</b>	54	13,7%
<b>Casi nunca</b>	1	0,3%
<b>Nunca</b>	0	0,0%
<b>No sabe/No contesta</b>	2	
<b>Sin rellenar</b>	0	
<b>Total:</b>	397	395
<b>Valoración</b>		<b>4,2</b>

Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI

**PAS**

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	102	30,1%
Casi siempre	167	49,3%
Habitualmente	68	20,1%
Casi nunca	2	0,6%
Nunca	0	0,0%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	1	
<b>Total:</b>	<b>340</b>	<b>339</b>
<b>Valoración:</b>		<b>4,1</b>

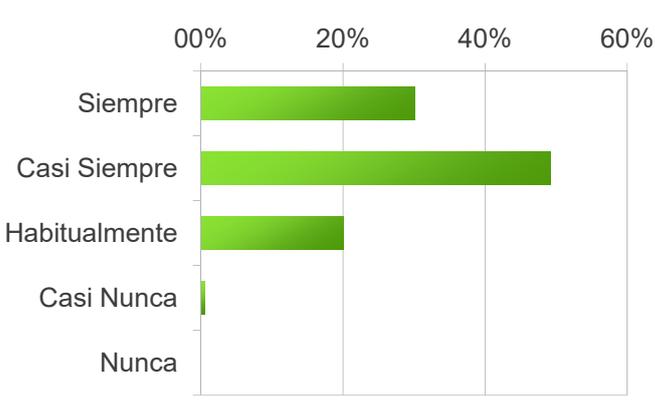


Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS

**Todos**

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	354	31,4%
Casi siempre	519	46,0%
Habitualmente	230	20,4%
Casi nunca	22	1,9%
Nunca	4	0,4%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	1	
<b>Total:</b>	<b>1137</b>	<b>1129</b>
<b>Valoración:</b>		<b>4,1</b>

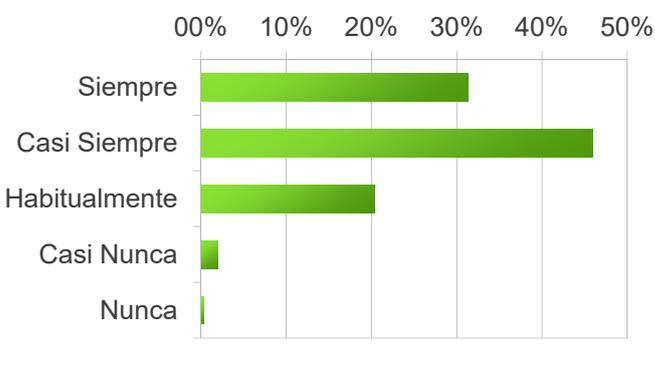


Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos

..3.1.3 ¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?



### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	151	40,3%
<b>Casi siempre</b>	93	24,8%
<b>Habitualmente</b>	80	21,3%
<b>Casi nunca</b>	44	11,7%
<b>Nunca</b>	7	1,9%
<b>No sabe/No contesta</b>	22	
<b>Sin rellenar</b>	3	
<b>Total:</b>	400	375
<b>Valoración:</b>		<b>3,9</b>

Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes

### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	234	61,1%
<b>Casi siempre</b>	72	18,8%
<b>Habitualmente</b>	60	15,7%
<b>Casi nunca</b>	16	4,2%
<b>Nunca</b>	1	0,3%
<b>No sabe/No contesta</b>	14	
<b>Sin rellenar</b>	0	
<b>Total:</b>	397	383
<b>Valoración</b>		<b>4,4</b>

Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI



### PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	134	40,5%
Casi siempre	95	28,7%
Habitualmente	63	19,0%
Casi nunca	34	10,3%
Nunca	5	1,5%
No sabe/No contesta	8	
Sin rellenar	1	
<b>Total:</b>	<b>340</b>	<b>331</b>
<b>Valoración:</b>		<b>4,0</b>

Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS

### Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	519	47,7%
Casi siempre	260	23,9%
Habitualmente	203	18,6%
Casi nunca	94	8,6%
Nunca	13	1,2%
No sabe/No contesta	44	
Sin rellenar	4	
<b>Total:</b>	<b>1137</b>	<b>1089</b>
<b>Valoración:</b>		<b>4,1</b>

Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos

## ..3.2 Primera Respuesta

..3.2.1 Cuando usted llama a los teléfonos de atención a usuarios CAU, Sócrates o ALAS ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su incidencia y resolverla posteriormente?



### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	116	48,7%
<b>Casi siempre</b>	52	21,8%
<b>Habitualmente</b>	49	20,6%
<b>Casi nunca</b>	16	6,7%
<b>Nunca</b>	5	2,1%
<b>No sabe/No contesta</b>	158	
<b>Sin rellenar</b>	4	
<b>Total:</b>	400	238
<b>Valoración:</b>		<b>4,1</b>

Tabla 14.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes

### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	275	74,9%
<b>Casi siempre</b>	67	18,3%
<b>Habitualmente</b>	25	6,8%
<b>Casi nunca</b>	0	0,0%
<b>Nunca</b>	0	0,0%
<b>No sabe/No contesta</b>	22	
<b>Sin rellenar</b>	8	
<b>Total:</b>	397	367
<b>Valoración</b>		<b>4,7</b>

Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI

### PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	228	71,7%
<b>Casi siempre</b>	54	17,0%
<b>Habitualmente</b>	33	10,4%
<b>Casi nunca</b>	3	0,9%
<b>Nunca</b>	0	0,0%
<b>No sabe/No contesta</b>	19	
<b>Sin rellenar</b>	3	
<b>Total:</b>	340	318
<b>Valoración:</b>		<b>4,6</b>

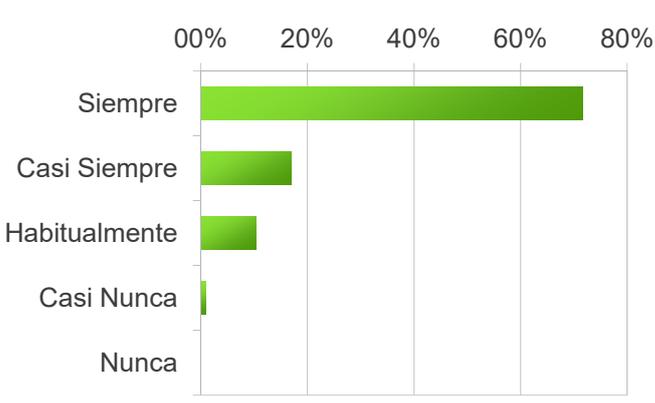


Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS

### Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Siempre</b>	619	67,1%
<b>Casi siempre</b>	173	18,7%
<b>Habitualmente</b>	107	11,6%
<b>Casi nunca</b>	19	2,1%
<b>Nunca</b>	5	0,5%
<b>No sabe/No contesta</b>	199	
<b>Sin rellenar</b>	15	
<b>Total:</b>	1137	923
<b>Valoración:</b>		<b>4,3</b>

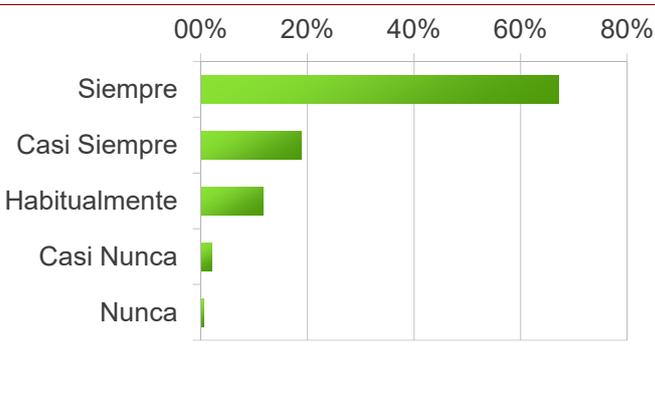


Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos

## ..3.3 Resolución de Incidencias

..3.3.1 La solución que se le ofrece habitualmente a sus incidencias  
¿Le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?



### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	96	34,8%
Casi siempre	101	36,6%
Habitualmente	52	18,8%
Casi nunca	18	6,5%
Nunca	9	3,3%
No sabe/No contesta	120	
Sin rellenar	4	
<b>Total:</b>	<b>400</b>	<b>276</b>
<b>Valoración:</b>		<b>3,9</b>

Respuesta	% Sin NS/NC
Siempre	34,8%
Casi Siempre	36,6%
Habitualmente	18,8%
Casi Nunca	6,5%
Nunca	3,3%

Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes

### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	225	57,7%
Casi siempre	120	30,8%
Habitualmente	43	11,0%
Casi nunca	2	0,5%
Nunca	0	0,0%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	0	
<b>Total:</b>	<b>397</b>	<b>390</b>
<b>Valoración</b>		<b>4,5</b>

Respuesta	% Sin NS/NC
Siempre	57,7%
Casi Siempre	30,8%
Habitualmente	11,0%
Casi Nunca	0,5%
Nunca	0,0%

Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI

**PAS**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<b>Siempre</b>	160	47,9%
<b>Casi siempre</b>	121	36,2%
<b>Habitualmente</b>	46	13,8%
<b>Casi nunca</b>	6	1,8%
<b>Nunca</b>	1	0,3%
<b>No sabe/No contesta</b>	3	
<b>Sin rellenar</b>	3	
<b>Total:</b>	340	334
<b>Valoración:</b>		<b>4,3</b>

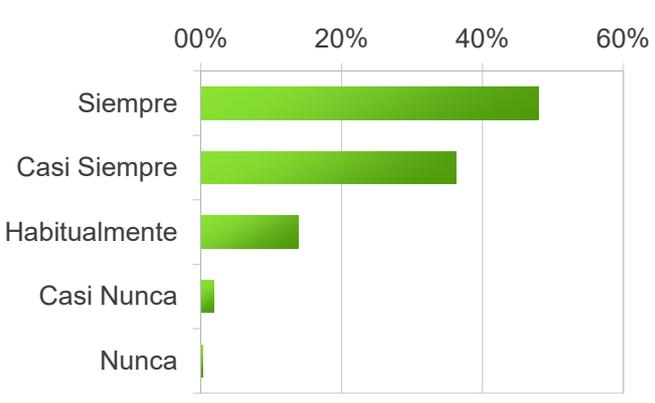


Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS

**Todos**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<b>Siempre</b>	481	48,1%
<b>Casi siempre</b>	342	34,2%
<b>Habitualmente</b>	141	14,1%
<b>Casi nunca</b>	26	2,6%
<b>Nunca</b>	10	1,0%
<b>No sabe/No contesta</b>	130	
<b>Sin rellenar</b>	7	
<b>Total:</b>	1137	1000
<b>Valoración:</b>		<b>4,3</b>

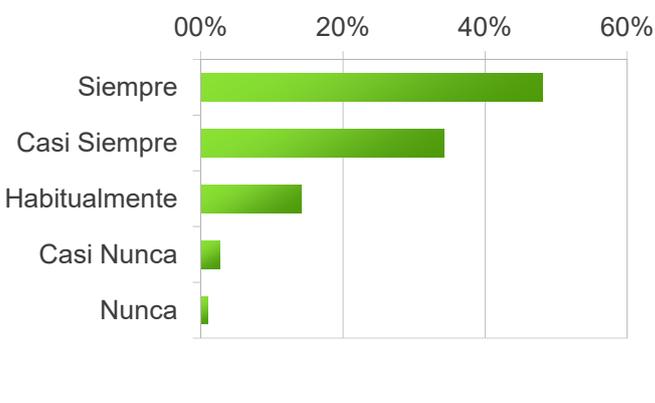


Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos



### ..3.4 Satisfacción con el Servicio

..3.4.1 En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...

#### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Excelente</b>	97	25,0%
<b>Muy Bueno</b>	148	38,1%
<b>Bueno</b>	95	24,5%
<b>Regular</b>	33	8,5%
<b>Malo</b>	15	3,9%
<b>No sabe/No contesta</b>	10	
<b>Sin rellenar</b>	2	
<b>Total:</b>	400	388
<b>Valoración:</b>		<b>3,7</b>

Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes

#### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<b>Excelente</b>	184	46,6%
<b>Muy Bueno</b>	160	40,5%
<b>Bueno</b>	45	11,4%
<b>Regular</b>	6	1,5%
<b>Malo</b>	0	0,0%
<b>No sabe/No contesta</b>	1	
<b>Sin rellenar</b>	1	
<b>Total:</b>	397	395
<b>Valoración</b>		<b>4,3</b>

Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI



### PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	124	36,8%
Muy Bueno	144	42,7%
Bueno	61	18,1%
Regular	7	2,1%
Malo	1	0,3%
No sabe/No contesta	3	
Sin rellenar	0	
Total:	340	337
Valoración:		<b>4,1</b>

Respuesta	% Sin NS/NC
Excelente	36,8%
Muy Bueno	42,7%
Bueno	18,1%
Regular	2,1%
Malo	0,3%

Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS

### Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	405	36,2%
Muy Bueno	452	40,4%
Bueno	201	17,9%
Regular	46	4,1%
Malo	16	1,4%
No sabe/No contesta	14	
Sin rellenar	3	
Total:	1137	1120
Valoración:		<b>4,1</b>

Respuesta	% Sin NS/NC
Excelente	36,2%
Muy Bueno	40,4%
Bueno	17,9%
Regular	4,1%
Malo	1,4%

Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos

..3.4.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2018 respecto al año anterior es...



### Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<i>Mucho Mejor</i>	65	22,3%
<i>Algo Mejor</i>	115	39,5%
<i>Igual</i>	100	34,4%
<i>Algo Peor</i>	7	2,4%
<i>Mucho Peor</i>	4	1,4%
<i>No sabe/No contesta</i>	106	
<i>Sin rellenar</i>	3	
<b>Total:</b>	400	291
<b>Valoración:</b>		<b>3,8</b>

Tabla 26.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes

### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<i>Mucho Mejor</i>	80	21,7%
<i>Algo Mejor</i>	131	35,5%
<i>Igual</i>	153	41,5%
<i>Algo Peor</i>	4	1,1%
<i>Mucho Peor</i>	1	0,3%
<i>No sabe/No contesta</i>	25	
<i>Sin rellenar</i>	3	
<b>Total:</b>	397	369
<b>Valoración</b>		<b>3,8</b>

Tabla 27.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI

**PAS**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	68	21,8%
<i>Algo Mejor</i>	106	34,0%
<i>Igual</i>	132	42,3%
<i>Algo Peor</i>	4	1,3%
<i>Mucho Peor</i>	2	0,6%
<i>No sabe/No contesta</i>	23	
<i>Sin rellenar</i>	5	
<b>Total:</b>	<b>340</b>	<b>312</b>
<b>Valoración:</b>		<b>3,8</b>

Tabla 28.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS

**Todos**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	213	21,9%
<i>Algo Mejor</i>	352	36,2%
<i>Igual</i>	385	39,6%
<i>Algo Peor</i>	15	1,5%
<i>Mucho Peor</i>	7	0,7%
<i>No sabe/No contesta</i>	154	
<i>Sin rellenar</i>	11	
<b>Total:</b>	<b>1137</b>	<b>972</b>
<b>Valoración:</b>		<b>3,8</b>

Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos

**..3.5 Resumen de resultados**

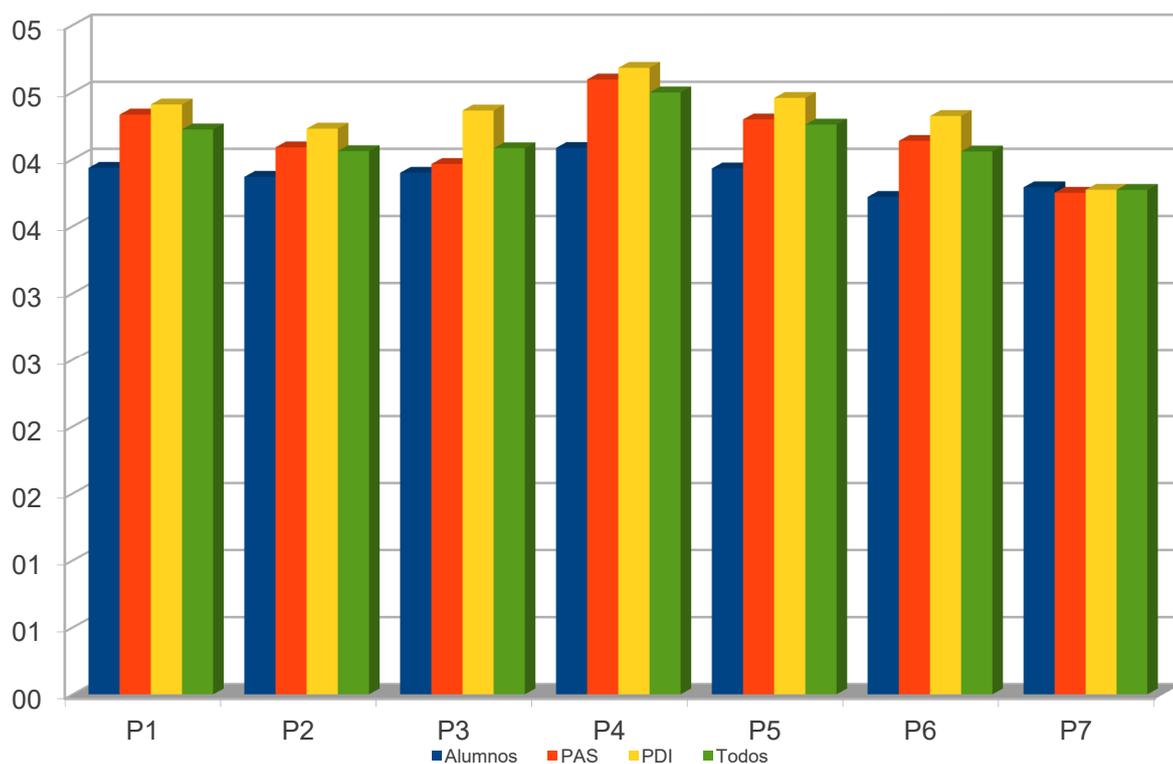


	<b>Estudiantes</b>		<b>PDI</b>		<b>PAS</b>		<b>Todos</b>	
	<b>Valoración</b>	<b>Moda</b>	<b>Valoración</b>	<b>Moda</b>	<b>Valoración</b>	<b>Moda</b>	<b>Valoración</b>	<b>Moda</b>
<i>¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?</i>	3,8	Casi siempre (4)	4,4	Siempre (5)	4,3	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)
<i>¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?</i>	3,9	Casi siempre (4)	4,2	Casi siempre (4)	4,1	Casi siempre (4)	4,1	Casi siempre (4)
<i>¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?</i>	3,9	Siempre (5)	4,4	Siempre (5)	4,0	Siempre (5)	4,1	Siempre (5)
<i>Cuando usted llama a los teléfonos de atención a usuarios CAU, Sócrates o ALAS ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su incidencia y resolverla posteriormente?</i>	4,1	Siempre (5)	4,7	Siempre (5)	4,6	Siempre (5)	4,5	Siempre (5)
<i>La solución que se le ofrece habitualmente a sus incidencias ¿Le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?</i>	3,9	Casi siempre (4)	4,5	Siempre (5)	4,3	Casi siempre (4)	4,3	Siempre (5)

**Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas**

<i>En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...</i>	3,7	Muy bueno (4)	4,3	Excelente (5)	4,1	Muy bueno (4)	4,1	Muy bueno (4)
<i>Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2018 respecto al año anterior es...</i>	3,8	Algo mejor (4)	3,8	Igual (3)	3,8	Igual (3)	3,8	Igual (3)

Tabla 30: Resumen de Resultados



Dibujo 1: Valoración de las 7 preguntas



## 4 Conclusiones

### ..4.1 Disponibilidad de servicios

..4.1.1 ¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
<i>Estudiantes</i>	3,8	Casi Siempre (4)	0,93
<i>PDI</i>	4,4	Siempre (5)	0,74
<i>PAS</i>	4,3	Siempre (5)	0,82
<i>Todos</i>	4,2	Siempre (5)	0,86

Tabla 31: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras

El objetivo de esta pregunta es saber hasta qué punto se les proporciona a nuestros usuarios aquellas infraestructuras y aplicaciones que necesitan para su trabajo diario o para, según sea el caso, dar o recibir docencia.

Los usuarios le dan una valoración alta a esta cuestión, **un 4,2 de valoración media**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios que **Siempre** disponen de las aplicaciones e infraestructuras necesarias. La dispersión entre las respuestas nos muestra la desviación típica que es de 0,86.

Se aprecian diferencias entre las respuestas de los distintos colectivos de usuarios. Los Estudiantes le dan una valoración media de 3,8, significativamente menor que la otorgada por el PAS (4,3) y el PDI (4,2).

Es destacable que la respuesta más frecuente en todos los colectivos es Siempre, excepto en el caso de los Estudiantes donde es Casi siempre.



Los resultados en esta pregunta son algo peores que las de hace 2 años en el caso de los ESTUDIANTES, y por el contrario mejores en el caso de PDI y PAS. La valoración media se ha mantenido en 4,2.

En cuanto a las respuestas detalladas de los usuarios por colectivos, procede indicar que los estudiantes se siguen quejando de las aplicaciones para dispositivos móviles y su mal funcionamiento, sobre todo para la conexión con la WIFI. Por otra parte, solicitan disponer de versiones actualizadas del software disponible, así como la ampliación del catálogo. Finalmente, se mantienen algunas quejas respecto al servicio de escritorios virtuales EVA y la lentitud del acceso a este desde casa.

Respecto al PDI, , de forma muy puntual, se comenta la falta de información acerca de licencias de software y la ausencia de soporte para Apple. Existe alguna queja relativa el servicio de atención a usuarios, aunque añade que se acaba resolviendo. No ocurre lo mismo con respecto a la petición de cambios en algunas aplicaciones, que se demoran o no se realizan; Cabe destacar que entre las observaciones existen felicitaciones explícitas.

El colectivo PAS también ha felicitado el trabajo realizado por parte de la sección de soporte a usuarios y el CAU (4222). Hace referencia a la falta de actualización de manuales y aplicaciones de diseño gráfico. También solicita la mejora de los equipos, ya que se encuentran obsoletos. Como en el caso del PDI, pide que se tengan en cuenta las peticiones de cambios en las aplicaciones de trabajo.

**..4.1.2 ¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?**



	<b>Valoración media</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Estudiantes</b>	3,9	Casi Siempre (4)	0,90
<b>PDI</b>	4,2	Casi Siempre (4)	0,68
<b>PAS</b>	4,1	Casi Siempre (4)	0,72
<b>Todos</b>	4,1	Casi Siempre (4)	0,79

Tabla 32: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras

Una vez conocemos la satisfacción en cuanto a la disponibilidad o no de infraestructuras y aplicaciones, nuestro objetivo siguiente ha sido averiguar la satisfacción con el funcionamiento de todos los servicios.

La valoración a esta pregunta sigue siendo alta, **un 4,1 de valoración media**, aunque menor que la satisfacción en cuanto a disponibilidad, 4,2. En todos los colectivos la respuesta más frecuente ha sido que **Casi Siempre** funcionan adecuadamente las aplicaciones e infraestructuras. La dispersión de las respuestas es, en este caso, un 0,79.

En este caso se mantiene la diferencia entre los estudiantes es Estudiantes (los menos satisfechos con un 3,9 de valoración) frente al PAS y PDI, que superan el 4.

La valoración media obtenida en este apartado es **superior** a la de hace dos años, manteniéndose la respuesta más habitual en Casi Siempre. Por colectivos, la valoración de los estudiantes vuelve a bajar una décima, mientras que en el resto de colectivos, PAS y PDI, ha subido.

Las respuestas detalladas por colectivos también presentan diferencias. Los estudiantes dirigen sus quejas, principalmente, al funcionamiento de las aplicaciones en dispositivos móviles, sobre todo el correo. Algunos problemas en las aulas con los pendrives y la impresión.

El PDI se queja principalmente de fallos en las aulas de prácticas con las reservas y las aplicaciones instaladas y el uso de pendrives.

#### **Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas**



En el caso del PAS las observaciones se refieren principalmente a la obsolescencia de la infraestructura tanto hardware como software.

..4.1.3 ¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?

	<b>Valoración media</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Estudiantes</b>	3,9	Siempre (5)	1,11
<b>PDI</b>	4,4	Siempre (5)	0,91
<b>PAS</b>	4,0	Siempre (5)	1,06
<b>Todos</b>	4,1	Siempre (5)	1,05

Tabla 33: Tabla Resumen Información de Servicios

En este apartado perseguimos valorar los canales de comunicación con nuestros usuarios.

La valoración de los usuarios sigue siendo alta en esta pregunta, **4,1 de valoración media** (una décima más que en el anterior informe de 2016), siendo la respuesta más frecuente en todos los colectivos es **Siempre** (67% en el caso del PDI). Los usuarios opinan pues, de forma general, que se les informa adecuadamente tanto de los nuevos servicios como de los cambios o incidencias relativas los existentes. La desviación típica en este caso es 1.

Sin embargo, si consideramos cada colectivo de forma independiente, es solo el PDI el que encuentra una considerable mejora, mientras que los Estudiantes y el PAS otorgan peor valoración que en 2016.

En cuanto a los comentarios recibidos, aunque escasos, hay coincidencia entre los distintos colectivos: no se informan de los cambios con suficiente tiempo y no se cuenta con los usuarios a la hora de modificar las infraestructuras TI que utilizan.



## ..4.2 Primera Respuesta

..4.2.1 Cuando usted llama a los teléfonos de atención a usuarios CAU, Sócrates o ALAS ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su incidencia y resolverla posteriormente?

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
<i>Estudiantes</i>	4,1	Siempre (5)	1,07
<i>PDI</i>	4,7	Siempre (5)	0,59
<i>PAS</i>	4,6	Siempre (5)	0,71
<i>Todos</i>	4,5	Siempre (5)	0,82

Tabla 34: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios

Esta pregunta tiene como objetivo valorar el grado de satisfacción de los usuarios con un conjunto de servicios concretos relacionados con el soporte a usuarios: el teléfono 4222 de atención general, y la atención especializada de Aulas Sócrates, ALAS y ADLAS.

Los resultados obtenidos con respecto a este servicio son, significativamente, los mejores de la encuesta. A su vez, mejoran respecto a hace dos años en todos los colectivos. En los colectivos del PAS y PDI son, más del 70% los que le otorgan la valoración máxima. La **valoración media de 4,5** (dos décimas superiores a 2016). La respuesta más frecuente que han dado los usuarios a esta pregunta ha sido **Siempre** en todos los colectivos.

Cabe destacar, por otra parte, que la dispersión media de las respuestas es grande en todos los colectivos y muy especialmente en el caso de los Estudiantes. A pesar de la mejora, continúa habiendo un desconocimiento muy alto por parte de los Estudiantes de este servicio, ya que el 40% ha contestado No Sabe/No Contesta(10% menos que en el anterior informe 2016).



En el apartado de observaciones, la mayoría corresponden a felicitaciones, siendo muy escasas las quejas que se refieren exclusivamente a las aulas o a saturación del servicio.

### ..4.3 Resolución de incidencias

..4.3.1 La solución que se le ofrece habitualmente a sus incidencias ¿Le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
<i>Estudiantes</i>	3,9	Casi Siempre (4)	1,04
<i>PDI</i>	4,5	Siempre (5)	0,70
<i>PAS</i>	4,3	Siempre (5)	0,79
<i>Todos</i>	4,3	Siempre (5)	0,86

Tabla 35: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas

Con esta pregunta intentamos valorar la calidad del servicio en cuanto a la resolución de incidencias, así como al tiempo empleado en las mismas.

También en este caso la valoración que le dan los usuarios es alta: **valoración media de 4,3**. La respuesta más frecuente es **Siempre**, excepto en el caso de los Estudiantes que es **Casi Siempre**. Sigue habiendo un número alto que contestan No sabe/No contesta.

Destaca la alta satisfacción del colectivo del PDI, con una **valoración media 4,5**. El porcentaje de PDI que contesta que “Siempre se les ofrece una solución adecuada a su problema en tiempo y forma” es de 57,2%, mejor que hace 2 años. En el caso del PAS la valoración es también muy buena, de 4,3 y algo más baja (3,9) en el caso de los estudiantes. En el conjunto de colectivos, la valoración media sube dos décimas con respecto al anterior informe de 2016.



Las respuestas detalladas han sido muy escasas: alguna queja sobre la aplicación Justo y sobre partes de incidencia que permanecen mucho tiempo abiertos y sin solución. A su vez, también recogen alguna felicitación puntual dirigida a personal del servicio de soporte.

#### ..4.4 Satisfacción con el servicio

..4.4.1 En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
<i>Estudiantes</i>	3,7	Muy Bueno (4)	1,05
<i>PDI</i>	4,3	Excelente (5)	0,73
<i>PAS</i>	4,1	Muy Bueno (4)	0,80
<i>Todos</i>	4,1	Muy Bueno (4)	0,91

Tabla 36: Tabla Resumen Calidad del Servicio

Mientras que la primera parte de la encuesta tiene como objetivo averiguar la satisfacción sobre aspectos particulares del servicio que les prestamos a nuestros usuarios, esta persigue obtener una valoración general del mismo.

El resultado obtenido indica que la valoración que otorgan los usuarios al servicio es alta, **valoración media de 4,1**, y también en este caso superior a la del anterior informe 2016 donde el valor medio obtenido fue de 3,9. La respuesta mayoritaria es **Muy Bueno**. En este caso, la desviación típica es de 0,91.

Por otra parte, la satisfacción de los distintos colectivos con el servicio que se les ofrece desde ÁTICA vuelve a ser dispar, de la misma forma que ocurría en las preguntas previas. La mejor valoración sigue siendo del PDI (4,3), que mejora su valoración de 2016, y la peor de los Estudiantes (3,7), que incluso ha bajado una décima respecto al anterior informe.



En lo que respecta a las respuestas detalladas, en el colectivo de estudiantes no se ha recogido ninguna. En el caso del PAS y PDI existen muestras de agradecimiento para el personal de soporte y se ha trasladado alguna queja relativa a no poder hablar directamente por teléfono con el personal que mantiene las aplicaciones.

..4.4.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2018 respecto al año anterior es...

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
<i>Estudiantes</i>	3,8	Algo mejor (4)	0,86
<i>PDI</i>	3,8	Igual (3)	0,80
<i>PAS</i>	3,8	Igual (3)	0,83
<i>Todos</i>	3,8	Igual (3)	0,83

Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior

Por último, le preguntamos al usuario cómo ha evolucionado la calidad del servicio, según su percepción, durante el año anterior 2018.

La **valoración media obtenida ha sido 3,8**, lo que **supone tres décimas más** que en la anterior encuesta referida a 2016. Esta mejor valoración media es debida al **aumento del valor otorgado por todos los colectivos**.

En cuanto a las respuestas detalladas, algunos de los estudiantes que responden son de nuevo ingreso. En este apartado, se reiteren las quejas relativas a que las aplicaciones no están adaptadas con dispositivos móviles, así como los problemas de colapso en el servicio de compra de entradas para las fiestas.

El colectivo PDI, hace referencia al cambio de personal, tanto de soporte como de desarrollo así como que, a consecuencia de esto, en unos casos ha mejorado el servicio y en otros no. En el caso del colectivo PAS, hay algunas



quejas relacionadas con el hecho de no disponer de perfil de administrador de sus equipos, así como, de nuevo, con la obsolescencia de estos.



## 5 Propuestas de mejora

A continuación, se reseñan algunas de las mejoras a realizar antes de fin de año.

### **Mejoras relacionadas con la información y los canales de comunicación con los usuarios**

- Mejora de la atención presencial con instalación de directorio disponible a la entrada del edificio
- Puesta en marcha del boletín de noticias “La NoTICa” para dar a conocer mejor los servicios, novedades y actualidad de Ática.
- Nueva web de ATICA con diseño visual orientada a usuario final. Revisión y actualización de contenidos
- Presencia activa en Redes Sociales para difusión y comunicación.

### **Mejoras relacionadas con el soporte a los usuarios**

- Creación del Comité de Calidad para realizar mayor seguimiento de la atención al usuario.
- Medición de la atención individual en cada Dumbo o llamada telefónica recibida en el CAU.
- Mejora de la atención presencial con la creación de un espacio de atención de primer nivel en hall de Ática.
- Sistema de cita previa para atención presencial.
- Ampliación de los canales de comunicación del CAU. Soporte Whatsapp y de chatBot.

### **Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas**



- Reserva de plazas de aparcamiento reservadas para usuarios CAU y corrección de exámenes

### **Mejoras relacionadas con la calidad y disponibilidad de los servicios**

#### **TIC**

- Mantener los acuerdos de nivel de servicio en cuanto a la disponibilidad media de los servicios
- Renovación de la infraestructura de servidores y almacenamiento del data center con sistemas de hiperconvergencia.
- Renovación de la infraestructura de red del data center de Ática.
- Ampliación de cobertura y mejoras en densidad de usuarios en la wifi.



## **6 Bibliografía**

1. Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción. Ministerio de Administraciones Públicas. 2006.



## 7 Anexo. Encuesta

### Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

#### Presentación

Dentro del seguimiento del plan de calidad de los servicios, es necesario conocer su opinión sobre la calidad y evolución de los servicios que desde ATICA prestamos a nuestros usuarios y para ello le pedimos un año más que rellene la siguiente encuesta.

El objetivo principal de esta encuesta es que con su opinión establezcamos acciones de mejora. Se trata de una encuesta orientada a valorar el conjunto de nuestra cartera de servicios de forma global, y no un servicio o aplicación en concreto.

Finalmente, indicarle que éste no es un cuestionario de quejas y sugerencias, para lo cual ponemos a su disposición nuestro buzón: <http://www.um.es/atika/buzon/>.

Dándole las gracias por adelantado, le rogamos califique las siguientes cuestiones.

#### Disponibilidad de Servicios

**¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?**

Siempre -  Casi siempre -  Habitualmente -  Casi nunca -  Nunca -  No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

**¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?**



Siempre -  Casi siempre -  Habitualmente -  Casi nunca -  Nunca -   
No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

**¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?**

Siempre -  Casi siempre -  Habitualmente -  Casi nunca -  Nunca -   
No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

Primera Respuesta

**Cuando usted llama a los teléfonos de atención a usuarios CAU, Sócrates o ALAS ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su incidencia y resolverla posteriormente?**

Siempre -  Casi siempre -  Habitualmente -  Casi nunca -  Nunca -   
No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

Resolución de incidencias

**La solución que se le ofrece habitualmente a sus incidencias ¿Le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?**

Siempre -  Casi siempre -  Habitualmente -  Casi nunca -  Nunca -   
No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

Satisfacción con el servicio



Excelente -  Muy bueno -  Bueno -  Regular -  Malo -  No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

**Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2018 respecto al año anterior es...**

Mucho mejor -  Algo mejor -  Igual -  Algo peor -  Mucho peor -  No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...: