



Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2019

Junio de 2020

Elaborado por:

Sección de Soporte a usuarios.

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

Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA.....	1
Año 2019.....	1
1 Introducción	5
2 Método	6
..2.1 Alcance de la encuesta.....	6
..2.2 Muestreo	6
3 Resultados	8
..3.1 Disponibilidad de los servicios.....	8
Ver conclusiones... ..	14
..3.2 Primera Respuesta	14
..3.3 Resolución de Incidencias	16
..3.4 Satisfacción con el Servicio.....	17
..3.5 Resumen de resultados	21
4 Conclusiones	25
..4.1 Disponibilidad de servicios	25
..4.2 Primera Respuesta	28
..4.3 Resolución de incidencias	28
..4.4 Satisfacción con el servicio	29
5 Anexo. Encuesta.....	31

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	8
Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos.....	9
Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes.....	9
Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI.....	9
Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS	10
Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos.....	10
Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes	10
Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI	11
Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS.....	11
Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos	11
Tabla 14.- Evaluación de las Aplicaciones. Estudiantes	12
Tabla 15.- Evaluación de las Aplicaciones. PDI.....	12
Tabla 16.- Evaluación de las Aplicaciones. PAS	13
Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes.....	14
Tabla 18.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI.....	15
Tabla 19.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS	15
Tabla 20.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos	15
Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes	16
Tabla 22.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI	16
Tabla 23.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS.....	16
Tabla 24.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos	17
Tabla 25.- Calificación del Servicio. Estudiantes	17
Tabla 26.- Calificación del Servicio. PDI.....	18
Tabla 27.- Calificación del Servicio. PAS.....	18
Tabla 28.- Calificación del Servicio. Todos.....	18
Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes	19
Tabla 30.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI	19
Tabla 31.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS	19
Tabla 32.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos	20
Tabla 33: Resumen de Resultados	24
Tabla 34: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras	25
Tabla 35: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras.....	25
Tabla 36: Tabla Resumen Información de Servicios	26
Tabla 37: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones Estudiantes.....	27
Tabla 38: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones PDI.....	27
Tabla 39: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones PAS	27
Tabla 40: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios	28
Tabla 41: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas	28
Tabla 42: Tabla Resumen Calidad del Servicio	29
Tabla 43: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior	30

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.

En este contexto se enmarca la realización de esta encuesta de satisfacción de los usuarios de ÁTICA realizada durante el mes de Mayo de 2020 a todos los colectivos usuarios de ÁTICA, ESTUDIANTES, PDI y PAS.

2 Método

..2.1 Alcance de la encuesta

La encuesta ha ido dirigida a los usuarios externos a ÁTICA que utilizan nuestros servicios. No se ha considerado la prestación de servicios entre las distintas secciones que conforman el área.

La URL de acceso ha sido comunicada a la totalidad de los usuarios actuales de ÁTICA (todos los ESTUDIANTES, todo el PDI y todo el PAS) por correo electrónico y se ha utilizado como herramienta la aplicación ENCUESTAS (encuestas.um.es) de la Universidad de Murcia.

..2.2 Muestreo

La encuesta ha sido respondida en diferentes proporciones según el colectivo. En la Tabla 1 se indican las encuestas enviadas y el número de respuestas obtenidas para cada uno de los colectivos.

<i>Colectivo</i>	<i>Tamaño de la Población</i>	<i>Encuestas respondidas</i>	<i>% Encuestas respondidas</i>
<i>Estudiantes</i>	27719	277	1,00%
<i>PDI</i>	2673	261	9,76%
<i>PAS</i>	1234	350	28,36%

Tabla 1.- Muestreo de la encuesta

..2.3 Diseño de la encuesta y valoración

La encuesta ha sido diseñada con el objetivo de conocer la opinión de nuestros usuarios sobre distintos aspectos del servicio que prestamos.

Dichos aspectos son:

- Disponibilidad de los servicios: Dispone de los servicios necesarios, funcionan correctamente y se le informa adecuadamente sobre ellos.
- Tiempo 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.

Este año se ha añadido también algunas aplicaciones de las más representativas y utilizadas por cada uno de los grupos principales en los que se ha dividido el estudio (Estudiantes, PDI y PAS).

La valoración de todas las preguntas de la encuesta consiste en una escala numérica (5, 4, 3, 2 y 1) de mayor a menor grado de satisfacción.

Todos los resultados se presentan eliminando aquellas encuestas respondidas como NS/NC o que no han sido respondidas. Esto se ha hecho así, ya que, en algunos casos, sobre todo en el de los

estudiantes, distorsionan enormemente los resultados obtenidos. No obstante, en las tablas se muestran se mostrarán los datos de todas las respuestas, incluyendo estas, a cada una de las preguntas.

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

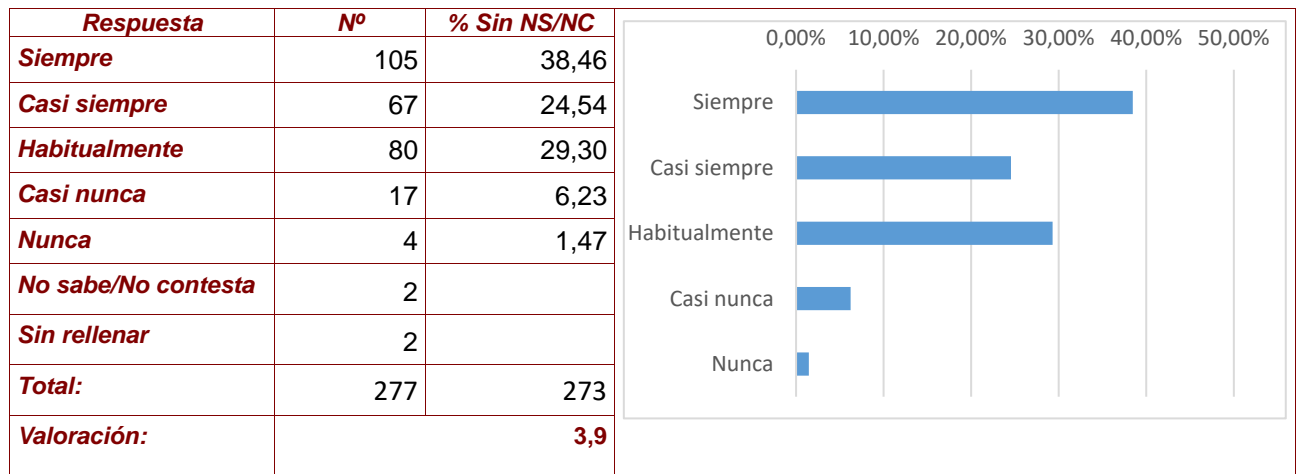


Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes

PDI

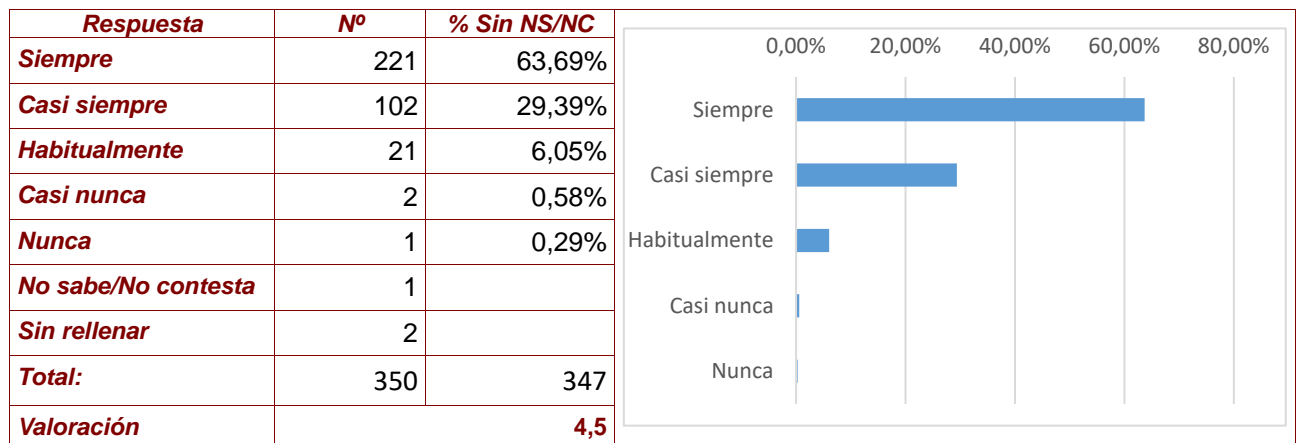


Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI

PAS

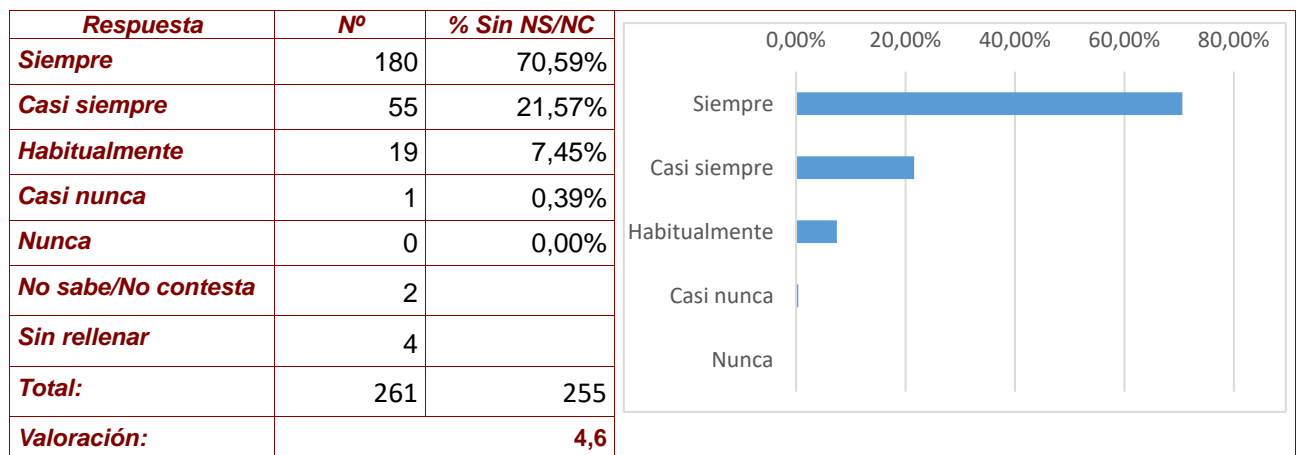


Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	506	57,83%
Casi siempre	224	25,60%
Habitualmente	120	13,71%
Casi nunca	20	2,29%
Nunca	5	0,57%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	8	
Total:	888	875
Valoración:		4,4

Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos

[Ver conclusiones...](#)

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

Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	65	23,90%
Casi siempre	110	40,44%
Habitualmente	70	25,74%
Casi nunca	20	7,35%
Nunca	7	2,57%
No sabe/No contesta	4	
Sin rellenar	1	
Total:	277	272
Valoración:		3,7

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

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	163	46,97%
Casi siempre	157	45,24%
Habitualmente	25	7,20%
Casi nunca	2	0,58%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	2	
Total:	350	347
Valoración		4,4

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

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	99	38,52%
Casi siempre	128	49,81%
Habitualmente	28	10,89%
Casi nunca	2	0,78%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	4	
Total:	261	257
Valoración:		4,3

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

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	327	37,33%
Casi siempre	395	45,09%
Habitualmente	123	14,04%
Casi nunca	24	2,74%
Nunca	7	0,80%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	7	
Total:	888	875
Valoración:		4,1

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

[Ver conclusiones...](#)

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

Estudiantes

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	98	38,74%
Casi siempre	39	15,42%
Habitualmente	73	28,85%
Casi nunca	32	12,65%
Nunca	11	4,35%
No sabe/No contesta	19	
Sin rellenar	5	
Total:	277	253
Valoración:		3,7

Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	230	67,65%
Casi siempre	70	20,59%
Habitualmente	35	10,29%
Casi nunca	4	1,18%
Nunca	1	0,29%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	5	
Total:	350	340
Valoración		4,5

Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	123	48,81%
Casi siempre	72	28,57%
Habitualmente	44	17,46%
Casi nunca	11	4,37%
Nunca	2	0,79%
No sabe/No contesta	2	
Sin rellenar	7	
Total:	261	252
Valoración:		4,2

Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	451	53,37%
Casi siempre	181	21,42%
Habitualmente	152	17,99%
Casi nunca	47	5,56%
Nunca	14	1,66%
No sabe/No contesta	26	
Sin rellenar	17	
Total:	888	845
Valoración:		4,0

Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos

[Ver conclusiones...](#)

..3.1.4 Evaluación de las Aplicaciones (Colectivos Estudiantes, Personal Docente y Personal de Administración y Servicios)

Estudiantes

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	47	85	89	33	13
Aula Virtual	79	94	40	52	12
Correo Electrónico	89	71	78	24	13
EVA (Escritorio Virtual)	37	73	82	54	19
Umubox	45	60	99	30	14
Venta de Entradas	36	74	93	32	22
Wifi (Eduroam)	69	72	58	52	18

Tabla 14.- Evaluación de las Aplicaciones. Estudiantes

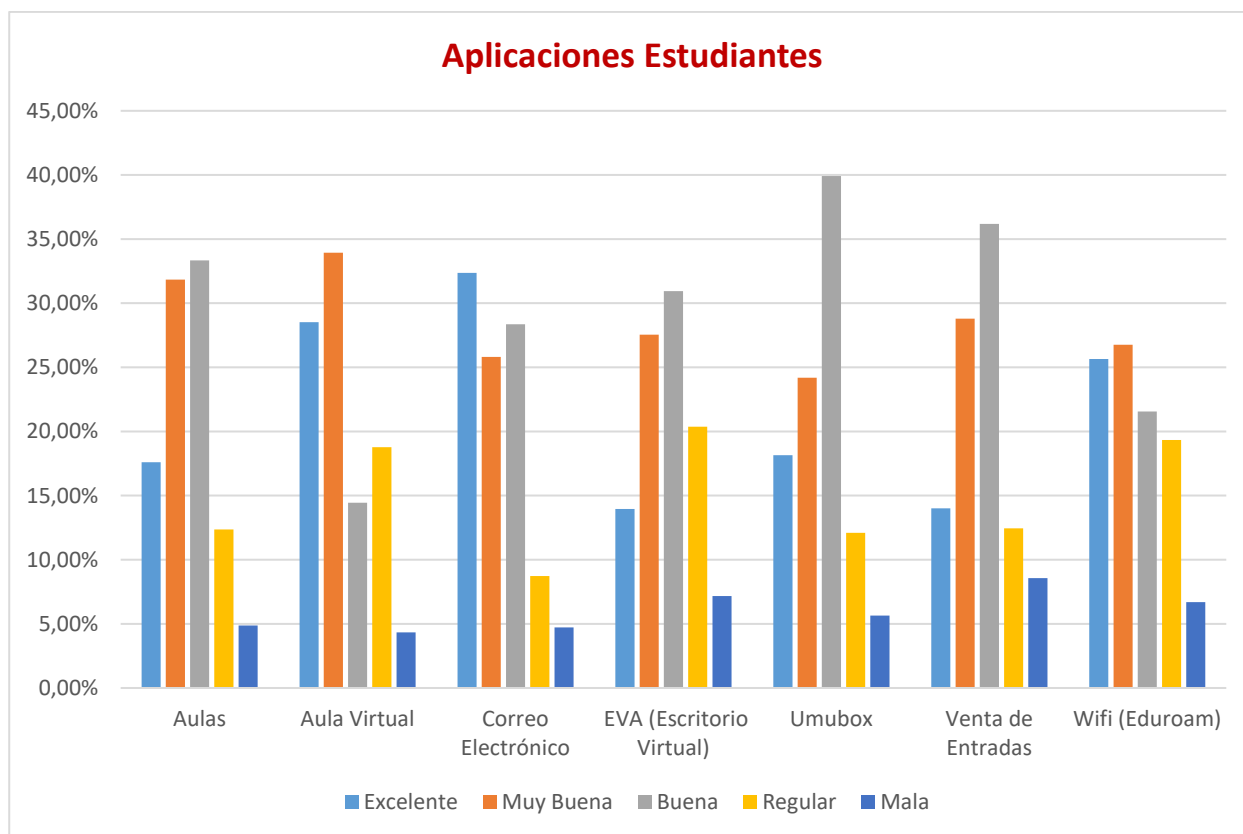


Gráfico 1: Valoración APLICACIONES por ESTUDANTES

PDI

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	93	145	67	14	1
Aula Virtual	172	126	41	5	1
Correo Electrónico	181	122	31	12	1
EVA (Escritorio Virtual)	82	111	83	20	4
Umubox	94	108	67	20	5
Venta de Entradas	133	110	53	8	3

Wifi (Eduroam)	148	117	40	13	4
-----------------------	-----	-----	----	----	---

Tabla 15.- Evaluación de las Aplicaciones. PDI

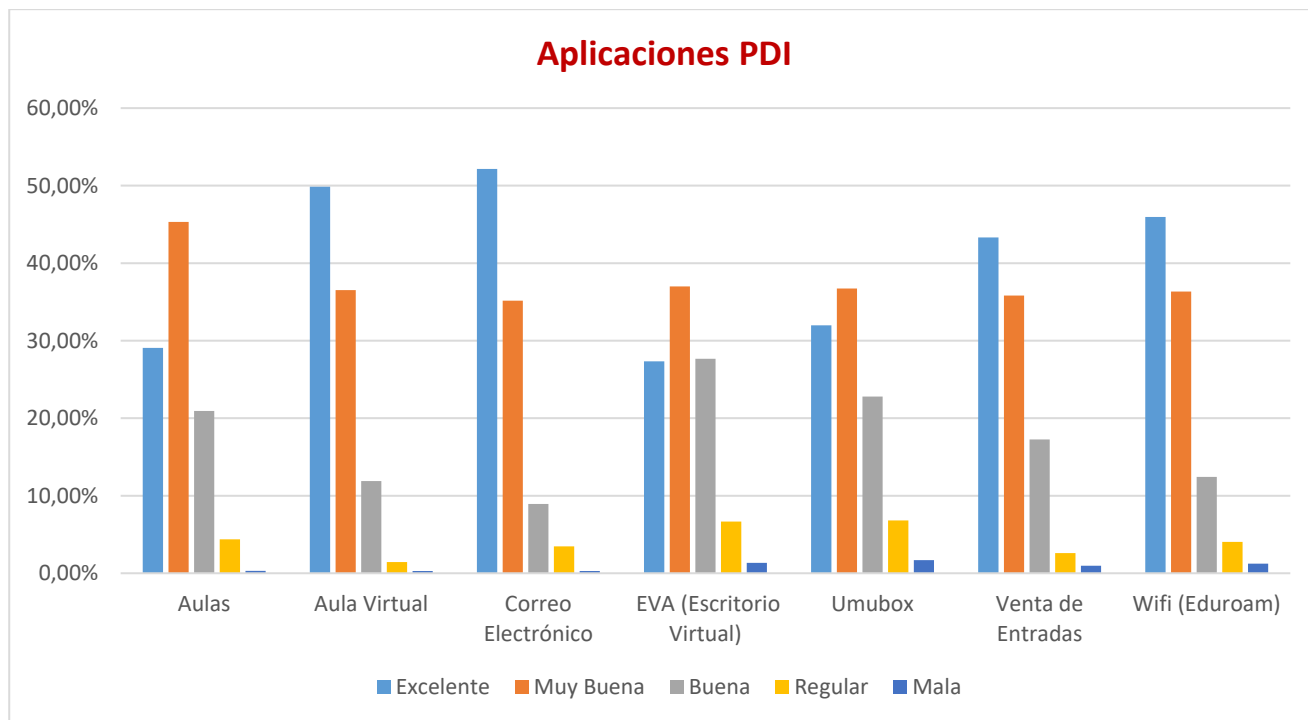


Gráfico 2: Valoración APLICACIONES por PDI

PAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	89	118	43	4	1
Aula Virtual	40	94	52	3	1
Correo Electrónico	109	114	34	3	0
EVA (Escritorio Virtual)	71	114	50	19	0
Umubox	81	121	51	4	1
Venta de Entradas	77	105	37	4	1
Wifi (Eduroam)	68	100	51	8	1

Tabla 16.- Evaluación de las Aplicaciones. PAS

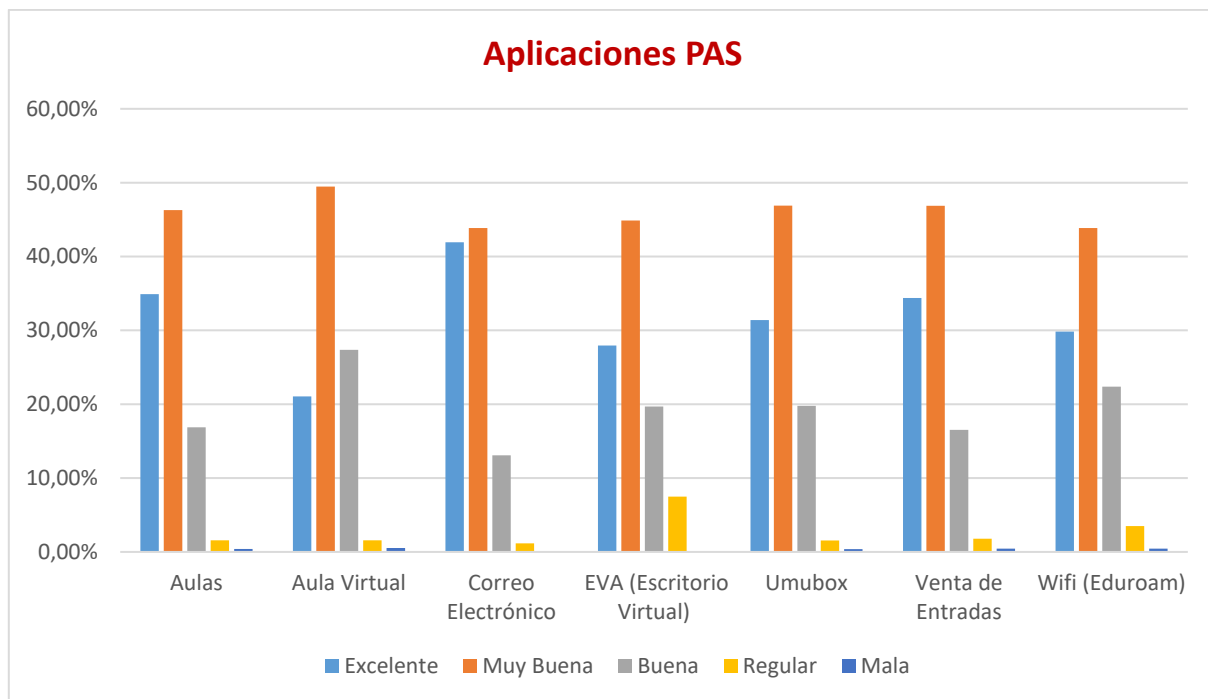


Gráfico 3: Valoración APLICACIONES por PAS

[Ver conclusiones...](#)

..3.2 Primera Respuesta

..3.2.1 Quando 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
Siempre	79	47,59%
Casi siempre	35	21,08%
Habitualmente	35	21,08%
Casi nunca	9	5,42%
Nunca	8	4,82%
No sabe/No contesta	102	
Sin rellenar	9	
Total:	277	166
Valoración:		4,0

Respuesta	Porcentaje
Siempre	47,59%
Casi siempre	21,08%
Habitualmente	21,08%
Casi nunca	5,42%
Nunca	4,82%

Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	275	81,36%
<i>Casi siempre</i>	46	13,61%
<i>Habitualmente</i>	16	4,73%
<i>Casi nunca</i>	0	0,00%
<i>Nunca</i>	1	0,30%
<i>No sabe/No contesta</i>	9	
<i>Sin rellenar</i>	3	
Total:	350	338
Valoración		4,7

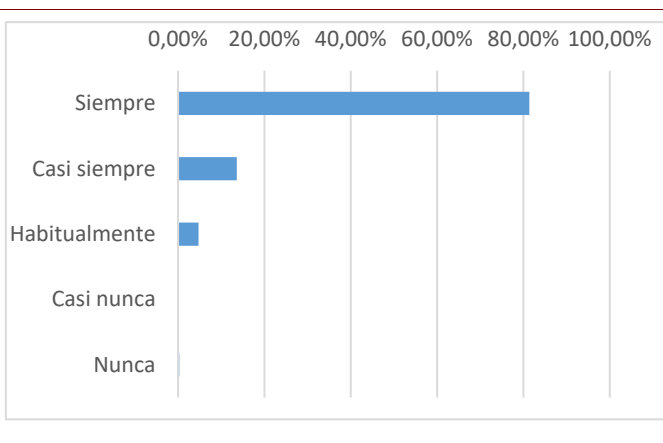


Tabla 18.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	202	80,48%
<i>Casi siempre</i>	28	11,16%
<i>Habitualmente</i>	20	7,97%
<i>Casi nunca</i>	1	0,40%
<i>Nunca</i>	0	0,00%
<i>No sabe/No contesta</i>	5	
<i>Sin rellenar</i>	5	
Total:	261	251
Valoración:		4,7

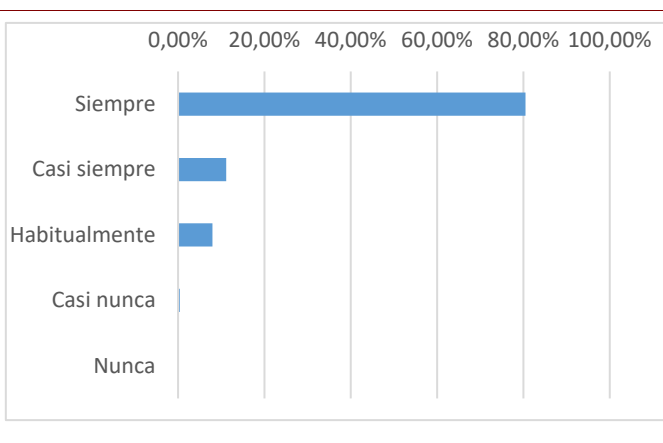


Tabla 19.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	556	73,64%
<i>Casi siempre</i>	109	14,44%
<i>Habitualmente</i>	71	9,40%
<i>Casi nunca</i>	10	1,32%
<i>Nunca</i>	9	1,19%
<i>No sabe/No contesta</i>	116	
<i>Sin rellenar</i>	17	
Total:	888	755
Valoración:		4,4

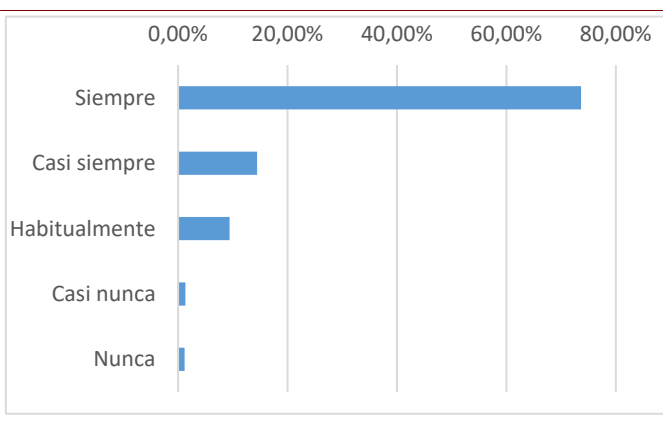


Tabla 20.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos

[Ver conclusiones.](#)

..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	77	40,53%
Casi siempre	41	21,58%
Habitualmente	44	23,16%
Casi nunca	19	10,00%
Nunca	9	4,74%
No sabe/No contesta	76	
Sin rellenar	11	
Total:	277	190
Valoración:		3,8

Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	222	65,68%
Casi siempre	97	28,70%
Habitualmente	16	4,73%
Casi nunca	2	0,59%
Nunca	1	0,30%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	5	
Total:	350	338
Valoración		4,6

Tabla 22.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	145	56,86%
Casi siempre	79	30,98%
Habitualmente	30	11,76%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	1	0,39%
No sabe/No contesta	2	
Sin rellenar	4	
Total:	261	255
Valoración:		4,4

Tabla 23.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	444	56,70%
Casi siempre	217	27,71%
Habitualmente	90	11,49%
Casi nunca	21	2,68%
Nunca	11	1,40%
No sabe/No contesta	85	
Sin rellenar	20	
Total:	888	783
Valoración:		4,2

Tabla 24.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos

[Ver conclusiones...](#)

..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
Excelente	75	28,20%
Muy Bueno	80	30,08%
Bueno	70	26,32%
Regular	26	9,77%
Malo	15	5,64%
No sabe/No contesta	9	
Sin rellenar	2	
Total:	277	266
Valoración:		3,6

Tabla 25.- Calificación del Servicio. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	200	57,31%
Muy Bueno	126	36,10%
Bueno	19	5,44%
Regular	2	0,57%
Malo	2	0,57%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	0	
Total:	350	349
Valoración		4,5

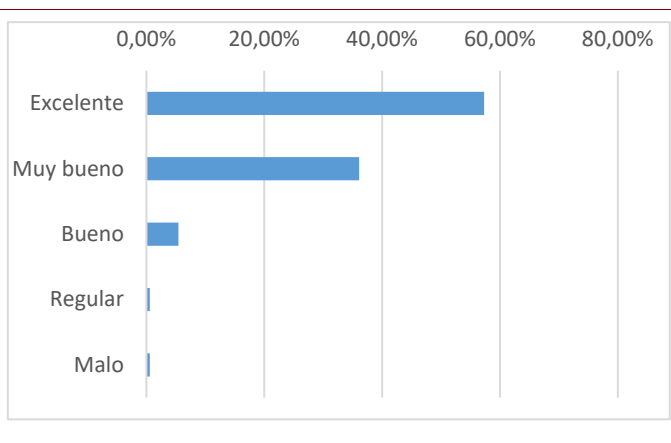


Tabla 26.- Calificación del Servicio. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	124	47,69%
Muy Bueno	114	43,85%
Bueno	20	7,69%
Regular	0	0,00%
Malo	2	0,77%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	1	
Total:	261	260
Valoración:		4,4

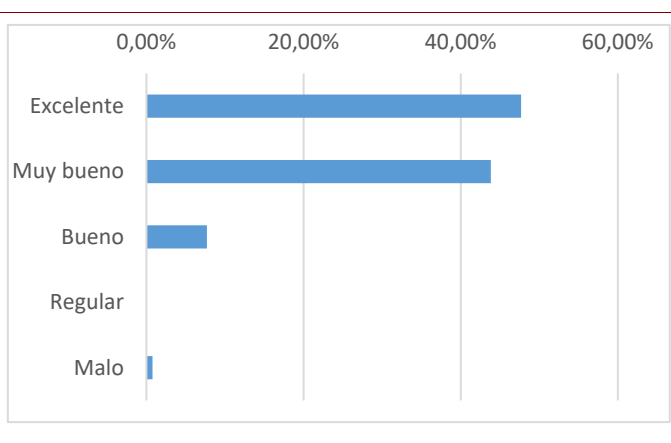


Tabla 27.- Calificación del Servicio. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	399	45,60%
Muy Bueno	320	36,57%
Bueno	109	12,46%
Regular	28	3,20%
Malo	19	2,17%
No sabe/No contesta	10	
Sin rellenar	3	
Total:	888	875
Valoración:		4,0

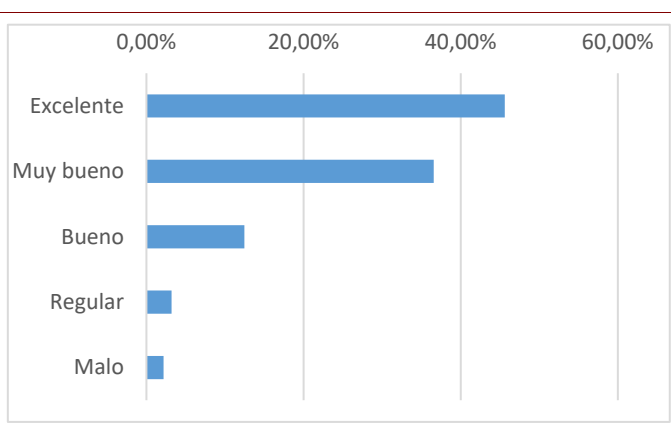


Tabla 28.- Calificación del Servicio. Todos

[Ver conclusiones...](#)

..3.4.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2019 respecto al año anterior es...

Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	42	20,29%
Algo Mejor	77	37,20%
Igual	72	34,78%
Algo Peor	7	3,38%
Mucho Peor	9	4,35%
No sabe/No contesta	65	
Sin rellenar	5	
Total:	277	207
Valoración:		3,6

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

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	118	34,91%
Algo Mejor	119	35,21%
Igual	96	28,40%
Algo Peor	4	1,18%
Mucho Peor	1	0,30%
No sabe/No contesta	9	
Sin rellenar	2	
Total:	349	338
Valoración		4,0

Tabla 30.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	95	37,70%
Algo Mejor	99	39,29%
Igual	54	21,43%
Algo Peor	4	1,59%
Mucho Peor	0	0,00%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	2	
Total:	261	252
Valoración:		4,1

Tabla 31.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	255	31,99%
Algo Mejor	295	37,01%
Igual	222	27,85%
Algo Peor	15	1,88%
Mucho Peor	10	1,25%
No sabe/No contesta	81	
Sin rellenar	9	
Total:	887	90
Valoración:		3,9

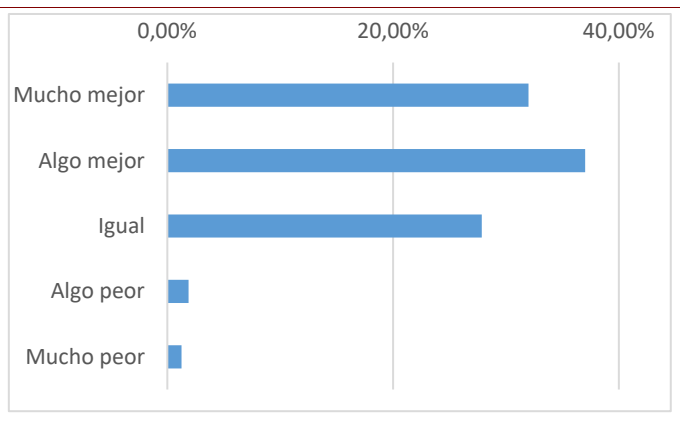


Tabla 32.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos

[Ver conclusiones...](#)

..3.5 Resumen de resultados

PDI	PAS		Todos	
	Valoración	Moda	Valoración	Moda
Siempre (5)	4,6	Siempre (5)	4,4	Siempre (5)
Siempre (5)	4,3	Casi Siempre (4)	4,1	Casi Siempre (4)
Siempre (5)	4,2	Siempre (5)	4,0	Siempre (5)
Siempre (5)	4,7	Siempre (5)	4,5	Siempre (5)
Siempre (5)	4,4	Casi Siempre (4)	4,2	Siempre (5)
Excelente (5)	4,4	Excelente (5)	4,0	Muy Bueno (4)
Algo Mejor (4)	4,1	Algo Mejor (4)	3,9	Algo Mejor (4)

Estudiantes		Valoración
Valoración	Moda	Valoración
3,9	Siempre (5)	4,5
3,7	Casi Siempre (4)	4,4
3,7	Siempre (5)	4,5
4,0	Siempre (5)	4,7
3,8	Siempre (5)	4,6
3,6	Muy Bueno (4)	4,5
3,6	Algo Mejor (4)	4,0

<p><i>¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?</i></p>
<p><i>¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?</i></p>
<p><i>¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?</i></p>
<p><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></p>
<p><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></p>
<p><i>En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...</i></p>
<p><i>Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2018 respecto al año anterior es...</i></p>

Tabla 33: Resumen de Resultados

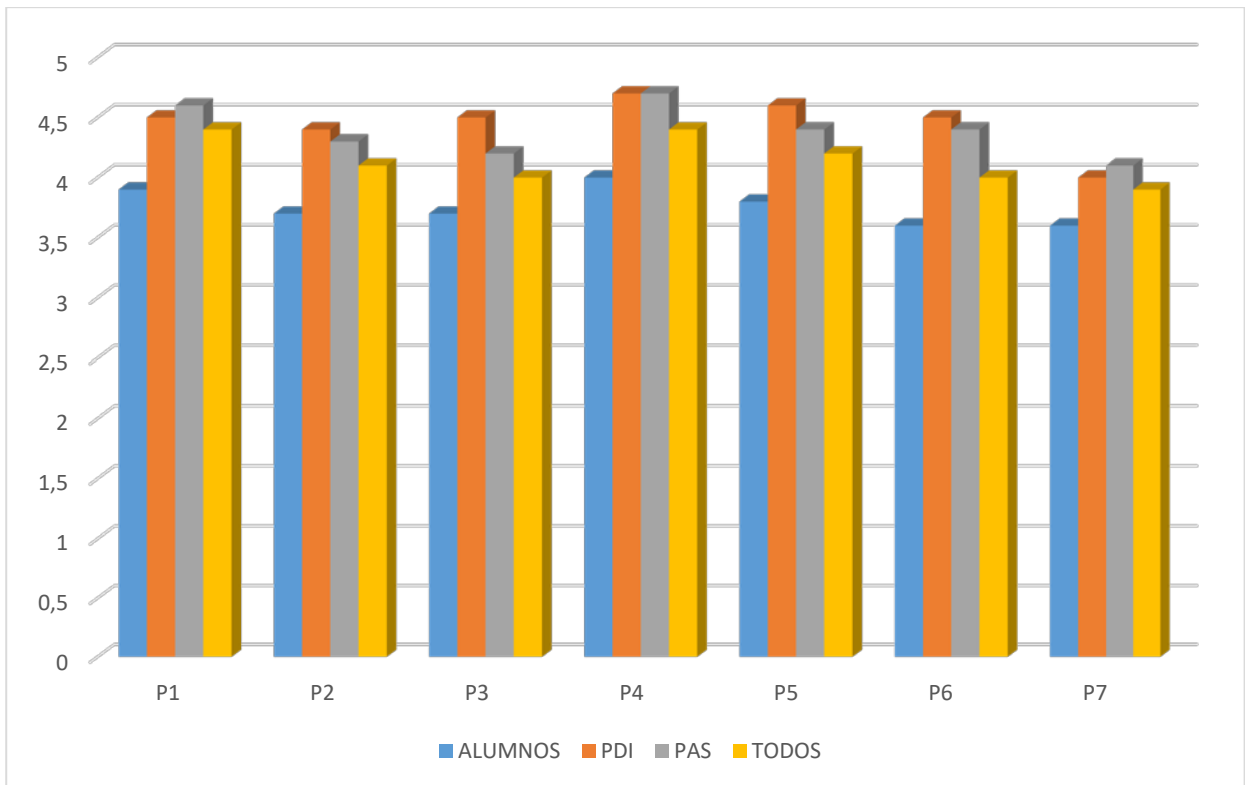


Gráfico 4: Valoración de las preguntas por colectivo

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>
Estudiantes	3,9	Siempre (5)	1,02
PDI	4,5	Siempre (5)	0,66
PAS	4,6	Siempre (5)	0,64
Todos	4,4	Siempre (5)	0,84

[Ver resultados](#)

Tabla 34: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras

El objetivo de esta pregunta es saber, hasta qué punto, se les proporciona a nuestros usuarios las infraestructuras y aplicaciones que necesitan, bien para su trabajo diario o bien para recibir docencia en el caso de los Estudiantes.

Los usuarios otorgan una valoración alta a esta cuestión, **4,4 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 arroja una desviación típica de 0,84.

Se aprecian algunas diferencias entre las respuestas de los distintos colectivos de usuarios. Los Estudiantes le dan una valoración media de 3,9, menor que la otorgada por el PAS y el PDI que es superior al 4,5.

Los resultados en esta pregunta han mejorado respecto a las de hace 1 año en todos los colectivos. La valoración media ha subido de un 4,2 a 4,4.

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

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
Estudiantes	3,7	Casi Siempre (4)	0,98
PDI	4,4	Siempre (5)	0,64
PAS	4,3	Casi Siempre (4)	0,67
Todos	4,1	Casi Siempre (4)	0,81

[Ver resultados](#)

Tabla 35: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras

Nuestro objetivo siguiente ha sido conocer la satisfacción con el funcionamiento de las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas.

La valoración a esta pregunta sigue siendo alta, **un 4,1 de valoración media**, aunque es algo menor que en el caso anterior: 4,4. En todos los colectivos la respuesta más frecuente ha sido que **Casi Siempre** funcionan adecuadamente las aplicaciones e infraestructuras. La desviación típica es, en este caso, 0,81.

Se mantiene la diferencia entre los estudiantes y los otros colectivos, en concreto un 3,7 en el caso del Alumnado, frente al PAS y PDI que si superan el 4.

La valoración media obtenida en este apartado es idéntica a la de hace 1 año. Por colectivos, la valoración de los estudiantes ha bajado, mientras en el resto de colectivos, PAS y PDI, ha subido un ligeramente.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,7	Siempre (5)	1,22
PDI	4,5	Siempre (5)	0,74
PAS	4,2	Siempre (5)	0,93
Todos	4,0	Siempre (5)	1,02

[Ver resultados](#)

Tabla 36: Tabla Resumen Información de Servicios

Con esta cuestión pretendemos valorar la calidad de los canales de comunicación con nuestros usuarios.

La valoración media ha bajado un punto respecto al año pasado, **4,0 de valoración media**, siendo la respuesta más frecuente en todos los colectivos es **Siempre**. El PDI ha valorado esta cuestión con un valor medio considerablemente superior en esta ocasión, mientras que en el caso de Estudiantes y PAS ha disminuido ligeramente.

Podemos concluir que los usuarios opinan que, con carácter general, se les informa adecuadamente de los nuevos servicios, cambios o incidencias en las infraestructuras y servicios ofrecidos. La desviación típica en este caso es 1,02.

..4.1.4 Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones (Colectivos: Estudiantes, PAS y PDI)

Estudiantes

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	17,60%	31,84%	33,33%	12,36%	4,87%
Aula Virtual	28,52%	33,94%	14,44%	18,77%	4,33%
Correo Electrónico	32,36%	25,82%	28,36%	8,73%	4,73%

EVA (Escritorio Virtual)	13,96%	27,55%	30,94%	20,38%	7,17%
Umubox	18,15%	24,19%	39,92%	12,10%	5,65%
Venta de Entradas	14,01%	28,79%	36,19%	12,45%	8,56%
Wifi (Eduroam)	25,65%	26,77%	21,56%	19,33%	6,69%

Tabla 37: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones Estudiantes

En términos generales los Estudiantes valoran mayoritariamente entre “Bueno” y “Muy bueno” el funcionamiento de las aplicaciones. Entre los comentarios de los Estudiantes, señalar la solicitud de mejoras en la capacidad de Umubox, en el funcionamiento de EVA, así como un Aula Virtual más personalizada para su trabajo.

PDI

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	29,06%	45,31%	20,94%	4,38%	0,31%
Aula Virtual	49,86%	36,52%	11,88%	1,45%	0,29%
Correo Electrónico	52,16%	35,16%	8,93%	3,46%	0,29%
EVA (Escritorio Virtual)	27,33%	37,00%	27,67%	6,67%	1,33%
Umubox	31,97%	36,73%	22,79%	6,80%	1,70%
Venta de Entradas	43,32%	35,83%	17,26%	2,61%	0,98%
Wifi (Eduroam)	45,96%	36,34%	12,42%	4,04%	1,24%

Tabla 38: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones PDI

El PDI valora el funcionamiento de las aplicaciones de forma muy positiva, entre Excelente y Muy Buena en la mayoría de los casos. Las solicitudes recibidas en los comentarios van dirigidas a una mayor usabilidad del Aula Virtual y Webmail.

PAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	34,90%	46,27%	16,86%	1,57%	0,39%
Aula Virtual	21,05%	49,47%	27,37%	1,58%	0,53%
Correo Electrónico	41,92%	43,85%	13,08%	1,15%	0,00%
EVA (Escritorio Virtual)	27,95%	44,88%	19,69%	7,48%	0,00%
Umubox	31,40%	46,90%	19,77%	1,55%	0,39%
Venta de Entradas	34,38%	46,88%	16,52%	1,79%	0,45%
Wifi (Eduroam)	29,82%	43,86%	22,37%	3,51%	0,44%

Tabla 39: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones PAS

Como viene siendo habitual, el PAS realiza una valoración similar al PDI. La valoración de las aplicaciones es, de forma mayoritaria, Muy Buena o Excelente. Se solicita por su parte que se les tenga en cuenta de cara a cambios en los sistemas en producción, de forma que su adaptación pueda realizarse adecuadamente.

[Ver resultados](#)

..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?

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,0	Siempre (5)	1,15
PDI	4,7	Siempre (5)	0,56
PAS	4,7	Siempre (5)	0,62
Todos	4,4	Siempre (5)	0,80

[Ver resultados](#)

Tabla 40: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios

El objetivo de esta pregunta es conocer el nivel de satisfacción de los servicios de atención telefónica a usuarios, tanto en el teléfono 4222 de atención general, como los de atención especializada de Aulas Sócrates y de ALAS y DALAS.

Los resultados vuelven a ser muy positivos y se mantienen como el año pasado. Todos los colectivos de usuarios otorgan una valoración muy alta a la atención telefónica que se les proporciona, **valoración media de 4,5**. La respuesta más frecuente ha sido **Siempre** en todos los colectivos.

La dispersión media de las respuestas es grande en todos los colectivos y muy especialmente en el caso de los Estudiantes. Es importante destacar que continúa habiendo un desconocimiento muy alto del servicio por parte de este colectivo, como lo avala el hecho de que el 36% ha contestado “No Sabe/No Contesta” a esta pregunta. No obstante, el número de respuestas ha mejorado un 4% con respecto al año pasado.

Podemos destacar que la mayoría de los comentarios recibidos se corresponden con alabanzas al servicio, existiendo también alguna queja relativa a derivar ciertas dudas o a tardanza en la resolución.

..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?

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,8	Siempre (5)	1,20
PDI	4,6	Siempre (5)	0,63
PAS	4,4	Siempre (5)	0,72
Todos	4,2	Siempre (5)	0,88

[Ver resultados](#)

Tabla 41: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas

Esta pregunta tiene como objetivo el de determinar el grado de satisfacción con resolución de incidencias en dos sentidos: la solución del problema y el tiempo de respuesta.

La **valoración media es de 4,2**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios la de **Siempre**. Como en el caso de la pregunta anterior, también en esta existe un número alto que indican “No sabe/No contesta”.

Destaca la alta satisfacción del colectivo del PDI, con una **valoración media 4,6**. El porcentaje de PDI que contesta que “Siempre se le ofrece una solución adecuada a su problema en tiempo y forma” es de casi un 64%, mejorando la puntuación obtenida el año pasado. En el caso del PAS la valoración es también muy buena, de 4,4 y algo más baja, como viene siendo habitual en el caso de los estudiantes (3,8).

..4.4 Satisfacción con el servicio

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,6	Muy Bueno (4)	1,15
PDI	4,5	Excelente (5)	0,68
PAS	4,4	Excelente (5)	0,69
Todos	4,0	Muy Bueno (4)	0,92

[Ver resultados](#)

Tabla 42: Tabla Resumen Calidad del Servicio

Mientras que las preguntas anteriores intentaban conocer la satisfacción de nuestros usuarios sobre aspectos particulares del servicio que les prestamos, en este caso pretendemos obtener una valoración general del servicio.

La valoración general obtenida es alta, **valoración media de 4,0**. La respuesta mayoritaria para calificar el servicio ofrecido por parte de ÁTICA está entre **Muy Bueno y Excelente**. La desviación típica es 0,92.

Sin embargo, el resultado de la encuesta en este apartado confirma que la satisfacción de los distintos colectivos con el servicio que les ofrecemos desde ÁTICA es dispar. Mientras que los estudiantes nos califican en media con un 3,6, el PAS y PDI valoran con una puntuación media igual o superior a 4,4, constatándose además una subida con respecto al año pasado.

..4.4.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2019 respecto al año anterior es...

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,6	Algo mejor (4)	0,97
PDI	4,0	Algo mejor (4)	0,84
PAS	4,1	Algo mejor (4)	0,80
Todos	3,9	Algo mejor (4)	0,88

[Ver resultados](#)

Tabla 43: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior

La última pregunta tiene que ver con la evolución del servicio, aspecto fundamental para conocer si las acciones de mejora llevadas a cabo en el último año han tenido un reflejo en la calidad del mismo desde la perspectiva del usuario.

El resultado obtenido es una **valoración media de 3,9**. La respuesta mayoritaria de nuestros usuarios es que el servicio es **Algo Mejor** que el año anterior, manteniéndonos dentro de niveles altos de servicio (PAS y PDI) y algo inferior en el alumnado.

5 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

¿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

¿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

¿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

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones Alumnos

Aplicaciones **Excelente** **Muy Buena** **Buena** **Regular** **Mala**

Aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aula Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umubox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venta de Entradas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wifi (Eduroam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PDI

Aplicaciones **Excelente** **Muy Buena** **Buena** **Regular** **Mala**

Aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aula Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umubox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wifi (Eduroam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PAS

Aplicaciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aplicaciones Gestión PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S. Ofimáticos (Novell)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umubox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wifi (Eduroam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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...: