

Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

**Resultados encuesta de
satisfacción de usuarios
de ÁTICA - 2018**



Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Alcance. Muestreo. Escala de valoración

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Alcance

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).

Muestreo

Colectivo	Tamaño de la Población	Encuestas respondidas	% Encuestas respondidas
Estudiantes	41.445	608	1,47%
PDI	3.144	456	14,50%
PAS	1.327	294	22,16%

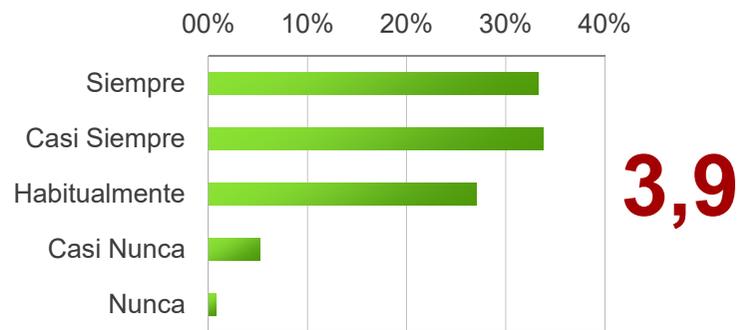
Escala de valoración

De **5 a 1**, siendo **5** la **mayor satisfacción** y **1** la **menor**. Las variables descriptivas se han calculado eliminando las respuestas NS/NC o en blanco.

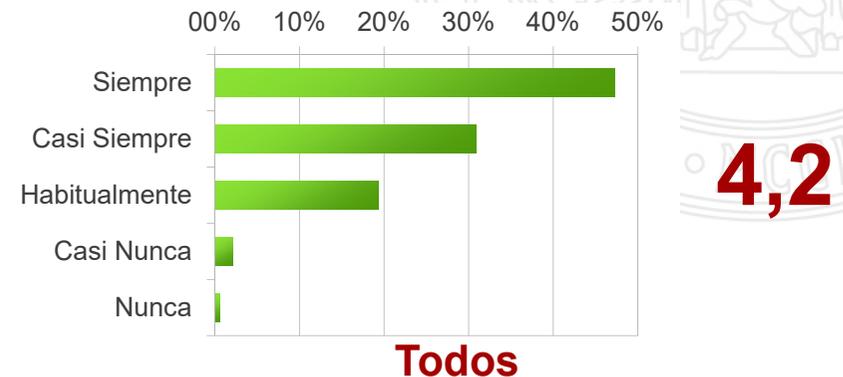
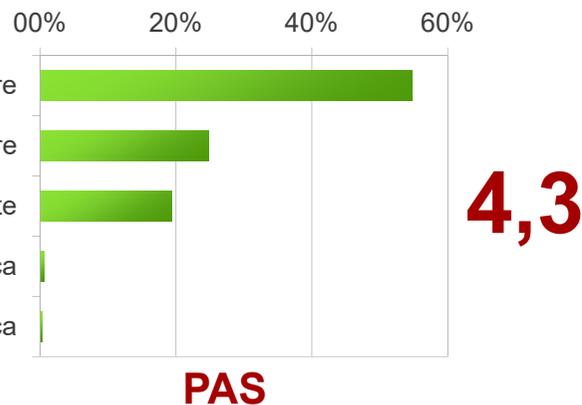
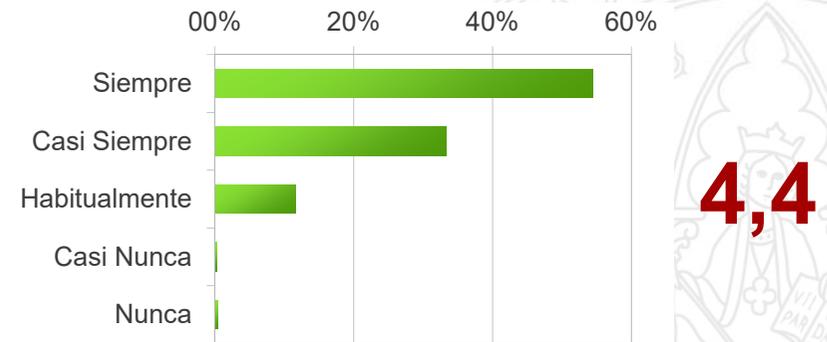
Disponibilidad de los servicios

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

Estudiantes



PDI

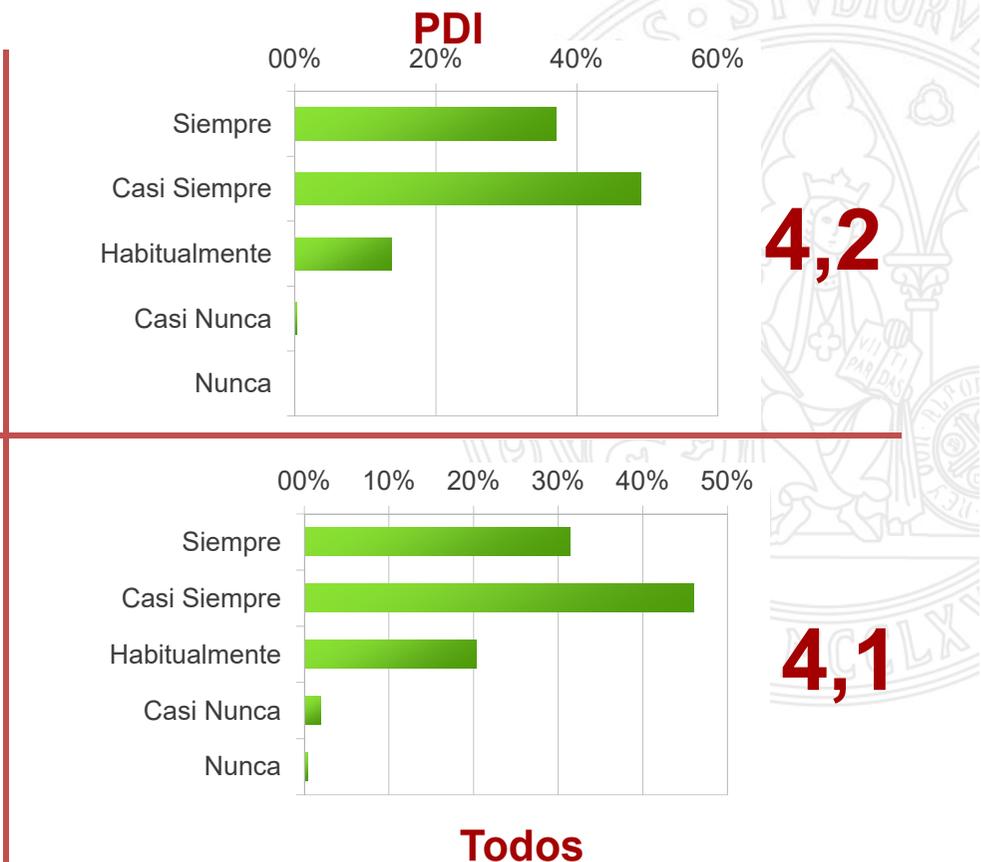
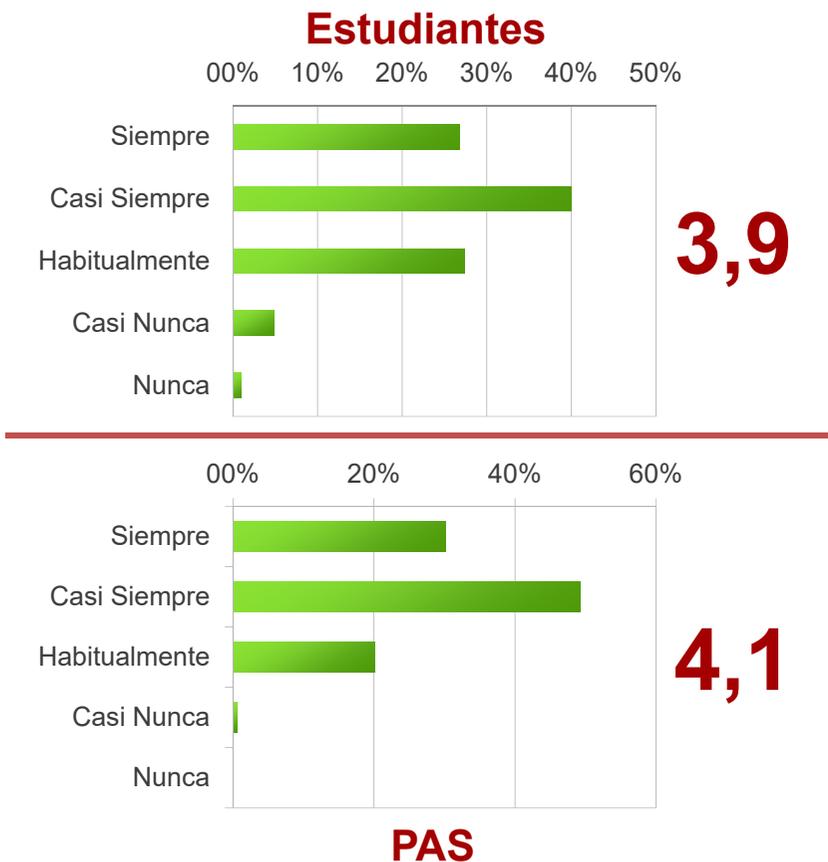


Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Resultados

Disponibilidad de los servicios

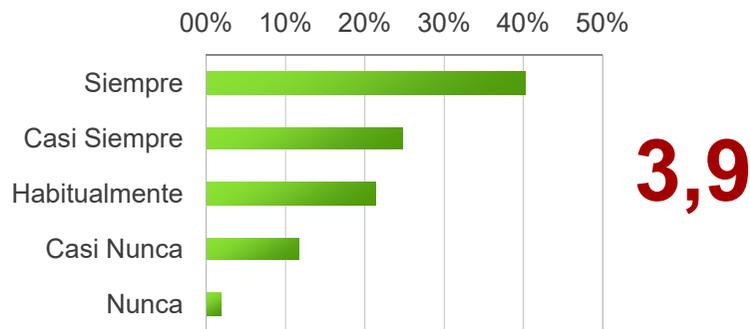
2. ¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?



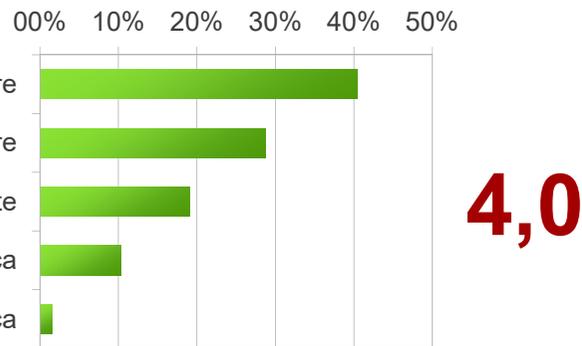
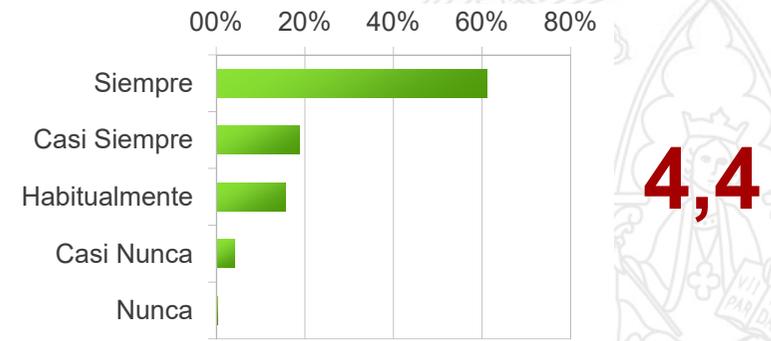
Disponibilidad de los servicios

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

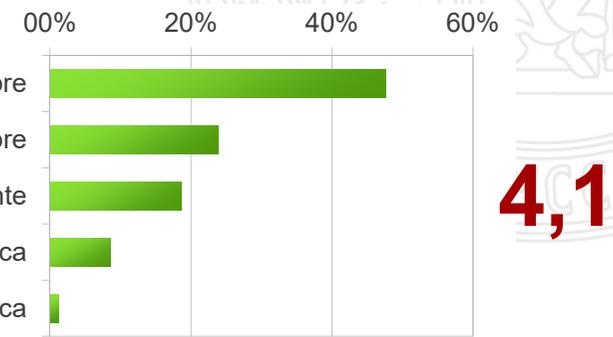
Estudiantes



PDI



PAS



Todos

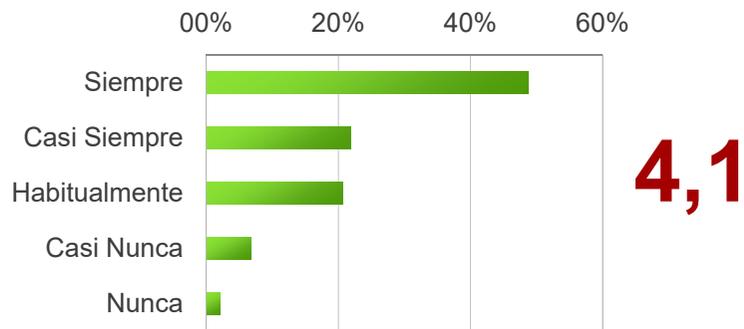
Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Resultados

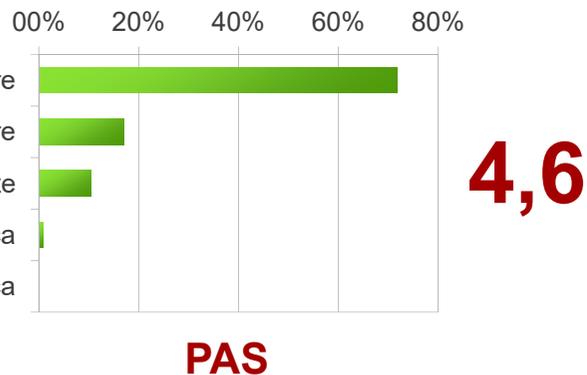
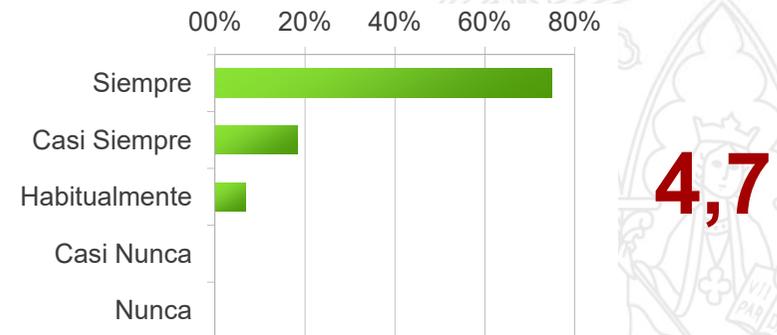
Primera respuesta

4. 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



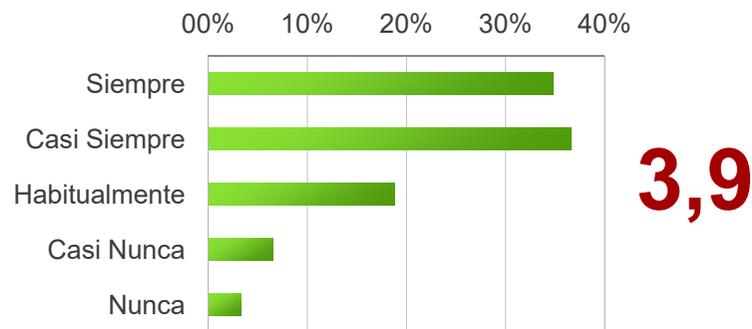
PDI



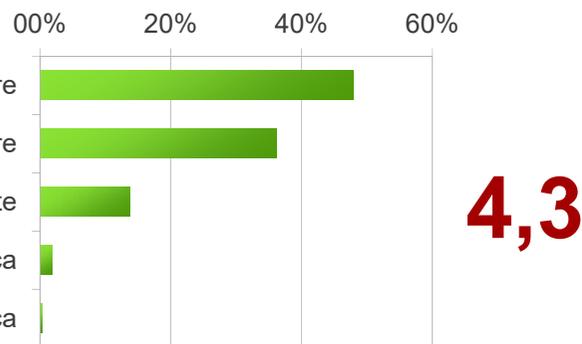
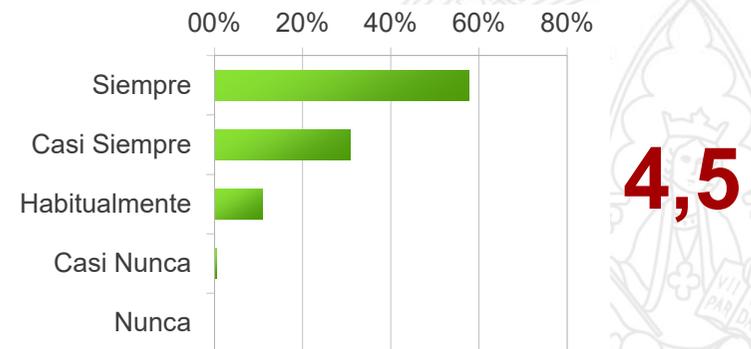
Resolución de incidencias

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

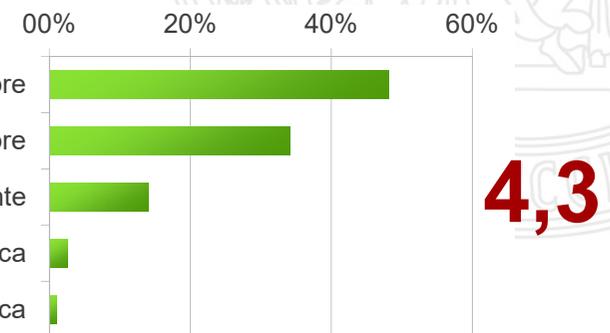
Estudiantes



PDI



PAS



Todos

Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

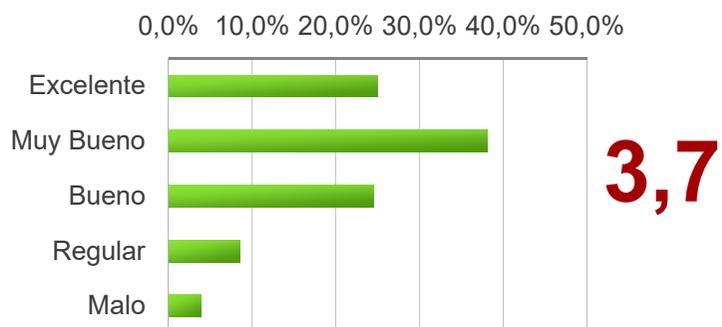
Resultados



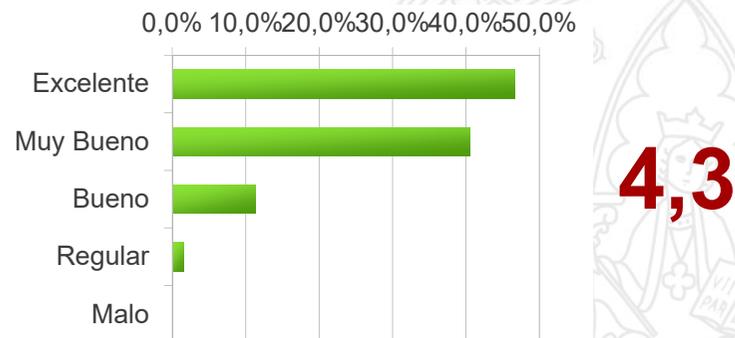
Satisfacción con el servicio

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

Estudiantes



PDI



PAS



Todos



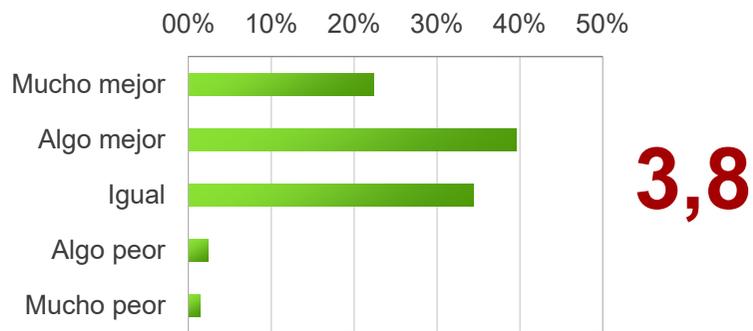
Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Resultados

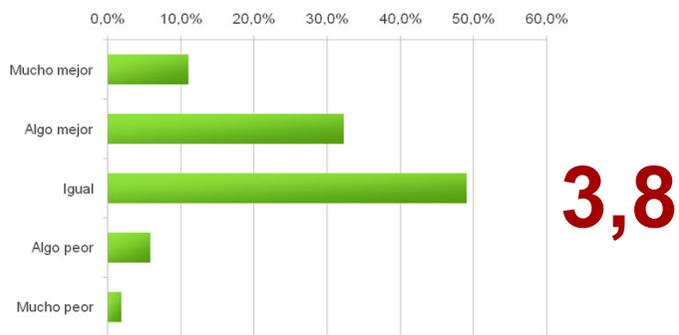
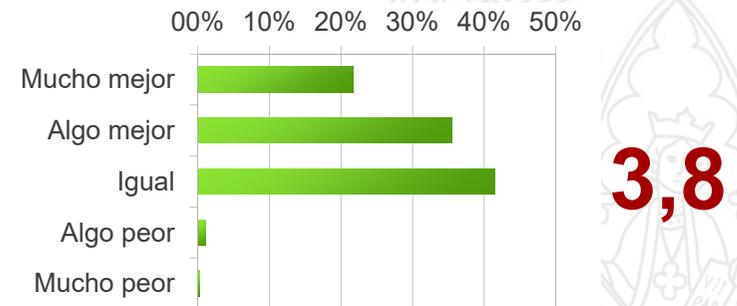
Satisfacción con el servicio

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

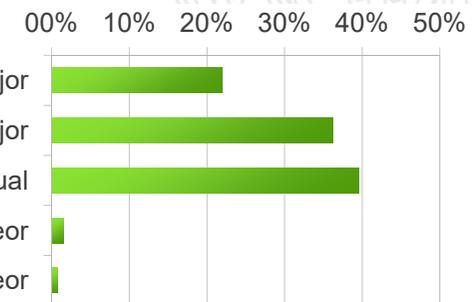
Estudiantes



PDI



PAS



Todos

Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Comparación 2018 y 2016

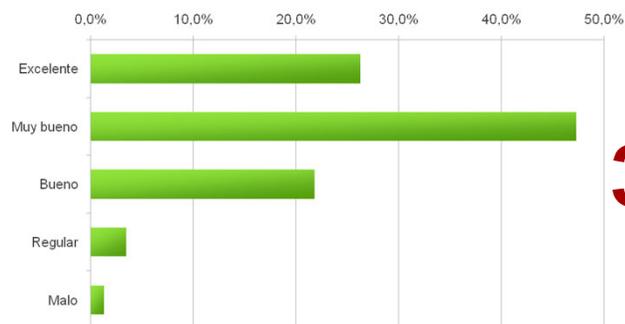
UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Satisfacción con el servicio

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

2016

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	351	26,3%
Muy Bueno	632	47,3%
Buena	291	21,8%
Regular	46	3,4%
Malo	17	1,3%
No sabe/No contesta	17	
Sin rellenar	4	
Total:	1358	1337
Valoración:		3,9

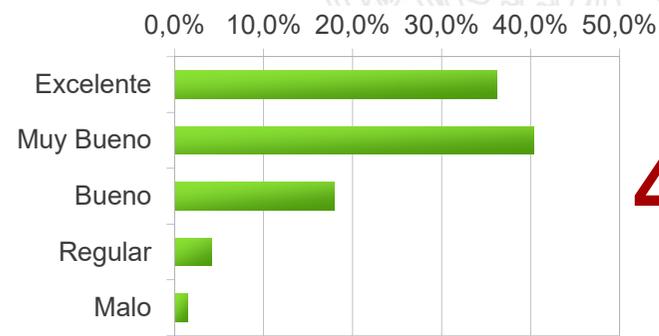


Todos

3,9

2018

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



Todos

4,1

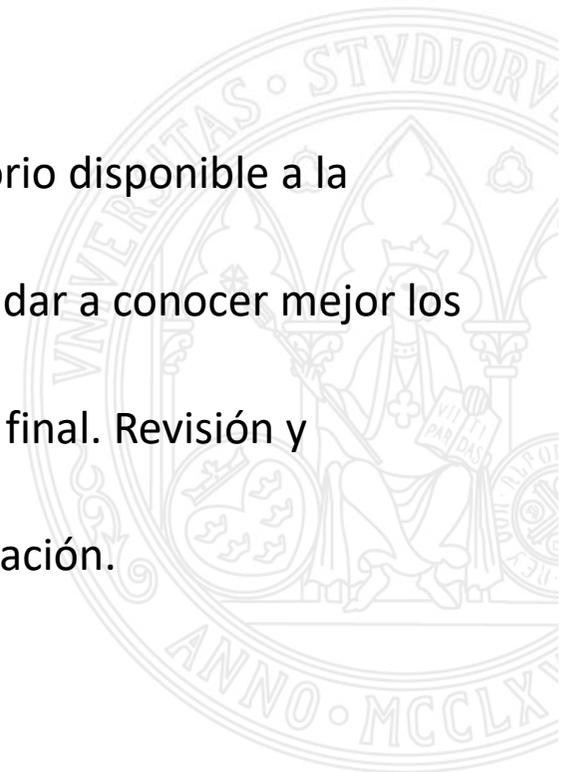
Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Propuesta de mejora

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

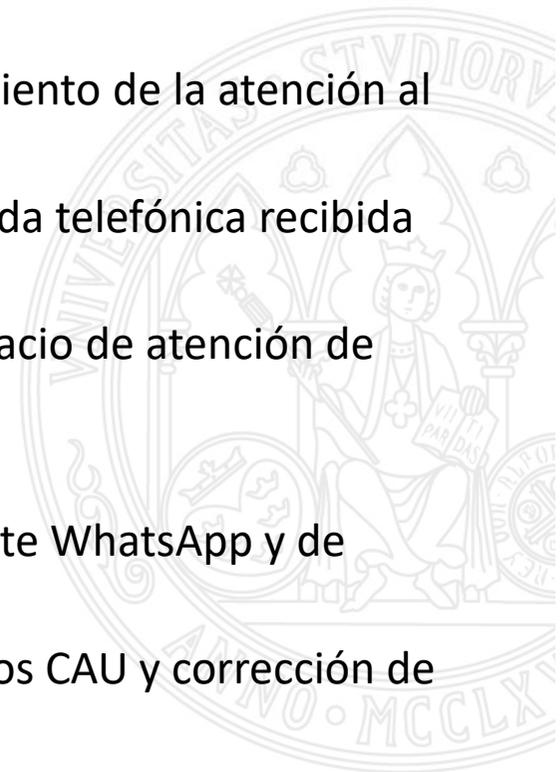
Mejoras relacionadas con la información y los canales de comunicación con los usuarios

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



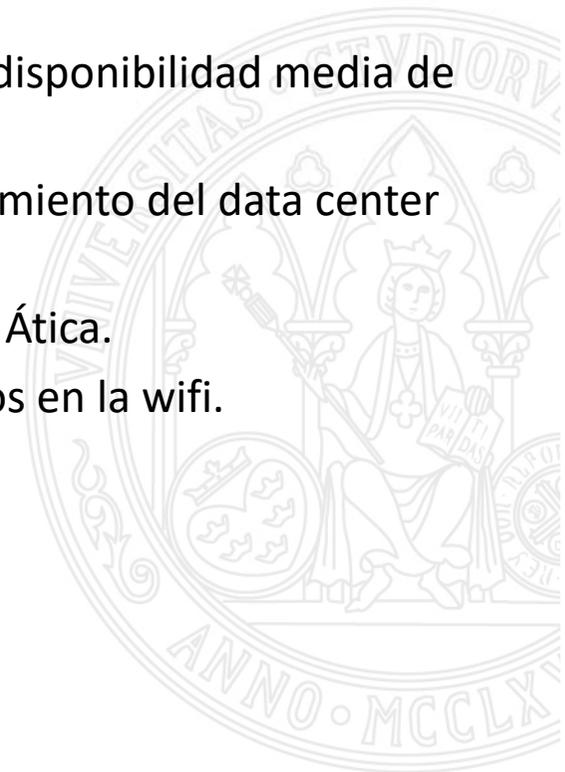
Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Propuesta de mejora

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

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.



Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA



UNIVERSIDAD DE
MURCIA