



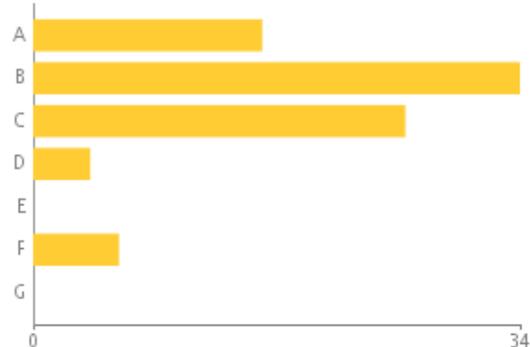
## Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención a Usuarios de ÁTICA

( 86 encuestas cumplimentadas)

( Realizadas 928 invitaciones de las cuales han sido cumplimentadas el 9% )

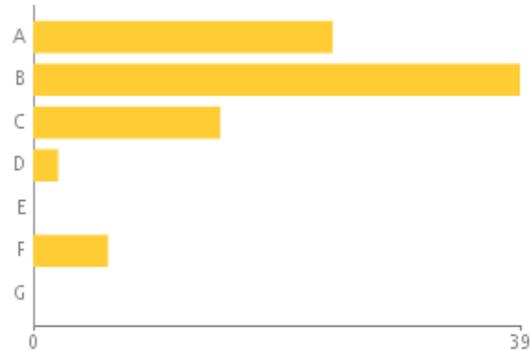
### El soporte telefónico de atención a usuarios DUMBO (42 22)

Respuesta	Total	%
A Excelente	16	18,6
B Muy Bien	34	39,5
C Bien	26	30,2
D Regular	4	4,7
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	6	7,0
G Sin rellenar	0	0,0



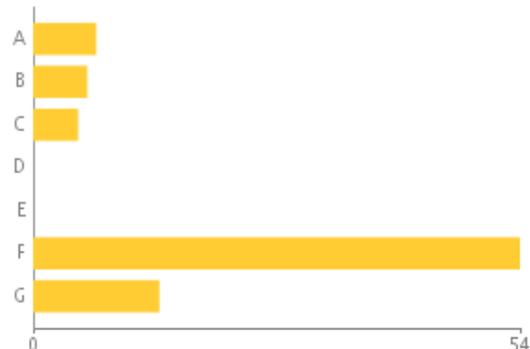
### La intervención del técnico de ÁTICA (operador) en su puesto de trabajo personal con sistema operativo Windows.

Respuesta	Total	%
A Excelente	24	27,9
B Muy bien	39	45,3
C Bien	15	17,4
D Regular	2	2,3
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	6	7,0
G Sin rellenar	0	0,0



### La intervención del técnico de ÁTICA (operador) en su puesto de trabajo personal con sistema operativo Linux.

Respuesta	Total	%
A Excelente	7	8,1
B Muy bien	6	7,0
C Bien	5	5,8
D Regular	0	0,0
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	54	62,8
G Sin rellenar	14	16,3



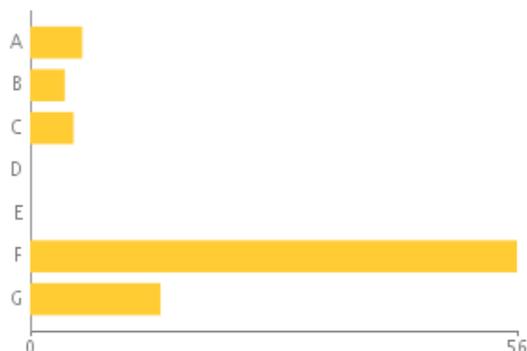
### La intervención del técnico de ÁTICA (operador) en su puesto de trabajo personal con sistema operativo Mac.

Respuesta	Total	%
A Excelente	6	7,0
B Muy bien	4	4,7
C Bien	5	5,8
D Regular	0	0,0
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	56	65,1



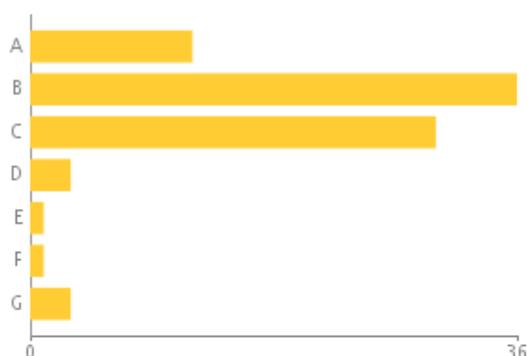
## Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención a Usuarios de ÁTICA

Respuesta	Total	%
G Sin rellenar	15	17,4



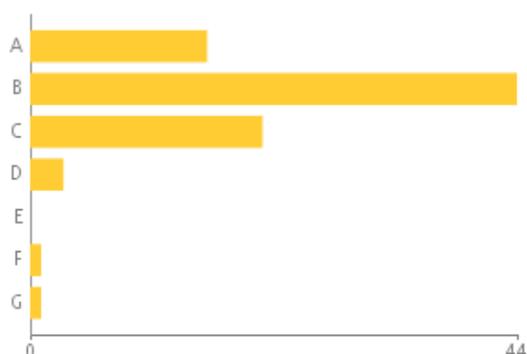
### La aplicación Web de registro de peticiones e incidencias DUMBO (<https://dumbo.um.es>).

Respuesta	Total	%
A Excelente	12	14,0
B Muy bien	36	41,9
C Bien	30	34,9
D Regular	3	3,5
E Mal	1	1,2
F No sabe/No contesta	1	1,2
G Sin rellenar	3	3,5



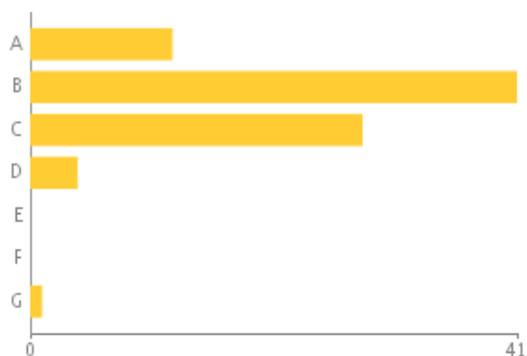
### La Disponibilidad del Servicio de Atención a Usuarios cada vez que lo necesita es ...

Respuesta	Total	%
A Excelente	16	18,6
B Muy bien	44	51,2
C Bien	21	24,4
D Regular	3	3,5
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	1	1,2
G Sin rellenar	1	1,2



### Rapidez con la que se resolvió.

Respuesta	Total	%
A Excelente	12	14,0
B Muy bien	41	47,7
C Bien	28	32,6
D Regular	4	4,7
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	0	0,0
G Sin rellenar	1	1,2

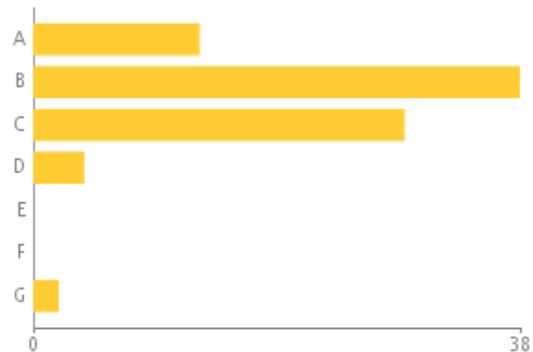




## Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención a Usuarios de ÁTICA

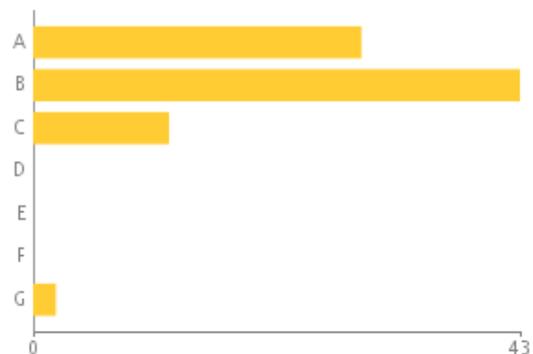
### Información sobre la resolución.

Respuesta	Total	%
A Excelente	13	15,1
B Muy bien	38	44,2
C Bien	29	33,7
D Regular	4	4,7
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	0	0,0
G Sin rellenar	2	2,3



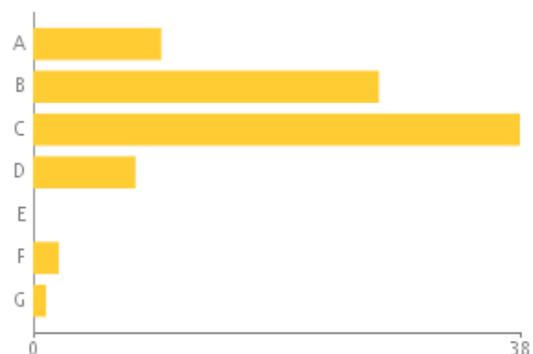
### Trato del personal que le atendió.

Respuesta	Total	%
A Excelente	29	33,7
B Muy bien	43	50,0
C Bien	12	14,0
D Regular	0	0,0
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	0	0,0
G Sin rellenar	2	2,3



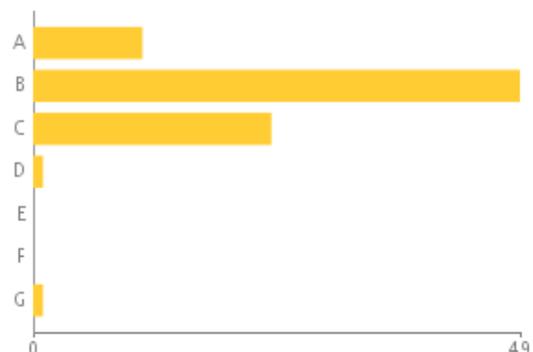
### ¿El conocimiento que tiene sobre el Servicio de Atención al Usuario es suficiente para sus necesidades?

Respuesta	Total	%
A Excelente	10	11,6
B Muy bien	27	31,4
C Bien	38	44,2
D Regular	8	9,3
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	2	2,3
G Sin rellenar	1	1,2



### Su valoración general del servicio es...

Respuesta	Total	%
A Excelente	11	12,8
B Muy bien	49	57,0
C Bien	24	27,9
D Regular	1	1,2
E Mal	0	0,0
F No sabe/No contesta	0	0,0
G Sin rellenar	1	1,2





**Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención a Usuarios de  
ÁTICA**