



Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2020

Junio de 2021

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

Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA.....	1
Año 2020.....	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
4 Conclusiones	21
..4.1 Disponibilidad de servicios.....	21
..4.2 Primera Respuesta	24
..4.3 Resolución de incidencias.....	24
..4.4 Satisfacción con el servicio	25
5 Bibliografía	27
6 Anexo. Encuesta.....	28

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.

Dentro de este contexto se enmarca la realización de esta encuesta de satisfacción de los usuarios de ÁTICA realizada durante el mes de Junio de 2021 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.

Los segmentos de usuarios a los que ha ido dirigida incluyó a todos nuestros usuarios, ESTUDIANTES, PDI y PAS.

La encuesta ha sido realizada vía Internet, utilizando la aplicación Encuestas, <https://encuestas.um.es> de la Universidad de Murcia.

La encuesta ha sido enviada a la totalidad de los usuarios actuales de ÁTICA, todos los ESTUDIANTES, todo el PDI y todo el PAS.

..2.2 Muestreo

La encuesta ha sido enviada a la totalidad de los miembros de la comunidad universitaria, y ha sido respondida en diferentes proporciones según el colectivo. En la Tabla se indican las encuestas enviadas y el número de respuestas obtenidas para cada uno de los colectivos.

- ESTUDIANTES: 27719
- oficial-pas: 1234
- oficial-pdi: 2673

Colectivo	Tamaño de la Población	Encuestas respondidas	% Encuestas respondidas
Estudiantes		186	
PDI		279	
PAS		240	

Tabla 1.- Muestreo de la encuesta

..2.3 Diseño de la encuesta y valoración

La encuesta ha sido diseñada para 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.
- 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.

Encuesta BUENA

- 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 que se han dividido en estudios (Alumnos, PDI y PAS).

La escala de valoración en todas las preguntas de la encuesta ha utilizado cinco variables cualitativas discretas que valoran la satisfacción de los usuarios de más satisfacción a menos. A cada una de las variables se le ha asignado un valor cuantitativo de 5, 4, 3, 2 y 1 de mayor satisfacción a menor satisfacción que se ha utilizado para cuantificar el resultado de las encuestas en una escala numérica de 1 a 5.

Todos los resultados se presentan eliminando aquellas encuestas respondidas como NS/NC o que no han sido respondidas, ya que, en algunos casos, sobre todo en el de los Estudiantes, distorsionan enormemente los resultados obtenidos. No obstante, se mostrarán los datos de cada una de las preguntas incluyendo estas respuestas.

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

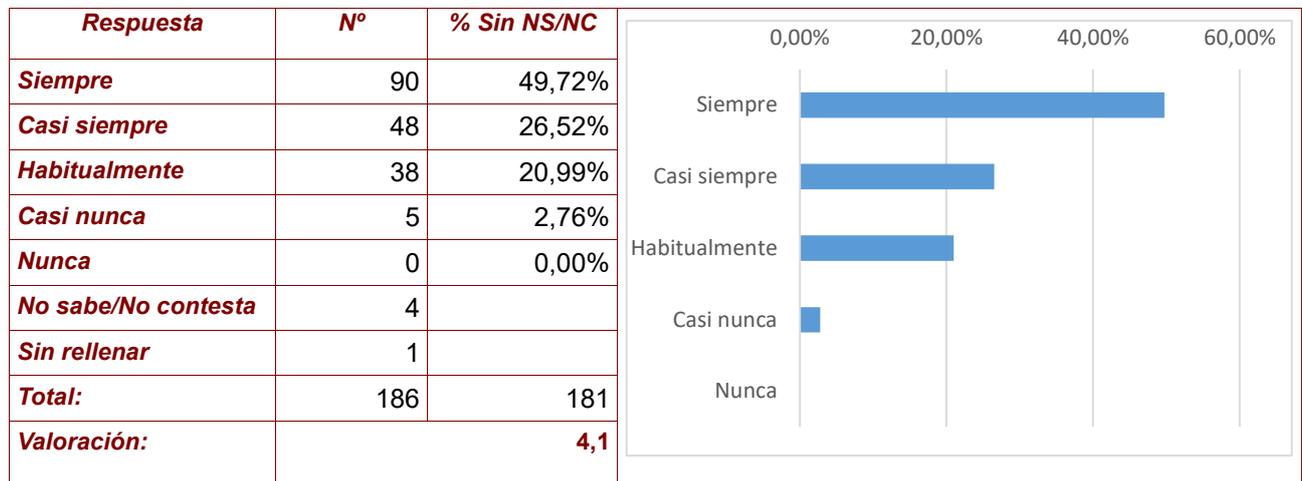


Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes

PDI

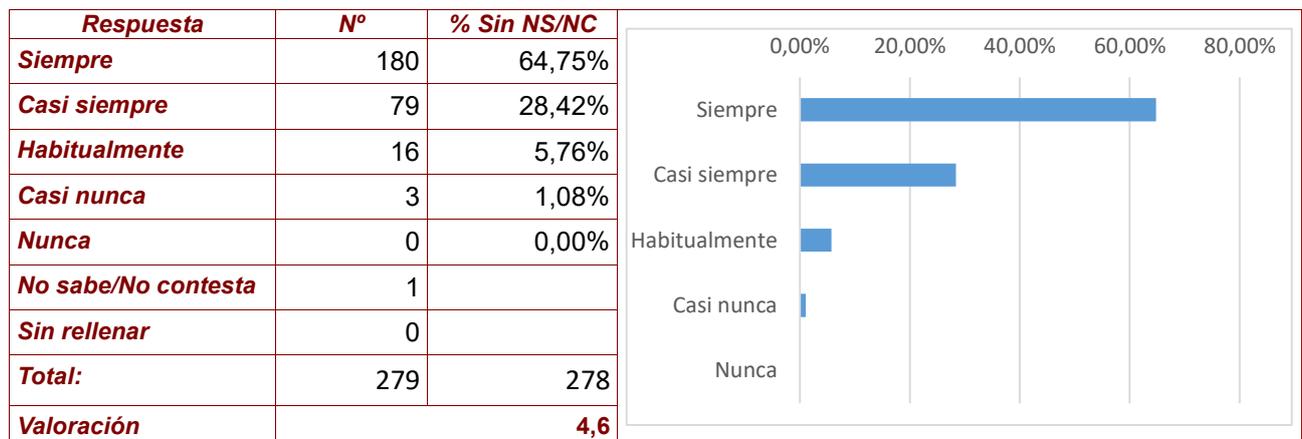


Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI

PAS

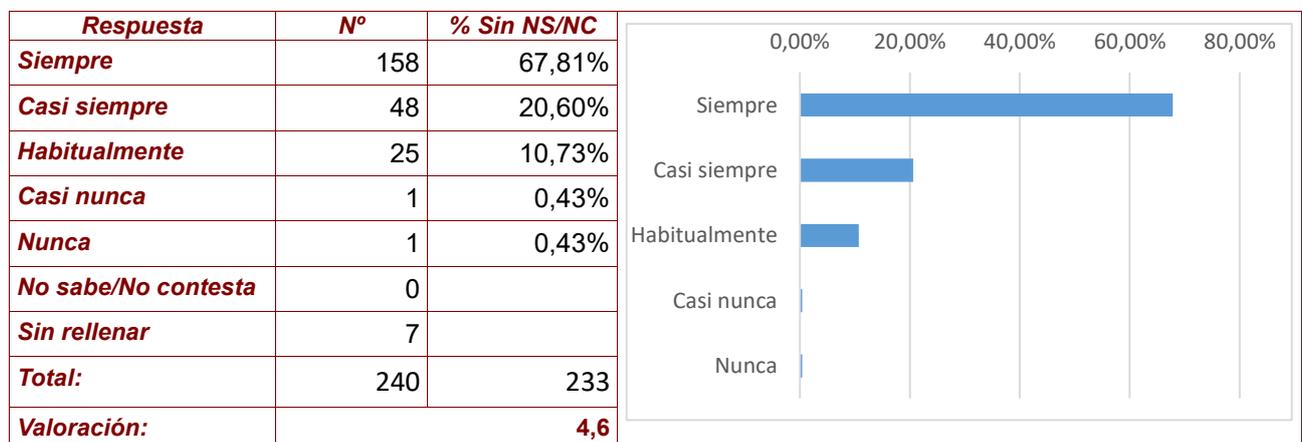


Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	428	61,85%
Casi siempre	175	25,29%
Habitualmente	79	11,42%
Casi nunca	9	1,30%
Nunca	1	0,14%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	8	
Total:	705	692
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	71	38,80%
Casi siempre	71	38,80%
Habitualmente	33	18,03%
Casi nunca	8	4,37%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	2	
Sin rellenar	1	
Total:	186	183
Valoración:		4,1

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

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	125	44,96%
Casi siempre	135	48,56%
Habitualmente	18	6,47%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	0	
Total:	279	278
Valoración		4,4

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

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	97	41,63%
<i>Casi siempre</i>	104	44,64%
<i>Habitualmente</i>	30	12,88%
<i>Casi nunca</i>	1	0,43%
<i>Nunca</i>	1	0,43%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	7	
Total:	240	233
Valoración:		4,3

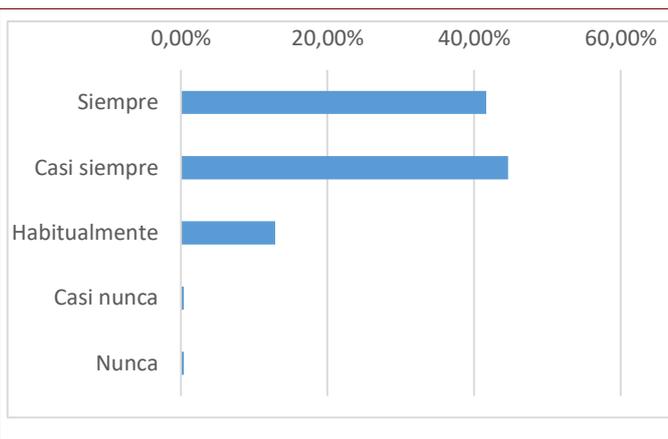


Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	293	42,22%
<i>Casi siempre</i>	310	44,67%
<i>Habitualmente</i>	81	11,67%
<i>Casi nunca</i>	9	1,30%
<i>Nunca</i>	1	0,14%
<i>No sabe/No contesta</i>	3	
<i>Sin rellenar</i>	8	
Total:	705	694
Valoración:		4,2

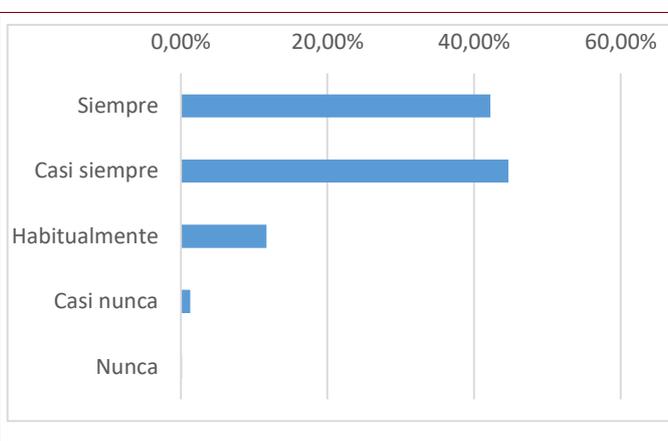


Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos

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>
<i>Siempre</i>	95	54,29%
<i>Casi siempre</i>	41	23,43%
<i>Habitualmente</i>	28	16,00%
<i>Casi nunca</i>	6	3,43%
<i>Nunca</i>	5	2,86%
<i>No sabe/No contesta</i>	7	
<i>Sin rellenar</i>	4	
Total:	186	175
Valoración:		4,1

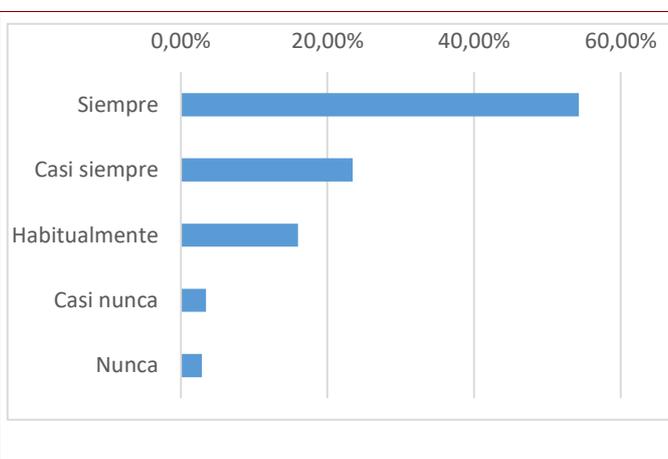


Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	172	63,47%
Casi siempre	54	19,93%
Habitualmente	40	14,76%
Casi nunca	5	1,85%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	6	
Sin rellenar	2	
Total:	279	271
Valoración		4,3

Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	98	42,98%
Casi siempre	58	25,44%
Habitualmente	52	22,81%
Casi nunca	17	7,46%
Nunca	3	1,32%
No sabe/No contesta	3	
Sin rellenar	9	
Total:	240	228
Valoración:		4,0

Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	365	54,15%
Casi siempre	153	22,70%
Habitualmente	120	17,80%
Casi nunca	28	4,15%
Nunca	8	1,19%
No sabe/No contesta	16	
Sin rellenar	15	
Total:	705	674
Valoración:		4,1

Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos

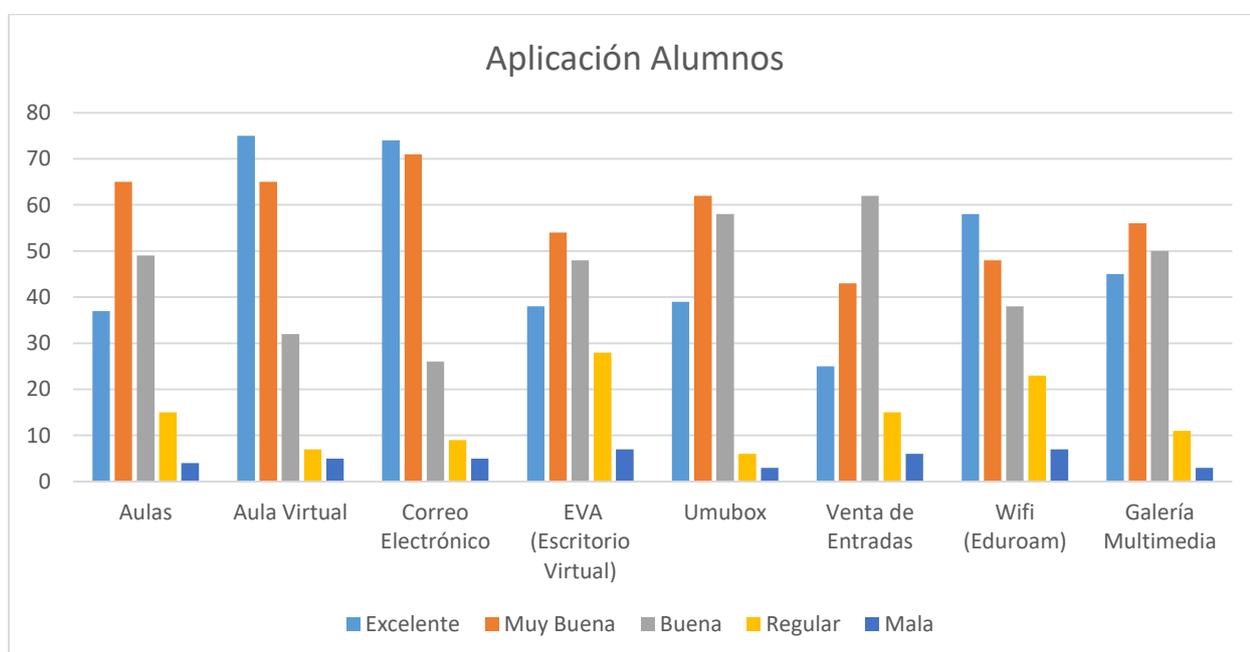
[Ver conclusiones...](#)

..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	37	65	49	15	4
Aula Virtual	75	65	32	7	5
Correo Electrónico	74	71	26	9	5
EVA (Escritorio Virtual)	38	54	48	28	7
Umubox	39	62	58	6	3
Venta de Entradas	25	43	62	15	6
Wifi (Eduroam)	58	48	38	23	7
Galería Multimedia	45	56	50	11	3

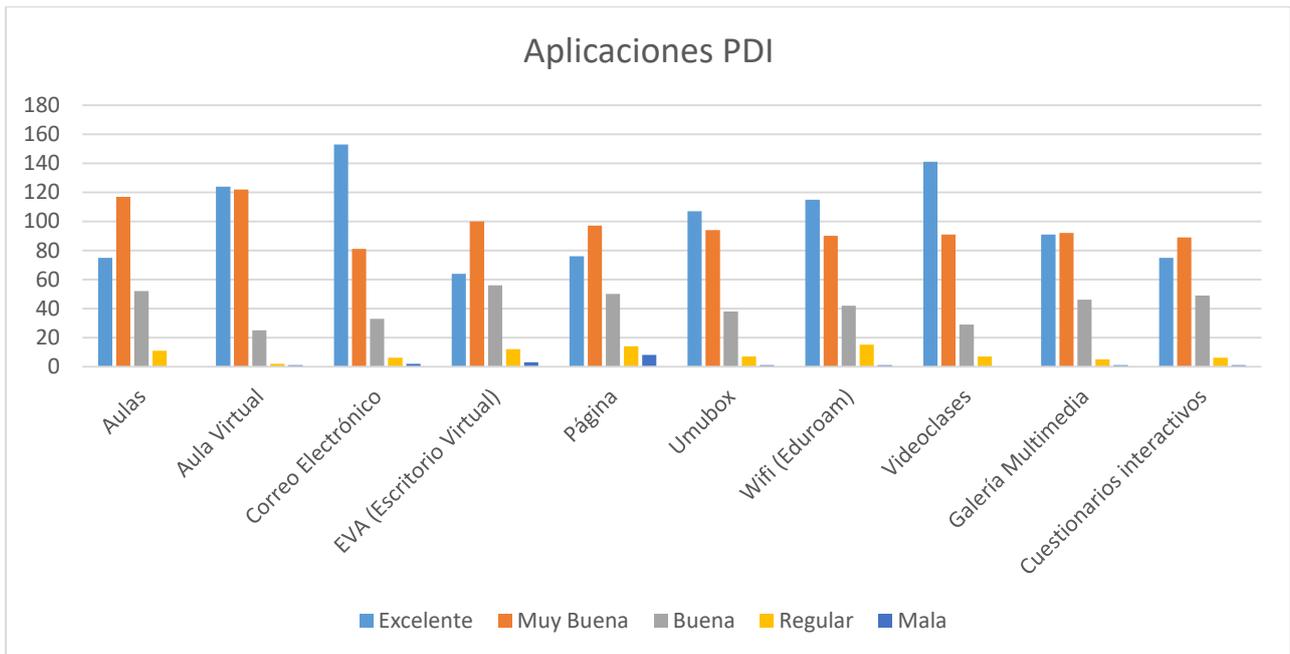
Tabla 14.- Evaluación de las Aplicaciones. Estudiantes



PDI

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	75	117	52	11	0
Aula Virtual	124	122	25	2	1
Correo Electrónico	153	81	33	6	2
EVA (Escritorio Virtual)	64	100	56	12	3
Umubox	76	97	50	14	8
Venta de Entradas	107	94	38	7	1
Wifi (Eduroam)	115	90	42	15	1
Videoclases	141	91	29	7	0
Galería Multimedia	91	92	46	5	1
Cuestionarios interactivos	75	89	49	6	1

Tabla 15.- Evaluación de las Aplicaciones. PDI

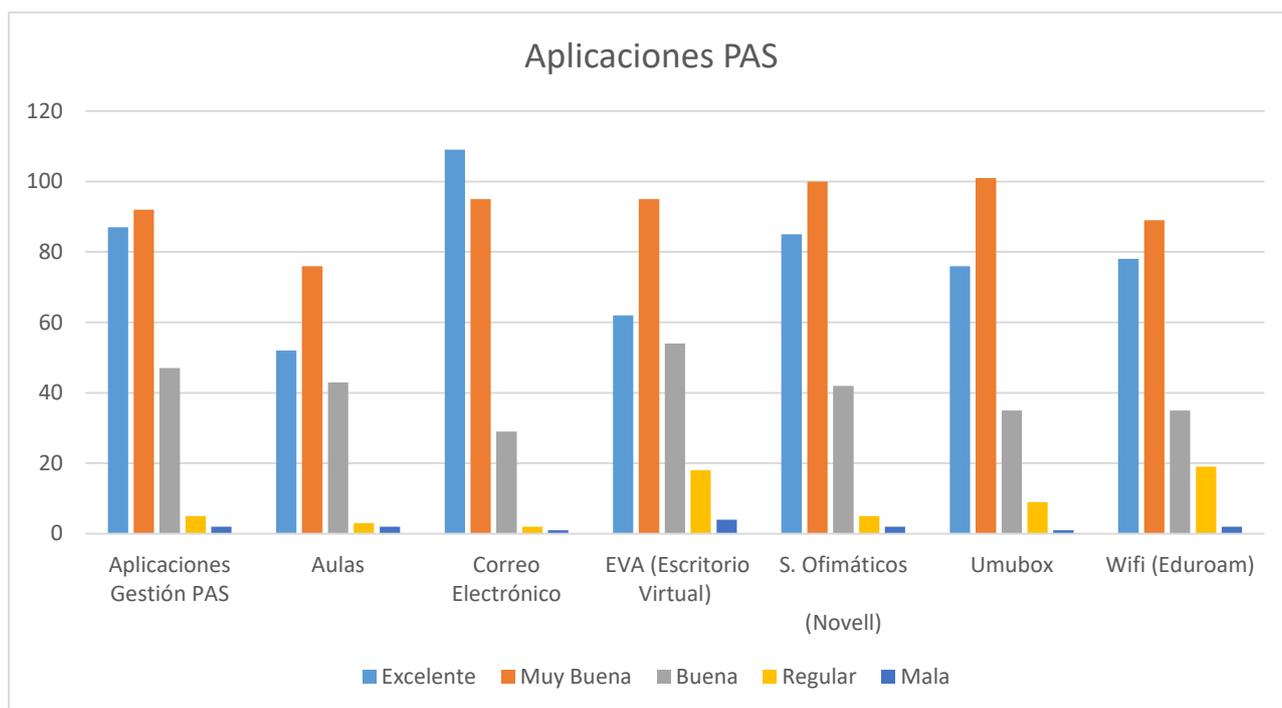


PAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	87	92	47	5	2
Aula Virtual	52	76	43	3	2
Correo Electrónico	109	95	29	2	1
EVA (Escritorio Virtual)	62	95	54	18	4
Umubox	85	100	42	5	2
Venta de Entradas	76	101	35	9	1
Wifi (Eduroam)	78	89	35	19	2


 Día Internacional
 de la Seguridad de I

Tabla 16.- Evaluación de las Aplicaciones. 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	70	60,34%
Casi siempre	23	19,83%
Habitualmente	22	18,97%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	1	0,86%
No sabe/No contesta	62	33,3
Sin rellenar	8	
Total:	186	
Valoración:		2,9

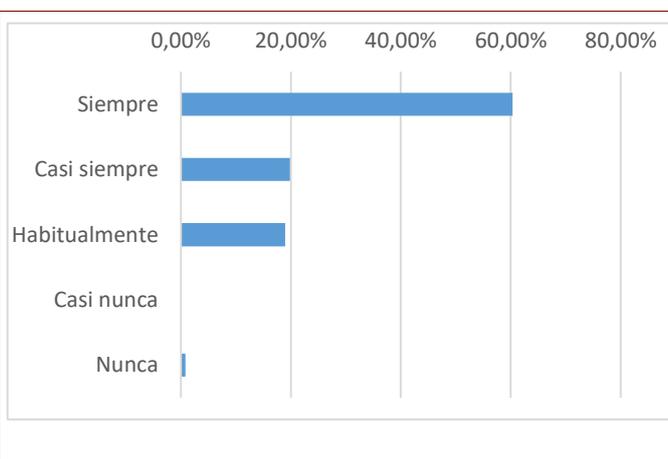


Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	215	79,34%
Casi siempre	43	15,87%
Habitualmente	12	4,43%
Casi nunca	1	0,37%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	1	
Total:	279	271
Valoración		4,6

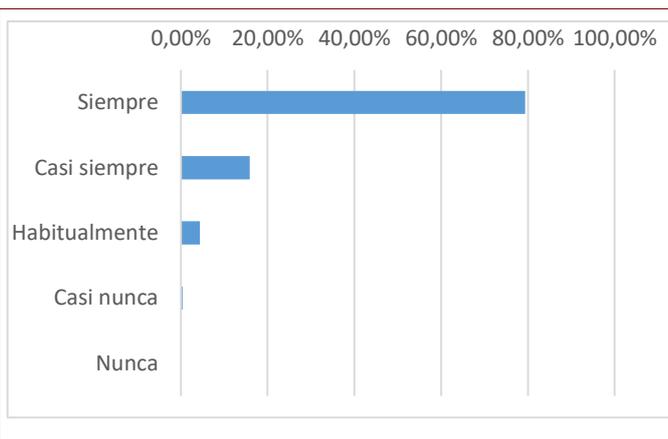


Tabla 18.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	183	78,54%
Casi siempre	36	15,45%
Habitualmente	8	3,43%
Casi nunca	6	2,58%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	2	
Total:	240	233
Valoración:		4,6

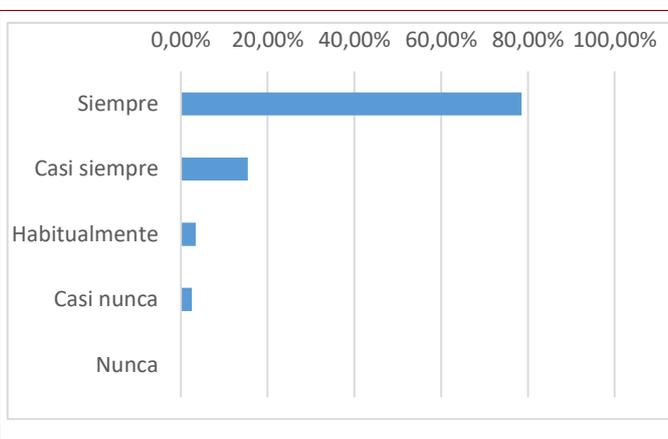


Tabla 19.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	468	75,48%
Casi siempre	102	16,45%
Habitualmente	42	6,77%
Casi nunca	7	1,13%
Nunca	1	0,16%
No sabe/No contesta	74	36,8
Sin rellenar	11	3,2
Total:	705	620
Valoración:		4,2

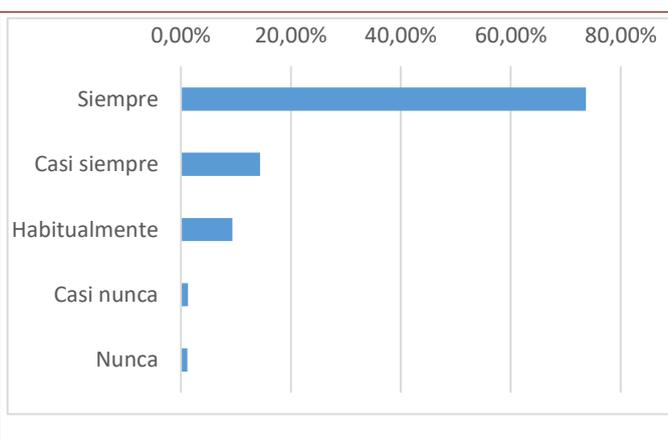


Tabla 20.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos

[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	71	56,80%
Casi siempre	25	20,00%
Habitualmente	25	20,00%
Casi nunca	2	1,60%
Nunca	2	1,60%
No sabe/No contesta	52	
Sin rellenar	9	
Total:	186	125
Valoración:		3,0

Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	172	62,55%
Casi siempre	85	30,91%
Habitualmente	16	5,82%
Casi nunca	2	0,73%
Nunca	0	0,00%
No sabe/No contesta	3	
Sin rellenar	1	
Total:	279	275
Valoración		4,5

Tabla 22.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	142	60,68%
Casi siempre	74	31,62%
Habitualmente	15	6,41%
Casi nunca	2	0,85%
Nunca	1	0,43%
No sabe/No contesta	2	
Sin rellenar	4	
Total:	240	234
Valoración:		4,5

Tabla 23.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	385	60,73%
Casi siempre	184	29,02%
Habitualmente	56	8,83%
Casi nunca	6	0,95%
Nunca	3	0,47%
No sabe/No contesta	57	
Sin rellenar	14	
Total:	705	634
Valoración:		4,1

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	53	29,61%
Muy Bueno	77	43,02%
Bueno	36	20,11%
Regular	8	4,47%
Malo	5	2,79%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	0	
Total:	186	179
Valoración:		3,8

Tabla 25.- Calificación del Servicio. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	152	54,87%
Muy Bueno	105	37,91%
Bueno	16	5,78%
Regular	2	0,72%
Malo	2	0,72%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	2	
Total:	279	277
Valoración		4,4

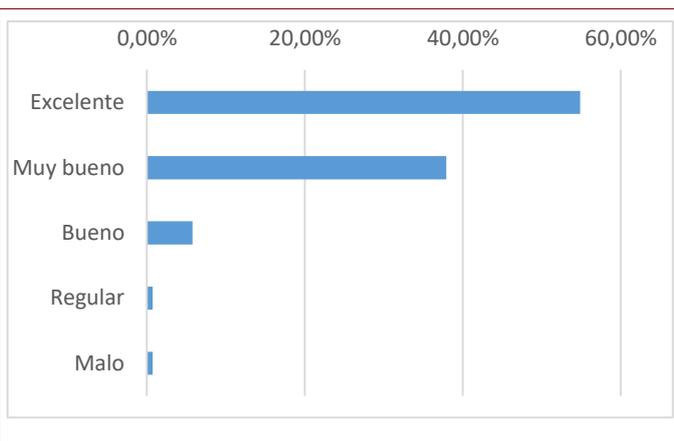


Tabla 26.- Calificación del Servicio. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	104	43,33%
Muy Bueno	115	47,92%
Bueno	14	5,83%
Regular	5	2,08%
Malo	2	0,83%
No sabe/No contesta	0	0
Sin rellenar	0	0
Total:	240	240
Valoración:		4,3

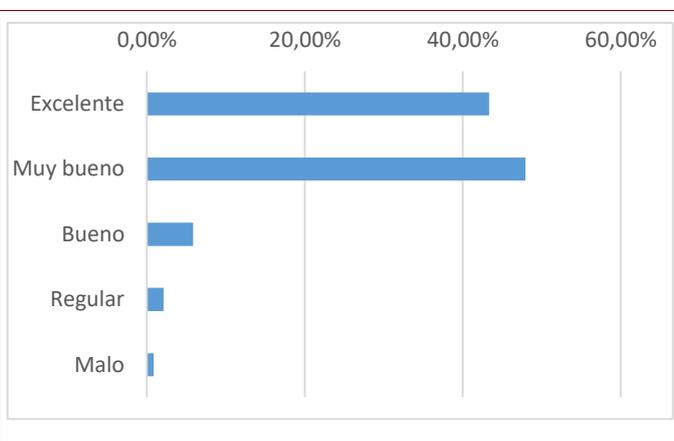


Tabla 27.- Calificación del Servicio. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	309	44,40%
Muy Bueno	297	42,67%
Bueno	66	9,48%
Regular	15	2,16%
Malo	9	1,29%
No sabe/No contesta	7	3,2
Sin rellenar	2	0,7
Total:	705	696
Valoración:		4,2

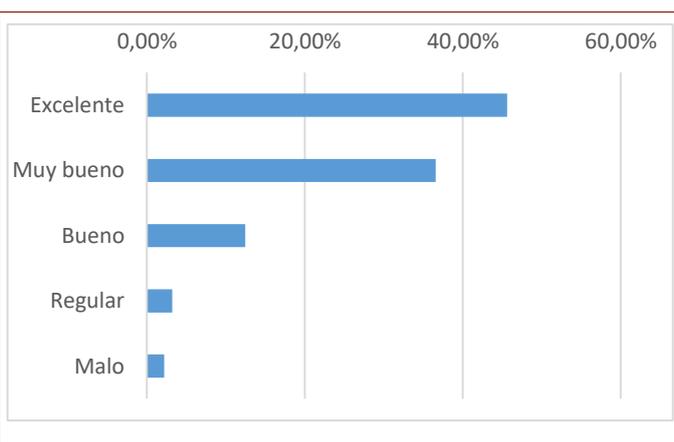


Tabla 28.- Calificación del Servicio. Todos

[Ver conclusiones...](#)

..3.4.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2020 respecto al año anterior es...

Estudiantes

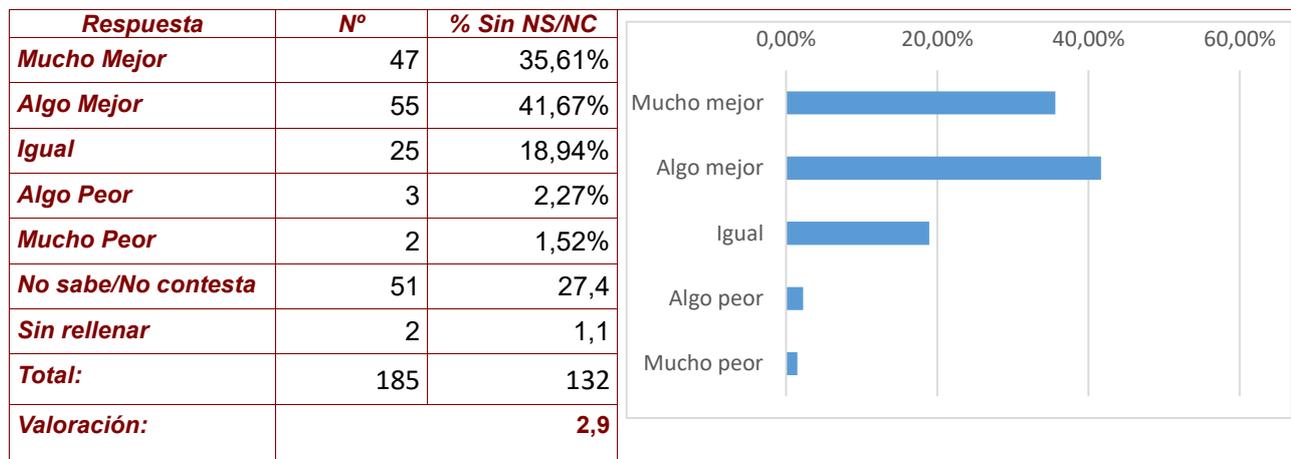


Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes

PDI

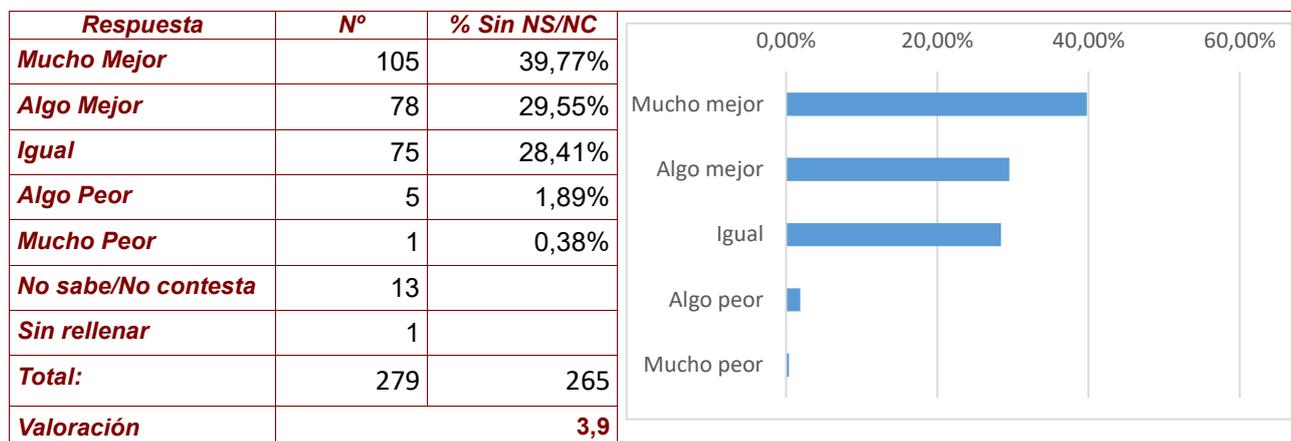


Tabla 30.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI

PAS

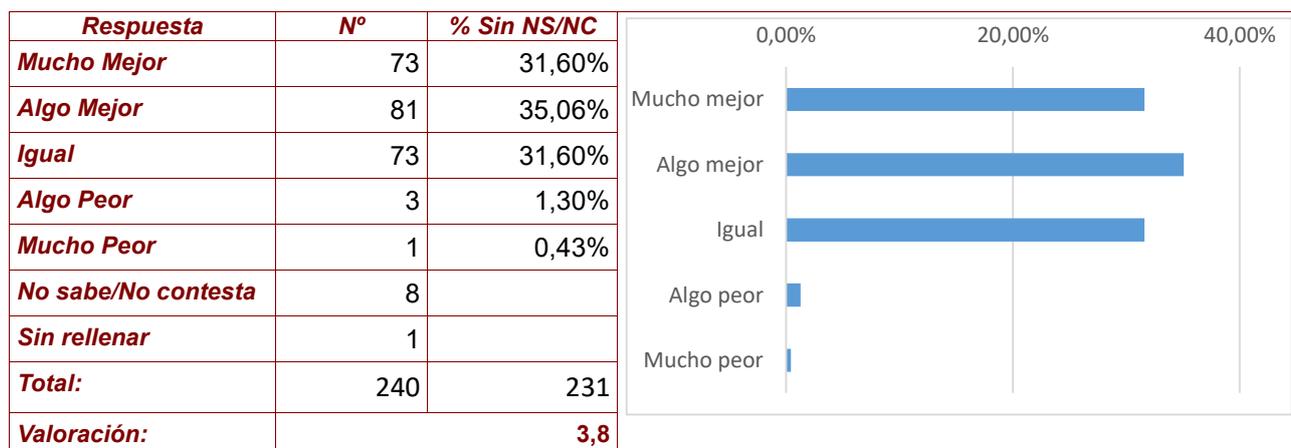


Tabla 31.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	225	35,89%

Encuesta BUENA

Algo Mejor	214	34,13%
Igual	173	27,59%
Algo Peor	11	1,75%
Mucho Peor	4	0,64%
No sabe/No contesta	72	
Sin rellenar	4	
Total:	705	627
Valoración:		3,6

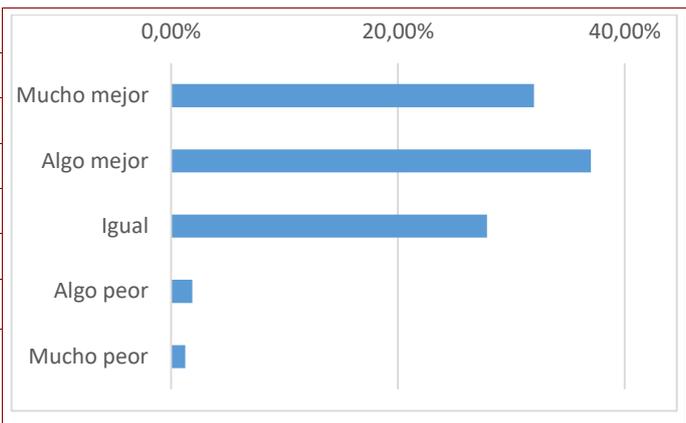


Tabla 32.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos

[Ver conclusiones...](#)

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?

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,1	Siempre (5)	0,87
PDI	4,6	Siempre (5)	0,70
PAS	4,6	Siempre (5)	0,73
Todos	4,4	Siempre (5)	0,85

[Ver resultados](#)

Tabla 34: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras

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

Los usuarios le dan una valoración alta a esta cuestión, **un 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 nos muestra la desviación típica que es de 0,85.

Los resultados en esta pregunta han subido ligeramente en los estudiantes y la media se mantiene igual a la del año anterior.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,1	Siempre (5)	0,85
PDI	4,4	Siempre (5)	0,62
PAS	4,3	Casi Siempre (4)	0,69
Todos	4,2	Casi Siempre (4)	0,89

[Ver resultados](#)

Tabla 35: 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 dichas aplicaciones e infraestructuras.

La valoración a esta pregunta respecto al año aumenta, con un **4,2 de valoración media** (4,1 en 2019), aunque es algo menor que la satisfacción en cuanto a disponibilidad: 4,4. En estudiantes ha

subido del año anterior de **3,7 a 4,1** y manteniéndose en el resto. La dispersión de las respuestas es, en este caso, un 0,89.

La valoración media obtenida en este apartado ha subido ligeramente en comparación a la de hace 1 año. Por colectivos, la valoración de los estudiantes ha subido y ha mejorado respecto al año pasado, mientras que, en el resto de colectivos, PAS y PDI, se han mantenido.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,1	Siempre (5)	1,02
PDI	4,3	Siempre (5)	0,91
PAS	4,0	Siempre (5)	1,05
Todos	4,1	Siempre (5)	1,02

[Ver resultados](#)

Tabla 36: Tabla Resumen Información de Servicios

Una vez conocidas las satisfacciones con nuestra oferta de servicios y con el funcionamiento de estos, nuestro siguiente objetivo ha sido el valorar los canales de comunicación con nuestros usuarios.

La valoración de los usuarios ha subido de **4,0 de valoración media a 4,1**, siendo la respuesta más frecuente en todos los colectivos es **Siempre**. En el caso del los Estudiantes es la única que ha subido respecto al año anterior (de **3,7 a 4,1**), mientras que PAS y PDI han bajado ligeramente.

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

Estudiantes

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	21,76%	38,24%	28,82%	8,82%	2,35%
Aula Virtual	40,76%	35,33%	17,39%	3,80%	2,72%
Correo Electrónico	40,00%	38,38%	14,05%	4,86%	2,70%
EVA (Escritorio Virtual)	21,71%	30,86%	27,43%	16,00%	4,00%
Umubox	23,21%	36,90%	34,52%	3,57%	1,79%
Venta de Entradas	16,56%	28,48%	41,06%	9,93%	3,97%
Wifi (Eduroam)	33,33%	27,59%	21,84%	13,22%	4,02%
Galería Multimedia	21,76%	38,24%	28,82%	8,82%	2,35%

Tabla 37: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones Estudiantes

En términos generales el mayor porcentaje en la valoración del funcionamiento de las aplicaciones en los estudiantes se encuentra entre **Buena y Muy buena**. Aunque como se han visto en algunos comentarios personales exigen mejoras en la herramienta Webmail, ya que no se ha mejorado

y sigue siendo poco intuitiva y de manejo en terminales móviles. De igual modo para la herramienta de Aula Virtual para dispositivos móviles.

PDI

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	29,41%	45,88%	20,39%	4,31%	0,00%
Aula Virtual	45,26%	44,53%	9,12%	0,73%	0,36%
Correo Electrónico	55,64%	29,45%	12,00%	2,18%	0,73%
EVA (Escritorio Virtual)	27,23%	42,55%	23,83%	5,11%	1,28%
Umubox	31,02%	39,59%	20,41%	5,71%	3,27%
Venta de Entradas	43,32%	38,06%	15,38%	2,83%	0,40%
Wifi (Eduroam)	43,73%	34,22%	15,97%	5,70%	0,38%
Videoclases	52,61%	33,96%	10,82%	2,61%	0,00%
Galería Multimedia	38,72%	39,15%	19,57%	2,13%	0,43%
Cuestionarios interactivos	34,09%	40,45%	22,27%	2,73%	0,45%

Tabla 38: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones PDI

El personal docente se ha mostrado mucho más positivo en el funcionamiento de las aplicaciones siendo entre Excelente y Muy Buena la mayoría, al igual que los alumnos en comentarios personales piden mejoras en las herramientas Webmail y Aula Virtual.

PAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	37,34%	39,48%	20,17%	2,15%	0,86%
Aula Virtual	29,55%	43,18%	24,43%	1,70%	1,14%
Correo Electrónico	46,19%	40,25%	12,29%	0,85%	0,42%
EVA (Escritorio Virtual)	26,61%	40,77%	23,18%	7,73%	1,72%
Umubox	36,32%	42,74%	17,95%	2,14%	0,85%
Venta de Entradas	34,23%	45,50%	15,77%	4,05%	0,45%
Wifi (Eduroam)	34,98%	39,91%	15,70%	8,52%	0,90%

Tabla 39: Tabla Valoración de Servicios y Aplicaciones PAS

El personal de administración al igual que el personal docente se muestra igual de calificativo estando entre Muy Buena y Excelente los mayores porcentajes. En los comentarios personales piden poder tener mejor conexión con los programadores y responsables ante incidencias importantes.

[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	4,4	Siempre (5)	0,85
PDI	4,7	Siempre (5)	0,36
PAS	4,7	Siempre (5)	0,92
Todos	4,4	Siempre (5)	0,78

[Ver resultados](#)

Tabla 40: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios

El objetivo de la pregunta es saber 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 en los alumnos que ha aumentado de **4,0 a 4,4** respecto al año pasado. Todos los colectivos de usuarios le dan una valoración bastante alta a la atención telefónica que se les proporciona, **valoración media de 4,4**. La respuesta más frecuente que han dado los usuarios a esta pregunta 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 por parte de los estudiantes de este servicio, ya que el 37% ha contestado No Sabe/No Contesta a esta pregunta

..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	3,0	Siempre (5)	0,94
PDI	4,5	Siempre (5)	0,56
PAS	4,5	Siempre (5)	0,78
Todos	4,1	Siempre (5)	0,87

[Ver resultados](#)

Tabla 41: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas

El objetivo de esta pregunta es determinar la satisfacción con la calidad de la resolución de incidencias, referida tanto a la solución del problema como a los tiempos de respuesta.

La valoración que le dan los usuarios a los tiempos de resolución de las incidencias y a la naturaleza de las soluciones es alta, **valoración media de 4,1**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios la de **Siempre**. Sigue habiendo un número alto que contestan No sabe/No contesta.

..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	3,8	Muy Bueno (4)	0,96
PDI	4,4	Excelente (5)	0,68
PAS	4,3	Muy Bueno (4)	0,71
Todos	4,2	Excelente (5)	0,98

[Ver resultados](#)

Tabla 42: Tabla Resumen Calidad del Servicio

Las preguntas realizadas hasta ahora intentaban averiguar la satisfacción sobre aspectos particulares del servicio que les prestamos a nuestros usuarios. Esta pregunta pretende obtener una valoración general del servicio.

La valoración general que le dan los usuarios al servicio es **de 4,2**. La respuesta mayoritaria para calificar el servicio ofrecido por parte de ÁTICA está entre **Muy Bueno y Excelente**. La dispersión entre las respuestas ofrecidas es buena, ya que tiene una desviación típica del 0,98.

La valoración de los estudiantes, que nos califican de media con un **3,8**, ha aumentado respecto al año anterior (3,6).

..4.4.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2020 respecto al año anterior es...

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
Estudiantes	2,9	Algo mejor (4)	0,87
PDI	3,9	Mucho mejor (5)	0,83
PAS	3,8	Algo mejor (4)	0,91
Todos	3,6	Mucho mejor (5)	0,80

[Ver resultados](#)

Tabla 43: 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 2020.

Los usuarios le dan una **valoración media de 3,6** (3,9 el año anterior).

Valorando la encuesta globalmente, se ha mejorado en estudiantes. Podríamos afirmar de nuevo que conseguimos acercarnos a tener una relación más pareja en el servicio de los tres colectivos: Alumnos-PAS-PDI.

5 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.

6 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"/>				
Aula Virtual	<input type="radio"/>				
Correo Electrónico	<input type="radio"/>				
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>				
Umubox	<input type="radio"/>				
Venta de Entradas	<input type="radio"/>				
Wifi (Eduroam)	<input type="radio"/>				
Galería Multimedia	<input type="radio"/>				

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PDI

Aplicaciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	<input type="radio"/>				
Aula Virtual	<input type="radio"/>				
Correo Electrónico	<input type="radio"/>				
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>				
Página	<input type="radio"/>				
Umubox	<input type="radio"/>				
Wifi (Eduroam)	<input type="radio"/>				
Videoclases	<input type="radio"/>				
Galería Multimedia	<input type="radio"/>				
Cuestionarios interactivos	<input type="radio"/>				

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PAS

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

Encuesta BUENA

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 2020 respecto al año anterior es...

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

Si quiere ampliar su respuesta...: