



# Resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios

**Año 2013**

Enero de 2013

Elaborado por:

Sección de Metodologías, Normalización y Calidad del Software.

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>
	<b>2.1 Alcance de la encuesta.....</b>	<b>6</b>
	<b>2.2 Muestreo.....</b>	<b>6</b>
	<b>2.3 Diseño de la encuesta y valoración.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>8</b>
	<b>3.1 Disponibilidad de los servicios.....</b>	<b>8</b>
	<b>3.2 Primera Respuesta.....</b>	<b>12</b>
	<b>3.3 Resolución de Incidencias.....</b>	<b>13</b>
	<b>3.4 Satisfacción con el Servicio.....</b>	<b>14</b>
	<b>3.5 Resumen de resultados.....</b>	<b>18</b>
	<b>3.6 Comentarios de los usuarios.....</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>29</b>
	<b>4.1 Disponibilidad de servicios.....</b>	<b>29</b>
	<b>4.2 Primera Respuesta.....</b>	<b>32</b>
	<b>4.3 Resolución de incidencias.....</b>	<b>33</b>
	<b>4.4 Satisfacción con el servicio.....</b>	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>36</b>
	<b>5.1 Encuesta.....</b>	<b>36</b>
<b>6</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>38</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.....	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.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes.....	12
Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI.....	12
Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS.....	12
Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos.....	13
Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes.....	13
Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI.....	13
Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS.....	14
Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos.....	14
Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes.....	14
Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI.....	15
Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS.....	15
Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos.....	15
Tabla 26.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes.....	16
Tabla 27.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI.....	16
Tabla 28.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS.....	16
Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos.....	17
Tabla 30: Resumen de Resultados.....	18
Tabla 31: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras.....	29
Tabla 32: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras.....	30
Tabla 33: Tabla Resumen Información de Servicios.....	31
Tabla 34: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios.....	32
Tabla 35: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas.....	33
Tabla 36: Tabla Resumen Calidad del Servicio.....	34
Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior.....	35

## 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 en la última semana lectiva del año 2013 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.

<b>Colectivo</b>	<b>Tamaño de la Población</b>	<b>Encuestas respondidas</b>	<b>% Encuestas respondidas</b>
<b>Estudiantes</b>	34005	457	1,35%
<b>PDI</b>	2475	266	10,75%
<b>PAS</b>	1245	206	16,79%

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.
- Satisfacción del servicio: Nivel de satisfacción con el servicio prestado.

Al ser muy elevado el número de aplicaciones/servicios que se prestan desde ÁTICA las preguntas se han diseñado para la totalidad del servicio y no para servicios concretos, ya que en este caso el tamaño de la encuesta sería desproporcionadamente grande.

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

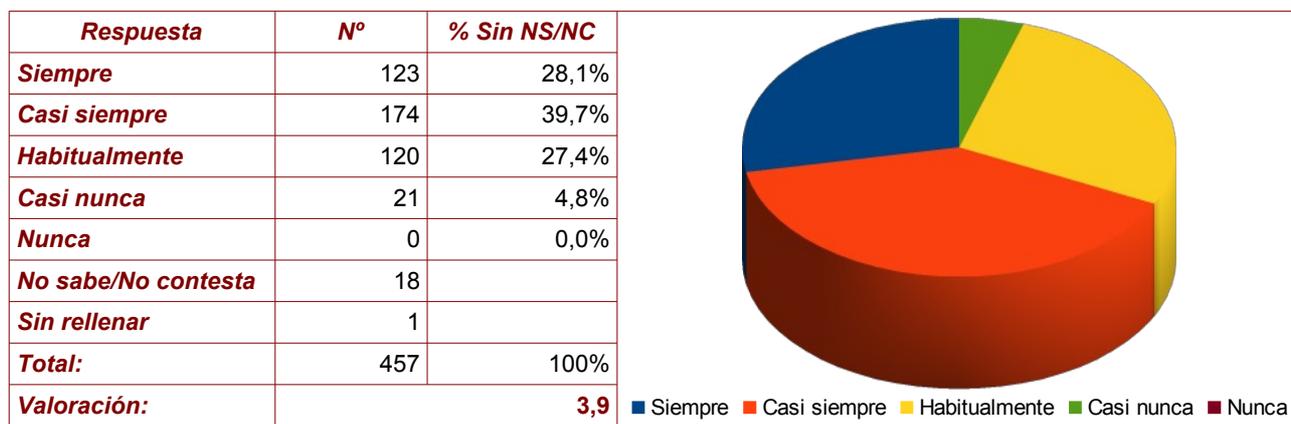


Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes

##### PDI

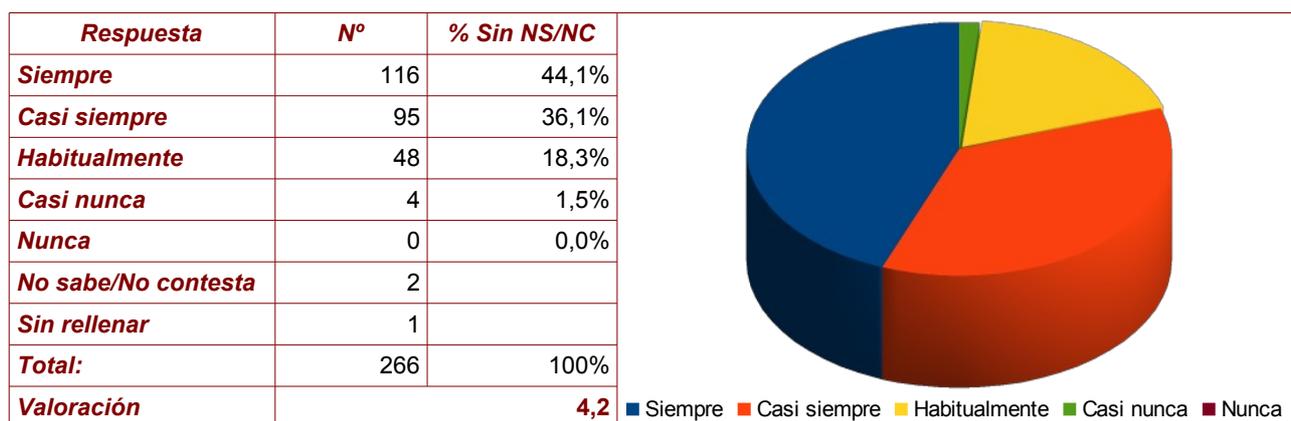


Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI

##### PAS

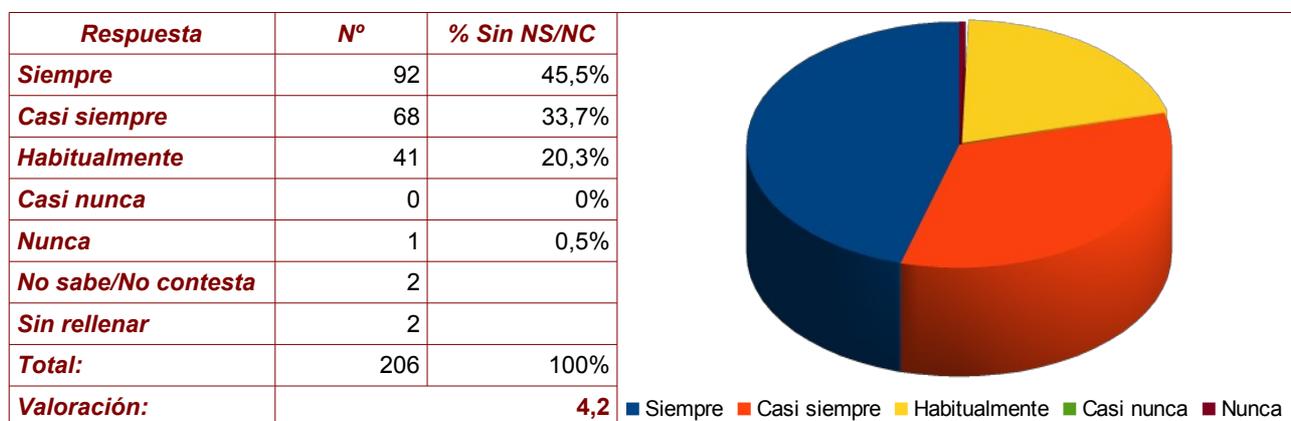


Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS

**Todos**

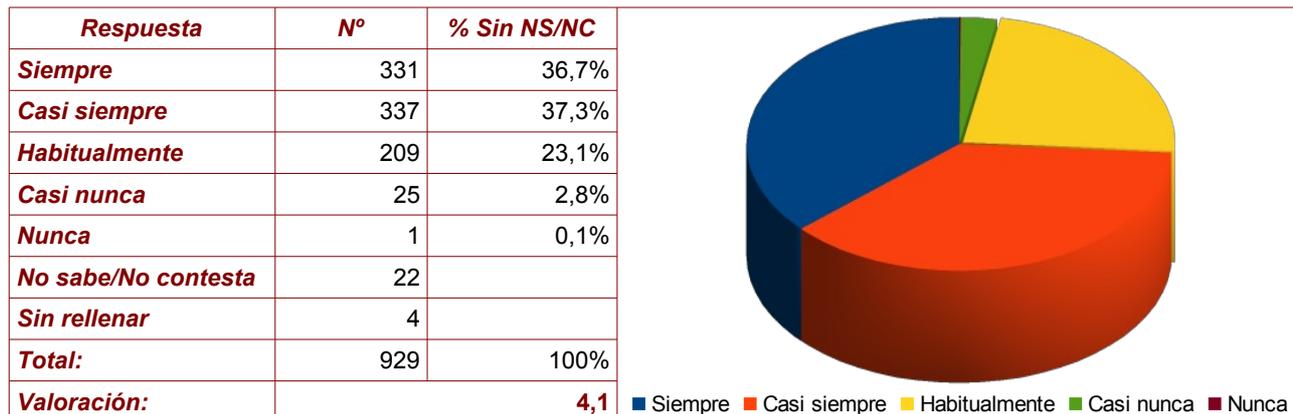


Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos

[Ver conclusiones...](#)

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

**Estudiantes**

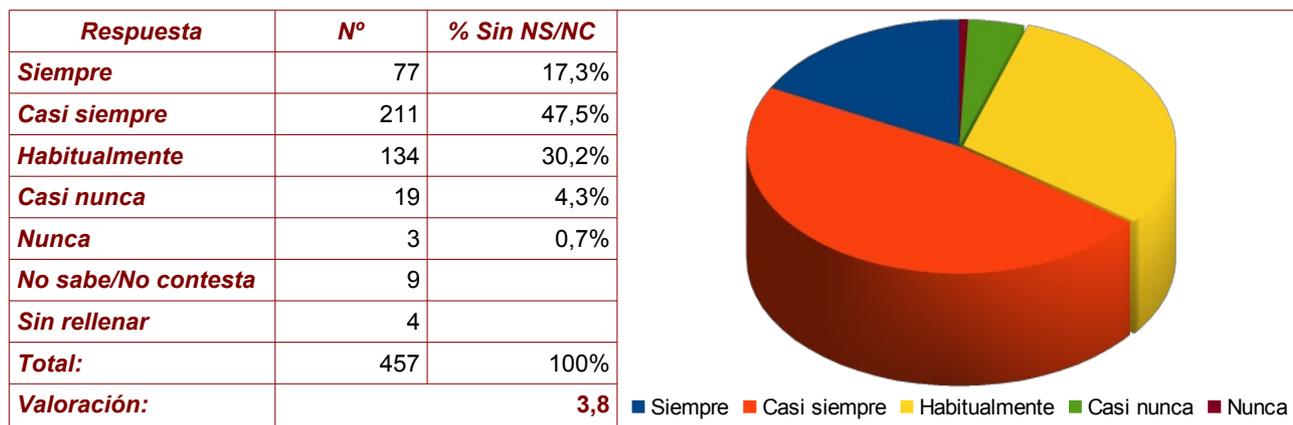


Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes

**PDI**

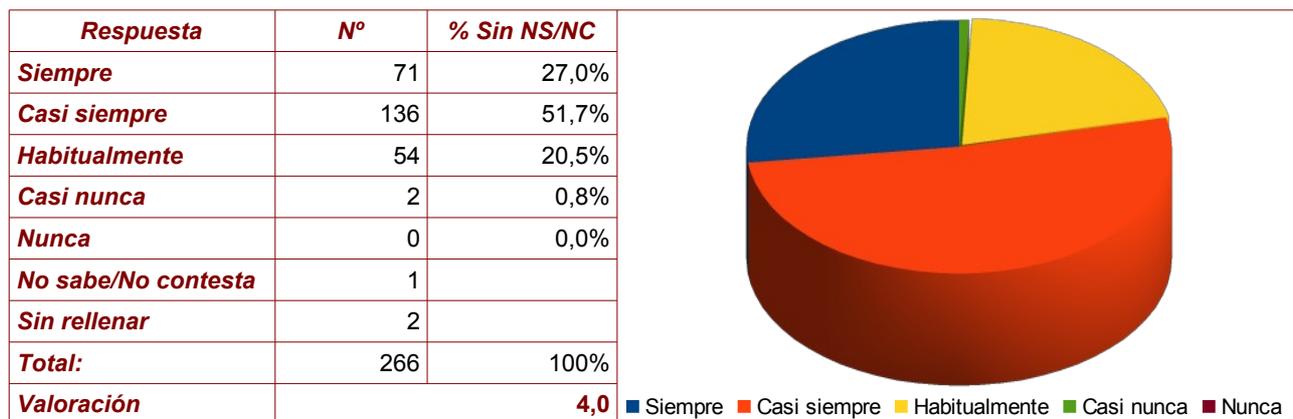


Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI

**PAS**

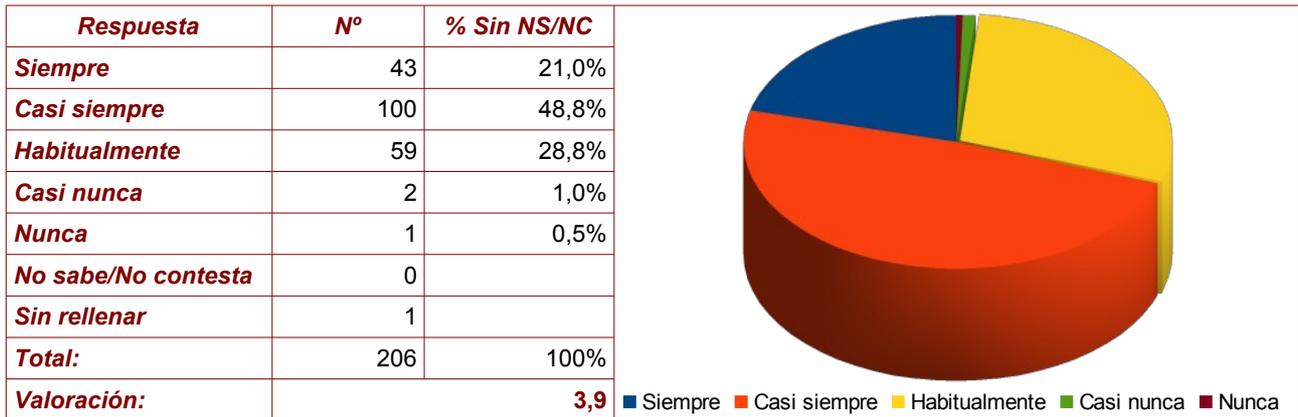


Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS

**Todos**

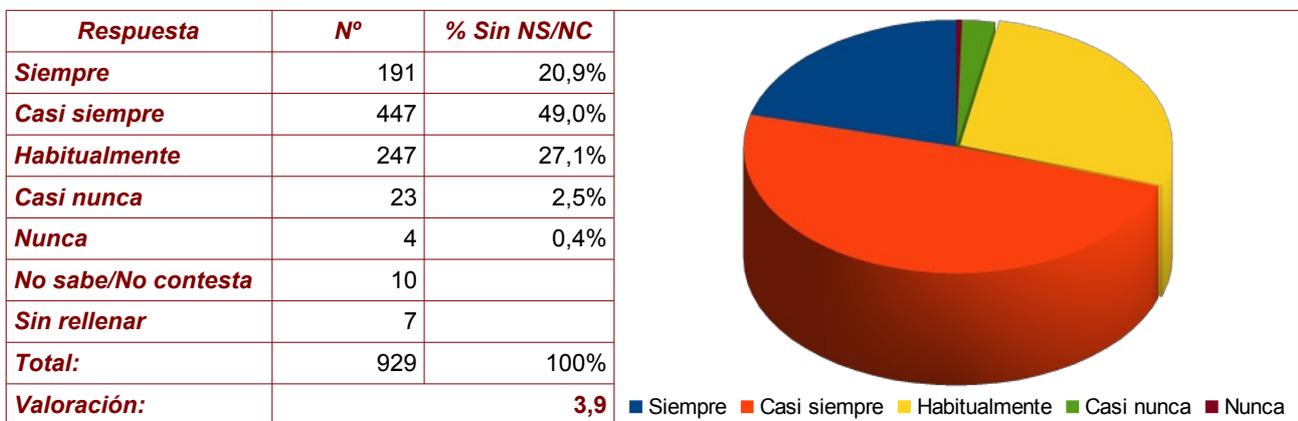


Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos

[Ver conclusiones...](#)

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

**Estudiantes**

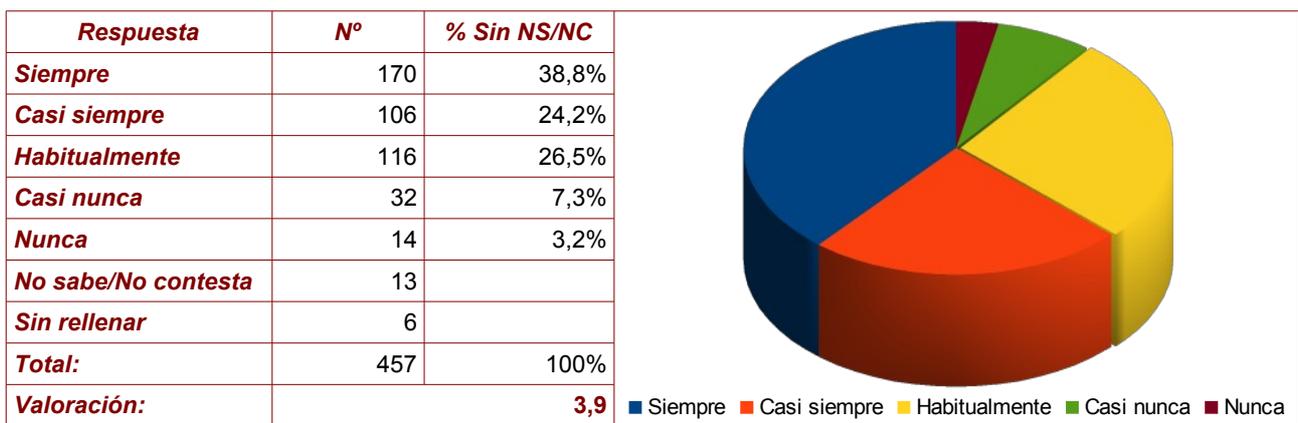


Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes

**PDI**

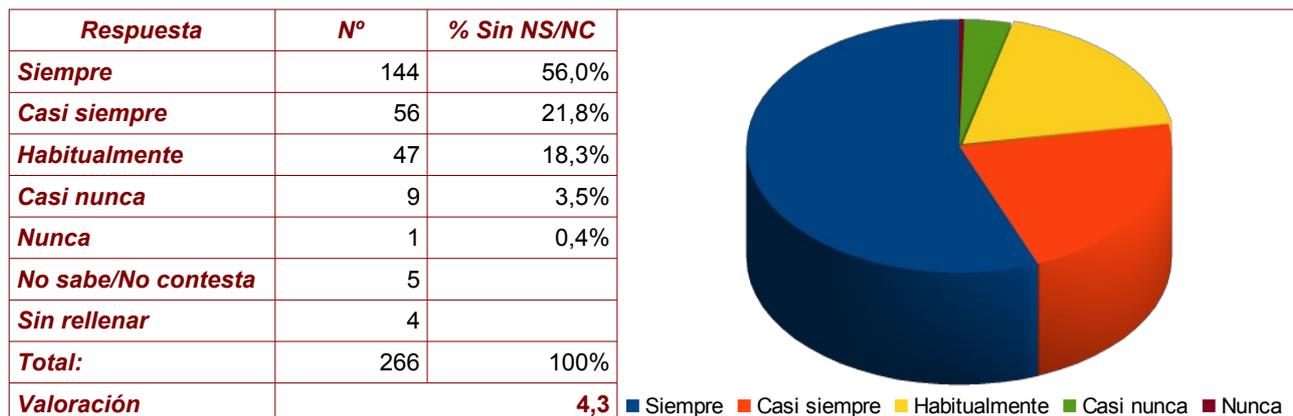


Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI

**PAS**

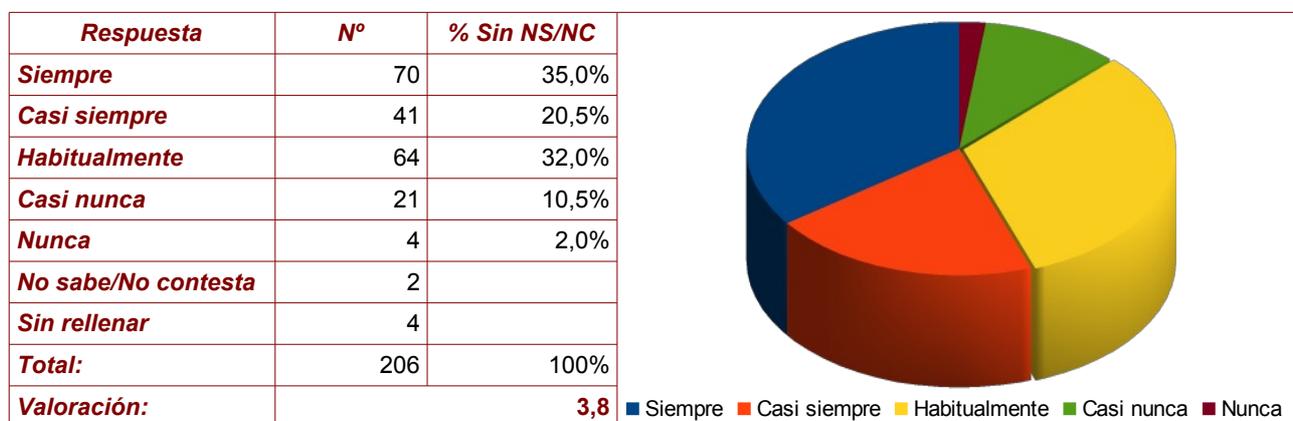


Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS

**Todos**

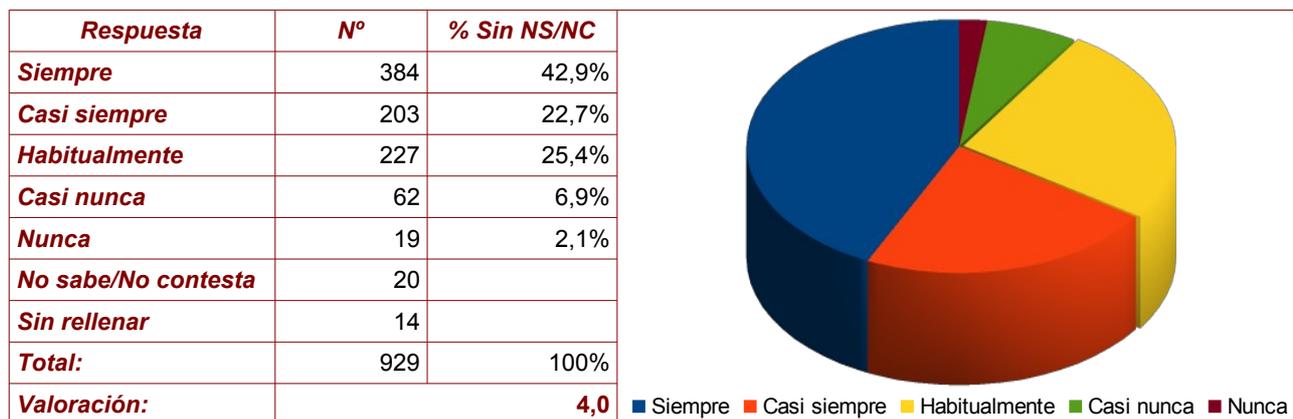


Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos

[Ver conclusiones...](#)

## 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
<i>Siempre</i>	99	41,3%
<i>Casi siempre</i>	64	26,7%
<i>Habitualmente</i>	60	25,0%
<i>Casi nunca</i>	14	5,8%
<i>Nunca</i>	3	1,3%
<i>No sabe/No contesta</i>	208	
<i>Sin rellenar</i>	9	
<b>Total:</b>	457	100%
<b>Valoración:</b>		<b>4,0</b>

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 14.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes

### PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<i>Siempre</i>	162	65,9%
<i>Casi siempre</i>	57	23,2%
<i>Habitualmente</i>	26	10,6%
<i>Casi nunca</i>	1	0,4%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	16	
<i>Sin rellenar</i>	4	
<b>Total:</b>	266	100%
<b>Valoración</b>		<b>4,5</b>

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI

### PAS

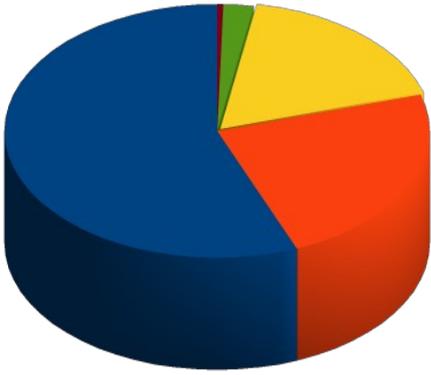
Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<i>Siempre</i>	106	63,1%
<i>Casi siempre</i>	33	19,6%
<i>Habitualmente</i>	29	17,3%
<i>Casi nunca</i>	0	0,0%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	29	
<i>Sin rellenar</i>	9	
<b>Total:</b>	206	100%
<b>Valoración:</b>		<b>4,5</b>

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS

**Todos**

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<i>Siempre</i>	367	56,1%
<i>Casi siempre</i>	154	23,5%
<i>Habitualmente</i>	115	17,6%
<i>Casi nunca</i>	15	2,3%
<i>Nunca</i>	3	0,5%
<i>No sabe/No contesta</i>	253	
<i>Sin rellenar</i>	22	
<b>Total:</b>	929	100%
<b>Valoración:</b>		<b>4,3</b>



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos

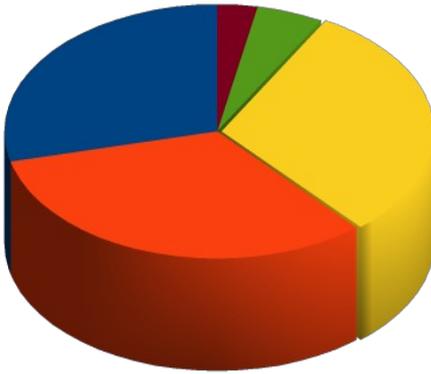
[Ver conclusiones...](#)

### 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
<i>Siempre</i>	85	28,8%
<i>Casi siempre</i>	96	32,5%
<i>Habitualmente</i>	90	30,5%
<i>Casi nunca</i>	15	5,1%
<i>Nunca</i>	9	3,1%
<i>No sabe/No contesta</i>	154	
<i>Sin rellenar</i>	8	
<b>Total:</b>	457	100%
<b>Valoración:</b>		<b>3,8</b>

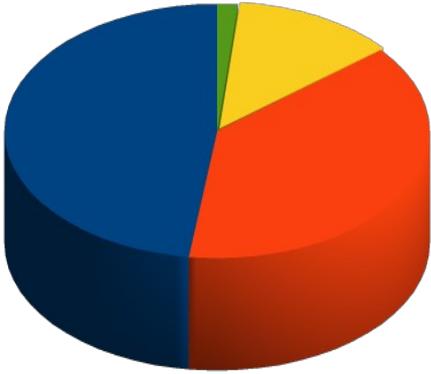


■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes

**PDI**

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
<i>Siempre</i>	123	47,9%
<i>Casi siempre</i>	98	38,1%
<i>Habitualmente</i>	32	12,5%
<i>Casi nunca</i>	4	1,6%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	5	
<i>Sin rellenar</i>	4	
<b>Total:</b>	266	100%
<b>Valoración</b>		<b>4,3</b>



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI

**PAS**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	70	35,0%
<i>Casi siempre</i>	81	40,5%
<i>Habitualmente</i>	39	19,5%
<i>Casi nunca</i>	8	4,0%
<i>Nunca</i>	2	1,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	6	
<b>Total:</b>	206	100%
<b>Valoración:</b>		<b>4,0</b>

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS

**Todos**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	278	37,0%
<i>Casi siempre</i>	275	36,6%
<i>Habitualmente</i>	161	21,4%
<i>Casi nunca</i>	27	3,6%
<i>Nunca</i>	11	1,5%
<i>No sabe/No contesta</i>	159	
<i>Sin rellenar</i>	18	
<b>Total:</b>	929	100%
<b>Valoración:</b>		<b>4,0</b>

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Habitualmente ■ Casi nunca ■ Nunca

Tabla 21.- 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**

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Excelente</i>	61	13,9%
<i>Muy Bueno</i>	207	47,2%
<i>Bueno</i>	132	30,1%
<i>Regular</i>	34	7,7%
<i>Malo</i>	5	1,1%
<i>No sabe/No contesta</i>	15	
<i>Sin rellenar</i>	3	
<b>Total:</b>	457	100%
<b>Valoración:</b>		<b>3,6</b>

■ Excelente ■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes

**PDI**

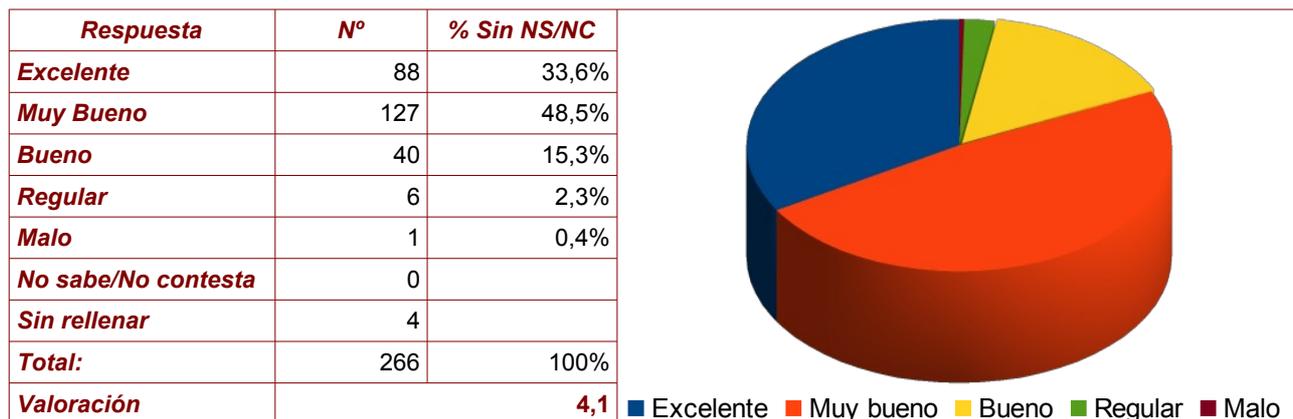


Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI

**PAS**

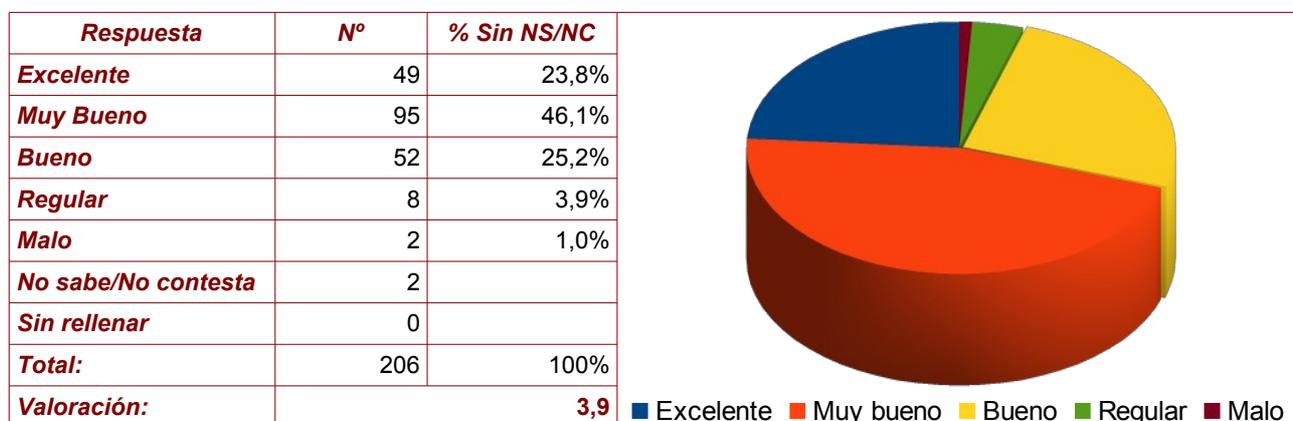


Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS

**Todos**

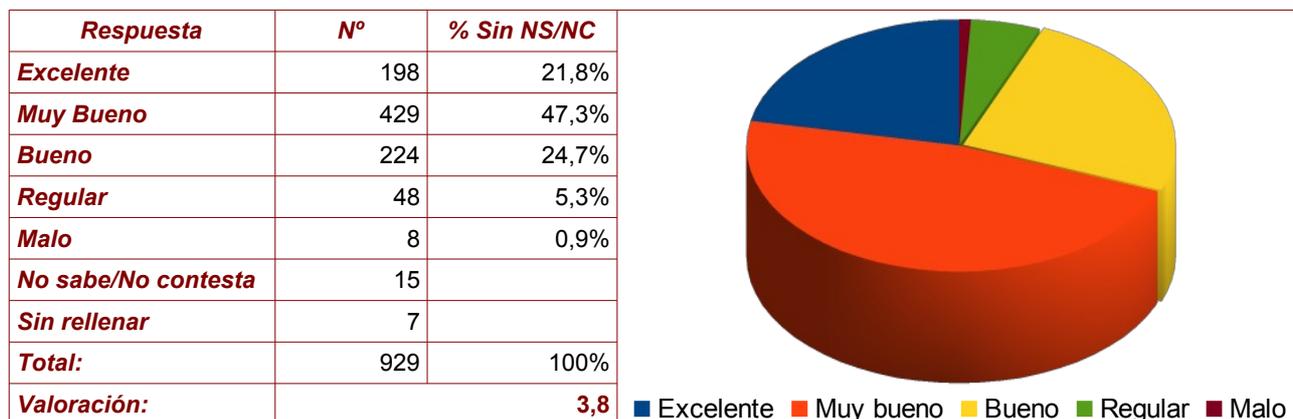


Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos

[Ver conclusiones...](#)

### 3.4.2 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2013 es...

#### Estudiantes

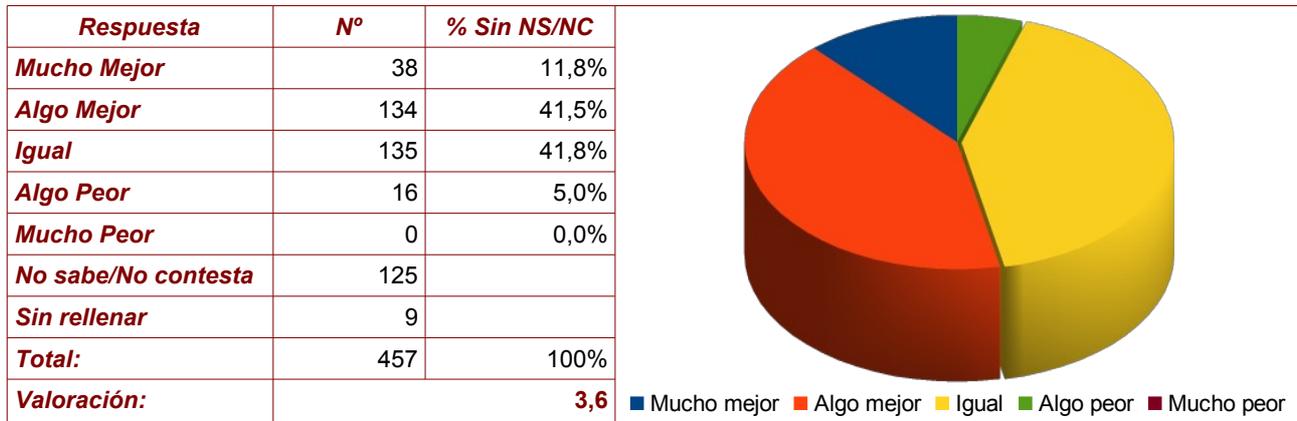


Tabla 26.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes

#### PDI

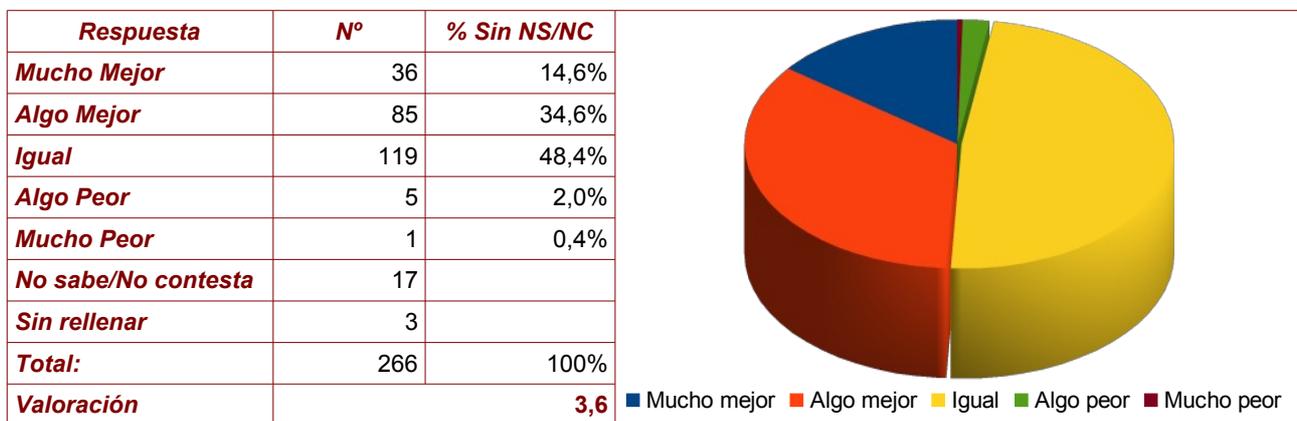


Tabla 27.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI

#### PAS

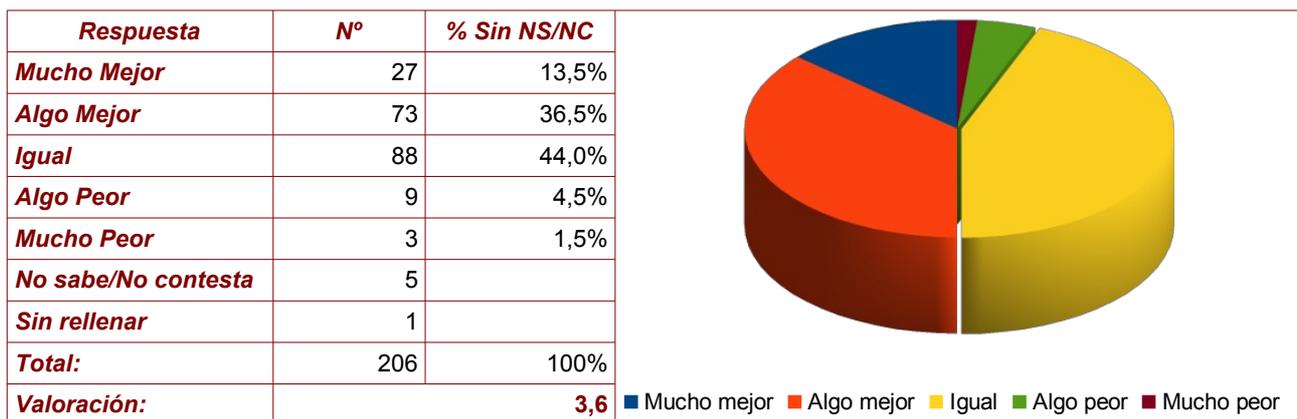


Tabla 28.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS

**Todos**

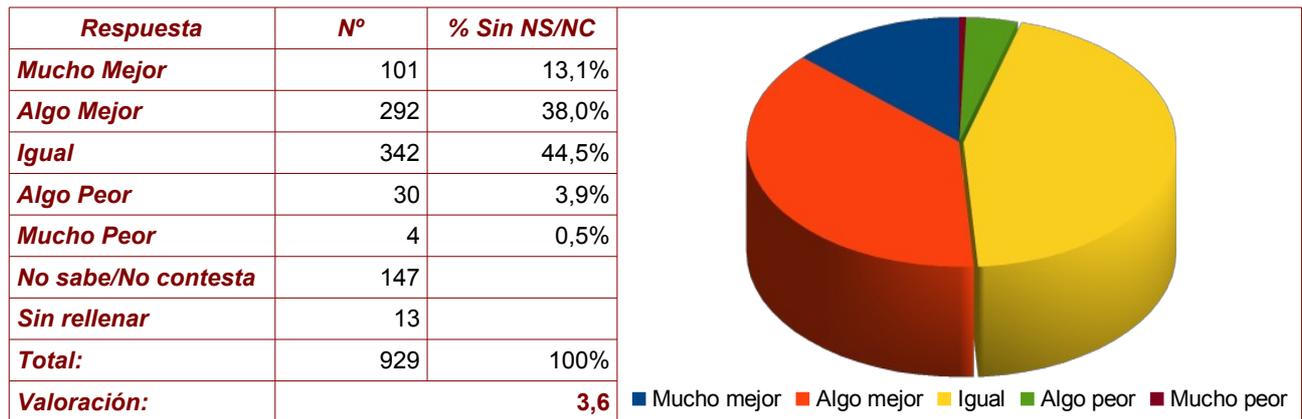


Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos

[Ver conclusiones...](#)

## 3.5 Resumen de resultados

	<b>Estudiantes</b>		<b>PAS</b>		<b>PDI</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>	3,9	Casi Siempre (4)	4,2	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)	4,1	Casi Siempre (4)
<i>¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?</i>	3,7	Casi Siempre (4)	3,9	Casi Siempre (4)	4,0	Casi Siempre (4)	3,8	Casi Siempre (4)
<i>¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?</i>	3,9	Siempre (5)	3,8	Siempre (5)	4,3	Siempre (5)	4,0	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>	4,0	Siempre (5)	4,5	Siempre (5)	4,5	Siempre (5)	4,3	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>	3,8	Casi Siempre (4)	4,0	Siempre (5)	4,3	Siempre (5)	4,0	Siempre (5)
<i>En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...</i>	3,6	Muy Bueno (4)	3,9	Muy Bueno (4)	4,1	Muy Bueno (4)	3,8	Muy Bueno (4)
<i>Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2013 es...</i>	3,6	Igual (3)	3,6	Igual (3)	3,6	Igual (3)	3,6	Igual (3)

Tabla 30: Resumen de Resultados

## 3.6 Comentarios de los usuarios<sup>1</sup>

---

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

#### **Estudiantes**

- Escritorios virtuales que se puedan instalar en sistemas Mac Os
- No, ya que para realizar la mayoría de los trabajos hace falta un paquete de ofimática mas actualizado que el Office 2003, y el Libreoffice tiene bastantes problemas cuando se usa de una manera regular
- Mejora de imágenes de SO en los laboratorios de informática y en EVA
- Las impresoras del sistema Dalí tardan varios días en ser recargadas de papel
- Sinceramente, sólo uso el portal sakai y el correo, y antes cuando se podía acceder desde suma directamente al correo era mucho más cómodo que ahora
- He tenido que instalar firefox, porque no conseguia abrir las aplicaciones con google chrome, cosa que no debería suceder.
- En algunos casos la profesora/ profesor afirma haber subido una información que no aparece en los recursos o donde dice el profesor que ha subido dicha información.
- Hay programas que no funcionan en EVA. Sakai debería disponer de otro método de descarga de múltiples archivos. Necesitamos licencias de AutoCAD.
- Estaría bien poder reservar salas de estudio desde el ordenador.
- Mejor accesibilidad y explicación al sistema Dalí de impresión
- La verdad es que ignoro qué es ÁTICA
- Los programas estadísticos como spss funcionan muy mal desde la universidad, y nunca responde el programa desde el escritorio virtual EVA
- Debería estar claro que la mera instalación de servicios sin un seguimiento de su implantación es insuficiente e inútil
- En muchas ocasiones EVA no funciona y si lo hace, va muy lento y se queda "enganchado" y desde hace unas semanas no se puede entrar mediante EVA al apartado Biblioteca, tengo que acceder desde Derecho. Por otro lado, la base de datos VLex tampoco funciona. Aparece que no existe usuario o algo parecido. Además aparece la página en portugués.
- Mejorar el wifi de la Biblioteca
- buen servicio
- El sistema es eficaz

---

<sup>1</sup>Los textos de los comentarios de los usuarios han sido introducidos fielmente, sin corrección ortográfica o manipulación de ningún tipo.

- Las instalaciones a menudo resultan muy pequeñas
- la versión de software de los ordenadores son anteriores y limitadas
- El sistema EVA de la facultad de informática, funciona mal, en especial el de linux, reservar salas de estudio y libros desde internet no es demasiado accesible ni conocido.
- La claridad y organización de las aplicaciones es muy eficaz.

#### **PDI**

- El campus virtual es más rígido de lo que debería ser, algunas aplicaciones en las aulas funcionan regular
- Algunas aplicaciones como la firma electrónica son una tortura.
- además son ambles y eficientes
- Muy rápidamente
- problemas en la aplicación SPSS en las ALAS y ATLAS
- Es complicado "moverse" por las aplicaciones, no son muy intuitivas.
- Hay algunas aplicaciones que no me funciona desde hace tiempo y no se han resuelto
- Algún software disponible debería actualizarse
- TF...no permite la accesibilidad necesaria...no veo solicitudes de TF (G o M) hasta que ya se han concedido etc...

#### **PAS**

- cada vez que tengo dudas me las resuelven inmediatamente
- servicio muy lento
- Es conveniente prestar atención a posilbes nuevas necesidades o necesidades cambiantes.
- Debem explicar más y mejor las aplicaciones que implantan en la Red
- necesitaría mas capacidad en el disco sócrates

[Ver Conclusiones...](#)

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

#### **Estudiantes**

- Dan muchos errores
- A veces algunas cuestiones de mantenimiento coinciden con periodos de exámenes dificultando acceso a material y entregas
- Algunas aplicaciones no funcionan siempre, como la de preinscripción de doctorado, aunque a vosotros os aparece correctamente

- Las BBDD a veces desde el aula de prácticas no se puede acceder. No todos los ordenadores pueden acceder
- Los problemas los suelo tener con DALI, hay veces que no se imprimen todas las caras (aun teniendo dinero en la cuenta y papel en la impresora).
- Habitualmente funcionan, pero algunos fallos que hemos tenido en cuanto a la recepción y envió de emails e incluso emails antiguos que se borran sin razón, es una razón de peso para desconfiar del sistema
- Hay veces que funciona muy mal, tarda e incluso se cuelga
- La instalación de los certificados de eduroam en dispositivos móviles (portátiles, teléfonos, tablets...) rara vez permiten la utilización de la red, a pesar de seguir todos los pasos indicados.
- Fallan con frecuencia
- Siempre hay algo que no funciona correctamente
- El sistema Dalí de impresión centralizada en mi despacho me da muchos problemas operativos
- En el caso de las máquinas virtuales EVA son una pesadilla que arranquen y trabajar en ellas desborda la paciencia de cualquiera.
- A veces se queda pillado pero casi nunca
- Los alumnos (en el aula virtual) no podemos poner anuncios ni añadir recursos.
- el wifi en informática va fatal, se colapsa el nodo
- La implantación de aplicaciones instaladas por Ática se ve mermada inaceptablemente por la falta de seguimiento, atención e instrucciones por escrito
- El wifi de Eduroam
- Lo mismo que he expresado en la anterior pregunta, además, en el Aulario de la Merced, últimamente no funciona la conexión wifi Eduroam en la mayoría de los ordenadores portátiles.
- en movil hay fallos
- Si la aplicación de EVA es competencia de ATICA, no estaría de mas mejorar su rendimiento.
- De madrugada falla el envío de tareas del aula virtual
- Las redes wifi (tanto eduroam como icarum) fallan en ocasiones, sobre todo en el PUVA
- Los ordenadores van ultimamnete muy lentos, libreoffice es bastante malo y se abre por defecto y problemas con muchos programas para usar por recortes en licencias
- EVA no me funciona en el mac
- El aula virtual, siempre está colapsada los fines de semana y cuando se aproximan exámenes.

**PDI**

- SAKAI siempre falla en el momento menos oportuno
- La firma electrónica a veces no funciona. El funcionamiento del Aula virtual fue una pesadilla; y aún hoy día es una lata.
- problemas en la aplicación SPSS en las ALAS y ATLAS
- Varias veces de las que intento usar la aplicación de firma digital, no ha estado operativa.
- El SPSS en ocasiones no se abre, indicándome que no tengo licencia
- Problemas en cambios de usabilidad de AV SAKai...diferencias no explicitadas...
- En el HCUVA solo hay un ordenador en mi departamento con acceso directo a la Universidad
- menos cuando puntualmente más se necesitan

### **PAS**

- Al encontrarnos en otro Campus diferente de Espinardo y Merced, cuando consulto y utilizo el correo electrónico, el tiempo de respuesta es insufrible, ya no digamos para guardar algún archivo en una carpeta. Necesitamos más velocidad y capacidad.
- En ocasiones hay que hacer adaptaciones para adaptar a la normativa
- la cpu podía funcionar bastante mejor.
- servicio muy lento
- Las aplicaciones MANO Y DUMBO tardan mucho en resolverse. Necesitarían poner a más personal en estas tareas
- Cosas que funcionaban de repente dejan de funcionar.
- A veces las conexiones van muy lentas, los programas no funcionan.
- Las aplicaciones específicas fallan mucho
- Están cambiando continuamente, incompletas y con fallos
- En los últimos meses los problemas con el sistema y el servidor son mucho más frecuentes de lo que eran antes.
- A estas alturas no deberían haber tantos cuelgues de aplicaciones

[Ver Conclusiones...](#)

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

#### **Estudiantes**

- Las páginas de instrucciones no se corresponden con las versiones actuales de las aplicaciones de terceros que el usuario ha de configurar en su ordenador, por lo que siguiéndolas literalmente no se consigue configurar los servicios

- Demasiado pesados
- Aún no tengo el carné universitario fijate.
- Ahora mismo estoy en exámenes y no han avisado del mantenimiento que iban a realizar. Por lo que los temas a ver como me los estudio....

#### **PDI**

- Me cuesta entender el lenguaje informático que emplean a veces.
- Se reciben los correos con las incidencias correspondientes y el día en el que sucederán, pero no estaría de más que el día concreto se abriese una ventana en la aplicación que lo recordase.
- No siempre, se cambio el Socrates v.2 en Aulas, con todo un cambio de menus y usabilidad y no se notificó hasta mucho más tarde...por ejemplo
- No sé si se me informa de todos los servicios

#### **PAS**

- Mayor información sobre las aplicaciones impuestas por ATICA, pero información presencial, que podamos preguntar a la persona que tenemos delante.
- Con mucha frecuencia aparecen cambios sin previo aviso. Sólo se avisa de los cierres temporales.

[Ver Conclusiones...](#)

### **3.6.4 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**

- No he llamado nunca
- Las dos veces que he llamado (para que pusieran más papel a la impresora) he tenido que ir yo al día siguiente a secretaría a decirles que lo pongan y ellos creo que no lo sabían, aunque desde ática me decían que iban a comunicárselo de inmediato. A si que puede que sea un problema de las secretarías.
- No he utilizado este servicio
- no eh tenido que utilizar ese servicio
- Sólo he llamado una vez para que se me devolviera una cantidad de 2€ que se trago indevidamente el sistema de recarga de tarjeta del aulario de la Merced, sin recibir tal cantidad de dinero
- Nunca he llamado a esos teléfonos de atención.
- nunca llamo

- Supongo que la atención será algo mejor para profesores y personal de administración. Los alumnos no reciben información suficiente por escrito, ni en las páginas de instrucciones ni a través de Dumbo, del que están excluidos por no tener extensión telefónica
- no he tenido necesidad
- Nunca he llamado.
- No he llamado nunca a un teléfono de atención a usuarios.
- Atienden con mucha amabilidad
- Nunca lo he utilizado
- Solo he necesitado una llamada telefónica y la respuesta fue inmediata, 100% efectividad
- Cuando he llamado no me han dado una solución
- Nunca he llamado
- No solucionan nada, pero si prestan atencion
- Nunca he llamado a los teléfonos de atención a los usuarios
- No he tenido que realizar ninguna llamada.
- la atención es buena pero siempre comunica

#### **PDI**

- Suele costar que te cojan el teléfono
- sois muy amables
- La atención telefónica 4222 es muy buena.
- No he tenido ninguna incidencia
- Si, pero la visibilidad de estos teléfonos en la WEB es inexistente. Debería facilitarse el acceso telefónico a esos servicios.
- No he hecho uso.
- Es difícil encontrar a la persona adecuada para el incidente y, a veces el personal esta muy ocupado aunque yo tengo que resolver el problema con urgencia
- Sólo he realizado un aviso por mail en los últimos cinco años.  
excelente

#### **PAS**

- no utilizo esos servicios
- No suelo llamar nunca
- no suelo llamar

- por lo menos a mi me lo solucionan al momento
- No los he utilizado por lo tanto no valoro
- Se recoge la incidencia, pero a veces, desde DUMBO se podría resolver redireccionando los mandos.
- CAU, Sócrates, no se lo que es. Siempre me sale OREJA
- No llamamos a esos teléfonos. Hablamos directamente con PCI Carne Inteligente y la respuesta es siempre correcta y adecuada
- No utilizo estos medios de atención

[Ver Conclusiones...](#)

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

#### **Estudiantes**

- Los alumnos que estamos matriculados en un curso y por motivos puntuales vamos de oyente a prácticas, no tenemos acceso a los ordenadores por no estar matriculados. Creo que es una forma de promocionar el Grado. Dejar que los alumnos puedan acceder con facilidad a todo el grado. No estoy diciendo que tenga acceso todo el mundo o alumnos de otros grados sino los alumnos de ese mismo grado.
- la solución de tener que instalar un buscador especial para las aplicaciones de la universidad me parece una chapuza, debería funcionar bien con todos
- Eficiente y en breve tiempo.
- No he utilizado este servicio
- No he tenido incidencias hasta ahora.
- Teniendo en cuenta el número de estudiantes de la UMU, la falta de dedicación de Ática supone una pérdida de horas inaceptable
- Nunca he tenido ninguna incidencia.
- Atención recibida es rápida y eficaz
- No he tenido incidencias
- Cuando he solicitado una incidencia no me han solucionado ni dado respuesta
- REITERO NO TENGO EL CARNÉ A 18 de noviembre

#### **PDI**

- Cuando las incidencias van más allá de un problema en el PC...la resolución se eterniza
- En forma siempre, en tiempo, a veces tarda más de lo que me gustaría, porque los profesionales tienen muchas incidencias

- muy lentas en ocasiones. Tardaron en ponerme ordenador nuevo comprado casi dos meses
- pasa demasiado tiempo sin resolverse una incidencia
- No siempre porque las incidencias más urgentes no se tienen en cuenta
- excelente

#### **PAS**

- Con los medios humanos con los que cuentan es casi siempre adecuada
- El informático que atiende la aplicación de Becas responde siempre rápidamente y de modo muy satisfactorio
- cada vez que ocurre algo no lo informan por correo electrónico
- la solución llega tarde e incluso no llega
- Ya he contestado antes, que la incidencia tarda mucho tiempo en resolverse, sobre todo desde DUMBO Y MANO
- No siempre. A veces nos dicen que tiene que ser un PÓRTICO.
- Muchas veces se demora muchísimo la resolución

[Ver Conclusiones...](#)

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

#### **Estudiantes**

- Inaceptable, para los estándares de una universidad europea
- La red de "icarum" falla demasiadas veces y es algo imprescindible para la vida universitaria
- A veces no se puede acceder durante más de 5 horas y dificulta el trabajo.

#### **PDI**

- Un servicio de atención de Aula Virtual 14h/día sería deseable
- No todas las personas de ATICA saben dar soluciones a los problemas.

#### **PAS**

- siempre gracias a su personal
- Últimamente hay demasiados cortes de servicios, fallos y caídas de la red
- Pasa un buen tiempo para resolver los dumbos.
- Hay que mejorar los tiempos de resolución
- Personalmente, es el mejor servicio y el que mejor funciona de la UMU

[Ver Conclusiones...](#)

### 3.6.7 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2013 es...

#### **Estudiantes**

- Porque el año anterior prácticamente no lo usé, por lo que no puedo compararlos.
- El año anterior no estaba matriculado en la Universidad de Murcia
- con las mejores aplicadas a veces presento dificultad en el uso
- Este año el Aula Virtual no ha estado caído impidiendo el acceso de repente. Cuando fuera a estar inactivo por mantenimiento siempre se nos ha informado correctamente.
- ¿La preocupación de Ática es mejorar el servicio deficiente que ofrece a la comunidad universitaria de la que son empleados o externalizar sus servicios?
- Aula virtual más cómoda
- No se como funcionaba el año pasado.
- El año pasado no estuve en la universidad.
- Es peor porque el aulavirtual es menos funcional, aunque hayan incluido más aplicaciones de cara a la galería. Se debería formar una sola plataforma, en lugar de tener suma y aulavirtual.
- Y seguro van a mejorar sus sistema
- Tardan más tiempo en solucionar dumbos
- No lo sé. Es mi primer año
- No he podido compararlo.
- En recursos, los archivos que adjuntan los profesores salen desordenados con respecto a la fecha y es un lío a la hora de mirar si han puesto cosas/documentos nuevos.
- Es el primer año que estoy en la universidad.

#### **PDI**

- No he tenido quejas ni el año pasado ni este. Si he visto que el esfuerzo por mantener un alto nivel de servicio ha aumentado.
- Como siempre, estoy satisfecho
- Alabo el esfuerzo continuo por mejorar. Por ejemplo, el Aula virtual ha mejorado.
- Yo creo que igual de bueno
- He empezado este año
- No he tenido nunca ningún problema (ni el año pasado ni éste)
- Ha sido siempre bueno
- Soy un nuevo asociado.

- la forma de contactar al técnico con el usuario es inadecuada, a base de correos y de llamadas al despacho. la localización eficaz es con telefonos móviles.
- quisiera agradecerles su trabajo y su atención , que en la inmensa mayoría de las ocasiones me parece excelente
- excelente
- desde mi punto de vista siempre ha sido bueno. si cabe, se ha vuelto algo mejor pero nunca he tenido la menor queja. Lo contrario.

### **PAS**

- Enhorabuena¡¡
- cada vez que llamo estan disponibles siempre a la solución del problema
- El servicio siempre ha sido correcto
- No recuerdo tantos fallos en servicios y caídas de red como este último año. Creo que la privatización de los servicios está influyendo negativamente en la calidad técnica de ÁTICA
- Parece ser que la reducción de personal o menos presupuesto, está haciendo mella.
- Quiero aclarar que la calidad de las gestiones es igual que siempre, muy buena, sin embargo el tiempo que se tarda en responder una incidencia ha aumentado mucho.
- Más o menos igual, pero teniendo en cuenta los frecuentes problemas con el servidor últimamente.

[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?

	<b>Valoración media</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Estudiantes</b>	3,9	Casi Siempre (4)	0,9
<b>PAS</b>	4,2	Siempre (5)	0,8
<b>PDI</b>	4,2	Siempre (5)	0,8
<b>Todos</b>	4,1	Casi Siempre (4)	0,8

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

Tabla 31: 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 4,1 de valoración media**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios que **Casi Siempre** disponen de las aplicaciones e infraestructuras necesarias. La dispersión entre las respuestas no es demasiado grande, como muestra la desviación típica de 0,8.

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. Es destacable el alto nivel de satisfacción del PAS y el PDI que le dan una valoración de 4.2 y la respuesta más frecuente en estos colectivos es *Siempre*.

En cuanto a las respuestas detalladas de los usuarios por colectivos, los Estudiantes se quejan del funcionamiento de los escritorios virtuales EVA, 6 respuestas, sobre todo en sistemas operativos como Linux o Mac OS, paquetes ofimáticos obsoletos, como Office 2003 o LibreOffice, 2 respuestas, funcionamiento del sistema de impresión DALI, 2 respuestas, o las funcionalidades existentes en el Aula Virtual, 2 respuestas. Las respuestas detalladas del PDI son más genéricas y se refieren a la usabilidad de las aplicaciones, 3 respuestas, y a la actualización de las versiones, 1 respuesta. En cuanto al PAS, responde de manera genérica a esta cuestión sin especificar más que la necesidad de más disco Sócrates, 1 respuesta.

#### 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>	3,7	Casi Siempre (4)	0,8
<b>PAS</b>	3,9	Casi Siempre (4)	0,8
<b>PDI</b>	4,0	Casi Siempre (4)	0,8
<b>Todos</b>	3,8	Casi Siempre (4)	0,8

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

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 dichas aplicaciones e infraestructuras.

La valoración a esta pregunta sigue siendo alta, **un 3,8 de valoración media**, aunque menor de la satisfacción en cuanto a disponibilidad, 4,1. En todos los colectivos la respuesta más frecuente ha sido que **Casi Siempre** funcionan adecuadamente las aplicaciones e infraestructuras. La dispersión de las respuestas también es pequeña en este caso, un 0,8.

En este caso las diferencias entre los distintos colectivos son menores, un 3,7 de valoración mínima en el caso de los Estudiantes y una valoración máxima de 4,0 en el caso del PDI. El PAS le otorga una valoración intermedia, aunque más próximo al 4,0 del PDI que al 3,7 de los Estudiantes.

Las respuestas detalladas por colectivos también presentan diferencias. Los Estudiantes, además de respuestas genéricas acerca del mal funcionamiento o fallos sin especificar de aplicaciones o infraestructuras, 5 respuestas, se quejan del funcionamiento del WiFi en algunas dependencias, 4 respuestas, falta de funcionalidad/rendimiento de SAKAI, 3 respuestas, rendimiento de EVA, 2 respuestas, funcionamiento de Dali, 2 respuestas y funcionamiento de aplicaciones móviles, 2 respuestas. Además hay 1 única respuesta quejándose de los periodos de mantenimiento en los exámenes, la aplicación de preinscripción de doctorado, el acceso a BBDD desde máquinas virtuales, el funcionamiento del correo y la falta de documentación en las aplicaciones.

El PDI se queja en las respuestas detalladas del funcionamiento del Aula Virtual, 3 respuestas, el funcionamiento de la firma electrónica, 2 respuestas y la aplicación SPSS, 2 respuestas. En cuanto a las respuestas del PAS, son respuestas genéricas de mal funcionamiento de las aplicaciones o servicios genéricas, 8 respuestas, hay 2 quejas en cuanto a la velocidad de conexiones y programas y al funcionamiento de la aplicación MANO/DUMBO, 1 respuestas.

#### 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)	1,1
<b>PAS</b>	3,8	Siempre (5)	1,1
<b>PDI</b>	4,3	Siempre (5)	0,9
<b>Todos</b>	4,0	Siempre (5)	1,1

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

Tabla 33: 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 sigue siendo alta en esta pregunta, **4,0 de valoración media**, siendo la respuesta más frecuente en todos los colectivos que **Siempre** se les informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes. Sin embargo, en esta cuestión se observa una mayor dispersión entre las respuestas ofrecidas por los usuarios, desviación típica de 1,1, de donde podemos concluir que el acceso de nuestras comunicaciones a los usuarios no es uniforme.

Por otra parte, las diferencias entre las respuestas de los distintos colectivos son mayores que en las anteriores preguntas. El PAS es el colectivo que menor satisfacción muestra en las comunicaciones que recibe, 3,8, seguido de los estudiantes, 3,9. Es de destacar, en cambio, el alto grado de satisfacción del PDI que otorga una valoración media de 4,3, medio punto por encima del otorgado por el PAS. En todos los casos, salvo en el PDI que es el que otorga la mayor puntuación, la dispersión en las respuestas es alta, 1,1, lo que nos indica que la comunicación no es recibida por todos los miembros de un colectivo de la misma manera.

Las respuestas detalladas de los diferentes usuarios son menos en esta preguntas que en otras. Los estudiantes se quejan de que no están de acuerdo las instrucciones que proporcionamos con la versiones de las aplicaciones, que no se avisa cuando hay actualizaciones en las aplicaciones en época de exámenes y uno de que somos demasiado pesados. El PDI se queja del lenguaje informático que usamos en nuestras comunicaciones, que aunque avisamos con anterioridad a los cambios, no avisamos el mismo día de los cambios, a que se hacen cambios sin avisar y a que no saben si les informamos de todos los servicios. El PAS solo ha puesto dos quejas, uno requiere información presencial de las aplicaciones, mientras que otro se queja de que hacemos cambios sin previo aviso.

## 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>
<b>Estudiantes</b>	4,0	Siempre (5)	1,0
<b>PAS</b>	4,5	Siempre (5)	0,8
<b>PDI</b>	4,5	Siempre (5)	0,7
<b>Todos</b>	4,3	Siempre (5)	0,9

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

Tabla 34: 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 ADLAS.

Todos los colectivos de usuarios le dan una valoración muy alta a la atención telefónica que se les proporciona, **valoración media de 4,3**. 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 pequeña en todos los colectivos, salvo en el de los estudiantes, lo que nos da una desviación típica de 0,9 para el total de respuestas a esta pregunta.

En los colectivos PAS y PDI la valoración es muy alta, 4,5 en ambos casos, siendo un poco menor, aunque también muy buena, 4,0, en el caso de los alumnos. La desviación típica es muy baja en el caso del PDI y el PAS, lo que nos habla de la buena calidad del dato. En el caso de los alumnos esta dispersión es un poco mayor, 1,0. Cabe resaltar aquí, el desconocimiento del servicio de atención telefónica por un porcentaje muy grande de los alumnos, el 45,5% de los alumnos ha contestado No Sabe/No Contesta a esta pregunta. Aunque en el resto de colectivos el porcentaje de personas que han contestado NS/NC es notablemente menor, sí que es notablemente mayor que en otras preguntas. En el caso del PAS, un 14,1% de los encuestados han contestado NS/NC, mientras que en el caso del PDI el porcentaje de encuestados que han contestado NS/NC es del 6%.

Las respuestas detalladas que dan los estudiantes a esta cuestión indican en la mayoría de los casos que nunca han utilizado el servicio de atención telefónica, 12 respuestas. Las otras respuestas indican que han tenido problemas con la recarga del monedero y no le han devuelto el dinero, que no tienen información suficiente, que les han atendido con mucha amabilidad, 2 veces, que el trato es correcto, pero no le han resuelto su problema. Las respuestas del PDI son en su mayoría para felicitar por el servicio o calificarlo de excelente, 3 respuestas, y el resto se quejan de que cuesta que cojan el teléfono, de la visibilidad de los teléfonos en la página web de la universidad y de la poca disponibilidad del personal cuando se le necesita. El PAS contesta que nunca usa este servicio, 6 respuestas, mientras que dos respuestas indican que les resuelven las incidencias correctamente.

### 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>
<b>Estudiantes</b>	3,8	Casi Siempre (4)	1,0
<b>PAS</b>	4,0	Casi Siempre (4)	0,9
<b>PDI</b>	4,3	Siempre (5)	0,8
<b>Todos</b>	4,0	Siempre (5)	0,9

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

Tabla 35: 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 4,0**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios la de **Siempre**. La dispersión entre las respuestas es mayor que en otros casos aunque no demasiado. La desviación típica es de 0,9.

De nuevo se observan diferencias importantes entre colectivos. Mientras que los estudiantes le dan una valoración de 3,8, el PDI tiene una satisfacción muy grande, de 4,3 y el PAS bastante grande, con un valor de 4,0. Esto puede deberse, sobre todo el dato referido a los estudiantes, del alto desconocimiento de los estudiantes de los servicios de atención. En esta pregunta, el número de estudiantes que contesta NS/NC es del 33,7%, mientras que en el caso del PDI es del 1,9% y el caso de PAS del 0%. En cuanto a la respuesta mayoritaria de aquellos que han contestado a si la solución proporcionada les parece correcta en tiempo y forma, en el caso de los estudiantes y el PAS es Casi Siempre, mientras que el PDI responde mayoritariamente Siempre. La mayor dispersión en el rango de respuestas ofrecidas se observa en el caso de los estudiantes, donde el valor de la desviación típica es de 1,0.

Las respuestas detalladas dadas por los estudiantes van desde que no utilizan el servicio, 4 respuestas, a que están satisfechos con el trato recibido, 2 respuestas. Otras respuestas se quejan de la falta de dedicación del personal de ÁTICA y de no haber recibido solución ni respuesta cuando ha llamado. El PDI en cambio se queja de los tiempos de servicio, salvo una respuesta que califica el servicio de excelente, el resto, 5 respuestas, se quejan de una u otra manera de los tiempos de respuesta. Las respuestas del PAS están más divididas. Dos de ellas indican que las respuestas son adecuadas en tiempo y forma, 1 que no se le informan de los cambios, 3 respuestas indican que los tiempos de respuesta no son adecuados y uno más se queja de que le remitan a PÓRTICO.

## 4.4 Satisfacción con el servicio

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

	<b>Valoración media</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Estudiantes</b>	3,6	Muy Bueno (4)	0,9
<b>PAS</b>	3,9	Muy Bueno (4)	0,8
<b>PDI</b>	4,1	Muy Bueno (4)	0,8
<b>Todos</b>	3,8	Muy Bueno (4)	0,8

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

Tabla 36: 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 alta, **valoración media de 3,8**, aunque no tan alta como la valoración obtenida en los diferentes aspectos particulares sobre los que les hemos preguntado. No obstante, la respuesta mayoritaria para calificar el servicio ofrecido por parte de ÁTICA es **Muy Bueno**. La dispersión entre las respuestas ofrecidas es buena, ya que tiene una desviación típica del 0,8.

Las diferencias en cuanto a la satisfacción de los distintos colectivos con el servicio que se les ofrece desde ÁTICA es dispar. Mientras que los estudiantes nos califican con un 3,6 de valoración, la menor de las valoraciones de la encuesta, el PDI nos valora con un 4,1, una valoración bastante buena, El PAS se queda en un lugar intermedio, pero también nos valora bastante bien con un 3,9. En todos los casos la valoración más frecuente es Muy Bueno. La desviación típica es también pequeña en todos los casos, un 0,9 entre los estudiantes y un 0,8 en el PDI y el el PAS.

En cuanto a las respuestas detalladas de cada uno de los colectivos, los estudiantes dan tres respuestas que indican que los estándares de calidad son inaceptables, que la red Ícarum falla demasiadas veces y que a veces hay tiempos muy altos, 5 horas, en que no se puede acceder al servicio. El PDI sólo emite dos respuestas, una en la que pide mayor número de horas de atención telefónica y otra que indica que no todo el personal de ÁTICA sabe dar soluciones a los problemas. En cuanto al PAS, hay dos felicitaciones, dos respuestas se quejan de los tiempos de resolución de incidencias y otro que últimamente hay demasiados cortes de servicio, fallos y caídas de la red.

#### 4.4.2 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2013 es...

	<b>Valoración media</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Estudiantes</b>	3.6	Igual (3)	0,8
<b>PAS</b>	3.6	Igual (3)	0,8
<b>PDI</b>	3.6	Igual (3)	0,8
<b>Todos</b>	3,6	Igual (3)	0,8

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior

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

Los usuarios le dan una **valoración media de 3,6** a la comparación del servicio proporcionado el año 2013 con respecto al año anterior. La respuesta mayoritaria de nuestros usuarios es que el servicio es **Igual** que el año anterior. La desviación típica de las respuestas es 0,8, con lo que podemos ver que la mayoría de los usuarios está cerca de la media. Este dato, que es la menor valoración de todas las respuestas recibidas, no es malo si se tiene en cuenta que la calidad del servicio percibida por nuestros usuarios es Muy Buena como indica la respuesta anterior.

En este caso no existe diferencia entre colectivos, tanto el PAS, como los Estudiantes como el PDI califican el servicio con un 3,6 de valoración media.

En cuanto a las respuestas detalladas por colectivos, los estudiantes contestan hasta en 7 ocasiones que no estuvieron el curso pasado y por tanto no pueden comparar. El grueso del resto de respuestas va dedicado al aula virtual, de la que dicen tanto que hemos mejorado avisando cuando hay operaciones de mantenimiento, como algunos problemas de funcionamiento, 2 respuestas. Por último, una pregunta si nos preocupa la calidad de los servicios o su externalización y otra pide mejores tiempos de respuesta. En cuanto al PDI, la mayoría dan respuesta para felicitar por el servicio, 4 respuestas, indicar que no han tenido problemas, 2 respuestas, o que el servicio ha sido igual que el año anterior, 1 respuesta. Dos profesores indican que son nuevos y no pueden comparar y por último uno de ellos demanda contacto vía teléfono móvil ya que es más ágil. En cuanto al PAS, 3 respuestas indican que el servicio es bueno, mientras que otras tres se quejan de fallos en los servicios, tiempos de respuesta inadecuados o bajadas en la calidad de los servicios prestados.

## 5 Anexos

### 5.1 Encuesta

Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

#### Presentación

Estimado/a usuario/a de Servicios TIC. En ÁTICA estamos inmersos en la implantación del Plan de calidad de los Servicios impulsado desde la gerencia de la Universidad de Murcia y por ello se hace necesario conocer su opinión sobre la calidad de los servicios que prestamos a nuestros usuarios. 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/atica/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...:

**Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2013 es...**

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

Si quiere ampliar su respuesta...:

## **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.