



Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2014

Mayo de 2015

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

1	Introducción	5
2	Método	6
2.1	Alcance de la encuesta.....	6
2.2	Muestreo	6
2.3	Diseño de la encuesta y valoración.....	6
3	Resultados.....	8
3.1	Disponibilidad de los servicios	8
3.2	Primera Respuesta.....	12
3.3	Resolución de Incidencias	13
3.4	Satisfacción con el Servicio	14
3.5	Resumen de resultados.....	18
4	Conclusiones.....	20
4.1	Disponibilidad de servicios	20
4.2	Primera Respuesta.....	23
4.3	Resolución de incidencias	24
4.4	Satisfacción con el servicio.....	25
5	Propuestas de mejora.....	27
6	Bibliografía	29
7	Anexos I. Encuesta	30

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	20
Tabla 32: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras	21
Tabla 33: Tabla Resumen Información de Servicios	22
Tabla 34: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios	23
Tabla 35: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas	24
Tabla 36: Tabla Resumen Calidad del Servicio	25
Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior	26

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 mayo de 2015 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.

Colectivo	Tamaño de la Población	Encuestas respondidas	% Encuestas respondidas
Estudiantes	34056	190	0,56%
PDI	2660	170	6,39
PAS	1214	124	10,21%

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

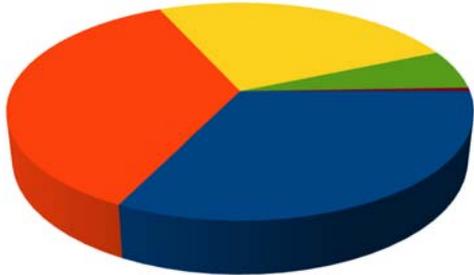
<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>	
<i>Siempre</i>	60	32,3%	
<i>Casi siempre</i>	67	36,0%	
<i>Habitualmente</i>	47	25,3%	
<i>Casi nunca</i>	11	5,9%	
<i>Nunca</i>	1	0,5%	
<i>No sabe/No contesta</i>	4		
<i>Sin rellenar</i>	0		
<i>Total:</i>	190	186	
<i>Valoración:</i>		3,9	

Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	81	49,7%
<i>Casi siempre</i>	61	36,1%
<i>Habitualmente</i>	23	13,6%
<i>Casi nunca</i>	4	2,4%
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>No sabe/No contesta</i>	1	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	170	169
Valoración		4,3

Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	66	53,2%
<i>Casi siempre</i>	37	29,8%
<i>Habitualmente</i>	19	15,3%
<i>Casi nunca</i>	2	1,6%
<i>Nunca</i>	0	0%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	124	124
Valoración:		4,3

Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	207	43,2%
Casi siempre	165	34,4%
Habitualmente	89	18,6%
Casi nunca	17	3,5%
Nunca	1	0,2%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	0	
Total:	484	480
Valoración:		4,2

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	31	16,5%
Casi siempre	93	49,5%
Habitualmente	51	27,1%
Casi nunca	11	5,9%
Nunca	2	1,1%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	1	
Total:	190	188
Valoración:		3,7

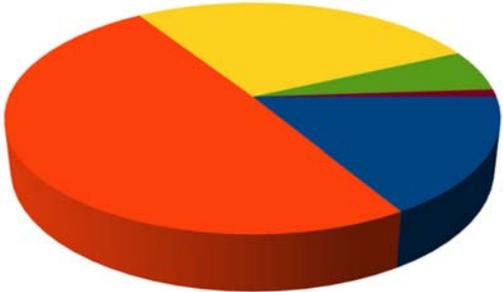


Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	55	32,9%
Casi siempre	79	47,3%
Habitualmente	31	18,6%
Casi nunca	1	0,6%
Nunca	1	0,6%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	2	
Total:	170	167
Valoración		4,1

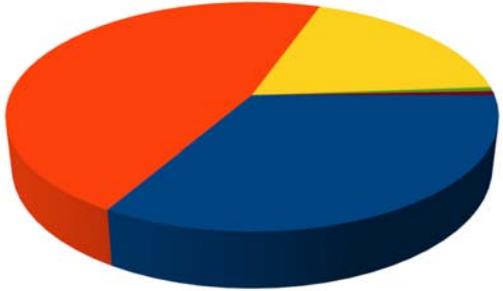


Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	37	29,8%
<i>Casi siempre</i>	56	45,2%
<i>Habitualmente</i>	30	24,2%
<i>Casi nunca</i>	1	0,8%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	124	124
Valoración:		4,0

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

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	123	25,7%
<i>Casi siempre</i>	228	47,6%
<i>Habitualmente</i>	112	23,4%
<i>Casi nunca</i>	13	2,7%
<i>Nunca</i>	3	0,6%
<i>No sabe/No contesta</i>	2	
<i>Sin rellenar</i>	3	
Total:	484	479
Valoración:		3,9

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

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	85	45,9%
Casi siempre	36	19,5%
Habitualmente	36	19,5%
Casi nunca	22	11,9%
Nunca	6	3,2%
No sabe/No contesta	4	
Sin rellenar	1	
Total:	190	185
Valoración:		3,9

Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	100	59,9%
<i>Casi siempre</i>	29	17,4%
<i>Habitualmente</i>	34	20,4%
<i>Casi nunca</i>	4	2,4%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	2	
<i>Sin rellenar</i>	1	
Total:	170	167
Valoración		4,3

Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	47	38,2%
<i>Casi siempre</i>	31	25,2%
<i>Habitualmente</i>	32	26,0%
<i>Casi nunca</i>	12	9,8%
<i>Nunca</i>	1	0,8%
<i>No sabe/No contesta</i>	1	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	124	123
Valoración:		3,9

Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	232	48,8%
Casi siempre	96	20,2%
Habitualmente	102	21,5%
Casi nunca	38	8,0%
Nunca	7	1,5%
No sabe/No contesta	7	
Sin rellenar	2	
Total:	484	475
Valoración:		4,1

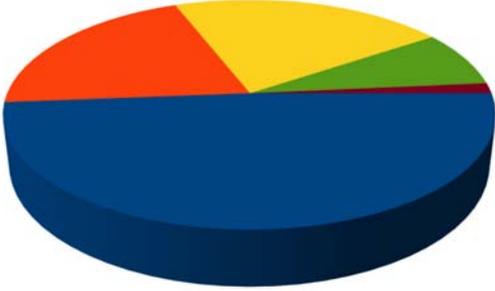


Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos

[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

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	49	49,0%
<i>Casi siempre</i>	23	23,0%
<i>Habitualmente</i>	18	18,0%
<i>Casi nunca</i>	7	7,0%
<i>Nunca</i>	3	3,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	88	
<i>Sin rellenar</i>	2	
Total:	190	100
Valoración:		4,1

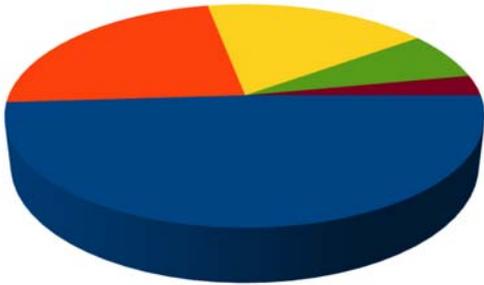


Tabla 14.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	122	76,3%
<i>Casi siempre</i>	29	18,1%
<i>Habitualmente</i>	9	5,6%
<i>Casi nunca</i>	0	0,0%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	7	
<i>Sin rellenar</i>	3	
Total:	170	160
Valoración		4,7%

Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	69	67,0%
<i>Casi siempre</i>	16	15,5%
<i>Habitualmente</i>	17	16,5%
<i>Casi nunca</i>	1	1,0%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	15	
<i>Sin rellenar</i>	6	
Total:	124	103
Valoración:		4,5

Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	240	66,1%
Casi siempre	68	18,7%
Habitualmente	44	12,1%
Casi nunca	8	2,2%
Nunca	3	0,8%
No sabe/No contesta	110	
Sin rellenar	11	
Total:	484	363
Valoración:		4,5

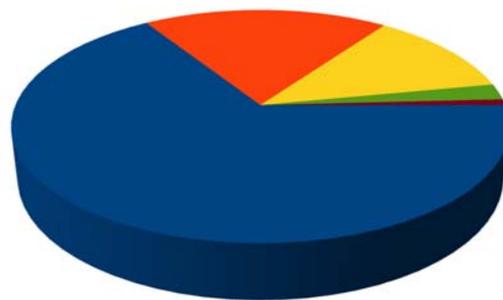


Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos

[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

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	40	32,0%
<i>Casi siempre</i>	46	36,8%
<i>Habitualmente</i>	21	16,8%
<i>Casi nunca</i>	13	10,4%
<i>Nunca</i>	5	4,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	61	
<i>Sin rellenar</i>	4	
<i>Total:</i>	190	125
<i>Valoración:</i>		3,8

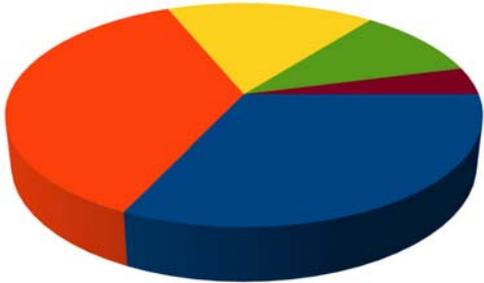


Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	96	57,1%
<i>Casi siempre</i>	56	33,3%
<i>Habitualmente</i>	15	8,9%
<i>Casi nunca</i>	1	0,6%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	1	
<i>Sin rellenar</i>	1	
Total:	170	168
Valoración		4,5

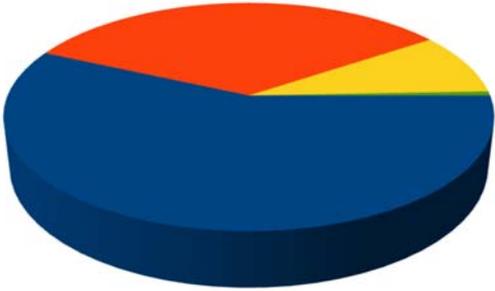


Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Siempre</i>	42	35,0%
<i>Casi siempre</i>	55	45,8%
<i>Habitualmente</i>	23	19,2%
<i>Casi nunca</i>	0	0,0%
<i>Nunca</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	4	
Total:	124	120
Valoración:		4,2

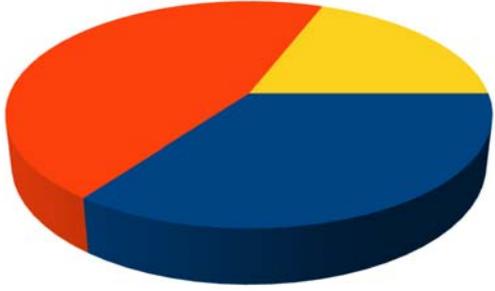


Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	178	43,1%
Casi siempre	157	38,0%
Habitualmente	59	14,3%
Casi nunca	14	3,4%
Nunca	5	1,2%
No sabe/No contesta	62	
Sin rellenar	9	
Total:	484	413
Valoración:		4,2

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

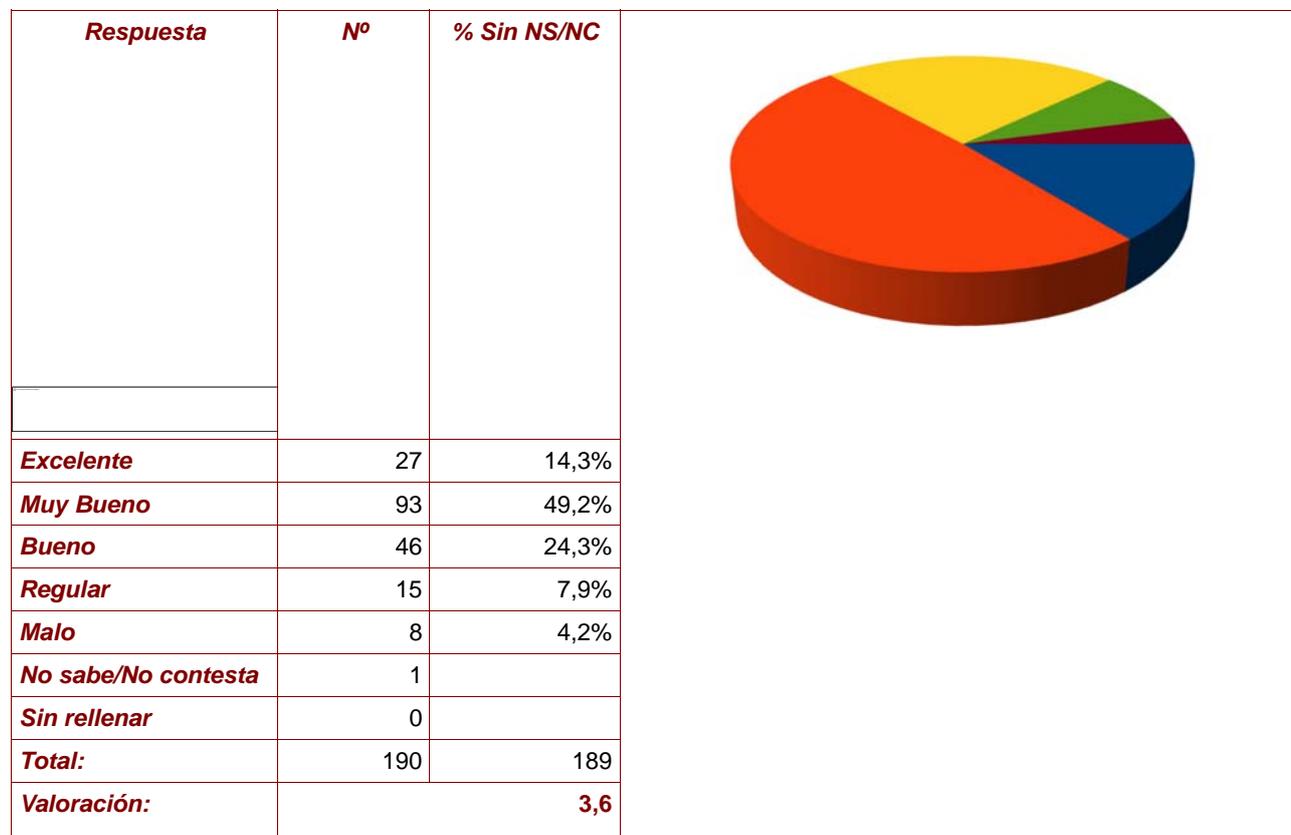


Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Excelente</i>	79	46,5%
<i>Muy Bueno</i>	72	42,4%
<i>Bueno</i>	16	9,4%
<i>Regular</i>	2	1,2%
<i>Malo</i>	1	0,6%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	170	170
Valoración		4,3

Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Excelente</i>	27	21,8%
<i>Muy Bueno</i>	59	47,6%
<i>Bueno</i>	36	29,0%
<i>Regular</i>	2	1,6%
<i>Malo</i>	0	0,0%
<i>No sabe/No contesta</i>	0	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	124	124
Valoración:		3,9

Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Excelente	133	27,5%
Muy Bueno	224	46,4%
Bueno	98	20,3%
Regular	19	3,9%
Malo	9	1,9%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	0	
Total:	484	483
Valoración:		3,9

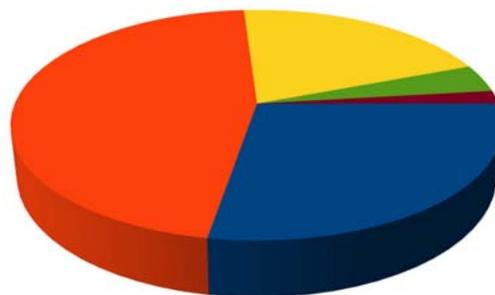


Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos

[Ver conclusiones...](#)

3.4.2 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2014 es...

Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	18	11,1%
Algo Mejor	57	35,2%
Igual	77	47,5%
Algo Peor	6	3,7%
Mucho Peor	4	2,5%
No sabe/No contesta	28	
Sin rellenar	0	
Total:	190	162
Valoración:		3,5

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

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Mucho Mejor	25	16,1%
Algo Mejor	59	38,1%
Igual	68	43,9%
Algo Peor	3	1,9%
Mucho Peor	0	0,0%
No sabe/No contesta	12	
Sin rellenar	3	
Total:	170	155
Valoración		3,7

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

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	15	12,3%
<i>Algo Mejor</i>	35	28,7%
<i>Igual</i>	67	54,9%
<i>Algo Peor</i>	3	2,5%
<i>Mucho Peor</i>	2	1,6%
<i>No sabe/No contesta</i>	2	
<i>Sin rellenar</i>	0	
Total:	124	122
Valoración:		3,5

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

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	58	13,2%
<i>Algo Mejor</i>	151	34,3%
<i>Igual</i>	212	48,3%
<i>Algo Peor</i>	12	2,7%
<i>Mucho Peor</i>	6	1,4%
<i>No sabe/No contesta</i>	42	
<i>Sin rellenar</i>	3	
Total:	484	439
Valoración:		3,6

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

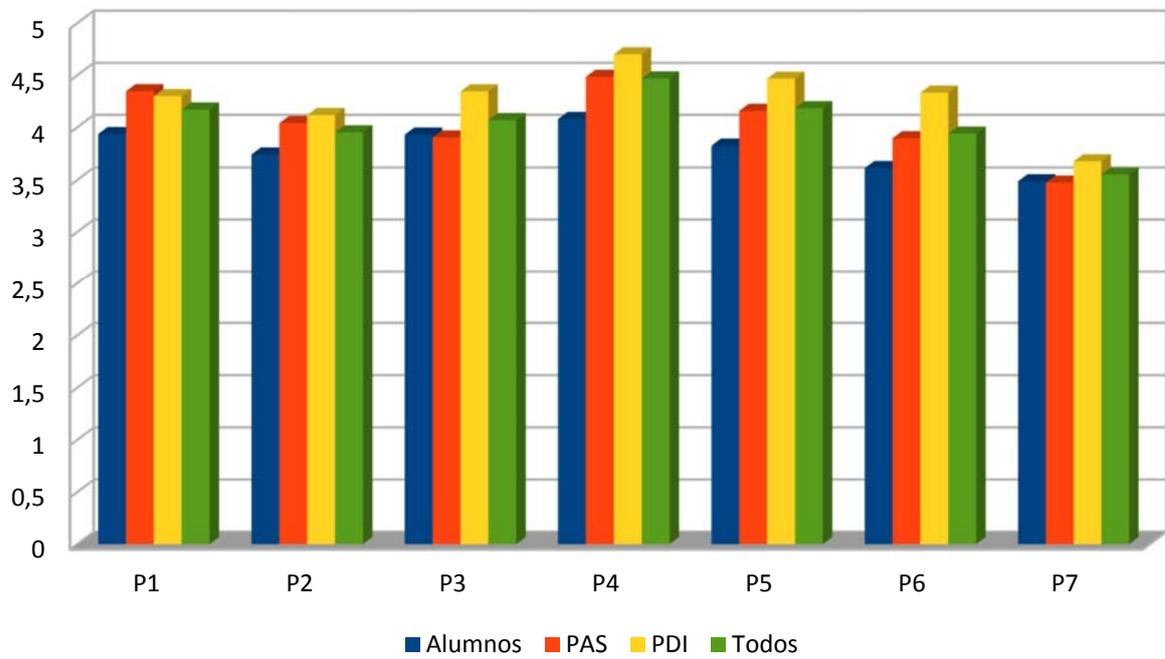
Ver conclusiones...

3.5 Resumen de resultados

Estudiantes		PDI		PAS		Todos	
Valoración	Moda	Valoración	Moda	Valoración	Moda	Valoración	Moda
3,9	Casi Siempre (4)	4,3	Siempre (5)	4,3	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)
3,7	Casi Siempre (4)	4,1	Casi Siempre (4)	4,0	Casi Siempre (4)	3,9	Casi Siempre (4)
3,9	Siempre (5)	4,3	Siempre (5)	3,9	Siempre (5)	4,1	Siempre (5)
4,1	Siempre (5)	4,7	Siempre (5)	4,5	Siempre (5)	4,5	Siempre (5)
3,8	Casi Siempre (4)	4,5	Siempre (5)	4,2	Casi Siempre (4)	4,2	Siempre (5)
3,6	Muy Bueno (4)	4,3	Excelente (5)	3,9	Muy Bueno (4)	3,9	Muy Bueno (4)
3,5	Igual (3)	3,7	Igual (3)	3,5	Igual (3)	3,6	Igual (3)

	¿... lizar su trabajo diario de manera habitual?	¿... TICA de manera adecuada a su cometido?	¿... cambios o incidencias en los existentes?	¿... su incidencia y resolverla posteriormente?	¿... forma según la naturaleza del problema?	¿... desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...	¿... proporcionado desde ÁTICA en el 2014 es...

Tabla 30: Resumen de Resultados



Dibujo 1: Valoración de las 7 preguntas

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	3,9	Casi Siempre (4)	1,1
PDI	4,3	Siempre (5)	0,9
PAS	4,3	Siempre (5)	0,8
Todos	4,2	Siempre (5)	1,0

[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 4,2 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 no es demasiado grande, como muestra la desviación típica de 1,0.

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 4.3 y la respuesta más frecuente en estos colectivos es *Siempre*.

Los resultados en esta pregunta son ligeramente mejores que los del año anterior. El año 2013 la valoración media a esta pregunta fue de un 4,1 y la respuesta más habitual fue Casi Siempre. La valoración por parte de los alumnos no ha cambiado, pero la valoración del PAS y el PDI ha mejorado ligeramente, pasando en ambos casos de 4,2 a 4,3.

En cuanto a las respuestas detalladas de los usuarios por colectivos, los Estudiantes se quejan de la falta de algunos software en las Alas o EVAS o de versiones antiguas de algunos programas como TRADOS o EVIWS. Otro alumno se queja del uso conjunto para docencia que les impide utilizar el ADLA Giner de los Ríos como ALA. Otros alumnos tienen dificultades para utilizar las aplicaciones como UmuApp o el correo desde el móvil.

El PDI se queja de la no disponibilidad de software específico, de falta de conexión entre algunas aplicaciones como Currículum y la Producción Científica, la necesidad de una aplicación para móvil y tabletas, aunque no dicen qué tipo de aplicación y algunos otros se quejan de no disponer de impresora o de hardware obsoleto.

El PAS sólo da una respuesta para resaltar la calidad del servicio.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,7	Casi Siempre (4)	0,9
PDI	4,0	Casi Siempre (4)	0,8
PAS	4,1	Casi Siempre (4)	0,8
Todos	3,9	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 3,9 de valoración media**, aunque menor de la satisfacción en cuanto a disponibilidad, 4,2. 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 4,1 en el caso del PAS. El PDI le otorga una valoración intermedia, 4,0, aunque más próximo al 4,1 del PAS que al 3,7 de los Estudiantes.

La valoración obtenida en este apartado es la misma que en el año 2013, manteniéndose la respuesta más habitual en Casi Siempre. Por colectivos, la valoración de los estudiantes es ligeramente peor, de 3,8 a 3,7, en el PDI se mantiene en 4,0 y en el PAS mejora de 3,9 a 4,0.

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 se quejan del mal funcionamiento del Hardware de las ALAS, ratones, monitores e impresoras o de que no se reparan con la suficiente rapidez, 5 respuestas, del funcionamiento y rendimiento de EVA, 2 respuestas, del WiFi en algunas dependencias, del funcionamiento de SUMA o de UmuAPP, 1 respuesta en ambos casos.

El PDI se queja en las respuestas detalladas de los problemas/fallos de la firma electrónica, 2 respuestas, de los fallos frecuentes de las pizarras digitales, 1 respuesta, y de problemas con DALI, 1 respuesta. Una respuesta indica la mejoría de las aplicaciones.

El PAS da una única respuesta que hace referencia al mal funcionamiento de la red en periodos de matrícula.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,9	Siempre (5)	1,3
PDI	4,3	Siempre (5)	1,0
PAS	3,9	Siempre (5)	1,1
Todos	4,1	Siempre (5)	1,2

[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, **4,1 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 1,2, 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 y los Estudiantes son los colectivos que menor satisfacción muestran en las comunicaciones que reciben. Es de destacar, en cambio, el alto grado de satisfacción del PDI que otorga una valoración media de 4,3, 0,4 puntos por encima del otorgado por el PAS. En todos los casos, salvo en el PDI la dispersión en las respuestas es alta, 1,2, lo que nos indica que la comunicación no es recibida por todos los miembros de un colectivo de la misma manera.

Los resultados de este año en esta pregunta son ligeramente mejores que el anterior. El año anterior la valoración fue 4, mientras que este año es 4,1, aunque en los estudiantes y el PDI la valoración es la misma y en el PAS mejora únicamente una décima.

Las respuestas detalladas de los diferentes usuarios son menos en esta preguntas que en otras. Un estudiante se queja de que se "lleva sorpresas continuamente". El PDI se queja de aplicaciones que dan problemas, Absys, o de la supresión de alguna aplicación sin avisar, Norman. Otro solicita un curso de formación para el personal nuevo y otro pide un lenguaje menos técnico en nuestras comunicaciones.

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	4,1	Siempre (5)	2,2
PDI	4,7	Siempre (5)	1,1

[Ver resultados](#)

[Ver respuestas detalladas](#)

PAS	4,5	Siempre (5)	1,7
Todos	4,5	Siempre (5)	2,0

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.

Los resultados en esta pregunta son excelentes. Todos los colectivos de usuarios le dan una valoración muy alta a la atención telefónica que se les proporciona, **valoración media de 4,5**. La respuesta más frecuente que han dado los usuarios a esta pregunta ha sido **Siempre** en todos los colectivos. Destaca el PDI con un 4,7 de valoración. Aunque en el caso de los alumnos es un poco menor sigue siendo un muy buen resultado con 4,1.

La dispersión media de las respuestas es grande en todos los colectivos, debido a que hay muchos usuarios que la dejan sin contestar o que responden No sabe/No contesta. Cabe resaltar aquí, el desconocimiento del servicio de atención telefónica por un porcentaje muy grande de los alumnos, el 46,3% 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 12% 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 4%.

Los resultados de esta pregunta vuelven a ser mejores en este apartado que el año anterior. Tanto en los alumnos como en el PDI el resultado mejora 1 décima y 2 décimas respectivamente El PAS obtiene el mismo resultado ambos años y el resultado global es 2 décimas superior al año anterior.

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, 6 respuestas. Las otras respuestas indican que alguna vez concreta no les han atendido adecuadamente, 3 respuestas.

El PDI no ha dado respuestas detalladas a este apartado y el PAS sólo indica en una respuesta que en horario de tarde el servicio técnico tiene déficit de personal.

4.3 Resolución de incidencias

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,8	Casi Siempre (4)	2,0
PDI	4,5	Siempre (5)	0,8
PAS	4,2	Casi Siempre (4)	0,7
Todos	4,2	Siempre (5)	1,6

[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 4,2**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios la de **Siempre**. La dispersión entre las respuestas es mayor que en otros casos. La desviación típica es de 1,6. Esto se debe a que hay un gran número de alumnos que han contestado No sabe/No contesta a esta pregunta, 61.

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 4,5 y el PAS bastante grande, con un valor de 4,2. 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 32%, mientras que en el caso del PDI es menor del 1% 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 2,0.

De nuevo los resultados son mejores que el año anterior. En el caso de los alumnos el resultado se mantiene, pero tanto en el PAS como en el PDI la valoración es dos décimas superior a los resultados obtenidos el curso anterior, pasando de 4,0 a 4,2 de valoración.

Las respuestas detalladas dadas por los estudiantes van desde que no utilizan el servicio, 3 respuestas, y dos respuestas indicando que no les resuelven los problemas cuando los tienen. El PDI en cambio se queja de las diferencias entre las distintas personas que les atienden, de tiempos de respuesta de 24h o de que cuando hay cambios sustanciales en algo se produce un colapso en las llamadas. El PAS se queja de los tiempos de respuesta, tanto en resolver incidencias, como en adaptar las aplicaciones a las nuevas necesidades.

4.4 Satisfacción con el servicio

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,6	Muy Bueno (4)	1,0
PDI	4,3	Excelente (5)	0,7
PAS	3,9	Muy Bueno (4)	0,8
Todos	3,9	Muy Bueno (4)	0,9

[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 3,9**, 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 0,9.

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 4,3, 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, salvo en el caso del PDI que es Excelente. La desviación típica es también pequeña en todos los casos, un 1 entre los estudiantes, un 0,7 en el PDI y un 0,8 en el PAS.

Los resultados con respecto al año anterior son ligeramente mejores. Los alumnos y el PAS le dan la misma valoración, 3,6 y 3,9 respectivamente y sólo en el caso de los profesores mejora, pasando de 4,1 a 4,3. En todos los colectivos la valoración es un poco mejor, pasando de 3,8 a 3,9 puntos de valoración.

En cuanto a las respuestas detalladas de cada uno de los colectivos, los estudiantes dan 2 respuestas que indican que el Aula Virtual debería mejorar en algunos aspectos, que debería ampliarse el horario de ALAS, 1 respuesta, que desean más cursos del género científico y que los sistemas van lentos y cambian demasiado, 1 respuesta. El PDI únicamente da dos respuestas en este apartado, una pidiendo de nuevo la conexión entre las aplicaciones Currículum y Producción científica y otra quejándose de la nueva Web de la Universidad de Murcia, aunque es consciente de que no depende de ÁTICA. El PAS no da ninguna respuesta detallada en este apartado.

4.4.2 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2014 es...

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3.5	Igual (3)	1,5
PDI	3.7	Igual (3)	1,2
PAS	3.5	Igual (3)	0,9
Todos	3,6	Igual (3)	1,3

[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 2014 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 alta, un 1,3 lo que indica que la percepción de la mejora es diferente. En el caso de los alumnos es donde estas diferencias son mayores, un 1,5 de desviación típica, mientras que en el PAS es donde hay menor diferencia, un 0,9. En el caso del PDI también existe una desviación típica alta, un 1,2 que indica que existen diferencias notables entre cómo perciben la evolución de nuestros servicios .

En este caso no existe diferencia notable entre colectivos, tanto el PAS como los Estudiantes le dan una puntuación de 3,5, mientras que el PDI califica el servicio con un 3,7 de valoración media.

Aunque la valoración global de esta respuesta es la misma que el año pasado destaca que hay dos colectivos, estudiantes y PAS que le dan una puntuación menor. Sin embargo, debe destacarse que en todas las respuestas se ha obtenido una valoración general mejor que en el año anterior, excepto en esta y en el funcionamiento de aplicaciones e infraestructuras que es igual.

En cuanto a las respuestas detalladas por colectivos, los estudiantes contestan en 3 ocasiones, uno para decir que es su primer año, otro que tiene un problema con webmail y otro que CADA VEZ LA INFORMÁTICA EMPEORA EXPONENCIALMENTE. En cuanto al PDI, la mayoría dan respuesta para calificar el servicio de bueno o muy bueno o con poco margen de mejora, excepto una persona que se queja de que hay personas que se han ido que trabajaban muy bien. En cuanto al PAS, una persona felicita por el trabajo, otro que desearía mayor contacto personal y un último que indica que los recortes han repercutido en la calidad del servicio por las tardes.

5 Propuestas de mejora

A continuación se reseñan algunas de las mejoras que nos proponemos realizar durante el año 2014 surgidas de la evaluación de las encuestas de satisfacción de usuarios, aunque existe un documento de Plan de Mejoras 2014 de ÁTICA en las que se especifican con mayor detalle.

Mejorar los servicios ofrecidos a los alumnos

Para el año 2014 pretendemos abordar distintos proyectos que mejoren los servicios que ofrecemos a los alumnos. Estos proyectos son:

- Nuevo portal SUMA
- Incrementar el número de servicios ofrecidos en la aplicación NOTIMOVIL a los alumnos.
- Incorporar las redes sociales como canal de comunicación con los alumnos.

Mejorar la información sobre cortes de servicios y actualizaciones

Durante este año pondremos en marcha un protocolo de actuación ante corte de servicios y actualización que permita a nuestros usuarios conocer con antelación los cortes y actualizaciones previstas. También mejoraremos la comunicación ofrecida en el caso de cortes de servicios sobrevenidos.

Aumentar la visibilidad del servicio de atención a usuarios

Para mejorar la visibilidad de nuestros servicios de atención a usuarios aumentaremos su visibilidad en la página web de ÁTICA. También incluiremos información sobre nuestro CAU en la documentación que se les entrega a los alumnos en el momento de la matrícula.

Mejorar los canales de comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades

Para aumentar los canales de comunicación con los usuarios que nos permitan conocer mejor sus necesidades proponemos varias acciones.

- Aumentar la visibilidad del buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones en nuestra página web.
- Realizar charlas presenciales en las distintas facultades explicando novedades, funcionamiento de servicios, etc. cuando así se requiera.

Mejorar la información disponible sobre las aplicaciones.

Se abordarán varios proyectos para mejorar la información que proporcionamos sobre nuestras aplicaciones. Estas acciones serán:

- Mejorar nuestra página web, haciéndola más sencilla e intuitiva.
- Preparar vídeo-tutoriales de nuestras aplicaciones más utilizadas y demandadas por los usuarios.

- Preparar FAQ sobre nuestras aplicaciones más utilizadas y demandadas.

Mejoras para aumentar la calidad y disponibilidad de los servicios

Durante el 2014 realizaremos distintas mejoras que aumenten la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios y la calidad de estos. Las mejoras en concreto son:

- Adquisición de nueva infraestructura de servidores y disco para EVA.
- Optimización de las imágenes de los escritorios virtuales para mejorar la velocidad.
- Aumento del numero de puntos de acceso para dar cobertura wifi en espacios destinados a alumnos, Bibliotecas, aularios, etc.

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.

7 Anexos I. Encuesta

Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Presentación

Estimado/a usuario/a de Servicios TIC. 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 ÁTICA 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

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 2014 es...

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

Si quiere ampliar su respuesta...: