

E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos (C8)**Número de registros en esta consulta:** 85**Total de registros en esta encuesta:** 536

Porcentaje del total: 15.86%

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Opción	Cuenta	Porcentaje
No lo utilizo (AR1)	5	5.88%
Menos de una vez al mes (AR2)	41	48.24%
Una o más veces al mes (AR3)	7	8.24%
Una o más veces a la semana (AR4)	4	4.71%
Sin respuesta	28	32.94%

¿Qué método de acceso al servicio suele utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono de Soporte (11 1) (SQ001)	26	30.59%
Correo electrónico al Buzon Soporte (soporte@unican.es) (SQ002)	62	72.94%
Acceso directo al HelpDesk (SQ003)	6	7.06%
Otro	3	3.53%

¿El horario de atención del servicio es adecuado a sus necesidades?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	31	38.75%
A menudo (AR2)	32	40.00%
Pocas veces (AR3)	4	5.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	13	16.25%

¿Se atiende su caso en un tiempo razonable?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	41	51.25%
A menudo (AR2)	25	31.25%
Pocas veces (AR3)	5	6.25%
Nunca (AR4)	1	1.25%
Sin respuesta	8	10.00%

¿Está satisfecho con el tiempo de resolución?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	38	47.50%
A menudo (AR2)	29	36.25%
Pocas veces (AR3)	6	7.50%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	7	8.75%

¿Las personas que le atienden se expresan claramente, sin utilizar demasiados términos técnicos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	44	55.00%
A menudo (AR2)	26	32.50%
Pocas veces (AR3)	3	3.75%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	7	8.75%

¿Le informan sobre el progreso de sus casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	39	48.75%
A menudo (AR2)	25	31.25%
Pocas veces (AR3)	7	8.75%
Nunca (AR4)	2	2.50%
Sin respuesta	7	8.75%

¿Comprenden la urgencia de su consulta o incidencia?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	32	40.00%
A menudo (AR2)	35	43.75%
Pocas veces (AR3)	6	7.50%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	7	8.75%

¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy alto (5)	30	37.50%
Alto (4)	30	37.50%
Medio (3)	9	11.25%
Bajo (2)	4	5.00%
Muy bajo (1)	0	0.00%
Sin respuesta	7	8.75%

¿Lo utilizará de nuevo?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (1)	63	78.75%
Es posible (2)	6	7.50%
Probablemente no (3)	0	0.00%
No (4)	0	0.00%
Sin respuesta	11	13.75%