

Edificio Derecho y CC. Económicas y Empresariales (C5)**Número de registros en esta consulta:** 80**Total de registros en esta encuesta:** 536

Porcentaje del total: 14.93%

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Opción	Cuenta	Porcentaje
No lo utilizo (AR1)	1	1.25%
Menos de una vez al mes (AR2)	37	46.25%
Una o más veces al mes (AR3)	12	15.00%
Una o más veces a la semana (AR4)	5	6.25%
Sin respuesta	25	31.25%

¿Qué método de acceso al servicio suele utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono de Soporte (11 1) (SQ001)	28	35.00%
Correo electrónico al Buzon Soporte (soporte@unican.es) (SQ002)	54	67.50%
Acceso directo al HelpDesk (SQ003)	15	18.75%
Otro	10	12.50%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	40	50.63%
A menudo (AR2)	26	32.91%
Pocas veces (AR3)	2	2.53%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	11	13.92%

¿Se atiende su caso en un tiempo razonable?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	49	62.03%
A menudo (AR2)	18	22.78%
Pocas veces (AR3)	2	2.53%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	10	12.66%

¿Está satisfecho con el tiempo de resolución?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	50	63.29%
A menudo (AR2)	17	21.52%
Pocas veces (AR3)	2	2.53%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	10	12.66%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	51	64.56%
A menudo (AR2)	16	20.25%
Pocas veces (AR3)	1	1.27%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	11	13.92%

¿Le informan sobre el progreso de sus casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	48	60.76%
A menudo (AR2)	18	22.78%
Pocas veces (AR3)	2	2.53%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	11	13.92%

¿Comprenden la urgencia de su consulta o incidencia?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	47	59.49%
A menudo (AR2)	18	22.78%
Pocas veces (AR3)	3	3.80%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	11	13.92%

¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy alto (5)	36	45.57%
Alto (4)	30	37.97%
Medio (3)	0	0.00%
Bajo (2)	2	2.53%
Muy bajo (1)	0	0.00%
Sin respuesta	11	13.92%

¿Lo utilizará de nuevo?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (1)	64	81.01%
Es posible (2)	2	2.53%
Probablemente no (3)	0	0.00%
No (4)	0	0.00%
Sin respuesta	13	16.46%