

E.T.S. de Náutica (C9)

<b>Número de registros en esta consulta:</b>	22
<b>Total de registros en esta encuesta:</b>	536
Porcentaje del total:	4.10%

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Opción	Cuenta	Porcentaje
No lo utilizo (AR1)	3	13.64%
Menos de una vez al mes (AR2)	9	40.91%
Una o más veces al mes (AR3)	0	0.00%
Una o más veces a la semana (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	10	45.45%

¿Qué método de acceso al servicio suele utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono de Soporte ( 11 1) (SQ001)	7	31.82%
Correo electrónico al Buzon Soporte (soporte@unican.es) (SQ002)	13	59.09%
Acceso directo al HelpDesk (SQ003)	2	9.09%
Otro	0	0.00%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	7	36.84%
A menudo (AR2)	8	42.11%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	4	21.05%

¿Se atiende su caso en un tiempo razonable?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	9	47.37%
A menudo (AR2)	6	31.58%
Pocas veces (AR3)	1	5.26%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	3	15.79%

¿Está satisfecho con el tiempo de resolución?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	7	36.84%
A menudo (AR2)	8	42.11%
Pocas veces (AR3)	1	5.26%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	3	15.79%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	11	57.89%
A menudo (AR2)	5	26.32%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	3	15.79%

¿Le informan sobre el progreso de sus casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	12	63.16%
A menudo (AR2)	4	21.05%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	3	15.79%

<b>¿Comprenden la urgencia de su consulta o incidencia?</b>		
<b>Opción</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre (AR1)</b>	9	47.37%
<b>A menudo (AR2)</b>	7	36.84%
<b>Pocas veces (AR3)</b>	0	0.00%
<b>Nunca (AR4)</b>	0	0.00%
<b>Sin respuesta</b>	3	15.79%

<b>¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio?</b>		
<b>Opción</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy alto (5)</b>	6	31.58%
<b>Alto (4)</b>	8	42.11%
<b>Medio (3)</b>	2	10.53%
<b>Bajo (2)</b>	0	0.00%
<b>Muy bajo (1)</b>	0	0.00%
<b>Sin respuesta</b>	3	15.79%

<b>¿Lo utilizará de nuevo?</b>		
<b>Opción</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí (1)</b>	15	78.95%
<b>Es posible (2)</b>	1	5.26%
<b>Probablemente no (3)</b>	0	0.00%
<b>No (4)</b>	0	0.00%
<b>Sin respuesta</b>	3	15.79%