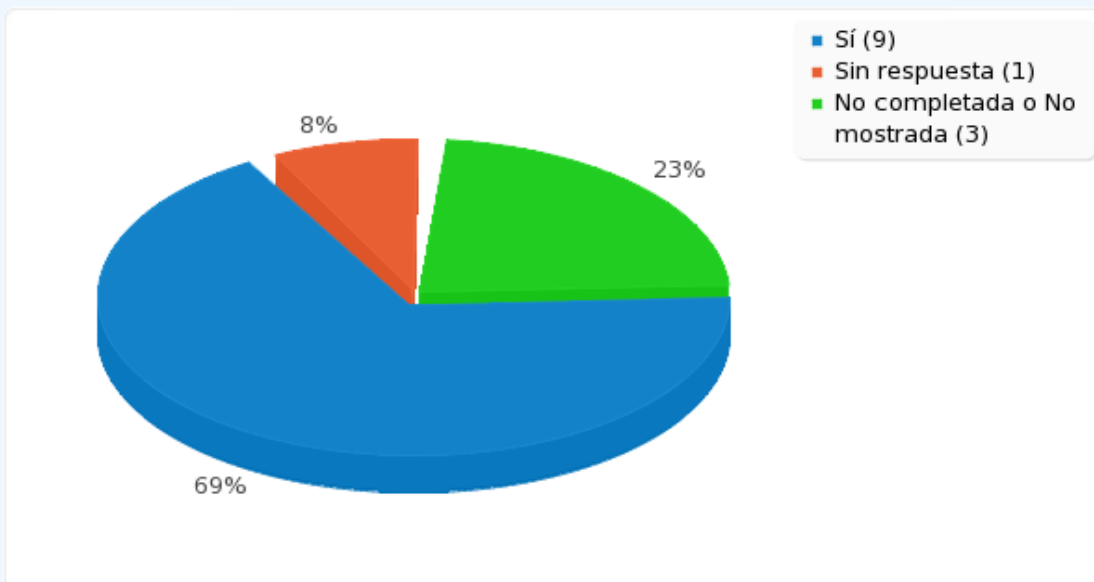


Resultados E.T.S.I. Industriales y de Telecomunicaciones

Número de registros en esta consulta:	13
Total de registros en esta encuesta:	186
Porcentaje del total:	6.99%

¿Conoces el servicio de Soporte que ofrece el Servicio de Informática?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	9	69.23%
No (N)	0	0.00%
Sin respuesta	1	7.69%
No completada o No mostrada	3	23.08%

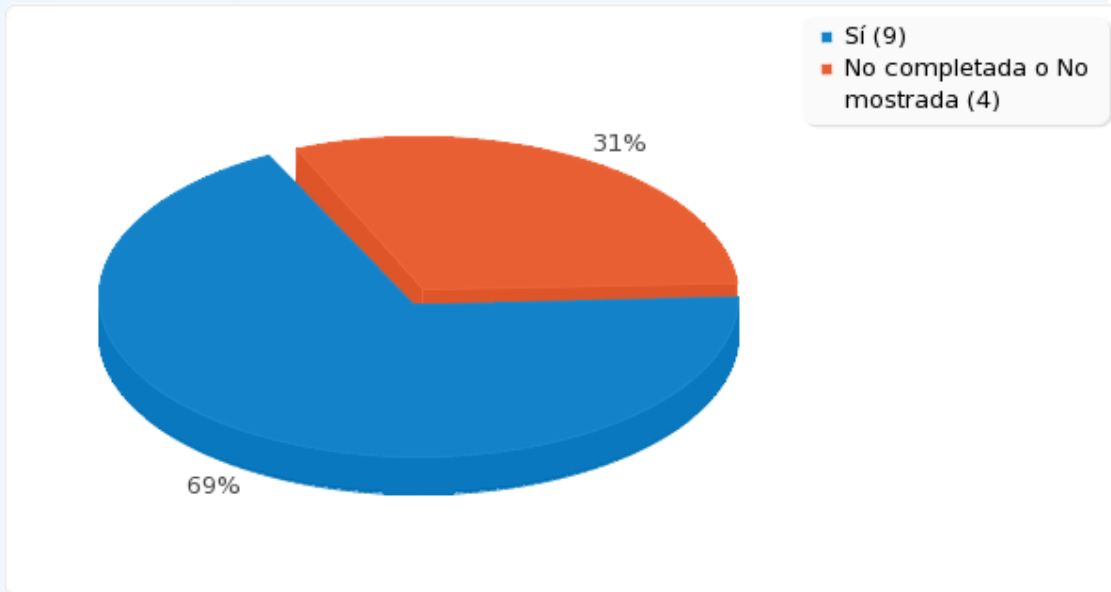


¿Utilizas el servicio de Soporte?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	9	69.23%
No	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No completada o No mostrada	4	30.77%

¿Utilizas el servicio de Soporte?

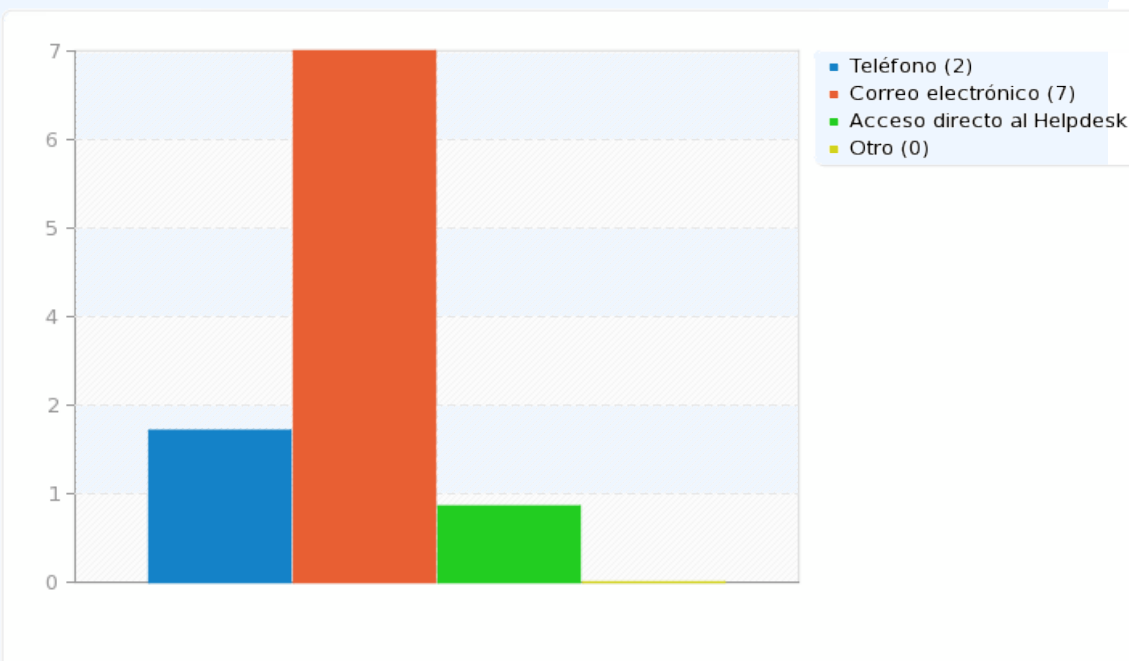
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



¿Qué método de acceso al servicio de Soporte sueles utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

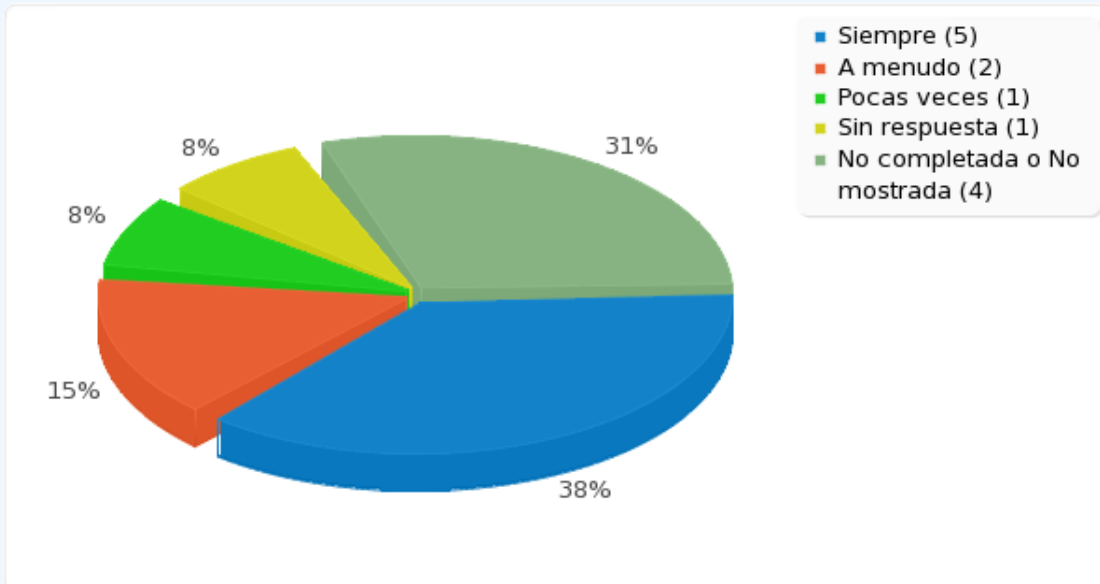
Teléfono	2	15.38%
Correo electrónico	7	53.85%
Acceso directo al Helpdesk	1	7.69%
Otro	0	0.00%



Resumen de campo para S3-P5

Las personas que te atienden se expresan claramente, sin utilizar demasiados términos técnicos.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (A1)	5	38.46%
A menudo (A2)	2	15.38%
Pocas veces (A3)	1	7.69%
Nunca (A4)	0	0.00%
Sin respuesta	1	7.69%
No completada o No mostrada	4	30.77%

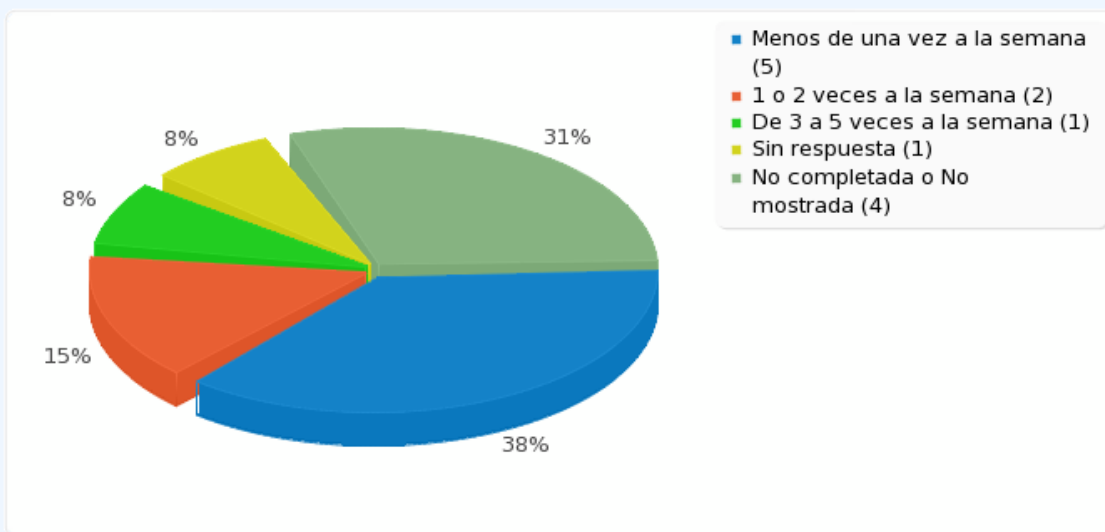


¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Menos de una vez a la semana	5	38.46%
1 o 2 veces a la semana	2	15.38%
De 3 a 5 veces a la semana	1	7.69%
Una vez al día	0	0.00%
Varias veces al día	0	0.00%
Sin respuesta	1	7.69%
No completada o No mostrada	4	30.77%

¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?

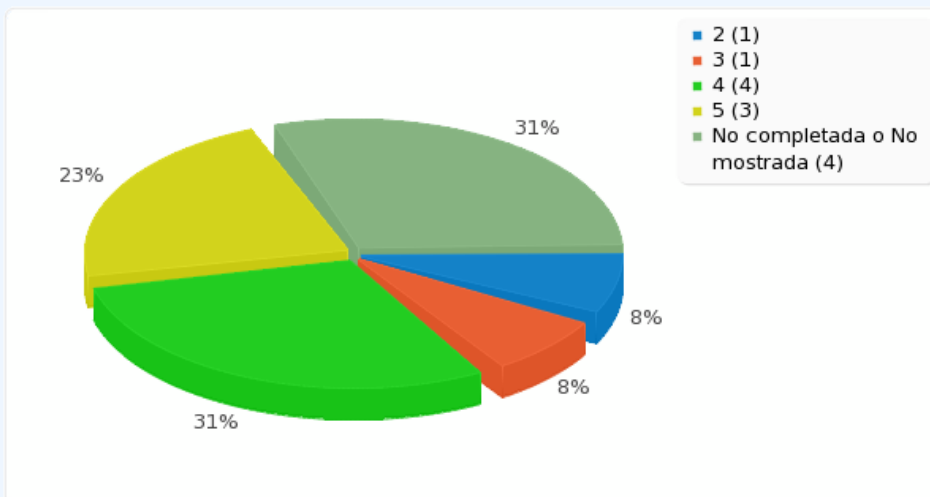
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno), ¿Cómo valoras globalmente el servicio?

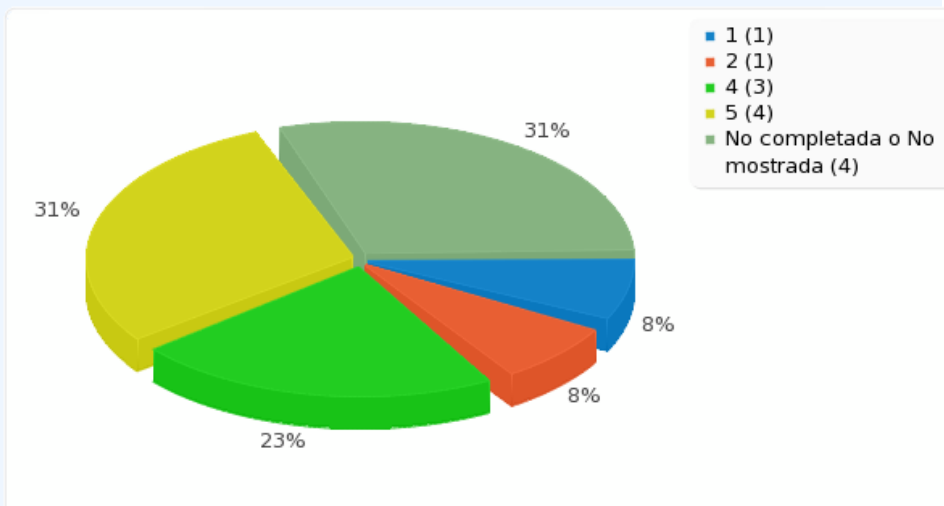
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

1	0	0.00%
2	1	7.69%
3	1	7.69%
4	4	30.77%
5	3	23.08%
No completada o No mostrada	4	30.77%
Media aritmética		4
Desviación estándar		1



En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),
¿Cómo valoras la facilidad de uso?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	1	7.69%
2	1	7.69%
3	0	0.00%
4	3	23.08%
5	4	30.77%
No completada o No mostrada	4	30.77%
Media aritmética		3.89
Desviación estándar		1.45

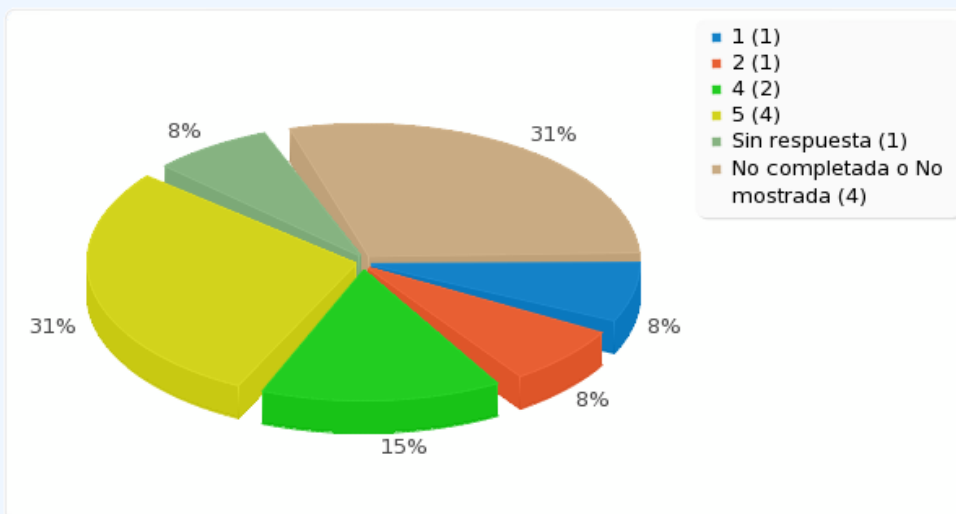


En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	1	8.33%
2	1	8.33%
3	0	0.00%
4	2	16.67%

En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
5	4	33.33%
Sin respuesta	1	7.69%
No completada o No mostrada	4	30.77%
Media aritmética		3.88
Desviación estándar		1.55



Si deseas introducir algún comentario sobre el servicio de Soporte ofrecido por el Servicio de Informática (cosas que echas en falta, aspectos que mejorarías...), puedes hacerlo a continuación.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción	2	15.38%
Sin respuesta	7	53.85%
No completada o No mostrada	4	30.77%

Comentarios:

- No me parece bien que a veces sean tan reticentes de dar teléfonos directos y haya que llamar a la centralita, cuando se quiere contactar con alguien en concreto.
- Una mayor orientación al usuario final a la hora de establecer criterios y prioridades. Un mayor interés por los alumnos. Una actitud más proactiva. Un mayor compromiso con lo público. Desarrollo propio de aplicaciones específicas que se necesitan en la UC. Un mayor aprovechamiento de su capital humano. ETC.