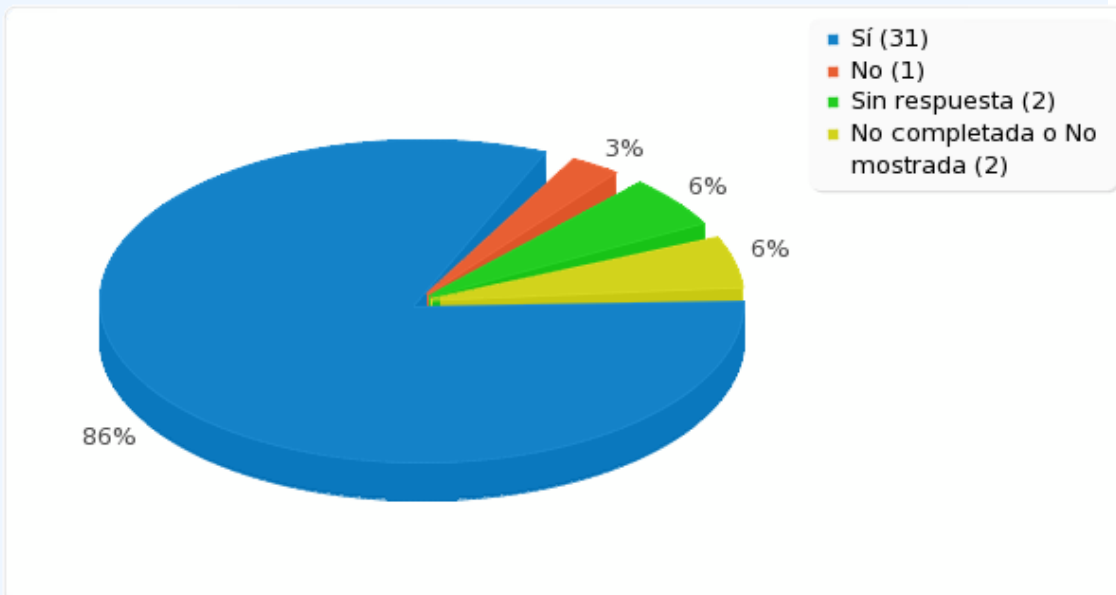


Resultados Pabellón de Gobierno

Número de registros en esta consulta:	36
Total de registros en esta encuesta:	186
Porcentaje del total:	19.35%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	31	86.11%
No	1	2.78%
Sin respuesta	2	5.56%
No completada o No mostrada	2	5.56%

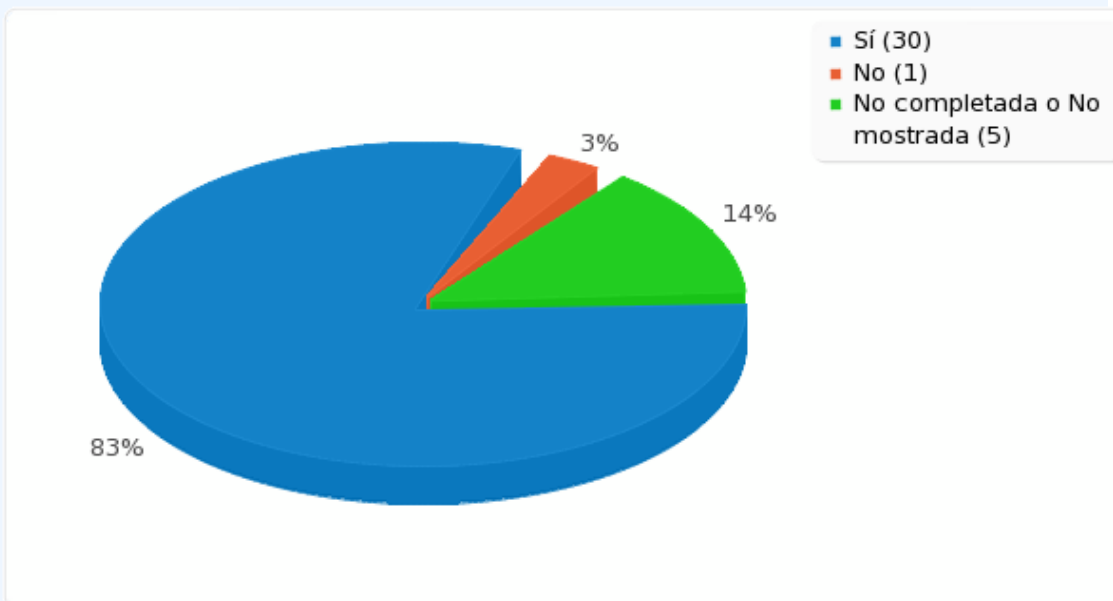


¿Utilizas el servicio de Soporte?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	30	83.33%
No	1	2.78%
No completada o No mostrada	5	13.89%

¿Utilizas el servicio de Soporte?

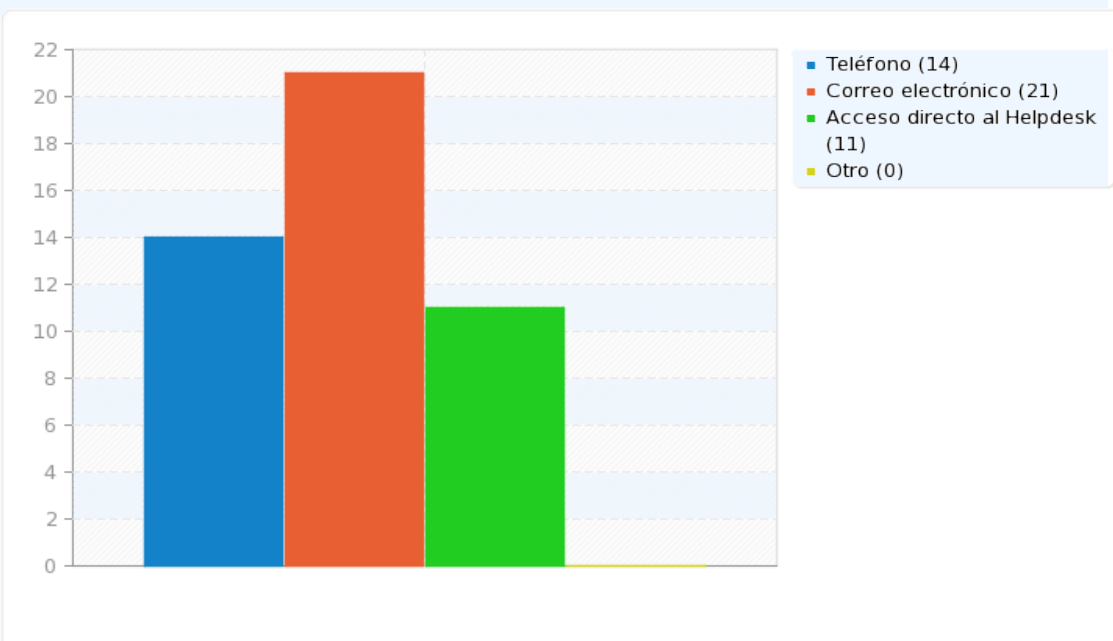
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



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

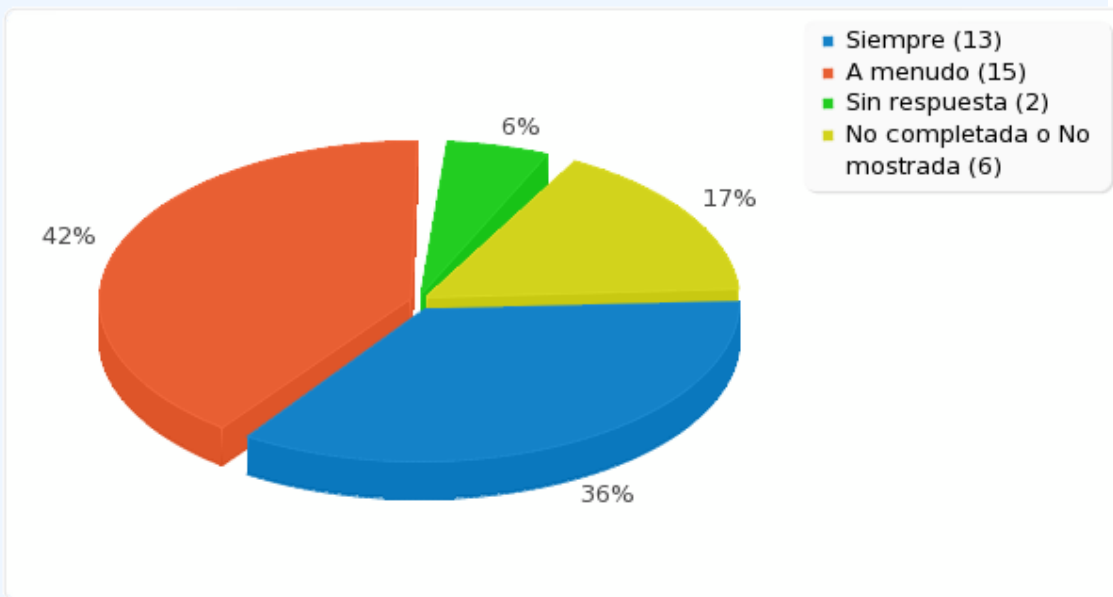
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

Teléfono	14	38.89%
Correo electrónico	21	58.33%
Acceso directo al Helpdesk	11	30.56%
Otro	0	0.00%



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre	13	36.11%
A menudo	15	41.67%
Pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Sin respuesta	2	5.56%
No completada o No mostrada	6	16.67%

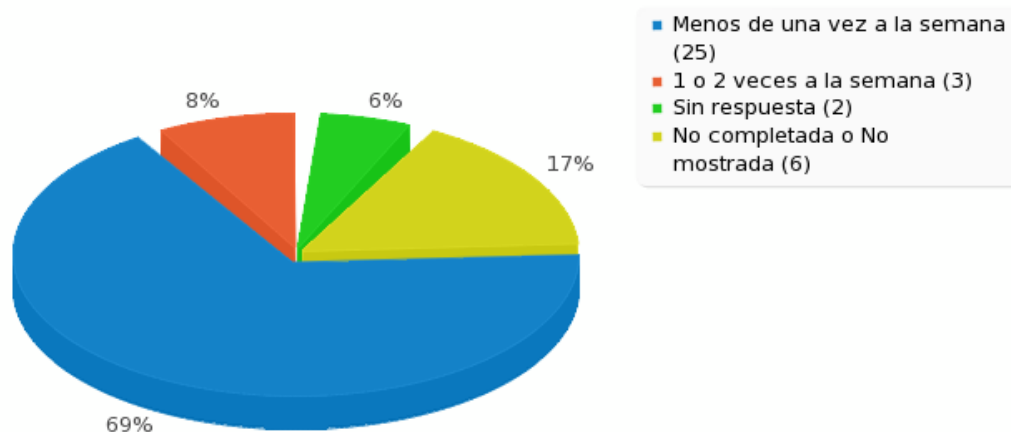


¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Menos de una vez a la semana	25	69.44%
1 o 2 veces a la semana	3	8.33%
De 3 a 5 veces a la semana	0	0.00%
Una vez al día	0	0.00%
Varias veces al día	0	0.00%
Sin respuesta	2	5.56%
No completada o No mostrada	6	16.67%

¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?

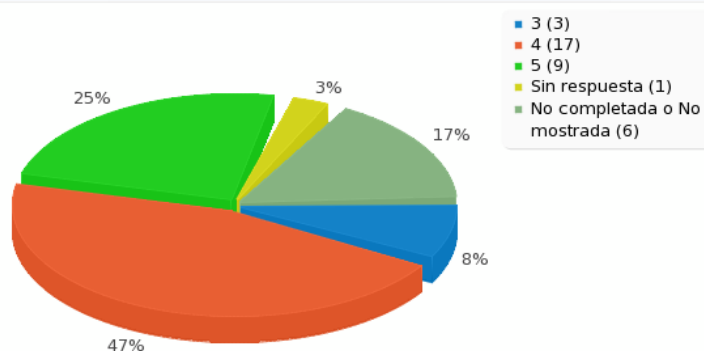
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



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

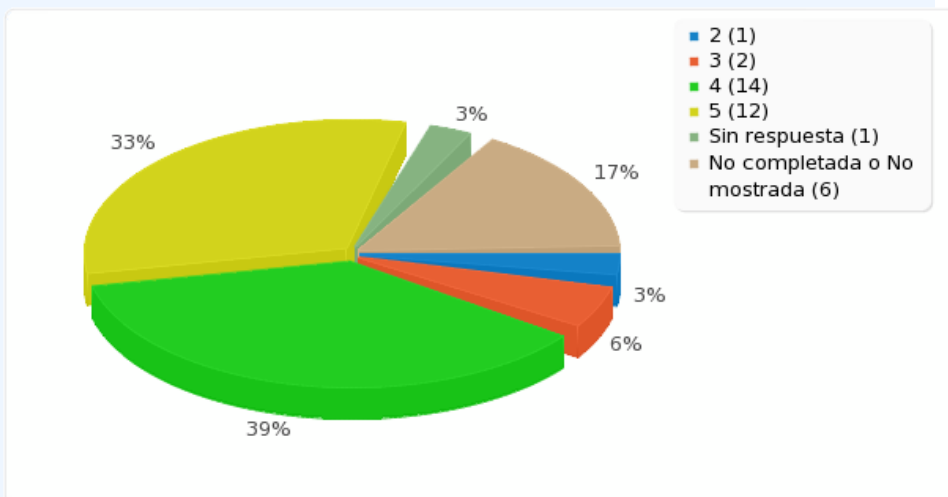
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	3	8.57%
4	17	48.57%
5	9	25.71%
Sin respuesta	1	2.78%
No completada o No mostrada	6	16.67%
Media aritmética		4.21
Desviación estándar		0.62



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	0	0.00%
2	1	2.86%
3	2	5.71%
4	14	40.00%
5	12	34.29%
Sin respuesta	1	2.78%
No completada o No mostrada	6	16.67%
Media aritmética		4.28
Desviación estándar		0.75

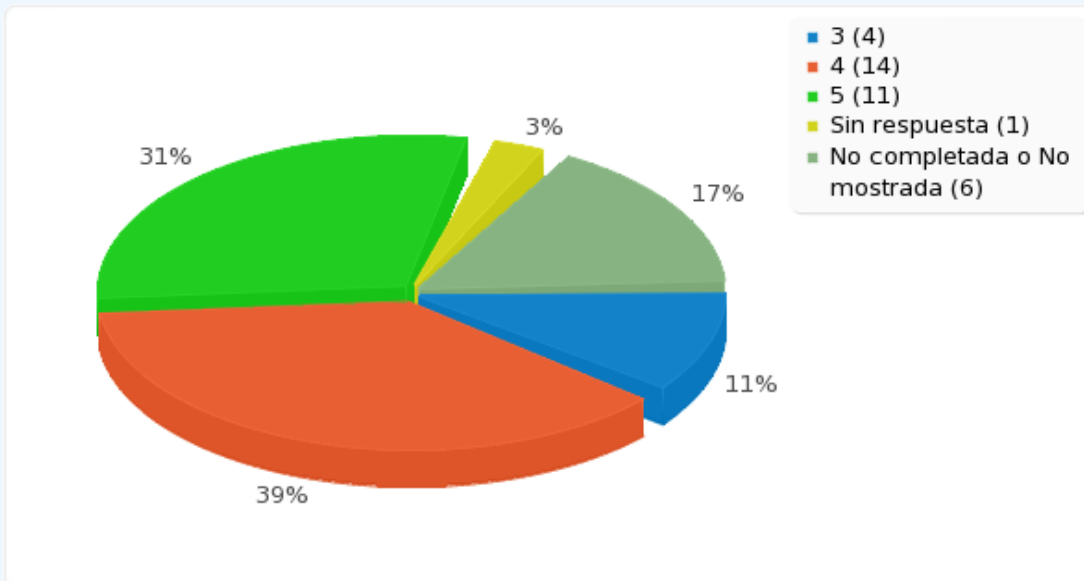


En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	4	11.43%
4	14	40.00%
5	11	31.43%

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
Sin respuesta	1	2.78%
No completada o No mostrada	6	16.67%
Media aritmética		4.24
Desviación estándar		0.69



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	4	11.11%
Sin respuesta	26	72.22%
No completada o No mostrada	6	16.67%

Comentarios:

- Creo que los técnicos deberían aprovechar una misma visita para todo lo posible. Mi caso personal ha sido que se solicitó a Soporte instalar Sorolla y Aplicación de Gestión y el técnico se negó a configurarme el correo porque no había solicitud realizada. Pérdida de tiempo para todos. Sólo me ha pasado con un técnico pero en varias ocasiones similares a la descrita. Con el resto de técnicos y personal inmejorables.
- MEJORARIA LA ATENCION TELEFONICA.
- Estoy contenta en general. Gracias.
- La atención es en general rápida y correcta.