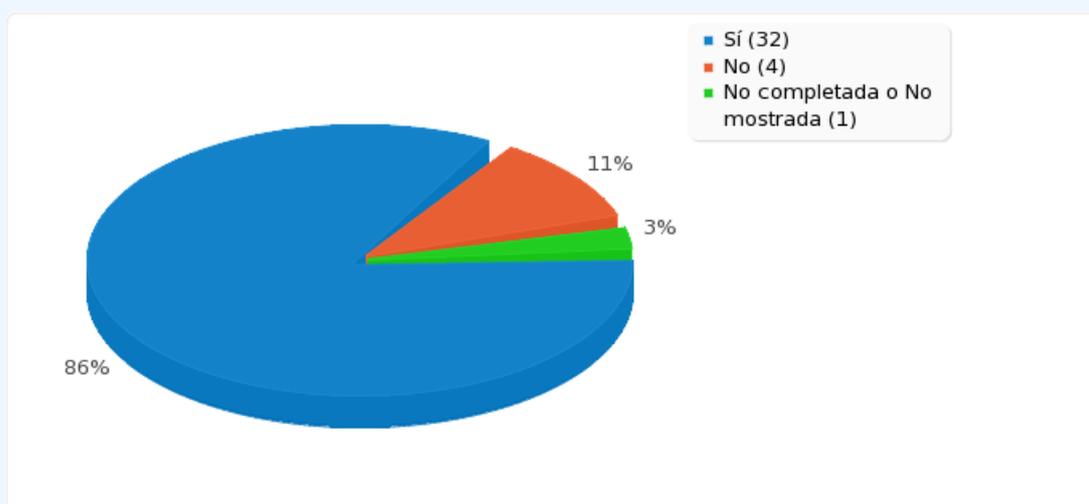


## Resultados E.T.S.I. Industriales y de Telecomunicaciones

Número de registros en esta consulta:	37
Total de registros en esta encuesta:	228
Porcentaje del total:	16.23%

### ¿Conoces el servicio de Soporte que ofrece el Servicio de Informática en tu centro?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	32	86.49%
No	4	10.81%
No completada o No mostrada	1	2.70%

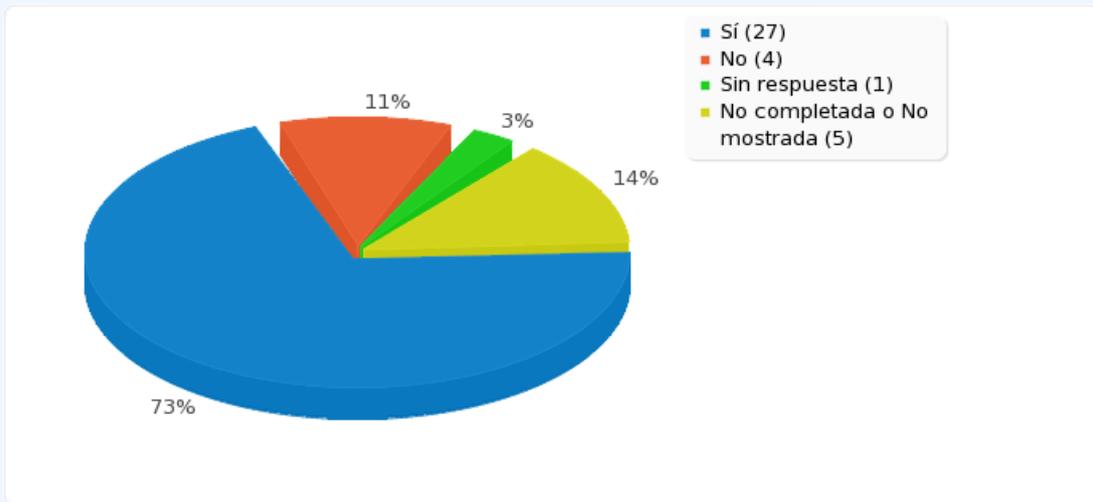


### ¿Utilizas el servicio de Soporte en tu centro?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	27	72.97%
No	4	10.81%
Sin respuesta	1	2.70%
No completada o No mostrada	5	13.51%

### ¿Utilizas el servicio de Soporte en tu centro?

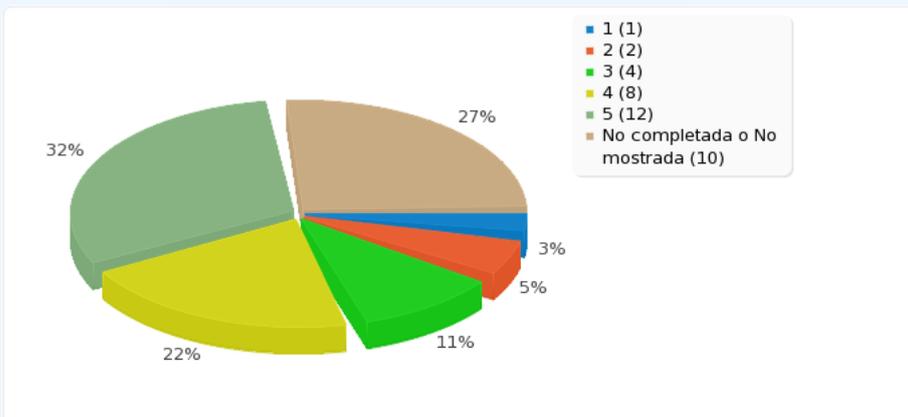
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



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

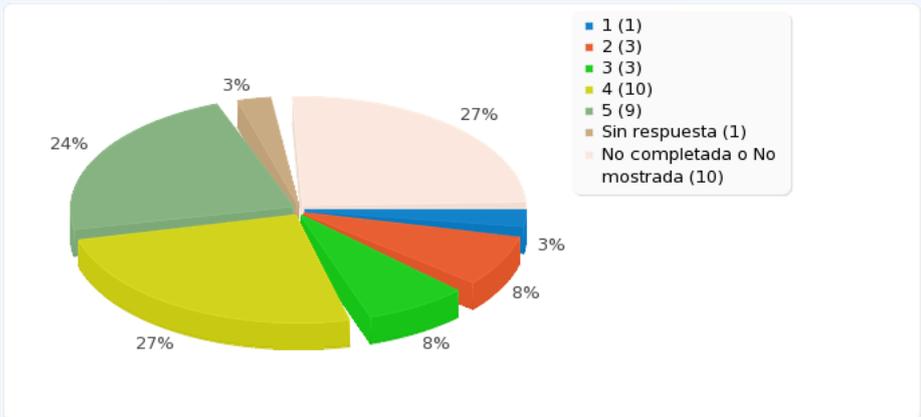
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

1	1	2.70%
2	2	5.41%
3	4	10.81%
4	8	21.62%
5	12	32.43%
No completada o No mostrada	10	27.03%
Media aritmética		4.04
Desviación estándar		1.13



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	1	2.78%
2	3	8.33%
3	3	8.33%
4	10	27.78%
5	9	25.00%
Sin respuesta	1	2.70%
No completada o No mostrada	10	27.03%
Media aritmética		3.88
Desviación estándar		1.14

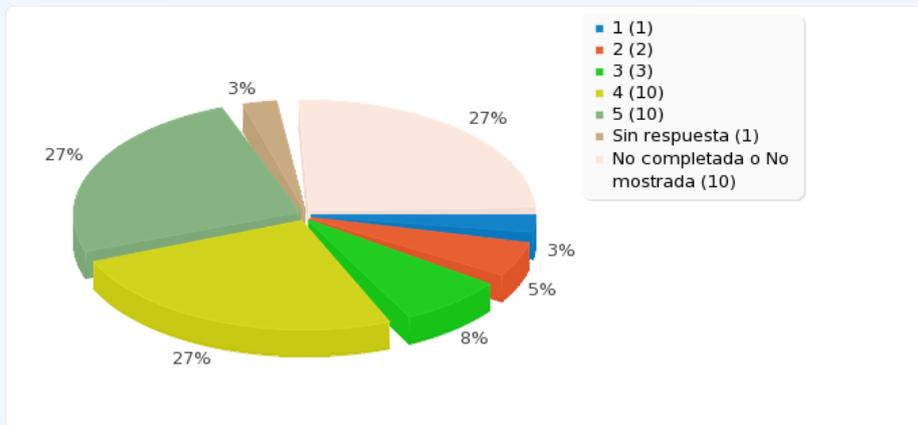


En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),  
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	1	2.78%
2	2	5.56%
3	3	8.33%
4	10	27.78%
5	10	27.78%

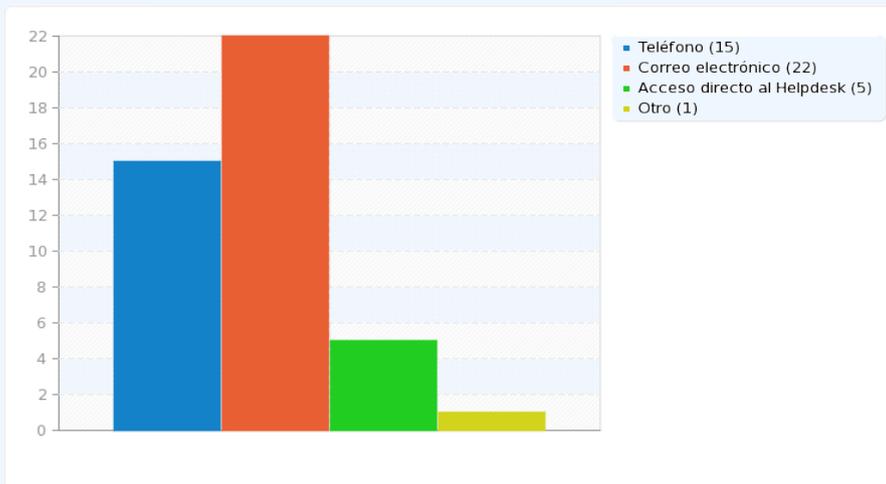
**En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),  
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sin respuesta	1	2.70%
No completada o No mostrada	10	27.03%
Media aritmética	4	
Desviación estándar	1.1	



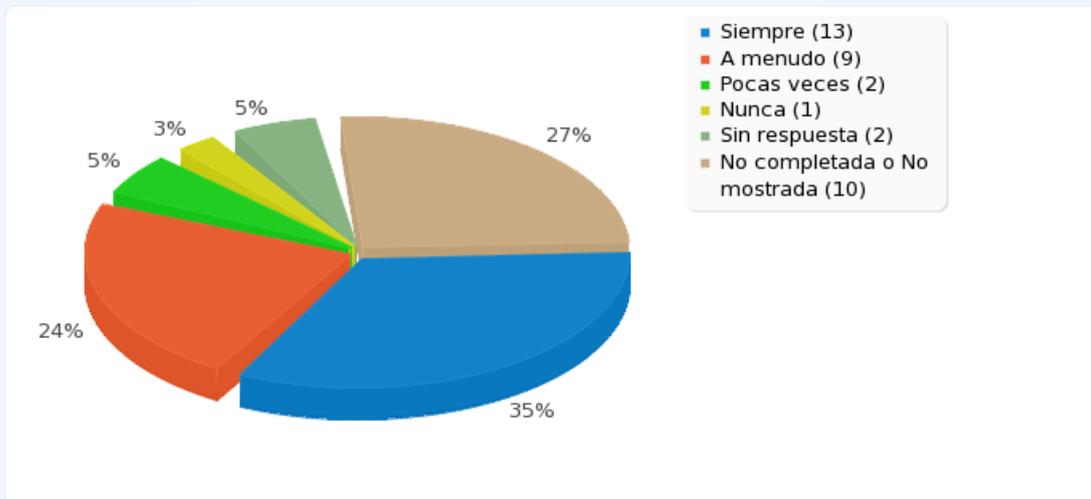
**¿Qué método de acceso al servicio de Soporte sueles utilizar?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono	15	40.54%
Correo electrónico	22	59.46%
Acceso directo al Helpdesk	5	13.51%
Otro	1	2.70%



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre	13	35.14%
A menudo	9	24.32%
Pocas veces	2	5.41%
Nunca	1	2.70%
Sin respuesta	2	5.41%
No completada o No mostrada	10	27.03%



**¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?**

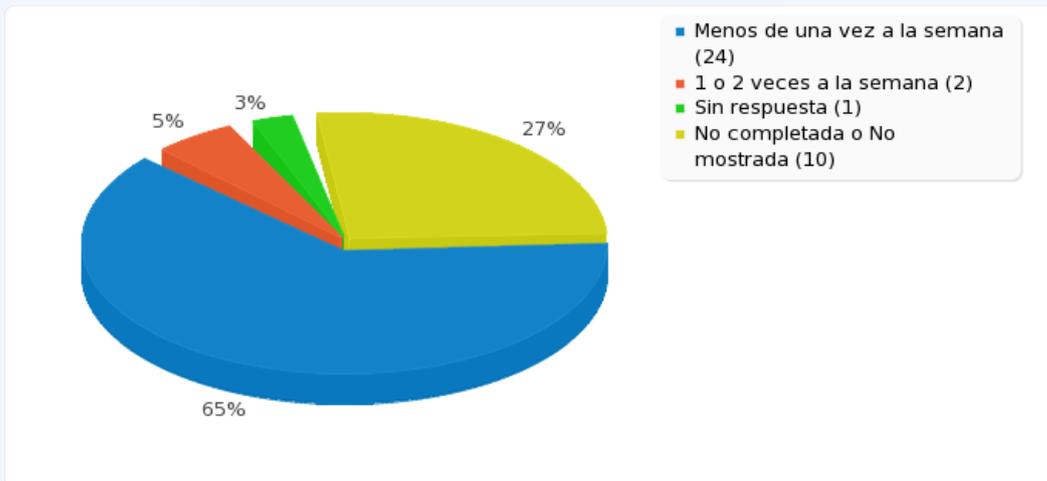
Opción	Cuenta	Porcentaje
Menos de una vez a la semana	24	64.86%
1 o 2 veces a la semana	2	5.41%
De 3 a 5 veces a la semana	0	0.00%
Una vez al día	0	0.00%
Varias veces al día	0	0.00%
Sin respuesta	1	2.70%
No completada o No mostrada	10	27.03%

### ¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?

Opción

Cuenta

Porcentaje



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	8	21.62%
Sin respuesta	19	51.35%
No completada o No mostrada	10	27.03%

#### Comentarios:

- Es imprescindible, y los técnicos son buenos, resuelven en lo posible todo lo que se les plantea
- Creo que debería haber un teléfono de consulta genérica. Si tengo una duda sencilla, por ejemplo: como cambiar la configuración de la impresora, me parece muy complicado tener que llamar; que me abran un caso y que después me atienda el informático.
- Las personas son geniales, el problema viene con los equipos que se cuidan poco y son infrautilizados en muchos casos
- Hay veces que, para consultas breves, sería bueno tener una respuesta telefónica sin tener que enviar un correo o abrir un ticket.
- A veces más velocidad y comprensión de las necesidades. No se puede ofrecer solo servicios globales pues en la universidad hay muchas y diversas necesidades
- Actualmente funciona francamente bien
- Las personas encargadas de esos servicios tienen baja capacitación. Con frecuencia, no han sido capaces de resolver los problemas que se les han presentado. - No dominan la gestión de los distintos S.O. No saben que hacer con muchos problemas estandar de Mac O.S. y Linux.
- En ocasiones resulta tediosa la apertura y explicación del caso vía correo electrónico. Este hecho además deja la incertidumbre de no saber el plazo en el que el caso será

atendido. En las ocasiones en las que se tiene acceso al técnico de soporte directamente estos dos matices negativos desaparecen. En cualquier caso este modo de funcionamiento se comprende de cara a la gestión del servicio.