

Pabellón de Gobierno (C13)**Número de registros en esta consulta:** 51**Total de registros en esta encuesta:** 536

Porcentaje del total: 9.51%

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Opción	Cuenta	Porcentaje
No lo utilizo (AR1)	2	4.44%
Menos de una vez al mes (AR2)	24	53.33%
Una o más veces al mes (AR3)	8	17.78%
Una o más veces a la semana (AR4)	1	2.22%
Sin respuesta	16	31.37%

¿Qué método de acceso al servicio suele utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono de Soporte (11 1) (SQ001)	21	41.18%
Correo electrónico al Buzon Soporte (soporte@unican.es) (SQ002)	31	60.78%
Acceso directo al HelpDesk (SQ003)	6	11.76%
Otro	0	0.00%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	23	46.94%
A menudo (AR2)	17	34.69%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	9	18.37%

¿Se atiende su caso en un tiempo razonable?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	19	38.78%
A menudo (AR2)	18	36.73%
Pocas veces (AR3)	3	6.12%
Nunca (AR4)	1	2.04%
Sin respuesta	8	16.33%

¿Está satisfecho con el tiempo de resolución?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	20	40.82%
A menudo (AR2)	18	36.73%
Pocas veces (AR3)	2	4.08%
Nunca (AR4)	1	2.04%
Sin respuesta	28	16.33%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	24	48.98%
A menudo (AR2)	16	32.65%
Pocas veces (AR3)	1	2.04%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	16.33%

¿Le informan sobre el progreso de sus casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	23	46.94%
A menudo (AR2)	12	24.49%
Pocas veces (AR3)	5	10.20%
Nunca (AR4)	1	2.04%
Sin respuesta	8	16.33%

¿Comprenden la urgencia de su consulta o incidencia?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	19	38.78%
A menudo (AR2)	20	40.82%
Pocas veces (AR3)	2	4.08%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	16.33%

¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy alto (5)	11	22.45%
Alto (4)	24	48.98%
Medio (3)	5	10.20%
Bajo (2)	1	2.04%
Muy bajo (1)	0	0.00%
Sin respuesta	8	16.33%

¿Lo utilizará de nuevo?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (1)	36	73.47%
Es posible (2)	1	2.04%
Probablemente no (3)	1	2.04%
No (4)	0	0.00%
Sin respuesta	11	22.45%