

E.T.S.I. Industriales y de Telecomunicaciones (C7)**Número de registros en esta consulta:** 58**Total de registros en esta encuesta:** 536

Porcentaje del total: 10.82%

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Opción	Cuenta	Porcentaje
No lo utilizo (AR1)	1	1.72%
Menos de una vez al mes (AR2)	28	48.28%
Una o más veces al mes (AR3)	12	20.69%
Una o más veces a la semana (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	17	29.31%

¿Qué método de acceso al servicio suele utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono de Soporte (11 1) (SQ001)	20	34.48%
Correo electrónico al Buzon Soporte (soporte@unican.es) (SQ002)	43	74.14%
Acceso directo al HelpDesk (SQ003)	10	17.24%
Otro	1	1.72%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	29	50.88%
A menudo (AR2)	21	36.84%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	7	12.28%

¿Se atiende su caso en un tiempo razonable?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	33	57.89%
A menudo (AR2)	16	28.07%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	14.04%

¿Está satisfecho con el tiempo de resolución?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	37	64.91%
A menudo (AR2)	12	21.05%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	14.04%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	38	66.67%
A menudo (AR2)	11	19.30%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	14.04%

¿Le informan sobre el progreso de sus casos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	36	63.16%
A menudo (AR2)	12	21.05%
Pocas veces (AR3)	0	0.00%
Nunca (AR4)	1	1.75%
Sin respuesta	8	14.04%

¿Comprenden la urgencia de su consulta o incidencia?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre (AR1)	32	56.14%
A menudo (AR2)	15	26.32%
Pocas veces (AR3)	2	3.51%
Nunca (AR4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	14.04%

¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Muy alto (5)	27	47.37%
Alto (4)	22	38.60%
Medio (3)	0	0.00%
Bajo (2)	0	0.00%
Muy bajo (1)	0	0.00%
Sin respuesta	8	14.04%

¿Lo utilizará de nuevo?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (1)	47	82.46%
Es posible (2)	2	3.51%
Probablemente no (3)	0	0.00%
No (4)	0	0.00%
Sin respuesta	8	14.04%