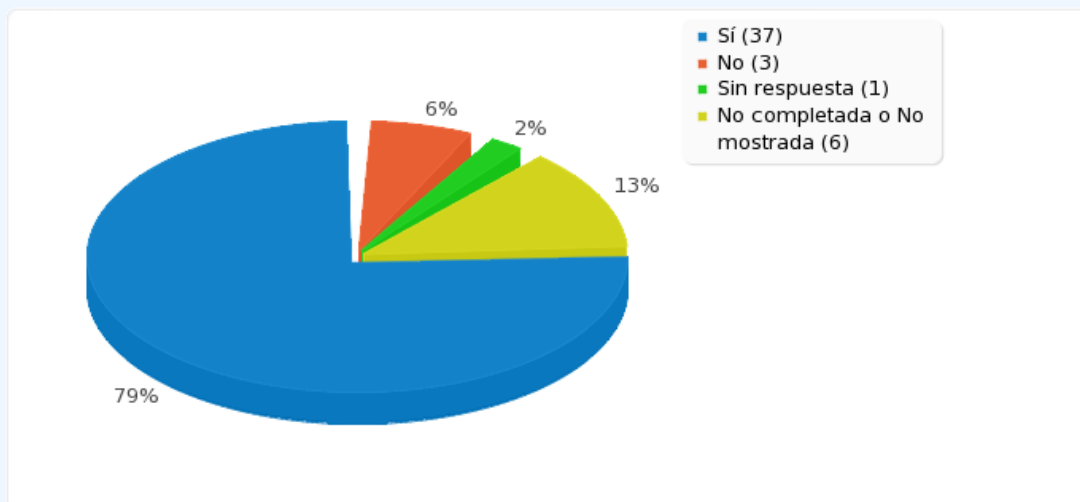


Resultados E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos

Número de registros en esta consulta:	47
Total de registros en esta encuesta:	228
Porcentaje del total:	20.61%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	37	78.72%
No	3	6.38%
Sin respuesta	1	2.13%
No completada o No mostrada	6	12.77%

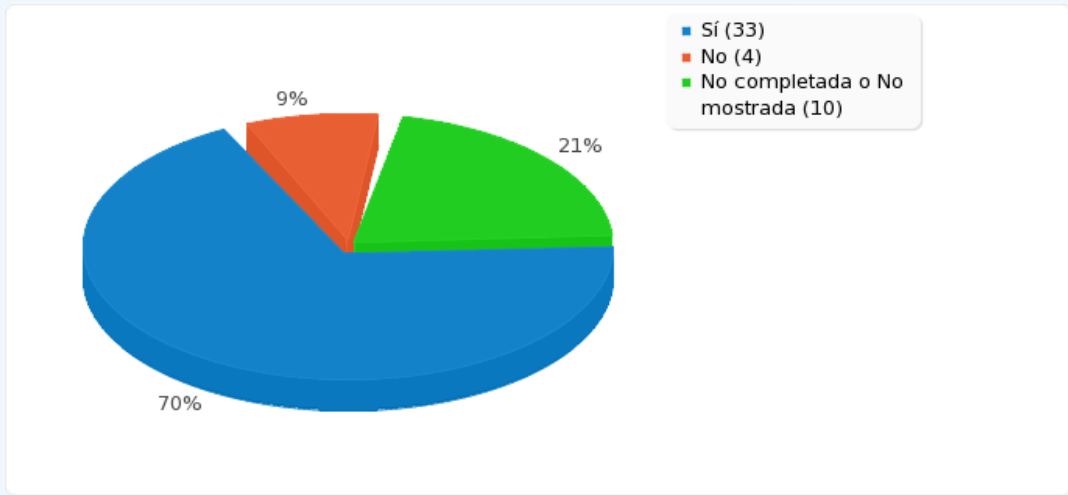


¿Utilizas el servicio de Soporte en tu centro?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	33	70.21%
No	4	8.51%
Sin respuesta	0	0.00%
No completada o No mostrada	10	21.28%

¿Utilizas el servicio de Soporte en tu centro?

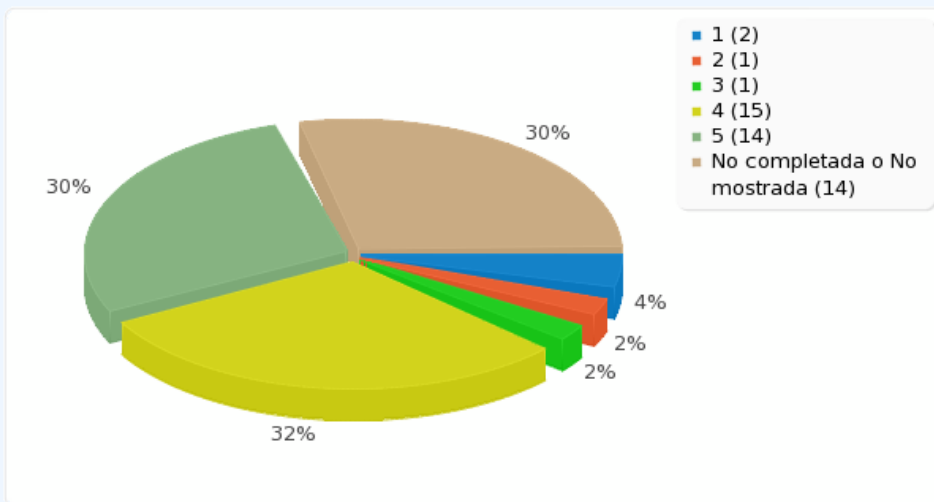
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



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

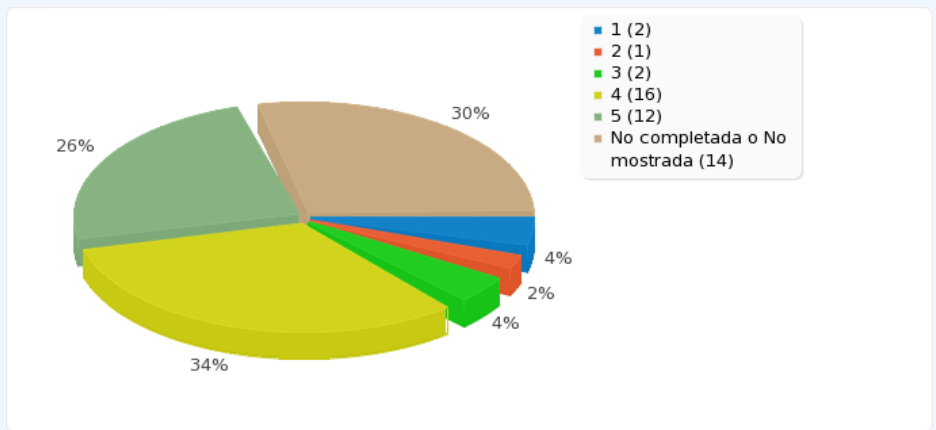
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

1	2	4.26%
2	1	2.13%
3	1	2.13%
4	15	31.91%
5	14	29.79%
No completada o No mostrada	14	29.79%
Media aritmética		4.15
Desviación estándar		1.06



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	2	4.26%
2	1	2.13%
3	2	4.26%
4	16	34.04%
5	12	25.53%
No completada o No mostrada	14	29.79%
Media aritmética		4.06
Desviación estándar		1.06

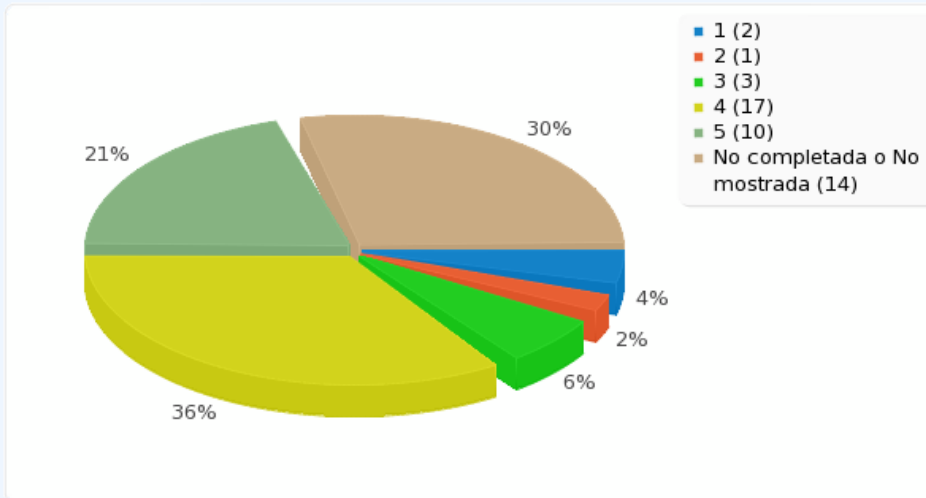


**En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	2	4.26%
2	1	2.13%
3	3	6.38%
4	17	36.17%
5	10	21.28%

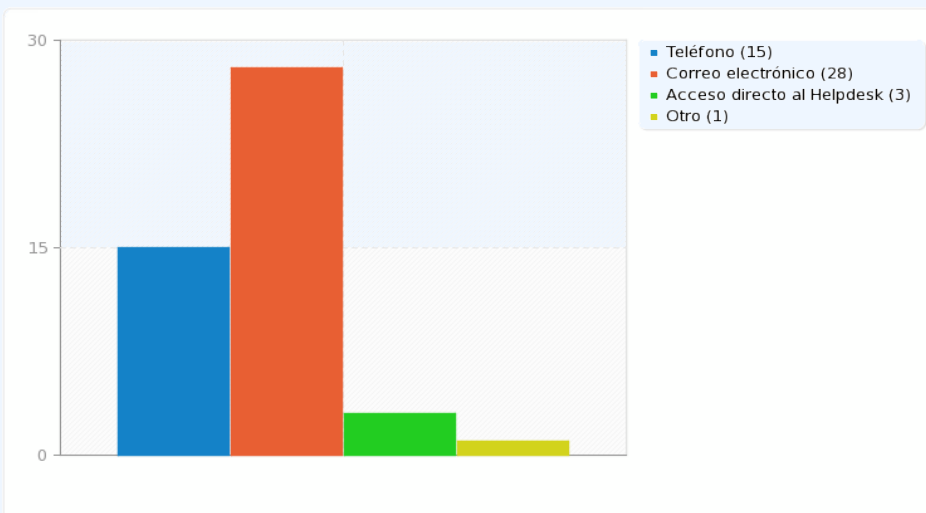
**En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
No completada o No mostrada	14	29.79%
Media aritmética		3.97
Desviación estándar		1.05



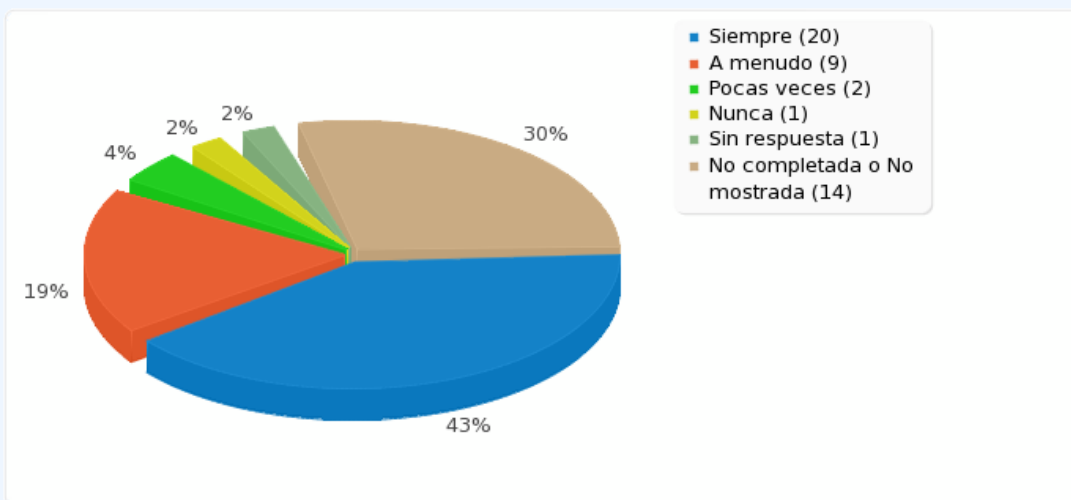
¿Qué método de acceso al servicio de Soporte sueles utilizar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono	15	31.91%
Correo electrónico	28	59.57%
Acceso directo al Helpdesk	3	6.38%
Otro	1	2.13%



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre	20	42.55%
A menudo	9	19.15%
Pocas veces	2	4.26%
Nunca	1	2.13%
Sin respuesta	1	2.13%
No completada o No mostrada	14	29.79%

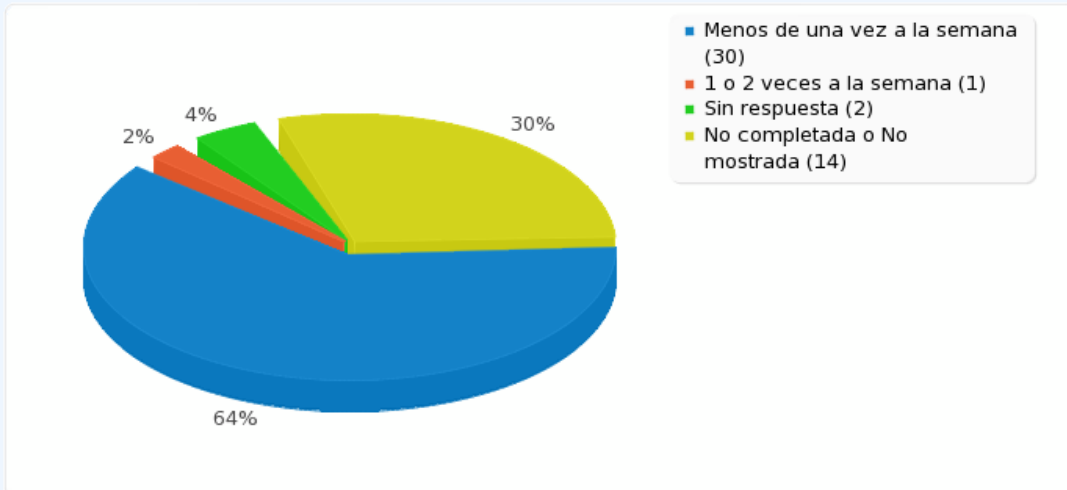


¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Menos de una vez a la semana	30	63.83%
1 o 2 veces a la semana	1	2.13%
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	4.26%
No completada o No mostrada	14	29.79%

¿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	3	6.38%
Sin respuesta	30	63.83%
No completada o No mostrada	14	29.79%

Comentarios:

- 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 estándar de Mac O.S. y Linux.
- Excelente
- Que yo sepa sólo se puede acceder por email abriendo un caso. Estaría bien tener línea directa con personal asignado al centro.