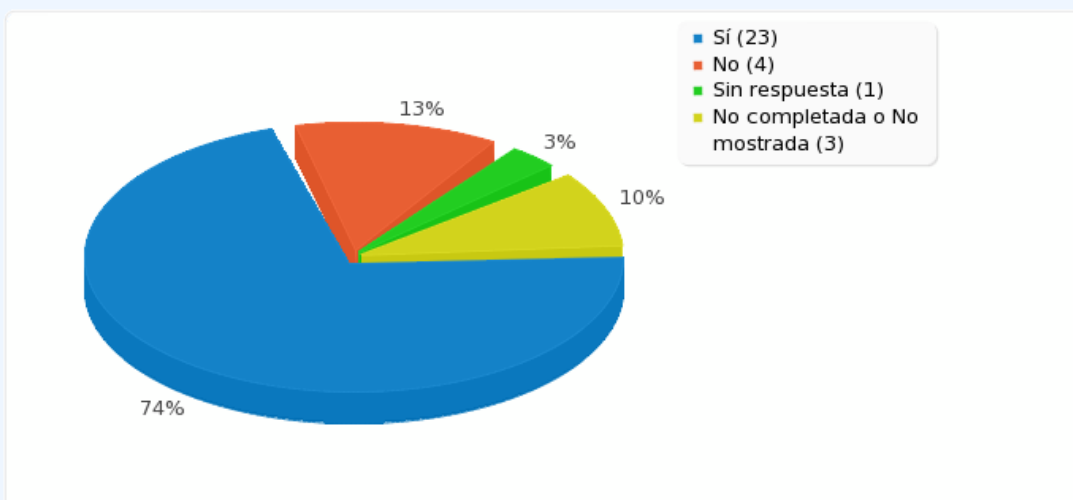


## Resultados Facultad de Ciencias

Número de registros en esta consulta:	31
Total de registros en esta encuesta:	228
Porcentaje del total:	13.60%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	23	74.19%
No	4	12.90%
Sin respuesta	1	3.23%
No completada o No mostrada	3	9.68%

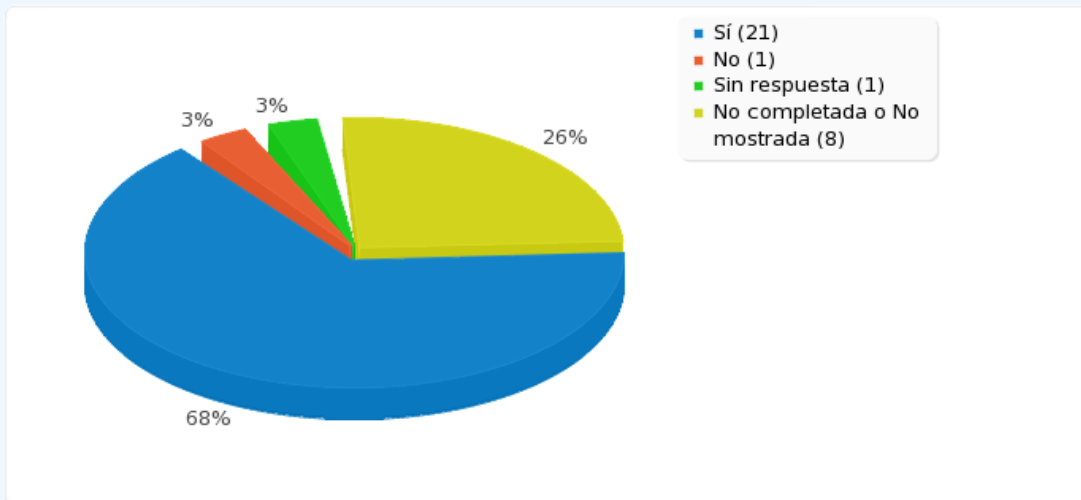


### ¿Utilizas el servicio de Soporte en tu centro?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí	21	67.74%
No	1	3.23%
Sin respuesta	1	3.23%
No completada o No mostrada	8	25.81%

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

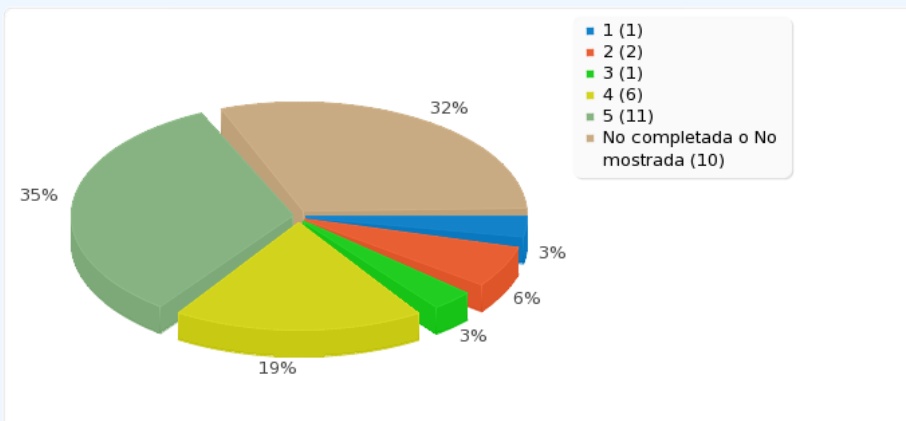
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------



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

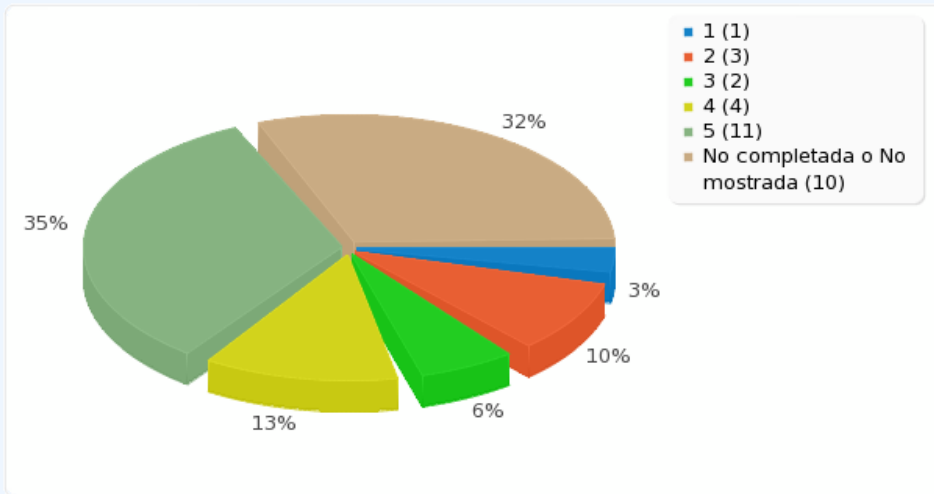
Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

1	1	3.23%
2	2	6.45%
3	1	3.23%
4	6	19.35%
5	11	35.48%
No completada o No mostrada	10	32.26%
Media aritmética		4.14
Desviación estándar		1.2



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	1	3.23%
2	3	9.68%
3	2	6.45%
4	4	12.90%
5	11	35.48%
No completada o No mostrada	10	32.26%
Media aritmética		4
Desviación estándar		1.3

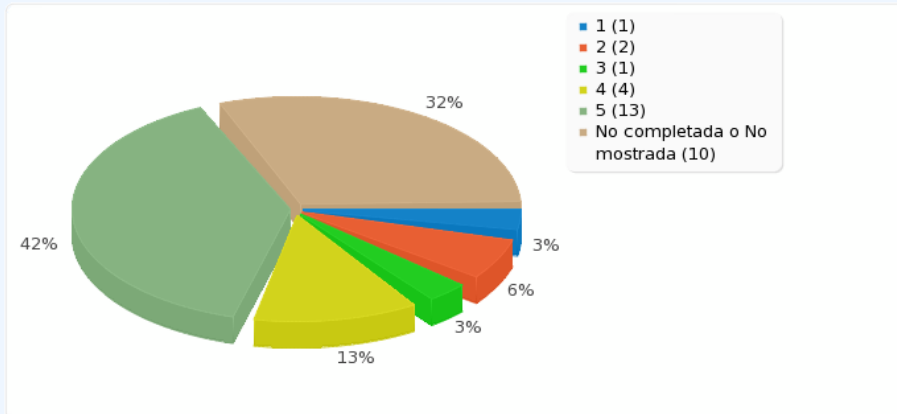


**En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),  
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1	1	3.23%
2	2	6.45%
3	1	3.23%
4	4	12.90%
5	13	41.94%

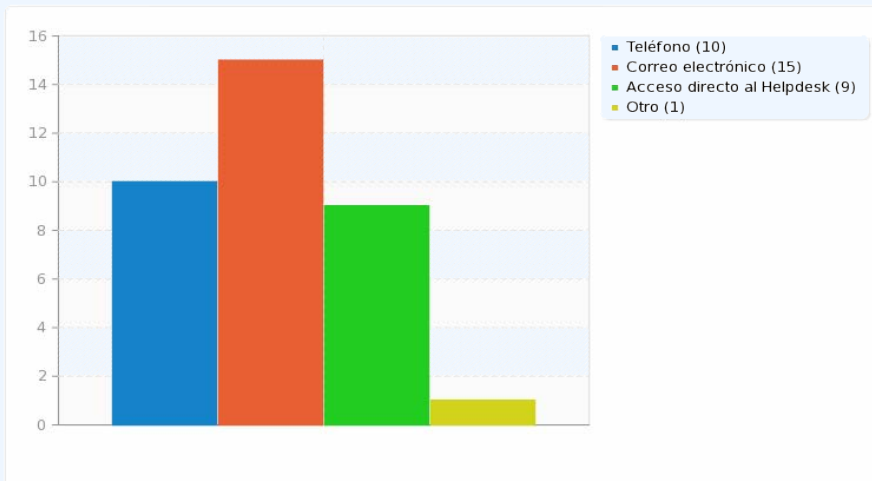
**En una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno),  
¿Cómo valoras tu nivel de satisfacción con el tiempo de resolución de los casos?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
No completada o No mostrada	10	32.26%
Media aritmética		4.24
Desviación estándar		1.22



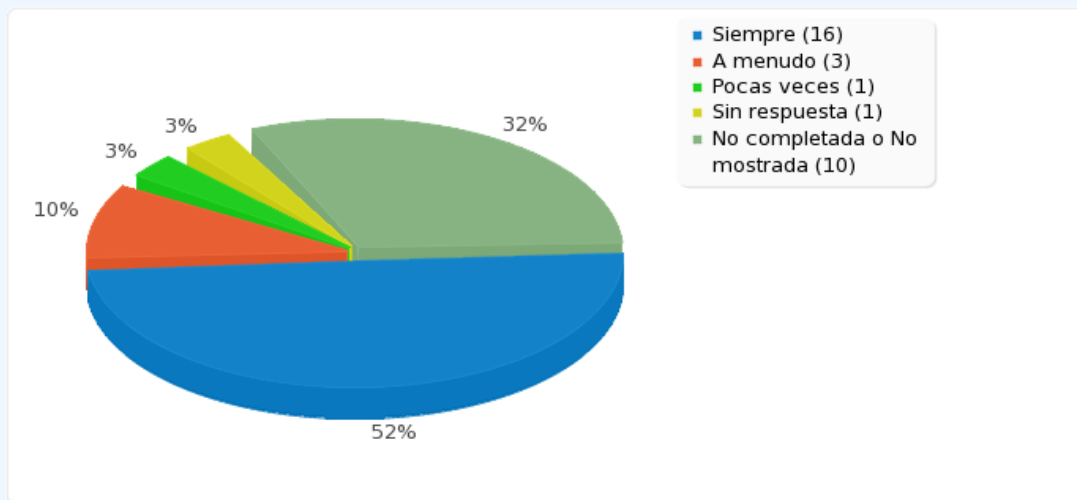
**¿Qué método de acceso al servicio de Soporte sueles utilizar?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Teléfono	10	32.26%
Correo electrónico	15	48.39%
Acceso directo al Helpdesk	9	29.03%
Otro	1	3.23%



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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Siempre	16	51.61%
A menudo	3	9.68%
Pocas veces	1	3.23%
Nunca	0	0.00%
Sin respuesta	1	3.23%
No completada o No mostrada	10	32.26%

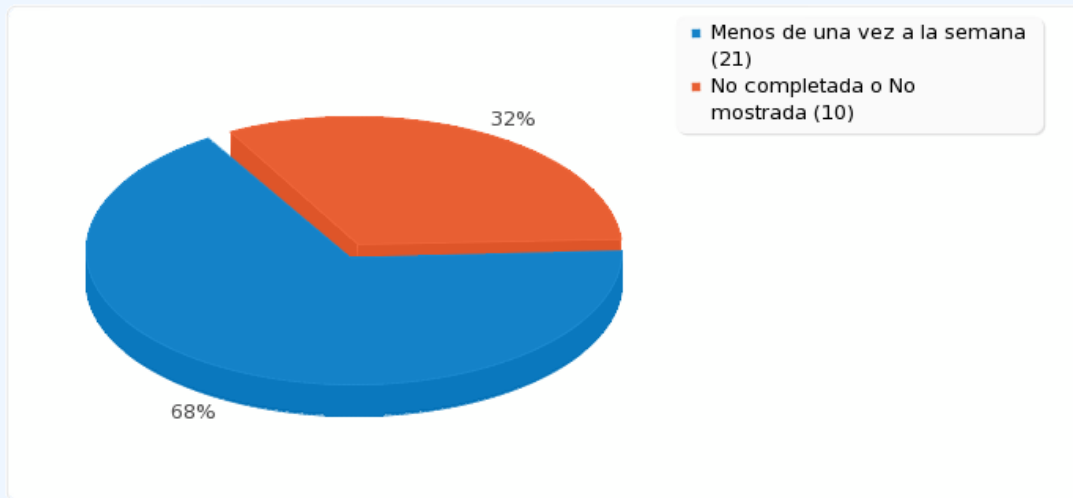


**¿Con qué frecuencia utilizas el servicio de Soporte?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Menos de una vez a la semana	21	67.74%
1 o 2 veces a la semana	0	0.00%
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	0	0.00%
No completada o No mostrada	10	32.26%

### ¿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	2	6.45%
Sin respuesta	19	61.29%
No completada o No mostrada	10	32.26%

#### Comentarios:

- Se deberían mejorar los tiempos de respuesta. Veo un sinsentido tener que pasar por los responsables informáticos de los departamentos, para por ejemplo, solicitar un cambio de ordenador o dar de alta un nuevo ordenador. Es absurdo y no le encuentro explicación, salvo dilatar la solución que muchas veces es urgente.
- 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.