



UNIVERSIDAD
DE MURCIA

Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios de ÁTICA

Año 2023

Elaborado por:

Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Aplicadas de la
Universidad de Murcia (ÁTICA).



Índice de contenido

1. Introducción	3
2. Método	4
2.1 Alcance de la encuesta	4
2.2 Muestreo	4
2.3 Diseño de la encuesta y valoración	5
3. Resultados de la encuesta de satisfacción	6
3.1 Satisfacción con el servicio	6
3.2 Valoración de servicios y aplicaciones	7
3.3 Disponibilidad de servicios	8
3.4 Primera respuesta	9
3.5 Resolución de incidencias	9
Anexo I Distribución de las respuestas	10
Anexo II Encuesta	27



1. Introducción

Los usuarios de los servicios de ÁTICA tienen determinadas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de excelencia. El Ministerio de Administraciones Públicas definió un Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, contempla en su norma reguladora, el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio en sus artículos 5 y 6 el análisis de la demanda para la detección de necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos que reciben

Además, la Universidad de Murcia definió dentro de su Tercer Plan de Calidad en los Servicios 2019/2022 tres ejes de actuación por parte de los servicios de la Universidad de Murcia, la *Autoevaluación y mejora*, la *actualización de las Cartas de Servicio y Documentación de procesos clave*. Dentro del eje *Autoevaluación y mejora* se incluye la elaboración de encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios de la Universidad de Murcia como instrumento para mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios.

Dentro de este contexto se enmarca la realización de esta encuesta de satisfacción de los usuarios de ÁTICA realizada durante el mes de febrero de 2024 a todos los colectivos usuarios de ÁTICA, ESTUDIANTES, PDI y PTGAS.



2. Método

2.1 Alcance de la encuesta

La encuesta ha ido dirigida a los usuarios externos a ÁTICA que utilizan nuestros servicios. No se ha considerado la prestación de servicios entre las distintas secciones que conforman el área.

Los segmentos de usuarios a los que ha ido dirigida incluyen a todos nuestros usuarios, ESTUDIANTES, PDI y PTGAS.

La encuesta ha sido realizada vía Internet, utilizando la [aplicación Encuestas](#), de la Universidad de Murcia, y enviada a la totalidad de los usuarios actuales de ÁTICA.

2.2 Muestreo

La encuesta ha sido enviada a todos los miembros de la comunidad universitaria, y ha sido respondida en diferentes proporciones según el colectivo. La encuesta estuvo disponible desde el 22 de enero al 9 de febrero de 2024.

En la siguiente tabla se indican las encuestas enviadas y el número de respuestas obtenidas para cada uno de los colectivos.

Colectivo	Encuestas enviadas	Encuestas respondidas
Estudiantes	32.515	375
PDI	3.554	367
PTGAS	1.360	316
Total	37.429	1.058



2.3 Diseño de la encuesta y valoración

La encuesta ha sido diseñada para conocer la opinión de nuestros usuarios sobre distintos aspectos del servicio que prestamos. Dichos aspectos son:

- **Disponibilidad de los servicios:** Dispone de los servicios necesarios, funcionan correctamente y se le informa adecuadamente sobre ellos.
- **Tiempos de respuesta ante incidencias:** Se le da una primera respuesta adecuada en tiempo y forma.
- **Calidad de la resolución de incidencias:** Se le resuelven las incidencias de manera adecuada en tiempo y forma.
- **Satisfacción del servicio:** Nivel de satisfacción con el servicio prestado. Se han añadido algunas aplicaciones de las más representativas y utilizadas por cada uno de los colectivos (Alumnos, PDI y PTGAS).

La escala de valoración en todas las preguntas de la encuesta ha utilizado cinco variables cualitativas discretas que valoran la satisfacción de los usuarios de más satisfacción a menos. A cada una de las variables se le ha asignado un valor cuantitativo de 5, 4, 3, 2 y 1 de mayor satisfacción a menor satisfacción.

Todos los resultados se presentan eliminando aquellas encuestas respondidas como NS/NC o que no han sido respondidas, ya que, en algunos casos, sobre todo en el de los Estudiantes, distorsionan enormemente los resultados obtenidos. No obstante, se mostrarán los datos de cada una de las preguntas incluyendo estas respuestas.



3. Resultados de la encuesta de satisfacción

3.1 Satisfacción con el servicio

3.1.1 En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...

	Valoración media
Estudiantes	3,9
PDI	4,5
PTGAS	4,3
Todos	4,2

Esta pregunta tiene especial importancia pues hace referencia al **Indicador S1** de la Carta de Servicios de ÁTICA. La respuesta mayoritaria para calificar el servicio ofrecido por parte de ÁTICA ha sido de **Excelente**.

La satisfacción general de los tres colectivos con el servicio ha disminuido ligeramente respecto al año anterior siendo de **4,2 respecto al 4,3 de 2022**: se ha mantenido igual en el caso de Estudiantes y el PTGA, y disminuido ligeramente en el caso del PDI, del 4,6 a un 4,5, siendo igualmente *Excelente*.

3.1.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2023 respecto al año anterior es...

La respuesta mayoritaria por parte de los tres colectivos ha sido la de **Igual** con casi un **37%**, seguida de **Algo mejor** con casi un **25%**, y **Mucho mejor** con casi un **22%**.

La valoración media de esta pregunta se obtiene de ponderar la puntuación otorgada a las diferentes respuestas disponibles: Mucho mejor (5), Algo mejor (4), Igual (3), Algo peor (2), Mucho peor (1).

	Valoración media
Estudiantes	3,8
PDI	3,7
PTGAS	3,8
Todos	3,8



3.2 Valoración de servicios y aplicaciones

3.2.1 Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones (Colectivos: Estudiantes, PTGAS y PDI)

Valoración media

Estudiantes

Aulas	Aula Virtual	Correo Electrónico	Entorno M365	EVA (Escritorio Virtual)	Mi Campus	UMUapp	Wifi Eduroam
3,7	3,9	4,0	3,9	3,4	3,9	3,7	3,3

PDI

Aulas	Aula Virtual	Correo Electrónico	Cuestionarios interactivos	Encuestas	EVA (Escritorio Virtual)
3,9	4,3	4,3	4,2	4,2	3,8
Mi Campus	Página	UMUapp	UMUbox	Wifi (Eduroam)	
4,3	3,9	3,9	4,1	4	

PTGAS

Gestión PTGAS	Correo Electrónico	EVA (Escritorio Virtual)	Gestor Expedientes	Mi Campus
4	4	3,8	3,8	4,3
Porta-firmas	S. Ofimáticos (Novell)	UMUapp	UMUbox	Wifi (Eduroam)
4,2	4	3,8	3,9	3,9



En el colectivo de **Estudiantes**, el **Correo Electrónico** es el servicio mejor valorado (4 de media), que sigue siendo el servicio mejor valorado por los estudiantes mejorando su puntuación respecto al año anterior (3,9). Por detrás del correo, se encuentran como aplicaciones mejores valoradas **Mi campus** (3,9), **Aula Virtual** (3,9) y el entorno de **aplicaciones de Microsoft 365** (3,9). El servicio WI-FI (Eduroam) obtiene la valoración más baja (3,35), aunque mejora ligeramente respecto al año anterior (3,28).

En el caso del **PDI las valoraciones son más positivas**. El **Aula Virtual** es, de nuevo, el servicio mejor valorado (4,3), seguido por **Mi campus** (4,3) y **Correo Electrónico** (4,3); mientras que Escritorios Virtuales (EVA) es el que obtiene la media más baja (3,8).

Entre el Personal de Administración y Servicios (**PTGAS**), **Mi campus** es el servicio mejor valorado (4,3), seguido por **Porta-firmas** (4,2). EVA (Escritorios Virtuales) obtiene la valoración más baja (3,8).

3.3 Disponibilidad de servicios

3.3.1 ¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?

	Valoración media
Estudiantes	4,1
PDI	4,5
PTGAS	4,5
Todos	4,4

3.3.2 ¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?

	Valoración media
Estudiantes	4
PDI	4,4
PTGAS	4,2
Todos	4,2



3.3.3 ¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?

	Valoración media
Estudiantes	4
PDI	4,4
PTGAS	4,1
Todos	4,2

3.4 Primera respuesta

3.4.1 Cuando usted se pone en contacto con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) de ÁTICA ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su petición/incidencia y resolverla posteriormente?

	Valoración media
Estudiantes	4,2
PDI	4,8
PTGAS	4,7
Todos	4,6

3.5 Resolución de incidencias

3.4.1 La solución que se le ofrece habitualmente a sus incidencias ¿Le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?

	Valoración media
Estudiantes	4,1
PDI	4,6
PTGAS	4,3
Todos	4,4



Anexo I Distribución de las respuestas

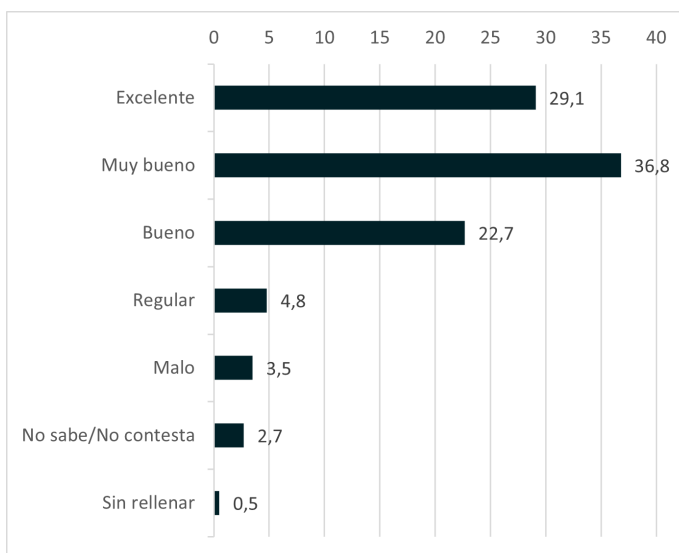
1 satisfacción con el servicio

1.1 En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Excelente	109	29,1
Muy bueno	138	36,8
Bueno	85	22,7
Regular	18	4,8
Malo	13	3,5
NS/NC	10	2,7
Sin rellenar	2	0,5

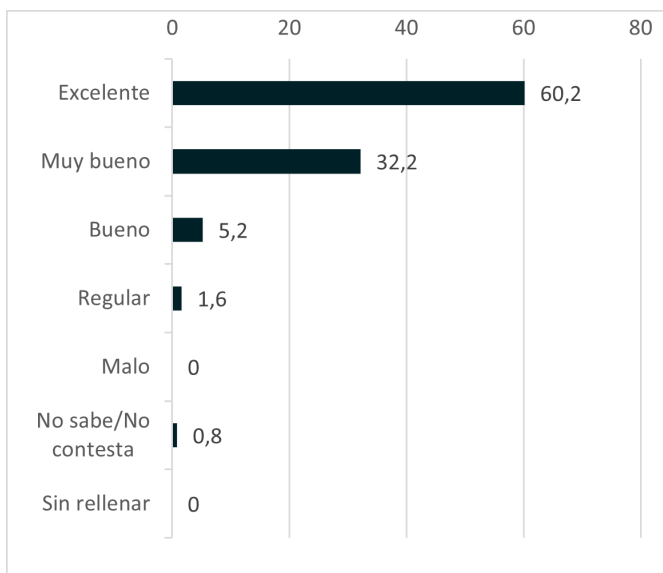
Total	375
Valoración Media	3,9



PDI

Respuesta	Total	%
Excelente	221	60,2
Muy bueno	118	32,2
Bueno	19	5,2
Regular	6	1,6
Malo	0	0
NS/NC	3	0,8
Sin rellenar	0	0

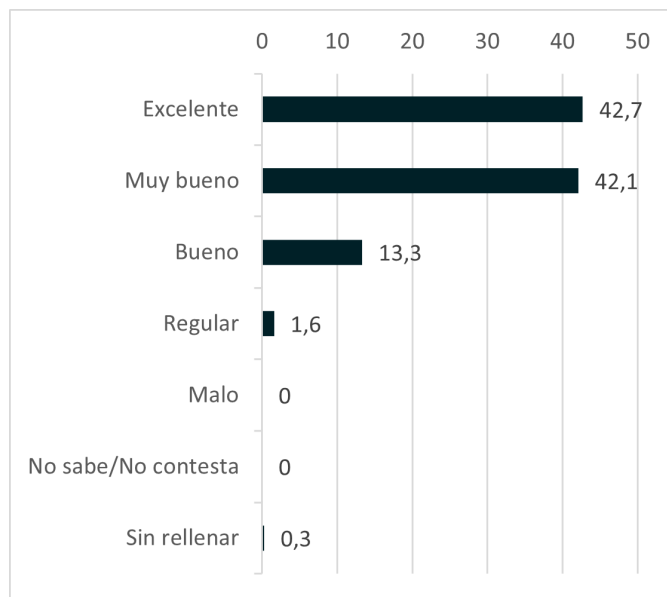
Total	367
Valoración Media	4,5



PTGAS

Respuesta	Total	%
Excelente	135	42,7
Muy bueno	133	42,1
Bueno	42	13,3
Regular	5	1,6
Malo	0	0
NS/NC	0	0
Sin rellenar	1	0,3

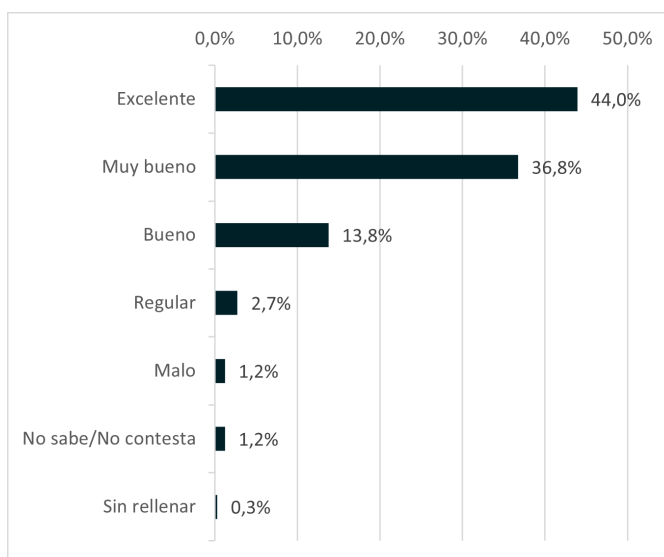
Total	313
Valoración Media	4,3



Todos

Respuesta	Total	%
Excelente	465	44,0
Muy bueno	389	36,8
Bueno	146	13,8
Regular	29	2,7
Malo	13	1,2
NS/NC	13	1,2
Sin rellenar	3	0,3

Total	1058
Valoración Media	4,2

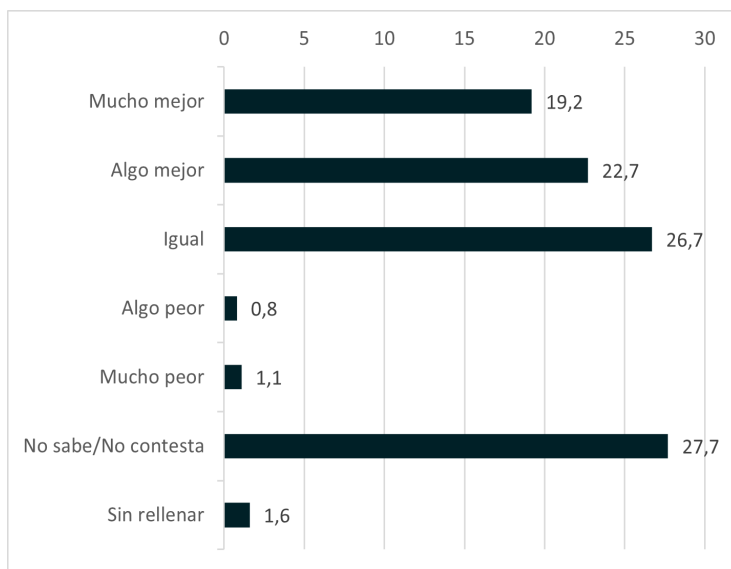


1.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2023 respecto al año anterior es...

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	72	19,2
Algo mejor	85	22,7
Igual	100	26,7
Algo peor	3	0,8
Mucho peor	4	1,1
NS/NC	104	27,7
Sin rellenar	6	1,6

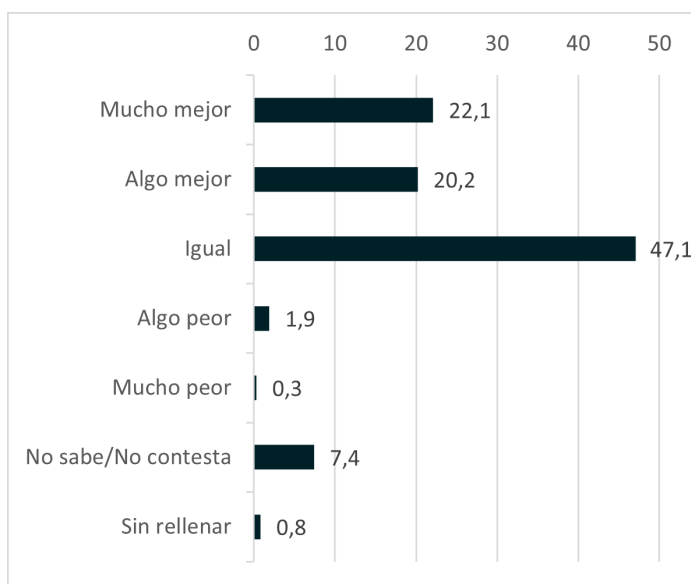
Total	374
Valoración Media	3,8



PDI

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	81	22,1
Algo mejor	74	20,2
Igual	173	47,1
Algo peor	7	1,9
Mucho peor	1	0,3
NS/NC	27	7,4
Sin rellenar	3	0,8

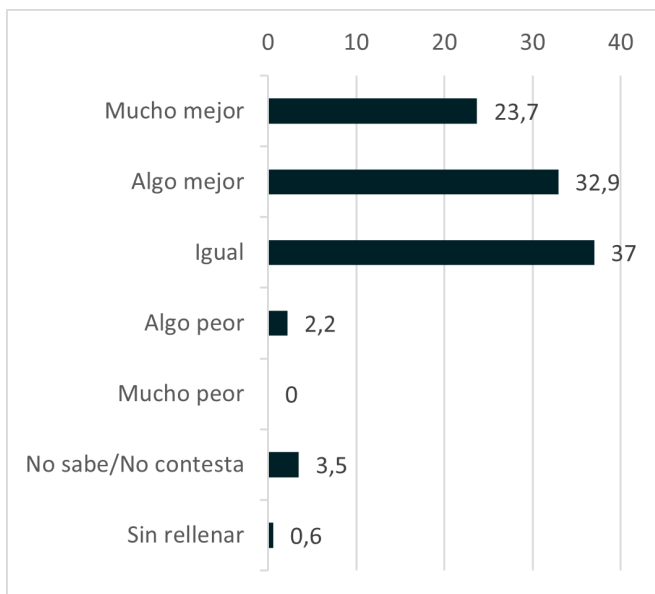
Total	366
Valoración Media	3,7



PTGAS

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	75	23,7
Algo mejor	104	32,9
Igual	117	37
Algo peor	7	2,2
Mucho peor	0	0
NS/NC	11	3,5
Sin rellenar	2	0,6

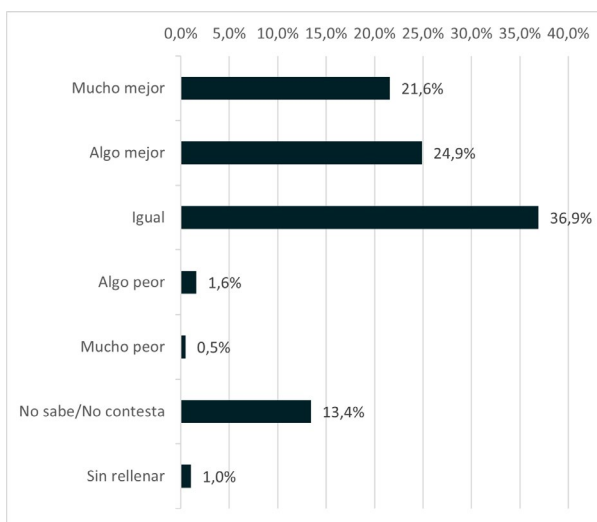
Total	316
Valoración Media	3,8



Todos

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	228	21,6
Algo mejor	263	24,9
Igual	390	36,9
Algo peor	17	1,6
Mucho peor	5	0,5
NS/NC	142	13,4
Sin rellenar	11	1,0

Total	1056
Valoración Media	3,8

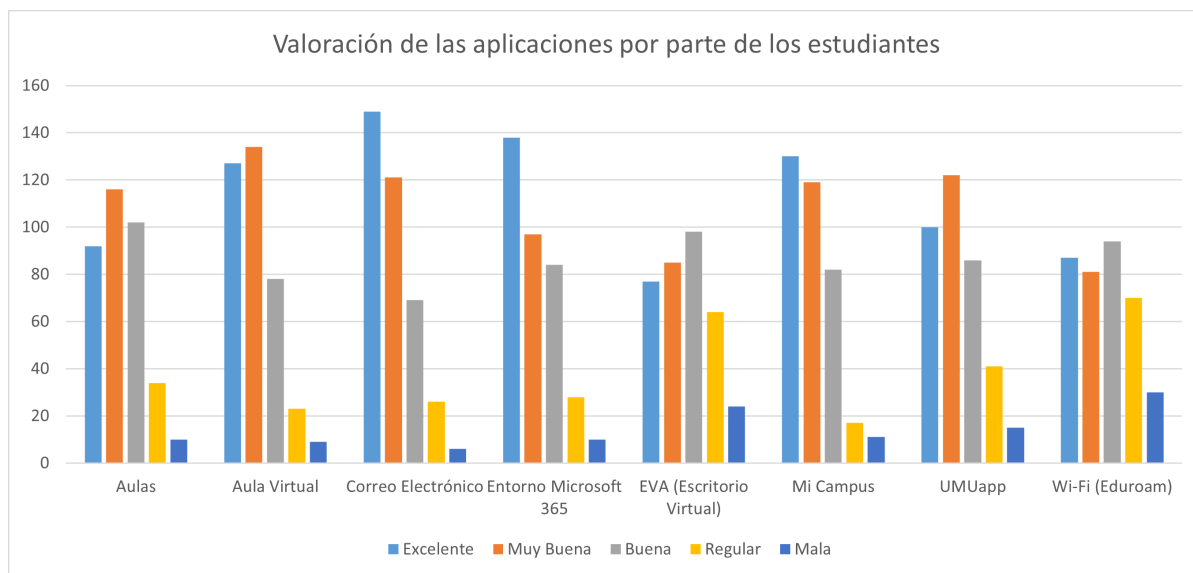


2. Valoración de servicios y aplicaciones

2.1 Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones

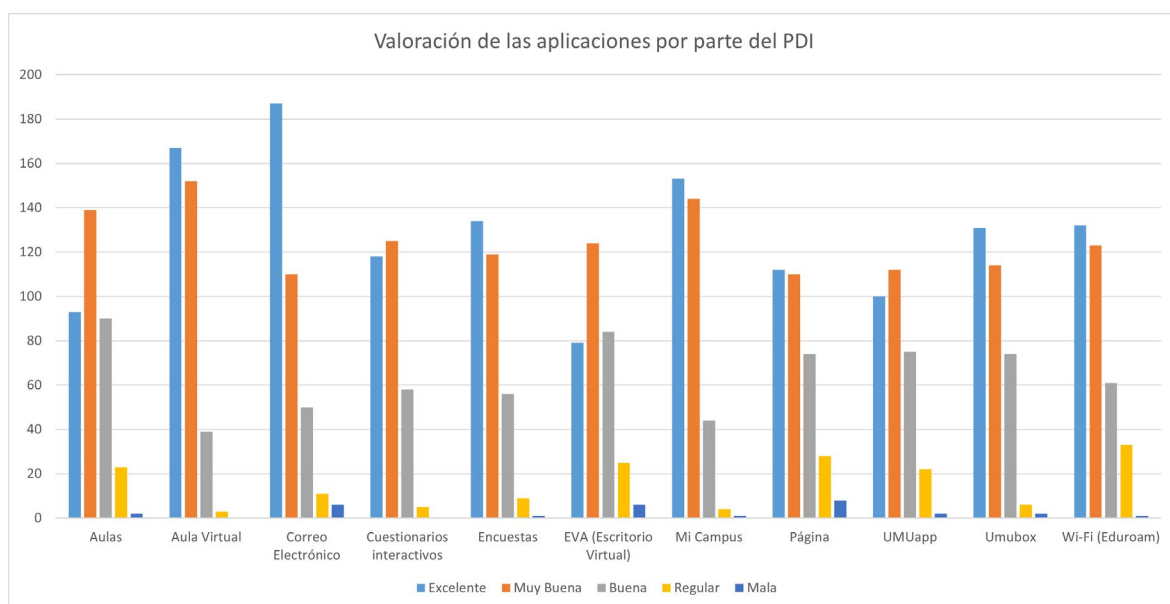
Estudiantes

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Media
Aulas	92	116	102	34	10	3,69
Aula Virtual	127	134	78	23	9	3,94
Correo Electrónico	149	121	69	26	6	4,03
Entorno M365	138	97	84	28	10	3,91
EVA (Escritorio Virtual)	77	85	98	64	24	3,36
Mi Campus	130	119	82	17	11	3,95
UMUapp	100	122	86	41	15	3,69
Wi-Fi (Eduroam)	87	81	94	70	30	3,35



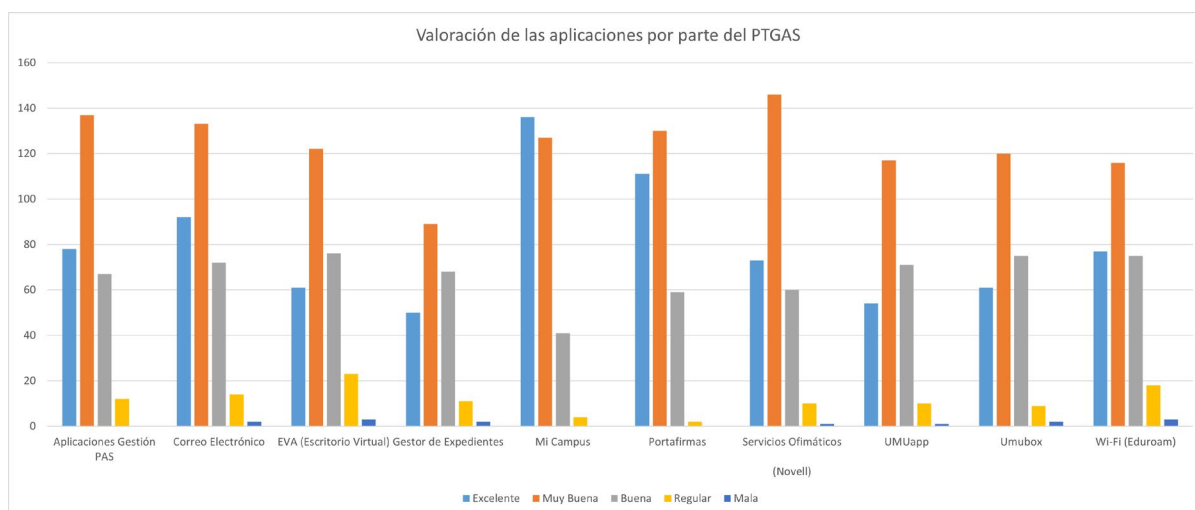
PDI

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Media
Aulas	93	139	90	23	2	3,86
Aula Virtual	167	152	39	3	0	4,34
Correo Electrónico	187	110	50	11	6	4,27
Cuestionarios interactivos	118	125	58	5	0	4,16
Encuestas	134	119	56	9	1	4,18
EVA (Escritorio Virtual)	79	124	84	25	6	3,77
Mi Campus	153	144	44	4	1	4,28
Página	112	110	74	28	8	3,87
UMUapp	100	112	75	22	2	3,92
Umubox	131	114	74	6	2	4,12
Wi-Fi (Eduroam)	132	123	61	33	1	4,01



PTGAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Media
Aplicaciones Gestión PTGAS	78	137	67	12	0	3,96
Correo Electrónico	92	133	72	14	2	3,96
EVA (Escritorio Virtual)	61	122	76	23	3	3,75
Gestor de Expedientes	50	89	68	11	2	3,79
Mi Campus	136	127	41	4	0	4,28
Porta-firmas	111	130	59	2	0	4,16
S. Ofimáticos (Novell)	73	146	60	10	1	3,97
UMUapp	54	117	71	10	1	3,84
Umubox	61	120	75	9	2	3,86
Wi-Fi (Eduroam)	77	116	75	18	3	3,85



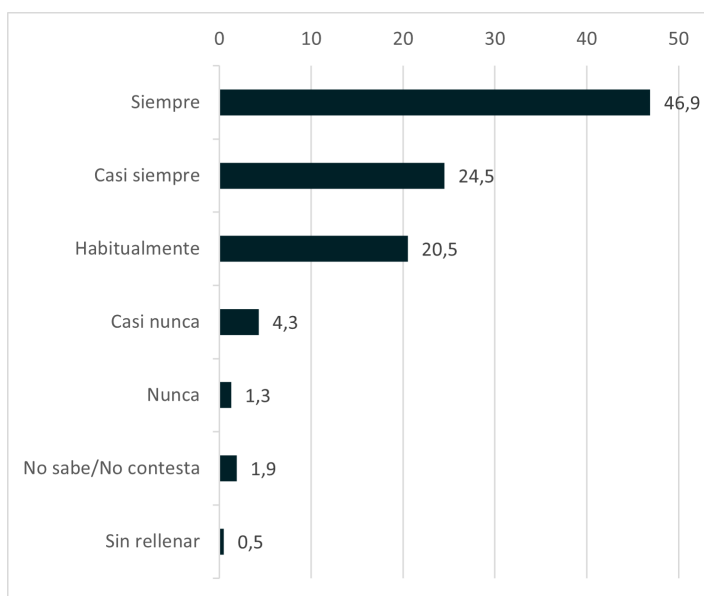
3. Disponibilidad de los servicios

3.1 ¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	176	46,9
Casi siempre	92	24,5
Habitualmente	77	20,5
Casi nunca	16	4,3
Nunca	5	1,3
NS/NC	7	1,9
Sin rellenar	2	0,5

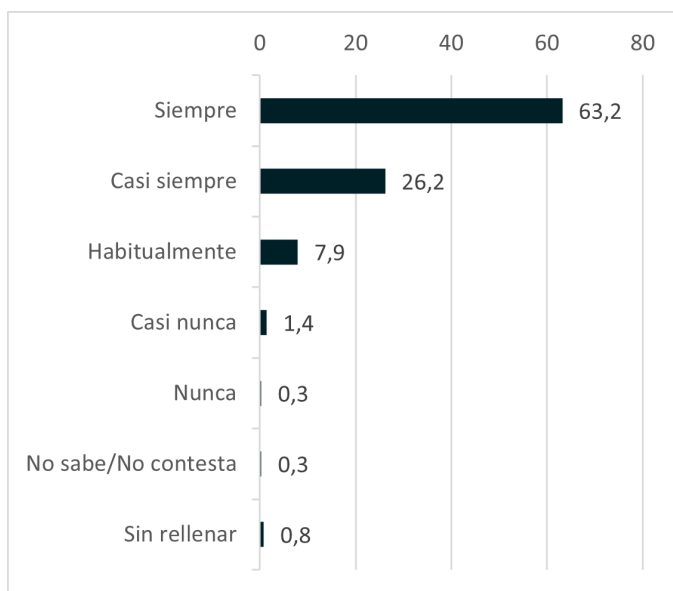
Total	375
Valoración Media	4,1



PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	232	63,2
Casi siempre	96	26,2
Habitualmente	29	7,9
Casi nunca	5	1,4
Nunca	1	0,3
NS/NC	1	0,3
Sin rellenar	3	0,8

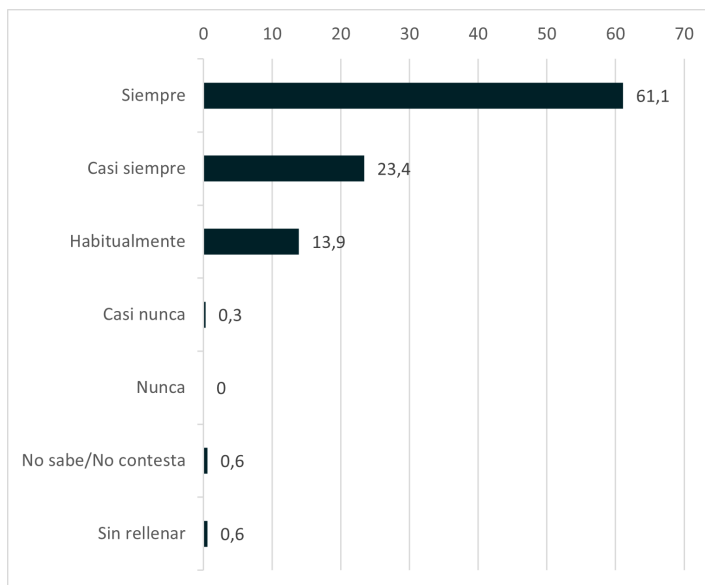
Total	367
Valoración Media	4,5



PTGAS

Respuesta	Total	%
Siempre	193	61,1
Casi siempre	74	23,4
Habitualmente	44	13,9
Casi nunca	1	0,3
Nunca	0	0
NS/NC	2	0,6
Sin rellenar	2	0,6

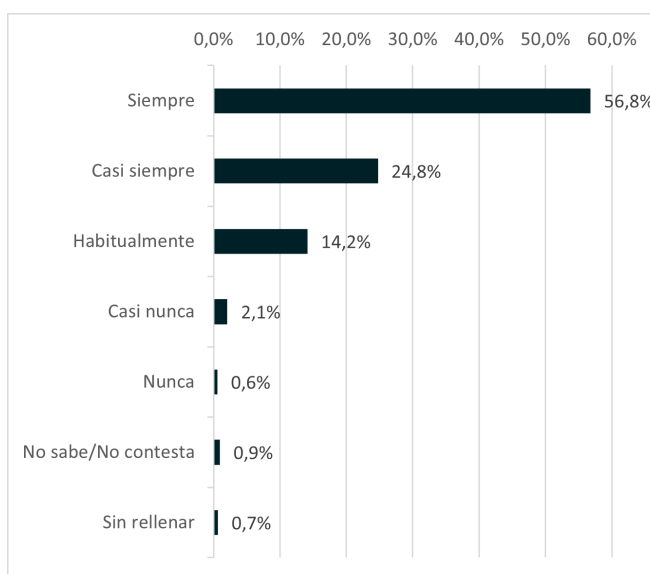
Total	316
Valoración Media	4,5



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	601	56,8
Casi siempre	262	24,8
Habitualmente	150	14,2
Casi nunca	22	2,1
Nunca	6	0,6
NS/NC	10	0,9
Sin rellenar	7	0,7

Total	1058
Valoración Media	4,4

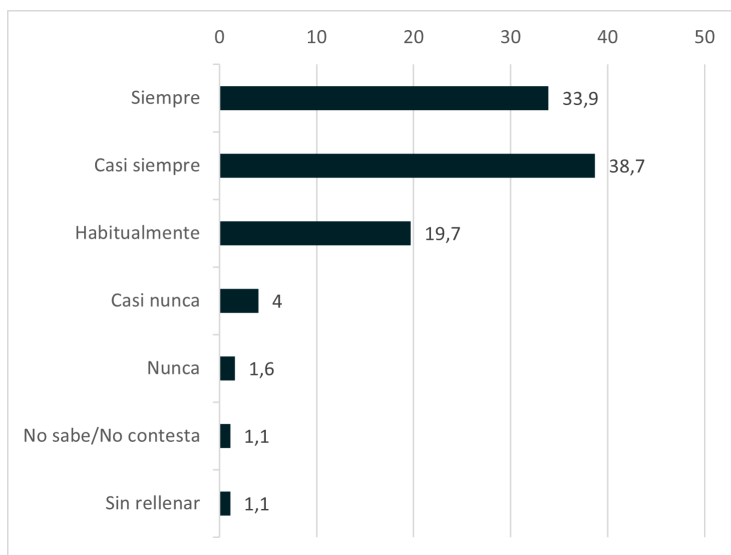


3.2. ¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	127	33,9
Casi siempre	145	38,7
Habitualmente	74	19,7
Casi nunca	15	4
Nunca	6	1,6
NS/NC	4	1,1
Sin rellenar	4	1,1

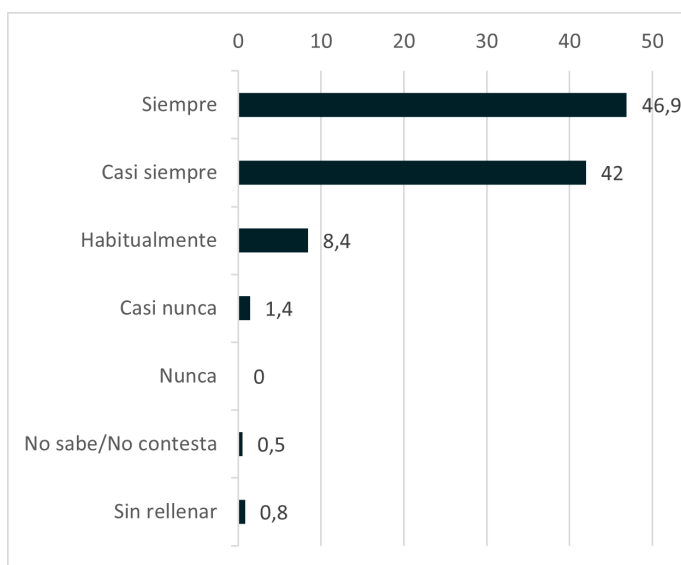
Total	375
Valoración Media	4,0



PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	172	46,9
Casi siempre	154	42
Habitualmente	31	8,4
Casi nunca	5	1,4
Nunca	0	0
NS/NC	2	0,5
Sin rellenar	3	0,8

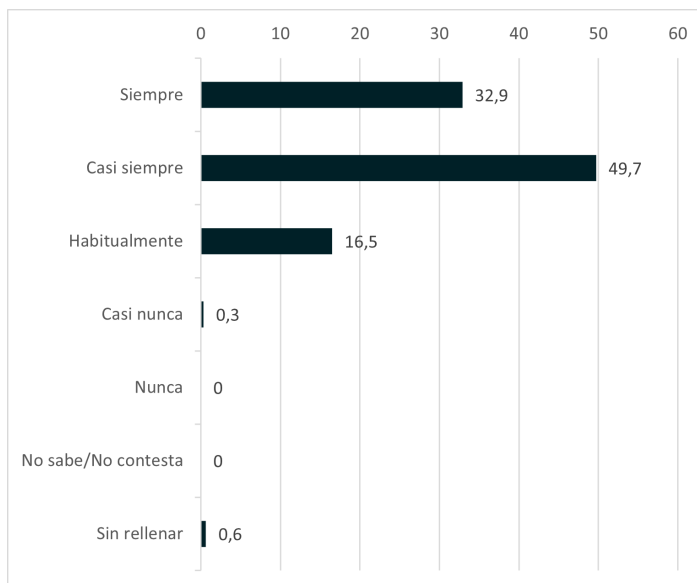
Total	367
Valoración Media	4,4



PTGAS

Respuesta	Total	%
Siempre	104	32,9
Casi siempre	157	49,7
Habitualmente	52	16,5
Casi nunca	1	0,3
Nunca	0	0
NS/NC	0	0
Sin rellenar	2	0,6

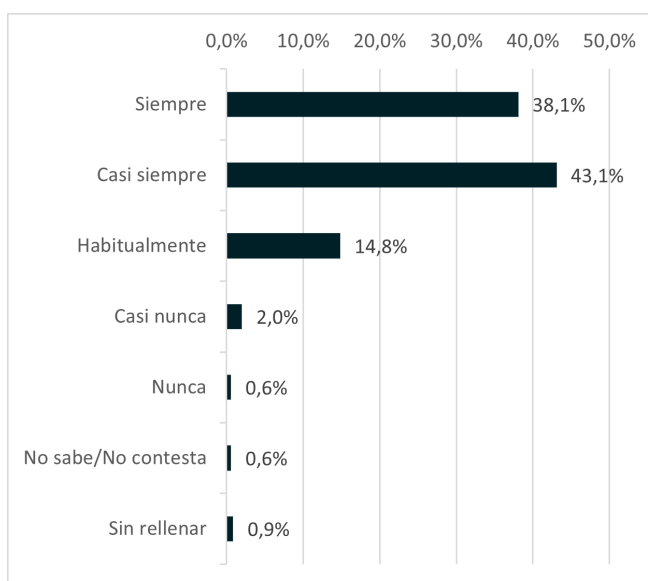
Total	316
Valoración Media	4,2



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	403	38,1
Casi siempre	456	43,1
Habitualmente	157	14,8
Casi nunca	21	2,0
Nunca	6	0,6
NS/NC	6	0,6
Sin rellenar	9	0,9

Total	1058
Valoración Media	4,2

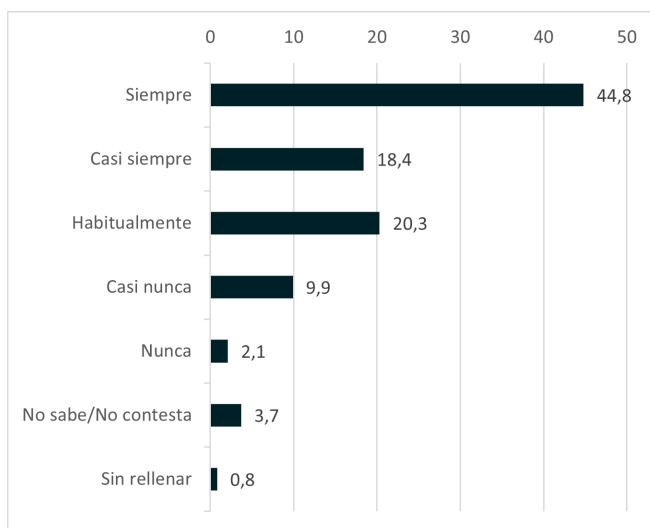


3.3 ¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	168	44,8
Casi siempre	69	18,4
Habitualmente	76	20,3
Casi nunca	37	9,9
Nunca	8	2,1
NS/NC	14	3,7
Sin rellenar	3	0,8

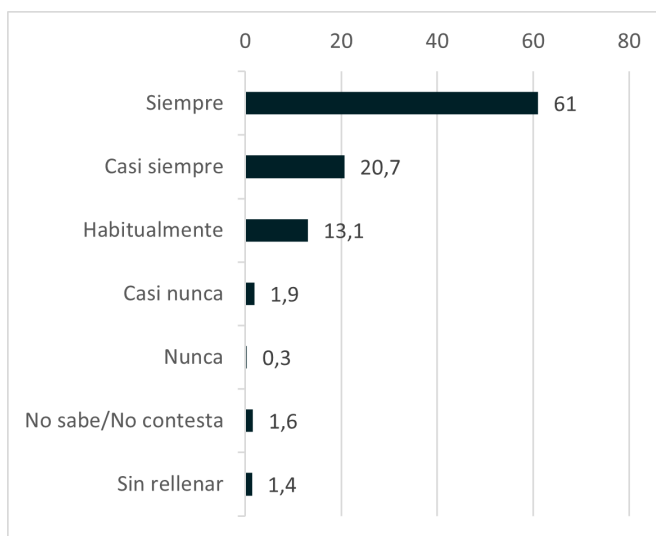
Total	375
Valoración Media	4,0



PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	224	61
Casi siempre	76	20,7
Habitualmente	48	13,1
Casi nunca	7	1,9
Nunca	1	0,3
NS/NC	6	1,6
Sin rellenar	5	1,4

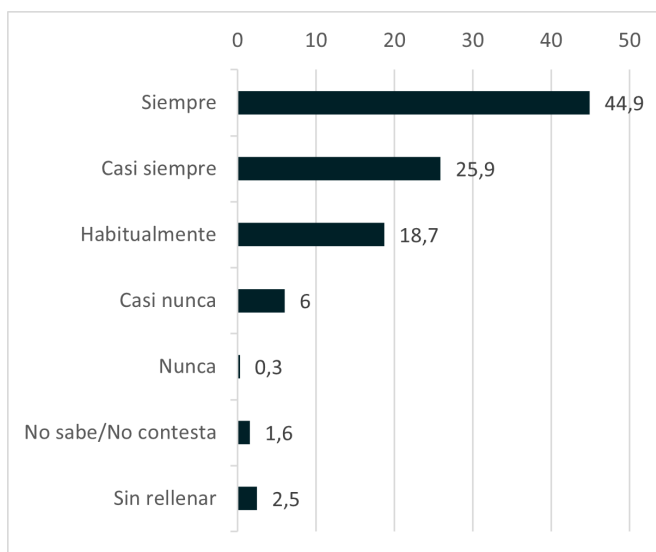
Total	376
Valoración Media	4,4



PTGAS

Respuesta	Total	%
Siempre	142	44,9
Casi siempre	82	25,9
Habitualmente	59	18,7
Casi nunca	19	6
Nunca	1	0,3
NS/NC	5	1,6
Sin rellenar	8	2,5

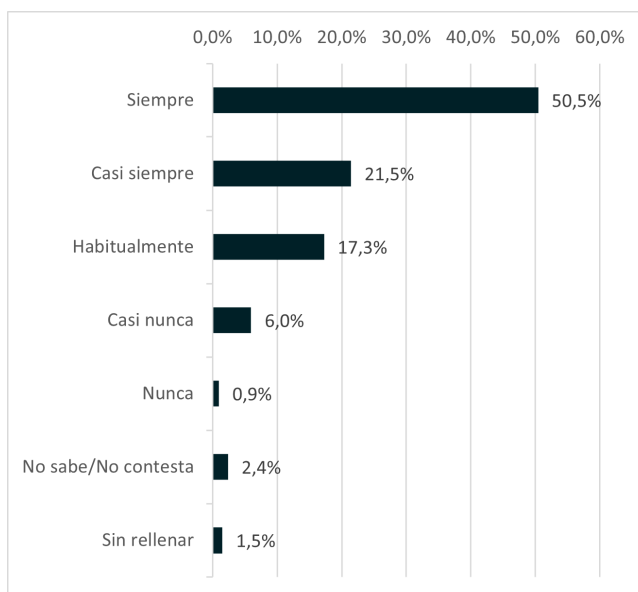
Total	316
Valoración Media	4,1



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	534	50,5
Casi siempre	227	21,5
Habitualmente	183	17,3
Casi nunca	63	6,0
Nunca	10	0,9
NS/NC	25	2,4
Sin rellenar	16	1,5

Total	1058
Valoración Media	4,2



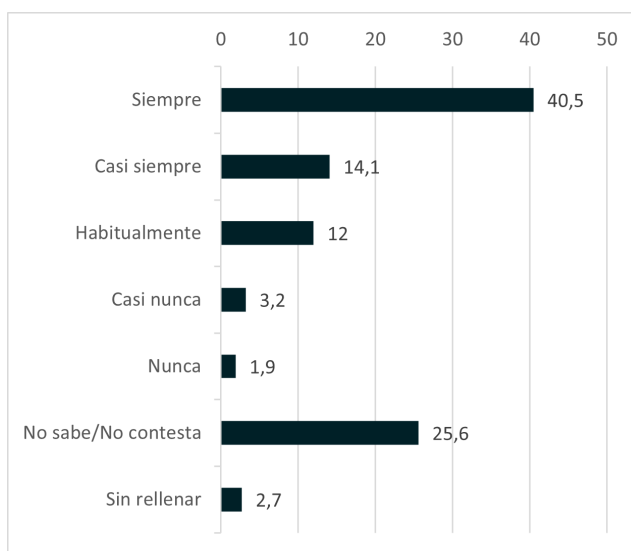
4 Primera Respuesta

4.1 Cuando usted se pone en contacto con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su petición/incidencia y resolverla posteriormente?

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	152	40,5
Casi siempre	53	14,1
Habitualmente	45	12
Casi nunca	12	3,2
Nunca	7	1,9
NS/NC	96	25,6
Sin rellenar	10	2,7

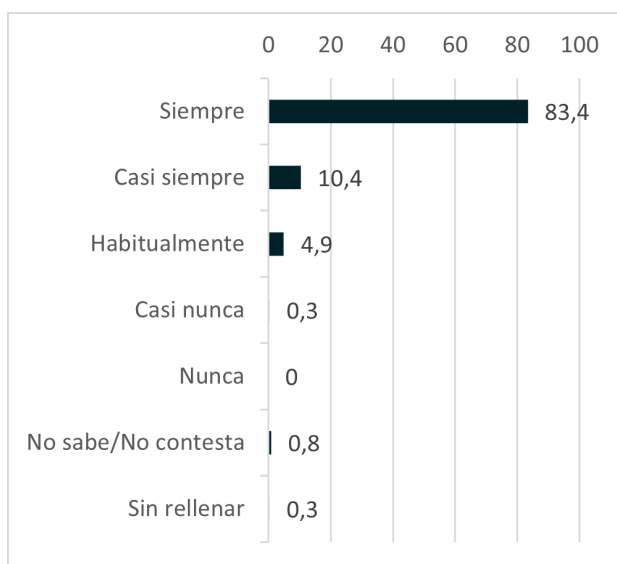
Total	375
Valoración Media	4,2



PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	306	83,4
Casi siempre	38	10,4
Habitualmente	18	4,9
Casi nunca	1	0,3
Nunca	0	0
NS/NC	3	0,8
Sin rellenar	1	0,3

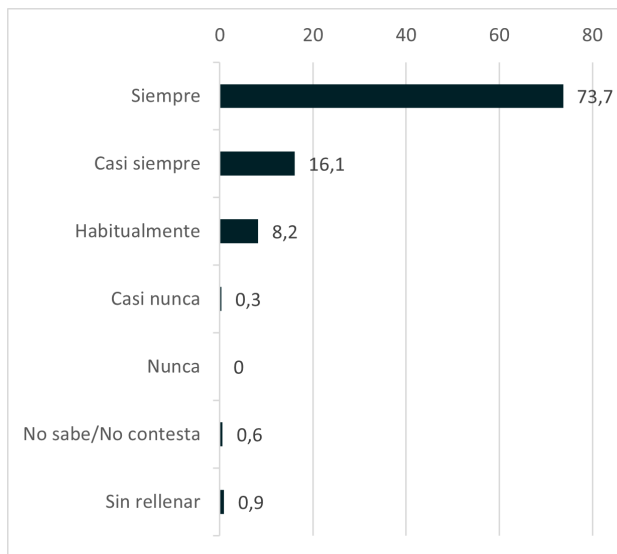
Total	367
Valoración Media	4,8



PTGAS

Respuesta	Total	%
Siempre	233	73,7
Casi siempre	51	16,1
Habitualmente	26	8,2
Casi nunca	1	0,3
Nunca	0	0
NS/NC	2	0,6
Sin rellenar	3	0,9

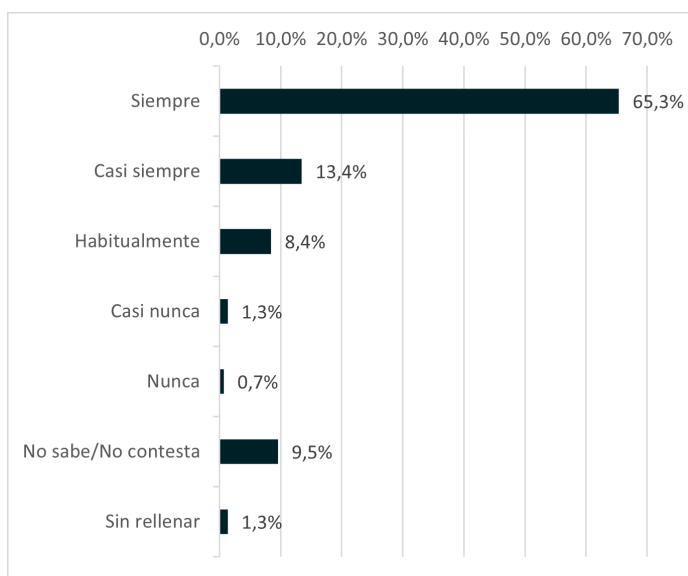
Total	316
Valoración Media	4,7



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	691	65,3
Casi siempre	142	13,4
Habitualmente	89	8,4
Casi nunca	14	1,3
Nunca	7	0,7
NS/NC	101	9,5
Sin rellenar	14	1,3

Total	1058
Valoración Media	4,6



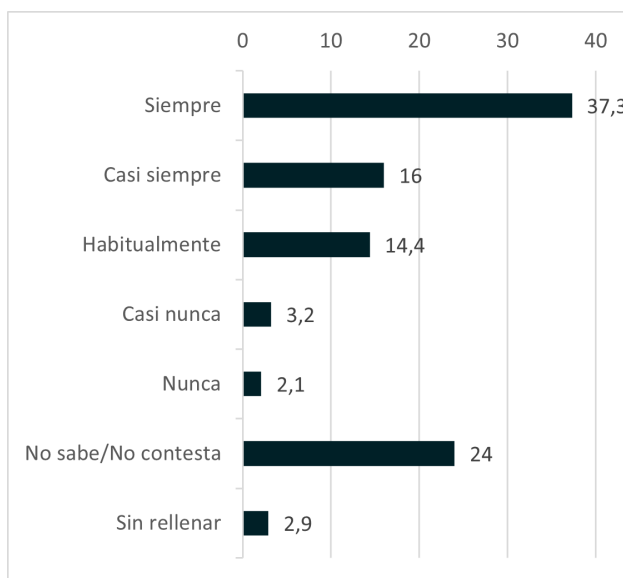
5 Resolución de Incidencias

5.1 La solución que se le ofrece habitualmente a sus incidencias ¿Le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?

Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	140	37,3
Casi siempre	60	16
Habitualmente	54	14,4
Casi nunca	12	3,2
Nunca	8	2,1
NS/NC	90	24
Sin rellenar	11	2,9

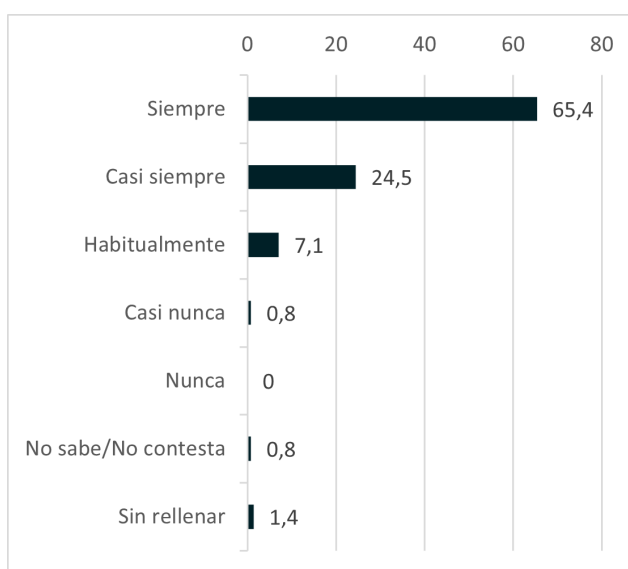
Total	375
Valoración Media	4,1



PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	240	65,4
Casi siempre	90	24,5
Habitualmente	26	7,1
Casi nunca	3	0,8
Nunca	0	0
NS/NC	3	0,8
Sin rellenar	5	1,4

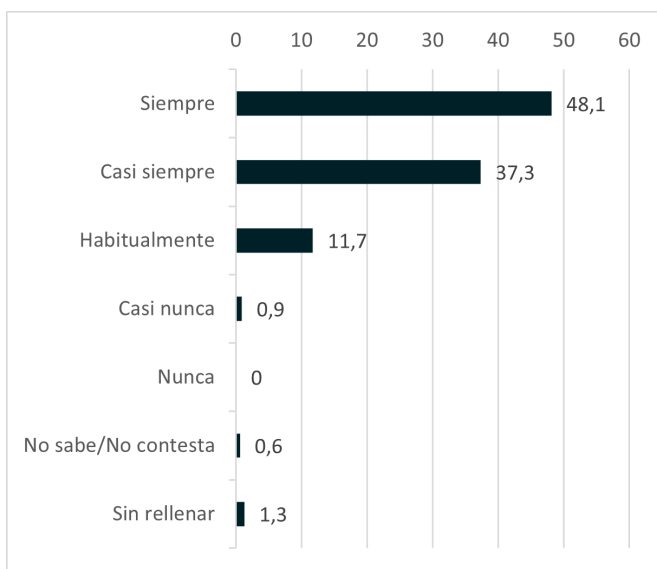
Total	367
Valoración Media	4,6



PTGAS

Respuesta	Total	%
Siempre	152	48,1
Casi siempre	118	37,3
Habitualmente	37	11,7
Casi nunca	3	0,9
Nunca	0	0
NS/NC	2	0,6
Sin rellenar	4	1,3

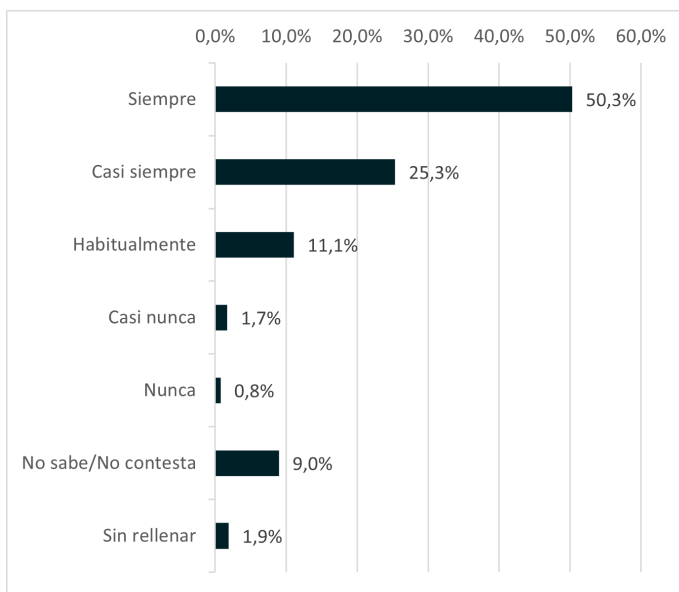
Total	316
Valoración Media	4,3



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	532	50,3
Casi siempre	268	25,3
Habitualmente	117	11,1
Casi nunca	18	1,7
Nunca	8	0,8
NS/NC	95	9,0
Sin rellenar	20	1,9

Total	1058
Valoración Media	4,4



Anexo II Encuesta

Encuesta de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Presentación:

Dentro del seguimiento del plan de calidad de los servicios, es necesario conocer su opinión sobre la calidad y evolución de los servicios que desde ÁTICA prestamos a nuestros usuarios, y para ello le pedimos un año más que rellene la siguiente encuesta.

El objetivo principal de esta encuesta es que con su opinión establezcamos acciones de mejora. Se trata de una encuesta orientada a valorar el conjunto de nuestra cartera de servicios de forma global, y no un servicio o aplicación en concreto.

Finalmente, indicar que este no es un cuestionario de quejas y sugerencias, para lo cual ponemos a su disposición nuestro buzón:

<http://www.um.es/atika/buzon/>.

Dándole las gracias por adelantado, le rogamos califique las siguientes cuestiones.

Servicios de ÁTICA

¿Le proporcionamos desde ÁTICA las aplicaciones y las infraestructuras que usted necesita para realizar su trabajo diario de manera habitual?

- Siempre
- Casi siempre
- Habitualmente
- Casi nunca
- Nunca
- No sabe/No contesta



¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?

- Siempre
- Casi siempre
- Habitualmente
- Casi nunca
- Nunca
- No sabe/No contesta

¿Se le informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes?

- Siempre
- Casi siempre
- Habitualmente
- Casi nunca
- Nunca
- No sabe/No contesta

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones (Caso Estudiantes)

Aplicaciones

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aula Virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entorno Microsoft 365	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi Campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UMUapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wi-Fi (Eduroam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Soporte a Usuarios

Cuando usted se pone en contacto con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) de ÁTICA ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su petición/incidencia y resolverla posteriormente?

- Siempre
- Casi siempre
- Habitualmente
- Casi nunca
- Nunca
- No sabe/No contesta

¿La solución que se le ofrece habitualmente, le parece la adecuada en tiempo y forma según la naturaleza del problema?

- Siempre
- Casi siempre
- Habitualmente
- Casi nunca
- Nunca
- No sabe/No contesta

Satisfacción General con el servicio de ÁTICA

En términos generales, el servicio que desde ÁTICA se le ofrece lo calificaría de...

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- No sabe/No contesta

Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2023 respecto al año anterior es...

- Mucho mejor
- Algo mejor



Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2023 respecto al año anterior es...

- Igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No sabe/No contesta

Si quiere ampliar su respuesta...:

Indique algún nuevo servicio o aplicación de interés para usted que considere pueda ofrecer ÁTICA y/o el CAU



