



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Resultados encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2022

Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas
Universidad de Murcia

Campus Universitario de Espinardo. 30100 Murcia
T. 868 88 222 – F. 868 88 337 – www.um.es/atica



Elaborado por:

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



Índice de Contenido

1. Introducción	4
2. Método	4
2.1 Alcance de la encuesta	4
2.2 Muestreo	5
2.3 Diseño de la encuesta y valoración	5
3. Resultados de las encuestas de satisfacción	6
3.1 Satisfacción con el servicio	6
3.2 Valoración de servicios y aplicaciones	7
3.3 Disponibilidad de servicios	7
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 los meses de enero y febrero de 2023 a todos los colectivos usuarios de ÁTICA, ESTUDIANTES, PDI y PAS.

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 PAS.

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. 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	32.741	218
PDI	3.507	270
PAS	1.316	336
Total	37.564	824

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 PAS).

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 las encuestas 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	4,6
PAS	4,3
Todos	4,3

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 con el servicio (**4,3**) ha **incrementado respecto a 2021**, donde se situaba en 4,2. Por colectivos, se ha mantenido la valoración, entre Estudiantes y PAS, y ha incrementado en el caso del PDI.

3.1.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2022 respecto al año anterior es...

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



3.2 Valoración de servicios y aplicaciones

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

Valoración media

Estudiantes

Aulas	Aula Virtual	Correo Electrónico	Entorno Microsoft 365	EVA (Escritorio Virtual)	Mi Campus	UMUapp	Wifi (Eduroam)
3,6	3,9	3,9	3,8	3,4	3,9	3,5	3,3

PDI

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

PAS

Gestión PAS	Correo Electrónico	EVA (Escritorio Virtual)	Gestor Expedientes	Mi Campus
4	4	3,7	3,7	4,2
Porta-firmas	S. Ofimáticos (Novell)	UMUapp	UMUbox	Wifi (Eduroam)
4,1	4	3,8	3,9	3,9



En el colectivo de **Estudiantes**, el **Correo Electrónico** es el servicio mejor valorado (3,91 de media), seguido de cerca por **Aula Virtual** (3,90) y **Mi campus** (3,89). El servicio WI-FI (Eduroam) obtiene la valoración más baja (3,28).

En el caso del **PDI las valoraciones son más positivas**. El **Aula Virtual** es el servicio mejor valorado (4,35), seguido por **Correo Electrónico** (4,34) y **Mi campus** (4,32), mientras que Escritorios Virtuales (EVA) es el que obtiene la media más baja (3,77).

Entre el Personal de Administración y Servicios (**PAS**) el **Mi campus** es el servicio mejor valorado (4,17), seguido por **Porta-firmas** (4,12) y **Correo Electrónico** (4,00). Gestor de Expedientes obtiene la valoración más baja (3,68).

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	4,2
PDI	4,6
PAS	4,5
Todos	4,5

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

	Valoración media
Estudiantes	4
PDI	4,5
PAS	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
PAS	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	4,3
PDI	4,9
PAS	4,7
Todos	4,7

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	4,2
PDI	4,7
PAS	4,5
Todos	4,5

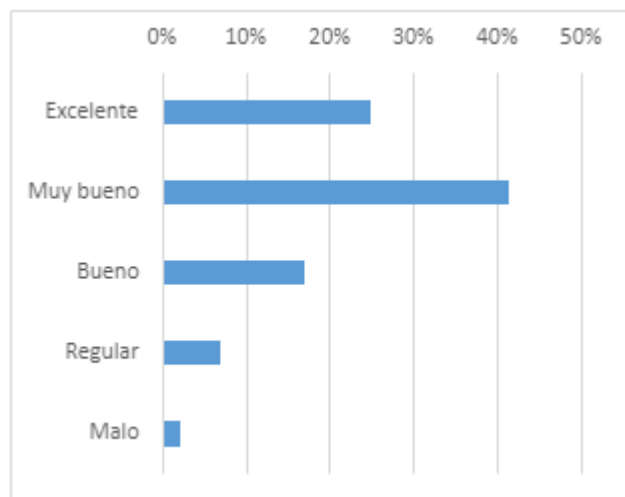
Anexo I Distribución de las respuestas

1 Satisfacción con el servicio

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

Estudiantes

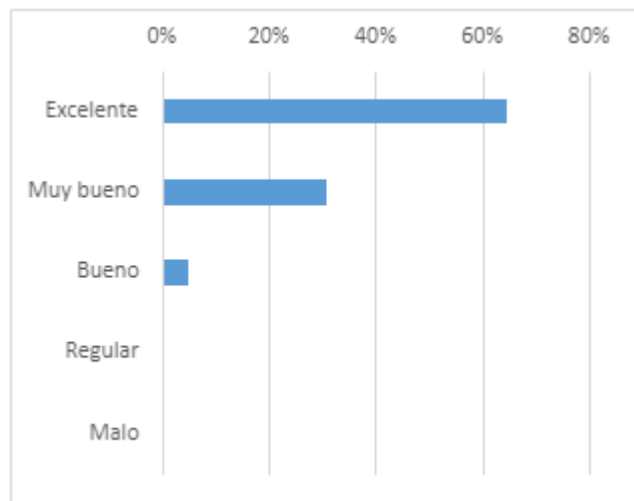
Respuesta	Total	%
Excelente	54	24,8
Muy bueno	90	41,3
Bueno	37	17
Regular	15	6,9
Malo	5	2,3
NS/NC	10	4,6
Sin rellenar	7	3,2
Total	218	
Valoración Media	3,9	





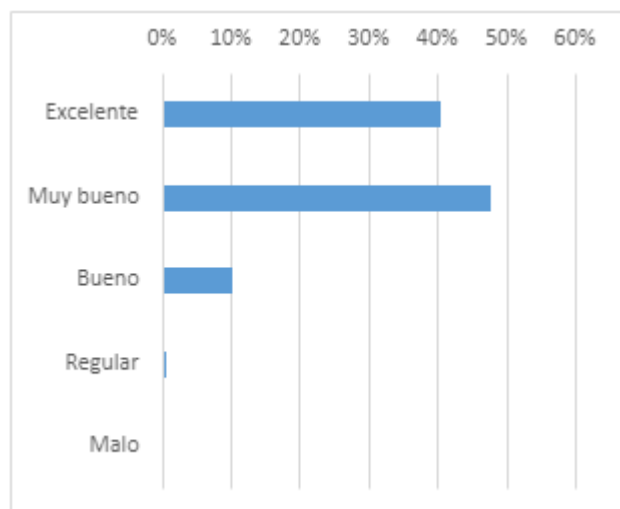
PDI

Respuesta	Total	%
Excelente	217	64,6
Muy bueno	103	30,7
Bueno	16	4,8
Regular	0	0
Malo	0	0
NS/NC	0	0
Sin rellenar	0	0
Total	336	
Valoración Media	4,6	



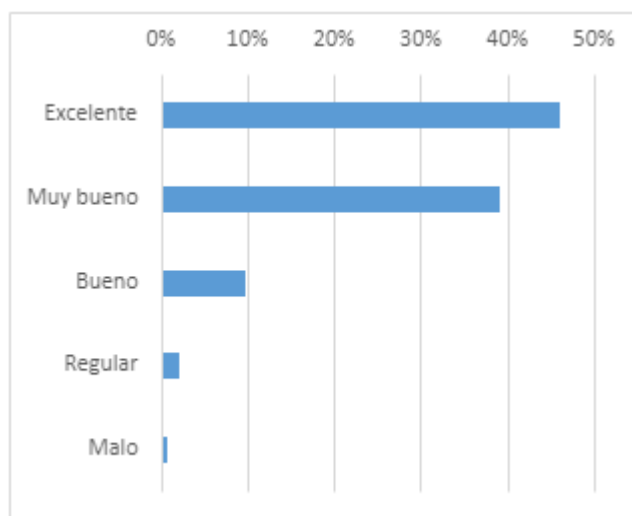
PAS

Respuesta	Total	%
Excelente	109	40,4
Muy bueno	129	47,8
Bueno	28	10,4
Regular	2	0,7
Malo	1	0,4
NS/NC	0	0
Sin rellenar	1	0,4
Total	270	
Valoración Media	4,3	



Todos

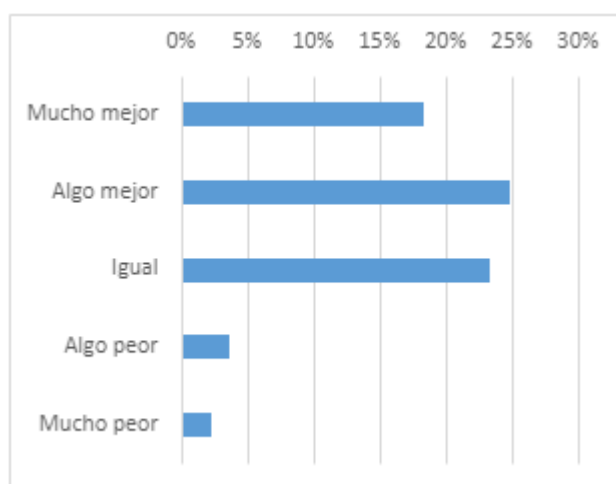
Respuesta	Total	%
Excelente	380	46
Muy bueno	322	39
Bueno	81	10
Regular	17	2
Malo	6	1
NS/NC	10	1
Sin rellenar	8	1
Total	824	
Valoración Media	4,3	



1.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2022 respecto al año anterior es...

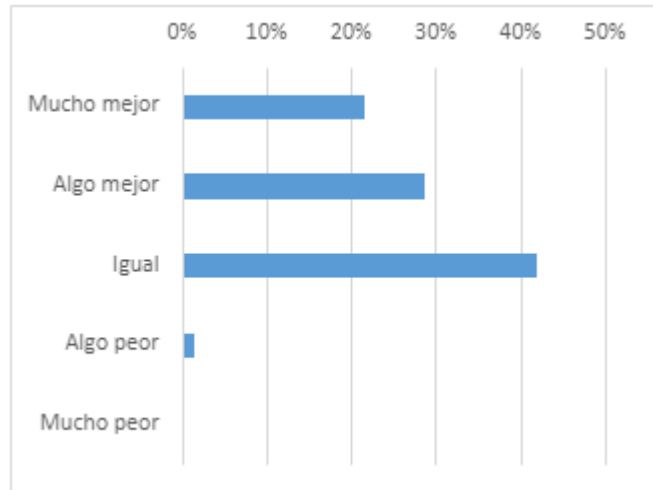
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	40	18,3
Algo mejor	54	24,8
Igual	51	23,4
Algo peor	8	3,7
Mucho peor	5	2,3
NS/NC	50	22,9
Sin rellenar	10	4,6
Total	218	
Valoración Media	3,7	



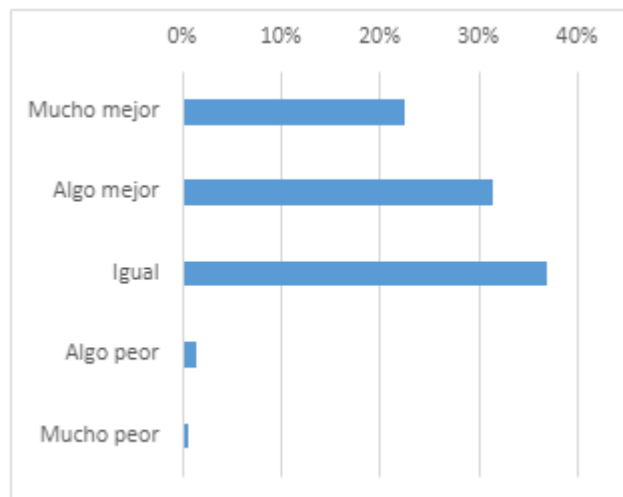
PDI

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	73	21,7
Algo mejor	96	28,6
Igual	141	42
Algo peor	5	1,5
Mucho peor	0	0
NS/NC	19	5,7
Sin rellenar	2	0,6
Total	336	
Valoración Media	3,8	



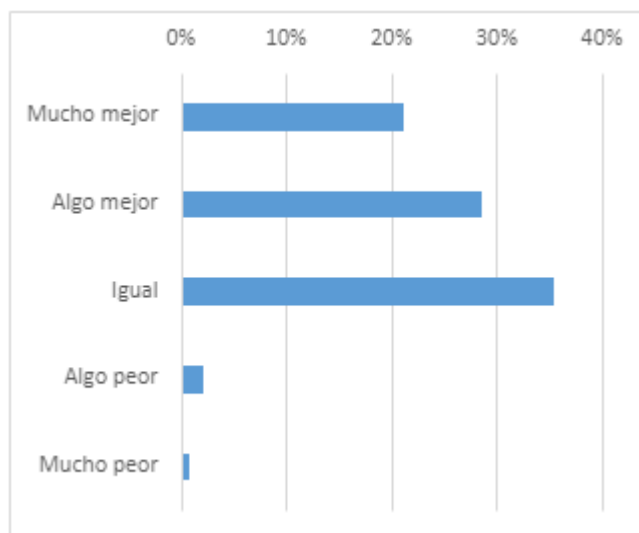
PAS

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	61	22,6
Algo mejor	85	31,5
Igual	100	37
Algo peor	4	1,5
Mucho peor	2	0,7
NS/NC	16	5,9
Sin rellenar	2	0,7
Total	270	
Valoración Media	3,8	



Todos

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	174	21%
Algo mejor	235	29%
Igual	292	35%
Algo peor	17	2%
Mucho peor	7	1%
NS/NC	85	10%
Sin rellenar	14	2%
Total	824	
Valoración Media	3,8	

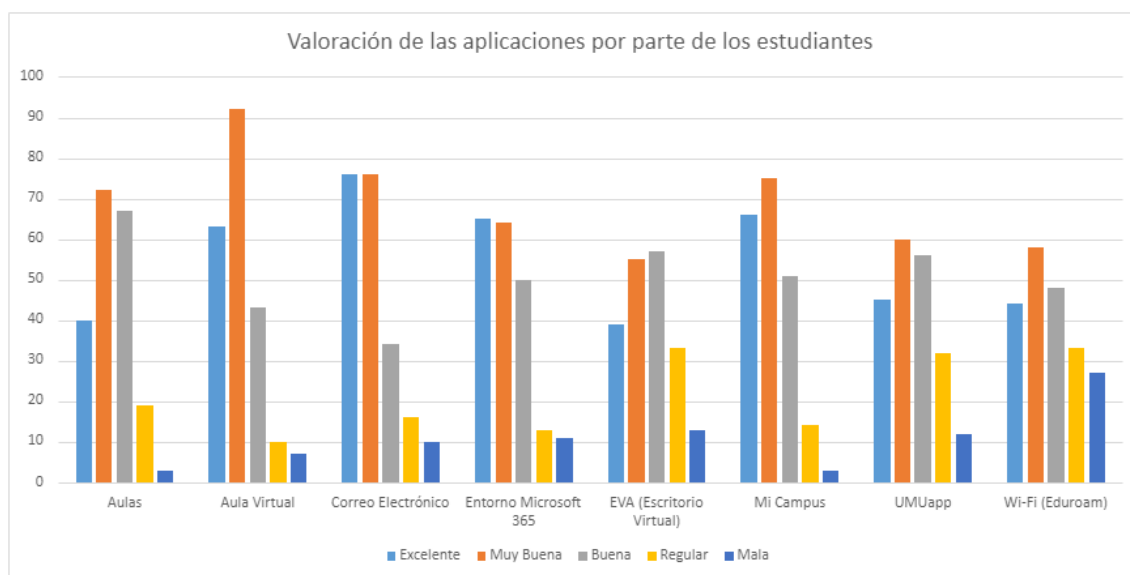


2. Valoración de servicios y aplicaciones

2.1 Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones

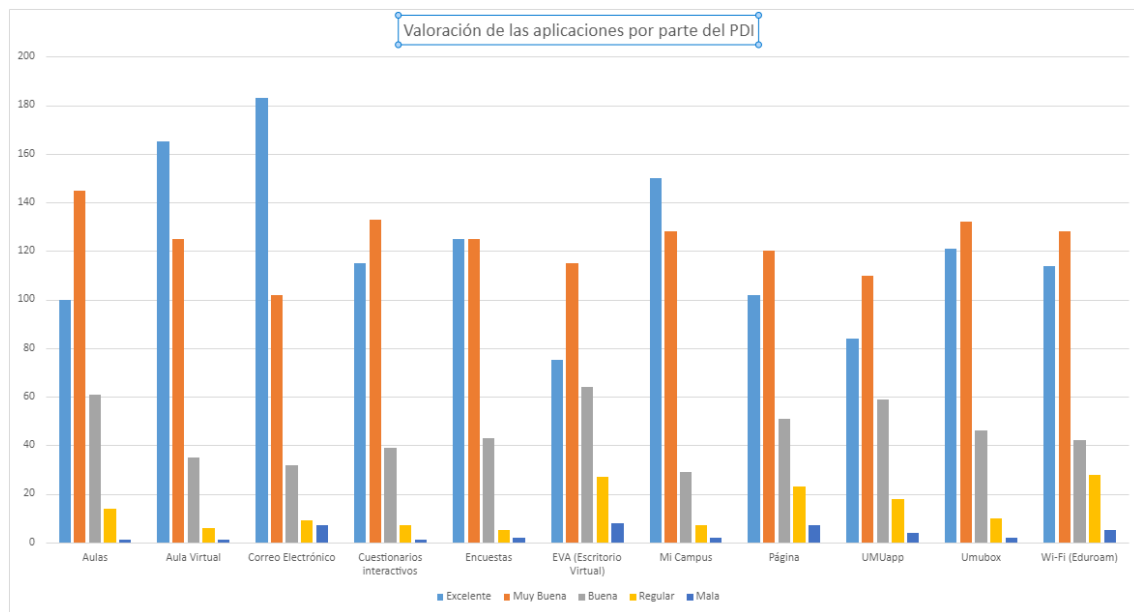
Estudiantes

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Media
Aulas	40	72	67	19	3	3,63
Aula Virtual	63	92	43	10	7	3,90
Correo Electrónico	76	76	34	16	10	3,91
Entorno Microsoft 365	65	64	50	13	11	3,78
EVA (Escritorio Virtual)	39	55	57	33	13	3,38
Mi Campus	66	75	51	14	3	3,89
UMUapp	45	60	56	32	12	3,46
Wi-Fi (Eduroam)	44	58	48	33	27	3,28



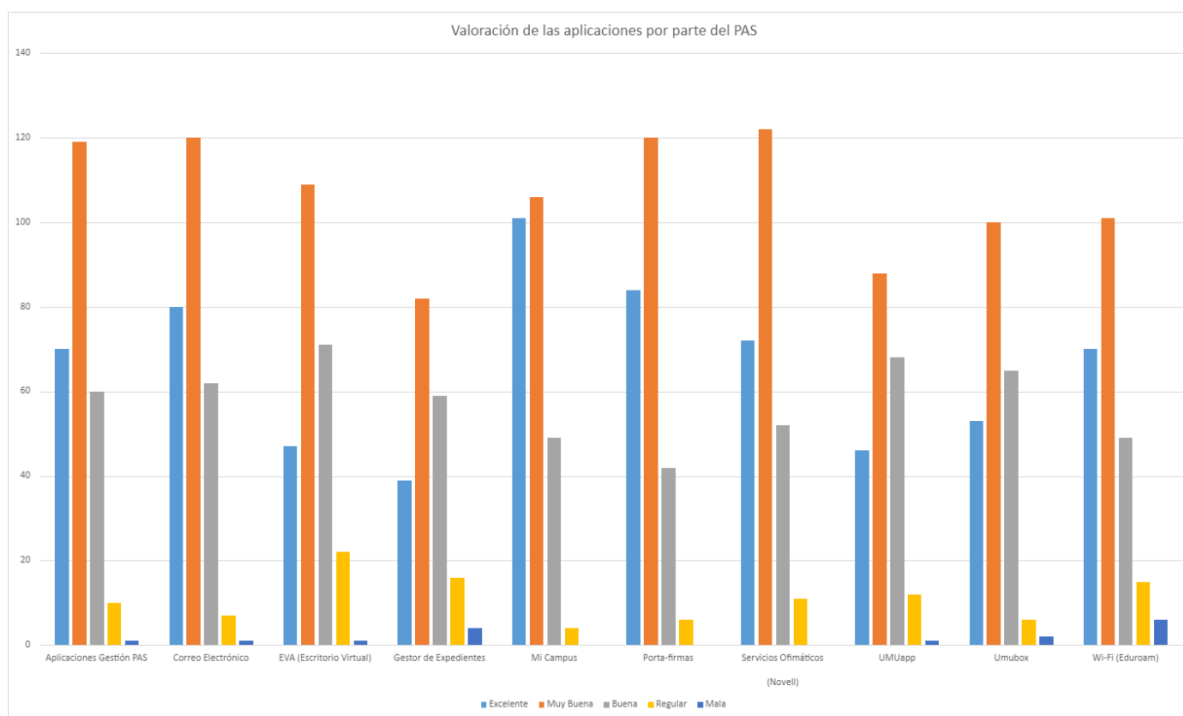
PDI

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Media
Aulas	100	145	61	14	1	4,02
Aula Virtual	165	125	35	6	1	4,35
Correo Electrónico	183	102	32	9	7	4,34
Cuestionarios interactivos	115	133	39	7	1	4,20
Encuestas	125	125	43	5	2	4,22
EVA (Escritorio Virtual)	75	115	64	27	8	3,77
Mi Campus	150	128	29	7	2	4,32
Página	102	120	51	23	7	3,95
UMUapp	84	110	59	18	4	3,92
Umubox	121	132	46	10	2	4,16
Wi-Fi (Eduroam)	114	128	42	28	5	4,00



PAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Media
Aplicaciones Gestión PAS	70	119	60	10	1	3,95
Correo Electrónico	80	120	62	7	1	4,00
EVA (Escritorio Virtual)	47	109	71	22	1	3,72
Gestor de Expedientes	39	82	59	16	4	3,68
Mi Campus	101	106	49	4	0	4,17
Porta-firmas	84	120	42	6	0	4,12
S. Ofimáticos (Novell)	72	122	52	11	0	3,99
UMUapp	46	88	68	12	1	3,77
Umubox	53	100	65	6	2	3,87
Wi-Fi (Eduroam)	70	101	49	15	6	3,89

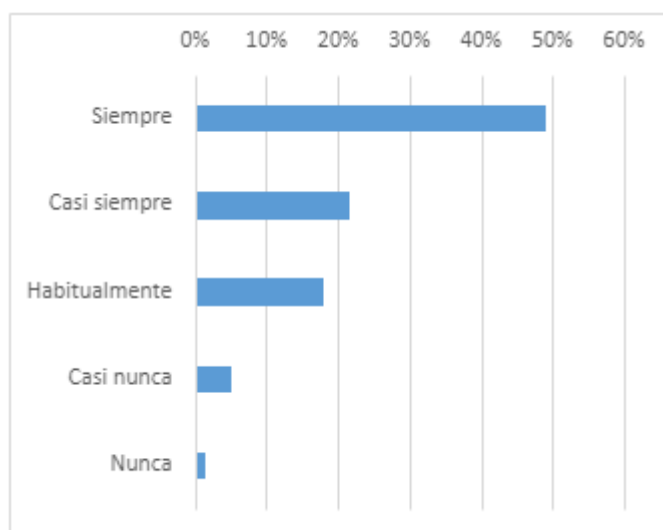


3 Disponibilidad de los servicios

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

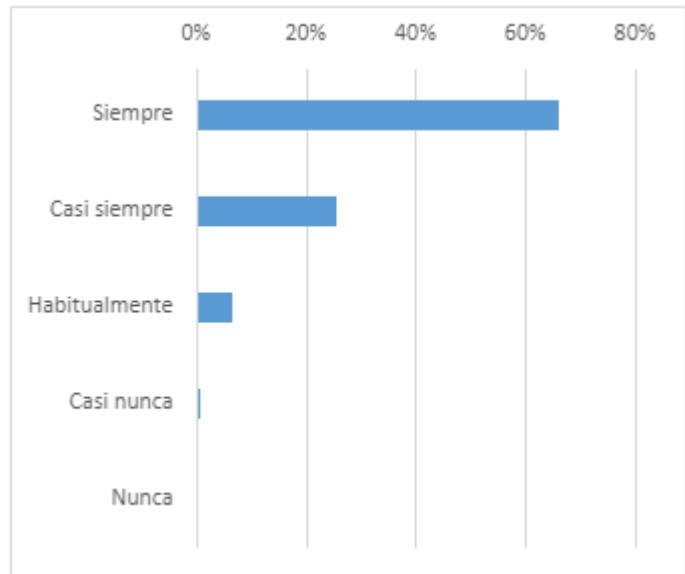
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	107	49,10
Casi siempre	47	21,60
Habitualmente	39	17,90
Casi nunca	11	5
Nunca	3	1,40
NS/NC	7	3,2
Sin rellenar	4	1,8
Total	218	
Valoración Media	4,2	



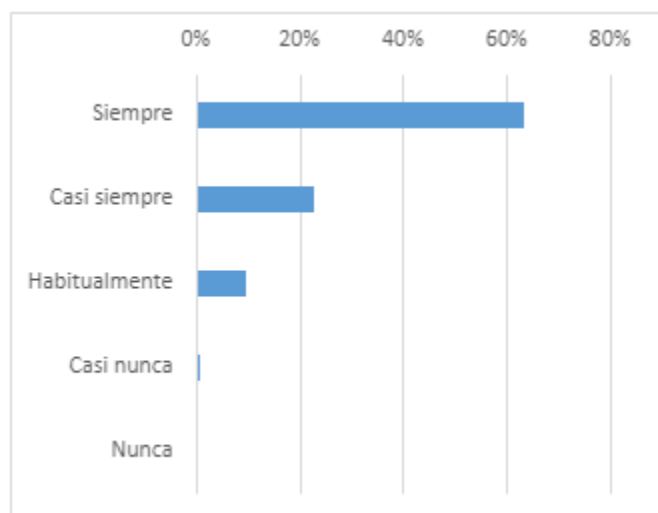
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	222	66,10
Casi siempre	86	25,60
Habitualmente	22	6,50
Casi nunca	3	0,90
Nunca	0	0
NS/NC	0	0
Sin rellenar	3	0,9
Total	336	
Valoración Media	4,6	



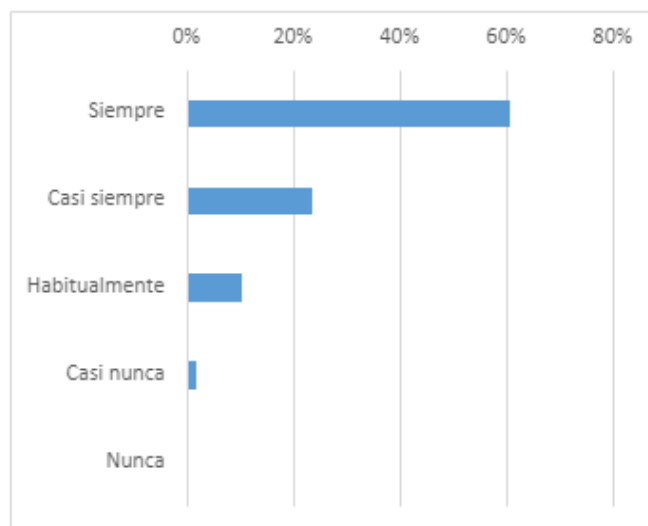
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	171	63,30
Casi siempre	62	23
Habitualmente	26	9,60
Casi nunca	2	0,70
Nunca	1	0,40
NS/NC	2	0,7
Sin rellenar	6	2,2
Total	270	
Valoración Media	4,5	



Todos

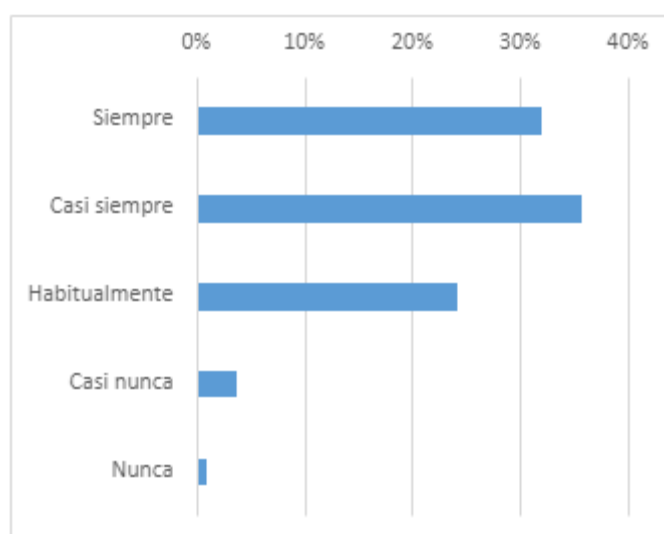
Respuesta	Total	%
Siempre	500	61
Casi siempre	195	24
Habitualmente	87	11
Casi nunca	16	2
Nunca	4	0
NS/NC	9	1
Sin rellenar	13	2
Total	824	
Valoración Media	4,5	



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

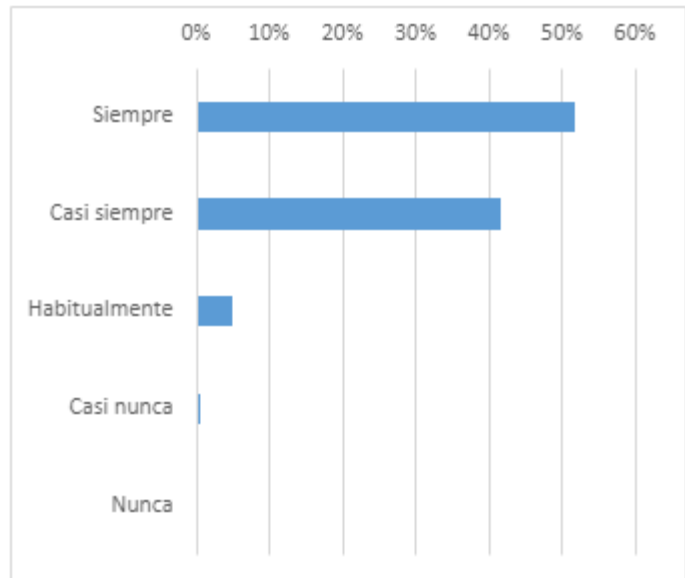
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	70	32,10
Casi siempre	78	35,80
Habitualmente	53	24,30
Casi nunca	8	3,70
Nunca	2	0,90
NS/NC	4	1,80
Sin rellenar	3	1,4
Total	218	
Valoración Media	4,0	



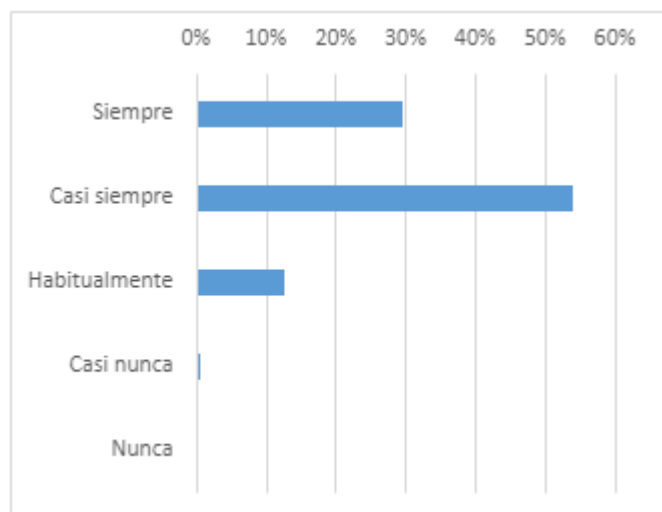
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	174	51,80
Casi siempre	140	41,70
Habitualmente	17	5,10
Casi nunca	2	0,60
Nunca	0	0
NS/NC	0	0
Sin rellenar	3	0,9
Total	336	
Valoración Media	4,5	



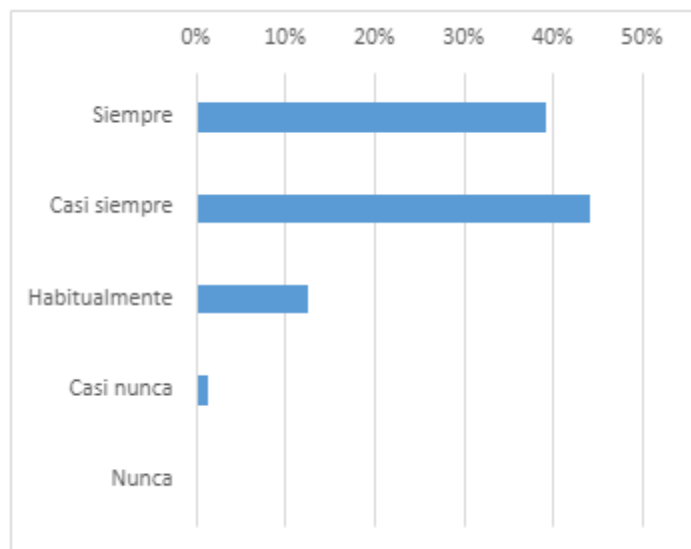
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	80	29,60
Casi siempre	146	54,10
Habitualmente	34	12,60
Casi nunca	2	0,70
Nunca	0	0
NS/NC	1	0,4
Sin rellenar	7	2,6
Total	270	
Valoración Media	4,2	



Todos

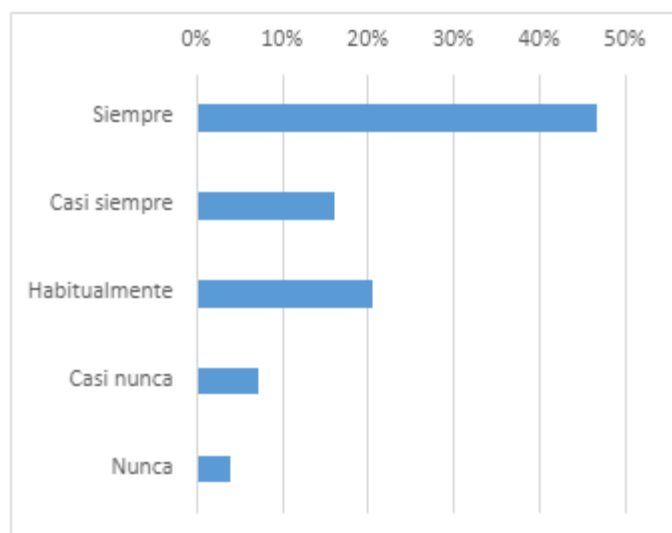
Respuesta	Total	%
Siempre	324	39
Casi siempre	364	44
Habitualmente	104	13
Casi nunca	12	1
Nunca	2	0
NS/NC	5	1
Sin rellenar	13	2
Total	824	
Valoración Media	4,2	



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

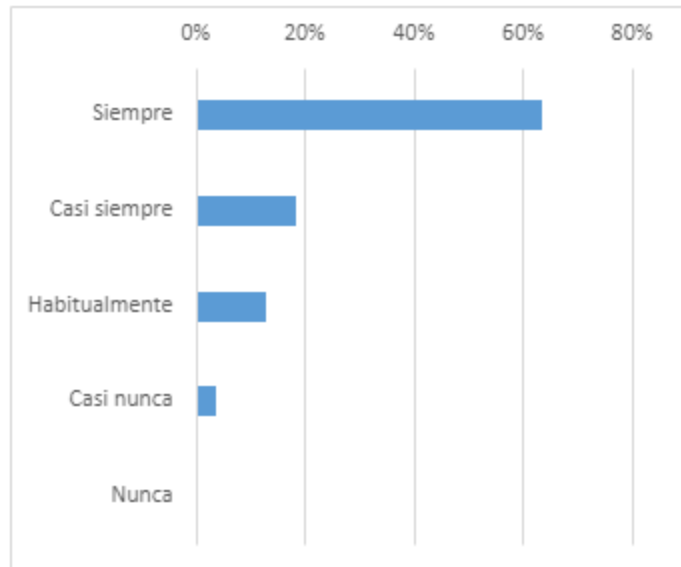
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	102	46,80
Casi siempre	35	16,10
Habitualmente	45	20,60
Casi nunca	16	7,30
Nunca	9	4,10
NS/NC	8	3,7
Sin rellenar	3	1,4
Total	218	
Valoración Media	4,0	



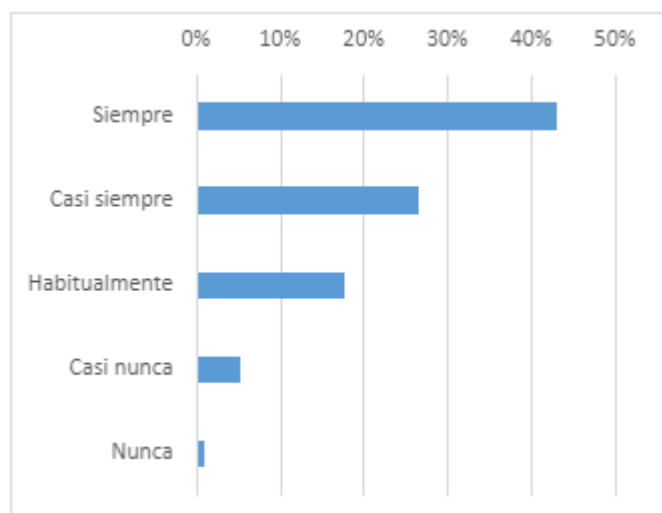
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	213	63,40
Casi siempre	62	18,50
Habitualmente	43	12,80
Casi nunca	12	3,60
Nunca	1	0,30
NS/NC	1	0,3
Sin rellenar	4	1,2
Total	336	
Valoración Media	4,4	



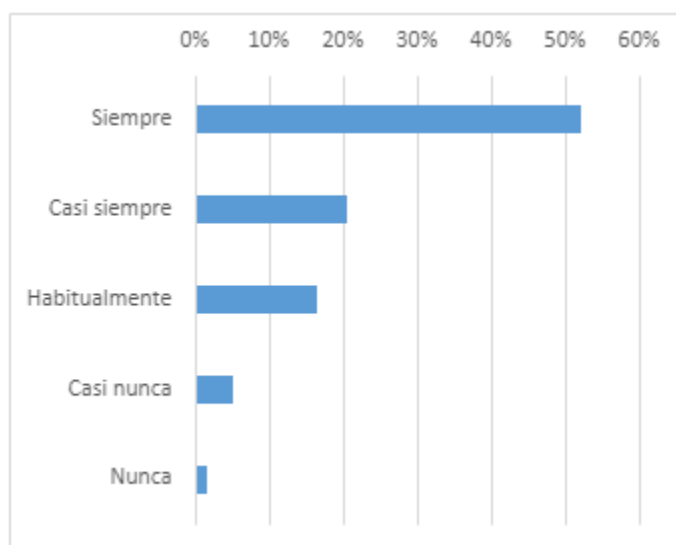
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	116	43
Casi siempre	72	26,7
Habitualmente	48	17,8
Casi nunca	14	5,2
Nunca	3	1,1
NS/NC	2	0,7
Sin rellenar	15	5,6
Total	270	
Valoración Media	4,1	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	431	52
Casi siempre	169	21
Habitualmente	136	17
Casi nunca	42	5
Nunca	13	2
NS/NC	11	1
Sin rellenar	22	3
Total	824	
Valoración Media	4,2	

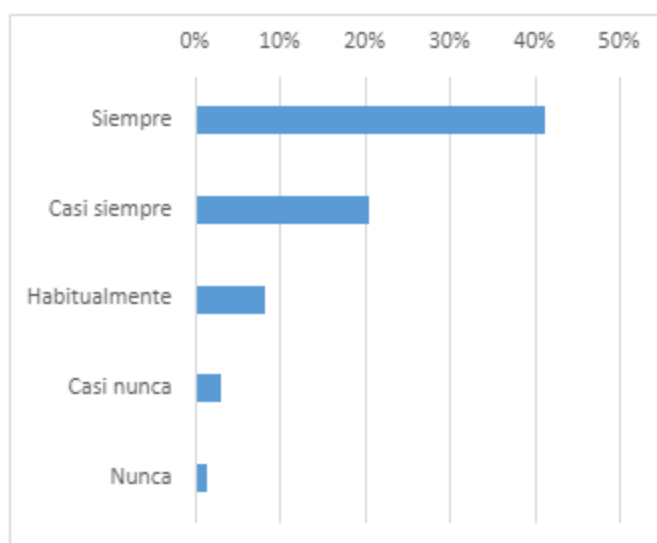


4 Primera Respuesta

4.1 Cuando usted llama a los teléfonos de atención a usuarios CAU, Sócrates o ALAS ¿La atención que se le presta es correcta y adecuada para recoger su incidencia y resolverla posteriormente?

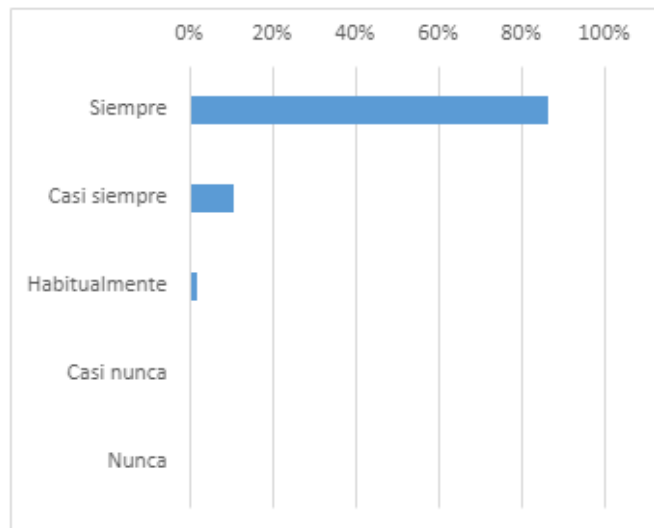
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	90	41,3
Casi siempre	45	20,6
Habitualmente	18	8,3
Casi nunca	7	3,2
Nunca	3	1,4
NS/NC	45	20,6
Sin rellenar	10	4,6
Total	218	
Valoración Media	4,3	



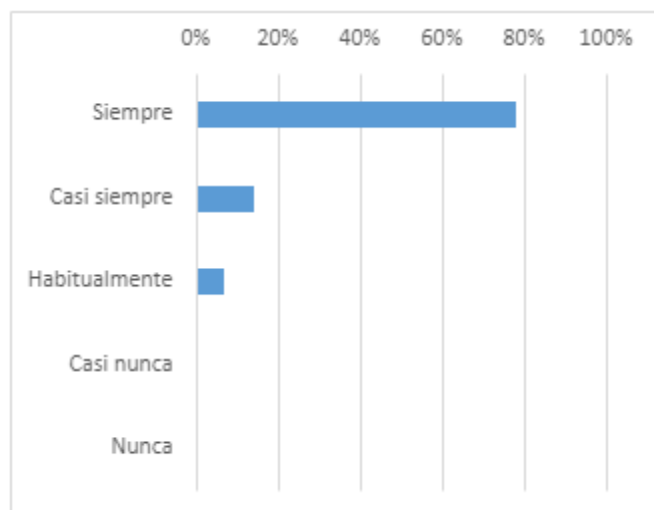
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	291	86,6
Casi siempre	36	10,7
Habitualmente	7	2,1
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
NS/NC	1	0,3
Sin rellenar	1	0,3
Total	336	
Valoración Media	4,9	



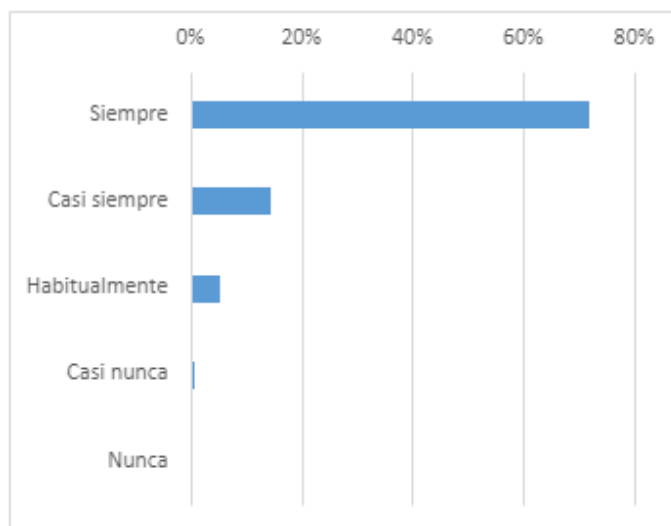
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	211	78,1
Casi siempre	39	14,4
Habitualmente	19	7
Casi nunca	0	0
Nunca	1	0,37
NS/NC	0	0
Sin rellenar	0	0
Total	270	
Valoración Media	4,7	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	592	72
Casi siempre	120	15
Habitualmente	44	5
Casi nunca	7	1
Nunca	4	0
NS/NC	46	6
Sin rellenar	11	1
Total	824	
Valoración Media	4,7	

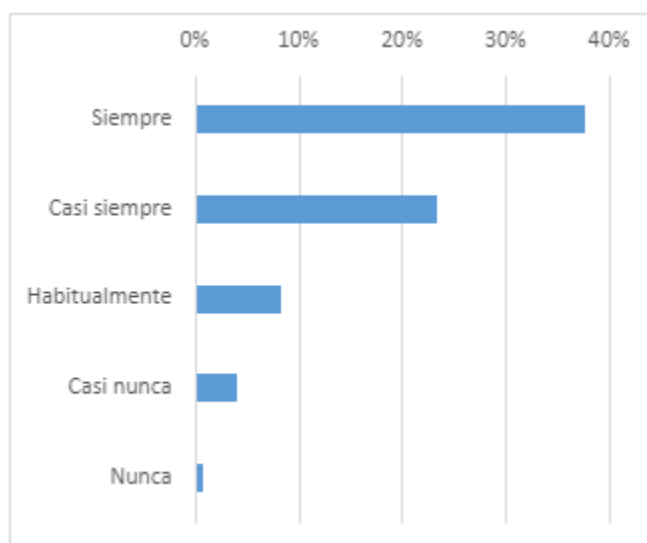


5 Resolución de Incidencias

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?

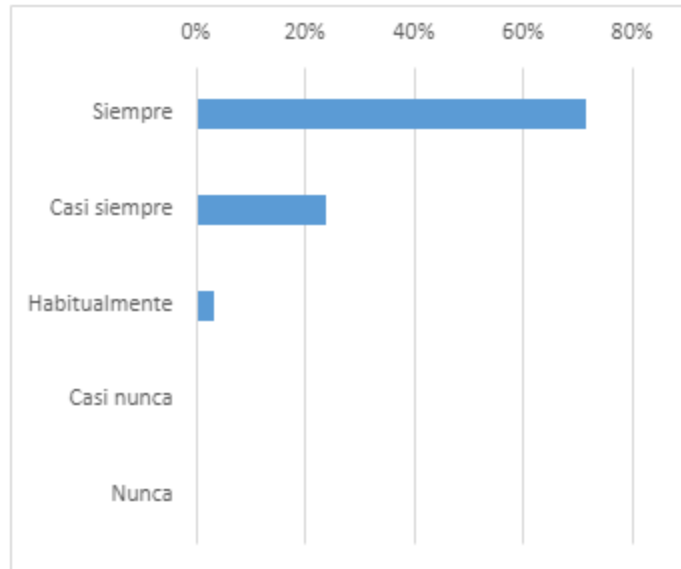
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	82	37,6
Casi siempre	51	23,4
Habitualmente	18	8,3
Casi nunca	9	4,1
Nunca	2	0,9
NS/NC	46	21,1
Sin rellenar	10	4,6
Total	218	
Valoración Media	4,2	



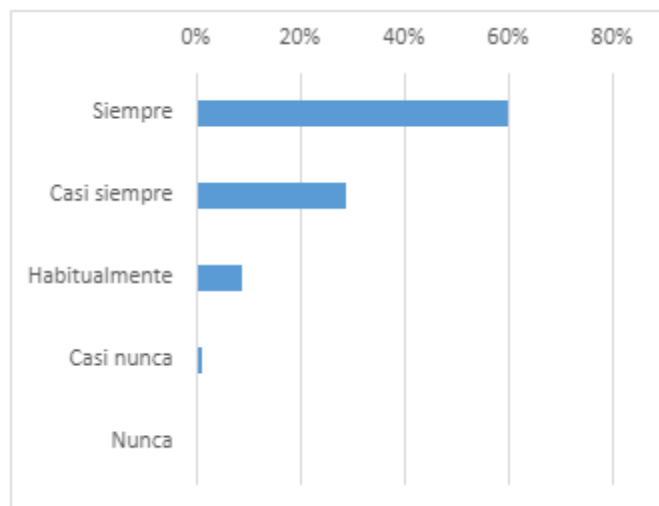
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	241	71,7
Casi siempre	81	24,1
Habitualmente	11	3,3
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
NS/NC	1	0,3
Sin rellenar	2	0,6
Total	336	
Valoración Media	4,7	



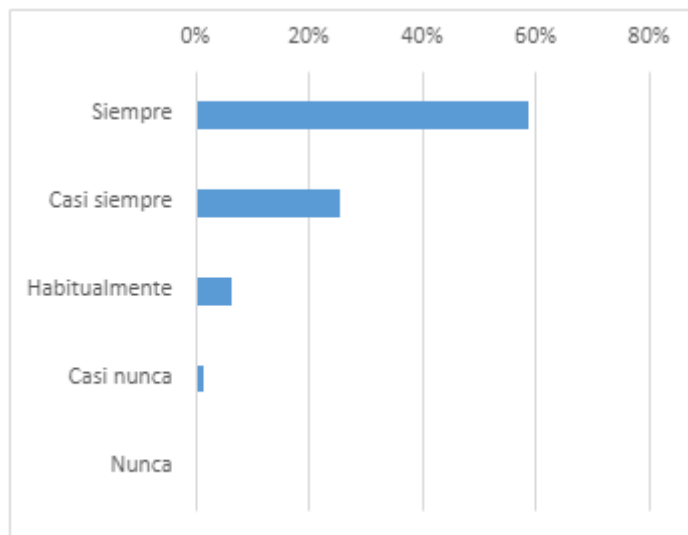
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	162	60
Casi siempre	78	28,9
Habitualmente	24	8,9
Casi nunca	3	1,1
Nunca	0	0
NS/NC	0	0
Sin rellenar	3	1,1
Total	270	
Valoración Media	4,5	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	485	59
Casi siempre	210	25
Habitualmente	53	6
Casi nunca	12	1
Nunca	2	0
NS/NC	47	6
Sin rellenar	15	2
Total	824	
Valoración Media	4,5	



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 ATICA 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 éste no es un cuestionario de quejas y sugerencias, para lo cual ponemos a su disposición nuestro buzón: <http://www.um.es/atica/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 Alumnos



Aplicaciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aula Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entorno Microsoft 365	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi Campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UMUapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WI-FI (Eduroam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PAS

Aplicaciones	Excelente	<u>Muy Buena</u>	Buena	Regular	Mala
Aplicaciones Gestión PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Aplicaciones	Excelente	<u>Muy Buena</u>	Buena	Regular	Mala
Gestor de Expedientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi Campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portafirmas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S. Ofimáticos (Novell)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UMUapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UMUbox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WI-FI (Eduroam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PDI

Aplicaciones	Excelente	<u>Muy Buena</u>	Buena	Regular	Mala
Aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aula Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuestionarios interactivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encuestas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Aplicaciones	Muy Buena				
	Excelente	Buena	Buena	Regular	Mala
EVA (Escritorio Virtual)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi Campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UMUapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UMUbox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wifi (Eduroam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Soporte a Usuarios

Quando 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 2021 respecto al año anterior es...

- Mucho mejor
- Algo mejor
- 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