



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Resultados encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2021

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

Campus Universitario de Espinardo. 30100 Murcia
T. 868 88 4222 – 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	5
2.1 Alcance de la encuesta	5
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	8
3.4 Primera respuesta	9
3.5 Resolución de incidencias	9
Anexo I: Distribución de las respuestas	10
Anexo II: Encuesta	28



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.

Los usuarios de los servicios de ÁTICA tienen determinadas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de excelencia. Es competencia del CAU atender y resolverles, en su caso, las necesidades y problemas que surjan sobre estos servicios y aplicaciones con la mayor calidad posible.

Por otro lado la **Norma UNE ISO/IEC 20000-1:2018**, de la que certificado el CAU de ÁTICA, indica en su **apartado 8.3.2 relativo a la Gestión de relaciones con el negocio**:

“Se deben identificar y documentar los clientes, usuarios y otras partes interesadas de los servicios. La organización debe tener una o más personas designadas como responsables de la gestión de las relaciones con los clientes y del mantenimiento de su satisfacción.

La organización debe establecer acuerdos de comunicación con sus clientes y otras partes interesadas. La comunicación debe promover el entendimiento del entorno empresarial cambiante en el operan los servicios y debe capacitar a la organización para dar respuesta a los requisitos nuevos o modificados.

La organización debe medir, a intervalos planificados, la satisfacción con los servicios, apoyándose en una muestra representativa de clientes. Los resultados deben ser analizados, revisados para identificar oportunidades de mejora y ser comunicados.

Se deben registrar, gestionar hasta su cierre y comunicar las reclamaciones de los servicios. Cuando una reclamación de servicio no pueda resolverse mediante los canales normales debe proporcionarse un método de escalado.”

Así pues, dentro de este contexto, se enmarca la realización de esta encuesta de satisfacción, realizada a principios de 2002, de los usuarios externos de ÁTICA: Estudiantes, PAS y PDI en calidad de usuarios de ÁTICA y de clientes externos de CAU, sobre la interrelación con ÁTICA en el año 2021. Los resultados obtenidos permiten, tras ser revisados y analizados, identificar disfuncionalidades y/o propuesta de mejora en el ejercicio de las competencias asignadas.



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, <https://encuestas.um.es> de la Universidad de Murcia.

La encuesta ha sido enviada a la totalidad de los usuarios actuales de ÁTICA, todos los ESTUDIANTES, todo el PDI y todo el PAS.

2.2 Muestreo

La encuesta ha sido enviada a la totalidad de los miembros de la comunidad universitaria, y ha sido respondida en diferentes proporciones según el colectivo. En la Tabla se indican las encuestas enviadas y el número de respuestas obtenidas para cada uno de los colectivos.

Colectivo	Encuesta enviadas	Encuestas respondidas
Estudiantes	41.185	296
PDI	1.324	353
PAS	3.229	256
Total	45.738	905

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. Este año se han añadido también algunas aplicaciones de las más representativas y utilizadas por cada uno de los grupos principales que se han dividido en estudios (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	4,5
PAS	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*.

3.1.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2020 respecto al año anterior es...

	Valoración media
Estudiantes	3,9
PDI	3,8
PAS	3,9
Todos	3,9



3.2 Valoración de servicios y aplicaciones

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

Estudiantes

	Aulas	Aula Virtual	Video-clases	Correo Electrónico	EVA (Escritorio Virtual)	UMUbox	Wifi (Eduroam)
Valoración media	3,7	3,9	3,7	3,7	3,4	3,7	3,5

PDI

	Aulas	Aula Virtual	Video-clases	Correo Electrónico	EVA	UMU box	Wifi	Página	Cuestionarios Interactivos
Valoración media	4,0	4,4	4,4	4,3	3,9	4,2	4,1	3,9	4,0

PAS

	Gestión PAS	Porta-firmas	Gestor Expedientes	Correo	EVA	S. Ofimáticos (Novell)	UMUbox	Wifi
Valoración media	4,0	4,0	3,9	4,2	4,0	4,1	4,1	4,0



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
PAS	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	3,8
PDI	4,4
PAS	4,2
Todos	4,1

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

	Valoración media
Estudiantes	3,9
PDI	4,5
PAS	4,0
Todos	4,1



3.4 Primera respuesta

3.4.1 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?

	Valoración media
Estudiantes	4,4
PDI	4,8
PAS	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	4,3
PDI	4,6
PAS	4,5
Todos	4,5

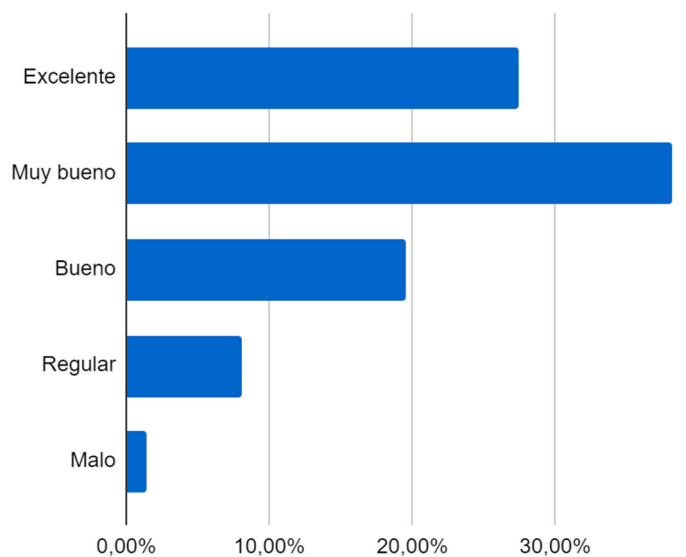
Anexo I: Distribución de las respuestas

1 Satisfacción con el Servicio

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

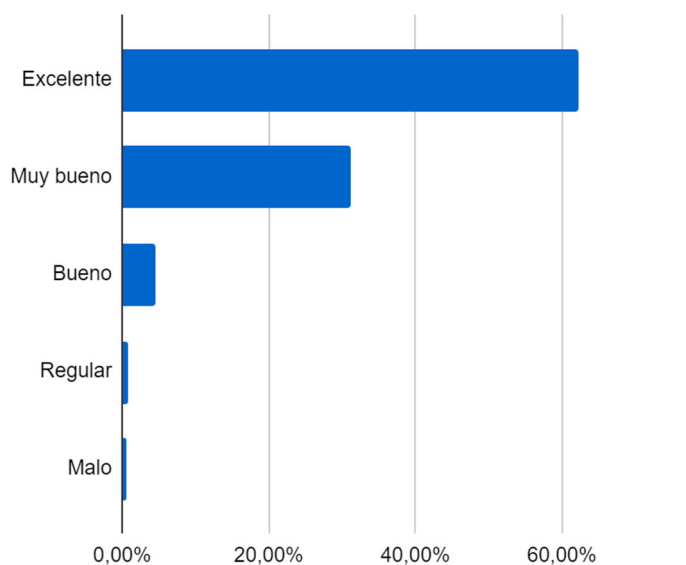
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Excelente	81	27,40
Muy bueno	113	38,20
Bueno	58	19,60
Regular	24	8,10
Malo	4	1,40
NS/NC	11	3,70
Sin rellenar	5	1,70
Total	296	
Valoración Media	3,9	



PDI

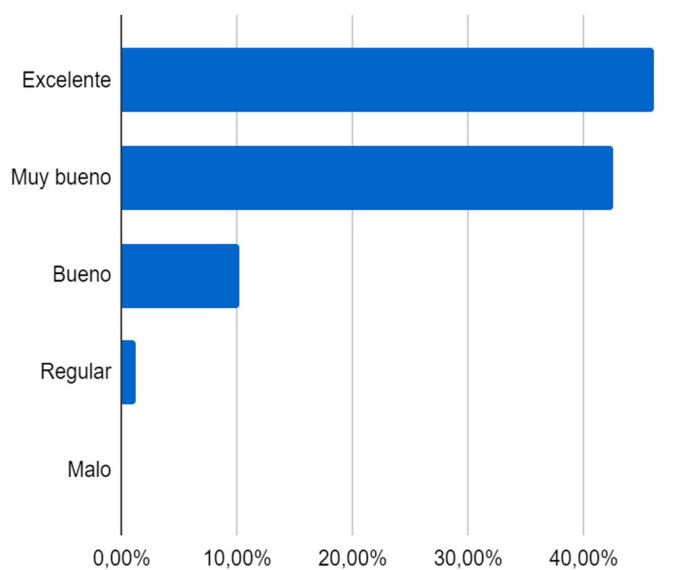
Respuesta	Total	%
Excelente	220	62,30
Muy bueno	110	31,20
Bueno	16	4,50
Regular	3	0,80
Malo	2	0,60
NS/NC	0	0,00
Sin rellenar	2	0,60
Total	353	
Valoración Media	4,5	



PAS

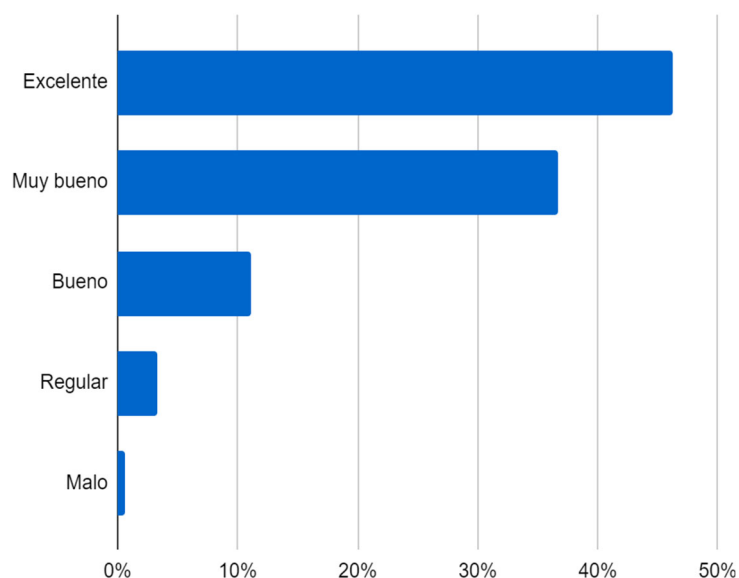


Respuesta	Total	%
Excelente	118	46,10
Muy bueno	109	42,60
Bueno	26	10,20
Regular	3	1,20
Malo	0	0,00
NS/NC	0	0,00
Sin rellenar	0	0,00
Total	256	
Valoración Media	4,3	



Todos

Respuesta	Total	%
Excelente	419	46,30
Muy bueno	332	36,69
Bueno	100	11,05
Regular	30	3,31
Malo	6	0,66
NS/NC	11	1,22
Sin rellenar	7	0,77
Total	905	
Valoración Media	4,2	

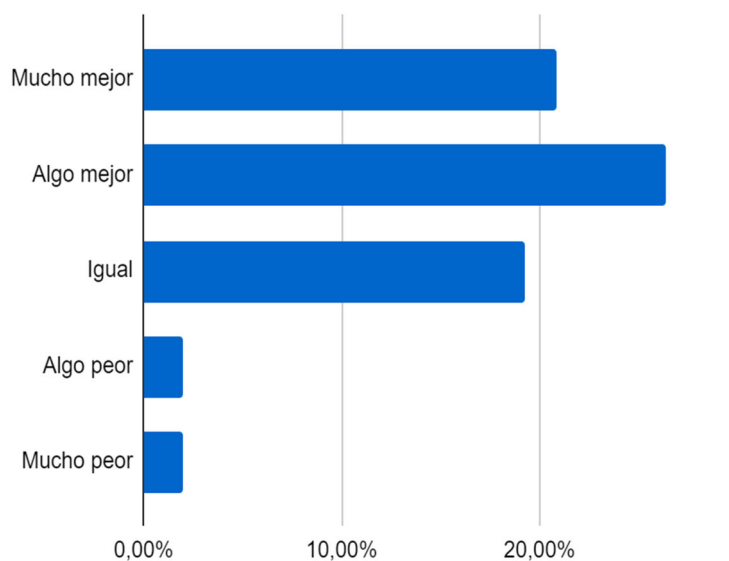


1.2 Cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en 2021 respecto al año anterior es...

Estudiantes

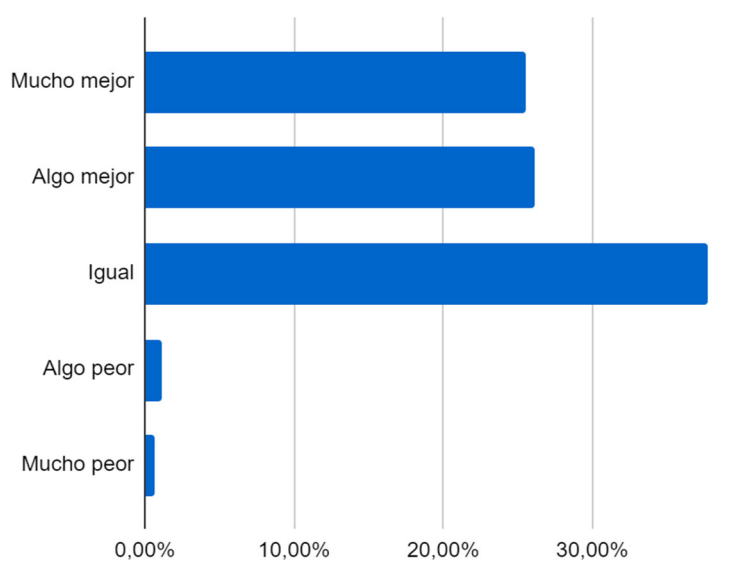


Respuesta	Total	%
Mucho mejor	62	20,90
Algo mejor	78	26,40
Igual	57	19,30
Algo peor	6	2,00
Mucho peor	6	2,00
NS/NC	80	27,00
Sin rellenar	7	2,40
Total	296	
Valoración Media	3,9	



PDI

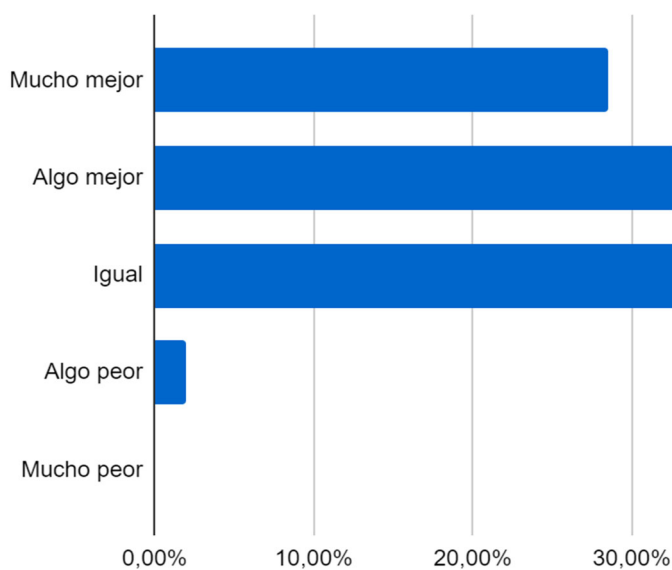
Respuesta	Total	%
Mucho mejor	90	25,50
Algo mejor	92	26,10
Igual	133	37,70
Algo peor	4	1,10
Mucho peor	2	0,60
NS/NC	28	7,90
Sin rellenar	2	0,60
Total	353	
Valoración Media	3,8	



PAS

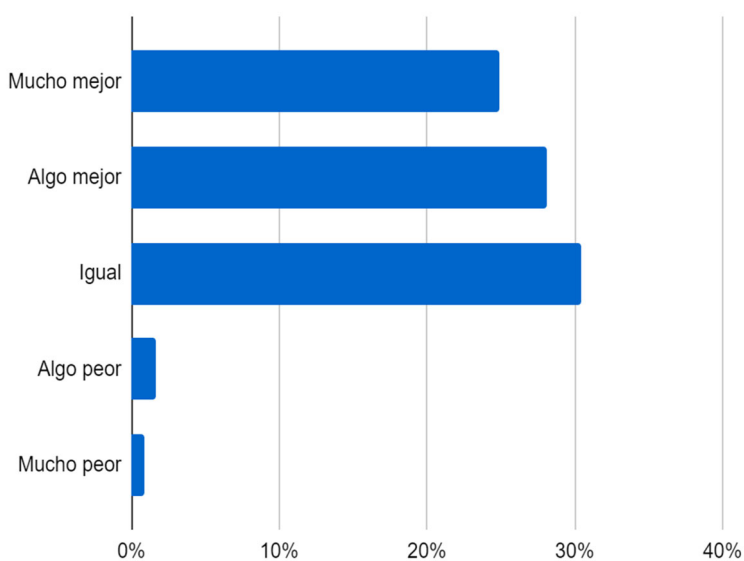


Respuesta	Total	%
Mucho mejor	73	28,50
Algo mejor	84	32,80
Igual	85	33,20
Algo peor	5	2,00
Mucho peor	0	0,00
NS/NC	6	2,30
Sin rellenar	3	1,20
Total	256	
Valoración Media	3,9	



Todos

Respuesta	Total	%
Mucho mejor	225	24,92
Algo mejor	254	28,13
Igual	275	30,45
Algo peor	15	1,66
Mucho peor	8	0,89
NS/NC	114	12,62
Sin rellenar	12	1,33
Total	903	
Valoración Media	3,9	



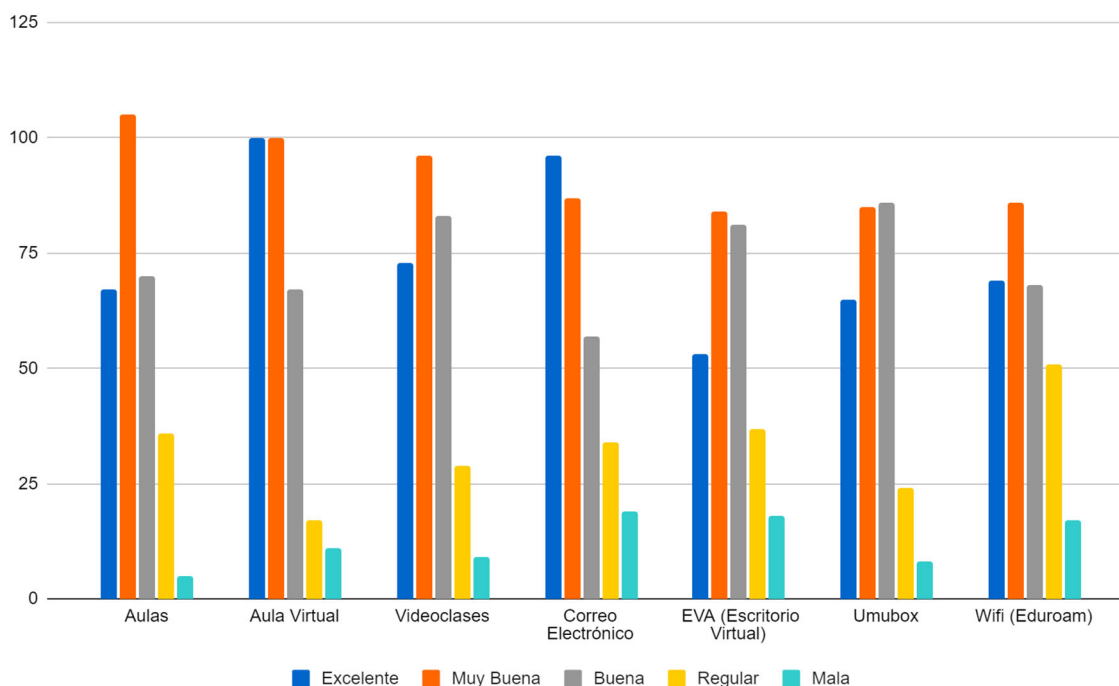
2. Valoración de servicios y aplicaciones

2.1 Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones

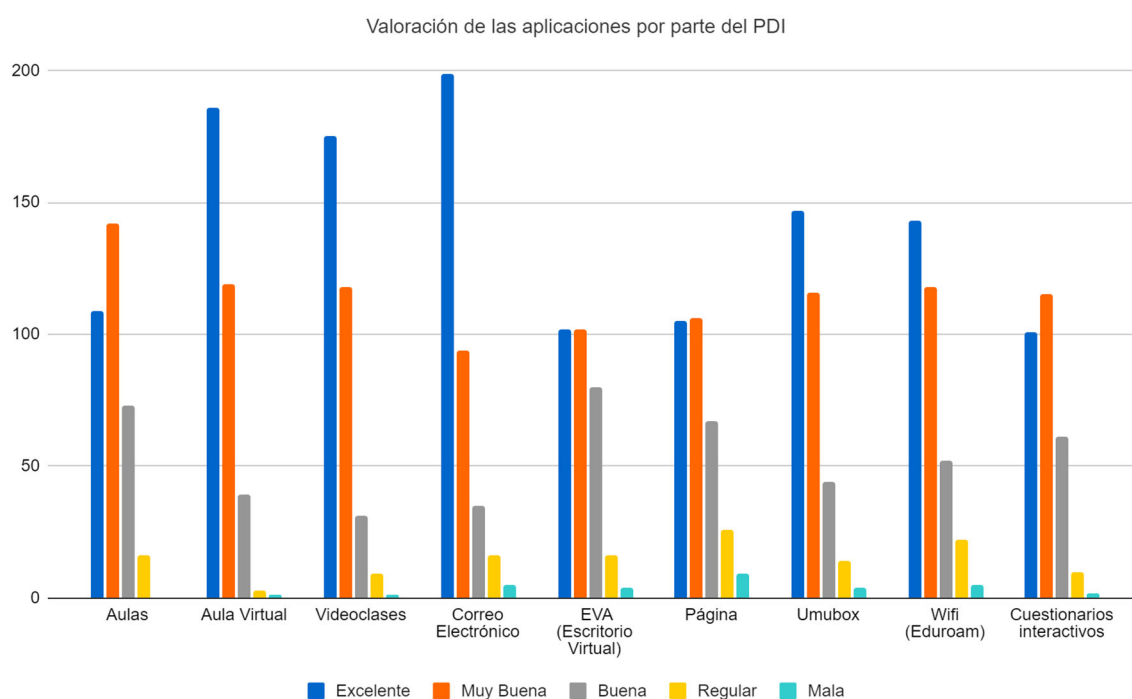
Estudiantes

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Valoración Media
Aulas	67	105	70	36	5	3,68
Aula Virtual	100	100	67	17	11	3,88
Videoclases	73	96	83	29	9	3,67
Correo Electrónico	96	87	57	34	19	3,71
EVA (Escritorio Virtual)	53	84	81	37	18	3,43
UMUbox	65	85	86	24	8	3,65
Wifi (Eduroam)	69	86	68	51	17	3,48

Valoración de las aplicaciones por parte de los Estudiantes



	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Valoración Media
Aulas	109	142	73	13	0	4.01
Aula Virtual	187	119	39	3	1	4.40
Videoclases	175	118	31	9	1	4.37
Correo Electrónico	199	94	35	16	5	4.34
EVA (Escritorio Virtual)	102	102	80	16	4	3.93
Página	105	106	67	26	9	3.87
UMUbox	147	116	44	14	4	4.19
Wifi (Eduroam)	143	118	52	22	5	4.09
Cuestionarios interactivos	101	115	61	10	2	4.05

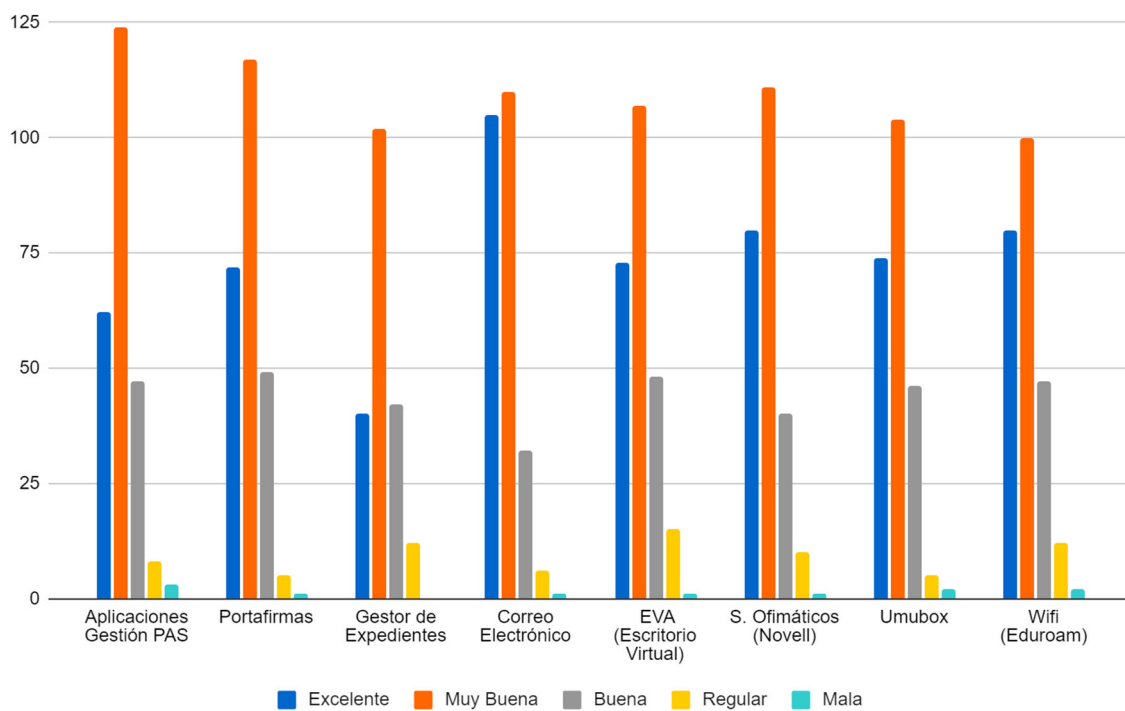




PAS

	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Valoración Media
Aplicaciones Gestión PAS	62	124	47	8	3	3,96
Portafirmas	72	117	49	5	1	4,04
Gestor de Expedientes	40	102	42	12	0	3,87
Correo Electrónico	105	110	32	6	1	4,23
EVA (Escritorio Virtual)	73	107	48	15	1	3,97
S. Ofimáticos (Novell)	80	11	40	10	1	4,07
UMUbox	74	104	46	5	2	4,05
Wifi (Eduroam)	80	100	47	12	2	4,01

Valoración de las aplicaciones por parte del PAS

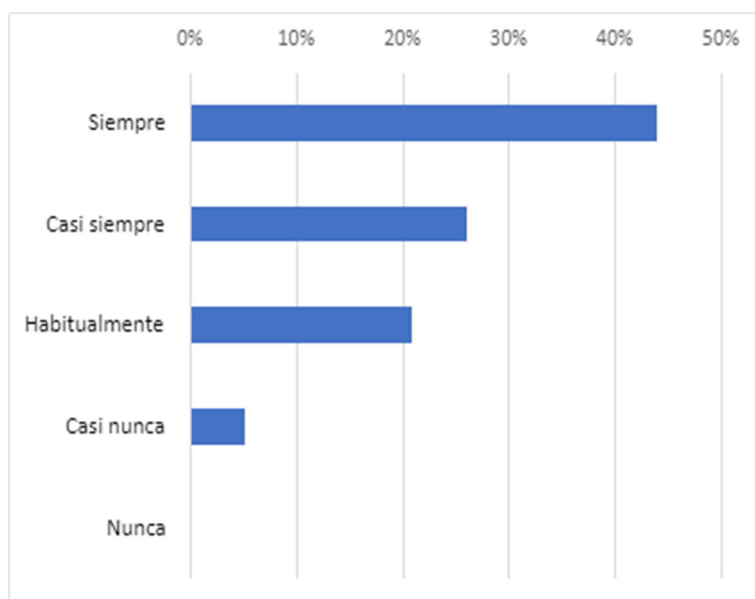


3 Disponibilidad de los servicios

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

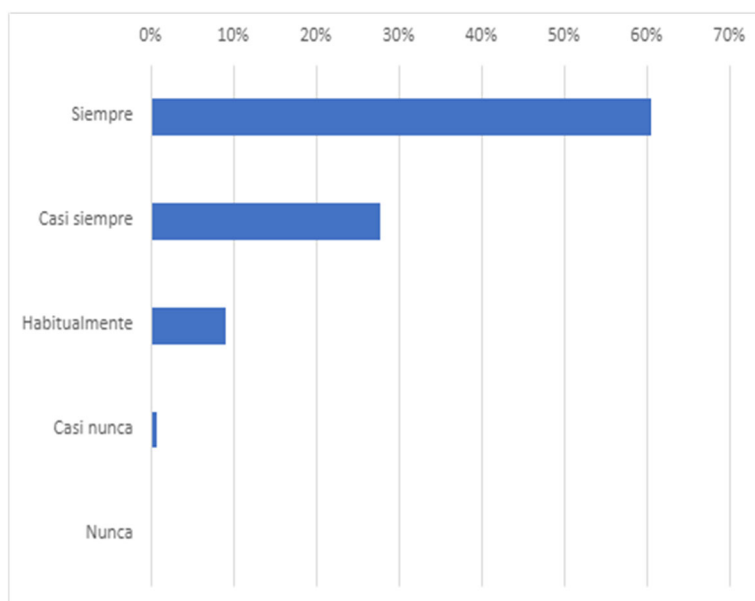
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	130	43,90
Casi siempre	77	26,00
Habitualmente	62	20,90
Casi nunca	15	5,10
Nunca	0	0,00
NS/NC	10	3,40
Sin rellenar	2	0,70
Total	296	
Valoración Media	4,1	



PDI

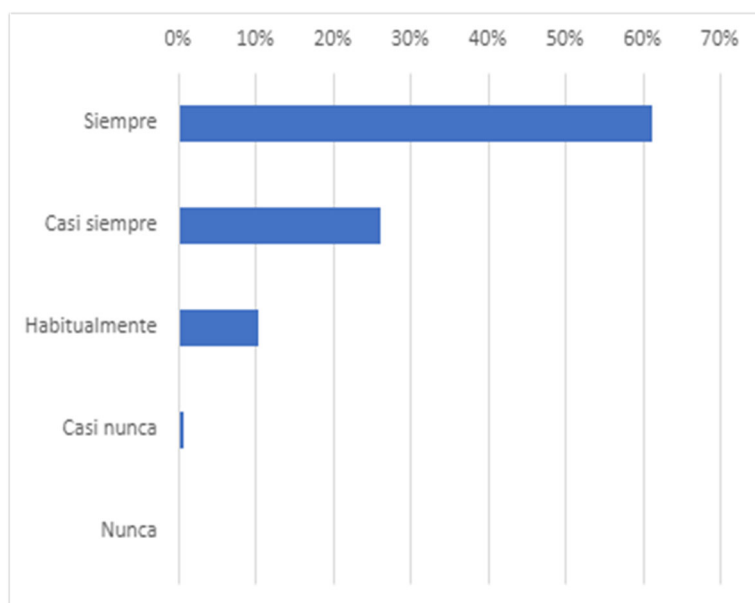
Respuesta	Total	%
Siempre	214	60,60
Casi siempre	98	27,80
Habitualmente	32	9,10
Casi nunca	3	0,80
Nunca	0	0,00
NS/NC	2	0,60
Sin rellenar	4	1,10
Total	353	
Valoración Media	4,5	





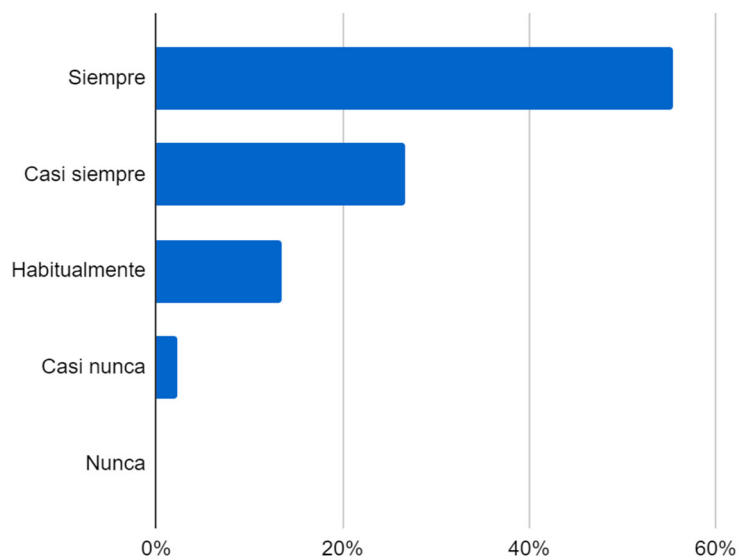
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	157	61,30
Casi siempre	67	26,20
Habitualmente	27	10,50
Casi nunca	2	0,80
Nunca	0	0,00
NS/NC	1	0,40
Sin rellenar	2	0,80
Total	256	
Valoración Media	4,5	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	501	55,36
Casi siempre	242	26,74
Habitualmente	121	13,37
Casi nunca	20	2,21
Nunca	0	0,00
NS/NC	13	1,44
Sin rellenar	8	0,88
Total	905	
Valoración Media	4,4	

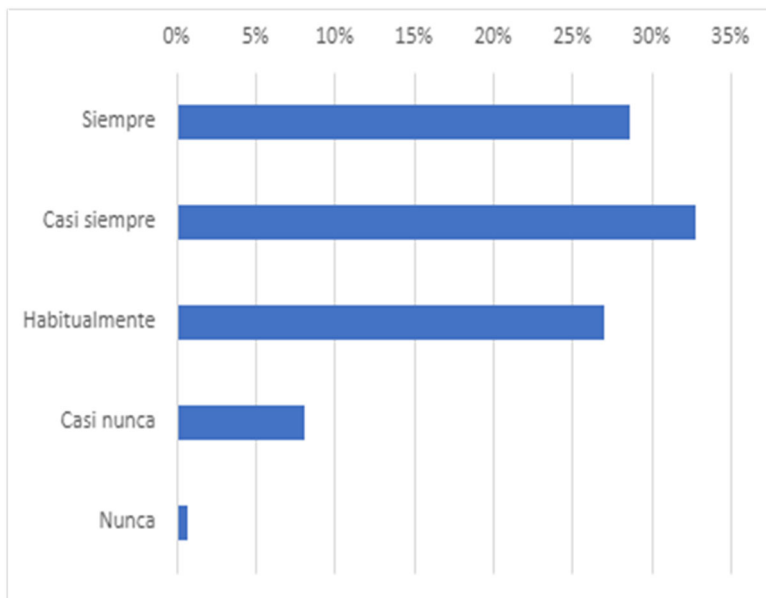




3.2. ¿Funcionan habitualmente las aplicaciones e infraestructuras proporcionadas por ÁTICA de manera adecuada a su cometido?

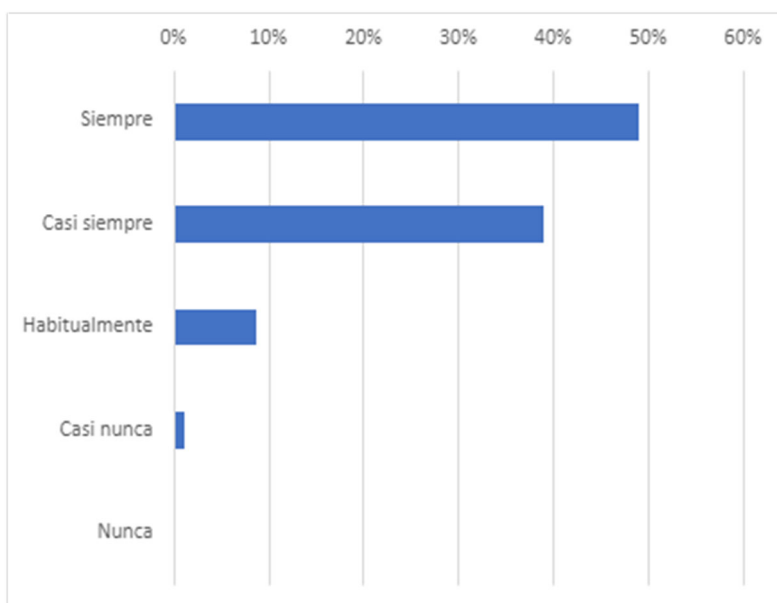
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	85	28,70
Casi siempre	97	32,80
Habitualmente	80	27,00
Casi nunca	24	8,10
Nunca	2	0,70
NS/NC	4	1,40
Sin rellenar	4	1,40
Total	296	
Valoración Media	3,8	



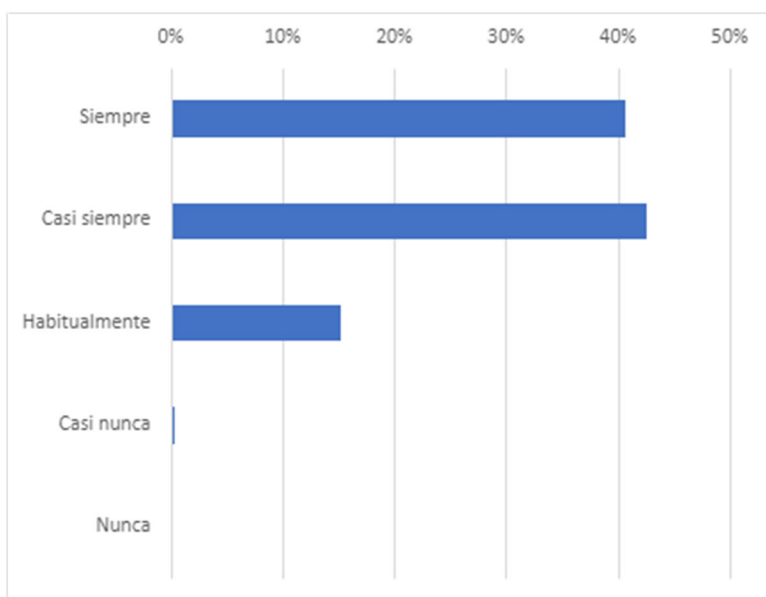
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	173	49,00
Casi siempre	138	39,10
Habitualmente	31	8,80
Casi nunca	4	1,10
Nunca	0	0,00
NS/NC	3	0,80
Sin rellenar	4	1,10
Total	353	
Valoración Media	4,4	



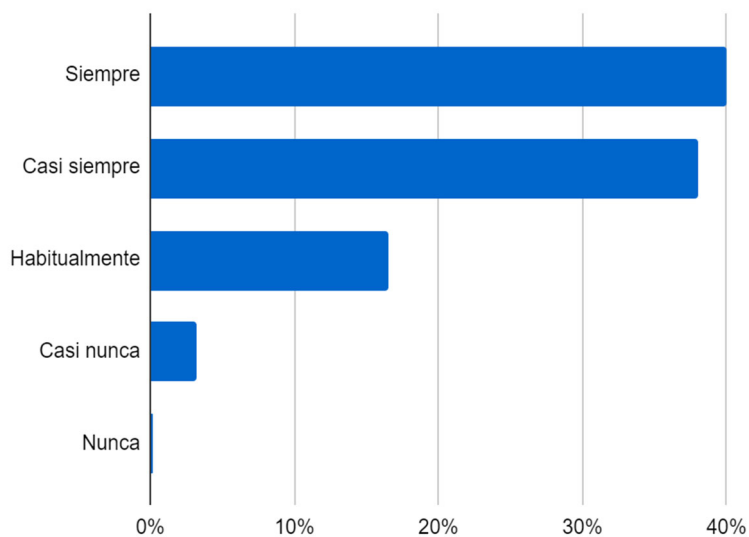
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	104	40,60
Casi siempre	109	42,60
Habitualmente	39	15,20
Casi nunca	1	0,40
Nunca	0	0,00
NS/NC	0	0,00
Sin rellenar	3	1,20
Total	256	
Valoración Media	4,2	



Todos

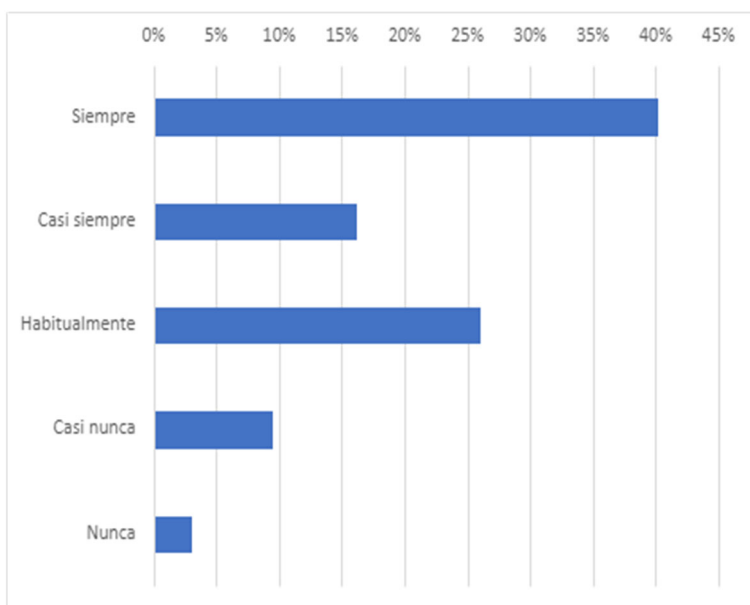
Respuesta	Total	%
Siempre	362	40,00
Casi siempre	344	38,01
Habitualmente	150	16,57
Casi nunca	29	3,20
Nunca	2	0,22
NS/NC	7	0,77
Sin rellenar	11	1,22
Total	905	
Valoración Media	4,1	



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

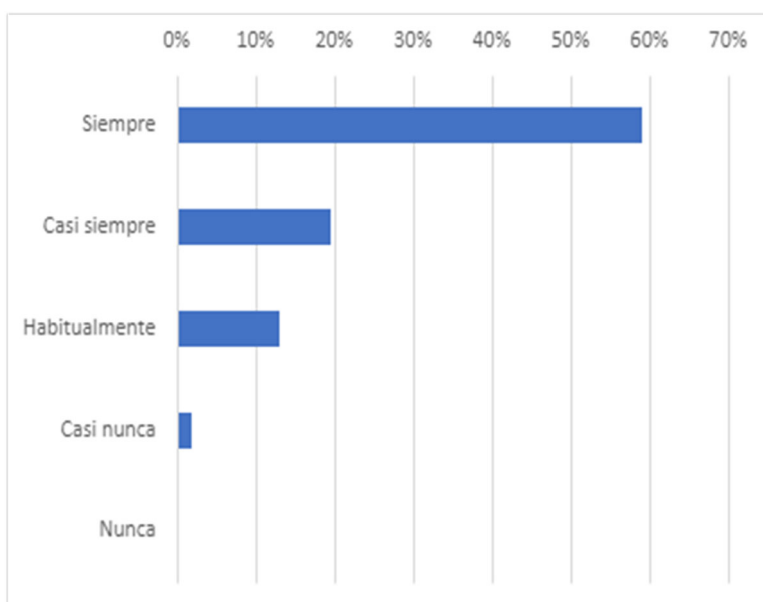
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	119	40,20
Casi siempre	48	16,20
Habitualmente	77	26,00
Casi nunca	28	9,50
Nunca	9	3,00
NS/NC	10	3,40
Sin rellenar	5	1,70
Total	296	
Valoración Media	3,9	



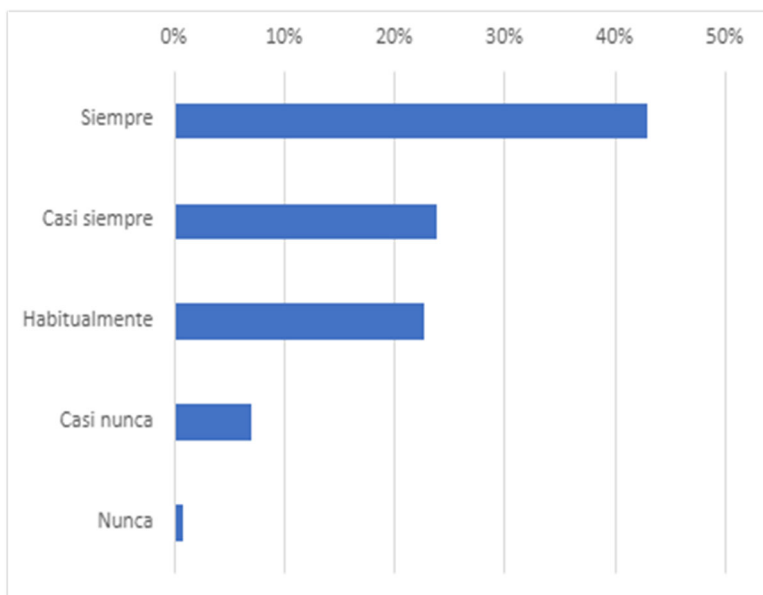
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	209	59,20
Casi siempre	69	19,50
Habitualmente	46	13,00
Casi nunca	7	2,00
Nunca	0	0,00
NS/NC	12	3,40
Sin rellenar	10	2,80
Total	353	
Valoración Media	4,5	



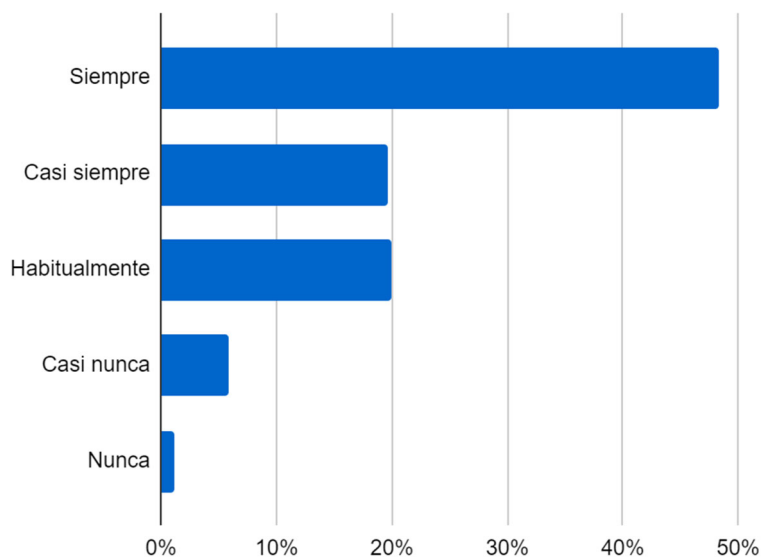
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	110	43,00
Casi siempre	61	23,80
Habitualmente	58	22,70
Casi nunca	18	7,00
Nunca	2	0,80
NS/NC	1	0,40
Sin rellenar	6	2,30
Total	256	
Valoración Media	4,0	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	438	48,40
Casi siempre	178	19,67
Habitualmente	181	20,00
Casi nunca	53	5,86
Nunca	11	1,22
NS/NC	23	2,54
Sin rellenar	21	2,32
Total	905	
Valoración Media	4,1	



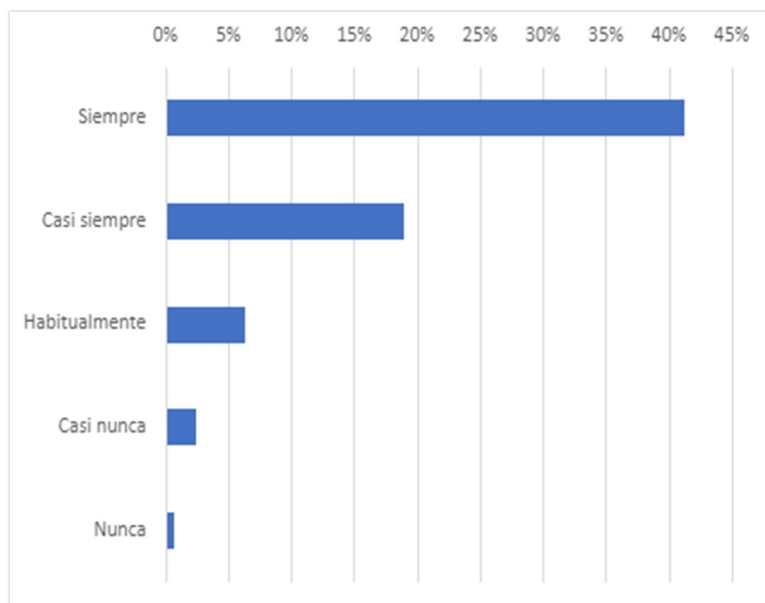
4 Primera Respuesta



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?

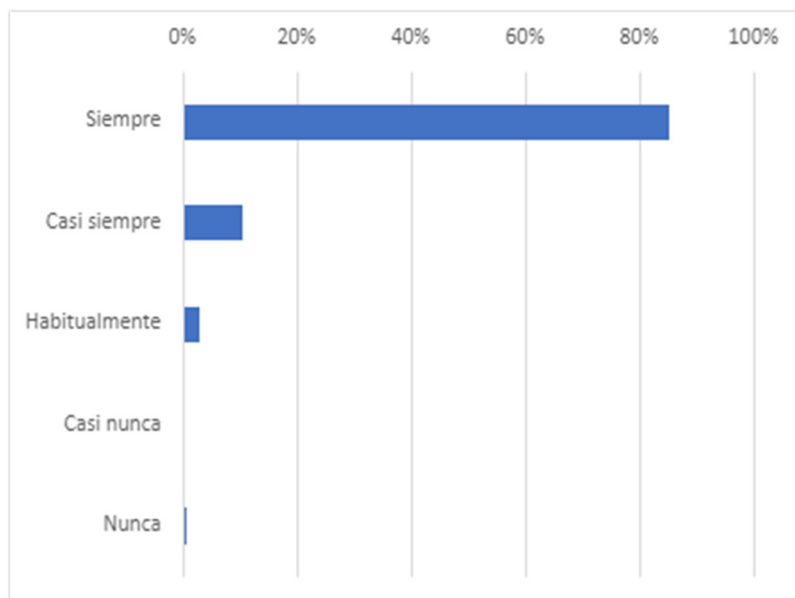
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	122	41,20
Casi siempre	56	18,90
Habitualmente	19	6,40
Casi nunca	7	2,40
Nunca	2	0,70
NS/NC	81	27,40
Sin rellenar	9	3,00
Total	296	
Valoración Media	4,4	



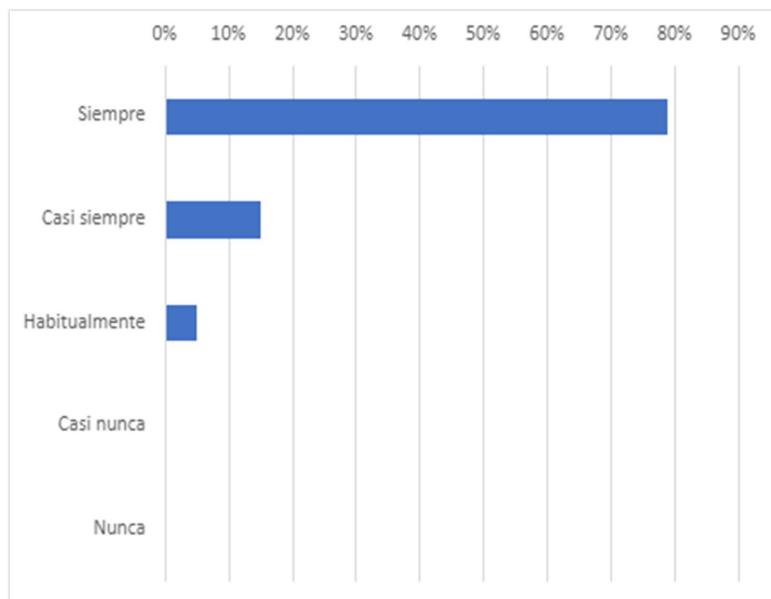
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	301	85,30
Casi siempre	37	10,50
Habitualmente	11	3,10
Casi nunca	0	0,00
Nunca	2	0,60
NS/NC	1	0,30
Sin rellenar	1	0,30
Total	353	
Valoración Media	4,8	



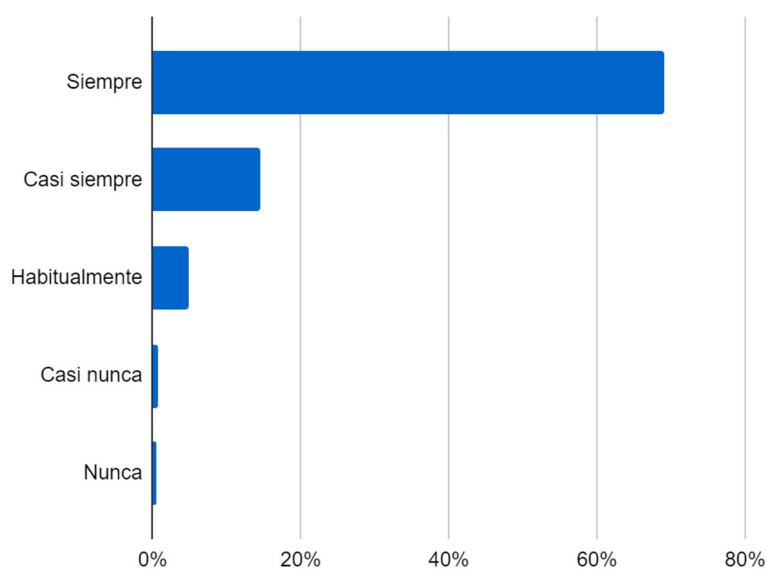
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	202	78,90
Casi siempre	39	15,20
Habitualmente	13	5,10
Casi nunca	0	0,00
Nunca	0	0,00
NS/NC	1	0,40
Sin rellenar	1	0,410
Total	256	
Valoración Media	4,7	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	625	69,06
Casi siempre	132	14,59
Habitualmente	43	4,75
Casi nunca	7	0,77
Nunca	4	0,44
NS/NC	83	9,17
Sin rellenar	11	1,22
Total	905	
Valoración Media	4,6	

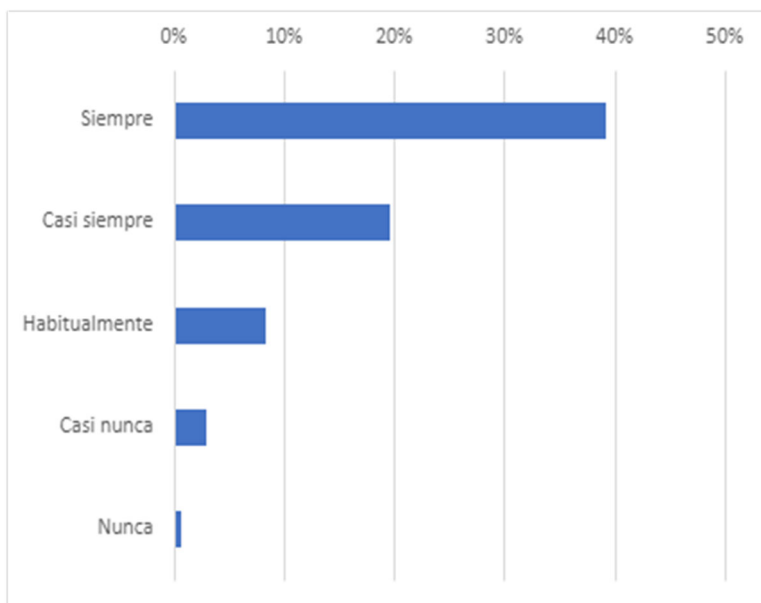


5 Resolución de Incidencias

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?

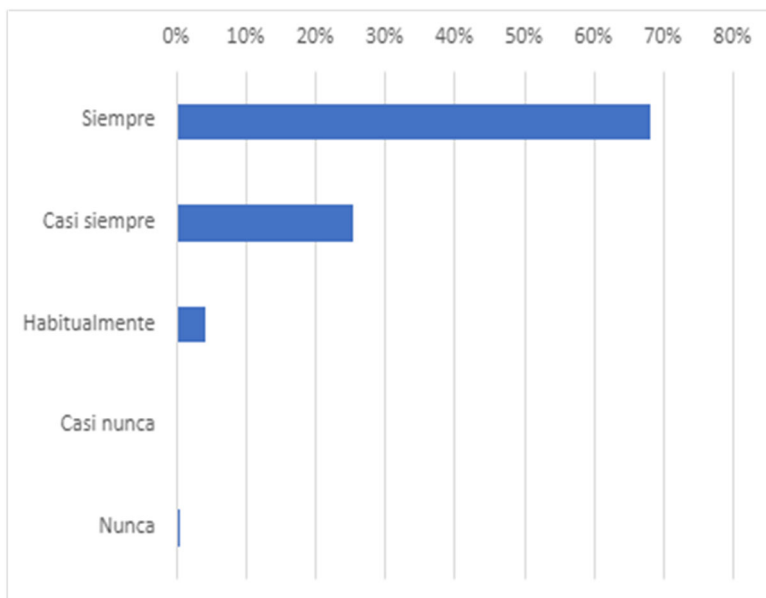
Estudiantes

Respuesta	Total	%
Siempre	116	39,20
Casi siempre	58	19,60
Habitualmente	25	8,40
Casi nunca	9	3,00
Nunca	2	0,70
NS/NC	78	26,40
Sin rellenar	8	2,70
Total	296	
Valoración Media	4,3	



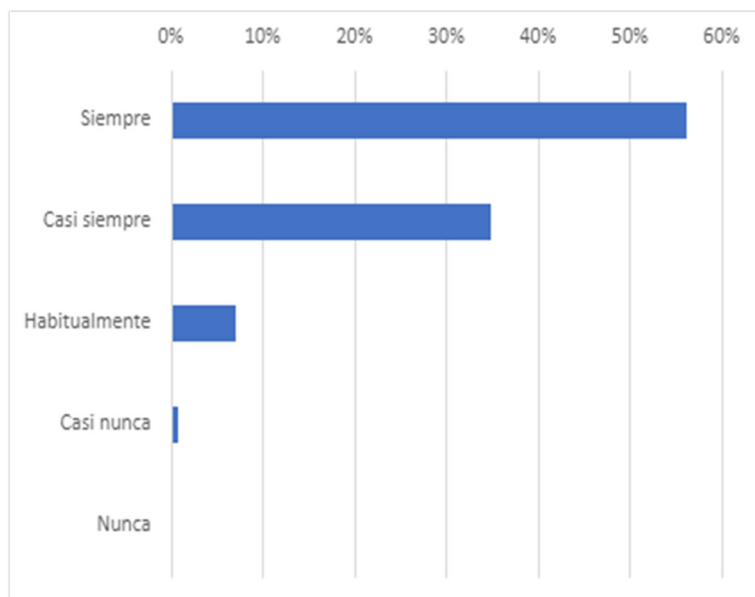
PDI

Respuesta	Total	%
Siempre	241	68,30
Casi siempre	90	25,50
Habitualmente	15	4,20
Casi nunca	1	0,30
Nunca	2	0,60
NS/NC	0	0,00
Sin rellenar	4	1,10
Total	353	
Valoración Media	4,6	



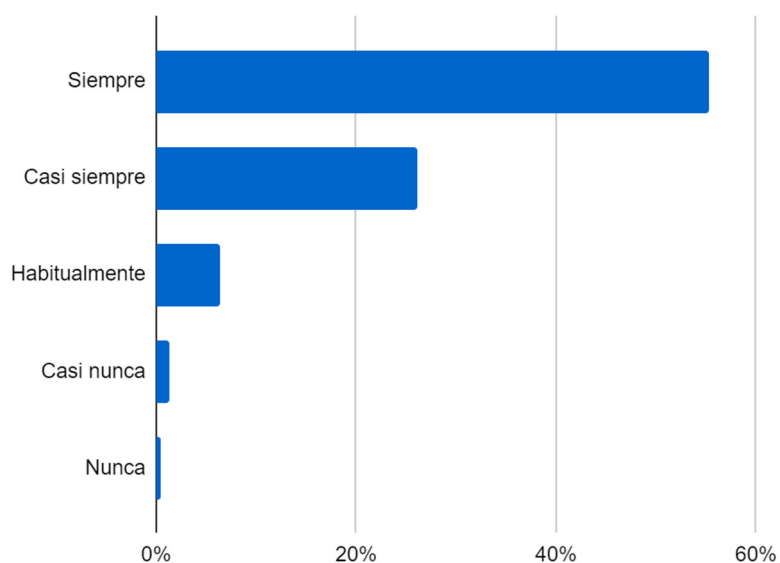
PAS

Respuesta	Total	%
Siempre	144	56,20
Casi siempre	89	34,80
Habitualmente	18	7,00
Casi nunca	2	0,80
Nunca	0	0,00
NS/NC	0	0,00
Sin rellenar	3	1,20
Total	256	
Valoración Media	4,5	



Todos

Respuesta	Total	%
Siempre	501	55,36
Casi siempre	237	26,19
Habitualmente	58	6,41
Casi nunca	12	1,33
Nunca	4	0,44
NS/NC	78	8,62
Sin rellenar	15	1,66
Total	905	
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/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 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"/>
Videoclases	<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"/>
Umubox	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wifi (Eduroam)					

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PAS

Aplicaciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Aplicaciones Gestión PAS	<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"/>



Aplicaciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Gestor de Expedientes	<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"/>
S. Ofimáticos (Novell)	<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)					

Valore los siguientes Servicios y Aplicaciones PDI

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"/>
Videoclases	<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"/>
Página	<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"/>



Aplicaciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Wifi (Eduroam)	<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"/>

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 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