



Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de ÁTICA

Año 2016

Octubre de 2017

Elaborado por:

Sección de Metodologías, Normalización y Calidad del Software.

Servicio de Desarrollo, Aplicaciones y Metodología.

Servicio de Infraestructuras.

Dirección del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia.

Índice de contenido

1	Introducción	5
2	Método	6
2.1	Alcance de la encuesta	6
2.2	Muestreo	6
2.3	Diseño de la encuesta y valoración	6
3	Resultados	8
3.1	Disponibilidad de los servicios	8
3.2	Primera Respuesta	12
3.3	Resolución de Incidencias	13
3.4	Satisfacción con el Servicio	14
3.5	Resumen de resultados	18
4	Conclusiones	20
4.1	Disponibilidad de servicios	20
4.2	Primera Respuesta	23
4.3	Resolución de incidencias	24
4.4	Satisfacción con el servicio	25
5	Propuestas de mejora	28
6	Bibliografía	30
7	Anexo. Encuesta	31

Índice de tablas

Tabla 1.- Muestreo de la encuesta.....	6
Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes	8
Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI	8
Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS	8
Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos	9
Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes	9
Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI	9
Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS	10
Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos.....	10
Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes	10
Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI	11
Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS.....	11
Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos	11
Tabla 14.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes.....	12
Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI.....	12
Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS	12
Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos.....	13
Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes.....	13
Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI.....	13
Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS.....	14
Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos	14
Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes	14
Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI	15
Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS	15
Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos	15
Tabla 26.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes.....	16
Tabla 27.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI.....	16
Tabla 28.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS.....	16
Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos	17
Tabla 30: Resumen de Resultados	18
Tabla 31: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras	20
Tabla 32: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras	21
Tabla 33: Tabla Resumen Información de Servicios	22
Tabla 34: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios	23
Tabla 35: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas	24
Tabla 36: Tabla Resumen Calidad del Servicio	25
Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior	26

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 Plan de Calidad de los Servicios 2011-2014 tres ejes de actuación por parte de los servicios de la Universidad de Murcia, la *Actualización de las cartas de servicio*, la *Elaboración de planes de mejora del servicio* y la *Documentación de los procesos clave*. Dentro del eje *Elaboración de planes de mejora del servicio* 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 octubre de 2017 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 incluyó 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.

- ESTUDIANTES: 41445
- oficial-pas: 1327
- oficial-pdi: 3144

Colectivo	Tamaño de la Población	Encuestas respondidas	% Encuestas respondidas
Estudiantes	41445	608	1,47%
PDI	3144	456	14,50%
PAS	1327	294	22,16%

Tabla 1.- Muestreo de la encuesta

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.

Al ser muy elevado el número de aplicaciones/servicios que se prestan desde ÁTICA las preguntas se han diseñado para la totalidad del servicio y no para servicios concretos, ya que en este caso el tamaño de la encuesta sería desproporcionadamente grande.

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 que se ha utilizado para cuantificar el resultado de las encuestas en una escala numérica de 1 a 5.

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

3.1 Disponibilidad de los servicios

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

Estudiantes

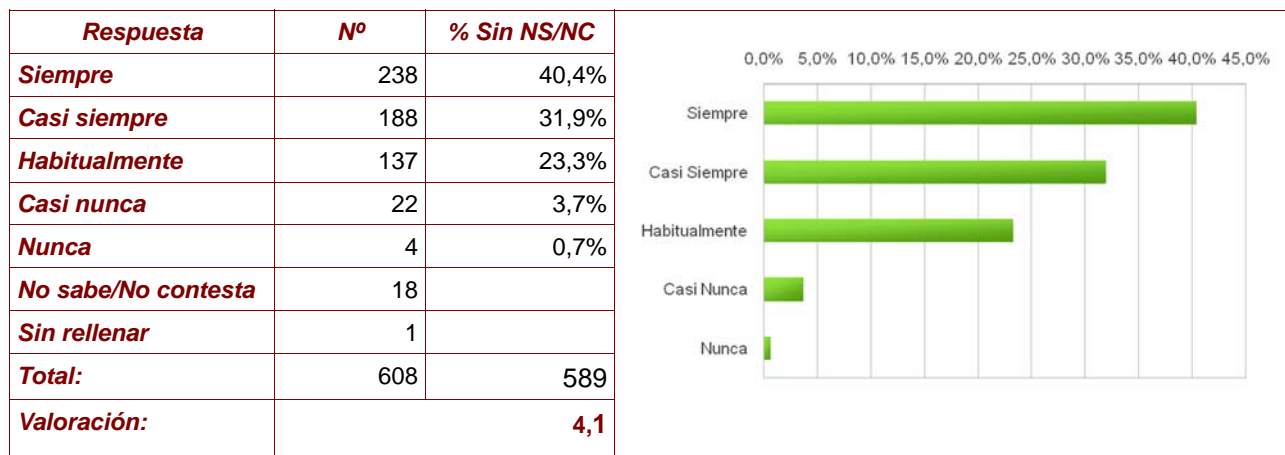


Tabla 2.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Estudiantes

PDI

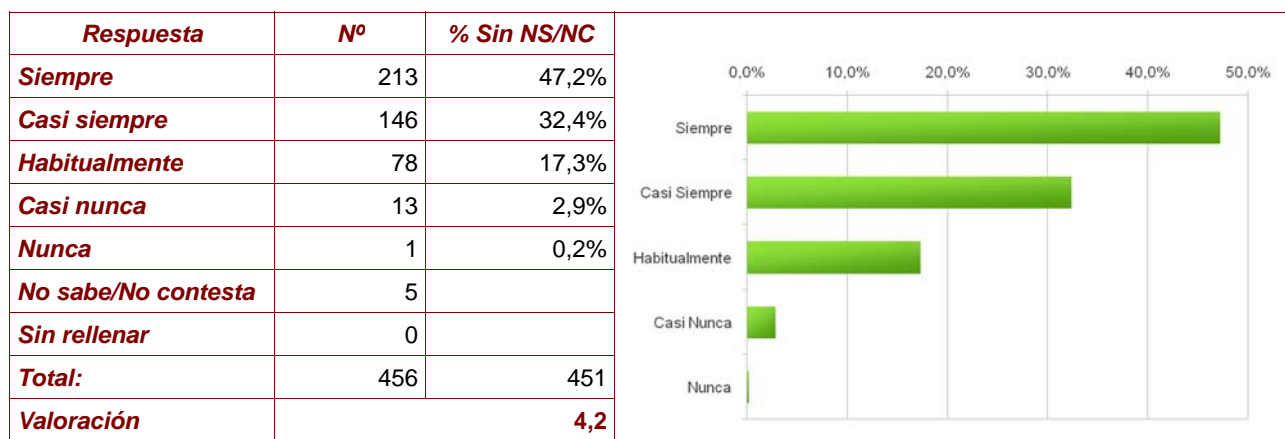


Tabla 3.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PDI

PAS

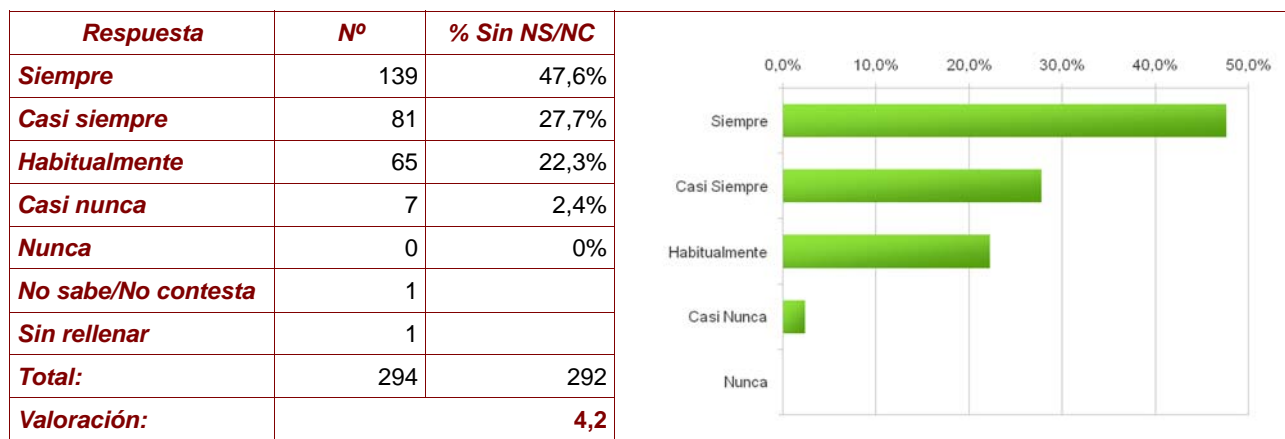


Tabla 4.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	590	44,3%
Casi siempre	415	31,2%
Habitualmente	280	21,0%
Casi nunca	42	3,2%
Nunca	5	0,4%
No sabe/No contesta	24	
Sin rellenar	2	
Total:	1358	1332
Valoración:		4,2

Tabla 5.- Disponibilidad de Aplicaciones y Servicios. Todos

[Ver conclusiones...](#)

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

Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	170	28,7%
Casi siempre	257	43,3%
Habitualmente	148	25,0%
Casi nunca	15	2,5%
Nunca	3	0,5%
No sabe/No contesta	14	
Sin rellenar	1	
Total:	608	593
Valoración:		4,0

Tabla 6.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	123	27,3%
Casi siempre	247	54,8%
Habitualmente	73	16,2%
Casi nunca	6	1,3%
Nunca	2	0,4%
No sabe/No contesta	3	
Sin rellenar	2	
Total:	456	451
Valoración		4,1

Tabla 7.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	70	24,1%
Casi siempre	129	44,5%
Habitualmente	83	28,6%
Casi nunca	8	2,8%
Nunca	0	0,0%
No sabe/No contesta	1	
Sin rellenar	3	
Total:	294	290
Valoración:		3,9

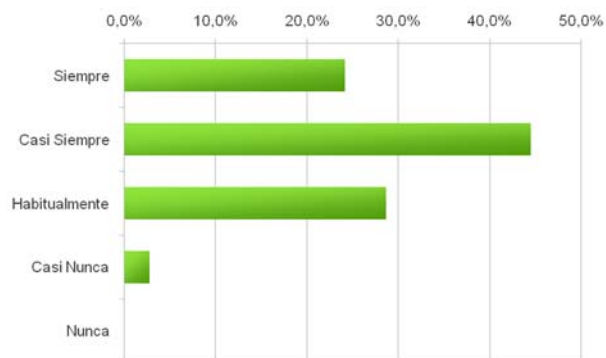


Tabla 8.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	363	27,2%
Casi siempre	633	47,5%
Habitualmente	304	22,8%
Casi nunca	29	2,2%
Nunca	5	0,4%
No sabe/No contesta	18	
Sin rellenar	6	
Total:	1358	1334
Valoración:		4,0

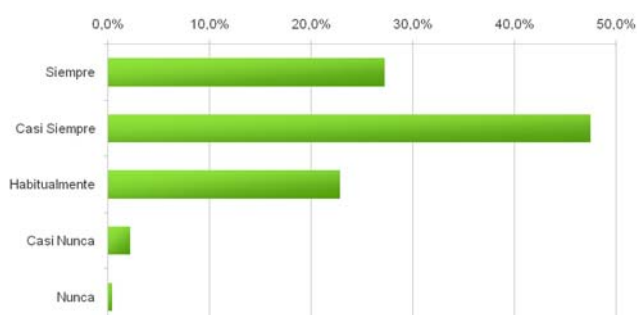


Tabla 9.- Funcionamiento Adecuado de Aplicaciones e Infraestructuras. Todos

[Ver conclusiones...](#)

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

Estudiantes

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	256	44,7%
Casi siempre	150	26,2%
Habitualmente	129	22,5%
Casi nunca	31	5,4%
Nunca	7	1,2%
No sabe/No contesta	31	
Sin rellenar	4	
Total:	608	573
Valoración:		4,1

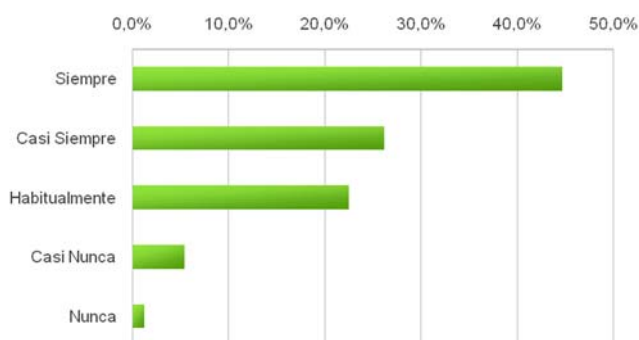


Tabla 10.- Información Adecuada sobre los Servicios. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	222	50,6%
Casi siempre	100	22,8%
Habitualmente	93	21,2%
Casi nunca	22	5,0%
Nunca	2	0,5%
No sabe/No contesta	13	
Sin rellenar	4	
Total:	456	439
Valoración		4,2

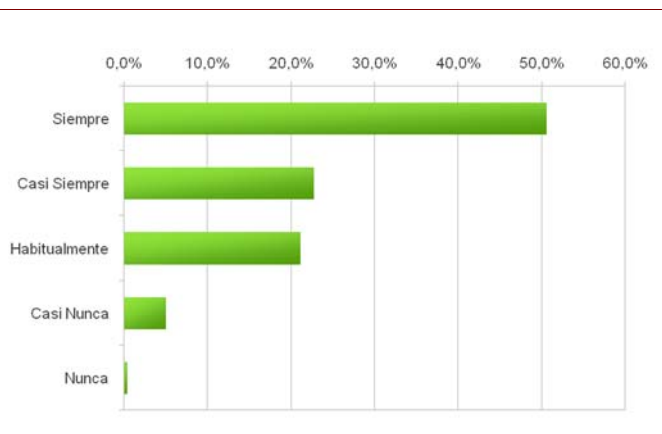


Tabla 11.- Información Adecuada sobre los Servicios. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	89	31,1%
Casi siempre	86	30,1%
Habitualmente	71	24,8%
Casi nunca	40	14,0%
Nunca	0	0,0%
No sabe/No contesta	5	
Sin rellenar	3	
Total:	294	286
Valoración:		3,8

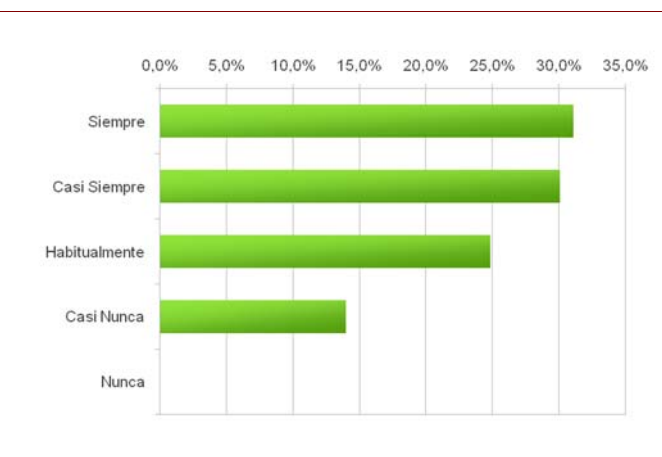


Tabla 12.- Información Adecuada sobre los Servicios. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	567	43,7%
Casi siempre	336	25,9%
Habitualmente	293	22,6%
Casi nunca	93	7,2%
Nunca	9	0,7%
No sabe/No contesta	49	
Sin rellenar	11	
Total:	1358	1298
Valoración:		4,0

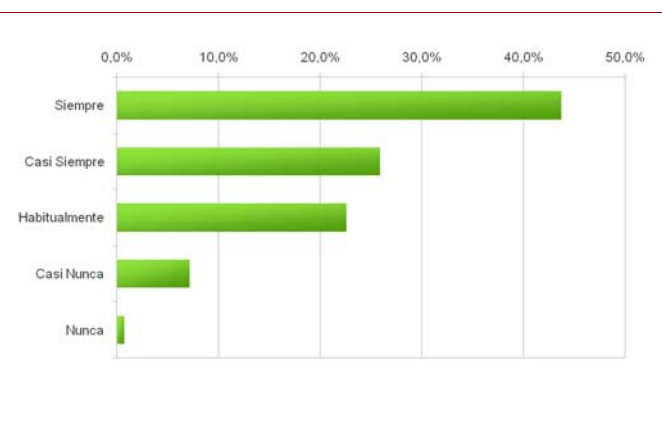


Tabla 13.- Información Adecuada sobre los Servicios. Todos

[Ver conclusiones...](#)

3.2 Primera Respuesta

3.2.1 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	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	121	41,0%
Casi siempre	74	25,1%
Habitualmente	74	25,1%
Casi nunca	14	4,7%
Nunca	12	4,1%
No sabe/No contesta	299	
Sin rellenar	14	
Total:	608	295
Valoración:		3,9

Tabla 14.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	272	65,1%
Casi siempre	92	22,0%
Habitualmente	44	10,5%
Casi nunca	8	1,9%
Nunca	2	0,5%
No sabe/No contesta	34	
Sin rellenar	4	
Total:	456	418
Valoración		4,5

Tabla 15.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PDI

PAS

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	150	57,0%
Casi siempre	66	25,1%
Habitualmente	41	15,6%
Casi nunca	5	1,9%
Nunca	1	0,4%
No sabe/No contesta	28	
Sin rellenar	3	
Total:	294	263
Valoración:		4,4

Tabla 16.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. PAS

Todos

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	543	55,6%
Casi siempre	232	23,8%
Habitualmente	159	16,3%
Casi nunca	27	2,8%
Nunca	15	1,5%
No sabe/No contesta	361	
Sin rellenar	21	
Total:	1358	976
Valoración:		4,3

Tabla 17.- Primera Respuesta Adecuada y Correcta. Todos

..Ver conclusiones.

3.3 Resolución de Incidencias

3.3.1 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	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	130	33,9%
Casi siempre	112	29,2%
Habitualmente	116	30,2%
Casi nunca	19	4,9%
Nunca	7	1,8%
No sabe/No contesta	216	
Sin rellenar	8	
Total:	608	384
Valoración:		3,9

Tabla 18.- Resolución de Incidencias Adecuada. Estudiantes

PDI

Respuesta	Nº	% Sin NS/NC
Siempre	210	47,2%
Casi siempre	164	36,9%
Habitualmente	56	12,6%
Casi nunca	13	2,9%
Nunca	2	0,4%
No sabe/No contesta	9	
Sin rellenar	2	
Total:	456	445
Valoración		4,3

Tabla 19.- Resolución de Incidencias Adecuada. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	97	33,6%
Casi siempre	124	42,9%
Habitualmente	57	19,7%
Casi nunca	9	3,1%
Nunca	2	0,7%
No sabe/No contesta	4	
Sin rellenar	1	
Total:	294	289
Valoración:		4,1

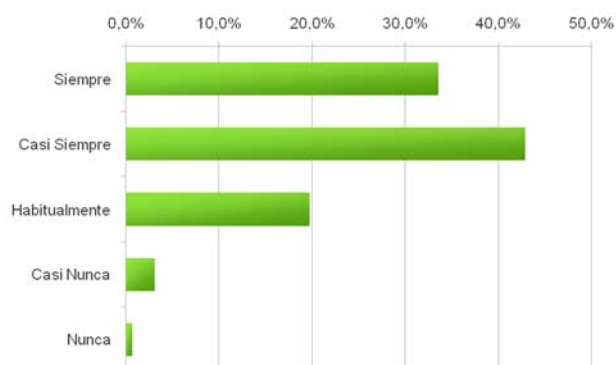


Tabla 20.- Resolución de Incidencias Adecuada. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Siempre	437	39,1%
Casi siempre	400	35,8%
Habitualmente	229	20,5%
Casi nunca	41	3,7%
Nunca	11	1,0%
No sabe/No contesta	229	
Sin rellenar	11	
Total:	1358	1118
Valoración:		4,1

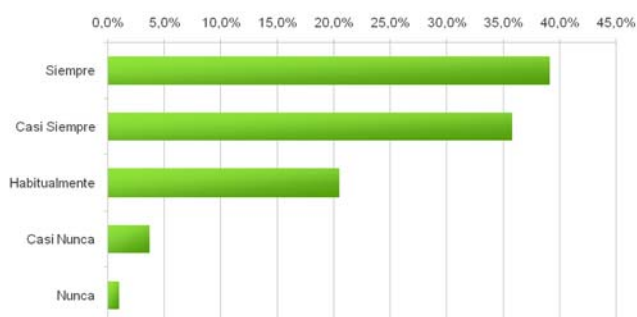


Tabla 21.- Resolución de Incidencias Adecuada. Todos

[Ver conclusiones...](#)

3.4 Satisfacción con el Servicio

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

Estudiantes

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	127	21,6%
Muy Bueno	286	48,6%
Bueno	142	24,1%
Regular	25	4,2%
Malo	9	1,5%
No sabe/No contesta	17	
Sin rellenar	2	
Total:	608	589
Valoración:		3,8

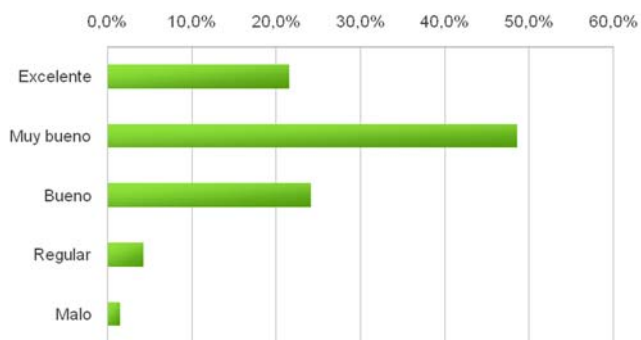


Tabla 22.- Calificación del Servicio. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	156	34,3%
Muy Bueno	218	47,9%
Bueno	63	13,8%
Regular	13	2,9%
Malo	5	1,1%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	1	
Total:	456	455
Valoración		4,1

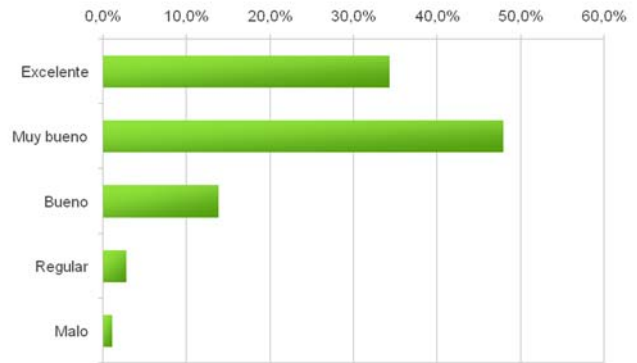


Tabla 23.- Calificación del Servicio. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	68	23,2%
Muy Bueno	128	43,7%
Bueno	86	29,4%
Regular	8	2,7%
Malo	3	1,0%
No sabe/No contesta	0	
Sin rellenar	1	
Total:	294	293
Valoración:		3,9

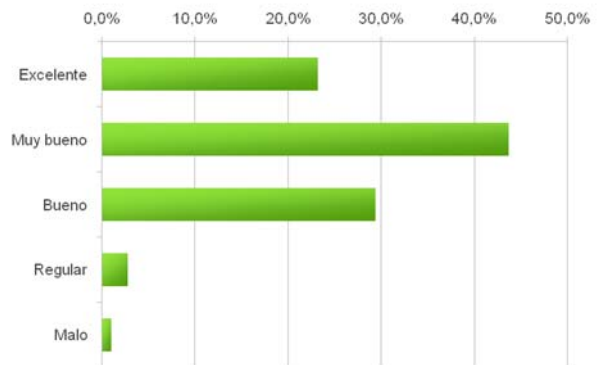


Tabla 24.- Calificación del Servicio. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
Excelente	351	26,3%
Muy Bueno	632	47,3%
Bueno	291	21,8%
Regular	46	3,4%
Malo	17	1,3%
No sabe/No contesta	17	
Sin rellenar	4	
Total:	1358	1337
Valoración:		3,9

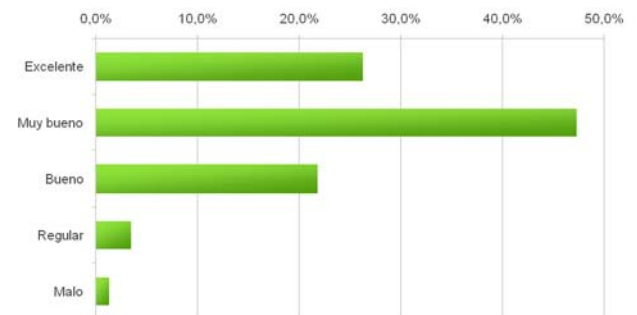


Tabla 25.- Calificación del Servicio. Todos

[Ver conclusiones...](#)

3.4.2 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2015 es...

Estudiantes

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	63	16,2%
<i>Algo Mejor</i>	148	38,0%
<i>Igual</i>	163	41,9%
<i>Algo Peor</i>	7	1,8%
<i>Mucho Peor</i>	8	2,1%
<i>No sabe/No contesta</i>	212	
<i>Sin rellenar</i>	7	
Total:	608	389
Valoración:		3,6

Tabla 26.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Estudiantes

PDI

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	49	11,6%
<i>Algo Mejor</i>	131	31,1%
<i>Igual</i>	213	50,6%
<i>Algo Peor</i>	18	4,3%
<i>Mucho Peor</i>	10	2,4%
<i>No sabe/No contesta</i>	33	
<i>Sin rellenar</i>	2	
Total:	456	421
Valoración		3,5

Tabla 27.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PDI

PAS

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	30	11,0%
<i>Algo Mejor</i>	88	32,2%
<i>Igual</i>	134	49,1%
<i>Algo Peor</i>	16	5,9%
<i>Mucho Peor</i>	5	1,8%
<i>No sabe/No contesta</i>	19	
<i>Sin rellenar</i>	2	
Total:	294	273
Valoración:		3,4

Tabla 28.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. PAS

Todos

<i>Respuesta</i>	<i>Nº</i>	<i>% Sin NS/NC</i>
<i>Mucho Mejor</i>	142	13,1%
<i>Algo Mejor</i>	367	33,9%

Igual	510	47,1%
Algo Peor	41	3,8%
Mucho Peor	23	2,1%
No sabe/No contesta	264	
Sin rellenar	11	
Total:	1358	1083
Valoración:		3,5

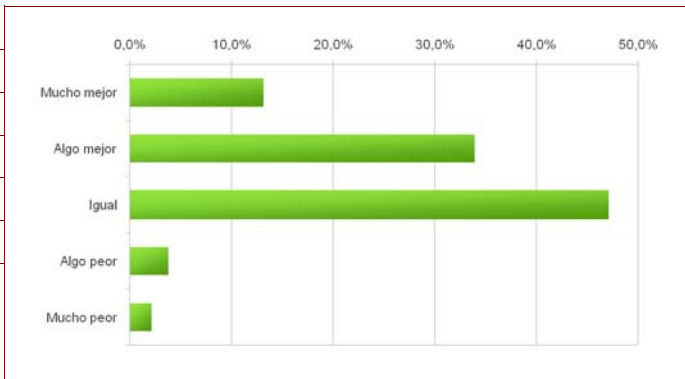


Tabla 29.- Calidad del Servicio con respecto al año anterior. Todos

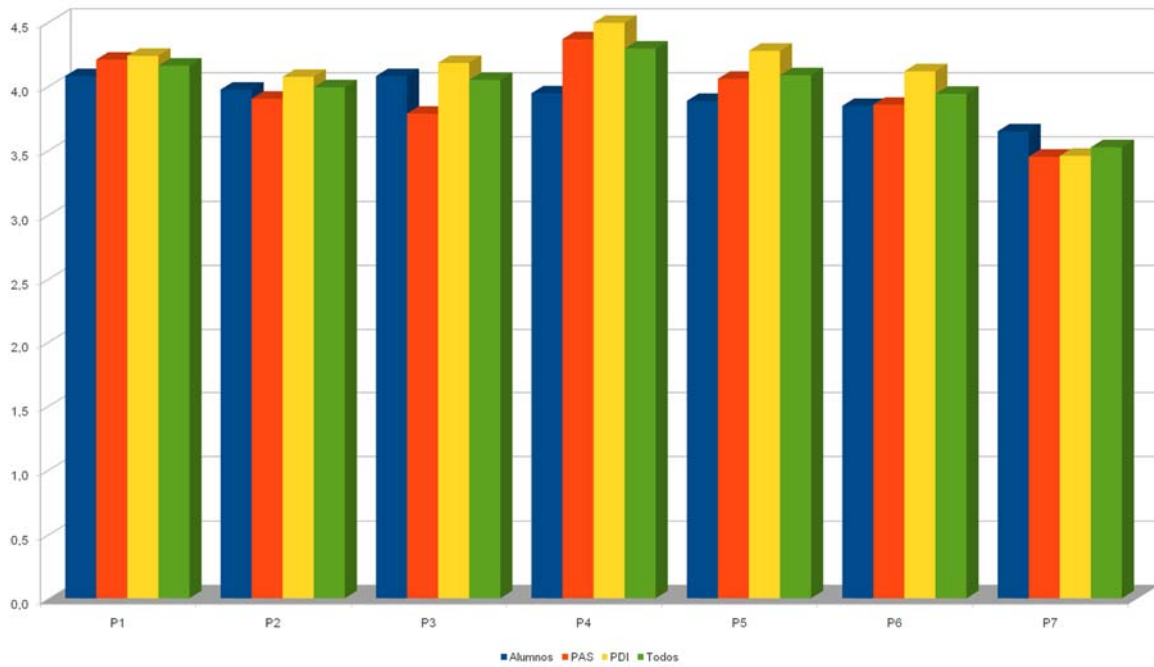
[Ver conclusiones...](#)

3.5 Resumen de resultados

	Todos		PAS		PDI		Estudiantes
	Moda	Valoración	Moda	Valoración	Moda	Valoración	
	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)
	Casi Siempre (4)	4,0	Casi Siempre (4)	3,9	Casi Siempre (4)	4,1	Casi Siempre (4)
	Siempre (5)	4,0	Siempre (5)	3,8	Siempre (5)	4,2	Siempre (5)
	Siempre (5)	4,3	Siempre (5)	4,4	Siempre (5)	4,5	No sabe/No contesta
	Siempre (5)	4,1	Casi Siempre (4)	4,1	Siempre (5)	4,3	No sabe/No contesta
	Bueno (4)	3,9	Bueno (4)	3,9	Bueno (4)	4,1	Bueno (4)
	Igual (3)	3,5	Igual (3)	3,4	Igual (3)	3,5	No sabe/No contesta

	Valoración
trabajo diario de manera habitual?	4,1
manera adecuada a su cometido?	4,0
¿o incidencias en los existentes?	4,1
ancia y resolverla posteriormente?	3,9
según la naturaleza del problema?	3,9
TICA se le ofrece lo calificaría de...	3,8
onado desde ÁTICA en el 2015 es...	3,6

Tabla 30: Resumen de Resultados



Dibujo 1: Valoración de las 7 preguntas

4 Conclusiones

4.1 Disponibilidad de servicios

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,1	Siempre (5)	1,1
PDI	4,2	Siempre (5)	1,0
PAS	4,2	Siempre (5)	0,9
Todos	4,2	Siempre (5)	1,0

[Ver resultados](#)

Tabla 31: Tabla Resumen Disponibilidad de Aplicaciones e Infraestructuras

El objetivo de esta pregunta es saber hasta que punto se les proporciona a nuestros usuarios aquellas infraestructuras y aplicaciones que necesitan para su trabajo diario o para recibir docencia en el caso de los Estudiantes.

Los usuarios le dan una valoración alta a esta cuestión, **un 4,2 de valoración media**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios que **Siempre** disponen de las aplicaciones e infraestructuras necesarias. La dispersión entre las respuestas no es demasiado grande, como muestra la desviación típica de 1,0.

Se aprecian algunas diferencias entre las respuestas de los distintos colectivos de usuarios. Los Estudiantes le dan una valoración media de 4.1, algo menor que la otorgada por el PAS y el PDI que es 4,2. Es destacable que la respuesta más frecuente en todos los colectivos es *Siempre*.

Los resultados en esta pregunta son ligeramente mejores que los del año anterior en el caso de los ESTUDIANTES, y ligeramente peores en el caso de PDI y PAS. La valoración media ha subido de 4,1 a 4,2 y en todos los colectivos la respuesta más habitual ha sido "Siempre".

En cuanto a las respuestas detalladas de los usuarios por colectivos, procede indicar que los estudiantes hacen muy pocas observaciones. Una de las quejas tiene relación con las aplicaciones para dispositivos móviles y su mal funcionamiento, en especial en dispositivos Apple. Continúan indicando la falta de licencias de algunas aplicaciones así como alguna queja respecto a EVA. También hay algunas respuestas relativas a la dificultad de configurar algún servicio, como la WiFi y, en general, de encontrar información sobre servicios, por su dispersión en diferentes portales.

Aunque tampoco existen muchos comentarios por parte del PDI, también en este colectivo se indica, de forma muy puntual, la falta de algunas licencias, la dispersión de la información y la ausencia de soporte para Apple. Existe alguna queja sobre el servicio de atención, o bien porque no se ha podido dar soporte al acceder desde fuera de la universidad o bien porque no se ha dado respuesta. Se observan fallos en la aplicación GGID, EVA y en el uso de la firma electrónica, así como algún problema

relacionado con el software de las ALAs. Un profesor indica que desde los hospitales docentes no es posible acceder a las aplicaciones y servicios que están restringidos a la Intranet.

El PAS continúa haciendo referencia a problemas derivados de la instalación de ECOPAS, incompatibilidad de determinado software con Linux y falta de formación en paquetes ofimáticos libres. También se queja de la falta de aplicaciones necesarias para la gestión, como es el caso de la gestión de horarios, así como de falta de inmediatez en la respuesta a nuevos desarrollos. Hay también una mención especial a la buena atención recibida desde el 4222 así como alguna queja respecto a los Pcs y la red.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,0	Casi Siempre (4)	1,0
PDI	4,1	Casi Siempre (4)	0,8
PAS	3,9	Casi Siempre (4)	0,8
Todos	4,0	Casi Siempre (4)	0,9

[Ver resultados](#)

Tabla 32: Tabla Resumen Funcionamiento de Aplicaciones e Infraestructuras

Una vez conocemos la satisfacción en cuanto a la disponibilidad o no de infraestructuras y aplicaciones, nuestro objetivo siguiente ha sido averiguar la satisfacción con el funcionamiento de dichas aplicaciones e infraestructuras.

La valoración a esta pregunta sigue siendo alta, **un 4,0 de valoración media**, aunque menor que la satisfacción en cuanto a disponibilidad, 4,2. En todos los colectivos la respuesta más frecuente ha sido que **Casi Siempre** funcionan adecuadamente las aplicaciones e infraestructuras. La dispersión de las respuestas es, en este caso, un 0,9.

En este caso hay más diferencias entre los distintos colectivos, siendo un 3,9 en el caso del PAS y 4,1, valoración máxima, en el caso del PDI.

La valoración media obtenida en este apartado es idéntica a la del año 2015, manteniéndose la respuesta más habitual en Casi Siempre. Por colectivos, la valoración de los estudiantes es mejor, de 3,9 a 4,0, mientras que en el resto de colectivos, PAS y PDI, se mantiene igual.

Las respuestas detalladas por colectivos también presentan diferencias. Los estudiantes dirigen sus quejas, principalmente, al funcionamiento de las aplicaciones en dispositivos móviles, así como a su disponibilidad en entorno iOS. Continúa habiendo alguna queja sobre caída de aplicaciones y, en concreto, del Aula Virtual, en época de uso masivo. También hay alguna observación puntual respecto a Dalí, EVA y UMUBOX. Existe alguna queja con respecto a la firma electrónica, aunque no hay servicios de este tipo dirigidos a este colectivo.

El PDI se queja principalmente de los problemas/fallos de la firma electrónica, así como puntualmente de alguna aplicación como CASIOPEA y GGID y de la Tarjeta Inteligente. También hay alguna observación relativa a la obsolescencia de la infraestructura.

La mayoría de las respuestas detalladas del PAS (escasas en cualquier caso, como el resto de colectivos) hacen referencia a problemas en el uso de aplicaciones y servicios TI en ECOPAS/SOL. Hay también alguna queja en relación con la aplicación de prácticas extracurriculares, Thunderbird y UMUBOX, así como con el uso del certificado electrónico.

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	4,1	Siempre (5)	1,3
PDI	4,2	Siempre (5)	1,2
PAS	3,8	Siempre (5)	1,1
Todos	4,0	Siempre (5)	1,2

[Ver resultados](#)

Tabla 33: Tabla Resumen Información de Servicios

Una vez conocidas las satisfacciones con nuestra oferta de servicios y con el funcionamiento de estos, nuestro siguiente objetivo ha sido el valorar los canales de comunicación con nuestros usuarios.

La valoración de los usuarios sigue siendo alta en esta pregunta, **4,0 de valoración media**, siendo la respuesta más frecuente en todos los colectivos es **Siempre**, si bien en el caso del PAS existe casi un empate entre **Siempre** y **Casi Siempre**. Los usuarios opinan pues, de forma general, que se les informa adecuadamente de los nuevos servicios y cambios o incidencias en los existentes. Sin embargo, en esta cuestión se observa una mayor dispersión entre las respuestas ofrecidas por los usuarios, desviación típica de 1,3 en el caso de los estudiantes y de 1,2 en el caso del PDI, de donde podemos concluir que el acceso de nuestras comunicaciones a los usuarios no es uniforme.

Los resultados globales de este año en esta pregunta son idénticos a los del año anterior. Si que hay, sin embargo, una mejoría de 2 décimas en el caso de los estudiantes, colectivo que el año pasado valoró esta cuestión en 3,9. La mejora de los canales de comunicación era una de las propuestas recogidas en el informe 2016 sobre 2015.

De la misma forma que ocurría el año anterior, las diferencias entre las respuestas de los distintos colectivos son mayores que en las anteriores preguntas. El PAS es el colectivo que menor satisfacción muestra en las comunicaciones que recibe. Es de destacar, en cambio, el alto grado de satisfacción del PDI que otorga una valoración media de 4,2. La alta dispersión de las respuestas en el caso de los estudiantes, refleja nuevamente que la comunicación no es recibida por todos los miembros de un colectivo de la misma manera.

Hay pocas respuestas detalladas y, en el caso de los estudiantes, tan sólo una en la que se afirma que sólo se informa en período de matrícula. En el caso del PDI y del PAS, hay coincidencias en que, al haber tantos servicios, sería bueno que hubiera recordatorios periódicos. Sin embargo, esto se contradice con otras opiniones que afirman que hay un exceso de información y/o falta de coordinación en la comunicación.

Existe una queja del PDI sobre la reproducción de vídeo, relacionado con cambios de tensión en el edificio, que nunca se le solucionó, mientras que otro PDI indica que las incidencias se resuelven con prontitud. Un PAS indica que se suele anunciar “el qué” pero nunca “el por qué”.

4.2 Primera Respuesta

4.2.1 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	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,9	Siempre (5)	2,1
PDI	4,5	Siempre (5)	1,4
PAS	4,4	Siempre (5)	1,5
Todos	4,3	Siempre (5)	2,1

[Ver resultados](#)

Tabla 34: Tabla Resumen Teléfonos de Atención a Usuarios

El objetivo de la pregunta es saber el nivel de satisfacción de los servicios de atención telefónica a usuarios, tanto en el teléfono 4222 de atención general, como los de atención especializada de Aulas Sócrates y de ALAS y DALAS.

Los resultados en esta pregunta son muy buenos, aunque se ha observado un descenso de dos décimas respecto al año anterior en el caso de los estudiantes y de una décima en el caso del PDI. Todos los colectivos de usuarios le dan una valoración bastante alta a la atención telefónica que se les proporciona, **valoración media de 4,3**. La respuesta más frecuente que han dado los usuarios a esta pregunta ha sido **Siempre** en todos los colectivos. Destaca el PDI con un 4,5 de valoración. Aunque en el caso del PAS es un poco menor sigue siendo un muy buen resultado con 4,4 de valoración media.

La dispersión media de las respuestas es grande en todos los colectivos y muy especialmente en el caso de los estudiantes. Es importante destacar que continúa habiendo un desconocimiento muy alto por parte de los estudiantes de este servicio, ya que prácticamente el 50% (49,17% exactamente) ha contestado No Sabe/No Contesta a esta pregunta. Este porcentaje es superior al del año 2015 (41,1%) en el que se había observado una mejora con respecto al 2014 (46,3%) lo que supone un retroceso. Aunque en el resto de colectivos el porcentaje de personas que han contestado NS/NC es notablemente menor, sí que es mayor que en otras preguntas. En el caso del PAS, un 9,52% de los encuestados han contestado NS/NC (9,9% en 2015), mientras que en el caso del PDI el porcentaje de encuestados que han contestado NS/NC es del 7,46% (6,7% en 2015).

Los resultados de esta pregunta son ligeramente peores que el año anterior, dos décimas en el caso de los ESTUDIANTES, aunque moviéndose siempre dentro de la excelencia.

En lo que respecta a las observaciones, la mayoría de los estudiantes no han utilizado el servicio nunca y sólo en algún caso mencionan dificultad para que les cojan el teléfono. También un estudiante hace mención expresa al excelente trato. Esto último se repite en los comentarios del PDI y en el PAS que elogian mayoritariamente el servicio, aunque en un par de casos el PDI indica que han notado cierto empeoramiento. Un PDI sugiere disponer de un acceso más sencillo al servicio (enlace directo desde la web). Las principales quejas del PAS, sólo dos, se refieren a la respuesta obtenida: “Pon un parte”.

4.3 Resolución de incidencias

4.3.1 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	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,9	Siempre (5)	2,0
PDI	4,3	Siempre (5)	1,0
PAS	4,1	Casi Siempre (4)	1,0
Todos	4,1	Siempre (5)	1,7

[Ver resultados](#)

Tabla 35: Tabla Resumen Calidad de las Respuestas

El objetivo de esta pregunta es determinar la satisfacción con la calidad de la resolución de incidencias, referida tanto a la solución del problema como a los tiempos de respuesta.

La valoración que le dan los usuarios a los tiempos de resolución de las incidencias y a la naturaleza de las soluciones es alta, **valoración media de 4,1**, siendo la respuesta más frecuente entre los usuarios la de **Siempre**, excepto en el caso del PAS que es **Casi Siempre**. La dispersión entre las respuestas en el caso de los estudiantes, es mayor que en otros casos, ya que hay más de un tercio (el 35,52%) que contestan No sabe/No contesta, mientras que en proporciones parecidas contestan Siempre o Casi Siempre. La desviación típica en este colectivo es muy alta, de 2,0.

Destaca la alta satisfacción del colectivo del PDI, con una **valoración media 4,3**. El porcentaje de PDI que contesta que “Siempre se les ofrece una solución adecuada a su problema en tiempo y forma” es de 47,2%, algo menor que en 2015 donde este porcentaje fue de 52,7%. En el caso del PAS la valoración es también muy buenas, de 4,1 y algo más baja (3,9) en el caso de los estudiantes.

En comparación con el año anterior, los resultados son prácticamente iguales, obteniéndose idéntica valoración en el caso de ESTUDIANTES y PAS y sólo una décima inferior en el colectivo PDI.

Las respuestas detalladas de los ESTUDIANTES reflejan un escaso uso del servicio. En 3 casos se quejan de que el servicio de atención es lento. Hay una queja concreta referida a la TUI que no se resolvió. El PDI también hace alguna observación respecto a la tardanza, así como un peor servicio en el turno de tarde, aspecto que también comenta algún PAS. En el caso del PDI también hay una

observación relativa a algún campus en el que no hay presencia diaria del personal de soporte y otra del servicio en la facultad de Químicas. También hay una observación relacionada con el “no soporte” a equipamiento no UMU. Nuevamente un PAS se queja de la respuesta “pon un parte”.

Las respuestas detalladas también recogen alguna felicitación puntual (servicio calificado de EXCELENTE) en los tres colectivos, ESTUDIANTES, PDI y PAS.

4.4 Satisfacción con el servicio

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

	Valoración media	Moda	Desviación Típica
Estudiantes	3,8	Muy Bueno (4)	1,1
PDI	4,1	Muy Bueno (4)	0,8
PAS	3,9	Muy Bueno (4)	0,8
Todos	3,9	Muy Bueno (4)	1,0

[Ver resultados](#)

Tabla 36: Tabla Resumen Calidad del Servicio

Las preguntas realizadas hasta ahora intentaban averiguar la satisfacción sobre aspectos particulares del servicio que les prestamos a nuestros usuarios. Esta pregunta pretende obtener una valoración general del servicio.

La valoración general que le dan los usuarios al servicio es alta, **valoración media de 3,9**, aunque es algo menor que la valoración obtenida en los diferentes aspectos analizados previamente. La respuesta mayoritaria para calificar el servicio ofrecido por parte de ÁTICA es **Muy Bueno**. La dispersión entre las respuestas ofrecidas es buena, ya que tiene una desviación típica del 1,0.

La satisfacción de los distintos colectivos con el servicio que se les ofrece desde ÁTICA es dispar. Mientras que los estudiantes nos califican en media con un 3,8 y el PAS con un 3,9, el PDI nos da una valoración de 4,1, es decir, bastante buena. En todos los casos la valoración más frecuente es Muy Bueno. La desviación típica es leve en todos los casos, un 1,1 entre los estudiantes y un 0,8 en el PDI y en el PAS.

Los resultados del total con respecto al año anterior son muy similares. Mientras que el caso de los estudiantes es idéntica, en el caso del PAS mejora en una décima y en el del PDI desciende igualmente una décima. En cualquier caso, siempre nos estamos moviendo en parámetros altos y se mantiene el valor total obtenido para todos los colectivos.

En lo que respecta a las respuestas detalladas, existen 2 de los ESTUDIANTES que reiteran quejas incluidas como observaciones en preguntas anteriores, mientras que 1 indica estar bastante satisfecho.

La mayoría de las respuestas del PDI, en concreto 5, califican el servicio como muy satisfactorio o excelente. Se menciona la magnífica atención de un técnico de soporte en particular, del que sólo se indica el nombre (Jesús). También hay alguna observación relativa a la “deshumanización” del servicio,

falta de localización de cuenta a la que dirigirse o respuestas del tipo “no es mi función”. Hay una queja concreto en relación al servicio de soporte en hospitales docentes y otra respecto al funcionamiento del PORTAFIRMAS.

En el caso del PAS, hay 1 observación relativa a la falta de coordinación, otra a fallos de Dalí y otra respecto a la lentitud en la respuesta. También hay 3 usuarios que lo califican como “buen servicio”, si bien se añade que se adoptan soluciones “no adecuadas” (software libre) y en otro caso que “faltan aplicaciones”.

4.4.2 Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2015 es...

	<i>Valoración media</i>	<i>Moda</i>	<i>Desviación Típica</i>
Estudiantes	3,6	Igual (3)	1,9
PDI	3,5	Igual (3)	1,2
PAS	3,4	Igual (3)	1,2
Todos	3,5	Igual (3)	1,6

[Ver resultados](#)

Tabla 37: Tabla Resumen Comparativa Año Anterior

Por último, le preguntamos al usuario cómo ha evolucionado la calidad del servicio, según su percepción, con respecto al año anterior.

Los usuarios le dan una **valoración media de 3,5** a la comparación del servicio proporcionado el año 2016 con respecto al año anterior. La respuesta mayoritaria de nuestros usuarios es que el servicio es **igual** que el año anterior. La desviación típica de las respuestas es alta, un 1,6 lo que indica que la percepción de la mejora es diferente. En el caso de los estudiantes es donde estas diferencias son mayores, un 1,9 de desviación típica, mientras que en el PAS y el PDI es un 1,2. Esto indica que existen diferencias entre los usuarios sobre cómo perciben la evolución de nuestros servicios.

Sin embargo, en cuanto a la valoración media, no existe diferencia apreciable entre colectivos, tanto el PAS da una puntuación de 3,4, mientras que en el PDI se obtiene un 3,5 y los estudiantes califican el servicio con un 3,6 de valoración media.

La valoración global es una décima inferior a la del año pasado y también al anterior. En el caso de los ESTUDIANTES se mantiene, mientras que hay mejora de una décima en el PAS, que se compensa con un descenso de una décima en el PDI. Este resultado no permite sacar grandes conclusiones, más allá de que no se aprecia, en general, una mejora del servicio prestado en 2016 con respecto al prestado en 2015.

Valorando la encuesta globalmente, podríamos afirmar de nuevo que nos mantenemos dentro de niveles altos de servicio a nuestros usuarios.

En cuanto a las respuestas detalladas, casi la mitad de los estudiantes que responden son de nuevo ingreso. Un estudiante opina que la conexión a Internet es mejorable y otro que necesitan más información de los servicios. El resto califica el servicio como bueno o muy bueno.

En el PDI, donde hay mayor número de respuestas, la mayoría de los comentarios son positivos, aunque se observa el impacto de la reducción del personal de soporte que ha derivado en una respuesta más lenta. Hay una queja respecto a “DUMBOs que nunca se resuelven” pero sin concretar aplicación o servicio. Se incluye una sugerencia respecto a a la integración entre ACI y GGID.

En el PAS las observaciones (pocas) negativas superan a las positivas. Se menciona la voluntad de servicio por parte de ATICA pero también la falta de recursos para atender adecuadamente el soporte a usuarios, especialmente por las tardes. Se menciona un empeoramiento de servicio que se imputa al paso a Linux, así como cierto “caos” por los cambios habidos últimamente.

5 Propuestas de mejora

A continuación se reseñan algunas de las mejoras que se realizaron en 2017 o bien que quedan en la lista de propuestas de mejora para años sucesivos.

Mejoras relacionadas con la información y los canales de comunicación con los usuarios

- Aumentar la visibilidad del CAU en la página web de ÁTICA. Incluir información sobre el CAU en la documentación que se les entrega a los estudiantes en el momento de la matrícula.
- Aumentar la visibilidad del buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones en nuestra página web.
- Poner en marcha un protocolo de actuación ante corte de servicios y actualización que permita a nuestros usuarios conocer con antelación los cortes y actualizaciones previstas, así como en el caso de cortes de servicios sobrevenidos.
- Elaborar de forma periódica vídeo-tutoriales de nuestras aplicaciones y servicios más utilizados.
- Revisar y elaborar nuevas FAQ sobre las aplicaciones y servicios más utilizados.
- Renovación y revisión de contenidos de la página web de ATICA, adaptación al gestor corporativo (Liferay) y alineamiento con la imagen corporativa.
- Mejora en las notificaciones de las resoluciones de incidencias en DUMBO.
- Revisión de los procesos de actualización de sistemas operativos y Java en el navegador.
- Elevar a decisión estratégica la publicidad del servicio de “Office gratis para estudiantes”, contratado con licencias Campus Microsoft.
- Revisión de página web de configuración de eduroam.
- Dar visibilidad y promover el uso del panel de monitorización de los servicios: MONITORUMU <https://monitorumu.um.es/>.

Mejoras relacionadas con el soporte a los usuarios

- Mejora de los tiempos de resolución de incidencias en atención a PAS/PDI con la incorporación de ocho nuevos operadores de Campus.
- Mejora de la cobertura de espacios de docencia Sócrates y Alas.
- Mejora en atención a usuarios de tarde. Realización de estudio comparativo en atención a incidencias y peticiones.
- Garantizar la presencia de un informático mínimo destinado en exclusividad por campus periférico (San Javier, CC. de la Salud y Lorca).

Mejoras relacionadas con la calidad y disponibilidad de los servicios TIC

- Ampliación de los recursos en atención en ALAs, con la incorporación de nuevos operadores para tener presencia continua de informáticos en los edificios con ALAS y docencia activa.
- Revisión de los horarios de apertura de las alas con la intención de abrir antes.
- Realización de análisis detallado de necesidades en centros y departamentos de licencias campus adicionales a las existentes.
- Análisis de integración de webmail y aula virtual
- Revisión de cuotas para UMUBOX
- Potenciar el uso de la app de UMUBOX
- Elevación a decisión estratégica de migración a sistema operativo Windows de los ordenadores del PAS.
- Como consecuencia de la línea anterior, renovación del parque informático obsoleto del PAS.
- Wifi 4.0. Mejora de la cobertura y la densidad en la wifi corporativa con la incorporación de 150 puntos de acceso de mayor capacidad.
- Cobertura de wifi en espacios abiertos. Paradas del tranvía en el campus de Espinardo.
- Aplicar la directriz del Comité de Estrategia de Gobierno TI, según la cual la solicitud de automatización de un procedimiento requiere del inventariado previo del mismo, no pudiéndose desarrollar proyectos TI no cumplan este requisito. Esto es aplicable así mismo a todos los procedimientos ya automatizados que utilicen cualquier servicio de la plataforma de Administración Electrónica (ELECTRA), que por tanto deben ser inventariados lo antes posible.
- Potenciar la tramitación electrónica de procedimientos y la generación de documentación electrónica en CARPETA CIUDADANA, reduciendo el uso del papel.
- Adaptación de los procedimientos electrónicos a nuevos sistemas de firma (firma en la nube, autofirma, sistema [CI@ve](#), cuenta @um.es).
- Mejorar el Control de Calidad de las aplicaciones desarrolladas por ATICA, dotando de los recursos necesarios a la Sección de Metodologías, Normalización y Calidad del Software del Servicio de Desarrollo de ATICA, de modo que se garantice la aplicación de la metodología de desarrollo de aplicaciones (MEDEA), reforzando los procesos de testing, QA y auditoría.
- Implantación de software anti-plagio.

6 Bibliografía

1. Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción. Ministerio de Administraciones Públicas. 2006.

7 Anexo. 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, indicarle 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.

Disponibilidad de Servicios

¿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

Si quiere ampliar su respuesta...:

¿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

Si quiere ampliar su respuesta...:

¿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

Si quiere ampliar su respuesta...:

Primera Respuesta

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?

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

Si quiere ampliar su respuesta...:

Resolución de incidencias

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

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

Si quiere ampliar su respuesta...:

Satisfacción con el servicio

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

Si quiere ampliar su respuesta...:

Con respecto al año anterior, cree que el servicio que le hemos proporcionado desde ÁTICA en el 2015 es...

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

Si quiere ampliar su respuesta...: