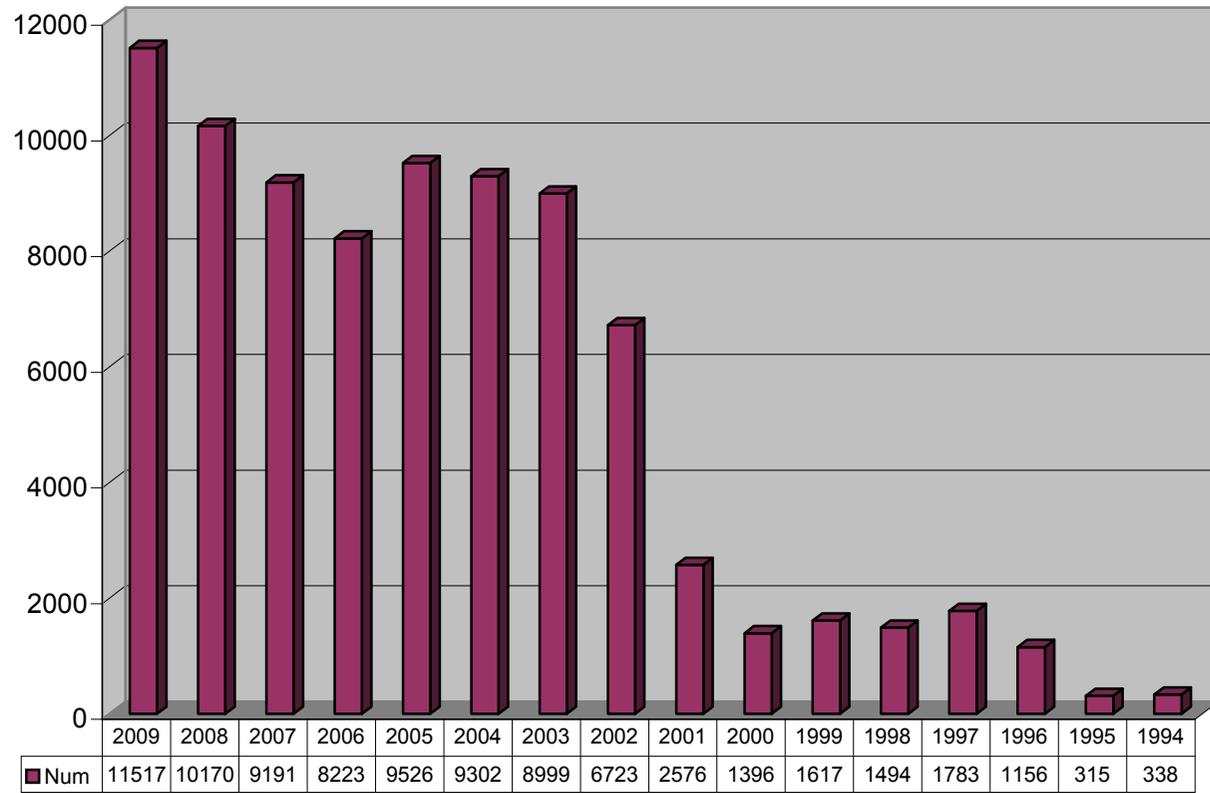
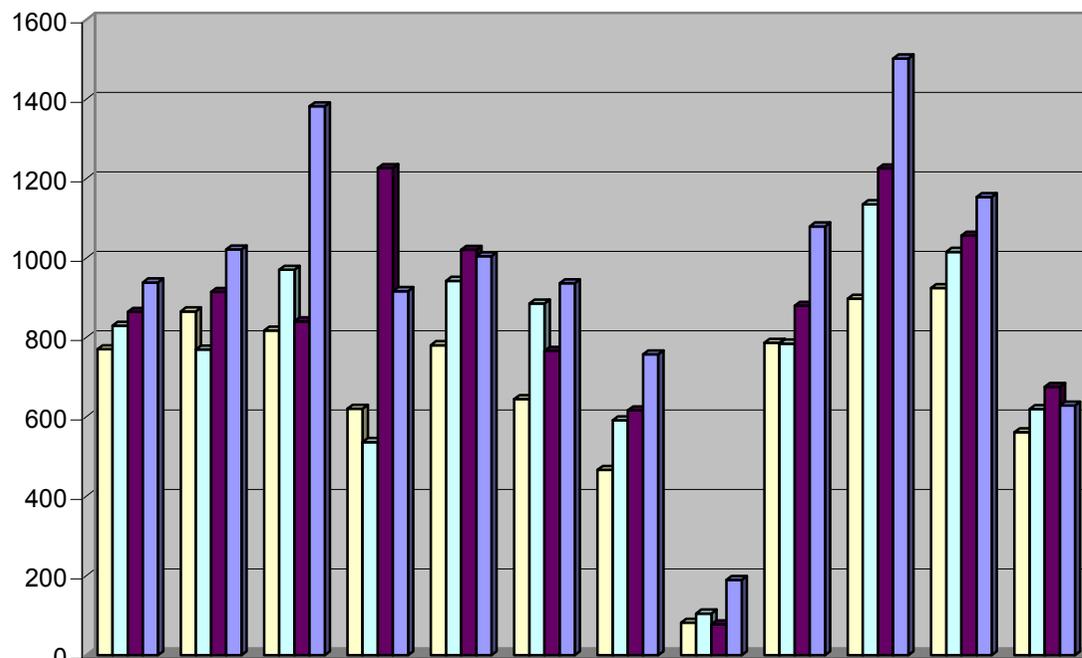


Título	MEMORIA RESULTADOS CAU DEL AI 2009	
Objeto	Memoria de datos de resultados de la actividad en el CAU	
Destino	Director del Area de Informática	
Archivo		
Acceso		
Claves	<i>CAU, resultados,</i>	
	Lugar: Puerto Real	Fecha: 20 febrero 2010

Solicitudes de Servicios de usuarios registradas en base de datos CAU



**Peticiones mensuales de servicios recibidas en el Area de Informática a través del CAU
2006-2009**



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2006	771	866	818	621	781	645	467	82	787	898	925	562
2007	830	770	971	537	943	886	592	105	785	1136	1016	620
2008	865	915	841	1227	1021	767	617	78	880	1226	1057	676
2009	939	1022	1383	917	1005	937	758	190	1080	1503	1154	629

TEMATICAS	GRUPOS DE SERVICIOS atendidos por CAU en año 2009	Ene 2009	Feb 2009	Mar 2009	Abr 2009	May 2009	Jun 2009	Jul 2009	Ago 2009	Sep 2009	Oct 2009	Nov 2009	Dic 2009	TOTAL
Servicios de Apoyo a la Docencia	Soporte a Biblioteca Electrónica	14	18	28	13	20	7	12	5	6	13	4	2	142
Servicios de Apoyo a la Docencia	Software Libre	1	2	3	1	1	0	0	0	1	3	0	0	12
Servicios de Apoyo a la Docencia	Apoyo Estadístico	7	11	14	5	9	11	6	1	5	6	7	3	85
Servicios de Apoyo a la Docencia	Aulas Informáticas	32	38	76	44	51	24	25	1	51	89	60	48	539
Servicios de Apoyo a la Docencia	Gestión de Actas, RedCampus y UXXI-PORTAL	9	33	12	4	8	36	11	1	30	11	5	12	172
Servicios de Apoyo a la Docencia	Cuentas de acceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	2	12
Servicios de Apoyo a la Docencia	Software Licenciado UCA	8	13	9	6	1	2	4	2	6	4	7	9	71
Servicios de Apoyo a la Docencia	Supercomputación	7	4	7	6	8	4	11	1	3	4	2	1	58
Servicios de Apoyo a la Docencia	Aulas de Docencia con medios multimedia	44	58	95	55	77	34	15	31	42	106	104	38	699
Servicios de Apoyo a la Docencia	Salones con Medios Audiovisuales	2	2	4	2	2	2	1	1	7	3	6	1	33
Servicios de Apoyo a la Docencia	Campus Virtual	26	43	121	20	16	9	10	1	11	181	18	5	461
Servicios de Apoyo a la Gestión	Administración Electrónica	0	0	2	0	5	40	2	1	7	1	8	7	73
Servicios de Apoyo a la Gestión	Aplicaciones de Gestión	42	48	76	53	46	78	46	5	85	72	48	23	622
Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	Antivirus	18	31	30	14	19	16	15	8	18	25	15	12	221
Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo)	42	24	54	34	39	22	22	7	36	60	60	28	428
Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	302	284	362	240	259	264	231	36	356	368	336	185	3223
Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	Acceso a red Inalámbrica de la UCA - ucAir	11	4	3	5	7	5	6	0	2	18	10	5	76
Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	Acceso a la red de la UCA	125	136	148	125	150	119	61	28	101	125	131	75	1324

Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	Acceso remoto a RedUCA - VPN	11	8	6	3	3	5	7	3	5	4	5	4	64
Servicios de Información y Comunicación	Espacios y Portales WEB	10	14	18	5	9	13	10	7	11	16	19	8	140
Servicios de Información y Comunicación	Directorio UCA	5	9	6	40	32	22	14	9	20	28	19	13	217
Servicios de Información y Comunicación	Correo Electrónico	88	80	114	70	80	70	92	16	90	140	79	44	963
Servicios de Información y Comunicación	Tablones Virtuales	3	5	1	3	2	5	3	0	2	10	2	2	38
Servicios de Información y Comunicación	Telefonía	115	147	181	146	143	136	129	21	169	188	150	66	1591
Servicios Internos	Servicios Internos Red	6	5	5	8	3	6	14	0	6	5	8	11	77
Servicios Internos	Servicios Internos de Sistemas	11	5	8	12	14	7	11	5	10	19	41	24	167
Servicios Internos	Servicios Internos Aplicaciones de Usuario	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	3	1	9
		939	1022	1383	917	1005	937	758	190	1080	1503	1154	629	11517

Servicios de Apoyo a la Docencia	2284	20%
Servicios de Apoyo a la Gestión	695	6%
Servicios de Apoyo al Puesto de Trabajo	5336	46%
Servicios de Información y Comunicación	2949	26%
Servicios Internos	253	2%
TOTAL	11517	100%

NOTA: 11 solicitudes erroneas eliminadas del total el 12 de febrero 2010

GRUPO DE SERVICIOS	SERVICIOS atendidos por CAU en año 2009	Ene 2009	Feb 2009	Mar 2009	Abr 2009	May 2009	Jun 2009	Jul 2009	Ago 2009	Sep 2009	Oct 2009	Nov 2009	Dic 2009	TOTAL
Soporte a Biblioteca Electrónica		14	18	28	13	20	7	12	5	6	13	4	2	142
	Incidentes en la Biblioteca en Casa (Sistemas CARE / VPN-UCA)	7	12	19	6	14	5	4	3	3	4	3	0	80
	Incidentes en la consulta a Bases de Datos locales (Sistema IRIS)	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4
	Incidentes en la consulta a Recursos Electrónicos	7	4	9	7	6	2	7	2	3	8	1	2	58
Espacios y Portales WEB		10	14	18	5	9	13	10	7	11	16	19	8	140
	WEB-Atajo a una dirección web	3	3	4	0	2	0	1	0	1	1	3	1	19
	WEB-Incidencia con la aplicación CELAMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	0	10
	WEB-Incidencia/Consulta portales AUI,AUE,OPAM,SAL	0	1	0	0	0	0	2	0	4	0	3	0	10
	WEB-Espacios Web	4	5	10	3	2	7	4	4	0	5	3	3	50
	WEB-Incidencia con espacio web alojado en el portal UCA : www.uca.es	2	4	1	2	5	5	3	3	5	6	2	4	42
	WEB-Enlazar su espacio web a la Web institucional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	WEB-Cambio de contraseña de espacio web en www2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	WEB-Cambio de gestor de espacio web en www2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	WEB-Incidencia con espacio web en www2	1	1	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	7
	WEB-Actuación relativa a Webcontrol	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Software Libre		1	2	3	1	1	0	0	0	1	3	0	0	12
	Consulta e información sobre Software Libre	1	2	3	1	1	0	0	0	1	3	0	0	12
Apoyo Estadístico		7	11	14	5	9	11	6	1	5	6	7	3	85
	Soporte estadístico a trabajos de investigación	7	8	11	4	8	9	3	1	5	6	6	2	70
	Soporte estadístico a evaluación de encuestas	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6
	Consulta sobre apoyo estadístico puntual de métodos y técnicas	0	2	2	0	0	1	3	0	0	0	1	0	9
Servicios Internos Red		6	5	5	8	3	6	14	0	6	5	8	11	77
	Actuación de priorización de tráfico en Internet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Actuación en balanceador de servidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Actuación en firewall (abrir puertos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	13
	Actuación en relación a un incidente de seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	Conexión de nueva sede/dependencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Conexión de servidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Conexión urgente usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nueva Conexión a red de múltiples máquinas	0	0	0	5	1	4	7	0	0	0	0	1	18
	Problema de cobertura o autenticación WiFi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Problema de red de usuarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3

	Problema de red en edificio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Problema de red troncal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Soporte de red de datos y telefonía IP	6	5	5	3	2	2	7	0	6	2	1	0	39
	Soporte de red WiFi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Soporte Firewall	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Soporte gestor de ancho de banda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Directorio UCA		5	9	6	40	32	22	14	9	20	28	19	13	217
	Consulta sobre el Directorio UCA	5	9	6	40	32	22	14	9	20	28	19	13	217
Aulas Informáticas		32	38	76	44	51	24	25	1	51	89	60	48	539
	Instalación de Software para docencia y cursos en Aula Informática	9	18	16	11	9	3	9	0	18	20	4	4	121
	Incidencia con PC de Aula Informática	21	17	55	31	40	20	13	1	30	64	55	41	388
	Apertura de cuenta para el uso de las aulas informáticas del campus de Jere	0	0	2	0	0	0	0	0	2	3	0	1	8
	Consulta sobre aulas informáticas	2	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	1	11
Gestión de Actas, RedCampus y UXXI-PORTAL		9	33	12	4	8	36	11	1	30	11	5	12	172
	Incidencias con las aplicaciones de gestión de ACTAS, RedCampus y UXXI-	9	33	12	4	8	36	11	1	30	11	5	12	172
Cuentas de acceso		0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	2	12
	Altas, bajas y modificaciones en el sistema central de autenticación de la UC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	2	12
Software Licenciado UCA		8	13	9	6	1	2	4	2	6	4	7	9	71
	Consulta sobre acceso al software de Microsoft para estudiantes	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	Consulta sobre software licenciado	8	13	8	6	1	2	4	2	6	4	6	9	69
Correo Electrónico		88	80	114	70	80	70	92	16	90	140	79	44	963
	Incidencia con el correo electrónico	27	27	45	20	40	22	32	9	34	38	27	24	345
	Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	21	17	21	12	11	16	12	2	16	39	12	8	187
	Nueva Cuenta de correo electrónico para Becario del Departamento	10	12	12	15	9	5	17	1	19	23	15	7	145
	Nueva cuenta de correo electrónico Institucional	13	10	9	7	9	7	12	1	5	14	4	0	91
	Nueva cuenta correo electrónico para alumnos de 1,2 o 3 ciclo	2	3	8	3	2	2	3	0	7	7	6	1	44
	Cambio de clave de correo electrónico	7	6	8	4	4	9	7	0	4	11	9	0	69
	Consulta sobre correo electrónico	8	5	11	9	5	9	9	3	5	8	6	4	82
Supercomputación		7	4	7	6	8	4	11	1	3	4	2	1	58
	Incidencia general de supercomputación	3	1	0	2	4	3	9	0	2	2	1	0	27
	Petición de Instalación de herramientas/programas en el cluster	1	1	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	8
	Solicitud de cuenta de usuario para acceso al cluster de Supercomputación	3	2	2	2	0	1	2	0	1	1	1	1	16
	Consulta sobre supercomputación	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	7
Tablones Virtuales		3	5	1	3	2	5	3	0	2	10	2	2	38
	TAVIRA-Consulta sobre TAVIRA	3	5	1	3	2	5	1	0	2	9	2	2	35
	TAVIRA-Solicitud de creación de nuevo TAVIRA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3

	Asesoría técnica en tecnología FLASH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4
	Asesoría técnica en gráficos 3D	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Asesoría técnica en contenidos bajo estándares	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	Asesoría técnica en Moodle	11	27	107	14	5	3	3	0	2	5	5	1	183
Telefonía		115	147	181	146	143	136	129	21	169	188	150	66	1591
	Nuevo PIN telefónico	32	46	51	35	22	20	26	4	46	66	50	6	404
	Baja de PIN telefónico	2	3	7	9	17	9	6	2	7	2	7	1	72
	CAMBIO DE EXTENSION Y PIN por nueva Ubicación	6	7	2	4	8	2	5	2	9	7	8	6	66
	Alta o baja o traslado de Extensión	19	15	19	18	17	21	15	2	24	7	14	5	176
	Incidencia o avería en EXTENSION Telefónica	28	25	35	30	23	27	19	7	39	50	24	7	314
	Programación y Servicios de Extensión o grupo de Extensiones	2	2	0	3	3	0	3	0	5	0	2	3	23
	Petición de listados del gasto telefónico	3	3	4	1	2	2	2	0	3	4	3	2	29
	Incidencia de terminal de telefonía MOVIL	5	11	3	10	6	9	8	2	5	5	11	7	82
	Alta/cambio/baja perdida/robo de de terminal telefónico MOVIL	9	18	36	22	18	21	22	2	11	17	10	16	202
	Activación Contestador Automático y Mensajería Unificada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Consulta sobre telefonía	9	17	24	14	27	25	22	0	20	29	21	13	221

INDICADOR GRADO DE SATISFACCION DE ATENCION A USUARIO DEL AREA DE INFORMATICA/

AIMP01 - INDICADOR DE PROCESOS CLAVE

AICS-c - INDICADOR DE CARTA DE SERVICIOS

Grupos de servicios del Area de Informática	AIMP01 - A : Grado de satisfacción con el Servicio realizado			AIMP01 - B : Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			AIMP01 - C : Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	251	1200	4,78	251	1159	4,62	251	1192	4,75
Telefonía	110	538	4,89	110	531	4,83	112	545	4,87
Acceso a la red de la UCA	109	519	4,76	109	504	4,62	110	518	4,71
Correo Electrónico	104	497	4,78	105	491	4,68	104	498	4,79
Aulas Informáticas	60	292	4,87	60	283	4,72	58	278	4,79
Aulas de Docencia con medios multimedia	43	202	4,7	43	203	4,72	43	202	4,7
Antivirus	29	143	4,93	29	140	4,83	29	140	4,83
Aplicaciones de Gestión	24	116	4,83	24	113	4,71	24	117	4,88
Directorio UCA	20	99	4,95	20	98	4,9	20	99	4,95
Gestión de Actas, RedCampus y UXXI-PORTAL	17	84	4,94	17	80	4,71	17	82	4,82
Campus Virtual	15	70	4,67	15	69	4,6	15	70	4,67
Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo, PARIS, PAPs)	14	68	4,86	14	68	4,86	14	68	4,86
Espacios y Portales WEB	11	52	4,73	11	52	4,73	11	52	4,73
Software Licenciado UCA	9	45	5	9	44	4,89	8	40	5
Soporte a Biblioteca Electrónica	8	40	5	8	40	5	8	40	5
Supercomputación	8	40	5	8	40	5	8	40	5
Apoyo Estadístico	7	35	5	7	34	4,86	7	35	5
Acceso remoto a RedUCA - VPN	5	25	5	5	25	5	5	25	5
Servicios Internos de Sistemas	4	20	5	4	20	5	4	20	5
Acceso a red Inalámbrica de la UCA - ucAir	4	18	4,5	4	17	4,25	4	17	4,25
Servicios Internos Red	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Administración Electrónica	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Salones con Medios Audiovisuales	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Cuentas de acceso	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Software Libre	1	5	5	1	5	5	1	5	5
Tablones Virtuales	1	5	5	1	4	4	1	5	5
	865	4168	4,82	866	4075	4,70	865	4143	4,79

Periodo: Enero 2009 - Diciembre 2009

INDICADORES PARCIALES

AIMP01 - A: Grado de satisfacción con el Servicio realizado 4,82 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
AIMP01 - B: Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta 4,70 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
AIMP01 - C: Eficacia con que se ha resuelto su petición 4,79 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

GRADO SATISFACCION GLOBAL 2009: 4,77 Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

COMPARATIVA CON OTRAS UNIDADES UCA DE INDICADORES SATISFACCION

Resultados de las encuestas de Satisfacción de usuario del CAU - 2009	Grado de satisfacción con el Servicio realizado		Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud		Eficacia con que se ha resuelto su petición		Servicios atendidos por el CAU	
	Nº encuestas respondidas	Valoración Media	Nº encuestas respondidas	Valoración Media	Nº encuestas respondidas	Valoración Media		Nº CAUs
Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)								
Area de Informática	865	4,82	866	4,70	865	4,79	11.528	
Area de Infraestructuras	615	4,90	613	4,73	613	4,89	5.977	
Area de Personal	436	4,88	435	4,88	435	4,88	4.797	
Area de Economía	205	4,88	205	4,85	205	4,87	2.963	
Servicio de Prevención	111	4,72	112	4,75	110	4,71	2.879	
Unidad de Evaluación y Calidad	10	4,90	10	4,90	10	4,90	140	
Administración Campus Puerto Real	283	4,65	283	4,48	280	4,70	5.845	
Administración Campus Jerez	1	5,00	1	5,00	1	5,00	4	
TOTAL CAUs UCA	2.526	4,84	2.525	4,79	0	2.519	4,84	34.133

CAU se activa en Marzo 2009
 CAU se activa en Abril 2009
 CAU se activa en Diciembre 2009

INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DE ATENCION A USUARIO DEL AREA DE INFORMATIC/

AIMP02 - INDICADOR DE PROCESOS CLAVE

	Tiempo medio de respuesta en 2009			
	En horas	En días	Número de	
Típos de servicios del Area de Informática	Total 2009	Total 2009	Solicitudes	Producto
Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	142,129868	5,92	3086	18275,5321
Telefonía	38,7510986	1,61	1562	2522,05067
Acceso a la red de la UCA	77,036911	3,21	1310	4204,93139
Correo Electrónico	64,6600723	2,69	960	2586,40289
Aulas de Docencia con medios multimedia	102,069519	4,25	679	2887,71681
Aplicaciones de Gestión	78,2749405	3,26	577	1881,86003
Aulas Informáticas	108,574028	4,52	521	2356,96119
Campus Virtual	50,990963	2,12	435	924,211204
Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo, PARI)	175,615829	7,32	419	3065,95969
Antivirus	83,0405579	3,46	219	757,74509
Directorio UCA	30,0689716	1,25	217	271,873619
Gestión de Actas, RedCampus y UXXI-PORTAL	39,7107239	1,65	166	274,66584
Espacios y Portales WEB	148,660751	6,19	139	860,993518
Soporte a Biblioteca Electrónica	38,0279541	1,58	132	209,153748
Servicios Internos de Sistemas	149,921097	6,25	128	799,579183
Servicios Internos Red	231,225632	9,63	77	741,848902
Apoyo Estadístico	163,948364	6,83	75	512,338638
Administración Electrónica	68,0148697	2,83	73	206,878562
Acceso a red Inalámbrica de la UCA - ucAir	132,48819	5,52	73	402,98491
Software Licenciado UCA	32,407074	1,35	71	95,8709272
Acceso remoto a RedUCA - VPN	43,3276634	1,81	64	115,540436
Supercomputación	189,930954	7,91	58	458,999805
Tablones Virtuales	271,262787	11,30	38	429,499413
Salones con Medios Audiovisuales	585,278748	24,39	30	731,598434
Software Libre	32,5641441	1,36	12	16,2820721
Cuentas de acceso	29,0500698	1,21	12	14,5250349
Servicios Internos Aplicaciones de Usuario	249,087982	10,38	9	93,4079933
			11142	45699,4121

Periodo: Enero 2009 - Diciembre 2009

Suma de tiempos de respuesta 45699,41
Numero total de servicios tramitados atendidos 11142

AIMP02 = suma tiempos de respuesta /numero de servicios 4,10 en días

EVOLUCION DESDE 2004	
AIMP02 en 2008	4,71
AIMP02 en 2007	6,30
AIMP02 en 2006	8,66
AIMP02 en 2005	13,60
AIMP02 en 2004	7,30

Servicio	Centro	Responsable	Fecha Solicitud	Grado de satisfacción con el servicio realizado	Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud	Eficacia con que se ha resuelto su petición	Comentario
Consulta sobre software licenciado	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Aburruzaga Garcia, Gerardo	2009/02/19	5	5	5	Muy satisfecho con el trato.
Consulta sobre software licenciado	Facultad de Ciencias de la Educación	Aburruzaga Garcia, Gerardo	2009/12/03	5	4	5	Muchas gracias
Consulta sobre software licenciado	Facultad de Ciencias	Aburruzaga Garcia, Gerardo	2009/01/26	5	5	5	la persona encargada de resolver la dificultad planteada ha respondido con prontitud y, tras conocer el problema, ha dedicado tiempo y esfuerzo en su resolución.□
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Aburruzaga Garcia, Gerardo	2009/03/25	5	5	5	La atención en todo momento ha sido perfecta. Enhorabuena.
Consulta sobre software licenciado	Facultad de Filosofía y Letras	Aburruzaga Garcia, Gerardo	2009/02/23	5	5	5	Como siempre, servicio perfecto. Felicitaciones.
Incidencia o solicitud de acceso al dominio de GESTION o Terminal Service	Rectorado	Belaustegui Gonzalez, Abelardo	2009/11/06	5	5	5	Muchas gracias por la rapidez.
Incidencia o solicitud de acceso al dominio de GESTION o Terminal Service	CASEM - Edificio Central	Belaustegui Gonzalez, Abelardo	2009/10/05	5	5	5	Gracias por tu amable y rapidísima intervención resolutoria. Saludos
Consulta sobre VPN (acceso desde casa)	CASEM - Escuela U. Ingeniería Técnica Naval	Benitez Olmo, Antonio	2009/12/04	5	5	5	Respuesta muy clara y muy rápida.□ Agradecido
Incidencia con el correo electrónico	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Benitez Olmo, Antonio	2009/09/15	5	4	5	muy bien,
Incidencia con el correo electrónico	Facultad de Ciencias de la Educación	Benitez Olmo, Antonio	2009/10/07	5	5	5	MUCHAS GRACIAS POR LA RAPIDEZ Y EFICACIA!!!

Incidencia con el correo electrónico	Aulario de la Bomba	Benitez Olmo, Antonio	2009/03/30	5	5	5	MUCHAS GRACIAS POR LA RAPIDEZ Y EFICACIA
Incidencia con el correo electrónico	Campus de Jerez - Facultad de Derecho	Benitez Olmo, Antonio	2009/10/01	5	4	0	Muchas gracias
Cambio de clave de correo electrónico	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Benitez Olmo, Antonio	2009/09/23	5	5	5	más rápido imposible
Incidencia con el correo electrónico	Facultad de Ciencias de la Educación	Benitez Olmo, Antonio	2009/03/29	5	5	5	Excelente el servicio
Incidencia con el correo electrónico	Facultad de Ciencias del Trabajo	Benitez Olmo, Antonio	2009/01/13	4	5	5	El tiempo de resolución de la incidencia es el mínimo por lo que os felicito.
Incidencia con el correo electrónico	Facultad de Ciencias	Benitez Olmo, Antonio	2009/01/09	5	5	5	El problema se solucionó con una visita al citi ya que existia un problema con los certificados personal y de la wifi que impedia la conexion a la ucair. una vez solucionado esto, se arregló tambien el problema del correo. □ □ Gracias
Incidencia con el correo electrónico	CSIC (antiguo Pesqueras)	Benitez Olmo, Antonio	2009/02/15	5	5	5	Deseo dar las gracias personalmente al personal de CITI, ya que la respuesta y solución han sido rápidas y eficientes. Muchísimas gracias. Gonzalo Martínez
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Facultad de Filosofía y Letras	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/10/13	5	5	5	Tengo que agradecer la rapidez y la eficacia del informático Carlos Caburrasi. Muchas gracias.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/11/16	5	5	5	Siento mi torpeza, la resolución de la incidencia la podría haber resuelto yo, si no fuese tan torpe (bastaba con conectar un cable).Gracias
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Aulario de la Bomba	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/05/05	5	5	5	RAPIDEZ Y EFICACIA, COMO SIEMPRE. □ □ ATENTAMENTE. □ □ □ PEPE. □
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/06/11	5	5	5	Me han atendido inmediatamente, dada la urgencia de la solicitud. Un trabajo admirable. Felicidades a Carlos y a Miguel Angel.

Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/03/10	1	1	1	Es solicitado distintos servicios y porque uno no lo daís 7 días después no he recibido ninguno de los servicios
Incidencia con el correo electrónico	Facultad de Filosofía y Letras	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/07/06	5	1	5	Como siempre los informáticos impecables en su trabajo, lo peor la tardanza en arreglar los problemas que se nos presentan, máxime cuando nuestras herramientas de trabajo son ordenadores. El Campus de Cádiz, es muy grande para tan pocos informáticos. FALTA DE PERSONAL.
Incidencia con el correo electrónico	Aulario de la Bomba	Caburrasi Bustamante, Carlos	2009/12/07	5	4	5	Agradezco de veras el interes en estos días de puente inclusive. GRACIAS Y MUY BUEN TRABAJO
PORTATIL de préstamo de BIBLIOTECA	Campus Tecnológico de Algeciras	Cano Sanchez, Ismael	2009/08/26	5	5	5	Perfecto
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de Ciencias	De Mena Martinez, Jose	2009/04/15	5	5	5	Una rapidez increíble en la respuesta.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Ciencias	De Mena Martinez, Jose	2009/07/16	5	4	5	La petición de trabajo ha sido muy bien resuelta, con conocimiento y profesionalidad. Sólo he echado en falta algo más de rapidez en la respuesta, pero aún así califico el servicio de sobresaliente
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Pabellón Deportivo	De Mena Martinez, Jose	2009/02/18	5	5	5	Gracias.
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	Pabellón Deportivo	De Mena Martinez, Jose	2009/03/13	5	4	4	Gracias.
Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Facultad de Ciencias	De Mena Martinez, Jose	2009/05/07	5	5	5	El servicio fue excelente. Hasta el momento no han aparecido más alarmas de virus.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Ciencias	De Mena Martinez, Jose	2009/10/05	5	5	4	El problema no se ha podido resolver, pero esto no es culpa del servicio.
instalación, reubicación o reparación de Rosetas	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	Galnares Ranz, Pedro	2009/04/13	5	5	5	Inmejorable respuesta: inmediata y totalmente satisfactoria.☐ Muchas gracias y un saludo, Enrique Montero
instalación, reubicación o reparación de Rosetas	Hospital Universitario (Puerto Real)	Galnares Ranz, Pedro	2009/11/03	5	5	5	En menos de 24 horas habéis solucionado el problema, muchísimas gracias.☐ Recibid un cordial saludo.
Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Facultad de Filosofía y Letras	Garcia Flores, Fernando	2009/11/11	5	5	5	☐ ☐ Ha tenido una buena experiencia con el servicio de Informática: atención rápida, amable y eficaz. Estupendo.

Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Facultad de Ciencias de la Educación	Garcia Navarro, Juan Pedro	2009/11/24	5	5	5	A todo ello hay que sumar la extrema y agradecida amabilidad con una ignorante nata en la materia
correo electrónico para Becario del Departamento	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/02/03	5	5	5	VIVA MARIBEL
correo electrónico para Becario del Departamento	Centro Tecnológico de Cádiz (antiguo H.Militar)	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/07/24	5	5	5	Respuesta rapidísima a la demanda. Mejor imposible
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	CASEM - Edificio Central	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/03/09	5	5	5	Rápido y buen servicio
Consulta sobre correo electrónico	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/10/13	1	4	1	Que el 80% de los usuarios sean negados con la informática no significa que todos lo sean y suponerlo al responderme hace inútil el tiempo perdido en rellenar el CAU.
correo electrónico para Becario del Departamento	Facultad de Ciencias de la Educación	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/02/02	5	5	5	Ojalá todo funcionara igual de bien!!!
correo electrónico para Becario del Departamento	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/04/16	5	5	5	Más rápido, imposible.
correo electrónico para Becario del Departamento	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/04/16	5	5	5	Más rápido, imposible
electronico para alumnos de 1,2 o 3 ciclo	Aulario de la Bomba	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/03/26	5	5	5	Gracias por vuestra rapidez
Nueva Cuenta de correo electrónico para Becario del Departamento	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/04/22	5	5	5	Gracias Jesús, Elena, Maria Isabel, Antonio, y a todos, por vuestra constancia, trabajo y apoyo Seguimos trabajando Firmado Dr. Juan José González de la Rosa Director Grupo PAIDI-TIC-168
Consulta sobre correo electrónico	Facultad de Medicina	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/01/19	1	1	1	como puedo cambiar mi contraseña si no mi acuerdo cual es, y para cambiar mi pide que escriba la actual contraseñas.
correo electrónico para Becario del Departamento	CASEM - Edificio Central	Gil Galvan, Maria Isabel	2009/07/24	5	5	5	¡Qué rapidez y eficiencia! Gracias

Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Facultad de Filosofía y Letras	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/03/10	5	5	5	Sólo agradecer las gestiones realizadas
Incidencia con el correo electrónico	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/03/24	5	4	5	Satisfactorio.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Facultad de Filosofía y Letras	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/06/24	5	1	1	No se exactamente si mi valoración explica, lo que realmente quiero decir, el trabajo de los informáticos es impecable una vez que vienen, arreglan todo lo que haya que arreglar, pero la tardanza es impensable para unas herramientas de trabajo como son los ordenadores, que si no funcionan no puedes realizar tu trabajo, causando un gran perjuicio. en este caso podía imprimir por otra impresora pero en otros casos que he puesto CAU, ha estado con el trabajo paralizado una semana. Creo que sería conveniente tener más personal para atender todas la incidencias en este Campus de Cádiz.
Incidencia con PC de Aula Informática	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/10/08	5	5	5	Muy satisfecho con la rapidez y eficacia en la respuesta
Instalación de Software para docencia y cursos en Aula Informática	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/02/20	5	5	5	Muchas gracias por todo.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/10/06	5	5	5	Gracias.
Instalación de Software para docencia y cursos en Aula Informática	Aulario Simón Bolívar (ESI III)	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/09/28	0	0	0	ECLIPSE??? Si no recuerdo mal Eclipse no está bien instalado....Y lo inminente ahora es Eclipse con los pluggins que hablamos...
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	Centro Tecnológico de Cádiz (antiguo H.Militar)	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/12/01	5	5	5	Disculpen la tardanza, estuve enfermo y no pude contestar. Efectivamente todos los problemas están resueltos. Muchísimas gracias.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Rectorado	Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	2009/07/07	5	5	5	Agradezco la gran rapidez y efectividad con la que se ha realizado el servicio
Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Aulario de la Bomba	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/04/18	5	5	5	Se agradece la gran eficacia en resolver este CAU y la gran disponibilidad de las dos pesonas que han venido:
Reutilización de Equipos Informáticos	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/06/12	5	5	5	Satisfacción 100%

Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de Filosofía y Letras	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/02/04	1	1	1	No sé el motivo del tiempo que llevo sin poder trabajar pero quiero hacer ver que no se puede estar casi dos semanas sin poder atender al profesorado y alumnos de un Departamento. Un cordial saludo.
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de Medicina	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/03/16	5	5	5	Muy satisfecha tanto con el servicio como con el trato recibido. Muy agradecida
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de Filosofía y Letras	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/03/16	5	5	5	Me disponía a responder a su solicitud sobre unos datos que faltaban (número de roseta y nombre del Host) cuando recibo en mi correo la notificación de que ya está solucionada la incidencia (no disponía ni de línea de teléfono ni de internet). Un servicio rápido y muy eficaz. Muchas gracias
Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/03/20	4	4	4	Gracias por todo y espero que a partir de ahora vaya estupendamente.
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/03/16	4	4	4	Gracias Mamen por vuestra rápida respuesta.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/01/16	5	5	5	Excelente.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Filosofía y Letras	Gonzalez Montesinos, Carmen	2009/06/21	5	5	5	Encantada. Las chicas enviadas respondieron, además, con mucha amabilidad a las preguntas informáticas que, al margen de lo solicitado, les realizaba.
Otras solicitudes de tareas relativas a Sistemas Centrales	CITI	Gonzalez Puerto, Jose	2009/10/20	5	5	5	Perfecto trabajo compañeros
Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS	Facultad de Filosofía y Letras	Gonzalez Puerto, Jose	2009/02/25	5	5	5	Estoy satisfecho con la respuesta rápida dada para resolver el problema planteado, así como por el servicio realizado.
Incidencias en la Biblioteca en Casa (Sistemas CARE / VPN-UCA)	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Heredia Luque, Jesus	2009/01/03	5	5	5	Siento una alta satisfacción y orgullo que mi Universidad "la UCA" tenga tan buen soporte online. Las personas están por sobre las dificultades tecnológicas. Muchas gracias Luis Guzman, DEA UCA
Incidencias en la Biblioteca en Casa (Sistemas CARE / VPN-UCA)	E.U. Enfermería y Fisioterapia (Cádiz)	Heredia Luque, Jesus	2009/05/12	5	5	5	Muy satisfecho
Incidencias en la consulta a Bases de Datos locales (Sistema IRIS)	Facultad de Ciencias	Heredia Luque, Jesus	2009/02/24	5	5	5	Muchas gracias por tan pronta respuesta a la solicitud planteada
Consultas sobre el Campus Virtual	CASEM - Edificio Central	Herrero Vargas, Fernando	2009/02/04	5	5	5	He recibido un servicio excelente.

Consultas sobre el Campus Virtual	Facultad de Medicina	Herrero Vargas, Fernando	2009/02/09	5	5	5	Fernando, disculpa mi torpeza. Mira que llevo años y me atasco ahí. ☐ Muchas gracias por vuestro trabajo.☐ Saludos
trabajos de investigación	Facultad de Ciencias de la Educación	Jimenez Jimenez, Andres	2009/04/22	5	5	5	Gracias por la rapidez
trabajos de investigación	Facultad de Ciencias de la Educación	Jimenez Jimenez, Andres	2009/02/06	5	5	5	Excelente en cuanto a rapidez de respuesta e información aportada.
aplicación de DEPORTES	Campus de Jerez - Facultad de Derecho	Jimenez Tenorio, Juan Luis	2009/02/05	5	5	5	Me sorprende tanto la concreción de la respuesta como la rapidez, sigan así, un saludo.
Reutilización de Equipos Informáticos	Hospital Universitario (Puerto Real)	Marcos Vara, Jose Luis	2009/12/02	5	5	5	Muchas gracias, por encontrar las soluciones con tanta prontitud, eficacia y trato correctísimo.
Consulta sobre el Directorio UCA	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Marcos Vara, Jose Luis	2009/02/12	5	5	5	Muchas gracias
Consulta sobre el Directorio UCA	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	Marcos Vara, Jose Luis	2009/04/14	5	5	5	Gracias
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	de Cádiz (antiguo H.Militar)	Marcos Vara, Jose Luis	2009/07/03	5	5	5	¡Perfecto! ¡Muchísimas gracias!
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	CASEM - Escuela U. Ingeniería Técnica Naval	Martin Rey, Faustino	2009/11/23	5	5	5	REPARADA LA PERDIDA DE CONEXIÓN A RED POR CORTE DE LUZ EN cASEM
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	Martin Rey, Faustino	2009/06/03	1	1	1	No se ha resuelto nada
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de Ciencias de la Educación	Martin Rey, Faustino	2009/01/22	5	5	5	Muchas gracias a D. Fautino Rey por su gran trabajo y disposición.☐ ☐ Aurora M. Ruiz Bejarano.☐ Becaria FPU-MEC☐ Grupo LACE de Investigación
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Martin Rey, Faustino	2009/02/27	5	5	5	Mi enhorabuena al servicio por su valor humano y eficacia.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Martin Rey, Faustino	2009/03/11	4	4	5	La atención a mi petición se realizó con satisfacción☐
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Martin Rey, Faustino	2009/02/20	5	5	5	Estimados todos, Muchas gracias por vuestra atención. Gracias miles a Faustino, no solamente por saber sino por aconsejar la mejor solución adaptada a las necesidades del usuario, en este caso me ha tocado a mi. Un abrazo Jose.

Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Martin Rey, Faustino	2009/08/28	5	5	5	Enhorabuena una vez más por el servicio y por la implicación del técnico, que siempre va más allá de la incidencia y aprovecha para mejorar otros aspectos.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Martin Rey, Faustino	2009/09/23	5	5	5	Como siempre, muchas gracias a Faustino Martín Rey, por la eficiencia y amabilidad que le caracterizan.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Martin Rey, Faustino	2009/04/13	5	5	5	Como siempre, la respuesta al servicio solicitado ha sido eficiente y amable... esta última parte del comentario me parece especialmente importante, la amabilidad es algo que también pone de manifiesto la profesionalidad.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Martin Rey, Faustino	2009/10/28	5	5	5	como siempre, con rapidez y amabilidad.
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Martin Rey, Faustino	2009/06/15	4	4	2	Aun no se puede aconectar el usuario exterior: Podría por favor comprobar el motivo?? gracias
Alta/cambio/baja perdida/robo de de terminal telefónico MOVIL	Aulario de la Bomba	Mayo Salinas, Jose Luis	2009/09/16	5	5	5	SIEMPRE LA EFICACIA ES VUESTRO LEMA. □ □ GRACIAS POR TODO.
Nuevo PIN telefónico	Facultad de Filosofía y Letras	Mayo Salinas, Jose Luis	2009/10/27	5	5	5	Muchas gracias por su rapidez. □ Saludos.
Nuevo PIN telefónico	Facultad de Ciencias del Trabajo	Mayo Salinas, Jose Luis	2009/09/28	5	5	5	muchas cracias a todos
CAMBIO DE EXTENSION Y PIN por nueva Ubicación	Campus Tecnológico de Algeciras	Mayo Salinas, Jose Luis	2009/09/07	5	5	5	Maxima eficacia y agilidad
Incidencia o avería en EXTENSION Telefónica	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	Mayo Salinas, Jose Luis	2009/05/21	5	5	5	Gracias
Nuevo PIN telefónico	Pabellón Deportivo	Luis	2009/10/21	5	5	5	Gracias
CAMBIO DE EXTENSION Y PIN por nueva Ubicación	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Mayo Salinas, Jose Luis	2009/12/13	5	5	5	Fue muy eficiente.
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Hospital Universitario (Puerto Real)	Medina Gutierrez, Jose Manuel	2009/02/20	5	5	5	Eficaces y rápidos como, prácticamente, siempre. Gracias
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Montes de Oca Fornell, Jose Javier	2009/05/28	5	3	5	Muchas gracias por vuestra colaboración.

Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Facultad de Medicina	Montes de Oca Fornell, Jose Javier	2009/09/02	5	5	5	muchas gracias
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Montes de Oca Fornell, Jose Javier	2009/08/14	5	4	5	La intervención ha sido efectiva
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Montes de Oca Fornell, Jose Javier	2009/08/05	5	4	5	La intervención ha sido efectiva
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	Centro Tecnológico de Cádiz (antiguo H.Militar)	Nadal de Mora, Luis	2009/05/20	5	5	5	Todo perfecto muchísimas gracias.
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	Rectorado	Nadal de Mora, Luis	2009/06/19	5	5	5	SI
Incidencia de terminal de telefonía MOVIL	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Perez Blanco, Inma	2009/01/26	5	5	5	Ya he recibido el nuevo móvil. Le haré llegar el antiguo. <input type="checkbox"/> Saludos: José Antonio
Alta/cambio/baja perdida/robo de de terminal telefónico MOVIL	ESI I - E. Superior de Ingeniería	Perez Blanco, Inma	2009/06/03	0	5	5	Muy alto
Incidencia de terminal de telefonía MOVIL	Facultad de Ciencias del Trabajo	Perez Blanco, Inma	2009/01/30	5	5	5	Muchas gracias
Alta/cambio/baja perdida/robo de de terminal telefónico MOVIL	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Perez Blanco, Inma	2009/09/01	5	5	5	más rápido, imposible
Incidencia de terminal de telefonía MOVIL	E.U. Enfermería y Fisioterapia (Cádiz)	Perez Blanco, Inma	2009/06/24	5	5	5	Gracias, por la amabilidad en las respuestas y comentarios
Incidencia de terminal de telefonía MOVIL	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	Perez Blanco, Inma	2009/06/09	5	5	5	Espléndido servicio y rápida sustitución. <input type="checkbox"/> Gracias.
Incidencia con los MEDIOS AUDIOVISUALES del aula	Facultad de Ciencias de la Educación	Perez Gamez, Ignacio	2009/09/16	4	5	5	Mañana lo probaré, gracias

Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Rectorado	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/01/20	5	5	5	Servicio realizado con suma rapidez. Muchas gracias.
NUEVA CONEXION EN RED de su equipo informático	Centro Tecnológico de Cádiz (antiguo H.Militar)	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/07/29	5	5	5	Perfecto, muchas gracias.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Rectorado	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/04/22	5	5	5	Miguel, eres un fenómeno. ☐ Muchas gracias.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Rectorado	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/01/14	5	5	5	Gracias, Miguel, esperaremos a ver qué pasa en estos días. ☐ ☐ Un saludo.
Consulta sobre VPN (acceso desde casa)	Rectorado	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/01/03	5	5	5	Gracias, Migue, ya iba yo a cerrar el CAU, porque me dijo Carlos lo que pasaba. ☐ ☐ Un saludo.
Incidencia de PERDIDA DE CONEXION de Red	Facultad de CC.EE. y Empresariales	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/10/28	5	5	5	Gracias por el alto grado de eficacia en el trabajo.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Rectorado	Ponce Sanchez, Miguel Angel	2009/01/25	5	5	5	Como siempre, la máxima eficiencia y amabilidad.
Incidencia o avería en EXTENSION Telefónica	Facultad de Ciencias	Rodriguez Ortega, Antonio	2009/04/20	5	5	5	Sois estupendos.
Incidencia o avería en EXTENSION Telefónica	CASEM - Edificio Central	Rodriguez Ortega, Antonio	2009/11/12	5	5	5	Impecable en la prestación del servicio encomendado. Algo que en tu persona suele ser costumbre. Saludos
Consulta sobre telefonía	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	Rodriguez Ortega, Antonio	2009/05/25	5	5	5	Gracias
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Pabellón Deportivo	Rodriguez Ortega, Miguel Angel	2009/02/04	5	5	5	Muchas gracias por vuestra eficacia.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Ruiz Quintero, Elena	2009/04/27	5	5	5	No se puede ser más eficaz

Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Ruiz Quintero, Elena	2009/01/13	5	5	5	Muy agradecido por la rapidez en la solución de la avería.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Ruiz Quintero, Elena	2009/07/10	5	5	5	La petición se ha resuelto satisfactoriamente y rápidamente.
PORTATIL de préstamo de BIBLIOTECA	Campus Tecnológico de Algeciras	Ruiz Quintero, Elena	2009/11/26	5	5	5	Inmejorable
PORTATIL de préstamo de BIBLIOTECA	Campus Tecnológico de Algeciras	Ruiz Quintero, Elena	2009/01/22	5	5	5	Excelente, como de costumbre
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	E. Politécnica Superior (Algeciras)	Ruiz Quintero, Elena	2009/01/20	5	5	5	Como siempre, la incidencia se ha resuelto rápidamente y de forma eficaz
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Ciencias de la Educación	Sanchez Fillol, Antonia	2009/05/18	5	4	5	Ya funciona bien
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Biblioteca Campus Rio San Pedro (Puerto Real)	Sanchez Fillol, Antonia	2009/03/20	5	5	5	Resolución del problema con total eficacia y premura por parte la Sra. Sánchez Fillol
correo electrónico para Becario del Departamento	Facultad de Ciencias	Sanchez Fillol, Antonia	2009/09/22	5	5	5	Perfecto en todo.☐ Gracias.
Nueva Cuenta de correo electrónico para Becario del Departamento	Facultad de Filosofía y Letras	Sanchez Fillol, Antonia	2009/10/27	5	5	5	Muchas gracias por su eficacia y rapidez.☐ Un saludo.☐ Josefa Pereira Gómez☐ Gestora del Departamento
Incidencia con PC de Aula Informática	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Sanchez Fillol, Antonia	2009/02/10	5	5	5	Muchas gracias
Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	Facultad de Ciencias de la Educación	Sanchez Fillol, Antonia	2009/10/07	5	5	5	GRACIAS!!!
correo electrónico para Becario del Departamento	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Sanchez Fillol, Antonia	2009/09/14	5	5	5	Genial

Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	Rectorado	Sanchez Fillol, Antonia	2009/02/13	5	5	5	Funciona muy bien este servicio.
Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	Facultad de Filosofía y Letras	Sanchez Fillol, Antonia	2009/10/06	5	5	5	Extremadamente eficaces en la celeridad y en el acceso a los requerimientos planteados. Enhorabuena
Incidencia con PC de Aula Informática	CASEM - Edificio Central	Sanchez Fillol, Antonia	2009/07/20	5	5	5	Como siempre que se acude al asesoramiento, mejora y subsanación de incidencias, la persona encargada hace gala de su impecable resolución.
Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	CITI	Sanchez Fillol, Antonia	2009/10/09	5	5	5	Al ser una petición sencilla (solicitud de una cuenta de correo) el grado de satisfacción viene dado por la pronta resolución de la misma. En este caso me parece que el tiempo de resolución ha sido muy bueno, la petición se ha resuelto en la misma jornada. Gracias
Alta o baja o traslado de Extensión	Facultad de Medicina	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/03/09	5	5	5	todo ok
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Filosofía y Letras	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/03/03	5	5	5	Sólo expresarles mi agradecimiento por las gestiones realizadas
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	E.U. Enfermería y Fisioterapia (Cádiz)	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/02/04	5	5	5	Simplemente, buen trabajo.☐ Muchas gracias☐ ☐ ☐
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Aulario de la Bomba	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/03/06	5	5	5	Se agradece la rápida respuesta y el cordial tratamiento a la petición.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Hospital Universitario (Puerto Real)	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/05/07	5	5	5	Quiero agradecer a D. Jose Luis Marcos Vara la prontitud la eficacia y la manera encomiable que tiene de resolver todos los problemas informáticos que surgen en esta Unidad Docente.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	E.U. Enfermería y Fisioterapia (Cádiz)	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/01/29	5	5	5	Muy satisfactorio.☐ Muchas gracias.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Ciencias de la Educación	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/03/11	5	5	5	Muy agradecido
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Ciencias	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/05/06	5	5	5	La solicitud se ha correspondido con mis requerimientos

Incidencia con su PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	Edificio "Andrés Segovia" (antiguo Policlínico)	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/06/02	5	5	5	Gracias
Incidencia o avería en EXTENSION Telefónica	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/09/04	5	5	5	Gracias
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Filosofía y Letras	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/09/04	5	5	5	Estoy muy contenta con el servicio. Me atendieron muy rápidamente a pesar de que mi solicitud estaba muy incompleta, sin la información que me requerían sobre los detalles del ordenador, puesto que mandé la solicitud desde mi PC en casa. Gracias.
Incidencia o avería en EXTENSION Telefónica	CASEM - Facultad de Ciencias Náuticas	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/07/30	5	5	5	Deseo resaltar la efectividad y rapidez en la reparación de la avería
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Filosofía y Letras	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/03/24	5	5	5	Agradezco prontitud, profesionalidad y eficacia.
Incidencia con su PC, portátil o impresora - Docentes	Facultad de Ciencias de la Educación	SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	2009/11/09	5	5	5	☐ La repuesta del Servicio de Informática ha sido EFICAZ Y A PLENA SATISFACCIÓN
Asesoría técnica en tecnología FLASH	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	VIR - Francisco Manuel Lorenzo Diaz	2009/10/19	1	2	1	Se ha dado como terminada una solicitud que no ha sido resuelta
Asesoría técnica en tecnología FLASH	CASEM - Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	VIR - Francisco Manuel Lorenzo Diaz	2009/11/03	5	5	5	Quisiera agradecer al servicio por como ha resuelto una disfunción inicial del mismo y que me llevo a cumplimentar una encuesta bastante negativa. Creo que las cosas mejoran no solo cuando se resuelven problemas que se plantean, sino también cuando se muestra interés, disponibilidad y formas adecuadas para resolverlos. Gracias
Asesoría técnica en Moodle	Campus de Jerez - Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	VIR - Maria Jose Agraso Martinez	2009/10/01	5	5	5	Muchas gracias.
Asesoría técnica en Moodle	Facultad de Ciencias	VIR - Maria Jose Agraso Martinez	2009/03/03	4	5	5	Me gustaria saber que se ha hecho
Asesoría técnica en Moodle	Campus de Jerez - Facultad de Derecho	VIR - Maria Jose Agraso Martinez	2009/02/06	5	5	5	La atención telefonica es altamente satisfactoria
Asesoría técnica en Moodle	E.U. Enfermería y Fisioterapia (Cádiz)	VIR - Maria Jose Agraso Martinez	2009/03/10	5	5	5	La atención ha sido rápida, amable y eficaz. Estoy muy satisfecha

Datos de Satisfacción CAU por técnico 2009	Grado de satisfacción con el servicio realizado			Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Resp uestas	Total	Media	N.Resp uestas	Total	Media	N.Resp uestas	Total	Media
Aburruzaga Garcia, Gerardo	21	105	5	21	104	4,95	20	100	5
Belaustegui Gonzalez, Abelardo	15	73	4,87	15	69	4,6	15	73	4,87
Ben Santos, Elena	11	54	4,91	11	51	4,64	11	53	4,82
Benitez Olmo, Antonio	38	181	4,76	38	177	4,66	37	178	4,81
Brihuega Parodi, Jose Antonio	9	45	5	9	44	4,89	9	43	4,78
Caballero Muñoz, Juan Jose	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Caburrasi Bustamante, Carlos	23	107	4,65	23	86	3,74	23	102	4,43
Calvillo Ardila, Jose Antonio	1	5	5	1	5	5	1	5	5
Cano Sanchez, Ismael	17	83	4,88	17	83	4,88	17	83	4,88
Corbalan Sampayo, Maria Isabel	5	24	4,8	5	24	4,8	5	25	5
De Mena Martinez, Jose	44	217	4,93	44	205	4,66	44	214	4,86
Diaz Camacho, José Ambrosio	1	2	2	1	2	2	1	2	2
Fernandez Ruiz, Rafael Antonio	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Figueroa Montero, Julian	12	60	5	12	60	5	12	60	5
FOCUS POINT - Mantenimiento Aulas Audiovisuales	10	46	4,6	9	42	4,67	10	47	4,7
Frias Carnero, Jose Manuel	13	62	4,77	12	56	4,67	13	62	4,77
Galnares Ranz, Pedro	9	39	4,33	9	41	4,56	9	39	4,33
Garcia Flores, Fernando	5	25	5	5	25	5	5	25	5
Garcia Navarro, Juan Pedro	8	39	4,88	8	38	4,75	8	37	4,62
Gil Galvan, Maria Isabel	52	249	4,79	52	251	4,83	52	249	4,79
Gonzalez Cerezo, Juan Carlos	83	400	4,82	83	384	4,63	81	383	4,73
Gonzalez Montesinos, Carmen	53	251	4,74	53	248	4,68	53	251	4,74
Gonzalez Puerto, Jose	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Gordillo Gonzalez, Jesus Maria	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Heredia Luque, Jesus	7	35	5	7	35	5	7	35	5
Herrero Vargas, Fernando	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Jimenez Jimenez, Andres	7	35	5	7	34	4,86	7	35	5

Jimenez Tenorio, Juan Luis	1	5	5	1	5	5	1	5	5
Marcos Vara, Jose Luis	35	170	4,86	35	168	4,8	35	170	4,86
Martin Rey, Faustino	24	110	4,58	24	107	4,46	24	109	4,54
Mayo Salinas, Jose Luis	53	259	4,89	53	256	4,83	54	262	4,85
Medina Gutierrez, Jose Manuel	6	30	5	6	30	5	6	30	5
Montes de Oca Fornell, Jose Javier	16	75	4,69	17	73	4,29	17	80	4,71
Mora Toribio, Alvaro	2	10	5	2	9	4,5	2	9	4,5
Nadal de Mora, Luis	15	74	4,93	15	73	4,87	15	74	4,93
Perez Blanco, Inma	20	96	4,8	21	101	4,81	21	102	4,86
Perez Gamez, Ignacio	9	39	4,33	9	39	4,33	9	38	4,22
Ponce Sanchez, Miguel Angel	25	122	4,88	25	117	4,68	25	122	4,88
RESCATE - Mantenimiento Portatiles Arrendados	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Rodriguez Ortega, Antonio	20	100	5	20	96	4,8	20	98	4,9
Rodriguez Ortega, Jose Luis	1	5	5	1	4	4	1	4	4
Rodriguez Ortega, Miguel Angel	18	90	5	18	87	4,83	18	90	5
Ruiz Quintero, Elena	28	139	4,96	29	143	4,93	28	138	4,93
Sanchez Fillol, Antonia	52	255	4,9	53	260	4,91	53	259	4,89
Sanchez Sanchez, Inmaculada	1	5	5	1	5	5	1	5	5
SOLINTEG - Mantenimiento informático y telefonía	70	327	4,67	69	318	4,61	70	326	4,66
VIR - Francisco Manuel Lorenzo Diaz	2	6	3	2	7	3,5	2	6	3
VIR - Maria Jose Agraso Martinez	8	39	4,88	8	38	4,75	8	40	5
Zea Escudero, Miguel	2	10	5	2	10	5	2	10	5