UCA Universidad de Cádiz

Área de Informática
C/ Rep. Saharaui, 11510, Puerto Real.
Tel.: 956016400. Fax: 956016401
Email: area.informatica@uca.es
http://www.uca.es/area/informatica

CU 1748 260 AÑOS DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN CÁDIZ

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
Acceso a la red de la UCA	92	440	4,78	92	429	4,66	92	439	4,77
Acceso al software licenciado globalmente en la UCA	14	68	4,86	14	69	4,93	13	63	4,85
Acceso Inalámbrica a RedUCA - ucAir	8	37	4,62	8	36	4,5	8	37	4,62
Acceso remoto a RedUCA - EDUROAM	7	25	3,57	7	26	3,71	7	25	3,57
Acceso remoto a RedUCA - VPN	13	62	4,77	13	64	4,92	13	62	4,77
Administración Electrónica	39	194	4,97	39	192	4,92	39	195	5
Antivirus	31	150	4,84	31	150	4,84	31	150	4,84
Aplicaciones de Gestión	28	137	4,89	28	130	4,64	28	136	4,86
Apoyo Estadístico	18	90	5	18	88	4,89	18	90	5
Atención a los Equipos Microinformáticos - hardware y software	277	1318	4,76	276	1264	4,58	274	1301	4,75
Atención a los equipos para ALUMNOS (portátiles de préstamo, PARIS, PAPs)	13	62	4,77	13	62	4,77	13	61	4,69
Aulas de Docencia con medios multimedia	50	235	4,7	51	232	4,55	51	245	4,8
Aulas Informáticas	70	341	4,87	70	334	4,77	70	338	4,83
Campus Virtual	17	82	4,82	17	84	4,94	17	82	4,82
Correo Electrónico	107	510	4,77	107	508	4,75	107	516	4,82
Cuentas de acceso	11	48	4,36	11	52	4,73	11	46	4,18
Directorio UCA	21	96	4,57	21	97	4,62	21	98	4,67
Espacios y Portales WEB	40	200	5	40	199	4,97	40	200	5
Gestión de ACTAS ACADEMICAS, RedCampus y UXXI-PORTAL	33	156	4,73	33	160	4,85	33	155	4,7
Salones con Medios Audiovisuales	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Servicios Internos de Sistemas	24	119	4,96	24	117	4,88	24	118	4,92
Servicios Internos Red	20	93	4,65	19	88	4,63	20	93	4,65
Software Libre	4	20	5	4	20	5	4	20	5
Soporte a Biblioteca Electrónica	11	53	4,82	11	52	4,73	11	52	4,73
Supercomputación	6	30	5	6	29	4,83	6	30	5
Tablones Virtuales	6	27	4,5	6	24	4	6	27	4,5
Telefonía	115	562	4,89	115	555	4,83	114	552	4,84
	1078	5170	**4,80**	**1077**	5076	**4,70**	**1074**	5146	**4,79**

Fecha extracción de datos: 25/feb/2011

Periodo: Enero 2010 - Diciembre 2010

INDICADORES PARCIALES

AIMP01 - A: Grado de satisfacción con el Servicio realizado	**4,80**	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 2010:	**4,76**	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)