

# **CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**CAU – UCA**



**INDICADORES**

**COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS -  
UNIDADES UCA QUE PRESTAN SERVICIOS A  
TRAVÉS DEL CAU**

## **Indicadores del CAU**

- 1. Volumen de solicitudes de servicio a través del CAU**
- 2. Tiempo Medio de Respuesta a las solicitudes de servicio a través del CAU**
- 3. Satisfacción de los usuarios del CAU**
  - a. Satisfacción con el Servicio**
  - b. Satisfacción con el Tiempo de respuesta al servicio**
  - c. Satisfacción con la Eficacia de resolución del servicio**
- 4. Tasa de Respuesta a las encuestas de satisfacción de los usuarios que hacen uso del CAU**

## 1. Volumen de solicitudes de servicio a través del CAU

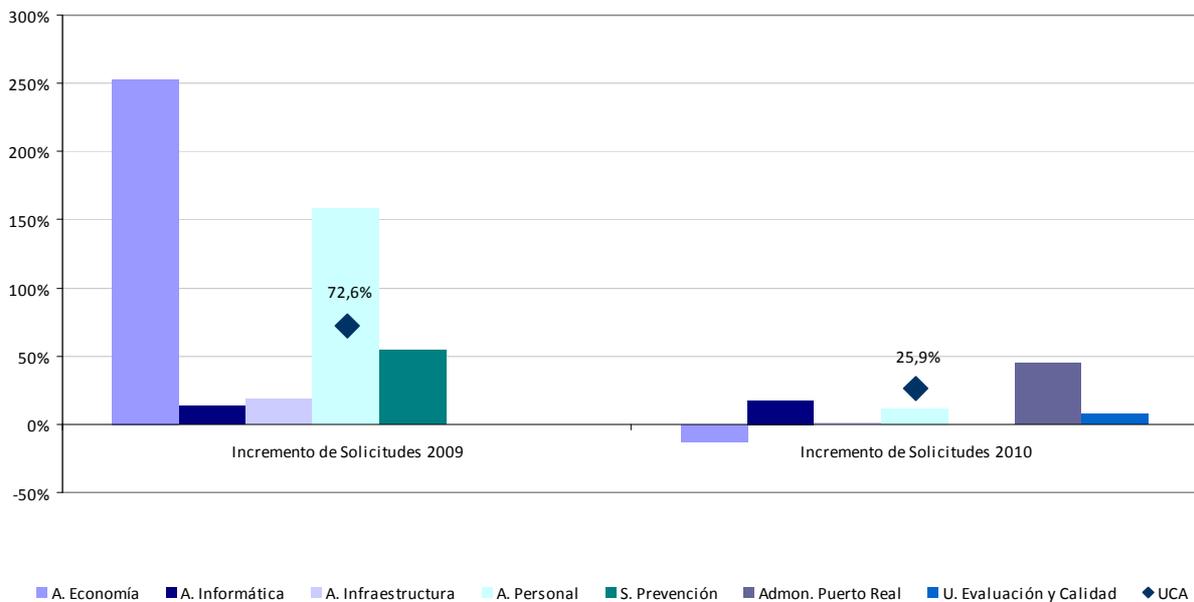
Volumen de solicitudes de servicio a través del CAU

SERVICIOS UCA	Nº Solicitudes de Servicio			Incremento de Solicitudes de Servicio		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Área de Informática	10.170	11.528	13.550		13,4%	17,5%
Área de Infraestructuras	5.036	5.977	6.028		18,7%	0,9%
Área de Personal	1.861	4.797	5.332		157,8%	11,2%
Área de Economía	839	2.963	2.590		253,2%	-12,6%
Servicio de Prevención	1.867	2.879	2.882		54,2%	0,1%
Unidad de Evaluación y Calidad		140	151			7,9%
Administración Campus Puerto Real		5.845	8.453			44,6%
Administración Campus Jerez		4(*)	540			
Administración del Campus de Algeciras			677			
Administración del Campus de Cádiz			325			
Extensión Universitaria			369			
Gabinete de Comunicación y Marketing			707			
Gabinete del Rector			102			
Servicio Central de Ciencia y Tecnología			104			
Relaciones Internacionales			1.152			
Servicio de Atención Psicopedagógica			5 (**)			
<b>UCA</b>	<b>19.773</b>	<b>34.129</b>	<b>42.962</b>		<b>72,6%</b>	<b>25,9%</b>

(\*) CAU activado en Diciembre de 2009

(\*\*) CAU activado en Noviembre de 2010

Incremento en el Vólumen de solicitudes de servicio a través del CAU



## 2. Tiempo Medio de Respuesta (días) a las solicitudes de servicio a través del CAU

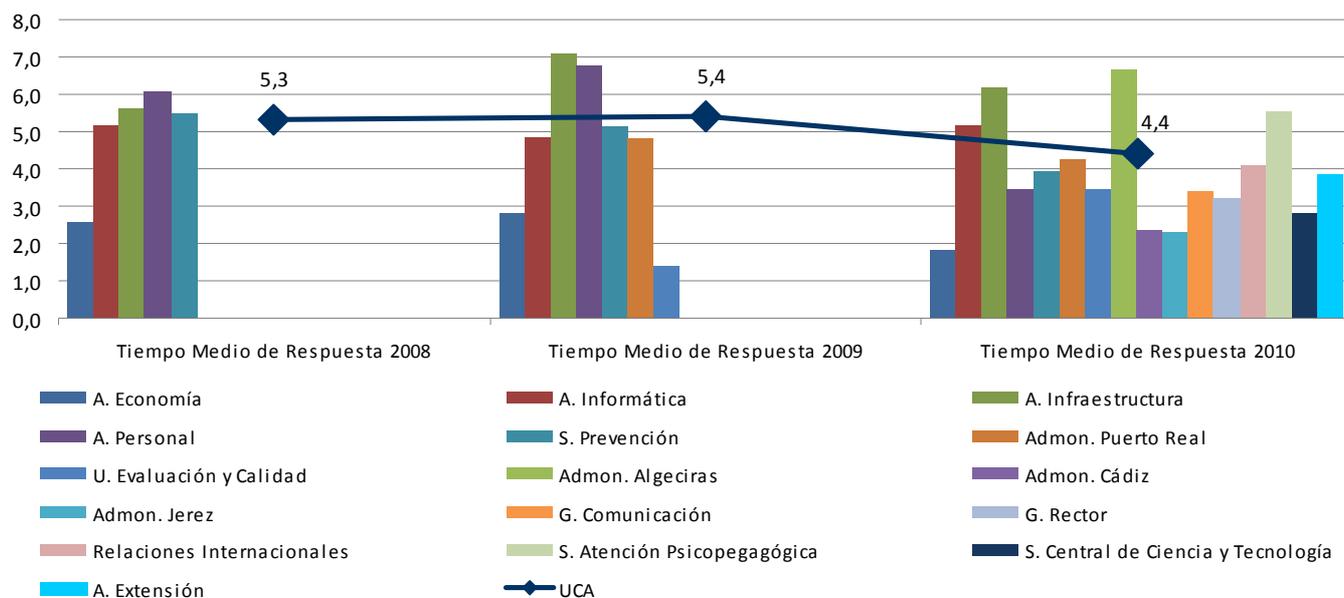
Tiempo Medio de Respuesta a las solicitudes de servicio a través del CAU

SERVICIOS UCA	2008		2009		2010	
	Número Solicitudes	Tiempo Medio de Respuesta	Número Solicitudes	Tiempo Medio de Respuesta	Número Solicitudes	Tiempo Medio de Respuesta
Área de Informática	10.170	5,2	11.528	4,9	13.550	5,2
Área de Infraestructuras	5.036	5,6	5.977	7,1	6.028	6,2
Área de Personal	1.861	6,1	4.797	6,8	5.332	3,5
Área de Economía	839	2,6	2.963	2,8	2.590	1,8
Servicio de Prevención	1.867	5,5	2.879	5,1	2.882	4,0
Unidad de Evaluación y Calidad			140	1,4	151	3,5
Administración Campus Puerto Real			5.845	4,8	8.453	4,3
Administración Campus Jerez			4(*)	0,5	540	2,3
Administración del Campus de Algeciras					677	6,7
Administración del Campus de Cádiz					325	2,4
Extensión Universitaria					369	3,9
Gabinete de Comunicación y Marketing					707	3,4
Gabinete del Rector					102	3,2
Servicio Central de Ciencia y Tecnología					104	2,8
Relaciones Internacionales					1.152	4,1
Servicio de Atención Psicopegagógica					5 (**)	5,5
<b>UCA</b>	<b>19.773</b>	<b>5,3</b>	<b>34.129</b>	<b>5,4</b>	<b>42.962</b>	<b>4,4</b>

(\*) CAU activado en Diciembre de 2009

(\*\*) CAU activado en Noviembre de 2010

Tiempo Medio de Respuesta a los servicios del CAU (Días)



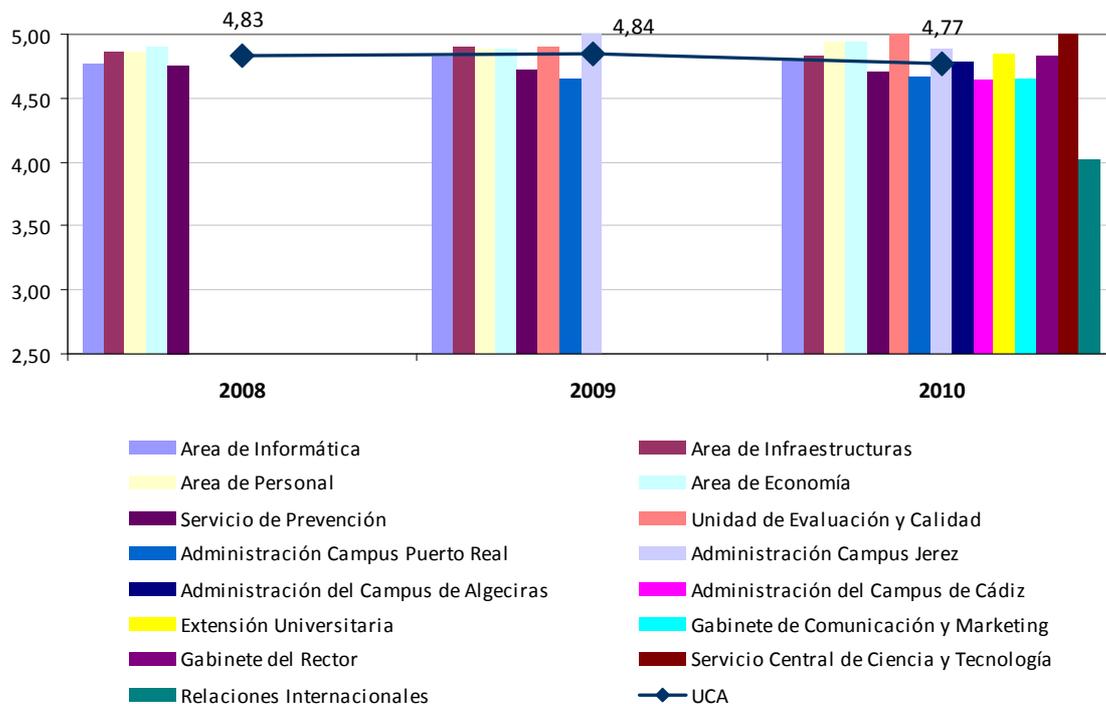
### 3. Satisfacción de los usuarios del CAU (Escala 1- 5)

#### a. Satisfacción con el Servicio

Satisfacción con el Servicio realizado a través del CAU

SERVICIOS UCA	2008		2009		2010	
	Nº Respuestas	Promedio	Nº Respuestas	Promedio	Nº Respuestas	Promedio
Área de Informática	805	4,77	865	4,82	1069	4,8
Área de Infraestructuras	448	4,86	615	4,90	560	4,83
Área de Personal	125	4,86	436	4,88	714	4,93
Área de Economía	116	4,90	205	4,88	267	4,93
Servicio de Prevención	51	4,76	111	4,72	134	4,71
Unidad de Evaluación y Calidad			10	4,90	19	5
Administración Campus Puerto Real			283	4,65	331	4,67
Administración Campus Jerez			1	5,00	33	4,88
Administración del Campus de Algeciras					9	4,78
Administración del Campus de Cádiz					28	4,64
Extensión Universitaria					19	4,84
Gabinete de Comunicación y Marketing					48	4,65
Gabinete del Rector					6	4,83
Servicio Central de Ciencia y Tecnología					2	5
Relaciones Internacionales					49	4,02
<b>UCA</b>	<b>1545</b>	<b>4,83</b>	<b>2526</b>	<b>4,84</b>	<b>3288</b>	<b>4,77</b>

CAU - Satisfacción con el Servicio realizado

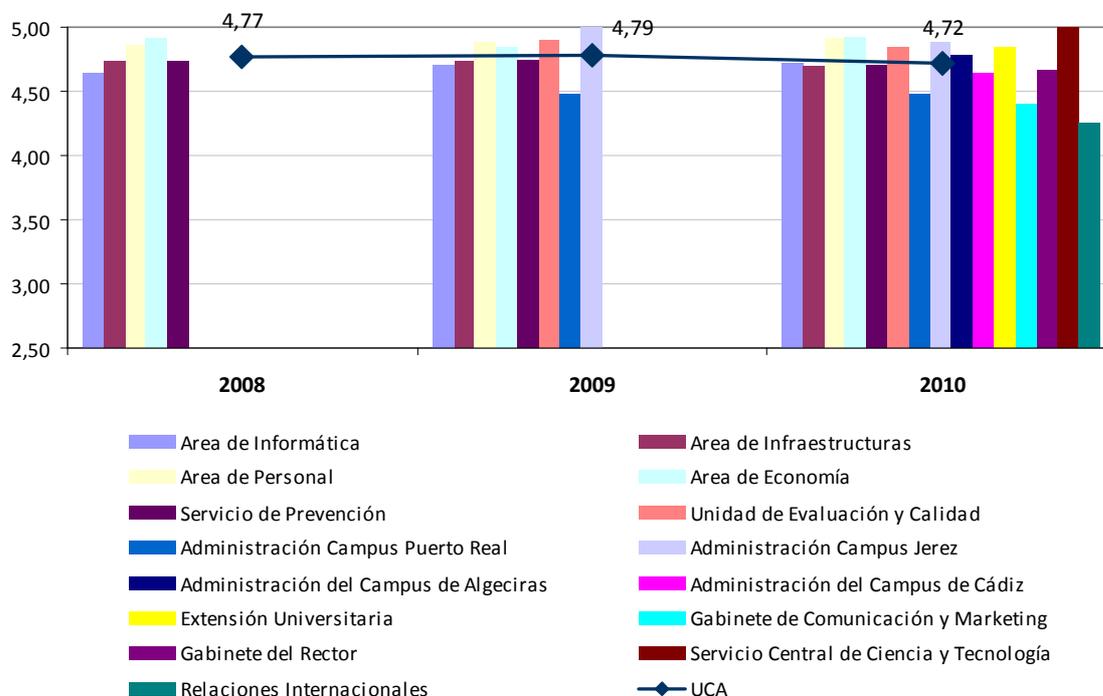


## b. Satisfacción con el Tiempo de respuesta al servicio

### Satisfacción con el Tiempo de respuesta al servicio a través del CAU

SERVICIOS UCA	2008		2009		2010	
	Nº Respuestas	Promedio	Nº Respuestas	Promedio	Nº Respuestas	Promedio
Área de Informática	810	4,64	866	4,70	1068	4,72
Área de Infraestructuras	446	4,73	613	4,73	558	4,69
Área de Personal	125	4,86	435	4,88	715	4,91
Área de Economía	116	4,91	205	4,85	266	4,92
Servicio de Prevención	51	4,73	112	4,75	134	4,7
Unidad de Evaluación y Calidad			10	4,90	19	4,85
Administración Campus Puerto Real			283	4,48	330	4,48
Administración Campus Jerez			1	5,00	33	4,88
Administración del Campus de Algeciras					9	4,78
Administración del Campus de Cádiz					28	4,64
Extensión Universitaria					19	4,84
Gabinete de Comunicación y Marketing					48	4,4
Gabinete del Rector					6	4,67
Servicio Central de Ciencia y Tecnología					2	5
Relaciones Internacionales					49	4,26
<b>UCA</b>	<b>1548</b>	<b>4,77</b>	<b>2525</b>	<b>4,79</b>	<b>3284</b>	<b>4,72</b>

### CAU - Satisfacción con el Tiempo de respuesta al servicio

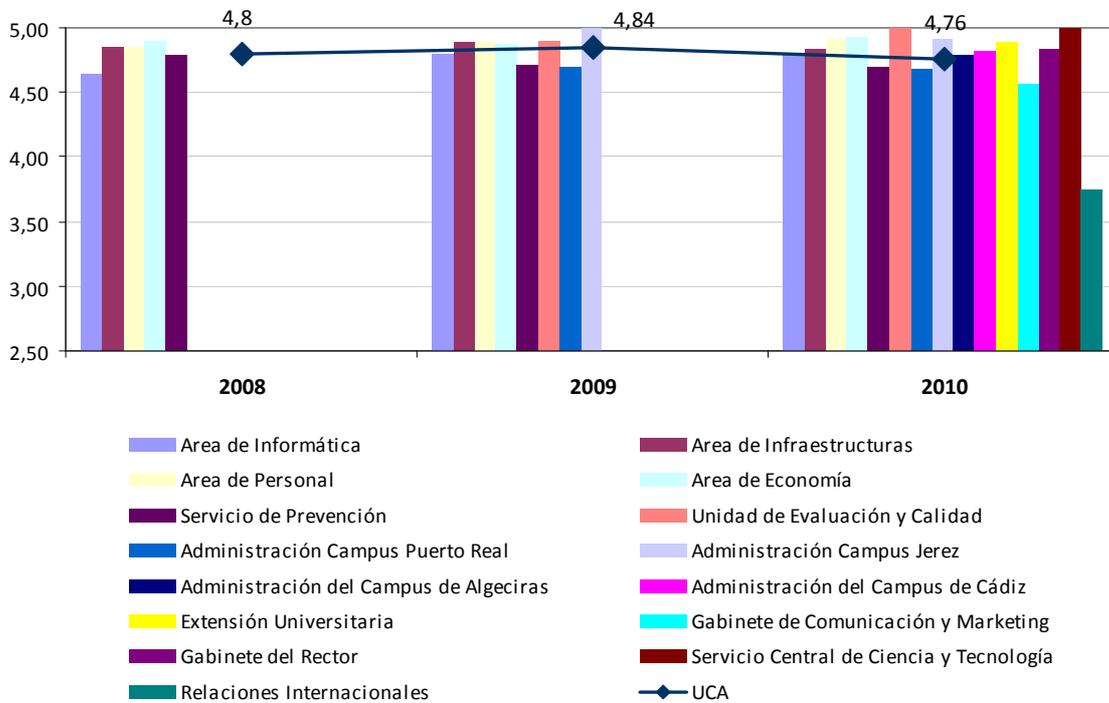


### c. Satisfacción con la Eficacia de resolución del servicio

Satisfacción con la Eficacia de resolución del servicio a través del CAU

SERVICIOS UCA	2008		2009		2010	
	Nº Respuestas	Promedio	Nº Respuestas	Promedio	Nº Respuestas	Promedio
Área de Informática	810	4,64	865	4,79	1065	4,79
Área de Infraestructuras	449	4,85	613	4,89	559	4,83
Área de Personal	124	4,85	435	4,88	712	4,91
Área de Economía	116	4,90	205	4,87	267	4,92
Servicio de Prevención	51	4,78	110	4,71	134	4,69
Unidad de Evaluación y Calidad			10	4,90	19	5
Administración Campus Puerto Real			280	4,70	331	4,68
Administración Campus Jerez			1	5,00	33	4,91
Administración del Campus de Algeciras					9	4,78
Administración del Campus de Cádiz					28	4,82
Extensión Universitaria					19	4,89
Gabinete de Comunicación y Marketing					47	4,57
Gabinete del Rector					6	4,83
Servicio Central de Ciencia y Tecnología					2	5
Relaciones Internacionales					49	3,75
<b>UCA</b>	<b>1550</b>	<b>4,8</b>	<b>2519</b>	<b>4,84</b>	<b>3280</b>	<b>4,76</b>

CAU - Satisfacción con la Eficacia de resolución del servicio



#### 4. Tasa de Respuesta a las encuestas de satisfacción de los usuarios que hacen uso del CAU

SERVICIOS UCA	2.008			2.009			2010		
	Nº Respuestas	Nº CAUs	Tasa de Respuesta 2008	Nº Respuestas	Nº CAUs	Tasa de Respuesta 2009	Nº Respuestas	Nº CAUs	Tasa de Respuesta 2010
Área de Informática	810	10.170	8,0%	866	11.528	7,5%	1.069	13.550	7,9%
Área de Infraestructuras	449	5.036	8,9%	615	5.977	10,3%	560	6.028	9,3%
Área de Personal	125	1.861	6,7%	436	4.797	9,1%	715	5.332	13,4%
Área de Economía	116	839	13,8%	205	2.963	6,9%	267	2.590	10,3%
Servicio de Prevención	51	1.867	2,7%	112	2.879	3,9%	134	2.882	4,6%
Unidad de Evaluación y Calidad				10	140	7,1%	19	151	12,6%
Administración Campus Puerto Real				283	5.845	4,8%	331	8.453	3,9%
Administración Campus Jerez				1	4	25,0%	33	540	6,1%
Administración del Campus de Algeciras							9	677	1,3%
Administración del Campus de Cádiz							28	325	8,6%
Extensión Universitaria							19	369	5,1%
Gabinete de Comunicación y Marketing							48	707	6,8%
Gabinete del Rector							6	102	5,9%
Servicio Central de Ciencia y Tecnología							2	104	1,9%
Relaciones Internacionales							49	1.152	4,3%
<b>UCA</b>	<b>1.550</b>	<b>19.773</b>	<b>7,8%</b>	<b>2.526</b>	<b>34.129</b>	<b>7,4%</b>	<b>3.288</b>	<b>42.962</b>	<b>7,7%</b>

Tasa de Respuestas a las encuestas de Satisfacción con los Servicios ofertados a través del CAU

