

<b>ÁREA DE INFORMÁTICA</b>	
<b>Código:</b>	AIMP01
<b>Nombre:</b>	<b>Grado de satisfacción de usuario</b>
<b>Periodo y fechas de actualización:</b>	Periodo de cálculo del valor del indicador: anual. Fecha de cálculo: primer mes del año siguiente al que se mide
<b>Descripción:</b>	Permite medir el grado de satisfacción media de los usuarios respecto a los servicios solicitados a través del CAU del Área de Informática. Se realizan tres preguntas para medir la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido:  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 Valoración entre 5 (alto) y 1 (bajo)
<b>Cálculo:</b>	Cálculo del valor del indicador: <b>AIMP01 = (suma de valores asignados por usuario)/(número de servicios valorados) por pregunta</b>
<b>Nivel de desagregación</b>	Se puede desagregar en los siguientes niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de servicio ofrecido en el CAU</li> <li>- Periodos mensuales</li> </ul>
<b>Fuente:</b>	Los datos originales están almacenados en la base de datos del CAU
<b>Método de comprobación /evidencia:</b>	Quedan archivadas todas las encuestas recibidas, la encuesta es rellenada por cada usuario en relación con cada servicio recibido, queda asociada a cada solicitud
<b>Grado de fiabilidad:</b>	El grado de fiabilidad es total
<b>Históricos:</b>	Desde junio de 2007
<b>Unidad generadora:</b>	Área de Informática (genera y garantiza la fiabilidad del indicador)
<b>Responsable:</b>	José Luis Marcos Vara, Jefe de Servicio del Área de Informática
<b>Versión:</b>	Versión 01
<b>Fecha:</b>	31/12/2007
<b>Periodo</b>	<b>Junio – Diciembre 2007. Ver anexo AIMP01_2007</b>
AIMP01 – A: 2123/441 = 4,81	A - Grado de satisfacción con el servicio realizado. 5 (alto) y 1 (bajo)
AIMP01 – B: 2099/444 = 4,73	B - Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud. 5 (alto) y 1 (bajo)
AIMP02 – C: 2126/443 = 4,80	C - Eficacia con que se ha resuelto su petición. 5 (alto) y 1 (bajo)

## ANEXO AIMP01\_2007

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 Informáticos - hardware y software	130	632	4,86	132	613	4,64	132	633	4,8
Telefonía	66	317	4,8	67	319	4,76	66	319	4,83
Acceso a la red de la UCA	55	269	4,89	55	262	4,76	55	270	4,91
Aulas Informáticas	49	232	4,73	49	234	4,78	49	231	4,71
Correo Electrónico	35	165	4,71	35	161	4,6	35	167	4,77
Aplicaciones de Gestión	24	120	5	24	120	5	24	118	4,92
PARIS, Puestos de acceso público (PAP) y portátiles de préstamo	16	79	4,94	16	77	4,81	16	80	5
Antivirus	12	57	4,75	12	58	4,83	12	57	4,75
Gestión de Actas y RedCampus	9	41	4,56	9	40	4,44	9	38	4,22
Acceso remoto a RedUCA - VPN	7	35	5	7	35	5	7	35	5
Campus Virtual	7	31	4,43	7	30	4,29	7	31	4,43
Aulas de Docencia con medios multimedia	6	26	4,33	6	26	4,33	6	27	4,5
Acceso a red Inalámbrica de la UCA - ucAir	5	24	4,8	5	24	4,8	5	25	5
Soporte a Biblioteca Electrónica	5	21	4,2	5	25	5	5	20	4
Apoyo Estadístico	4	19	4,75	4	20	5	4	20	5
Directorio UCA	4	20	5	4	20	5	4	20	5
Espacios y Portales WEB	3	15	5	3	15	5	3	15	5
Supercomputación	2	10	5	2	10	5	2	10	5
Medios Audiovisuales	1	5	5	1	5	5	1	5	5
Servicios Internos Red	1	5	5	1	5	5	1	5	5
	441	2123	<b>4,81</b>	444	2099	<b>4,73</b>	443	2126	<b>4,80</b>
<b>Periodo: Junio 2007 - Diciembre 2007</b>									
<b>INDICADORES</b>									
<b>AIMP01 - A: Grado de satisfacción con el Servicio realizado</b>			<b>4,81</b>	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					
<b>AIMP01 - B: Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta</b>			<b>4,73</b>	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					
<b>AIMP01 - C: Eficacia con que se ha resuelto su petición</b>			<b>4,80</b>	Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)					