



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Resultados de las encuestas de satisfacción a usuarios

Proceso: Diseño y Provisión de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Cumplimiento al objetivo 2:

Mantener anualmente al menos el 95% de satisfacción de los usuarios



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Al término del servicio prestado, los **usuarios*** tienen la oportunidad de evaluarlo, a través de la siguiente encuesta:

Usuario. Es el personal académico, personal administrativo, alumnos, alumnos potenciales, administradores de tecnologías de información de la UADY; así como personas de otras IES, usuarios comerciales, gobierno y sociedad que requieren de los servicios de tecnologías de información ofrecidos por la CATI.

Servicio: ¿Se proporcionó el servicio solicitado de manera satisfactoria?

Información: ¿La información proporcionada despejó tus dudas satisfactoriamente?

Tiempo: ¿El tiempo de respuesta a tu reporte o solicitud fue adecuado?

Atención: ¿La atención proporcionada fue amable?

Las posibles respuestas se representan según la siguiente escala de Likert:

1.- Totalmente Insatisfecho (TI)

2.- Insatisfecho (I)

3.- Indiferente (Ind)

4.- Satisfecho (Sat)

5.- Totalmente Satisfecho (TS)

A continuación se presentan los resultados, en gráficos y en tablas, obtenidos en los últimos años

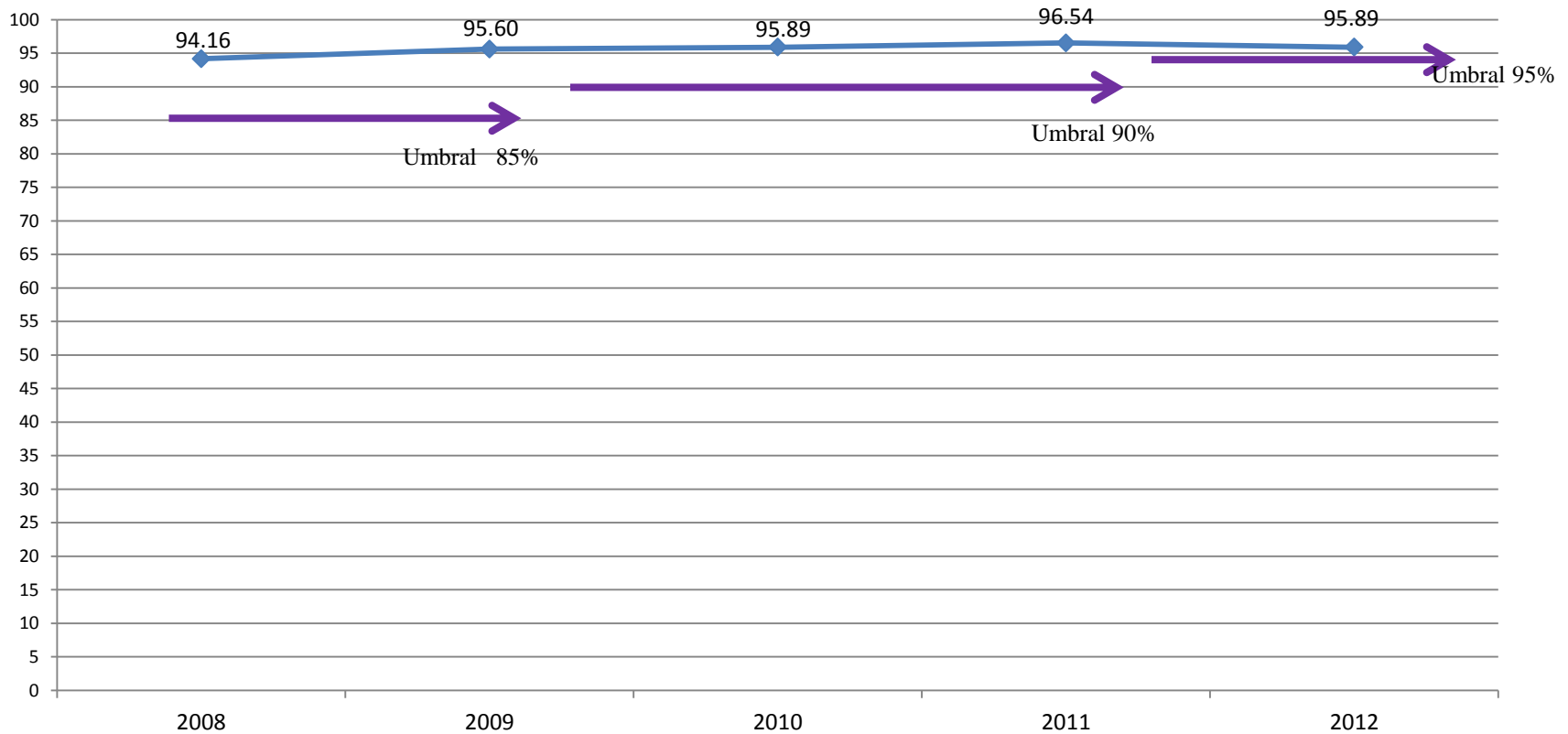


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice general de satisfacción a usuarios



Se ha aumentado el indicador como se puede observar en la figura, y se ha logrado mantener la satisfacción de los usuarios por encima del umbral establecido. El indicador es anual.

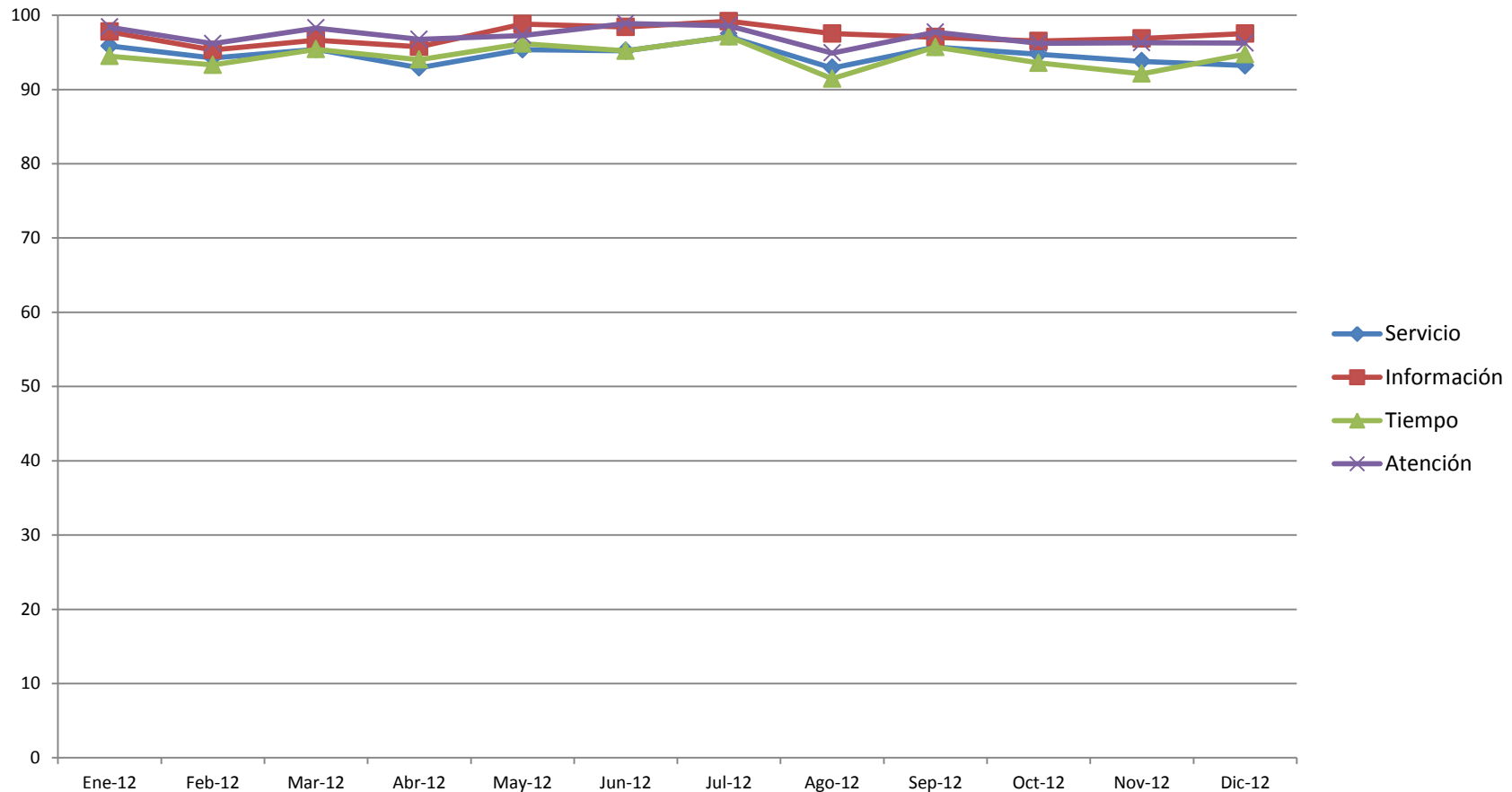


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de satisfacción a usuarios por mes y por rubro en 2012



En el 2012, por mes, se mantuvieron altos los indicadores por cada uno de los rubros calificados.

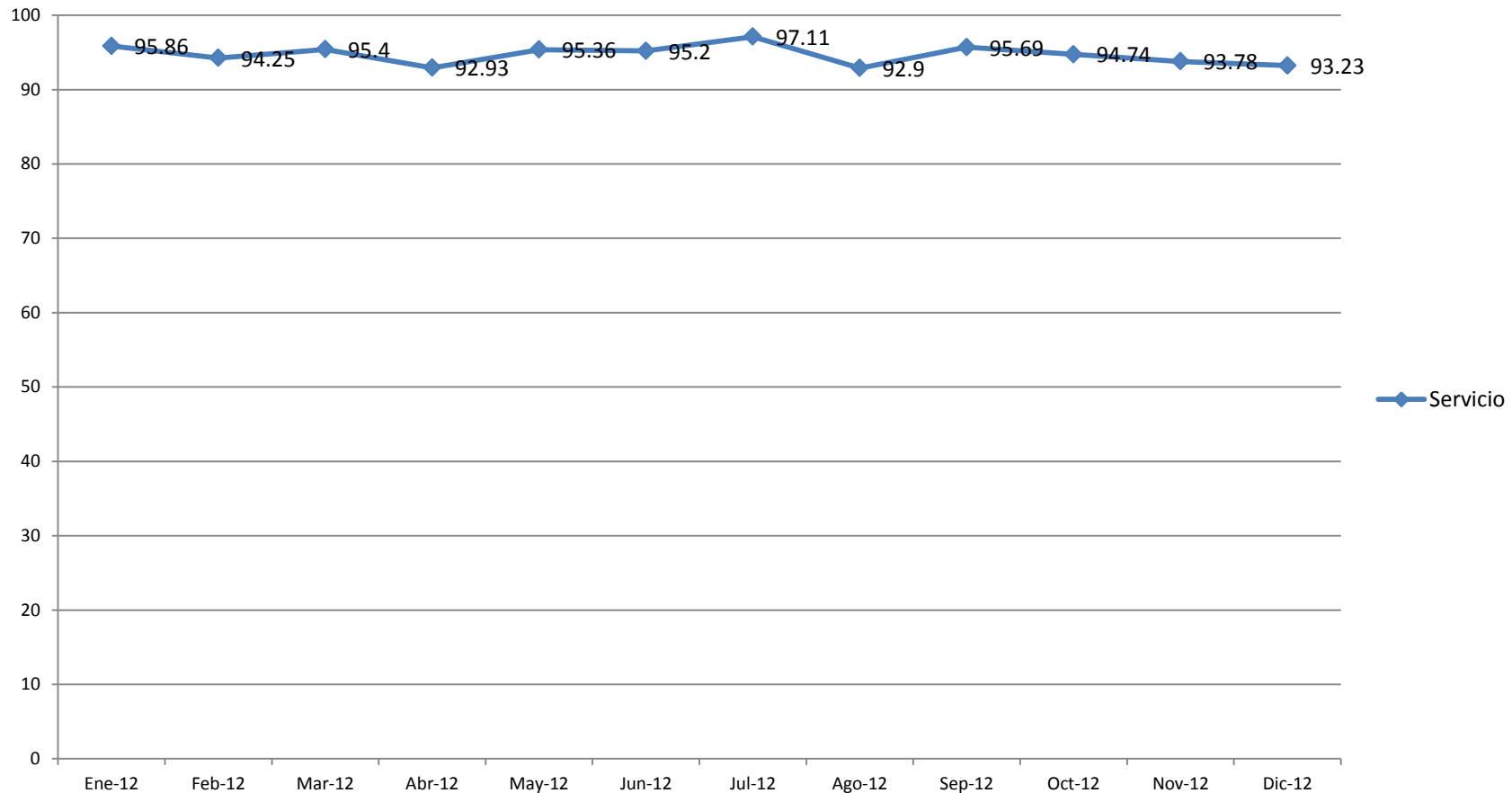


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de satisfacción a usuarios (servicio) por mes en 2012



En el 2012, por mes, se mantuvieron indicadores por arriba del 90% de satisfacción, en cuanto a la perspectiva por el servicio proporcionado a los usuarios.

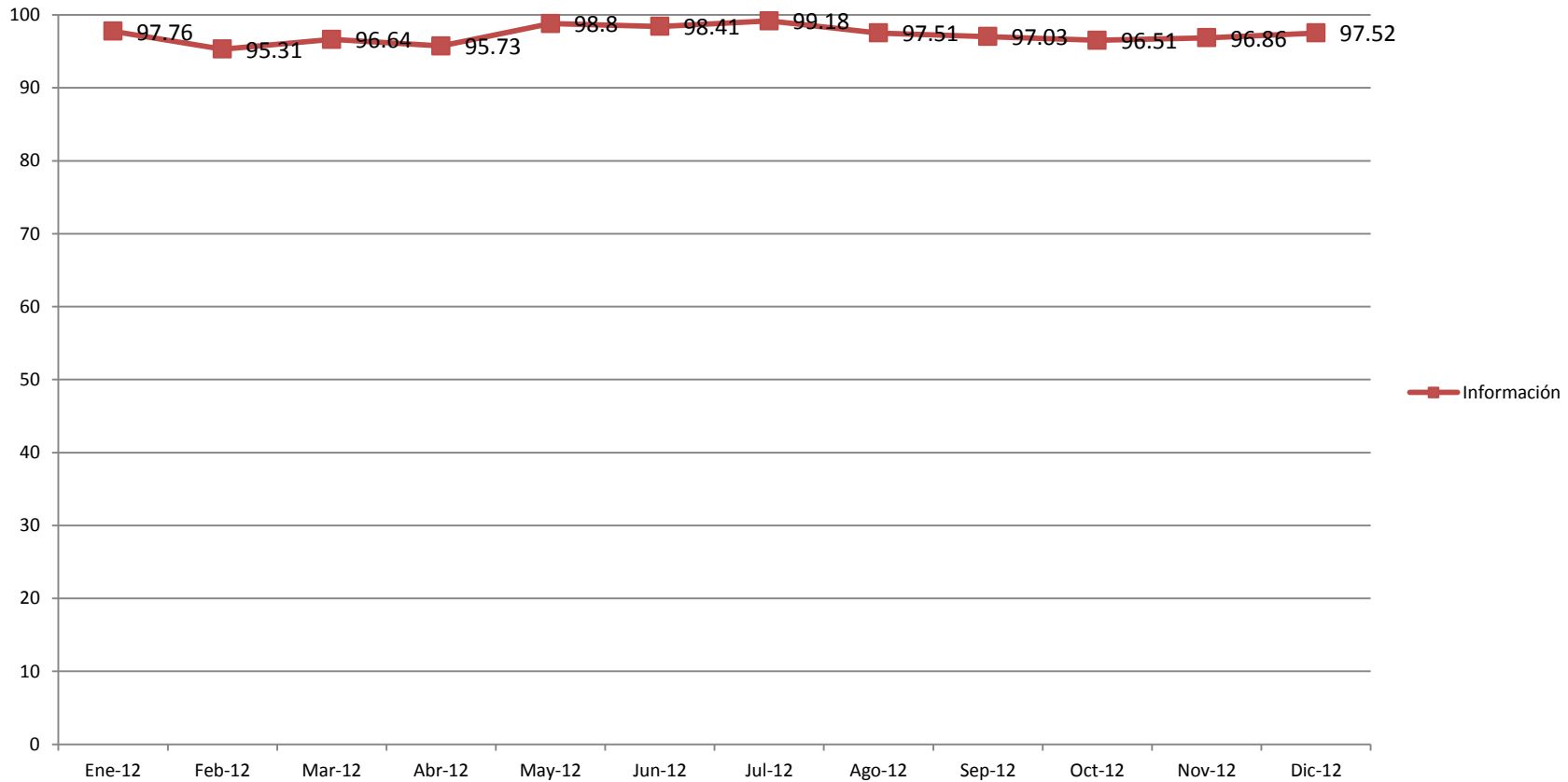


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de satisfacción a usuarios (Información) por mes en 2012



En el 2012, por mes, se mantuvieron indicadores por arriba del 95% de satisfacción, en cuanto a la perspectiva por la información que se le proporciona al usuario.

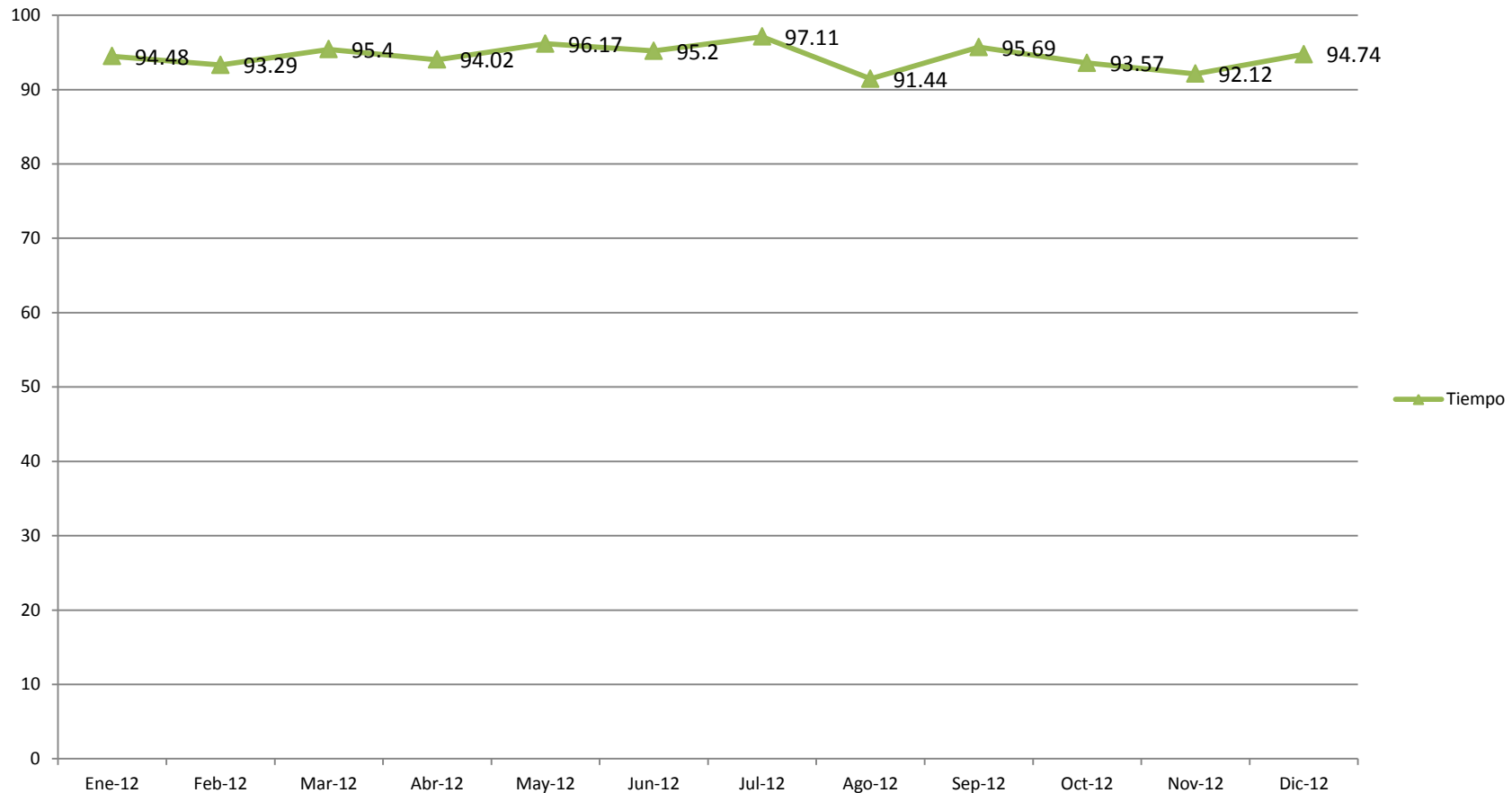


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de satisfacción a usuarios (tiempo) por mes en 2012



En el 2012, por mes, se mantuvieron indicadores por arriba del 90% de satisfacción, en cuanto a la perspectiva por el tiempo de atención al servicio requerido por el usuario.

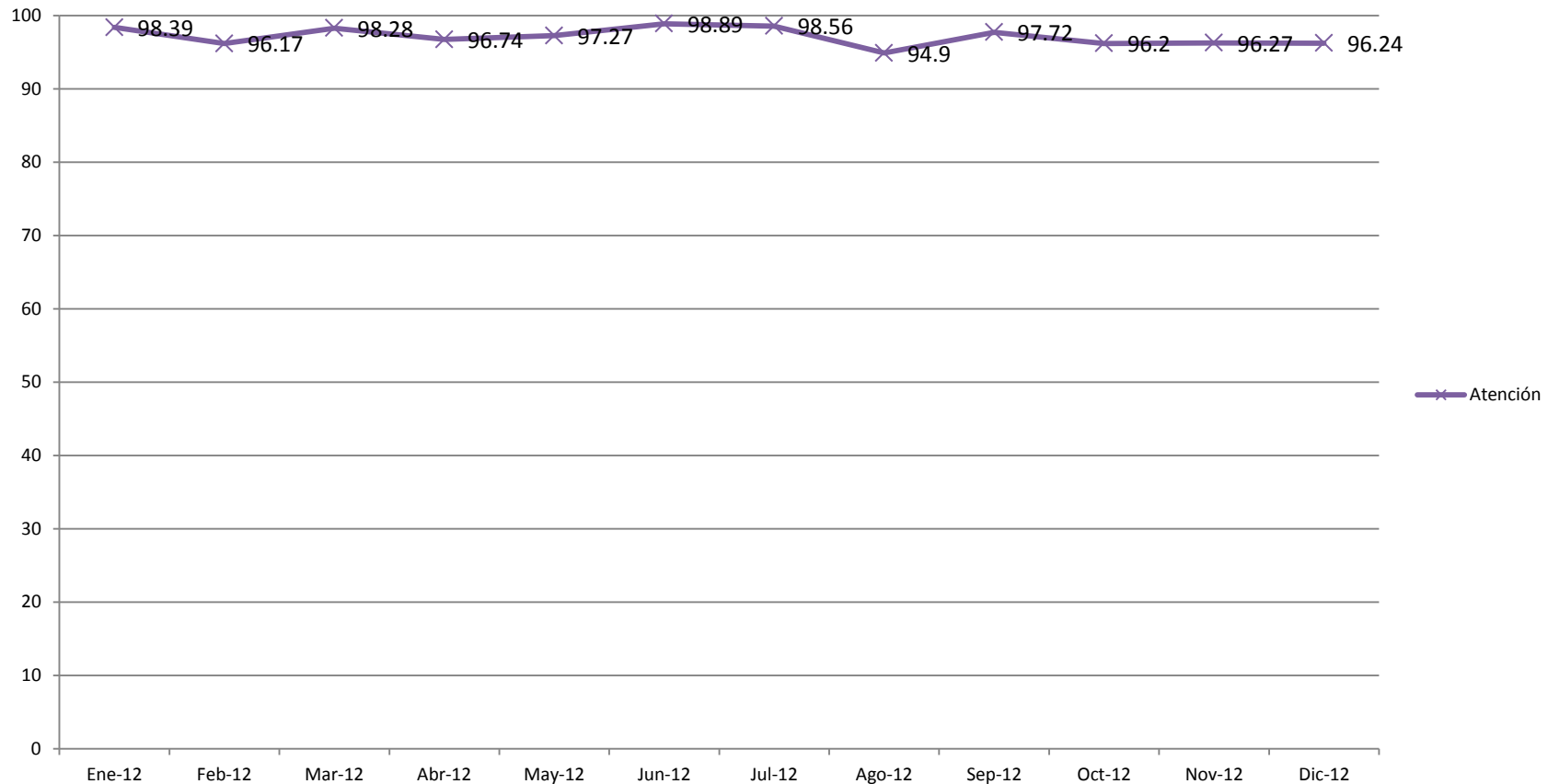


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de satisfacción a usuarios (Atención) por mes en 2012



En el 2012, por mes, se mantuvieron indicadores por arriba del 95% de satisfacción, en cuanto a la perspectiva por la atención que se le proporciona al usuario.