



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Análisis de Satisfacción a Usuarios

**Diseño y provisión de servicios de Tecnologías de
Información y Comunicaciones**

Coordinación Administrativa de TI

2013



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Alcanzar un porcentaje de al menos el 95% de satisfacción en los servicios proporcionados a los usuarios, semestralmente.



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.



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Año	Servicio	Informació	Tiempo	Atención	Promedi	DesvEst
2008_1	93.71	94.81	90.36	96.62	93.87	2.19
2008_2	93.99	95.23	91.77	96.82	94.45	1.61
2009_1	94.46	96.98	93.23	97.85	95.63	1.56
2009_2	94.92	96.46	93.24	97.69	95.58	1.93
2010_1	94.61	95.29	93.07	96.66	94.90	1.98
2010_2	95.98	97.91	95.61	97.98	96.87	1.91
2011_1	96.37	97.95	95.70	97.77	96.94	1.98
2011_2	95.15	98.00	94.65	96.72	96.13	2.14
2012_1	94.83	97.11	94.76	97.62	96.08	1.54
2012_2	94.58	97.44	94.11	96.65	95.69	1.24
2013_1	95.45	95.38	94.90	97.30	95.76	1.19
2013_2	96.34	96.04	95.37	97.91	96.41	1.09

Se presentan los resultados del indicador en los semestres de los últimos 6 años, por cada uno de los rubros calificados. Se observan altos índices de satisfacción, lo que ha permitido aumentar la exigencia o umbral en un 10% (De 85% a 95%)

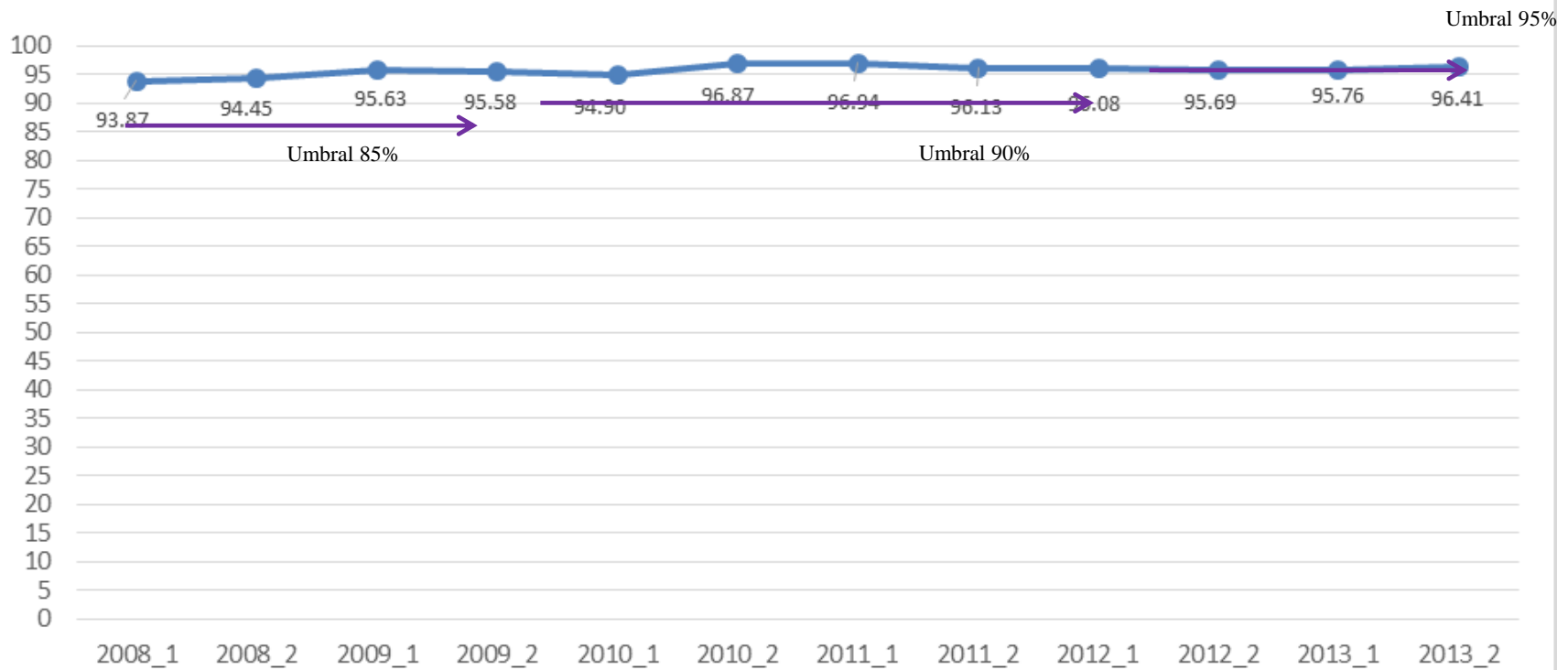


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice Global de Satisfacción a Usuarios



Se ha aumentado el indicador, y se ha logrado mantener la satisfacción de los usuarios por encima del umbral establecido.

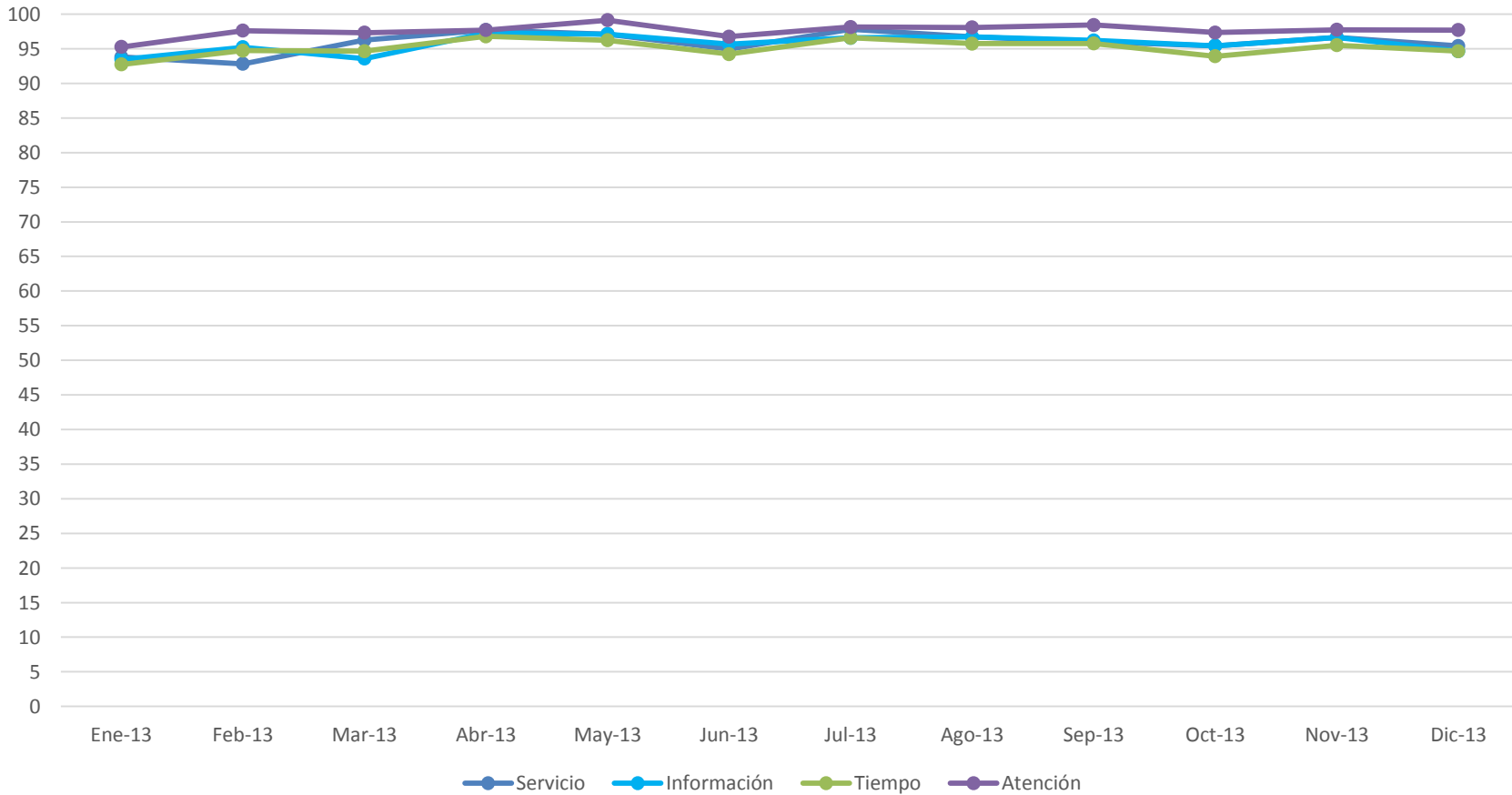


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de satisfacción a usuarios por mes -2013-



Aunque el indicador es semestral, se presentan los valores obtenidos por rubro y mes, para el año 2013.



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Mes	Atendidos	Servicios Calificados	%Servicios Calificados	Comentarios por servicios	Total Comentarios Recibidos	Observaciones	Sugerencias	Felicitaciones	Quejas	Índice Satisfacción
Enero	1588	258	16.25%	51	52	5	2	45	0	95.00%
Febrero	1457	247	16.95%	50	58	6	10	40	2	94.50%
Marzo	1459	177	12.13%	41	45	3	3	38	1	94.00%
Abril	1391	218	15.67%	44	50	3	4	42	1	97.25%
Mayo	1523	212	13.92%	43	44	4	0	40	0	97.50%
Junio	1402	417	29.74%	65	73	13	5	53	2	96.25%
Julio	1429	203	14.21%	55	64	9	7	45	3	97.25%
Agosto	1700	331	19.47%	58	65	8	5	48	4	95.50%
Septiembre	1468	673	45.84%	194	207	14	18	173	2	98.25%
Octubre	1553	335	21.57%	66	70	7	8	54	1	94.25%
Noviembre	1324	204	15.41%	44	45	5	2	38	0	97.00%
Diciembre	1165	155	13.30%	46	51	8	4	37	2	96.75%
2013	17459	3430	19.65%	757	824	85	68	653	18	96.13%
						10.32%	8.25%	79.25%	2.18%	

Se da seguimiento al tipo de los comentarios recibidos en las encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios. 2 de cada 10 encuestas enviadas son calificadas por los usuarios.

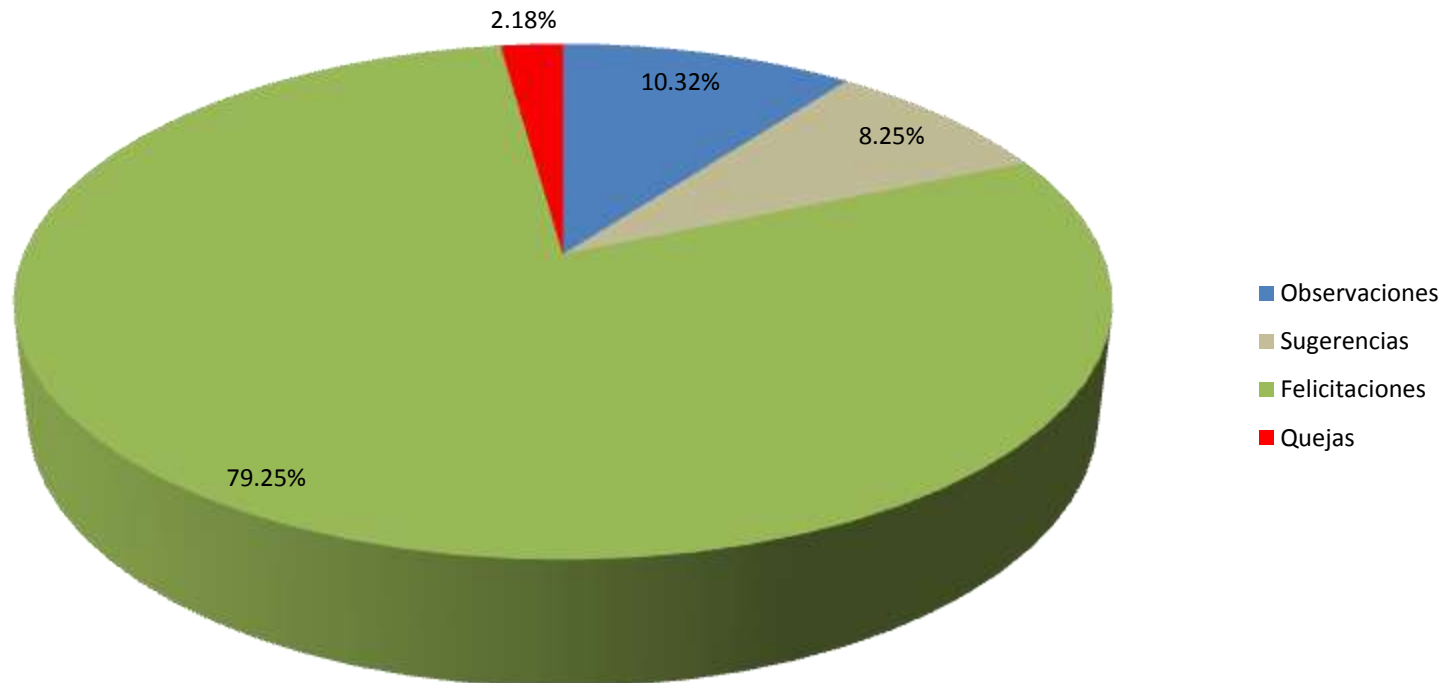


UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

Índice de Comentarios recibidos 2013



De las encuestas recibidas por los usuarios se tiene un alto índice de felicitaciones. 8 de cada 10 comentarios son felicitaciones. Se reciben pocas quejas (1 de cada 50 comentarios son clasificadas como quejas), a las cuales se les da seguimiento.