

Introducción

El presente informe resume los resultados de los primeros dos meses de administración de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del soporte técnico. La encuesta permanente está enmarcada dentro de las actividades del Programa de Calidad CONICET (aprobado por RESOL-2019-1408-APN-DIR#CONICET) emprendidas por la Gerencia de Organización y Sistemas (GOS) y llevadas a cabo por la Dirección de Ingeniería de Procesos (DIP). La iniciativa surgió a partir de la autoevaluación llevada a cabo durante el año 2019 en todo el nivel central del CONICET.

Objetivos del estudio

- Conocer la calidad general percibida por los usuarios del soporte técnico, en tres atributos de calidad definidos:
 - Capacidad de respuesta.
 - Amabilidad y cortesía.
 - Desempeño.
- Establecer una línea de base para el nivel de satisfacción con el servicio y orientar los planes de mejoras a partir de los resultados obtenidos.

Ficha técnica

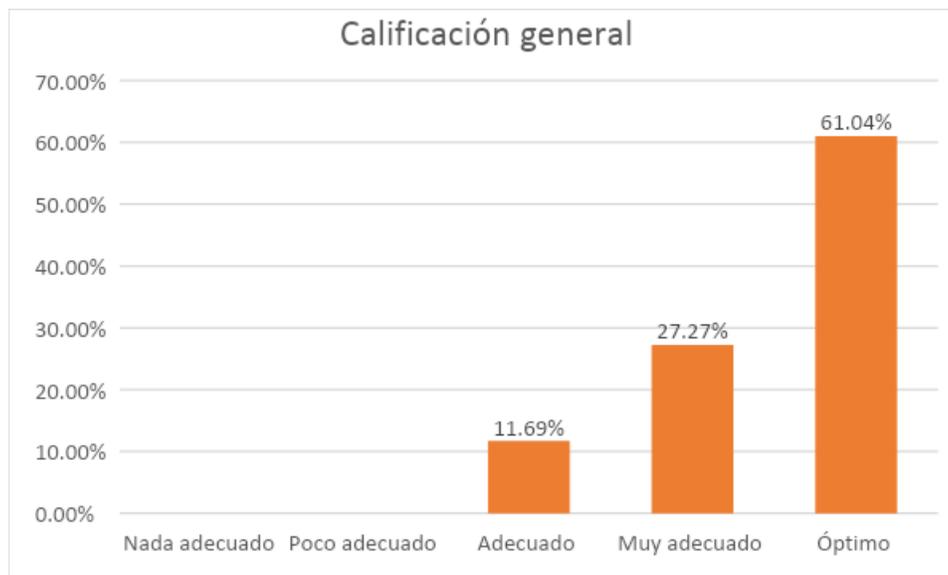
- Tipo de estudio: Estudio cuantitativo basado en una encuesta estructurada (4 preguntas cerradas) aplicada por correo electrónico.
- Universo: Usuarios que solicitan soporte técnico a ticketsoperaciones@ o mesadeayuda@.
- Cantidad de servicios realizados en el período: 486
- Cantidad de respuestas recibidas en el período: 77
- Período informado: del 6 de noviembre al 30 de diciembre de 2020.

Resultados

De los 486 usuarios cuyos pedidos de ayuda al soporte técnico fueron resueltos, 77 completaron la encuesta, lo que representa un 16% del total.

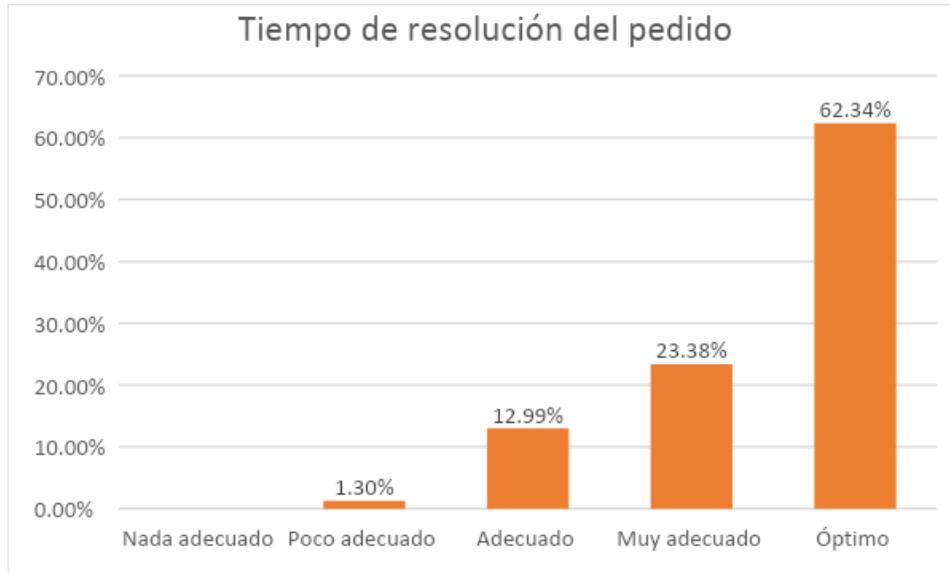
¿Cómo califica en general el servicio recibido?

Ante esta pregunta el 100% respondió en forma positiva (que reúne las categorías adecuado, muy adecuado y óptimo) sobre el desempeño del servicio de soporte técnico, destacándose que el 61% lo considera óptimo.

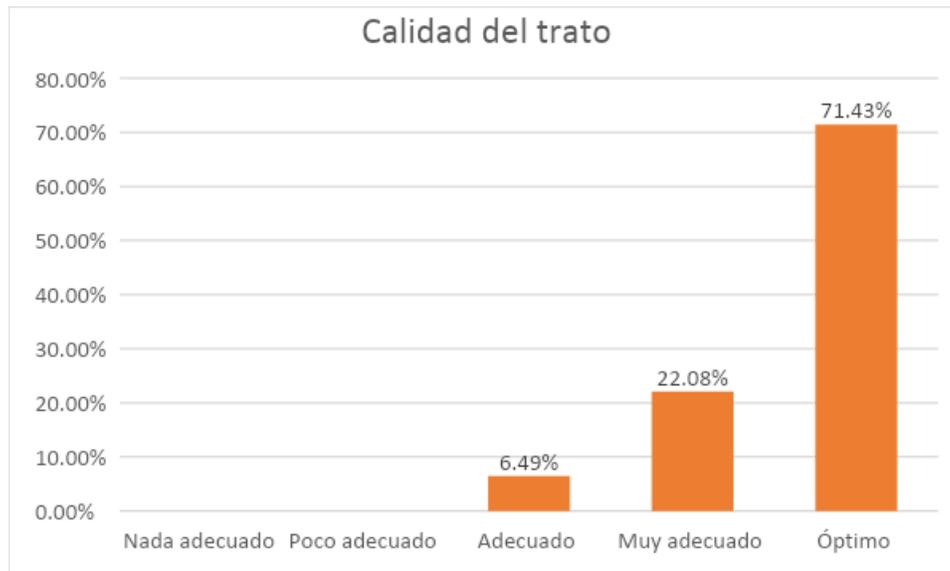


El tiempo de resolución de su pedido fue:

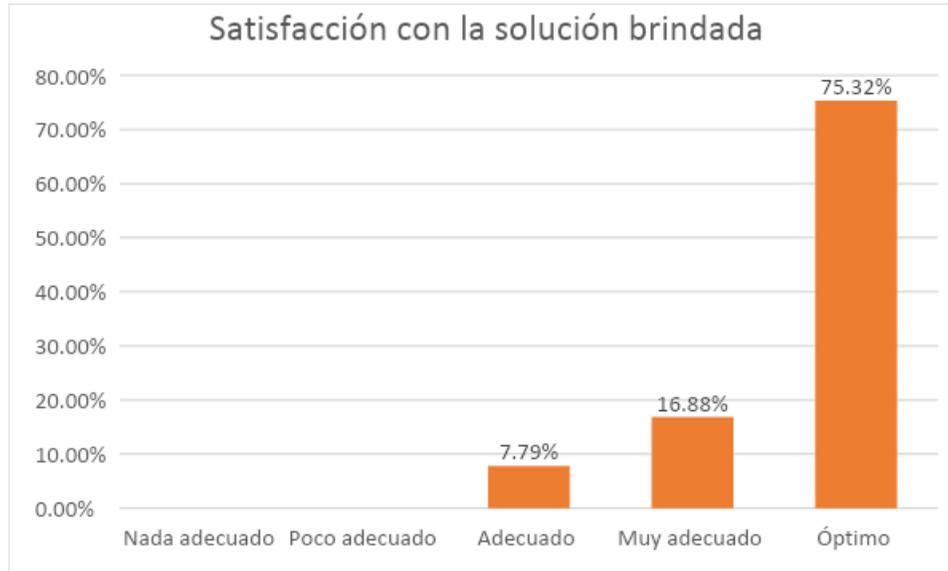
Para el atributo de capacidad de respuesta, salvo un 1,3 5 que lo consideró poco adecuado el resto es una amplia valoración positiva con un 62% de óptimo.


Considera que se le brindo un trato:

Para el atributo amabilidad y cortesía el 100% expresó opiniones positivas, destacándose un 71,4% de optimos para este atributo.


El motivo de su consulta recibió una solución:

Con respecto a la satisfacción con la solución brindada, el 100% opinó en forma positiva, registrándose para este atributo de desempeño la más alta valoración en óptimos, del orden del 75,3%.



Conclusiones

El servicio de soporte técnico presenta resultados inmejorables para los atributos de calidad elegidos. Apenas una ínfima valoración negativa en la capacidad de respuesta constituye un punto sobre el que reflexionar, aunque es estadísticamente irrelevante.

De persistir estos resultados sugerimos variar ampliar los atributos relevados para obtener información relevante para la gestión y mantener la encuesta para certificar la excelente calidad percibida por los usuarios del servicio.

Control de cambios

Fecha	Acción	Autor
12/01/2021	Elaboración	Alejandro Garvie
19/01/2021	Control y aprobación	Vanesa Oliveros