

ANEXO I

Encuesta realizada a los usuarios finales del IAEN tanto personal administrativo como personal docente y estudiantes.

Pregunta 1.- ¿Su Institución cuenta con un área de Help Desk que gestione los servicios de TI?

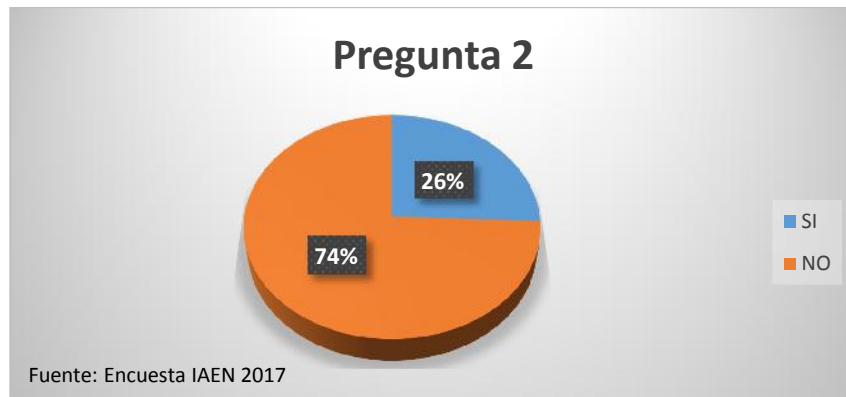
SI	73
NO	172



Conclusión.- El 70 % de los encuestados indican que el IAEN no cuenta con una mesa de ayuda que gestione adecuadamente los servicios, mientras que el 30% indica que la institución si cuenta con una mesa de soporte.

Pregunta 2.- ¿El área de Help Desk da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios finales?

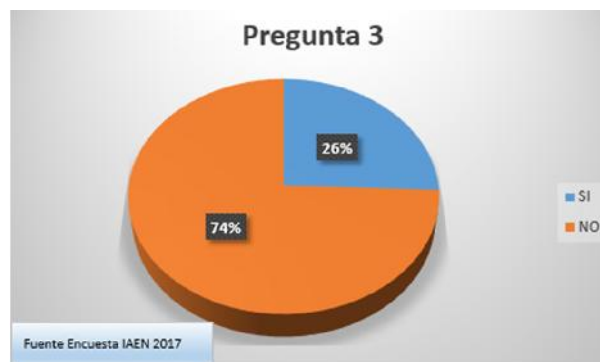
SI	70
NO	175



Conclusión.- El 74 % de los encuestados manifiestan que el área de Help Desk no atiende en un tiempo adecuado los requerimientos de soporte con calidad lo que provoca malestar en los usuarios, mientras que el 26 % indica que los servicios que brindan como soporte son adecuados.

Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que le den solución de su incidencia?

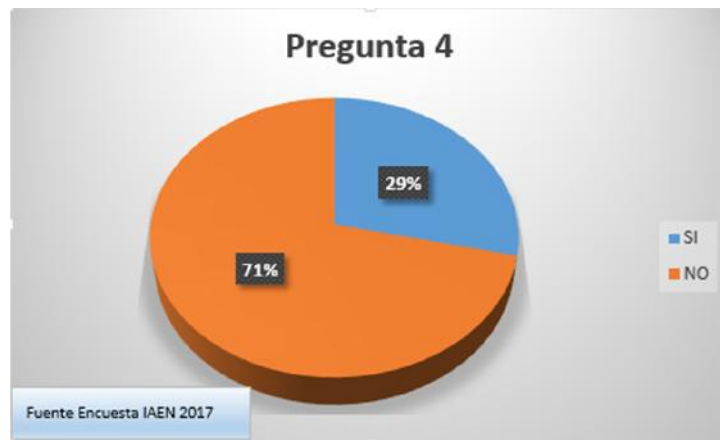
30 min	71
1 y 5 horas	174



Conclusión.- El 74 % de los encuestados indican que el área de Help Desk no realizan sus actividades en un tiempo óptimo de respuesta, por ende causa malestar e inconvenientes en los usuarios, por lo que existe negatividad en los usuarios finales en ser atendidos por dicha área y el 29% indica que realizan soporte básico.

Pregunta 4. ¿Han solucionado sus inconvenientes reportados al área de Help Desk?

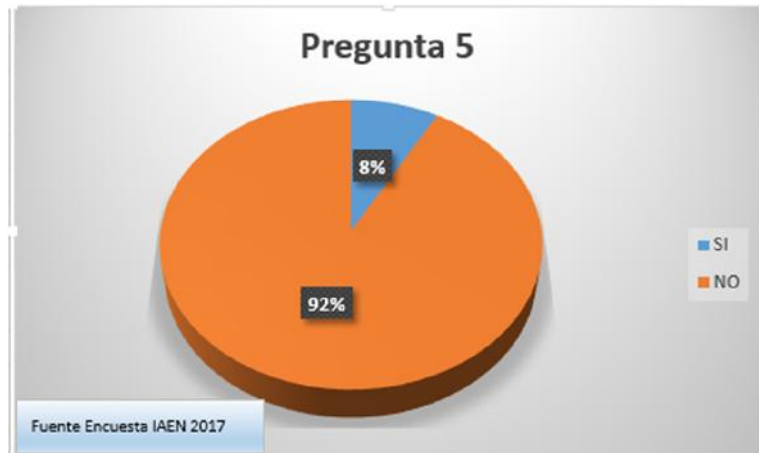
SI	70
NO	175



Conclusión.- El 71 % de los encuestados indican que no solucionan de una manera metodológica o técnica y con calidad por lo que es necesario corregir estos reportes, en cambio el 29% indica que si desea recibir el servicio del área de Help Desk.

Pregunta 5. ¿He Observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en las distintas visitas que me han realizado?

SI	20
NO	225



Conclusión.- El 92 % manifiesta que al personal del área de Help Desk necesita capacitarse o contar con una metodología para solucionar estos inconvenientes que no satisface al usuario, el 8% restante indica que en bajos requerimientos solventan de alguna manera.