

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2013 PC04

De los datos recogidos en la herramienta PETRUS para el año 2013, las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados.

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2013					
Servicios	Mantenimiento Correctivo	Calibración	Resolución Práctica de Consulta	Apoyo a la Docencia	Apoyo a la Investigación
Valoración Media	Buena	Muy Buena	Buena	Buena	Buena
Nº Encuestas	135	20	33	741	253
Número de Encuestas Realizadas : 1182					

DATOS PARA LOS INDICADORES 2013	
Total de Prácticas Preparadas :	3931
Total de Apoyos Presenciales a Prácticas :	1428
Nº de Apoyos a la Investigación :	535
Nº de Apoyos a la Docencia :	1731
Nº de Incidencias :	93

Para la realización de la encuesta se ha tomado un cuestionario elaborado con la escala de Likert con 5 niveles de respuesta (Muy Buena, Buena, Normal, Regular, Malo) con la finalidad de valorar el servicio realizado midiendo la actitud del usuario. En el reporte de "Finalización del Servicio" se ofrece al usuario la posibilidad de valorar el servicio recibido.

Debemos tener en cuenta la columna siguiente para analizar los resultados obtenidos en 2013 en relación al proceso PC04, Gestión del Mantenimiento:

- **Mantenimiento correctivo:** 135 encuestas respondidas de 321 solicitudes totales (suponen un 42% del total) con un nivel de respuesta BUENO.

En el año 2012 se realizaron 155 encuestas que supusieron un 48% del total, por lo que observamos que la participación en este concepto se ha reducido. El nivel de valoración en el año 2012 se mantuvo igual que en este ciclo de gestión 2013 (BUENO).