

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2013 PC08

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 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 relación al proceso PC08, Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico debemos tener en cuenta las columnas siguientes para analizar los resultados:

- **Resolución Práctica de Consulta:** 33 encuestas respondidas de 78 solicitudes totales (suponen un 42.30% del total), con un nivel de valoración de BUENO.
En el año 2012 la participación fue algo superior, con un 50% de encuestas respondidas e idéntica valoración media en la respuesta.
- **Apoyo a la Docencia:** 741 encuestas respondidas de 3931 prácticas preparadas en total (suponen un 18.85% del total), con un nivel de valoración BUENO
El año 2012 tuvo un porcentaje de respuesta inferior, con un 9,53% y un nivel de valoración en la respuesta de BUENO.
- **Apoyo a la Investigación:** 253 encuestas respondidas de 535 apoyos a la investigación totales (suponen un 47.28% del total), con un nivel de valoración de BUENO.
El año 2012 tuvo un porcentaje de respuesta de 8,77% sobre el total y un nivel de respuesta BUENO. Podemos ver que ha aumentado algo más de 38.5 puntos la participación. El nivel de valoración medio de las respuestas fue el mismo que en 2013.

Hay que tener en cuenta que el Informe de Seguimiento de los Procesos para el año 2011, no incluía análisis de resultados de las Encuestas post-servicio de la Unidad, por tanto la tendencia se establece para los ciclos de gestión 2012-2013.