

## RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2014 PC04

De los datos recogidos en la herramienta PETRUS para el año 2014, las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2014				
Servicios	Mantenimiento correctivo	Resolución práctica de consulta	Apoyo a la docencia	Apoyo a la investigación
Valoración media	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
Muy satisfecho (5)	115	33	389	189
Satisfecho (4)	6	2	60	15
Ni satisfecho / Ni insatisfecho (3)	0	0	18	7
Insatisfecho (2)	0	0	3	4
Muy insatisfecho (1)	0	0	2	3
Moda	5	5	5	5
Media	4.95	4.94	4.76	4.77
Mediana	5	5	5	5
Desviación típica	0.23	0.29	0.59	0.69
Nº encuestas	121	35	472	227
<b>Número de encuestas realizadas: 877</b> <b>Muy satisfecho: 755 Satisfecho: 85 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 25</b> <b>Insatisfecho: 7m Muy insatisfecho: 5</b>				

DATOS PARA LOS INDICADORES 2014	
Total de Prácticas Preparadas	3963
Total de Apoyos Presenciales a Prácticas	1548
Nº de Apoyos a la Investigación	687
Nº de Apoyos a la docencia	1505
Nº de Incidencias	93
Nº de MC con Ayuda Externa	46

Para la realización de la encuesta se ha tomado un cuestionario elaborado con la escala de Likert con 5 niveles de respuesta (Muy satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho/ni insatisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho) 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.

- Mantenimiento correctivo: Se han recibido 121 encuestas de 291 solicitudes totales, lo que supone un 42% del total con un resultado medio de "Muy Satisfecho" (4.95).

Con respecto a años anteriores se mantiene la evaluación media de "Muy Satisfecho" y no se observa una tendencia clara de aumento o disminución de la participación debido a que los datos obtenidos son: año 2012 un 48%, año 2013 un 42% y año 2014 un 42%.