**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2015 PC04**

De los datos recogidos en la herramienta PETRUS para el año 2015, las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2015 | | | | | |
| Servicios | Mantenimiento correctivo | Resolución práctica de consulta | Apoyo a la docencia | Apoyo a la investigación |
| Valoración media | Satisfecho | Satisfecho | Satisfecho | Satisfecho |
| Muy satisfecho (5) | 82 | 56 | 483 | 267 |
| Satisfecho (4) | 9 | 1 | 61 | 6 |
| Ni satisfecho / Ni insatisfecho (3) | 3 | 1 | 13 | 1 |
| Insatisfecho (2) | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Muy insatisfecho (1) | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Moda | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Media | 4.76 | 4.95 | 4.81 | 4.97 |
| Mediana | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Desviación típica | 0.76 | 0.29 | 0.52 | 0.21 |
| Nº encuestas | 96 | 58 | 515 | 274 |
| Número de encuestas realizadas: 948  Muy satisfecho: 848 Satisfecho: 77 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 18 Insatisfecho: 3 Muy insatisfecho: 2 | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| DATOS PARA LOS INDICADORES 2015 | |
| Total de Prácticas Preparadas | 3608 |
| Total de Apoyos Presenciales a Prácticas | 1387 |
| Nº de Apoyos a la Investigación | 658 |
| Nº de Apoyos a la docencia | 1395 |
| Nº de Incidencias | 83 |
| Nº de MC con Ayuda Externa | 54 |

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 96 encuestas de 275 solicitudes totales, lo que supone un 35% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.76).

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%.