**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2016 PC04**

De los datos recogidos en la herramienta PETRUS para el año 2016, las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2016 | | | | | |
| Servicios | Mantenimiento correctivo | Resolución práctica de consulta | Apoyo a la docencia | Apoyo a la investigación |
| Valoración media | Satisfecho | Muy Satisfecho | Satisfecho | Satisfecho |
| Muy satisfecho (5) | 57 | 34 | 379 | 169 |
| Satisfecho (4) | 4 | 0 | 31 | 11 |
| Ni satisfecho / Ni insatisfecho (3) | 1 | 0 | 3 | 3 |
| Insatisfecho (2) | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Muy insatisfecho (1) | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Moda | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Media | 4.86 | 5 | 4.89 | 4.91 |
| Mediana | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Desviación típica | 0.47 | 0 | 0.38 | 0.3 |
| Nº encuestas | 63 | 34 | 416 | 183 |
| Número de encuestas realizadas: 699  Muy satisfecho: 642 Satisfecho: 46 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 7 Insatisfecho: 3 Muy insatisfecho: 1 | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| DATOS PARA LOS INDICADORES 2016 | |
| Total de Prácticas Preparadas | 4027 |
| Total de Apoyos Presenciales a Prácticas | 1692 |
| Nº de Apoyos a la Investigación | 602 |
| Nº de Apoyos a la docencia | 1303 |
| Nº de Incidencias | 45 |
| Nº de MC con Ayuda Externa | 42 |

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 63 encuestas de 244 solicitudes totales, lo que supone un 25,82% del total con un resultado Medio de 4.86.

Con respecto a años anteriores se mantiene la evaluación media de “Satisfecho”.