

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2014 PC08

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
Número de encuestas realizadas: 877 Muy satisfecho: 755 Satisfecho: 85 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 25 Insatisfecho: 7m Muy insatisfecho: 5				

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.

- Resolución práctica de consulta: Se han recibido 35 encuestas de un total de 95 solicitudes lo que supone un 37% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.94).
- Apoyo a la docencia: Se han recibido 475 encuestas de un total de 1505 solicitudes, lo que supone un 31% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.76).
- Apoyo a la investigación: Se han recibido 227 encuestas de un total de 687 solicitudes lo que supone un 33% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.77).

En comparación con años anteriores observamos que se mantiene la calificación global de “Muy satisfecho” y que la participación varía sin seguir una pauta clara de tendencia con un aumento significativo en cuanto a apoyo a la docencia y la investigación del año 2012 al año 2013 pero una disminución suave del 2013 al 2014. La resolución práctica de consultas ha sufrido un pequeño declive en cuanto a participación en encuesta se refiere desde el 2012 al 2014. Se adjunta tabla:

	2012	2013	2014
Resolución práctica de consultas	50%	42%	37%
Apoyo a la docencia	22.5%	42%	31%
Apoyo a la investigación	8.7%	47%	33%

Estos datos nos llevan a concluir en la necesidad de fomentar la participación en este tipo de información por parte de los clientes-usuarios.