**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2015 PC08**

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 | 0.71 | 0.26 | 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.

* Resolución práctica de consulta: Se han recibido 58 encuestas de un total de 129 solicitudes lo que supone un 45% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.95).
* Apoyo a la docencia: Se han recibido 515 encuestas de un total de 1395 solicitudes, lo que supone un 37% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.81).
* Apoyo a la investigación: Se han recibido 274 encuestas de un total de 658 solicitudes lo que supone un 42% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (4.97).

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 | 2015 |
| Resolución práctica de consultas | 50% | 42% | 37% | 45% |
| Apoyo a la docencia | 22.5% | 42% | 31% | 37% |
| Apoyo a la investigación | 8.7% | 47% | 33% | 42% |

Estos datos nos llevan a concluir en la necesidad de fomentar la participación en este tipo de información por parte de los clientes-usuarios, a pesar de que este año se ha notado un notable incremento.