**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2016 PC08**

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.

* Resolución práctica de consulta: Se han recibido 34 encuestas de un total de 89 solicitudes lo que supone un 38.2% del total con un resultado medio de “Muy Satisfecho” (5).
* Apoyo a la docencia: Se han recibido 416 encuestas de un total de 1303 solicitudes, lo que supone un 31.9% del total con un resultado Medio de 4.89.
* Apoyo a la investigación: Se han recibido 183 encuestas de un total de 602 solicitudes lo que supone un 30.4% del total con un resultado Medio de 4.91.

En comparación con años anteriores observamos que se mantiene la calificación global de “Satisfecho”

Participación:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Resolución práctica de consultas | 50% | 42% | 37% | 45% | 38.2% |
| Apoyo a la docencia | 22.5% | 42% | 31% | 37% | 31.9% |
| Apoyo a la investigación | 8.7% | 47% | 33% | 42% | 30.4% |

Como viene ocurriendo en años anteriores concluimos la necesidad de fomentar la participación en este tipo de información por parte de los clientes-usuarios.