

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2018 PC04

De los datos recogidos en la herramienta PETRUS para el año 2018, las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados:

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2018				
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)	65	24	452	252
Satisfecho (4)	3	1	39	23
Ni satisfecho / Ni insatisfecho (3)	0	0	20	4
Insatisfecho (2)	0	0	2	0
Muy insatisfecho (1)	0	0	1	0
Moda	5	5	5	5
Media	4.96	4.96	4.83	4.89
Mediana	5	5	5	5
Desviación típica	0.04	0.2	0.49	0.36
Nº encuestas	68	25	514	282
Número de encuestas realizadas: 890 Muy satisfecho: 797 Satisfecho: 66 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 24 Insatisfecho: 2 Muy insatisfecho: 1				

DATOS PARA LOS INDICADORES 2018	
Total de Prácticas Preparadas	3626
Total de Apoyos Presenciales a Prácticas	1544
Nº de Apoyos a la Investigación	684
Nº de Apoyos a la docencia	1450
Nº de Incidencias	26
Nº de MC con Ayuda Externa	17

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 68 encuestas de 217 solicitudes totales, lo que supone un 31.1% del total con un resultado Medio de 4.96.

En comparación con años anteriores observamos que se mantiene la calificación global de "Satisfecho". Se observa un aumento de la participación notable así como de los clientes muy satisfechos.