

## RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2018 PC08

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                      |
| <b>Número de encuestas realizadas: 890</b><br><b>Muy satisfecho: 797 Satisfecho: 66 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 24</b><br><b>Insatisfecho: 2 Muy insatisfecho: 1</b> |                          |                                 |                     |                          |

| 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.

- Resolución práctica de consulta: Se han recibido 25 encuestas de un total de 77 solicitudes lo que supone un 32.46% del total con un resultado medio de 4.96
- Apoyo a la docencia: Se han recibido 514 encuestas de un total de 1450 solicitudes, lo que supone un 35.44% del total con un resultado Medio de 4.83.
- Apoyo a la investigación: Se han recibido 282 encuestas de un total de 684 solicitudes lo que supone un 41.22% del total con un resultado Medio de 4.89.

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

Participación:

|                                  | 2013 | 2014 | 2015 | 2016  | 2017  | 2018  |
|----------------------------------|------|------|------|-------|-------|-------|
| Resolución práctica de consultas | 42%  | 37%  | 45%  | 38.2% | 30.9% | 32.5% |
| Apoyo a la docencia              | 42%  | 31%  | 37%  | 31.9% | 32.6% | 35.4% |
| Apoyo a la investigación         | 47%  | 33%  | 42%  | 30.4% | 30.7% | 41.2% |

Se observa un aumento general de la participación en las encuestas post-servicio para el proceso PC08, animando a la Unidad a seguir trabajando en la línea actual. Así mismo, se observa un notable incremento en los clientes muy satisfechos y un acusado descenso de los muy insatisfechos (pasando de 9 a 1)