**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2019 PC04**

De los datos recogidos en la herramienta PETRUS para el año 2019, las encuestas post-servicio arrojan los siguientes resultados:

|  |
| --- |
| VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS 2019 |
| 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) | 67 | 41 | 540 | 240 |
| Satisfecho (4) | 2 | 1 | 27 | 7 |
| Ni satisfecho / Ni insatisfecho (3) | 0 | 0 | 7 | 1 |
| Insatisfecho (2) | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Muy insatisfecho (1) | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Moda | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Media | 4.97 | 4.98 | 4.9 | 4.92 |
| Mediana | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Desviación típica | 0.2 | NAN | 0.42 | 0.45 |
| Nº encuestas | 69 | 42 | 579 | 251 |
| Número de encuestas realizadas: 946Muy satisfecho: 893 Satisfecho: 37 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 8 Insatisfecho: 3 Muy insatisfecho: 5 |

|  |
| --- |
| DATOS PARA LOS INDICADORES 2019 |
| Total de Prácticas Preparadas | 3632 |
| Total de Apoyos Presenciales a Prácticas | 1610 |
| Nº de Apoyos a la Investigación | 693 |
| Nº de Apoyos a la docencia | 1467 |
| Nº de Incidencias | 41 |
| Nº de MC con Ayuda Externa | 23 |

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 69 encuestas de 186 solicitudes totales, lo que supone un 37.1% del total con un resultado Medio de 4.97.

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.

Tendencia de participación y media global en los tres últimos ciclos de gestión:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 | 2018 | 2019 |
| Índice de participación | 22.93% | 31.11% | 37,10% |
| Media Global | 4.96 | 4.96 | 4.97 |