

## 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
<b>Número de encuestas realizadas: 946</b> <b>Muy satisfecho: 893 Satisfecho: 37 Ni satisfecho/ni insatisfecho: 8</b> <b>Insatisfecho: 3 Muy insatisfecho: 5</b>				

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%	36.56%
Media Global	4.96	4.96	4.96