**RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO DE LA UTLA PARA EL AÑO 2019 PC08**

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 | 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: 946  Muy 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.

* Resolución práctica de consulta: Se han recibido 42 encuestas de un total de 86 solicitudes lo que supone un 48.8% del total con un resultado medio de 4.98
* Apoyo a la docencia: Se han recibido 579 encuestas de un total de 1610 solicitudes, lo que supone un 36% del total con un resultado Medio de 4.9.
* Apoyo a la investigación: Se han recibido 251 encuestas de un total de 693 solicitudes lo que supone un 36.2% del total con un resultado Medio de 4.92.

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

Participación:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Resolución práctica de consultas | 45% | 38.2% | 30.9% | 32.5% | 48.8% |
| Apoyo a la docencia | 37% | 31.9% | 32.6% | 35.4% | 36% |
| Apoyo a la investigación | 42% | 30.4% | 30.7% | 41.2% | 36.2% |

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.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 | 2018 | 2019 |
| Índice de participación | 31.93% | 37.13% | 38.82% |
| Media Global | 4.85 | 4.85 | 4.91 |