

## 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
<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.

- 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 ciclos de gestión:

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