**PC08\_2016\_Encuestas**

**Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/Tendencias:**

En el año **2016** no se han recibido quejas ni sugerencias a través del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG (existe un enlace al mismo en la página principal de la web de la UTLA). Sí se han recibido algunas sugerencias a través de otros medios, no siendo los adecuados para ello, como por ejemplo el formulario de observaciones incluido en la Encuesta General de Usuarios.

Las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

“*Deberían diferenciar mejor en las preguntas lo que se refiere al personal y lo que se refiere a las infraestructuras, ya que las preguntas que hay no dejan claro a que se refieren, por lo que la encuesta no es lo suficiente fiable. Por otra parte el Petrus no facilita la comunicación con el personal técnico puesto que no se pueden adjuntar protocolos completos, no admiten algunos signos: en general es obsoleto y lo que hace es duplicar el trabajo al tener que enviar un email para completar la información o llamar por teléfono para comprobar que ha llegado (a veces no llega). En fin, se debería mejorar el sistema PETRUS”*

Con respecto a esta sugerencia, en primer lugar, nos vemos en la obligación de aclarar que se pregunta el grado de satisfacción con relación a los servicios de apoyo científico/técnico demandados por la actividad práctica docente e investigadora, realizados por el personal de esta unidad. Se revisarán los ítems de la encuesta con el grupo de trabajo correspondiente.

El Petrus es una herramienta de trabajo que permite solicitar un servicio por medio de una solicitud, en la cual existe un apartado en el que explicar brevemente el fin de ésta, aunque no está diseñada para permitir el envío de documentos adjuntos.

“Es confuso que en el sistema PETRUS haya que confirmar la solicitud y se resalte tan poco que a penas se ve”

La confirmación es necesaria para la correcta visualización y comprobación de la información detallada en la solicitud. Se valorará la posibilidad de resaltar el tick de confirmación.

“Son muy eficientes en la preparación y disponibilidad al servicio de los profesores”

Intentaremos seguir trabajando en la misma línea, agradeciendo su felicitación.

En el **ciclo de gestión 2015** las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

*“Como miembro recién incorporado al equipo docente e investigador de la universidad, aún no he tenido ocasión de hacer uso de muchos de estos servicios, únicamente del servicio de informática, el cual ha atendido mis dudas con eficiencia”*

Al no haber usado nuestros servicios no nos permite realizar ninguna acción respecto a su comentario.

*“El hecho de que los técnicos de laboratorio sean graduados en la carrera en la que ellos ejercen sus servicios, da mucho margen de seguridad al profesor, para que puedan encargarse de montar las prácticas, hacer reactivos, etc.”*

Consideraremos este comentario como una felicitación.

*“Es muy difícil valorar la prestación de los servicios de apoyo científico-técnicos e instrumental cuando el cuestionario obliga a una valoración general de ellos sin poder distinguir entre servicios y persones que lo llevan a cabo, ni si estos tienen finalidad docente e investigadora”*

La finalidad de esta encuesta es conocer la satisfacción de los usuarios/clientes con el servicio prestado, en general por la unidad, por lo que el cuestionario está enfocado al trabajo global realizado por ésta. De esta manera también se evita la individualización de las respuestas y se mantiene el anonimato del trabajador en cuestión.

*“Sería interesante saber lo que opinamos los profesores y los alumnos sobre la experiencia piloto de exámenes en Julio y desaparición de septiembre, y las razones por las que somos la única universidad que lo hace y, creo, sin visos de que ninguna otra lo haga*

No es una sugerencia relacionada con nuestra labor.

En el **ciclo de gestión 2014** se ha recibido una sugerencia incluida en el formulario de las Encuestas Generales de Usuarios. La sugerencia es la siguiente:

“*Que los horarios de desayuno de los técnicos se adecuen al horario de las prácticas. De manera que siempre que haya prácticas haya algún técnico de laboratorio por si surge alguna eventualidad. Gracias”.*

Respecto a esta observación comentar que nos consta que los miembros de esta unidad procuran hacer uso de su derecho a desayunar en los momentos que menos interfieran y/o perjudiquen el buen desarrollo de las prácticas.

**Resultados 2016:**

**Nº encuestas enviadas = 299**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 55**

**Nº encuestas recibidas = 43**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 14,38%**

**Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 78,18%**

**Tendencias:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
| **Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS\*** | **61** | **61** | **60** | **55** | **55** |
| **Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS** | **71** | **34** | **26** | **27** | **43** |
| **TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)** | **100%** | **55,74%** | **43,33%** | **49,09%** | **78,18%** |

En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el

Año 2016 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 51,16%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 6,98% los INSATISFECHOS y de 0% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 43 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de BASTANTE SATISFECHO, con un porcentaje de 37,21%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 6,98% los INSATISFECHOS y de 0% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 43 encuestas.

A continuación estudiaremos la tendencia de la Media de los últimos cuatro ciclos de gestión:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
| **Media Total** | 4,12 | 4,33 | 4,04 | 4,02 | 4,11 |
| **Media Global** | 4,20 | 4,44 | 4,13 | 4,24 | 4,20 |
| **Media Percepción sobre la mejora** | 3,95 | 4,29 | 3,95 | 4,05 | 4,05 |

**Conclusiones:**

Se observa un aumento significativo en la participación que consideramos es debida a la modificación realizada en la encuesta, tanto en la forma de los ítems como en la disminución del número de ellos.

La valoración de los resultados en este ciclo de gestión es positiva, obteniéndose resultados similares a años anteriores con un pequeño aumento en la valoración de la media total.

Vamos a analizar la encuesta destacando los ítems que aportan más valor a nuestro trabajo, siendo éstos “la exactitud y ausencia de errores en la prestación del servicio” (4) y “el seguimiento del estado y mantenimiento de los equipos e instalaciones” (6). En ambos la opción mayoritaria escogida por nuestros usuarios y/o clientes ha sido “muy satisfecho” con un 46,51% en el primero y 44,19% en el segundo. Seguiremos trabajando en esta línea para mantener y/o mejorar estos resultados.

En cuanto al ítem “la accesibilidad al portal Petrus para la solicitud del servicio y planteamiento de incidencias” (1) nos llama poderosamente la atención el resultado obtenido para la opción “no sabe/no contesta”, siendo ésta del 27,91%, un valor que consideramos muy elevado. Para solucionar este inconveniente vamos a estudiar la posibilidad de enviar la encuesta de satisfacción de clientes-usuarios, solo a aquellos clientes que hagan uso del servicio, a día de hoy se envía a todos los clientes sin discernir que hayan hecho uso de la plataforma o no. La percepción de nuestros clientes en base a este ítem es de “bastante satisfecho” con un porcentaje del 25,58%.

Con lo que respecta al ítem “la adecuación de los canales de comunicación y tecnologías TIC´s de soporte para la información” (5) se obtiene un porcentaje del 37,21% para la opción de “bastante satisfecho”.

En general y con respecto a los resultados de la encuesta del ciclo de gestión 2015 se observa que la media del ítem “la accesibilidad al portal Petrus para la solicitud del servicio y planteamiento de incidencias” (1) se mantiene constante en 3,74 y la del ítem “la adecuación de los canales de comunicación y tecnologías TIC´s de soporte para la información” (5) pasa de 3,87 a 4,00.