**PC08\_2018\_Encuestas**

**Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/Tendencias:**

En el año **2018** se han obtenido a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes sugerencias:

*“Buen trabajo!!”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando.

*“Creo que respondiendo a esta encuesta no se puede transmitir la satisfacción con el servicio recibido. No tengo el gusto de conocer al portal Petrus pero estoy más que satisfecha con los Técnicos de Laboratorio que me han atendido”*

El portal Petrus es un plataforma de trabajo de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación que permite solicitar los diferentes servicios que presta dicha Unidad a la Comunidad Universitaria.

*“Destacar la gran capacidad de respuesta de este colectivo ante cambios y nuevas exigencias”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

*“Es admirable la profesionalidad y amabilidad de los técnicos encargados de los equipos. Quisiera destacar especialmente la ayuda recibida por parte de Doña Amparo Morales y Macarena”*

Esta sugerencia no corresponde a nuestra Unidad. No obstante, trasladaremos su felicitación a las técnicas implicadas.

*“Es un sistema muy precario para las necesidades que se tienen hoy día. Cualquier plataforma similar ofrece unos servicios más completos. No estoy satisfecho con el sistema Petrus, ya que la mayoría de las veces no me evita enviar un correo electrónico al personal para asegurarme de que todo está bien o una llamada de teléfono. Por tanto, no facilita el trabajo, lo complica.”*

Desde la Unidad no compartimos su opinión, no consideramos que el sistema sea precario, ni que tenga carencias. Sentimos que esta sea su percepción y le animamos a seguir haciendo uso de él, puesto que a nosotros sí nos facilita el trabajo.

*“Felicito a la unidad por su trabajo y esfuerzo”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

*“Las técnicos de laboratorio de mi área son fabulosas”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

*“Los técnicos de laboratorio adscritos a mi departamento son unos profesionales excelentes”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

*“Muy satisfecho con el servicio, gracias.”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

*“Tengo distintas consideraciones para cada técnico. Por tanto, no puedo evaluar de manera global”*

La encuesta no permite discriminar por técnicos. Sentimos que su opinión no pueda quedar plasmada.

En el año **2017** se obtuvieron a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes sugerencias:

“*No se ven las letras e los botones de la encuesta”*

Con respecto a esta sugerencia, se le comunicará a los responsables del servicio correspondiente

*“Se tarda más en seguir el procedimiento para conseguir el servicio que en hacer las cosas uno mismo”*

Tendremos en cuenta su opinión para agilizar y/o facilitar, en la medida de lo posible, las actuaciones a seguir previas a la culminación del servicio. No obstante, tenemos dificultad para entender a qué se refiere con “hacer las cosas uno mismo” y cuál es ese procedimiento que le resulta tan arduo. Para solicitar un servicio hay que rellenar una solicitud electrónica indicando la naturaleza de dicho servicio, una vez recibida se procede a la ejecución del mismo por parte del técnico correspondiente. Le instamos a ponerse en contacto con la Unidad y aclarar nuestras dudas.

En el año **2016** no se recibieron 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 apenas 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.

**Resultados 2018:**

**Nº encuestas enviadas = 760**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 62**

**Nº encuestas recibidas = 77**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 10.13%**

**Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 100%**

**Tendencias:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| **Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS** | **60** | **55** | **55** | **55** | **62** |
| **Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS** | **26** | **27** | **43** | **36** | **77** |
| **TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)** | **43,33%** | **49,09%** | **78,18%** | **65,45%** | **100%** |

En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el año 2018 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 60.00%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 1.33% los INSATISFECHOS y de 2.67% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 77 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 45%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 2.67% los INSATISFECHOS y de 2.67% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 77 encuestas.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| **Media Total** | 4,04 | 4,02 | 4,11 | 4,11 | 4,26 |
| **Media Global** | 4,13 | 4,24 | 4,20 | 4,13 | 4,40 |
| **Media Percepción sobre la mejora** | 3,95 | 4,05 | 4,05 | 4,11 | 4,26 |

**Conclusiones:**

En el año 2017 se modificaron los destinatarios de esta encuesta, acotándolos a aquellos que realmente son nuestros clientes y/o usuarios y hacen uso de nuestros servicios. Esta modificación, a priori y sin resultados, ya era una buena acción de mejora para la Unidad. Además los datos obtenidos este ciclo avalan dicha decisión, ya que todas y cada una de las medias se ha visto favorecida.

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 53.95% en el primero y 51.32% 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) a percepción de nuestros clientes es de “muy satisfecho” con un porcentaje del 31.17%, aumentando dicho valor considerablemente con respecto al ciclo anterior.

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 44.74% para la opción de “muy satisfecho”.