

Análisis y valoración de los resultados de la encuesta general de usuarios seleccionados. 2020.

Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT).

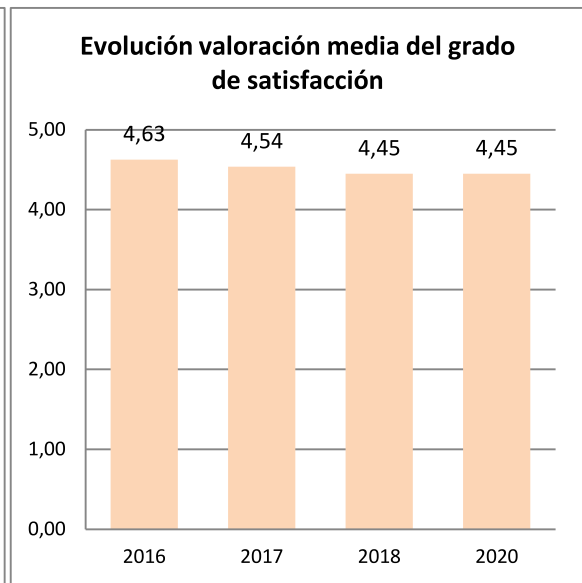
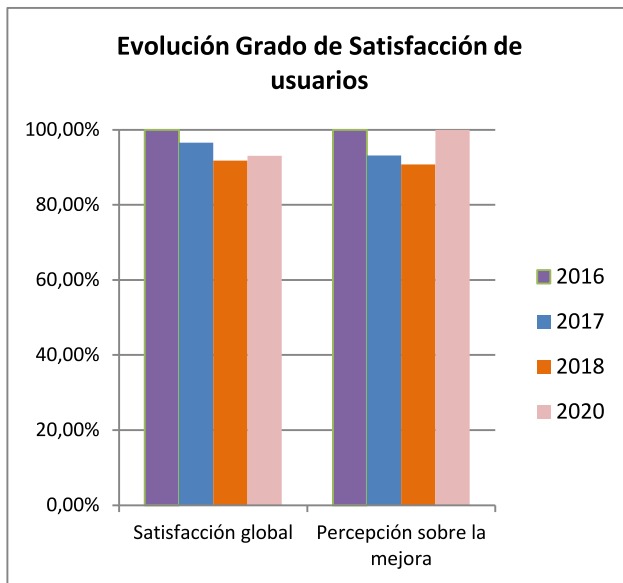
Las encuestas generales se envían tras la celebración de las reuniones con usuarios, y atienden a temas globales para evaluar la satisfacción con los servicios prestados en el año transcurrido desde la consulta anterior.

Estudio del grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) Año 2020

Título	Encuesta de satisfacción de Clientes del CICT del Proceso PC08. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Objetivo	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados en el año 2020.
Tipo de encuesta	On-line (plataforma del SPE)
Población objeto de estudio	Solicitantes de algún servicio al CICT en el año 2020
Fecha de realización	Febrero 2021
Dimensiones de calidad objeto de estudio	Seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, valoración global y percepción sobre la mejora
Valoración de las preguntas	Escala de 1 a 5, correspondiendo 1 a <i>Muy insatisfecho</i> y 5 como <i>Muy Satisfecho</i>
Número de cuestionarios emitidos	173
Nº cuestionarios recogidos	29
Nº cuestionarios para validez estadística	49
Porcentaje de respuesta	16,8% sobre las enviadas y 59,2% sobre el óptimo

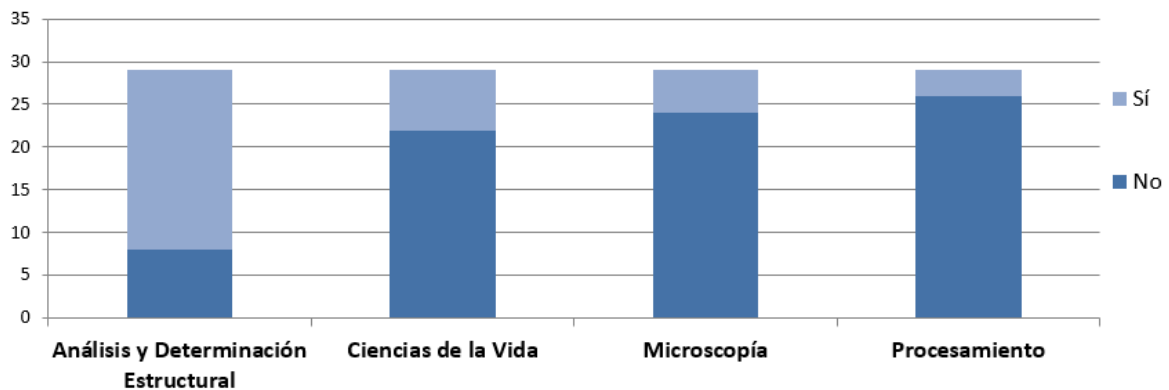
Ha bajado un poco la tasa de respuesta, pero seguimos manteniendo muy buenos resultados. En el año 2019 no se pudo realizar la encuesta, por causas ajenas a la voluntad del CICT.

	2016	2017	2018	2020	Δ 2 últimos
Tasa de respuesta (sobre total encuestas enviadas)	15,28%	24,00%	24,00%	16,76%	-30,2%
Tasa de respuesta (sobre nº óptimo)	63,46%	100,00%	100,00%	59,18%	-40,8%
	2016	2017	2018	2020	Δ 2 últimos
Satisfacción global	100,00%	96,55%	91,80%	93,10%	1,4%
Percepción sobre la mejora	100,00%	93,18%	90,74%	100,00%	10,2%
Valoración media	4,63	4,54	4,45	4,45	0,0%



	FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS		
	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Mediana	Moda
1. Capacidad técnica del personal del CICT para atender sus solicitudes	3,45%	96,55%	4,52	5	5
2. Atención recibida por parte del personal del CICT	3,45%	96,55%	4,66	5	5
3. Fiabilidad y confianza generada por los datos obtenidos con los equipos	7,14%	92,86%	4,46	5	5
4. Rapidez en la obtención de datos	6,90%	93,10%	4,34	5	5
5. Adecuación de la plataforma web GSYA para la gestión de sus solicitudes	6,90%	93,10%	4,28	5	5
6. Satisfacción global sobre la prestación de los servicios	6,90%	93,10%	4,52	5	5
7. Satisfacción global sobre las mejoras percibidas	0,00%	100,00%	4,41	5	5

Los usuarios que han respondido han utilizado mayoritariamente el Área de Análisis y Determinación Estructural.



Análisis de observaciones y sugerencias remitidas por los encuestados:

Nº	Contexto/causa	Valoración/acción adoptada
1	Hay algunos fallos en la plataforma web GSYA a la hora de realizar la solicitud de algún servicio.	Poco clara la observación. No han llegado comentarios al respecto por ninguna otra vía.
2	Muy contento con el servicio prestado, tanto de las mejoras como del personal del CICT.	El CICT agradece el reconocimiento.
3	Todo genial. Sin duda seguiremos usando los equipos del CICT. Muy buena atención recibida, tanto por la directora Natividad Paredes, como por Macarena López (siempre dispuesta a ayudar en todo lo que se necesite).	El CICT agradece el reconocimiento.
4	Usuaría de SEM. Muy satisfecha con el servicio recibido. En este año, especialmente, quiero dar las gracias por haber podido ver mis ejemplares en el SEM y continuar con mi investigación, al tener activo ese servicio con todas las medidas de seguridad. Muchas gracias a los responsables y especialmente a Amparo	El CICT agradece el reconocimiento.