

Análisis y valoración de los resultados de la encuesta general de usuarios seleccionados. 2021.

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.

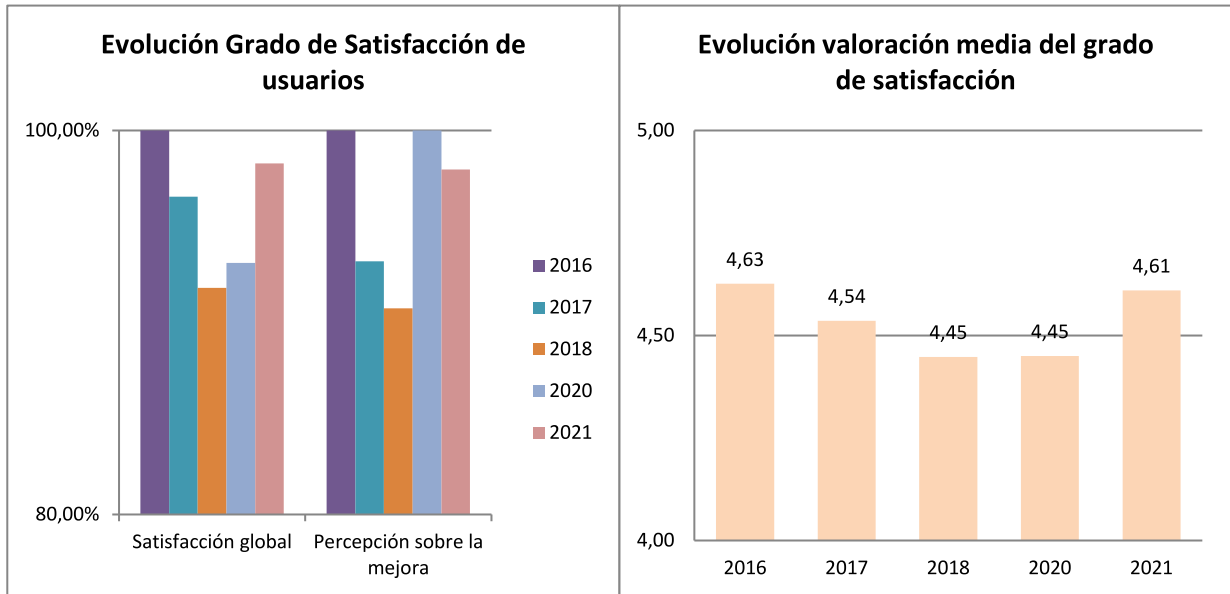
Estudio del grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) Año 2021

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 2021.
Tipo de encuesta	On-line (plataforma del SPE)
Población objeto de estudio	Solicitantes de algún servicio al CICT en el año 2021
Fecha de realización	Abril 2022
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	209
Nº cuestionarios recogidos	60
Nº cuestionarios para validez estadística	51
Porcentaje de respuesta	28,7% sobre las enviadas y 100% sobre el óptimo

Os agradecemos vuestra participación y vuestras respuestas.

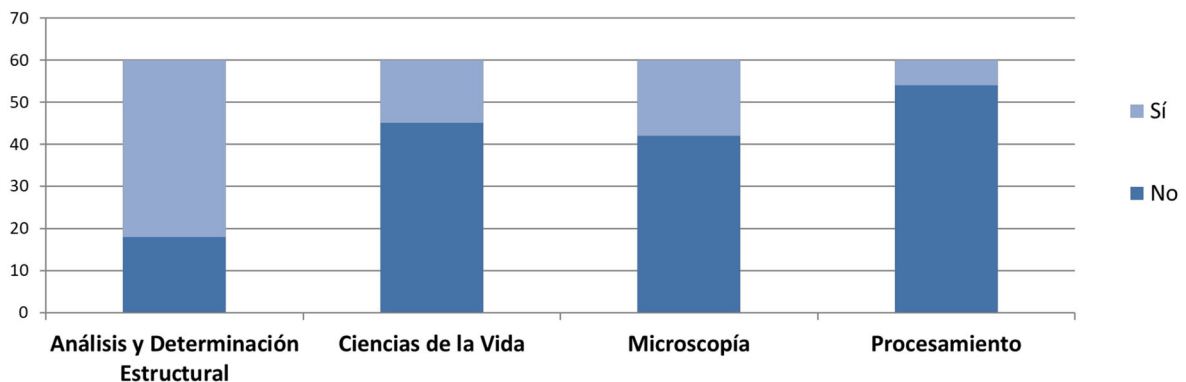
	2016	2017	2018	2020	2021	Δ 2 últimos años
Tasa de respuesta (sobre total encuestas enviadas)	15,28%	24,00%	24,00%	16,76%	28,71%	71,3%
Tasa de respuesta (sobre nº óptimo)	63,46%	100,00%	100,00%	59,18%	100,00%	69,0%
	2016	2017	2018	2020	2021	Δ 2 últimos años
Satisfacción global	100,00%	96,55%	91,80%	93,10%	98,28%	5,6%
Percepción sobre la mejora	100,00%	93,18%	90,74%	100,00%	97,96%	-2,0%
Valoración media	4,63	4,54	4,45	4,45	4,61	3,6%

En el año 2019 no se pudo realizar la encuesta, por causas ajenas a la voluntad del CICT



	FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS		
	Insatisfacción (1+2)	Satisfacción (3+4+5)	Media	Mediana	Moda
1. Capacidad técnica del personal del CICT para atender sus solicitudes	1,75%	98,25%	4,67	5	5
2. Atención recibida por parte del personal del CICT	1,69%	98,31%	4,78	5	5
3. Fiabilidad y confianza generada por los datos obtenidos con los equipos	3,45%	96,55%	4,52	5	5
4. Rapidez en la obtención de datos	3,51%	96,49%	4,63	5	5
5. Adecuación de la plataforma web GSYA para la gestión de sus solicitudes	8,62%	91,38%	4,43	5	5
6. Satisfacción global sobre la prestación de los servicios	1,72%	98,28%	4,50	5	5
7. Satisfacción global sobre las mejoras percibidas	2,04%	97,96%	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	Mejora, observación, Contexto/causa	Valoración/acción adoptada
1	Aumentar el personal y fomentar el apoyo a los investigadores	Gracias por mostrar apoyo a una reivindicación histórica del CICT: avanzar y mejorar el apoyo a la I+D+i mediante una estructura de recursos humanos estable y bien dimensionada.
2	como usuaria del SEM y preparación de muestras (liofilizador, etc) estoy muy satisfecha del servicio ofrecido por el CICT. Los técnicos han hecho un trabajo estupendo. Tan solo comentar que la plataforma GSYA, en algunas ocasiones cuando voy a hacer la reserva del SEM, no funciona correctamente, pues al abrirse el calendario del equipo, igual no hace la reserva o no aparece el calendario del SEM, solo el de la lupa del rectorado, etc. Ocurre en algunas ocasiones y tengo que anular la solicitud y volver a hacerla. Por lo demás estoy muy contenta con el servicio recibido, la atención y resultados del SEM son muy buenos, destaco especialmente la profesionalidad de Amparo Martínez Morales. Muchas gracias	Agradecemos el reconocimiento. Haremos seguimiento a la incidencia de GSYA mencionada.
3	Considerar de escáner IR para el análisis de muestras biológicas	Sugerencia que se emplaza a la detección de necesidades que realice el Vicerrectorado de Investigación.
4	El sistema de entrada con tarjeta a las instalaciones, en especial al invernadero, falla muchas veces y es necesario avisar a los técnicos para que nos abran la puerta personalmente porque con la tarjeta es imposible.	Haremos seguimiento a la incidencia mencionada.
5	Excelente trato y trabajo	Agradecemos el reconocimiento.
6	Los técnicos deberían especializarse en una técnica a fin de no sólo suministrar datos, sino también por ejemplo en DRX dar soporte para identificación de fases cristalinas, como lo hacen en muchas otras universidades	Anhelamos poder disponer en un futuro de una estructura de RRHH que nos permita una mayor especialización.
7	Muy agradecida con los servicios técnicos. Quizás, como mejora, la formación en algunas plataformas para trabajar los datos.	Agradecemos el reconocimiento. Intentaremos conseguir soluciones para que puedan disponer de formación para las plataformas para procesar datos.
8	Nada relevante!	
9	Ninguna, solo felicitar a Amparo por su trabajo y profesionalidad	Agradecemos el reconocimiento.
10	ninguno	
11	No contemplo necesidad de mencionar mejoras, ya que ha sido excelente mi experiencia trabajando en sus instalaciones. Ha habido calidad, tanto de los equipos con los que he trabajado como del personal que me ha enseñado a utilizarlos y me han ayudado. Solo puedo agradecer haber tenido la oportunidad de haber podido conocer el CICT, a su personal y haber podido trabajar en sus instalaciones.	Agradecemos el reconocimiento.
12	Organizar por grupos de investigación el uso de los equipos/Abrir al autoservicio el equipo Qtrap	Sugerencias en estudio, recibidas también en las reuniones con usuarios.



13	Satisfecho con el servicio, también sabemos que en biología 1+1 no siempre es 2. / El uso de los servicios del SCAI depende en nuestro caso de la financiación disponible.	Agradecemos el reconocimiento.
14	Sería conveniente pensar en análisis proteómicos	Sugerencia en estudio, recibidas también en las reuniones con usuarios.
15	Sugiero una mejora en el sistema de acceso con tarjeta a las dependencias. El sistema viene fallando en la actualización diaria de las reservas a algunas dependencias siendo imposible acceder en numerosas ocasiones. Nos pasa en las instalaciones del invernadero y tenemos que estar llamando al técnico responsable para que actualice el sistema o nos abra.	Sugerencia en estudio, recibidas también en las reuniones con usuarios.