

## Análisis y valoración de los resultados de la encuesta general de usuarios seleccionados, año 2022.

### 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.

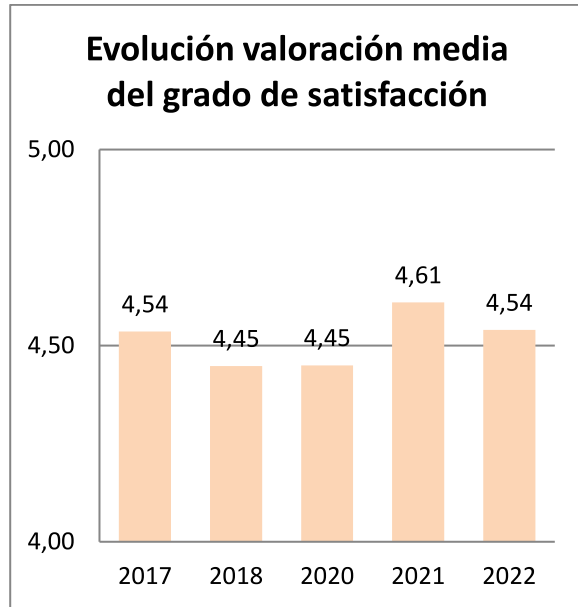
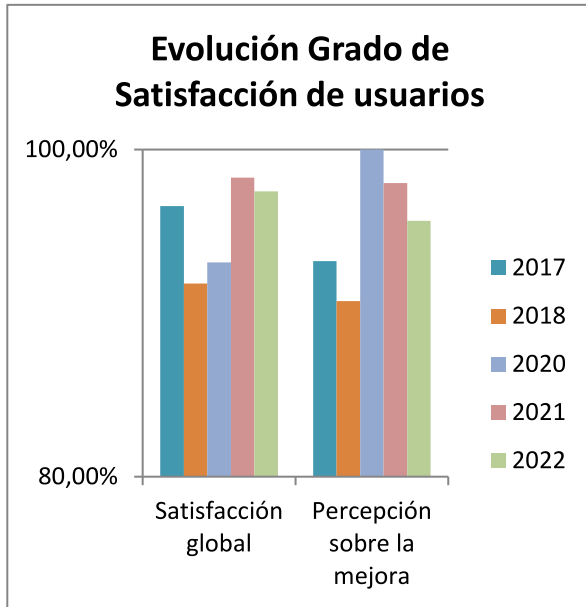
#### Estudio del grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) Año 2022

|  |   |
|--|---|
| <b>Título</b>                                    | 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 |
| <b>Unidad</b>                                    | Centro de Instrumentación Científico-Técnica  |
| <b>Objetivo</b>                                  | Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados en el año 2022.  |
| <b>Tipo de encuesta</b>                          | On-line (plataforma del SPE)  |
| <b>Población objeto de estudio</b>               | Solicitantes de algún servicio al CICT en el año 2022   |
| <b>Fecha de realización</b>                      | Marzo 2023  |
| <b>Dimensiones de calidad objeto de estudio</b>  | Seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, valoración global y percepción sobre la mejora  |
| <b>Valoración de las preguntas</b>               | Escala de 1 a 5, correspondiendo 1 a <i>Muy insatisfecho</i> y 5 como <i>Muy Satisfecho</i>   |
| <b>Número de cuestionarios emitidos</b>          | 259   |
| <b>Nº cuestionarios recogidos</b>                | 40  |
| <b>Nº cuestionarios para validez estadística</b> | 54  |
| <b>Porcentaje de respuesta</b>                   | 15,4% sobre las enviadas y 74,1% sobre el óptimo  |

Os agradecemos vuestra participación y vuestras respuestas.

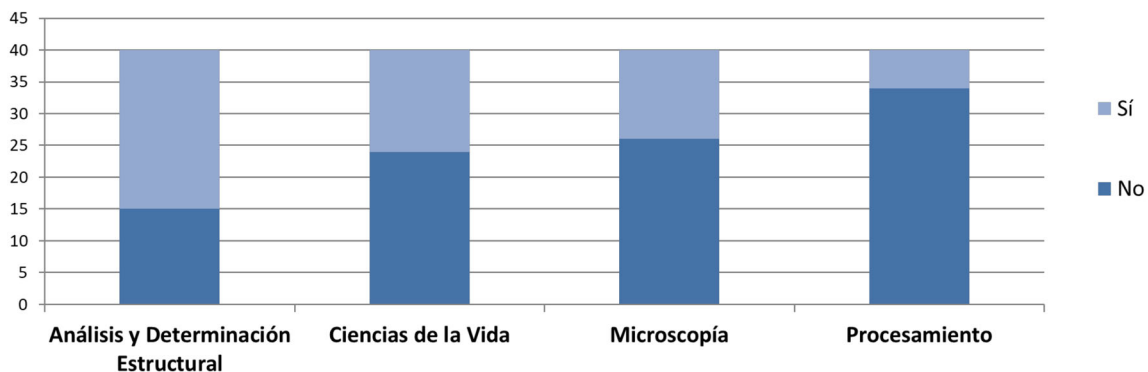
|   | 2017    | 2018    | 2020    | 2021    | 2022   | Δ 2 últimos años |
|---|---------|---------|---------|---------|--------|------------------|
| <b>Tasa de respuesta (sobre total encuestas enviadas)</b> | 24,00%  | 24,00%  | 16,76%  | 28,71%  | 15,44% | -46,2%           |
| <b>Tasa de respuesta (sobre nº óptimo)</b>                | 100,00% | 100,00% | 59,18%  | 100,00% | 74,07% | -25,9%           |
|   | 2017    | 2018    | 2020    | 2021    | 2022   | Δ 2 últimos años |
| <b>Satisfacción global</b>                                | 96,55%  | 91,80%  | 93,10%  | 98,28%  | 97,44% | -0,9%            |
| <b>Percepción sobre la mejora</b>                         | 93,18%  | 90,74%  | 100,00% | 97,96%  | 95,65% | -2,4%            |
| <b>Valoración media</b>                                   | 4,54    | 4,45    | 4,45    | 4,61    | 4,54   | -1,5%            |

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    | 2,56%                                 | 97,44%               | 4,56                 | 5       | 5    |
| 2. Atención recibida por parte del personal del CICT                       | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,79                 | 5       | 5    |
| 3. Fiabilidad y confianza generada por los datos obtenidos con los equipos | 2,63%                                 | 97,37%               | 4,61                 | 5       | 5    |
| 4. Rapidez en la obtención de datos  | 8,33%                                 | 91,67%               | 4,44                 | 5       | 5    |
| 5. Adecuación de la plataforma web GSYA para la gestión de sus solicitudes | 7,89%                                 | 92,11%               | 4,29                 | 5       | 5    |
| 6. Satisfacción global sobre la prestación de los servicios                | 2,56%                                 | 97,44%               | 4,56                 | 5       | 5    |
| 7. Satisfacción global sobre las mejoras percibidas                        | 4,35%                                 | 95,65%               | 4,43                 | 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  | El grado de descontento no viene por la parte de personal, la cual me merece una muy alta consideración, sino a la falta de personal y recursos que puedan atender en tiempo y forma a las necesidades de investigación altamente competitiva. También me encuentro altamente insatisfecho con el sistema de apertura de seguridad instalada, la cual no atiende a las excepciones del día a día.                                  | Seguiremos insistiendo al Equipo de Gobierno sobre la necesidad de personal técnico. No tenemos suficiente información para identificar las posibles actuaciones sobre el comentario acerca del sistema de apertura de seguridad.   |
| 2  | Es inaceptable el tiempo transcurrido en la reparación de algunos equipamientos. En estas circunstancias es muy difícil planificar y lleva a cabo la investigación.  | Analizamos nuestro tiempo de respuesta ante incidencias y averías, y conseguimos resolver el 77% de ellas antes de 10 días hábiles en el año 2022. Este plazo se inicia con la identificación del problema y concluye con la puesta de nuevo en servicio, para lo que puede haberse necesitado la participación del SAT externo o haber comprado e instalado nosotros alguna pieza. En ocasiones, es cierto que las averías son más complejas y requieren la visita del SAT externo, lo que puede dilatar el tiempo de resolución. Para mejorar esto, podríamos plantear al Equipo de Gobierno la formalización de contratos de mantenimiento correctivo con los fabricantes. |
| 3  | Felicitar a Amparo Morales por su excelente trabajo y disponibilidad   | Agradecemos el reconocimiento.  |
| 4  | Hay algunas áreas técnicas que funcionan muy bien pero otras que dejan mucho que desear porque los técnicos encargados de tales áreas no se toman interés en absoluto. Últimamente yo no estoy utilizando estas áreas porque perdí más de dos años poniendo a punto una técnica en la cual el técnico no sabía resolver las dudas relativas al aparato que usaba. Ahora hago estos análisis en otro lugar                          | Para poder plantear soluciones a situaciones de este tipo, deberíamos disponer de información más concreta, porque no es extensible a todo el CICT. Con carácter general, la puesta a punto de nuevos métodos implica tiempo, dedicación y cooperación entre el investigador interesado y el personal técnico, sin que pueda haber garantía de éxito.   |
| 5  | La demanda de uso de algunos equipos es muy elevada (ej. microscopio confocal SP5), y se deberían plantear alternativas para que no haya que esperar tanto tiempo hasta poder hacer uso del servicio. Son muchos los proyectos y grupos que requieren su uso.  | El 20 de abril se consensó con los usuarios un modo de funcionamiento que intentara paliar esta situación, pero sin más medios humanos e infraestructura científica no es posible satisfacer completamente esta petición.   |
| 6  | La plataforma GSYA no permite cambiar el centro de gastos de una solicitud generada. Hay que borrarla y crear una nueva. Estaría bien que se pudiese modificar una solicitud generada antes de que sea cerrada.  | La plataforma GSYA permite cambiar el centro de gastos asociado a una solicitud, puede realizarlo la administradora de usuario y la supervisora GSYA.   |
| 7  | Respecto a los técnicos, son todos unos buenos profesionales, algunos muy buenos, conocedores de sus equipos y con una buena predisposición para ayudar al usuario y resolver sus incidencias y dudas.... incluso más allá de lo que implicarían sus tareas retribuidas. Estas encuestas también deben servir para reconocer su trabajo. Respecto a los equipos, en general el servicio es muy completo aunque faltaría renovar el | Agradecemos el reconocimiento. Ya tenemos en cartera la adquisición de un nuevo TEM con microanálisis, pero no podremos formalizar una petición de hasta que no podamos ubicarlo en el edificio A0.   |



| Nº | Mejora, observación, Contexto/causa  | Valoración/acción adoptada                         |
|----|--|--|
|    | microscopio TEM para incluir microanálisis o reparar el que existe mientras tanto.   |  |
| 8  | Respecto al punto 5 "Adecuación de la plataforma web GSYA para la gestión de sus solicitudes", debería aparecer, a la hora de realizar la reserva en "Procesamiento automatizado de tejidos" del recurso PF16 en SM01, un calendario con las horas/días que está ocupado (al igual que aparece en el momento de reservar el microscopio electrónico de barrido. Esto se debe añadir para evitar, como ya ha ocurrido, que se solapen en el tiempo varias solicitudes de un mismo recurso (PF16) y que, sin previo aviso, sea rechazada la solicitud con posterioridad a la entrega de la muestra, lo que conllevó a la cancelación automática de otras reservas asociadas correspondientes al recurso SM01, lo que produjo un retraso en el procesado de la muestra entregada implicando un posible deterioro de la misma. | Gracias por la sugerencia, la tendremos en cuenta. |
| 9  | Sería práctico que la plataforma web GSYA pudiera utilizar excel preparados con la información que hay que añadir en las solicitudes.  | Gracias por la sugerencia, la tendremos en cuenta. |