

## Análisis y valoración de los resultados de la encuesta general de usuarios seleccionados, año 2023.

### 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 2023

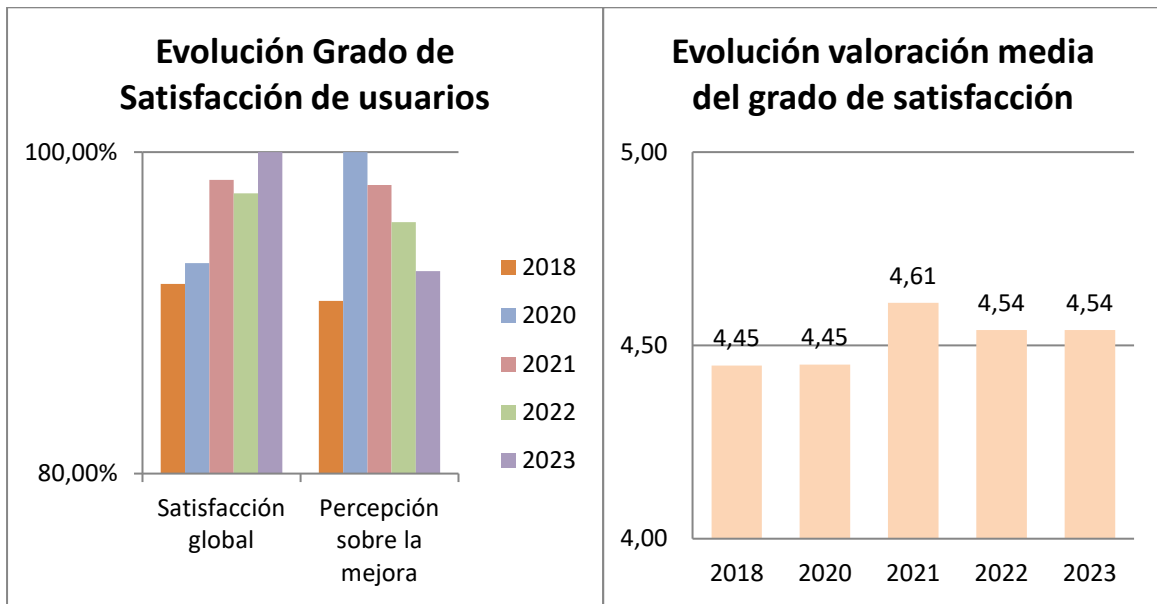
|  |   |
|--|---|
| <b>Título</b>                                    | Encuesta de satisfacción de Clientes del CICT del Proceso PC08. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora |
| <b>Unidad</b>                                    | Centro de Instrumentación Científico-Técnica  |
| <b>Objetivo</b>                                  | Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados en el año 2023.  |
| <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 2023   |
| <b>Fecha de realización</b>                      | Marzo 2024  |
| <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>          | 278   |
| <b>Nº cuestionarios recogidos</b>                | 38  |
| <b>Nº cuestionarios para validez estadística</b> | 55  |
| <b>Porcentaje de respuesta</b>                   | 13,7% sobre las enviadas y 69,1% sobre el óptimo  |

Os agradecemos vuestra participación y vuestras respuestas.

|   | 2018    | 2020   | 2021    | 2022   | 2023   | Δ 2 últimos años |
|---|---------|--------|---------|--------|--------|------------------|
| <b>Tasa de respuesta (sobre total encuestas enviadas)</b> | 24,00%  | 16,76% | 28,71%  | 15,44% | 13,67% | -11,5%           |
| <b>Tasa de respuesta (sobre nº óptimo)</b>                | 100,00% | 59,18% | 100,00% | 74,07% | 69,09% | -6,7%            |

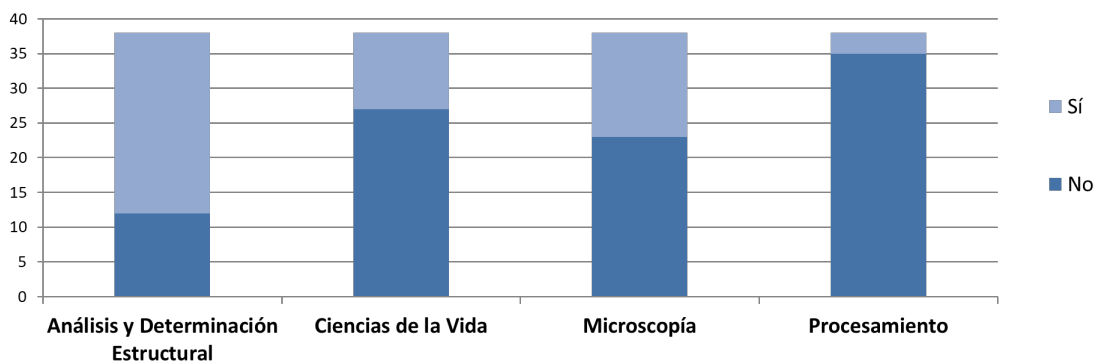
|                                   | 2018   | 2020    | 2021   | 2022   | 2023    | Δ 2 últimos años |
|-----------------------------------|--------|---------|--------|--------|---------|------------------|
| <b>Satisfacción global</b>        | 91,80% | 93,10%  | 98,28% | 97,44% | 100,00% | 2,6%             |
| <b>Percepción sobre la mejora</b> | 90,74% | 100,00% | 97,96% | 95,65% | 92,59%  | -3,2%            |
| <b>Valoración media</b>           | 4,45   | 4,45    | 4,61   | 4,54   | 4,54    | 0,0%             |

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    | 2,70%                                 | 97,30%               | 4,68                 | 5       | 5    |
| 2. Atención recibida por parte del personal del CICT                       | 2,63%                                 | 97,37%               | 4,79                 | 5       | 5    |
| 3. Fiabilidad y confianza generada por los datos obtenidos con los equipos | 2,63%                                 | 97,37%               | 4,50                 | 5       | 5    |
| 4. Rapidez en la obtención de datos  | 5,41%                                 | 94,59%               | 4,51                 | 5       | 5    |
| 5. Adecuación de la plataforma web GSYA para la gestión de sus solicitudes | 2,63%                                 | 97,37%               | 4,21                 | 4       | 5    |
| 6. Satisfacción global sobre la prestación de los servicios                | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,51                 | 5       | 5    |
| 7. Satisfacción global sobre las mejoras percibidas                        | 7,41%                                 | 92,59%               | 4,33                 | 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  | Hasta ahora no he observado nada que deba puntualizar, salvo quizás el hecho de que alguna vez he tenido problemas con la tarjeta para acceder a alguna sala, habiendo realizado la autoreserva correctamente. Ese aspecto es mejorable.   | Seguiremos intentando mejorar el sistema electrónico de apertura de dependencias.   |
| 2  | Hay una tendencia en algún servicio a dejar las muestras como 'pendientes de recibir' durante SEMANAS a pesar de que la muestra se deje en la zona de recepción el mismo día que se hace la solicitud. Pasado ese tiempo, el día que se realiza el análisis es cuando la técnico cambia todos los estados de la solicitud hasta ponerla como completada y claro, así la supuesta eficacia del personal es del 100%   | Se hará un llamamiento para que se reflejen en GSYA las fechas reales de cada etapa.  |
| 3  | Mejoraría el tema del horario de las reservas de los equipos en autoservicio ya que si tienes urgencia por entrar a utilizar un equipo que está disponible o se te ha olvidado algo dentro de la dependencia, se ha acabado tu hora de reserva y tienes urgencia por entrar (en el caso de las ocasiones en que no hay técnicos) el sistema no te permite reservar para poder entrar hasta una hora después.   | Seguiremos intentando mejorar el sistema electrónico de apertura de dependencias. Les recordamos que los técnicos y la Unidad de Conserjería pueden resolver situaciones de urgencia.   |
| 4  | Tanto el personal técnico como el de administración, tiene un gran nivel de profesionalidad y compromiso, nada que sugerir a este respecto. No obstante, mi percepción es que algunos de ellos pueden llegar a estar saturados de trabajo en determinados momentos, lo que hace que puntualmente se produzcan retrasos. En este sentido, no les vendría mal contar con personal de apoyo de carácter estable que les liberara de las tareas menos técnicas. En cuanto a los equipos y como sugerencia, algunos deben ser renovados. Por ejemplo el TEM. Saludos, | Seguiremos insistiendo al Equipo de Gobierno sobre la necesidad de personal técnico. En cuanto al interés en renovar/adquirir equipamiento para el CICT, a finales de marzo ha concluido la campaña de detección de necesidades realizada por el Vicerrectorado de Investigación. |