



Antes de tomar tus propias conclusiones sobre los datos contenidos en este documento, tenga en cuenta lo siguiente:

El objetivo de la encuesta de satisfacción del usuario es recoger la opinión de los usuarios sobre las prestaciones que ofrece el SCSIE con el fin elaborar propuestas que permitan su mejora.

La encuesta de satisfacción del usuario tiene dos partes: aspectos globales y aspectos por sección. La primera parte nos permite evaluar la calidad de servicio percibida por los usuarios de forma global (referidos al SCSIE como servicio) y la segunda, nos permite el estudio de la calidad de servicio percibida por secciones.

Tabla 1. Ficha técnica del estudio cuantitativo

<b>MÉTODO OBTENCION INFORMACION</b>	Método cuantitativo (encuesta <i>ad hoc</i> ) con cuestionario estructurado auto-administrado a través de la aplicación informática <i>LimeSurvey</i> .
<b>MÉTODO DE CONTACTO</b>	Por correo electrónico.
<b>POBLACIÓN</b>	La totalidad de usuarios del SCSIE que facturaron servicios desde junio hasta mayo del siguiente año.
<b>METODO DE MUESTREO</b>	Muestras de conveniencia a partir de censo proporcionado por plataforma LIMS.
<b>PERÍODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	Entre septiembre y octubre del año correspondiente.
<b>DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL ESTUDIO</b>	Fiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, competencia técnica, seguridad, comprensión de las necesidades del usuario y aspectos físicos tangibles.
<b>VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS</b>	Escala de 1 a 5, correspondiendo 1 a “muy insatisfecho” y 5 a “muy satisfecho”.



Tabla 2. Evolución de la participación (encuestas recibidas)

<b>AÑO</b>	<b>Nº ENCUESTAS ASPECTOS GENERALES</b>	<b>Nº ENCUESTAS ASPECTOS POR SECCIÓN</b>
2016	151	342
2017	144	312
2018	151	326
2019	205	395
2020	242	461
2021	318	665
2022	321	633
2023	205	448

Tabla 3. Evolución de la satisfacción media

Evolución satisfacción (escala 1 a 5) (media del valor ítem 14 de todas las secciones)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

Gráfico 1. Motivo principal por el que usa los servicios del SCSIE

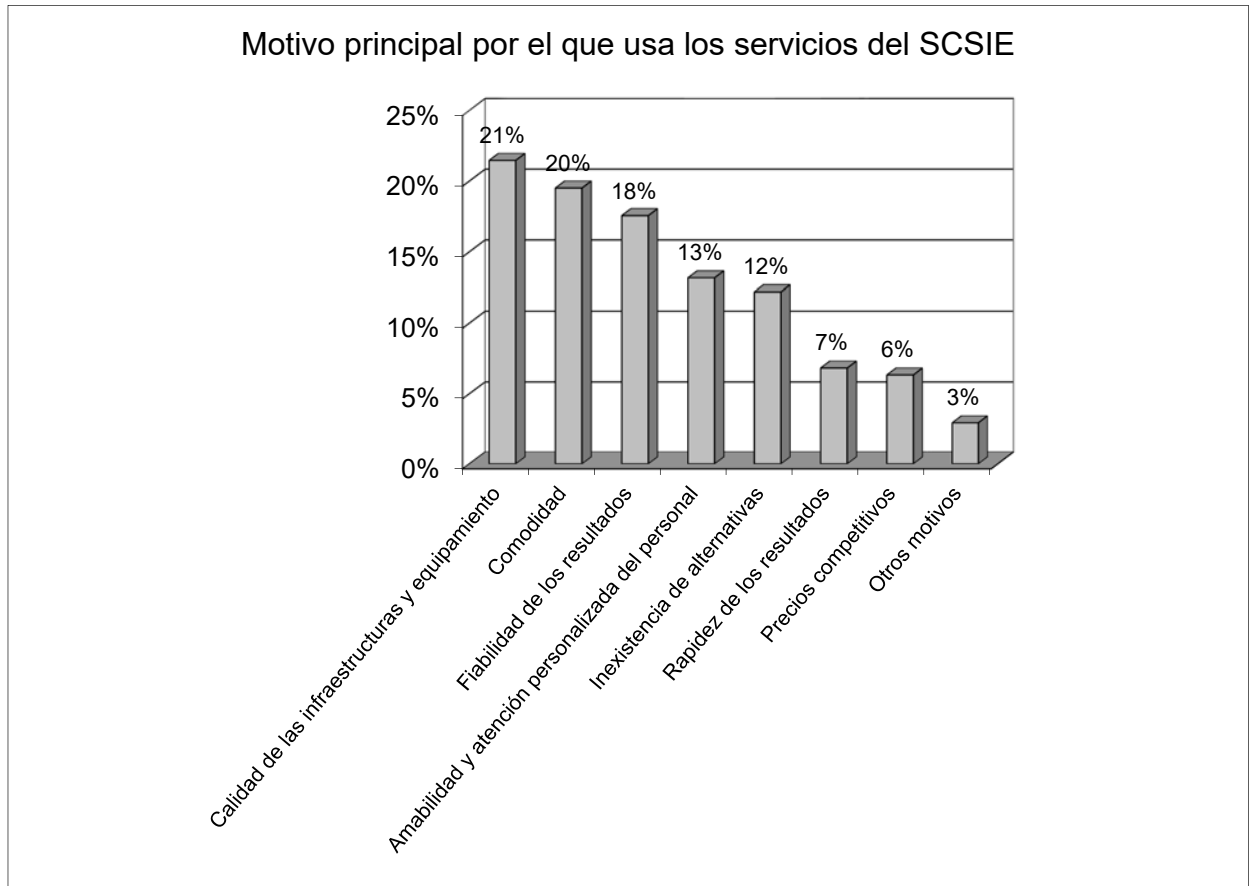


Gráfico 2. Calidad del servicio recibido

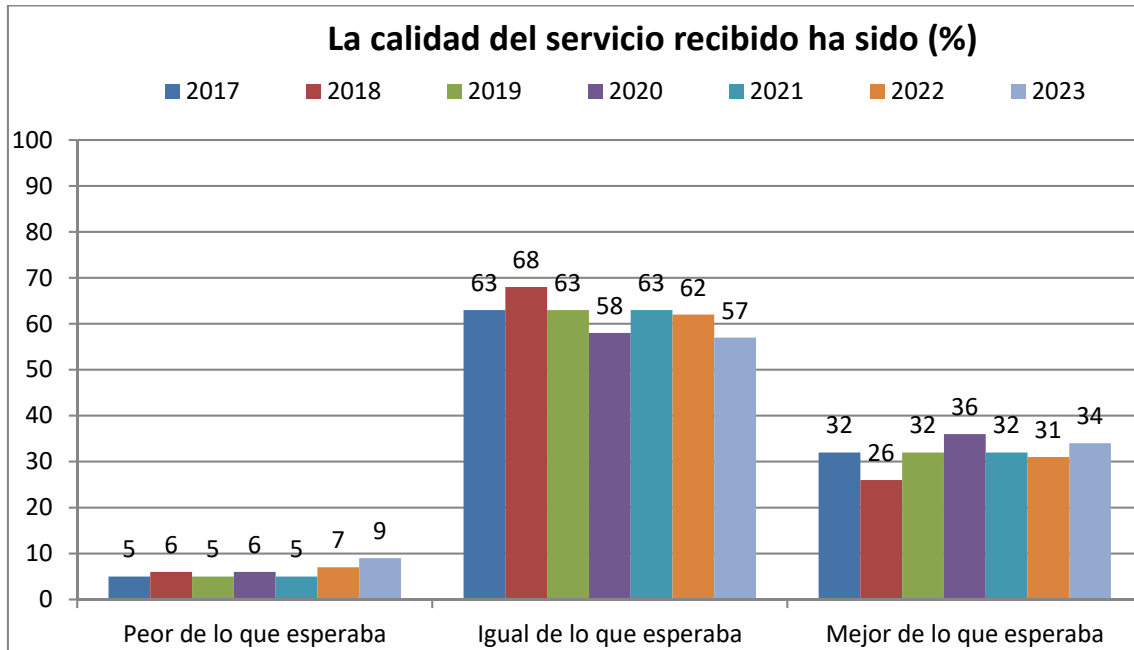


Gráfico 3. Grado de cumplimiento de las expectativas sobre el servicio recibido

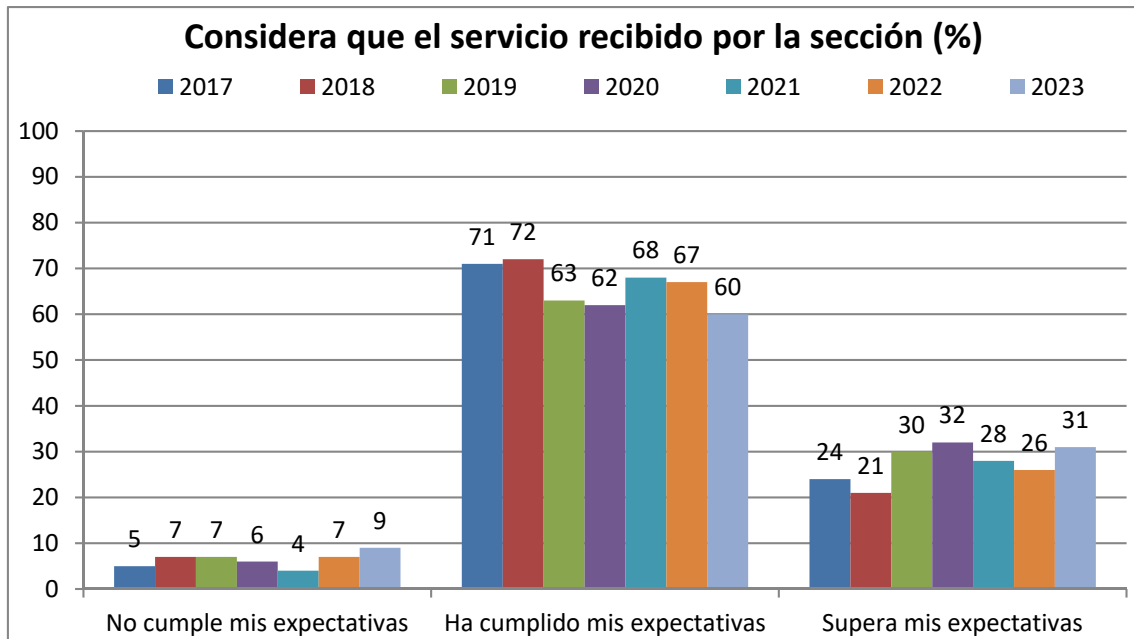




Tabla 4. Comparativa de resultados de aspectos generales 2018 al 2023

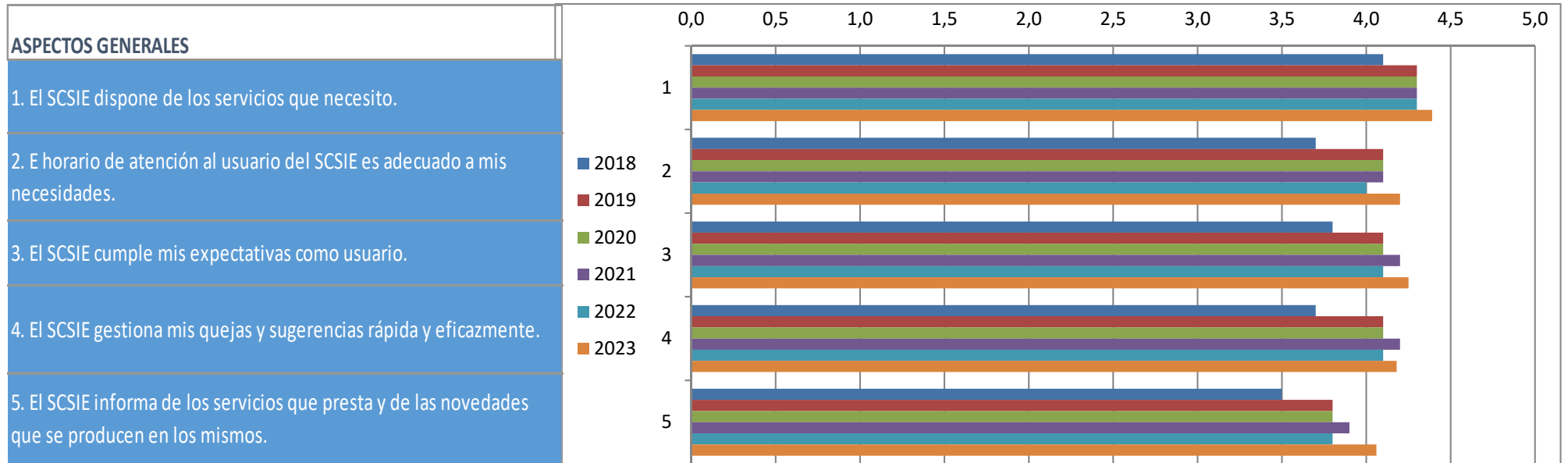




Tabla 5 y siguientes. Comparativa de resultados de aspectos por sección 2018 al 2023

ASPECTOS POR SECCIÓN	RMN					MICROSCOPIA				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	4,41	4,33	4,49	4,40	4,51	4,24	4,28	4,31	4,31	4,37
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	4,41	4,12	4,44	4,40	4,49	4,20	4,27	4,23	4,17	4,17
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	4,22	3,73	4,05	4,02	4,14	3,92	3,99	4,01	3,93	4,08
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	4,34	4,04	4,40	4,26	4,32	4,37	4,37	4,63	4,48	4,50
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	4,18	3,74	3,95	4,07	3,95	4,43	4,45	4,64	4,49	4,53
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	4,31	4,12	4,23	4,39	4,58	4,25	4,45	4,43	4,33	4,22
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		3,56	3,79	3,62	4,17		3,53	3,49	3,4	3,47
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		3,38	3,94	3,66	4,26		3,47	3,41	3,37	3,42
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		3,65	3,8	3,63	4,12		3,64	3,56	3,55	3,42
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	4,29	3,67	4,10	4,28	4,31	4,18	4,24	4,23	4,02	4,18
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,24	3,76	4,27	4,38	4,44	4,30	4,36	4,31	4,25	4,31
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,21	3,57	3,86	4,48	4,61	4,21	4,29	4,33	4,37	4,17
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	4,16	3,44	4,06	4,16	4,52	4,20	4,19	4,14	4,08	4,19
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	4,26	3,76	4,26	4,27	4,11	4,28	4,43	4,35	4,33	4,36



ASPECTOS POR SECCIÓN	PROTEÓMICA					ESPECTROMETRÍA DE MASAS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	4,07	4,56	4,51	4,37	4,51	4,34	4,28	4,38	4,27	4,43
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	3,84	4,29	4,24	4,45	4,25	4,23	4,33	4,21	4,15	4,31
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	4,00	4,21	4,22	4,28	3,98	4,08	3,89	4,24	4,06	4,04
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	4,59	4,52	4,66	4,72	4,33	4,37	4,56	4,52	4,47	4,64
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	4,62	4,53	4,66	4,73	4,24	4,41	4,61	4,53	4,45	4,64
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	4,30	4,49	4,45	4,62	4,39	4,17	4,36	4,42	4,41	4,34
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		3,98	3,63	3,66	3,69		3,66	3,84	3,64	3,93
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		3,95	3,64	3,64	3,57		3,56	3,82	3,63	3,94
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		4	3,75	3,79	3,8		3,64	3,9	3,65	3,85
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	4,34	4,28	4,35	4,44	4,34	4,22	4,11	4,41	4,35	4,56
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,41	4,46	4,24	4,56	4,45	4,28	4,21	4,34	4,42	4,47
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,21	4,22	4,24	4,59	4,44	4,18	4,36	4,38	4,31	4,46
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	4,19	4,29	4,20	4,43	4,55	4,11	4,29	4,23	4,19	4,57
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	4,34	4,53	4,53	4,56	4,27	4,13	4,43	4,44	4,40	4,53



## Resultados de la Evaluación de la Calidad de Servicio SCSIE

ASPECTOS POR SECCIÓN	CITOMETRÍA Y CULTIVOS CELULARES					GENÓMICA				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	4,40	4,27	4,54	4,57	4,41	4,44	4,55	4,61	4,49	4,49
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	3,88	4,25	4,53	4,45	4,11	4,34	4,38	4,38	4,37	4,48
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	4,20	4,00	4,20	4,04	4,21	4,21	4,12	4,28	4,21	4,33
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	4,60	4,55	4,69	4,53	4,30	4,63	4,56	4,69	4,59	4,71
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	4,60	4,55	4,69	4,58	4,36	4,62	4,72	4,78	4,69	4,68
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	3,95	4,25	4,44	4,31	4,08	4,52	4,63	4,66	4,59	4,71
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		3,57	3,81	3,79	3,7		4	4,04	3,85	4,33
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		3,48	3,65	3,74	3,61		3,83	3,98	3,83	4,28
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		3,44	3,74	3,76	3,67		4	4,09	3,88	4,35
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	4,27	4,27	4,47	4,45	4,12	4,00	3,98	4,27	4,14	4,27
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,14	4,31	4,31	4,26	4,34	4,41	4,47	4,67	4,46	4,51
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,14	4,09	4,32	4,18	3,71	4,40	4,49	4,58	4,50	4,64
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	3,91	4,09	4,11	3,92	3,75	4,10	4,42	4,48	4,32	4,67
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	4,42	4,28	4,56	4,40	4,17	4,40	4,61	4,61	4,43	4,45





ASPECTOS POR SECCIÓN	RAYOS X (POLVO)					RAYOS X (MONOCRISTAL)				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	4,08	4,46	4,59	4,65	4,18	4,23	4,00	4,33	4,27	4,43
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	4,17	4,36	4,44	4,59	4,21	4,08	3,86	4,44	4,09	4,14
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	3,58	4,00	4,25	4,19	3,81	3,58	3,75	3,90	3,30	4,14
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	3,83	4,25	4,35	4,59	4,39	3,69	4,00	4,10	3,73	4,14
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	3,69	4,25	4,35	4,65	4,39	3,69	4,00	3,90	3,73	4,43
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	4,23	4,50	4,53	4,57	4,38	3,83	3,89	3,67	4,00	4,50
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		4,08	3,71	3,76	3,94		3,22	3,40	3,36	3,83
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		3,91	3,71	3,76	3,88		3,22	3,20	3,27	3,83
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		3,9	3,71	3,94	3,81		2,71	3,30	3,27	3,83
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	4,17	4,27	4,59	4,62	4,31	3,83	3,83	4,30	4,22	4,50
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,18	4,45	4,56	4,62	4,40	3,92	3,83	4,20	4,00	4,33
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,09	4,40	4,56	4,75	4,06	3,92	3,71	3,22	4,12	4,33
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	4,27	4,22	4,41	4,50	4,00	3,92	3,57	3,78	4,29	4,50
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	3,69	4,33	4,59	4,47	4,33	3,77	4,17	3,89	3,64	4,33



ASPECTOS POR SECCIÓN	ESPECTROSCOPIA ATÓMICA Y MOLECULAR					PLANTA DE ACUARIOS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	4,44	4,43	4,43	4,56	4,74	3,67	4,00	3,60	4,17	4,50
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	4,22	4,28	4,49	4,39	4,38	3,50	4,40	3,60	4,17	5,00
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	4,23	4,07	4,17	4,36	4,32	4,00	4,33	4,00	4,25	3,00
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	4,62	4,55	4,42	4,61	4,65	5,00	5,00	4,80	4,43	5,00
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	4,68	4,72	4,49	4,58	4,53	5,00	4,80	4,60	4,43	5,00
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	4,30	4,39	4,35	4,67	4,59	4,67	5,00	4,60	4,67	3,50
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		3,97	3,87	4,2	3,93		3,6	3,75	2,8	4
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		4	3,84	4,06	3,79		3,6	3,75	2,6	4
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		3,78	4,07	3,97	3,83		3,8	4	2,6	4
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	4,33	4,08	4,32	4,00	4,46	4,67	4,60	4,40	4,50	5,00
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,39	4,32	4,50	4,23	4,52	5,00	5,00	4,40	4,60	5,00
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,14	4,44	4,30	4,47	4,33	4,67	5,00	4,50	4,00	3,00
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	4,14	4,44	4,34	4,38	4,46	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	4,40	4,32	4,38	4,38	4,45	4,50	4,60	4,50	4,29	5,00



## Resultados de la Evaluación de la Calidad de Servicio SCSIE

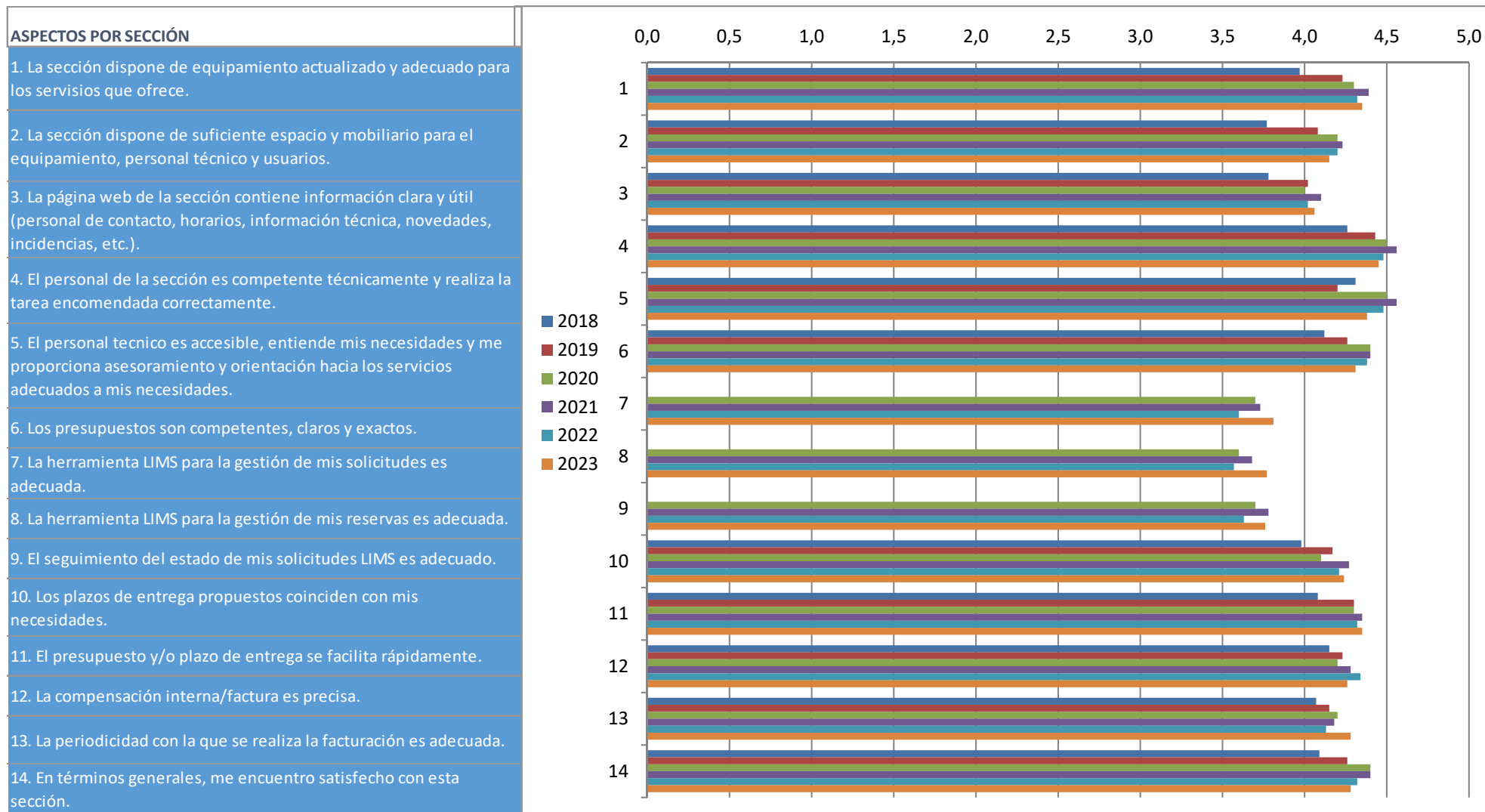
	INVERNADEROS					ANIMALARIO				
ASPECTOS POR SECCIÓN	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	3,92	3,58	3,88	3,45	3,00	3,67	4,00	3,94	3,57	3,67
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	3,77	3,33	3,31	3,36	2,78	3,11	3,52	3,35	3,10	3,29
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	4,23	3,82	3,75	4,10	3,50	3,69	3,73	3,92	3,55	4,15
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	4,17	4,00	4,33	4,33	4,00	4,35	4,43	4,35	4,23	4,26
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	4,42	3,92	4,50	4,27	4,00	4,47	4,52	4,43	4,20	4,04
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	4,45	4,36	3,82	4,08	3,56	4,07	4,14	4,20	3,85	4,05
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		3,64	3,4	3	3		3,55	3,93	3,36	3,95
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		3,5	3,31	3	3,25		3,58	3,93	3,5	3,9
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		3,44	3,5	3,2	3,25		3,47	3,97	3,44	3,89
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	4,33	3,89	4,24	4,55	4,11	4,19	4,35	4,11	4,04	4,21
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,45	4,18	4,12	4,50	4,38	4,25	4,05	4,21	3,93	4,24
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,40	3,73	3,81	3,83	3,12	3,93	4,24	4,00	3,61	4,25
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	4,40	3,82	3,75	3,50	3,25	3,93	4,05	4,03	3,50	4,05
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	4,25	3,67	4,00	3,58	3,33	4,29	4,33	4,07	3,86	3,87



ASPECTOS POR SECCIÓN	VIDRIO SOPLADO					ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS DE DATOS ÓMICOS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2109	2020	2021	2022	2023
1. La sección dispone de equipamiento actualizado y adecuado para los servicios que ofrece.	3,90	4,24	4,29	4,03	3,80	4	4,11	4,25	4,11	4,6
2. La sección dispone de suficiente espacio y mobiliario para el equipamiento, personal técnico y usuarios.	3,80	4,04	4,10	3,97	3,48	3,5	3,88	3,89	3,82	4,36
3. La página web de la sección contiene información clara y útil (personal de contacto, horarios, información técnica, novedades,	3,78	3,73	3,68	3,37	3,26	3,86	3,91	4	4,06	4,11
4. El personal de la sección es competente técnicamente y realiza la tarea encomendada correctamente.	4,54	4,62	4,56	4,27	4,08	4,67	4,55	4,55	4,61	4,53
5. El personal tecnico es accesible, entiende mis necesidades y me proporciona asesoramiento y orientación hacia los servicios	4,25	4,54	4,67	4,17	3,88	4,56	4,36	4,38	4,61	4,32
6. Los presupuestos son competentes, claros y exactos.	4,36	4,22	4,19	3,71	3,58	4,38	4,45	4,64	4,61	4,67
7. La herramienta LIMS para la gestión de mis solicitudes es adecuada.		3,7	3,4	3,16	3,35		3,27	4,08	3,61	3,84
8. La herramienta LIMS para la gestión de mis reservas es adecuada.		3,68	3,46	3,03	3,36		3,27	4,11	3,59	3,79
9. El seguimiento del estado de mis solicitudes LIMS es adecuado.		3,67	3,38	2,87	3,04		3,27	4,18	3,61	3,76
10. Los plazos de entrega propuestos coinciden con mis necesidades.	3,67	3,84	3,61	3,47	2,92	4,11	4,45	4,62	4,61	4,44
11. El presupuesto y/o plazo de entrega se facilita rápidamente.	4,14	4,00	3,76	3,59	3,26	4,44	4,55	4,75	4,56	4,56
12. La compensación interna/factura es precisa.	4,44	4,29	4,08	4,12	3,70	4,71	4,36	4,64	4,69	4,65
13. La periodicidad con la que se realiza la facturación es adecuada.	4,33	4,32	3,92	3,81	3,57	4,5	4,27	4,22	4,5	4,62
14. En términos generales, me encuentro satisfecho con esta sección.	4,14	4,20	4,24	3,84	3,76	4,38	4,45	4,31	4,56	4,42



Comparativa del resultado global (aspectos por sección) 2018 al 2023





Fichero actualizado el 04/12/2023