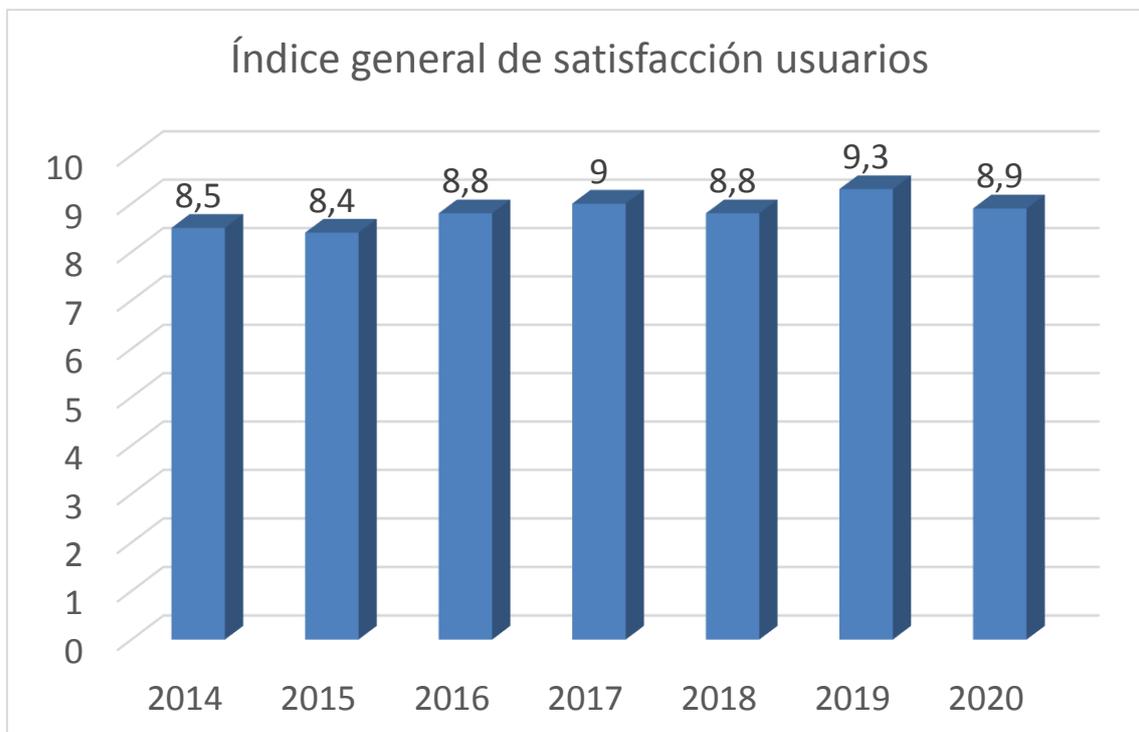


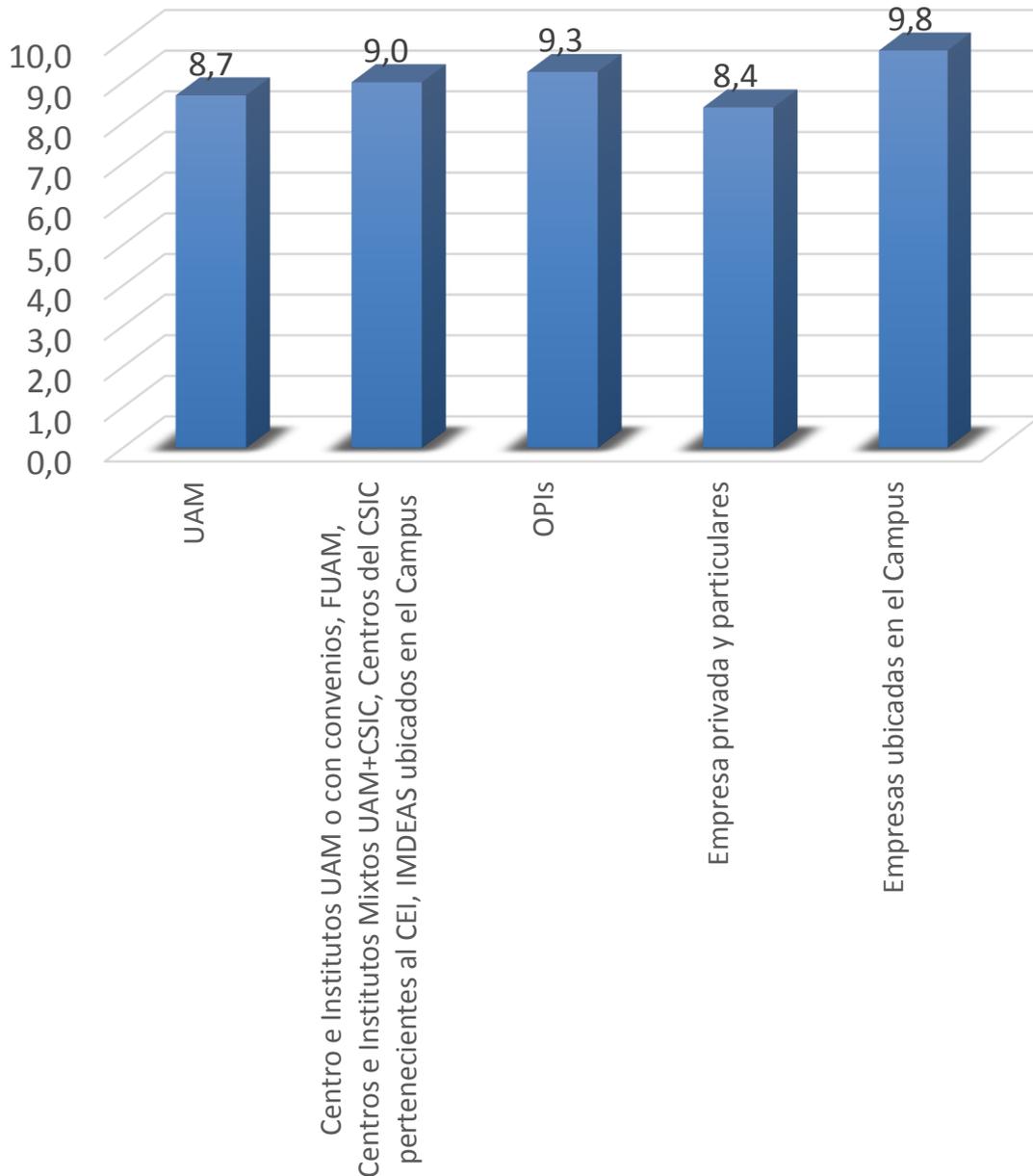
Este resumen ha sido elaborado con la información contenida en los 86 cuestionarios enviados por los usuarios del Sidi. Agradecemos sinceramente el interés y el esfuerzo que realizan haciéndonos llegar sus valoraciones y opiniones. Toda la información recogida es analizada con detalle por el Comité de Calidad del Sidi, los Responsables de los laboratorios y la Dirección, emprendiendo las acciones más adecuadas para intentar mejorar el servicio. En los casos en que se recogen deficiencias o problemáticas cuya solución no se encuentra a nuestro alcance, como pueden ser los referentes a falta de personal, equipamiento inadecuado, etc., esta información es elevada a instancias superiores con objeto de dejar constancia en cualquier caso de estas observaciones.

Número de usuarios sondeados y número de respuestas:

Tipo de usuario por entidad pagadora	Nº de Usuarios	Nº de Respuestas
UAM	256	38
Centro e Institutos UAM o con convenios, FUAM, Centros e Institutos Mixtos UAM+CSIC, Centros del CSIC pertenecientes al CEI, IMDEAS ubicados en el Campus	139	24
Organismos Públicos de Investigación (OPIs)	70	15
Empresa privada y particulares	42	7
Empresas ubicadas en el Campus	4	2
Totales	511	86



Índice general de satisfacción por tipo de usuario



**INFORME RESUMEN
SATISFACCIÓN USUARIOS 2020**

El punto más fuerte ha sido la atención al usuario, seguido de la gestión de las muestras, de la calidad de los resultados y las comunicaciones previas al ensayo. El punto más débil ha sido la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, seguido de los tiempos de respuesta, de la gestión de solicitudes en @LIMS, de la gestión de credenciales en @LIMS y la facturación.

Pregunta 1	Indique su grado de satisfacción en relación a nuestra gestión en el control de acceso a las instalaciones:
Pregunta 2	En caso de que haya mantenido comunicaciones previas al análisis sobre tipos de ensayo, resultados previsibles, tarifas, tiempo de espera, etc., ¿cómo las valoraría?
Pregunta 3	¿Cómo valora la gestión de sus solicitudes de ensayo a través de la plataforma @LIMS?
Pregunta 4	¿Cómo valora la gestión que hacemos de sus muestras?
Pregunta 5	Respecto a la calidad científico-técnica de los resultados/informes recibidos valore el grado en que se cumplieron sus expectativas:
Pregunta 6	En relación con los tiempos de respuesta de los resultados/informes recibidos valore si se cumplieron sus expectativas:
Pregunta 7	Respecto a la atención recibida por parte del personal del Sidi-UAM. ¿Cuál es su grado de satisfacción?
Pregunta 8	Si ha realizado alguna sugerencia, queja o reclamación, por favor valore la gestión realizada de la misma:
Pregunta 9	¿Cómo considera la gestión de credenciales de usuarios (nombre de usuario y contraseña) y los datos de facturación necesarios para hacer uso de la plataforma @LIMS?
Pregunta 10	¿Considera adecuada la gestión en la facturación de los ensayos?

	P1 Accesos	P2 Comun.Prev.Ensy.	P3 Solicitudes @LIMS	P4 Muestras	P5 Resultados	P6 Tiempos	P7 Atención	P8 Suger.Quej.Recla.	P9 Creden.@LIMS	P10 Facturación
Resultados globales/pregunta	9,1	9,2	8,5	9,3	9,2	8,3	9,6	8,1	8,6	8,6
UAM	8,7	9,2	8,8	9,0	8,9	7,7	9,4	7,4	8,9	8,7
UAM con factura, FUAM, UAM+CSIC, CSIC Campus, IMDEA Campus	9,3	9,2	8,2	9,7	9,6	9,0	9,8	8,9	8,1	8,3
OPIs	9,5	9,1	8,9	9,3	9,5	8,8	9,8	9,5	9,3	8,9
Empresa privada	9,2	9,0	7,2	9,0	9,0	8,1	9,7	7,3	7,2	8,1
Empresa privada/Campus	10,0	10,0	9,0	10,0	10,0	10,0	10,0	-	9,0	10,0