

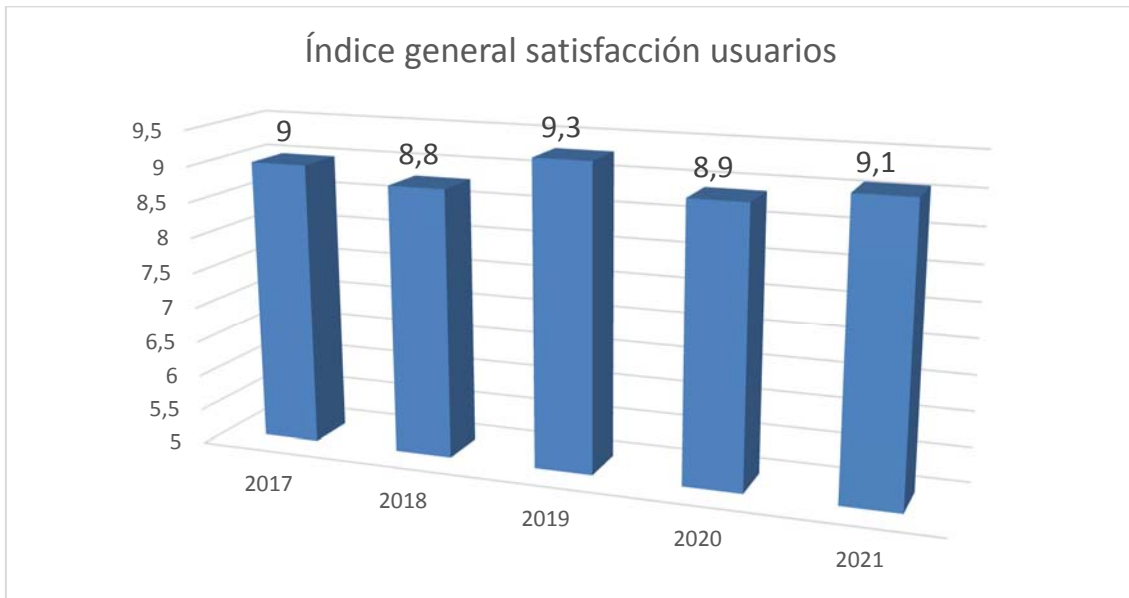
**INFORME RESUMEN  
SATISFACCIÓN USUARIOS 2021**

Fecha: 05/04/2022

Este resumen ha sido elaborado con la información contenida en los 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.

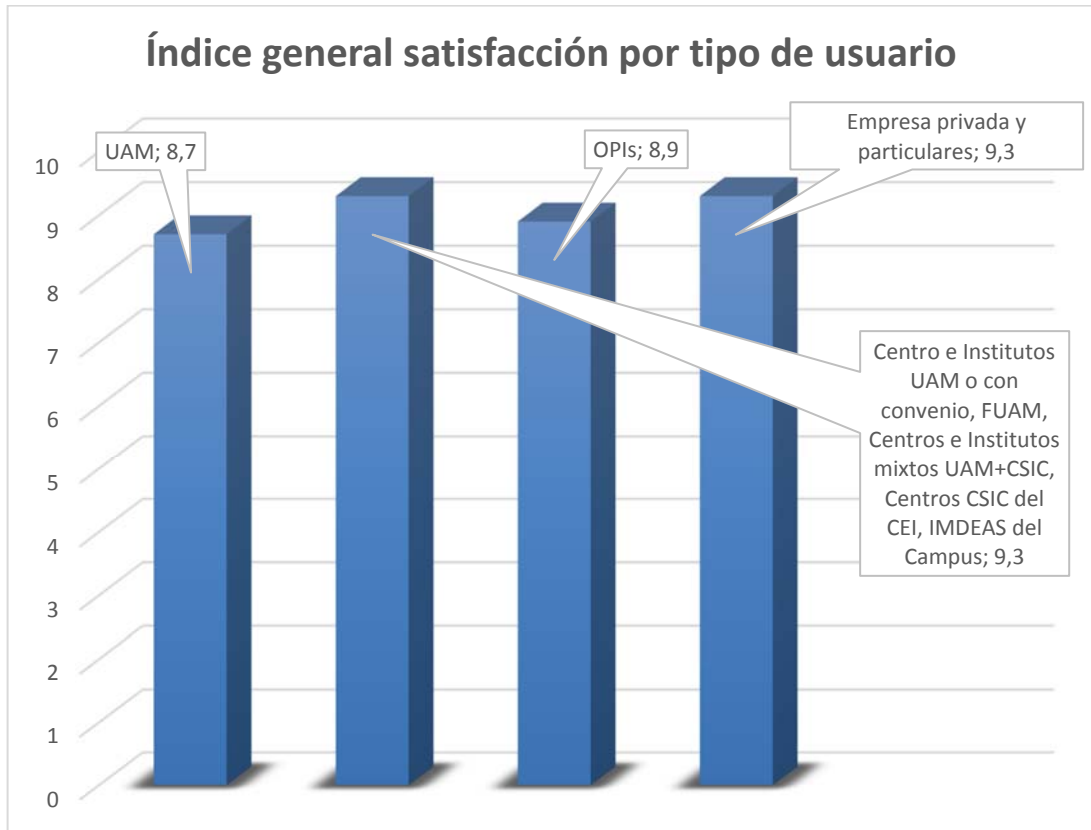
Número de usuarios sondeados y número de respuestas:

Tipo de usuario por entidad pagadora	Nº de Usuarios 2021	Nº de Respuestas 2021	Índice de respuesta
UAM	<b>284</b>	<b>32</b>	<b>11%</b>
Centro e Institutos UAM o con convenios, FUAM, Centros e Institutos mixtos UAM+CSIC, Centros CSIC del CEI, IMDEAS del Campus	154	42	27%
Organismos Públicos de Investigación (OPIs)	100	23	23%
Empresa privada y particulares	52	12	23%
Empresas ubicadas en el Campus	6	0	0%
<b>Totales</b>	<b>596</b>	<b>109</b>	<b>18%</b>



**INFORME RESUMEN  
SATISFACCIÓN USUARIOS 2021**

Fecha: 05/04/2022



Puntos más débiles para la mejora y puntos más fuertes:

	comunicaciones	muestras	resultados	tiempos	atención	LIMS	sugerencias	reclamaciones
Todos los usuarios	9,6	9,5	9,4	8,7	9,7	8,0	8,7	9,0
Usuarios UAM	9,5	9,3	9,4	8,4	9,7	7,9	7,3	8,4
Usuarios UAM con factura+CSIC-CEI+IMDEA-Campus	9,7	9,5	9,5	8,7	9,8	8,3	9,0	9,1
OPIs	9,6	9,6	9,4	9,0	9,6	7,8	9,6	9,8
Empresa y particulares	9,7	9,7	9,6	9,2	9,9	8,0	9,8	10,0
Empresa Campus	-	-	-	-	-	-	-	-

EL punto más débil para todo el conjunto de usuarios es la plataforma LIMS seguido de la gestión de sus sugerencias y de los tiempos de respuesta. Los puntos mejor valorados son la atención, comunicaciones, la gestión de muestras y los resultados.

Para los usuarios de la UAM el punto más débil es la gestión de sugerencias, seguido de la plataforma LIMS, de los tiempos de respuesta y gestión de reclamaciones. Los puntos más fuertes son la atención, comunicaciones, resultados y la gestión de muestras.