

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SCI

Resumen y Conclusiones

- La puntuación media global obtenida es la siguiente:
Campaña 2007/2008: 3,4
Campaña 2008/2009: 3,9
- En general todos los datos han mejorado sustancialmente, lo que parece indicar que nuestros usuarios perciben el esfuerzo que en los SCI venimos realizando para mejorar los servicios con la puesta en marcha de un sistema de gestión de la calidad con la acreditación ISO 9001 y el compromiso de establecer una gestión por procesos. Como consecuencia de ello, es destacable la importante mejora en lo relativo al cumplimiento de los plazos de entrega de resultados. El objetivo marcado de aumentar la satisfacción media global de los usuarios en 0,1 puntos se ha conseguido. Nuestro objetivo ha de ser seguir trabajando en la misma línea.
- Es conveniente plantear acciones que mejoren la percepción de los usuarios de empresas, sobre todo en cuanto a comunicación con los mismos. Respecto de la página web de los SCI, tan poco valorada, ya se están tomando algunas medidas para hacer modificaciones que hagan sus contenidos más interesantes.

Por último reseñar que hemos tenido en cuenta las sugerencias recogidas en las encuestas. En la segunda de ellas se ha podido concretar la unidad instrumental de los SCI que se estaba evaluando. Disponemos por tanto de datos por unidades que no se han representado ya que no hay referencias anteriores, y que serán analizados a partir de los que obtengamos en las próximas encuestas.

Todas las unidades de los SCI obtienen medias superiores a 3, aunque en algunos casos la muestra no es representativa.