

INFORME DE EVALUACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL LABORATORIO DE LA AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA 2017

Durante el mes de febrero de 2018 se realizó en el laboratorio una encuesta de satisfacción de clientes. Ésta ha sido la quinta edición y está previsto que se realice cada tres años.

La encuesta se hizo on-line de manera que está garantizado el anonimato de los clientes.

La encuesta se envió a 75 clientes priorizando aquellos que habían traído mayor número de muestras a lo largo del 2017; también se procuró que estuviesen representados los diversos tipos de clientes (de las diferentes administraciones, privados etc.). Se obtuvieron 40 respuestas, es decir, un 53% de participación.

Se hicieron un total de 19 preguntas, agrupadas en cinco bloques:

- Cartera de servicios (4 preguntas)
- Atención al cliente (8 preguntas)
- Análisis (3 preguntas)
- Informes de ensayo (4 preguntas)

A continuación se pidió a los clientes una valoración global del laboratorio; también se les preguntó si recomendarían el laboratorio a posibles usuarios y que nos indicasen el/los motivos.

También se les ofreció la opción de enviar sugerencias, acciones de mejora u otros comentarios.

Finalmente se solicitaba información complementaria del cliente (frecuencia de utilización / tipo de usuario / ámbito de actividad / categoría profesional)

La encuesta estaba inspirada en el método SERVQUAL, y consta de 19 preguntas clasificadas en 5 dimensiones y de un número concreto de preguntas para cada dimensión:

- Tangibles (4 preguntas, identificadas de color rojo en la tabla siguiente)
- De fiabilidad (3 preguntas, identificadas de color lila en la tabla siguiente)
- De capacidad de respuesta (3 preguntas, identificadas de color amarillo en la tabla siguiente)
- De seguridad (4 preguntas, identificadas de color azul en la tabla siguiente)
- De empatía (5 preguntas, identificadas de color verde en la tabla siguiente)

Valoración media por pregunta

Pregunta	Valoración 2017	Dimensión
La Cartera de Servicios del Laboratorio se ajusta a su demanda	4,45	Tangible
El alcance de acreditación del Laboratorio de acuerdo a la ISO 17025 es el apropiado a sus necesidades analíticas (Anexo Técnico ENAC, LEBA, LPE)	4.50	Fiabilidad
El hecho de que el Laboratorio disponga de un alcance de acreditación flexible lo considera interesante y de utilidad	4.53	Capacidad Respuesta
Este año se ha puesto a disposición de los clientes una consulta on-line de la oferta analítica del Laboratorio. Esta nueva aplicación es útil y fácil de consultar	4.21	Empatía
La atención recibida por parte del personal de la Unidad de Gestión y Servicios del Laboratorio es adecuada y eficaz ya que responde con rapidez y claridad	4.44	Seguridad
Los presupuestos que recibe son claros y fáciles de entender	4.48	Tangible
Los impresos de solicitud de análisis son fáciles de rellenar	4.16	Tangible
El horario de recepción de muestras se ajusta a sus necesidades	4.21	Empatía
La quejas/reclamaciones que formula se responden de manera adecuada	4.36	Fiabilidad
Ante consultas de carácter técnico el personal técnico le transmite confianza y seguridad	4.59	Seguridad
Las mejoras introducidas desde la web de la ASPB facilitan el acceso a la información relativa al Laboratorio (http://aspb.cat)	4.10	Empatía
El Laboratorio elabora notas informativas para comunicar las novedades técnicas. El contenido de las notas informativas es claro y comprensible	4.10	Empatía
El Laboratorio por su capacidad analítica (instrumentación avanzada y experiencia profesional) responde a sus necesidades	4.46	Seguridad
El Laboratorio cumple con los compromisos adquiridos con el cliente (programas, nuevas determinaciones, nuevas matrices, nuevos métodos...)	4.54	Capacidad Respuesta
Considera interesante mantener sesiones informativas con técnicos del Laboratorio para estar informado en relación a métodos de análisis e interpretación de resultados	4.50	Empatía
El plazo de entrega de resultados se considera correcto	3.78	Capacidad Respuesta
Los informes de ensayo recibidos son claros y de fácil interpretación	4.28	Tangible
Los resultados analíticos emitidos son fiables	4.68	Fiabilidad
Este año se ha puesto en funcionamiento una consulta on-line para la descarga de los informes de ensayo y la extracción de resultados. Esta nueva aplicación es ágil y eficaz (http://portallab.aspb.cat)	3.79	Seguridad
Nos gustaría que hiciese una valoración global del grado de satisfacción respecto a los servicios analíticos recibidos	4.40	

Valoración según las dimensiones en que se han clasificado las preguntas

La valoración por dimensiones nos permite obtener un índice global de satisfacción considerando la ponderación (%) de las diferentes preguntas según la dimensión a la que pertenecen.

Elementos (dimensiones)	Puntuación	Peso	
Tangibles	4.34	11%	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos destinados • Instalaciones, • Medios técnicos
De fiabilidad	4.51	32%	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de error • Solución de incidencias
De capacidad de respuesta	4.28	22%	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de plazos • Adecuación a requerimientos • Cumplimiento de compromisos
De empatía	4.22	16%	<ul style="list-style-type: none"> • Trato y amabilidad • Atención personalizada
De seguridad	4.32	19%	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Claridad y precisión de la información • Trato y amabilidad/Personalización • Asesoramiento y conocimiento

Índice de Satisfacción: = **4.36**

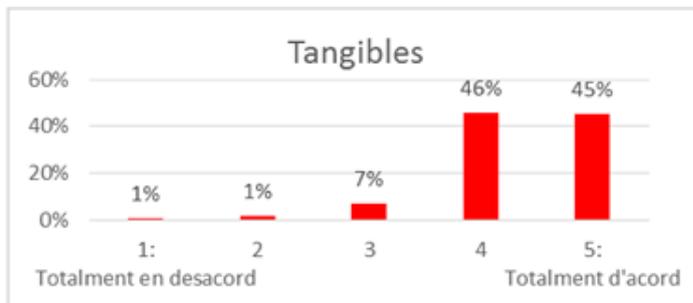
Conclusiones

La valoración ha sido positiva, especialmente en relación a la confianza con el personal técnico, la fiabilidad de los resultados y la amplia oferta analítica acreditada.

Otros aspectos no valorados tan positivamente, pero en cualquier caso con puntuación superior al valor medio del rango son la nueva sistemática de acceso online para la consulta de informes de ensayo (PortalWeb) y el plazo de entrega de resultados.

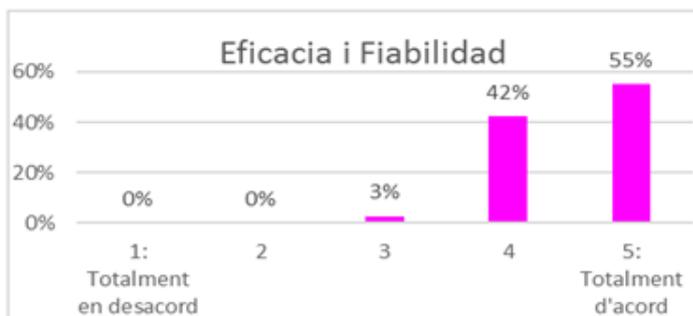


Valoración por Dimensiones



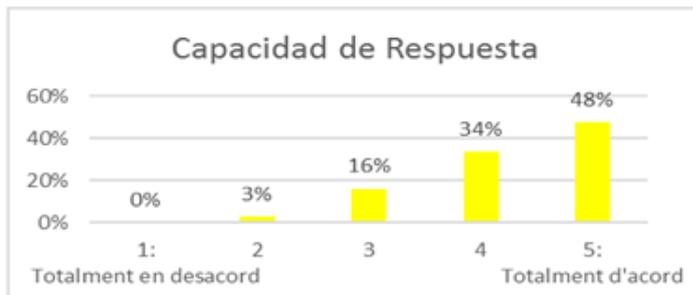
Tangibles

- Recursos destinados
- Instalaciones
- Medios técnicos



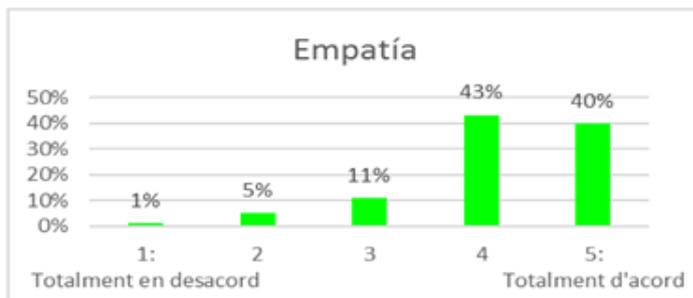
Eficacia i fiabilidad

- Ausencia de errores
- Solución de incidencias



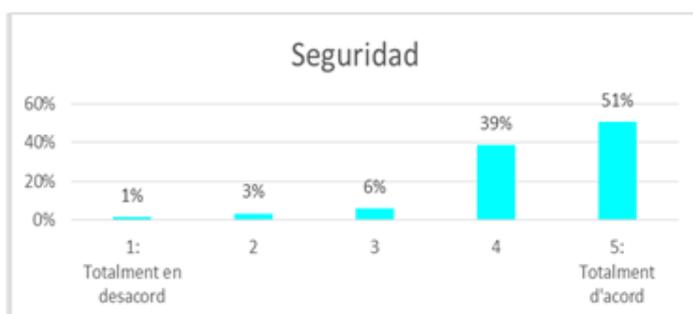
Capacidad de Respuesta

- Cumplimiento de plazos
- Adecuación a requerimientos
- Cumplimiento de compromisos



Empatía

- Trato i amabilidad
- Atención personalizada



Seguridad

- Profesionalidad
- Claridad i precisión de la información
- Trato i amabilidad / personalización
- Asesoramiento / conocimientos