

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA ENQUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL LABORATORIO DE LA AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA 2021

1. Procedimiento

Entre el 22 de septiembre y 22 de octubre del 2021 se ha realizado la encuesta de satisfacción de clientes del Laboratorio de la Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). Esta encuesta se envía cada tres años y ésta ha sido la sexta edición. La encuesta se lleva a cabo on-line, manteniendo siempre el anonimato de los participantes; el número de respuestas obtenidas han sido de 59.

Para medir el nivel de satisfacción se ha empleado un cuestionario basado en el modelo SERVPERF que incluye:

- ❖ Una batería de 20 ítems que permiten evaluar aspectos diversos del servicio ofrecido también en una escala numérica del 1 al 5, que se agrupan en cuatro tipos de servicios (Cartera de servicios, Atención al cliente y comunicación, Métodos de análisis e Informes de ensayo) y en 5 dimensiones de calidad (Tangibles, Eficacia y Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad).
- ❖ Una variable genérica (combinación de las 5 dimensiones) que evalúa el grado de satisfacción respecto a los servicios analíticos recibidos en una escala numérica también del 1 al 5.
- ❖ Una pregunta sobre si recomendarían o no el servicio del laboratorio a otros clientes eventuales.
- ❖ Siete preguntas sobre características de los clientes (frecuencia de uso de los servicios, tipos de organización o empresa, ámbito de actuación, cargo de la persona que contesta) y comentarios de tipos cualitativo.

2. Valoración

La valoración global del grado de satisfacción respecto a los servicios analíticos recibidos (ítem 21) es muy positiva con una **puntuación media de 4,53 sobre 5**, que equivaldría a un excelente. EL 61% de los clientes del laboratorio reconocen estar muy satisfechos (valor 5 sobre 5) con el servicio, de manera que prácticamente todos (el 94,9%) están satisfechos o muy satisfechos (valores de 4 y 5 sobre 5).

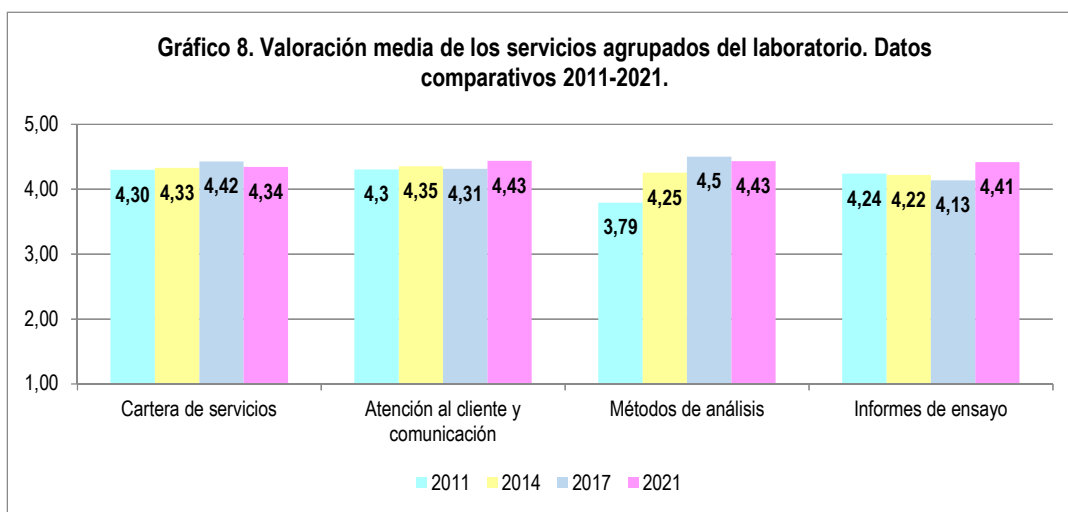
	Satisfechos o muy satisfechos	Valoración media
21. Grado de satisfacción respecto a los servicios analíticos recibidos	94,9%	4,53

Otro indicador que ratifica estas puntuaciones favorables es el 96,6% de usuarios que recomendarían los servicios del laboratorio.

La valoración media de los diversos servicios agrupados (escala 1 a 5) es muy positiva:

	Valoración media	Valoración servicios agrupados
V1. La Cartera de Servicios Analíticos del Laboratorio se ajusta a sus necesidades.	4,33	Cartera de servicios 4,34
V2. El alcance de acreditación del Laboratorio según norma ISO 17025 se ajusta a sus necesidades analíticas.	4,52	
V3. El Laboratorio dispone de un alcance de acreditación flexible (LEBA, LPE). Cómo valora este tipo de alcance de acreditación de cara a dar respuesta a sus solicitudes de análisis.	4,31	
V4. El Laboratorio dispone de una consulta online de la oferta analítica que incluye el precio de las determinaciones. Esta aplicación es ágil y fácil de consultar.	4,21	
V5. La atención recibida por parte del personal del Servicio de Administración y Logística es adecuada y eficaz, ya que responde con rapidez y claridad.	4,68	Atención al cliente y comunicación 4,43
V6. Los presupuestos que reciben son claros y fáciles de entender.	4,54	
V7. Los impresos de solicitud de análisis se cumplimentan sin dificultad.	4,43	
V8. El horario de recepción de muestras se ajusta a sus necesidades.	4,32	
V9. Las quejas/reclamaciones que formula se gestionan con rapidez y de forma adecuada.	4,53	
V10. Ante consultas de carácter técnico, el personal del laboratorio le transmite confianza y seguridad.	4,74	
V11. La página web de la Agència de Salut pública de Barcelona (ASPB) permite un acceso rápido e intuitivo a la información relativa al Laboratorio.	4,29	
V12. El Laboratorio elabora notas informativas para comunicar las novedades técnicas. El contenido de las notas informativas es interesante y claro.	4,18	
V13. Una de las formas de divulgar la actividad del Laboratorio es a través de las sesiones científicas de la Agència de Salut Pública de Barcelona. Estas sesiones son interesantes y útiles.	4,23	Métodos de análisis 4,43
V14. El Laboratorio responde a sus expectativas en lo referente a capacidad analítica: instrumentación avanzada, experiencia y habilidad del personal.	4,56	
V15. El Laboratorio cumple los compromisos adquiridos con el cliente: dar respuesta a los programas de vigilancia, implementar nuevas determinaciones, ampliar el alcance de análisis a nuevas matrices...	4,49	
V16. Considera interesante mantener reuniones informativas con personal técnico del laboratorio para conocer las novedades relativas a nuevos métodos de análisis e interpretación de resultados.	4,27	Informes de ensayo 4,41
V17. El plazo de entrega de resultados es el adecuado.	4,08	
V18. Los informes de ensayo que reciben son claros y de fácil interpretación.	4,59	
V19. Los resultados analíticos emitidos son fiables.	4,76	
V20. Los clientes disponen de una consulta online desde la que pueden descargar sus informes de ensayo y realizar extracciones de resultados analíticos. Esta aplicación es ágil y eficaz.	4,19	

En el siguiente gráfico, se refleja la evolución en el periodo 2011-2021 de la valoración media de los ítems agrupados por los cuatro tipos de Servicio, considerando los resultados de las ediciones anteriores de la encuesta.



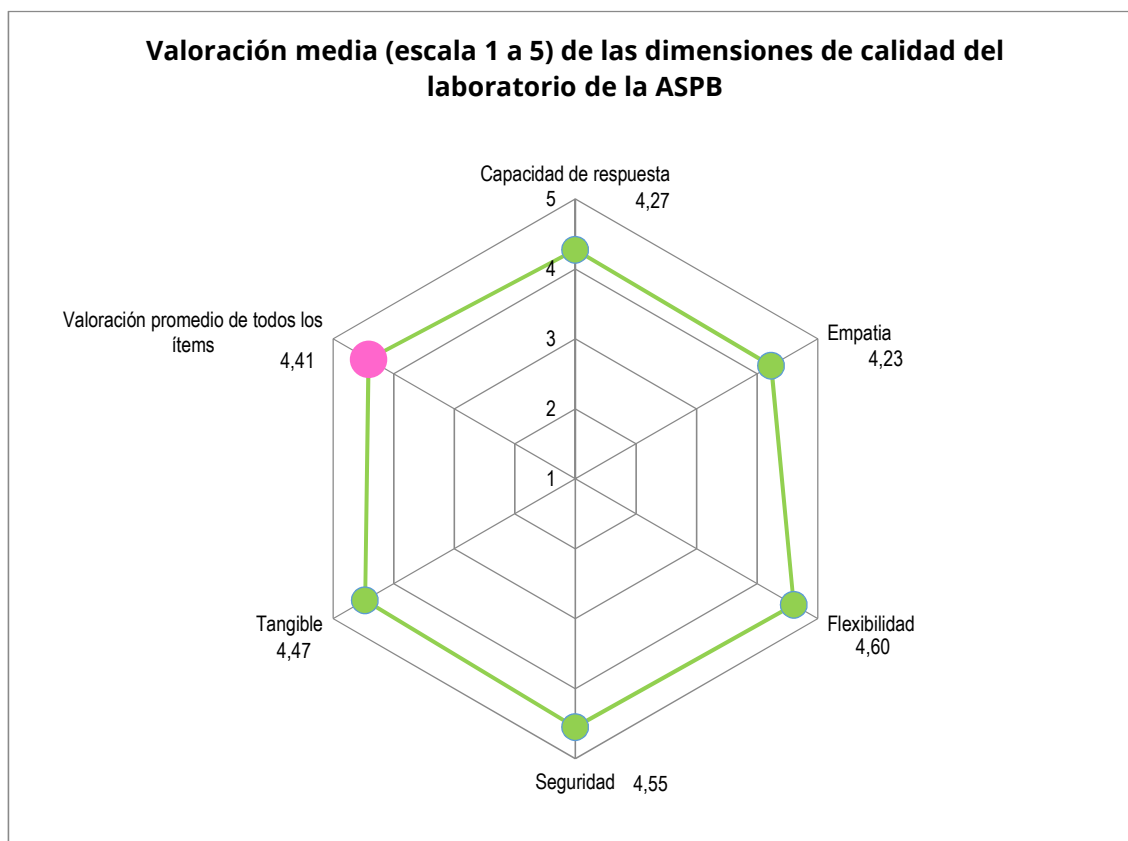
A continuación, indicamos los cinco ítems mejor valorados y los cinco que han obtenido una puntuación más baja.

Los aspectos mejor valorados ($\geq 4,6$)	Valoración media
V19. Los resultados analíticos emitidos son fiables.	4,76
V10. Ante consultas de carácter técnico, el personal del laboratorio le transmite confianza y seguridad.	4,74
V5. La atención recibida por parte del personal del Servicio de Administración y Logística es adecuada y eficaz, ya que responde con rapidez y claridad.	4,68
V18. Los informes de ensayo que reciben son claros y de fácil interpretación.	4,59
V14. El Laboratorio cumple sus expectativas en cuestiones de capacidad analítica: instrumentación avanzada, experiencia y habilidad del personal.	4,56
Los aspectos con una puntuación más baja ($\leq 4,25$)	
V13. El Laboratorio divulga su actividad en el marco de las sesiones científicas de la ASPB. Estas sesiones son interesantes i útiles..	4,23
V4. El laboratorio dispone de una consulta online de su oferta analítica, que incluye el precio de las determinaciones. Esta aplicación es ágil i fácil de consultar.	4,21
V20. Los clientes disponen de una consulta online donde pueden descargar sus informes de ensayo y realizar extracciones de resultados analíticos. Esta aplicación es ágil i eficaz.	4,19
V12. El laboratorio elabora notas informativas para comunicar las novedades técnicas. El contenido de las notas informativas es claro e interesante.	4,18
V17. Considera adecuado el plazo de entrega de resultados.	4,08

3. Valoración por dimensiones de calidad e índice global de satisfacción

El cuestionario permite agrupar la satisfacción expresada con los servicios del laboratorio de la ASPB en 5 dimensiones:

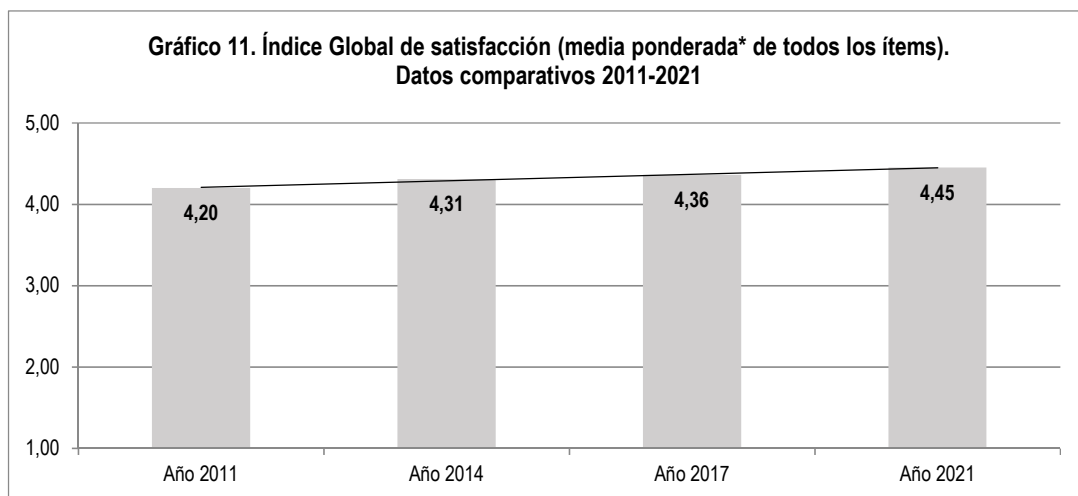
- ❖ La **capacidad de respuesta** mide la adecuación a las demandas de los clientes, el cumplimiento de compromisos y plazos.
- ❖ La **empatía** mide la comprensión, la atención personalizada y el buen trato hacia los clientes o usuarios.
- ❖ La **fiabilidad** mide la consecución de los trabajos solicitados sin errores procurando soluciones ante quejas o reclamaciones.
- ❖ La **seguridad** mide la confianza en el cumplimiento de las demandas, la profesionalidad y la claridad y precisión de la información.
- ❖ Por último, los **elementos tangibles** constituyen la dimensión que mide el estado del equipamiento, las instalaciones o los recursos.



El **índice global de satisfacción** se determina a partir de la media de los ítems agrupados en una misma dimensión aplicando la siguiente ponderación:

Dimensiones de calidad	Puntuación 2021	Peso	Aspectos integrantes		
Capacidad de respuesta	4.29	22%	Cumplimiento de plazos	4,29 x 22/100 =	0,94+
			Adecuación a requerimientos		
			Cumplimiento de compromisos		
Empatía	4.25	16%	Trato y amabilidad	4,25 x 16/100=	0,68+
			Atención personalizada		
Fiabilitat	4.60	32%	Ausencia de error	4,60 x 32/100=	1,47+
			Solución de incidencias		
Seguridad	4.54	19%	Profesionalidad	4,54 x 19/100=	0,86+
			Claridad y precisión de la información		
			Trato y amabilidad/Personalización		
			Asesoramiento y conocimiento		
Tangibles	4.47	11%	Recursos destinados,	4,47 x 11/100=	0,49
			Instalaciones,		
			Medios técnicos		
Índice de satisfacción					4,45

La evolución del índice global de satisfacción, considerando los resultados de las ediciones anteriores de la encuesta, se reflejan en el siguiente gráfico, observándose una tendencia a la mejora a lo largo de los años.



4. Conclusiones y Acciones de mejora

La valoración del resultado de la encuesta es globalmente muy satisfactoria.

A partir de la valoración de los distintos ítems y de los comentarios y sugerencias de los clientes, se identifican como aspectos más positivos: la fiabilidad y rigor en los resultados, la amplia oferta analítica y alcance de acreditación, la capacidad técnica (profesionalidad e instrumentación analítica), la atención recibida por parte del personal técnico y administrativo.

Por otro lado, también a partir de la valoración de los distintos ítems y de los comentarios y sugerencias de los clientes, se identifican los siguientes aspectos como oportunidades de mejora a abordar:

- ❖ Mejora en el control y cumplimiento de los plazos de respuesta.
- ❖ Mejora en el portal web para la consulta de los informes de ensayo y extracción de resultados.
- ❖ Mejora en la elaboración y difusión de las notas informativas.