

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL LABORATORIO DE LA AGENCIA DE SALUD PÚBLICA DE BARCELONA 2025

1. Presentación

El Laboratorio de la Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) realiza cada 3 o 4 años una encuesta de satisfacción a sus clientes con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con la calidad de sus servicios.

En este informe se presentan los principales resultados obtenidos en 2025, comparando los datos globales con los obtenidos desde 2011 siempre que sea posible (concretamente con encuestas realizadas en 2011, 2014, 2017, 2021)

El estudio tiene como objetivo detectar el nivel de satisfacción con los siguientes servicios de Laboratorio:

- Cartera de servicios
- Atención al cliente
- Métodos de análisis
- Informes de ensayo

y los aspectos valorados se clasifican en 5 dimensiones de calidad:

- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Eficacia y fiabilidad
- Seguridad
- Elementos tangibles

2. Procedimiento

La encuesta de satisfacción de clientes del Laboratorio la Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) se ha llevado a cabo entre el **23 de mayo y el 20 de junio de 2025**.

La encuesta se contesta on-line manteniendo el anonimato de los participantes. El cuestionario se programó en catalán y en castellano.

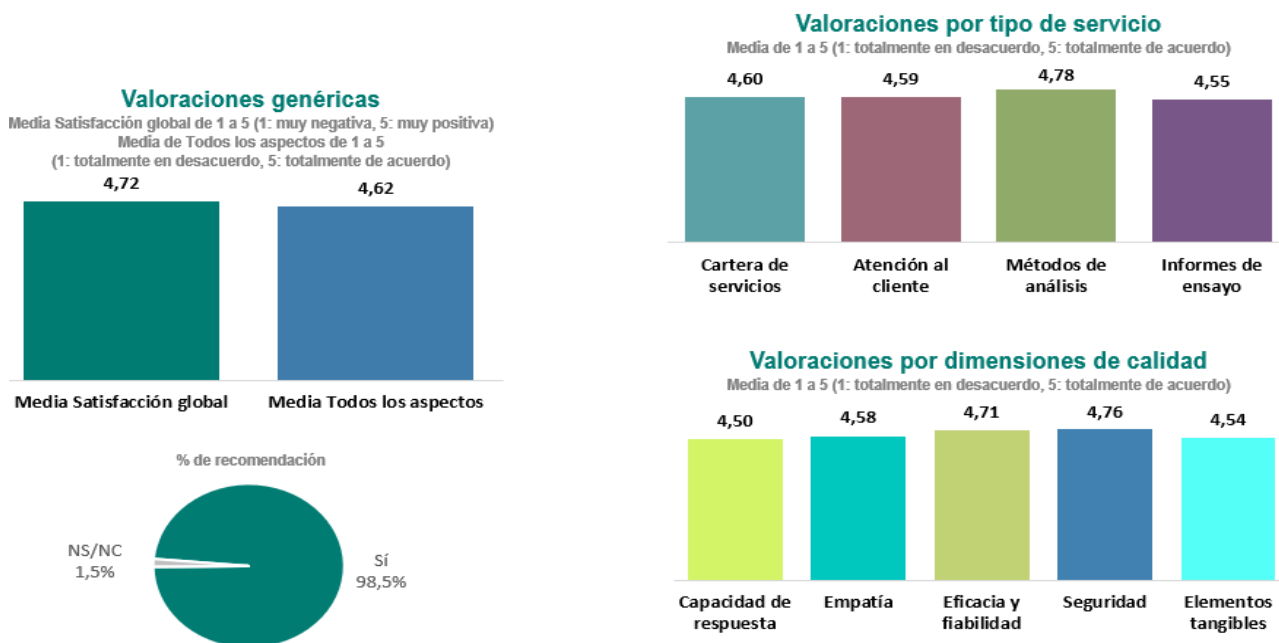
La encuesta se hizo llegar a 175 direcciones de correo electrónico en representación de 115 clientes del Laboratorio, obteniendo 67 respuestas (58% de respuesta).

Para medir el nivel de satisfacción se ha utilizado un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, con una duración media de respuesta de 5 minutos, que incluye:

- ❖ Una batería de 19 preguntas 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.
- ❖ Dos preguntas abiertas para que las personas encuestadas puedan expresar el motivo por el que recomendarían o no el servicio y proponer mejoras o cambios en el servicio
- ❖ Una pregunta sobre si recomendarían o no el servicio de laboratorio a otros eventuales usuarios.
- ❖ Cuatro preguntas sobre características de los clientes (frecuencia de uso de los servicios, tipos de organismo o de empresa, ámbito de actuación).

3. Resumen de resultados

Resumen de cifras:



El rasgo más destacable de la edición 2025 de la encuesta de satisfacción a la clientela del Laboratorio de la ASPB es **el incremento respecto a la edición anterior de la valoración global del servicio así como en la mayoría de aspectos específicos consultados.**

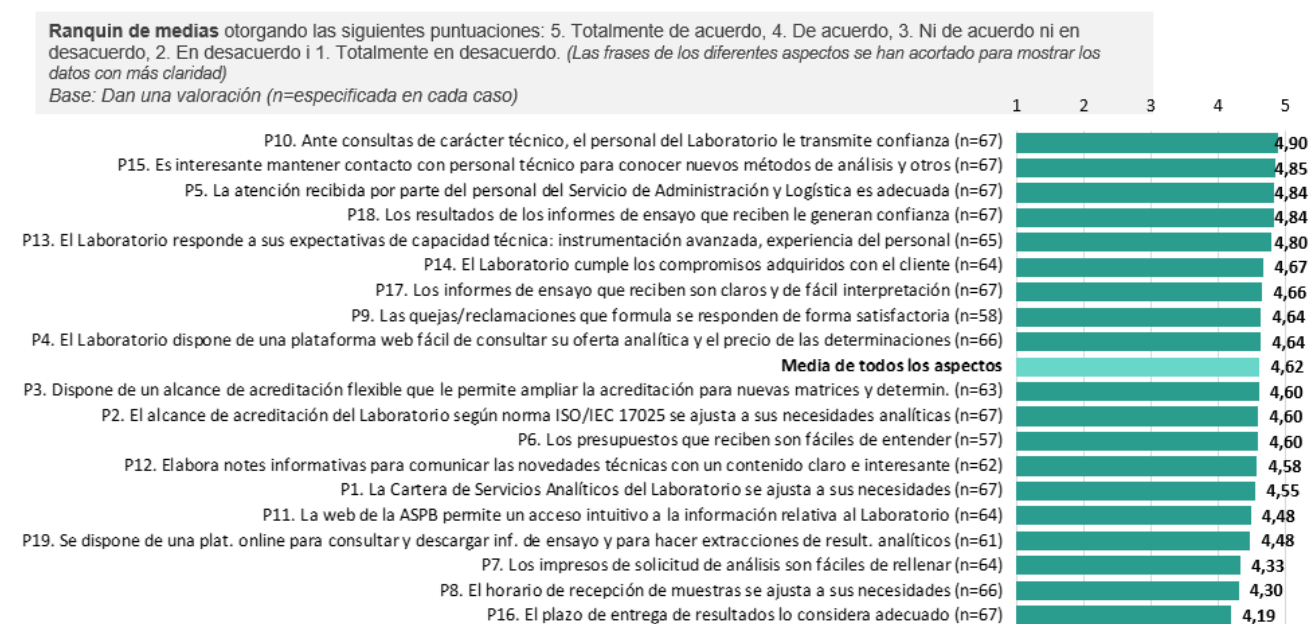
La **valoración global alcanza el 4,72 de media**, donde un 71,6% opina que es muy buena y un 28,4% que es buena (en ningún caso hay respuestas inferiores). Por otra parte, **el 98,5% recomendaría utilizar los servicios del Laboratorio de la Agencia de Salud Pública de Barcelona** en base a su experiencia (y el otro 1,5% no responde a la pregunta).

De los cuatro servicios analizados (cartera de servicios, atención al cliente, métodos de análisis e informes de ensayo), el que obtiene una mejor valoración es el de **Métodos de análisis (4,78)**.

De las cinco dimensiones de calidad en las que se dividen los distintos aspectos (capacidad de respuesta, empatía, eficacia y fiabilidad, seguridad y elementos tangibles) la mejor valorada es la **Seguridad (4,76)**.

4. Valoraciones específicas

Las valoraciones específicas para cada una de las preguntas ordenadas por puntuación son:



Los aspectos **mejor valorados** son:

- Ante consultas de carácter técnico, el personal del Laboratorio le transmite confianza (4,90)
- Es interesante mantener contacto con personal técnico para conocer novedades sobre nuevos métodos de análisis y otros (4,85)
- La atención recibida por parte del personal del Servicio de Administración y Logística es adecuada (4,84)
- Los resultados de los informes de ensayo que reciben le generan confianza (4,84)

Pero hay que prestar especial atención a aquellos con una **valoración más baja** (aunque sigue siendo buena) ya los que han obtenido una **valoración inferior a la de la pasada edición** de la encuesta en 2021. Estos son:

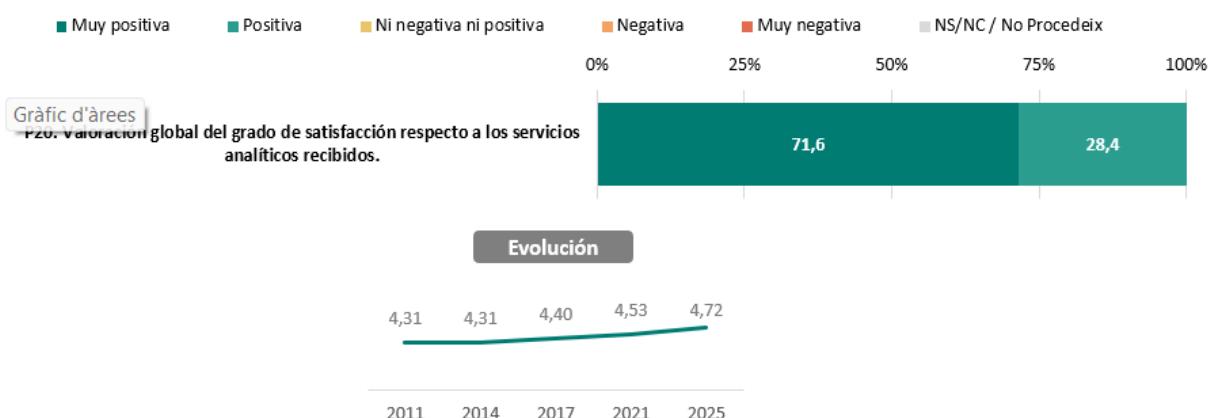
- Los presupuestos que reciben son fáciles de entender (4,60 en 2025 vs. 4,68 en 2021)
- Los impresos de solicitud de análisis son fáciles de cumplimentar (4,33 en 2025 vs. 4,43 en 2021)
- El horario de recepción de muestras se ajusta a sus necesidades (4,30 en 2025 vs. 4,32 en 2021)
- El plazo de entrega de resultados lo considera adecuado (4,19 a 2025, valoración más baja de esta edición)

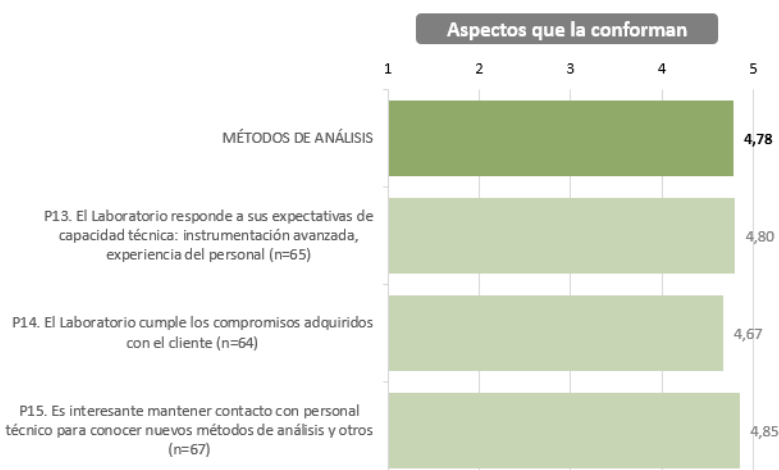
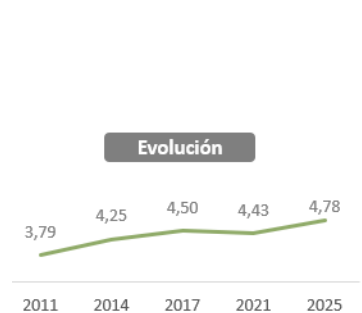
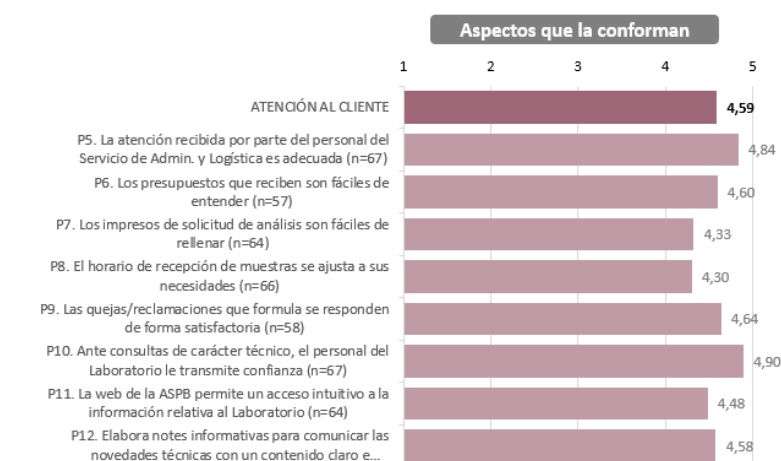
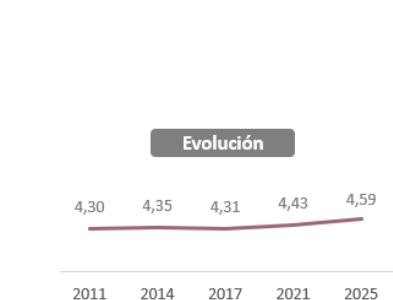
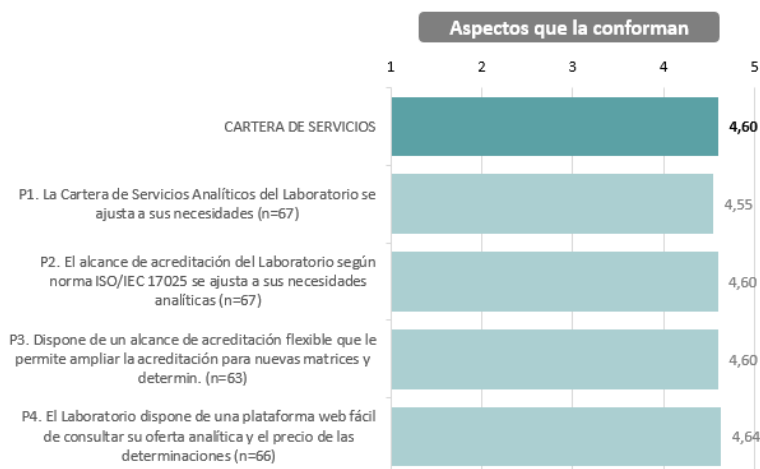
Estos aspectos son también los que la clientela propone que mejoren o cambien con propuestas más específicas.

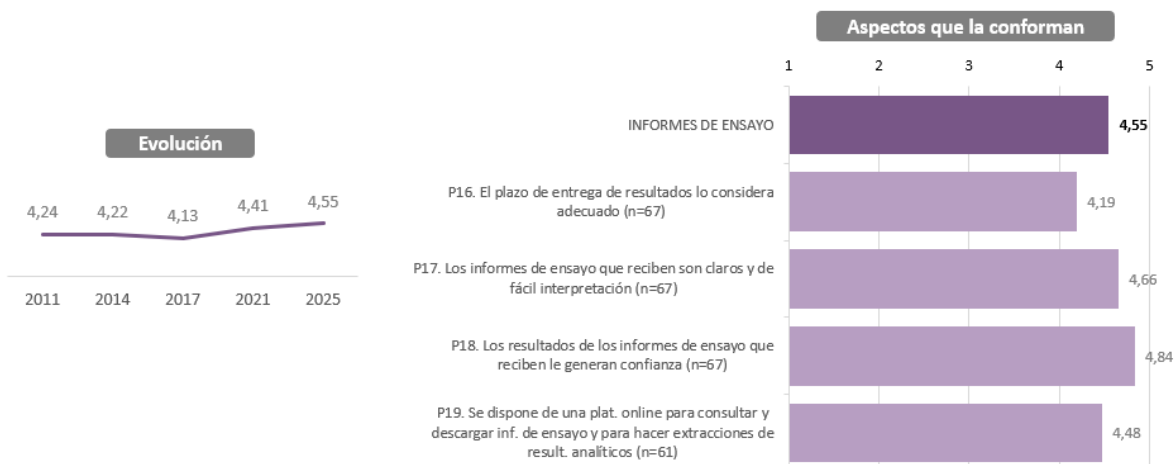
5. Tendencia de las valoraciones a lo largo de las distintas ediciones

La valoración de las tendencias por las valoraciones genéricas, valoraciones por cada uno de los tipos de servicio y valoraciones por cada una de las dimensiones de calidad, reflejan una mejora a lo largo de las distintas ediciones de la encuesta.

Las siguientes gráficas muestran la tendencia de la valoración general del Laboratorio y de las valoraciones para cada uno de los 4 servicios en las últimas ediciones de la encuesta:







6. Mejoras y cambios propuestos por la clientela del Laboratorio

A continuació se detallen a modo de resumen las propuestas de mejora o cambios mencionados por los clientes y que el Laboratorio tendrá en consideración en sus objetivos:

- Es necesario ampliar el horario de recepción de muestras
- Es necesario reducir los plazos de entrega de resultados
- Es necesario ampliar la acreditación de parámetros analíticos
- Es necesario mejorar la digitalización del servicio

7. Conclusiones

- ❖ Uno de los aspectos mejor valorados es la confianza que generan los técnicos de Laboratorio y los resultados analíticos.
- ❖ Uno de los aspectos peor valorados es el plazo de entrega de resultados de los análisis solicitados.
- ❖ Como conclusión global, los servicios del Laboratorio están muy bien valorados por su clientela.
- ❖ La valoración de los servicios de Laboratorio sigue teniendo una tendencia al alza.