

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013**OBJECTIU**

Per tal de determinar de forma quantificable el grau de satisfacció del client, es realitza una enquesta de forma anual que consta de 10 preguntes; 8 d'elles estan relacionades amb la gestió i funcionament del laboratori i les dos finals són aspectes relacionats amb la confiança del client cap al laboratori. A part de l'enquesta i seguint el procediment MGL08-17, també es revisaran totes les incidències i reclamacions relacionades amb el client i se'n estudiaran les causes.

**PARTICIPANTS**

Aquest any, l'enquesta es fa a clients que realitzen anàlisis sobre aigua potable. S'envia a totes les empreses i/o particulars, dels quals es disposi de direcció de correu electrònic i que hagin contractat el servei d'anàlisi, d'aquesta manera es vol assegurar que s'incloguin en aquesta avaluació:

- Només clients que hagin portat mostres en l'últim any, ja que si són clients puntuals i de fa molt de temps no poden avaluar efectivament el funcionament del laboratori en l'actualitat.
- Varietat de clients, ja siguin empreses o particulars, entenent com a particular petites empreses i urbanitzacions.
- Varietat en tipus d'anàlisi dels clients, per poder avaluar la gestió en general del laboratori, per això s'inclouran clients que demanin anàlisis subcontractats.
- Clients que contractin el servei de presa de mostra.

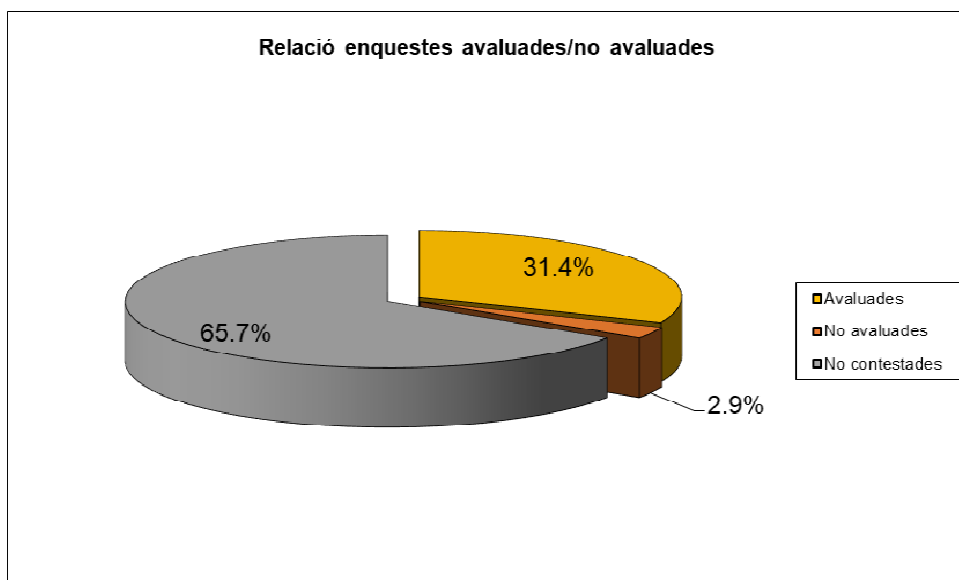
Tenint en compte aquests aspectes s'envia l'enquesta als 35 clients següents:

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013

**ENQUESTES AVALUADES**

Les enquestes s'envien el dia 05/10/22 i la data límit de retorn d'aquestes es fixa en aproximadament dos mesos, no avaluant les rebudes a partir del dia 05/12/22, per tal de tenir aquesta avaluació per la Revisió del Sistema. El resultat del retorn d'aquestes enquestes es representa en el gràfic 1:



**Gràfic 1: Relació d'enquestes no contestades, avaluades i no avaluades.**

Dins d'aquest termini s'han rebut 11 enquestes contestades pels clients enquestats aquest any (equivalent a un 31.43% sobre les enviades).

S'avaluen totes les enquestes rebudes, no hi ha cap contradicció en les respostes.

El percentatge d'enquestes no retornades és del 65.71%, que correspon a un total de 24 enquestes.

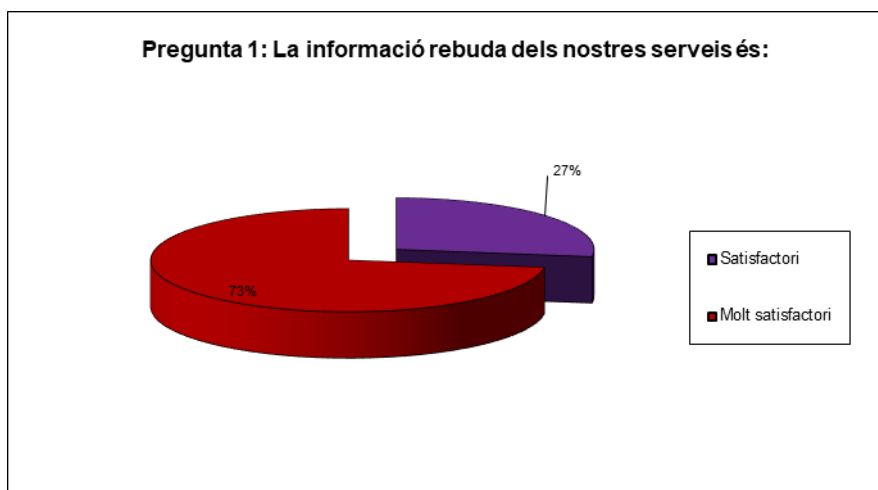
<b>INFORME DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022</b>	DATA EMISSIÓ: 28/02/23
	CODI: <b>INF-0013</b>

## AVALUACIÓ DELS RESULTATS.

En primer lloc es realitza una avaluació per cada una de les preguntes, per tal de determinar els diferents aspectes que s'inclouen en la enquesta, de forma individual. Es consideren els resultats obtinguts les de 11 enquestes comptabilitzades.

### a) **Pregunta 1. La informació rebuda del nostres serveis és:**

Els resultats d'aquesta pregunta han estat tots favorables, obtenint un 72.7% de respostes "molt satisfactori" i un 27.3% d'avaluacions com a "satisfactori". Els resultats s'expressen en el gràfic 2:



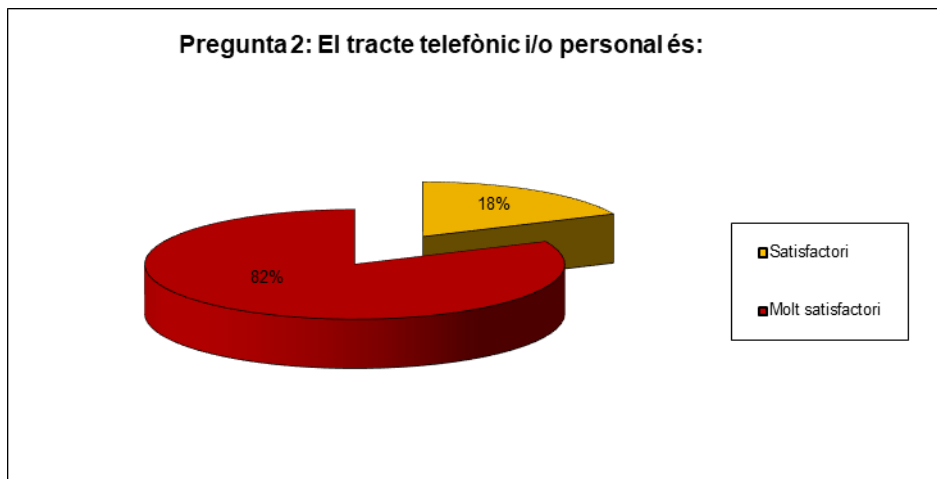
Gràfic 2: Resultat de l'avaluació de la pregunta 1.

### b) **Pregunta 2. El tracte telefònic i/o personal és:**

Tal i com es pot veure en el gràfic 3, el 81.8% dels clients consideren que el tracte amb ells és molt satisfactori, mentre que el 18.2% restant l'avalua com a satisfactori. Cap client considera un tracte insatisfactori o molt insatisfactori.

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

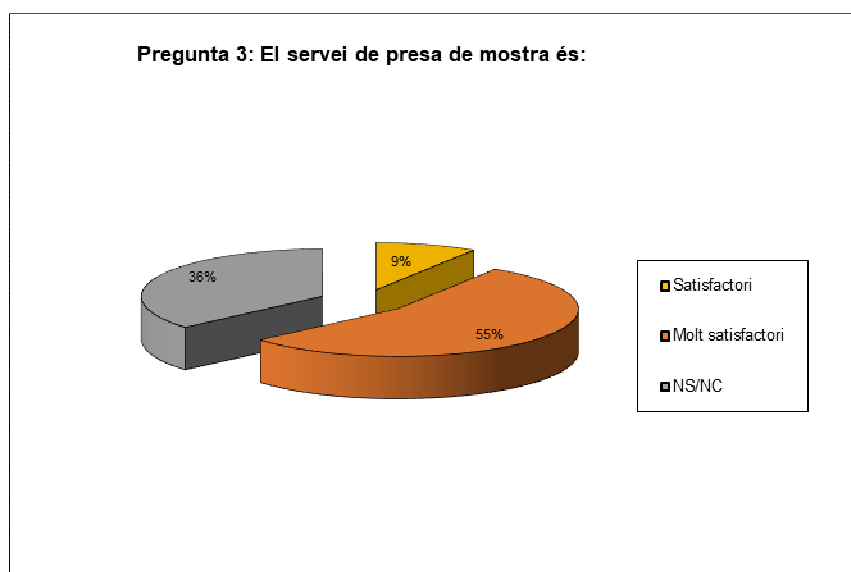
DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013



**Gràfic 3: Resultat de l'avaluació de la pregunta 2.**

**c) Pregunta 3. El servei de presa de mostra és:**

Aquesta pregunta no la contesta tothom, considerant que qui la deixa en blanc és per que no contracten aquest servei. Les enquestes omplertes per empreses que no contesten aquesta pregunta es considera NS/NC. El resultat obtingut es representa en el gràfic 4.

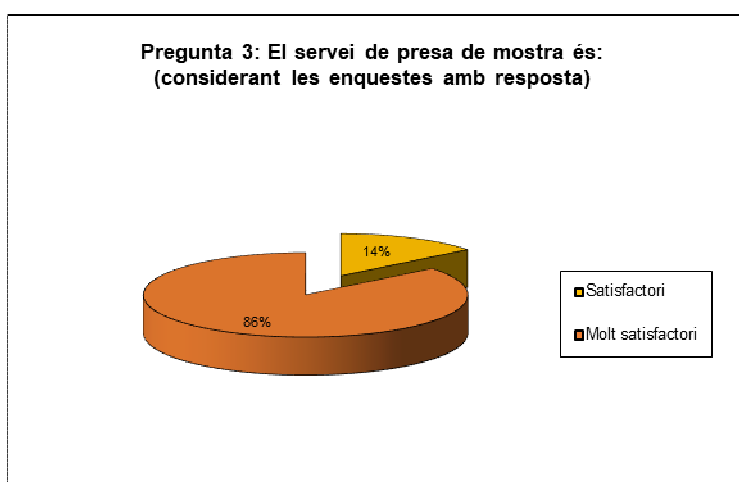


**Gràfic 4: Resultat de l'avaluació de la pregunta 3.**

<b>INFORME DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022</b>	DATA EMISSIÓ: 28/02/23
	CODI: <b>INF-0013</b>

Com es veu, de les 11 respostes avaluades, un 36.4% dels clients no contesten aquesta pregunta; en el 54.5% sobre les enquestes rebudes es considera aquest servei com a molt satisfactori i un 9.1% considera el servei com a satisfactori.

Si realitzem l'estadística considerant només les enquestes on es contesta aquesta pregunta (6), trobem que el resultat és el representat en el gràfic 5:



**Gràfic 5: Resultat de l'avaluació de la pregunta 3, eliminant les no contestades.**

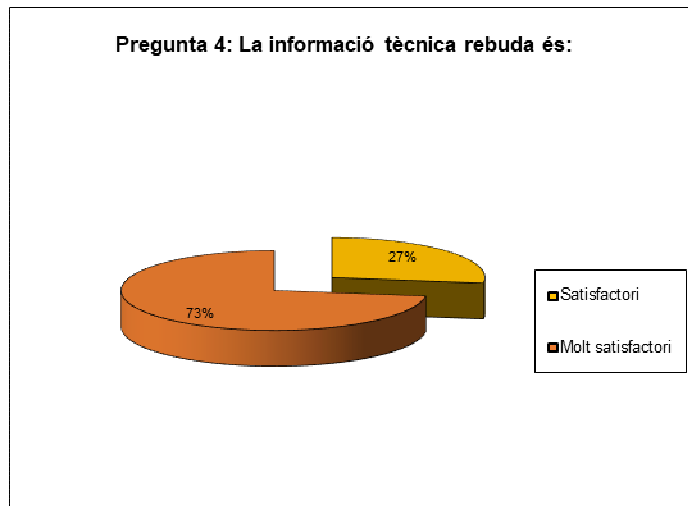
Aquest gràfic representa un 85.7% de clients que avaluen com a molt satisfactori i un 14.3% com a satisfactori. El nombre de respostes a aquesta pregunta ha estat de 7 respostes, s'observa que la gent que ha contestat dona una bona qualificació a aquest servei.

**d) Pregunta 4. La informació tècnica rebuda és:**

Els resultats obtinguts en aquesta pregunta han estat els representats en el gràfic 6, on es pot veure que totes les valoracions són favorables, obtenint un 72.7% com a molt satisfactòria la informació tècnica rebuda i de qui la considera satisfactòria un 27.3%.

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

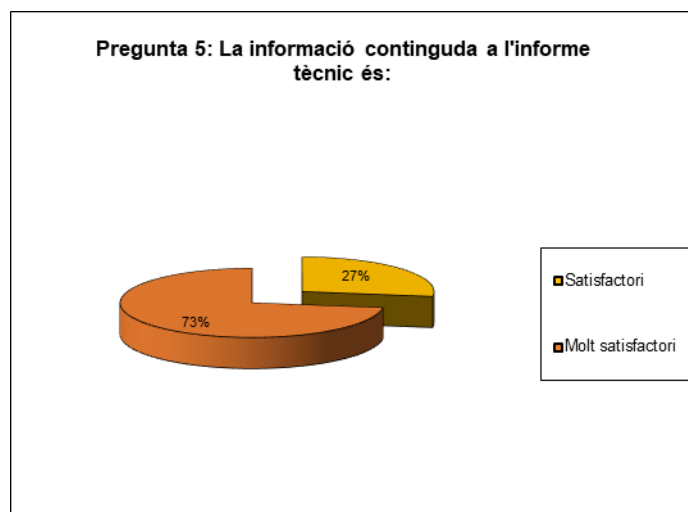
DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013



Gràfic 6: Resultat de l'avaluació de la pregunta 4.

**e) Pregunta 5. La informació continguda en l'informe tècnic és:**

Les respostes obtingudes es representen en el gràfic 7, obtenint:



Gràfic 7: Resultat de l'avaluació de la pregunta 5.

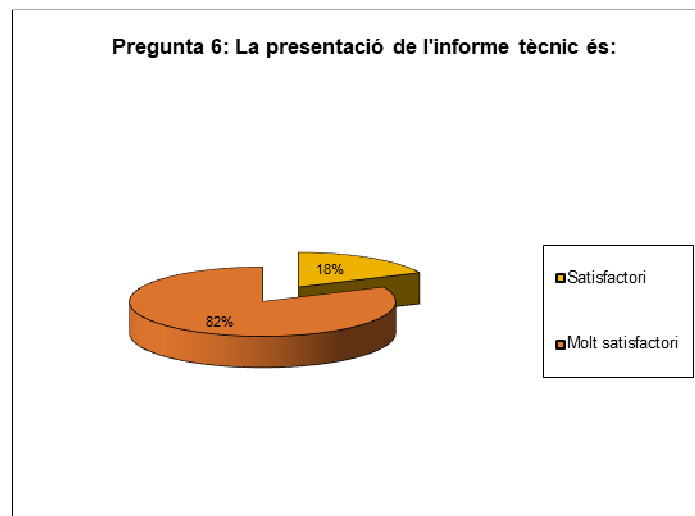
Els resultats d'aquesta pregunta tots han estat favorables, obtenint un 72.7% de respostes "molt satisfactori" respecte la informació continguda en l'informe i un 27.3% d'avaluacions com a "satisfactori".

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013

**f) Pregunta 6. La presentació de l'informe tècnic és:**

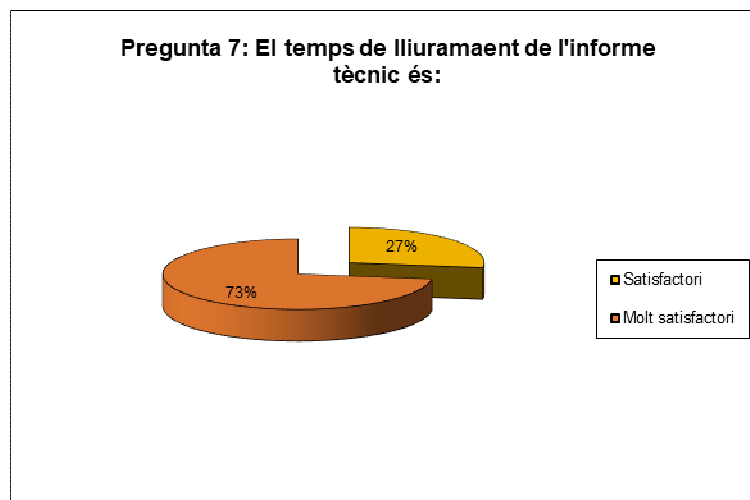
Els resultats obtinguts representen que el 81.8% considera la presentació de l'informe d'assaig com a molt satisfactòria, un 18.2% la considera satisfactòria.



**Gràfic 8: Resultat de l'avaluació de la pregunta 6.**

**g) Pregunta 7. El temps de lliurament de l'informe tècnic és:**

En aquest cas, s'obté un 27,3% de satisfactori i un 72.7% com a molt satisfactori. Aquests resultats queden reflectits en el gràfic 9:



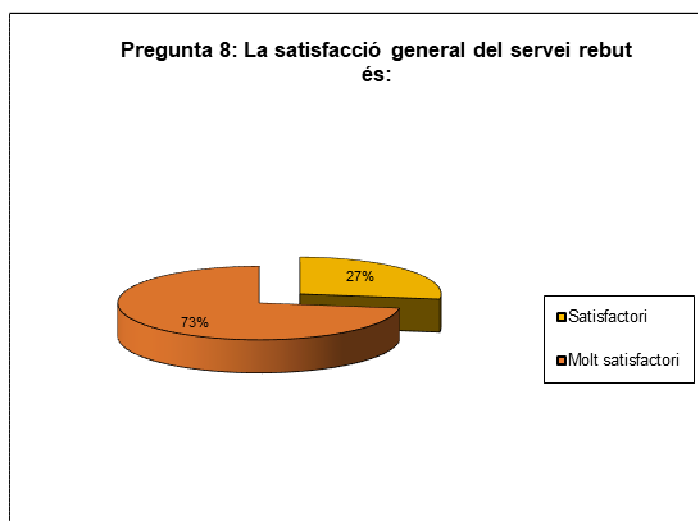
**Gràfic 9: Resultat de l'avaluació de la pregunta 7.**

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013

**h) Pregunta 8. La satisfacció general del servei rebut és:**

El gràfic obtingut en el tractament estadístic de les dades respecte a la satisfacció general indica que un 72.7% la valora de forma molt satisfactòria, mentre que el 27.3% restant ho valora de forma satisfactòria. No hi han respostes negatives pel que fa a la satisfacció general (Gràfic 10).



Gràfic 10: Resultat de l'avaluació de la pregunta 8.

**i) Pregunta 9. Estaria disposat o no a tornar a contractar un servei amb el nostre Laboratori?**

Totes les respostes obtingudes han estat positives, per tant el 100% dels clients enquestats tornarien a contractar el servei del Laboratori.

**j) Pregunta 10. Estaria disposat a recomanar el nostre Laboratori a d'altres possibles clients?**

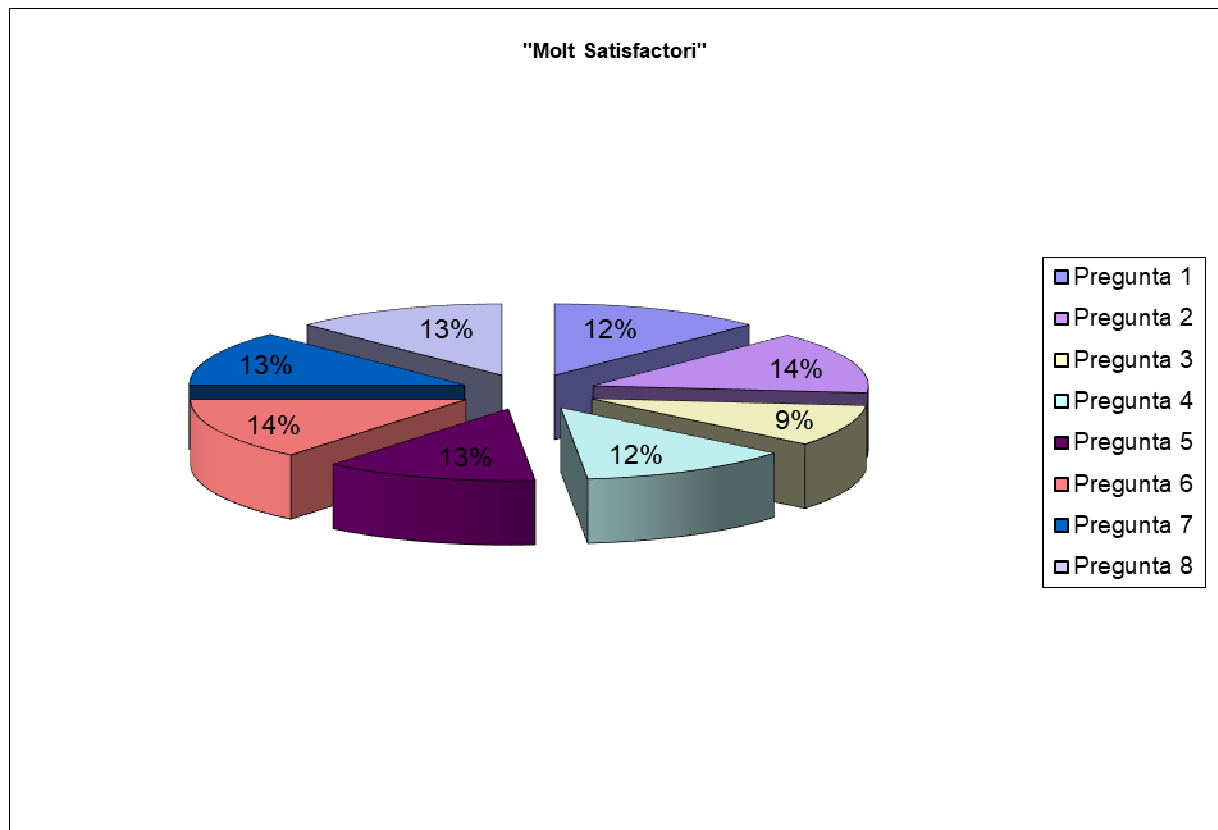
Totes les respostes obtingudes han estat positives també i per tant s'obté un 100% dels clients enquestats que recomanarien els nostres serveis.



**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013

S'estudia quin aspecte és el més valorat com a "Molt satisfactori"; d'aquesta forma s'obté informació de l'aspecte millor valorat pels clients. Els resultats estadístics d'aquesta avaluació es mostren en el gràfic 11:



**Gràfic 11: Valoració de "Molt satisfactori" obtingut en cada pregunta.**

Segons el gràfic, els clients han valorat com a aspecte que té un % més elevat de "Molt satisfactori" el tracte telefònic i/o personal (Pregunta 2) amb un 14% i el que fa referència amb la presentació del informe tècnic (Pregunta 6) que també obté un 14% .

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013

**Comentaris o suggeriments.**

En dues de les enquestes contestades han escrit els següents comentaris:

- “Personalment vull agrair el servei de tot l’equip del Laboratori i animar-los a continuar oferint un servei excel·lent”.
- “Son molt bona gent i molt eficients!!!! Seguiu així!!!!”

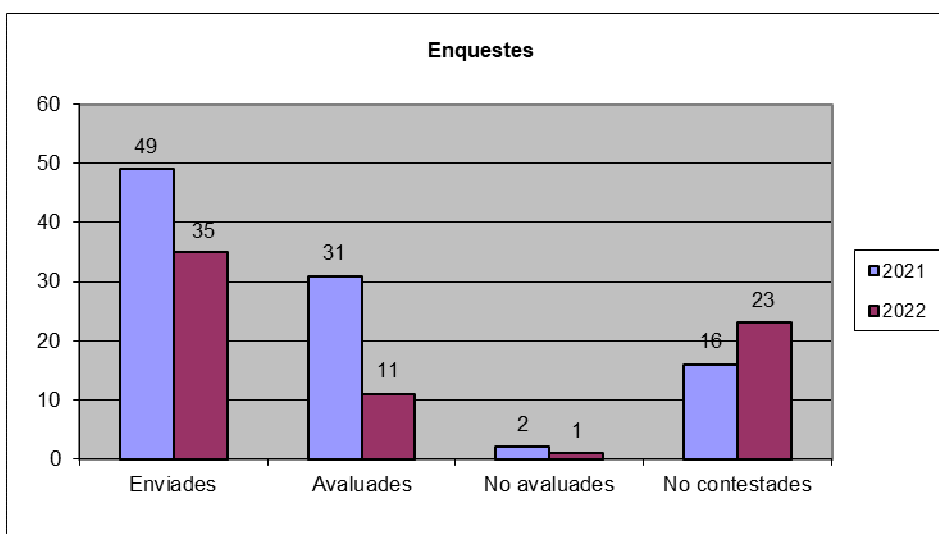
Son dos comentaris molt bons i que encoratgen al personal del Laboratori a continuar treballant en la línia dels últims anys i en la millora contínua dels nostres serveis.

No hi ha cap suggeriment en les respostes dels enquestats.

**COMPARATIVA AMB L'ENQUESTA DE L'ANY ANTERIOR.**

Per poder comparar amb l’any anterior (aigües residuals), es realitza un gràfic de barres per cada una de les preguntes, on es representa el percentatge obtingut en cada una de les opcions donades per resposta. A més també es compara el nombre d’enquestes enviades i les retornades d’un any respecte l’altre.

Així doncs en el gràfic 12, s’observa el nombre d’enquestes enviades, el nombre de les no retornades i es divideix les retornades en avaluades o no.

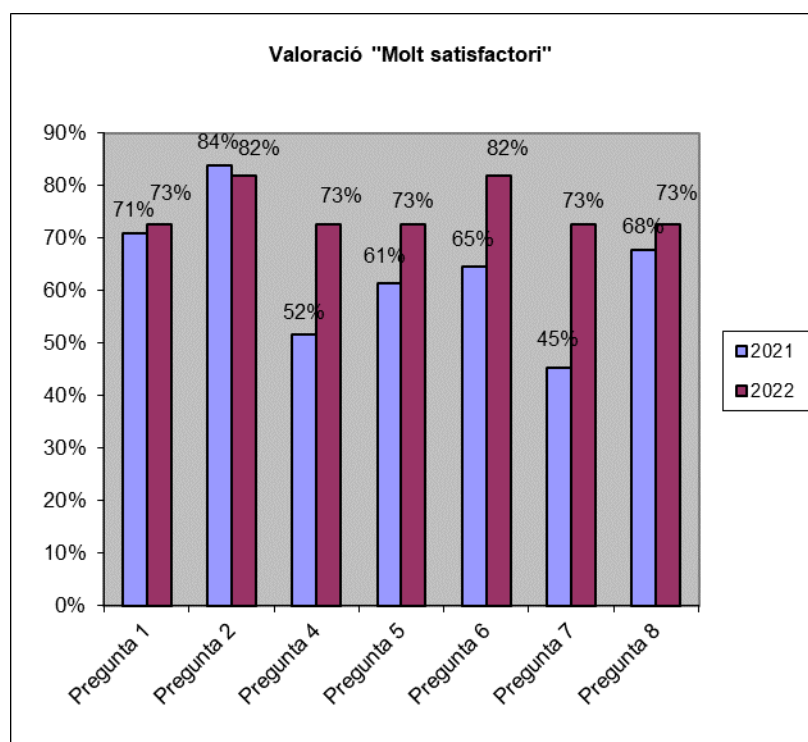


**Gràfic 12: Comparativa del nombre d'enquestes enviades, avaluades, no avaluades o no contestades entre l'any 2021 i 2022.**

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013

S'observa que el % d'enquestes no contestades ha augmentat un 7% respecte l'any anterior i es un factor a tenir en compte de cara a les properes enquestes. Per fer un seguiment de cada un dels aspectes en relació a l'any anterior, es comparen totes les preguntes de l'enquesta en cada un dels nivells de satisfacció oferts com a resposta als clients, sobre el total d'enquestes contestades.

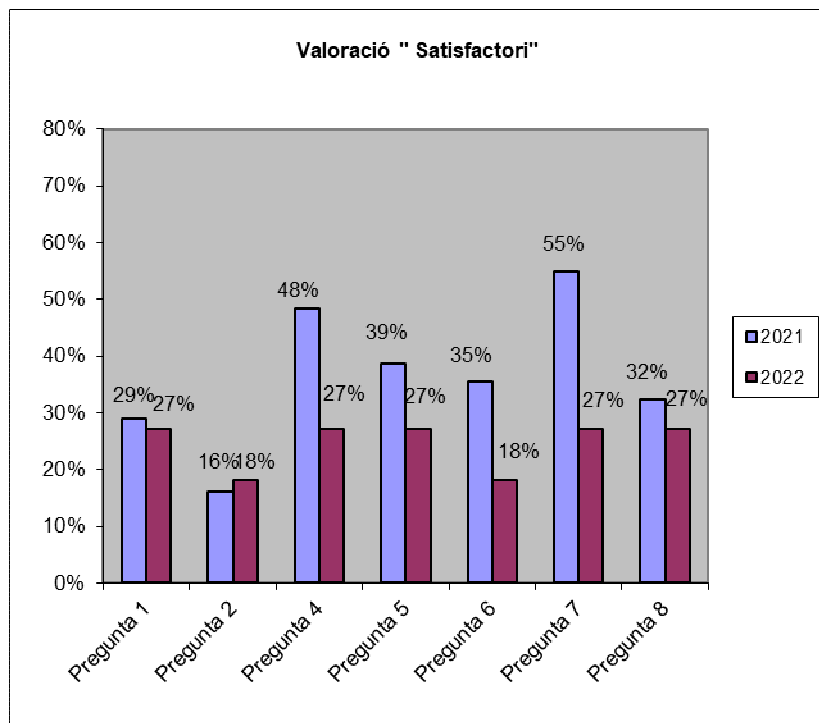


**Gràfic 13: Comparativa entre 2021 i 2022 de la valoració "Molt satisfactori".**

En la valoració com a "Molt satisfactori" s'observa un augment dels percentatges en totes les preguntes, excepte en la pregunta 2 que correspon al tracte telefònic i/o personal que baixa lleugerament respecte l'any anterior.

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013



**Gràfic 14: Comparativa entre 2021 i 2022 de la valoració "Satisfactori".**

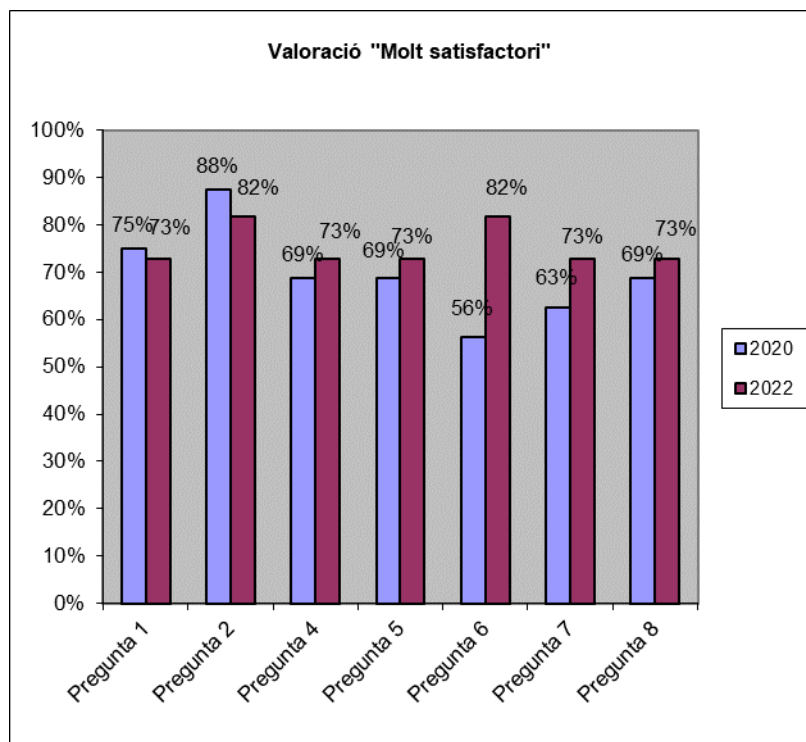
En la valoració com a "Satisfactori", s'observa el cas contrari descrit en la valoració de "Molt satisfactori".

Ni en la enquesta corresponent al 2021 ni en la del 2022 s'han rebut respostes ni Insatisfactòries ni Molt Insatisfactòries .

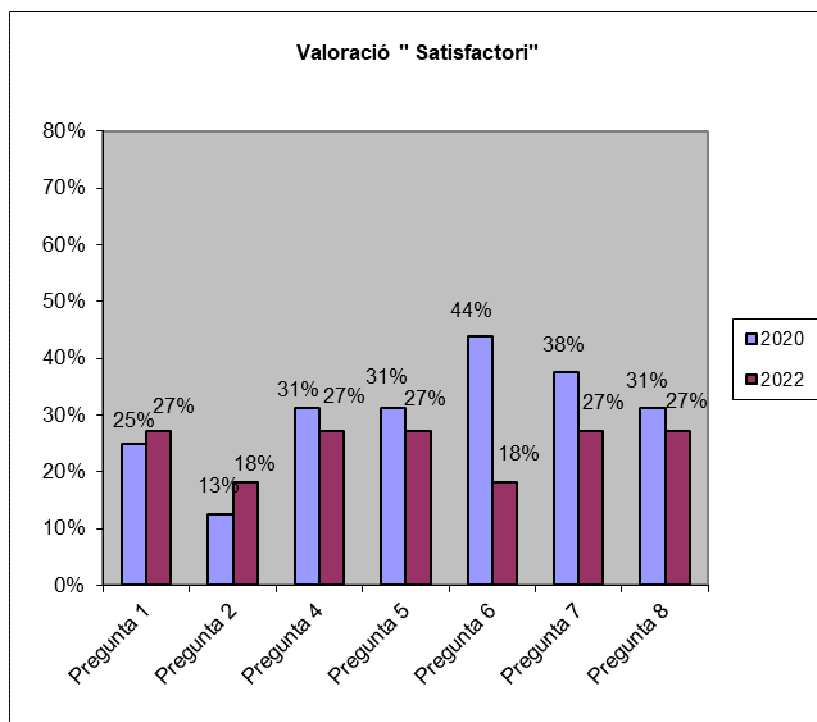
A continuació es fa la comparativa entre els anys 2020 i 2022 que tots dos corresponen al mateix tipus de clients, en aquest cas, aigües de consum.

**INFORME DE VALORACIÓ DE LA  
SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022**

DATA EMISSIÓ: 28/02/23  
CODI: INF-0013



S'observa un augment en gairebé totes les respostes en el cas de la valoració "Molt satisfactori" excepte en les preguntes 1 i 2 que baixa lleugerament respecte el 2020 com es pot deduir veient la gràfica situada just a continuació.



<b>INFORME DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022</b>	DATA EMISSIÓ: 28/02/23 CODI: <b>INF-0013</b>
--	---

En els dos anys, no hi ha cap resposta d'Insatisfactori o Molt insatisfactori.

En la pregunta 9 en ambdós anys el 100% de les respostes ha estat "Sí", a la disposició de tornar a contractar els serveis, però en la pregunta 10, corresponent a si recomanaria el nostre laboratori a d'altres possibles clients, en l'any 2020, el 7% no el recomanaria (aquest percentatge correspon a 1 sola resposta) i en la valoració del 2022 totes les respostes han estat positives.

### **REVISIÓ D'INCIDÈNCIES DE CLIENT I RECLAMACIONS.**

D'un total de 39 incidències obertes durant el 2022 incloent tant el Laboratori d'Aigües de Mataró com el laboratori de l'EDAR, només n'hi ha una relacionada amb l'aspecte "clients" i que deriva de una NC de la auditoria interna que ja ha estat degudament investigada amb la corresponent incidència (Veure Q-030/22) .

No hi ha hagut cap reclamació per part de client durant el 2022.

### **CONCLUSIONS.**

#### **A) Resultat enquestes.**

- Tots els aspectes comentats en l'enquesta han estat valorats com a "Satisfactori" o "Molt satisfactori" per tant s'ha de continuar en aquesta línia de treball ja que els resultats són molt positius.
- Un aspecte a valorar de manera molt positiva és que la totalitat dels enquestats responen "Sí" a les preguntes 9 i 10 corresponents a la disposició de tornar i recomanar els nostres serveis.
- Els dos comentaris rebuts han estat molt positius de manera que no s'han hagut d'obrir opcions de millora tot i que es treballa en la millora contínua del servei.
- S'ha de tenir en compte l'elevat nombre d'enquestes no contestades aquest any (65.7%) i per tant es un aspecte que s'intentarà millorar de cara al proper any per exemple promocionant l'enquesta des de la web del Laboratori.

<b>INFORME DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE L'ANY 2022</b>	DATA EMISSIÓ: 28/02/23 CODI: <b>INF-0013</b>
--	---

**B) Revisió d'incidències i reclamacions.**

- En quant a incidències de client respecte al 2021 on es va obtenir un 0% s'ha incrementat al 2022 ja que se n'ha obert una i per tant tenim un 0.037%.
- Referent a les reclamacions s'ha millorat ja que al 2021 es va rebre 1 i al 2022 no se n'ha rebut cap.