

Encuesta Proveedores 2017:

Análisis y Plan de mejora

La encuesta realizada a los proveedores en el año 2.017 se hizo en el entorno web de la Plataforma Logística Sanitaria (PLS) de Granada, al igual que en los cuatro últimos años.

La difusión para su realización se efectuó mediante invitación directa a los proveedores a través de e-mail a más de 800 empresas. Esta actuación fue complementada con la invitación a los proveedores que visitaron la plataforma, indicándoles que accedieran a cumplimentar la encuesta a través de la web de la PLS, y facilitándoles, ex profeso, un ordenador para ello.

A pesar de esta difusión, y aunque las respuestas recibidas han sido 94, número superior a las 76 obtenidas en 2.016, siguen siendo escasas.

Al igual que en el año 2.016 la encuesta realizada abarcó las distintas áreas de la Dirección de la PLS, a saber:

- Compras y Logística
- Contratación Administrativa.
- Control de Operaciones

En concreto, se diferenciaron 10 apartados:

1. Características de las empresas
2. Solicitud de Precios
3. Pedidos de Material
4. Contratación Administrativa
5. Almacén
6. Facturación y Contabilidad Presupuestaria
7. Caja
8. Organización
9. Accesibilidad
10. Grado de satisfacción global

Igualmente, para los apartados 1 al 8, además de las preguntas, les solicitamos a los proveedores que nos indicaran los elementos de mejora que podríamos

implantar, así como que manifestasen las necesidades que tenían en estas áreas. Finalmente, para el apartado 9, requeríamos que nos indicaran cualquier aspecto complementario que consideraran importante, así como los elementos de mejora medioambientales y de sostenibilidad que pudiéramos implementar.

Los resultados obtenidos se indican en tabla adjunta.

El análisis de estos datos nos indica que aunque los resultados son muy similares a los del 2.016, en líneas generales se ha reducido el índice de satisfacción de los Proveedores con la P.L.S. de Granada. Sin duda, todo el proceso de fusión de Hospitales de la capital y la posterior etapa de desfusión, realizados en los dos últimos años, han mermado nuestros niveles de servicio y de respuesta hacia las empresas y sus necesidades. Esperemos que la configuración definitiva del mapa sanitario de Granada, de estabilidad y ésta conlleve la normalización de nuestros procesos y actividades. Por secciones destaca:

- En las características de las empresas que han realizado la encuesta, con respecto a 2.016, hay un aumento de las de Mantenimiento (19,74 en 2016 vs. 24,47 en 2017) y una reducción porcentual de las de Material sanitario (39,47 en 2016 vs. 27,66 en 2017). En cuanto al tamaño de la empresa, las respuestas son muy similares, siendo las de < de 50 empleados las que más han contestado, 78,72%.
- En la solicitud de precios con respecto a 2016 los resultados son mejores, con resultados positivos en ambas preguntas, y la opinión del programa SIGLO también ha mejorado, pasando de un 61.85% de respuestas B y MB, a un 64,90% de respuestas positivas.
- En los pedidos de material se baja un poco en porcentaje sobre los datos del pedido, 84,21% de respuestas B y MB en 2.016 y 81,91% este año. Igualmente, desciende levemente la atención del personal de Compras que pasa del 81,57 al 80,85% de respuestas positivas B y MB. No obstante, los porcentajes de respuestas positivas nos indican que se mantiene el alto nivel de satisfacción en ambos apartados.
- En Contratación Administrativa, se incrementa la buena valoración de la información en la página web, que pasa del 73,69 al 75,54% en respuestas B y MB, y asciende, igualmente, del 72,37 al 77,66% las puntuaciones positivas en la información dada sobre la tramitación de los Concursos.
- Las respuestas sobre el Almacén Central han empeorado algo con respecto al año anterior, sobre todo en la ampliación del horario 88,16 vs 84,04% de B y MB, como en la programación de pedidos 81,58 vs. 80,85%. En cualquier caso, el nivel de satisfacción manifestado es muy alto.

- En Facturación y Contabilidad es dónde, al igual que el año anterior, han subido más las respuestas positivas en relación al 2.016, tanto en la gestión de las incidencias 86,84% vs. 87,24% de B y MB, como en la información sobre la tramitación que pasa del 78,95 al 87,21% de respuestas B y MB. Sobre la factura electrónica, la gestión del personal se incrementa también, pasando del 77,53% de B y MB en 2.016 al 82,91% este año.
- En Caja, aprueba el horario de atención que pasa del 34,21% al 51,07% de respuestas positivas. El asesoramiento e información mejoran claramente en relación al año anterior, del 76,31% al 82,98% de B y MB.
- Sobre la Organización, en relación con el 2.016, baja levemente el grado de conocimiento de la PLS del 85,53% al 85,11%, y su organización, sube del 40,79% al 43,62%. De los que la conocen, un 68,08% la consideran positiva.
- En accesibilidad destaca el descenso con respecto a 2016 en todas las preguntas y en todos los responsables, sobre todo los puestos directivos, todos por debajo de 70%. Solo los puestos intermedios superan este porcentaje con un 75,54%.
- El grado de satisfacción es bueno para todas las actividades de la PLS, siendo la nota global de 7,12.

CONCLUSIONES

Las opiniones de los proveedores que se reflejan en esta encuesta son un elemento importante para el diseño de las actuaciones de mejora en el funcionamiento de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada, y los resultados de este año ponen de manifiesto que, a pesar del año tan complejo por el proceso de desfusión hospitalaria de Granada, se han mantenido niveles de satisfacción muy similares a los del año precedente.

Las principales líneas de actuación, para dar respuesta a las cuestiones planteadas por los proveedores, se podrían sintetizar, por áreas, en las siguientes:

- SIGLO:

Se siguen manteniendo las quejas sobre su funcionamiento, por lo que tendremos que insistir en comunicar a los Servicios de Apoyo en Sevilla, los problemas detectados con el programa (marketing, catálogo, pedidos de material, acceso, complejidad de uso, EDI) para que continúen el desarrollo, accesibilidad y prestaciones de la aplicación informática SIGLO para proveedores.

- COMUNICACIÓN:

- Reforzar la información disponible en la web de la PLS, sobre todo a nivel de Contratación Administrativa, para mayor conocimiento de licitaciones y facilidad en la descarga de Pliegos, máxime para el 2.018 con la entrada en vigor de la Nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- Indicar en web claramente los nombres, teléfonos y e-mail de los responsables de cada área.
- PEDIDOS DE MATERIAL:
 - Realizar las modificaciones y rectificaciones precisas con más agilidad para no demorar la entrega del material por el proveedor.
- ALMACÉN:
 - Aumentar los dispositivos de personal en las entradas para agilizar la entrega de mercancías.
 - CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:
 - Mejorar la página web para hacerla más fácil e intuitiva, a fin de que se puedan encontrar más fácilmente las licitaciones.
 - Realizar Pliegos Técnicos para los Concursos que no sean discriminatorios ni excluyentes para favorecer la concurrencia, y para facilitar el acceso de las pequeñas empresas.
 - Confección de Informes Técnicos con mayor objetividad, lo que favorecerá la transparencia y reducirá impugnaciones.
 - FACTURACIÓN- CAJA:
 - Mejorar el horario de atención a clientes y con respuestas más claras y eficientes. Indicar en la Web teléfono directo de contacto.
 - Establecer algún tipo de aceptación de endosos por vía electrónica para evitar la gestión del papel físico.

Agradecerles, finalmente, como Grupo de Interés que son para esta Plataforma Logística Sanitaria, su colaboración y participación en esta Encuesta, muy útil para nosotros al identificarnos nuestras principales carencias con respecto a sus expectativas, lo que nos brinda la oportunidad de identificar líneas y actuaciones de mejora, a fin de hacer nuestra labor más eficiente y sostenible y, sobre todo, para ir aumentando su grado de satisfacción.

Granada, mayo de 2018

La Dirección de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada

ENCUESTA A PROVEEDORES 2017

Resultados

Número de resultados en esta consulta	94
Total de resultados en la encuesta:	94

0.- Características de las empresas participantes

Ver	¿En que sector se encuentra su empresa?		
	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Servicios básicos (R1)	3	3,19
	Mantenimiento (R2)	23	24,47
	Farmacia (R3)	8	8,51
	Material Sanitario (R4)	26	27,66
	Otros (R5)	34	36,17

¿Cual es el tamaño de su empresa?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
<50 (R1)	74	78,72
50-100 (R2)	11	11,70
101-250 (R3)	3	3,19
>250 (R4)	6	6,38

1.-Solicitud de precios

1.1.- El sistema de solicitud actual de precios vía FAX o correo electrónico, lo considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	2	2,13
Regular (E2)	14	14,89
Bueno (E3)	58	61,70
Muy Bueno (E4)	19	20,21
Sin respuesta	1	1,06

1.2.- ¿Que opinión le merece el acceso a SIGLO para actualizar precios y referencias?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
DEFICIENTE (R1)	9	9,57
REGULAR (R2)	23	24,47
BUENO (R3)	51	54,26
MUY BUENO (R4)	10	10,64
Sin respuesta	1	1,06

2.- Pedidos de material

2.1.- El Pedido de Material que recibe via email a través de SIGLO, en cuanto a su configuración y claridad, lo considera?

Ver	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Deficiente (E1)	4	4,26
	Regular (E2)	10	10,64

Bueno (E3)	53	56,38
Muy Bueno (E4)	24	25,53
Sin respuesta	3	3,19
No completada o no mostrada	0	0

2.2.- La Atención y Gestión del Personal de Compras y Logística en las Incidencias de los Pedidos, por precio, cantidad o referencias, la considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	5	5,32
Regular (E2)	11	11,70
Bueno (E3)	48	51,06
Muy Bueno (E4)	28	29,79
Sin respuesta	2	2,13
No completada o no mostrada	0	0

3.- Contratación administrativa

Ver - La información sobre Contratación Administrativa que aparece en la página WEB de la Plataforma de Logística Sanitaria de Granada, le parece:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3,19
Regular (E2)	16	17,02
Bueno (E3)	59	62,77
Muy Bueno (E4)	12	12,77
Sin respuesta	4	4,26
No completada o no mostrada	0	0

3.2.- La información que recibe sobre la tramitación y resolución de cualquier expediente de Contratación Administrativa tramitado por la Plataforma, la considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3,19
Regular (E2)	14	14,89
Bueno (E3)	62	65,96
Muy Bueno (E4)	11	11,70
Sin respuesta	4	4,26
No completada o no mostrada	0	0

4.- Almacén Central

Ver 4.1.- La programación de pedidos de material que le realiza el Almacén a través de SIGLO, en cuanto a cantidades y periodicidad de suministro, la considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3,19
Regular (E2)	10	10,64
Bueno (E3)	66	70,21
Muy Bueno (E4)	10	10,64
Sin respuesta	5	5,32
No completada o no mostrada	0	0

4.2.- La ampliación del horario de recepción de mercancías establecido en nuestro Almacén, lo considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	2	2,13
Regular (E2)	7	7,45
Buena (E3)	60	63,83
Muy Buena (E4)	19	20,21
Sin respuesta	6	6,38
No completada o no mostrada	0	0

5.- Facturación y Contabilidad Presupuestaria

Ver

5.1.- La gestión por parte del personal de la Plataforma sobre las incidencias surgidas en las facturas, la considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	1	1,06
Regular (E2)	11	11,70
Buena (E3)	59	62,77
Muy Buena (E4)	23	24,47
Sin respuesta	0	0
No completada o no mostrada	0	0

5.2.- La información que se le facilita sobre la tramitación de sus facturas, la considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3,191489362
Regular (E2)	9	9,574468085
Buena (E3)	57	60,63829787
Muy Buena (E4)	25	26,59574468
Sin respuesta	0	0
No completada o no mostrada		

5.3.- Sobre la entrada en vigor de la Fra. Electrónica y el funcionamiento del Punto General de Entrada de Fras. Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la gestión por parte del personal de la Plataforma, la considera:

Ver

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	4	4,26
Regular (E2)	11	11,70
Buena (E3)	55	58,51
Muy Buena (E4)	22	23,40
Sin respuesta	2	2,13
No completada o no mostrada	0	0

6.- Caja

6.1.- El horario actual de atención a proveedores (12,30 a 14,30 horas), le parece:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	12	12,77
Regular (E2)	32	34,04
Buena (E3)	44	46,81
Muy Buena (E4)	4	4,26

	Sin respuesta	2	2,13
	No completada o no mostrada		
6.2.- La información y/o asesoramiento recibidos, le parece:			
Ver	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Deficiente (E1)	2	2,13
	Regular (E2)	13	13,83
	Bueno (E3)	62	65,96
	Muy Bueno (E4)	16	17,02
	Sin respuesta	1	1,06
	No completada o no mostrada	0	0

7.- Organización PLS

7.1.- ¿Sabe qué es la Plataforma Logística Sanitaria de Granada?:			
	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Si (Y)	80	85,11
	No (N)	13	13,83
	Sin respuesta	1	1,06
	No completada o no mostrada		

7.2.- ¿Conoce la Organización y el papel de cada responsable y/o unidad			
	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Si (Y)	41	43,62
	No (N)	51	54,26
	Sin respuesta	2	2,13

7.3.- En caso afirmativo, ¿Cómo considera la organización de la Plataforma?			
Ver	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Deficiente (E1)	2	2,13
	Regular (E2)	12	12,77
	Bueno (E3)	56	59,57
	Muy Bueno (E4)	8	8,51
	Sin respuesta	16	17,02

8.- Accesibilidad:

8.1.- Los responsables intermedios de la Plataforma son:			
	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Nada asequibles (E1)	5	5,32
	Poco asequibles (E2)	16	17,02
	Asequibles (E3)	54	57,45
	Muy asequibles (E4)	17	18,09
	Sin respuesta	2	2,13

8.2.- El Subdirector de Compras y Logística es:			
	Respuesta	Cuenta	Porcentaje
	Nada asequibles (E1)	5	5,32
	Poco asequibles (E2)	18	19,15
	Asequibles (E3)	51	54,26
	Muy asequibles (E4)	13	13,83
	Sin respuesta	7	7,45
	No completada o no mostrada		

8.3.- El Subdirector de Contratación Administrativa es:			
	Respuesta	Cuenta	Porcentaje

Nada asequibles (E1)	5	5,32
Poco asequibles (E2)	20	21,28
Asequibles (E3)	49	52,13
Muy asequibles (E4)	12	12,77
Sin respuesta	8	8,51
No completada o no mostrada		

8.4.- El Subdirector de Contabilidad y Control de Gestión es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	5	5,32
Poco asequibles (E2)	16	17,02
Asequibles (E3)	50	53,19
Muy asequibles (E4)	13	13,83
Sin respuesta	10	10,64
No completada o no mostrada	0	0

8.5.- La Directora de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada, es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	7	7,45
Poco asequibles (E2)	19	20,21
Asequibles (E3)	46	48,94
Muy asequibles (E4)	11	11,70
Sin respuesta	11	11,70
No completada o no mostrada		

9.- Grado de Satisfacción Global:

Ver 9.1.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: COMPRAS Y LOGISTICA

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,06	1
2 (2)	2	2,13	4
3 (3)	2	2,13	6
4 (4)	2	2,13	8
5 (5)	6	6,38	30
6 (6)	10	10,64	60
7 (7)	14	14,89	98
8 (8)	23	24,47	184
9 (9)	18	19,15	162
10 (10)	11	11,70	110
Sin respuesta	5	5,32	5
Sumatorio	94		668
Media Ponderada	7,11		

9.2.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: ALMACEN

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,06	1

2 (2)	3	3,19	6
3 (3)	2	2,13	6
4 (4)	2	2,13	8
5 (5)	7	7,45	35
6 (6)	11	11,70	66
7 (7)	15	15,96	105
8 (8)	20	21,28	160
9 (9)	15	15,96	135
10 (10)	12	12,77	120
Sin respuesta	6	6,38	6
Sumatorio	94		648
Media Ponderada	6,89		

9.3.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	3	3,19	3
2 (2)	2	2,13	4
3 (3)	1	1,06	3
4 (4)	2	2,13	8
5 (5)	9	9,57	45
6 (6)	11	11,70	66
7 (7)	17	18,09	119
8 (8)	18	19,15	144
9 (9)	16	17,02	144
10 (10)	10	10,64	100
Sin respuesta	5	5,32	5
Sumatorio	94		641
Media Ponderada	6,82		

9.4.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: CONTABILIDAD Y FACTURACION

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,06	1
2 (2)	4	4,26	8
3 (3)	0	0,00	0
4 (4)	4	4,26	16
5 (5)	7	7,45	35
6 (6)	8	8,51	48
7 (7)	14	14,89	98
8 (8)	22	23,40	176
9 (9)	18	19,15	162
10 (10)	13	13,83	130
Sin respuesta	3	3,19	3
Sumatorio	94		677
Media Ponderada	7,20		

9.5.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: CAJA

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	2	2,13	2
2 (2)	3	3,19	6
3 (3)	0	0,00	0
4 (4)	5	5,32	20
5 (5)	8	8,51	40
6 (6)	8	8,51	48
7 (7)	11	11,70	77
8 (8)	18	19,15	144
9 (9)	20	21,28	180
10 (10)	11	11,70	110
Sin respuesta	8	8,51	8
Sumatorio	94		635
Media Ponderada	6,76		

9.6.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: SATISFACCION GLOBAL

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,06	1
2 (2)	3	3,19	6
3 (3)	2	2,13	6
4 (4)	2	2,13	8
5 (5)	8	8,51	40
6 (6)	5	5,32	30
7 (7)	18	19,15	126
8 (8)	20	21,28	160
9 (9)	22	23,40	198
10 (10)	9	9,57	90
Sin respuesta	4	4,26	4
Sumatorio	94		669
Media Ponderada	7,12		

Ver



