



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DEL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL (CPA)

Febrero 2007

Objetivos :

- **Identificar las formas de captación de los usuarios.**
- **Conocer el medio de transporte empleado por los usuarios.**
- **Conocer la frecuentación y valoración en relación con años anteriores.**
- **Identificar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los diferentes servicios que presta el CPA.**

Metodología

Población de referencia:

La población objeto de estudio está formada por las personas que han acudido al Centro de Protección Animal del 19 al 30 de marzo (dos semanas) 175 personas, lo que supone un 96% de la media de usuarios 183 en 15 días de los últimos 6 meses (mayo a octubre).

Técnica de recogida de información:

La técnica de recogida de información fue la entrevista personal, a partir de un cuestionario estructurado para rellenar en papel al finalizar la actividad. Los encuestadores, adiestrados previamente, han sido trabajadores del Departamento de Evaluación y Calidad. El adiestramiento y pilotaje de las encuesta se realizó en la primera quincena de marzo.

Fecha de realización de las entrevistas:

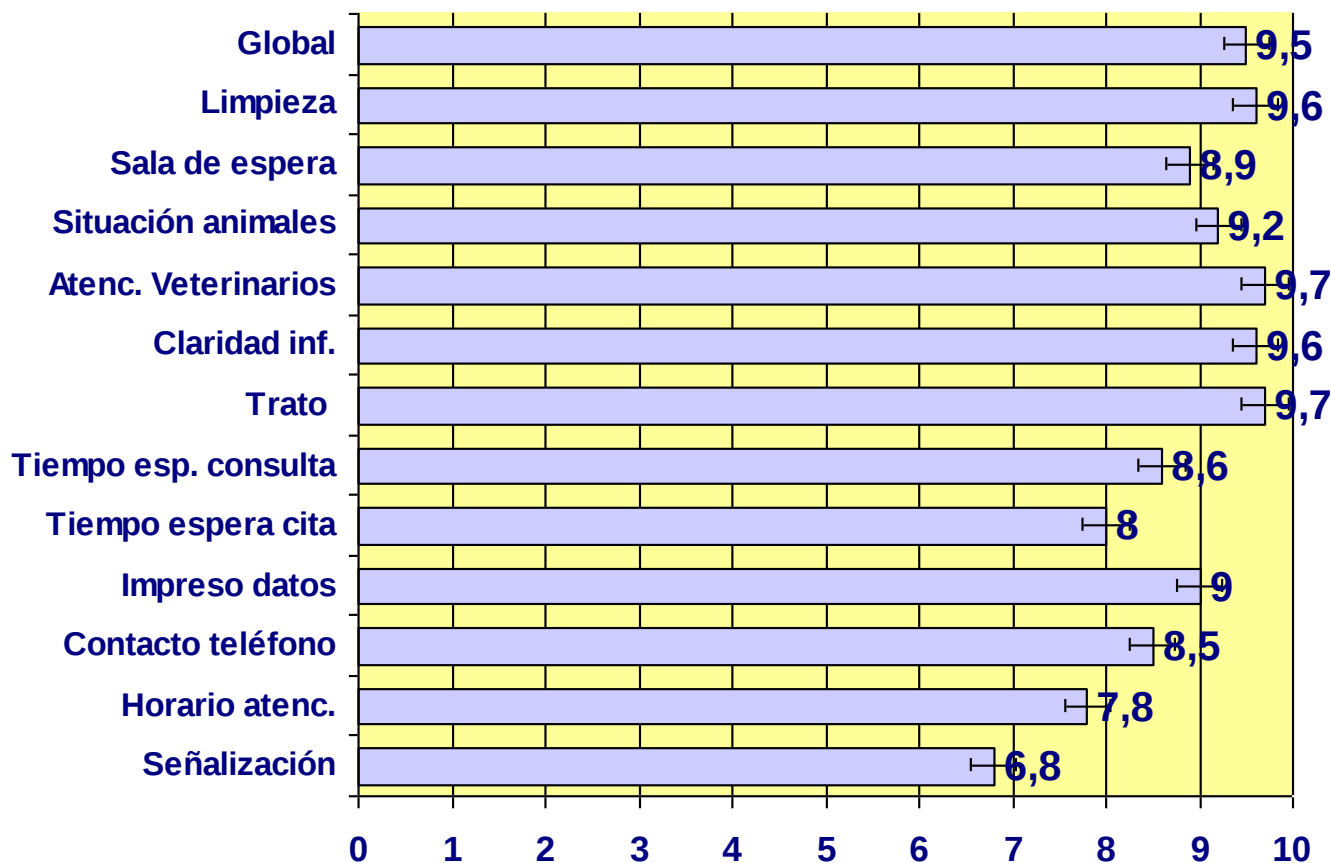
Las entrevistas se han realizaron entre 19 y el 30 de marzo del 2007.

Informe del trabajo de campo:

De las 175 personas que acudieron, una persona rechazó el realizar la encuesta, por tanto la tasa de respuesta es de 99,4 %.

Satisfacción diferentes aspectos del CPA

(Medias y error típico)



Conclusiones

- El universo estudiado utiliza el CPA alrededor de un 50% por la mañana y la tarde.
- El sexo, el 50% son hombres y el 50% mujeres.
- El grupo de edad que utiliza mayoritariamente el CPA está incluida en el grupo etario de 18 a 50 años.
- El 80% de los usuarios utilizan el coche como medio de transporte.
- Los motivos por los que acuden al CPA son: en primer lugar (44%) para adoptar un animal, el 27,4% para entregar un animal....
- Los usuarios han conocido el CPA fundamentalmente por haberlo utilizado con anterioridad o por cercanía.
- El 85% de los usuarios es la primera vez que acuden al Centro.
- Han valorado como problema, por orden de importancia: la escasa señalización, el horario de atención, el contacto telefónico y el tiempo de espera para la cita.

Propuestas o recomendaciones

- Señalizar la existencia del CPA en la rotonda cercana para que sea visible desde cualquier ángulo.
- Que se coloque una parada de autobús en la entrada al CPA..
- Disminuir los trámites administrativos, en lo posible.
- Distribuir folletos informativos en todos los centros y dependencias del Ayuntamiento, así como en farmacias y clínicas veterinarias, etc.
- Instalar repisas o mesas para poder rellenar la documentación requerida.
- Realizar un documento base con la información completa que presta el CPA de orden interno, con el objetivo de que cualquier profesional pueda facilitarla: documentación necesaria, forma de pago (decirles que lleven tarjeta electrónica), horarios y la recogida de animales por el SEVEMUR las 24 h. Al día. ¿Le puede llamar cualquier persona?.
- Garantizar la recepción telefónica de las llamadas ya sea para información, como para citas.
- Ampliar el horario de atención teniendo en cuenta la jornada laboral de los usuarios.
- Disminuir los tiempos de espera para la cita.
- En el proceso de adopción, comenzar con la visita a los animales, si la adopción se confirma seguir con el procedimiento, esto agilizaría los trámites.