

# DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS



INFORME RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CPA 2013

# ÍNDICE

1. Objetivos
2. Metodología
  - 2.1. Ficha técnica
  - 2.2. Trabajo de campo
  - 2.3. Escala de medida
3. Principales resultados
  - 3.1 Información previa a acudir al Centro.
  - 3.2 Satisfacción de los usuarios sobre diferentes aspectos de los servicios que presta el Departamento de Servicios Veterinarios.
  - 3.3 Texto libre
4. Conclusiones

## 1. Objetivo:

Valorar la satisfacción de los usuarios respecto a diferentes aspectos de los servicios que presta el Departamento de Servicios Veterinarios.

## 2. Metodología:

### 2.1 Ficha técnica

**UNIVERSO:** 5.026 personas atendidas en el año 2013

**TAMAÑO MUESTRAL:** 346 personas que han acudido al Centro de Protección Animal (CPA)

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Aleatorio simple proporcional por motivo de consulta.  
 $p=q=0,5$  y nivel de confianza 95%.

**ERROR DE MUESTREO:** para estimaciones globales es de  $\pm 5\%$

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario en formato papel por cinco personas que prestan sus servicios en el Centro de Protección Animal, contratadas por la Agencia para el Empleo del Ayto de Madrid y que voluntariamente han colaborado en la realización de la encuesta tras ser entrenados para tal fin.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Del 10/03/2014 al 21/03/2014 en horario de mañana y tarde.

## 2.2. Trabajo de campo.

Se han realizado un total de 828 llamadas y para ello se han utilizado los datos de 536 usuarios :

Ilocalizables	390
Telf. Utilizados con contacto	438:
•Teléfonos erróneos	62
•Negativa a colaborar	30
•Cuestionarios cumplimentados	346
Tasa de respuesta	92,0%

## 2.3. Escala de medida

Para conocer el grado de satisfacción con el canal empleado se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

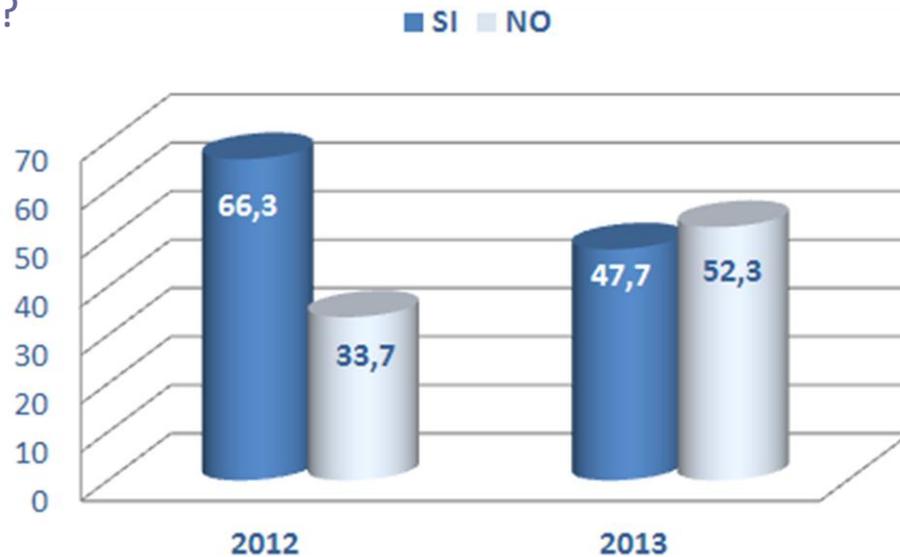
9 -10 = Totalmente satisfecho	
6 -7- 8 = Satisfecho	
3 -4- 5 = Poco satisfecho	
0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho	

Carta de servicios: Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con la ciudadanía, se considera satisfecho, cuando se alcanza un 80% (suma de puntuaciones de 8 a 10).

Respecto al compromiso relativo al horario de atención al público, se ha considerado como satisfecho, cuando se alcanza un 70% (suma de puntuaciones de 7 a 10).

### 3. Principales resultados

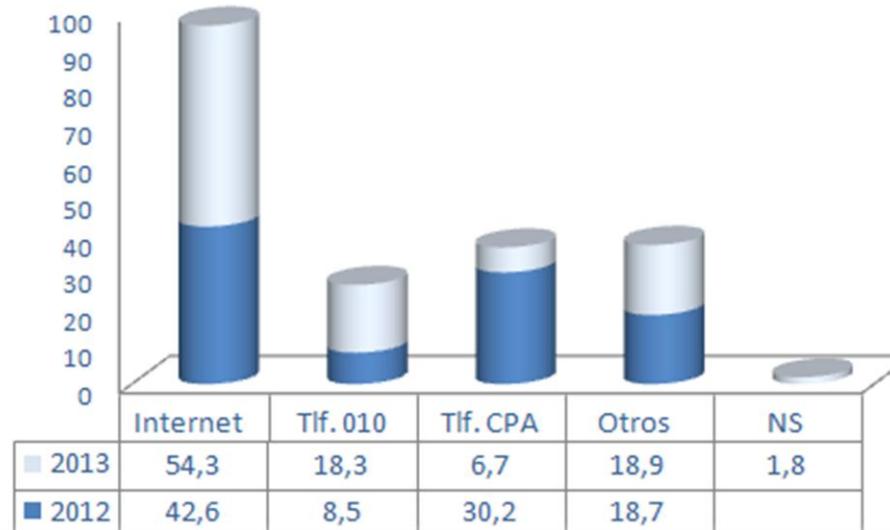
### 3.1 Antes de acudir al Centro ¿Necesitó información previa sobre el Centro de Protección Animal?



2012 n= 359

2013 n= 346

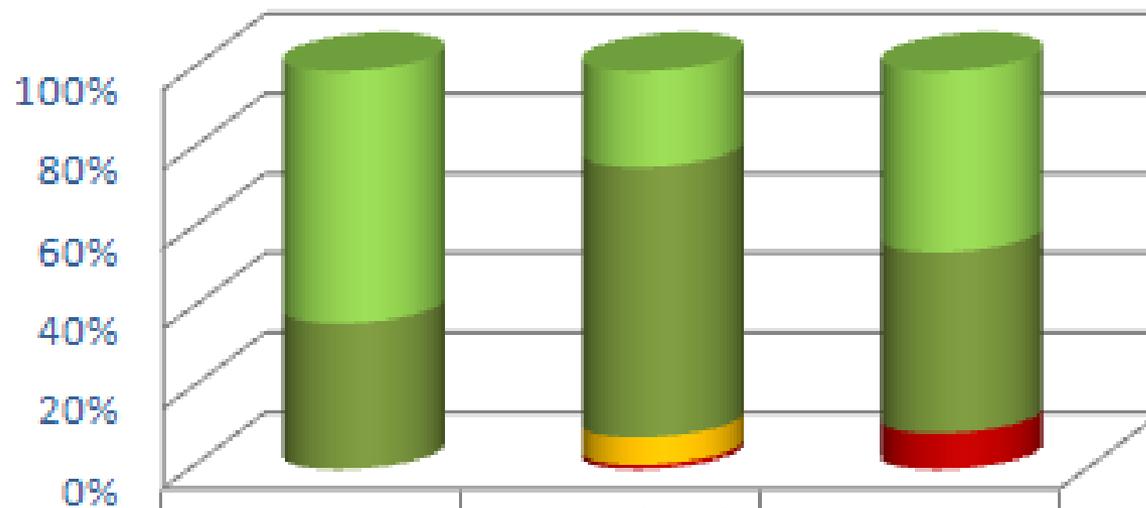
#### Canales de comunicación utilizados



2012 n= 238

2013 n= 164

## Satisfacción con el canal empleado. %

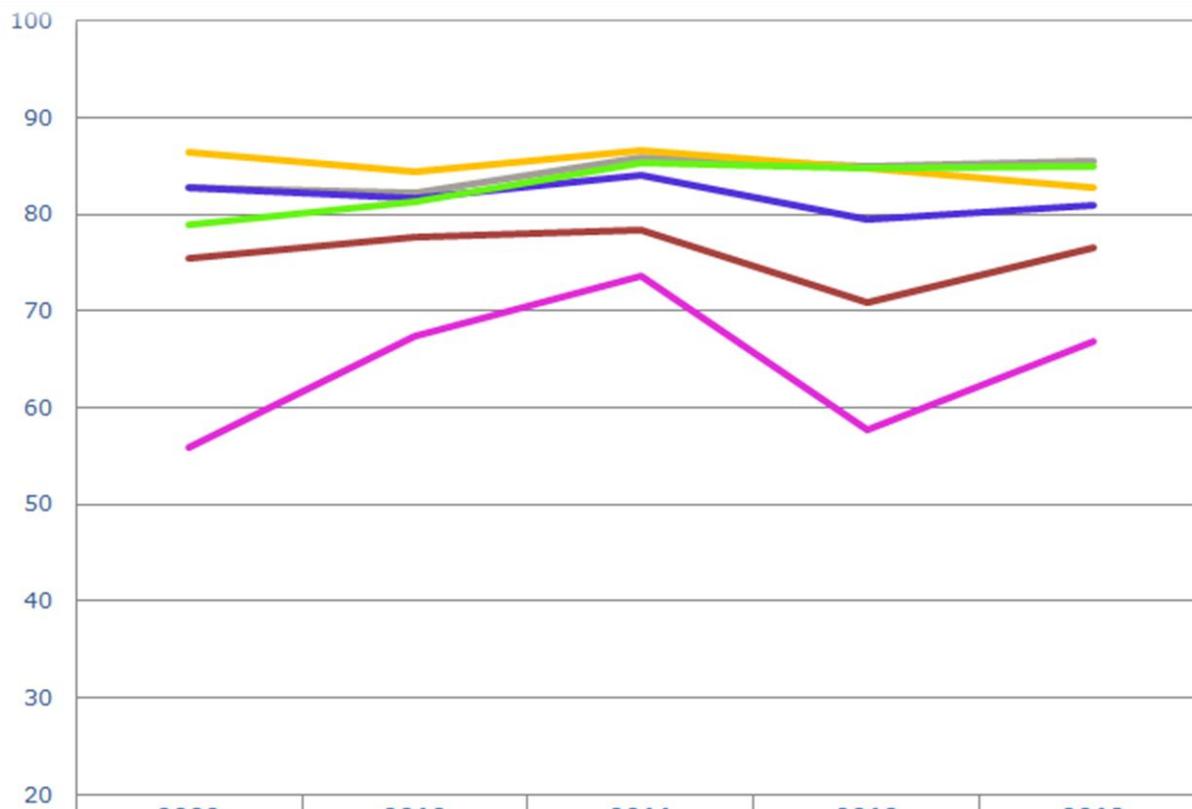


	Tlf. 010	Internet (Web)	Tlf. CPA
Muy satisfecho	63,3	24,1	45,5
Satisfecho	36,7	67,8	45,5
Poco satisfecho	0,0	6,9	0,0
Totalmente insatisfecho	0,0	1,1	9,1

### 3. 2 Evolución de los resultados referidos al grado de satisfacción en función de los diferentes compromisos adquiridos con los ciudadanos en la Carta de Servicios. Valores absolutos y porcentajes.

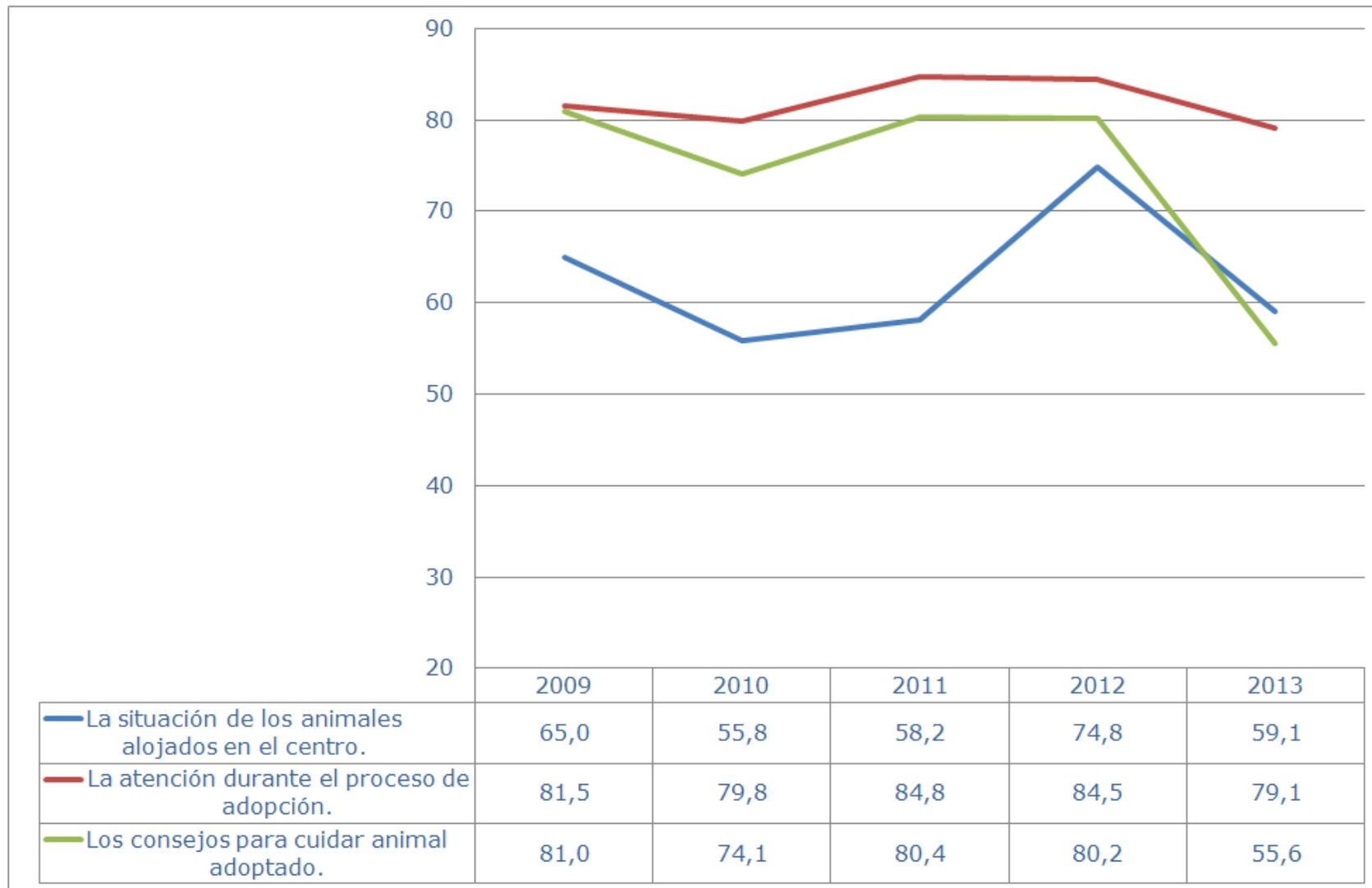
Valore	Compromiso Carta de Servicio: % satisfacción =>8 (Escala de 0 a 10)									
	2009		2010		2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información antes de acudir al Centro.	161	55,9	178	67,4	178	73,6	237	57,8	130	66,9
El horario de atención. % =>7(escala del 0 al 10)	355	75,5	359	77,7	360	78,4	360	70,8	261	76,5
El trato global recibido.	375	82,7	360	82,2	361	85,9	359	85,0	296	85,5
La limpieza del Centro.	377	86,5	359	84,4	361	86,7	360	84,7	341	82,7
La conservación de las instalaciones.	370	82,7	358	81,6	359	84,1	360	79,4	342	81,0
La atención global recibida.	375	78,9	359	81,3	361	85,3	359	84,7	345	84,9
Proceso de adopción	2009		2010		2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La situación de los animales alojados en el centro.	214	65,0	240	55,8	110	58,2	111	74,8	110	59,1
La atención recibida durante el proceso de adopción.	130	81,5	246	79,8	105	84,8	103	84,5	110	79,1
Los información recibida relativa a pautas a seguir para cuidar del animal adoptado.	126	81,0	252	74,1	102	80,4	96	80,2	108	55,6

### 3. 2.1. Evolución del grado de satisfacción sobre los compromisos relacionados con la información, la atención prestada y las instalaciones.



	2009	2010	2011	2012	2013
— Información antes de acudir al Centro.	55,9	67,4	73,6	57,8	66,9
— El horario de atención.	75,5	77,7	78,4	70,8	76,5
— El trato global recibido.	82,7	82,2	85,9	85,0	85,5
— La limpieza del Centro.	86,5	84,4	86,7	84,7	82,7
— La conservación de las instalaciones.	82,7	81,6	84,1	79,4	81,0
— La atención global recibida.	78,9	81,3	85,3	84,7	84,9

### 3. 2. 2. Evolución del grado de satisfacción relacionados con la **adopción**.



El 90,8 % de las personas encuestadas recomendaría la utilización del Centro de Protección Animal a algún familiar o conocido

### ¿Porqué no recomendaria el Centro de Protección Animal?

Por miedo a la eutanasia de los animales.	7
Por problemas con los animales adoptados.(Especificar)	5
Adoptó un perro enfermo y tuvo que gastarse mucho dinero.	
El animal entregado se adoptó unos días antes. Quisieron adoptar otro porque el que se llevaron se comportaba de manera agresiva con sus otros dos perros y le dijeron que tenían que abonar de nuevo las tasas.	
Por las condiciones con las que recibió a su perra, tenía heridas.	
Falta organización en el trámite de la adopción, la información y los conocimientos de los papeles necesarios.	
Gato adoptado y castrado, a los pocos días lo devolvió porque le marcaba la casa. En la entrega le digeron que algo le haría al gato para que marcara y cambiara su carácter. Salió llorando del centro .	
Prefieren las protectoras de animales	4
Situación de las instaciones donde están alojados los animales.(Especificar)	3
Los gatos creo que no los tienen en buenas condiciones, los perros si.	
Los animales no se encuentran en condiciones adecuadas.	
Por el horario	1
Por restringir el horario.	
Problemas con los animales por la falta de información	1
Porque cuando vino a esterilizarlo no le dijeron que el animal necesitaba una dieta y estuvo una semana enfermo y lo tuvo que llevar al veterinario.	
Otros .(Especificar)	3
Porque recomiendan que no se dé de comer a los animales en la calle.	
Que cuando se reserve un animal no se lo den a otra persona. Favoritismos.	
Porque deben ponerse en contacto con propietarios si aparece un animal similar al suyo, aunque no tenga chip, por si el chip de su animal se hubiera estropeado .	

### 3.3 TEXTOS LIBRES Recomendaciones de los encuestados

Sobre la adopción	n
Ampliación de la información sobre la conducta del animal, normativa de la tenencia de animales de compañía, asesoramiento y seguimiento una vez el animal esté en casa.	27
El tiempo de espera demasiado largo y demora en la tramitación en la adopción.	8
Que no den animales con enfermedades	3
Mejorar las instalaciones donde se alojan los animales.	2
Que cuando se reserve un animal no se lo den a otra persona. Favoritismos.	2
Más atención a los cachorros	1
Que se firme un contrato entre el Centro y el adoptante, para hacer un seguimiento del cumplimiento del mismo.	1
Que los gatos en la entrega estén esterilizados.	1
Sobre diferentes aspectos de mejora del CPA	n
Más personal	5
Difícil acceso al C.P.A sin coche. Acceso por transporte público.	3
Que el Centro disponga de más fondos para continuar su labor.	2
No consiguió contactar por tlf y tuvo que presentarse en el Centro.	2
Vacunación	n
No está de acuerdo con la suspensión de la campaña de vacunación de los centros públicos a favor de las clínicas privadas, ya que la vacuna es obligatoria.	2
Que la cartilla sea la europea. La fecha de la vacuna estaba caducada.	1
Más centros para vacunar.	1
Excesivo tiempo de espera para la vacuna.	1
Eutanasia	n
No está de acuerdo con la eutanasia.	2
Me dijeron que los animales los matan nada más llegar.	1



Información en los medios de comunicación del CPA	n
Falta de información por parte del AYTO para saber que hacer con los animales encontrados en la vía pública.	2
Página web	n
Faltaba alguna información en la página web. No estaban los requisitos necesarios de cuando hay que dejar al animal.	2
Internet debería tener más información sobre los perros a adoptar y facilitar el acceso.	1
Hay un colaborador que consigue información de los adoptantes. Acoso de adoptantes en Facebook.	1
Horario	n
Ampliación del horario.	6
Que habran los fines de semana	1
Otros	n
Le parece insuficiente la tasa que se cobra por dejar al animal	1
Problemas con el pago.	1
Protesta porque había dos teléfonos, llamaron al fijo y como no comunicaron no llamaron al móvil y fueron los propietarios los que llamaron a la policía . Averiguaron que sus perros estaban aquí.	1
El excesivo celo de los veterinario.	1
Esta descontenta porque a pesar de haber llamado varias veces su perra se tiró 5 semanas en el Centro antes de que se pusieran en contacto con ella.	1
Todo está bien. Pero le hubiese gustado que le siguieran tratando los veterinarios del CPA	1
Felicitaciones.	37
Total	121

## 4. CONCLUSIONES

El Departamento de Servicios Veterinarios del Ayuntamiento de Madrid cumple con todos y cada uno de los indicadores establecidos en su Carta de Servicios, como se ha podido observar en el cuadro y gráficas anteriores.

En los ítems que no alcanza los porcentajes comprometidos son:

- La información previa recibida antes de acudir al Centro
- La situación del alojamiento de los animales
- La información recibida relativa a las pautas para cuidar del animal adoptado.