



Informe de la Encuesta de Satisfacción de toma de muestras de
agua de consumo.
Año 2013

Departamento de Inspección Central

ÍNDICE

1. **Objetivos**

2. **Metodología**

2.1 Ficha técnica

3. **Resultados**

3.1 Formas de captación.

3.2 Evolución de la satisfacción según la cantidad de veces de utilización del servicio.

3.3 Ubicar la pertenencia asignada al servicio.

3.4 Satisfacción sobre diferentes aspectos del servicio.

3.4.1. Escala de medida.

3.5 Resultados porcentuales obtenidos en relación con años anteriores.

3.6 Evaluación de los resultados: índice neto de satisfacción (NSI).

4. **Conclusiones**

5. **Anexo**

5.1 Cuestionario.

1. Objetivos

1. Objetivos

- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Conocer la pertenencia del servicio de toma de aguas de consumo.
- Conocer la evolución de la satisfacción de los usuarios según tiempo de utilización del servicio de toma de aguas.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de toma de agua por particulares.
- Recoger las aportaciones de los usuarios a fin de mejorar los servicios.
- Proponer acciones de mejora.

2. Metodología

2.1 FICHA TÉCNICA

Estudio descriptivo que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios que han utilizado durante el año 2013 el servicio de toma de aguas.

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por los 67 solicitantes de toma de muestras de agua de consumo.

Técnica de recogida de información:

La recogida de información se ha efectuado mediante entrevista telefónica, con aplicación de dos cuestionarios estructurados en formato papel, uno para usuarios que han pagado la tasa y otro para los que no la han pagado, con una duración aproximada de 4 minutos. La entrevista ha sido realizada por una administrativa, formada para tal fin, del Departamento de Inspección Central.

Trabajo de campo:

De las 67 tomas de muestras de agua de consumo realizadas, se ha contactado y han cumplimentado el cuestionario 62 personas (4 particulares se niegan a realizar la encuesta y una empresa) lo que supone una tasa de respuesta del 91,9%.

Periodo de recogida de Información: Del 02-09-2013 al 15-01-2014

Análisis: tratamiento de datos con SPSS y resultados NSI.

3. Resultados

3. 1. Formas de captación

¿Cómo ha conocido la existencia de este Servicio Municipal?. Datos porcentuales.
Años del 2010 al 2013

¿Cómo ha conocido la existencia de este Servicio Municipal?	2010	2011	2012	2013
Otras personas	14,8	25,0	25,0	19,4
Internet (página web)	24,1	15,6	37,5	22,6
Por ser funcionario		12,5		8,1
Tlf. 010/012	9,2	9,4	4,2	1,6
Juntas Municipales de Distrito	38,8	6,3		29,0
Internet y Junta Municipal		6,3		
Administrador de fincas				3,2
Internet y otras personas		3,1		
Otros	13,1	21,9	25,0	12,9
NS			8,3	3,2
Total	100	100	100	100

3.2 Evolución de la satisfacción según la cantidad de veces de utilización del servicio.

Utilización del servicio y evolución de la satisfacción

¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?	2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%
Primera vez	18	56,25	14	58,3	27	43,5
2 veces	7	21,9	3	12,5	4	6,5
3 veces	1	3,125			4	6,5
4 veces	4	12,5	4	16,7	1	1,6
6 veces	1	3,125	2	8,3	3	3,2
7 veces					1	1,6
Una vez cada año					2	3,2
Más de una vez					21	33,9
10 veces	1	3,125	1	4,2		
Total	32	100,0	24	100,0	62	100,0

El servicio prestado si se corresponde con lo que esperaba de él (%)

2011	2012	2013
93,8	95,8	98,4

¿Cómo considera los servicios prestados al compararlos con los anteriores?

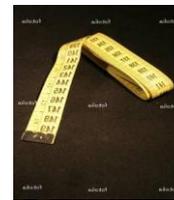
	2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%
Mejor	9	64,3	6	60,0	11	47,8
Igual	4	28,6	4	40,0	11	47,8
NS	1	7,1			1	4,4
Total	14	100	10	100	23	100

3.3 Ubicar la pertenencia asignada al servicio

¿A qué Organismo Público pertenece este Servicio?	2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%
Comunidad de Madrid	3	9,4	1	4,2		
Ayuntamiento de Madrid	27	84,4	21	87,5	54	87,1
Otros	1	3,1	1	4,2	1	1,6
NS/NC	1	3,1	1	4,2	7	11,3
Total	32	100,0	24	100,0	62	100,0

3. 4 Satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio

3.4.1. Escala de medida



Para conocer el grado de satisfacción 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

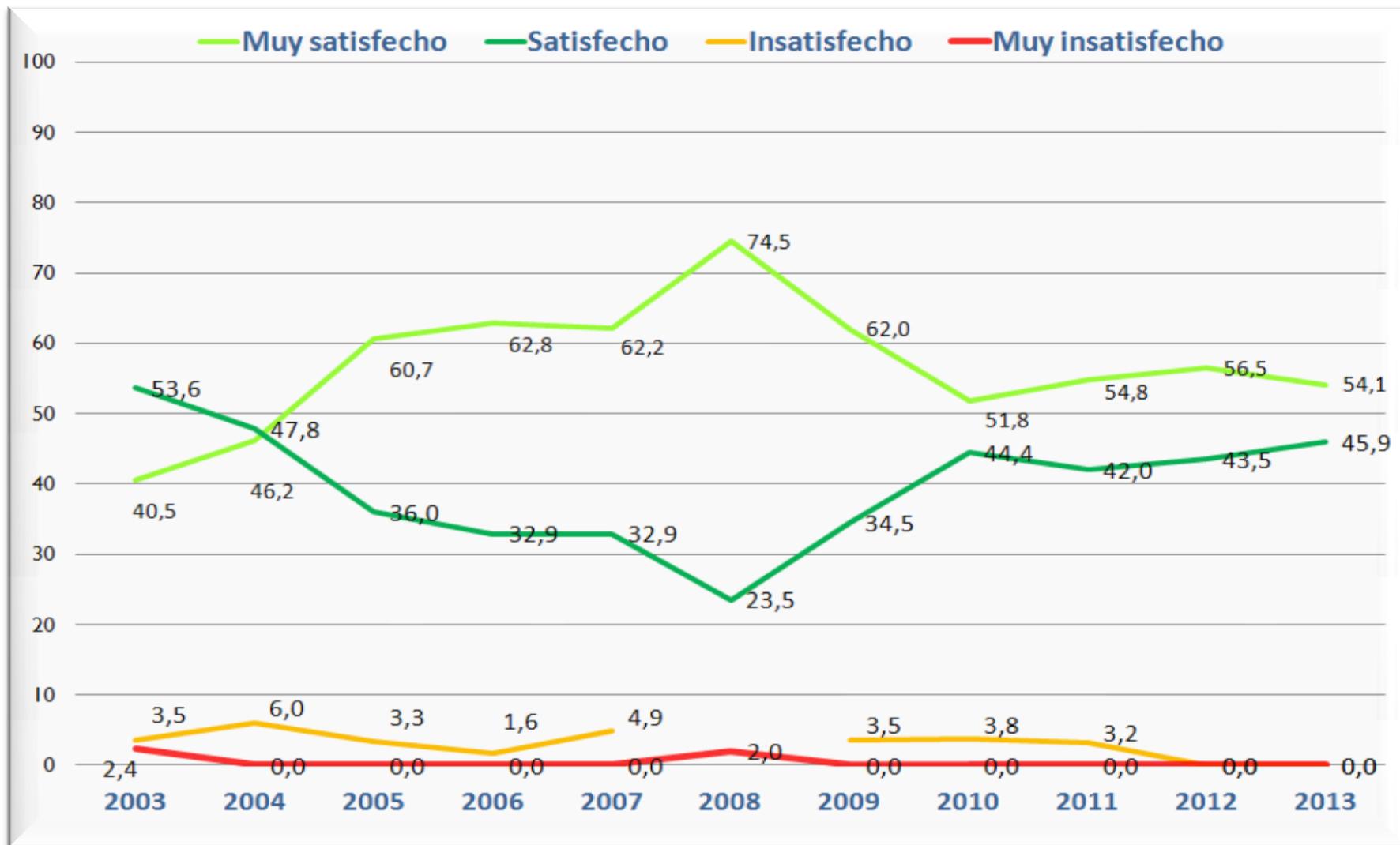


3.4.2 Porcentaje y valor absoluto de la satisfacción sobre los diferentes aspectos del Servicio. Del año 2011 al 2013

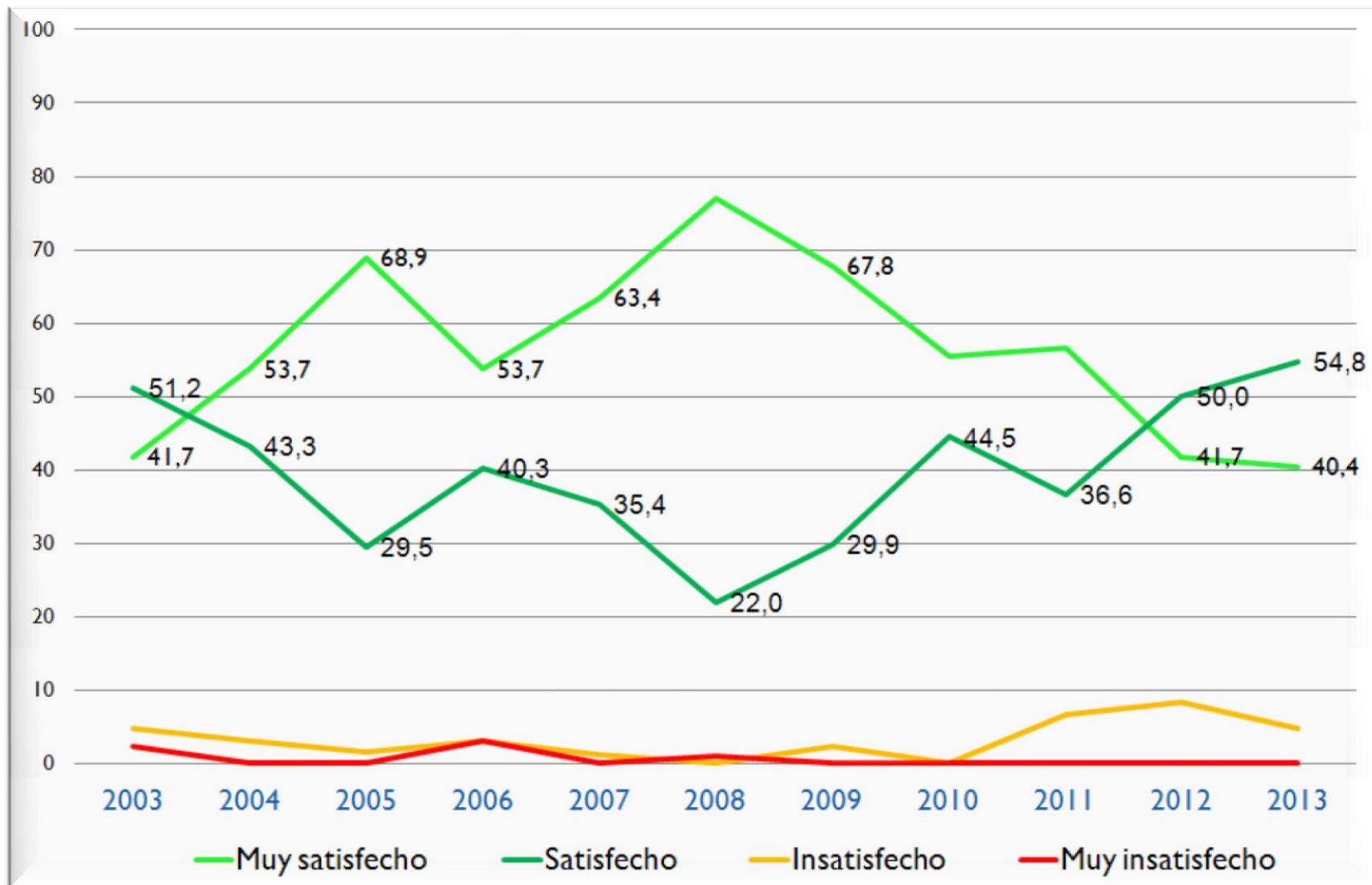
Aspectos del servicio	n			Muy insatisfecho			Insatisfecho			Satisfecho			Muy satisfecho		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
La información recibida por teléfono.	27	24	60						3,3	48,1	45,8	48,3	51,9	54,2	48,3
El trato telefónico recibido a lo largo del proceso.	28	24	60						1,7	42,9	33,3	35,0	57,1	66,7	63,3
El tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección.	30	24	62				6,7	8,3	4,8	36,6	50,0	54,9	56,7	41,7	40,3
El tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe.	30	24	58				3,3	8,3	3,4	46,7	62,5	63,8	50	29,2	32,8
La utilidad del contenido de la información recibida.	29	24	59		4,2		6,9	4,2	1,7	27,6	29,2	35,6	65,5	62,5	62,7
La claridad y comprensión de la carta.	28	24	56				3,6	4,2	1,8	42,8	45,8	39,3	53,6	50,0	58,9
El trato de los inspectores.	29	24	56							24,1	25,0	26,8	75,9	75,0	73,2
Competencia profesional.	28	23	57						1,8	32,1	26,1	31,6	67,9	73,9	66,7
El precio de la tasa.	5	11	14		7,7	7,1	40,0	53,8	14,3	20,0	30,8	42,9	40,0	7,7	35,7
La valoración global.	31	23	61				3,2			42	43,5	45,9	54,8	56,5	54,1

3. 5 Resultados porcentuales obtenidos en relación con años anteriores. Años 2003 al 2013

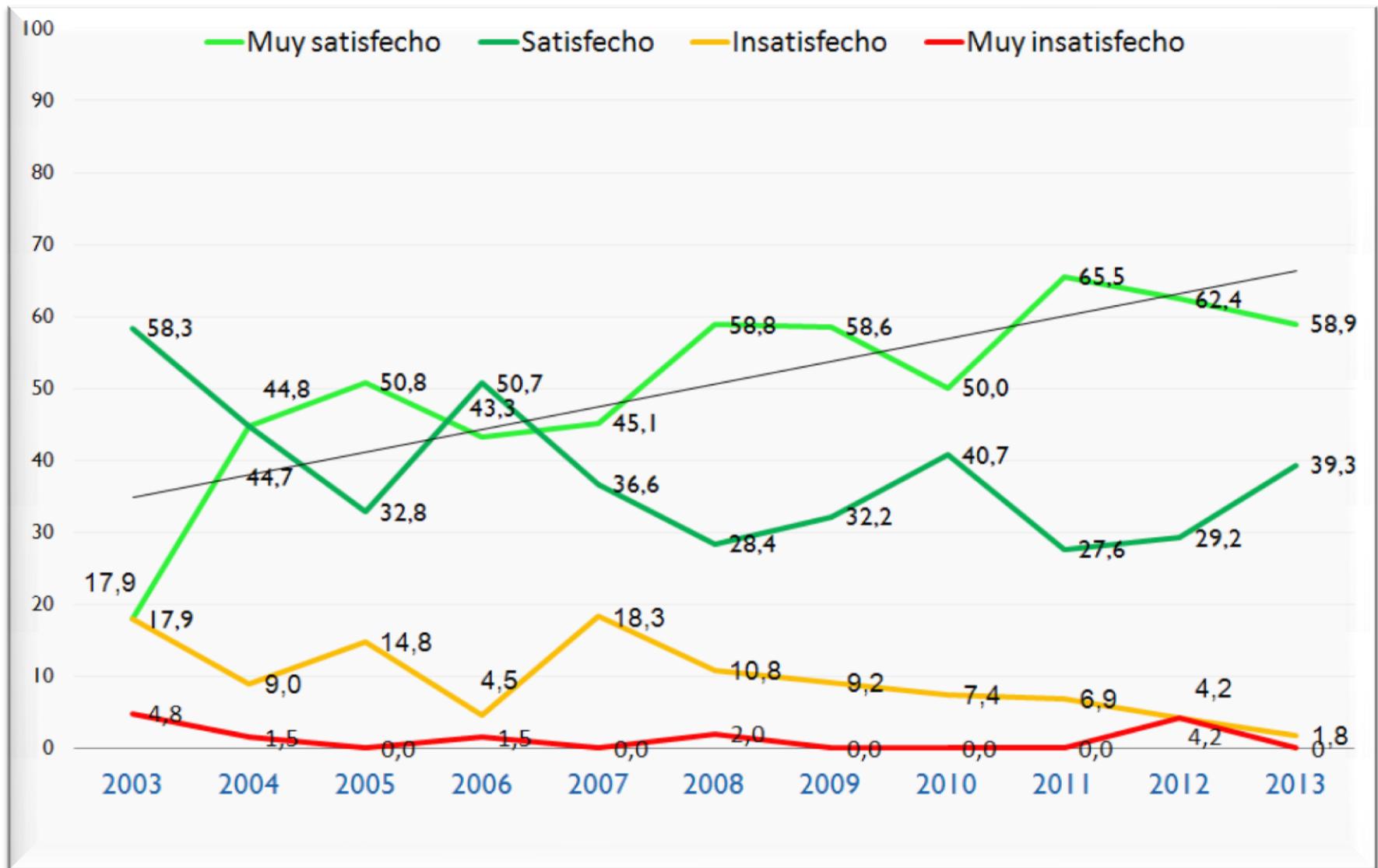
3.5.1 Satisfacción general con el Servicio (%).



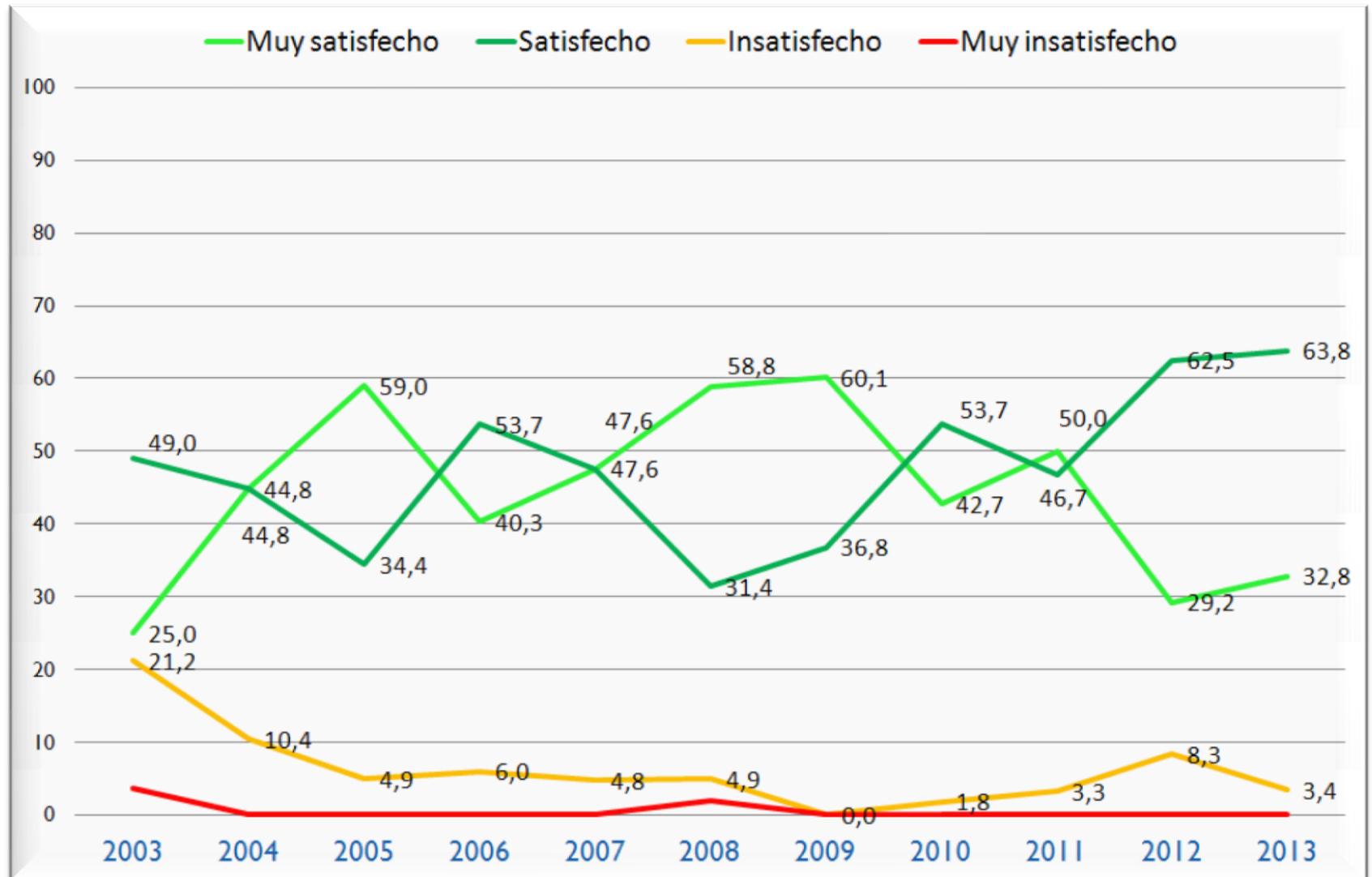
3.5.2 Satisfacción con el tiempo transcurrido entre el aviso y la toma de muestras.



3.5.3 Satisfacción con la información suministrada tras los análisis (informe) .



3.5.4 Satisfacción con la rapidez de respuesta, en conjunto, del Departamento.



Los usuarios recomendarían los servicios que presta el Departamento a otras personas o conocidos. %.

2011	2012	2013
93,8	95,8	98,4

Los usuarios saben que este servicio lo presta el Ayuntamiento de Madrid . %.

2011	2012	2013
84,0	91,3	98,2

¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?

Años	2012		2013	
	n	%	n	%
SI	20	62,5	47	75,8
NO	2	6,3	5	8,1
No era necesario	7	21,9	6	9,7
NS/NC	3	9,4	4	6,5
Total	32	100,0	62	100,0

3.6 Evaluación de los resultados. Índice Neto de Satisfacción.

Con el fin de medir los resultados de forma numérica, utilizaremos el índice NSI (Índice Neto de Satisfacción), el cual de forma ponderada, asigna un valor al resultado obtenido en cada pregunta:

$$\text{Calculo NSI} = \frac{\sum (\text{frecuencia absoluta} \times \text{valor de ponderación})}{n^{\circ} \text{ total de contestaciones}}$$

En nuestro caso los valores de ponderación son:

Muy satisfecho =	100
Satisfecho =	66,6
Insatisfecho =	33,3
Muy insatisfecho =	0

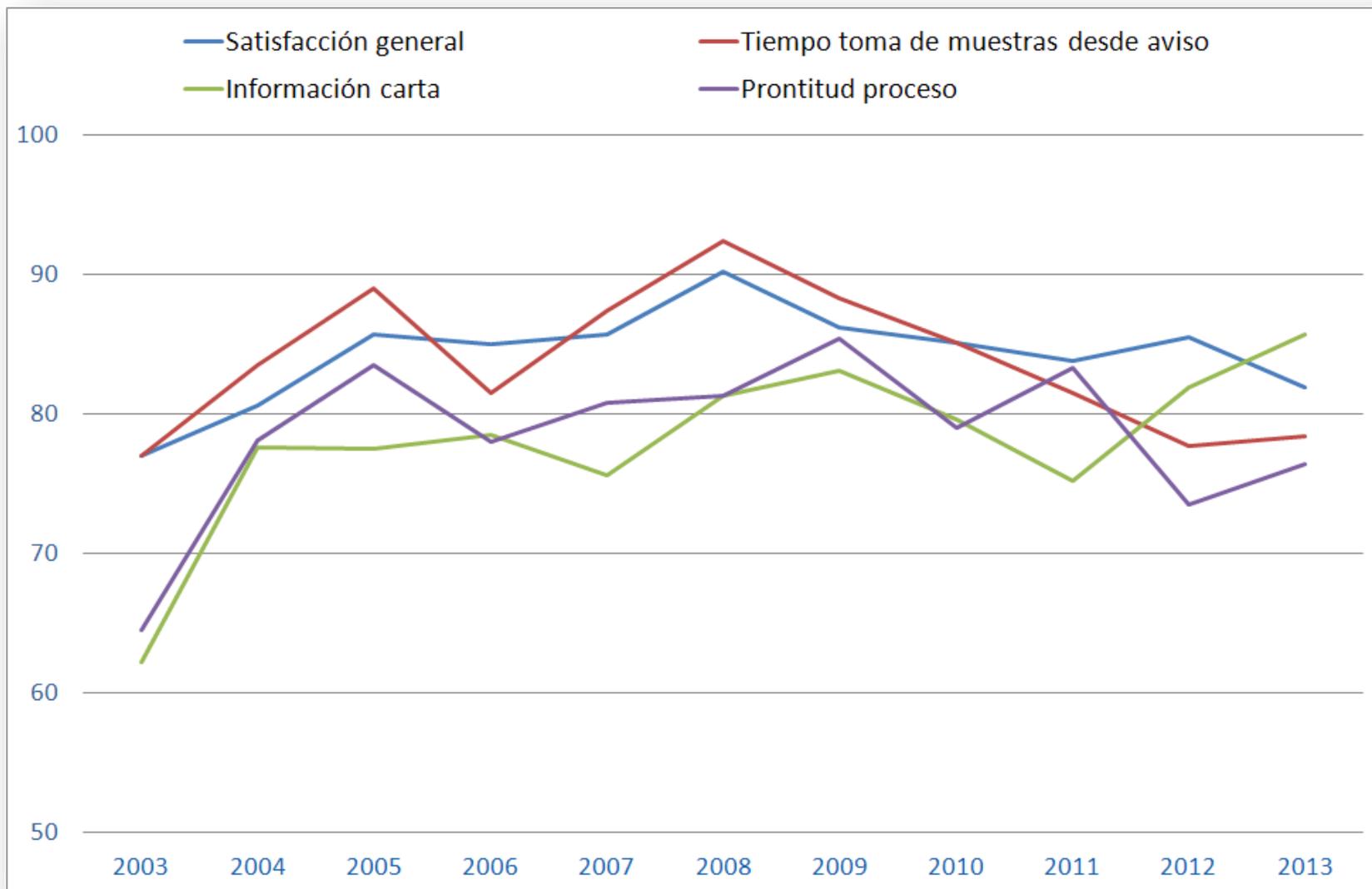
Este índice es, según la AEC (Asociación Española para la Calidad) de los más exigentes que hay. La tabla de valoración utilizada es la siguiente:

Valor de NSI	Posicionamiento
100	Excelente
84	Bueno a Muy bueno
74	Regular
64	Malo a Regular
< 55	Muy malo

NSI	Índice Neto de Satisfacción										
	Años	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Satisfacción general	81,9 (Bueno- Muy bueno)	85,5 (Muy bueno- Excelent)	83,8 (Muy bueno)	82,7 (Muy bueno)	86.2 (Excelente)	90.2 (Excelente)	85.7 (Muy bueno- Excelent)	85 (Muy bueno- Excelent)	85.76 (Muy bueno- Excelent)	80.6 (Bueno)	77 (Bueno)
Prontitud toma de muestras desde aviso	78.4 (Bueno)	77,7 (Bueno)	81,5 (Bueno- Muy bueno)	85.1 (Excelente)	88.3 (Excelente)	92.4 (Excelente)	87.4 (Excelente)	81.5 (Bueno- Muy bueno)	89 (Excelente)	83.5 (Muy bueno)	77 (Bueno)
Información carta	85.7 (Muy bueno- Excelent)	81,9 (Bueno- Muy bueno)	75,2 (Bueno- Muy bueno)	79.6 (Bueno- Muy bueno)	83.1 (Muy bueno)	81.3 (Bueno- Muy bueno)	75.6 (Bueno)	78.5 (Bueno)	77.5 (Bueno)	77.6 (Bueno)	62.2 (Malo, Regular)
Prontitud proceso	76,4 (Bueno)	73,5 (Regular)	83,3 (Muy bueno)	79 (Bueno- Muy bueno)	85.4 (Muy bueno- Excelente)	81.3 (Bueno- Muy bueno)	80.8 (Bueno- Muy bueno)	78 (Bueno)	83.5 (Muy bueno)	78.1 (Bueno)	64.5 (Regular)

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN

Años del 2003 al 2013



4. CONCLUSIONES

4.1 Los resultados obtenidos son muy buenos en general, manteniéndose en niveles similares a los de años anteriores.

4.2 Debido a la inclusión en 2010 del pago de la tasa correspondiente, en casos de particulares, **se mantiene en 2013 un menor número de avisos de los mismos** y se está potenciando el control de las instalaciones de titularidad pública (municipal) como colegios, polideportivos, centros de día, etc.

4.3. Como consecuencia del punto anterior, se observa el aumento de clientes internos del Ayuntamiento de Madrid, fundamentalmente responsables técnicos de los Distritos y Áreas de Gobierno, que demandan el servicio para controlar el agua de consumo en edificios municipales (Polideportivos, albergues, colegios, etc.). Por ello presuntamente se ha producido el aumento porcentual de demandantes (29%) que manifiestan conocer el Servicio a través de las Juntas Municipales de Distrito.

4.4 Además, con el fin de dar cumplimiento al Real Decreto 140/2003, en el año 2013 se continuaron realizando muestreos en viviendas y establecimientos públicos con el fin de comprobar los resultados de los parámetros químicos que pueden liberar al agua los materiales de las instalaciones interiores (fundamentalmente el plomo) y que sean perjudiciales para la salud. **Es de destacar que el 1 de enero de 2014 el valor paramétrico del plomo se hace mucho más restrictivo por lo que se continuarán realizando estos muestreos, tanto de oficio como a demanda.**

4.5 Respecto al resultado del índice NSI, se mantiene la satisfacción con el tiempo transcurrido desde el aviso hasta la toma de muestra de agua; el porcentaje de satisfacción se eleva en relación con el informe recibido por el usuario, así como la prontitud del proceso; sin embargo, la satisfacción global muestra un leve descenso.

4.6 Formas de captación:

Al observar el comportamiento de los usuarios en cuanto a la vía utilizada para conocer el servicio, llama la atención que el 29% haya sido a través de las Juntas Municipales de Distrito, cuando el año anterior fue de 0%, los motivos se explicitan en el punto 4.3 de estas conclusiones. Las demás vías oscilan en rangos similares todos los años.

4.7 Utilización del servicio y evolución de la satisfacción:

EL 56,5% de los usuarios han utilizado este Servicio más de una vez y el 43,5% ha sido la primera. Comparándolo con años anteriores, la percepción de que este servicio es mejor o igual se distribuye entre ambos un 50%.

4.8 Tanto el cumplimiento de las expectativas, como que los usuarios recomendarían la utilización de este Servicio, ha pasado de un 95,8% en el año 2012 a un 98,4% en 2013.