

## Departamento de Inspección Central, Aguas de consumo y Transporte alimentario



### **Encuesta de Satisfacción de usuarios**

Informe de resultados de la toma de muestras de agua de  
consumo por aviso.

Año 2015

# ÍNDICE

## 1. Objetivos

## 2. Metodología

## 3. Resultados

3.1 Formas de captación de los usuarios.

3.2 Modalidad de la toma de muestra con tasa y sin tasa.

3.3 Lugar de la toma de muestras con tasa y sin tasa.

3.4 Número de veces de utilización del servicio, comparación con veces anteriores y lugar de la toma de muestras.

3.5 Pertenencia asignada por los usuarios al servicio.

3.6 Satisfacción sobre diferentes aspectos del servicio.

3.7 Satisfacción indirecta de los usuarios del servicio.

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

## 4. Aportaciones de los encuestados

## 5. Conclusiones

## 6. Propuestas de mejora

# 1. Objetivos

- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Conocer las expectativas de los usuarios con el servicio.
- 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

Estudio descriptivo que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios que han utilizado, durante el año 2015, el servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

### **Población de estudio:**

La población objeto de estudio está constituida por los **102** solicitantes de toma de muestras de agua de consumo.

### **Técnica de recogida de información:**

La recogida de información se ha efectuado mediante entrevistas telefónicas, con aplicación de dos cuestionarios estructurados en formato papel; uno para usuarios que han pagado la tasa y otro para los exentos de pago de la misma, con una duración aproximada de 4 minutos. La entrevista ha sido realizada por una administrativa del Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario, formada para tal fin, que no participa en el servicio de toma de muestras.

### **Modalidades de aviso para toma de aguas:**

**NO SE COBRA TASA:** Edificios de titularidad municipal: colegios, polideportivos, escuelas infantiles, albergues, etc.

**SE COBRA TASA:** Edificios NO municipales:

Edificios pertenecientes a otras Administraciones Públicas.

Edificios de particulares o empresas.

**Si la incidencia es atribuible al canal de Isabel II, estos quedan exentos del pago.**



## 3. Resultados



### 3.2 Modalidad y lugar de la toma de muestra con tasa y sin tasa.

Evolución del año 2011 al 2015 (%)

En los años 2011 y 2012 las encuestas se realizaron solo a los avisos de particulares y a las empresas privadas.

Modalidad de toma de muestras	2011		2012		2013		2014		2015	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Con tasa	5	16,1	12	50,0	11	17,7	22	30,6	36	42,4
Sin tasa	26	83,9	12	50,0	51	82,3	50	69,4	49	57,6
Total	31	100%	24	100%	62	100%	72	100%	85	100%



### 3.3 Lugar de la toma de muestras con tasa y sin tasa.

Año 2015 (%)

Lugar de la toma de muestras 2015

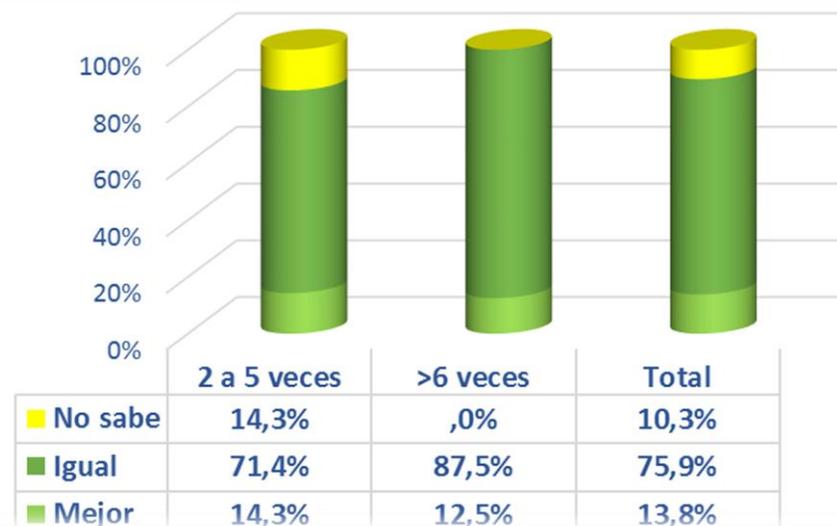
Modalidad de la toma de muestras	Vivienda		Organismo público		Establecimiento		Fuentes		Total cuestionarios cumplimentados	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Con tasa	30	77%	3	8,3%	3	60,0%	0	,0%	36	42,4%
Sin tasa	9	23%	33	91,6%	2	40,0%	5	100,0%	49	57,6%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Número de veces de utilización del servicio, comparación con veces anteriores y lugar de la toma de muestras.

Números absolutos y porcentajes. Años 2011 al 2015

Número de veces que ha utilizado este Servicio	2011		2012		2013		2014		2015	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Primera vez	18	56,3	14	58,3	27	42,8	41	57,7	50	61,0
De 2 a 5 veces	12	37,4	7	29,2	9	14,3	23	32,4	24	29,3
≥ 6 veces	2	6,3	3	12,5	27	42,9	7	9,9	8	9,7
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

¿Cómo considera los servicios prestados en relación con veces anteriores? 2015 (%)

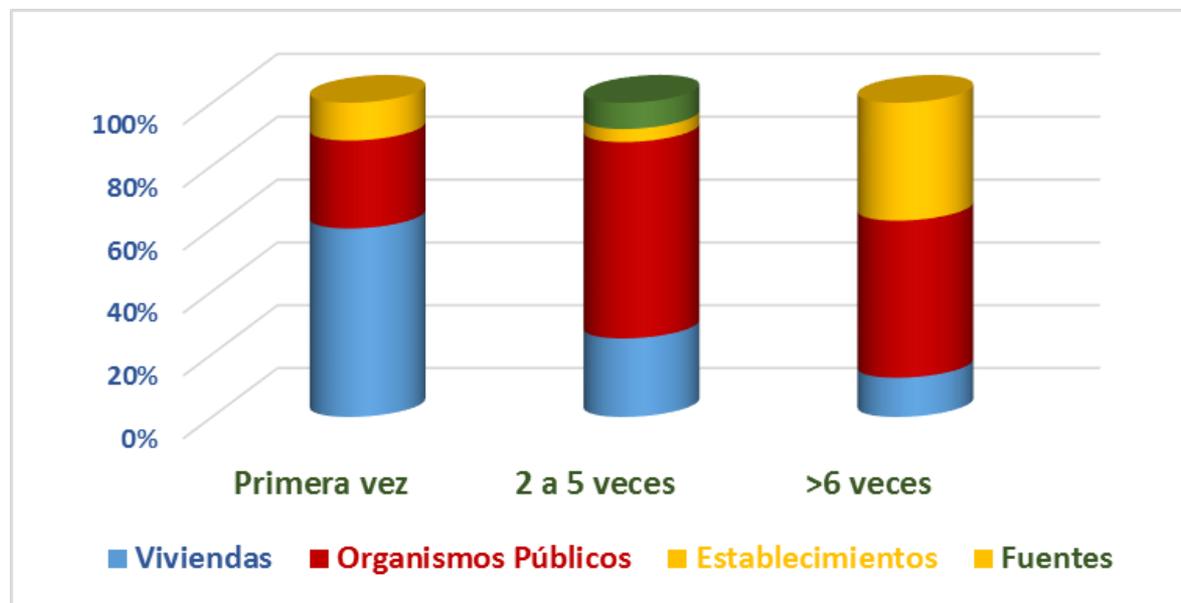


n=29



## Lugar de toma de muestras por número de veces de utilización del servicio. Valor absoluto y porcentaje. 2015.

Lugar	Viviendas		Organismos Públicos		Establecimientos		Fuentes		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Primera vez</b>	30	60,0%	14	28,0%	6	12,0%	0	0	50	100%
<b>2 a 5 veces</b>	6	25,0%	15	62,5%	1	4,2%	2	8,3%	24	100%
<b>&gt;6 veces</b>	1	12,5%	4	50,0%	0	,0%	3	0	8	100%

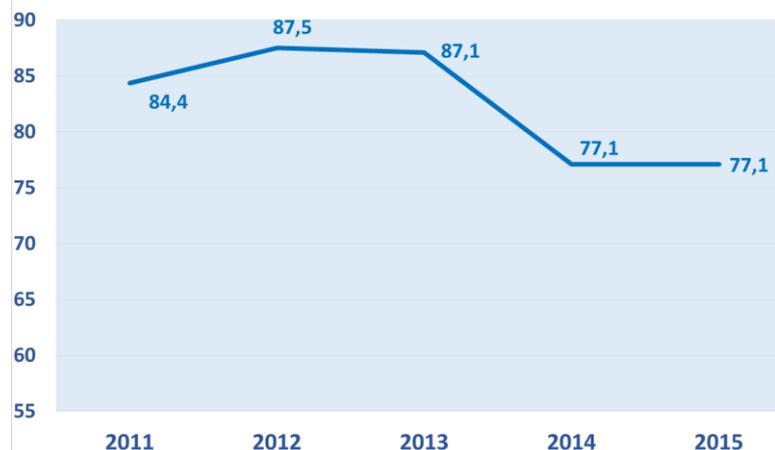


### 3.5 Pertenencia asignada por los usuarios al servicio.

Números absolutos y porcentajes. Años 2011 al 2015.

¿A qué Organismo Público pertenece este servicio?	2011		2012		2013		2014		2015	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunidad de Madrid	3	9,4	1	4,2	–	–	7,0	10	6	7,2
Ayuntamiento de Madrid	27	84,4	21	87,5	54	87,1	54	77,1	64	77,1
Otros	1	3,1	1	4,2	1	1,6	3	4,3	3	3,6
NS	1	3,1	1	4,2	7	11,3	6	8,6	10	12,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Porcentaje de usuarios que identifican la pertenencia de este servicio con el Ayto Madrid. 2011 al 2015.



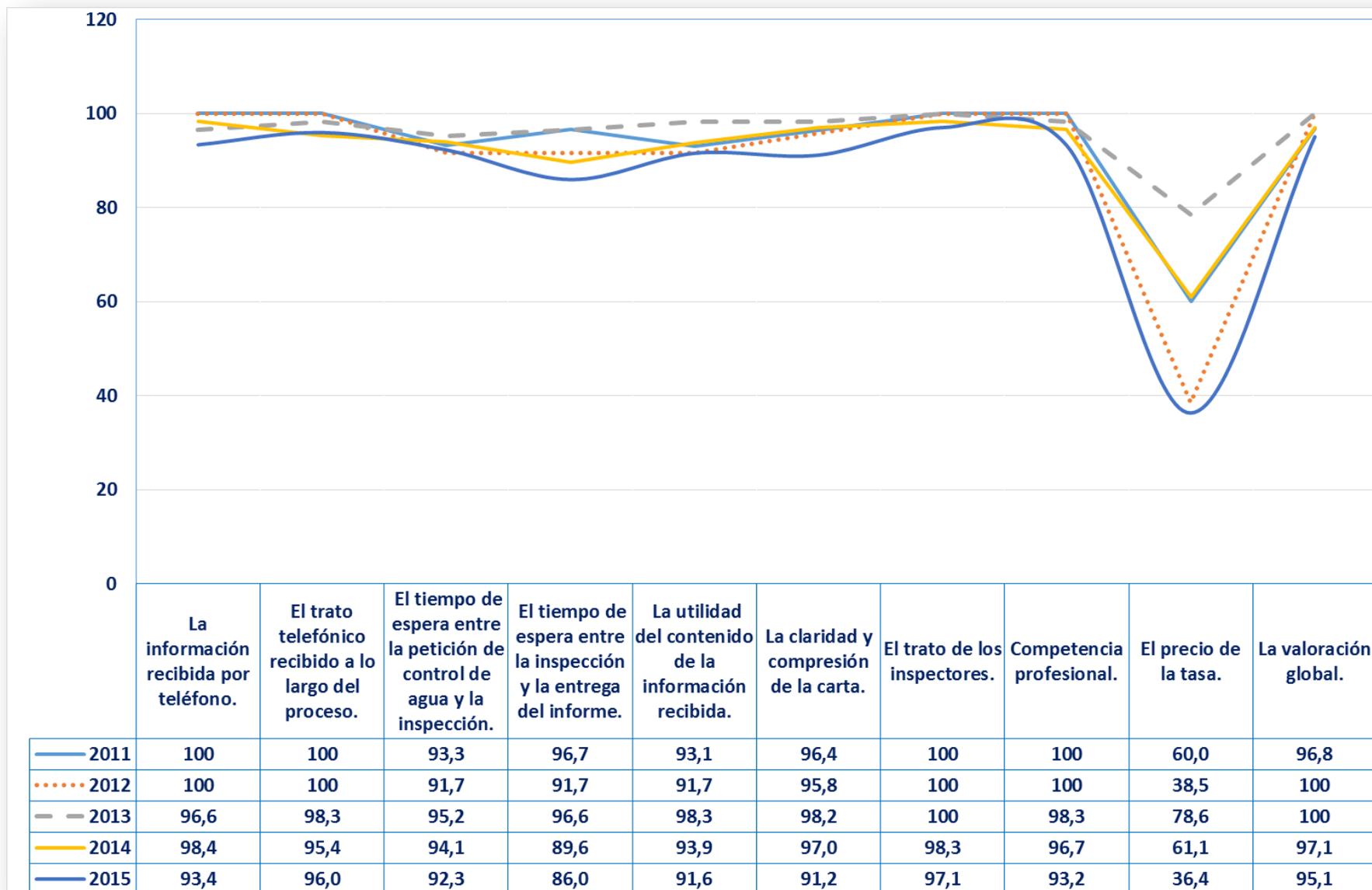
## **3.6 Satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio**

### 3.6.1 Tabla grado de satisfacción sobre los diferentes aspectos del Servicio.

Se considerará satisfecho  $\geq 6$  (Escala de 0 al 10)  
 Números absolutos y porcentajes. Años 2011 al 2015.

Aspectos del servicio	2011		2012		2013		2014		2015	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La información recibida por teléfono.	27	100,0	24	100,0	60	96,6	64	98,4	75	93,4
El trato telefónico recibido a lo largo del proceso.	28	100,0	24	100,0	60	98,3	65	95,4	75	96,0
El tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección.	30	93,3	24	91,7	62	95,2	68	94,1	78	92,3
El tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe.	30	96,7	24	91,7	58	96,6	67	89,6	79	86,0
La utilidad del contenido de la información recibida.	29	93,1	24	91,7	59	98,3	66	93,9	84	91,6
La claridad y comprensión de la carta.	28	96,4	24	95,8	56	98,2	66	97,0	79	91,2
El trato de los inspectores.	29	100,0	24	100,0	56	100,0	58	98,3	68	97,1
Competencia profesional.	28	100,0	23	100,0	57	98,3	60	96,7	74	93,2
El precio de la tasa.	5	60,0	11	38,5	14	78,6	18	61,1	33	36,4
La valoración global.	31	96,8	23	100,0	61	100,0	69	97,1	82	95,1

### 3.6.2 Gráfica evolución de la satisfacción de distintos aspectos del servicio. Porcentaje $\geq 6$ en una escala de 0 a 10. Años 2011 al 2015



### 3.7 Satisfacción indirecta de los usuarios del Servicio

Porcentaje de usuarios que recomendarían los servicios que presta el Departamento a otras personas o conocidos. Años 2011 al 2015 (%)

2015 n=81

Años	2011	2012	2013	2014	2015
%	93,8	95,8	98,4	95,6	88,9

El servicio prestado se corresponde con lo que se esperaba de él. Años 2011 al 2015 (%)

n=82

Años	2011	2012	2013	2014	2015
%	93,8	95,8	98,4	94,3	89,0

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

Números absolutos y porcentajes. Años 2012 al 2015

Años	2012		2013		2014		2015	
	n	%	n	%	n	%	n	%
SI	20	69,0	47	81,0	38	57,6	40	50,0
NO	2	6,9	5	8,6	14	21,2	40	50,0
No era necesario	7	24,1	6	10,3	14	21,2		
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

## **Motivos por los que NO se han puesto en marcha las medidas para subsanar el problema. (Ejemplos)**

**Necesitan antes eliminar el depósito intermedio.**

**Están esperando la resolución final del IVIMA para cambiar las tuberías.**

**Las tiene que realizar el propietario y no lo hace.**

**Antes tienen que cambiar el depósito.**

**No lo han podido hacer porque son inquilinos, pero se lo han comunicado a la Comunidad de propietarios.**

**Se va a pedir presupuesto, la Comunidad de propietarios no tiene recursos.**

**El problema era del Canal y tuvieron que levantar la calle.**

**No porque son inquilinos y se van a mudar**

## **3.8 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

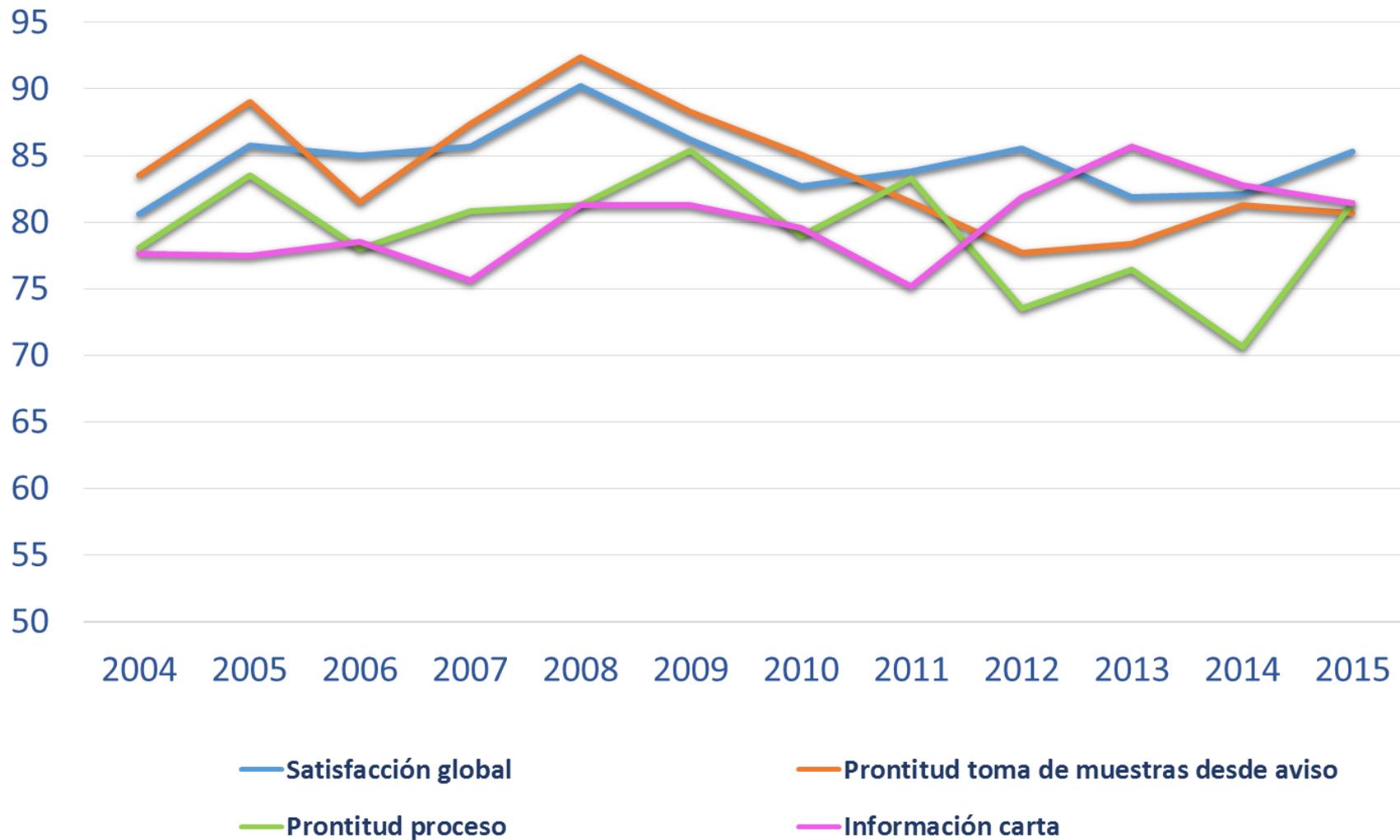
Este índice es, según la AEC (Asociación Española para la Calidad) de los más exigentes que hay. La tabla de valoración utilizada es la siguiente:

## ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN Años del 2004 al 2015

Años	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Satisfacción general</b>	80,6 (Bueno a muy bueno)	85,76 (Excelente)	85,0 (Excelente)	85,7 (Excelente)	90,2 (Excelente)	86,2 (Excelente)	82,7 (Bueno a muy bueno)	83,8 (Bueno a muy bueno)	85,5 (Excelente)	81,9 (Bueno a muy bueno)	82,1 (Bueno a muy bueno)	85,3 (Excelente)
<b>Prontitud toma de muestras desde aviso</b>	83,5 (Bueno a muy bueno)	89,0 (Excelente)	81,5 (Bueno a muy bueno)	87,4 (Excelente)	92,4 (Excelente)	88,3 (Excelente)	85,1 (Excelente)	81,5 (Bueno a muy bueno)	77,7 (Bueno a muy bueno)	78,4 (Bueno a muy bueno)	81,3 (Bueno a muy bueno)	80,7 (Bueno a muy bueno)
<b>Información carta</b>	77,6 (Bueno a muy bueno)	77,5 (Bueno a muy bueno)	78,5 (Bueno a muy bueno)	75,6 (Bueno a muy bueno)	81,3 (Bueno a muy bueno)	83,1 (Bueno a muy bueno)	79,6 (Bueno a muy bueno)	75,2 (Bueno a muy bueno)	81,9 (Bueno a muy bueno)	85,7 (Excelente)	82,8 (Bueno a muy bueno)	81,4 (Bueno a muy bueno)
<b>Prontitud proceso</b>	78,1 (Bueno a muy bueno)	83,5 (Bueno a muy bueno)	78,0 (Bueno a muy bueno)	80,8 (Bueno a muy bueno)	81,3 (Bueno a muy bueno)	85,4 (Excelente)	79,0 (Bueno a muy bueno)	83,3 (Bueno a muy bueno)	73,5 (Regular)	76,4 (Bueno a muy bueno)	70,6 (Regular)	81,4 (Bueno a muy bueno)

Valor de NSI	Posicionamiento
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno a muy bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo a regular
< 55	Muy malo

## Evolución Índice Neto de Satisfacción



## 4. Aportaciones de los encuestados

## Aportaciones de los encuestados/usuarios:

El Informe técnico	n
Carta muy técnica piden que se explique de forma más entendible.	7
La primera vez los resultados salieron confusos. Tuvo que volver a llamar.	1
Pocas explicaciones en el informe.	1
El Canal de Isabel II	
El Canal de Isabel II puso un grifo en el contador para que el Ayto pudieran tomar las muestras.	3
El Canal de Isabel II hizo las tomas de muestras después de purgar.	3

## El laboratorio

Le choca que el resultado de los análisis sea confidencial.	1
Hubiera pedido más análisis para más metales pero no lo hizo por el precio.	1
No se da suficiente información sobre que metales deben analizarse y cuales no, así no se sabe si analizan todo lo necesario o solo algunos.	1

## Las Tasas

La tasa es muy muy cara.	4
No se debería cobrar esta tasa porque se trata de Salud Pública.	3

## El Agua

El agua sigue saliendo mal.	3
No son capaces de poner medidas porque el propietario no subsana, no puede cocinar ni beber y tienen que comprar garrafas de agua.	2
Cree que el motivo de que haya que llamar tantas veces es porque el sistema de tuberías es antiguo y lo van arreglando poco a poco (sistemas de tuberías de calle).	2
No entiende los términos técnicos y cómo se hace el trabajo realmente, no puede valorar lo que le preguntan.	1
Que se de solución al problema.	1

## La Inspección

Que contraten más personal para resolver con agilidad.	4
No estaba cuando se recogieron las muestras.	2
Que sea más fácil localizarlos porque llamó a mil sitios y nadie los conocía.	2
La propietaria dice no estar conforme porque desconoce como tomaron la muestra.	2
<b>Felicitaciones</b>	
Valora todo el proceso dice que es excelente.	4
<b>Total</b>	<b>48</b>

## 5. Conclusiones

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

- Debido a la inclusión en 2011 del pago de la tasa, la demanda de avisos ha disminuido, lo que permite potenciar el control de las instalaciones de titularidad pública municipal como colegios, escuelas infantiles, polideportivos, centros de día, etc.
- Con el fin de dar cumplimiento al Real Decreto 140/2003, se continúan realizando muestreos en viviendas y establecimientos públicos para comprobar los valores de los parámetros químicos que pueden liberar al agua los materiales de las instalaciones interiores (fundamentalmente el plomo) y que podrían ser perjudiciales para la salud, cumpliendo con los objetivos programados.
- Respecto a la modalidad de toma de muestras, se ha observado una disminución de un 20% en cuanto a los casos “sin tasa” o a casos de particulares en los que la causa de la incidencia era atribuible al Canal de Isabel II, y ha aumentado las actuaciones particulares con tasa.

- En cuanto a la captación, ha aumentado el porcentaje referido a la página web y a el conocimiento por otras Áreas municipales.
- Se observa que el porcentaje de satisfacción respecto al precio de la tasa por el servicio recibido va disminuyendo.
- En más de un 50% de los casos en los que se detectaron incidencias en la calidad del agua, se llevaron a cabo las medidas correctoras propuestas en el informe de resultados emitidos por el Dpto. de Inspección Central, Aguas de consumo y Transporte alimentario.
- Respecto al tiempo de espera desde el aviso hasta la entrega del informe, el grado de satisfacción ha aumentado. Sin embargo, esto no sucede entre el tiempo que transcurre desde la recepción del aviso hasta la toma de muestras que ha disminuido el grado de satisfacción. Se ha invertido la tendencia del año anterior.

## 6. Propuestas de Mejora

1. NUEVO MODELO DE CARTA: Introducir en el Informe Técnico al usuario de TASA, una nota informativa en la que se explique que la *“TASA solo es el precio del análisis que realiza el laboratorio, siendo la toma de muestras y la visita de inspección gratuitas”*.
2. Incluir en LA FICHA DE AVISO de toma de muestras, información desglosada del precio de la tasa, así como una pregunta sobre la existencia de la tasa y sobre el coste de la misma.
3. Incluir en el INFORME TÉCNICO el rango de normalidad de los diferentes valores de los metales *analizados*.
4. ACCIONES FORMATIVAS/INFORMATIVA: Proponer una acción formativa/informativa anual para todo el personal implicado en el proceso: toma de muestras, inspección de instalaciones, personal técnico de laboratorio y administrativos, con el fin de intentar mejorar la calidad del servicio y la comunicación interna.
5. Actualización de la página WEB.