

**UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE VECTORES (UTCV).  
PROGRAMA DE DESRATIZACIÓN Y DESINSECTACIÓN EN LA  
CIUDAD DE MADRID.**

**Gestión de avisos**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
2015  
INFORME RESULTADOS**

# Índice

1. Objetivos
2. Metodología
  - 2.1 Ficha técnica
  - 2.2 Trabajo de campo
  - 2.3 Escala de medida
3. Resultados
  - 3.1 Características de la muestra
  - 3.2 Perfil del usuario
  - 3.3 Canales por los que ha conocido el Servicio de Control de plagas del Ayto
  - 3.4 Localización comunicada de ratas/cucarachas en espacios públicos.
  - 3.5 Satisfacción del ciudadano/usuario del servicio en las diferentes fases o etapas del proceso de gestión de avisos.
  - 3.6 Expectativas
4. Aportaciones de los encuestados. Textos libres.
5. Conclusiones.

# 1. Objetivos:

## General:

Conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios que comunicaron avisos de desratización y/o desinsectación de espacios públicos exteriores (viales, jardines, alcantarillado, etc.) con el servicio prestado durante el año 2015.

## Específicos:

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los canales o recursos existentes para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos.
- Identificar la satisfacción del ciudadano/usuario del servicio en las diferentes fases o etapas del proceso de gestión de avisos (captación / atención / resultado-expectativa).
- Identificar el nivel de información del ciudadano sobre el servicio de atención de avisos o incidencias comunicados (ratas & cucarachas).
- Proponer acciones de mejora.

## 2. Metodología:

### 2.1 Ficha técnica

UNIVERSO: N avisos 2.740, 2º Semestre (01/06/2014 - 31/12/2014)

Avisos por ratas 1.823 (66,5%) y 917 (33,5%) avisos por cucarachas

TAMAÑO MUESTRAL: n= 329 (220 avisos ratas + 109 avisos cucarachas)

Tamaño real n=328 (222 avisos ratas +106 avisos cucarachas)

PROCEDIMIENTO MUESTREO: Aleatorio simple estratificado por vector.

Nivel de Confianza: 95%; P= 50%; Error de muestreo:  $\pm$  5%

MEDIO TECNOLÓGICO DE MUESTREO: LLAMADA TELEFÓNICA

- Ejecución llamada: Centralita Calidad “Rentokil España” (empresa concesionaria del contrato del Programa Madrid Salud de desratización-desinsectación en la vía pública).
- Realización estudio piloto por el Departamento Evaluación y Calidad (DEC).
- Formación operador teléfono: “Rentokil España”
- Cuestionario: Documento consensuado UTCV-DEC y “Rentokil España”
- Documento de apoyo: Documento (Formulario Excel) DEC
- Valor de repetición de llamada: x4 (4 intentos)

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

13/02/2015 al 20/05/2015 en horario de mañana.

**Análisis y tratamiento de datos:** paquete informático SPSS. Unidad Técnica de Calidad del D.E.C Madrid Salud. Noviembre 2015.

(\*) *Depuración de la base de datos*

Ratas	n
De otros Organismos	147
Sin teléfonos	4
Teléfonos erróneos	27
Teléfonos repetidos	131
<b>Total</b>	<b>309</b>

Vector	N sin depurar	N depurada
Ratas	1823	1514
Cucarachas	767	751
<b>Total</b>	<b>2590</b>	<b>2265</b>

## 2.2 Informe del trabajo de campo:

Usuarios a los que se ha llamado por motivo de aviso de **cucarachas**

Se han utilizado los datos de 161 usuarios:

Localizables: 55

Entrevistas realizadas: **106**

Usuarios a los que se ha llamado por motivo de aviso de **ratas**

Se han utilizado los datos de 374 usuarios:

Localizables: 152

Entrevistas realizadas: **222**

Cucarachas	n
De otros Organismos	70
Sin teléfonos	3
Teléfonos erróneos	21
Teléfonos repetidos	72
<b>Total</b>	<b>166</b>

## 2.3 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



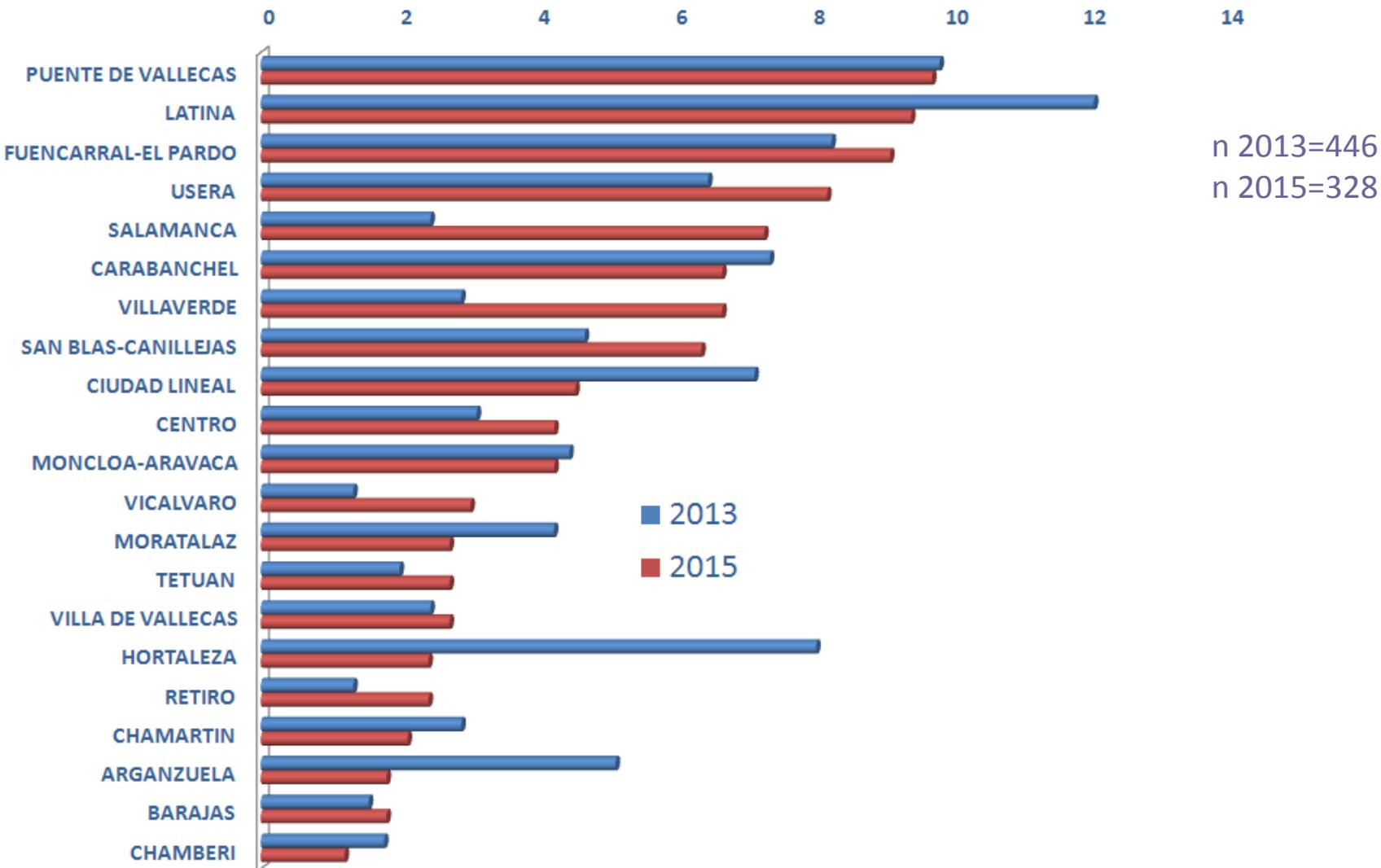
0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho



## 3. Resultados

### 3.1 Características de la muestra: por distrito y tipo de vector. %.

Años 2013 y 2015.

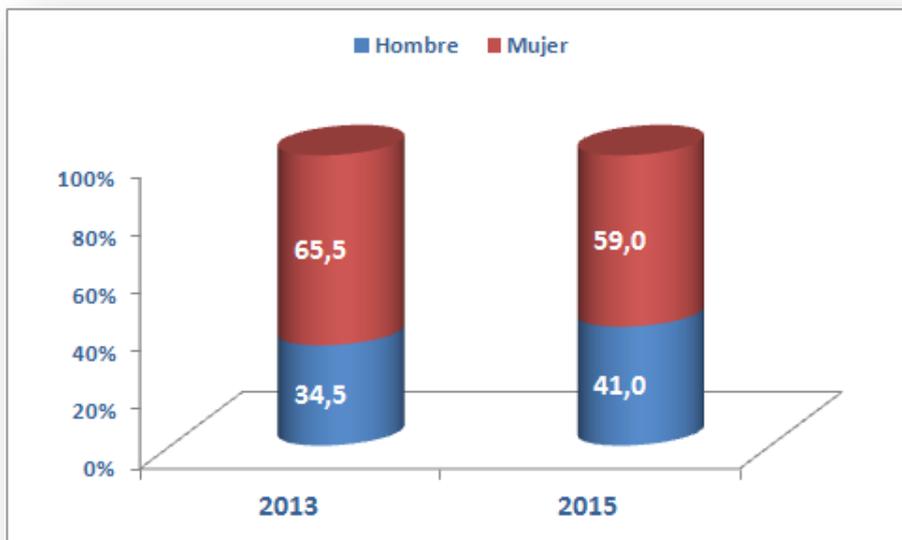


Avisos realizados de vectores: 67,7% de ratas alcantarilla y 32,3% de cucarachas

### 3.2 Perfil del usuario(%)

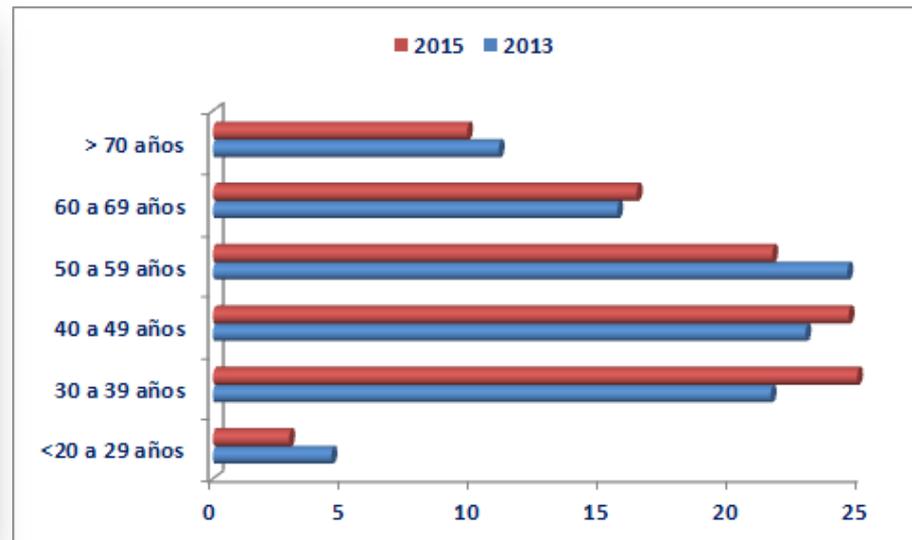
#### Género

n 2013 = 440  
n 2015 = 327



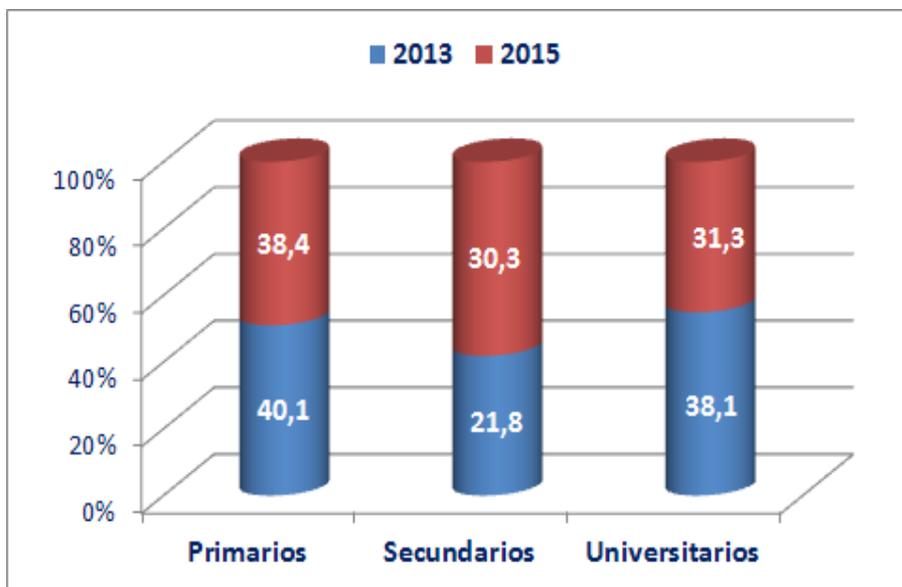
#### Edad

n 2013 = 372  
n 2015 = 306



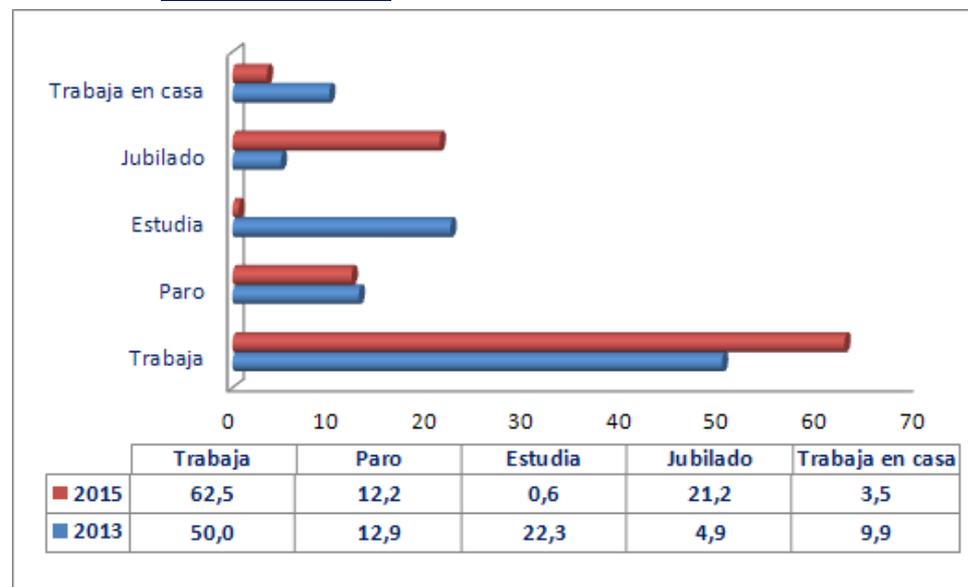
#### Nivel de estudios

n 2013 = 362  
n 2015 = 307



#### Ocupación

n 2013 = 364  
n 2015 = 312



### 3.3 Canales por los que ha conocido el Servicio de Control de Plagas del Ayto.

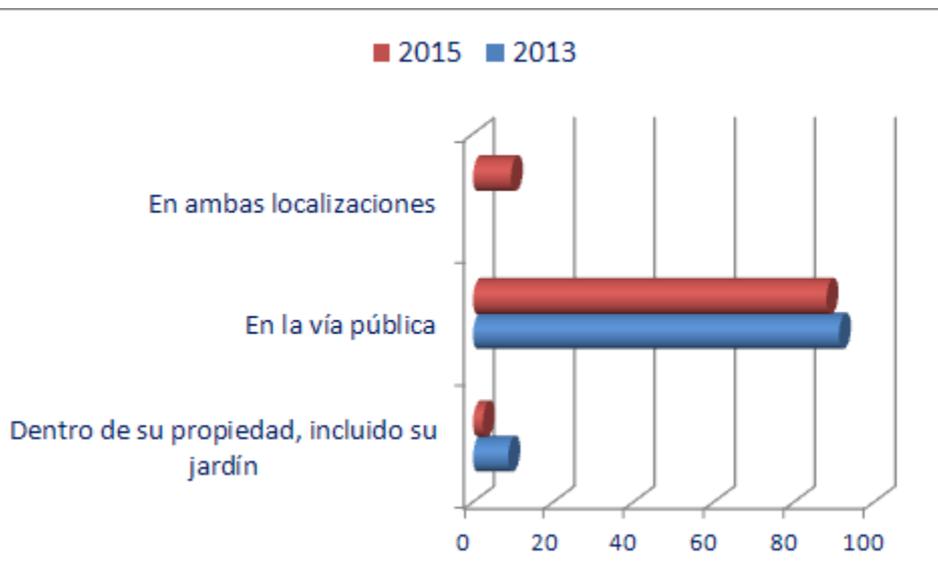
Años 2013-2015

n 2013 =445

n 2015 =328



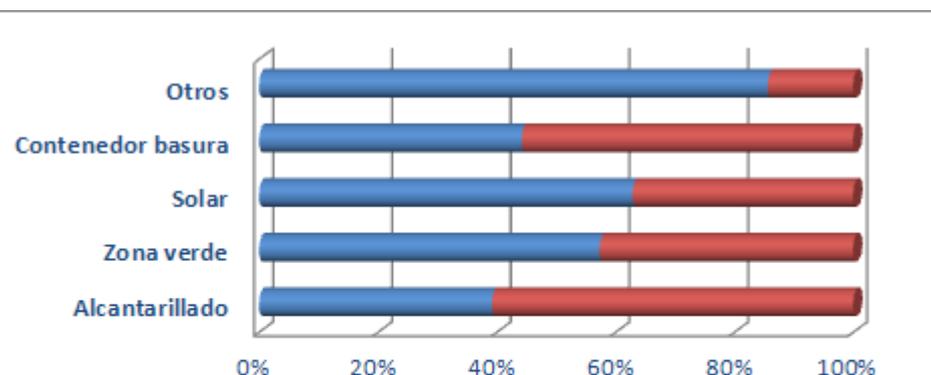
### 3.4 Localización comunicada de ratas/cucarachas en espacios públicos. Años 2013 - 2015



n 2013=445  
n 2015=328

**Lugar de la vía pública %**

n 2013 =411  
n 2015 =326

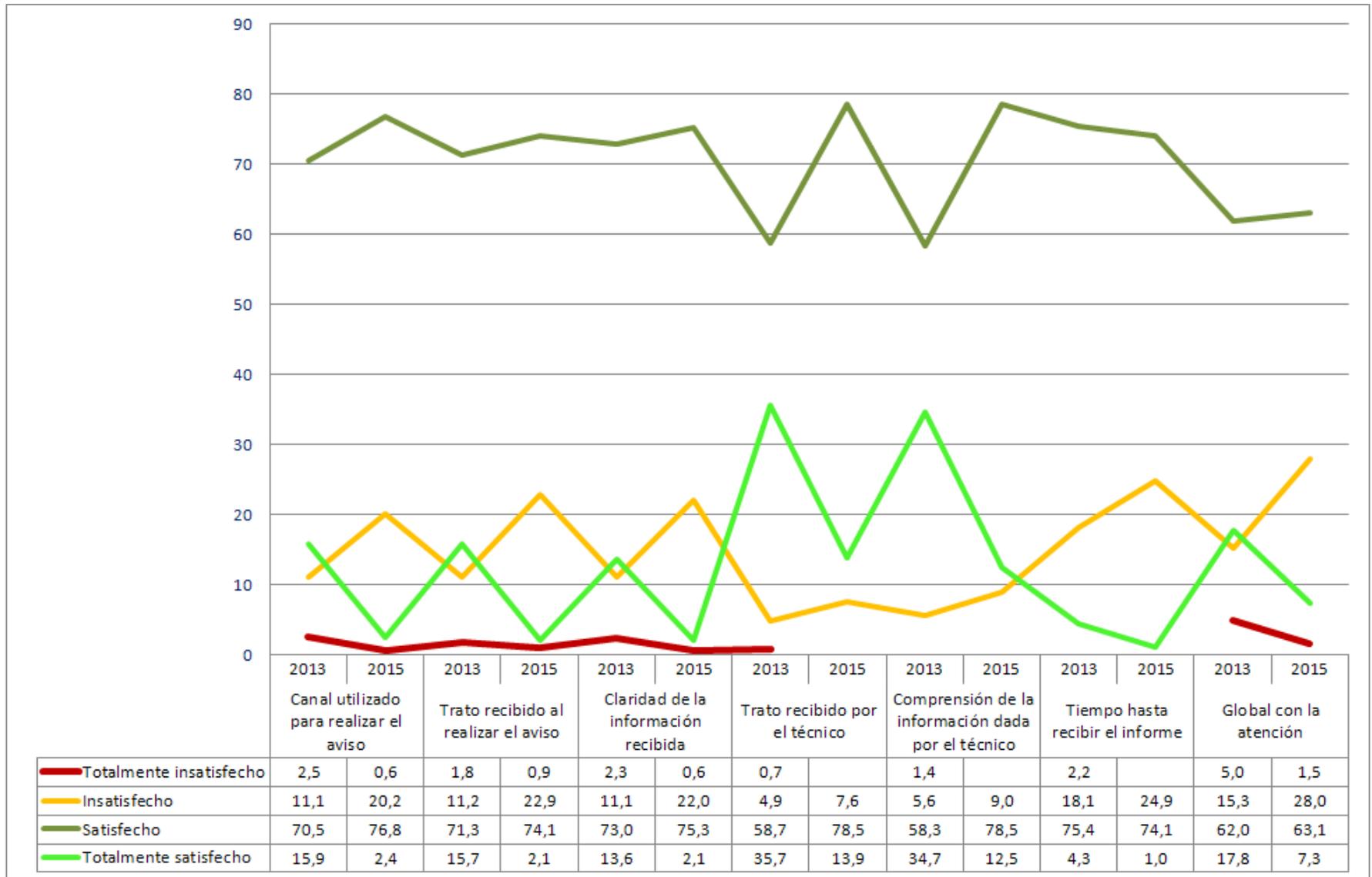


	Alcantarillado	Zona verde	Solar	Contenedor basura	Otros
■ 2013	50,9	10,7	7,8	3,2	27,5
■ 2015	78,8	8,0	4,6	4,0	4,6

<b>3.5 ¿A qué atribuye Vd. el problema?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
A la suciedad de las calles	163	57,4
Problemas con el alcantarillado: sucios, atascados, rotos, abiertos, húmedos; sirven de madriguera para las ratas	42	14,8
A la falta de personal para la limpieza de la ciudad por los recortes	21	7,4
No sabe	12	4,2
Obras en vía pública	8	2,8
Fue algo puntual	8	2,8
A la falta de contenedores en las calles para la basura	5	1,8
Por humedad	5	1,8
Hay vecinos que tiran la basura fuera de los contenedores	4	1,4
A los locales, solares, abandonados y sucios	4	1,4
Salen cuando llega el calor	4	1,4
A la falta de limpieza y mantenimiento en los arboles	2	0,7
La gente les da de comer a las palomas y los gatos	2	0,7
La gente quema los contenedores de basura	2	0,7
No había casi, pero por prevención usa este servicio.	1	0,4
Se han instalado allí por comodidad	1	0,4
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>100</b>

### 3.5 Satisfacción del ciudadano/usuario del servicio en las diferentes fases o etapas del proceso de gestión de avisos.

### 3.5.1 Satisfacción del usuario con el Servicio en las diferentes fases o etapas del proceso de gestión de avisos. Valor absoluto y porcentaje. Años 2013-2015



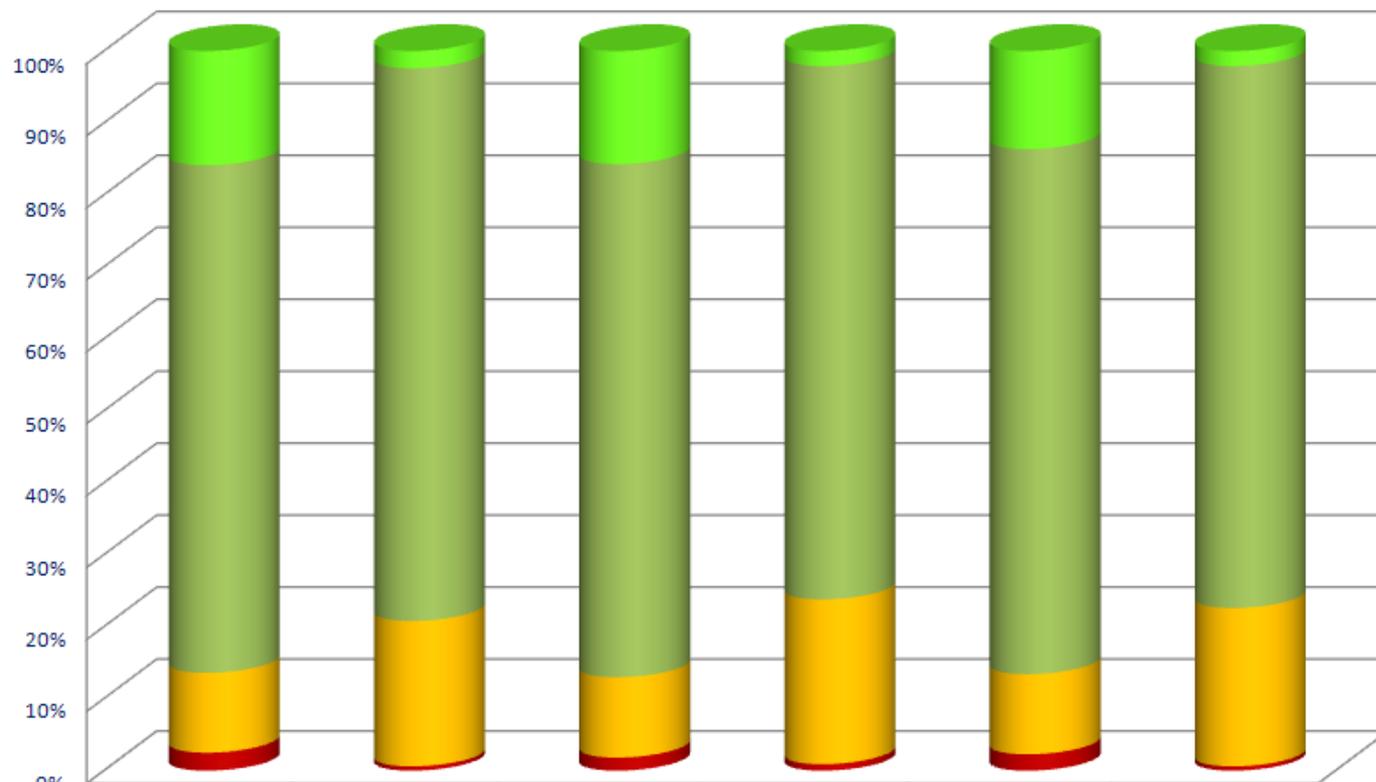
### 3.5.2 Satisfacción media del usuario en las diferentes fases o etapas del proceso de gestión de avisos. Años 2013 y 2015.

Medias	2013			2015		
	n	Media	Desv. típ.	n	Media	Desv. típ.
Grado de satisfacción sobre:						
Canal empleado para realizar el aviso	441	7,03	1,71	327	6,28	1,13
Trato recibido al realizar el aviso	439	7,05	1,61	328	6,19	1,19
Claridad de la información recibida	440	6,98	1,63	328	6,21	1,11
Trato recibido por el técnico	143	7,89	1,37	144	6,97	1,24
Claridad y comprensión de la información dada por el técnico	144	7,84	1,50	144	6,92	1,22
Tiempo transcurrido hasta recibir el informe	138	6,50	1,42	197	6,02	0,91
<b>Global con la atención</b>	<b>439</b>	<b>6,84</b>	<b>2,08</b>	<b>328</b>	<b>6,22</b>	<b>1,51</b>

### 3.5.3 Tabla satisfacción sobre el proceso de poner el aviso. Número absoluto y porcentaje. 2013 y 2015

Grado de satisfacción	Años	Dato	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Totales
Canal utilizado para realizar el aviso	2013	n	11	49	311	70	441
		%	2,49	11,11	70,52	15,87	100
	2015	n	2	66	251	8	327
		%	0,60	20,20	76,80	2,40	100
Trato recibido al realizar el aviso	2013	n	8	49	313	69	439
		%	1,82	11,16	71,30	15,72	100
	2015	n	3	75	243	7	328
		%	0,90	22,90	74,10	2,10	100
Claridad de la información recibida	2013	n	10	49	321	60	440
		%	2,27	11,14	72,95	13,64	100
	2015		2	72	247	7	328
			0,60	22,00	75,30	2,10	100

### 3.5.3 Gráfico satisfacción sobre el proceso de poner el aviso. %. 2013 y 2015



	2013	2015	2013	2015	2013	2015
	Canal utilizado para realizar el aviso		Trato recibido al realizar el aviso		Claridad de la información recibida	
■ Totalmente satisfecho	15,9	2,4	15,7	2,1	13,6	2,1
■ Satisfecho	70,5	76,8	71,3	74,1	73,0	75,3
■ Insatisfecho	11,1	20,2	11,2	22,9	11,1	22,0
■ Totalmente insatisfecho	2,5	0,6	1,8	0,9	2,3	0,6

### 3.5.4 Satisfacción de los usuarios que presenciaron la actuación de los técnicos.

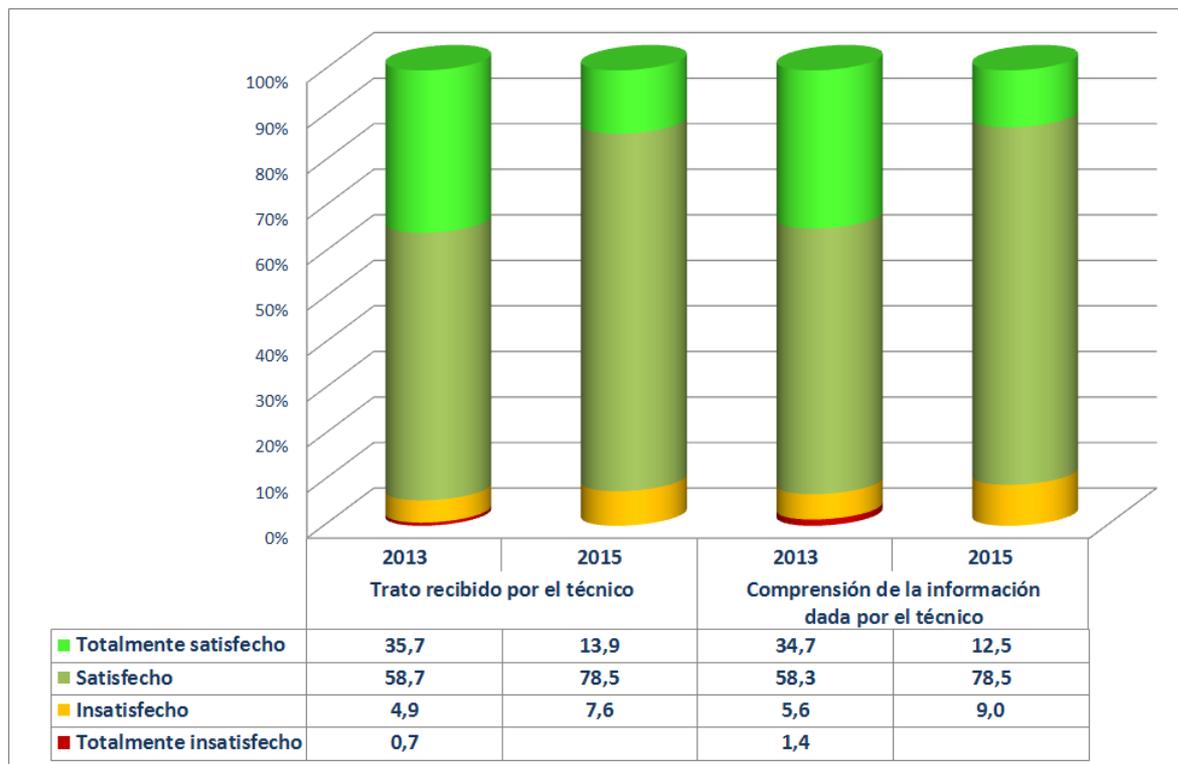
¿Vio al técnico?

2013 Y 2015.

Años	2013		2015	
	n	%	n	%
Si	152	34,5	146	44,5
No	281	63,9	171	52,1
No sabe	7	1,6	11	3,4

n 2013=152

n 2015=144



### 3.5.5 Satisfacción del usuario sobre el informe recibido de la UTCV. %.

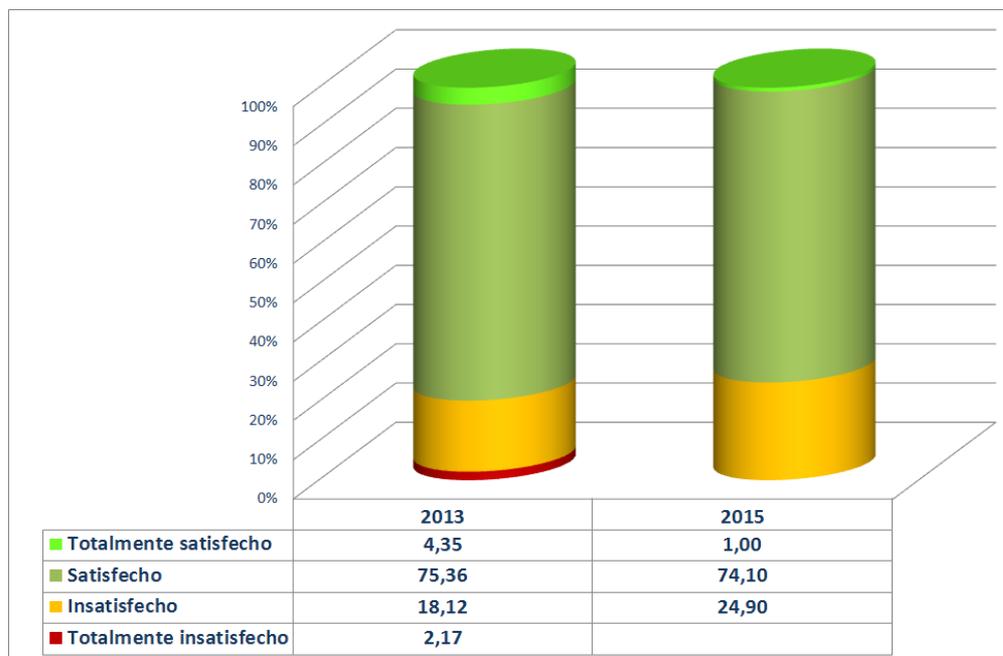
¿Ha recibido contestación/informe de nuestro Servicio?

Años	2013		2015	
	n	%	n	%
Si	136	30,8	200	61,0
No	262	59,4	79	24,1
No sabe	43	9,8	49	14,9
Total	441	100	328	100

En el 2013 el 58,54% considera que ha sido personalizada su contestación, en el 2015 están satisfechos el **99,5%**.

Porcentaje de satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el informe

SI →



n 2013=136

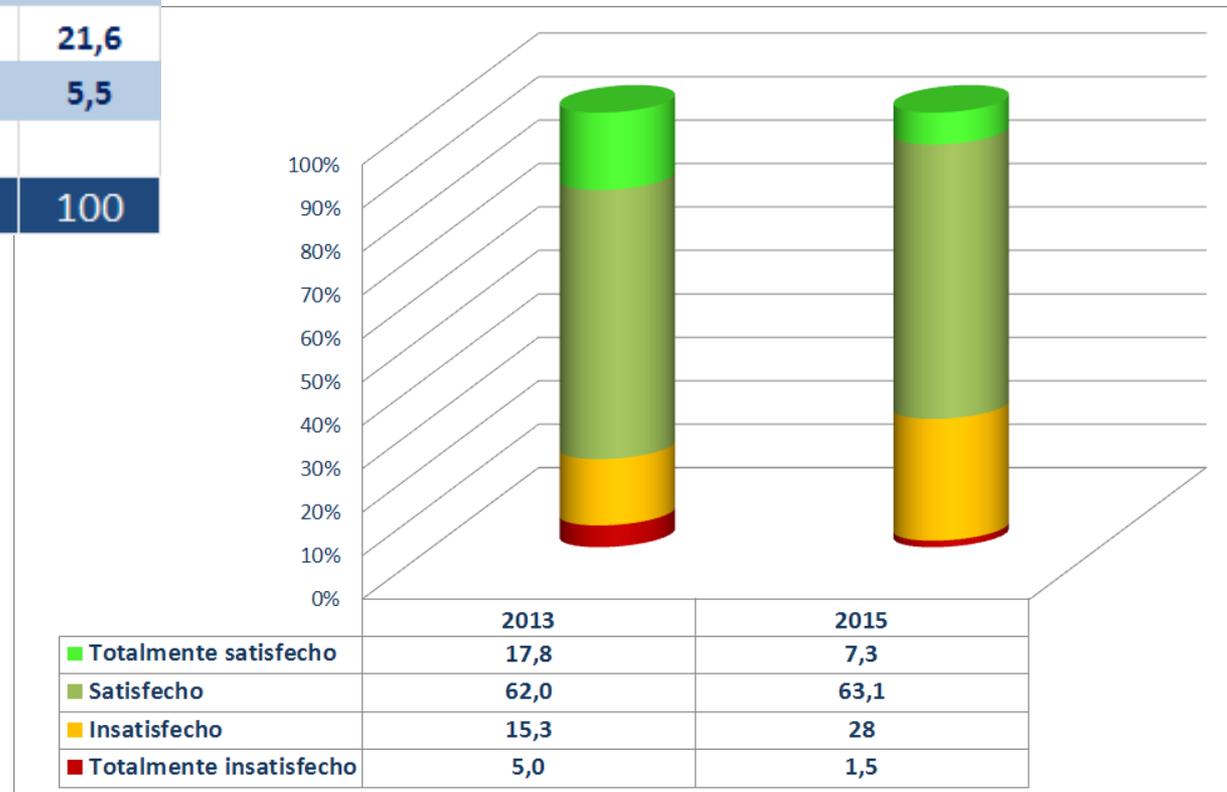
n 2015=200

### 3.5.6 Porcentaje de solución de problemas y de la satisfacción de los usuarios sobre la atención global recibida por la UTCV. %.

¿Se ha solucionado el problema por el que dio el aviso?

Respuesta	n	%	n	%
si	309	69,9	239	72,9
no	81	18,3	71	21,6
No sabe	51	11,5	18	5,5
No contesta	1	0,2		
Total	442	100	328	100

Valoración atención global recibida por la UTCV



En el **2013** el **79,36%** de los usuarios **recomendaría** la utilización de este Servicio a algún familiar amigo o conocido, en el **2015** alcanza un **88,4%**.

### 3.6 Porcentaje de expectativas cubiertas. Motivos por los que no se han cumplido sus expectativas.

MOTIVO POR EL QUE NO HAN CUBIERTO SUS EXPECTATIVAS	n
Sigue la suciedad en calles y en las alcantarillas.	12
No se ha solucionado el problema.	6
No le consta tratamiento.	5
No fue nadie porque es propiedad privada.	3
Porque aún hay ratas en la zona.	3
El técnico trató una alcantarilla que según el señor no era la que tenía el problema.	1
Las ratas no se comen el raticida.	1
No podaron todo lo que creen que se necesitaban, ahora tienen de nuevo el mismo problema por ese asunto.	1
No se hizo tratamiento, el informe indicaba que la cantidad de roedores era aceptable y normal.	1
Porque cada vez había más cucarachas, se han mudado de piso por este motivo.	1
Porque el solar estaba en obras y han durado 6 años.	1
Porque el tratamiento se hizo de día y ellas salen de noche.	1
Porque ella pensaba que las ratas son propiedad del ayuntamiento.	1
Porque fue muy lento el tratamiento no fue efectivo.	1
Porque no sirve de nada llamar al ayuntamiento nunca hacen caso.	1
Porque tardaron mucho en ver resultados.	1
Han sido ellos quienes han solucionado el problema.	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

¿El servicio prestado ha cumplido con lo que Vd. esperaba?

Años	2013		2015	
	n	%	n	%
si	311	70,4	268	81,7
no	77	17,4	40	12,2
No sabe	53	12,0	20	6,1
No contesta	1	0,2		
<b>Total</b>	<b>442</b>	<b>100</b>	<b>328</b>	<b>100</b>



#### 4. Aportaciones de los encuestados. Texto libre.

Aportaciones de los usuarios para mejorar el servicio	n	%
Limpieza y prevención, más tratamientos al año	99	69,7
Felicitaciones	25	17,6
Quiere el informe de la visita	2	1,4
Que multen a la gente que da de comer a los animales	1	0,7
Coordinar la limpieza con el servicio de plagas para que sea eficaz	1	0,7
Huelen mucho las alcantarillas	1	0,7
Más barrenderos en las calles como antiguamente	1	0,7
Más información para el usuario una vez hecho el servicio	1	0,7
No sabe si se realizó	1	0,7
Por favor cara al verano solicita fumigación para los escarabajos del olmo, tienen los arboles llenos	1	0,7
Por recortes hay muchos desperfectos en el suelo, alcantarillas y los árboles están secos.	1	0,7
Que los agentes municipales vigilen más la zona	1	0,7
Otros	7	4,9
Total	142	100

## 5. CONCLUSIONES

- Se han recibido el doble de avisos por problemas relacionados con las ratas que con las cucarachas
- El perfil del usuario es: mujer de 30 a 59 años, cerca del 70% trabaja y con similar porcentaje tienen un nivel de estudios: secundarios o/y universitarios.
- El canal más utilizado para conocer el Servicio de Control de plagas es el 010.
- Ambos vectores se encuentran en su mayoría en la vía pública, fundamentalmente en las alcantarillas. El motivo se atribuye a la suciedad en las calles, problemas con la recogida de basura y con el mantenimiento de las alcantarillas.
- En el 2013 el 64,2% de las personas encuestadas está satisfecho o muy satisfecho con la información recibida en el ☎ 010 y en el 2015 se alcanza un 69,4%. La satisfacción con el trato y la claridad de la información recibida se sitúa alrededor del 80%.
- Dicen haber solucionado el problema alrededor del 70% en ambos años, tendencia al alza en el 2015.
- Las expectativas se cubren en un 70% en el 2013 y en un 80% en el 2015.
- En el 2013 el 79,36% de los usuarios recomendaría la utilización de este Servicio a algún familiar amigo o conocido, en el 2015 alcanza un 88,4%.
- Aportan como propuesta de trabajo la limpieza y prevención con más tratamientos al año.