DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DEL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL 2017

SELLO AEVAL EXCELENCIA MODELO CAF

Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos

Índice

1. Objetivos

2. Metodología

2.1. Ficha técnica

2.2. Trabajo de campo

3. Resultados

3.1 Canales empleados para acudir al Centro

3.1.1 Utilización

3.1.2 Grado de satisfacción

3.2 Compromisos Carta de Servicios

3.2.1 Evolución de la Satisfacción ≥8

3.2.2 Evolución de la Satisfacción ≤5

3.2.3 Textos libres de las personas que han puntuado ≤ 5

3.3. Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)

3.4 Índice de Promoción Neta (NPS)

3.5 Modelo de regresión

4. Aportaciones del personal encuestado

5. Conclusiones

6. Propuestas de mejora

1. Objetivos:

- Conocer los canales empleados y la valoración de los mismos.
- Analizar los resultados referidos al grado de satisfacción en función de los diferentes compromisos adquiridos con la ciudadanía en la Carta de Servicios.
- Identificar el grado de satisfacción con los diferentes aspectos del centro y de la atención recibida.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas en el Servicio recomendarían a sus amigos/as y familiares la asistencia al Centro.
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global.
- Realizar propuestas de mejora en función de las aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas y desde el propio servicio.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

UNIVERSO 4.117 personas atendidas en el año 2016.

Teléfonos excluidos: 560
Universo depurado: 3.557

Teléfonos excluidos	n
Teléfonos repetidos*	426
Teléfonos erróneos	89
Sin teléfono	45
Total	560

TIPO DE ENCUESTA

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario estructurado en formato papel por una técnico del Departamento de Evaluación y Calidad entrenada para tal fin.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO

Aleatorio simple con afijación proporcional por motivo de consulta y por trimestre. Para los motivos a los que correspondía porcentualmente un número alrededor de 5 a 10, se han realizado un mínimo de 20 encuestas.

*Personas que han acudido más de una vez.

TAMAÑO MUESTRAL: 361
p=q=0,5 y nivel de confianza 95%.

ERROR DE MUESTREO:
Para estimaciones globales es de ±5%.

En relación con **la observación antirrábica se han realizado del total N= 274, 140** encuestas para la satisfacción global de las personas que han utilizado el servicio (compromiso de la Carta de Servicios).
Con una p=q=0,5, un nivel de confianza 95% y un error muestral ±5,4%.

Distribución de la muestra por motivos

Tipo de consulta	N 2016	%	n teórica	n obtenida 2017	%	Diferencial
Adopción de un animal	1999	56,2	203	195	54,0	-2,2
Búsqueda de un animal extraviado	208	5,8	21	20	5,6	-0,2
Entrega de un animal encontrado en la vía pública	227	6,4	23	22	6,1	-0,2
Entrega por propietario	73	2,1	7	22	6,1	4,0
Observación antirrábica	272	7,6	28	27	7,4	-0,2
Recuperación de animal ingresado en el centro	521	14,6	53	51	14,0	-0,6
Otros motivos	257	7,2	26	24	6,7	-0,5
TOTAL	3557	100	361	361	100	0

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:
Del 23 Febrero 2017 al 23 Febrero 2018 en horario de mañana y tarde.

2.2. Trabajo de campo

Se han realizado un total de **1281** llamadas de teléfono y para ello se ha utilizado los datos de 599 usuarios:

Teléfonos erróneos	26
Ilocalizables*	194

*Usuarios que tras cuatro llamadas de telf. en distintos horarios y días, no se ha podido contactar con ellos.

Llamadas con contacto:

Negativa a colaborar	18
Cuestionarios cumplimentados	361
Total	**379**
Tasa de respuesta	95,3%

Análisis y realización del Informe:

Unidad Técnica de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad de Madrid Salud. Abril 2018.

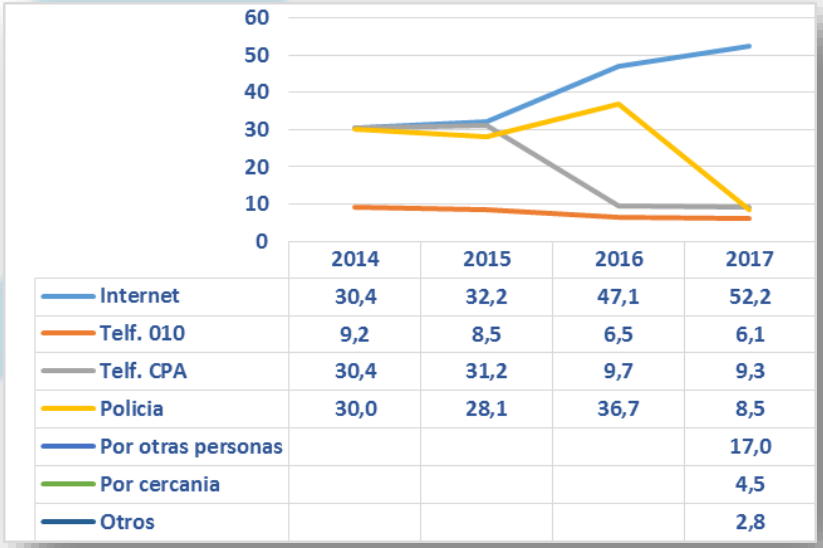
3. Resultados

3.1 Canales empleados para acudir al Centro
3.1.1 Utilización

¿Necesitó información previa antes de acudir al CPA? %

2014 n=346
2015 n=358
2016 n=350
2017 n=361

Utilización de los canales %



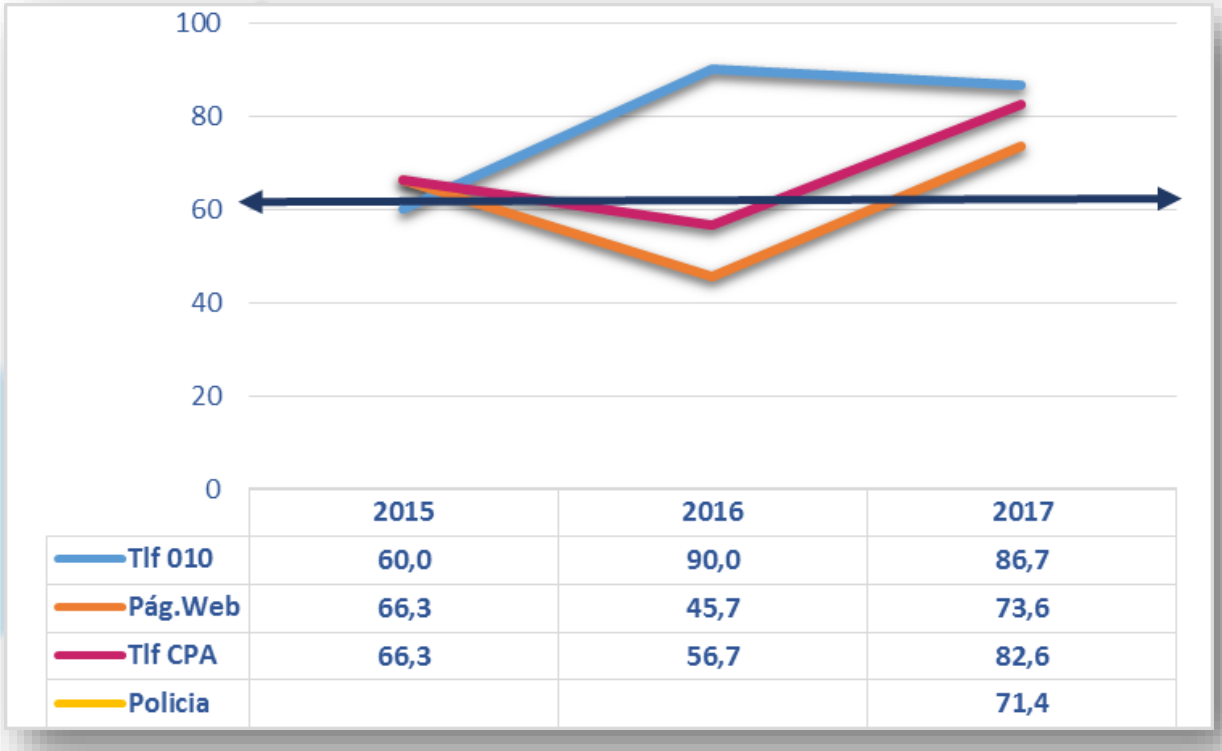
	2014	2015	2016	2017
Internet	30,4	32,2	47,1	52,2
Telf. 010	9,2	8,5	6,5	6,1
Telf. CPA	30,4	31,2	9,7	9,3
Policia	30,0	28,1	36,7	8,5
Por otras personas				17,0
Por cercania				4,5
Otros				2,8

2014 n= 283
2015 n= 310
2016 n= 308
2017 n= 247

Otros	n
Por un veterinario/a	3
Ya lo conocía	4

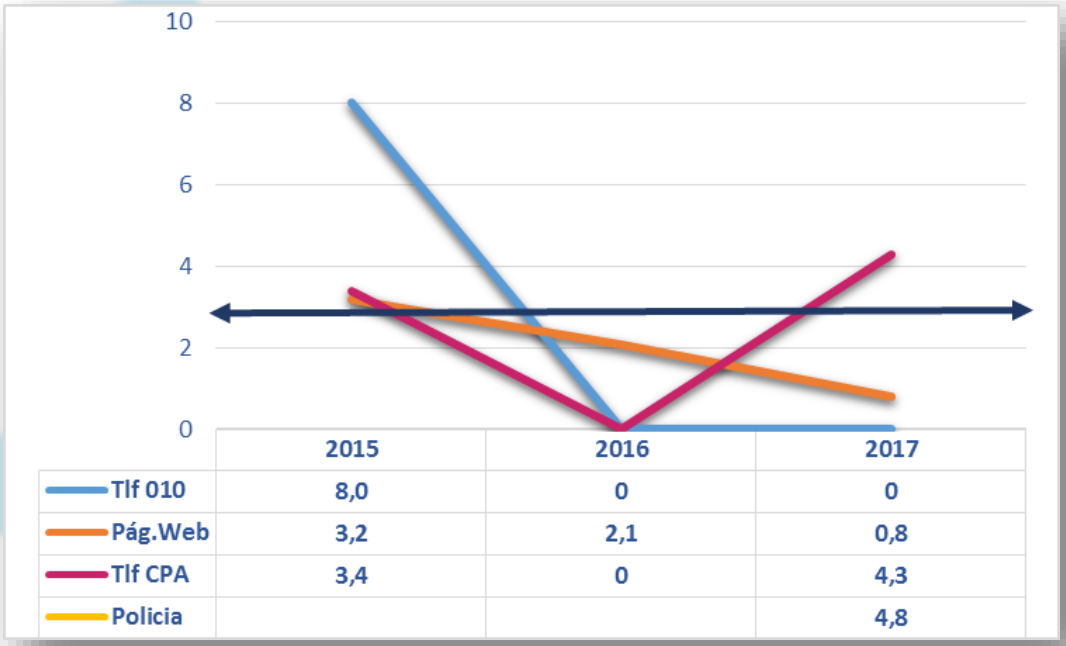
3.1.2.Satisfacción con los canales. (Escala de 0 al 10) 2015-2017. Puntuación ≥ 8.

Valoración de la información recibida por los canales. Compromiso ≥ 8 el 63%									
Años	2015			2016			2017		
Canales	n	n ≥8	%	n	n ≥8	%	n	n ≥8	%
Tlf 010	25	15	60,0	20	18	90,0	15	13	86,7
Pág.Web	95	63	66,3	145	84	57,9	129	95	73,6
Tlf CPA	89	59	66,3	30	17	56,7	23	19	82,6
Policia							21	15	71,4
Total	209	137	65,6%	195	119	61,0%	188	142	75,5%



3.1.2.Satisfacción con los canales. (Escala de 0 al 10) 2015-2017. Puntuación ≤5.

Valoración de la información recibida por los canales. Compromiso ≤ 5 el 3%									
Años	2015			2016			2017		
Canales	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%
Tlf 010	25	2	8,0	20	–	–	15	–	–
Pág.Web	95	3	3,2	145	3	1,9	129	1	0,8
Tlf CPA	89	3	3,4	30	–	–	23	1	4,3
Policia							21	1	4,8
Total	209	8	3,8%	195	3	1,5%	188	3	1,6%

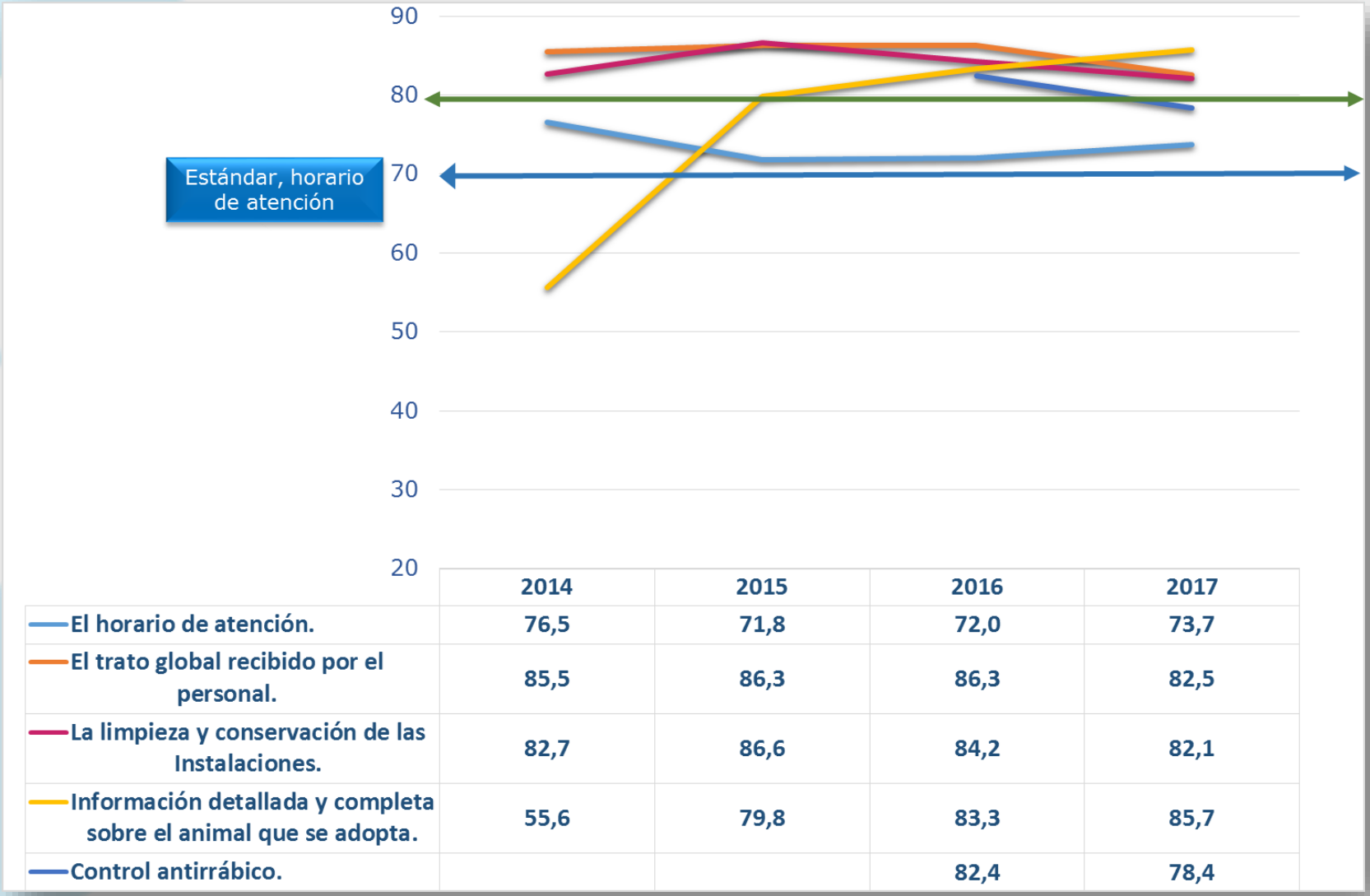


3.2 Compromisos de la Carta de Servicios.
3.2.1 Tabla evolución de la Satisfacción (Escala de 0 a 10). Puntuaciones ≥ 8 Valores absolutos y porcentajes. 2014 al 2017.

Compromisos de satisfacción de usuarias/os de la Carta de Servicios que puntuen ≥ 8 en %									
Valore	2014		2015		2016		2017		Estándar
	n	%	n	%	n	%	n	%	
El horario de atención. *% ≥7	261	76,5	358	71,8	350	72,0	266	73,7	70%*
El trato global recibido por el personal (atención adecuada y personalizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible)	296	85,5	358	86,3	350	86,3	360	82,5	85%
La limpieza y **conservación de las Instalaciones**	341	82,7	358	86,6	347	84,2	358	82,1	80%
Información detallada y completa sobre pautas a seguir para el cuidado del **animal que se adopta**	108	55,6	139	79,8	138	83,3	154	85,7	80%
Control antirrábico					85	82,4	139	78,4	80%

No alcanzan el estándar

3.2.1 Gráfica evolución de la Satisfacción (Escala de 0 a 10). Puntuaciones ≥ 8. (%) 2014 al 2017



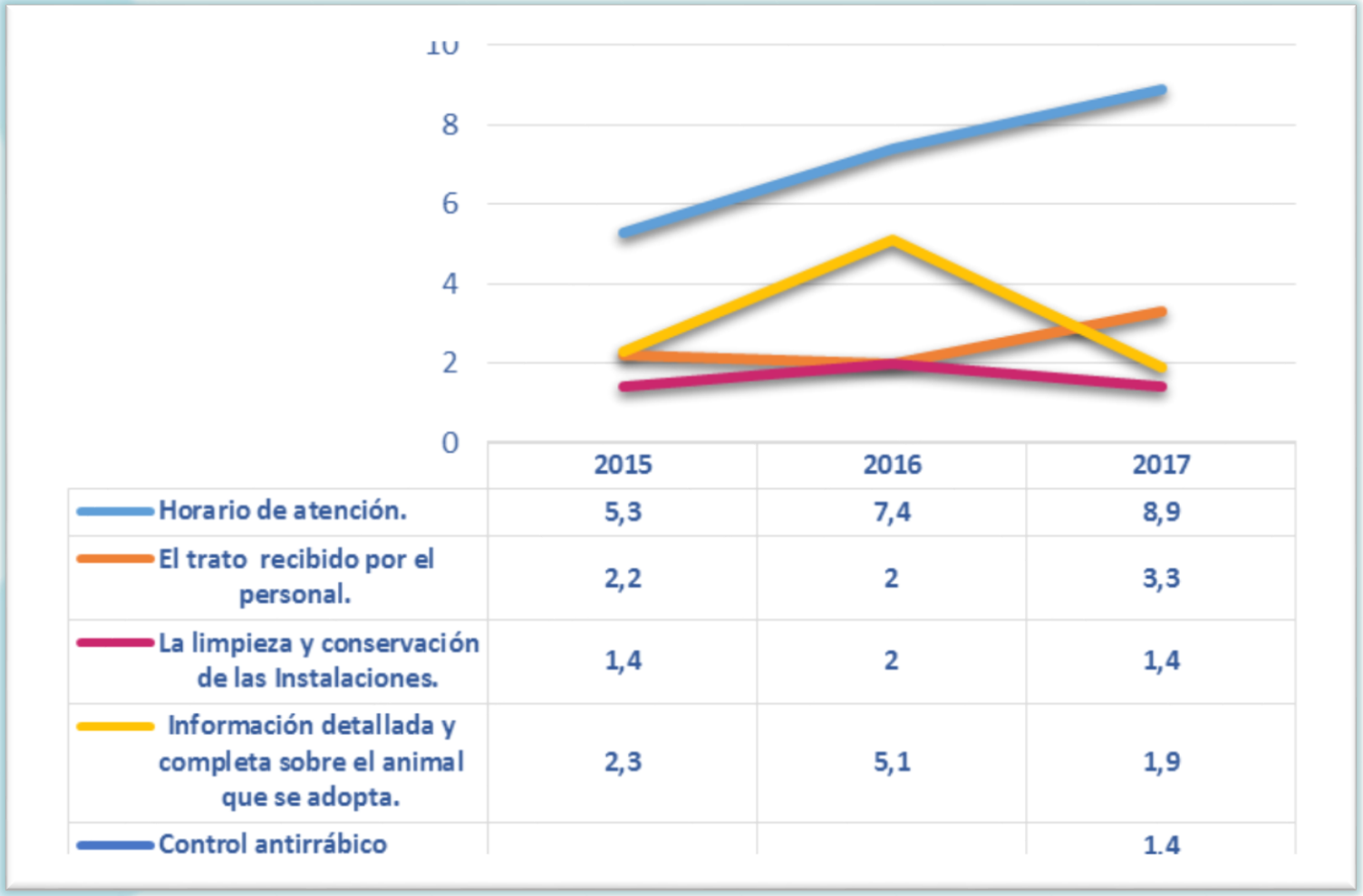
	2014	2015	2016	2017
El horario de atención.	76,5	71,8	72,0	73,7
El trato global recibido por el personal.	85,5	86,3	86,3	82,5
La limpieza y conservación de las Instalaciones.	82,7	86,6	84,2	82,1
Información detallada y completa sobre el animal que se adopta.	55,6	79,8	83,3	85,7
Control antirrábico.			82,4	78,4

3.2.2 Tabla evolución de la Satisfacción (Escala de 0 a 10). Puntuaciones ≤5. Valores absolutos y porcentajes. 2014 al 2017

Compromisos de satisfacción de usuarias/os de la Carta de Servicios que puntuen ≤ 5 en %										
Valore	2015			2016			2017			Estándar
	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%	
El horario de atención. *% ≥7	358	19	5,3	350	26	7,4	361	32	8,9	8%
El trato global recibido por el personal (atención adecuada y personalizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible).	358	8	2,2	350	7	2	360	12	3,3	2%
La limpieza y **conservación de las Instalaciones.**	358	5	1,4	347	7	2	358	5	1,4	4%
Información detallada y completa relativa a pautas a seguir para cuidar **al animal que se adopta**.	139	3	2,3	137	7	5,1	154	3	1,9	5%
Control antirrábico.							109	2	1,4	5%

No alcanzan el estándar

3.2.2 Gráfica evolución de la Satisfacción (Escala de 0 a 10). Puntuaciones ≤5. (%) 2014 al 2017



	2015	2016	2017
Horario de atención.	5,3	7,4	8,9
El trato recibido por el personal.	2,2	2	3,3
La limpieza y conservación de las Instalaciones.	1,4	2	1,4
Información detallada y completa sobre el animal que se adopta.	2,3	5,1	1,9
Control antirrábico			1.4

3.2.3 Textos libres de las personas que han puntuado ≤ 5

Horario ≤5	n
Ampliar el horario	18
Abrir fines de semana	8
Abrir por las tardes	3
El horario no corresponde con el que aparece en la web	2
Mala atención telefónica	2
Poner un servicio de urgencia	1
Otros	2
Total	36

Trato ≤5	n
Mal trato personal	5
La organización fue mala	1
Malo por no darle el perro	1
Me dijeron que me comprara un perro	1
No le dejaron ver los gatos ni recuperarlos	1
Tardaron mucho en entregar al perro	1
Varios motivos	1
Total	11

Adopción ≤5	n
No le dierón lo que iba buscando	4
Muchos impedimentos a la hora de adoptar	2
Esperaba más sobre el proceso	2
Falta de variedad de razas	2
Más información sobre el animal a adoptar	2
No pudo reservar en persona	1
Gatos con infecciones y hongos	1
No le dejaron entregar al gato	1
Mala información	1
Mala gestion del 010	1
Malos comentarios sobre los gatos (gente)	1
Ni limpieza ni trato	1
Largas esperas teniendo cita	1
Total	20

Limpieza ≤5	n
Muchos gatos y poca limpieza	3
Había procesionaria	1
Total	4

3.3 Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción y se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 5 categorías con valor central:

IS=(100*P5+75 *P4+50*P2+25*P2+0*P1)/(P1+P2+P3+P4+P5)

P1 muy insatisfecha/o

P2 bastante insatisfecha/o

P3 ni satisfecha/o ni insatisfecha/o

P4 bastante satisfecha/o

P5 muy satisfecha/o.

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

3.4 Índice de Promoción Neto (NPS)

Se utiliza este índice para cuantificar en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en Promotores del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría el Centro de Protección Animal a otras personas interesadas? (Frederik Reichheld (2003 y Markey, 2009).

n = 357

NPS del CPA=63,9%-9,2%= 54,6% de promotoras/es.

3.5 Modelo de Regresión

La regresión logística se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con el Centro de Protección animal, en función de las variables independientes o predictoras (los ítems de satisfacción seleccionados en la encuesta).La atención recibida durante el proceso de adopción predice el 55,7% de la satisfacción global.

Todas las variables			
Variables predictoras	R^2*100	β	n
La ATENCIÓN recibida durante el proceso de ADOPCIÓN	55,7	0,3	150
La LIMPIEZA y conservación de las instalaciones	17,2	0,4	150
La INFORMACIÓN sobre pautas a seguir en relación con el animal ADOPTADO	4,2	0,3	150
El CUESTIONARIO previo a ADOPCIÓN	1,7	0,2	150
Total	78,9		150
Constante	0,5		150
Durbin-Watson	**1,9**		

Valoracion de satisfacción (excluidos adopción de un animal)			
Variables predictoras	R^2*100	β	n
La LIMPIEZA y conservación de las instalaciones	41,8	0,5	358
El HORARIO de atención	8,5	0,3	358
El TRATO recibido por el personal	1,3	0,1	358
Total	51,6		
Constante	1,3		
Durbin-Watson	1,9		

Variables relacionadas con la adopción			
Variables predictoras	R^2*100	β	n
La ATENCIÓN recibida durante el proceso de ADOPCIÓN	57,4	0,5	151
La INFORMACIÓN sobre pautas a seguir en relación con el animal ADOPTADO	8,7	0,3	151
El CUESTIONARIO previo a la ADOPCIÓN	3,7	0,2	151
Total	69,8		
Constante	0,2		
Durbin-Watson	2,0		

4. Aportaciones del personal encuestado

Observaciones y propuestas de mejora del Centro de Protección Oficial	n
Más facilidad e información a la hora de adoptar y entregar animales.	5
Actualización y mejoras en la página de Internet, horarios verano así como dar una mayor información general y recomendar su uso.	4
Ampliación de horarios, cobertura telefónica fines de semana y abrir también los fines de semana.	3
Poder ver a todos los perros y animales que tienen.	2
Que faciliten una mayor y más completa información sobre el animal encontrado.	2
Reducir la dificultad existente hoy para pedir cita por teléfono.	1
Que exista una mayor publicidad sobre el Centro.	1
Aminorar la Lista de Espera para Esterilización.	1
Que realicen un mayor control sobre las personas adoptantes.	1
Que se proporcione una mayor información sobre pautas a seguir.	1
total	21

Textos libres Observación Antirrábica	n
El Centro está muy lejos	14
Muy caro, ayudas económicas	6
Descostenta ya que su perro no mordío según ella, y le hicieron pagar las tasas	3
El carné antirrábico tardó en llegar	1
El perro mordío a la niña y la policia le dijo que tenía que pasar el control antes de 24 h	1
La sala de espera un poco fria	1
Hacer un seguimiento más exahustivo	1
La organización podría mejorar	1
La gente se preocupa demasiado de los perros	1
La primera parte muy bien, pero después tuvo que desplazarse para llevar a su perro.	1
Le hubiese gustado que fuese su mismo veterinario	1
Por un mordisco de nada. Además estaba vacunado hacía poco	1
Nada pero tuvo que asegurar al perro	1
No le gustó tener que esperar afuera	1
No me trataron bien	1
Perdió toda la mañana, los ordenadores no funcionaban	1
Protocolo demasiado exagerado	1
Que la policia se entere del horario del CPA. Le dieron papelito con los datos mal, dice que está abierto 24 horas al día, todos los días de la semana	1
Sugiere que pongan adiestradores, para las personas sin recursos	1
El veterinario no le dio ninguna instrucción	1
Las jaulas resultan pequeñas	1
Mejorar las comunicaciones teléfonicas, ya que puede haber personas que no se puedan comunicar por correo electrónico	1
Total	42

El 41% les felicita por la atención recibida

Felicitaciones	n
Servicio muy bueno	10
Todo bien ninguna sugerencia	8
Las veterinarias muy majas	4
Inmejorable	2
Trato exquisito	2
En nombre de su perro y de ella da las gracias y dice que son de las cosas que funcionan en el Ayuntamiento	1
Muy exhaustivo los exámenes	1
Contento	1
Total	29

5. CONCLUSIONES

El Departamento de Servicios Veterinarios del Ayuntamiento de Madrid cumple en su mayoría los compromisos de los indicadores establecidos en su Carta de Servicios; como se ha podido observar en los cuadros y gráficas del informe.

- **Tipo de canales empleados para informarse antes de acudir al Centro**

  El uso de internet (52,2%) y por otras personas (17%) son los medios mayoritariamente usados para recabar información acerca de los servicios que presta el CPA y los requisitos para realizar trámites con animales.

- **Carta de Servicios: Grado de cumplimiento de los compromisos de satisfacción de usuarias/os.**

Puntuaciones ≥8:

Canales utilizados para informarse

Se cumple y sobrepasa el porcentaje de satisfacción del 63% en todos los canales (puntuaciones ≥8).

Han cumplido la meta de no alcanzar del 3% de puntuaciones ≤ 5 el uso de internet y el 010, sin embargo, han superado el estándar el uso del teléfono del CPA y la policía.

Atención en el CPA

De los cinco compromisos de la Carta se cumplen los que tienen relación con el horario de atención (≥7, el 70%) , la limpieza y conservación del Centro y la información detallada y completa sobre el animal que se va a adoptar.

En relación con el trato recibido por el personal del Centro alcanza un 82,5% por lo que no cumple con el estándar (85%), así mismo la satisfacción con el control antirrábico por muy poco un 78,4% cuando la meta es de un 80%.

Puntuaciones ≤5

El porcentaje de la limpieza, la información detallada y completa del animal que se adopta y el control antirrábico (1,4-1,9%) y su límite se sitúa entre 4-5%.

El horario de atención supera ligeramente el estándar (8%) con un 8,9%.
El trato recibido por el personal del CPA alcanza un 3,3% cuando su meta es del 2%.

- **Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)**

Los indicadores que se encuentran entre el 100 y el 85% se consideran excelentes, nuestro resultado ha sido el siguiente:

La satisfacción global con la adopción un 91,6%.
La información detallada y completa sobre el animal adoptado un 88,8%.
La conservación del Centro y el trato del personal, el 88,1 y el 88,3%, respectivamente.
El control antirrábico alcanza un 87%.

Los que se encuentran entre el 84 y el 75% se considera bueno o muy bueno:

La satisfacción global con el CPA un 84,6%.
El cuestionario previo a la adopción un 83,3%.
Las expectativas cumplidas con un 80%.
El horario de atención un 75,6%

➢ Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)

Este indicador calcula en qué medida las personas que acuden al Centro se convertirán en promotoras (personas que de forma activa hablan bien de los servicios). El resultado ha sido que el 54,6% serán promotores.

➢ Medidas de regresión

Vamos a conocer las variables que predicen el comportamiento de la satisfacción global con el CPA.

Con todas las variables de la encuesta como posibles predictoras:
La atención global recibida con el proceso de adopción predice el 55,7% de la satisfacción global con el CPA, en segundo lugar la limpieza y la conservación de las instalaciones con un 7,2%.

Excluyendo las tres variables de la encuesta que hacen referencia a la adopción:
La limpieza y conservación del Centro predice un 41,8%, seguido del horario de atención con un 8,5%.

Al incorporar solamente las variables relacionadas con la adopción:
El comportamiento de la satisfacción con el proceso de adopción es similar a cuando se incluyen todas las variables, alcanza un valor de un 57,4% de capacidad predictiva.

➢ Aportaciones del personal encuestado

Lo más solicitado es que haya más facilidad e información para adoptar y entregar un animal, así como mejorar la página web.

Se quejan de que el Centro está muy lejos y del transporte para llegar al mismo.

En cuanto a las indicaciones de las personas que han acudido por una observación antirrábica se quejan de lo mismo y añaden el pago de la tasa.

➢ Felicitaciones

El 41% de las personas encuestadas felicitan a los trabajadores del CPA por la atención recibida.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

Mejoras priorizadas:

Área de Mejora 1: Aumentar el porcentaje de animales disponibles para adopción expuestos en la web de adopciones. Propuesta de cambiar la actual página web de adopciones por una web APP elaborada por la UTC.

Área de Mejora 2. Adaptar la señalética del CPA para adaptarla al lenguaje inclusivo y de género siguiendo las directrices del Ayuntamiento de Madrid.

Área de Mejora 3: Elaboración de un protocolo de tramitación de ayudas a la adopción de animales. Elaboración de un protocolo para la asignación y tramitación de ayudas a la adopción de animales ingresados en el CPA por parte de las asociaciones de protección.