madrid salud

Departamento de Inspección Central

Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as

Informe de resultados de la toma de muestras de agua de consumo por aviso. Año 2017

SELLO AEVAL EXCELENCIA MODELO CAF NIVEL 500 +

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

ÍNDICE

1. **Objetivos**
2. **Metodología**
3. **Resultados**
   - 3.1 Formas de captación.
   - 3.2 Lugar y modalidad de la toma de muestra (con tasa y sin tasa).
   - 3.3 Número de veces de utilización del Servicio y su valoración.
   - 3.4 Pertenencia asignada al Servicio.
   - 3.5 Índice neto de satisfacción (NSI).
   - 3.6 Cumplimiento de expectativas y grado de resolución de la demanda.
   - 3.7 Índice de Promoción Neta (NPS).
   - 3.8 Modelo de regresión.
4. **Aportaciones de las personas encuestadas**
5. **Conclusiones**

1. Objetivos

- Identificar las formas de captación de los usuarios/as.
- Describir la modalidad, frecuencia y valoración de las tomas de muestras.
- Conocer las expectativas con el Servicio.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de toma de muestras de agua por particulares.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas recomendarían a sus amigos/as y familiares la utilización del servicio.
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global.
- Recoger las aportaciones de las personas usuarias a fin de mejorar los servicios.

2. Metodología

Estudio descriptivo que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios/as que han utilizado, durante el año 2017, el servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por los 131 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 un cuestionario estructurado en formato papel, con una duración aproximada de 4 minutos. La entrevista ha sido realizada por una persona adiestrada para tal fin del Departamento de Evaluación y Calidad.

Trabajo de campo:

De las 144 tomas de muestras de agua de consumo realizadas (con –pago de tasa- se han cumplimentado 39 cuestionarios y -sin pago de tasa- 96):

- Ilocalizables 8*
- No colaboran 5
- Contestan 131
- Tasa de respuesta 91%

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

Periodo de recogida de Información: 19 de febrero al 25 de marzo del 2018.

Tratamiento de datos y realización del informe: La Unidad Técnica de Calidad del DEC. Marzo 2018.

3. Resultados

3.1 Formas de captación

¿Cómo ha conocido la existencia de este servicio?.
Evolución años 2014 al 2017 (%)

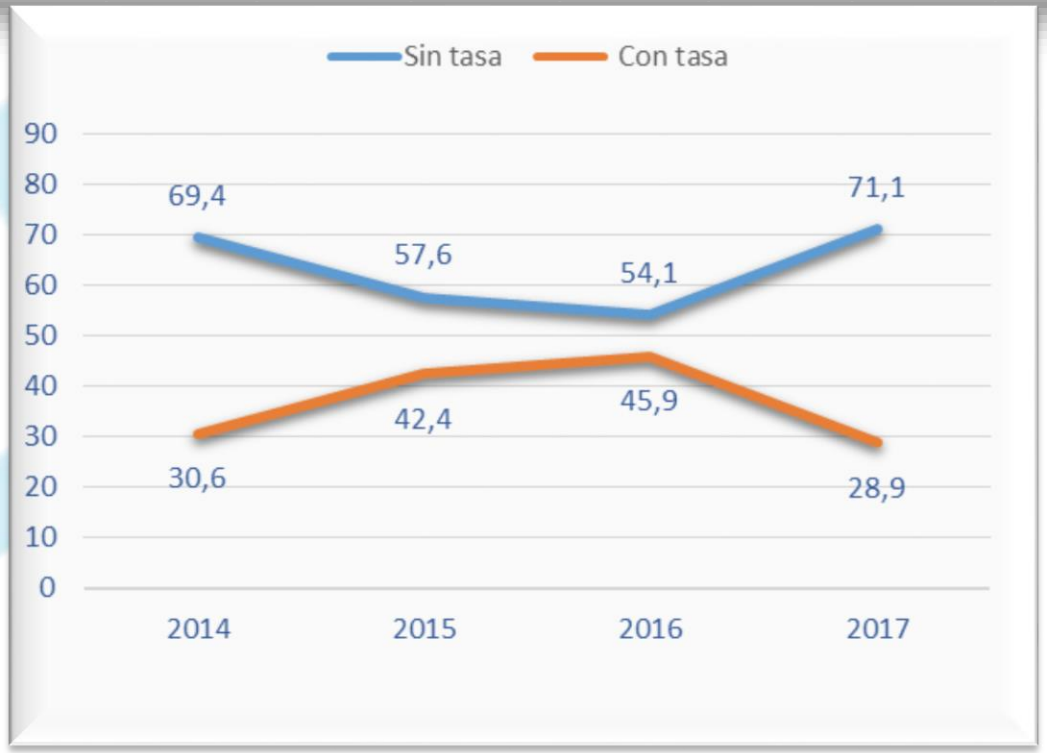
Formas de conocimiento	2014	2015	2016	2017
Internet (página web)	23,0	29,6	24,5	20,3
Juntas Municipales de Distrito	31,1	40,3	45,9	53,9
Por otras personas	18,0	11,1	15,3	9,4
Administrador de fincas	3,3	7,4	4,1	5,5
Tlf. (010/012)	1,6	3,8	4,1	6,2
Otras formas	19,7	2,9	4,1	3,9
No recuerda	3,3	4,9	2,0	0,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Otras formas	n
Canal de Isabel II	3
Policia	1
Sindicato	1
Total	5

3.2 Modalidad de la toma de muestra (con tasa o sin tasa).

Evolución años 2014 al 2017 (%)

Modalidad toma de muestras	2014		2015		2016		2017	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Con tasa	22	30,6	36	42,4	45	45,9	37	28,9
Sin tasa	50	69,4	49	57,6	53	54,1	91	71,1
Total	72	100%	85	100%	98	100%	128	100%



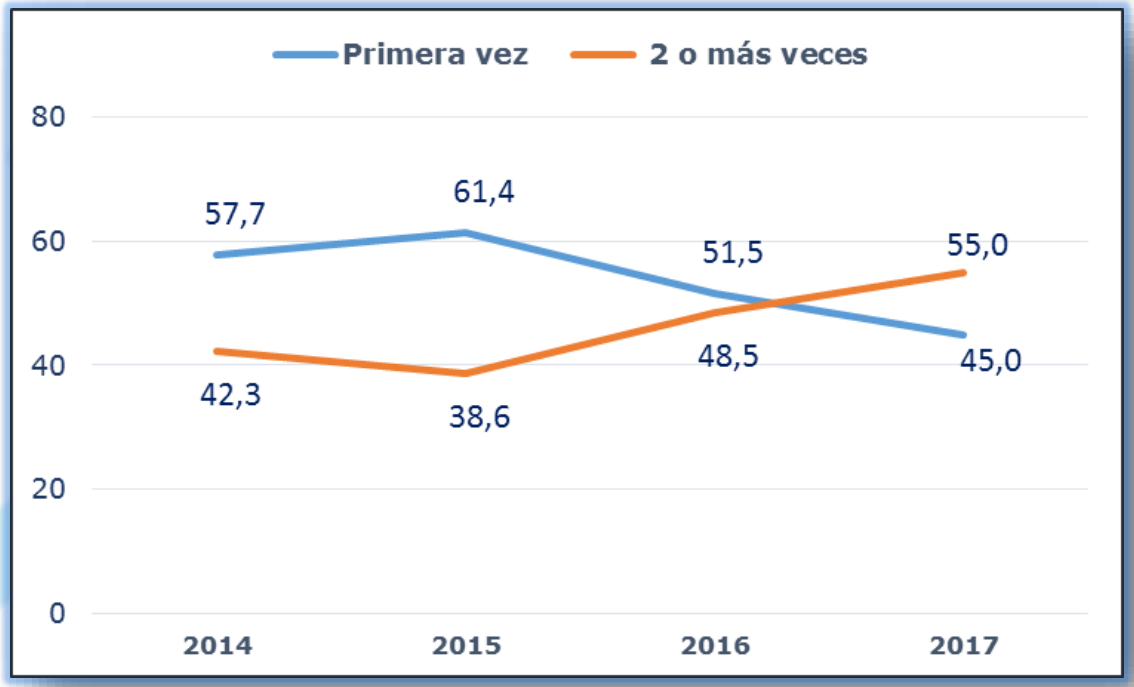
3.2 Lugar de la toma de muestras (%)

Años 2015 y 2017

3.3 Número de veces de utilización del servicio y su valoración

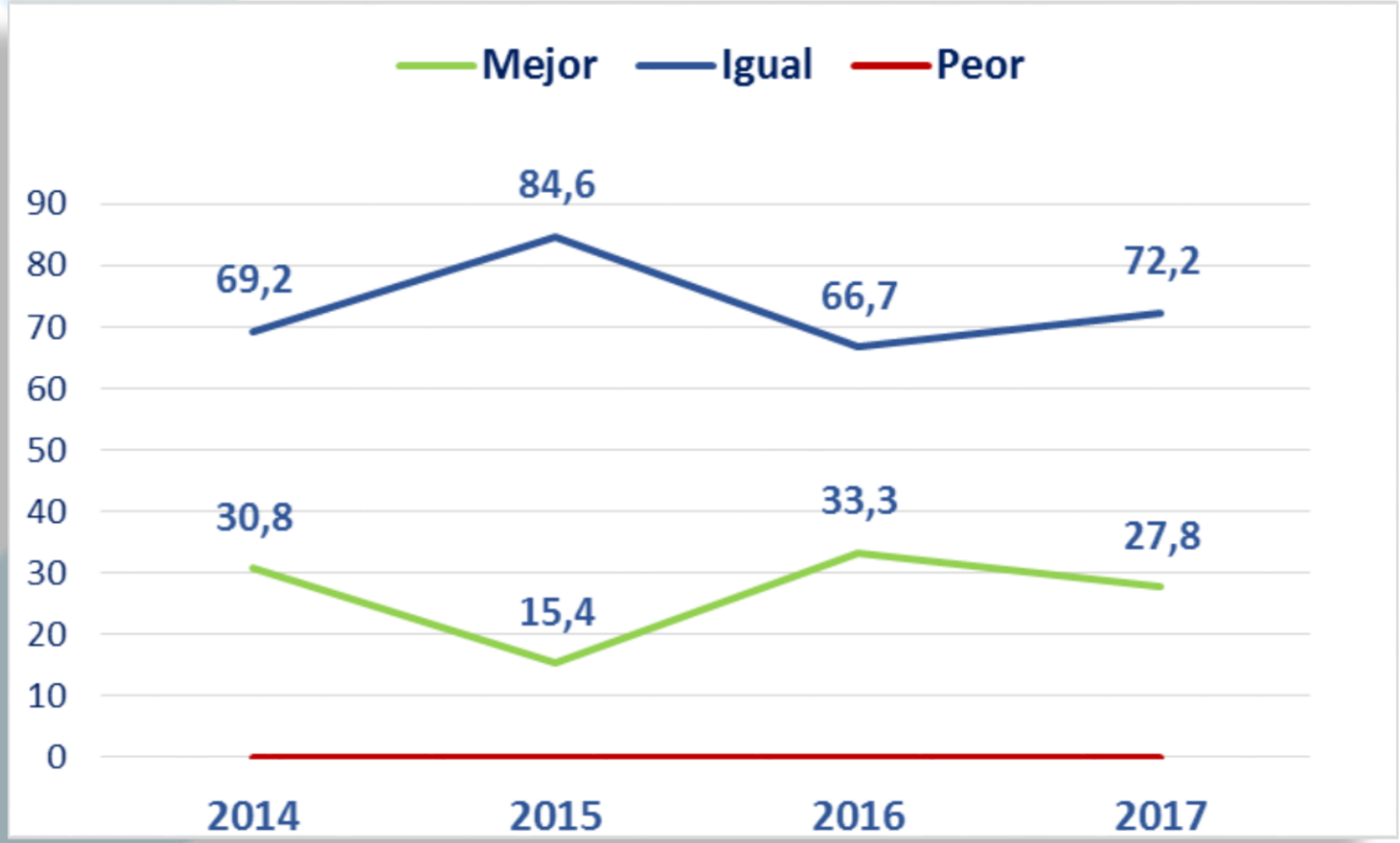
Números absolutos y porcentajes. Evolución años 2014 al 2017

Número de veces que ha utilizado este Servicio	2014		2015		2016		2017	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Primera vez	41	57,7	51	61,4	51	51,5	59	45,0
2 o más veces	30	42,3	32	38,6	48	48,5	72	55,0
Total	71	100	83	100	83	100	131	100



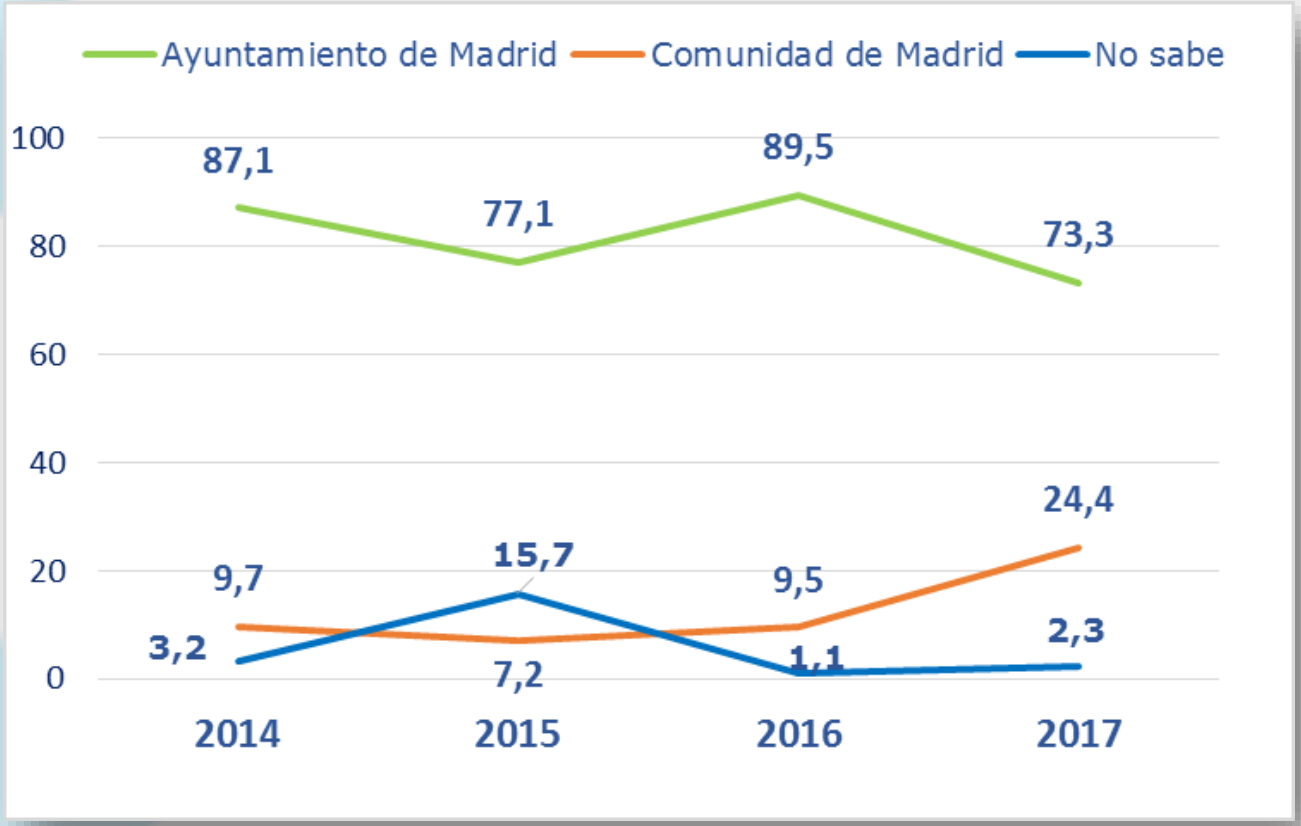
3.3 ¿Cómo considera los servicios prestados en relación con veces anteriores? 2014 al 2017 (%)

n 2014= 13
n 2015= 26
n 2016= 48
n 2017= 72



3.4 Pertenencia asignada al servicio.
Evolución años 2014 al 2017 (%)

n 2014= 31
n 2015= 83
n 2016= 95
n 2017= 131



3.5 Índice Neto de Satisfacción (INS)

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.

Este índice es, según la Asociación Española para la Calidad (AEC) de los más exigentes.

Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 4 categorías

NSI= Σ (frecuencia absoluta x valor de ponderación)/ nº total de contestaciones

Siendo P1 muy insatisfecho, P2 insatisfecho, P4 satisfecho, P5 muy satisfecho.

La escala empleada ha sido de 0 a 10 y se ha recodificado acordes con los valores de ponderación:

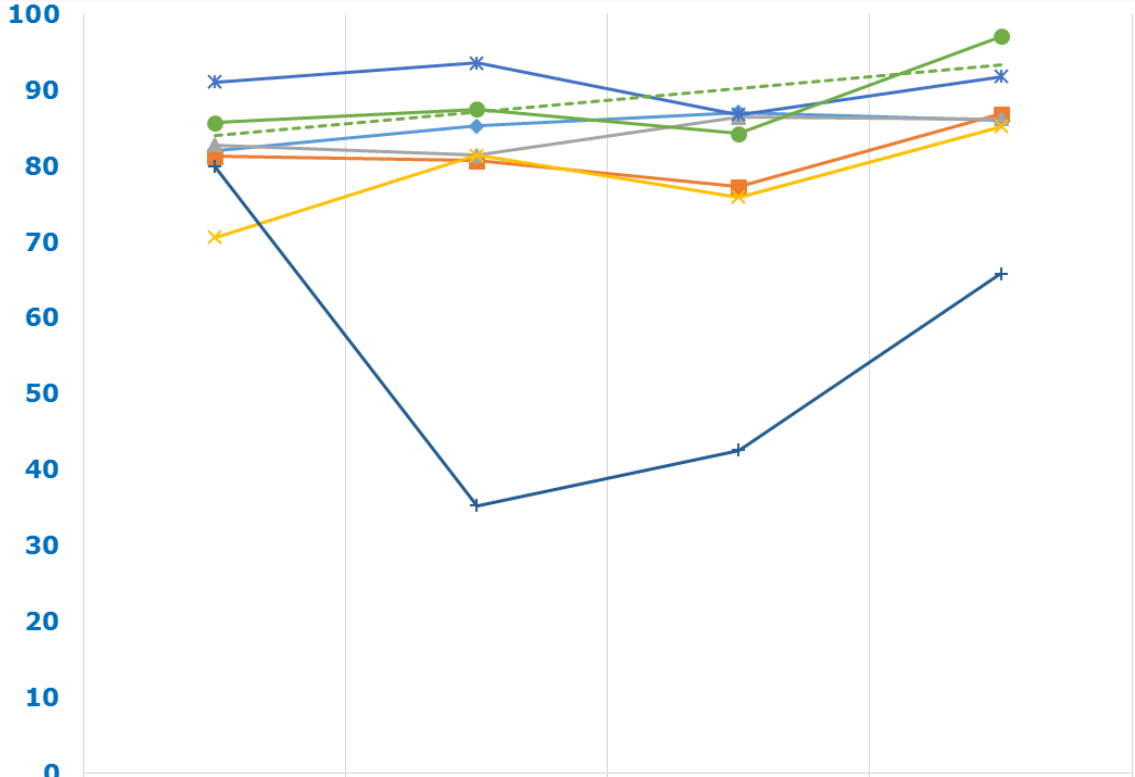
(9 y 10) Muy satisfecho=	100
(8, 7, 6) Satisfecho=	66,6
(5, 4 ,3) Insatisfecho=	33,3
(2, 1, 0) Muy insatisfecho=	0

3.5.1 Tabla Índice Neto de Satisfacción. Valores absolutos e INS. Años del 2014 al 2017

Años	2014		2015		2016		2017	
	n	INS	n	INS	n	INS	n	INS
Satisfacción global	31	82,1	82	85,3	96	87,1	122	86,0
Prontitud toma de muestras desde aviso	30	81,3	78	80,7	84	77,3	130	86,9
Información carta	28	82,8	79	81,4	96	86,4	111	86,2
Prontitud proceso	30	70,6	79	81,4	92	75,9	120	85,2
Trato del inspector	29	91,1	68	93,6	94	86,8	119	91,8
Trato telefónico	28	85,7	75	87,5	83	84,3	105	97,1
Precio	5	79,9	33	35,3	50	42,6	42	65,8

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

3.5.2 Gráfico Índice Neto de Satisfacción. Años del 2014 al 2017



	2014	2015	2016	2017
Satisfacción global	82,1	85,3	87,1	86,0
Prontitud toma de muestras desde aviso	81,3	80,7	77,3	86,9
Información carta	82,8	81,4	86,4	86,2
Prontitud proceso	70,6	81,4	75,9	85,2
Trato del inspector	91,1	93,6	86,8	91,8
Trato telefónico	85,7	87,5	84,3	97,1
Precio	79,9	35,3	42,6	65,8

3.6 Cumplimiento de expectativas y resolución del problema. Años 2014 al 2017 (%)

¿El servicio prestado se corresponde con lo que esperaba?

Años	2014	2015	2016	2017
%	95,6	88,9	98,0	97,7

n 2014= 30
n 2015= 79
n 2016= 97
n 2017=128

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

Números absolutos y porcentajes. Años 2014 a 2017

¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?								
	2014		2015		2016		2017	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Si	38	57,6	40	50,0	68	75,6	108	93,1
No	14	21,2	40	50,0	20	22,2	7	6,0
No era necesario	14	21,2	0	0,0	2	2,2	1	0,9
Total	66	100	80	100	90	100	116	100

3.7 Índice de Promoción Neto (NPS) 2017

Se utiliza este índice para medir en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en Promotoras del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema? (Frederik Reichheld (2003 y Markey, 2009).

NPS del Servicio toma de muestras de agua de consumo por aviso =73,4%-4,7%=69% de promotores/as.

3.8 Modelo de regresión obtenido

La regresión logística se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la **satisfacción global** con el Servicio **de toma de muestra de aguas** en función de las variables independientes o predictoras (los ítems de satisfacción seleccionados en la encuesta).

En este caso, el mayor peso predictivo lo tiene el informe emitido al terminar el proceso con un 79,1%.

Excluidas las valoraciones de satisfacción con el precio de la tasa			
Variables predictoras	R^2*100	β	n
Valore el contenido del informe emitido al terminar el proceso.	79,1	0,6	103
Valore el trato telefónico recibido a lo largo del proceso	6,0	0,3	103
Valore el tiempo de espera entre el aviso y la inspección	2	0,2	103
Total	87,1		
Constante	-0,2		
Durbin-Watson	1,8		

4. Aportaciones de los encuestados	n
Tarda mucho tiempo en llegar el informe	3
Más ayuda por parte del Ayuntamiento en relación con el Canal	2
El pago no se actualizó, más bancos	1
Gracias al Ayuntamiento el Canal ha cambiado las tuberias de su colonia	1
Muy técnico el informe	1
Pocos parametros	1
Ser más visible en internet	1
Felicitaciones	17
Total	27

5. Conclusiones

- Los resultados obtenidos son muy buenos en general, superando las valoraciones de años anteriores.
- La inclusión en 2011 del pago de la tasa a particulares, ha permitido seguir potenciando el control de oficio en establecimientos públicos e instalaciones de titularidad pública municipal como colegios, escuelas infantiles, polideportivos, centros de día, etc. Lo cual no es óbice para que se esté produciendo desde 2014 un asentamiento del servicio del pago de tasa, sin embargo en el 2017 se observa una disminución de alrededor de un 20% de la demanda privada.
- 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.
- En cuanto a la captación, aproximadamente un 75% de los casos han conocido la prestación del servicio a través de medios de difusión municipal, como la página web, las Juntas Municipales de Distrito o el teléfono 010, un valor que se mantiene respecto al obtenido en 2016.

- En cuanto a la percepción del servicio utilizado más de una vez, ha aumentado los que manifiestan que sigue prestándose igual que en años anteriores.
- El porcentaje de satisfacción respecto al precio de la tasa por el servicio recibido ha mejorado hasta alcanzar un 65,8%, un 20% más que en el año 2016.
- Ha aumentado, con respecto a los dos años anteriores, el porcentaje de casos en los que después de detectarse incidencias en la calidad del agua, se llevaron a cabo las medidas correctoras propuestas en el informe de resultados emitido por el Dpto. de Inspección Central, Aguas de consumo y Transporte alimentario. Así, ha pasado este porcentaje de un 75% a un 93%.
- En cuanto a la pertenencia del servicio al Ayuntamiento de Madrid ha disminuido en relación al año anterior.
- Se mantiene en un 98% la satisfacción con el servicio prestado respecto a las expectativas.
- El Índice Neto de Satisfacción (INS) ha aumentado en la relación con el 2016 en: prontitud de la toma de muestras de avisos, la prontitud en todo el proceso y el trato tanto del inspector como en la atención telefónica.
- El Índice de Promoción Neto (IPN) nos informa que existe un 69% de personas promotoras del servicio.
- Modelo de Regresión Lineal (excluyendo el precio de la tasa por su bajo número): El 79% lo predice el contenido del informe emitido, seguido del trato telefónico y el tiempo de espera entre el aviso y la inspección.

SELLO AEVAL EXCELENCIA
MODELO CAF
Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos