

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DEL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL 2018

Índice

1. Objetivos

2. Metodología

2.1. Ficha técnica

2.3 Indicadores para el análisis

3. Resultados

3.1 Vías de información y acceso

3.1.1 Canales utilizados

3.1.2 Grado de satisfacción

3.2. Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)

3.3 Índice de Promoción Neta (NPS)

3.4 Compromisos Carta de Servicios

3.5 Modelo de regresión

4. Aportaciones del personal encuestado

5. Conclusiones

6. Propuestas de mejora

1. Objetivos:

- Conocer los canales de información y acceso al centro empleados y la valoración de los mismos.
- 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 la asistencia al Centro.
- Analizar el grado de cumplimiento de los Compromisos de la carta de servicios.
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global.
- Realizar propuestas de mejora: aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas y del propio servicio.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

UNIVERSO 3.653 personas atendidas en el año 2018.

TAMAÑO MUESTRAL: 363

p=q=0,5 y nivel de confianza 95%.

ERROR DE MUESTREO:

Para estimaciones globales es de $\pm 5\%$.

TIPO DE ENCUESTA

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

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO

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

Diferencial entre la muestra teórica y la obtenida

Tipo de consulta	N 2018	%	n muestral teórica	n muestral obtenida	%	Diferencial
Adopción de un animal	1891	51,8	186	177	48,8	-3,0
Búsqueda de un animal extraviado	206	5,6	21	18	5,0	-0,7
Entrega de un animal encontrado en la vía pública	220	6,0	22	21	5,7	-0,3
Entrega por propietario	49	1,3	5	21	5,8	4,4
Observación antirrábica	274	7,5	27	26	7,2	-0,3
Recuperación de animal ingresado en el centro	467	12,8	48	46	12,7	-0,1
Otros motivos	546	14,9	55	54	14,9	-0,1
TOTAL	3653	100,0	362	363	100,0	0,0

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 19 Febrero 2018 al 30 diciembre 2018 en horario de mañana y tarde.

2.3 Indicadores para el análisis

Indicador sintético

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que 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.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

P1 = 9 -10	= Totalmente satisfecho
P2 =7- 8	= Satisfecho
P3 = 5 - 6	= Poco satisfecho
P4 = 3 -4	= Insatisfecho
P5 = 0 -1- 2	=Totalmente insatisfecho

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

Indicador sintético (IS) = $(100 \cdot P1 + 75 \cdot P2 + 50 \cdot P3 + 25 \cdot P4 + 0 \cdot P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$

Índice de Promoción Neto (NPS)

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).



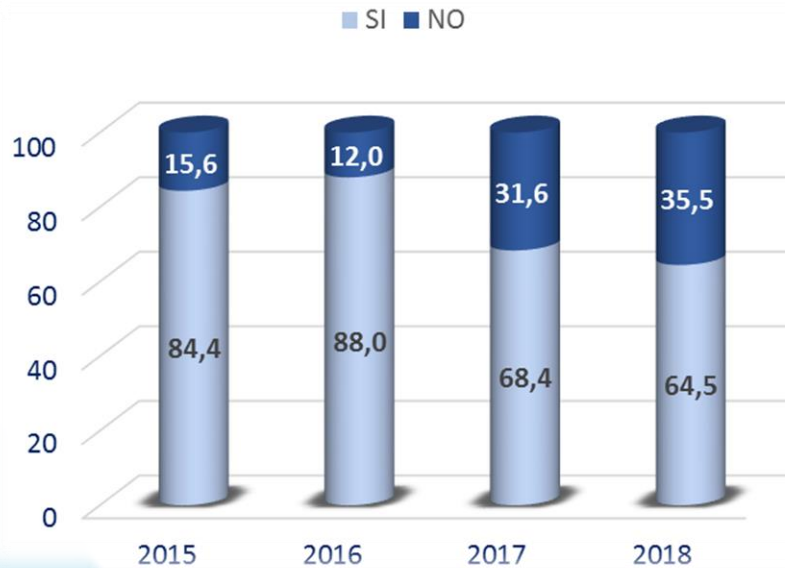
Regresión logística lineal

Se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso *la satisfacción global con las variables independientes o predictoras.*

3. Resultados

3.1 Canales empleados para acudir al Centro

¿Necesitó información previa antes de acudir al CPA? %



2015 n=358
2016 n=350
2017 n=361
2018 n=363

Disminuye la necesidad de información previa.

Los canales que siguen al alza son: internet, el teléfono del CPA y otras personas.



2015 n= 310
2016 n= 308
2017 n= 247
2018 n= 363

	Internet	Telf. 010	Telf. CPA	Policia	Por otras personas	Otros
2015	29,8	8,3	29,5	4,0	21,5	7,0
2016	43,0	5,9	8,9	6,5	22,3	13,4
2017	37,7	6,1	9,3	8,5	17,0	21,4
2018	47,9	6,3	17,9	9,6	15,4	2,9

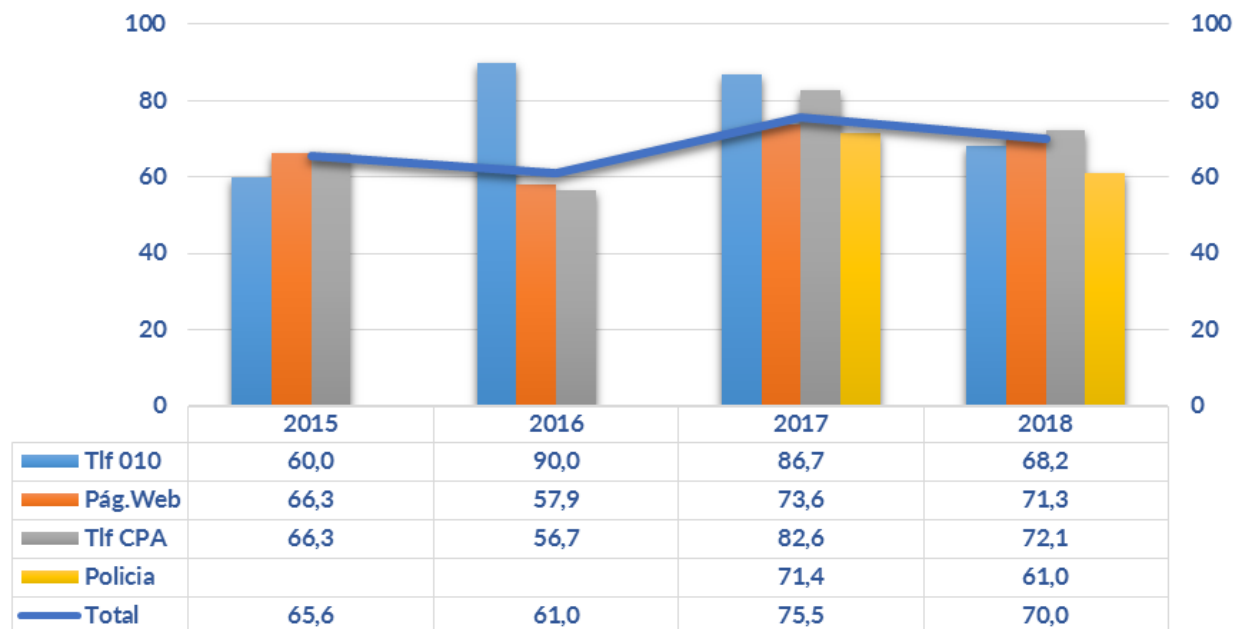
3.1.2.Satisfacción con los canales. (Escala de 0 al 10) 2015-2018. Puntuación ≥ 8

Valoración de la información recibida por los canales. Compromiso ≥ 8 el 63%

Años	2015			2016			2017			2018		
Canales	n	n ≥ 8	%	n	n ≥ 8	%	n	n ≥ 8	%	n	n ≥ 8	%
Tlf 010	25	15	60,0	20	18	90,0	15	13	86,7	22	15	68,2
Pág.Web	95	63	66,3	145	84	57,9	129	95	73,6	115	82	71,3
Tlf CPA	89	59	66,3	30	17	56,7	23	19	82,6	43	31	72,1
Policia							21	15	71,4	23	14	61,0
Total	209	137	65,6	195	119	61,0	188	142	75,5	203	142	70,0

La satisfacción con todos los canales tiende a igualarse alrededor del 70%

Porcentaje de satisfacción con el canal empleado



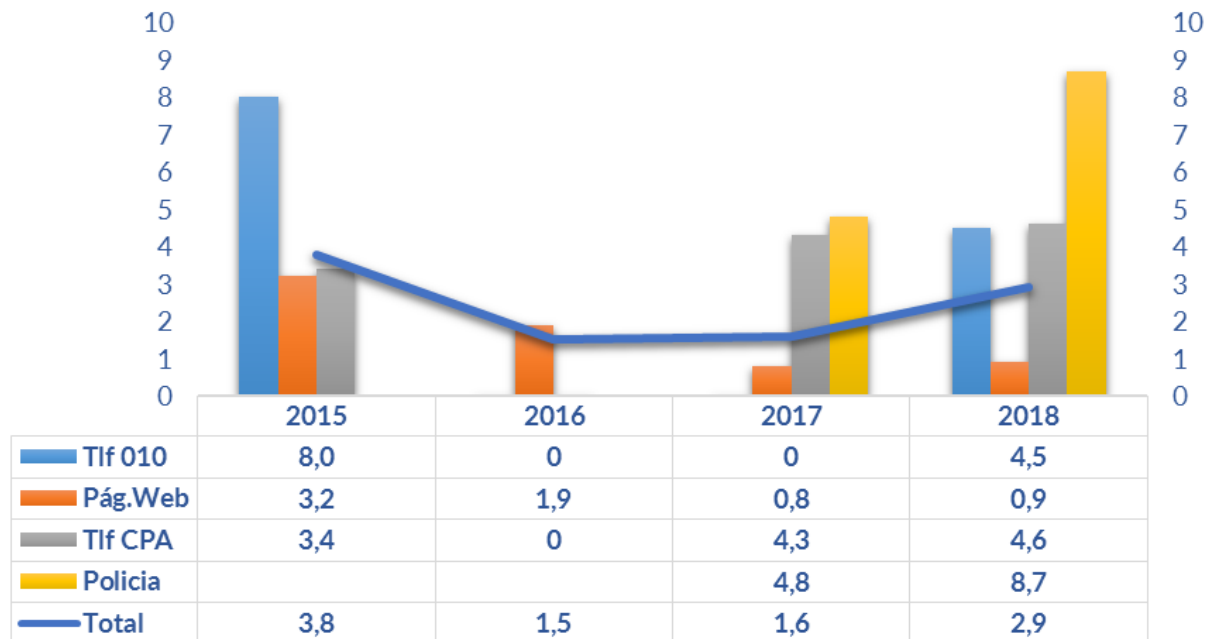
3.1.2 Satisfacción con los canales. (Escala de 0 al 10) 2015-2018. Puntuación ≤ 5

Valoración de la información recibida por los canales. Compromiso ≤ 5 el 3%

Años	2015			2016			2017			2018		
Canales	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%	n	n ≤ 5	%
Tlf 010	25	2	8,0	20	-	-	15	-	-	22	1	4,5
Pág.Web	95	3	3,2	145	3	1,9	129	1	0,8	115	1	0,9
Tlf CPA	89	3	3,4	30	-	-	23	1	4,3	43	2	4,6
Policia							21	1	4,8	23	2	8,7
Total	209	8	3,8	195	3	1,5	188	3	1,6	203	6	2,9

El 100% (10 personas) que puntuaron por debajo de 5 hacen referencia a cerrar por la tarde y los fines de semana.

Porcentaje de insatisfacción con los canales empleados



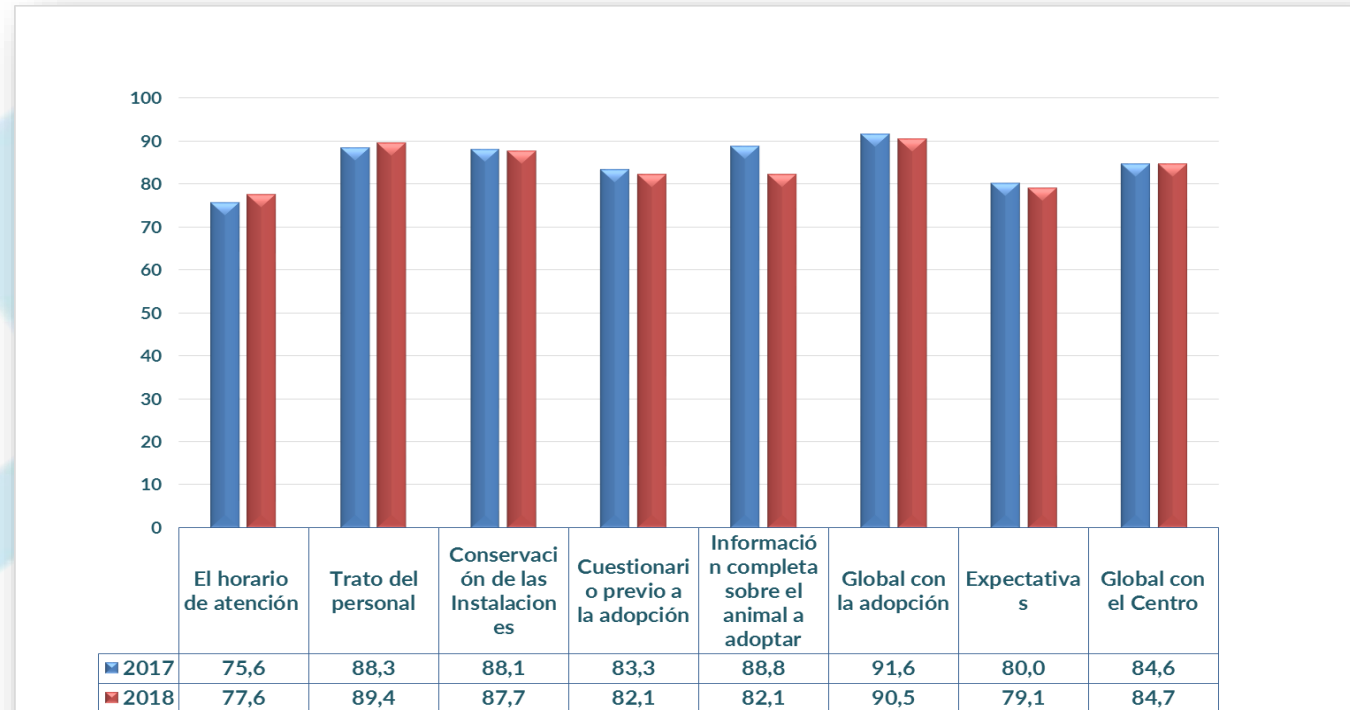
3.2 Indicador Sintético de Satisfacción (NSI) 2017 y 2018 (%)

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:

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

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



Al igual que el año anterior todos los indicadores se mueven dentro de la puntuación de “bueno” o “muy bueno” y “excelente”. Señalar que el horario de atención es el menos valorado.

3.3 Índice de Promoción Neto (NPS)

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



n 2017 = 357
n 2018 = 361

2017 = 54,6% de promotoras/es

2018 = 62,9% de promotoras/es

3.4 Compromisos de la Carta de Servicios.

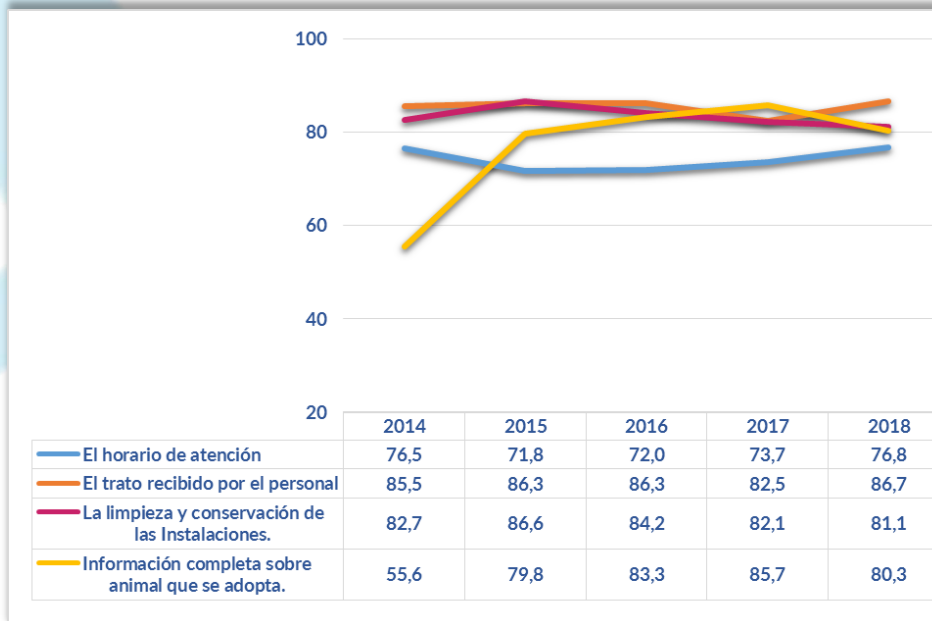
3.4.1 Tabla evolución de la Satisfacción (Escala de 0 a 10).

Compromisos de satisfacción de usuarias/os de la Carta de Servicios que puntuen ≥ 8 en %

Valore	2015		2016		2017		2018		Estándar
El horario de atención. *% ≥ 7	358	71,8	350	72,0	266	73,7	362	76,8	70%*
El trato global recibido por el personal (atención adecuada y personalizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible)	358	86,3	350	86,3	360	82,5	362	86,7	85%
La limpieza y conservación de las Instalaciones	358	86,6	347	84,2	358	82,1	359	81,1	80%
Información completa sobre pautas a seguir para el cuidado del animal que se adopta	139	79,8	138	83,3	154	85,7	137	80,3	80%

Todas las variables alcanzan el estándar.

La satisfacción con el horario de atención, va mejorando cada año.



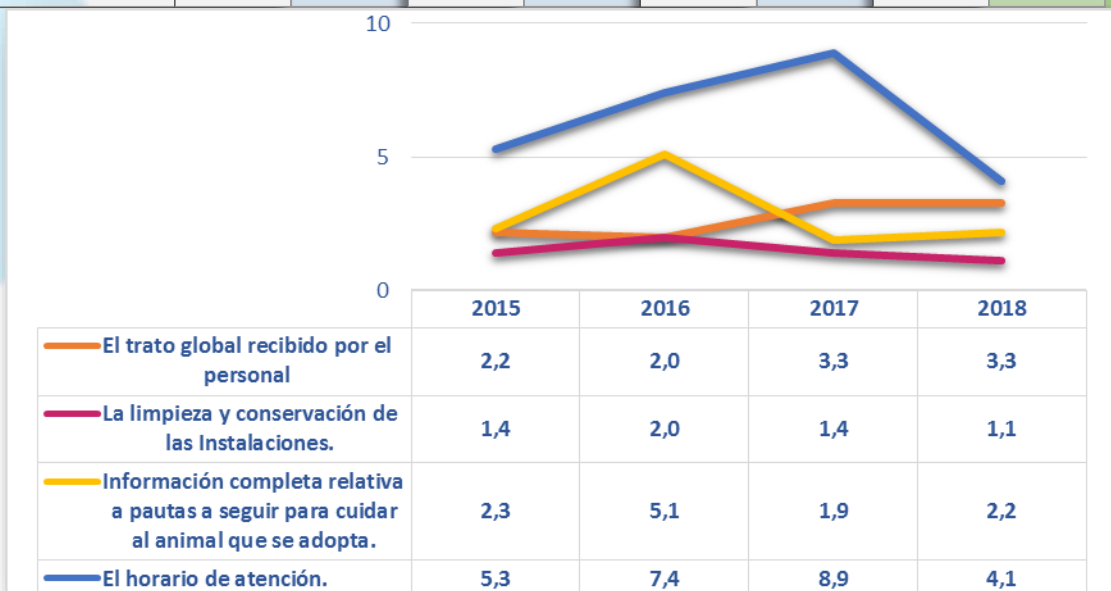
3.4.2 Tabla evolución de la Satisfacción (Escala de 0 a 10). Puntuaciones ≤5. 2015 al 2018

Compromisos de satisfacción de usuarias/os de la Carta de Servicios que puntuen ≤ 5 en %

Valore	2015		2016		2017		2018		Estándar
	n	%	n	%	n	%	n	%	
El horario de atención.	358	5,3	350	7,4	361	8,9	362	4,1	8%
El trato global recibido por el personal (atención adecuada y personalizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible)	358	2,2	350	2,0	360	3,3	362	3,3	2%
La limpieza y conservación de las Instalaciones.	358	1,4	347	2,0	358	1,4	359	1,1	4%
Información detallada y completa relativa a pautas a seguir para cuidar al animal que se adopta.	139	2,3	137	5,1	154	1,9	137	2,2	5%

El horario de atención cumple con el estándar, alcanza el 4,1, la mitad del año anterior.

El trato global recibido por el personal sobrepasa la meta, al igual que el año anterior, en un 1,3.



3.4.3 Textos libres de las personas que han puntuado ≤ 5

Horario <5	n
Ampliar el horario, abrir por las tardes y los fines de semana	14

Trato < 5	n
La persona que está al teléfono, también se ocupa de recibir	2
Mal trato personal	1
No miraron al gato	1
No le dejaron pasar para hablar con los veterinarios y no le querían aceptar el gatito que encontró (la madre murió atropellada)	1
No le prestaron jaula-trampa para colonia de gatos.	1
Discutió con el personal	1
No le gustó para nada la actuación del CPA, ya que el perro no era suyo y tuvo que pagar más de 80 €	1
Total	8

Adopción <5	n
Me dieron poca información	3
Esperaba más sobre el proceso	3
No le dejaron entrar en las instalaciones	3
No quisieron hacerse cargo de su perro	1
El gato estaba enfermo	1
No me enseñaron los perros por tener mucho trabajo	1
Un hombre que iba con su perro no le dejaron pasar para adoptar otro perro compatible con el suyo	1
Me tenían que haber dicho que no había perros pequeños	1
Solo había perros peligrosos	1
Pude mirar pocos perros	1
Pegas a la hora de dejar al animal	1
No le dieron al perro por ser cazador	1
No le aceptaron una chinchilla que encontraron. Por teléfono le dijeron que si y cuando se desplazaron desde paracuellos se la cogieron	1
No la dejaron entrar a ver los gatos	1
Las pruebas realizadas al animal tenía que hacerlas antes de rellenar los papeles	1
Investigar a los animales encontrados en la vía pública	1
Total	17

Antes de la adopción ¿ en qué mejoraría el asesoramiento?

Tenerlos varios días para poder conocerlos	1
Dar más información de los animales	1

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). El trato recibido por las personas que trabajan en el CPA predice el 65,6% de la satisfacción global.

Incluidas todas las variables de satisfacción del cuestionario					
Variables predictoras	R ² *100	β	n	constante	Durbin-Watson
TRATO recibido por las personas que trabajan	65,6	0,4	135	0.7	1,7
CUESTIONARIO previo a ADOPCIÓN	9,0	0,3	135		
ATENCIÓN recibida durante el proceso de ADOPCIÓN	1,1	0,2	135		
LIMPIEZA y conservación de las instalaciones	0,8	0,1	135		
Total	76,5		135		

Valoración de satisfacción global (excluidas las variables relacionadas con la adopción)				constante	Durbin- Watson
Variables predictoras	R ² *100	β	n	0,1	1,9
TRATO recibido por las personas que trabajan	51,6	0,5	358		
HORARIO de atención	5,5	0,3	358		
LIMPIEZA y conservación de las instalaciones	2,5	0,1	358		
Total	59,6		358		

4. Aportaciones de las personas encuestadas

Observaciones y propuestas de mejora del Centro de Protección Oficial	n
Abrir los fines de semana	10
Ampliar el horario	7
Tasas excesivas, el servicio debería de ser totalmente gratuito.	6
Abrir por la tardes	5
Actualización regular de la página web	4
Conseguir una mayor difusión del servicio	4
Ampliar la plantilla con más personal	4
Comunicación: difícil de contactar por teléfono y/o correo electrónico	4
Agilizar la burocracia	4
Mejorar la atención a las personas que acuden al Centro	3
Dar más información y pautas para con los animales	2
Entrar sin cita previa	2
Ampliar las instalaciones	2
Ampliar a más especies ya que es escaso	2
Lentitud y tiempos de espera largos	1
Acortar pasos, proceso demasiado largo	1
Conseguir una mayor limpieza en los cherniles	1
Que dejen ver todos los perros	1
Entregar a los animales limpios	1
Mejorar la alimentación de los animales	1
Felicitaciones	3
Total	68

5. CONCLUSIONES

Canales empleados para informarse

Paulatinamente va disminuyendo la necesidad de información previa. En cuanto al tipo de canal empleado para informarse antes de acudir al Centro, son por orden de preferencia: internet, el teléfono del CPA y otras personas.

Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)

Todos los indicadores se mueven entre “bueno o muy bueno”. Calificando de “excelente”: la satisfacción global con la adopción, el trato del personal, la conservación del Centro y la satisfacción global.

Recomendarían el servicio activamente un 62,9% en el 2018 frente al 54,6% del 2017.

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

Puntuaciones ≥ 8 : Las cinco variables que se analizan alcanzan el estándar fijado para este año.

Puntuaciones ≤ 5 : El horario de atención cumple con el estándar (5%), situándose por primera vez en el 4,1 (la mitad del año anterior).

El trato global recibido por el personal sobrepasa la meta (2%), al igual que el año anterior, llegando al 3,3%.

Satisfacción global

El trato recibido por las personas atendidas predice el 65,6% de la satisfacción global con el servicio recibido en el CPA.

Si excluimos las tres variables de la encuesta que hacen referencia a la adopción la capacidad predictiva se reduce al 51,6%.

Aportaciones de las personas encuestadas

Lo más solicitado es que se amplíe el horario o abriendo por las tardes y/o los fines de semana.

Ya no se quejan de que el Centro está muy lejos ni del transporte para llegar al mismo.

6. PROPUESTAS DE MEJORA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Mejoras priorizadas:

Área de Mejora 1: Aumentar el porcentaje de animales disponibles expuestos en la web de adopciones. Propuesta de cambiar la actual página web de adopciones por una 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 para la asignación y tramitación de ayudas a la adopción de animales ingresados en el CPA por parte de las asociaciones de protección.