

Informe

Encuesta de Satisfacción de las personas que hacen un aviso para la toma de muestras de agua de consumo Año 2018



Departamento de Inspección Central



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 Indicadores para el análisis
3. **Resultados**
 - 3.1 Formas de captación.
 - 3.2 Lugar de la toma de muestra
 - 3.3 Modalidad de la toma de muestra (con tasa y sin tasa).
 - 3.4 Número de veces de utilización del Servicio y su valoración.
 - 3.5 ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?
 - 3.6 Índice neto de satisfacción (NSI).
 - 3.7 Índice de Promoción Neto (NPS).
 - 3.8 Modelo de regresión.
 - 3.9 Pertenencia asignada al Servicio.
4. **Aportaciones de las personas encuestadas**
5. **Conclusiones**
6. **Propuestas de mejora**

1. Objetivos

Identificar las formas de captación.

Conocer los lugares de las tomas de muestras.

Describir la modalidad, frecuencia y valoración de las tomas de muestras.

Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de toma de muestras de agua.

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.

Proponer acciones de mejora.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de las personas usuarias que han utilizado, durante el año 2018, el servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por los 175 solicitantes de toma de muestras de agua de consumo.

Personas que han respondido 161

$p=q=0,5$ y nivel de confianza 95%, **error de muestreo $\pm 1,8\%$.**

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 dos personas adiestradas para tal fin del Departamento de Evaluación y Calidad.

Periodo de recogida de Información: 13 Abril a julio 2018 y mes de enero 2019.

Tratamiento de datos y realización del informe: La Unidad Técnica de Calidad del DEC. Marzo 2019.

2.2 Indicadores para el análisis

Índice Neto de satisfacción (NSI), se utiliza este índice con el fin de medir los resultados de forma numérica, asigna un valor al resultado obtenido en cada pregunta de forma ponderada:

Calculo $NSI = \Sigma (\text{frecuencia absoluta} \times \text{valor de ponderación}) / n^{\circ} \text{ total de contestaciones}$

Los valores de ponderación son:

(9 y 10) Muy satisfecho= 100

(8, 7, 6) Satisfecho= 66,6

(5, 4, 3) Insatisfecho= 33,3

(2, 1, 0) Muy insatisfecho= 0

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

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

Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (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).



El resultado es un número del -100 al 100. Si el resultado es positivo se considera bueno y si es de +50 se considera excelente.

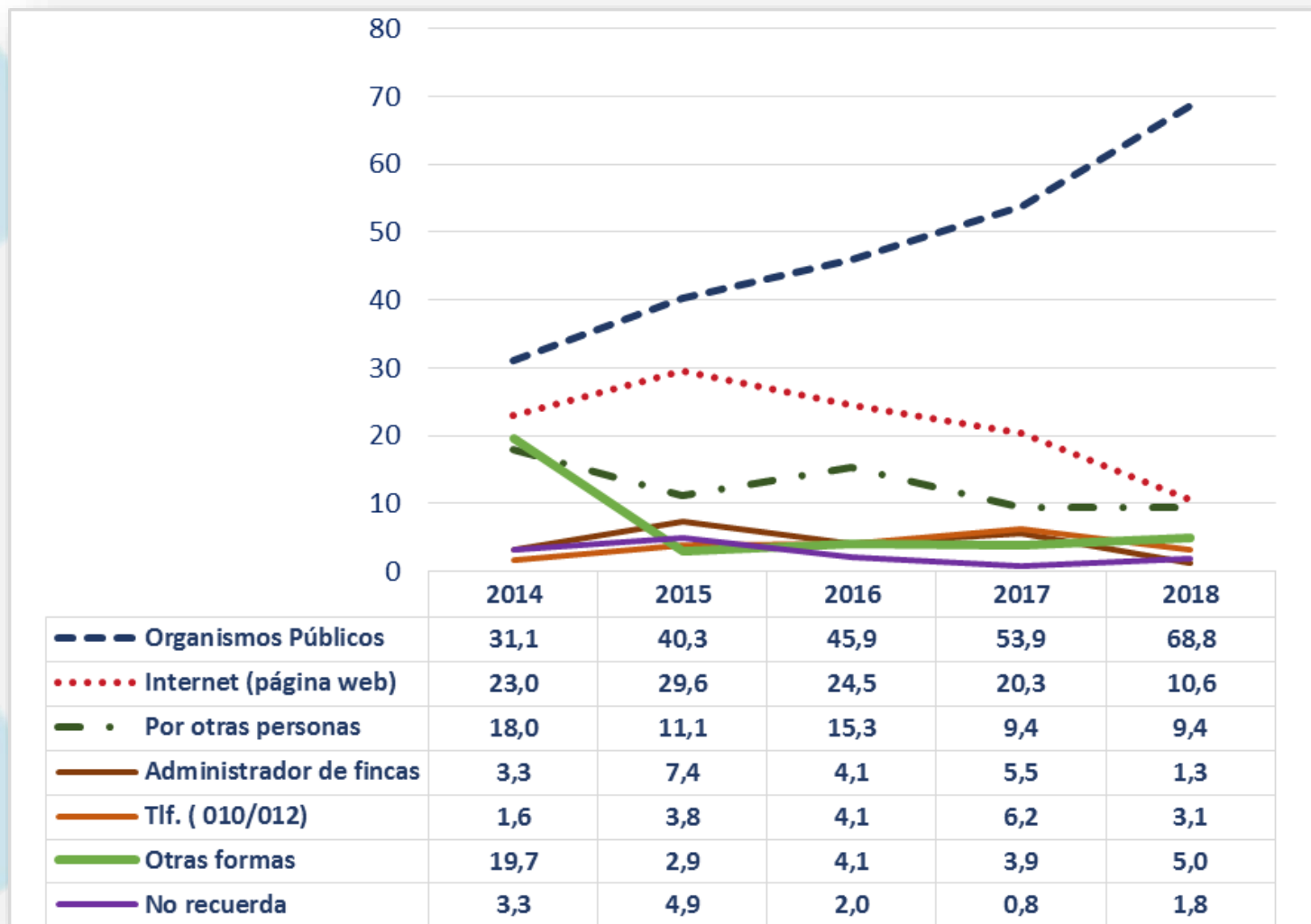
Regresión logística lineal

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 Formas de captación n 2018= 160

¿Cómo ha conocido la existencia de este servicio? Evolución años 2014 al 2018 (%)

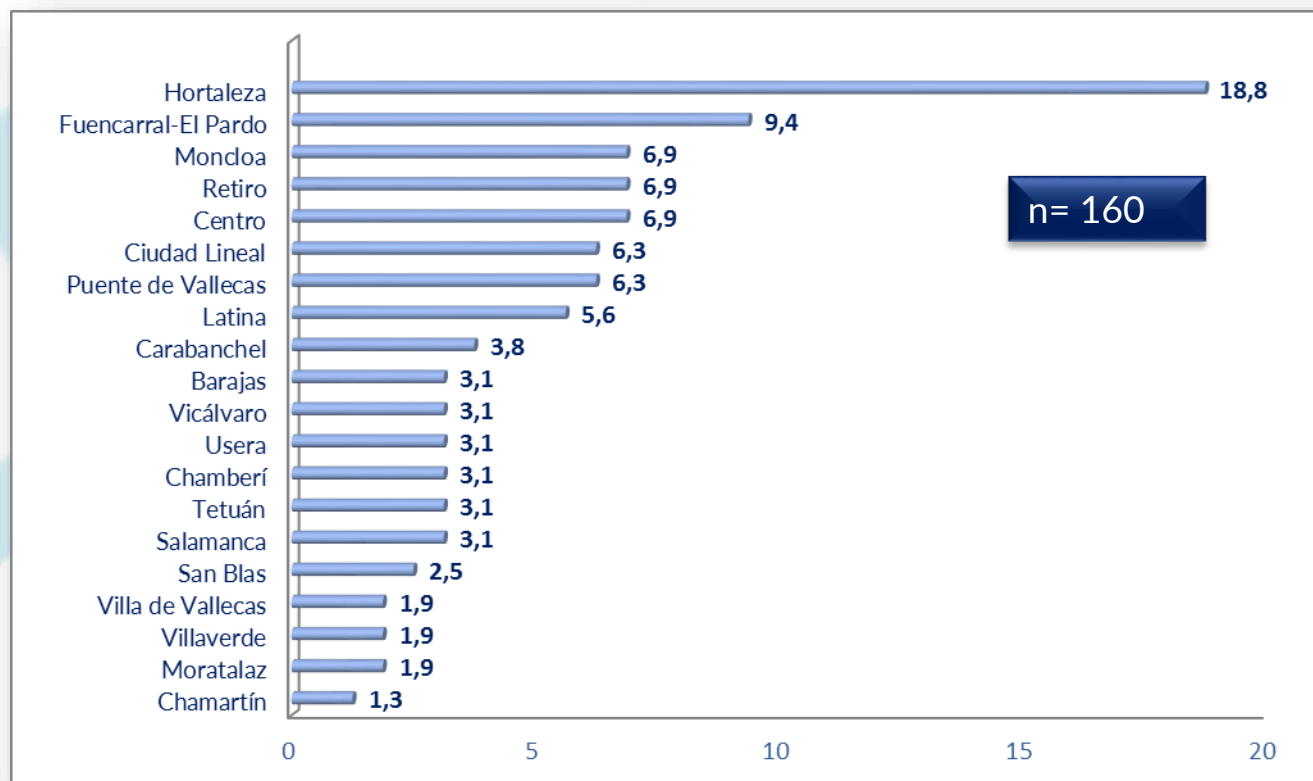


Otros	n
Canal de Isabel II	5
Prensa	2
Cartel en el portal	1

3.2 Lugar de la toma de muestra (%)



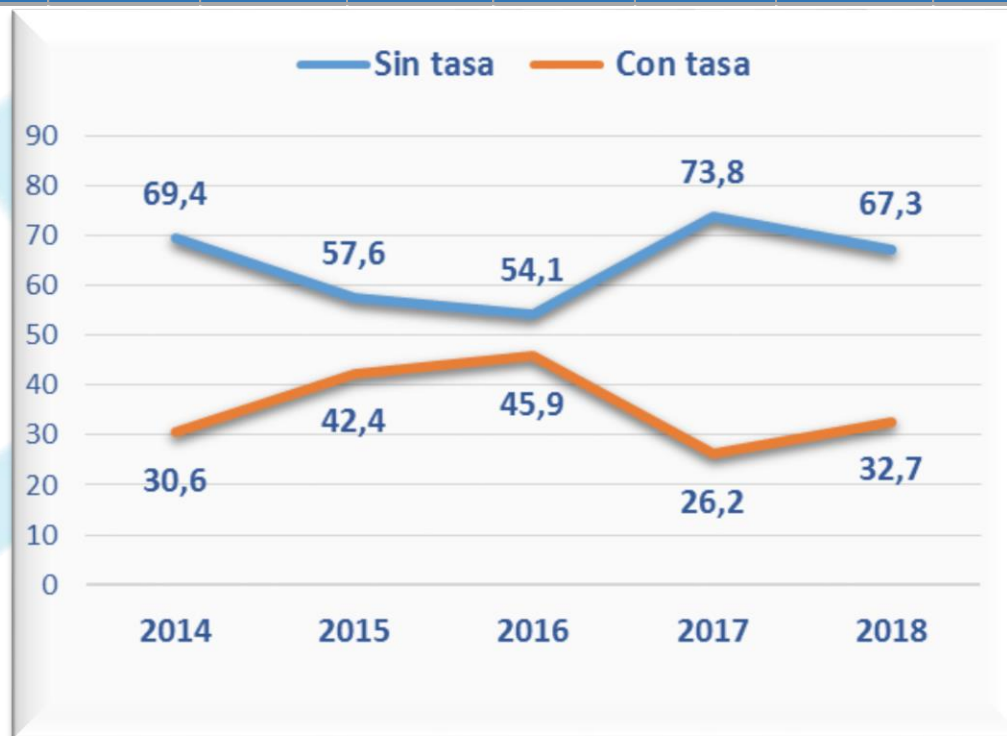
Distritos municipales



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

Evolución años 2014 al 2018 (%)

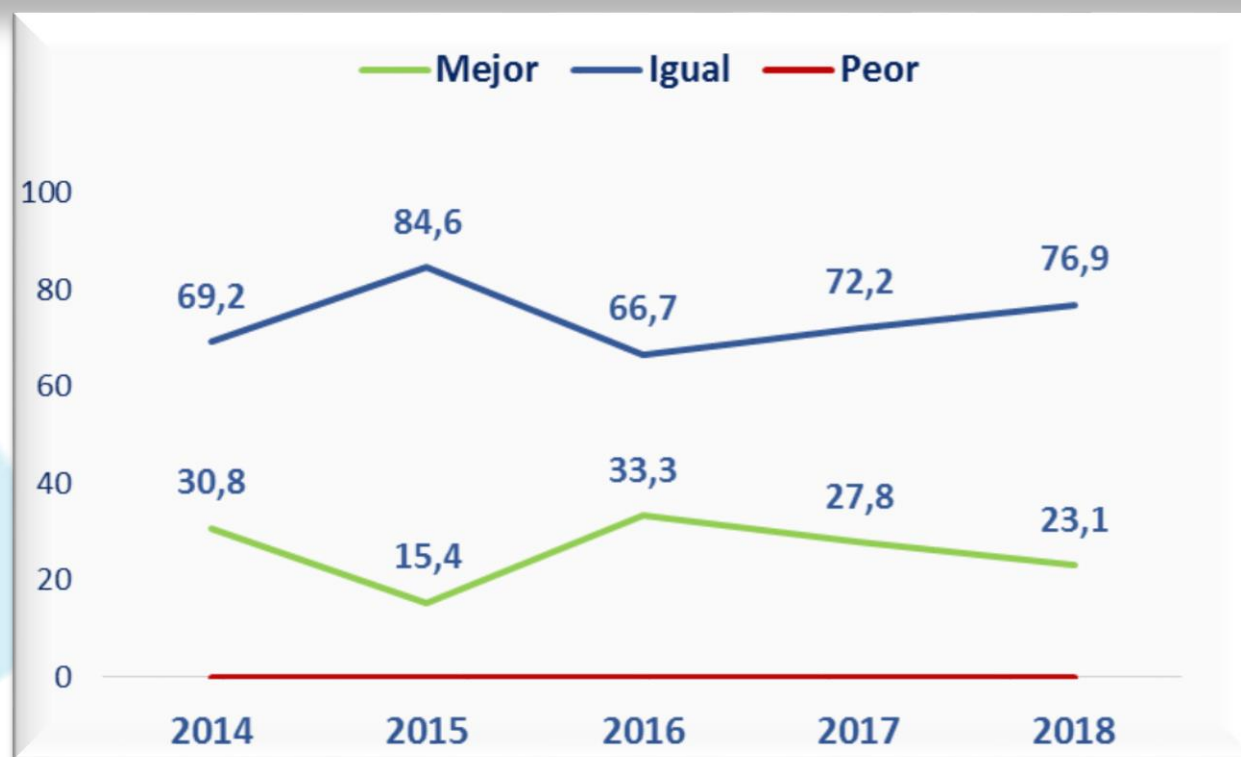
Modalidad toma de muestras	2014		2015		2016		2017		2018	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Con tasa	22	30,6	36	42,4	45	45,9	34	26,0	52	32,7
Sin tasa	50	69,4	49	57,6	53	54,1	96	73,3	107	67,3
Total	72	100%	85	100%	98	100%	130	100%	159	100%



3.4 Número de veces de utilización del servicio y su valoración

Números absolutos y porcentajes. Evolución años 2014 al 2018

Número de veces que ha utilizado este Servicio	2014		2015		2016		2017		2018	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Primera vez	41	57,7	51	61,4	51	51,5	59	45,0	40	30,8
2 o más veces	30	42,3	32	38,6	48	48,5	72	55,0	90	69,2
Total	71	100	83	100	83	100	131	100	130	100

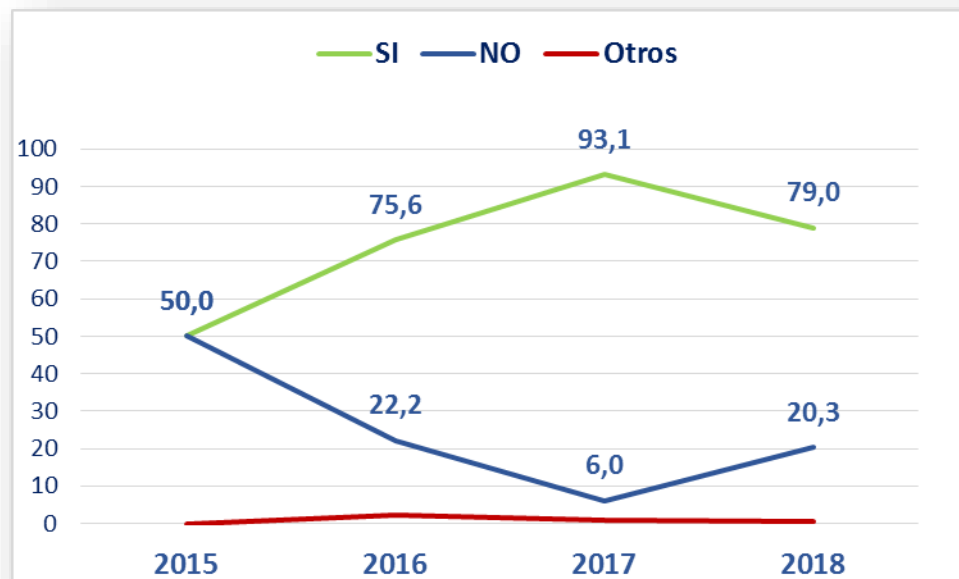


3.5 ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?

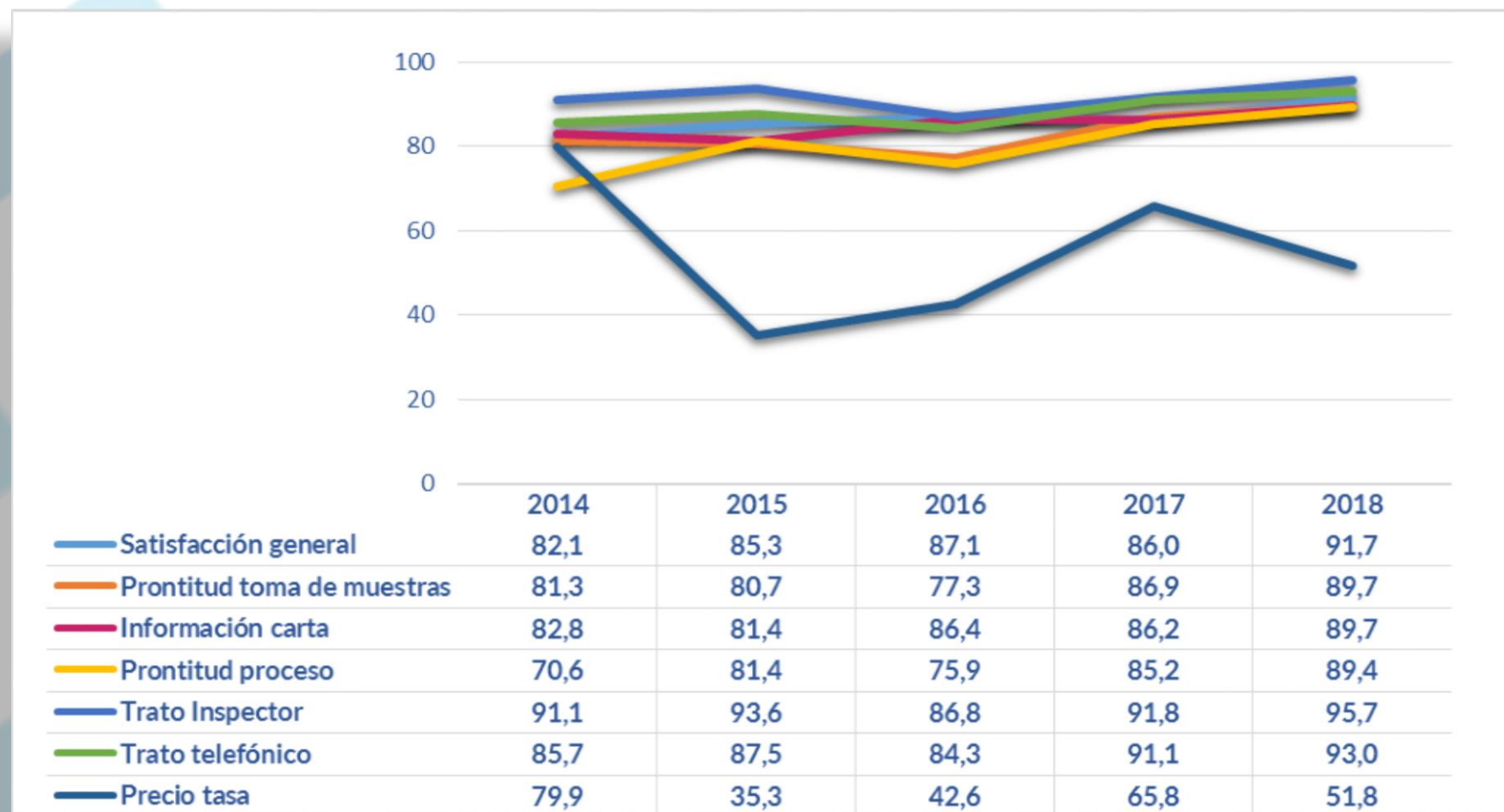
Números absolutos y porcentajes. Evolución años 2014 a 2018

Años	2014		2015		2016		2017		2018	
Respuesta	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SI	38	57,6	40	50,0	68	75,6	108	93,1	113	79,0
NO	14	21,2	40	50,0	20	22,2	7	6,0	29	20,3
Otros	14	21,2	0	0,0	2	2,2	1	0,9	1	0,7
Total	66	100	80	100	90	100	116	100	143	100

¿Por qué no ?	n
No hizo falta ya que le dijeron que podía consumir el agua.	19
Es un problema del Canal, están pendientes de cambiar las tuberías. Mientras tanto, beben agua embotellada que les da el Ayto.	7
Dice que no ha recibido ninguna instrucción.	1
No le sirvió. Ya que solamente vinieron una vez a por una muestra, no cuando llueve.	1
No sabe	1
Total	29



3.6 Gráfico Índice Neto de Satisfacción. Evolución años del 2014 al 2018



Las expectativas se han cumplido como en años anteriores alrededor de un 90% con el servicio prestado

3.7 Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS) 2017 y 2018



NPS 2017=73,4%-4,7%=69% de promotores/as

NPS 2018= 86%-3,5%= 82,5 de promotores/as

3.9 Modelo de regresión obtenido

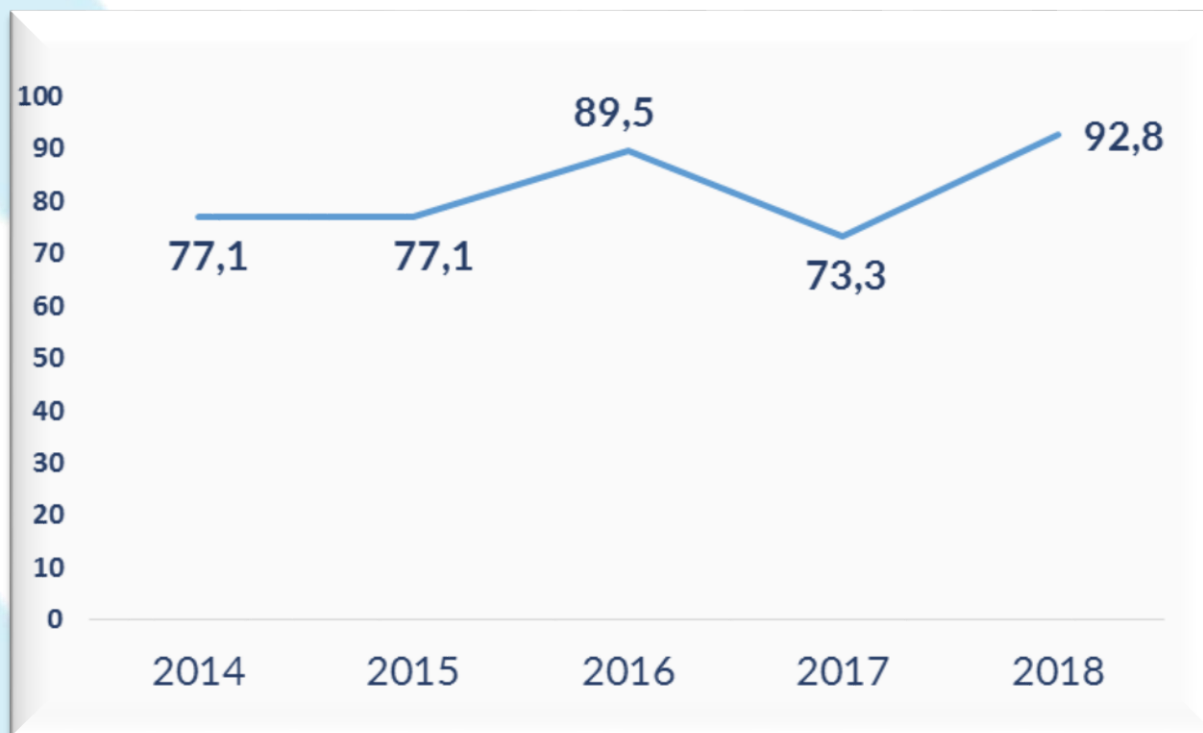
El tiempo de espera entre el aviso y la inspección explica un 75% de la **satisfacción global** y el contenido del informe emitido al terminar el proceso el 8,5%.

Valoración de satisfacción global 2018 (excluido el precio de la tasa)					
Variables predictoras	R ² *100	β	n	constante	Durbin-Watson
El tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección	75,0	0,4	130	1,4	2,2
El contenido del informe emitido al terminar el proceso	8,5	0,4	130		
El tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe	0,6	0,2	130		

3.10 Conocen que el Servicio depende del Ayuntamiento de Madrid

Evolución años 2014 al 2018 (%)

n 2014= 31
n 2015= 83
n 2016= 95
n 2017= 131
n 2018= 138



4. Aportaciones de las personas encuestadas

TEXTOS LIBRES	n
Se cambiaron las tuberías. (O bien de la casa, del la comunidad o incluso del barrio)	6
Consideran que no se ha solucionado el problema porque el agua sigue saliendo con color oscuro (chocolate, naranja...) inseguridad, enfermedades en sus hijos que atribuyen al agua. Cuando hay lluvias peor. Terminan por comprar agua embotellada.	5
Falta de información / comunicación adecuada. No han visto al inspector.	5
El informe demasiado técnico para algunos vecinos, no entienden el informe.	5
Comunican que el método, a través del cual resulta más rápido es el e-mail.	4
Me dice que tendrían que hacer el análisis también en los grifos de los baños de los niños que beben también.	2
No acuden los inspectores. Tuvo que ir al Ayuntamiento para que la usuaria se creyera que el agua de consumo era potable.	2
Se solicitó por Internet.	1
La página web es poco intuitiva y por tanto de difícil uso.	1
Más dotación de personal y material.	1
Descontenta no ha recibido el informe de los análisis. Su barrio sigue de obras.	1
Cuando el informe es desfavorable se detalla minuciosamente, sin embargo cuando es lo contrario es demasiado corto.	1
Amabilidad de los funcionarios. "Es lo único que funciona bien en el Ayuntamiento".	5
Enfado no compatible con un mínimo entendimiento. Usuario descontento/a.	5
Total	38

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, en 2018 se eleva un 10% en relación con el año anterior.
- 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 70% de los casos han conocido la prestación del servicio a través de organismos públicos (Juntas Municipales de Distrito, etc.). La página web, el teléfono 010 han disminuido y se mantiene *por otras personas*, como en el 2017.

- 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 vuelto a bajar hasta alcanzar un 50%, un 10% menos que en el año 2017.
- Ha disminuido, con respecto al año anterior, 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 emitidos por el Dpto. de Inspección Central, Aguas de consumo y Transporte alimentario. Así, ha pasado este porcentaje de un 93% a un 79% en este año, similar al 2016.
- Se mantiene alrededor de un 90% la satisfacción con el servicio prestado respecto a las expectativas.
- El Índice Neto de Satisfacción (INS) ha aumentado en relación con el 2017 en todos los aspectos analizados salvo en el precio de la tasa.
- El Índice de Promoción Neto sigue subiendo en el 2017 un 69% y en 2018 un 82,5 de personas promotoras del servicio, es un resultado excelente.
- Modelo de Regresión Lineal (excluyendo el precio de la tasa por su bajo número): El tiempo de espera entre el aviso y la inspección explica un 75% de la satisfacción global.
- El conocimiento sobre la pertenencia del servicio al Ayuntamiento de Madrid ha aumentado en relación al año anterior alrededor de un 20%.

6. Propuestas de mejora

- 1.-Elaborar un documento Excel para el control de los indicadores de la CS Aguas.
- 2.-Control analítico del aluminio en un 10% de las fuentes de beber analizadas por Madrid Salud.
- 3.-Aplicar anualmente un programa anual de control de la calidad del agua de consumo en los Colegios y Escuelas Infantiles de Titularidad Pública, consistente en la inspección, toma de muestra y análisis de agua en, al menos, el 25% del censo.
- 4.-Explotación de los datos de la Plataforma Madrid Inteligente para la gestión de los servicios públicos urbanos del Área Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad en relación a las fuentes de beber.