

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES (DCV)
PROGRAMA DE DESRATIZACIÓN Y DESINSECTACIÓN EN LA
CIUDAD DE MADRID. Gestión de avisos.**

**INFORME DE RESULTADOS 2018
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS QUE
HAN REALIZADO UN AVISO**

Índice

1. Objetivos
2. Metodología
 - 2.1 Ficha técnica
3. Resultados
 - 3.1 Perfil de las personas que han comunicado un aviso
 - 3.2 Localización de los vectores (ratas y cucarachas)
 - 3.3 Canales por los que ha conocido el Servicio y grado de satisfacción con los mismos
 - 3.4 Relación con la persona que realizó el aviso y satisfacción con la atención recibida
 - 3.5 Recepción del informe y satisfacción con el mismo
 - 3.6 Indicadores de la carta de Servicio.
 - 3.7 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas
 - 3.8 Índice de Promoción Neto
 - 3.9 Modelo de regresión
4. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre.
5. Conclusiones
6. Propuestas de mejora

1. Objetivos:

General:

Conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios que comunicaron avisos para desratización y/o desinsectación de espacios públicos durante el año 2018.

Específicos:

- Conocer el perfil de las personas demandantes del Servicio.
- Conocer el grado de satisfacción con los canales para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos.
- Identificar la satisfacción de las personas con el servicio en las diferentes fases del proceso.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidos en el Servicio lo recomendarían a sus amigos/as y familiares (INP).
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global.
- Propuestas de mejora de las personas que han utilizado el Servicio.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

UNIVERSO: N 1991 avisos del primer semestre del año 2018; 475 no válidos (sin teléfono, teléfono erróneo y repetidos) y depurados 1.518.

Avisos por rata 727 (47,9%), 680 (44,8%) por cucaracha negra y 111 (7,3%) cucaracha americana.

PROCEDIMIENTO MUESTREO: Aleatorio simple con afijación proporcional por vector (rata, cucaracha negra y americana).

TAMAÑO MUESTRAL: $n = 323$ (149 rata + 139 cucaracha negra y 35 de cucaracha americana).

ERROR MUESTRAL: nivel de confianza del 95%; $p=q=0,5$, un error de muestreo $\pm 5\%$.

MEDIO TECNOLÓGICO DE MUESTREO: Llamada telefónica

Ejecución llamada: Centralita Calidad "Lokímica laboratorios" (empresa concesionaria del contrato del Programa Madrid Salud de desratización-desinsectación en la vía pública). Formación operadora teléfono: Unidad Técnica de Calidad. Documento de apoyo: (Formulario Excel) DEC. Valor de repetición de llamada 4 intentos.

Periodo de recogida de información: agosto 2018.

2.2 Escalas de medida

Utilizamos una escala de 0 a 10, considerando adecuado alcanzar un 80% de personas que puntúan ≥ 8 , salvo para los compromisos de la Carta de Servicios que se han fijado como ≥ 7 , un 70%.

Análisis y tratamiento de datos: U.T.de Calidad del Dpto. Evaluación y Calidad de Madrid Salud.

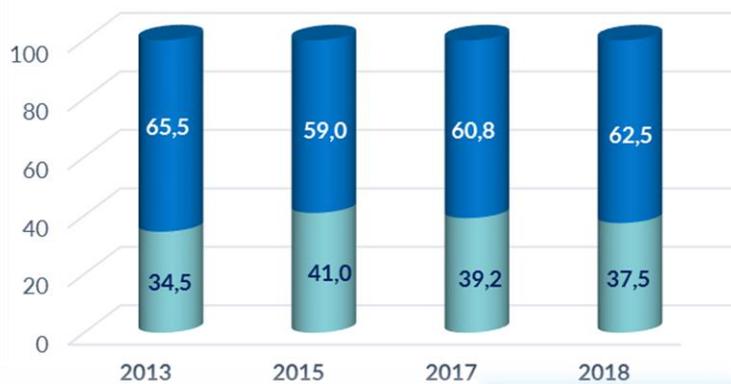
3. Resultados

3.1 Perfil de las personas que han comunicado un aviso. 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

n 2013= 440
n 2015= 327
n 2017= 344
n 2018= 320

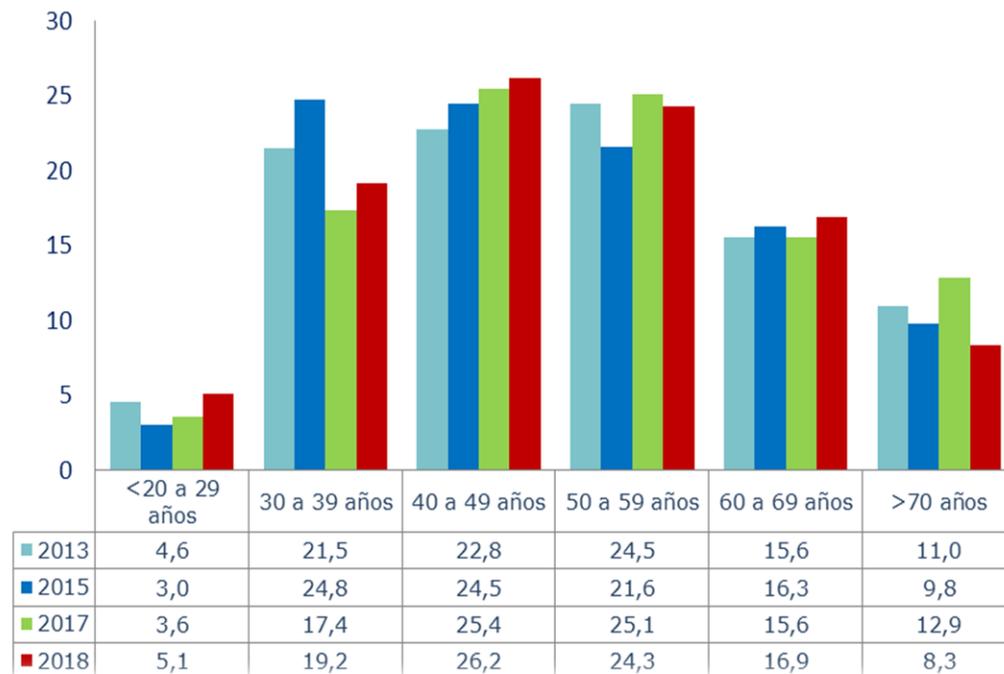
Sexo (%)

■ Hombre ■ Mujer



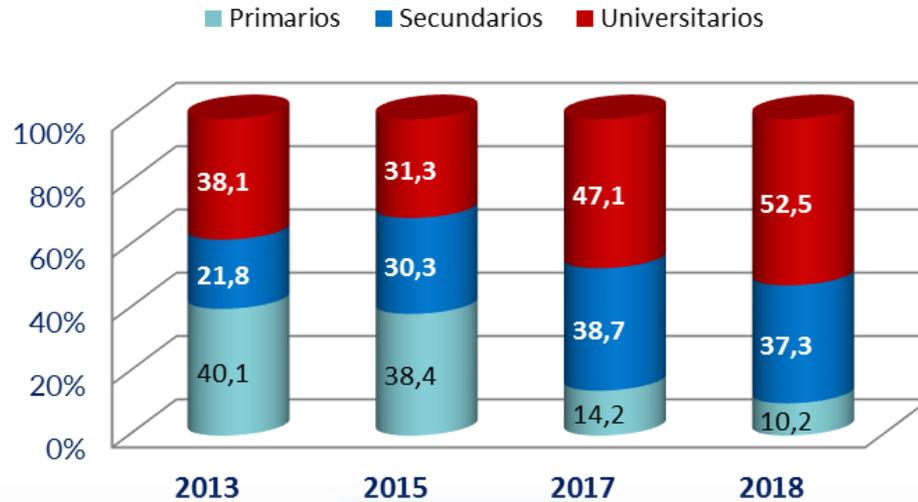
n 2013 =372
n 2015 =306
n 2017= 334
n 2018= 313

Grupos de edad. Años 2015, 2016 y 2017 (%)



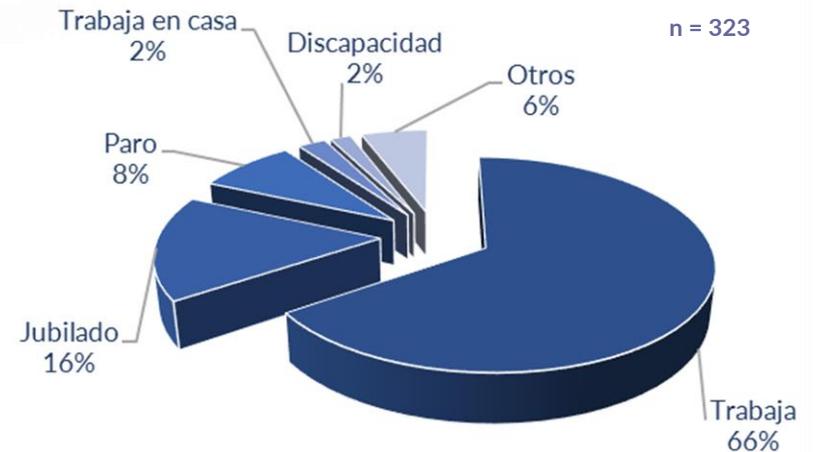
3.1 Perfil de las personas que han comunicado un aviso. 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

Nivel de estudios. (%)



n 2013= 362
n 2015= 307
n 2017= 331
n 2018= 314

Situación laboral 2018 (%)



3.2 Localización de los vectores (ratas y cucarachas). Años 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

Localización de los vectores (%)

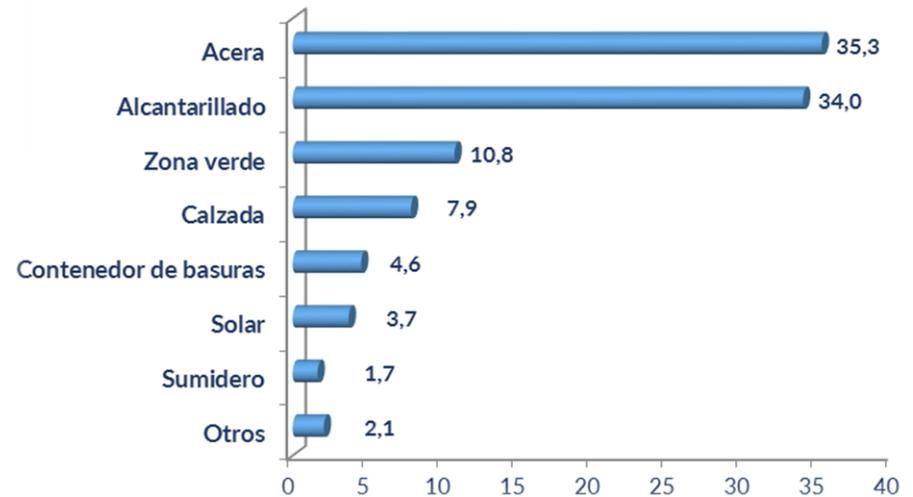
n 2013=445
n 2015=328
n 2017=344
n 2018=319



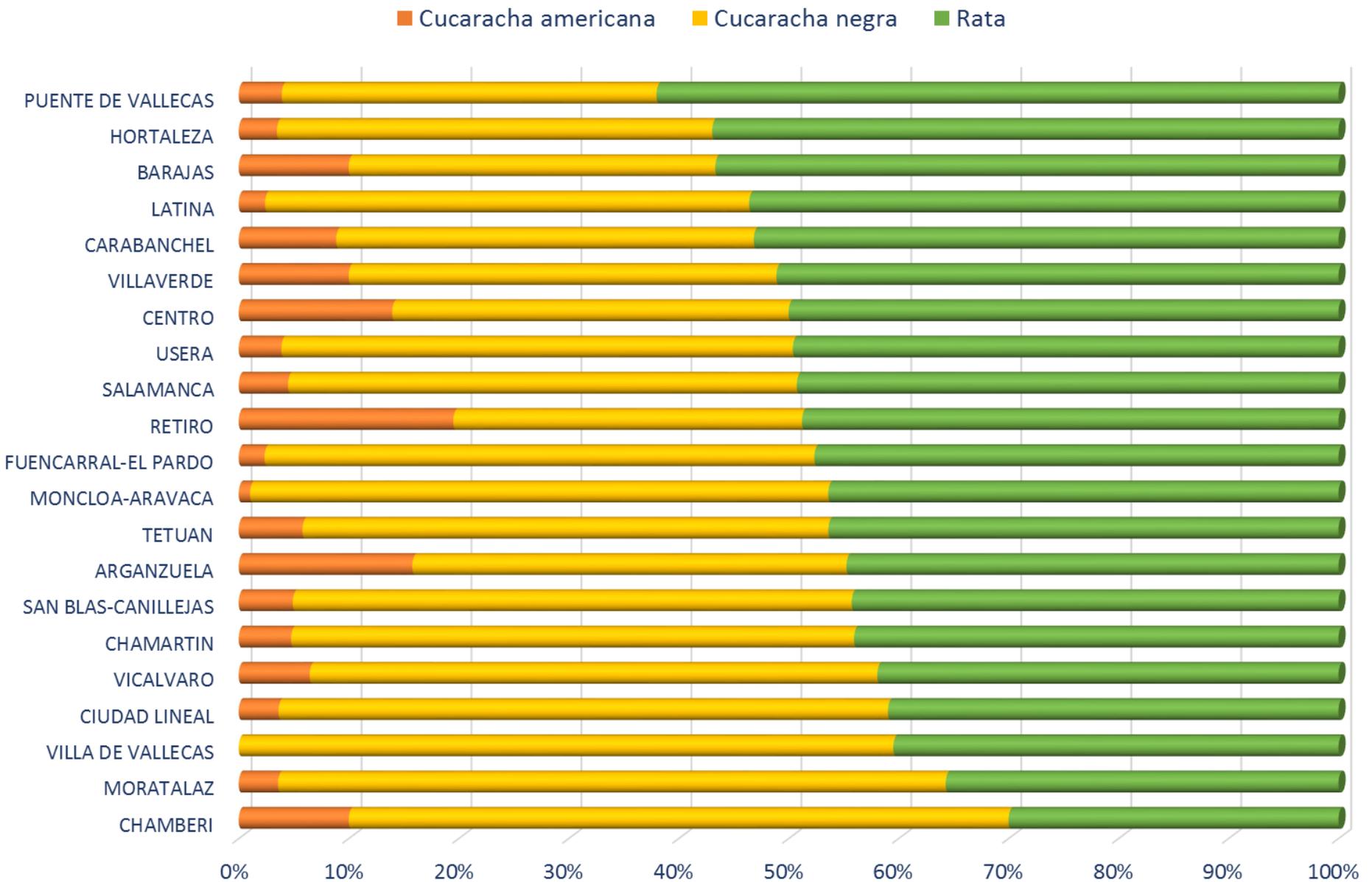
	Dentro de su propiedad, incluido el jardín	En la vía pública	En ambas localizaciones
■ 2018	8,7	75,5	15,8
■ 2017	9,6	73,5	16,9
■ 2015	2,4	88,1	9,5
■ 2013	8,8	91,2	

Lugar de la vía pública 2018 (%)

n = 318



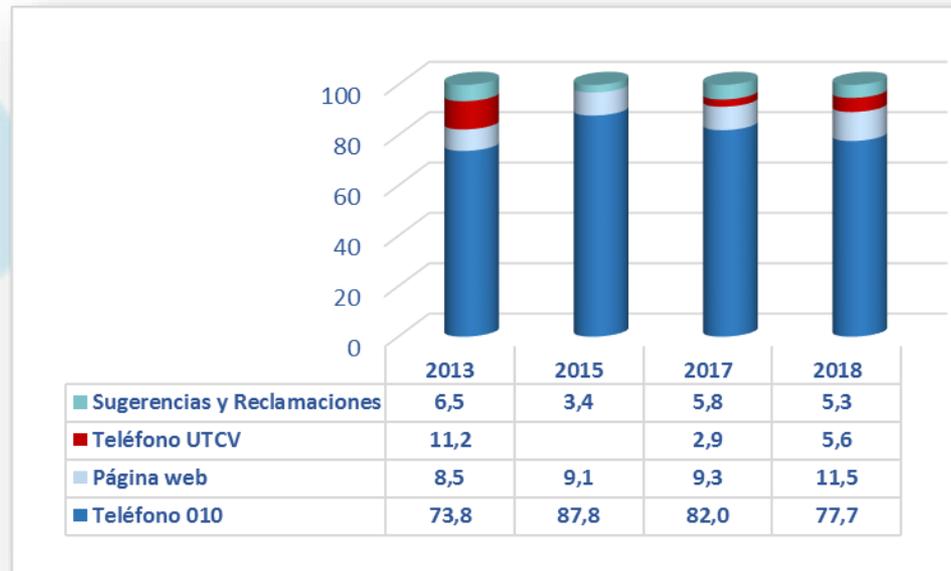
3.2.1 Localización por vector por distrito. 2018 (%)



3.3 Canales por los que ha conocido el servicio y grado de satisfacción con los mismos. Escala de 0 a 10. Años 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

Canal para realizar el aviso (%)

n 2013 =445
n 2015 =328
n 2017 =344
n 2018 =323



Valore >8 (0 al 10)	2013		2015		2017		2018		Meta
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Canal utilizado para realizar el aviso	441	86,4	327	79,2	344	89,7	286	83,2	80
Trato recibido al realizar el aviso	439	87,0	328	76,2	344	93,8	271	89,3	80
Claridad de la información recibida	440	86,6	328	77,4	305	89,8	278	84,5	80

3.4 Relación con la persona que realizó el aviso y satisfacción con la atención recibida.

Años 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

n 2013 =445
n 2015 =328
n 2017 =344
n 2018 =323



Valore >8 (0 al 10)	2013		2015		2017		2018	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Trato recibido por el técnico	143	94,4	144	92,4	62	96,8	70	91,4
Comprensión de la información dada por el técnico	144	93,1	144	91,0	63	92,1	66	86,4

3.5 Recepción del informe y satisfacción con el tiempo de recepción y adecuación al problema. Años 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

¿Ha recibido contestación/informe del Servicio?
Años 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)



Valore >8 (0 al 10)	2013		2015		2017		2018	
	n	%	n	%	n	%	n	%
El tiempo que ha tardado en recibir el Informe	136	79,7	200	75,1	160	72,5	160	86,3

El informe ha sido personalizado:

2017 en el 57,7% de los informes recibidos. n=203

2018 en el 86,7% de los informes recibidos. n=158

3.6 Indicadores de la carta de Servicio. Años 2013, 2015, 2017 y 2018 (%)

Compromisos Carta de Servicios ≥7 (0 al 10)	2013		2015		2017		2018		Meta
	n	%	n	%	n	%	n	%	%
Satisfacción global	441	86,4	327	79,2	344	89,6	286	81,0	70
compromiso ≤3 (0 al 10)							283	4,4	3

Compromisos Carta de Servicios ≥7 (0 al 10)	2013		2015		2017		2018		Meta
	n	%	n	%	n	%	n	%	%
Canal utilizado para realizar el aviso	441	86,4	327	79,2	344	89,7	286	90,2	70
compromiso ≤3 (0 al 10)							283	2,4	3

3.7 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas. Año 2018

Los problemas se han solucionado en el 55,1% de los casos y se han cumplido las expectativas en el 68,6%

Motivo por el que no han cubierto sus expectativas	n
No se ha solucionado el problema	59
No sabe si han ido	24
Les dijeron que no entraban dentro de ninguna propiedad	5
Las últimas veces le contestan diciendo que ya se hacen revisiones cada 6 meses	3
Porque no tuvo acceso directo a la madriguera, debería estar compaginado con otros servicios municipales	4
Han comprado productos externos	1
Hay obras	1
Le dijeron que no había nidos y que al día siguiente volverían pero no fue así	1
No taparon los agujeros por donde salían las ratas	1
Quería solucionar el tema de las palomas	1
Total	100

3.8 Índice de Promoción Neto (NPS)

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



2017 NPS de la UTCV=42,2%-29,4%= 12,8% de promotores.
2018 NPS de la UTCV=63,9 %-16,6%=47,3% de promotores.

3.9 Modelo de regresión lineal

La regresión lineal se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente continua, en este caso la satisfacción global con el Servicio **DE DESRATIZACIÓN Y DESINSECTACIÓN** en función de las variables independientes o predictoras (los ítems de satisfacción seleccionados en la encuesta). El trato recibido por el personal técnico explica el 60% de la varianza de la satisfacción percibida, el problema es que hablan con el personal técnico pocas personas, al hacer la regresión lineal reduce la muestra a 30 sujetos los que completaron todos las preguntas relacionadas con la satisfacción.

Variables predictoras	R ² *100	β	n
Si ha contactado con el técnico, valore el trato recibido	60,0%	0,4	30
Valore su satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el Informe	17,0%	0,4	30
Valore la satisfacción con el canal empleado para realizar el aviso	2,7	0,4	30
Valore la claridad y comprensión de la información proporcionada por el técnico			
Total	79,7		
Constante	-1,7		

4. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre.

¿Desearía añadir algo para mejorar nuestro servicio?	n
No se solucionó el problema, que repitan a menudo el tratamiento o que sea más agresivo, ser preventivos	37
Están muy satisfechas/os	33
Que contacten con la persona que lo solicitó y que le cuenten lo que han hecho	27
Que se compaginen los de control de plagas con otros servicios para poder solucionar el problema	14
Más limpieza, hay mucha suciedad. Campaña más intensa de concienciación de limpieza	11
Que sean más eficaces cuando se les llama, rapidez	8
Sería interesante cada X tiempo recordar a las comunidades que existe este servicio. Que se publicite más	7
El ayuntamiento no se hace cargo por estar en un jardín ya que las ratas vienen de fuera	7
Controlar más a la gente que hace los servicios	6
Que incluyan otro tipo de plagas, chinches, palomas	4
Que la llamada no sea de pago	3
Cuando hay un foco hay que tratar la calle entera, no solo en una arqueta	3
Tal vez más facilidad para encontrar el número de teléfono porque es un poco complicado	2
Que le gustaría que pudiesen entrar a la casa y que fuera gratuito	2
Le gustaría que desde el ayuntamiento pusieran cebos también para casas bajas	1
Más teleoperadoras, siempre espera mucho tiempo cuando llama al 010	1
Mejorar la web	1
Muy efectiva la vía de Internet	1
No hacer preguntas tan largas	1
Que se pueda adjuntar, como opción, alguna foto	1
Que pongan rejillas a las alcantarillas para que no salgan las ratas	1
Otros	1
No tengo nada que decir sobre este tema	151
Total	323

5. Conclusiones

El perfil del usuario/a es el de una mujer, de 40 a 59 años, que trabaja, y con similar porcentaje de estudios realizados: secundarios o universitarios.

Ambos vectores se encuentran en su mayoría en la vía pública, fundamentalmente en las aceras y en las alcantarillas. El motivo se atribuye a la suciedad en las calles, a problemas con la recogida de basura y al mantenimiento del alcantarillado.

En cuanto a su distribución por distrito de los vectores: la cucaracha americana está en minoría (la mayor proporción se encuentra en Retiro, Arganzuela y Centro) y cuando aumentan las ratas hay un ligera disminución de las cucarachas negras.

La satisfacción con el canal empleado, fundamentalmente el 010, ha pasado de un 89,7% en el 2017 a un 90,2% en el 2018. El porcentaje de los que puntúan por debajo de 3 es de un 2,4%, dentro de los límites marcados en la Carta de Servicios. Se observa un aumento de las personas que se han informado por el teléfono del DCV e internet.

Vieron al técnico un 22% de las personas entrevistadas, que valoraron el trato recibido y la claridad de la información ≥ 8 alrededor de un 90%.

Manifiestan que han recibido el informe el 50% de las personas entrevistadas, menos que en el 2017. Sin embargo ha aumentado la satisfacción tanto con el tiempo transcurrido hasta recibirlo como con la calidad de los mismos, alrededor de un 86%, ya que los califican de personalizados.

Han solucionado el problema el 55,1%, prácticamente igual que en 2017 con un 54,1%. El motivo que refieren es que no se les ha solucionado el problema y porque no saben si han ido a realizar el aviso.

En general la satisfacción con el proceso de gestión de avisos del DCV ha disminuido, pasando del 89,6 al 81%. El porcentaje de puntuaciones por debajo de 3 llega al 4,4%, incumpliendo la meta de no superar un 3% fijado en la carta de servicios.

¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema?

Los promotores del servicio han aumentado considerablemente han pasado de 12,8 a 47,3% (NPS).

En cuanto a la regresión lineal multivariante, predice un 60% de la satisfacción el trato recibido por el técnico, la satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el Informe le suma un 17% más.

Sesgo: pensamos que los cambios en los resultados obtenidos tanto en la satisfacción global, como en el Índice de Promoción Neto, etc. se deben, en alguna medida, al cambio de empresa y personas que han realizado la encuesta en el 2018.

6. Propuestas de mejora de las personas usuarias y de la Carta de Servicios

Que repitan a menudo el tratamiento o que sea más agresivo, ser preventivos.

Que cuando se presenten a hacer el trabajo se pongan en contacto con la persona que lo solicitó. Que digan que han ido y cuenten que han hecho.

Que se compaginen los de control de plagas con otros servicios para poder solucionar el problema.

Mejoras priorizadas en la Carta de Servicio:

Área de Mejora 1: Auditoria interna de actuaciones de control de vectores o/y plagas.

Área de Mejora 2: Incrementar la visibilidad de la atención directa con el personal técnico desplazado.

Área de Mejora 3: Actualización de procedimientos vigentes en materia de atención de avisos o incidencias comunicadas por avispas/abejas.