

# DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

## INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CPA 2009

# ÍNDICE

1. Objetivos
2. Metodología
3. Principales resultados
  - 3.1 Perfil del usuario
  - 3.2 Formas de captación
  - 3.3 Motivos de atención
  - 3.4 Satisfacción diferentes aspectos
  - 3.5 Aportaciones usuarios para mejorar.....
4. Conclusiones

## 1. Objetivos :

- Describir el perfil de los usuarios que utilizan el Centro Protección Animal (CPA).
- Conocer los motivos de atención.
- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Valorar la satisfacción de los usuarios con respecto a los diferentes servicios que presta el CPA.
- Recoger las aportaciones de los usuarios para mejorar.....

## 2. Metodología:

1. DISEÑO DE CUESTIONARIO: Se han incluido preguntas que aparecen en todas las encuestas consultadas y aquellas que recogen las características de la estructura y actividades de los Centros de Protección Animal.

2. FICHA TÉCNICA Encuesta de satisfacción:

UNIVERSO: 5.108 atendidos en el año 2009

TAMAÑO MUESTRAL: 358

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio simple estratificado por motivo de atención.

Proporción esperada 50% y nivel de confianza 95%.

ERROR DE MUESTREO para estimaciones globales es de  $\pm 5$

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario en formato ACCESS por 3 encuestadores previamente adiestrados (rol playing).

PRUEBA PILOTO: Se realizó una prueba piloto con el objetivo de testar el cuestionario (formulación de las preguntas y comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas) y comprobar la viabilidad del diseño muestral. El tamaño muestral de esta fase fue de 50 entrevistas incluyendo usuarios de todos los motivos de atención.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

25/02/2010 al 26/03/2010 en horario de mañana y tarde.

### INFORME DEL TRABAJO DE CAMPO:

Se han realizado un total de 1.323 llamadas y para ello se han utilizado los datos de 703 usuarios:

|                                     |     |                            |
|-------------------------------------|-----|----------------------------|
| Teléfonos erróneos:                 | 44  | (6,3%)                     |
| No consta el teléfono:              | 14  | (2%)                       |
| Localizables*:                      | 252 | (35,8%)                    |
| Telfs. utilizados con contacto:     | 393 | (55,9%)                    |
| Negativa a colaborar en el estudio: | 16  | (4,0%)                     |
| <br>                                |     |                            |
| Cuestionarios cumplimentados:       | 377 | (96,0% tasa de respuesta). |

•Ausencias, con un mínimo de 4 llamadas en distintos horarios y días durante todo el periodo de recogida de información.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CPA 2007

En algunas ocasiones se comparan los datos del 2009 con los de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del 2007. Existe un sesgo importante por la diferencia de metodología y número de encuestados.

Universo. 2.886 usuarios.

Muestra por conveniencia

340 personas ( alfa 0,05. Para P:0,50, error muestral 5%).

Por problemas relacionados con los recursos humanos y la afluencia de usuarios se realizó una muestra efectiva de 175 personas (alfa 0,05. Para P:0,50, error muestral 8%).

La técnica de recogida de información fue la entrevista personal, a partir de un cuestionario estructurado para rellenar en papel al finalizar la actividad. Los encuestadores, adiestrados previamente, fueron 2 trabajadores del Departamento de Evaluación y Calidad.

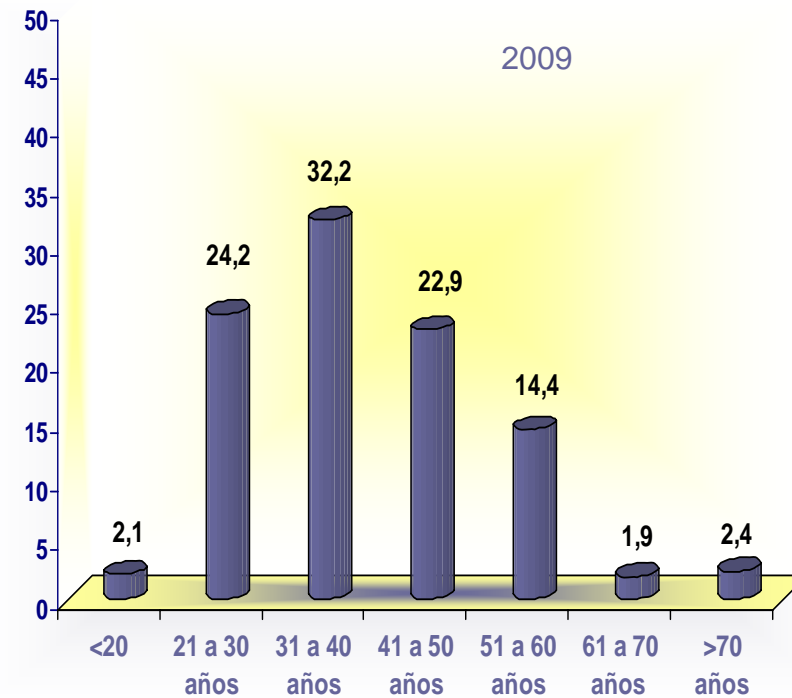
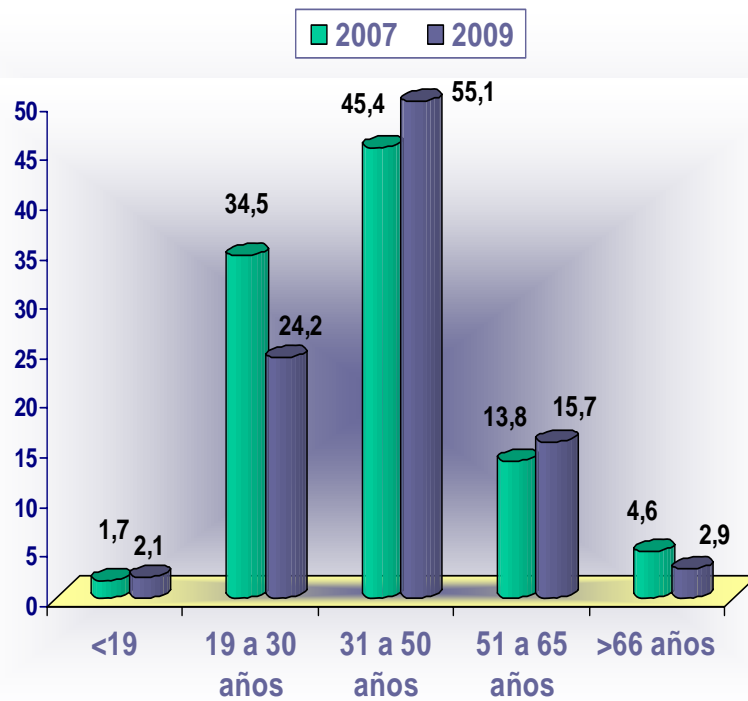
Fecha de realización: 19 al 30 de marzo.

### 3. Principales resultados

## 3.1. Perfil del usuario

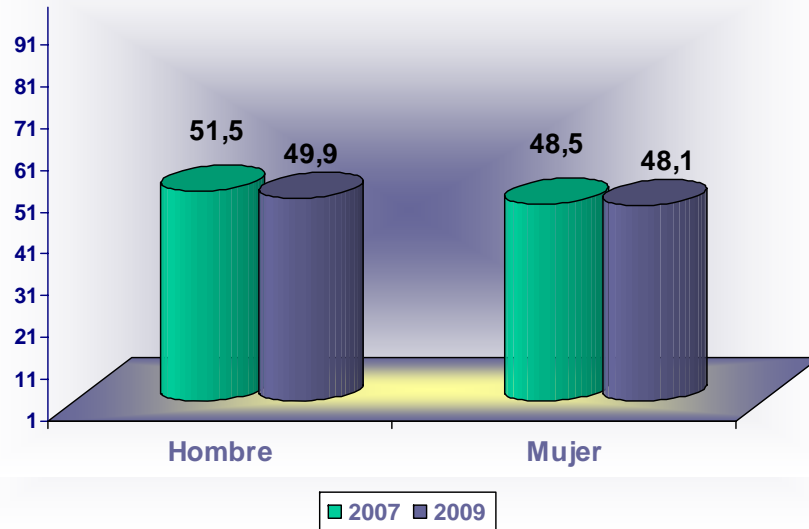
# Grupos de edad usuarios CPA (2007-2009) (%)

N=376

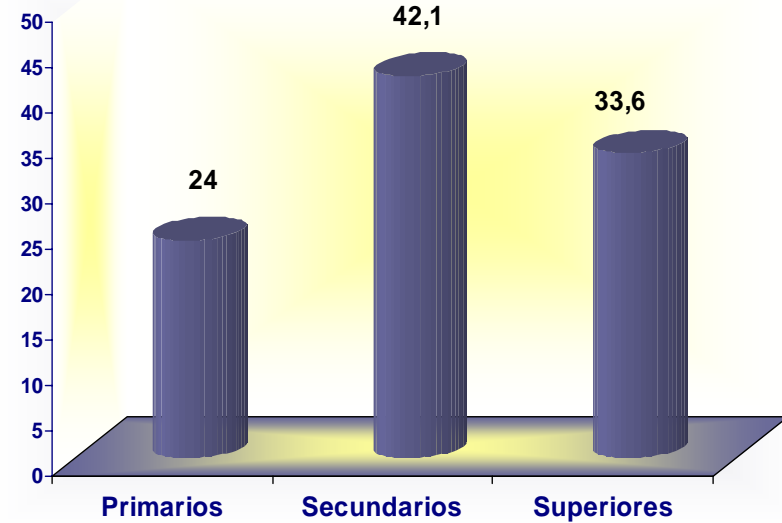




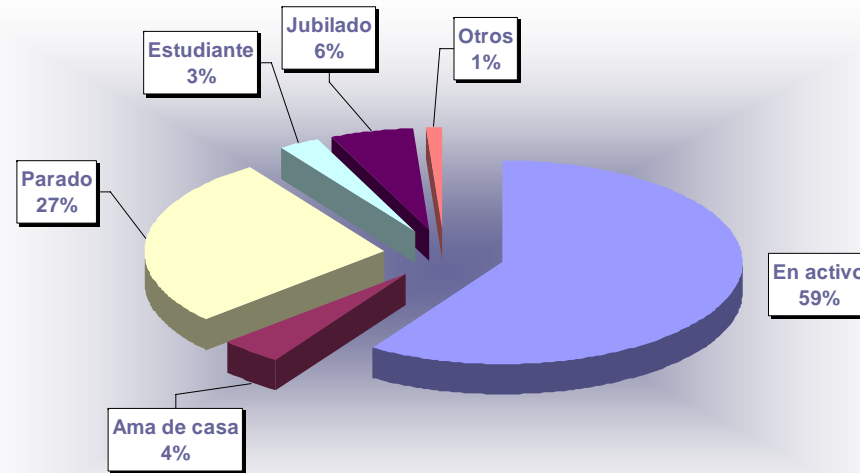
### Sexo (2007-2009) (%)



### Nivel de estudios (2009) (%)



### Situación Laboral (2009) (%)



## Lugar de residencia usuarios CPA 2009

| DISTRITOS MUNICIPALES      | Frecuencia | %           |
|----------------------------|------------|-------------|
| LATINA                     | 58         | 16,4        |
| PUENTE VALLECAS            | 28         | 7,9         |
| VILLAVERDE                 | 22         | 6,2         |
| SAN BLAS                   | 15         | 4,2         |
| CIUDAD LINEAL              | 13         | 3,7         |
| VILLA VALLECAS             | 12         | 3,4         |
| MONCLOA -ARAVACA           | 12         | 3,4         |
| USERA                      | 10         | 2,8         |
| HORTALEZA                  | 10         | 2,8         |
| CENTRO                     | 12         | 3,4         |
| CARABANCHEL                | 10         | 2,8         |
| SALAMANCA                  | 9          | 2,5         |
| TETUÁN                     | 8          | 2,3         |
| ARGANZUELA                 | 8          | 2,3         |
| FUENCARRAL EL PARDO        | 7          | 2,0         |
| CHAMBERÍ                   | 7          | 2,0         |
| VICÁLVARO                  | 6          | 1,7         |
| MORATALAZ                  | 6          | 1,7         |
| RETIRO                     | 5          | 1,4         |
| CHAMARTIN                  | 4          | 1,1         |
| BARAJAS                    | 3          | 0,8         |
| <b>TOTAL MADRID CIUDAD</b> | <b>265</b> | <b>75,1</b> |

| MUNICIPIOS DE MADRID (CAM)        | Frecuencia | %           |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| LEGANÉS                           | 22         | 6,2         |
| ALCORCON                          | 9          | 2,5         |
| FUENLABRADA                       | 9          | 2,5         |
| POZUELO DE ALARCÓN                | 6          | 1,7         |
| EL ÁLAMO                          | 4          | 1,1         |
| GETAFE                            | 4          | 1,1         |
| PARLA                             | 4          | 1,1         |
| VALDEMORO                         | 4          | 1,1         |
| ARROYOMOLINOS                     | 3          | 0,8         |
| NAVALCARNERO                      | 3          | 0,8         |
| MEJORADA DEL CAMPO                | 2          | 0,6         |
| MÓSTOLES                          | 2          | 0,6         |
| ARGANDA DEL REY                   | 2          | 0,6         |
| ARANJUEZ                          | 1          | 0,3         |
| BOADILLA DEL MONTE                | 1          | 0,3         |
| BREA DEL TAJO                     | 1          | 0,3         |
| COLLADO VILLALBA                  | 1          | 0,3         |
| COLMENAR DE LARROYO               | 1          | 0,3         |
| HOYO DE MANZANARES                | 1          | 0,3         |
| HUMANES DE MADRID                 | 1          | 0,3         |
| LAS ROZAS                         | 1          | 0,3         |
| MANZANARES EL REAL                | 1          | 0,3         |
| NAVACERRADA                       | 1          | 0,3         |
| PARACUELLOS DEL JARAMA            | 1          | 0,3         |
| SAN FERNANDO DE HENARES           | 1          | 0,3         |
| SAN LORENZO DEL ESCORIAL          | 1          | 0,3         |
| SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES        | 1          | 0,3         |
| <b>TOTAL MUNICIPIOS DE MADRID</b> | <b>88</b>  | <b>24,9</b> |
| OTRAS PROVINCIAS DE ESPAÑA        | 4          | 1,1         |

## 3.2 Formas de captación

## ¿Antes de acudir a este Centro necesitó alguna información previa?

N=377

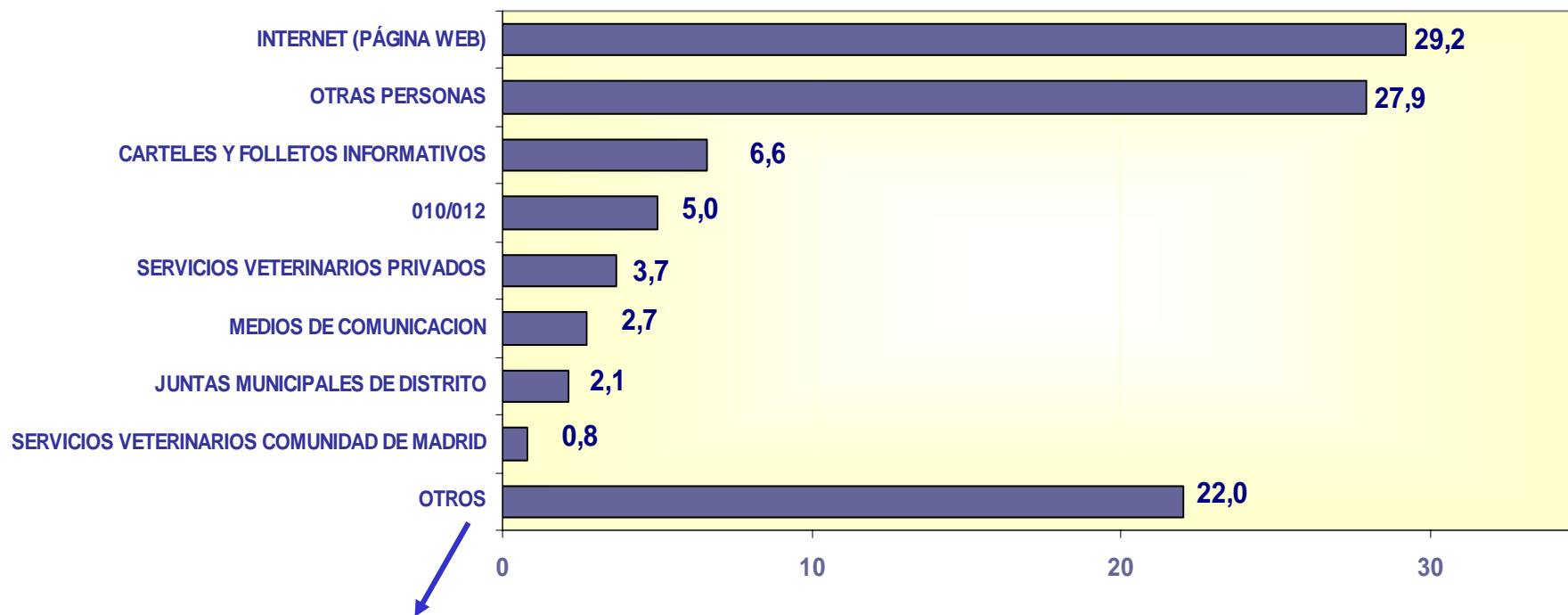
*El 42,7 % de los usuarios necesitó información sobre:*

| Especificar                                  | n   | %     |
|--|-----|-------|
| Localización del C.P.A. actividad y horarios | 75  | 46,6  |
| Conocer el teléfono para pedir cita          | 49  | 30,4  |
| No sabía que hacer con el animal encontrado  | 15  | 9,3   |
| Sobre las vacunas                            | 4   | 2,5   |
| No contesta                                  | 18  | 11,2  |
| Total  | 161 | 100,0 |

**La satisfacción con la información recibida fue valorada con un 8 de mediana**

## ¿Cómo ha conocido la existencia del CPA? 2009 (%)

N=377

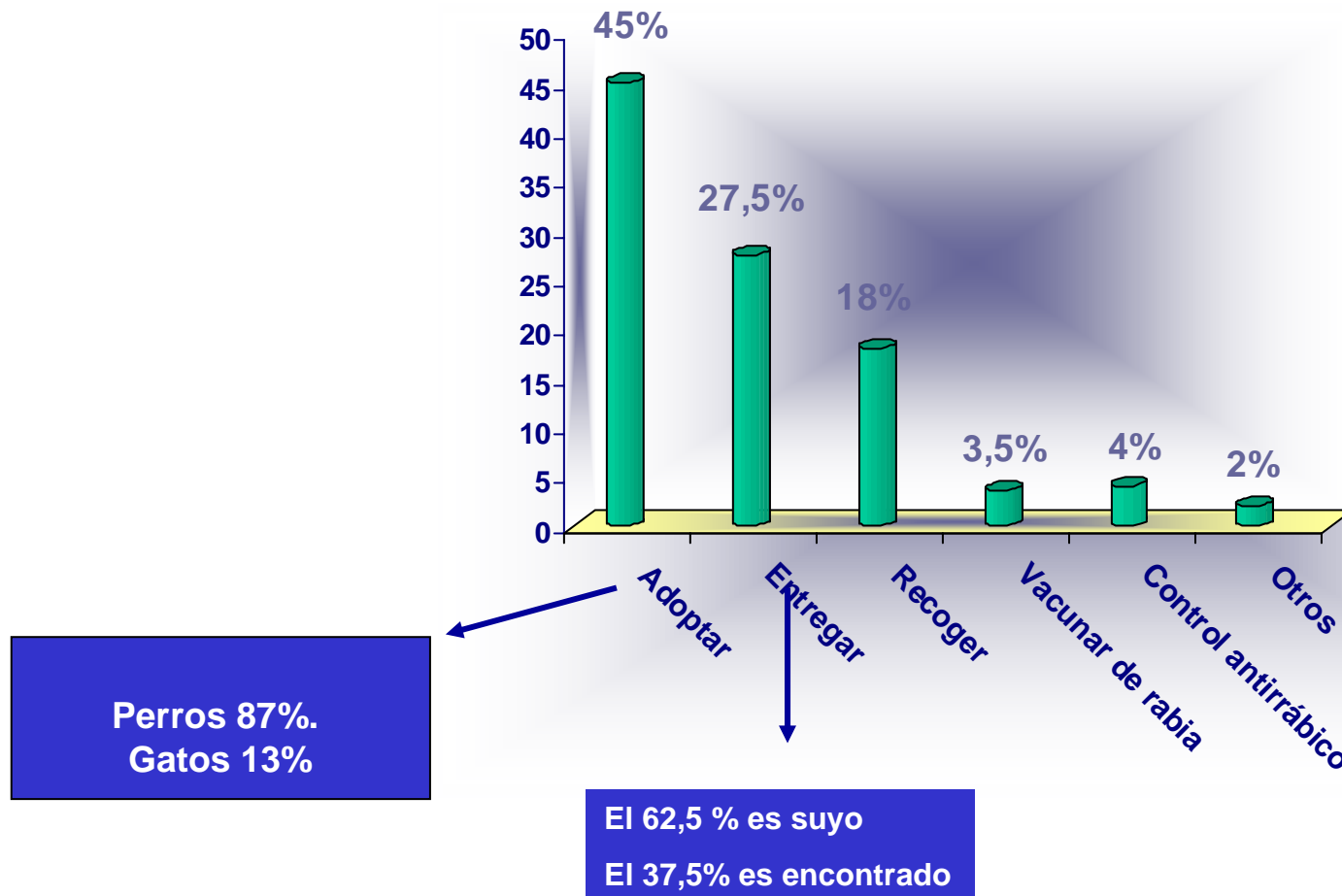


|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| Por cercanía                        | 44,4 |
| Lo vio desde la carretera           | 17,3 |
| Le llamaron desde el C.P.A          | 13,6 |
| A través de protectoras de animales | 6,2  |
| Porque es funcionario               | 4,9  |
| Por la policía                      | 4,9  |
| Otros                               | 4,9  |
| Por la empresa en la que trabaja    | 3,7  |

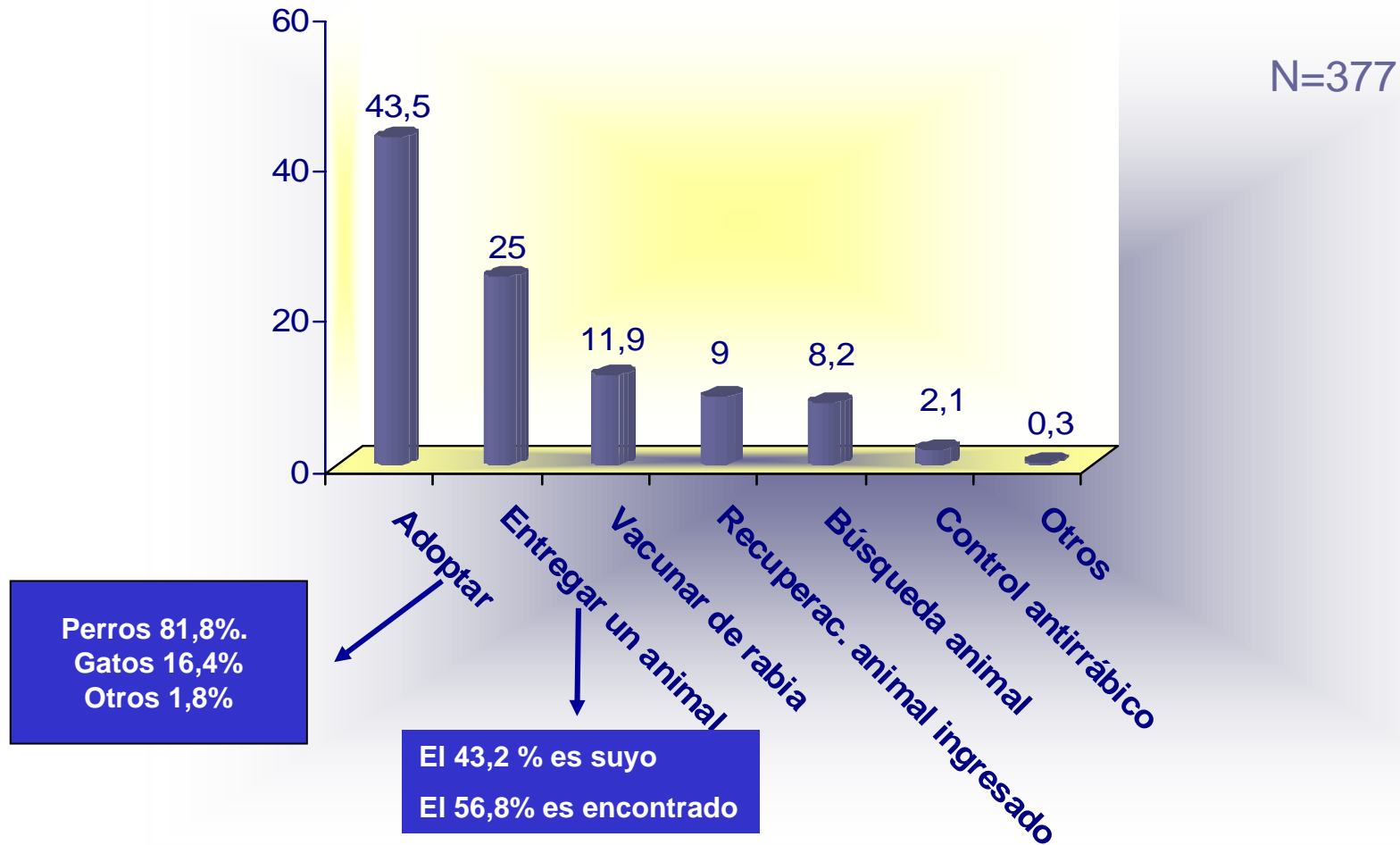
*Los ciudadanos han conocido la existencia del CPA fundamentalmente por Internet, Otras personas y Otros motivos (el mayor % por cercanía al Centro)*

## 3.3 Motivos de atención

## ¿Cuál ha sido el motivo de su visita? % 2007



## ¿Cuál ha sido el motivo de su visita? 2009 (%)



*El porcentaje de tipo de animal adoptado es similar al del año 2007, sin embargo, por los datos se observa una disminución de entrega de animales propios y se eleva la de encontrados.*

*El % de vacunaciones antirrábicas se ha triplicado del 2007 al 2009.*

*El control antirrábico se ha reducido a la mitad en éste periodo.*



## 3.4 Satisfacción diferentes aspectos

## Tasa de respuesta de los diferentes aspectos relacionados con la atención recibida

| <b>Aspectos generales de atención</b>                                       | <b>N</b> | <b>Perdidos</b> | <b>Tasa Respuesta</b> |
|---|----------|-----------------|-----------------------|
| El horario de atención  | 356      | 23              | 93,9                  |
| El tiempo desde que llamó hasta el día de la cita                           | 312      | 67              | 82,3                  |
| El tiempo que ha esperado entre la llegada al Centro y la atención recibida | 374      | 5               | 98,7                  |
| El trato recibido en recepción  | 376      | 3               | 99,2                  |
| La claridad de la información recibida en recepción.                        | 374      | 5               | 98,7                  |
| La atención de los veterinarios   | 341      | 38              | 90,0                  |
| La limpieza del Centro  | 378      | 1               | 99,7                  |
| La comodidad de las instalaciones.  | 371      | 8               | 97,9                  |
| La impresión general de las instalaciones.                                  | 371      | 8               | 97,9                  |
| La atención global recibida en su conjunto                                  | 376      | 3               | 99,2                  |
| <b>Adopciones, búsqueda y recogida de animales</b>                          | <b>N</b> | <b>Perdidos</b> | <b>Tasa Respuesta</b> |
| La situación de los animales alojados en el centro                          | 215      | 15              | 93,5                  |
| <b>Adopciones</b>   | <b>N</b> | <b>Perdidos</b> | <b>Tasa Respuesta</b> |
| La atención recibida durante el proceso de adopción                         | 131      | 34              | 79,4                  |
| Los consejos recibidos para cuidar del animal adoptado                      | 127      | 38              | 77,0                  |

*En general, la tasa de respuesta supera el 90%.*

*A pesar de que los veterinarios no llevan ningún distintivo que los identifique, la mayoría de las personas entrevistadas han valorado la atención recibida por ellos, lo que nos hace pensar que valoran al conjunto de las personas que les atienden.*

*La atención y los consejos recibidos durante el proceso de adopción no alcanza el 80% de las respuestas.*

## Escala de medida

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

0 +1+2= Totalmente insatisfecho



3+4+5= Poco satisfecho



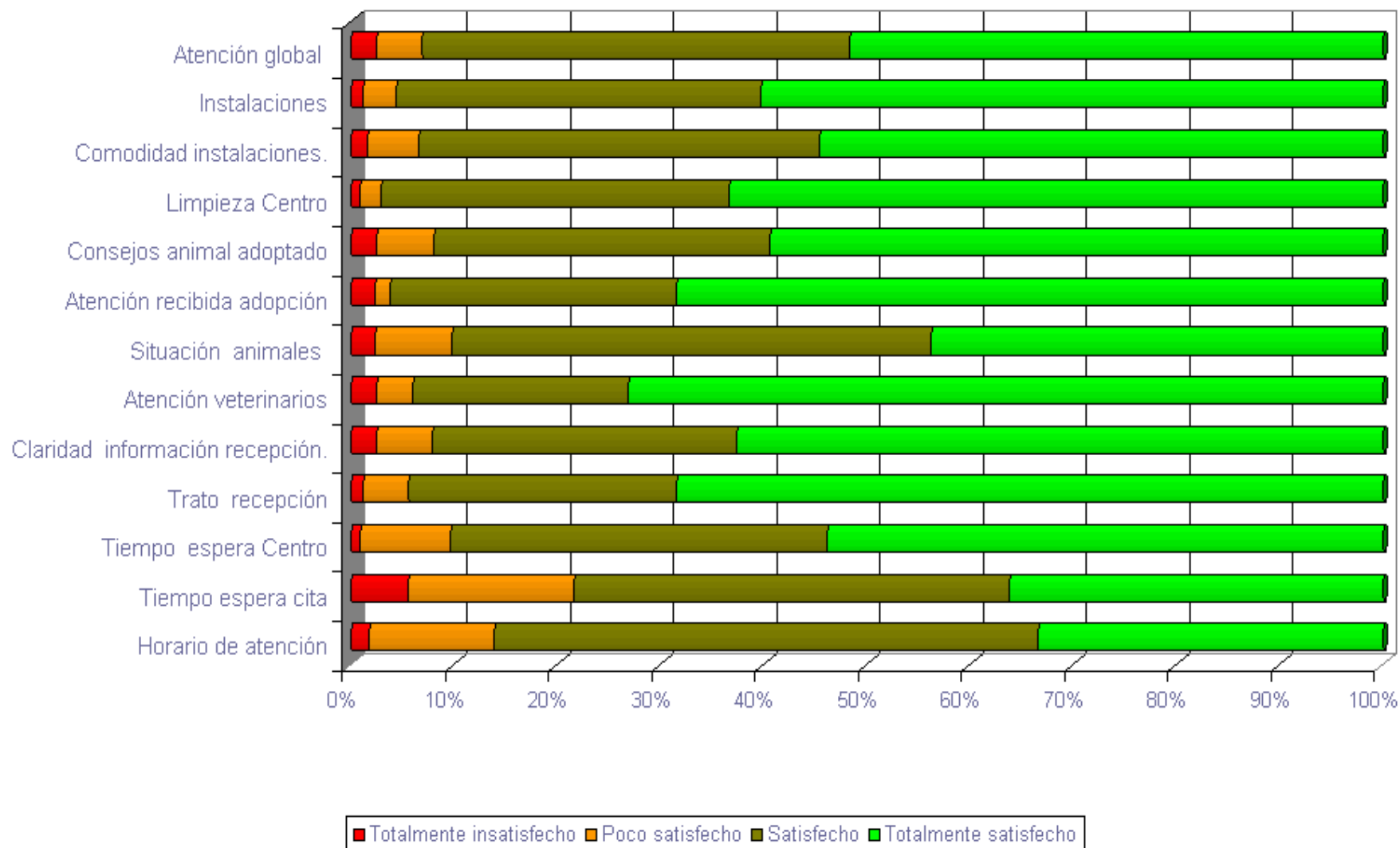
6+7+8= Satisfecho



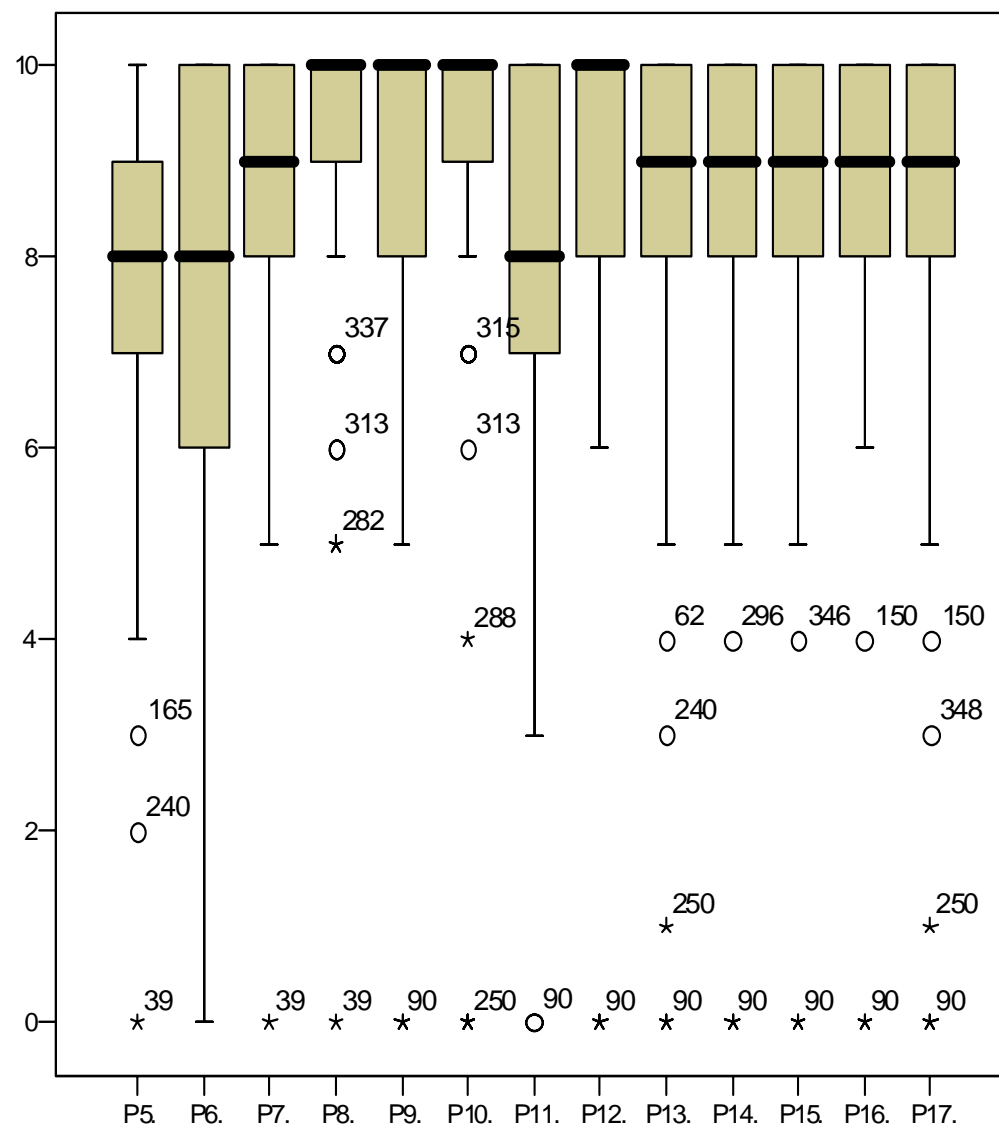
9+10= Totalmente satisfecho



## Satisfacción usuarios del CPA. 2009 (%)



| Satisfacción                        | Mediana | Percentiles |    |    |
|-------------------------------------|---------|-------------|----|----|
|                                     |         | 25          | 50 | 75 |
| P5. Horario de atención             | 8       | 7           | 8  | 9  |
| P6. Tiempo espera cita              | 8       | 6           | 8  | 10 |
| P7. Tiempo espera Centro            | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P8. Trato recepción                 | 10      | 8           | 10 | 10 |
| P9. Claridad información recepción. | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P10. Atención veterinarios          | 10      | 8           | 10 | 10 |
| P11. Situación animales             | 8       | 7           | 8  | 10 |
| P12. Atención recibida adopción     | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P13. Consejos animal adoptado       | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P14. Limpieza Centro                | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P15. Comodidad instalaciones        | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P16. Instalaciones                  | 9       | 8           | 9  | 10 |
| P17. Atención global                | 9       | 8           | 9  | 10 |



## 3.5 Aportaciones usuarios para mejorar.....

# Aportaciones de los encuestados mediante texto libre

Por orden de frecuencia

| 2007   | 2009  |
|--|---|
| Mejorar la señalización del CPA.<br>Falta de transporte público. | El CPA está muy aislado, mal señalizado, mal comunicado ( es obligatorio ir en coche) y sin aceras.   |
| Mas publicidad del centro.                                       |   |
| Mayor facilidad de horario y tiempo de visita.                   | Ampliación de horario.  |
| Tiempo de espera demasiado largo (citas).                        | Tardan mucho en dar la cita.  |
| Menos burocracia.  |   |
| No esta bien organizado.   |   |
| Tardan en coger el teléfono.                                     |   |
|  | Que los animales tengan más espacio y que no los tengan hacinados.  |
|  | Que antes de entregar el animal adoptado le hicieran una exploración y pruebas para que no les den un animal enfermo.   |
|  | Considera carísima la estancia del perro en el centro ya que dice que le cobran 60 euros.   |
|  | No valoran el trato de los veterinarios porque no están identificados.  |
|  | Más información de lo que hacen con los animales.   |
| Está contenta con el trato recibido.                             | Valoran muy positivamente que puedan acudir directamente al Centro sin cita y le atiendan cuando van a entregar un animal encontrado y/o cuando van a buscar un animal que se les ha perdido. |

## Aportaciones de los encuestados mediante texto libre

| <b>Ubicación del CPA</b>   | <b>n</b> |
|--|----------|
| El CPA está muy aislado, mal señalizado, mal comunicado ( es obligatorio ir en coche) y sin aceras.  | 10       |
| Un poco peligroso la entrada y salida del Centro.  | 1        |
| <b>Horario y cita</b>  | <b>n</b> |
| Tardan mucho en dar la cita.   | 10       |
| Ampliación de horario.   | 7        |
| Poder tener turno de tarde.  | 1        |
| <b>Instalaciones</b>   | <b>n</b> |
| Que pongan más asientos para el público.   | 1        |
| Insatisfacción con limpieza.   | 1        |
| Que el espacio en recepción fuera mas amplio para que los perros no se juntaran.   | 1        |
| Las instalaciones más grandes.   | 1        |
| <b>Normas de funcionamiento</b>  | <b>n</b> |
| Comenta que tendrían que estar los centros de protección animal, etc. en conexión para mayor facilidad en la búsqueda de los animales perdidos.                                      | 1        |
| Tenían que avisar más pronto de que habian encontrado a su perro.  | 1        |
| Llevó a sus tortugas para que las cuidaran en el centro y le hicieron firmar un papel en el que renunciaba a saber su futuro.  | 1        |
| Que fueran mayores los consejos de los veterinarios.   | 1        |
| Le parece injusto que si deja un animal por el motivo que sea ya no puede ir a adoptar otro si sus circunstancias cambian.   | 1        |
| Se queja de que tuvo que sujetar al perro mientras le pinchaban y eso le resultó muy duro.   | 1        |
| <b>Pago de tasas</b>   | <b>n</b> |
| Considera carísima la estancia del perro en el centro ya que dice que le cobran 60 euros.  | 5        |
| Se queja de que por entregar 4 perros le cobraron el doble de lo que le dijeron en un principio y que como no pudo pagar en el momento le pasaron una factura con el 20% de recargo. | 1        |
| Hacer mas cómodo el sistema de pago que no sea por transferencia, sino que se pudiera pagar en el Centro.  | 1        |

N=114 (30,2%) de los encuestados.

135 comentarios 1,2 por persona.



| <b>Espacio animales</b>   | <b>n</b> |
|---|----------|
| Que los animales tengan más espacio y que no los tengan hacinados.  | 7        |
| Creo que no se puede dejar a los perros fuera, deberían tener techo, calefacción.   | 2        |
| Los animales deberían estar por parejas, sería mejor porque estarían más sociabilizados.  | 1        |
| La gata estaba mala y se le murio, creo que mezclan animales sanos con enfermos y se contagian.   | 1        |
| LLegó un reptil (serpiente) y no había un terrario para conservarla, tuvieron que dejar el suyo.  | 1        |
| Que estuvieran los animales más aislados del suelo.   | 1        |
| <b>Valoración del animal</b>  | <b>n</b> |
| Que antes de entregar el animal adoptado le hicieran una exploración y pruebas para que no les den un animal enfermo.   | 7        |
| Que tengan más información del pasado de los animales.  | 2        |
| Que los veterinarios aprovecharan para hacer un pequeño chequeo a los animales.   | 1        |
| Valorar a los animales porque la gata que adoptó estaba esterilizada y volvieron a esterilizarla y estuvo muy mal por la anestesia.   | 1        |
| <b>Trato percibido</b>  | <b>n</b> |
| No valoran el trato de los veterinarios porque no están identificados.  | 5        |
| Un poco más de amabilidad por los vigilantes.   | 3        |
| La información precaria y que pongan mas servicios de atención al público.  | 2        |
| Que en recepción, tengan mejor trato .  | 1        |
| Que el personal fuera más agradable.  | 1        |
| La atención telefónica en algunos momentos no es la adecuada. Dice que cogen el telefono y no atienden, cuelgan.  | 1        |
| Expresa que los veterinarios le hacian parecer como "un asesino".   | 1        |
| Mas atención personalizada.   | 1        |
| Cuando fue a adoptar el gato le comentaron que no lo hiciera porque ese en concreto era muy agresivo se queja de que para demostrárselo metieron un palo por la jaula y él asegura que su agresividad la provocaban los veterinarios (ahora su gato se comporta bien y es dócil). | 1        |
| <b>Vacunación</b>   | <b>n</b> |
| Falta de información de las vacunas.  | 2        |
| De tres vacunas que pusieron a su perro dos se le infectaron.   | 1        |
| Que hubiera un sitio en cada barrio para poder vacunar a los animales.  | 1        |
| Poder vacunar de las otras vacunas anuales en el mismo centro.  | 1        |
| <b>Seguimiento animales entregados</b>  | <b>n</b> |
| Más información de lo que hacen con los animales.   | 5        |
| Para volver a ver a los perros que llevó tiene que pedir cita y se la daban con mucho tiempo.   | 1        |
| Información adecuada de permanencia del animal que entregan y que avisen que los sacrifican.  | 1        |

| <b>Unidad de calle</b>  | <b>n</b> |
|---|----------|
| Las unidades de la calle que aumentarían servicio de emergencia. Dar a conocer un nº de teléfono, que se diera publicidad. No se puede buscar en ningún sitio (Internet, etc.).   | 1        |
| Recogida de los animales en el lugar donde los encuentran (tuvo que llevarlos él personalmente al CPA).   | 1        |
| Que si encuentran un animal muerto le lean el chip, así podría el propietario saber si ha muerto o no.  | 1        |
| <b>Eutanasia</b>  | <b>n</b> |
| Sabe que sacrificaron a los animales y le parece mal porque ella quería que vivieran o que los adoptaran.   | 3        |
| Le parece muy bien que no sacrifiquen a los galgos.   | 1        |
| Quiere presentar una reclamación porque habiendo avisado que iba a recoger a su gato extraviado al llegar al CPA le dicen que si llega 5 minutos más tarde ya le habían eutanasiado. Refiere que podrían recibir los veterinarios algún curso de humanidad. | 1        |
| Se encontraron un gato con la pata rota sus hijos, y lo llevaron para que lo curaran, pero le dijeron que no era posible y se quedaron con el para sacrificarlo.  | 1        |
| Cuando entregó el perro no le avisaron que lo sacrificarían y cambió de opinión al día siguiente de entregarlo queriendo recuperarlo y ya era demasiado tarde.  | 1        |
| <b>Dibulgación CPA</b>  | <b>n</b> |
| Más publicidad de la existencia y los servicios que presta el CPA.  | 4        |
| <b>Sensibilización</b>  | <b>n</b> |
| Cuidar que no se maltrate a los animales.   | 2        |
| <b>Otros</b>  | <b>n</b> |
| Más personas para trabajar.   | 3        |
| Ampliar servicios, que vaya a más.  | 2        |
| Piensan que tendrían que coger perros de biberón.   | 2        |
| El tiempo de espera para poder esterilizar a la perra fue muy largo.  | 2        |
| Le gustaría que le confirmaran por tlf. si tienen el animal que desea adoptar o no ya que no cree que sea necesario ir al Centro.   | 1        |
| Que existan más centros.  | 1        |
| Poder tener mas fotografías de los animales.  | 1        |
| El trámite es demasiado largo y no se puede poner más de una persona como dueño.  | 1        |
| Se le escapó una iguana por la ventana y el CPA le dejó una notificación de que estaba en el centro. Era una fotocopia deficiente que no se podía leer con claridad, por eso sugiere que la mejoren.  | 1        |
| <b>Felicitaciones</b>   | <b>n</b> |
| Valoran muy positivamente que puedan acudir directamente al Centro sin cita y le atiendan cuando van a entregar un animal encontrado y/o cuando van a buscar un animal que se les ha perdido.   | 6        |
| Todo le pareció bien.   | 4        |

## Conclusiones

### **Perfil de los usuarios:**

Hombre o mujer entre 31 a 51 años con un nivel de estudios secundarios y en activo.  
Mayoritariamente residentes en el Distrito Municipal de Latina y en el Municipio de Leganés.

### **¿Necesitó información antes de acudir al CPA?:**

Necesitaron información sobre la ubicación, actividades/servicios, horario y nº de teléfono para petición de cita alrededor del 40% de los usuarios. La valoración dada por los usuarios a la información recibida alcanzó el 8 de mediana.

### **¿Cómo ha conocido la existencia del CPA?**

Han conocido la existencia del CPA por Internet u otras personas así como por la cercanía al mismo.

### **Motivo de la visita:**

La adopción de un animal (fundamentalmente perro) alcanza un 45% y la entrega de un animal suyo o encontrado en la calle se sitúa alrededor de un 25%, (datos similares a los del 2007).

### **Grado de satisfacción de los usuarios sobre diferentes aspectos de los servicios prestados por el CPA:**

Tanto los porcentajes como las medianas alcanzadas nos indican que la satisfacción, en general, es alta o muy alta.

Sin embargo, el horario de atención, la situación de los animales en el Centro y el tiempo de espera aunque obtienen puntuaciones altas, son los tres items peor valorados.