

***TOMA DE MUESTRAS
DE AGUA DE CONSUMO
POR AVISOS
DE PARTICULARES
AÑO 2010***

**MEDICIÓN DEL
GRADO DE
SATISFACCIÓN
DEL CIUDADANO**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ENCUESTAS APLICADAS
3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
4. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS: ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN
5. RESULTADOS OBTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS AÑOS ANTERIORES
6. CONCLUSIONES

ANEXO I: DOCUMENTO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

ANEXO II CUADRO CODIFICADO DE CONTESTACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El Organismo Autónomo "Madrid Salud", a través del Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario (adscrito al Instituto de Salud Pública) dispone de un Servicio Público de toma de muestras de aguas de consumo a petición del ciudadano (aviso telefónico, generalmente) en caso de que aparezcan posibles incidencias.

El aviso es recogido en el citado Departamento de Inspección, y en el plazo más breve posible se traslada un equipo de inspectores al lugar del aviso para tomar las muestras oportunas.

Generalmente el ciudadano llama por uno de los siguientes motivos:

- Por encontrarse el agua con las características organolépticas alteradas (olor, color, sabor diferente al habitual).
- Por tratarse de un Centro Público especialmente sensible en el que consume agua una colectividad de personas (colegio, universidad, guardería, ministerios, etc.).
- Por tratarse de un edificio con depósito de agua o grupo de presión, susceptible de contaminar el agua de consumo.
- Por encontrarse afectados varios individuos del domicilio y sospechar del agua como fuente de contaminación.

Las muestras son analizadas por técnicos del Laboratorio de Salud Pública (Instituto de Salud Pública), controlándose los parámetros recogidos en el art. 20 del R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

En el último trimestre del año 2010 se ha introducido la aplicación del pago de la tasa correspondiente en el caso de avisos por demanda de particulares cuando la causa de la incidencia era el deficiente mantenimiento de las instalaciones interiores (depósito, tuberías, filtros, etc.). Esto ha ocasionado un descenso en la demanda del servicio por parte de particulares.

2. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ENCUESTAS APLICADAS

Con el objetivo de medir el grado de satisfacción del ciudadano y saber como éste percibe el Servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid para en su caso, aplicar las mejoras o cambios necesarios en el proceso, desde el Departamento de Inspección Central se han diseñado encuestas que se vienen realizando desde el año 2002 y que incluyen cinco preguntas, pretendiendo cada una de ellas medir el grado de satisfacción del ciudadano sobre un aspecto particular:

PREGUNTA	ASPECTO DEL PROCESO A MEDIR
1. ¿Cómo se informó Vd. acerca de este servicio Público prestado por el Ayuntamiento de Madrid?	Fuente de información – Se pretende saber cómo accedió el ciudadano a la información municipal, y en qué grado ésta llega a través de los cauces oportunos (web municipal, teléfono información 010, Junta Municipal, etc).
2. Indique su grado de satisfacción con el servicio de toma de muestras de agua del Ayuntamiento de Madrid	Se pretende medir el <u>grado de satisfacción general</u> hacia el Ayuntamiento por el servicio prestado, sin entrar en particularidades
3. ¿Está satisfecho con la prontitud con que acudió el Ayuntamiento a tomar la muestra de agua?	Rapidez de respuesta en la toma de muestras tras el aviso telefónico (rapidez con la que acudieron los inspectores)
4. ¿Está satisfecho con la información proporcionada por el Ayuntamiento de Madrid en cuanto a los resultados del análisis efectuado al agua?	Información aportada y claridad de la misma en la carta que se remite al ciudadano tras el análisis de las muestras de agua
5. ¿Está satisfecho con la rapidez de respuesta, en conjunto, del Ayuntamiento de Madrid?	Rapidez global de respuesta desde el aviso hasta que el ciudadano recibe los resultados del análisis mediante carta

3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

PONER EL UNIVERSO Y LUEGO LA TASA DE RESPUESTAS Se logró encuestar al 70% de los ciudadanos que solicitaron analítica del agua de consumo en 2010 (54 encuestas realizadas).

Las encuestas se realizaron telefónicamente por personal administrativo del Departamento de Inspección Central.

Resultados obtenidos:

Pregunta Nº 1

¿Cómo se informó Vd., acerca de este Servicio Público prestado por el Ayuntamiento de Madrid?.

Resultados:

Fuente de información	Teléfono 010	A través del Ayto. de Madrid (J.M.D., Madrid Salud)	Web Municipal	Canal de Isabel II	Familiar o amigo	Presidente / Administrador de la finca	Otros
porcentajes	9,2%	38,8%	24,1%	7,4%	14,8%	3,7%	2%

De forma parecida al año 2009, el 72,1%, de los ciudadanos se informó de este Servicio Público a través de un medio de difusión municipal (teléfono de información 010, Junta Municipal de Distrito o página Web municipal www.madrid.es, www.madridsalud.es). Este porcentaje en 2009 fue del 75,8% y del 62,7% en 2008.

Uno de cada cuatro ciudadanos que se ha informado de este servicio municipal ha sido a través de la página web del Ayuntamiento o de Madrid Salud.

También el "boca a boca" (información a través de un familiar/amigo) ha supuesto un canal de información apreciable (14,8%).

Resto de preguntas:

Las preguntas números 2, 3, 4 y 5, se formularon al ciudadano dándole la posibilidad de contestar a cuatro posibles respuestas, que fueron codificadas para realizar el estudio estadístico:

Resultados obtenidos:

CÓDIGO RESPUESTA	RESPUESTA
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Insatisfecho
4	Muy insatisfecho
5	No sabe/No contesta

Pregunta Nº 2: Grado de satisfacción con el Servicio de toma de muestras de agua del Ayuntamiento de Madrid (satisfacción general).

1) Muy satisfecho	51.8%
2) Satisfecho	44.4%
3) Insatisfecho	3.8 %
4) Muy insatisfecho	0%
5) No sabe/No contesta	0%
TOTAL	100%

Pregunta Nº 3: Grado de satisfacción con la prontitud con que acudió el Ayuntamiento a tomar las muestras de agua.

1) Muy satisfecho	55.5%
2) Satisfecho	44.5%
3) Insatisfecho	0%
4) Muy insatisfecho	0%
5) No sabe/No contesta	0%
TOTAL	100%

Pregunta Nº 4: Grado de satisfacción con la información proporcionada por el Ayuntamiento de Madrid en cuanto a los resultados del análisis efectuado al agua:

1) Muy satisfecho	50%
2) Satisfecho	40.7%
3) Insatisfecho	7.4%
4) Muy insatisfecho	0%
5) No sabe/No contesta	1.9%
TOTAL	100%

Preguntar Nº 5: Grado de satisfacción con la rapidez de respuesta, en conjunto, del Ayuntamiento de Madrid.

1) Muy satisfecho	42.7%
2) Satisfecho	53.7%
3) Insatisfecho	1.8%
4) Muy insatisfecho	0%
5) No sabe/No contesta	1.80%
TOTAL	100%

4. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS: ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN

Con el fin de medir los resultados de forma numérica, utilizaremos el índice NSI (Índice Neto de Satisfacción), el cual de forma ponderada, asigna un valor al resultado obtenido en cada pregunta:

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

En nuestro caso los valores de ponderación son:

Muy satisfecho	=	100
Satisfecho	=	66,6
Insatisfecho	=	33,3
Muy insatisfecho	=	0

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

Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a Muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo a Regular
< 55	Muy malo

Resultados:

	Índice NSI	Resultado
Pregunta nº 2	82.7	Muy bueno
Pregunta nº 3	85.1	Excelente
Pregunta nº 4	79.6	Bueno/Muy bueno
Pregunta nº 5	79	Bueno/Muy bueno

5. RESULTADOS OBTENIDOS EN RELACIÓN CON AÑOS ANTERIORES

Pregunta nº 2: GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005	AÑO 2004	AÑO 2003
Muy satisfecho	51.8%	62%	74.5%	62.2%	62.7%	60.7%	46.2%	40.5%
Satisfecho	44.4%	34.5%	23.5%	32.9%	32.8%	36%	47.8%	53.6%
Insatisfecho	3.8%	3.5%	0%	4.9%	1.5%	3.3%	6%	3.5%
Muy Insatisfecho	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	2.4%
No sabe/No contesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pregunta nº 3: GRADO DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A RAPIDEZ EN TOMAR LAS MUESTRAS DESDE EL AVISO.

	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005	AÑO 2004	AÑO 2003
Muy Satisfecho	55.5%	67.8%	77.4%	63.4%	53.7%	68.9%	53.7%	41.7%
Satisfecho	44.5%	29.9%	22.5%	35.4%	40.3%	29.5%	43.3%	51.2%
Insatisfecho	0%	2.3%	0%	1.2%	3%	1.6%	3%	4.8%
Muy insatisfecho	0%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	2.3%
No sabe/No contesta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pregunta nº 4: GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TRAS LOS ANÁLISIS (RESULTADOS)

	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005	AÑO 2004	AÑO 2003
Muy Satisfecho	50%	58.6%	58.8%	45.1%	43.3%	50.8%	44.8%	17.9%
Satisfecho	40.7%	32.2%	28.4%	36.6%	50.7%	32.8%	44.7%	58.3%
Insatisfecho	7.4%	9.2%	10.8%	18.3%	4.5%	14.8%	9%	17.9%
Muy insatisfecho	0%	0%	2%	0%	1.5%	0%	1.5%	4.8%
No sabe/No contesta	1.9%	0%	0%	0%	0%	1.6%	0%	1.1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pregunta nº 5: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RAPIDEZ DE REPUESTA, EN CONJUNTO, DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

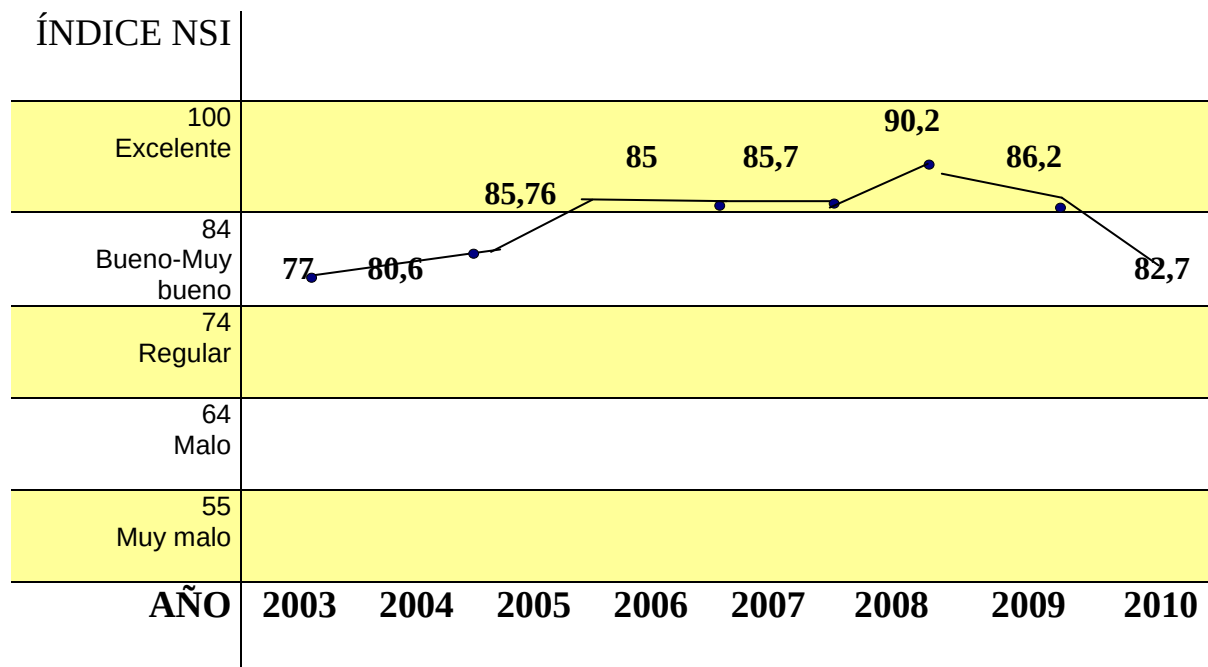
	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005	AÑO 2004	AÑO 2003
Muy Satisfecho	42.7%	60.1%	58.8%	47.6%	40.3%	59%	44.8%	25%
Satisfecho	53.7%	36.8%	31.4%	47.6%	53.7%	34.4%	44.8%	49%
Insatisfecho	1.8%	0%	4.9%	4.9%	6%	4.9%	10.4%	21.2%
Muy insatisfecho	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	3.6%
No sabe/No contesta	1.8%	3.1%	2.9%	0%	0%	1,6%	0%	1.2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6. CONCLUSIONES

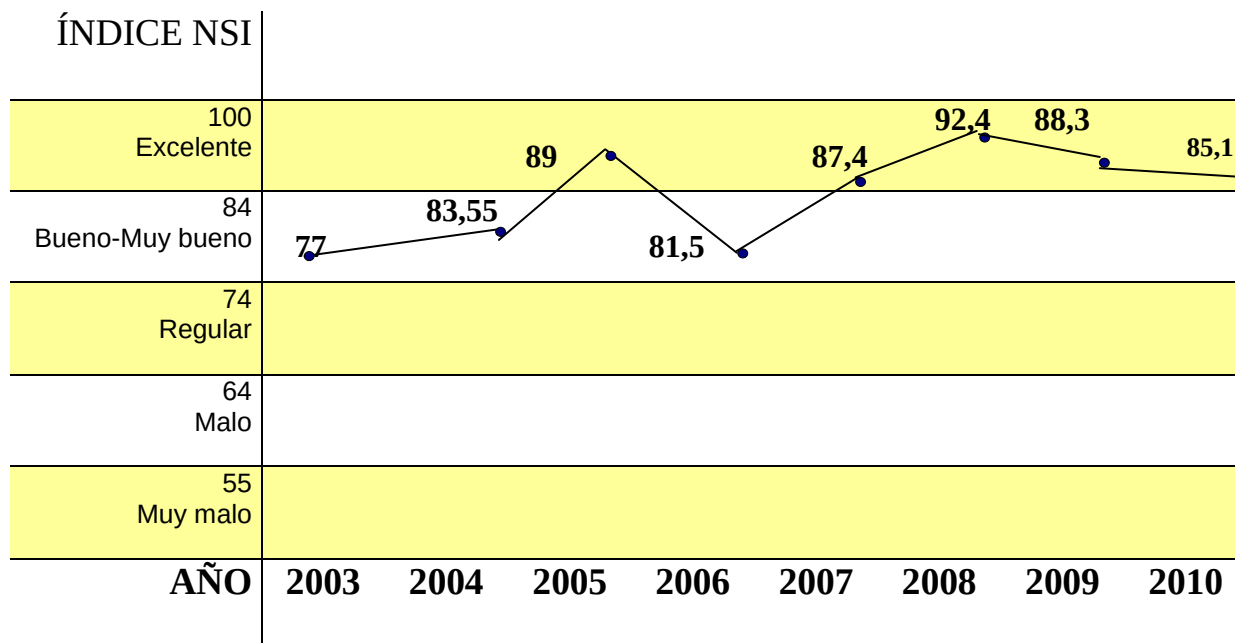
- 6.1.** Los resultados obtenidos son muy buenos en general, manteniéndose en niveles similares a los de años anteriores.
- 6.2.** Se estaba notando de año en año un incremento por parte del ciudadano en la demanda de la prestación de este servicio, paralelo a una mayor difusión del mismo a través de medios de información municipales (habiéndose incrementado el porcentaje de ciudadanos informados a través de la web municipal). En 2010 se ha incluido el pago de la tasa correspondiente en casos de particulares en los que el origen de la incidencia era el defectuoso mantenimiento de las instalaciones.
- 6.3.** Debido al punto anterior ha disminuido la demanda de particulares y se está potenciando el control de las instalaciones de titularidad pública (municipal) como colegios, polideportivos, centros de día, etc.
- 6.4** Además, con el fin de dar cumplimiento al Real Decreto 140/2003, en el año 2010 se continuaron realizando muestreos en viviendas y establecimientos públicos con el fin de comprobar los resultados de los parámetros químicos que pueden liberar al agua los materiales de las instalaciones interiores (fundamentalmente el plomo) y que sean perjudiciales para la salud.
- 6.4** Respecto al resultado del índice NSI en las encuestas, éstos se mantienen en valores muy buenos, aunque sensiblemente inferiores a los de 2008 y 2009.

	INDICE NSI AÑO 2010	INDICE NSI AÑO 2009	INDICE NSI AÑO 2008	INDICE NSI AÑO 2007	INDICE NSI AÑO 2006	INDICE NSI AÑO 2005	INDICE NSI AÑO 2004	INDICE NSI AÑO 2003
2. Satisfacción general	82,7 (Muy bueno)	86,2 (Excelent)	90,2 (Excelent)	85,7 (Muy bueno-Excelent)	85 (Muy bueno-Excelent)	85,76 (Excelen)	80,6 (Bueno)	77 (Bueno)
3. Prontitud toma de muestras desde aviso	85,1 (Excelent)	88,3 (Excelent)	92,4 (Excelent)	87,4 (Excelent)	81,5 (Bueno-Muy bueno)	89 (Excelent)	83,55 (Muy bueno)	77 (Bueno)
4. Información carta	79,6 (Bueno-Muy bueno)	83,1 (Bueno-Muy bueno)	81,3 (Bueno-Muy bueno)	75,6 (Bueno)	78,5 (Bueno)	77,56 (Bueno)	77,58 (Bueno)	62,2 (Malo, Regular)
5. Prontitud proceso	79 (Bueno-Muy bueno)	85,4 (Muy bueno-Exce.)	81,3 (Bueno-Muy bueno)	80,8 (bueno-Muy bueno)	78 (Muy bueno)	83,5 (Muy bueno)	78,07 (Bueno)	64,5 (Regular)

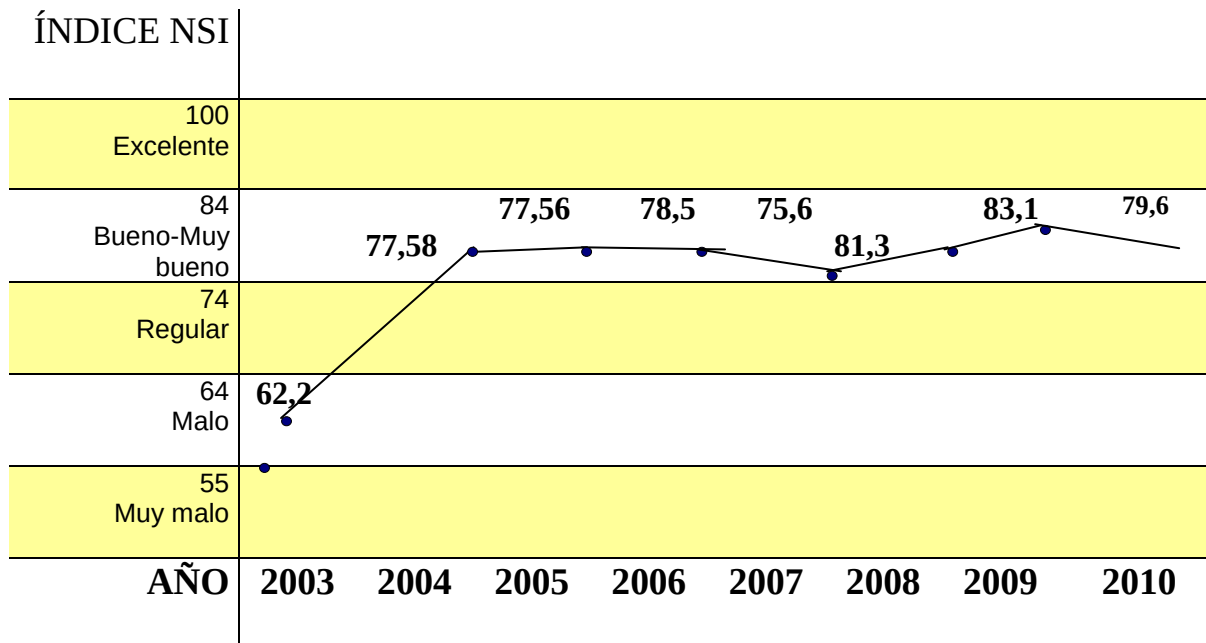
PREGUNTA Nº 2 – SATISFACCIÓN GENERAL



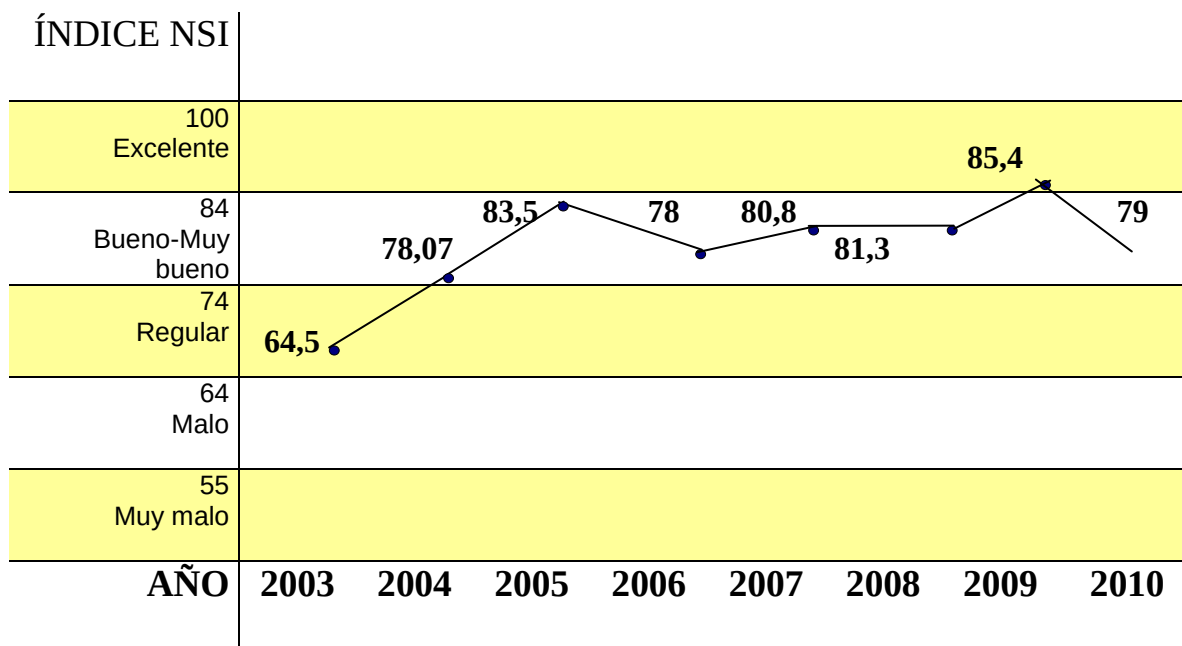
PREGUNTA Nº 3 – PRONTITUD TOMA DE MUESTRAS DESDE AVISO



PREGUNTA Nº 4 – INFORMACIÓN CARTA



PREGUNTA Nº 5 – PRONTITUD PROCESO



ANEXO I: DOCUMENTO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA TOMA DE MUESTRAS AGUAS

Datos del solicitante de la toma de muestras

Nombre y apellidos

Lugar de la toma de muestras

Vivienda ☐ Organismo Público ☐ Establecimiento ☐

Teléfonos

Fecha solicitud toma de muestras

Fecha de toma de muestras en el domicilio

Observaciones

Preguntas

- 1) ¿Cómo se enteró de que existía un servicio de análisis de aguas del Ayto. de Madrid?
- 2) Indique su grado de satisfacción con el servicio de toma de muestras de agua del Ayto. de Madrid:
☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
- 3) ¿Está satisfecho con la prontitud con que acudió el Ayto. de Madrid a tomar la muestra de agua?
☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
- 4) ¿Está satisfecho con la información proporcionada por el Ayto. de Madrid en cuanto a los resultados del análisis efectuado al agua?
☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
- 5) ¿Está satisfecho con la rapidez de respuesta del Ayto. de Madrid?
☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
- 6) OBSERVACIONES

ANEXO II: CUADRO CODIFICADO DE CONTESTACIONES RECOGIDAS EN LAS ENCUESTAS

Fte. Infor.	Satisf. gral	Prontitud	Carta	Rapidez total
7	2	2	2	3
3	2	2	2	2
5	1	1	1	2
5	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
2	1	1	1	2
3	2	2	2	2
1	1	1	1	1
4	2	1	1	2
2	1	1	2	2
2	2	1	3	2
5	1	1	1	1
5	2	2	2	2
5	1	1	1	2
4	2	2	2	2
3	1	1	1	1
2	1	2	2	2
5	1	1	2	2
2	2	2	1	1
6	1	1	1	1
2	2	2	2	2
2	2	2	1	1
2	1	1	1	1
1	2	2	2	2
5	2	1	2	2
3	3	2	3	2
3	2	2	5	5
2	1	1	2	2
1	2	2	2	2
2	1	1	1	1
1	2	2	2	2
3	2	1	3	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	2	2	2	2
2	2	2	2	2
6	3	2	1	2
3	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1

PREGUNTA N°1

1:010
2: Ayto
3:Web
4:CYII
5:Familiar/amigo
6: Pte Adm
Comunidad
7:Otros

PREGUNTAS N°2,4 Y 4

1:Muy satisf
2: Satisf
3:Insatisf
4:Muy insatisf

4	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
2	1	2	2	2
1	2	2	2	2
3	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
2	1	1	1	1
5	2	2	3	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2