

Informe

Encuesta de Satisfacción. Gestión de avisos de toma de muestras de agua de consumo.

Año 2020



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 (IS)**
 - 3.7 **Compromisos de la Carta de Servicio**
 - 3.8 **Índice de Promoción Neto**
 - 3.10 **Pertenencia asignada al Servicio**
4. **Aportaciones de las personas encuestadas: Texto libre**
5. **Conclusiones**

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.

Medir el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas recomendarían la utilización del servicio.

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 que han utilizado, durante el año 2020, el servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por las 88 solicitudes de toma de muestras de agua de consumo.

Personas que han respondido 62

$p=q=0,5$ y nivel de confianza 95%. **Error muestral** $\pm 4,9\%$.

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 el Departamento de Evaluación y Calidad.

Periodo de recogida de Información: Julio-agosto 2020 y enero 2021.

Tratamiento de datos y realización del informe: La Unidad Técnica de Calidad del DEC.
Febrero 2021.

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= Σ (frecuencia absoluta x valor de ponderación)/ n° total de contestaciones

Los valores de ponderación son:

(9 y 10) = 100

(8, 7, 6) = 66,6

(5, 4 ,3) = 33,3

(2, 1, 0) = 0

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

Escala de 0 (insatisfacción total) a 10 (satisfacción total)

Este índice es, según la AEC (Asociación Española de Calidad) de los más exigentes que hay.

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 resultados es positivo se considera bueno y si es de +50 se considera excelente.



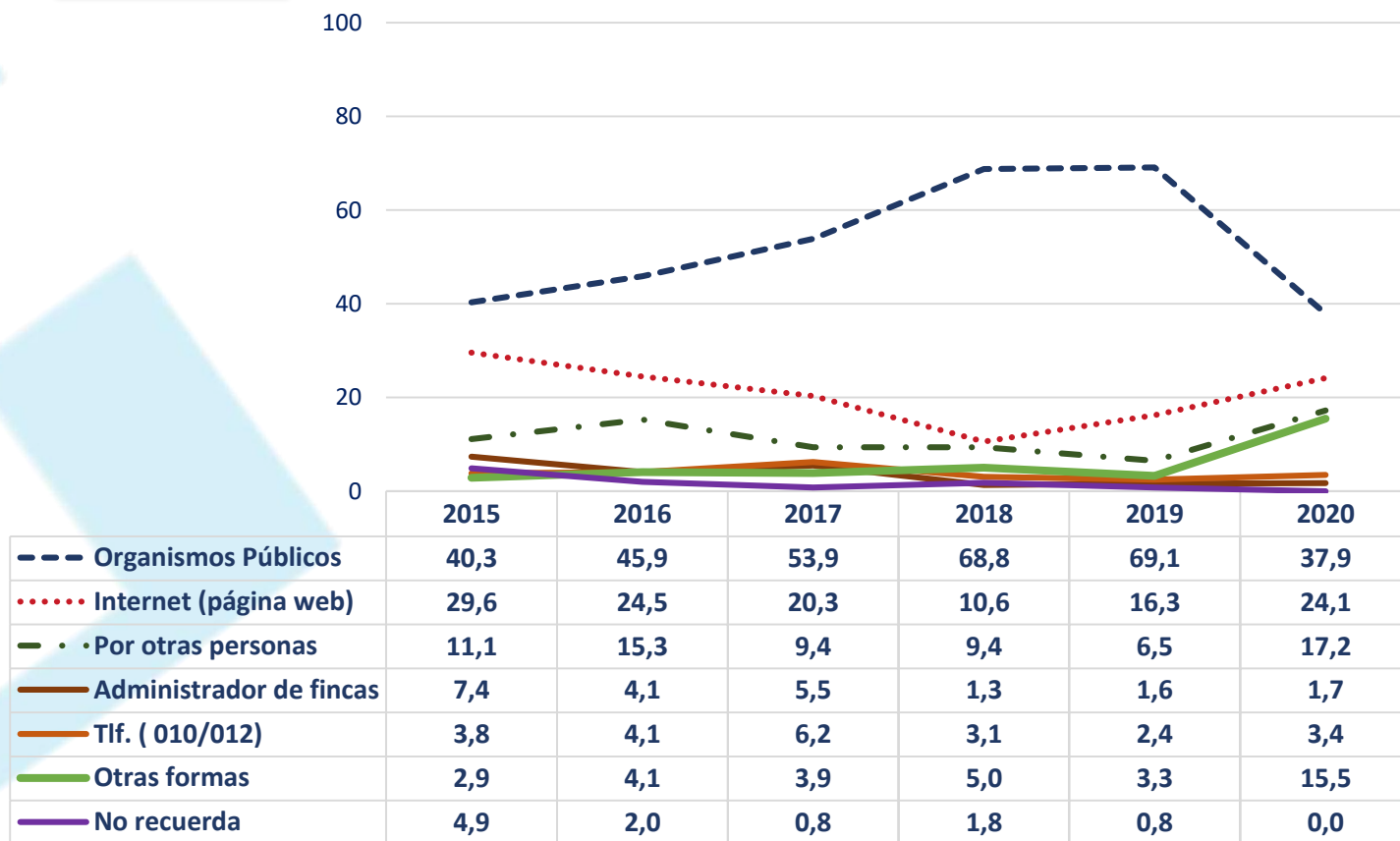
3. Resultados

3.1 Formas de captación. Evolución años 2015 al 2020 (%)

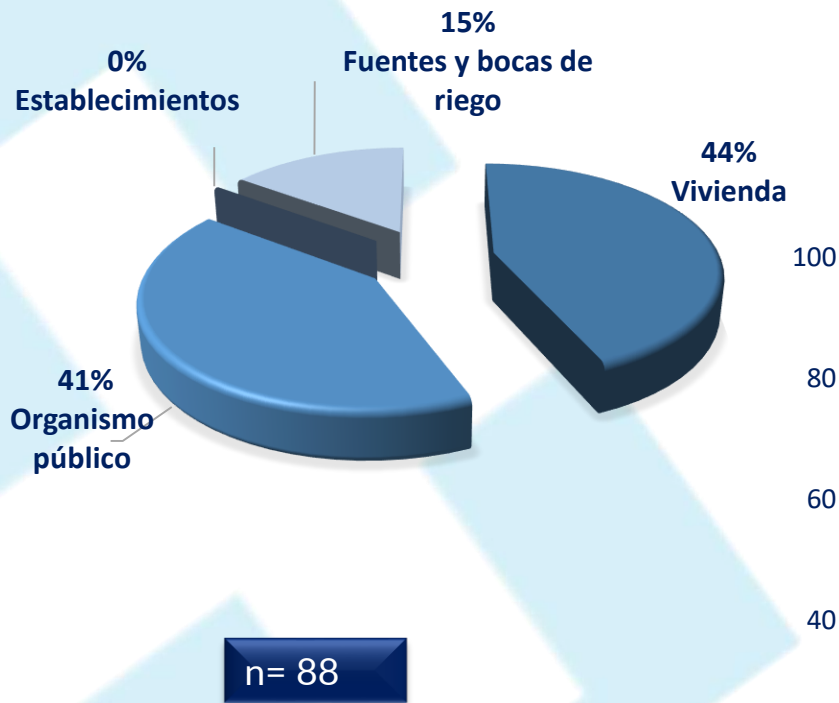
¿Cómo ha conocido la existencia de este servicio?

El conocimiento del servicio a través de un organismo público ha descendido más 30 puntos a expensas de internet y otras formas. Entre los que responden “otros” cabe destacar los trabajadores del sector público municipal, y los que tenían experiencia previa con el servicio

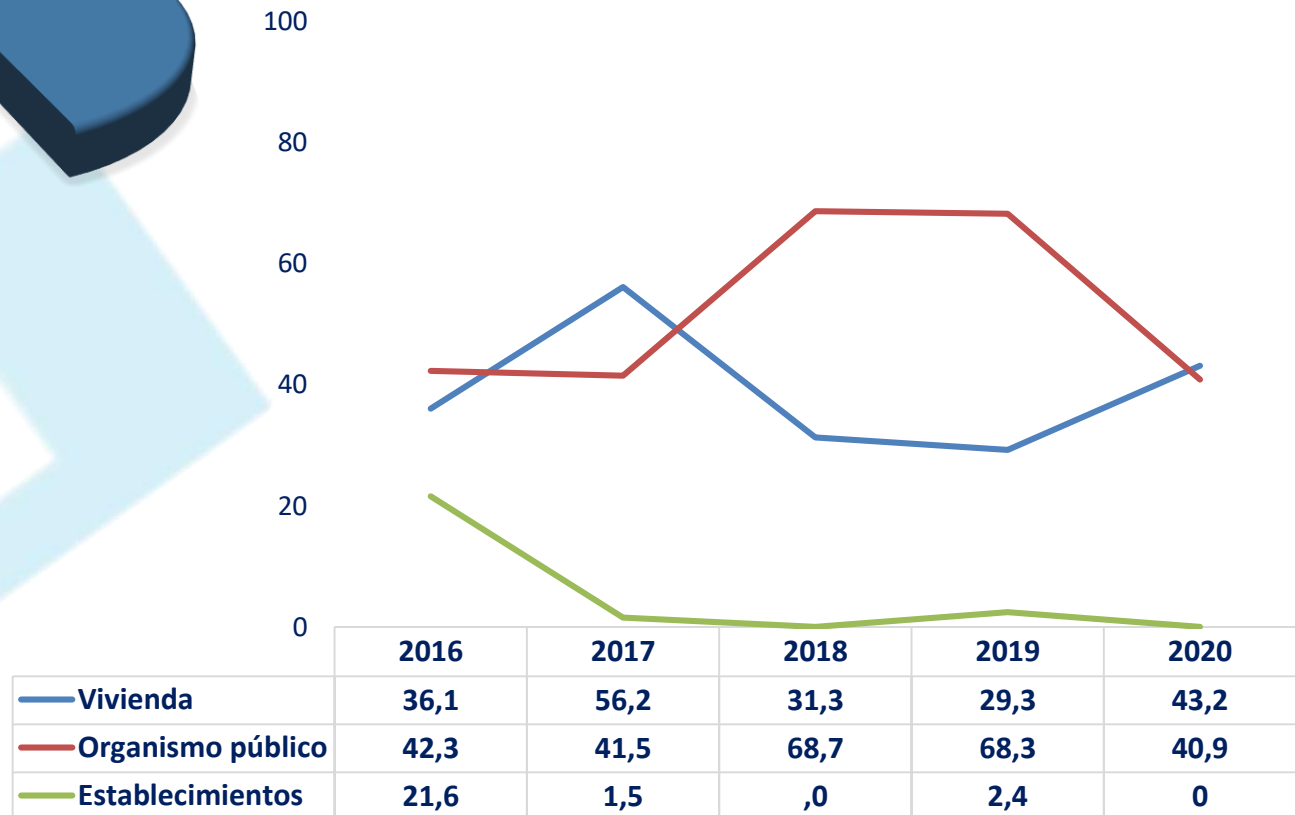
n 2020= 58



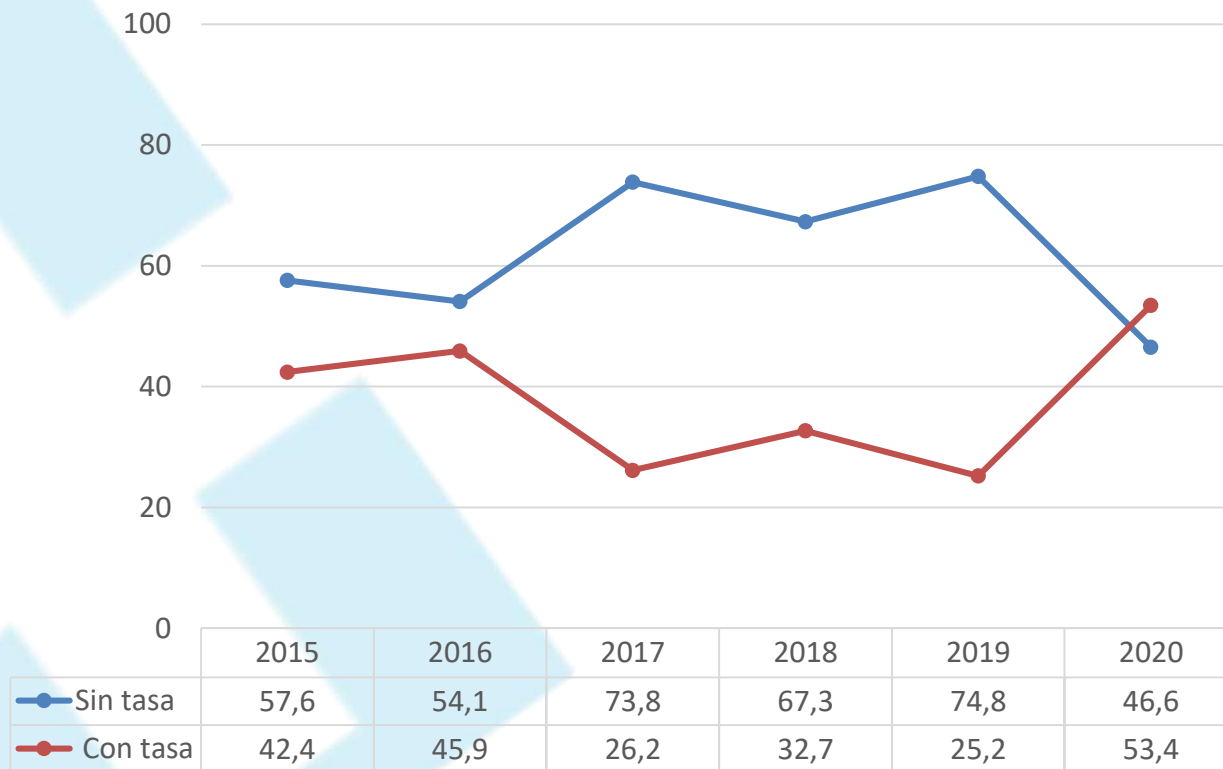
3.2 Lugar de la toma de muestra (%)



Se desploma la toma de muestras en establecimientos y organismos públicos, y se incorporan las fuentes y bocas de riego, con un 15% del total de las muestras.



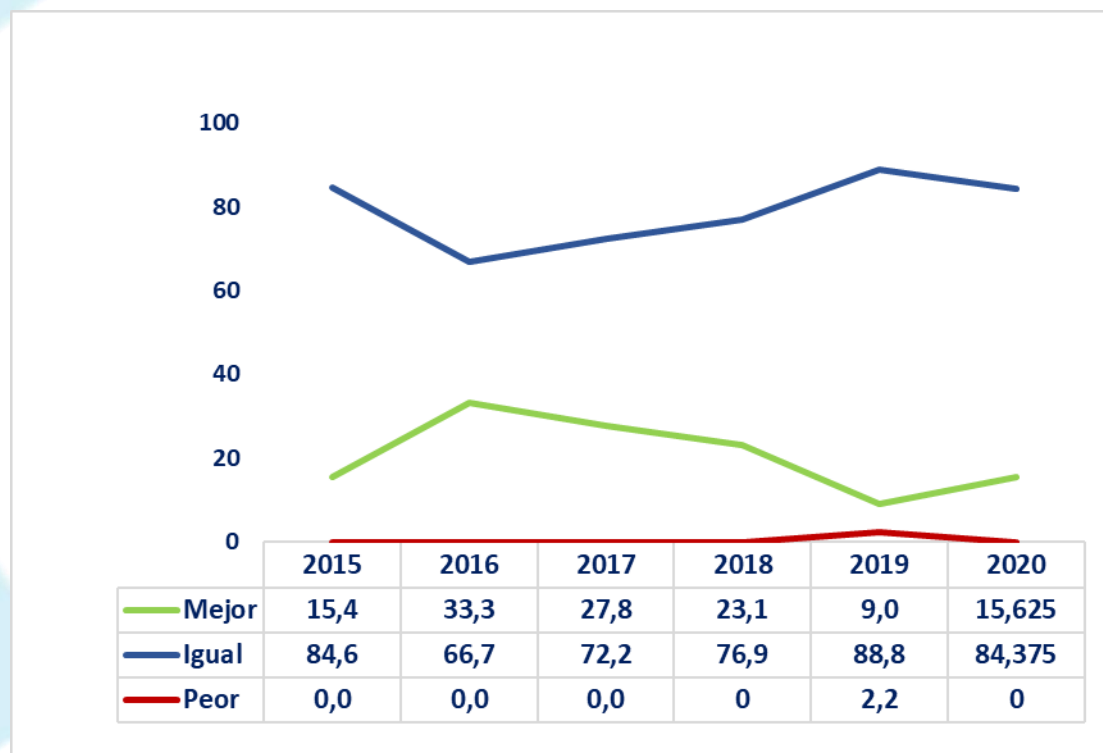
3.3 Modalidad de la toma de muestra (con tasa o sin tasa). Evolución años 2015 al 2020 (%)



Se produce un brusco descenso de las tomas de muestras sin pago de tasa respecto a las que si lo hacen después de un claro periodo de estabilidad.

3.4 Número de veces de utilización del servicio y su valoración. Evolución años 2015 al 2020.

Número de veces que ha utilizado este Servicio %	2016	2017	2018	2019	2020
Primera vez	51,5	45,0	30,8	24,6	46,7
2 o más veces	48,5	55,0	69,2	75,4	53,3

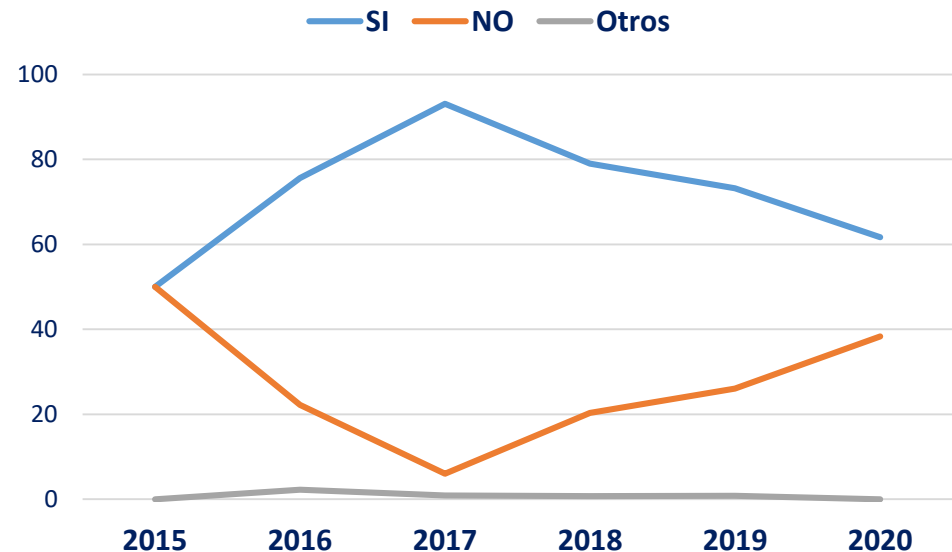


3.5 ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema? (%) Evolución años 2015 a 2020

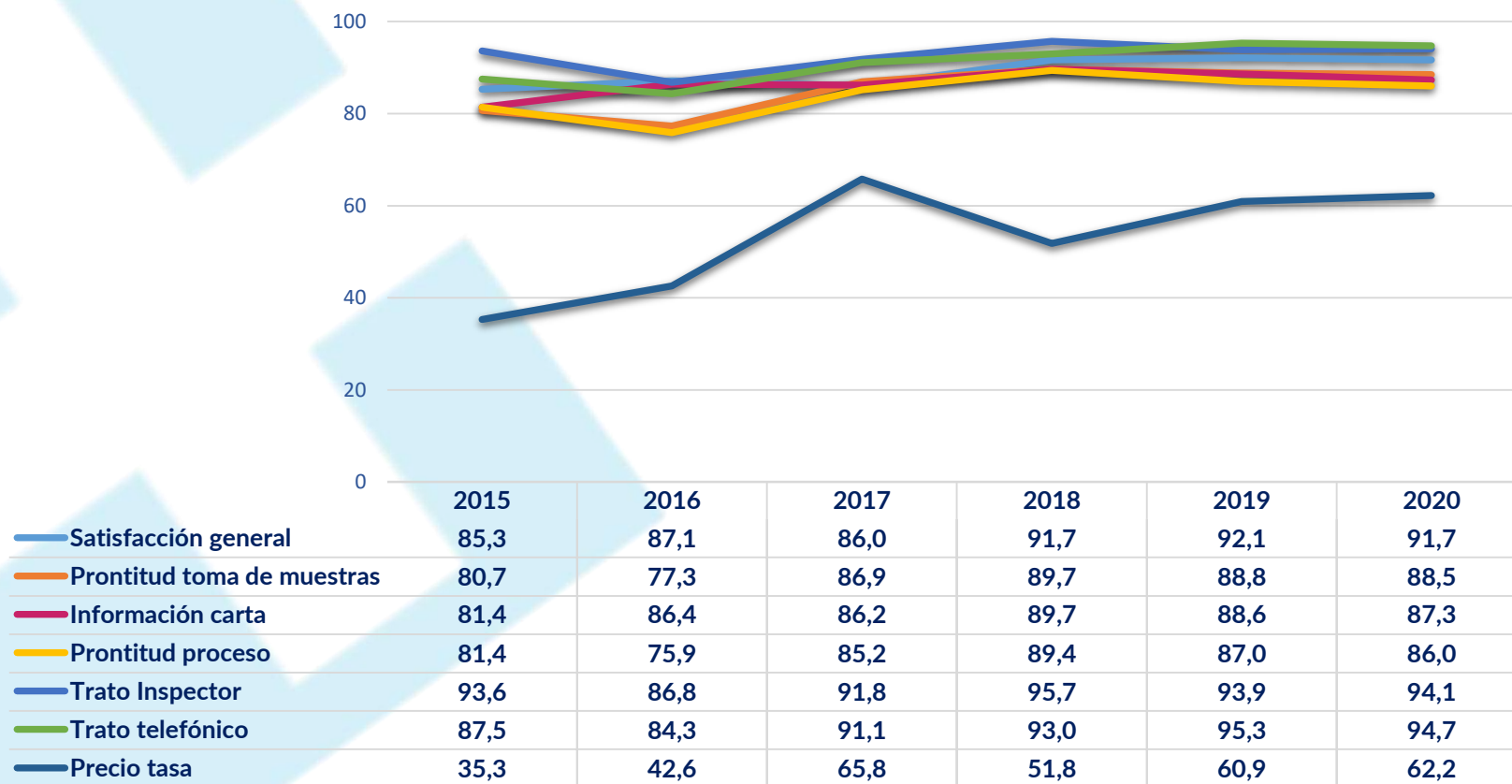
Años	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SI	57,6	50,0	75,6	93,1	79,0	73,2	61,7
NO	21,2	50,0	22,2	6,0	20,3	26,0	38,3
Otros	21	0	2	1	1	1	0
Total	100		100	100	100	100	100



¿Por qué no ?	n
No hizo falta ya que le dijeron que podía consumir el agua.	9
Es un problema del Canal que están pendientes de arreglar	1
Están en plazo todavía	3
Estaba correcto según dicen, pero no están de acuerdo. Siguen bebiendo agua embotellada.	1
Coincidió con el Coronavirus, y estaban prohibidas las obras.	1
Total	15



3.6 Gráfico Índice Neto de Satisfacción. Evolución años del 2015 al 2020



3.7 Cumplimiento Carta de Servicios del 2020. Escala de 0 a 10.

Estándar 2020:

Satisfechos = El 80% de usuarios/as puntuarán ≥ 8

Insatisfechos = El 80% de usuarios/as puntuarán ≤ 4

Valores alcanzados:

	Satisfechos	Insatisfechos
Satisfacción global	84,5 %	1,7 %
Trato recibido	87,7 %	1,8 %

3.8 Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS)

2017, 2018 y 2019

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

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

NPS 2019= 86%-3,5% = 77,2 % de promotores/as

NPS 2020=70,5%-4,9% = 65,6 % de promotores/as

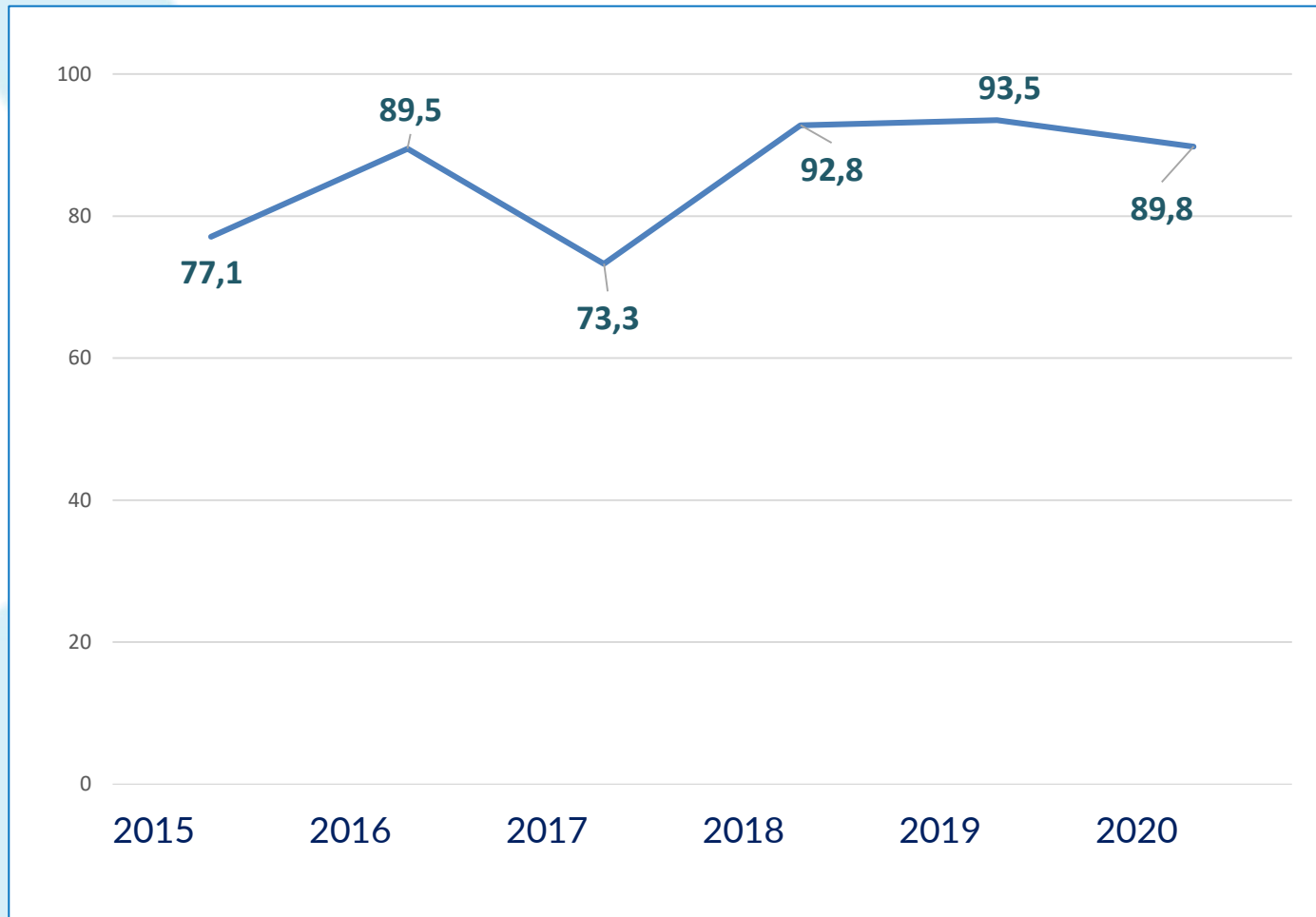
El resultado es un número del -100 al 100.

Si el resultado es de +50 se considera excelente.

El resultado se mantiene a lo largo de los años más allá de la excelencia

3.9 Conocen que el Servicio depende del Ayuntamiento de Madrid

Evolución años 2015 al 2020 (%)



n 2015= 83
n 2016= 95
n 2017= 131
n 2018= 138
n 2019= 123
n 2020= 59

4. Aportaciones de las personas encuestadas I

TEXTOS LIBRES	n
Plazos	
Más rapidez en los plazos.	11
El servicio fue rápido y bien.	1
Felicitaciones	
Todo perfecto.	11
Está muy bien. Felicidades por el servicio.	2
Todo el personal es muy profesional. Muy coordinado.	
Divulgación y conocimiento del servicio	
Hacer más publicidad, porque es un servicio que funciona muy bien y la gente no lo conoce.	4
Informe/inspectores	
Que el lenguaje del informe sea más claro, más coloquial.	3
Que los inspectores que fuerona realizar las pruebas, explicaran un poco más	1
La coordinación de los inspectores. La actitud de los inspectores.	1
Que cuantifiquen los parámetros en el informe.	1
Que fuera menos intrusivo, con tanto papeleo, gente entrando en casa, etc.	1

4. Aportaciones de las personas encuestadas II

Tasas	
Al ser un colegio público, aunque el edificio donde se realizó el servicio no lo sea, la tasa debería ser gratis. Se la querían cobrar. Al final no se la cobraron.	1
La tasa debería ser más barata al ser un servicio público.	1
Coordinación institucional	
Que el Ayuntamiento obligue a la comunidad a realizar las medidas necesarias. Que se mejore la divulgación.	1
Mejorar la coordinación entre el Canal y el Ayuntamiento.	1
Solución de problemas	
Sale barro desde hace mucho tiempo. Canal Isabel II no quería hacer las obras porque es una obra de mucha embergadura, todo el barrio.	1
Le dijeron que estaba todo bien, pero seguía saliendo mal; aunque fue algo puntual.	1
Que analicen también el agua doméstica.	1
Total	43

5. Conclusiones I

- Los resultados obtenidos siguen siendo muy buenos, como en años anteriores, aunque se observa un ligero descenso en la valoración
- Se desploma la toma de muestras en establecimientos y organismos públicos, y se incorporan las fuentes y bocas de riego, con un 15% del total de la muestra.
- Al observar la serie; la demanda privada ha registrado un aumento importante en las viviendas unido a la desaparición del sector empresarial. Las fuentes y bocas de riego suplen, sin embargo, la caída en el sector de organismos públicos, que cae al 40%.
- En cuanto a la captación, aproximadamente un 40% de los casos han conocido la prestación del servicio a través de organismos públicos (Juntas Municipales de Distrito, etc.) descendiendo más de 30 puntos. La página web y “por otras personas” ha aumentado en el 2020, mientras que el 010 ha descendido. Entre los que responden “otros” cabe destacar los trabajadores del sector público municipal, y los que tenían experiencia previa con el servicio
- Por primera vez en los últimos cinco años, el número de muestras con cobro de tasa supera a las gratuitas, quizá debido a que un menor volumen de usuarios del sector público.

5. Conclusiones II

- En cuanto a la percepción del servicio utilizado más de una vez, ha aumentado los que manifiestan que sigue prestándose mejor que en años anteriores.
- El porcentaje de satisfacción respecto al precio de la tasa por el servicio recibido se mantiene entre un 50% y un 60%.
- Las medidas correctoras propuestas por el Departamento se mantiene alrededor del 60%, de los que no las hacen más del 50% no necesitaban hacer nada.
- El Índice Neto de Satisfacción (INS) alcanza en todas las variables la posición de excelente y de bueno a muy bueno a excepción del precio de la tasa que es regular.
- El Índice de Promoción Neto sigue sobrepasando la excelencia, aunque los promotores han bajado respecto al año anterior.
- Tanto la satisfacción global con el servicio, como el trato recibido, se sitúan por encima del 8 (en una escala de 0 a 10) para más del 80% de las personas usuarias, cifra requerida para el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.
- El conocimiento sobre la pertenencia del servicio al Ayuntamiento de Madrid se mantiene alrededor de un 90%.