

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



**INFORME DE RESULTADOS 2020  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GESTIÓN DE AVISOS.**

## Índice

1. Objetivos
2. Metodología
  - 2.1 Ficha técnica
  - 2.2 Escalas de medida: IS.
3. Resultados
  - 3.1 Perfil de las personas usuarias
  - 3.2 Canales por los que ha conocido el Servicio y grado de satisfacción con los mismos
  - 3.3 Satisfacción con con el técnico y su informe.
  - 3.4 Indicadores de la carta de Servicio.
  - 3.5 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas.
4. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre.
5. Conclusiones

## 1. Objetivos:

### General:

Conocer el grado de satisfacción con el servicio de desratización y/o desinsectación de espacios públicos durante el año 2020.

### Específicos:

- Conocer el perfil de las personas demandantes del Servicio.
- Conocer los canales para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos y su grado de satisfacción con él.
- Identificar la satisfacción con el servicio en diferentes fases del proceso.
- Comprobar nivel el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de “Prevención y control de Plagas”.

## 2. Metodología

### 2.1 Ficha técnica

UNIVERSO: N 1807 avisos del primer semestre del año 2020. 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= 590 (337 rata +240 cucaracha negra y 13 de cucaracha americana)

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

MÉTODO DE RECOGIDA DE DATOS: Llamada telefónica

Ejecución llamada: Centralita Calidad “Lokímica laboratorios” (empresa concesionaria del contrato del Programa Madrid Salud de desratización-desinsectación en la vía pública)

Documento de apoyo: (Formulario Excel) DEC. Valor de repetición de llamada: 4 intentos.

Periodo de recogida de información: primer semestre 2020.

Análisis y tratamiento de datos: U.T. de Calidad del Dpto. Evaluación y Calidad de Madrid Salud. Noviembre 2021

## 2.2 Escalas de Medida:

### Indicador Sintético (IS)

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *Techno Metrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

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

- P1 = 9 -10 = Totalmente satisfecho
- P2 =7- 8 = Satisfecho
- P3 = 5 – 6= Poco satisfecho
- P4 = 3 -4 = Insatisfecho
- P5 = 0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho

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

Indicador sintético (IS) =  $(100 \cdot P1 + 75 \cdot P2 + 50 \cdot P3 + 25 \cdot P4 + 0 \cdot P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$

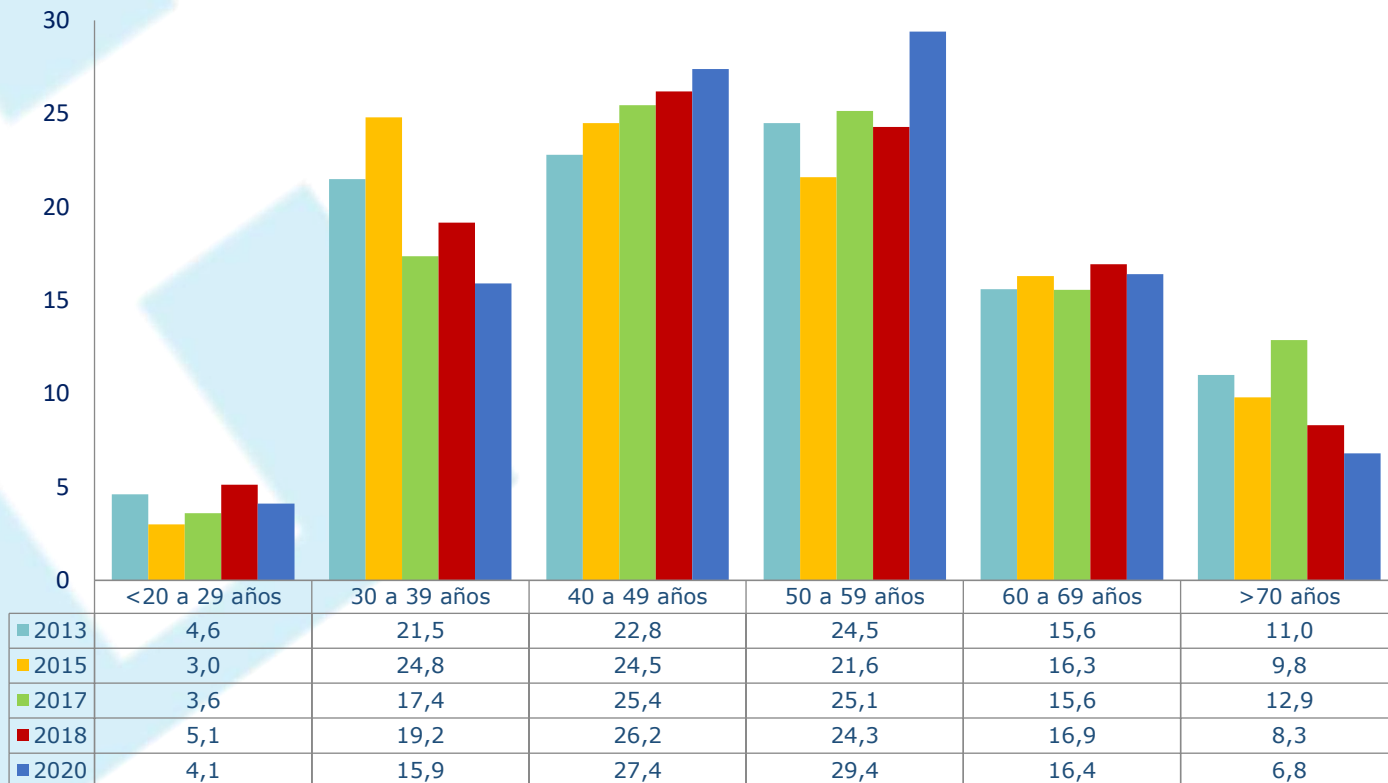
**IS 2020= 79,4 (Bueno o muy bueno)**

## 3. Resultados

### 3.1 Perfil de las personas usuarias. Evolutivo 2013 - 2020 (%)

n 2013 =372  
n 2015 =306  
n 2017= 334  
n 2018= 313  
n 2020= 296

Grupos de edad. Años 2013 - 2020 (%)



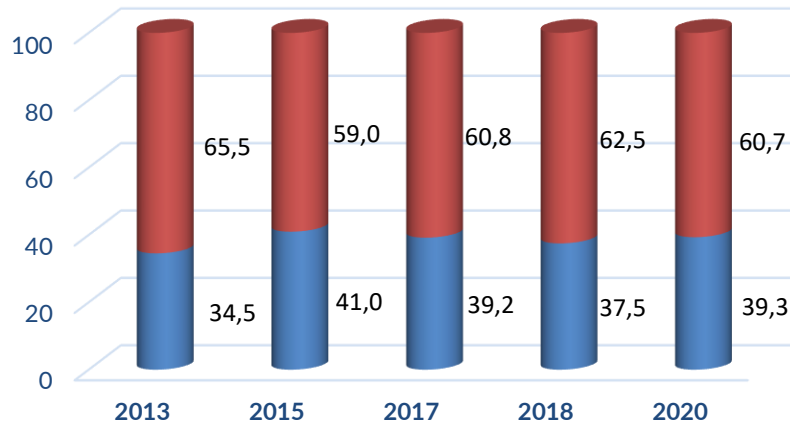
### 3.1 Perfil de las personas usuarias. Evolutivo 2013-2020 (%)

n 2013= 440  
 n 2015= 327  
 n 2017= 344  
 n 2018= 320  
 n 2020= 300

n 2013= 362  
 n 2015= 307  
 n 2017= 331  
 n 2018= 314  
 n 2020= 296

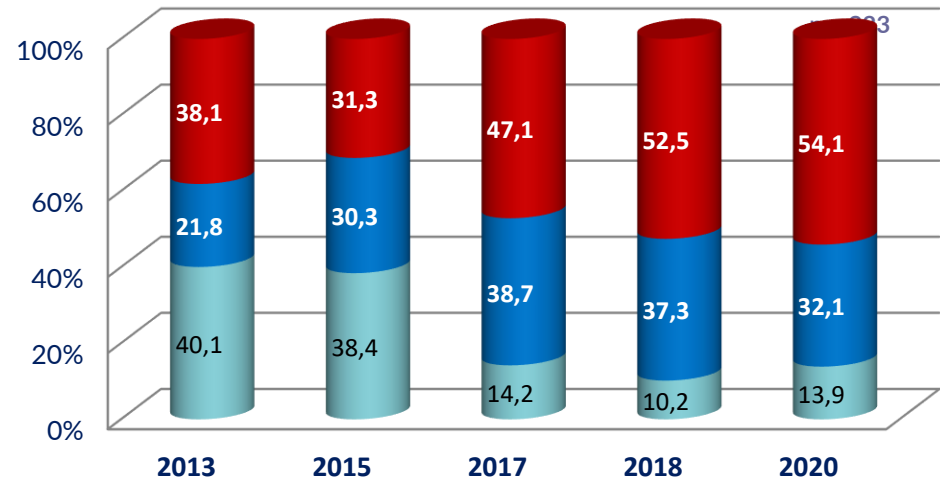
#### Sexo (%)

■ Hombre ■ Mujer



#### Nivel de estudios. (%)

■ Primarios ■ Secundarios ■ Universitarios

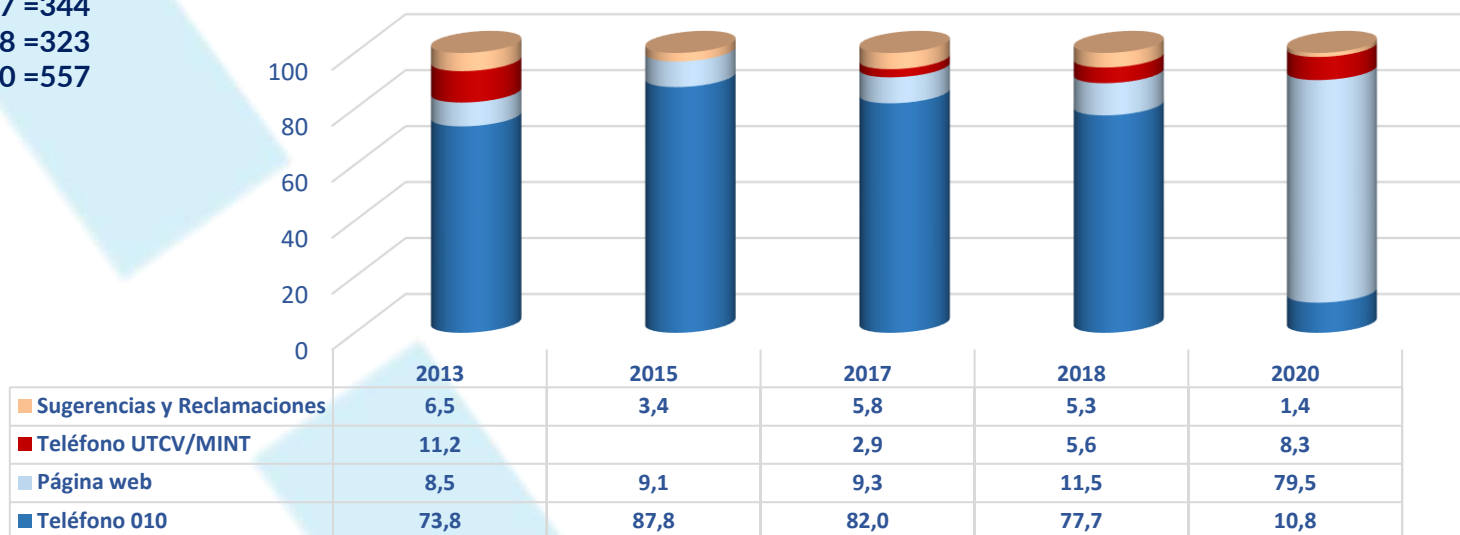




## 3.2 Canales por los que ha conocido el servicio y satisfacción con él.

Canal utilizado (%)

n 2013 =445  
n 2015 =328  
n 2017 =344  
n 2018 =323  
n 2020 =557

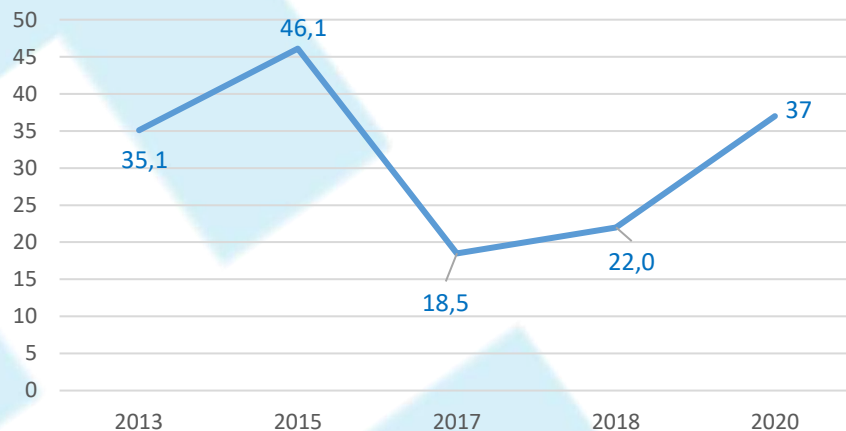


Compromisos Carta de Servicios ≥8 (0 al 10)	2015		2017		2018		2019		2020		Estándar 2020
	n	%	n	%	n	%	n	%	nº	%	
Satisfacción con el canal utilizado para realizar el aviso	327	79,2	344	89,7	286	83'2	314	76'1	263	73,8	70% ≥8
<b>compromiso ≤3 (0 al 10)</b>					283	2'4	2'4	4'8	7	3,6	5% ≤3

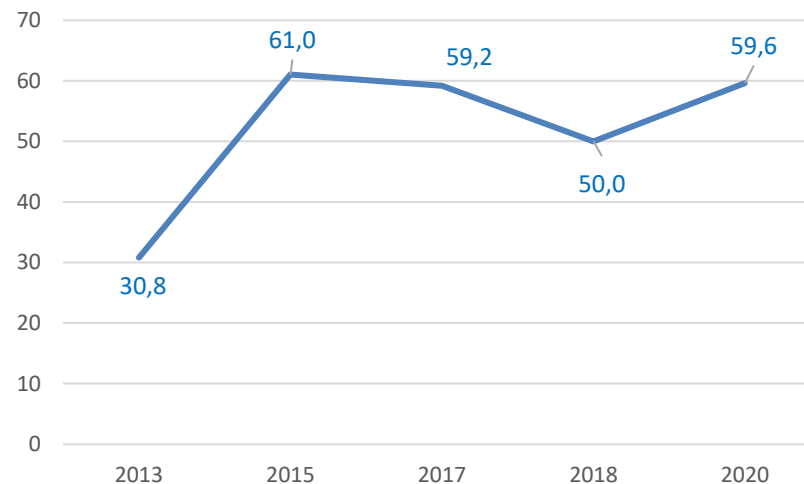
### 3.3 Relación con el técnico e informe. Serie 2013 al 2020 (%)

n 2013 =445  
n 2015 =328  
n 2017 =344  
n 2018 =323  
n 2020 =300

Vio al técnico (%)



Recibio informe (%)



Valore $\geq 7$ (0 al 10)	2013		2015		2017		2018		2020	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Claridad de la información recibida	440	86,6	328	77,4	305	89,8	278	84,5	49	63,0
Trato recibido por el técnico	143	94,4	144	92,4	62	96,8	70	94,3	71	89,0
Comprensión de la información dada por el técnico	144	93,1	144	91,0	63	92,1	66	92,4	63	89,0
El tiempo que ha tardado en recibir el Informe	136	79,7	200	75,1	160	72,5	160	86,3	87	81,0

### 3.4 Indicadores de la Carta de Servicios I. Serie 2015 - 2020 (%)

#### Compromiso 7:

Mantenemos operativos los canales necesarios para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible y los evaluaremos anualmente. Al menos el 70% de la ciudadanía valorará el canal utilizado con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Valore el canal utilizado para realizar el aviso	2015		2017		2018		2019		2020		Estandar 2020
	n	%	n	%	n	%	n	%	nº	%	
Escala 0 a 10	327	79,2	344	89,7	286	83'2	314	76'1	263	73,8	70% ≥8
					283	2'4	2'4	4'8	7	3,6	5% ≤ 3

### 3.4 Indicadores de la Carta de Servicios II. Serie 2015 - 2020 (%)

#### Compromiso 6:

Atendemos los avisos e incidencias comunicadas por plagas en vía pública de forma eficiente: al menos el 70% de personas usuarias la valorará con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. No más del 3% se mostrarán totalmente insatisfechos con la atención recibida.

Valore la Satisfacción Global	2015		2017		2018		2019		2020		Estándar 2020
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	%
Escala 0 a 10	328	70,4	240	74,4	315	81	319	77,1	211	80,5	70% ≥7
					283	2,4	42	8,3	19	7,3	5% ≤ 3

### 3.5 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas. Año 2020

Los problemas se han solucionado en el 63,6% de los casos y se han cumplido las expectativas en el 58,0%

<b>TEXTO LIBRE: Motivo por el que no han cubierto sus expectativas</b>	
Sigue habiendo presencia de roedores (de manera recurrente)	33
Sigue habiendo cucarachas	17
Tuvo que contratar una empresa privada.	15
Hay ratas por distintos motivos (frutería, descampado, metro, suciedad de la zona, obras, acampados, etc.	12
Sigue habiendo ambas cosas; ratas y cucarachas	10
Me dijeron que o hay solución para las ratas (espacio con difícil acceso).	4
Tuvo que poner trampas (o veneno) en casa	2
No hicieron nada, Era un problema interno, no cosa del ayuntamiento	2
Las ratas están entrando en la urbanización, y antes no había.	1
Sigue habiendo presencia de ratas. Ha contactado con el técnico de manera directa para poder solucionar el problema	1
Sigue habiendo presencia de hormigas, ya no de cucarachas	1
Cuando pasa por la zona no quiere mirar para no encontrarse algo desagradable	1
No pueden acceder al solar, además ahora hay gatos vagabundos	1
Ahora no hay, pero tiene que estar muy pendiente. Es recurrente	1
Que hubiera más vigilancia y no hubiera que llamar siempre	1
Sigue habiendo chinches y cucarachas	1

## 5. Conclusiones I

El perfil de la persona usuaria es el de una mujer, de 40 a 59 años y con estudios realizados secundarios o universitarios.

El canal de información empleado ha pasado a ser mayoritariamente la página web, con el 73'8 de satisfacción. El porcentaje de los que puntúan por debajo de 3 es de un 3'6%, dentro de los límites marcados en la Carta de Servicios. Se observa una caída de las personas que se han informado por el teléfono 010.

Han solucionado el problema el 63'6% de los encuestados, claramente superior al dato de 2018 con un 54,1%. El motivo que refieren con más frecuencia es que sigue habiendo vectores (ratas o cucarachas), que desconocen si ha ido o no el técnico, o la necesidad de tener que recurrir a medios privados.

## 5. Conclusiones II

En general la satisfacción con el proceso de gestión de avisos del DCV se ha mantenido en torno al 80%, cifra del año anterior. El porcentaje de puntuaciones por debajo de 3 llega al 7,4%, incumpliendo la meta de no superar un 3% fijado en la carta de servicios. Sería recomendable explorar las causas mediante preguntas abiertas en el cuestionario.

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

**Los promotores** del servicio han aumentado considerablemente pasando el NPS del 47,3% al 76'4%. Dada la baja respuesta numérica a esta pregunta (no más del 25 de los encuestados) no se puede considerar el dato como válido.