

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



**INFORME DE RESULTADOS 2019
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. GESTIÓN DE AVISOS.**

Índice:

1. Objetivos

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

2.2 Escalas de medida e indicadores para el análisis

3. Resultados

3.1 Distribución por sexo

3.2 ¿Cómo ha conocido la existencia del Servicio de Control de Plagas del Ayuntamiento?

3.3 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

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

4. Propuestas de mejora

1. Objetivos:

General:

Conocer el grado de satisfacción global con el servicio, de las personas que realizaron avisos para desratización y desinsectación de espacios públicos durante el año 2019.

Específicos:

Conocer el grado de satisfacción con los canales para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos.

Identificar la satisfacción con el servicio en las diferentes fases del proceso.

Conocer en qué medida recomendaría a otras personas este servicio.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

UNIVERSO: N: 1518 avisos del primer semestre del año 2019.

| Vectores | N | % | Muestra | Real | Diferencial |
|---------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| Ratas | 727 | 47,9 | 150 | 161 | 11 |
| Cucaracha negra | 680 | 44,8 | 141 | 144 | 3 |
| Cucaracha americana | 111 | 7,3 | 23 | 9 | -14 |
| Total | 1518 | 100 | 314 | 314 | 0 |

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 Programa 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 datos: De abril a octubre 2019.

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

2.2. Escalas de medida e indicadores para el análisis

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 estándar ≥ 7 un 70%.

Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS)

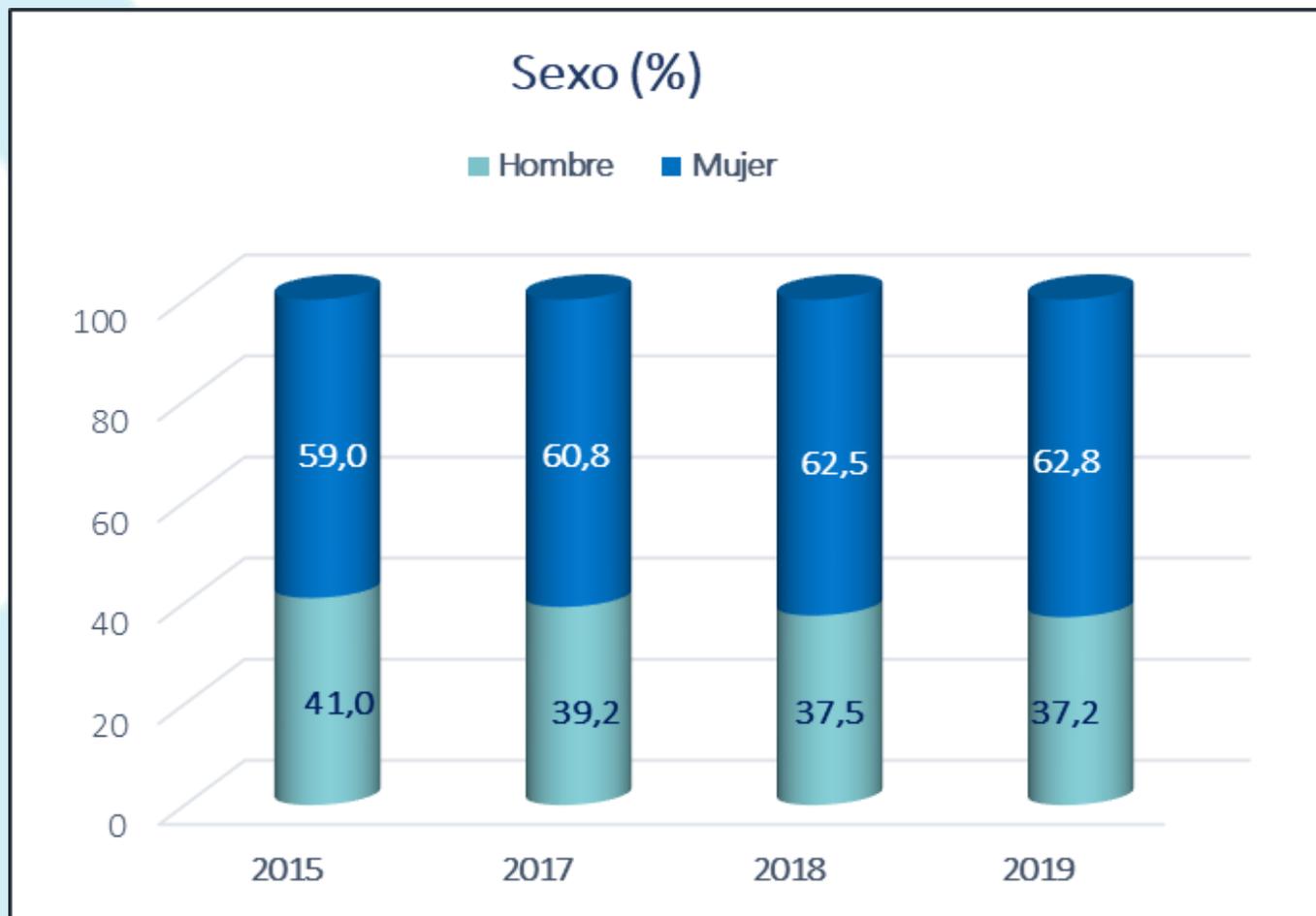
Se utiliza este índice para medir en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en promotoras del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema? (Frederik Reichheld (2003) y Markey, (2009).

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 Distribución por sexo



3.2 ¿Cómo ha conocido la existencia del Servicio de Control de Plagas?



3.3 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios. Series anuales

| Compromisos Carta de Servicios ≥8 (0 al 10) | 2015 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | Meta |
|--|------|---|------|---|------|------|------|------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | % |
| Canal utilizado para realizar el aviso | | | | | 286 | 83,2 | 314 | 76,1 | 70,0 |
| compromiso ≤3 (0 al 10) | | | | | 283 | 2,4 | 314 | 4,8 | 3,0 |

| Compromisos Carta de Servicios ≥7 (0 al 10) | 2015 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | Meta |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | % |
| Satisfacción global | 327 | 79,2 | 344 | 89,6 | 286 | 81,0 | 314 | 77,1 | 70,0 |
| compromiso ≤3 (0 al 10) | | | | | 283 | 4,4 | 314 | 8,3 | 3,0 |

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

2017 NPS de la UTCV = $42,2\% - 29,4\% = 12,8\%$ de promotores.

2018 NPS del DCV = $63,9\% - 16,6\% = 47,3\%$ de promotores.

2019 NPS del DCV = $64,3\% - 17\% = 47,3\%$ de promotores

El resultado del 2017 se considera bueno y el del 2018 y 2019 se acerca mucho a la excelencia (+50)

4. Propuestas de mejora

Mejoras priorizadas en la Carta de Servicio:

Área de Mejora 1: Auditoria interna de actuaciones de control de vectores 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.