



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de personas usuarias del Departamento de Control de Vectores

ÓRGANO PROMOTOR:

Organismo Autónomo Madrid Salud

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción con el servicio de desratización y desinsectación de espacios públicos durante el año 2023:

- Conocer el grado de satisfacción con los canales para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos
- Conocer la satisfacción con el servicio en diferentes fases del proceso.
- Comprobar el nivel el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de Prevención y control de Plagas.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas en el servicio recomendarían su uso.
- Identificar los aspectos más importantes para la valoración del servicio.
- Recoger las aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas, a fin de mejorar el servicio.

UNIVERSO:

Personas usuarias: 5.266 avisos del 2º y tercer trimestre del 2023.

TAMAÑO MUESTRAL:

594 personas encuestadas (311 por avisos de ratas, 283 por avisos de cucarachas)

ERROR DE MUESTREO:

± 3,8 % para un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,5$

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Aleatorio simple con afijación proporcional por vector (rata y cucaracha) y distrito.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario estructurado administrado a través de llamada telefónica a personas demandantes del servicio con preguntas, en su mayoría cerradas (en base a una escala de 0 a 10) completadas por 3 preguntas abiertas para recoger las sugerencias y la percepción directa (Por empresa concesionaria).

METODOLOGÍA:

Análisis y tratamiento de datos: U.T. de Calidad e Investigación del Dpto. Evaluación, Calidad y Sostenibilidad de Madrid Salud. Elaboración del informe (cuantitativo y cualitativo) pertinente Incluye descriptivo de servicios y usuarios (con evolutivo cuatrienal) y cálculo de índices de satisfacción e índice de promoción neto.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Diciembre de 2023 y enero 2024.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General