

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES PROGRAMA DE DESRATIZACIÓN Y DESINSECTACIÓN EN LA CIUDAD DE MADRID.



INFORME DE RESULTADOS 2022 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS

Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas



Índice

1. Objetivos
2. Metodología:
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.1.1 Elección periodo de muestreo: distribución temporal
 - 2.1.2 Distribución espacial
 - 2.2 Escalas de medida: IS y NPS
3. Resultados:
 - 3.1 Evolutivo Índice Sintético de Satisfacción (IS)
 - 3.2 Evolutivo Índice de Promoción Neto (NP)
 - 3.3 Evolutivo del grado de satisfacción con distintos aspectos del proceso
 - 3.4 Cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicios.
 - 3.5 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas.
 - 3.6 Aspectos más importantes para la valoración del servicio
4. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre.
5. Conclusiones

1. Objetivos:

General:

Conocer el grado de satisfacción con el servicio de desratización y desinsectación de espacios públicos durante el año 2022.

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 diferentes fases del proceso.
- Comprobar 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 la aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

UNIVERSO: N 3268 avisos del segundo y tercer trimestre del año 2022. Avisos por rata 2004 (61,3%), y 1264 (38,8%) por cucaracha.

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

TAMAÑO MUESTRAL: $n = 355$ (218 rata +137 cucaracha)

ERROR MUESTRAL: Nivel de confianza del 95%; $p=q=0,5$ un error de muestreo $\pm 4,9$ %.

MÉTODO DE RECOGIDA DE DATOS: Llamada telefónica

Recogida de datos: “Lokímica laboratorios” (empresa concesionaria del contrato del Programa Madrid Salud de desratización-desinsectación en la vía pública)

Periodo de recogida de información: Diciembre 2022/enero 2023

Apoyo técnico Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad. Madrid Salud.

Análisis y tratamiento de datos: Unidad Técnica de Calidad e Investigación del Dpto. Evaluación, Calidad y Sostenibilidad de Madrid Salud. Enero 2023.

2.1.1 Metodología: elección periodo temporal de muestreo.

Distribución temporal de los avisos en el periodo de tiempo previsto para la encuesta de satisfacción ciudadana (abril a septiembre del 2022).

Ese periodo de muestreo comprende el 89,10 % de los avisos anuales totales de cucarachas de alcantarillado y el 59,69 en el caso de las ratas. Esta diferencia se explica por el carácter estacional mucho más marcado de las cucarachas de alcantarillado.

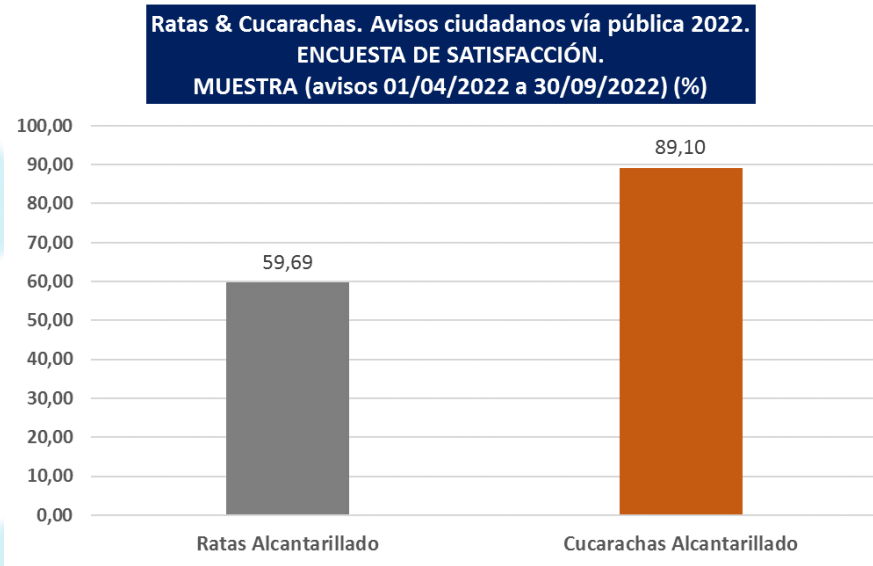
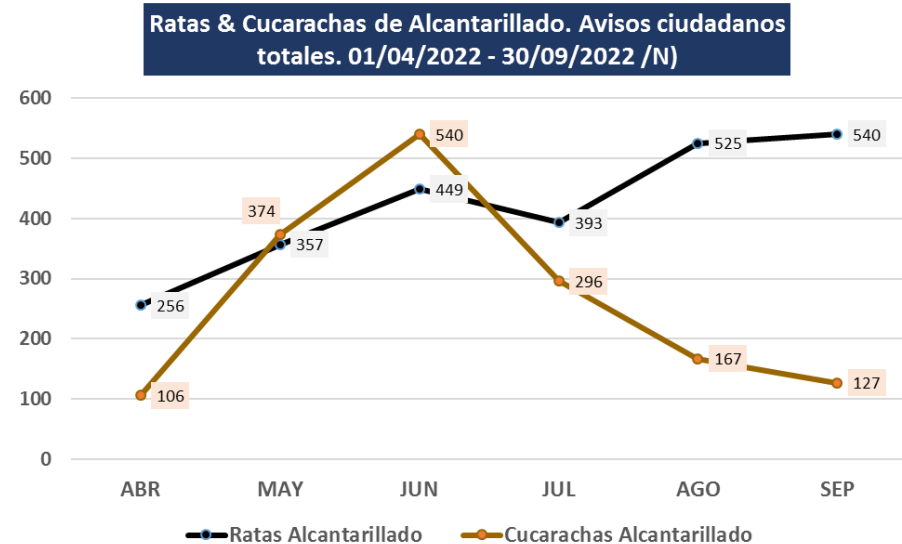


Gráfico de número de avisos de ratas y cucarachas en el alcantarillado en 2022 y su distribución por meses

Gráficos de avisos de ratas y cucarachas orientales en el alcantarillado entre abril y septiembre del 2021.



2.2.1 Metodología: Distribución espacial vectores

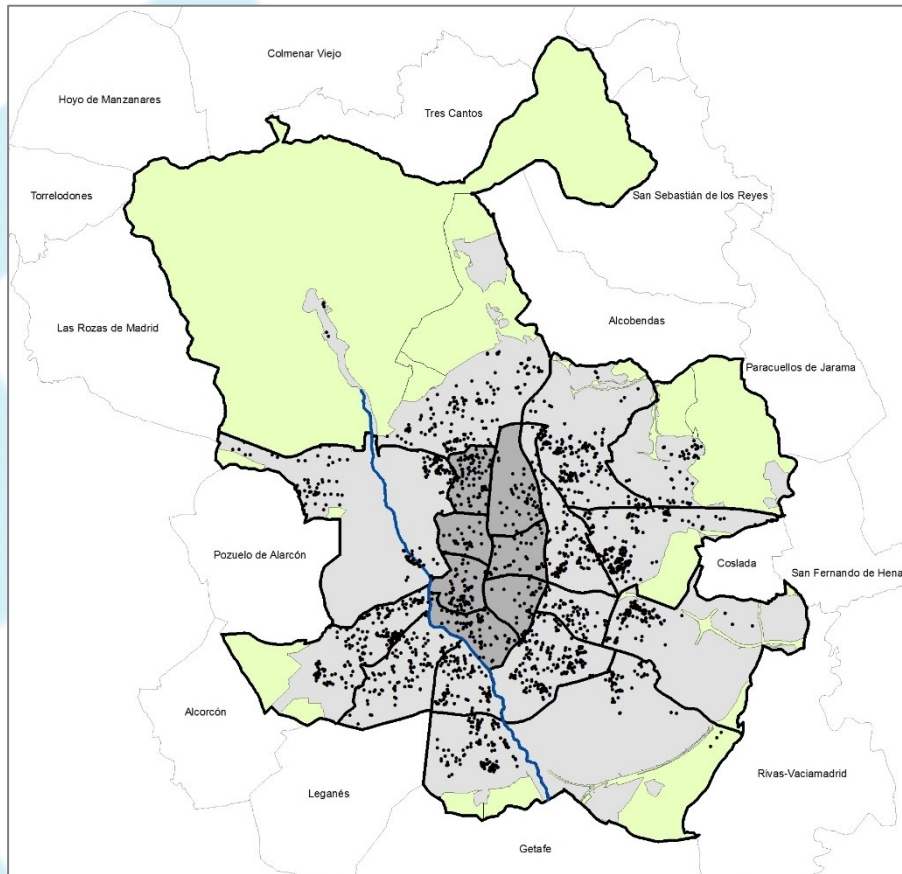
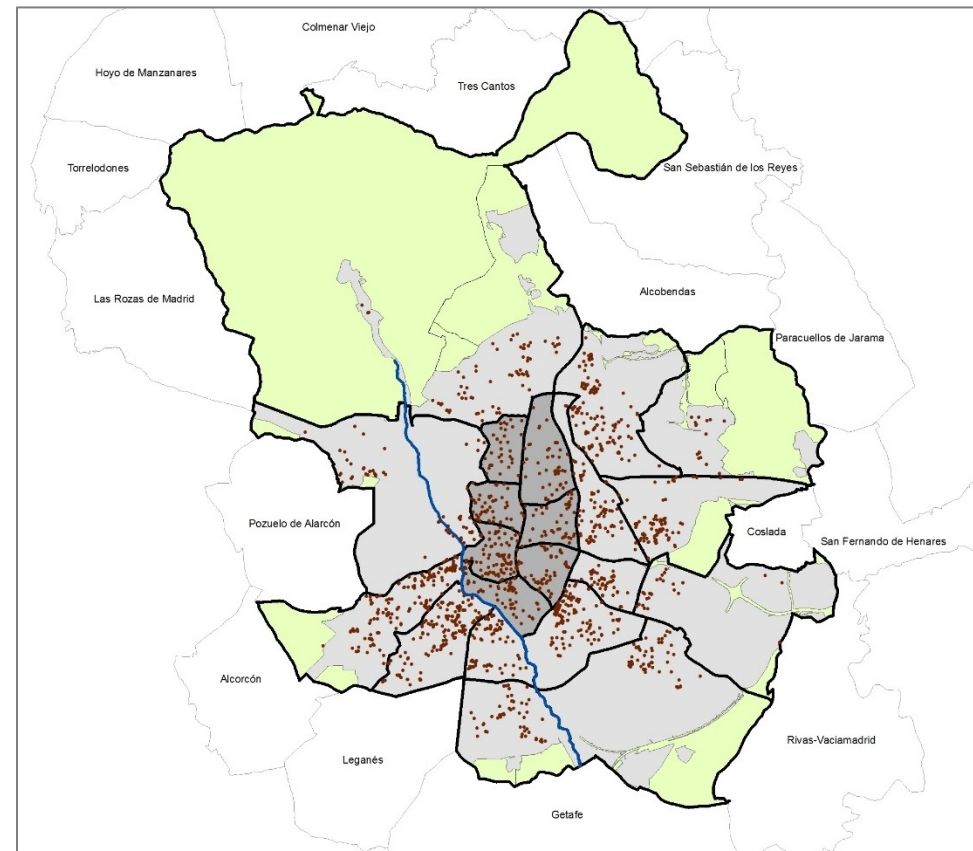


Gráfico de distribución espacial de los avisos totales por cucarachas de alcantarillado gestionados entre abril y septiembre de 2022

Gráfico de distribución espacial de los avisos totales por ratas de alcantarillado gestionados de abril a septiembre de 2022



2.2 Escalas de Medida:

2.2.1 Índice Sintético de satisfacción (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

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

2.2 Escalas de Medida:

2.2.2 Índice de Promoción Neto (NPS) Definición y formula

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



3. Resultados

3.1. Evolutivo Índice Sintético de Satisfacción (IS) Evolutivo 2020-2022

Índice Sintético de Satisfacción 2020 = 79,4

Índice Sintético de satisfacción 2021 = 82,3

Índice Sintético de Satisfacción 2022 = 87,6

En el resultado del 2022 se aprecia un ascenso mantenido respecto a años anteriores.

3.2. Evolutivo Índice de Promoción Neto (NPS) Evolutivo 2020-2022

NPS del 2020 = 84,7 % - 10,4 % = 74,3 % de promotores

NPS del 2021 = 62,6 % - 13,4 % = 50,8 % de promotores

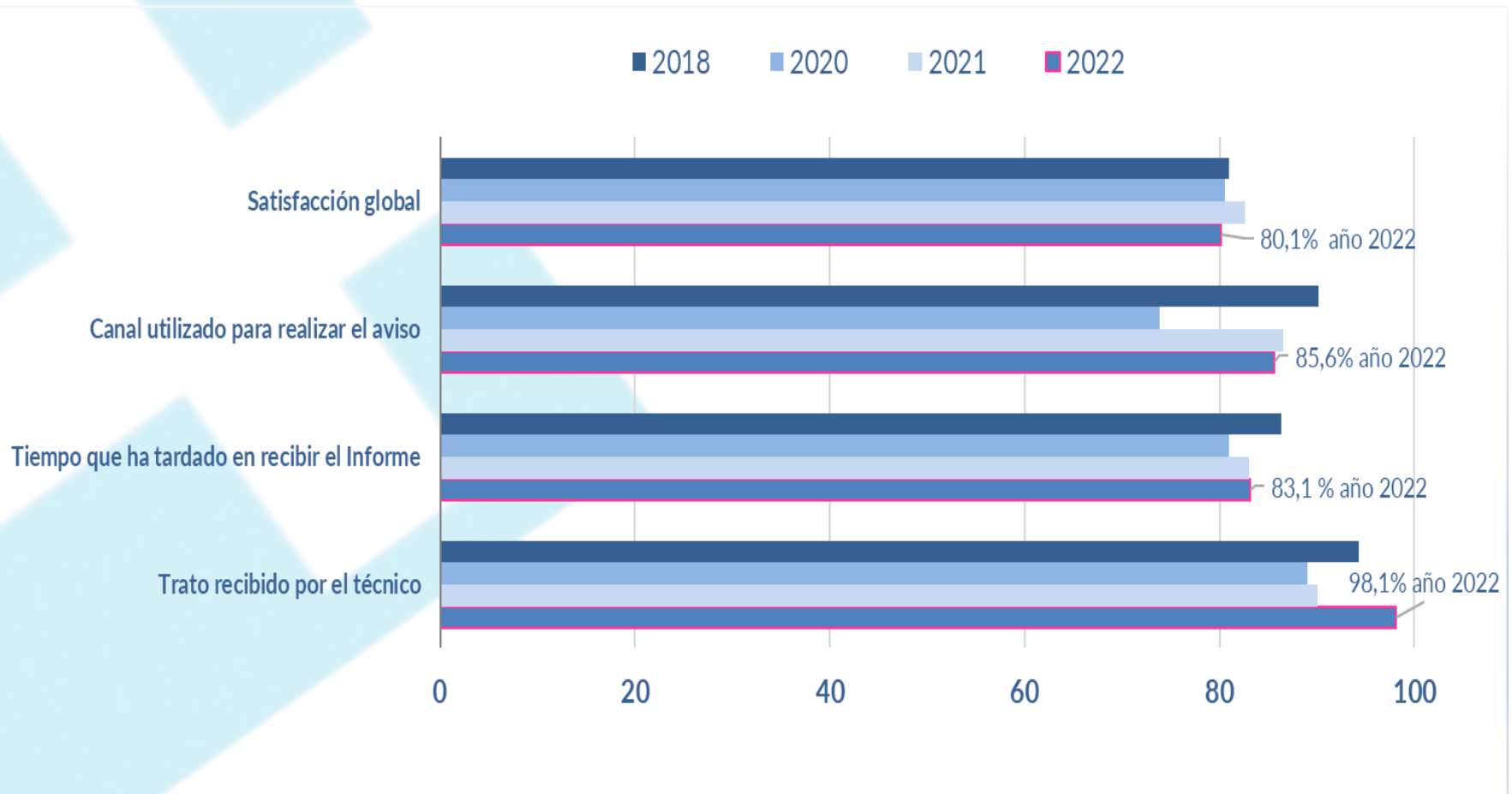
NPS del 2022 = 65 % - 16 % = 49,6 % de promotores

En el resultado del 2022 se aprecia el descenso de más de un punto respecto al del año anterior, y de casi 25 desde 2020, año en que consideramos anómalo en cuanto a las valoraciones. Aún así, la cifra es muy buena, **próxima a la excelencia** (+de 50)

3.3. Satisfacción con distintos aspectos del proceso. Evolutivo 2018-2022

Porcentaje de los que puntúan 7 o más su grado de satisfacción en el año 2022:

Grafico de la evolución del grado de satisfacción con los distintos aspectos del proceso desde 2018



3.3.1 Visita del técnico y satisfacción con el trato recibido.

Gráfico de la evolución del porcentaje de quienes vieron al técnico en porcentajes desde 2018.

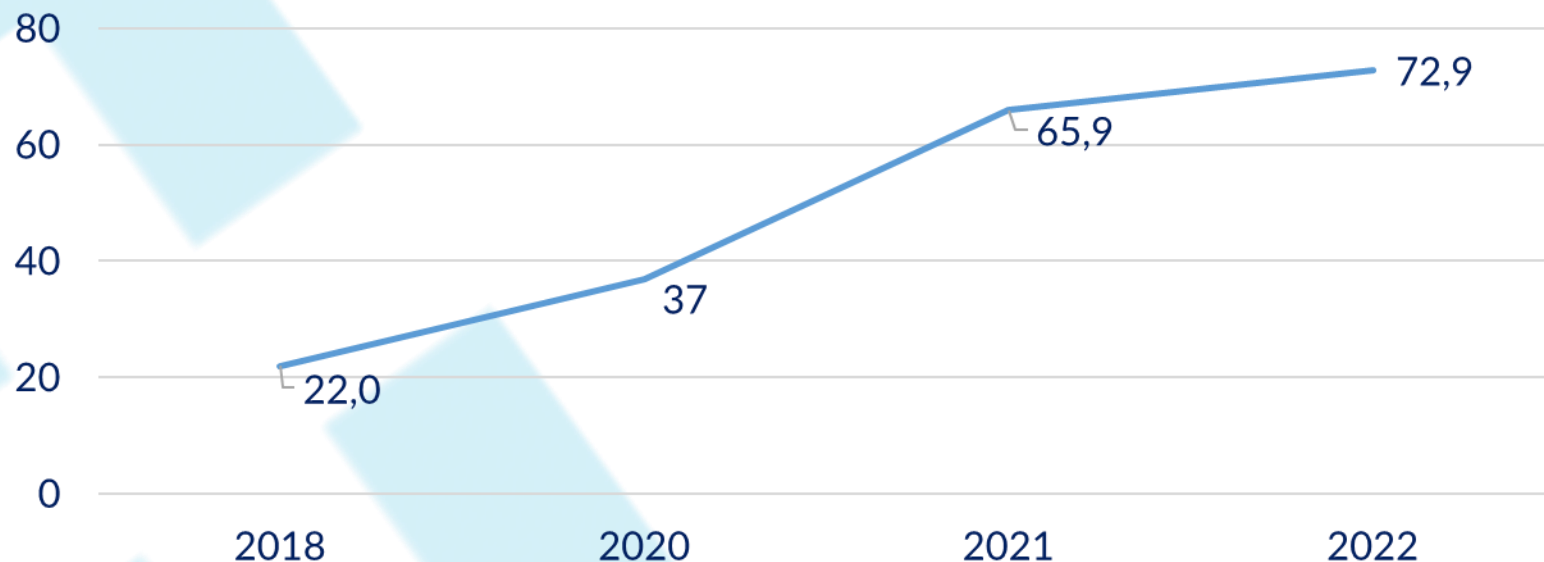


Tabla de la evolución de la valoración del trato recibido por el técnico igual o mayor a 7.

	2018	2020	2021	2022
Porcentaje de los que puntuaron con 7 o más sobre 10	94,3	89	90,1	98,8

3.3.2 Recepción del informe y satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibirlo.

Gráfico de la evolución de quienes han recibido contestación/informe del servicio, en porcentajes desde 2018

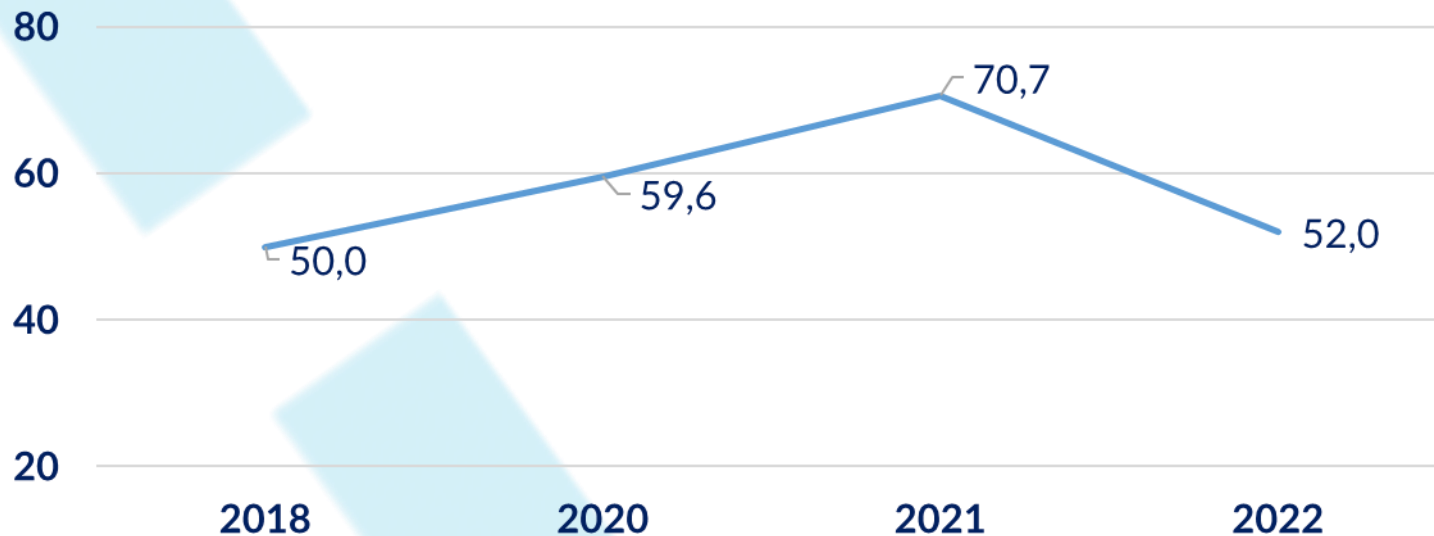


Tabla de la evolución la valoración del tiempo que ha tardado el informe igual o mayor a 7.

	2018		2020		2021		2022	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Valoración del tiempo que ha tardado en recibir el Informe	160	86,3	87	81	183	82,5	147	83,1

3.4.1 Cumplimiento indicadores de la Carta de Servicios I.

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 (puntuación ≤ 3) con la atención recibida.

Tabla de la evolución del cumplimiento del compromiso 6 de la Carta de Servicios desde 2018
Satisfacción Global

AÑOS	2018		2019		2020		2021		2022		Estandar 2022
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Valoración ≥ 7 (Escala 0 a 10)	315	81	319	77,1	211	80,5	214	82,6	282	79,5	70
Valoración ≤ 3 (Escala 0 a 10)	283	2,4	42	8,3	19	7,3	11	4,2	20	5,7	3

3.4.2 Cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicios II.

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 personas usuarias la valorará con una puntuación **igual o superior a 8** en una escala de 0 a 10.

No más del 3% se mostrarán totalmente insatisfechos con la atención recibida.

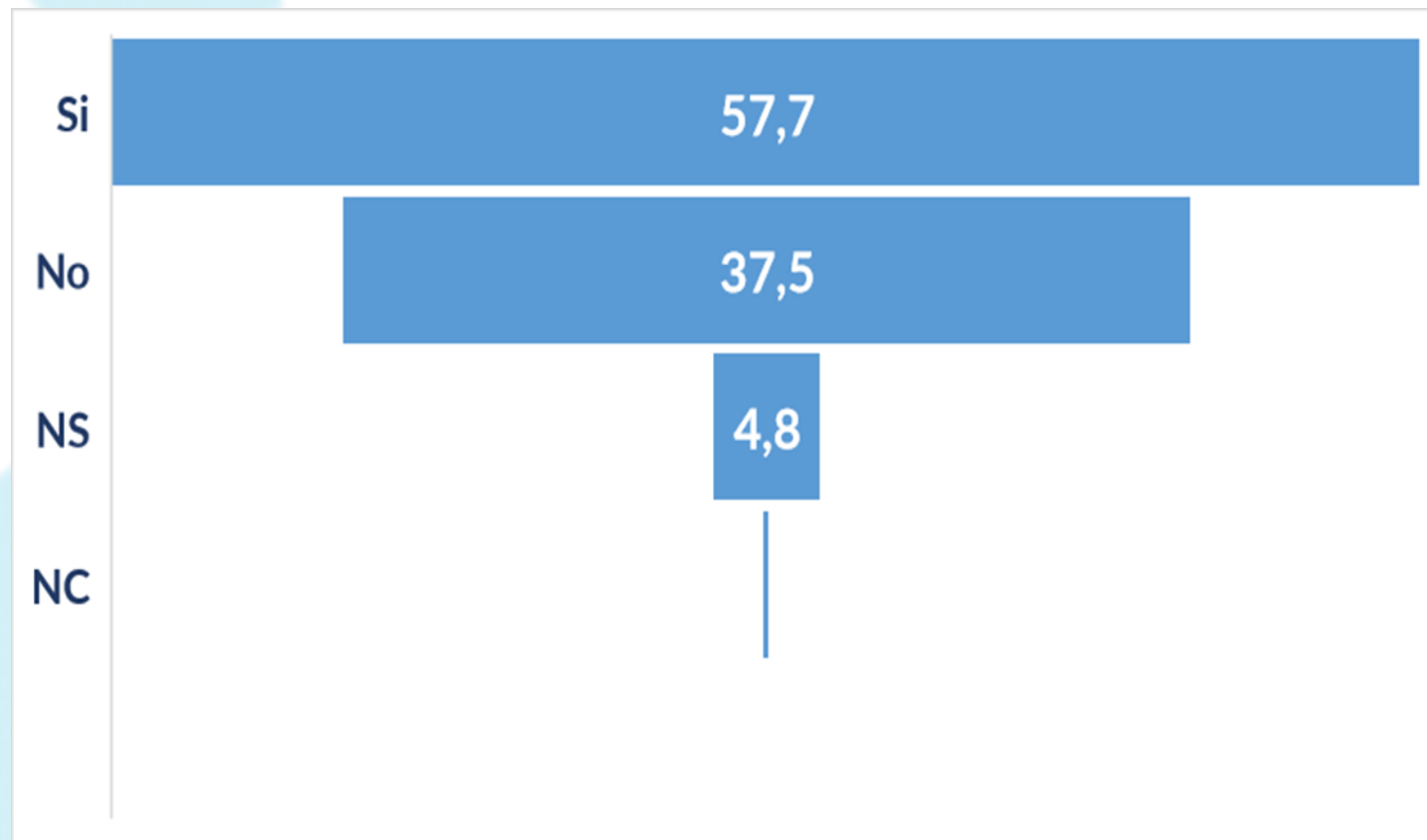
Aunque este indicador se ha eliminado de la CS en la evaluación del 2020, mantenemos su cálculo para poder analizar su evolución, siendo esta muy positiva, bajando del 3% desde el 2021

Tabla de la evolución del cumplimiento del compromiso 7 de la Carta de Servicios desde 2018: Satisfacción con el canal utilizado para realizar el aviso

Estandar	≥7 (0 al 10)				≥8 (0 al 10)						
	2018		2019		2020		2021		2022		Estandar 2021
Año	n	%	n	%	nº	%	nº	%	nº	%	
Valoración ≥ estandar (Escala 0 a 10)	315	83,2	314	76,1	263	73,8	198	76,2	272	76,6	70% ≥8
Valoraciones ≤3 (Escala 0 a 10)	28	4,9	24	4,8	7	3,6	5	1,9	8	2,3	5% ≤3

3.5.1 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas.

Grafico de la distribución de respuestas a la pregunta ¿Se ha solucionado el problema? Porcentaje.

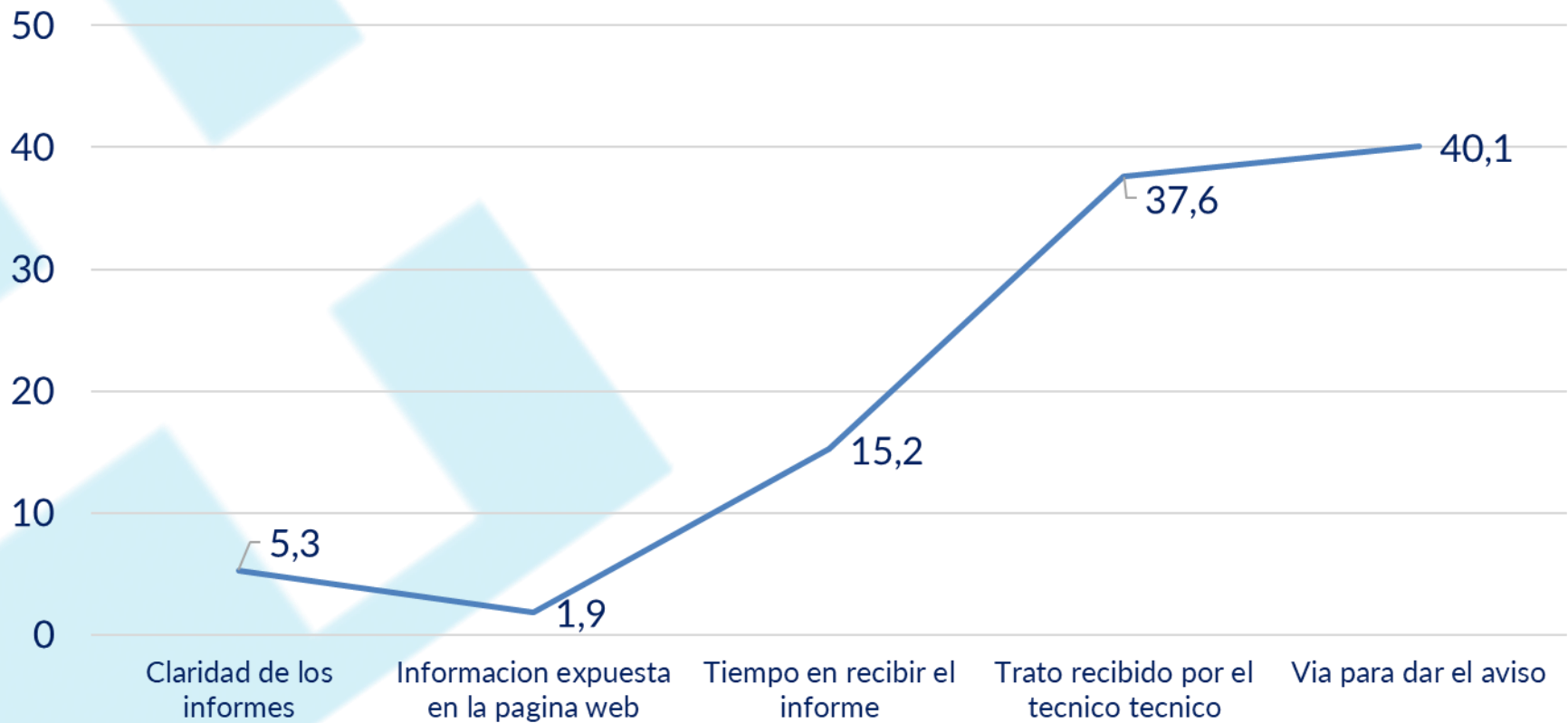


3.5.2 Motivos por el que no han cubierto sus expectativas. Texto libre

TEXTO LIBRE: Motivo por el que no han cubierto sus expectativas	
Sigue habiendo ambas cosas; ratas y cucarachas	105
Es algo temporal	10
Problemas de limpieza	10
No lo sabe	9
Tuvo que contratar una empresa privada.	5
Creer que es estacional, en cuanto empiece el calor volveran.	5
Falta de mantenimiento durante todo el año	5
No hicieron nada, Era un problema interno, no cosa del ayuntamiento	5
Hay ratas por distintos motivos (fruteria, descampado, suciedad de la zona, obras, etc.)	4
Jardines en mal estado	4
Alcantarillado	3
El veneno que utilizan no es efectivo o no puede utilizarse por seguridad.	3
No han tapado el hueco por donde salen (madrigueras, obras calle, etc.)	2
Es un parche	1
Es la enesima vez que llama, tardan en responder 1, 5 meses.	1
Total	172

3.6. Aspectos más importantes para la valoración del servicio.

Grafico de la distribución, por porcentajes, de respuestas a la pregunta: De los siguientes aspectos ¿Cuál de ellos es el que más importancia tiene para usted?



4.1 Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre

Texto libre: Cómo mejorar el servicio.	
Control y prevención de plagas	n
DEBERIAN HACER UN SEGUIMIENTO PARA SABER SI EL PROBLEMA SE HA RESUELTO.	8
HACER MAS REVISIONES.	8
QUE VIGILEN MÁS LAS PLAGAS SIN DAR AVISO	7
PASAR TODOS LOS MESES CUANDO LLEGA EL BUEN TIEMPO	2
ES MEJOR LA PREVENCION QUE LA CORRECCION	1
TOTAL	26
Informe técnico	n
RECIBIR EL INFORME	19
RECLAMA QUE LE HUBIERAN LLAMADO. NO SABE SI SE HA HECHO ALGO. ES ALGO GRAVE, UNA PLAGA DE RATAS.	5
EL INFORME NO ES MUY CLARO	1
TARDARON EN CONTACTAR	2
QUE LES LLAMAEN CUANDO ESTAN ALLÍ	1
TOTAL	28
Expectativas	n
QUE SE SOLUCIONE EL PROBLEMA	13
QUE LES ATIENDAN QUE NO LO HAN HECHO,	7
LA PREGUNTA 10 NO LA RESPONDE POR QUE NINGUNA ES IMPORTANTE PARA EL, LO IMPORTANTE ES LA SOLUCION	2
QUE FUERA MAS EFECTIVO	1
EFICACIA DUDOSA, LE COSTO 2 MESES CONTACTAR	1
TOTAL	24

4.2. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre

Texto libre: Cómo mejorar el servicio.	
Expectativas	n
QUE SE SOLUCIONE EL PROBLEMA	13
QUE LES ATIENDAN QUE NO LO HAN HECHO,	7
LA PREGUNTA 10 NO LA RESPONDE POR QUE NINGUNA ES IMPORTANTE PARA EL, LO IMPORTANTE ES LA SOLUCION	2
QUE FUERA MAS EFECTIVO	1
EFICACIA DUDOSA, LE COSTO 2 MESES CONTACTAR	1
TOTAL	24
Información/contacto	n
QUE MEJORE EL 010	10
MEJORAR LA APLICACIÓN	9
QUE MEJORE LA ATENCION TELEFONICA	3
QUE LA PAGINA FUNCIONE MEJOR, SIEMPRE ESTÁ COLGADO	3
LA FORMA DE COMUNICARSE LE RESULTA COMPLICADO. NO MANEJAN LA TECNOLOGIA	2
MEJOREN EL SERVICIO DE CONTACTO	2
TOTAL	29
Limpieza	n
QUE FUMIGUEN LAS CALLES Y LIMPIEZA	7
QUE LIMPIEN LA BASURA DE LOS CONTENEDORES y sus alrededores	6
QUE SE LIMPIEN, HOJAS Y JARDINES	5
ALCANTARILLAS ATASCADAS	3
TIENEN QUEJAS CON LA RECOGIDA DE LAS BASURAS, POR LOS HORARIOS	1
TOTAL	22

4.3. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre

Texto libre: Cómo mejorar el servicio.	
Otros	n
SE TOMEN LAS MEDIDAS ADECUADAS, NO PONER PARCHES	3
EL SERVICIO DEBERIA SER MÁS RÁPIDO.	2
DAR MAS IMPORTANCIA A AVISOS INTERNOS	1
QUE SE CAMBIE EL VENENO	1
HA VISTO A UN TECNICO LANZANDO PASTILLAS AL SUMIDERO, NO SE HACE CORRECTAMENTE	1
EL TRABAJO NO ES CORRECTO. CORTES DE TUBERIA	1
MAS PERSONALIZACIÓN	1
CUANDO SE DA UN AVISO, SIENDE MALESTAR POR TODOS LOS SERVICIOS, PLAGAS, LIMPIEZA.....	1
HAY MUCHOS PERROS EN LA ZONA, HAY UN PIPICAN NO TIENEN LUZ. QUE AMPLIEN LAS ZONAS PIPICAN.	1
PUBLICITAR MÁS EL SERVICIO, PARA QUE LA GENTE LO CONOZCA	1
TIENEN PLAGAS DE COTORRAS, PALOMAS. ACERAS ROTAS.	1
LAS ENCUESTAS A CONTINUACIÓN DEL SERVICIO	1
TOTAL	15
ESTAN MUY AGRADECIDOS CON EL TECNICO, ES UNA PERSONA MUY IMPLICADA CON SU TRABAJO, HA ESTADO TODO EL VERANO YENDO CADA DIA	

5. Conclusiones I

El canal más empleado ha pasado a ser internet (incluyendo la página web del servicio) con un 86,1 %, seguido de el teléfono y la App Avisos Madrid, que alcanza casi el 10%. El 010 y el correo electrónico han visto reducido mucho su uso. Los nuevos usos de los medios de comunicación generados por la pandemia posiblemente expliquen este cambio de tendencia.

La **satisfacción** con los distintos aspectos del proceso sigue situándose por encima del 80% los que han puntuado por encima de 7 en las 4 variables preguntadas, siendo la valoración del trato recibido por el técnico la única que tiene una subida importante, llegando al 98%. El resto de las variables se mantiene con ligeras diferencias respecto al año anterior.

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

Los **promotores** del servicio han aumentado desde el 2021 pasando del 49,2 al 57,7 en 2022, lo que lo sitúa próximo a la excelencia (+50)

También el Índice Sintético de Satisfacción ha mejorado sensiblemente, subiendo del 82,3% “Bueno o muy bueno”, al 87,6 lo que sitúa al servicio en un nivel de “Excelencia”.

5. Conclusiones II

En el cumplimiento de los compromisos **de la Carta de Servicios**, hemos constatado que:

Compromiso seis:

En general la **satisfacción global** con el proceso de gestión de avisos del Departamento de Control de Vectores ha superado el 79%, cumpliendo el estándar marcado para este indicador. Sin embargo, el porcentaje de puntuaciones por debajo de 3 ha ascendido al 5,7%, incumpliendo la meta de no superar el 3%.

En cuanto al compromiso siete:

El 76,6% valora el **canal utilizado** por encima de 7, y un 2,3 % con puntuaciones menores o iguales a 3. Esta última cifra cumple el estándar del indicador, fijado en un 3% en años anteriores. Aunque este indicador se ha eliminado de la CS en la evaluación del 2020, mantenemos su cálculo para poder analizar su evolución, siendo esta muy positiva en los dos últimos años.

5. Conclusiones III

En lo referente a las **expectativas**; han solucionado el problema el 57,7 % de las personas encuestadas, todavía por debajo de los datos del año 2018 (con un 63,6%) y anteriores

Entre las **causas** más habituales de quienes han contestado negativamente encontramos la persistencia de vectores (tanto de ratas como de cucarachas) y la necesidad del mantenimiento de las medidas preventivas, así cómo de la mejorar de la limpieza del entorno.

Como **aportaciones** más frecuentes encontramos las referentes a la dificultad de obtener información sobre las actuaciones realizadas, problemas para contactar con el servicio (tanto en la aplicación como a través del 010) y la petición reiterada de seguimiento y prevención, así como la demanda de mejoras en el entorno (limpieza, alcantarillado, etc...)