

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



## INFORME DE RESULTADOS 2023 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
  - 2.2 Escalas de medida: Índice Sintético e Índice de Promoción Neto
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 2023.

### 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 las aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.

## 2. Metodología

### 2.1 Ficha técnica

**UNIVERSO:** N 5266 avisos del segundo y tercer trimestre del año 2023. Avisos por rata 2976 (56,5 %) y 2290 (43,5 %) por cucaracha.

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

**TAMAÑO MUESTRAL:** n= 594 (311 rata +283 cucaracha)

**ERROR MUESTRAL:** Nivel de confianza del 95%;  $p=q=0,5$  un error de muestreo  $\pm 3,8$  %.

**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)

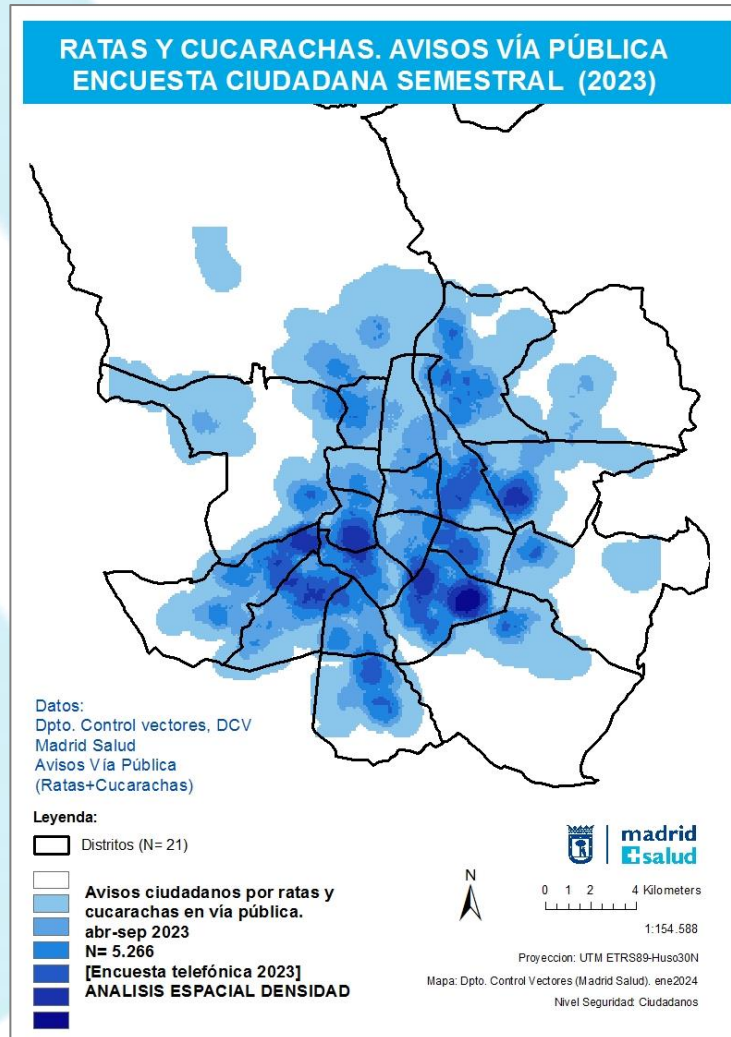
Periodo de recogida de información: Diciembre 2023

Apoyo técnico DECS.

**Análisis y tratamiento de datos:** U.T. de Calidad e Investigación del Dpto. Evaluación, Calidad y Sostenibilidad de Madrid Salud. Enero 2024

## 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 2023). Ese periodo de muestreo comprende el casi el 90 % de los avisos anuales totales de cucarachas de alcantarillado y aproximadamente el 60 % en el caso de las ratas. Esta diferencia se explica por el carácter estacional mucho más marcado de las cucarachas de alcantarillado.



Mapa: avisos de ratas y cucarachas orientales en el alcantarillado entre abril y septiembre del 2023.

## 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).



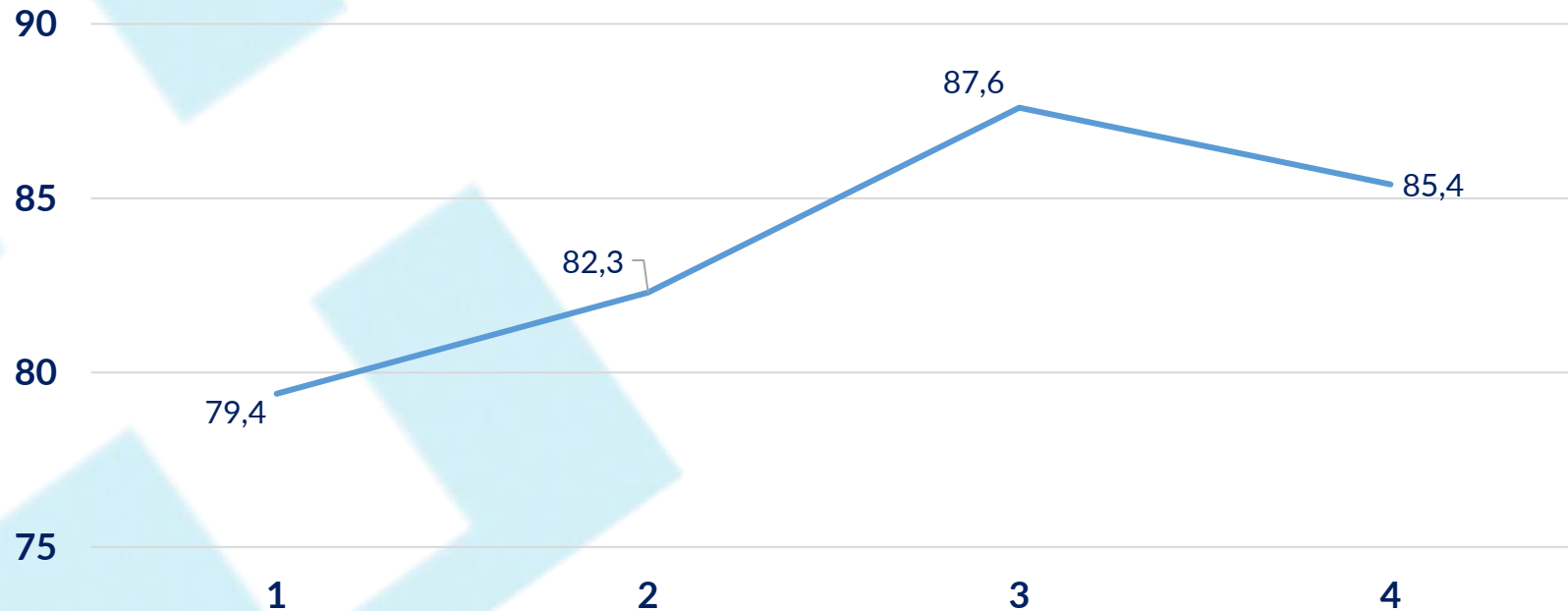
## 3. Resultados



### 3.1. Evolutivo Índice Sintético de Satisfacción (IS) Evolutivo 2020-2023

Gráfico de la evolución del índice Sintético de Satisfacción desde 2020.

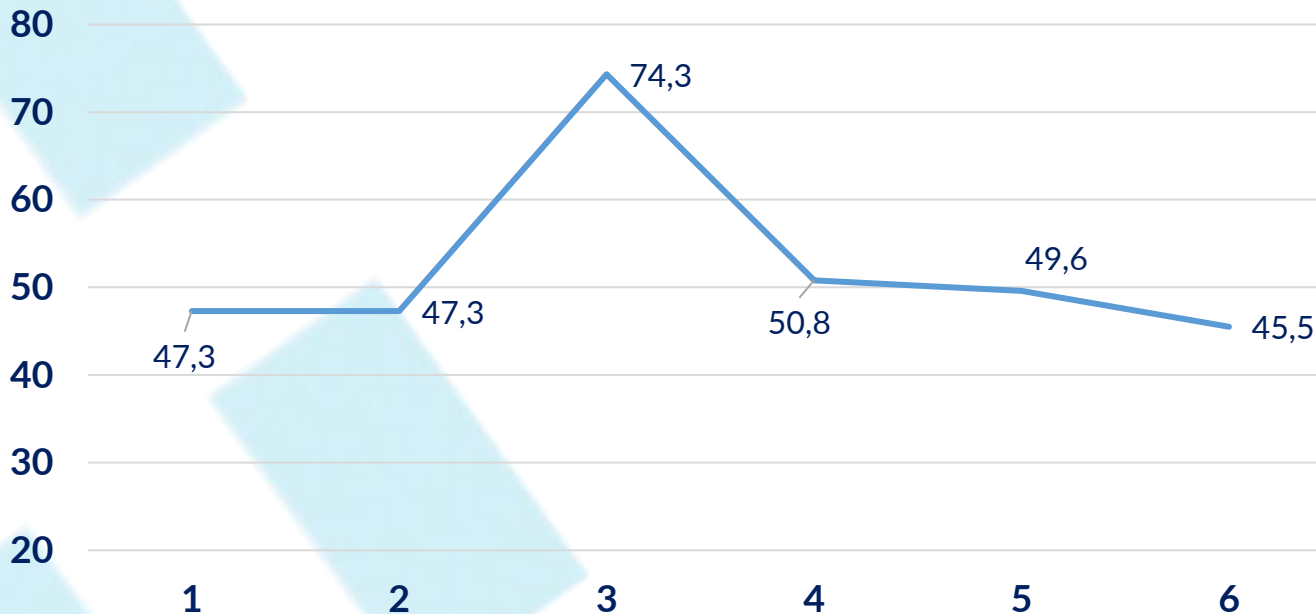
Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo



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

## 3.2. Evolutivo Índice de Promoción Neto (NPS) Evolutivo 2020-2023

Gráfico de la evolución del índice de Promoción Neto desde 2020.

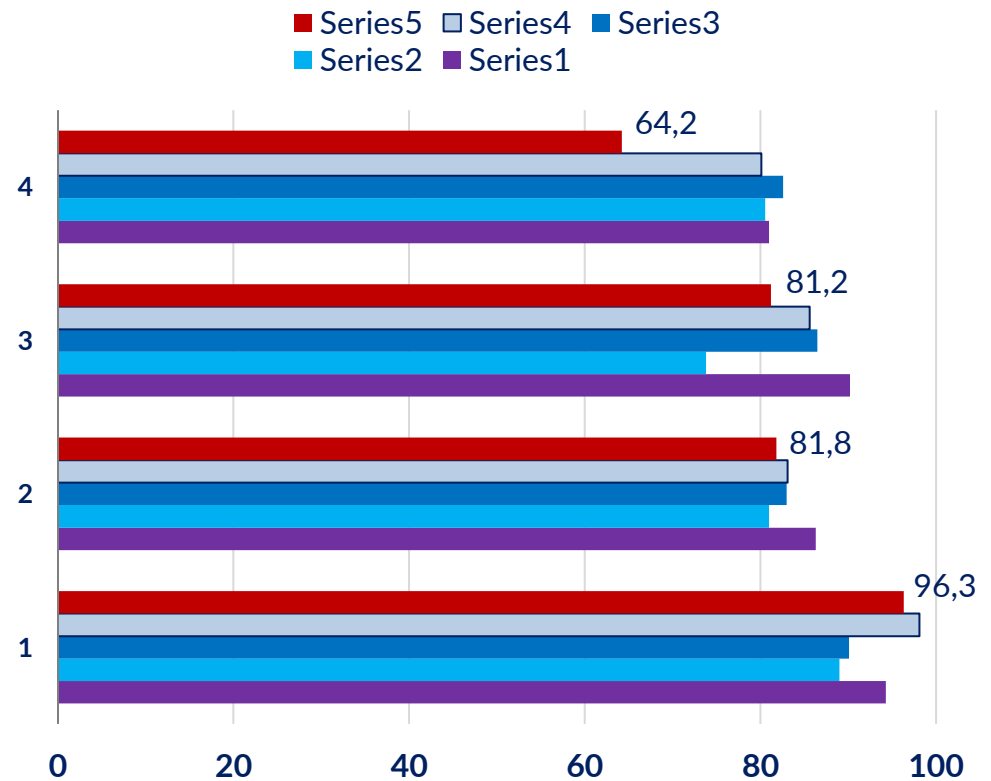


En el resultado del 2023 se aprecia el descenso de más de cuatro puntos respecto al del año anterior, y de casi 30 desde 2020, año en que consideramos anómalo en cuanto a las valoraciones. Aun así, la cifra es muy buena, **próxima a la excelencia** (+de 50)

### 3.3. Satisfacción con distintos aspectos del proceso. Evolutivo 2018-2023

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

Porcentaje de los que puntúan 7 o más su grado de satisfacción en el año 2023.



### 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.

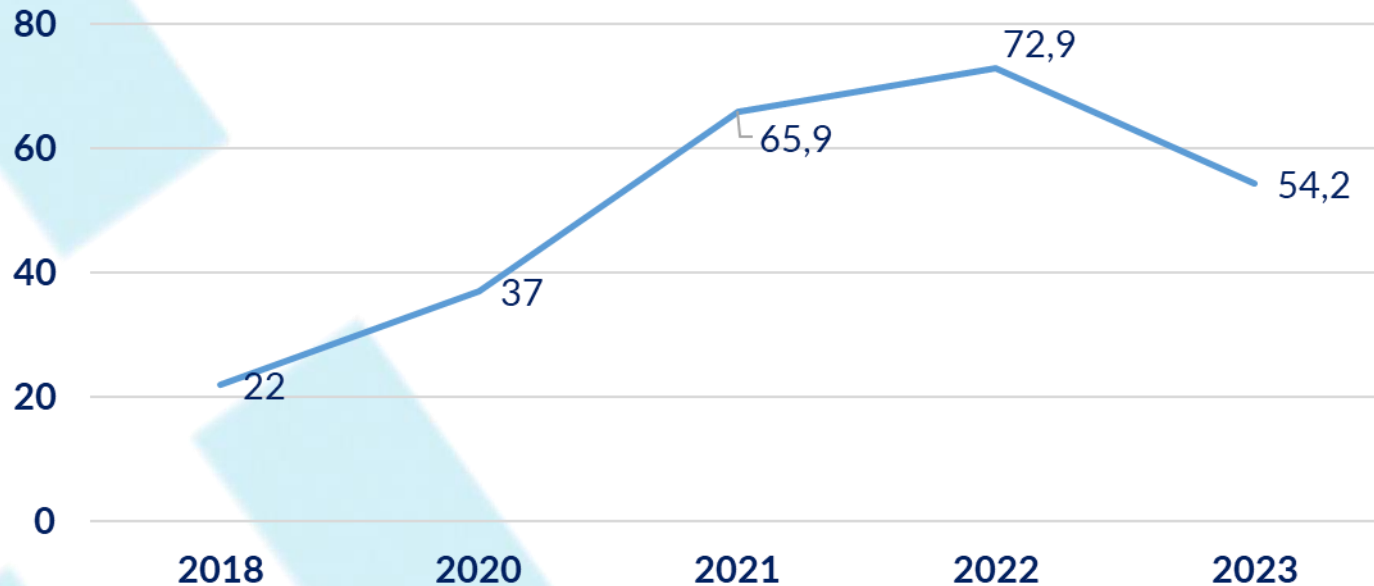
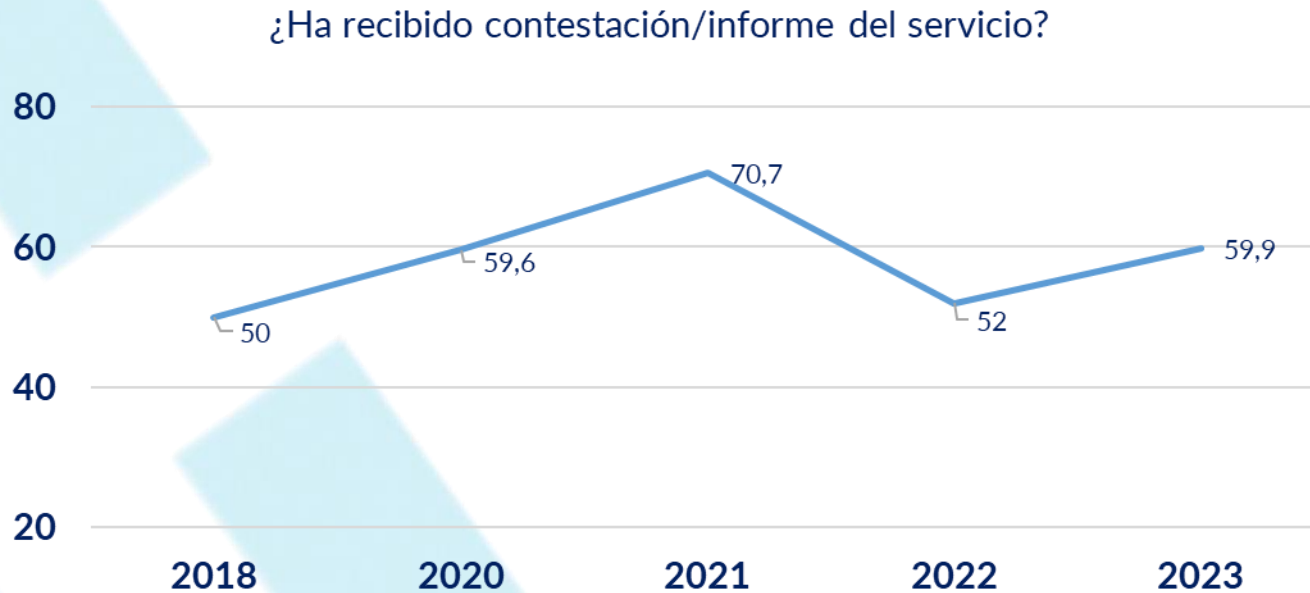


Tabla de la evolución de la valoración del trato recibido por el técnico.

	2018	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de los que puntuaron con 7 o más sobre 10	94,3	89	90,1	98,8	96,3

### 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



Evolución la valoración del tiempo que ha tardado el informe, desde 2018.

	2018	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de los que puntuaron con 7 o más sobre 10.	86,3	81	83	83,1	81,8

### 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  $\leq 3$ ) con la atención recibida.

Tabla de la evolución del cumplimiento del compromiso 6 de la Carta de Servicios desde 2019  
Satisfacción Global

Años	2019		2020		2021		2022		2023		Estándar 2023
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	%
Valoración $\geq 7$ (Escala 0 a 10)	319	77,1	211	80,5	214	82,6	282	79,5	264	64,2	70
Valoración $\leq 3$ (Escala 0 a 10)	42	8,3	19	7,3	11	4,2	20	5,7	29	7,3	5

### 3.4.1.2 Motivos por el que han valorado menos de tres la satisfacción global. Texto libre

Causas de insatisfacción	
NO SE SOLUCIONÓ EL PROBLEMA	17
NADIE VINO A VER EL PROBLEMA	5
HAY QUE LLAMAR VARIAS VECES	3
TARDAN MUCHO	3
NO HACEN CASO, NO LIMPIAN	4
TUVIERON QUE MOVILIZARSE Y SACAR TIEMPO Y ENERGÍA Y CONVIVIR CON RATAS EN EL PARQUE INFANTIL DE SUS HIJOS DURANTE MESES	1
SE SIENTE LA CLIENTA Y CIUDADANA FANTASMA. TODOS LOS MEDIOS Y CANALES DEL AYUNTAMIENTO SE PASAN LA PELOTA UNOS A OTROS Y NO LE AYUDAN NI LE RESUELVEN LOS PROBLEMAS	1
NO VALORA	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

### 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.

Tabla de la evolución del cumplimiento del compromiso 7 de la Carta de Servicios desde 2019: Satisfacción con el canal utilizado para realizar el aviso

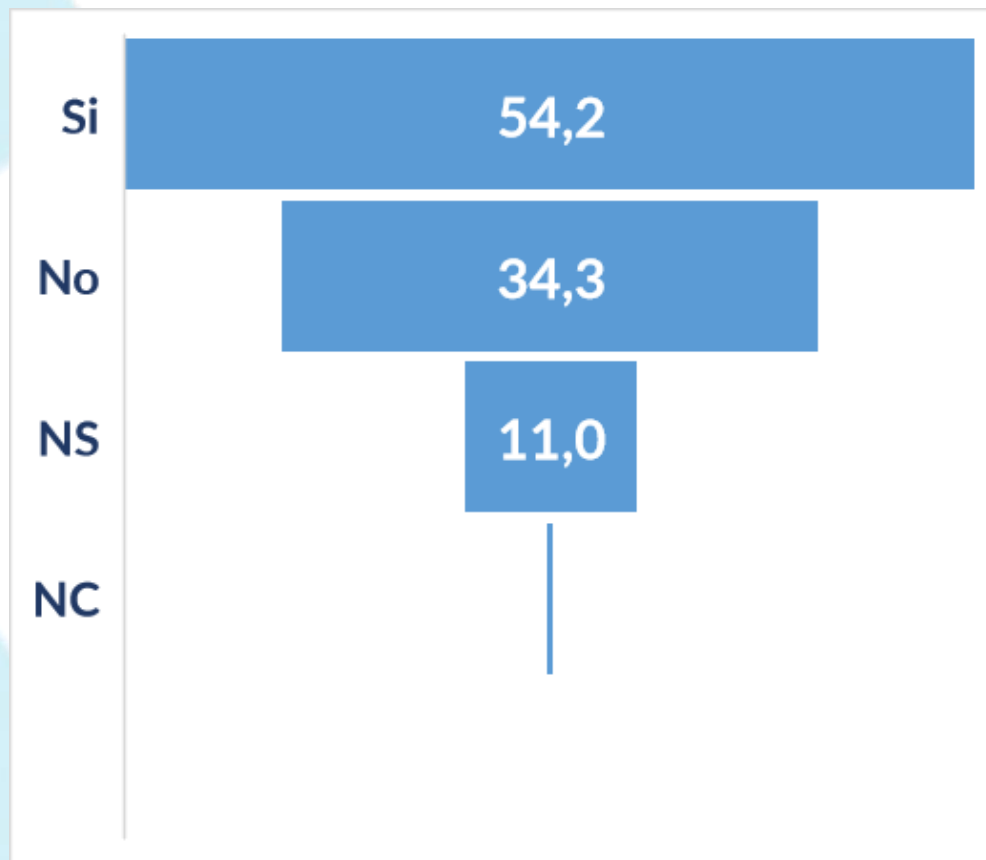
\* Estándar eliminado en 2022

Estándar	≥7		≥8								
	2019		2020		2021		2022		2023		Estándar 2021
Año	n	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	
Valoración ≥ estándar (Escala 0 a 10)	314	76,1	263	73,8	198	76,2	272	76,6	316	81,2	70 % ≥8
Valoraciones ≤3 (Escala 0 a 10)	24	4,8	7	3,6	5	1,9	8	2,3	19	4,9	5 % ≤3



### 3.5.1 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas.

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

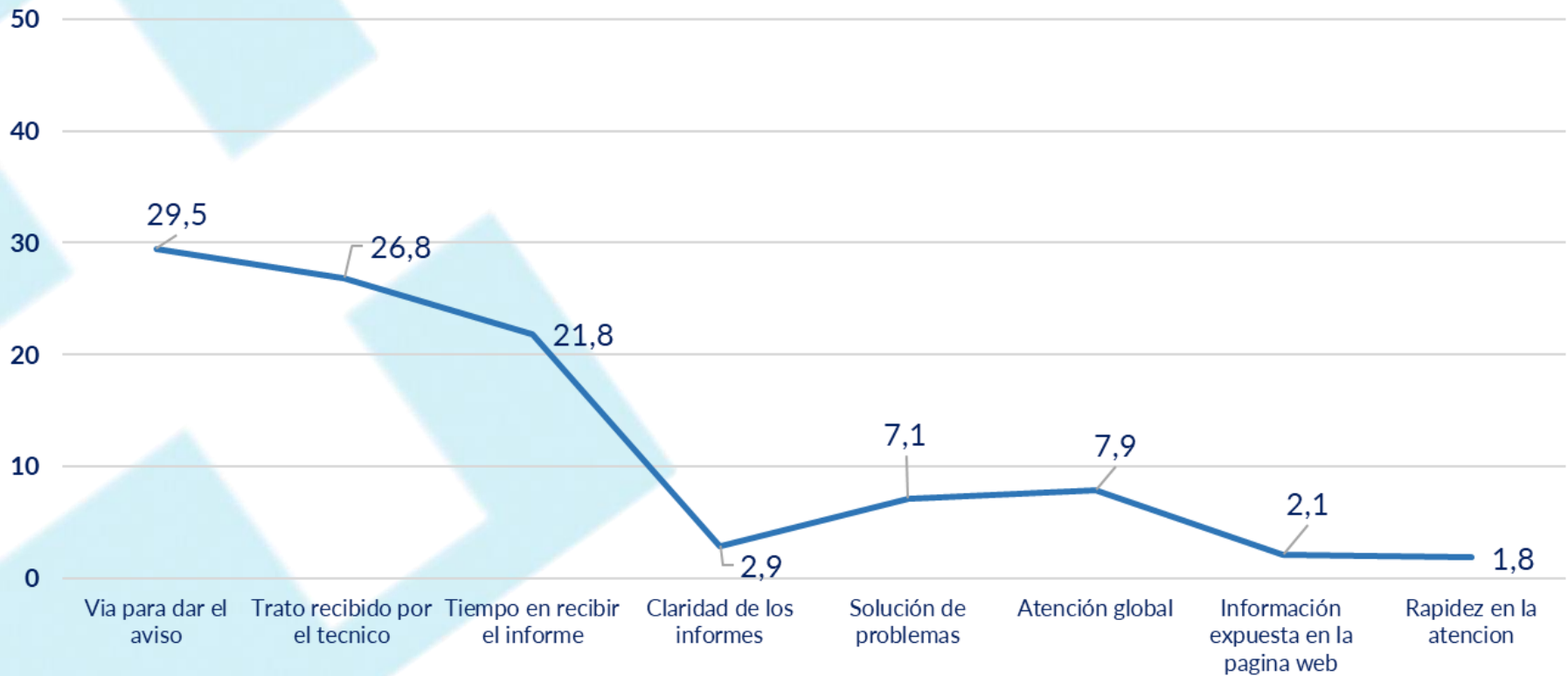


## 3.5.2 Motivos por el que no han cubierto sus expectativas respecto a la resolución de problemas. Texto libre

Motivo por el que no han cubierto sus expectativas	
Sigue habiendo ambas cosas; ratas y cucarachas	74
Problemas de limpieza	16
Hay ratas por distintos motivos (descampado, contenedores, garajes, obras, etc.)	15
No hicieron nada (no vinieron/contestaron)	11
Alcantarillado	8
Otras plagas (colonias de gatos, palomas, avispas)	6
Era un problema interno, no cosa del ayuntamiento	5
Falta de mantenimiento durante todo el año	4
Jardines en mal estado	3
Es algo temporal	3
Tratamiento ineficaz o difícil	2
Vinieron y no actuaron o actuaron (o no pudieron)	2
Tuvo que contratar una empresa privada.	2
Se solucionó a medias	2
No sabe	2
<b>Total</b>	<b>155</b>

### 3.6. Aspectos más importantes para la valoración del servicio.

Gráfico 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? Porcentaje.



## 4.1 Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre

Cómo mejorar el servicio.	
<b>Control y prevención de plagas</b>	<b>n</b>
QUIZÁ LA COMUNICACIÓN POSTERIOR PARA INFORMAR EL ESTADO, AVANCES Y SEGUIMIENTO	14
MAYOR SEGUIMIENTO DEL AYUNTAMIENTO. QUE NO TENGAN QUE ESTAR ESPERANDO A VER QUE HAY PLAGAS	7
TRATAR LA ZONA CON MAYOR PERIODICIDAD	6
QUE SE HAGAN MAS REVISIONES DE LAS PLAGAS PORQUE HAY QUE ESTAR LLAMANDO PARA QUE SE HAGA	5
QUE INTENTEN HACER LAS FUMIGACIONES ANTES DE QUE LLEGUE EL VERANO	2
TIENEN QUE PREOCUPARSE MAS EL AYUNTAMIENTO DE LAS PLAGAS SOBRE TODO CUANDO HACEN OBRAS ELLOS.	1
AMPLIAR CAMPAÑA DE DESRATIZACIÓN DURANTE TODO EL AÑO	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>
<b>Expectativas</b>	<b>n</b>
QUE SE SOLUCIONEN LOS PROBLEMAS	11
QUÉ ACTÚEN SOBRE LAS CAUSAS (OBRAS, REPARACIÓN DE ARQUETAS, DESBROZADO, ALCANTARILLADO, PODA DE ARBOLES, ETC.)	10
TIEMPO ATENDER AVISO	7
ALGUNAS VECES NO HACEN CASO Y HAY QUE VOLVER A REPETIR	6
QUE PONGAN MAS VENENO	3
VALORAR LA EFECTIVIDAD DEL TRATAMIENTO	3
QUE EL AYUNTAMIENTO TRABAJE LOS INTERIORES TAMBIÉN	3
SOLUCIONES MAS EFECTIVAS.	2
QUE LOS INFORMES DE LOS TÉCNICOS LOS TENGA EN CUENTA EL AYUNTAMIENTO PARA EVITAR EL MOTIVO DE LAS PLAGAS	1
MEJORAR MÉTODO DE TRATAMIENTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

## 4.2. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre

Cómo mejorar el servicio.	
Información/contacto	n
MUCHA ESPERA EN EL 010 Y PROBLEMAS PARA DERIVAR.	3
LA PAGINA WEB PODRÍA SER UN POCO MAS ACCESIBLE O INTUITIVA PARA PERSONAS MAYORES	3
ENCONTRAR MEJOR EL CANAL PARA DAR EL AVISO	2
LE HA COSTADO MUCHO ENCONTRAR A QUIEN DIRIGIRSE, LA INFO EN LA WEB NO ES BUENA Y LA FORMA DE COMUNICARSE TAMPOCO.	1
LE COSTO VARIOS EMAILS HASTA QUE ENTENDIERON EL PROBLEMA	1
HACER MAS PUBLICO ESTE SERVICIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>
Limpieza	n
INCREMENTO SERVICIO LIMPIEZA VIARIA (MERCADILLO, JARDINES, VIALES)	8
CAMPAÑA DE RECOGIDA DE EXCREMENTOS DE PERROS.	2
RECOGER BASURA QUE SE CAE DE LOS CAMIONES	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>
Informe técnico	n
DESEA RECIBIR EL INFORME	4
INFORMES DIFÍCIL DE ENTENDER O INCOMPLETOS	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

## 4.3. Aportaciones de las personas encuestadas. Texto libre

Cómo mejorar el servicio.	
Otros	n
SI TIENEN QUE INTERVENIR DIFERENTES UNIDADES NO SE AYUDAN Y NO SE ATIENDE Y SE SOLUCIONAN LOS AVISOS. MEJORAR BUROCRACIA Y COORDINACIÓN	5
PROBLEMAS CON PALOMAS, COTORRAS, AVISPAS...	3
VALORA BIEN ESTE SERVICIO, PERO TIENE EXPERIENCIAS QUE NO SE HAN RESUELTO	3
NO PORQUE SON DEMASIADAS COSAS	3
LAS ENCUESTAS NO TARDEN TANTO EN HACERLAS, CON PREGUNTAS QUE VALOREN LA ACTUACIÓN DEL AYUNTAMIENTO	2
EL TECNICO EN CAMBIO TUVO UNA ACTUACION ESTUPENDA	2
NO LE PARECE LOGICO QUE NO TENGA LA FECHA DE CUANDO ELLA DIO EL AVISO PARA ACORDARSE	1
QUE SEAN MAS PRECISOS. EL LLAMO PARA UNA RECOGIDA DE EXCREMENTOS Y SOLO LE CONTACTO EL DE PLAGAS	1
CUANDO LLAMA PARA EL AVISO, NO QUIERE QUE LE LLAME EL TECNICO PARA EXPLICARLE LO QUE HACE. ESTA MUY BIEN, PERO LE INTERRUMPE.	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

## 5. Conclusiones I

**El canal** más empleado ha pasado a ser el 010 (con un 47,7 %) seguido de la página web (que alcanza el 30 %) mostrando un cambio de tendencia. Por otro lado, el correo electrónico ha visto reducido mucho su uso.

**La satisfacción con los distintos aspectos del proceso** sitúa, a los que han valorado más de 7, por encima del 80 %, en tres de las cuatro variables preguntadas (excepto en la valoración global, que desciende al 64,2 %). Todas las variables descienden ligeramente respecto al año anterior.

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

**Los promotores del servicio** han experimentado un ligero descenso respecto al año anterior, situándose en el 45,5 próximo a la excelencia (+50)

También el **Índice Sintético de Satisfacción** ha descendido por primera vez respecto a años anteriores, pasando del 87,6 al 85,4 lo que sitúa al servicio en un nivel de “Bueno o Muy bueno”.

## 5. Conclusiones II

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

### **Compromiso seis:**

La satisfacción global con el proceso de gestión de avisos del Departamento de Control de Vectores ha empeorado, descendido al 64,2 % quienes la valoran por encima de 7, no cumpliendo el estándar del 70 % marcado para este indicador.

Igual situación encontramos con el porcentaje de puntuaciones por debajo de 3, que ha ascendido al 7,3 %, superando ampliamente el 3 %.

### **Compromiso siete:**

El 81,2 % de las personas encuestadas han valorado el canal utilizado por encima de 8, muy por encima del estándar fijado en un 70 %, y un 4,9 % con puntuaciones menores o iguales a 3. Este último indicador, aunque ya fue eliminado en 2022 ha sido calculado para evidenciar su evolución, en este caso positiva.



## 5. Conclusiones III

En cuanto a las personas que han visto al **técnico** se observa una caída de casi 20 puntos respecto al año 2022, alcanzando apenas un 54,2 %. Situación contraria se observa entre quienes han declarado haber recibido el informe técnico, que pasa del 52 % al 59,9 %.

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 como de la mejorar la limpieza del entorno. También se encuentran cierto número de peticiones relativas a otras plagas, o competencias impropias del servicio.

Las personas encuestadas han señalado **como aspectos más importantes** para valorar el servicio: la vía para dar el aviso, el trato recibido por el técnico y el tiempo en recibir el informe. La rapidez en la atención, la claridad del informe, y la información reflejada en la web, son valorados como los menos importantes.

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...)