

Informe

Encuesta de Satisfacción de la gestión de avisos de toma de muestras de agua de consumo.

Año 2019



Departamento de Inspección Central



Madrid Salud
Organización acreditada
con el nivel de excelencia
en gestión CAF +500 puntos

ÍNDICE

1. **Objetivos**
2. **Metodología**
 - 2.1 **Ficha técnica**
 - 2.2 **Indicadores para el análisis**
3. **Resultados**
 - 3.1 **Formas de captación.**
 - 3.2 **Lugar de la toma de muestra.**
 - 3.3 **Modalidad de la toma de muestra (con tasa y sin tasa).**
 - 3.4 **Número de veces de utilización del Servicio y su valoración.**
 - 3.5 **¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?**
 - 3.6 **Índice neto de satisfacción (IS).**
 - 3.7 **Compromisos de la Carta de Servicio**
 - 3.8 **Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS).**
 - 3.9 **Modelo de regresión.**
 - 3.10 **Pertenencia asignada al Servicio.**
4. **Aportaciones de las personas encuestadas**
5. **Conclusiones**
6. **Propuestas de mejora**

1. Objetivos

Identificar las formas de captación.

Conocer los lugares de las tomas de muestras.

Describir la modalidad, frecuencia y valoración de las tomas de muestras.

Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de toma de muestras de agua.

Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas recomendarían la utilización del servicio.

Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global.

Recoger las aportaciones de las personas usuarias a fin de mejorar los servicios.

Proponer acciones de mejora.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de las personas que han utilizado, durante el año 2019, el servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por las 176 solicitudes de toma de muestras de agua de consumo.

Personas que han respondido 123

$p=q=0,5$ y nivel de confianza 95%, **error de muestreo $\pm 4,9\%$.**

Técnica de recogida de información:

La recogida de información se ha efectuado mediante entrevista telefónica, con aplicación de un cuestionario estructurado en formato papel, con una duración aproximada de 4 minutos. La entrevista ha sido realizada por dos personas adiestradas para tal fin del Departamento de Evaluación y Calidad.

Periodo de recogida de Información: 13 Abril a julio 2018 y mes de enero 2019.

Tratamiento de datos y realización del informe: La Unidad Técnica de Calidad del DEC. Marzo 2019.

2.2 Indicadores para el análisis

Índice Neto de satisfacción (NSI), se utiliza este índice con el fin de medir los resultados de forma numérica, asigna un valor al resultado obtenido en cada pregunta de forma ponderada:

Calculo NSI= Σ (frecuencia absoluta x valor de ponderación)/ n° total de contestaciones

Los valores de ponderación son:

(9 y 10) = 100

(8, 7, 6) = 66,6

(5, 4 ,3) = 33,3

(2, 1, 0) = 0

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

Escala de 0 (insatisfacción total) a 10 (satisfacción total)

Este Índice es, según la AEC (Asociación Española de Calidad) de los más exigentes que hay. La tabla de valoración utilizada es la siguiente:

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.



Regresión logística lineal

Se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con las variables independientes o predictoras.

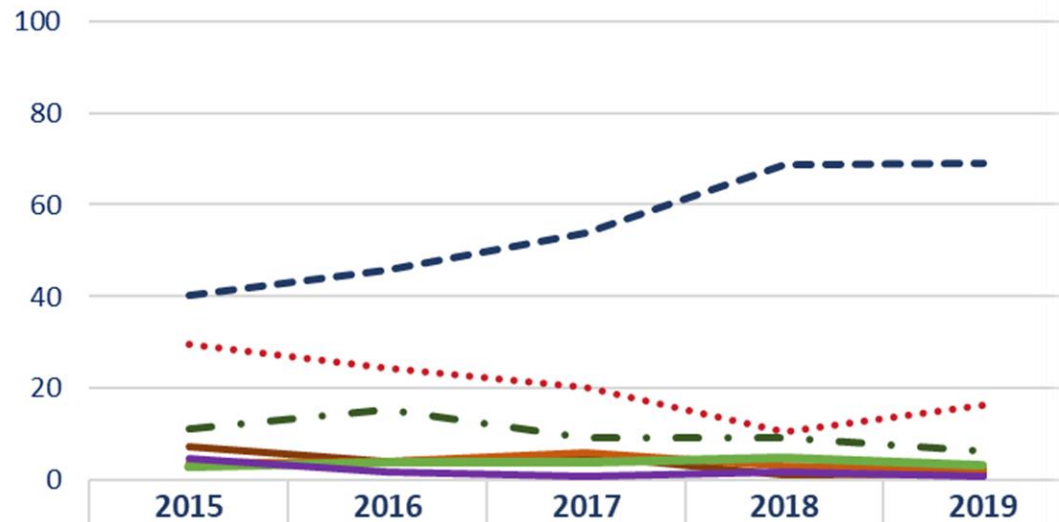
3. Resultados

3.1 Formas de captación. Evolución años 2015 al 2019 (%)

¿Cómo ha conocido la existencia de este servicio?

El conocimiento del servicio por un Organismo Público sigue aumentando hasta alcanzar casi un 70% e internet se mantiene con un 16,5% este año

n 2019= 123



	2015	2016	2017	2018	2019
--- Organismos Públicos	40,3	45,9	53,9	68,8	69,1
..... Internet (página web)	29,6	24,5	20,3	10,6	16,3
- . - Por otras personas	11,1	15,3	9,4	9,4	6,5
— Administrador de fincas	7,4	4,1	5,5	1,3	1,6
— Tlf. (010/012)	3,8	4,1	6,2	3,1	2,4
— Otras formas	2,9	4,1	3,9	5,0	3,3
— No recuerda	4,9	2,0	0,8	1,8	0,8

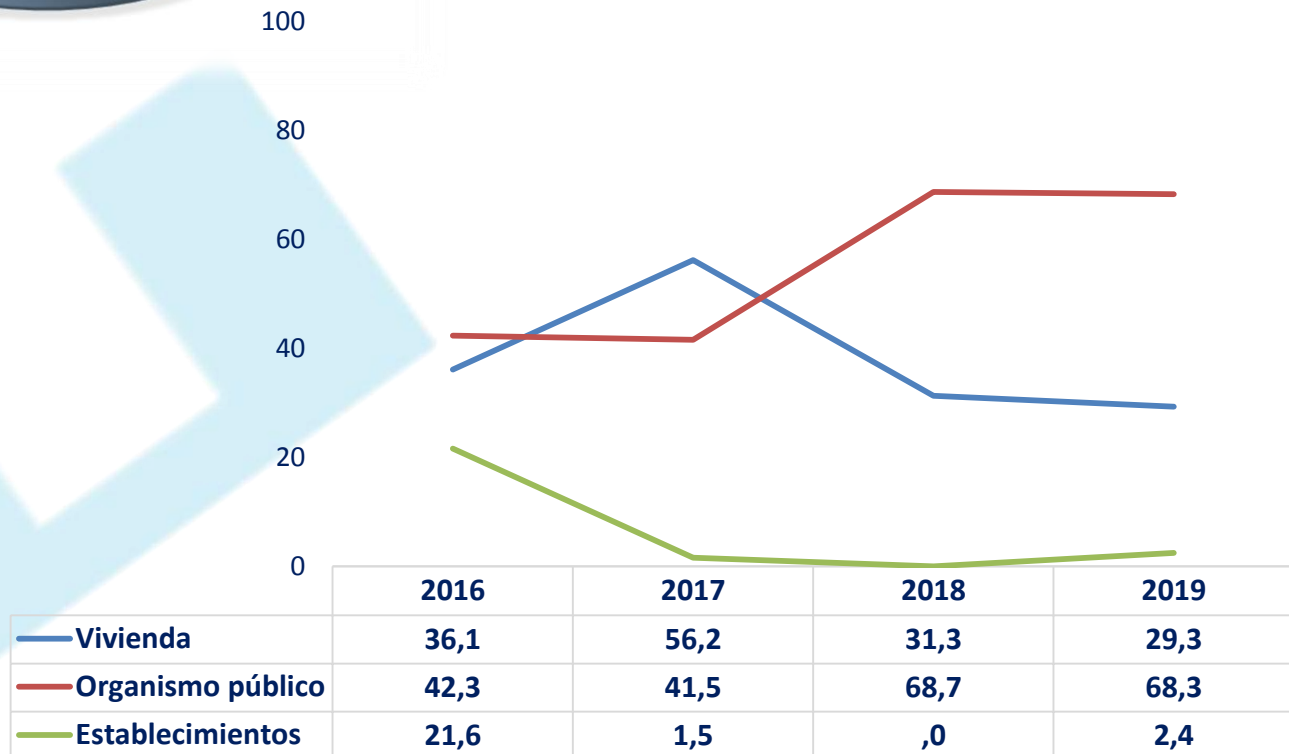
Otros	n
Canal de Isabel II	2
Por cercanía	1
Establecimiento	1

3.2 Lugar de la toma de muestra (%)

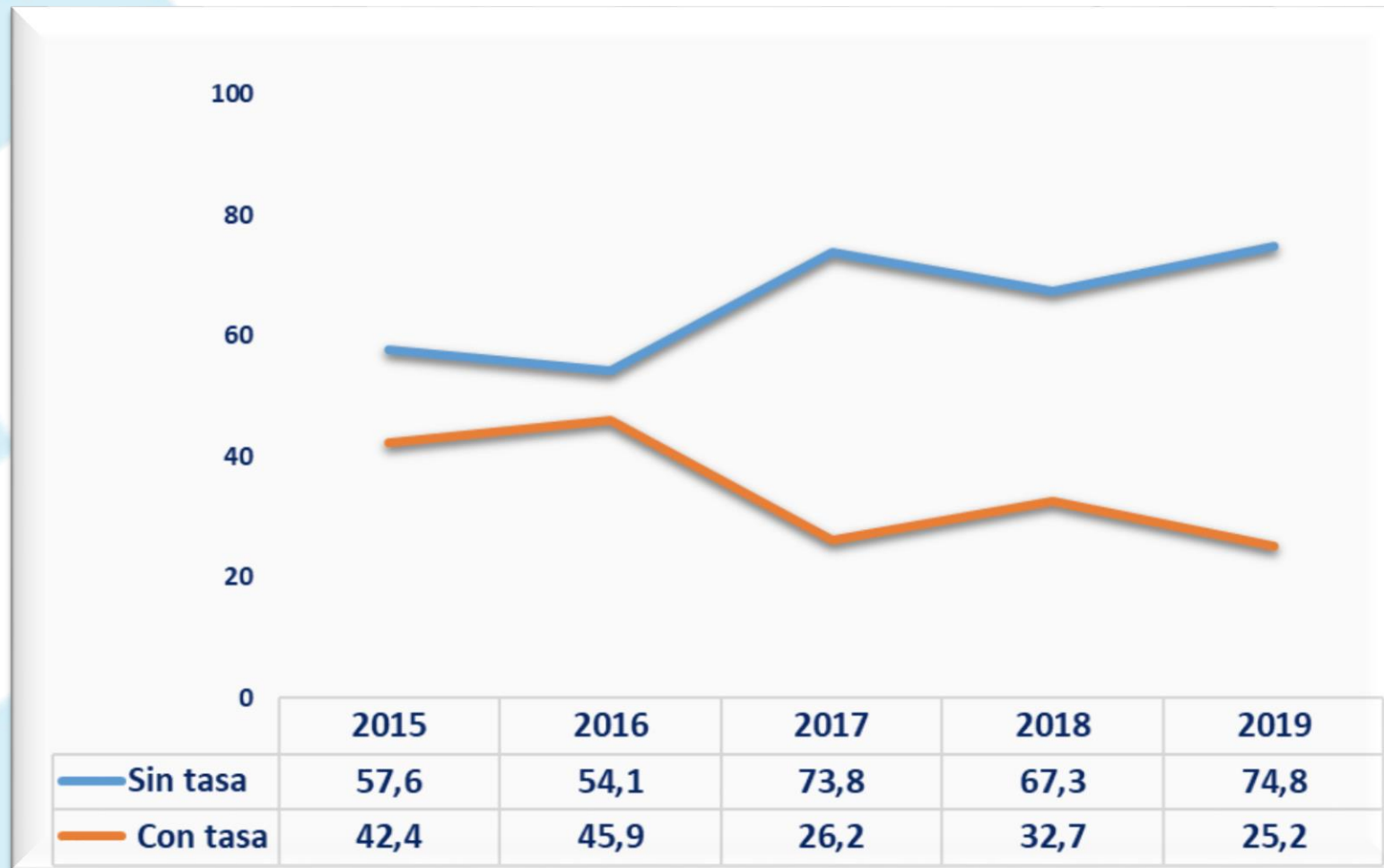
n= 123



Se mantiene la toma de muestras en organismos públicos casi en un 70%, y en las viviendas con un 30%



3.3 Modalidad de la toma de muestra (con tasa o sin tasa). Evolución años 2015 al 2019 (%)



Se mantiene al alza las tomas de muestras sin pago de tasa y descenden las que pagan tasa.

3.4 Número de veces de utilización del servicio y su valoración

Números absolutos y porcentajes. Evolución años 2016 al 2019

Número de veces que ha utilizado	2016		2017		2018		2019	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Primera vez	51	51,5	59	45,0	40	30,8	30	24,6
2 o más veces	48	48,5	72	55,0	90	69,2	92	75,4
Total	83	100	131	100	130	100	122	100



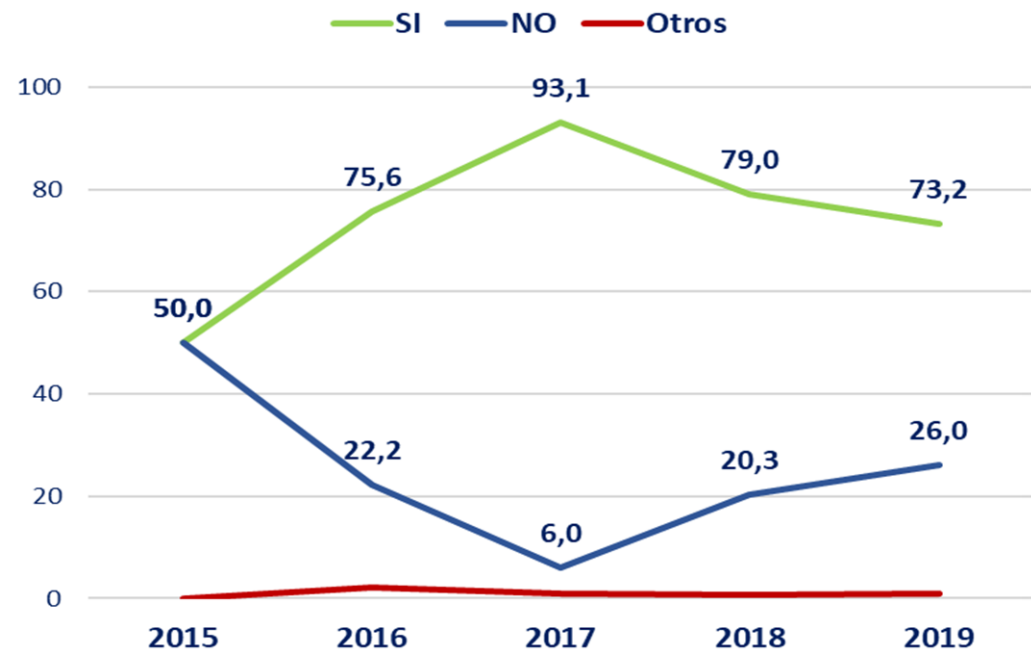
3.5 ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?

Números absolutos y porcentajes. Evolución años 2015 a 2019

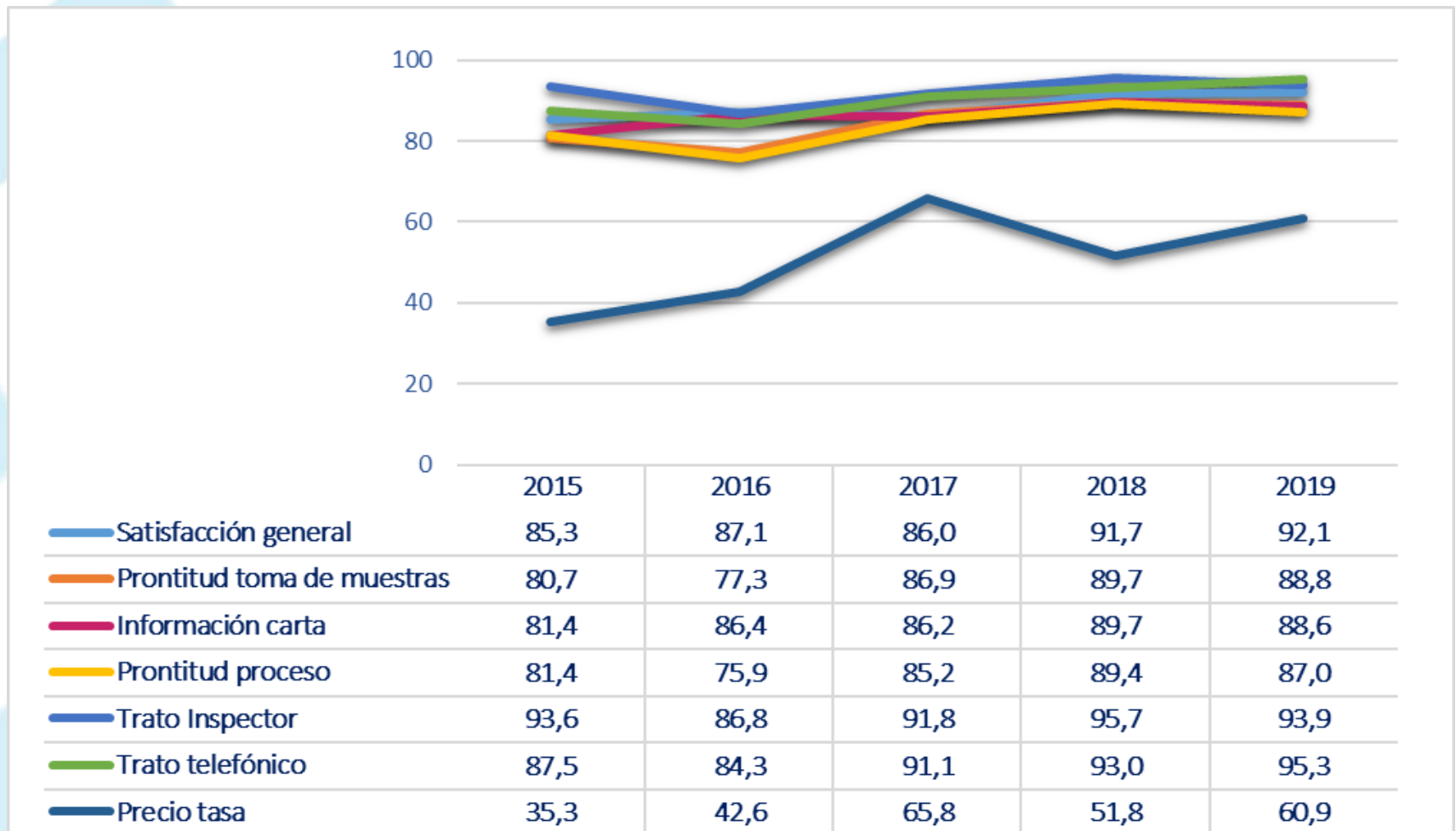
Años	2015		2016		2017		2018		2019	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SI	40	50,0	68	75,6	108	93,1	113	79,0	90	73,2
NO	40	50,0	20	22,2	7	6,0	29	20,3	32	26,0
Otros	0	0,0	2	2,2	1	0,9	1	1	1	1
Total	80	100	90	100	116	100	143	100	123	100



¿Por qué no ?	n
No hizo falta ya que le dijeron que podía consumir el agua	26
Es un problema del Canal	2
Dejarlo como está a petición de los vecinos, hasta el próximo año	1
Están valorándolo aún	1
No han dado respuesta de parte de la constructora	1
No han propuesto nada. Todavía no han ido	1
Total	32



3.6 Gráfico Índice Neto de Satisfacción. Evolución años del 2015 al 2019



Las expectativas se han cumplido como en años anteriores alrededor de un 90% con el servicio prestado

3.7 Cumplimiento Carta de Servicios del 2019. Escala de 0 a 10.

Satisfechos = estándar el 80% de usuarios/as puntuarán ≥ 8
Insatisfechos = estándar el 0% de usuarios/as puntuarán ≥ 4

Valores alcanzados: Satisfechos Insatisfechos

Satisfacción global	87,0%	0%
----------------------------	-------	----

Trato	96,5%	0%
--------------	-------	----

3.8 Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS) 2017, 2018 y 2019

NPS 2017=73,4%-4,7%=69% de promotores/as

NPS 2018= 86%-3,5%= 82,5% de promotores/as

NPS 2019= 86%-3,5%= 77,2% de promotores/as

El resultado es un número del -100 al 100.

Si el resultado es de +50 se considera excelente.

El resultado se mantiene a lo largo de los años más allá de la excelencia

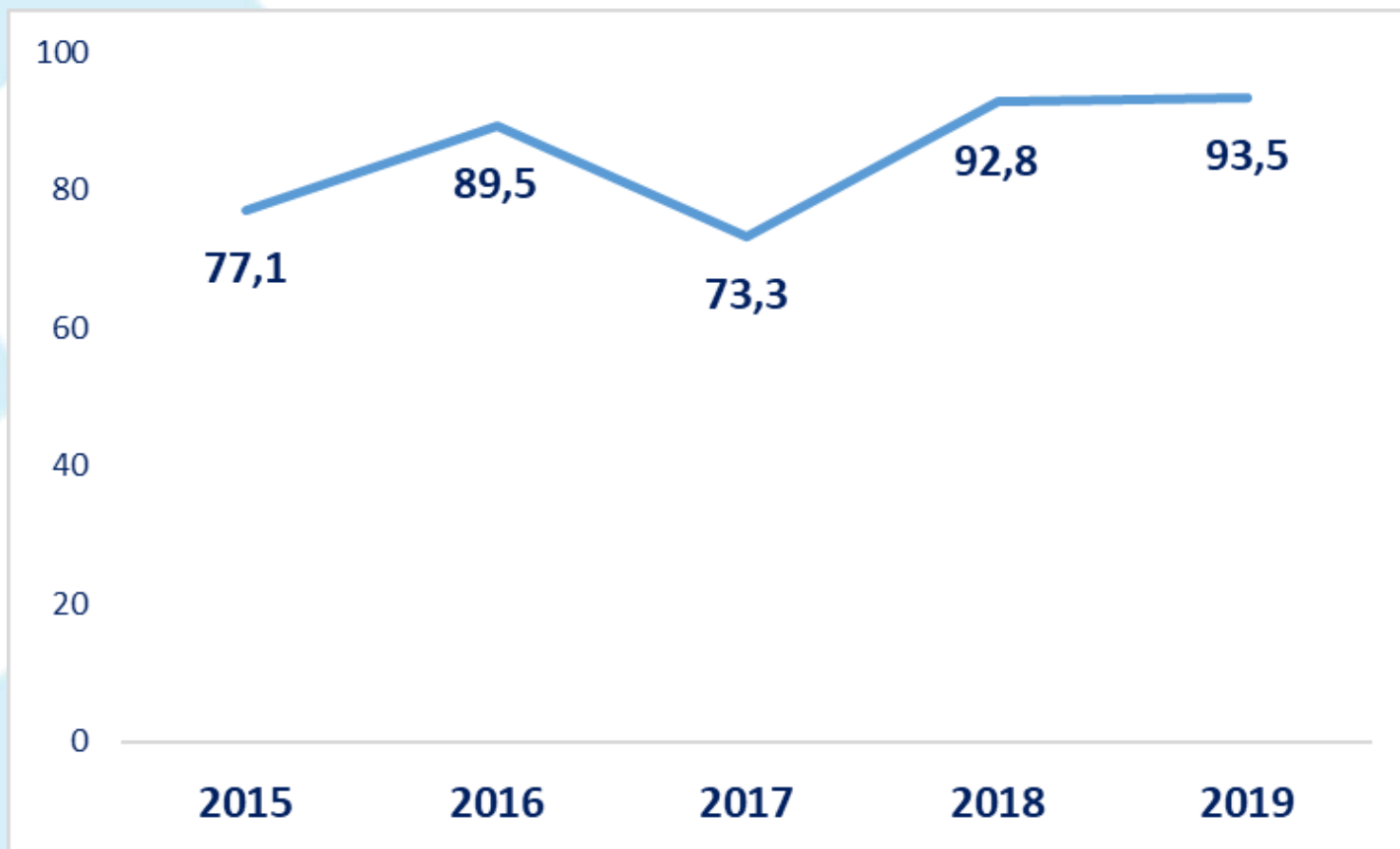
3.9 Modelo de regresión lineal obtenido

Modelo de Regresión Lineal (excluyendo el precio de la tasa por su bajo número): el contenido del informe emitido al terminar el proceso y el tiempo de espera entre el aviso y la inspección explican el 75% de la satisfacción.

Si estas dos variables van bien se podría predecir que la satisfacción global alcanzará puntuaciones altas.

3.10 Conocen que el Servicio depende del Ayuntamiento de Madrid

Evolución años 2014 al 2019 (%)



n 2015= 83
n 2016= 95
n 2017= 131
n 2018= 138
n 2019= 123

4. Aportaciones de las personas encuestadas

TEXTOS LIBRES	n
Información completa de los resultados	
Dar toda la información técnica disponible de los análisis, aunque a veces sea difícil de entender la metodología de los análisis y toda la información.	7
Tasas	
Al ser un servicio público debería ser más barato.	3
Control continuo de la situación donde han realizado la toma de muestras	
Hacerlo automático, que cada año vinieran sin tener que llamar.	4
Difundir cuando haya problemas de suministro	
Cuando haya algún problema con el suministro o alguna avería en la zona, que avisen.	1
Que los inspectores se identifiquen	
Cuando vinieron a tomar la muestra de agua, no se identificaron. Deberían hacerlo.	1
Difusión del Servicio que presta el ayuntamiento	
Difusión de que existe para que pueda saber la gente que es a través del ayuntamiento.	1
Flexibilidad para la toma de muestras	
Más flexibles para la cita para coger la muestra, o posibilidad de coger la muestra ella misma por la mañana temprano.	1

Sobre el Canal de Isabel II	
Que el Canal sea más colaborador, sea de quien sea el problema, aunque sea de la Comunidad de Madrid.	1
Que se personen a recoger las muestras cuando se avisa, y que no se avise al Canal antes de la recogida de muestras.	1
Resultados y conclusiones que se envíen por e-mail	
Que envíen el resultado de la analítica por email junto con la conclusión.	1
Urgencias	
Que siendo un colegio, debería ser más rápido. Deberían avisar ellos y no el colegio.	1
Realizar el análisis cuando se solicita y no varios días después. El tipo de análisis no es exhaustivo. No se aporta la solución que ha dado el Canal. El agua sigue saliendo con residuos y mal en este caso.	1
La burocracia lo más cerca de los ciudadanos	
Toda la tramitación podrían hacerla en las concejalías de los barrios porque queda muy lejos y difícil de llegar.	1
Que siga igual.	1
Total	25

5. Conclusiones

- Los resultados obtenidos siguen siendo muy buenos, como en años anteriores.
- La inclusión en 2011 del pago de la tasa a particulares ha permitido seguir potenciando el control de oficio en establecimientos públicos e instalaciones de titularidad pública municipal; como colegios, escuelas infantiles, polideportivos, centros de día, etc.
- Al observar la serie la demanda privada es un tercio de la pública.
- Con el fin de dar cumplimiento al Real Decreto 140/2003 se continúan realizando muestreos en viviendas y establecimientos públicos para comprobar los valores de los parámetros químicos que pueden liberar al agua los materiales de las instalaciones interiores (fundamentalmente el plomo) y que podrían ser perjudiciales para la salud, cumpliendo con los objetivos programados.
- En cuanto a la captación, aproximadamente un 70% de los casos han conocido la prestación del servicio a través de organismos públicos (Juntas Municipales de Distrito, etc.), la página web se mantiene, el teléfono 010 y “por otras personas” ha disminuido en el 2018.

- En cuanto a la percepción del servicio utilizado más de una vez, ha aumentado los que manifiestan que sigue prestándose igual que en años anteriores.
 - El porcentaje de satisfacción respecto al precio de la tasa por el servicio recibido se mantiene entre un 50% y un 60%.
- Las medidas correctoras propuestas por el Departamento se mantiene alrededor del 75%, de los que no las hacen el 25% no necesitaban hacer nada.
- Se mantiene alrededor de un 90% la satisfacción con el servicio prestado respecto a las expectativas.
- El Índice Neto de Satisfacción (INS) alcanza en todas las variables la posición de excelente y de bueno a muy bueno a excepción del precio de la tasa que es regular.
- El Índice de Promoción Neto sigue sobrepasando la excelencia.
- Modelo de Regresión Lineal (excluyendo el precio de la tasa por su bajo número): el contenido del informe emitido al terminar el proceso y el tiempo de espera entre el aviso y la inspección explican el 75% de la satisfacción. Si estas dos variables van bien se podría predecir que la satisfacción global alcanzará puntuaciones altas.
- El conocimiento sobre la pertenencia del servicio al Ayuntamiento de Madrid ha aumentado en relación al año anterior alrededor de un 20%.

6. Propuestas de mejora

- 1.-Elaborar un documento Excel para el control de los indicadores de la CS Aguas.
- 2.-Control analítico del aluminio en un 10% de las fuentes de beber analizadas por Madrid Salud.
- 3.-Aplicar un programa anual de control de la calidad del agua de consumo en los Colegios y Escuelas Infantiles de Titularidad Pública, consistente en la inspección, toma de muestra y análisis de agua en, al menos, el 25% del censo.
- 4.-Explotación de los datos de la Plataforma Madrid Inteligente para la gestión de los servicios públicos urbanos del Área Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad en relación a las fuentes de beber.

