



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



INFORME DE RESULTADOS 2021 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

[Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas](#)





Índice

1. Objetivos
2. Metodología:
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Escalas de medida: IS y NPS
3. Resultados:
 - 3.1 Perfil de las personas usuarias
 - 3.2 Localización del vector por distritos.
 - 3.3 Canales por los que ha conocido el servicio
 - 3.4 Evolutivo del grado de satisfacción con distintos elementos del proceso:
Trato con el técnico, tiempo de emisión del informe y valoración global.
 - 3.5 Cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicios.
 - 3.6 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas.
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 2021.

Específicos:

- Conocer el perfil de las personas demandantes del Servicio.
- Conocer los canales para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos y su grado de satisfacción con él.
- 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.



2. Metodología

2.1 Ficha técnica

UNIVERSO: N 1383 avisos del segundo semestre del año 2021. Avisos por rata 597 (43,2%), 781 (56,5%) por cucaracha negra y 5 (0,4%) cucaracha americana.

PROCEDIMIENTO MUESTREO: Aleatorio simple con afijación proporcional por vector (rata, cucaracha negra y americana)

TAMAÑO MUESTRAL: n= 260 (105 rata +145 cucaracha negra y 5 de cucaracha americana)

ERROR MUESTRAL: Nivel de confianza del 95%; $p=q=0,5$ un error de muestreo $\pm 5.4 \%$.

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: Noviembre/diciembre 2021.

Apoyo técnico DECS.

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

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

IS 2021= 81,08 (Bueno o muy bueno)

2.2 Escalas de Medida:

2.2.2 Índice de Promoción Neto (NPS) Definición y fórmula

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)*).





2.2 Escalas de Medida:

2.2.3 Índice de Promoción Neto (NPS) Evolutivo

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

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

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

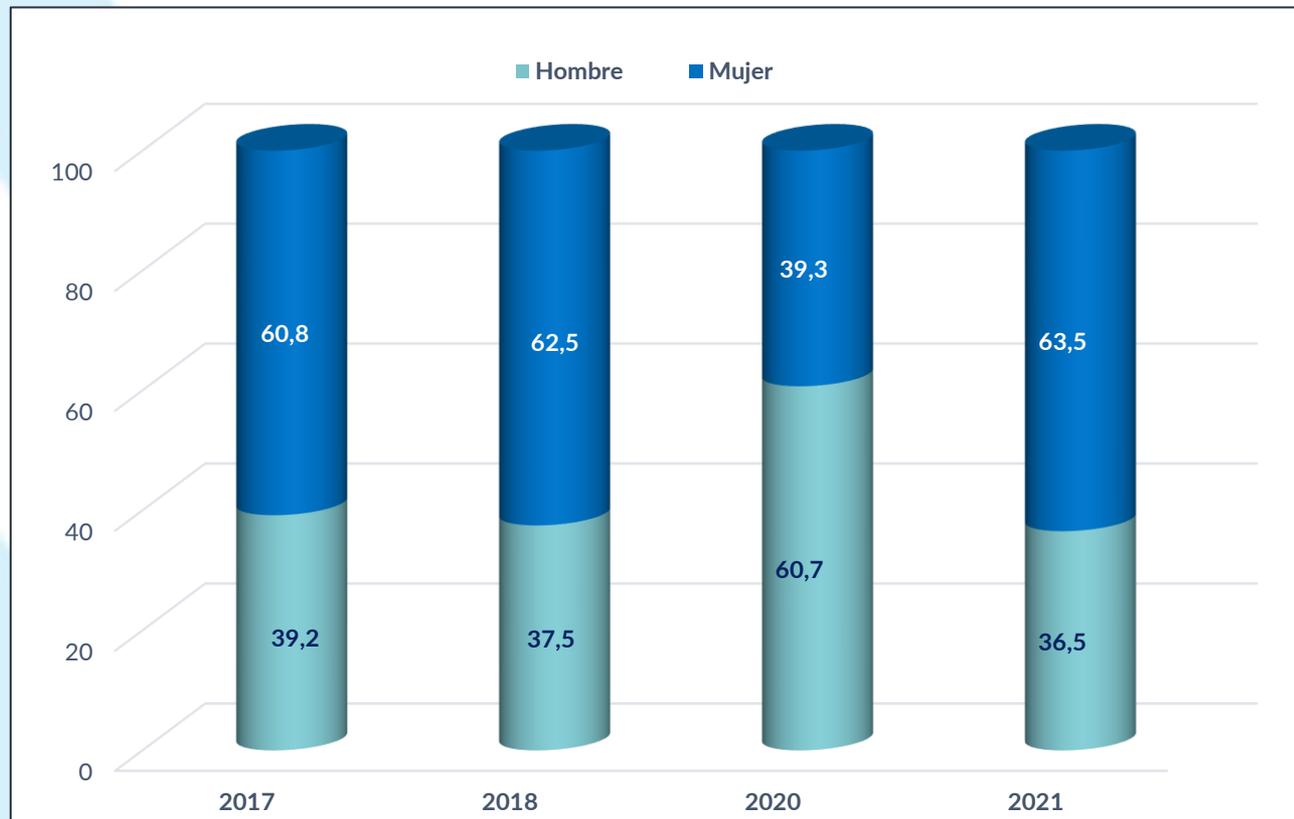
El resultado del 2017 se considera bueno y los del 2019 y 2021 está próximo a la excelencia (+50)



3. Resultados

3.1 Perfil de las personas usuarias.

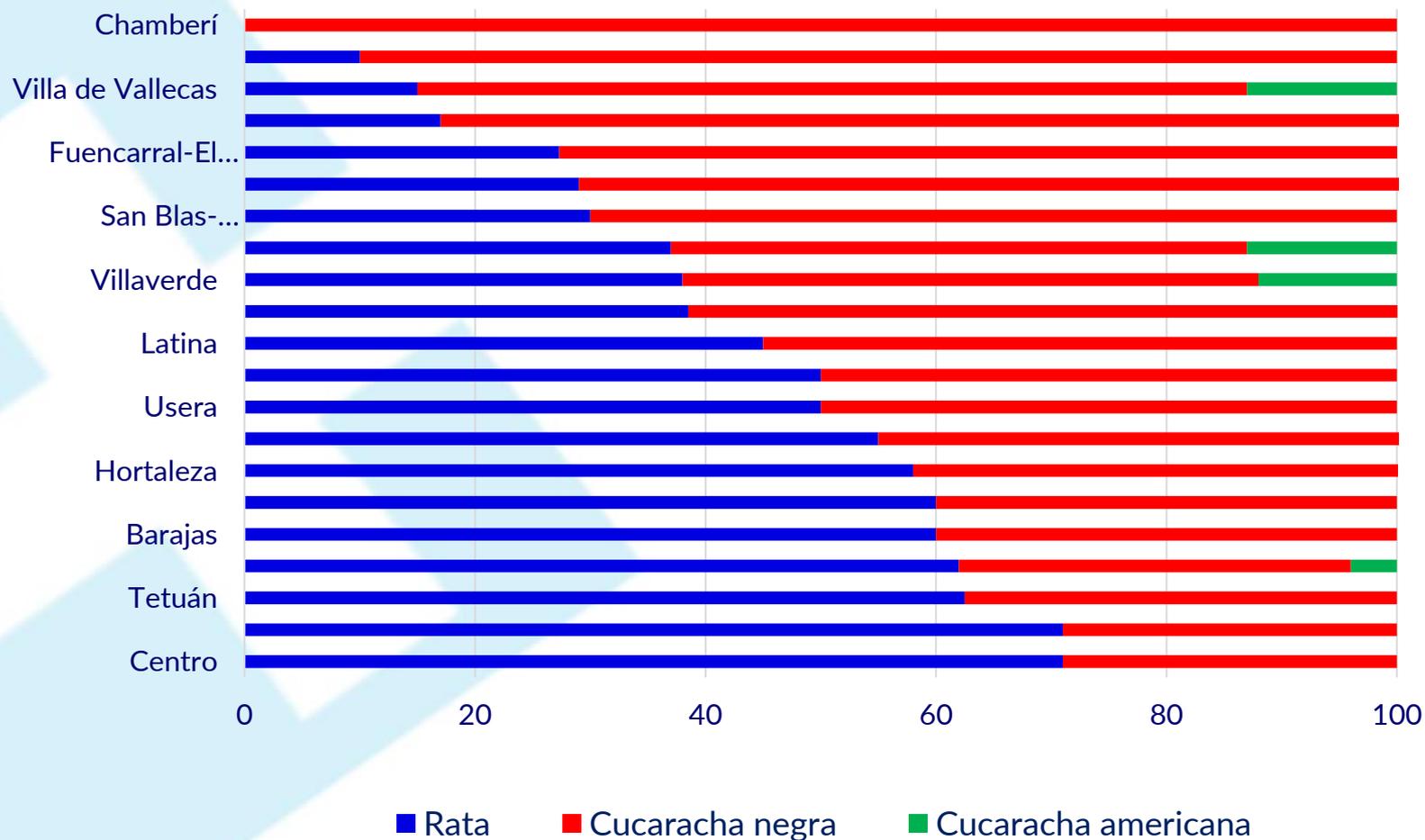
Gráfico de la distribución por sexo de usuarios/usuarias. Evolución 2017 2021





3.2 Localización del vector por distrito. 2021 (%)

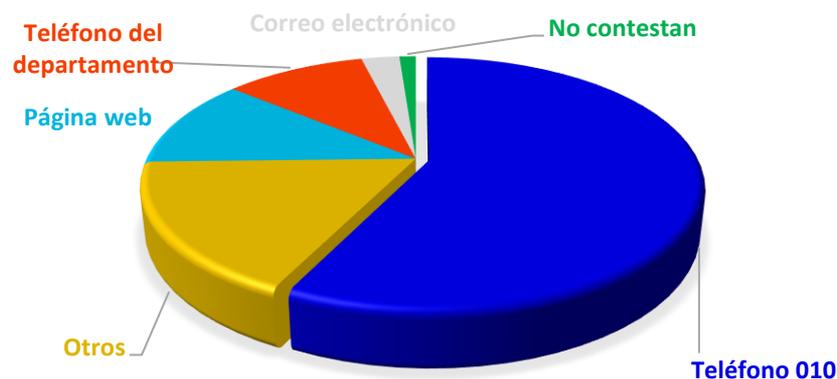
Grafico de la distribución porcentual de vectores por distrito



3.3 Canales por los que ha conocido el servicio

La distribución en porcentaje de los canales por los que se ha tenido acceso al servicio en el año 2021 es:

- Teléfono 010 **57,3 %**
- Otros canales **17,3 %** . (Un 14,6 % “App Avisos Madrid”)
- Página web **11,5 %**
- Teléfono del departamento **10 %**
- Correo electrónico **2,7 %**
- No contestaron **1,2 %**





3.4. Satisfacción con distintos aspectos del proceso Evolutivo 2017-2021

Porcentaje de los que puntúan 7 o mas su grado de satisfacción en el año 2021 respecto a:

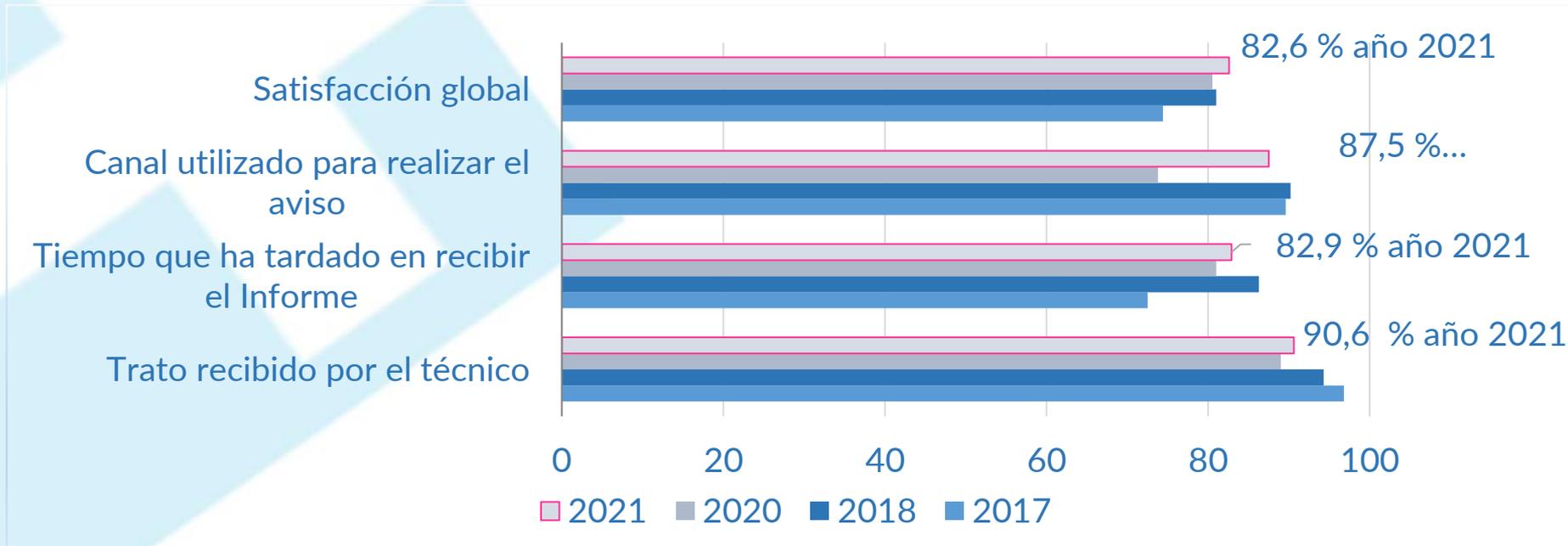
Trato recibido por el técnico 90,6 %

Tiempo que ha tardado en recibir el Informe 82,9 %

Canal utilizado para realizar el aviso 87,5 %

Satisfacción global 82,6 %

Grafico de la evolución del grado de satisfacción con distintos aspectos del proceso desde 2017



3.4.1 Visita del técnico y satisfacción con el trato recibido.

Gráfico de la evolución del porcentaje de quienes vieron al técnico.

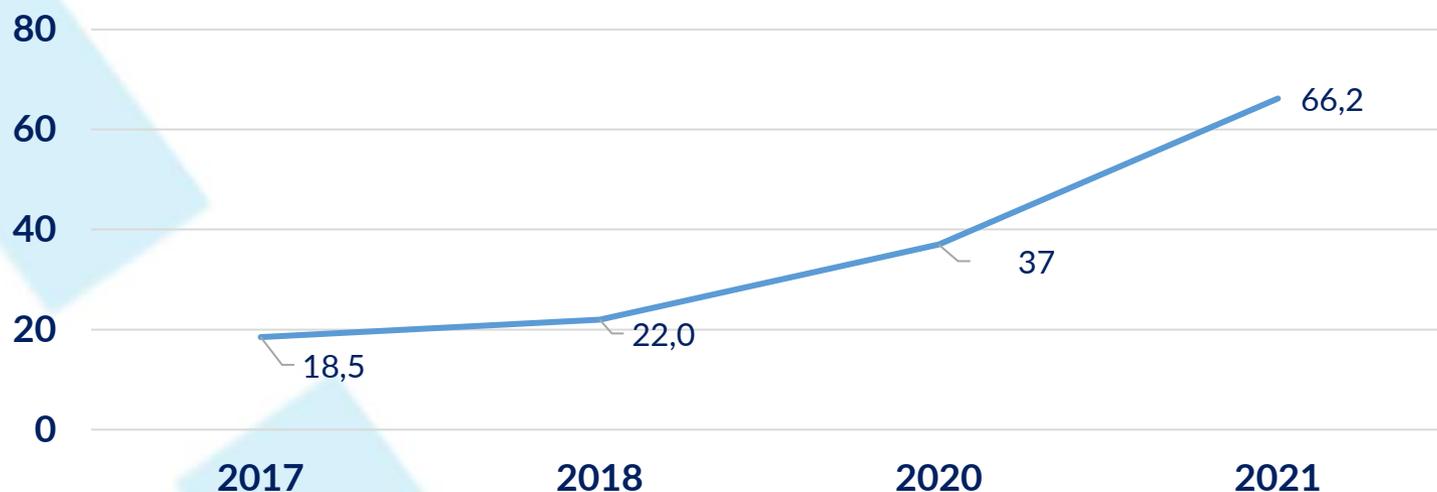


Tabla de la evolución de la valoración del trato recibido por el técnico.

	2017	2018	2020	2021
Porcentaje de los que puntuaron con 7 o mas sobre 10	96,8	94,3	89,0	90,6



3.4.2 Recepción del informe y satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibirlo. Evolutivo años 2017, 2018, 2020 y 2021 (%)

Gráfico de la evolución de quienes han recibido contestación/informe del servicio, en porcentajes desde 2017



Tabla de la evolución de la valoración del tiempo que ha tardado el informe.

	2017	2018	2020	2021
	%	%	%	%
Valoración del tiempo que ha tardado en recibir el Informe	72,5	86,3	81	82,9



3.5 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 Satisfacción Global

Años	2017	2018	2019	2020	2021	Estándar 2021
Valoración ≥ 7 (Escala 0 a 10)	74,4	81	77,1	80,5	82,1	70
Valoración ≤ 3 (Escala 0 a 10)		2,4	8,3	7,3	4,6	3



3.5 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 (7 antes del 2020) 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 para el 2021, bajando por primera vez del 3%)

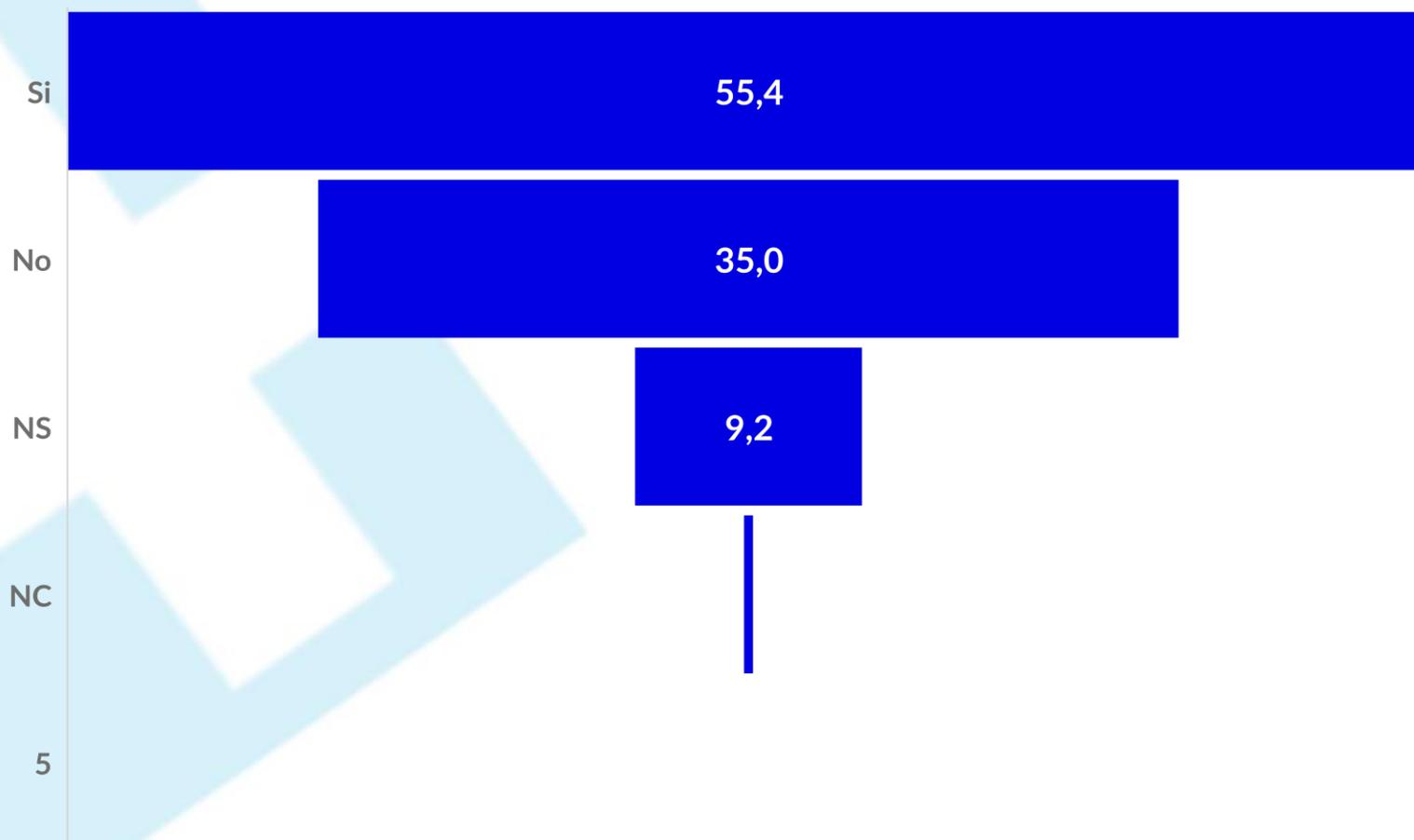
Tabla de la evolución del cumplimiento del compromiso 7 de la Carta de Servicios Satisfacción con el canal utilizado para realizar el aviso.

Año	2018	2019	2020	2021	Estándar 2021
Valoración \geq 8 (7 años 18-19) (Escala 0 a 10)	83'2	76'1	73,8	76,9	70% \geq 8
Valoraciones \leq 3 (Escala 0 a 10)	4,9	4'8	3,6	1,9	5% \leq 3



3.6 Cumplimiento de expectativas y solución de los problemas.

Grafico de la distribución de respuestas a la pregunta ¿Se ha solucionado el problema? (%)





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

TEXTO LIBRE: Motivo por el que no han cubierto sus expectativas	
Sigue habiendo presencia de roedores	32
Sigue habiendo cucarachas	30
Hay ratas por distintos motivos (bar, descampado, metro, suciedad de la zona, obras, acampados, etc.	16
Pasa todos los años, es un problema estacional	10
Ahora no hay, pero tiene que estar muy pendiente. Es recurrente	6
Sigue habiendo ambas cosas; ratas y cucarachas	5
No hicieron nada, no era cosa del ayuntamiento	4
Tuvo que contratar una empresa privada	4
Hay madrigueras	3
No vinieron	3
Se necesitan más tratamientos, y repetir.	2
Me dijeron que no hay solución (espacio con difícil acceso)	2
Tuvo que poner trampas o veneno en casa	2
Problemas de jardinería y restos de poda.	2
Hay un problema con la alimentación de los gatos	1
Se equivocaron de calle	1
Problemas con Galeruca. No se puede tratar porque es tóxico para la salud	1
Creo que se han vuelto inmunes a los venenos	1
TOTAL	125



5. Conclusiones I

El **perfil** de las personas usuarias es mayoritariamente el de una mujer (63'5%), dato que solo difiere en el año 2020 (39'3%) pero en consonancia con los datos de años precedentes.

El **canal** más empleado ha vuelto a ser el 010 (57,3%) seguido de otros canales entre los que empieza a notarse el uso de la App Avisos Madrid, la página web ocupa el tercer lugar contrastando con el año anterior en el que ocupó el primer lugar con el 80%, los nuevos usos de los medios de comunicación generados por la pandemia, posiblemente expliquen los resultados del año anterior, tan diferentes a los del evolutivo.

La **satisfacción** con distintos aspectos del proceso siguen situándose por encima del 70% los que han puntuado por encima de 7 en las 4 variables preguntadas. La valoración del trato recibido por el técnico, a pesar de sus buenas cifras, también continúa en retroceso desde el 2017



5. Conclusiones II

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

Compromiso seis: En general la satisfacción con el proceso de gestión de avisos del DCV ha superado el 82%, siendo la cifra más alta encontrada hasta ahora. También el porcentaje de puntuaciones por debajo de 3 ha mejorado sustancialmente (descendiendo del 7,3% al 4'6%) aunque sigue incumpliendo la meta de no superar el 3% fijado

En cuanto al **compromiso siete**, el 76,9% valora el canal utilizado por encima de 9, y un 1,9 % con puntuaciones menores o iguales a 3. Esta última cifra cumple por primera vez 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 últimos años)



5. Conclusiones III

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

Los **promotores** del servicio han aumentado desde el 2019 pasando 47'3 al 49'2, lo que lo sitúa próximo a la excelencia (+50)

También el Índice Sintético de Satisfacción ha mejorado sensiblemente, subiendo del 76'4% al 81,1%, lo que sitúa al servicio en un nivel de “Bueno o muy bueno”.

En lo referente a las **expectativas**; han solucionado el problema el 55'4 % de las personas encuestadas, casi diez puntos por debajo del dato de 2019 (con un 63'6%)

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 mejora de la limpieza del entorno.