

Encuesta de Satisfacción. Gestión de avisos de toma de muestras de agua de grifo. Año 2023



Departamento de Inspección Central, aguas de consumo y transporte alimentario

[Carta de Servicios de la Calidad del Agua de Consumo en Grifo](#)



ÍNDICE

1. **Objetivos**
2. **Metodología**
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Escalas de medida: índice sintético de satisfacción (IS)
3. **Resultados**
 - 3.1 Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicio.
 - 3.2 Índice neto de satisfacción con diferentes elementos del servicio.
4. **Aportaciones de las personas encuestadas: Texto libre**
5. **Conclusiones.**

1. Objetivos

General:

- Conocer el grado de satisfacción con el servicio de toma de muestras de agua, durante el año 2023.

Específicos:

- Valorar la satisfacción con el servicio en diferentes fases del proceso.
- Comprobar el nivel el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de “Calidad del Agua de Consumo en Grifo”.
- Recoger las aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo para medir el grado de satisfacción de las personas/entidades que han utilizado, durante el año 2023, el servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

Población de estudio:

Constituida por las 59 solicitudes de toma de muestras recibidas en el departamento.

Tamaño muestral: n= 39 usuarios/as

Error muestral: Nivel de confianza del 95 %; $p=q=0,5$ un error de muestreo de $\pm 9,21$ %.

Recogida de información:

Mediante encuesta on-line, con enlace enviado por correo electrónico junto con los resultados analíticos.

Cuestionario estructurado, con preguntas cerradas (en escala 0 a 10) y abiertas, y con una duración aproximada de 4 minutos.

Periodo de recogida de Información:

Desde mayo a diciembre del 2023.

Tratamiento de datos y realización del informe: Unidad Técnica de Calidad del DECS.

Enero 2024.

2.2 Escalas de Medida:

2.2. 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) = $(100 * P1 + 75 * P2 + 50 * P3 + 25 * P4 + 0 * P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$

3. Resultados

3.1.1 Cumplimiento compromisos Carta de Servicios 2023.

Escala de 0 a 10.

Compromiso 1:

Prestamos un servicio global de calidad; el objetivo es que la valoración global de quienes utilizan el servicio sea igual o superior a 8 (escala de 0 a 10) en el 85 % de las personas encuestadas.

Satisfacción global	84,2 %
----------------------------	---------------

3.1.2 Cumplimiento compromisos Carta de Servicios 2023.

Escala de 0 a 10.

Compromiso 3:

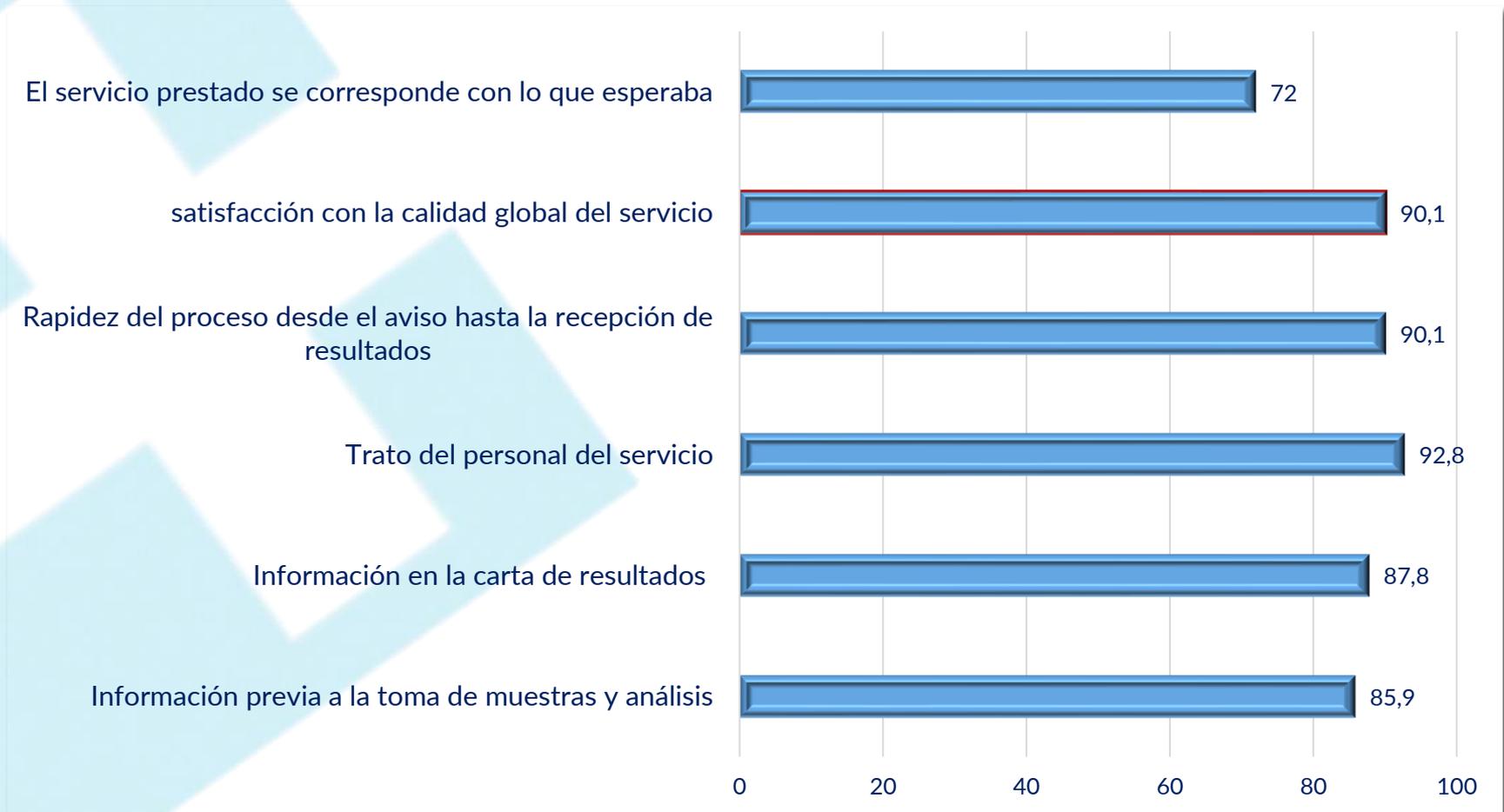
Prestamos el servicio con un personal debidamente cualificado y con un trato adecuado. El objetivo es que la valoración del trato recibido por las personas encuestadas sea igual o superior a 8 (escala de 0 a 10) en el 85 % de los casos.

Trato recibido 2023

81,6 %

3.2 Índice Neto de Satisfacción 2023

Gráfico del Índice Sintético de Satisfacción respecto a distintos aspectos del servicio en 2023



4. Aportaciones de las personas encuestadas 2023

¿Cómo cree que se podría mejorar este servicio? Texto libre I

Felicitaciones	9
Lo considero muy bueno.	
Es un buen servicio llevado a cabo por grandes profesionales, quizás si hubiera más personal sería no solo bueno, sino excelente.	
Es imposible mejorarlo.	
Todo perfecto, dos grandes profesionales, tanto en el trato como en su capacidad profesional.	
No hace falta, según mi opinión. Excelente trato y atención al ciudadano.	
Valoro la claridad, la rapidez, la profesionalidad y la atención recibida desde la primera llamada hasta la recepción de los resultados. Muchas gracias a todo el servicio.	
El servicio ha funcionado correctamente.	
Seguir en la misma línea.	
El trato ha sido impecable.	
Tiempo de respuesta	2
Remitiendo los resultados lo antes posible.	
Con mayor celeridad y mayor empatía al prestar el servicio y resolver dudas sobre si se puede beber el agua porque yo estoy enferma y puede ser del agua.	

4. Aportaciones de las personas encuestadas 2023-II

¿Cómo cree que se podría mejorar este servicio? Texto libre II

Precio	2
Detalle de los precios y análisis ofertados	
Aclarar si hay ciertos parámetros que se analicen gratuitamente.	
Información	5
La calidad del servicio mejoraría con un informe redactado para personas que no sean doctas en la materia.	
Aunque quizás sea menos técnico, hacer menciones a lo que comúnmente se llama "cal".	
Indicar en los resultados los rangos de normalidad para que se aprecie si el resultado está cerca o lejos del umbral.	
Informando por escrito o verbalmente que van a realizar, al obtener la muestra de agua.	
Dar pautas y consejos para mantener el agua en buen estado (y qué cosas no hacer).	
Otros	5
Recogiendo muestras físicas de los restos que puedan quedar en distintos elementos una vez secos.	
Con la clara necesidad de aumentar la plantilla. 😊 😞	
¡¡Es la segunda que envió la encuesta...a ver!! ¡¡Gracias!!	
El trato de la persona que vino a recoger las muestras es muy mejorable.	
No se me ocurre nada.	
Total	23

5. Conclusiones I

- Los resultados obtenidos siguen siendo muy buenos, aunque el escaso tamaño de la muestra no nos permite considerarlos como representativos.
- El Índice Neto de Satisfacción (INS) alcanza, en todas las variables analizadas, la posición de “excelente” (por encima del 85 %) excepto en si el servicio recibido se corresponde con lo esperado (situado en el 72 %) que corresponde con “bueno a muy bueno”.
- El trato del personal del servicio es la variable mejor valorada, con un 92,8 % de los encuestados que la valoran con ocho o más.

5. Conclusiones II

- En cuanto al cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios; la satisfacción global con el servicio y el trato recibido, son valorados con 8 o más, el 84,2 % y el 81,6 % respectivamente, no alcanzando el estándar requerido del 85 %.
- De las 23 recomendaciones aportadas, la mayor parte (9) corresponden a felicitaciones por el buen servicio.
- La información aportada, el tiempo de respuesta y el precio de las analíticas completan el resto de las preocupaciones de los encuestados.