



Informe resultados de la Encuesta de satisfacción de toma de
muestras de agua de consumo por aviso de particulares.
Año 2012

Departamento de Inspección Central

ÍNDICE

1. **Objetivos**

2. **Metodología**

2.1 Ficha técnica

3. **Resultados**

3.1 Formas de captación.

3.2 Evolución de la satisfacción según la cantidad de veces de utilización del servicio.

3.3 Ubicar la pertenencia asignada al servicio.

3.4 Satisfacción sobre diferentes aspectos del servicio.

3.4.1. Escala de medida.

3.5 Resultados porcentuales obtenidos en relación con años anteriores.

3.6 Evaluación de los resultados: índice neto de satisfacción (NSI).

4. **Conclusiones**

I. Objetivos

1. Objetivos

- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Conocer la pertenencia administrativa del servicio de toma de aguas de consumo.
- Conocer la evolución de la satisfacción de los usuarios según tiempo de utilización del servicio de toma de aguas.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de toma de agua por particulares.
- Recoger las aportaciones de los usuarios 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 los particulares que han utilizado durante el año 2011, el servicio de toma de aguas.

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por los 40 solicitantes de toma de muestras de agua de consumo.

Técnica de recogida de información:

La recogida de información se ha efectuado mediante la técnica de la entrevista telefónica, con aplicación de un cuestionario estructurado en formato papel, duración aproximada 4 minutos. La entrevista ha sido realizada por personal adiestrado del Departamento de Inspección Central.

Prueba piloto:

Se realizó una prueba piloto con el objetivo de testar los cuestionarios, para verificar su idoneidad en la formulación de las preguntas, y la comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas.

Trabajo de campo:

De las 40 tomas de muestras de agua de consumo realizadas. Se ha contactado y han cumplimentado el cuestionario 32 personas, lo que supone una tasa de respuesta del 80%.

Periodo de recogida de Información: Del 2-10-2011 al 31-01-2012

Análisis: tratamiento de datos con SPSS y evaluación de los resultados mediante el índice neto de satisfacción.

3. Resultados

3. 1. Formas de captación

¿Cómo ha conocido la existencia de este Servicio Municipal. Datos porcentuales. Años 2010-2011

¿Cómo ha conocido la existencia de este Servicio municipal?	2010	2011
Otras personas	14,8	25,0
Internet (página web)	24,1	15,6
Por ser funcionario		12,5
010/012	9,2	9,4
Juntas Municipales de Distrito	38,8	6,3
Internet y Junta Municipal		6,3
Internet y otras personas		3,1
Otros	13,1*	21,9**
Total	86,9	100,0

*Canal de Isabel II y Presidente/Administrador de la finca

** Por oficio, denuncia al Defensor del Pueblo, Prevención de riesgos laborales, Páginas amarillas y reclamación de los sindicatos.

3.2 Evolución de la satisfacción según la cantidad de veces de utilización del servicio.

Utilización del servicio y evolución de la satisfacción

¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?	n	%
Primera vez	18	56,3
2 veces	7	21,9
3 veces	1	3,1
4 veces	4	12,5
6 veces	1	3,1
10 veces	1	3,1
Total	32	100,0

El 90,6 % considera que el servicio prestado por este Departamento se corresponde con lo que esperaba de él.

¿Como considera los servicios prestados por este Departamento en relación con años anteriores?	n	%
Mejor	9	64,3
Igual	4	28,6
NS	1	7,1
Total	14	100

3.3 Ubicar la pertenencia asignada al servicio

¿A que Organismo Público pertenece este Servicio?	n	%
Comunidad de Madrid	3	9,4
Ayuntamiento de Madrid	27	84,4
Otros	1	3,1
NS/NC	1	3,1
Total	32	100,0

3.4 Satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio

3.4.1. Escala de medida



Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

9 -10 = Totalmente satisfecho



6 -7- 8 = Satisfecho



3 -4- 5 = Poco satisfecho

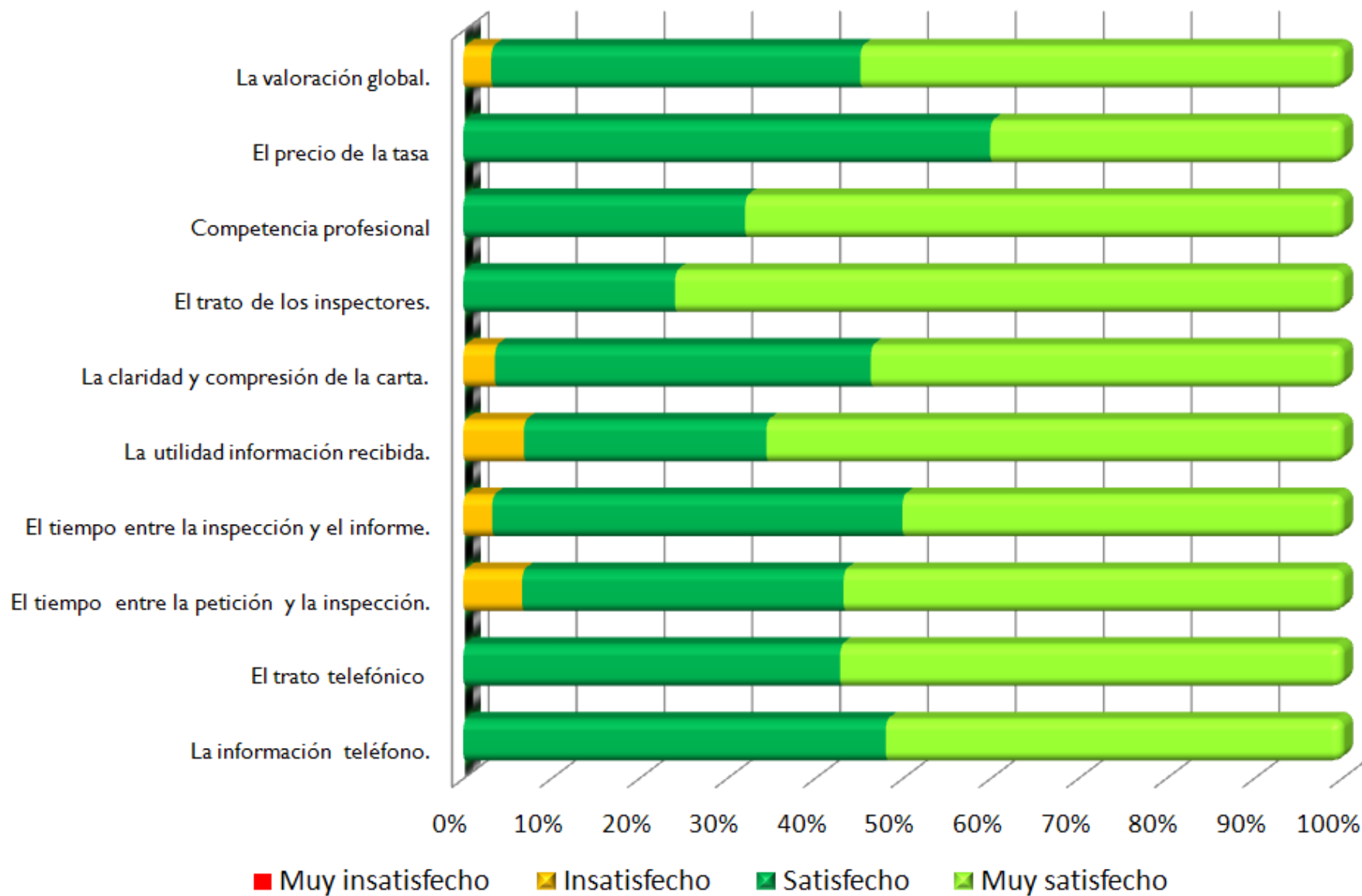


0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho



3.4.2 Porcentaje de satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio. Año 2011

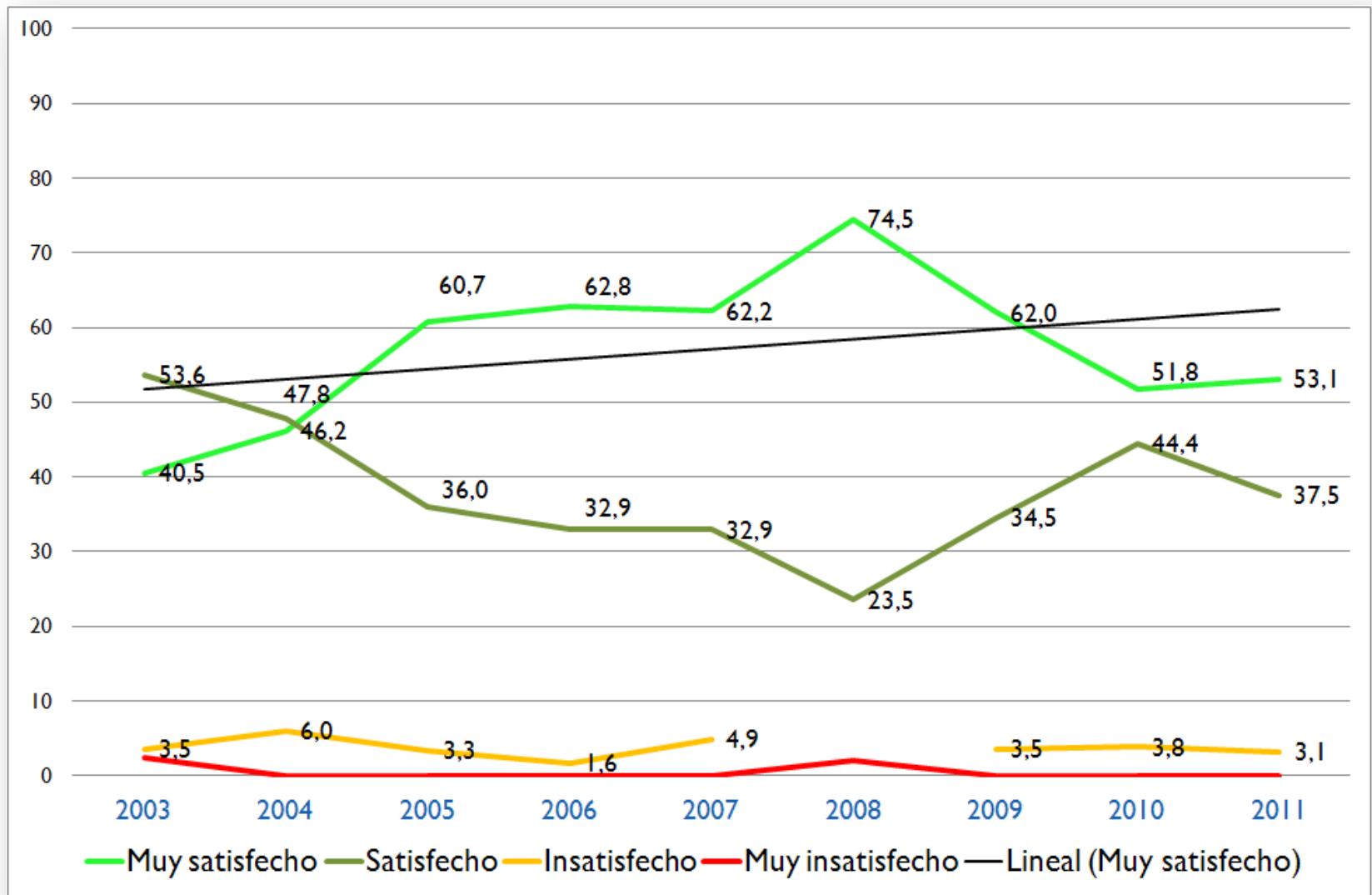
Aspectos del servicio	n	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total %
La información recibida por teléfono.	27			48,1	51,9	100
El trato telefónico recibido a lo largo del proceso.	28			42,9	57,1	100
El tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección.	30		6,7	36,6	56,7	100
El tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe.	30		3,3	46,7	50	100
La utilidad del contenido de la información recibida.	29		6,9	27,6	65,5	100
La claridad y comprensión de la carta.	28		3,6	42,8	53,6	100
El trato de los inspectores.	29			24,1	75,9	100
Competencia profesional	28			32,1	67,9	100
El precio de la tasa	5			60,0	40,0	100
La valoración global.	31		3,2	42	54,8	100



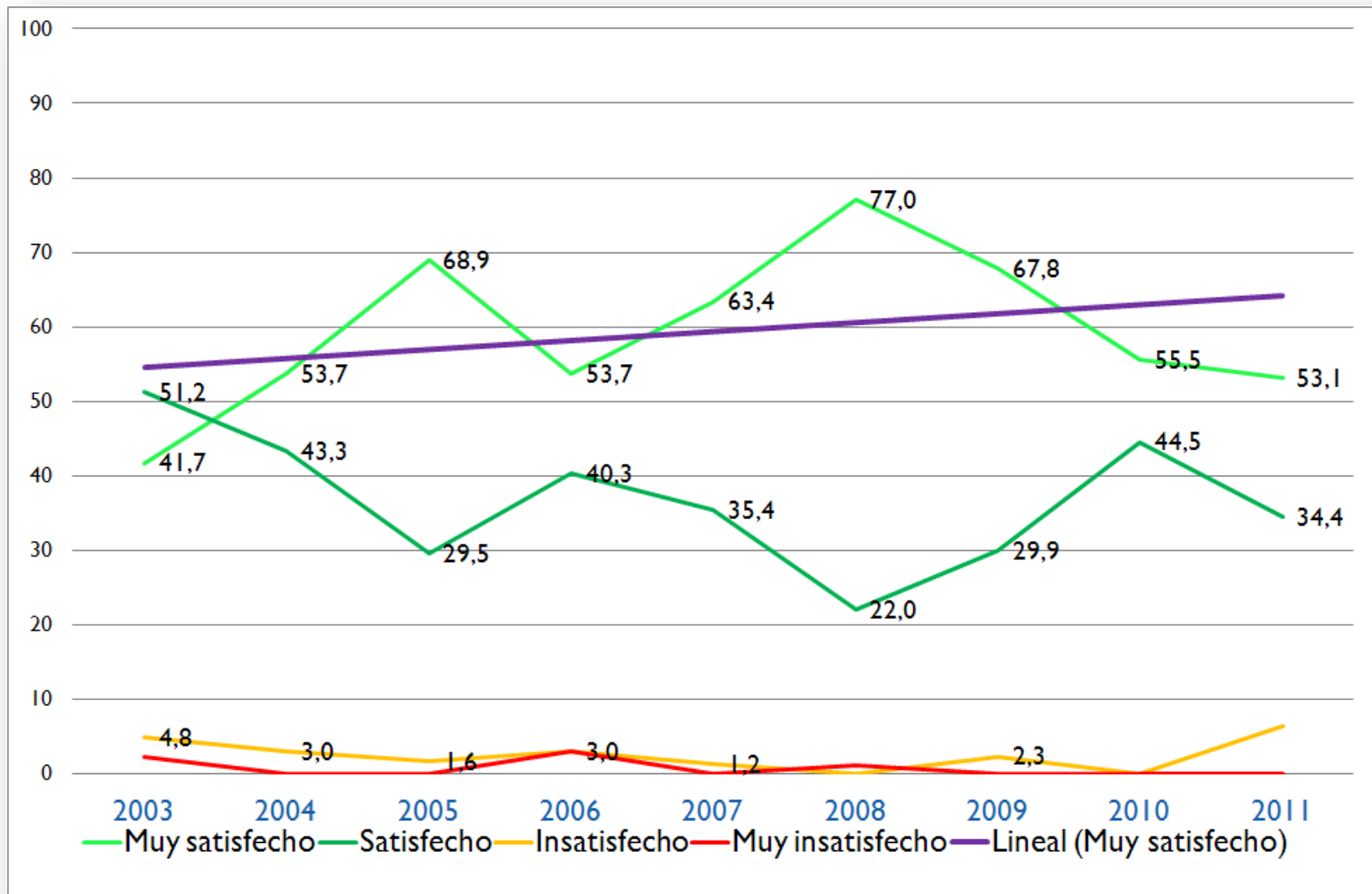
3.5 Resultados porcentuales obtenidos en relación con años anteriores. Años 2003-2011

El 98'5% de los encuestados recomendaría éste servicio a un familiar o conocido

3.5.1 Satisfacción general con el Servicio.

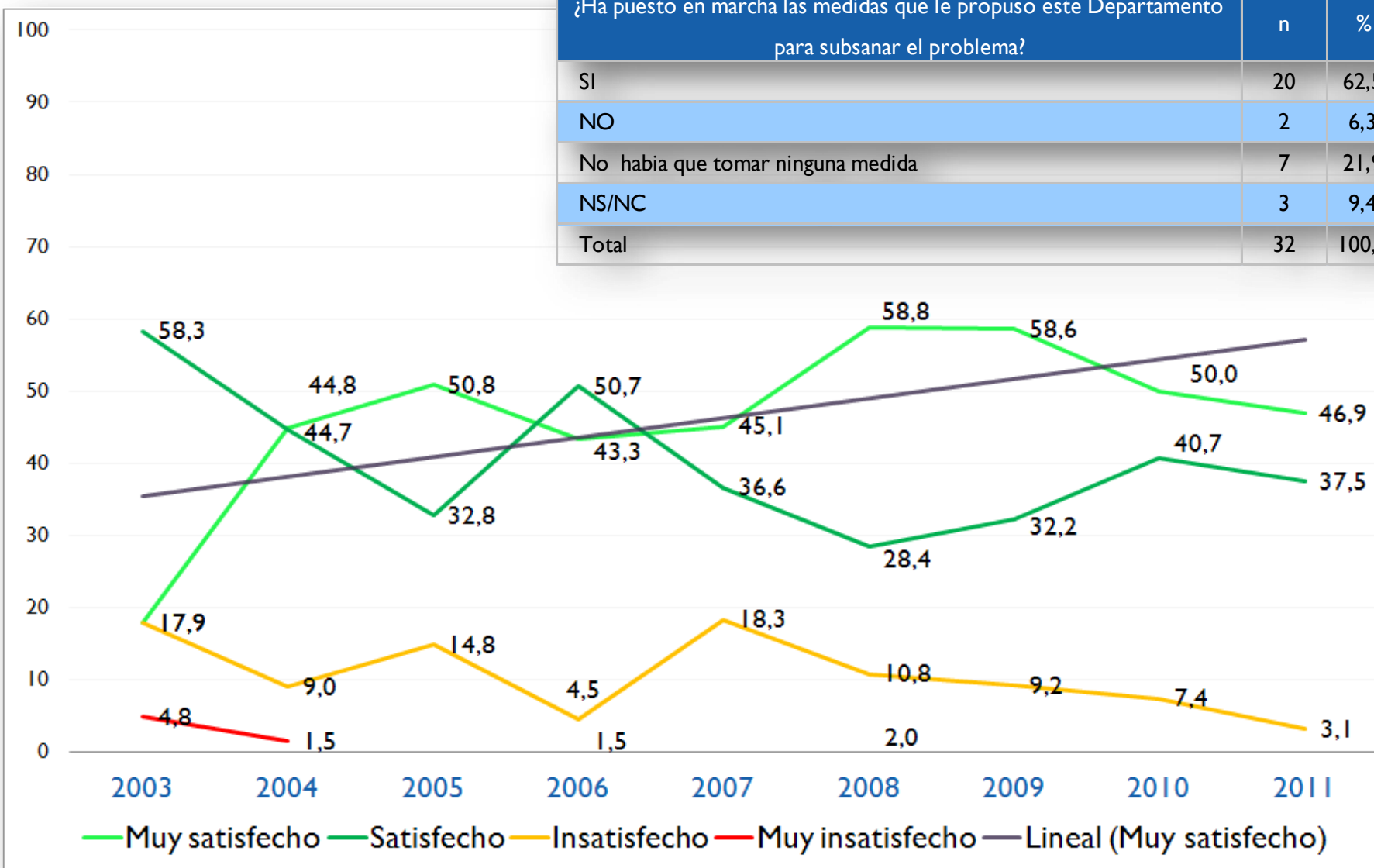


3.5.2 Satisfacción con el tiempo transcurrido entre el aviso y la toma de muestras.

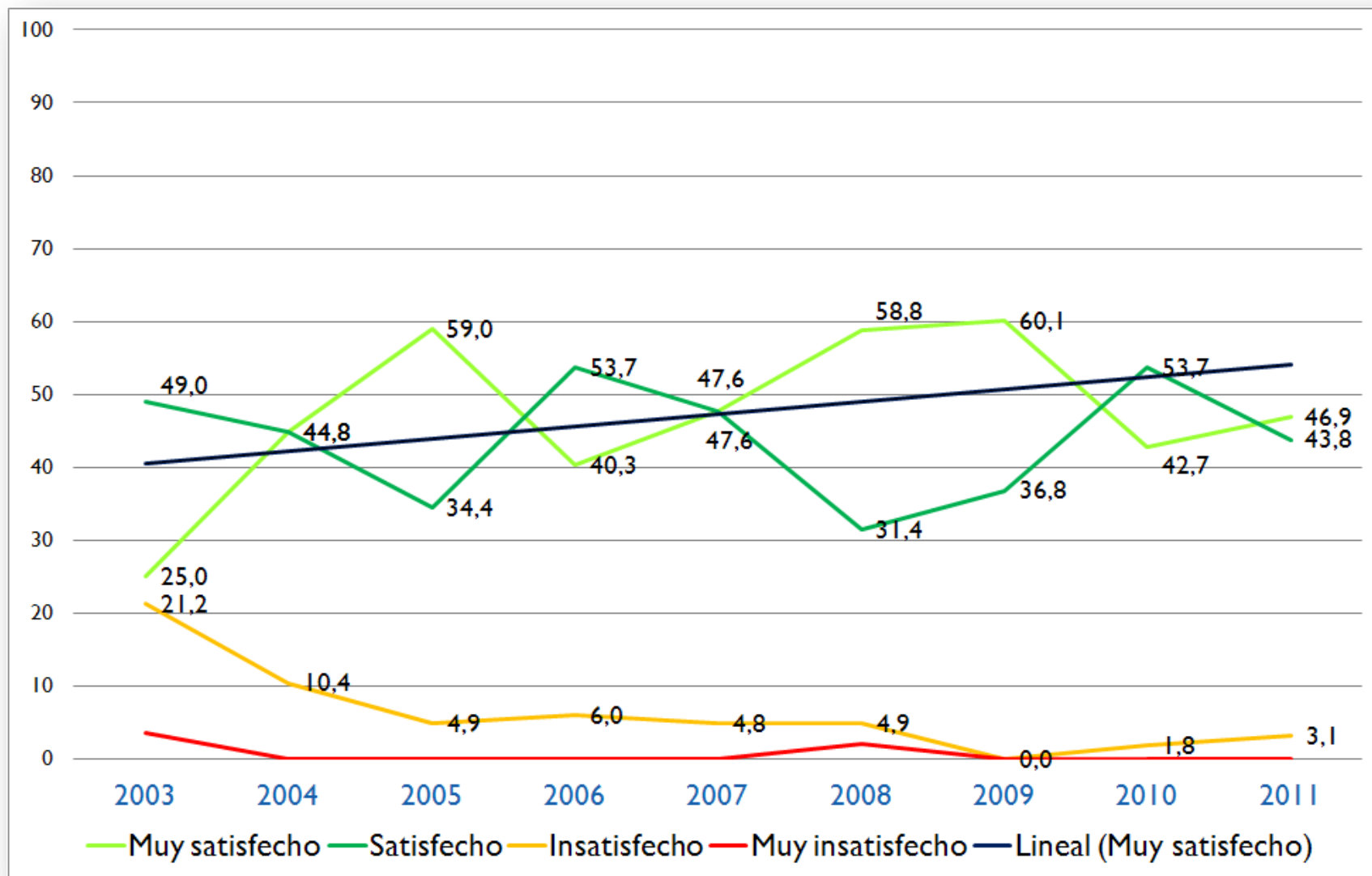


3.5.3 Satisfacción de la información suministrada tras los análisis (carta) .

¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?	n	%
SI	20	62,5
NO	2	6,3
No habia que tomar ninguna medida	7	21,9
NS/NC	3	9,4
Total	32	100,0



3.5.4 Satisfacción con la rapidez de respuesta, en conjunto, del Departamento.



3.6 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS: ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN

Con el fin de medir los resultados de forma numérica, utilizaremos el índice NSI (Índice Neto de Satisfacción), el cual de forma ponderada, asigna un valor al resultado obtenido en cada pregunta:

$$\text{Calculo NSI} = \frac{\sum (\text{frecuencia absoluta} \times \text{valor de ponderación})}{n^{\circ} \text{ total de contestaciones}}$$

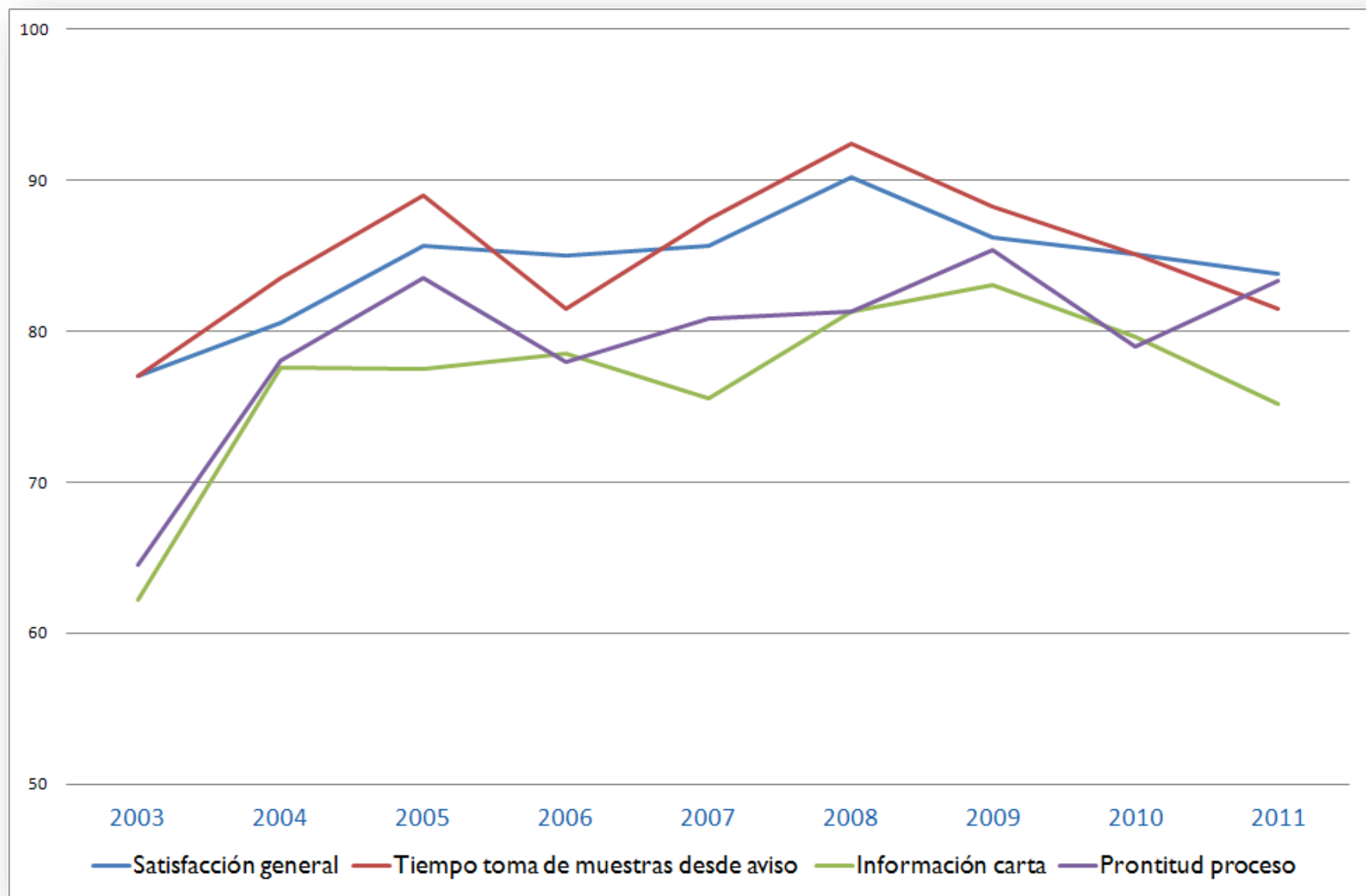
En nuestro caso los valores de ponderación son:

Muy satisfecho	=	100
Satisfecho	=	66,6
Insatisfecho	=	33,3
Muy insatisfecho	=	0

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

Valor de NSI	Posicionamiento
100	Excelente
84	Bueno a Muy bueno
74	Regular
64	Malo a Regular
< 55	Muy malo

NSI	Índice Neto de Satisfacción								
Años	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Satisfacción general	83,8 (Muy bueno)	82,7 (Muy bueno)	86,2 (Excelente)	90,2 (Excelente)	85,7 (Muy bueno- Excelent)	85 (Muy bueno- Excelent)	85,76 (Excelente)	80,6 (Bueno)	77 (Bueno)
Prontitud toma de muestras desde aviso	81,5 (Bueno-Muy bueno)	85,1 (Excelente)	88,3 (Excelente)	92,4 (Excelente)	87,4 (Excelente)	81,5 (Bueno-Muy bueno)	89 (Excelente)	83,5 (Muy bueno)	77 (Bueno)
Información carta	75,2 (Bueno-Muy bueno)	79,6 (Bueno-Muy bueno)	83,1 (Bueno-Muy bueno)	81,3 (Bueno-Muy bueno)	75,6 (Bueno)	78,5 (Bueno)	77,5 (Bueno)	77,6 (Bueno)	62,2 (Malo, Regular)
Prontitud proceso	83,3 (Muy bueno)	79 (Bueno-Muy bueno)	85,4 (Muy bueno- Excelente)	81,3 (Bueno-Muy bueno)	80,8 (Bueno-Muy bueno)	78 (Muy bueno)	83,5 (Muy bueno)	78,1 (Bueno)	64,5 (Regular)



4. CONCLUSIONES

- Ha disminuido el conocimiento a través de internet y de las Juntas Municipales y ha aumentado la vía del “boca a boca” de unas personas a otras.
- Un 56% de las personas atendidas es la primera vez que utiliza el servicio de toma de aguas.
- Aquellos que lo han utilizado más de una vez, el 64% , considera que ha mejorado.
- Un 84% conoce que el servicio de toma de aguas de consumo pertenece al Ayuntamiento de Madrid.
- Los resultados obtenidos son muy buenos y se mantienen en niveles similares a los de años anteriores.
- Como consecuencia de la inclusión en 2010 del pago de la tasa a aquellos particulares cuya incidencia se derive de un defectuoso mantenimiento de las instalaciones, ha disminuido la demanda de particulares y se está potenciando el control de las instalaciones de titularidad pública (municipal) tales como: colegios, polideportivos, centros de día, etc.
- Con el fin de dar cumplimiento al Real Decreto 140/2003, en el año 2011 se ha continuado realizando muestreos en viviendas y establecimientos públicos a fin de comprobar los resultados de los parámetros químicos existentes velando por la salud especialmente en aquellas instalaciones interiores (que pueden liberar al agua sustancias perjudiciales (fundamentalmente el plomo)).
- Respecto al resultado del Índice Neto de Satisfacción (N.S.I.) en las diferentes encuestas, se puede afirmar que éstos se mantienen en valores excelentes, aunque inferiores a los de 2008 y 2009.
- Finalmente comentar que ha repuntado la percepción respecto de la prontitud del proceso completo (desde la llamada hasta la entrega del informe).