



**Encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio
municipal de control de plagas urbanas del
Ayuntamiento de Salamanca.**

INFORME DE RESULTADOS

Año 2011

1.- Justificación.

El Servicio Municipal de control de plagas se ha comprometido con el objetivo del Ayuntamiento de Salamanca de mejorar la calidad de los servicios que presta a los ciudadanos. Por ello hemos elaborado una Carta de Servicios con unos compromisos concretos de calidad de los que queremos destacar de forma importante la mejora de la satisfacción de nuestros usuarios.

Para el Servicio Municipal de control de plagas constituye un objetivo principal la medida de la satisfacción, porque nos permite escuchar directamente la opinión de nuestros usuarios, de forma que la satisfacción se puede convertir en una medida del resultado de nuestros servicios y porque a partir de los datos obtenidos identificaremos problemas y puntos débiles que podremos corregir para mejorar.

Se han realizado encuestas de satisfacción en los años 2008, 2009 y 2010, por lo que este proyecto sirve para dar continuidad al trabajo realizado.

Este año se han revisado los indicadores estudiados en años anteriores y se han eliminado de la encuesta algunas cuestiones que no parecían relevantes.

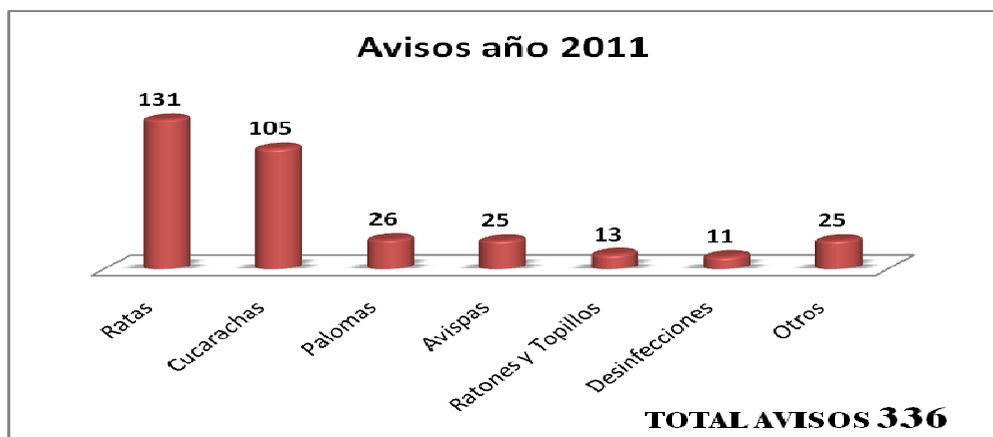
2.- Objetivos.

- Conocer la percepción, valoración y satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.
- Obtener indicadores concretos de esta satisfacción que nos permitan comparar y evaluar la evolución de la satisfacción a lo largo de los años.
- Identificar puntos débiles de nuestro servicio que nos permitan realizar proyectos de mejora de calidad.

3.- Metodología.

3.1 Población.

La población son los usuarios anuales de nuestro servicio. Los avisos recibidos en 2011 han sido 336. El gráfico siguiente detalla los tipos de avisos según el servicio demandado.



3.2 Definición de la muestra.

Debido a lo reducido de la población, al realizar de forma efectiva el trabajo de entrevistar a los individuos, hemos intentado encuestar telefónicamente a todos los usuarios, pero por el tipo de avisos y de información sobre el usuario solo ha sido posible realizar finalmente 175 encuestas.

TOTAL ENCUESTAS 2011	
RATAS	86
CUCARACHAS	50
PALOMAS	12
ABEJAS	1
AVISPAS	11
DESINSECTACI	1
DESINFECCIÓN	3
HORMIGAS	1
GATOS	2
TOPILLOS	1
GUSANOS	1
BASTARDO	1
MOSCAS	1
RATONES	2
PULGAS	1
GARRAPATAS	1
TOTAL	175

3.3 Instrumento de evaluación.

La recogida de información se realizó a través de una entrevista telefónica a partir de un cuestionario con preguntas cerradas que se responden en escalas de cinco categorías desde muy malo o muy bajo a muy bueno o muy alto. En otros casos son preguntas que se responden como sí o no, y en la valoración general del servicio se presenta una escala de 1 a 10.

Por último tiene tres preguntas abiertas para recoger información de los usuarios.

3.4 Trabajo de campo.

Obtención de datos.

Se utilizaron los datos personales recogidos en los avisos, en concreto el nombre y el teléfono del demandante y el tipo de servicio solicitado.

Encuestador.

Trabajaron como encuestadores varios técnicos del servicio que desarrollan habitualmente trabajos administrativos.

Aplicación de la encuesta.

Las entrevistas se realizaron de marzo de 2011 a enero del año 2012 y el informe sobre análisis de resultados se realizó en los meses de enero y febrero de 2012.

4. Ficha técnica:

Población objeto de estudio

Usuarios del Servicio de control de Plagas del Ayuntamiento de Salamanca.

Marco de Muestreo

Registros de los avisos atendidos en el servicio de control de plagas.

Consideramos el nº total de servicios de 336.

La muestra final es de 174.

Método de entrevista

Telefónica

Periodo de realización del trabajo de campo

De marzo de 2010 a enero de 2011

La encuesta que se ha pasado es la siguiente:

TIPO SERVICIO: Ratas - Cucarachas - Palomas - Otros _____
FECHA (mes): _____ N° DE AVISO _____ (n° cuestionario _____)
Sexo: Hombre _____ Mujer _____ C.P. _____

1ª ¿En el momento en que usted demandó el servicio cómo le pareció que le atendieron?
Teléfono o presencial

MUY MAL	MAL	NORMAL	BIEN	MUY BIEN
---------	-----	--------	------	----------

e-mail registro otras

I
N
F
O
R
M
A
C
I
O
N

2ª En su caso le proporcionaron información de cómo atajar la plaga por sus propios medios

2.1 ¿Cómo le pareció la información que le facilitaron?

MUY MALA	MALA	NORMAL	BUENA	MUY BUENA
----------	------	--------	-------	-----------

2.2 ¿Le entregaron información por escrito? SI NO

2.3 ¿Le pareció que los trabajadores estaban capacitados para dar esta información? SI NO

T
R
A
T
A
M
I
E
N
T
O

3ª En su caso se ha realizado un tratamiento de control:

3.1 ¿El tratamiento que se le dio solucionó el problema de plagas que tenía? SI NO

3.2 ¿Cómo juzga usted la profesionalidad y conocimientos de los técnicos que le atendieron?

MUY MALO	MALO	NORMAL	BUENO	MUY BUENO
----------	------	--------	-------	-----------

4ª En una escala del 1 al 10 valore en general el servicio que le ofrecieron

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

➤ Para terminar podría decirme

5ª ¿Había usado antes nuestro servicio? SI NO

6ª ¿Cómo conoció este servicio? _____

7ª ¿Conoce usted otros servicios concretos que puede prestar el Servicio de Control de Plagas?

SI NO Cuáles _____

8ª ¿Le gustaría hacer alguna sugerencia u observación?

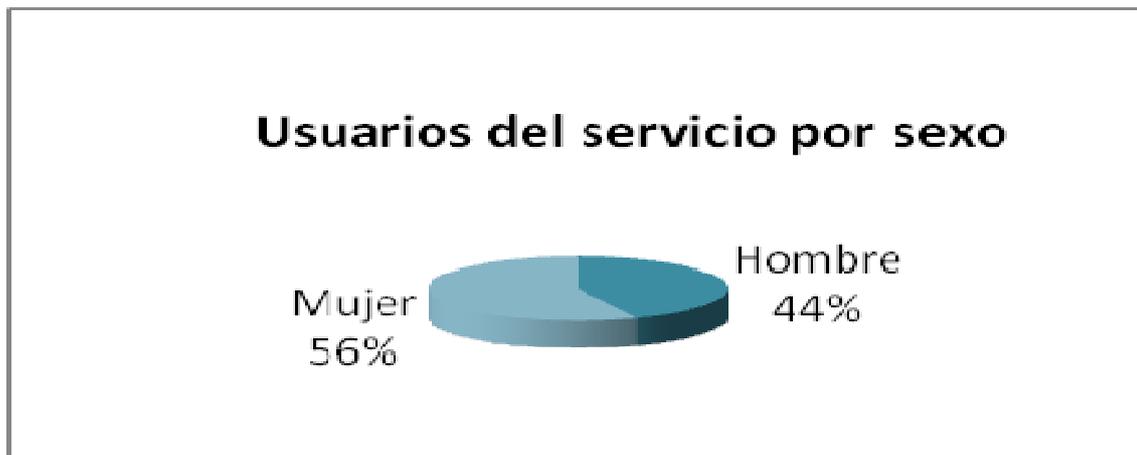
9ª Por último, podría decirme su edad: _____ AÑOS

5. Síntesis descriptiva de los resultados

5.1 Caracterización de los usuarios de nuestro servicio.

1.1 Sexo.

El 56% de los usuarios de nuestro servicio son mujeres.



1.2 Edad

En cuanto a la edad, la media está en 50 años, siendo el menor de 18 y el mayor de 86 años.



1.3 Ha usado anteriormente el servicio.

Dos tercios de los usuarios eran nuevos y no habían usado nuestro servicio en años anteriores.

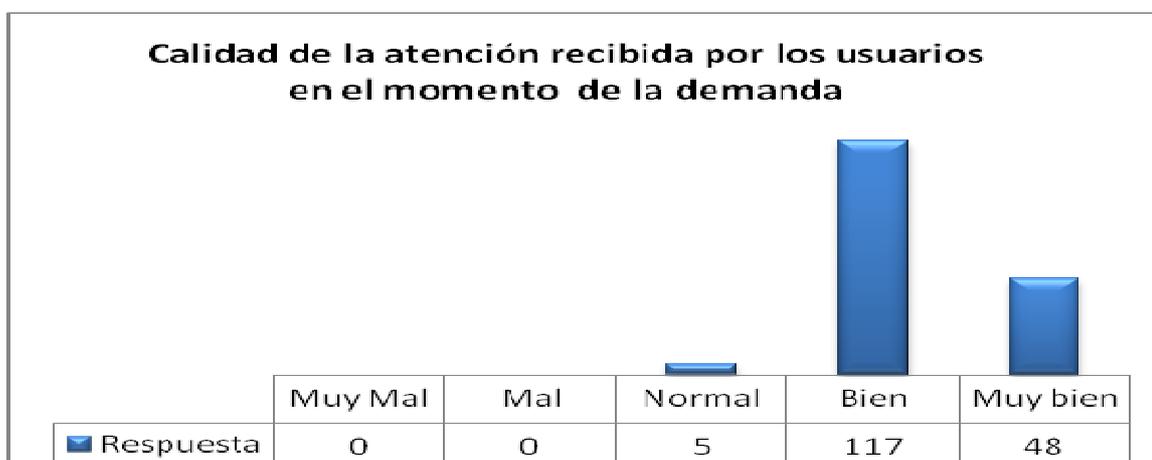


5.2 Calidad de la atención en el momento de solicitar el servicio.

De acuerdo a los datos de nuestro registro las solicitudes se han recibido por las siguientes vías.

telefónico	81%
presencial	10%
registro	7%
e-mail	1%
otros	1%

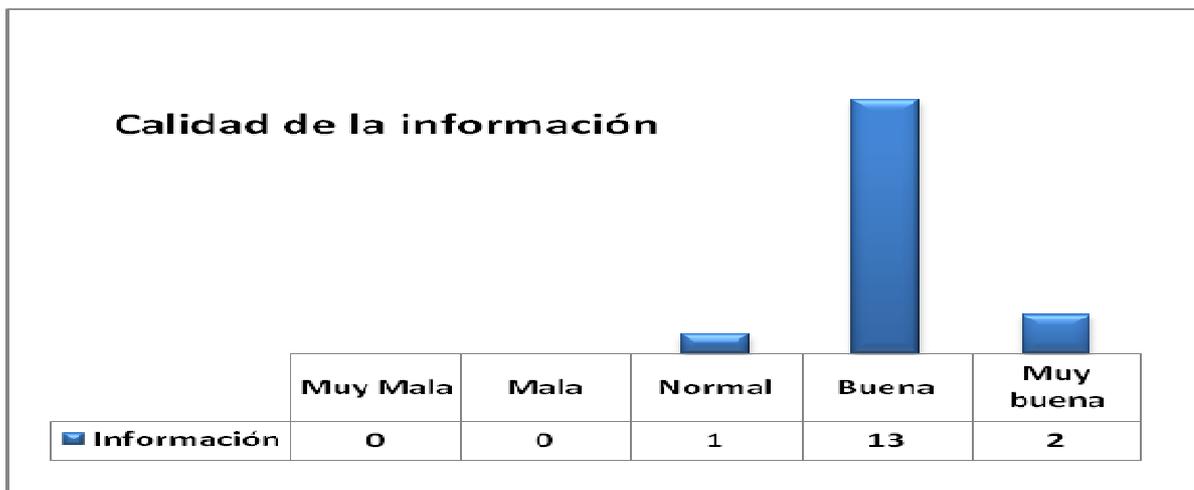
A la pregunta de cómo le atendieron en el momento de la demanda las respuestas han sido **prácticamente en el total de los casos de bien y muy bien.**



5.3 Calidad del servicio cuando se presta información

En un 18% de los casos se ha prestado solo información, resultando 30 encuestas. En estos casos, en la encuesta hemos intentado valorar la calidad y la visión de los usuarios sobre la capacidad técnica de los trabajadores.

3.1 Calidad de la información que se le dio.

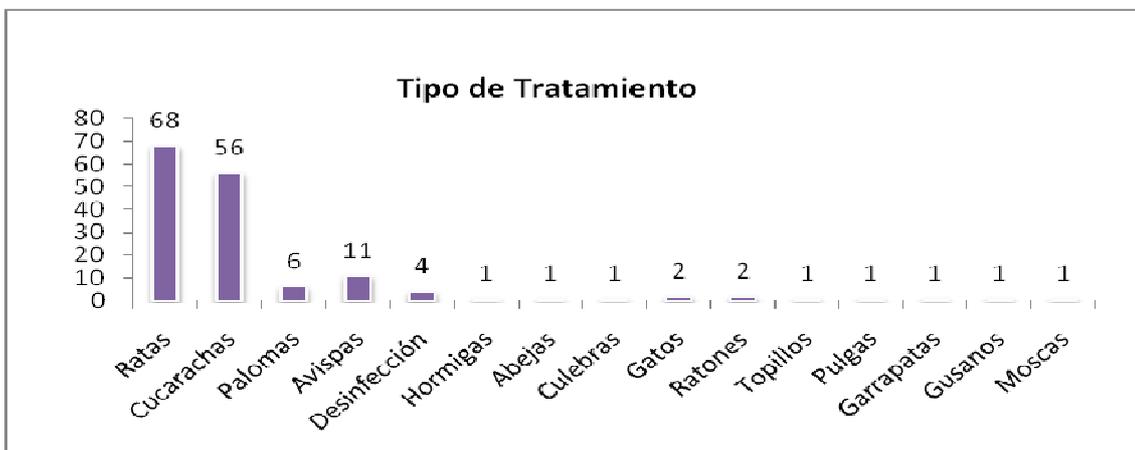


5.4 Calidad del servicio cuando se hacen tratamientos.

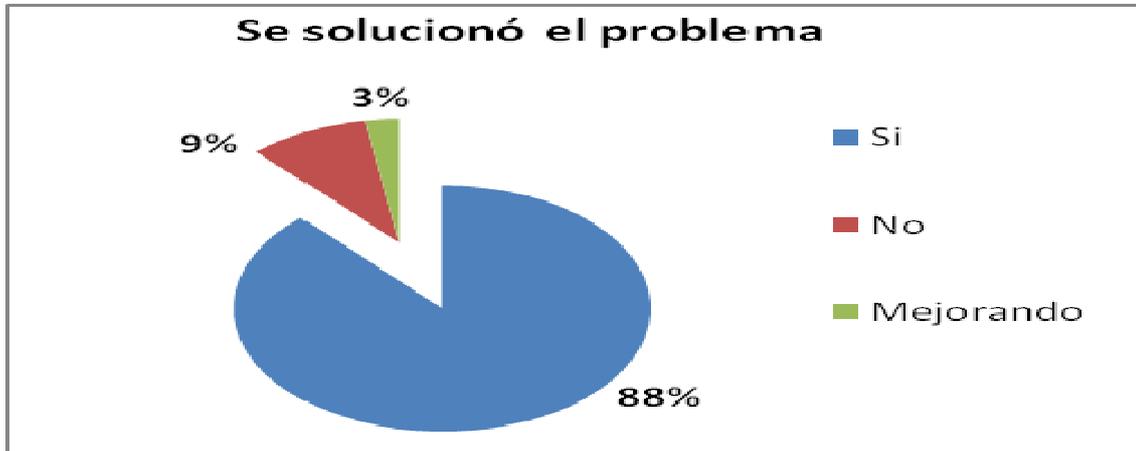
En un 90% de los casos encuestados se ha realizado tratamiento.

4.1 Tipos de tratamientos realizados

Los tipos de tratamientos realizados entre los encuestados son los reflejados en el gráfico siguiente.

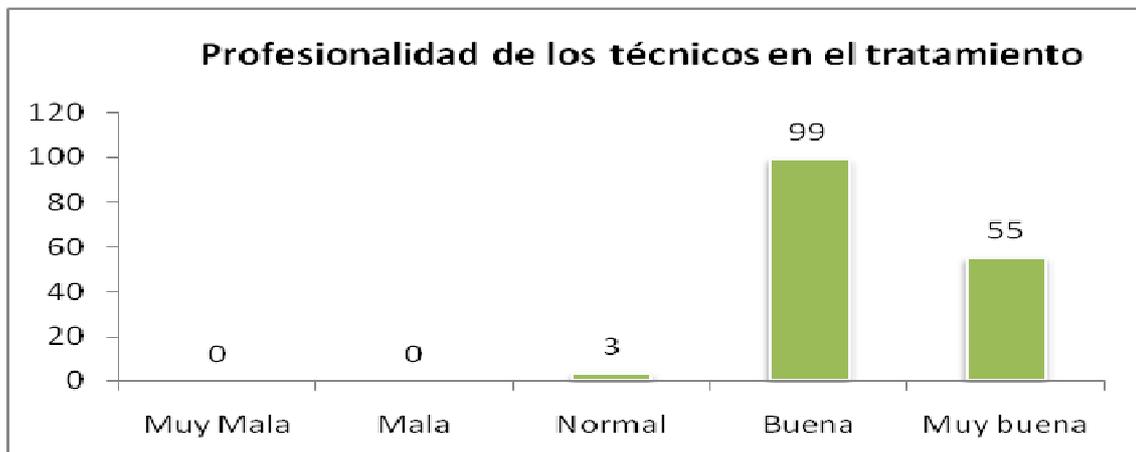


4.2 A la pregunta de si el tratamiento dio solución al problema, destacar que en un 80% de los casos sí y en un 9% no.



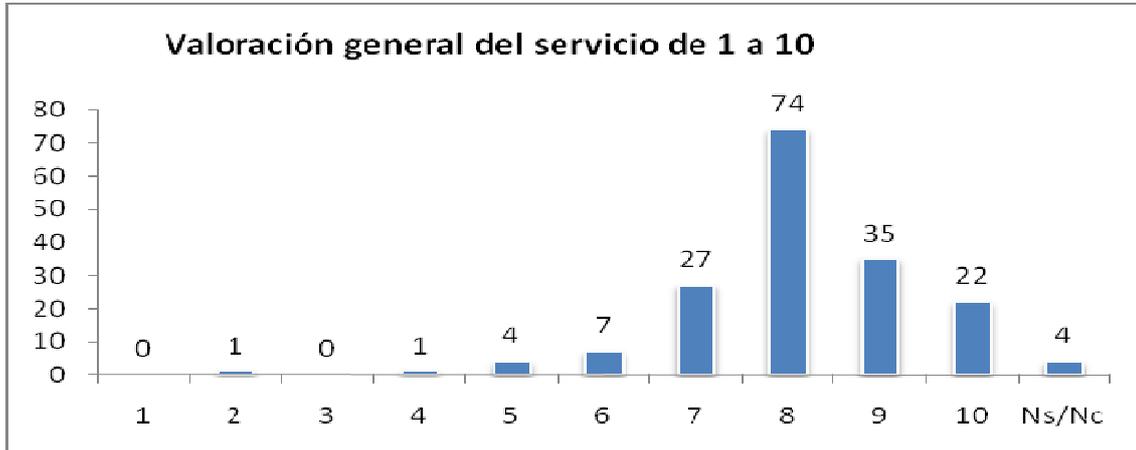
4.3 Profesionalidad de los técnicos en el tratamiento.

En cuanto a la profesionalidad de los técnicos apreciada por los usuarios, sigue considerándose buena y muy buena a aunque en un 9% de los casos no se solucionara el problema.

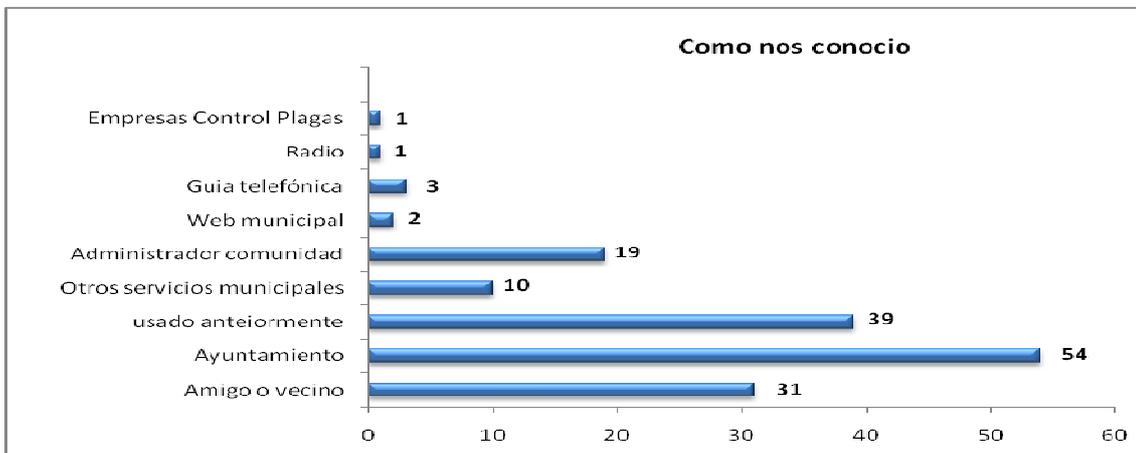


6 Valoración general del servicio

Se pidió a los encuestados que valoraran de una forma general el servicio recibido.



6.1 Cómo conoció la existencia de nuestro servicio.



6.2 Conoce otros servicios diferentes al que solicitó y que también ofrecemos a los ciudadanos.

