



### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio descriptivo de la satisfacción de los particulares que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas.

### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Inspección Central. Madrid Salud.

### **OBJETIVOS DEL ESTUDIO:**

- 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.
- Conocer la satisfacción con la relación del precio de la tasa respecto al servicio recibido.
- Recoger las aportaciones de los usuarios a fin de mejorar los servicios.
- Proponer acciones de mejora.

### **UNIVERSO:**

El universo consta de 40 solicitantes que han utilizado el servicio de toma de muestra de agua.

### **TAMAÑO MUESTRAL :**

Muestra de 32 personas, lo que supone una tasa de respuesta del 80%.

### **TODO DE RECOGIDA:**

La recogida de información se ha efectuado mediante entrevista telefónica, con aplicación de un cuestionario estructurado en soporte 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 el cuestionario, verificar la idoneidad en la formulación de las preguntas y la comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas.

### **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Del 2-10-2011 al 31-01-2012

### **ANÁLISIS**

Tratamiento de datos con SPSS y evaluación de los resultados mediante la ponderación con el índice neto de satisfacción.