FICHA TECNICA
Nª Reg. 302/2012/ESU

TITULO DEL ESTUDIO:
Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.

ÓRGANO PROMOTOR:
Oficina de Atención al Ciudadano. Madrid Salud.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

- Examinar los motivos de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información.
- Conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el soporte empleado para la realizar su sugerencia, reclamación o/y petición de información.
- Identificar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los diferentes momentos del proceso.
- Conocer la satisfacción de los ciudadanos con respecto al funcionamiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (SyR).
- Realizar propuestas de mejora.

UNIVERSO:
La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el año 2011 de forma presencial o no presencial (Internet, 010, FAX...)

TAMAÑO MUESTRAL:

De las 272 SyR recibidas se han excluido: 27 no consta el teléfono, 16 felicitaciones y 21 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 208, de las cuales: 28 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)
Telf. utilizados con contacto: 188
Negativa a colaborar en el estudio: 4
Entrevistas realizadas: 184 (97,8%).

2do Semestre 2011:
De las 309 SyR recibidas se han excluido: 44 no consta el teléfono, 26 felicitaciones y 16 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 173, de las cuales: 28 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)
Telf. utilizados con contacto: 304
Negativa a colaborar en el estudio: 51
Entrevistas realizadas: 253 (83,2%).

METODO DE RECOGIDA:
Entrevista telefónica de una duración media de 5 minutos recogida en cuestionario en formato ACCESS. Los entrevistadores son trabajadores de la OAC formados previamente.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:
1er Semestre 2011: del 24 de junio 2011 al 20 julio 2011.
2º semestre de 2011: del 21 de noviembre de 2011 al 24 de febrero de 2012.