

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE MADRID SALUD (OAC)

Sugerencia, reclamación o petición de información (SyR)

2012

ÍNDICE

1. **Objetivos**
2. **Metodología**
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Escala de medida
3. **Principales resultados, evolución:**
 - 3.1 Formas de realizar la SyR
 - 3.2 Tipo de trámite
 - 3.3 Satisfacción diferentes aspectos del proceso:
 - 3.3.1 Presenciales
 - 3.3.2 No presenciales
 - 3.4 SyR por Dependencia de Madrid Salud
 - 3.5 Tiempos de respuesta
 - 3.6 Valoración global de la atención y de los tiempos de respuesta de la OAC
4. **Conclusiones**
5. **Propuestas de mejora**

I. Objetivos :

- 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.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al ciudadano.

Población de referencia:

La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante los años 2007, el 2008, 2009, 2010 y 2011 de forma presencial o no presencial (Internet, 010, FAX...)

Técnica de recogida de información:

La técnica de recogida de información en el año 2007 ha sido la entrevista telefónica, con aplicación de dos cuestionarios estructurados para rellenar en papel, "Presencial" o "No presencial", con una duración media de 8 minutos.

A partir del primer semestre del 2008 se ha elaborado un cuestionario en formato ACCES con una duración media de 5 minutos. En ambos casos los entrevistadores han sido trabajadores de la OAC formados previamente.

Fecha de realización de las entrevistas:

1er Semestre 2007. Las entrevistas se han realizaron entre abril y agosto del 2007.

2do Semestre 2007. Las entrevistas se realizaron entre octubre del 2007 y febrero 2008.

1er Semestre 2008. Las entrevistas se realizaron entre 11 de julio al 29 de agosto del 2008.

2do. Semestre 2008. Las entrevistas se realizaron entre 18 de noviembre 2008 hasta el 24 de febrero 2009.

1er Semestre 2009. Las entrevistas se realizaron entre 18 de mayo 2009 hasta el 3 de septiembre 2009.

2do Semestre 2009. Las entrevistas se realizaron entre 11 septiembre 2009 hasta el 15 de marzo 2010.

1er Semestre 2010. Las entrevistas se realizaron entre 6 de mayo 2010 hasta el 13 octubre 2010.

2do Semestre 2010. Las entrevistas se realizaron entre 13 de octubre 2010 hasta el 14 de febrero 2011.

1er Semestre 2011. Las entrevistas se realizaron entre 24 de junio 2011 hasta el 20 julio 2011.

2er Semestre 2011. Las entrevistas se realizaron entre 21 de noviembre 2011 hasta el 24 febrero 2012.

Informe del trabajo de campo (datos por semestre)

1er Semestre 2007. 327 sugerencias, reclamaciones o peticiones de información, se han excluido: 66 no consta el teléfono, 9 felicitaciones y 14 no corresponden a Madrid-Salud, por tanto el número de llamadas ha sido de 238, de las cuales: 17 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 221

Negativa a colaborar en el estudio: 6 (2%)

Entrevistas realizadas, tasa de respuesta: 215 (98%).

2do Semestre 2007. 176 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 24 no consta el teléfono, 32 felicitaciones y 8 no corresponden a Madrid-Salud, por tanto el número de llamadas ha sido de 112, de las cuales: 6 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 106

Negativa a colaborar en el estudio: 2 (2%)

Entrevistas realizadas: 104 (98%).

1er Semestre 2008. Recibidas 325 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 18 no consta el teléfono, 43 felicitaciones y 26 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 238, de las cuales: 45 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 193

Negativa a colaborar en el estudio: 5 (2%)

Entrevistas realizadas: 188 (97,6%).

2º Semestre 2008. Recibidas 212 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 6 no consta el teléfono, 30 felicitaciones y 9 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 206, de las cuales 27: ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 169

Negativa a colaborar en el estudio: 2

Entrevistas realizadas: 167 (98%).

1er Semestre 2009. Recibidas 328 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 43 no consta el teléfono, 42 felicitaciones y 38 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 204, de las cuales: 32 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información).

Telfs. utilizados con contacto: 173

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 173 (100%).

2do Semestre 2009. Recibidas 198 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 25 no consta el teléfono, 20 felicitaciones y 23 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 130, de las cuales: 19 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 111

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 111 (100%).

1er Semestre 2010. Recibidas 272 sugerencias, reclamaciones o petición de información, 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: 34 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 174

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 174 (100%).

2do Semestre 2010. Recibidas 259 sugerencias, reclamaciones o petición de información, 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: 29 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 144

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 144 (100%).

2011. Recibidas 600 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 43 no consta el teléfono, 26 felicitaciones y 44 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 487, de las cuales: 76 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información).

Telfs. utilizados con contacto: 411

Negativa a colaborar en el estudio: 13

Entrevistas realizadas: 398 (96,8%).

2.2 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



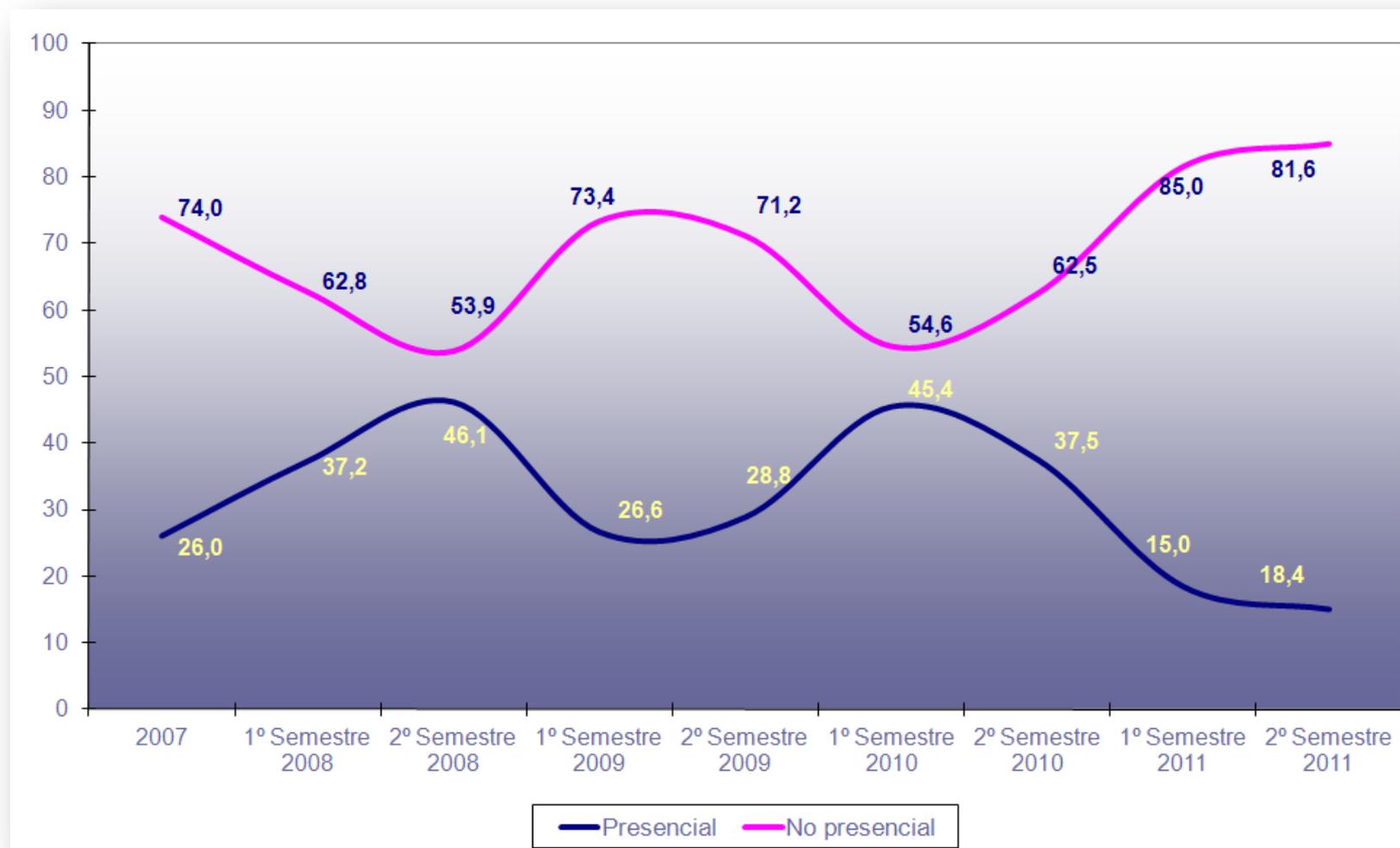
3. Principales resultados Evolución (años 2007-2011)

3.1 Formas de realizar la SyR. Número absoluto y porcentaje.

Años 2007- 2do semestre año 2011

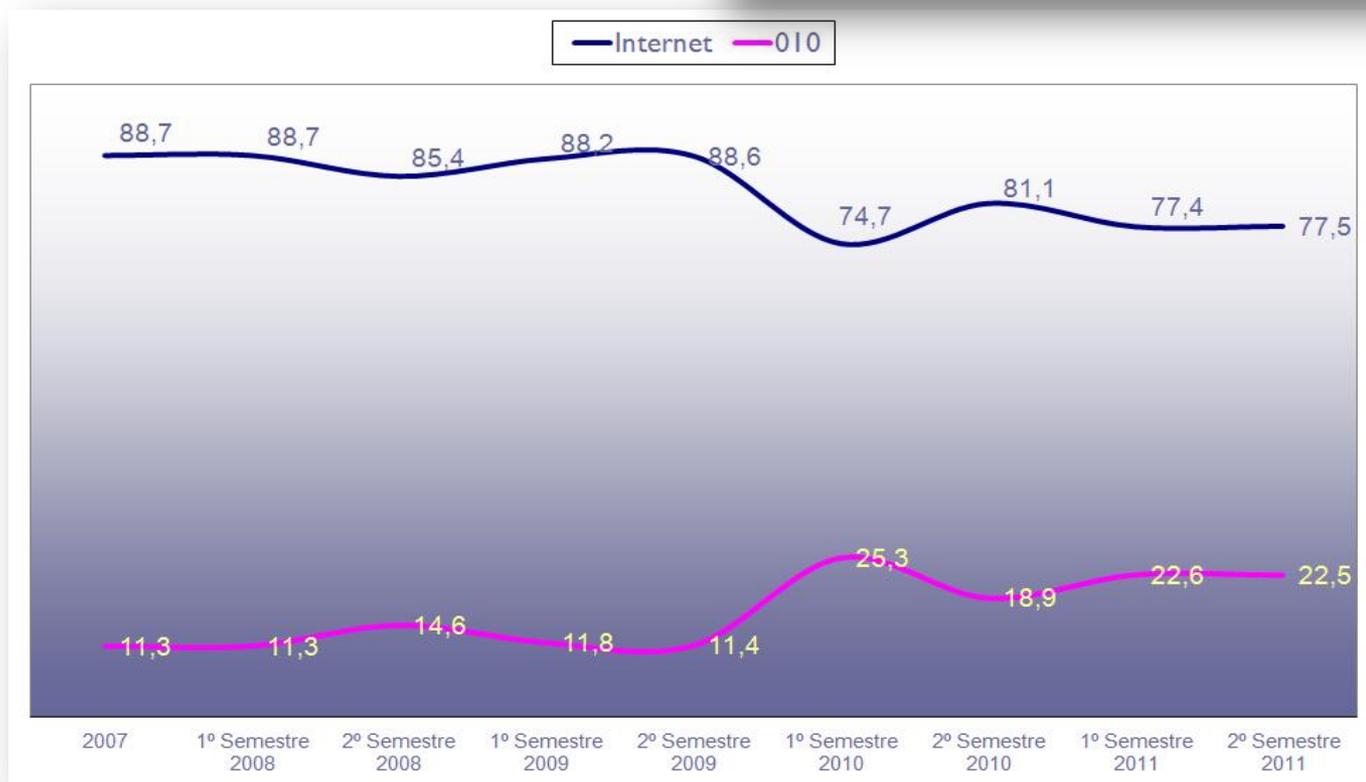
FORMA	Presencial		No Presencial				N global
	n	%	Internet		010		
			n	%	n	%	
2007	83	26,0	209	65,6	27	8,4	319
1º Semestre 2008	70	37,2	105	55,7	13	7,1	188
2º Semestre 2008	77	46,1	77	46,1	13	7,8	167
1º Semestre 2009	46	26,6	112	64,7	15	8,7	173
2º Semestre 2009	32	28,8	70	63,1	9	8,1	111
1º Semestre 2010	79	45,4	71	40,8	24	13,8	174
2º Semestre 2010	54	37,5	73	50,7	17	11,8	144
1º Semestre 2011	28	18,4	96	63,2	28	18,4	152
2º Semestre 2011	37	15,0	162	65,9	47	19,1	246

3.1 Forma de realizar las SyR. Porcentaje. Años 2007- 2do semestre año 2011

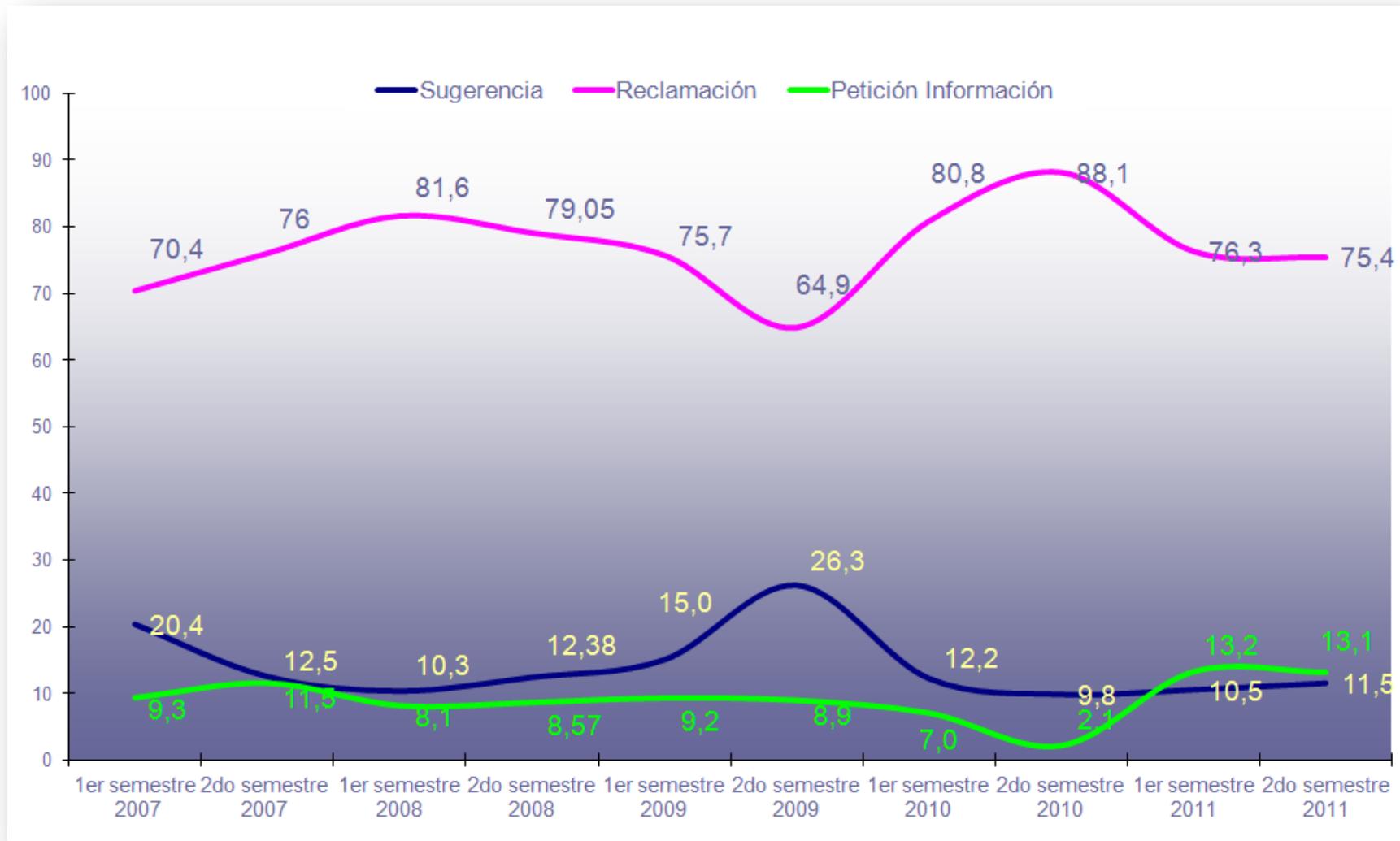


3.1 Forma de realizar las SyR no presenciales (internet- 010). Valores absolutos y %. Año 2007- 2do semestre año 2011

FORMA	n global	No Presencial			
		Internet		010	
		n	%	n	%
2007	236	209	88,7	27	11,3
1º Semestre 2008	118	105	88,7	13	11,3
2º Semestre 2008	90	77	85,4	13	14,6
1º Semestre 2009	127	112	88,2	15	11,8
2º Semestre 2009	79	70	88,6	9	11,4
1º Semestre 2010	95	71	74,7	24	25,3
2º Semestre 2010	90	73	81,1	17	18,9
1º Semestre 2011	124	96	77,4	28	22,6
2º Semestre 2011	209	162	77,5	47	22,5



3.2 Tipo de trámite (%) Año 2007- 2do semestre año 2011



3.3.1 SyR PRESENCIAL. Satisfacción diferentes aspectos del proceso. (%).

Sobre el cuestionario



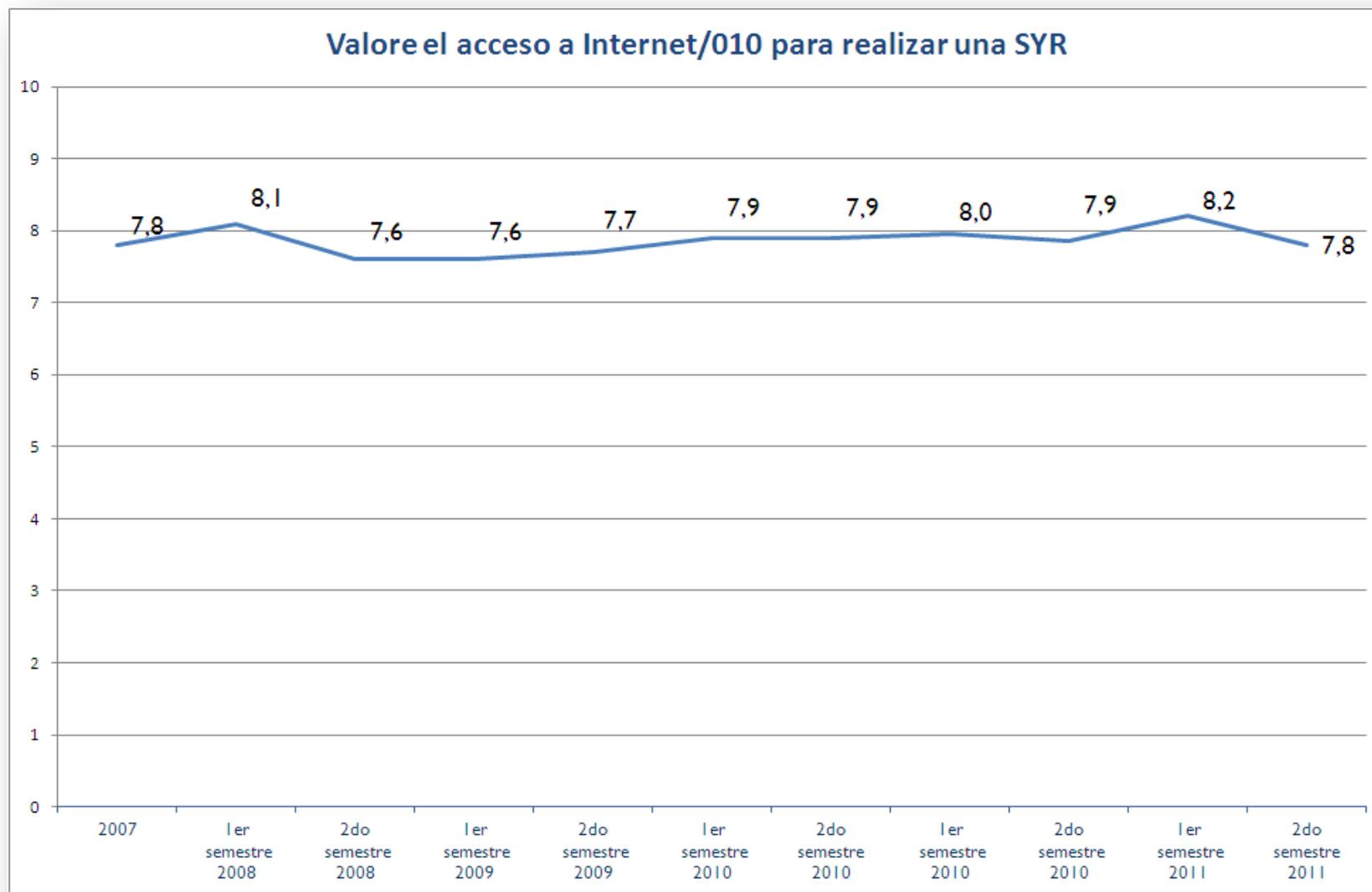
¿Le proporcionaron ayuda cuando la necesitó?

Se le facilitó ayuda al 100% de los que la solicitaron.

En el 2011 nadie necesitó ayuda para rellenar la SyR.

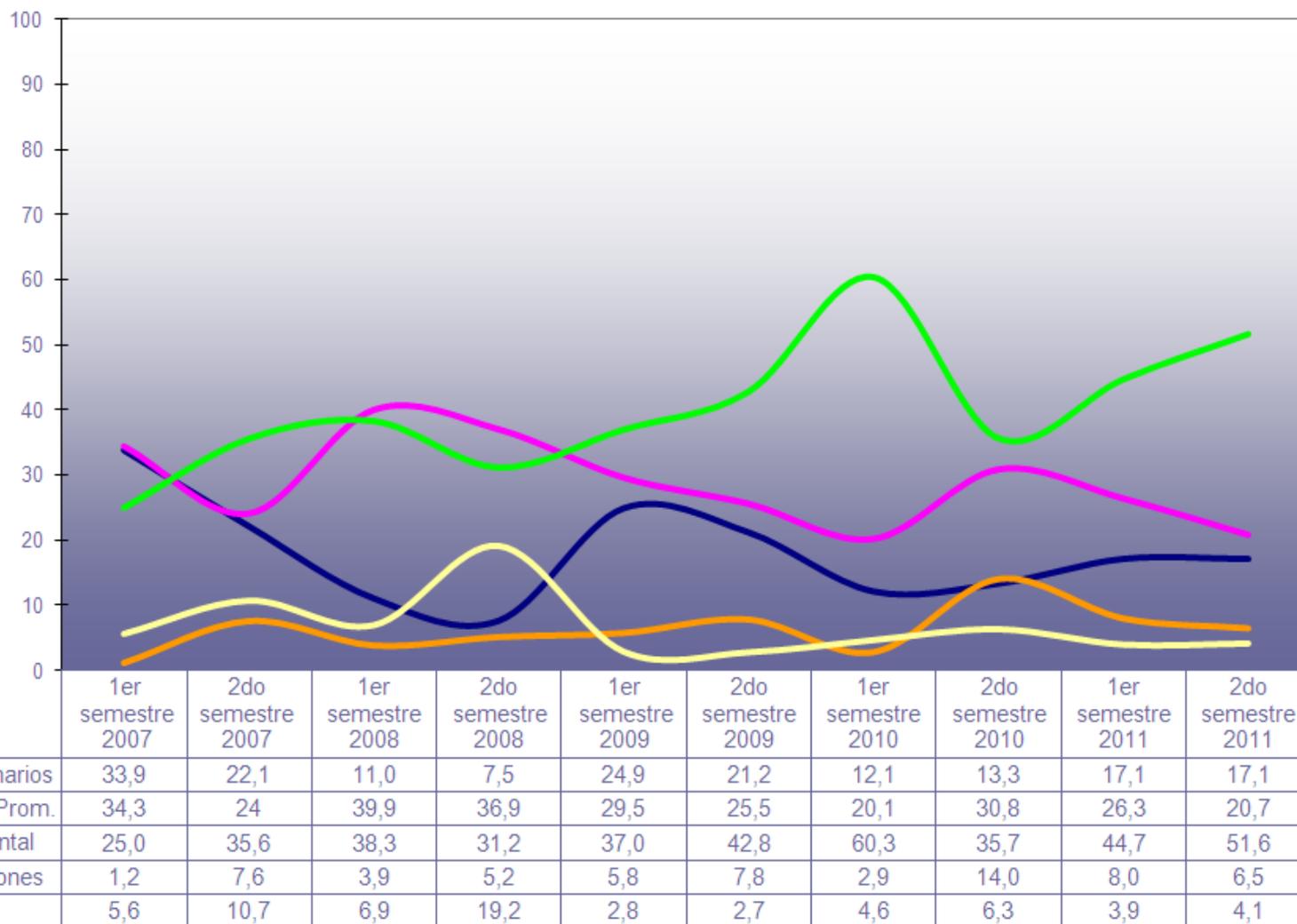
CRITERIO	2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010	1er semestre 2011	2do semestre 2011
Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción	8,1	8,0	7,8	6,5	7,0	8,2	7,9	7,1	7,9
Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción	7,5	8,1	7,6	6,5	7,0	8,1	7,6	7,7	7,9
Valore si el personal que le ha atendido cuenta con suficiente información para atenderle	6,8	7,6	7,4	6,4	7,0	7,6	7,1	6,6	7,6

3.1.2 SyR NO PRESENCIAL. Medias.



3.4. SyR por dependencias de MADRID SALUD (%).

Ier semestre 2007 a 2do semestre 2011



3.5 Tiempos de respuesta

¿Ha recibido contestación a su SyR? (%)

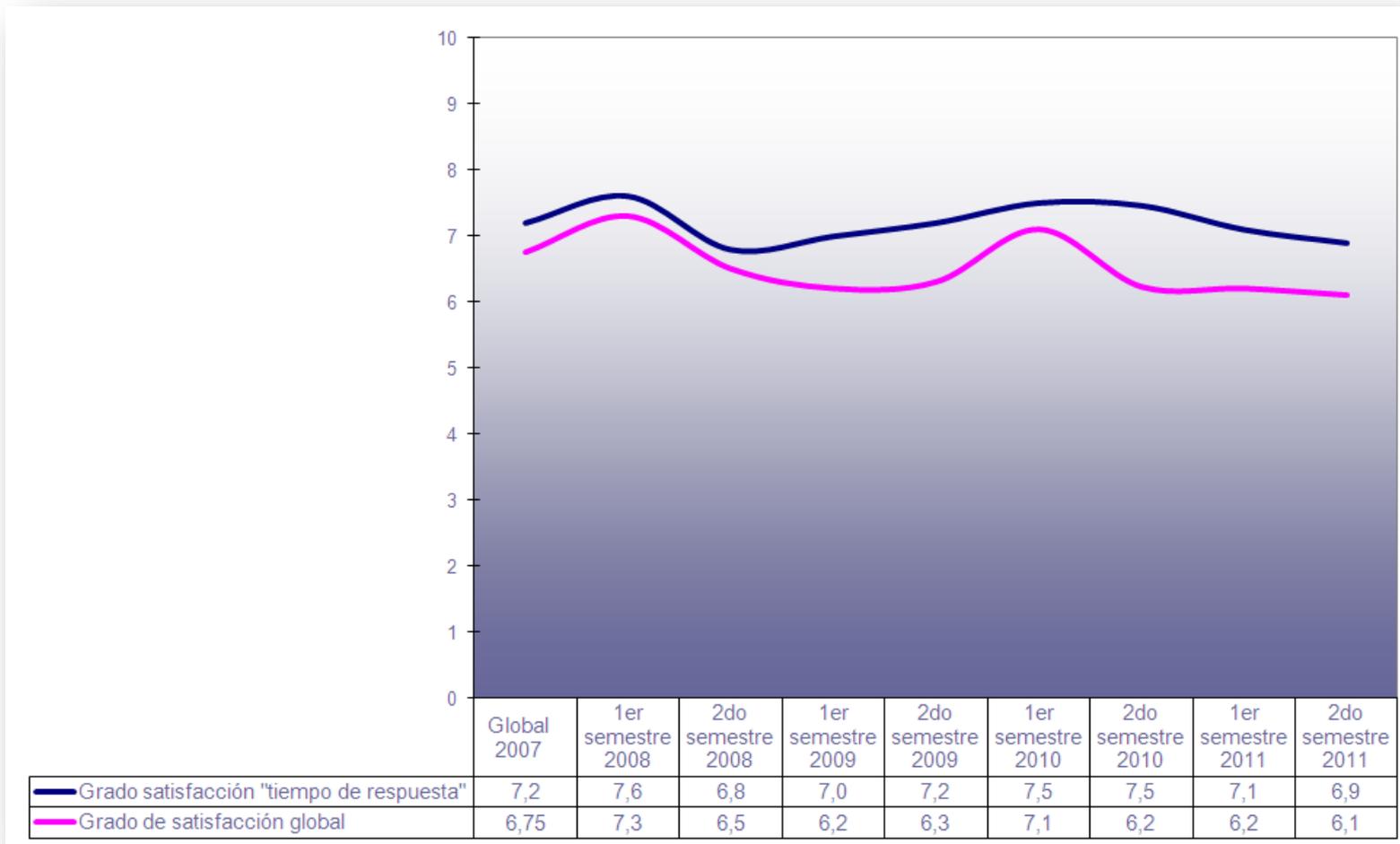
Si	1er semestre 2007	2do semestre 2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010	1er semestre 2010	2do semestre 2010	1er semestre 2011	2do semestre 2011
		99,1	94,2	94,0	91,3	96,5	87,5	95,0	96,4	95,0	96,4	93,4

Tiempos de respuesta (%)

Tiempos de respuesta (%)	2007	2008	2009	2010	2011	Compromiso carta
0 a 15 días	89,00	86,77	82,24	93,06	92,71	80
16 a 30 días	6,60	11,08	11,98	6,11	7,28	10
31 días a 3 meses	4,20	2,15	5,22	0,82	0	10

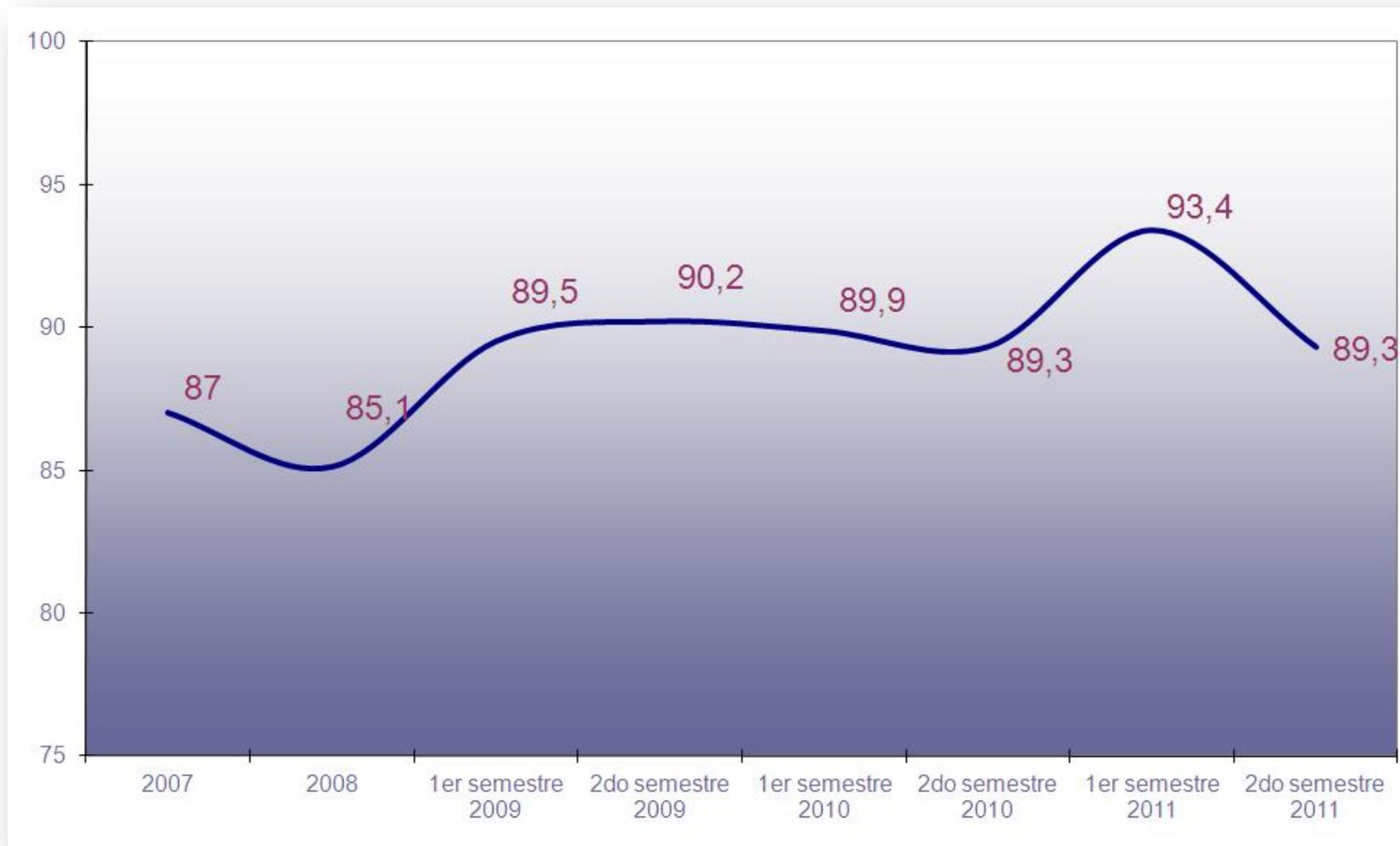
Tiempos medios de respuesta en días	2007	2008	2009	2010	2011
	5,10 días	6,04 días	6,30 días	4,58 días	4,01 días

3.6 Valoración global de la atención y del tiempo de respuesta de la Oficina de Atención al ciudadano (medias)



3.5 Grado de satisfacción indirecta de la Oficina de Atención al ciudadano (%)

¿Recomendaría la utilización de esta Oficina de Atención al ciudadano a algún familiar o conocido?



— SI recomendaría

4. Conclusiones

Se observa una disminución de las SyR totales en el 2010 y 2011 debido:

- Los informes para reagrupación familiar dejaron de ser competencia de Madrid Salud
- El cambio de proyecto del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud (de lo individual a lo comunitario)

Por otro lado, hay que destacar el aumento de las SyR NO PRESENCIALES, a expensas de las realizadas por Internet, aunque los usuarios siguen planteándonos problemas de acceso desde la WEB (mayor visibilidad del link en la página de inicio).

En cuanto a los motivos de las SyR, la petición de desinsectación y desratización ocupa el primer lugar, se observa que los ciudadanos están satisfechos con las actuaciones puntuales, no así con la notificación de la actuación y el seguimiento de los problemas planteados.

Desde la OAC, en general, se mantienen los indicadores de los compromisos por encima de los adquiridos en la Carta de Servicio, ejemplo de ello: el tiempo medio de respuesta llega a los 4 días naturales, el valor más bajo de toda la serie.

Desde el 2010 las respuestas de la OAC, referidas a temas de salud, se realizan por correo postal con acuse de recibo conforme a la ley de protección de datos, lo que en comparación con las respuestas, realizadas en años anteriores, por correo electrónico supone una dificultad y un retraso, sin embargo, entre 91% y 93% de las personas encuestadas habían recibido contestación de la OAC cuando se hizo la encuesta.

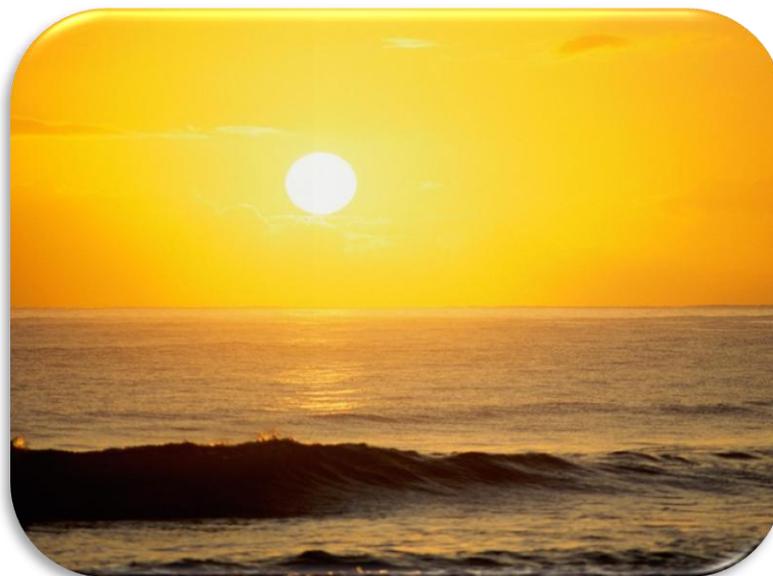
Destacar la satisfacción de los usuarios con la OAC, ya que alrededor del 90% recomendaría su utilización a un conocido o familiar.

La valoración global de la OAC es alta en cuanto al funcionamiento interno de la misma, sin embargo nos indican que es mejorable el tiempo de resolución, por parte de los diferentes Departamentos, de los problemas planteados.

5. Propuestas de Mejora

Propuesta de mejora:

- **Colocar buzones de SyR en todos los Centros de Madrid Salud que atienden a ciudadanos.**
- **Mayor visibilidad del link en la página WEB de Madrid Salud.**



La Carta de Servicios ha sido revisada en marzo del 2011