



**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Encuesta de satisfacción usuarios de la oficina de atención al ciudadano (OAC) de Madrid Salud. 2007.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Madrid Salud.

**OBJETO DEL ESTUDIO:**

- Conocer el perfil de los ciudadanos que utilizan la OAC.
- Examinar los motivos de las reclamaciones y sugerencias (SyR).
- Identificar cómo se han enterado de la existencia de la OAC.
- Conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el soporte empleado para la (SyR).
- Identificar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los diferentes momentos del proceso del (SyR).
- Identificar la percepción que tienen los ciudadanos de la utilidad de su (SyR) en función de la respuesta efectiva de Madrid Salud.

**METODOLOGÍA:** entrevista telefónica, mediante cuestionario estructurado, a las 503 personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el primer y segundo semestre del año 2007.

Fueron entrevistadas 319 personas de las 503, por trabajadores de la OAC adiestrados previamente.

El trabajo de campo se desarrolló entre abril y agosto de 2007 (1er. semestre) y entre octubre de 2007 y febrero de 2008 (2º semestre).