



TITULO DEL ESTUDIO: Encuesta de Satisfacción Usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano Madrid Salud. Evolución 2007-2009

ÓRGANO PROMOTOR: Madrid Salud.

OBJETIVO 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: 526.

METODO DE RECOGIDA: la entrevista telefónica mediante cuestionario en formato ACCES con una duración media de 5 minutos. Los entrevistadores han sido trabajadores de la OAC adiestrados previamente.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: primer semestre: 18 de mayo de 2009 hasta el 3 de octubre de 2009.

Segundo semestre: 20 de agosto de 2009 hasta el 15 de marzo de 2010.