



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo de la satisfacción de los particulares que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas durante el año 2013.

ÓRGANO PROMOTOR:

Inspección Central. Madrid Salud.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Conocer la pertenencia 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.
- Recoger las aportaciones de los usuarios a fin de mejorar los servicios.
- Proponer acciones de mejora.

UNIVERSO:

La población objeto de estudio está constituida por los 67 solicitantes de toma de muestras de agua de consumo. De las 67 tomas de muestras de agua de consumo realizadas, se ha contactado y han cumplimentado el cuestionario 62 personas (4 particulares se niegan a

realizar la encuesta y una empresa) lo que supone una tasa de respuesta del 91,9%.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Mediante encuesta telefónica a través de dos cuestionarios estructurados en soporte papel, uno para usuarios que han pagado la tasa y otro para los que no la han pagado

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 02-09-2013 al 15-01-2014