



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas durante el año 2014.

ÓRGANO PROMOTOR:

Madrid Salud.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Conocer las expectativas de los usuarios con el servicio.
- 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 75 solicitantes de toma de muestras de agua de consumo, distribuidos de la siguiente forma: un 30,6% de los que abonan una tasa y un 69,4% que no abonan tasa.

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 20-06-2014 al 03-02-2015