



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) de Madrid Salud durante el año 2014.

ÓRGANO PROMOTOR:

Oficina de Atención al Ciudadano. Madrid Salud.

OBJETIVOS 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:

La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el año 2014 de forma presencial o no presencial (Internet, 010,..)

Recibidas 762 sugerencias, reclamaciones o petición de información que son competencia de Madrid Salud.

TAMAÑO MUESTRAL:

Encuestas realizadas: 426

METODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica a través de cuestionario precodificado.

PERIODO DE LA RECOGIDA:

Entre marzo de 2014 y febrero de 2015