



TITULO DEL ESTUDIO:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Año 2010.

ÓRGANO PROMOTOR:

Gerencia de Madrid Salud a través del Departamento de Evaluación y Calidad.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el año 2010 de forma presencial o no presencial (Internet, 010, FAX...).

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 realización de 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).

UNIVERSO: 531

FICHA TECNICA:

La encuesta se ha realizado a todo el universo.

Se han excluido: 71 no consta el teléfono, 42 felicitaciones y 37 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 381, de las cuales: 63 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Teléfonos utilizados con contacto: 318

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 318.

Tasa de respuesta: 100%.

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:

Las entrevistas se realizaron desde el 6 de mayo 2010 hasta el 14 de febrero 2011.