

1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC).

1.1 Objetivos :

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.

1.2. Metodología

Población de referencia:

La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el primer y segundo semestre del año 2008 de forma presencial o no presencial (Internet, 010, FAX...)

Técnica de recogida de información:

La técnica de recogida de información ha sido la entrevista telefónica, cuestionario en formato ACCES con una duración media de 5 minutos. Los entrevistadores han sido trabajadores de la OAC adiestrados previamente.

Fecha de realización de las entrevistas:

1er Semestre 2008. Las entrevistas se realizaron entre 11 de julio al 29 de agosto del 2008.
2º Semestre 2008. Las entrevistas se realizaron entre 18 de noviembre 2008 hasta el 24 de febrero 2009.

Informe del trabajo de campo (datos por semestre)

1er Semestre 2008. Recibidas 325 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 18 no consta el teléfono, 43 felicitaciones y 26 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de **llamadas ha sido de 238, de las cuales: 45 ilocalizables** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 193

Negativa a colaborar en el estudio: 5 (2%)

Entrevistas realizadas: 188 (97,6%).

2º Semestre 2008. Recibidas 212 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 6 no consta el teléfono, 30 felicitaciones y 9 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de **llamadas ha sido de 206 , de las cuales 27: ilocalizables** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

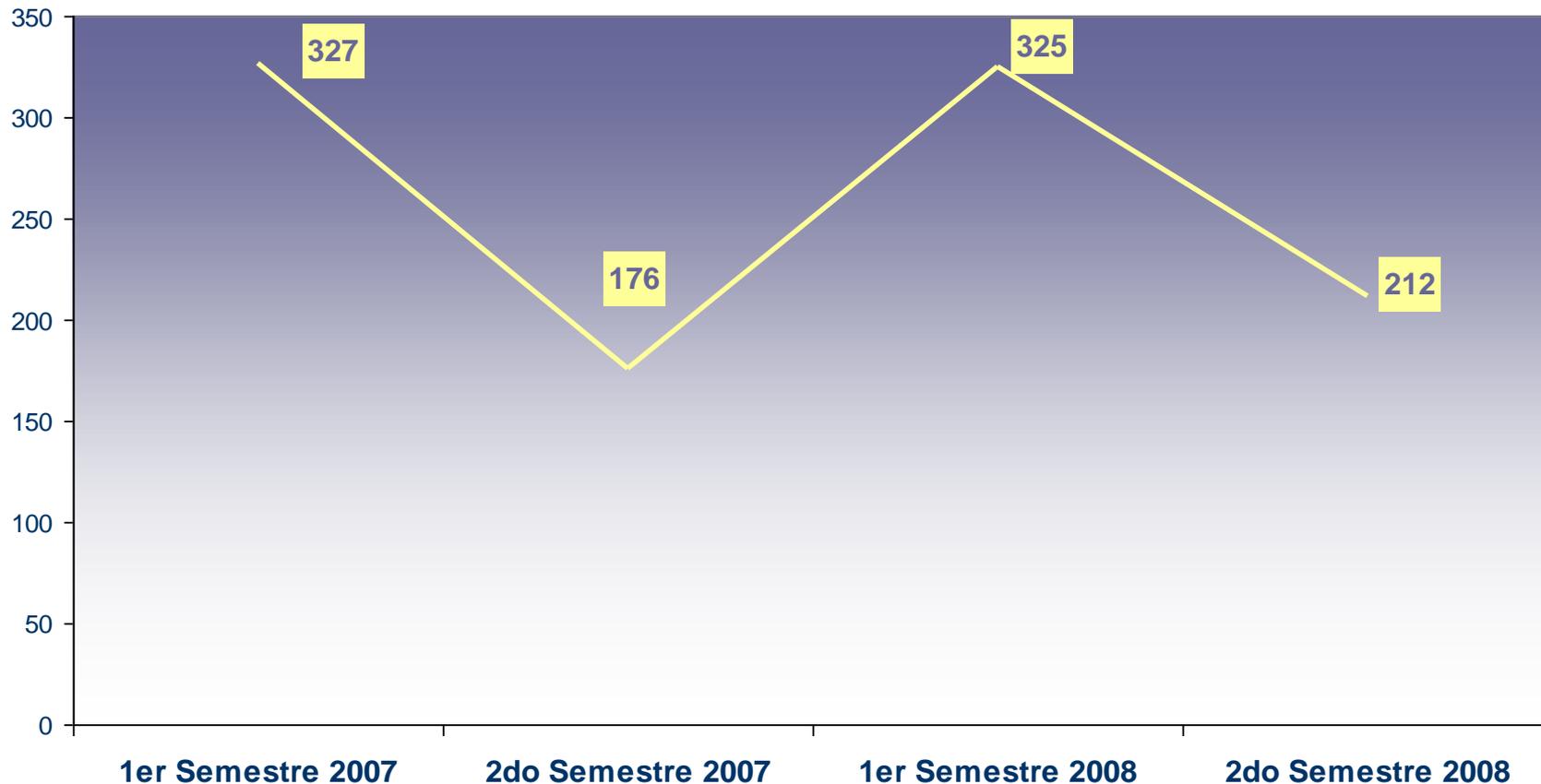
Telfs. utilizados con contacto: 169

Negativa a colaborar en el estudio: 2

Entrevistas realizadas:

3.3 PRINCIPALES RESULTADOS

SyR realizadas por semestre (2007-2008). Números absolutos.



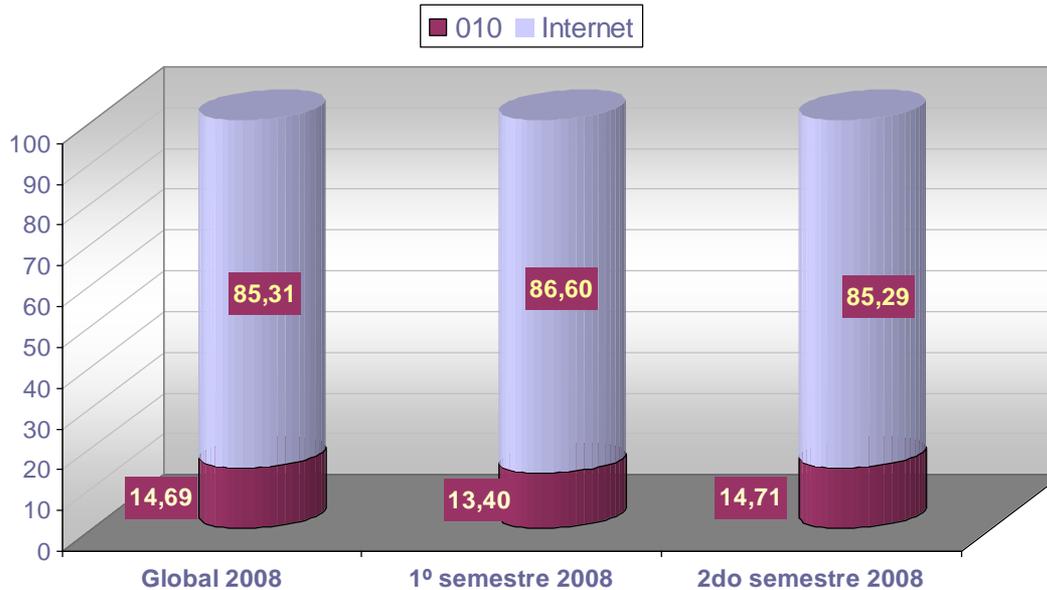
Sugerencias y Reclamaciones PRESENCIAL

ATENCIÓN RECIBIDA EN RECEPCIÓN

(medias)

CRITERIOS	Global 2007	Global 2008	1er semestre 2008	2do semestre 2008
Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción	8,1	7,9	8,0	7,8
Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción	7,5	7,9	8,1	7,6
Valore si el personal que le ha atendido cuenta con suficiente información para atenderle	6,8	7,5	7,6	7,4

Sugerencias y Reclamaciones NO PRESENCIAL



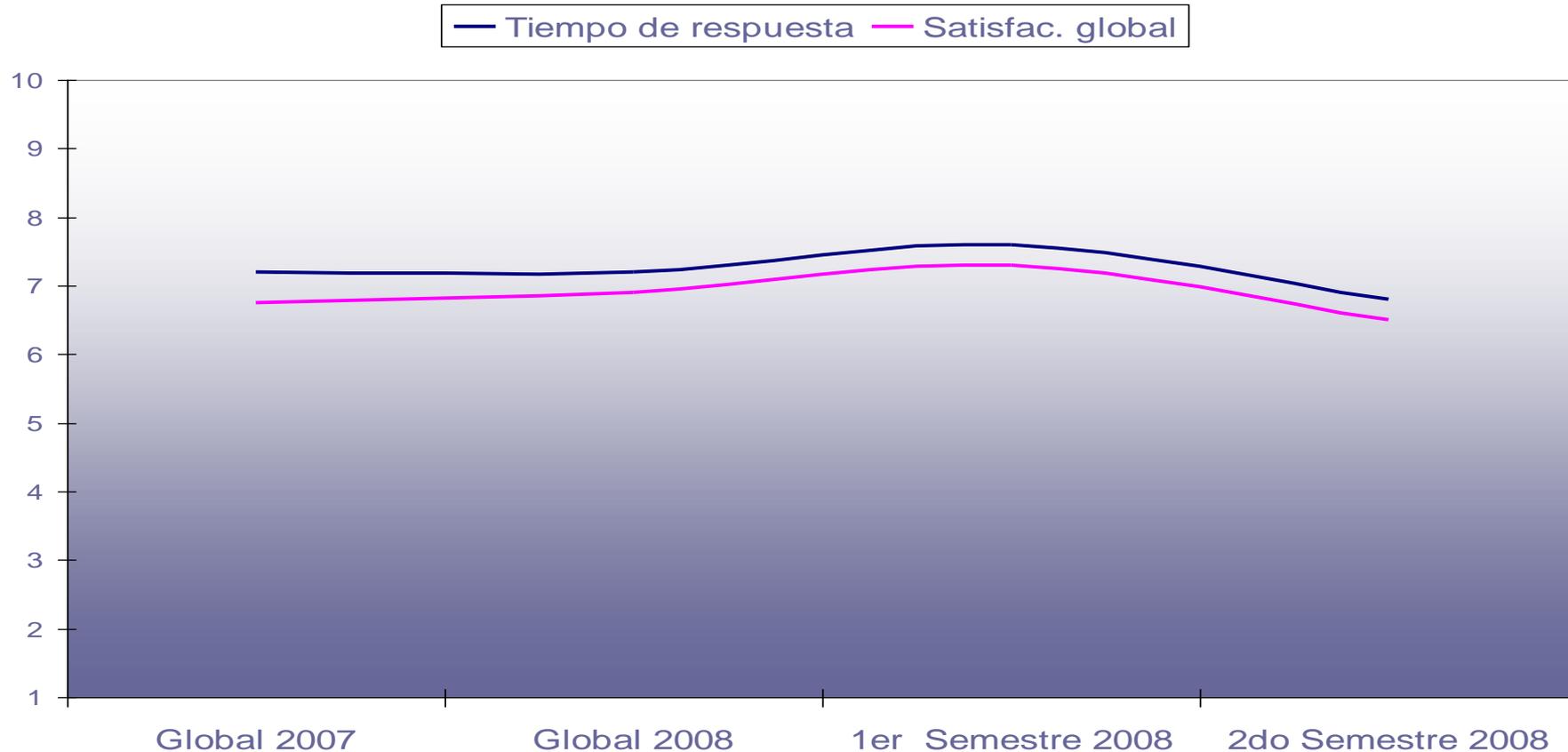
Global 2008 n=177
(48,9% del total)
1º semestre 2008 n=112
(51,4% del total)
2º semestre 2008 n=102
(48,1%)

VALORE LA FACILIDAD DE ACCESO A INTERNET (Medias)

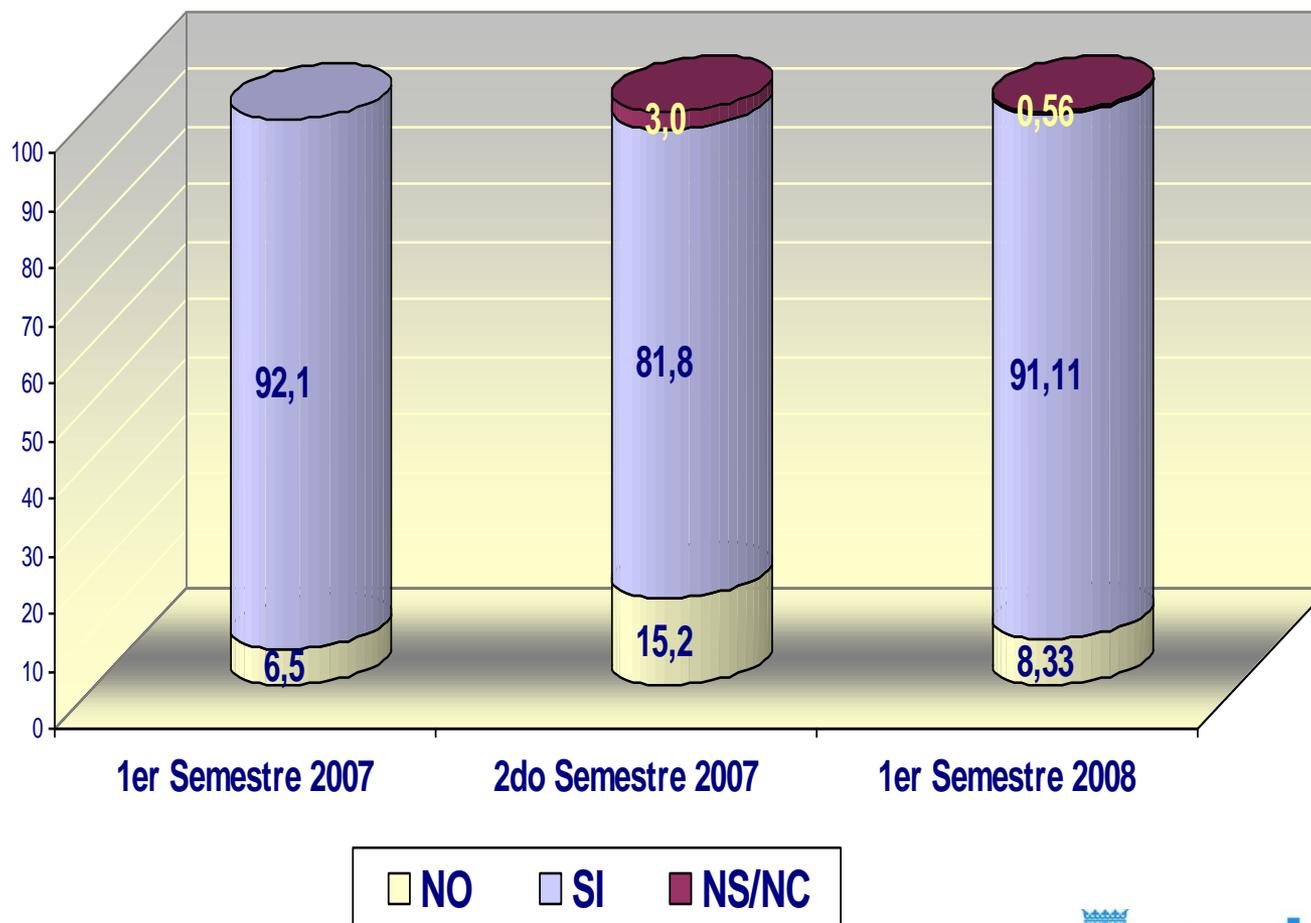
CRITERIO	Global 2007	Global 2008	1er semestre 2008	2do. semestre 2008
Valore el acceso a Internet/010 para realizar la solicitud y/o reclamación	7,8	7,8	8,1	7,6

Media de los diferentes aspectos valorados de la OAC

Escala del 1 al 10 (medias +/- de 2 a 2,5 desviación típica)



¿Le recomendaría realizar una SyR a un conocido o amigo? (%).



CONCLUSIONES

El número de SyR es similar en los dos primeros semestres del año 2007 y 2008, sin embargo, se observa un descenso en el 2º Semestre del 2007, no sabemos cómo se comportará en el mismo semestre del 2008.

➤ **Perfil del ciudadano:** Mujer de 31 a 50 años, universitaria y en activo.

➤ **Forma de realizar la SyR:**

En su mayoría a través de **Internet**, ha disminuido la vía del 010/012 y la de los profesionales de los CMS, sin embargo ha aumentado el conocimiento por otras personas, así como el conocimiento de la existencia de la OAC.

Por tanto, las demandas se realizan fundamentalmente de forma NO PRESENCIAL, aunque se observa una tendencia al aumento de las SyR PRESENCIALES.

➤ **Tipo de demanda:** Se observa una ligera disminución de las sugerencias, así como una leve aumento de las reclamaciones y de las peticiones de información.

➤ **Motivo SyR**

• Destacan por su magnitud:

- En el 1er semestre del 2008, la **demora en el certificado de habitabilidad** alcanza el mayor % de los tres trimestres analizados.
- La **petición de desinsectación y desratización** ocupa el 2do lugar.
- **Problemas de citas y horarios en los CMS, el tercero.**

El menor % de SyR pertenecen al Instituto de adicciones en los tres trimestres analizados.

El mayor % de SyR lo alcanza Salud Ambiental en el 1er trimestre del 2008 (37,9%), de estos el 21,9% están relacionados con la Unidad Técnica de Vectores y un 16% con la demora en la tramitación del Certificado de Habitabilidad.

PROBLEMA y PROPUESTAS DE MEJORA DEL SyR DE LA OAC

R= resuelto

PROBLEMA	PROPUESTAS DE MEJORA	
No han recibido contestación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo postal con acuse de recibo. ➤ Solicitar el teléfono a todos los usuarios. 	R
Mayor difusión del servicio de SyR. Accesibilidad impreso de SyR	Mejorar la señalización en los CMS del Servicio de SyR: Impresos y buzón. Difusión Carta de Servicios SyR.	R
Facilitar acceso a la web	Que en la página principal de Munimadrid y Madrid Salud se acceda directamente al SyR.	R
Mejorar la calidad de la respuesta	Seguimiento y solución de los problemas planteados	
Trato inadecuado	Formación continuada en atención al ciudadano.	
Estudiar los problemas a fondo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información a las diferentes dependencias de los resultados de las SyR. ➤ Implicar a los profesionales en las propuestas de mejora. 	

La Carta de Servicios ha sido revisada en junio del 2007



Mejoras OAC



Mejoras otros Departamentos