



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

2007

Objetivos :

- Conocer el perfil de los ciudadanos que utilizan la OAC.
- Examinar los motivos de las reclamaciones y sugerencias (SyR).
- Identificar cómo se han enterado de la existencia de la OAC.
- Conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el soporte empleado para la (SyR).
- Identificar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los diferentes momentos del proceso del (SyR).
- Identificar la percepción que tienen los ciudadanos de la utilidad de su (SyR) en función de la respuesta efectiva de Madrid Salud.

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 2007, 503 personas, 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, con aplicación de dos cuestionarios estructurados para rellenar en papel, “Presencial” o “No presencial”, con una duración media de 8 minutos. Los entrevistadores han sido trabajadores de la OAC adiestrados previamente.

Fecha de realización de las entrevistas:

1er Semestre. Las entrevistas se han realizaron entre abril y agosto del 2007.

2do. Semestre. Las entrevistas se realizaron en octubre del 2007 y febrero 2008.

Informe del trabajo de campo:

Recibidas 503 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 90 no consta el teléfono, 41 felicitaciones y 22 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de **llamadas ha sido de 350, de las cuales: no contestan 23** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 327

Entrevistas realizadas: 319 (97%).

Negativa a colaborar en el estudio: 8 (3%)

DATOS POR SEMESTRE

1er Semestre. 327 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 66 no consta el teléfono, 9 felicitaciones y 14 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de **llamadas ha sido de 238, de las cuales: no contestan 17** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 221

Entrevistas realizadas: 215 (98%).

Negativa a colaborar en el estudio: 6 (2%)

2do Semestre. 176 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 24 no consta el teléfono, 32 felicitaciones y 8 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de **llamadas ha sido de 112, de las cuales: no contestan 6** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 106

Entrevistas realizadas: 104 (98%).

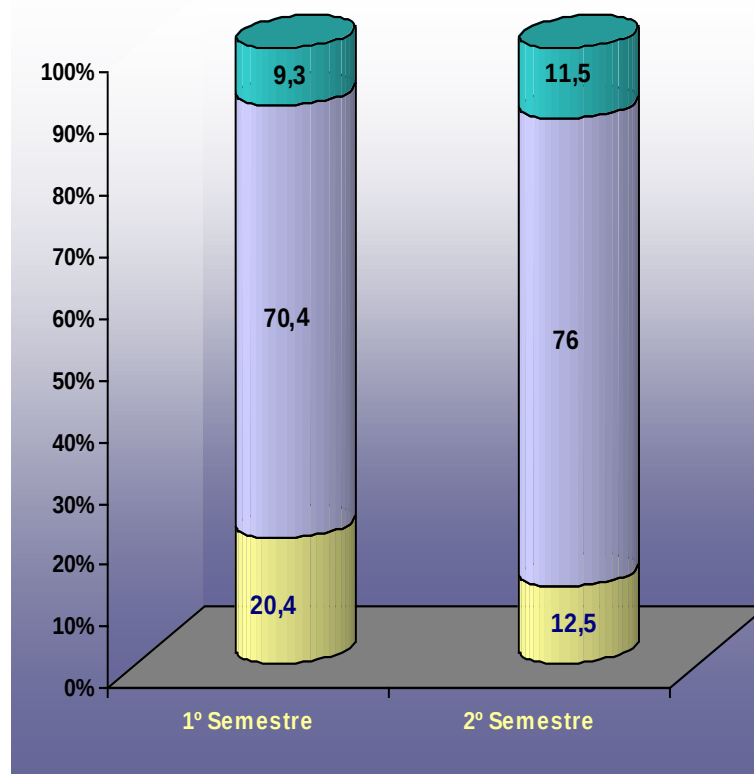
Negativa a colaborar en el estudio: 2 (2%)

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

N= 320 (100 %)

MOTIVOS ANUALES

VALOR
ABSOLUTO



■ Sugerencia ■ Reclamación ■ Petición Informac.

↔ **Servic. Prevenc. y Promoc.**

↔ **Dpto. Salud Ambiental**

↔ **Dpto. Servic. Veterinarios**

↔ **Instituto Adicciones**

NO DESAPARICIÓN PROGRAMA DE MENOPAUSIA CDM	26
PROBLEMAS DE CITAS Y HORARIOS	27
QUEJA ATENCIÓN CMS	18
SUSPENSIÓN CURSO DE RELAJACIÓN	11
PROBLEMAS PARA DAR LA PÍLDORA POSTCOITAL	8
DIFICULTAD PARA VACUNAR EN CMS	4
QUITAR BARRERAS ARQUITECTÓNICAS MONTESA	2

RETIRADA DE PÁJAROS (PALOMAS, URRACAS, ETC)	31
PETICIÓN DE FUMIGACIÓN DE CUCARACHAS	25
PETICIÓN ELIMINACIÓN DE RATAS	14
PETICIÓN FUMIGACIÓN DE MOSQUITOS O AVISPAS	8
RETRASO CERTIFICADO DE HABITABILIDAD	9

MEJORA DEL S. DE RECOG. DE ANIMALES ABANDONADOS	44
PETICIÓN DE RETIRADA DE GATOS	26
DIFICULTAD PARA LA ADOPCIÓN DE PERROS	5
PROBLEMAS PARA CONTACTO TELEFÓNICO CPA	4
INFORMACIÓN NORMATIVA ALIMENTACIÓN DE GATOS EN TERRENO COMPARTIDO	3
FALTA INFORMACIÓN CAMPAÑA ANTIRRÁBICA	2
RECOGIDA ANIMALES FIN DE SEMANA	2
CONTROL DE LOS PERROS PERSONAS SIN HOGAR	1

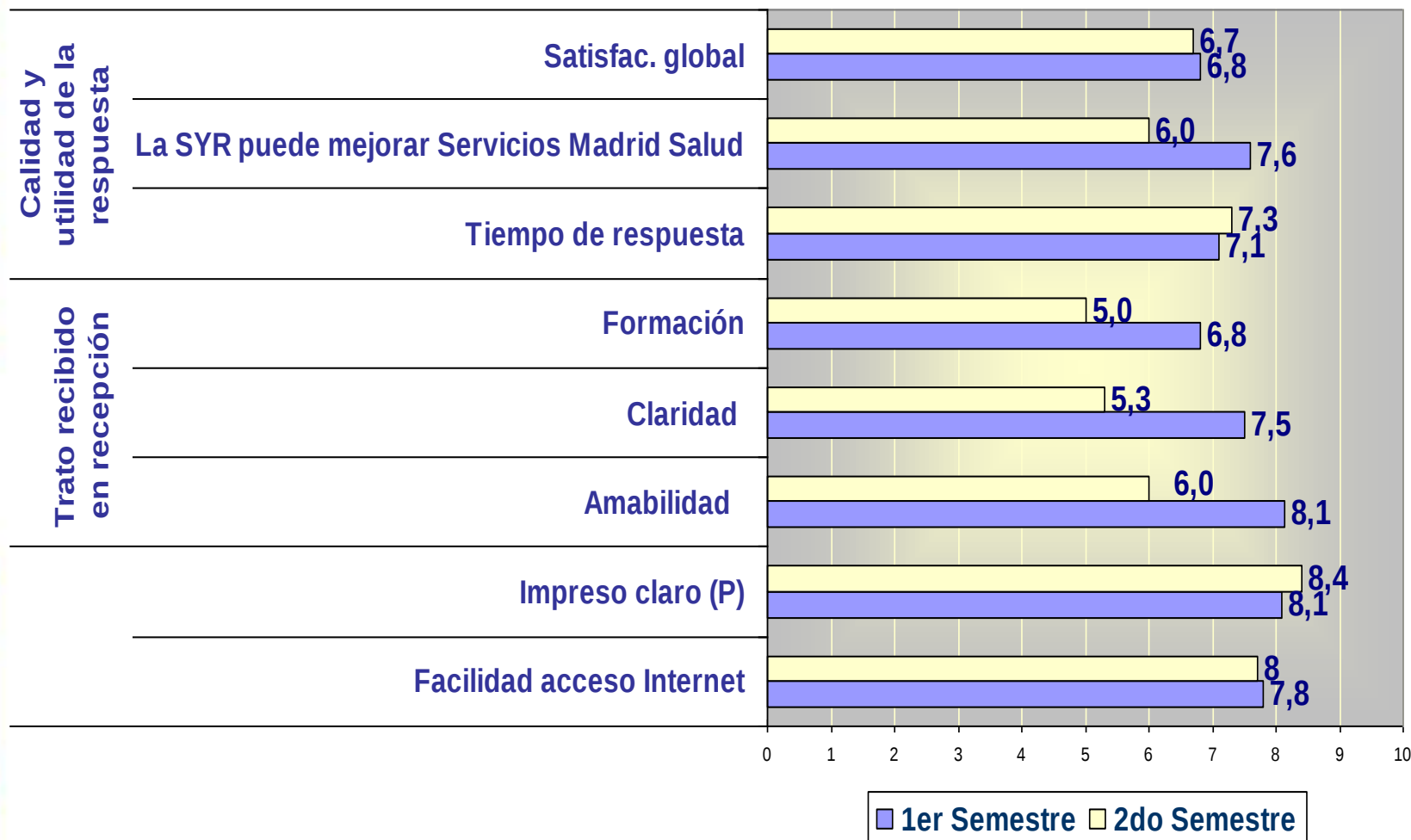
DIFICULTAD EN EL ACCESO INFORMÁTICO PARA SEGUIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN	1
--	---

PROBLEMAS RELACIONADOS CON LOS CAD	7
------------------------------------	---

OTROS	42
-------	----

Media de los diferentes aspectos valorados de la OAC

(+/- 2 a 3 de desviación típica)



CONCLUSIONES:

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

➤ Los ciudadanos de Madrid se han enterado de la posibilidad de realizar una SyR 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.

➤ 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:

- Retirada y recogida de animales de la vía pública.
- La petición de desinsectación y desratización.
- Seguimiento y solución del problema planteado.

➤ Obtener y rellenar **el impreso SyR no les supone dificultades**.

➤ El 69,1 % *Valora la respuesta recibida por el Servicio de SyR adecuada con su reclamación*".

➤ Al analizar las medias se observa un descenso moderado de las medias relacionadas con el trato recibido al poner una SyR.

PROBLEMA y PROPUESTA DE MEJORA DEL SyR DE LA OAC

PROBLEMA	PROPUESTAS DE MEJORA
No han recibido contestación	➤ Correo postal con acuse de recibo. ➤ Solicitar el teléfono a todos los usuarios.
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.
Mejorar la calidad de la respuesta	Seguimiento y solución de los problemas planteados
Facilitar acceso a la web	Que en la página principal de Munimadrid y Madrid Salud se acceda directamente al SyR.
Trato inadecuado	Formación continuada en atención al ciudadano.
Estudiar los problemas a fondo	➤ Información a las diferentes dependencias de los resultados de las SyR. ➤ Implicar a los profesionales en las propuestas de mejora.

R

R

R