

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC)
1^{er} semestre 2007 al 2^{od} semestre 2009**

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.

Metodología

Universo:

1.566 personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el primer y segundo semestre del año 2007, el 2008 y el 2009 de forma presencial o no presencial (Internet, 010, FAX...)

Técnica de recogida de información:

La técnica de recogida de información en el año 2007 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.

A partir del primer semestre del 2008 se ha elaborado un cuestionario en formato ACCES con una duración media de 5 minutos. En ambos casos los entrevistadores han sido trabajadores de la OAC adiestrados previamente.

Fecha de realización de las entrevistas:

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

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

1er Semestre 2008. Las entrevistas se realizaron entre 11 de julio al 29 de agosto del 2008.

2do. Semestre 2008. Las entrevistas se realizaron entre 18 de noviembre 2008 hasta el 24 de febrero 2009.

1er Semestre 2009. Las entrevistas se realizaron entre 18 de mayo 2009 hasta el 3 de octubre 2009.

2do Semestre 2009. Las entrevistas se realizaron entre 20 agosto 2009 hasta el 15 de marzo 2010.

FICHA TÉCNICA (datos por semestre)

1er Semestre 2007. 327 sugerencias, reclamaciones o peticiones de información, se han excluido: 66 no consta el teléfono, 9 felicitaciones y 14 no corresponden a Madrid-Salud, por tanto el número de llamadas ha sido de 238, de las cuales: 17 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 221

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

Entrevistas realizadas, tasa de respuesta: 215 (98%).

2do Semestre 2007. 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 tanto el número de **llamadas ha sido de 112, de las cuales: 6 ilocalizables** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.)

Telfs. utilizados con contacto: 106

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

Entrevistas realizadas: 104 (98%).

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: 167 (98%).

1er Semestre 2009. Recibidas 328 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 43 no consta el teléfono, 42 felicitaciones y 38 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 205, de las cuales: 32 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 173

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 173 (100%).

2do Semestre 2009. Recibidas 198 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 25 no consta el teléfono, 20 felicitaciones y 23 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 130, de las cuales: 19 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 111

Negativa a colaborar en el estudio: 0

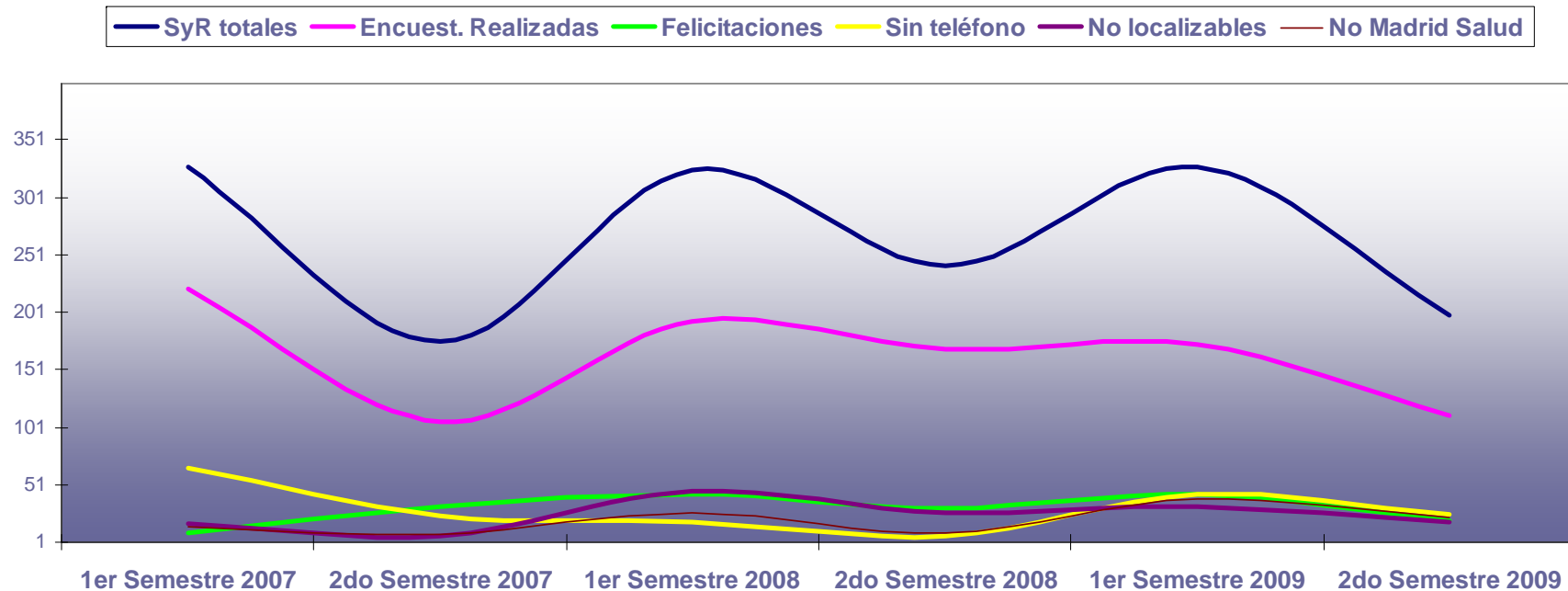
Entrevistas realizadas: 111 (100%).

La recogida, el tratamiento y el análisis de los datos se ha realizado por la Unidad Técnica de Calidad y la Oficina de Atención al Ciudadano.

Programa informático SPSS y análisis cualitativo de los textos libres.

PRINCIPALES RESULTADOS

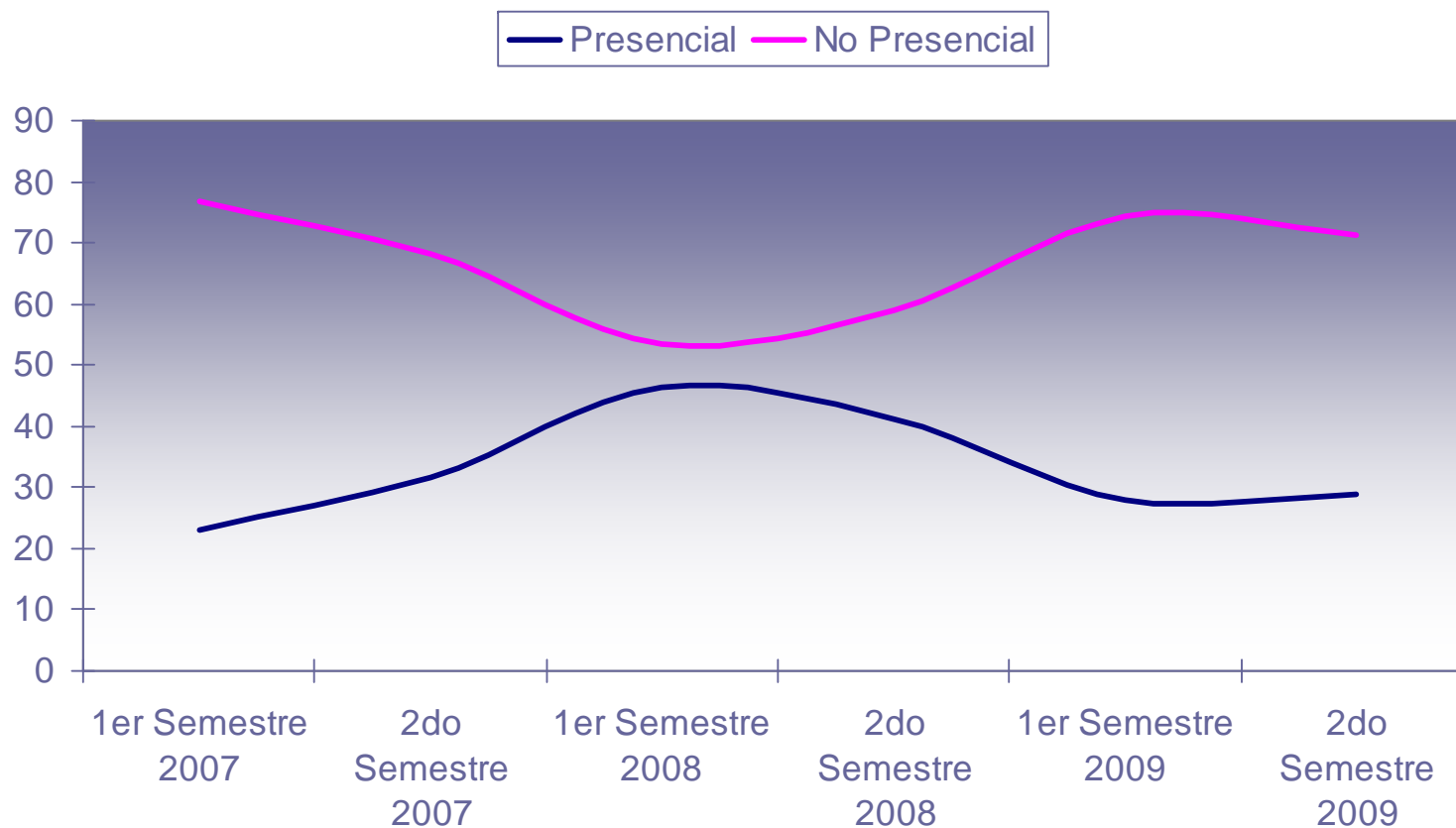
Evolución SyR totales, encuestas realizadas, felicitaciones, sin teléfono y no localizables por semestre. Valores absolutos. 1er Semestre 2007- 2do semestre 2009



Se observa que los 2do semestres el número de SyR desciende coincidiendo con los meses de verano.

FORMAS DE REALIZAR SyR

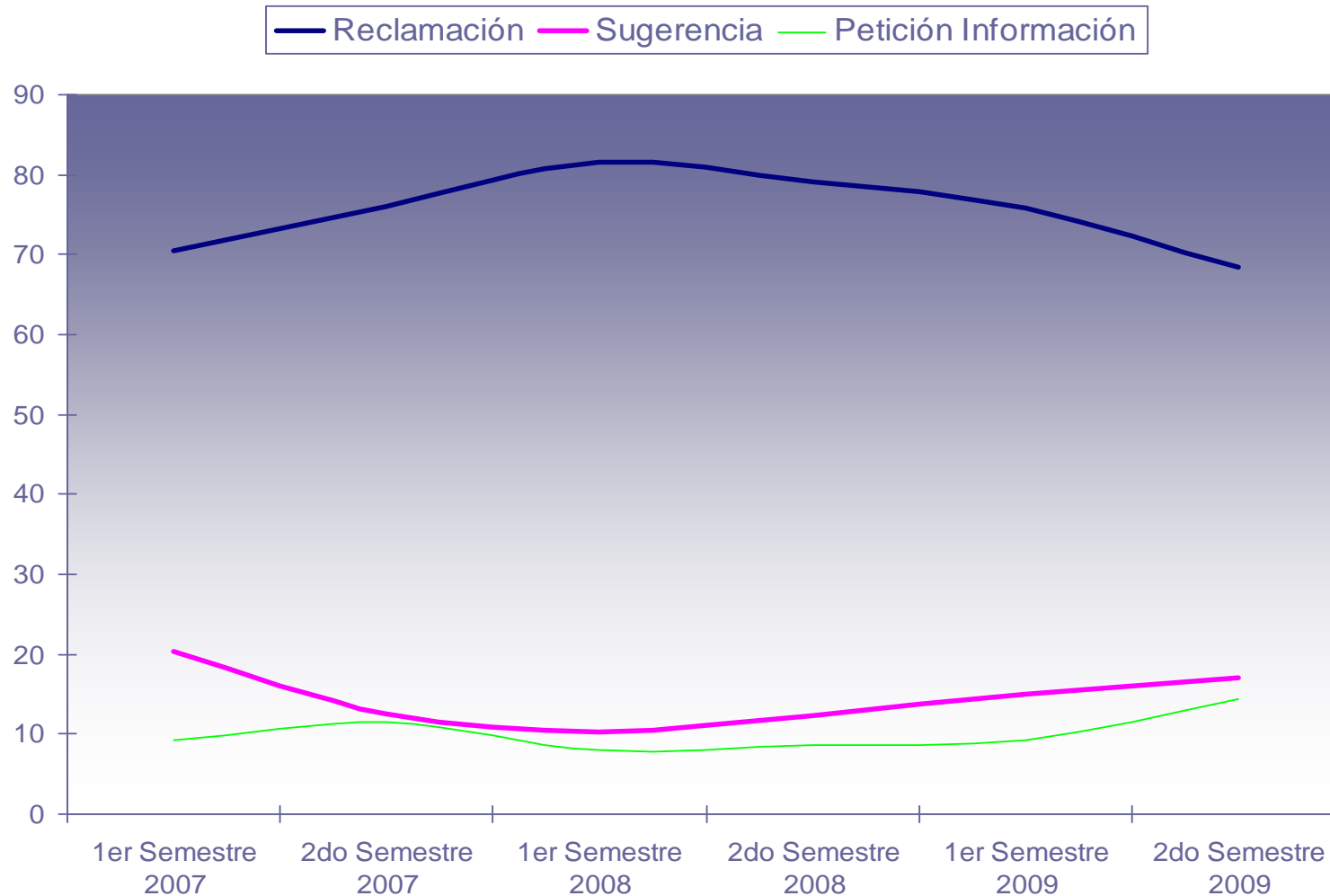
EVOLUCIÓN FORMA DE PRESENTACIÓN DE SyR (%). 1er Semestre 2007- 2do semestre 2009



DISTRIBUCIÓN DE LAS SyR

PORCENTAJE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y PETICIÓN DE INFORMACIÓN

1er Semestre 2007 al 2do semestre 2009



MOTIVO DE LAS SyR

MOTIVOS SyR PRIMER SEMESTRE 2009

N=146

Unidad Técnica de Control de Vectores	n=49
RECLAMA RETIRADA DE RATAS Y CUCARACHAS	36
RECLAMA RETIRADA DE RATAS Y PALOMAS	12
RECLAMA FUMIGACION DE AVISPAS	1
Departamento Prevención y Promoción de la Salud	n=39
PROBLEMAS DE CITAS EN CMS	13
RECLAMA POR MAL TRATO EN CMS	9
RECLAMA LA NO ADMINISTRACIÓN DE VACUNAS EN CSI	5
RECLAMA MAL FUNCIONAMIENTO DE TURNO DE TARDE EN CMS	2
SUGIERE PAGAR LAS TASAS DE VACUNAS EN EL CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	1
SUGIERE INFORMACION SOBRE DISFUNCIONES ASOC. RELACIONES SEXUALES	1
RECLAMA DESACUERDO CIERRE ATENCION FIN DE SEMANA EN CENTRO JOVEN	1
RECLAMA POR FALTA GINECOLOGO POR LA TARDE EN CMS CHAMBERI	1
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	1
OTROS	5
Departamento Servicios Veterinarios	n= 34
RECLAMA LA PROTECCION DE GATOS CALLEJEROS	12
RECLAMA RETIRADA DE GATOS CALLEJEROS	9
RECLAMA RECOGIDA DE ANIMALES EN DOMINGO Y FESTIVOS	3
RECLAMA INFORMACION MAS AGIL SOBRE PERDIDA DE PERRO	2
RECLAMA MAS MEDIOS TECNICOS PARA DIAGNOSTICO ANIMAL	2
RECLAMA MEJORA DEL SERVICIO DE RECOGIDA DE MASCOTAS EN EL CPA	1
RECLAMA POR EL PAGO DE TASAS PARA ADOPCIÓN	1
RECLAMA INCUMPLIMIENTO DEL HORARIO DE LA CAMPAÑA DE VACUNACION	1
SOLICITA INFORMACION DE SACRIFICIO A LOS ANIMALES CALLEJEROS	1
SUGIERE GRATUIDAD DE ESTERILIZACION DE MASCOTAS	1
SUGIERE LA LECTURA DEL CHIP EN ANIMALES MUERTOS	1

Departamento Salud Ambiental	n=9
RECLAMA POR DEMORA EN LA GESTION DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE HABITABILIDAD PARA IVIMA	6
RECLAMA LA LIMPIEZA DE UN PATIO DE LUCES DE LA VIVIENDA	1
RECLAMA MAYOR ACTUACION EN EL SINDROME DE DIOGENES	1
RECLAMA POR DIFICULTAD PARA COMUNICARSE TELEFONICAMENTE CON EL DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL	1
D. G. Adicciones	n=6
RECLAMA POR FALTA DE ZONA DE FUMADORES EN PISO DE APOYO RAIS	5
RECLAMA POR DISCONFORMIDAD CON LOS PROFESIONALES Y GESTION DEL PISO DE APOYO LA COMA	1
Unidad de Comunicación	n=3
DIFICULTAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE MADRID SALUD	2
SUGIERE LA CORRECCION DE LAS FALTAS DE ORTOGRAFIA EN PAGINA WEB MADRID SALUD	1
Otros	n=6

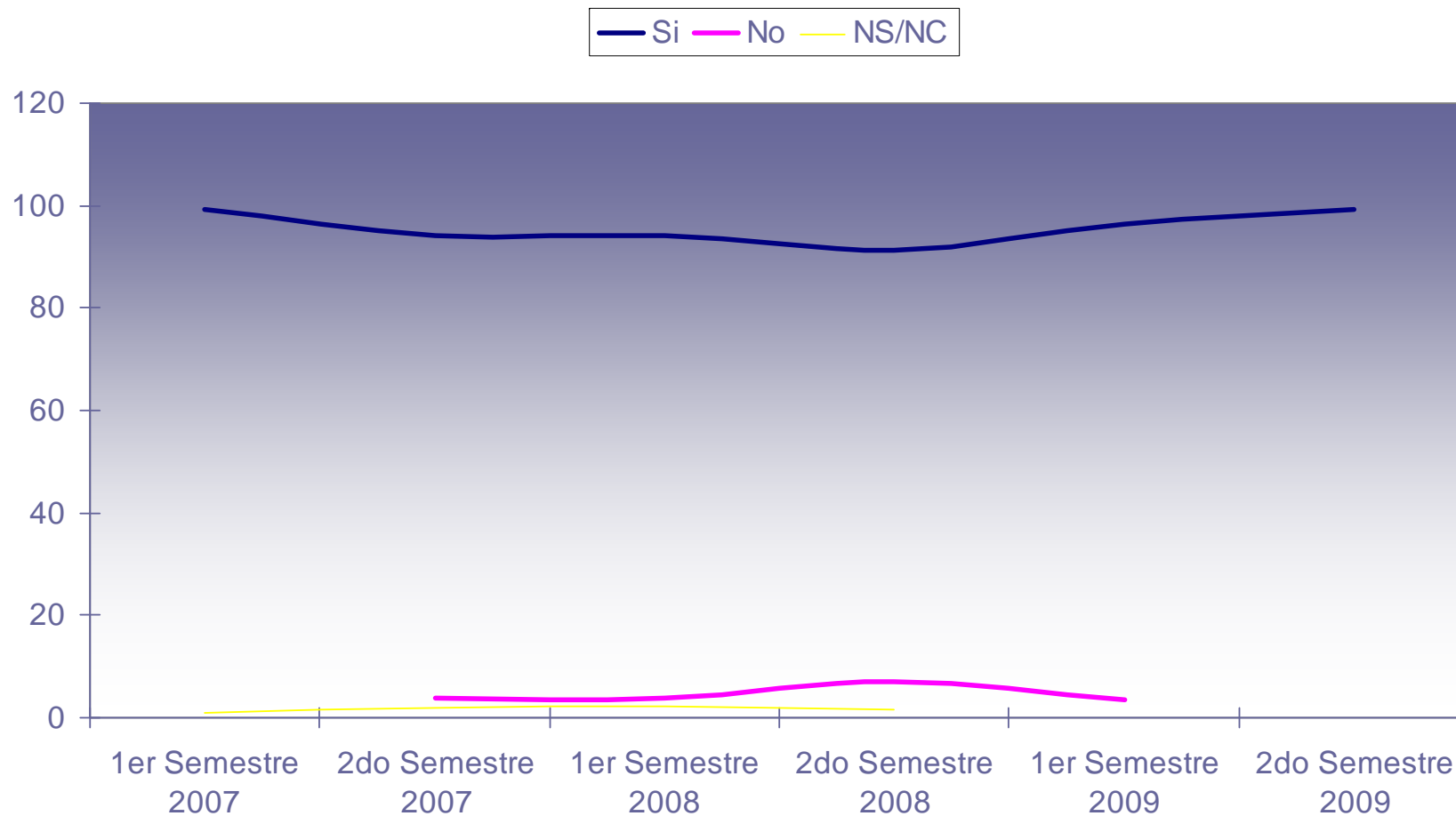
MOTIVOS SyR SEGUNDO SEMESTRE 2009

Servicios Veterinarios		n=24
PETICION RETIRADA DE GATOS		4
QUEJA POR LA FALTA DE SERVICIO DE RECOGIDA DE ANIMALES EN DOMINGO Y FESTIVOS		3
PROTECCION DE GATOS CALLEJEROS		3
GRATUIDAD DE ESTERILIZACION DE MASCOTAS		2
PETICION RETIRADA PERROS		2
SERVICIO DE PISCINA PARA MASCOTAS		2
HABILITACION DE INTALACIONES PARA ANIMALES		2
DIFICULTAD PARA LA ADOPCION DE UN PERRO		1
QUEJA POR DAR DE COMER A LOS GATOS		1
RECOGIDA DE ANIMAL HERIDO EN VIA PUBLICA		1
REQUISITOS EXCLUSIVOS PARA PERROS RAZA DOBERMAN		1
PROTECCION DE PERROS ABANDONADOS, POR AYT0		1
APOYO EVENTO PROTECTORAS DE ANIMALES		1
D. Prevención y Promoción		n=29
DEMORA EN DAR CITAS		6
MEJORA LA ATENCIÓN EN CONSULTA CMS		5
PROBLEMAS CON EL HORARIO DE VACUNACIÓN EN CMS		4
FALTA DE GINECOLOGOS EN CMS		3
INFORMACION DE TALLERES MEMORIA		2
ACCESO PAGINA WEB PROGRAMA DEJAR DE FUMAR		1
HORARIOS CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO		1
PETICION FORMATO EL ESTRÉS Y EL ARTE DE AMARGARNOS LA VIDA		1
PROBLEMAS ASCENSOR CENTRO MADRID SALUD		1
PROGRAMA ENTRENAMIENTO DE LA MEMORIA VIA ON LINE		1
PROGRAMA PRIMEROS AUXILIOS EN MADRID SALUD		1
SISTEMA DE PROTECCION CONTRA ENFERMEDADES		1
SOLICITUD FOLLETOS SALUD BUCODENTAL		1
SOLICITUD LIBROS LECTURA PREVENCION PARA NIÑOS 8-11 AÑOS		1
Centro de vacunación internacional		n=2
COBRO EN ADMINISTRACION DE VACUNA		2
Seguridad alimentaria		n=1
PROTECCION MANIPULACION DE ALIMENTOS		1
Inspección Central		n=2
ANALISIS DE AGUA EN VIVIENDA		1
DEPOSITOS AGUA EN FINCA		1

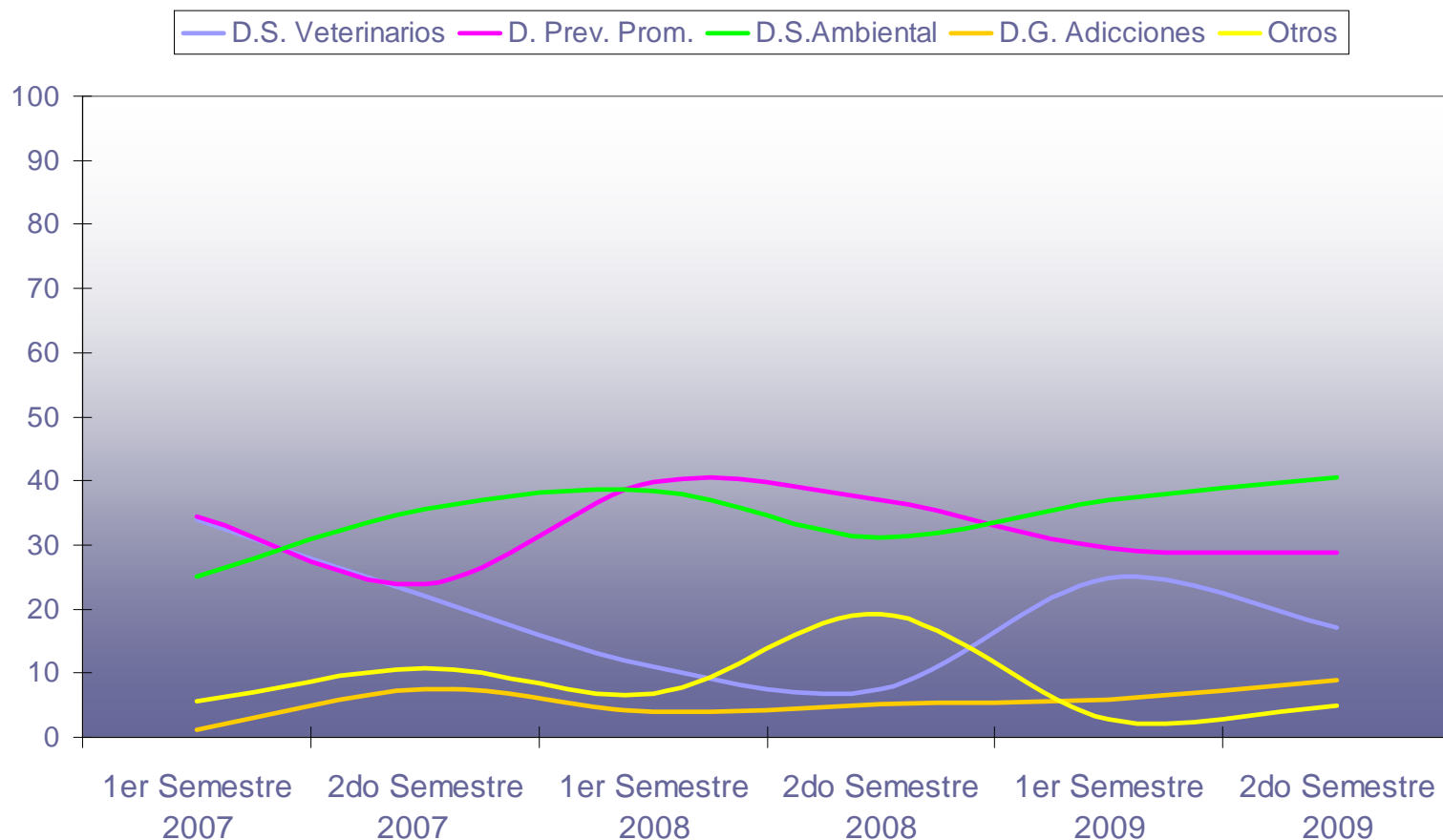
N=103

UT de Vectores	n=29
PETICION DE RETIRADA DE RATAS	10
PETICION RETIRADA CUCARACHAS	5
INFORMACION SOBRE COMO SE REALIZA RETIRADA DE PALOMAS EN MADRID	5
PETICION RETIRADA PALOMAS	4
PETICION RETIRADA DE AVISPAS	3
MAS PERSONAL PARA DESINFECCION EN ZONA	1
CAMPAÑA DESRRATIZACION	1
Salud ambiental	n=15
DEMORA EN LA GESTION CERTIFICADO DE HABITABILIDAD	7
PETICION RETIRADA DE PALOMAS	4
PETICION LIMPIEZA CASA DE VECINO POR MAL OLOR	2
GALLINAS EN VIVIENDA PARTICULAR	1
SUCIEDAD EN VIA PUBLICA PERJUDICIAL PARA LA SALUD	1
Recursos Humanos	n=3
DENUNCIA ADMINISTRATIVA POR ACOSO LABORAL	1
RECLAMA AVISO PARA SUBSANAR AYUDAS ECONOMICAS	1
SOLICITUD INFORMACION COMO ACCEDER A UN PUESTO DE TRABAJO	1
DG Adicciones	n=7
EXPULSION CENTRO TERAPEUTICO	2
GENERACION DE BASURA CERCANO DISPENSADOR METADONA CEMENTERIO 2 DE MAYO	1
NO DISPENSACION DE METADONA	1
PROGRAMA WEB OCIO GRATUITO PREVENCION ADICCIONES	1
DETERIORO ZONA PROXIMO AL CAD	1
CAMBIO UBICACIÓN DISPENSADOR MOVIL METADONA	1
Otros	n=11
LECHE MATERNA EN GUARDERIAS	2
FACTORES DE RIESGO PARA LA SALUD POR PROSTITUCION	1
ENVIO MANUAL DE FORMACION DE MEDIADORES SOCIALES	1
INDEMNIZACION AGRAVAMIENTO PULMONAR	1
MALAS CONDICIONES DE LAS BICICLETAS DEL "BIKE TOUR"	1
PAGO DE TASAS INDEBIDAS POR FALTA DE INFORMACION	1
PAJAROS ATRAPADOS EN ARBOLES	1
PARAMETROS AGUA CANAL ISABEL II	1
SOCAVON CON RIESGO ELECTRICO Y ARMARIO CONTROL ALUMBRADO	1
SOLICITUD DE APOYO EN PROYECTOS PARA ASOCIACION DE PACIENTES CON CANCER DE MAMA	1

Evolución ¿HA RECIBIDO CONTESTACIÓN A SU SyR? (%). 1er Semestre 2007 a 2do semestre 2009



EVOLUCIÓN DE LAS SyR POR DEPENDENCIAS MADRID SALUD (%). 1er Semestre 2007 a 2do semestre 2009



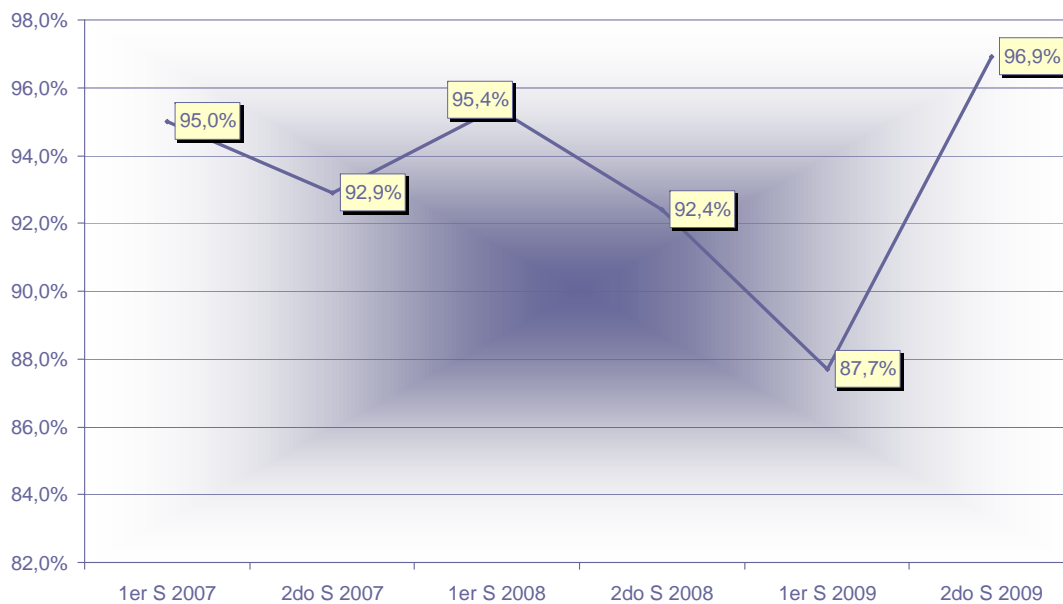
PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CIUDADANOS SOBRE EL IMPRESO DE SYR

SOBRE EL IMPRESO SyR PRESENCIAL

¿Le proporcionaron el impreso cuando lo solicitó (%)?

Presenciales	1er Semestre 2007	2do Semestre 2007	1er Semestre 2008	2do Semestre 2008	1er Semestre 2009	2do Semestre 2009
n	50	30	85	66	45	32
SI	81,8	96,7	98,8	97	95,5	100
NO	18,2	3,3	1,2	3	4,5	0

El impreso le ha resultado claro y comprensible (%)



¿Le proporcionaron ayuda cuando la necesitó?

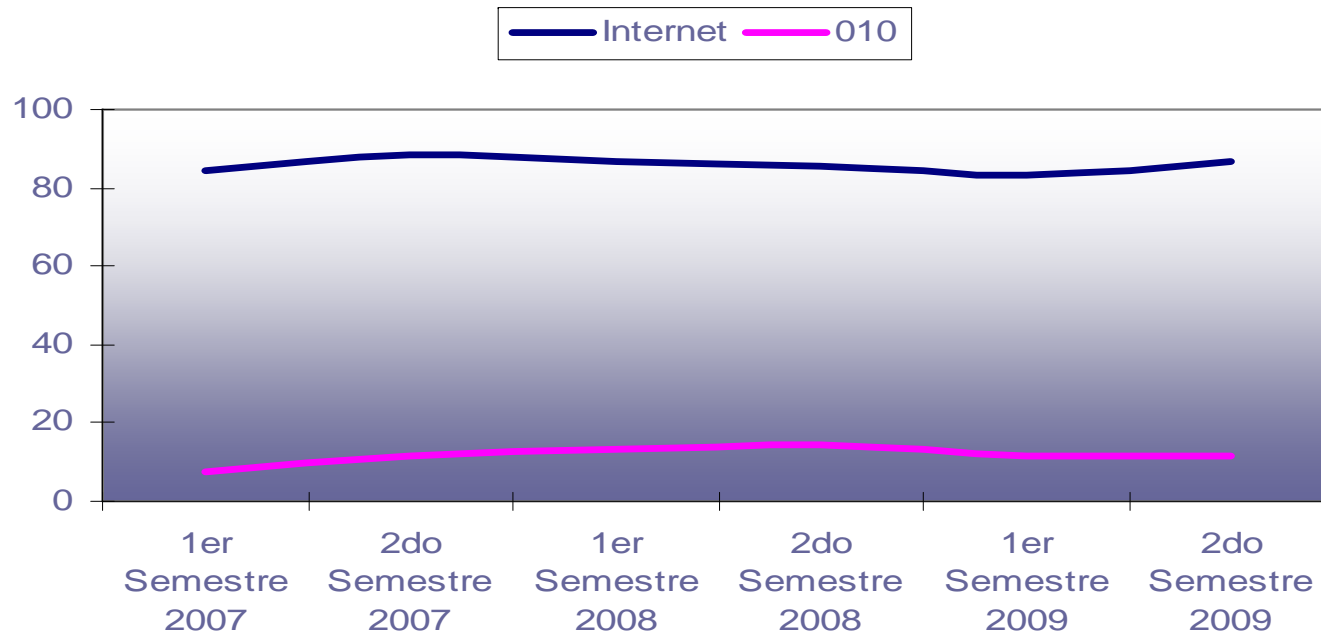
Alrededor del 95 al 100%

SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO SyR

SyR PRESENCIAL ATENCIÓN RECIBIDA EN RECEPCIÓN 2007 al 2do semestre 2009 (medias)

CRITERIOS	Global 2007	1^{er} semestre 2008	2^{do} semestre 2008	1^{er} semestre 2009	2^{do} semestre 2009
Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción	8,1	8,0	7,8	6,5	6,9
Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción	7,5	8,1	7,6	6,5	6,7
Valore si el personal que le ha atendido cuenta con suficiente información para atenderle	6,8	7,6	7,4	6,4	6,6

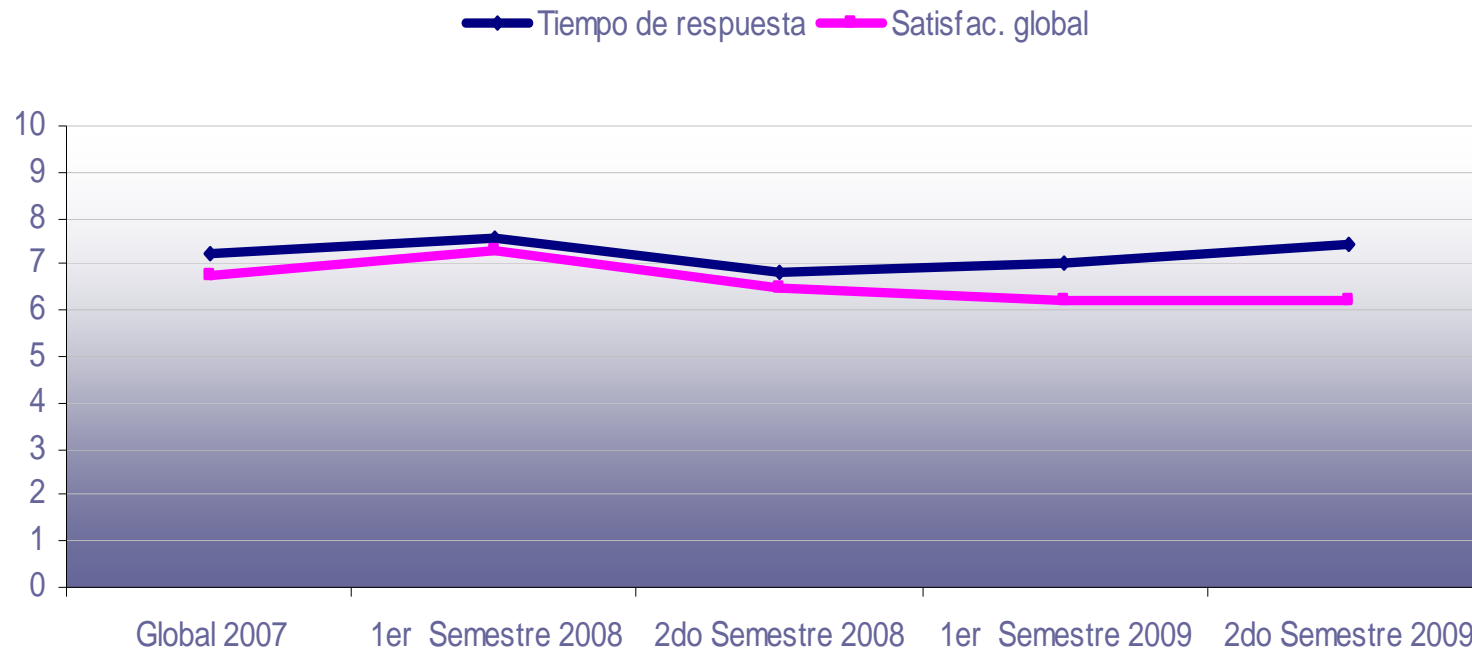
SyR NO PRESENCIAL



VALORE LA FACILIDAD DE ACCESO A INTERNET (Medias)

CRITERIO	2007	1 ^{er} semestre 2008	2 ^{do} semestre 2008	1 ^{er} semestre 2009	2 ^{do} semestre 2009
Valore el acceso a Internet/010 para realizar la solicitud y/o reclamación	7,8	8,1	7,6	7,6	7,9

Media de los tiempos de respuesta y satisfacción global OAC(+/- de 2,3 y 2,8 desviación típica)

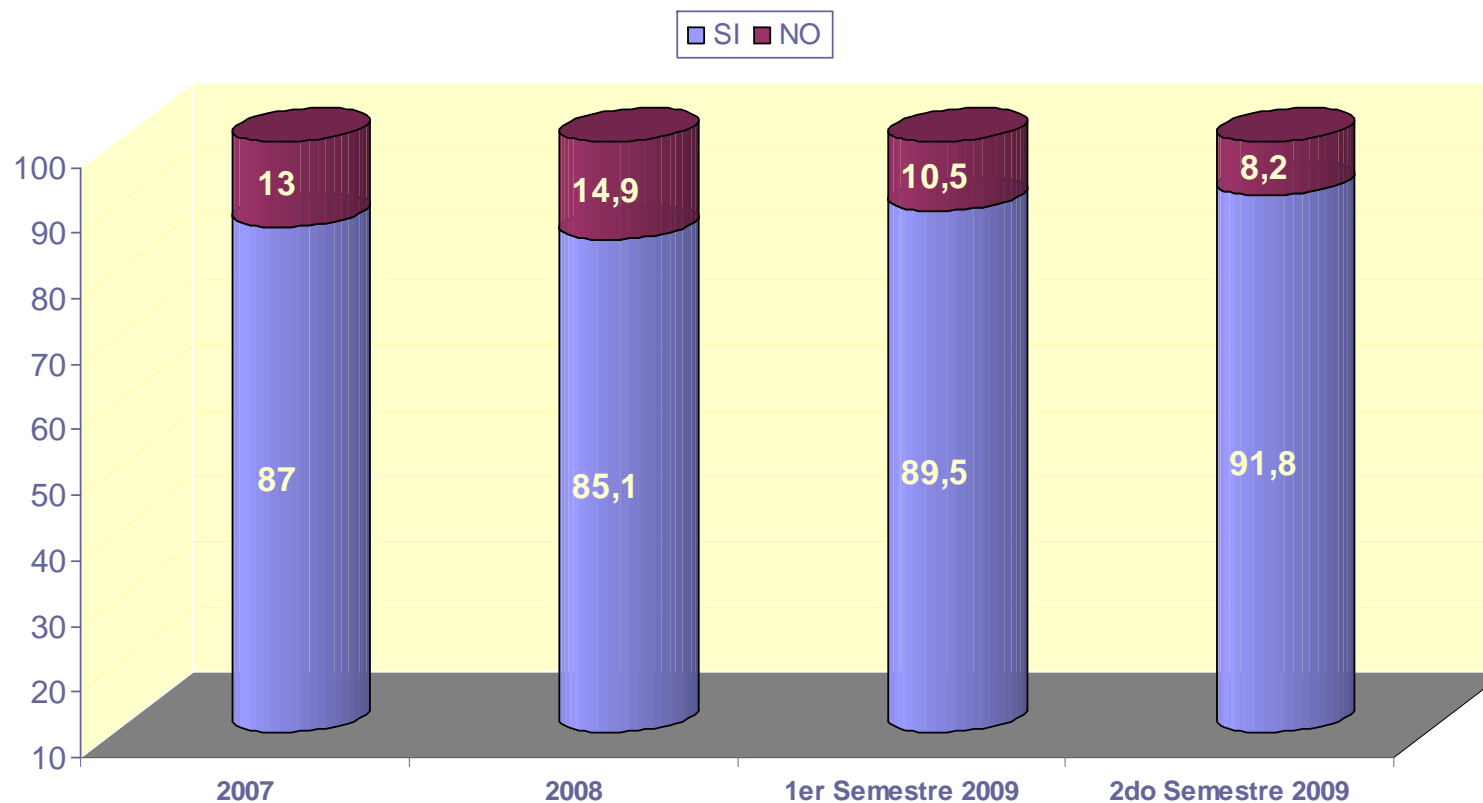


Porcentaje tiempo de respuesta 2007 a 2º semestre 2009

Tiempos	2007	2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009
0 a 15 días	89,2	86,7	76,7	88,8
16 a 30 días	6,6	11,1	15,3	8,7
31 días a 3 meses	4,2	2,2	8	2,5

¿Le recomendaría realizar una SyR a algún familiar o conocido?

2007 al 2do semestre 2009 (%).



¿En qué mejoraría el Servicio de SyR? 1er semestre 2009

N=173

Propuestas generales	1er semestre 2009	
	n	%
SEGUIMIENTO PERSONALIZADO DE CADA UNA DE LAS RECLAMACIONES HASTA SU RESOLUCIÓN	49	63,6
MEJORAR PAGINA WEB EN EL ACCESO ASÍ COMO PARA PODER GUARDAR SUGERENCIA EN OTRO FORMATO	7	9,1
CONEXIÓN DIRECTA ENTRE LOS CIUDADANOS (WEB) Y LOS SERVICIOS DE MADRID SALUD	5	6,5
POSIBILIDAD DE ABRIR OTRAS VIAS DE RESOLUCION	4	5,2
ATENCIÓN TELEFONICA CON UN NUMERO PARA QUE LE DEVUELVAN LA LLAMADA	1	1,3
CONEXIÓN MÁS DIRECTA ENTRE CIUDADANO. QUE NO EXISTA TANTA INTERMEDIACIÓN	1	1,3
RECOMENDARIA QUE SE REALIZASEN A TRAVES DE UNA UNICA DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO EN LUGAR DE FORMULARIOS.	1	1,3
PROBLEMAS PARA ENTRAR EN LA PAGINA FUERA DE HORARIO LABORAL	1	1,3
Salud Ambiental	n	%
AMPLIANDO A SERVICIOS DE LIMPIEZAS EN PARQUES POR EL TEMA DE PALOMAS	1	1,3
Servicios Veterinarios	n	%
EN LA ADOPCIÓN, NO COBRAR TASAS Y QUE LES FACILITEN LA DOCUMENTACIÓN DEL ANIMAL	1	1,3
QUE LEAN LOS CHIP CUANDO RECOGEN ANIMALES Y SE LO COMUNIQUEN A LOS PROPIETARIOS	1	1,3
Departamento de Prevención y Promoción de la Salud	n	%
MAS FORMACION AL PERSONAL DE RECEPCIÓN CMS PARA MEJORAR INFORMACIÓN USUARIO	2	2,6
MEJORARIA EL SERVICIO DEL CENTRO DE MONTESA, FALTA PERSONAL Y MI INSISTENCIA ERA POR LAS BATAS QUE ME DECIAN QUE ALLI NO HABIA Y LA RESPUESTA NO FUE LA ADECUADA	1	1,3
D.G. Adicciones	n	%
QUE ATIENDAN MEJOR EN CAD Y EN CUANTO A SU OFICINA QUE CONTESTEN A LO QUE SE PREGUNTA	1	1,3
QUE TRATASEN MEJOR A LOS USUARIOS EN LOS CENTROS DE SALUD PUESTO QUE EN PUENTE DE VALLECAS EL TRATO FUE EXCEPCIONAL	1	1,3
TOTAL	77	100
El sistema de reclamaciones le parece correcto, no mejoraría nada	27	

¿En qué mejoraría el Servicio de SyR? 2do semestre 2009

N=111

Propuestas generales	2do semestre 2009	
	n	%
Seguimiento personalizado de cada una de las reclamaciones hasta su resolución, que se solucionen las demandas.	33	24,8
Dificultad de acceso a la página WEB.	16	12,0
Teléfono en vez de mail para contestar, no les gustan los ordenadores.	2	1,5
Más rapidez e información en la respuesta.	4	3,0
Tener mayor acceso a las personas que atienden para que puedan solucionar los problemas de los ciudadanos.	4	3,0
Que concretasen mas el asunto ya que Madrid Salud tiene muchas competencias y no sabes a quien dirigirte.	2	1,5
Para respuestas negativas posibilidad de abrir otras vías resolución o alternativas.	2	1,5
Unidad Técnica de Vectores	n	%
Piden que les informen de que hacen y donde lo hacen.	4	3,0
El servicio de desinfección tendría que realizarse todos los años sin necesidad de dar aviso.	3	2,3
Dpto. Prevención y Promoción	n	%
Más información en el Centro de Salud que atiende al público en cuanto a lo relativo a SyR y que el personal de la recepción fuera más amable.	3	2,3
otros	9	6,8
TOTAL	82	61,7
El sistema de reclamaciones le parece correcto, no mejoraria nada	54	

CONCLUSIONES

➤ **El número de SyR es superior en los primeros semestres de los tres años, sin embargo se observa un descenso de un 50% en los segundos semestres coincidiendo con los meses de verano.**

➤ **Forma de realizar la SyR:**

En el primer semestre del 2007 las demandas se realizan fundamentalmente de forma NO PRESENCIAL, en el primer semestre del 2008 casi se igualan las SyR realizadas de forma presencial y no presencial y en el primer y segundo semestre del 2009 se vuelve a comportar como en el 2007.

➤ **Distribución de la demanda:** En los semestres analizados se observa que las reclamaciones se sitúan entre un 70-80% de las SyR, las sugerencias entre un 12 y un 20% y las peticiones de información ente un 9 y un 10%.

➤ **Motivo SyR, se mantienen constantes las reclamaciones relacionadas con:**

- La **petición de desinsectación y desratización.**
- **Problemas de citas y horarios en los CMS.**
- **Demora en la resolución de los certificados de habitabilidad.**

El menor % de SyR pertenecen a la Dirección General de Adicciones y a la Unidad de Comunicación.

➤ Entre el 91 y el 99% de las personas encuestas habían recibido contestación de la OAC.

SyR presenciales se realizan muy pocas, se observa que:

Le proporcionan el impreso a un 90% de las personas que lo solicitan, llegando en el 2009 a un 100%.

El impreso les ha resultado claro y comprensible alrededor del 90% de las personas que lo han utilizado.

La ayuda recibida cuando lo han necesitado ha sido del 100% hasta el año 2009 que pasa al 96,8%.

La valoración de los usuarios sobre la atención recibida en recepción ha ido disminuyendo hasta alcanzar en el 2009 valores cercanos al 6,5 de media.

SyR no presenciales, se realizan fundamentalmente por internet (90%), a través del 010 se mantiene alrededor del 10%.

La valoración media del acceso a internet se sitúa alrededor del 7,8 de media.

La **satisfacción con el tiempo de respuesta** se mantiene alrededor del 7,2 de media.

La **satisfacción global** oscila entre el 7 y el 6,6 de media.

Le **recomendarían la utilización de la OAC** a un familiar o conocido un 90% en todo el periodo estudiado.

PROPUESTAS DE MEJORA PRIORITARIAS

Seguimiento personalizado de cada una de las reclamaciones hasta su resolución, que se solucionen las demandas.

Acceso a la página WEB

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 anualmente



Mejoras OAC



Mejoras otros Departamentos