

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE MADRID SALUD (OAC) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

Sugerencia, Reclamación y/o Peticiones de Información (SyR)

Del año 2007 al 2013

Índice

1. Objetivos

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

2.2 Escala de medida

3. Principales resultados y evolución

3.1 Forma de realizar la S y R.

3.2 Tipo de trámite

3.3 Satisfacción diferentes aspectos del proceso:

3.3.1 Presencial, sobre el impreso.

3.3.2 Presencial y no presencial

3.4 S y R por Dependencia de Madrid Salud

3.5 Tiempos de respuesta

3.6 Grado de satisfacción indirecta con la OAC

3.7 Aportaciones de los usuarios (texto libre)

4. Conclusiones

5. Propuestas de mejora

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 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.

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).

Población de referencia:

La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante los años 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013 de forma presencial o no presencial (Internet ó 010).

Técnica de recogida de información:

La técnica de recogida de información ha sido la entrevista telefónica, a partir del primer semestre del 2008 se ha elaborado un cuestionario en formato ACCES con una duración media de 5 minutos. Los entrevistadores son trabajadores de la OAC formados previamente.

Fecha de realización de las entrevistas:

2011. Las entrevistas se realizaron entre 24 de junio 2011 hasta el 24 febrero 2012.

2012. Las entrevistas se realizaron entre mayo del 2012 a febrero 2013.

2013. Las entrevistas se realizaron entre marzo y diciembre del 2013.

2011. Recibidas 600 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 43 no consta el teléfono, 26 felicitaciones y 44 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 487, de las cuales: 76 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información).

Telf. utilizados con contacto: 411

Negativa a colaborar en el estudio: 13

Entrevistas realizadas: 398 (96,8%).

2012. Recibidas 781 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 189 no consta el teléfono, 71 felicitaciones y 64 no corresponden a Madrid Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 472, de las cuales: 99 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información).

Telf. utilizados con contacto : 358

Negativa a colaborar en el estudio: 31

Entrevistas realizadas: 327 (91,4%)

2013. Recibidas 648 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 103 no consta el teléfono, 68 felicitaciones, no admitidas 30 y 86 no corresponden a Madrid Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 371, de las cuales: 78 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información).

Telf. utilizados con contacto : 283

Negativa a colaborar en el estudio: 9

Entrevistas realizadas: 274 (96,8%)

2.2 Escala de medida

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

9 -10 = Totalmente satisfecho



6 -7- 8 = Satisfecho



3 -4- 5 = Poco satisfecho



0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho



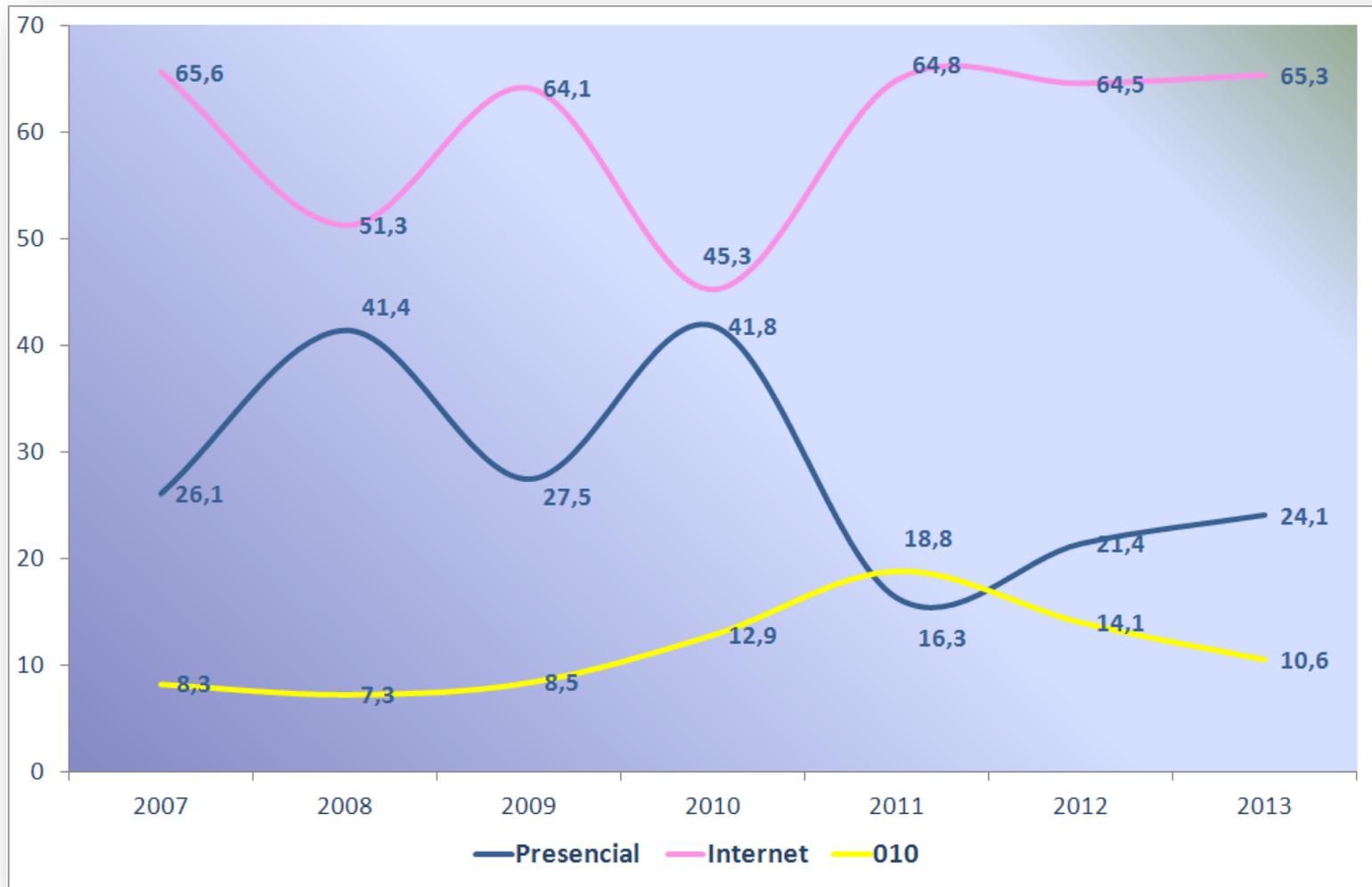
3. Principales resultados

Evolución del año 2007 al 2013

3.1 Formas de realizar la SyR. Presencial y No Presencial. Número absoluto y porcentaje. Del año 2007 al 2013

FORMA	Presencial		No Presencial				N global
			Internet		010		
Años	n	%	n	%	n	%	
2007	83	26,0	209	65,6	27	8,3	319
2008	147	41,4	182	51,3	26	7,3	355
2009	78	27,5	182	64,1	24	8,5	284
2010	133	41,8	144	45,3	41	12,9	318
2011	65	16,3	258	64,8	75	18,8	398
2012	70	21,4	211	64,5	46	14,1	327
2013	66	24,1	179	65,3	29	10,6	274

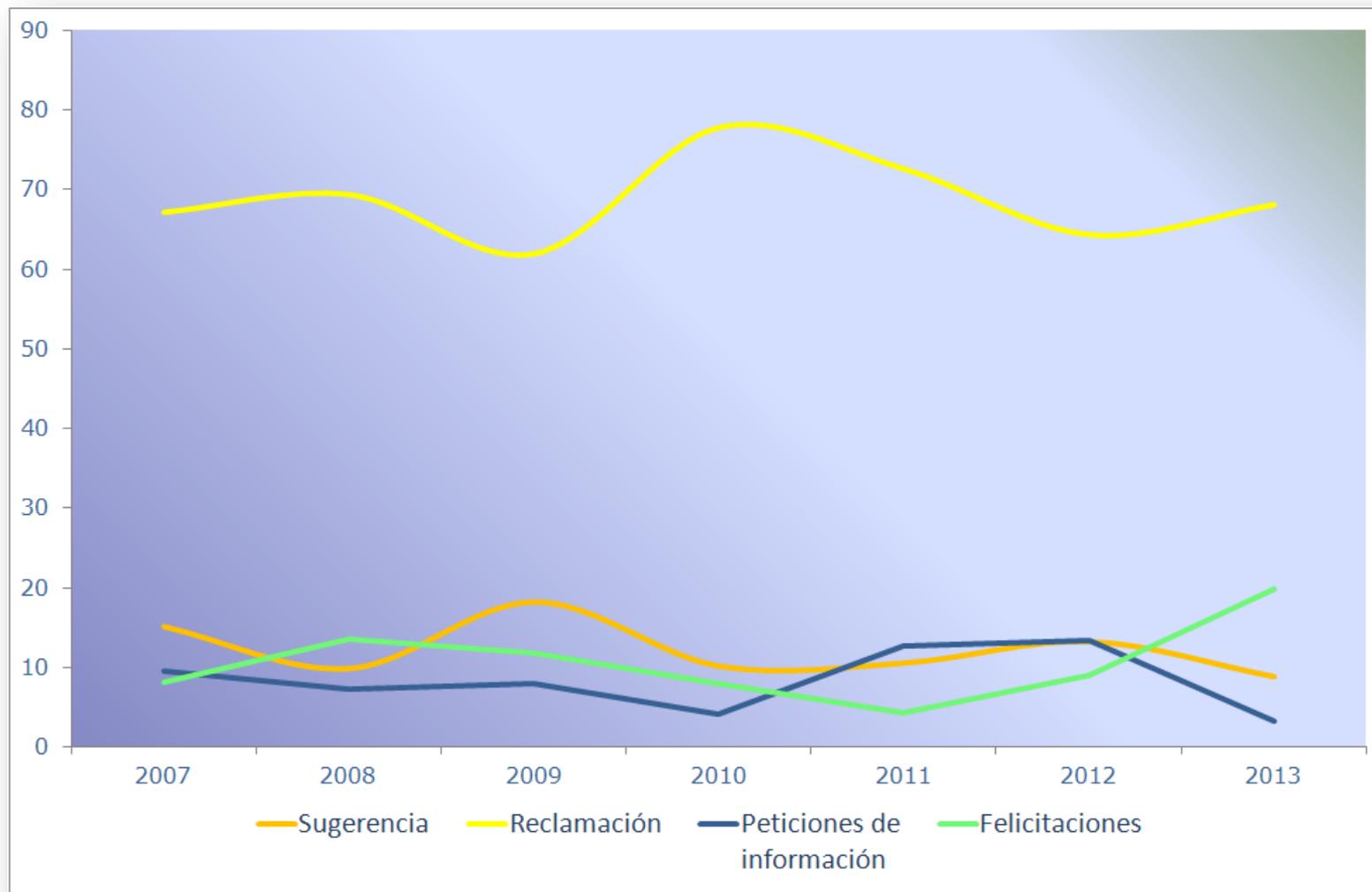
3.1 Forma de realizar las SyR. (Presencial, Internet y 010). Porcentaje. Del año 2007 al 2013



3.2 Tipo de trámite, número absoluto y %. Del año 2007 al 2013

Años	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sugerencia	76	15,1	53	9,8	96	18,2	54	10,1	63	10,5	103	13,2	30	8,8
Reclamación	338	67,2	373	69,4	326	62	413	77,8	435	72,6	503	64,4	233	68,1
Peticiones de información	48	9,5	39	7,2	42	8	22	4,2	75	12,6	104	13,3	11	3,2
Felicitaciones	41	8,2	73	13,6	62	11,8	42	7,9	26	4,3	71	9,1	68	19,9
Total	503	100	538	100	526	100	531	100	599	100	781	100	342	100

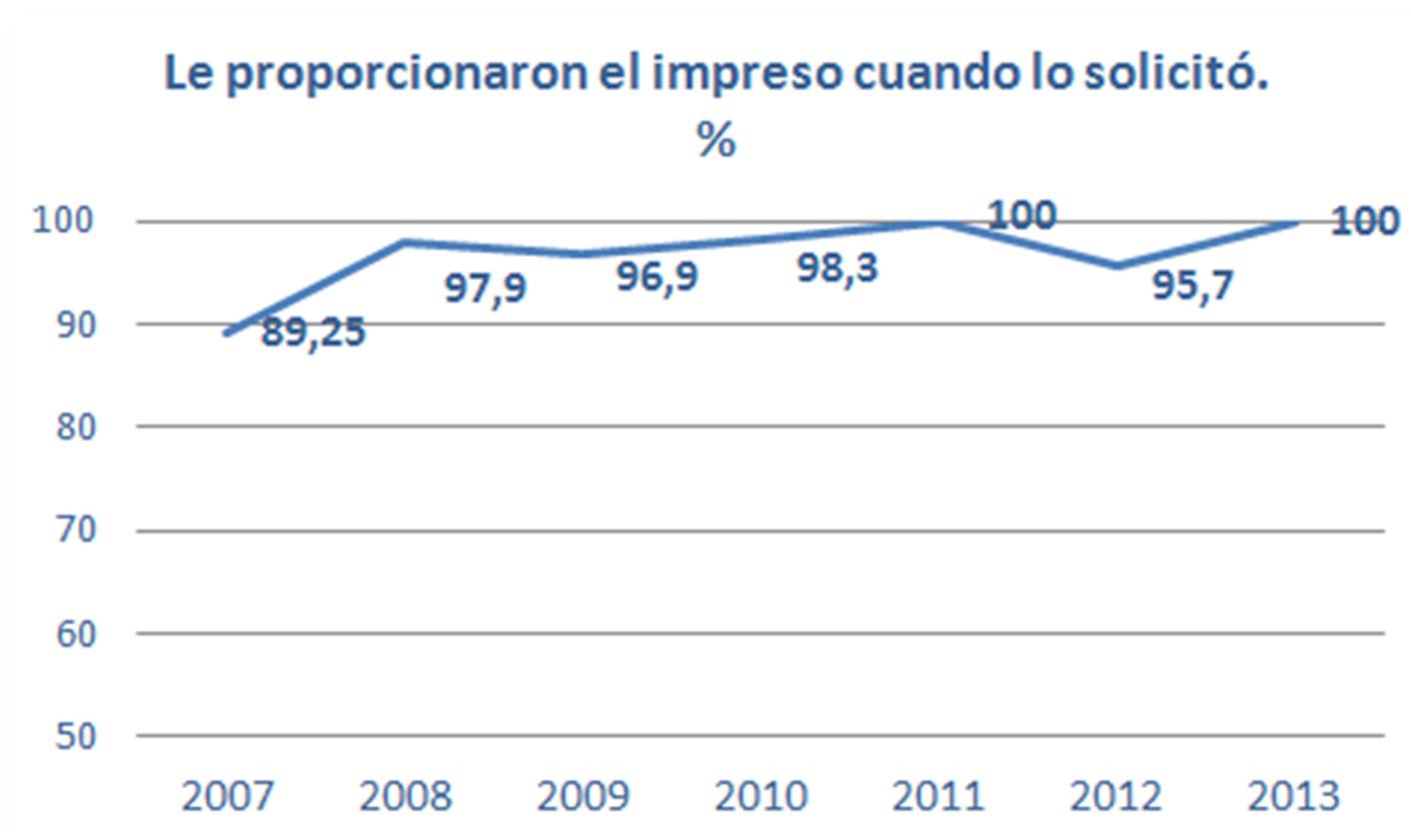
3.2 Tipo de trámite (%). Del año 2007 al 2013



3. 3. Satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso

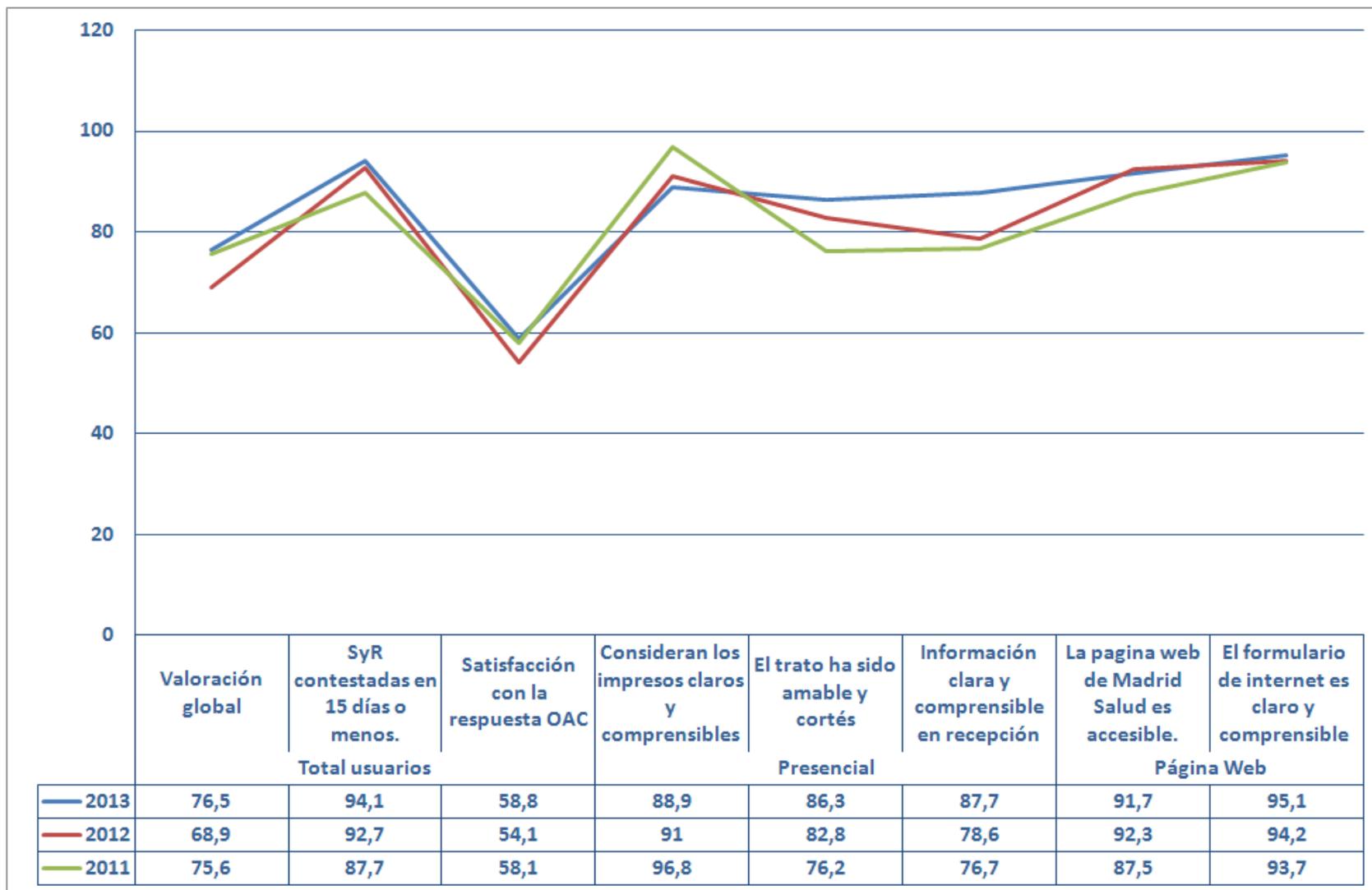
3.3.1 SyR PRESENCIAL. (%). Sobre el impreso.

En el año 2013 la atención presencial fue de 66 personas, de ellas 8 necesitaron ayuda para rellenarlo, el 87,5% de estas personas les pareció satisfactoria la ayuda y en una escala de 0 a 10 la puntuación fue >6.



3.3.2. Presencial y no presencial.

Porcentaje de satisfacción igual o superior a 6 en una escala del 0 al 10.

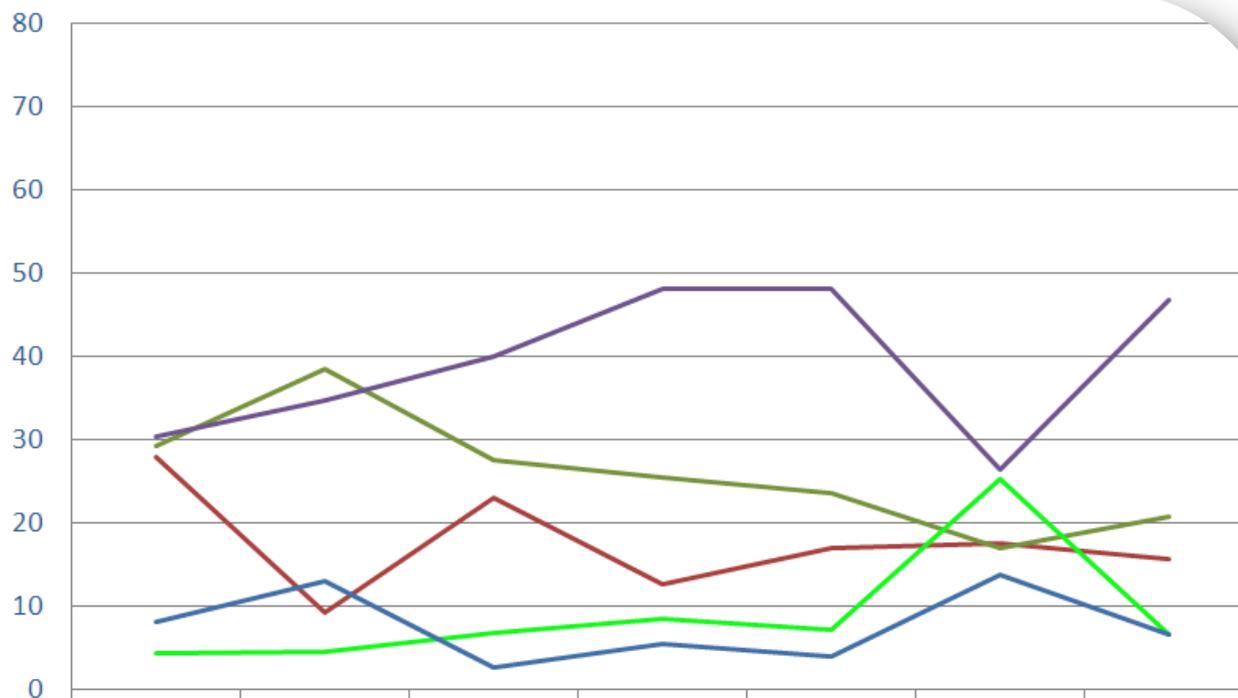


3.4. S y R por Dependencias Madrid Salud. Valores absolutos y porcentajes. Años del 2007 al 2013

DEPARTAMENTOS	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicios Veterinarios	141	28,0	50	9,3	121	23,0	67	12,7	103	17,1	137	17,5	43	15,7
Servicio de Prevención y Promoción de la salud	147	29,2	206	38,4	145	27,5	135	25,4	141	23,5	132	16,9	57	20,8
Dpto. Salud Ambiental	153	30,3	187	34,8	210	39,9	255	48,0	289	48,2	206	26,4	128	46,7
Servicios Administrativos													18	6,6
Instituto de Adicciones	22	4,4	24	4,5	36	6,8	45	8,4	44	7,3	197	25,2	10	3,6
Otros	41	8,1	70	13,1	14	2,8	29	5,4	24	4,0	109	14,0	18	6,6
Total	503	100,0	537	100,0	526	100,0	531	100,0	600	100,0	781	100,0	274	100,0

En 2013, el 91,6% había recibido respuesta a su S y R cuando se le realizó la encuesta.

S y R por Dependencias Madrid Salud. %. Años del 2007 al 2013



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Servicios Veterinarios	28,0	9,3	23,0	12,7	17,1	17,6	15,7
Servicio de Prevención y Promoción de la salud	29,2	38,4	27,5	25,4	23,5	16,9	20,8
Dpto. Salud Ambiental	30,3	34,8	39,9	48,0	48,2	26,4	46,7
Instituto de Adicciones	4,4	4,5	6,8	8,4	7,3	25,3	6,6
Servicios Administrativos							3,6
Otros	8,1	13,1	2,8	5,4	4,0	13,7	6,6

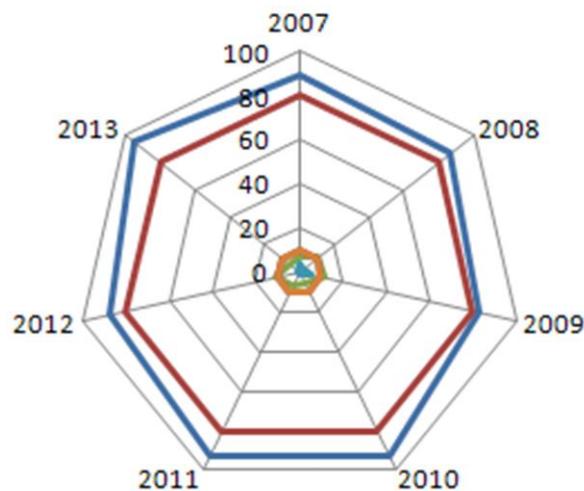
Motivo S y R por Dependencia Madrid Salud. %. Año 2013

Dependencias		Motivos 2013	n	%
Dpto. Salud Ambiental	Unidad Técnica de Control de Vectores.	Presencia de palomas en vía pública.	45	16,4
		Cotorras y plagas de insectos.	6	2,2
		Presencia de ratas en vía pública.	36	13,1
		Presencia de cucarachas en vía pública.	26	9,5
		Otros pájaros e insectos en locales y parques.	9	3,3
	Diógenes		6	2,2
Centro Protección Animal		Problemas de gatos, perros y otros animales en solares y lugares publicos.	35	12,8
		Otros	8	2,9
Servicios Administrativos		Queja por sanción exajerada por consumo de alcohol en vía pública.	18	6,6
Instituto de Adicciones		Problemas relacionados con el tratamiento en los CADs.	10	3,6
Dpto. Prevención y Promoción		Climatización de los centros defectuosa.	23	8,4
		Problemas relacionados con la consulta de ginecología en los CMSs.	11	4,0
		Problemas citas y trato en CMSs.	14	5,1
		Queja por cierre CMS Carabanchel.	4	1,5
		Problemas de vacunación en el Centro de Vacunación Internacional.	5	1,8
Otros			18	6,6
Total			274	100,0

3.5 Tiempos de respuesta a las S y R en comparación con los compromisos de la carta. % y tiempos medios. Años del 2007 al 2013

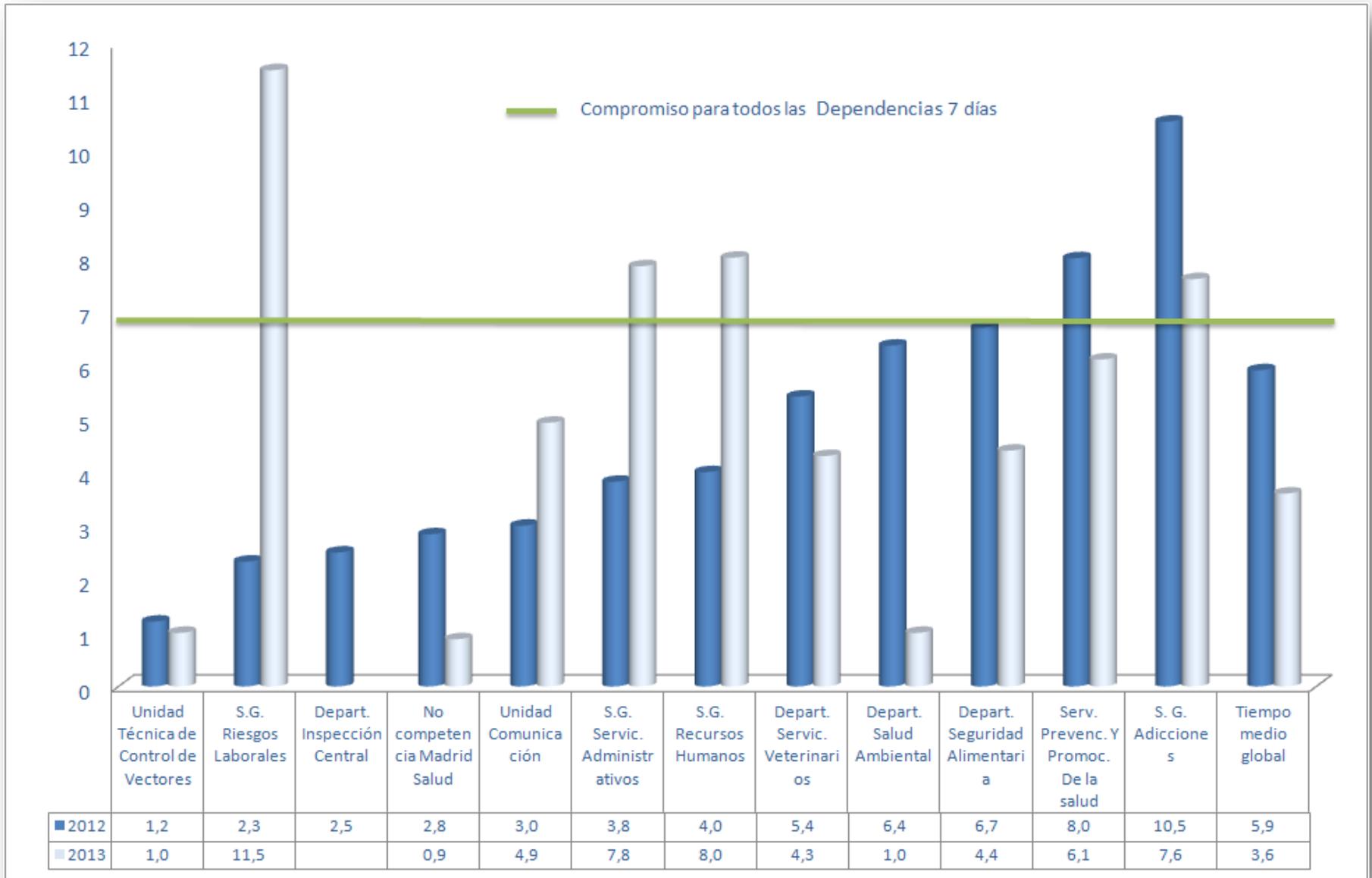
Tiempos de respuesta (%)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Compromiso Carta Servicios
0 a 15 días	89,00	86,77	82,24	93,06	92,71	87,66	94,14	80%
16 a 30 días	6,60	11,08	11,98	6,11	7,28	11,43	5,40	10%
31 días a 3 meses	4,20	2,15	5,22	0,82	0	0,89	0,46	10%

— 0 a 15 días — 16 a 30 días — 31 días a 3 meses



Tiempos medios de respuesta en días	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	5,10 días	6,04 días	6,30 días	4,58 días	4,01 días	5,9 días	3,6 días

3.5.1 Tiempos medios de respuesta a las S y R por dependencia de Madrid Salud en comparación con el compromiso de la carta. Años 2012 y 2013



3.6 Grado de satisfacción indirecta de la Oficina de Atención al Ciudadano (%)

¿Recomendaría la utilización de esta Oficina de Atención al Ciudadano a algún familiar o conocido?



3.7 Aportaciones de los usuarios (Texto libre)	n	%
Poner solución a los problemas.	41	17,4
La atención es buena pero el contenido no funciona porque no se da solución al problema.	36	15,3
Felicitaciones, todo correcto, le parece bien todo.	34	14,6
Que la contestación no fuera tipo, lo que pediría es que también especifiquen si se va a solucionar.	28	11,9
Dificultad de acceso a la página WEB.	15	6,3
Mejor seguimiento posterior de la reclamación. Comunicación ...que cuando solucionen el problema me avisen.	14	5,9
Más contacto personal con reclamante, un mediador para conflictos, atención personalizada.	14	5,9
Que contestaran más rapido.	13	5,5
No lo se.	12	5,1
Formulario con letra y espacio más grande.	6	2,5
Más información para que los ciudadanos sepan que existe este servicio y que pueden presentar reclamaciones.	6	2,5
Otros.	7	2,9
En internet no funciona el enlace para conocer la respuesta, da un mensaje de que el servicio no está disponible.	3	1,3
Un poco más de amabilidad por la gente que trabaja en informacion.	3	1,3
El espacio para escribir fue mínimo y no le ofrecieron papel extra.	2	0,8
Lo importante es el afán recaudatorio y da igual lo que digas.	1	0,4
Es unidireccional, te comes la multa y la respuesta, que no lo es, y ya no puedes hacer nada.	1	0,4
Total	236	100,0

4. Conclusiones

Se observa un aumento en el año 2013 fundamentalmente por las reclamaciones realizadas a la Unidad Técnica de Vectores.

El tipo de trámite (Sugerencia, Reclamación y/o Petición de Información) se distribuyen de la misma forma que años anteriores, con un gran predominio de las reclamaciones.

En cuanto a los motivos de las S y R, referir que aparecen por primera vez reclamaciones por la aplicación de la nueva normativa de consumo de alcohol en la vía pública (julio 2013) .

Se mantiene el porcentaje de S y R realizadas por internet alrededor del 65% y la disminución de las realizadas a través del 010.

S y R PRESENCIAL

En cuanto al impreso utilizado por las personas que han realizado una SYR, subrayar que al 100% se lo facilitaron, ocho personas necesitaron ayuda, y al 87,5% les resultó satisfactoria la ayuda para rellenarlo.

S y R NO PRESENCIAL (página Web y 010)

El porcentaje de satisfacción relacionado con la página web se mantiene por encima del 90%.

Desde la OAC, en general, se mantienen los indicadores de los compromisos por encima de los adquiridos en la Carta de Servicio. El tiempo medio de respuesta en días está en 3,6 días naturales, cifra mucho menor que la media del Ayuntamiento.

El 91,6% de las personas encuestadas habían recibido contestación de la OAC cuando se hizo la encuesta. La valoración de la respuesta ha pasado de un 54,1 a un 58,8 por ciento de satisfacción.

La valoración global de satisfacción de la OAC ha pasado de 68,9% a 76,5% en el 2013.

Destacar la satisfacción de los usuarios con la OAC, ya que alrededor del 84,7% recomendaría su utilización a un conocido o familiar.

5. Propuestas de Mejora

Propuesta de mejora:

Reuniones con los responsables de los Departamentos para valorar los resultados de las evaluaciones de las Sugerencias y Reclamaciones para mejorar en los tiempos de respuesta en aquellos que lo necesiten.

La Carta de Servicios ha sido revisada en marzo del 2014