



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

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

Del año 2007 al 2014

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 SyR.

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

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 respecto a los diferentes momentos del proceso.
- Conocer la satisfacción de los ciudadanos 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, 2013 y 2014 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.

2014. Las entrevistas se realizaron entre marzo del 2014 y febrero 2015.

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%)

2014. Recibidas 899 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido:

No consta el teléfono **160**

Felicitaciones **67**

No admitidas por no ser competencia de Madrid Salud **137** .

llocalizables 📞 **93** (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas).

Telf. utilizados con contacto : **442**

Negativa a colaborar en el estudio:**16**

Entrevistas realizadas: 426

Tasa de respuesta: 97,03%

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

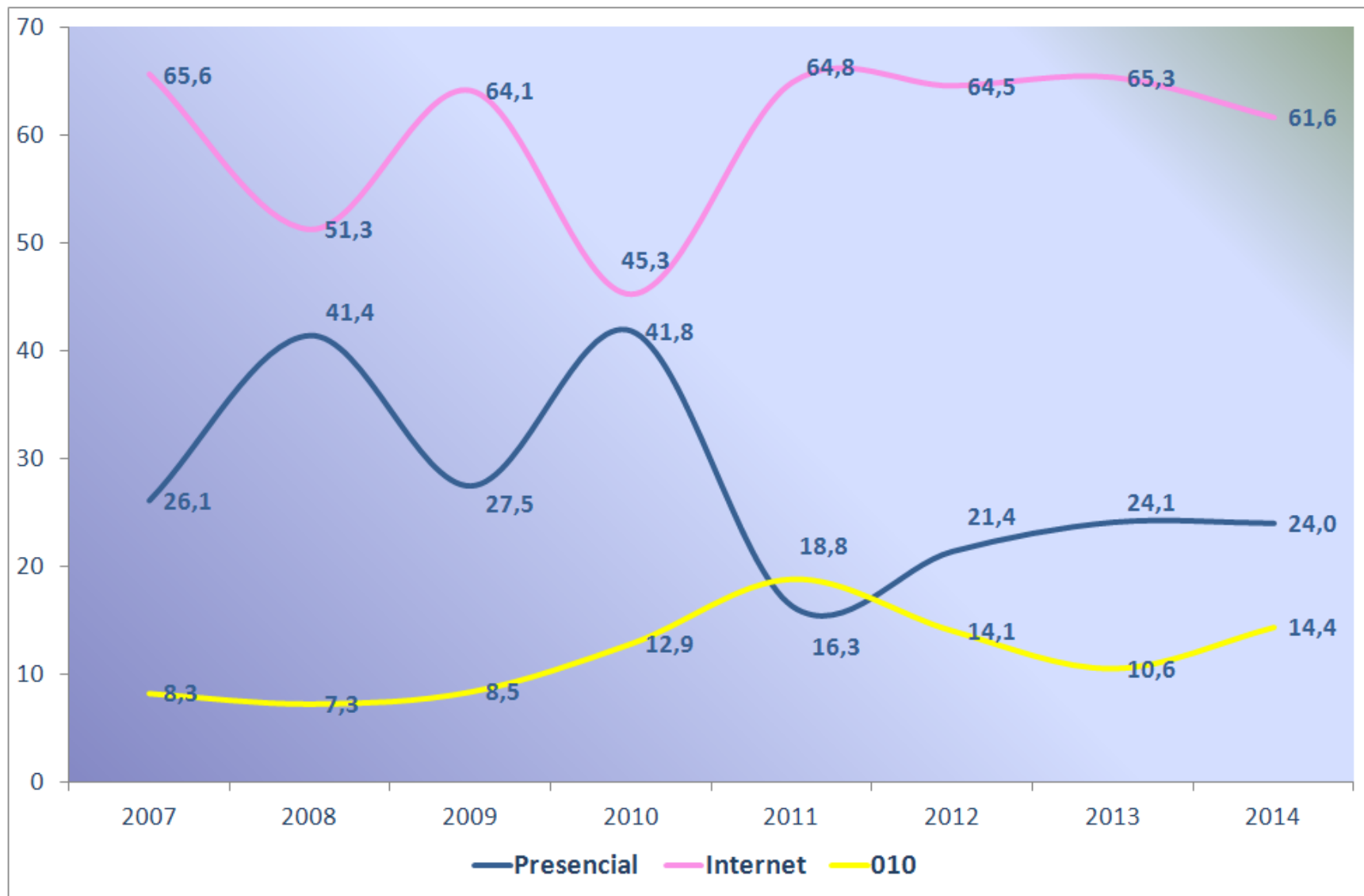
Evolución del año 2007 al 2014

3.1 Formas de realizar la SyR. Presencial y No Presencial.

Número absoluto y porcentaje. Del año 2007 al 2014

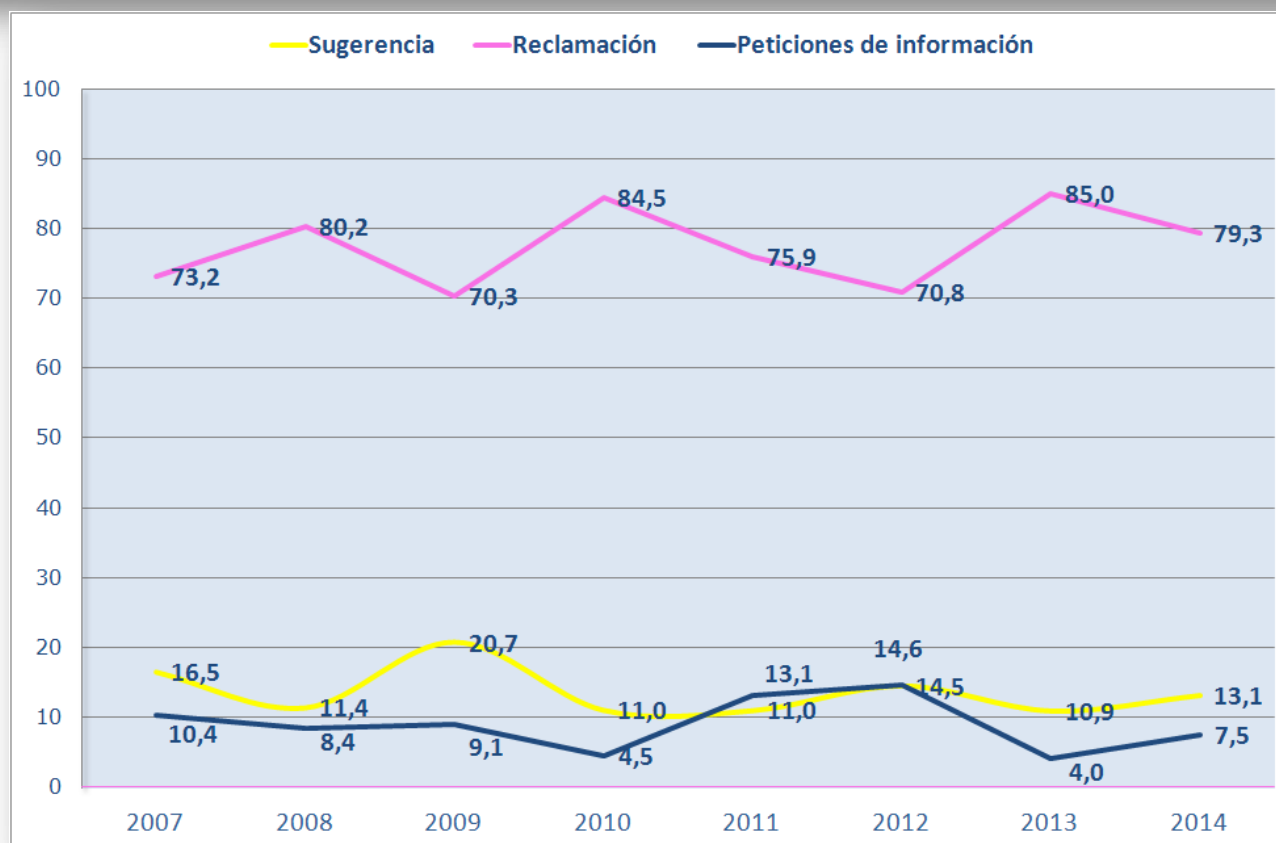
FORMA	Presencial		No Presencial				N global
			Internet		010		
	n	%	n	%	n	%	
2007	83	26,0	209	65,6	27	8,3	319
2008	147	41,4	182	51,3	26	7,3	355
2009	78	27,5	182	64,1	24	8,5	284
2010	133	41,8	144	45,3	41	12,9	318
2011	65	16,3	258	64,8	75	18,8	398
2012	70	21,4	211	64,5	46	14,1	327
2013	66	24,1	179	65,3	29	10,6	274
2014	61	24,0	262	61,6	61	14,4	425

3.1 Forma de realizar las SyR. (Presencial, Internet y 010). Porcentaje. Del año 2007 al 2014



3.2 Tipo de trámite, número absoluto y %. Del año 2007 al 2014

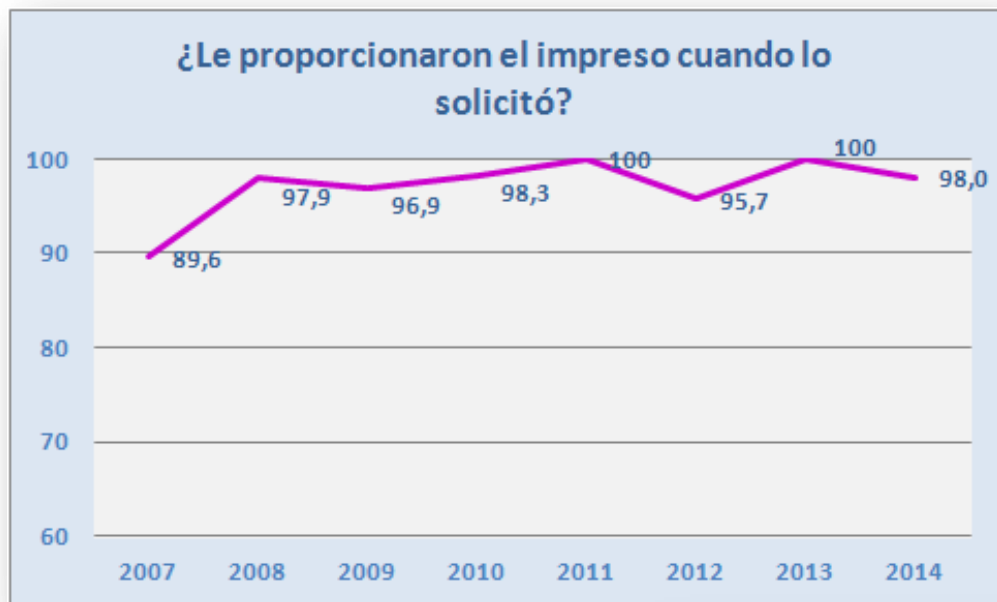
Años	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014	
Tipo SyR	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sugerencia	76	16,5	53	11,4	96	20,7	54	11,0	63	11,0	103	14,5	30	10,9	56	13,1
Reclamación	338	73,2	373	80,2	326	70,3	413	84,5	435	75,9	503	70,8	233	85,0	338	79,3
Peticiones de información	48	10,4	39	8,39	42	9,05	22	4,5	75	13,1	104	14,6	11	4,0	32	7,5
Total	462	100	465	100	464	100	489	100	573	100	710	100	274	100	426	100



3. 3. Satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso

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

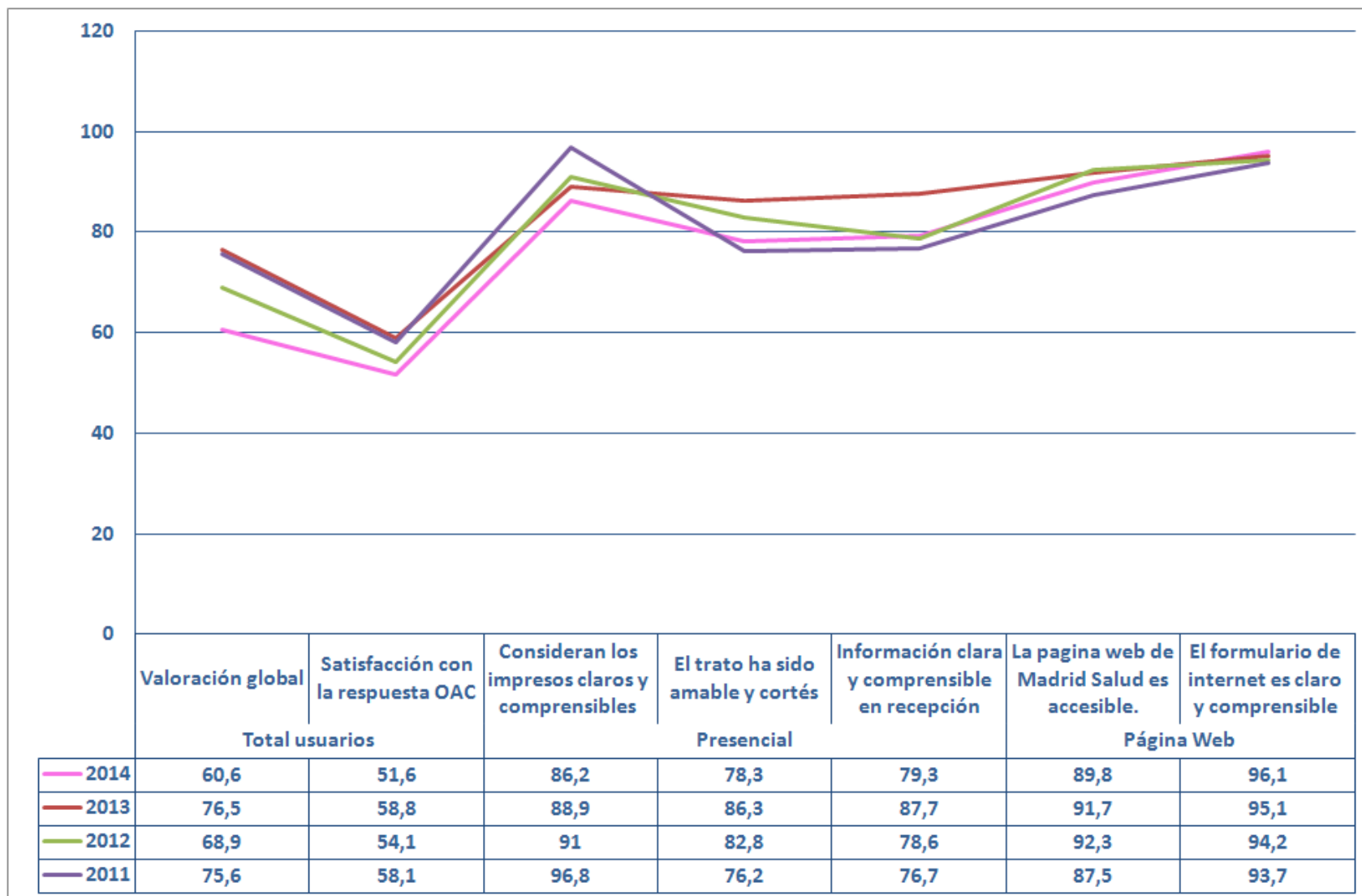
En el año 2014 la atención presencial fue de 61 personas, a una de ellas no le dieron el impreso cuando lo solicitó y 3 necesitaron ayuda para rellenarlo, una persona lo valoró con un 2 y las otras dos $\geq$ de 6. (Escala de 0 a 10).



Valoración Año 2014.	n	%
La claridad y comprensión del impreso.	50	86,2
La amabilidad y cortesía profesionales de recepción.	47	78,3
La claridad y comprensión de la información recibida en recepción.	46	79,3

3.3.2. Presencial y no presencial.

Porcentaje de satisfacción ≥ 6 en una escala del 0 al 10. Del 2011 al 2014



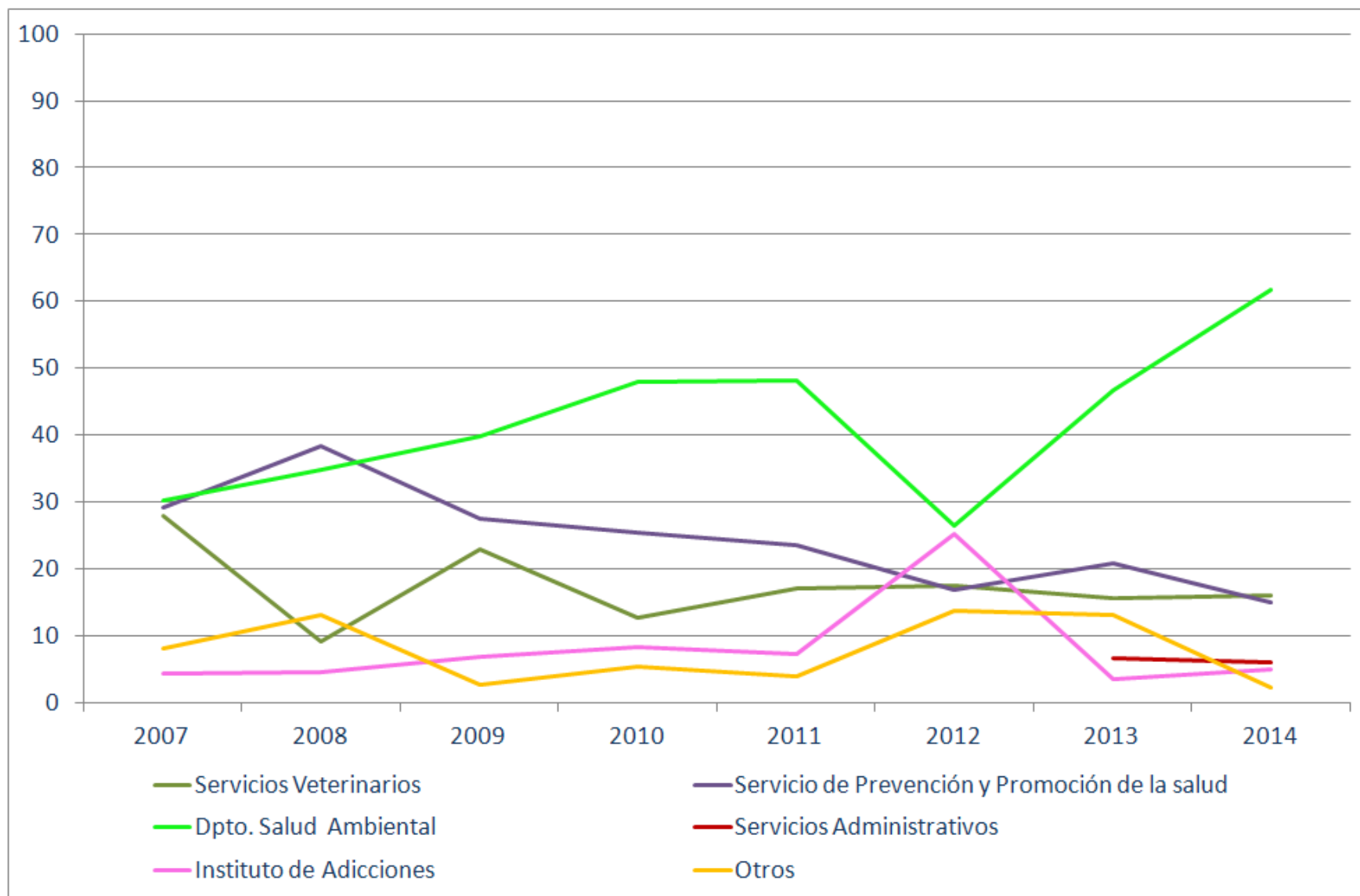
3.4. SyR por Dependencias Madrid Salud. Valores absolutos y porcentajes. Años del 2007 al 2014

DEPARTAMENTOS	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	n	%	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	64	15,0
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	60	14,1
Dpto. Salud Ambiental*	153	30,3	187	34,8	210	39,9	255	48,0	289	48,2	206	26,4	128	46,7	247	58,0
Instituto de Adicciones	22	4,4	24	4,5	36	6,8	45	8,4	44	7,3	197	25,2	10	3,6	20	4,7
Servicios Administrativos													18	6,6	26	6,1
Otros	41	8,1	70	13,1	14	2,8	29	5,4	24	4,0	109	14,0	18	6,6	9	2,1
Total	503	100	537	100	526	100	531	100	600	100	781	100	274	100	426	100

*De las SyR del Dpto de Salud Ambiental el 96,3% pertenecen a la Unidad Técnica de Vectores.

En 2014, el 83,9% había recibido respuesta a su SyR cuando se le realizó la encuesta.

3.4. SyR por Dependencias Madrid Salud. %. Del año 2007 al 2014



Motivos de las SyR por Dependencia Madrid Salud. %. Año 2014

Dependencias		Motivos 2014	n	%
Dpto.Salud Ambiental	Unidad Técnica de Control de Vectores	Presencia de ratas y cucarachas en vía pública, en la mayoría de los casos, asociado a acúmulo de basuras.	204	48,3
		Presencia de palomas y cotorras en vía pública.	35	8,3
		Solicitud de información sobre actuación ante plagas (mosquitos, avispas, chinches, etc).	7	1,7
		Otros.	2	0,5
	Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	Diógenes.	1	0,2
Centro Protección Animal		Presencia de colonia de gatos en vía pública.	24	5,7
		Solicitud de información sobre normativa de perros y mascotas.	12	2,8
		Prohibir la tenencia de perros de raza pitbull.	3	0,7
		Sugiere sistema de apadrinamiento de los animales del CPA.	1	0,2
		Problemas de contacto telefónico.	1	0,2
		Solicita modificación página Web sobre ordenanza reguladora de tenencia y protección de animales.	1	0,2
		Otros	21	5,0
Servicios Administrativos		Queja por problemas relacionados por el pago multa consumo de alcohol en vía pública.	22	5,2

Motivo SyR por Dependencia Madrid Salud. %.(continuación)

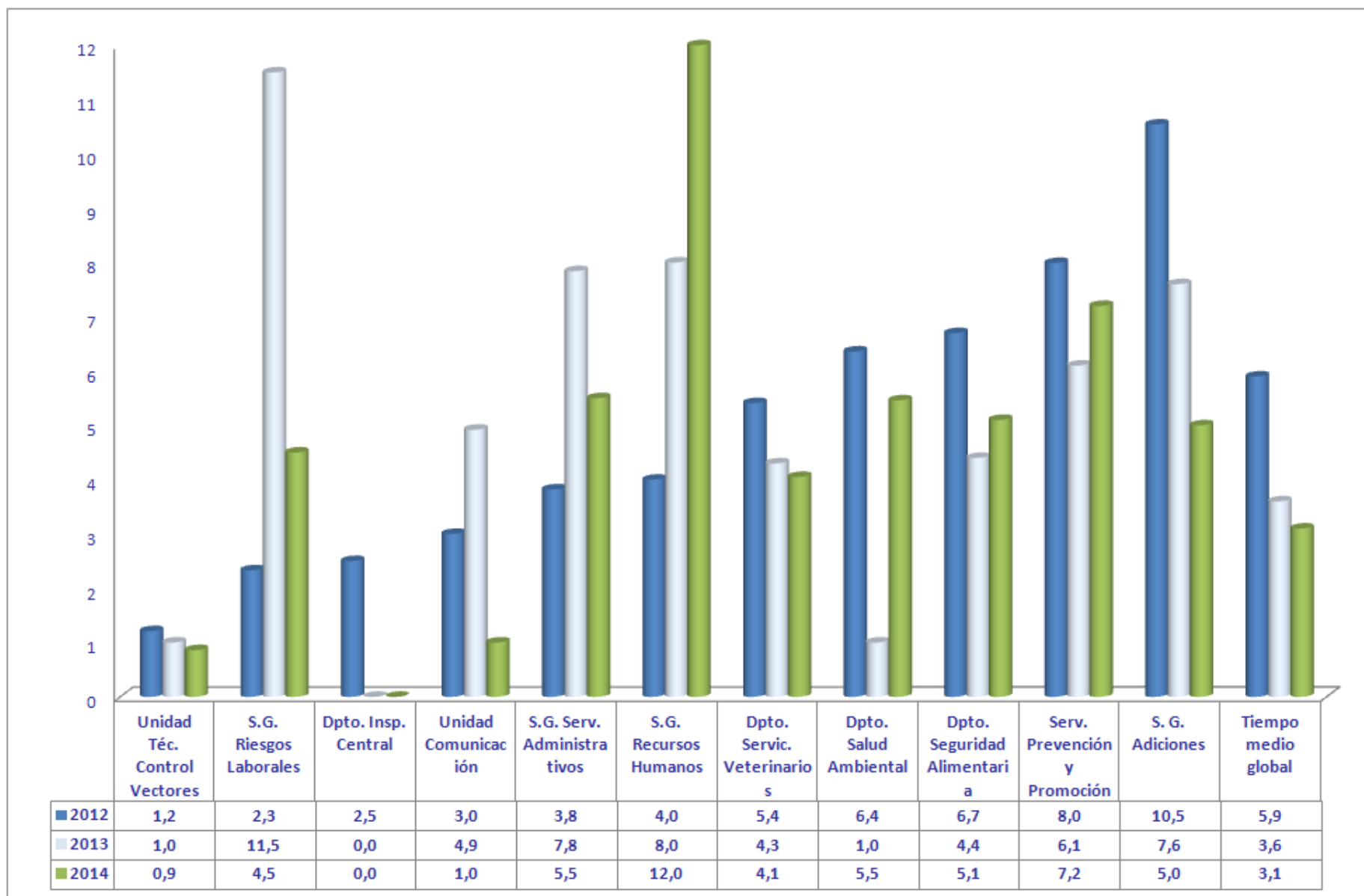
Dependencias	Motivos 2014	n	%
Instituto de Adicciones	Queja por bloqueo de tratamiento en los CADs.	3	0,7
	Problemas relacionados con el tratamiento en los CADs. Falta de seguimiento de tratamiento con metadona.	3	0,7
	Queja por retirada de personal en los CADs.	2	0,5
	Problemas relacionados con las citas en un CAD.	1	0,2
	Otros.	3	0,7
Dpto. Prevención y Promoción	Problema para conseguir cita en el Centro de Vacunación Internacional, en plazos que solicitan los viajeros.	17	4,0
	Problemas relacionados con la consulta de ginecología en los CMSs.	13	3,1
	Problemas con el trato en los CMSs.	9	2,1
	Problemas citas en los CMSs.	5	1,2
	Descontenta porque en los CMSs, han retirado la atención a mujeres en menopaúsia dando prioridad a planificación familiar.	1	0,2
	Otros.	4	0,9
	Felicitación a un profesional de un CMS.	1	0,2
Otros general		26	6,2
TOTAL		422	100

3.5 Tiempos de respuesta a las SyR en comparación con los compromisos de la OAC con Madrid Salud. % y tiempos medios. Años del 2007 al 2014

Tiempos de respuesta (%)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Compromiso con Madrid Salud
0 a 15 días	89,00	86,77	82,24	93,06	92,71	87,66	94,14	96,4	80%
16 a 30 días	6,60	11,08	11,98	6,11	7,28	11,43	5,40	2,3	10%
31 días a 3 meses	4,20	2,15	5,22	0,82	0	0,89	0,46	0,7	10%

Tiempos medios de respuesta en días	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	5,10 días	6,04 días	6,30 días	4,58 días	4,01 días	5,9 días	3,6 días	3,1 días

3.5.1 Tiempos medios de respuesta a las SyR en días y por dependencia. Años 2012 - 2014



3.6 Grado de satisfacción indirecta de la Oficina de Atención al Ciudadano. 2007-2014

Porcentaje de las personas que recomendarían la utilización de la OAC a algún familiar, amigo o conocido.



3.7 Aportaciones de los usuarios (textos libres)

Sobre problemas con basura acumulada en la vía pública y los vectores	
<i>Que se le solucione el problema y que se haga un seguimiento de las reclamaciones para que no se vuelva a reproducir, relacionadas con vectores.</i>	132
<i>Está todo fatal, el barrio cada vez está peor, desatendido, sin limpiar, sin mantener, etc.</i>	26
<i>Que se conteste con las medidas que se han tomado dando datos concretos de día y hora que se ha hecho la desratización, y que no se vean ratas en el sitio de la denuncia.</i>	22
<i>Le han remitido a otros departamentos uno para las ratas y otro para las tapas de alcantarillas.</i>	1
<i>Dando formación y mejores sueldos a los operadores, no parecen muy motivados.</i>	1
Sobre la sanción por consumo de alcohol en la vía pública	
<i>Considera que es tiempo perdido porque al final es la palabra de la policía contra la de él y de todas formas tiene que pagar la multa.</i>	1
<i>La resolución no ha sido satisfactoria porque le han cobrado una sanción que no le corresponde, muy mal la actuación del Ayto.</i>	1
<i>Las contestaciones son rápidas pero cartas no personalizadas, se nos indican art. de leyes que no vamos a mirar. Considera que es una forma de abuso y de afan recaudatorio del Ayto.</i>	1
<i>Que no se pueda poner una multa de 600 euros por ir con alcohol en un vaso de plástico. El salario mínimo es de 600 euros.</i>	1
<i>Quiere pagar la sanción y no le ayudan a hacerlo, no saben informarle y sólo se le notifica el apremio de la deuda.</i>	1

Sobre mejoras en la página Web

<i>Lo difícil es encontrar dentro de la página web de madrid.es. "Como buscador no es bueno madrid.es".</i>	7
<i>Cuando imprime la reclamación que ha puesto sale en texto muy reducido, tanto que le cuesta leer el nº de expediente.</i>	6
<i>Que las palabras clave de búsqueda en internet fueran más sencillas para que te lleven directamente a la opción que estás buscando (impresos, instrucciones, direcciones, etc.)</i>	5
<i>Que el acceso a la información estuviera en la propia web para evitar realizar la consulta.</i>	5
<i>El acceso web, mas intuitivo para poner la reclamación.</i>	5
<i>Ampliar un poco el tema de adjuntar documentos, sólo permite tres y a veces es necesario más documentos.</i>	2
<i>Que si mandan la respuesta con un link en un email, que funcione, porque no consiguió ver nada.</i>	1
<i>Felicitación por la página web del Ayuntamiento.</i>	3

Sobre la Oficina de Atención al Ciudadano

<i>Más rapidez en contestar.</i>	31
<i>Que las respuestas fueran más concretas y no tan genéricas.</i>	31
<i>Medios para la gente que no tiene un nivel cultural alto que se les pueda ayudar a poner reclamaciones.</i>	1
<i>Ampliar los servicios que se pueden solicitar.</i>	1
<i>Si acaso que la respuesta la diera el Ayuntamiento y que no llamara directamente la empresa fumigadora.</i>	1
<i>La revisión de los aparatos de laboratorio no se puede hacer en el horario de atención a los pacientes.</i>	1
<i>La OAC funciona bien.</i>	123

Sobre el ☎ tlf 010

<i>El problema es que la gente no utiliza el 010. Falta anuncio visual.</i>	1
<i>Llamada gratuita al tlf 010.</i>	1
Otros	14
TOTAL	426

4. Conclusiones

GENERALES

Se observa un aumento de SyR en el año 2014 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 siguen apareciendo por primera vez reclamaciones por la aplicación de la nueva normativa de consumo de alcohol en la vía pública (julio 2013) .

Se mantiene los porcentaje de S y R realizadas de forma presencial, por internet y por el ☎010.

S y R PRESENCIAL

En cuanto al impreso utilizado por las personas que han realizado una SYR, subrayar que al 98% se lo facilitaron, tres personas necesitaron ayuda y a dos les resultó satisfactoria la ayuda recibida.

S y R NO PRESENCIAL (página Web y ☎ 010)

El porcentaje de satisfacción relacionado con la página web se mantiene por encima del 89%.

Desde la OAC, en general, se mantienen los indicadores de los compromisos por encima de los adquiridos con Madrid Salud. El tiempo medio de respuesta en días está en 3,1 días naturales, cifra mucho menor que la media del Ayuntamiento.

El 83,9% de las personas encuestadas habían recibido contestación de la OAC cuando se hizo la encuesta. La valoración de la respuesta ha pasado de 58,8 % a 51,6 %de satisfacción.

La valoración global de satisfacción de la OAC ha pasado de 76,5% a 60,6% en el 2014.

Destacar la satisfacción de los usuarios con la OAC, ya que alrededor del 82,4% 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.

Los compromisos expresados en La Carta de Servicios se siguen manteniendo. A partir de ahora serán compromisos con Madrid Salud