

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

Sugerencia, reclamación o petición de información
(SyR)

1er semestre 2007 al 2do semestre 2010

ÍNDICE

1. Objetivos

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

2.2 Escala de medida

3. Principales resultados, evolución:

3.1 Formas de realizar la SyR y satisfacción diferentes aspectos del proceso:

3.1.1 Presencial

3.1.2 No presencial

3.2 Tipo de trámite

3.3 SyR por dependencia de Madrid Salud

3.4 Motivos de atención

3.5 Tiempos de respuesta

3.6 Valoración global de la atención y de los tiempos de respuesta de la OAC

3.7 Aportaciones de los encuestados para mejorar los servicios (textos libres)

4. Conclusiones

5. Propuestas de mejora

1. Objetivos

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.

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.

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, 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 formados previamente.

Fecha de realización de las entrevistas:

1er Semestre 2007. Las entrevistas se realizaron 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 septiembre 2009.

2do Semestre 2009. Las entrevistas se realizaron entre 11 septiembre 2009 hasta el 15 de marzo 2010.

1er Semestre 2010. Las entrevistas se realizaron entre 6 de mayo 2010 hasta el 13 octubre 2010.

2do Semestre 2010. Las entrevistas se realizaron entre 13 de octubre 2010 hasta el 14 de febrero 2011.

Informe del trabajo de campo (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: 215. Tasa de respuesta: 97,2%.

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. Tasa de respuesta: 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. Tasa de respuesta: 97,4%.

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. Tasa de respuesta: 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 204, 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. Tasa de respuesta: 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. Tasa de respuesta: 100%.

1er Semestre 2010. Recibidas 272 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 27 no consta el teléfono, 16 felicitaciones y 21 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 208, de las cuales: 34 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 174

Negativa a colaborar en el estudio: 0

Entrevistas realizadas: 174. Tasa de respuesta: 100%.

2do Semestre 2010. Recibidas 259 sugerencias, reclamaciones o petición de información, se han excluido: 44 no consta el teléfono, 26 felicitaciones y 16 no corresponden a Madrid-Salud, por lo que el número de llamadas ha sido de 173, de las cuales: 29 ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información)

Telfs. utilizados con contacto: 144

Negativa a colaborar en el estudio: 0

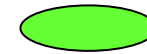
Entrevistas realizadas: 144. Tasa de respuesta: 100%.

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 (años 2007-2010)

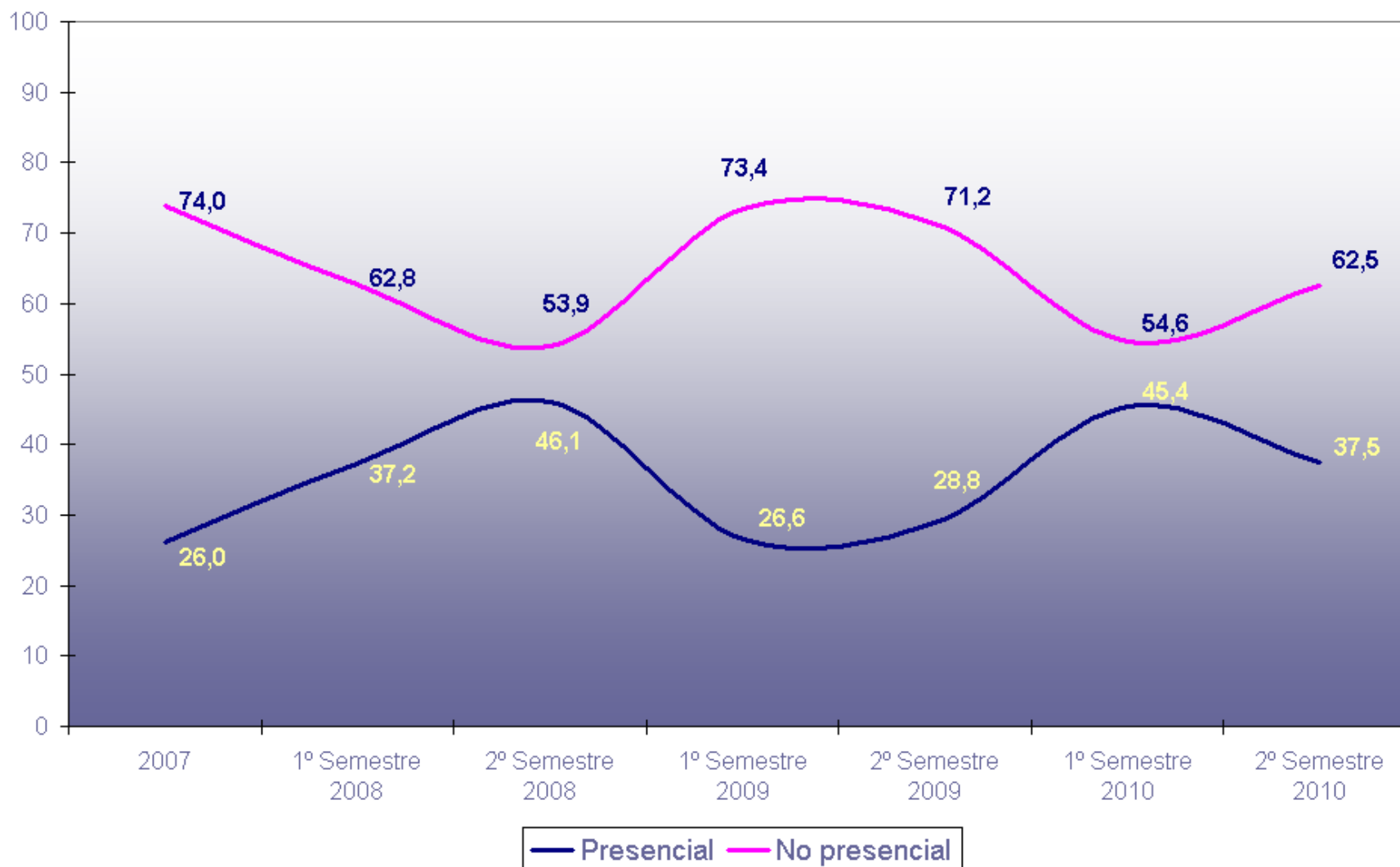
3.1 Evolución forma de realizar las SyR, número absoluto y porcentaje

Año 2007- 2do semestre año 2010

FORMA	Presencial		No Presencial total		N global
	n	%	n	%	
2007	83	26,0	236	74,0	319
1er semestre 2008	70	37,2	118	62,8	188
2do semestre 2008	77	46,1	90	53,9	167
1er semestre 2009	46	26,6	127	73,4	173
2do semestre 2009	32	28,8	79	71,2	111
1er semestre 2010	79	45,4	95	54,6	174
2do semestre 2010	54	37,5	90	62,5	144

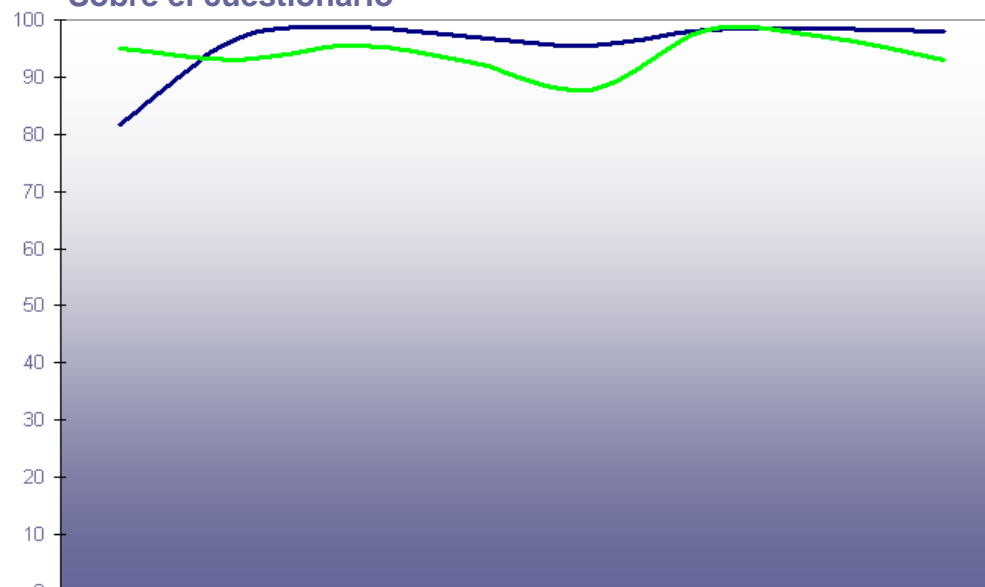
3.1 Evolución forma de realizar las SyR (%).

1er semestre 2007- 2do semestre 2010



3.1.1 SyR PRESENCIAL. Satisfacción diferentes aspectos del proceso. (%).

Sobre el cuestionario



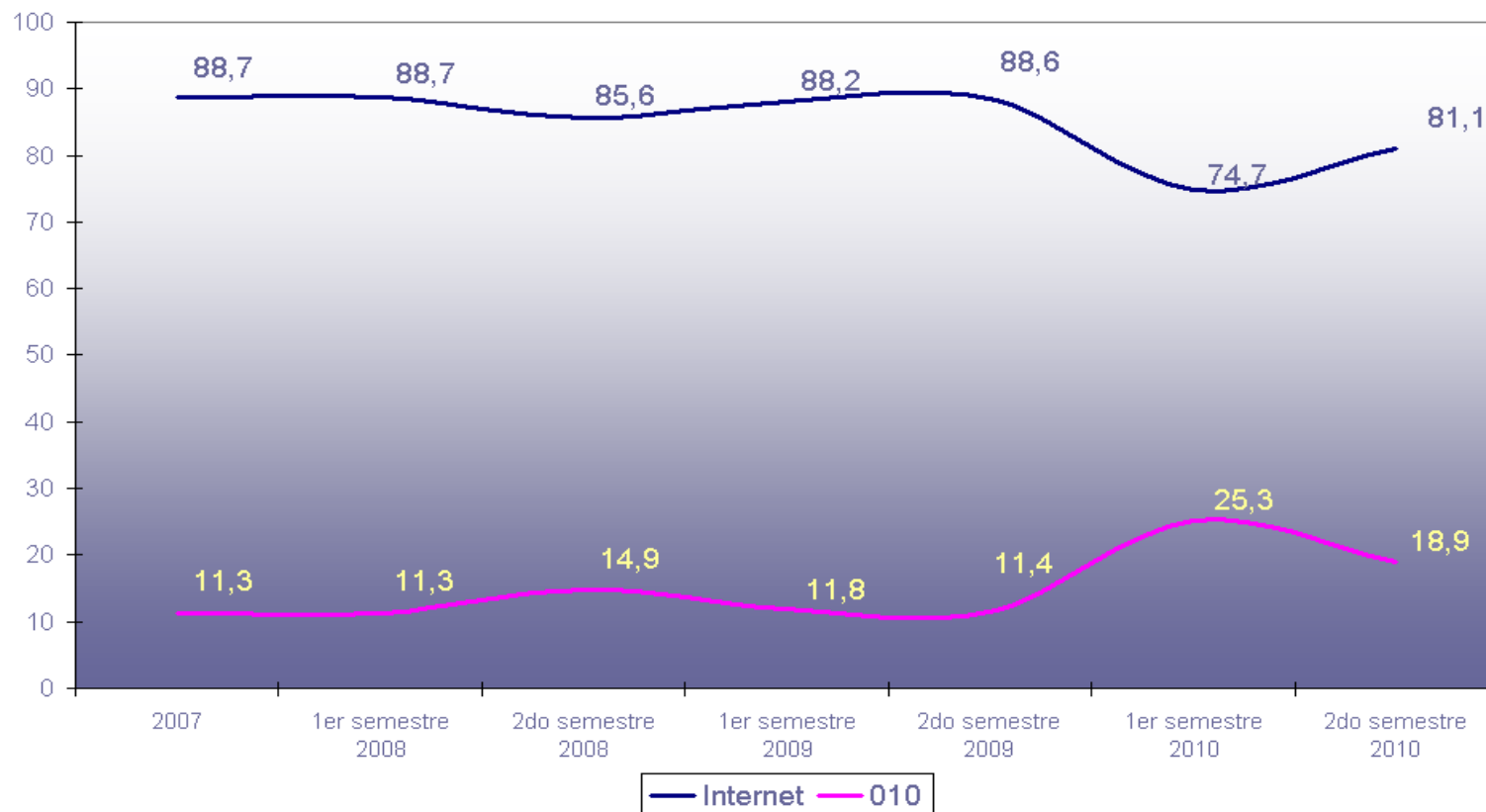
¿Le proporcionaron ayuda cuando la necesitó?

Se le facilitó ayuda al 100% de los que la solicitaron.

	1er semestre 2007	2do semestre 2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010
Le proporcionaron el impreso cuando lo solicitó	81,8	96,7	98,8	97,0	95,5	98,3	98,6	98,1
El impreso le resultó claro y comprensible	95	92,9	95,4	92,4	87,7	98,3	97,1	93,1

CRITERIO	2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010
Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción	8,1	8	7,8	6,5	7	8,2	7,9
Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción	7,5	8,1	7,6	6,5	7	8,1	7,6
Valore si el personal que le ha atendido cuenta con suficiente información para atenderle	6,8	7,6	7,4	6,4	7	7,6	7,1

3.1.2 SyR NO PRESENCIAL. Satisfacción diferentes aspectos del proceso.(%).

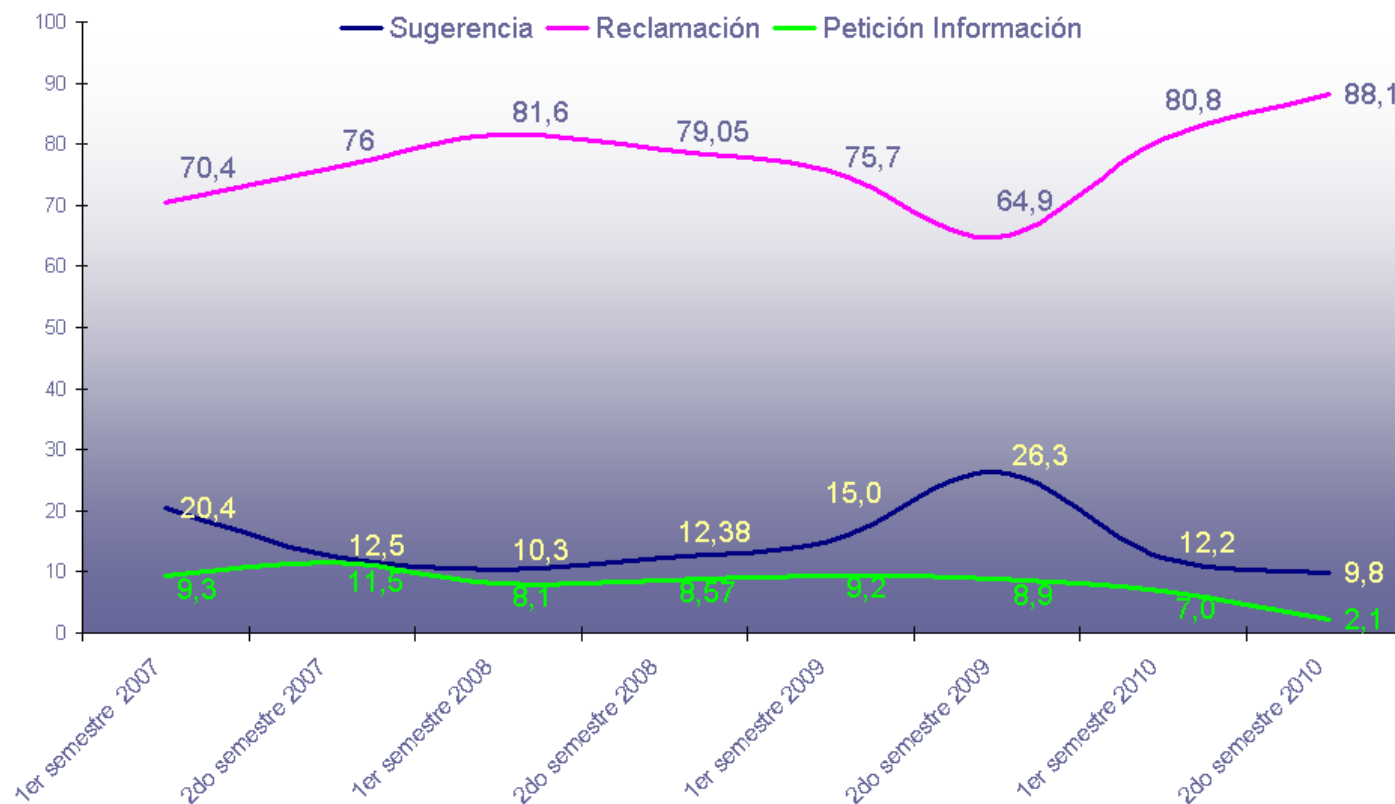


VALORE LA FACILIDAD DE ACCESO A INTERNET/010 (medias)

CRITERIO	2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010
Valore el acceso a Internet/010 para realizar la solicitud y/o reclamación	7,8	8,1	7,6	7,6	7,7	7,9	7,9

3.2. Evolución tipo de trámite de SyR y peticiones de información. (%)

1er semestre 2007 al 2do semestre 2010

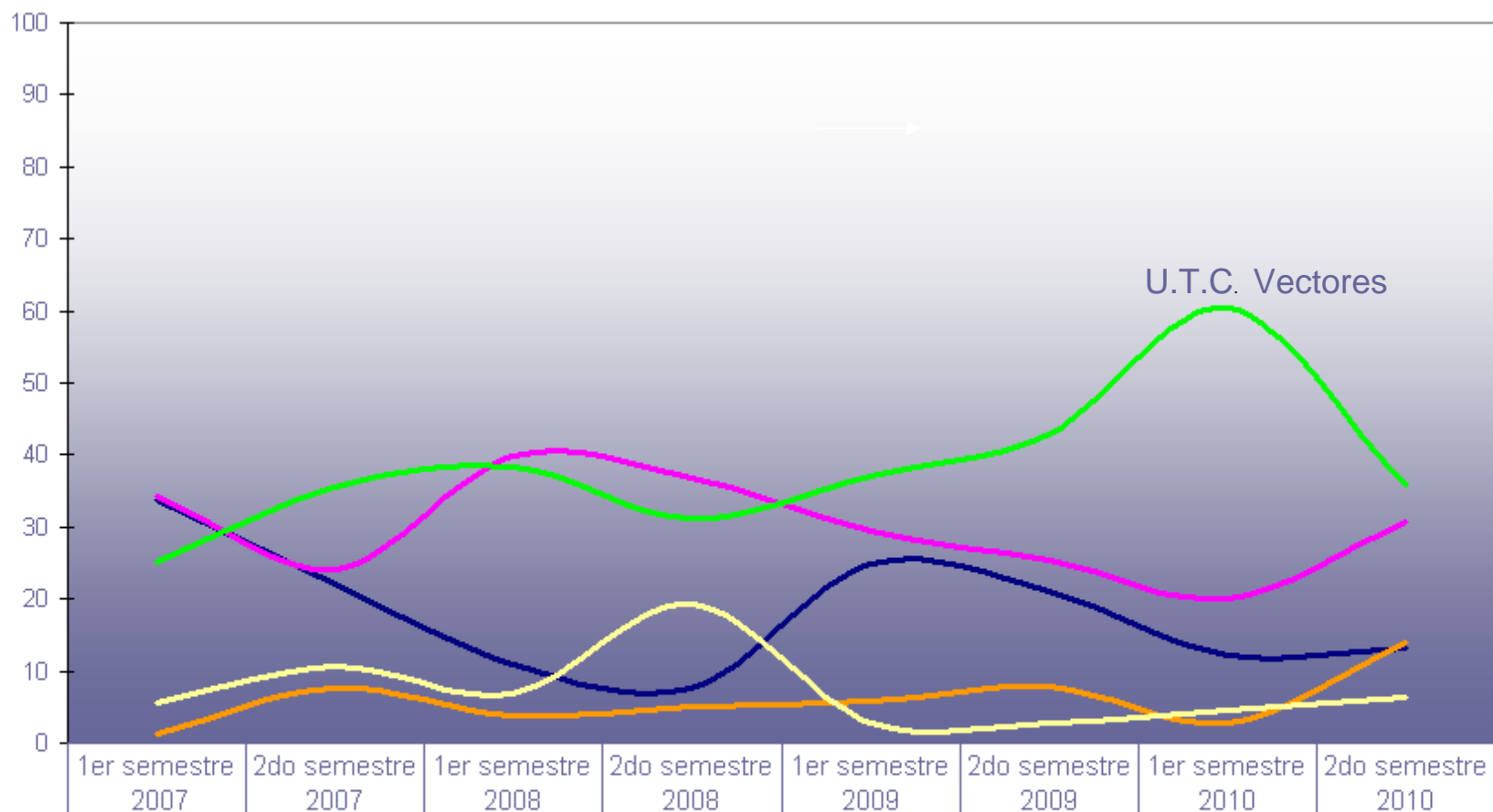


Valores absolutos →

Tipo	1er semestre 2007	2do semestre 2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010
Sugerencia	44	13	19	21	26	29	21	14
Reclamación	151	79	153	134	131	72	141	127
Petición Información	20	12	15	14	16	10	12	3
Total	215	104	188	169	173	111	174	144

3.3. Evolución de las SyR por dependencias de MADRID SALUD (%).

1er semestre 2007 a 2do semestre 2010



	1er semestre 2007	2do semestre 2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010
D.S. Veterinarios	33,9	22,1	11,0	7,5	24,9	21,2	12,1	13,3
D. Prev. Prom.	34,3	24	39,9	36,9	29,5	25,5	20,1	30,8
D.S. Ambiental	25,0	35,6	38,3	31,2	37,0	42,8	60,3	35,7
D.G. Adicciones	1,2	7,6	3,9	5,2	5,8	7,8	2,9	14,0
Otros	5,6	10,7	6,9	19,2	2,8	2,7	4,6	6,3

3.4 Motivos de atención (I) Año 2010

Departamento de Salud Ambiental	n	%
Demora en la gestión de solicitud de certificado de habitabilidad	51	16,5
Petición limpieza casa de vecino por mal olor	3	1,0
Reclama por disconformidad con el certificado de habitabilidad	2	0,6
Unidad Técnica de Control de Vectores	n	%
Petición retirada de palomas	35	11,3
Petición desinfección plaga de cucarachas	34	11,0
Petición retirada de ratas	18	5,8
Petición retirada nidos de pájaros	4	1,3
Petición retirada avispas	3	1,0
Petición retirada de ratones	3	1,0
Petición retirada moscas	2	0,6
Reclama ordenanza que regula dar de comer a palomas en vía pública	2	0,6
Otros	6	1,9
Departamento de Prevención y Promoción de la Salud	n	%
Reclama dificultad para citarse en CMS	18	5,8
Reclama por la eliminación servicio ginecología	13	4,2
Disconformidad con el trato del profesional que le atendió en consulta de CMS	10	3,2
Reclama por la calefacción con altas temperaturas en CMS puente Vallecas	4	1,3
Demora en la atención consulta CMS	5	1,6
Reclama por la falta de vacunas en centro salud internacional	4	1,3
Desperfectos provocados en la ropa del centro Madrid Salud Tetuán	2	0,6
Cita errónea y no rectificadas	2	0,6
Disconformidad con el trato del profesional que le atendió telefónicamente	2	0,6
Falta de personal en CMS	2	0,6
Condiciones ambientales en CMS	2	0,6
Otros	12	3,9

3.4 Motivos de atención (II) Año 2010

Dirección General de Adicciones	n	%
Disconformidad en centro comunidad terapéutica	7	2,3
Trato en CAD	2	0,6
Disconformidad con unidad móvil de metadona	2	0,6
Reclama mas tiempo en citas con psicóloga CAD	1	0,3
Reclama motivo de expulsión piso tratamiento	1	0,3
Reclama por expulsión Centro Terapéutico de Barajas	1	0,3
Solicita ayuda por problema con consumo cocaína	1	0,3
Sugiere dar charlas o talleres sobre drogodependencias en educación secundaria	1	0,3
Dificultad en la dispensación del tratamiento	1	0,3
Departamento de Servicios Veterinarios	n	%
Petición de retirada de gatos	13	4,2
Dificultad campaña vacunación animales	9	2,9
Reclama mayor protección en CPA a animales atropellados	2	0,6
Reclama mas claridad en la Web página adopción animales	2	0,6
No lectura de microchip de animal muerto	1	0,3
Reclama cambio de teléfono para el servicio recogida animales perdidos	1	0,3
Reclama mejora del servicio de mascotas	1	0,3
Solicitud protección gatos	1	0,3
Sugerencia de propuesta cursos de educación a dueños con animales	1	0,3
Desaparición de hurón con chip	1	0,3
Falta pastillas desparasitación	1	0,3
Mal trato a animal por servicio SEVEMUR	1	0,3
Petición retirada perros	1	0,3

3.4 Motivos de atención (III) Año 2010

Unidad de Comunicación	n	%
Error en página Web	4	1,3
Inspección Central	n	%
Control agua potable en vivienda	7	2,3
Solicitud análisis y composición agua vivienda	2	0,6
Evaluación agua en fuente	1	0,3
Otros	n	%
Reclama deficiencias en etiquetado de productos mercado maravillas	1	0,3
Reclama por el trato recibido por parte trabajadores subdirección general recursos humanos en la subsanación	1	0,3
Sugerencia para servicio de creación servicio salud y educación	1	0,3
Información incorrecta sobre horario de consulta laboratorio salud pública	1	0,3
Petición normativa sobre suministro de azufre	1	0,3
Total	310	100

3.5 Tiempos de respuesta

¿Ha recibido contestación a su SyR? (%)

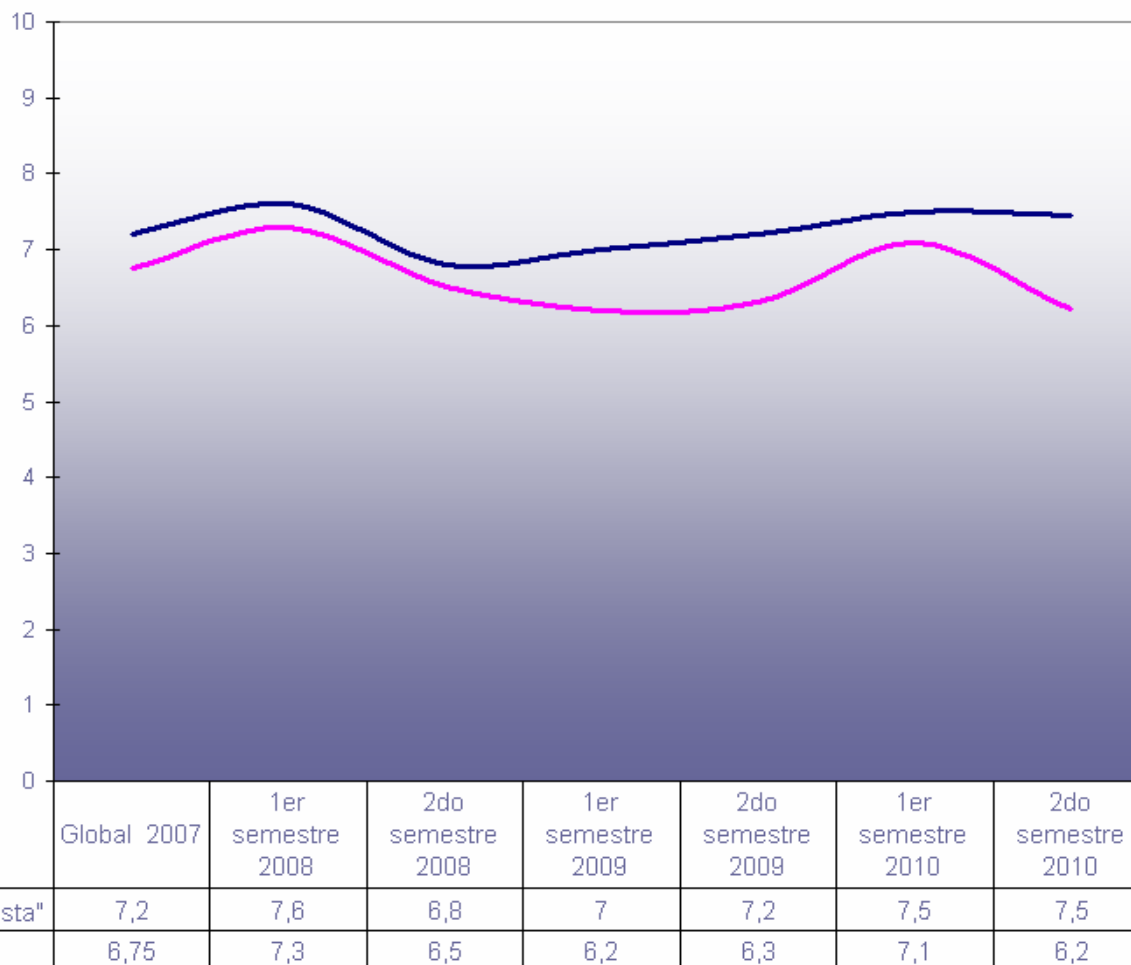
Si	1er semestre 2007	2do semestre 2007	1er semestre 2008	2do semestre 2008	1er semestre 2009	2do semestre 2009	1er semestre 2010	2do semestre 2010
		99,1	94,2	94,0	91,3	96,5	87,5	95,0

Tiempos de respuesta (%)

Tiempos (%)	2007	2008	2009	2010	Compromiso carta
0 a 15 días	89,00	86,77	82,24	93,06	80
16 a 30 días	6,60	11,08	11,98	6,11	10
31 días a 3 meses	4,20	2,15	5,22	0,82	10

Tiempos medios de respuesta en días	2007	2008	2009	2010
	5,10 días	6,04 días	6,30 días	4,58 días

3.6 Valoración global de la atención y del tiempo de respuesta de la Oficina de Atención al ciudadano (medias)



3.5 Valoración global de la Oficina de Atención al ciudadano (%)

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



3.6 Aportaciones de los encuestados para mejorar los servicios (textos libres). Año 2010 n=302

Propuestas generales	n	%
Que se solucione el problema con rapidez	42	13,9
Más rapidez en la respuesta del departamento competente (personalizada)	40	13,2
Seguimiento personalizado de cada una de las reclamaciones hasta su resolución	17	5,6
Se comunique la actuación al ciudadano del servicio realizado	5	1,7
Página web	n	%
Mejorar acceso a la página web	19	6,3
Poco espacio de texto para redactar la reclamación	1	0,3
Unidad Técnica de Vectores	n	%
Desacuerdo con las normas de funcionamiento	3	1,0
El servicio de control vectores no ha actuado en mi caso y seguimos con el problema	2	0,7
El servicio de vectores no me ha solucionado el problema porque dicen que las ratas son privadas	2	0,7
Previsión de las cucarachas van y vienen	1	0,3
No tengo solución las palomas siguen	1	0,3
Centro de Protección Animal	n	%
Mayor información porque está mal especificado el folleto	1	0,3
Me dicen que no se pueden retirar los gatos	1	0,3
Que en la web se especifique que el CPA es solo para perros y gatos, en ningún momento pone que no se recojan aves.	1	0,3
Que hubiera más coordinación entre servicios veterinarios y el colegio de veterinarios	1	0,3
Dpto. de Prevención y Promoción de la Salud	n	%
En cuanto al centro de salud, que mejoren al personal que tienen	1	0,3
En cuanto a la contestación no estoy de acuerdo ya que han beneficiado al doctor que me atendió y han sido parciales	1	0,3
Que se transmitieran los datos a través del ordenador y no se necesite el volante, la prueba no me la han realizado y era urgente	1	0,3
En recepción fueron muy secos a la hora de hacer las reclamaciones, les costó facilitarme los impresos	1	0,3
D.G. Adicciones	n	%
No repartir metadona en la calle, es insoportable	1	0,3
Otros	n	%
No lo puedo valorar	8	2,6
El sistema de SyR le parece correcto, no mejoraría nada	152	50,3
Total	302	100,0

4. Conclusiones

Se observa una disminución de las SyR totales en el 2010 debido:

- Los informes para reagrupación familiar dejaron de ser competencia de Madrid Salud
- El cambio de proyecto del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud (de lo individual a lo comunitario)

La tendencia en número total de las SyR baja, sin embargo las reclamaciones aumentan al analizar la evolución interanual.

Por otro lado, hay que destacar el aumento de las SyR NO PRESENCIALES, a expensas de las realizadas por Internet, aunque los usuarios siguen planteándonos problemas de acceso desde la WEB (mayor visibilidad del link en la página de inicio).

En cuanto a los motivos de las SyR, la petición de desinsectación y desratización ocupa el primer lugar, se observa que los ciudadanos están satisfechos con las actuaciones puntuales, no así con la notificación de la actuación y el seguimiento de los problemas planteados.

Desde la OAC, en general, se mantienen los indicadores de los compromisos por encima de los adquiridos en la Carta de Servicio, ejemplo de ello: el tiempo medio de respuesta es de 4,58 días, lo que valoran con una media de 7,5 de satisfacción.

Desde el 2010 las respuestas de la OAC, referidas a temas de salud, se realizan por correo postal con acuse de recibo conforme a la ley de protección de datos, lo que en comparación con las respuestas, realizadas en años anteriores, por correo electrónico supone una dificultad y un retraso, sin embargo, entre 91% y 99% de las personas encuestadas habían recibido contestación de la OAC cuando se hizo la encuesta.

Destacar la satisfacción de los usuarios con la OAC, ya que alrededor del 90% recomendaría su utilización a un conocido o familiar.

La valoración global de la OAC es alta en cuanto al funcionamiento interno de la misma, sin embargo nos indican que es mejorable el tiempo de resolución, por parte de los diferentes Departamentos, de los problemas planteados.

5. Propuestas de Mejora

R= resuelto

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. ✓
Facilitar acceso a la web	Que en la página principal de Munimadrid y Madrid Salud se acceda directamente al SyR.
Mejorar la calidad de la respuesta	Seguimiento y solución de los problemas planteados.
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

La Carta de Servicios ha sido revisada en marzo del 2011