

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

# **Encuestas de Satisfacción del Usuario de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid**

Este informe, su contenido y sus archivos adjuntos son confidenciales y está exclusivamente dirigido al Ayuntamiento de Madrid. Si por un error o extravío dispone de él y usted no es el destinatario final, no está autorizado a leer, estudiar, usar, imprimir, copiar o difundir este informe bajo ningún concepto, agradeciéndole que proceda a ponerlo en conocimiento de eXCellennium , S.L. (Teléfono: 910001460) para su retirada o instrucciones para la destrucción del mismo. Asimismo, cualquier acción tomada o dejada de tomar basada en la información contenida en este informe queda prohibida y puede ser ilegal.

No imprima este informe si no es estrictamente necesario, contribuya a la sostenibilidad del planeta.

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

## 1. Introducción

Este informe de datos consolidados acompaña a la entrega del fichero de datos y la explotación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas durante los meses de enero y febrero de 2011 a los usuarios de los servicios médicos de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Madrid.

La información que aparece en este documento complementa al informe de satisfacción sobre instalaciones deportivas que se ha realizado en el mismo periodo del año pero con una metodología diferente al presente estudio.

El informe realiza tanto apreciaciones de la metodología como interpretación de los datos resultantes de la explotación.

Corresponde a los representantes de la Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid decidir si la interpretación es satisfactoria para sus objetivos y valorar la publicación del presente informe o su uso interno. Del fichero adjunto se pueden también obtener otro tipo de cruces, gráficas e interpretaciones si se estima necesario.

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

## 2. Metodología

Durante la realización de este estudio se han producido una serie de incidencias que conducen a reflexionar sobre posibles mejoras de la metodología establecida.

La metodología establecía que las encuestas se entregasen a los servicios médicos y que ellos fuesen los responsables de entregarlas a los usuarios y custodiasen los formularios hasta ser recogidos una semana después por los encuestadores o el coordinador de trabajo de campo.

En primer lugar se ha visto que el tiempo establecido no permite conseguir el número objetivo de encuestas por servicio lo cual debe proporcionar la primera reflexión de modificación para años posteriores.

La sistemática puede conducir también a una potencial falta de rigor, pérdida de confidencialidad, extravío de encuestas y otras distorsiones de la realidad.

Debe valorarse un proceso diferente que contemple mayor amplitud de fechas y un método que asegure la eficacia y no deje abierta puerta alguna a pérdidas.

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

### 3. Detalles del trabajo realizado

En el cuadro 1 se presentan tanto las previsiones como el trabajo realizado.

**Cuadro 1. Previsiones y trabajo realizado**

	Previsto	Realizado
Número de emplazamientos a cubrir:	14 Servicios Médicos de Instalaciones Deportivas Municipales de Madrid.	13 Instalaciones
Número de encuestas a realizar:	De 30 a 40 Servicio Médico con un total aproximado de 420 encuestas válidas dependiendo de la participación de los usuarios.	En total se han obtenido un total de 357 registros válidos
Fiabilidad de la encuesta:	No se dispone de datos sobre universo y población encuestada para poder determinar la fiabilidad de los datos.	

En el cuadro 2 se puede ver un resumen de fechas, instalaciones y encuestas válidas

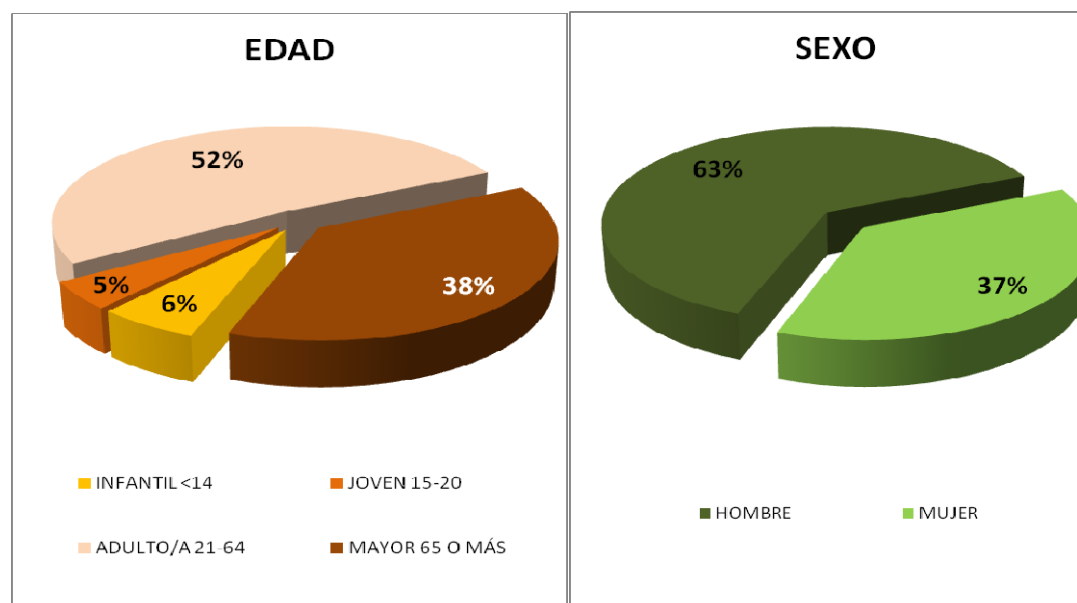
FECHA	INSTALACIÓN	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
17 enero - 18 Febrero	Vicente del Bosque	31
17 enero - 18 Febrero	Pradillo	16
17 enero - 18 Febrero	La Masó	25
17 enero - 18 Febrero	José María Cagigal	39
24 enero - 18 Febrero	Moratalaz	33
24 enero - 18 Febrero	Pepu Hernández	31
24 enero - 18 Febrero	Almudena	32
31 enero - 18 Febrero	Daoiz y Velarde II	18
31 enero - 18 Febrero	Gimnasio Moscardó	9
31 enero - 18 Febrero	Fco. Fdez. Ochoa	0
31 enero - 18 Febrero	Aluche	30
17 enero - 18 Febrero	Palomeras	30
17 enero - 18 Febrero	La Concepción	30
17 enero - 18 Febrero	Integrado Arganzuela	33

## 4. Interpretación de datos

El resumen actual del proceso de datos desprende las siguientes conclusiones:

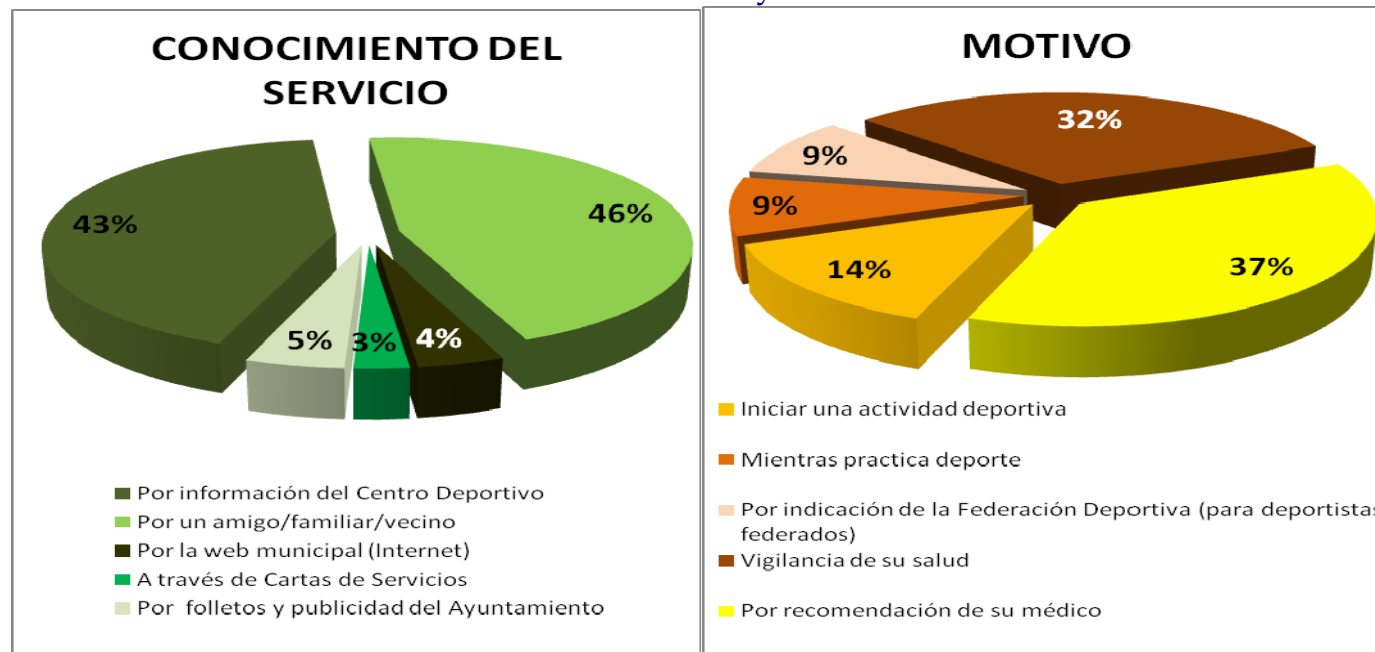
- La encuesta la han respondido en un 6% infantiles, en un 5% jóvenes entre 15 a 20, en un 52% adultos entre 21 y 64 años y en un 38% mayores de 64 años (Gráfico 1).
- Los hombres son mayoría, en concreto, los usuarios encuestados son un 63% de hombres y un 37% de mujeres (Gráfico 2).

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EDAD Y SEXO DEL ENTREVISTADO  
Gráfico 1 y 2



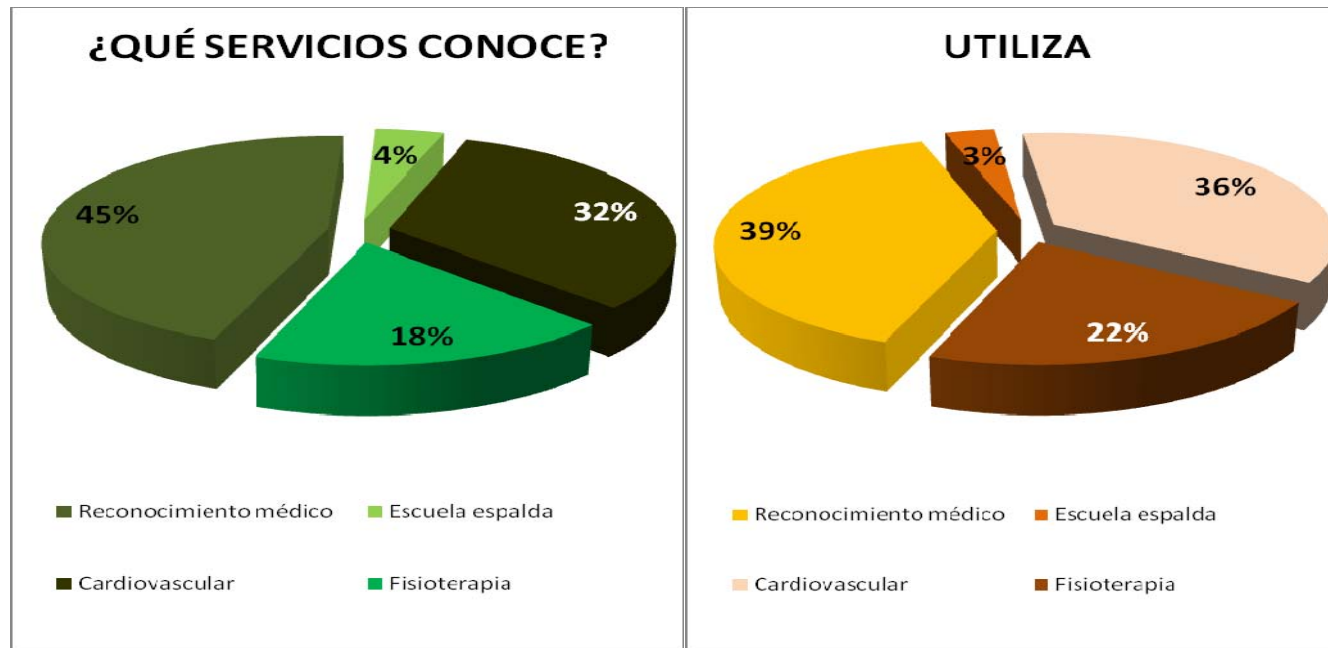
DISTRIBUCIÓN SEGÚN CÓMO CONOCIÓ EL SERVICIO DEL CENTRO  
Y EL MOTIVO DE SU UTILIZACIÓN

Gráfico 3 y 4



Los usuarios llegan al servicio médico por información procedente del propio centro deportivo (43%) y a través de recomendaciones de personas cercanas (46%). Sus intereses son la propia vigilancia de su salud (32%) y la recomendación de su médico (37%)

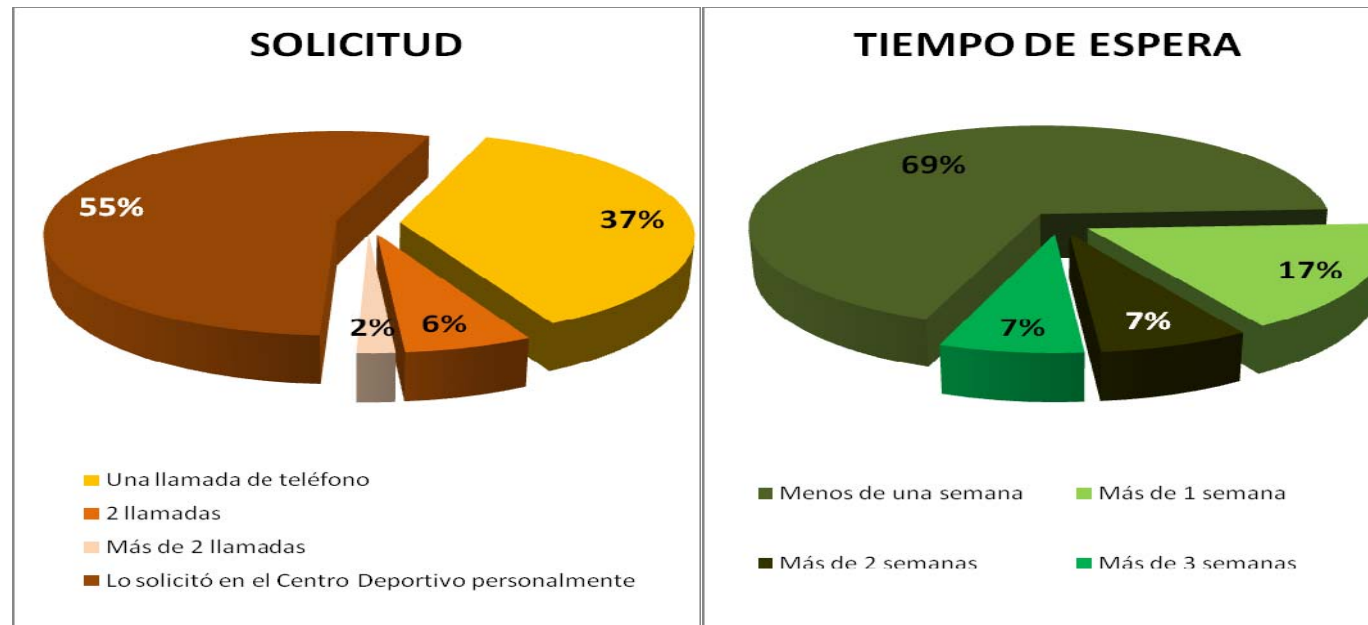
DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A QUE SERVICIOS CONOCEN Y UTILIZAN  
Gráfico 5 y 6



Los servicios que más conocen los usuarios son el reconocimiento médico (45%), seguido del cardiovascular (32%), fisioterapia (18%) y escuela de espalda (4%). Los servicios que utilizan son los que realmente conocen como podemos observar en la gráfica 6. El 39% utiliza el reconocimiento médico, el 36% el cardiovascular, seguido de un 22% fisioterapia y por último, sólo el 3% usa el servicio de espalda.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A LO QUE HA SUPUESTO SOLICITAR LA CITA  
Y EL TIEMPO DE ESPERA HASTA RECIBIR EL SERVICIO

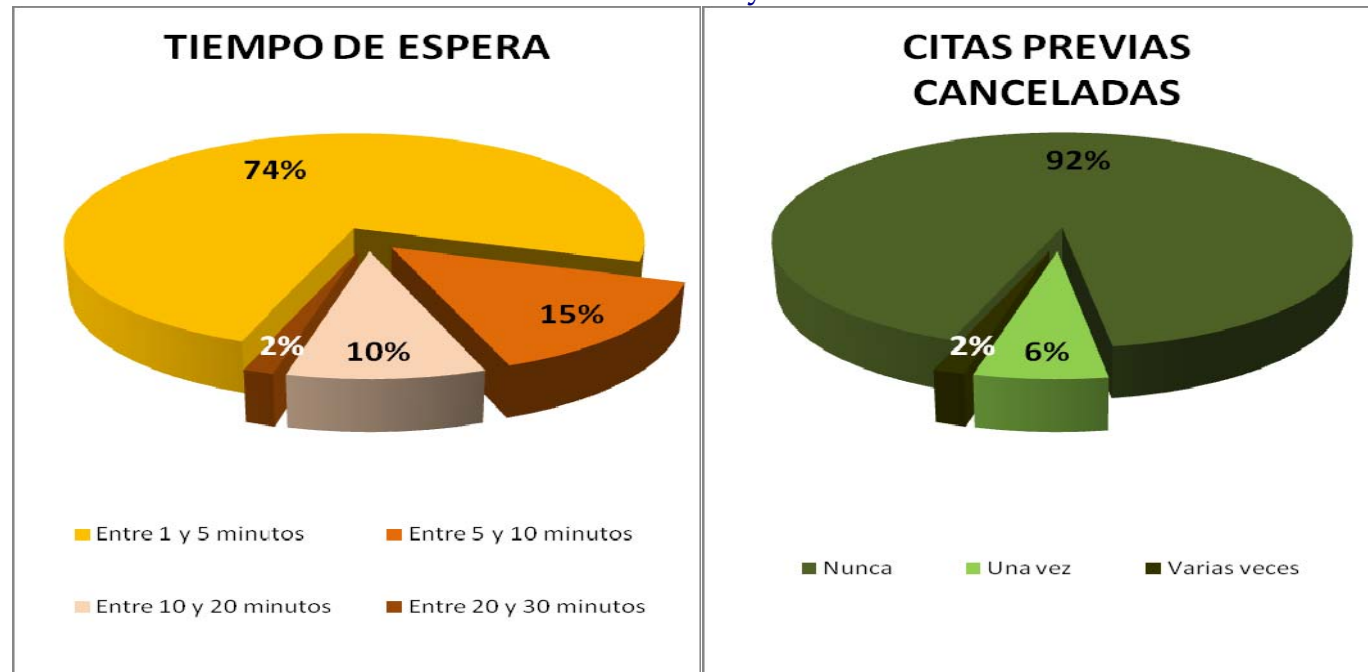
Gráfico 7 y 8



El acceso al servicio se puede valorar como fácil/rápido (92% a la primera) y la atención casi inmediata en el 69% de los casos y razonable en el 86% de los casos (menos de 2 semanas.)

## DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL TIEMPO DE ESPERA DESDE CITA HASTA COMIENZO DEL SERVICIO Y CITAS PREVIAS CANCELADAS

Gráfico 9 y 10



Los tiempos de espera comparados con servicios de consulta médica en general son excelentes (74% inferior a 5 minutos) y el índice de anulación de citas bastante bajo (nunca en un 92%)

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL LENGUAJE UTILIZADO POR EL PERSONAL, SI NO SE HA PODIDO REALIZAR EL SERVICIO POR FALTA DE MATERIAL Y SI EL PROFESIONAL SE HIZO CARGO DE SU CASO.

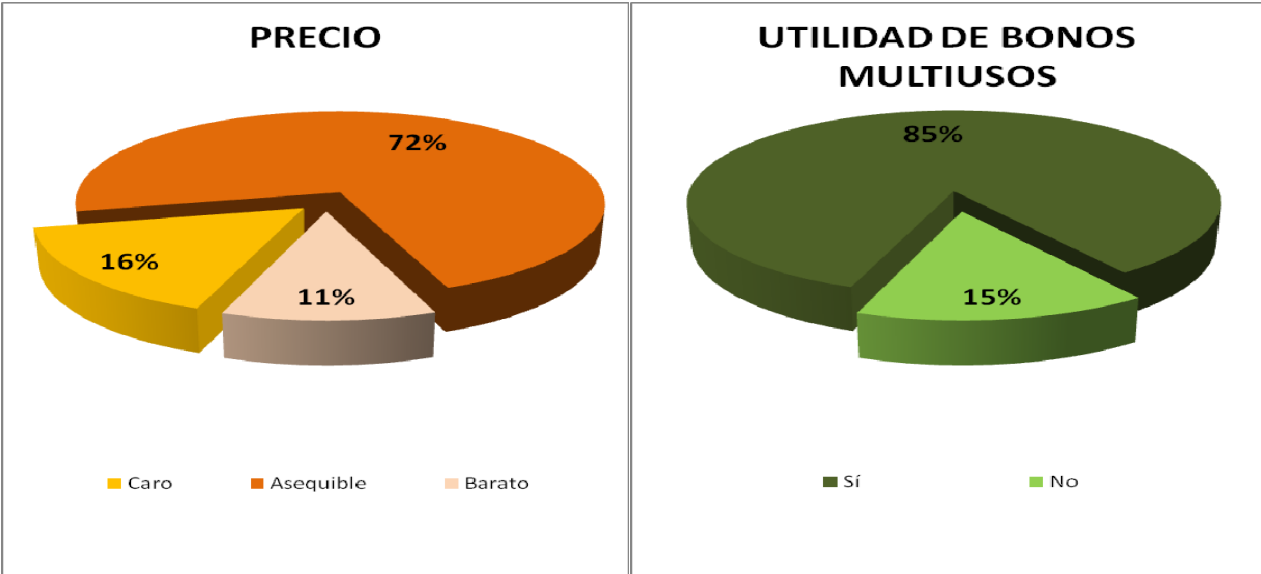
Gráfico 11,12 y 13



Los resultados registrados son alentadores en lenguaje claro (97%) y capacidad de actuación (97%) aunque debieran estudiarse respecto a la falta de material (12%) por si pudiera orientar las futuras prioridades de inversión en material.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL PRECIO DEL SERVICIO Y DE LA UTILIZAD DELOS BONOS MULTIUSOS

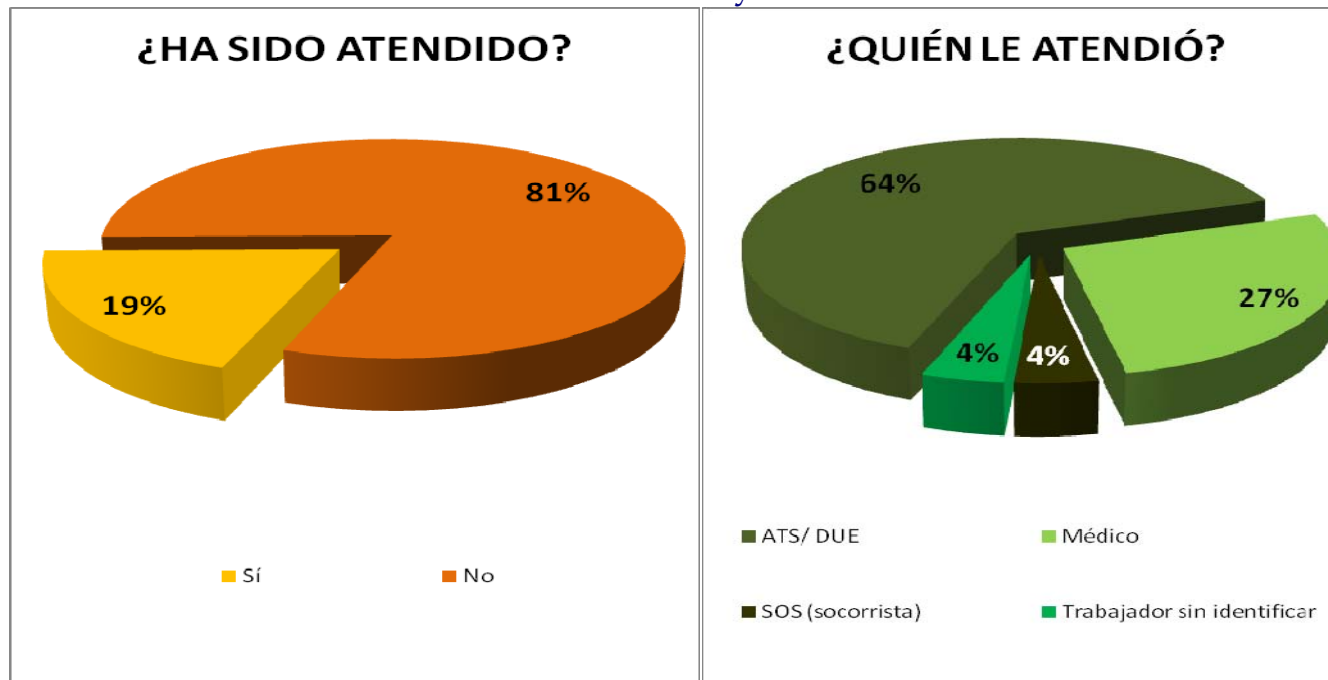
Gráfico 14 y 15



Los precios son únicamente valorados como caros por el 16% de los usuarios que además hacen uso de forma predominante de bonos multiusos (85%.)

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A SI HAN TENIDO QUE SER ATENDIDOS DE URGENCIA Y QUIÉN LO HIZO

Gráfico 16 y 17

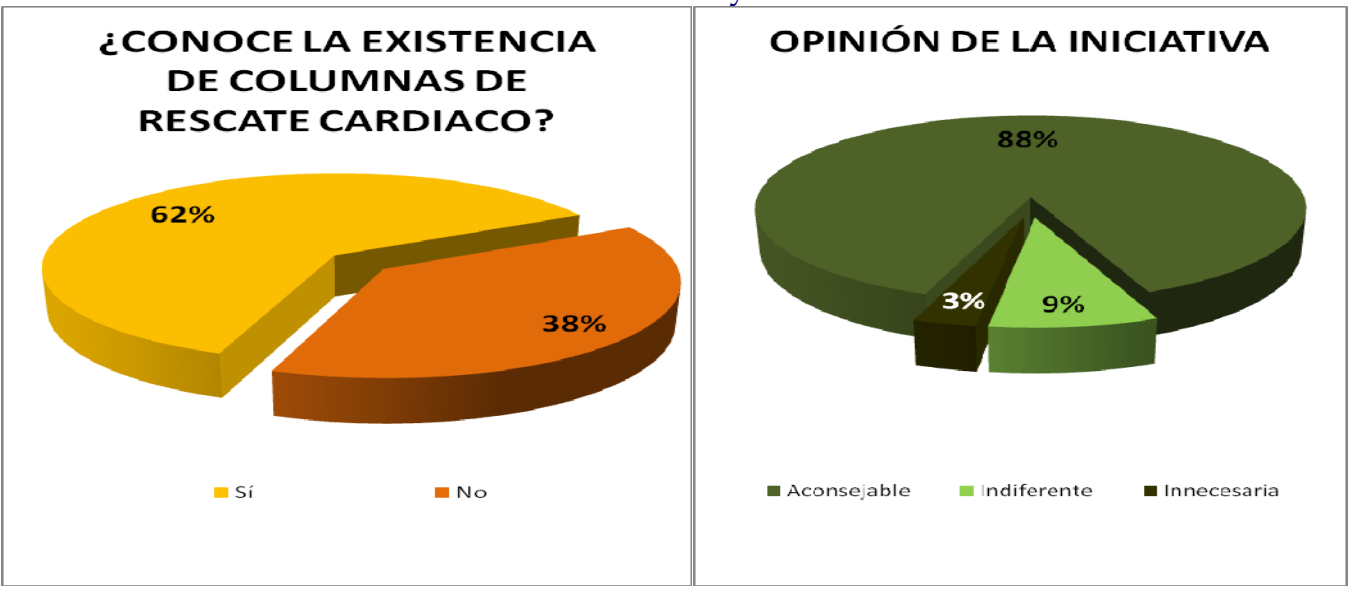


Los usuarios sólo tienen dudas respecto a quién les atendió en caso de urgencia en un 4% de los casos. En el resto de ellos siempre se ha realizado la atención por parte de personal cualificado y en un 27% mediante personal de

alta capacitación (médico.) Pudiera ser interesante valorar información sobre casos en que se hubiera debido contar con un médico y dicho extremo no hubiera sido posible.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL CONOCIMIENTO DE LAS COLUMNAS DE RESCATE CARDÍACO Y SU OPINIÓN SOBRE LA INICIATIVA

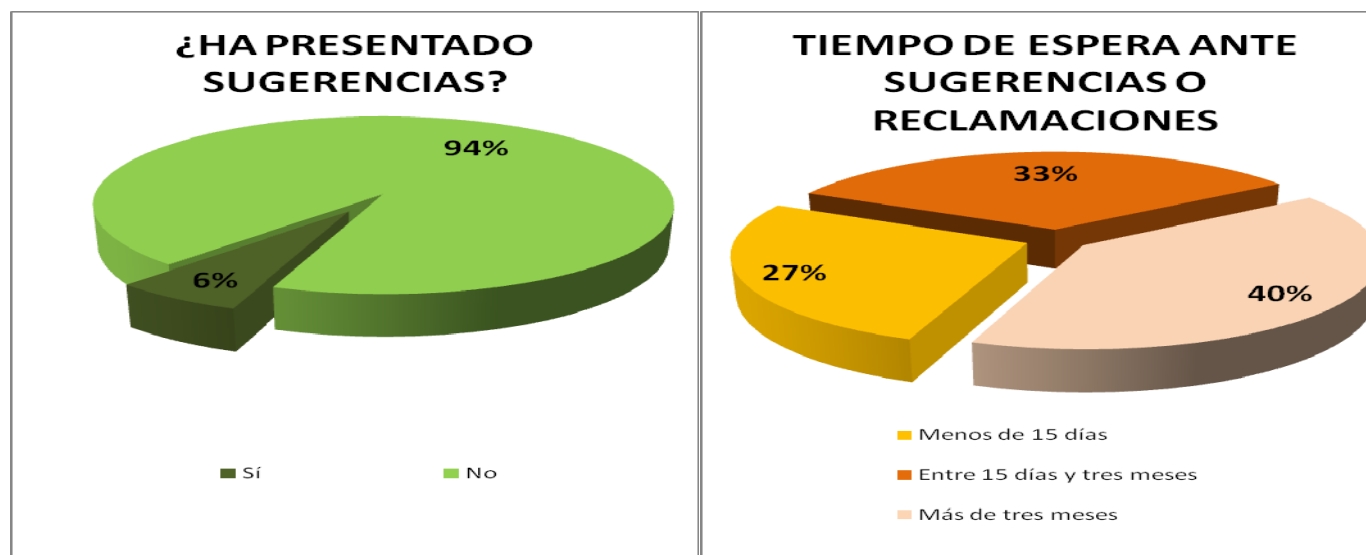
Gráfico 16 y 17



En este apartado debe valorarse únicamente mejorar la comunicación respecto a la existencia de dichos equipos.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO LA SI SE HAN PRESENTADO SUGERENCIAS O RECLAMACIONES Y TIEMPO DE ESPERA HASTA RESPUESTA DE LA MISMA

Gráfico 18 y 19



La tasa de reclamaciones es muy inferior a los servicios deportivos pero la rapidez en la respuesta puede ser mejorable (40% más de tres meses.)

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A SI RECOMENDARÍAN LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA

Gráfico 20



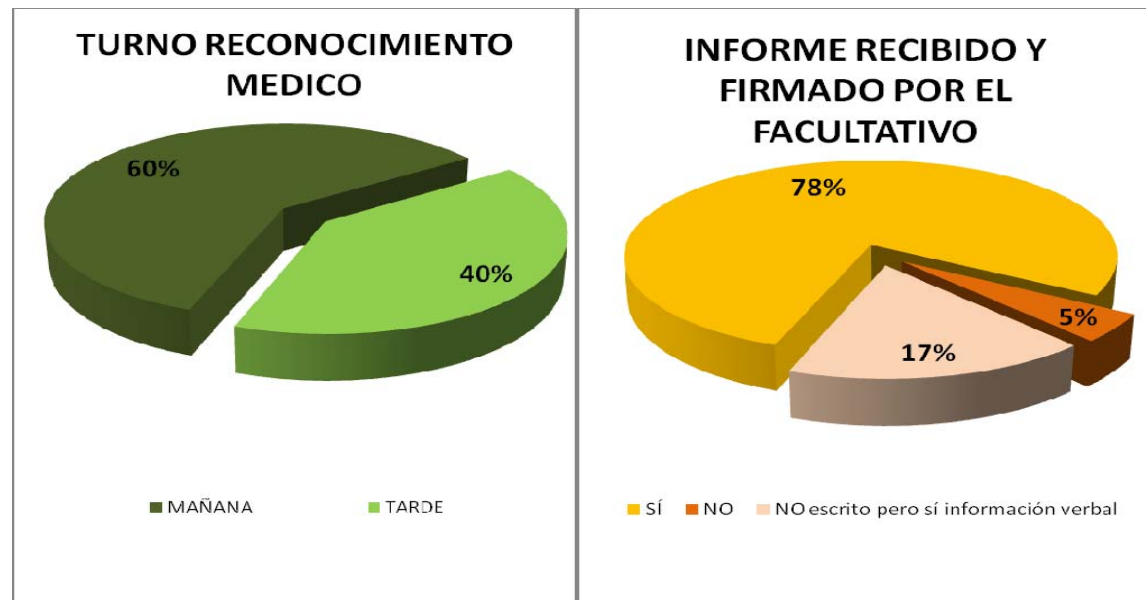
Estos resultados inducen a interpretar un alto grado de satisfacción respecto al servicio médico.

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

# USUARIOS DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL TURNO DEL RECONOCIMIENTO Y SI SE HA RECIBIDO INFORME ESCRITO Y FIRMADO POR EL FACULTATIVO

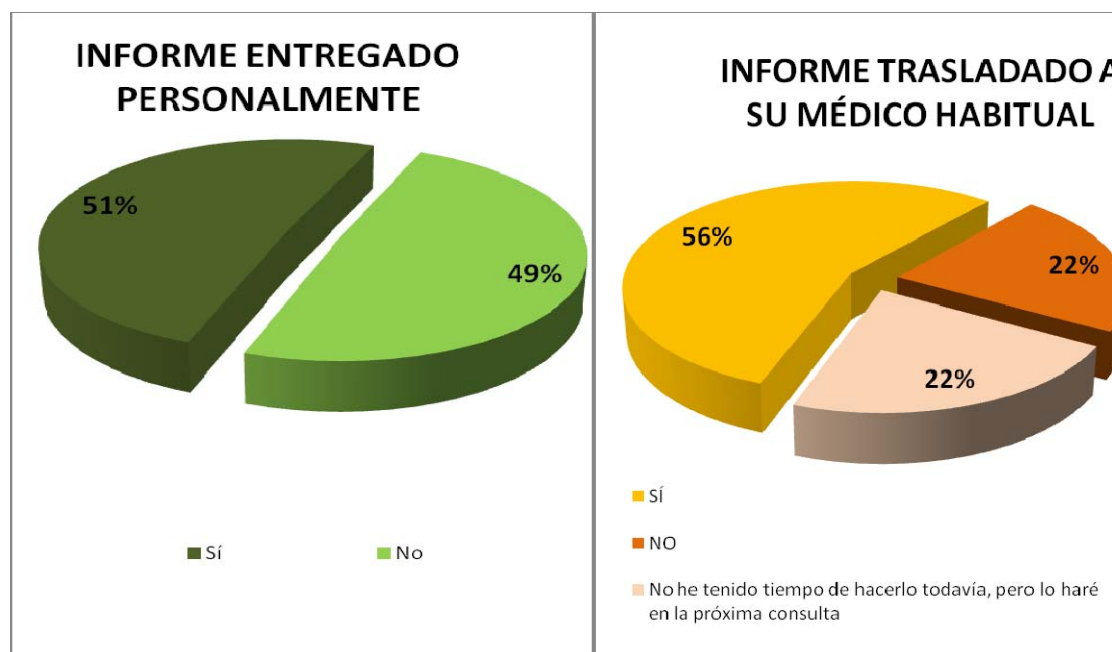
Gráfico 21 y 22



El análisis de este apartado ofrece una información sorprendente considerando que un 22% de los usuarios no reciben un informe escrito y firmado por parte del facultativo lo cual pudiera tener connotaciones de incumplimiento legal respecto a la buena praxis de la medicina.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A SI EL INFORME LE HA SIDO ENTREGADO PERSONALMENTE Y SI HA TRASLADADO DICHO INFORME A SU MÉDICO HABITUAL

Gráfico 23 y 24

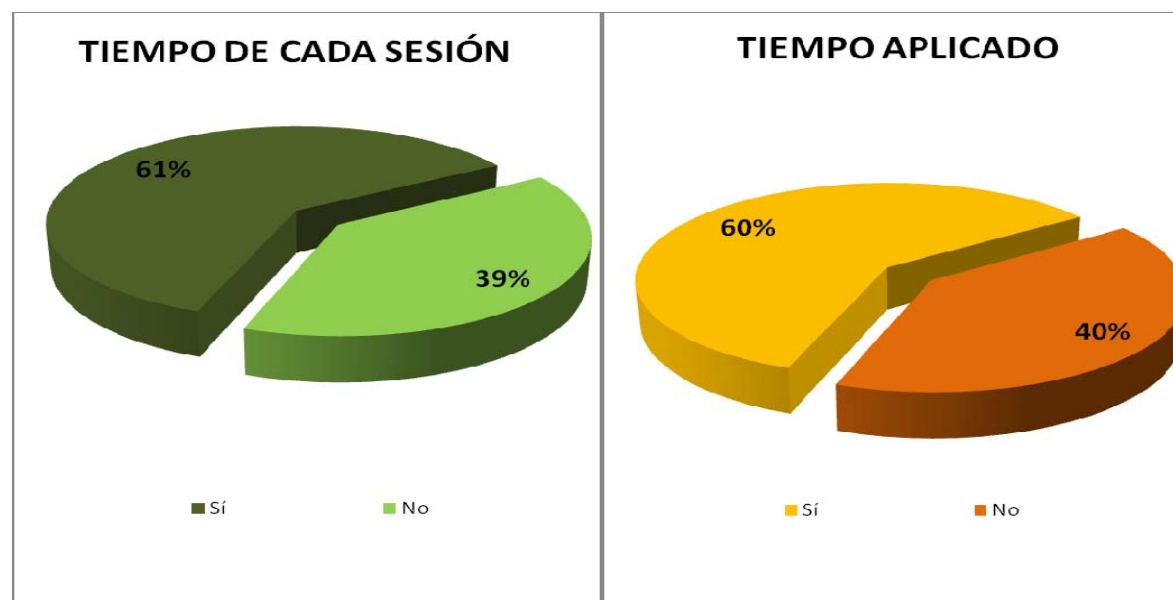


eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

# **USUARIOS DE FISIOTERAPIA / CARDIOVASCULAR / ESCUELA DE ESPALDA**

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A SI EL TIEMPO DE CADA SESIÓN ES ADECUADO Y SI EL TIEMPO DE TRATAMIENTO LE PARECE SUFICIENTE.

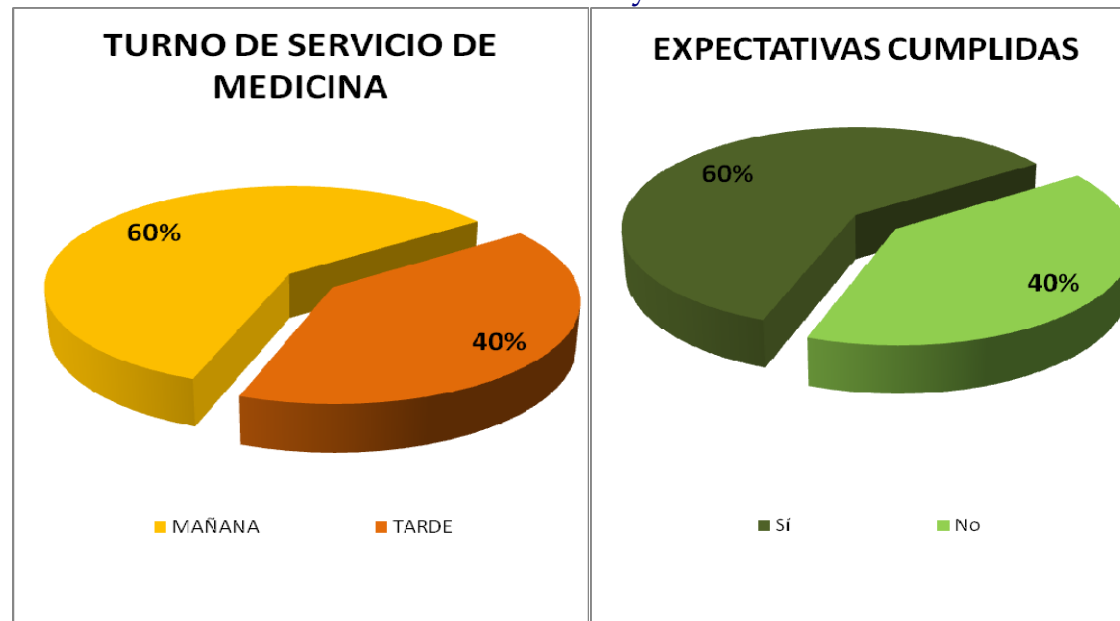
Gráfico 25 y 26



Los resultados de la explotación de datos conducen a plantear si es suficiente la información proporcionada a los usuarios respecto a la duración idónea de las sesiones y la extensión de los tratamientos.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A LAS EXPECTATIVAS CUMPLIDAS Y EL TURNO EN EL QUE REALIZÓ EL SERVICIO.

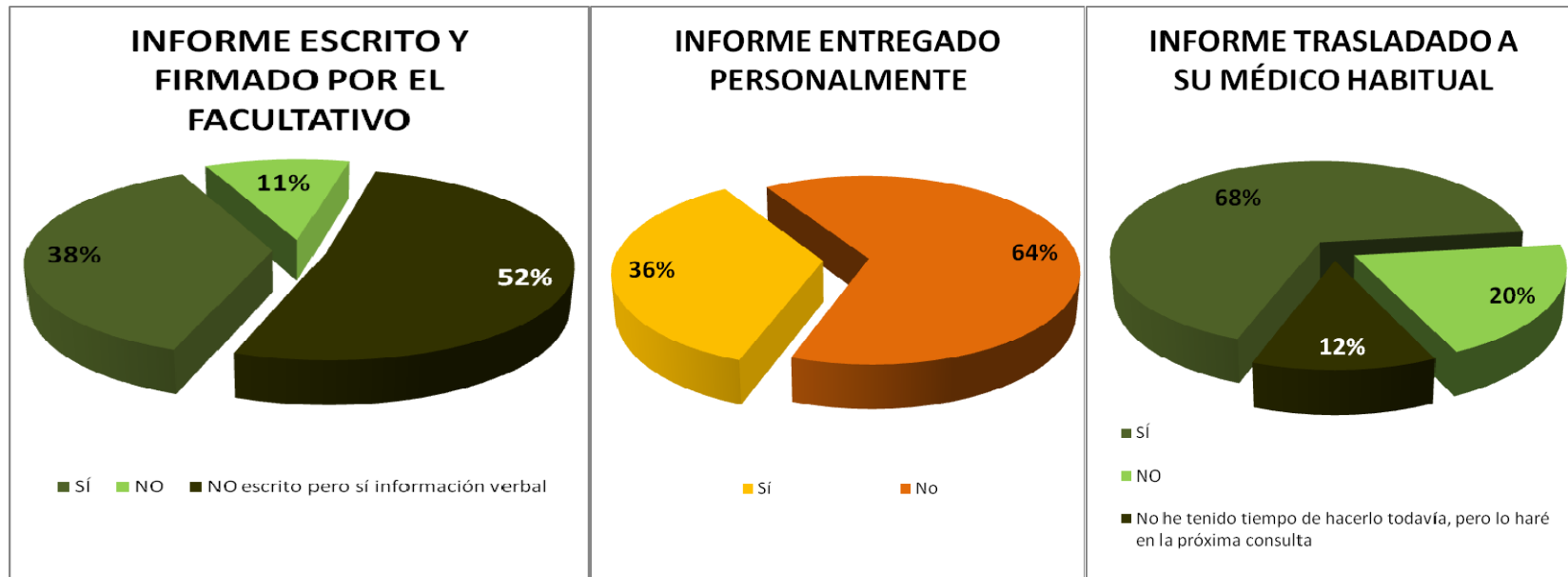
Gráfico 27 y 28



En esta ocasión nos hallamos ante la pregunta de si se ha trasladado de forma suficientemente clara los logros que se pueden conseguir con este servicio para que la relación experiencia del servicio / expectativas generadas disponga de un 40% de incumplimiento.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A SI HA RECIBIDO EL INFORME ESCRITO Y FIRMADO POR EL FACULTATIVO, SI LE FUE ENTREGADO PERSONALMENTE Y SI LO HA TRASLADADO A SU MÉDICO HABITUAL

Gráfico 29, 30 y 31



De nuevo nos hallamos ante un alto grado (63%) de no emisión de informes escritos y firmados que debe someterse a estudio.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL TIEMPO DE UTILIZACIÓN DE ESTOS SERVICIOS

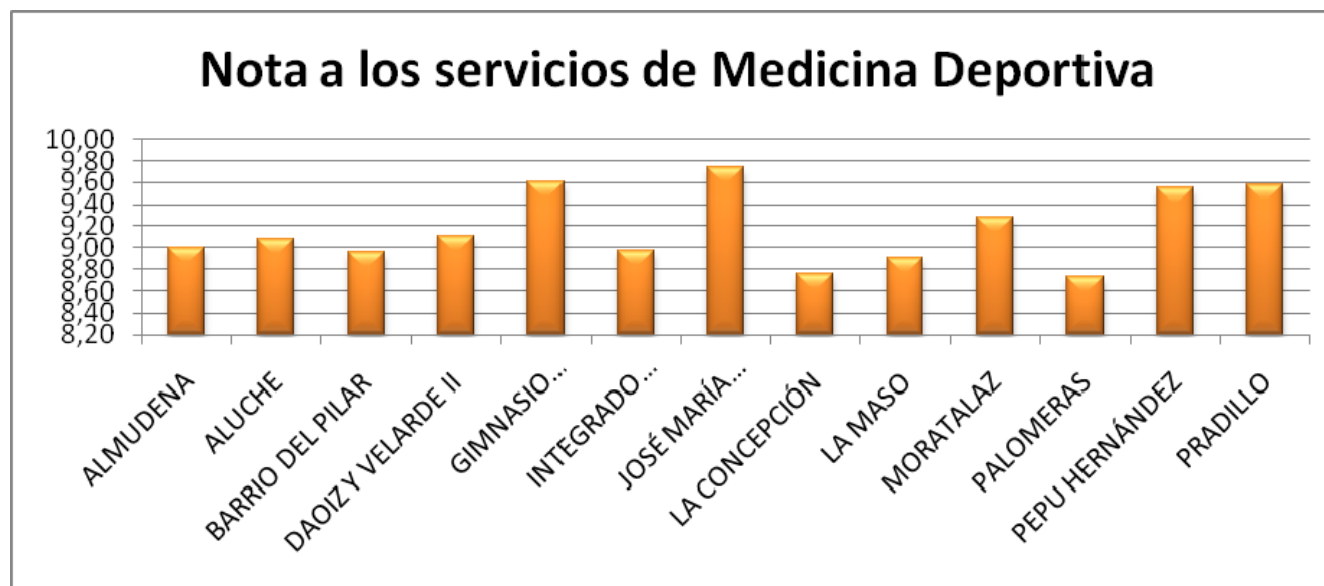
Gráfico 32



Sin duda nos hallamos ante unos usuarios fidelizados (66% más de un año) como también ocurre en las actividades deportivas.

## DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A LA NOTA DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA

Gráfico 33



Clarísimamente los resultados de satisfacción ofrecen unos datos contundentes con mínimos por encima del 8,60 y máximos cercanos al 9,80 de nota media.

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

## Nota final sobre el análisis

Los resultados de satisfacción global de cada servicio y de los servicios médicos prestados por el Ayuntamiento en sus Centros Deportivos debe catalogarse de excelente.

Existen posibles puntos de atención como son la entrega de informes firmados por los facultativos o la posible falta de material para prestar algunos servicios.

Las interpretaciones de resultados que se realizan en este informe están exentas de cualquier tipo de interés pero se invita al propio Ayuntamiento de Madrid a realizar las comprobaciones cruzadas pertinentes sobre resultados de indicadores de sus cartas de servicio y las opiniones de los usuarios para poder establecer posibles áreas de gran diferencial, favorable o desfavorable, entre la medición interna y objetiva y la medición de la valoración subjetiva del usuario.

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

## Equipo responsable del proyecto

- Director de Proyecto: Andreu Raya Demidoff, Licenciado en Gestión de Empresas, Asesor y Auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Coordinador del trabajo de campo: Mario Quintana Aroca, Licenciado en Ciencias Ambientales y Master en Gestión de Empresas.
- Responsable de Proceso de Datos: Miguel Duque Fernández, Licenciado en Ciencias Químicas y experto en desarrollo de aplicaciones compatibles y proceso de datos.
- Tutor coordinador de trabajadores de campo: Juan Cecilio Castillo, Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas. Profesor Tutor de Formación Profesional del Colegio Santa María de los Apóstoles de Madrid.
- Equipo de encuestadores:
  - Daniel Morgado Correa: Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes
  - José M<sup>a</sup> Cobo Contreras: Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes
  - Rubén Martín Alcañiz: Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes
  - Antonio Ana Rodríguez: Técnico en Equipos Electrónicos de Consumo
  - Eva Sánchez Martín: Técnico en Gestión Administrativa
  - José M<sup>a</sup> Barroso de Ana: Técnico en Equipos Electrónicos de Consumo

Alumnos procedentes de estudios de Formación Profesional del Colegio Santa María de los Apóstoles de Madrid

eXCellennium	<b>INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS</b>	Revisión: 0 Fecha: 23/02/2011
--------------	--	----------------------------------

## Informe aprobado por



Andreu Raya Demidoff  
Director de Proyecto

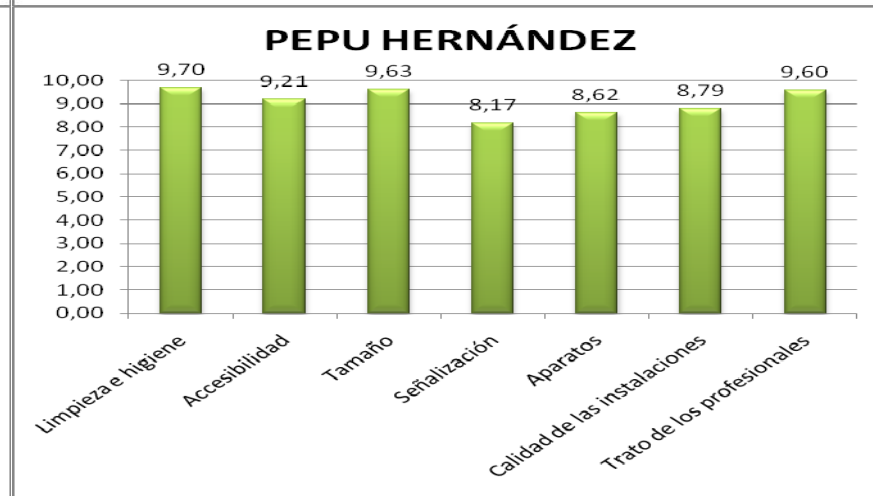
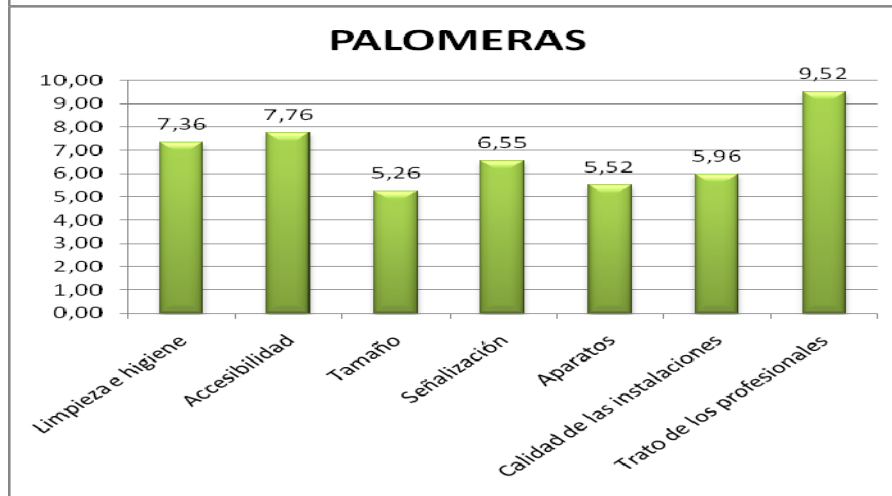
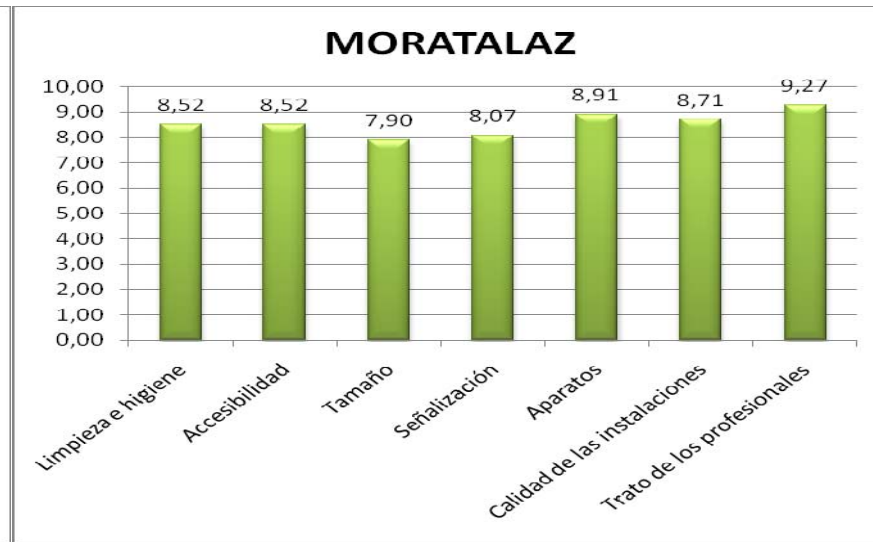
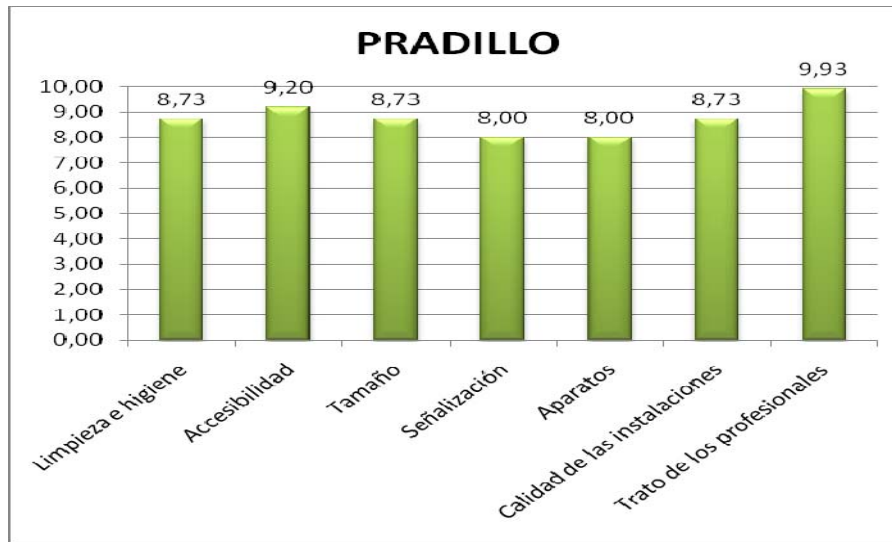
## Agradecimiento

Todo el equipo del proyecto quiere agradecer la colaboración y la buena acogida que algunos de los directores, profesores y otros empleados de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Madrid han dispensado a las personas que han estado realizando el trabajo de campo. También manifiesta su agradecimiento a todos los colaboradores externos que han trabajado en el proceso de recogida y tabulación de los datos.

eXCellennium	<b>ANEXO I - Detalle de Puntuaciones de Mantenimiento por Instalación de de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid</b>	Fecha: 23/02/11
--------------	--	-----------------

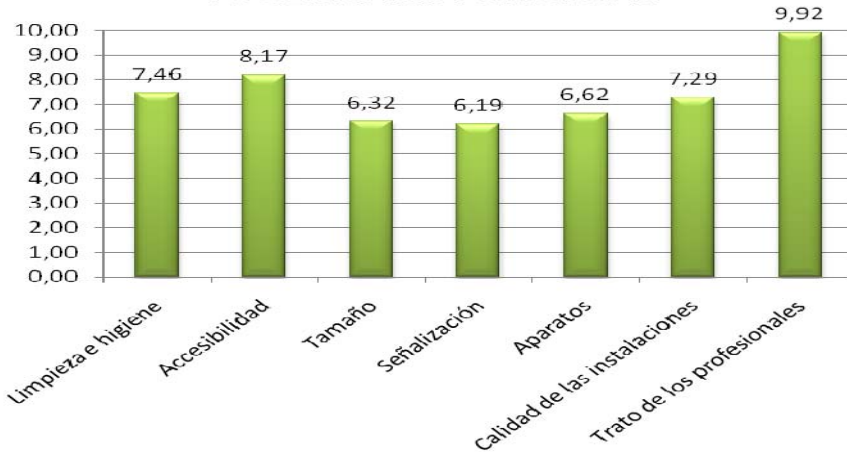
# **DETALLE DE PUNTUACIONES DE MANTENIMIENTO POR INSTALACIÓN**

# ANEXO I - Detalle de Puntuaciones de Mantenimiento por Instalación de de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid

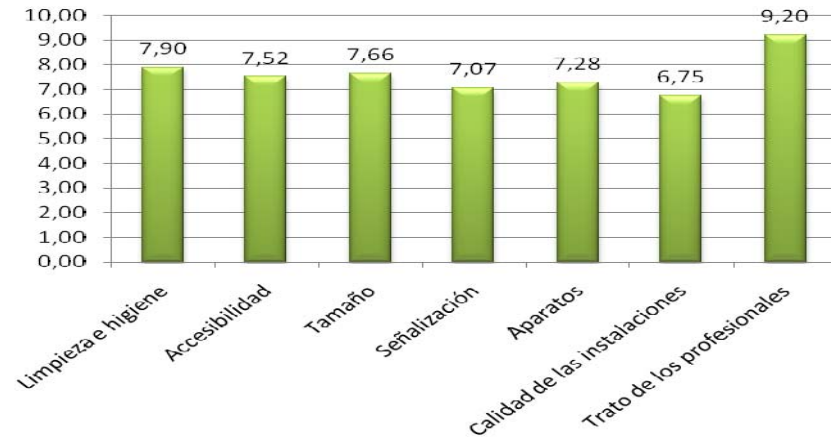


# ANEXO I - Detalle de Puntuaciones de Mantenimiento por Instalación de de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid

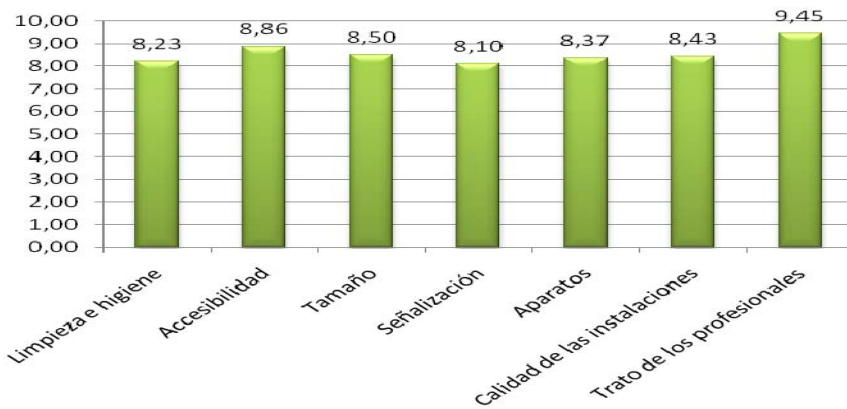
### JOSÉ MARÍA CAGIGAL



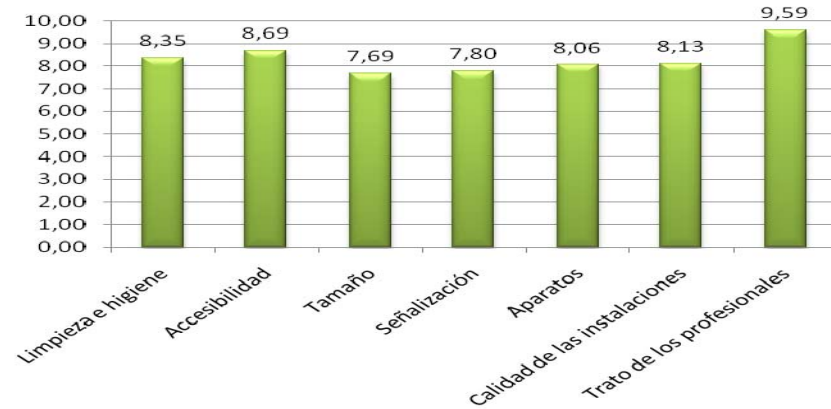
### LA CONCEPCIÓN



### LA MASO

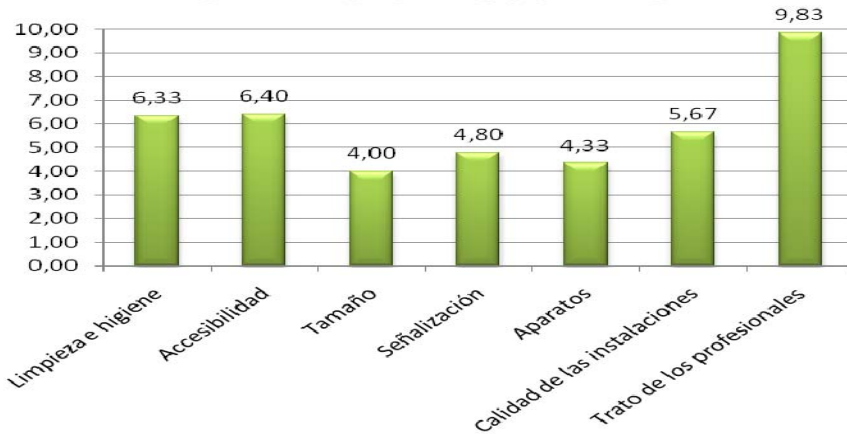


### DAOIZ Y VELARDE II

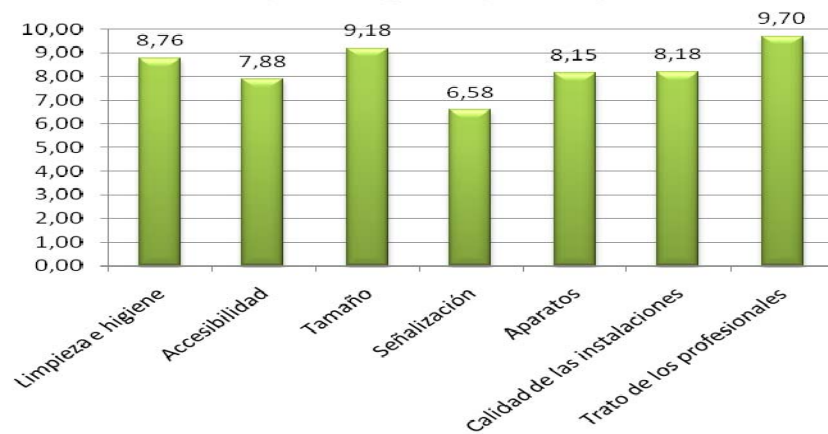


# ANEXO I - Detalle de Puntuaciones de Mantenimiento por Instalación de de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid

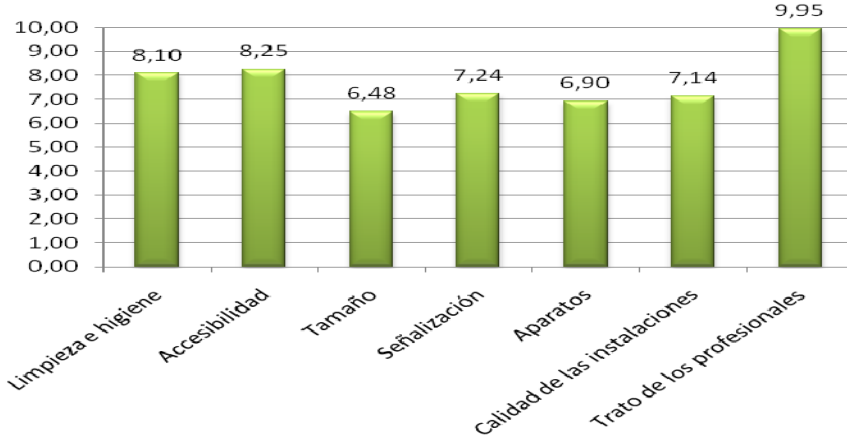
### GINNASIO MOSCARDÓ



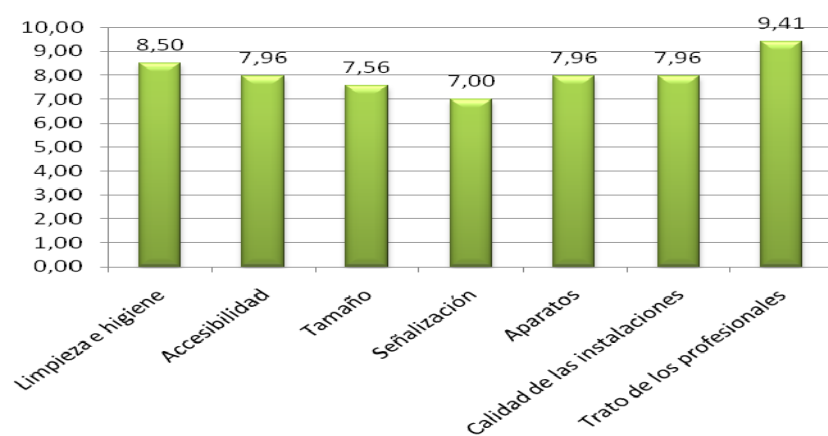
### INTEGRADO ARGANZUELA



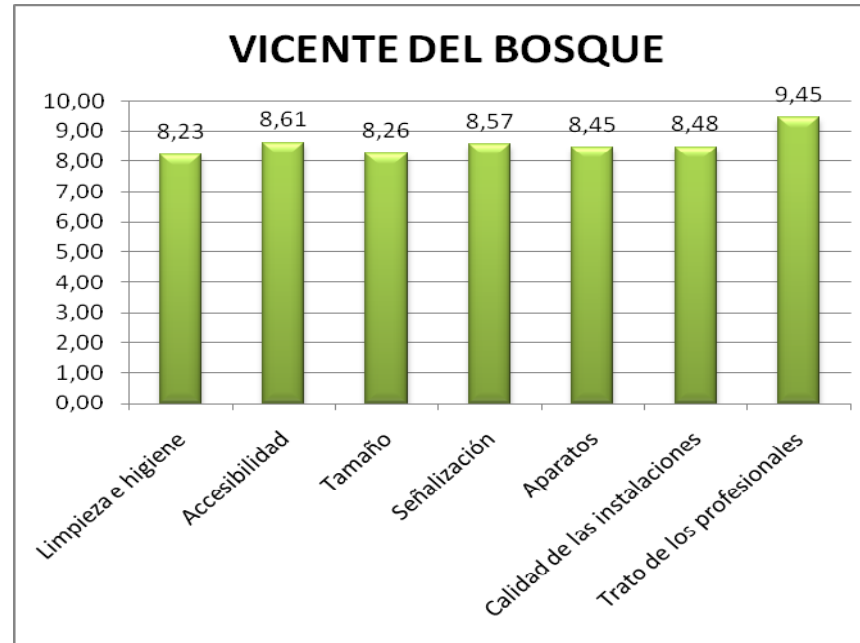
### ALMUDENA



### ALUCHE



# ANEXO I - Detalle de Puntuaciones de Mantenimiento por Instalación de de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid



# ANEXO I - Detalle de Puntuaciones de Mantenimiento por Instalación de de los Servicios Médicos del Ayuntamiento de Madrid

## Valores totales del servicio

