



## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al ciudadano.

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

Oficina de Atención al Ciudadano. Madrid Salud.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO:**

- Examinar los motivos de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información.
- Conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el soporte empleado para la realización de 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.

## **UNIVERSO:**

La población objeto de estudio está formada por las personas que han realizado una sugerencia, reclamación o petición de información durante el año 2013 de forma presencial o no presencial (Internet, 010, FAX...)

Recibidas 371 sugerencias, reclamaciones o petición de información.

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

Encuestas realizadas: 274

## **METODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica a través de cuestionario precodificado.