



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios que han utilizado, durante el año 2015, el Servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo.

ÓRGANO PROMOTOR:

Inspección Central. Madrid Salud.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Conocer la pertenencia del servicio de toma de aguas de consumo.
- Conocer la evolución de la satisfacción de los usuarios según tiempo de utilización del servicio de toma de aguas.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de toma de agua por particulares.
- Recoger las aportaciones de los usuarios a fin de mejorar los servicios.
- Proponer acciones de mejora.

UNIVERSO:

La población objeto de estudio está constituida por los 102 solicitantes de toma de muestras de agua de consumo.

TAMAÑO MUESTRAL:

De las 102 tomas de muestras de agua de consumo realizadas, se ha contactado y han cumplimentado el cuestionario 85 personas (con -pago de tasa- se han cumplimentado 36 cuestionarios, y -sin pago de tasa- , 49), lo que supone un porcentaje de respuesta del 89,5%.

MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Mediante entrevista telefónica, con aplicación de dos cuestionarios estructurados en formato papel: uno para usuarios que han pagado la tasa y otro para los exentos.

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 19 enero 2015 al 10 febrero 2016.