

Estudio de Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

para

Líneamadrid



Diciembre, 2007

Introducción

El presente informe expone los resultados obtenidos de la realización del estudio de satisfacción los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, en adelante (OAC).

Este modelo de análisis es un diseño ad hoc para Línea Madrid, que concretamente se centra en conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de las distintas OAC. Este estudio permite a Línea Madrid disponer de una herramienta eficaz para evaluar el grado de satisfacción de sus usuarios/as y así mismo diseñar estrategias y líneas de actuación que permitan realizar una mejora continua y adaptada a las necesidades de sus usuarios/as sobre el servicio que se ofrece.

En las siguientes páginas se analizan exhaustivamente los objetivos fundamentales de la investigación y la metodología empleada para la consecución de los mismos. La metodología empleada para la realización de este estudio se ha basado en el modelo SERVQUAL, modelo altamente extendido en estudios de satisfacción. Cabe destacar que se han realizado un total de 4.828 entrevistas personales a personas usuarias de las OAC, concretamente se han realizado 2.408 entrevistas personales para el estudio de las expectativas con el servicio y 2.420 entrevistas personales con el objeto de conocer la satisfacción de los/as usuarios/as de las OAC. Con el fin de obtener la mayor representatividad de los resultados, se procedió a ponderar la muestra. Es por ello por lo que a lo largo del informe los resultados se presentan en base a la muestra teórica: 2.280 entrevistas de satisfacción y 2.280 de expectativas (4.560 entrevistas en total).

A continuación se exponen las principales conclusiones del estudio extrayendo los resultados fundamentales del mismo.

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*

Objetivo principal

Medir y conocer la calidad y satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid



- ✓ Determinación del perfil de usuarios/as
- ✓ Uso realizado del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción con el servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

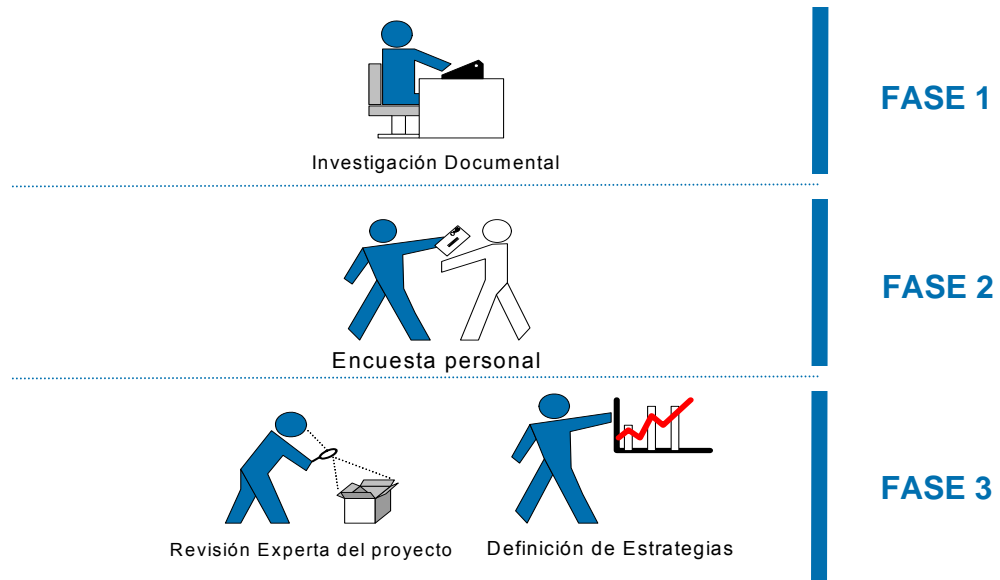
• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*





Ficha Técnica

METODOLOGÍA

Encuesta personal

UNIVERSO

Ciudadanía usuaria de las OAC de Líneamadrid

MUESTREO

Muestreo por cuotas

MUESTRA

Se han realizado 4.828 encuestas, garantizando la mayor representatividad posible por oficina, día de la semana y horario de atención:

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTAT	SATISFAC
Arganzuela	104	104	107	106
Retiro	101	101	109	107
Salamanca	125	125	153	153
Chamartín	114	114	127	127
Chamberí	110	110	128	128
Fuencarral - El Prado	107	107	109	109
Latina	176	176	178	176
Usera	103	103	111	112
Puente de Vallecas	172	172	184	190
Moratalaz	98	98	102	102
Ciudad Lineal	175	175	189	189
Villaverde	119	119	119	120
Vallecas Villa	96	96	102	103
Hortaleza	107	107	120	121
Vicálvaro	95	95	96	100
Barajas	90	90	88	89
San Blas	98	98	95	95
Tetuan	110	110	110	110
Moncloa	90	90	89	91
Sanchinarro	90	90	92	92
TOTAL	2280	2280	2408	2420

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
Lunes	484	484	529	533
Martes	487	487	535	541
Miércoles	475	475	511	508
Jueves	438	438	438	438
Viernes	396	396	395	400
TOTAL	2280	2280	2408	2420

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
De 9:00 a 10:59	774	774	833	832
De 11:00 a 13:59	1268	1268	1296	1320
De 14:00 a 17:00	238	238	279	266
TOTAL	2280	2280	2408	2418

ERROR MUESTRAL

$\pm 1,4$ para un NC 95%
 ($\pm 2,1$ para un NC 95% Expectativas) ($\pm 2,1$ para un NC 95% Satisfacción)



Ficha Técnica

Nota metodológica del cálculo del error muestral:

A la hora de determinar tamaños muestrales, se suele partir de la consideración de que la población objeto de estudio, para las variables a analizar, tiene un comportamiento extremo. Así, cuando se trabaja con datos que se miden en porcentajes, si no se conoce con exactitud el comportamiento de la población, se asume una dispersión máxima (es el conocido "pq=0,5" de las fichas técnicas). Este es un escenario conservador que supone poblaciones de estudio especialmente complejas, y que conduce a sobreestimar las muestras necesarias para alcanzar un determinado margen de error.

Como se explica, esto sucede, generalmente, porque no se dispone de un histórico que permita estimar la desviación típica poblacional. Sin embargo, cuando un estudio se repite en el tiempo, o cuando cuenta con una dilatada experiencia en este tipo de proyectos como es el caso de Append, se puede estimar esa desviación, que generalmente no es tan extrema, lo que favorece la reducción de las muestras necesarias, sin que ello afecte en absoluto a la representatividad de las submuestras consideradas.

Así, la realidad de los estudios de satisfacción es que la desviación de las respuestas en las preguntas de valoración en escala 0 a 10 raramente excede 1,6 puntos. En base a nuestra experiencia en estudios de satisfacción de clientes, y con el ánimo de tomar posiciones conservadoras, desde Append nos ponemos en el escenario más adverso, lo que supondría la adopción de una desviación de 1,8 puntos.

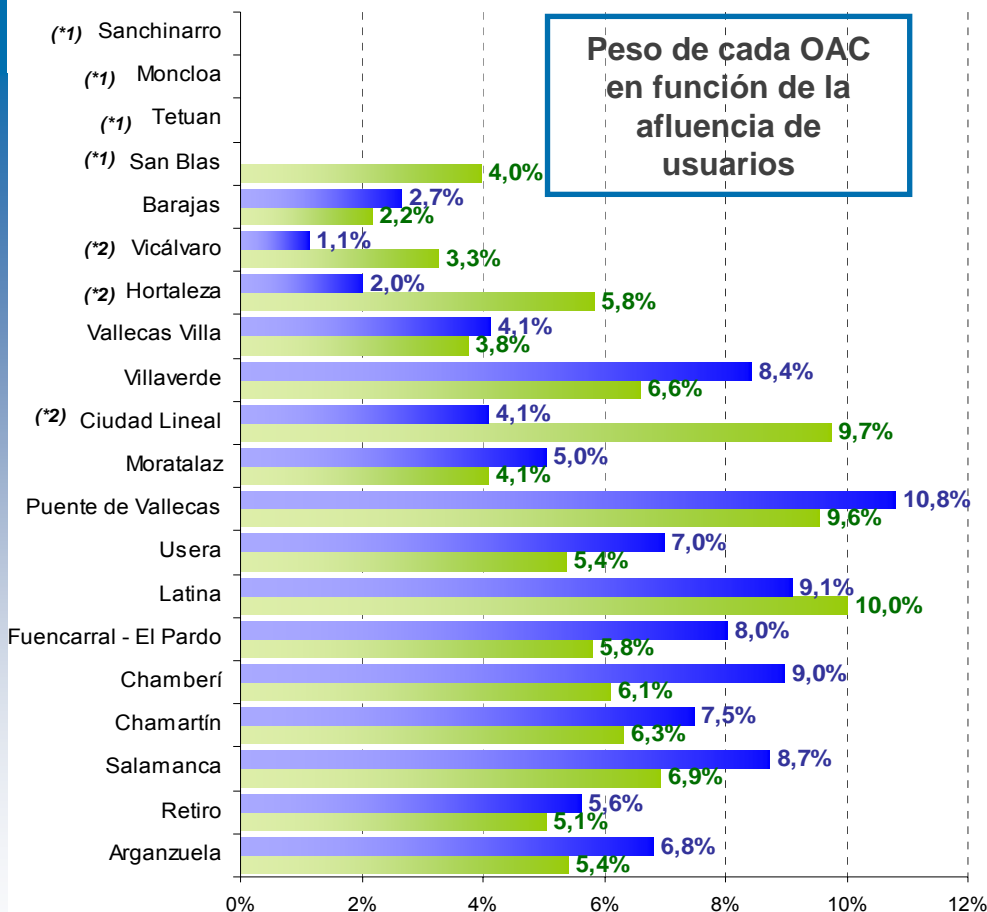
Tomando como referente este parámetro, y considerando que en este tipo de estudio la satisfacción general media acostumbra a tomar valores próximos a 8 puntos, hemos estimado el error muestral real en el que incurriríamos para esa pregunta de satisfacción general que, como se puede comprobar en la tabla aneja, nunca superaría el $\pm 3,5\%$ por oficina.



Ficha Técnica

OAC

Peso de cada OAC en función de la afluencia de usuarios



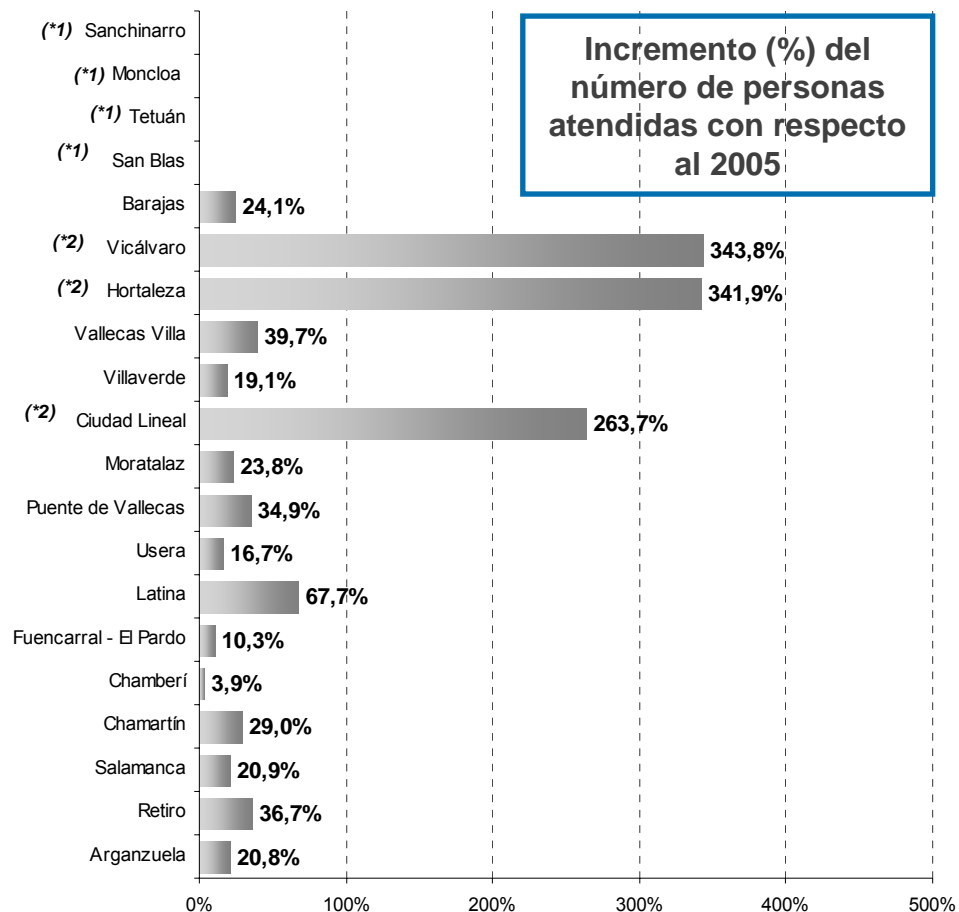
■ 2006 ■ 2005

(*1) Nota: Sin datos disponibles de 2005 ó 2006 por reciente apertura.

(*2) Nota: Apertura en verano de 2005.

OAC

Incremento (%) del número de personas atendidas con respecto al 2005





Ficha Técnica

OFICINAS Líneamadrid	PERSONAS ATENDIDAS 2006	% sobre el total	Distribución muestral	Error muestral
Arganzuela	104.395	5,41%	208	2,9%
Retiro	97.587	5,05%	202	2,1%
Salamanca	133.833	6,93%	250	2,6%
Chamartín	122.290	6,33%	228	2,6%
Chamberí	118.022	6,11%	220	1,4%
Fuencarral - El Pardo	112.136	5,81%	214	1,9%
Latina	193.376	10,01%	352	1,9%
Usera	103.532	5,36%	206	2,0%
Puente de Vallecas	184.777	9,57%	344	2,2%
Moratalaz	78.877	4,08%	196	2,9%
Ciudad Lineal	188.015	9,74%	350	1,4%
Villaverde	127.160	6,58%	238	1,9%
Vallecas Villa	72.752	3,77%	192	2,1%
Hortaleza	112.883	5,85%	214	2,1%
Vicálvaro	62.842	3,25%	190	1,9%
Barajas	42.002	2,17%	180	2,8%
San Blas	76.731	3,97%	196	1,4%
Tetuan	sin datos	-	220	2,6%
Moncloa	sin datos	-	180	2,3%
Sanchinarro	sin datos	-	180	2,1%
Total	1.931.210	100,00%	4.560	



Ficha Técnica

FECHAS	<i>Del 29 octubre al 16 de noviembre de 2007</i>
EQUIPO	<i>Encuestadores profesionales de Append</i>
LUGAR	<i>Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid</i>
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Control de entendimiento del cuestionario en el briefing a los encuestadores.</i>✓ <i>Control telefónico de un 10% de las entrevistas</i>✓ <i>Control de consistencia estadística de los datos principales</i>
CUESTIONARIO	<i>Se adjunta modelo en CD anexo</i>

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• Perfil de la población usuaria

• Perfil de la población según servicio solicitado

• Uso del servicio ofrecido en las OAC

• Conocimiento del servicio

• Calidad y grado de satisfacción del servicio

• Calidad servicio modelo Servqual

• Calidad servicio por servicio demandado

• Calidad servicio por tramo horario

• Sugerencias y mejoras



Perfil de usuario/a

En primer lugar se presenta el perfil de usuarios/as que acuden a las OAC. Esta descripción del personal usuario muestra las diferentes tipologías de personas que acuden a estas oficinas, de esta forma se pueden realizar posteriormente un estudio comparativo del nivel de calidad percibida con el servicio por tipología de usuario/a.

El estudio del perfil de usuario/as, se ha llevado a cabo a través de las siguientes características:

- *Sexo*
- *Edad*
- *Situación laboral*
- *Nacionalidad*

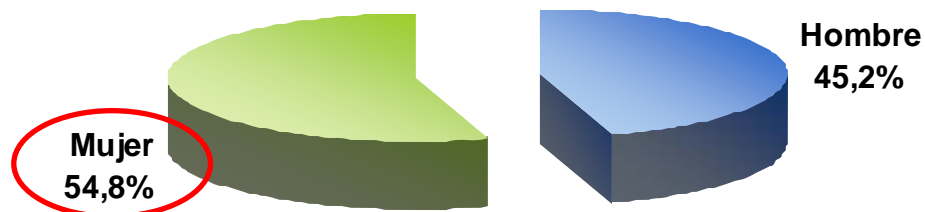
Este estudio descriptivo del perfil de usuario/a permite determinar qué tipologías de personas son las más proclives al uso del servicio ofrecido en las OAC, así mismo poder detectar tendencias en la tipología de usuarios a lo largo del tiempo.



Perfil de usuario/a

Sexo

→ Sexo



Base: 4560 usuarios/as

En general, tanto hombres como mujeres son usuarios/as de estas oficinas, si bien se observa un ligero mayor uso del servicio por parte de las mujeres.

A grandes rasgos, se observa una mayor afluencia de mujeres en San Blas, mientras que acuden más hombres en Arganzuela.

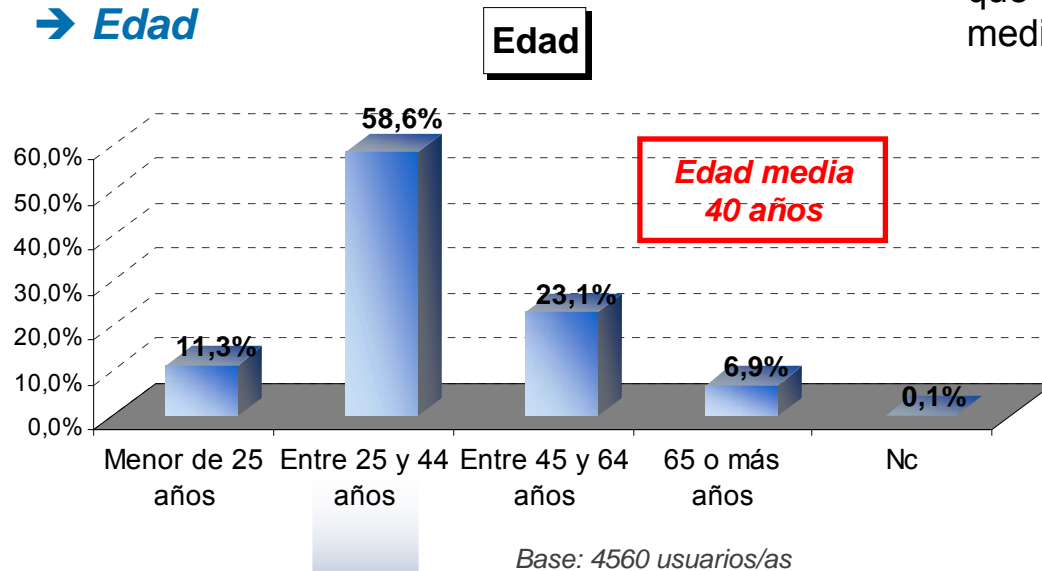
	Base	Hombres	Mujeres
Arganzuela	208	53,0%	47,0%
Retiro	202	45,8%	54,2%
Salamanca	250	46,7%	53,3%
Chamartín	228	41,7%	58,3%
Chamberí	220	49,8%	50,2%
Fuencarral - El Pardo	214	35,4%	64,6%
Latina	352	43,5%	56,5%
Usera	206	58,5%	41,5%
Puente de Vallecas	344	40,5%	59,5%
Moratalaz	196	46,1%	53,9%
Ciudad Lineal	350	45,0%	55,0%
Villaverde	238	43,9%	56,1%
Vallecas Villa	192	47,4%	52,6%
Hortaleza	214	51,1%	48,9%
Vicálvaro	190	46,5%	53,5%
Barajas	180	46,2%	53,8%
San Blas	196	33,6%	66,4%
Tetuan	220	44,6%	55,4%
Moncloa	180	45,1%	54,9%
Sanchinarro	180	43,4%	56,6%

Informe de resultados



Perfil de usuario/a

→ Edad



Prácticamente el 70% de los usuarios de estas oficinas tienen una edad inferior a 45 años. La edad media se encuentra entorno a los 40 años.

En las zona de Usera se observa una mayor afluencia de usuarios/as más jóvenes mientras que en Hortaleza y Barajas acuden en mayor medida usuarios/as de más edad.

	Base	Edad media
Arganzuela	208	37,39
Retiro	202	40,83
Salamanca	250	41,19
Chamartín	228	40,25
Chamberí	220	39,13
Fuencarral - El Pardo	214	40,03
Latina	352	37,60
Usera	206	36,75
Puente de Vallecas	344	37,39
Moratalaz	196	41,90
Ciudad Lineal	350	36,80
Villaverde	238	37,54
Vallecas Villa	192	41,09
Hortaleza	214	42,98
Vicálvaro	190	38,77
Barajas	180	42,58
San Blas	196	41,13
Tetuan	220	40,46
Moncloa	180	40,77
Sanchinarro	180	41,47

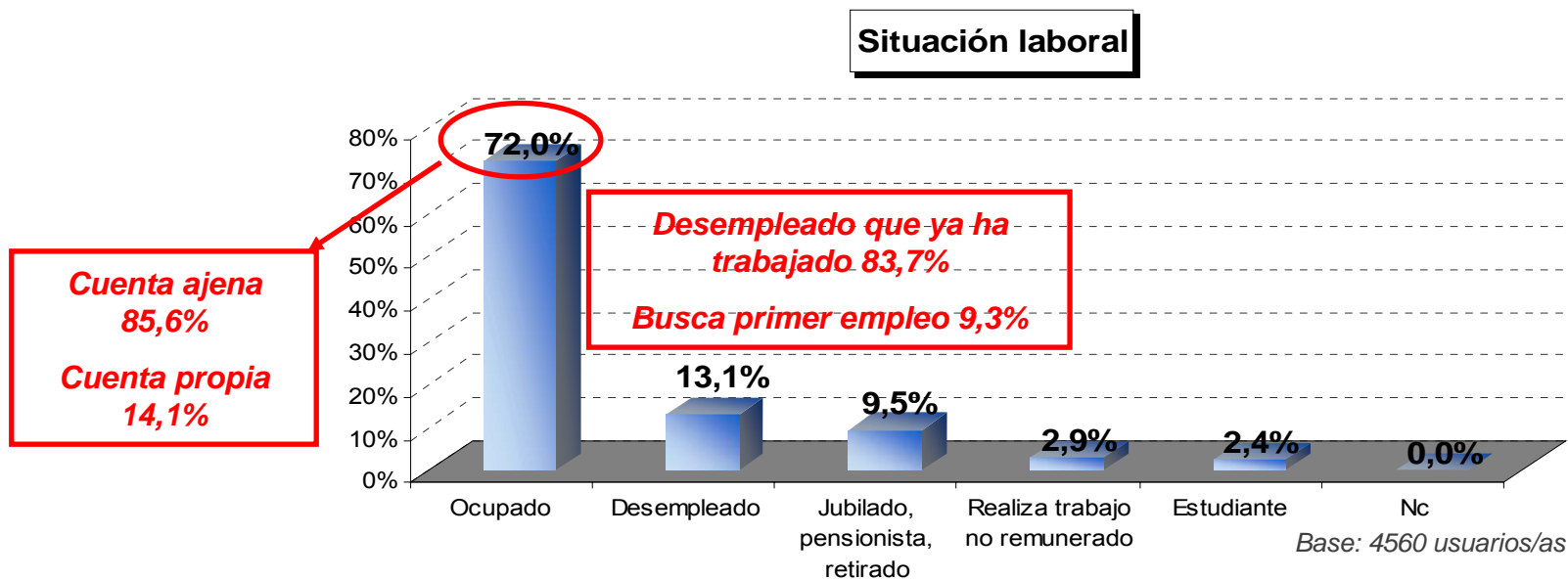


Perfil de usuario/a

→ Situación laboral

Atendiendo a la situación laboral de las personas que acuden a estas oficinas **se detecta una mayoría de personas ocupadas**. Además, la mayor parte de estas personas desarrollan su trabajo por cuenta ajena.

De manera desagregada en relación a las distintas OAC, se observa que Villaverde es con diferencia donde existe un mayor porcentaje de desempleados/as o que no realizan trabajo remunerado con respecto al resto de oficinas. Por otro lado, en las zonas de Chamberí, Vallecas Villa, Salamanca y Usera existe una mayor afluencia de personas ocupadas.





Perfil de usuario/a

→ Situación laboral

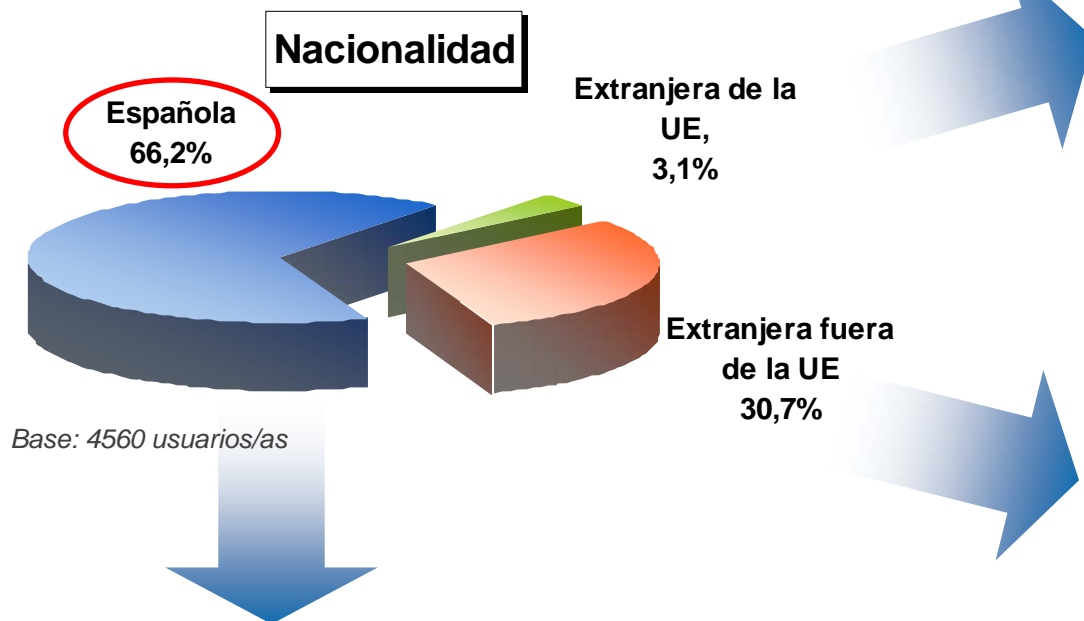


Base: 4560 usuarios/as



Perfil de usuario/a

→ Nacionalidad



2 de cada 3 usuarios/as son de nacionalidad española, mientras que una tercera parte de las personas que acuden provienen de otros países, principalmente de países latinoamericanos.

	Base	Porcentaje
Rumania	59	42,1%
Italia	22	15,4%
Bulgaria	15	10,8%
Francia	9	6,1%
Portugal	8	5,4%
Polonia	7	4,7%
Alemania	6	4,0%
Inglaterra	5	3,3%
Bélgica	4	2,6%
Irlanda	2	1,4%
Eslovenia	2	1,2%
Holanda	1	0,7%
Rusia	1	0,7%
Republica Checa	1	0,6%
Nc	2	1,2%
Total	141	100,0%

	Base	Porcentaje
Ecuador	371	26,5%
Perú	177	12,7%
Colombia	170	12,2%
Bolivia	154	11,0%
República Dominicana	91	6,5%
Marruecos	67	4,8%
Paraguay	62	4,5%
Brasil	44	3,2%
Argentina	40	2,8%
Venezuela	38	2,7%
México	19	1,4%
Cuba	18	1,3%
Chile	18	1,3%
China	18	1,3%
Guinea	14	1,0%
Ucrania	13	0,9%
Filipinas	11	0,8%
Nigeria	9	0,6%
Rusia	9	0,6%
Guinea Ecuatorial	7	0,5%
Honduras	6	0,4%
Estados Unidos	5	0,4%
Nicaragua	5	0,3%
India	5	0,3%
Otros	25	1,8%
Nc	4	0,3%
Total	1.399	100,0%



Perfil de usuario/a

→ Nacionalidad



Mayor afluencia de personas extranjeras frente al resto de OAC

Mayor afluencia de personas Españolas frente al resto de OAC

Base: 4560 usuarios/as

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población usuaria según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

Además del perfil de usuarios/as que acuden a las OAC. Es interesante conocer la tipología de usuarios demandantes de cada uno de los servicios evaluados que ofrecen las OAC.

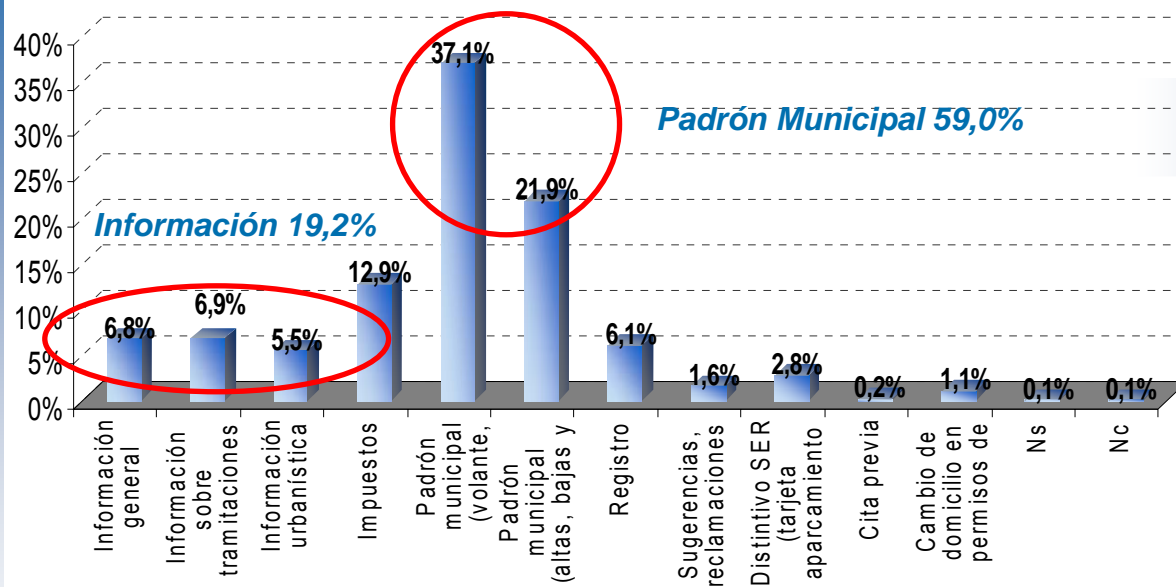
Para ello se manera más detallada se han evaluado las siguientes variables en función del servicio que se ha demandado :

- *Sexo*
- *Edad*
- *Situación laboral*
- *Nacionalidad*
- *Carácter de la gestión*
- *Frecuencia de uso del servicio*



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

Servicios utilizados



Los servicios más utilizados por los usuarios/as son las tramitaciones relacionadas con el **Padrón municipal** y las relacionadas con la **solicitud de información**.

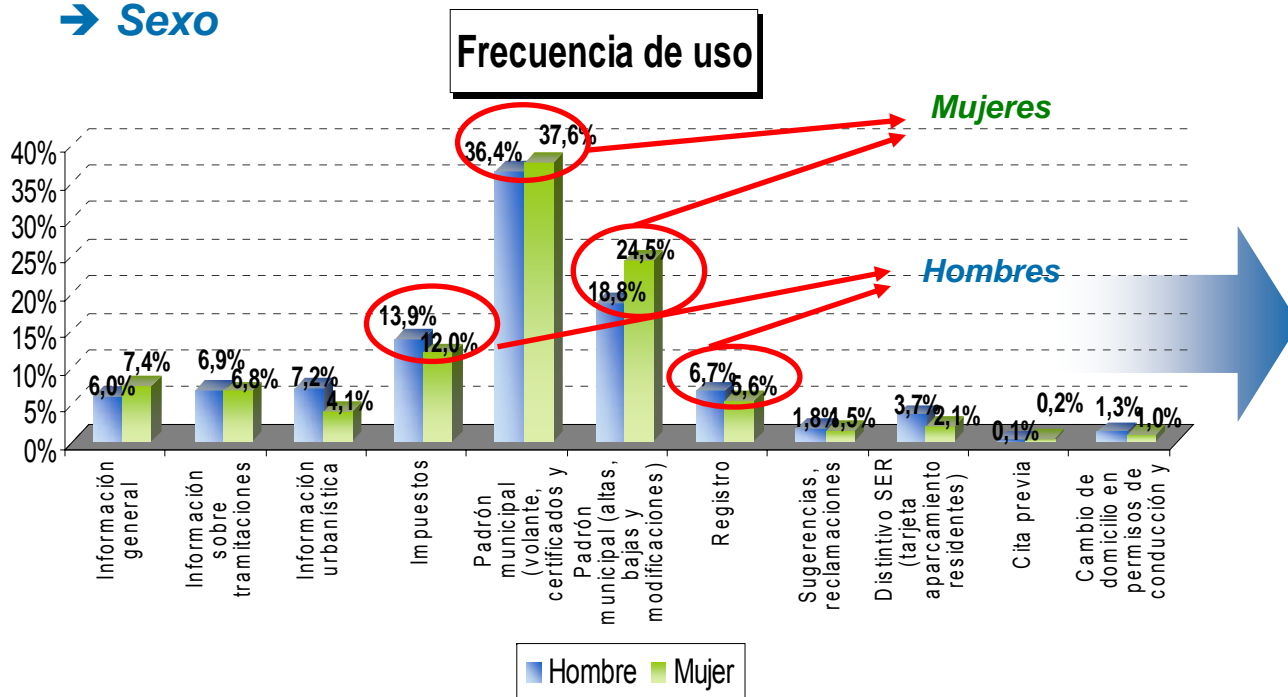
Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Sexo



Según sexos, las tramitaciones relacionadas con Impuestos o con Registro son realizados en mayor medida por los hombres mientras que las mujeres acuden más que los hombres para aspectos relacionados con el Padrón municipal, que como se vio anteriormente se trata del servicio más utilizado.

Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Edad

	Menor de 25 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 o más años
Información general	7,1%	5,6%	6,7%	16,8%
Información sobre tramitaciones	4,1%	6,0%	9,1%	10,6%
Información urbanística	3,0%	5,3%	6,8%	7,2%
Impuestos	4,1%	10,8%	19,3%	23,1%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	49,6%	39,3%	31,2%	17,2%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	24,3%	25,0%	16,1%	11,2%
Registro	4,4%	6,3%	6,3%	6,4%
Sugerencias, reclamaciones	0,7%	1,1%	2,6%	4,6%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	2,8%	2,2%	4,1%	4,2%
Cita previa	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	0,6%	1,1%	1,7%	0,3%
Ns/Nc	0,2%	0,1%	0,3%	0,0%



En cuanto al uso de los distintos servicios según la edad de los usuarios/as, se puede apreciar que las tramitaciones sobre Impuestos son más frecuentes entre personas de mayor edad, mientras que aquellas referentes al Padrón Municipal son más habituales entre aquellos de menor edad.

Otros aspectos como la solicitud de Información sobre tramitaciones o la interposición de Sugerencias y reclamaciones son también más comunes conforme aumenta la edad de los usuarios/as.

Base: 4560 usuarios/as

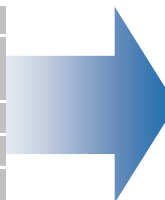
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Situación laboral

	Ocupado	Desempleado	Jubilado, pensionista, retirado	Realiza trabajo no remunerado	Estudiante
Información general	5,8%	5,8%	14,5%	8,3%	11,3%
Información sobre tramitaciones	6,3%	8,1%	10,1%	7,5%	2,7%
Información urbanística	6,1%	1,8%	8,1%	2,3%	2,6%
Impuestos	12,6%	6,4%	22,1%	22,7%	6,1%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	38,0%	45,7%	18,5%	27,2%	48,2%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	21,9%	28,3%	13,0%	20,9%	24,7%
Registro	6,9%	3,6%	6,0%	2,2%	0,9%
Sugerencias,	1,3%	1,1%	5,0%	2,1%	0,0%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	2,7%	1,4%	4,1%	6,1%	5,1%
Cita previa	0,2%	0,0%	0,2%	0,8%	0,0%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,3%	1,0%	0,7%	1,5%	0,0%
Ns/Nc	0,2%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%



A grandes rasgos, son las personas desempleadas las que en mayor medida demandan los servicios relacionados con el Padrón Municipal.

Por otro lado, los jubilados o pensionistas y aquellos que realizan un trabajo no remunerado son los que hacen un mayor en lo que se refiere a Impuestos.

Base: 4560 usuarios/as

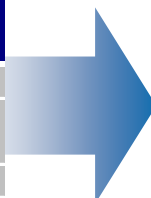
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Nacionalidad

	Española	Extranjera de la UE,	Extranjera fuera de la UE
Información general	8,2%	6,0%	3,8%
Información sobre tramitaciones	8,0%	1,4%	4,9%
Información urbanística	7,7%	3,7%	1,1%
Impuestos	18,3%	2,1%	2,2%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	25,6%	46,5%	60,9%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	19,7%	36,9%	25,1%
Registro	8,3%	2,7%	1,8%
Sugerencias,	2,2%	0,0%	0,5%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	4,0%	1,4%	0,5%
Cita previa	0,2%	0,0%	0,1%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,2%	0,7%	1,0%
Ns/Nc	0,2%	0,0%	0,1%



Salvo en temas relacionados con el Padrón Municipal, el resto de los servicios son utilizados fundamentalmente por los usuarios/as de nacionalidad española.

Se puede observar como en aspectos relacionados con las altas, bajas y modificaciones se detecta un mayor uso por parte de extranjeros de la UE.

Base: 4560 usuarios/as

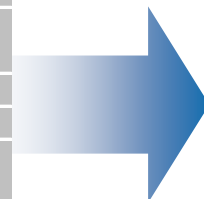
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ *Carácter de la gestión*

	Particular	Profesional
Información general	6,8%	7,3%
Información sobre tramitaciones	6,2%	15,6%
Información urbanística	3,5%	31,9%
Impuestos	12,8%	13,2%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	39,6%	5,6%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	23,3%	4,2%
Registro	4,9%	21,0%
Sugerencias,	1,6%	2,0%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,0%	1,2%
Cita previa	0,1%	1,2%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,2%	0,6%
Ns/Nc	0,2%	0,3%



Los servicios relacionados con el Padrón Municipal son demandados principalmente por particulares, mientras que las gestiones referentes a la solicitud de información y al Registro se efectúan en mayor medida por parte de usuarios/as de carácter profesional.

Base: 4560 usuarios/as

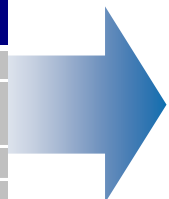
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Frecuencia de uso

	Es la primera vez que acude	De 1 a 3 veces al año	De 4 a 6 veces al año	Más de 6 veces al año
Información general	6,7%	6,6%	6,1%	10,1%
Información sobre tramitaciones	6,0%	6,7%	7,1%	11,6%
Información urbanística	5,0%	4,5%	7,9%	13,7%
Impuestos	10,9%	14,0%	12,5%	9,7%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	31,8%	38,8%	43,0%	29,1%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	29,3%	21,2%	16,0%	10,7%
Registro	5,9%	5,5%	5,8%	14,5%
Sugerencias,	1,7%	1,4%	2,2%	2,5%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,3%	2,8%	2,7%	1,6%
Cita previa	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,1%	1,4%	0,4%	0,0%
Ns/Nc	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%



Los servicios referentes a la Información de tramitaciones, Información urbanística o Información en general son utilizados habitualmente por usuarios/as que acuden con una mayor frecuencia a las oficinas.

Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Uso del servicio ofrecido en las OAC

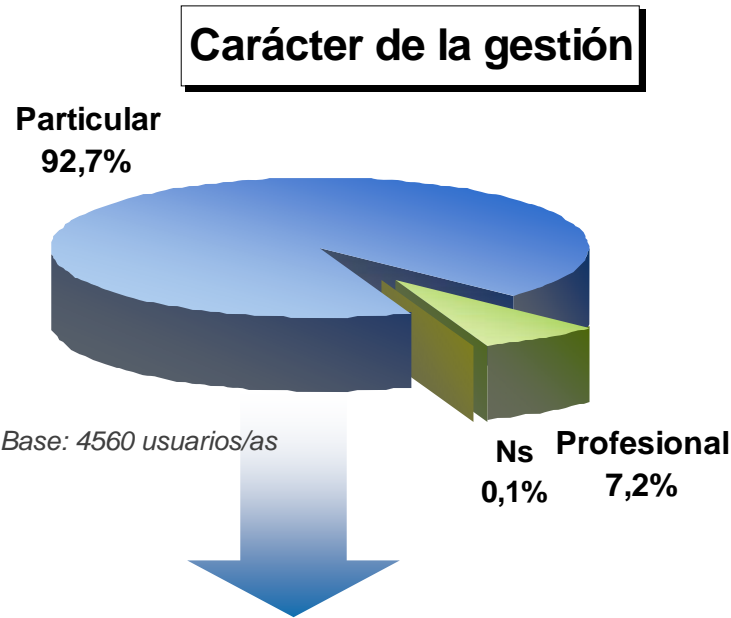
Una vez determinadas las tipologías de usuario/a que acuden a las OAC, es interesante conocer el servicio que se realiza en las mismas. Para ello se ha analizado la siguiente información:

- *Carácter de la gestión*
 - *Tipología de gestión*
 - *Frecuencia de uso*
 - *Motivos por los que se elige la OAC a la que se acude*
 - *OAC a la que se acude*
 - *Día de la semana*
 - *Horario de visita*
 - *Punto de recepción y direccionamiento*
 - *Resultado de las tramitaciones efectuadas*
- } **Variables de muestreo, se encuentran prefijadas desde el diseño muestral, representando el comportamiento del universo de los/as ciudadanos/as garantizando representatividad de afluencia en las distintas OAC**



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ *Carácter de la gestión*



La gran mayoría de las personas acude a estas oficinas para realizar gestiones de carácter particular.

Por oficinas, se detecta un mayor uso profesional en la OAC de Salamanca.

	Base	Particular	Profesional
Arganzuela	208	97,2%	2,8%
Retiro	202	92,1%	7,9%
Salamanca	250	85,7%	14,3%
Chamartín	228	92,5%	7,0%
Chamberí	220	84,7%	15,3%
Fuencarral - El Pardo	214	93,1%	6,9%
Latina	352	96,3%	3,4%
Usera	206	94,7%	5,3%
Puente de Vallecas	344	96,1%	3,6%
Moratalaz	196	95,6%	3,9%
Ciudad Lineal	350	95,5%	4,5%
Villaverde	238	96,7%	3,3%
Vallecas Villa	192	91,4%	8,6%
Hortaleza	214	89,1%	10,9%
Vicálvaro	190	93,4%	6,6%
Barajas	180	88,7%	11,3%
San Blas	196	90,0%	10,0%
Tetuan	220	91,8%	8,2%
Moncloa	180	91,1%	8,9%
Sanchinarro	180	92,4%	7,6%



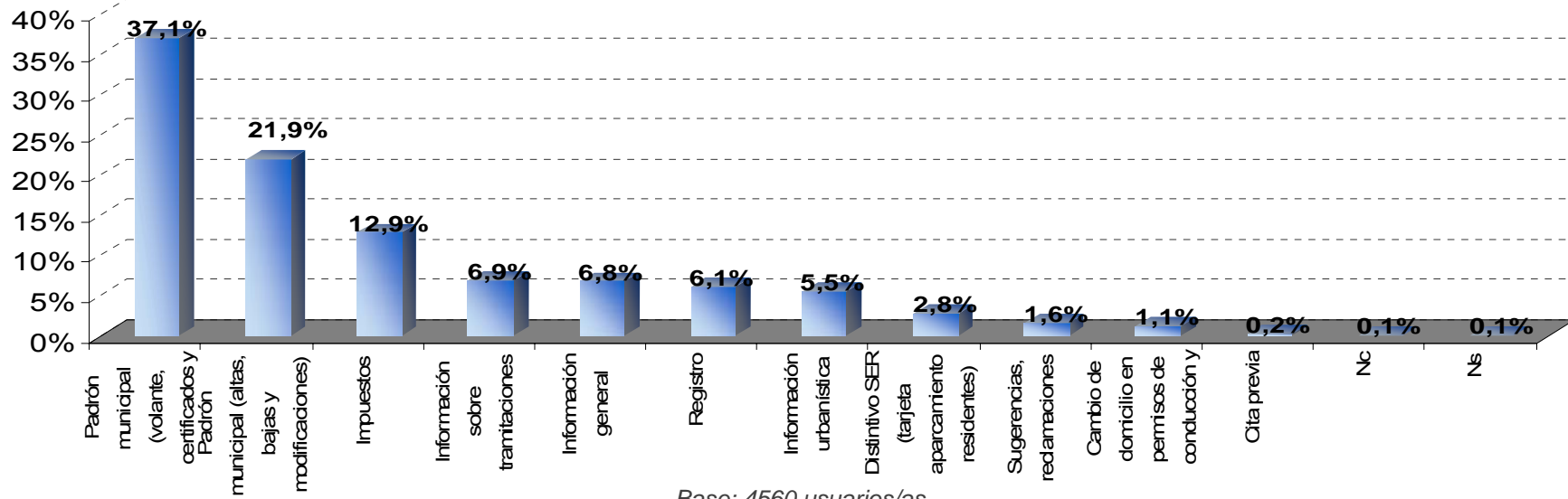
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Tipología de gestión

Casi un 60% de las gestiones que se efectúan en estas OAC están relacionadas con el Padrón municipal, tanto la tramitación de altas y bajas como la solicitud de volantes, certificados o renovación de población extranjera.



Tipología de gestión a realizar



Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Tipología de gestión



Base: 4560 usuarios/as



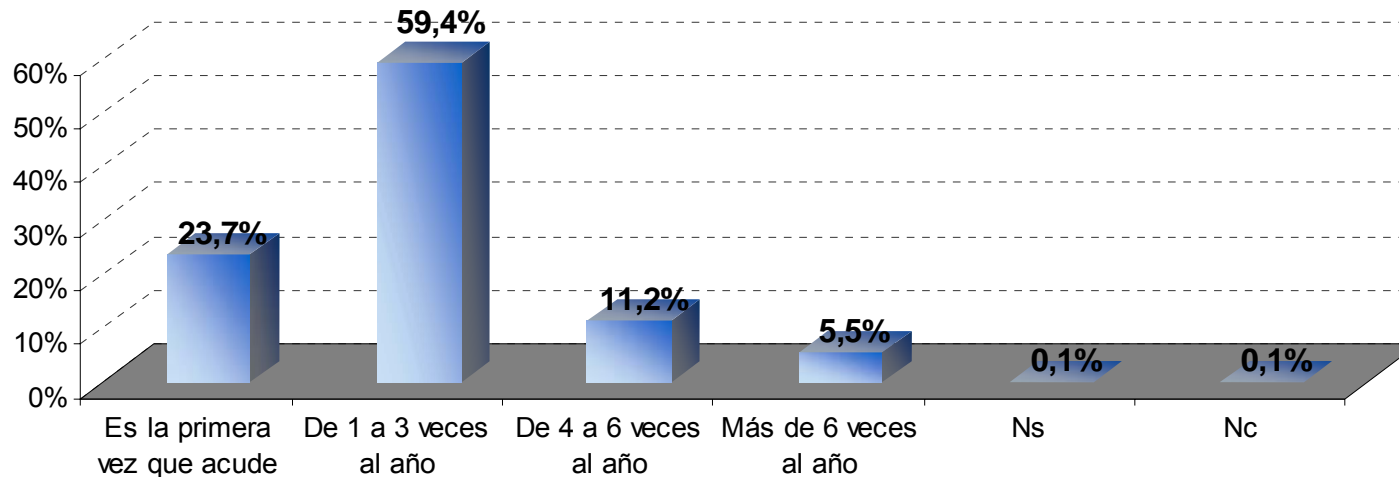
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Frecuencia de uso

En general, los usuarios de las OAC suelen acudir de manera esporádica a las oficinas. Casi 1 de cada 4 acudieron por primera vez y más de la mitad lo hacen entre 1 y 3 veces al año.



Frecuencia de uso



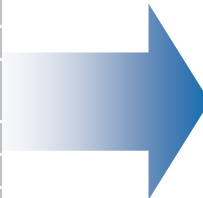
Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Frecuencia de uso

	Base	Es la primera vez que acude	De 1 a 3 veces al año	De 4 a 6 veces al año	Más de 6 veces al año
Arganzuela	208	26,2%	58,1%	7,4%	8,4%
Retiro	202	5,5%	68,2%	18,5%	7,8%
Salamanca	250	25,8%	60,4%	8,3%	5,5%
Chamartín	228	34,5%	60,4%	4,3%	0,7%
Chamberí	220	31,3%	47,0%	15,8%	5,9%
Fuencarral - El Pardo	214	19,8%	59,6%	12,8%	7,8%
Latina	352	26,0%	49,4%	17,5%	6,8%
Usera	206	34,0%	52,8%	5,8%	6,8%
Puente de Vallecas	344	11,5%	71,4%	11,8%	5,2%
Moratalaz	196	17,6%	65,2%	14,7%	2,5%
Ciudad Lineal	350	21,7%	67,8%	6,4%	4,2%
Villaverde	238	29,3%	57,3%	9,6%	3,8%
Vallecas Villa	192	17,0%	76,2%	6,4%	0,5%
Hortaleza	214	26,0%	56,2%	10,7%	7,1%
Vicálvaro	190	18,3%	53,1%	17,8%	10,7%
Barajas	180	27,7%	44,1%	18,6%	6,8%
San Blas	196	33,1%	52,1%	10,0%	4,7%
Tetuan	220	9,5%	70,5%	11,8%	7,3%
Moncloa	180	32,0%	56,8%	8,4%	2,8%
Sanchinarro	180	34,3%	52,7%	8,7%	4,4%



Por oficinas, se detecta un mayor uso frecuente en las OAC de Retiro y Barajas, mientras que en la de Chamartín se concentra un mayor porcentaje de usuarios/as que nunca habían acudido o que acuden entre 1 y 3 veces al año.



Uso del servicio ofrecido en las OAC

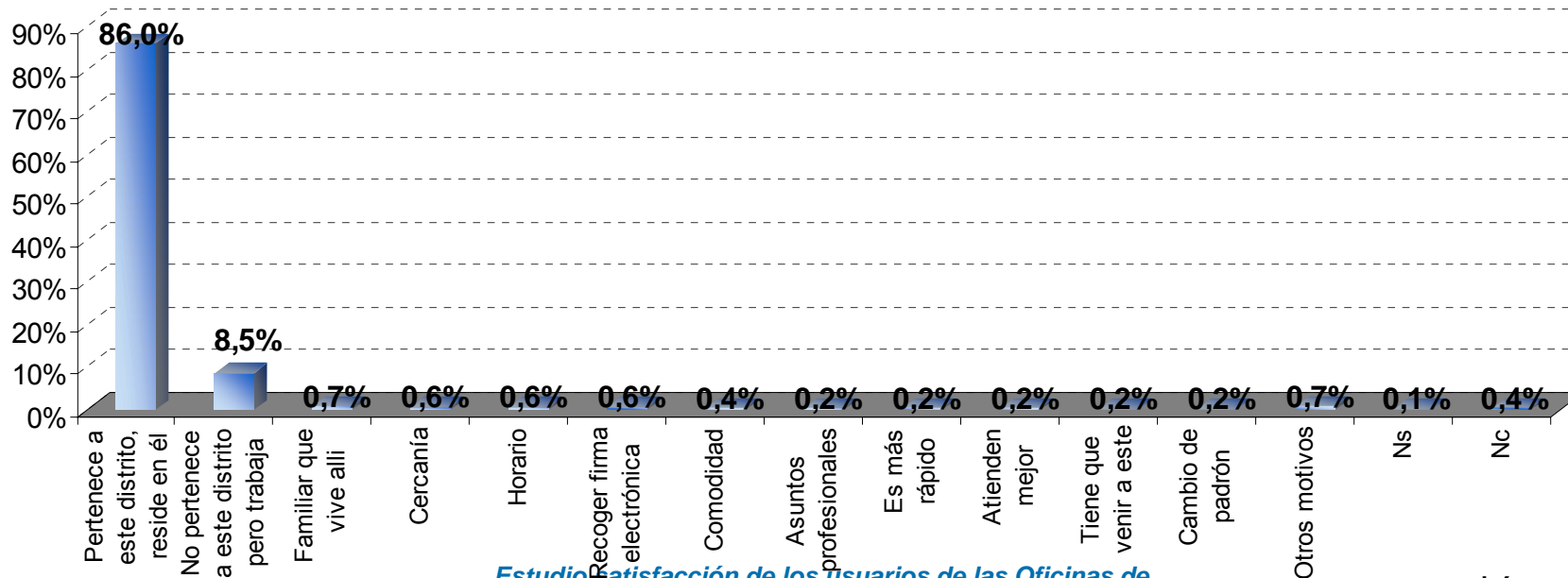
→ *Motivos por los que se elige la OAC a la que se acude*

Residir en el distrito en el que se encuentra la OAC es claramente el principal motivo por el que eligen acudir a la misma. De todos modos existe un pequeño porcentaje de usuarios/as que utilizan la OAC ubicada en la zona de su lugar de trabajo a pesar de no residir en ella.



Motivos por los que se acude a esa OAC

Base: 4560 usuarios/as





Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ *Motivos por los que se elige la OAC a la que se acude*



Base: 4560 usuarios/as



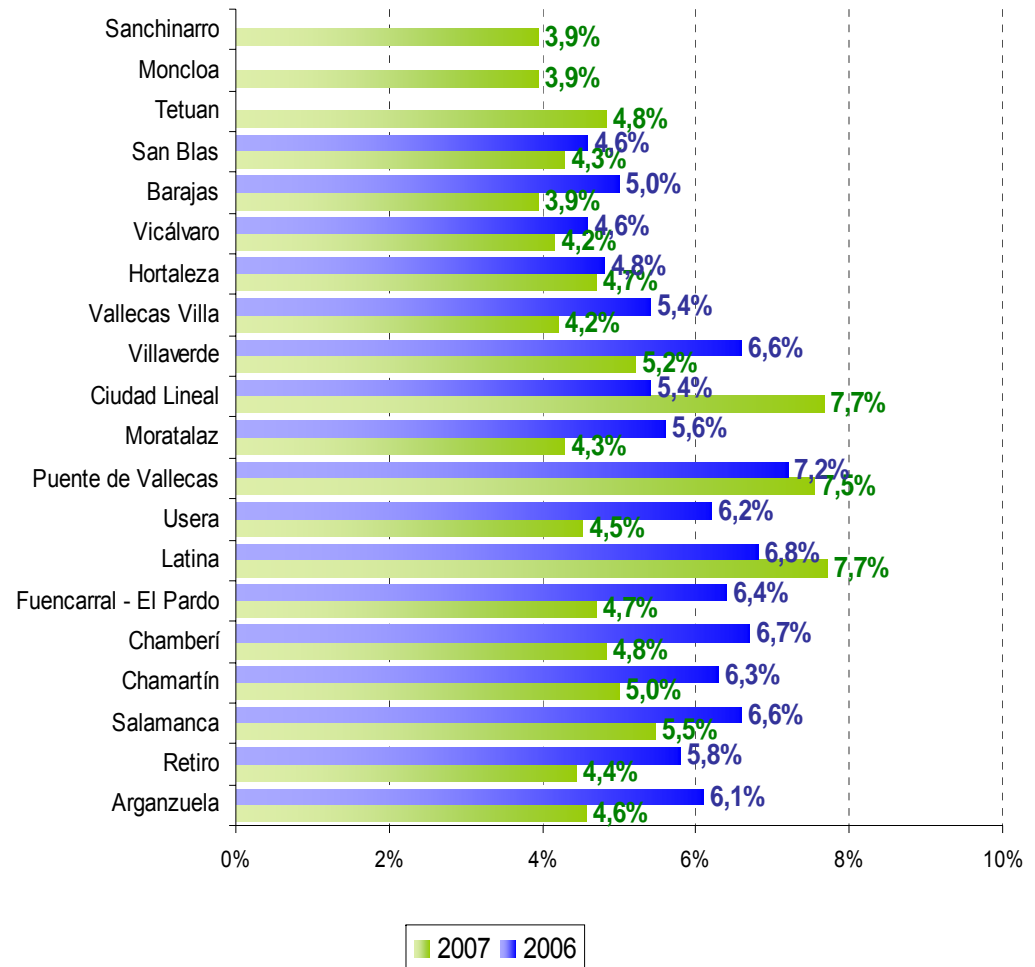
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ OAC a la que se acude

OAC

A continuación se presenta la distribución muestral realizada sobre el universo de usuarios del servicio, esta distribución se ha homogeneizado para poder obtener datos representativos de usuarios en cada una de las OAC evaluadas.

Reparto de las encuestas realizadas por OAC, con el fin de obtener resultados representativos por OAC



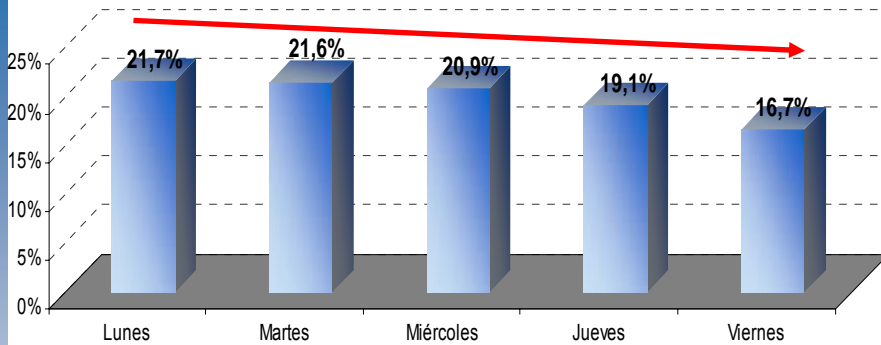
Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

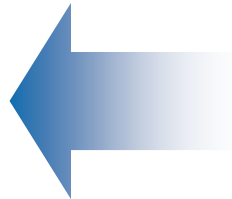
→ Día de la semana

Día de la semana en el que se acude

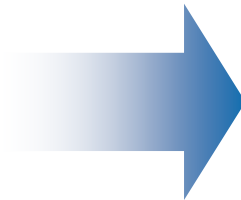


Base: 4560 usuarios/as

De manera masiva, la
afluencia se produce por las
mañanas.

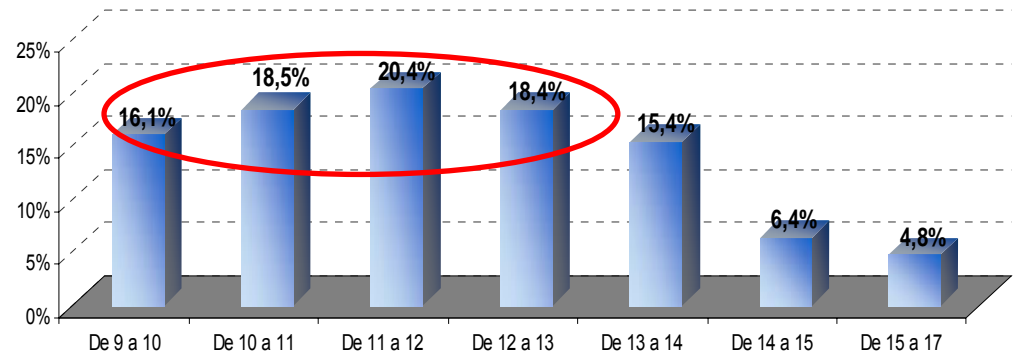


A medida que avanza la semana
disminuye la afluencia a las OAC.



→ Horario de visita

Horario en el que se acude



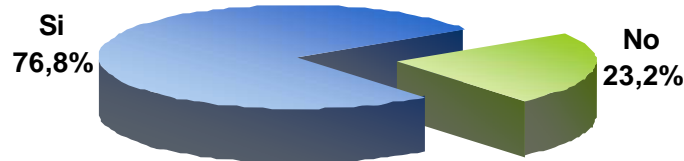
Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Punto de recepción y direccionamiento

Uso del punto de recepción y direccionamiento



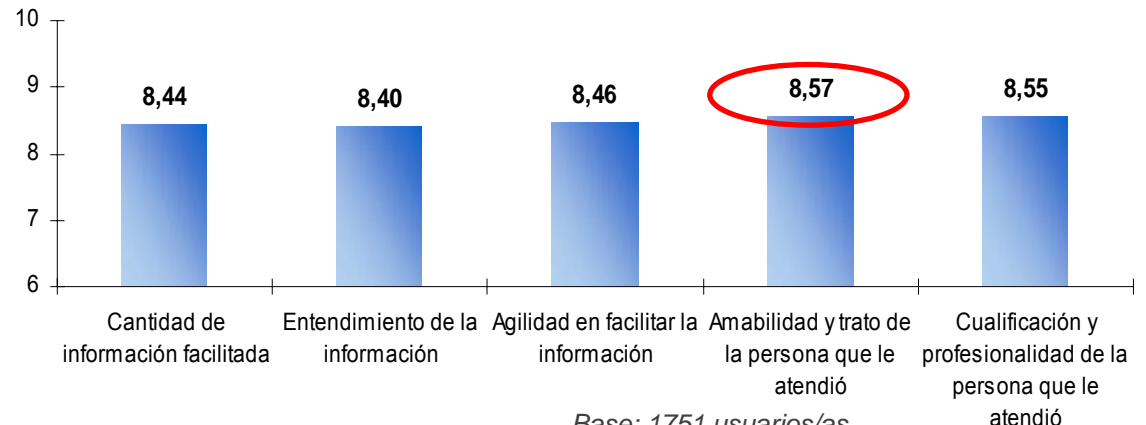
Base: 2280 usuarios/as

3 de cada 4 usuarios/as han utilizado el punto central de recepción y direccionamiento.

→ Punto de recepción y direccionamiento

Satisfacción con el punto de recepción y direccionamiento

La **amabilidad y el trato** de la persona que les atendió es el aspecto mejor valorado por aquellos usuarios/as que hicieron uso del punto de recepción y direccionamiento.



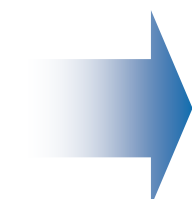
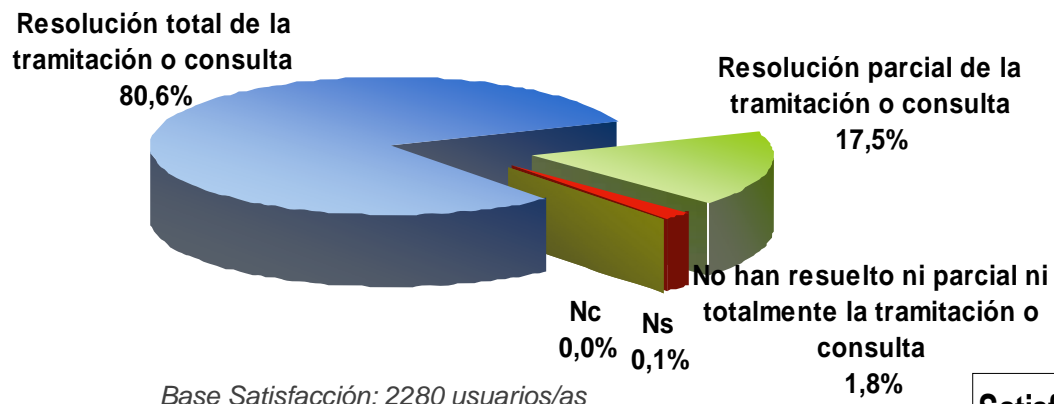
Base: 1751 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Resultado de las tramitaciones efectuadas

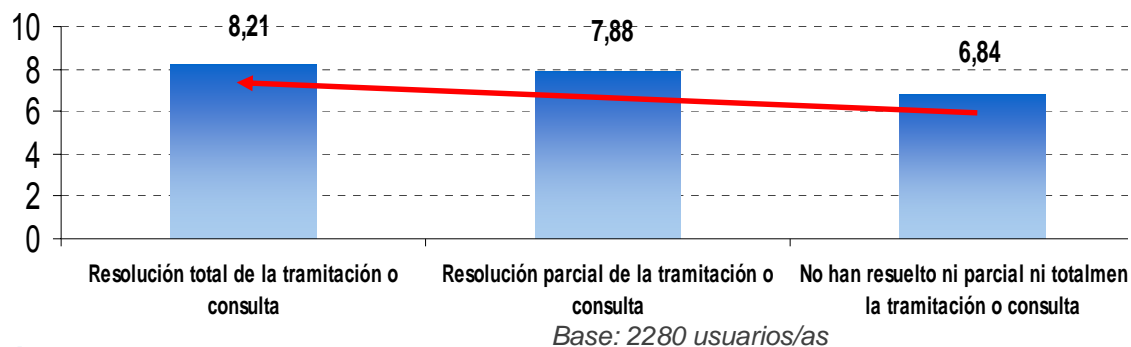
Resultado de la gestión



Prácticamente la totalidad de los usuarios/as reconocen que su tramitación o consulta fue resuelta total o, al menos, parcialmente.

Satisfacción según resultado de la tramitación

La satisfacción global de los usuarios/as aumenta si las oficinas resuelven sus tramitaciones o consultas.



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Conocimiento del servicio

Como tercer epígrafe del estudio se presenta el grado de conocimiento que tienen los/as usuarios/as del mismo sobre el servicio que se ofrece. Este grado de conocimiento del servicio se ha medido sobre:

- *El conocimiento del horario de atención*
- *Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes*
- *Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano*

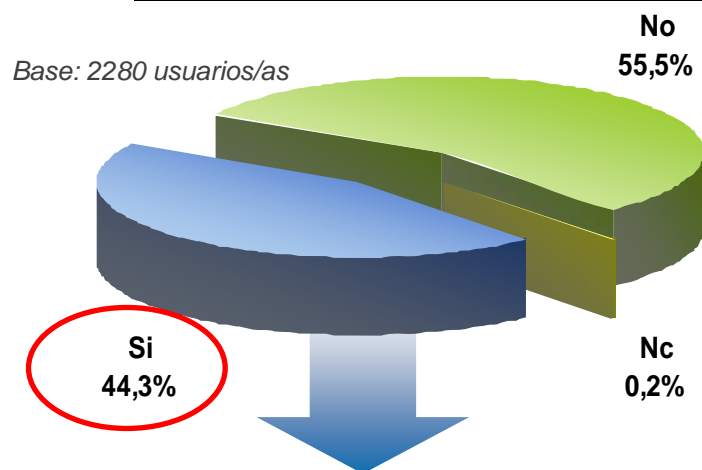
A través de este estudio se puede evaluar el grado de conocimiento que presentan los/as usuarios/as sobre el servicio ofrecido, determinando si las acciones informativas al respecto, y en qué medida, están surgiendo efecto sobre el personal que utiliza este servicio.



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento del horario de atención

Conocimiento del horario de atención



Existe una parte importante de los ciudadanos que desconocen el horario de atención de las OAC. Menos de la mitad de los usuarios/as afirman que lo conocen.

En las zonas de Ciudad Lineal y Villaverde es donde existe un mayor desconocimiento del horario de atención al público.

Tanto a aquellos usuarios/as que lo conocían como a aquellos que no (a los que se les informó en el momento), se les preguntó acerca de su grado de satisfacción con el horario de atención.

En general, los usuarios/as de las OAC están altamente satisfechos con dicho aspecto, estando la nota media muy próxima a los 8 puntos.

Grado de satisfacción con el horario de atención





Conocimiento del servicio

→ Conocimiento del horario de atención

En las oficinas de Fuencarral-El pardo y Latina, se observa un mayor grado de conocimiento del horario.

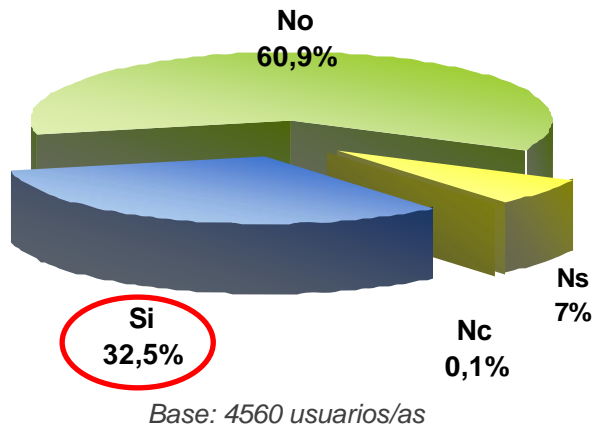
	Base	Sí	No
Arganzuela	208	51,2%	48,8%
Retiro	202	26,9%	72,6%
Salamanca	250	33,2%	66,8%
Chamartín	228	29,8%	70,2%
Chamberí	220	58,8%	40,8%
Fuencarral - El Pardo	214	98,6%	1,4%
Latina	352	87,0%	12,4%
Usera	206	39,4%	60,6%
Puente de Vallecas	344	31,8%	67,9%
Moratalaz	196	35,7%	64,3%
Ciudad Lineal	350	26,0%	74,0%
Villaverde	238	22,1%	77,9%
Vallecas Villa	192	36,4%	63,6%
Hortaleza	214	35,0%	65,0%
Vicálvaro	190	41,2%	58,8%
Barajas	180	34,9%	64,0%
San Blas	196	39,5%	60,5%
Tetuan	220	67,3%	32,7%
Moncloa	180	37,2%	62,2%
Sanchinarro	180	45,1%	54,4%



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes

Conocimiento de la atención en otros idiomas y lenguajes



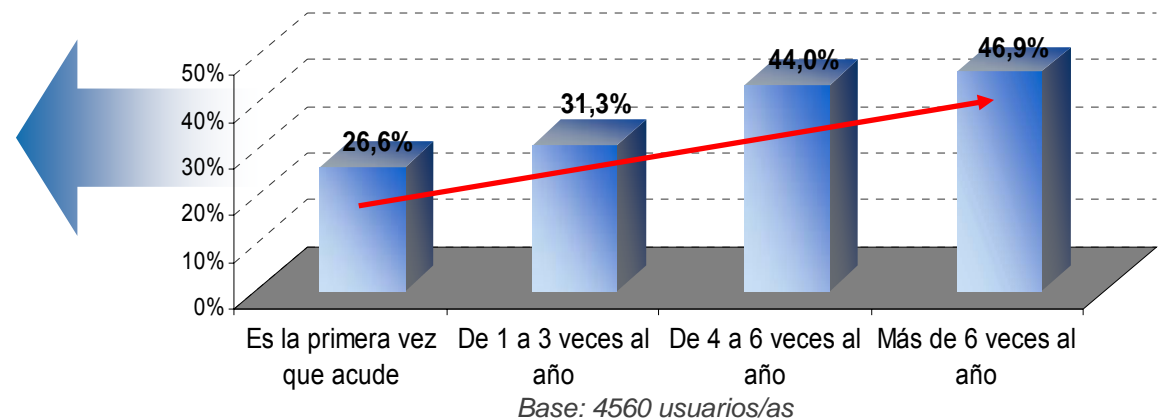
Sólo 1 de cada 3 usuarios/as afirman saber que se atiende en otros idiomas.

Los más mencionados por los usuarios/as cuando son preguntados por los idiomas en los que creen que se atiende en las OAC son:

- Castellano: 90,3%
- Inglés: 43,1%
- Francés: 17,1%
- Lenguaje de signos: 9,8%
- Árabe: 6,4%

Base: 2280 usuarios/as

Conocimiento de atención en otros idiomas



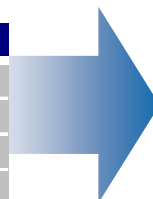
Sin embargo al igual que ocurre con el horario de atención el mayor uso de estas oficinas favorece el conocimiento de la atención en otros idiomas.



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes

	Base	Sí
Arganzuela	208	36,0%
Retiro	202	91,7%
Salamanca	250	22,0%
Chamartín	228	33,9%
Chamberí	220	37,7%
Fuencarral - El Pardo	214	32,6%
Latina	352	39,0%
Usera	206	24,7%
Puente de Vallecas	344	24,3%
Moratalaz	196	34,3%
Ciudad Lineal	350	19,0%
Villaverde	238	36,0%
Vallecas Villa	192	46,0%
Hortaleza	214	22,8%
Vicálvaro	190	33,2%
Barajas	180	33,2%
San Blas	196	26,8%
Tetuan	220	28,2%
Moncloa	180	14,5%
Sanchinarro	180	24,0%



Destaca un porcentaje muy alto de usuarios/as de la oficina de Retiro que conocían que se atiende en otros idiomas (91,7%).

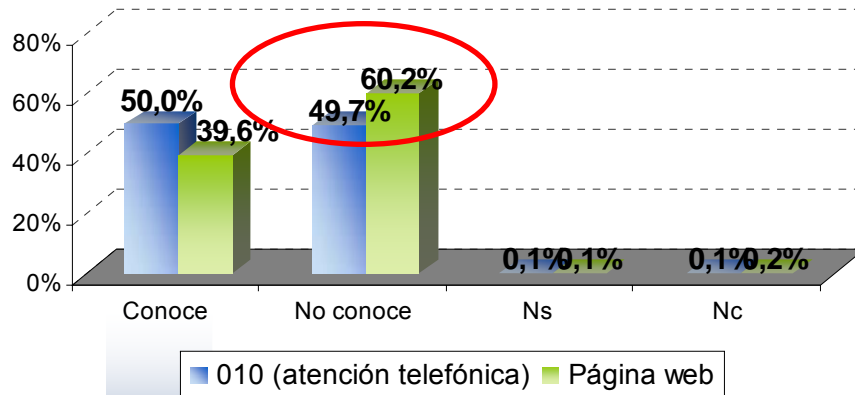
Sin embargo, en el resto de oficinas el conocimiento es mucho menor y es en Moncloa y en Ciudad Lineal donde se encuentran los porcentajes más bajos.



Conocimiento del servicio

→ Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano

Conocimiento de otros canales de atención al ciudadano



Base: 4560 usuarios/as

La mitad de los usuarios/as conocen el teléfono de atención al ciudadano “010”, mientras que predomina el desconocimiento sobre la Página web.

Al igual que ocurre con el grado de conocimiento de la atención en otros idiomas, es en la zona de Retiro donde se presenta un mayor conocimiento acerca de estos otros canales de atención. Mientras que en Ciudad Lineal y Barajas el grado de conocimiento de estos medios es notablemente menor.

	Base	Conoce 010	Conoce Web
Arganzuela	208	58,8%	37,8%
Retiro	202	65,6%	57,3%
Salamanca	250	61,0%	43,9%
Chamartín	228	64,8%	45,1%
Chamberí	220	57,0%	53,8%
Fuencarral - El Pardo	214	62,8%	39,1%
Latina	352	57,1%	55,4%
Usera	206	38,5%	32,4%
Puente de Vallecas	344	40,9%	35,0%
Moratalaz	196	51,4%	34,8%
Ciudad Lineal	350	27,4%	26,8%
Villaverde	238	46,1%	28,5%
Vallecas Villa	192	46,4%	42,6%
Hortaleza	214	46,7%	42,9%
Vicálvaro	190	54,6%	44,5%
Barajas	180	37,0%	30,9%
San Blas	196	52,1%	31,1%
Tetuan	220	40,8%	29,5%
Moncloa	180	43,0%	34,6%
Sanchinarro	180	61,3%	45,2%

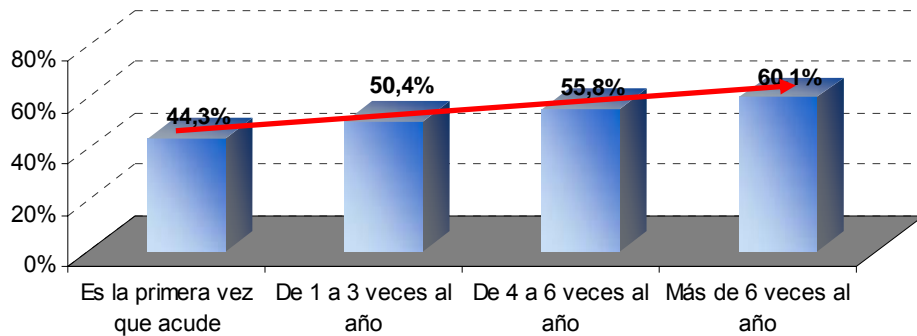


Conocimiento del servicio

→ Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano

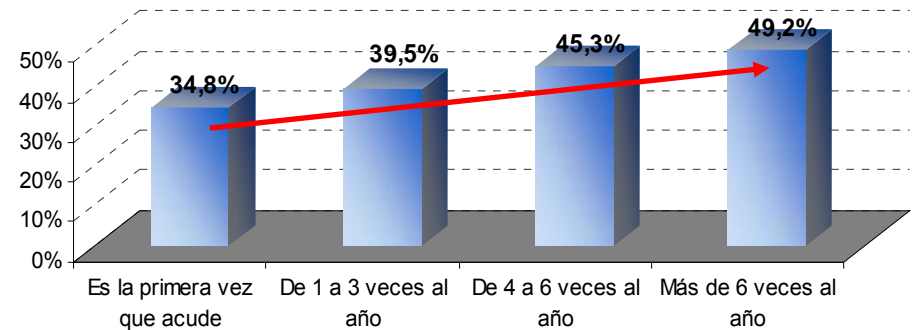
Como muestran los siguientes gráficos, la frecuencia de uso de las oficinas es un factor determinante que favorece el conocimiento de otros medios de atención al ciudadano, por ello a medida que se utiliza de manera más frecuente estas oficinas, se alcanza un mayor conocimiento de otros soportes que el ciudadano tiene a su disposición.

Conocimiento del 010



Base conoce 010: 2282 usuarios/as

Conocimiento de la Página Web



Base conoce Web: 1804 usuarios/as

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

• INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

• Perfil de la población usuaria

• Perfil de la población según servicio solicitado

• Uso del servicio ofrecido en las OAC

• Conocimiento del servicio

• Calidad y grado de satisfacción del servicio

• Calidad servicio modelo Servqual

• Calidad servicio por servicio demandado

• Calidad servicio por tramo horario

• Sugerencias y mejoras



Calidad y grado de satisfacción del servicio

En este cuarto apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio ofrecido en las OAC.

Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**. Este modelo se define como “*Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio*”.

Según este modelo la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

La calidad del servicio de Línea Madrid se ha medido en torno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

- **Elementos tangibles.**
- **Personal.**
- **Capacidad de respuesta.**
- **Fiabilidad, eficacia.**
- **Seguridad.**

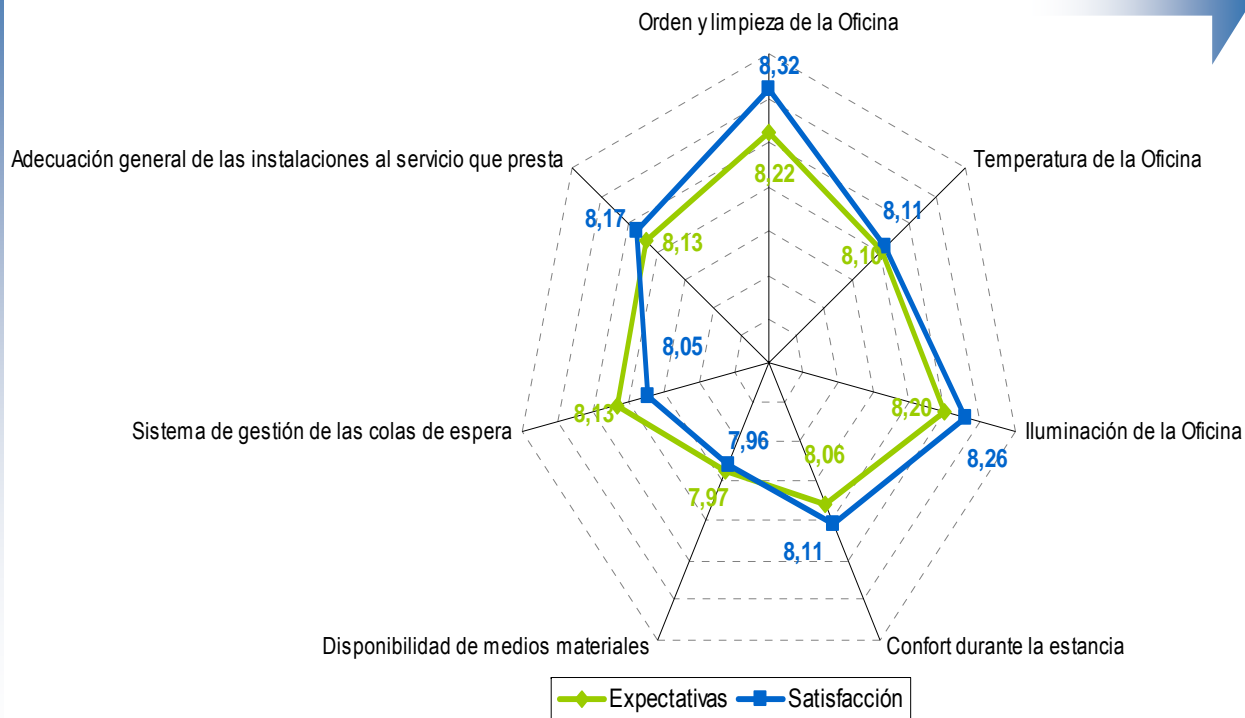


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

En primer lugar se evalúa la calidad del servicio respecto a la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos materiales y de comunicación.

Elementos tangibles



En general, se detecta un **elevado grado de satisfacción los elementos tangibles de las OAC.**

La disponibilidad de medios materiales es el aspecto que alcanza un menor grado de satisfacción, si bien el valor de las expectativas acerca del mismo es muy similar.

El orden y la limpieza, y la iluminación por su parte, son los elemento más satisfactorios.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,07	9,14	-0,07
Tetuan	9,01	8,53	0,48
Latina	8,82	8,47	0,35
Sanchinarro	8,63	8,56	0,08
Usera	8,59	8,38	0,21
Hortaleza	8,52	8,49	0,03
Barajas	8,34	8,37	-0,03
Chamartín	8,34	8,59	-0,26
Vicálvaro	8,34	7,90	0,43
Puente de Vallecas	8,30	8,50	-0,21
Moratalaz	8,16	8,25	-0,09
Moncloa	8,13	8,27	-0,14
Fuencarral - El Pardo	8,04	8,19	-0,15
Ciudad Lineal	7,95	8,08	-0,12
Chamberí	7,54	8,05	-0,51
Villaverde	7,51	7,43	0,08
Arganzuela	7,51	7,21	0,30
Salamanca	7,43	7,37	0,06
Vallecas Villa	7,24	7,26	-0,01
Retiro	7,14	7,06	0,08
MEDIA	8,14	8,12	0,02



De manera general, hay el mismo número de oficinas en las que el nivel de satisfacción sobre los elementos tangibles de las oficinas supera a las expectativas generadas como de aquellas en que son las expectativas superiores a la satisfacción.

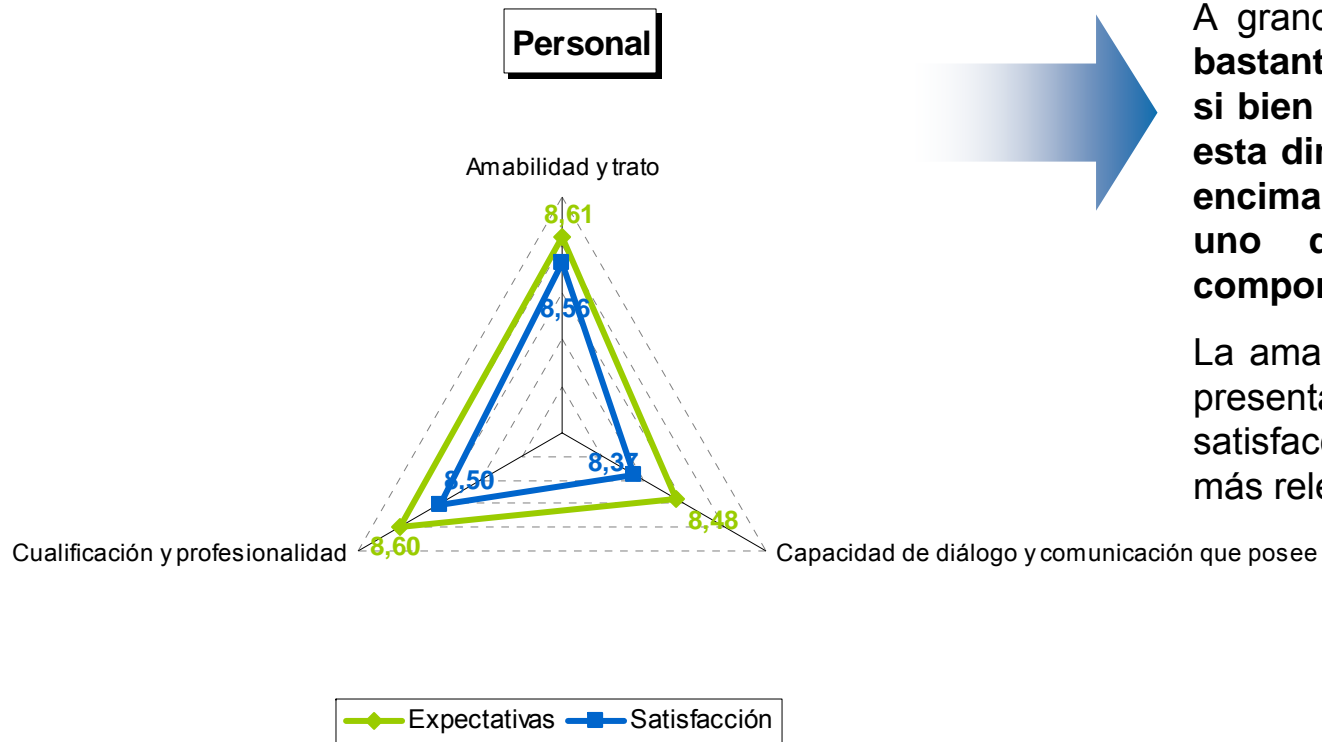
No obstante, destacan las oficinas de San Blas, Tetuán y Latina en cuanto a instalaciones, alcanzando un muy alto nivel de satisfacción. Mientras que las OAC de Salamanca, Vallecas Villa y Retiro son las que puntúan más bajo en ésta dimensión.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

En segundo lugar se presenta los aspectos referentes al personal de las OAC, haciendo referencia a su apariencia, conocimientos y trato.



A grandes rasgos, **los usuarios están bastante satisfechos con el personal, si bien sus expectativas en relación a esta dimensión están ligeramente por encima de su satisfacción en cada uno de los elementos que la componen.**

La amabilidad y trato es el aspecto que presenta mayores niveles de satisfacción, siendo además también el más relevante para los usuarios/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

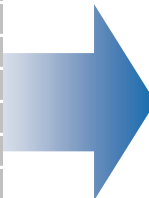
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,37	9,57	-0,20
Hortaleza	9,35	9,30	0,05
Tetuan	9,34	8,91	0,43
Vicálvaro	9,05	8,91	0,14
Latina	9,04	9,48	-0,45
Barajas	8,85	8,60	0,25
Fuencarral - El Pardo	8,76	8,80	-0,03
Moncloa	8,72	8,71	0,01
Sanchinarro	8,69	8,75	-0,06
Chamartín	8,62	9,06	-0,44
Puente de Vallecas	8,60	9,06	-0,45
Chamberí	8,57	8,69	-0,12
Usera	8,50	8,67	-0,17
Moratalaz	8,39	8,52	-0,13
Arganzuela	8,18	7,84	0,34
Ciudad Lineal	8,05	8,25	-0,20
Villaverde	7,66	7,53	0,14
Retiro	7,41	7,22	0,19
Vallecas Villa	7,36	7,51	-0,15
Salamanca	7,18	7,42	-0,24
MEDIA	8,48	8,56	-0,09



A grandes rasgos, son menos las oficinas que presentan niveles de satisfacción por encima de las expectativas en la dimensión Personal.

Apenas se detectan oficinas en las que el grado de satisfacción sea inferior a los 8 puntos. Además, cinco oficinas superan un nivel de satisfacción de 9 puntos: San Blas, Hortaleza, Tetuán, Vicálvaro, y Latina.

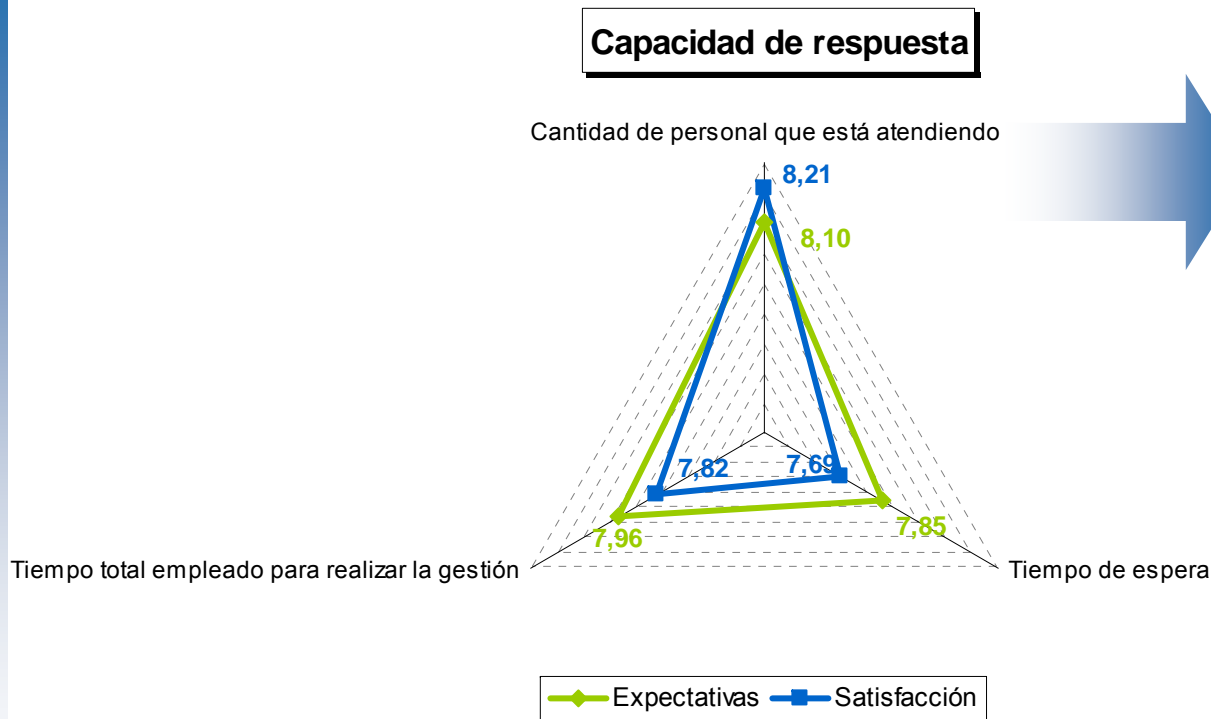


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

En tercer lugar se atiende a la disposición y voluntad para proporcionar el servicio y ayudar a la ciudadanía.

Capacidad de respuesta



En relación a la capacidad de respuesta se detecta que **la cantidad de personas que está atendiendo es el aspecto más satisfactorio, siendo además el más relevante para los usuarios/as.**

El tiempo de espera sin embargo es el menos satisfactorio, aunque también es el menos relevante para ellos/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,17	9,61	-0,44
Vicálvaro	8,75	8,52	0,24
Tetuan	8,65	8,13	0,52
Sanchinarro	8,64	8,43	0,21
Barajas	8,54	8,31	0,23
Moratalaz	8,46	8,21	0,25
Retiro	8,34	7,10	1,25
Fuencarral - El Pardo	8,16	8,26	-0,10
Hortaleza	8,10	8,91	-0,80
Latina	8,02	8,95	-0,94
Villaverde	7,99	7,22	0,77
Chamberí	7,97	8,34	-0,37
Usera	7,89	8,39	-0,50
Vallecas Villa	7,77	7,59	0,18
Ciudad Lineal	7,75	7,74	0,01
Chamartín	7,68	8,74	-1,05
Moncloa	7,34	7,99	-0,65
Salamanca	6,87	6,24	0,63
Puente de Vallecas	6,77	7,53	-0,77
Arganzuela	6,46	5,43	1,03
MEDIA	7,91	7,97	-0,06



De manera general el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta es inferior a las expectativas generadas

Destaca por encima de todas la oficina de San Blas, alcanzando un nivel de satisfacción en capacidad de respuesta superior a los 9 puntos. Sin embargo, en esta oficina las expectativas son también especialmente altas, superando incluso a la satisfacción de los usuarios/as.

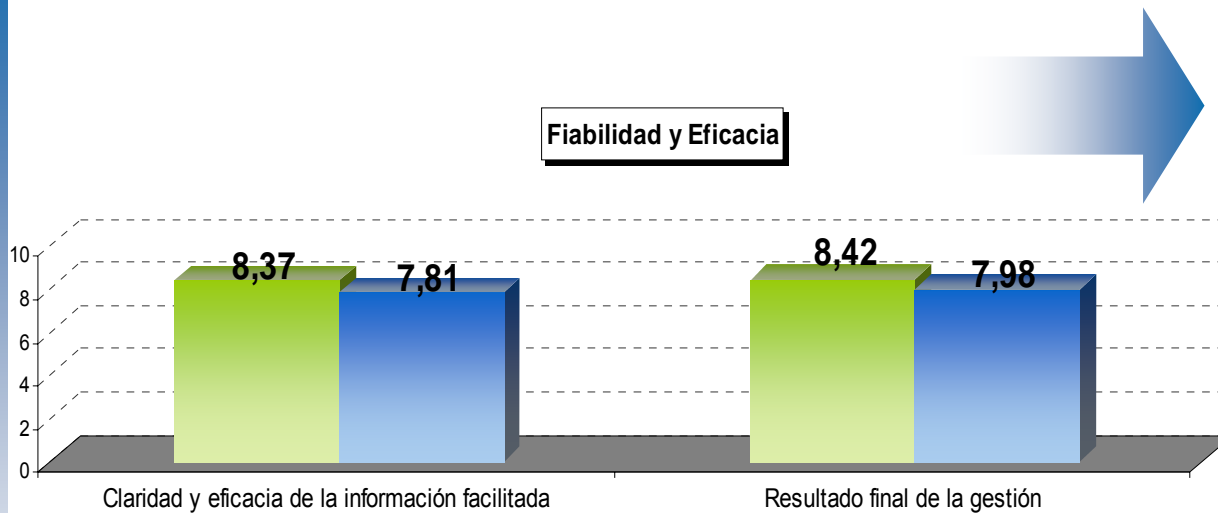
Por su parte, la oficina de Arganzuela es la que obtiene una satisfacción más baja en esta dimensión, aunque las expectativas generadas son también las más bajas.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

En cuarto lugar se presenta la capacidad para prestar el servicio de forma comprometida.



En relación a la fiabilidad y eficacia del servicio ofrecido, únicamente se evaluaron dos aspectos.

En general, **los usuarios/as están bastante satisfechos tanto con la eficacia de la información facilitada como con el resultado final de la gestión.** Sin embargo, en ambos aspectos las expectativas generadas superan el nivel de satisfacción de los usuarios/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,07	9,64	-0,57
Tetuán	9,06	8,71	0,35
Latina	8,75	9,68	-0,93
Fuencarral - El Pardo	8,54	8,41	0,13
Hortaleza	8,53	8,96	-0,43
Vicálvaro	8,47	8,15	0,31
Chamartín	8,32	9,30	-0,98
Usera	8,13	8,63	-0,50
Barajas	8,11	8,40	-0,29
Sanchinarro	8,11	8,39	-0,29
Moratalaz	8,06	8,45	-0,39
Moncloa	8,06	8,66	-0,59
Puente de Vallecas	8,05	8,80	-0,75
Chamberí	7,60	8,52	-0,92
Arganzuela	7,40	7,42	-0,02
Ciudad Lineal	7,26	8,11	-0,85
Salamanca	6,80	6,93	-0,13
Villaverde	6,72	7,34	-0,62
Vallecas Villa	6,54	7,61	-1,07
Retiro	6,30	7,09	-0,79
MEDIA	7,89	8,40	-0,50



En cuanto a la fiabilidad y eficacia del servicio, tan solo en 3 de las 20 oficinas el nivel de satisfacción supera al de las expectativas generadas: Tetuán, Vicálvaro y Fuencarral-El Pardo.

Destacan en estos aspectos las oficinas de San Blas y Tetuán como aquellas en las que se alcanza un mayor nivel de satisfacción, mientras que en Salamanca, Villaverde, Vallecas Villa y Retiro se registran los niveles más bajos.

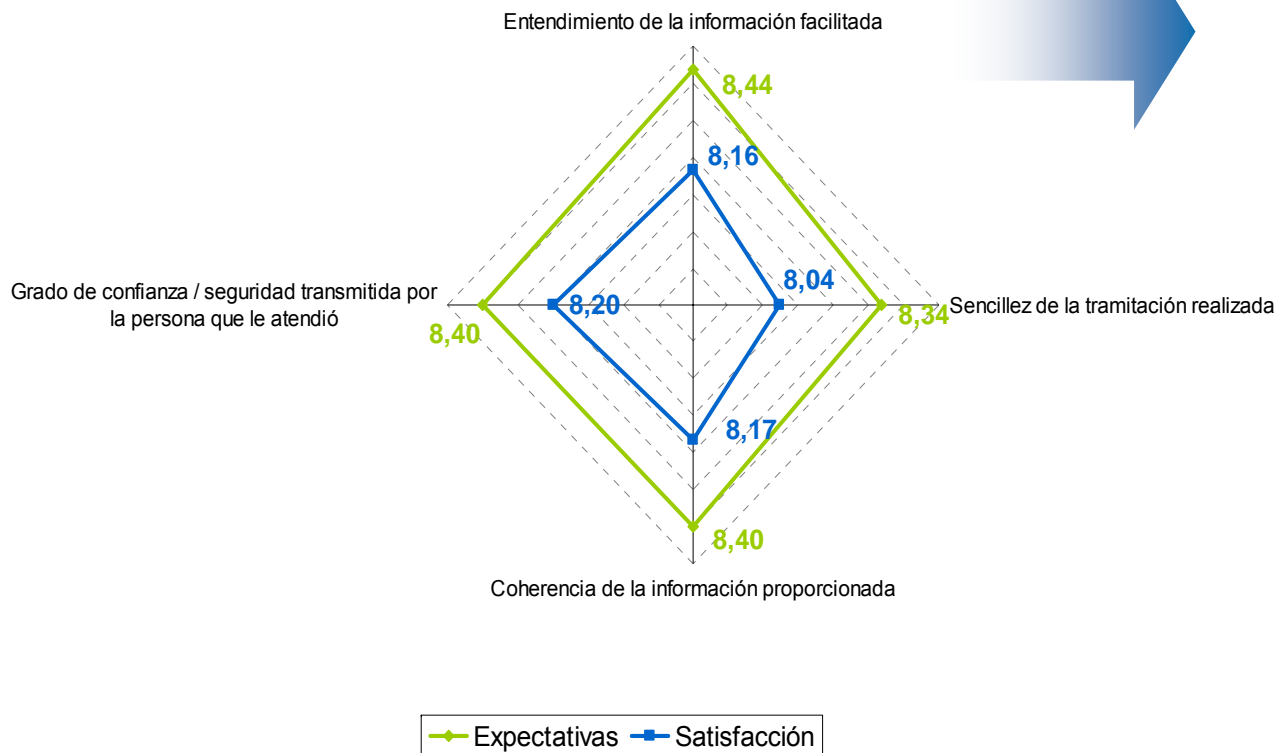


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

Por último se evalúa la capacidad para inspirar credibilidad y confianza.

Seguridad



En relación a la seguridad del servicio, **todos los aspectos son evaluados de forma muy positiva, a pesar de que en ninguno de ellos la satisfacción supera al nivel de expectativas.**

La confianza y seguridad transmitida por las personas que atendieron es el aspecto más satisfactorio y el entendimiento de la información facilitada es el considerado como más relevante.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

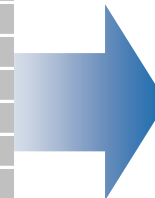
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Tetuan	9,19	8,66	0,53
San Blas	9,07	9,51	-0,44
Latina	8,82	9,65	-0,83
Hortaleza	8,73	8,96	-0,23
Vicálvaro	8,65	8,21	0,43
Fuencarral - El Pardo	8,54	8,48	0,06
Barajas	8,51	8,41	0,09
Usera	8,46	8,72	-0,26
Chamartín	8,36	9,44	-1,08
Sanchinarro	8,34	8,50	-0,16
Moncloa	8,26	8,63	-0,37
Moratalaz	8,25	8,21	0,04
Puente de Vallecas	8,17	8,76	-0,59
Arganzuela	7,84	7,75	0,09
Chamberí	7,68	8,37	-0,69
Ciudad Lineal	7,63	8,01	-0,38
Villaverde	7,37	7,39	-0,02
Vallecas Villa	7,22	7,58	-0,36
Salamanca	7,03	7,00	0,02
Retiro	6,94	7,02	-0,08
MEDIA	8,14	8,39	-0,25



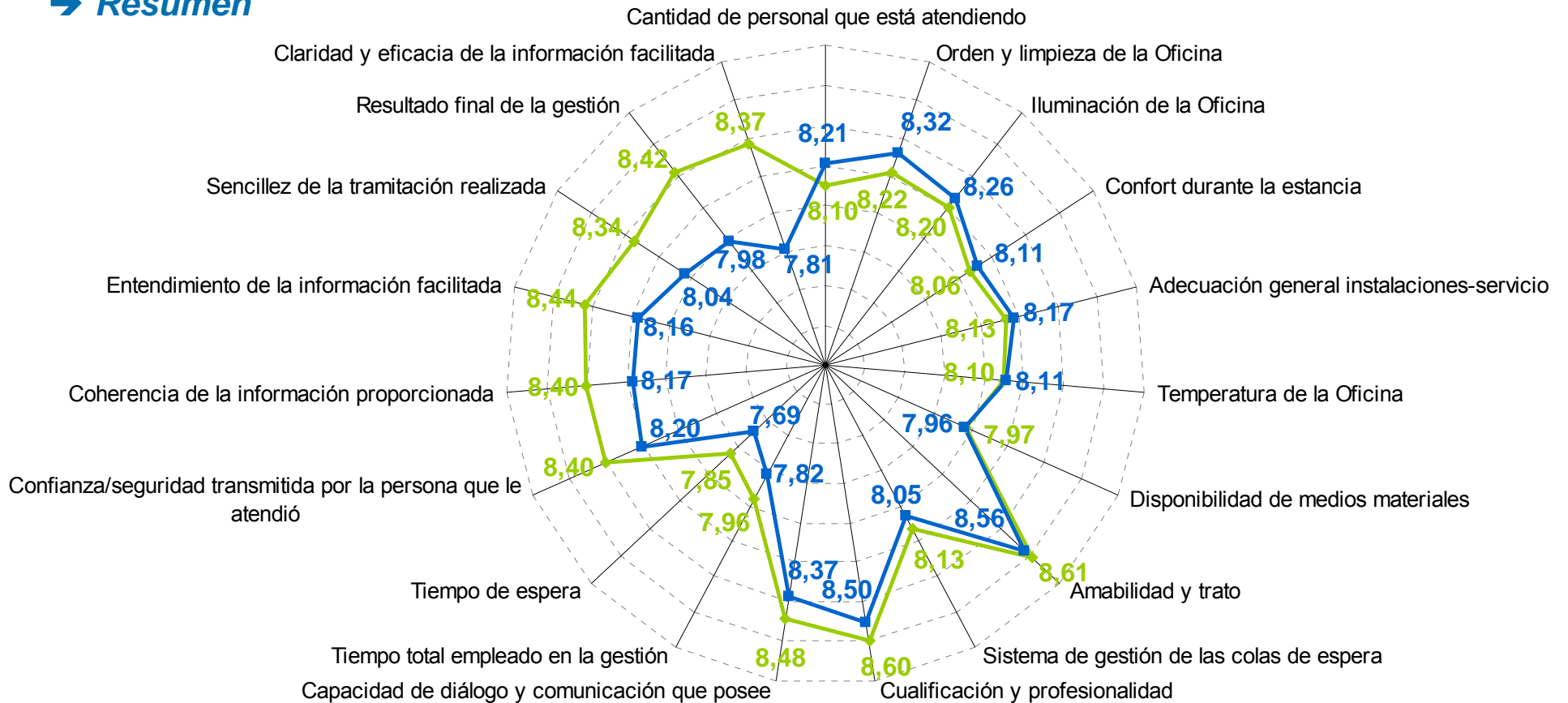
En cuanto a la seguridad del servicio este se considera notablemente seguro al respecto, obteniéndose de media una valoración superior a los 8 puntos.

Según oficinas, destacan una vez más las de Tetuán y San Blas como las más satisfactorias en cuanto Seguridad. Por el contrario, es en la OAC de Retiro donde se detecta una satisfacción más baja con estos aspectos.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Resumen



◆ Expectativas ■ Satisfacción

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según
servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción
del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio
demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

Además de la evolución por procesos, se determina la valoración de cada uno de los servicios en las diferentes dimensiones estudiadas:

- *Elementos tangibles.*
- *Personal.*
- *Capacidad de respuesta.*
- *Fiabilidad, eficacia.*
- *Seguridad.*

Todos ellos de manera comparativa en relación al servicio utilizado:

- *Información general*
- *Información sobre tramitaciones*
- *Información urbanística*
- *Impuestos*
- *Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)*
- *Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)*
- *Registro*
- *Sugerencias, reclamaciones*
- *Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)*
- *Cita previa*
- *Cambio de domicilio de conducción y circulación*

Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Cita previa	9,13	7,76	1,36
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,29	8,27	0,03
Información sobre tramitaciones	8,23	8,22	0,02
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,20	8,11	0,09
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	8,12	8,59	-0,47
Sugerencias, reclamaciones	8,10	8,01	0,09
Información urbanística	8,01	7,96	0,04
Impuestos	8,00	8,07	-0,08
Registro	7,99	7,86	0,13
Información general	7,93	8,11	-0,18
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	7,68	7,80	-0,11



De manera generalizada los diferentes servicios evaluados presentan un grado de satisfacción similar en relación al servicio y las instalaciones.

Destaca la gran diferencia entre el nivel de satisfacción y el de expectativas de aquellos que han pedido cita previa, si bien se debe de tener en cuenta que se trata de una base muy pequeña.

Por otro lado la satisfacción es inferior en medio punto con respecto a las expectativas en los usuarios/as que han acudido para realizar un cambio de domicilio en el permiso de conducción.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Información sobre tramitaciones	8,66	8,69	-0,03
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,57	8,56	0,01
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,55	8,70	-0,15
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	8,51	8,75	-0,23
Cita previa	8,47	8,08	0,38
Información general	8,40	8,60	-0,20
Sugerencias, reclamaciones	8,39	8,38	0,01
Registro	8,35	8,32	0,03
Impuestos	8,30	8,50	-0,20
Información urbanística	8,26	8,42	-0,16
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,07	8,30	-0,22



En cuanto a la satisfacción con la dimensión Personal, se observa un nivel alto y homogéneo según la gestión realizada.

Los valores más altos de satisfacción con el personal se presentan en aquellos que acudieron para solicitar información sobre tramitaciones o para realizar gestiones relacionadas con el padrón.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Información general	8,12	8,09	0,03
Información sobre tramitaciones	8,10	8,20	-0,10
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,01	7,98	0,03
Registro	7,91	7,75	0,16
Impuestos	7,86	8,02	-0,16
Sugerencias, reclamaciones	7,84	7,57	0,27
Información urbanística	7,84	8,00	-0,16
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	7,77	8,04	-0,27
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	7,71	8,18	-0,47
Cita previa	6,84	8,91	-2,08
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	6,77	6,82	-0,05



Respecto a capacidad de respuesta, los servicios que presentan un mayor nivel de satisfacción son las gestiones relacionadas con la petición de información general y sobre tramitaciones.

Por otra parte destaca el hecho de que en el servicio de cita previa no cumple del todo las expectativas de los usuarios/as en cuanto a capacidad de respuesta, presentando una diferencia notable entre el nivel de éstas y el de satisfacción.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

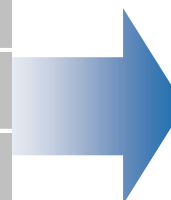
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Cita previa	8,66	7,75	0,91
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,06	8,60	-0,55
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	7,99	8,40	-0,41
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	7,97	8,90	-0,93
Sugerencias, reclamaciones	7,89	8,48	-0,59
Información urbanística	7,82	8,29	-0,47
Información sobre tramitaciones	7,75	8,45	-0,69
Impuestos	7,75	8,22	-0,47
Registro	7,71	8,11	-0,40
Información general	7,66	8,38	-0,72
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	7,42	7,98	-0,56



La fiabilidad y eficacia son aspectos valorados positivamente sobre todo por aquellos que hicieron uso del servicio de cita previa, superando además sus expectativas acerca de éste.

Los servicios relacionados con la solicitud de información en cambio, no llegan a cubrir las expectativas de los usuarios/as en lo que se refiere a fiabilidad y eficacia.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

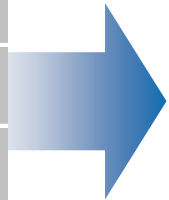
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Cita previa	8,83	8,19	0,65
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,25	8,40	-0,15
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,25	8,61	-0,36
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	8,24	8,75	-0,51
Registro	8,11	8,07	0,04
Información general	8,05	8,29	-0,24
Información urbanística	8,00	8,23	-0,23
Información sobre tramitaciones	8,00	8,52	-0,53
Impuestos	7,97	8,24	-0,27
Sugerencias, reclamaciones	7,92	8,21	-0,30
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	7,85	8,14	-0,29



A nivel general, se detectan niveles de satisfacción bastante elevados en lo que se refiere a Seguridad.

Sin embargo, únicamente son los servicios de cita previa y registro los que llegan a cubrir las expectativas de los usuarios/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Informe de resultados



Calidad y grado de satisfacción del servicio

MARGEN 5%

		MEDIA	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal	Fuencarral - El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Puente de Vallecas	Retiro	Salamanca	San Blas	Sanchinarro	Tetuan	Usera	Vallecas Villa	Vicálvaro	Villaverde
Nº CASOS			4.560	208	180	228	220	350	214	214	352	180	196	344	202	250	196	180	220	206	192	190	238
Elementos tangibles	Orden y limpieza	8,14	8,32	8,02	8,61	8,49	7,84	8,10	8,29	8,64	8,98	8,59	8,15	8,70	7,82	7,34	8,97	8,94	9,19	8,43	7,37	8,37	7,36
	Temperatura		8,11	7,92	8,06	8,44	7,25	7,79	8,12	8,54	9,06	8,30	8,11	8,41	7,49	7,40	8,73	8,49	8,87	8,47	6,81	8,24	7,38
	Iluminación		8,26	8,08	8,20	8,40	7,31	7,94	8,30	8,94	9,17	8,26	8,11	8,53	7,57	7,38	9,11	8,61	9,14	8,63	7,26	8,36	7,49
	Confort durante la estancia		8,11	7,49	8,31	8,29	7,51	7,97	7,88	8,58	8,54	8,02	8,07	8,22	7,01	7,34	9,05	8,61	9,17	8,71	7,56	8,15	7,61
	Disponibilidad de medios materiales		7,96	7,07	8,26	7,98	7,66	7,94	7,52	8,06	8,40	7,84	8,12	7,91	6,71	7,37	9,25	8,61	8,82	8,67	7,27	8,11	7,68
	Sistema de gestión de las colas de espera		8,05	6,53	8,46	8,23	7,63	7,96	8,05	8,23	9,03	7,77	8,26	8,08	6,61	7,57	9,27	8,54	8,70	8,56	7,17	8,62	7,31
	Adecuación general instalaciones-servicio		8,17	7,46	8,48	8,52	7,58	7,97	8,11	8,65	8,57	8,11	8,31	8,24	6,75	7,60	9,08	8,64	9,17	8,67	7,26	8,51	7,74
Personal	Amabilidad y trato	8,48	8,56	8,23	8,88	8,69	8,69	8,29	8,88	9,39	9,06	8,76	8,52	8,64	7,74	7,19	9,45	8,73	9,38	8,52	7,47	9,07	7,69
	Capacidad de diálogo y comunicación		8,37	8,20	8,72	8,56	8,53	7,82	8,71	9,31	9,03	8,74	8,13	8,53	7,26	7,17	9,32	8,69	9,22	8,41	6,97	8,91	7,36
	Cualificación y profesionalidad		8,50	8,11	8,94	8,62	8,49	8,03	8,70	9,35	9,02	8,66	8,51	8,64	7,22	7,17	9,35	8,66	9,41	8,56	7,64	9,17	7,94
Capacidad de respuesta	Cantidad de personal que está atendiendo	7,91	8,21	7,07	8,57	7,91	8,33	8,20	8,38	8,15	8,30	7,49	8,68	7,62	8,66	6,92	9,26	8,79	9,08	8,08	8,21	8,60	8,54
	Tiempo de espera		7,69	5,88	8,56	7,58	7,74	7,43	8,05	8,01	7,88	7,05	8,29	5,99	8,50	6,79	9,10	8,49	8,38	7,77	7,45	8,75	7,77
	Tiempo total empleado		7,82	6,44	8,50	7,57	7,84	7,61	8,03	8,15	7,86	7,48	8,40	6,69	7,87	6,90	9,15	8,64	8,49	7,82	7,64	8,91	7,67
Fiabilidad, eficacia	Claridad y eficacia de la información	7,89	7,81	7,40	8,16	8,21	7,58	7,19	8,40	8,51	8,72	8,03	8,01	7,99	6,24	6,76	8,97	7,99	8,83	7,94	6,47	8,34	6,40
	Resultado final de la gestión		7,98	7,40	8,07	8,43	7,61	7,33	8,68	8,55	8,77	8,09	8,12	8,11	6,36	6,84	9,17	8,23	9,29	8,32	6,60	8,59	7,04
Seguridad	Entendimiento de la información facilitada	8,14	8,16	8,08	8,43	8,45	7,83	7,72	8,61	8,79	8,85	8,33	8,35	8,24	6,78	7,02	9,08	8,35	9,14	8,37	7,13	8,70	7,16
	Sencillez de la tramitación realizada		8,04	7,83	8,39	8,12	7,60	7,44	8,41	8,67	8,80	8,20	7,95	8,09	7,12	7,00	9,05	8,20	9,12	8,40	6,80	8,62	7,24
	Coherencia de la información		8,17	7,88	8,46	8,39	7,56	7,70	8,52	8,69	8,81	8,18	8,26	8,23	7,01	7,06	9,05	8,37	9,20	8,50	7,45	8,60	7,53
	Grado de confianza / seguridad		8,20	7,56	8,74	8,48	7,73	7,67	8,63	8,77	8,82	8,32	8,45	8,14	6,87	7,02	9,08	8,46	9,31	8,57	7,49	8,67	7,54
Satisfacción Global		7,94	7,94	7,02	8,20	8,01	7,72	7,71	8,46	8,34	8,68	7,71	7,93	7,43	7,03	6,90	8,88	8,19	8,49	8,21	7,63	8,29	8,18



Valoración más de un 5% superior a la media



Valoración más de un 5% inferior a la media



Calidad y grado de satisfacción del servicio

MARGEN 10%

		MEDIA	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal	Fuencarral - El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Puente de Vallecas	Retiro	Salamanca	San Blas	Sanchinarro	Tetuan	Usera	Vallecas Villa	Vicálvaro	Villaverde
Nº CASOS			4.560	208	180	228	220	350	214	214	352	180	196	344	202	250	196	180	220	206	192	190	238
Elementos tangibles	Orden y limpieza	8,14	8,32	8,02	8,61	8,49	7,84	8,10	8,29	8,64	8,98	8,59	8,15	8,70	7,82	7,34	8,97	8,94	9,19	8,43	7,37	8,37	7,36
	Temperatura		8,11	7,92	8,06	8,44	7,25	7,79	8,12	8,54	9,06	8,30	8,11	8,41	7,49	7,40	8,73	8,49	8,87	8,47	6,81	8,24	7,38
	Iluminación		8,26	8,08	8,20	8,40	7,31	7,94	8,30	8,94	9,17	8,26	8,11	8,53	7,57	7,38	9,11	8,61	9,14	8,63	7,26	8,36	7,49
	Confort durante la estancia		8,11	7,49	8,31	8,29	7,51	7,97	7,88	8,58	8,54	8,02	8,07	8,22	7,01	7,34	9,05	8,61	9,17	8,71	7,56	8,15	7,61
	Disponibilidad de medios materiales		7,96	7,07	8,26	7,98	7,66	7,94	7,52	8,06	8,40	7,84	8,12	7,91	6,71	7,37	9,25	8,61	8,82	8,67	7,27	8,11	7,68
	Sistema de gestión de las colas de espera		8,05	6,53	8,46	8,23	7,63	7,96	8,05	8,23	9,03	7,77	8,26	8,08	6,61	7,57	9,27	8,54	8,70	8,56	7,17	8,62	7,31
	Adecuación general instalaciones-servicio		8,17	7,46	8,48	8,52	7,58	7,97	8,11	8,65	8,57	8,11	8,31	8,24	6,75	7,60	9,08	8,64	9,17	8,67	7,26	8,51	7,74
Personal	Amabilidad y trato	8,48	8,56	8,23	8,88	8,69	8,69	8,29	8,88	9,39	9,06	8,76	8,52	8,64	7,74	7,19	9,45	8,73	9,38	8,52	7,47	9,07	7,69
	Capacidad de diálogo y comunicación		8,37	8,20	8,72	8,56	8,53	7,82	8,71	9,31	9,03	8,74	8,13	8,53	7,26	7,17	9,32	8,69	9,22	8,41	6,97	8,91	7,36
	Cualificación y profesionalidad		8,50	8,11	8,94	8,62	8,49	8,03	8,70	9,35	9,02	8,66	8,51	8,64	7,22	7,17	9,35	8,66	9,41	8,56	7,64	9,17	7,94
Capacidad de respuesta	Cantidad de personal que está atendiendo	7,91	8,21	7,07	8,57	7,91	8,33	8,20	8,38	8,15	8,30	7,49	8,68	7,62	8,66	6,92	9,26	8,79	9,08	8,08	8,21	8,60	8,54
	Tiempo de espera		7,69	5,88	8,56	7,58	7,74	7,43	8,05	8,01	7,88	7,05	8,29	5,99	8,50	6,79	9,10	8,49	8,38	7,77	7,45	8,75	7,77
	Tiempo total empleado		7,82	6,44	8,50	7,57	7,84	7,61	8,03	8,15	7,86	7,48	8,40	6,69	7,87	6,90	9,15	8,64	8,49	7,82	7,64	8,91	7,67
Fiabilidad, eficacia	Claridad y eficacia de la información	7,89	7,81	7,40	8,16	8,21	7,58	7,19	8,40	8,51	8,72	8,03	8,01	7,99	6,24	6,76	8,97	7,99	8,83	7,94	6,47	8,34	6,40
	Resultado final de la gestión		7,98	7,40	8,07	8,43	7,61	7,33	8,68	8,55	8,77	8,09	8,12	8,11	6,36	6,84	9,17	8,23	9,29	8,32	6,60	8,59	7,04
Seguridad	Entendimiento de la información facilitada	8,14	8,16	8,08	8,43	8,45	7,83	7,72	8,61	8,79	8,85	8,33	8,35	8,24	6,78	7,02	9,08	8,35	9,14	8,37	7,13	8,70	7,16
	Sencillez de la tramitación realizada		8,04	7,83	8,39	8,12	7,60	7,44	8,41	8,67	8,80	8,20	7,95	8,09	7,12	7,00	9,05	8,20	9,12	8,40	6,80	8,62	7,24
	Coherencia de la información		8,17	7,88	8,46	8,39	7,56	7,70	8,52	8,69	8,81	8,18	8,26	8,23	7,01	7,06	9,05	8,37	9,20	8,50	7,45	8,60	7,53
	Grado de confianza / seguridad		8,20	7,56	8,74	8,48	7,73	7,67	8,63	8,77	8,82	8,32	8,45	8,14	6,87	7,02	9,08	8,46	9,31	8,57	7,49	8,67	7,54
Satisfacción Global		7,94	7,94	7,02	8,20	8,01	7,72	7,71	8,46	8,34	8,68	7,71	7,93	7,43	7,03	6,90	8,88	8,19	8,49	8,21	7,63	8,29	8,18

■ Valoración más de un 10% superior a la media
 ■ Valoración más de un 10% inferior a la media



Calidad y grado de satisfacción del servicio

% de personas que responden entre 0 y 4

MARGEN 10%
MARGEN 25%

		TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal	Fuencarral - El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Puente de Vallecas	Retiro	Salamanca	San Blas	Sanchinarro	Tetuán	Usera	Vallecas Villa	Vicálvaro	Villaverde
Nº CASOS		4.560	208	180	228	220	350	214	214	352	180	196	344	202	250	196	180	220	206	192	190	238
Elementos tangibles	Orden y limpieza	0,7%	4,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	3,7%	2,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,5%	0,0%
	Temperatura	0,9%	3,3%	0,6%	0,0%	2,0%	0,8%	0,9%	1,8%	0,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	0,9%	0,5%	1,1%	0,9%	0,9%	1,5%	1,6%	0,0%
	Iluminación	0,6%	2,3%	1,1%	0,0%	0,7%	0,3%	0,5%	0,4%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	1,5%	0,5%	0,0%
	Confort durante la estancia	1,4%	10,9%	0,6%	0,4%	0,7%	0,8%	0,0%	0,4%	1,2%	1,1%	0,5%	2,4%	2,4%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	1,0%	1,6%	0,0%
	Disponibilidad de medios materiales	1,8%	12,6%	1,8%	0,5%	0,4%	0,3%	1,4%	2,4%	1,6%	0,0%	0,0%	3,7%	1,4%	0,9%	0,6%	1,7%	1,8%	1,8%	0,5%	3,6%	0,0%
	Sistema de gestión de las colas de espera	2,5%	23,8%	1,2%	1,6%	1,1%	0,5%	0,0%	3,4%	1,1%	1,1%	0,0%	3,9%	3,2%	1,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,9%	0,4%	2,1%	0,0%
	Adecuación general instalaciones-servicio	0,9%	5,6%	0,6%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	2,8%	2,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	1,6%	0,0%
Personal	Amabilidad y trato	1,0%	3,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,4%	1,1%	1,7%	0,0%	1,3%	4,7%	2,4%	0,0%	0,5%	0,4%	1,3%	0,5%	1,5%	0,0%
	Capacidad de diálogo y comunicación	1,0%	3,3%	1,1%	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%	1,7%	0,0%	0,8%	2,3%	2,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,9%	3,0%	2,0%	0,0%
	Cualificación y profesionalidad	1,0%	3,9%	0,6%	0,4%	0,4%	1,1%	0,5%	0,4%	0,9%	1,7%	0,0%	1,3%	1,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	2,0%	1,0%	0,0%
Capacidad de respuesta	Cantidad de personal que está atendiendo	3,4%	21,2%	1,2%	2,4%	0,4%	1,1%	0,5%	2,6%	1,7%	1,1%	0,0%	5,9%	1,4%	13,5%	0,5%	0,6%	3,2%	5,9%	1,4%	1,0%	0,0%
	Tiempo de espera	6,2%	34,6%	2,3%	4,0%	2,2%	1,4%	0,0%	4,3%	4,0%	7,9%	1,5%	20,9%	1,8%	15,8%	0,0%	0,5%	6,4%	5,5%	1,5%	1,5%	0,4%
	Tiempo total empleado	4,5%	27,4%	2,9%	4,0%	1,1%	1,4%	0,5%	3,8%	3,1%	1,7%	1,0%	9,1%	2,3%	13,7%	0,0%	0,0%	6,0%	4,6%	3,0%	1,0%	0,4%
Fiabilidad, eficacia	Claridad y eficacia de la información	1,4%	6,2%	1,7%	1,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	1,7%	1,7%	0,0%	2,1%	2,8%	3,5%	0,0%	0,6%	1,4%	1,7%	1,0%	1,5%	0,4%
	Resultado final de la gestión	1,8%	7,3%	2,3%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	1,4%	1,1%	2,4%	1,8%	2,3%	3,8%	0,0%	1,1%	0,9%	1,3%	5,0%	2,6%	0,4%
Seguridad	Entendimiento de la información facilitada	0,9%	1,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%	1,7%	2,8%	0,5%	1,9%	1,4%	1,9%	0,5%	0,0%	1,4%	2,2%	0,5%	0,5%	0,0%
	Sencillez de la tramitación realizada	1,5%	5,0%	1,7%	0,4%	0,4%	1,0%	0,5%	1,2%	1,4%	2,8%	0,5%	2,1%	1,4%	3,2%	0,5%	1,6%	1,8%	2,2%	2,0%	0,5%	0,0%
	Coherencia de la información	1,1%	3,9%	0,6%	0,4%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%	1,4%	2,2%	0,5%	2,4%	1,4%	1,9%	0,5%	0,5%	1,8%	1,7%	0,9%	1,0%	0,0%
	Grado de confianza / seguridad	1,2%	4,2%	2,3%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,8%	1,7%	1,7%	0,5%	2,4%	1,9%	1,9%	0,5%	0,0%	0,4%	1,7%	1,5%	2,1%	0,0%
Satisfacción Global		1,0%	4,4%	1,1%	1,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	2,0%	1,6%	0,5%	2,9%	0,0%	0,5%	1,4%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%

■ Índice de suspensos entre un 10% y un 25% superior a la media ■ Índice de suspensos superior en más de un 25% a la media

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio a nivel global*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad y grado de satisfacción del servicio por tramo horario

Además de medir la satisfacción de cada uno de los servicios, se ha procedido a analizar la satisfacción percibida según tramo horario. Para ello se han considerado cuatro intervalos temporales y se han analizado la satisfacción y las expectativas de los usuarios con el servicio en general en cada uno de ellos.

Como se puede apreciar, no existen diferencias significativas en cuanto a la satisfacción percibida de los usuarios según el horario de visita. Es en el intervalo de las 14 horas a las 15 horas donde hay una mayor diferencia entre satisfacción y expectativas, estando el nivel medio de satisfacción por debajo del de expectativas.

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
De 9:00 a 11:00	8,13	8,24	-0,11
De 11:00 a 14:00	8,14	8,23	-0,09
De 14:00 a 15:00	8,05	8,40	-0,35
De 15:00 a 17:00	8,12	8,31	-0,19

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio a nivel global*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Calidad global del servicio*

Una vez analizada la calidad del servicio de manera pormenorizada, es importante generar un indicador de la calidad global del servicio, para ello se toman todos los indicadores participantes en la elaboración de las distintas dimensiones, y a través de ellos se extrae un indicador global de calidad del servicio.

$$\text{Calidad global del servicio (SERVQUAL)} = \sum (P_j - E_j) \quad j = 1, \dots, n$$

$n = n^\circ$ de indicadores de medición de la calidad

SERVQUAL < 0. Niveles bajos de calidad. Propuesta de mejora inmediata o a largo plazo

SERVQUAL = 0. Niveles modestos de calidad. Área óptima, debe vigilarse para mantener este equilibrio.

SERVQUAL > 0. Niveles altos de calidad. Elevada satisfacción frente a lo que se espera recibir, se puede estar llevando a cabo un exceso de recursos



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Calidad global del servicio*

El nivel de calidad global alcanzado a través del modelo SERVQUAL presenta un valor de -2,30, por lo que se puede indicar que a pesar de no estar actuando de la manera más óptima, sí se acerca bastante a lo que sería el funcionamiento ideal (valor 0).

El fuerte incremento experimentado en las expectativas del ciudadano en este año 2007, influye de manera decisiva en el hecho de que en tan sólo 7 de las 20 oficinas se obtenga un nivel de calidad global superior a cero.

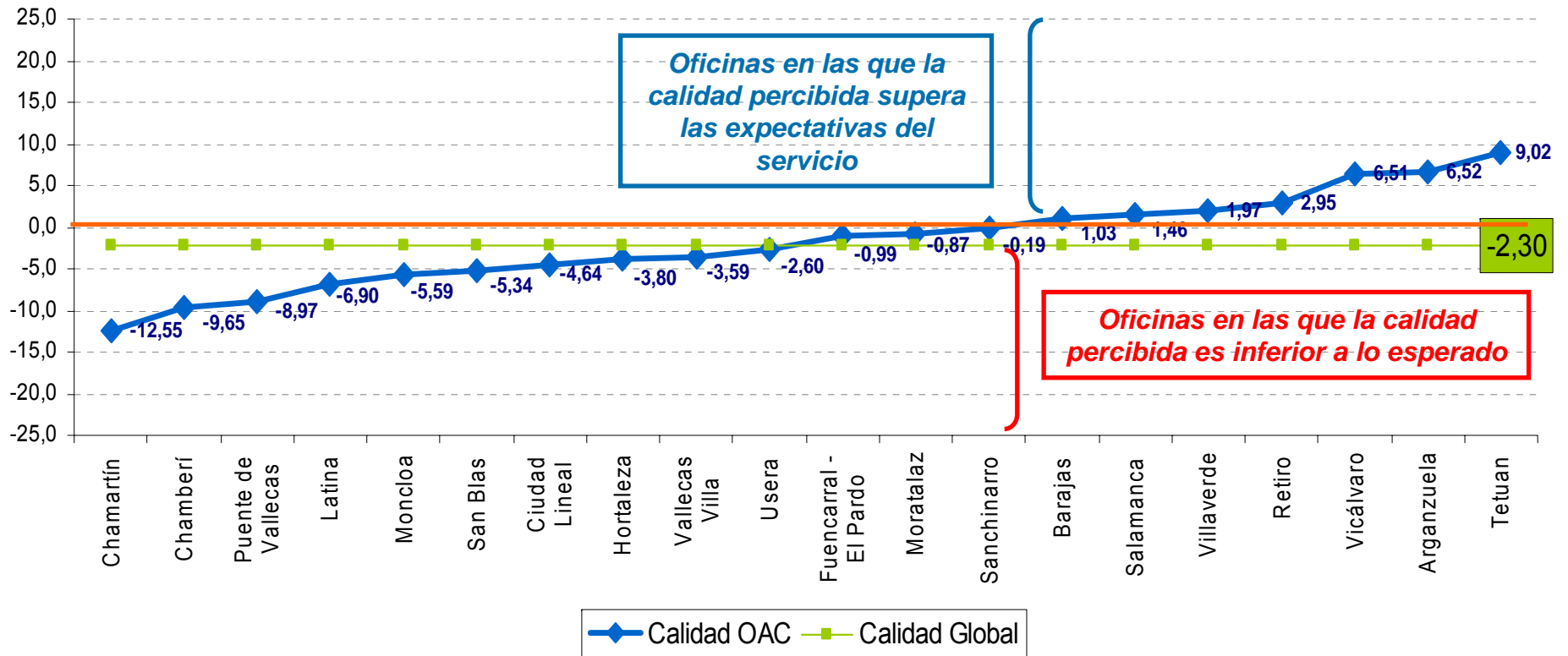
No obstante, y aceptando el hecho de que según el modelo los valores comprendidos entre +10 y -10 se pueden considerar como niveles aceptables de calidad, nos encontramos, de acuerdo con el gráfico de la siguiente diapositiva, que **la práctica totalidad de las OAC presentan estos niveles aceptables de calidad.**

Concretamente según el modelo, son **las oficinas de Sanchinarro y Moratalaz las que mejor responden a las expectativas de los usuarios.**



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad global del servicio



Base Expectativas: 2280 usuarios/as
 Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Matriz de actuación*

Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación, que basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores de manera relativa en una matriz dividida en cuatro cuadrantes:

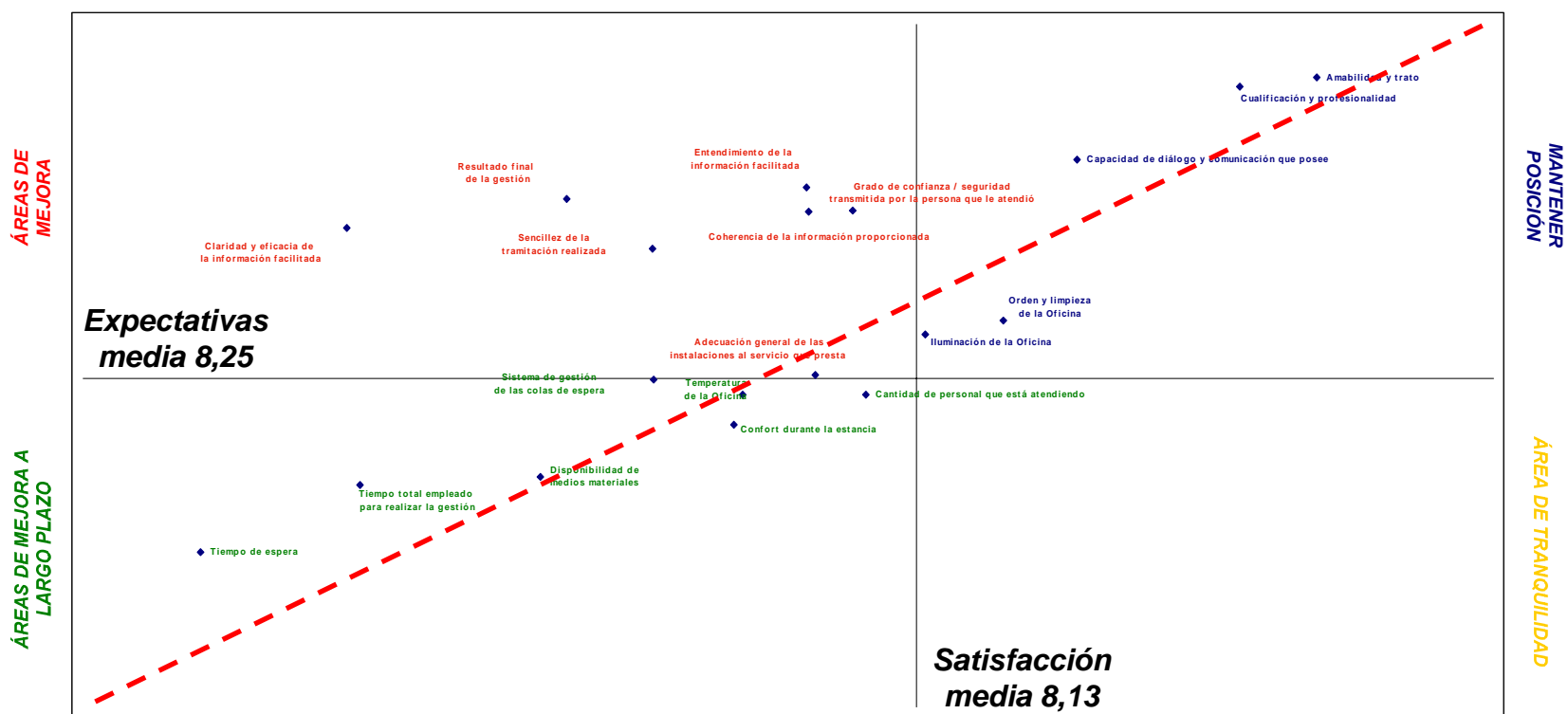
- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Matriz de actuación

Una vez más, el gran aumento de las expectativas ha dejado al descubierto una serie de áreas de mejora que aparecen representadas en el siguiente gráfico. Lo más destacable es que, mientras los aspectos relacionados con el personal y las instalaciones de las OAC mantienen una buena posición, hay una serie de elementos referentes a la propia gestión que no llegan a cubrir las expectativas de los usuarios y, que por tanto, son áreas susceptibles de mejora. En general, a pesar de existir algunas áreas de mejora importantes, el mapa presenta un equilibrio de recursos sobre el servicio, sin detectarse apenas derroche de recursos alguno.





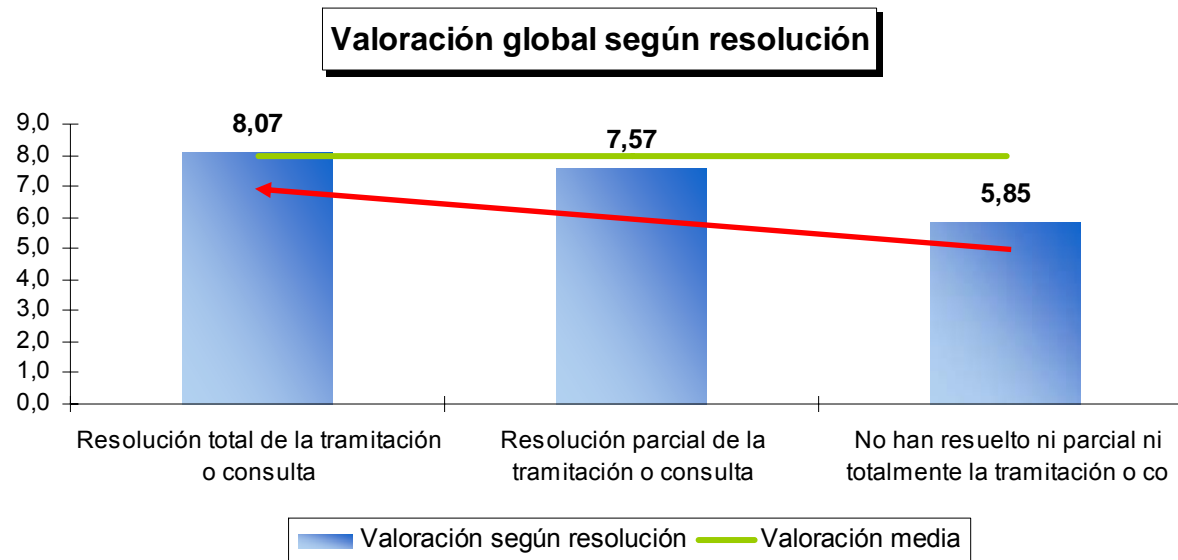
Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Además de conocer la calidad global percibida del servicio es interesante conocer la valoración global de los/as usuarios/as acerca del servicio. Para ello se ha preguntado de manera explícita este grado de satisfacción general (únicamente a las personas partícipes del cuestionario de satisfacción 2280 personas).

La valoración global sobre el servicio que Línea Madrid da desde las OAC alcanza una valoración media de notable, 7,94 puntos medido en una escala de 0 a 10.

Como se puede observar además, la medida en que se resuelven las tramitaciones y consultas de los usuarios/as es un factor que influye claramente en la valoración global que éstos hacen del servicio.



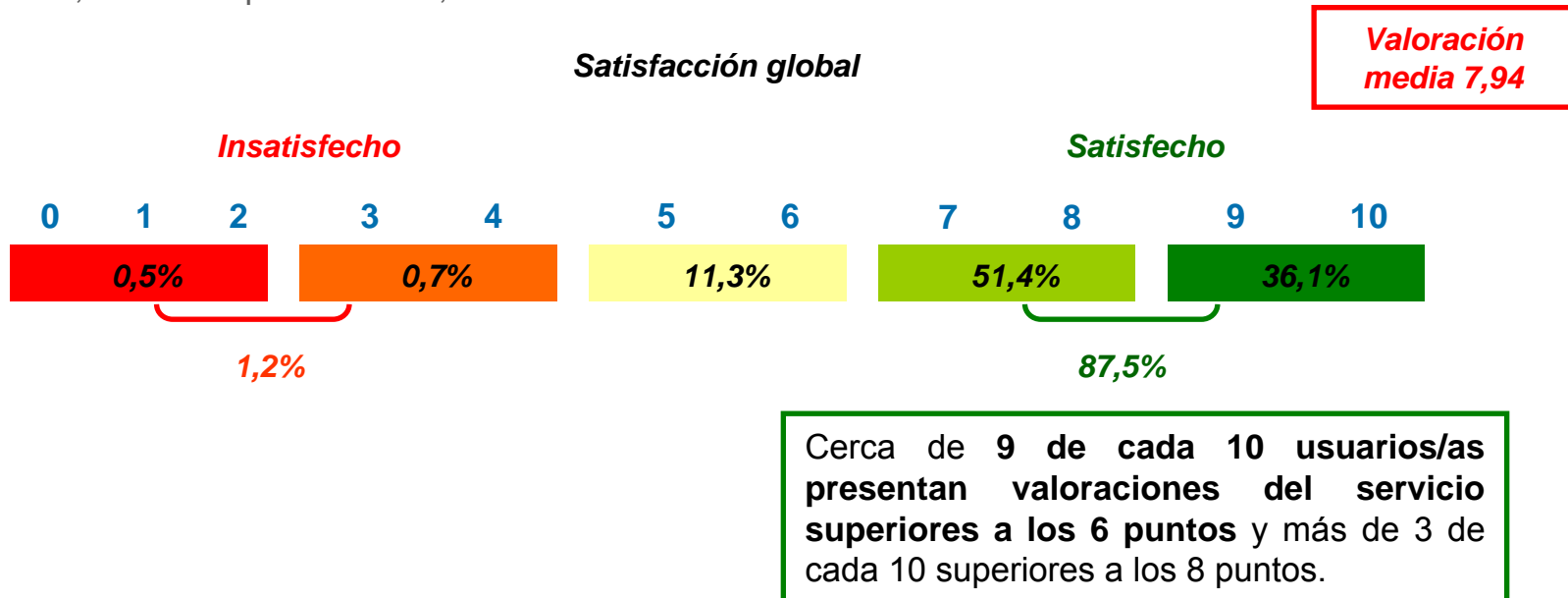
Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Si se tienen en cuenta los porcentajes en la valoración global, se puede apreciar como la mayor parte de los usuarios/as están satisfechos. Destaca además, que **algo más de 2 de cada 3 usuarios/as están muy satisfechos**, mientras que sólo un 1,2% se muestran insatisfechos con el servicio ofrecido.

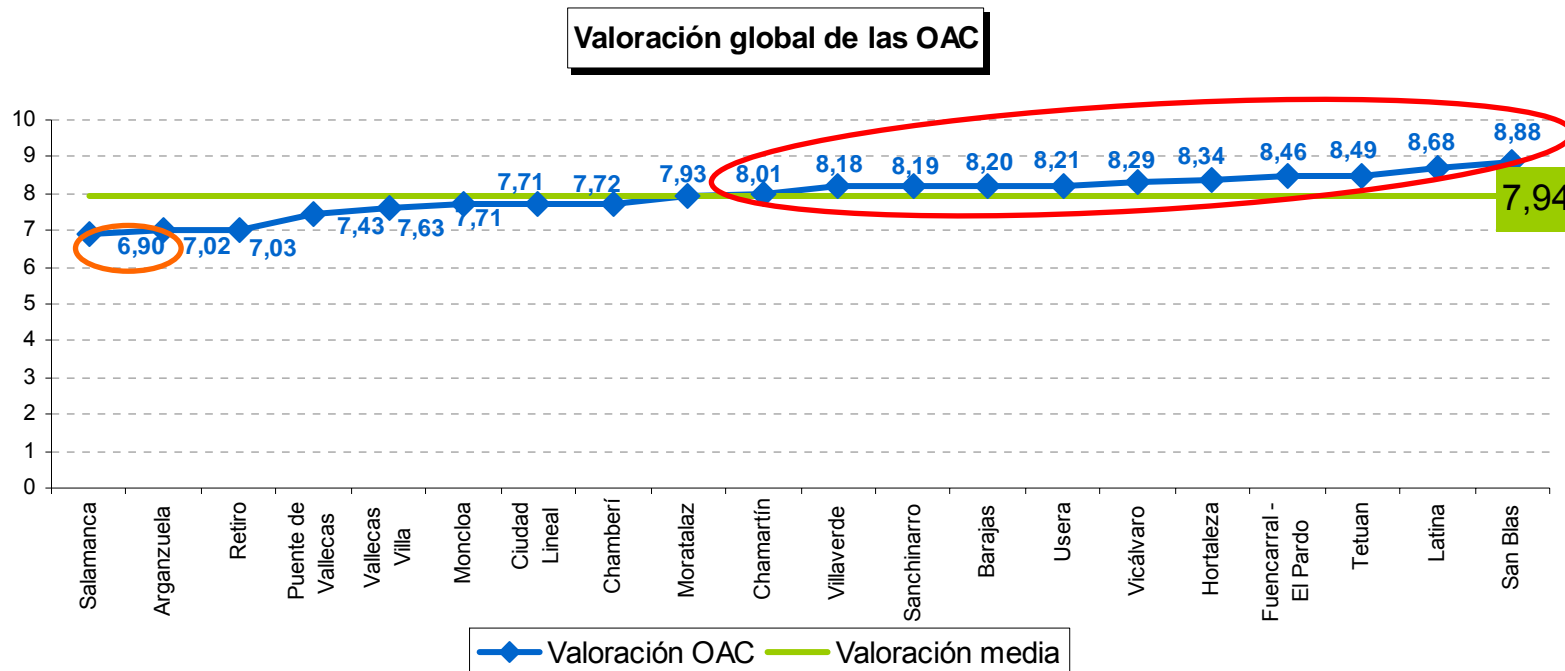




Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A nivel general **todas las oficinas alcanzan un alto nivel de satisfacción**. Sólo la oficina de Salamanca presenta una valoración inferior a los 7 puntos, aunque como se vio anteriormente es una de las OAC en las que la satisfacción de los usuarios/as supera su nivel de expectativas. Por otro lado, en once de las veinte analizadas se obtiene una valoración superior a los 8 puntos, siendo la de San Blas la que alcanza el valor más alto de todas. Otro resultado a destacar es el hecho de que oficinas como Tetuán, Barajas, Vicálvaro y Villaverde, además de presentar una valoración alta, sus valores sobre el modelo SERVQUAL se encuentran por encima del cero.



Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

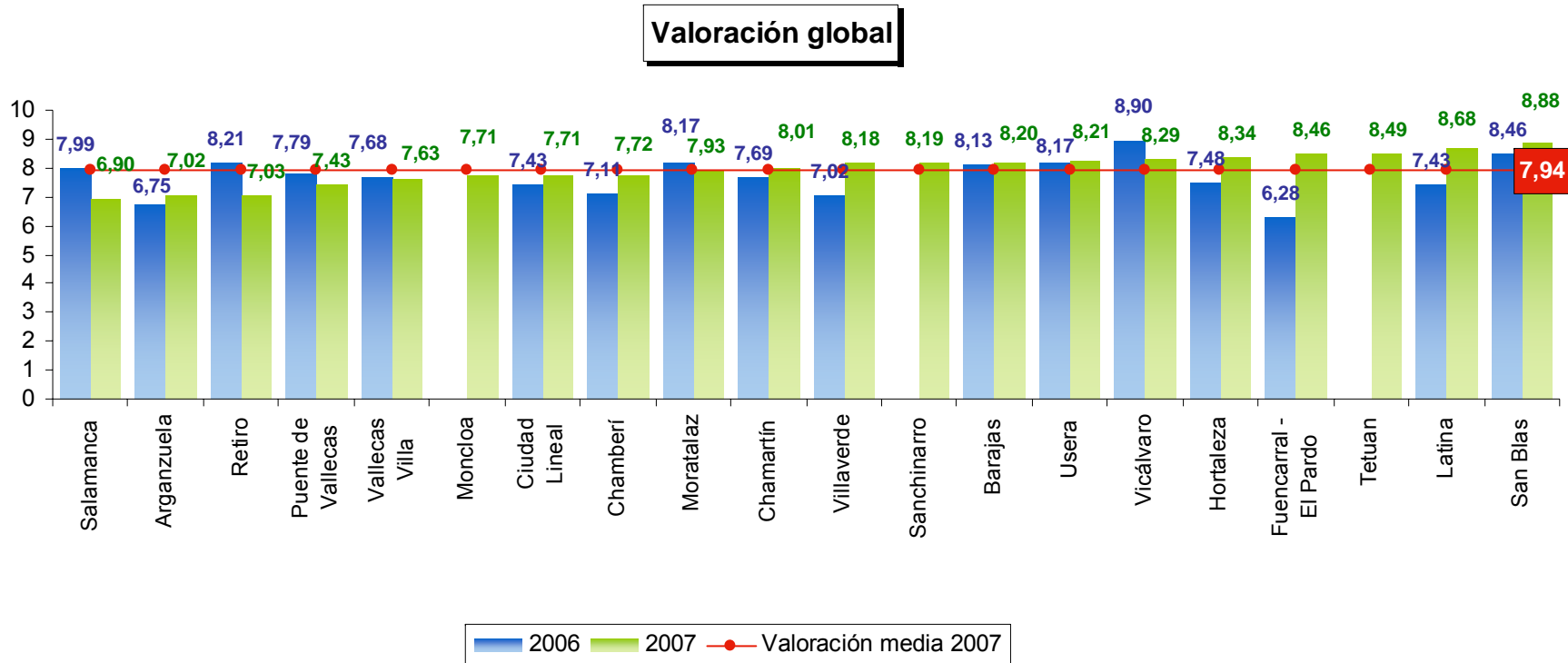
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A continuación se presenta un gráfico de barras siguiendo la estructura de gráficos de años anteriores, incluyendo además los datos del 2.006.



Base Satisfacción 2.006: 1800 usuarios/as

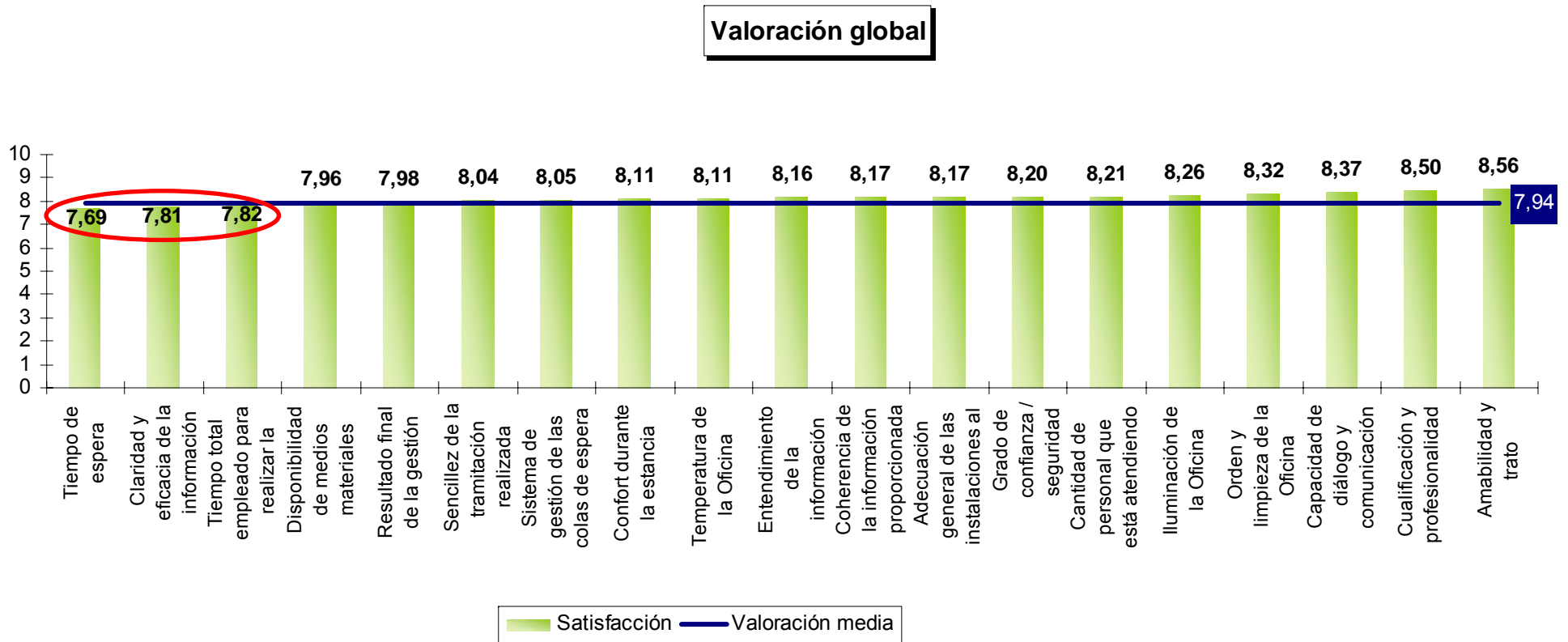
Base Satisfacción 2.007: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por debajo los aspectos relacionados con el tiempo de espera, claridad y eficacia de la información facilitada y tiempo total empleado para realizar las gestiones.

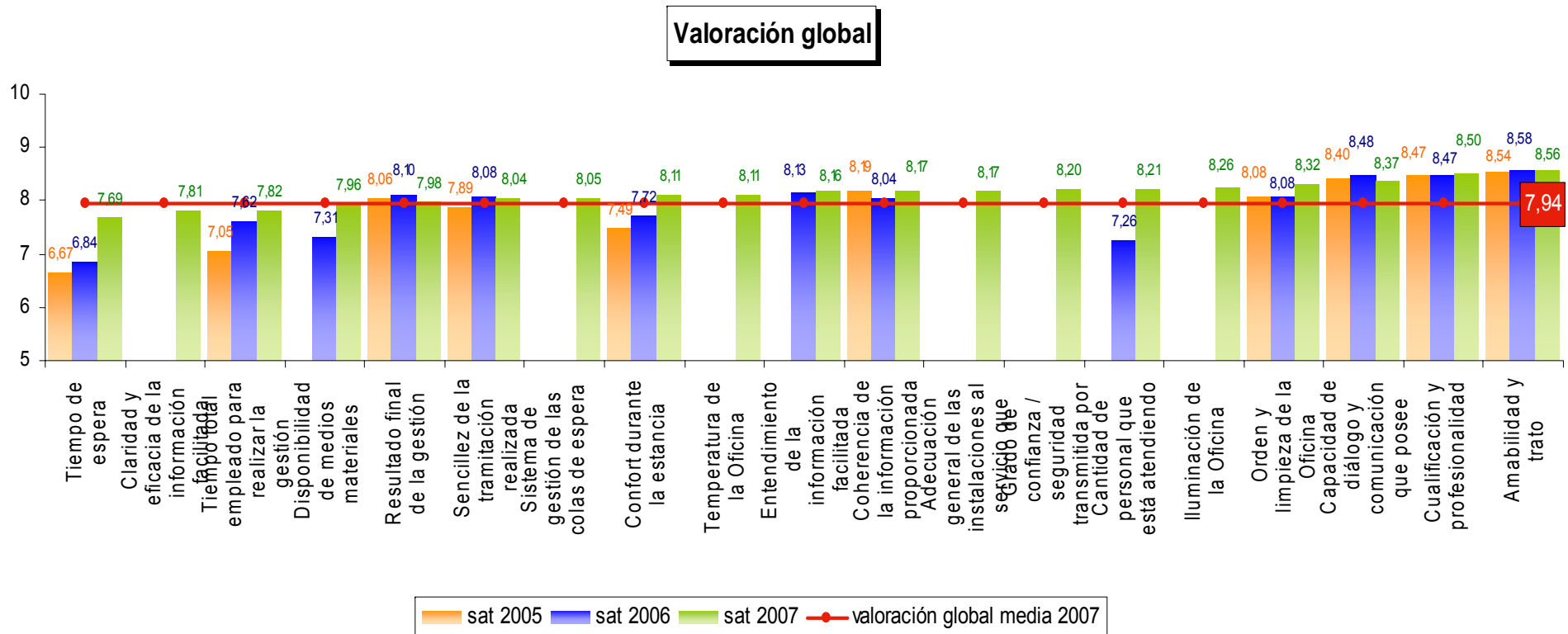




Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A continuación se presenta un gráfico con la evolución de las satisfacciones medias en cada uno de los aspectos evaluados desde el 2005.



Base Satisfacción 2006: 1800 usuarios/as

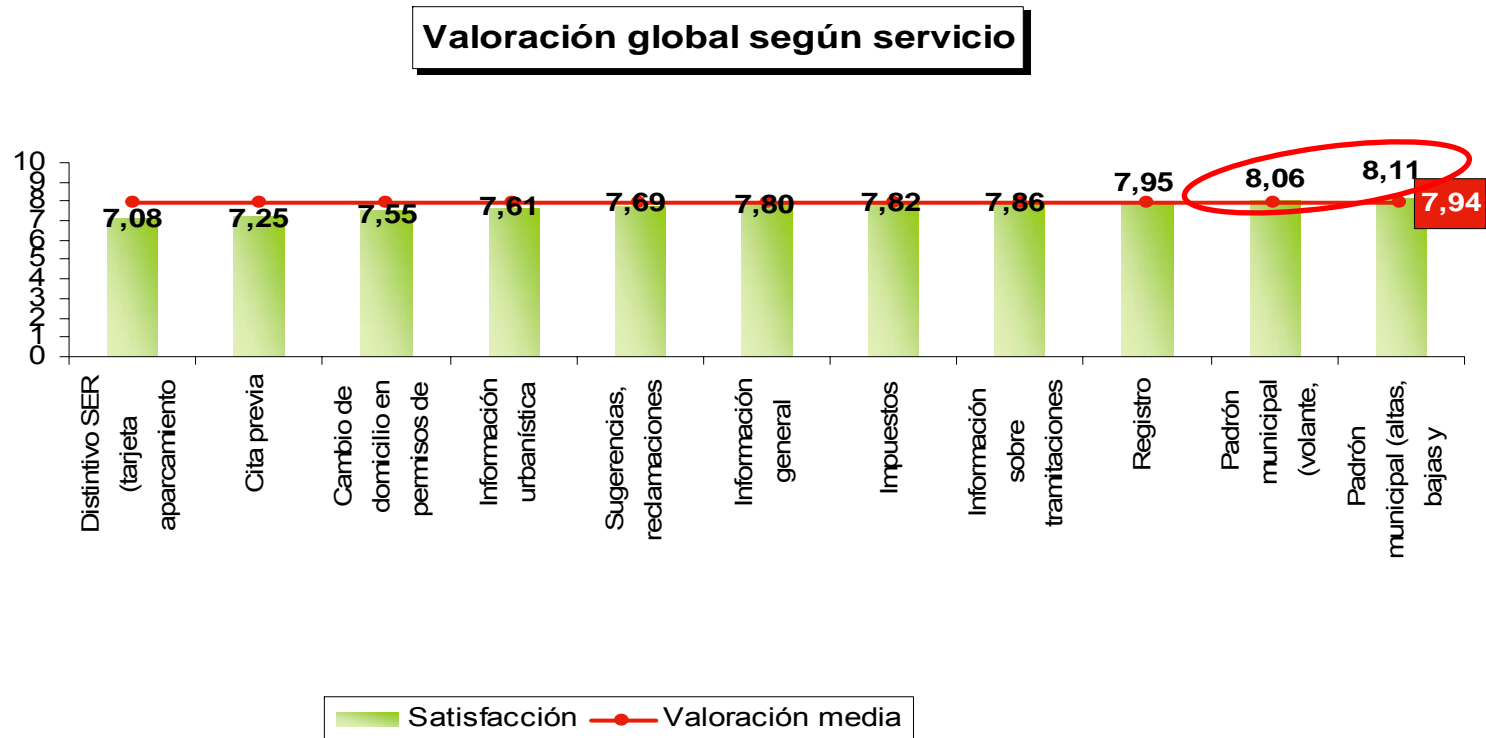
Base Satisfacción 2007: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados

En cuanto a la satisfacción global en función del servicio utilizado, se detecta que la gestión del padrón es el servicio en el que se presenta un mayor grado de satisfacción, mientras que el servicio de tarjeta de aparcamiento de residentes es el que presenta una nota más baja.



Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

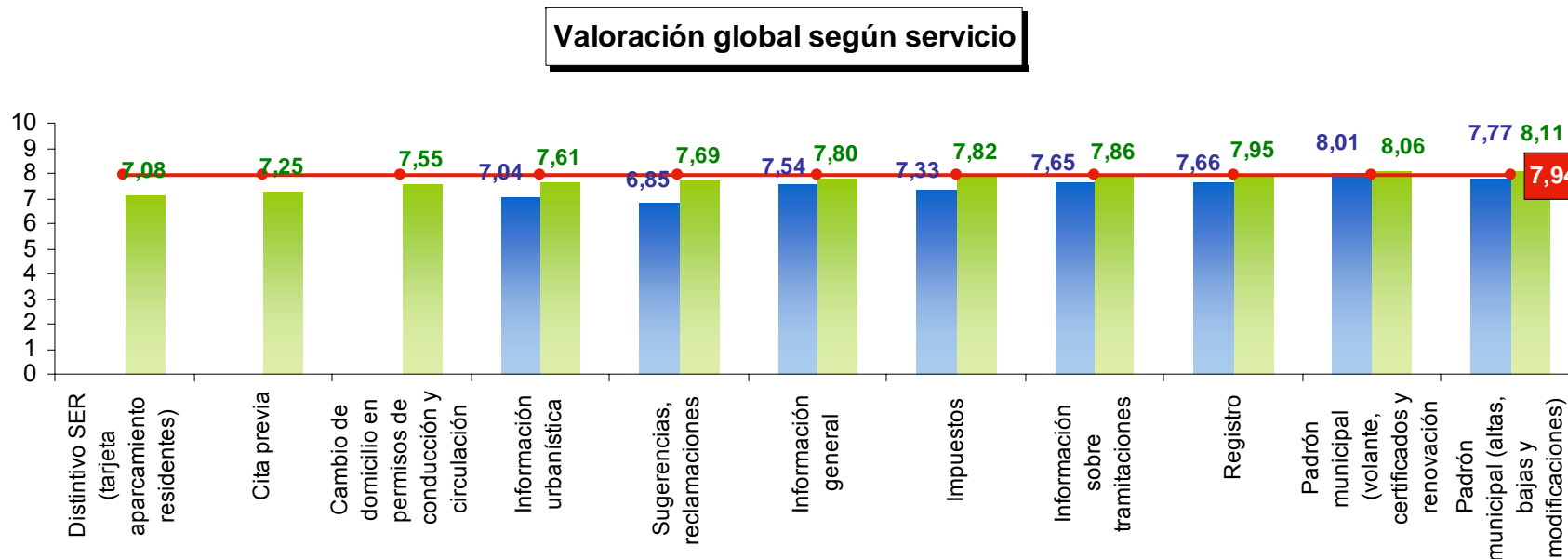
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados

En el siguiente gráfico se comparan los datos referentes a la satisfacción media en cada uno de los servicios con el año pasado.



Base Satisfacción 2006: 1800 usuarios/as

Base Satisfacción 2007: 2280 usuarios/as



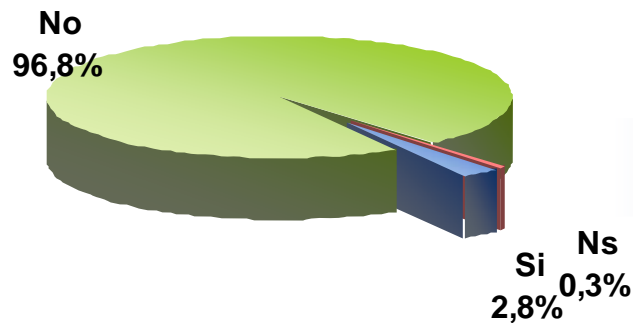
Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

Interposición de reclamaciones



Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

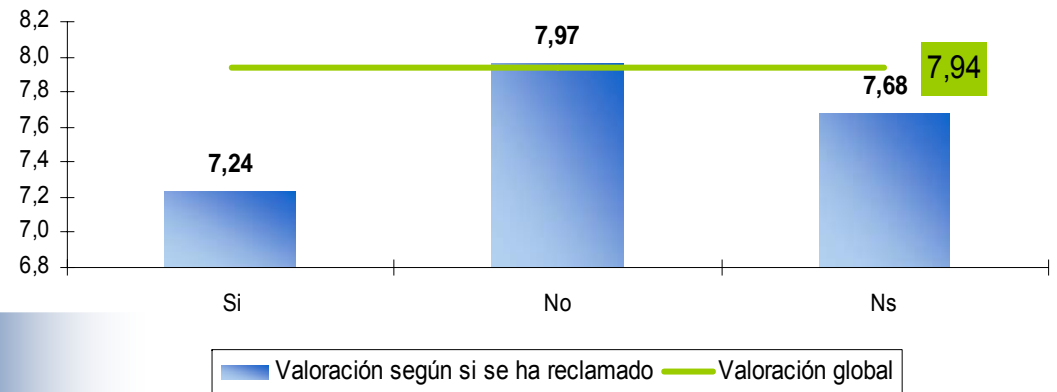
Este alto nivel de satisfacción con el servicio ofrecido en las oficinas, se encuentra relacionado con la **baja interposición de reclamaciones al servicio**, de tal forma que **menos del 3% de los/as usuarios/as señala haber puesto algún tipo de reclamación al servicio**. Ya que como se observa en le último apartado del informe principalmente se considera que está correcto el servicio y no destacan mejoras a realizar sobre el mismo.

Si se relaciona la interposición de reclamaciones con la medida en que las gestiones se han resuelto se encuentran resultados de interés.

Aumenta hasta el 7,3% en el caso de que no se haya resuelto la consulta, por lo que una gestión incorrecta puede aumentar la puesta de reclamaciones.

Las personas que han puesto alguna reclamación al servicio son las que dan una valoración más baja acerca del mismo.

Valoración global según interposición de reclamaciones



Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

	Base	Realización de reclamaciones
Vallecas Villa	97	8,8%
Retiro	100	6,5%
Hortaleza	107	5,7%
Arganzuela	104	4,8%
Fuencarral - El Pardo	107	4,5%
Salamanca	125	4,5%
San Blas	98	4,2%
Chamartín	114	3,8%
Vicálvaro	97	3,0%
Usera	103	2,7%
Puente de Vallecas	174	2,2%
Ciudad Lineal	175	2,0%
Villaverde	119	1,7%
Latina	175	1,1%
Sanchinarro	90	1,1%
Moncloa	91	1,1%
Tetuan	110	0,9%
Chamberí	110	0,0%
Moratalaz	98	0,0%
Barajas	91	0,0%



La mayor puesta de reclamaciones se presenta en las oficinas de Vallecas Villa, Retiro y Hortaleza.

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

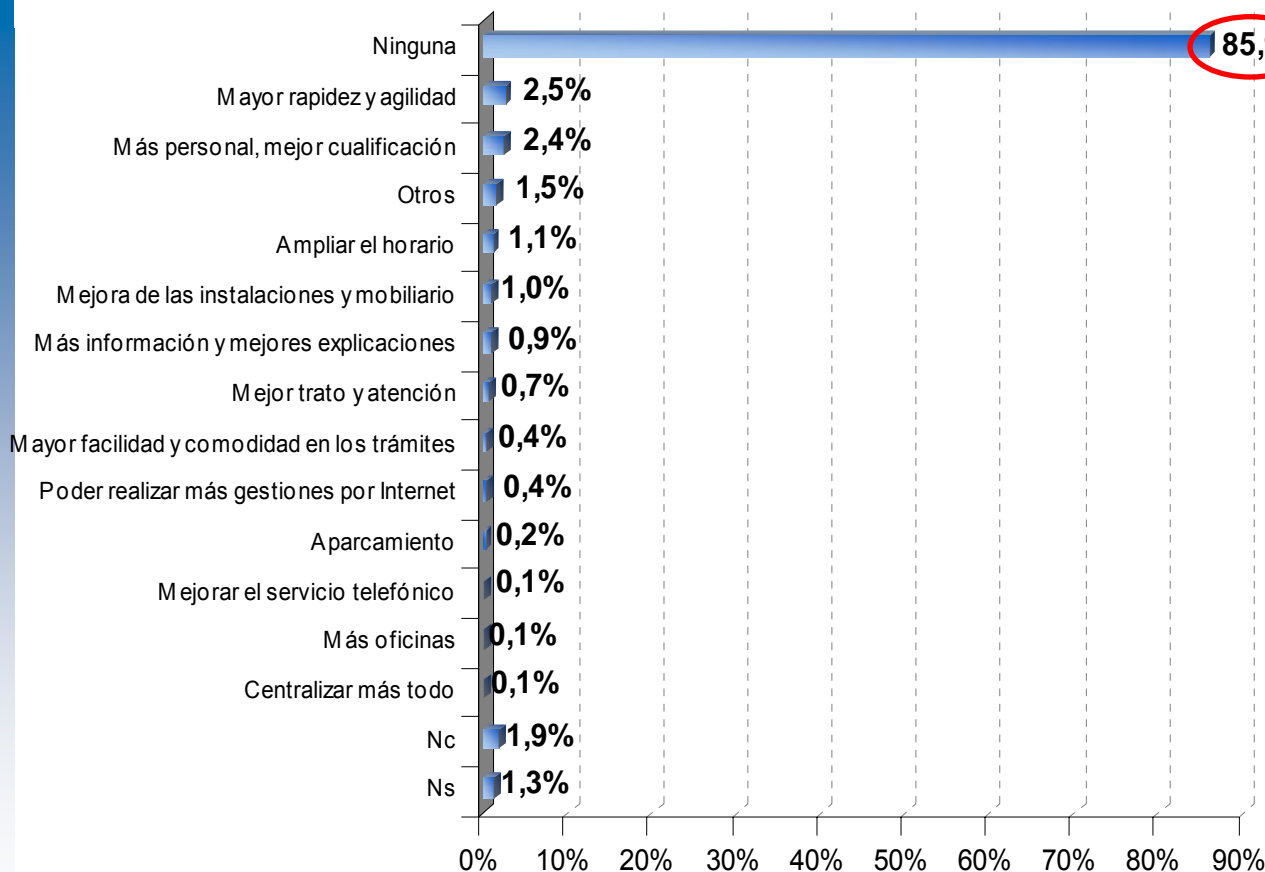
• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Sugerencias y mejoras

Mejoras propuestas



Finalmente, se analizan las sugerencias de mejora realizadas por parte de los usuarios/as acerca del servicio.

En consonancia con el alto nivel de satisfacción de los usuarios/as, la gran parte consideran que el funcionamiento del servicio es bueno y no hay necesidad de realizar ninguna mejora sobre el mismo.

No obstante, algunas de las mejoras que han manifestado los ciudadanos son la necesidad de una mayor rapidez y agilidad en las gestiones, y la necesidad de más personal y una mayor cualificación.

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*

Conclusiones

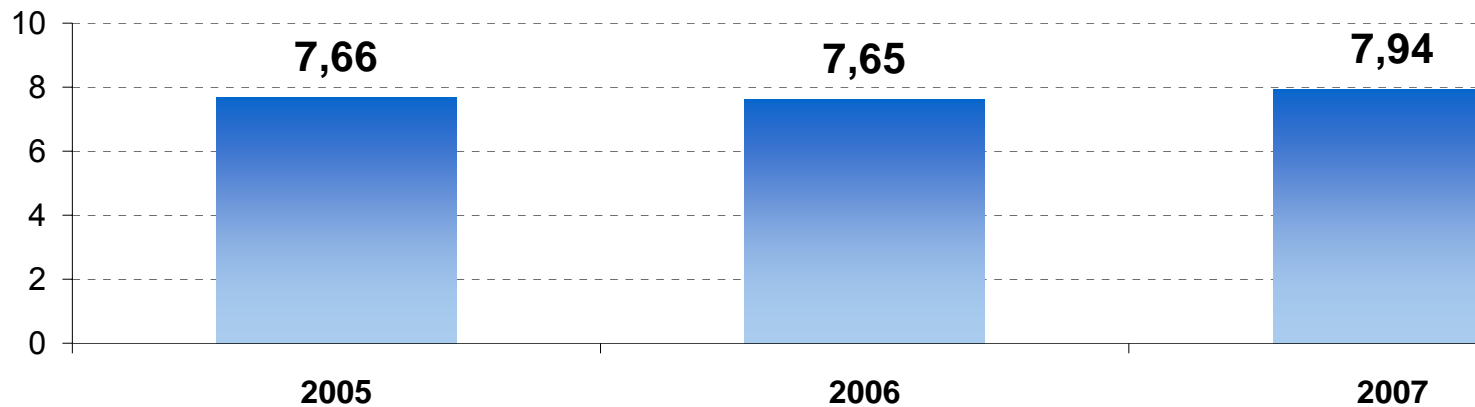
- **Las oficinas de Línea Madrid presentan de manera global un alto nivel de calidad**, alcanzando unos valores de satisfacción muy altos. Sin embargo lo más destacable, es que **los usuarios/as han expresado un nivel de expectativas aún mayor, con un fuerte incremento respecto a 2006, probablemente motivado por la valoración tan positiva que han hecho de las oficinas hasta el momento.**
- No obstante, y teniendo en cuenta que los valores de calidad comprendidos entre +10 y -10 se consideran como niveles aceptables, **prácticamente la totalidad de las oficinas presentan unos valores incluidos dentro de estos parámetros**, con lo que podemos concluir que **la práctica totalidad de las OAC presentan unos niveles aceptables de calidad en la prestación del servicio.**
- **Aspectos relacionados con el personal** como el trato, la cualificación o la capacidad de comunicación **son los más relevantes para los/as usuarios/as**, siendo además los **puntos fuertes del servicio.**
- **La resolución de las tramitaciones es un factor determinante en el nivel de satisfacción** de los usuarios/as con el servicio, aumentando sustancialmente cuando dichas tramitaciones se han resuelto totalmente.
- En general, **el grado de conocimiento del servicio está claramente influido por la frecuencia de uso** de éste, especialmente en lo que se refiere al horario de atención y a los distintos idiomas en los que se atiende.
- **Las tramitaciones relacionadas con el Padrón municipal son las gestiones más habituales** entre los usuarios/as de las OAC, siendo además los servicios mejor valorados.

Conclusiones

→ La **valoración global** que hacen los usuarios/as acerca del servicio ha pasado de mantenerse en el año 2.006 a **incrementarse en 0,29 puntos en el 2.007** con respecto al pasado año.

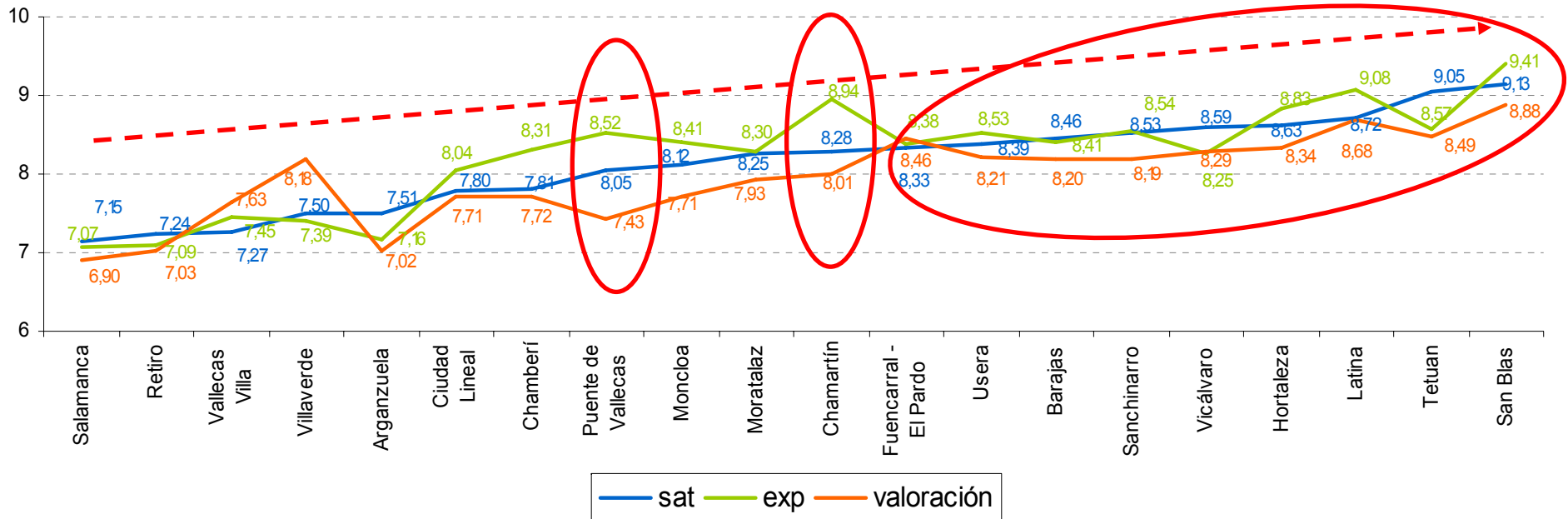
→ Este dato se muestra en consonancia con el incremento de la satisfacción en la mayoría de las variables analizadas.

Evolución de la valoración global del servicio



Conclusiones

Atendiendo a las distintas oficinas, en general se observa como existe una cierta correlación entre el nivel de expectativas y de satisfacción percibido. Se puede apreciar además como en algunas de ellas, a pesar de que el nivel de satisfacción es alto, si el nivel de exigencia es superior a éste se produce un empeoramiento notable sobre la valoración global del servicio. Por último también se puede observar como en las oficinas donde existe un mayor nivel de satisfacción, los valores de satisfacción, expectativas y valoración general están más próximos entre sí.



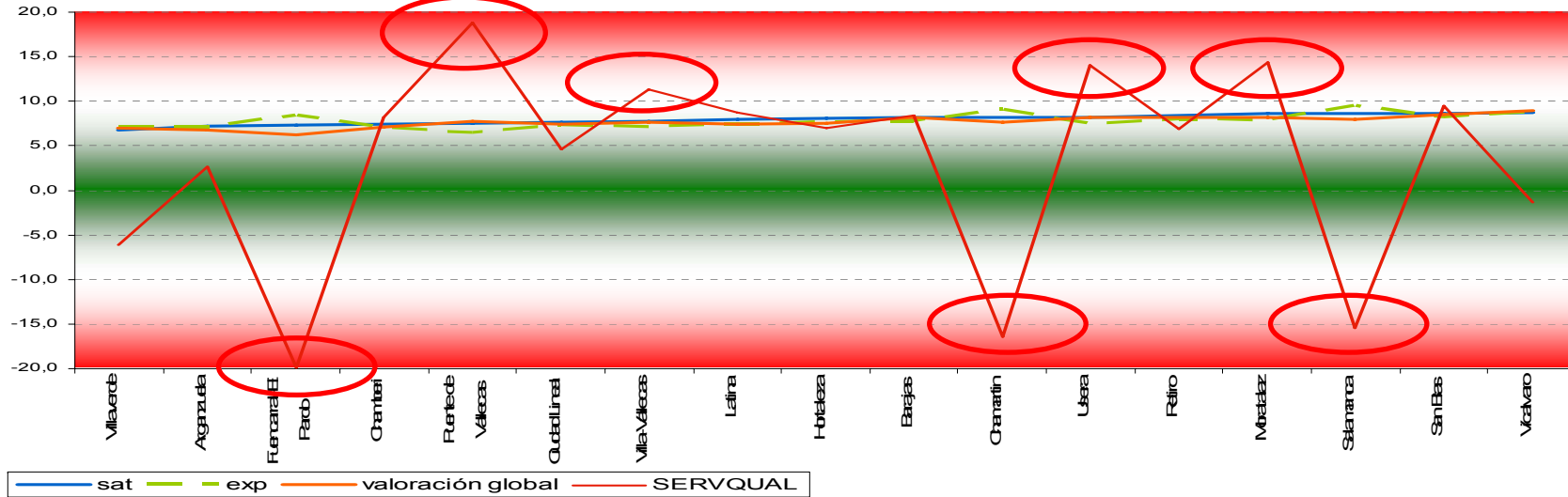
Conclusiones

- Al incluir en esta evaluación global de las oficinas el valor sobre la percepción de la calidad del servicio (SERVQUAL), se obtiene que en la oficina de Chamartín el nivel de calidad percibido decae notablemente.
- Estudiando de manera detallada los motivos de este bajo nivel de calidad percibido, **se detecta en la OAC de Chamartín unos niveles de expectativas muy elevados en todos y cada uno de los aspectos evaluados en relación con el servicio ofrecido**. Las diferencias entre la satisfacción y las expectativas de los usuarios/as de dicha oficina son especialmente importantes en las dimensiones de Capacidad de respuesta, Fiabilidad y eficacia y, Seguridad.
- Si se comparan los datos obtenidos con respecto al año 2.006, se observa que si bien existe un mayor número de oficinas por debajo del valor 0, **en 2.007 se detecta una mejora de la calidad percibida en un sentido global**, estrechándose el rango entre los valores máximo y mínimo y por tanto existiendo una mayor homogeneidad entre oficinas en cuanto a la misma.

Conclusiones

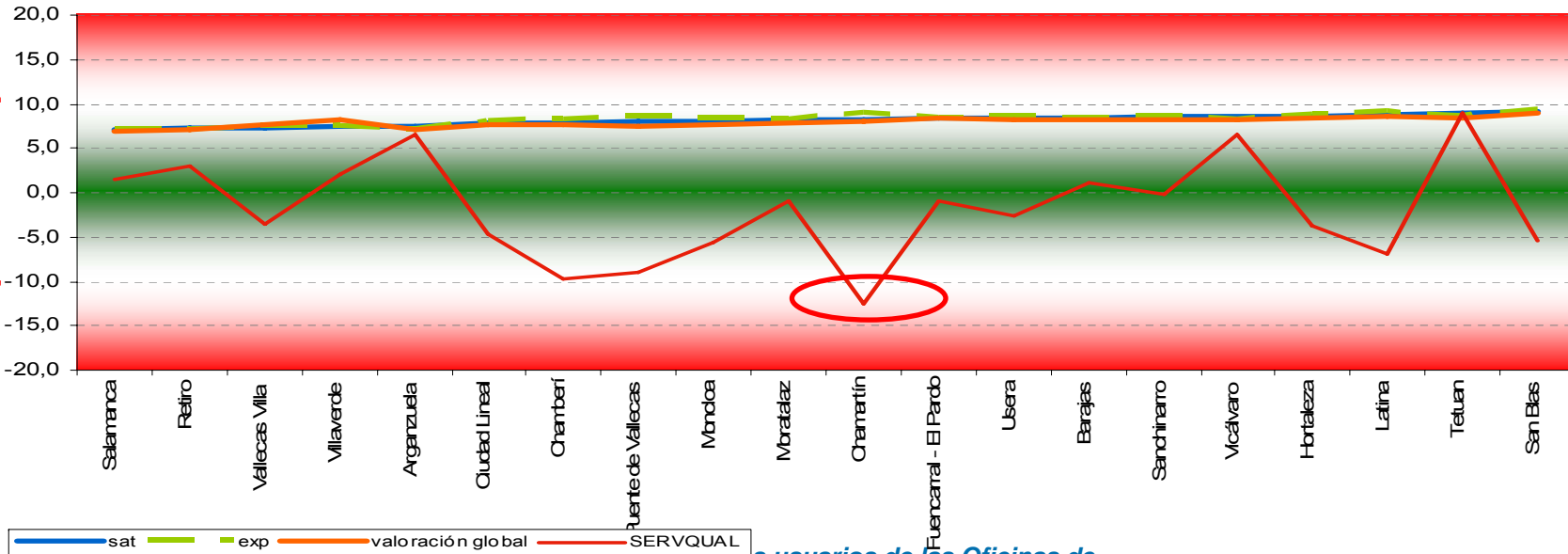
2006

Niveles aceptables de calidad



2007

Niveles aceptables de calidad



Conclusiones

➔ En la siguiente tabla resumen se muestran los principales datos comparativos por OAC de los años 2.006-2.007

	SATISFACCIÓN			EXPECTATIVAS			VALORACIÓN		
	2007	2006	Diferencia	2007	2006	Diferencia	2007	2006	Diferencia
Salamanca	7,15	8,65	-1,50	7,07	9,51	-2,44	6,90	7,99	-1,09
Retiro	7,24	8,35	-1,11	7,09	7,97	-0,88	7,03	8,21	-1,18
Vallecas Villa	7,27	7,70	-0,44	7,45	7,07	0,38	7,63	7,68	-0,05
Villaverde	7,50	6,77	0,72	7,39	7,12	0,28	8,18	7,02	1,17
Arganzuela	7,51	7,20	0,30	7,16	7,06	0,11	7,02	6,75	0,27
Ciudad Lineal	7,80	7,61	0,18	8,04	7,36	0,68	7,71	7,43	0,28
Chamberí	7,81	7,47	0,33	8,31	7,02	1,29	7,72	7,11	0,61
Puente de Vallecas	8,05	7,54	0,51	8,52	6,50	2,03	7,43	7,79	-0,35
Moncloa	8,12	sin datos	sin datos	8,41	sin datos	sin datos	7,71	sin datos	sin datos
Moratalaz	8,25	8,65	-0,40	8,30	7,85	0,45	7,93	8,17	-0,24
Chamartín	8,28	8,18	0,10	8,94	9,09	-0,15	8,01	7,69	0,31
Fuencarral - El Pardo	8,33	7,31	1,02	8,38	8,41	-0,03	8,46	6,28	2,19
Usera	8,39	8,18	0,21	8,53	7,41	1,12	8,21	8,17	0,05
Barajas	8,46	8,18	0,29	8,41	7,71	0,70	8,20	8,13	0,07
Sanchinarro	8,53	sin datos	sin datos	8,54	sin datos	sin datos	8,19	sin datos	sin datos
Vicálvaro	8,59	8,72	-0,13	8,25	8,80	-0,55	8,29	8,90	-0,61
Hortaleza	8,63	8,07	0,56	8,83	7,68	1,15	8,34	7,48	0,86
Latina	8,72	7,92	0,80	9,08	7,43	1,65	8,68	7,43	1,25
Tetuan	9,05	sin datos	sin datos	8,57	sin datos	sin datos	8,49	sin datos	sin datos
San Blas	9,13	8,67	0,47	9,41	8,14	1,27	8,88	8,46	0,42

Conclusiones

Como principales líneas de actuación se presentan las siguientes ideas:

- *Seguir en la línea de eficacia que ofrece el servicio, ahorrando recursos en las áreas donde el servicio cubre las expectativas de los usuarios/as.*

- *Centrar los esfuerzos en aspectos susceptibles de mejora como son los relacionados con la fiabilidad y eficacia, y con la seguridad del servicio. Éstos son los más relevantes para los usuarios/as y sin embargo se encuentran por debajo de la satisfacción media.*

- *Realizar un esfuerzo por mejorar los tiempos de espera y agilidad en las tramitaciones, principalmente en las oficinas en las que hay una mayor diferencia entre expectativas y satisfacción en relación a éstos aspectos (Chamartín, Latina y Puente de Vallecas).*

- *A pesar de que el porcentaje de insatisfechos es mínimo, se debe realizar un esfuerzo también en resolver las incidencias antes de que se conviertan en un factor de insatisfacción (en forma de reclamación por ejemplo).*

- *Dar a conocer en mayor medida aspectos relacionados con el servicio como son el horario de atención, los idiomas de atención o la posibilidad de realizar las gestiones a través del teléfono “010” y especialmente de la página web.*

Madrid

Anabel Segura, 11
Edificio Albatros – A – 5ª planta
28108 Alcobendas - Madrid
Telf.: +34 91 625 00 49

Zaragoza

Josefa Amar y Borbón, 2 - 3ªA
50001 Zaragoza
Telf.: +34 976 23 88 82

Bilbao

Alameda Recalde, 1, 1ªA
48009 Bilbao
Telf.: +34 94 480 55 71

Vitoria

Paraguay, 23 - bajo
01012 Vitoria-Gasteiz
Telf.: +34 945 16 70 00

Santander

Paseo Calvo Sotelo 19, 6ª planta, of. 5
39002 Santander
Telf.: +34 942 21 17 43

Logroño

Ruavieja, 67-69 2ª planta
26001 Logroño
Telf.: 941 25 14 96

E-mail: info@append.es

Web: www.append.es

The logo for 'append' features the word in a lowercase, sans-serif font. The letter 'd' is stylized with a curved top and a vertical stem that ends in a small hook.

Investigación de Mercados

The logo for 'append grupo' consists of the word 'append' in a smaller font above the word 'grupo' in a slightly larger font, both in a lowercase, sans-serif typeface.