

***Estudio de
satisfacción y expectativas sobre las
Oficinas de Atención al Ciudadano
Línea Madrid
OAC Total***



LÍNEA
madrid



Noviembre 2008

Objetivo principal

Medir satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano y analizar las expectativas de la ciudadanía respecto al servicio en dichas oficinas de atención al ciudadano



- ✓ Determinación del perfil de entrevistados
- ✓ Uso realizado / potencial del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción / expectativas de calidad de servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

I. METODOLOGÍA



LÍNEA
madrid



Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: potenciales usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
Tamaño Muestral	7896 entrevistas (3985 de satisfacción y 3911 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: ciudadanos seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: ciudadanos seleccionados aleatoriamente a la entrada de Oficinas de Atención al Ciudadano antes de realizar alguna gestión.</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 1,13% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,60% y en el de expectativas, del +/- 1,59%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

METODOLOGÍA

Encuesta personal

UNIVERSO

Ciudadanía usuaria de las OAC de Líneamadrid

MUESTREO

Muestreo por cuotas

MUESTRA

Se han realizado 7.896 entrevistas, garantizando la mayor representatividad posible por oficina, día de la semana y horario de atención:

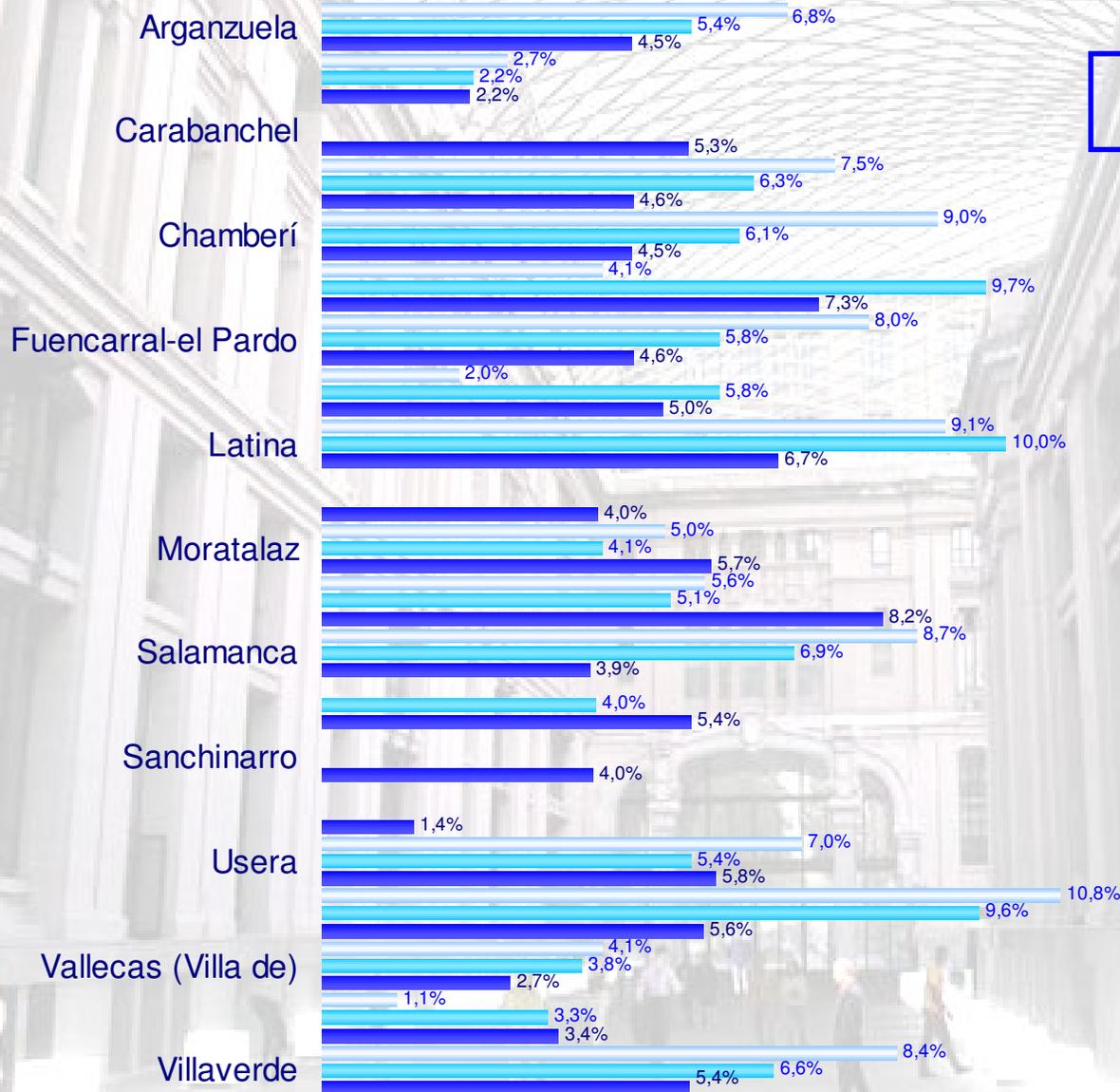
OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	Expectativas	Satisfacción	Expectativas	Satisfacción
Arganzuela	171	171	171	182
Barajas	100	100	100	100
Carabanchel	201	201	202	201
Chamartín	172	172	177	173
Chamberí	170	170	191	192
Ciudad Lineal	274	274	278	274
Fuencarral-El Pardo	171	171	171	172
Hortaleza	187	187	190	188
Latina	251	251	259	251
Moncloa	151	151	152	151
Moratalaz	214	214	214	233
Puente Vallecas	308	308	314	309
Retiro	147	147	152	147
Salamanca	203	203	214	207
San Blas	150	150	155	150
Sanchinarro	100	100	102	100
Tetuán	217	217	221	232
Usera	210	210	227	210
Vicalvaro	103	103	130	104
Villa de Vallecas	130	130	164	130
Villaverde	202	202	203	203
TOTALES	3.833	3.833	3.987	3.909

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	Expectativas	Satisfacción	Expectativas	Satisfacción
Lunes	823	823	873	820
Martes	846	846	888	863
Miércoles	859	859	865	871
Jueves	674	674	708	690
Viernes	630	630	653	665
TOTALES	3.833	3.833	3.987	3.909

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	Expectativas	Satisfacción	Expectativas	Satisfacción
De 9:00 a 10:59	1265	1265	1287	1265
De 11:00 a 13:59	1916	1916	1931	1933
De 14:00 a 17:00	652	652	769	711
TOTALES	3.833	3.833	3.987	3.909

ERROR MUESTRAL

+/- 1,13% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
(±1,55% para un Expectativas y ±1,57% para Satisfacción)



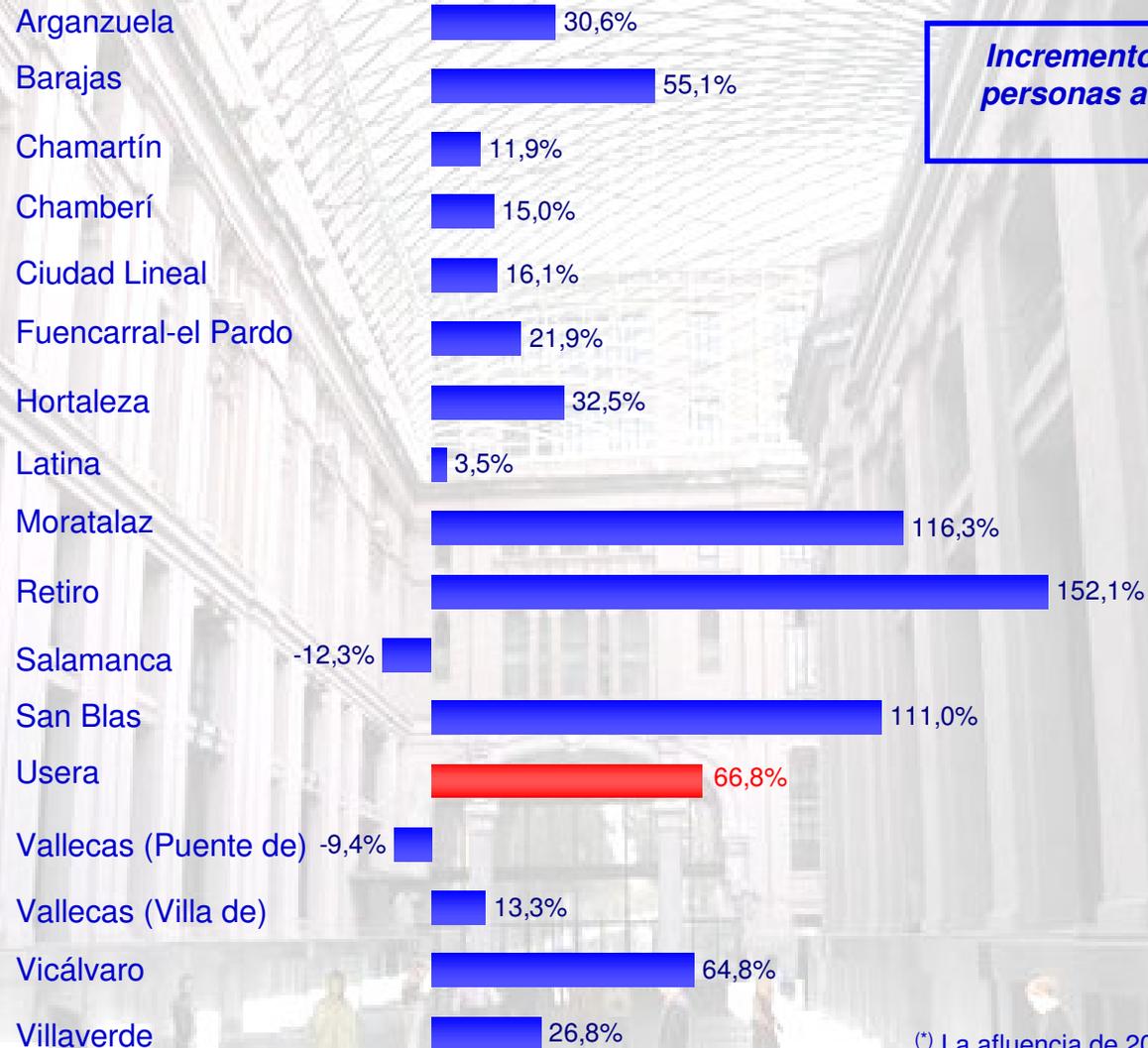
Peso de cada OAC en función de la afluencia de usuarios

2005

2006

2008 (*)

(*) Datos calculados en base a las afluencias del segundo trimestre de 2008



Incremento (%) del número de personas atendidas respecto a 2006

(*) La afluencia de 2008 se ha estimado en base a los datos del segundo trimestre de 2008

OFICINAS (OAC)	Personas atendidas 2º Trimestre 2008	% sobre el total	Distribución muestral	Error muestral
Arganzuela	34.076	4,5%	353	5,32%
Barajas	16.287	2,2%	200	7,07%
Carabanchel	40.101	5,3%	403	4,98%
Chamartín	34.214	4,6%	350	5,35%
Chamberí	33.939	4,5%	383	5,11%
Ciudad Lineal	54.547	7,3%	552	4,26%
Fuencarral-El Pardo	34.163	4,6%	343	5,40%
Hortaleza	37.380	5,0%	378	5,14%
Latina	50.050	6,7%	510	4,43%
Moncloa	30.180	4,0%	303	5,74%
Moratalaz	42.661	5,7%	447	4,73%
Puente Vallecas	61.495	8,2%	623	4,01%
Retiro	29.344	3,9%	299	5,78%
Salamanca	40.466	5,4%	421	4,87%
San Blas	29.812	4,0%	305	5,73%
Sanchinarro	10.159	1,4%	202	7,04%
Tetuán	43.181	5,8%	453	4,70%
Usera	41.845	5,6%	437	4,78%
Vicalvaro	20.598	2,7%	234	6,54%
Villa de Vallecas	25.896	3,4%	294	5,83%
Villaverde	40.314	5,4%	406	4,96%
TOTALES	750.708	100%	7.896	1,13%

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

INFORME DE RESULTADOS

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

II. INFORME DE RESULTADOS



LÍNEA
madrid



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

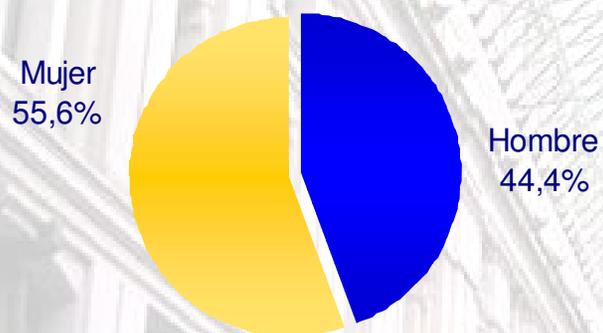
- *Modelo Servqual*

1. Perfil del entrevistado



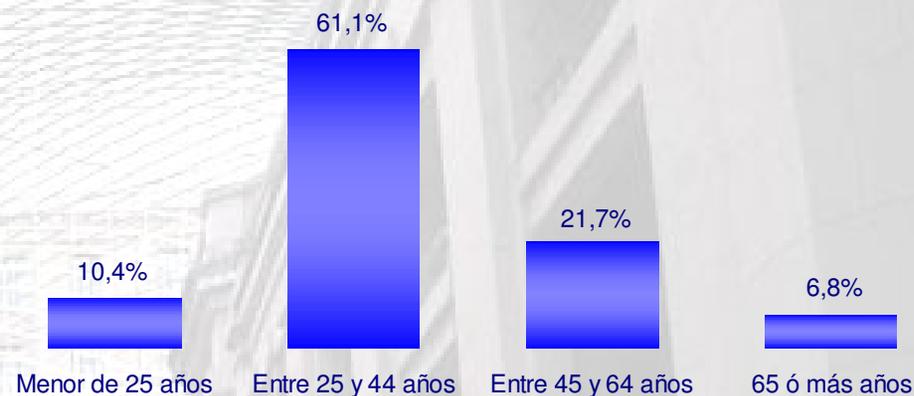
LÍNEA
madrid

Género



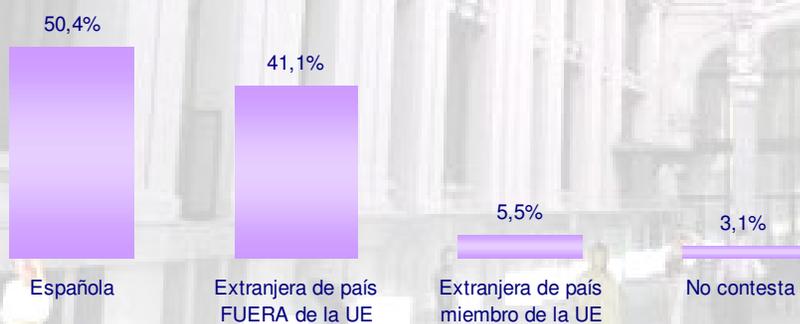
Base: 7896 entrevistados / as

Edad



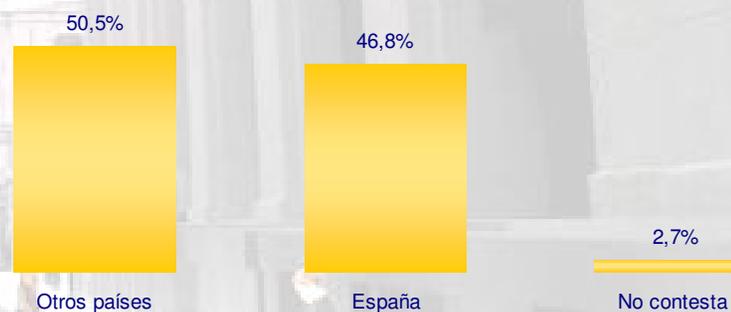
Base: 7896 entrevistados / as

Nacionalidad



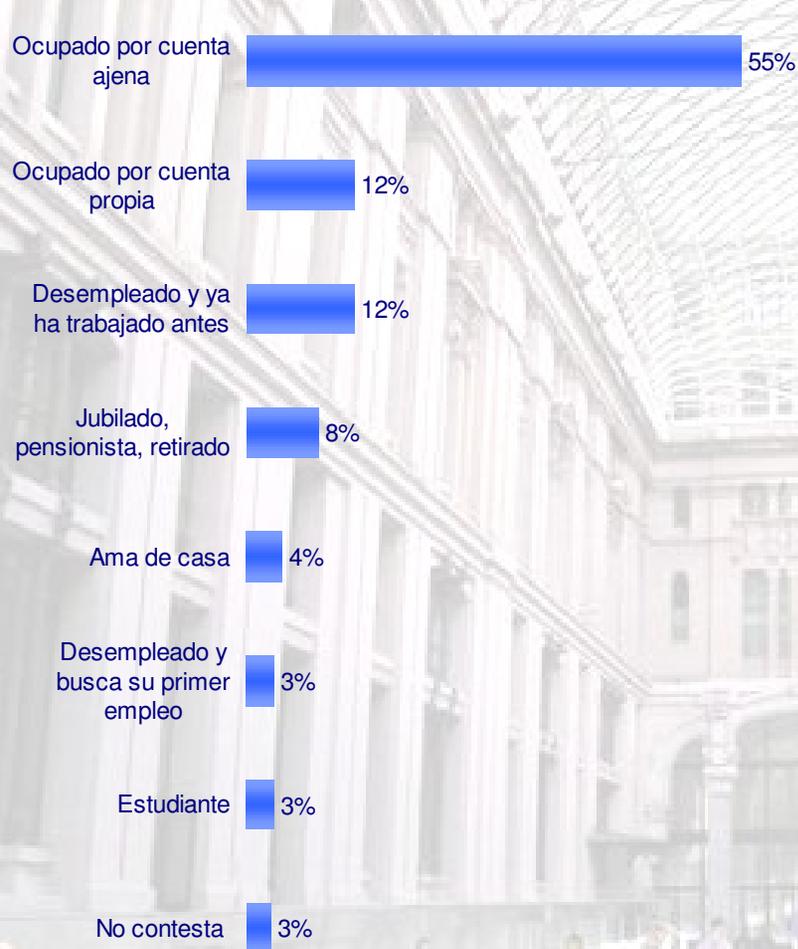
Base: 7896 entrevistados / as

País de Origen



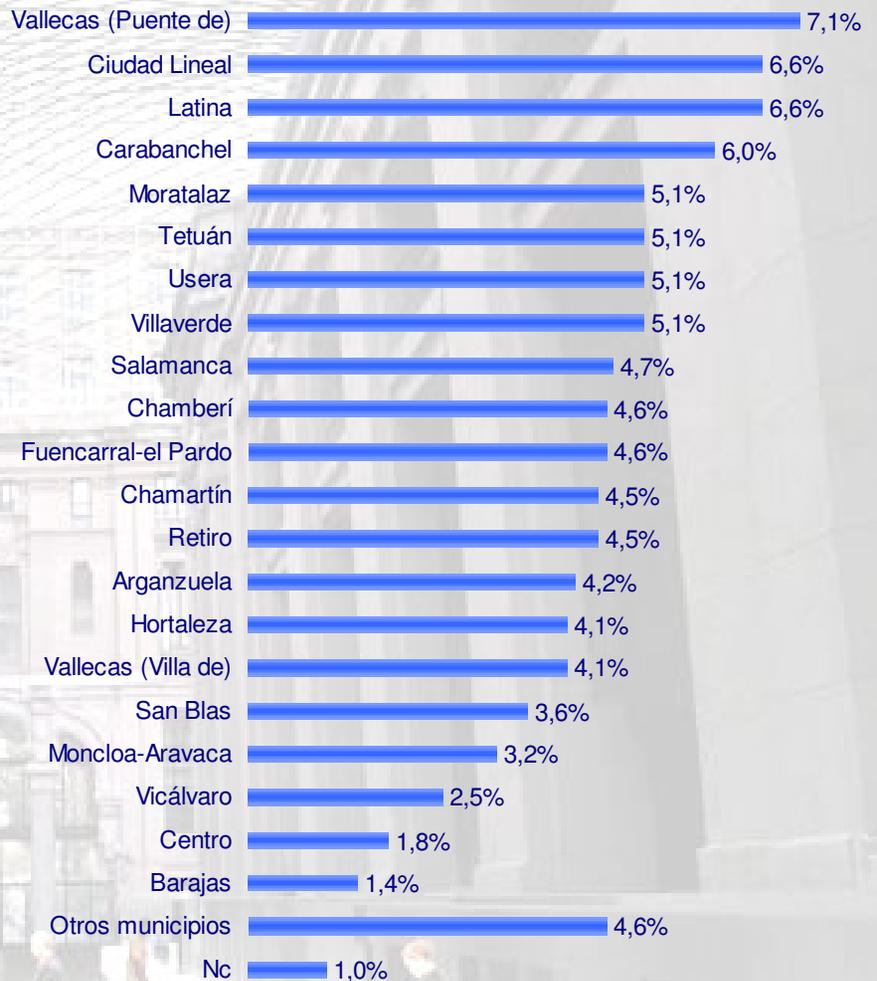
Base: 7896 entrevistados / as

Situación laboral



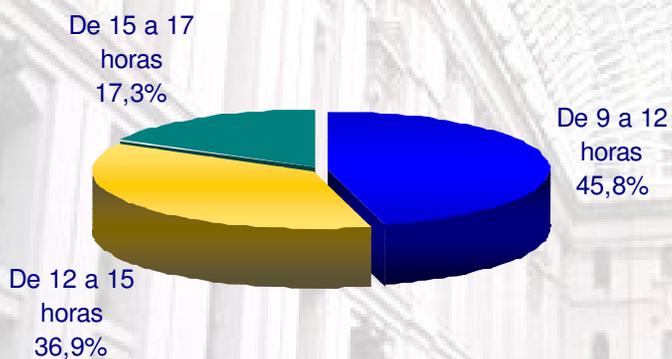
Base: 7896 entrevistados / as

Lugar de residencia



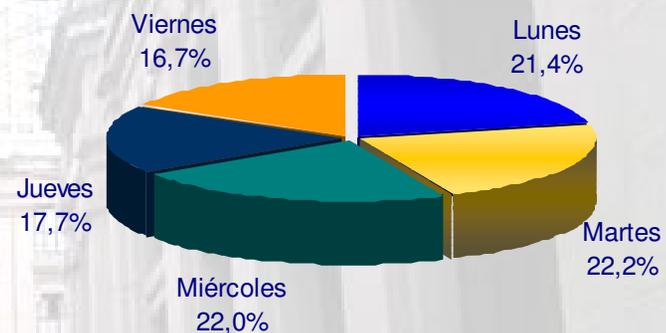
Base:7896 entrevistados / as

Horario de visita



Base: 7896 entrevistados / as

Día de la semana



Base: 7896 entrevistados / as



OBJETIVOS

- Perfil del entrevistado

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

INFORME DE RESULTADOS

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión realizada*

CONCLUSIONES

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Sugerencias de mejora*

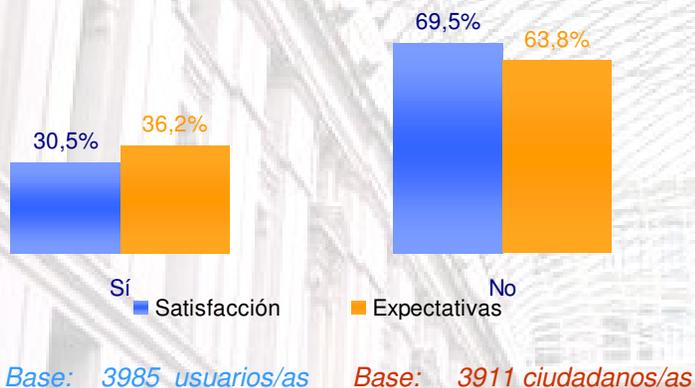
- *Modelo Servqual*

2. Valoraciones generales

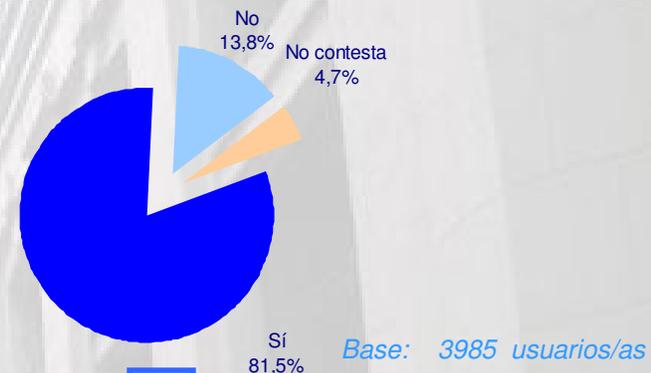


LÍNEA
madrid

Cita Previa



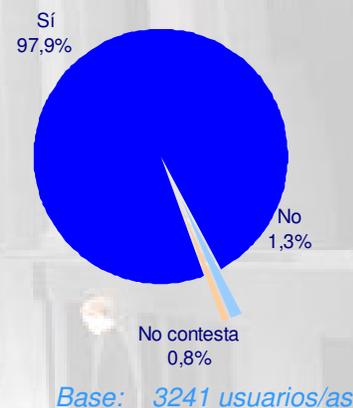
Utilización del punto de direccionamiento



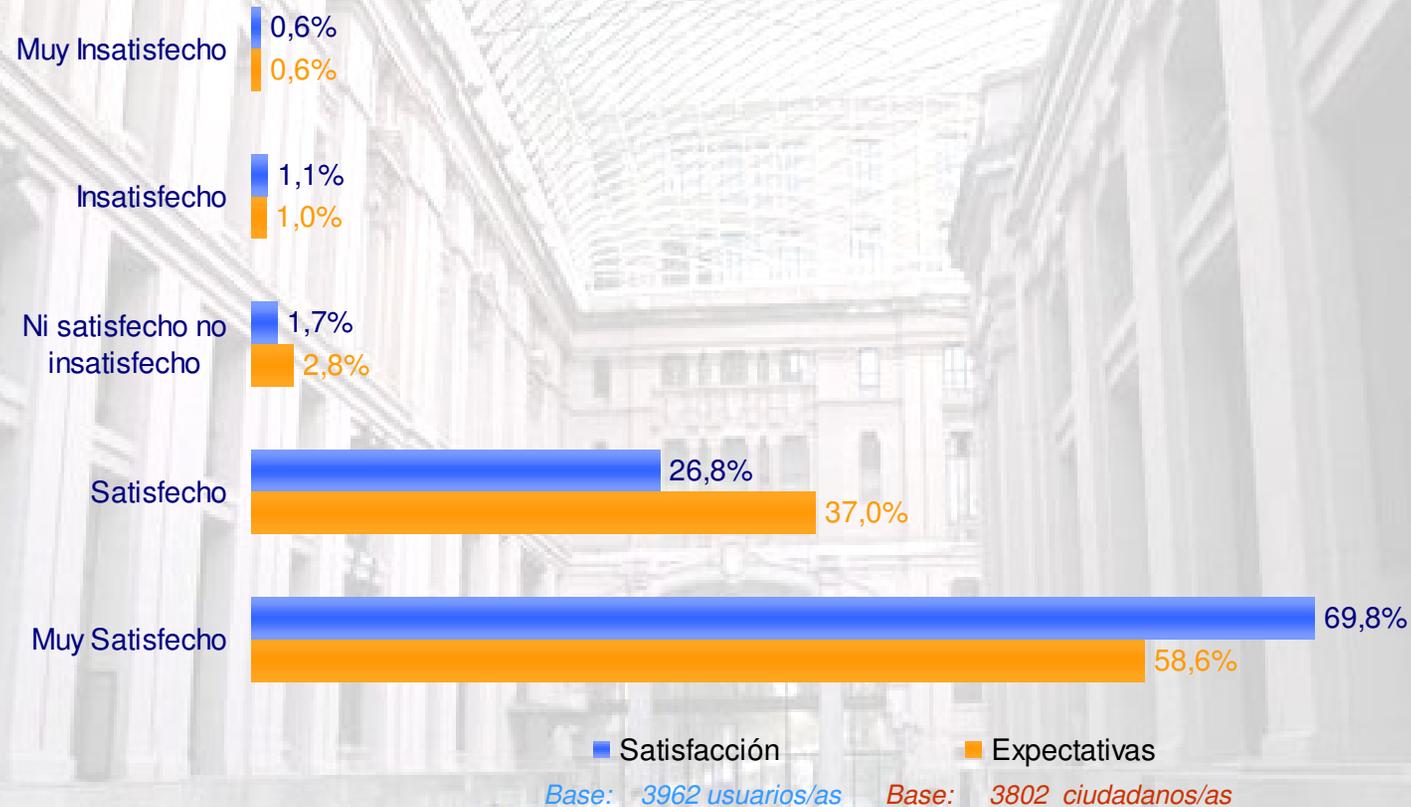
Resolución de la tramitación o consulta



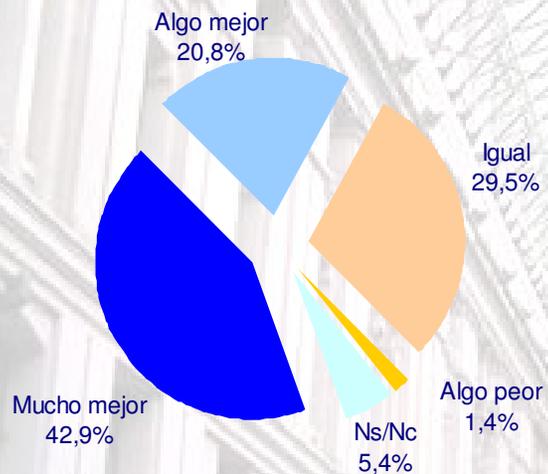
Corrección de la indicación del punto de direccionamiento



Satisfacción general vs. Expectativas

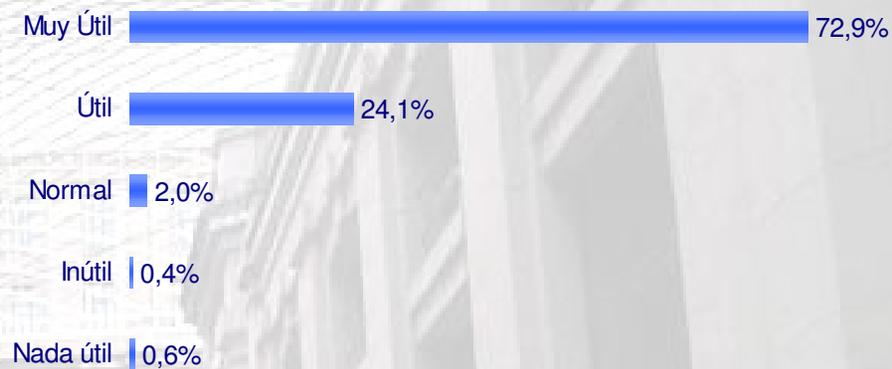


Comparación con el año pasado



Base: 3007 usuarios/as

Utilidad



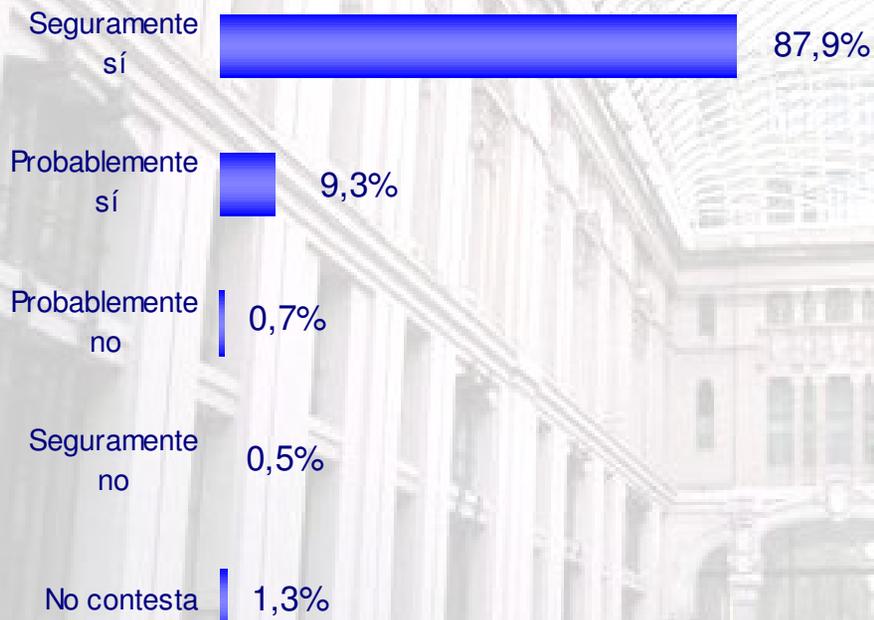
Base: 3899 usuarios/as

Ha puesto una...



Base: 3985 usuarios/as

¿Volvería a esta oficina?



Base: 3985 usuarios/as

Recomendación



Base: 3985 usuarios/as



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

INFORME DE RESULTADOS

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

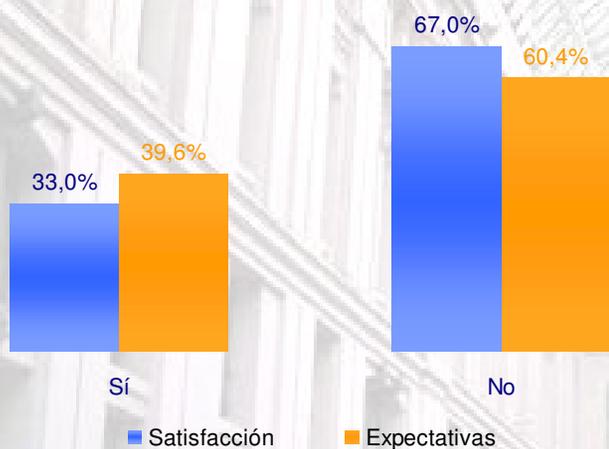
- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

3. Canales de información



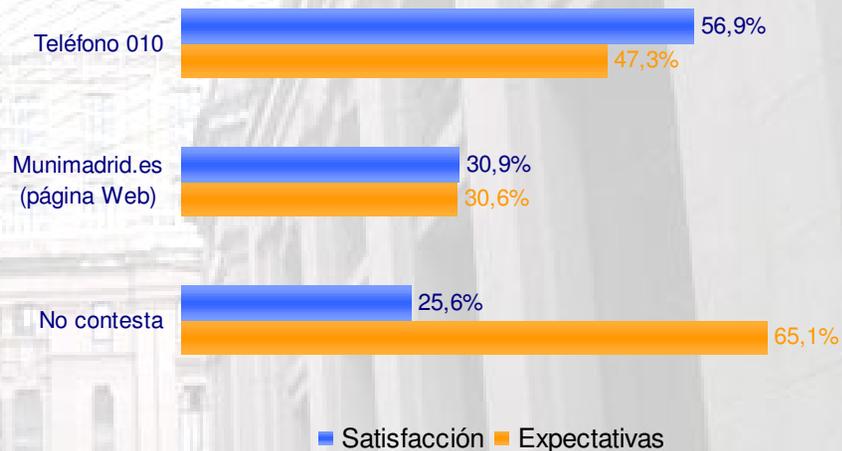
¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de esta OAC puede realizarse a través de otro canal?



Base: 3985 usuarios/as

Base: 3911 ciudadanos/as

¿Cuál?



Base: 3985 usuarios/as

Base: 3911 ciudadanos/as

Motivos por los que se ha elegido presentarse en al OAC para hacer la gestión /solicitar información



Base: 1315 usuarios/as Base: 1548 ciudadanos/as

Motivos para elegir esta OAC



Base: 3985 usuarios/as

■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 3911 ciudadanos/as

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

INFORME DE RESULTADOS

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

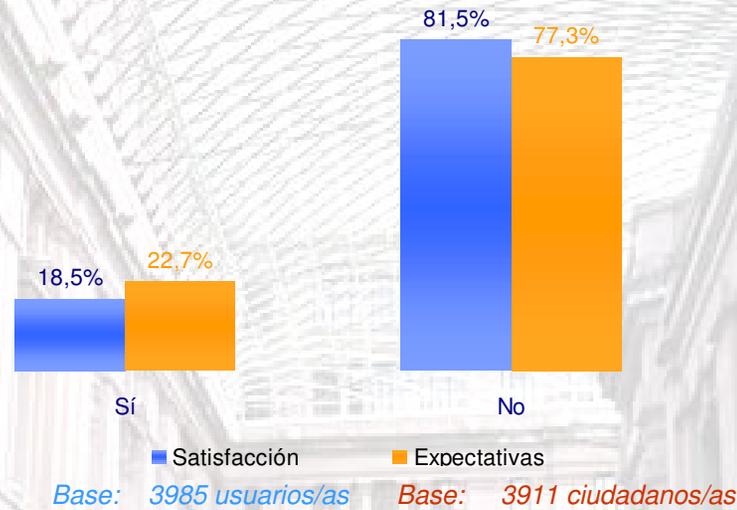
- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

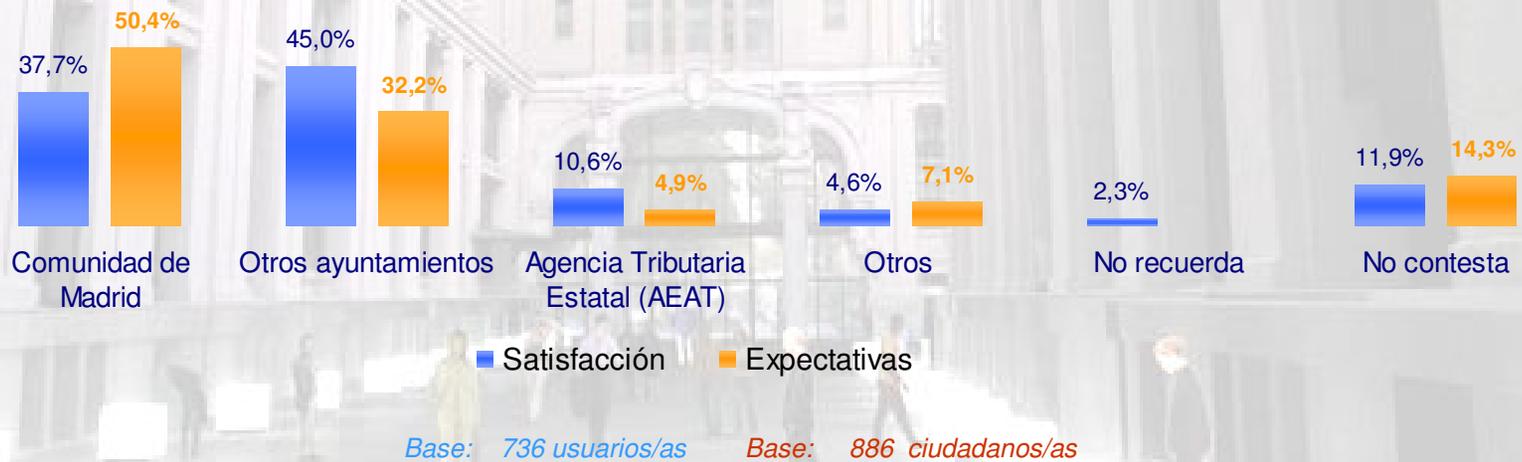
4. Benchmarking



¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano?



¿Cuál?





OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

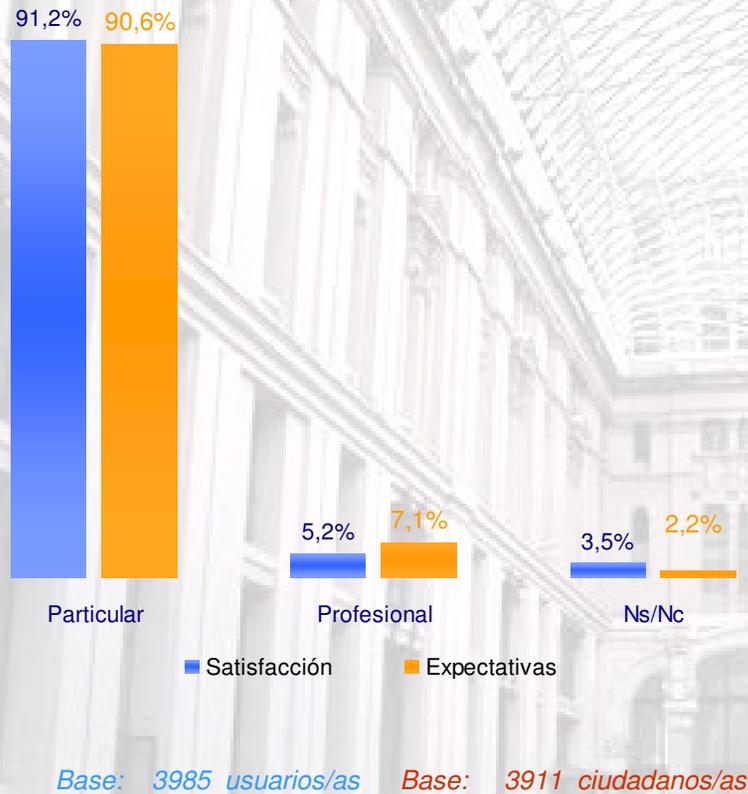
- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

4. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión



¿Qué tipo de gestión?



Tipo de gestión relacionada con el Padrón



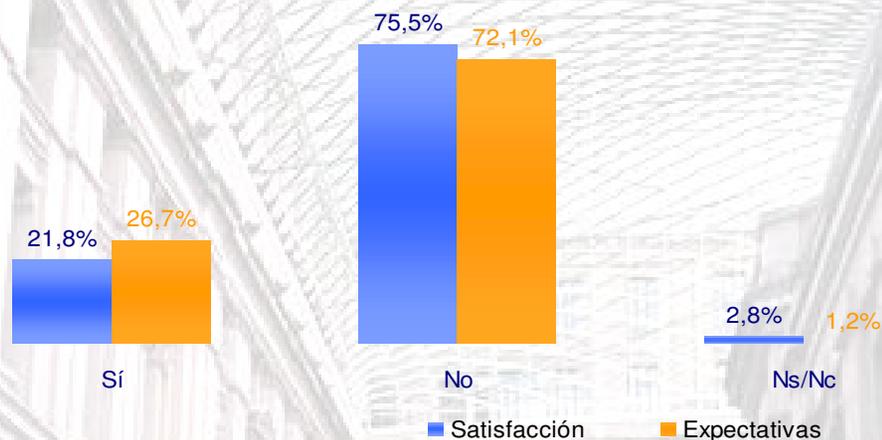
Base: 2463 usuarios/as Base: 2481 ciudadanos/as

Tipo de gestión relacionada con el urbanismo



Base: 206 usuarios/as Base: 205 ciudadanos/as

¿Es la primera vez que visita una OAC de Líneamadrid?



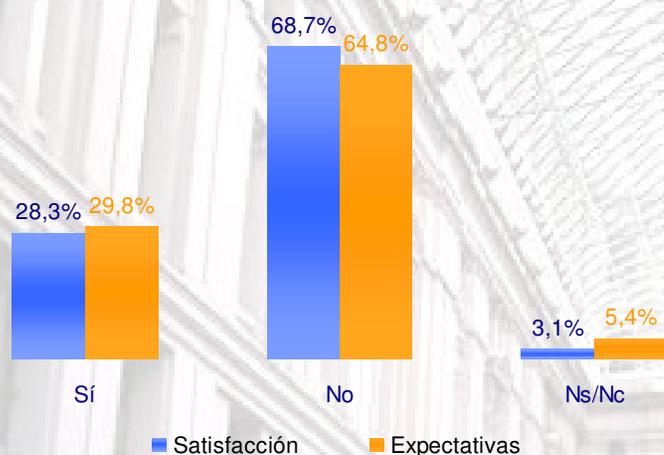
Base: 3985 usuarios/as Base: 3911 ciudadanos/as

¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?



Base: 3985 usuarios/as Base: 3911 ciudadanos/as

¿Sabe que en las OAC se atiende en varios idiomas?



Base: 3985 usuarios/as

Base: 3911 ciudadanos/as

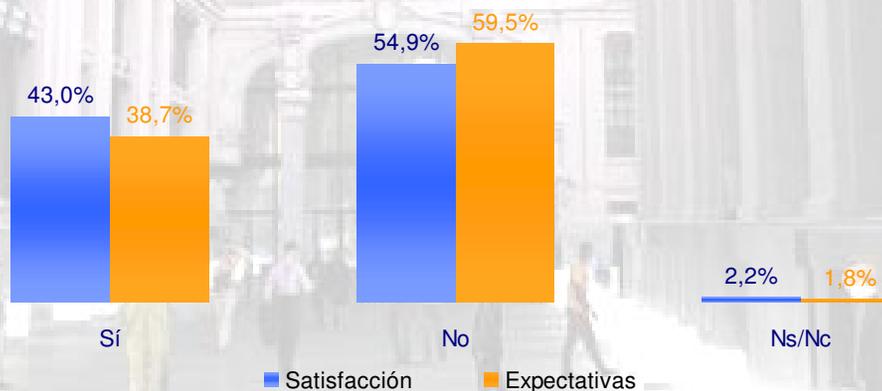
¿Sabe que en las OAC se atiende en lenguaje de signos?



Base: 3985 usuarios/as

Base: 3911 ciudadanos/as

¿Conoce el nuevo horario de las OAC?



Base: 3985 usuarios/as

Base: 3911 ciudadanos/as



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

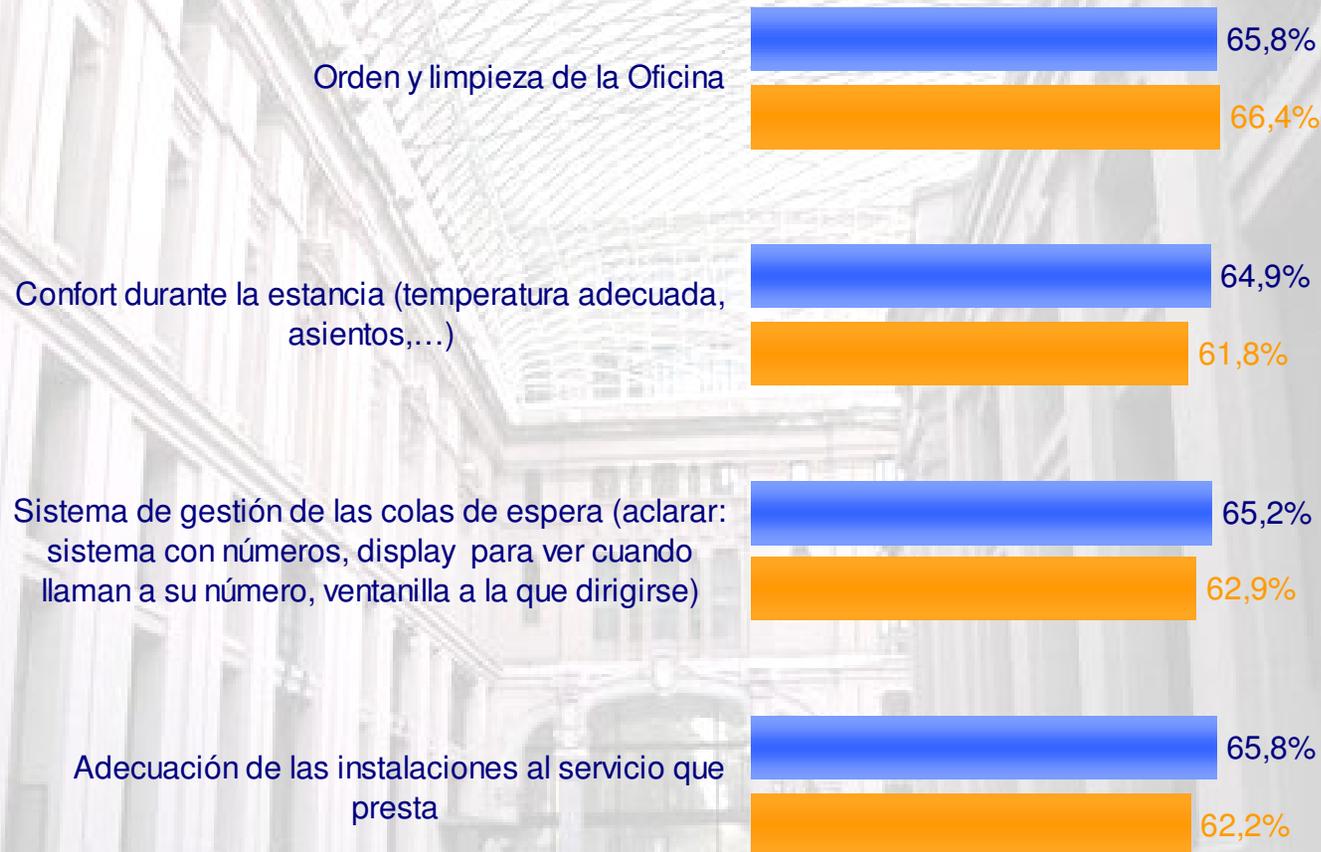
- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

5. Calidad y grado de satisfacción con el servicio



ELEMENTOS TANGIBLES



■ Satisfacción

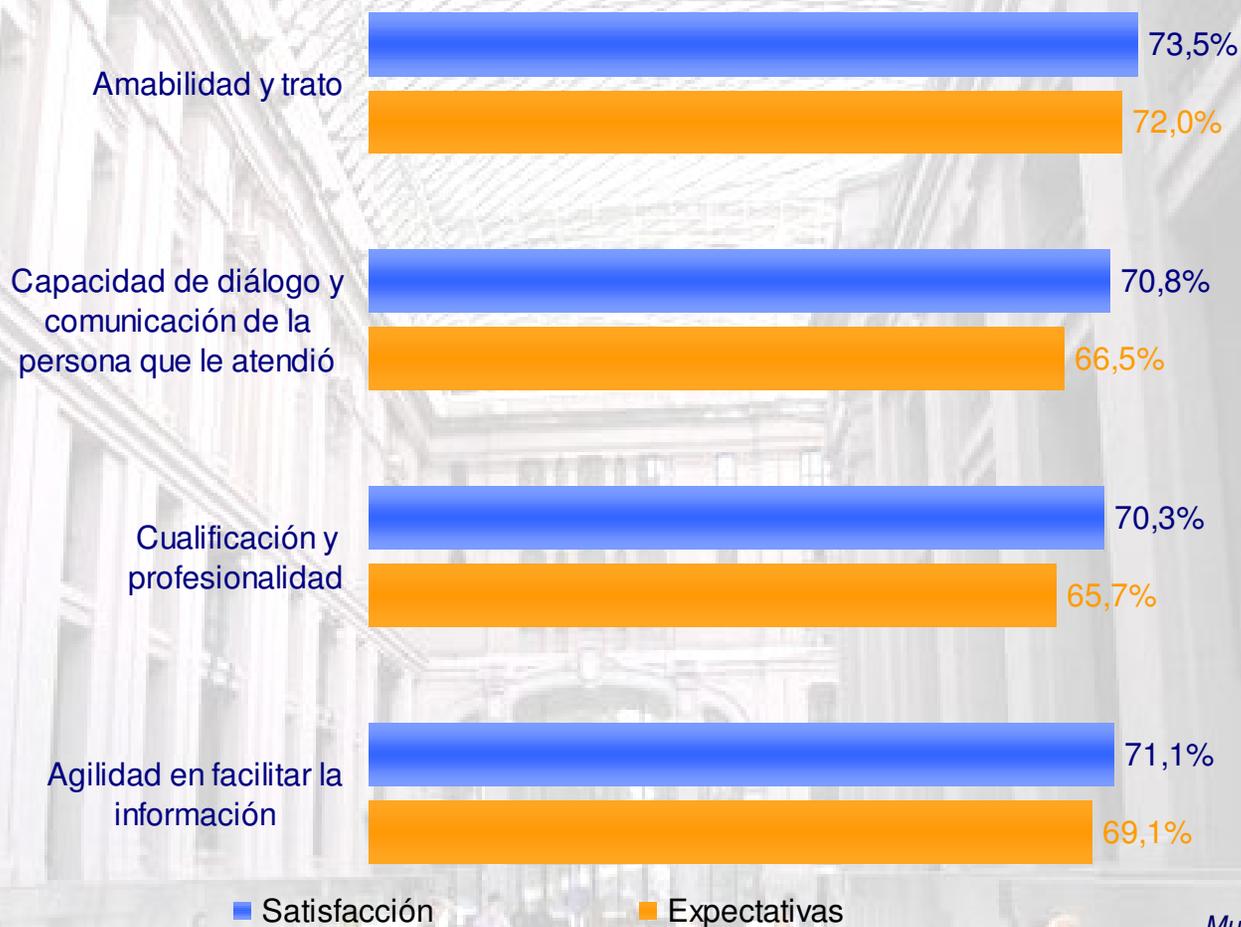
■ Expectativas

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

PERSONAL DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



■ Satisfacción

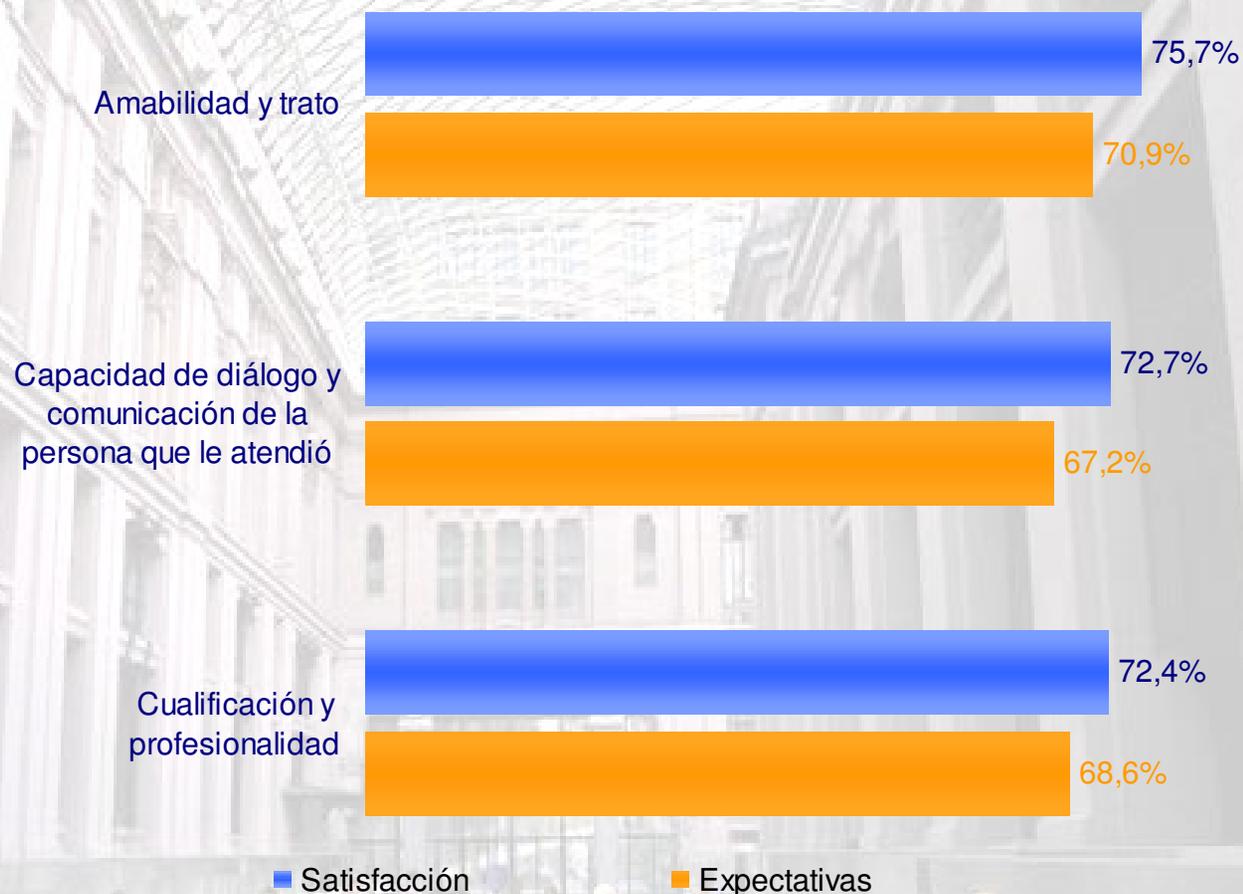
■ Expectativas

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES

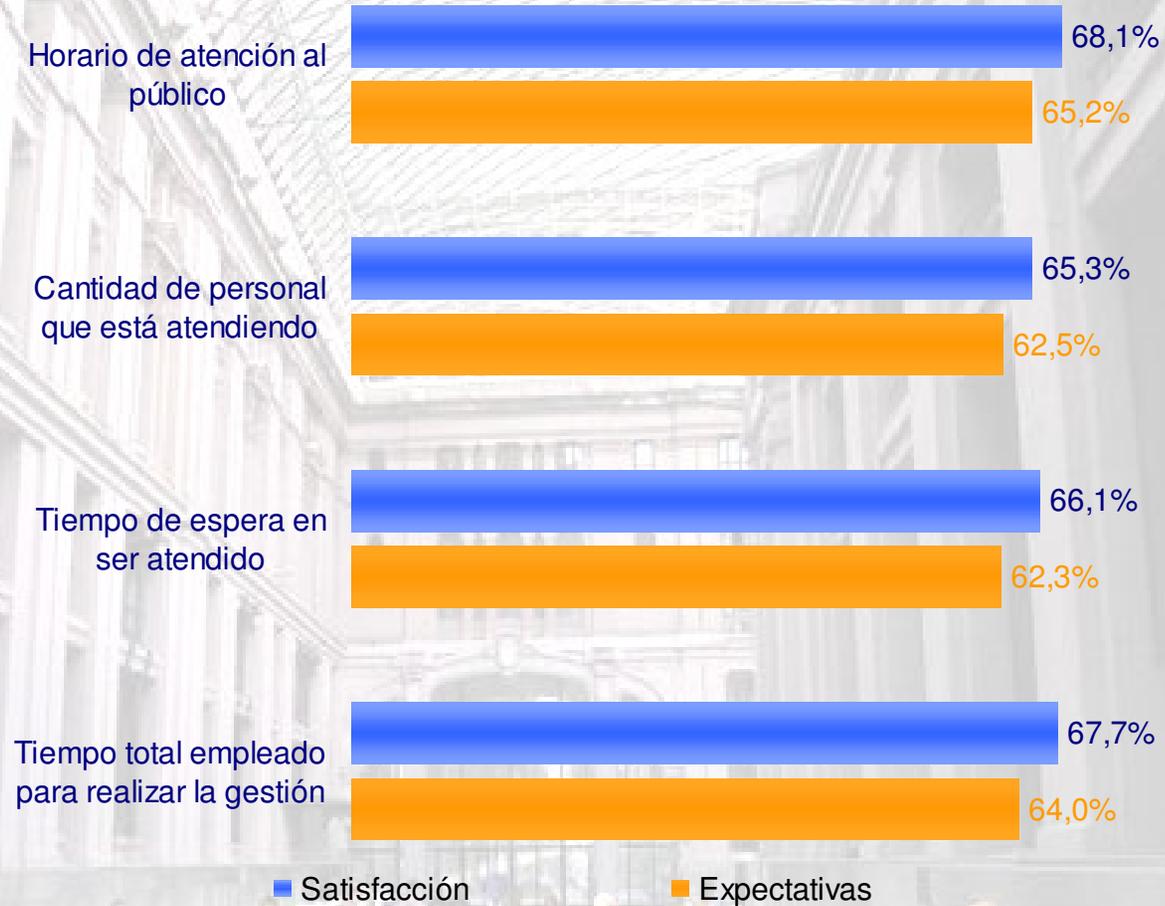


Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

FIABILIDAD Y EFICACIA

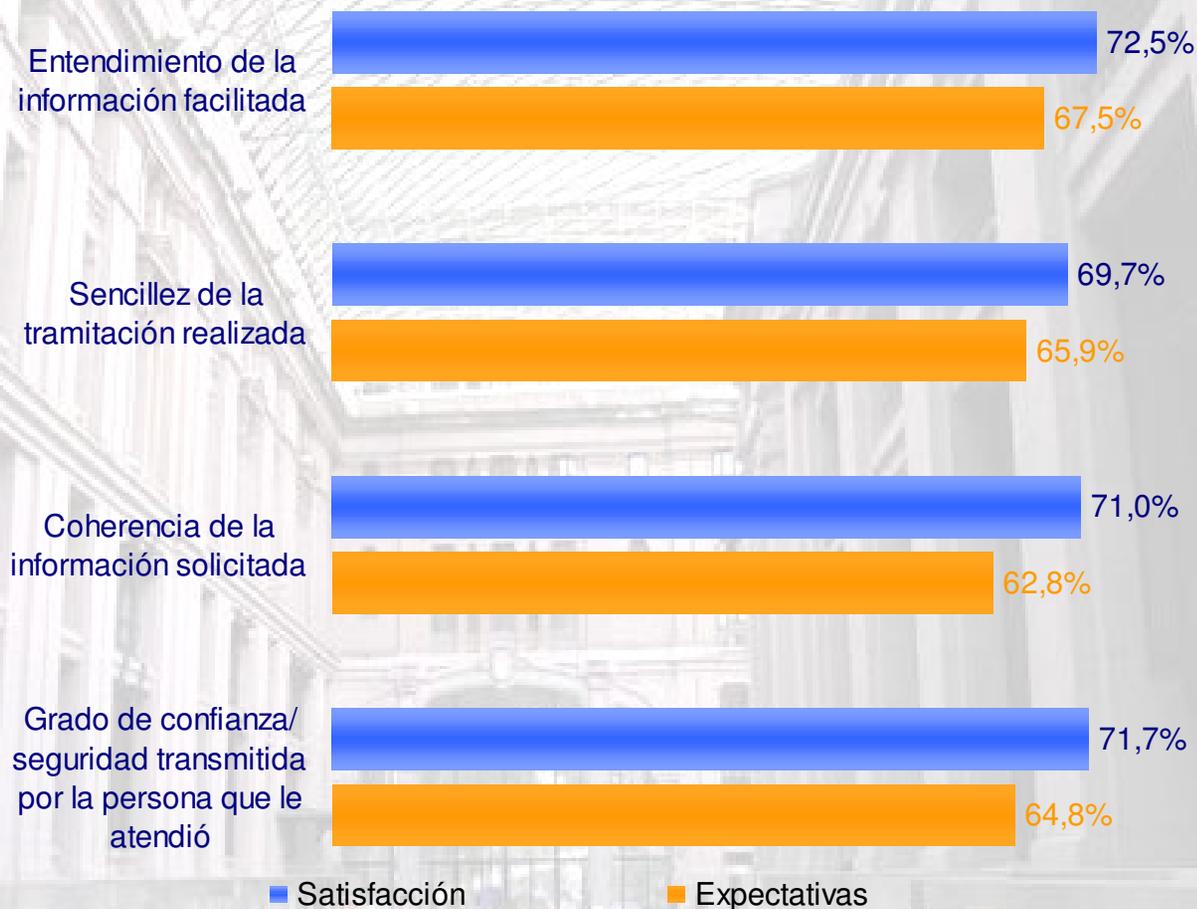


Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

SEGURIDAD TRASMITIDA



Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

ELEMENTOS TANGIBLES

	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA
Orden y limpieza de la Oficina	8,84	8,85	-0,01
Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos,...)	8,79	8,72	0,07
Sistema de gestión de las colas de espera	8,75	8,69	0,05
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	8,79	8,71	0,08

PERSONAL DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA
Amabilidad y trato	9,01	8,95	0,06
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,92	8,84	0,08
Cualificación y profesionalidad	8,89	8,83	0,07
Agilidad en facilitar la información	8,91	8,87	0,04



PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN

	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA
Amabilidad y trato	9,06	8,93	0,13
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,98	8,85	0,12
Cualificación y profesionalidad	8,98	8,88	0,10

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA
Horario de atención al público	8,80	8,74	0,06
Cantidad de personal que está atendiendo	8,70	8,61	0,09
Tiempo de espera en ser atendido	8,68	8,56	0,12
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,72	8,64	0,08

FIABILIDAD Y EFICACIA

	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	8,84	8,69	0,16
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,86	8,78	0,08
Resultado final de la gestión	8,89	8,85	0,04

SEGURIDAD TRANSMITIDA

	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA
Entendimiento de la información facilitada	8,93	8,82	0,11
Sencillez de la tramitación realizada	8,87	8,76	0,10
Coherencia de la información solicitada	8,88	8,73	0,14
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,91	8,78	0,13



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

6. Sugerencias de mejora





Base: 328 usuarios/as

Base: 259 ciudadanos/as

(*) Respuestas muy atomizadas



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

9. Calidad de servicio modelo Servqual



En este apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio ofrecido por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

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*”.

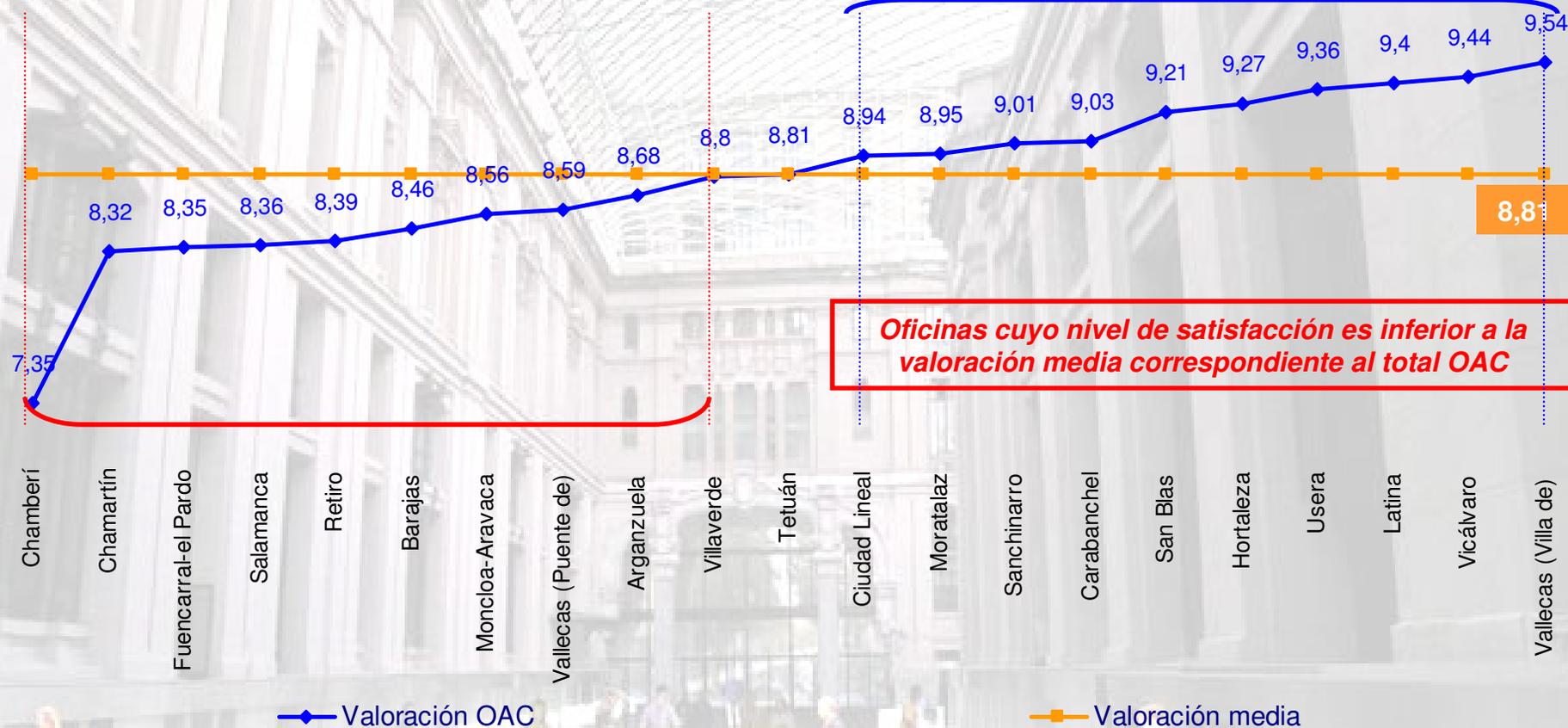
Según este modelo, la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

La calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones se ha medido en torno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

- **Elementos tangibles**
- **Fiabilidad de la web**
- **Capacidad de respuesta**
- **Seguridad**
- **Fiabilidad y eficacia del servicio**

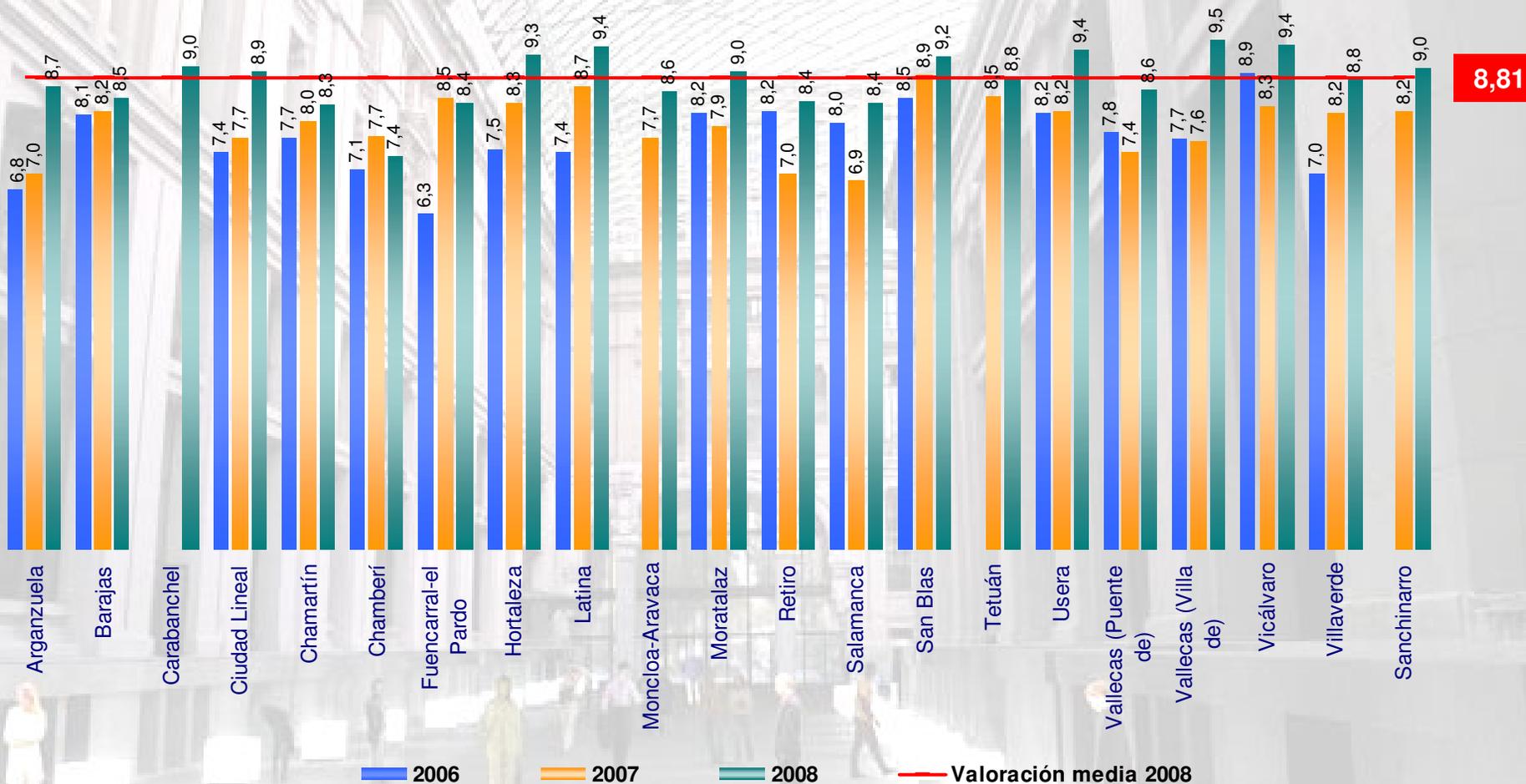
Evolución (ola 8- ola 15)

Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media correspondiente al total OAC

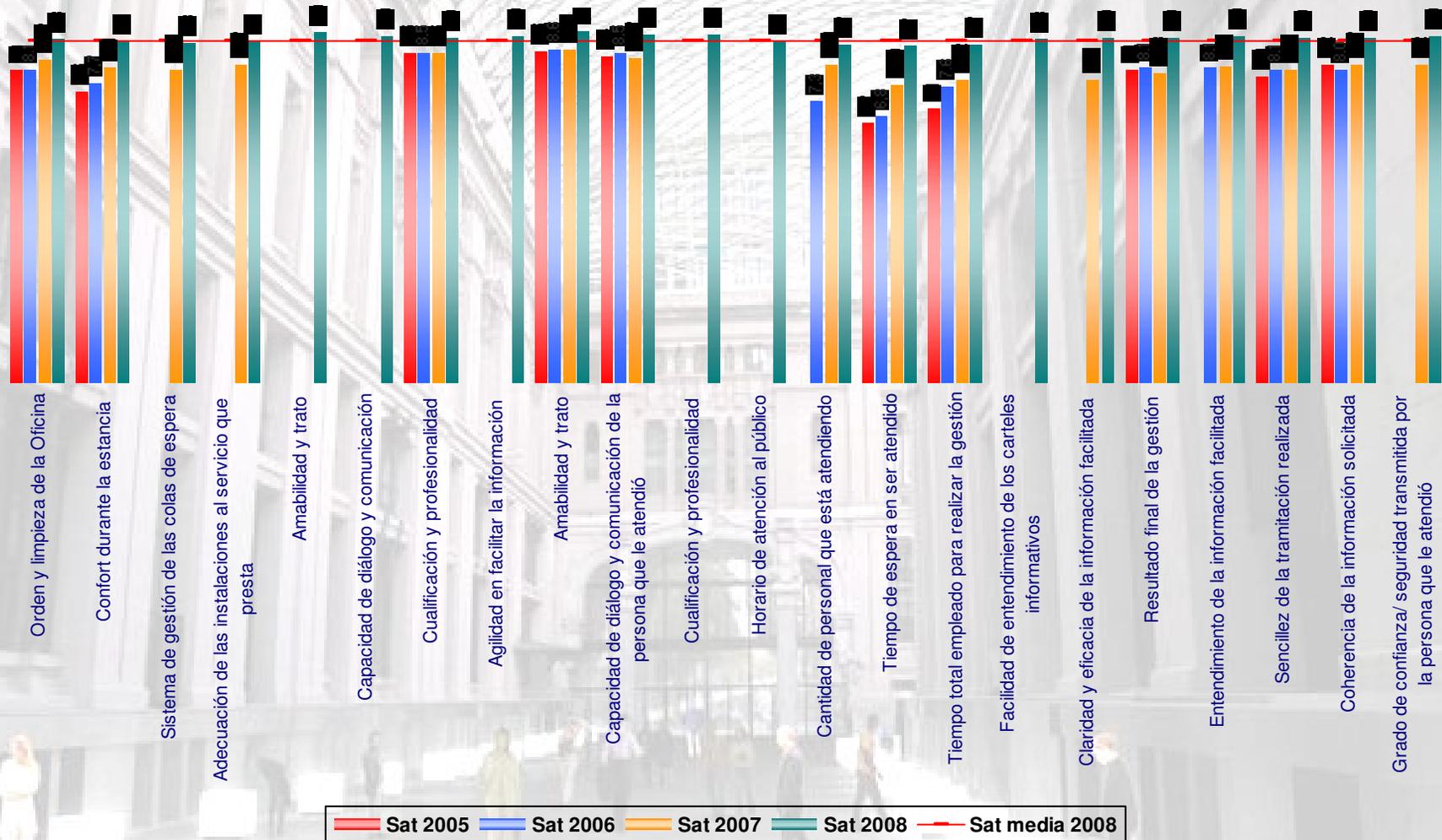


Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media correspondiente al total OAC

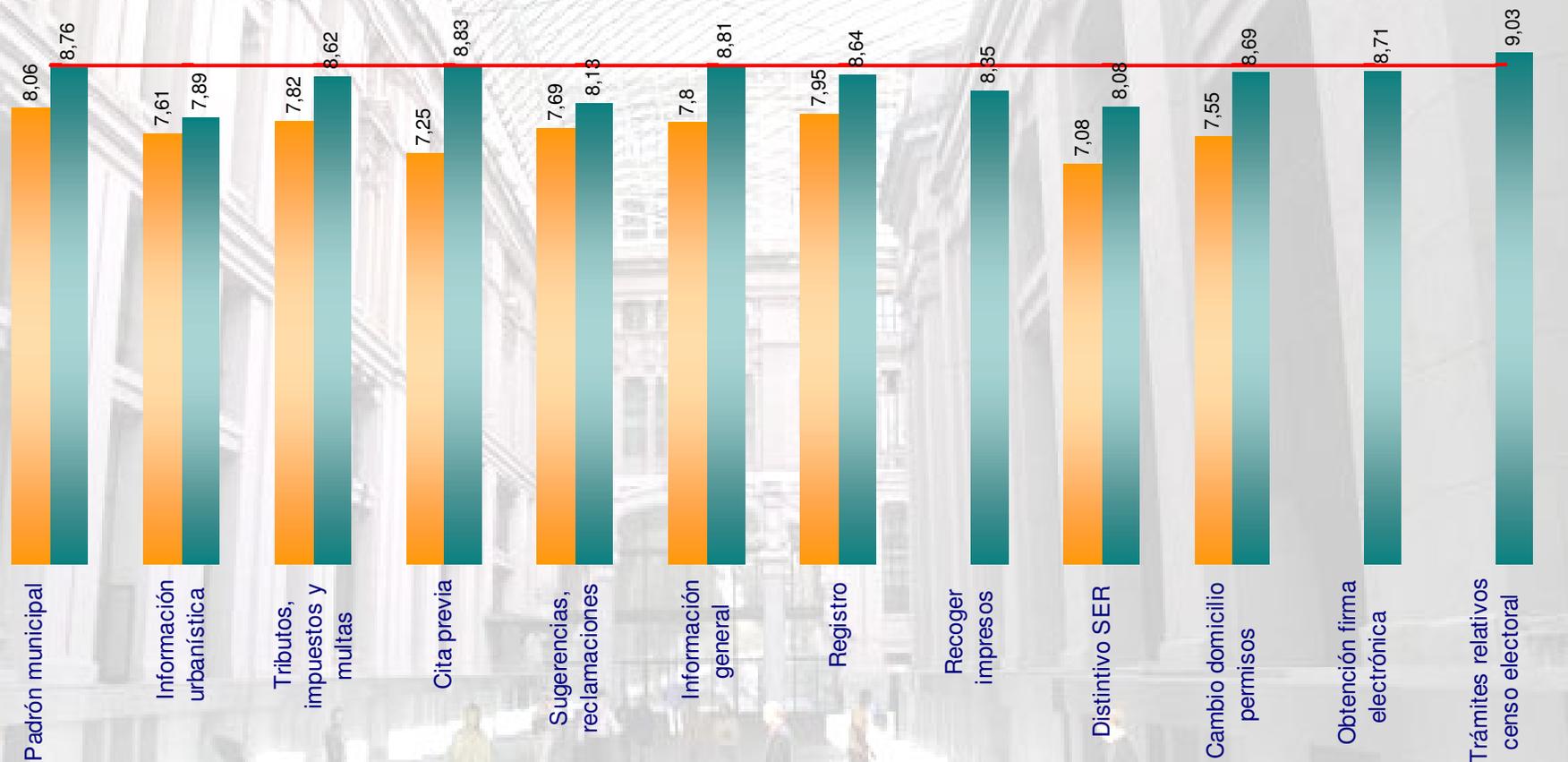
Valoración Global



Satisfacción Global con el servicio



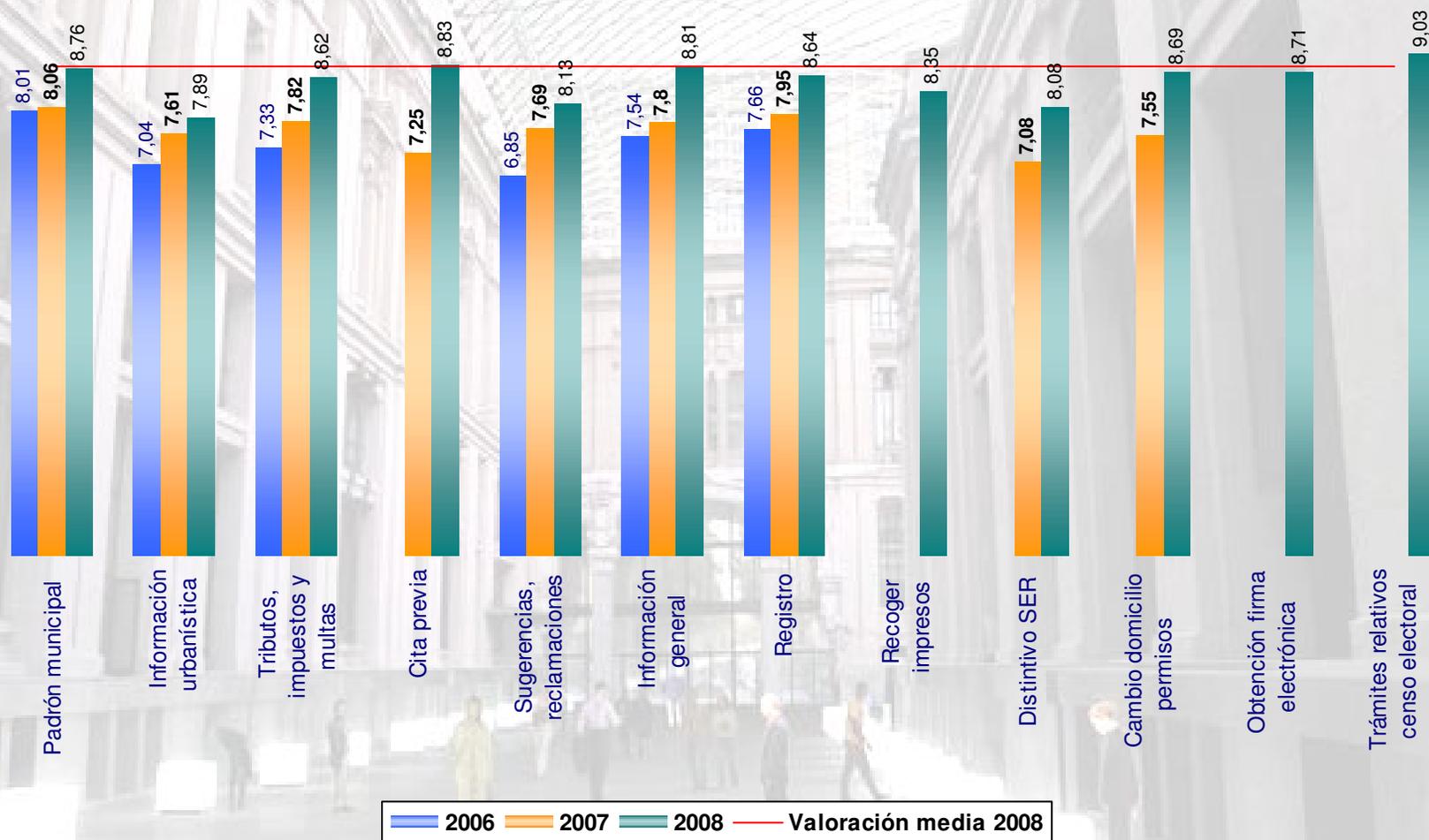
Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados



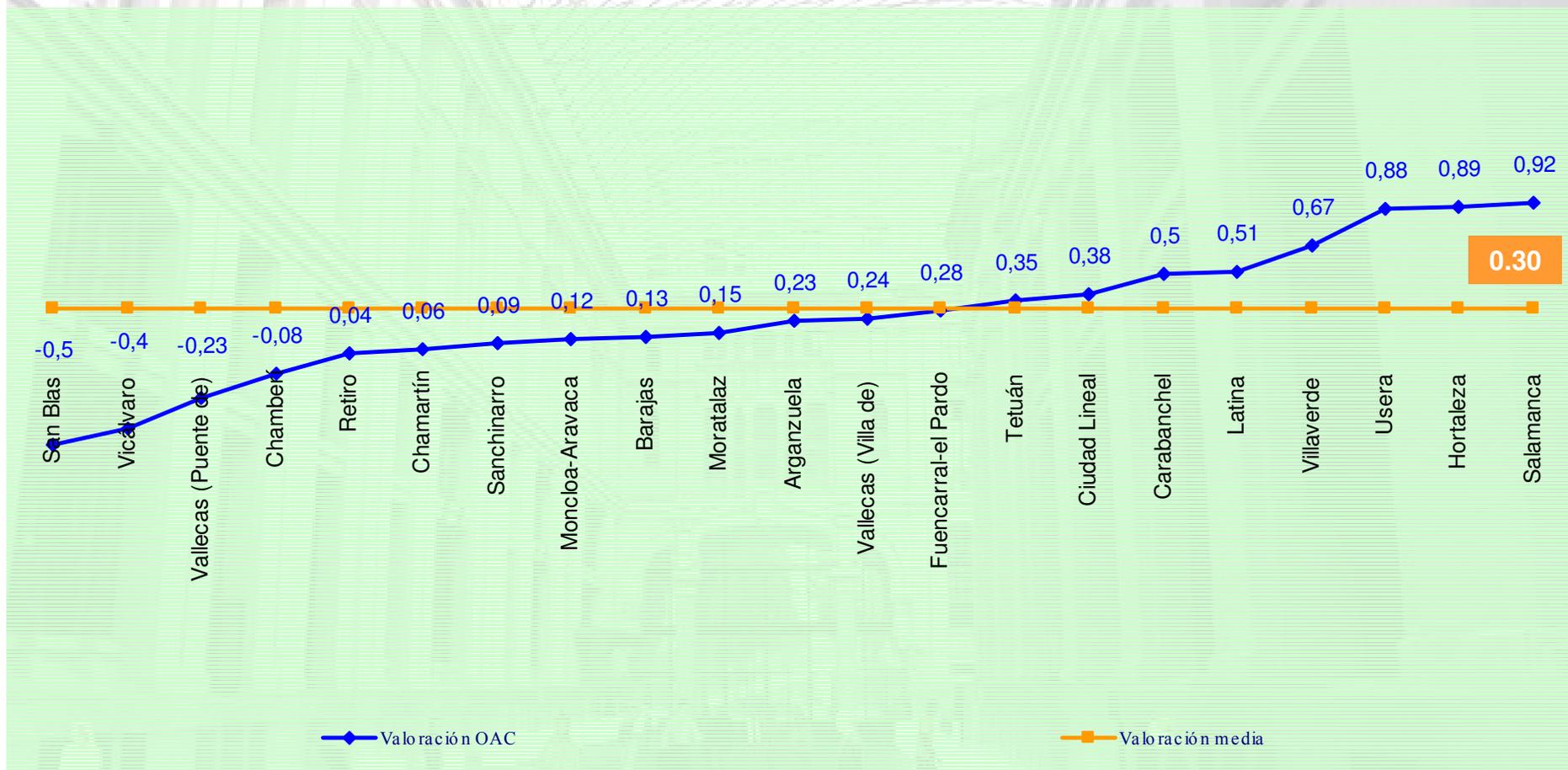
8,81

■ Satisfacción 2007
 ■ Satisfacción 2008
 — Valoración media 2008

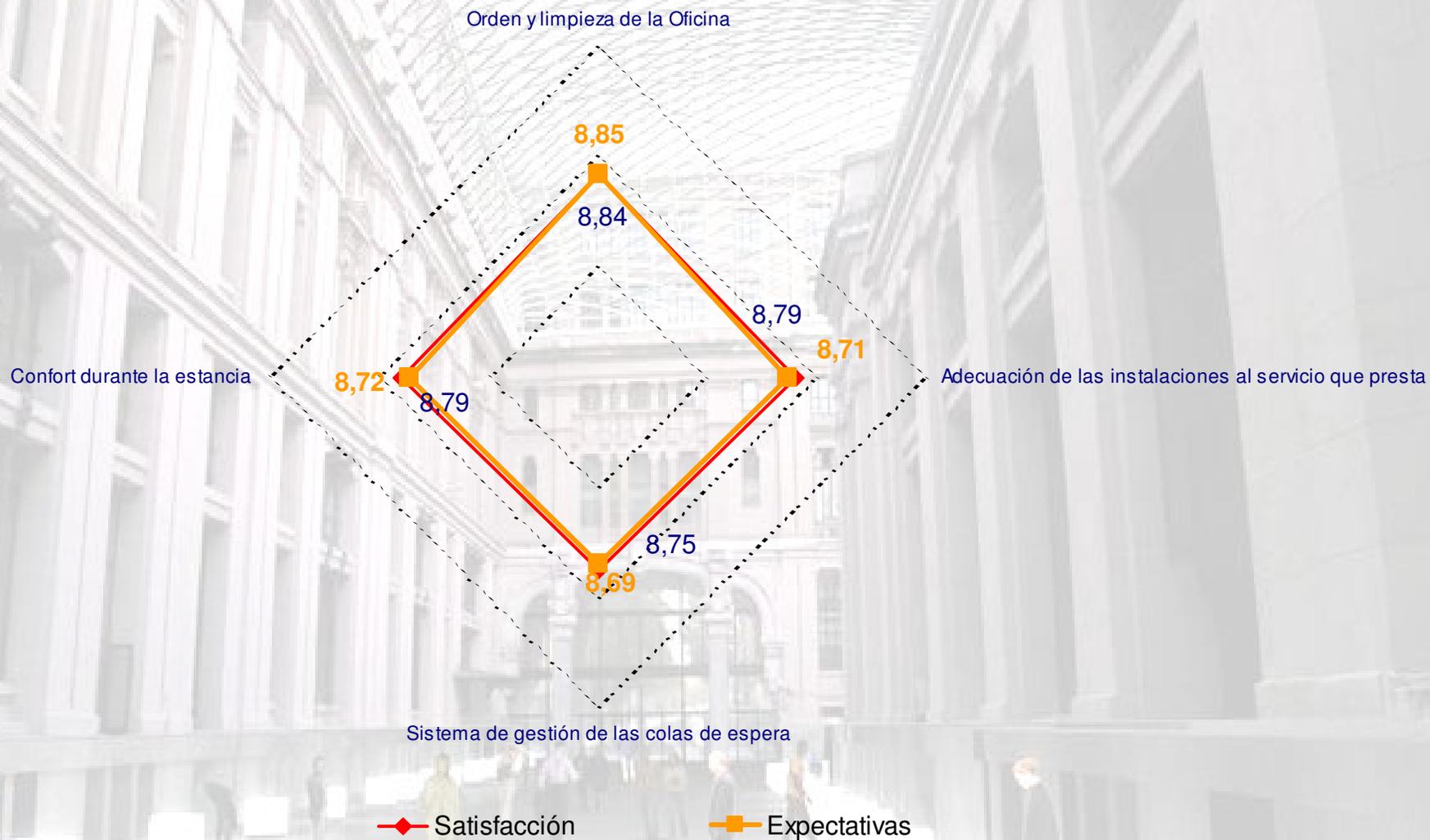
Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados



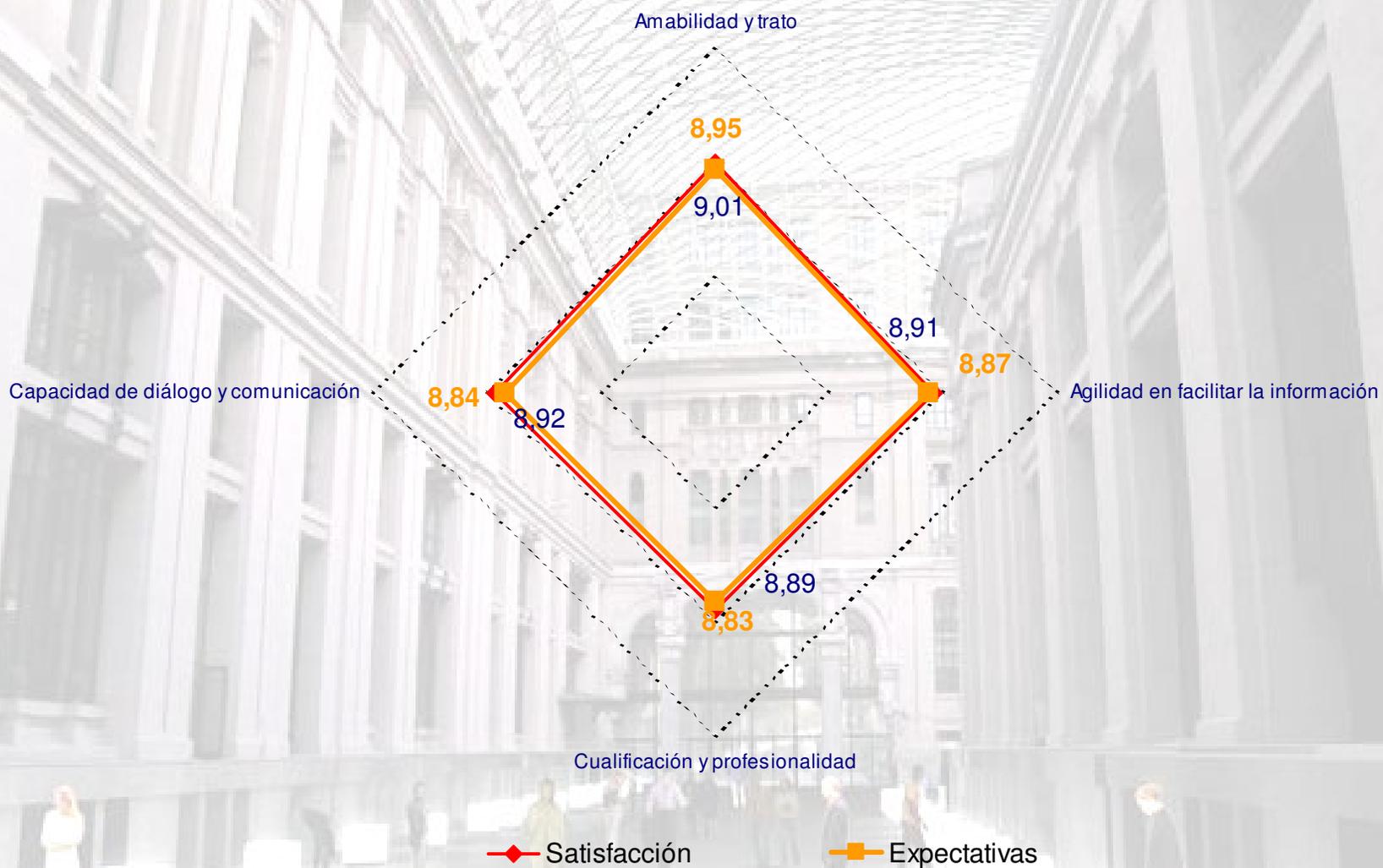
Calidad Global del Servicio



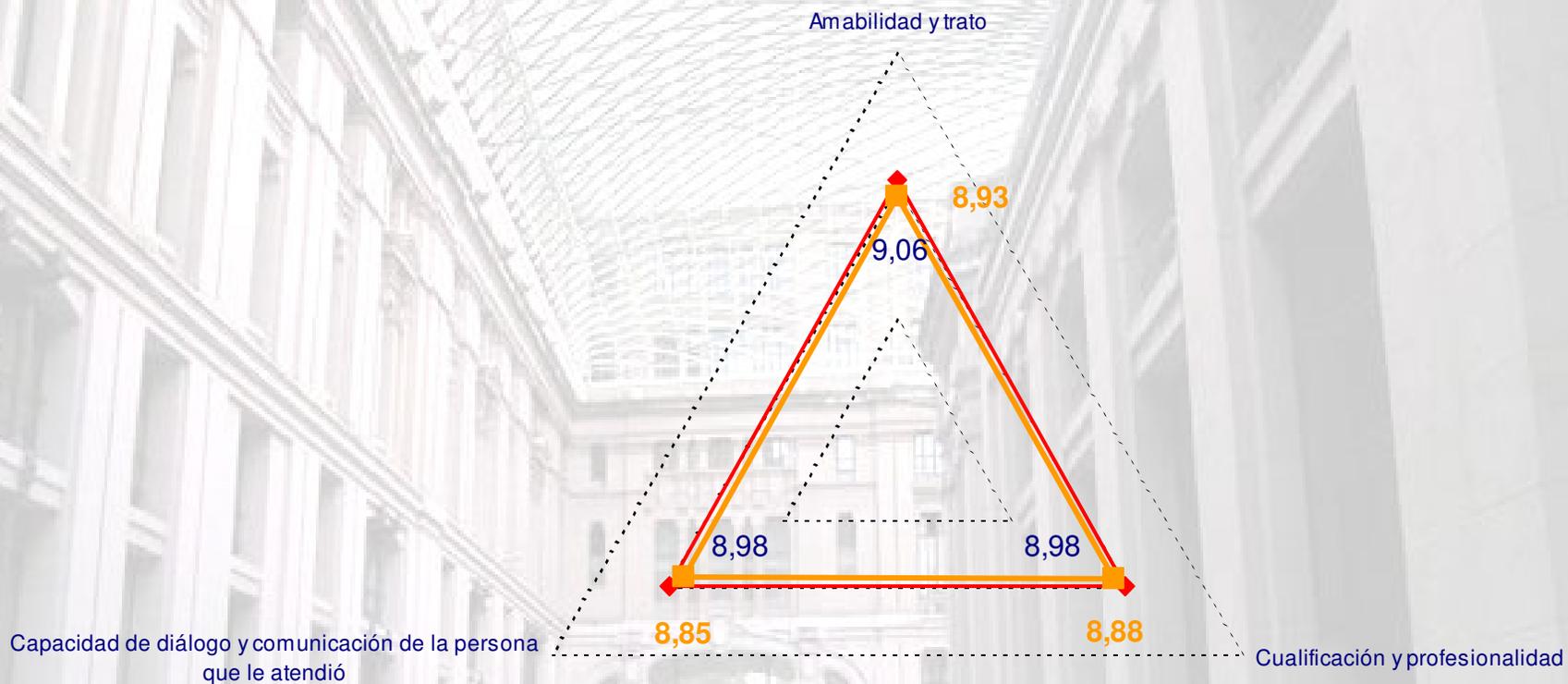
Elementos tangibles



Personal de recepción y direccionamiento



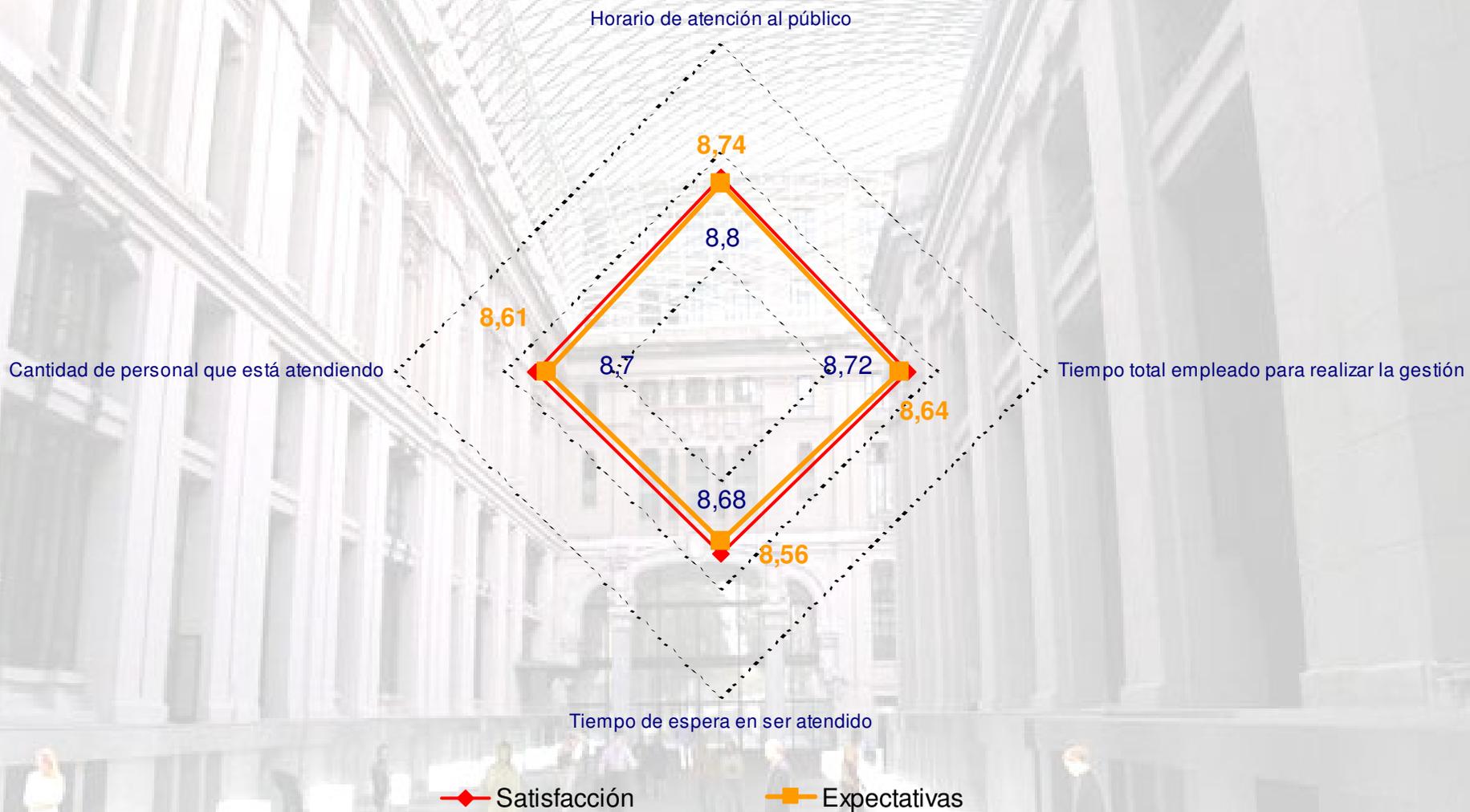
Personal encargado realización de gestiones



◆ Satisfacción

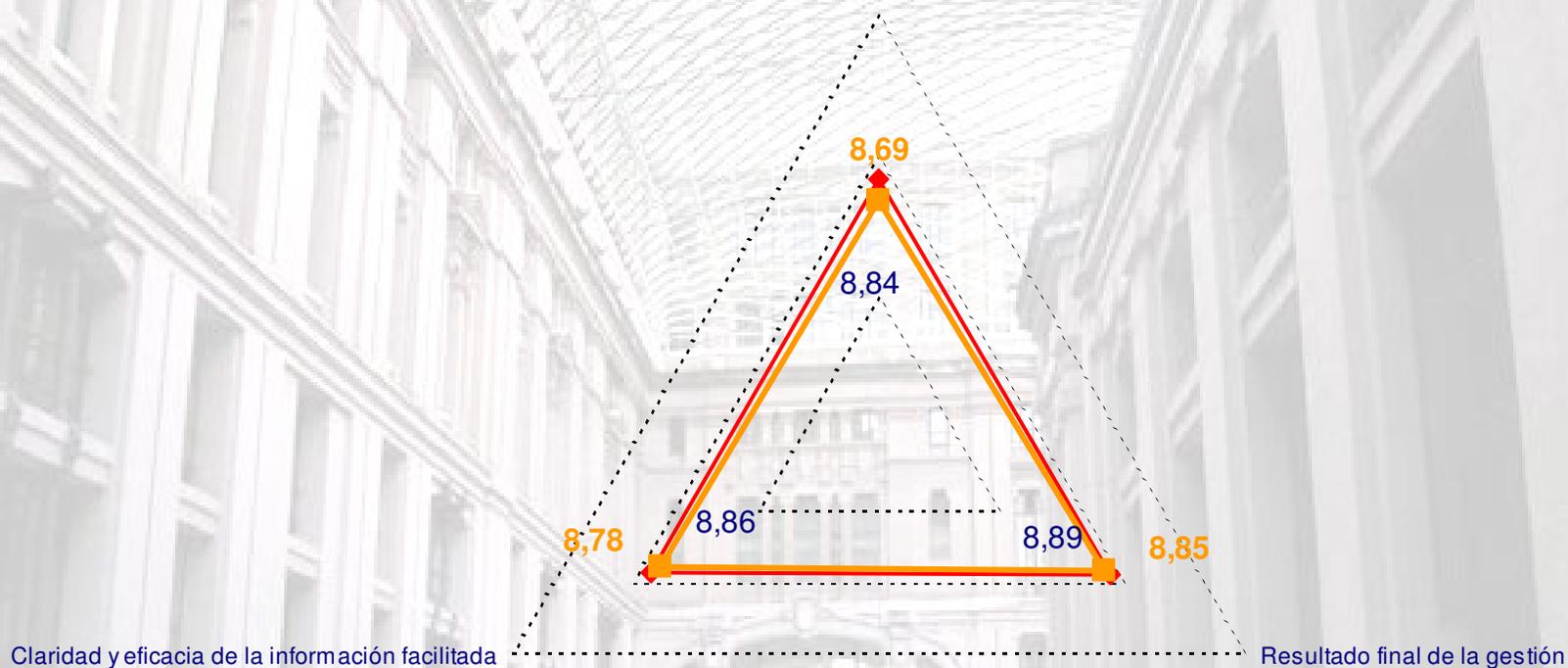
■ Expectativas

Capacidad de respuesta



Fiabilidad y eficacia

Facilidad de entendimiento de los carteles informativos



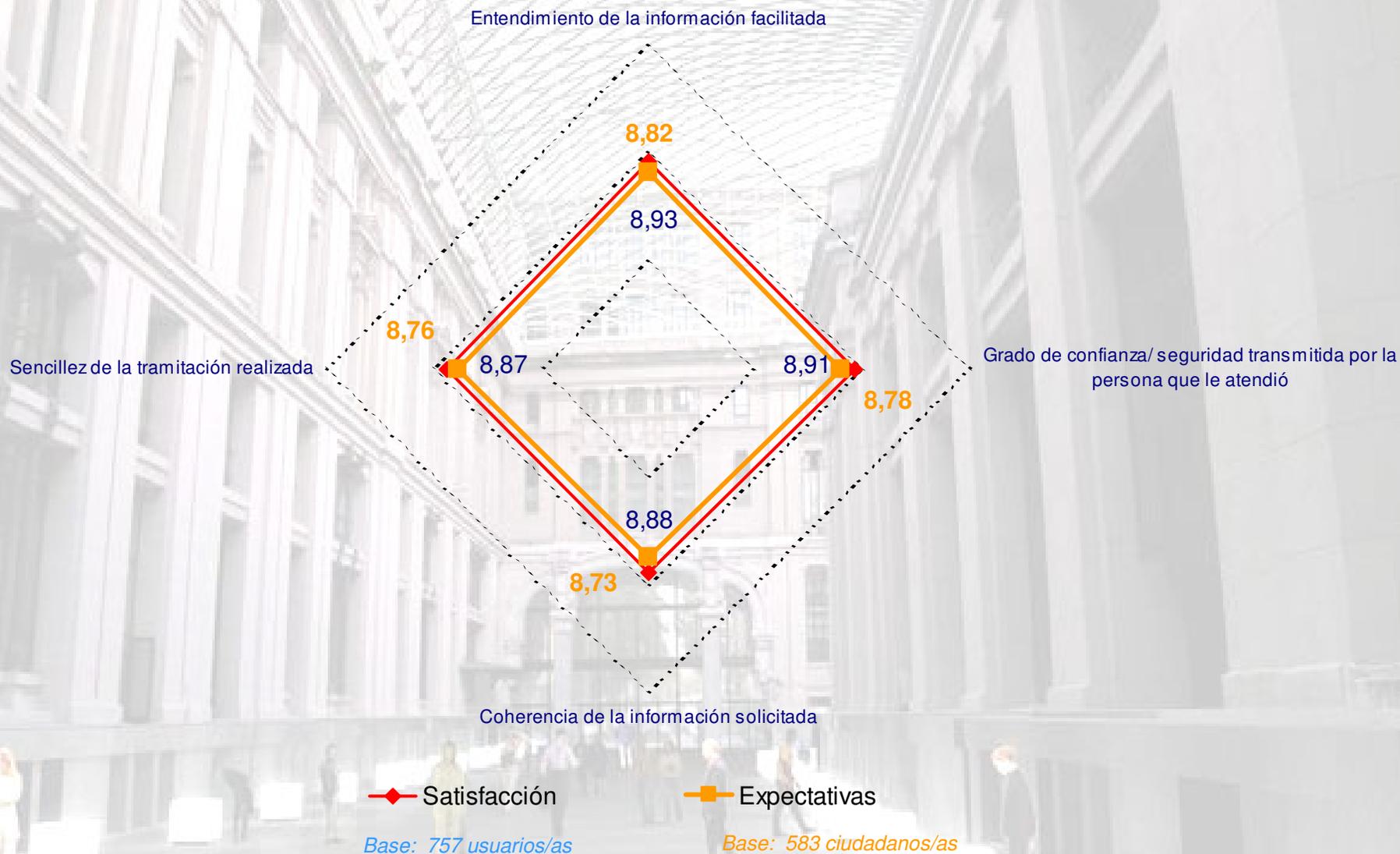
◆ Satisfacción

■ Expectativas

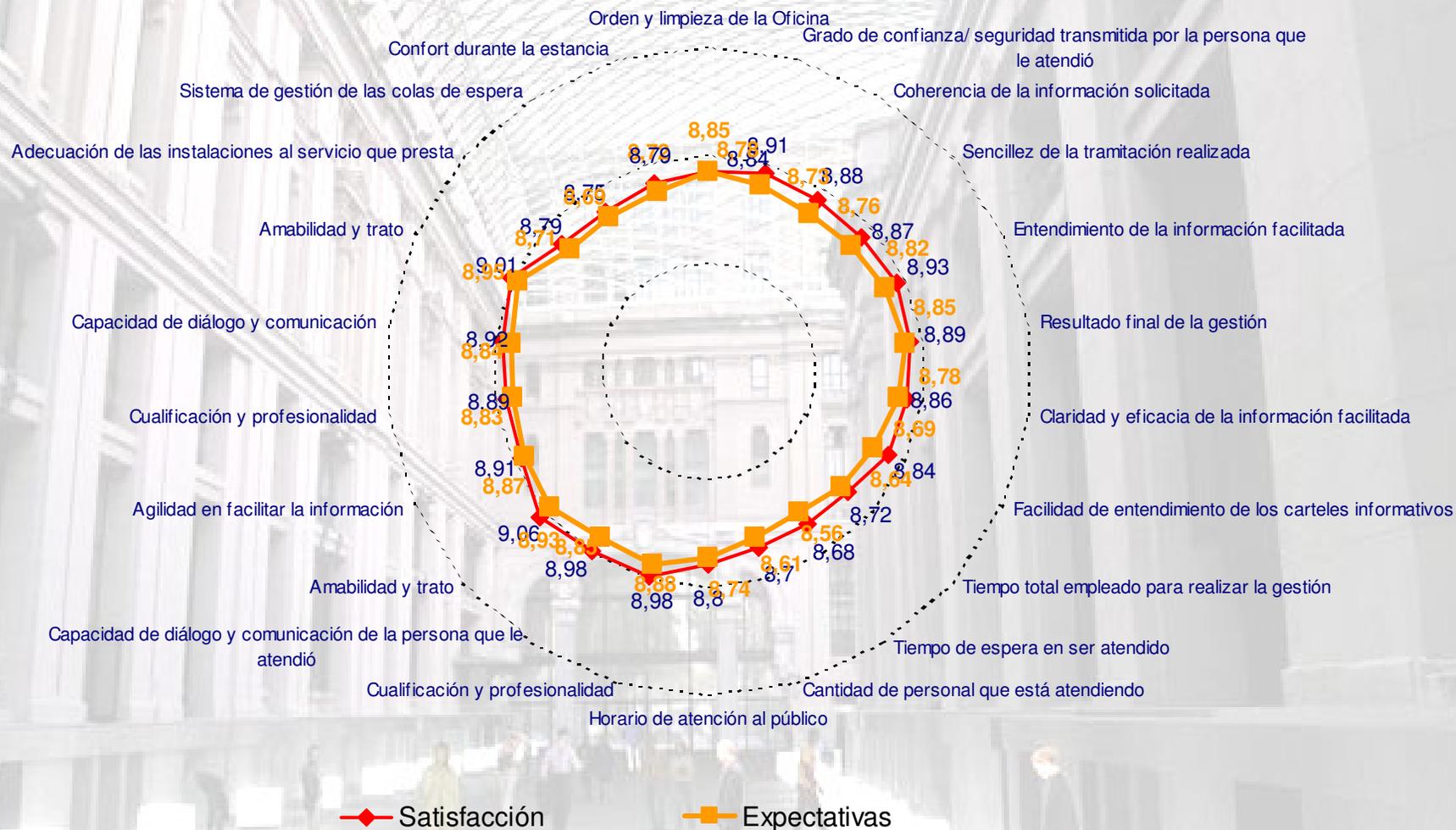
Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

Seguridad transmitida



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL



Matriz de actuación

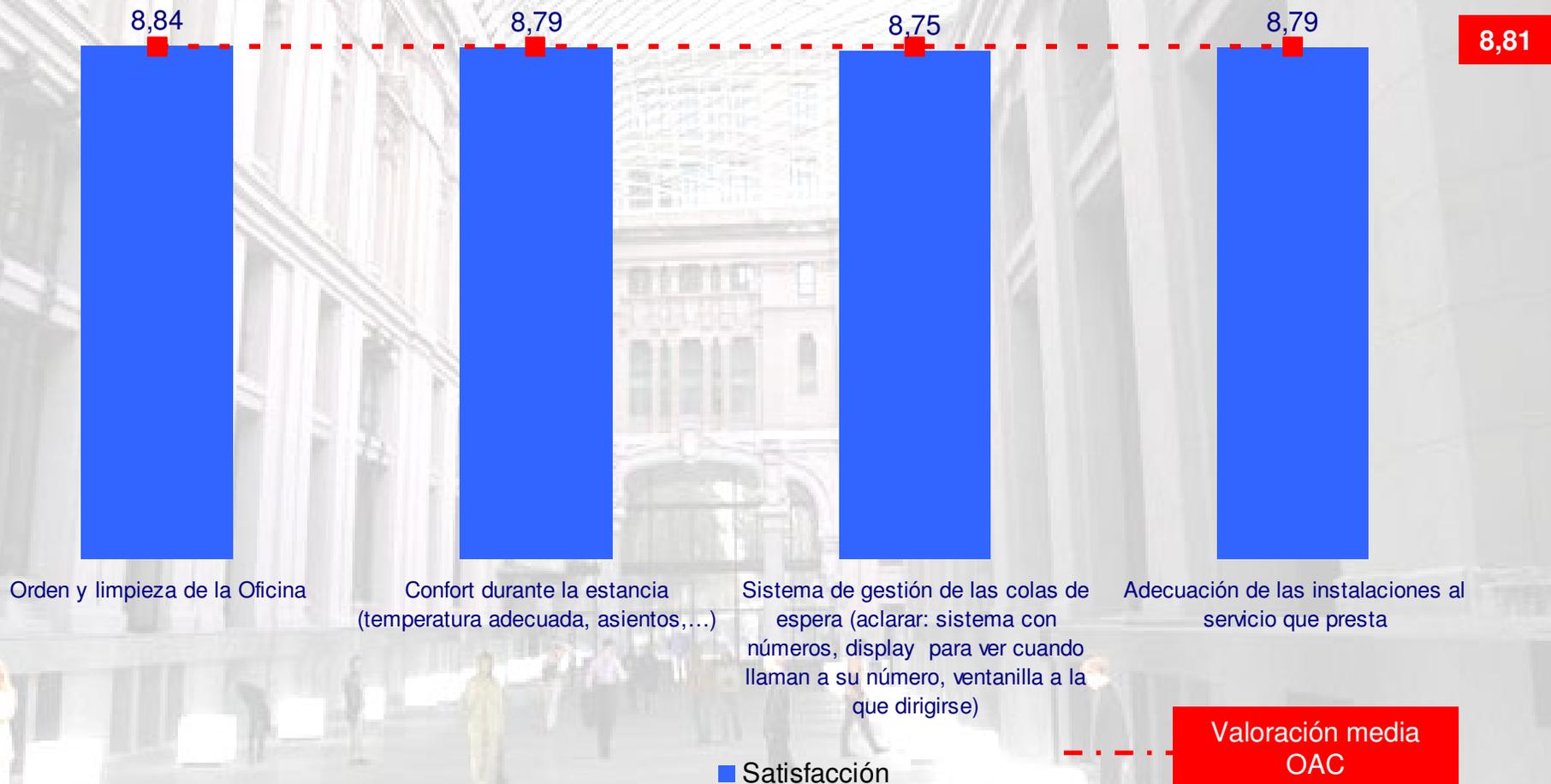
Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se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

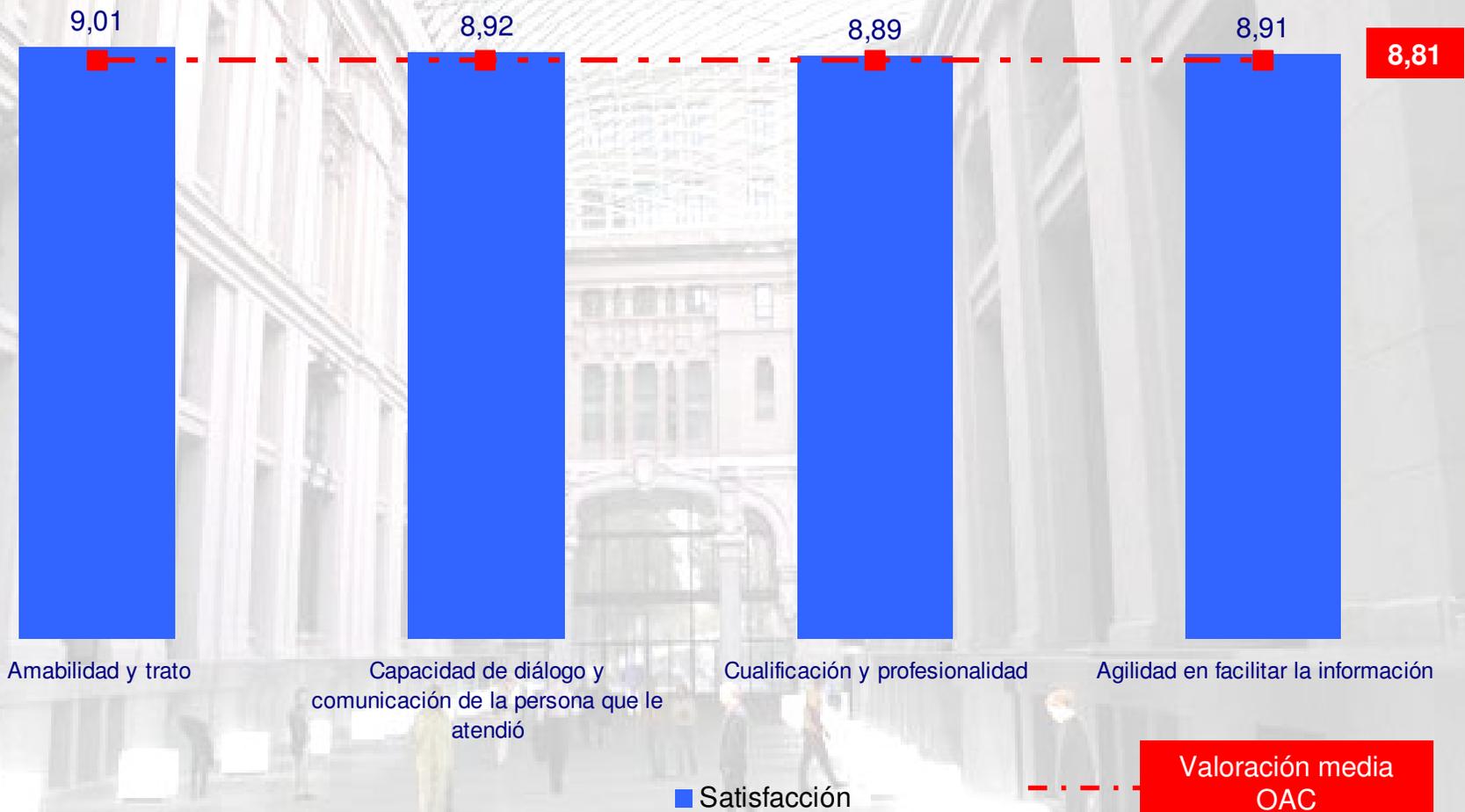
Matriz de actuación



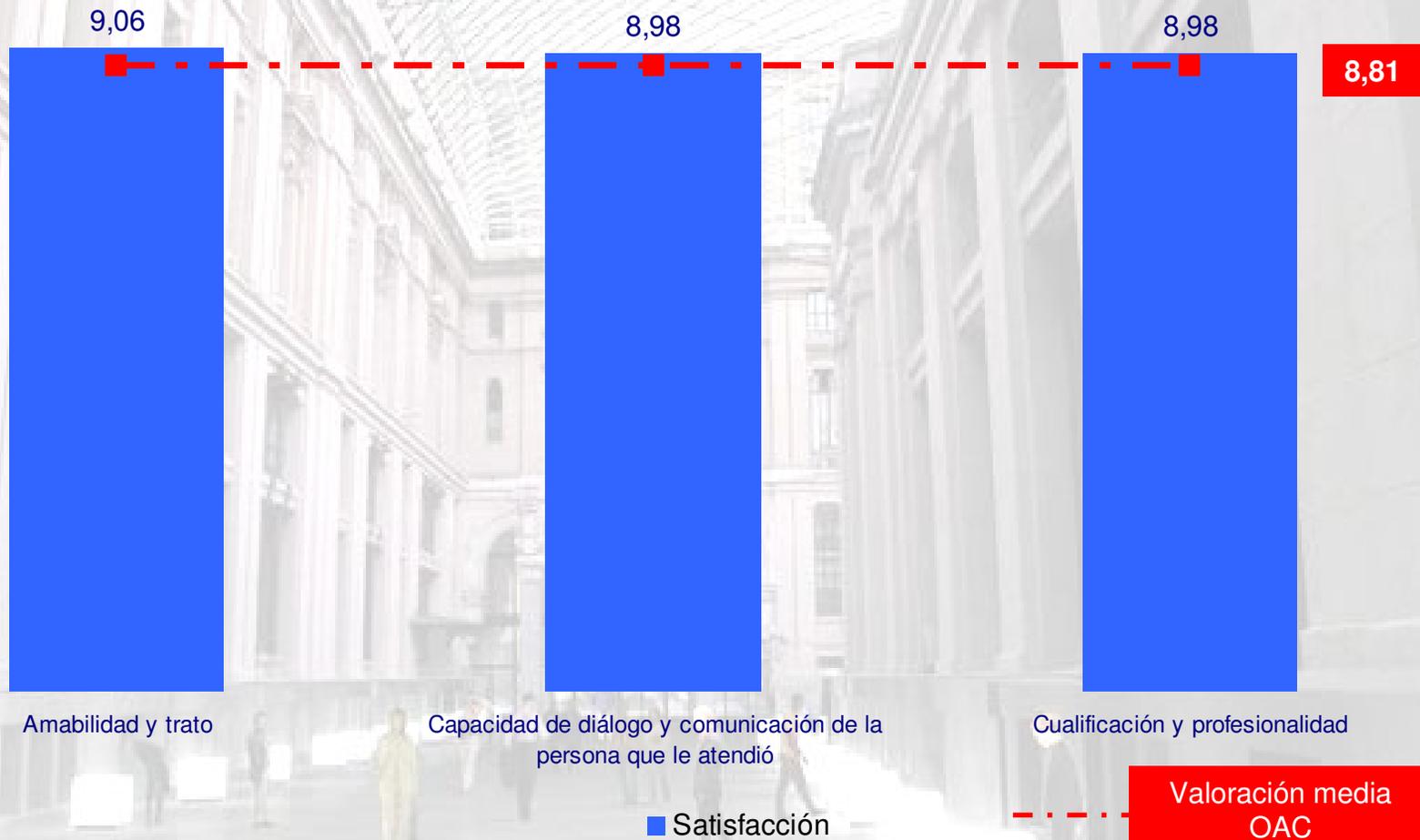
Satisfacción con los elementos tangibles frente a valoración media



Satisfacción con el personal de recepción y direccionamiento frente a valoración media



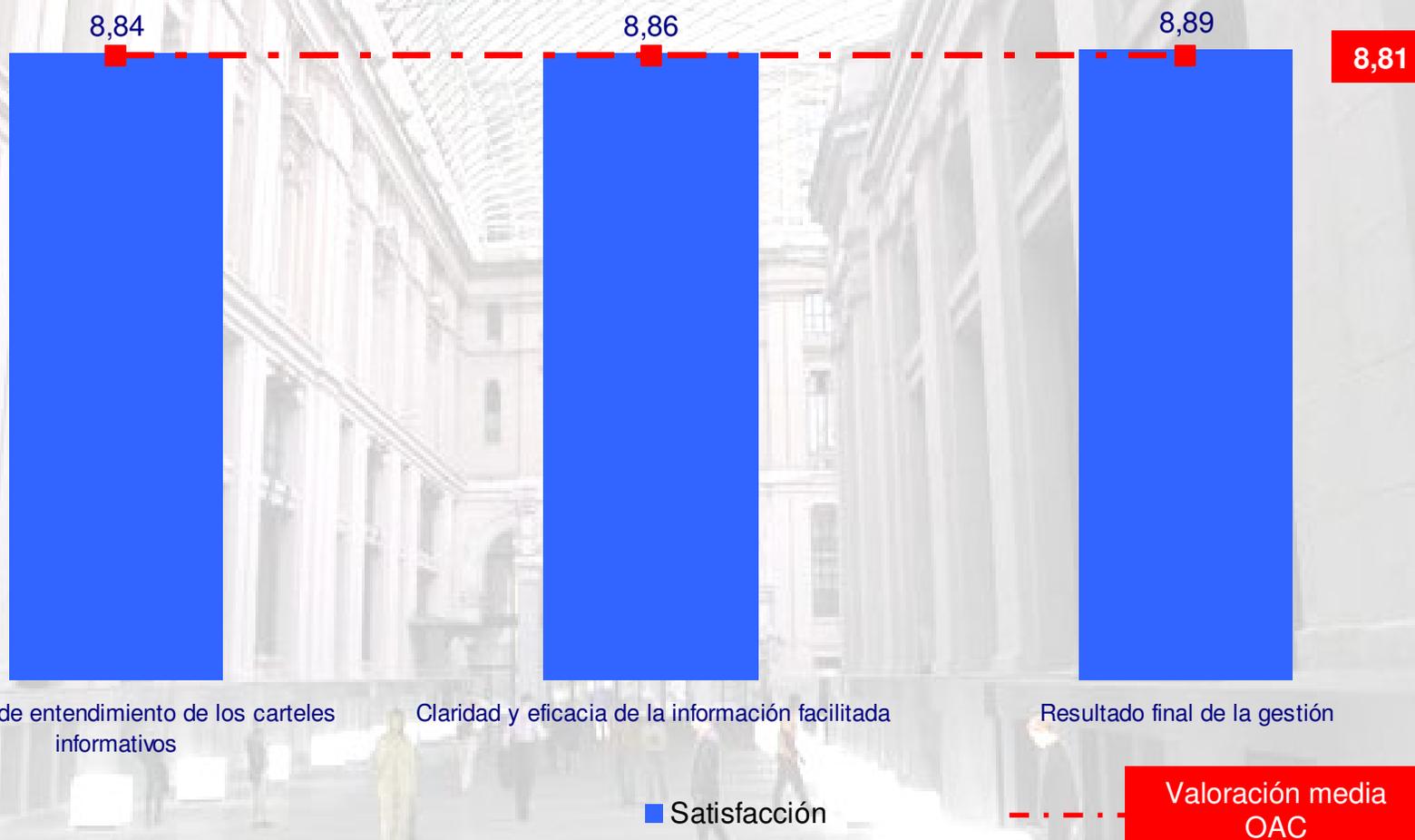
Satisfacción con el personal encargado de la realización e información de gestiones frente a valoración media



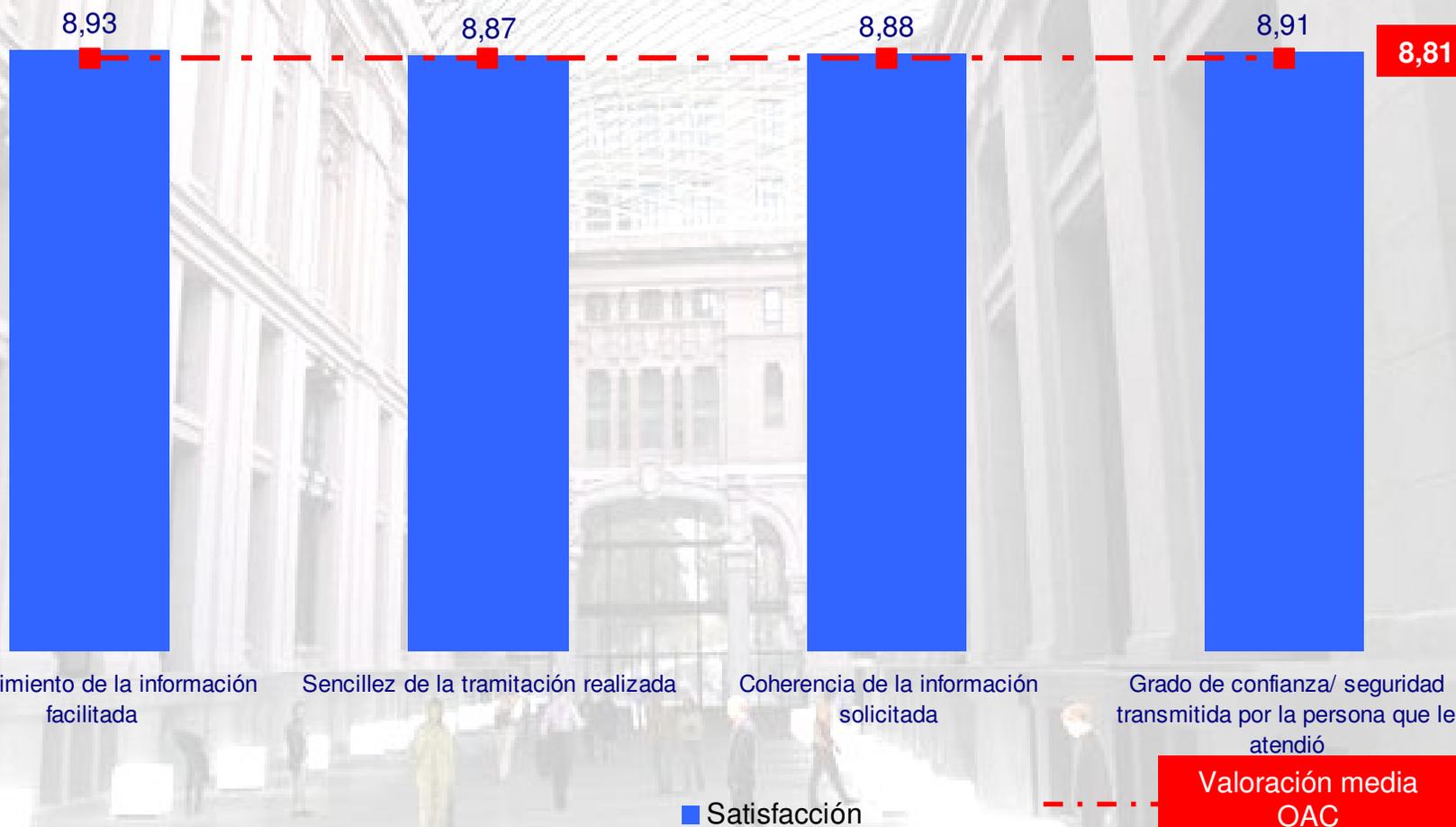
Satisfacción de la capacidad de respuesta frente a valoración media



Satisfacción de la fiabilidad y eficacia frente a valoración media



Satisfacción de la seguridad transmitida frente a valoración media





OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

METODOLOGÍA

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión realizada*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Modelo Servqual*

10. Conclusiones



LÍNEA
madrid

- ✓ Únicamente **tres de cada diez** usuarios de las OAC **piden cita previa**.
- ✓ El **punto de direccionamiento**, por el contrario, es **utilizado por ocho de cada diez** siendo la **indicación** proporcionada en el mismo **correcta** en la práctica totalidad de los casos
- ✓ El **72%** de las **gestiones** fueron **resueltas totalmente**
- ✓ El **76%** de los usuarios **declaran haber visitado la OAC con anterioridad**. **Seis de cada diez** de esos usuarios afirma que **el servicio** en las OAC **es mejor que el año pasado**
- ✓ El **97%** de los usuarios de las oficinas **considera útil el servicio** proporcionado por éstas. Concretamente, el **73%** las considera muy útiles
- ✓ Un **6%** de los usuarios **ha cursado una felicitación** sobre las propias OAC mientras que, únicamente un **3%**, ha interpuesto una reclamación
- ✓ Prácticamente la **totalidad** de los **usuarios** manifiesta que **volvería a la oficina** a la salida de la cual fue entrevistado y que **recomendaría** la misma a amigos y familiares
- ✓ El **67%** de los usuarios **desconoce si la gestión** que ha realizado a través de las OAC **puede realizarse a través de otro canal**. La **comodidad** es esgrimida por el **48%** de los usuarios que saben que puede realizar su gestión a través de otro canal como el principal motivo para elegir éste. Para la **elección concreta de la oficina**, el **distrito de residencia** es el factor decisivo

- ✓ En el último año, únicamente el **19%** de los usuarios de las OAC del Ayuntamiento de Madrid **ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano** correspondiendo estas visitas, mayoritariamente, a **otras oficinas municipales**
- ✓ Nueve de cada diez gestiones realizadas a través de las OAC son de **carácter particular** y, en su mayor parte, están **relacionadas con el padrón municipal**
- ✓ El **43%** de los usuarios **conoce** el **nuevo horario** de las OAC. Este porcentaje se reduce al **28%** al preguntarles a estos si **saben** que en éstas **se atiende en varios idiomas** y hasta el **21%** al cuestionarles acerca de si **sabe que en las oficinas se atiende en lenguaje de signos**
- ✓ En todos los ítems analizados la **percepción de calidad es ligeramente superior a las expectativas** manifestadas por los ciudadanos. Únicamente en el caso del orden y limpieza de la oficina, las expectativas son mínimamente superiores a la calidad percibida