

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



Diciembre 2010

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 usuario
- ✓ 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

I. METODOLOGÍA



Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: potenciales usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid</p>
Tamaño Muestral	<p>7.754 entrevistas (3.887 de satisfacción y 3.867 de expectativas). Mínimo aporportional de 200 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el primer semestre de 2010</p>
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: ciudadanos seleccionados aleatoriamente a la entrada de Oficinas de Atención al Ciudadano antes de realizar una gestión.</p>
Errores muestrales	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 1,14% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,61% y en el de expectativas, del +/- 1,61%.</p>
Fechas trabajo de campo	<p>20 de Septiembre a 22 de Octubre de 2010</p>
Trabajo realizado por	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

METODOLOGÍA

Encuesta personal

MUESTRA

Se han realizado 7.754 entrevistas, aplicándose cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención

	Nº Entrevistas	
	Satisfacción	Expectativas
Aravaca	110	99
Arganzuela	165	170
Barajas	132	137
Carabanchel	181	192
Centro	100	102
Chamartín	186	168
Chamberí	167	158
Ciudad Lineal	196	224
Fuencarral	184	172
Hortaleza	181	173
Latina	202	195
Moncloa/Aravaca	160	150
Moratalaz	151	137
Numanca	118	119
Puente de Vallecas	178	190
Retiro	169	172
Salamanca	172	176
San Blas	147	125
Sanchinarro	148	140
Tetuán	191	178
Usera	177	220
Villa de Vallecas	152	154
Vicálvaro	142	144
Villaverde	178	172
TOTAL	3.887	3.867

	Nº Entrevistas	
	Satisfacción	Expectativas
Lunes	777	761
Martes	818	797
Miércoles	836	796
Jueves	761	837
Viernes	695	676
TOTAL	3.887	3.867

	Satisfacción	Expectativas
	9:00 a 10:59	1.334
11:00 a 13:59	1.988	2.021
14:00 a 17:00	565	536
TOTAL	3.887	3.867

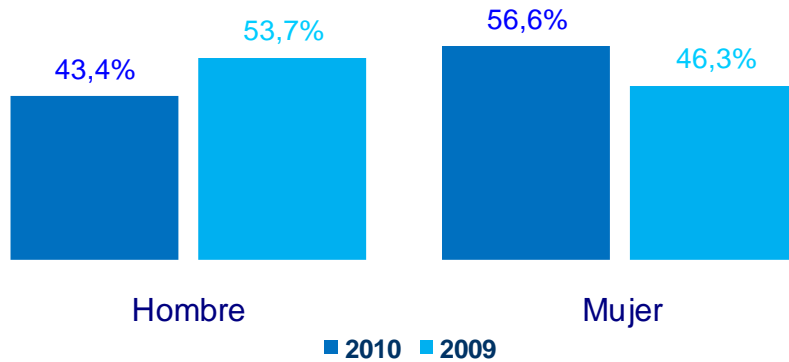
II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario

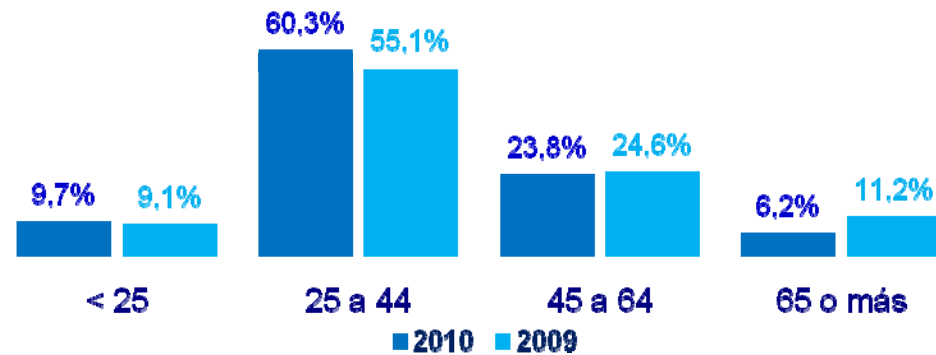


Género



Base 10: 3.873 usuarios / as

Edad (años)

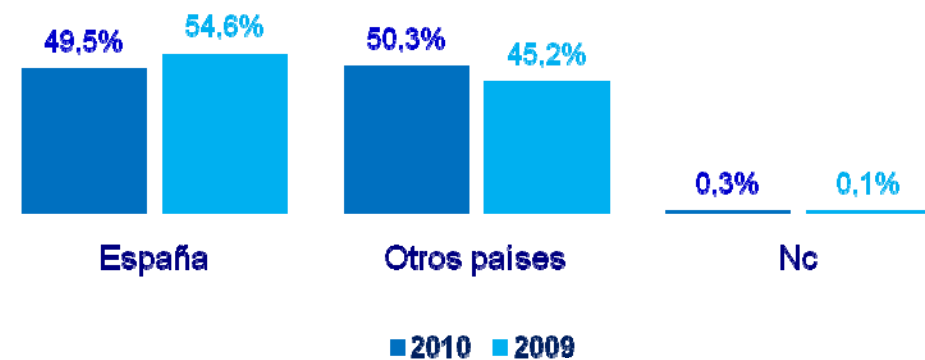


Base 09: 3.883 usuarios / as

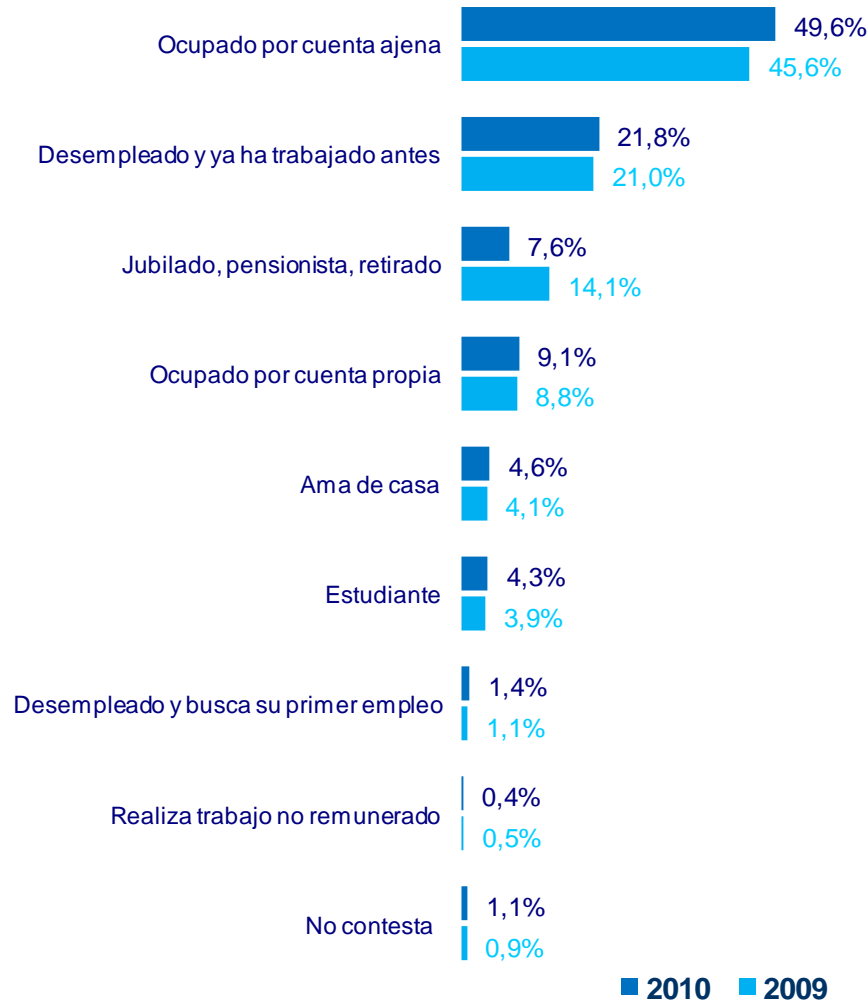
Nacionalidad



País de Origen

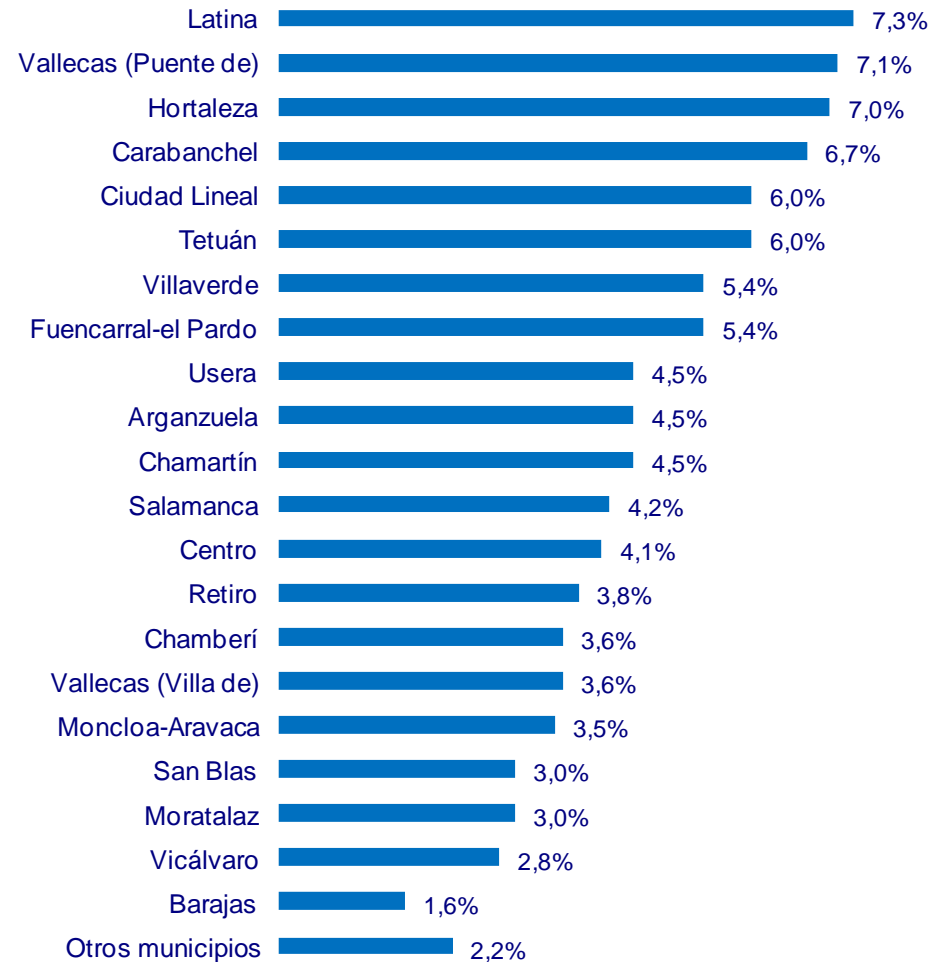


Situación laboral



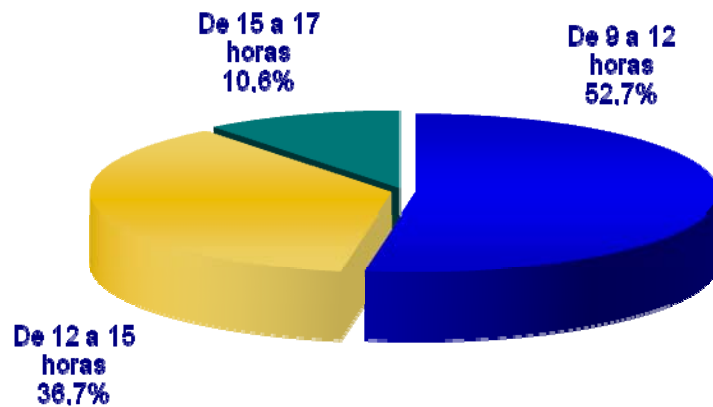
Base 10: 3.873 usuarios / as

Lugar de residencia



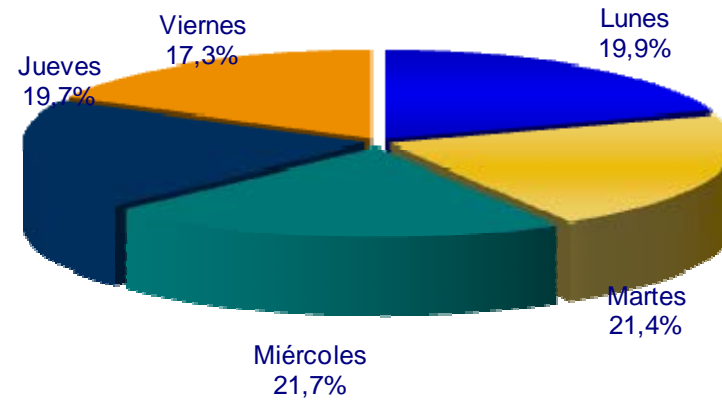
Base 09: 3.883 usuarios / as

Horario de visita



Base 10: 3.873 usuarios / as

Día de la semana

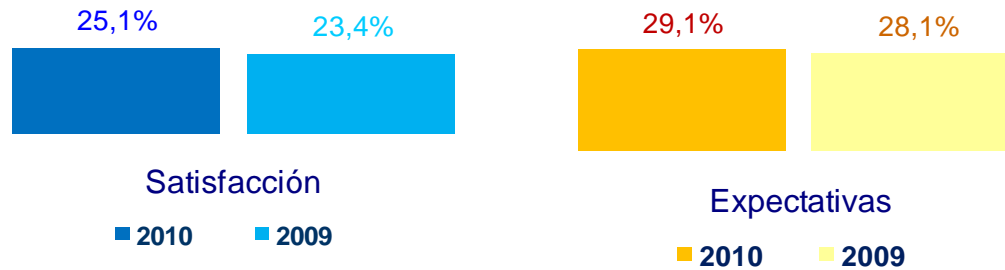


Base 10 : 3.873 usuarios / as

2. Valoraciones generales



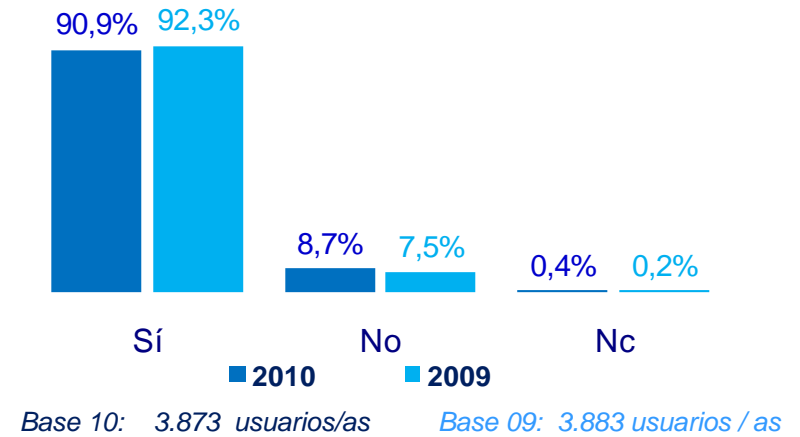
Utilización de la Cita Previa



Base 10: 3.873 usuarios/as
Base 09: 3.883 usuarios / as

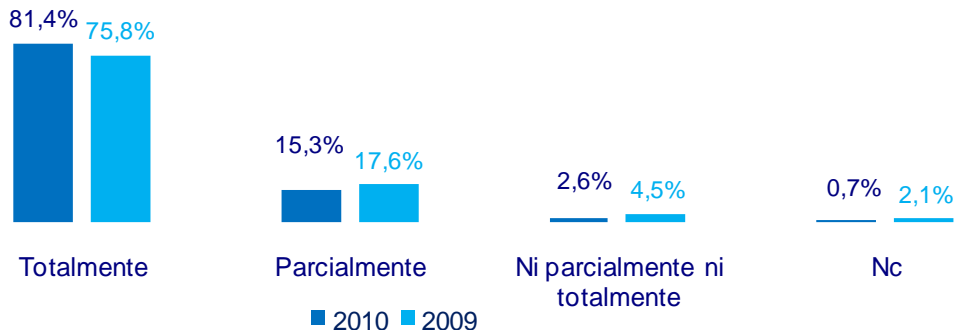
Base 10: 3.881 ciudadanos/as
Base 09: 3.889 ciudadanos/as

Utilización del punto de direccionamiento



Base 10: 3.873 usuarios/as Base 09: 3.883 usuarios / as

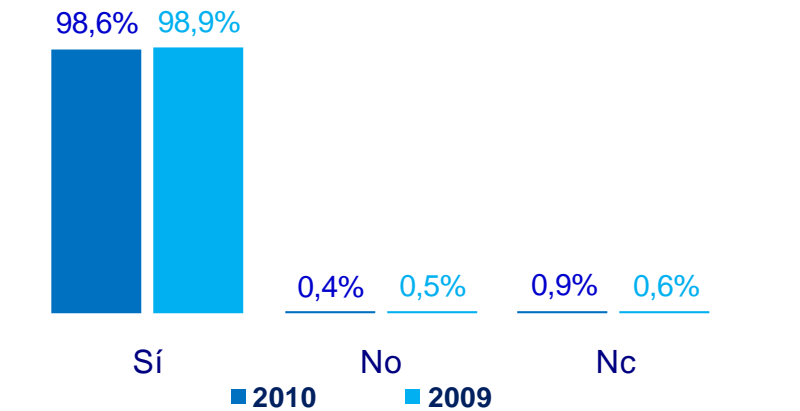
Resolución de la tramitación o consulta



Base 10: 3.873 usuarios/as

Base 09: 3.883 usuarios / as

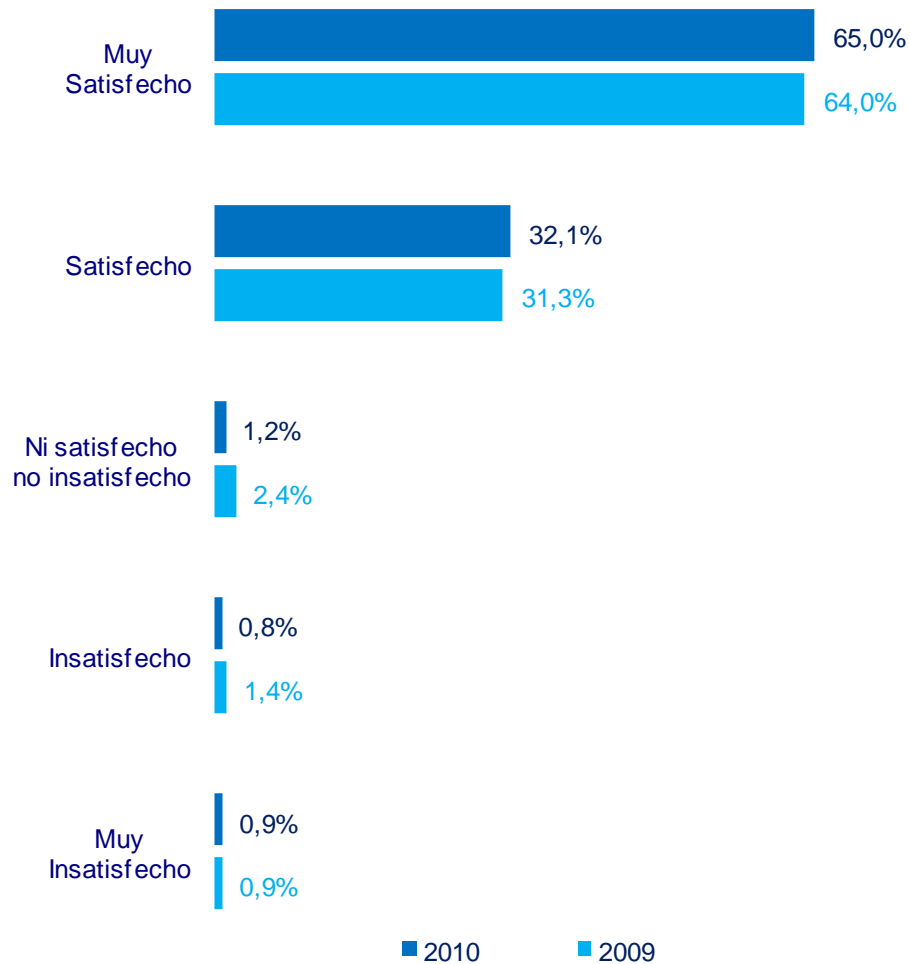
Corrección de la indicación del punto de direccionamiento



Base 10: 3.519 usuarios/as

Base 09: 3.584 usuarios / as

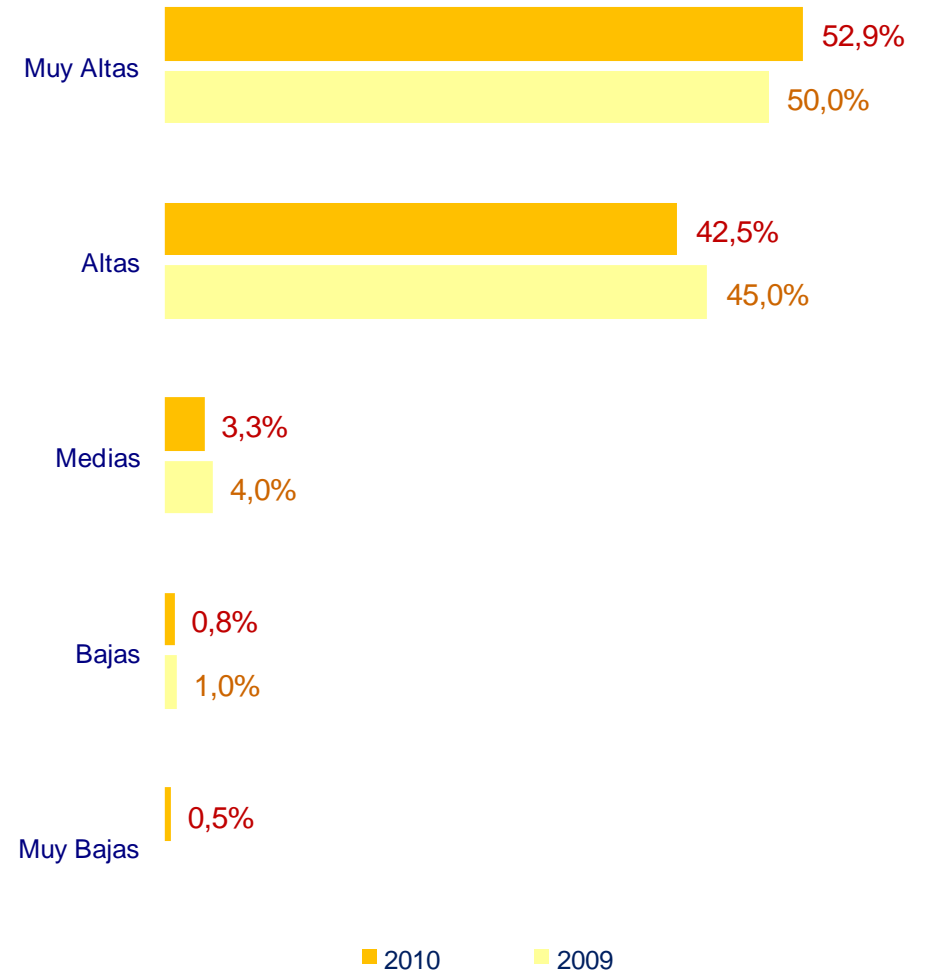
Satisfacción



Base 10: 3.863 usuarios/as

Base 09: 3.833 usuarios / as

Expectativas



Base 10: 3.833 ciudadanos/as

Base 09: 3.890 ciudadanos/as



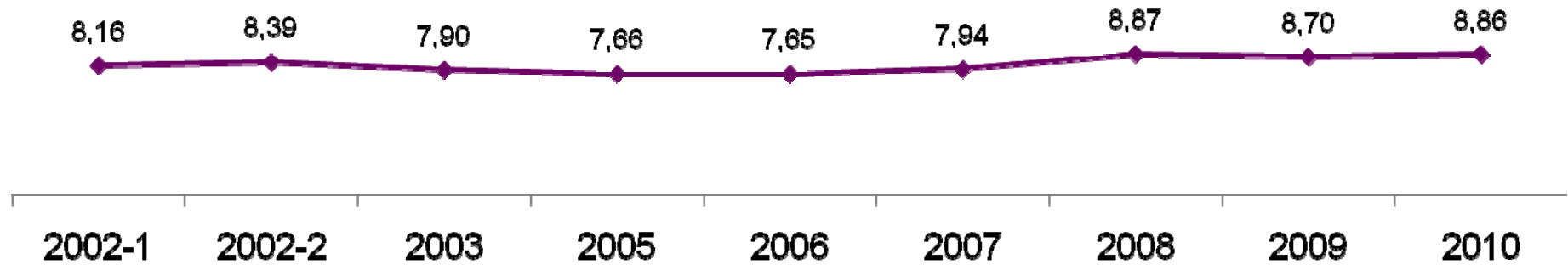
Base 10: 3.873 usuarios/as

Base 09: 3.883 usuarios / as

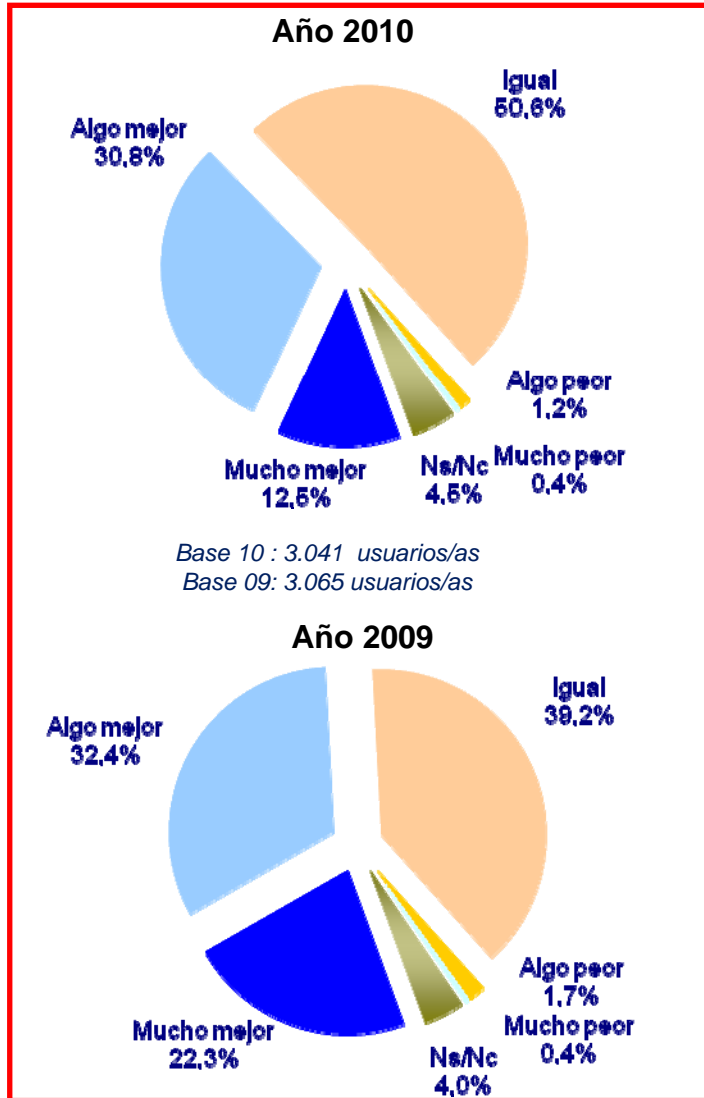
Base 10: 3.881 ciudadanos/as

Base 08: 3.890 ciudadanos/as

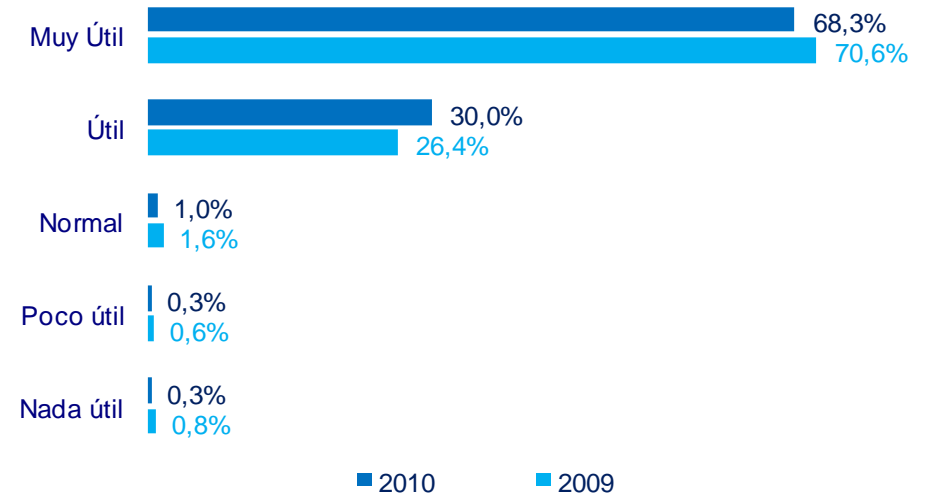
Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2010



Comparación con el año pasado



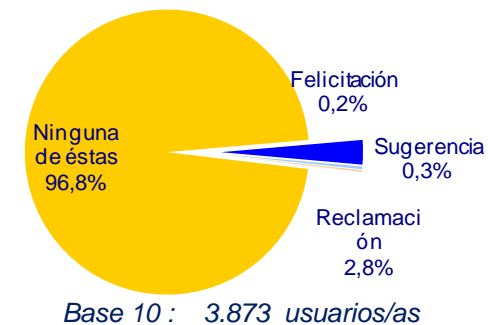
Utilidad



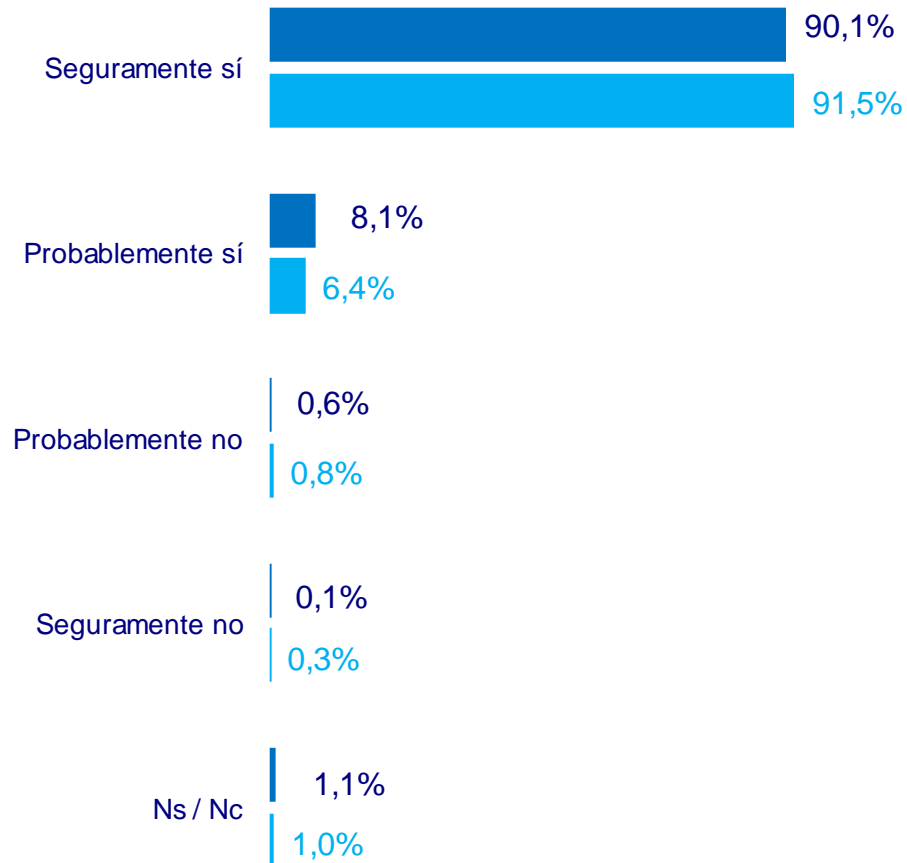
Base 10: 3.835 usuarios/as

Base 09: 3.883 usuarios/as

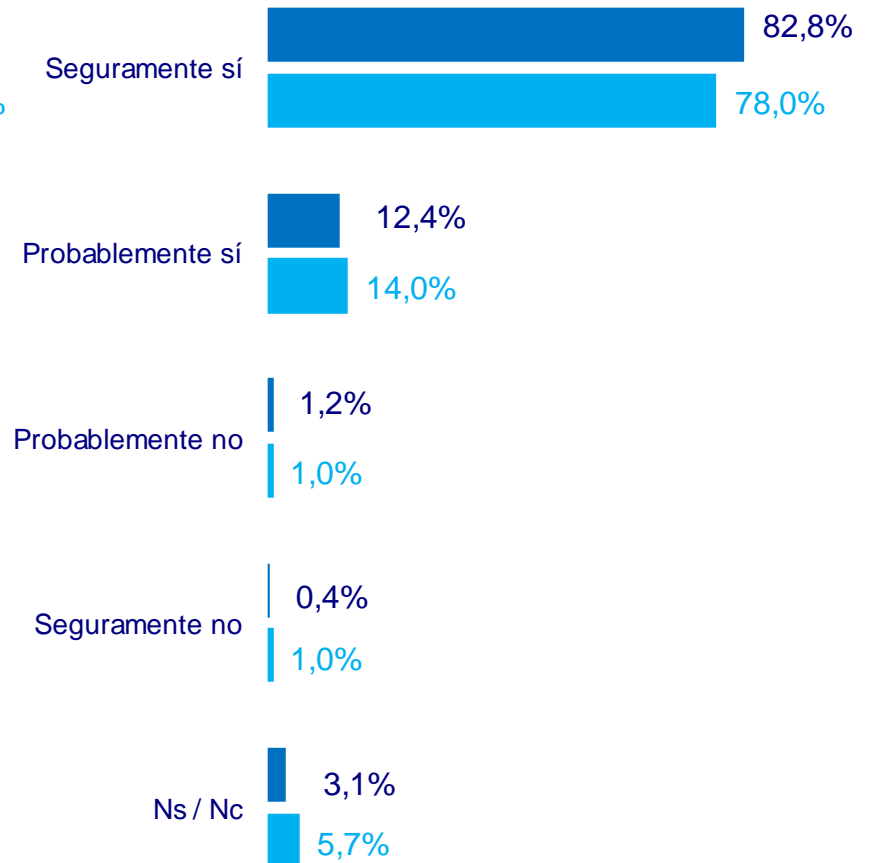
¿Ha puesto una felicitación, sugerencia o reclamación en esta OAC?



Fidelidad



Recomendación



Base 10: 3.873 usuarios/as

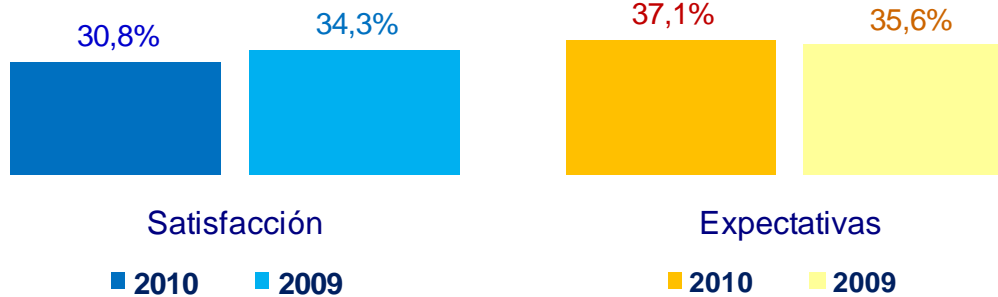
Base 09: 3.883 usuarios / as

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?

(% Sí)



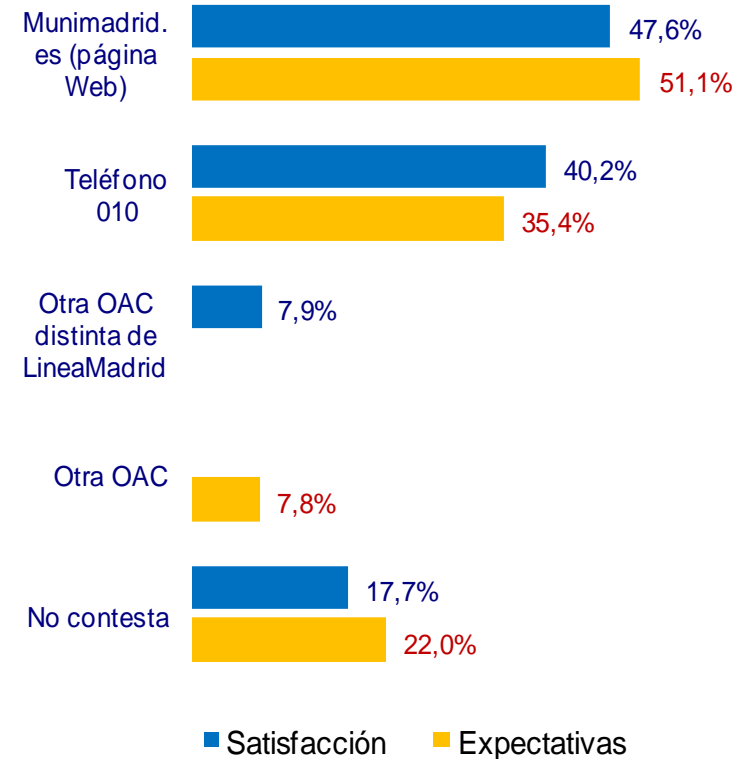
Base 10: 3.873 usuarios/as

Base 09: 3.883 usuarios / as

Base 10: 3.881 ciudadanos/as

Base 09: 3.890 ciudadanos/as

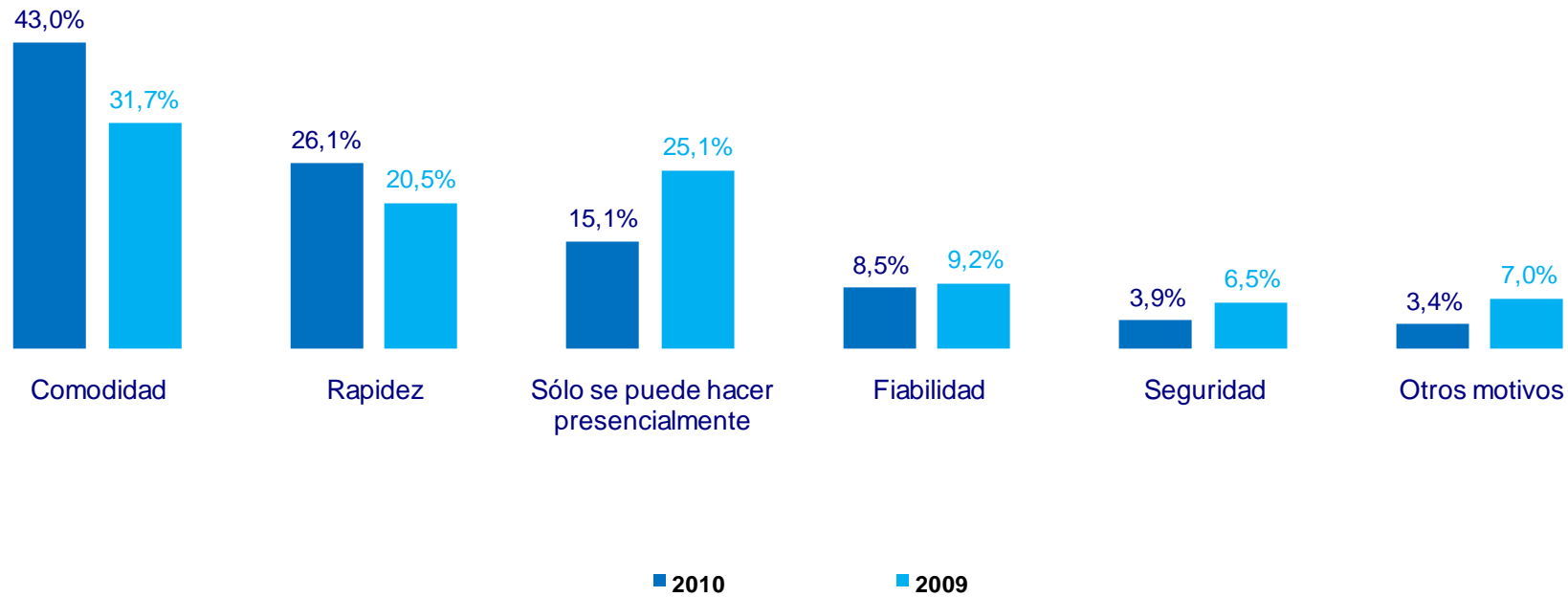
¿Cuál?



Base 10 : 1.191 usuarios/as

Base 10: 1.441 ciudadanos/as

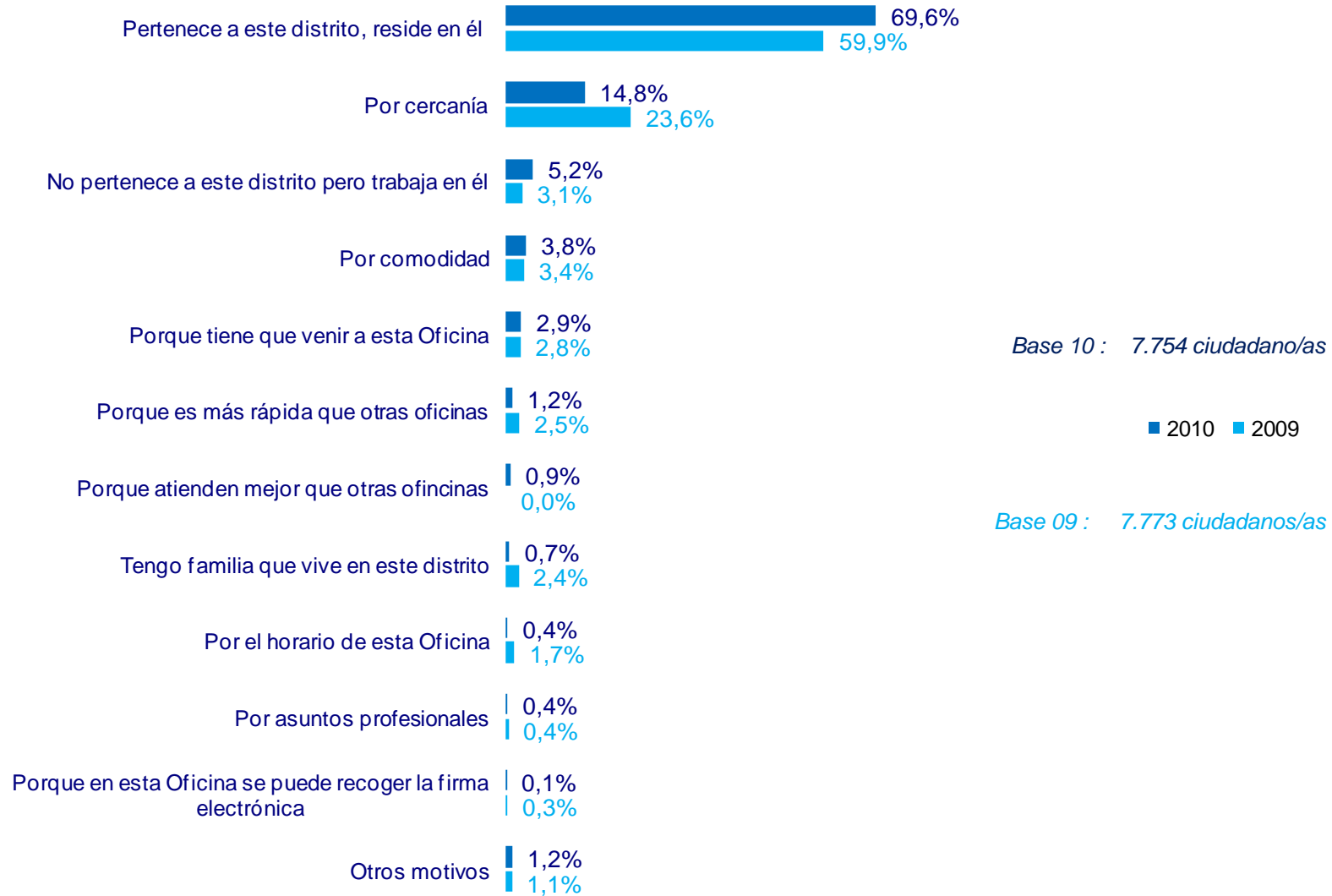
Motivos por los que se ha elegido presentarse en al OAC para hacer la gestión /solicitar información



Base 10 : 2.575 ciudadanos/as

Base 09: 2.640 ciudadanos/as

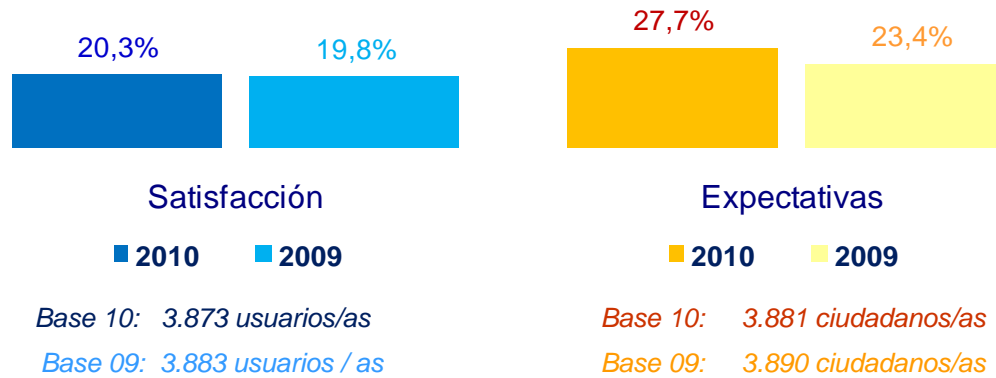
Motivos para elegir esta OAC



4. Benchmarking



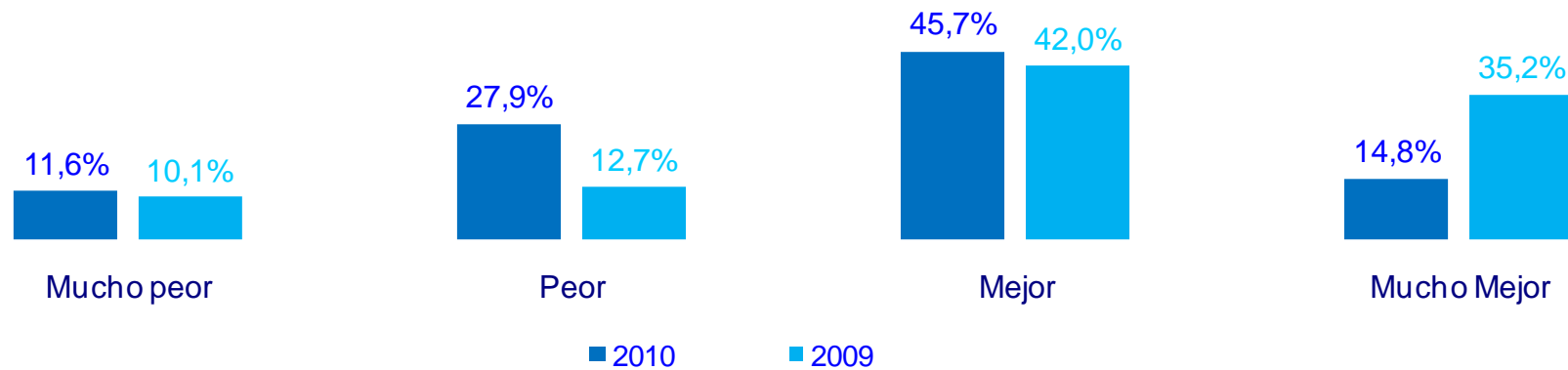
¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano? (% Sí)



¿Cuál?



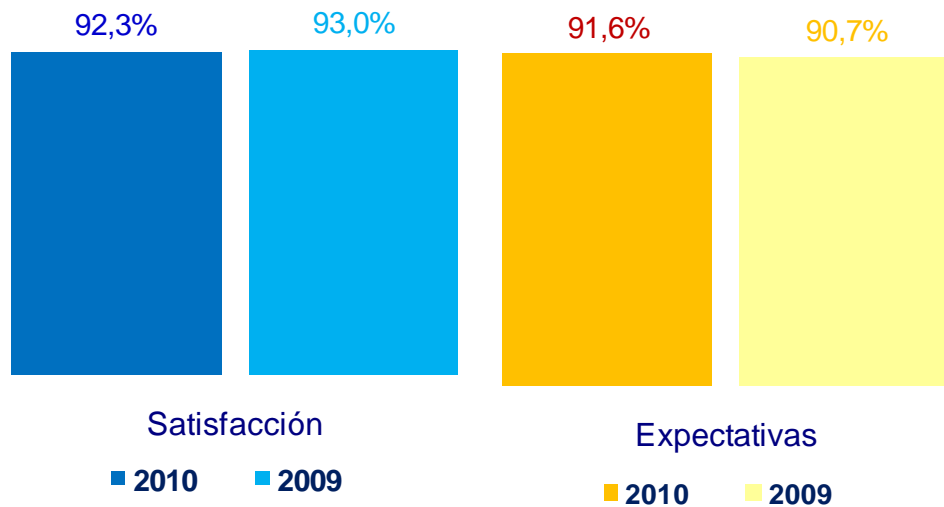
Servicio OACs Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



5. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión (% Particular)



Base 10: 3.873 usuarios/as
Base 09: 3.883 usuarios / as

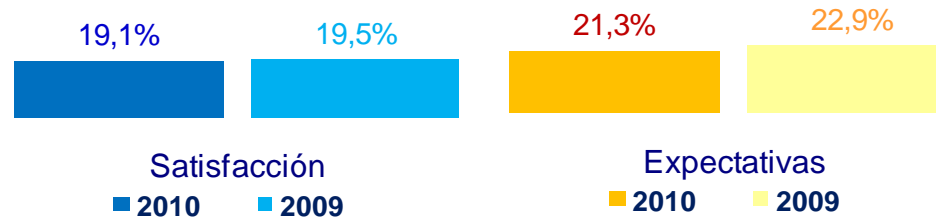
Base 10: 3.881 ciudadanos/as
Base 09: 3.890 ciudadanos/as

¿Qué tipo de gestión?



Base 10: 7.754 ciudadanos/as Base 09: 7.773 ciudadanos/as

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



Base 10: 3.873 usuarios/as
Base 09: 3.883 usuarios / as

Base 10: 3.881 ciudadanos/as
Base 09: 3.890 ciudadanos/as

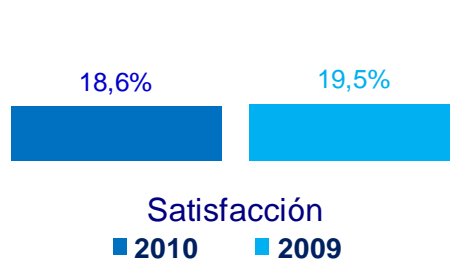
¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?



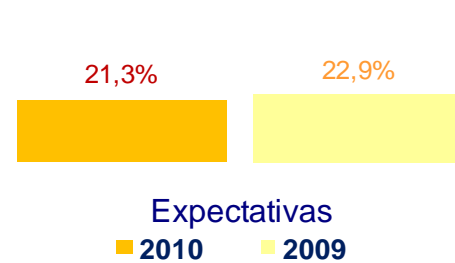
Base 10: 7.754 ciudadanos/as

Base 09: 7.773 ciudadanos/as

¿Sabe que en las OAC se atiende en varios idiomas? (% Sí)

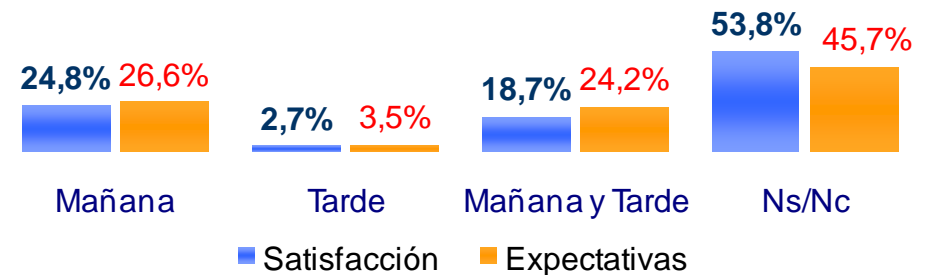


Base 10: 3.873 usuarios/as
Base 09: 3.883 usuarios / as



Base 10: 3.881 ciudadanos/as
Base 09: 3.890 ciudadanos/as

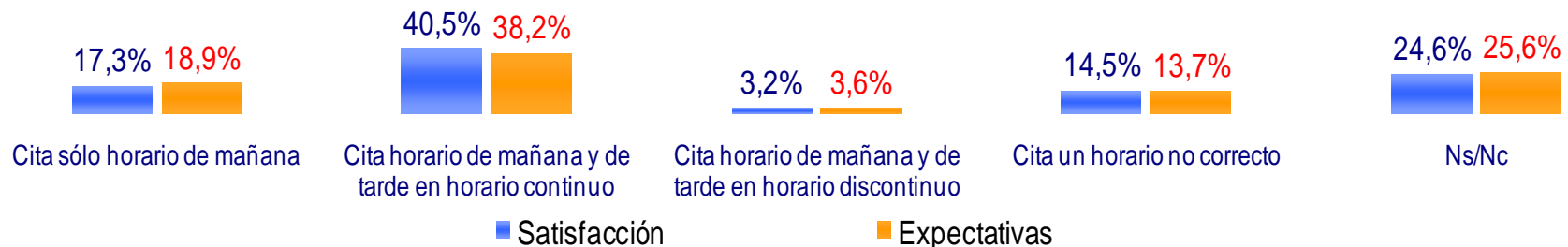
¿En qué horario cree que se atiende en varios idiomas?



Base 10: 721 usuarios/as

Base 10: 828 ciudadanos/as

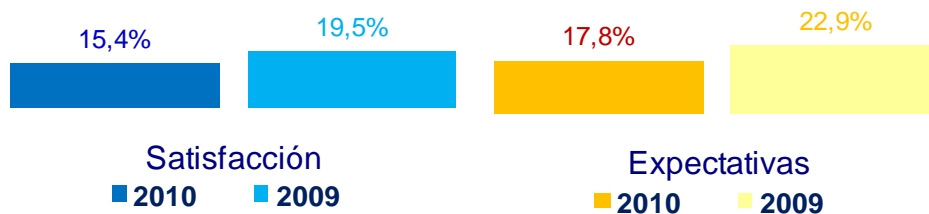
¿Conoce el horario de las OAC?



Base 10: 3.873 usuarios/as

Base 10: 3.881 ciudadanos/as

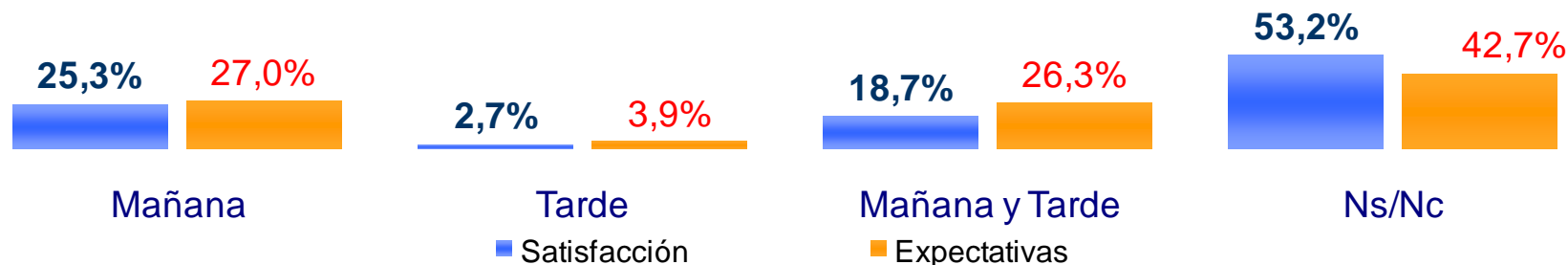
¿ Sabe que en las OAC se atiende en lenguaje de signos? (% Sí)



Base 10: 3.873 usuarios/as
Base 09: 3.883 usuarios / as

Base 10: 3.881 ciudadanos/as
Base 09: 3.890 ciudadanos/as

¿En qué horario cree que se atiende en lenguaje de signos?



Base 10: 595 usuarios/as

Base 10: 690 ciudadanos/as

6. Sugerencias de mejora





Base 10 : 6 41 (usuarios/as + ciudadanos/as)

Base 09 : 5 87 (usuarios/as + ciudadanos/as)

7. 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”*.

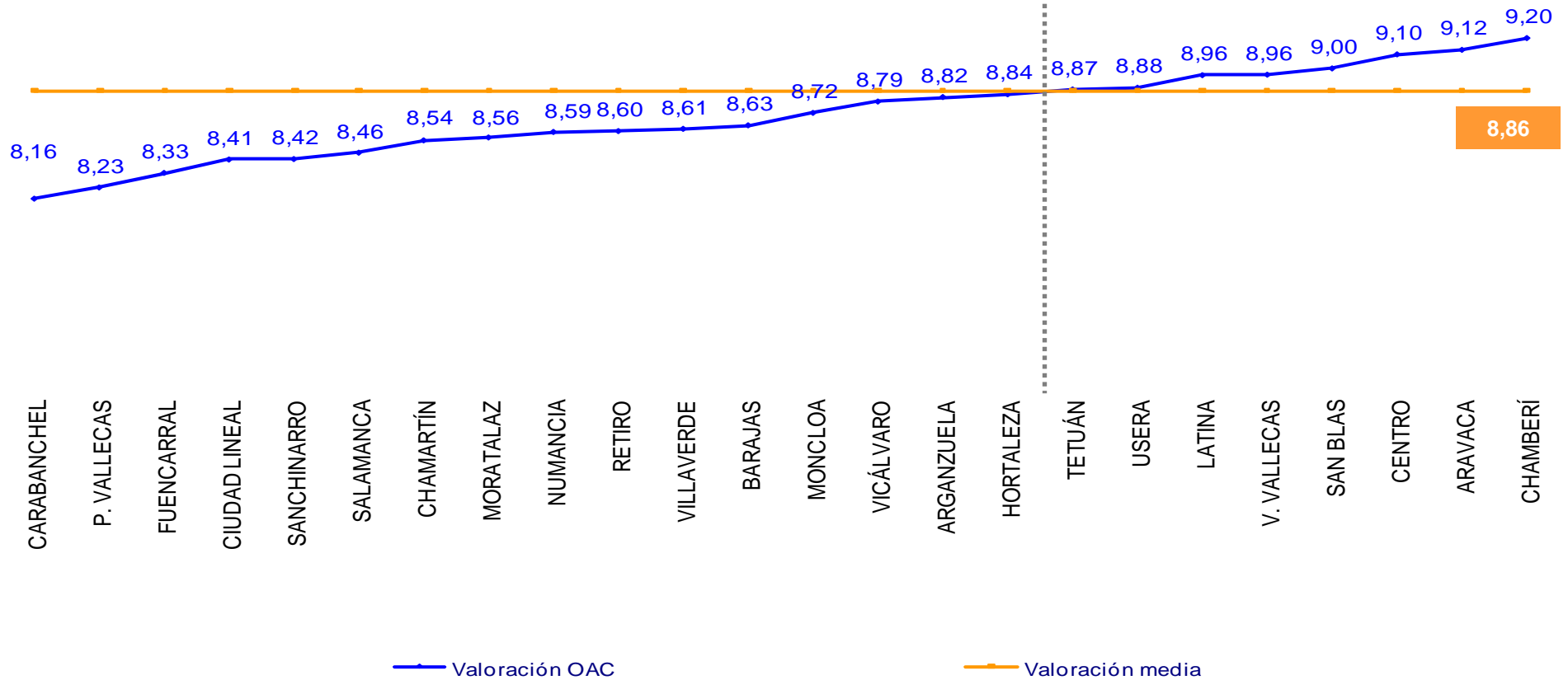
Según este modelo, la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

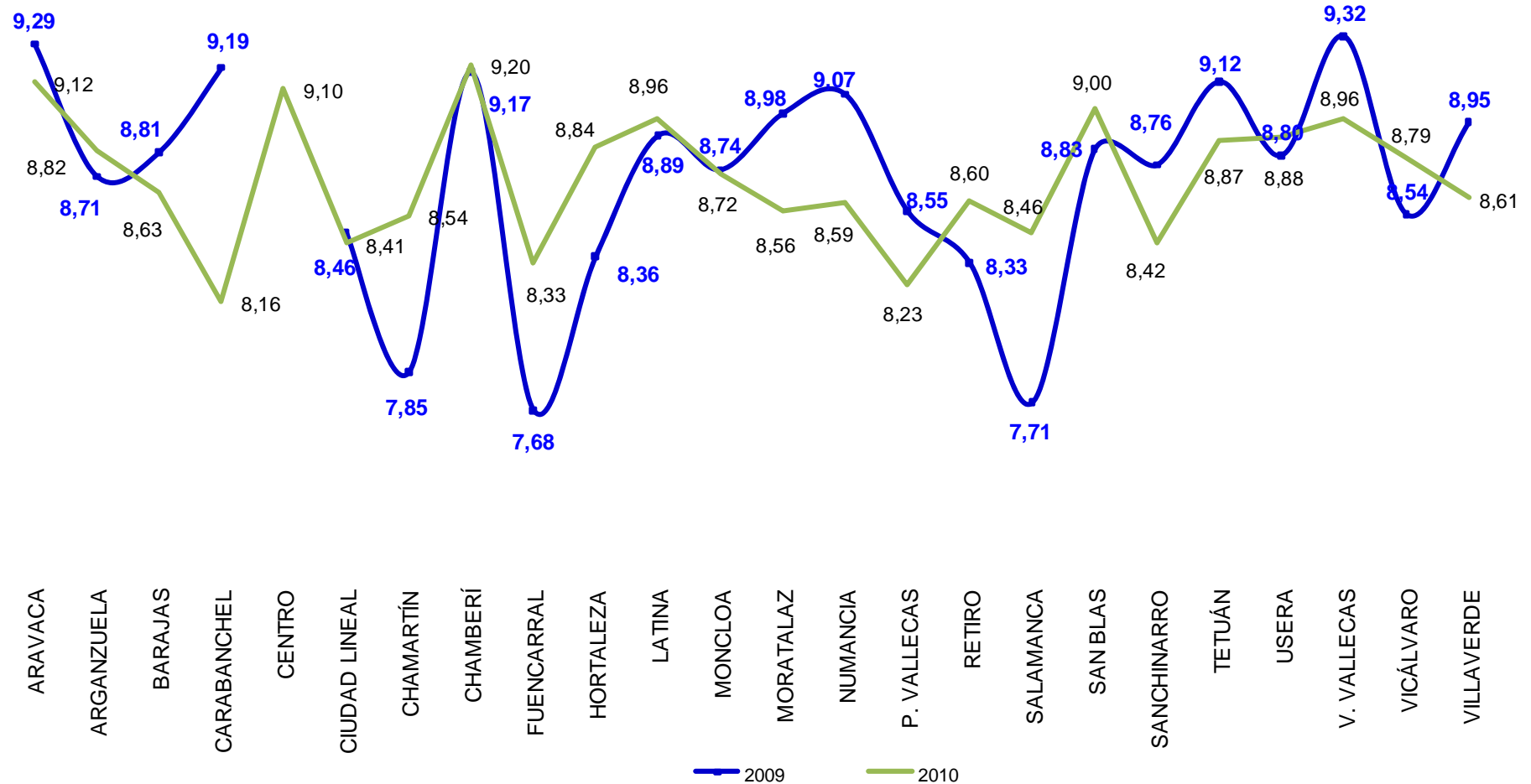
La calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones se ha medido en torno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

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

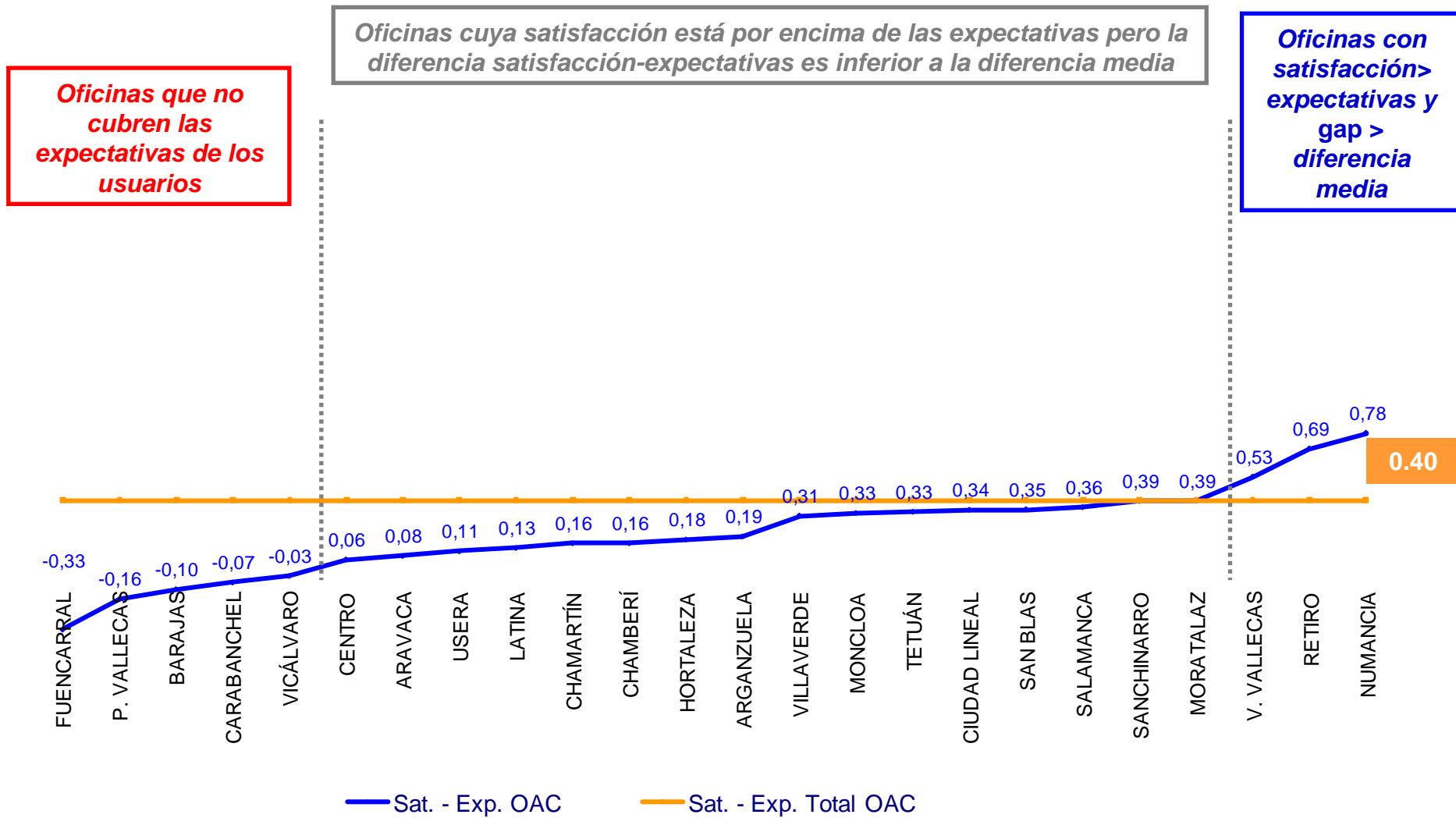
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media correspondiente al total OAC

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

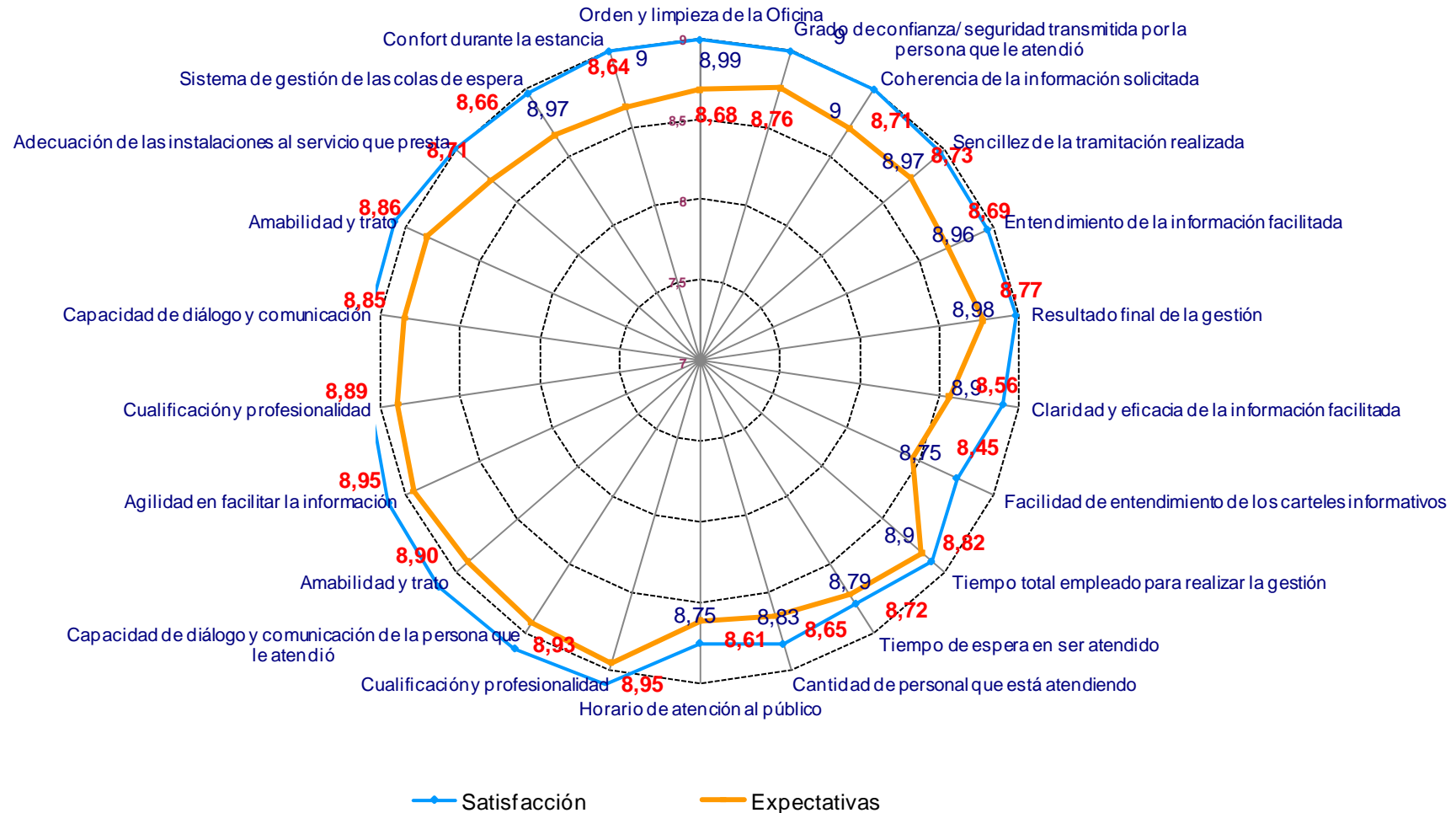




Calculado de la valoración la media de la satisfacción global



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL

	SATISFACCIÓN - EXPECTATIVAS		
	2008	2009	2010
Orden y limpieza de la oficina	-0,01	0,03	0,31
Confort durante la estancia	0,07	-0,06	0,36
Sistema de gestión de las colas de espera	0,06	-0,03	0,31
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	0,08	-0,02	0,30
Amabilidad y trato del personal del punto de direccionamiento	0,06	-0,13	0,22
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	0,08	-0,18	0,22
Cualificación y profesionalidad del personal del punto de direccionamiento	0,06	-0,14	0,17
Agilidad en facilitar la información	0,04	-0,17	0,17
Amabilidad y trato del personal del puesto	0,13	-0,1	0,24
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el puesto	0,13	-0,11	0,19
Cualificación y profesionalidad del personal del puesto	0,10	-0,12	0,14
Horario de atención al público	0,06	-0,21	0,14
Cantidad de personal que está atendiendo	0,09	-0,22	0,18
Tiempo de espera en ser atendido	0,12	-0,21	0,07
Tiempo total empleado en realizar la gestión	0,08	-0,27	0,08
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	0,15	-0,06	0,30
Claridad y eficacia de la información facilitada	0,08	-0,11	0,34
Resultado final de la gestión	0,04	-0,2	0,21
Entendimiento de la información facilitada	0,11	-0,10	0,27
Sencillez de la tramitación realizada	0,11	-0,03	0,24
Coherencia de la información solicitada	0,15	-0,05	0,29
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	0,13	0,05	0,24

X,XX Satisfacción > Expectativas

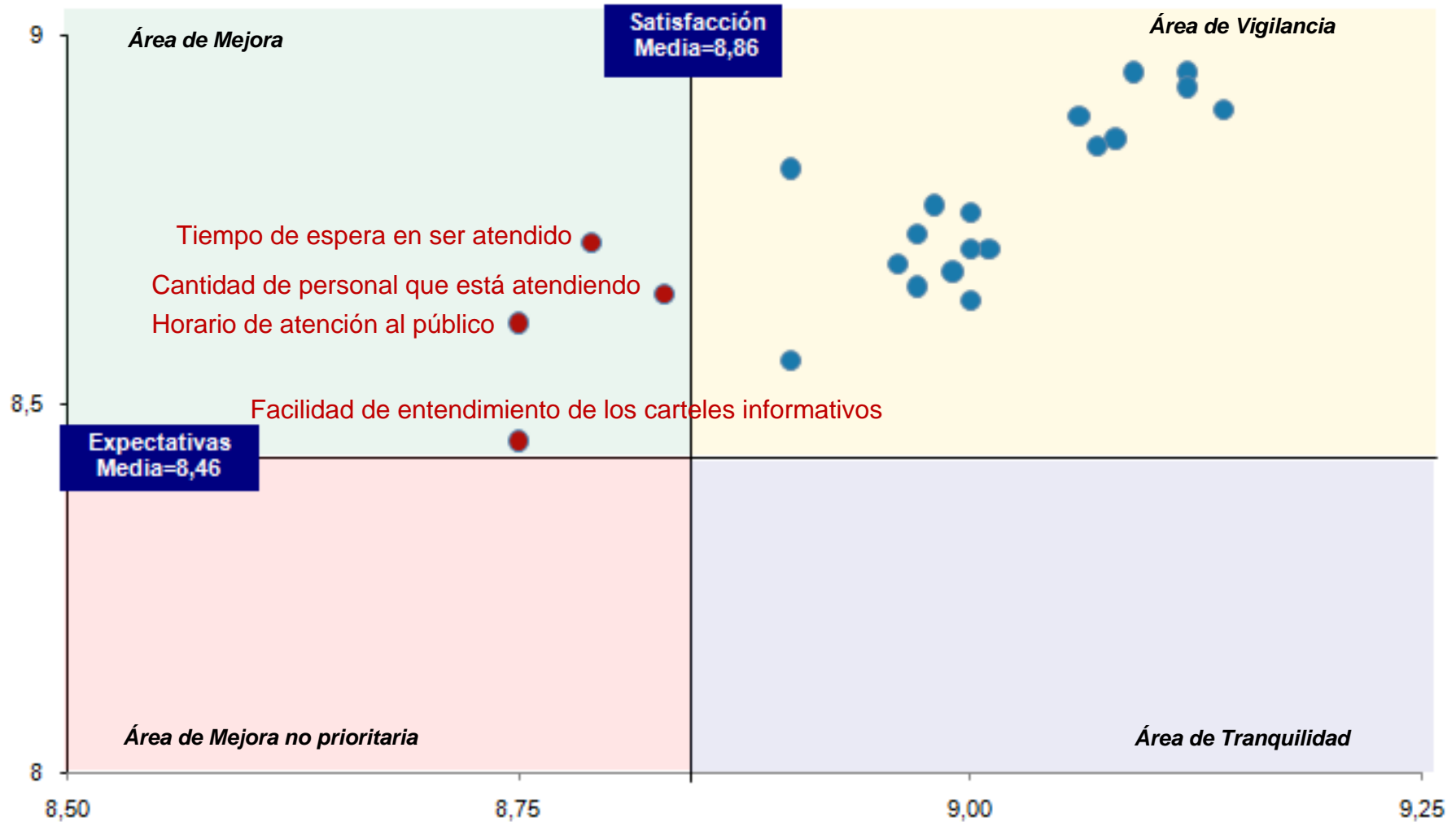
X,XX Satisfacción < Expectativas

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.

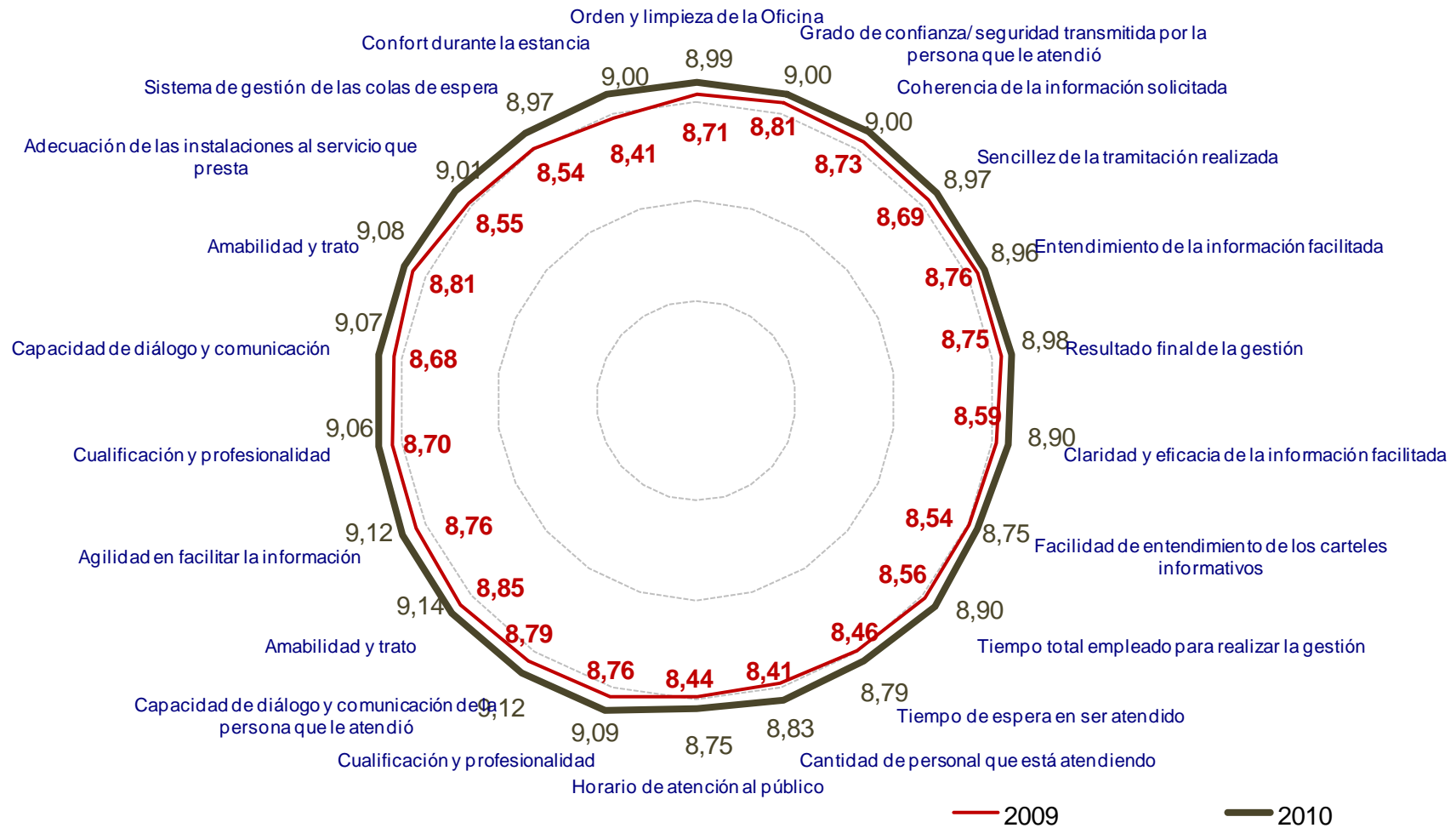
Matriz de actuación



9. Evolución de resultados



Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Satisfacción)



Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Satisfacción)

	2008	2009	2010
Orden y limpieza de la oficina	8,84	8,71	8,99
Confort durante la estancia	8,79	8,41	9,00
Sistema de gestión de las colas de espera	8,75	8,54	8,97
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	8,79	8,55	9,01
Amabilidad y trato del personal del punto de direccionamiento	9,01	8,81	9,08
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	8,92	8,68	9,07
Cualificación y profesionalidad del personal del punto de direccionamiento	8,89	8,70	9,06
Agilidad en facilitar la información	8,91	8,76	9,12
Amabilidad y trato del personal del puesto	9,06	8,85	9,14
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el puesto	8,98	8,79	9,12
Cualificación y profesionalidad del personal del puesto	8,98	8,76	9,09
Horario de atención al público	8,8	8,44	8,75
Cantidad de personal que está atendiendo	8,7	8,41	8,83
Tiempo de espera en ser atendido	8,68	8,46	8,79
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,72	8,56	8,90
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	8,84	8,54	8,75
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,86	8,59	8,90
Resultado final de la gestión	8,89	8,75	8,98
Entendimiento de la información facilitada	8,93	8,76	8,96
Sencillez de la tramitación realizada	8,87	8,69	8,97
Coherencia de la información solicitada	8,88	8,73	9,00
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,91	8,81	9,00

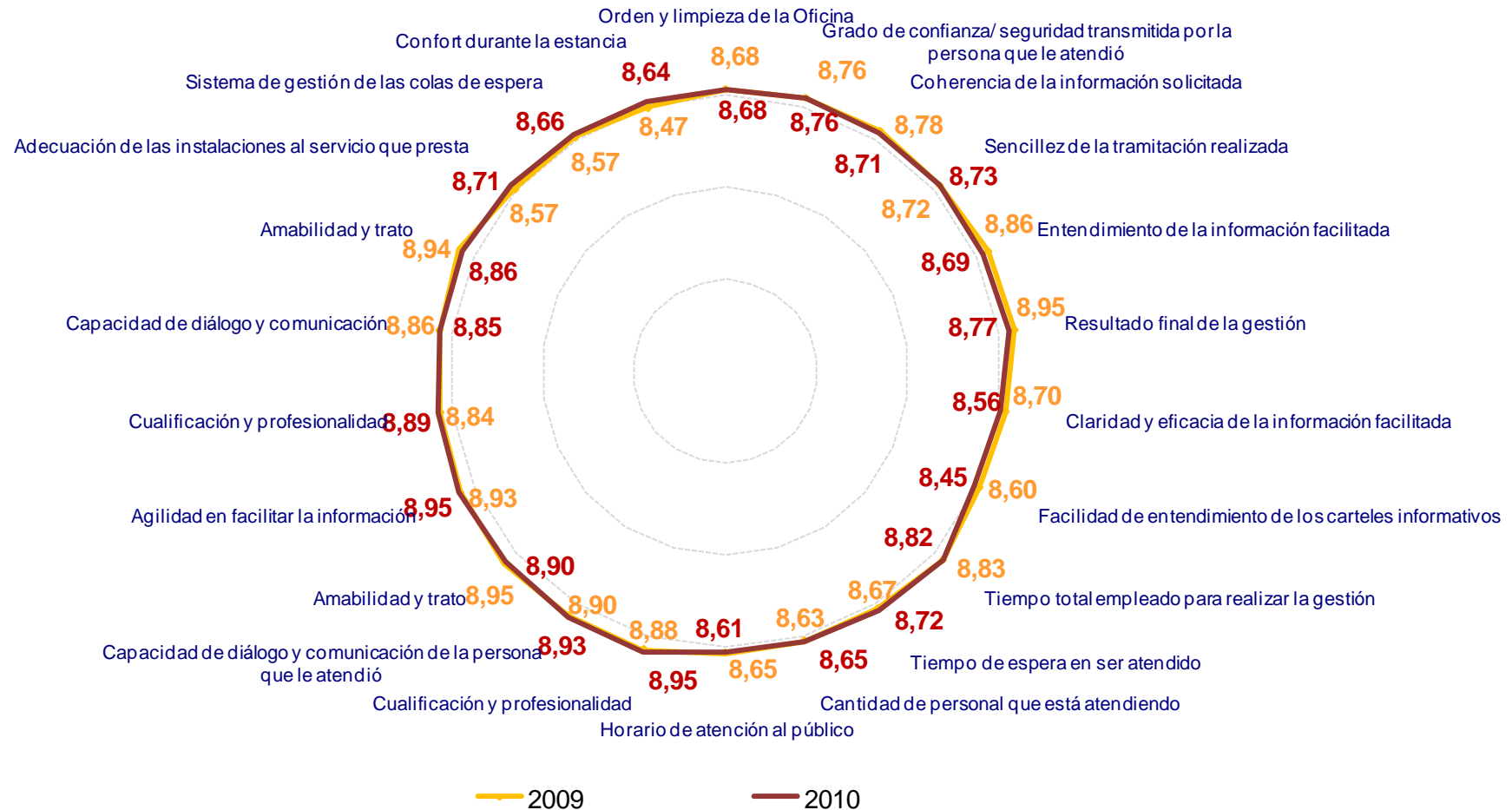
X,XX Diferencia positiva respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Expectativas)



Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Expectativas)

	2008	2009	2010
Orden y limpieza de la oficina	8,85	8,68	8,68
Confort durante la estancia	8,72	8,47	8,64
Sistema de gestión de las colas de espera	8,69	8,57	8,66
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	8,71	8,57	8,71
Amabilidad y trato del personal del punto de direccionamiento	8,95	8,94	8,86
Capacidad diálogo y comunicación persona que le atendió en el punto de direccionamiento	8,84	8,86	8,85
Cualificación y profesionalidad del personal del punto de direccionamiento	8,83	8,84	8,89
Agilidad en facilitar la información	8,87	8,93	8,95
Amabilidad y trato del personal del puesto	8,93	8,95	8,90
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el puesto	8,85	8,90	8,93
Cualificación y profesionalidad del personal del puesto	8,88	8,88	8,95
Horario de atención al público	8,74	8,65	8,61
Cantidad de personal que está atendiendo	8,61	8,63	8,65
Tiempo de espera en ser atendido	8,56	8,67	8,72
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,64	8,83	8,82
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	8,69	8,60	8,45
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,78	8,70	8,56
Resultado final de la gestión	8,85	8,95	8,77
Entendimiento de la información facilitada	8,82	8,86	8,69
Sencillez de la tramitación realizada	8,76	8,72	8,73
Coherencia de la información solicitada	8,73	8,78	8,71
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,78	8,76	8,76

X,XX

Diferencia positiva respecto a la ola anterior

X,XX

Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

X,XX

Diferencia negativa respecto a la ola anterior

X,XX

Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

10. Análisis de tipologías



	G1 n= 1.923	G2 n= 1.334
Satisfacción Global	85% Muy Satisfecho	35% Muy Satisfecho
Servicio que ha mejorado	15% Mucho mejor	8% Mucho mejor
Utilidad del servicio	81% Muy útil	47% Muy útil
Volvería a OAC	95% Seguramente Sí	83% Seguramente Sí
Recomendaría	89% Seguramente Recomendaría	73% Seguramente Recomendaría
Resolución tramitación	88% Totalmente	74% Totalmente
Ha utilizado otras oficinas de atención al ciudadano	18% Sí	23% Sí
Género	59% Mujer	54% Mujer

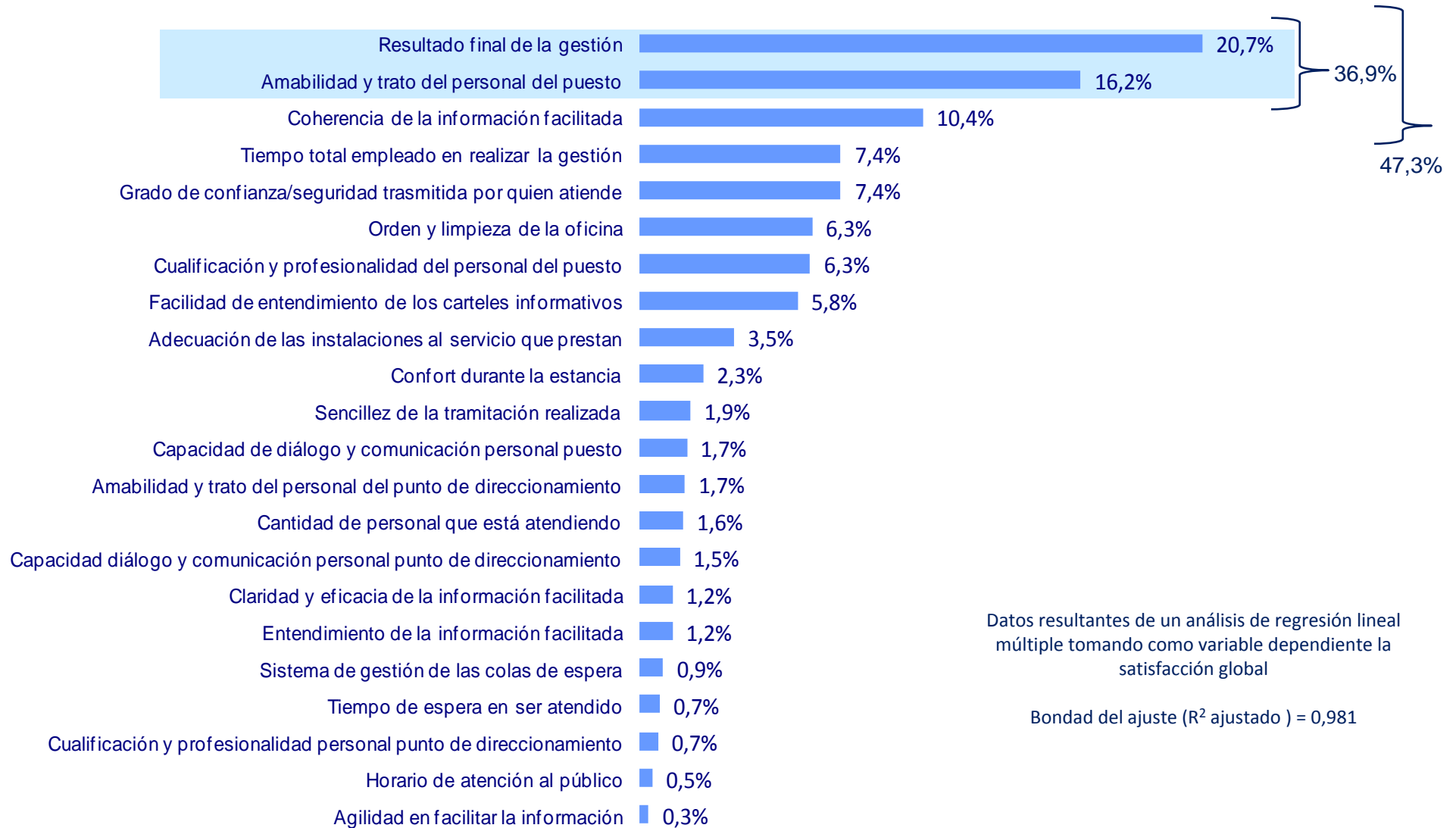
11. Análisis de correspondencias



12. Análisis de regresión



Importancia sobre la satisfacción global





LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

