
Presentación de resultados

**Asistencia técnica para la medición de la satisfacción
de los usuarios de las Oficinas de Atención al
Ciudadano Línea Madrid**



Febrero 2003



Índice

- 1. Objetivo del Proyecto**
- 2. Enfoque metodológico**
- 3. Principales resultados de las encuestas de satisfacción**

1. Objetivo del proyecto

El objetivo del proyecto se resume...

“Conocer la satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y establecer futuras áreas de mejora en el servicio prestado”

2. Enfoque metodológico

Revisión y análisis de elementos tales como estadísticas e indicadores de los servicios prestados, etc.



Mesa de Trabajo. Interact

Informe Mesa de Trabajo

Asistencia técnica para la medición de la satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

Cliente Misterioso

Inspección

Encuestas de satisfacción

Módulo I Módulo II Módulo III Módulo IV Módulo V



Planificación y presentación del proyecto.



Módulo VI PLAN DE COMUNICACIÓN



3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

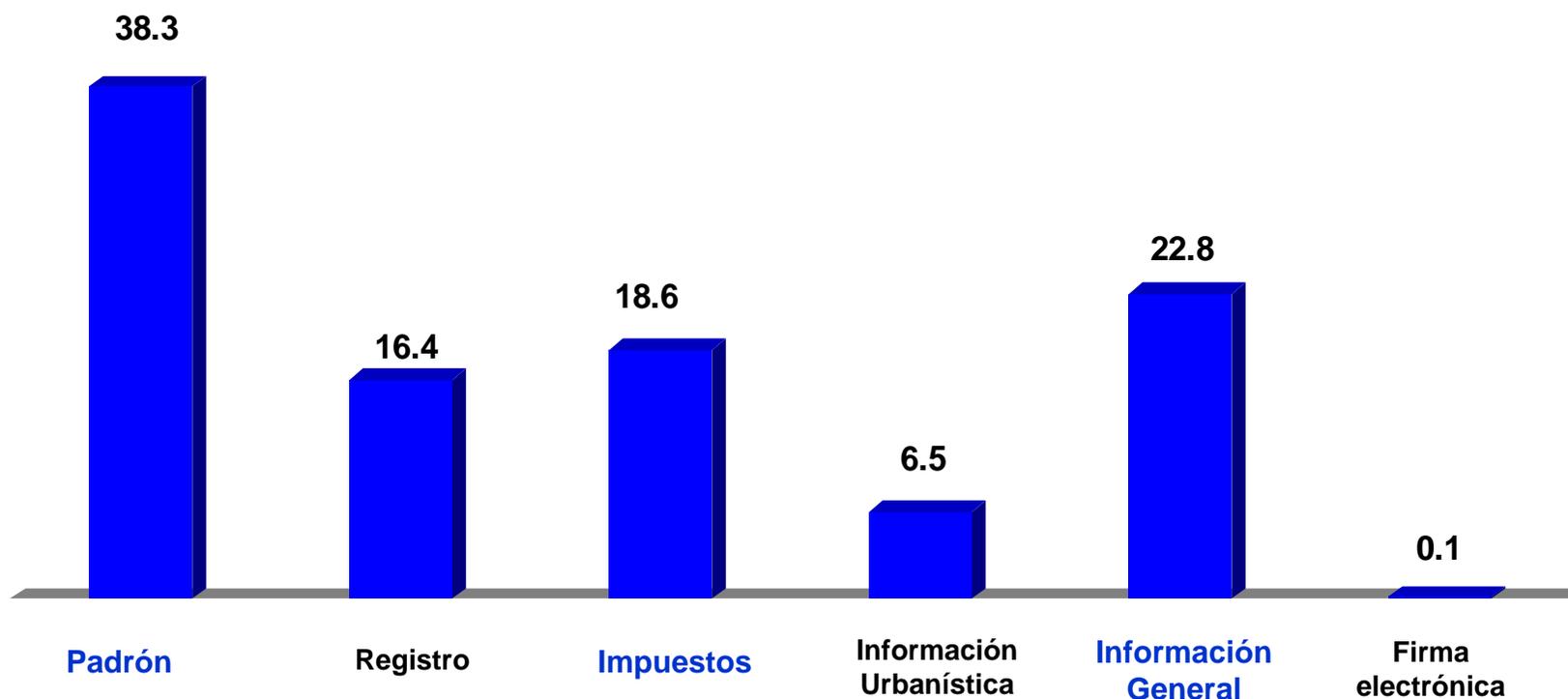
FICHA TÉCNICA

	1ª OLEADA (4-13 nov 2002)	2ª OLEADA (11-17 dic 2002)
Nº de entrevistas	3.092	705
Sexo ciudadanos	57.5 % Mujeres	58.5% Mujeres
Edad ciudadanos	En su mayoría superan los 30 años	Mayor presencia de ciudadanos de 33-44 años
Nivel de educación	Principalmente clientes con estudios secundarios	
Nacionalidad	En su mayoría españoles pero existe un alto porcentaje de ciudadanos de otras nacionalidades	
Ocupación	Mucha diversificación. Destacan cargos de dirección, profesionales, amas/os de casa, jubilados y desempleados	Mucha diversificación. Destacan desempleados y amos/os de casa
Tipo de gestión	Carácter particular en la mayoría de las gestiones.	En gestiones como Impuestos, Registro e Información Urbanística hay mayor presencia de profesionales.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

CARÁCTER DE LA VISITA

Según los datos históricos disponibles, el patrón de comportamiento del ciudadano empleado para determinar la distribución de la muestra es el siguiente:



3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

La encuesta de satisfacción permite conocer el nivel de **satisfacción global** de los ciudadanos con el servicio recibido, así como las puntuaciones otorgadas a una serie de **aspectos o atributos relacionados con el servicio que está prestando el Ayuntamiento de Madrid** (escala de 0 a 10, siendo 0 muy deficiente y 10 excelente).

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO (Cont.)

El nivel de satisfacción de los ciudadanos varía atendiendo a una serie de variables como son el sexo, la edad, la tipología de la visita, etc que se han estructurado en los siguientes bloques: perfil del cliente y visita del cliente.

PERFIL DEL CLIENTE

- ❖ Las **mujeres** se muestran **más satisfechas**.
- ❖ La variable **edad** no muestra diferencias significativas.
- ❖ Los clientes de **nacionalidad extranjera** están ligeramente **más satisfechos**.



- ❖ **Mujeres y Hombres** igualmente satisfechos.
- ❖ Personas en el tramo de los **45 años** se muestran **menos satisfechos**.
- ❖ Los clientes de **nacionalidad extranjera** están **más satisfechos**.

1ª oleada

VISITA DEL CLIENTE

- ❖ Los ciudadanos que realizan gestiones PARTICULARES demuestran un **mayor nivel de satisfacción**.
- ❖ El nivel de satisfacción se reduce en las visitas realizadas entre las **11 y 12 horas**.
- ❖ Los ciudadanos que han realizado gestiones relacionadas con **padrón e impuestos** han manifestado **mayor satisfacción**.

2ª oleada

- ❖ El nivel de satisfacción se reduce en las visitas realizadas entre las **9 y 11 horas**.
- ❖ Los ciudadanos que han realizado gestiones relacionadas con **padrón, registro e información general** han manifestado **mayor satisfacción**.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

A continuación se enumeran los **aspectos o atributos** valorados por los clientes. La siguiente tabla muestra dichos atributos ordenados de mayor a menor puntuación según las opiniones de los ciudadanos:

	1ª ola	2ª ola
1. Amabilidad y comprensión	8.62	8.88
2. Información cumplimentación hoja padronal (Sólo para gestiones de Padrón)	8.60	8.78
3. Lenguaje claro en las explicaciones	8.56	8.71
4. Tramitación volante ágil y rápida (Sólo para gestiones de Padrón)	8.45	8.58
5. Información y tramitación sin errores	8.35	8.53
6. Entrega de impresos	8.25	8.50
7. Turno de espera fácil de comprender	8.21	8.43
8. Indicación dónde dirigirse	8.21	8.59
9. Resolución gestión planteada	8.08	8.44
10. Zona de espera cómoda	7.93	8.24
11. Tiempo de espera	7.87	7.95
12. Tiempo empleado en trámites de registro	7.53	7.62

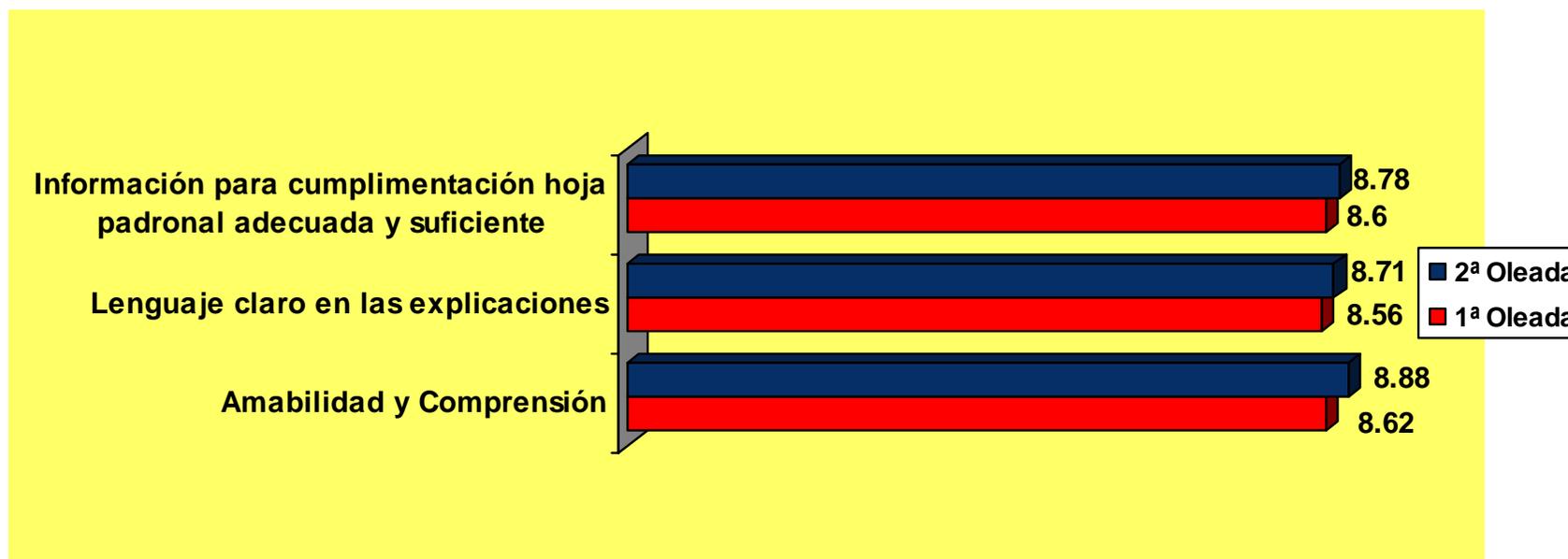
Como muestran las siguientes gráficas, la mayoría de los atributos supera en puntuación al nivel de **satisfacción global** otorgado por los ciudadanos (**8.16 en la 1ª oleada y 8.39 en la 2ª**). Tan sólo los 4 y 3 últimos atributos (en 1ª y 2ª oleada respectivamente) están levemente por debajo de la media.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

VALORACIÓN ATRIBUTOS 1ª y 2ª OLEADA

ATRIBUTOS MEJOR VALORADOS

- ✓ La información facilitada para la cumplimentación de la hoja padronal ha sido suficiente y adecuada (8.6-8.78)
- ✓ Utilizar un lenguaje claro en las explicaciones que le den (8.56-8.71)
- ✓ Amabilidad y comprensión (8.62-8.88)



3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

VALORACIÓN ATRIBUTOS 1ª y 2ª OLEADA

VALORACIONES MÁS BAJAS

- ✓ Zona de espera cómoda (7.93-8.24)
- ✓ Tiempo de espera razonable teniendo en cuenta la actividad de la oficina (7.97-7.95)
- ✓ Tiempo empleado en atender los trámites relacionados con registro (7.53-7.62)



3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

El cuestionario de satisfacción permite asimismo, conocer aquellos **aspectos o requisitos** que a juicio de los clientes, **debe reunir una Oficina de Atención al Ciudadano para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad**. Estos aspectos son enumerados (3 menciones) de forma espontánea por los ciudadanos (menciones en espontáneo).

LINEA MADRID Cuestionario Percepción Salida

Oficina Atenciona: _____ Código Oficina: _____ Día: ____/____/____ Hora: ____/____/____

Primer día/hora, etc., en el momento de la empresa Verónica, en este momento estamos colaborando con el Ayuntamiento de Madrid. Como usted probablemente sabe, es la parte anterior un plan para mejorar la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento en las **OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEA MADRID**, y para ello se implicó a los ciudadanos. La información que me constaba a más gusto, no le voy a contar más de 3 minutos, la información que usted me facilite es absolutamente confidencial. (Entrar en línea a las personas que se van a las OFICINAS LINEA MADRID DEL AYUNTAMIENTO).

Para empezar le voy a preguntar sobre los motivos por los que Ud. ha acudido a esta oficina del Ayuntamiento de Madrid. P1. En primer lugar, puede indicarme, por favor, qué tipo de gestión ha realizado Ud. en esta oficina del Ayuntamiento de Madrid? La gestión que Ud. ha realizado está relacionada con... (Entrar en línea a las personas que se van a las OFICINAS LINEA MADRID DEL AYUNTAMIENTO).

	P1.		P2.	
	Oficina Realizada	Oficina Particular	Oficina Profesional	
1. Pedirón				
2. Negativo				
3. Impugnación				
4. Información urbanística				
5. Información general				
6. Firma electrónica				

P2. ¿La gestión (o gestiones) que Ud. ha realizado en esta oficina la ha hecho como particular o como profesional?

P3. A continuación y cambiando de tema, le voy a pedir que me indique, teniendo en cuenta su opinión, los aspectos o requisitos que debe reunir una oficina del Ayuntamiento de Madrid para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad (Ej.: la respuesta debe ser un momento, ser una persona de...).

1ª mención: _____

2ª mención: _____

3ª mención: _____

P4. Ahora le voy a pedir que me indique, teniendo en cuenta su opinión, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Solo para aquellos que hayan realizado gestiones relacionadas con Pedirón												
La tramitación de licencias o certificado es la más rápida de forma física y online.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No/No
La información que le ha facilitado para la cumplimentación de la hoja personal ha sido rápida y adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No/No
Solo para aquellos que hayan realizado gestiones relacionadas con Negativo												
Ha sido poco el tiempo empleado en atender los trámites relacionados con la gestión.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No/No
Atendidos												
La han cumplido la gestión planteada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No/No
Han utilizado un lenguaje claro en las explicaciones que le han dado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No/No
La han tratado con amabilidad y comprensión.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No/No

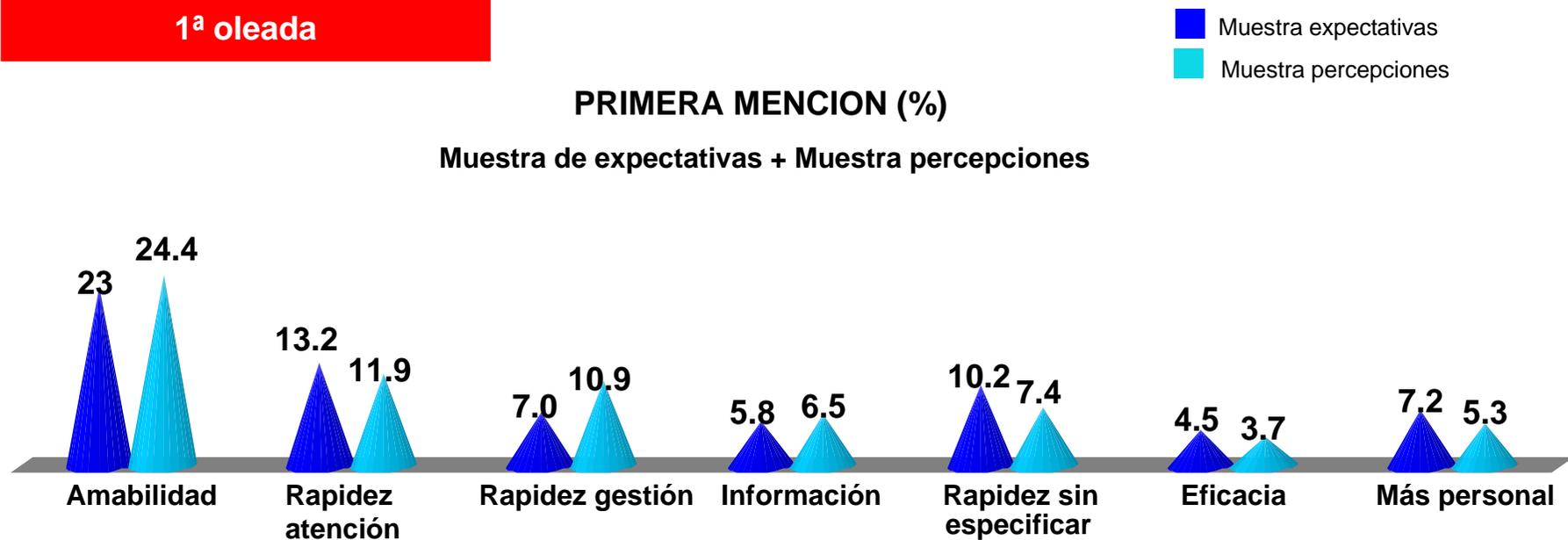
Estas menciones en espontáneo se han realizado en dos momentos diferentes de la visita del ciudadano a las OAC: **previamente a recibir el servicio (expectativas) y una vez recibido el servicio (percepción)**.

Sin embargo, los aspectos menciones en espontáneo por los ciudadanos **antes y después** de recibir el servicio **son prácticamente los mismos**.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

Aspectos mencionados en espontáneo por los ciudadanos **antes (expectativa) y después (percepción)** de recibir el servicio en **PRIMERA MENCIÓN**.

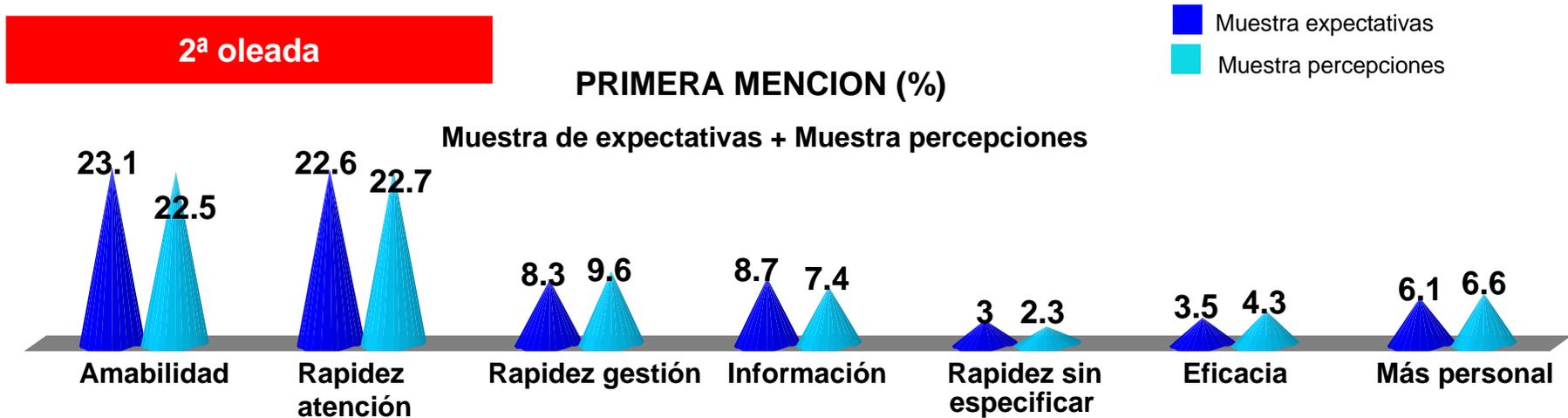
1ª oleada



Los ciudadanos consideran que la **amabilidad, educación, cortesía y simpatía** del personal de la oficina es imprescindible para ofrecer un servicio de calidad. Asimismo, la **rapidez en la atención** y la **rapidez en la gestión** contribuirían a mejorar el servicio ofrecido.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

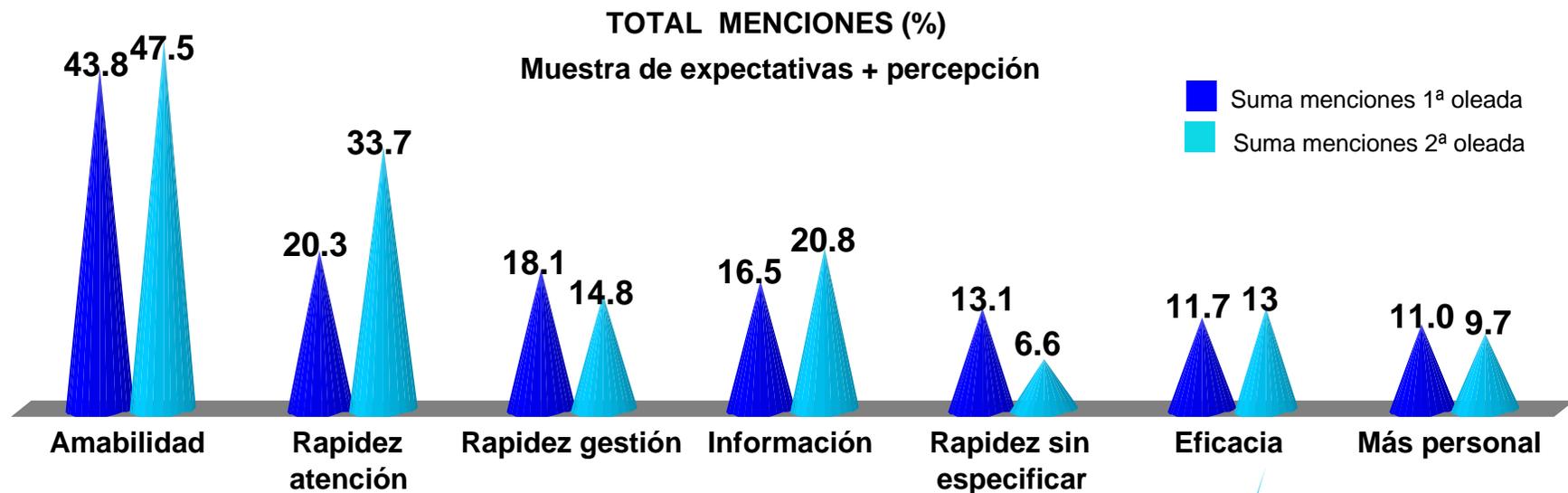
En la 2ª medición realizada, los aspectos mencionados en espontáneo por los ciudadanos **antes (expectativa) y después (percepción)** de recibir el servicio en **1ª MENCIÓN** son similares a los de la 1ª oleada aunque varían algunos de los porcentajes otorgados a cada uno de ellos:



En la 2ª medición tanto la **amabilidad** como la **rapidez en la atención** han sido los atributos (mencionados en espontáneo “primera mención”) que los ciudadanos definen como imprescindibles en la prestación de un servicio.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

Una vez analizados los atributos de calidad que los ciudadanos citan en primera mención, se ha procedido a realizar una **suma de menciones**, es decir, la suma de todos los atributos citados desde la primera hasta la tercera mención tanto de la **muestra de expectativas** (anterior a recibir el servicio) como de la **muestra de percepción** (posterior a recibir el servicio).

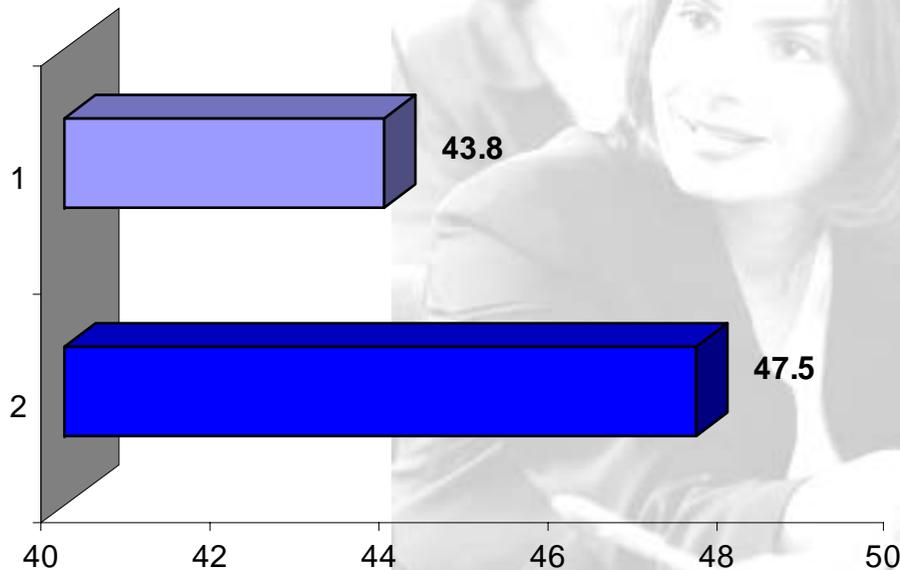


Los atributos mencionados de forma espontánea por los ciudadanos en primera mención **coinciden** con los atributos que los clientes consideran imprescindibles en la prestación del servicio (en las tres menciones). La **amabilidad** y la **rapidez en la atención** siguen siendo los aspectos que a juicio de los ciudadanos, deben cuidarse especialmente con el fin de ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

MENCIONES EN ESPONTÁNEO DE LOS CIUDADANOS (aspectos imprescindibles en la calidad del servicio)

- El aspecto que ha sido mencionado un mayor número de veces por los entrevistados ha sido la **AMABILIDAD, EDUCACIÓN, CORTESÍA, SIMPATÍA, etc.** en el trato que desean recibir los ciudadanos por parte del personal de las Oficinas.



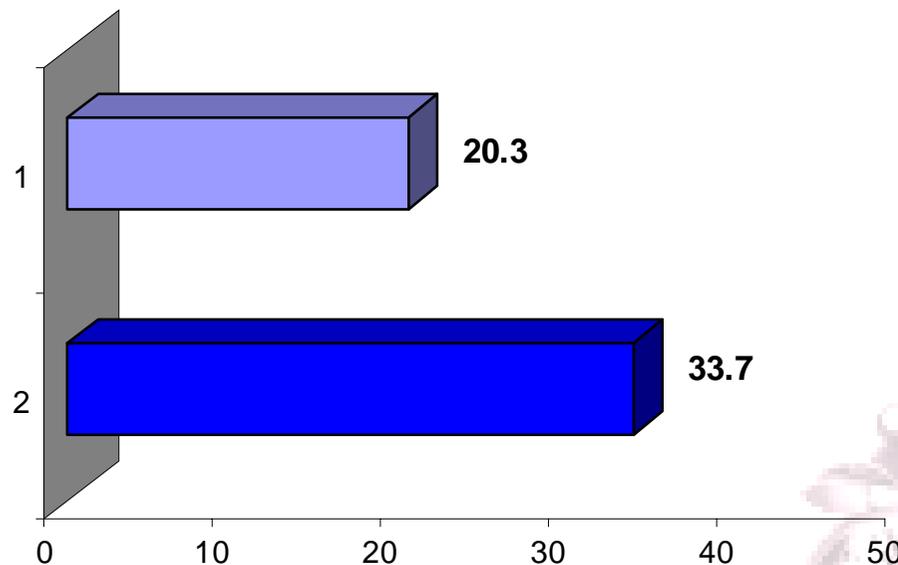
Los clientes consideran imprescindible recibir un **trato amable y correcto por parte del personal de las oficinas**. Casi la mitad de las menciones en espontáneo de los ciudadanos están relacionadas con el trato que el personal de las oficinas da al cliente en su visita.

- Porcentajes obtenidos en 1ªoleada.
- Porcentajes obtenidos en 2ªoleada.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

MENCIONES EN ESPONTÁNEO DE LOS CIUDADANOS (Cont.)

- Imprescindible resulta para los ciudadanos que el **TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDOS SEA BREVE** y que no haya muchas colas.



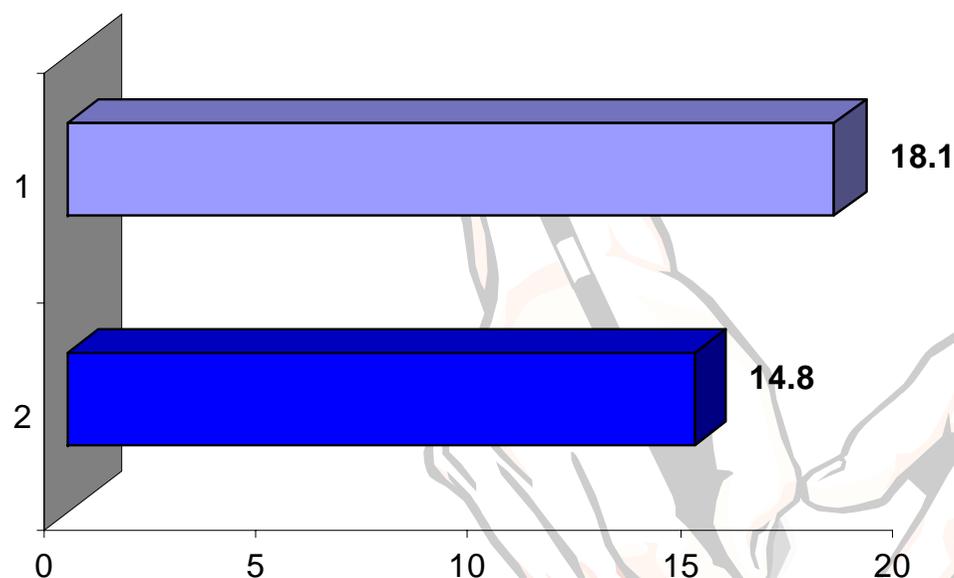
Un porcentaje importante de los ciudadanos entrevistados considera imprescindible **ser atendido en un periodo de tiempo breve**. Asimismo, desean que no haya muchas colas en las oficinas. El porcentaje de este atributo es mayor en la 2ª medición, en la cual este atributo ha sido mencionado en espontáneo un mayor número de veces que en la 1ª medición.

- Porcentajes obtenidos en 1ªoleada.
- Porcentajes obtenidos en 2ªoleada.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

MENCIONES EN ESPONTÁNEO DE LOS CIUDADANOS (Cont.)

- En relación con la **rapidez**, los clientes han mencionado en espontáneo la importancia de la **RAPIDEZ EN LA RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN**.



Una vez que llegan a las ventanillas, los ciudadanos demandan al personal de las oficinas **agilidad y rapidez en la resolución del asunto** por el cuál han acudido a las oficinas.

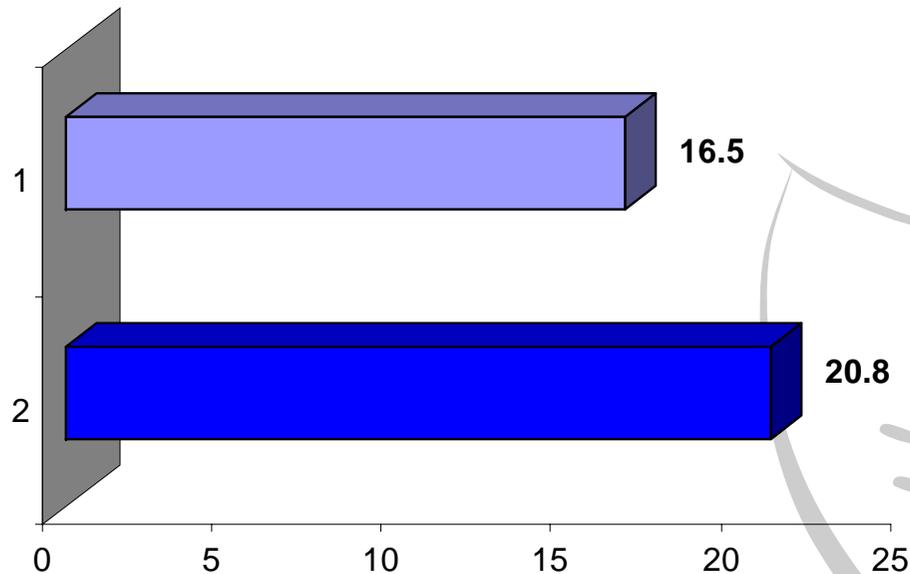
En el caso de este atributo, el porcentaje es mayor en la 1ª oleada.

- Porcentajes obtenidos en 1ªoleada.
- Porcentajes obtenidos en 2ªoleada.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

MENCIONES EN ESPONTÁNEO DE LOS CIUDADANOS (Cont.)

- Asimismo, consideran muy importante que la **INFORMACIÓN sea CORRECTA, ADECUADA, SUFICIENTE, CLARA, etc.**



Los ciudadanos consideran muy importante que la información transmitida por el personal de las oficinas sea **clara, suficiente y correcta**. Asimismo, demandan que esta información se adecue al **nivel cultural y a las necesidades particulares** de cada uno de ellos. Este atributo ha subido en la 2ª medición.

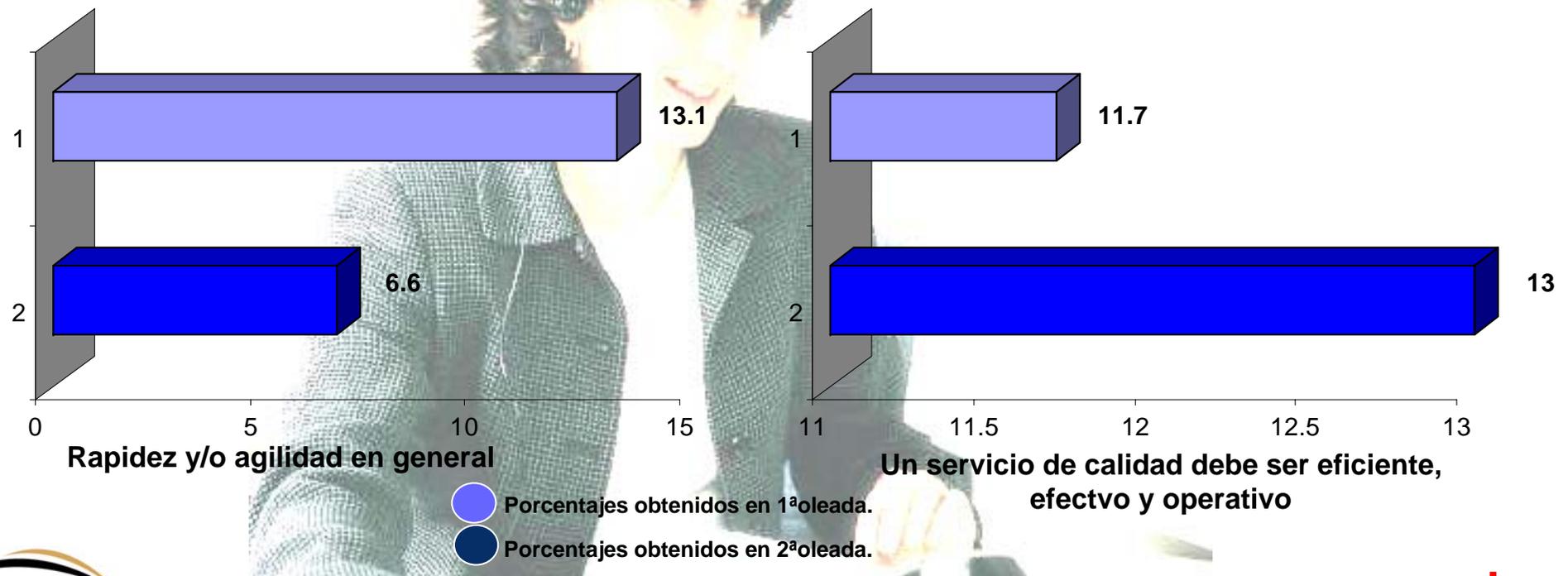
● Porcentajes obtenidos en 1ªoleada.

● Porcentajes obtenidos en 2ªoleada.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

MENCIONES EN ESPONTÁNEO DE LOS CIUDADANOS (Cont.)

- Destacar la importancia otorgada a la **RAPIDEZ Y/O AGILIDAD en general** (incluye tiempo de espera hasta ser atendido y tiempo en resolver la gestión), a la **EFFECTIVIDAD** y a la necesidad de aumentar el **número de personal** de las oficinas así como el número de puestos de atención.



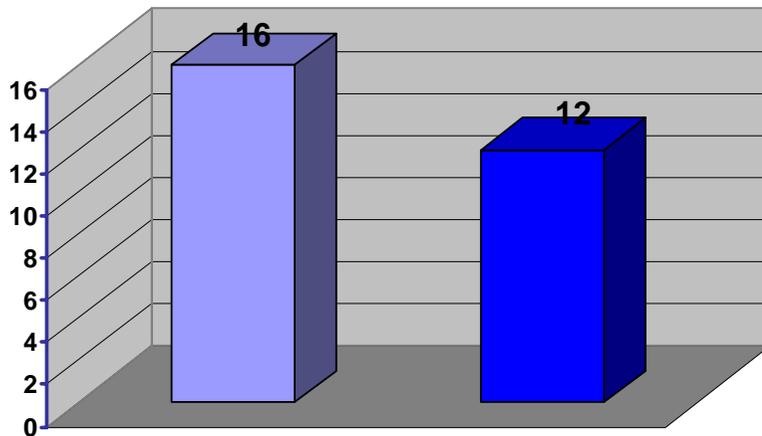
3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

- **Otros atributos mencionados en espontáneo** por los ciudadanos son los siguientes (con porcentajes que oscilan por debajo del 6% en su mayoría):
 - Rapidez en la tramitación
 - Ampliar horario de atención
 - Buen servicio en general
 - Sala de espera cómoda/más amplia
 - Personal preparado/cualificado
 - Buenas instalaciones
 - Atención personalizada
 - Comprensión con el público
 - Organización
 - Turnos de número más claro
 - Capacidad para resolver problemas
 - Formularios sencillos
 - Interés del personal
 - Servicio telefónico
 - Tecnología
 - Puntualidad del personal

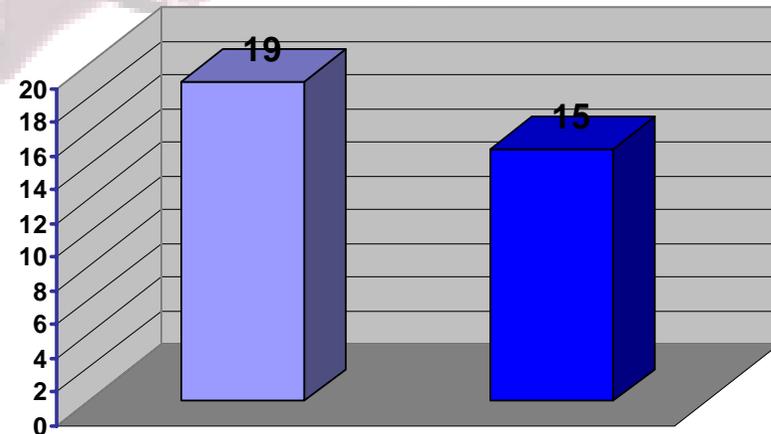
3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

En este sentido, la encuesta incluye un apartado relacionado directamente con el **tiempo de espera que los ciudadanos creen que van a esperar hasta ser atendidos (expectativa)** y el **tiempo que realmente han esperado (percepción)**. Como se observa en las gráficas el tiempo real de espera es menor al esperado.

PERCEPCIÓN 1ª Y 2ª OLEADA



EXPECTATIVAS 1ª Y 2ª OLEADA



El tiempo medio de espera (percepción) disminuyó en 4 minutos en la 2ª oleada

El tiempo medio que los ciudadanos pensaban que iban a esperar hasta ser atendidos es menor en la 2ª oleada

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

1ª oleada

	Percepción	Expectativas	GAP
Realizar la tramitación del volante o certificado de forma ágil y rápida	9.17	7.96	+1.21
Facilitar una información para la cumplimentación de la hoja padronal suficiente y adecuada	9.11	8.28	+0.83
Emplear poco tiempo en atender los trámites relacionados con Registro	8.64	7.52	+1.12
Resolver la gestión planteada	8.42	8.08	+0.34
Utilizar un lenguaje claro en las explicaciones que le den	9.02	8.38	+0.64
Ser tratado con amabilidad y comprensión	9.12	8.42	+0.70
Ser atendido en un tiempo de espera razonable teniendo en cuenta la actividad de la oficina	8.32	7.53	+0.79
Entregar impresos de forma ágil y facilitar instrucciones adecuadas para su cumplimentación	8.80	7.73	+1.07
Una zona de espera cómoda	7.06	6.61	+0.45
Facilitar información y realizar los trámites sin errores	8.50	7.78	+0.72
Si esta oficina no tuviera capacidad para resolver su gestión, le indicarán donde debe dirigirse	8.37	8.39	-0.02
De forma global, la satisfacción con el servicio que recibirá	8.42	7.93	+0.49

El Gap es, en la mayoría casos, **positivo**, es decir la **percepción que tienen los ciudadanos del servicio recibido es mejor de lo esperado**.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción

2ª oleada

	Percepción	Expectativas	GAP
Realizar la tramitación del volante o certificado de forma ágil y rápida	8.58	8.16	+0,42
Facilitar una información para la cumplimentación de la hoja padronal suficiente y adecuada	8.78	8.32	+0,46
Emplear poco tiempo en atender los trámites relacionados con Registro	7.62	7.15	+0,47
Resolver la gestión planteada	8.44	8.05	+0,39
Utilizar un lenguaje claro en las explicaciones que le den	8.71	8.30	+0,41
Ser tratado con amabilidad y comprensión	8.88	8.30	+0,58
Ser atendido en un tiempo de espera razonable teniendo en cuenta la actividad de la oficina	7.95	7.23	+0,72
Entregar impresos de forma ágil y facilitar instrucciones adecuadas para su cumplimentación	8.50	7.91	+0,59
Una zona de espera cómoda	8.24	8.00	+0,24
Facilitar información y realizar los trámites sin errores	8.53	7.98	+0,55
Si esta oficina no tuviera capacidad para resolver su gestión, le indicarán donde debe dirigirse	8.59	8.29	+0,3
De forma global, la satisfacción con el servicio que recibirá	8.39	7.90	+0,49

El Gap es, en la mayoría casos, **positivo**, es decir la **percepción que tienen los ciudadanos del servicio recibido es mejor de lo esperado.**

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción – JUNTAS MUNICIPALES

FICHA TÉCNICA

	1ª OLEADA (4-13 nov 2002)	2ª OLEADA (11-17 dic 2002)
Sexo ciudadanos	48.1 % Mujeres	55% Mujeres
Edad ciudadanos	En su mayoría superan los 30 años	Mayor presencia de ciudadanos de 30-44 años
Nivel de educación	Principalmente clientes con estudios secundarios .	
Nacionalidad	En su mayoría españoles , en más de un 80% en las dos oleadas.	
Ocupación	Mucha diversificación . Destacan cargos de dirección, profesionales, amas/os de casa, jubilados.	Diversificación en los puestos . Destacan desempleados y amos/os de casa.
Tipo de gestión	Carácter particular en todas las gestiones.	En gestiones como Registro e Información Urbanística hay mayor presencia de profesionales.

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción – JUNTAS MUNICIPALES

En las Juntas Municipales, los **tres atributos mejor valorados** en las distintas oleadas son los siguientes:

1ª oleada

- ✓ Tramitación del volante o certificado de forma ágil y rápida (9.17).
- ✓ Amabilidad y comprensión (9.12).
- ✓ Información cumplimentación hoja padronal (9.11)

2ª oleada

- ✓ Amabilidad y comprensión (9.01 puntos).
- ✓ La oficina no le podía resolver la gestión, pero le han indicado donde dirigirse. (8.95)
- ✓ Lenguaje claro en las explicaciones (8.94)

3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción – JUNTAS MUNICIPALES

En las Juntas Municipales, los **atributos susceptibles de mejora** son:

1ª oleada

- ✓ La oficina no le podía resolver la gestión, pero le han indicado donde dirigirse (8.37)
- ✓ Tiempo de espera razonable teniendo en cuenta la actividad de la oficina (8.32)
- ✓ Zona de espera cómoda (7.40)

2ª oleada

- ✓ Resolución gestión planteada (8.41)
- ✓ Tiempo empleado en atender los trámites relacionados con registro (8.40)
- ✓ Zona de espera cómoda (7.01)

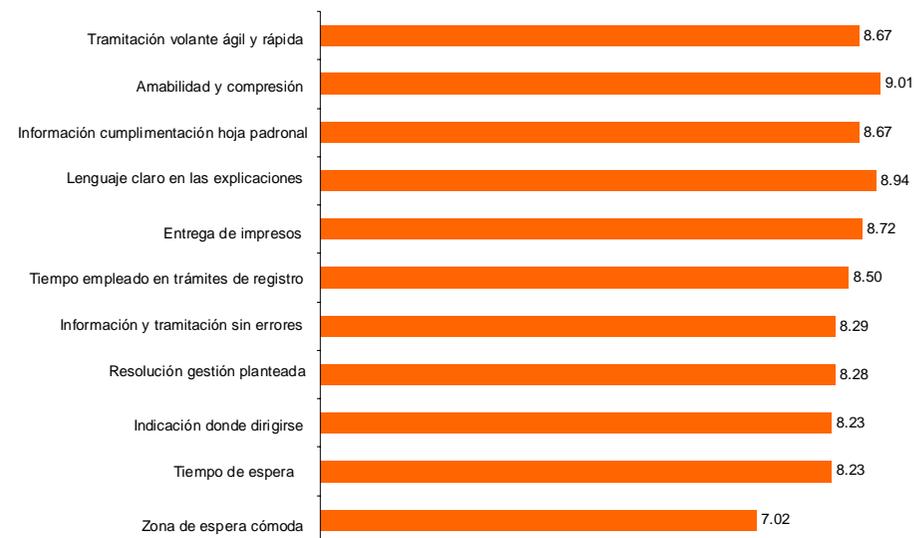
3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción – JUNTAS MUNICIPALES

1ª oleada

JUNTA MUNICIPAL
VILLAVERDE



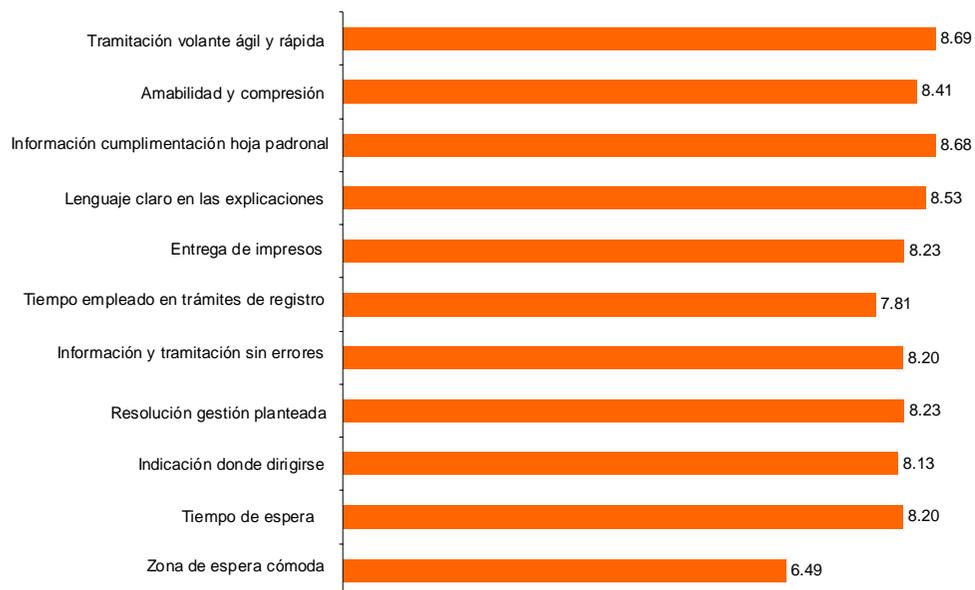
JUNTA MUNICIPAL
CHAMARTIN



3. Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción – JUNTAS MUNICIPALES

2ª oleada

JUNTA MUNICIPAL VILLAVERDE



JUNTA MUNICIPAL CHAMARTIN

