



# Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos -Resumen Ejecutivo-

Análisis y Resumen de Resultados

Madrid, noviembre de 2005

	Pág.
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>6</b>
2.1. Resultados Globales	6
2.2. Tabla Resumen	33
<i>(Resultados analizados por Trámite/ Nacionalidad / Motivo de la visita)</i>	
<b>III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>39</b>
3.1. Tabla Resumen	40
3.2. Matriz Satisfacción Importancia indirecta	41

# I. Introducción

## Metodología

Este informe presenta los resultados del estudio de satisfacción de los ciudadanos realizado a través de entrevistas personales con ciudadanos que acababan de realizar un trámite en las OAC de Línea Madrid. Se han analizado 16 OAC y se ha entrevistado a 5.241 ciudadanos.

Las 5.241 entrevistas se han realizado entre el 24 de octubre y el 8 de noviembre de 2005. Sobre un universo estimado (según datos de 2004) de 1.000.251 visitas, la muestra de 5.241 entrevistas arroja unos resultados con un margen de error de +/- 1,35% (con un intervalo de confianza del 95%). A nivel de oficina, y siempre según datos de visitas de 2004, los errores muestrales no superan el 5,55% -ver tabla en la página siguiente-.

El cuestionario utilizado es el mismo para todas las OAC y consta de 22 preguntas cerradas y una última de respuesta abierta. En las preguntas de satisfacción la escala utilizada es de 0 a 10, siendo 10 la valoración más alta.

Todos los datos aparecidos en este informe están indicados en porcentaje o en el resultado medio obtenido (sobre 10). Aparte de por OAC, se ha creído interesante analizar también los resultados por “Trámite realizado”, por “Nacionalidad” y por “motivo Profesional o Personal de la visita”, ya que puede aportar una visión distinta de los resultados, y su análisis puede ayudar a mejorar el servicio prestado por las OAC a los ciudadanos.

NOMBRE OAC	PERSONAS ATENDIDAS 2004	MUESTRA ESTUDIADA (Nov. 2005)	ERROR MUESTRAL (I.C.=95% p=q=0,5)	FECHA REALIZACIÓN ENCUESTAS
Arganzuela	77.254	330	5,38%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Barajas	29.399	324	5,41%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Chamberí	104.684	321	5,46%	24-28 de oct. y 2, 3, 4, 7 y 8 de nov.
Chamartín	87.354	323	5,44%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Ciudad Lineal	s/d	334	s/d	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Fuencarral - El Pardo	77.756	311	5,55%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 8 de nov.
Hortaleza	s/d	331	s/d	24-28 de oct. y 2, 3, 4, 7 y 8 de nov.
Latina	117.680	333	5,36%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Moratalaz	47.402	325	5,42%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 8 de nov.
Puente de Vallecas	125.823	334	5,36%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Retiro	54.987	352	5,21%	24-28 y 31 de oct. y 2, 3 y 4 de nov.
Salamanca	80.984	331	5,38%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 7 de nov.
Usera	61.398	326	5,41%	24-28 de oct. y 2, 7 y 8 de nov.
Vicálvaro	s/d	301	s/d	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 8 de nov.
Villa de Vallecas	52.502	325	5,42%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 7 de nov.
Villaverde	83.028	340	5,30%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
<b>TOTAL</b>	<b>1.000.251</b>	<b>5.241</b>	<b>1,35%</b>	

## II. Resultados obtenidos

### 2.1. Resultados Globales

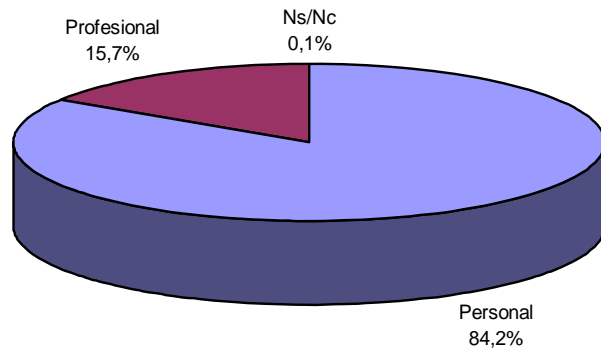
### 2.2. Resultados Analizados por:

- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad
- c. Motivo de la visita

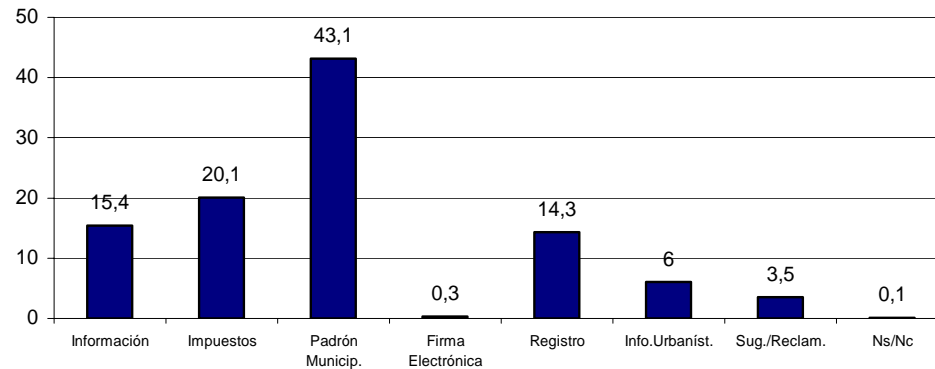


### Bloque I: VISITA A LA OAC

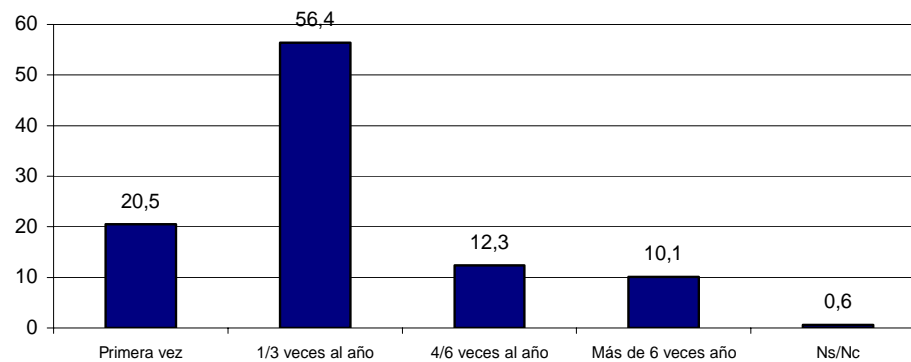
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



P.2. GESTIÓN REALIZADA



P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



Nº CASOS 5.241

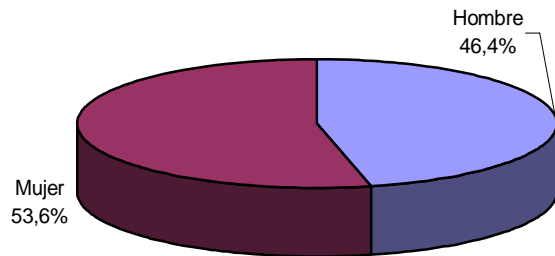
## II. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.1. Resultados Globales

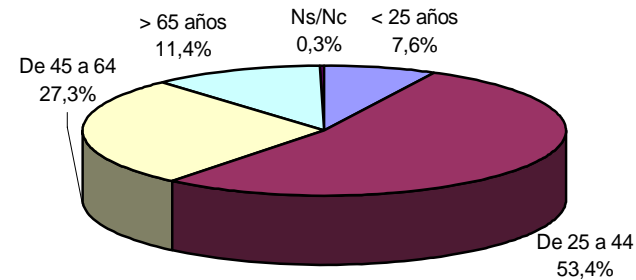


#### Bloque II: TIPOLOGÍA DE USUARIO

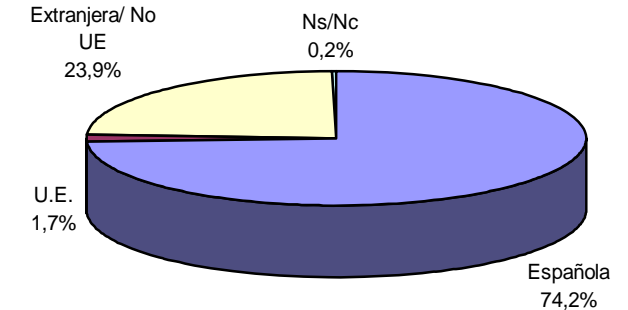
P.4. SEXO



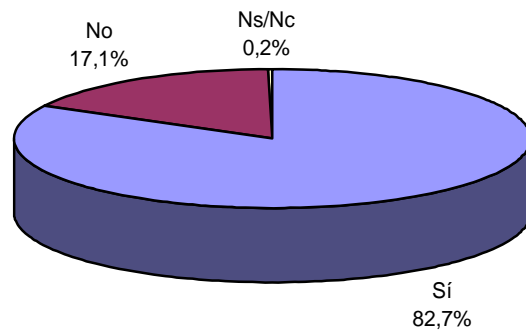
P.5. EDAD



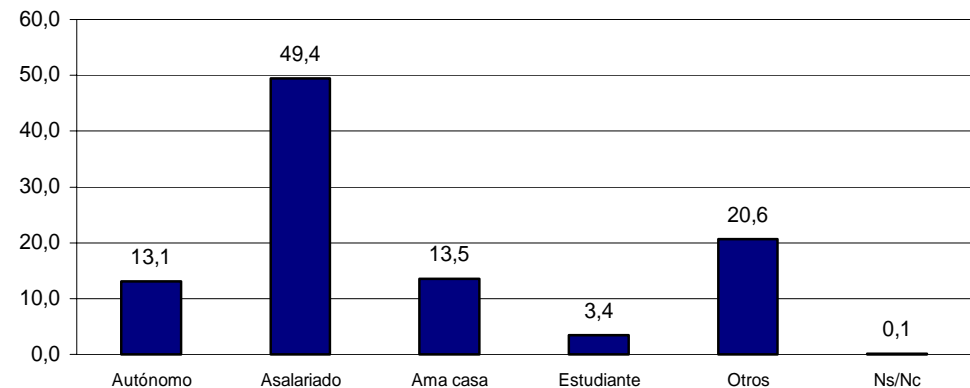
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 5.241



## II. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.1. Resultados Globales



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS – Tablas Resumen

**MARGEN 5%**

	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamberí	Chamartín	Ciudad Lineal	Fuencarral Pardo	Hortaleza	Latina	Moratalaz	Puente Vallecas	Retiro	Salamanca	Usera	Vicalvaro	Villa Vallecas	Villa Verde
<b>Nº CASOS</b>	<b>5.241</b>	<b>330</b>	<b>324</b>	<b>321</b>	<b>323</b>	<b>334</b>	<b>311</b>	<b>331</b>	<b>333</b>	<b>325</b>	<b>334</b>	<b>352</b>	<b>331</b>	<b>326</b>	<b>301</b>	<b>325</b>	<b>340</b>
<b>P9. Horario OAC</b>	<b>6,34</b>	6,15	5,75	6,40	6,65	6,51	5,88	6,79	6,77	6,49	6,66	6,36	6,75	5,58	6,48	5,02	7,14
<b>P10. Orden y limpieza</b>	<b>8,08</b>	8,48	8,59	7,79	8,49	8,04	7,92	8,64	8,22	7,90	7,25	8,25	7,55	7,48	8,47	7,33	8,82
<b>P11. Señal. Paneles</b>	<b>7,96</b>	8,03	8,44	7,85	8,15	7,85	7,35	8,08	8,14	7,77	7,18	8,19	7,94	7,85	8,27	7,42	8,84
<b>P12. Eficacia punto inform.</b>	<b>8,21</b>	8,60	8,65	8,30	8,31	8,43	7,77	7,98	8,14	7,82	8,77	8,01	8,04	7,51	8,32	7,65	8,98
<b>P13. Tiempo espera</b>	<b>6,79</b>	7,32	8,52	6,63	6,53	6,38	5,20	7,01	6,45	7,18	6,58	7,08	5,68	5,53	8,09	7,51	6,93
<b>P14. Confort espera</b>	<b>7,49</b>	7,98	8,84	7,09	7,42	7,26	6,21	7,78	7,33	7,74	6,76	7,70	6,83	7,26	8,16	7,55	8,14
<b>P15. Sencillez trámite</b>	<b>7,89</b>	8,29	8,66	7,53	7,76	7,58	7,25	7,72	7,87	7,80	8,06	7,62	7,56	7,53	8,03	7,63	9,27
<b>P16. Tiempo total</b>	<b>7,05</b>	7,89	8,73	6,73	6,74	6,68	5,23	7,10	6,72	7,36	8,00	7,45	6,20	6,04	7,89	7,55	6,56
<b>P17. Resultado gestión</b>	<b>8,06</b>	8,38	8,79	7,87	7,85	7,89	7,30	8,09	8,30	7,88	8,26	7,80	7,87	7,83	8,32	7,27	9,19
<b>P18. Amabilidad trato</b>	<b>8,54</b>	8,83	9,20	8,72	8,87	8,39	7,91	8,33	8,69	8,23	7,68	8,15	8,39	8,47	8,79	8,72	9,28
<b>P19. Capac. Diálogo</b>	<b>8,40</b>	8,75	8,94	8,58	8,61	8,23	7,82	8,12	8,36	8,17	7,71	8,13	8,17	8,39	8,63	8,57	9,24
<b>P20. Cualif./Profesion.</b>	<b>8,47</b>	8,84	9,06	8,61	8,70	8,37	7,90	8,17	8,53	8,25	7,71	8,14	8,32	8,40	8,71	8,55	9,18
<b>P21. Unificación Info.</b>	<b>8,19</b>	8,52	8,51	8,07	8,03	7,87	7,43	7,91	8,38	8,01	7,75	8,13	8,04	8,31	8,52	8,25	9,16
<b>P22. Satisfacción Global</b>	<b>7,66</b>	8,02	8,41	7,63	7,69	7,57	7,10	7,84	7,86	7,90	7,37	7,71	7,38	7,02	8,08	7,30	7,60



Valoración más de un 5 % superior a la media



Valoración más de un 5 % inferior a la media

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.1. Resultados Globales

#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS – Tablas Resumen

**MARGEN 10%**

	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamberí	Chamartín	Ciud. Lineal	Fuencarral Pardo	Hortaleza	Latina	Moratalaz	Puente Vallecas	Retiro	Salamanca	Usera	Vicalvaro	Villa Vallecas	Villa-verde
<b>Nº CASOS</b>	<b>5.241</b>	<b>330</b>	<b>324</b>	<b>321</b>	<b>323</b>	<b>334</b>	<b>311</b>	<b>331</b>	<b>333</b>	<b>325</b>	<b>334</b>	<b>352</b>	<b>331</b>	<b>326</b>	<b>301</b>	<b>325</b>	<b>340</b>
<b>P9. Horario OAC</b>	<b>6,34</b>	6,15	5,75	6,40	6,65	6,51	5,88	6,79	6,77	6,49	6,66	6,36	6,75	5,58	6,48	5,02	7,14
<b>P10. Orden y limpieza</b>	<b>8,08</b>	8,48	8,59	7,79	8,49	8,04	7,92	8,64	8,22	7,90	7,25	8,25	7,55	7,48	8,47	7,33	8,82
<b>P11. Señal. Paneles</b>	<b>7,96</b>	8,03	8,44	7,85	8,15	7,85	7,35	8,08	8,14	7,77	7,18	8,19	7,94	7,85	8,27	7,42	8,84
<b>P12. Eficacia punto inform.</b>	<b>8,21</b>	8,60	8,65	8,30	8,31	8,43	7,77	7,98	8,14	7,82	8,77	8,01	8,04	7,51	8,32	7,65	8,98
<b>P13. Tiempo espera</b>	<b>6,79</b>	7,32	8,52	6,63	6,53	6,38	5,20	7,01	6,45	7,18	6,58	7,08	5,68	5,53	8,09	7,51	6,93
<b>P14. Confort espera</b>	<b>7,49</b>	7,98	8,84	7,09	7,42	7,26	6,21	7,78	7,33	7,74	6,76	7,70	6,83	7,26	8,16	7,55	8,14
<b>P15. Sencillez trámite</b>	<b>7,89</b>	8,29	8,66	7,53	7,76	7,58	7,25	7,72	7,87	7,80	8,06	7,62	7,56	7,53	8,03	7,63	9,27
<b>P16. Tiempo total</b>	<b>7,05</b>	7,89	8,73	6,73	6,74	6,68	5,23	7,10	6,72	7,36	8,00	7,45	6,20	6,04	7,89	7,55	6,56
<b>P17. Resultado gestión</b>	<b>8,06</b>	8,38	8,79	7,87	7,85	7,89	7,30	8,09	8,30	7,88	8,26	7,80	7,87	7,83	8,32	7,27	9,19
<b>P18. Amabilidad trato</b>	<b>8,54</b>	8,83	9,20	8,72	8,87	8,39	7,91	8,33	8,69	8,23	7,68	8,15	8,39	8,47	8,79	8,72	9,28
<b>P19. Capac. Diálogo</b>	<b>8,40</b>	8,75	8,94	8,58	8,61	8,23	7,82	8,12	8,36	8,17	7,71	8,13	8,17	8,39	8,63	8,57	9,24
<b>P20. Cualif./Profesion.</b>	<b>8,47</b>	8,84	9,06	8,61	8,70	8,37	7,90	8,17	8,53	8,25	7,71	8,14	8,32	8,40	8,71	8,55	9,18
<b>P21. Unificación Info.</b>	<b>8,19</b>	8,52	8,51	8,07	8,03	7,87	7,43	7,91	8,38	8,01	7,75	8,13	8,04	8,31	8,52	8,25	9,16
<b>P22. Satisfacción Global</b>	<b>7,66</b>	8,02	8,41	7,63	7,69	7,57	7,10	7,84	7,86	7,90	7,37	7,71	7,38	7,02	8,08	7,30	7,60



Valoración más de un 10 % superior a la media



Valoración más de un 10 % inferior a la media

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.1. Resultados Globales


#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS – Tablas Suspensos (notas entre 0 y 4)


**MARGEN 1 10%**

**MARGEN 2 25%**

% de personas que responden entre 0 y 4

	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamberí	Chamartín	Ciud. Lineal	Fuencarral Pardo	Hortaleza	Latina	Moratalaz	Puente Vallecas	Retiro	Salamanca	Usera	Vicalvaro	Villa Vallecas	Villa-verde
<b>Nº CASOS</b>	<b>5.241</b>	<b>330</b>	<b>324</b>	<b>321</b>	<b>323</b>	<b>334</b>	<b>311</b>	<b>331</b>	<b>333</b>	<b>325</b>	<b>334</b>	<b>352</b>	<b>331</b>	<b>326</b>	<b>301</b>	<b>325</b>	<b>340</b>
<b>P9. Horario OAC</b>	<b>19,5</b>	21,5	33,6	18,7	13,9	15,0	25,1	10,6	14,1	15,4	8,4	18,2	13,6	31,9	16,9	40,3	15,6
<b>P10. Orden y limpieza</b>	<b>1,6</b>	1,8	-	2,5	0,6	0,9	0,6	0,9	1,5	0,3	0,9	2,0	5,1	3,7	0,7	2,8	0,9
<b>P11. Señal. Paneles</b>	<b>3,6</b>	4,2	0,6	5,3	3,7	4,5	6,8	6,3	4,2	0,9	1,5	2,3	5,4	2,8	4,3	3,7	1,5
<b>P12. Eficacia punto inform.</b>	<b>3,3</b>	2,1	0,3	3,7	2,8	3,0	4,5	6,3	5,1	2,2	0,3	2,6	3,9	3,7	4,7	4,9	2,6
<b>P13. Tiempo espera</b>	<b>17,3</b>	9,1	1,2	20,6	19,5	21,6	33,1	13,9	21,0	8,6	12,3	14,5	31,4	34,7	6,0	8,3	21,2
<b>P14. Confort espera</b>	<b>7,3</b>	3,9	0,6	12,5	7,4	5,7	15,4	6,0	12,0	3,4	9,9	7,1	12,4	3,7	5,0	5,8	6,2
<b>P15. Sencillez trámite</b>	<b>6,2</b>	6,4	2,8	10,9	8,4	5,4	5,5	6,9	7,8	3,7	0,9	9,4	11,5	3,4	7,0	7,4	2,6
<b>P16. Tiempo total</b>	<b>15,5</b>	6,7	2,2	21,2	21,4	19,8	33,1	12,1	16,8	6,5	3,3	12,5	24,5	26,4	11,0	6,5	25,0
<b>P17. Resultado gestión</b>	<b>5,7</b>	6,4	3,4	7,2	7,7	4,8	6,8	5,1	5,7	4,3	1,8	9,7	6,9	2,5	5,3	8,6	5,0
<b>P18. Amabilidad trato</b>	<b>2,3</b>	2,4	1,2	1,6	0,9	1,8	2,6	2,4	2,7	1,2	3,9	5,4	3,3	2,1	2,7	1,2	1,2
<b>P19. Capac. Diálogo</b>	<b>3,2</b>	3,6	1,5	3,1	1,5	3,6	4,2	2,1	6,0	1,5	3,0	5,1	5,1	2,8	3,7	1,8	1,8
<b>P20. Cualif./Profesion.</b>	<b>2,3</b>	1,8	0,9	2,8	0,9	2,4	2,3	2,4	3,0	1,5	3,0	5,1	3,3	2,5	2,3	0,6	1,5
<b>P21. Unificación Info.</b>	<b>4,9</b>	5,5	6,2	6,2	5,3	7,5	5,5	6,6	4,8	3,1	3,0	6,0	6,3	3,1	3,7	4,0	2,4
<b>P22. Satisfacción Global</b>	<b>4,8</b>	3,9	1,2	5,6	6,8	3,6	7,1	4,8	3,9	1,8	4,2	5,1	6,0	4,0	4,0	6,8	7,1

 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



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

#### Resumen del grado de SATISFACCIÓN con cada uno de los atributos

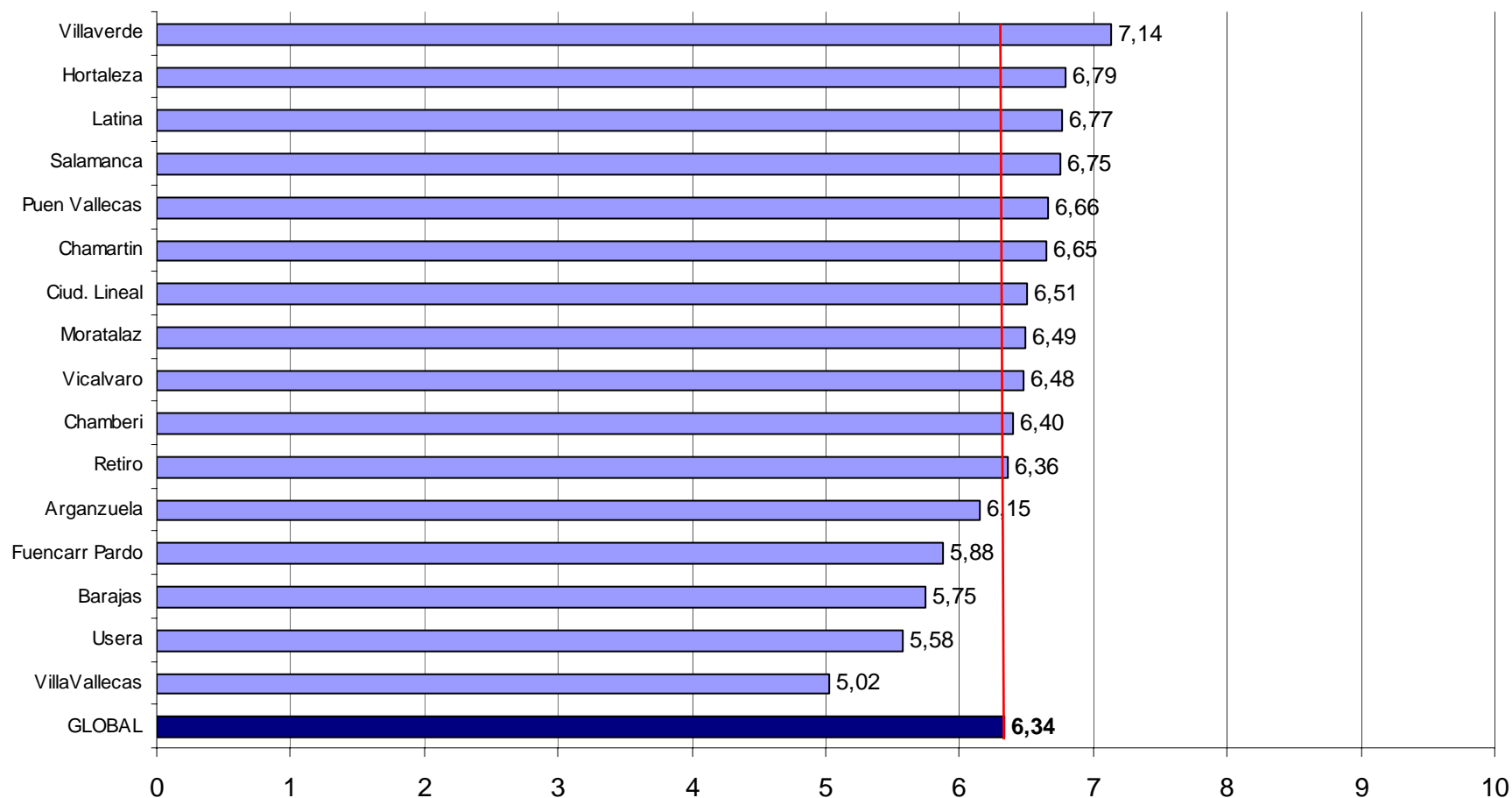


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 9:** En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **horario de atención al público**.

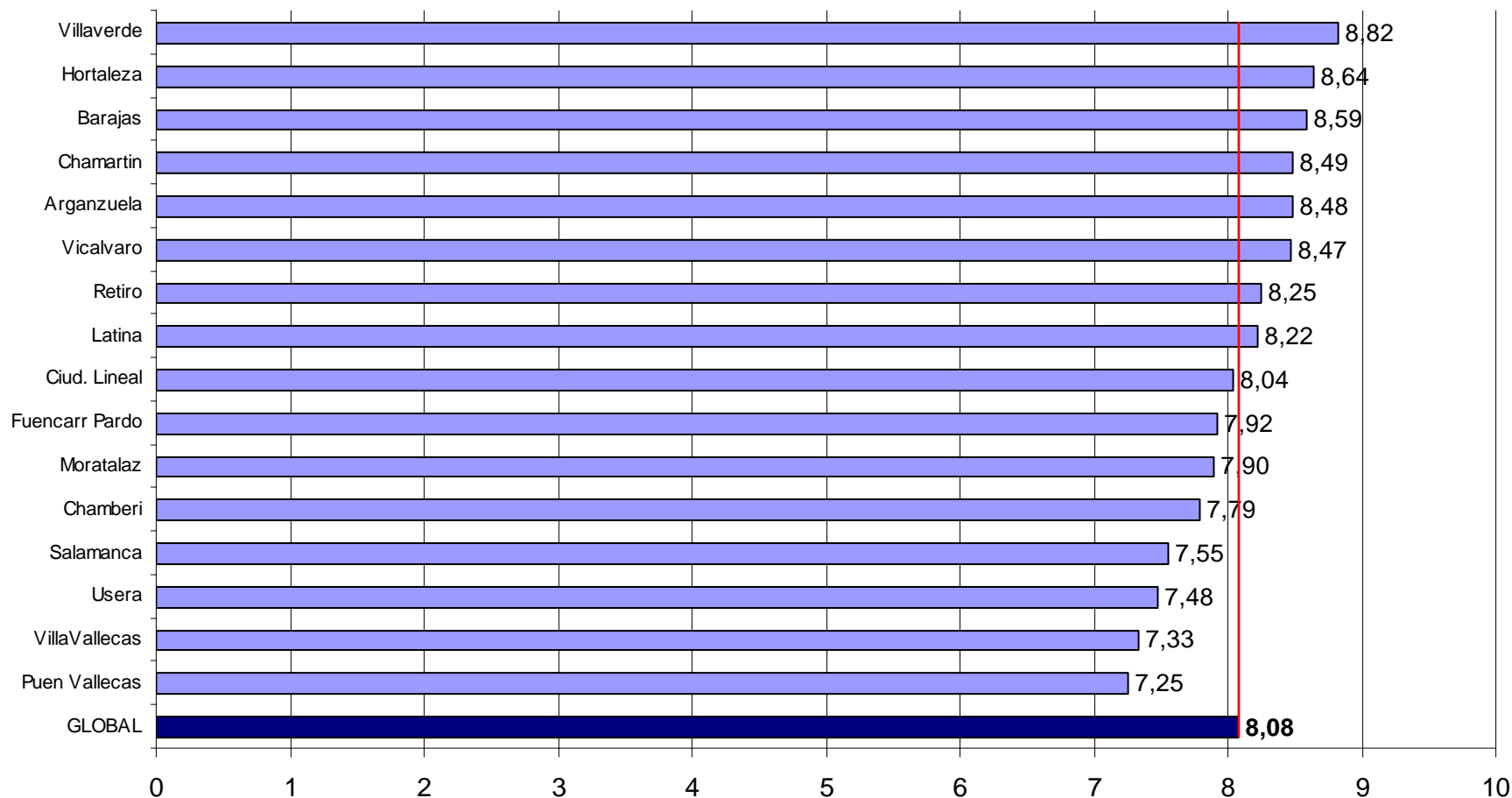


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 10:** En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **orden y limpieza de la oficina.**

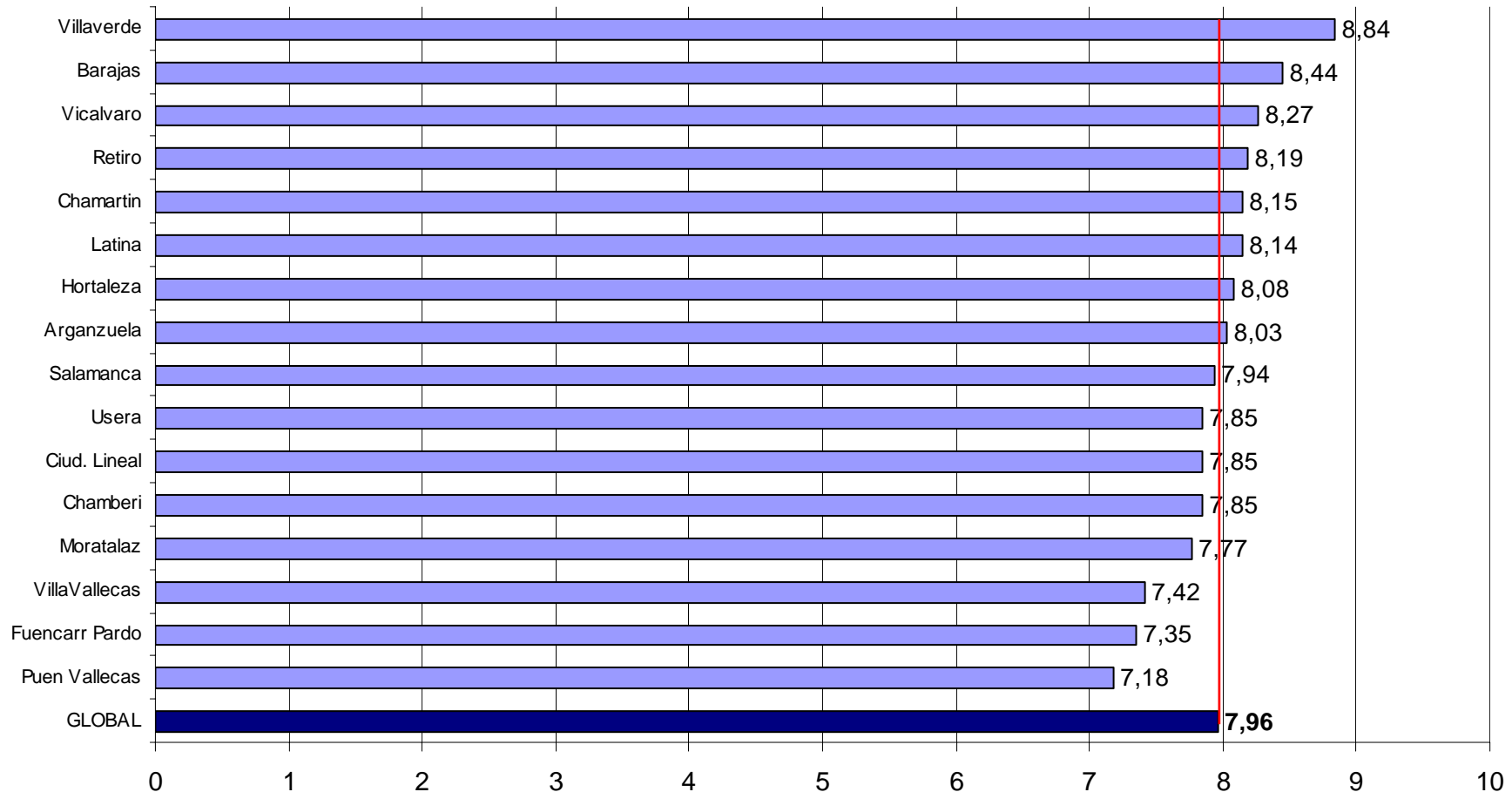


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 11:** En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la **señalización de los paneles informativos**.

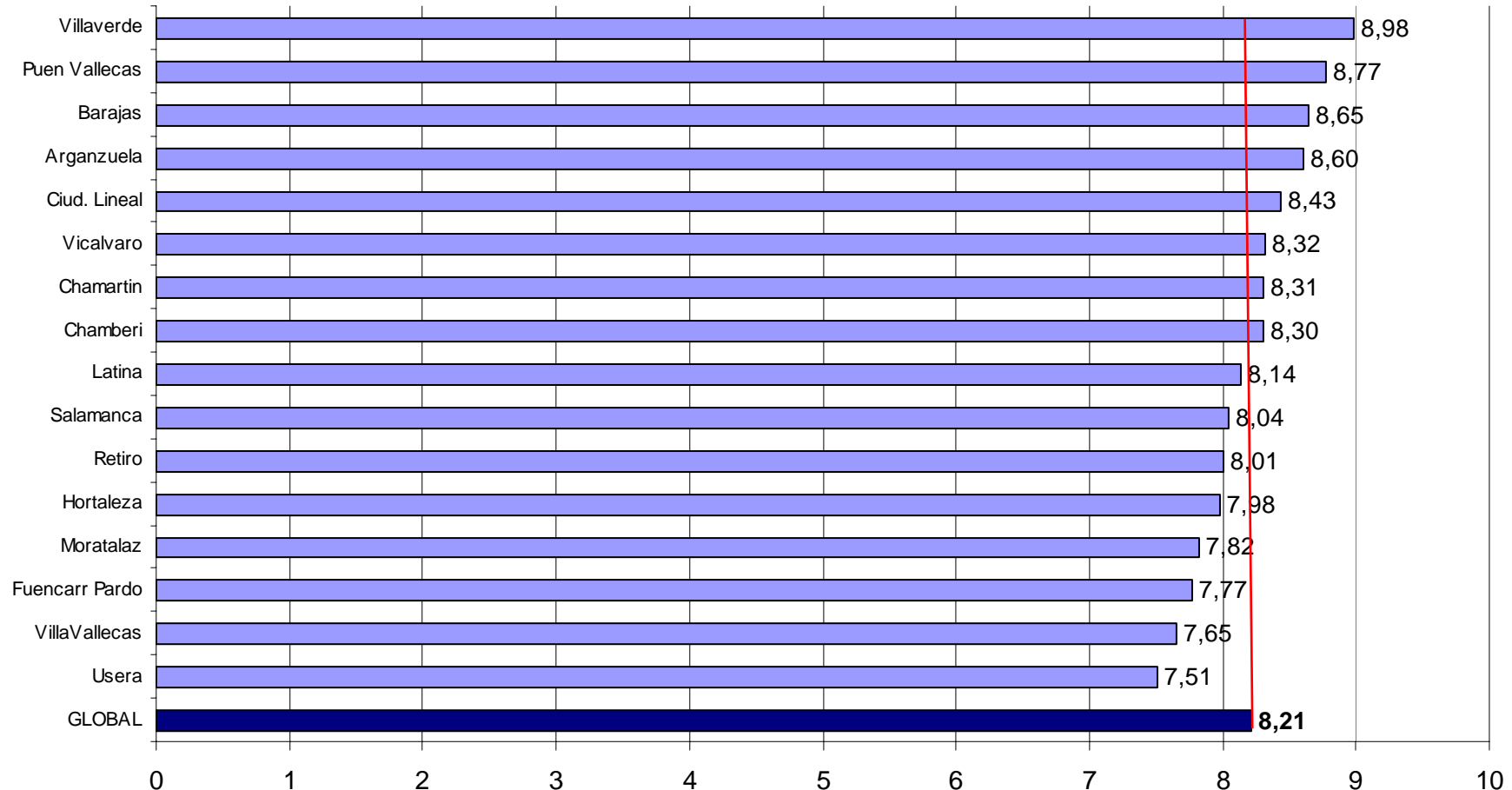


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 12:** En cuanto al punto de información, ¿cómo está usted de satisfecho respecto a la **eficacia del punto de información?**



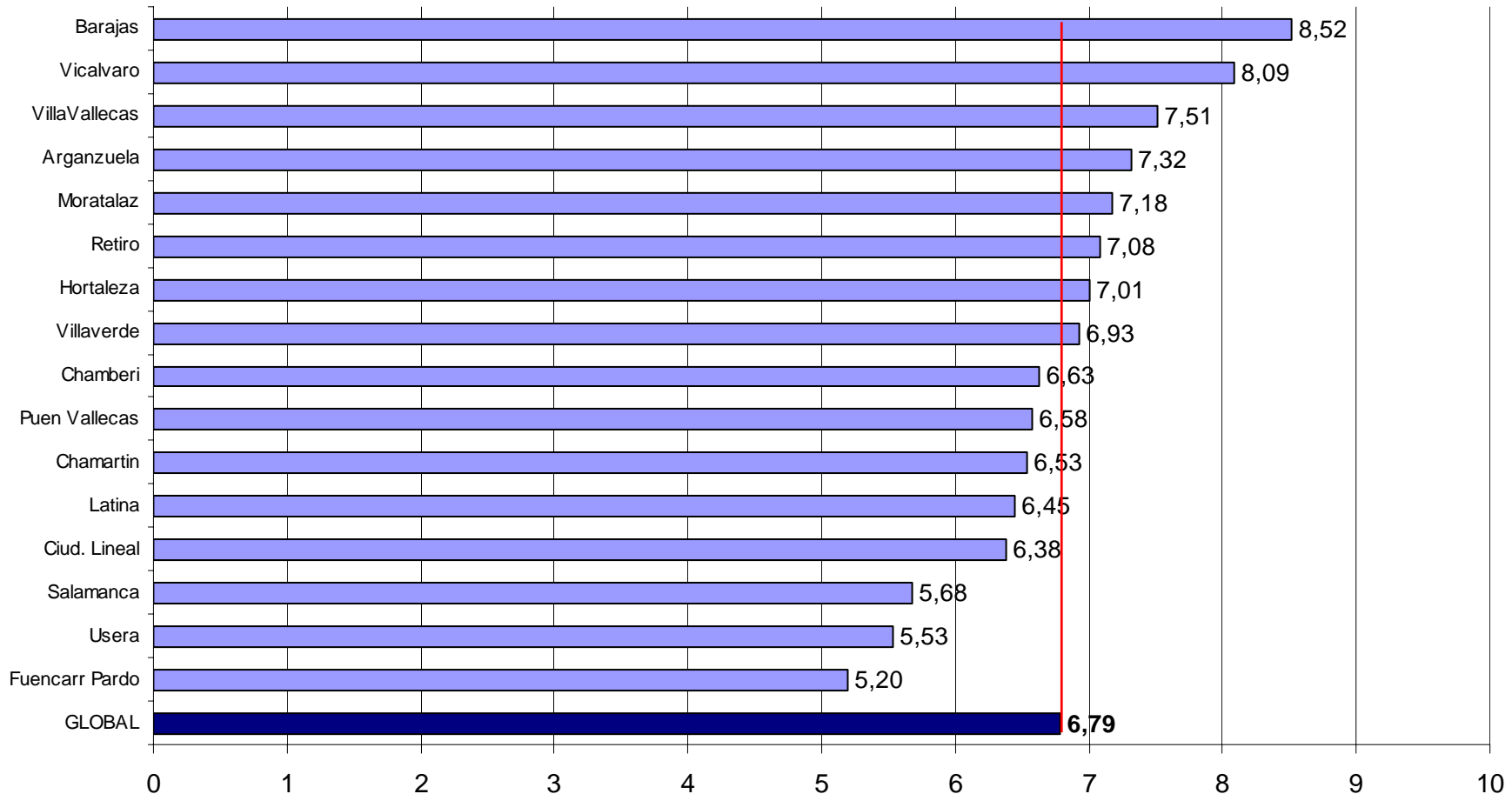
Nº casos: 5.241





#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 13:** En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de espera para realizar la gestión.



Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 14:** En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto **al confort durante el tiempo de espera.**

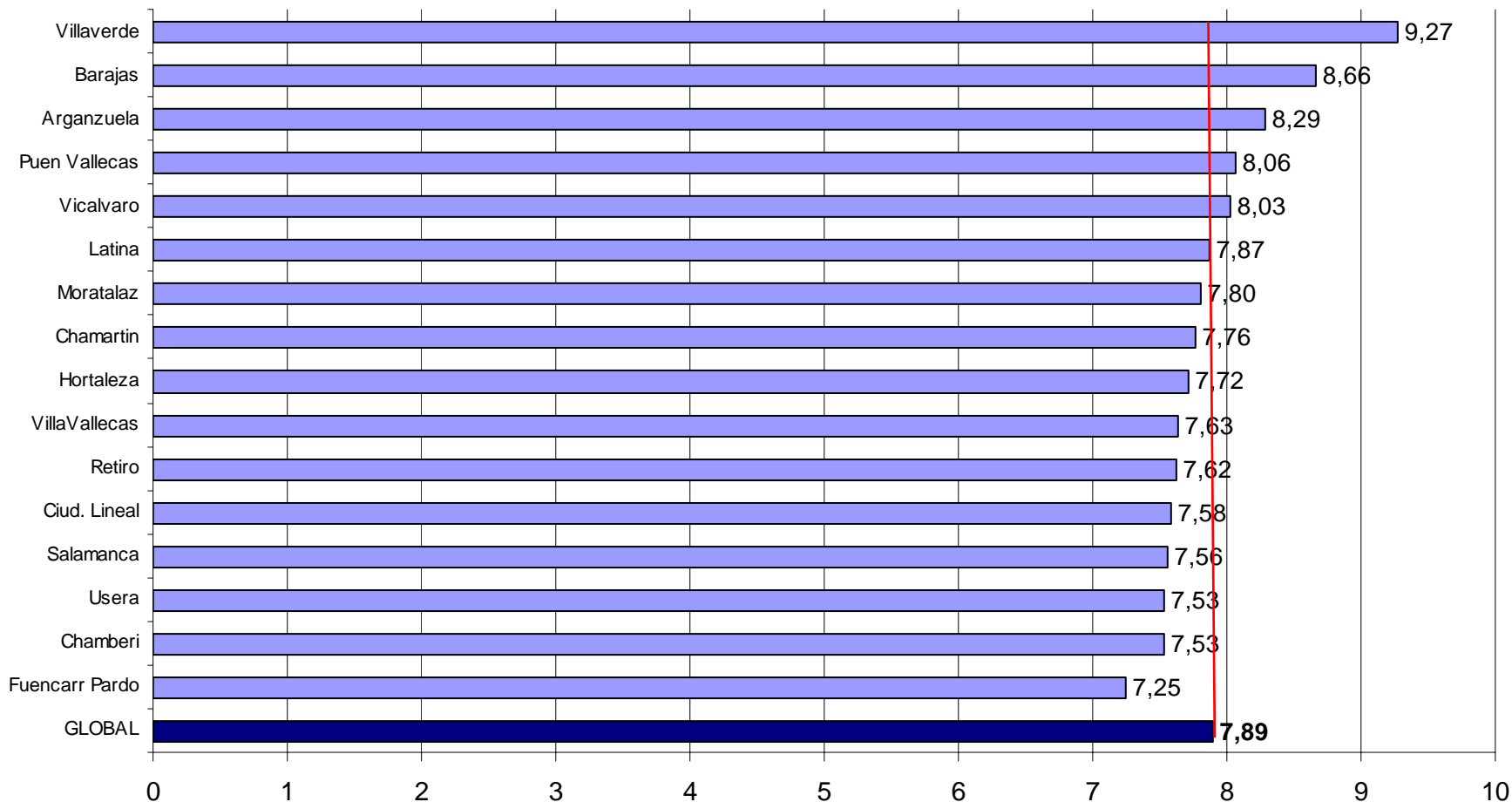


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 15:** En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto a **la sencillez del trámite de la gestión.**

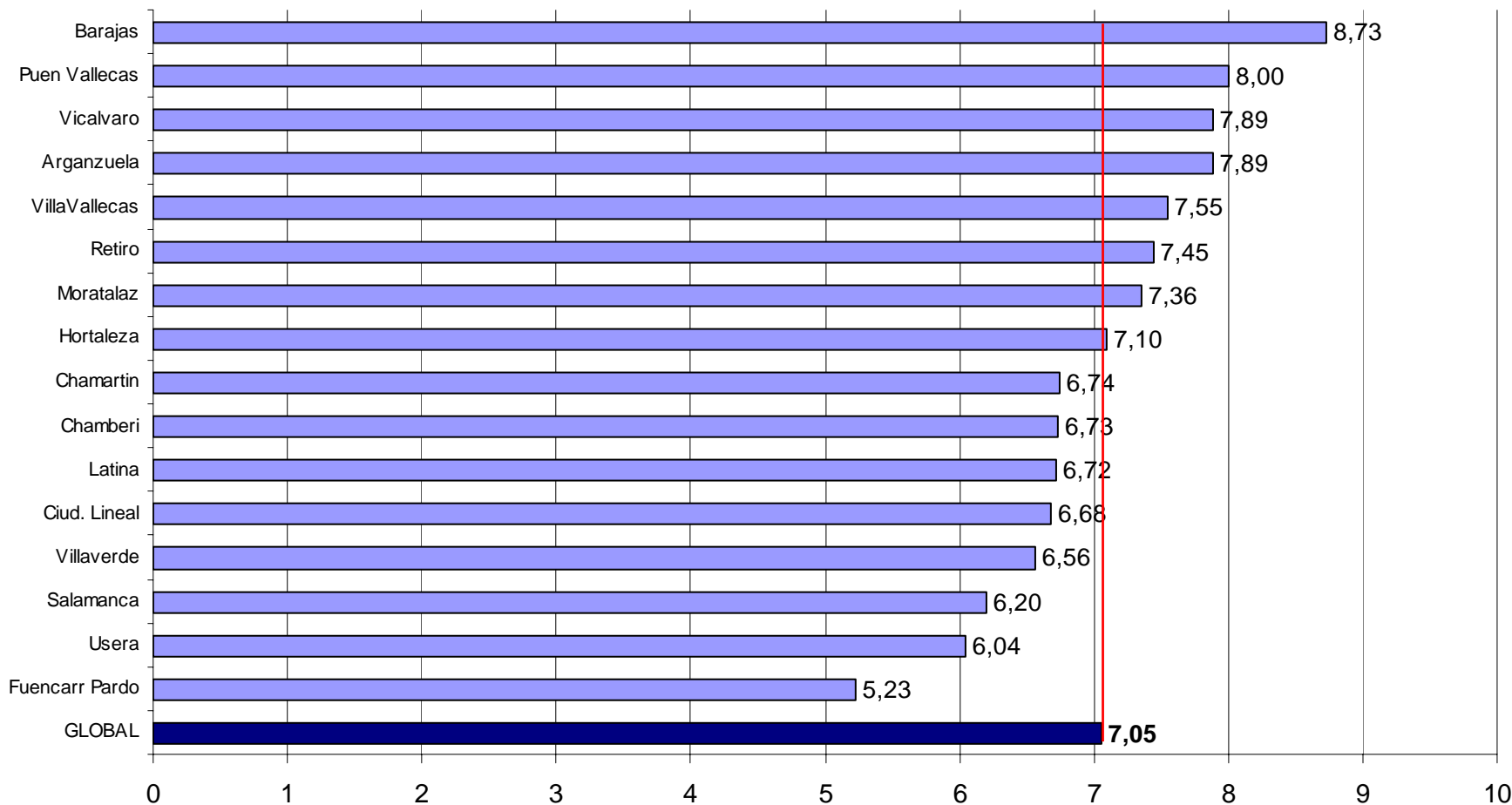


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 16:** En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **tiempo total empleado para realizar la gestión.**

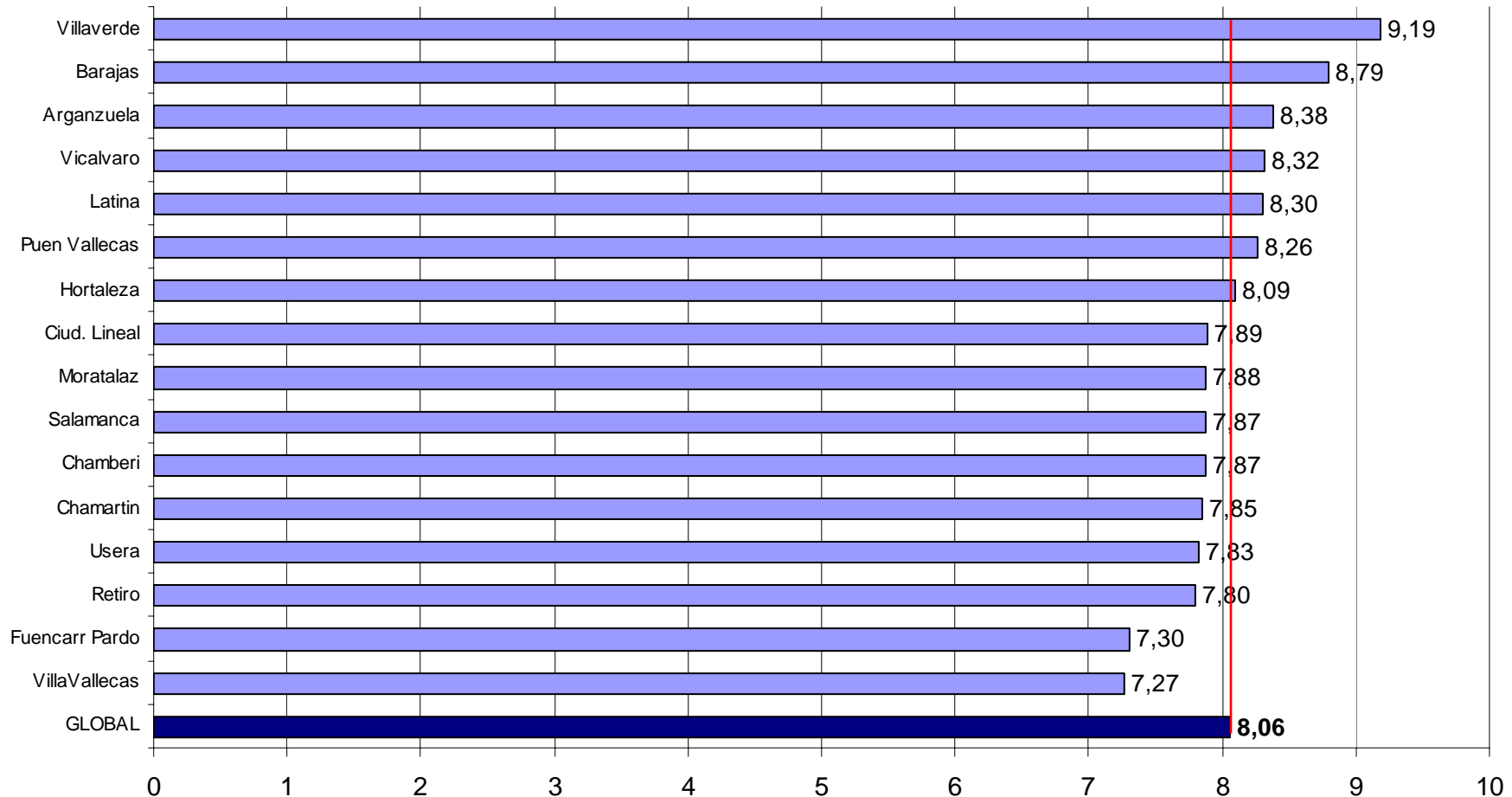


Nº casos: 5.241



### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 17:** En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **resultado de la gestión respecto a los trámites realizados por la OAC.**

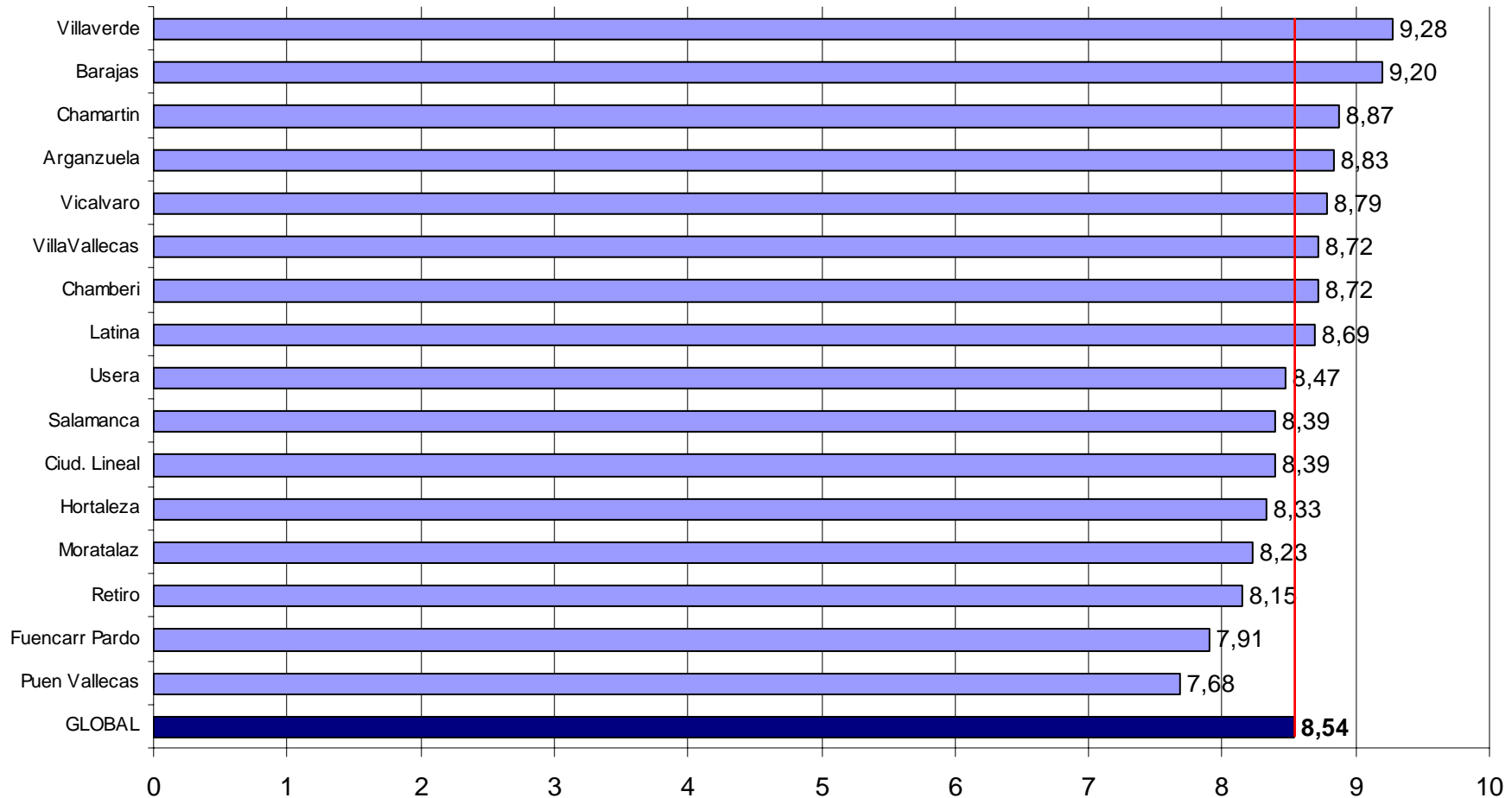


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 18:** ¿Cómo está usted de satisfecho con la **persona** que realiza su gestión con respecto a la **amabilidad y el trato que le otorga?**

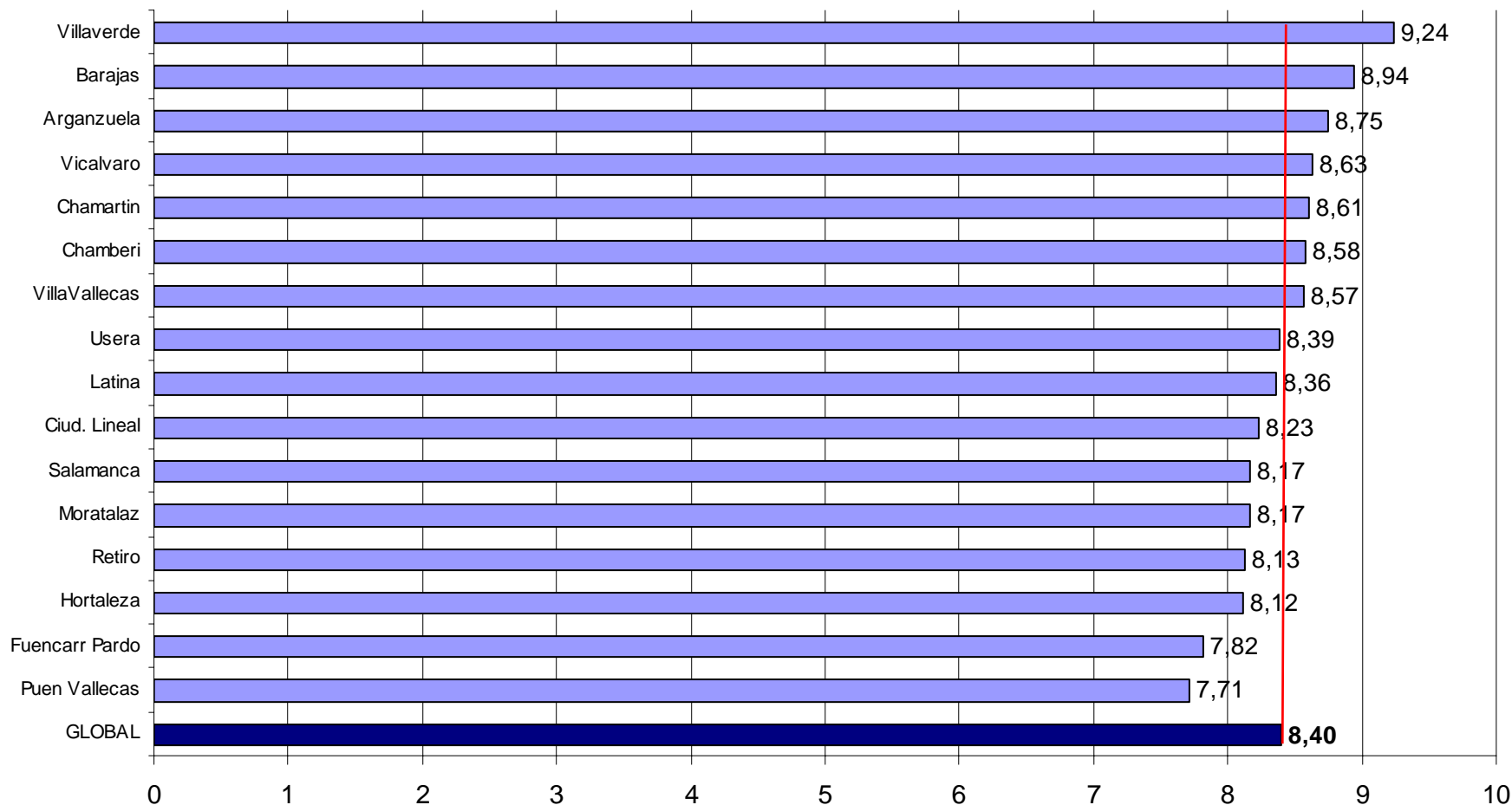


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 19:** ¿Cómo está usted de satisfecho con la **persona** que realiza su gestión con respecto a la **capacidad de diálogo y comunicación** que posee?

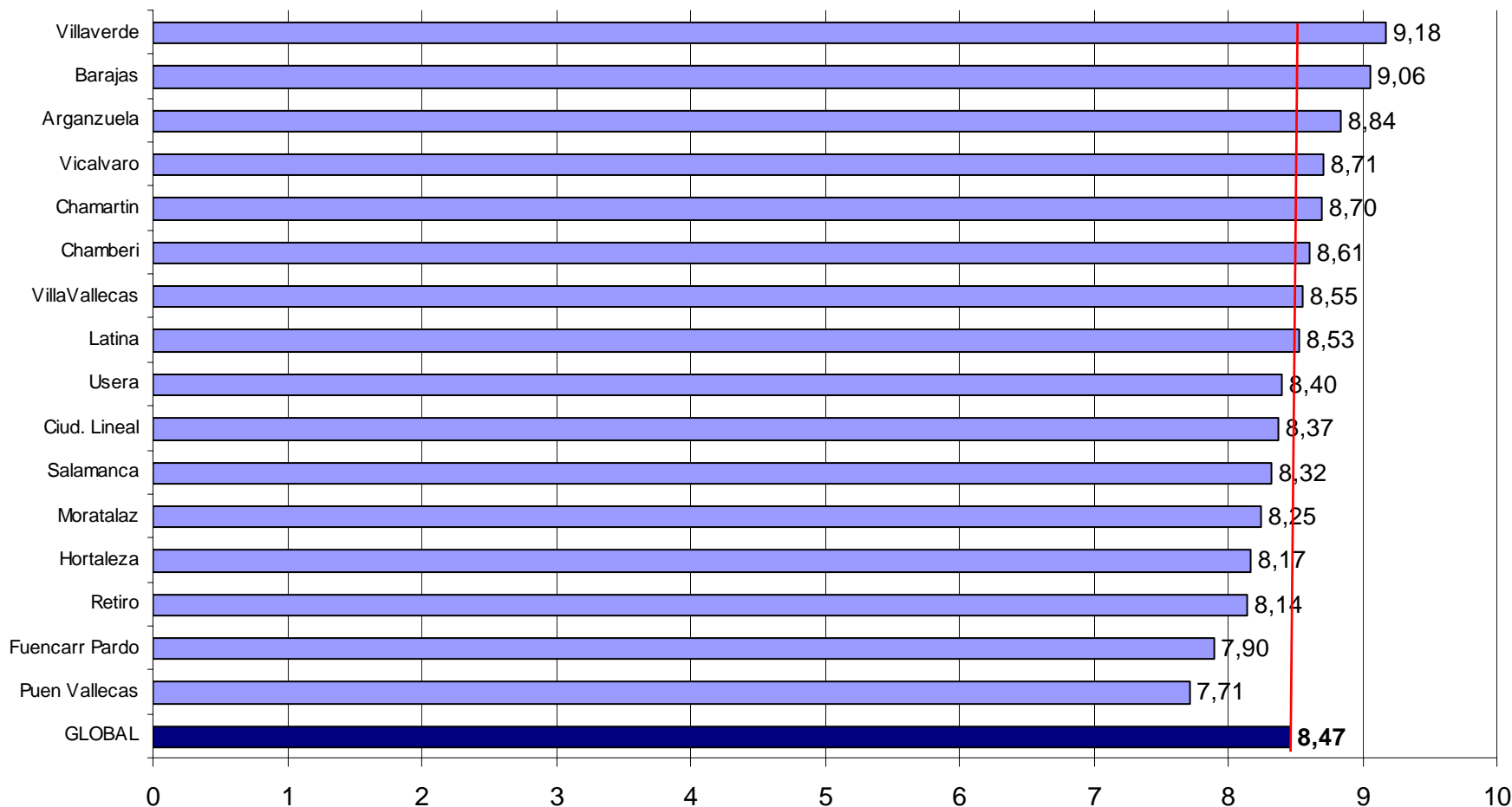


Nº casos: 5.241



#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 20:** ¿Cómo está usted de satisfecho con la **persona** que realiza su gestión con respecto a su **cualificación y profesionalidad**?



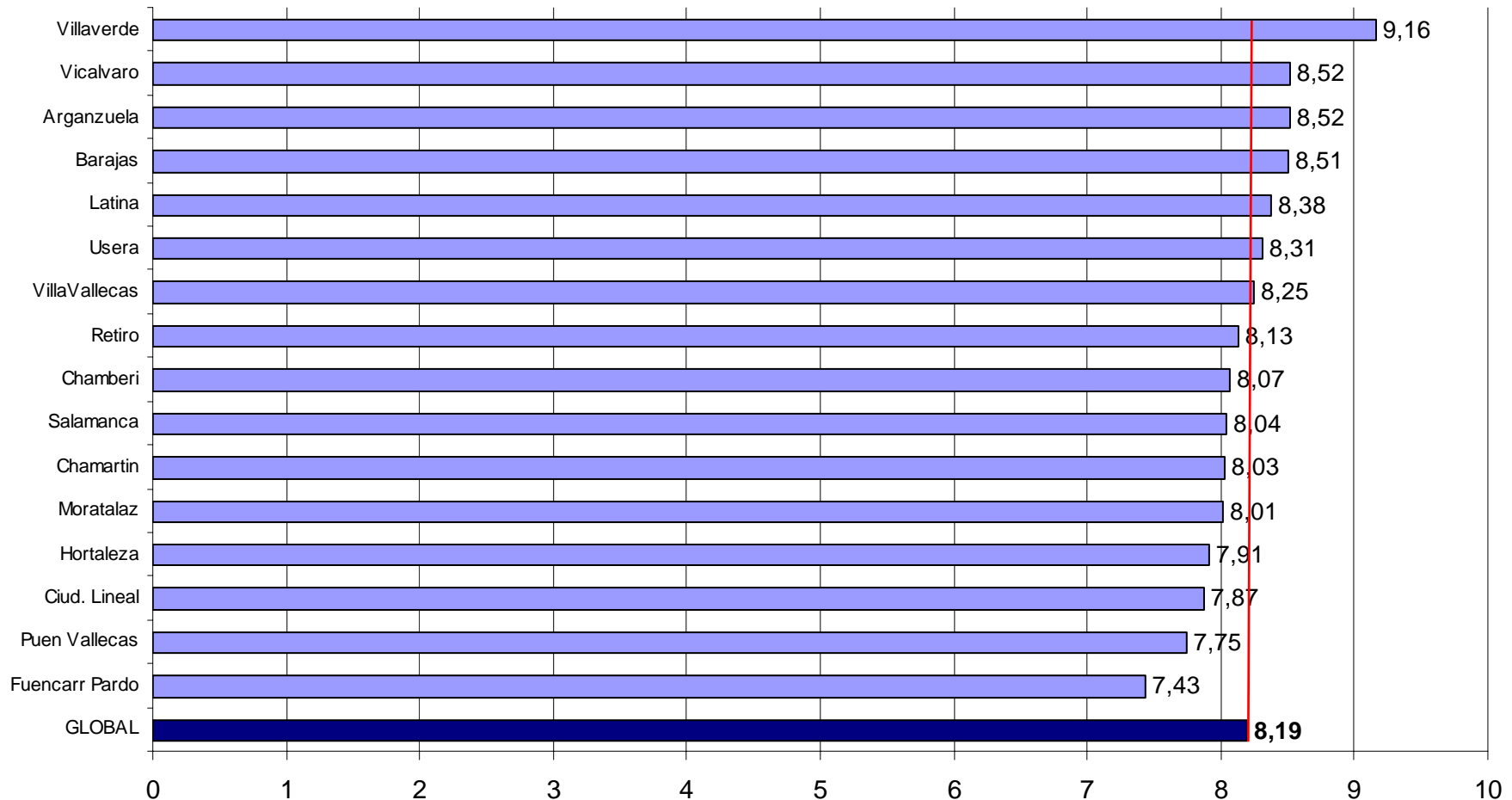
Nº casos: 5.241





#### Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

**P. 21:** ¿Cómo está usted de satisfecho con la persona que realiza su gestión con respecto a la **unificación de información proporcionada?**

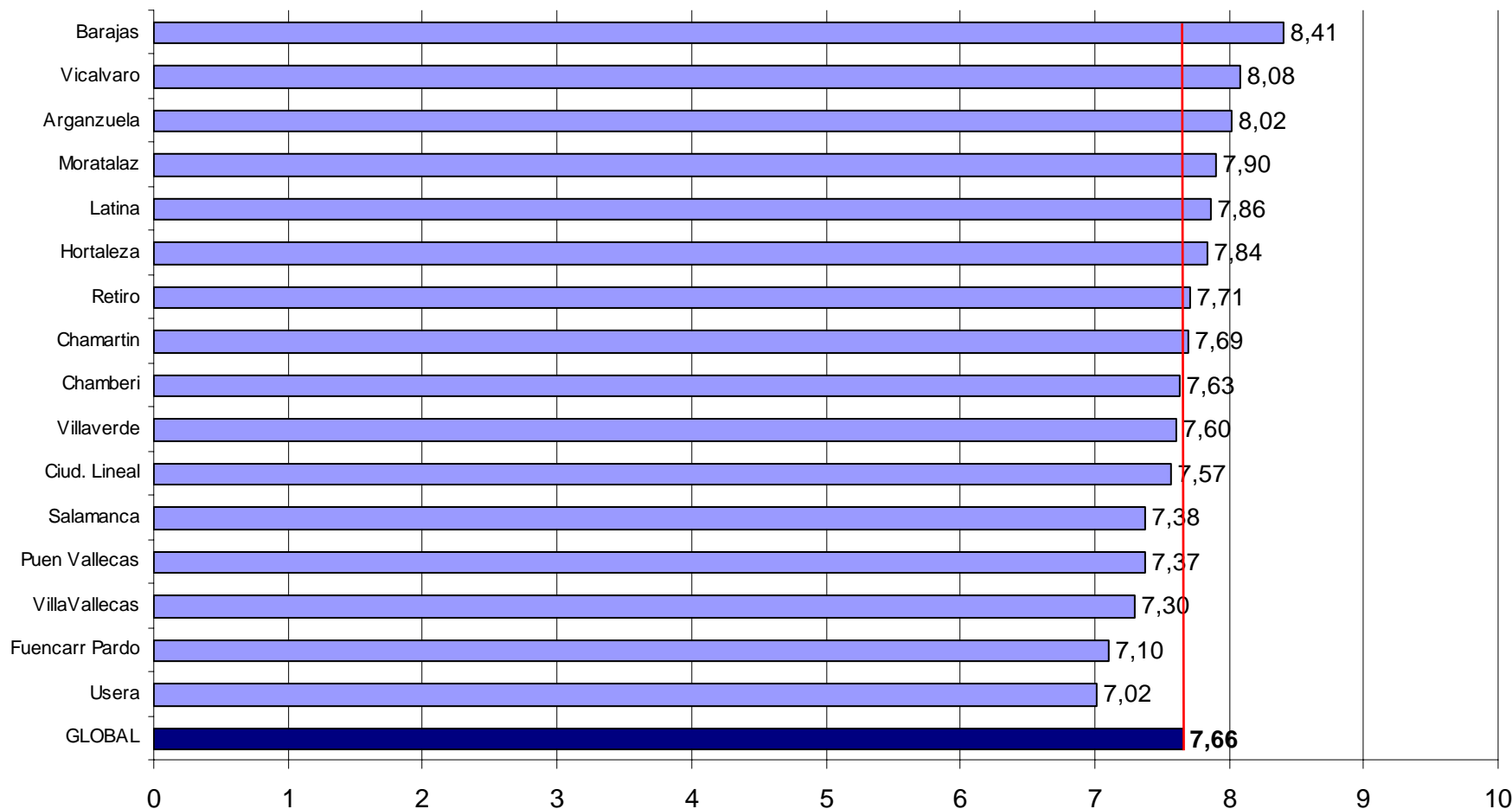


Nº casos: 5.241



### Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

**P. 22:** En general, ¿cómo está usted de satisfecho con el funcionamiento de esta OAC de Línea Madrid?

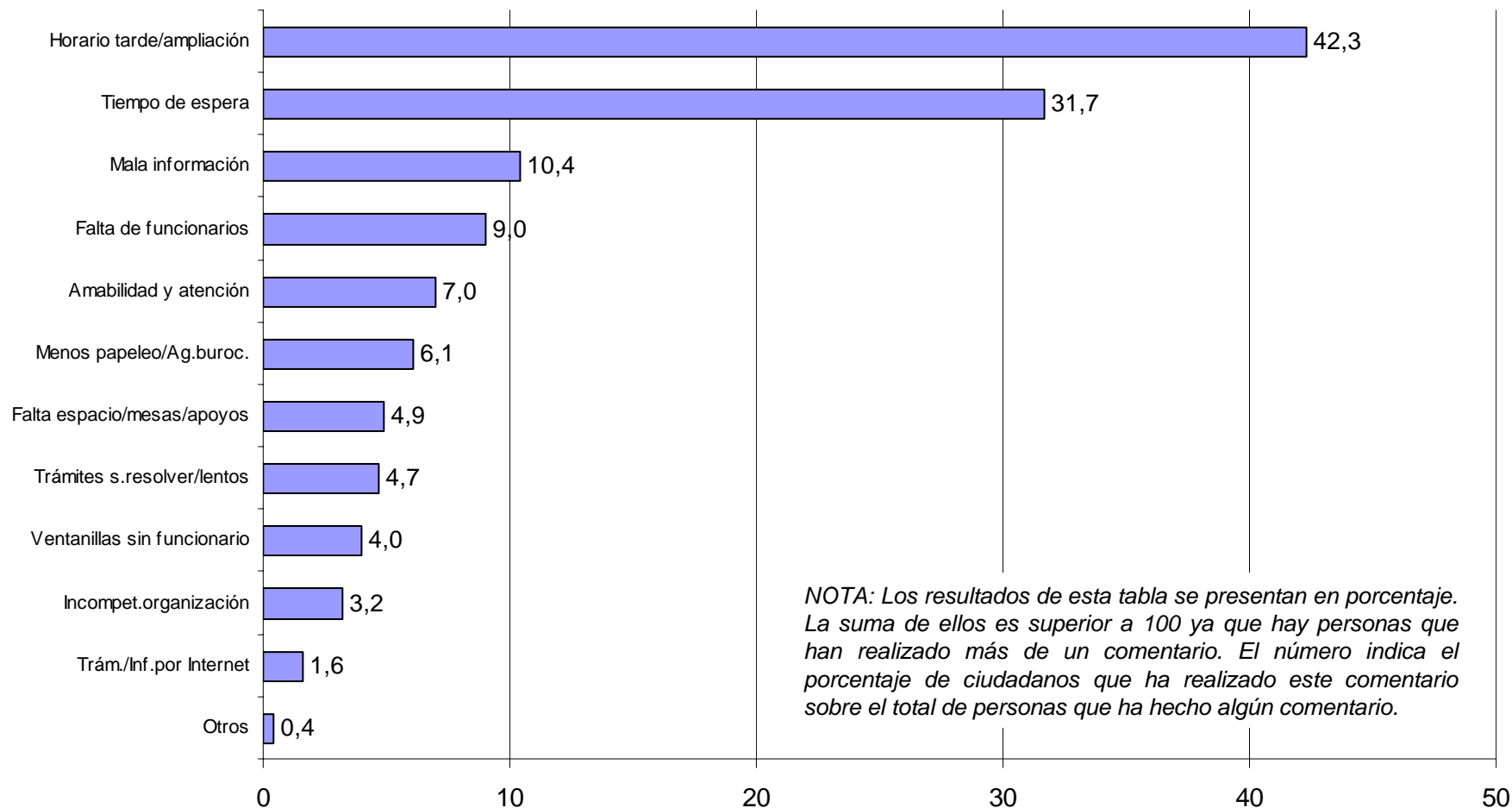


Nº casos: 5.241



#### Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

**P. 23: Comentarios** (Motivos de insatisfacción / Propuestas de mejora)



*NOTA: Los resultados de esta tabla se presentan en porcentaje. La suma de ellos es superior a 100 ya que hay personas que han realizado más de un comentario. El número indica el porcentaje de ciudadanos que ha realizado este comentario sobre el total de personas que ha hecho algún comentario.*

Nº casos: 1.030

## Conclusiones

- ❑ En general las puntuaciones obtenidas son bastante elevadas y sólo “Horario OAC” y “Tiempo de Espera” no llegan a la nota media de 7 sobre 10. A continuación detallamos los rasgos más destacados de las valoraciones obtenidas por cada atributo:
  - **HORARIO OAC:** Es el atributo con menor satisfacción media (6,34). El rango de valoraciones es bastante amplio y va desde los 7,14 de Villaverde a los 5,02 de Villa de Vallecas (esta puntuación es la más baja que se ha obtenido en todas las OAC en todo el estudio). Hay 4 oficinas que son puntuadas con un valor menor a 6 (Barajas (5,75), Fuencarral-El Pardo (5,88), Usera (5,58) y Villa de Vallecas (5,02)).

Más de un tercio de los encuestados en Barajas y Villa de Vallecas dan una nota de 4 o menor que 4 a este atributo. Es el atributo con más personas descontentas (que valoran con 4 o menos). En concreto 19,5% de las personas entrevistadas suspenden a este atributo.
  - **ORDEN Y LIMPIEZA OAC:** Es el 6º atributo mejor valorado (8,08). La mayoría de oficinas obtienen una valoración superior a 8. Las dos menos valoradas son Villa de Vallecas y Puente de Vallecas (7,33 y 7,25 respectivamente). Sólo una OAC obtiene más de un 5% de suspensos en este atributo (Salamanca con un 5,1%), la media global de suspensos se sitúa en 1,6%, el más bajo de todos los atributos (lo cual es un dato positivo).
  - **SEÑALIZACIÓN PANELES INFORMATIVOS:** Con una media de 7,96 es el 8º atributo mejor valorado (de los 13 analizados). Las valoraciones son bastante parecidas entre las OAC destacando positivamente sobre la media Villaverde (8,84) y negativamente Puente de Vallecas (7,18). Un 3,6% de los encuestados valoran negativamente (de 0 a 4) este atributo.



## Conclusiones

- **EFICACIA PUNTO DE INFORMACIÓN:** Es de los atributos mejor valorados (el 4º con 8,21 de media). Destacan las puntuaciones de Villaverde y Puente de Vallecas (8,98 y 8,77 respectivamente). Negativamente destaca Usera (7,51). Sólo un 3,3% de las personas valoran con 4 o menos este atributo.
- **TIEMPO DE ESPERA:** Es el atributo con más rango de puntuaciones (de 8,52 a 5,20) y el segundo peor valorado (6,79). Destacan las puntuaciones superiores a 8 de Barajas y Vicálvaro (8,52 y 8,09). Tres oficinas se sitúan por debajo del 6 (Salamanca, Usera y Fuencarral-El Pardo). En general un 17,3 % de las personas entrevistadas valoran con 4 o menos este atributo.
- **CONFORT DURANTE LA ESPERA:** Vuelve a ser un atributo con dispersión alta aunque con puntuaciones sensiblemente mejores que el anterior (media de 7,49). Se alejan más de un 10% de la media –en sentido positivo- la OAC de Barajas (8,84) y, en sentido negativo la OAC de Fuencarral-El Pardo (6,21).

La media de suspensos en este atributo es de 7,3%, pese a esto hay una OAC que casi dobla este valor Fuencarral-El Pardo (15,4%).

- **SENCILLEZ TRÁMITE DE GESTIÓN:** La mayoría de valores obtenidos son muy similares, destacando sólo Barajas y Fuencarral-El Pardo (positiva y negativamente). La media es de 7,89 (siendo el 9º atributo mejor valorado de 13). Un 6,2% de los entrevistados suspenden este atributo.

## Conclusiones

- **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** La nota media de este atributo es el tercero peor valorado (7,05). El rango de valoraciones es muy amplio (desde la nota máxima de Barajas con un 8,73 hasta la mínima de Fuencarral-El Pardo con un 5,23).

Un 15,5% de los entrevistados suspenden este atributo y en 6 de las OAC estudiadas hay más de un 20% de personas que puntúan 4 o menos a este atributo.

- **RESULTADO DE LA GESTIÓN RESPECTO A LOS TRÁMITES REALIZADOS POR LA OAC:** La Nota media de este atributo es de 8,06 (7º de 13). Destaca la nota de Villaverde (9,19) muy por encima del resto.

El nivel de suspensos es relativamente bajo 5,7% y sólo Retiro aparece con un porcentaje sensiblemente superior (9,7%).

- **AMABILIDAD Y TRATO OTORGADO:** Es el atributo mejor valorado de los 13 analizados (8,54). Sólo Fuencarral-El Pardo y Puente de Vallecas no llegan al 8 (7,91 y 7,68 respectivamente).

El porcentaje global de suspensos es muy bajo (2,3%) y sólo Retiro tiene un porcentaje algo superior (5,4%).

## Conclusiones

- **CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN:** Es el tercer atributo con mejores valoraciones (media 8,40). En general, todas las oficinas obtienen resultados satisfactorios con una valoración superior a 8, excepto dos (Fuencarral-El Pardo (7,82) y Puente de Vallecas (7,7)).

Sólo un 3,2% de los ciudadanos entrevistados valoran por debajo de 5 este atributo (este porcentaje es algo más alto en la OAC de Latina donde llega al 6%).

- **CUALIFICACIÓN Y PROFESIONALIDAD:** Es el segundo atributo mejor valorado (8,47). En Villaverde y Barajas se supera el 9 de media en las puntuaciones. Excepto Fuencarral-El Pardo y Puente de Vallecas, todas superan el 8.

El porcentaje medio de “suspensos” es muy bajo y sólo alcanza el 2,3%.

- **UNIFICACIÓN INFORMACIÓN PROPORCIONADA:** La Nota media de este atributo es de 8,19 (5º de 13). Destaca la nota de Villaverde (9,16) muy por encima del resto.

El porcentaje de suspensos (puntuaciones de 0 a 4) es relativamente bajo con un 4,9%. Sólo Ciudad Lineal obtiene un porcentaje de valoraciones negativas algo superior (un 7,5%).

## Conclusiones

- **SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA OAC:** Los resultados obtenidos son bastante satisfactorios -7,66 de media-. Destacan 3 oficinas que obtienen medias por encima de 8 –Barajas (8,41), Vicálvaro (8,08) y Arganzuela (8,02). De manera menos positiva destaca Fuencarral-El Pardo con 7,10 de media y Usera con 7,02.

Menos de un 5% de los 5.241 ciudadanos entrevistados valoran la actuación de la OAC con un valor menor a 5 y sólo Fuencarral-El Pardo y Villaverde obtienen más de un 7% de valoraciones negativas (7,1% en ambos casos). Por contra, sólo un 1,2% de los 324 entrevistados en Barajas valoraron negativamente esa oficina (el mejor dato de las 16 oficinas analizadas)

- **COMENTARIOS (MOTIVOS INSATISFACCIÓN / PROPUESTAS DE MEJORA):** 1.030 ciudadanos de los 5.241 entrevistados realizan comentarios adicionales durante la entrevista. De estas 1.030 personas un 42,3% propone la ampliación del horario de la OAC (ampliación horario tarde) y un 31,7% se queja del tiempo de espera sufrido. Un menor porcentaje comenta la mala información recibida (10,4%) y la falta de funcionarios (9,0%). Estos porcentajes son en relación a las 1.030 personas que han comentado alguna propuesta de mejora.



## II. Resultados obtenidos

2.1. Resultados Globales

2.2. Resultados Analizados por:

- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad
- c. Motivo de la visita

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.2. Resultados Analizados



#### TRÁMITE REALIZADO / NACIONALIDAD / MOTIVO VISITA - Tablas Resumen -

MARGEN 5%

	TOTAL	TRÁMITE REALIZADO *							NACIONALIDAD		MOTIVO VISITA	
		Informacion	Impuestos	Padrón Municipal	Firma Electrónica	Registro	Informac. Urbanist.	Sugerencias	Española	Extranjera	Personal	Profesional
<b>Nº CASOS</b>	<b>5.241</b>	<b>806</b>	<b>1056</b>	<b>2257</b>	<b>17</b>	<b>748</b>	<b>316</b>	<b>186</b>	<b>3891</b>	<b>1341</b>	<b>4414</b>	<b>824</b>
<b>P9. Horario OAC</b>	<b>6,34</b>	6,26	6,31	6,50	5,76	6,15	6,04	6,07	6,21	6,73	6,39	6,08
<b>P10. Orden y limpieza</b>	<b>8,08</b>	7,97	7,91	8,28	7,65	7,97	7,79	7,96	7,94	8,48	8,12	7,87
<b>P11. Señal. Paneles</b>	<b>7,96</b>	7,75	7,78	8,23	7,53	7,78	7,62	7,85	7,78	8,50	8,02	7,66
<b>P12. Eficac. punto información</b>	<b>8,21</b>	8,08	8,13	8,47	7,88	7,88	7,88	8,01	8,03	8,71	8,29	7,77
<b>P13. Tiempo espera</b>	<b>6,79</b>	7,03	6,58	7,13	6,18	6,13	5,94	6,58	6,57	7,41	6,93	5,98
<b>P14. Confort espera</b>	<b>7,49</b>	7,34	7,40	7,78	7,29	7,12	6,95	7,38	7,27	8,15	7,60	6,92
<b>P15. Sencillez trámite</b>	<b>7,89</b>	7,60	7,94	8,30	7,06	7,48	6,51	7,53	7,68	8,49	8,04	7,07
<b>P16. Tiempo total</b>	<b>7,05</b>	7,12	6,90	7,43	6,35	6,45	6,13	6,83	6,80	7,77	7,21	6,23
<b>P17. Resultado gestión</b>	<b>8,06</b>	7,59	8,02	8,53	7,12	7,67	7,10	7,15	7,86	8,64	8,19	7,35
<b>P18. Amabilidad trato</b>	<b>8,54</b>	8,46	8,52	8,74	8,29	8,33	8,00	8,38	8,42	8,91	8,61	8,15
<b>P19. Capacidad de diálogo</b>	<b>8,40</b>	8,34	8,43	8,63	8,24	8,07	7,86	8,12	8,25	8,85	8,50	7,89
<b>P20. Cualificac./Profesionalidad</b>	<b>8,47</b>	8,40	8,41	8,70	8,38	8,20	7,83	8,21	8,31	8,90	8,54	8,04
<b>P21. Unificación Información</b>	<b>8,19</b>	8,02	8,16	8,52	8,40	7,87	7,28	7,75	8,00	8,73	8,31	7,53
<b>P22. Satisfacción Global</b>	<b>7,66</b>	7,54	7,49	8,01	7,47	7,26	7,05	7,20	7,42	8,34	7,75	7,13



Valoración más de un 5 % superior a la media



Valoración más de un 5 % inferior a la media

\* Hay personas que han realizado más de un trámite

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

### 2.2. Resultados Analizados



#### TRÁMITE REALIZADO / NACIONALIDAD / MOTIVO VISITA - Tablas Resumen -

MARGEN 10%

	TOTAL	TRÁMITE REALIZADO *							NACIONALIDAD		MOTIVO VISITA	
		Informacion	Impuestos	Padrón Municipal	Firma Electrónica	Registro	Informac. Urbaníst.	Sugerencias	Española	Extranjera	Personal	Profesional
<b>Nº CASOS</b>	<b>5.241</b>	<b>806</b>	<b>1056</b>	<b>2257</b>	<b>17</b>	<b>748</b>	<b>316</b>	<b>186</b>	<b>3891</b>	<b>1341</b>	<b>4414</b>	<b>824</b>
P9. Horario OAC	6,34	6,26	6,31	6,50	5,76	6,15	6,04	6,07	6,21	6,73	6,39	6,08
P10. Orden y limpieza	8,08	7,97	7,91	8,28	7,65	7,97	7,79	7,96	7,94	8,48	8,12	7,87
P11. Señal. Paneles	7,96	7,75	7,78	8,23	7,53	7,78	7,62	7,85	7,78	8,50	8,02	7,66
P12. Eficac. punto información	8,21	8,08	8,13	8,47	7,88	7,88	7,88	8,01	8,03	8,71	8,29	7,77
P13. Tiempo espera	6,79	7,03	6,58	7,13	6,18	6,13	5,94	6,58	6,57	7,41	6,93	5,98
P14. Confort espera	7,49	7,34	7,40	7,78	7,29	7,12	6,95	7,38	7,27	8,15	7,60	6,92
P15. Sencillez trámite	7,89	7,60	7,94	8,30	7,06	7,48	6,51	7,53	7,68	8,49	8,04	7,07
P16. Tiempo total	7,05	7,12	6,90	7,43	6,35	6,45	6,13	6,83	6,80	7,77	7,21	6,23
P17. Resultado gestión	8,06	7,59	8,02	8,53	7,12	7,67	7,10	7,15	7,86	8,64	8,19	7,35
P18. Amabilidad trato	8,54	8,46	8,52	8,74	8,29	8,33	8,00	8,38	8,42	8,91	8,61	8,15
P19. Capacidad de diálogo	8,40	8,34	8,43	8,63	8,24	8,07	7,86	8,12	8,25	8,85	8,50	7,89
P20. Cualificac./Profesionalidad	8,47	8,40	8,41	8,70	8,38	8,20	7,83	8,21	8,31	8,90	8,54	8,04
P21. Unificación Información	8,19	8,02	8,16	8,52	8,40	7,87	7,28	7,75	8,00	8,73	8,31	7,53
P22. Satisfacción Global	7,66	7,54	7,49	8,01	7,47	7,26	7,05	7,20	7,42	8,34	7,75	7,13



Valoración más de un 10 % superior a la media



Valoración más de un 10 % inferior a la media

\* Hay personas que han realizado más de un trámite

## Conclusiones

- ❑ RESULTADOS POR TRÁMITE: Este análisis corresponde a los resultados obtenidos según el trámite realizado por el ciudadano, independientemente de la OAC donde lo haya realizado.
  - El trámite más realizado es el Padrón Municipal (43,1%) seguido de Impuestos (20,1%).
  - Los resultados varían bastante dependiendo del trámite realizado. De este modo, la valoración más elevada (8,01) corresponde a aquellas personas que han realizado el trámite del Padrón Municipal y la peor valoración la dan las personas que han realizado un trámite de Información Urbanística (7,05).
  - Los resultados de las personas que van a realizar gestiones relacionadas con Información Urbanística valoran en la mayoría de atributos sensiblemente peor que la media (entre un 5 y un 10% peor). Especialmente valoran mucho peor aquellos atributos relacionados con el “Tiempo de Espera” y el “Tiempo total en llevar acabo la gestión” (5,94 y 6,13 respectivamente, más de un 10% peor que los otros servicios). Destaca el alto porcentaje de profesionales que van a realizar este trámite (un 48,1%, muy por encima de la media de los demás trámites, que se sitúa en un 15,1%).
  - Los mejores resultados sobre la media corresponden a los ciudadanos que realizan el Padrón Municipal que valoran con 8,53 el resultado de la gestión, valoración sensiblemente superior al resto.

## Conclusiones

- ❑ RESULTADOS POR NACIONALIDAD: Este análisis corresponde a los resultados obtenidos según la nacionalidad del ciudadano, independientemente de la OAC donde lo haya realizado.
  - Los ciudadanos de nacionalidad extranjera valoran sensiblemente mejor el servicio de la OAC que los ciudadanos de nacionalidad española.
  - En todos los atributos analizados las valoraciones de los extranjeros son mejores que la de los españoles (en la mayoría de casos por encima de un 5% mejores).
  - El atributo con mayor diferencia es “Tiempo Total”, en el que los extranjeros valoran con un 15% más respecto a los españoles (7,77 por 6,80 de los españoles).
  - La satisfacción global de los ciudadanos extranjeros con el servicio de la OAC se eleva a 8,34 (por 7,42 de los ciudadanos españoles).

## Conclusiones

- ❑ RESULTADOS POR MOTIVO DE LA VISITA: Este análisis corresponde a los resultados obtenidos según el motivo de la visita del ciudadano (personal o profesional), independientemente de la OAC donde lo haya realizado.
  - Los ciudadanos que acuden a la OAC por motivos profesionales, valoran sensiblemente peor el servicio ofrecido por la OAC que los ciudadanos que acuden por motivos personales.
  - En todos los atributos analizados las valoraciones de los que acuden por motivos personales son mejores que la de los que acuden por motivos profesionales (en la mayoría de casos por encima de un 5% mejores).
  - Las mayores diferencias se producen al valorar el “Tiempo Total Empleado”, el “Tiempo de Espera” y la “Sencillez del Trámite” (6,23 / 5,98 y 7,07 respectivamente) por los ciudadanos que acuden por motivos profesionales y (7,21 / 6,93 y 8,04 respectivamente) por los ciudadanos que acuden por motivos personales.
  - En la valoración Global de la OAC, el resultado también es peor en aquellos ciudadanos que vienen por motivos profesionales (7,13) frente a los ciudadanos que vienen por motivos personales (7,75).

### III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

3.1. Tabla Resumen

3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia Indirecta

# III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

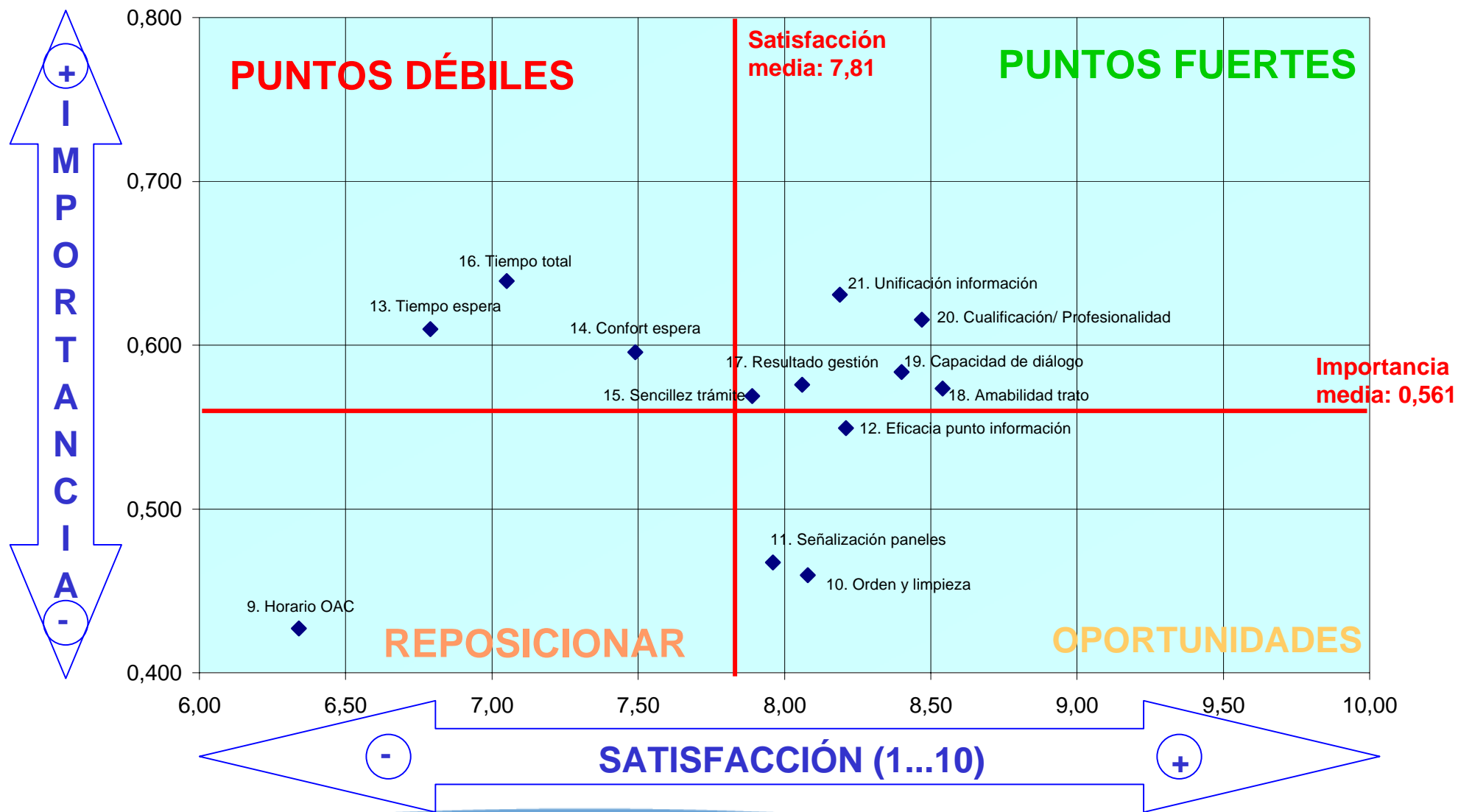
## 3.1. Tabla resumen

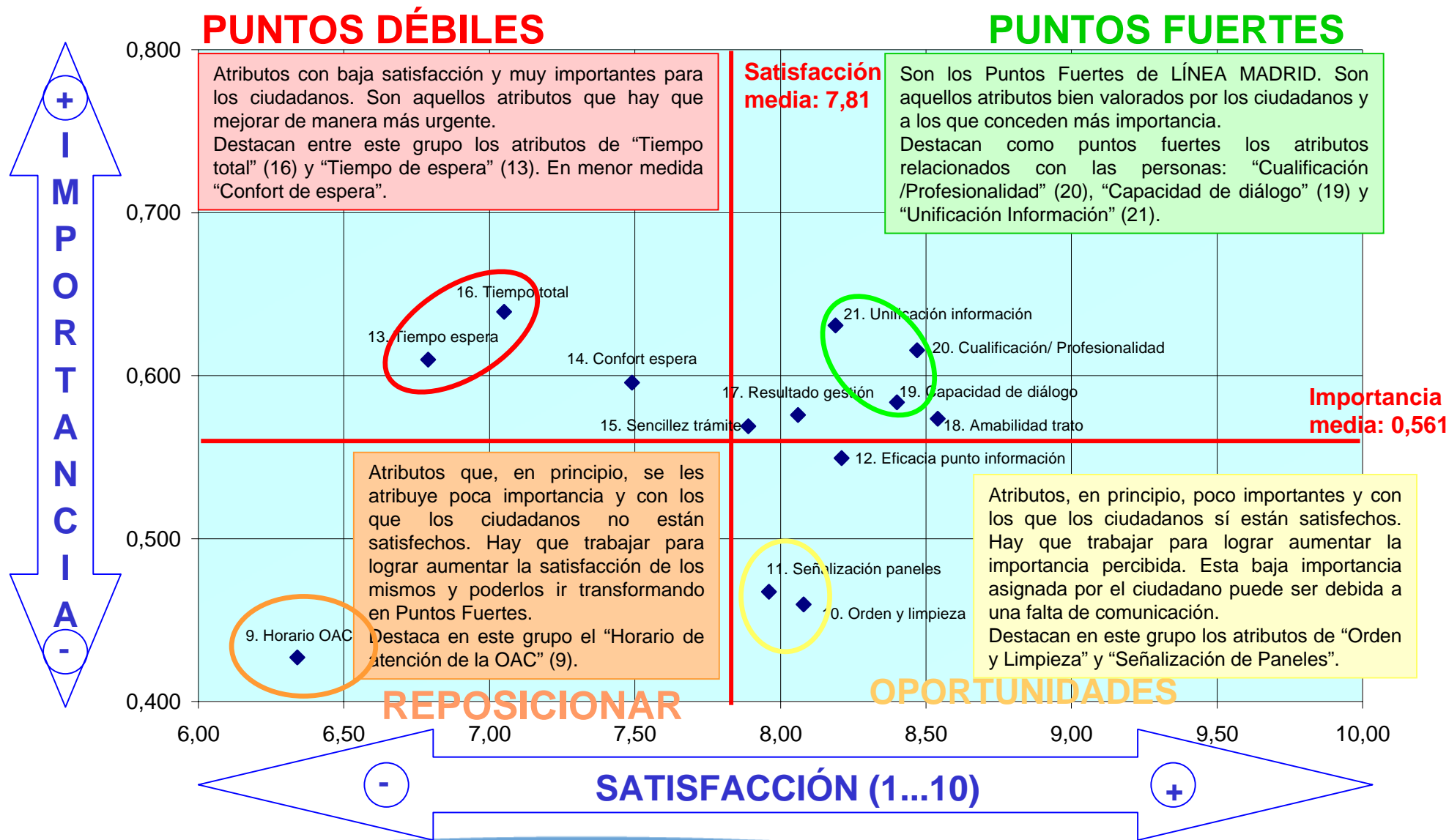
CÓD.	ATRIBUTO / PROCESO	N	SATISFACCIÓN MEDIA	IMPORTANCIA RELATIVA	ESTADO
9	Horario OAC	5.241	6,34	0,427	REPOSICIONAR
10	Orden y limpieza	5.241	8,08	0,460	OPORTUNIDAD
11	Señalización Paneles	5.241	7,96	0,467	OPORTUNIDAD
12	Eficacia punto información	5.241	8,21	0,549	OPORTUNIDAD
13	Tiempo espera	5.241	6,79	0,610	PUNTO DÉBIL
14	Confort espera	5.241	7,49	0,596	PUNTO DÉBIL
15	Sencillez trámite	5.241	7,89	0,569	PUNTO FUERTE (menor)
16	Tiempo total	5.241	7,05	0,639	PUNTO DÉBIL
17	Resultado gestión	5.241	8,06	0,576	PUNTO FUERTE (menor)
18	Amabilidad trato	5.241	8,54	0,573	PUNTO FUERTE
19	Capacidad de diálogo	5.241	8,40	0,584	PUNTO FUERTE
20	Cualificación / Profesionalidad	5.241	8,47	0,616	PUNTO FUERTE
21	Unificación Información	5.241	8,19	0,631	PUNTO FUERTE
	<b>PROMEDIO</b>		<b>7,81</b>	<b>0,561</b>	



### III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

#### 3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia indirecta





## Conclusiones

- ❑ Esta matriz muestra, tal y como ha ido apareciendo en todo el estudio, que los atributos relacionados con el “Tiempo de Espera” y “Tiempo Total” son aquellos que obtienen una peor valoración y que además son a los que el ciudadano concede mayor importancia. Es por ello que encabezan el cuadrante de los PUNTOS DÉBILES.
- ❑ También en este cuadrante se encuentra “Confort en la Espera” aunque con datos menos negativos que los anteriores.
- ❑ El “Horario de la OAC” obtiene la peor satisfacción media, aunque la importancia concedida por los ciudadanos a este atributo es, en principio, relativamente baja (en comparación a los demás atributos). Consideramos, en este caso particular, que la importancia obtenida no es un fiel reflejo de la importancia real atribuida por los ciudadanos (nos basamos en los comentarios de los ciudadanos). El hecho de que la importancia haya resultado ser baja en este atributo lo atribuimos a que ha sido determinada de forma indirecta (a través del cálculo estadístico). Y el hecho de que estadísticamente haya resultado de “baja importancia” es, según nuestra opinión, porque los ciudadanos tienen muy asimilado que el horario de una oficina de un servicio público tenga este horario con lo que el efecto sobre la satisfacción global se ve sesgado.
- ❑ Como principales PUNTOS FUERTES destacan los atributos relacionados con las personas, ya que son aquellos que han obtenido valoraciones de satisfacción más altas y además los ciudadanos les dan una gran importancia. Destacan en este cuadrante la “Capacidad de Diálogo” de las personas de la OAC, la “Cualificación / Profesionalidad” y la “Unificación de la Información”.

### III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

#### 3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia indirecta

