

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

para

Líneamadrid



Febrero, 2008



Objetivo principal

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

OAC Latina



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

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Uso del servicio ofrecido en la OAC*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Sugerencias de mejora*



Ficha Técnica

METODOLOGÍA

Encuesta personal

UNIVERSO

Usuarios de la OAC Latina

MUESTREO

Muestreo por cuotas

MUESTRA

Se han realizado un total de 352 encuestas, de tal forma que 177 son referentes a expectativas y 175 son referentes a satisfacción

FECHAS

Del 29 de octubre al 16 de noviembre de 2007

EQUIPO

Encuestadores profesionales de Append

LUGAR

Oficinas de Atención al Ciudadano Latina

CONTROLES

- ✓ *Control de entendimiento del cuestionario en el briefing a los encuestadores.*
- ✓ *Control telefónico de un 10% de las entrevistas*
- ✓ *Control de consistencia estadística de los datos principales*

CUESTIONARIO

Se adjunta modelo en CD anexo

ERROR MUESTRAL

±1,9 para un NC 95%

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• Perfil de la población usuaria

• Uso del servicio ofrecido en la OAC

**• Calidad y grado de satisfacción
del servicio**

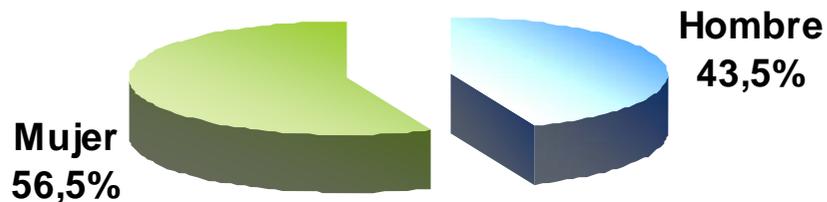
• Sugerencias de mejora

Base: 352 usuarios/as

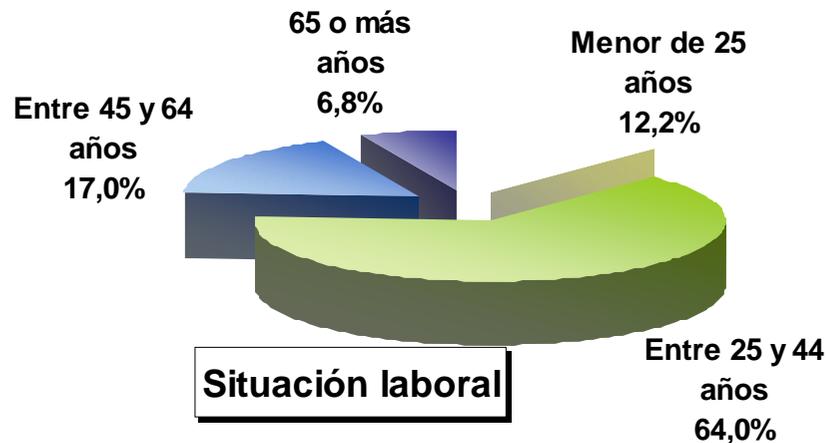


Perfil de usuario/a

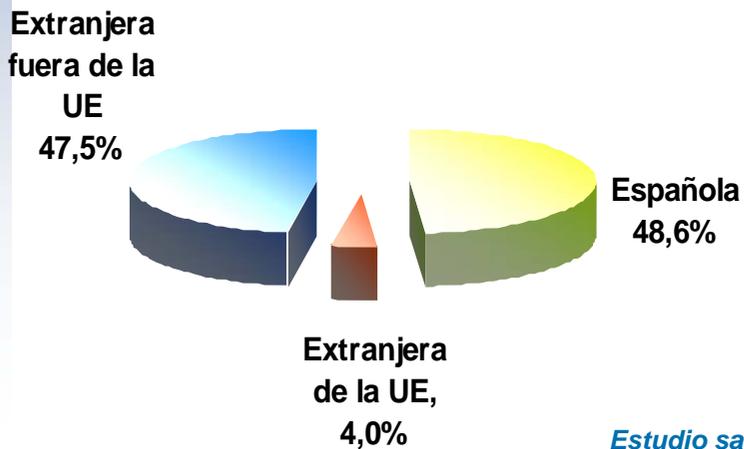
Sexo



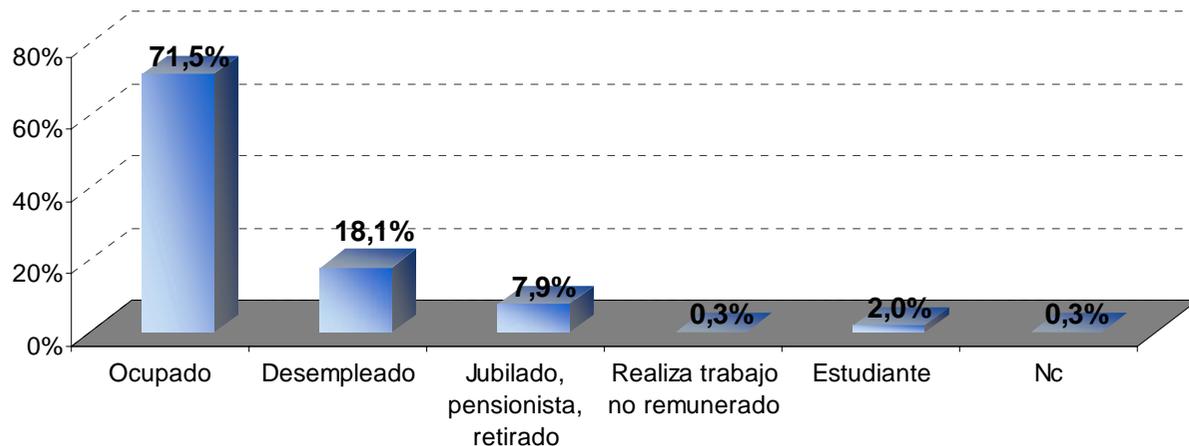
Edad



Nacionalidad



Situación laboral



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Uso del servicio ofrecido en la OAC*

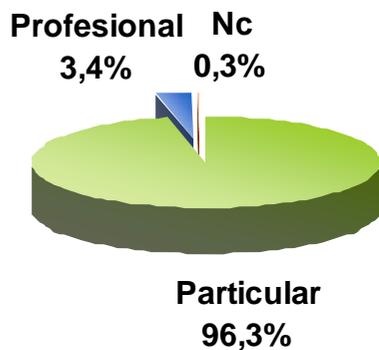
• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Sugerencias de mejora*

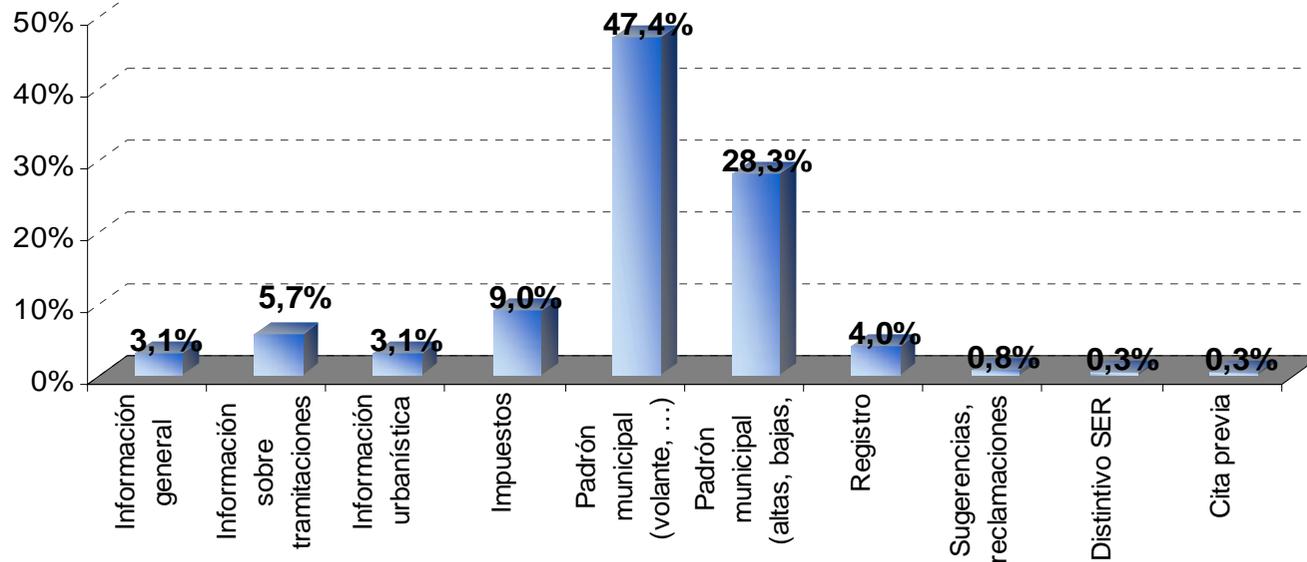


Uso del servicio ofrecido en la OAC

Carácter de la gestión



Servicio utilizado

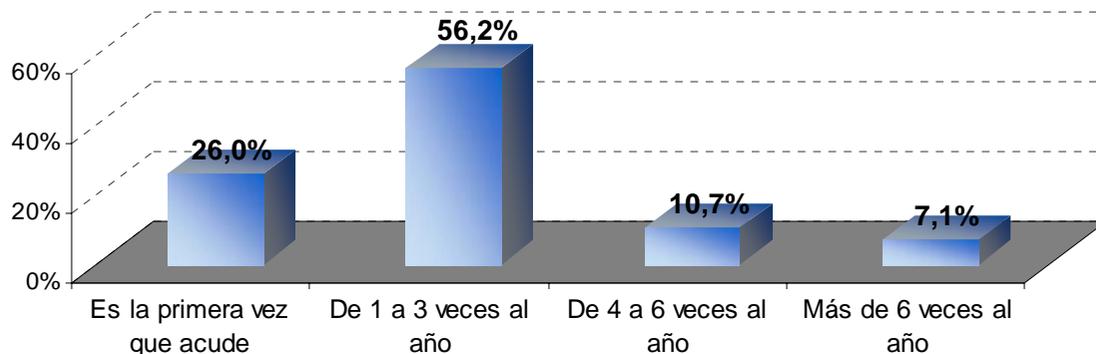


Base: 352 usuarios/as

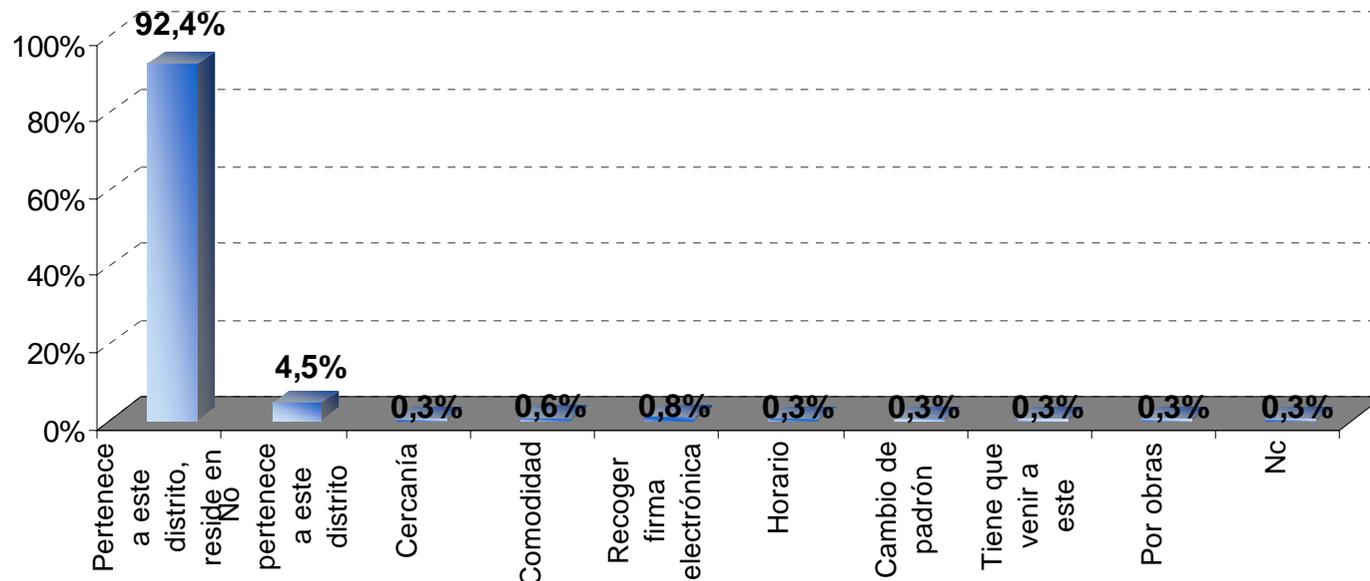


Uso del servicio ofrecido en la OAC

Frecuencia de uso



Motivos de uso

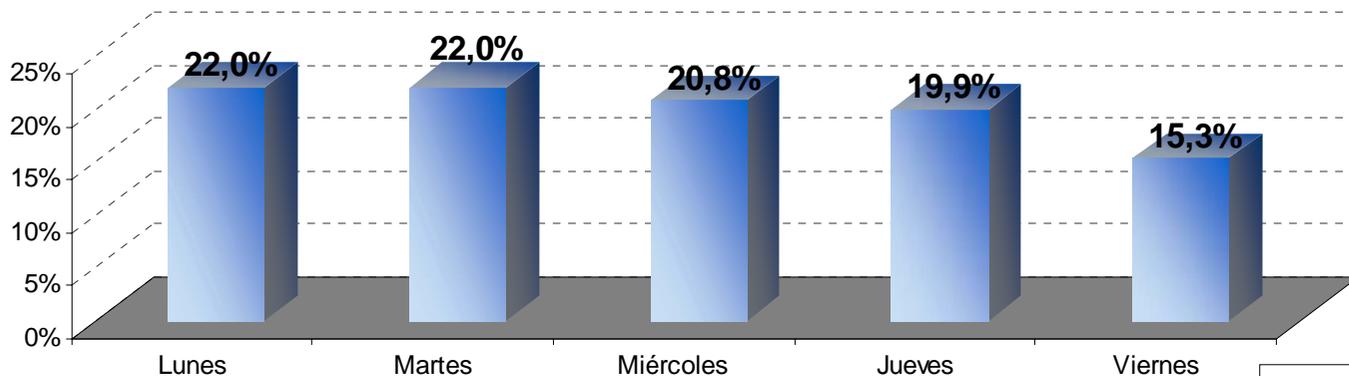


Base: 352 usuarios/as

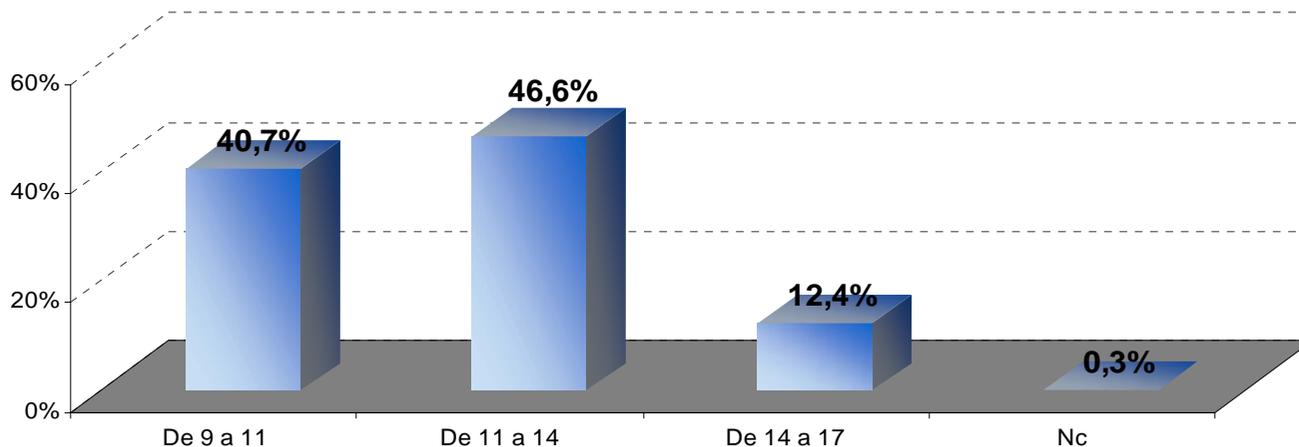


Uso del servicio ofrecido en la OAC

Día de la semana



Horario



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Uso del servicio ofrecido en la OAC*

• *Calidad y grado de satisfacción
del servicio*

• *Sugerencias de mejora*



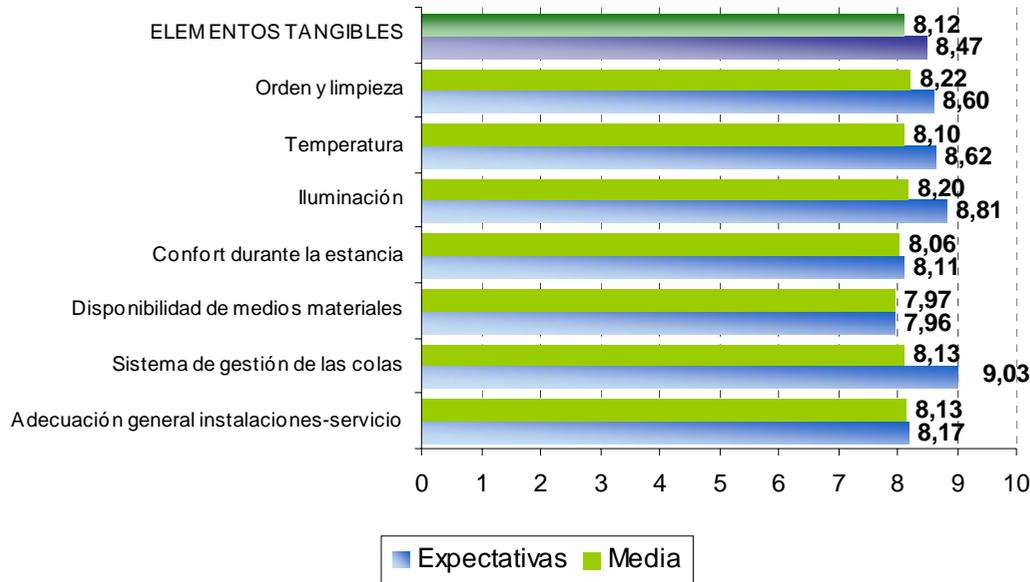
Calidad y grado de satisfacción del servicio

Base Expectativas: 176 usuarios/as

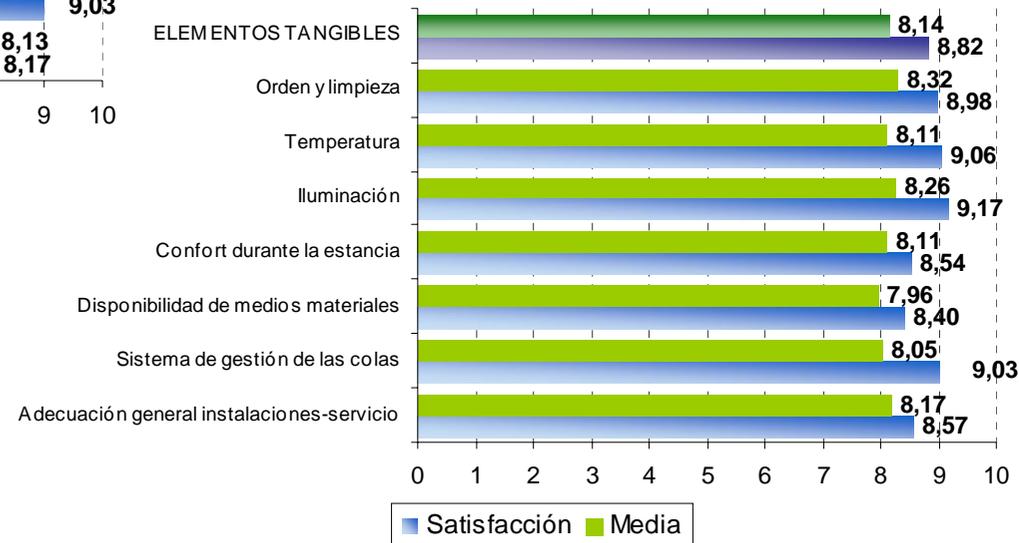
Base Satisfacción: 176 usuarios/as

→ Elementos tangibles

Expectativas elementos tangibles



Satisfacción elementos tangibles





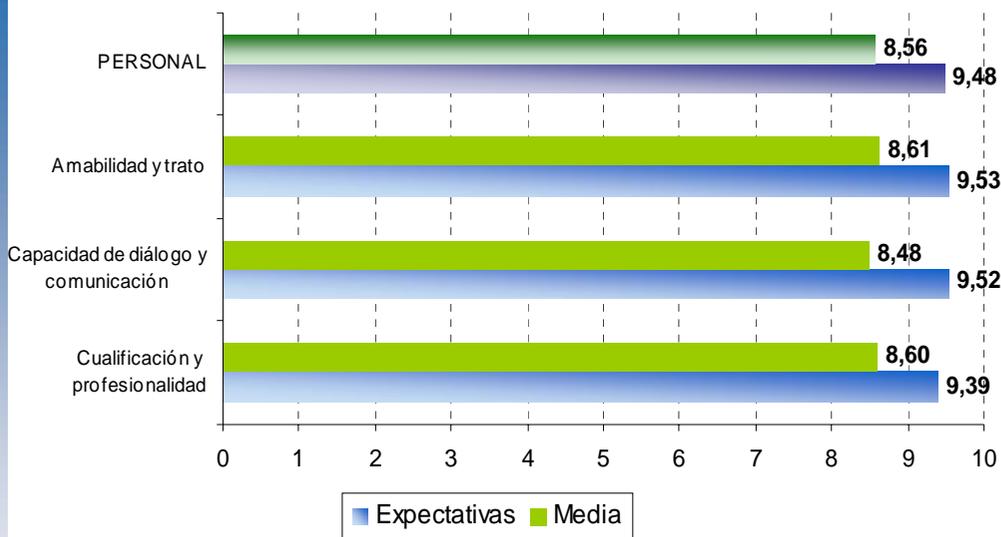
Calidad y grado de satisfacción del servicio

Base Expectativas: 176 usuarios/as

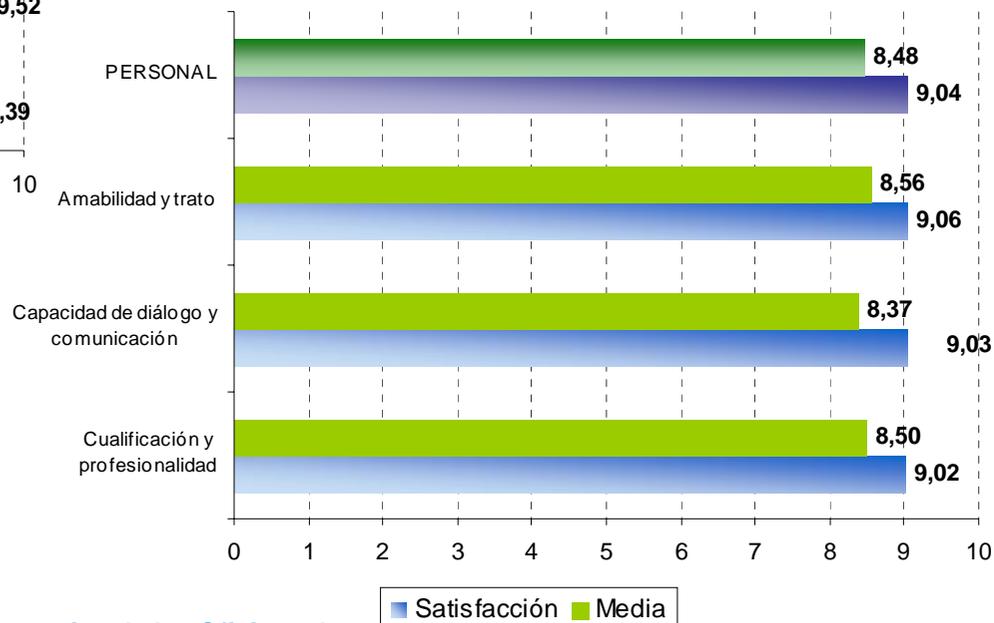
Base Satisfacción: 176 usuarios/as

→ Personal

Expectativas personal



Satisfacción personal





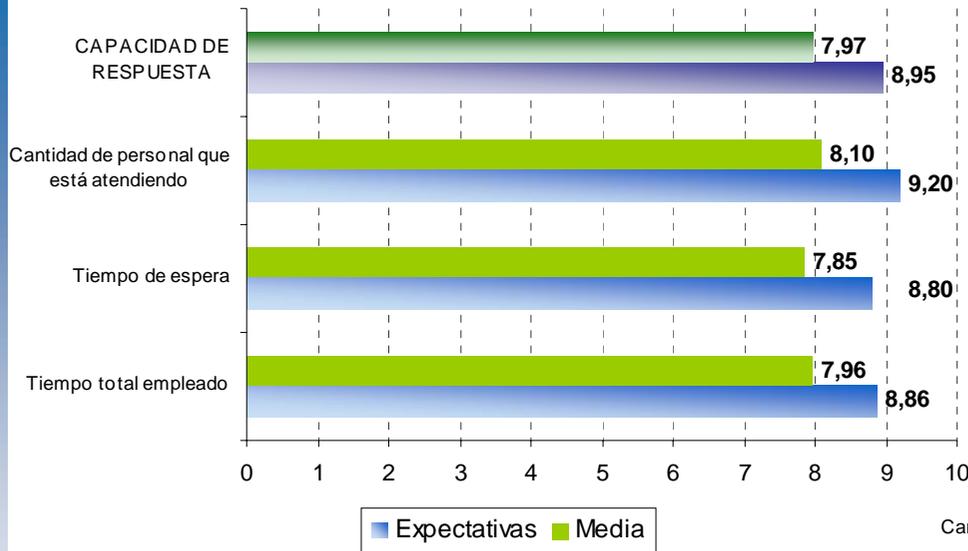
Calidad y grado de satisfacción del servicio

Base Expectativas: 176 usuarios/as

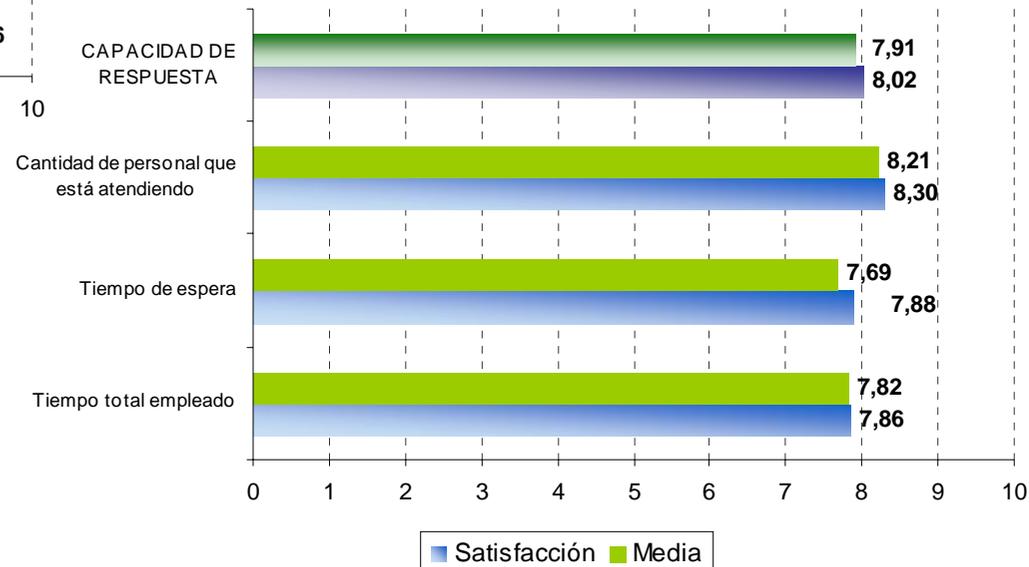
Base Satisfacción: 176 usuarios/as

→ Capacidad de respuesta

Expectativas capacidad de respuesta



Satisfacción capacidad de respuesta





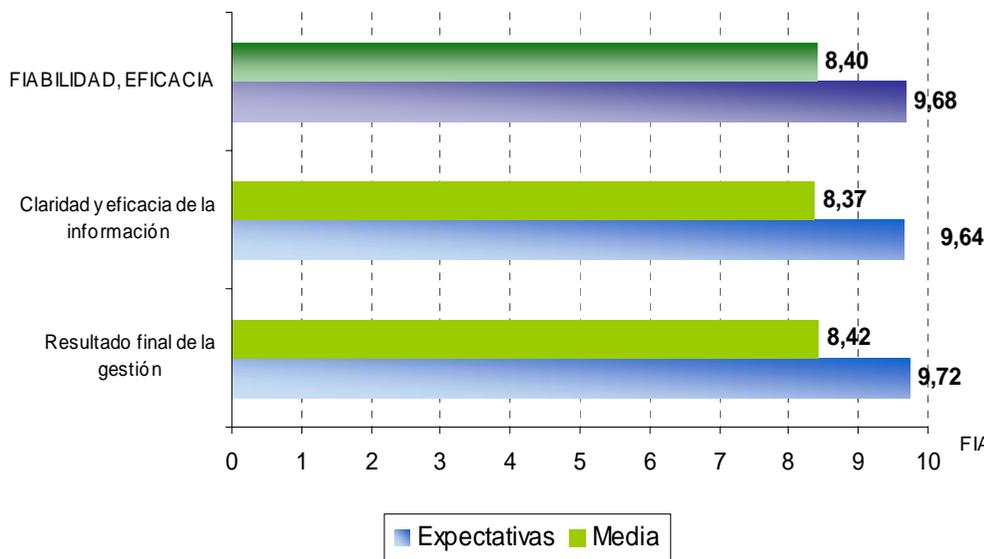
Calidad y grado de satisfacción del servicio

Base Expectativas: 176 usuarios/as

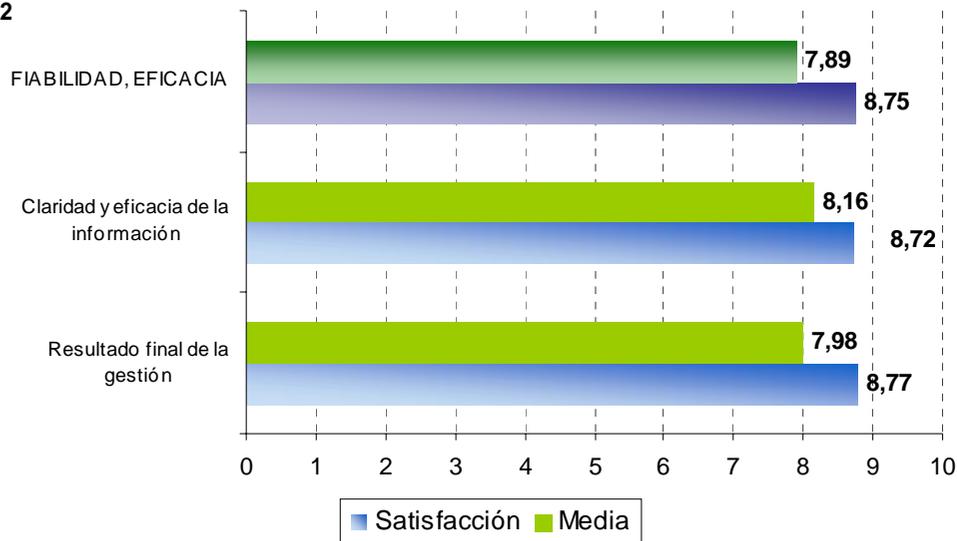
Base Satisfacción: 176 usuarios/as

→ Fiabilidad, eficacia

Expectativas fiabilidad, eficacia



Satisfacción fiabilidad, eficacia





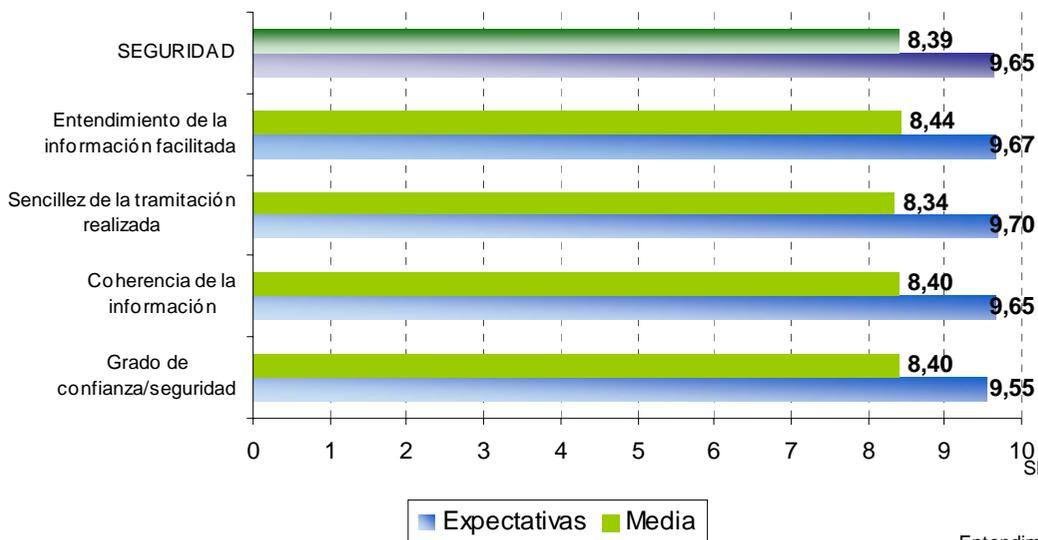
Calidad y grado de satisfacción del servicio

Base Expectativas: 176 usuarios/as

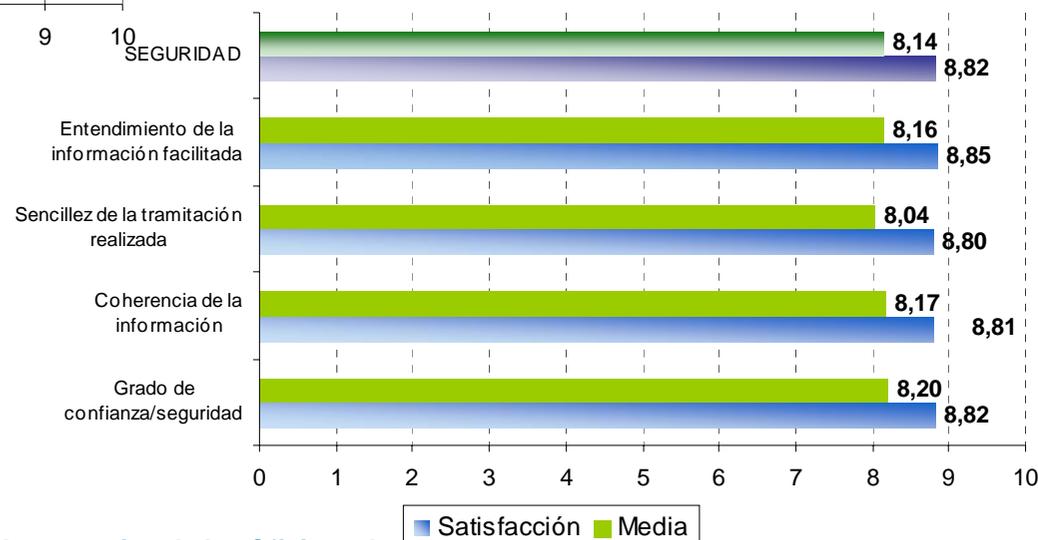
Base Satisfacción: 176 usuarios/as

→ Seguridad

Expectativas seguridad



Satisfacción seguridad

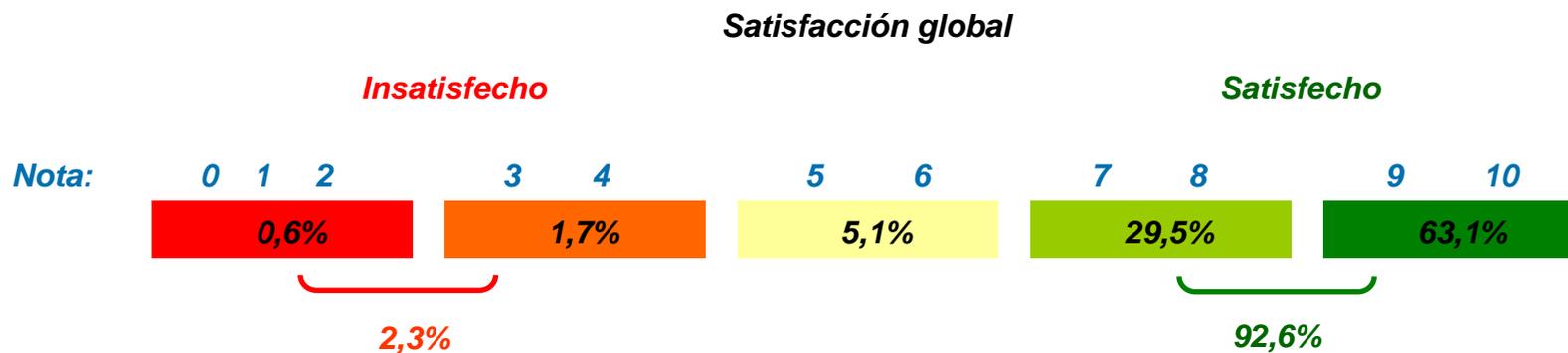




Calidad y grado de satisfacción del servicio

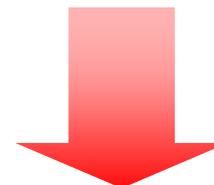
Base Satisfacción: 176 usuarios/as

→ Satisfacción global con el servicio



Valoración media OAC Latina 8,68

Valoración media OAC: 7,94



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Uso del servicio ofrecido en la OAC*

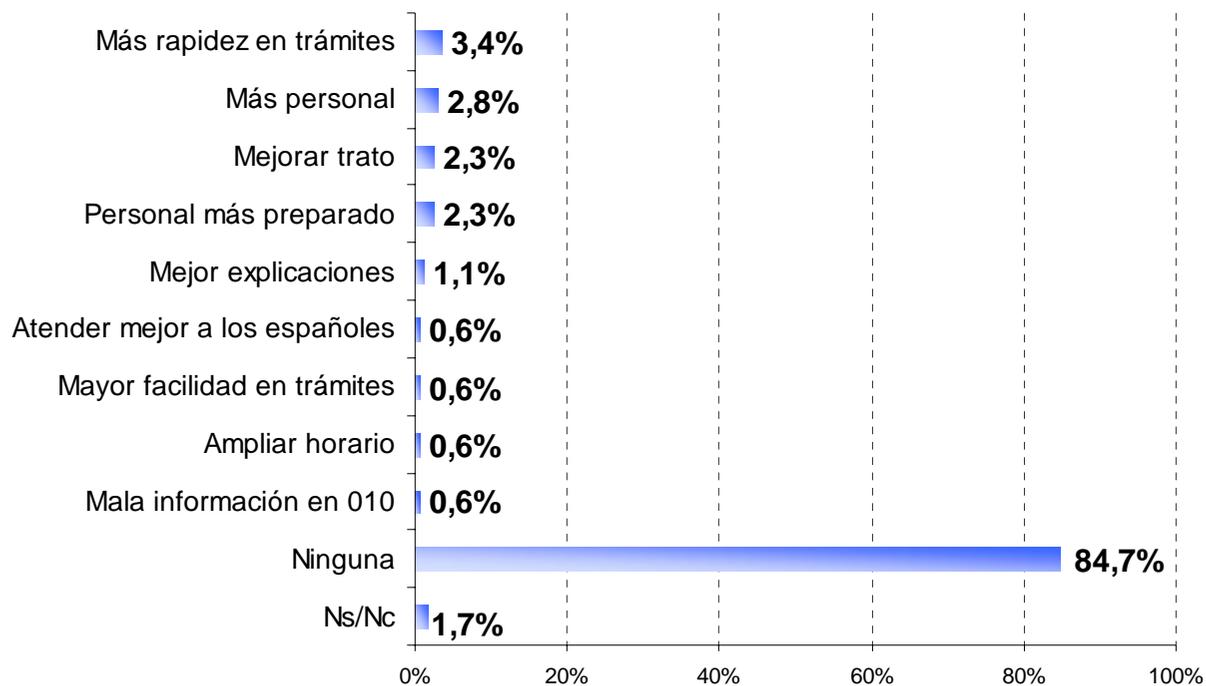
• *Calidad y grado de satisfacción
del servicio*

• *Sugerencias de mejora*



Sugerencias y mejoras

Sugerencias de mejora



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

• *Perfil de la población usuaria*

• *Uso del servicio ofrecido en la OAC*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Sugerencias de mejora*

- La OAC de Villa de Vallecas presenta en comparación con el resto de oficinas un mayor uso de sus servicios por parte de ciudadanos de nacionalidad extranjera. También es una de las oficinas que recibe un mayor porcentaje de ciudadanos desempleados.

- Prácticamente todas las gestiones que se realizan en la OAC de Latina son de carácter particular y están relacionadas fundamentalmente con el padrón municipal. Cerca de la mitad de las gestiones que se llevan a cabo en esta oficina son referidas a volantes, certificados y renovación de población extranjera.

- En todos los aspectos evaluados el nivel de satisfacción presentado en la oficina de Latina es superior a la evaluación global de las OAC, aunque también lo es el nivel de exigencia. Las dimensiones en las cuales el nivel de exigencia es mayor es en Seguridad y Fiabilidad, eficacia.

- A pesar de que el nivel de exigencia es muy alto, de forma global la OAC de Latina es una de las oficinas que alcanzan una valoración más alta por parte de los usuarios/as.

- La rapidez en los trámites y la demanda de más personal atendiendo son los aspectos más mencionados por los usuarios/as cuando se les pregunta acerca de aquello que consideran que debería mejorar.

Madrid

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

Zaragoza

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

Bilbao

Alda. Recalde, 1 1º A
48009 Bilbao
Telf.: +34 94 480 55 71

Vitoria

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

Santander

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

Logroño

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

E-mail: info@append.es

Web: www.append.es

append
Investigación de Mercados

append
grupo