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

Diciembre 2009

I. METODOLOGÍA

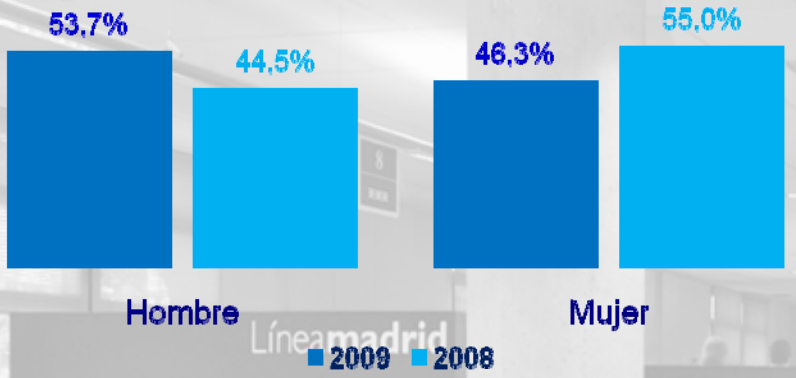
Metodología: Ficha Técnica

Universo	Cuestionario satisfacción: usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid Cuestionario expectativas: potenciales usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
Tamaño Muestral	7.773 entrevistas (3.883 de satisfacción y 3.890 de expectativas). Mínimo aproporcional 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 segundo trimestre de 2009
Muestreo y selección de informantes	Cuestionario satisfacción: usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión. Cuestionario expectativas: ciudadanos seleccionados aleatoriamente a la entrada de Oficinas de Atención al Ciudadano antes de realizar una gestión.
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 1,13% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,60% y en el de expectativas, del +/- 1,60%.
Fechas trabajo de campo	17 de Septiembre a 20 de Octubre de 2009
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

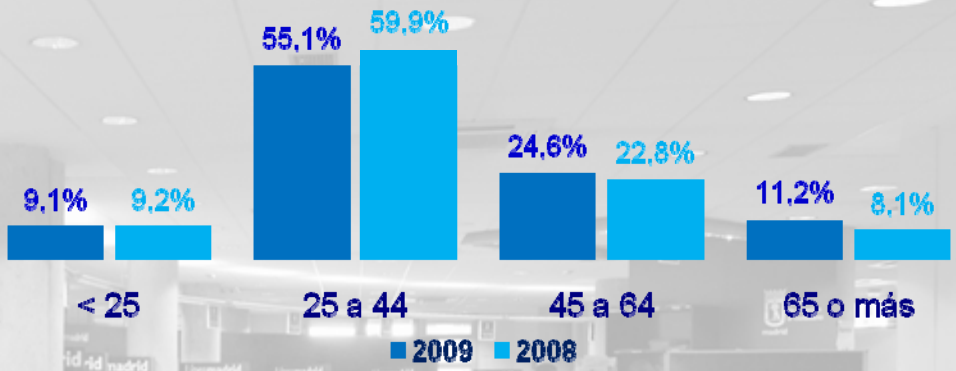
II. INFORME DE RESULTADOS

1. Perfil del usuario

Género



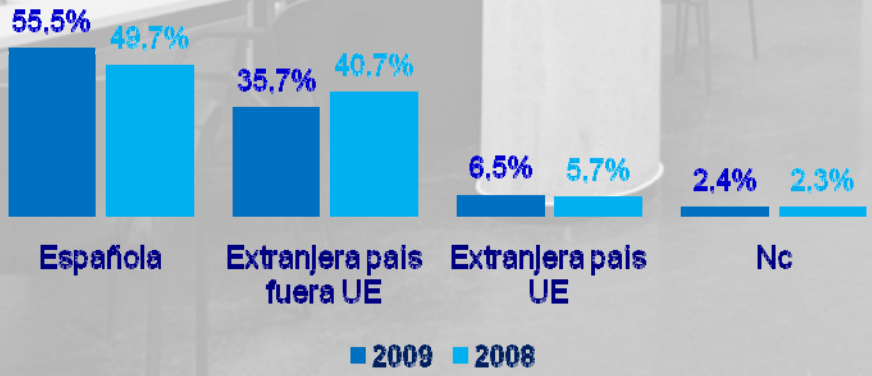
Edad (años)



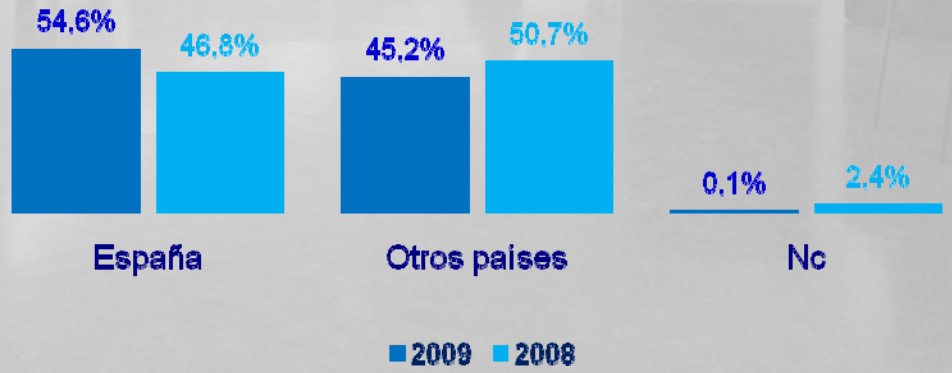
Base 09: 3.883 usuarios / as

Base 08: 3.985 usuarios / as

Nacionalidad



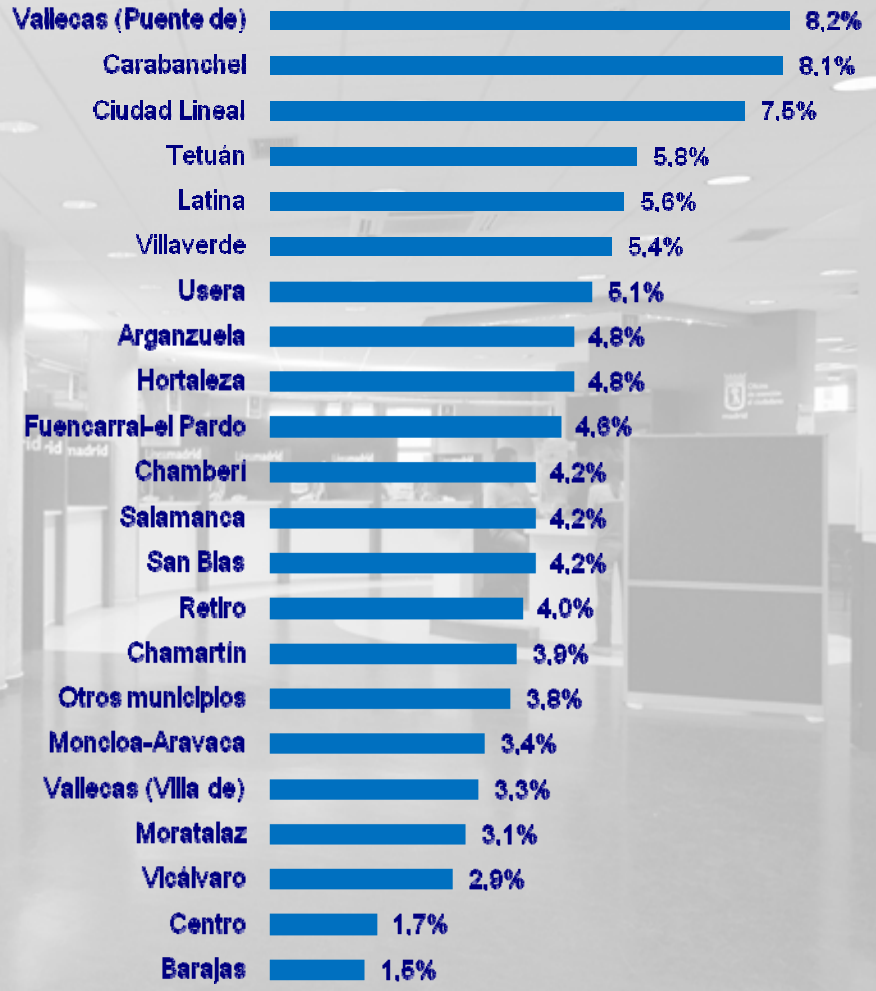
País de Origen



Situación laboral

Base 09: 3.883 usuarios / as

Lugar de residencia



Base 08: 3.985 usuarios / as

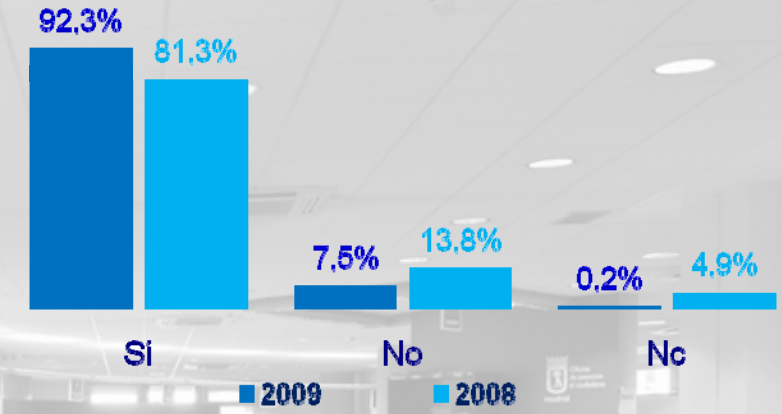
2. Valoraciones generales

Utilización de la Cita Previa

Base 09: 3.883 usuarios/as
Base 08: 3.985 usuarios / as

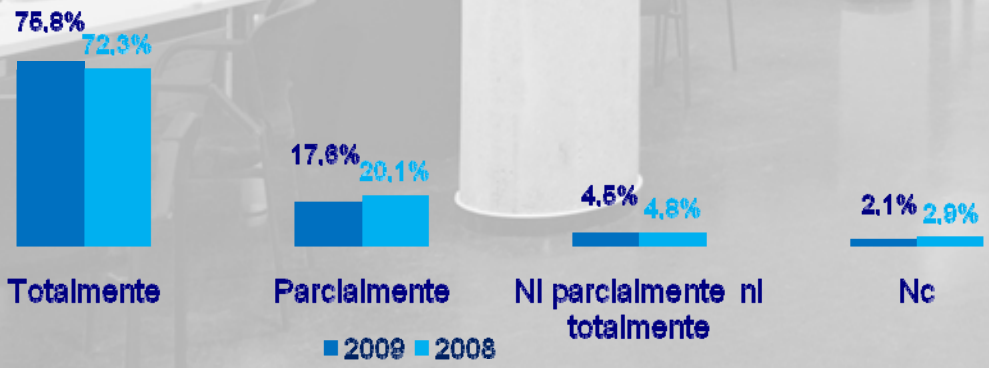
Base 09: 3.889 ciudadanos/as
Base 08: 3.911 ciudadanos/as

Utilización del punto de direccionamiento



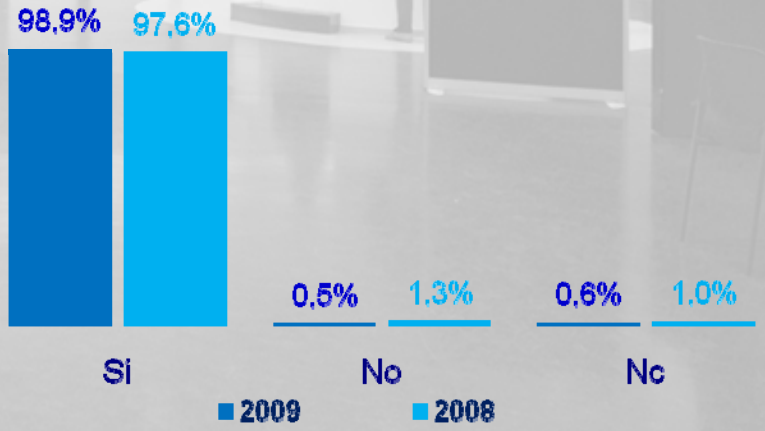
Base 09: 3.883 usuarios/as
Base 08: 3.985 usuarios / as

Resolución de la tramitación o consulta



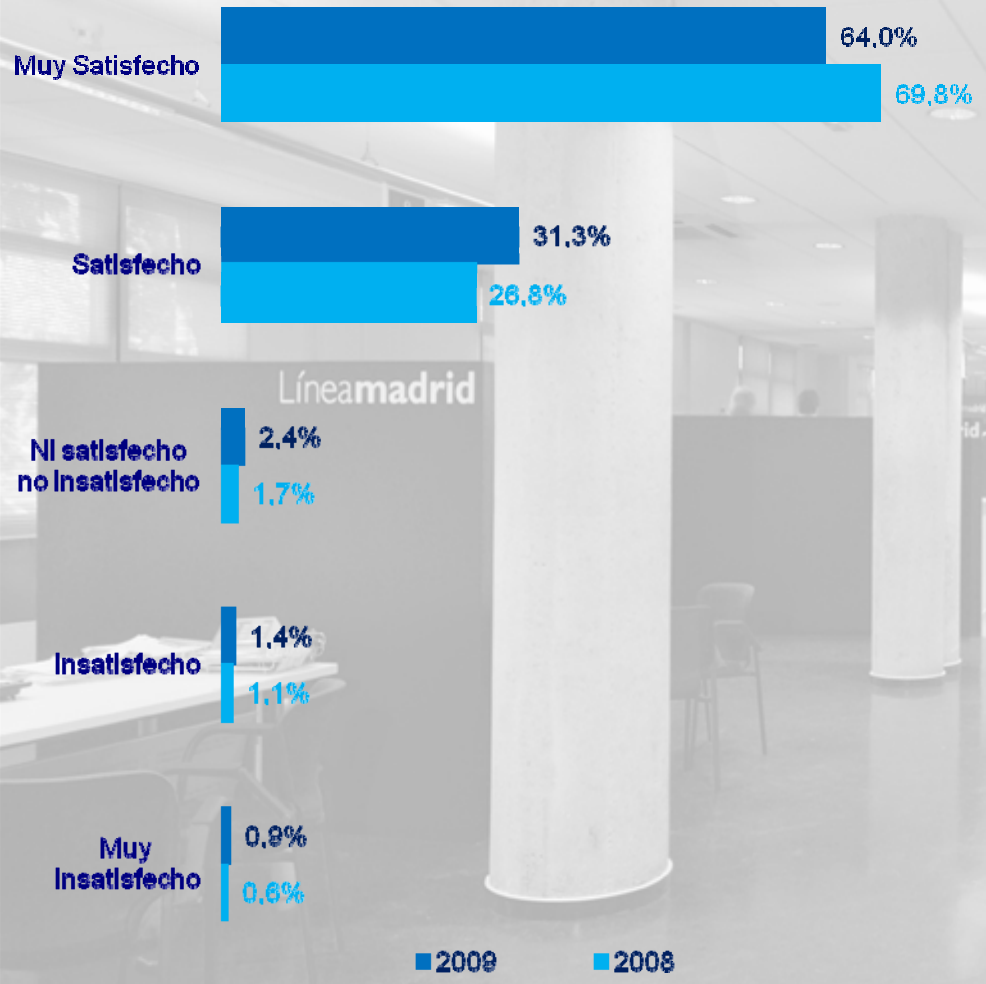
Base 09: 3.883 usuarios/as

Corrección de la indicación del punto de direccionamiento



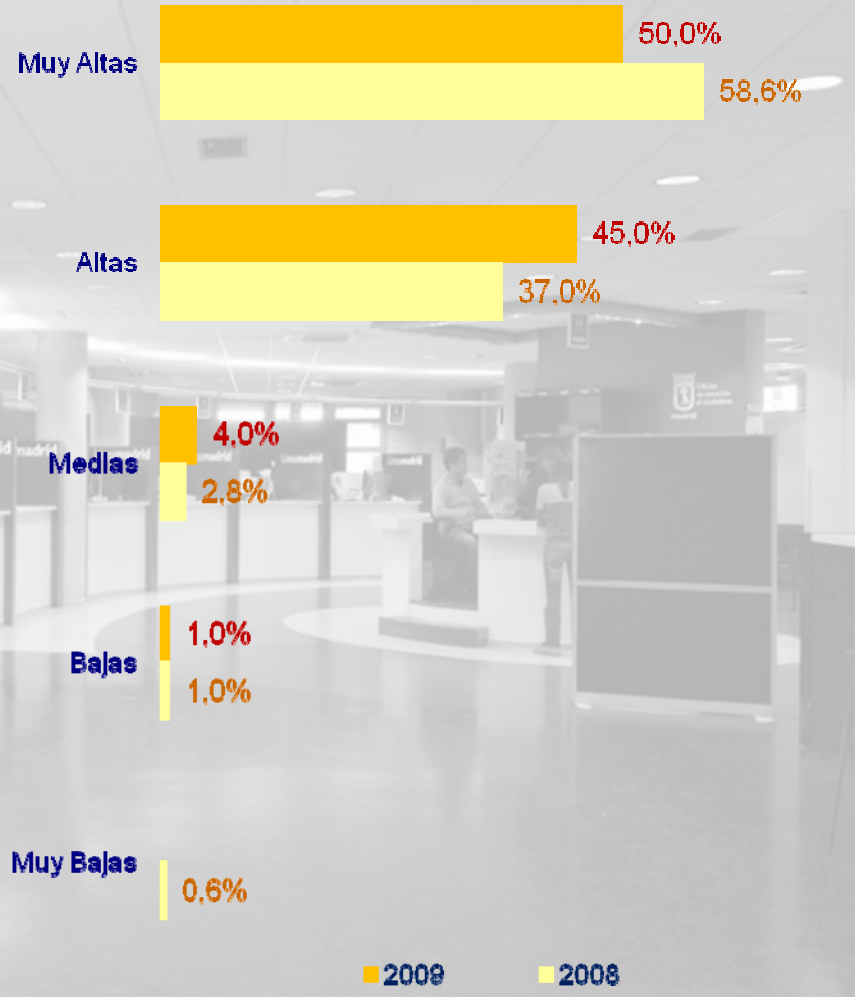
Base 08: 3.985 usuarios / as

Satisfacción



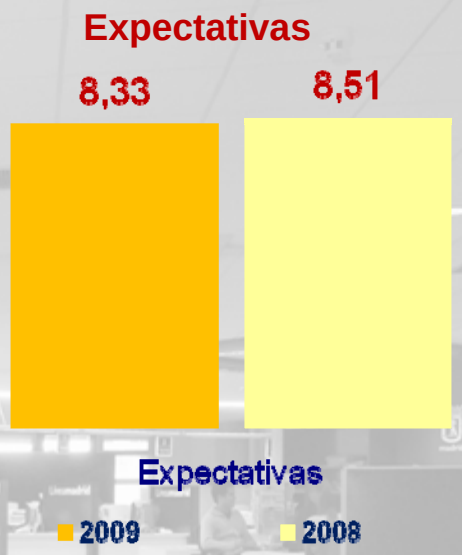
Base 09: 3.883 usuarios/as *Base 08: 3.985 usuarios / as*

Expectativas



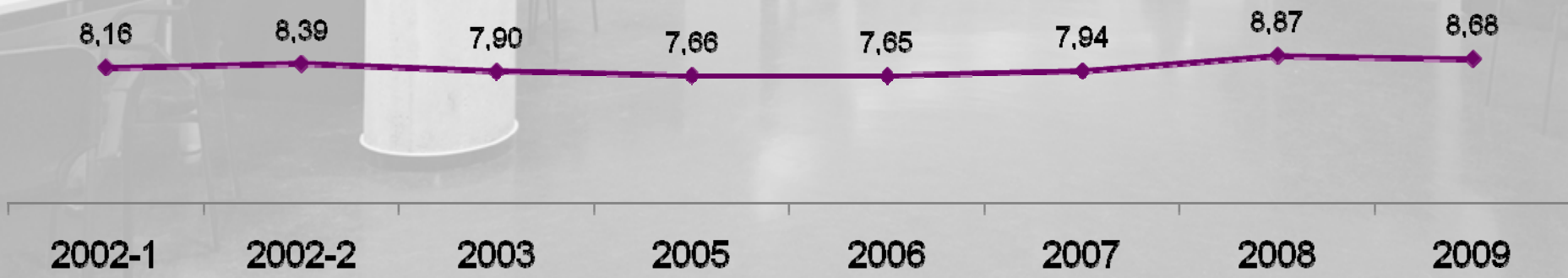
Base 09: 3.890 ciudadanos/as *Base 08: 3.911 ciudadanos/as*

ESPAÑOLES: 8,43
EXTRANJEROS: 8,98



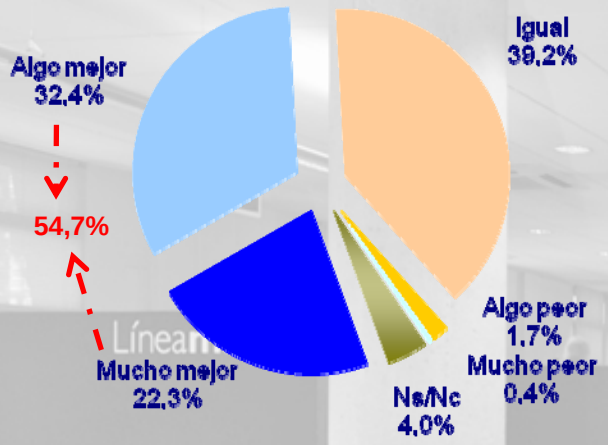
Base 09: 3.883 usuarios/as *Base 08: 3.985 usuarios / as* *Base 09: 3.890 ciudadanos/as* *Base 08: 3.911 ciudadanos/as*

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2009



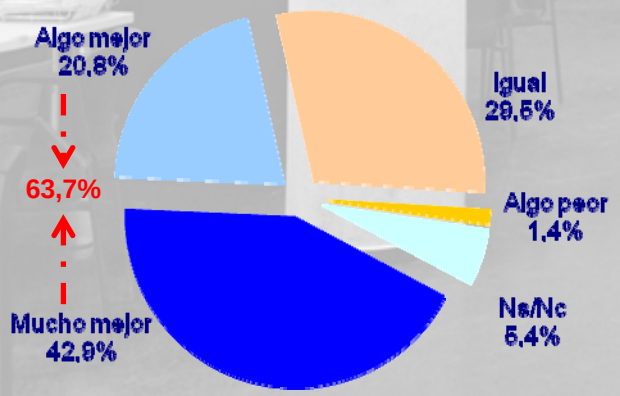
Comparación con el año pasado

Año 2009

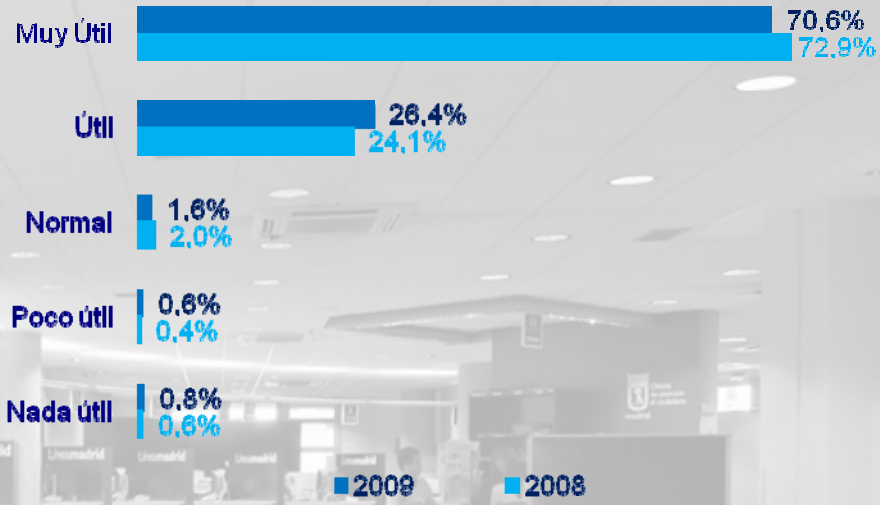


Base 09 : 3.065 usuarios/as
Base 08; 3.007 usuarios/as

Año 2008

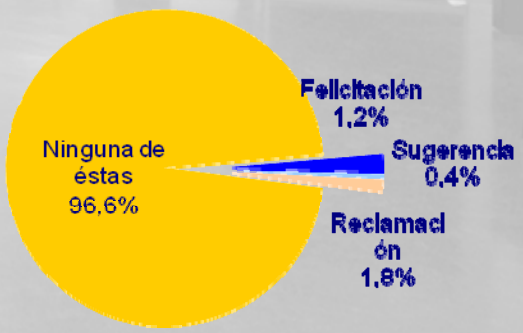


Utilidad



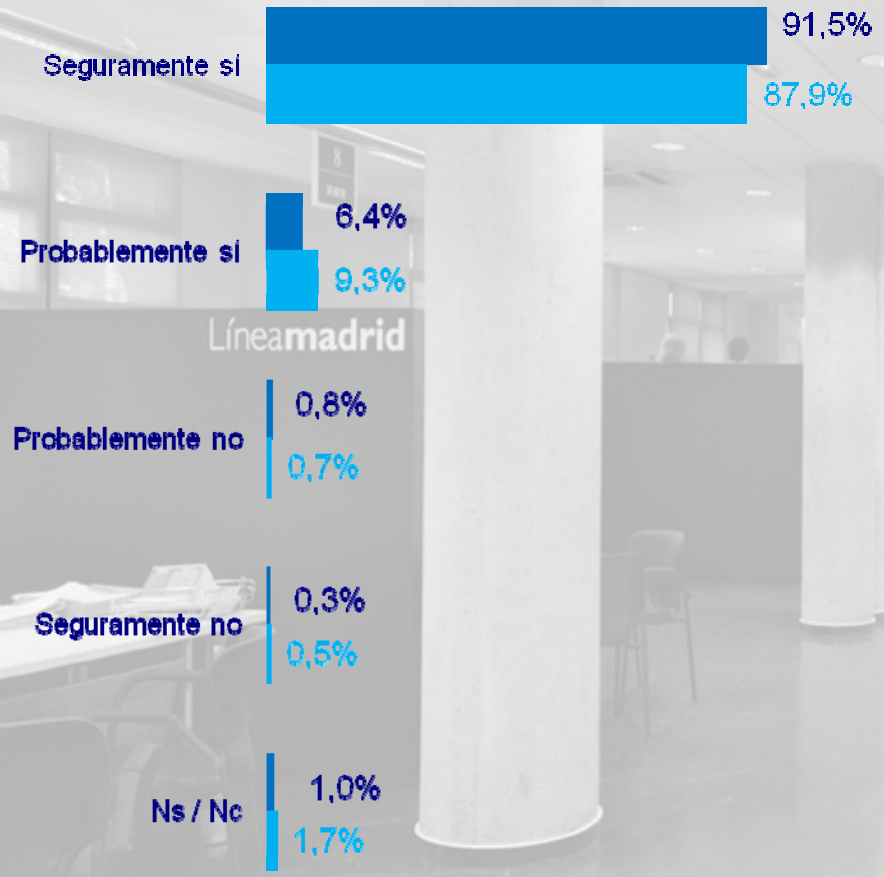
Base 09: 3.883 usuarios/as *Base 08: 3.985 usuarios / as*

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

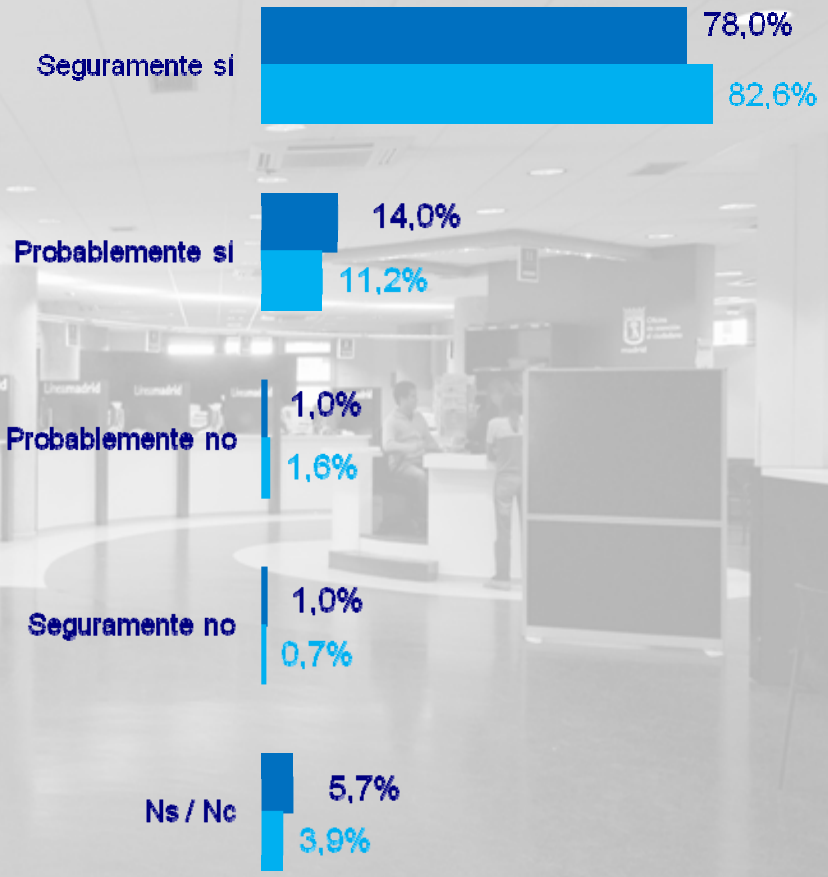


Base 09 : 3.883 usuarios/as

Fidelidad



Recomendación



Base 09: 3.883 usuarios/as *Base 08: 3.985 usuarios / as*

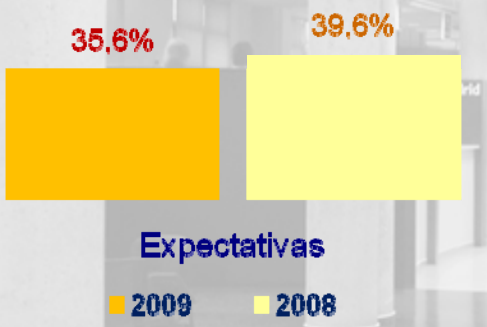
3. Canales de información

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

(% Sí)

Base 09: 3.883 usuarios/as

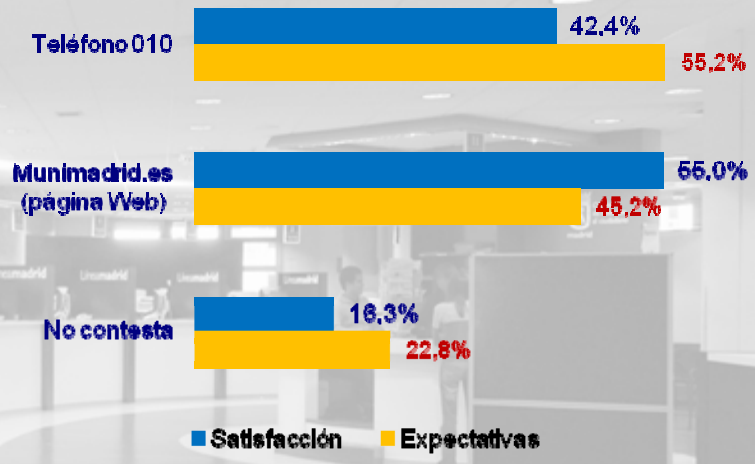
Base 08: 3.985 usuarios / as



Base 09: 3.890 ciudadanos/as

Base 08: 3.911 ciudadanos/as

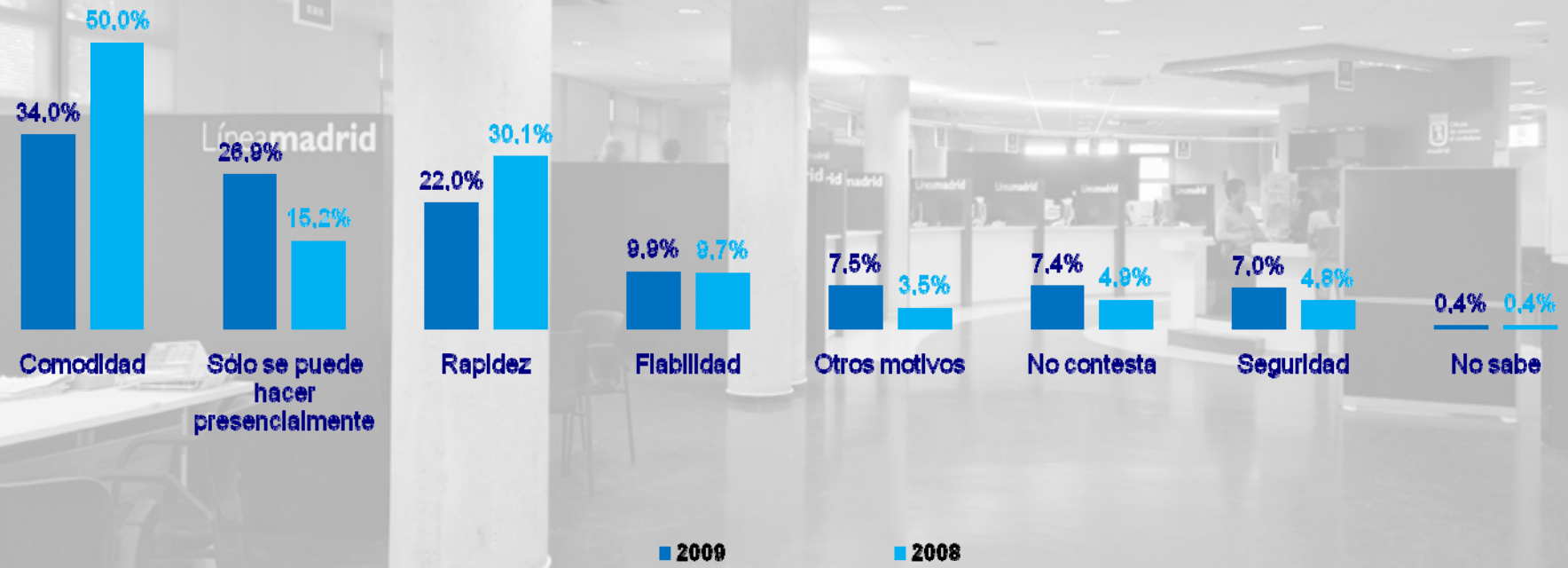
¿Cuál?



Base 09 : 1.333 usuarios/as

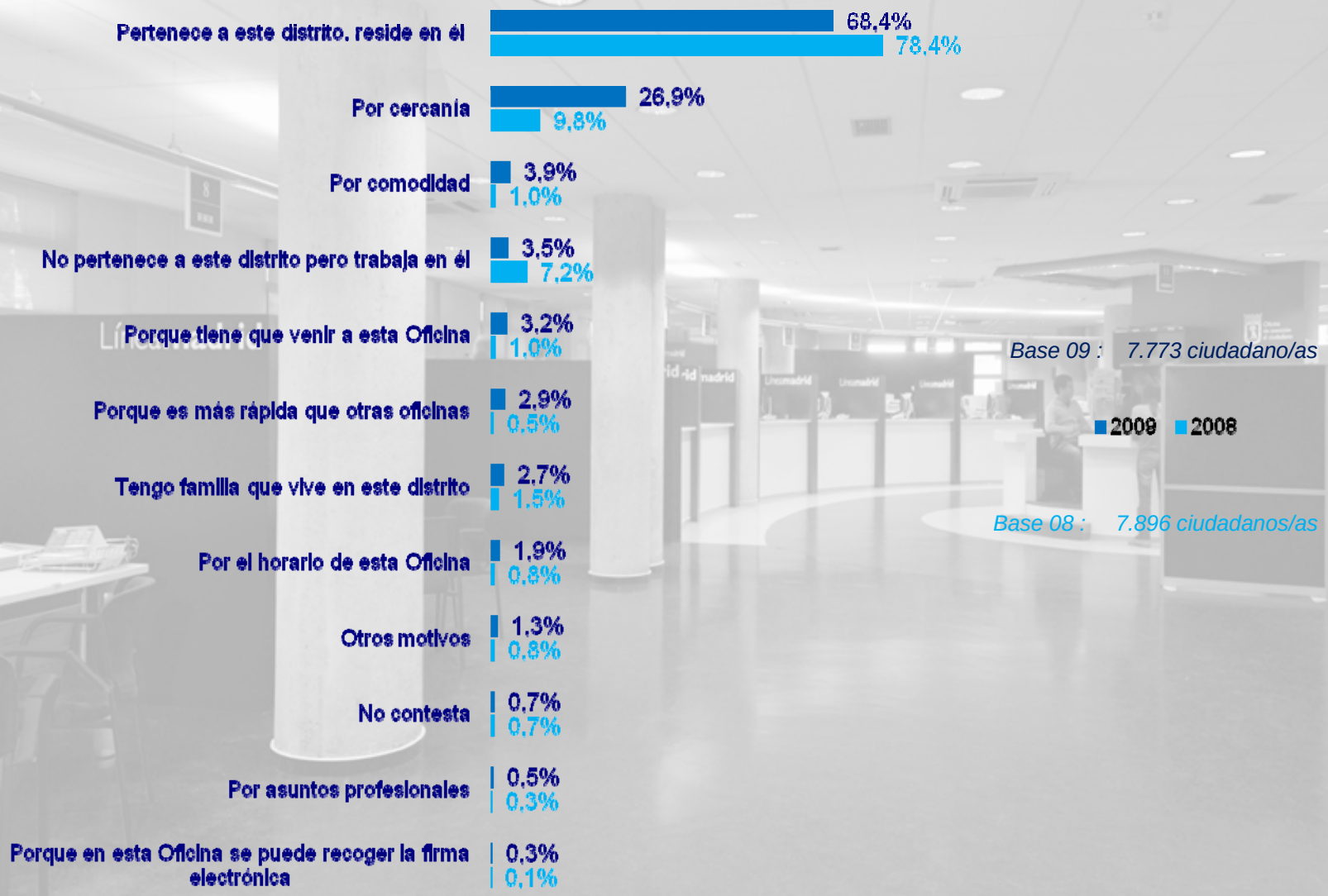
Base 09: 1.384 ciudadanos/as

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



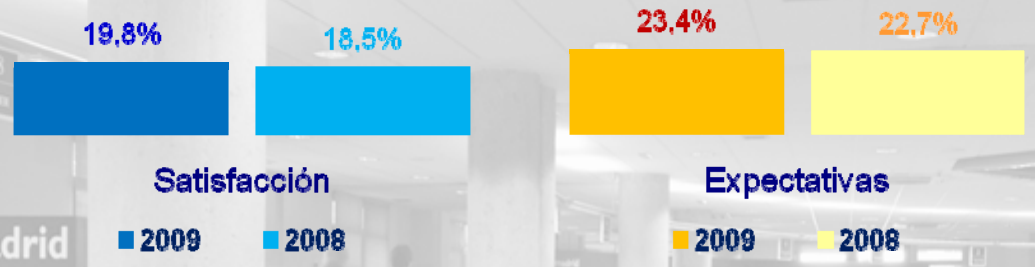
Base 09 : 2.863 ciudadanos/as *Base 08: 2.717 ciudadanos/as*

Motivos para elegir esta OAC



4. Benchmarking

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



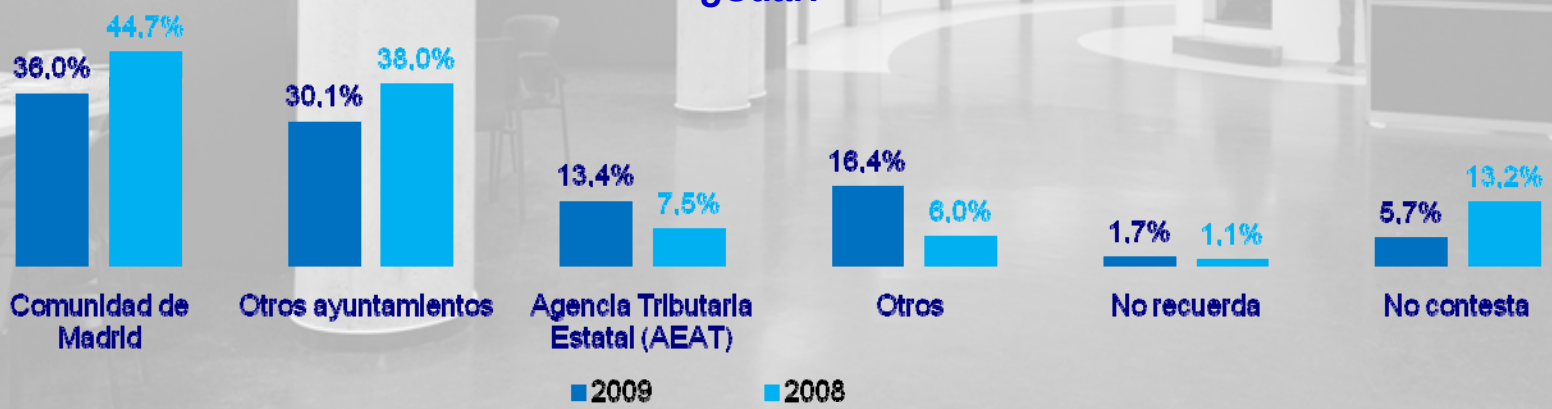
Base 09: 3.883 usuarios/as

Base 08: 3.985 usuarios / as

Base 09: 3.890 ciudadanos/as

Base 08: 3.911 ciudadanos/as

¿Cuál?

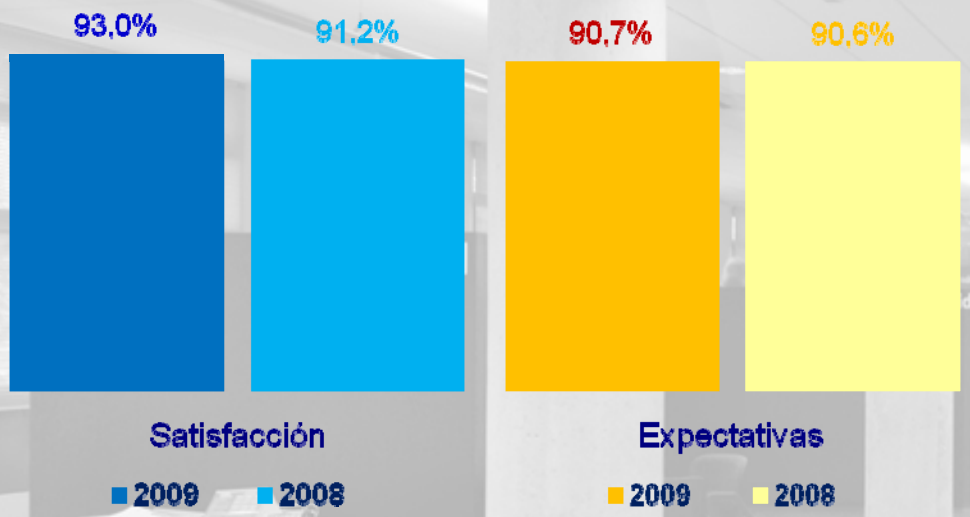


Base 09 : 1.664 ciudadanos/as

Base 08: 1.622 ciudadanos/as

5. Características de la gestión realizada

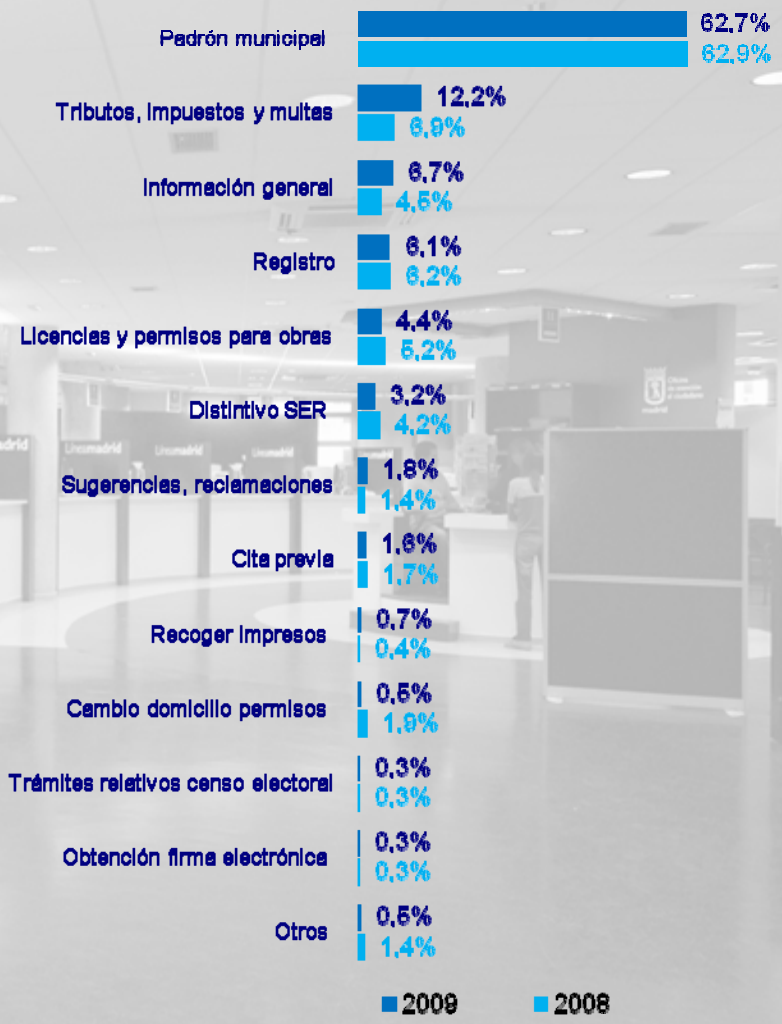
Carácter de la gestión (% Particular)



Base 09: 3.883 usuarios/as
Base 08: 3.985 usuarios / as

Base 09: 3.890 ciudadanos/as
Base 08: 3.911 ciudadanos/as

¿Qué tipo de gestión?



Base 09: 7.773 ciudadanos/as *Base 08: 7.894 ciudadanos/as*

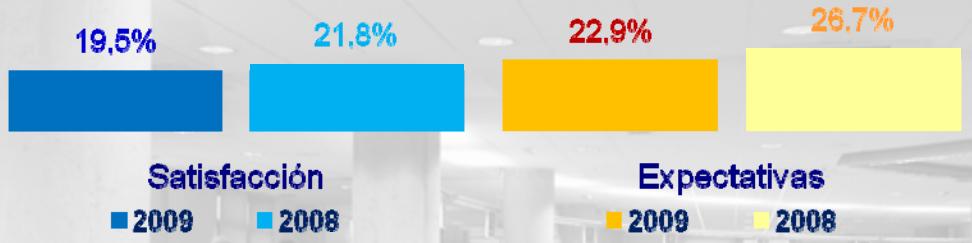
Tipo de gestión relacionada con el Padrón

Base 09 : 4.871 ciudadanos/as *Base 08: 4.943 ciudadanos/as*

Tipo de gestión relacionada con el urbanismo

Base 09 : 87 usuarios/as *Base 09: 91 ciudadanos/as*

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



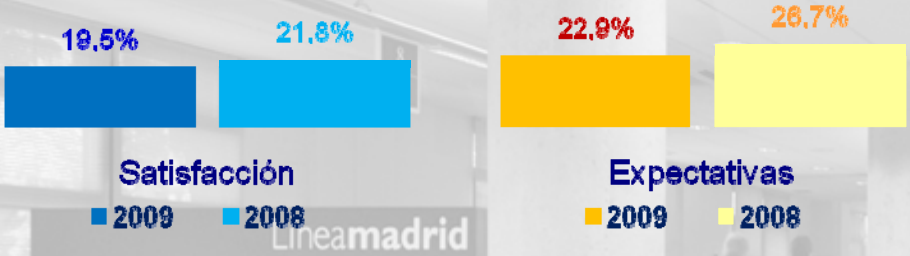
Base 09: 3.883 usuarios/as
Base 08: 3.985 usuarios / as

Base 09: 3.890 ciudadanos/as
Base 08: 3.911 ciudadanos/as

¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?

Base 09: 7.773 ciudadanos/as
Base 08: 7.896 ciudadanos/as

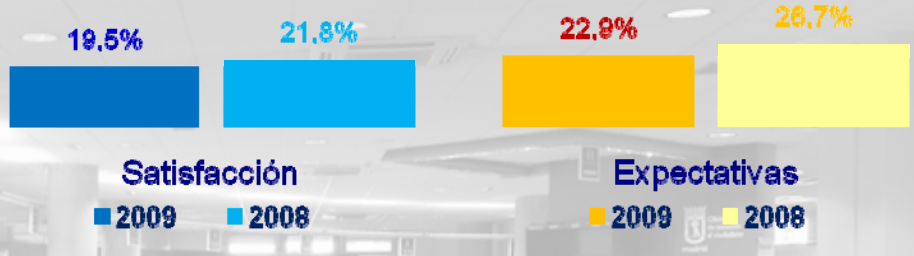
¿Sabe que en las OAC se atiende en varios idiomas? (% Sí)



Base 09: 3.883 usuarios/as

Base 08: 3.985 usuarios / as

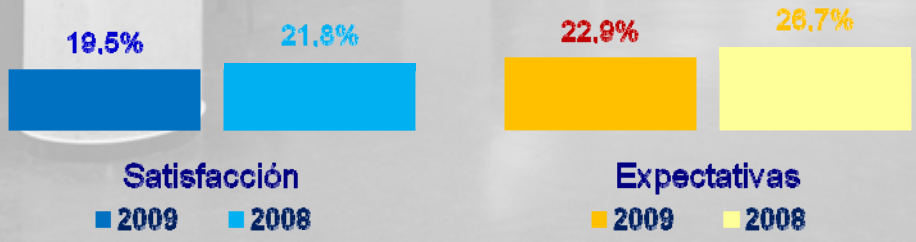
¿ Sabe que en las OAC se atiende en lenguaje de signos? (% Sí)



Base 09: 3.890 ciudadanos/as

Base 08: 3.911 ciudadanos/as

¿Conoce el nuevo horario de las OAC? (% Sí)



Base 09: 3.883 usuarios/as

Base 08: 3.985 usuarios / as

Base 09: 3.890 ciudadanos/as

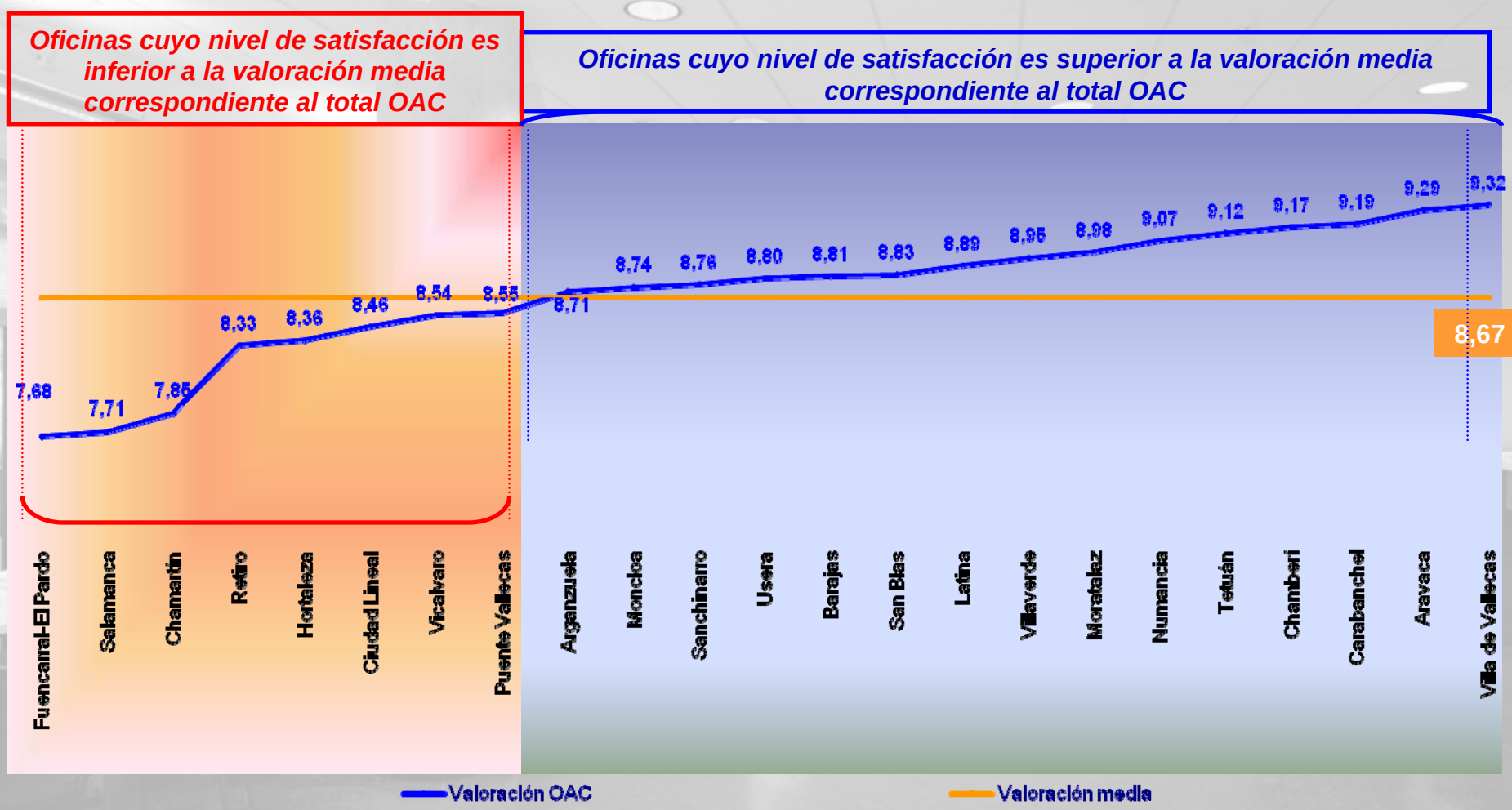
Base 08: 3.911 ciudadanos/as

7. Sugerencias de mejora

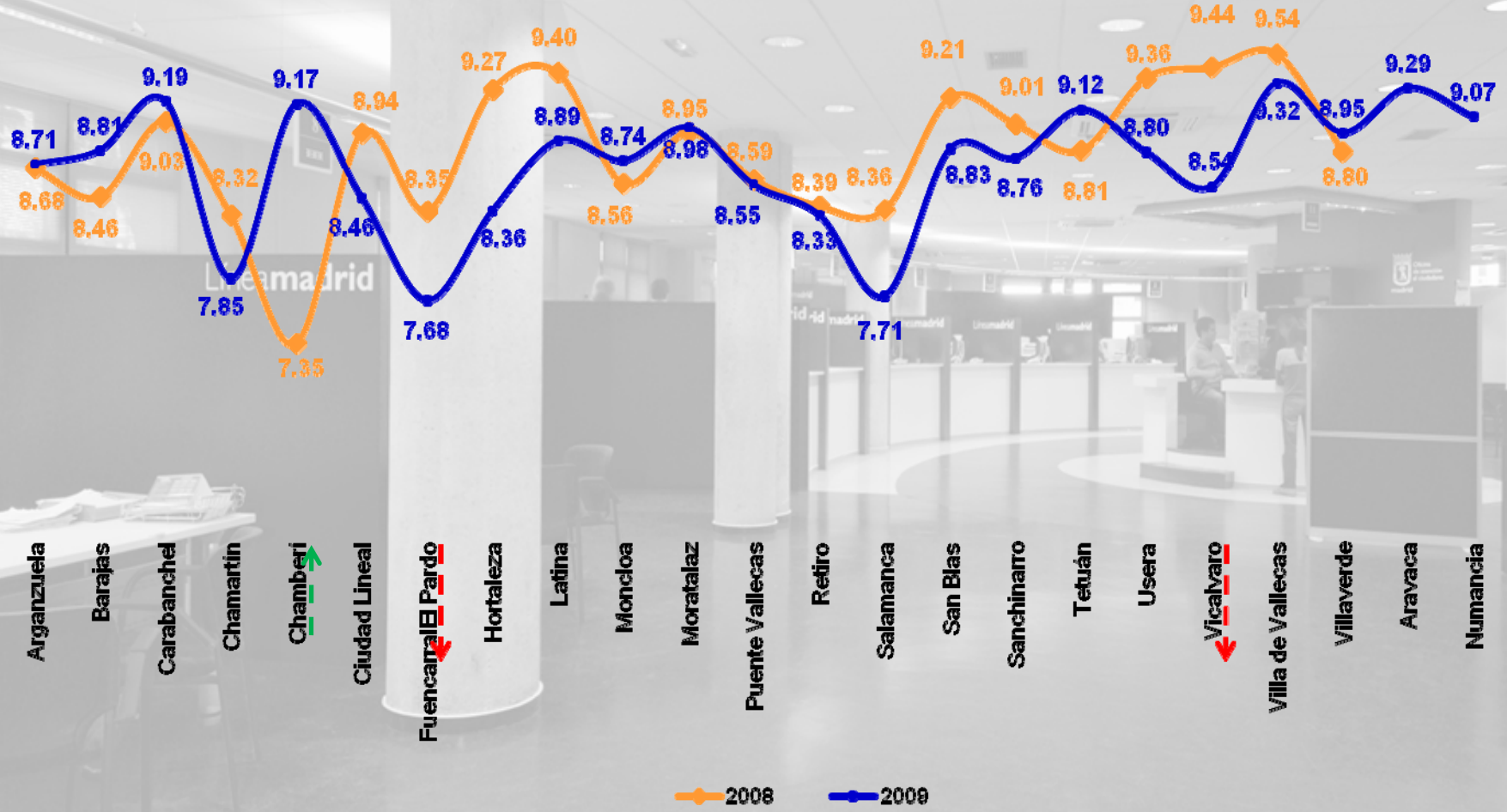
LÍNEA madrid

Base 09 : 5 87 (usuarios/as + ciudadanos/as)
Base 08 : 5 85 (usuarios/as + ciudadanos/as)

8. Calidad de servicio modelo Servqual


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
7,68
7,71
7,85
8,33
8,36
8,46
8,54
8,55
8,71
8,74
8,76
8,80
8,81
8,83
8,89
8,95
8,98
9,07
9,12
9,17
9,19
9,29
9,32
8,67
Fuencarral-El Pardo
Salamanca
Chamartín
Retiro
Hortaleza
Ciudad Lineal
Vicálvaro
Puente Vallecas
Arganzuela
Moncloa
Sanchinarro
Usera
Barajas
San Blas
Latina
Villaverde
Moratalaz
Numancia
Tetuán
Chamberí
Carabanchel
Aravaca
Villa de Vallecas
Valoración OAC
Valoración media

Comparativa Satisfacción Global OAC (2008-2009)

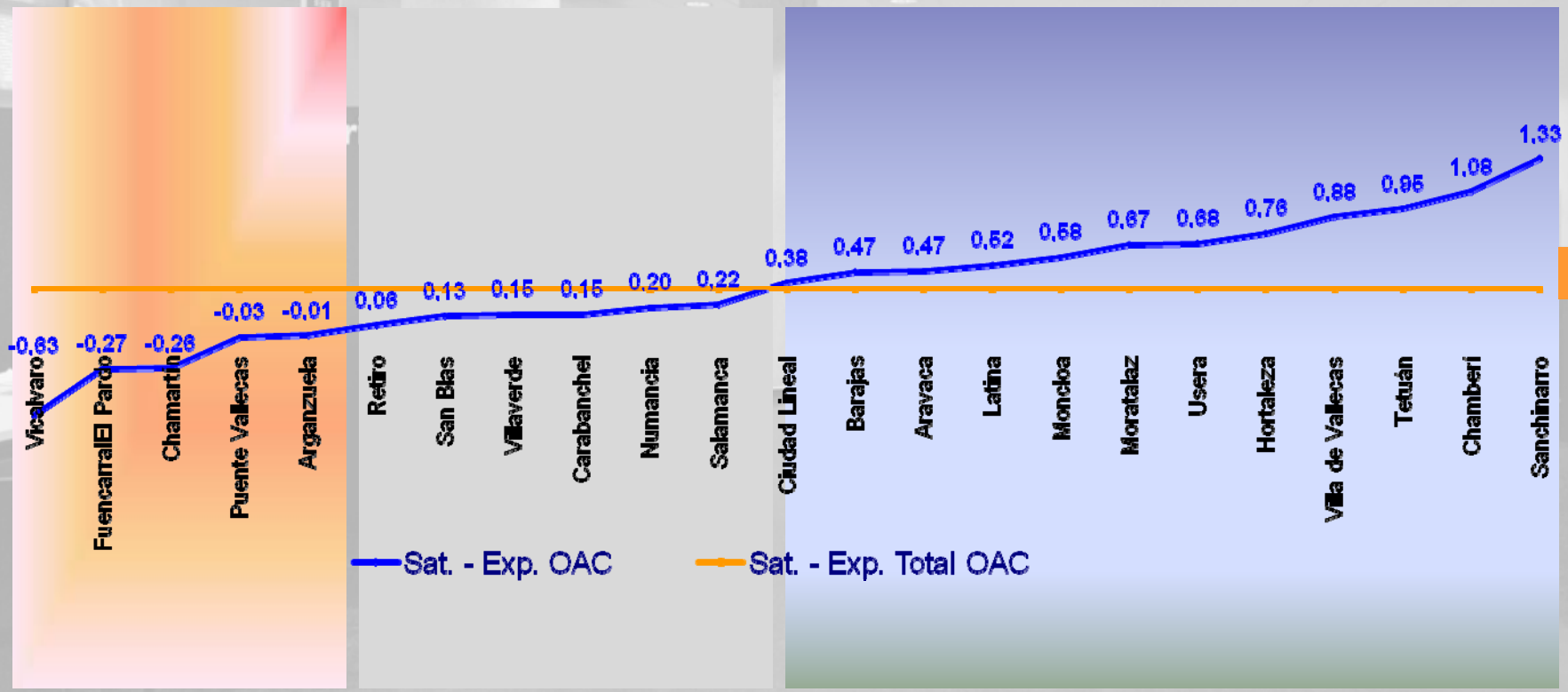


Calculado de la valoración la media de la satisfacción global

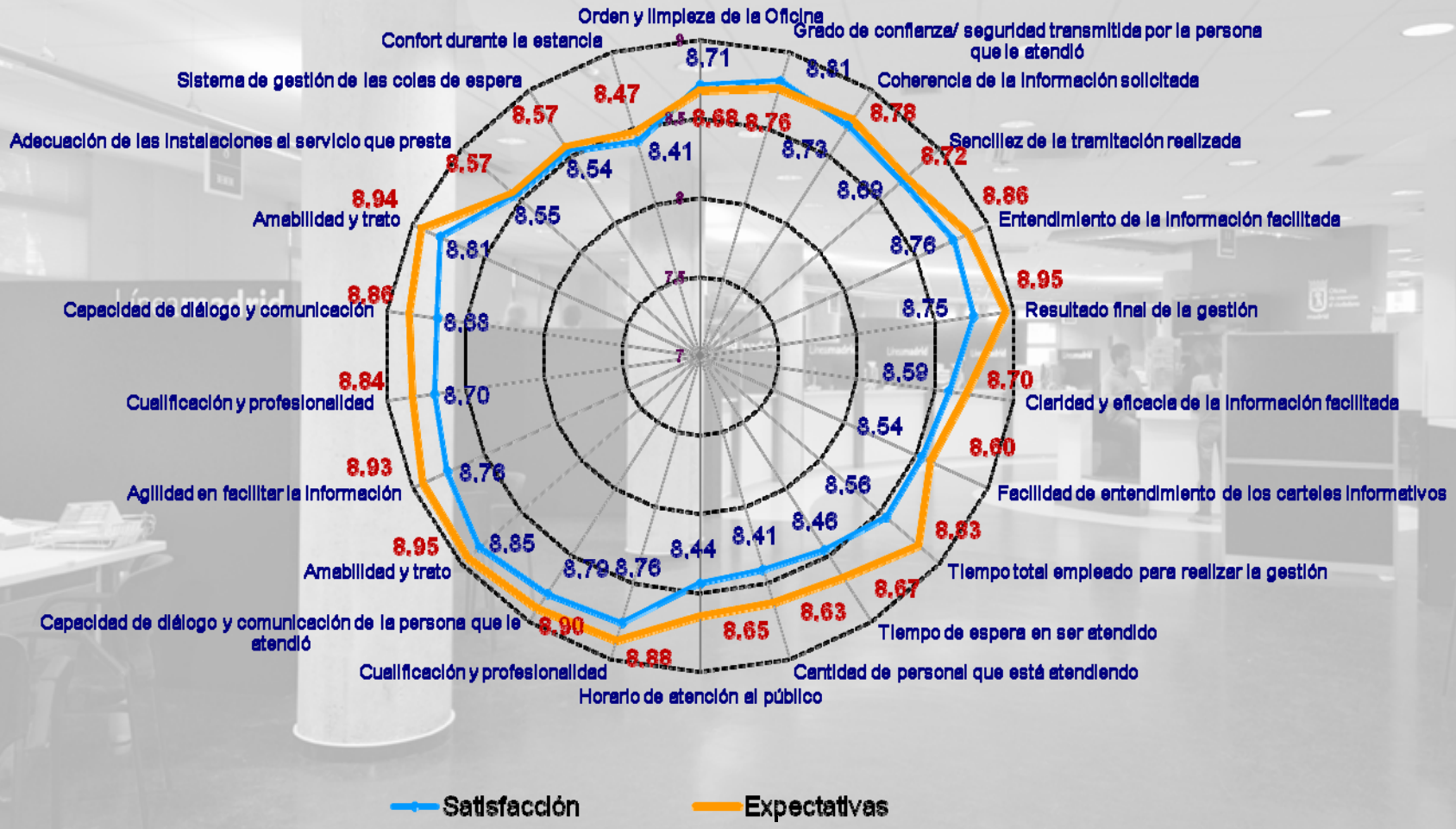
Oficinas que no cubren las expectativas de los usuarios

Oficinas cuya satisfacción está por encima de las expectativas pero la diferencia satisfacción-expectativas es inferior a la diferencia media

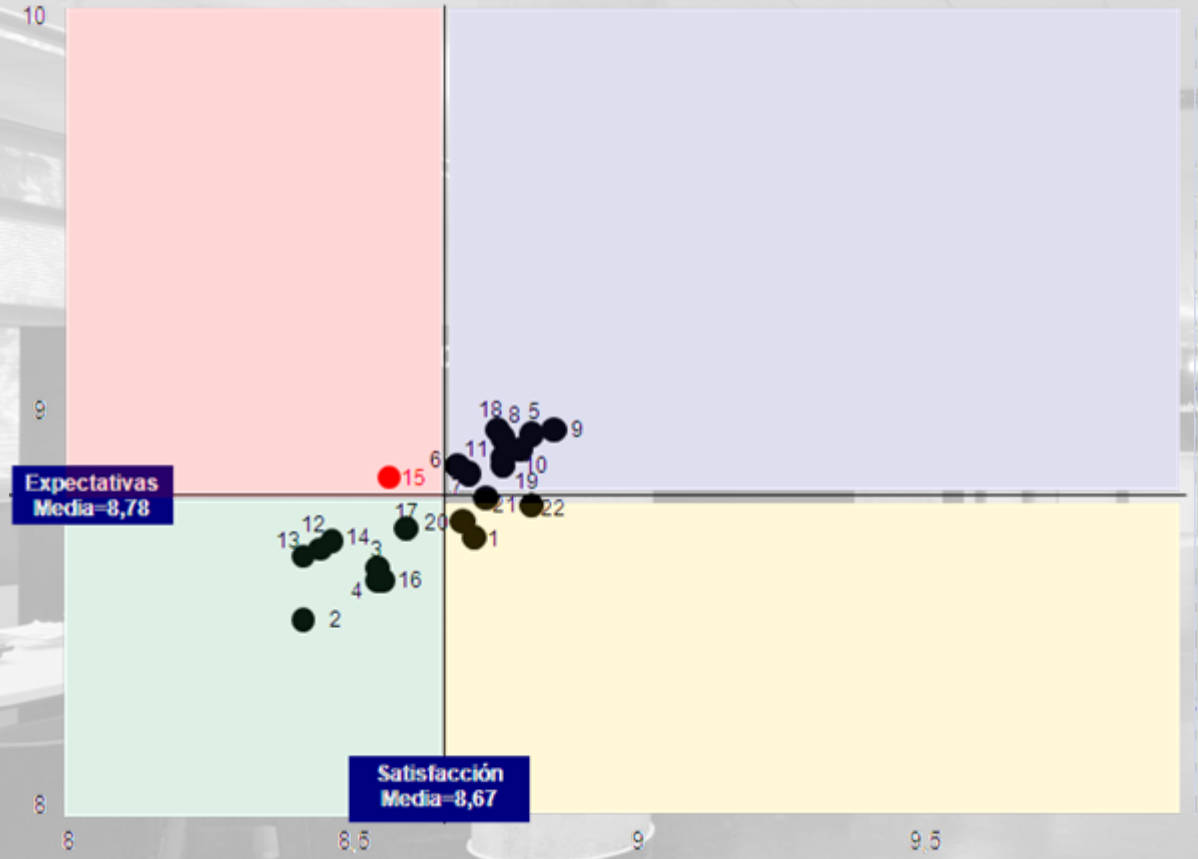
Oficinas cuya satisfacción está por encima de las expectativas y la diferencia satisfacción-expectativas es superior a la diferencia media



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL



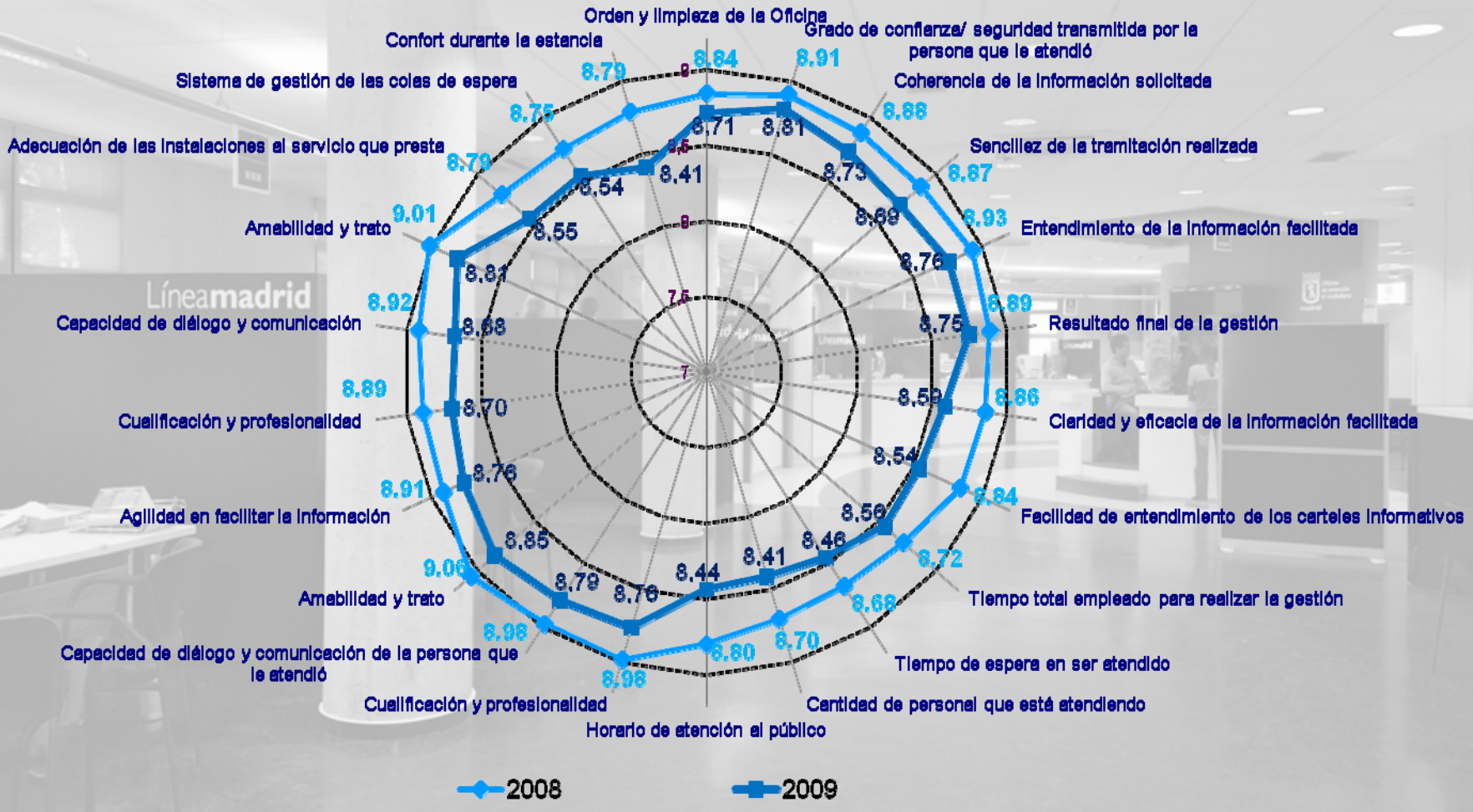
Matriz de actuación



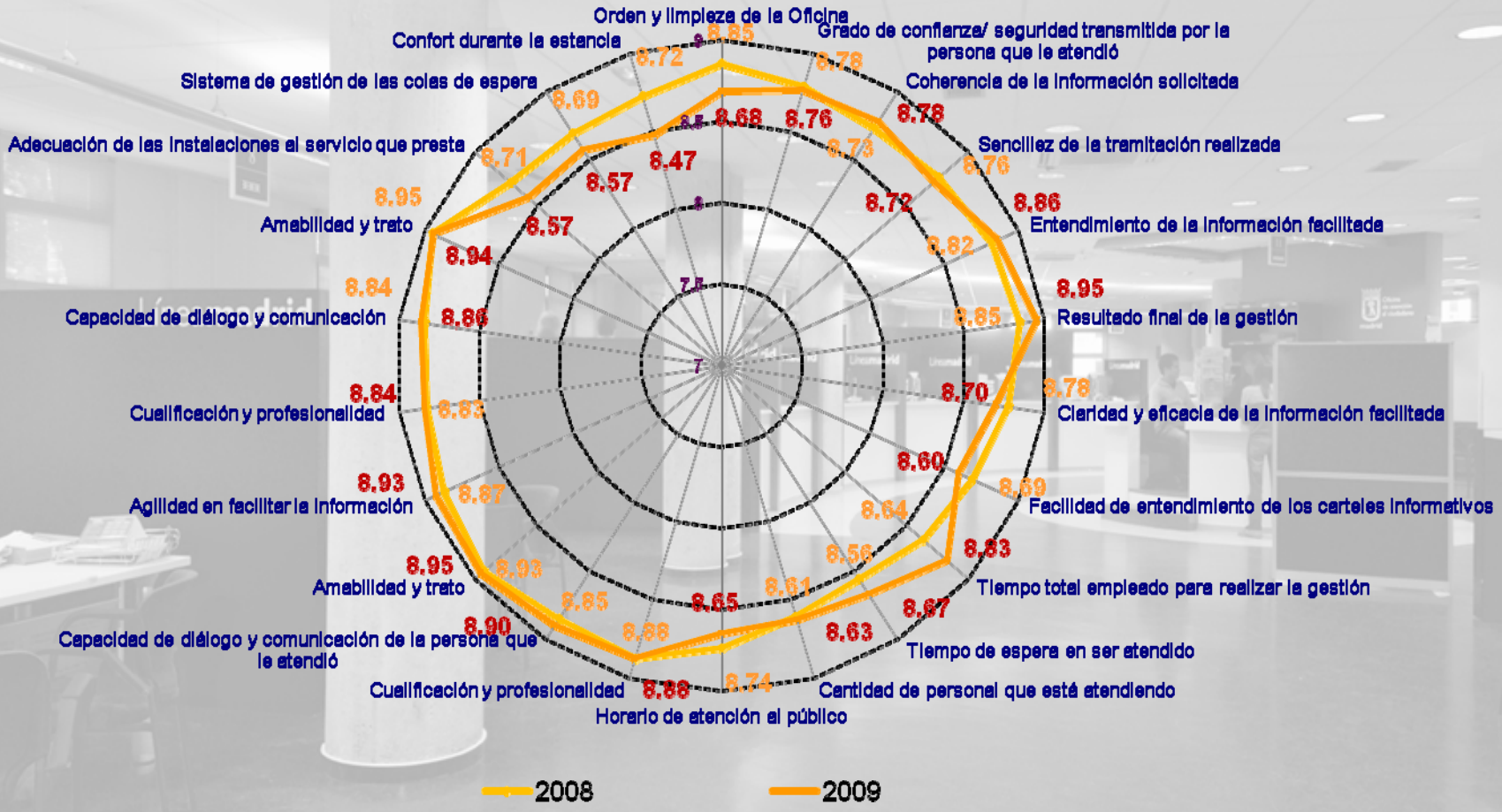
Orden y limpieza de la Oficina	1
Confort durante la estancia	2
Sistema de gestión de las colas de espera	3
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	4
Amabilidad y trato	5
Capacidad de diálogo y comunicación	6
Cualificación y profesionalidad	7
Agilidad en facilitar la información	8
Amabilidad y trato	9
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	10
Cualificación y profesionalidad	11
Horario de atención al público	12
Cantidad de personal que está atendiendo	13
Tiempo de espera en ser atendido	14
Tiempo total empleado para realizar la gestión	**15**
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	16
Claridad y eficacia de la información facilitada	17
Resultado final de la gestión	18
Entendimiento de la información facilitada	19
Sencillez de la tramitación realizada	20
Coherencia de la información solicitada	21
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	22

9. Evolución de resultados

Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Satisfacción)



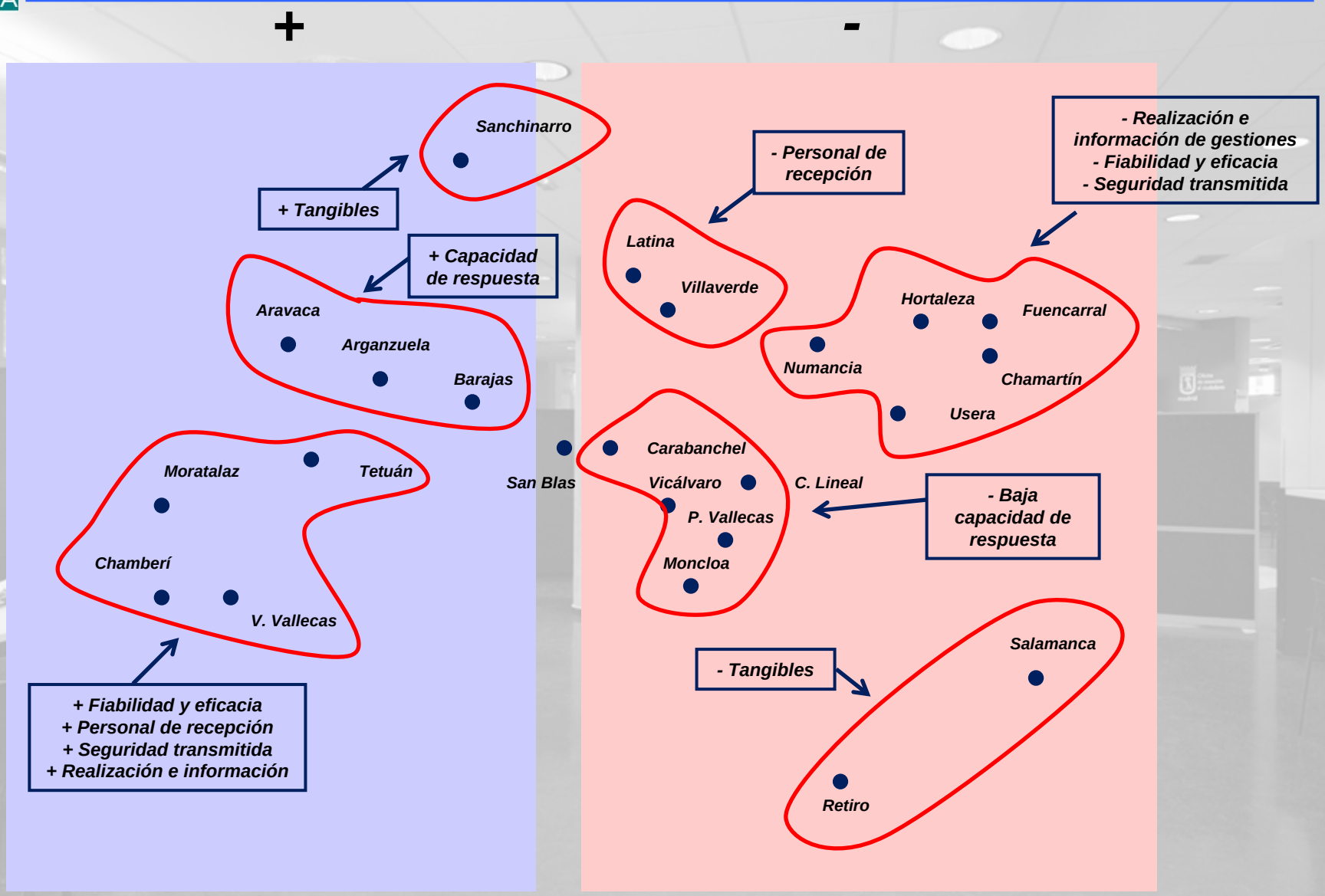
Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Expectativas)



10. Análisis de tipologías

	G1 n= 2.221	G2 n= 1.015
Servicio que ha mejorado	28% Mucho mejor	13% Mucho mejor
Utilidad del servicio	85% Muy útil	44% Muy útil
Sugerencias de mejora	Felicitaciones	Aumento del personal
Volvería a OAC	96% Seguramente Sí	85 % Seguramente Sí
Recomendaría	86% Seguramente Recomendaría	65% Seguramente Recomendaría
Gestión	Particular	Particular
Tipo de gestión	Padrón/Impuestos	Padrón/Impuestos
Conoce nuevo horario	43% Sí	35% Sí
Género	Mujer	Hombre

11. Análisis de correspondencias


+
-
Sanchinarro
+ Tangibles
+ Capacidad de respuesta
Aravaca
Arganzuela
Barajas
Moratalaz
Tetuán
Chamberí
V. Vallecas
+ Fiabilidad y eficacia
+ Personal de recepción
+ Seguridad transmitida
+ Realización e información
- Personal de recepción
Latina
Villaverde
- Realización e información de gestiones
- Fiabilidad y eficacia
- Seguridad transmitida
Hortaleza
Fuencarral
Numancia
Chamartín
Usera
San Blas
Carabanchel
Vicálvaro
C. Lineal
P. Vallecas
Moncloa
- Baja capacidad de respuesta
- Tangibles
Salamanca
Retiro

12. Análisis de regresión

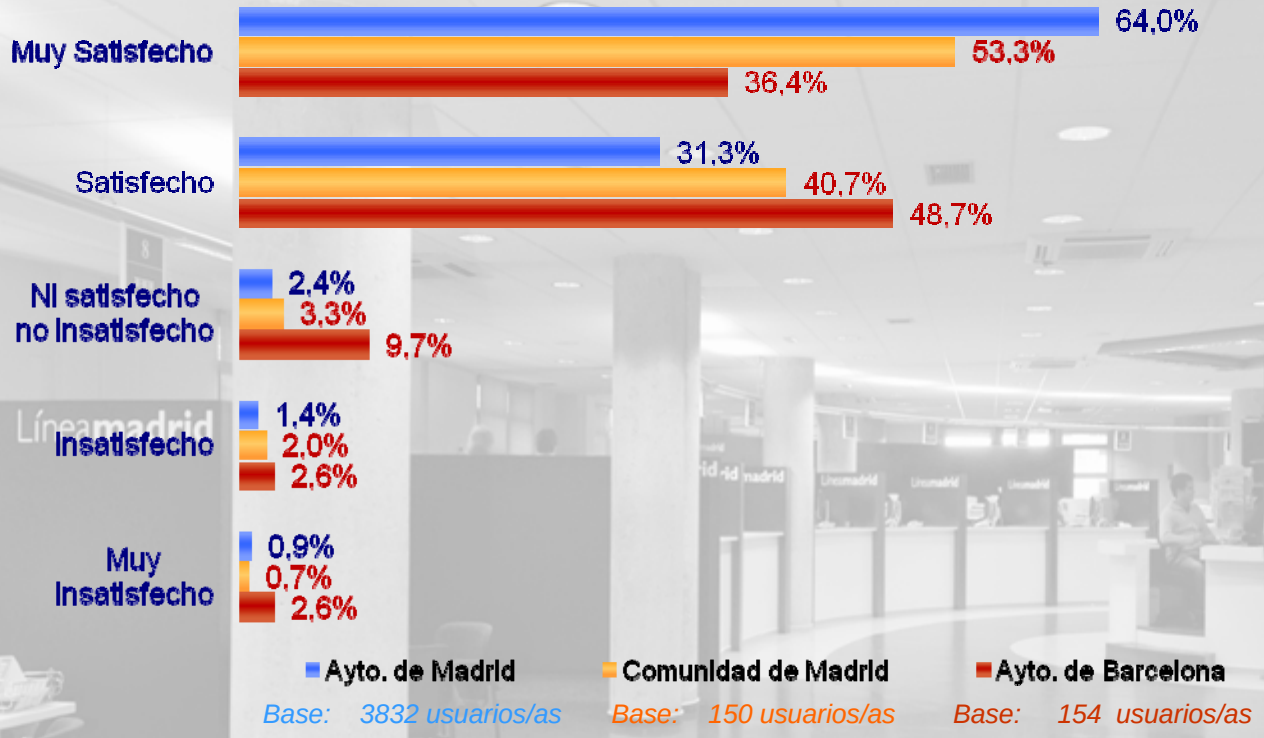
Importancia sobre la satisfacción global

Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,977

13. Principales resultados benchmarking

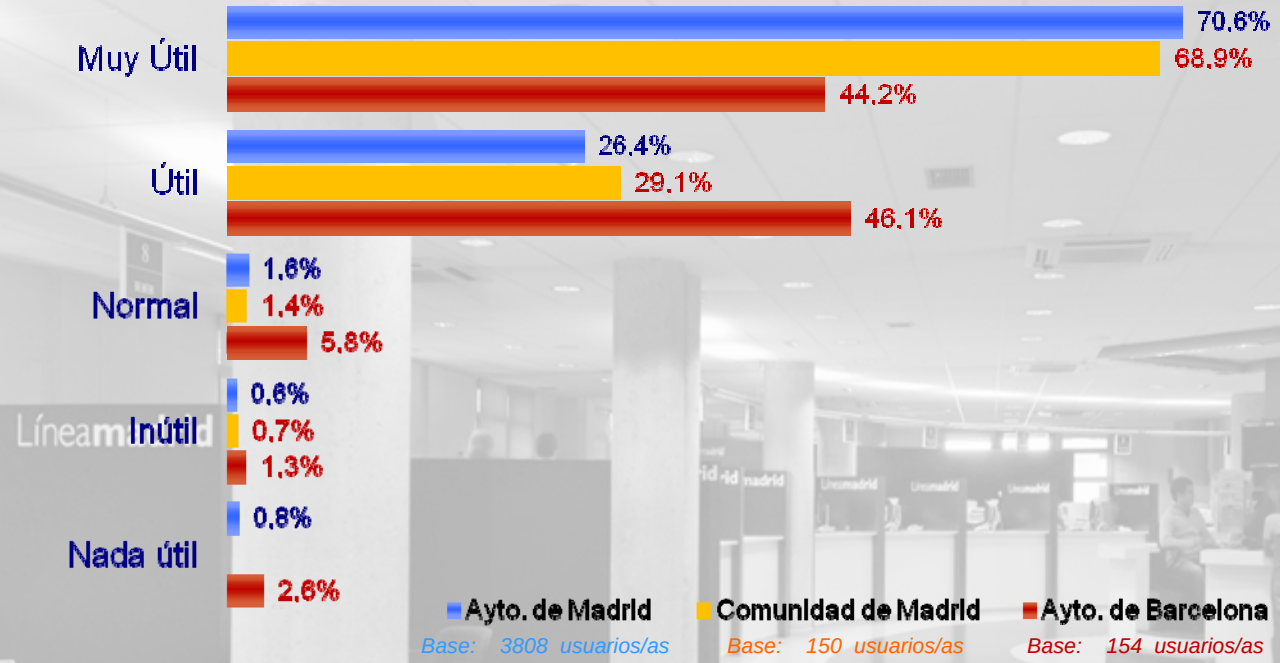
Satisfacción general



Media

Ayto. de Madrid	Comunidad de Madrid	Ayto. de Barcelona
• 8,68	• 8,35	• 7,63

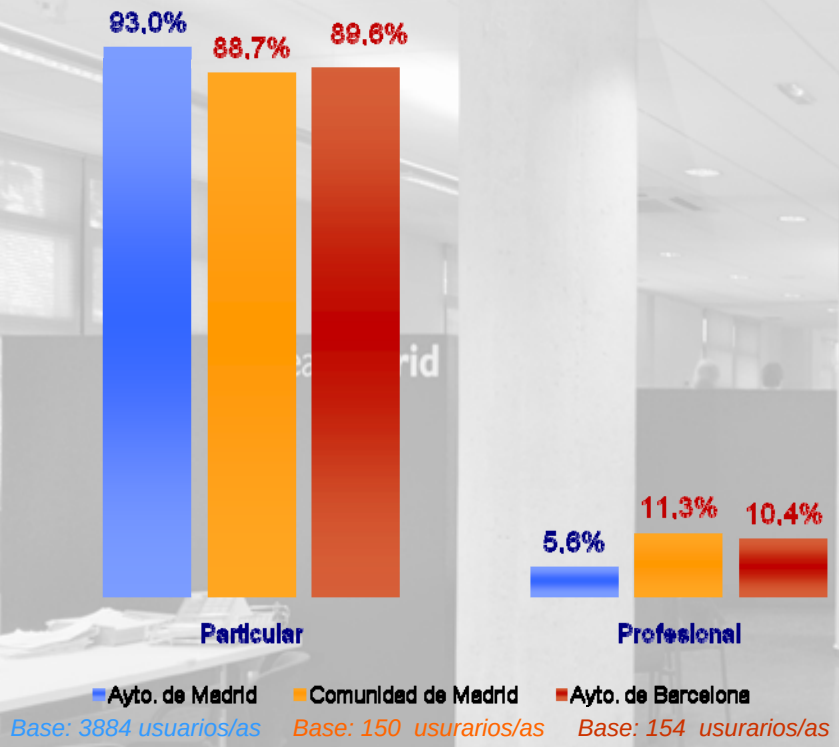
Utilidad



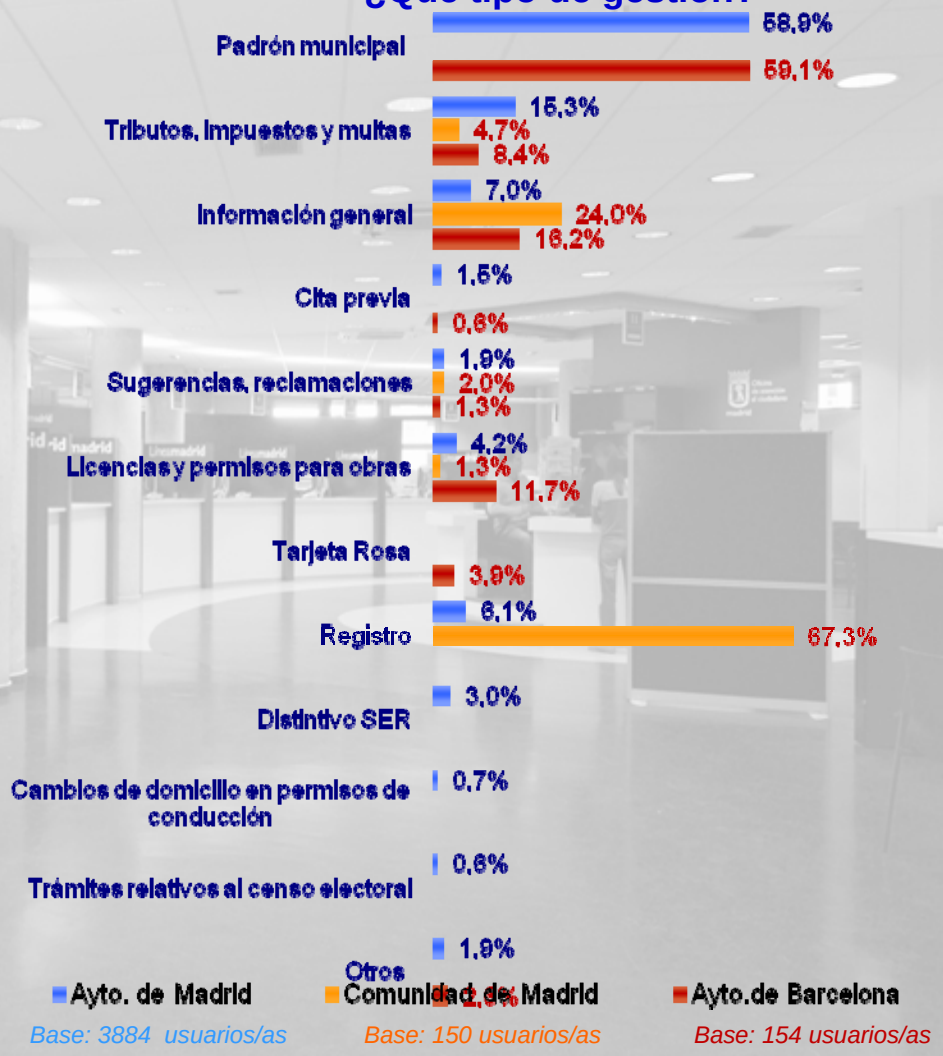
Media

Ayto. de Madrid	Comunidad de Madrid	Ayto. de Barcelona
• 8,93	• 8,84	• 7,95

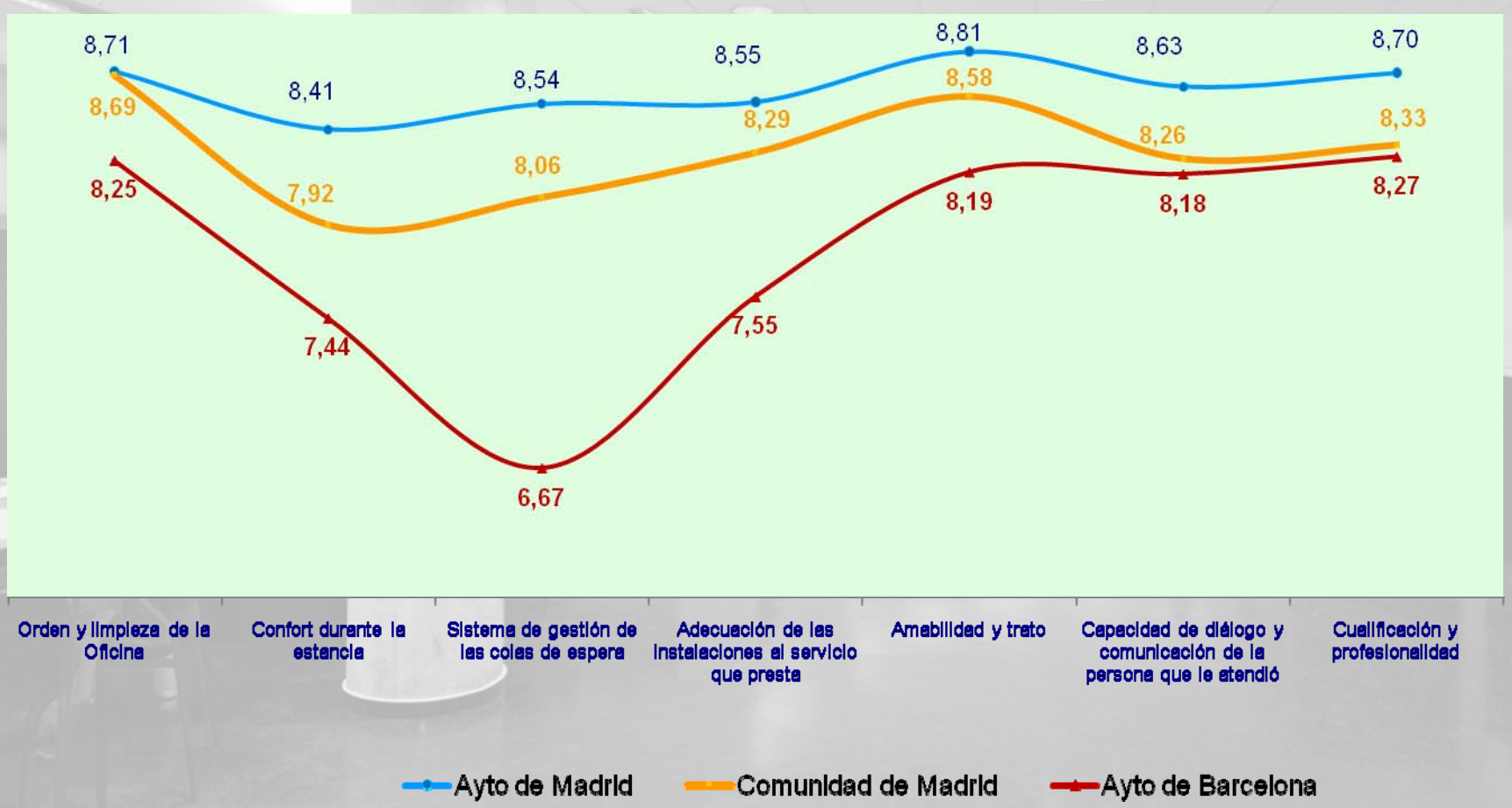
Carácter de la gestión



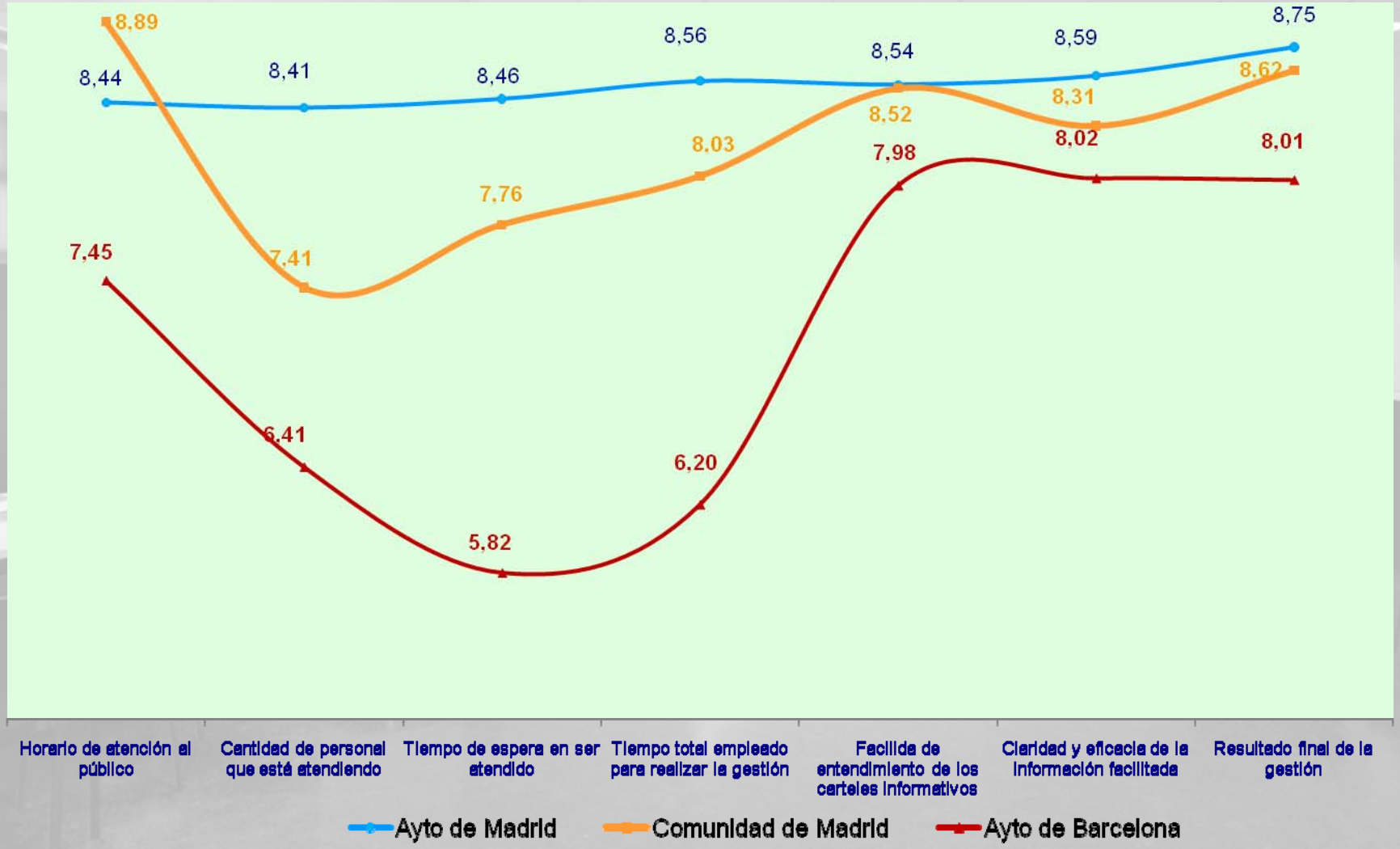
¿Qué tipo de gestión?



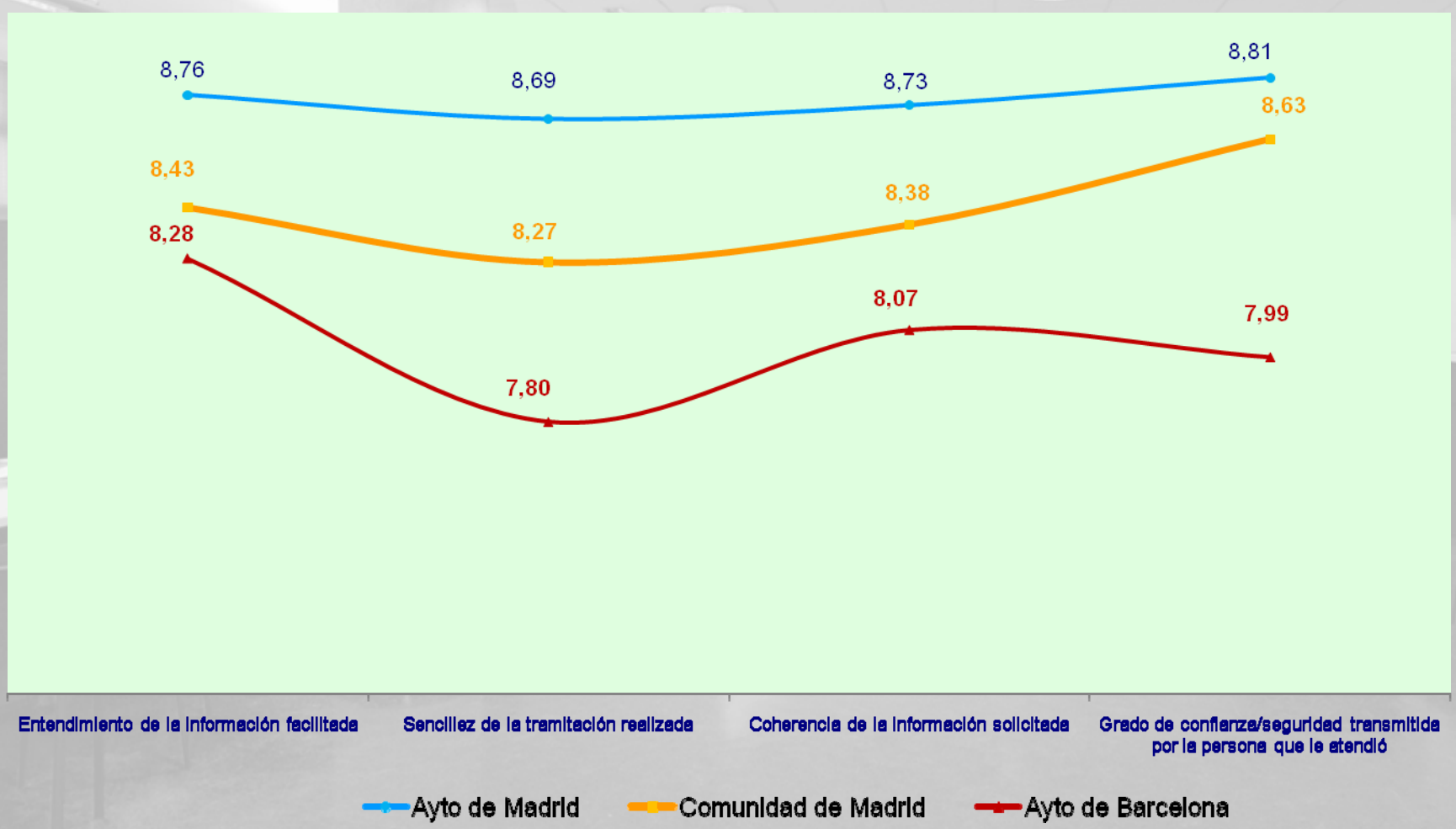
Resumen SERVICIO PRESENCIAL



Resumen SERVICIO PRESENCIAL



Resumen SERVICIO PRESENCIAL



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

¡MADRID!

QUOTA