

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



Noviembre 2011

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>8.902 entrevistas (4.472 de satisfacción y 4.430 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 +/- 1,06% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,50% y en el de expectativas, del +/- 1,50%.</p>
Fechas trabajo de campo	<p>26 de Septiembre a 28 de Octubre de 2011</p>
Trabajo realizado por	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

METODOLOGÍA

Encuesta personal

MUESTRA

Se han realizado 8.902 entrevistas, aplicándose cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención

	Nº Entrevistas	
	Satisfacción	Expectativas
Aravaca	121	156
Arganzuela	187	181
Barajas	139	145
Carabanchel	222	227
Centro	224	184
Chamartín	191	192
Chamberí	185	187
Ciudad Lineal	226	219
Fuencarral	212	240
Hortaleza	187	184
Latina	217	223
Moncloa/Aravaca	185	182
Moratalaz	169	167
Numancia	137	147
Puente de Vallecas	221	214
Retiro	177	156
Salamanca	195	187
San Blas	199	155
Sanchinarro	156	157
Tetuán	180	190
Usera	201	188
Villa de Vallecas	175	183
Vicálvaro	172	178
Villaverde	194	188
TOTAL	4.472	4.430

	Nº Entrevistas	
	Satisfacción	Expectativas
Lunes	993	879
Martes	836	925
Miércoles	948	865
Jueves	907	1.029
Viernes	788	732
TOTAL	4.472	4.430

	Satisfacción	Expectativas
	9:00 a 10:59	1.501
11:00 a 13:59	2.249	2.086
14:00 a 17:00	722	767
TOTAL	4.472	4.430

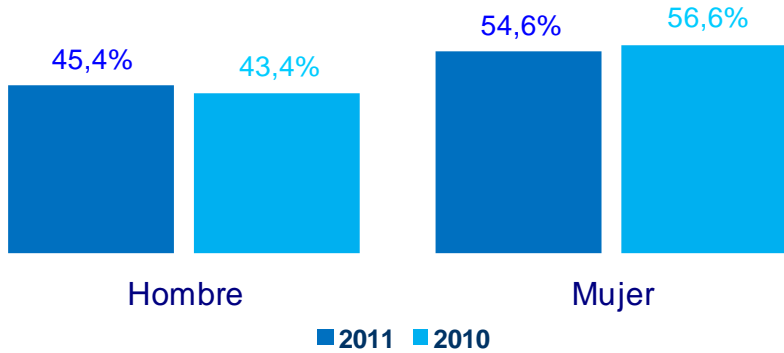
II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario

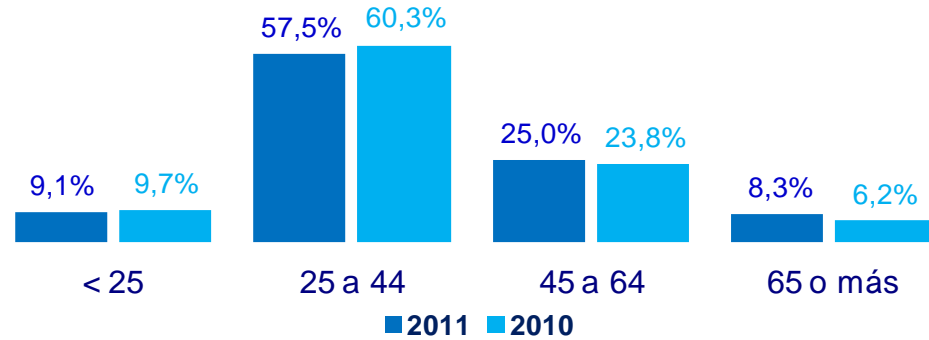


Género



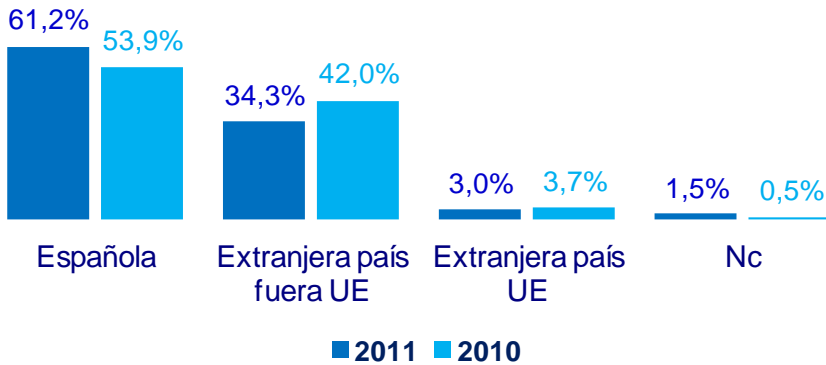
Base 11: 8.902 usuarios / as

Edad (años)

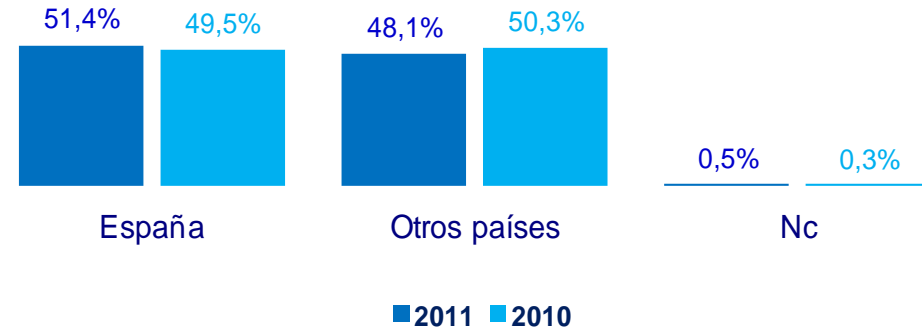


Base 10: 7.754 usuarios / as

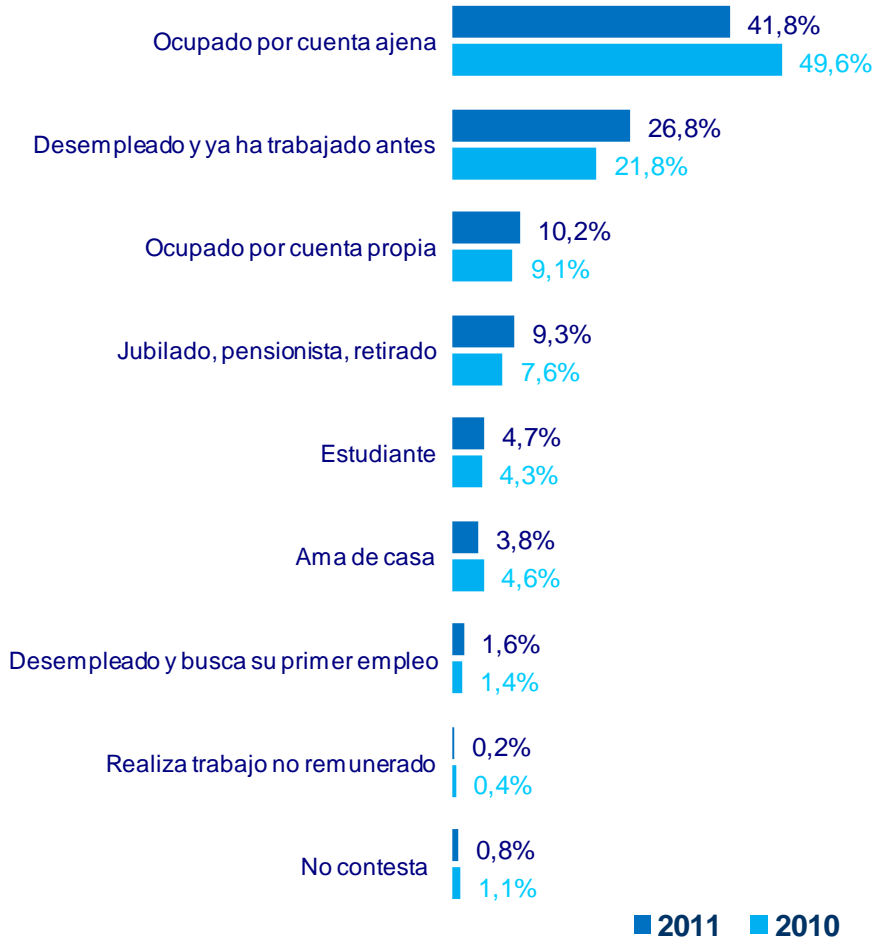
Nacionalidad



País de Origen

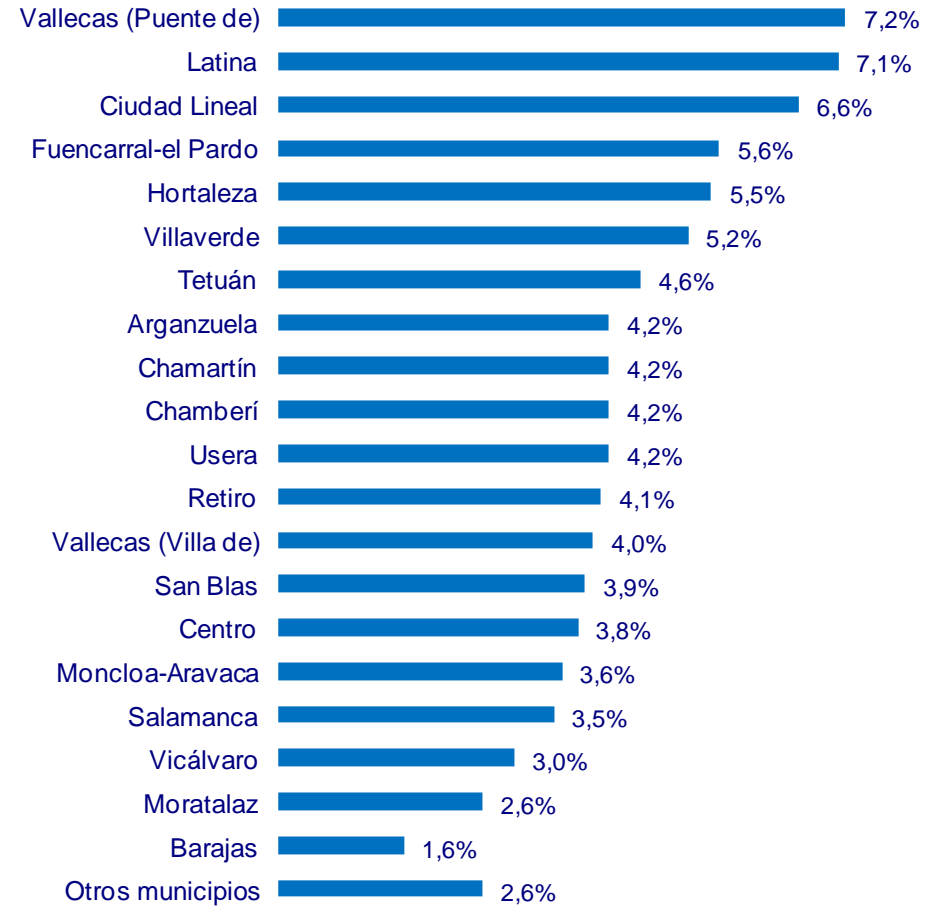


Situación laboral



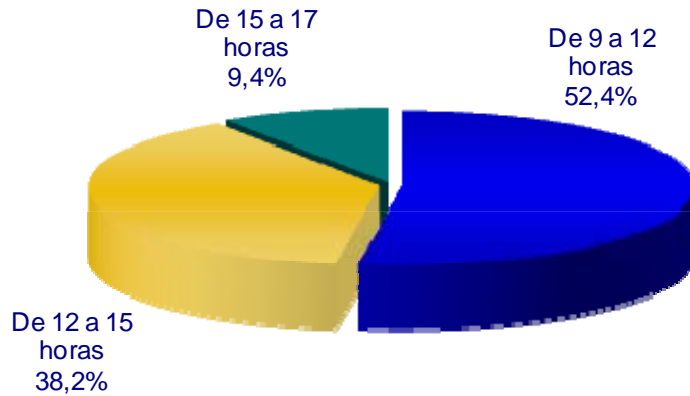
Base 11: 8.902 usuarios / as

Lugar de residencia



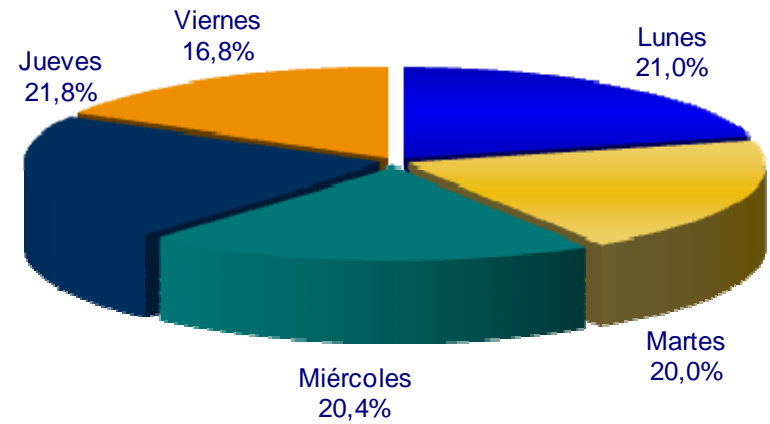
Base 10: 7.754 usuarios / as

Horario de visita



Base 11: 8.902 usuarios / as

Día de la semana

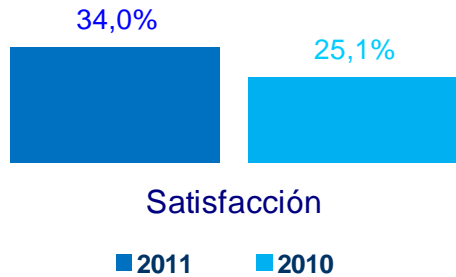


Base 11 : 8.902 usuarios / as

2. Valoraciones generales

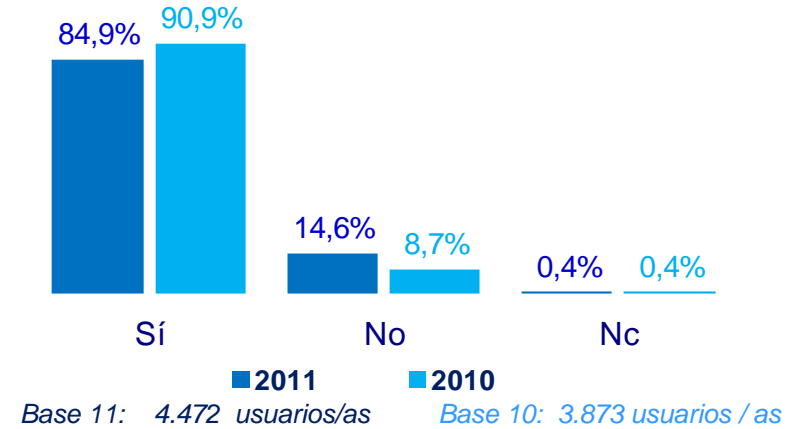


Utilización de la Cita Previa

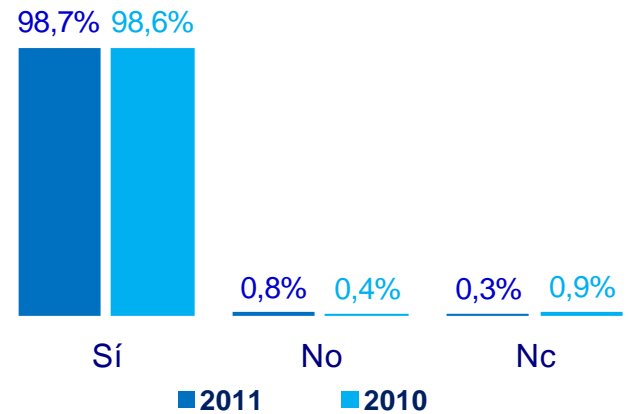


Base 11: 4.472 usuarios/as
Base 10: 3.873 usuarios / as

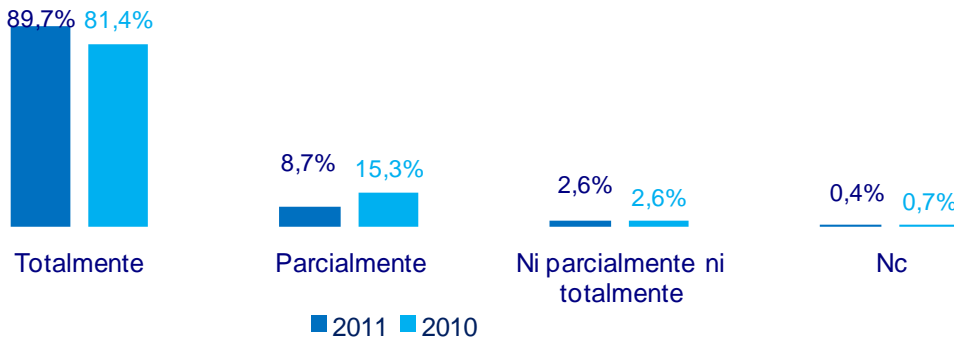
Utilización del punto de direccionamiento



Corrección de la indicación del punto de direccionamiento



Resolución de la tramitación o consulta

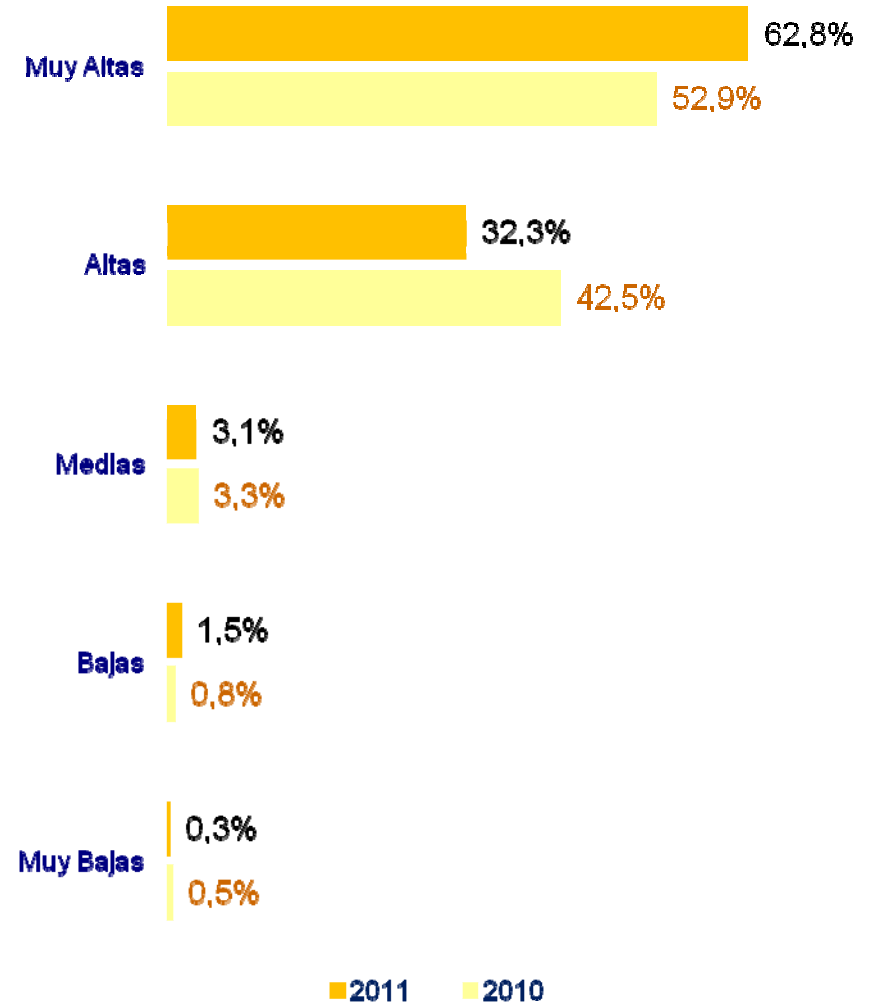
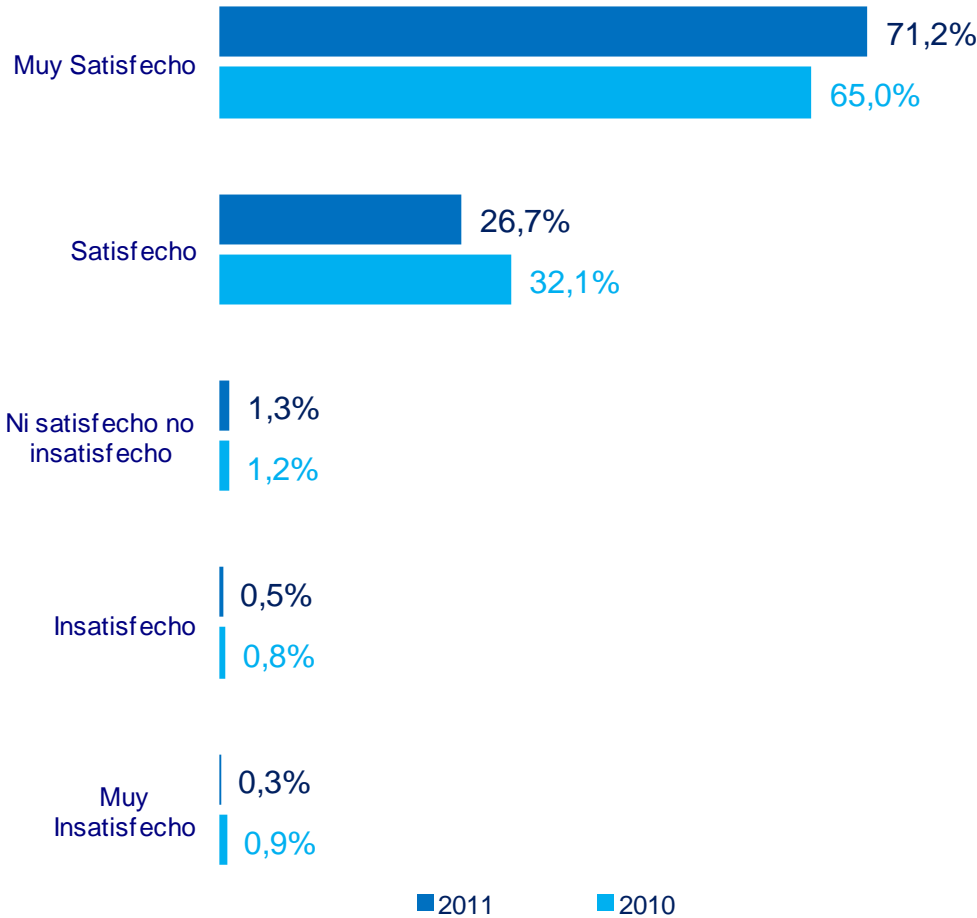


RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN

TOTALMENTE RESUELTO	%	Base
TOTAL	89,7	4.472
ESPAÑOLES	88,8	2.707
RESTO DE PAÍSES	91,3	1.765
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	91,2	398
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	90,3	2.509
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	87,7	1.166
65 O MÁS AÑOS	90,8	399
HOMBRE	89,9	2.048
MUJER	89,6	2.424
CON GRADO DISCAPACIDAD	85,8	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	89,9	4.378

Satisfacción

Expectativas



Base 11: 4.453 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

Base 11: 4.403 ciudadanos/as

Base 10: 3.873 ciudadanos/as

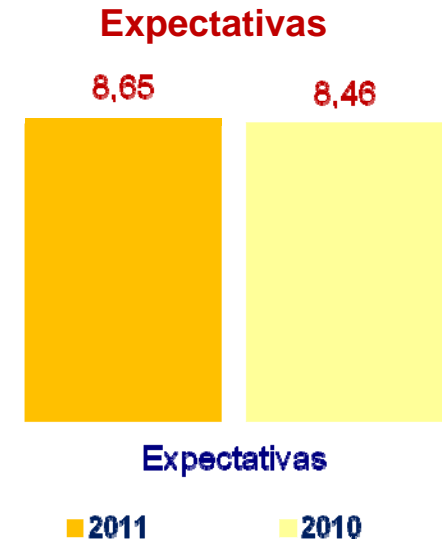
SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

TOTALMENTE SATISFECHO	%	Base
TOTAL	71,2	4.453
ESPAÑOLES	65,9	2.697
RESTO DE PAÍSES	79,3	1.756
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	71,1	396
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	72,0	2.499
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	70,1	1.163
65 O MÁS AÑOS	69,1	395
HOMBRE	68,4	2.038
MUJER	73,5	2.415
CON GRADO DISCAPACIDAD	78,1	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	71,1	4.360



Base 11: 4.472 usuarios/as

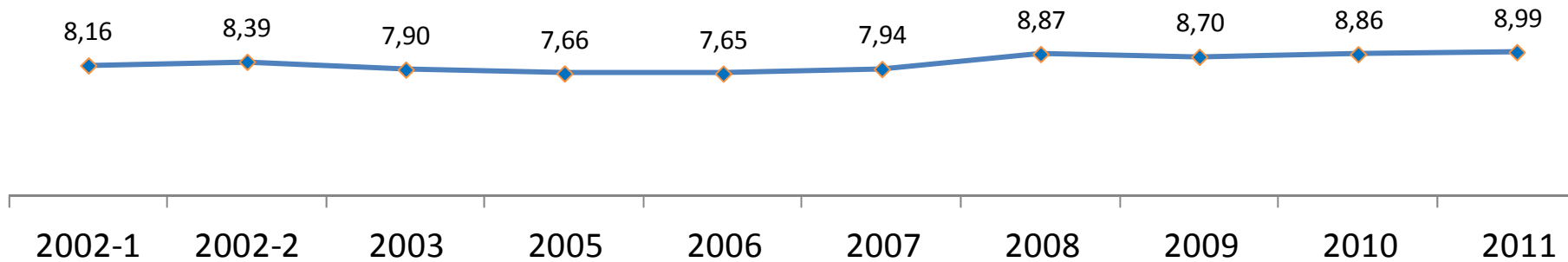
Base 10: 3.873 usuarios / as



Base 11: 4.403 ciudadanos/as

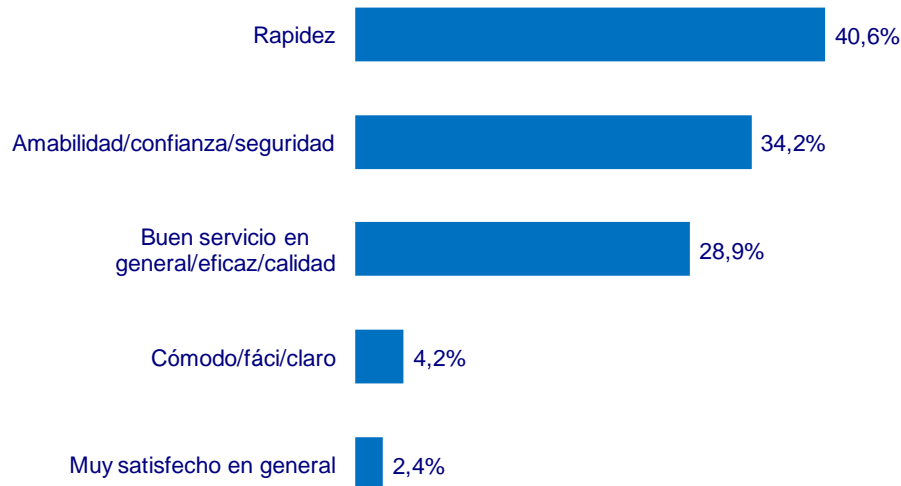
Base 10: 3.881 ciudadanos/as

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2011



¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

Aspectos que inciden en la valoración positiva



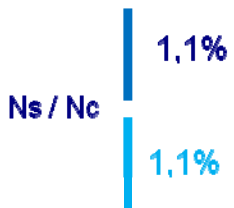
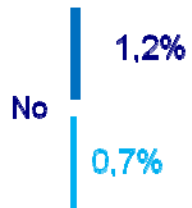
Aspectos que inciden en la valoración negativa



RESPUESTA MÚLTIPLE

Base 11: contesta

FIDELIDAD



RECOMENDACIÓN



Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

FIDELIDAD

	%	Base
TOTAL	97,7	4.472
ESPAÑOLES	97,7	2.707
RESTO DE PAÍSES	97,8	1.765
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	99,6	398
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	97,7	2.509
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	97,5	1.166
65 O MÁS AÑOS	96,8	399
HOMBRE	97,7	2.048
MUJER	97,8	2.424
CON GRADO DISCAPACIDAD	98,6	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	97,7	4.378

RECOMENDACIÓN

	%	Base
TOTAL	95,7	4.472
ESPAÑOLES	95,6	2.707
RESTO DE PAÍSES	95,8	1.765
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	97,2	398
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	95,8	2.509
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	94,9	1.166
65 O MÁS AÑOS	95,7	399
HOMBRE	95,6	2.048
MUJER	95,7	2.424
CON GRADO DISCAPACIDAD	96,5	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	95,7	4.378

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?

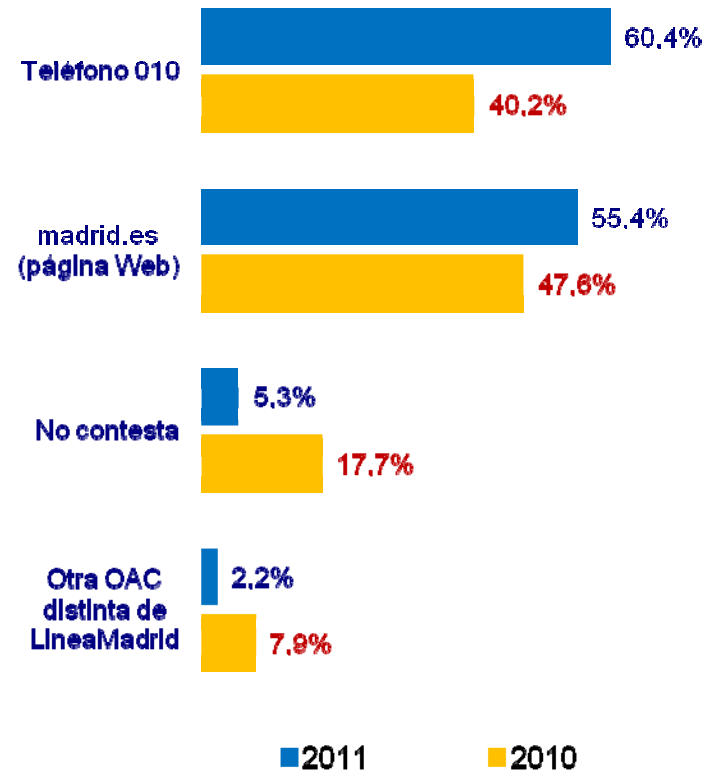
(% Sí)



Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

¿Cuál?



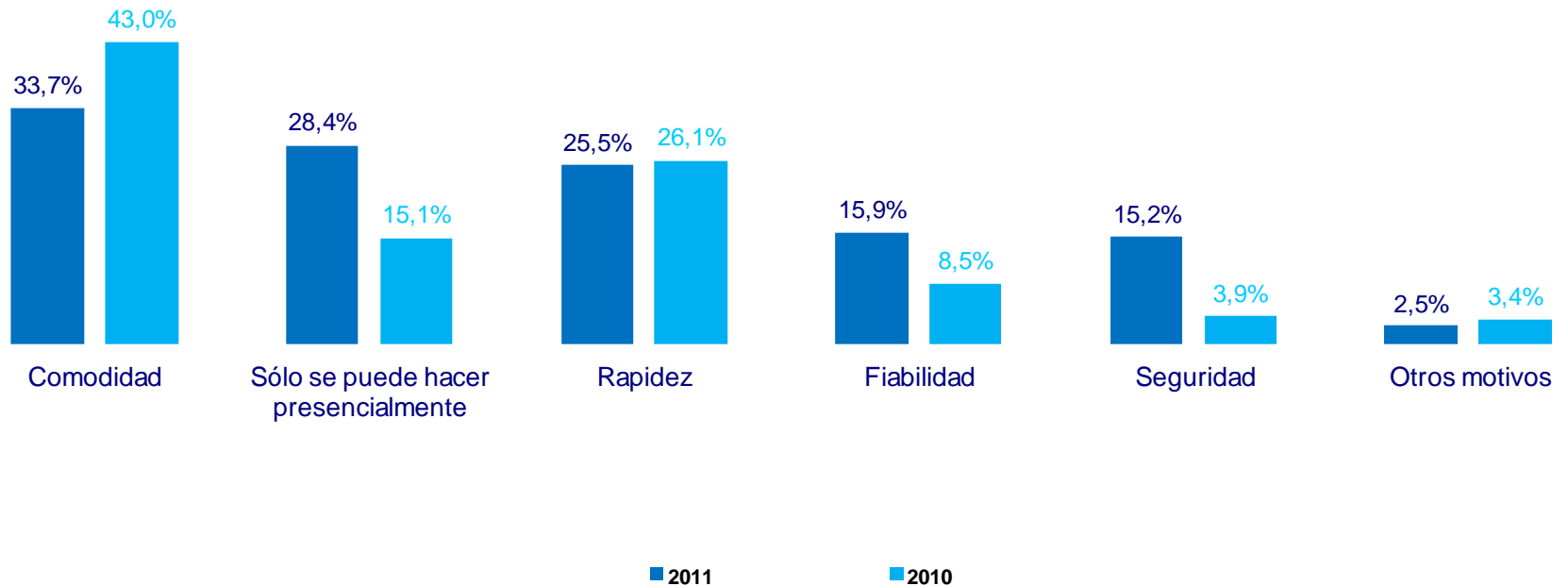
Base 11 : 1.883 usuarios/as

Base 10: 1.191 ciudadanos/as

GRADO DE CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

SI	%	Base
TOTAL	42,1	4.472
ESPAÑOLES	46,0	2.707
RESTO DE PAÍSES	36,1	1.765
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	35,8	398
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	43,7	2.509
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	41,6	1.166
65 O MÁS AÑOS	40,0	399
HOMBRE	42,3	2.048
MUJER	41,9	2.424
CON GRADO DISCAPACIDAD	42,3	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	42,2	4.378

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



Base 10 : 1.749 ciudadanos/as

Base 10: 2.575 ciudadanos/as

4. Benchmarking

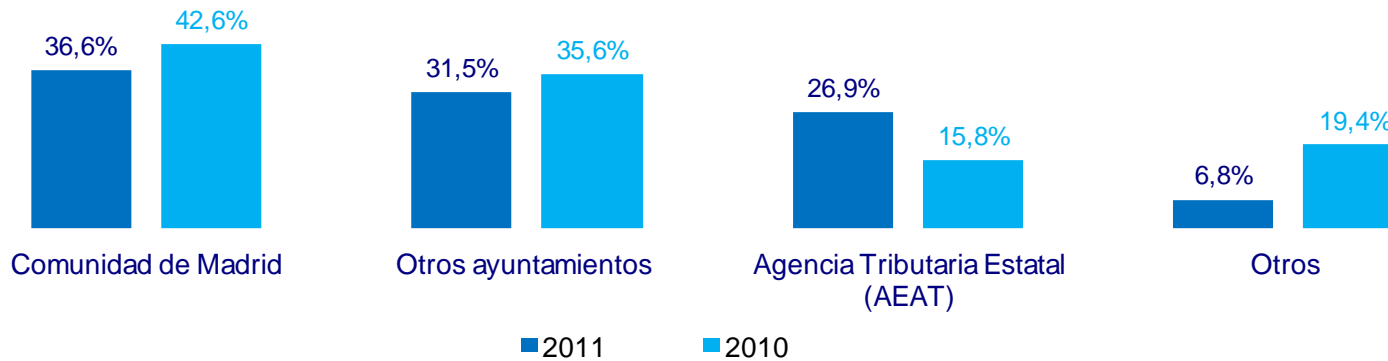


¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano? (% Sí)



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

¿Cuál?



Base 10 : 1.291 ciudadanos/as Base 10: 1.524 ciudadanos/as

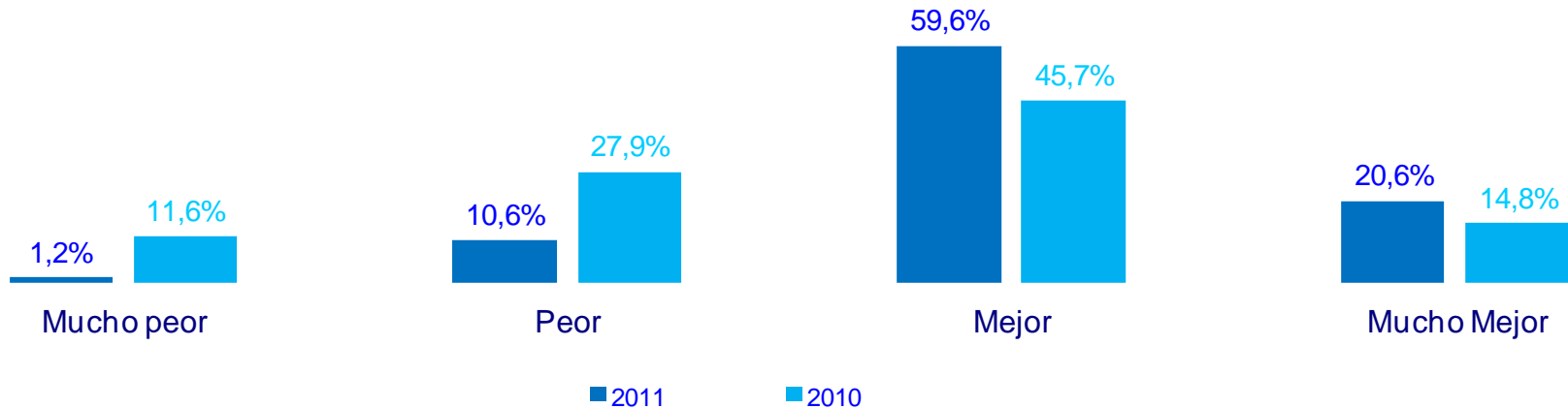
UTILIZACIÓN DE OTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SI	%	Base
TOTAL	28,9	4.472
ESPAÑOLES	30,3	2.707
RESTO DE PAÍSES	26,7	1.765
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	23,5	398
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	30,8	2.509
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	29,0	1.166
65 O MÁS AÑOS	21,7	399
HOMBRE	29,9	2.048
MUJER	28,0	2.424
CON GRADO DISCAPACIDAD	37,1	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	28,7	4.378

¿CUÁL?

	TOTAL	ESPAÑÓLES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER	CON DISCP	SIN DISCP
Otros ayuntamientos	13,3	14,2	11,7	13,0	11,6	15,5	20,4	13,9	12,7	9,8	13,2
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	26,9	29,2	23,0	17,6	28,3	27,7	21,2	27,5	26,4	24,1	26,9
Dirección General de Tráfico	15,6	17,3	12,6	18,4	15,7	14,8	14,0	18,7	12,7	3,9	15,8
Oficina de la Seguridad Social	35,9	33,9	39,3	30,7	36,9	33,2	43,4	32,8	38,7	48,7	35,7
Oficina de empleo	26,3	23,8	30,6	39,6	29,0	20,9	8,7	24,1	28,3	19,8	26,5
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	6,2	5,8	7,0	4,9	6,4	6,2	5,9	6,0	6,4	3,7	6,3
Otros	6,8	6,3	7,5	8,3	6,8	7,1	3,6	5,9	7,5	12,1	6,5
No sabe	0,5	0,6	0,3		0,5	0,3	1,0	0,5	0,4		0,5
No contesta	0,4	0,3	0,6		0,3	0,3	2,2	0,5	0,4	2,4	0,4
BASE	1.291	819	472	94	773	338	86	611	680	27	1.255

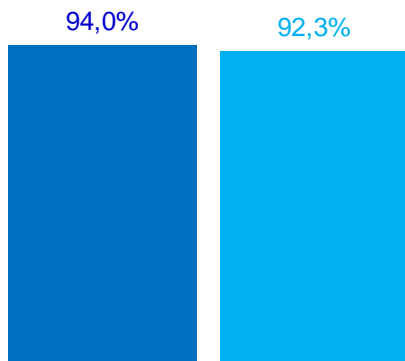
Servicio OACs Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



5. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión (% Particular)



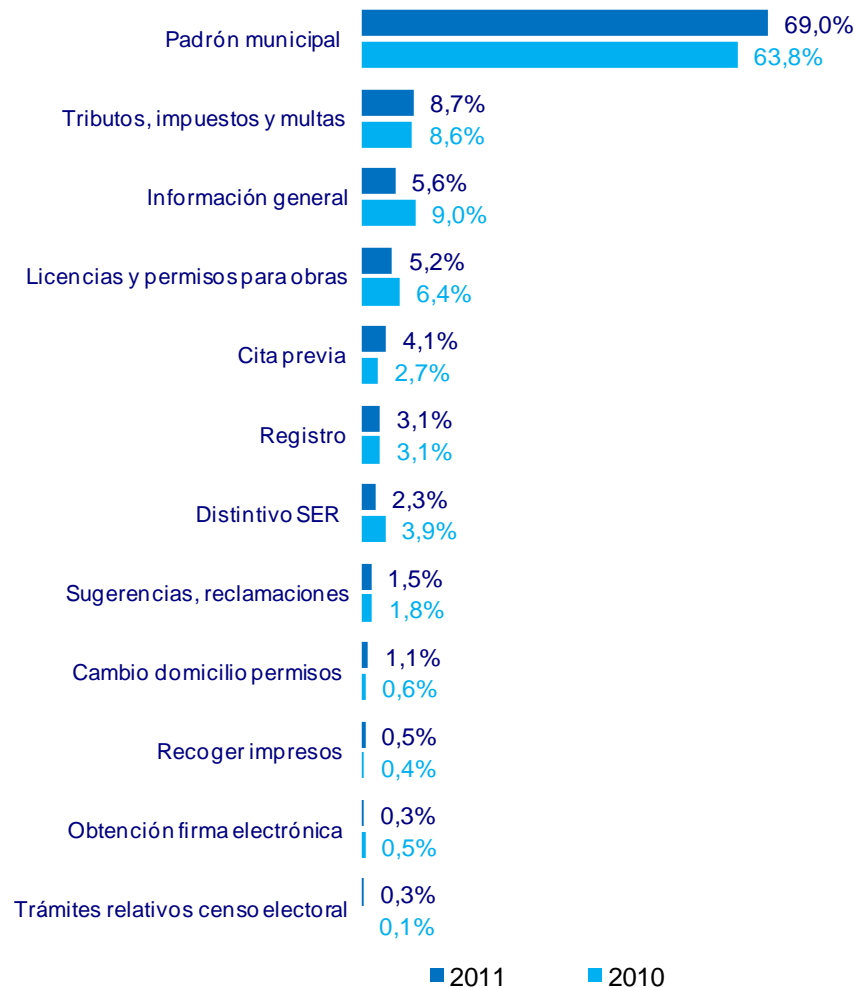
Satisfacción

■ 2011 ■ 2010

Base 11. 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

¿Qué tipo de gestión?



■ 2011 ■ 2010

Base 11: 4.472 ciudadanos/as Base 10: 7.754 ciudadanos/as

TIPO DE GESTIÓN

%	TOTAL	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER	CON DISCP	SIN DISCP
Padrón municipal : (Modificaciones o justificantes)	69,0	57,1	87,3	81,8	74,4	60,9	45,7	67,2	70,5	68,5	69,0
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,7	13,3	1,6	2,3	5,7	12,4	22,9	9,2	8,2	8,8	8,6
Información general	5,6	6,6	4,1	5,8	4,8	6,4	8,4	5,2	5,9	1,8	5,7
BASE	4.472	2.707	1.765	398	2.509	1.166	399	2.048	2.424	72	4.378

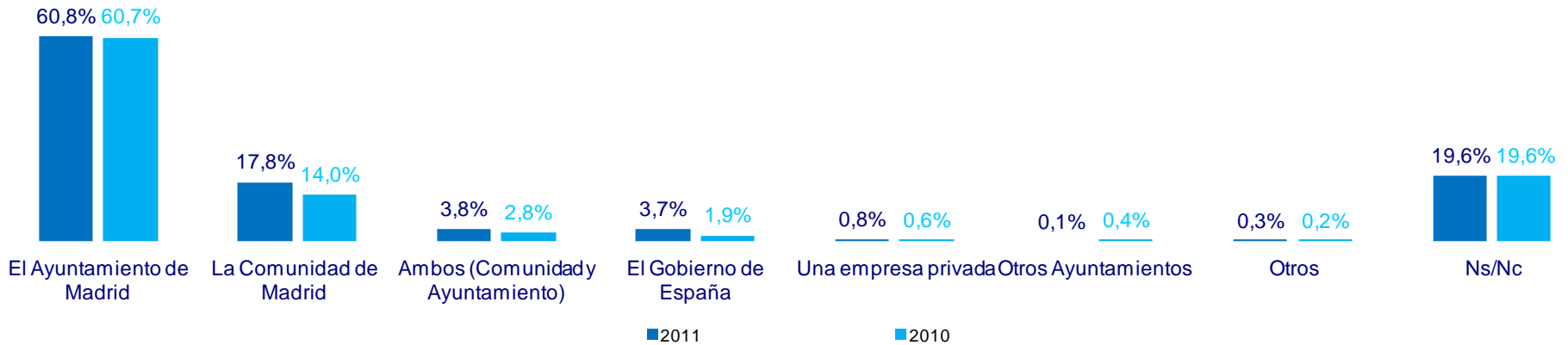
¿Es la primera vez que visita una OAC de Líneamadrid?



Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?



Base 11: 4.472 ciudadanos/as

Base 10: 7.754 ciudadanos/as

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE VISITA UNA OAC DE LINEAMADRID?

SI	%	Base
TOTAL	23,5	4.472
ESPAÑOLES	26,6	2.707
RESTO DE PAÍSES	18,8	1.765
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	31,9	398
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	21,8	2.509
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	23,6	1.166
65 O MÁS AÑOS	25,4	399
HOMBRE	23,6	2.048
MUJER	23,4	2.424
CON GRADO DISCAPACIDAD	18,5	72
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	23,6	4.378

¿QUÉ ORGANISMO GESTIONA ESTA OAC?

	TOTAL	ESPAÑÓLES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER	CON DISCP	SIN DISCP
La Comunidad de Madrid	17,8	15,5	21,2	20,9	18,7	16,2	13,3	18,0	17,6	14,0	17,9
El Ayuntamiento de Madrid	60,8	67,9	50,0	48,7	58,6	66,4	71,0	62,9	59,1	68,6	60,8
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3,8	4,4	3,0	4,4	3,8	3,7	4,2	4,2	3,5	2,1	3,9
Una empresa privada	0,8	0,9	0,6	0,2	0,7	1,0	0,8	1,0	0,6	0,0	0,8
El Gobierno de España	3,7	2,2	6,1	5,5	4,3	2,5	1,9	3,3	4,1	6,3	3,7
Otros Ayuntamientos	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1
Otros	0,3	0,3	0,2	0,7	0,2	0,1	0,3	0,2	0,3	0,0	0,3
Ns/Nc	12,8	8,8	18,9	19,6	13,6	10,1	8,5	10,3	14,8	8,9	12,6
BASE	4.472	2.707	1.765	398	2.509	1.166	399	2.048	2.424	72	4.378

6. Sugerencias de mejora





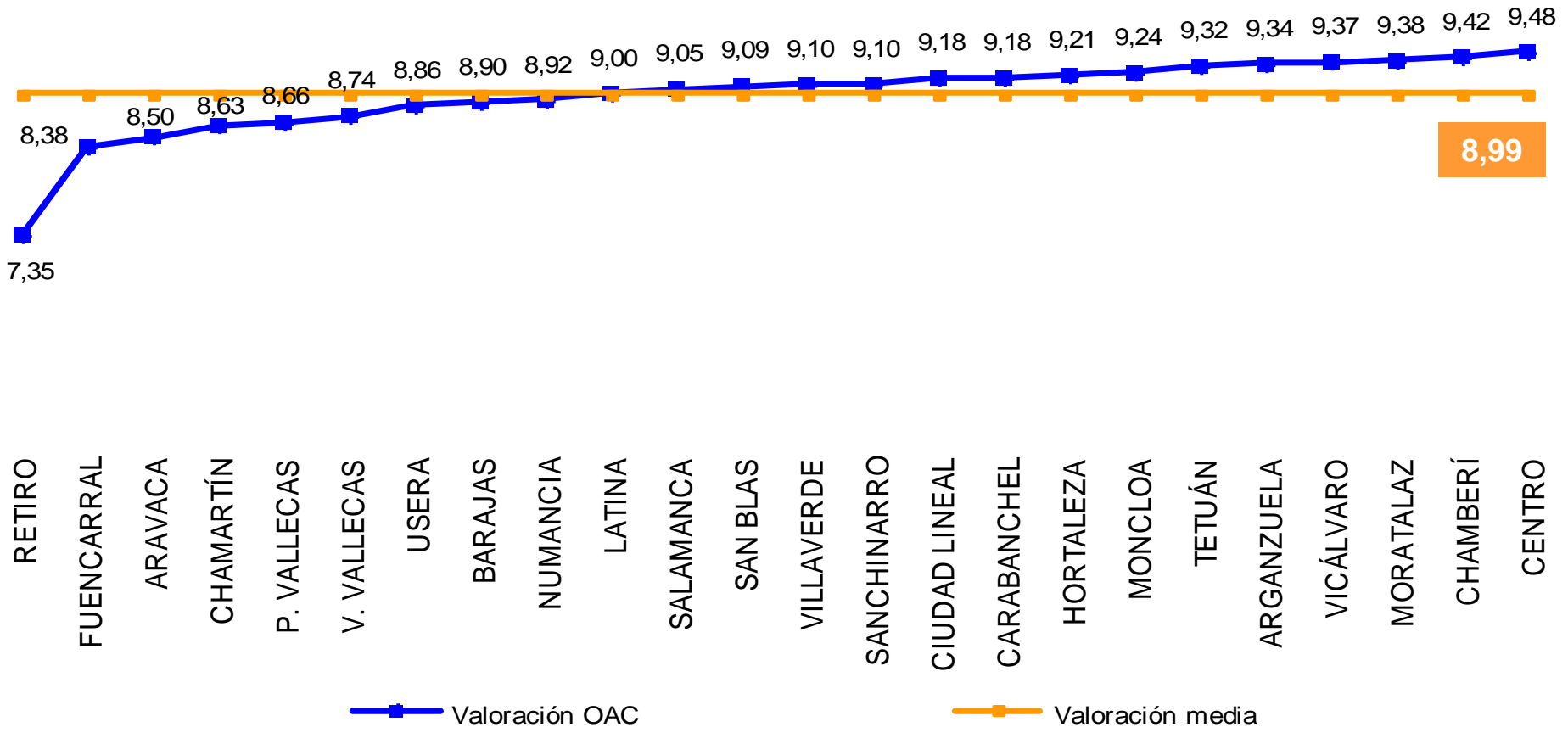
Base 11 : 410 (usuarios/as + ciudadanos/as)
 Base 10 : 641 (usuarios/as + ciudadanos/as)

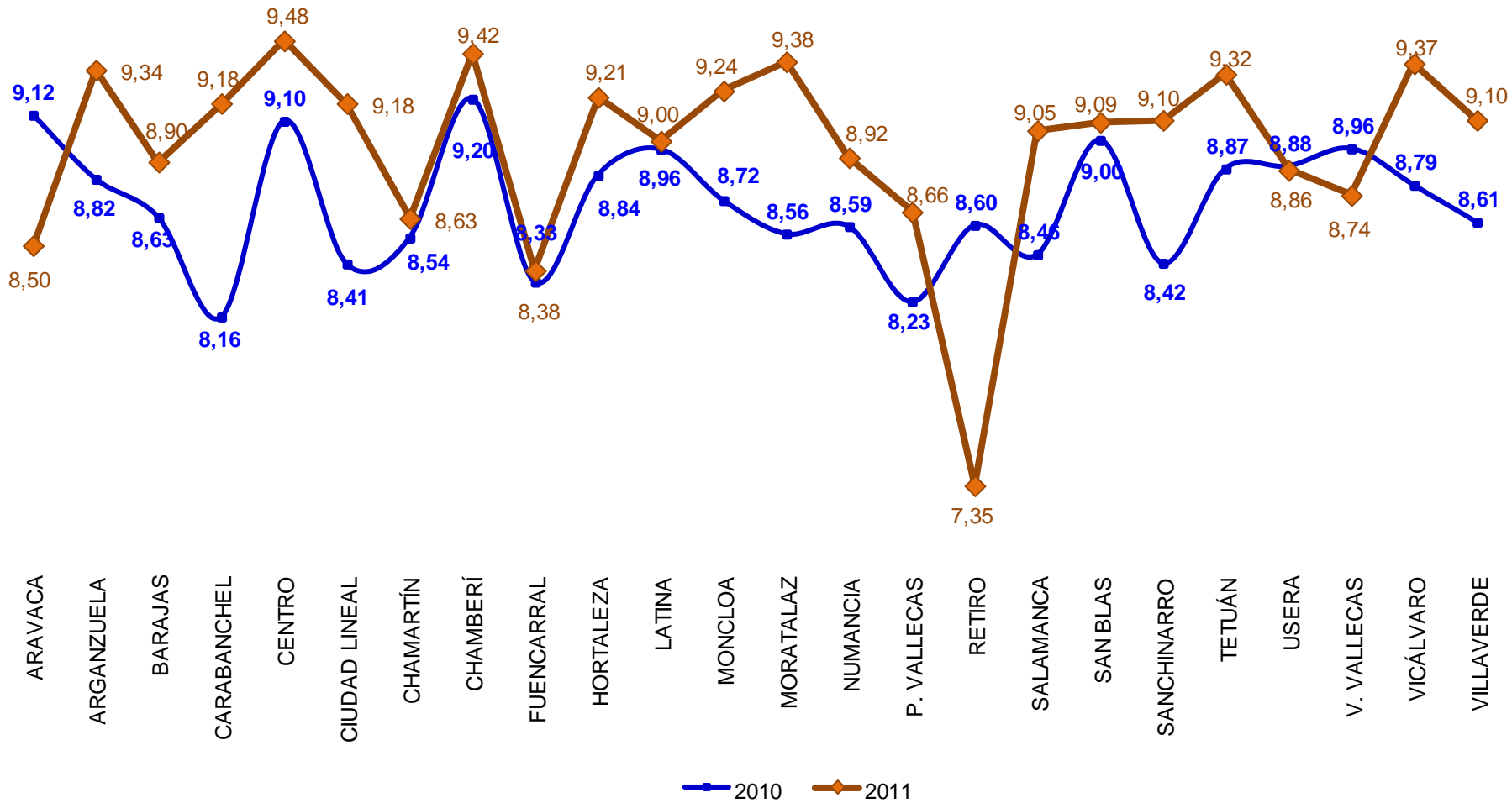
7. Calidad de servicio modelo Servqual



Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC

Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC



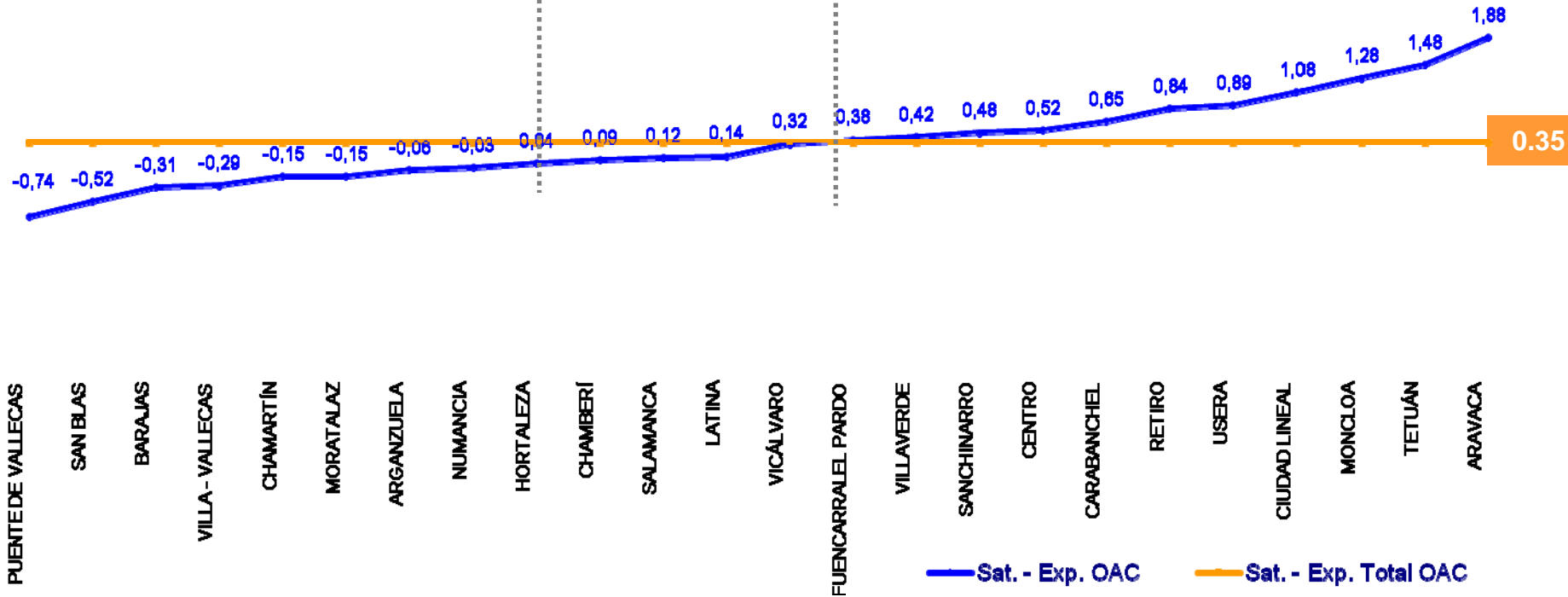


Calculado de la valoración la media de la satisfacción global

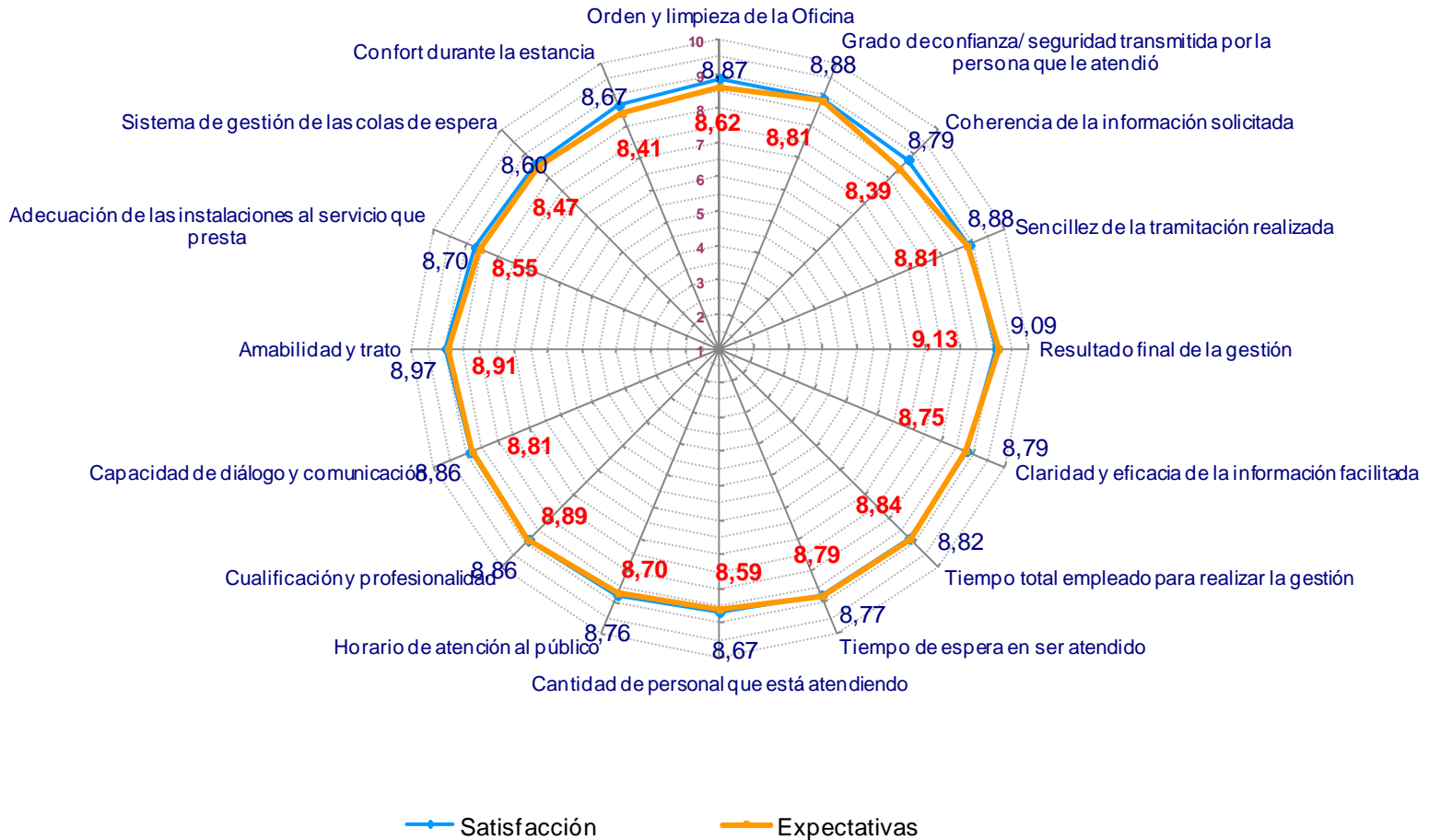
OAC < expectativas

OAC con satisfacción > expectativas y gap - diferencia media

Oficinas con satisfacción > expectativas y gap > diferencia media



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL

	SATISFACCIÓN - EXPECTATIVAS		
	2009	2010	2011
Orden y limpieza de la oficina	0,03	0,28	0,25
Confort durante la estancia	-0,06	0,42	0,26
Sistema de gestión de las colas de espera	-0,03	0,34	0,13
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	-0,02	0,32	0,19
Amabilidad y trato del personal	-0,13	0,35	0,15
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	-0,18	0,22	0,06
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	-0,14	0,17	0,05
Claridad de los carteles informativos	/	/	-0,03
Horario de atención al público	-0,21	0,35	0,07
Cantidad de personal que está atendiendo	-0,22	0,4	0,06
Tiempo de espera en ser atendido	-0,21	0,28	0,08
Tiempo total empleado en realizar la gestión	-0,27	0,35	-0,02
Claridad y eficacia de la información facilitada	-0,11	0,45	-0,02
Resultado final de la gestión	-0,2	0,41	0,04
Sencillez de la tramitación realizada	-0,03	0,27	0,07
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	0,05	0,19	-0,04

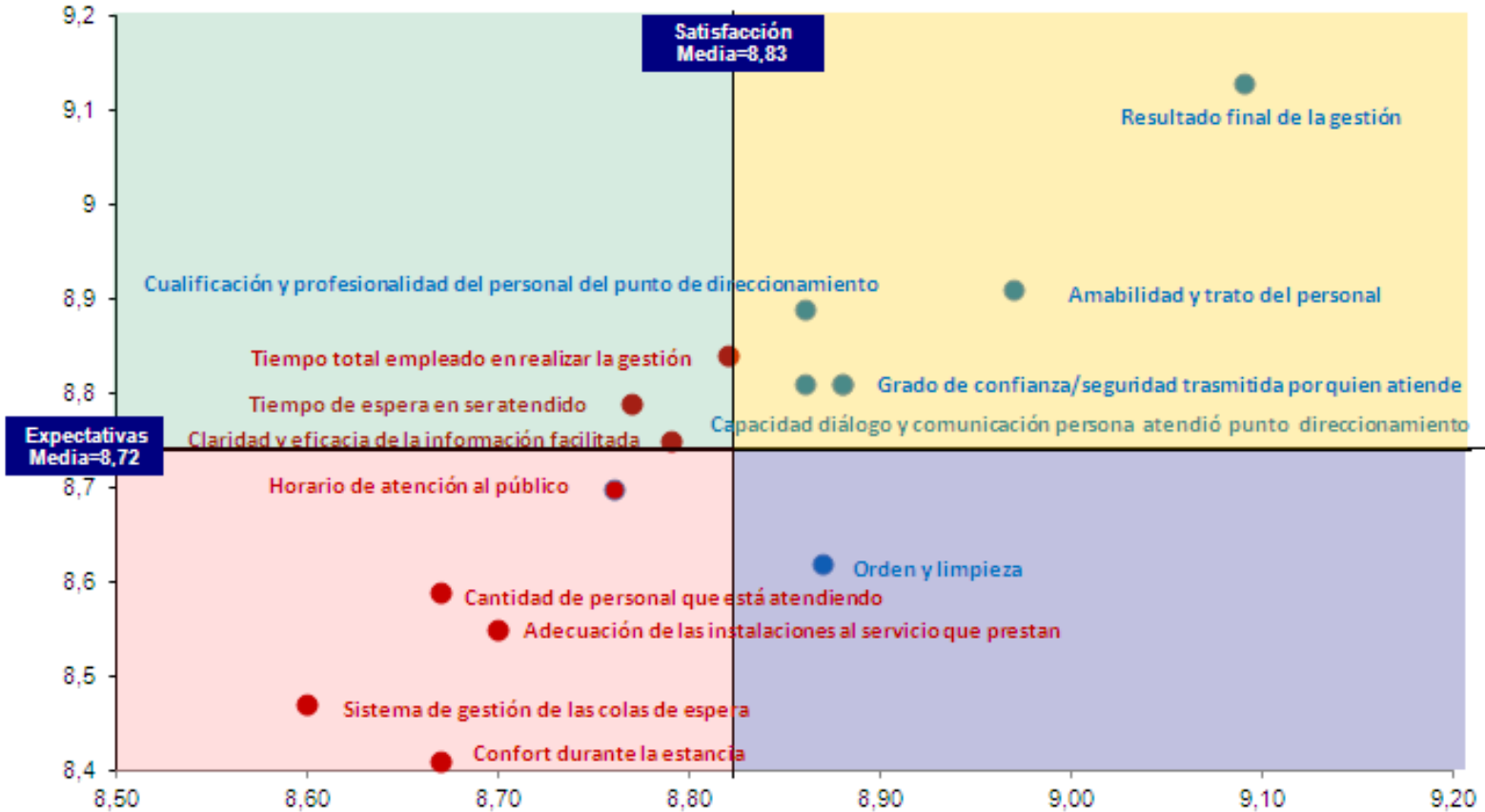
X,XX Satisfacción > Expectativas

X,XX Satisfacción < Expectativas

MATRIZ DE ACTUACIÓN

Área de Mejora

Área de Vigilancia



Área de Mejora no prioritaria

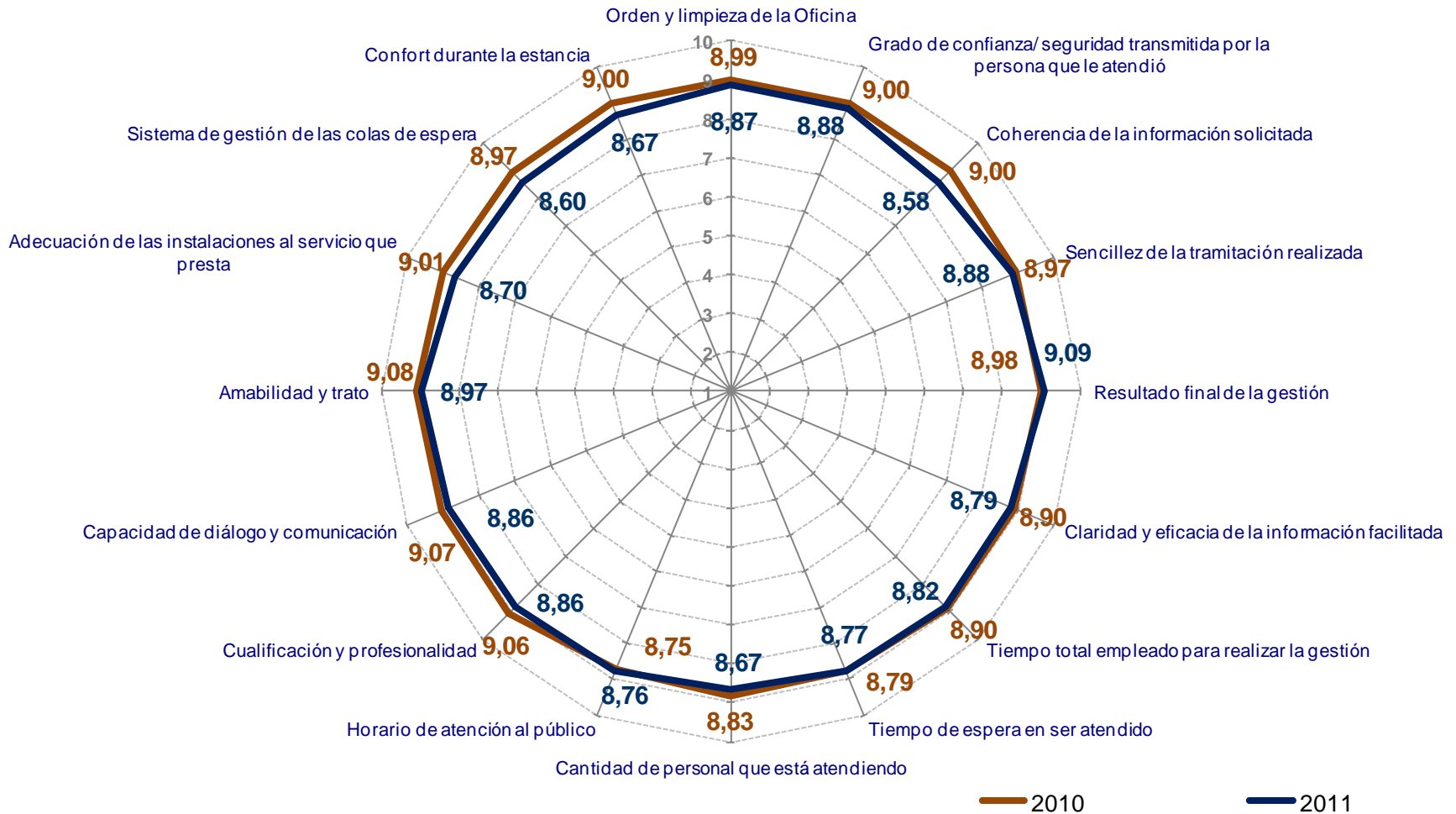
Área de Tranquilidad

Áreas de actuación prioritaria

9. Evolución de resultados



Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Satisfacción)



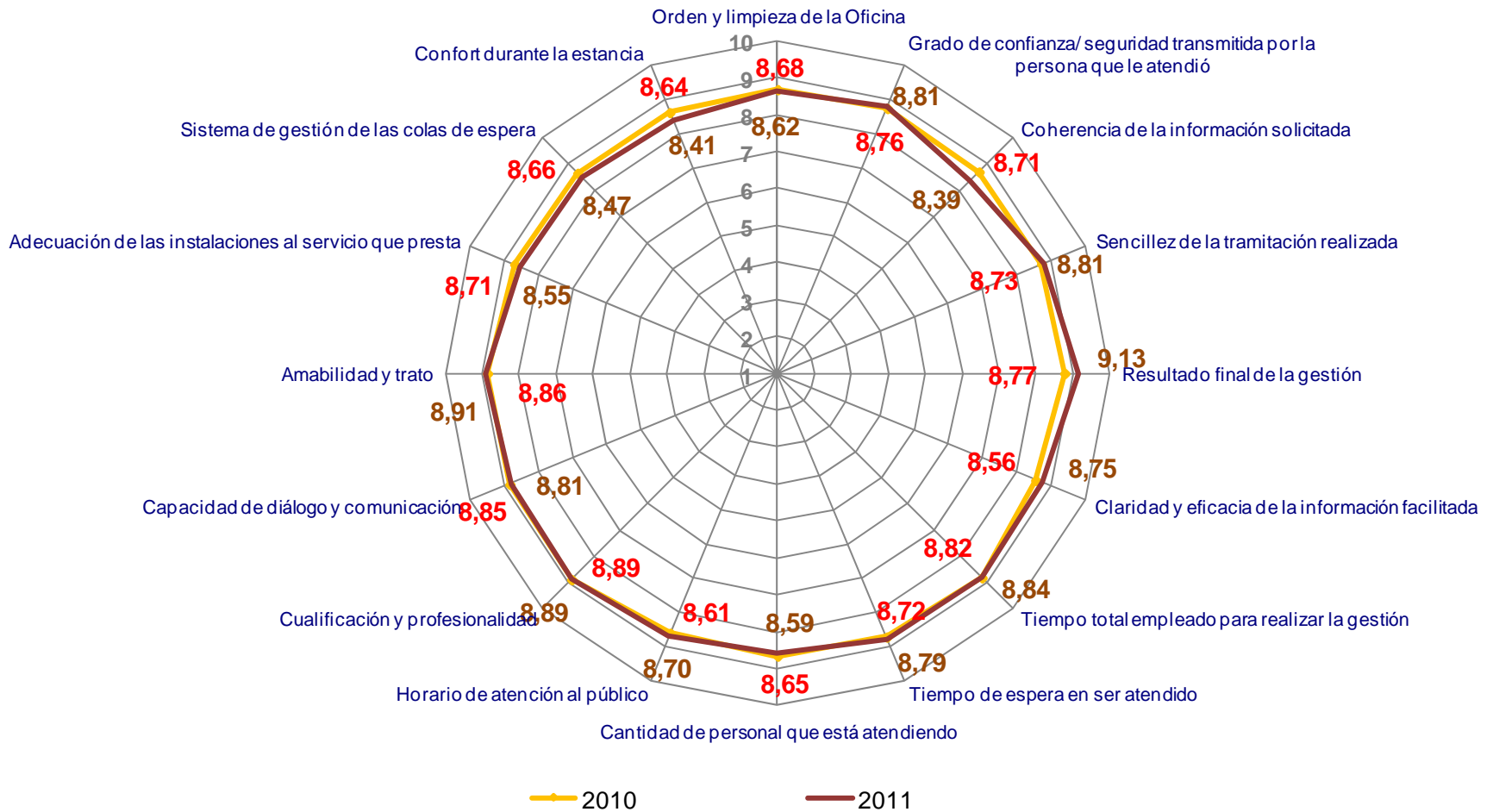
Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL (Satisfacción)

	2009	2010	2011
Orden y limpieza de la oficina	8,71	8,99	8,87
Confort durante la estancia	8,41	9,00	8,67
Sistema de gestión de las colas de espera	8,54	8,97	8,60
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	8,55	9,01	8,70
Amabilidad y trato del personal	8,81	9,08	8,97
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	8,68	9,07	8,86
Cualificación y profesionalidad del la persona que le atendió	8,70	9,06	8,86
Claridad de los carteles informativos	/	/	9,09
Horario de atención al público	8,44	8,75	8,76
Cantidad de personal que está atendiendo	8,41	8,83	8,67
Tiempo de espera en ser atendido	8,46	8,79	8,77
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,56	8,90	8,82
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,59	8,90	8,79
Resultado final de la gestión	8,75	8,98	9,09
Sencillez de la tramitación realizada	8,69	8,97	8,88
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,81	9,00	8,88

Diferencia Significativa: $\pm 0,06$

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa 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)

	2009	2010	2011
Orden y limpieza de la oficina	8,68	8,68	8,62
Confort durante la estancia	8,47	8,64	8,41
Sistema de gestión de las colas de espera	8,57	8,66	8,47
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	8,57	8,71	8,55
Amabilidad y trato del personal	8,94	8,86	8,91
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el puesto	8,90	8,93	8,81
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	8,88	8,95	8,89
Claridad de los carteles informativos	/	/	8,39
Horario de atención al público	8,65	8,61	8,70
Cantidad de personal que está atendiendo	8,63	8,65	8,59
Tiempo de espera en ser atendido	8,67	8,72	8,79
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,83	8,82	8,84
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,70	8,56	8,75
Resultado final de la gestión	8,95	8,77	9,13
Sencillez de la tramitación realizada	8,72	8,73	8,81
Grado de confianza/seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	8,76	8,76	8,81

Diferencia Significativa: $\pm 0,06$

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

10. Análisis de tipologías



Se ha procedido a realizar un análisis cluster a través del que se determinan dos grupos de usuarios con comportamientos diferenciados.

Así el G1 lo conforman 2.753 usuarios y el G2 son 1.456 usuarios. Se puede concluir que los componentes del G1 están más satisfechos con el servicio, los del G2 conocen, en mayor medida, que las gestión que han ido a realizar se puede hacer por otros canales además del presencial y también han utilizado otras OAC diferentes a los de LINEAMADRID.

Las diferencias entre ambos grupos son:

-NACIONALIDAD ESPAÑOLA: G1 57,6%; G2 65,8%

-DISTRITO RESIDENCIA: FUENCARRAL G1 2,8%; G2 10,8%
CIUDAD LINEAL G1:4,5% G2 11,4%

-RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN: TOTALMENTE G1 91,2%; G2 86,7%

-ORGANISMO QUE GESTIONA LINEAMADRID: G1 62,1% G2 58,3%

-OTRA FORMA DE HACER GESTIONES DISITINTA A LA PRESENCIAL: G1 37,6%; G2 49,6%

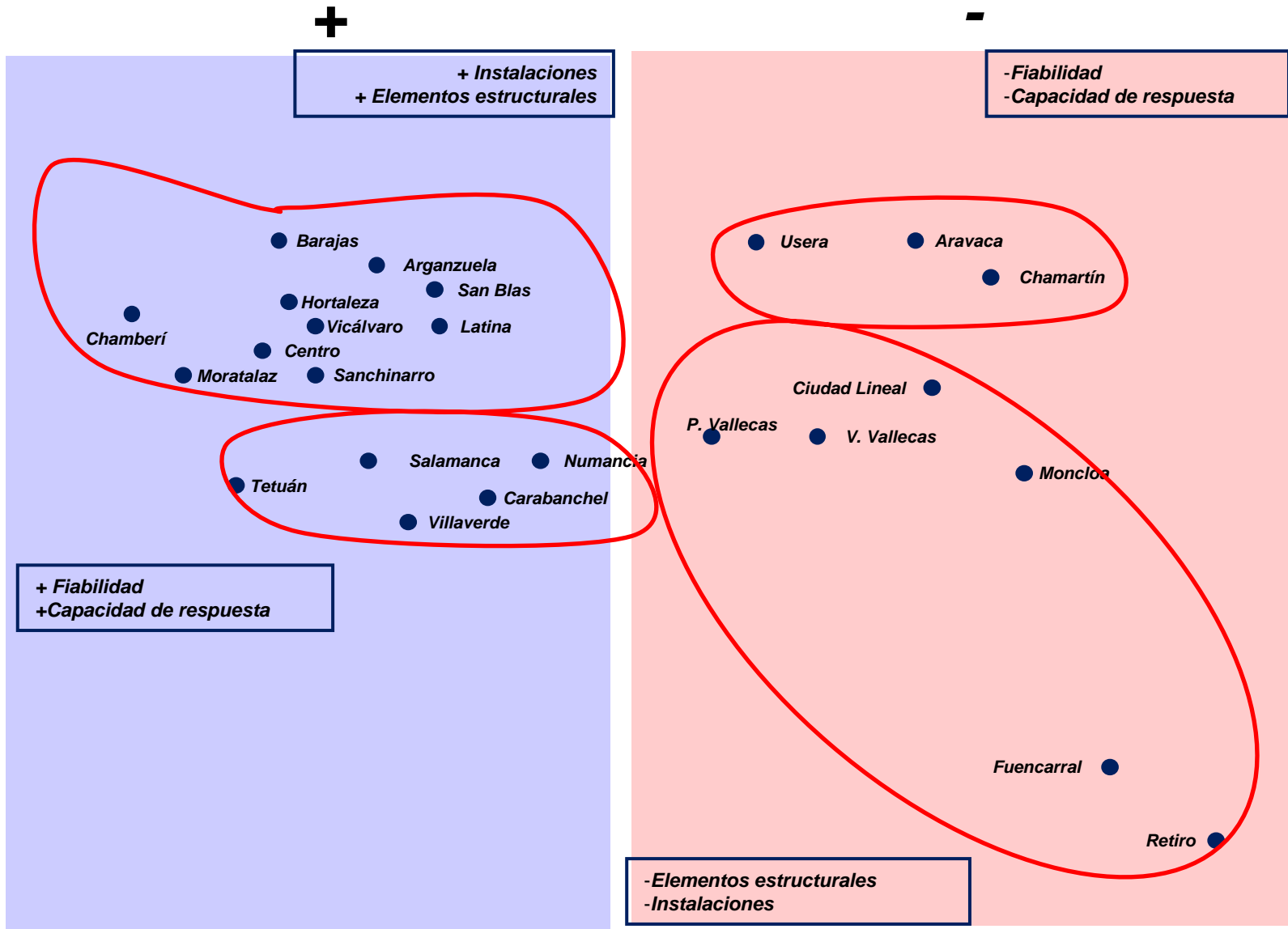
-UTILIZACIÓN OTRA OAC QUE NO ES DE LINEAMADRID: G1 26,5%; G2 31,5%

-Además y como dato más significativo, en la siguiente diapositiva se comprueba como los integrantes del G1 se muestran más satisfechos que los del G2 con todos los atributos que miden su satisfacción con la visita efectuada:

ASPECTOS QUE DETERMINAN SU SATISFACCIÓN CON LA VISITA A LA OAC	G1 (b:2783)	G2 (b:1456)
Orden y limpieza	9,34	8,00
Confort durante la estancia	9,24	7,63
Sistema de gestión de colas de espera	9,19	7,52
Claridad carteles informativos	9,14	7,57
Adecuación de las instalaciones	9,26	7,67
Amabilidad y trato personal	9,57	7,84
Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que atendió	9,49	7,70
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	9,46	7,75
Grado de confianza y seguridad que le ha trasmitido la persona que le atendió	9,47	7,77
Horario de atención al público	9,36	7,63
Cantidad de personal que le atendió	9,25	7,58
Tiempo de espera en ser atendido	9,39	7,61
Tiempo total empleado en hacer la gestión	9,43	7,61
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,38	7,75
Sencillez en la tramitación realizada	9,44	7,87
Resultado final de la gestión	9,60	8,14
SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA OAC	9,52	8,02

11. Análisis de correspondencias





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 (R^2 ajustado) = 0,991



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

