

Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Línea**madrid**

Diciembre 2020



I. FICHA TÉCNICA

Metodología: Ficha Técnica

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
Tamaño Muestral	4.424 entrevistas. Mínimo aporportional de 100 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 año 2019.
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias seleccionadas aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
Errores muestrales	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2019 (2.239.484), el error para el total de la muestra es del ±1,50 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
Fechas trabajo de campo	5 de octubre al 6 de noviembre de 2020. Retiro 18-21 enero de 2021.
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

Metodología: Ficha Técnica

CONTROL DE CALIDAD

El control de calidad que se emplea para supervisar y asegurar la calidad de las entrevistas presenciales en las OAC es mixto.

Por un lado, el personal supervisor tiene encomendada la labor de desplazarse aleatoriamente y sin avisar al personal entrevistador por las OAC en donde se está trabajando para comprobar que se encuentra allí y que realiza su trabajo de acuerdo a las instrucciones que ha recibido cada persona en reunión de briefing.

Por otro lado, a medida que se van recibiendo las entrevistas cumplimentadas en las oficinas, se van clasificando por OAC y de manera aleatoria se procede a llamar al 15 % de las entrevistas de cada una de ellas, para comprobar la veracidad de los datos reflejados en la misma. Se comprueba el día de realización y una serie de preguntas para chequear que todo es correcto.

En caso de que, tras el control de calidad, se determine que una entrevista debe ser anulada, se procede a revisar todas las entrevistas realizadas por ese personal entrevistador para detectar si ha sido una situación aislada o si, por el contrario, es una circunstancia que se repite en un número suficiente de encuestas que aconseje que anular el lote completo de encuestas y volver a repetir las.

Además, para reducir el sesgo por personal entrevistador, se ha optado por la asistencia de al menos dos entrevistadores/as distintos/as por cada OAC, nunca coincidiendo el mismo día.

Metodología: Ficha Técnica

METODOLOGÍA

MUESTRA

Encuesta personal

Se han realizado 4.424 entrevistas, aplicándose cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención

ARGANZUELA	180
ARAVACA	23
BARAJAS	165
CARABANCHEL	222
CENTRO	199
CHAMARTÍN	185
CHAMBERÍ	188
CIUDAD LINEAL	221
FUENCARRAL-EL PARDO	192
HORTALEZA	185
LATINA	188
MONCLOA	201
MORATALAZ	186
NUMANCIA	192
PUENTE DE VALLECAS	226
RETIRO	113
SALAMANCA	196
SAN BLAS	180
SANCHINARRO	130
TETUÁN	189
USERA	205
VICÁLVARO	179
VILLA - VALLECAS	196
VILLAVERDE	216
EL PARDO	26
VALVERDE	41

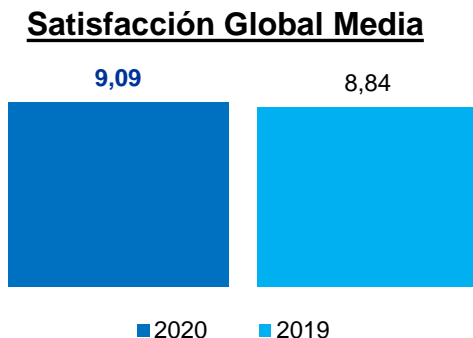
REALIZACIÓN DEL CAMPO	%
HORARIO	
De 8:30 a 10 horas	21,9
De 10 a 10:59 horas	13,4
De 11 a 11:59 horas	13,9
De 12 a 12:59 horas	15,3
De 13 a 13:59 horas	14,2
De 14 a 14:59 horas	6,3
De 15 a 16:30 horas	15,0
DÍA DE LA SEMANA	
Lunes	18,1
Martes	27,8
Miércoles	24,0
Jueves	24,0
Viernes	6,2

II. PRINCIPALES RESULTADOS



Principales Resultados (1 de 2)

✓ La **satisfacción global media** en 2020 se sitúa en **9,09 puntos** sobre diez, superando así el 9 de media.

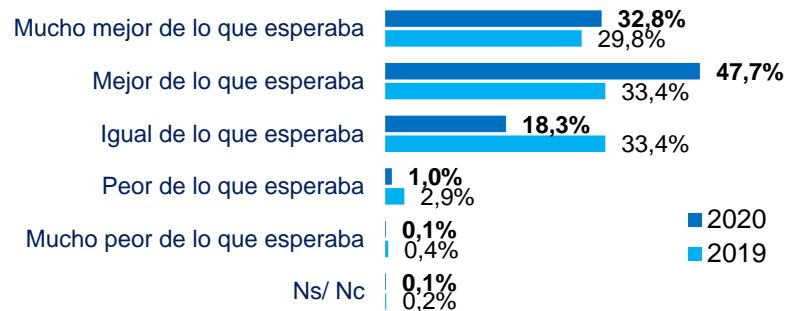


✓ El **92,7 %** de las personas afirman que la gestión que fueron a realizar a la oficina se resolvió **totalmente**.

✓ Casi el la **totalidad** de las personas entrevistadas **volverían a la oficina** si tuviera que volver a hacer alguna gestión y la **recomendarían**.

✓ El **61,2 %** **conocen otro canal** del Ayuntamiento para realizar las gestiones, de los cuales el **88,9 % conocen la web Madrid.es** y el **59,4 % el teléfono 010**. Dos de cada tres ha asistido a la OAC porque es una **gestión que solo se podría realizar presencialmente**.

✓ Para el **50 %** la **atención en la OAC ha sido mejor** que en otras oficinas de otras administraciones, especialmente de las de la **oficina de empleo y la de tramitación del DNI**.



✓ El **Padrón y el Registro** han sido las gestiones más frecuentes entre las personas entrevistadas.

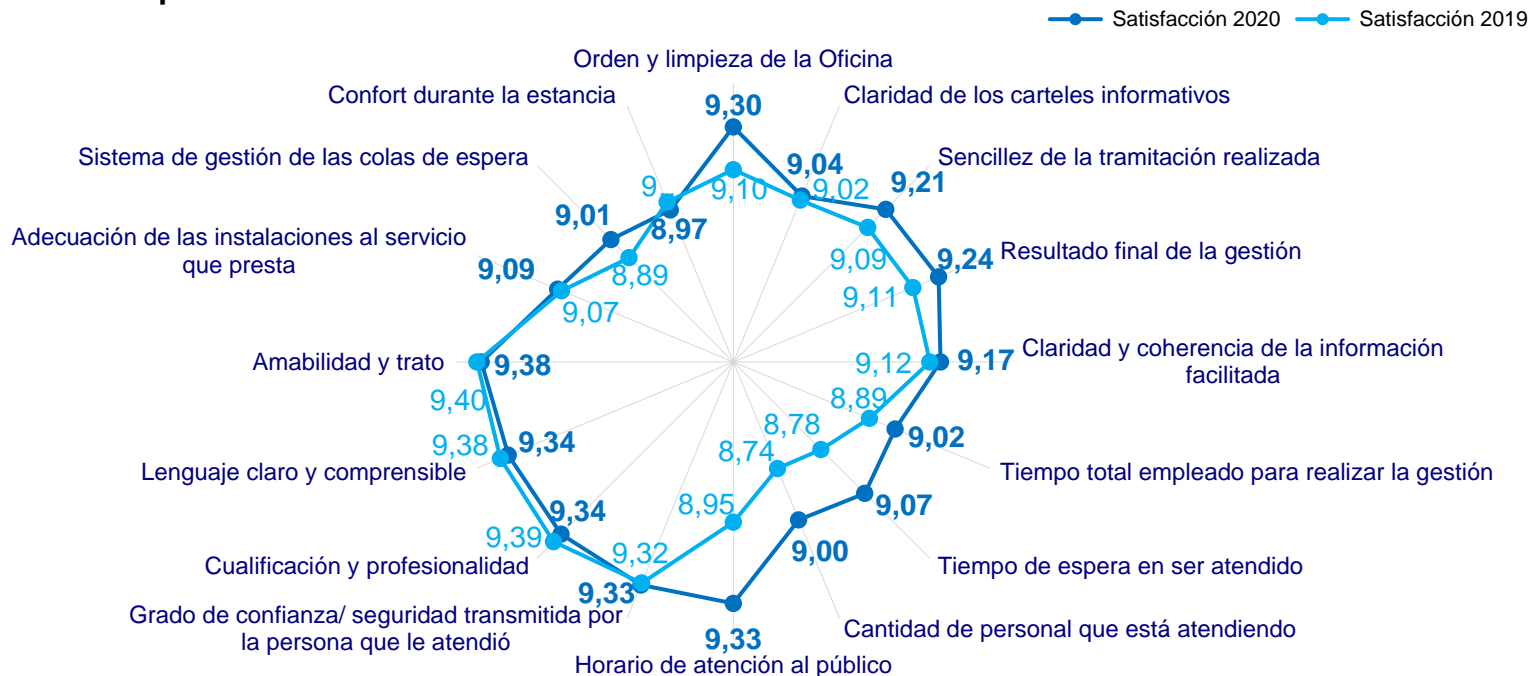
✓ El **71,1 %** saben que las OAC las **gestiona el Ayuntamiento de Madrid**.

✓ Como **sugerencias** comentan sobre lo relacionado a la cita previa obligatoria este año: **Especificar necesidad de cita previa/ mejorar, actualizar información sobre cita/ plazo para citas...**

✓ El perfil de persona usuaria del servicio más habitual es **mujer, española, de edad media** (25-44 años), ocupada por **cuenta ajena** y con estudios equivalentes a **Grado o ESO**.

Principales Resultados (2 de 2)

✓ En el gráfico radial que se muestra a continuación, se puede comprobar la evolución en la valoración de los principales aspectos que determinan la calidad de servicio. **Los resultados de esta oleada han experimentado un ligero ascenso respecto a la anterior.**



✓ Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ El aspecto prioritario a mejorar es la **Sencillez de la tramitación realizada.**

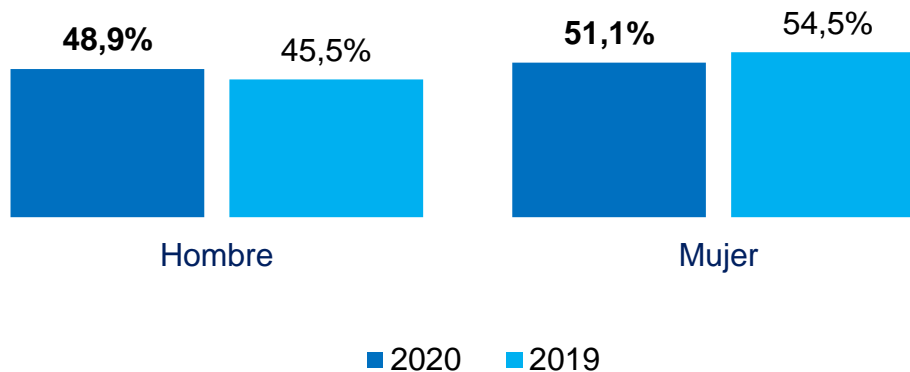
III. INFORME DE RESULTADOS



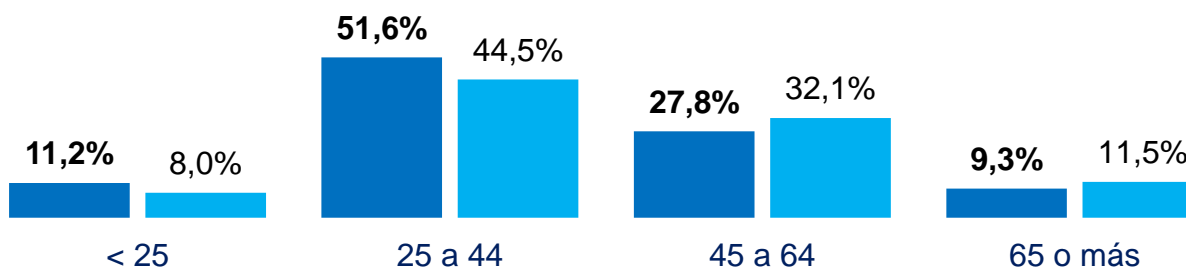
1. Perfil de persona usuaria

Perfil de persona usuaria

Género



Edad (años)

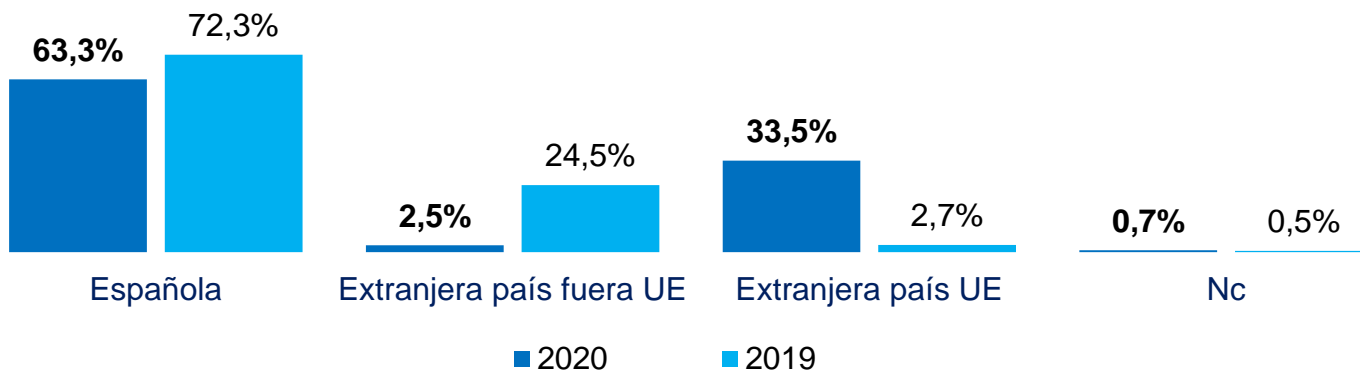


Base 2020: 4.424 personas

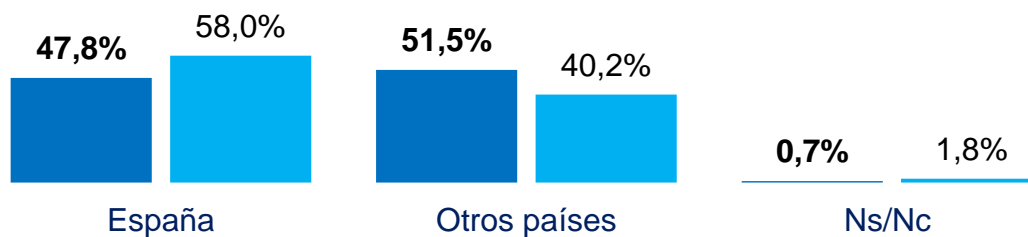
Base 2019: 4.501 personas

Perfil de persona usuaria

Nacionalidad



País de Origen

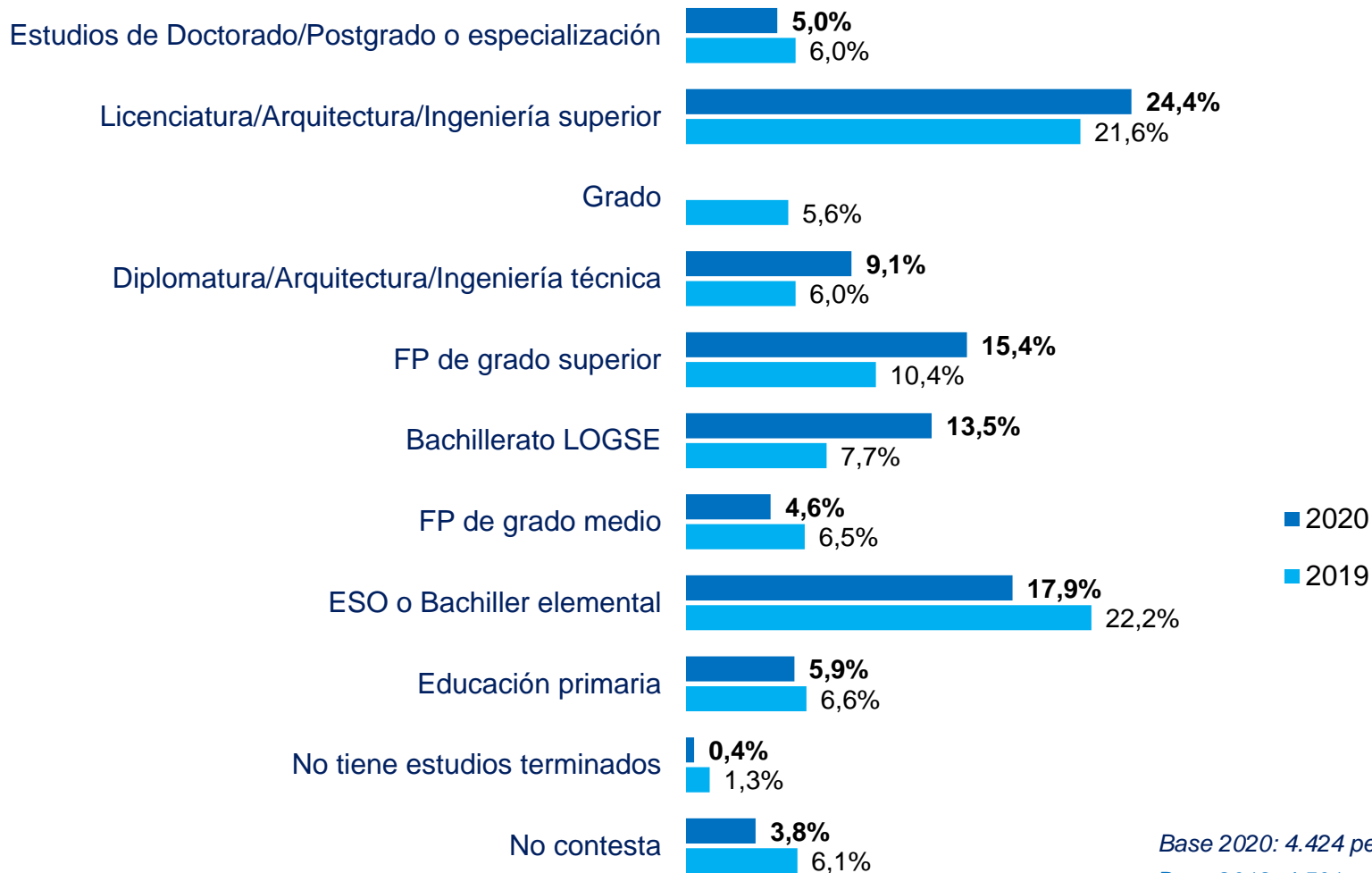


Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Perfil de persona usuaria

Nivel de estudios

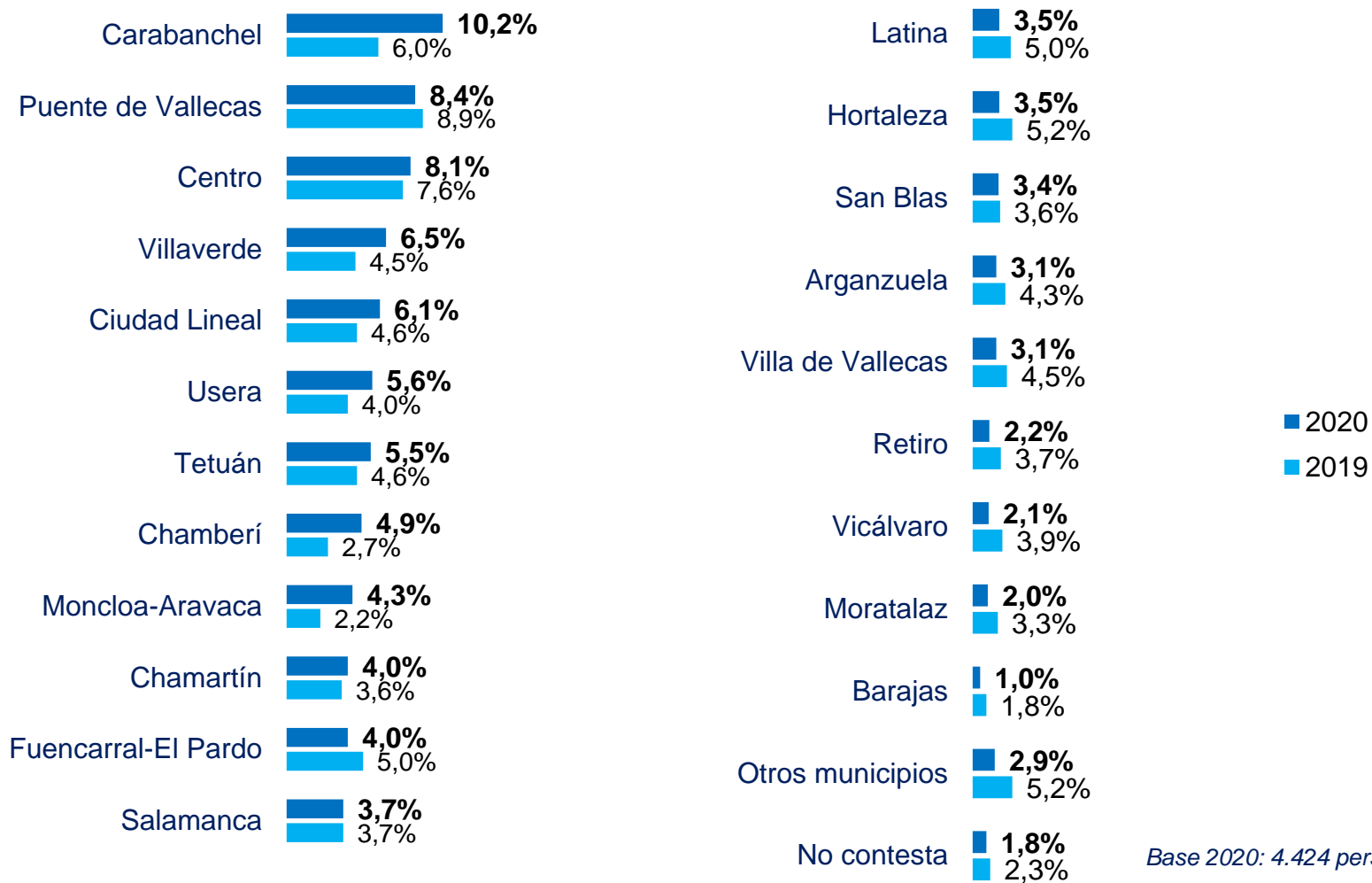


Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Perfil de persona usuaria

Lugar de residencia

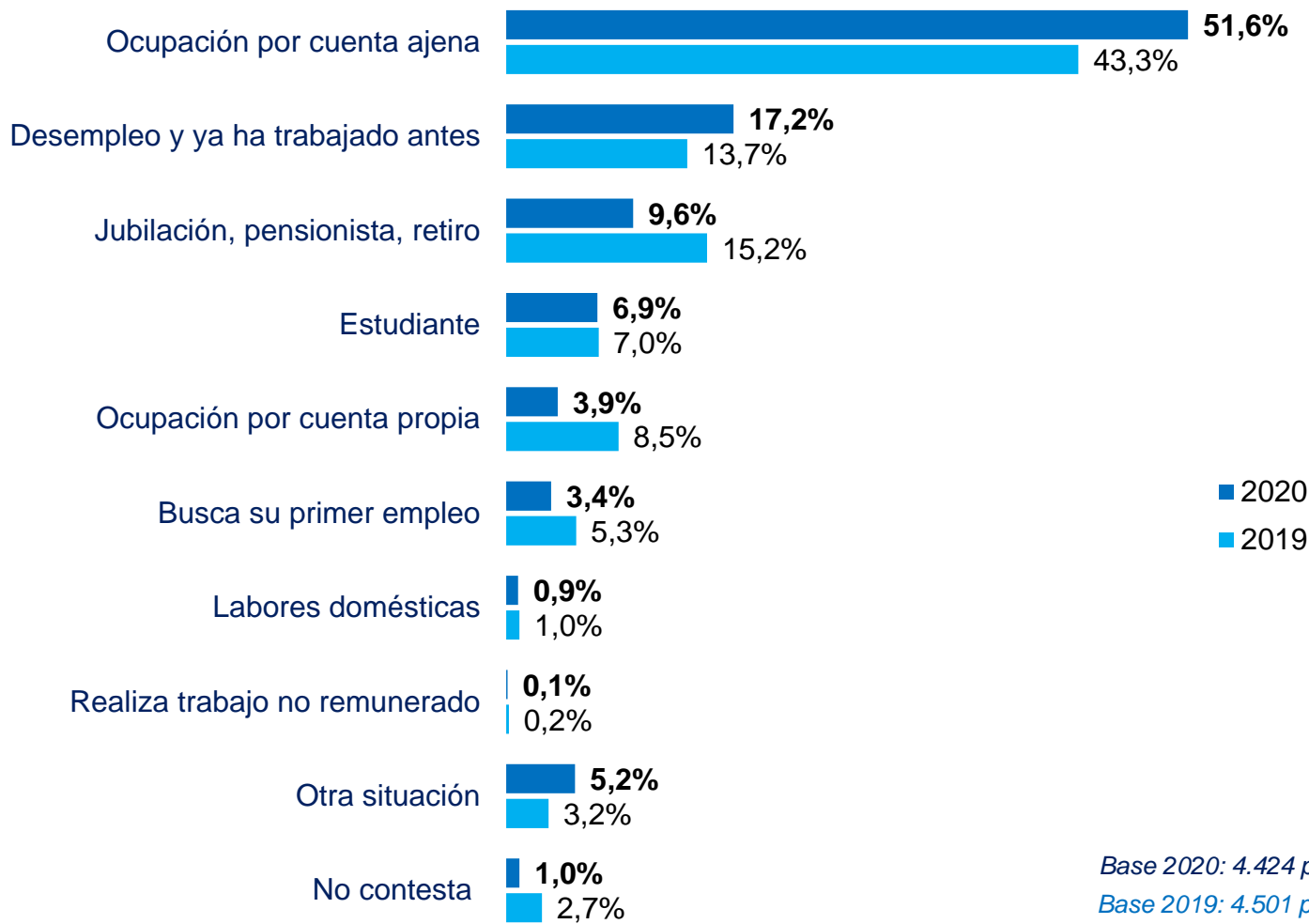


Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Perfil de persona usuaria

Situación laboral

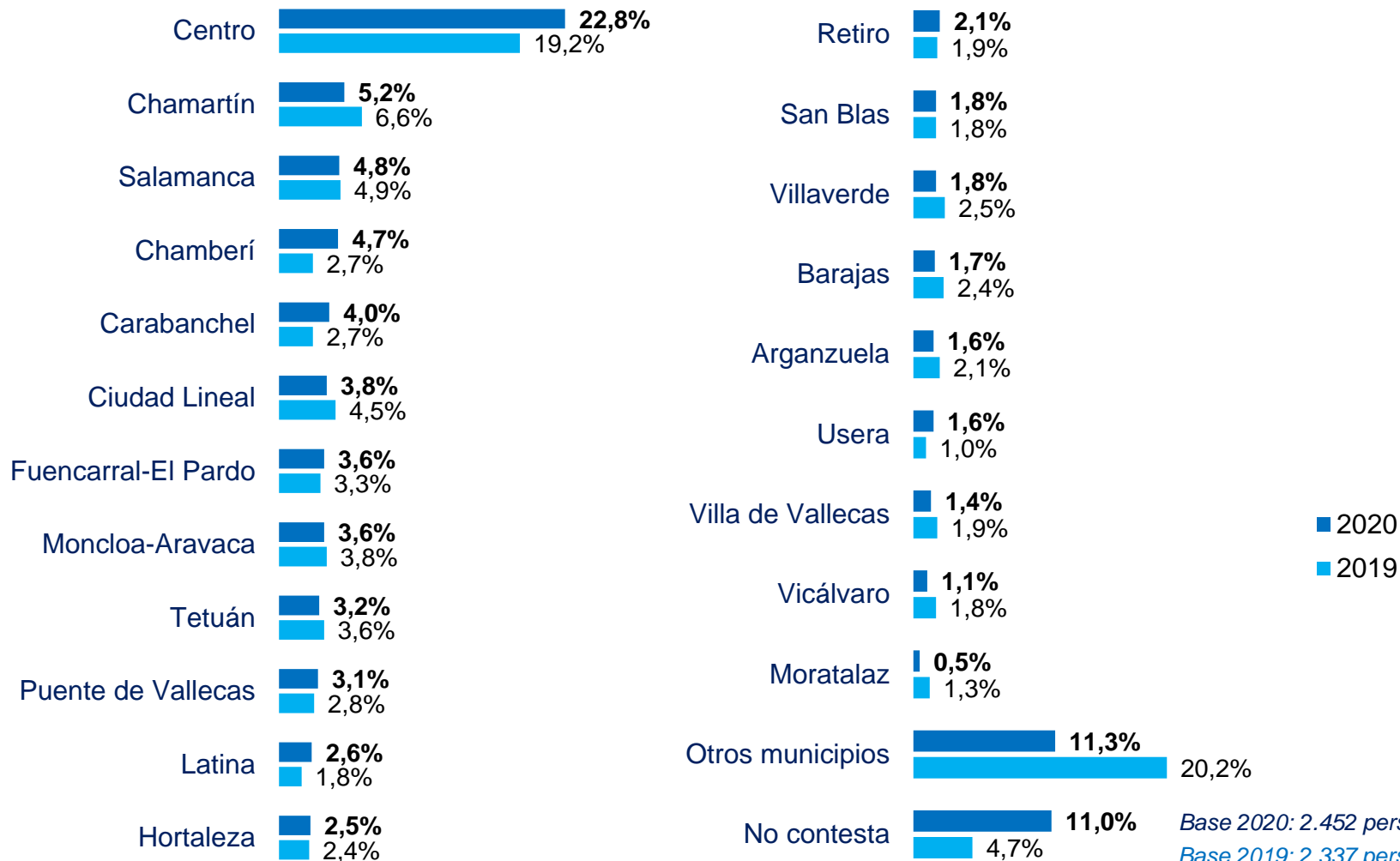


Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Perfil de persona usuaria

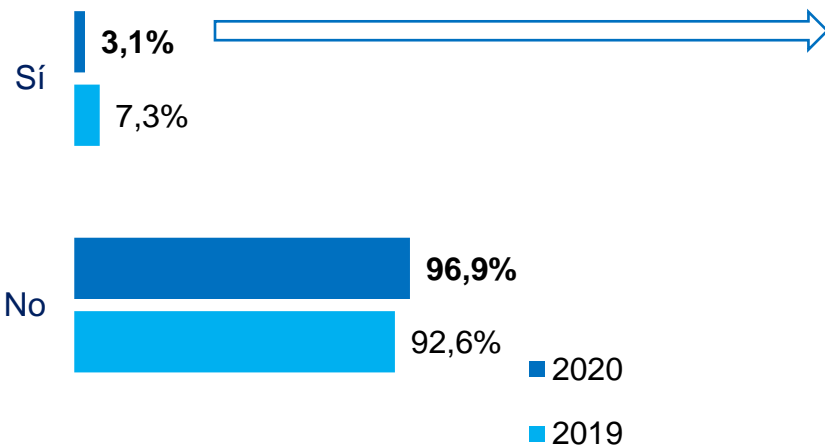
Lugar de trabajo



Base 2020: 2.452 personas
Base 2019: 2.337 personas

Perfil de persona usuaria

¿ Podría usted decirme si tiene algún CERTIFICADO OFICIAL de discapacidad?

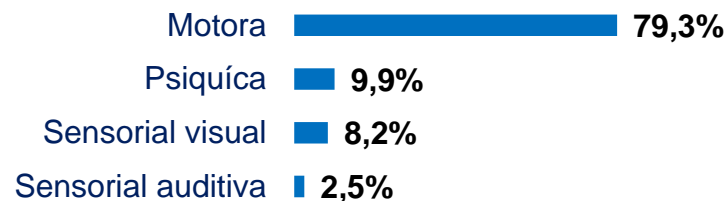


No contesta
0,1%

Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Señale el tipo de su discapacidad



Base 2020: 131 personas

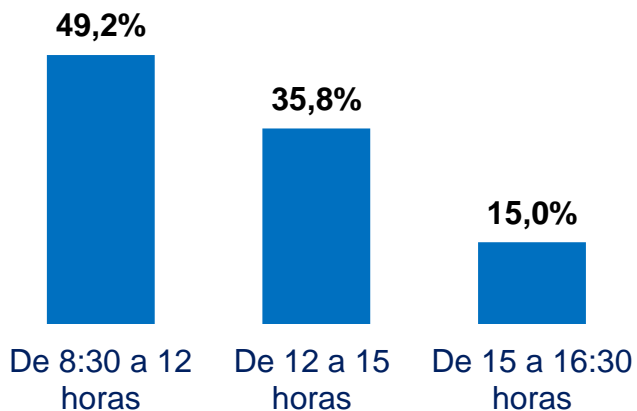
Base 2019: 330 personas

Perfil de persona usuaria

Distribución de entrevistas por hora y día

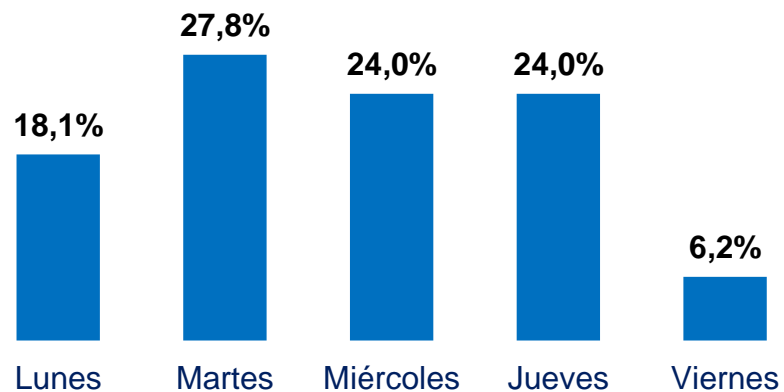
Horario de visita

(% de entrevistas)



Día de la semana

(% de entrevistas)

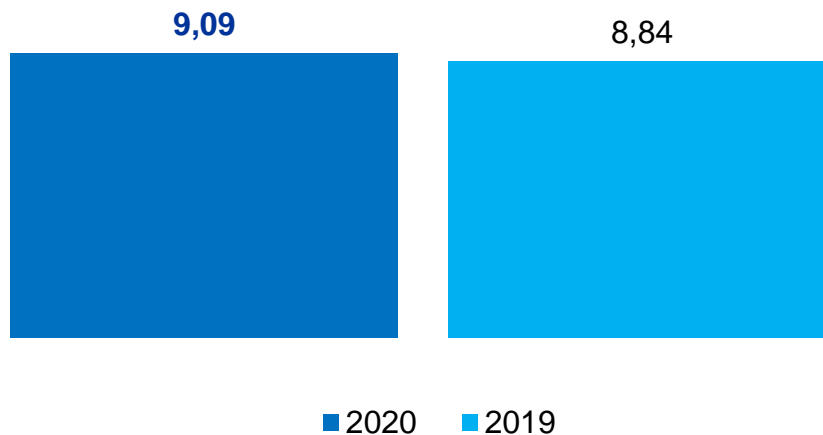


Base 2020: 4.424 personas

2. Valoraciones generales

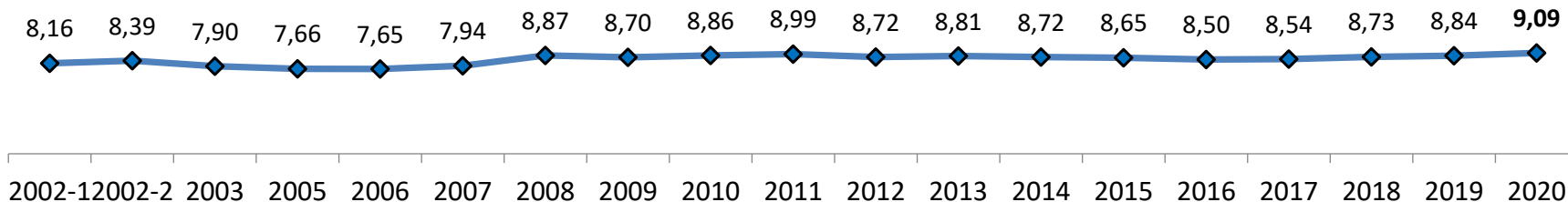
Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL



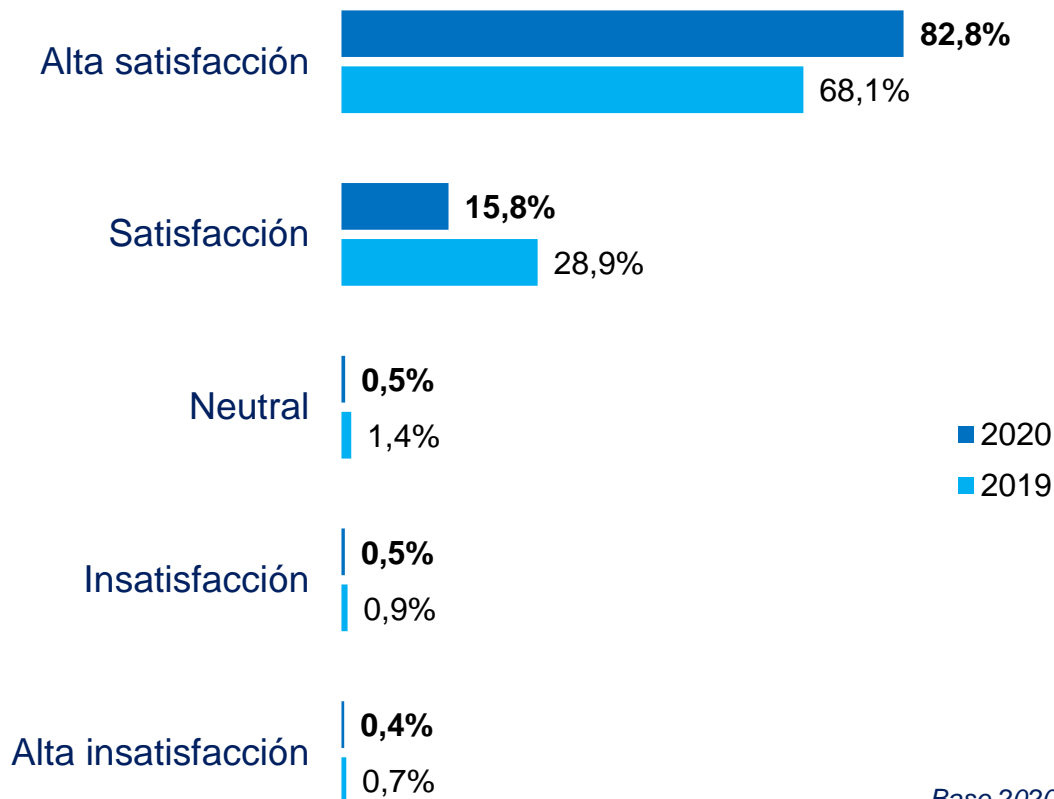
Base 2020: 4.424 personas
Base 2019: 4.501 personas

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2020



Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

ALTA SATISFACCIÓN	%	Base
TOTAL	82,8	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	81,8	2.162
MUJER	83,7	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	87,5	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	82,5	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	81,1	1.229
65 O MÁS AÑOS	83,8	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	79,4	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	93,4	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	88,6	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	76,1	136
NO	83,0	4.285

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

ALTA SATISFACCIÓN + SATISFACCIÓN	%	Base
TOTAL	98,6	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	98,6	2.162
MUJER	98,6	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	99,5	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,4	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	98,6	1.229
65 O MÁS AÑOS	98,1	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	98,1	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	100	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	99,4	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	95,5	136
NO	98,7	4.285

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones generales

¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

RESPUESTA MÚLTIPLE (%)

Agilidad, rapidez de gestión	31,5
Todo bien, Fenomenal, Todo excelente, Satisfecho/a....	14,9
Eficacia de gestión/profesionalidad, capacidad resolutive, resultado final satisfactorio	12,6
Atención rápida, inmediata (en general)/aún sin cita/ aún llegando antes de la hora de cita	7,6
Buenas instalaciones, logística, infraestructura (limpieza, orden, comodidad, amplitud, luminosidad)	7,3
Tiempo largo de espera/ para recibir atención (en general)/aún contando con cita previa/aún para trámites sencillos	4,3
Buenas medidas contra el COVID, distancia en colas, gel hidroalcohólico....	3,2
Instalaciones, logística, infraestructura poco adecuadas, pequeñas, incómodas, pocas sillas, hace frío	2,5
Dificultad de trámite/muchas pegas, rigidez burocracia, demasiado papeleo/el personal no ayuda mucho a cumplimentar	1,9
Información clara, buena orientación, aclaración de dudas, explicación del proceso	1,7
Tiene que volver/tuvo que volver varias veces (por causas ajenas al cliente o por llegar con retraso a la cita)	1,7
Obligación de petición de cita previa/es una pérdida de tiempo para trámites sencillos/el plazo es largo	1,6
Lentitud de gestión	1,6
Utilidad del servicio de la OAC/posibilidad de realizar diversos trámites/es un servicio necesario	1,5
Eficacia del sistema de cita previa/atienden con puntualidad a la hora de la cita	1,5
Trato distante, poco amable, deficiente atención	1,4
Organización de las funciones/ Centralización correcta/buena gestión de colas para cada trámite	1,4
Falta de seguridad por COVID, demasiadas colas, no se guarda distancia, falta gel hidroalcohólico	1,2
Otras	3,1

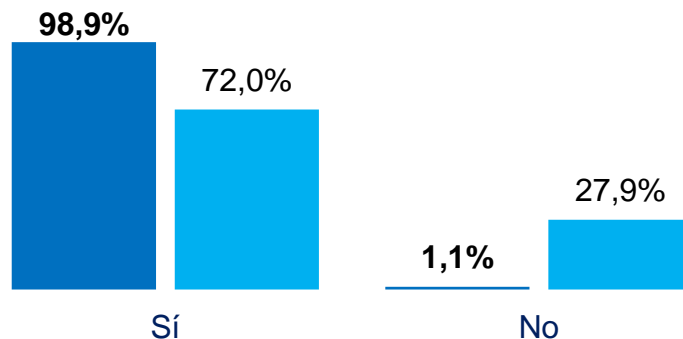
Razones negativas

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior a 1 %

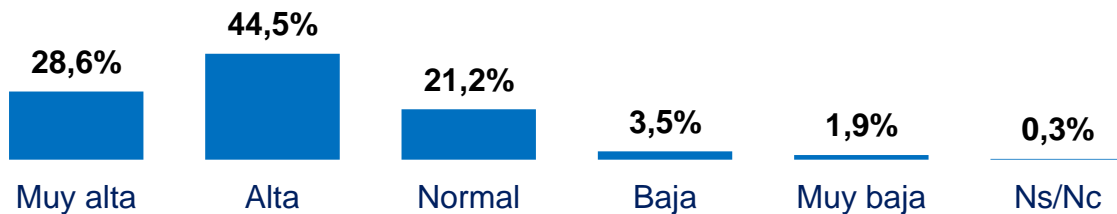
Base: 2.410 personas

Valoraciones generales

Le indicaron correctamente dónde realizar la gestión



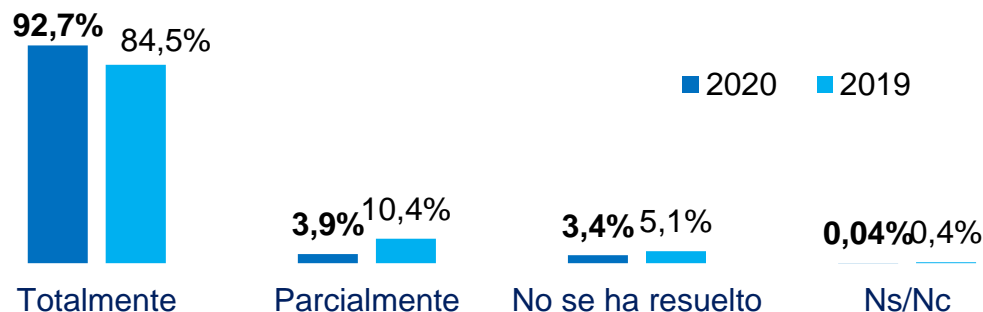
Su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado



Base 2020: 4.424 personas
Base 2019: 4.501 personas

Valoraciones generales

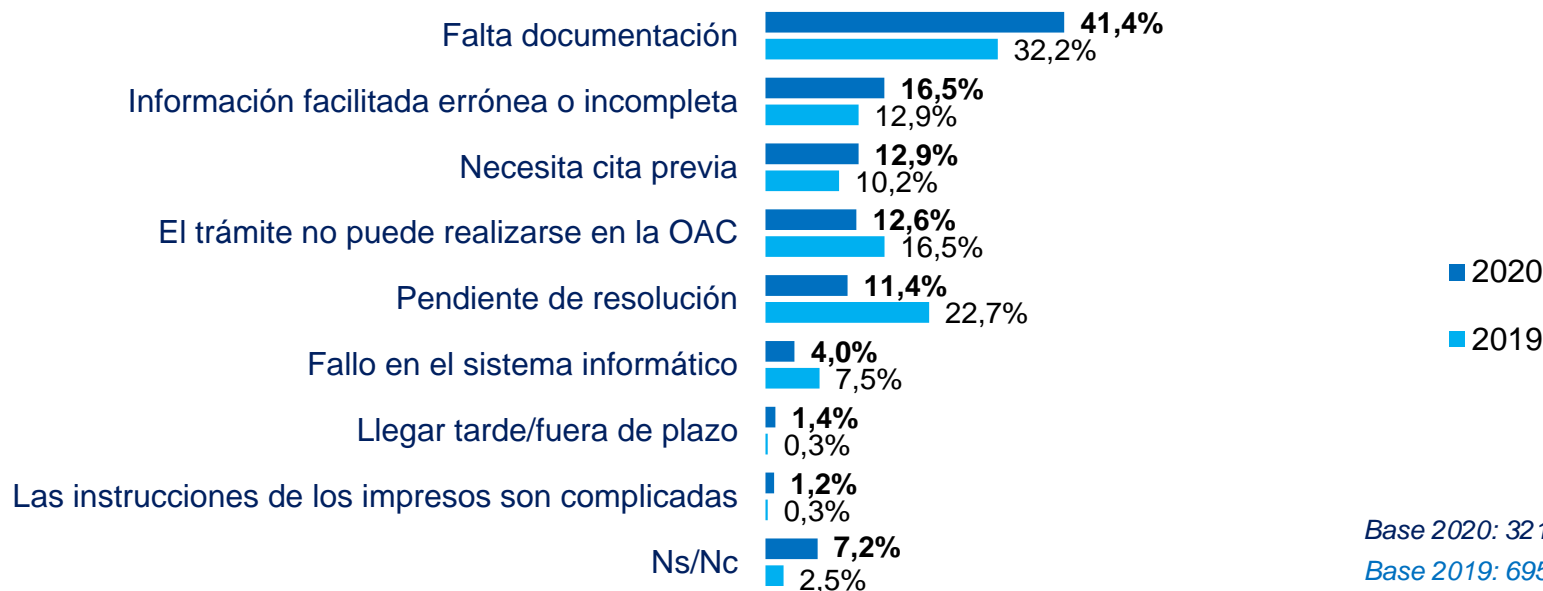
RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN



Base 2020: 321 personas

Base 2019: 695 personas

Valoraciones generales

RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA

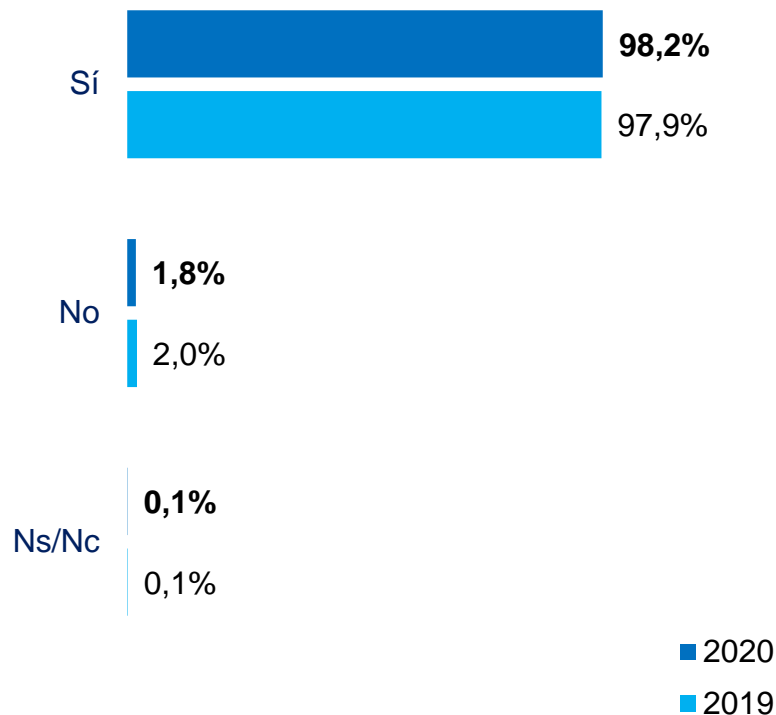
PERSONAS CON GESTIÓN TOTALMENTE RESUELTA	%	Base
TOTAL	92,7	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	92,2	2.162
MUJER	93,2	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	89,7	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	93,2	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	92,8	1.229
65 O MÁS AÑOS	93,1	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	92,4	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	94,4	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	93,0	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	84,5	136
NO	93,0	4.285

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones generales

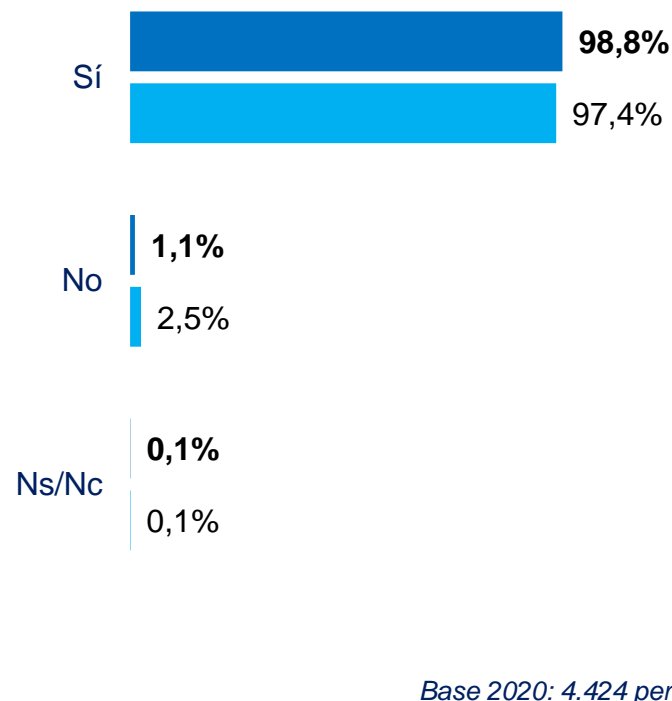
FIDELIDAD A LA OAC

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?



RECOMENDACIÓN DE LA OAC

¿Recomendaría esta oficina?



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Valoraciones generales

FIDELIDAD	%	Base
TOTAL	98,2	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	98,1	2.162
MUJER	98,2	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	97,5	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	97,9	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	98,9	1.229
65 O MÁS AÑOS	97,9	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	97,8	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	95,8	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	98,9	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	98,1	136
NO	98,2	4.285

RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	98,8	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	99,0	2.162
MUJER	98,5	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	99,4	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,5	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	99,0	1.229
65 O MÁS AÑOS	98,9	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	98,5	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	98,5	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	99,3	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	98,8	136
NO	98,8	4.285

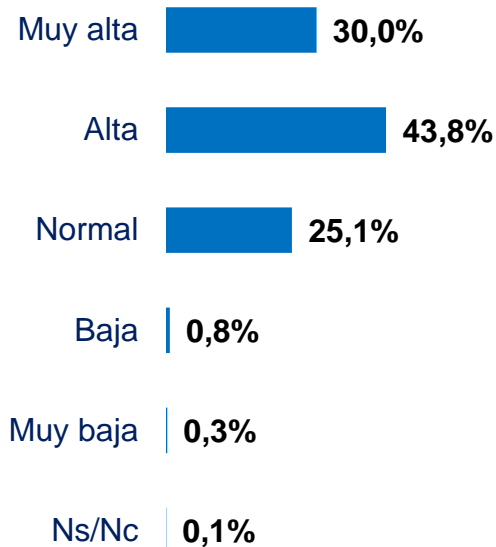
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

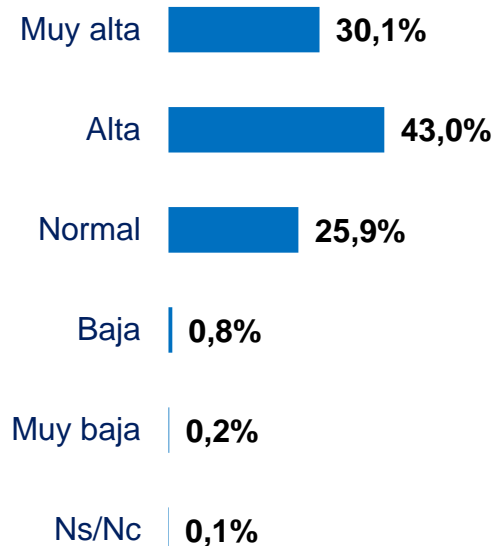
Valoraciones generales

MEDIDAS COVID

¿Cuál es su satisfacción con las medidas higiénicas incorporadas para la prevención de la COVID-19?



¿Cuál ha sido su percepción de seguridad sanitaria durante su visita, dentro de la OAC?

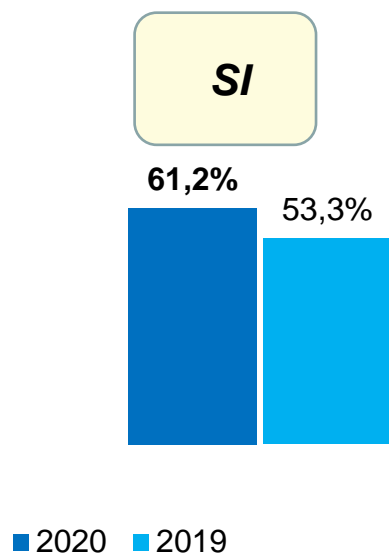


Base 2020: 4.424 personas

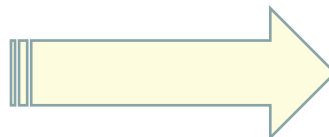
3. Canales de información

Canales de información

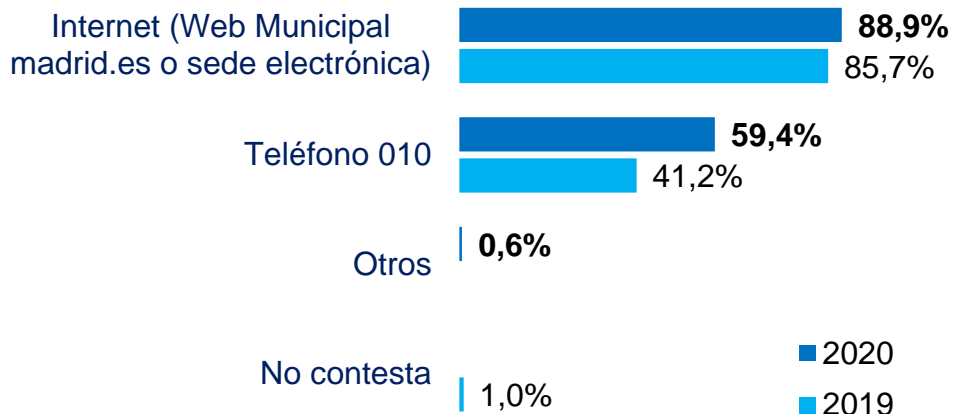
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?



Base 2020: 4.424 personas
Base 2019: 4.501 personas



¿Cuál?



Base 2019: 2.690 personas
Base 2018: 2.211 personas

Canales de información

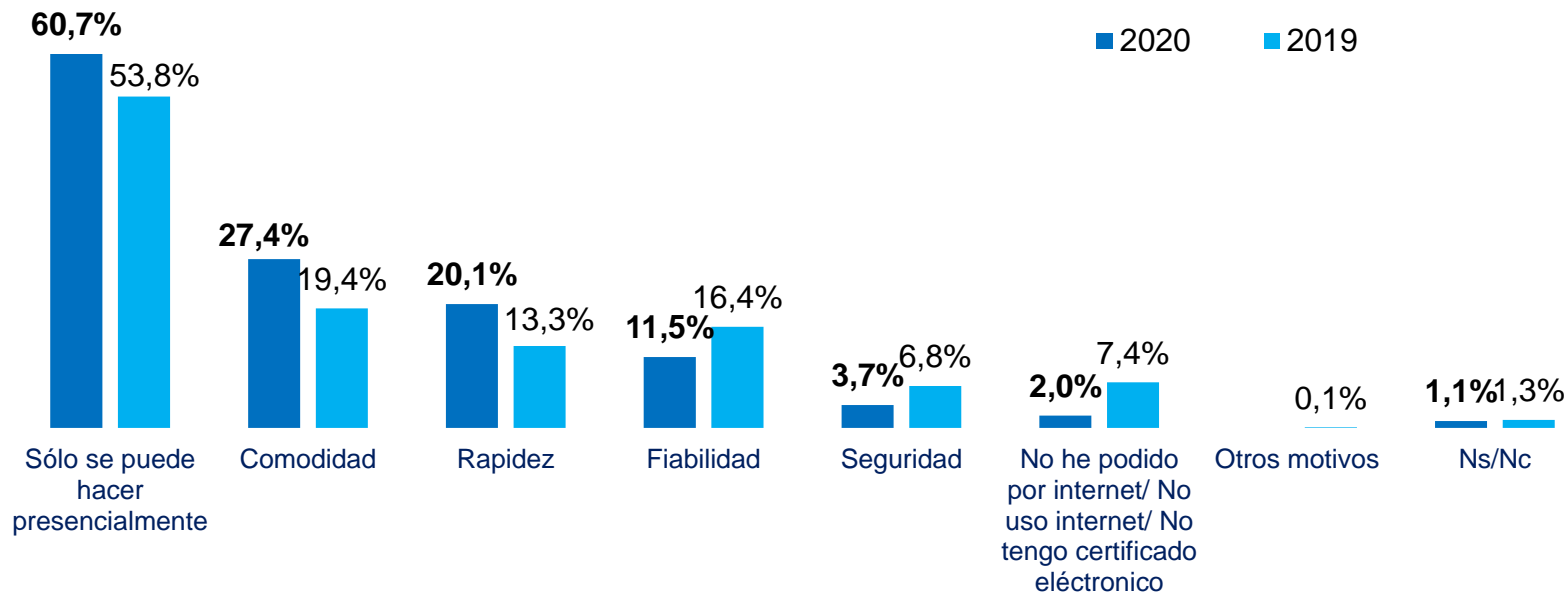
CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN	%	Base
TOTAL	61,2	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	62,5	2.162
MUJER	60,1	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	52,3	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	65,5	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	59,8	1.229
65 O MÁS AÑOS	52,2	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	64,7	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	59,2	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	54,3	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	45,1	136
NO	61,8	4.285

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Canales de información

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



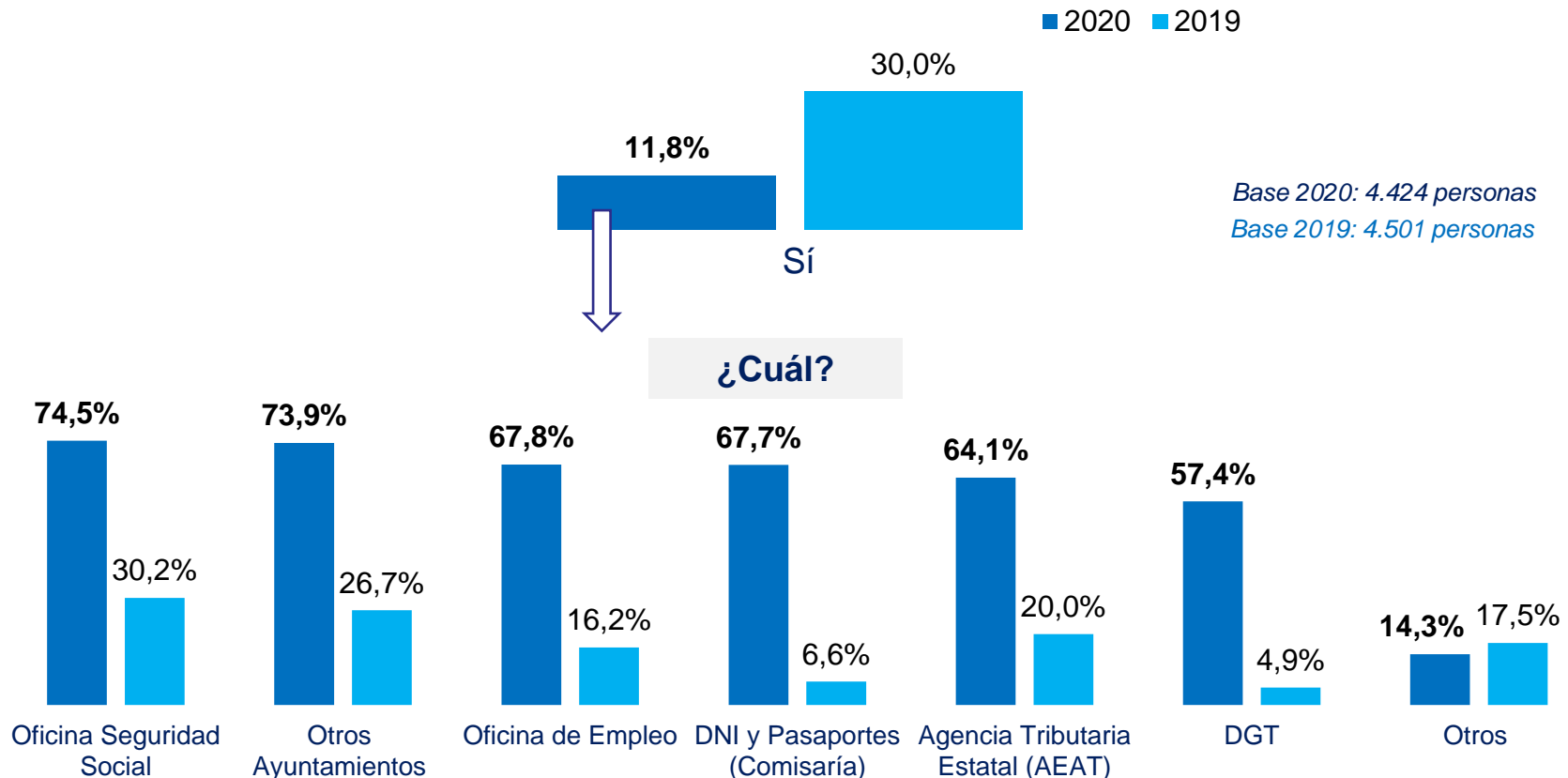
Base 2020: 2.705 personas

Base 2019: 2.368 personas

4. Benchmarking

Benchmarking

¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención a la ciudadanía fuera del Ayuntamiento de Madrid?



Base 2020: 519 personas
Base 2019: 1.343 personas

Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS OFICINAS	%	Base
TOTAL	11,8	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	12,0	2.162
MUJER	11,7	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	12,1	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	11,0	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	13,7	1.229
65 O MÁS AÑOS	10,3	413
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	13,1	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	9,8	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	9,8	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	25,4	136
NO	11,4	4.285

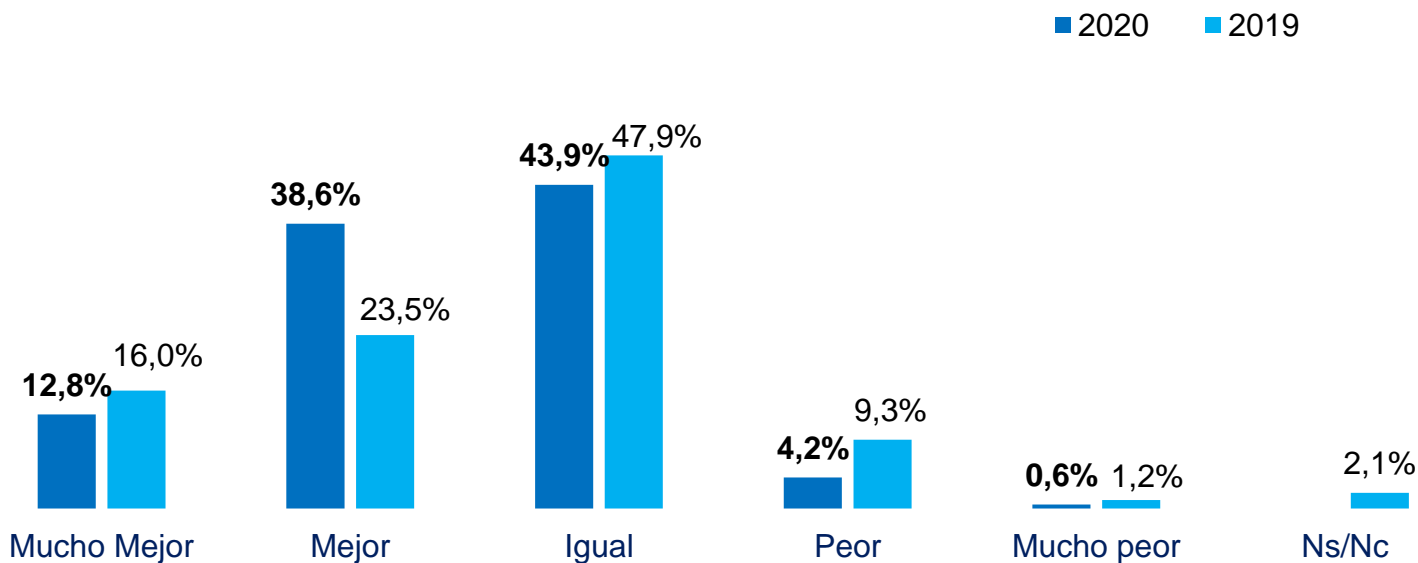
Diferencia positiva significativa respecto al total

Diferencia negativa significativa respecto al total

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Benchmarking

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

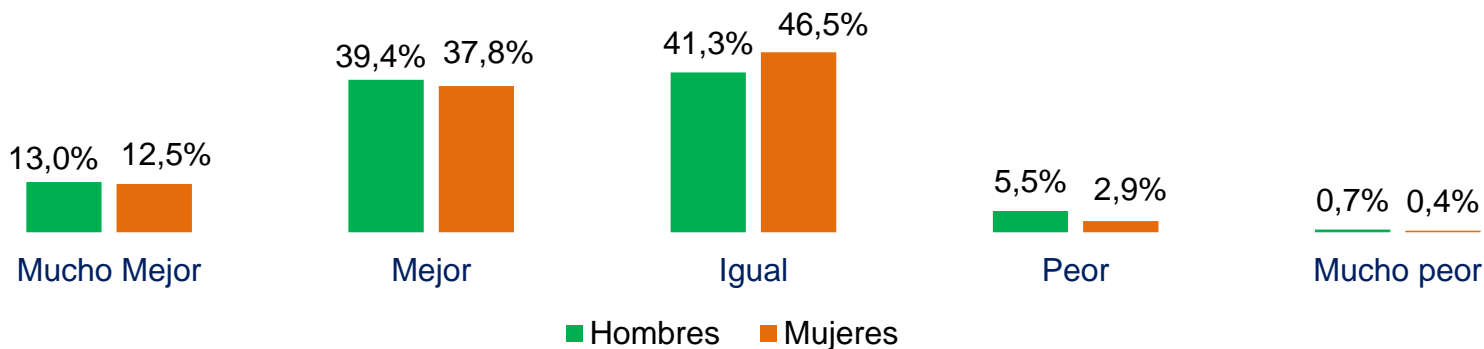


Base 2020: 519 personas
 Base 2019: 1.318 personas

Benchmarking

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

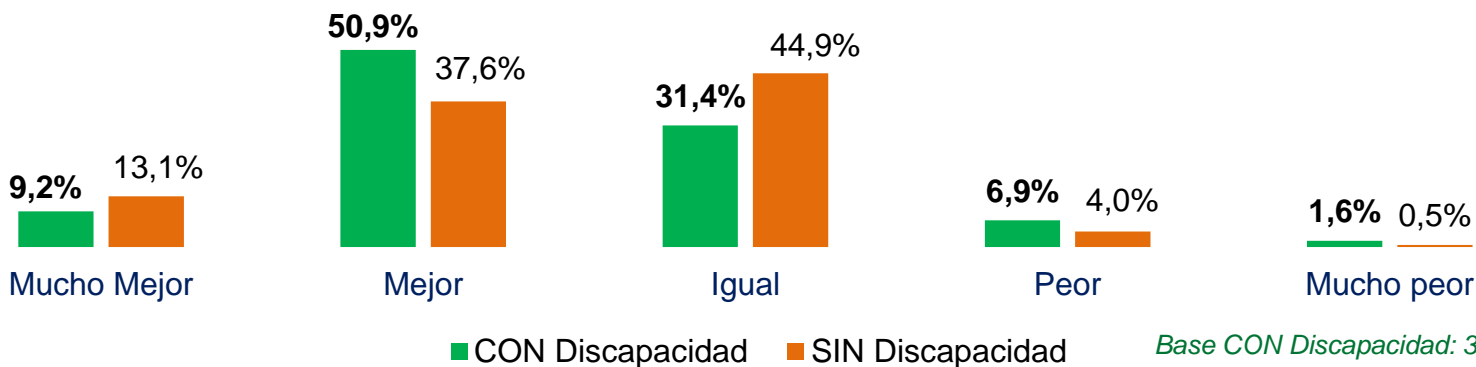
según Género



Base Hombres: 258 personas

Base Mujeres: 261 personas

según Discapacidad

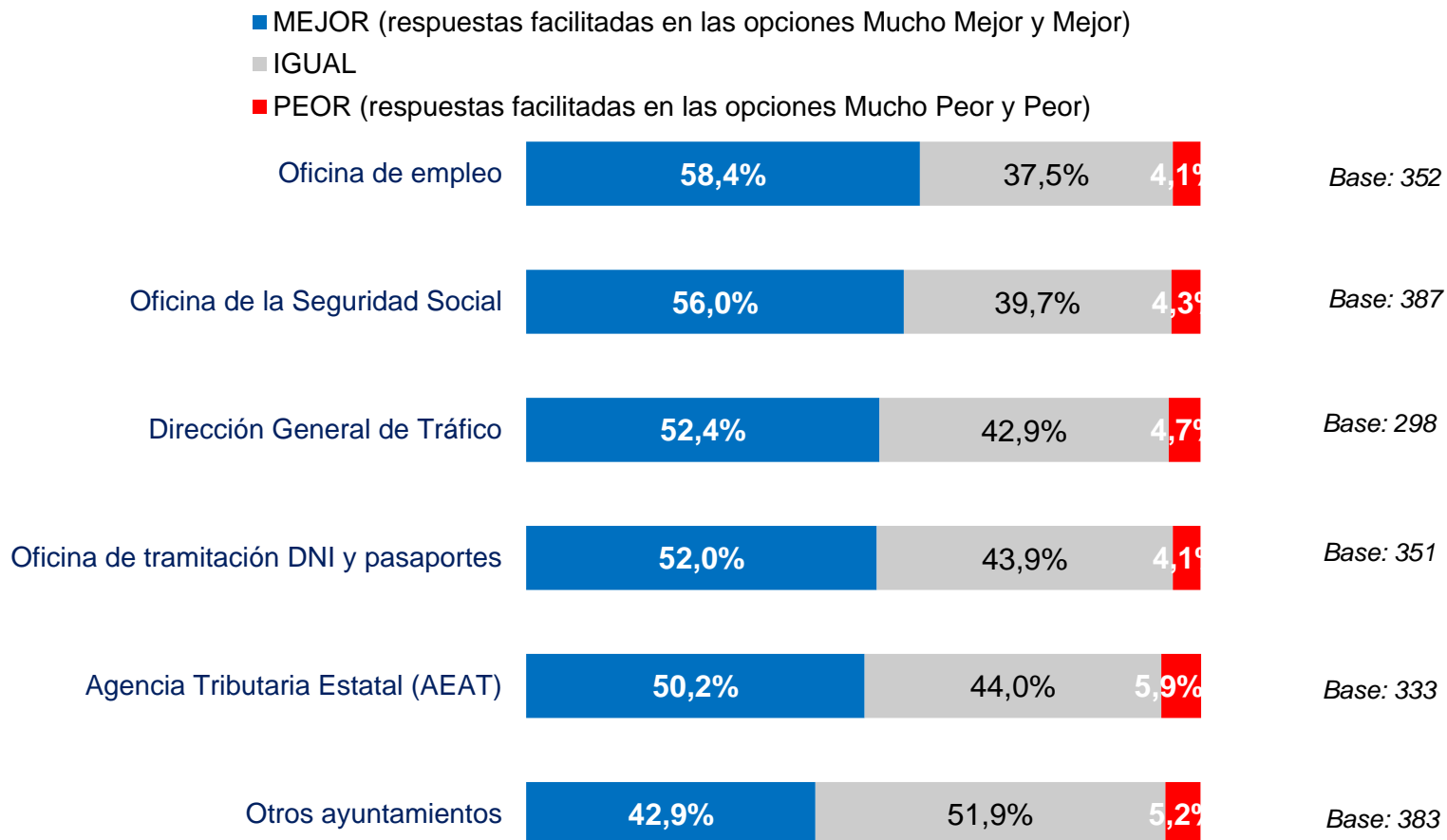


Base CON Discapacidad: 32 personas

Base SIN Discapacidad: 487 personas

Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

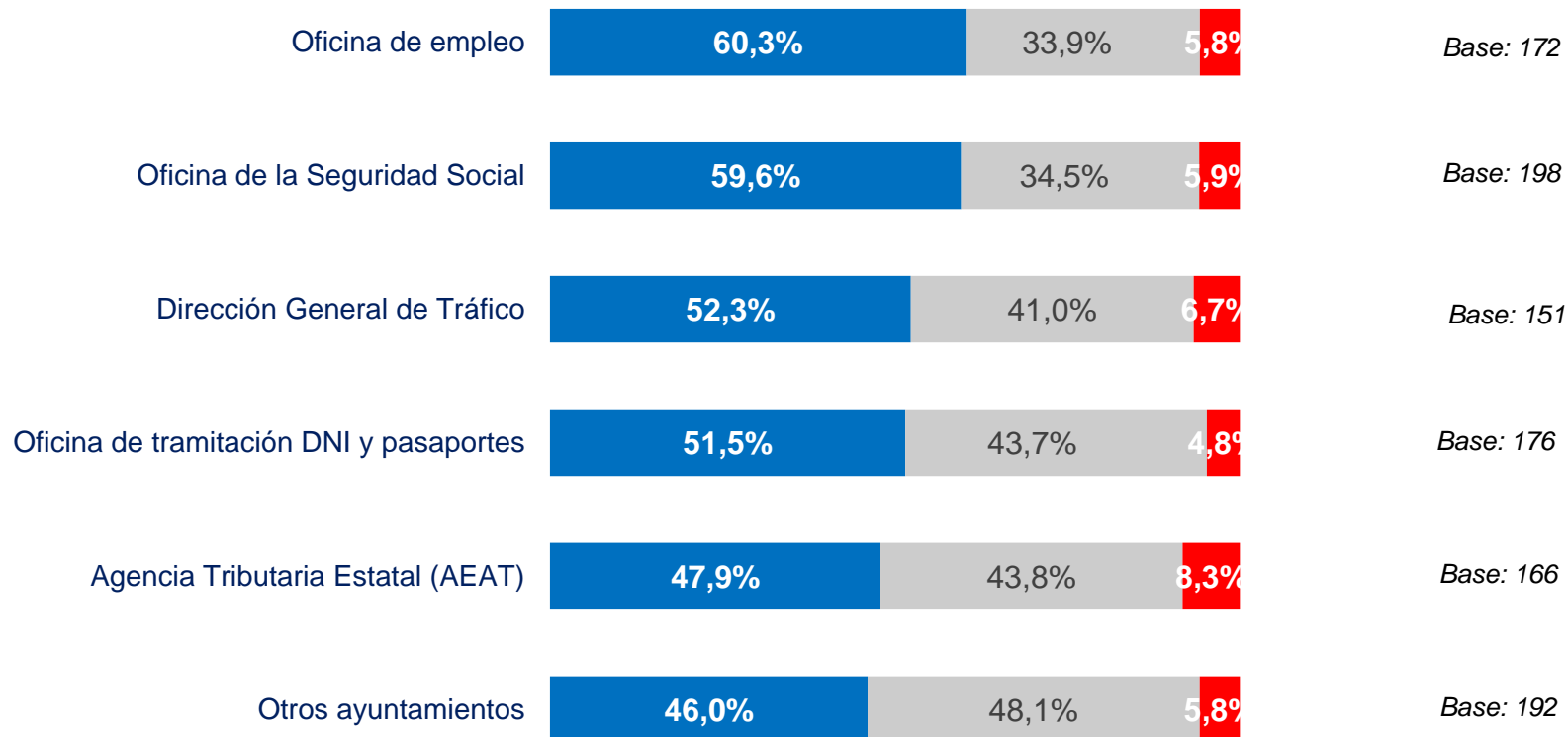


Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

Hombres

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)

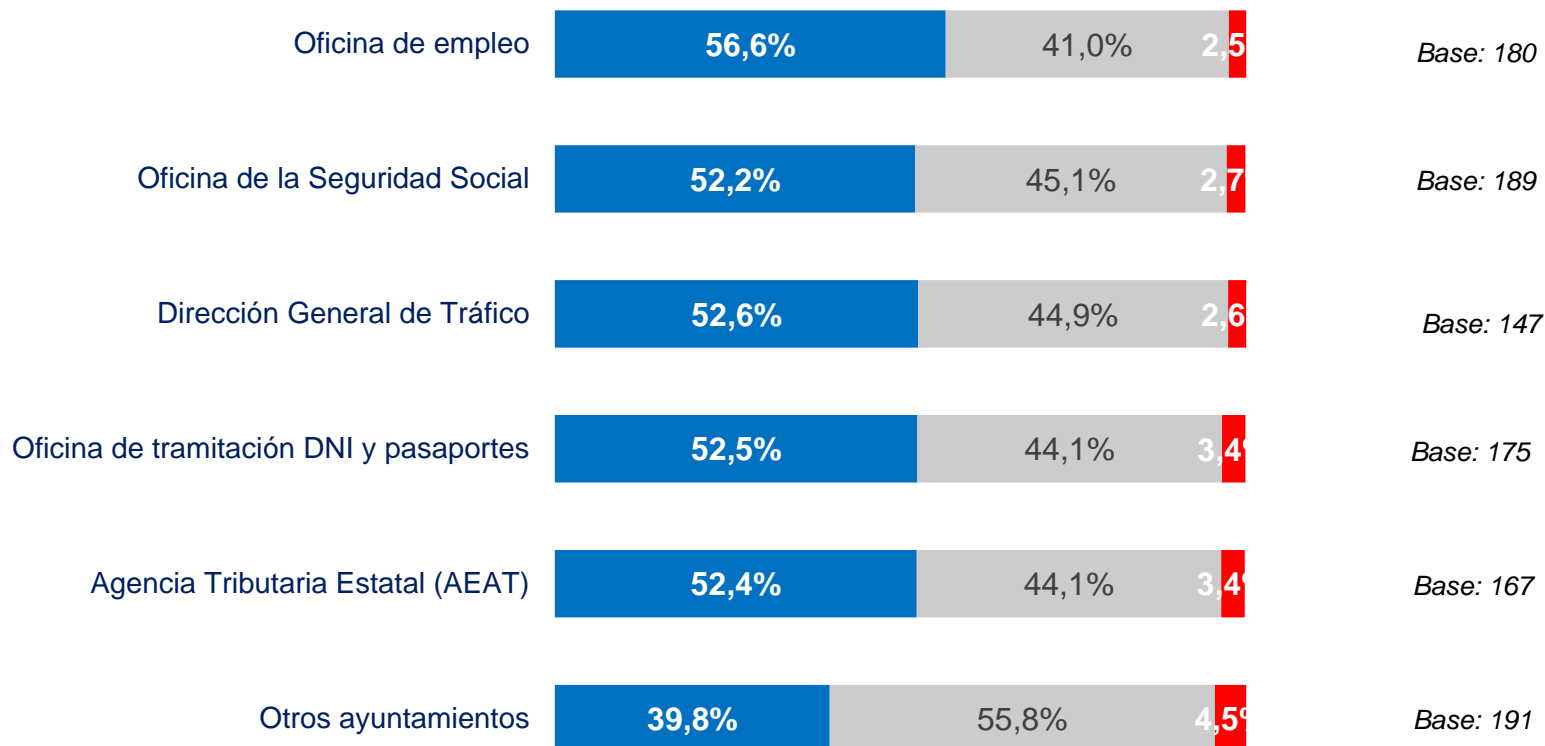


Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

Mujeres

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)

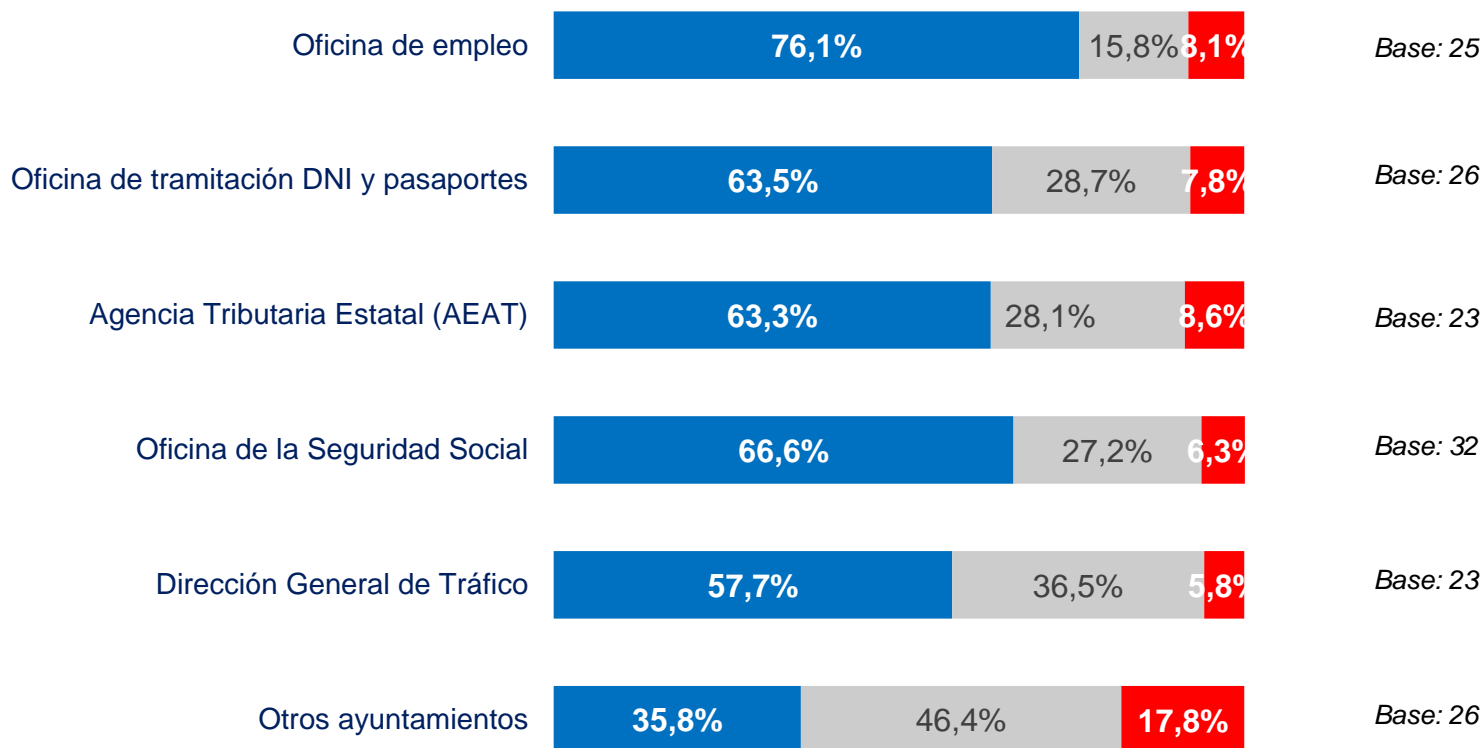


Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

Con Discapacidad

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



5. Características de la gestión realizada

Características de la gestión realizada

¿Qué tipo de gestión?

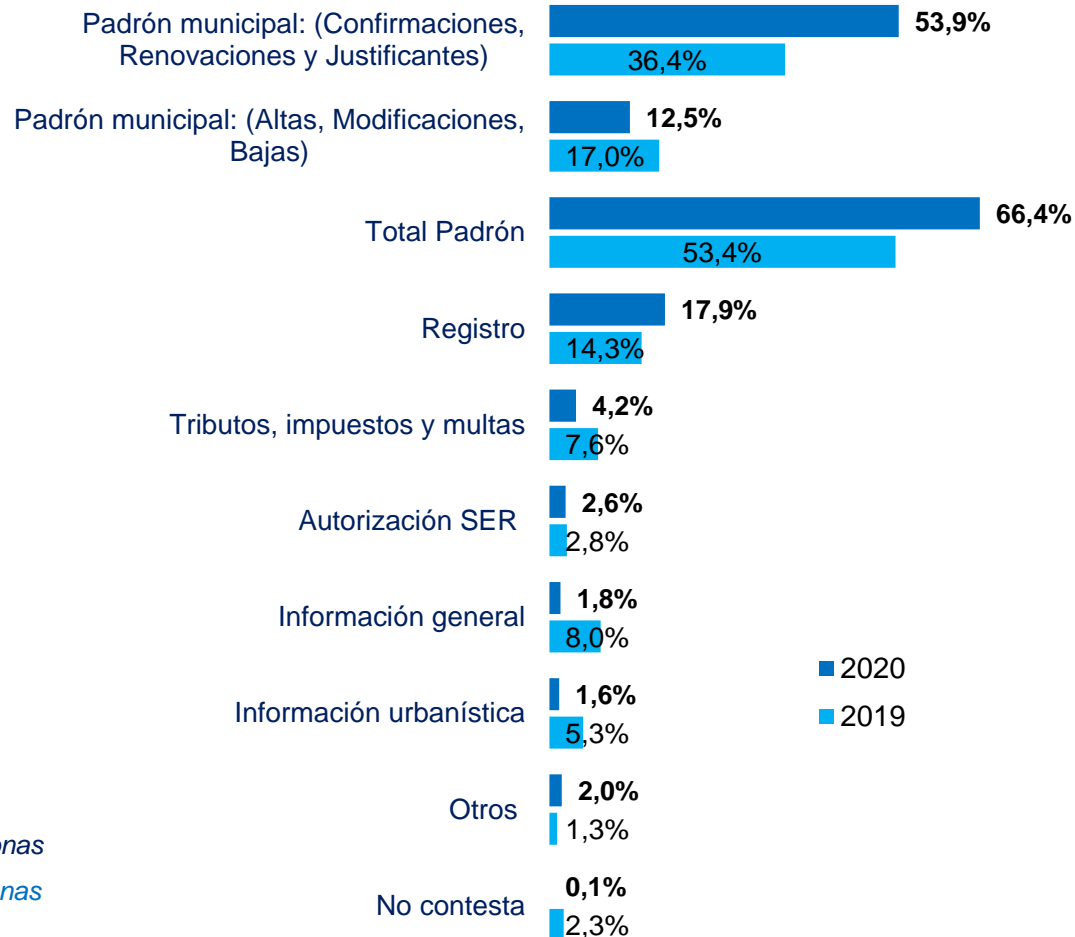
Carácter de la gestión (Particular)



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica



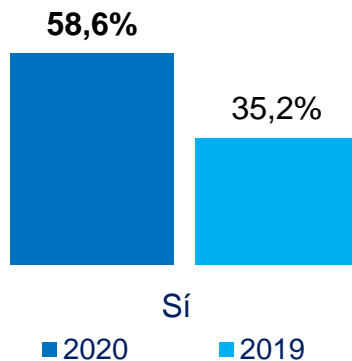
Características de la gestión realizada

SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

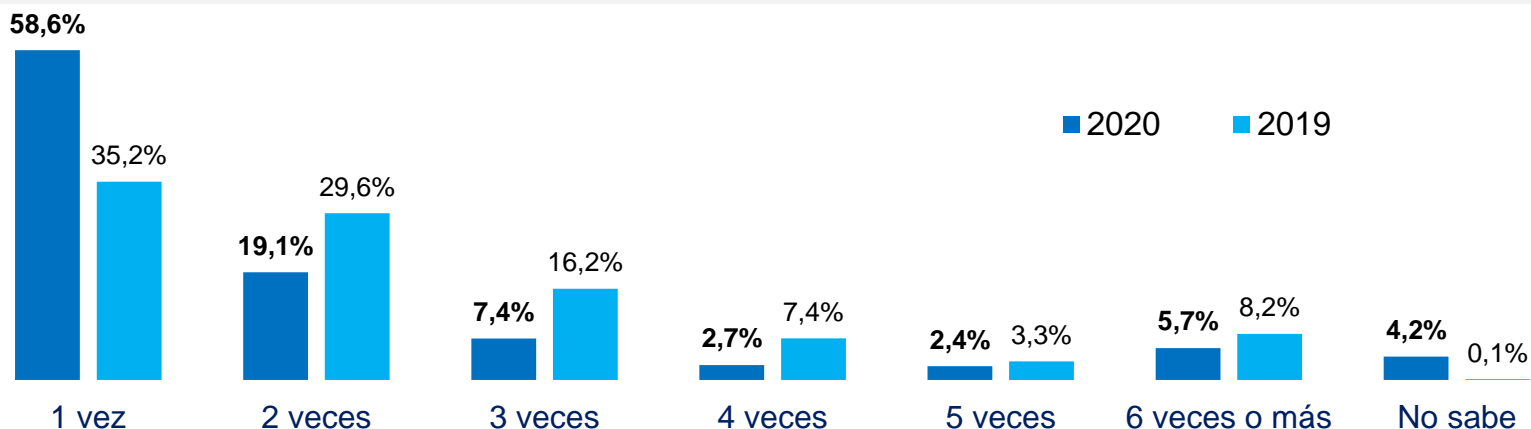
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal: (Altas, modificaciones, bajas)	9,24	0,765	555
Padrón municipal: (Confirmaciones, renovaciones y justificantes)	9,18	1,004	2385
Información general	9,11	0,921	80
SATISFACCIÓN GLOBAL	9,09	1,073	4.424
Carpeta Ciudadana	9,05	0,909	25
Registro	8,96	1,147	792
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,92	1,059	117
Sugerencias, reclamaciones	8,95	0,646	36
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,83	1,203	185
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,65	1,308	29
Madrid Central	8,64	0,863	27
Solicitud de tarjeta azul	8,56	1,810	22
Recoger impresos	8,44	1,495	10
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,39	2,173	72

Características de la gestión realizada

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

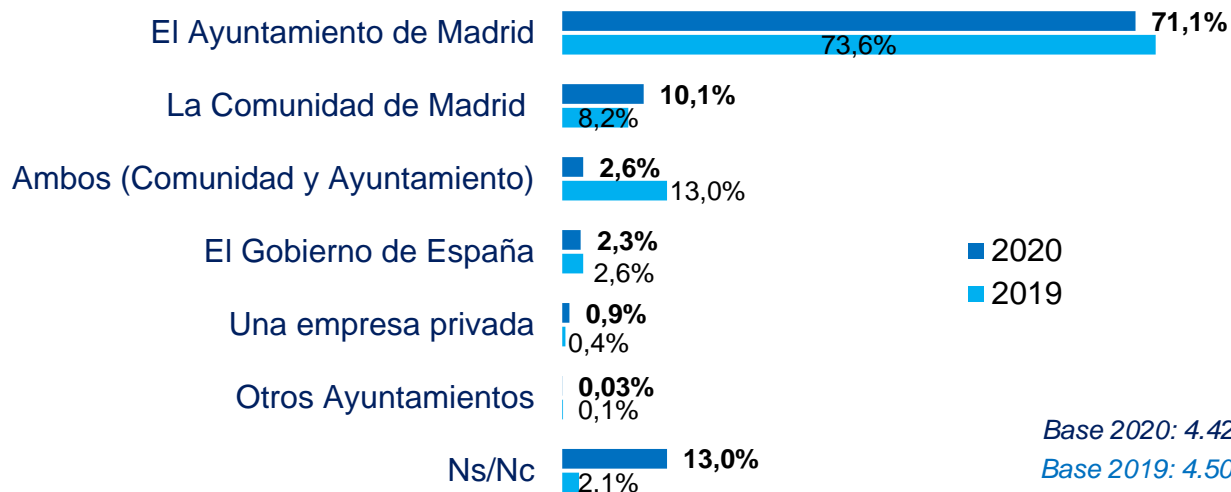
Características de la gestión realizada

1ª VEZ QUE VISITA UNA OAC DE LINEA MADRID EN EL ÚLTIMO AÑO	%	Base
TOTAL	58,6	4.424
GÉNERO		
HOMBRE	57,7	2.162
MUJER	59,4	2.262
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	72,9	495
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	61,3	2.283
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	51,3	1.229
65 O MÁS AÑOS	48,3	413
GÉNERO		
ESPAÑOLES	56,4	2.800
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	59,4	112
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	62,5	1.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	26,2	136
NO	59,6	4.285

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Características de la gestión realizada

¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención al Ciudadano de Línea Madrid?	Total	Procedencia			Edad				Sexo		Discapacidad	
		Española	Extranjera de país miembro de la UE	Extranjera de país FUERA de la UE	Menor de 25 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 ó más años	Hombre	Mujer	Sí	No
Base	4424	2800	112	1483	495	2283	1229	413	2162	2262	136	4285
La Comunidad de Madrid	10,1	7,7	8,2	14,8	13,4	10,9	8,8	5,2	10,2	9,9	11,7	10,0
El Ayuntamiento de Madrid	71,1	77,3	58,4	60,2	66,1	69,5	74,9	74,3	71,9	70,3	67,2	71,2
Ambos (Cdad y Ayto)	2,6	2,1		3,4	4,0	2,5	2,0	3,1	2,6	2,5	2,8	2,5
Una empresa privada	0,9	1,0		0,6	0,3	0,8	1,0	1,3	0,8	0,9		0,9
El Gobierno de España	2,3	1,3	1,8	4,2	1,6	2,5	2,8	1,0	1,7	2,9	2,4	2,3
Otros Ayuntamientos	0,03			0,1			0,1			0,1		0,03
Ns/Nc	13,0	10,5	31,7	16,7	14,7	13,8	10,4	15,2	12,7	13,4	15,9	13,0

Características de la gestión realizada

¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?

Ninguna dificultad  **97,9%**

Base 2020: 4.424 personas

¿Qué dificultad?



Base 2020: 92 personas

6. Sugerencias de mejora

Sugerencias de mejora



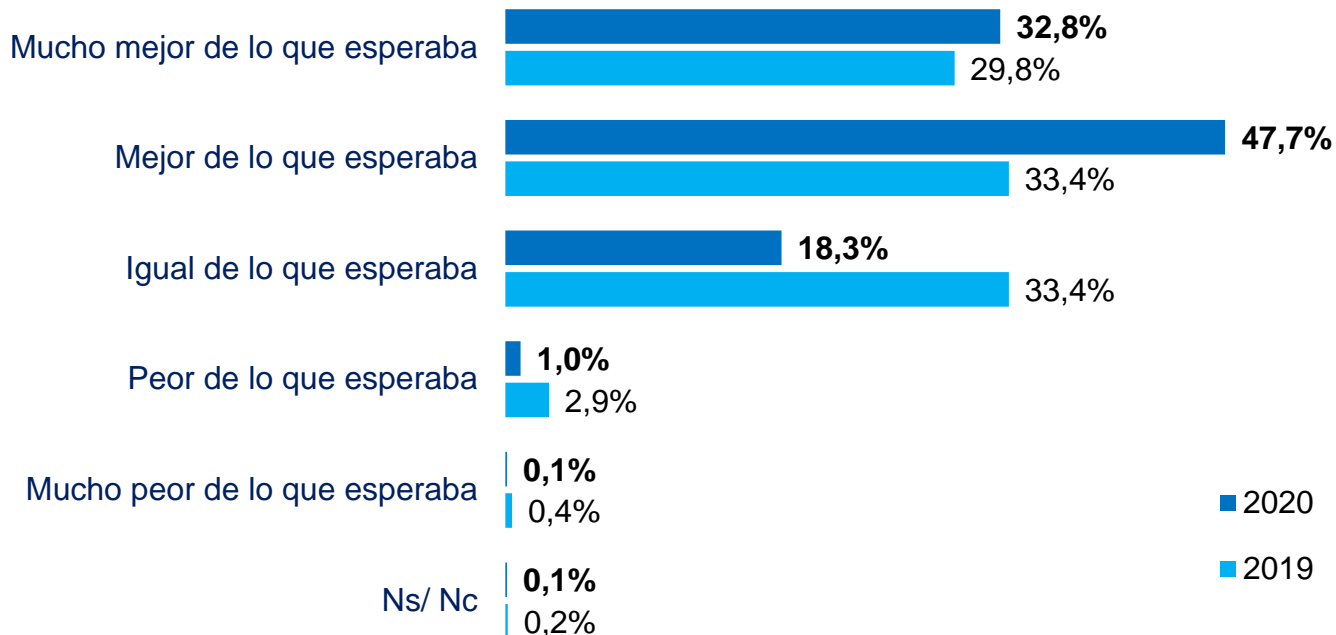
Las respuestas con valores <1 % no se muestran en la gráfica

Base 2020: 805 personas

7. Expectativas

Expectativas

Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...

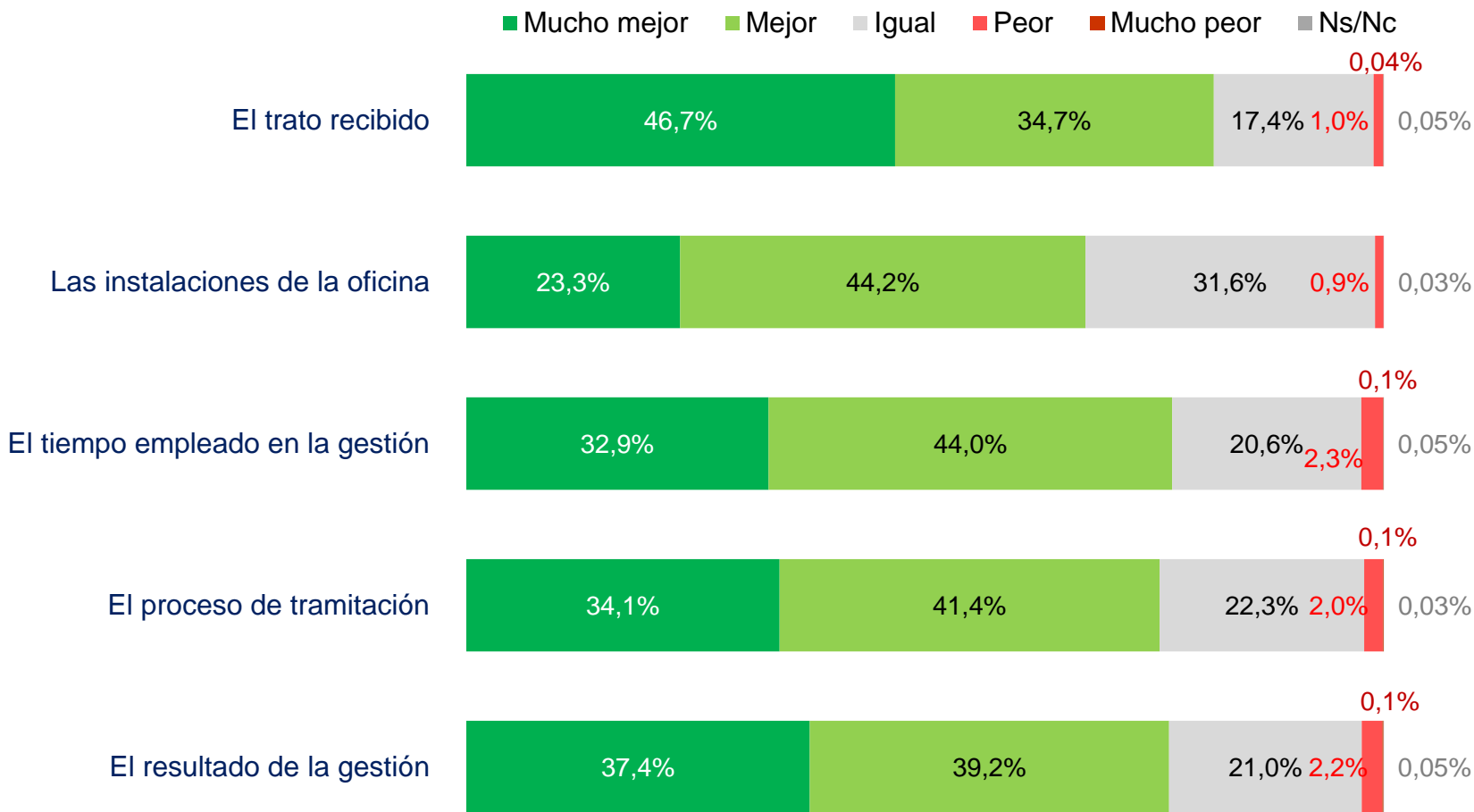


Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

Expectativas

Los siguientes aspectos han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba



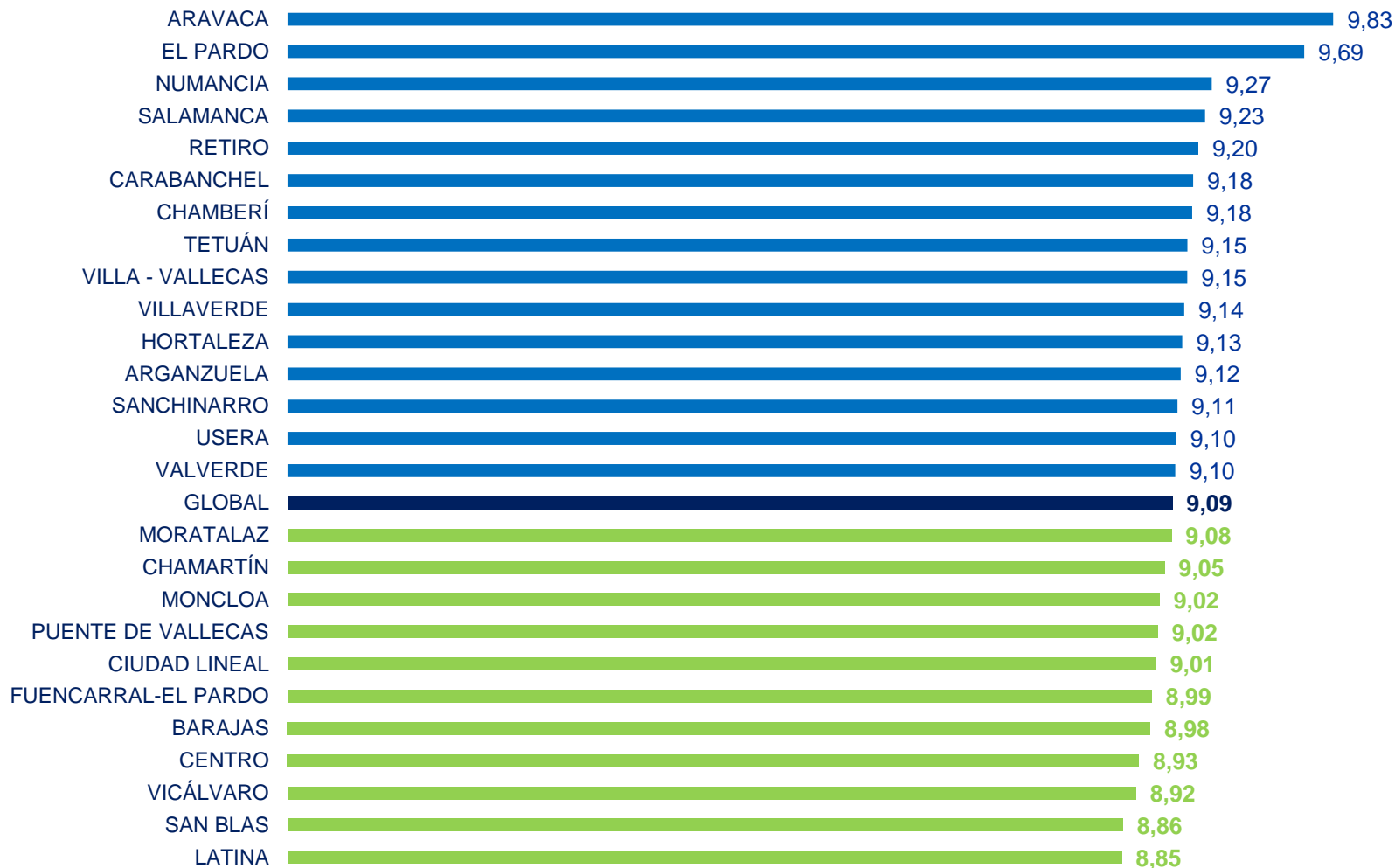
Base 2020: 4.424 personas

8. Satisfacción Global por OAC

Calidad y grado de satisfacción con el servicio

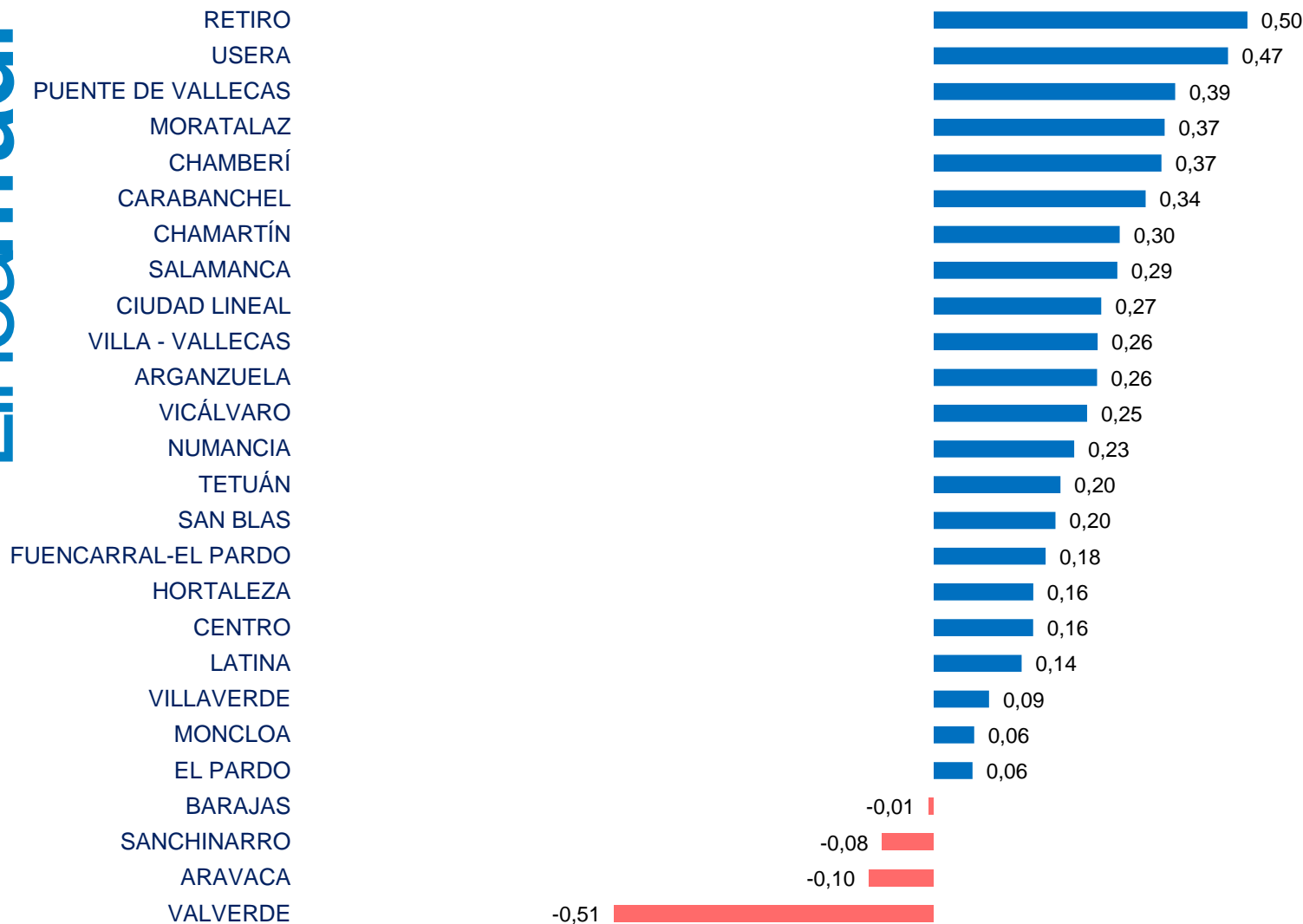
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC

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



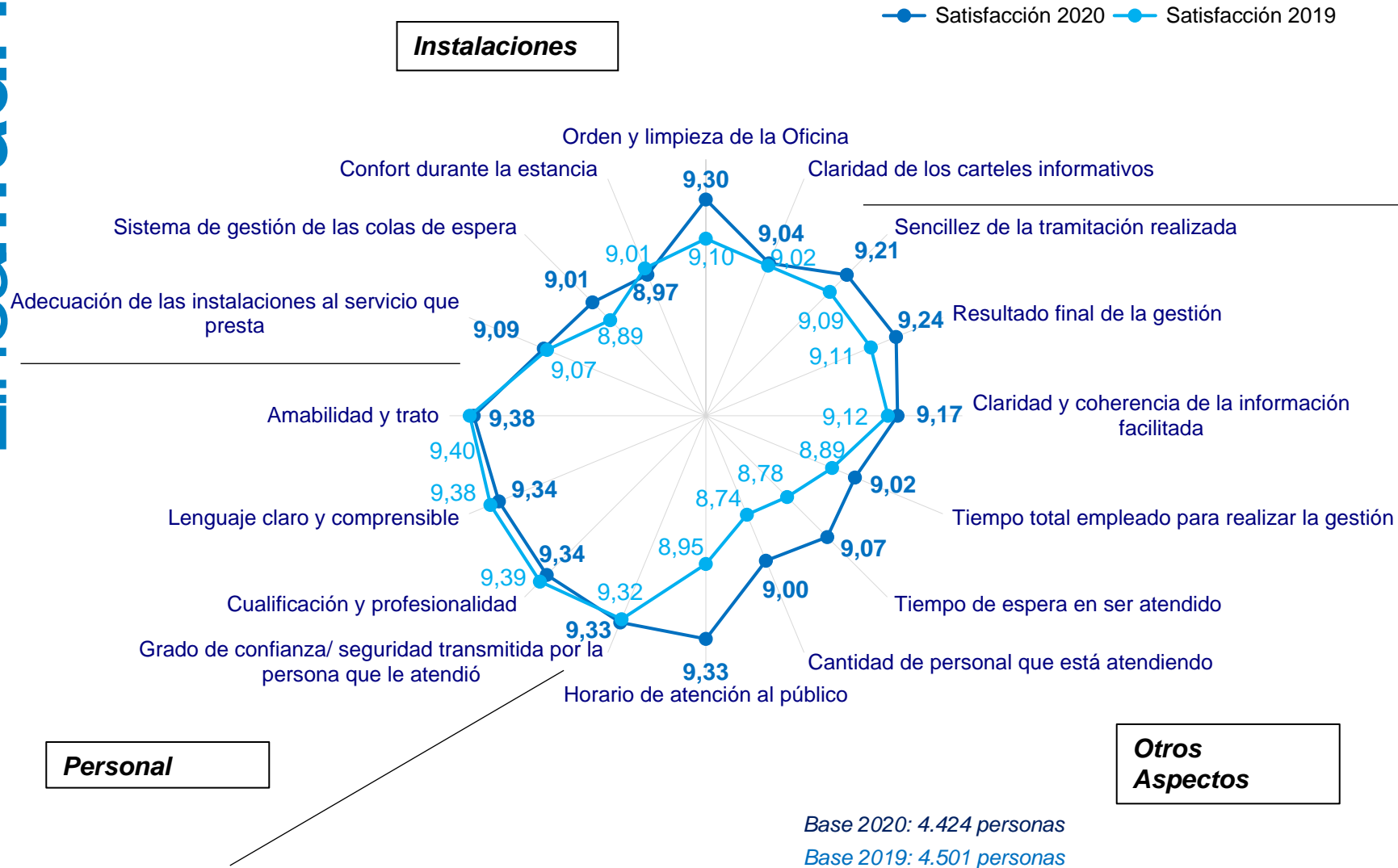
Calidad y grado de satisfacción con el servicio

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2019-2020)



9. Atención Presencial

Atención Presencial



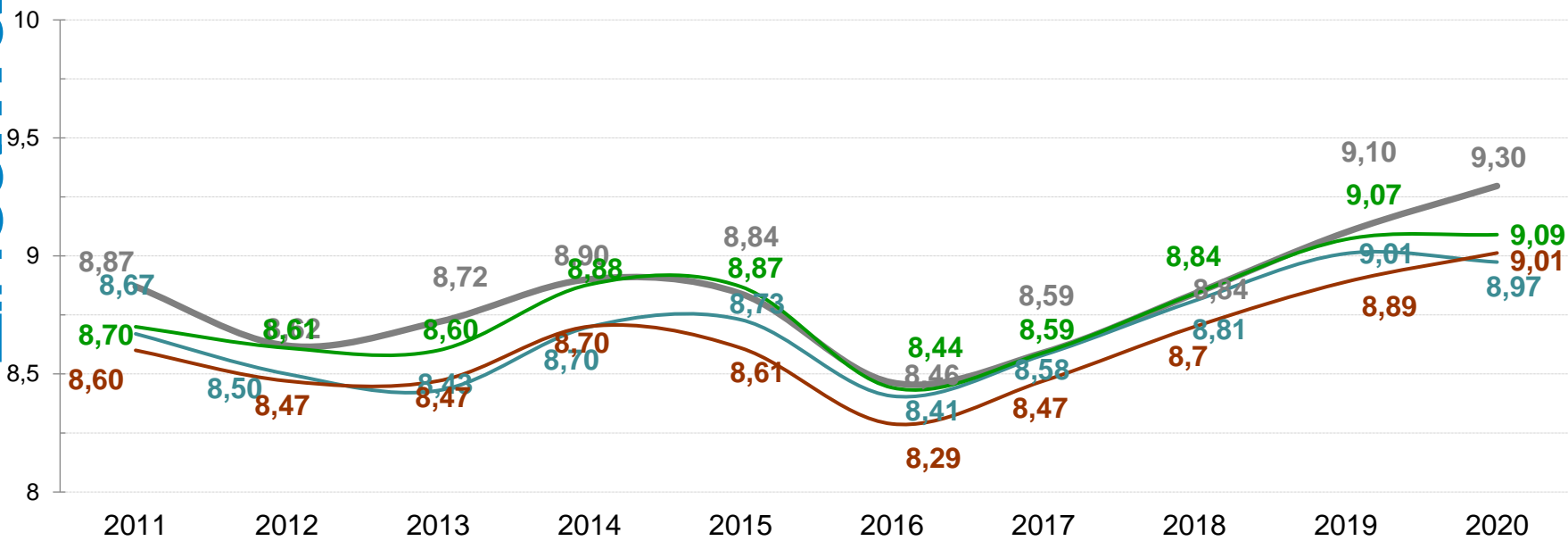
Evolución Atención Presencial (2012-2020)

Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL

	Satisfacción 2012	Satisfacción 2013	Satisfacción 2014	Satisfacción 2015	Satisfacción 2016	Satisfacción 2017	Satisfacción 2018	Satisfacción 2019	Satisfacción 2020
Amabilidad y trato	8,86	9,02	9,26	9,35	8,82	8,97	9,05	9,40	9,38
Cualificación y profesionalidad	8,79	8,90	9,26	9,32	8,80	8,95	9,04	9,39	9,34
Lenguaje claro y comprensible	8,77	8,85	9,21	9,32	8,78	8,94	9,04	9,38	9,34
Horario de atención al público	8,56	8,76	8,66	8,34	8,24	8,39	8,74	8,95	9,33
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,81	8,88	9,20	9,27	8,78	8,95	9,02	9,32	9,33
Orden y limpieza de la Oficina	8,62	8,72	8,90	8,84	8,46	8,59	8,84	9,10	9,30
Resultado final de la gestión	8,75	8,81	9,01	8,91	8,64	8,57	8,78	9,11	9,24
Sencillez de la tramitación realizada	8,68	8,72	9,03	8,92	8,54	8,48	8,82	9,09	9,21
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,64	8,66	9,04	9,07	8,58	8,59	8,83	9,12	9,17
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	8,61	8,60	8,88	8,87	8,44	8,59	8,84	9,07	9,09
Tiempo de espera en ser atendido	8,57	8,55	8,43	8,52	8,25	8,43	8,61	8,78	9,07
Claridad de los carteles informativos	8,52	8,50	8,82	8,78	8,4	8,54	8,78	9,02	9,04
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,60	8,63	8,82	8,82	8,37	8,55	8,72	8,89	9,02
Sistema de gestión de las colas de espera	8,47	8,47	8,70	8,61	8,29	8,47	8,70	8,89	9,01
Cantidad de personal que está atendiendo	8,48	8,51	8,26	8,29	8,24	8,42	8,63	8,74	9,00
Confort durante la estancia	8,50	8,43	8,70	8,73	8,41	8,58	8,81	9,01	8,97

Evolución Atención Presencial (2011-2020)

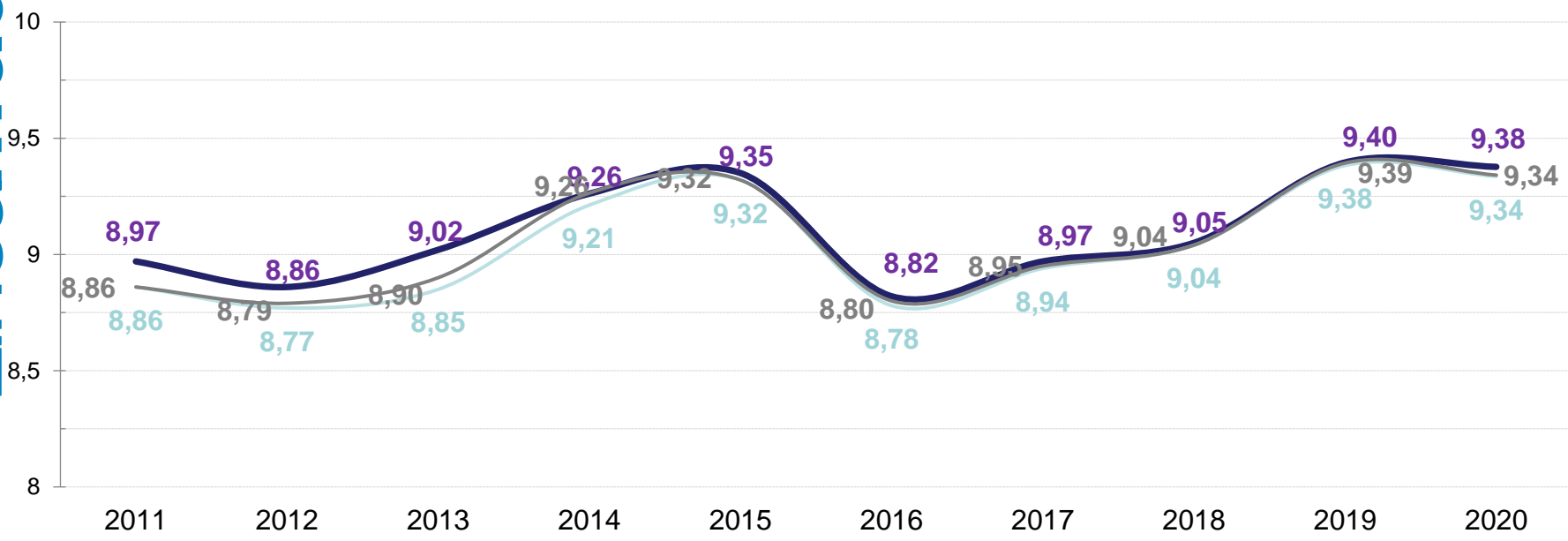
ELEMENTOS TANGIBLES



- Orden y limpieza de la oficina
- Confort durante la estancia
- Sistema de gestión de las colas de espera
- Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan

Evolución Atención Presencial (2011-2020)

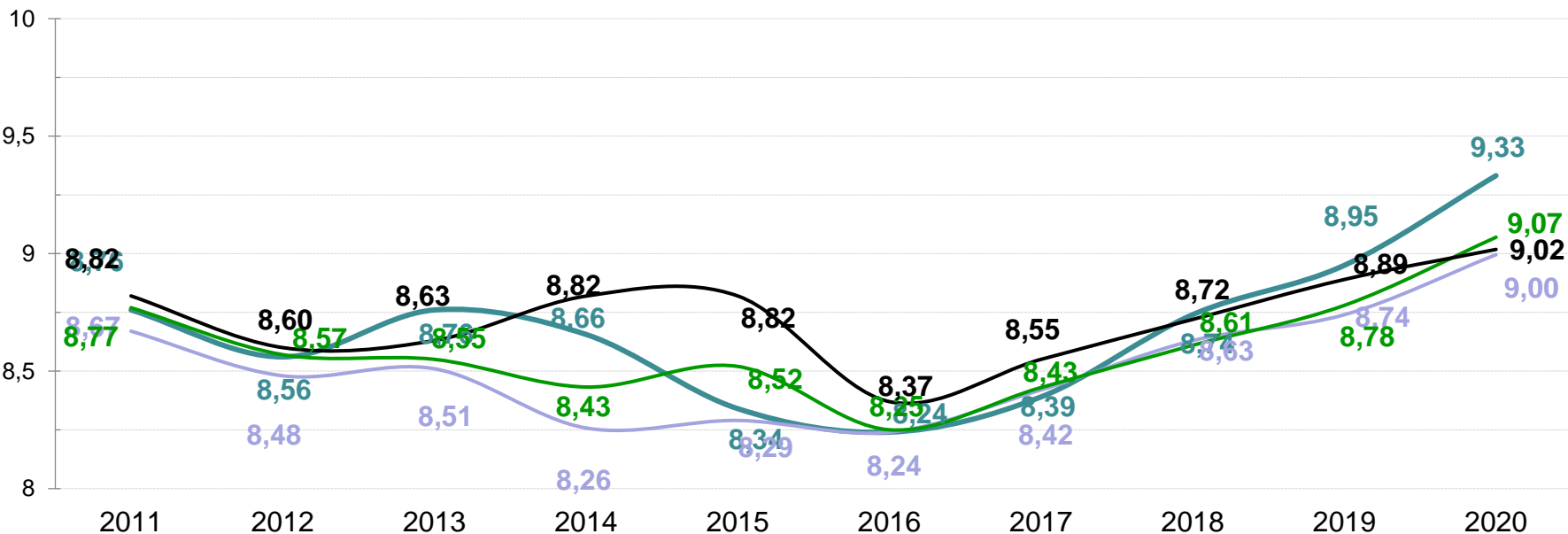
EMPATÍA



- Amabilidad y trato del personal
- Lenguaje claro y comprensible
- Cualificación y profesionalidad del la persona que le atendió

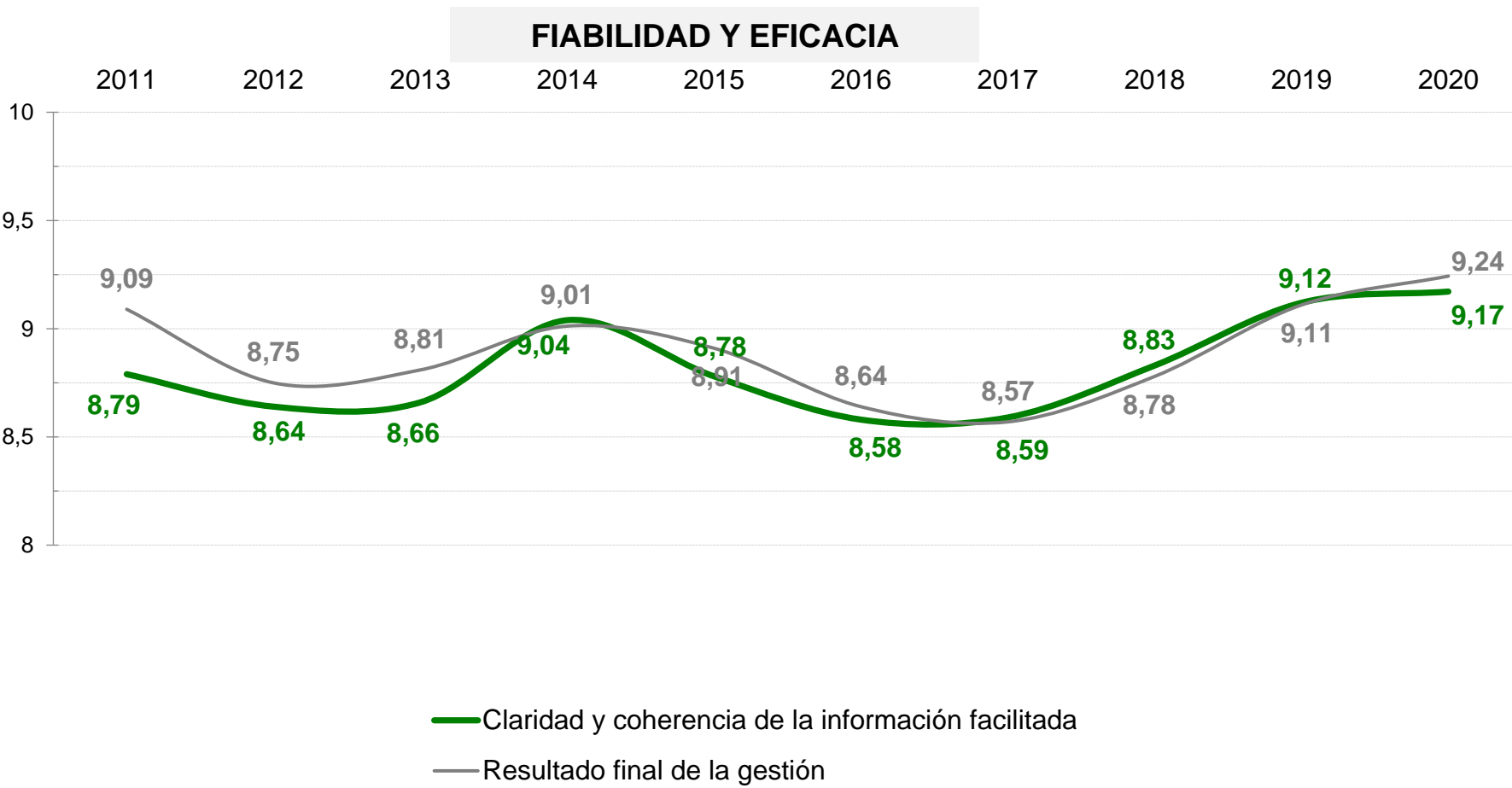
Evolución Atención Presencial (2011-2020)

CAPACIDAD DE RESPUESTA



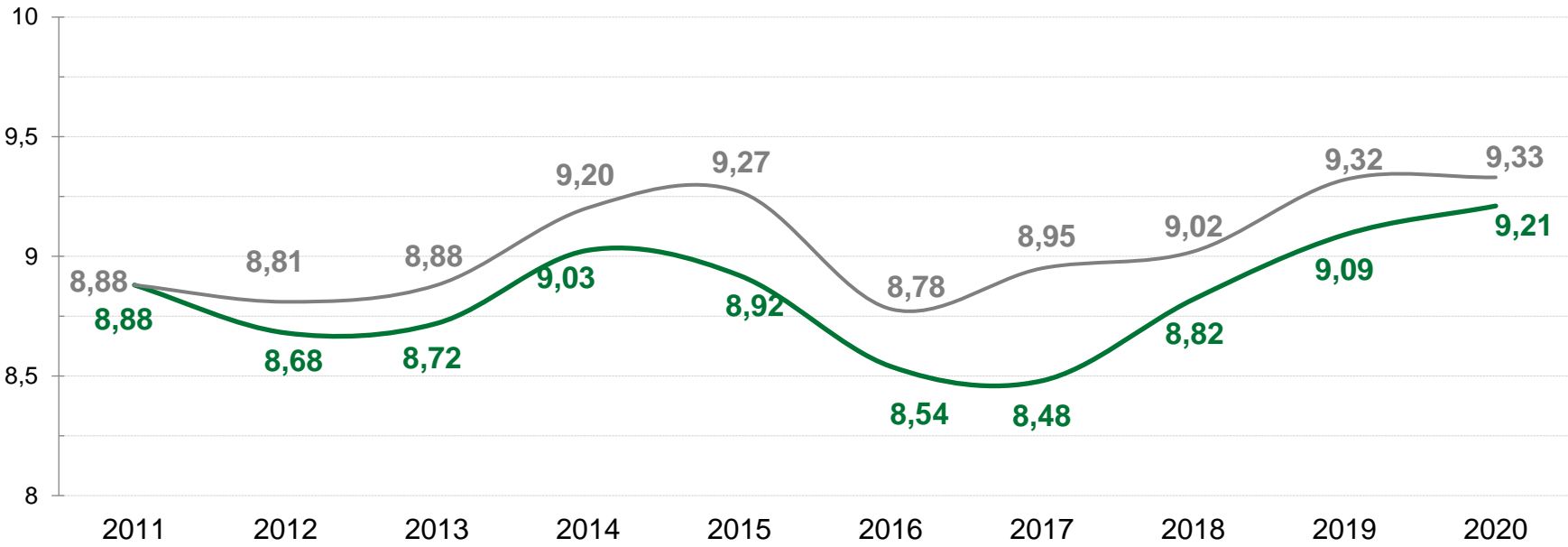
- Horario de atención al público
- Cantidad de personal que está atendiendo
- Tiempo de espera en ser atendido
- Tiempo total empleado en realizar la gestión

Evolución Atención Presencial (2011-2020)



Evolución Atención Presencial (2011-2020)

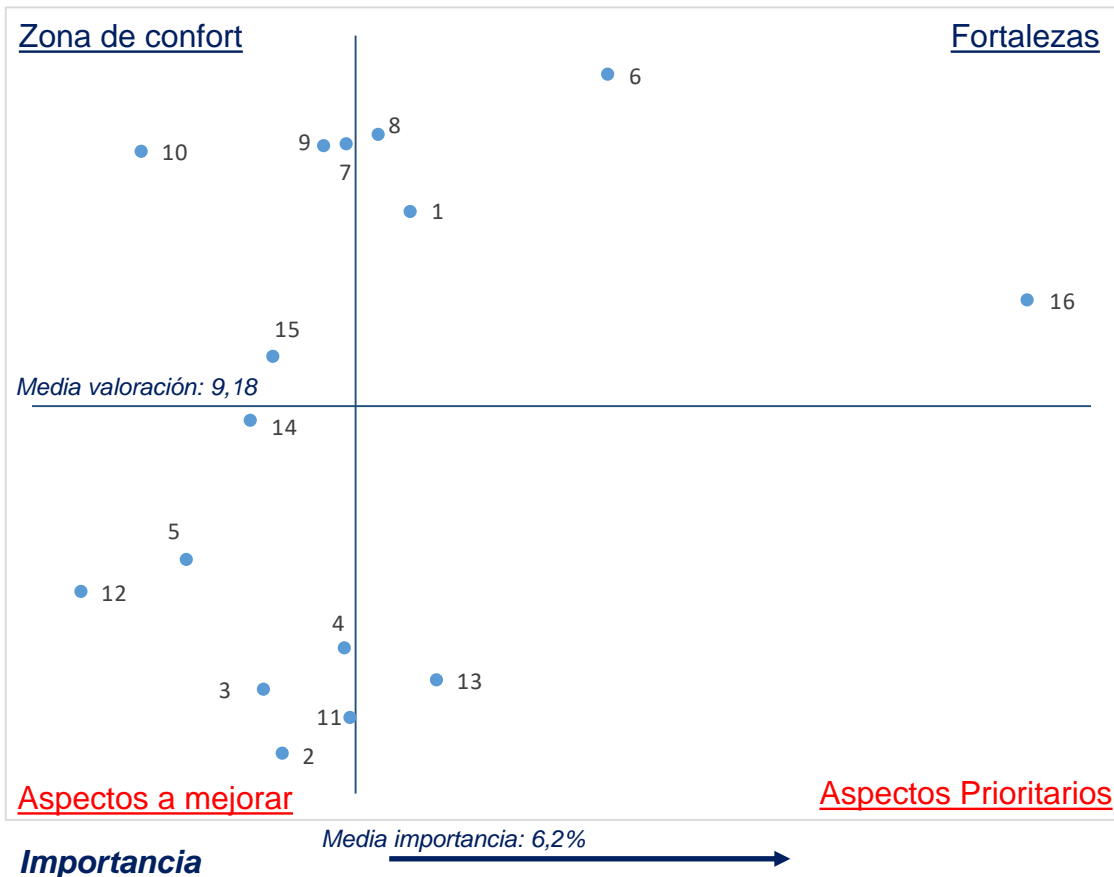
SEGURIDAD TRANSMITIDA



- Sencillez de la tramitación realizada
- Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende

10. Mapa de posicionamiento

Mapa Posicionamiento



Fortalezas:

- 1) Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta
- 6) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 8) Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- 16) Tiempo total empleado en realizar la gestión

Aspectos Prioritarios:

- 13) Sencillez de la tramitación realizada

Zona de confort:

- 7) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 9) Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
- 10) Horario de atención al público
- 15) Tiempo de espera en ser atendido

Aspectos a mejorar:

- 2) Amabilidad y trato del personal
- 3) Cantidad de personal que está atendiendo
- 4) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió
- 5) Claridad de los carteles informativos
- 11) Orden y limpieza de la oficina
- 12) Resultado final de la gestión
- 14) Sistema de gestión de las colas de espera

11. Anexo OAC

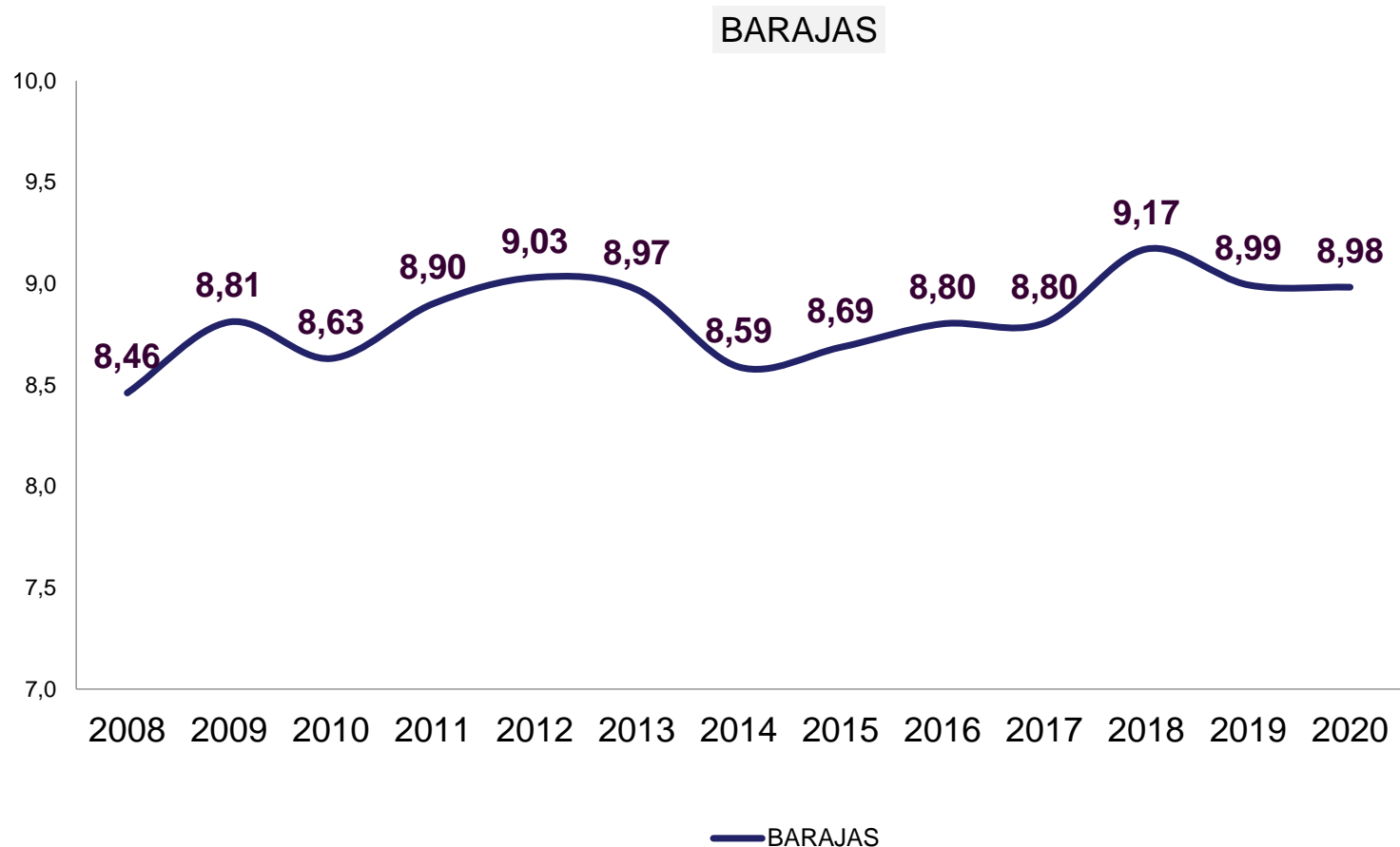


Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



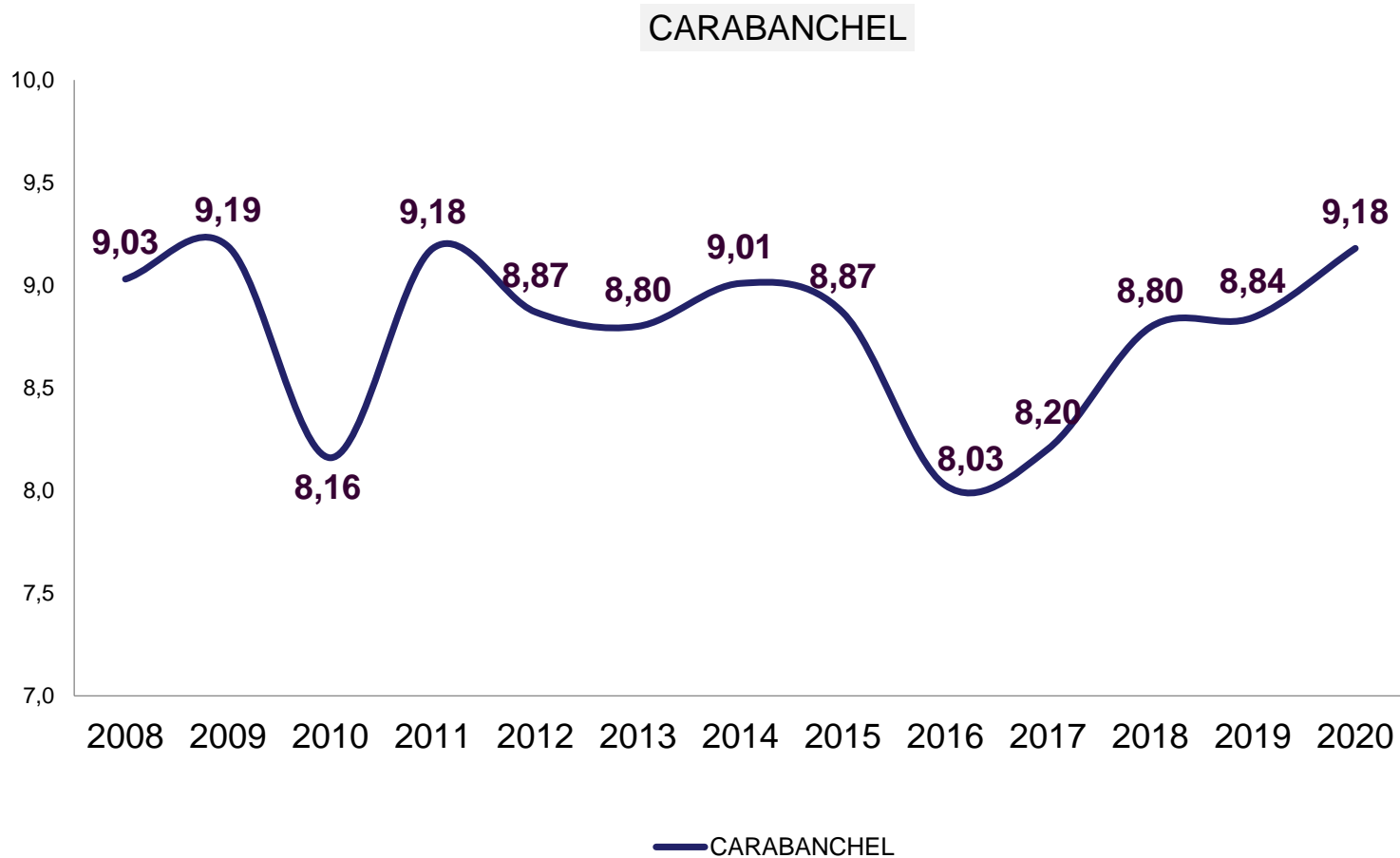
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



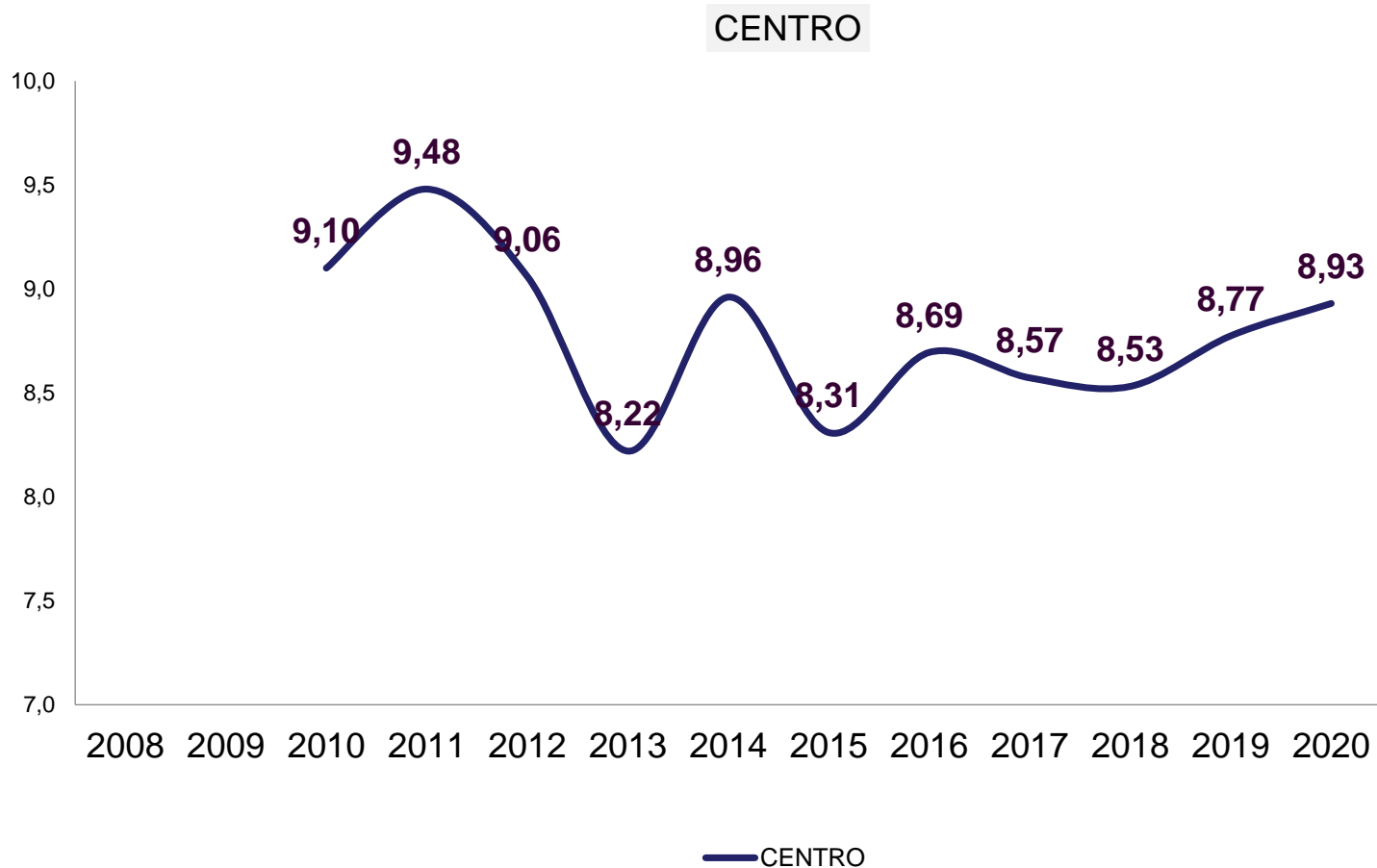
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



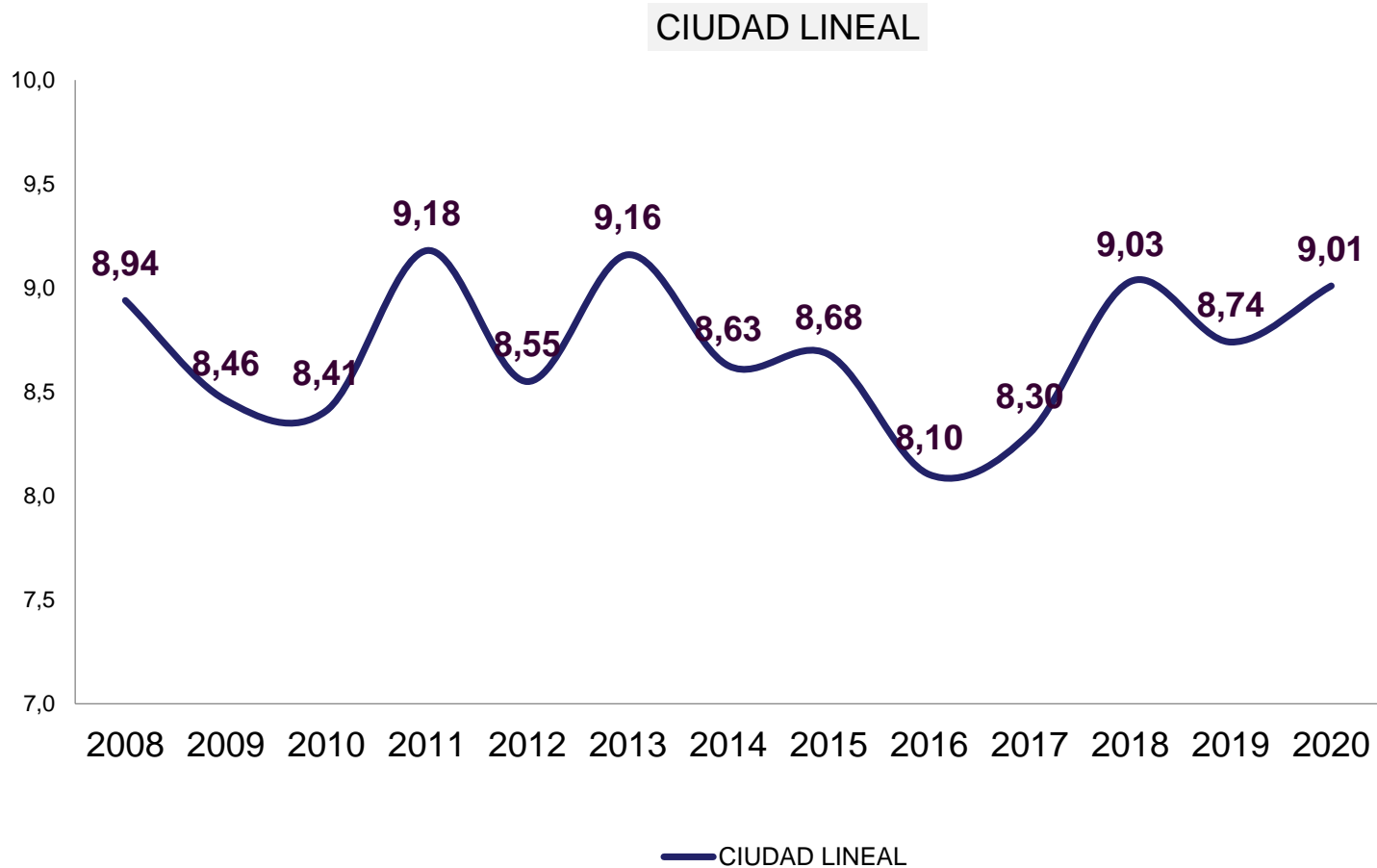
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



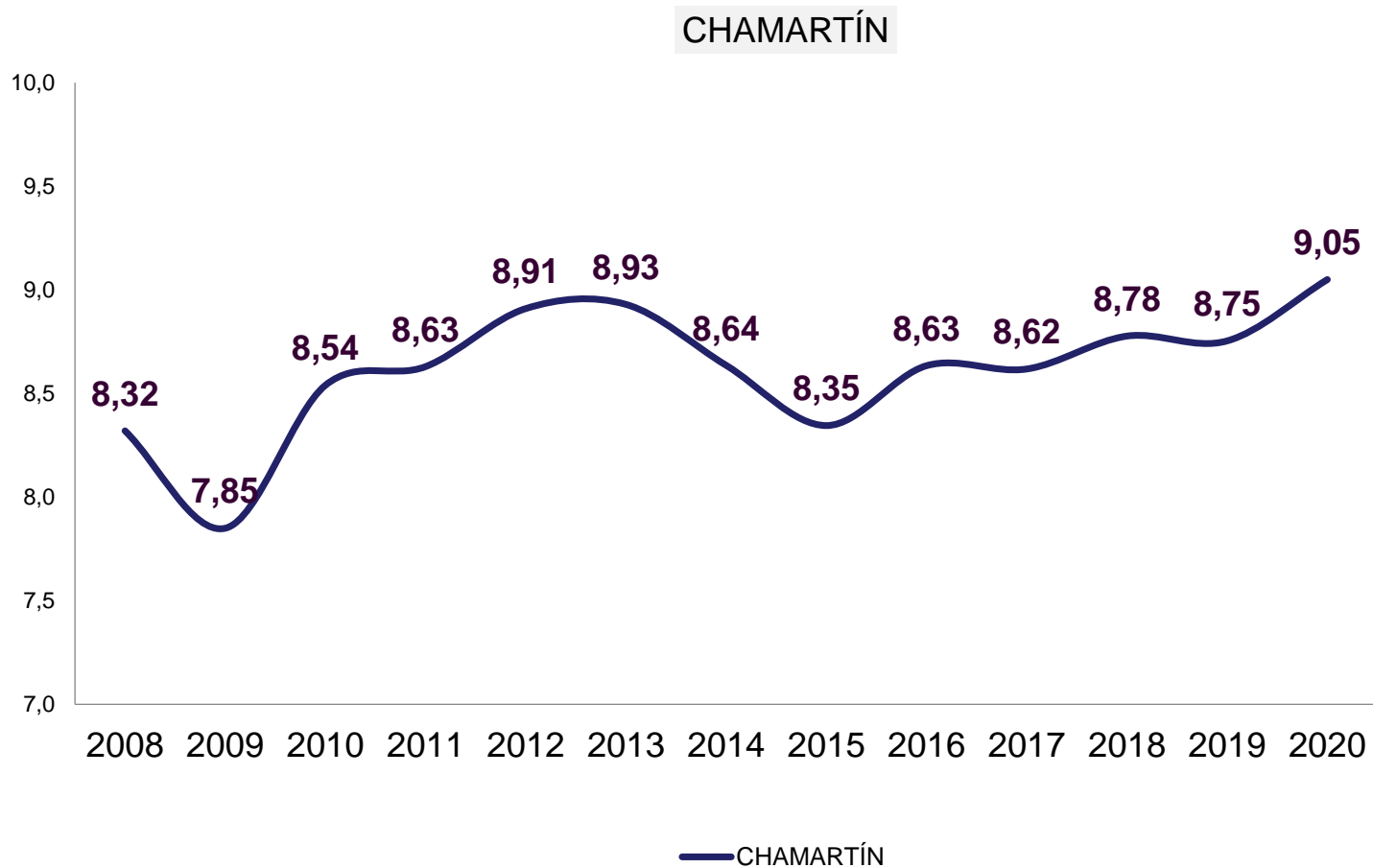
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



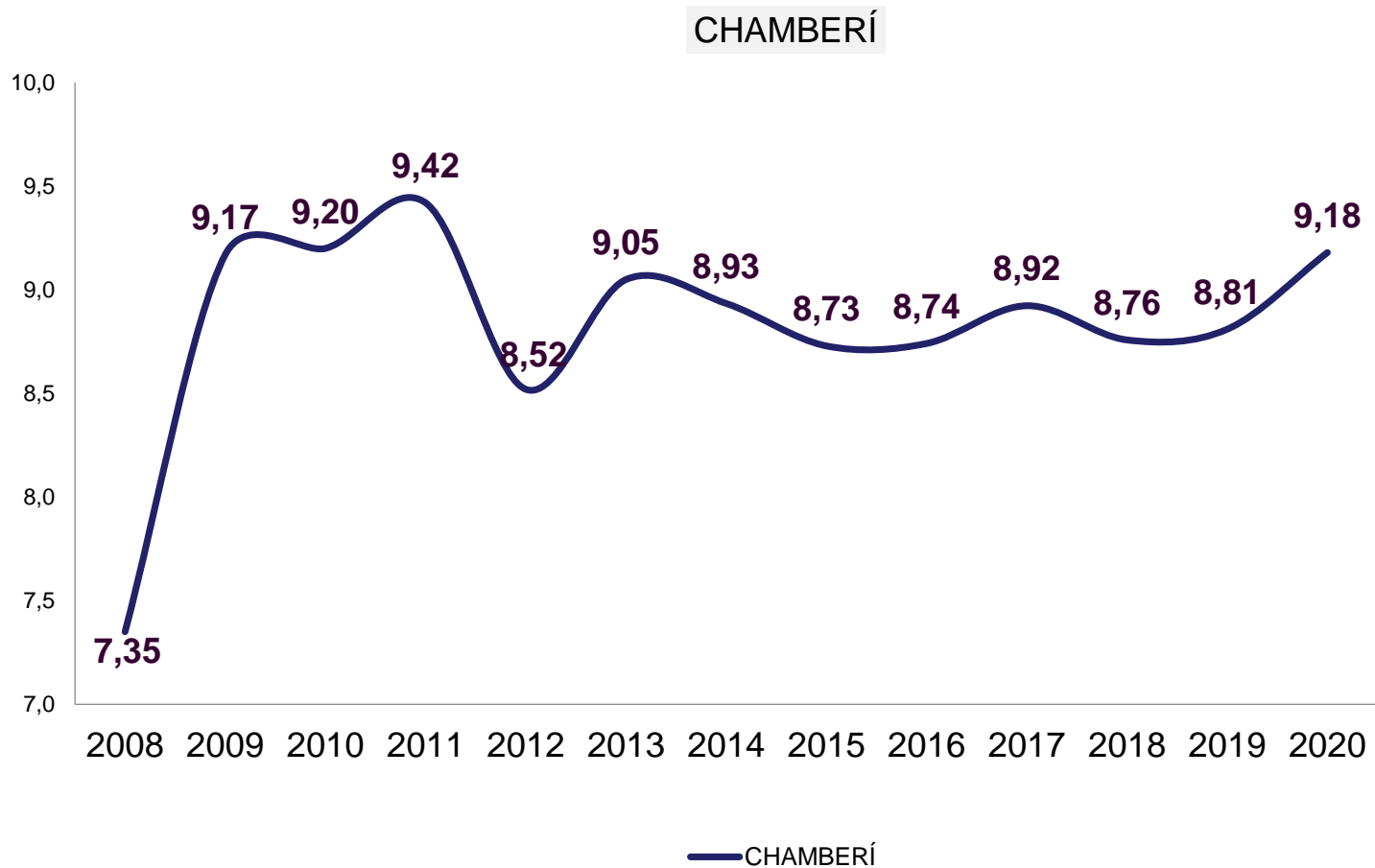
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



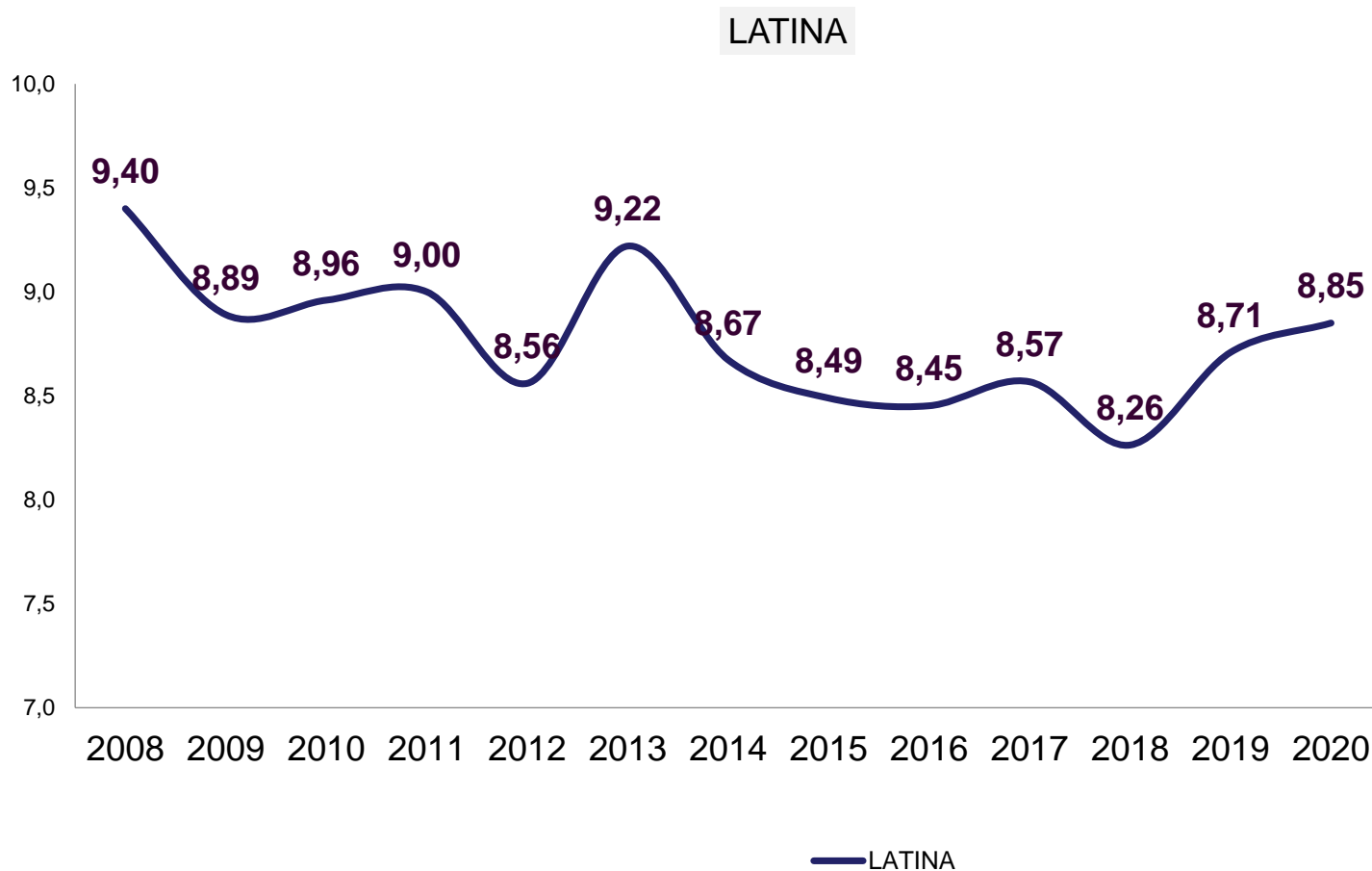
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



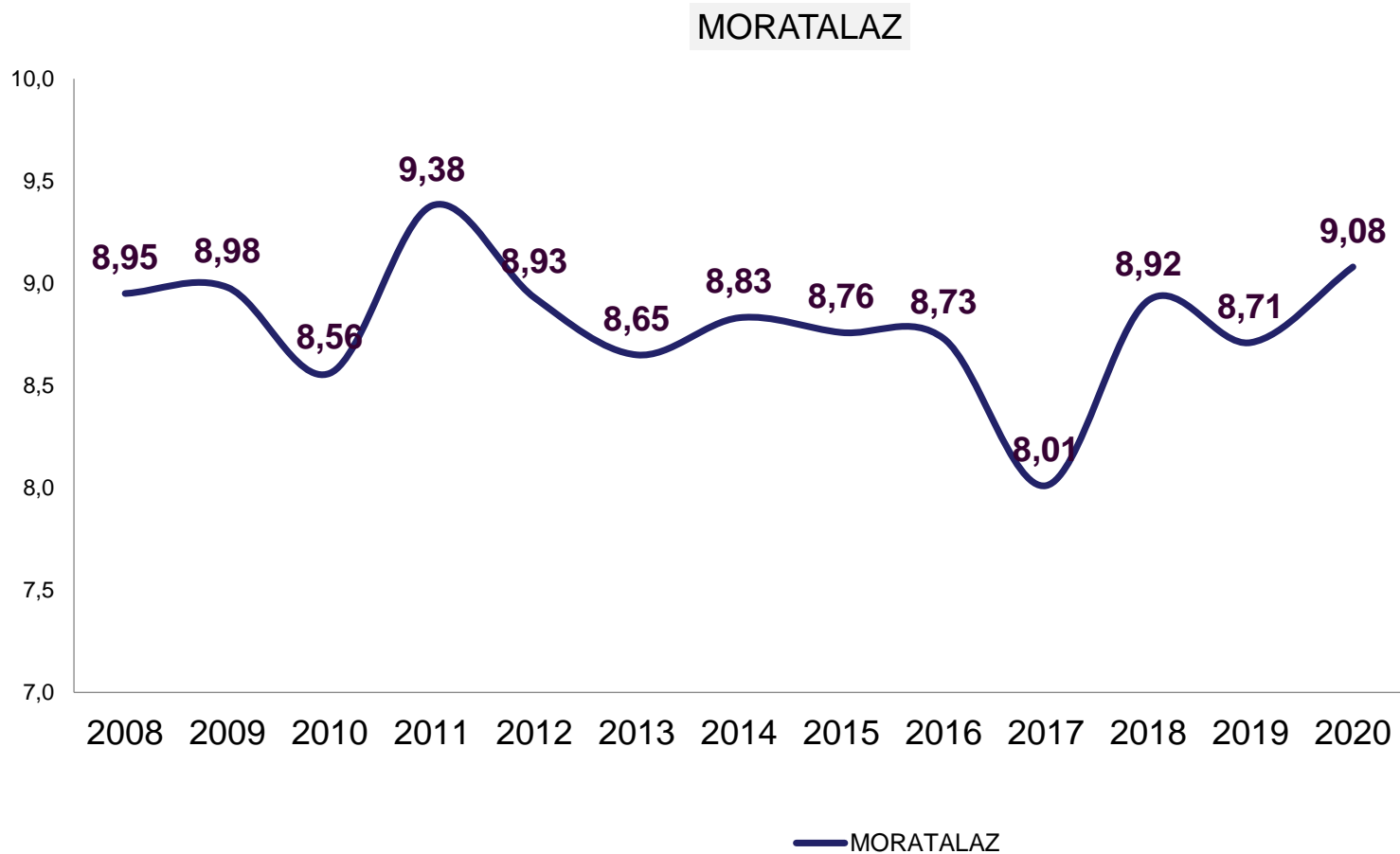
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



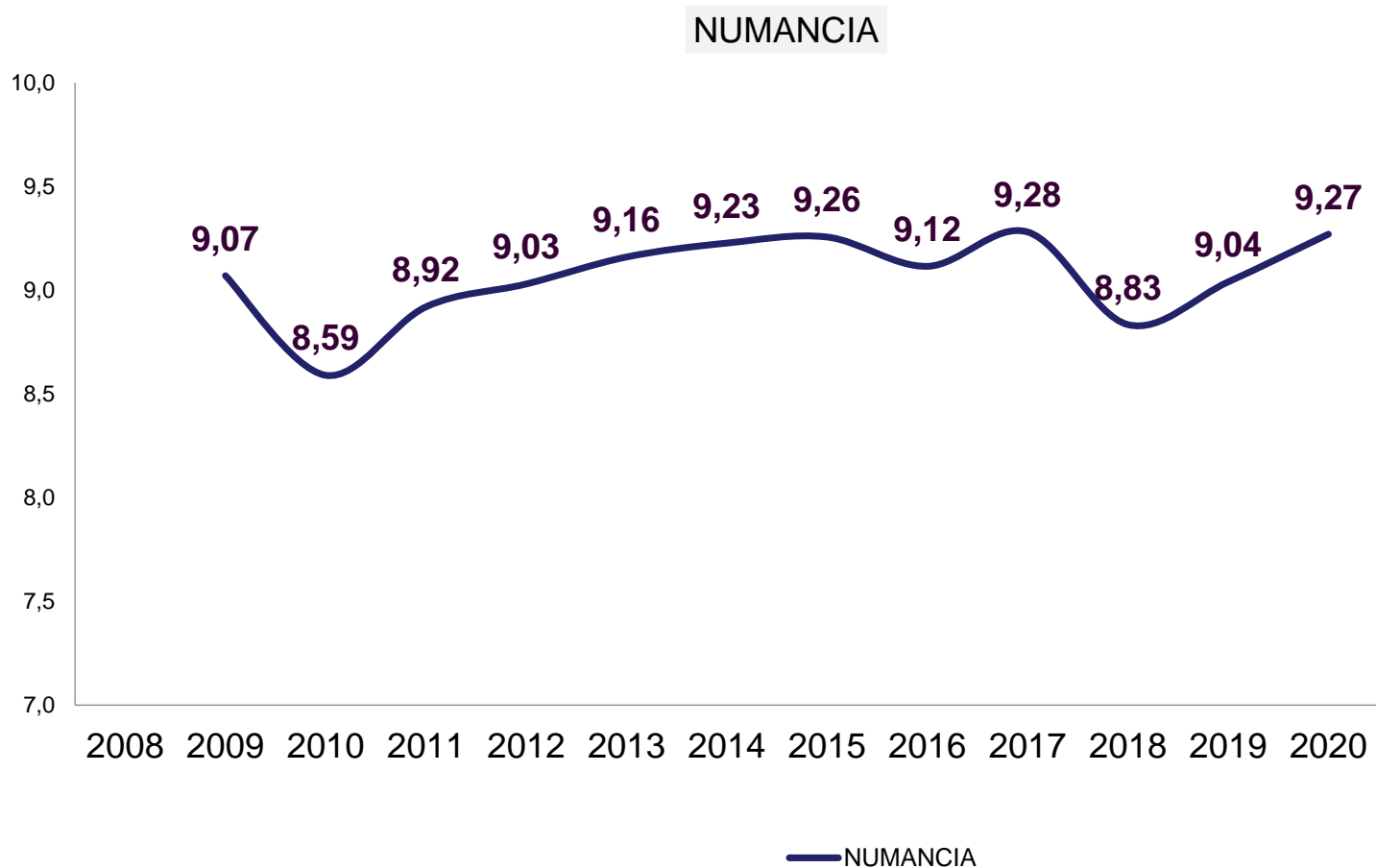
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



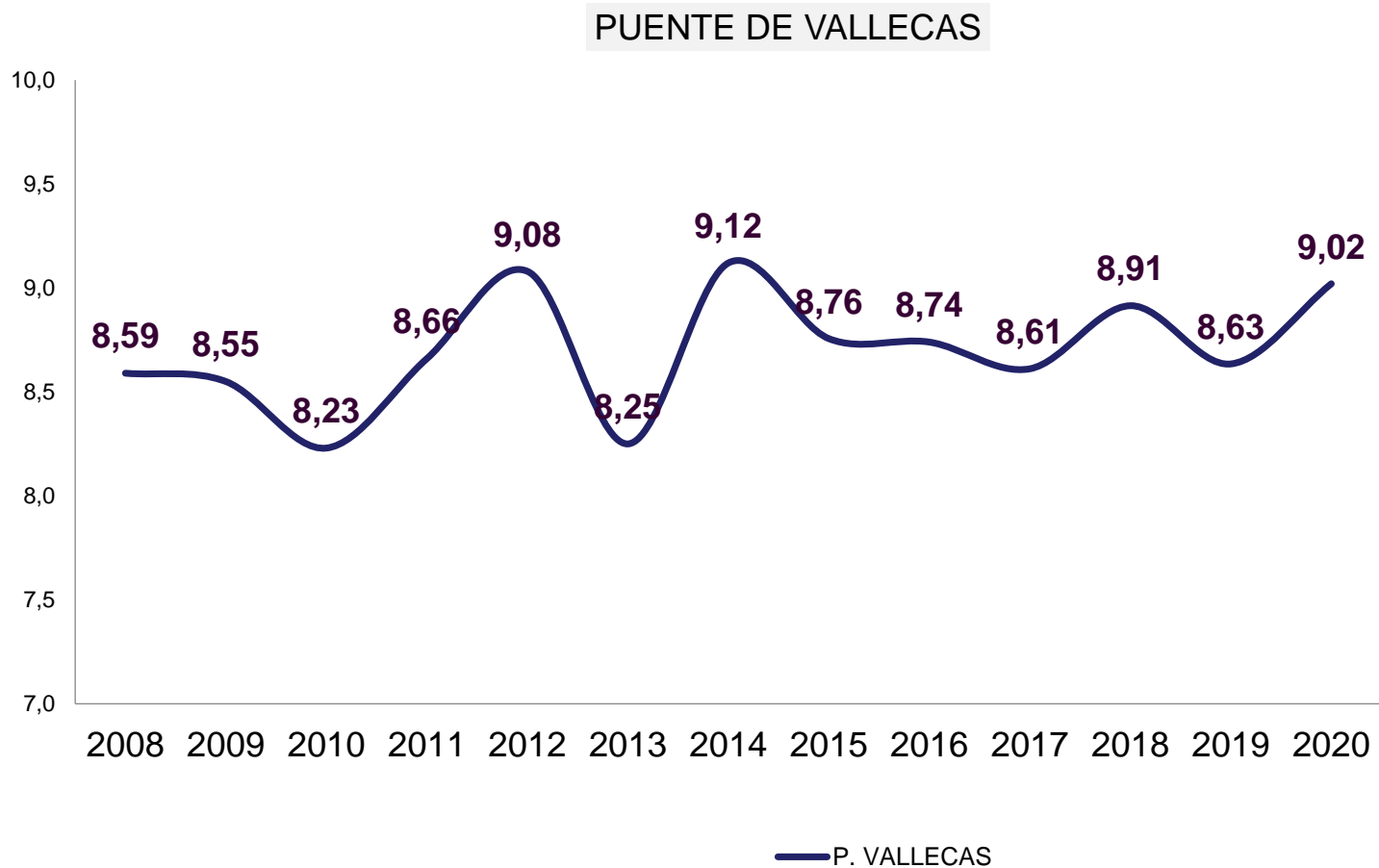
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



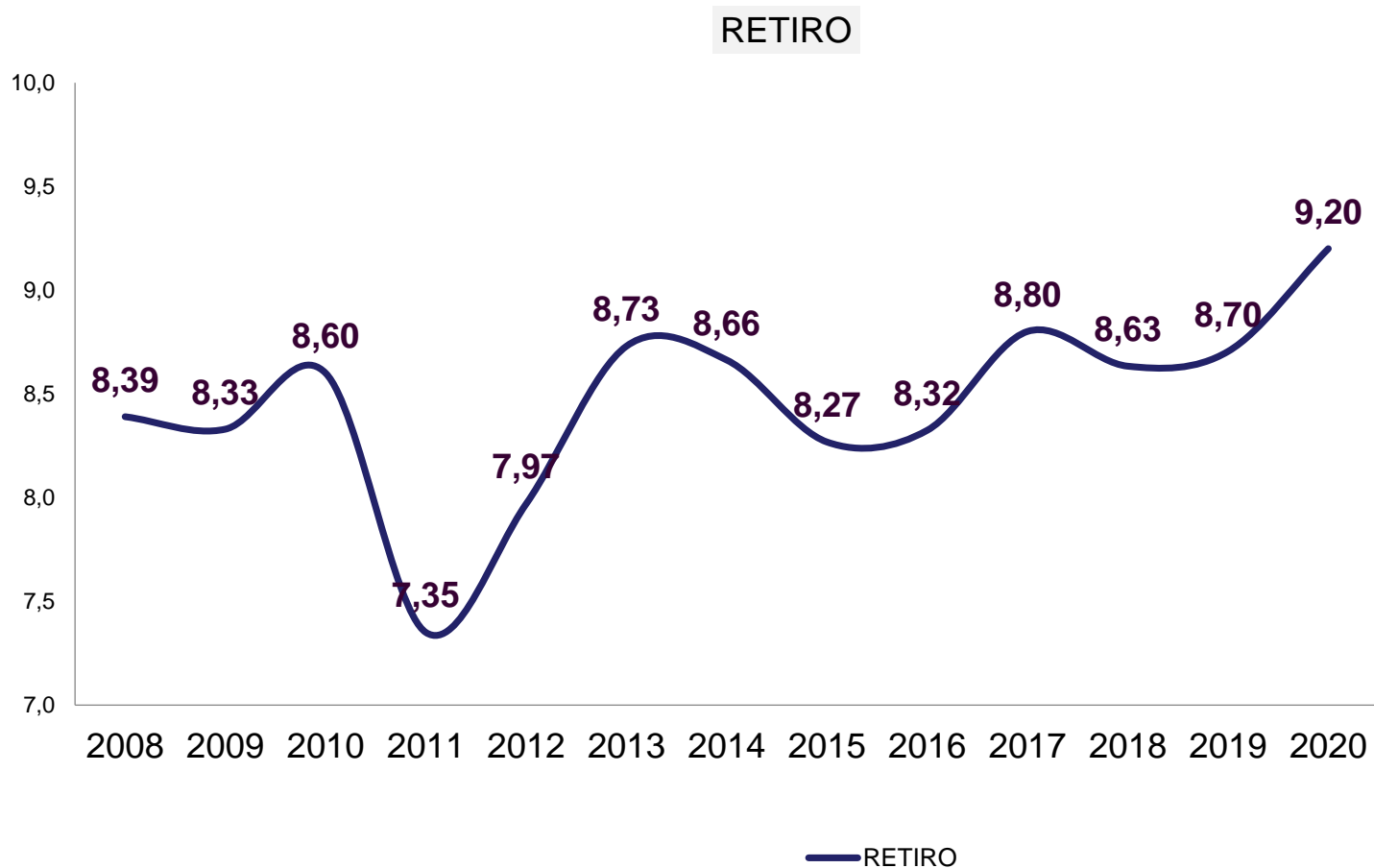
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



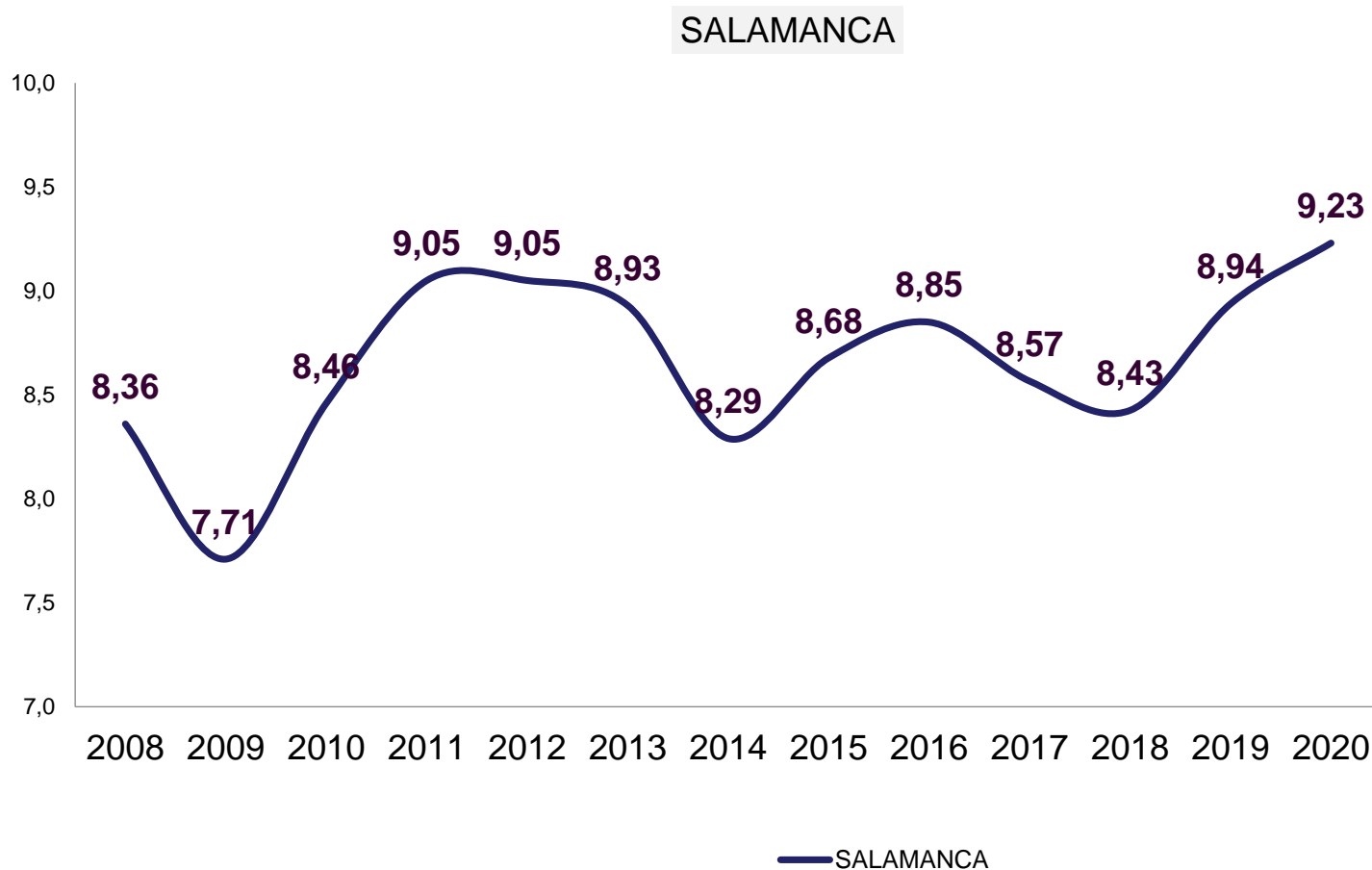
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



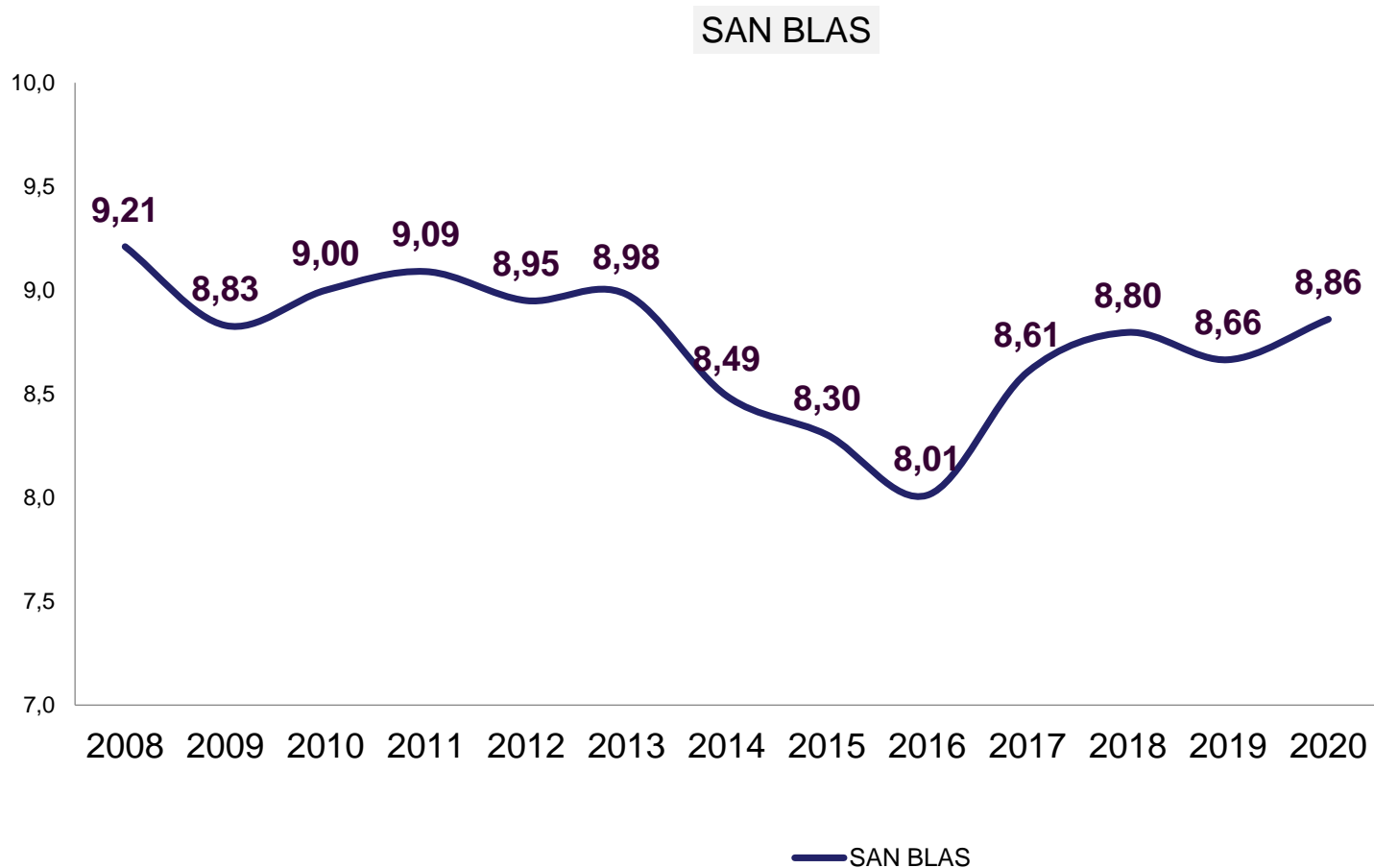
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



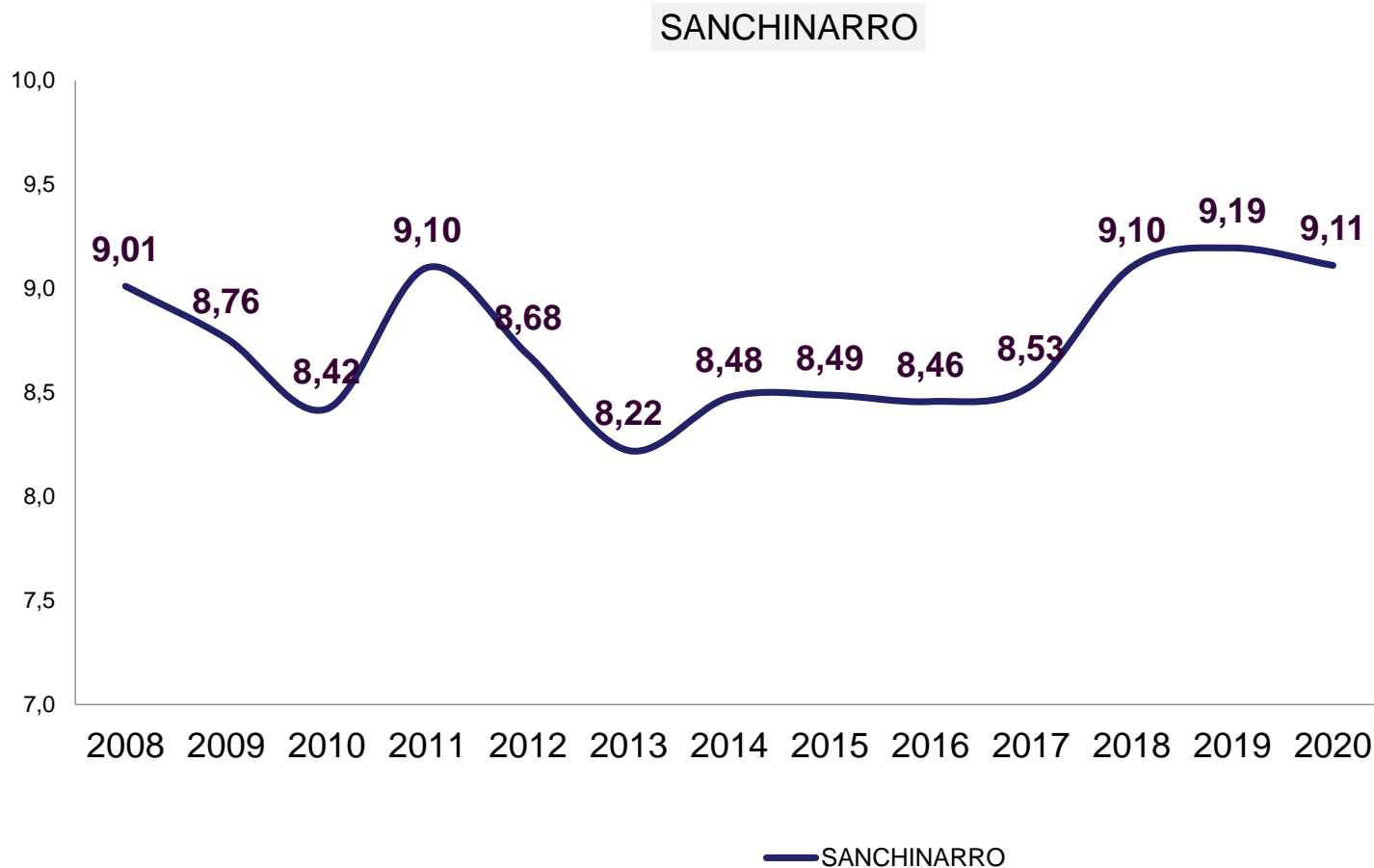
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



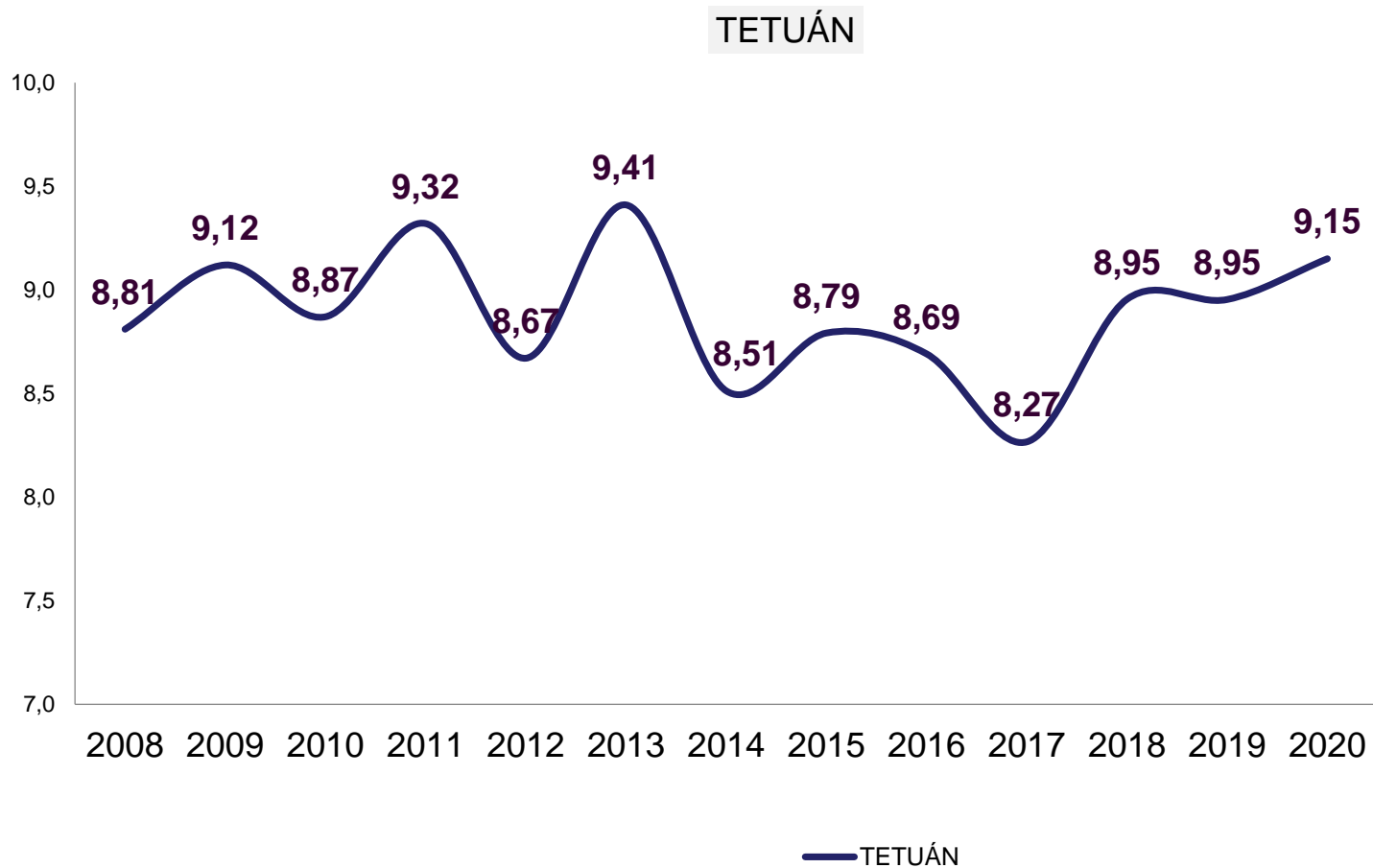
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



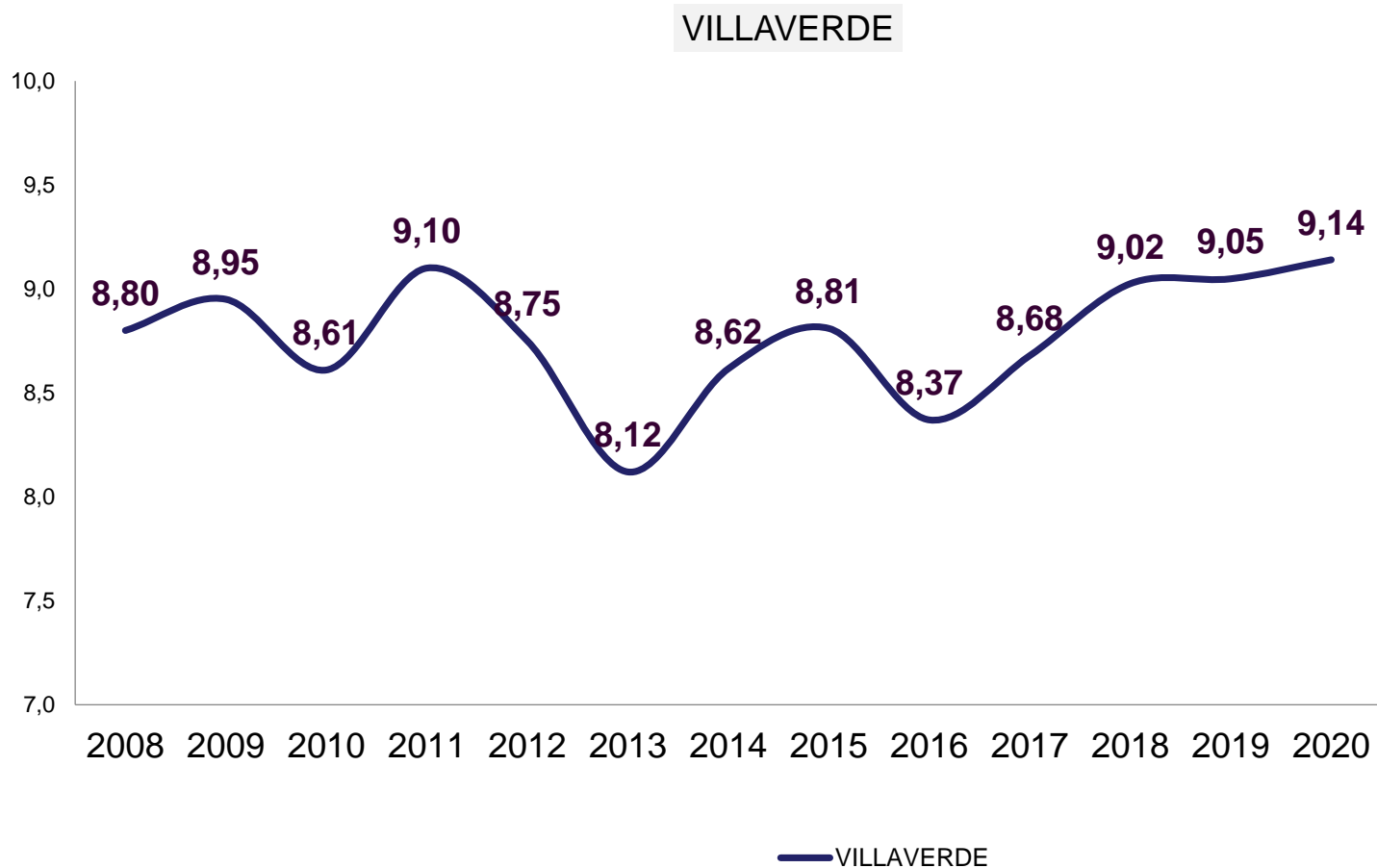
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



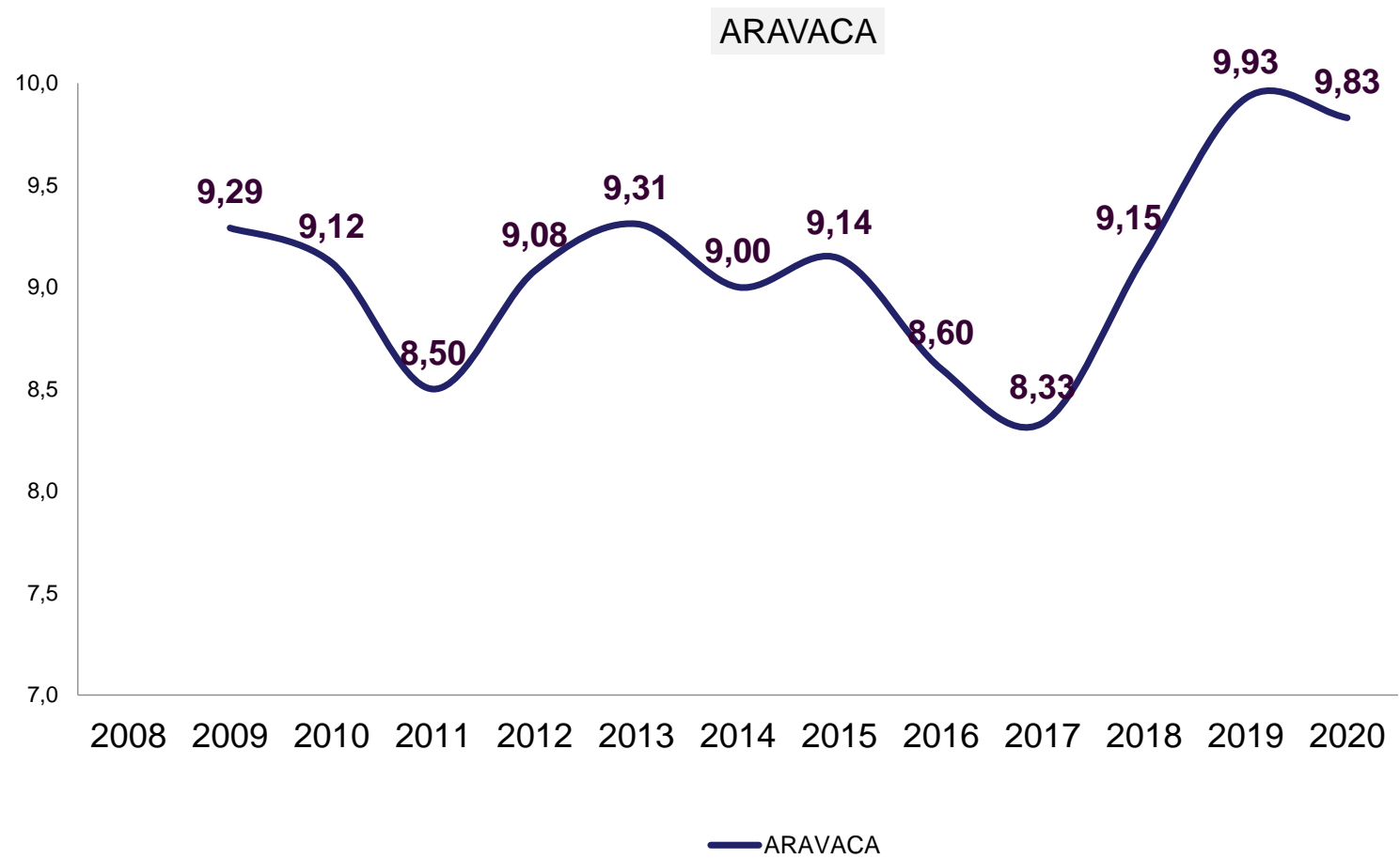
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



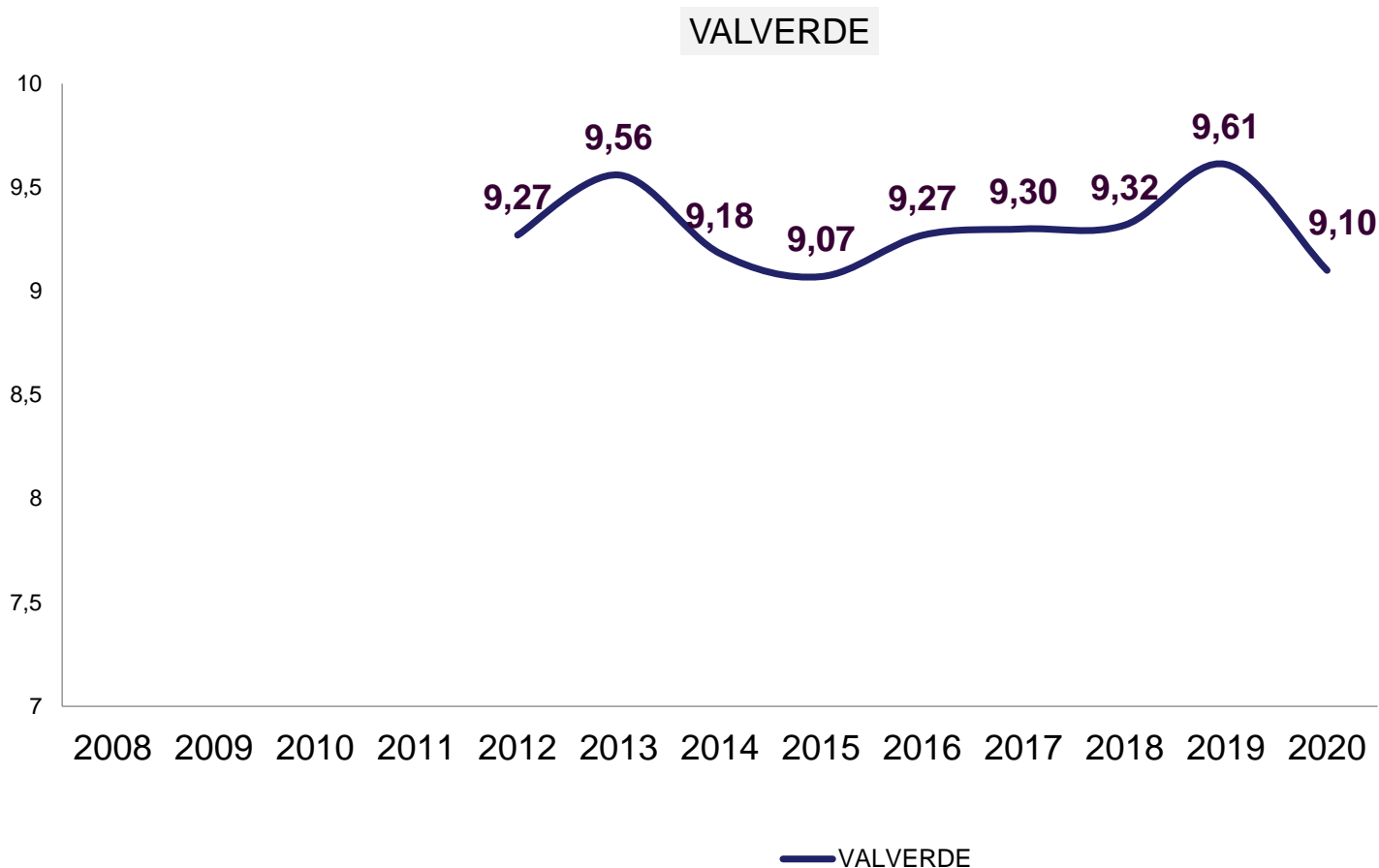
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2020)



Satisfacción Global Media

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

*Estudio de satisfacción y expectativas
sobre las Oficinas de Atención a la
Ciudadanía de Línea Madrid*



MADRID