



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

El presente trabajo ha sido realizado por el Observatorio Sociológico del Ayuntamiento de Puertollano solicitado por la Concejalía de Administración Interna y Atención a la Ciudadanía. Esta encuesta se lleva realizando desde el año 2003 y una vez al año se realizan sobre un universo de 100 personal que acuden a realizar tramites presénciales en la Oficina de Atención al Ciudadano de nuestro municipio.

Los objetivos principales que seguimos son:

- Conocer la notoriedad, uso y satisfacción de los medios de la OAC.
- Estudiar el grado de satisfacción con la gestión realizada en la oficina.
- Confeccionar un índice de Calidad útil para obtener mejoras en todos los aspectos tratados.

Universo Muestral:

Ciudadanos que han acudido a la OAC.

Tamaño de la Muestra:

100 encuestas

Sistema de muestreo:

Aleatorio tras realizar la gestión en la oficina.

Técnica de muestreo:

Encuesta personal con cuestionario estructurado en la zona de espera de la OAC.

Fecha del trabajo de campo:

Del 1 al 15 de diciembre de 2.008.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

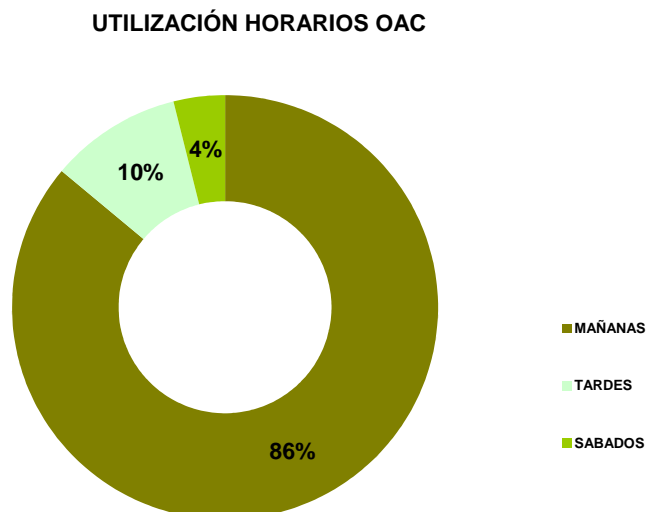
- El cuestionario fue diseñado tras dos reuniones con la Jefa de Servicio de la Oficina de Atención, Lourdes Carrascosa, y fue cerrado con la Concejal de Administración Interna y Servicio a la Ciudadanía Doña Raquel Gómez.
- Los ciudadanos han contestado a 8 preguntas de satisfacción sobre distintos temas referentes a la oficina de atención: acceso, sistema de turnos, trato del personal, claridad de la información obtenida, resolución trámites en la Oficina, tiempos de espera, mejora en la relación con el Ayuntamiento y gestión de los trámites en los departamentos finales. Los encuestados debían valorar entre la escala 1 como nada satisfecho y 5 como totalmente satisfecho.
- Los encuestados también contestaron a otra serie de preguntas cerradas sobre diversos temas. Para agilizar la encuesta éstas se contestaban de manera afirmativa o negativa, don son sobre otras formas de atención e información del Ayuntamiento: acceso a buzón de sugerencias y acceso a Web Municipal; y otras, sobre el futuro uso de tramites "on line" y pago telemático.
- Al final se incluye una pregunta abierta para obtener la opinión del ciudadano sobre los aspectos que podrían mejorar la OAC.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

PERFIL DEL CIUDADANO

I. HORARIO DE ACCESO

El mayor acceso utilizado por el ciudadano es el horario de mañanas. Se han realizado encuestas durante todos los horarios y días posibles. Esta fue la distribución de las encuestas según horario y día:



II. SEXO

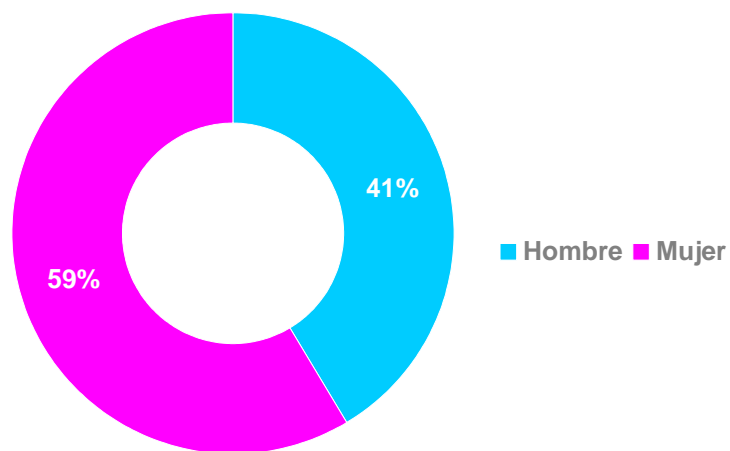
En esta ocasión existen 18 puntos de diferencia en cuanto al uso de la oficina entre hombres y mujeres, el 59 % de los encuestados han sido mujeres, frente al 41% hombres.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

Con respecto a la anterior encuesta (realizada en 2007), ha aumentado el número de hombres encuestados en 3 puntos.

ENCUESTADOS POR SEXO



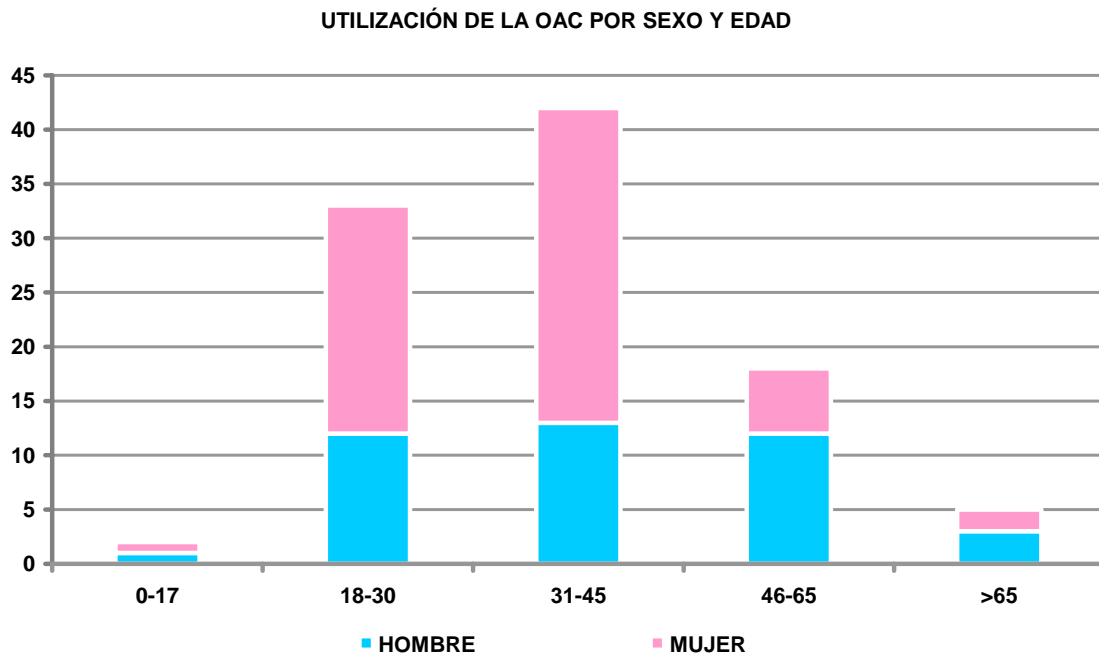
III. EDADES

La edad de mayor uso de la oficina se encuentra entre los 31 y 45 años, un 42% de los encuestados pertenecen a estas edades. En esta ocasión se ha mantenido la afluencia de mayores de 65 años que realizan gestión se mantiene como el grupo más reducido 5% de usuarios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

La media de edad de los usuarios de la OAC sigue estando en torno a 35 años.



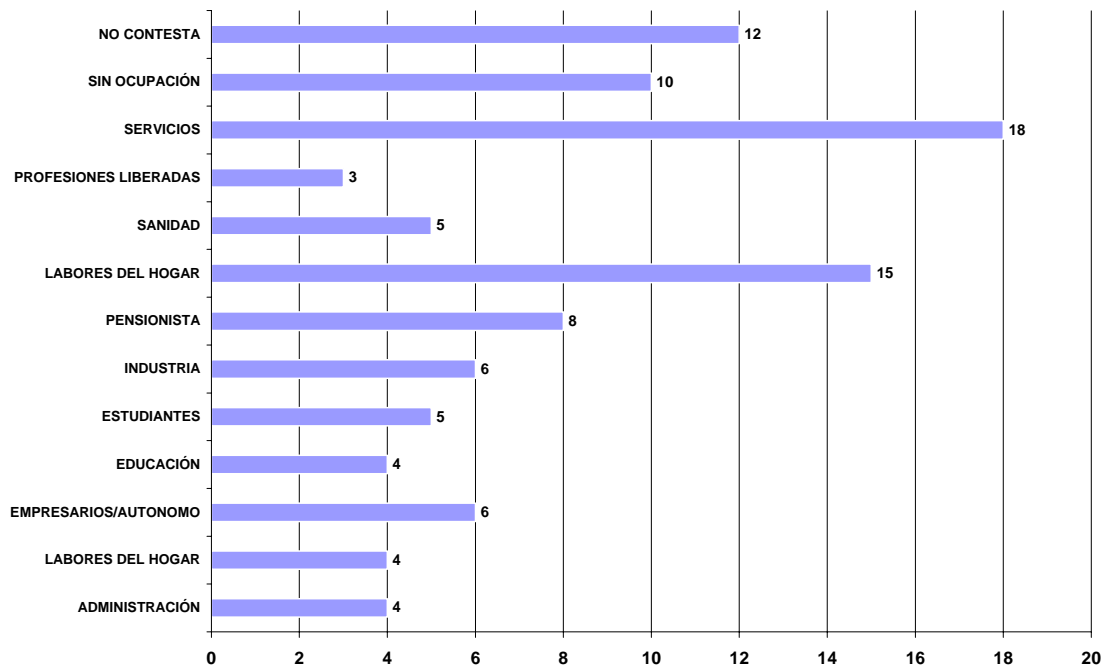
IV. OCUPACIÓN

En esta ocasión el mayor número de encuestados están ocupados en el sector servicios, siendo un 18%, destaca en segundo lugar el grupo de labores del hogar, con un 15% de los usuarios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

En comparación con otras encuestas ha aumentado el número de personas que no contestan a esta pregunta 12%.





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

PERFIL TIPO

El perfil tipo de la encuesta realizada es mujer de 35 años dedicada a los servicios, principalmente administrativo, que acude a la oficina en el horario de mañanas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

ENCUESTA SATISFACCIÓN

Para obtener un indicador de Calidad basado en la satisfacción del ciudadano con la Oficina de Atención del Ciudadano se ha planteado un cuestionario con tres bloques. En ellos la mayoría de las preguntas atienden a términos de satisfacción del ciudadano en cuanto a las características del servicio municipal: acceso, utilidad del servicio de turnos, trato recibido por el personal, claridad de la información recibida, resultado de los trámites, tiempo de espera, mejora de la relación con el Ayuntamiento y satisfacción de la gestión con el departamento finalista.

En segundo lugar dos preguntas para conocer el uso de actuales iniciativas: el buzón de sugerencias y la página web. Y aprovechando que nos encontramos en un año importante para la tramitación electrónica, se han realizado dos preguntas sobre el uso y pago telemático.

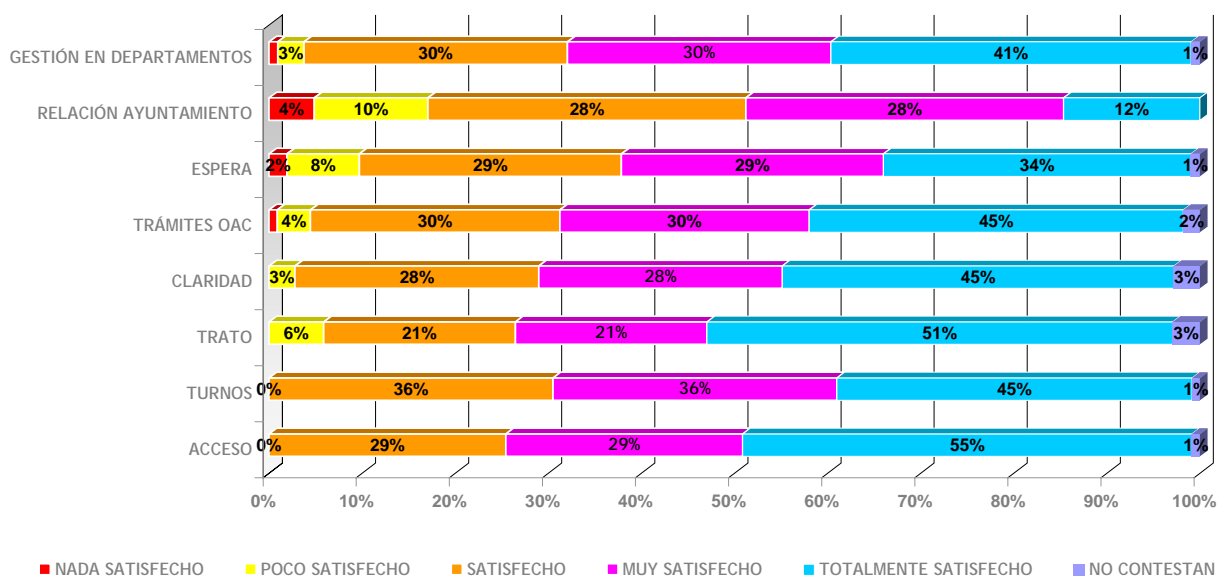
Además, El formulario tiene disponible un espacio abierto en el cual el ciudadano puede aportar aquella sugerencia, duda o petición cuyo objetivo sea la mejora del servicio o cualquier aspecto de la oficina.

En términos generales el resultado sigue siendo muy satisfactorio para este servicio. Cabe destacar que casi la mitad de las respuestas globales, el 45% (+9), han otorgado a la oficina la puntuación de "totalmente satisfechos", a las cuales cabe sumar el 28% (+12) de respuestas que han otorgado su puntuación a "muy satisfechos". Es decir el 73% (+19) de las respuestas han superado la puntuación 3 o índice mínimo de satisfacción. Únicamente el 4 % (-10) de las respuestas han estado en índices no satisfactorios.

La media general es de 4,03 sobre un total de 5 puntos, similar a la encuesta pasada, y por encima de los índices de satisfacción. A continuación se incluye una tabla con el total del resultado de la encuesta.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN OAC 12/2008 Universo 100 ENCUESTAS



A continuación se analiza cada una de las preguntas indicando el resultado medio obtenido en la encuesta, en prácticamente todos los índices se incluye entre paréntesis el resultado del año pasado.

A. ACCESO

Cuestión muy importante para la diferenciación de los servicios, ya que su estratégica situación en la "Casa de Baños", busca la máxima en un entorno más cómodo y vistoso, ya que está situada en pleno corazón del Paseo de San Gregorio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

Como en otras encuestas el resultado es “muy satisfactorio” aquí ha aumentado la media a 4.31 (3,78 puntos), la totalidad de los encuestados le dan puntuación satisfactoria, solo una persona no ha valorado esta pregunta.

B. SISTEMA DE TURNOS

La elección del sistema de turnos para organizar la espera y el acceso ordenado al servicio también ha sido valorada muy positivamente, aunque es uno de los aspectos de los ciudadanos han demandado mayor necesidad de información.

La media de la encuesta ha obtenido un 4,20, estando el 100 % de los encuestados en índices satisfactorios con este sistema.

C. TRATO DEL PERSONAL DE LA OAC

De nuevo los usuarios han calificado positivamente este aspecto base de la filosofía de la oficina. Se ha aumentado hasta el 4,17 (3,70) sobre 5. Se puede decir que el trato dispensado por el personal de la OAC a los usuarios es muy satisfactorio, sólo 6 encuestas han dado una votación puntualmente negativa y 3 no han valorado, así que el 91 % de los usuarios valoran el trato recibido positivamente.

D. CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

La claridad de la información obtiene el 94% de usuarios en índices de satisfacción, obteniendo una media de voto de 4.03 (3,65).

E. RESULTADO DE LOS TRÁMITES

Con ello hacemos referencia al resultado en el trámite y comprobamos si su resolución ha sido positiva. La media de satisfacción obtiene 3,99 (3,40) puntos de 5, y el 93% están satisfechos con la resolución, aumentando respecto

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

al año pasado aquellos que dan los máximos valores de satisfacción ya que quienes se encontraban en índice 3 o “satisfechos” en encuestas anteriores subían al 36%, hoy son 18% traspasando valoraciones a índices más altos.

F. TIEMPO DE ESPERA

Este es el aspecto con el que los usuarios están menos satisfechos en lo que se refiere a esta cuestión, pero la media de satisfacción ha vuelto a aumentar tras los descensos de los primeros años, en la actual encuesta la media de puntuación ha sido 3,66 (2,36); siendo el 10% (47 %) las respuestas negativas.

G. RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO

Con esta pregunta buscamos saber si ha mejorado la relación existente entre los ciudadanos y el Ayuntamiento a través de la utilización de los servicios de la OAC.

El resultado es satisfactorio, con un 93% (86 %) de respuestas donde se expresa la mejora en la relación entre Ayuntamiento y ciudadano. La media de satisfacción es 3,84 (3,16), destacando el 45% que puntúan con el máximo permitido. Sólo una persona no valora esta pregunta.

H. GESTIÓN DEL TRÁMITE EN EL RESTO DE DEPARTAMENTOS MUNICIPALES

La inclusión de la pregunta en la encuesta pretende conocer la satisfacción del ciudadano con aquel trámite que, en muchas ocasiones, la OAC es encargada de entregar como resultado de las gestiones en otro departamento. La media de las respuestas ha alcanzado un 3.95 con un 41% de los encuestados con niveles máximos de satisfacción.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

PREGUNTAS CERRADAS CON RESPUESTA AFIRMATIVA O NEGATIVA

I. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

El 80% de los encuestados desconoce la existencia del buzón de sugerencias por lo tanto no utiliza esta opción para comunicarse con el Ayuntamiento.

J. ACCESO A INTERNET.

El 44% de los encuestados han contestado que han accedido alguna vez al portal oficial de Puertollano www.puertollano.es.

K. UTILIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.

El 43% de los encuestados han contestado que utilizarían la tramitación electrónica para evitar colas y tiempos de espera.

L. REALIZARÍA PAGOS ON LINE.

El 40% de los encuestados utilizarían el servicio de pago "on line" si este estuviese activo.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

ASPECTOS EN LOS QUE LOS CIUDADANOS CREEN DEBERÍA MEJORAR EL SERVICIO DE LA OAC

Entre las distintas respuestas a esta pregunta destacamos las siguientes:

- Más tramites por vía electrónica. Actualmente hay dos. (3 respuestas)
- Maquina expendedora de bebidas. (3 respuestas)
- Eliminar alguna cola en momentos puntuales. (1 respuesta)
- Más organización o conocimiento del tema a tratar. (2 respuesta)
- Baños públicos para la espera, sobre todo para niños y mayores (1 respuesta)
- Flexibilidad de horarios y en días festivos que se abriese aunque sólo sea dos horas.
- Zona de espera demasiado pequeña. (1 respuesta)
- Mayor información. (2 respuestas)
- La ubicación del buzón de sugerencias está escondido. (1 respuesta)
- Fotocopia accesible al ciudadano (1 respuesta)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

COMENTARIOS FINALES

Este es el análisis de la quinta encuesta de satisfacción del Servicio de Oficina de Atención al Ciudadano, en la que volvemos a comprobar como los ciudadanos de Puertollano confían en este servicio como puerta de entrada a sus gestiones municipales. La nota media del global de la encuesta es de 4,03 (-0,02) sobre la máxima de 5.

La OAC se define como el lugar donde tramitar el mayor número de transacciones entre la ciudadanía y la administración local, destaca el número de administrativos, referentes en la relación con la empresa, que acuden a recibir información o tramitar cualquier documentación.

Los ciudadanos entienden a la Oficina de Atención como centro de la tramitación administrativa del Ayuntamiento de Puertollano, incluso aún siguen solicitando que se realicen más servicios desde ésta, destacando las respuestas de mejora que tendían a la amplitud del local, el aumento de las necesidades de reforzar la información y la reducción del tiempo de espera.

En definitiva, los ciudadanos consideran a esta oficina la entrada a la Administración local y que les facilita la gestión de sus trámites, sobre todo en cuanto a la información sobre ellos, además han salido reforzado los distintos departamentos municipales que canalizan sus respuestas sobre esta ventanilla única de atención.

Puertollano, 24 de febrero de 2009

José Sánchez Vigara - Sociólogo
Responsable Observatorio de la Ciudad

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

RESUMEN EN ENCUESTA SATISFACCIÓN

Perfil

- Se han realizado 100 encuestas a ciudadanos que han realizado una gestión en la OAC o han solicitado información.
- Las consultas se han realizado en todos los horarios de la oficina - mañana, tarde y sábados -.
- El 59% de los encuestados son mujeres.
- El 42% de los encuestados se encuentran entre 31 y 45 años.
- Por ocupaciones, son las personas empleadas en el sector servicios y los empleados del hogar quienes más utilizan la OAC.

Satisfacción

- El resultado global es muy satisfecho (4,03).
- El porcentaje de respuestas satisfactorias ha sido del 94%
- Acceso: El 100% (+3) de los encuestados le dan a la accesibilidad respuestas satisfactorias.
- Sistema de turnos: Un 100% (+18) de ciudadanos están satisfechos ante la organización por turnos de la espera.
- Trato del personal: El 91% (-6) de los encuestados dan una valoración satisfactoria al trato recibido en la oficina.
- Claridad de la información: El 94% (-2) de los ciudadanos se encuentran en los límites de satisfacción.
- Resultado de los trámites: El 93% (+3) de encuestados se encuentran satisfechos con el resultado de los trámites realizados.
- Tiempo de espera: El 90% de los ciudadanos considera que el tiempo de espera es satisfactorio.
- Relación con el Ayuntamiento: El 93% (+7) considera que la OAC ha mejorado su relación con el Ayuntamiento.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2008

- Gestión de trámites en el resto de Departamentos: 95% de los encuestados se encuentran en niveles satisfactorios.

Preguntas abiertas:

-Buzón de sugerencias: Un 80% de los encuestados desconoce la existencia de un buzón de sugerencias para hacer llegar al Ayuntamiento sus iniciativas o quejas.

-Web Municipal: Un 44% (-7) de los ciudadanos no ha accedido nunca a la Web del Ayuntamiento.

- Tramitación electrónica: El 43% de los encuestados utilizarían la tramitación electrónica.

- Pago "on line": El 40% de los encuestados realizarían pagos a través de plataforma.



Mes y año: ___ / ___

Horario de Atención:

Nº de Encuesta: _____

DATOS PERSONALES

SEXO	H	M	EDAD		OCUPACIÓN	
------	---	---	------	--	-----------	--

Señale con una x el recuadro que corresponda a su percepción de satisfacción: Siendo los límites 1 Nada Satisfactorio y 5 Totalmente Satisfactorio.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El acceso a la Oficina de atención al ciudadano es adecuado.	1	2	3	4	5
2	Le parece útil y satisfactorio el sistema de turnos para la organización de la espera.	1	2	3	4	5
3	El trato recibido por el personal de la oficina ha sido de su agrado.	1	2	3	4	5
4	Ha existido claridad en la información facilitada por los empleados de la OAC.	1	2	3	4	5
5	Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la realización del trámite en la OAC.	1	2	3	4	5
6	El tiempo de espera en la oficina ha sido adecuado.	1	2	3	4	5
7	La Oficina de Atención al Ciudadano ha mejorado su relación con el Ayuntamiento	1	2	3	4	5
8	Si ha finalizado su gestión, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la resolución y la gestión en el departamento competente del Ayuntamiento?.	1	2	3	4	5

9	Conoce el buzón de sugerencias de la OAC para hacer llegar al Ayuntamiento sus iniciativas y quejas.	SI	NO
10	Ha accedido a la Web Municipal www.puertollano.es	SI	NO
11	Tramitaría electrónicamente, a través de Internet, para evitar colas y desplazamientos.	SI	NO
12	Una vez disponible el servicio, utilizará la Web municipal para el pago de tasas.	SI	NO

13	Qué mejoraría en cualquiera de los aspectos de la Oficina de Atención al Ciudadano (entorno, comodidad, tramites...). Comente todo aquello que quiera en este espacio.
----	--