

*Satisfacción de los ciudadanos con el servicio  
de la Oficina de Atención al Ciudadano  
de Villava-Atarrabia*

## ***ÍNDICE***

### ***1. Introducción***

### ***2. Análisis de resultados***

#### ***2.1. Tipología de los usuarios***

#### ***2.2. Satisfacción general con la OAC***

#### ***2.3. Las instalaciones***

#### ***2.4. El horario de atención de la oficina***

#### ***2.5. La amabilidad en el trato***

#### ***2.6. Dominio de la gestión realizada***

#### ***2.7. La información recibida***

#### ***2.8. La resolución total de la gestión realizada***

#### ***2.9. Tiempos de espera y de prestación***

#### ***2.10. Aspectos para la mejora del servicio***

### ***3. Conclusiones a la luz de los compromisos de calidad***

## *1.- Introducción*

La empresa de prospección social y de mercado **Taller de Sociología SI** ha realizado la presente investigación por encargo de la **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia. El objeto central del estudio no es otro que constatar el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad que dicha oficina se ha comprometido a mantener de cara a los usuarios y usuarias de mencionado municipio. Supone a su vez la contestación al tercer indicador de calidad establecido en la **Carta de servicios 2008**, como es la medición periódica del índice de satisfacción de los usuarios y usuarias a través de encuestas de (in)satisfacción.

Para la contrastación empírica de los niveles de calidad en la atención, se ha recurrido a una entrevista personal realizada a la salida de la consulta y/o gestión realizada por la ciudadanía. A tal efecto, una entrevistadora cualificada de esta empresa, interpellaba a las personas utilizadoras de la OAC a través de un cuestionario fundamentado en escalas de medición de opinión y actitudes. Básicamente se demandaba el estado de satisfacción respecto a: calidad de la atención recibida, amabilidad del personal, voluntad de servicio, rapidez y eficacia, alcance del servicio, instalaciones y equipamiento, y finalmente sobre avisos, quejas y sugerencias.

El cuestionario utilizado contenía un total de diecinueve ítems, que tras su realización y depuración posterior, se ha llevado a término un proceso de codificación de las preguntas abiertas, para finalmente ser tratado informáticamente mediante el programa Barbwin 6.0, por el equipo de esta empresa. La ficha técnica del estudio se atiene a estas características:

Universo	Utilizadores de la OAC de Villava-Atarrabia.
Tipo de muestreo	Aleatorio (tras la realización de la consulta)
Entrevista	Personal y presencial
Número entrevistas	82
Trabajo de campo	22 al 30 de septiembre de 2008
Entrevistas	Lupe Ayerra (Trabajadora Social)

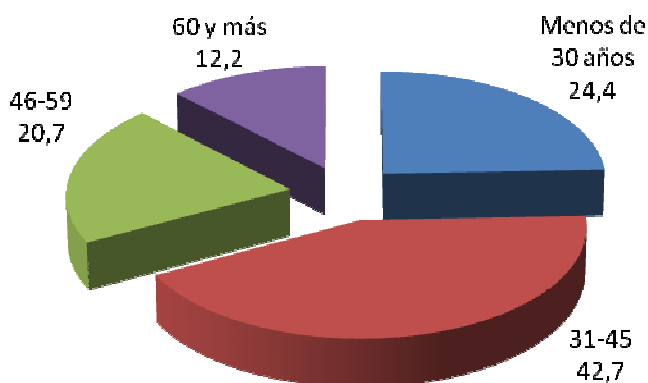
Definidos los aspectos teóricos y metodológicos de la prospección cuantitativa realizada pasamos, en el apartado siguiente, al análisis de los resultados finalmente obtenidos.

## ***2.- Análisis de resultados***

## 2.1.- Tipología de los utilizadores

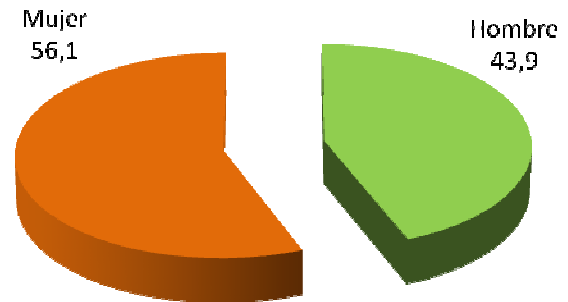
La primera cuestión que se aborda en el estudio hace referencia a la tipología de los utilizadores y utilizadoras de la OAC, representando también algunas de las variables independientes utilizadas para el análisis de tablas de contingencia. De cara a futuras investigaciones, entendemos que sería de interés ampliar el marco de las características poblacionales de la muestra objeto de estudio porque permitirá conocer en mayor medida los perfiles de los utilizadores, así como de quienes presentan determinados niveles de (in)satisfacción y de demandas específicas: estamos pensando en aspectos como el nivel de estudios, el origen, o la antigüedad de residencia en el municipio.

**Gráfico 1.**  
Edad de los/las utilizadores de la OAC



La media de edad de las personas que han acudido a la Oficina durante el periodo de encuestación, se cifra en 41,6 años. Lógicamente, por el valor que alcanza la media, el estrato de edad de treinta y uno a cuarenta y cinco años, resulta ser el grupo de edad más demandante de este servicio, con un 42,7% de los visitantes. Por contra, los mayores de sesenta años acuden en menor grado (12,2%).

**Gráfico 2.**  
**Sexo de los/las usuarios de**  
**la OAC**

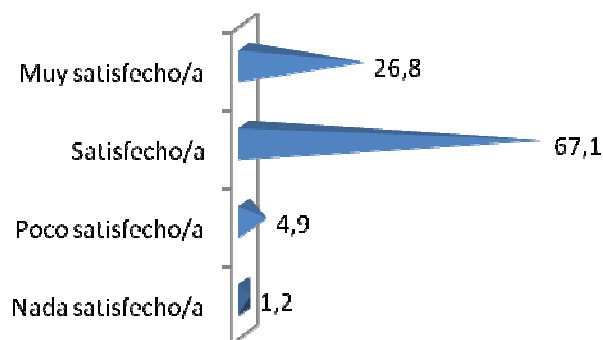


Al considerar el género de los entrevistados y entrevistadas, la presencia femenina supera ligeramente a la masculina: 56,1% y 43,9% respectivamente. Los hombres más jóvenes parecen ser más demandantes que las mujeres (superan en diez puntos a las féminas); en el resto de grupos de edades las mujeres están más presentes, para igualarse a partir de los sesenta años de edad.

## ***2.2.- Satisfacción general con la OAC***

La primera cuestión que se testaba en la entrevista personal hacía referencia a la satisfacción general de las personas utilizadoras de la *Oficina de Atención a la Ciudadanía* (OAC) de Villava - Atarrabia, con respecto a los servicios y atención prestada. A tal efecto se presentaba a los entrevistados y entrevistadas, una escala de valoración de cuatro tramos; donde el valor uno representa el nada satisfecho, y el cuatro el muy satisfecho. En valores de media aritmética esta se ubica en 3,2 puntos (desviación de 0,2).

**Gráfico 3.**  
Satisfacción general con la OAC



El porcentaje de máxima satisfacción se sitúa en el 26,8% de la población atendida (*muy satisfechos/as*); por contra, en el otro extremo de la escala “*nada satisfecho/a*” tan solo un 1,2% elige esta opción de respuesta. Conforme aumenta la edad de las personas consultadas lo hace la media de satisfacción: 3 puntos entre los menores de treinta años, a 3,3 puntos en los mayores de sesenta. A partir de los treinta y un años, no se constata ninguna respuesta en la categoría: “*nada satisfecho/a*”.

**Tabla 1.- Satisfacción general con la OAC según edad**

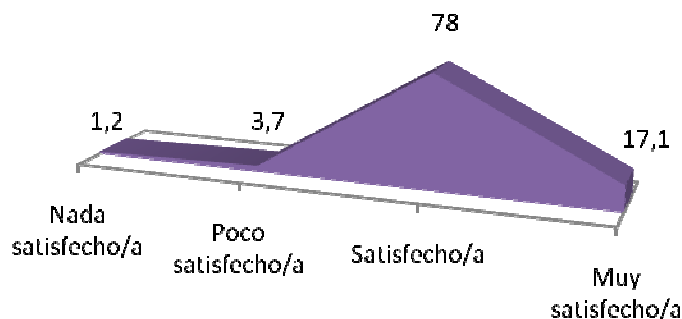
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
<b>Nada satisfecho</b>	<b>1,2</b>	5,0	-	-	-
<b>Poco satisfecho</b>	<b>4,9</b>	5,0	5,7	5,9	-
<b>Satisfecho</b>	<b>67,1</b>	75,0	65,7	58,8	70,0
<b>Muy satisfecho</b>	<b>26,8</b>	15,0	28,6	35,3	30,0
<b>Media</b>	<b>3,2</b>	<b>3,0</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>

Mediante un filtro en la entrevista se preguntaba, a quienes emitían una respuesta de insatisfacción (6,1%), por los motivos de ésta. La respuesta más expresada hace referencia, en el 60% de los casos analizados, a la circunstancia de que no se había resuelto el problema que motivó la consulta.

## 2.3.- Las instalaciones

Al preguntar por la satisfacción con respecto a las instalaciones de la propia Oficina de Atención a la Ciudadanía, la valoración recibida también resulta elevada: 3,1 puntos de media sobre un máximo de satisfacción de cuatro puntos. La gráfica adjunta recoge los resultados porcentuales obtenidos para la totalidad de la muestra.

**Gráfico 4.**  
**Satisfacción con las instalaciones**



La mayoría de las respuestas se centran en la opción “*satisfecho/a*” (78%), si añadimos el porcentaje obtenido en “*muy satisfecho/a*” (17,1%), el refrendo positivo se sitúa ahora en el 95,1%. La insatisfacción respecto a las instalaciones, y presentada de una manera acumulada, se cifra en el 4,9%. En el grupo de edad de cuarenta y seis a cincuenta y nueve años, se observa una ligera mayor satisfacción.

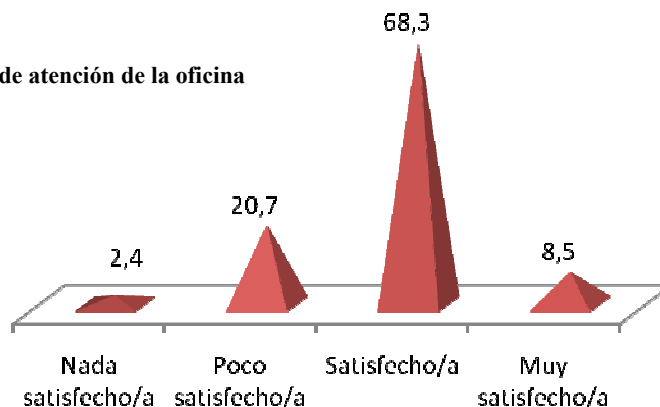
A las personas que mostraron algún grado de descontento con las instalaciones se les interpelló, con posterioridad, sobre la naturaleza de ésta. Tres cuartas partes alegaron que la oficina de la OAC es pequeña, el otro 25% (un caso en valores absolutos) mostró su disconformidad con la limpieza del local.

## 2.4.- El horario de atención de la oficina

El tercer ítem del cuestionario interpelaba sobre el horario de atención al público de la OAC. Si bien, la respuesta ciudadana sigue siendo en su mayoría

satisfactoria (76,8% en valores acumulados), un 23,1% se ubica en la insatisfacción respecto a los horarios. En esta ocasión la media aritmética pasa a ser de 2,8 puntos, y siempre sobre un máximo de puntuación del valor cuatro. La gráfica adjunta muestra los resultados de todas las categorías de respuesta.

**Gráfico 5.**  
Satisfacción con el horario de atención de la oficina



Son los menores de treinta años los que, en mayor número, muestran su insatisfacción con los horarios actuales, 30% en “nada y poco satisfecho”. Lo contrario sucede en las valoraciones de los más mayores, que se muestran más conformes con el horario existente. Los hombres se posicionan en mayor porcentaje que las mujeres en la insatisfacción.

**Tabla 2.- Satisfacción con el horario de atención de la oficina según edad y sexo**

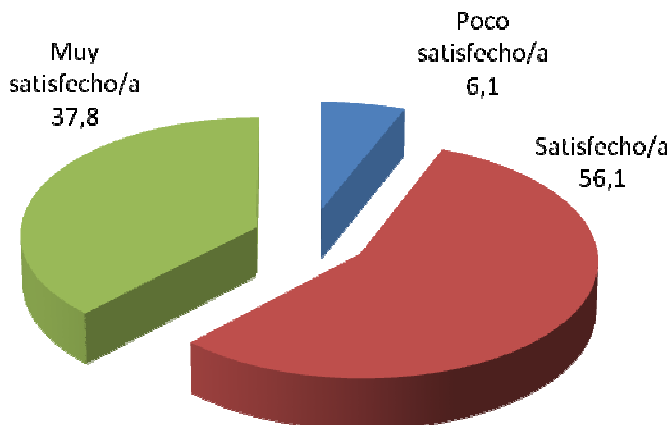
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Nada satisfecho</b>	<b>2,4</b>	5,0	2,9	-	-	5,6	-
<b>Poco satisfecho</b>	<b>20,7</b>	25,0	17,1	23,5	20,0	22,2	19,6
<b>Satisfecho</b>	<b>68,3</b>	65,0	65,7	76,5	70,0	61,1	73,9
<b>Muy satisfecho</b>	<b>8,5</b>	5,0	14,3	-	10,0	11,1	6,5
<b>Media</b>	<b>2,8</b>	2,7	2,9	2,8	2,9	2,8	2,9

Al preguntar a los insatisfechos e insatisfechas por el motivo de su queja, la rotundidad de la respuesta no deja lugar a dudas, ya que el cien por cien responde: “ampliar el horario, también a la tarde”.

## 2.5.- La amabilidad en el trato

La siguiente cuestión objeto de testaje en el cuestionario, hacía referencia a la percepción de la ciudadanía respecto a la amabilidad del trato que se dispensa en la OAC. La valoración satisfactoria alcanza aquí el valor más elevado, 3,3 puntos en valores de media aritmética. Tan solo el 6,1% se ubica en los espacios de la insatisfacción con respecto al trato personal recibido. Un 37,8% dice sentirse, en lo referido a la amabilidad en las relaciones generadas, “*muy satisfecho/a*”.

**Gráfico 6.**  
Satisfacción con la amabilidad en el trato



De acuerdo a la variable de edad de los entrevistados y entrevistadas, se observa como las personas más jóvenes se encuentran más satisfechas con el trato recibido en la OAC (3,4 puntos en la media de la escala). No se perciben diferencias en la valoración de hombres y mujeres. La tabla siguiente muestra los resultados de acuerdo a los grupos de edad del estudio.

**Tabla 3.- Satisfacción con la amabilidad en el trato según edad**

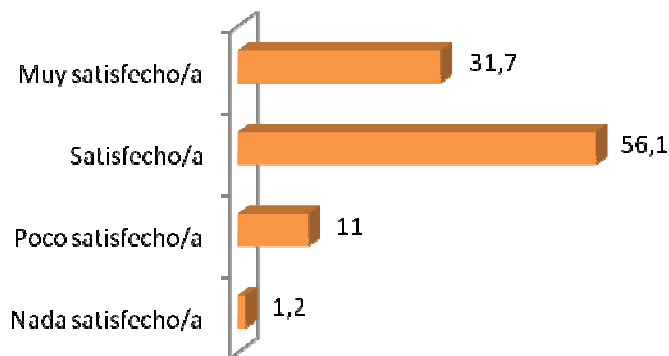
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
<b>Poco satisfecho</b>	<b>6,1</b>		5,7	11,8	10,0
<b>Satisfecho</b>	<b>56,1</b>	65,0	51,4	52,9	60,0
<b>Muy satisfecho</b>	<b>37,8</b>	35,0	42,9	35,3	30,0
<b>Media</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>

Las respuestas de quienes no valoran en términos positivos la atención recibida (6,1%), se fundamentan en que la atención difiere en función de la persona que la preste. Para un reducido número de entrevistados y entrevistadas, se puede mejorar la simpatía general de las personas de la OAC.

## 2.6.- Dominio de la gestión realizada

La quinta cuestión que se sometió a contraste métrico, fue la satisfacción con el dominio de las personas de la OAC a la hora de gestionar el motivo de la demanda o consulta. Para el 87,8% esta gestión resulta satisfactoria. En valores de media, ésta representa 3,2 puntos. La insatisfacción, ahora medida en términos porcentuales, supone un 12,2%.

Gráfico 7.  
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada



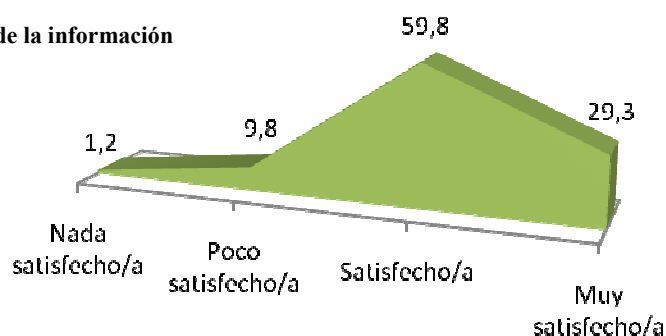
Considerando las diferentes variables del estudio, no se observan diferencias de significación estadística que merezcan ser señaladas.

Seleccionando las personas que habían mostrado un cierto grado de insatisfacción (12,2%), se les preguntó por los motivos de tal situación. Las respuestas emitidas, por orden de importancia, han sido las siguientes: *te marean con los trámites, no sabían, no dan muchas explicaciones, no han resuelto el problema, no han resuelto el tema por falta de normativa.*

## 2.7.- La información recibida

Al preguntar sobre la valoración respecto a la claridad de la información recibida en la OAC, y acumulando las respuestas de *satisfecho* y *muy satisfecho*, se obtiene un valor porcentual de 89,1%. La media aritmética se ubica en 3,2 puntos.

**Gráfico 8.**  
Satisfacción con la claridad de la información recibida



De acuerdo a la variable de edad de los entrevistados y entrevistadores, nos encontramos con que a partir de los treinta y un años la media de valoraciones resulta igualitaria; son los menores de treinta años los que puntúan más bajo este indicador, en valores de media se posicionan en 3 puntos. La insatisfacción total supone un 11% de la muestra.

**Tabla 4.- Satisfacción con la claridad de la información recibida según edad**

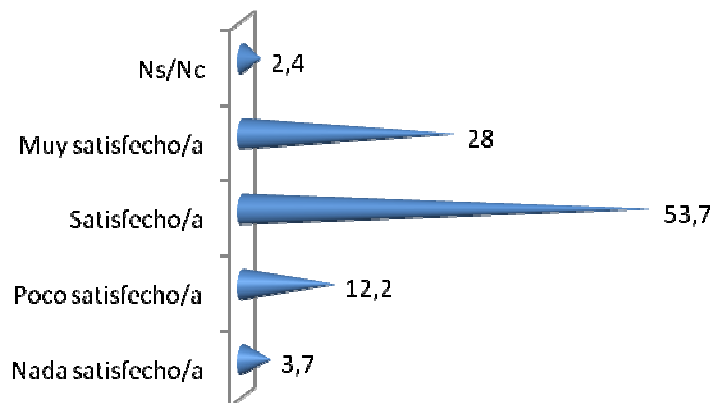
	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
% con Jhi <sup>2</sup>					
Nada satisfecho	1,2	-	-	5,9	-
Poco satisfecho	9,8	10,0	14,3	-	10,0
Satisfecho	59,8	80,0	48,6	58,8	60,0
Muy satisfecho	29,3	10,0	37,1	35,3	30,0
Media	3,2	3,0	3,2	3,2	3,2

Quienes respondieron sentirse insatisfechos con la claridad de la información recibida, argumentan que fue por: *no dan muchas explicaciones, a veces no se entiende el lenguaje técnico, te marean con los trámites, y no han resuelto el problema.*

## 2.8.- La resolución total de la gestión realizada

La pregunta séptima del cuestionario tenía por objeto conocer el nivel de satisfacción de las personas utilizadoras de la OAC, respecto a la resolución total de la gestión. La satisfacción alcanza en términos porcentuales al 81,7% de los entrevistados y entrevistadas en el presente estudio. Observando la media aritmética ésta supone 3,1 puntos. La respuesta de insatisfacción se sitúa en el 15,9%.

**Gráfico 9.**  
Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada



Entre las personas más jóvenes y las de más edad, la media decae ligeramente hasta tres puntos; entre la población de treinta y uno a cuarenta y cinco años y el colectivo femenino alcanza el valor de 3,2.

**Tabla 5.- Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada según edad y sexo**

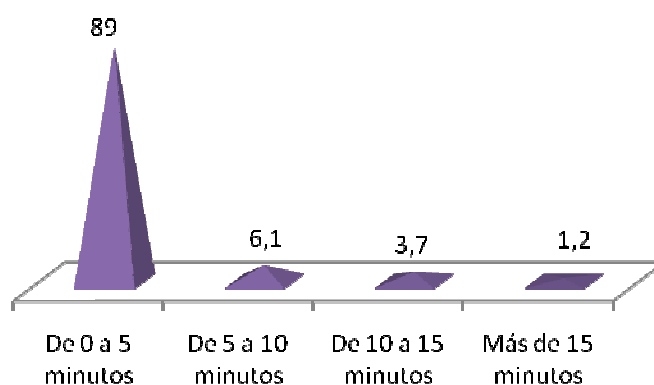
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho	3,7	5,0	2,9	5,9	-	2,8	4,3
Poco satisfecho	12,2	10,0	11,4	11,8	20,0	16,7	8,7
Satisfecho	53,7	65,0	48,6	47,1	60,0	52,8	54,3
Muy satisfecho	28,0	20,0	31,4	35,3	20,0	22,2	32,6
Ns/Nc	2,4	-	5,7	-	-	5,6	-
Media	3,1	3,0	3,2	3,1	3,0	3,0	3,2

Finalmente al colectivo de insatisfechos e insatisfechas (15,9%), se les preguntaba por la naturaleza de sus quejas. Ordenando las respuestas por orden porcentual nos encontramos con las siguientes cuestiones: *no han resuelto el problema, no dan muchas explicaciones, no se ha realizado la gestión todavía, te marean con los trámites y no estaba el responsable.*

## 2.9.- Tiempos de espera y de prestación

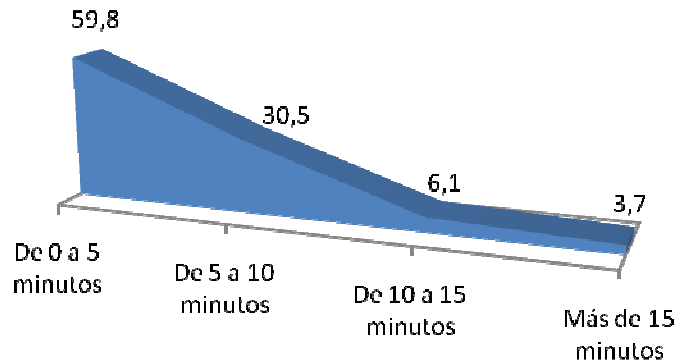
El ítem número ocho hacía referencia al tiempo que el entrevistado había permanecido en espera antes de ser atendido en la OAC. La mayoría de las personas dice haber esperado menos de cinco minutos, 89%. En el otro extremo nos encontramos con un 1,2% que dice que la espera se prolongó más allá de los quince minutos.

**Gráfico 10.**  
Tiempo de espera antes de ser atendido



A continuación se demandaba información respecto al tiempo de duración de la propia prestación. La respuesta más presente, 59,8%, hace referencia a que ésta no superó los cinco minutos. Un 3,7% dice que el tiempo de la prestación superó los quince minutos.

**Gráfico 11.**  
Tiempo de duración de la propia prestación



## 2.10.- Aspectos para la mejora del servicio

Finalmente Se solicitaba a los entrevistados y entrevistadas que de una manera abierta planteasen diferentes cuestiones que pudieran suponer una mejora del servicio de la OAC. El cuadro siguiente refleja la totalidad de respuestas obtenidas en la pregunta décima del cuestionario.

**Tabla 6.- Aspectos para la mejora del servicio de la OAC**

	Total
<b>% con Jhi<sup>2</sup></b>	
<b>Amabilidad en el trato</b>	<b>62,2</b>
<b>Claridad de la información recibida</b>	<b>52,4</b>
<b>Horario de atención</b>	<b>48,8</b>
<b>Resolución de la gestión realizada</b>	<b>42,7</b>
<b>Dominio de la gestión</b>	<b>37,8</b>
<b>Tiempo de espera antes de ser atendido</b>	<b>35,4</b>
<b>Tiempo de duración de la prestación</b>	<b>8,5</b>
<b>Instalaciones</b>	<b>4,9</b>

Como se puede observar en la tabla precedente, las mejoras más demandadas por la ciudadanía en orden de importancia serían las siguientes:

- Amabilidad en el trato, sobre todo entre los más jóvenes y los más mayores y superior también entre las mujeres.
- Claridad de la información recibida, más elevado entre los 31 a 49 años y de nuevo entre las féminas
- Horario de atención, anotado sobre todo por los entrevistados de menor edad y sexo masculino.
- Resolución de la gestión realizada, significativo en Jhi Cuadrado en las edades comprendidas entre 46 y 59 años.
- Dominio de la gestión, superior entre los 31 y 45 años y aproximadamente diez puntos por encima de la media en el caso de los hombres.
- Tiempo de espera antes de ser atendido, de nuevo en el intervalo de edad de 31 a 45 años y entre los hombres
- Por último, tanto en la opción “tiempo de duración de la prestación”, como en “instalaciones”, serían los más mayores y las mujeres los que en mayor medida que el resto anotarían estos aspectos para la mejora del servicio.

Se debe apuntar finalmente la elevada participación de los entrevistados entrevistadas, ya que, en número medio de aportaciones recogidas ha sido de 2,9 (la media se sitúa en tres entre la población menor de cuarenta y cinco años, y entre los hombres).

### **3.- Conclusiones a la luz de los compromisos de calidad**