

## Satisfacción de los habitantes de Villava-Atarrabia con el servicio de la Oficina de Atención Ciudadana (OAC)

Año 2009

Carlos Vilches  
Yolanda Arana



## ÍNDICE

### *1. Cuestiones preliminares*

### *2. Análisis de resultados*

#### *2.1. Tipología de los utilizadores*

#### *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. Cumplimiento de los compromisos de calidad*

## *1.- Cuestiones preliminares*

Por demanda expresa de la **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia, el gabinete de prospección social y de estudios de mercado **Taller de Sociología si**, ha realizado la presente investigación de carácter distributivo mediante la técnica de encuesta. La investigación pretende validar, con métrica objetiva, el cumplimiento de los compromisos de calidad que dicha oficina municipal se ha comprometido a mantener de cara a los usuarios y usuarias de la localidad durante el presente año. Supone, a su vez, la contestación a uno de los indicadores de calidad establecido en la **Carta de servicios 2009/10**, donde específicamente se dice: *“periódicamente realizaremos encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios que se prestan.”*

La contrastación empírica de los niveles de calidad en la atención prestada por el personal de la **OAC**, ha requerido de una entrevista personal llevada a cabo a la salida de la consulta y/o gestión realizada por la ciudadanía. A tal efecto, una entrevistadora cualificada de la empresa de campo **ITEM** interpellaba, sobre diferentes cuestiones, a una muestra azarosa de las personas utilizadoras de la mencionada Oficina de Atención Ciudadana. La conversación estaba mediada por un cuestionario fundamentado en escalas de medición de opinión y actitudes. Básicamente se demandaba información respecto al estado de satisfacción ciudadano referido a cuestiones como: *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 base de la investigación cuántica contenía un total de diecinueve ítems (19). Finalizado el trabajo de campo se depuraron los cuestionarios, posteriormente se ha llevado a término un proceso de codificación de las preguntas abiertas, para finalmente ser tratado informáticamente mediante el programa estadístico Barbwin 6.0, por el centro de cálculo de esta empresa. La ficha técnica del estudio se define de acuerdo a los siguientes parámetros:

Universo	Personas utilizadoras de la OAC de Villava-Atarrabia
Tipo de muestreo	Azar sistemático (finalizada la consulta)
Entrevista	Personal y presencial
Número entrevistas	83 cumplimentadas
Trabajo de campo	21 al 25 de septiembre de 2009
Entrevistas	ITEM Trabajos de campo
Tratamiento de datos	Programa Barbwin 6.0

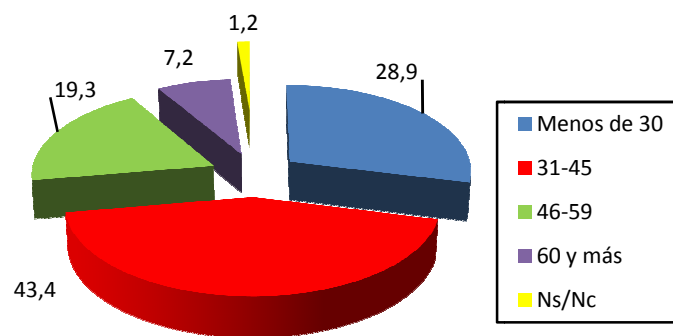
Definidos los aspectos teóricos y metodológicos de la prospección cuantitativa realizada pasamos, en el apartado siguiente, a presentar los resultados finalmente obtenidos desde la perspectiva del referente de análisis univariable y bivivariable.

## ***2.- Análisis de resultados***

## 2.1.- Tipología de los/as utilizadores

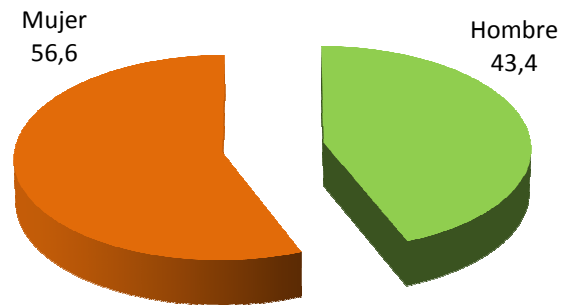
La primera cuestión que venimos a presentar, en el informe, hace referencia a la tipología de las personas usuarias de la Oficina de Atención Ciudadana de Villava.-Atarrabia. En concreto la gráfica siguiente muestra, en términos porcentuales, los grupos de edad de las personas finalmente consultadas.

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



Tomando como referente la media aritmética, ésta se ubica en los 39,5 años (desviación de 13,6). Respecto al estudio del pasado año, nos encontramos con una baja en la media de edad de los utilizadores en 2,1 puntos. El grupo de usuarios y de usuarias, de mayor presencia en la encuesta es el de edades comprendidas entre los treinta y uno y los cuarenta y cinco años, 43,4%. Por contra, la presencia de personas de más edad, mayores de sesenta años, resulta la más baja con un 7,2% (5 puntos menos que en el año de 2008).

**Gráfico.**  
Sexo de los/las utilizadores de la OAC



Analizando el género de los entrevistados y entrevistadas, la presencia femenina supera a la masculina en 13,2 puntos: 56,6% y 43,4% respectivamente (apenas difieren de los resultados del pasado año). De acuerdo a las edades, aumenta la presencia de las mujeres, hasta suponer el 66,7%, entre los mayores de sesenta años. La media de edad de los hombres, presentes en el estudio es de 38,4 años, siendo en las mujeres la media de edad de 40,2 años.

**Tabla. Sexo de los/as utilizadores, según edad.**

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
<b>Hombre</b>	<b>43,4</b>	45,8	41,7	43,8	33,3
<b>Mujer</b>	<b>56,6</b>	54,2	58,3	56,3	66,7

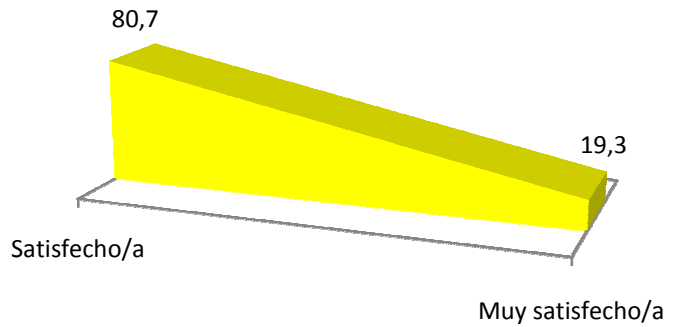
En el siguiente apartado se abordan, en profundidad, los diferentes objetivos específicos del estudio de satisfacción de la población de Villava - Atarrabia con los servicios prestados por la Oficina de Atención Ciudadana.

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

La pregunta inicial que se planteaba en la entrevista personal, hacía referencia a la satisfacción general de las personas utilizadoras de la *Oficina de Atención Ciudadana (OAC)* de Villava - Atarrabia, con respecto a los servicios y a la atención prestada. Para realizar esta métrica 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 ésta se ubica en 3,2 puntos (desviación de 0,4)<sup>1</sup>.

**Gráfico.**  
Satisfacción general con la OAC



Ocho de cada diez ciudadanos atendidos (80,7%) dice estar “*satisfecho*” con la atención prestada pro la Oficina, el grado máximo de “*muy satisfecho*” alcanza un refrendo porcentual del 19,3%. No existe ninguna respuesta que se ubique en la insatisfacción.

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

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
<b>Satisfecho</b>	<b>80,7</b>	83,3	80,6	87,5	50
<b>Muy satisfecho</b>	<b>19,3</b>	16,7	19,4	12,5	50
<b>Media</b>	<b>3,2</b>	3,2	3,2	3,1	3,5

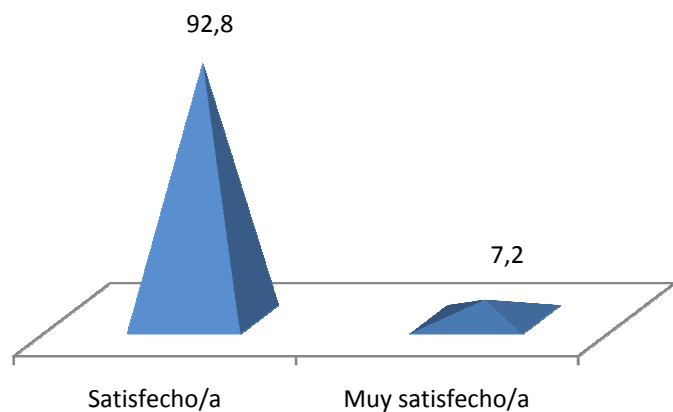
Como puede observarse en la tabla de contingencia precedente, la satisfacción es mayor entre las personas que superan los sesenta años de edad, ya que la media se ubica en 3,5 puntos. En función del género no se encuentran diferencias de valoración, la media aritmética resulta ser la misma en ambos casos (3,2 puntos).

<sup>1</sup>.- Pese a que la media aritmética se situó en el mismo valor de 3,2 puntos que el del año de 2008, no así la desviación típica que era de 0,2 puntos, hay que destacar que en el presente estudio ha desaparecido, en su totalidad, la insatisfacción que anteriormente suponía un 6,1%.

## 2.3.- Las instalaciones

La segunda cuestión testada se refiere a la satisfacción con respecto a las instalaciones de la propia Oficina de Atención Ciudadana, la satisfacción mostrada también resulta elevada: 3,1 puntos de media sobre un máximo de cuatro puntos. La gráfica adjunta recoge los resultados porcentuales obtenidos para la totalidad de la muestra, que nuevamente solo encuentra respuesta en los espacios de la satisfacción con las instalaciones existentes.

**Gráfico.**  
Satisfacción con las instalaciones



El mayor refrendo opinático se centra en la categoría de respuesta de “satisfecho/a” (92,8%), si añadimos el porcentaje obtenido en la opción de “muy satisfecho/a” (7,2%), la actitud favorable se sitúa ahora en el cien por cien.

**Tabla.- Satisfacción con las instalaciones de la OAC según edad**

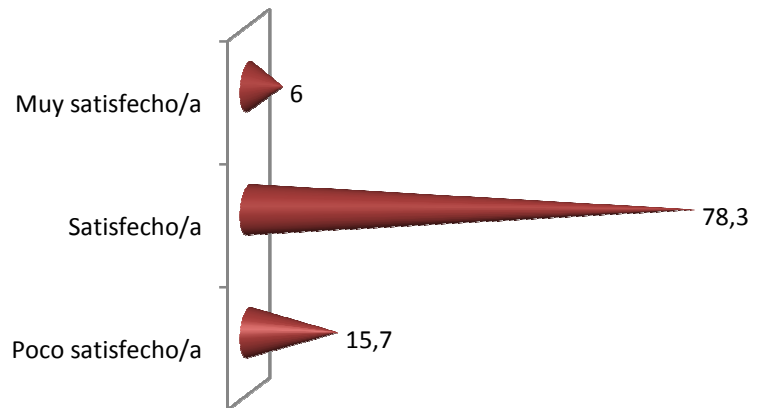
	Total	EDAD			
% con Jhi <sup>2</sup>		-30	31-45	46-59	60 y +
<b>Satisfecho</b>	<b>92,8</b>	100,0	97,2	87,5	50,0
<b>Muy satisfecho</b>	<b>7,2</b>	-	2,8	12,5	>50,0
<b>Media</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>3,5</b>

Puede observarse como conforme aumenta la edad de las personas consultadas en el estudio, lo hace el nivel de satisfacción con las instalaciones de la OAC; suponiendo en valores de media aritmética 3,5 puntos entre las personas de más edad.

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

El tercer ítem de la entrevista demandaba información respecto al horario de atención al público. Si bien, la respuesta ciudadana sigue siendo en su mayoría satisfactoria 84,3%, (valores acumulados de “satisfecho” más “muy satisfecho”), un 15,7% se sitúa en la insatisfacción respecto a los horarios (desciende en 7,4 puntos con respecto al año pasado). En esta ocasión, la media aritmética pasa a ser de 2,9 puntos, y siempre sobre un máximo de puntuación del valor cuatro. La gráfica adjunta muestra los resultados de todas las categorías de respuesta.

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



El colectivo de menos de treinta años resultan ser el que, en mayor porcentaje, muestra su insatisfacción con los horarios actuales, 25% en “poco satisfecho”. Conforme aumenta la edad de los entrevistados lo hace la satisfacción con los horarios (3,3 puntos en las personas de más edad). Los hombres se encuentran ligeramente más satisfechos con los horarios de la OAC que las mujeres.

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

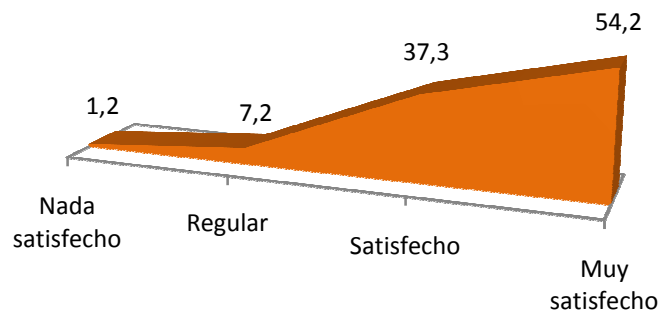
	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi <sup>2</sup>		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Poco satisfecho</b>	<b>15,7</b>	25,0	13,9	12,5	-	11,1	19,1
<b>Satisfecho</b>	<b>78,3</b>	70,8	80,6	87,5	66,7	80,6	76,6
<b>Muy satisfecho</b>	<b>6,0</b>	4,2	5,6	-	>33,3	8,3	4,3
<b>Media</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>	<b>2,9</b>	<b>3,3</b>	<b>3,0</b>	<b>2,9</b>

Al preguntar a los descontentos con el horario por el motivo de su insatisfacción, el 84,6% responde: “*más amplio horario, también a la tarde*”, el restante 15,4% no tiene opinión formada al respecto.

## 2.5.- La amabilidad en el trato

La cuarta pregunta del cuestionario, hacía referencia a la percepción de la ciudadanía respecto a la amabilidad del trato que se dispensa en la OAC a los utilizadores. La valoración satisfactoria alcanza aquí el valor de 8,5 puntos en la media aritmética, ahora para una escala de diez puntos. El 8,4% se ubica en los espacios de la insatisfacción con respecto al trato personal recibido. Un 91,6% acumulado dice sentirse “*satisfecho*” o “*muy satisfecho*”, en lo referido a la amabilidad en las relaciones generadas en la mencionada oficina.

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



De acuerdo a la variable de edad de los entrevistados y entrevistadas, todos se muestran satisfechos con la amabilidad de las relaciones; son las personas mayores las que se valoran en mayor grado las atenciones recibidas, 9,7 puntos en la media (el colectivo más joven valora la amabilidad con 8,3 puntos). Las mujeres puntúan con 8,9 puntos el trato, mientras que los hombres se ubican en 8,1 puntos. La tabla siguiente muestra los resultados de acuerdo a los grupos de edad del estudio.

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

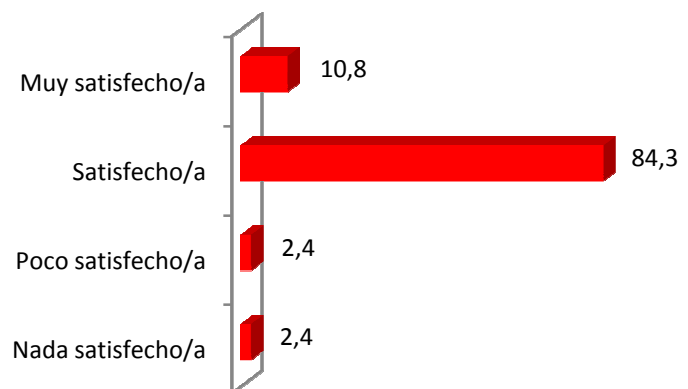
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
Nada satisfecho	1,2	4,2	-	-	-
Regular	7,2	8,3	2,8	18,8	-
Satisfecho	37,3	37,5	47,2	25,0	-
Muy satisfecho	54,2	50,0	50,0	56,3	100,0
Media	8,5	8,3	8,6	8,4	9,7

Tan solo una persona de la muestra utilizada, ha señalado que sentía que el trato no había sido el idóneo que esperaba recibir.

## 2.6.- Dominio de la gestión realizada

A continuación se presentó, para su contraste métrico, 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 95,1% esta gestión resulta satisfactoria (10,8% de este colectivo se ha situado en “*muy satisfactoria*”). En valores de media, ésta representa 3 puntos. La insatisfacción, ahora medida en términos porcentuales, supone un 4,8% (inferior en 7,4 puntos al valor del año precedente).

**Gráfico.**  
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada



Un 66,7% de las personas mayores de sesenta años, se han situado en la categoría de respuesta de “*muy satisfecho*” por el dominio del personal de la OAC ante la naturaleza de la gestión tramitada (3,7 puntos en valores de media, en una

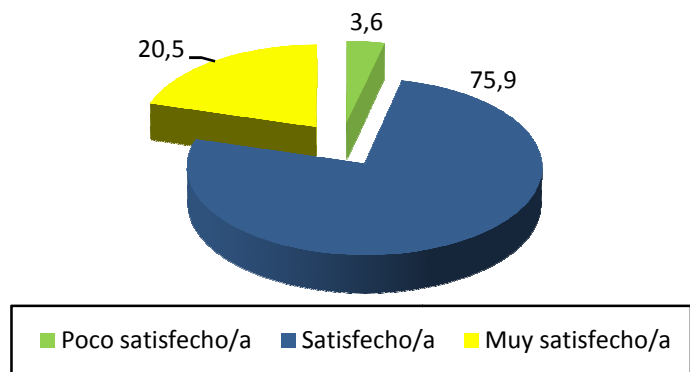
escala de cuatro puntos).

Seleccionando las personas que habían mostrado un cierto grado de insatisfacción (4,4%), se les preguntó por los motivos de tal situación. Las tres respuestas emitidas son las siguientes: *no me han resuelto el problema, no sabían y no me han explicado bien la cuestión.*

## 2.7.- La información recibida

Al preguntar sobre la valoración respecto a la claridad de la información recibida en la OAC (*completa, rigurosa y comprensible*), y acumulando las respuestas de *satisfecho y muy satisfecho*, se obtiene un valor porcentual de 96,4%. Un 3,6% dice estar “*poco satisfecho*”. La media aritmética que se obtiene es de 3,2 puntos, sobre un máximo de cuatro puntos.

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



De acuerdo a la variable de edad de los entrevistados y entrevistadas, el máximo grado de satisfacción respecto a la claridad de la información recibida, se da entre las personas de más de sesenta años 66,7%, con un posicionamiento medio en la escala de 3,7 puntos. En el resto de grupo la valoración en la media desciende hasta situarse en torno al valor de la media general (3,2).

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

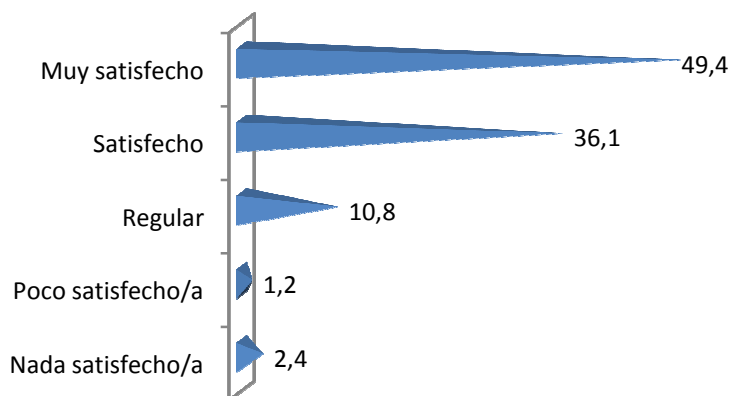
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
Poco satisfecho	3,6	-	2,8	12,5	-
Satisfecho	75,9	79,2	83,3	68,8	33,3
Muy satisfecho	20,5	20,8	13,9	18,8	>66,7
Media	3,2	3,2	3,1	3,1	3,7

Quienes respondieron sentirse menos satisfechos con la información recibida y su claridad (3,6%), argumentan que fue porque “no me saben contestar”.

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

A continuación, y en la pregunta séptima del cuestionario, se interpelaba a la muestra del estudio por la satisfacción de las personas utilizadoras de la OAC, respecto a la resolución total de su gestión. La satisfacción acumulada alcanza en términos porcentuales al 85,5% de la muestra estudiada. La respuesta de insatisfacción acumulada (*regular, poco y nada satisfecho*) se sitúa en el 14,4%. Al contemplar la media aritmética ésta supone 8,3 puntos (escala de diez tramos).

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



El análisis de la tabla de contingencia siguiente nos muestra como a medida que aumenta la edad de los entrevistados, lo hace la satisfacción con la resolución

total de la gestión que les llevó hasta la OAC (9,5 puntos de media entre las personas de más edad). Al considerar la variable de género, se observa como las mujeres se muestran con índices de media, en la satisfacción de las gestiones, más altos que los hombres (8,6 frente a 7,9).

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

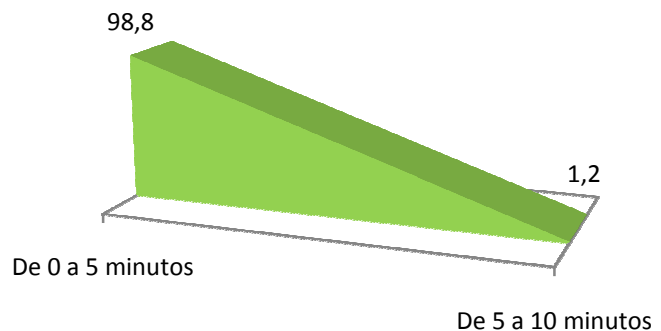
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Nada satisfecho</b>	<b>2,4</b>	4,2	2,8	-	-	2,8	2,1
<b>Poco satisfecho</b>	<b>1,2</b>	-	-	6,3	-	-	2,1
<b>Regular</b>	<b>10,8</b>	12,5	8,3	18,8	-	16,7	6,4
<b>Satisfecho</b>	<b>36,1</b>	41,7	41,7	18,8	16,7	41,7	31,9
<b>Muy satisfecho</b>	<b>49,4</b>	41,7	47,2	56,3	83,3	38,9	57,4
<b>Media</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>9,5</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>

Finalmente al colectivo de insatisfechos e insatisfechas (14,4%), se les preguntaba por la naturaleza de sus quejas. Las respuestas son similares y se estructuran en torno a la idea de que no se ha resuelto el problema, y ello implica tener que volver nuevamente a la oficina.

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

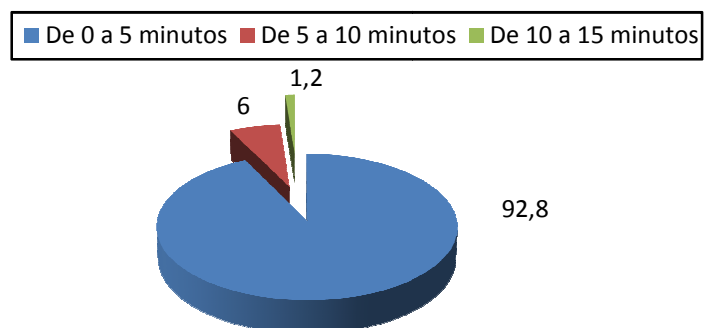
La pregunta octava del cuestionario hacía referencia al tiempo que el entrevistado o entrevistada, había permanecido en espera antes de ser atendido en la OAC. La mayoría de las personas dice haber esperado menos de cinco minutos, 98,8%.

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



La siguiente cuestión objeto de testaje hacía referencia al tiempo de duración de la propia prestación demandada. La respuesta más presente, 92,8%, hace referencia a que ésta no superó los cinco minutos (superior esta respuesta en 33 puntos a la obtenida en la métrica del pasado año). El 7,2% restante se ubica en una banda temporal de cinco a quince minutos.

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



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

Para finalizar la entrevista se preguntaba a las personas sondeadas, y de una manera abierta, que planteasen diferentes cuestiones que pudieran suponer una mejora del servicio de la OAC. La tabla contigua refleja la totalidad de respuestas obtenidas, por orden porcentual, respecto a las posibles mejoras.

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

	Total
Claridad de la información recibida	72,3
Amabilidad en el trato	71,1
Resolución de la gestión realizada	62,7
Dominio de la gestión	37,3
Horario de atención	31,3
Menor tiempo de espera antes de ser atendido	10,8
Mejora de instalaciones	6,0
Tiempo de duración de la prestación	4,8

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

- ☉ *Claridad de la información recibida* (72,3%), más elevado entre los 46 a 59 años, no hay diferencias significadas por sexos.
- ☉ *Amabilidad en el trato* (71,1%), aumenta su refrendo a la par que la edad (cien por cien de los mayores de sesenta años), más presente en el colectivo masculino 75%.
- ☉ *Resolución de la gestión realizada* (62,7%), más presente en las edades comprendidas entre los 31 y los 45 años, y las mujeres 70,2%.
- ☉ *Dominio de la gestión* (37,3%) superior porcentaje se obtiene entre los 46 y 59 años, también resulta en 6,3 puntos más elevado entre los hombres al porcentaje que se obtiene en las mujeres.
- ☉ *Horario de atención* (31,3%), demandado sobre todo por los entrevistados y entrevistadas de menor edad y de sexo femenino.
- ☉ *Menor tiempo de espera antes de ser atendido* (10,8%), más presente entre los más jóvenes y los más mayores.
- ☉ *Mejora de instalaciones* (6%) más presente entre los menores de treinta años, quienes tienen de 46 a 59 años y el colectivo masculino.
- ☉ *El tiempo de duración de la prestación de servicio* (4,8%) solo preocupa a personas jóvenes, mayores y hombres.

Para concluir anotar la elevada participación de los entrevistados entrevistadas en este ítem; ya que, el número medio de aportaciones recogidas en esta pregunta ha sido de tres menciones.

### **3.- Cumplimiento de los compromisos de calidad**

Abordamos, en este último apartado del informe, el contraste de los compromisos de calidad que la **OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia tenía comprometidos para el año de 2009, y su métrica objetiva con los resultados de la investigación cuantitativa realizada.

## ***1.- Atención:***

1.1.- El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los cinco minutos.

1.1.Bis.- **El 98,8%** señala que el tiempo de espera final para su gestión **no superó los cinco minutos.**

1.2.- El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los cinco minutos.

1.2.Bis.- **El 92,8%** dice que el tiempo de la duración de la propia prestación **no superó los cinco minutos**, para un 7,2% la atención rebasó el tiempo del compromiso.

## ***2.- Amabilidad:***

2.1.- Los usuarios y usuarias serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5.

2.1.-Bis.- La nota media que finalmente se obtiene en el estudio es de **8,5 puntos** (un punto superior a lo comprometido).

### ***3.- Rapidez y eficacia:***

3.1.- En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5.

3.1.-Bis.- De acuerdo a los resultados la métrica, el 36,1% se siente “*satisfecho*” y el 49,4% dice estar “*muy satisfecho*” con la resolución total de la gestión. **El índice que se obtiene en valores de media es de 8,3 puntos**

### ***4.- Instalaciones y equipamiento del servicio:***

4.1.- Nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones y equipamientos del servicio.

4.1.-Bis.- La satisfacción actual con las instalaciones de la OAC se ubica en un **índice acumulado del 100%**.

### ***5.- Satisfacción general con la OAC:***

Como síntesis general, y en términos conclusivos, establecer que: **el índice de satisfacción general con el servicio prestado por la OAC de Villava-Atarrabia resulta muy elevado: 80,7% de personas satisfechas y 19,3% de muy satisfechas (8 puntos de media en una escala de diez tramos).**

### ***6.- Mejoras identificadas***

Finalmente señalamos las mejoras que la población entrevistada apunta a futuro para la OAC. Se han organizado en función de su peso porcentual: **claridad de la información, amabilidad en el trato, horario de atención y mejoras en la resolución de la gestión realizada.**

***Cuestionario***

***Tablas estadísticas***