

Satisfacción de los habitantes de Villava-Atarrabia
con el servicio de la Oficina de Atención Ciudadana (OAC)
Año 2010

Taller de Sociología sl:
Carlos Vilches Plaza
Yolanda Arana Martínez



ÍNDICE

- 1. Los presupuestos de partida*
- 2. Análisis de resultados*
 - 2.1. El perfil de los usuarios/as*
 - 2.2. Satisfacción general con la OAC*
 - 2.3. Las instalaciones*
 - 2.4. El horario de atención de la oficina*
 - 2.5. El trato personal*
 - 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.- Los presupuestos de partida

La **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia, ha encargado al gabinete de prospección social y de estudios de mercado **Taller de Sociología**, la realización de una consulta opinática a la ciudadanía mediante la técnica de encuesta. La investigación tiene como objetivo principal validar o rechazar, 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 del municipio. Este trabajo prospectivo se realiza, además, para dar contestación a uno de los indicadores de calidad establecido en la **Carta de servicios 2009/10**, donde específicamente se señala: “*periódicamente realizaremos encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios que se prestan.*”

Para determinar los niveles de calidad en la atención prestada por el personal de la **OAC**, se ha utilizado la técnica de entrevista personal y ha sido llevada a término 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 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	84 cumplimentadas
Trabajo de campo	20 al 24 de septiembre de 2010
Entrevistas	ITEM Trabajos de campo
Tratamiento de datos	Programa Barbwin 6.0

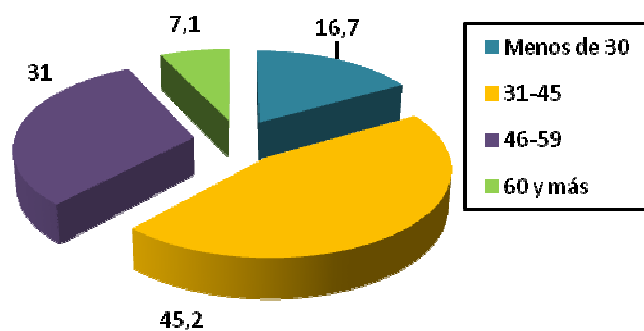
En los apartados sucesivos del presente informe se presentan los resultados finales del estudio desde la utilización de técnicas de análisis de datos de carácter univariable y bivariable.

2.- Análisis de resultados

2.1.- El perfil de los usuarios/as

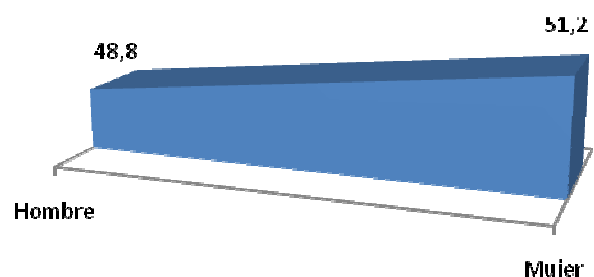
El primer apartado del informe se centra en conocer el perfil de las personas utilizadoras de la Oficina de Atención Ciudadana de Villava.-Atarrabia. La gráfica siguiente define, en términos porcentuales, los estratos de edad de las personas que han respondido a las diferentes cuestiones planteadas en el cuestionario.

Gráfico.
Edad de los/las utilizadores de la OAC



La media aritmética de la edad, se ubica en los 42 años (desviación de 12,3). En relación al perfil de edad del año anterior (2009), nos encontramos con un ascenso en la media de edad de los utilizadores en 2,5 años. 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, 45,2%. La presencia de personas de más edad, mayores de sesenta años, resulta la más baja con un 7,1% (similar en porcentajes a la métrica observada el año pasado).

Gráfico.
Sexo de los/las utilizadores de la OAC



Atendiendo, ahora, al género de los entrevistados y entrevistadas, la presencia femenina supera a la masculina en 2,4 puntos: 51,2% y 48,8% respectivamente; durante el presente año la concurrencia de hombres ha aumentado de manera significativa. En el estrato de edad más joven y en el de mayores de 60 años, la presencia de hombres y mujeres resulta equitativa. Son mayoría las mujeres en el grupo de edad de cuarenta y seis a cincuenta y nueve, mientras los hombres son más utilizadores en el grupo de treinta y uno a cuarenta y cinco años..

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

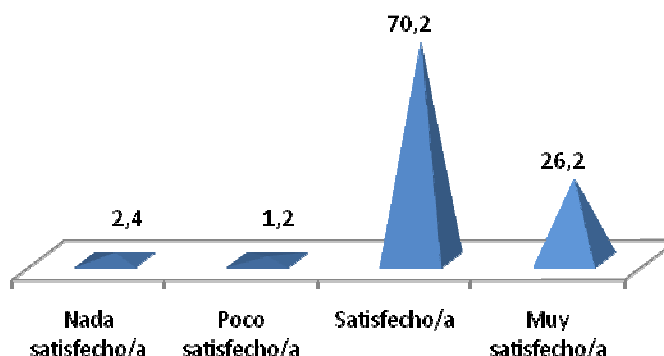
	Total	EDAD			
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +
Hombre	48,8	50,0	57,9	34,6	50,0
Mujer	51,2	50,0	42,1	65,4	50,0

A continuación se analizan, en profundidad, los diferentes objetivos específicos del estudio de satisfacción de la población de Villava - Atarrabia con respecto a los servicios prestados por la Oficina de Atención Ciudadana.

2.2.- Satisfacción general con la OAC

La primera pregunta del cuestionario diseñado “ad hoc” para la presente investigación, pretende medir 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 por el personal responsable de la misma. A tal efecto se mostraba, 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 0,6), lo que supone el mismo valor de satisfacción general que el obtenido en la métrica del pasado año.

Gráfico.
Satisfacción general con la OAC



El 96,4% de las personas consultadas responde estar “*satisfecho*” o “*muy satisfecho*” con la atención prestada por la Oficina; la insatisfacción alcanza valores acumulados (poco y nada satisfecho) de 3,6% (en el estudio precedente no había insatisfacción).

Tabla.- Satisfacción general con la OAC según edad

% con Jhi ²	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
Nada satisfecho/a	2,4	-	-	7,7	-
Poco satisfecho/a	1,2	-	2,6	-	-
Satisfecho/a	70,2	71,4	76,3	57,7	83,3
Muy satisfecho/a	26,2	28,6	21,1	34,6	16,7
Media	3,2	3,3	3,2	3,2	3,2

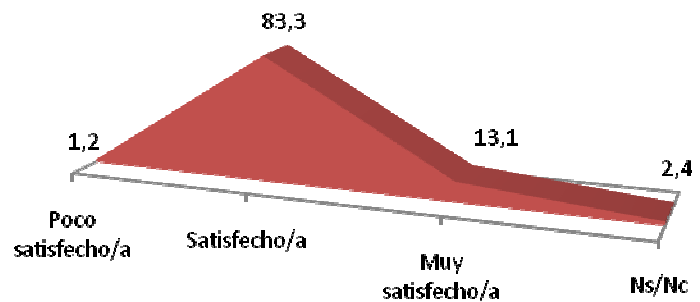
La tabla de contingencia precedente, muestra como la satisfacción está generalizada en todos los grupos, y como la media aritmética resulta prácticamente similar en todos los grupos de edad. La insatisfacción aparece asociada al grupo de cuarenta y seis a cincuenta y nueve años y al colectivo masculino (4,8%).

Si bien, en valores absolutos son solo tres personas las insatisfechas, en su mayoría (66,7%) argumentan que la base de su descontento se fundamenta en que no se ha resuelto el problema por el que acudieron a la OAC.

2.3.- Las instalaciones

A continuación se preguntaba por la satisfacción con respecto a las instalaciones de la propia Oficina de Atención Ciudadana. La satisfacción mostrada resulta ser de 3,1 puntos de media, sobre un máximo de cuatro puntos (el mismo valor que el año precedente). La gráfica adjunta recoge los resultados porcentuales obtenidos para la totalidad de la muestra.

Gráfico.
Satisfacción con las instalaciones



Agrupando las dos respuestas de satisfacción ésta resulta ser de 96,4%, mientras la insatisfacción alcanza un escaso valor porcentual del 1,2%.

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

% con Jhi ²	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
Poco satisfecho/a	1,2	-	2,6	-	-
Satisfecho/a	83,3	100	86,8	69,2	83,3
Muy satisfecho/a	13,1	-	10,5	23,1	16,7
Ns/Nc	2,4	-	-	7,7	-
Media	3,1	3	3,1	3,3	3,2

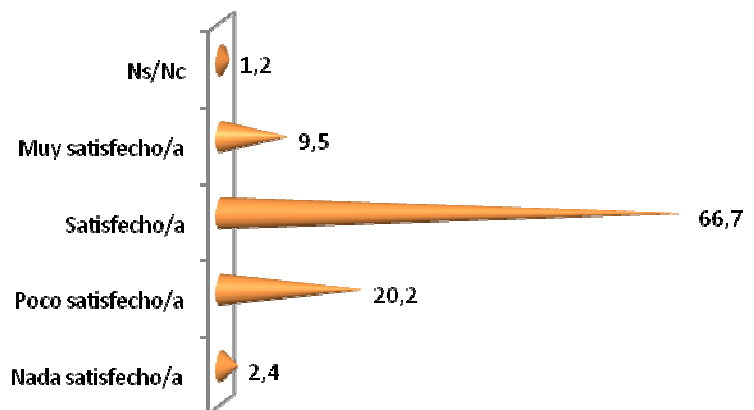
Puede observarse como conforme aumenta la edad de las personas consultadas en el estudio, lo hace el nivel de satisfacción con las instalaciones de la OAC; en valores de media aritmética el índice más elevado, 3,3 puntos, se obtiene en el grupo de cuarenta y seis a cincuenta y nueve años. Los menores de treinta años, en su totalidad, se posicionan en la respuesta “satisfechos/as”. La satisfacción entre el

colectivo femenino deviene relativamente superior respecto a los hombres.

2.4.- El horario de atención de la oficina

El siguiente aspecto testado hace referencia al horario de atención al público en la OAC. Si bien, la respuesta ciudadana sigue siendo en su mayoría satisfactoria 76,2%, (valores acumulados de “*satisfecho*” más “*muy satisfecho*”), un 22,6% se sitúa en la insatisfacción respecto a los horarios (este colectivo de insatisfechos/as asciende en 6,9 puntos con respecto al año 2009). La media aritmética supone 2,8 puntos, y siempre sobre un máximo de puntuación de cuatro puntos. La gráfica adjunta muestra los resultados de todas las respuestas finalmente obtenidas.

Gráfico.
Satisfacción con el horario
de atención de la oficina



Las personas más jóvenes (menos de treinta años) resultan ser las que, en mayor porcentaje, muestran su insatisfacción con los horarios actuales, 42,8% en “*nada y poco satisfecho/a*”, y 2,5 puntos de media. Conforme aumenta la edad de los entrevistados y entrevistadas lo hace la satisfacción con los horarios (3,3 puntos en las personas de más edad). Las mujeres se encuentran más satisfechas, en general, con los horarios de la OAC (14% de insatisfacción frente al 31,7% en los hombres).

El perfil de las personas que demandan otros horarios de atención al público, viene definido por la edad, menores de treinta años, y hombres en su mayoría.

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

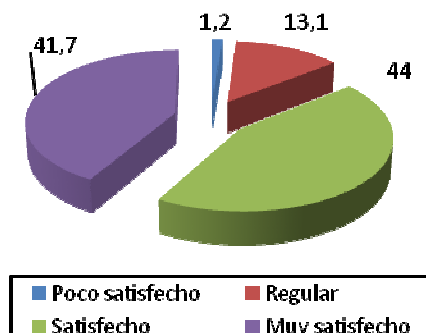
	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	2,4	7,1	2,6	-	-	4,9	-
Poco satisfecho/a	20,2	35,7	21,1	15,4	-	26,8	14
Satisfecho/a	66,7	57,1	68,4	69,2	66,7	61	72,1
Muy satisfecho/a	9,5	-	7,9	11,5	33,3	7,3	11,6
Ns/Nc	1,2	-	-	3,8	-	-	2,3
Media	2,8	2,5	2,8	3	3,3	2,7	3

El motivo de la insatisfacción resulta preclaro, el 100% responde: “*más amplio horario, también a la tarde.*”

2.5.- El trato personal

La siguiente cuestión abordada en la entrevista personal, hacía referencia a la percepción de la ciudadanía respecto a la amabilidad del trato que se dispensa en la OAC a la ciudadanía. La valoración satisfactoria alcanza aquí el valor de 8,3 puntos en la media aritmética, ahora en una escala valorativa de diez puntos. El 14,3% se ubica en los espacios de la insatisfacción con respecto al trato personal recibido (poco y regular satisfecho); asciende la insatisfacción en 5,9 puntos respecto al año de 2009. Un 85,7% acumulado dice sentirse “*satisfecho*” o “*muy satisfecho*”, en lo referido a la amabilidad en las relaciones personales dispensadas en la mencionada oficina.

Gráfico.
Satisfacción con la
amabilidad en el trato



Analizando la variable de edad de los entrevistados y entrevistadas, todos se muestran satisfechos con la amabilidad de las relaciones; las puntuaciones medias aumentan con la edad, el colectivo más joven valora la amabilidad con la puntuación más baja: 7,9 puntos (contrasta con el valor de 9,3 puntos que emiten las personas de más edad). En esta ocasión los hombres valoran mejor el trato personal recibido en la OAC que las mujeres.

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

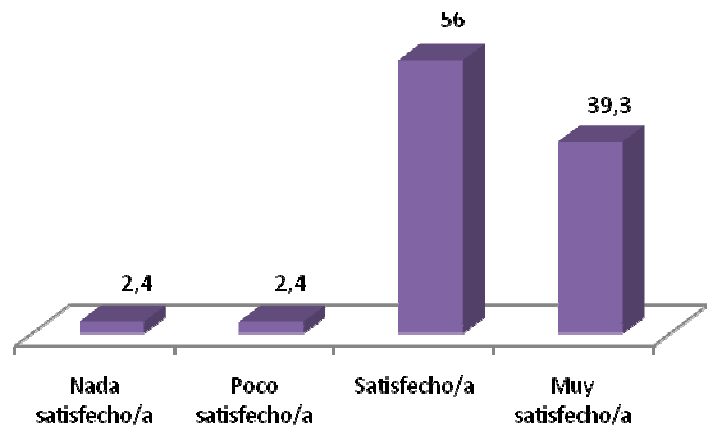
% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho	1,2	-	2,6	-	-	2,4	-
Regular	13,1	21,4	5,3	23,1	-	4,9	20,9
Satisfecho	44	50	52,6	30,8	33,3	48,8	39,5
Muy satisfecho	41,7	28,6	39,5	46,2	66,7	43,9	39,5
Media	8,3	7,9	8,3	8,2	9,3	8,4	8,2

De las cinco personas que han manifestado su insatisfacción con el trato recibido, solo una persona ha señalado que sentía que el trato no había sido el idóneo que esperaba recibir, el resto no ha respondido acerca del por qué de su opinión negativa.

2.6.- Dominio de la gestión realizada

Con posterioridad y para su contraste métrico, se demandaba la opinión respecto a la satisfacción de la ciudadanía con el dominio de las personas de la OAC a la hora de gestionar el motivo de la demanda o consulta. Para el 95,3% esta gestión resulta satisfactoria, y se ubica en los mismos parámetros porcentuales que el año precedente. En valores de media, ésta representa 3,3 puntos. La insatisfacción, ahora medida en términos de acumulación porcentual, supone un 4,8% (la misma que en el año de 2009).

Gráfico.
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada



Tomando como referencia la media aritmética y la respuesta de máxima satisfacción con el dominio en la gestión, nos encontramos con que, ahora, son las personas más jóvenes las que presentan una mayor satisfacción (3,4 puntos en la media). Por sexos la valoración resulta muy similar.

Tabla.- Satisfacción con el dominio de la gestión realizada según edad

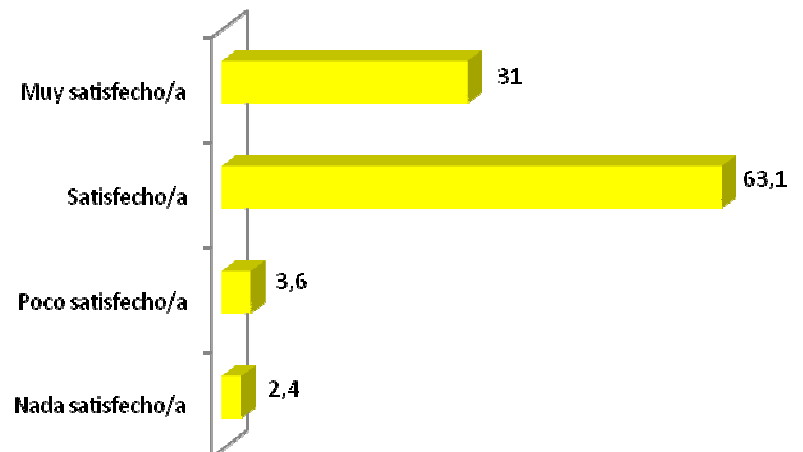
% con Jhi ²	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
Nada satisfecho/a	2,4	-	-	7,7	-
Poco satisfecho/a	2,4	7,1	2,6	-	-
Satisfecho/a	56	50	52,6	61,5	66,7
Muy satisfecho/a	39,3	42,9	44,7	30,8	33,3
Media	3,3	3,4	3,4	3,2	3,3

Tomando como base analítica a las personas que habían mostrado un cierto grado de insatisfacción (cuatro usuarios/as), se les preguntó por los motivos de su descontento. Las respuestas emitidas han sido 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 94,1%. Un 6% dice estar insatisfecho (2,4 puntos superior al testaje anterior). La media aritmética que se obtiene es de 3,2 puntos, sobre un máximo de cuatro puntos (el mismo valor que en el estudio precedente).

Gráfico.
Satisfacción con la claridad
de la información recibida



Nuevamente resulta ser la ciudadanía de menor edad la que responde en mayor nivel en los espacios de la insatisfacción, 14,2%; en valores de media aritmética emiten una puntuación de 2,9 puntos (en los mayores de edad se obtiene un valor de 3,3 puntos en la media, y del cien por cien en la satisfacción acumulada).

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

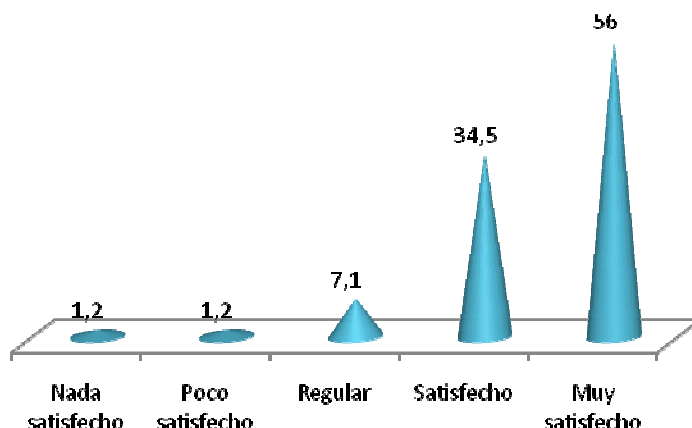
% con Jhi ²	Total	EDAD			
		-30	31-45	46-59	60 y +
Nada satisfecho/a	2,4	7,1	-	3,8	-
Poco satisfecho/a	3,6	7,1	2,6	3,8	-
Satisfecho/a	63,1	71,4	63,2	57,7	66,7
Muy satisfecho/a	31	14,3	34,2	34,6	33,3
Media	3,2	2,9	3,3	3,2	3,3

Que no dan muchas explicaciones para aclarar los temas, en un 80% de los casos contemplados en el estudio, resulta ser la respuesta más argumentada a la hora de responder al motivo de esta insatisfacción con la información que se da desde la OAC de Villava-Atarrabia.

2.8.- La resolución total de la gestión realizada

En la pregunta número siete del cuestionario, se interpellaba a la muestra del estudio por la satisfacción, de las personas utilizadoras de la OAC, respecto a la resolución total de su gestión. En términos porcentuales la satisfacción acumulada alcanza al 90,5% de la muestra contemplada. La respuesta de insatisfacción acumulada (*regular, poco y nada satisfecho*) se sitúa en el 9,5% (desciende en 4,9 puntos). Al contemplar la media aritmética ésta supone 8,5 puntos (asciende ligeramente respecto al año precedente).

Gráfico.
Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada



De los datos referidos en la tabla de contingencia siguiente se observa como la satisfacción es constante en todos los grupos de edad. La media decae, en algunos decimales, en el grupo de edad de cuarenta y seis a cincuenta y nueve años (8,3 puntos). Entre los hombres se denota una mayor satisfacción en lo referente a la resolución de las gestiones realizadas en la oficina municipal.

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

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho	1,2	-	-	3,8	-	-	2,3
Poco satisfecho	1,2	-	-	3,8	-	2,4	-
Regular	7,1	7,1	7,9	7,7	-	2,4	11,6
Satisfecho	34,5	42,9	34,2	23,1	66,7	36,6	32,6
Muy satisfecho	56	50	57,9	61,5	33,3	58,5	53,5
Media	8,5	8,6	8,6	8,3	8,7	8,7	8,3

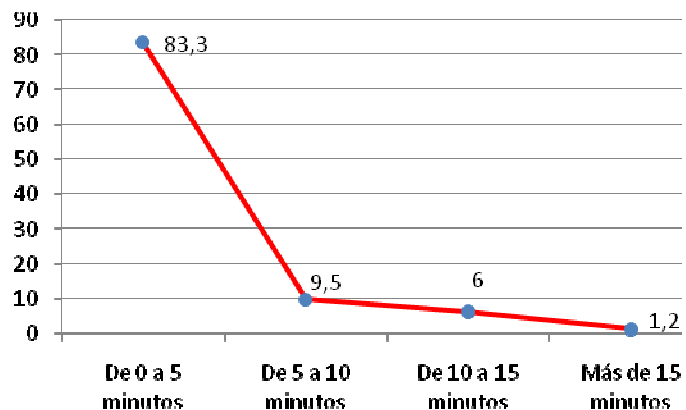
Si bien, no resulta una respuesta porcentualmente significada, al preguntar por la naturaleza de la insatisfacción, solo una persona responde que no fue resuelto el problema que le llevó hasta el servicio.

2.9.- Tiempos de espera y de prestación

El ítem número ocho del cuestionario hacía referencia al tiempo que el entrevistado o entrevistada, había permanecido en espera antes de ser atendido. La mayoría de las personas (100%) dice haber esperado menos de cinco minutos.

A continuación se preguntaba sobre el tiempo de duración de la propia prestación demandada. La respuesta más presente, 83,3%, hace referencia a que ésta no superó los cinco minutos. El 15,5% se ubica en una banda temporal de cinco a quince minutos. Finalmente, el 1,2% necesitó más de un cuarto de hora para responder a sus demandas (menores de treinta años y mujeres en su totalidad).

Gráfico.
Tiempo de duración de la propia prestación



2.10.- Aspectos para la mejora del servicio

Finalmente y mediante una pregunta abierta, se daba la posibilidad a las personas participantes en el sondeo para que aportasen ideas para la mejora del actual servicio de la OAC. La siguiente tabla refleja la totalidad de respuestas obtenidas por orden porcentual, respecto a las posibles mejoras a llevar a cabo en la

mencionada oficina municipal.

Tabla.- Aspectos para la mejora del servicio de la OAC por edad y sexo

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Instalaciones	8,3	-	5,3	19,2	-	9,8	7
Horario de atención	46,4	50	52,6	38,5	33,3	46,3	46,5
Tiempo de espera antes de ser atendido	33,3	>64,3	31,6	19,2	33,3	39	27,9
Tiempo de duración de la prestación	10,7	7,1	15,8	7,7	-	9,8	11,6
Amabilidad en el trato	61,9	57,1	52,6	76,9	66,7	46,3	76,7
Dominio de la gestión	36,9	35,7	34,2	38,5	50	43,9	30,2
Claridad de la información recibida	63,1	64,3	63,2	61,5	66,7	56,1	69,8
Resolución de la gestión realizada	35,7	21,4	39,5	34,6	50	41,5	30,2
Poder ser atendido en euskera	2,4	-	5,3	-	-	4,9	-

Veamos ahora, en mayor detalle, las respuestas emitidas y los perfiles asociados a cada demanda:

- *Claridad de la información recibida* (63,1%), más elevado entre personas mayores (66,7%); la demanda femenina supera en 13,7 puntos a la masculina.
- *Amabilidad en el trato* (61,9%), con mayor incidencia a partir de los cuarenta y seis años de edad. Entre las mujeres asciende hasta el 76,7%.
- *Horario de atención* (46,4%, asciende al tercer puesto y con un 15,1% de demanda superior al año pasado), solicitado sobre todo por los entrevistados y entrevistadas menores de cuarenta y cinco años.
- *Dominio de la gestión* (36,9%) superior porcentaje se obtiene las personas de más edad (50%); también resulta, en 13,7 puntos, más elevado entre los hombres al porcentaje que se obtiene en las mujeres.
- *Resolución de la gestión realizada* (35,7%, cae 27 puntos de demanda), más presente entre las personas mayores y entre los hombres.
- *Menor tiempo de espera antes de ser atendido* (33,3%, asciende 22,5

puntos respecto al 2009); más presente entre los más jóvenes (64,3%).

- *El tiempo de duración de la prestación de servicio* (10,7% superior al doble de la demanda del sondeo anterior); preocupa principalmente a personas de treinta y uno a cuarenta y cinco años.
- *Mejora de instalaciones* (8,3%), más presente entre quienes tienen una edad que oscila entre los cuarenta y seis y los cincuenta y nueve años.
- *Poder ser atendido en euskera* (2,4%), surge como demanda este año, y el perfil de los demandantes viene definido por ser hombre y poseer una edad comprendida entre los treinta y uno y los cuarenta y cinco años.

Se debe significar, finalmente, la elevada participación de los entrevistados entrevistadas en este ítem: el número medio de aportaciones recogidas en esta pregunta ha sido de tres menciones.

3.- Cumplimiento de los compromisos de calidad

En este último apartado del informe, se presenta 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 2010, 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 100%** 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 83,3%** dice que el tiempo de la duración de la propia prestación **no superó los cinco minutos.** Para un 16,7% 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 **8,3 puntos** (0,8 puntos superior a lo comprometido).

3.- Rapidez y eficacia:

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

3.1.-Bis.- De acuerdo a los resultados la métrica, el 34,5% se siente “satisfecho” y el 56% dice estar “muy satisfecho” con la resolución total de la gestión. **El índice que se obtiene en valores de media es de 8,5 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 96,4%**. Media de 3,1 puntos sobre un máximo de satisfacción de cuatro puntos.

5.- Satisfacción general con la OAC:

En términos conclusivos, establecer que: **el índice de satisfacción general con el servicio prestado por la OAC de Villava-Atarrabia resulta muy elevado: 70,2% de personas satisfechas y 26,2% de muy satisfechas (96,4% de satisfacción acumulada y 8 puntos de valoración media).**

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, dominio y resolución de la gestión y menor tiempo de espera.**

Cuestionario

Tablas estadísticas