



Oficina de Atención Ciudadana de Villava-Aurrabia.
Imagen y calidad de servicios
2019

TallerdeSociología s.l.:

Carlos Vilches Plaza
Yolanda Arana Martínez



ÍNDICE

- 1. Cuestiones preliminares*
- 2. Análisis de resultados*
 - 2.1. La tipología 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.- Cuestiones preliminares

TallerdeSociología s.l. empresa de investigación social y de mercados a demanda de la **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia ha llevado a término, como ha venido sucediendo en los últimos años, la investigación sociológica en la que mediante una encuesta a la ciudadanía del municipio, se le pregunta por su satisfacción con los servicios que dicha oficina les presta. Además, otro objetivo importante de esta prospección ha sido la de validar o rechazar el cumplimiento de los compromisos de calidad que la OAC se ha comprometido a mantener en sus acciones ante la ciudadanía del municipio.

Finalmente esta evaluación, de carácter cuantitativo, se realiza para dar contestación a uno de los indicadores de calidad contenido, de manera explícita, en la **Carta de servicios** y que viene enunciado en los siguientes términos: “*periódicamente realizaremos encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios que se prestan.*”

En el proceso de métrica de los niveles de calidad de la atención prestada por la **OAC**, se ha venido utilizando, de manera sistematizada, la práctica de la entrevista personal. Esta ha sido llevada a término tras finalizar los ciudadanos y ciudadanas la consulta y/o gestión en dicha oficina municipal. Para ello, entrevistadores y entrevistadoras cualificados, realizaron las entrevistas a una muestra azarosa de las personas utilizadoras de los servicios de la Oficina de Atención Ciudadana. La conversación estaba mediada por un cuestionario que contiene diferentes escalas para la medición de la opinión y de actitudes. En particular se solicitaba información respecto al estado de satisfacción o insatisfacción ciudadana en cuestiones relativas 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*. Un número total de diecinueve ítems (19) contenía el cuestionario base de la prospección.



Una vez finalizado el trabajo de campo se depuraron los cuestionarios mediante la aplicación de un test de control lógico. Posteriormente se ha llevado a término un proceso de codificación de las preguntas abiertas para, en última instancia, elaborar la base de datos del estudio mediante el programa de tratamiento estadístico Barbwin 7.0. Dichas labores se han realizado, en su totalidad, en el centro de cálculo de la propia empresa.

La ficha técnica de la investigación viene conformada de la siguiente manera:

Universo	Personas utilizadoras de la OAC de Villava-Atarrabia
Tipo de muestreo	Azar sistemático (al término de la consulta)
Entrevista	Personal y presencial
Número entrevistas	81 cumplimentadas
Trabajo de campo	16 al 19 de septiembre de 2019
Tratamiento de datos	Programa Barbwin 7.0

Para la presentación de los datos, se ha aplicado a cada ítem un análisis univariable y de carácter descriptivo. Se adjuntan también gráficas de síntesis para la mejor comprensión de los resultados.

En segunda instancia, y en aquellos datos de mayor relevancia, se ha aplicado el análisis bivariante, que se presenta en diferentes tablas de contingencia con el estadístico de Jhi Cuadrado. A continuación nos detenemos, en los siguientes apartados del informe, en mostrar el resultado final de los datos generados a partir de las opiniones de la ciudadanía consultada.



2.- Análisis de resultados



2.1.- Tipología de los usuarios/as

El objetivo central de este informe es medir la satisfacción de la ciudadanía de Villava-Atarrabia, con respecto al servicio que presta la Oficina de Atención la Ciudadanía.

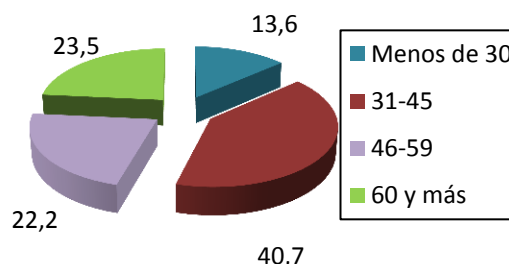
En primer lugar, el análisis se detiene en definir el perfil según los grupos de edad de las personas utilizadoras del servicio municipal.

Entre 31 y 45 años resulta ser el porcentaje más elevado en cuanto a edad de las personas entrevistadas (40,7%). Los más jóvenes suponen un 13,6%.

La media aritmética de la edad se sitúa en los 46,7 años.

Gráfico.

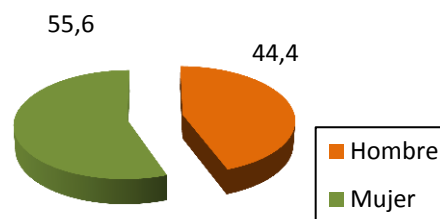
Edad de los/las utilizadores de la OAC



Teniendo en cuenta el sexo de los entrevistados/as, serían las mujeres las que en mayor medida acudirían a la Oficina de Atención Ciudadana, con un 55,6% de presencia.

Gráfico.

Sexo de los/las utilizadores de la OAC



2.2.- Satisfacción general con la OAC

Como primer enunciado de la entrevista, se les solicitaba que valorasen la satisfacción general tras su visita a las instalaciones que la OAC tiene en el mismo edificio consistorial.



El 96,3% estaría satisfecho/a o muy satisfecho/a en cuanto a la atención general de la OAC.

La media aritmética se sitúa en 3,7 puntos en una escala donde la máxima satisfacción se ubica en los cuatro puntos.

Gráfico.

Satisfacción general con la OAC

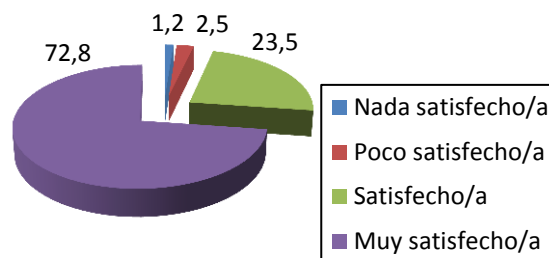


Tabla.- Satisfacción general con la OAC según edad y sexo

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	1,2	-	3,0	-	-	-	2,2
Poco satisfecho/a	2,5	-	-	>11,1	-	5,6	-
Satisfecho/a	23,5	18,2	27,3	27,8	15,8	30,6	17,8
Muy satisfecho/a	72,8	81,8	69,7	61,1	84,2	63,9	80,0
Media	3,7	3,8	3,6	3,5	3,8	3,6	3,8

Atendiendo a los valores que alcanza la media aritmética y considerando la variable de la edad, la mayor satisfacción estaría nuevamente en ambos extremos, entre las personas que superan los sesenta años y entre los menores de treinta años. Desde la perspectiva de género, las mujeres se sitúan ligeramente por encima de los hombres en la satisfacción (3,8 y 3,6 puntos respectivamente).

Destacar esa significación estadística (X^2) entre las personas de 46-59 años en cuanto a la opción “poco satisfechos/as” (11,1% frente al 2,5% general), siendo los argumentos más aportados: el no haber resuelto la incidencia y tener que volver en otra ocasión.

2.3.- Las instalaciones

A continuación se les preguntaba acerca de su valoración respecto a las instalaciones del servicio municipal (asientos, espacios, mesas, limpieza...). En el gráfico siguiente se observan los resultados obtenidos.



En este aspecto de las instalaciones, un elevado 98,8% estaría satisfecho/a o muy satisfecho/a (valor acumulado).

Solamente un 1,2% se ha situado en la opción “poco satisfecho/a”

La media aritmética se sitúa, en 3,5 puntos sobre un máximo de cuatro.

Gráfico.

Satisfacción con las instalaciones

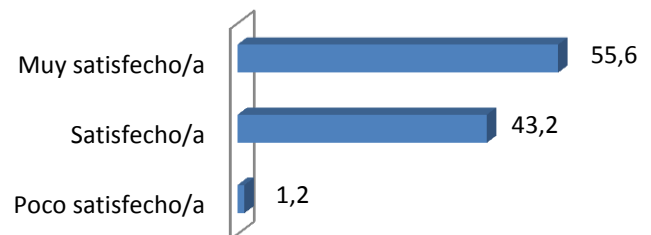


Tabla.- Satisfacción con las instalaciones de la OAC según edad y sexo

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	1,2	-	3,0	-	-	-	2,2
Satisfecho/a	43,2	54,5	39,4	44,4	42,1	55,6	33,3
Muy satisfecho/a	55,6	45,5	57,6	55,6	57,9	44,4	64,4
Media	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6	3,4	3,6

Las valoraciones más elevadas, en torno a la satisfacción con las instalaciones de la OAC, se encuentran entre las personas que superan los cuarenta y seis años (3,6 puntos de media), así como entre las mujeres, que igualan esta media.

2.4.- El horario de atención de la oficina

La tercera cuestión analizada hacía referencia al horario de atención de la oficina. Ocho de cada diez entrevistados estaría satisfecho/ o muy satisfecho/a. El 17,2% restante se manifiesta con menor satisfacción.



Según los valores de la media aritmética la satisfacción con el horario de atención a la ciudadanía, entre los residentes de Villava-Atarrabia, supone 3,3 puntos (para un máximo de satisfacción ubicado en el valor de cuatro puntos).

Gráfico.

Satisfacción con el horario de atención de la oficina

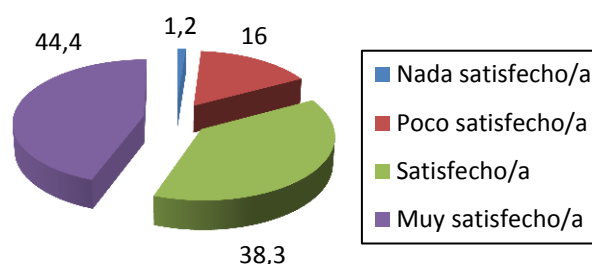


Tabla.- Satisfacción con el horario de atención de la oficina según edad y sexo

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	1,2	-	-	5,6	-	2,8	-
Poco satisfecho/a	16,0	27,3	9,1	33,3	5,3	13,9	17,8
Satisfecho/a	38,3	45,5	42,4	33,3	31,6	44,4	33,3
Muy satisfecho/a	44,4	27,3	48,5	27,8	63,2	38,9	48,9
Media	3,3	3,0	3,4	2,8	3,6	3,2	3,3

Entre los mayores de 60 años encontramos la mayor satisfacción en cuanto al horario de atención de la oficina (3,6 puntos). Entre 46 y 59 años estaría el tramo más disconforme (2,8 puntos).

A su vez, las mujeres se situarían ligeramente por encima de los hombres en dicha cuestión valorativa (3,3 frente a 3,2 de media).

Esta insatisfacción estaría explicada en mayor medida por la no existencia de horario de atención al público a las tardes, o por la necesidad de una mayor amplitud del horario a las mañanas (de 7 a 3 horas).

2.5.- El trato personal

Otra de las cuestiones a valorar, a la hora del cumplimiento de los compromisos de calidad que la OAC se ha comprometido a mantener en sus acciones ante la ciudadanía de Villava-Atarrabia, sería la calidad del trato personal que en



dicho servicio se presta.

Para la evaluación de la amabilidad en el trato personal se ha utilizado una escala de diez tramos de puntuación (donde el valor 1 significa “nada satisfecho y el 10 “muy satisfecho”). La media aritmética de las valoraciones emitidas, supone un refrendo de 9,2 puntos.

En valores porcentuales un 96,3% acumulado se encuentra en altos niveles de satisfacción con el trato recibido, estando el 77,8% “muy satisfecho”.

En la opción “regular” se sitúa el 3,7% restante.

Gráfico.

Satisfacción con la amabilidad en el trato

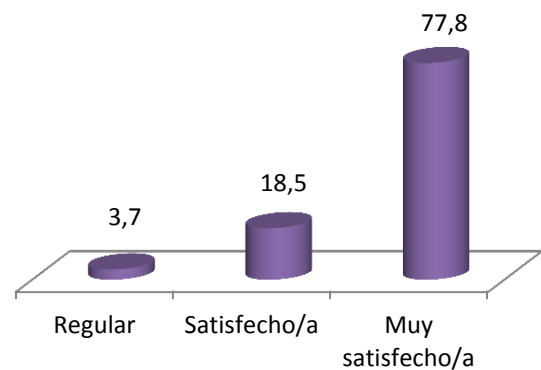


Tabla.- Satisfacción con la amabilidad en el trato según edad y sexo

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Regular	3,7	-	3,0	11,1	-	5,6	2,2
Satisfecho/a	18,5	9,1	15,2	16,7	31,6	22,2	15,6
Muy satisfecho/a	77,8	90,9	81,8	72,2	68,4	72,2	82,2
Media	9,2	9,8	9,3	8,8	9,1	8,9	9,4

Teniendo en cuenta los valores de la media aritmética, las personas entrevistadas más jóvenes estarían más satisfechas con el trato recibido (9,8 puntos)- El colectivo femenino se sitúa en una media más elevada, en cuanto a la satisfacción con el trato recibido en la OAC, que el sector masculino entrevistado (9,4 y 8,9 puntos respectivamente).

2.6.- Dominio de la gestión realizada

En cuanto al dominio de la gestión realizada, por parte de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Atención al Ciudadano, la media se sitúa en el 3,7 para



una escala de valoración de máxima satisfacción situada en el valor cuatro.

El nivel de satisfacción sería muy elevado, ya que el 97,6% estaría “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a” con el dominio en la gestión realizada. La insatisfacción se coloca en un bajo 2,5% que dice estar poco satisfecho/a al respecto.

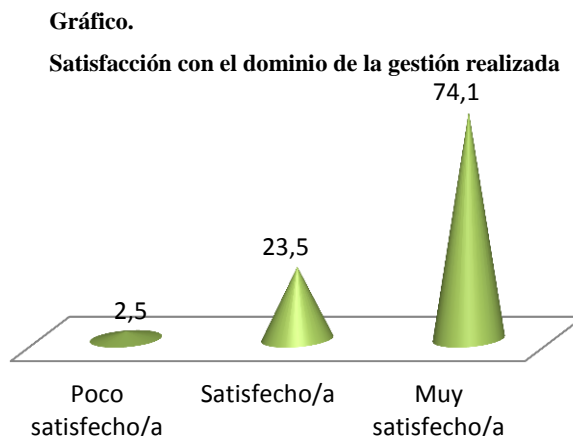


Tabla.- Satisfacción con el dominio de la gestión realizada según edad y sexo

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	2,5	-	3,0	-	5,3	2,8	2,2
Satisfecho/a	23,5	18,2	18,2	33,3	26,3	27,8	20,0
Muy satisfecho/a	74,1	81,8	78,8	66,7	68,4	69,4	77,8
Media	3,7	3,8	3,8	3,7	3,6	3,7	3,8

En la tabla de contingencia precedente, y atendiendo a las medias, se puede observar como la satisfacción disminuye, ligeramente, conforme aumenta la edad de las personas consultadas. Con respecto al género, no se observan diferencias significativas (porcentualmente las mujeres se sitúan en mayor medida que los hombres en la opción más elevada de satisfacción).

2.7.- La información recibida

Al llegar a la mitad de la entrevista, se les preguntaba acerca de la claridad (completa, rigurosa y comprensible) de la información recibida. La valoración, así como en el ítem anterior, sería mediante una escala de 1 a 4 puntos. La media se ubica, ahora, en el valor de 3,8 puntos.



Ocho de cada diez personas se ha situado en la opción más alta de satisfacción (80,2% se declara como muy satisfecho/a).

La insatisfacción se posiciona en el 3,7% (“no me saben contestar” sería la causa más presente de esta insatisfacción).

Gráfico.

Satisfacción con la claridad de la información recibida

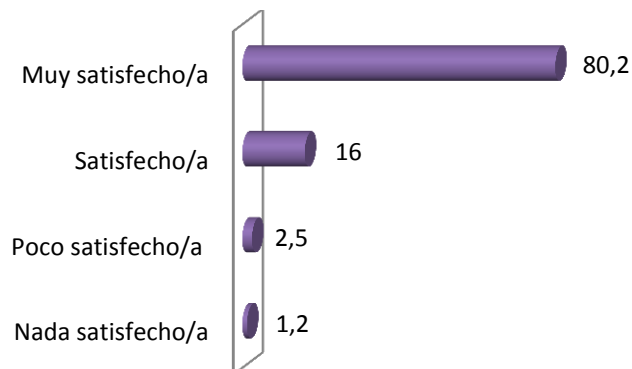


Tabla.- Satisfacción con la claridad de la información recibida según edad y sexo

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	1,2	-	3,0	-	-	-	2,2
Poco satisfecho/a	2,5	-	-	5,6	5,3	5,6	-
Satisfecho/a	16,0	9,1	21,2	22,2	5,3	16,7	15,6
Muy satisfecho/a	80,2	90,9	75,8	72,2	89,5	77,8	82,2
Media	3,8	3,9	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8

Son los más jóvenes, los que emiten unas puntuaciones más elevadas (3,9 puntos en la media aritmética). Teniendo en cuenta el sexo de las personas sondeadas, apenas se manifiestan diferencias a reseñar.

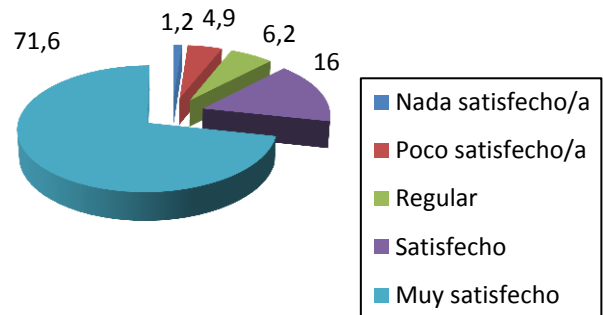
2.8.- La resolución total de la gestión realizada

Para testar la satisfacción con la resolución total de la gestión, se utilizó una valoración escalar de diez puntos, resultando ser la media de 8,8 puntos de satisfacción en la gestión.



Gráfico.

Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada



El 87,6% estaría “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a” con la resolución total de la gestión realizada en la OAC.

Entre la opción de “regular” y la de “nada satisfecho/a” se ubica el restante 12,3%.

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	-	3,0	-	-	-	2,2
Poco satisfecho	4,9	-	-	>16,7	5,3	11,1	-
Regular	6,2	-	3,0	>22,2	-	13,9	-
Satisfecho	16,0	18,2	18,2	5,6	21,1	16,7	15,6
Muy satisfecho	71,6	81,8	75,8	55,6	73,7	58,3	82,2
Media	8,8	9,6	9,0	7,8	8,9	8,2	9,3

Según los resultados que se muestran en la relación tabular anterior, serían los más jóvenes los que se situarían en un nivel más alto de satisfacción en lo referente a la gestión realizada (9,6 de media), así como las mujeres, con una valoración de 9,3 puntos.

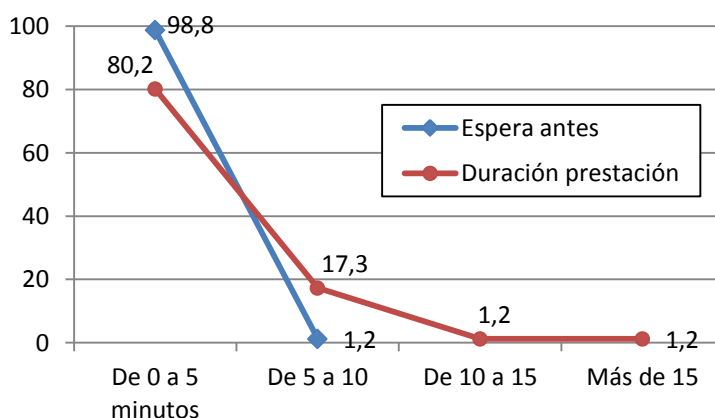
La insatisfacción aumenta entre los entrevistados/as de 46 a 59 años, al denotarse significación, en Jhi Cuadrado, en las opciones “regular” 22,2% y “poco satisfecho/a” 16,7%. Esta insatisfacción se explica por la “no resolución del problema” en el momento y tener que volver con posterioridad.



2.9.- Tiempos de espera y de prestación

Las preguntas número ocho y nueve del cuestionario demandaban información respecto al tiempo que el entrevistado o entrevistada, había permanecido en espera hasta el momento de ser atendido, así como el tiempo de duración de la atención en la propia prestación.

Gráfico.
Tiempo de espera antes de ser atendido y tiempo de duración de la propia prestación



Menos de cinco minutos sería el tiempo de espera antes de ser atendido para un 98,8% de los demandantes del servicio de la OAC.

En cuanto a la duración de la atención, ocho de cada diez entrevistados y entrevistadas dice haber solucionado su petición en menos de cinco minutos.

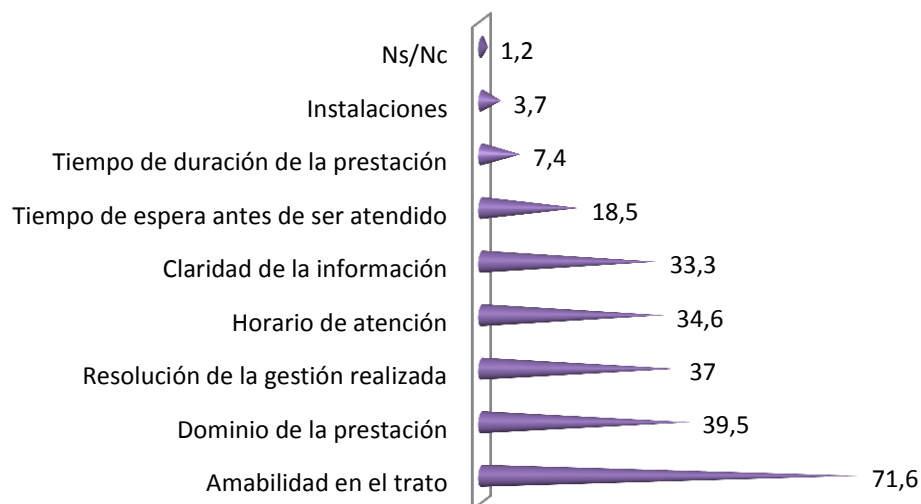
2.10.- Aspectos para la mejora del servicio

Para finalizar con el cuestionario, se les pedía que dijeran qué tres aspectos, de entre un listado de proposiciones, consideraban más importantes para mejorar el servicio.



Gráfico.

Aspectos más importantes para un buen servicio



La “amabilidad en el trato” resulta ser el aspecto más destacable para siete de cada diez entrevistados/as. “Dominio de la prestación”, “Resolución de la gestión realizada”, “Horario de atención” y “Claridad de la información” serían los siguientes aspectos más valorados para una mejora del servicio a la ciudadanía.

Tabla.- Aspectos más importantes para un buen servicio por edad y sexo

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Amabilidad en el trato	71,6	81,8	72,7	55,6	78,9	69,4	73,3
Dominio de la gestión	39,5	36,4	42,4	33,3	42,1	36,1	42,2
Resolución de la gestión realizada	37,0	27,3	33,3	44,4	42,1	36,1	37,8
Horario de atención	34,6	54,5	27,3	38,9	31,6	27,8	40,0
Claridad de la información recibida	33,3	18,2	33,3	38,9	36,8	33,3	33,3
Tiempo de espera antes de ser atendido	18,5	18,2	21,2	11,1	21,1	13,9	22,2
Tiempo de duración de la prestación	7,4	9,1	-	>22,2	5,3	13,9	2,2
Instalaciones	3,7	9,1	3,0	5,6	-	5,6	2,2
Ns/Nc	1,2	-	3,0	-	-	-	2,2

Los aspectos a destacar según las variables de edad y sexo resultarían los siguientes:

- 👉 **Amabilidad en el trato.** Sería el aspecto más importante para dar un buen servicio entre los más jóvenes, (10,2 puntos por encima de la media). Las mujeres se sitúan en posiciones ligeramente superiores a los hombres ante esta cuestión.



- ✿ *Dominio de la gestión.* En este caso, esta demanda destaca entre las personas de 31 a 45 años y los de más edad, así como entre el sexo femenino.
- ✿ *Resolución de la gestión realizada.* Con mayor presencia porcentual en los entrevistados de 46 a 59 y entre las mujeres.
- ✿ *Horario de atención.* Porcentualmente superior entre los más jóvenes y de nuevo entre las entrevistadas.
- ✿ *Claridad de la información recibida.* Asociado, en mayor medida, al colectivo de 46 a 59 años. Porcentajes iguales entre diferentes sexos.
- ✿ *Tiempo de espera antes de ser atendido.* Más constante entre las personas de 31 a 45 años y 60 y más, así como entre las mujeres.
- ✿ *El tiempo de duración de la prestación de servicio.* Significativo en Jhi Cuadrado entre las personas de 46 a 59 años. Superior entre los hombres (11,7 puntos por encima de las mujeres).
- ✿ *Instalaciones.* Por último, las instalaciones es la opción menos elegida prácticamente en todos los grupos de edad en lo referido a su importancia para un buen servicio, resultando entre los más jóvenes 5,4 puntos por encima de la opinión general. Ninguno de los entrevistados de sexo masculino ha elegido esta opción.



3.- Cumplimiento de los compromisos de calidad

Como último punto de este informe, quedaría la realización de un contraste entre los compromisos de calidad que la OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC) del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia tenía prefijados y las valoraciones que la ciudadanía del municipio ha mostrado en la presente evaluación del año 2019.

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** (97,7% en 2017).

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 80,2% dice que el tiempo de la duración de la propia prestación **no superó los cinco minutos**, (15,4 puntos por encima de los porcentajes obtenidos en 2017 ante esta misma cuestión. Para un 19,8% 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 8.

2.1.-Bis.- La nota media que finalmente se obtiene en el estudio del presente año es de 9,2 puntos (1,2 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 8.

3.1.-Bis.- En valores de media, esta se sitúa en el 8,8 (0,4 puntos por debajo de las valoraciones de 2017). De acuerdo a los resultados de la métrica, el 16% se sentiría “*satisfecho*” y el 71,6% dice estar “*muy satisfecho*” con la resolución total de la gestión.

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 98,8%, superior en 1,1 puntos respecto al año 2017.

5.- Satisfacción general con la OAC:

Como conclusión se puede establecer que: el índice de satisfacción general con el servicio prestado por la OAC de Villava-Atarrabia resulta ser del 96,3% (En el estudio anterior, este porcentaje fue del 97,8%, 1,5 puntos superior)

6.- Mejoras identificadas

Como punto final a este informe, se presentan las principales líneas de mejora que la ciudadanía del municipio identifica, en la idea de que pueden ayudar a optimizar el servicio de atención general que la oficina municipal, aquí estudiada, presta a los residentes de Villava- Atarrabia. Las mejoras propuestas, por orden porcentual, son las siguientes:



Amabilidad en el trato, dominio de la gestión, resolución de la gestión realizada, horario de atención, claridad de la información recibida, tiempo de espera antes de ser atendido, tiempo de duración de la prestación de servicio e instalaciones.



Cuestionario

Tablas estadísticas