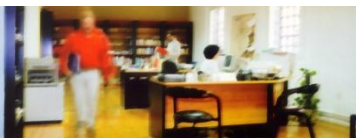


***Satisfacción de los habitantes de Villava-Atarrabia  
con el servicio de la Oficina de Atención Ciudadana (OAC)  
Año 2011***

Taller de Sociología sl:  
Carlos Vilches Plaza  
Yolanda Arana Martínez



## ÍNDICE

- 1. Cuestiones de inicio*
- 2. Presentación 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.- Cuestiones de inicio*

La **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia viene realizando durante los últimos años, en colaboración con la empresa de investigación social **Taller de Sociología sl**, una consulta opinática respecto a los servicios que presta a la ciudadanía. El objetivo principal de esta prospección no es otro que validar o rechazar el cumplimiento de los compromisos de calidad que dicha oficina municipal se ha comprometido a mantener de cara a los residentes en el municipio. Esta evaluación se realiza, además, para dar contestación a uno de los indicadores de calidad definido en la **Carta de servicios 2010/11** y 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.”*

Al objeto de evaluar los estándares de calidad de la atención prestada por la **OAC**, se ha empleado 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. A tal efecto, entrevistadores cualificados de la empresa **ITEM** realizaron la encuesta a una muestra azarosa de las personas utilizadoras de la Oficina de Atención Ciudadana. La conversación estaba mediada por un cuestionario fundamentado en escalas de medición de opinión y actitudes. Específicamente se solicitaba información respecto al estado de (in)satisfacción ciudadano en 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.*

Un total de diecinueve ítems (19) contenía el cuestionario base de la prospección. Finalizado el trabajo de campo se depuraron los cuestionarios, posteriormente se ha llevado a término un proceso de codificación de las preguntas abiertas para, en última instancia, ser tratado informáticamente mediante el programa estadístico Barbwinn 6.0 por el centro de cálculo de esta empresa. La ficha técnica del estudio se atiene a los siguientes elementos:

Universo	Personas utilizadoras de la OAC de Villava-Atarrabia
Tipo de muestreo	Azar sistemático (finalizada la consulta)
Entrevista	Personal y presencial
Número entrevistas	80 cumplimentadas
Trabajo de campo	19 al 23 de septiembre de 2011
Entrevistas	ITEM Trabajos de campo
Tratamiento de datos	Programa Barbwin 6.0

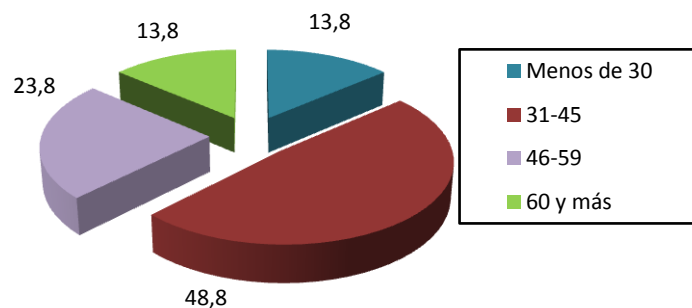
En los siguientes capítulos del presente informe, se muestran los resultados del estudio. Para profundizar en el análisis de los datos finalmente obtenidos, se ha utilizado el análisis estadístico de carácter univariable y bivariable (en tablas de contingencia). Para describir los resultados totales de mayor significación estadística, se adjuntan gráficos que representan los porcentajes de mayor interés opinático.

## *2.- Presentación de resultados*

## 2.1.- El perfil de los usuarios/as

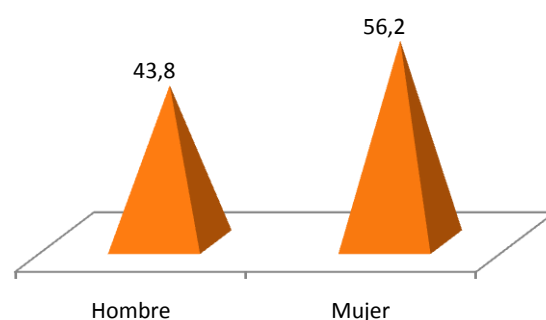
La primera cuestión que conviene conocer, hace referencia al perfil de edad de los y las utilizadores del servicio municipal. Puede observarse, en la gráfica, como la mitad de la población entrevistada se sitúa en la banda de edad de treinta y un años a cuarenta y cinco (48,8%). La menor presencia de utilización se daría entre el colectivo más joven y el de mayor edad (13,8% respectivamente). La media aritmética de la población investigada se ubica en los 41,9 años (13,1 resulta ser la desviación).

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



En lo que respecta a las diferencias de acuerdo al sexo, entre la población que acude a la **OAC**, domina ligeramente la presencia de las mujeres 56,2%, frente al público masculino que supone el restante 43,8%.

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



Al cruzar mediante una tabla de contingencia las dos variables sociodemográficas de sexo y edad, se observa como los hombres tienen mayor presencia en los estratos de edad de: menores de treinta años (54,5%) y de cuarenta y seis a cincuenta y nueve años (52,6%). La mayor proporción de mujeres usuarias se presenta en el grupo de más edad (63,6%).

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

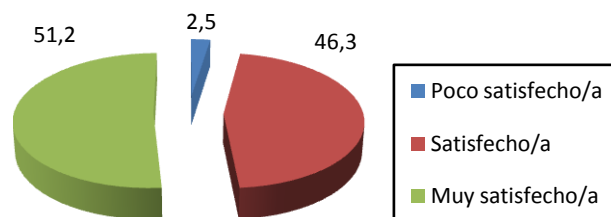
	Total	EDAD			
% con Jhi <sup>2</sup>		-30	31-45	46-59	60 y +
Hombre	43,8	54,5	38,5	52,6	36,4
Mujer	56,2	45,5	61,5	47,4	63,6

Definidos los rasgos más importantes de la población entrevistada, en los siguientes apartados el informe se adentra en los objetivos más específicos, y que tienen que ver con el testaje de los servicios y de la calidad de la atención que presta la mencionada oficina municipal.

## 2.2.- Satisfacción general con la OAC

Veamos, en primer lugar, una gráfica que muestra los porcentajes obtenidos al solicitar a los entrevistados y entrevistadas que valorasen su satisfacción general tras su visita a la OAC.

Gráfico.  
Satisfacción general con la OAC



La mayoría, 97,5%, se muestra satisfecha en su conjunto, de éstos el 51,2% se posiciona en la opción “muy satisfecho/a”. La insatisfacción se ubica en el 2,5% de la población sondeada (la no resolución del problema es la causa de esta insatisfacción en la totalidad de los casos). En una escala donde la máxima satisfacción estaría situada en el valor cuatro, la media de las puntuaciones obtenidas se sitúa en 3,5 puntos.

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

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi <sup>2</sup>		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	2,5	-	2,6	-	9,1	-	4,4
Satisfecho/a	46,3	63,6	41,0	52,6	36,4	48,6	44,4
Muy satisfecho/a	51,2	36,4	56,4	47,4	54,5	51,4	51,1
Media	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5

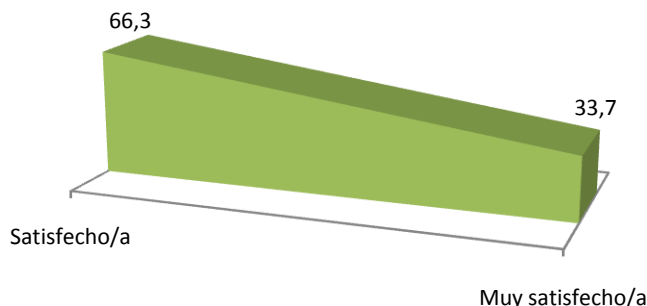
De acuerdo a los valores que alcanza la media aritmética, puede observarse una práctica unanimidad al emitir las ponderaciones de todos los grupos de edad aquí considerados (en torno a 3,5 puntos). La insatisfacción se perfila mayor entre las personas de más edad (9,1%) y el colectivo femenino (4,4%), aunque se dé en bajos porcentajes.

### *2.3.- Las instalaciones*

Como se deduce de la contemplación de la gráfica contigua, el consenso respecto a la satisfacción con las instalaciones de la **OAC** resulta manifiesto (100% de satisfecho más muy satisfecho).



**Gráfico.**  
Satisfacción con las instalaciones



En valores de media aritmética y sobre una puntuación de cuatro puntos ésta se sitúa en 3,3 puntos.

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

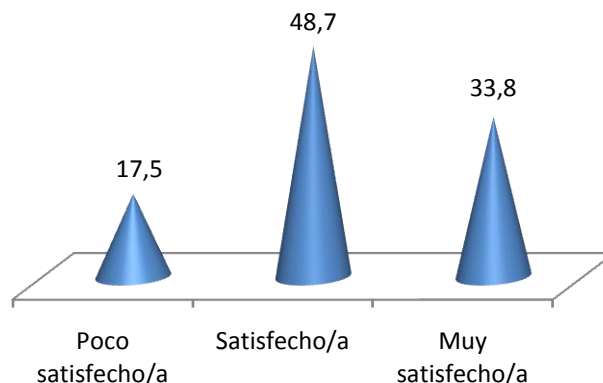
	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi <sup>2</sup>		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Satisfecho/a	<b>66,3</b>	63,6	69,2	68,4	54,5	57,1	73,3
Muy satisfecho/a	<b>33,7</b>	36,4	30,8	31,6	45,5	42,9	26,7
Media	3,3	3,4	3,3	3,3	3,5	3,4	3,3

Las valoraciones más elevadas en torno a la satisfacción con las instalaciones de la oficina, se dan en las personas de más edad (3,5), entre quienes tienen menos de treinta años y en el grupo de hombres (3,4 puntos en ambos casos).

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

Si bien, la opinión respecto al horario de atención al público resulta mayoritariamente satisfactoria 82,5% (de éstos el 33,8% se posiciona en la opción “muy satisfecho/a”), un destacado 17,5% se muestra “poco satisfecho/a” con el horario actual de la **OAC**. Todo este colectivo más insatisfecho demanda atención también en horario de tarde.

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



En valores de media aritmética la satisfacción con el horario de atención, de la entidad municipal, a los habitantes de Villava-Ararrabia se ubica en 3,2 puntos.

**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
Poco satisfecho/a	<b>17,5</b>	18,2	20,5	15,8	9,1	11,4	22,2
Satisfecho/a	<b>48,7</b>	54,5	51,3	47,4	36,4	45,7	51,1
Muy satisfecho/a	<b>33,8</b>	27,3	28,2	36,8	54,5	42,9	26,7
Media	3,2	3,1	3,1	3,2	3,5	3,3	3,0

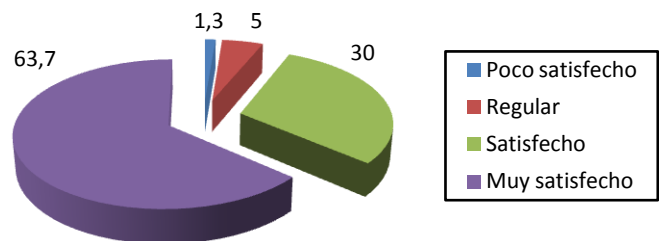
Las personas de más edad, con 3,5 puntos, y los hombres son los sectores poblacionales más satisfechos con los horarios de atención. Por contra, la valoración baja en la población femenina (3) y entre el colectivo de edad inferior a cuarenta y cinco años (3,1).

## 2.5.- El trato personal

Otra de las cuestiones testadas en el presente estudio hace referencia a la satisfacción, de los entrevistados y entrevistadas, con el trato dispensado en las oficinas municipales aquí investigadas. La siguiente gráfica muestra la totalidad de

resultados obtenidos en una escala de 10 puntos, donde el 1 y 2 significa “nada satisfecho”; el 3 y 4 “poco satisfecho”; el 5 y 6 “regular”; 7 y 8 “satisfecho” y 9 y 10 “muy satisfecho”. La media aritmética de las valoraciones emitidas se asienta en el notable elevado al suponer 8,8 puntos.

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



Para el 93,7% el trato recibido sería catalogable en términos de satisfacción, acumulando las respuestas de “poco satisfecho/a” y “regular” se obtiene un porcentaje de 6,3% de cierta insatisfacción.

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

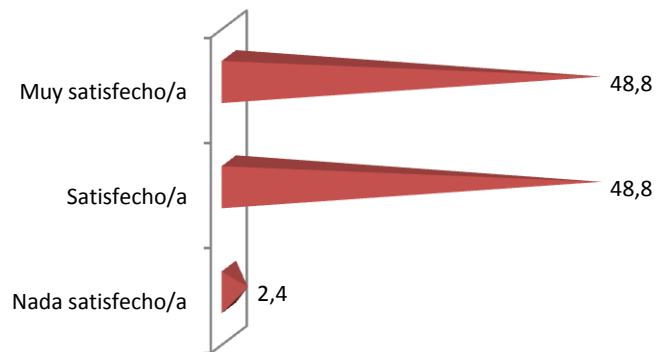
% con Jhi²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho	1,3	-	-	-	>9,1	-	2,2
Regular	5,0	-	7,7	5,3	-	2,9	6,7
Satisfecho	30,0	54,5	28,2	26,3	18,2	37,1	24,4
Muy satisfecho	63,7	45,5	64,1	68,4	72,7	60,0	66,7
Media	8,8	8,4	8,8	8,9	8,9	8,8	8,8

Como se desprende de la contemplación de la tabla de contingencia precedente, conforme aumenta la edad de la población lo hace la satisfacción de ésta con el trato recibido en la **OAC** (8,9 puntos entre los mayores de cuarenta y seis años). Aunque los menos satisfechos, también, se encuentren entre los mayores de sesenta años y en el colectivo femenino.

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

En términos de valores acumulados (“satisfecho/a” más “muy satisfecho/a”) la satisfacción con el dominio, por parte de los responsables de la oficina, en la gestión realizada se muestra como elevada 97,6%. La insatisfacción se coloca en el 2,4% del universo entrevistado, debido a la falta de resolución de la demanda de gestión.

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



La media aritmética de las ponderaciones emitidas resulta ser, en esta ocasión y respecto a la satisfacción con el dominio de la gestión realizada, de 3,4 puntos.

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

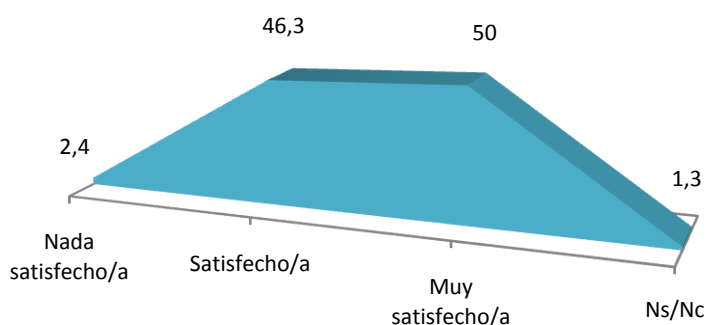
% con Jhi²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Nada satisfecho</b>	<b>2,4</b>	-	2,6	-	9,1	-	4,4
<b>Satisfecho</b>	<b>48,8</b>	72,7	43,6	52,6	36,4	51,4	46,7
<b>Muy satisfecho</b>	<b>48,8</b>	27,3	53,8	47,4	54,5	48,6	48,9
<b>Media</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>

Fijando la atención en el colectivo de personas insatisfechas, de nuevo este grupo viene conformado por las personas que superan los sesenta años de edad y por las personas entrevistadas del colectivo femenino.

## 2.7.- La información recibida

Al preguntar por la información recibida se obtienen porcentajes de refrendo similares a los alcanzados en las preguntas precedentes; así, el 96,3% acumulado dice estar satisfecho con la información que le han proporcionado en la oficina. Nuevamente la insatisfacción se posiciona en el 2,4% (la no resolución del problema es la causa de esta insatisfacción).

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



La media de las valoraciones emitidas respecto a la información recibida asciende, ahora, hasta un valor central de 3,5 puntos.

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

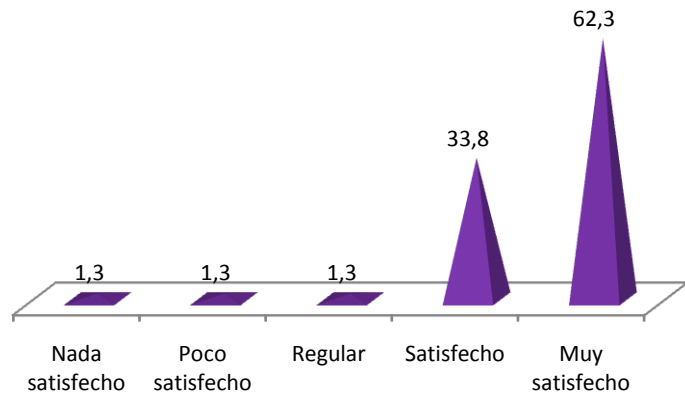
% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Nada satisfecho</b>	<b>2,4</b>	9,1	-	-	9,1	2,9	2,2
<b>Satisfecho</b>	<b>46,3</b>	54,5	48,7	47,4	27,3	48,6	44,4
<b>Muy satisfecho</b>	<b>50,0</b>	36,4	48,7	52,6	63,6	48,6	51,1
<b>Ns/Nc</b>	<b>1,3</b>	-	2,6	-	-	-	2,2
<b>Media</b>	<b>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>

El valor más bajo, en términos de media aritmética, se alcanza en el colectivo de menores de treinta años (3,2), siendo constante, en torno a los 3,5 puntos, en los demás estratos analizados. La insatisfacción se muestra algo más presente entre las personas más jóvenes, las de más edad y en el colectivo masculino.

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

Otra de las cuestiones que contemplaba el cuestionario era la de testar la satisfacción con la resolución de la gestión. La siguiente gráfica muestra la totalidad de resultados obtenidos en una escala de 10 puntos, donde el 1 y 2 significa “nada satisfecho”; el 3 y 4 “poco satisfecho”; el 5 y 6 “regular”; 7 y 8 “satisfecho” y 9 y 10 “muy satisfecho”. La media aritmética se ubica en 8,9 puntos (ronda el sobresaliente en nota escolar).

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



Para un 96,1% la gestión resultó ser satisfactoria (un 62,3% incluso señala que fue muy satisfactoria). Agrupando las respuestas de nada, poco, y regular satisfecho se tiene un valor final del 3,9% de insatisfacción (de nuevo la no resolución del problema es la causa de esta insatisfacción).

**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>1,3</b>	-	-	-	>9,1	-	2,2
<b>Poco satisfecho</b>	<b>1,3</b>	-	2,6	-	-	-	2,2
<b>Regular</b>	<b>1,3</b>	>9,1	-	-	-	2,9	-
<b>Satisfecho</b>	<b>33,8</b>	54,5	30,8	36,8	18,2	40,0	28,9
<b>Muy satisfecho</b>	<b>62,3</b>	36,4	66,7	63,2	72,7	57,1	66,7
<b>Media</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>

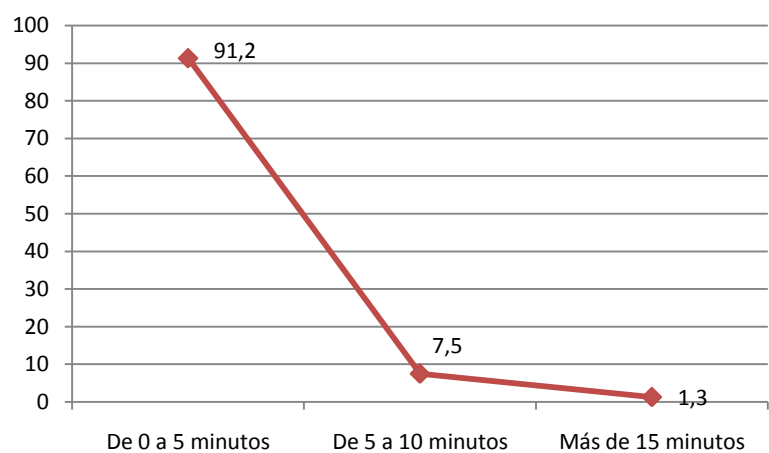
Analizando los resultados obtenidos en la tabla de contingencia precedente, puede observarse como las medias más altas se obtienen en el tramo de edad de 31 a 59 años (por encima del valor de nueve puntos). Por contra, la media más baja de 8,5 puntos, se ubica entre el colectivo de menor edad. Las personas de más edad y las mujeres, agrupan principalmente a las personas más insatisfechas con la resolución final de la gestión realizada.

## 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 totalidad de los sondeados dice haber permanecido menos de cinco minutos hasta ser atendido en la OAC.

La mayoría de los entrevistados, 91,2%, responde haber estado menos de cinco minutos durante la prestación de la atención requerida en la OAC. Por encima de este tiempo se sitúa un 8,8% de la población atendida que dice haber superado los cinco minutos.

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



## 2.10.- Aspectos para la mejora del servicio

Para la mejora del servicio de la OAC se planteaba, en una pregunta específica, conocer qué aspectos pudieran ser susceptibles de mejora de cara a ofrecer una mayor calidad en el servicio y en la atención a la ciudadanía del municipio de Villava – Atarrabia.

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

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Amabilidad en el trato	67,5	54,5	61,5	73,7	90,9	74,3	62,2
Resolución de la gestión realizada	55,0	45,5	53,8	52,6	72,7	54,3	55,6
Tiempo de espera antes de ser atendido	48,8	63,6	46,2	57,9	27,3	57,1	42,2
Claridad de la información recibida	48,8	54,5	51,3	47,4	36,4	37,1	57,8
Dominio de la gestión	41,3	36,4	41,0	31,6	63,6	34,3	46,7
Horario de atención	35,0	36,4	41,0	36,8	9,1	37,1	33,3
Tiempo de duración de la prestación	3,8	9,1	5,1	-	-	5,7	2,2

Veamos ahora, en mayor detalle, las respuestas emitidas por orden de importancia y de acuerdo a los perfiles asociados a cada demanda:

- *Amabilidad en el trato.* Más presente entre las personas mayores de 46 años y el colectivo masculino.
- *Resolución de la gestión realizada.* Viene asociado a las personas de más edad.
- *Tiempo de espera antes de ser atendido.* Presenta porcentajes más elevados entre los menores de 30 años y los hombres.
- *Claridad de la información recibida.* El colectivo de mujeres y las personas menores de 45 años ponderan en mayor medida esta respuesta.
- *Dominio de la gestión.* Destaca esta demanda entre las personas mayores de 60 años.



- ▶ *Horario de atención.* Tiene similar incidencia en todas las categorías de variable, excepto en el caso de las personas de más edad donde desciende de forma notable.
- ▶ *El tiempo de duración de la prestación de servicio.* Tiene una baja incidencia en todos los grupos, si bien, se muestra algo más notable entre las personas más jóvenes.

### **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 2011, 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 91,2% dice que el tiempo de la duración de la propia prestación no superó los cinco minutos. Para un 8,8% la atención rebasó el tiempo del compromiso (supone un descenso respecto a la métrica del pasado año).

## ***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 del presente año es de 8,8 puntos (1,3 puntos superior a lo comprometido, y en ascendencia valorativa respecto al año de 2010).

### **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 de la métrica, el 33,8% se siente “satisfecho” y el 62,3% dice estar “muy satisfecho” con la resolución total de la gestión. El índice que se obtiene en valores de media es de 8,9 puntos (0,4 puntos superior al pasado año).

### **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%. Media de 3,3 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: 46,3% de personas satisfechas y 51,2% de muy satisfechas (97,5% de satisfacción acumulada y 3,5 puntos de valoración media sobre cuatro). Hay una significativa ascendencia de los “muy satisfechos/as” respecto a los datos del pasado año.

### **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: amabilidad en el trato, resolución de la gestión realizada, menor tiempo de espera, claridad de la información y dominio de la gestión.

*Cuestionario*

*Tablas estadísticas*