

## Oficina de Atención Ciudadana de Villava-Atarrabia.

### Imagen y calidad de servicios

2014



Taller de Sociología sl:

Carlos Vilches Plaza  
Yolanda Arana Martínez

## ÍNDICE

- 1. El objeto de estudio*
- 2. Análisis de datos*
  - 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.- El objeto de estudio

La empresa de investigación social y de mercados **Taller de Sociología** a demanda de la **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia ha llevado a término, un año más, 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 sería validar o rechazar el cumplimiento de los compromisos de calidad que la OAC se ha comprometido a mantener en sus acciones ante los residentes en el 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 2013/14** 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 de la empresa de campo **ITEM**, 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	22 al 26 de septiembre de 2014
Entrevistas	ITEM Trabajos de campo
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 bivariado, que se presenta en diferentes tablas de contingencia con el estadístico de Ji 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 datos*

## 2.1.- Tipología de los usuarios/as

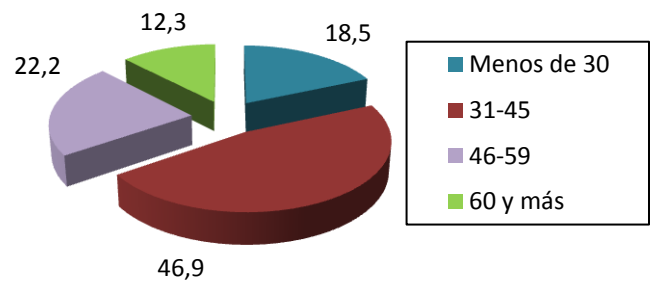
El objetivo central de este informe es medir la satisfacción de los ciudadanos de Villava-Atarrabia, con respecto al servicio que presta la Oficina de Atención la Ciudadanía.

En primer lugar nos detendremos en describir el perfil por grupos de edad de los y las utilizadores del servicio municipal.

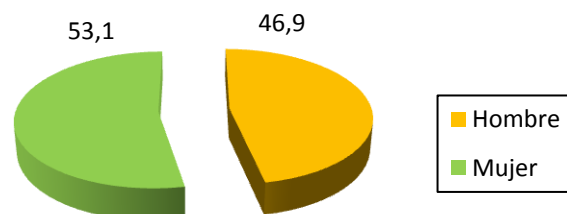
Como se puede observar en el gráfico adjunto, cerca de la mitad (46,9%) tiene entre treinta y un años y cuarenta y cinco. El colectivo de más edad representa el menor porcentaje de presencia, como utilizadores en la Oficina (12,3%). Las personas más jóvenes suponen un 18,5%.

La media aritmética se sitúa en los 42,3 años (14,5 de desviación).

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



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



Atendiendo al género de los utilizadores/as, el porcentaje de mujeres que asisten a la oficina supera en 6,2 puntos al de hombres.

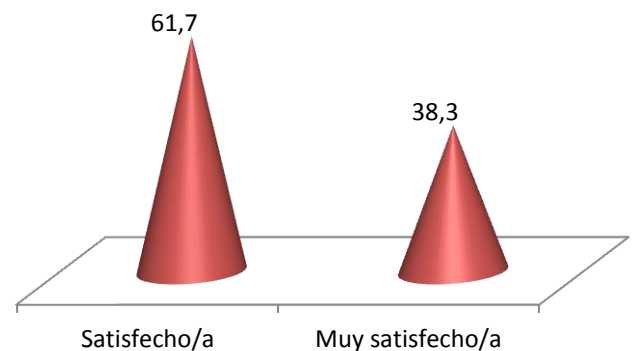
## 2.2.- Satisfacción general con la OAC

En la primera cuestión 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.

Algo superior a seis de cada diez personas estarían satisfechas (61,7%), y el 38,3% muy satisfechas, tras acudir a la OAC.

La media aritmética se sitúa en 3,4 en una escala con el cuatro como máximo valor de la puntuación.

**Gráfico.**  
Satisfacción general con la OAC



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

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Satisfecho/a</b>	<b>61,7</b>	66,7	60,5	66,7	50,0	71,1	53,5
<b>Muy satisfecho/a</b>	<b>38,3</b>	33,3	39,5	33,3	50,0	28,9	46,5
<b>Media</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>

Atendiendo a los valores que alcanza la media aritmética, y teniendo en cuenta la variable de la edad, la mayor satisfacción estaría entre los encuestados y encuestadas de más edad (3,5 de media, frente al 3,4 general). Así como en el caso de las mujeres, con un 3,5 frente al 3,3 de los hombres.

## 2.3.- Las instalaciones

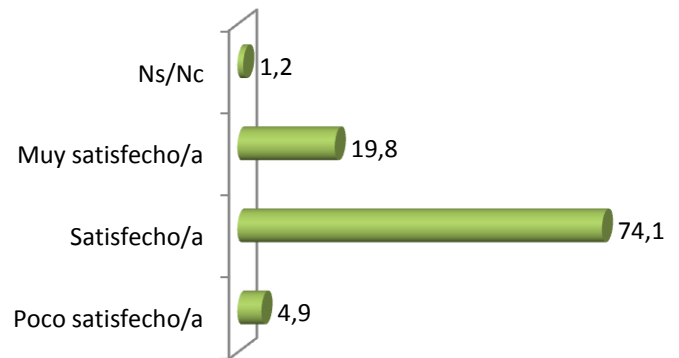
En el segundo ítem del cuestionario, se les preguntaba acerca de su satisfacción con las instalaciones del servicio municipal. En el gráfico siguiente se observan los resultados finalmente obtenidos al preguntar por esta cuestión.

El 93,9% estaría satisfecho/a o muy satisfecho/a.

Aproximadamente un 5% estaría “poco satisfecho”. Las causas de esta insatisfacción serían: “porque es pequeño”, “está precario / obras” y “las dos puertas de entrada son incómodas”

Al igual que en el ítem de valoración anterior, sobre una escala de cuatro puntos, la media aritmética se sitúa, ahora, en 3,1.

**Gráfico.**  
Satisfacción con las instalaciones



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

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	4,9	-	2,6	>16,7	-	5,3	4,7
Satisfecho/a	74,1	86,7	73,7	72,2	60,0	81,6	67,4
Muy satisfecho/a	19,8	13,3	23,7	11,1	30,0	10,5	27,9
Ns/Nc	1,2	-	-	-	>10,0	2,6	-
Media	3,1	3,1	3,2	2,9	3,3	3,1	3,2

Las valoraciones más elevadas, en torno a la satisfacción con las instalaciones de la OAC, se encuentran entre las personas de más edad (3,3 de media, 0,2 puntos por encima de la tónica general). A su vez, la valoración más baja se sitúa en las edades entre 46 y 59 años (16,7% en el poco satisfecho/a con significación en Jhi Cuadrado, frente al 4,9 general). Los dos extremos no han dado valoración negativa en este aspecto.



Las mujeres serían algo más favorables que los hombres ante esta cuestión de las instalaciones (27,9% de “muy satisfechas”).

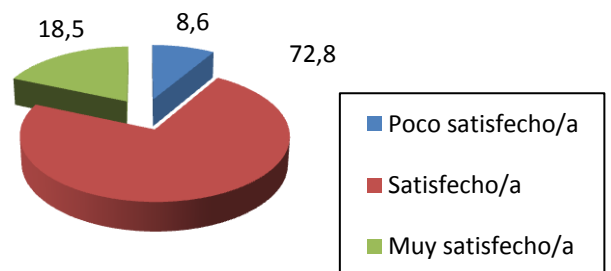
## 2.4.- El horario de atención de la oficina

Respecto al horario de atención de la oficina, el 91,3% de la población entrevistada estaría satisfecha o muy satisfecha.

El 8,6% se manifiesta como poco satisfecho y la base de su insatisfacción reside en que no haya horario de atención por la tarde.

Según los valores de la media aritmética la satisfacción con el horario de atención a la ciudadanía entre los residentes de Villava-Atarrabia supone 3,1 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
Poco satisfecho/a	8,6	13,3	5,3	16,7	-	5,3	11,6
Satisfecho/a	72,8	80,0	76,3	66,7	60,0	84,2	62,8
Muy satisfecho/a	18,5	6,7	18,4	16,7	40,0	10,5	25,6
Media	3,1	2,9	3,1	3,0	3,4	3,1	3,1

El colectivo de mayores de sesenta años, con 3,4 puntos de media, serían los

más satisfechos con el horario, y los menores de treinta años los más insatisfechos (teniendo en cuenta las medias). Si atendemos a los porcentajes de insatisfacción, los encuestados con edades comprendidas entre los 46 y 59 años, con un 16,7% en la opción “poco satisfecho/a”, serían los más insatisfechos/as, así como las mujeres. En su totalidad, esta insatisfacción estaría explicada por la no existencia de horario de atención a las tardes.

## 2.5.- El trato personal

A la hora de evaluar la satisfacción general de los utilizadores de la Oficina de Atención Ciudadana, resulta trascendente conocer la opinión respecto a la calidad del trato personal que en dicho servicio se les presta.

Para preguntar por la amabilidad del trato, se ha utilizado una escala de diez tramos de puntuación (donde el valor 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, supone 9 puntos.

Un 98,7% se encuentra en altos niveles de satisfacción con el trato recibido, estando el 65,4% “muy satisfecho”.

Solamente un 1,2% dice haber tenido un trato “regular”.

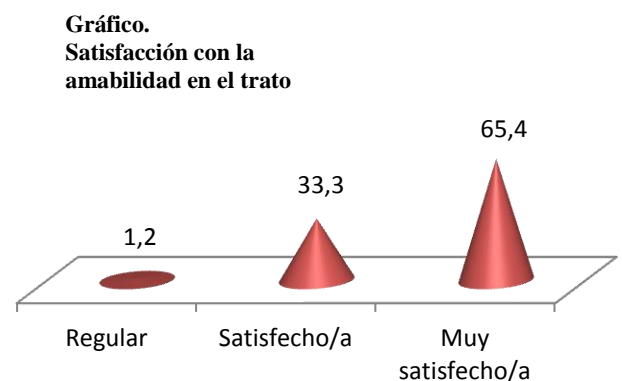


Tabla.- Satisfacción con la amabilidad en el trato según edad y sexo

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Regular	1,2	-	-	5,6	-	2,6	-
Satisfecho/a	33,3	33,3	36,8	38,9	10,0	31,6	34,9
Muy satisfecho/a	65,4	66,7	63,2	55,6	90,0	65,8	65,1
Media	9,0	9,1	8,9	8,8	9,4	9,0	9,0

Entre la población de más edad se constata una mayor satisfacción en lo referente al trato recibido. La opción “regular” solamente está representada (5,6%) en el grupo de 46 a 59 años.

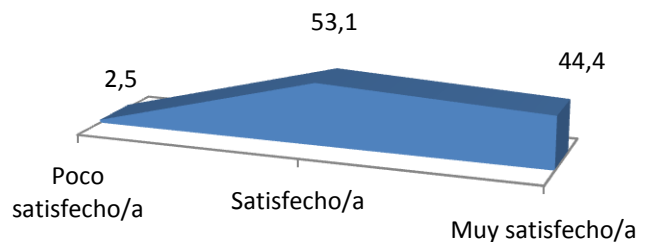
Teniendo en cuenta el sexo, y atendiendo a las medias, no habría diferencia entre hombres y mujeres. Solamente el 2,6% de los hombres se ha situado en la opción “regular”

## 2.6.- Dominio de la gestión realizada

En la pregunta número cinco del cuestionario, se les preguntaba acerca del dominio, por parte de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la gestión realizada.

El nivel de satisfacción sería elevado, ya que el 97,5% estaría “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a” con la gestión.

Gráfico.  
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada



La insatisfacción se coloca en un 2,5% del universo entrevistado; ello sería debido a: “*la falta de resolución de la demanda de gestión*” y “no era de su competencia”.

**Tabla.- Satisfacción con el dominio 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
Poco satisfecho/a	2,5	6,7	-	5,6	-	-	4,7
Satisfecho/a	53,1	33,3	55,3	61,1	60,0	68,4	39,5
Muy satisfecho/a	44,4	60,0	44,7	33,3	40,0	31,6	55,8
Media	3,4	3,5	3,4	3,3	3,4	3,3	3,5

En la tabla de contingencia precedente, y atendiendo a las medias, se puede observar como la satisfacción sería mayor entre las personas más jóvenes y entre el colectivo femenino.

Teniendo en cuenta las valoraciones porcentuales serían, también, estos mismos grupos (jóvenes y mujeres) los que en mayor medida se han posicionado en el “poco satisfecho/a” y, a su vez, en el “muy satisfecho/a”.

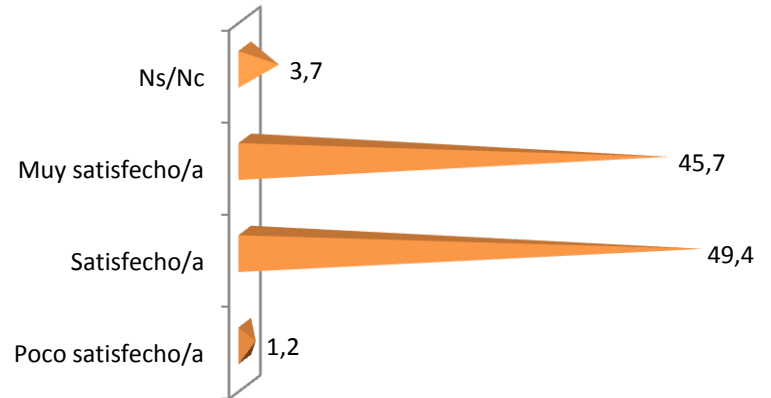
## 2.7.- La información recibida

En el siguiente ítem del cuestionario se abordaba el estudio del nivel de satisfacción sentido, por los habitantes de Villava-Atarrabia consultados, respecto a la claridad de la información recibida desde los responsables de la atención a la ciudadanía en la oficina municipal.

Un 95,1% acumulado (satisfecho/a + muy satisfecho/a) dice estar satisfecho/a con la información que le han proporcionado en la oficina.

Nuevamente la insatisfacción se posiciona en el 1,2% (“no me sabe contestar” sería la causa de esta insatisfacción).

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



La media aritmética de las puntuaciones emitidas respecto a la información recibida en la OAC resulta ser 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
Poco satisfecho/a	1,2	6,7	-	-	-	-	2,3
Satisfecho/a	49,4	33,3	47,4	66,7	50,0	57,9	41,9
Muy satisfecho/a	45,7	53,3	52,6	27,8	40,0	36,8	53,5
Ns/Nc	3,7	6,7	-	5,6	10,0	5,3	2,3
Media	3,5	3,5	3,5	3,3	3,4	3,4	3,5

Son las personas menores de cuarenta y cinco años, los que emiten unas puntuaciones más elevadas (3,5 puntos). Baja, en 0,2 puntos, entre las personas entrevistadas de 46 a 59 años.

Entre las mujeres, también, la media se sitúa en el 3,5, superior a la de los hombres en 0,1 puntos.

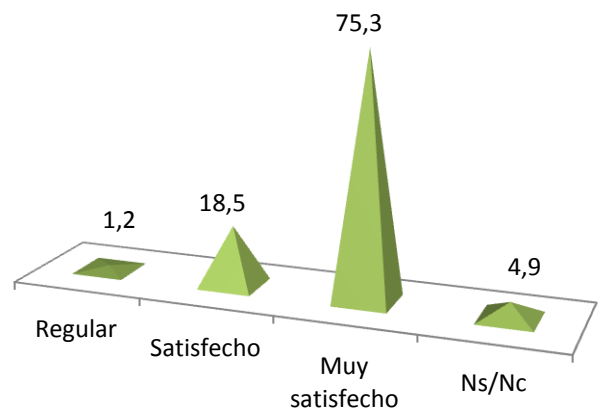
## 2.8.- La resolución total de la gestión realizada

Al testar la satisfacción con la resolución total de la gestión, los resultados han dado lugar a la gráfica que se presenta a continuación (los resultados obtenidos se refieren a una escala de 10 puntos, donde 1 y 2 significan “nada satisfecho”; el 3 y 4 “poco satisfecho”; el 5 y 6 “regular”; 7 y 8 “satisfecho” y 9 y 10 “muy satisfecho”).

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

Algo más de nueve de cada diez entrevistados/as estaría en altos niveles de satisfacción con la resolución total de la gestión realizada (93,8%), siendo para un 75,3% de estos “muy satisfactoria”.

La media se sitúa en valor de 9,2 puntos (escala de diez tramos).



**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>Regular</b>	<b>1,2</b>	-	2,6	-	-	-	2,3
<b>Satisfecho</b>	<b>18,5</b>	13,3	18,4	27,8	10,0	18,4	18,6
<b>Muy satisfecho</b>	<b>75,3</b>	80,0	76,3	61,1	90,0	76,3	74,4
<b>Ns/Nc</b>	<b>4,9</b>	6,7	2,6	11,1	-	5,3	4,7
<b>Media</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>

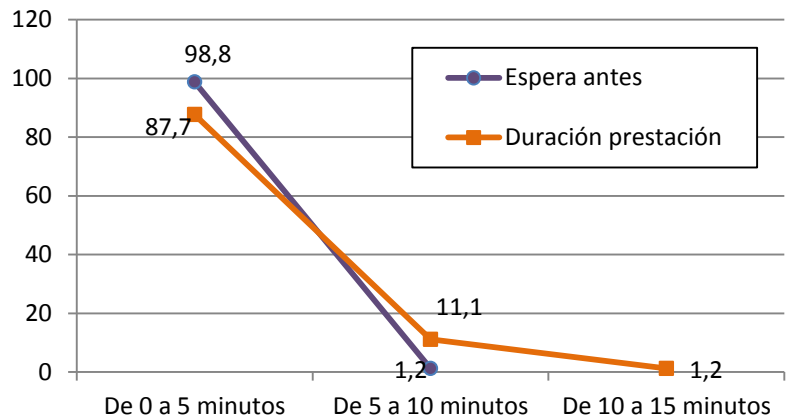
Según los resultados que se muestran en la tabla anterior, puede observarse como las medias más altas se obtienen en el tramo de edad de menores de 30 años (9,4 puntos frente a los 9,2 de la media general).

En cuanto al sexo, las medias están en el mismo valor que la tónica general, es decir, 9,2 puntos.

## 2.9.- Tiempos de espera y de prestación

La pregunta número ocho del cuestionario demandaba información respecto al tiempo que el entrevistado o entrevistada, había permanecido en espera hasta el momento de ser atendido. El 98,8% de los consultados dice haber permanecido menos de cinco minutos hasta ser atendido en la OAC.

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

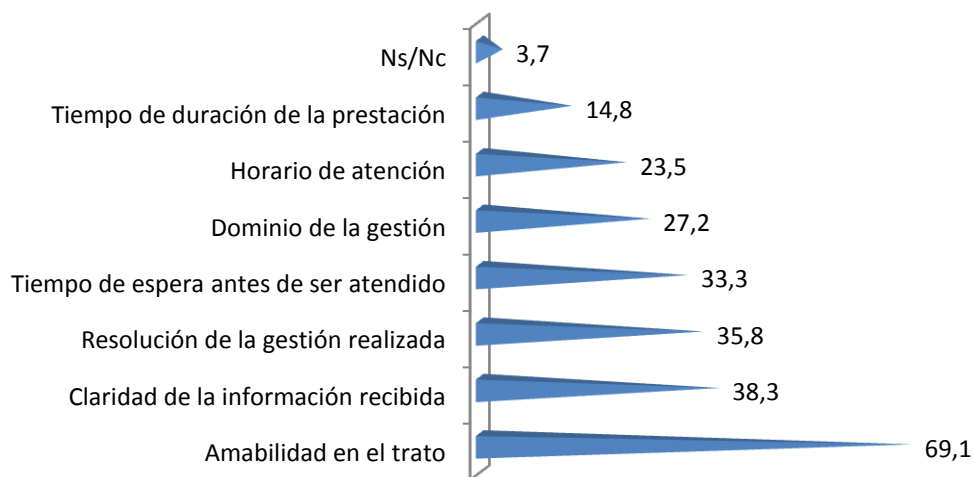


En cuanto a la duración de la propia prestación, el 87,7% dice haber solucionado su petición en menos de cinco minutos, y el 11,1% entre cinco y diez minutos. Hasta un cuarto de hora sería el tiempo transcurrido para resolver la petición para el 1,2% restante.

## 2.10.- Aspectos para la mejora del servicio

Al objeto de optimizar el servicio que la OAC presta a la ciudadanía del municipio se planteaba, en una pregunta creada “ad hoc”, conocer qué aspectos serían susceptibles de ser corregidos para ofertar un mejor servicio y atención.

**Gráfico.**  
**Aspectos más importantes para un buen servicio**



“Amabilidad en el trato” resulta ser la opción más elegida para optimizar el servicio de atención a la población de Villava-Atarrabia desde la oficina municipal (69,1%).

Con valores entre el 20 y el 40% estarían: “claridad de la información recibida”, “resolución de la gestión realizada”, “tiempo de espera antes de ser atendido”, “dominio de la gestión” y “horario de atención”.

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

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Amabilidad en el trato</b>	<b>69,1</b>	60,0	71,1	72,2	70,0	68,4	69,8
<b>Claridad de la información recibida</b>	<b>38,3</b>	20,0	31,6	66,7	40,0	44,7	32,6
<b>Resolución de la gestión realizada</b>	<b>35,8</b>	33,3	28,9	44,4	50,0	44,7	27,9
<b>Tiempo de espera antes de ser atendido</b>	<b>33,3</b>	53,3	39,5	22,2	-	26,3	39,5
<b>Dominio de la gestión</b>	<b>27,2</b>	20,0	15,8	44,4	50,0	26,3	27,9
<b>Horario de atención</b>	<b>23,5</b>	33,3	23,7	22,2	10,0	26,3	20,9
<b>Tiempo de duración de la prestación</b>	<b>14,8</b>	13,3	23,7	5,6	-	23,7	7,0
<b>Ns/Nc</b>	<b>3,7</b>	13,3	-	-	10,0	-	7,0

A continuación se presentan, en mayor detalle, las respuestas emitidas por orden porcentual y en función de las diferentes variables independientes de la



presente investigación:

- ✿ *Amabilidad en el trato.* Más constante entre las personas de 46 a 59 años y el colectivo femenino.
- ✿ *Claridad de la información recibida.* Presenta mayor significación entre las personas de 46 a 59 años (66,7% frente al 38,3% general). En esta opción se situaría el colectivo masculino por encima del femenino (12,1 puntos superior)
- ✿ *Resolución de la gestión realizada.* Con mayor presencia porcentual en los mayores de 60 años y entre los hombres (16,8 puntos superior).
- ✿ *Tiempo de espera antes de ser atendido.* Asociado en mayor medida al colectivo de los más jóvenes y al sexo femenino (13,2 puntos de diferencia entre géneros).
- ✿ *Dominio de la gestión.* Como en el caso anterior, esta demanda destaca entre las personas mayores de 60 años, y entre las mujeres.
- ✿ *Horario de atención.* A más edad disminuye la importancia, pasando de un 33,3% entre los más jóvenes, a un 10% entre los de más edad. Los hombres se sitúan con mayor índice de respuesta porcentual en esta opción.
- ✿ *El tiempo de duración de la prestación de servicio.* Se percibe más notable entre las personas de 31 a 45 años y superior porcentualmente entre los hombres (16,7 puntos por encima de las mujeres).

## 3.- Cumplimiento de los compromisos de calidad

A modo de síntesis valorativa y para finalizar el presente informe, se ha realizado un contraste entre los compromisos de calidad que la OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC) del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia tenía prefijados para el año de 2012, y los principales resultados valorativos que la ciudadanía del municipio ha emitido en la presente encuesta de prospección sociológica.

### *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 (97,6% en el 2012).

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 87,7% dice que el tiempo de la duración de la propia prestación no superó los cinco minutos, superando en 3,2 puntos a los porcentajes obtenidos en 2012 ante esta misma cuestión (84,5%). Para un 11,1% la atención rebasó el tiempo del compromiso (supone un descenso respecto a la métrica del pasado estudio de 4,4 puntos).

### *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 **9 puntos** (1,5 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.- **En valores de media, esta se sitúa en el 9,2**, superando en 1,7 puntos el compromiso de calidad requerido (en el año 2012 la valoración media fue 8,8). De acuerdo a los resultados de la métrica, el 18,5% se siente “*satisfecho*” y el 75,3% dice estar “*muy satisfecho*” con la resolución total de la gestión (en comparación con el año 2012, disminuye el porcentaje en cuanto a la opción “*satisfecho*”, y aumenta en cuanto a “*muy satisfecho*”).

### **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 93,9%**. Media de 3,1 puntos sobre un máximo de satisfacción de cuatro puntos, si bien habría que comentar que en el momento de la realización del trabajo de campo, la oficina se encontraba en obras de mejoramiento, por lo que el índice resulta ser algo más bajo que en la valoración del año 2012.

### **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 muy elevado: El 100%** de las personas encuestadas se han posicionado en el

“satisfecho” o “muy satisfecho”, (97,6% en 2012)

## *6.- Mejoras identificadas*

Para finalizar, este apartado conclusivo, 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 son las siguientes:

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

*Cuestionario*

*Tablas estadísticas*