



Oficina de Atención Ciudadana de Villava-
Aurrabia
Imagen y calidad de servicios
2021

Marta Hernández Lekuona
Graduada en Sociología Aplicada



Índice

1. Cuestiones preliminares	3
2. Análisis de resultados.....	5
2.1. Tipología de los usuarios/as.....	6
2.2 Satisfacción general con la OAC	7
2.3 Las instalaciones	8
2.4 El horario de atención de la oficina	9
2.5 El trato personal	10
2.6 Dominio de la gestión realizada.....	11
2.7 La información recibida.....	12
2.8 La resolución total de la gestión realizada.....	14
2.9 Tiempo de espera y de prestación.....	15
2.10 Aspectos para la mejora del servicio	15
3. Cumplimiento de los compromisos de calidad	18



1. Cuestiones preliminares

Marta Hernández, a título personal como Graduada en Sociología Aplicada por la Universidad Pública de Navarra y en clave de investigadora social y de mercados, a demanda de la **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia, ha llevado a cabo la investigación sociológica que se ha venido realizando los años anteriores, en la que mediante una encuesta se pregunta a la ciudadanía del municipio sobre su satisfacción con los servicios que dicha oficina les presta. Así, otro objetivo fundamental de esta prospección ha sido validar o rechazar el cumplimiento de los compromisos de calidad que la OAC se ha comprometido anteriormente a cumplir ante la ciudadanía del municipio.

Esta evaluación de carácter cuantitativo es llevada a cabo para dar respuesta a uno de los indicadores de calidad recogido, 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 a los servicios que 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 y las ciudadanas la consulta y/o gestión en dicha oficina municipal. Para ello, entrevistadores y entrevistadoras cualificadas han realizado 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 nivel de satisfacción o, en su defecto, 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. El cuestionario base de la prospección contiene un número total de diecinueve ítems (19).



Una vez realizado el trabajo de campo, se depuraron los cuestionarios mediante la aplicación de un test de control lógico. Posteriormente se ha llevado a cabo 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, la titular de la prospección-

La ficha técnica de la investigación se conforma 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 de entrevistas	80 cumplimentadas
Trabajo de campo	20 al 24 de septiembre de 2021
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 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

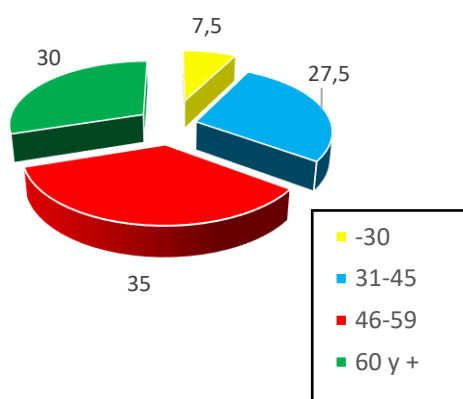


2.1. Tipología de los usuarios/as

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

En primer lugar, el análisis comienza definiendo el perfil según los grupos de edad de las personas utilizadoras de dicho servicio municipal.

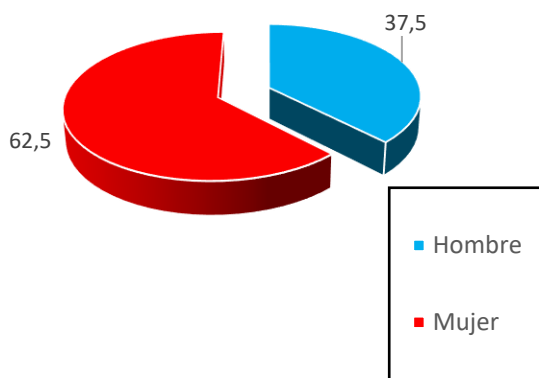
Gráfico 1. Edad de los/las utilizadores de la OAC.



Entre 46 y 59 años resulta ser el porcentaje más elevado en cuanto a edad de las personas entrevistadas (35%), a diferencia de los más jóvenes, que suponen únicamente un 7'5%.

La media aritmética de la edad se sitúa en 51'2 años.

Gráfico 2. Sexo de los/las utilizadores de la OAC.

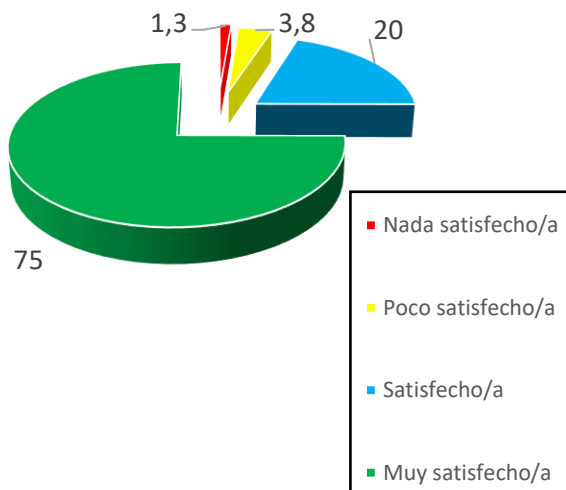


Teniendo en cuenta el sexo de los entrevistados/as, serían las mujeres las que acuden en mayor medida a la Oficina de Atención Ciudadana, con un 62'5% de presencia.

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 Oficina de Atención Ciudadana tiene en el mismo edificio consistorial.

Gráfico 3. Satisfacción general con la OAC.



El 95% estaría satisfecho/a en cuanto a la atención general en la OAC.

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

Tabla 1. 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	1,3	0	0	0	4,2	0	2
Poco satisfecho/a	3,8	0	0	7,1	4,2	0	6
Satisfecho/a	20	16,7	36,4	7,1	20,8	23,3	18
Muy satisfecho/a	75	83,3	63,6	85,7	70,8	76,7	74
Media	3,688	3,833	3,636	3,786	3,583	3,767	3,64

Atendiendo a los valores que alcanza la media aritmética y considerando la variable edad, la mayor satisfacción estaría entre los más jóvenes, es decir, menores de 30 años, y las personas entre 46 y 59 años. En cuanto a la perspectiva del género, los hombres se sitúan ligeramente por encima de las mujeres (3,76 y 3,64 puntos respectivamente).



2.3 Las instalaciones

A continuación, se preguntaba a las personas utilizadoras de la OAC acerca de su valoración sobre las instalaciones del servicio municipal, tales como asientos, espacio, mesas, limpieza... En el gráfico siguiente se recogen los resultados obtenidos.

En cuanto a las instalaciones, un elevado 96'3% estaría satisfecho/a o muy satisfecho/a (valor acumulado), siendo únicamente un 3'8% el que se ha situado en la opción "poco satisfecho/a".

Así, la media aritmética se sitúa en un 3'36 puntos sobre un máximo de cuatro.

Gráfico 4. Satisfacción con las instalaciones.

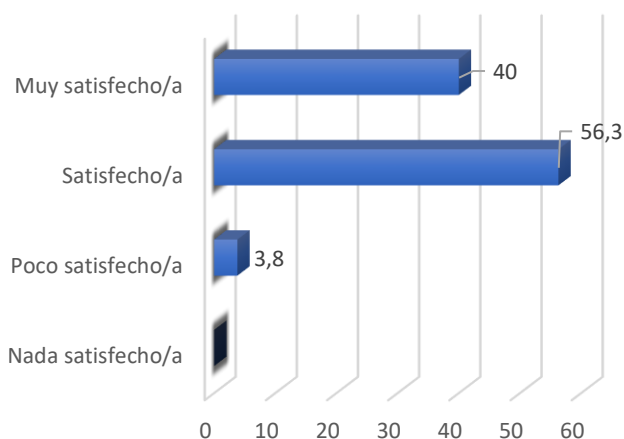


Tabla 2. Satisfacción con las instalaciones de la OAC según edad y sexo.

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	3,8	0	0	10,7	0	0	6
Satisfecho/a	56,3	83,3	59,1	50	54,2	60	54
Muy satisfecho/a	40	16,7	40,9	39,3	45,8	40	40
Media	3,362	3,167	3,409	3,286	3,458	3,4	3,34

Las valoraciones más elevadas en cuanto a las instalaciones de la oficina, se encuentran entre las personas de mayor edad (60 y más), con 3'45 puntos de media. En contraposición, son los más jóvenes los que presentan el menor grado de satisfacción entorno a las instalaciones, con 3'16 puntos de media, por debajo de la media aritmética total (3'36 puntos sobre un máximo de cuatro).

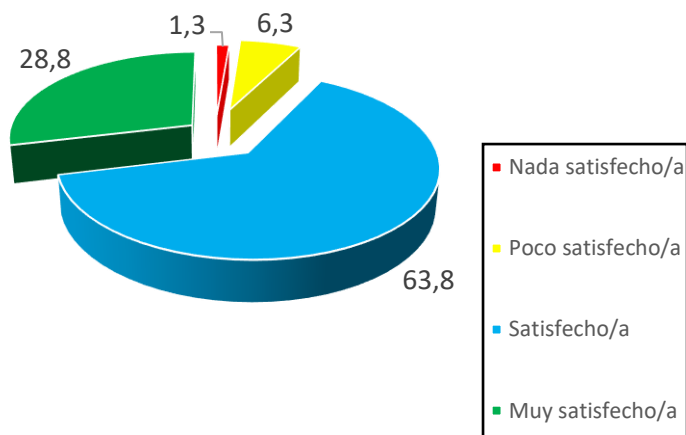
Atendiendo al género, los hombres se muestran ligeramente más satisfechos que las mujeres (3'4 y 3'34 puntos respectivamente).



2.4 El horario de atención de la oficina

La tercera cuestión analizada es la referente al horario de atención de la oficina, siendo actualmente de 8:30 a 14:30. Así, se observan en el próximo gráfico los resultados obtenidos.

Gráfico 5. Satisfacción con el horario de atención de la oficina.



Según los valores de la media aritmética, la satisfacción con el horario de atención a la ciudadanía entre los y las residentes de Villava-Atarrabia supone 3'2 puntos (para un máximo de satisfacción ubicado en el valor de cuatro puntos).

Tabla 3. Satisfacción con el horario de atención de la oficina según edad y sexo.

% con Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	1,3	>16,7	0	0	0	3,3	0
Poco satisfecho/a	6,3	0	4,5	14,3	0	3,3	8
Satisfecho/a	63,8	83,3	72,7	57,1	58,3	63,3	64
Muy satisfecho/a	28,8	0	22,7	28,6	41,7	30	28
Media	3,2	2,667	3,182	3,143	3,417	3,2	3,2

Entre los mayores de 60 años encontramos la mayor satisfacción con el horario de atención de la oficina (3'41 puntos). En el otro extremo, encontramos a los menores de 30 años, los cuales se muestran menos satisfechos, con 2'66 puntos.

En relación al género, no existen diferencias entre la satisfacción de hombres y mujeres (3'2 puntos de media en ambos casos).



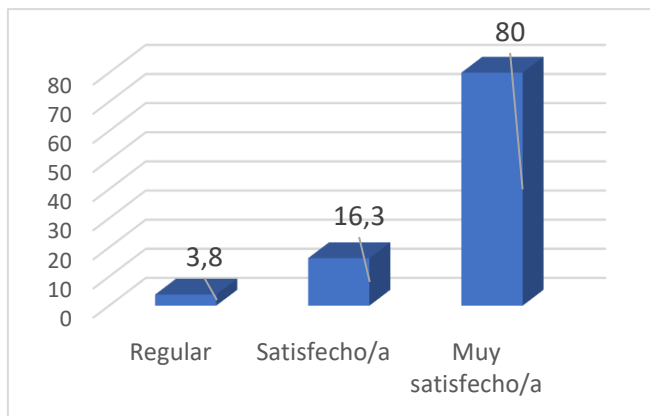
Destacar la significación estadística (X al cuadrado) entre las personas menores de 30 años en cuanto a la opción “nada satisfecho/a”, siendo esta insatisfacción con el horario de la oficina fundamentalmente causada por la no existencia de horario de atención al público por las tardes, o por la necesidad de ampliar el propio horario por las mañanas.

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, es 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 valor 10 significa “muy satisfecho”. La media aritmética de las valoraciones aportadas por la ciudadanía utilizadora de los servicios de la OAC es de 9’26 puntos.

Gráfico 6. Satisfacción con la amabilidad en el trato.



En valores porcentuales, un 96’3% acumulado se encuentra en altos niveles de satisfacción con el trato recibido, estando el 80% “muy satisfecho/a”.

En la opción “regular” se sitúa el 3’8% restante.



Tabla 4. 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
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	7,5	0	0	14,3	8,3	3,3	10
Muy satisfecho/a	92,5	100	100	85,7	91,7	96,7	90
Media	9,262	9,333	9,364	9,071	9,375	9,267	9,26

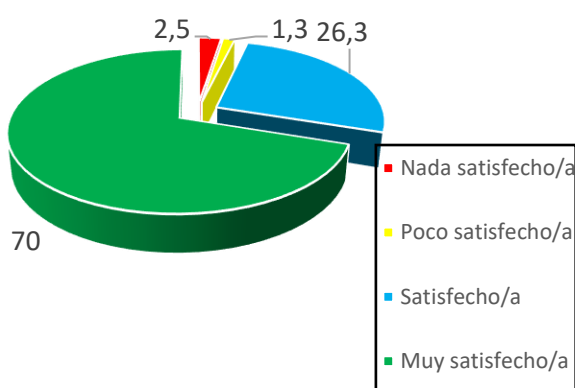
Teniendo en cuenta los valores de la media aritmética, las personas entrevistadas menos satisfechas con el trato recibido son aquellas entre 46 y 59 años, con una media de 9'07 puntos. Las medias aritméticas referentes a los demás grupos de edad son similares y superiores a la media total.

En cuanto a la variable sexo, no se encuentran diferencias significativas entre hombres y mujeres (9'26 ambas).

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 Ciudadana, la media se sitúa en 3'68 para una escala de valoración de máxima satisfacción situada en el valor cuatro.

Gráfico 7. Satisfacción con el dominio de la gestión realizada.



El nivel de satisfacción estaría muy elevado, ya que el 96'3% de las personas participantes estaría "satisfecho/a" o "muy satisfecho/a" con el dominio de la gestión realizada. La insatisfacción alcanza el total de 3'8%, el cual recoge a las personas que están "nada satisfechos/as" y "poco satisfechos/as".



Tabla 5. Satisfacción con el dominio de la gestión realizada según edad y sexo.

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	2,5	0	0	3,6	4,2	0	4
Poco satisfecho/a	1,3	0	0	3,6	0	0	2
Satisfecho/a	26,3	16,7	22,7	21,4	37,5	20	30
Muy satisfecho/a	70	83,3	77,3	71,4	58,3	80	64
Media	3,638	3,833	3,773	3,607	3,5	3,8	3,54

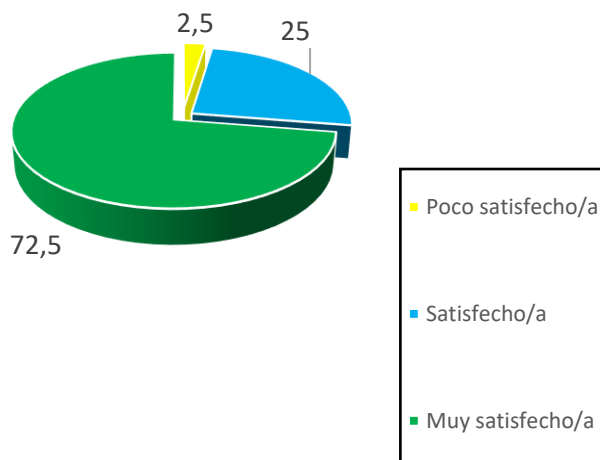
En la tabla de contingencia precedente, y atendiendo a las medias aritméticas, se puede ver como la satisfacción con este aspecto disminuye a medida que avanza la edad de las personas consultadas. Los y las menores de 30 años, y las personas entre 31 y 45 años se sitúan por encima de la media total (3'63), a diferencia de aquellas personas entre 46 y 59 años, y las mayores de 60, que se sitúan por debajo de ella.

Atendiendo al sexo de las personas encuestadas, se aprecia que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres en cuanto al dominio de la gestión realizada (3'8 y 3'54 respectivamente).

2.7 La información recibida

Otro de los aspectos que se valora en la entrevista es la claridad de la información, es decir, si esta ha sido completa, rigurosa y comprensible. La valoración, al igual que en el ítem anterior, sería mediante una escala de 1 a 4 puntos, donde 1 es “nada satisfecho/a” y 4 “muy satisfecho/a”.

Gráfico 8. Satisfacción con la claridad de la información recibida.



Siete de cada diez personas se han situado en la opción más alta de satisfacción (72'5% se declara como “muy satisfecho/a”).

Así, ninguna persona entrevistada se ha declarado “nada satisfecho/a”, siendo únicamente un 2'5% aquellas que se declaran “poco satisfechas”.

Tabla 6. Satisfacción con la claridad de la información recibida según edad y sexo.

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	2,5	0	0	7,1	0	0	4
Satisfecho/a	25	16,7	27,3	21,4	29,2	13,3	32
Muy satisfecho/a	72,5	83,3	72,7	71,4	70,8	86,7	64
Media	3,7	3,833	3,727	3,643	3,708	3,867	3,6

Son aquellas personas entre 46 y 59 años las que emiten unas puntuaciones más bajas que los demás grupos de edad (3'64), situándose por debajo de la media total (3'7 puntos).

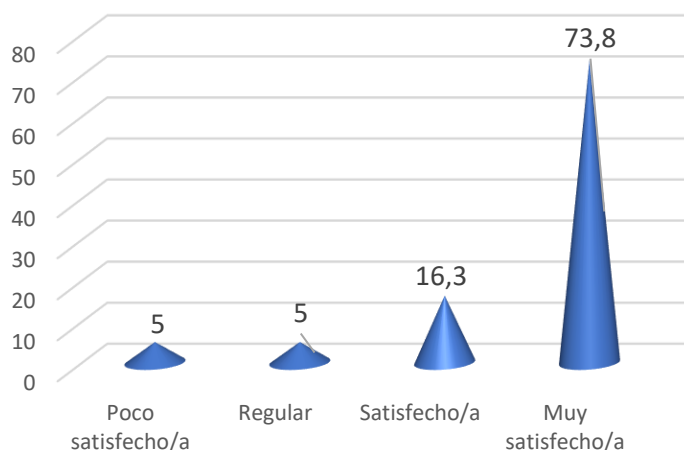
En cuanto al análisis en base al sexo, los hombres manifiestan una mayor satisfacción que las mujeres en relación a la información recibida (3'86 y 3'6 respectivamente).



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 8'75 puntos de satisfacción en la gestión.

Gráfico 9. Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada



El 73'8% estaría “muy satisfecho/a” con la resolución total de la gestión realizada, siendo únicamente un 5% aquellas personas que estarían “poco satisfechos/as” con dicho aspecto.

Tabla 7. 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/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	5	0	0	7,1	8,3	0	8
Regular	5	0	4,5	7,1	4,2	0	8
Satisfecho/a	16,3	16,7	22,7	17,9	8,3	20	14
Muy satisfecho/a	73,8	83,3	72,7	67,9	79,2	80	70
Media	8,75	9,333	9,136	8,464	8,583	9,233	8,46

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 (9'33 de media), así como los hombres, con una valoración de 9'23 puntos. Así, las personas menos satisfechas son las mujeres (8'46 puntos) y las personas entre 46 y 59 años (8'46 puntos) y 60 años y más (8'58 puntos).



2.9 Tiempo 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.

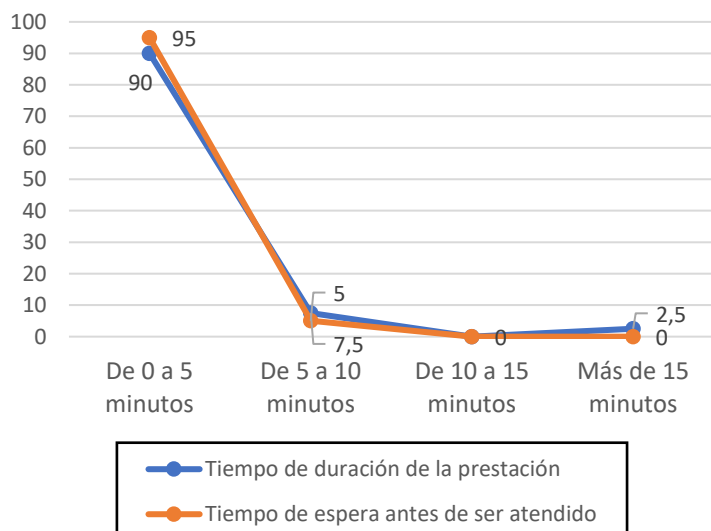


Gráfico 10. Tiempo de espera antes de ser atendido y tiempo de duración de la propia prestación.

Menos de 5 minutos sería el tiempo de espera antes de ser atendido para un 95% de los y las demandantes del servicio de la OAC. El 5% restante, serían aquellas personas que han esperado entre 5 y 10 minutos antes de ser atendidos y atendidas.

En cuanto a la duración de la atención, nueve de cada diez entrevistados y entrevistadas dice haber solucionado su petición en menos de 5 minutos, siendo únicamente un 2,5% aquellas personas que han superado los 15 minutos de duración.

2.10 Aspectos para la mejora del servicio

Para finalizar con el cuestionario, se les pedía que señalasen de entre un listado de proposiciones, los aspectos que, a su juicio, debería de mejorar la Oficina de Atención Ciudadana.

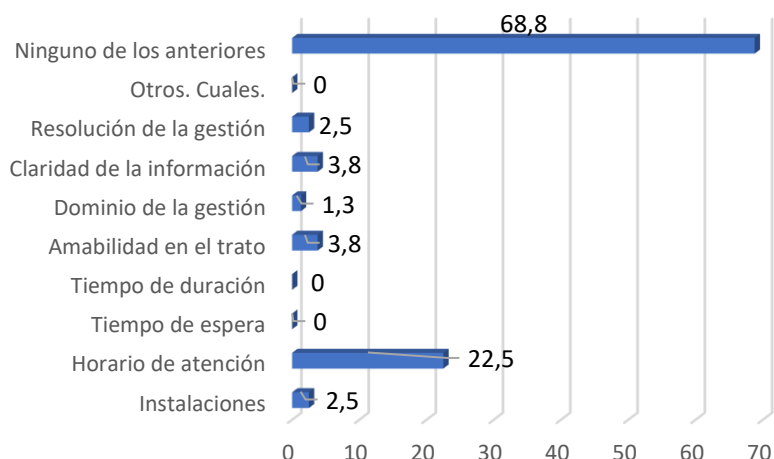


Gráfico 11. Aspectos que se podría mejorar en la OAC a juicio de los y las entrevistadas.

Un 68'8% de las personas entrevistadas creen que no se debe mejorar ningún aspecto de los mencionados, o ningún otro agregado por ellas mismas. Así, es aspecto que más destaca a mejorar es el horario de atención de la oficina (22'5%), seguido de la amabilidad en el trato y la claridad de la información recibida (3'8% ambas).

Tabla 8. Aspectos que se podrían mejorar en la OAC a juicio de los y las entrevistadas según edad y sexo.

% Verticales con marca Jhi ²	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Instalaciones	2,5	0	0	7,1	0	0	4
Horario de atención	22,5	16,7	31,8	28,6	8,3	20	24
Tiempo de espera	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de duración	0	0	0	0	0	0	0
Amabilidad en el trato	3,8	0	9,1	3,6	0	0	6
Dominio de la gestión	1,3	0	0	3,6	0	0	2
Claridad de la información	3,8	0	0	7,1	4,2	3,3	4
Resolución de la gestión	2,5	0	0	3,6	4,2	0	4
Otros. Cuales.	0	0	0	0	0	0	0
Ninguno de los anteriores	68,8	83,3	59,1	57,1	87,5	76,7	64
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0



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

- **Horario de atención:** Es el aspecto más importante para las personas más jóvenes (16'7%), las personas entre 31 y 45 años (31'8%) y aquellas entre 46 y 59 años (28'6%). Así, las mujeres se sitúan en posiciones ligeramente superiores que los hombres (24% y 20% respectivamente).
- **Amabilidad en el trato:** En este caso, está asociado en mayor medida a las mujeres (6%) y a las personas entre 31 y 45 años.
- **Claridad de la información:** Es un aspecto importante a mejorar por parte de las personas entre 46 y 59 años (7'1%) y las de más de 60 años (4'2%). Las mujeres se sitúan también en este aspecto ligeramente superiores a los hombres (4% y 3'3% respectivamente).
- **Instalaciones:** Se asocia a las mujeres (4%) y a las personas entre 46 y 59 años (7'1%).
- **Resolución total de la gestión realizada:** Es un aspecto que se podría mejorar para las personas a partir de 46 años en adelante únicamente.
- **Dominio de la gestión realizada:** Aspecto únicamente señalado por aquellas personas entre 46 y 59 años (3'6%) y mujeres (4%).

En el caso de los aspectos “tiempo de espera antes de ser atendido/a” y “tiempo de duración de la propia prestación”, no han sido mencionados como aspectos que se podrían mejorar.



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 2021.

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 95% señala que el tiempo de espera final para su gestión no superó los 5 minutos (98'8% en 2019).

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 90% dice que el tiempo de duración de la propia prestación no superó los cinco minutos (80'2% en 2019).

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 9'26 puntos (1'26 puntos superior a lo comprometido).

3 Rapidez y eficacia:

3.2 En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios y usuarias encuestados superará el 8.

3.2 Bis- En valores de media, esta se sitúa en 8'75 puntos. De acuerdo a los resultados de la métrica, un 73'8% se encuentra “muy satisfecho/a” y un 16'3% “satisfecho/a”.

4 Satisfacción general con la OAC:

4.2 Como conclusión, se puede establecer que el índice de satisfacción general con el servicio prestado por la OAC de



Villava-Atarrabia resulta ser del 95% (En el estudio anterior, este porcentaje fue de 96'3%).

5 Aspectos que se podrían mejorar:

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. Los aspectos con mayor peso porcentual, por orden, son los siguientes:

Horario de atención, amabilidad en el trato, claridad de la información, instalaciones, resolución de la gestión realizada y dominio de la gestión realizada.



Cuestionario
Tablas estadísticas



Satisfacción de los habitantes de Villava-Atarrabia con el servicio de la Oficina de Atención Ciudadana (2021)

	Total	EDAD				SEXO	
% Verticales con marca Jhi²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción general con la OAC							
P1	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	1,3	0	0	0	4,2	0	2
Poco satisfecho/a	3,8	0	0	7,1	4,2	0	6
Satisfecho/a	20	16,7	36,4	7,1	20,8	23,3	18
Muy satisfecho/a	75	83,3	63,6	85,7	70,8	76,7	74
Ns/nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,688	3,833	3,636	3,786	3,583	3,767	3,64
Desviación	0,608	0,408	0,492	0,568	0,776	0,43	0,693
Total	4	0	0	2	2	0	4
P1 POR QUÉ	4	0	0	2	2	0	4
No sabían	50	0	0	50	50	0	50
Mucho papeleo	25	0	0	50	0	0	25
Gestiones mediante internet que algunos usuarios no saben realizar	25	0	0	0	50	0	25
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción con las instalaciones							
P2	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	3,8	0	0	10,7	0	0	6
Satisfecho/a	56,3	83,3	59,1	50	54,2	60	54
Muy satisfecho/a	40	16,7	40,9	39,3	45,8	40	40
No contesta/a	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,362	3,167	3,409	3,286	3,458	3,4	3,34
Desviación	0,557	0,408	0,503	0,659	0,509	0,498	0,593
Total	3	0	0	3	0	0	3
P2 POR QUÉ	3	0	0	3	0	0	3
Mucho ruido	33,3	0	0	33,3	0	0	33,3
Espacio reducido	33,3	0	0	33,3	0	0	33,3
Ns/Nc	33,3	0	0	33,3	0	0	33,3
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción con el horario de atención de la oficina							



P3	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	1,3	>16,7	0	0	0	3,3	0
Poco satisfecho/a	6,3	0	4,5	14,3	0	3,3	8
Satisfecho/a	63,8	83,3	72,7	57,1	58,3	63,3	64
Muy satisfecho/a	28,8	0	22,7	28,6	41,7	30	28
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,2	2,667	3,182	3,143	3,417	3,2	3,2
Desviación	0,604	0,816	0,501	0,651	0,504	0,664	0,571
Total	6	1	1	4	0	2	4
P3 POR QUÉ	6	1	1	4	0	2	4
Atender a la tarde también	66,7	100	0	75	0	100	50
Ampliar el horario por la mañana	33,3	0	100	25	0	0	50
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción con la amabilidad en el trato							
P4	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	16,3	0	18,2	14,3	20,8	20	14
Muy satisfecho/a	80	100	81,8	75	79,2	80	80
Regular	3,8	0	0	10,7	0	0	6
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	9,262	9,333	9,364	9,071	9,375	9,267	9,26
Desviación	1,111	0,516	0,79	1,464	1,013	0,868	1,242
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada							
P5	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	2,5	0	0	3,6	4,2	0	4
Poco satisfecho/a	1,3	0	0	3,6	0	0	2
Satisfecho/a	26,3	16,7	22,7	21,4	37,5	20	30
Muy satisfecho/a	70	83,3	77,3	71,4	58,3	80	64
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,638	3,833	3,773	3,607	3,5	3,8	3,54
Desviación	0,641	0,408	0,429	0,737	0,722	0,407	0,734
Total	3	0	0	2	1	0	3
P5 POR QUÉ	3	0	0	2	1	0	3
No han resuelto la duda	66,7	0	0	50	100	0	66,7
No sabían responder	33,3	0	0	50	0	0	33,3



Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción con la claridad de la información recibida							
P6	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	2,5	0	0	7,1	0	0	4
Satisfecho/a	25	16,7	27,3	21,4	29,2	13,3	32
Muy satisfecho/a	72,5	83,3	72,7	71,4	70,8	86,7	64
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,7	3,833	3,727	3,643	3,708	3,867	3,6
Desviación	0,513	0,408	0,456	0,621	0,464	0,346	0,571
Total	2	0	0	2	0	0	2
P6 POR QUÉ	2	0	0	2	0	0	2
Me han mareado	50	0	0	50	0	0	50
No sabían responder	50	0	0	50	0	0	50
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	6	22	28	24	30	50
Satisfacción con la resolución total de la gestión							
P7	80	6	22	28	24	30	50
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	5	0	0	7,1	8,3	0	8
Satisfecho/a	16,3	16,7	22,7	17,9	8,3	20	14
Muy satisfecho/a	73,8	83,3	72,7	67,9	79,2	80	70
Regular	5	0	4,5	7,1	4,2	0	8
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	8,75	9,333	9,136	8,464	8,583	9,233	8,46
Desviación	2,084	0,816	1,32	2,285	2,586	0,774	2,533
Total	4	0	0	2	2	0	4
P7 POR QUÉ	4	0	0	2	2	0	4
No han resuelto la duda	50	0	0	0	100	0	50
Confusión creada por el Ayuntamiento	25	0	0	50	0	0	25
Ns/Nc	25	0	0	50	0	0	25
Total	80	6	22	28	24	30	50
Tiempo de espera antes de ser atendido							
P8	80	6	22	28	24	30	50
De 0 a 5 minutos	95	100	90,9	96,4	95,8	93,3	96
De 5 a 10 minutos	5	0	9,1	3,6	4,2	6,7	4



De 10 a 15 minutos	0	0	0	0	0	0	0
Más de 15 minutos	0	0	0	0	0	0	0
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	6	22	28	24	30	50
Tiempo de duración de la propia prestación							
P9	80	6	22	28	24	30	50
De 0 a 5 minutos	90	100	86,4	92,9	87,5	96,7	86
De 5 a 10 minutos	7,5	0	4,5	7,1	12,5	3,3	10
De 10 a 15 minutos	0	0	0	0	0	0	0
Más de 15 minutos	2,5	0	9,1	0	0	0	4
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	6	22	28	24	30	50
Aspectos a mejorar							
P10	80	6	22	28	24	30	50
Instalaciones	2,5	0	0	7,1	0	0	4
Horario de atención	22,5	16,7	31,8	28,6	8,3	20	24
Tiempo de espera	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de duración	0	0	0	0	0	0	0
Amabilidad en el trato	3,8	0	9,1	3,6	0	0	6
Dominio de la gestión	1,3	0	0	3,6	0	0	2
Claridad de la información	3,8	0	0	7,1	4,2	3,3	4
Resolución de la gestión	2,5	0	0	3,6	4,2	0	4
Otros. Cuales.	0	0	0	0	0	0	0
Ninguno de los anteriores	68,8	83,3	59,1	57,1	87,5	76,7	64
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Total	80	6	22	28	24	30	50
Edad							
-30	7,5	100	0	0	0	13,3	4
31-45	27,5	0	100	0	0	20	32
46-59	35	0	0	100	0	30	38
60 y +	30	0	0	0	100	36,7	26
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0
Media	51,188	23,167	38,455	52,214	68,667	51,667	50,9
Desviación	14,805	3,43	4,437	3,531	6,141	16,17	14,086
Total	80	6	22	28	24	30	50
Sexo							
Hombre	37,5	66,7	27,3	32,1	45,8	100	0
Mujer	62,5	33,3	72,7	67,9	54,2	0	100
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0