



Oficina de Atención Ciudadana de Villava-
Aurrabia
Imagen y calidad de servicios
2025

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, por 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	1 al 5 de septiembre de 2025
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

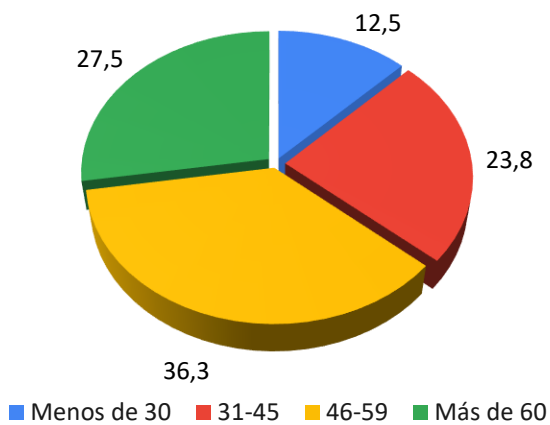


2.1. Tipología de los usuarios/as

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 usuarias de dicho servicio municipal.

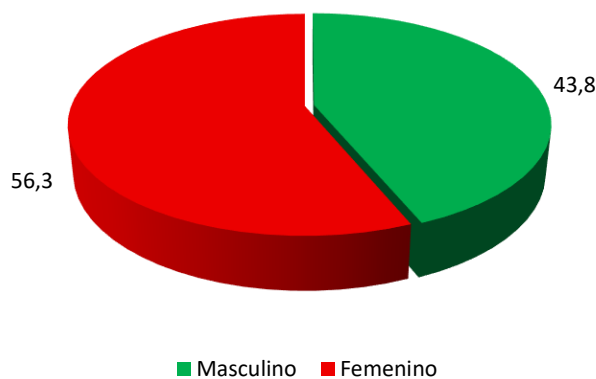
Gráfico 1. Edad de los/las utilizadores de la OAC.



Entre 46 y 59 años resulta ser el porcentaje más elevado en cuanto a edad de las personas entrevistadas (36,3%), a diferencia de los más jóvenes, que suponen únicamente un 12,5%.

La media aritmética de la edad se sitúa en 49'9 años.

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



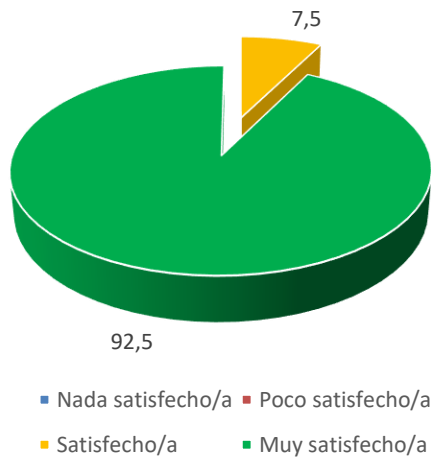
Teniendo en cuenta el género de las personas entrevistadas, serían las mujeres las que acuden en mayor medida a la Oficina de Atención Ciudadana, con un 56,3% de presencia.



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 100% de las personas encuestadas estarían satisfechas (valor acumulado) en cuanto a la atención general en la OAC, con un 92'5% que se sitúa en lo mas alto de la escala, es decir, “muy satisfechas”. La media aritmética se sitúa en 3'9 puntos, en una escala donde la máxima satisfacción se ubica en los cuatro puntos.

Tabla 1. Satisfacción general con la OAC según edad y género.

% con Jhi ²	Total	EDAD				GÉNERO	
		-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	10	5,3	3,4	13,6	8,6	6,7
Muy satisfecho/a	92,5	90	94,7	96,6	86,4	91,4	93,3
Media	3,9	3,947	3,966	3,864	3,914	3,933	3,9

Atendiendo a los valores que alcanza la media aritmética y considerando la variable edad, la mayor satisfacción se encuentra entre las personas de 46 a 59 años (3,97 puntos), seguidas muy de cerca por quienes tienen entre 31 y 45 años (3,95). En último lugar aparecen las personas de 60 años y más, que aun así mantienen un nivel de satisfacción elevado (3,86). Desde la perspectiva del género, los hombres presentan una media de satisfacción de 3,93 frente a los 3,90 de las mujeres.

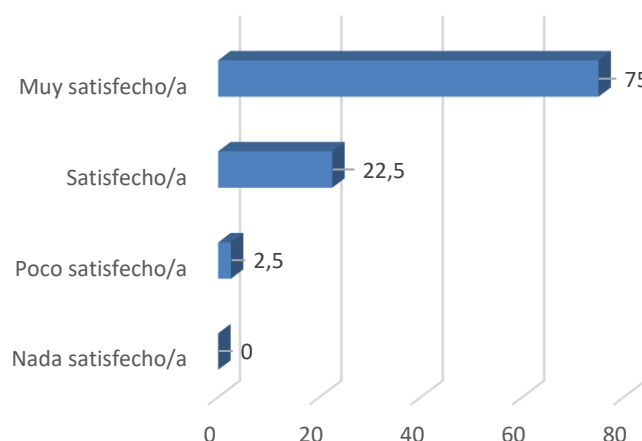


2.3 Las instalaciones

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 97'5% estaría satisfecho/a o muy satisfecho/a (valor acumulado), siendo únicamente un 2'5% el que se ha situado en la opción “poco satisfecho/a”. Así, la media aritmética se sitúa en un 3'72 puntos sobre un máximo de cuatro.

Gráfico 4. Satisfacción con las instalaciones.



Las personas que se declaran “poco satisfechas” alegan motivos referentes al espacio de las instalaciones, que consideran reducido, igual que el espacio para la espera a ser atendidas.

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

% con Jhi ²	Total	EDAD				GÉNERO	
		-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	5,3	0	4,5	2,9	2,2
Satisfecho/a	22,5	20	5,3	31	27,3	31,4	15,6
Muy satisfecho/a	75	80	89,5	69	68,2	65,7	82,2
Media	3,8	3,842	3,69	3,636	3,629	3,8	3,8

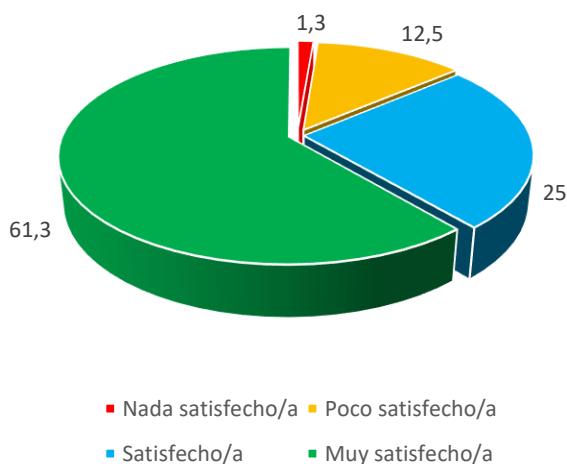
Si se observan los valores medios según la edad, la puntuación más alta corresponde al grupo de menores de 30 años (3,84), seguido por quienes tienen entre 31 y 45 años (3,69). Las personas de 46 a 59 años y las de 60 y más se sitúan en posiciones similares, con medias en torno a 3,63–3,64, algo por debajo del resto de franjas. En relación al género, no se aprecian diferencias: hombres y mujeres alcanzan exactamente la misma valoración media (3,8), lo que refleja un nivel homogéneo de satisfacción.



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 de lunes a viernes. 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 las personas residentes en Villava-Atarrabia supone 3'46 puntos (para un máximo de satisfacción ubicado en el valor de cuatro puntos)

Un 13'8% de las personas usuarias encuestadas estarían insatisfechas con el horario, debido a la dificultad

de acceder al servicio por la mañana por horarios laborales incompatibles y se solicita la atención en horario de tarde, al menos un día por semana.

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

% con Jhi ²	Total	EDAD				GÉNERO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	1,3	0	0	0	4,5	2,9	0
Poco satisfecho/a	12,5	20	5,3	24,1	0	5,7	17,8
Satisfecho/a	25	40	10,5	20,7	36,4	34,3	17,8
Muy satisfecho/a	61,3	40	84,2	55,2	59,1	57,1	64,4
Media	3,2	3,789	3,31	3,5	3,457	3,467	3,2

En este caso, el nivel medio de satisfacción varía de forma más marcada según la edad. Las personas más jóvenes, menores de 30 años, destacan claramente con la valoración más alta (3,79), mientras que la media más baja corresponde al grupo de 31 a 45 años (3,31). En cuanto a la comparación por género, los hombres obtienen un resultado medio de 3,47, superior al de las mujeres (3,20).

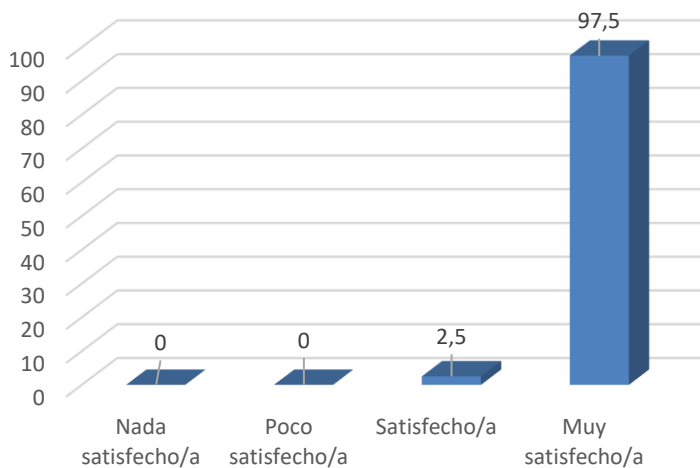


2.5 El trato personal

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-Aurrabiako, 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 9’52 puntos.

Gráfico 6. Satisfacción con la amabilidad en el trato.



En valores porcentuales, el 100% acumulado se encuentra en altos niveles de satisfacción con el trato recibido, estando el 97’5% “muy satisfecho/a”.



Tabla 4. Satisfacción con la amabilidad en el trato según edad y género.

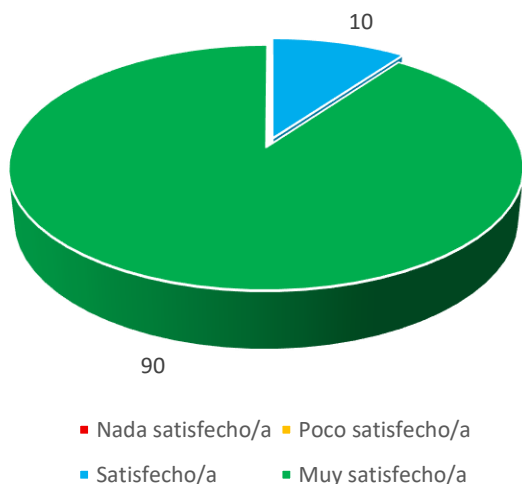
	Total	EDAD				GÉNERO	
% con Jhi ²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	2,5	0	0	3,4	4,5	2,9	2,2
Muy satisfecho/a	97,5	100	100	96,6	95,5	97,1	97,8
Media	9,525	9,8	9,474	9,517	9,455	9,429	9,6

Los resultados muestran un nivel de satisfacción extraordinariamente elevado en todos los grupos, con medias muy cercanas al valor máximo. Por edades, quienes tienen entre 31 y 45 años (9,52) y las personas menores de 30 (9,47) encabezan la valoración, aunque las diferencias respecto a los grupos de 46 a 59 años (9,46) y de 60 y más (9,43) son mínimas. En lo que respecta al género, la puntuación de las mujeres alcanza el 9,80, superando ligeramente a los hombres (9,60), si bien ambos se mantienen en niveles de satisfacción prácticamente plenos.

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 3'9 para una escala de valoración de máxima satisfacción situada en el valor cuatro.

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



La satisfacción con el dominio de la gestión realizada estaría muy elevada, ya que el 100% (valor acumulado) de las personas participantes estaría “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a” con el dominio de la gestión realizada (10% y 90% respectivamente).



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

% con Jhi ²	Total	EDAD				GÉNERO	
		-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	10	20	15,8	6,9	4,5	8,6	11,1
Muy satisfecho/a	90	80	84,2	93,1	95,5	91,4	88,9
Media	3,9	3,8	3,842	3,931	3,955	3,914	3,889

La satisfacción vuelve a situarse en valores muy altos en todos los grupos analizados. Según la edad, las personas mayores de 60 años (3,96) y el grupo de 46 a 59 años (3,93) alcanzan las puntuaciones más elevadas. En cambio, quienes tienen entre 31 y 45 años (3,84) y los menores de 30 (3,80) presentan resultados algo más bajos, aunque igualmente notables.

Al observar la variable de género, los hombres muestran una media de 3,91, ligeramente por encima de las mujeres (3,89), lo que refleja una diferencia muy reducida.

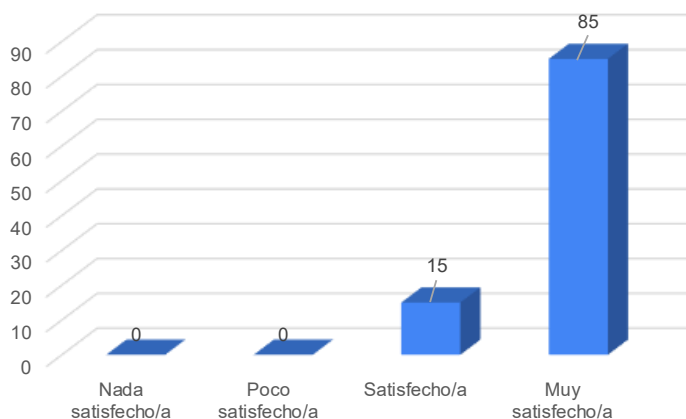
2.7 La información recibida

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”.

Ocho de cada diez personas se han situado en la opción más alta de satisfacción (85% se declara como “muy satisfecho/a”). Así, ninguna persona entrevistada se ha declarado “nada satisfecho/a”, ni “poco satisfecho/a”.



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



Las personas que se declaran “poco satisfechas con la claridad de la información recibida”, expresan que se debe a “información diferente a la anterior vez que se consultó” y a que “no le han dicho nada en concreto”.

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

	Total	EDAD				GÉNERO	
% 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	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	15	10	21,1	6,9	22,7	14,3	15,6
Muy satisfecho/a	85	90	78,9	93,1	77,3	85,7	84,4
Media	3,85	3,9	3,789	3,931	3,773	3,857	3,844

En términos generales, la satisfacción se mantiene en un rango muy positivo, con una media global de 3,85. Al analizar por edad, destacan las personas de 60 años y más (3,93), seguidas por el grupo más joven, menores de 30 años (3,90). En niveles intermedios se sitúan quienes tienen entre 31 y 45 años (3,79), mientras que la valoración más baja corresponde a las personas de 60 y más (3,77).

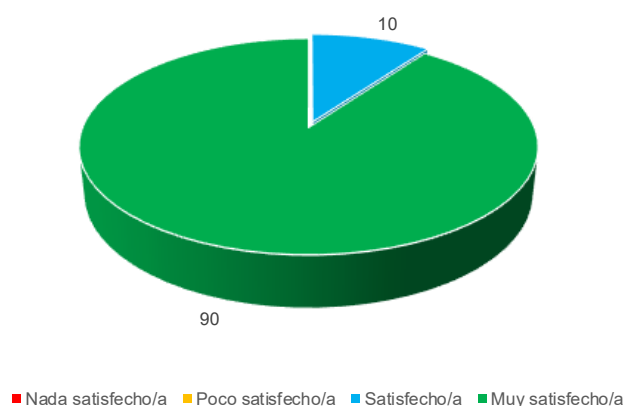
Desde la perspectiva de género, las diferencias son mínimas: los hombres alcanzan un promedio de 3,86 y las mujeres de 3,84, prácticamente en el mismo nivel.



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 9'15 puntos de satisfacción en la gestión.

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



El 90% estaría “muy satisfecho/a” con la resolución total de la gestión realizada, siendo únicamente un 10% aquellas personas que estarían “satisfechas”, es decir, el 100% de personas entrevistadas estarían en un nivel de satisfacción positivo.

Tabla 7. Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada según edad y género.

% con Jhi ²	Total	EDAD				GÉNERO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	1,3	0	0	0	4,5	2,9	0
Satisfecho/a	7,5	20	10,5	6,9	0	2,9	11,1
Muy satisfecho/a	91,3	80	89,5	93,1	95,5	94,3	88,9
Media	9,15	9,2	9	9,31	9,045	9,229	9,089

Los resultados muestran un nivel de satisfacción muy alto en todos los segmentos, con una media general de 9,15 sobre 10. Por edades, las personas de 60 años y más presentan la valoración más elevada (9,31). El valor más bajo corresponde al grupo de 46 a 59 (9,05), aunque siempre dentro de un rango muy positivo.

En cuanto al género, los hombres alcanzan una media de 9,23, ligeramente superior a la de las mujeres (9,09), diferencia que no resulta especialmente significativa.



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.

A continuación, en el gráfico 10 se muestra la comparativa entre el tiempo de espera antes de ser atendido/a (en azul) y el tiempo de duración de la propia prestación (en naranja).

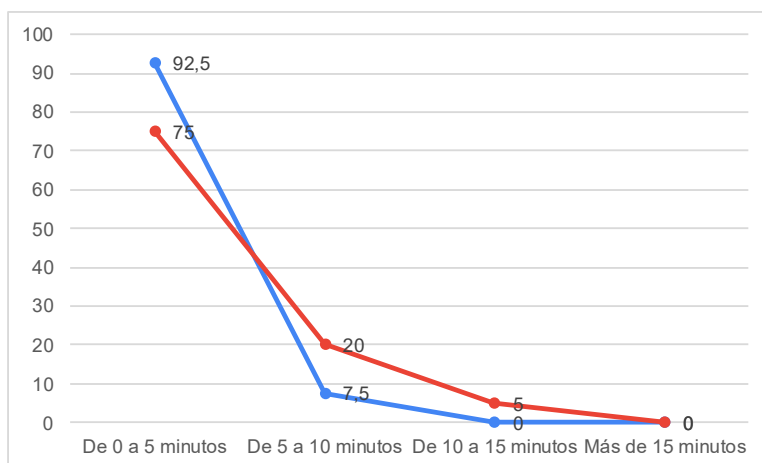


Gráfico 10. Tiempo de espera antes de ser atendido y tiempo de duración de la propia prestación.

Menos de 5 minutos sería el tiempo de espera antes de ser atendido para un 92'5% de las personas demandantes del servicio de la OAC. El 7'5% 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, siete de cada diez entrevistados y entrevistadas dice haber solucionado su petición en menos de 5 minutos, siendo únicamente un 5% aquellas personas que han superado los 10 minutos de duración, y en ningún caso se han superado los 15 minutos, ni de espera ni 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.

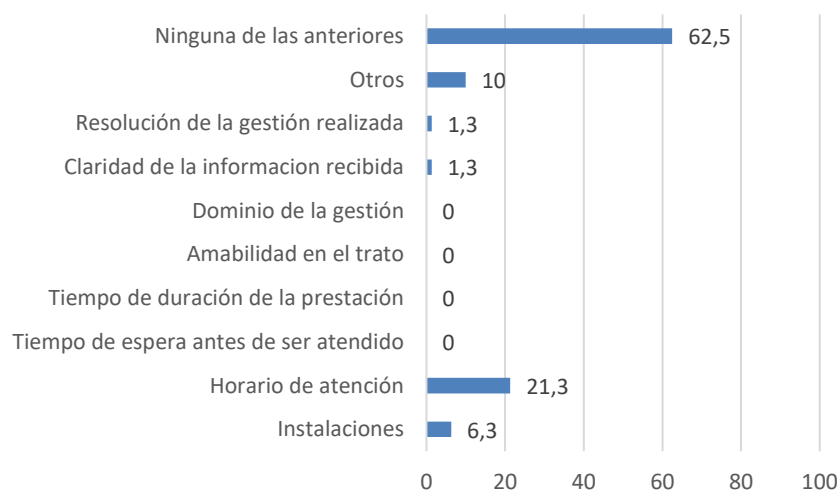


Gráfico 11. Aspectos que se podría mejorar en la OAC a juicio de los y las entrevistadas.

Un 62`5% 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 (21`3%), seguido de la resolución las instalaciones (6`3%).

En el caso de las personas que han seleccionado la opción “Otros aspectos” (10%), se destaca la necesidad de aumento de personal y de atención telefónica.

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

% Verticales con marca Jhi ²	Total	EDAD				GÉNERO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Instalaciones	6,3	10	10,5	3,4	4,5	5,7	6,7
Horario de atención	21,3	40	5,3	24,1	22,7	20	22,2
Tiempo de espera	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de duración	0	0	0	0	0	0	0
Amabilidad en el trato	0	0	0	0	0	0	0
Dominio de la gestión	0	0	0	0	0	0	0
Claridad de la información	1,3	0	5,3	0	0	0	2,2
Resolución de la gestión	1,3	0	0	3,4	0	0	2,2
Otros	10	10	10,5	6,9	13,6	11,4	8,9
Ninguna de las anteriores	62,5	40	68,4	69	59,1	62,9	62,2
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0



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

- **Horario de atención:** Se sitúa como el principal aspecto de mejora (21,3%). Destaca especialmente entre las personas menores de 30 años (40%) y entre quienes tienen 60 años o más (24,1%).
- **Claridad de la información:** Apenas mencionada en el 1,3% de los casos, aparece únicamente en el grupo de 31 a 45 años (5,3%) y entre mujeres (2,2%).
- **Instalaciones:** Representan un 6,3% de las respuestas, con mayor peso en los grupos de 31 a 45 años (10,5%) y en las personas menores de 30 (10%).
- **Resolución de la gestión:** Señalada por un 1,3% del total, concentrada sobre todo en las personas de 60 y más (3,4%) y en las mujeres (2,2%).
- **Otros aspectos:** Recogen un 10% de las respuestas, con presencia más elevada en el grupo de hombres (11,4%) frente a mujeres (8,9%).

En el caso de los aspectos “tiempo de espera antes de ser atendido/a”, “tiempo de duración de la propia prestación”, “amabilidad en el trato” y “dominio de la gestión realizada”, no han sido mencionados como cuestiones a 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 2025.

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 92'5% señala que el tiempo de espera final para su gestión no superó los 5 minutos (95% en 2023).

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 75% dice que el tiempo de duración de la propia prestación no superó los cinco minutos (75% en 2023).

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 9'52 puntos (1'52 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 8'73 puntos. De acuerdo a los resultados de la métrica, un 88'8% se encuentra "satisfecho/a" y un 1'3% "muy 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 100% (En el estudio anterior, este porcentaje fue de 97'54%).

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, instalaciones, otros aspectos diversos y, en menor medida, claridad de la información y resolución de la gestión realizada.



Cuestionario
Tablas estadísticas



Satisfacción de los habitantes de Villava-Atarrabia con el servicio de la Oficina de Atención Ciudadana (2025)

	Total	EDAD				GÉNERO	
% Verticales con marca Jhi²		-30	31-45	46-59	60 y +	Masculino	Femenino
Total	80	10	19	29	22	35	45
Satisfacción general con la atención o servicio recibido							
SATISFACCIÓN GENERAL	80	10	19	29	22	35	45
Nada satisfecho/a	80	10	19	29	22	35	45
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Muy satisfecho/a	7,5	10	5,3	3,4	13,6	8,6	6,7
No contesta	92,5	90	94,7	96,6	86,4	91,4	93,3
Media	3,925	3,9	3,947	3,966	3,864	3,914	3,933
Desviación	0,522	0,527	0,533	0,471	0,619	0,577	0,497
Satisfacción con las instalaciones							
INSTALACIONES	80	9	26	29	16	25	55
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0



Poco satisfecho/a	2,5	0	5,3	0	4,5	2,9	2,2
Satisfecho/a	22,5	20	5,3	31	27,3	31,4	15,6
Muy satisfecho/a	75	80	89,5	69	68,2	65,7	82,2
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,725	3,8	3,842	3,69	3,636	3,629	3,8
Desviación	0,612	0,527	0,582	0,604	0,68	0,714	0,552
Satisfacción con el horario de atención							
HORARIO	80	10	19	29	22	35	45
Nada satisfecho/a	1,3	0	0	0	4,5	2,9	0
Poco satisfecho/a	12,5	20	5,3	24,1	0	5,7	17,8
Satisfecho/a	25	40	10,5	20,7	36,4	34,3	17,8
Muy Satisfecho/a	61,3	40	84,2	55,2	59,1	57,1	64,4
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,462	3,2	3,789	3,31	3,5	3,457	3,467
Desviación	0,77	1	0,667	0,9	0,5	0,821	0,727



Satisfacción con la amabilidad en el trato							
AMABILIDAD	80	10	19	29	22	35	45
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	2,5	0	0	3,4	4,5	2,9	2,2
Muy satisfecho/a	97,5	100	100	96,6	95,5	97,1	97,8
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Media	9,525	9,8	9,474	9,517	9,455	9,429	9,6
Desviación	1,27	1,167	1,443	0,857	1,621	1,061	1,359
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada							
DOMINIO	80	10	19	29	22	35	45
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	10	20	15,8	6,9	4,5	8,6	11,1
Muy satisfecho/a	90	80	84,2	93,1	95,5	91,4	88,9
No contesta	0	0	0	0	0	0	0



Media	3,9	3,8	3,842	3,931	3,955	3,914	3,889
Desviación	0,572	0,5	0,562	0,412	0,814	0,458	0,62
Satisfacción con la claridad de la información recibida							
CLARIDAD	80	10	19	29	22	35	45
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho/a	15	10	21,1	6,9	22,7	14,3	15,6
Muy satisfecho/a	85	90	78,9	93,1	77,3	85,7	84,4
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,85	3,9	3,789	3,931	3,773	3,857	3,844
Desviación	0,608	0,527	0,452	0,384	1,031	0,663	0,584
Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada							
RESOLUCIÓN	80	10	19	29	22	35	45
Nada satisfecho/a	0	0	0	0	0	0	0
Poco satisfecho/a	1,3	0	0	0	4,5	2,9	0



Satisfecho/a	7,5	20	10,5	6,9	0	2,9	11,1
Muy satisfecho/a	91,3	80	89,5	93,1	95,5	94,3	88,9
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Media	9,15	9,2	9	9,31	9,045	9,229	9,089
Desviación	1,17	1,317	1	1,039	1,43	1,239	1,125
Tiempo de espera antes de ser atendido/a							
TIEMPO_ESPERA	80	9	26	29	16	25	55
De 0 a 5 minutos	95	100	96,2	93,1	93,8	92	96,4
De 5 a 10 minutos	5	0	3,8	6,9	6,3	8	3,6
De 10 a 15 minutos	0	0	0	0	0	0	0
Más de 15 minutos	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de duración de la prestación							
TIEMPO_ATENCIÓN	80	9	26	29	16	25	55
De 0 a 5 minutos	75	88,9	65,4	72,4	87,5	84	70,9



De 5 a 10 minutos	23,8	11,1	34,6	24,1	12,5	16	27,3
De 10 a 15 minutos	1,3	0	0	3,4	0	0	1,8
Más de 15 minutos	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos a mejorar en la OAC							
MEJORAS	80	10	19	29	22	35	45
Instalaciones	6,3	10	10,5	3,4	4,5	5,7	6,7
Horario de atención	21,3	40	5,3	24,1	22,7	20	22,2
Tiempo de espera antes de ser atendido	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de duración de la prestación	0	0	0	0	0	0	0
Amabilidad en el trato	0	0	0	0	0	0	0
Dominio de la gestión	0	0	0	0	0	0	0
Claridad de la información recibida	1,3	0	5,3	0	0	0	2,2
Resolución de la gestión realizada	1,3	0	0	3,4	0	0	2,2
Ninguna de las anteriores	10	10	10,5	6,9	13,6	11,4	8,9



Media	2,885	3	4,571	1,692	4	3	2,85
Desviación	2,338	1,732	3,207	0,48	3,464	2,449	2,368
Edad							
EDAD	80	9	26	29	16	25	55
-30	11,3	>100.0	0	0	0	8	12,7
31-45	32,5	0	>100.0	<0.0	<0.0	32	32,7
46-59	36,3	0	<0.0	>100.0	<0.0	48	30,9
60 y +	20	0	<0.0	<0.0	>100.0	12	23,6
No contesta	0	0	0	0	0	0	0
Género							
GÉNERO	80	9	26	29	16	25	55
Masculino	31,3	22,2	30,8	41,4	18,8	>100.0	<0.0
Femenino	68,8	77,8	69,2	58,6	81,3	<0.0	>100.0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0