



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS DELEGACIONES, SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO Y DIRECCIONES INSULARES DE LA A.G.E (RESUMEN DE RESULTADOS 2018)

- La **participación** en la encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, realizada entre el 22 de octubre y el 12 de noviembre de 2018, ha ascendido a **9.496 encuestas**, recabadas mediante formularios cumplimentados de forma digital en dicho período de consulta. Este dato representa una pequeña **reducción del 2,8% en la participación respecto de 2017** (9.767 encuestas).
- Para cada uno de los aspectos sometidos a encuesta, se preguntó por el grado de satisfacción en la escala 0-5. La **valoración media global**, es decir de todos los encuestados para todos los aspectos, **ha sido de 4,26 sobre 5**, lo cual indica una valoración alta por parte de los ciudadanos encuestados respecto de los servicios prestados por las Oficinas de Información, con carácter general, apreciándose una **ligera mejoría de 5 centésimas respecto de 2017** (4,21). Por otra parte, sigue destacando el alto **porcentaje de encuestados** que atribuyen una **valoración media de los aspectos sometidos a encuesta de 4 ó 5 puntos**, en concreto este porcentaje representa el **83,39 %** del total, 2,79 puntos más que en 2017 (80,6 % en 2017).
- En relación con la **valoración media de cada uno de los aspectos del servicio** por los que se ha consultado, destacan los siguientes datos:
 - Los aspectos mejor valorados por los encuestados han sido el **trato personal (4,57)** y la **atención recibida (4,50)**.
 - En cuanto a los aspectos con una **valoración menor**, figuran el **acceso a la oficina y las instalaciones**, que obtienen una puntuación media de 3,85 y 3,93, respectivamente. **No obstante** cabe destacar que **estos dos apartados, junto con el de tiempo de espera, son los tres parámetros cuya puntuación ha subido con respecto a 2017**. Por su parte el resto de ítems (tiempo dedicado, trato personal, información dada y atención recibida), como se observa en el cuadro siguiente, han tenido una puntuación prácticamente idéntica a la del año 2017, con una pequeña variación a la baja no superior a 0,02 puntos en ningún caso.



➤ Con la encuesta también se han recabado datos relativos al **perfil de los usuarios**, que se agrupan en tres apartados:

- En materia de **género** se observa una **mayor presencia del público femenino (55,7%)** frente a la asistencia de público masculino (41,0%), con una **valoración global prácticamente idéntica del servicio** (diferencia al alza en 0,01 puntos del público masculino). El 3,3% de los encuestados no señala dato sobre género.
- En cuanto al rango de **edad** de los usuarios de las Oficinas de Información, **sobresale el colectivo de 35-64 años (50,6%)**, seguido del grupo de hasta 35 años (38,6%) y, por último el de **+65 años (7,6%)**. Es precisamente este **último grupo el que mejor valora el servicio** de forma global (4,30 puntos) frente al colectivo de 35-64 que lo valora con un 4,26. Así mismo destaca la peor valoración de los aspectos relacionados con las instalaciones y el acceso entre los mayores de 65 años. El 3,2% de los encuestados no señala dato sobre edad.
- Finalmente, se ha obtenido el dato de la **frecuencia en el uso de los servicios de dichas oficinas**, observándose tres grupos de personas: los que acuden con una frecuencia puntual –el 41,3%–, los que acuden de una manera poco frecuente –el 31,2%– y los que acuden de una manera bastante frecuente –el 24,2%–, además de un 3,3% que no cumplimentan dicho dato. En este apartado destaca la **no existencia de diferencias en cuanto a la valoración global del servicio** (en los tres casos un 4,26), con pequeñas variaciones en los diferentes ítems, destacando una tendencia creciente, respecto a anteriores encuestas, a asignar una valoración igualitaria del servicio por parte de todos los usuarios que acuden a la oficina, con independencia de la frecuencia de utilización del mismo.

➤ En cuanto a los **resultados territorializados**, destacan por su **buena valoración media global** las oficinas de **Huesca (4,87)** y **Guadalajara (4,84)**, con puntuaciones elevadas en todos los aspectos de estudio y una media general por encima de 4,8 sobre 5, mientras que en la **parte baja** de la tabla de satisfacción media global se sitúan las Oficinas de **Santa Cruz de Tenerife (2,69)** y **Salamanca (3,04)**. Las siguientes tablas muestran, de forma territorializada, las valoraciones más elevadas y más reducidas en cada uno de los aspectos valorados.





VALORACIÓN MEDIA GLOBAL 2018			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Santa Cruz de Tenerife	2,69	Huesca	4,87
Salamanca	3,04	Guadalajara	4,84
Toledo	3,1	Valladolid	4,78
Sevilla	3,17	Bizkaia	4,74
Lanzarote	3,2	Ceuta	4,72
1. El acceso a la oficina			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Santa Cruz de Tenerife	1,42	Huesca	4,73
A Coruña	1,58	Guadalajara	4,71
Castellón	1,76	Bizkaia	4,54
Salamanca	1,89	Zamora	4,53
Soria	2,14	La Gomera	4,5
2. Las Instalaciones			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
A Coruña	1,15	Huesca	4,76
Santa Cruz de Tenerife	2	Valladolid	4,72
Lanzarote	2,06	Guadalajara	4,7
Castellón	2,33	Bizkaia	4,64
Salamanca	2,37	Zamora	4,43
3. El tiempo de espera hasta que le atendimos			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Sevilla	2,08	Ceuta	4,85
Lanzarote	2,65	Huesca	4,84
Salamanca	2,83	Valladolid	4,8
Teruel	2,87	Lugo	4,75
León	2,93	La Gomera	4,75





4. El tiempo que dedicamos a atenderle			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Toledo	3,28	Guadalajara	4,94
Sevilla	3,38	Huesca	4,91
Salamanca	3,54	Ceuta	4,89
Santa Cruz de Tenerife	3,65	Córdoba	4,85
Teruel	3,67	Valladolid	4,85
5. El trato personal recibido			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Santa Cruz de Tenerife	2,7	Guadalajara	4,97
Toledo	3,53	Huesca	4,95
Valencia	3,56	Valladolid	4,94
Salamanca	3,71	Zamora	4,93
Sevilla	3,74	Ceuta	4,92
6. La información facilitada			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Santa Cruz de Tenerife	2,74	Cuenca	4,94
Sevilla	3,38	Huesca	4,93
Salamanca	3,44	Guadalajara	4,91
Toledo	3,47	Ceuta	4,89
Madrid	3,56	Córdoba	4,85
7. La atención recibida respecto de la que esperaba recibir			
Valoraciones más bajas.		Valoraciones más altas.	
Toledo	2,84	Guadalajara	4,96
Santa Cruz de Tenerife	3,28	Huesca	4,94
Salamanca	3,52	Cuenca	4,94
Sevilla	3,56	Ceuta	4,92
Lanzarote	3,59	Zamora	4,88

Madrid, diciembre 2018

