

# Estudio de la Satisfacción de los Usuarios (Ciudadanos y Personal Funcionario) de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

para

# Líneamadrid



**Diciembre, 2006**



**INFORME**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS**

**Pág. 2**

**ESTUDIO DE PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO (CLIENTE MISTERIOSO)**

**Pág. 24**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DEL PERSONAL FUNCIONARIO**

**Pág. 27**



## Ficha Técnica

### METODOLOGÍA

#### **Grupos de discusión**

### UNIVERSO

Personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

### Nº DE GRUPOS

2 grupos

### LUGAR

Madrid

### FECHAS

Octubre de 2006

### GUIÓN

Se utilizó como guión el diseño inicial de los cuestionarios

### METODOLOGÍA

#### **Encuesta personal**

### UNIVERSO

Usuarios de las OAC de Lineamadrid

### MUESTREO

Muestreo por cuotas

### MUESTRA

Se han realizado 3626 encuestas, garantizando la mayor representatividad posible por oficina, cubriendo el horario de atención.

### ERROR MUESTRAL

$\pm 1,6$  para un NC 95%  
 ( $\pm 2,3$  para un NC 95% Expectativas) ( $\pm 2,3$  para un NC 95% Satisfacción)

### FECHAS

Del 30 octubre al 16 de noviembre de 2006

### EQUIPO

Encuestadores profesionales de Append

### LUGAR

Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid



## Modelo SERVQUAL

Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**.

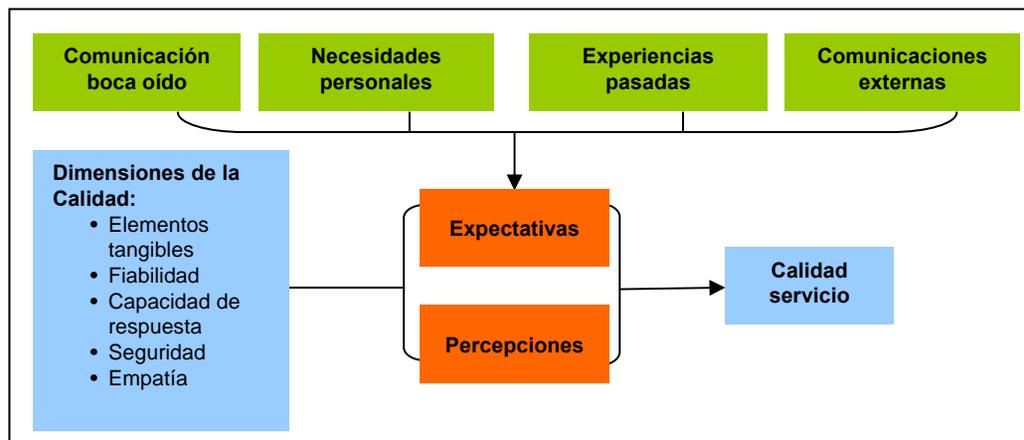
Según este modelo la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

Para llevar a cabo el modelo Servqual se ha repartido la muestra de tal forma que:

- *Al 50% de los encuestados se les ha preguntado por las expectativas que tenían antes de recibir el servicio*
- *Al otro 50% se les preguntado en relación con la satisfacción obtenida tras recibir el servicio*

La calidad del servicio de Línea Madrid se ha medido entorno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo:

- ➔ *Elementos tangibles.*
- ➔ *Personal.*
- ➔ *Capacidad de respuesta.*
- ➔ *Fiabilidad, eficacia.*
- ➔ *Seguridad.*





***‘El modelo utilizado y, fundamentalmente, los resultados obtenidos servirán a Líneamadrid para el establecimiento de compromisos objetivos de calidad tanto en su Carta de Servicios como en el Observatorio de la Ciudad’***

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

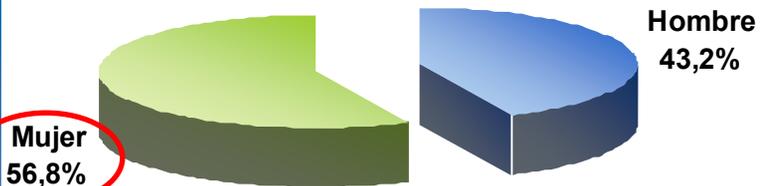
### INFORME DE RESULTADOS

- *Perfil de la población usuaria. Pág. 5*
- *Uso del servicio ofrecido en las OAC. Pág. 6*
- *Conocimiento del servicio. Pág. 7*
- *Calidad y grado de satisfacción del servicio. Pág. 8*
- *Conclusiones. Pág. 20*



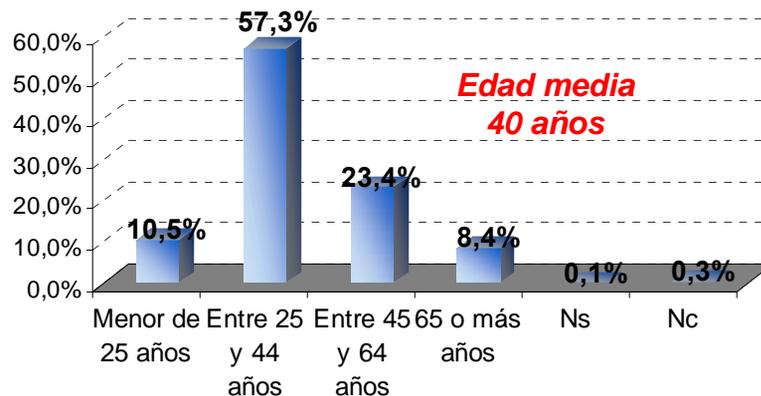
## Perfil de usuario/a

### Sexo

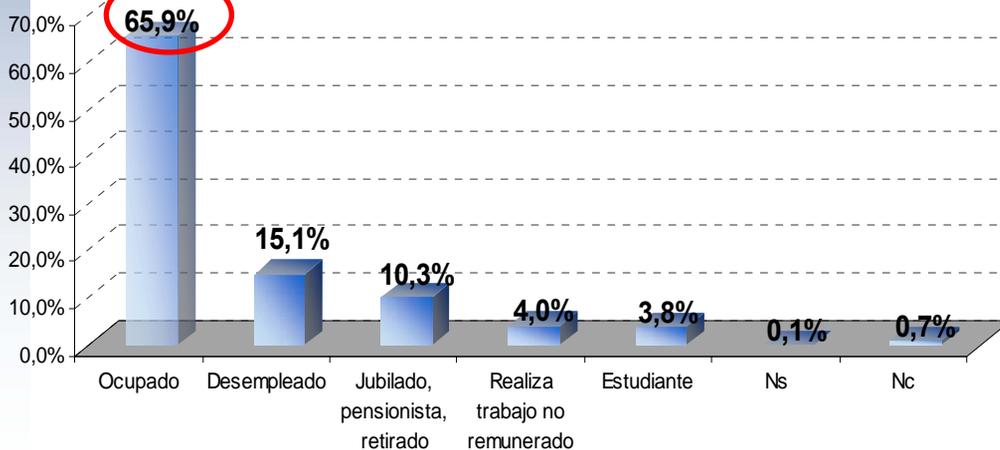


AÑO 2005 53,6% mujeres

### Edad

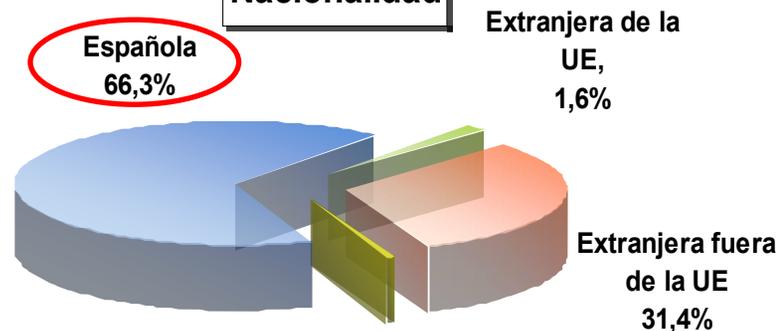


### Situación laboral



AÑO 2005 74,2% Españoles

### Nacionalidad



**Incremento del 7,5% de extranjeros usuarios de las OAC**

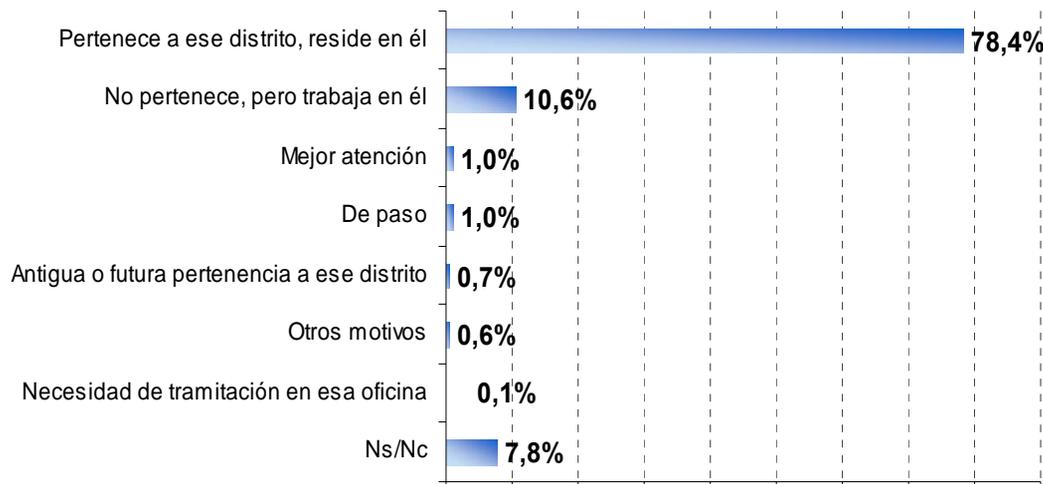


# Uso del servicio ofrecido en las OAC

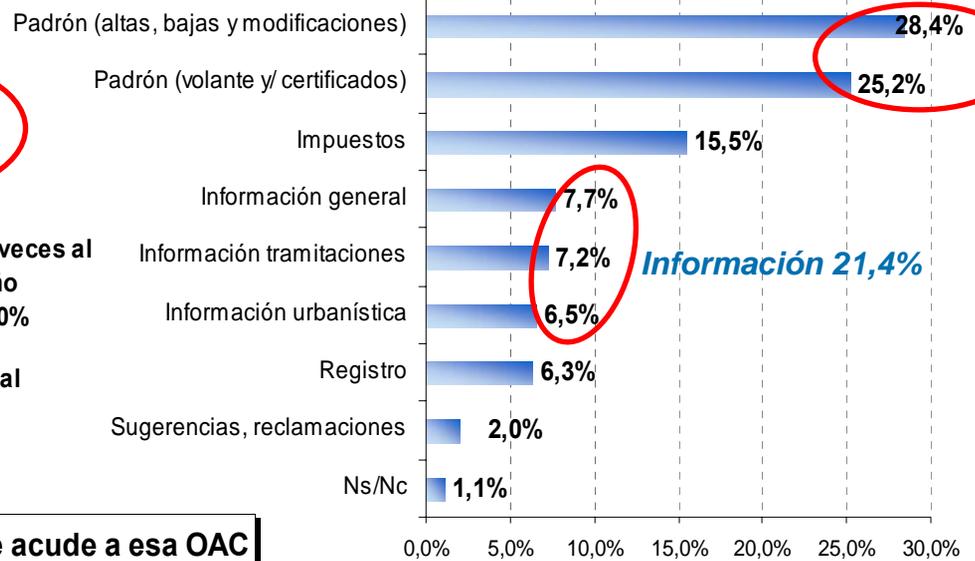
## Frecuencia de uso



## Motivos por los que se acude a esa OAC



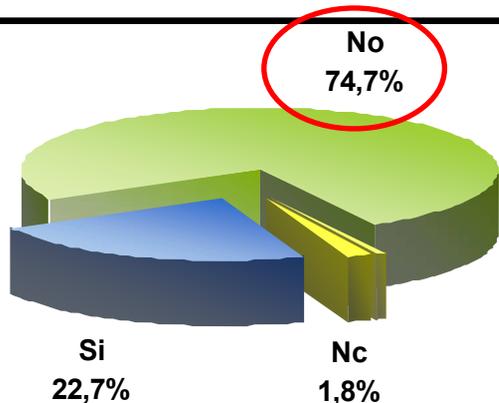
## Tipología de gestión a realizar



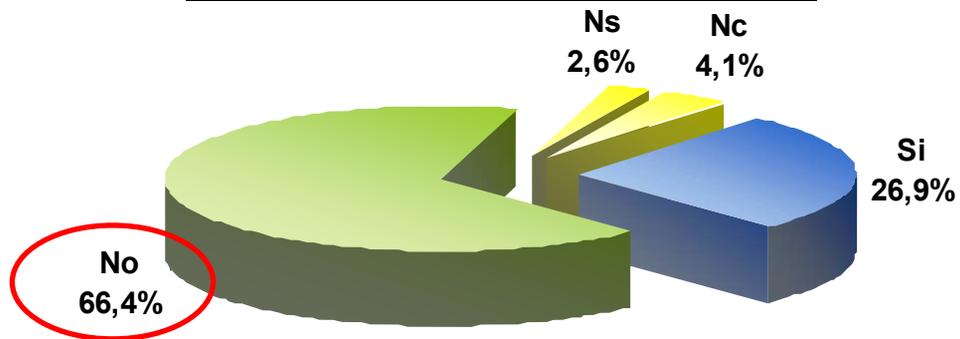


## Conocimiento del servicio

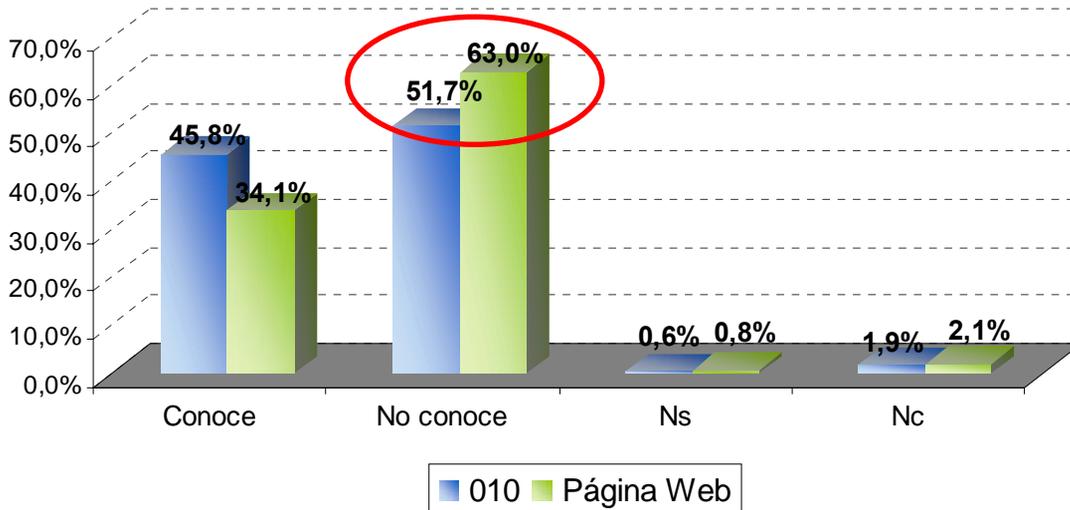
**Conocimiento del horario de atención**



**Conocimiento de la atención en otros idiomas y lenguajes**



**Conocimiento de otros canales de atención al ciudadano**



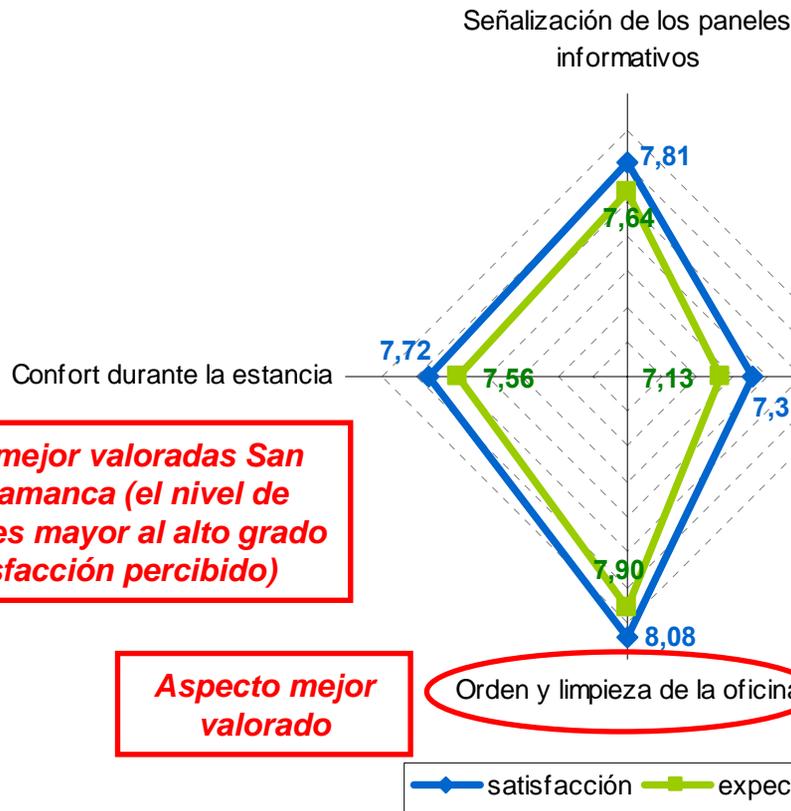


# Calidad y grado de satisfacción del servicio

## → Elementos tangibles

### Elementos tangibles

Altos niveles de satisfacción, entre 7 y 8 puntos  
 En todos los aspectos el nivel de satisfacción supera el nivel de expectativas generado  
 A mayor satisfacción mayor nivel de exigencia



Aspecto peor valorado

Disponibilidad de medios materiales

Oficina peor valorada Fuencarral – El Pardo, OAC en la que la diferencia entre lo esperado y lo ofrecido es mayor

Oficinas mejor valoradas San Blas Salamanca (el nivel de exigencia es mayor al alto grado de satisfacción percibido)

Aspecto mejor valorado

Orden y limpieza de la oficina

—●— satisfacción —■— expectativas



## Calidad y grado de satisfacción del servicio

### → Personal

### Personal

**Oficinas mejor valoradas**  
**Moratalaz y Salamanca**  
*(nivel de exigencia mayor)*

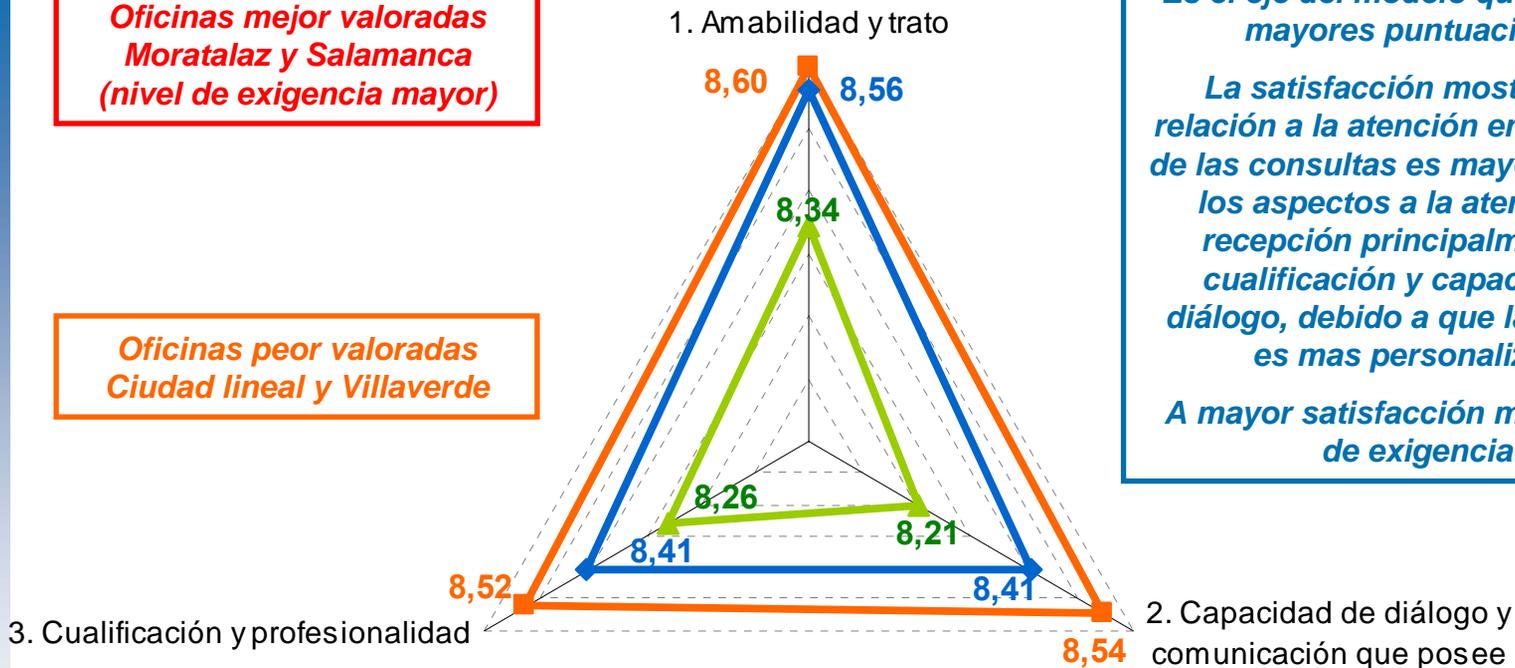
**Oficinas peor valoradas**  
**Ciudad lineal y Villaverde**

*Altos niveles de satisfacción, por encima de los 8 puntos*

*Es el eje del modelo que presenta mayores puntuaciones*

*La satisfacción mostrada en relación a la atención en la gestión de las consultas es mayor en todos los aspectos a la atención en recepción principalmente en cualificación y capacidad de diálogo, debido a que la consulta es mas personalizada*

*A mayor satisfacción mayor nivel de exigencia*





## Calidad y grado de satisfacción del servicio

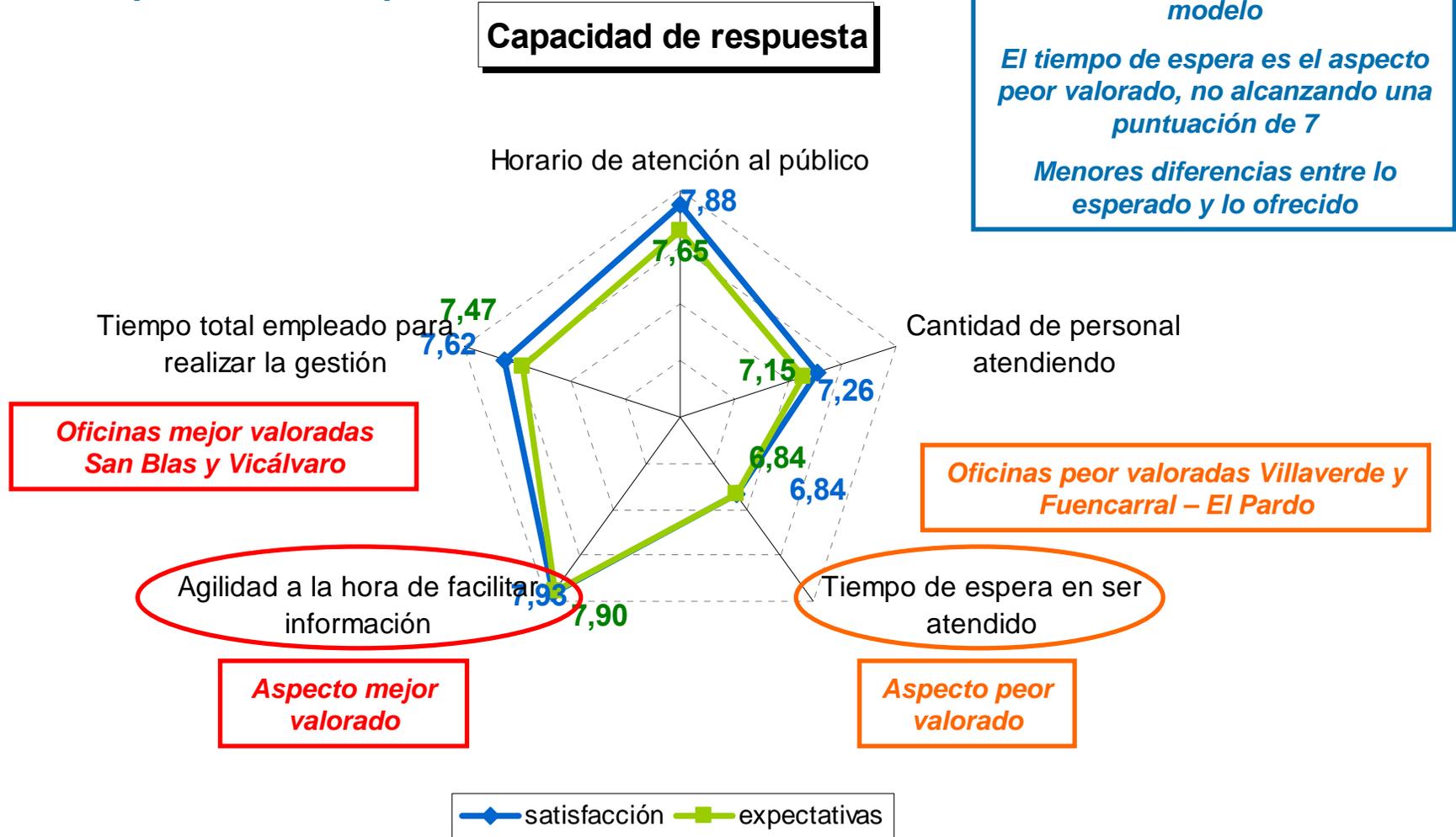
### → Capacidad de respuesta

#### Capacidad de respuesta

*Puntuaciones ligeramente inferiores a los otros ejes del modelo*

*El tiempo de espera es el aspecto peor valorado, no alcanzando una puntuación de 7*

*Menores diferencias entre lo esperado y lo ofrecido*





## Calidad y grado de satisfacción del servicio

### → *Fiabilidad, eficacia*

*Puntuaciones entre los 7 y 8 puntos*

*En todos los aspectos el nivel de satisfacción supera el nivel de expectativas generado*

*Pequeñas diferencias positivas entre lo esperado y lo ofrecido*

### Fiabilidad, eficacia

Facilidad de entendimiento de los carteles informativos

*Oficinas mejor valoradas San Blas y Vicálvaro*

*Aspecto peor valorado*

*Oficina peor valorada Villaverde*

*Aspecto mejor valorado*

Resultado final de la gestión

Cantidad de información facilitada

◆ satisfacción —■ expectativas





# Calidad y grado de satisfacción del servicio

## → Seguridad

### Seguridad

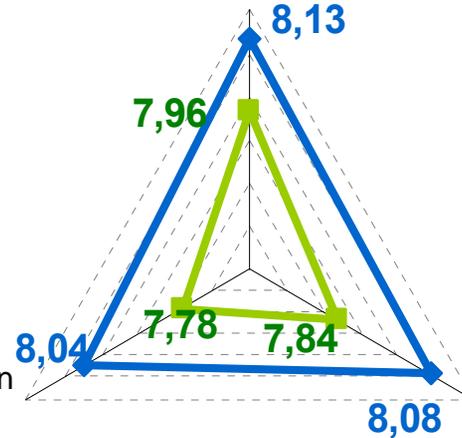
*Puntuaciones superiores a los 8 puntos en todos los aspectos*  
*En todos los aspectos el nivel de satisfacción supera el nivel de expectativas generado*  
*Seguido del eje de personal es el eje del modelo Servqual que presenta una mejor valoración*

Entendimiento de la información facilitada

**Oficinas mejor valoradas**  
 Vicalvaro, Salamanca y San Blas

**Oficinas peor valoradas**  
 Arganzuela y Villaverde

Coherencia de la información proporcionada



Sencillez de la tramitación a realizar

◆ satisfacción ■ expectativas



## Calidad y grado de satisfacción del servicio

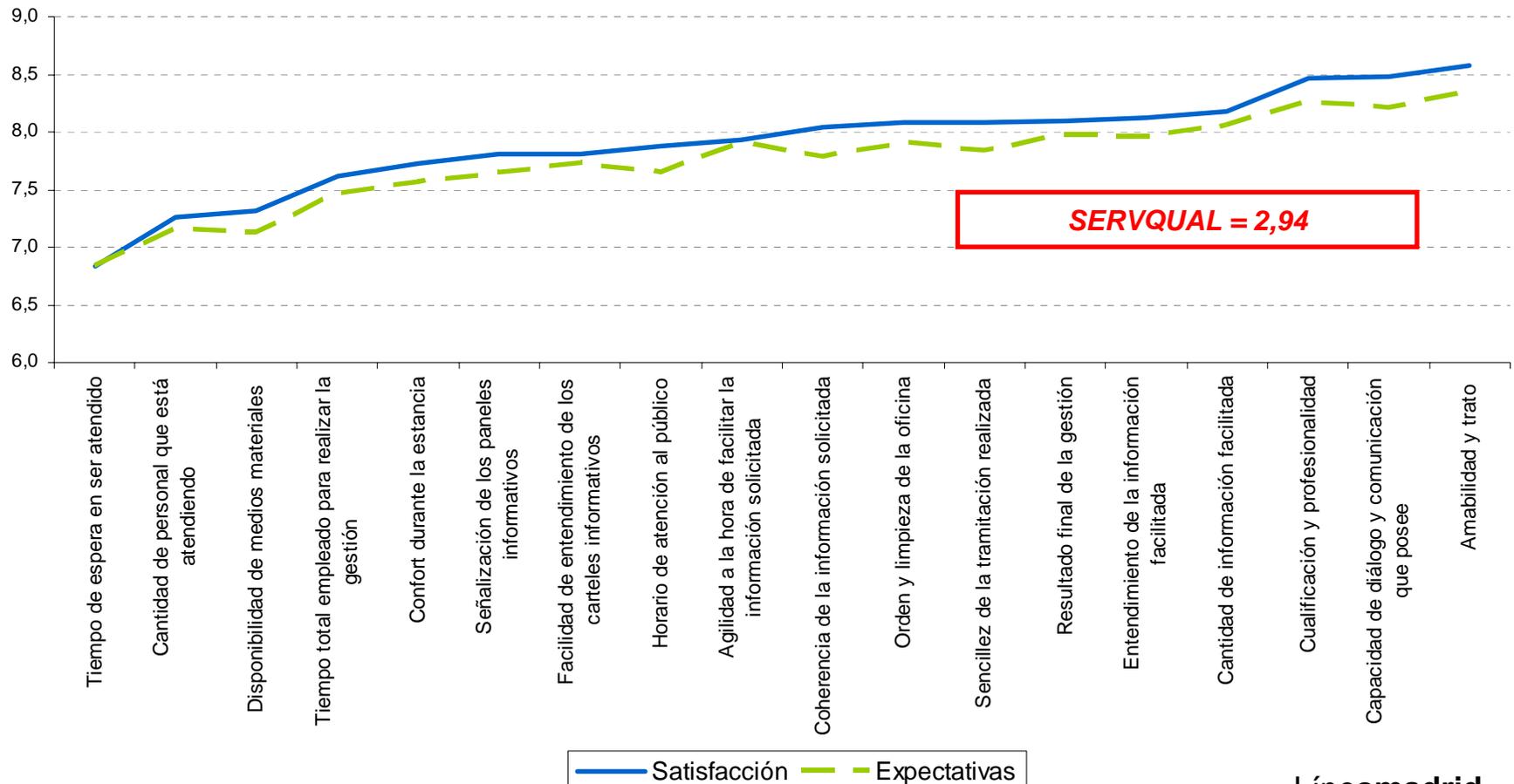
$$\text{Calidad global del servicio (SERVQUAL)} = \sum (P_j - E_j) \quad j = 1, \dots, n$$

(n= nº de indicadores de medición de la calidad; P<sub>j</sub>= Satisfacción; E<sub>j</sub>= Expectativas)

SERVQUAL < 0. Niveles bajos de calidad. Propuesta de mejora inmediata o a largo plazo.

SERVQUAL = 0. Niveles modestos de calidad. Área óptima, debe vigilarse para mantener este equilibrio.

SERVQUAL > 0. Niveles altos de calidad. Elevada satisfacción frente a lo que se espera recibir, exceso de recursos.



**SERVQUAL = 2,94**



## Calidad y grado de satisfacción del servicio

*Mantenimiento de los niveles de satisfacción en los distintos aspectos evaluados, mejora notable en cuanto al horario de atención al público.*

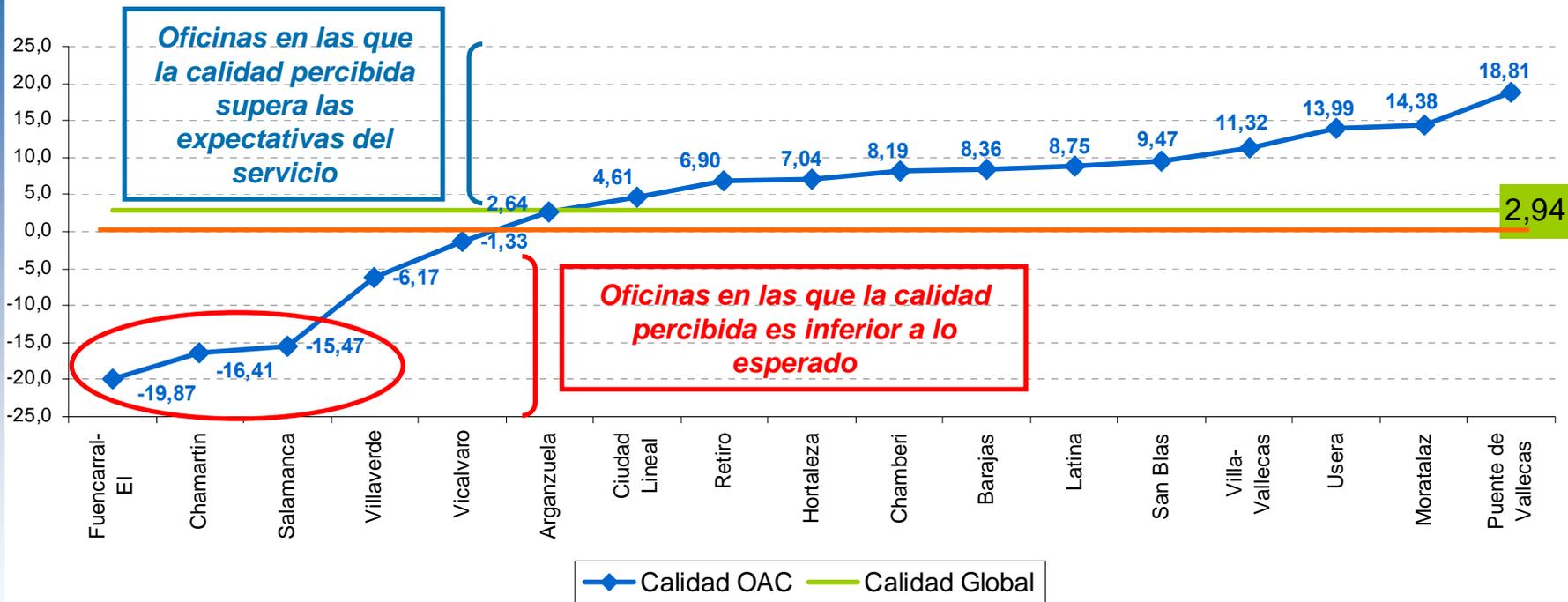




# Calidad y grado de satisfacción del servicio

append

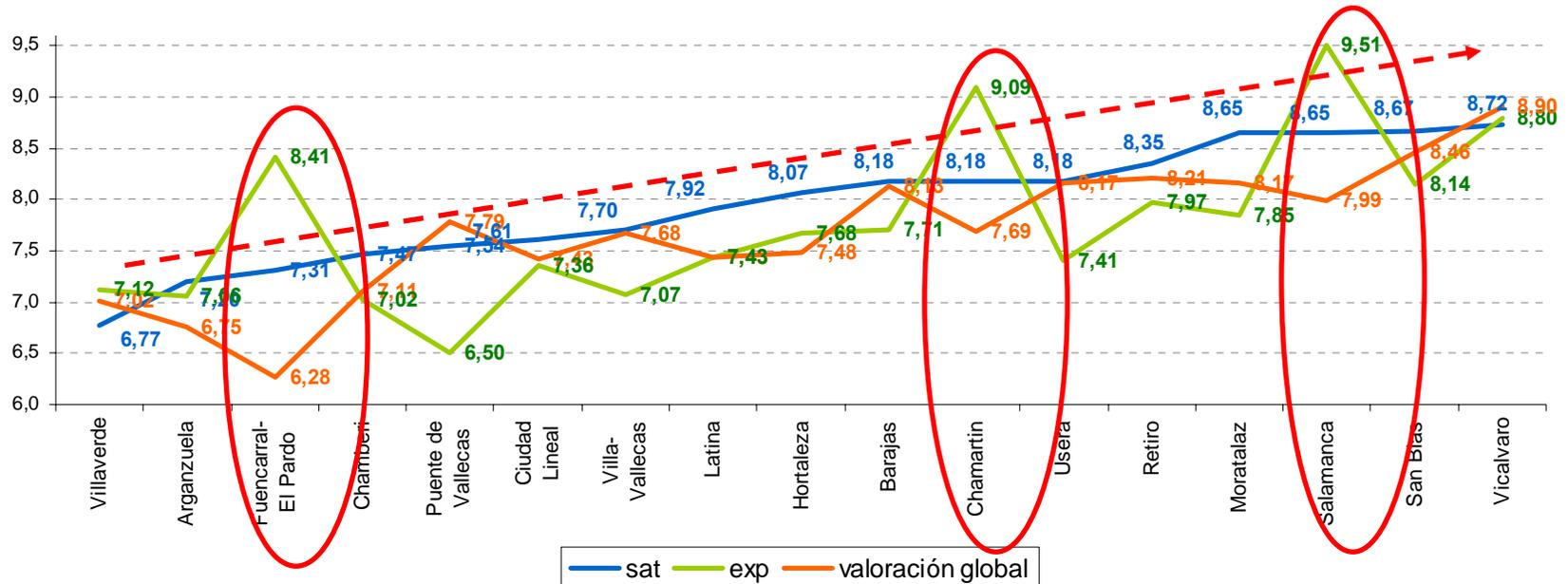
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS





## Calidad y grado de satisfacción del servicio

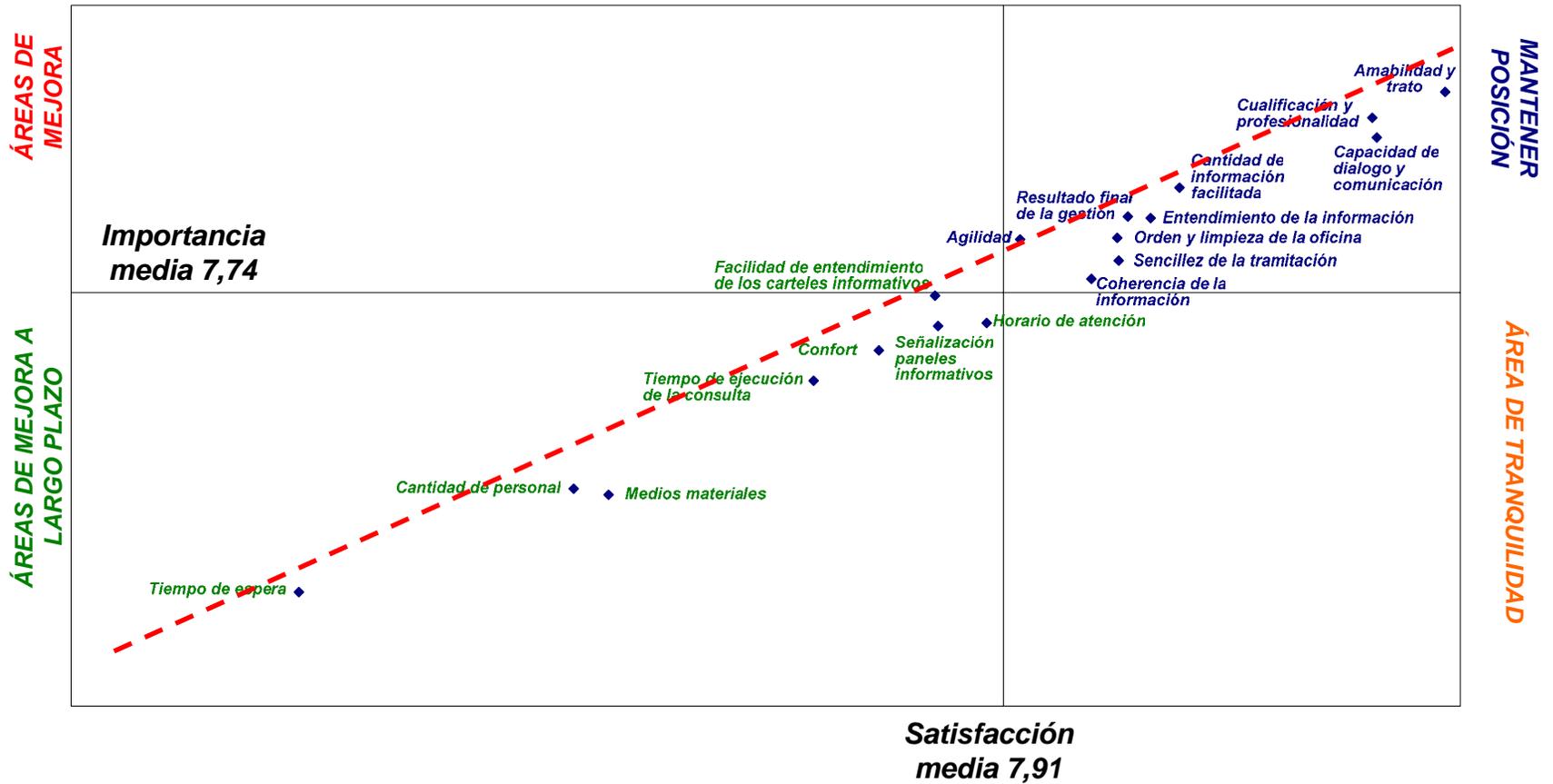
**El empeoramiento de la valoración frente al nivel de expectativas fijadas principalmente se debe en estas OAC al mayor nivel de exigencia percibido frente al ofrecido en cuanto a los tiempos de atención y agilidad en la tramitación**





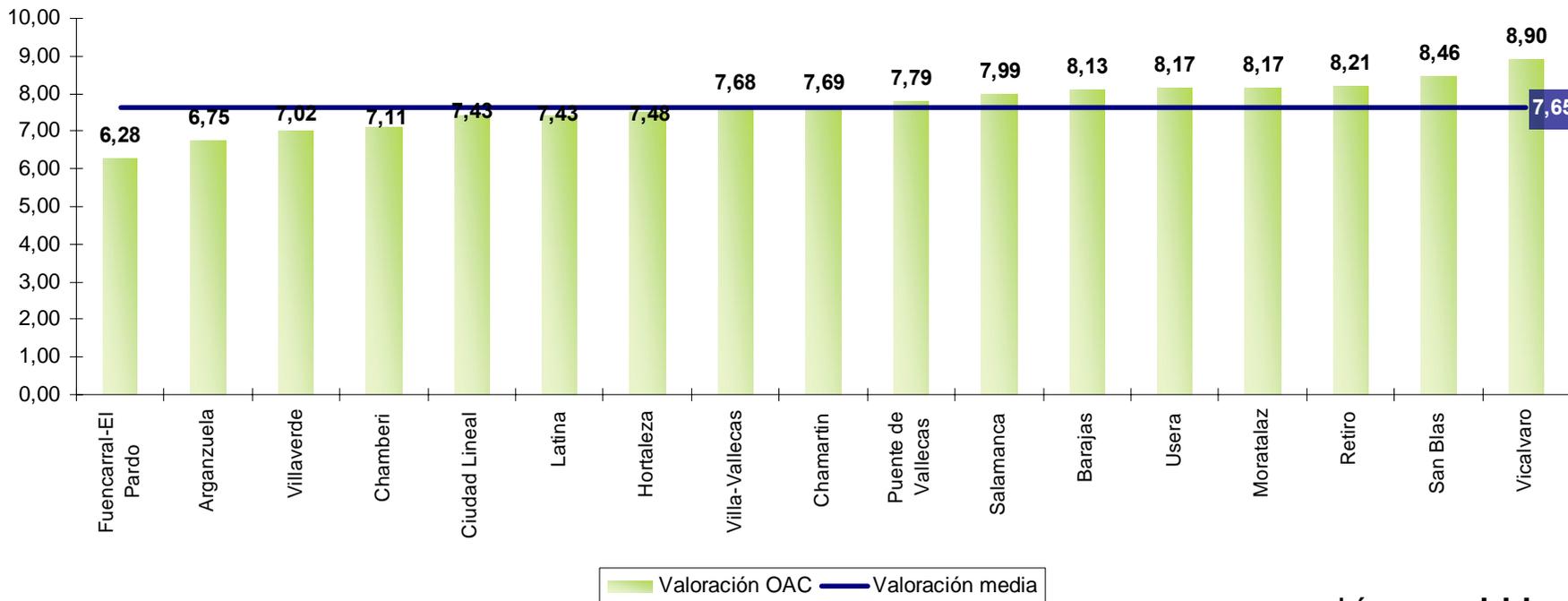
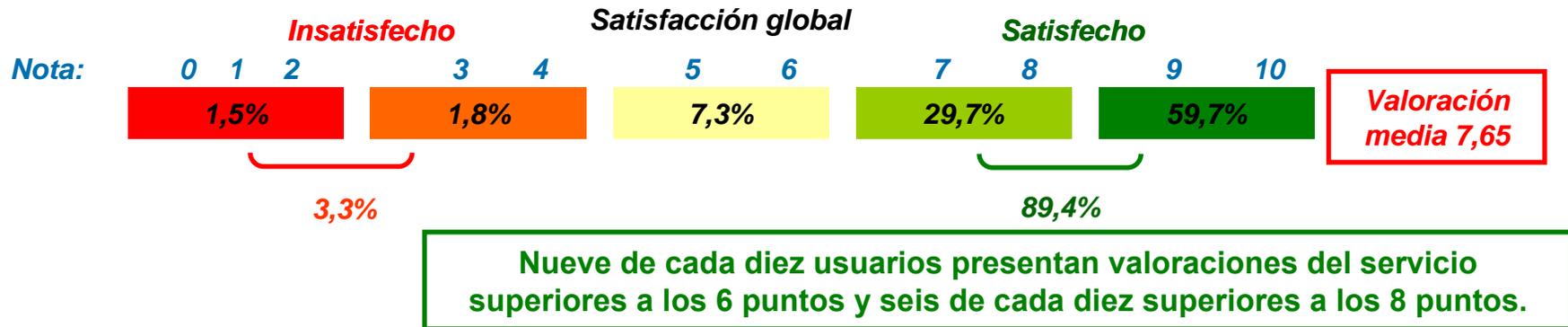
# Calidad y grado de satisfacción del servicio

## → Matriz de actuación





## Calidad y grado de satisfacción del servicio



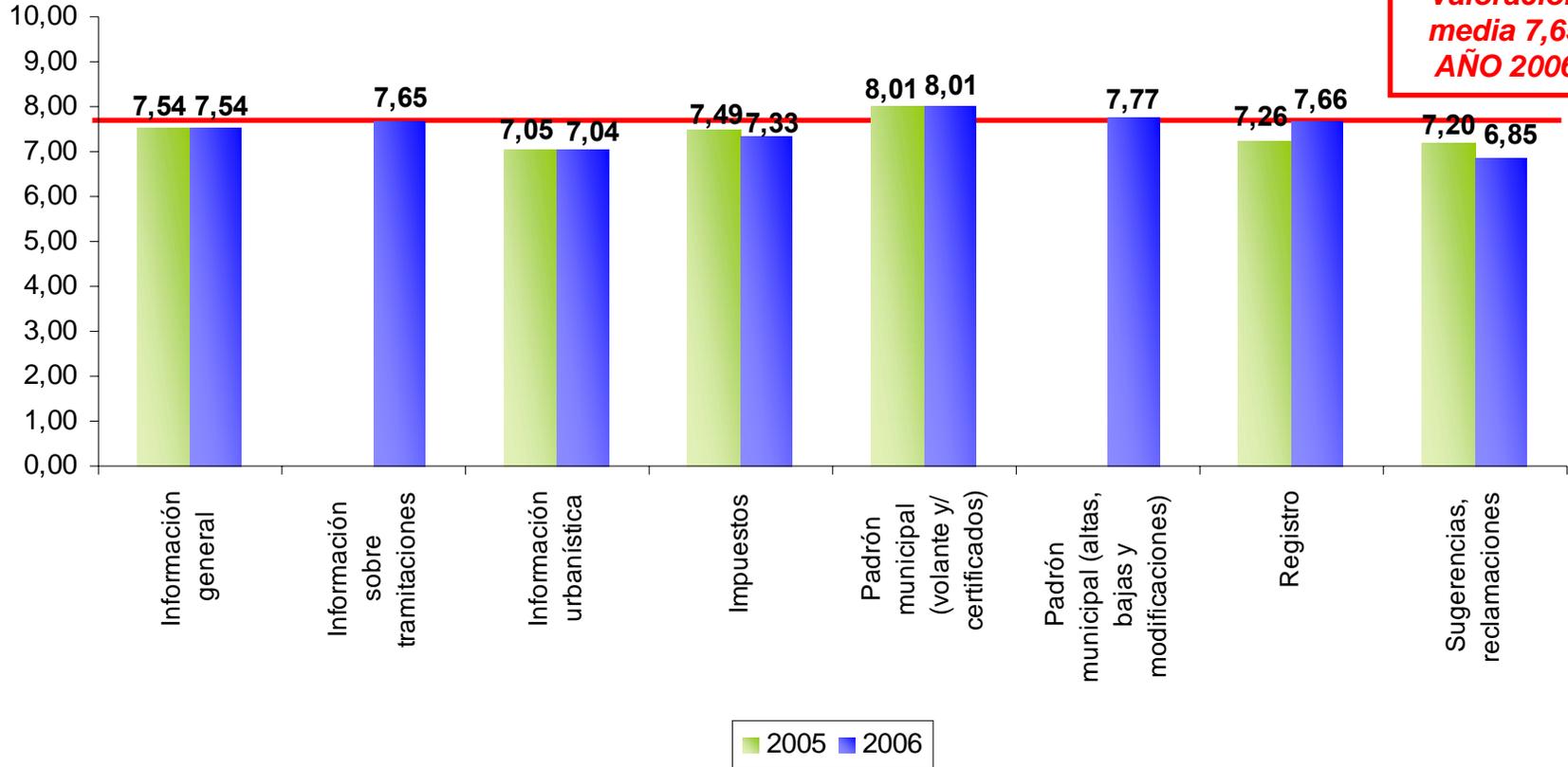


## Calidad y grado de satisfacción del servicio

### Valoración global de las OAC

**Valoración  
media 7,66  
AÑO 2005**

**Valoración  
media 7,65  
AÑO 2006**

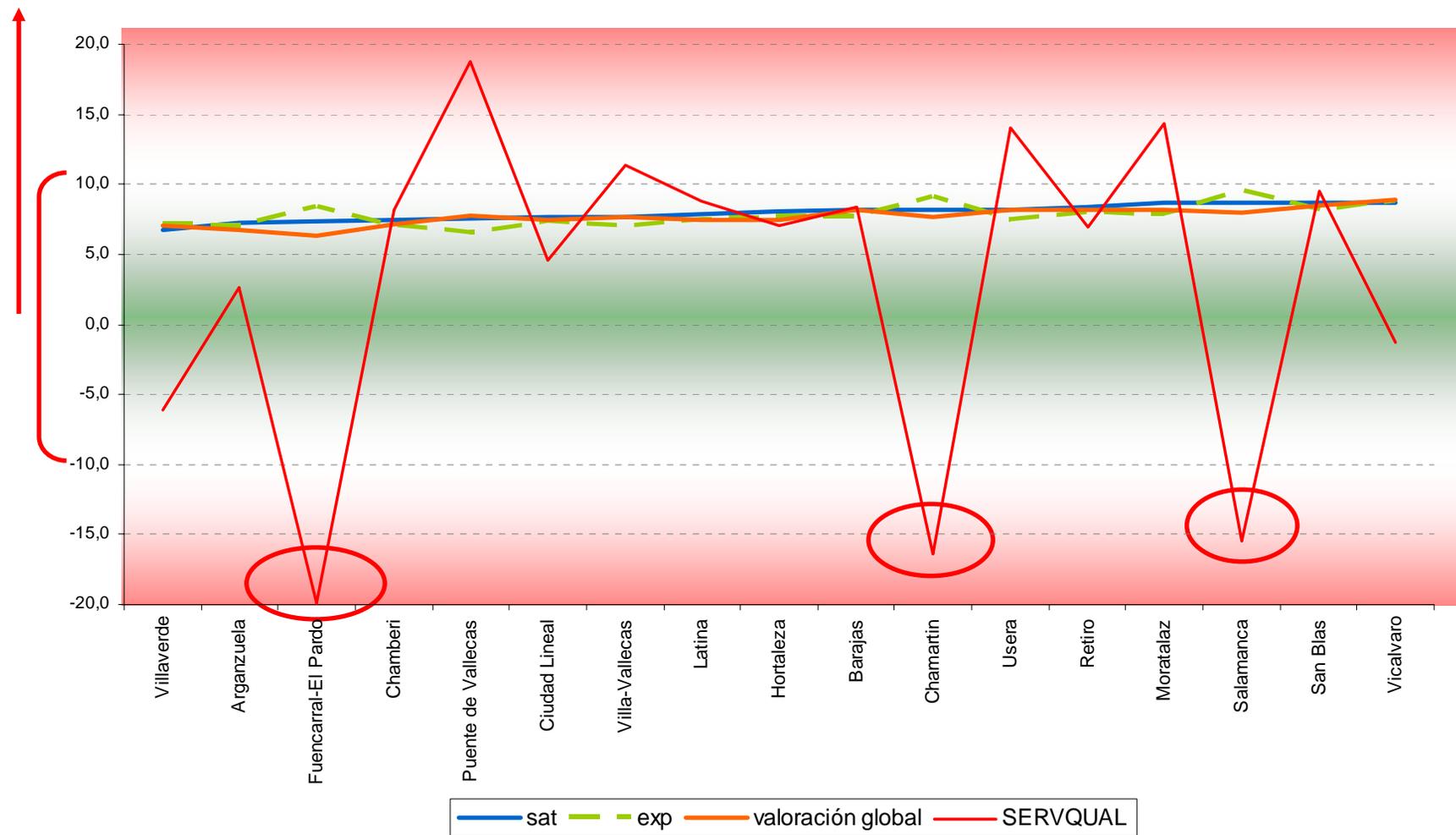


Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.

- *Nivel de calidad que alcanza la excelencia, afrontando de manera eficiente las expectativas de sus usuarios/as.*
- *A medida que las oficinas van cubriendo las expectativas que tienen sobre éstas, los usuarios de las mismas se vuelven más exigentes.*
- *Las demandas de mejora que se realizan sobre las OAC versan sobre los aspectos menos relevantes ya que los aspectos más importantes ya se encuentran cubiertos.*
- *El trato del personal y la gestión eficaz de las gestiones son los aspectos más relevantes para los/as usuarios/as, pero de la misma forma son los puntos fuertes del servicio.*
- *Un direccionamiento correcto así como que se resuelva en la oficina la gestión a tramitar favorece en la valoración del servicio ofrecido.*

# Conclusiones

**Niveles  
aceptables de  
calidad**



Como **principales líneas de actuación** se presentan las siguientes ideas:

- **Seguir en la línea de eficacia** que ofrece el servicio, presentando un mayor ímpetu en los factores más relevantes para los/as usuarios/as (trato y resolución de la tramitación).
- Realizar un esfuerzo por **mejorar los tiempos de espera y agilidad en las tramitaciones**, principalmente en las oficinas en las que se detecta una mayor desviación frente a lo esperado (Fuencarral, Chamartín y Salamanca), puede ser **interesante fomentar la afluencia a otros horarios menos saturados**, como la tarde.
- **Evitar direccionamientos incorrectos** ya que influyen de manera negativa en la percepción global del servicio.
- **Intentar efectuar la tramitación de las gestiones en un mismo día**, principalmente en la OAC de Villa Vallecas, ya que favorece la valoración global realizada sobre el servicio.
- **Intentar solventar las incidencias antes de la interposición de reclamación al servicio**, ya que es un colectivo notablemente menos satisfecho.
- **Informar y dar a conocer en mayor medida la posibilidad de informarse y tramitar algunas gestiones a través del teléfono “010” y la página Web**. Así mismo **dar a conocer al público el horario de atención** de manera más masiva **y la posibilidad de atención en otros idiomas**.

**INFORME**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS**

**Pág. 5**

**ESTUDIO DE PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO (CLIENTE MISTERIOSO)**

**Pág. 24**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DEL PERSONAL FUNCIONARIO**

**Pág. 27**



## Ficha Técnica

**METODOLOGÍA**

**Cliente misterioso**

**UNIVERSO**

*Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid*

**Nº DE VISITAS**

*34 visitas, 2 gestiones por Oficina de Atención al Ciudadano*

**LUGAR**

*Madrid*

**FECHAS**

*De 21 a 30 de noviembre de 2006*

**GESTIONES ANALIZADAS**

- ➔ *Solicitud de información catastral.*
- ➔ *Solicitud de justificante de empadronamiento.*

➔ **La técnica del cliente misterioso se utiliza como complemento a la medición de la satisfacción de las expectativas y percepciones de los ciudadanos.**

➔ **Consiste en la realización de gestiones reales para comprobar “in situ” el trato y comportamiento del personal y valorar de forma objetiva la calidad del servicio.**

➔ **Para este estudio se han realizado 34 visitas en relación con dos gestiones.**

Como **principales conclusiones** se presentan las siguientes ideas:

→ **En relación con el trato recibido:**

- Atención cercana y servicial (91%).
- Actitud amable y cordial (94%).
- Actitud corporal y volumen de voz adecuado (97%).

**Se corrobora el alto nivel de satisfacción existente con el trato dispensado por el personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano.**

→ **En relación con la calidad del servicio:**

- Alto conocimiento de la gestión realizada (94%).
- Exposición lógica y lenguaje claro y sencillo (97%).
- Resolución correcta de la gestión (94%).
- Resolución rápida (94%).

**El servicio cubre adecuadamente las necesidades del cliente: resolución efectiva y correcta de las consultas.**

→ **Áreas de mejora detectadas:**

- Falta de homogeneidad en el desarrollo de gestiones.

**INFORME**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS**

**Pág. 5**

**ESTUDIO DE PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO (CLIENTE MISTERIOSO)**

**Pág. 24**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DEL PERSONAL FUNCIONARIO**

**Pág. 27**



## Ficha Técnica

<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Grupos de discusión</b>
<b>UNIVERSO</b>	<i>Personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid</i>
<b>Nº DE GRUPOS</b>	<i>2 grupos</i>
<b>LUGAR</b>	<i>Madrid</i>
<b>FECHAS</b>	<i>Octubre de 2006</i>
<b>GUIÓN</b>	<i>Se utilizó como guión el diseño inicial del cuestionario</i>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>Cuestionario individual</b>
<b>UNIVERSO</b>	<i>Personal funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid</i>
<b>MUESTREO</b>	<i>Censal (Se ha dirigido a todos los empleados del Servicio)</i>
<b>MUESTRA</b>	<i>Se han recibido un total de 155 cuestionarios</i>
<b>FECHAS</b>	<i>Noviembre de 2006</i>
<b>LUGAR</b>	<i>Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid</i>

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL FUNCIONARIO

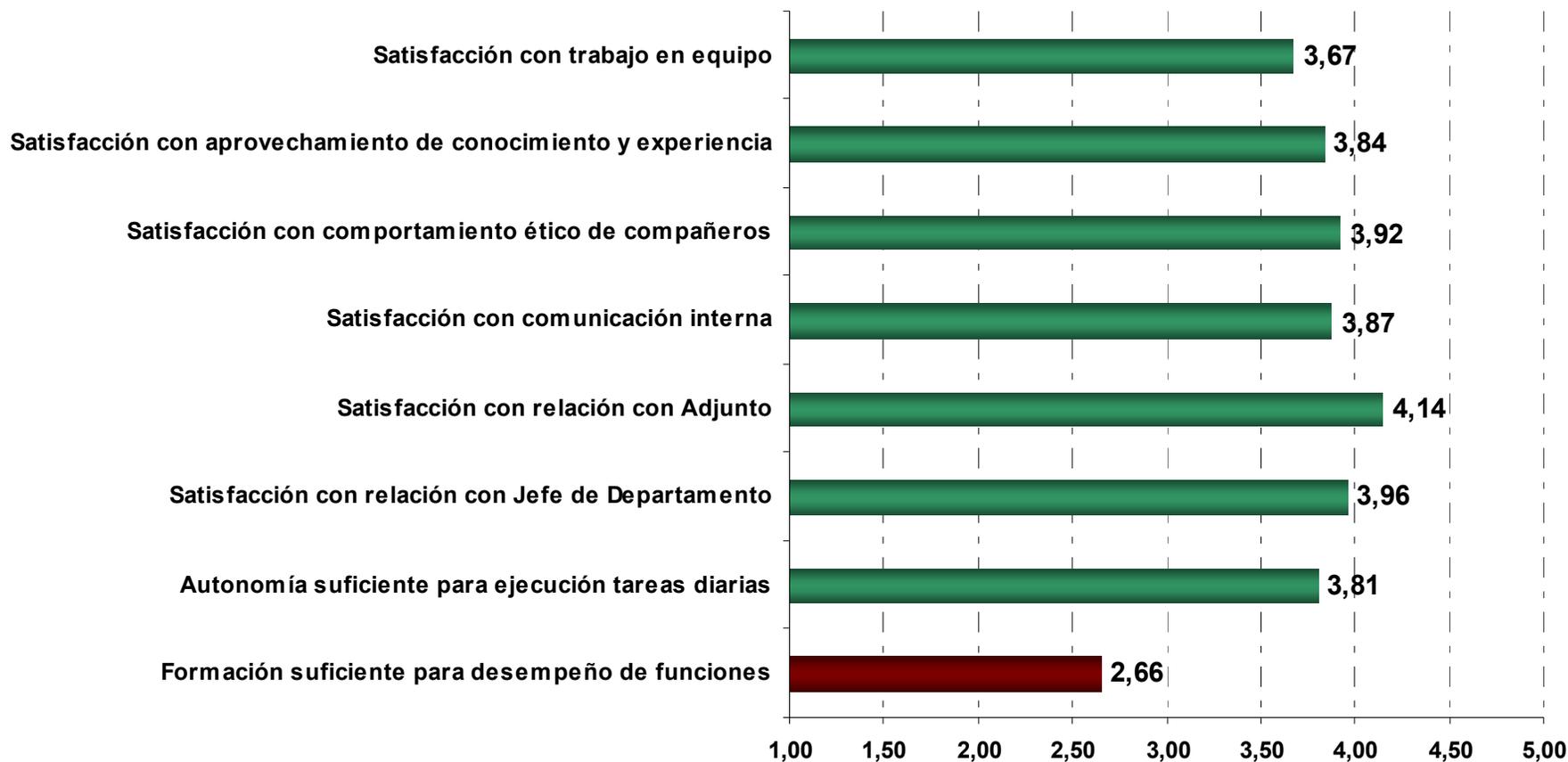
### INFORME DE RESULTADOS

- **Nivel de satisfacción con el criterio “Personal”.** Pág. 30
- **Nivel de satisfacción con el criterio “Organización”.** Pág. 31
- **Nivel de satisfacción con el criterio “Condiciones Físicas /Recursos Materiales y Tecnológicos”.** Pág. 32
- **Nivel de satisfacción con el criterio “Liderazgo / Responsables”.** Pág. 33
- **Nivel de satisfacción con el criterio “Orientación a los ciudadanos”.** Pág. 34
- **Satisfacción global por oficina.** Pág. 35
- **Evolución del nivel de satisfacción.** Pág. 36
- **Conclusiones.** Pág. 39



## Nivel de satisfacción con el criterio "Personal"

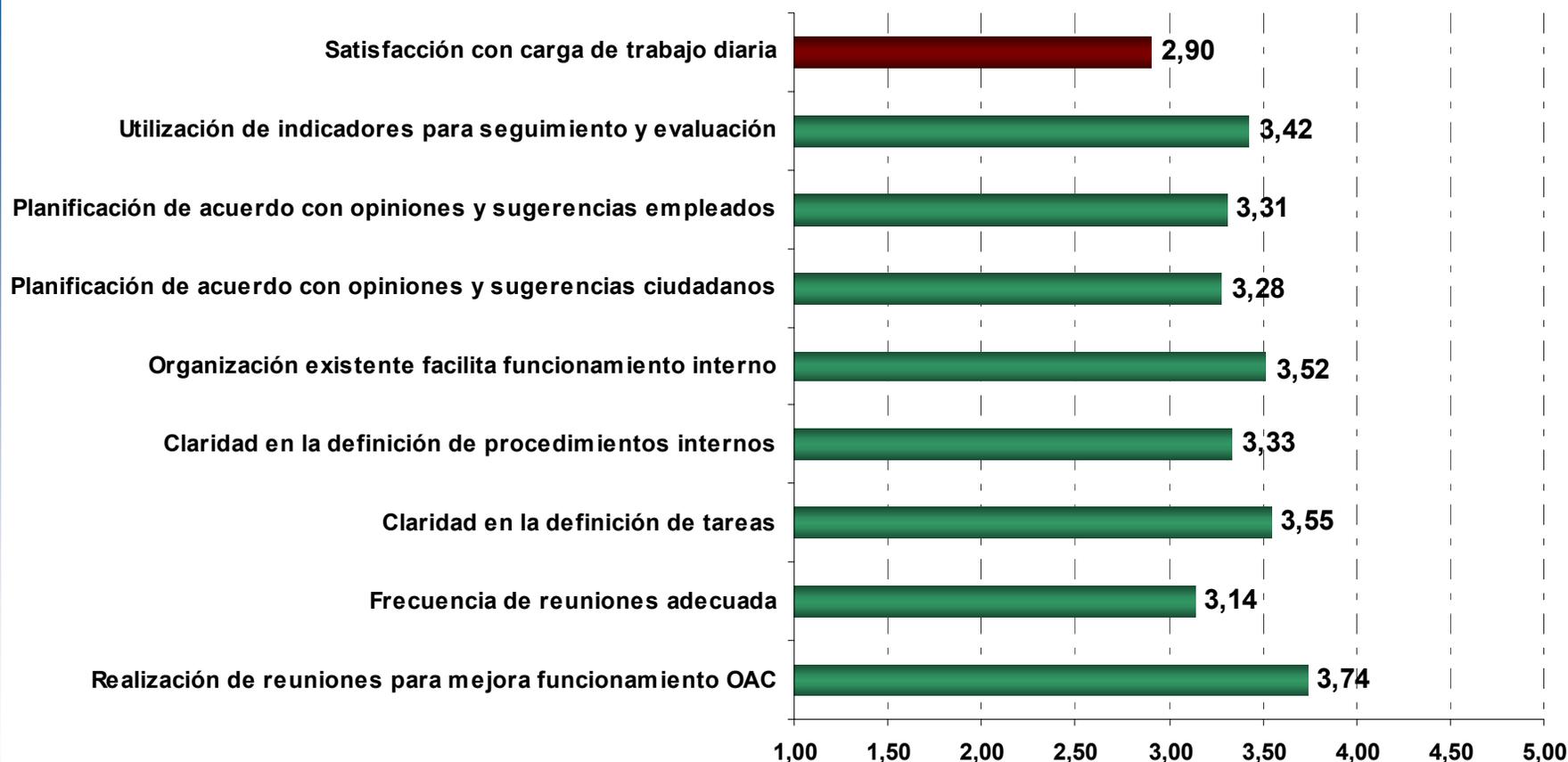
### Puntuación media por atributo Criterio: Personal





## Nivel de satisfacción con el criterio “Organización”

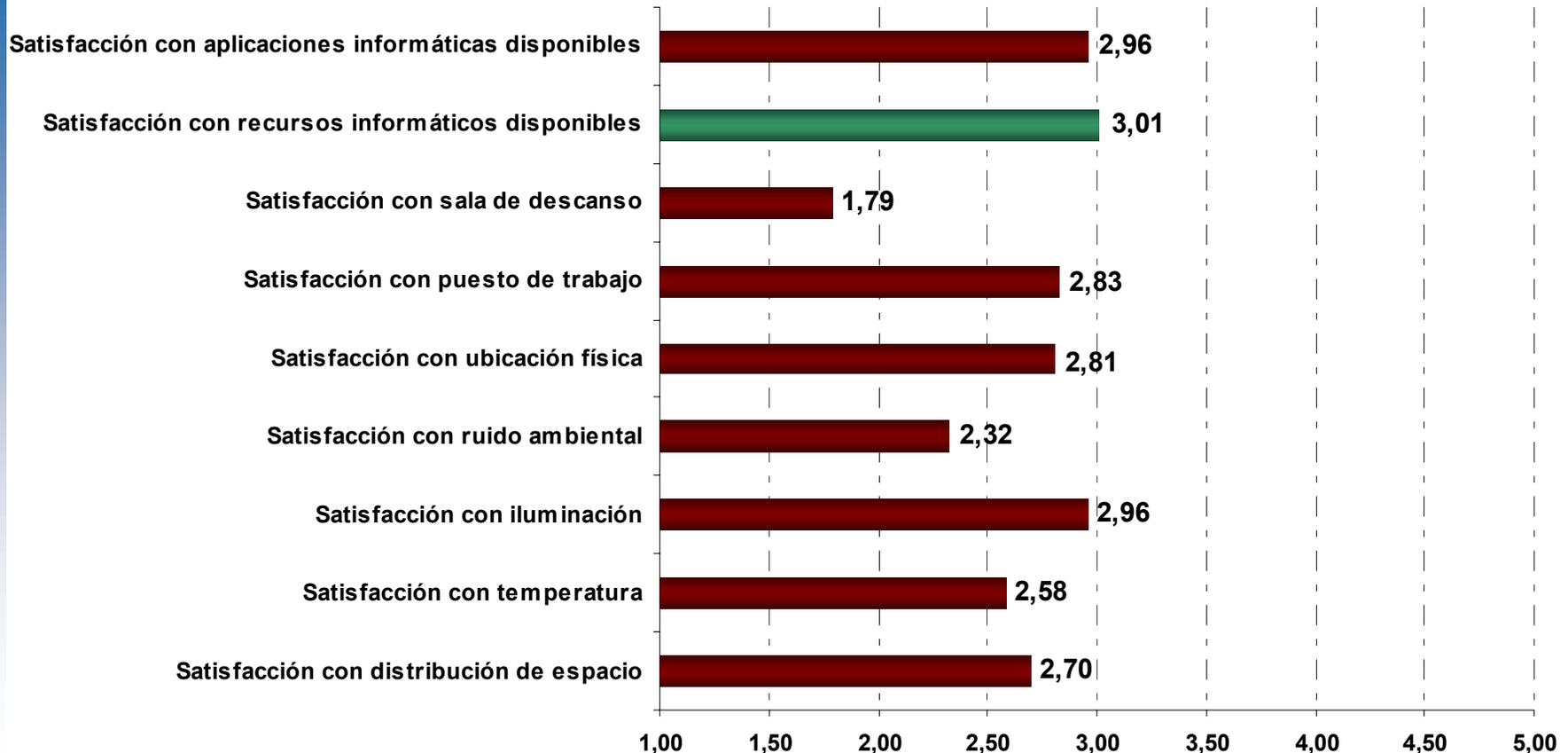
### Puntuación media por atributo Criterio: Organización





## Nivel de satisfacción con el criterio “Condiciones Físicas / Recursos Materiales y Tecnológicos”

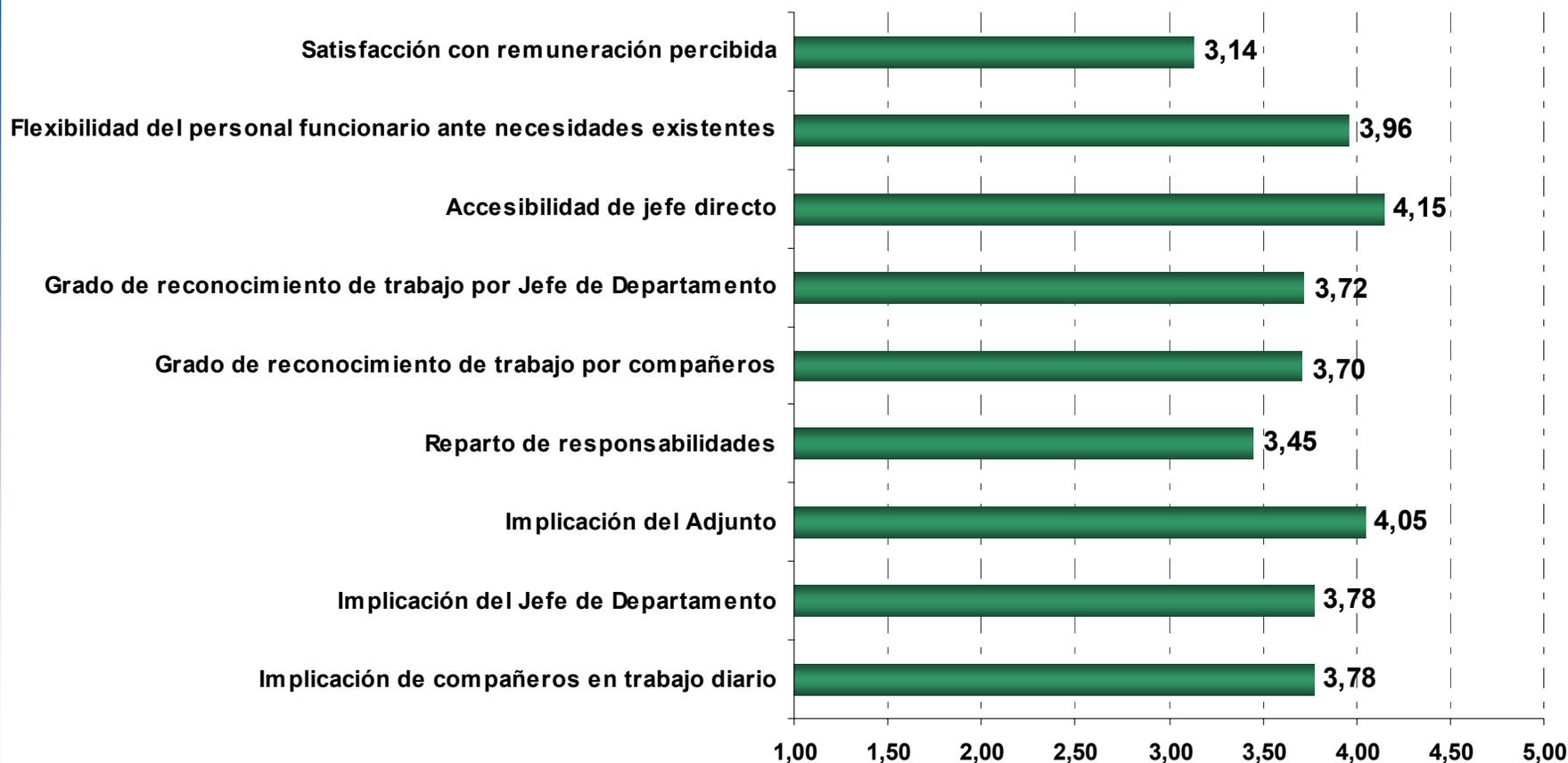
Puntuación media por atributo  
Criterio: Condiciones Físicas / Recursos Materiales y Tecnológicos





## Nivel de satisfacción con el criterio “Liderazgo / Responsables”

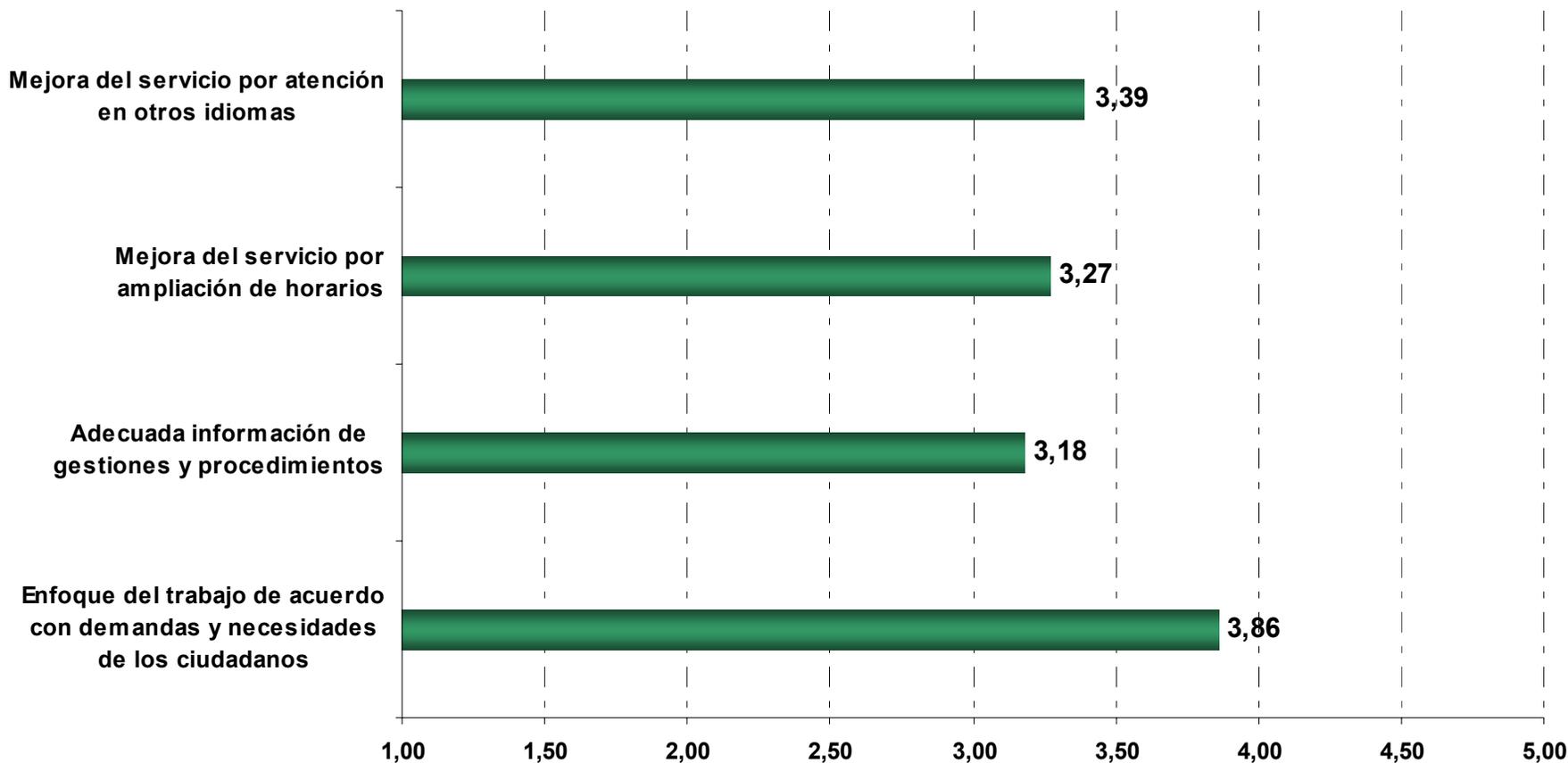
### Puntuación media por atributo Criterio: Liderazgo / Responsables





## Nivel de satisfacción con el criterio “Orientación a los ciudadanos”

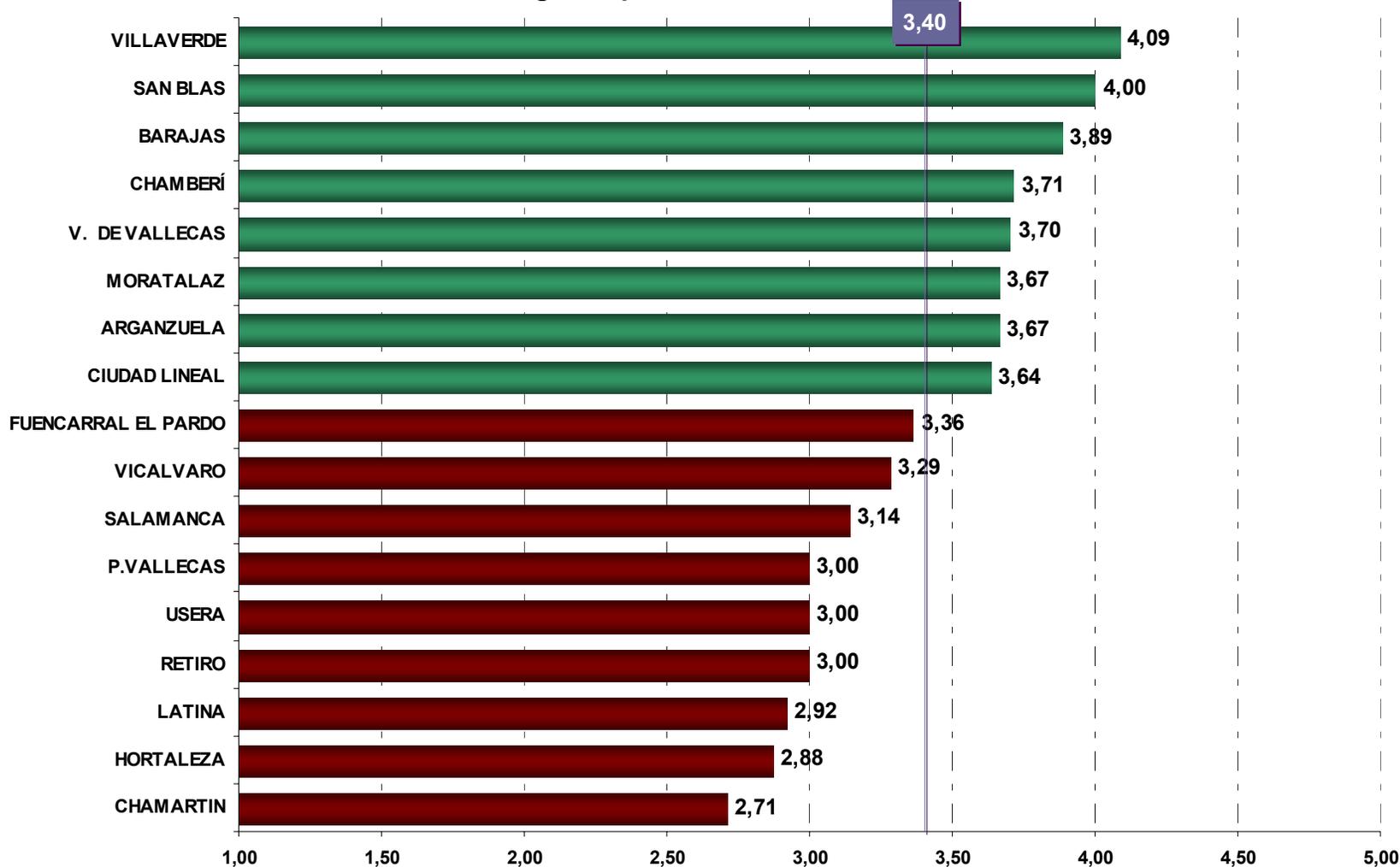
Puntuación media por atributo  
Criterio: Orientación a los ciudadanos





## Satisfacción global por oficina

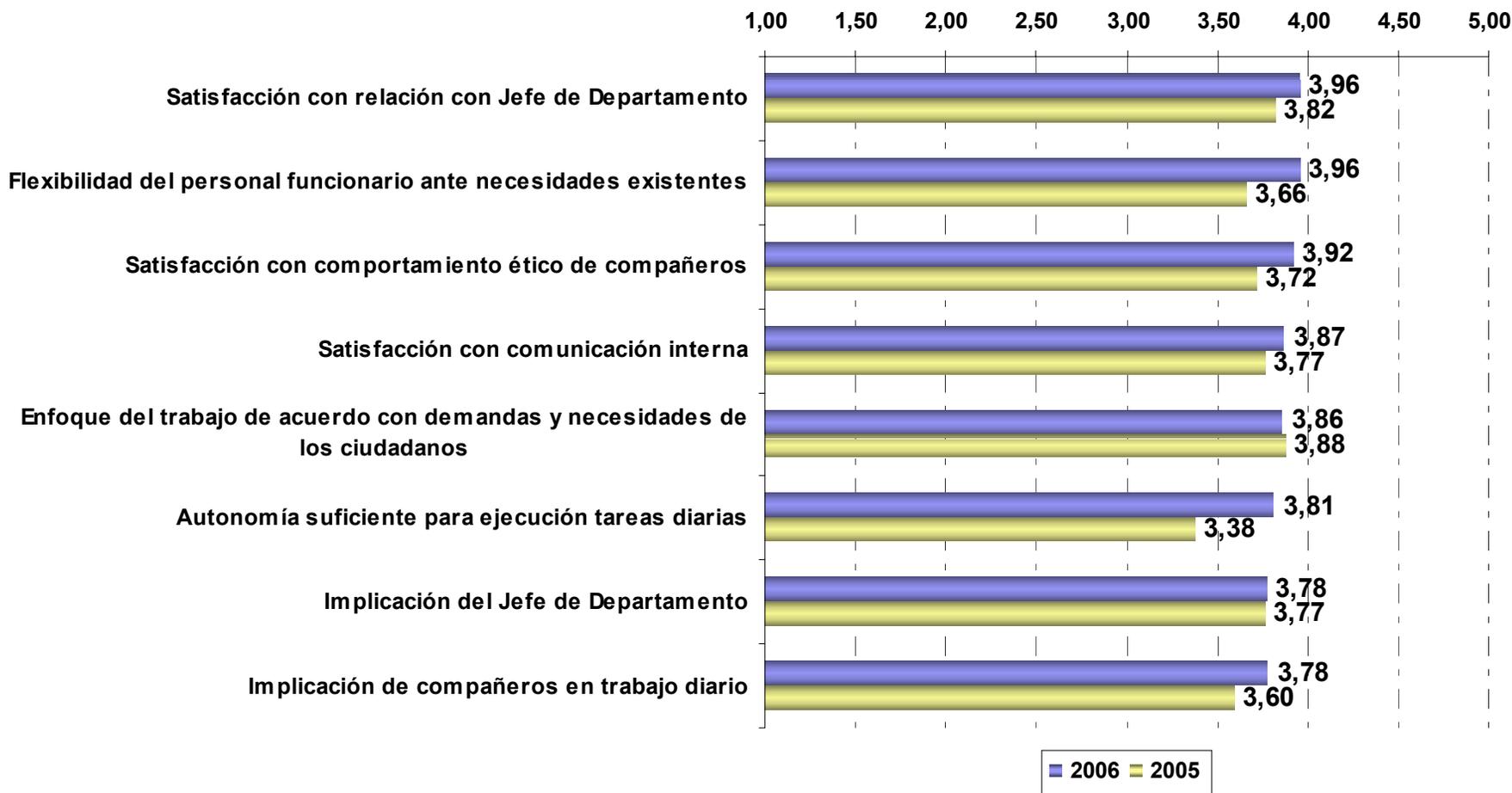
Valoración media global por Oficina de Atención al Ciudadano





## Evolución del nivel de satisfacción

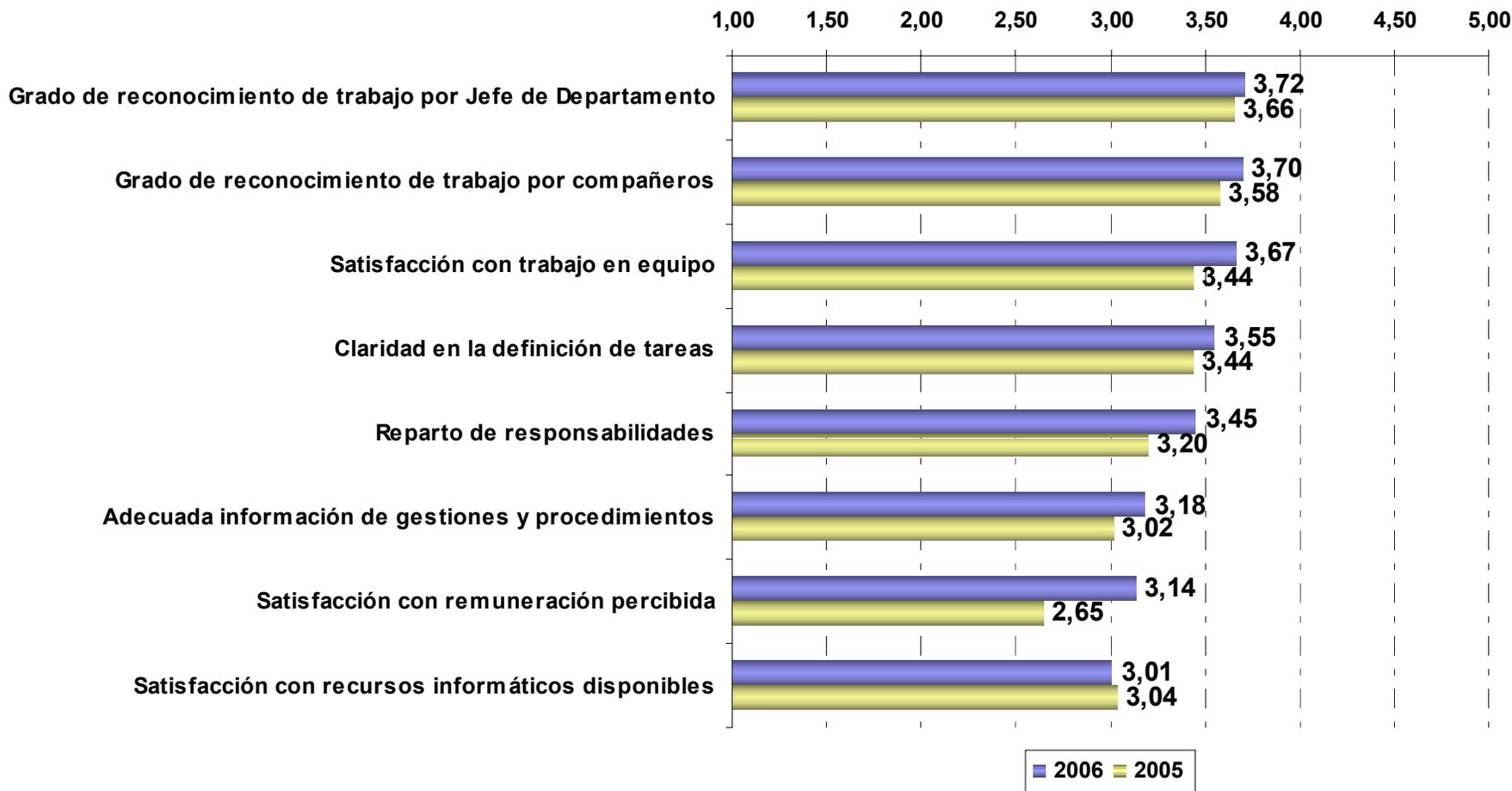
Comparativa años 2005 y 2006





## Evolución del nivel de satisfacción

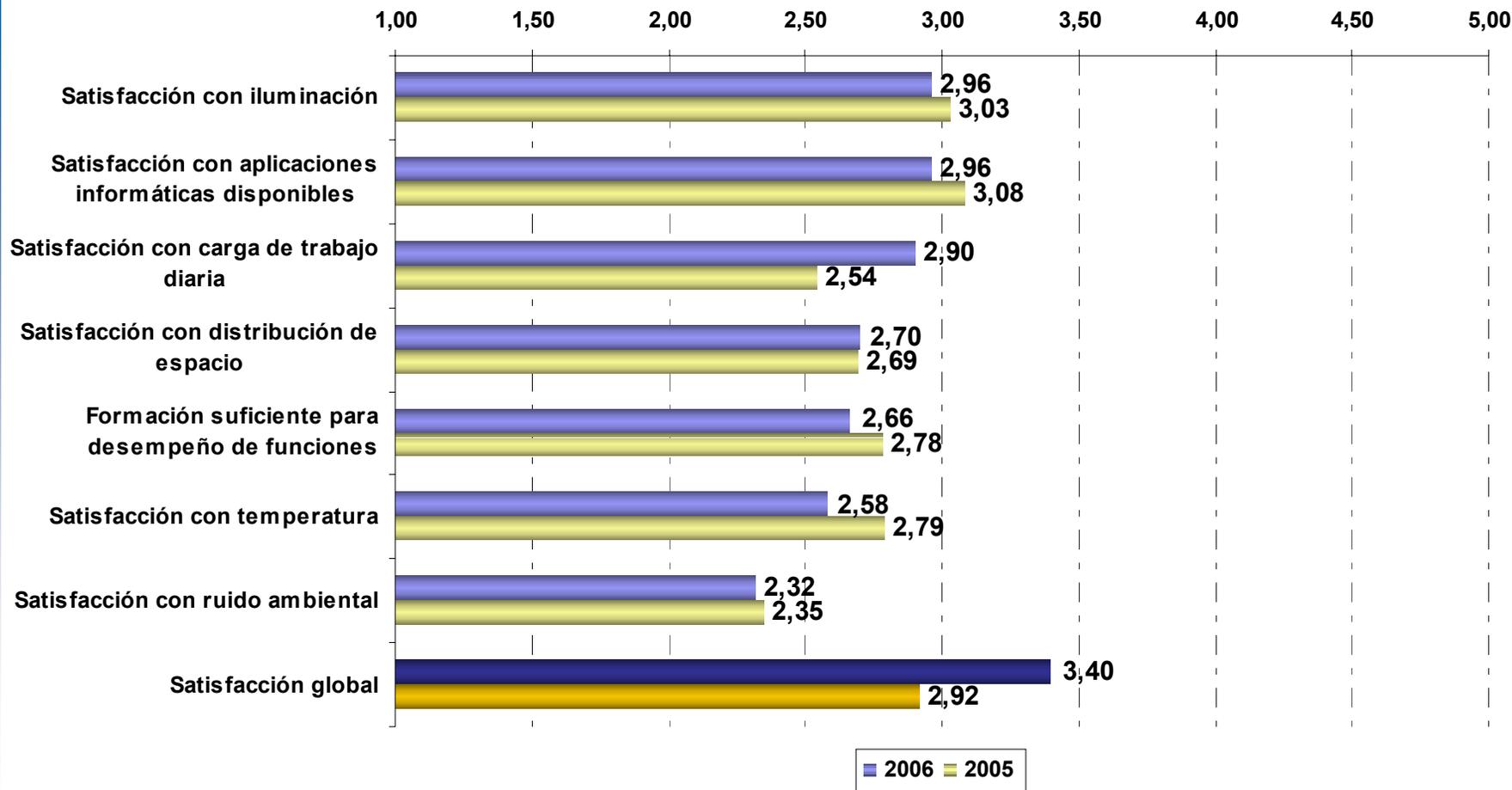
Comparativa años 2005 y 2006





## Evolución del nivel de satisfacción

Comparativa años 2005 y 2006



→ *Los empleados se encuentran satisfechos de formar parte de las Oficinas Línea Madrid (3,40 en una escala de 1 a 5).*

→ *Entre los puntos fuertes de la organización destacan:*

- La implicación y funcionamiento de la **figura del Adjunto al Jefe de Departamento**.
- La **accesibilidad de los responsables** de las OAC.
- La **flexibilidad y comportamiento ético** del personal.

→ *Las áreas de mejora están relacionadas principalmente con:*

- Las **condiciones del lugar de trabajo**: ruido ambiental, temperatura, zona de descanso, distribución.
- La **formación facilitada** al personal para el correcto desempeño de sus tareas.

→ **Oficinas en las que existe una mayor satisfacción de formar parte del Servicio:**

- Villaverde (4,09).
- San Blas (4,00).
- Barajas (3,89).

→ **Oficinas donde el personal ha expresado una menor satisfacción con formar parte del Servicio:**

- Chamartín (2,71).
- Hortaleza (2,86).
- Latina (2,92).

→ **No existen diferencias significativas si se segmenta la muestra por “antigüedad en el Servicio” o por “situación laboral” (fijo o interino).**

**Madrid**

Estafeta, 2 - portal 3  
Urbanización La Moraleja (Pza. de la Fuente)  
28109 Alcobendas - Madrid  
Telf.: +34 91 625 00 49

**Zaragoza**

Josefa Amar y Borbón, 2 - 3ªA  
50001 Zaragoza  
Telf.: +34 976 23 88 82

**Bilbao**

Alameda Recalde, 1, 1ªA  
48009 Bilbao  
Telf.: +34 94 480 55 71

**Vitoria**

Paraguay, 23 - bajo  
01012 Vitoria-Gasteiz  
Telf.: +34 945 16 70 00

**Santander**

Paseo Calvo Sotelo 19, 6ª planta, of. 5  
39002 Santander  
Telf.: +34 942 21 17 43

**Logroño**

Ruavieja, 67-69 2ª planta  
26001 Logroño  
Telf.: 941 25 14 96

E-mail: [info@append.es](mailto:info@append.es)

Web: [www.append.es](http://www.append.es)

**append**  
Investigación de Mercados

append  
grupo