

Estudio de Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

para

Líneamadrid



Diciembre, 2007

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Sugerencias y mejoras*

Objetivo principal

Medir y conocer la calidad y satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid



- ✓ Determinación del perfil de usuarios/as
- ✓ Uso realizado del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción con el servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio

OBJETIVOS**METODOLOGÍA****INFORME DE RESULTADOS****CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

- *Perfil de usuario/a*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Sugerencias y mejoras*





Ficha Técnica

METODOLOGÍA

Encuesta personal

UNIVERSO

Ciudadanía usuaria de las OAC de Líneamadrid

MUESTREO

Muestreo por cuotas

MUESTRA

Se han realizado 4.828 encuestas, garantizando la mayor representatividad posible por oficina, día de la semana y horario de atención:

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTAT	SATISFAC
Arganzuela	104	104	107	106
Retiro	101	101	109	107
Salamanca	125	125	153	153
Chamartín	114	114	127	127
Chamberí	110	110	128	128
Fuencarral - El Prado	107	107	109	109
Latina	176	176	178	176
Usara	103	103	111	112
Puente de Vallecas	172	172	184	190
Moratalaz	98	98	102	102
Ciudad Lineal	175	175	189	189
Villaverde	119	119	119	120
Vallecas Villa	96	96	102	103
Hortaleza	107	107	120	121
Vicálvaro	95	95	96	100
Barajas	90	90	88	89
San Blas	98	98	95	95
Tetuan	110	110	110	110
Moncloa	90	90	89	91
Sancharro	90	90	92	92
TOTAL	2280	2280	2408	2420

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
Lunes	484	484	529	533
Martes	487	487	535	541
Miercoles	475	475	511	508
Jueves	438	438	438	438
Viernes	396	396	395	400
TOTAL	2280	2280	2408	2420

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
De 9:00 a 10:59	774	774	833	832
De 11:00 a 13:59	1268	1268	1296	1320
De 14:00 a 17:00	238	238	279	266
TOTAL	2280	2280	2408	2418

ERROR MUESTRAL

$\pm 1,4$ para un NC 95%

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



Ficha Técnica

FECHAS

Del 29 octubre al 16 de noviembre de 2007

EQUIPO

Encuestadores profesionales de Append

LUGAR

Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

CONTROLES

- ✓ *Control de entendimiento del cuestionario en el briefing a los encuestadores.*
- ✓ *Control telefónico de un 10% de las entrevistas*
- ✓ *Control de consistencia estadística de los datos principales*

CUESTIONARIO

Se adjunta modelo en CD anexo



Ficha Técnica

OFICINAS Líneamadrid	PERSONAS ATENDIDAS 2006	% sobre el total	Distribución muestral	Error muestral
Arganzuela	104.395	5,41%	208	2,9%
Retiro	97.587	5,05%	202	2,1%
Salamanca	133.833	6,93%	250	2,6%
Chamartín	122.290	6,33%	228	2,6%
Chamberí	118.022	6,11%	220	1,4%
Fuencarral - El Pardo	112.136	5,81%	214	1,9%
Latina	193.376	10,01%	352	1,9%
Usera	103.532	5,36%	206	2,0%
Puente de Vallecas	184.777	9,57%	344	2,2%
Moratalaz	78.877	4,08%	196	2,9%
Ciudad Lineal	188.015	9,74%	350	1,4%
Villaverde	127.160	6,58%	238	1,9%
Vallecas Villa	72.752	3,77%	192	2,1%
Hortaleza	112.883	5,85%	214	2,1%
Vicálvaro	62.842	3,25%	190	1,9%
Barajas	42.002	2,17%	180	2,8%
San Blas	76.731	3,97%	196	1,4%
Tetuan	sin datos	-	220	2,6%
Moncloa	sin datos	-	180	2,3%
Sanchinarro	sin datos	-	180	2,1%
Total	1.931.210	100,00%	4.560	

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Sugerencias y mejoras*

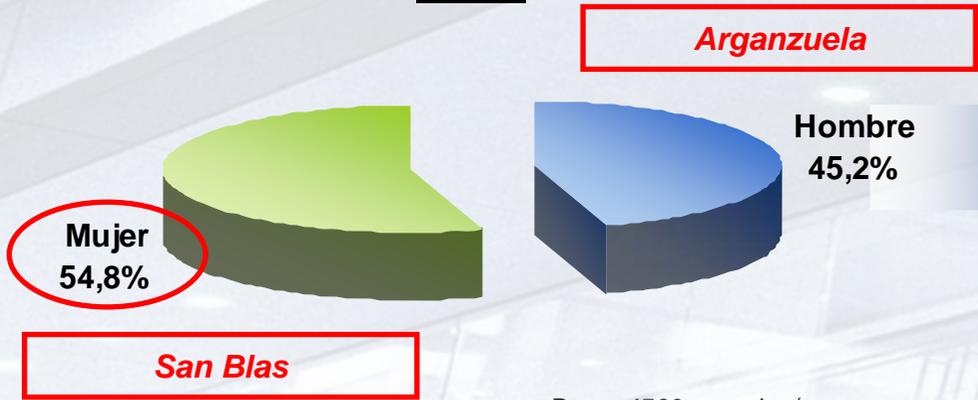
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Perfil de usuario/a

→ Sexo

Sexo



Base: 4560 usuarios/as

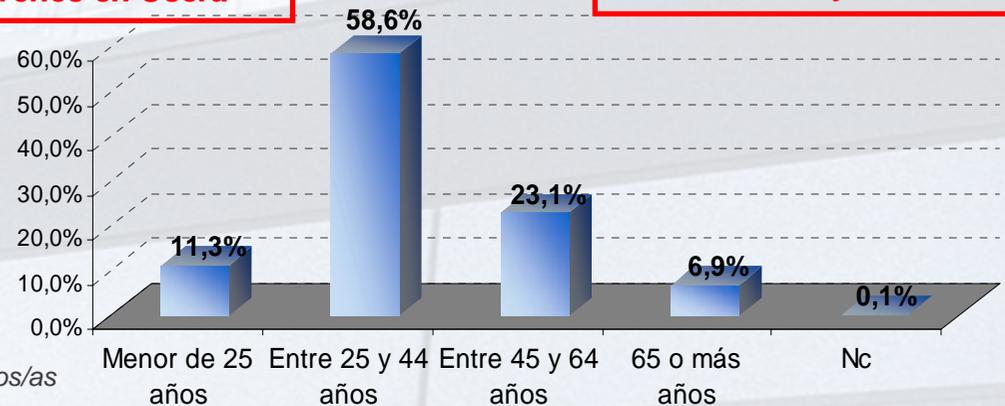
En general, tanto hombres como mujeres son usuarios/as de estas oficinas, si bien se observa un **ligero mayor uso del servicio por parte de las mujeres.**

Edad

Mayor afluencia de jóvenes en Usera

Mayor afluencia de mayores en Hortaleza y Barajas

Prácticamente el **70%** de los usuarios de estas oficinas tienen una edad inferior a 45 años. La edad media se encuentra entorno a los 40 años.

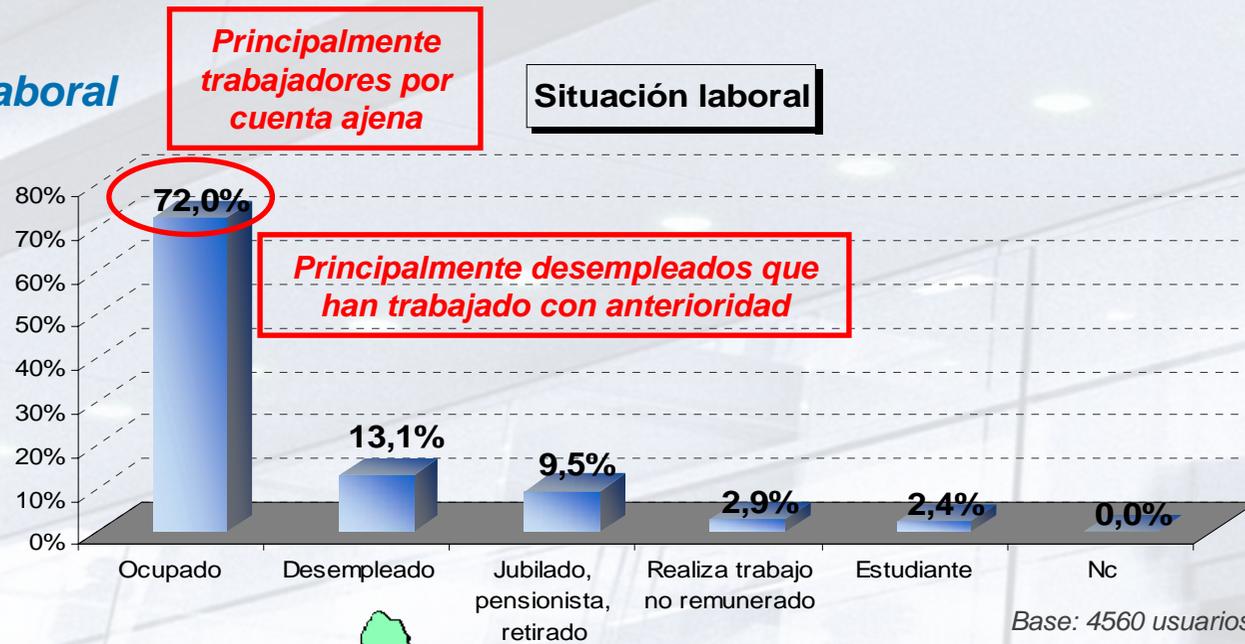


Base: 4560 usuarios/as



Perfil de usuario/a

→ Situación laboral



Principalmente trabajadores por cuenta ajena

Situación laboral

Principalmente desempleados que han trabajado con anterioridad



Mayor afluencia de personas desempleadas o sin trabajo remunerado

Mayor afluencia de personas ocupadas



Perfil de usuario/a

→ Nacionalidad



Diversidad de países de procedencia

2 de cada 3 usuarios/as son de nacionalidad española, mientras que una tercera parte de las personas que acuden provienen de otros países, principalmente de países latinoamericanos.

Base: 4560 usuarios/as

Mayoritariamente de Centro y Sudamérica



Mayor afluencia de personas extranjeras frente al resto de OAC

Mayor afluencia de personas Españolas frente al resto de OAC

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Sugerencias y mejoras*



Uso del servicio ofrecido en las OAC

Servicios utilizados



Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar

Padrón municipal, tramitaciones con mayor demanda por parte de las mujeres, personas más jóvenes, desempleados y extranjeros (altas y bajas)

Gestiones particulares

Información, perfil diverso de demandantes de estos trámites, principalmente personas de nacionalidad española.

Gestiones profesionales

Impuestos y registros, servicios utilizados en mayor medida por los hombres, personas de mayor edad y personas de nacionalidad española

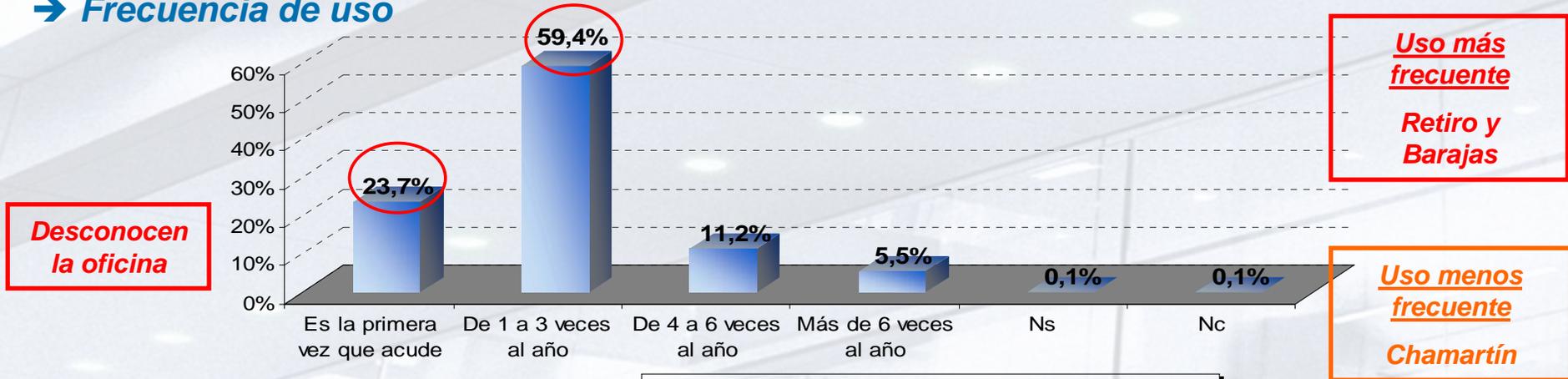
Gestiones profesionales



Uso del servicio ofrecido en las OAC

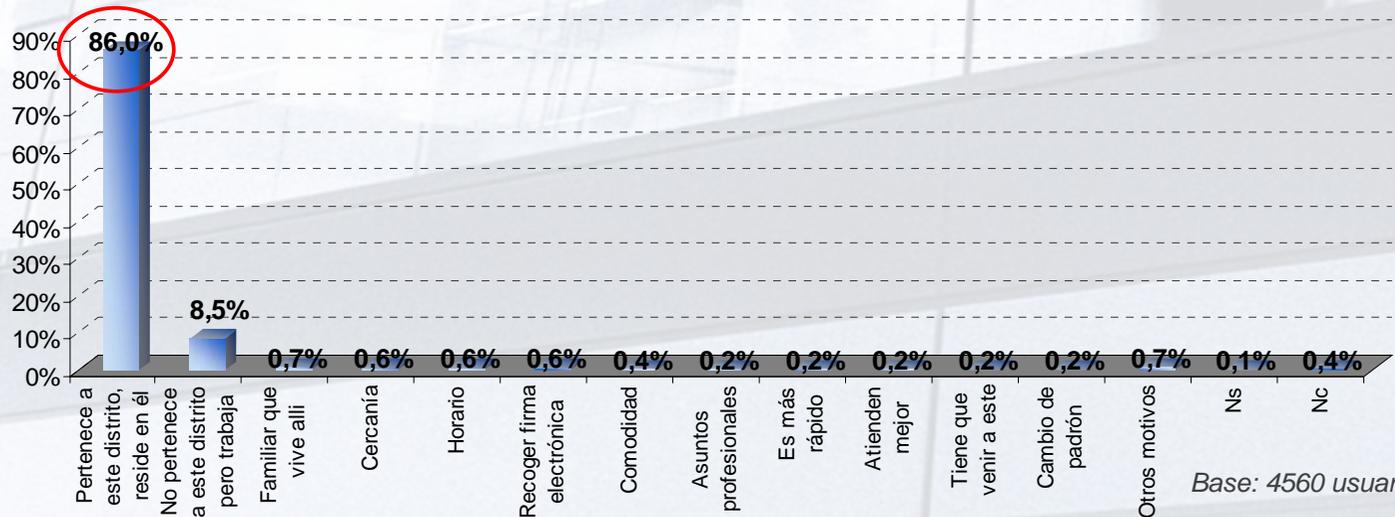
Frecuencia de uso

→ Frecuencia de uso



Motivos por los que se acude a esa OAC

Residir en el distrito en el que se encuentra la OAC es claramente el principal motivo por el que eligen acudir a la misma.



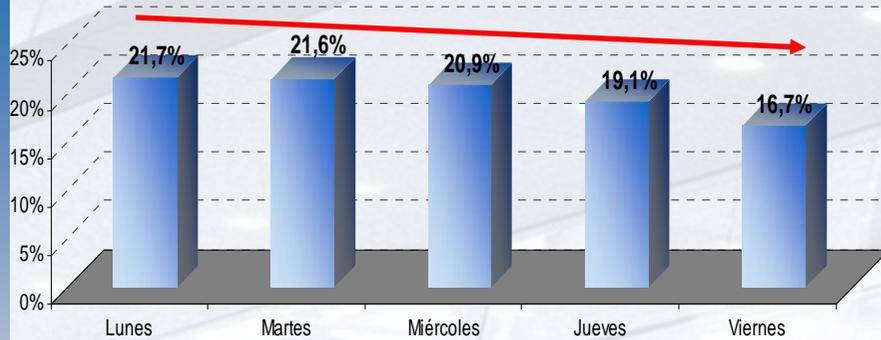
Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Día de la semana

Día de la semana en el que se acude

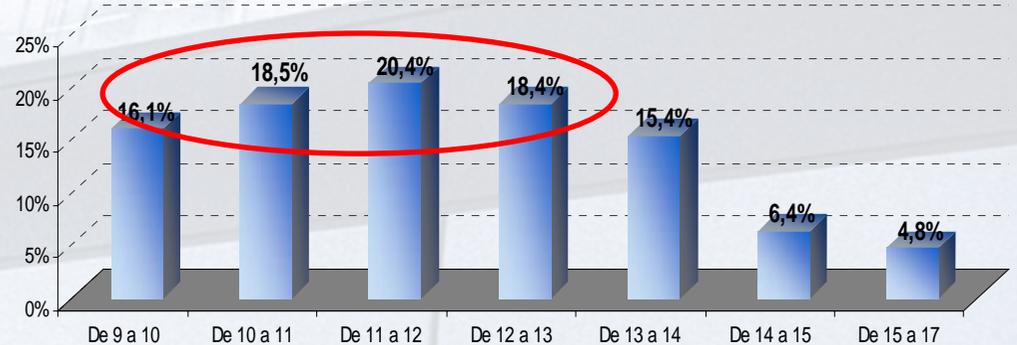


Base: 4560 usuarios/as

A medida que avanza la semana disminuye la afluencia a las OAC.

→ Horario de visita

Horario en el que se acude



De manera masiva, la afluencia se produce por las mañanas.

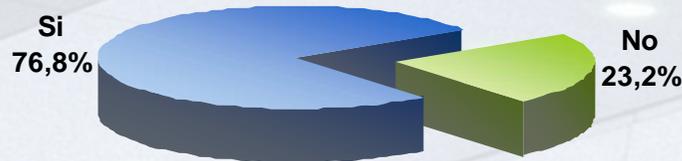
Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Punto de recepción y direccionamiento

Uso del punto de recepción y direccionamiento



Base: 2280 usuarios/as

3 de cada 4 usuarios/as han utilizado el punto central de recepción y direccionamiento.

→ Punto de recepción y direccionamiento

Satisfacción con el punto de recepción y direccionamiento

La **amabilidad y el trato** de la persona que les atendió es el aspecto mejor valorado por aquellos usuarios/as que hicieron uso del punto de recepción y direccionamiento.



Base: 1751 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Sugerencias y mejoras*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

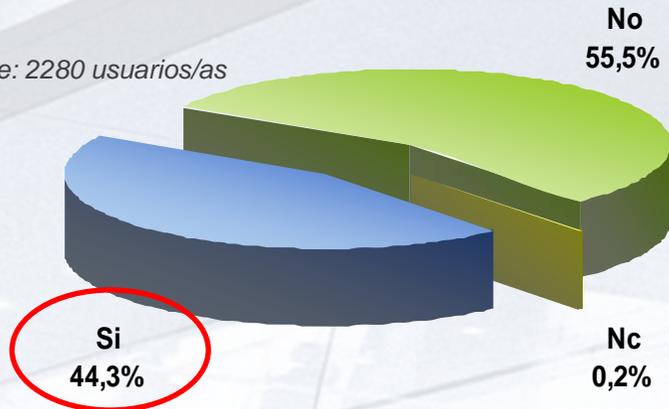


Conocimiento del servicio

→ Conocimiento del horario de atención

Conocimiento del horario de atención

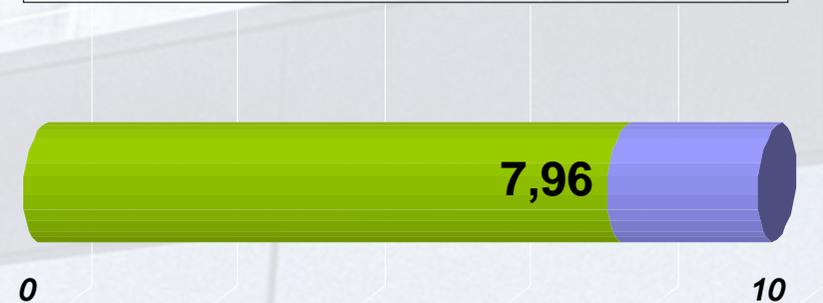
Base: 2280 usuarios/as



Existe una parte importante de los ciudadanos que desconocen el horario de atención de las OAC. Menos de la mitad de los usuarios/as afirman que lo conocen.

Grado de satisfacción con el horario de atención

En general, los usuarios/as de las OAC están altamente satisfechos con el horario de atención.



Base: 2280 usuarios/as



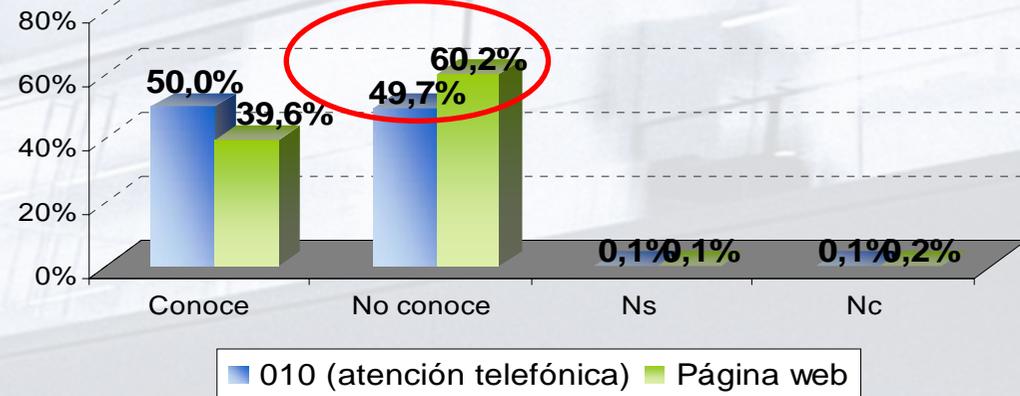
Conocimiento del servicio

→ Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano

La mitad de los usuarios/as conocen el teléfono de atención al ciudadano “010”, mientras que predomina el desconocimiento sobre la Página web.

Mayor nivel de conocimiento de estos canales a medida que la frecuencia de utilización es mayor.

Conocimiento de otros canales de atención al ciudadano



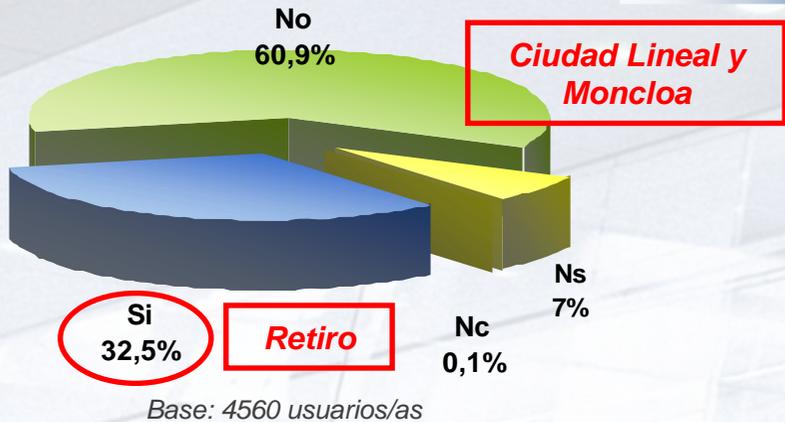
Base: 4560 usuarios/as



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes

Conocimiento de la atención en otros idiomas y lenguajes

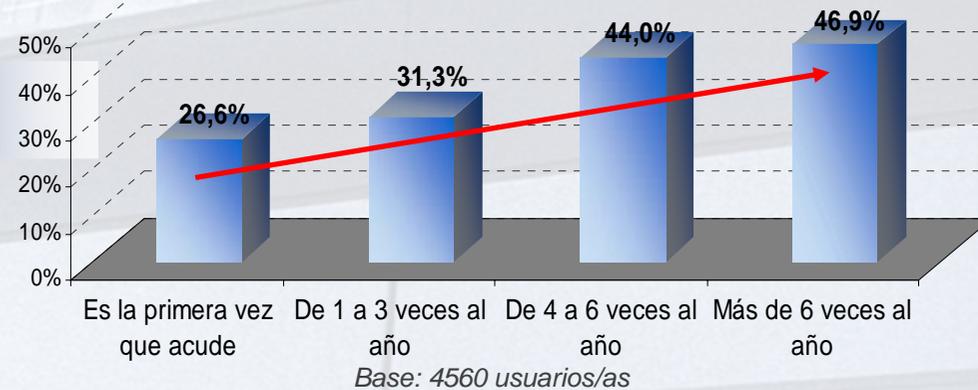


Los más mencionados por los usuarios/as cuando son preguntados por los idiomas en los que creen que se atiende en las OAC son:

- Castellano: 90,3%
- Inglés: 43,1%
- Francés: 17,1%
- Lenguaje de signos: 9,8%
- Árabe: 6,4%

Base: 2280 usuarios/as

Conocimiento de atención en otros idiomas



El mayor uso de estas oficinas favorece el conocimiento de la atención en otros idiomas.

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Sugerencias y mejoras*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Calidad y grado de satisfacción del servicio

En este cuarto apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio ofrecido en las OAC.

Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**. Este modelo se define como “*Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio*”.

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.

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

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



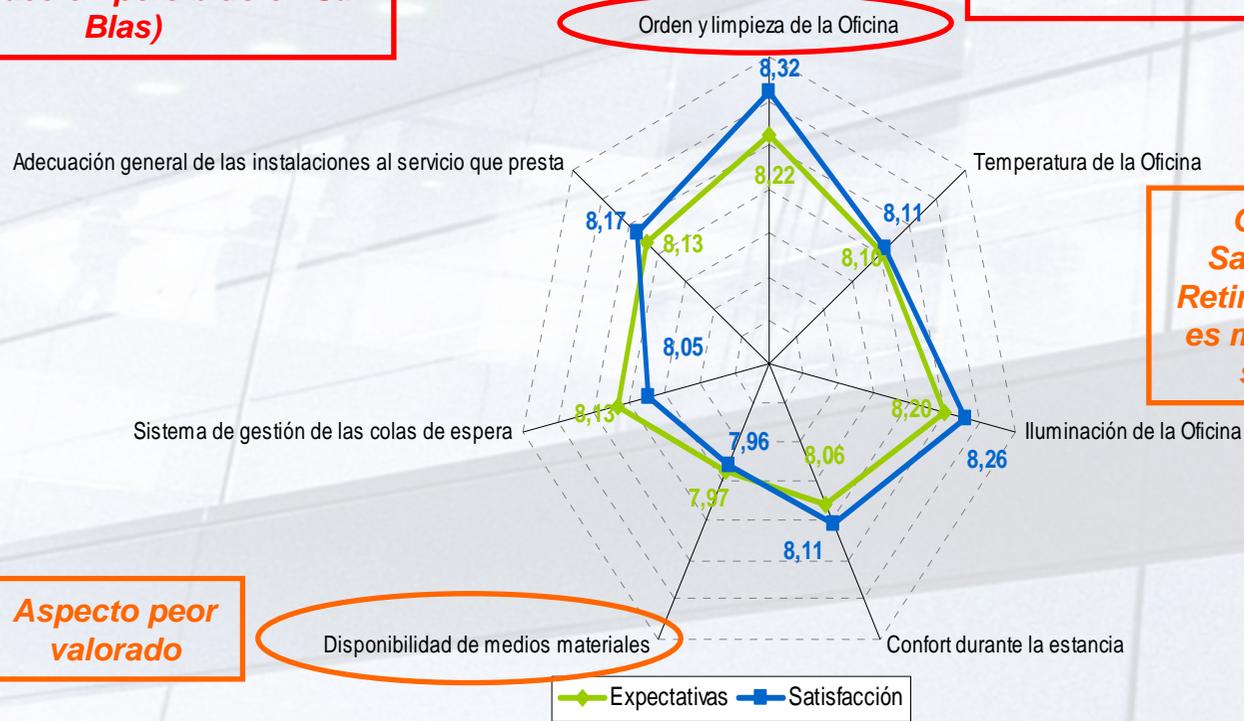
Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

Oficinas mejor valoradas San Blas, Tetuán y Latina (el nivel de exigencia es mayor al alto grado de satisfacción percibido en San Blas)

Elementos tangibles

Aspecto mejor valorado



Oficinas peor valoradas Salamanca, Vallecas Villa y Retiro (el grado de satisfacción es mayor al nivel de exigencia salvo en Vallecas Villa)

Aspecto peor valorado

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

Personal

Altos niveles de satisfacción, por encima de los 8 puntos

Es el eje del modelo que presenta mayores puntuaciones

Por lo general, a mayor satisfacción mayor nivel de exigencia

Oficinas mejor valoradas San Blas, Hortaleza y Tetuán (el nivel de exigencia es mayor al alto grado de satisfacción percibido en San Blas)

Oficinas peor valoradas Salamanca, Vallecas Villa y Retiro (el nivel de exigencia es menor al grado de satisfacción percibido en Retiro)



Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

Puntuaciones ligeramente inferiores a los otros ejes del modelo

El tiempo de espera es el aspecto peor valorado aunque supera la puntuación de 7,5

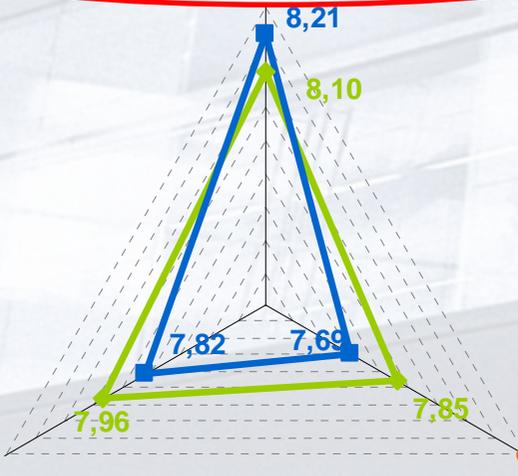
De manera general el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta es inferior a las expectativas generadas.

Capacidad de respuesta

Cantidad de personal que está atendiendo

Aspecto mejor valorado

Oficinas peor valoradas Salamanca, Puente de Vallecas y Arganzuela



Tiempo de espera

Aspecto peor valorado

Oficina mejor valorada San Blas

◆ Expectativas ■ Satisfacción

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

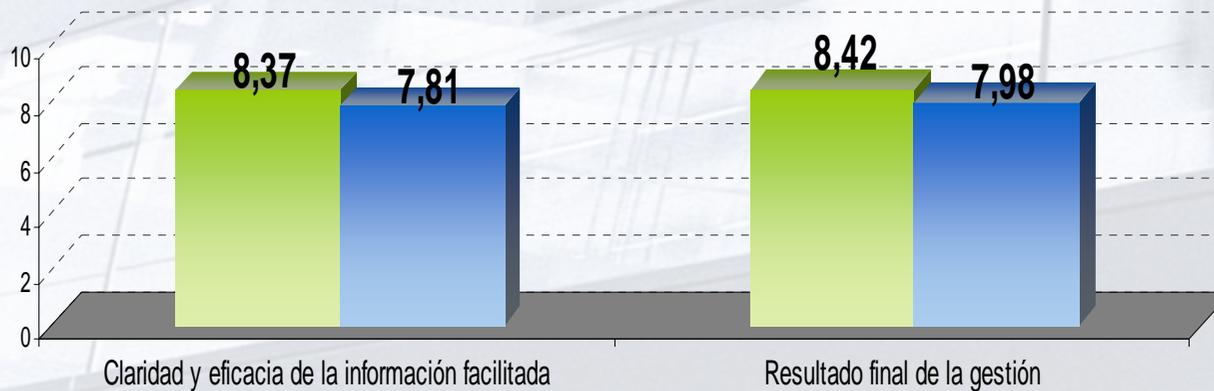
→ *Fiabilidad, eficacia*

Oficinas mejor valoradas San Blas y Tetuán

Fiabilidad y Eficacia

Alta satisfacción tanto con la eficacia de la información facilitada como con el resultado final de la gestión

Las expectativas superan el nivel de satisfacción en ambos aspectos



Oficinas peor valoradas Retiro, Vallecas Villa, Villaverde y Salamanca (no superan la puntuación de 7 en satisfacción)

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

Oficinas mejor valoradas Tetuán y San Blas (el grado de satisfacción es mayor que las expectativas en Tetuán)

Aspecto mejor valorado

Grado de confianza / seguridad transmitida por la persona que le atendió

Seguridad

Entendimiento de la información facilitada



Puntuaciones superiores a los 8 puntos en todos los aspectos
En ninguno de los aspectos la satisfacción supera al nivel de expectativas
El entendimiento de la información facilitada es el aspecto considerado como más interesante

Sencillez de la tramitación realizada

Aspecto peor valorado

Oficina peor valorada Retiro,

— Expectativas — Satisfacción

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

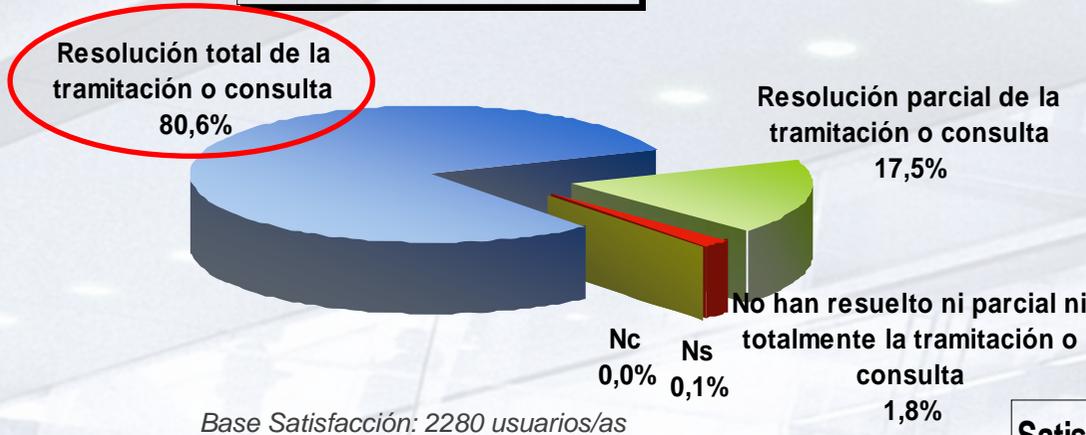
Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Resultado de las tramitaciones efectuadas

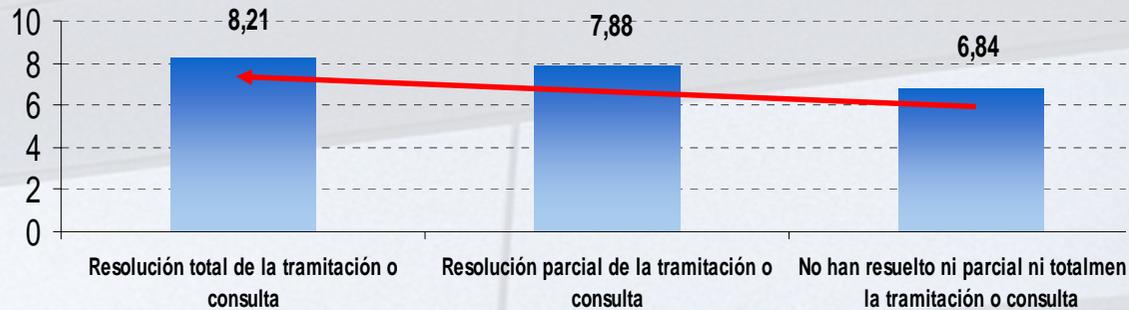
Resultado de la gestión



Prácticamente la totalidad de los usuarios/as reconocen que su tramitación o consulta fue resuelta total o, al menos, parcialmente.

Satisfacción según resultado de la tramitación

La satisfacción global de los usuarios/as aumenta si las oficinas resuelven sus tramitaciones o consultas.



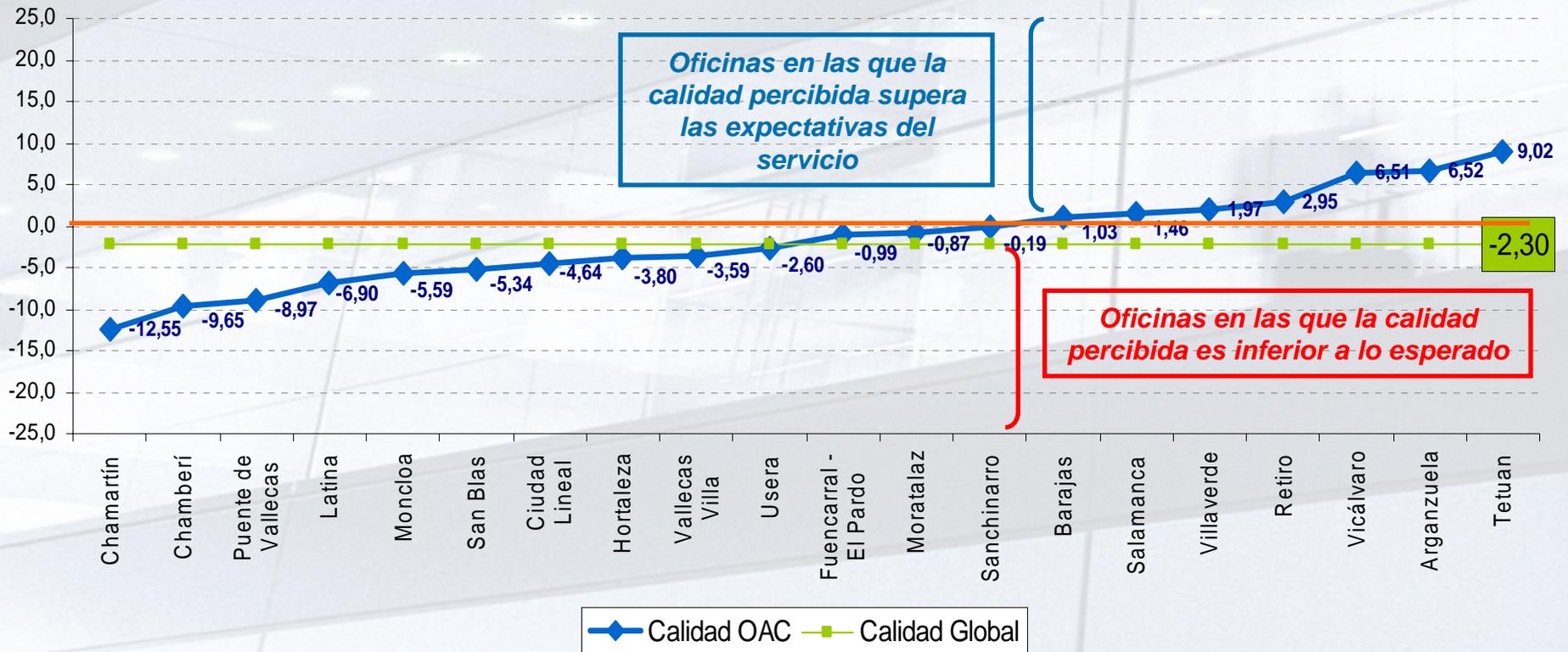
Base: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad global del servicio

El nivel de calidad global alcanzado a través del modelo SERVQUAL presenta un valor de **-2,30**, por lo que se puede indicar que a pesar de no estar actuando de la manera más óptima, sí se acerca bastante a lo que sería el funcionamiento ideal (valor 0).



Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

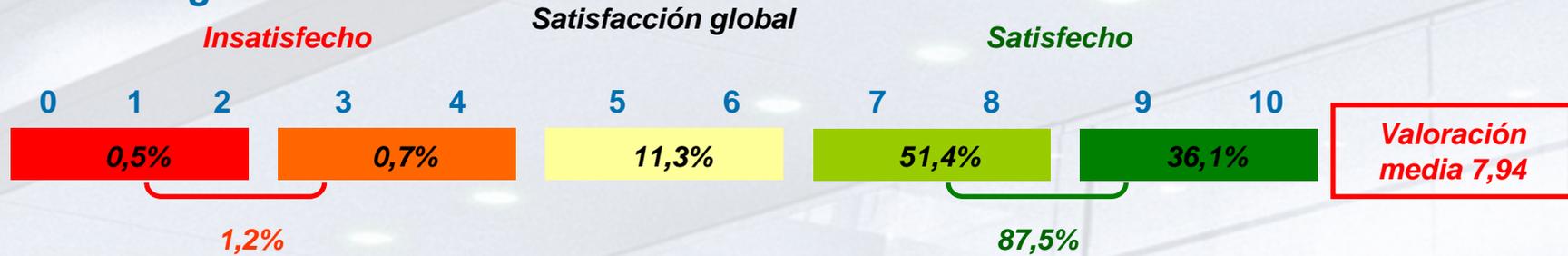
→ Matriz de actuación





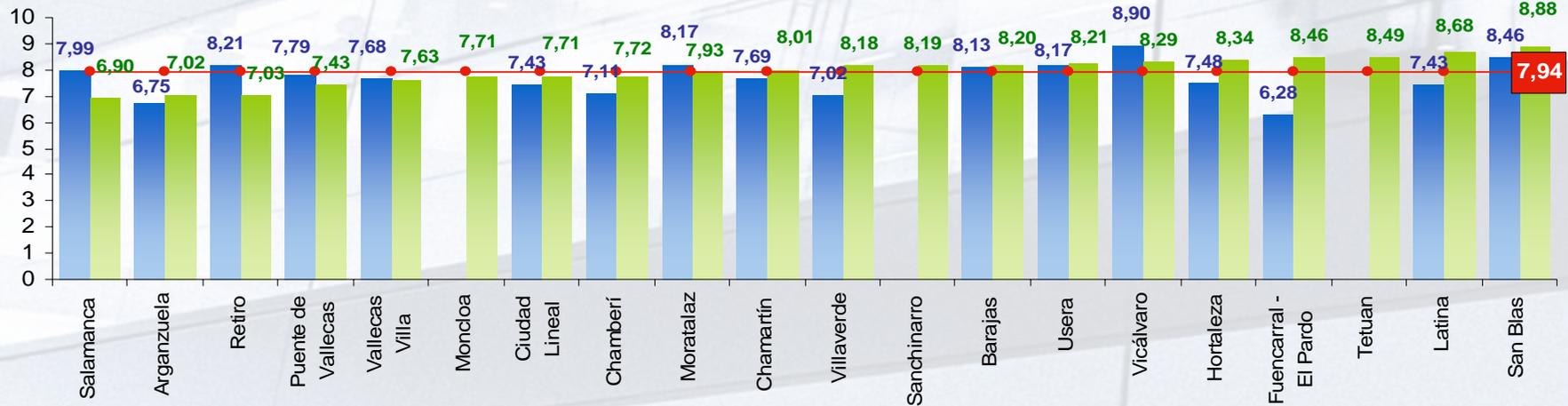
Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio



Cerca de 9 de cada 10 usuarios/as presentan valoraciones del servicio superiores a los 6 puntos y más de 3 de cada 10 superiores a los 8 puntos.

Valoración global



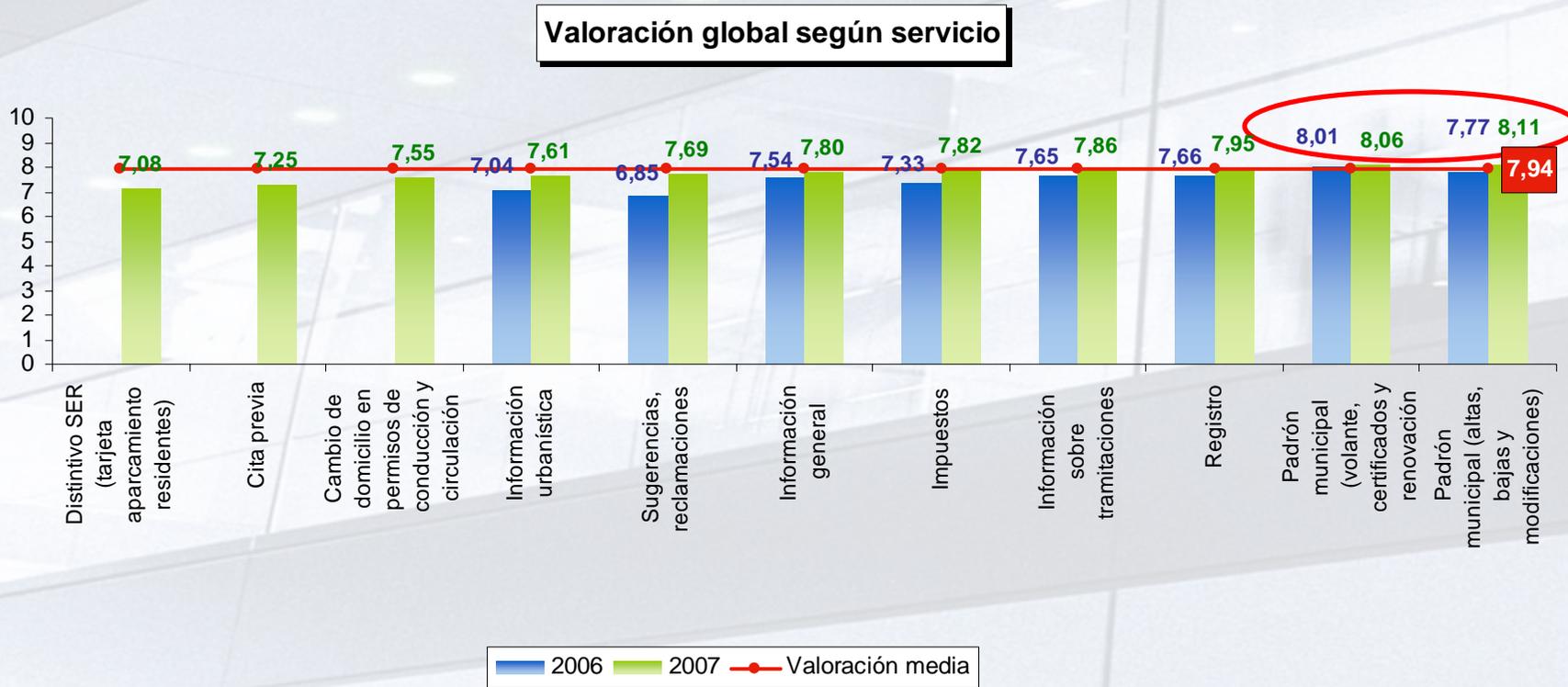
Base Satisfacción 2.006: 1800 usuarios/as 2006 2007 Valoración media 2007

Base Satisfacción 2.007: 2280 usuarios/as **Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid**



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados



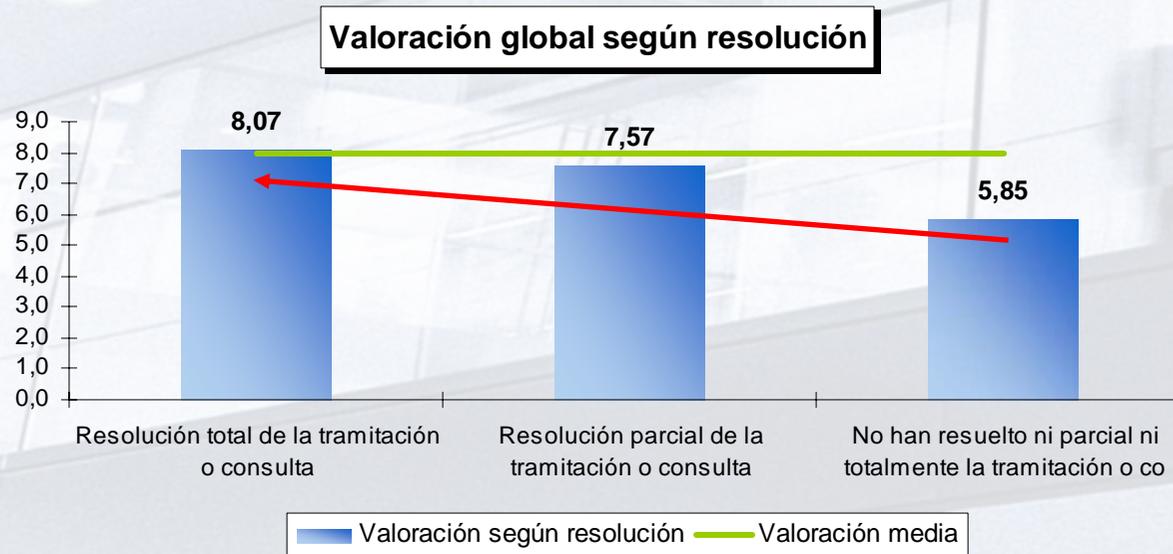
Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

La medida en que se resuelven las tramitaciones y consultas de los usuarios/as es un factor que influye claramente en la valoración global que éstos hacen del servicio.



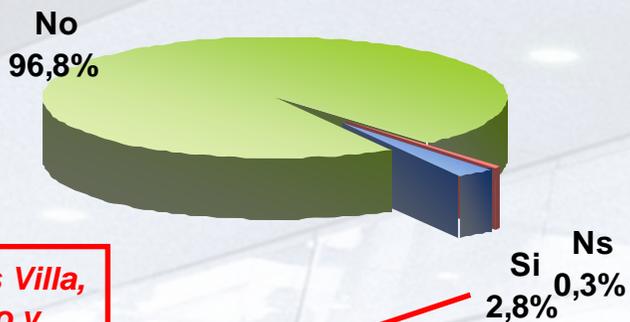
Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

Interposición de reclamaciones

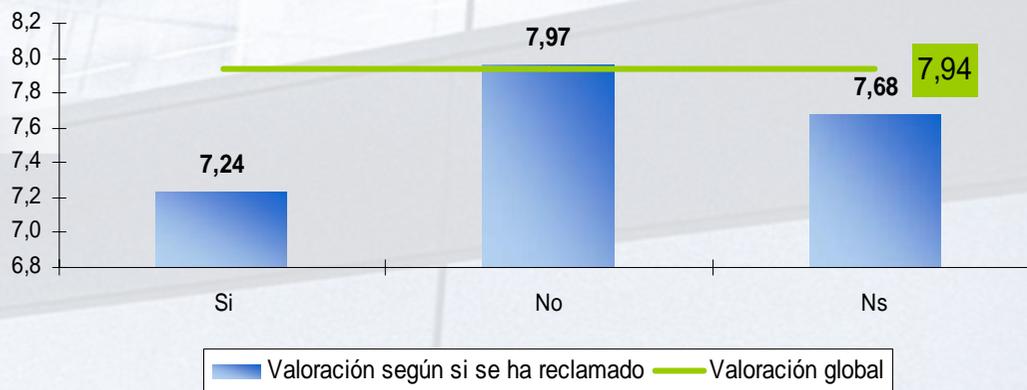


Vallecas Villa, Retiro y Hortaleza

Una gestión incorrecta aumenta la puesta de reclamaciones.

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Valoración global según interposición de reclamaciones



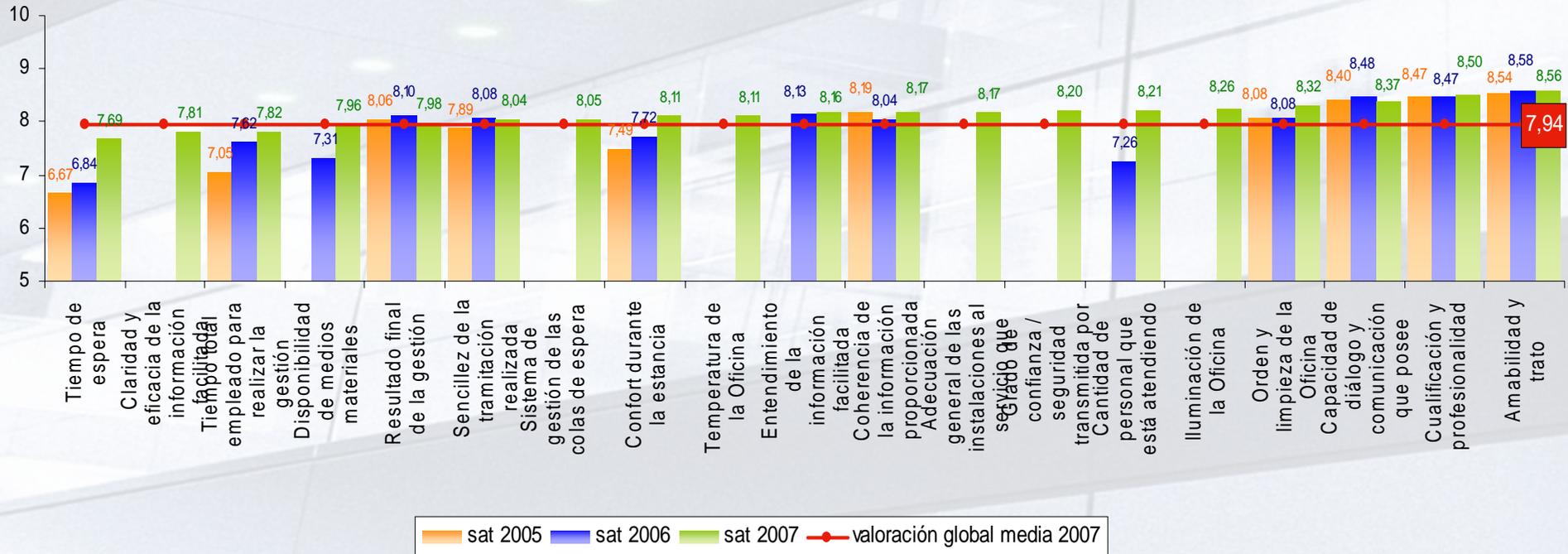
Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Valoración global



Base Satisfacción 2006: 1800 usuarios/as

Base Satisfacción 2007: 2280 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

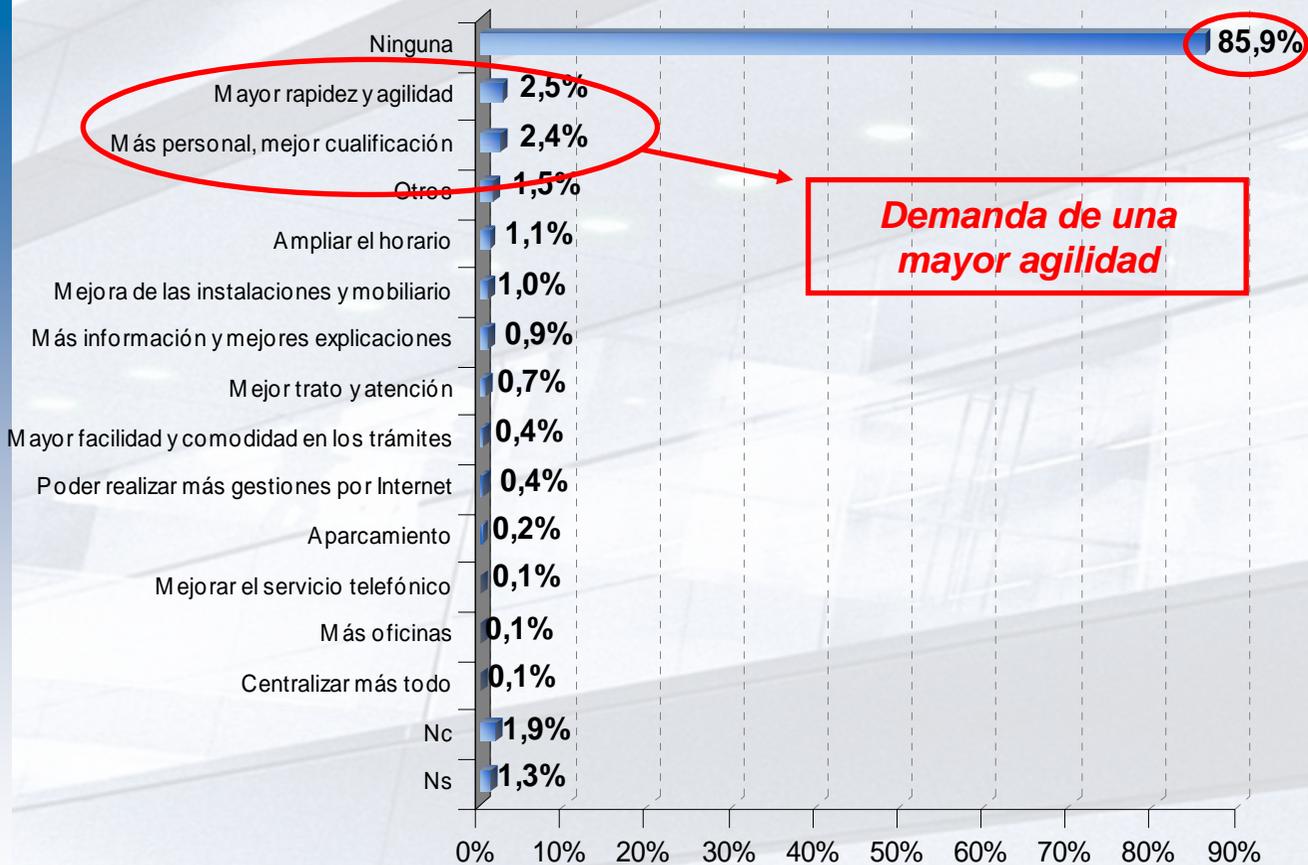
- *Sugerencias y mejoras*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Sugerencias y mejoras

Mejoras propuestas



Bajo nivel de propuestas de mejora, indicándose principalmente que no hace falta mejorar

Demanda de una mayor agilidad

Sin embargo, en prácticamente todas las OAC se presenta alguna posible mejora del servicio

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Sugerencias y mejoras*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Las oficinas de Línea Madrid presentan de manera global un alto nivel de calidad**, alcanzando unos valores de satisfacción muy altos. Sin embargo lo más destacable, es que **los usuarios/as han expresado un nivel de expectativas aún mayor, con un fuerte incremento respecto a 2006, probablemente motivado por la valoración tan positiva que han hecho de las oficinas hasta el momento.**
- No obstante, y teniendo en cuenta que los valores de calidad comprendidos entre +10 y -10 se consideran como niveles aceptables, **prácticamente la totalidad de las oficinas presentan unos valores incluidos dentro de estos parámetros**, con lo que podemos concluir que **la práctica totalidad de las OAC presentan unos niveles aceptables de calidad en la prestación del servicio.**
- **Aspectos relacionados con el personal** como el trato, la cualificación o la capacidad de comunicación **son los más relevantes para los/as usuarios/as**, siendo además los **puntos fuertes del servicio.**
- **La resolución de las tramitaciones es un factor determinante en el nivel de satisfacción** de los usuarios/as con el servicio, aumentando sustancialmente cuando dichas tramitaciones se han resuelto totalmente.
- En general, **el grado de conocimiento del servicio está claramente influido por la frecuencia de uso** de éste, especialmente en lo que se refiere al horario de atención y a los distintos idiomas en los que se atiende.
- **Las tramitaciones relacionadas con el Padrón municipal son las gestiones más habituales** entre los usuarios/as de las OAC, siendo además los servicios mejor valorados.

→ La **valoración global** que hacen los usuarios/as acerca del servicio ha pasado de mantenerse en el año 2.006 a **incrementarse en 0,29 puntos en el 2.007** con respecto al pasado año.

→ Este dato se muestra en consonancia con el incremento de la satisfacción en la mayoría de las variables analizadas.

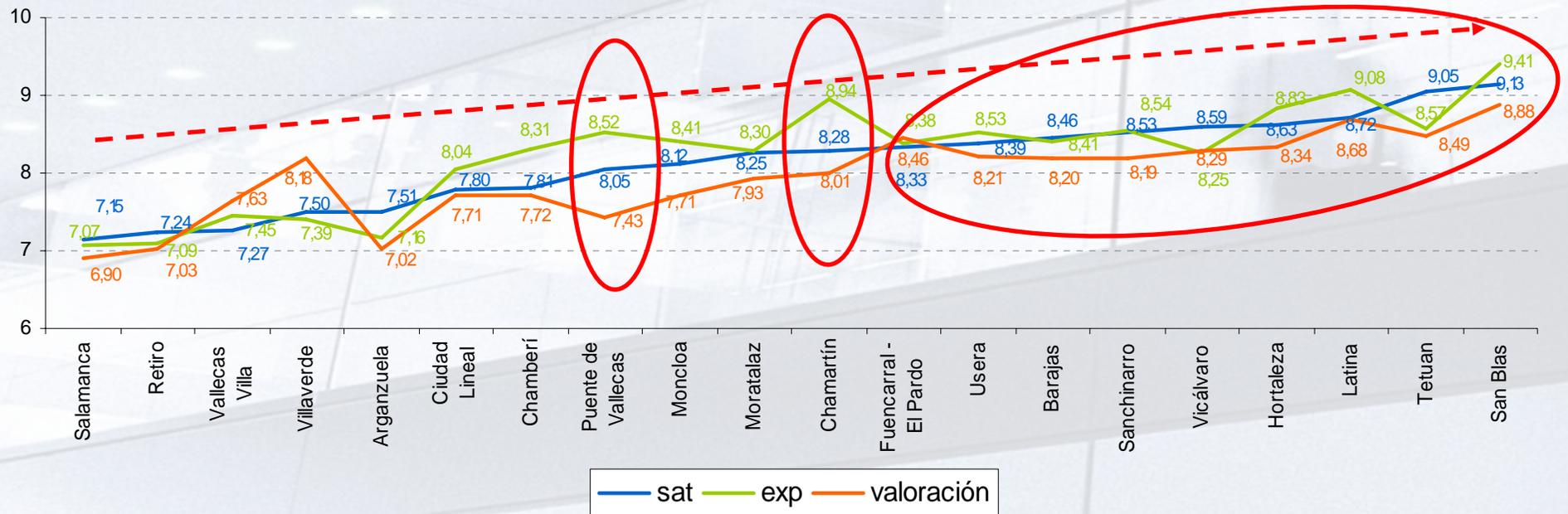
Evolución de la valoración global del servicio



Conclusiones

A pesar de que el nivel de satisfacción es alto, si el nivel de exigencia es superior a éste se produce un empeoramiento notable sobre la valoración global del servicio.

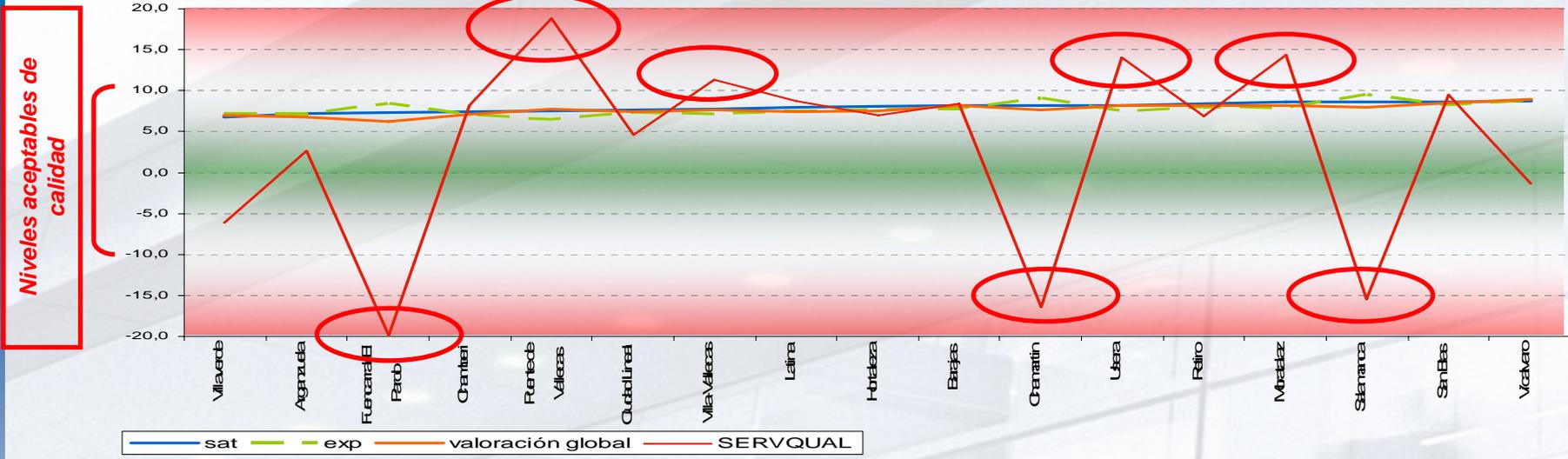
El empeoramiento de la valoración frente al nivel de expectativas fijadas principalmente se debe en estas OAC al mayor nivel de exigencia percibido frente al ofrecido en cuanto a Capacidad de respuesta, Fiabilidad y eficacia y, Seguridad



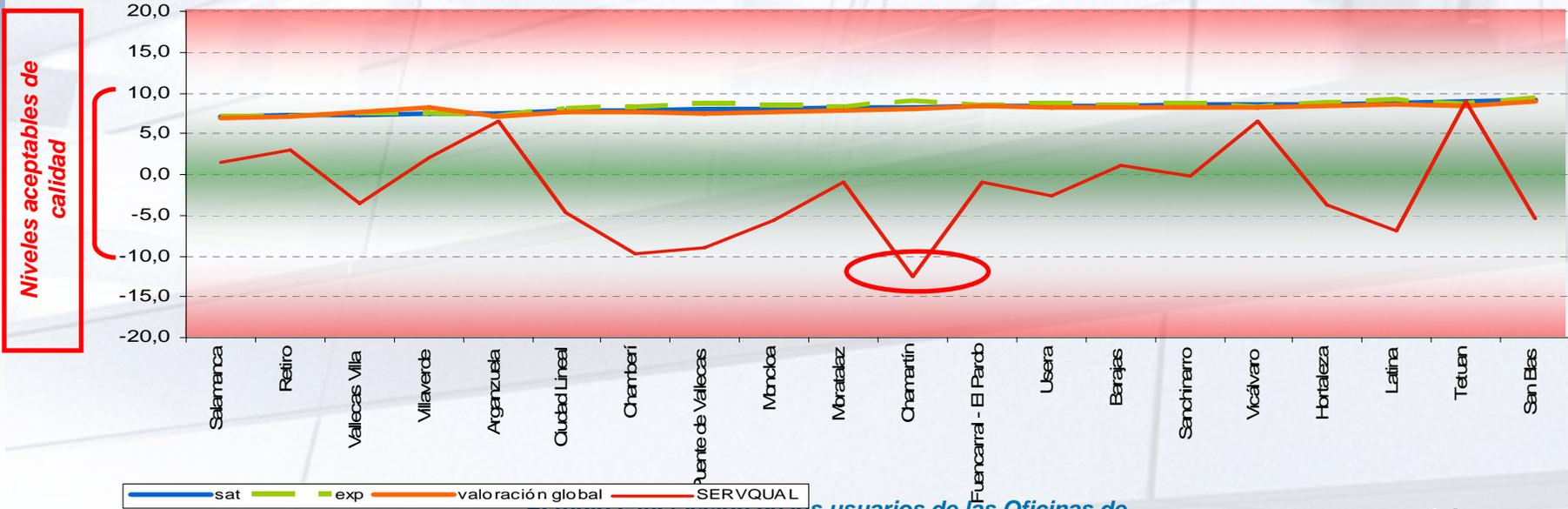
Conclusiones

append

2006



2007



En la mayor parte de las oficinas el aumento de las expectativas ha sido mayor que el de el grado de satisfacción percibido

	SATISFACCIÓN			EXPECTATIVAS			VALORACIÓN		
	2007	2006	Diferencia	2007	2006	Diferencia	2007	2006	Diferencia
Salamanca	7,15	8,65	-1,50	7,07	9,51	-2,44	6,90	7,99	-1,09
Retiro	7,24	8,35	-1,11	7,09	7,97	-0,88	7,03	8,21	-1,18
Vallecas Villa	7,27	7,70	-0,44	7,45	7,07	0,38	7,63	7,68	-0,05
Villaverde	7,50	6,77	0,72	7,39	7,12	0,28	8,18	7,02	1,17
Arganzuela	7,51	7,20	0,30	7,16	7,06	0,11	7,02	6,75	0,27
Ciudad Lineal	7,80	7,61	0,18	8,04	7,36	0,68	7,71	7,43	0,28
Chamberí	7,81	7,47	0,33	8,31	7,02	1,29	7,72	7,11	0,61
Puente de Vallecas	8,05	7,54	0,51	8,52	6,50	2,03	7,43	7,79	-0,35
Moncloa	8,12	sin datos	sin datos	8,41	sin datos	sin datos	7,71	sin datos	sin datos
Moratalaz	8,25	8,65	-0,40	8,30	7,85	0,45	7,93	8,17	-0,24
Chamartín	8,28	8,18	0,10	8,94	9,09	-0,15	8,01	7,69	0,31
Fuencarral - El Pardo	8,33	7,31	1,02	8,38	8,41	-0,03	8,46	6,28	2,19
Usera	8,39	8,18	0,21	8,53	7,41	1,12	8,21	8,17	0,05
Barajas	8,46	8,18	0,29	8,41	7,71	0,70	8,20	8,13	0,07
Sanchinarro	8,53	sin datos	sin datos	8,54	sin datos	sin datos	8,19	sin datos	sin datos
Vicálvaro	8,59	8,72	-0,13	8,25	8,80	-0,55	8,29	8,90	-0,61
Hortaleza	8,63	8,07	0,56	8,83	7,68	1,15	8,34	7,48	0,86
Latina	8,72	7,92	0,80	9,08	7,43	1,65	8,68	7,43	1,25
Tetuan	9,05	sin datos	sin datos	8,57	sin datos	sin datos	8,49	sin datos	sin datos
San Blas	9,13	8,67	0,47	9,41	8,14	1,27	8,88	8,46	0,42

Como principales líneas de actuación se presentan las siguientes ideas:

- *Seguir en la línea de eficacia que ofrece el servicio, ahorrando recursos en las áreas donde el servicio cubre las expectativas de los usuarios/as.*
- *Centrar los esfuerzos en aspectos susceptibles de mejora como son los relacionados con la fiabilidad y eficacia, y con la seguridad del servicio. Éstos son los más relevantes para los usuarios/as y sin embargo se encuentran por debajo de la satisfacción media.*
- *Realizar un esfuerzo por mejorar los tiempos de espera y agilidad en las tramitaciones, principalmente en las oficinas en las que hay una mayor diferencia entre expectativas y satisfacción en relación a éstos aspectos (Chamartín, Latina y Puente de Vallecas).*
- *A pesar de que el porcentaje de insatisfechos es mínimo, se debe realizar un esfuerzo también en resolver las incidencias antes de que se conviertan en un factor de insatisfacción (en forma de reclamación por ejemplo).*
- *Dar a conocer en mayor medida aspectos relacionados con el servicio como son el horario de atención, los idiomas de atención o la posibilidad de realizar las gestiones a través del teléfono “010” y especialmente de la página web.*

Madrid

Anabel Segura, 11
Edificio Albatros – A – 5ª planta
28108 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

Web: www.append.es

