

Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Línea**madrid**

Noviembre 2021



I. FICHA TÉCNICA

Metodología: Ficha Técnica

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
Tamaño Muestral	4.511 entrevistas. Mínimo proporcional de 100 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el año 2019.
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias seleccionadas aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
Errores muestrales	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2019 (2.239.484), el error para el total de la muestra es del ±1,49 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
Fechas trabajo de campo	4 de octubre al 12 de noviembre de 2021.
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

Metodología: Ficha Técnica

CONTROL DE CALIDAD

El control de calidad que se emplea para supervisar y asegurar la calidad de las entrevistas presenciales en las OAC es mixto.

Por un lado, el personal supervisor tiene encomendada la labor de desplazarse aleatoriamente y sin avisar al personal entrevistador por las OAC en donde se está trabajando para comprobar que se encuentra allí y que realiza su trabajo de acuerdo a las instrucciones que ha recibido cada persona en reunión de briefing.

Por otro lado, a medida que se van recibiendo las entrevistas cumplimentadas en las oficinas, se van clasificando por OAC y de manera aleatoria se procede a llamar al 15 % de las entrevistas de cada una de ellas, para comprobar la veracidad de los datos reflejados en la misma. Se comprueba el día de realización y una serie de preguntas para chequear que todo es correcto.

En caso de que, tras el control de calidad, se determine que una entrevista debe ser anulada, se procede a revisar todas las entrevistas realizadas por ese personal entrevistador para detectar si ha sido una situación aislada o si, por el contrario, es una circunstancia que se repite en un número suficiente de encuestas que aconseje que anular el lote completo de encuestas y volver a repetirlos.

Además, para reducir el sesgo por personal entrevistador, se ha optado por la asistencia de al menos dos entrevistadores/as distintos/as por cada OAC, nunca coincidiendo el mismo día.

Metodología: Ficha Técnica

METODOLOGÍA

MUESTRA

Encuesta personal

Se han realizado 4.511 entrevistas, aplicándose cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención

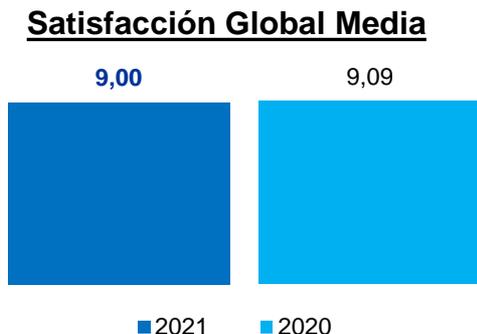
ARGANZUELA	202
ARAVACA	27
BARAJAS	177
CARABANCHEL	206
CENTRO	223
CHAMARTÍN	146
CHAMBERÍ	224
CIUDAD LINEAL	206
FUENCARRAL-EL PARDO	220
HORTALEZA	194
LATINA	178
MONCLOA	205
MORATALAZ	189
NUMANCIA	196
PUENTE DE VALLECAS	202
RETIRO	181
SALAMANCA	196
SAN BLAS	184
SANCHINARRO	112
TETUÁN	199
USERA	216
VICÁLVARO	188
VILLA - VALLECAS	208
VILLAVERDE	192
EL PARDO	9
VALVERDE	31

REALIZACIÓN DEL CAMPO	%
HORARIO	
De 8:30 a 10 horas	19,9
De 10 a 10:59 horas	15,0
De 11 a 11:59 horas	14,1
De 12 a 12:59 horas	14,7
De 13 a 13:59 horas	12,8
De 14 a 14:59 horas	7,8
De 15 a 16:30 horas	15,7
DÍA DE LA SEMANA	
Lunes	18,9
Martes	19,5
Miércoles	26,8
Jueves	24,7
Viernes	10,1

II. PRINCIPALES RESULTADOS

Principales Resultados (1 de 2)

✓ La **satisfacción global media** en 2021 se mantiene sobre el **9**.

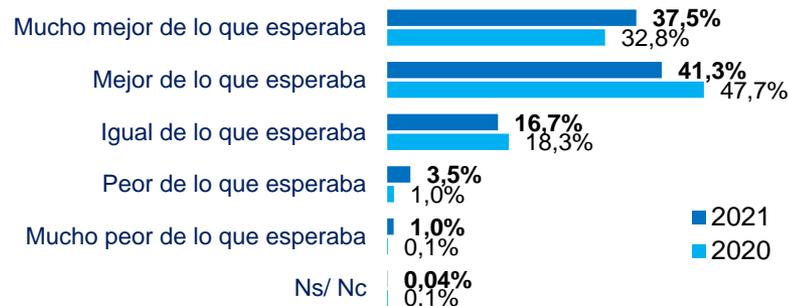


✓ El **88,2 %** de las personas afirman que la gestión que fueron a realizar a la oficina se resolvió **totalmente**.

✓ Más del **95 %** de las personas entrevistadas **volverían a la oficina** si tuviera que volver a hacer alguna gestión y la **recomendarían**.

✓ El **52,2 %** **conocen otro canal** del Ayuntamiento para realizar las gestiones, de los cuales el **84,6 %** conocen el **teléfono 010** y el **68,3 %** la **web madrid.es**. Dos de cada tres ha asistido a la OAC porque es una **gestión que solo se podría realizar presencialmente**.

✓ Para el **56 %** la **atención en la OAC** ha sido mejor que en otras oficinas de otras administraciones, especialmente de las de la **oficina de empleo y la Seguridad Social**.



✓ **El Padrón y el Registro** han sido las gestiones más frecuentes entre las personas entrevistadas.

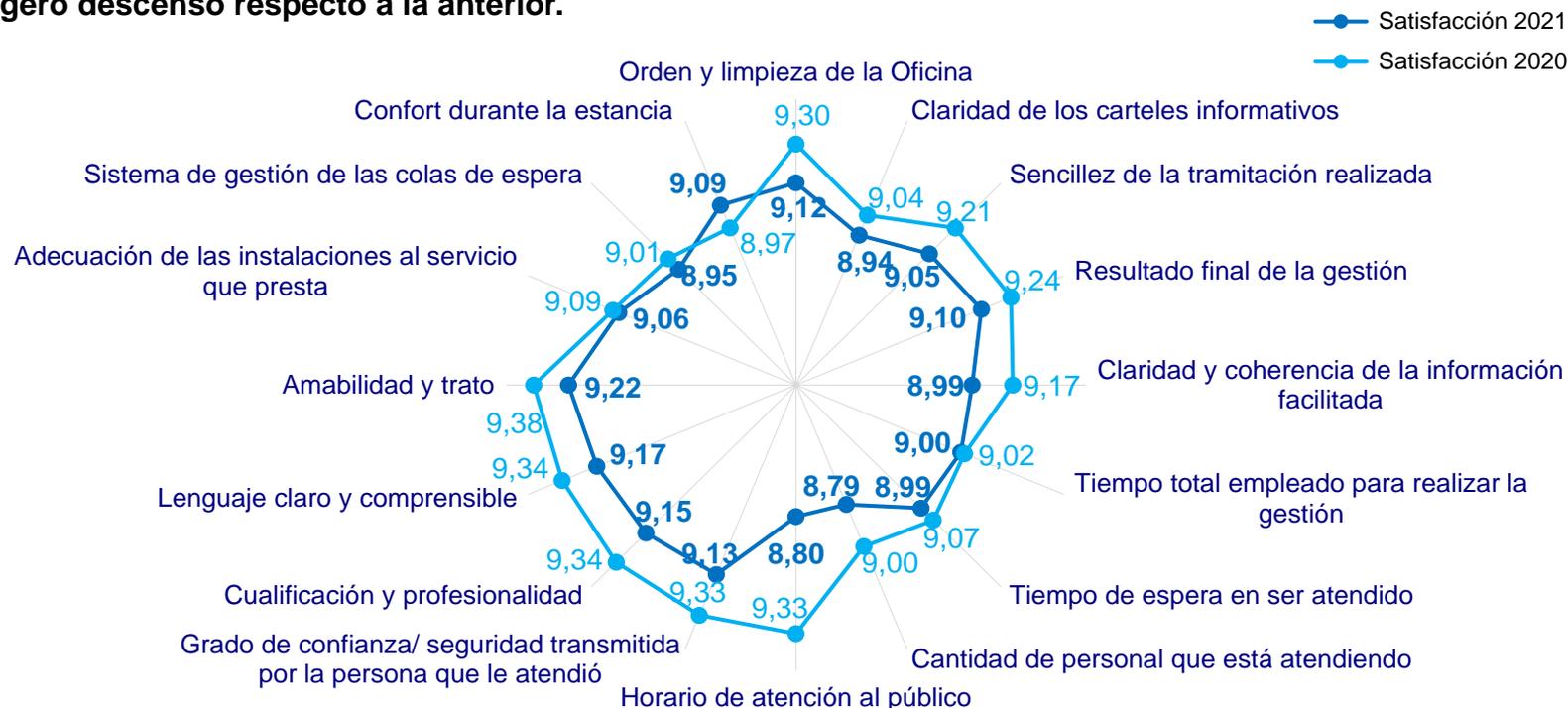
✓ El **81 %** saben que las OAC las **gestiona el Ayuntamiento de Madrid**, dato que ha subido 10 p.p.

✓ Como **sugerencias** comentan sobre lo relacionado a la cita previa obligatoria este año: **Especificar necesidad de cita previa, mejorar información sobre cita/plazo para citas/respetar hora cita al atender**

✓ El perfil de persona usuaria del servicio más habitual es **mujer, española, de edad media** (25-44 años) y ocupada por **cuenta ajena**.

Principales Resultados (2 de 2)

✓ En el gráfico radial que se muestra a continuación, se puede comprobar la evolución en la valoración de los principales aspectos que determinan la calidad de servicio. **Los resultados de esta oleada han experimentado un ligero descenso respecto a la anterior.**



✓ Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ Los aspectos prioritarios a mejorar son la **Cantidad de personas que está atendiendo, los tiempos de espera y total empleado y la Claridad y coherencia de la información facilitada.**

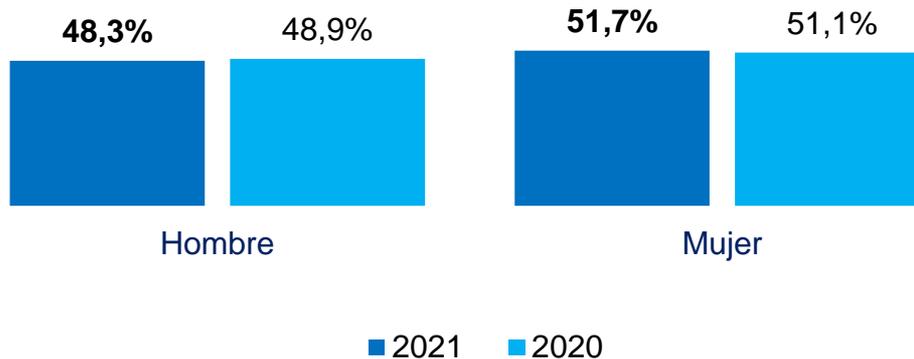
III. INFORME DE RESULTADOS



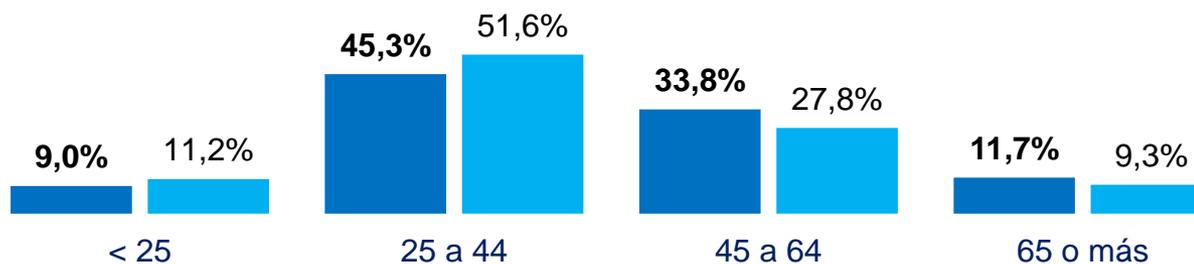
1. Perfil de persona usuaria

Perfil de persona usuaria

Género



Edad (años)

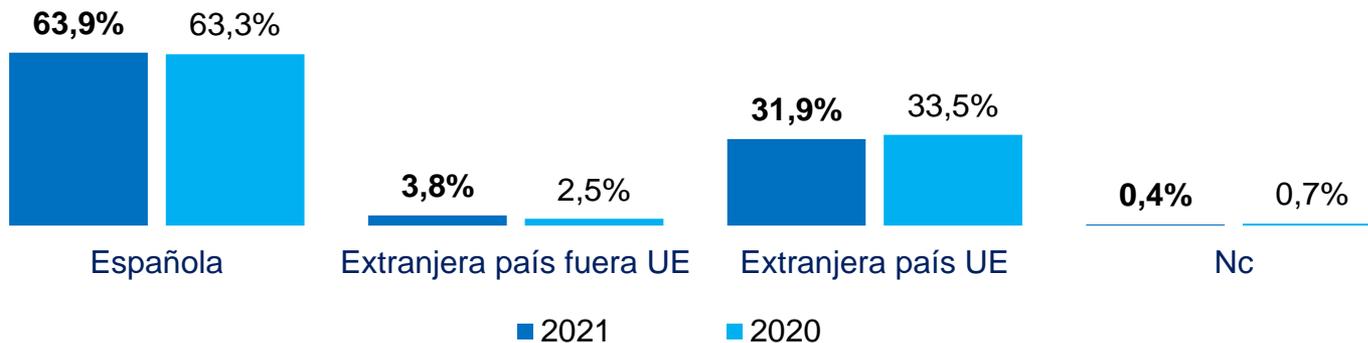


Base 2021: 4.511 personas

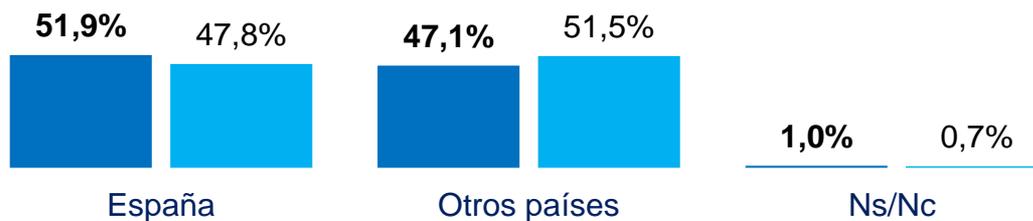
Base 2020: 4.424 personas

Perfil de persona usuaria

Nacionalidad



País de Origen

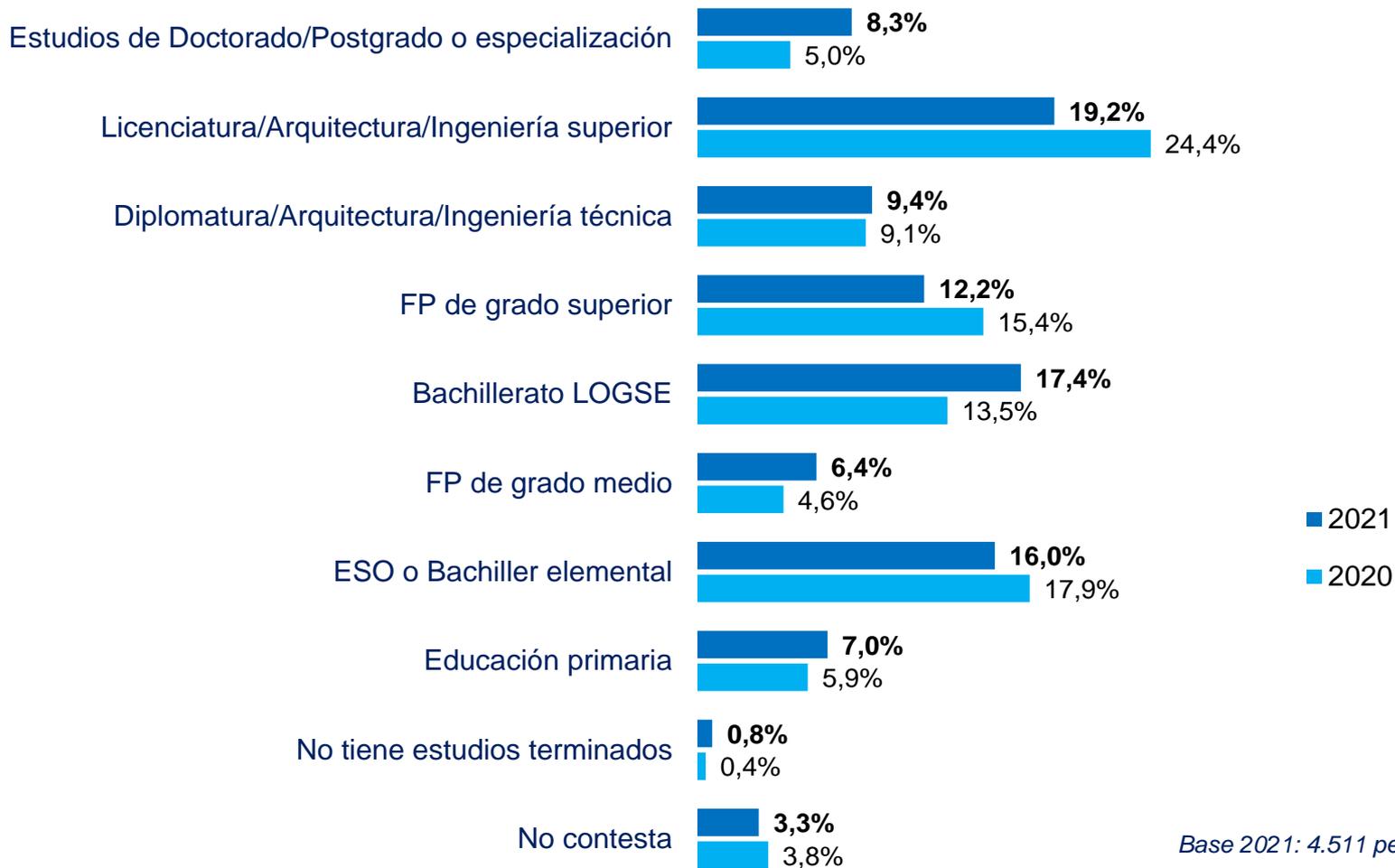


Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Perfil de persona usuaria

Nivel de estudios

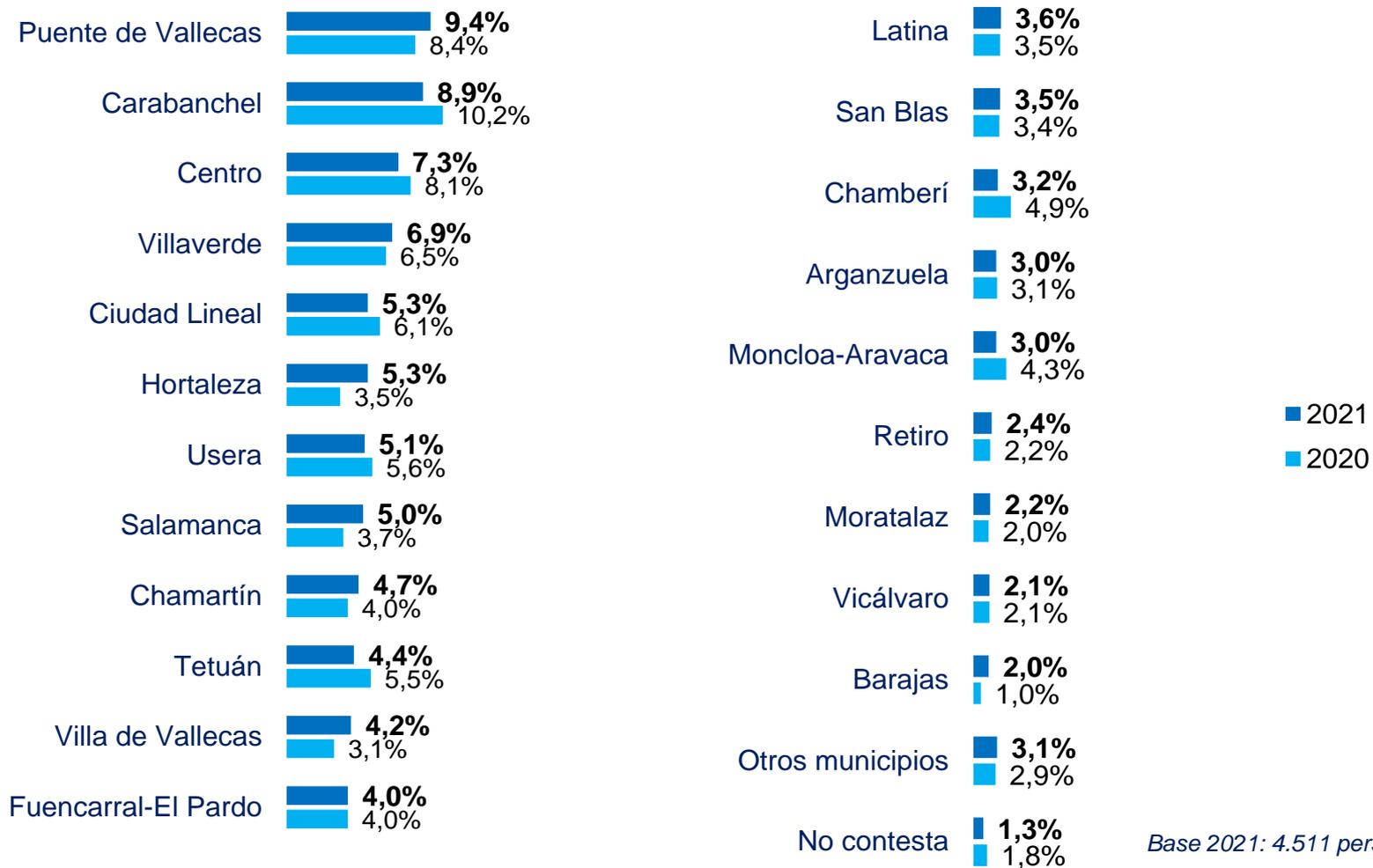


Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Perfil de persona usuaria

Lugar de residencia

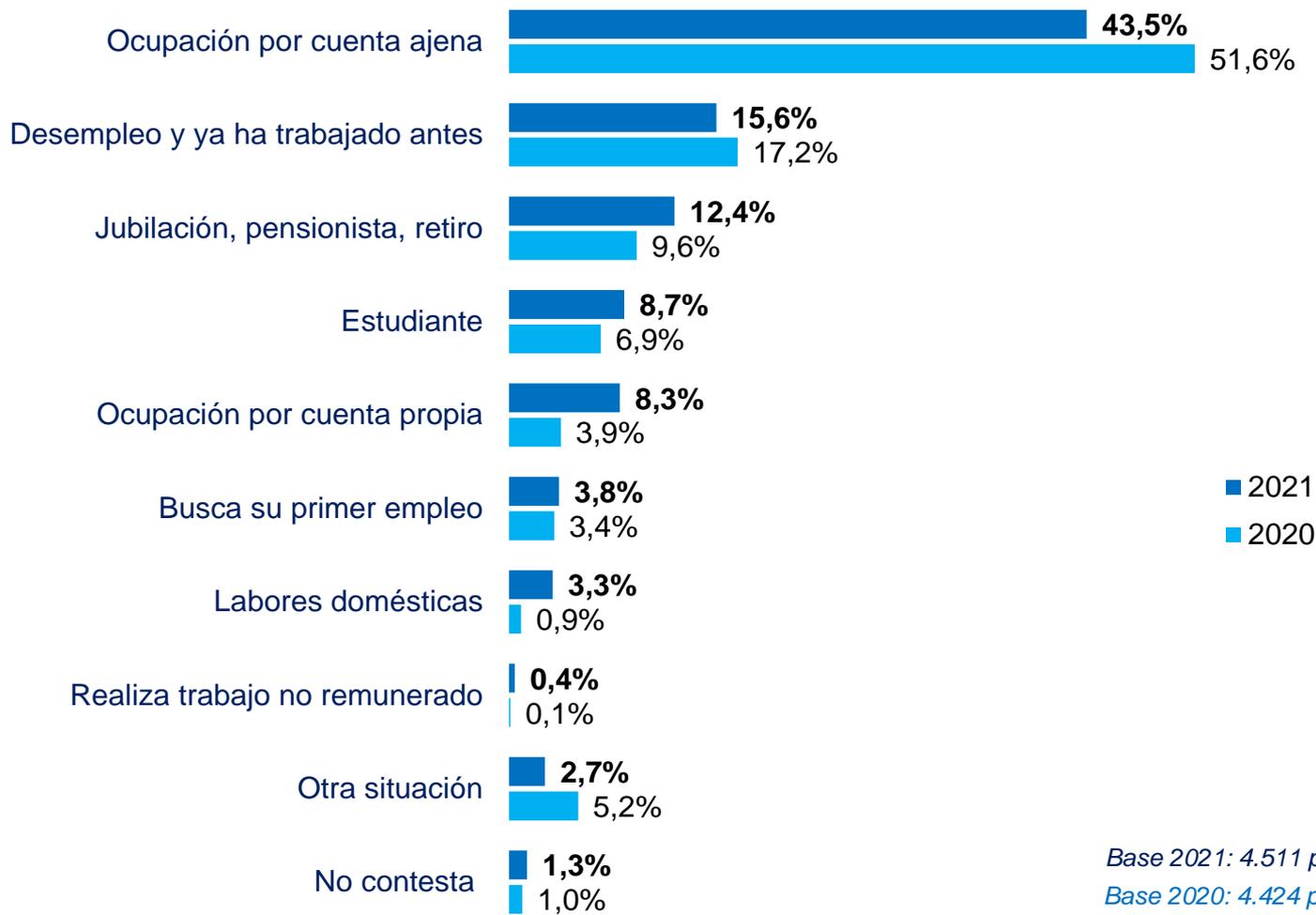


Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Perfil de persona usuaria

Situación laboral

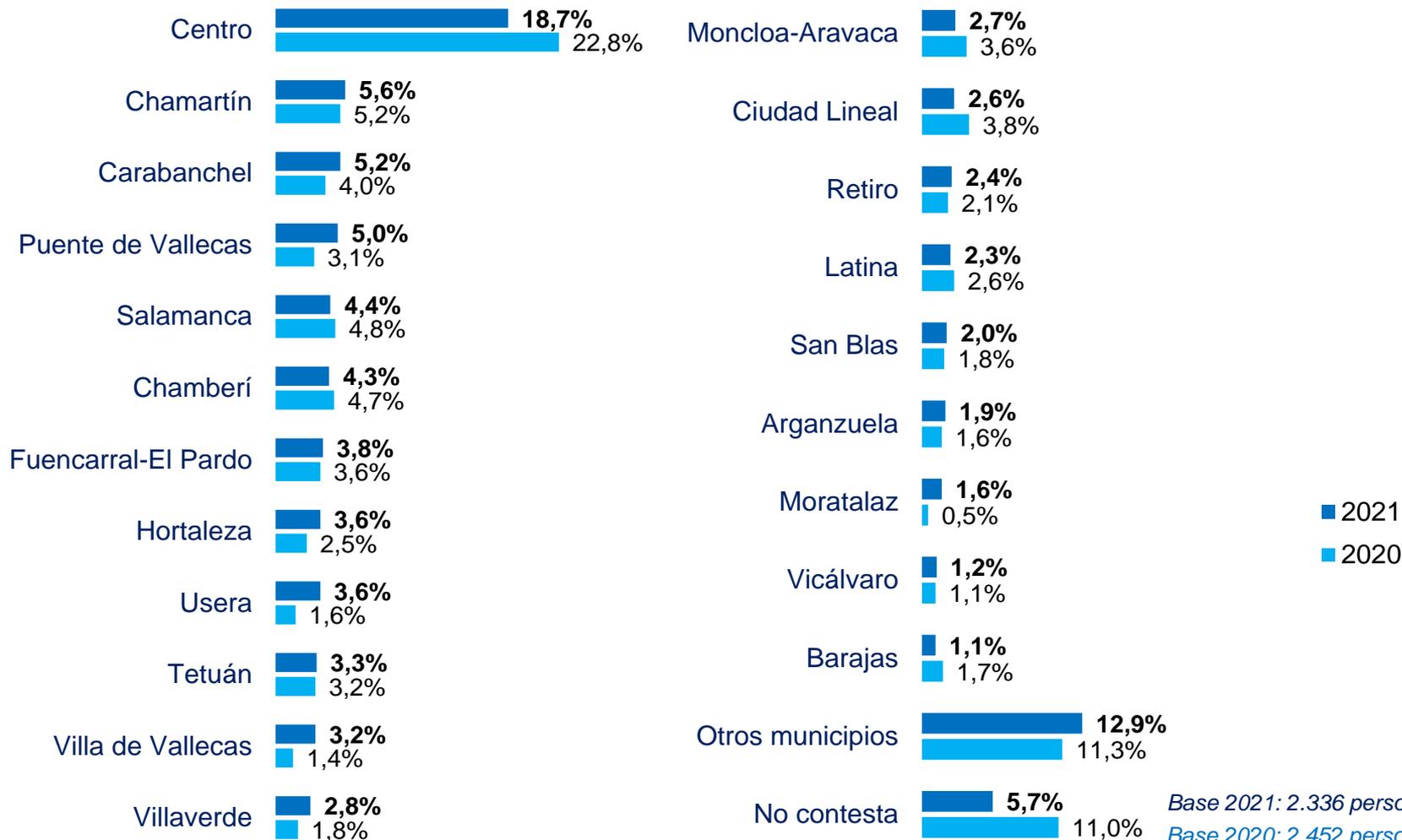


Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Perfil de persona usuaria

Lugar de trabajo

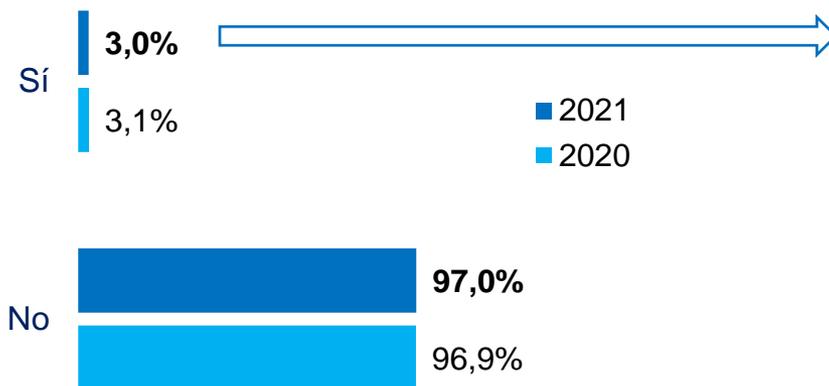


Base 2021: 2.336 personas

Base 2020: 2.452 personas

Perfil de persona usuaria

¿ Podría usted decirme si tiene algún CERTIFICADO OFICIAL de discapacidad?



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Señale el tipo de su discapacidad



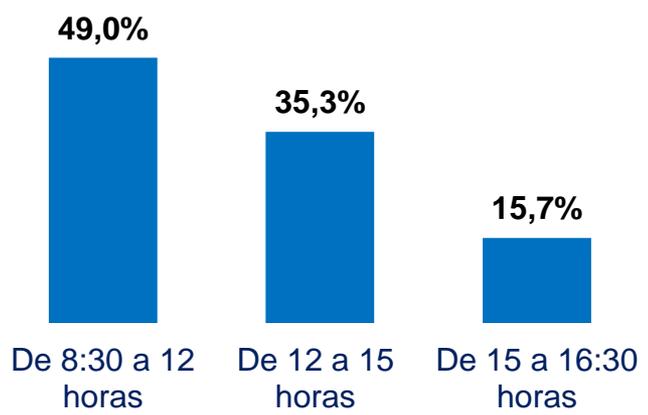
Base 2021: 133 personas

Base 2020: 131 personas

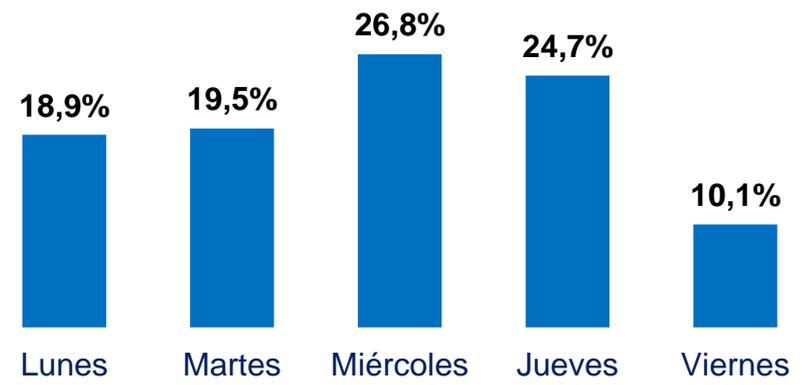
Perfil de persona usuaria

Distribución de entrevistas por hora y día

Horario de visita
(% de entrevistas)



Día de la semana
(% de entrevistas)

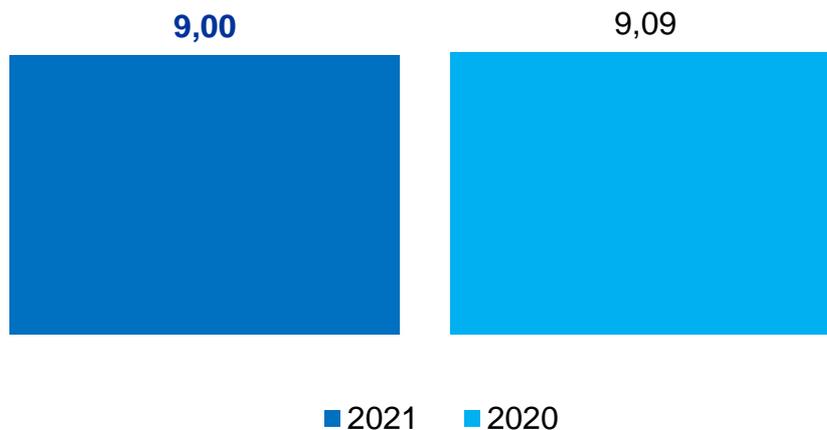


Base 2021: 4.511 personas

2. Valoraciones generales

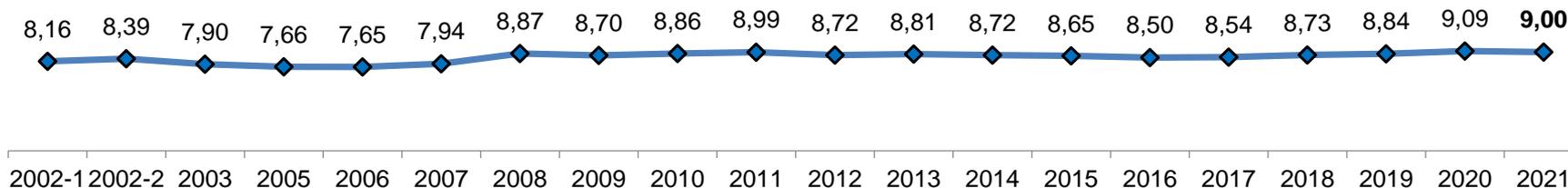
Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL



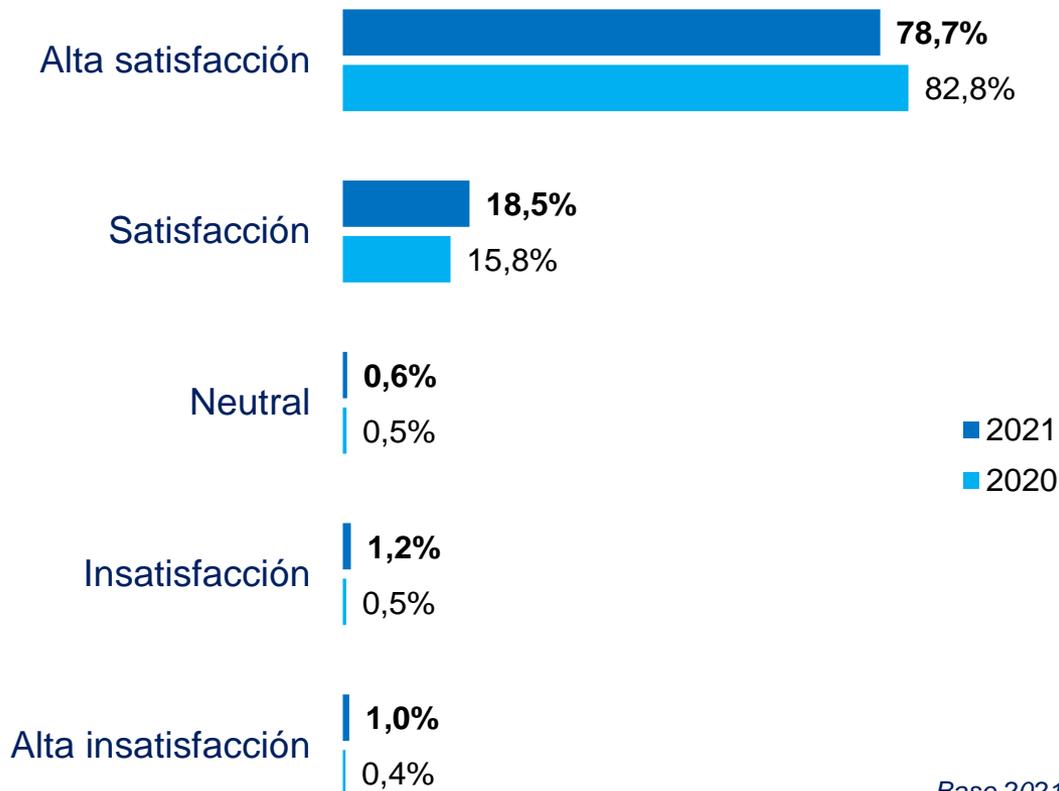
Base 2021: 4.511 personas
Base 2020: 4.424 personas

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2021



Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

ALTA SATISFACCIÓN	%	Base
TOTAL	78,7	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	77,3	2.179
MUJER	80,0	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	81,0	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	80,0	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	75,8	1.526
65 O MÁS AÑOS	80,3	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	75,2	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	78,9	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	85,6	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	79,9	133
NO	78,6	4.378

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

ALTA SATISFACCIÓN + SATISFACCIÓN	%	Base
TOTAL	97,2	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	96,7	2.179
MUJER	97,7	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	99,3	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,2	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	96,5	1.526
65 O MÁS AÑOS	94,1	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	96,7	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	98,5	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	98,1	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	95,4	133
NO	97,3	4.378

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones generales

¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

RESPUESTA MÚLTIPLE (%)

Buena atención/trato amable/buena disposición	47,2
Agilidad, rapidez de gestión	29,4
Eficacia de gestión/profesionalidad, capacidad resolutoria, resultado final satisfactorio	11,1
Todo bien, Fenomenal, Todo excelente, Satisfecho/a...	7,3
Atención rápida, inmediata (en general)/aun sin cita/ aun llegando antes	6,9
Obligación de petición de cita previa/es una pérdida de tiempo para trámites sencillos	3,8
Buenas instalaciones, logística, infraestructura (limpieza, orden, comodidad, amplitud, luminosidad)	3,3
Trámite sencillo, sin dificultades ni trabas burocráticas/el personal ayuda a que resulte más fácil	2,8
Información clara, buena orientación, aclaración de dudas, explicación del proceso	2,2
Trato distante, poco amable, deficiente atención	2,1
Eficacia del sistema de cita previa/atienden con puntualidad a la hora de la cita	1,5
Tiempo largo de espera/ para recibir atención (en general)/aún contando con cita previa	1,4
Información poco clara, errónea, incompleta (en la OAC)/de documentación a aportar, etc.	1,4
Organización de las funciones/ Centralización correcta/buena gestión de colas para cada trámite	1,3
Discordancia de información en web/010 y en OAC/sobre documentación a aportar	1,1
Tiene que volver/tuvo que volver varias veces (por causas ajenas al cliente o por llegar con retraso a la cita)	1,0

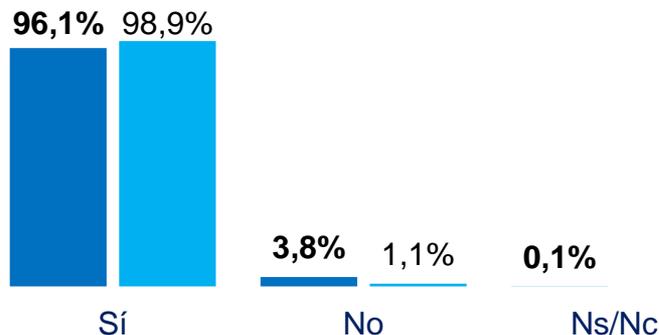
Razones negativas

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior a 1 %

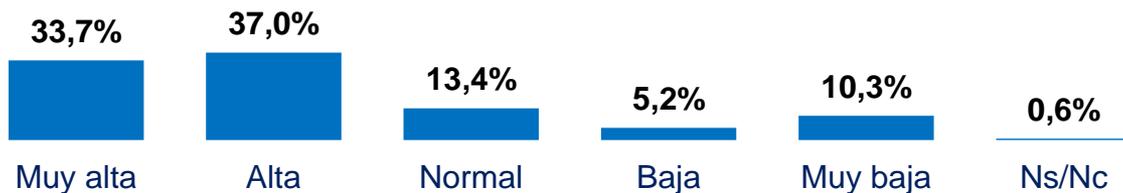
Base: 3.540 personas

Valoraciones generales

Le indicaron correctamente dónde realizar la gestión



Su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado

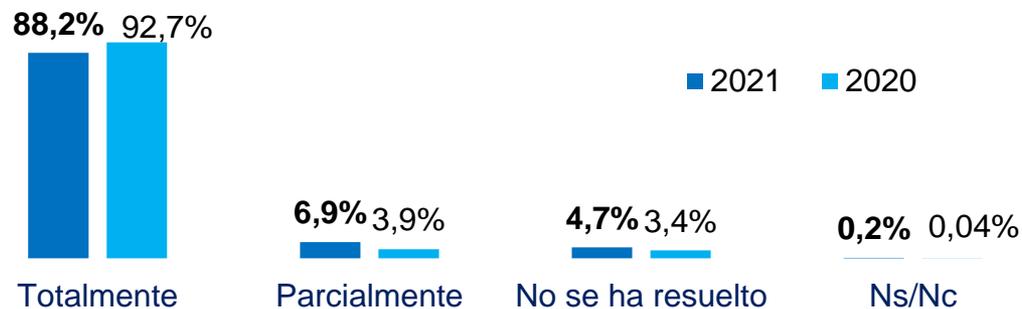


Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Valoraciones generales

RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2021: 4.511 personas
Base 2020: 4.424 personas

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN



Base 2021: 533 personas
Base 2020: 321 personas

Valoraciones generales

RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA

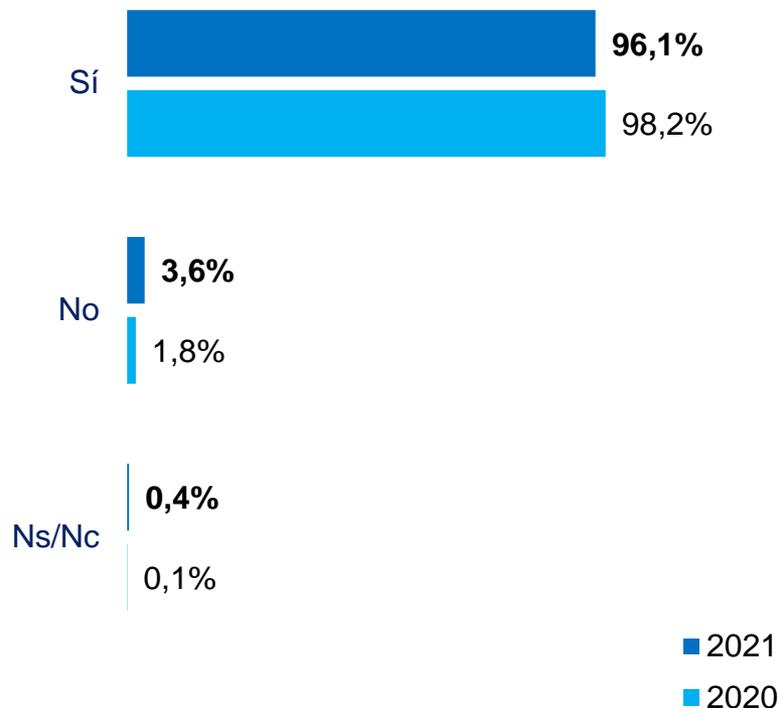
PERSONAS CON GESTIÓN TOTALMENTE RESUELTA	%	Base
TOTAL	88,2	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	87,0	2.179
MUJER	89,2	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	88,6	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	90,8	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	86,3	1.526
65 O MÁS AÑOS	83,6	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	87,5	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	90,0	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	89,2	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	74,2	133
NO	88,6	4.378

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones generales

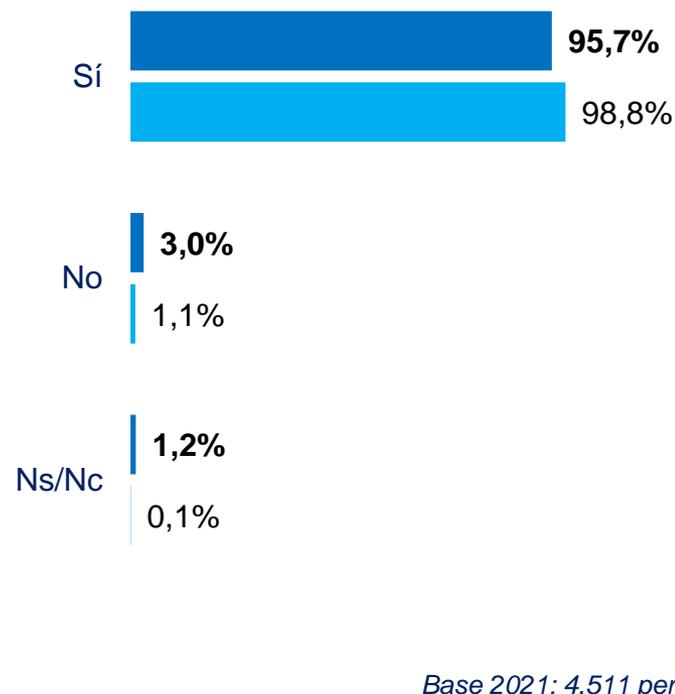
FIDELIDAD A LA OAC

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?



RECOMENDACIÓN DE LA OAC

¿Recomendaría esta oficina?



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Valoraciones generales

FIDELIDAD	%	Base
TOTAL	96,0	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	95,6	2.179
MUJER	96,4	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	97,9	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	96,1	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	96,0	1.526
65 O MÁS AÑOS	94,8	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	95,6	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	93,0	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	97,3	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	94,6	133
NO	96,1	4.378

RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	95,7	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	95,3	2.179
MUJER	96,0	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	98,9	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	96,8	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	95,1	1.526
65 O MÁS AÑOS	91,7	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	95,2	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	96,6	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	96,6	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	90,1	133
NO	95,8	4.378

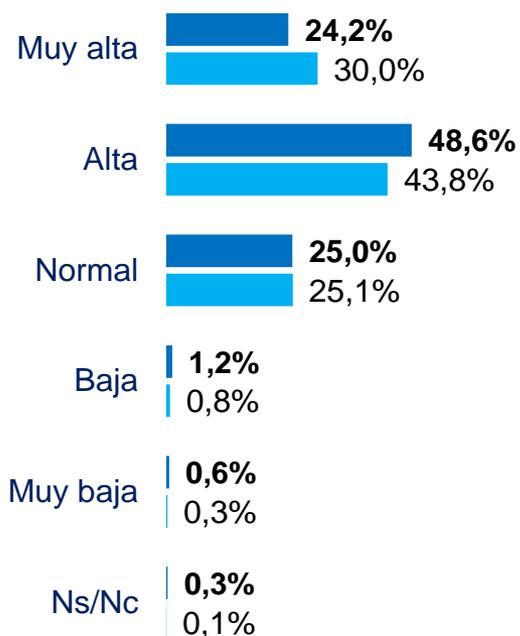
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

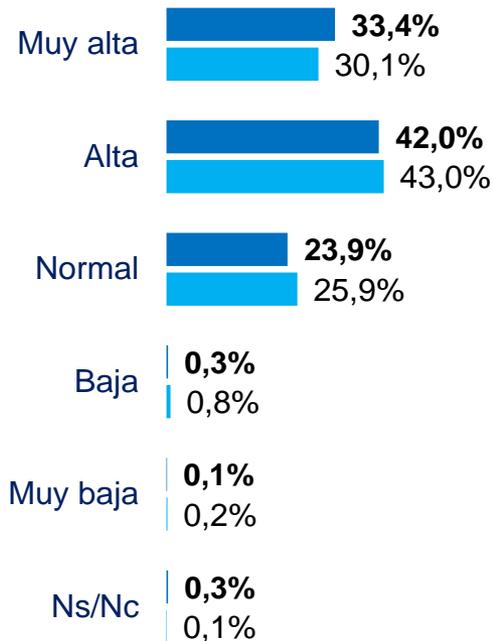
Valoraciones generales

MEDIDAS COVID

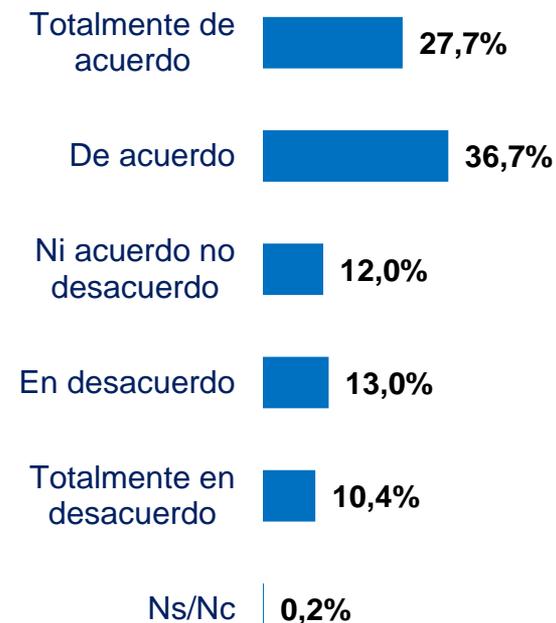
¿Cuál es su satisfacción con las medidas higiénicas incorporadas para la prevención de la COVID-19?



¿Cuál ha sido su percepción de seguridad sanitaria durante su visita, dentro de la OAC?



¿Una vez pase la situación sanitaria preferiría seguir con el sistema de cita previa para todas las gestiones?



Base 2021: 4.511 personas

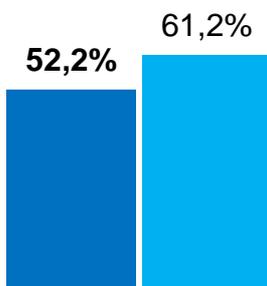
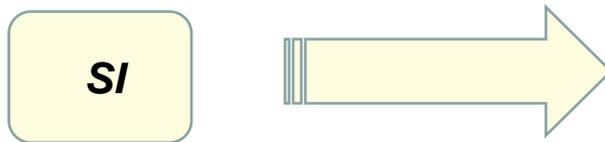
Base 2020: 4.424 personas

3. Canales de información



Canales de información

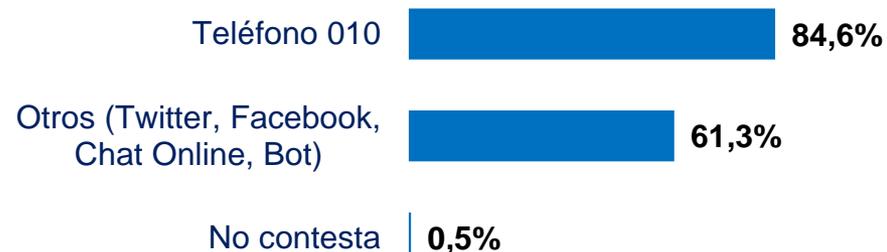
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?



■ 2021 ■ 2020

Base 2021: 4.511 personas
Base 2020: 4.424 personas

¿Cuál?



Base 2021: 2.690 personas

Canales de información

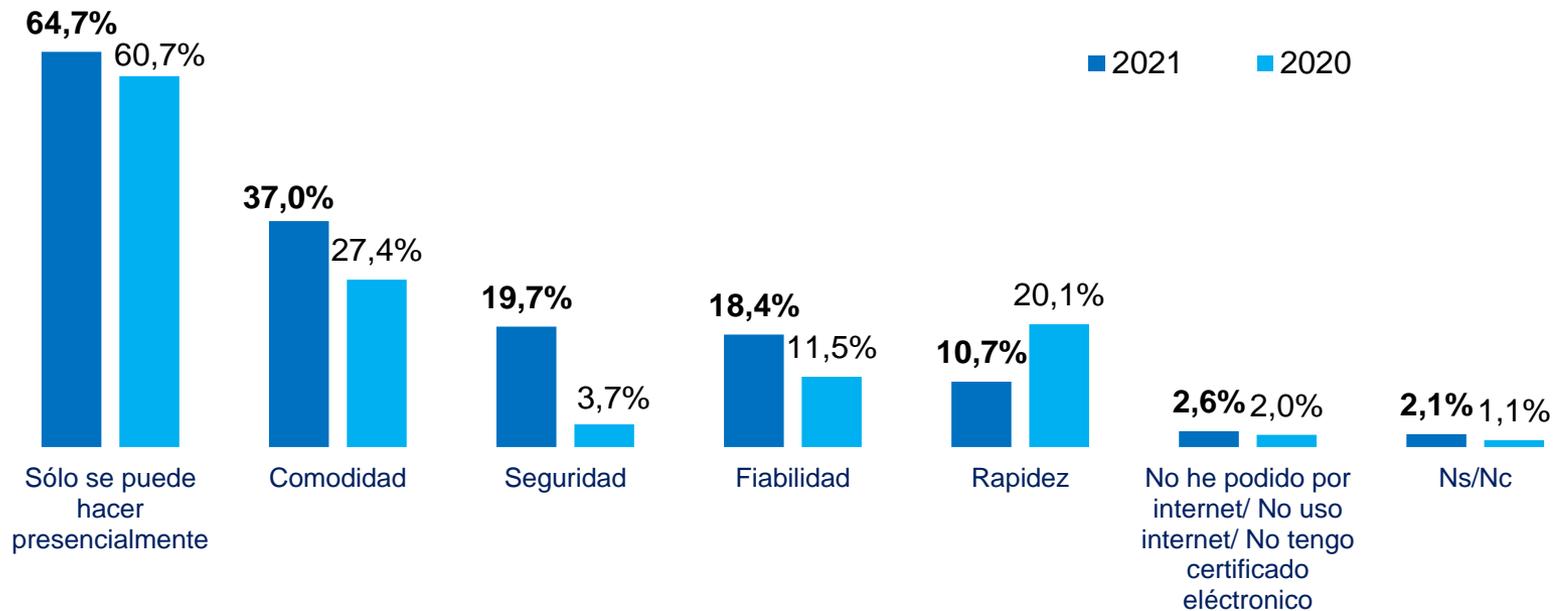
CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN	%	Base
TOTAL	52,2	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	54,0	2.179
MUJER	50,6	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	45,9	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	54,8	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	51,5	1.526
65 O MÁS AÑOS	48,6	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	55,1	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	61,5	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	45,4	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	61,5	133
NO	52,0	4.378

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Canales de información

Motivos por los que se ha elegido presentarse en la OAC para realizar la gestión/ solicitar información



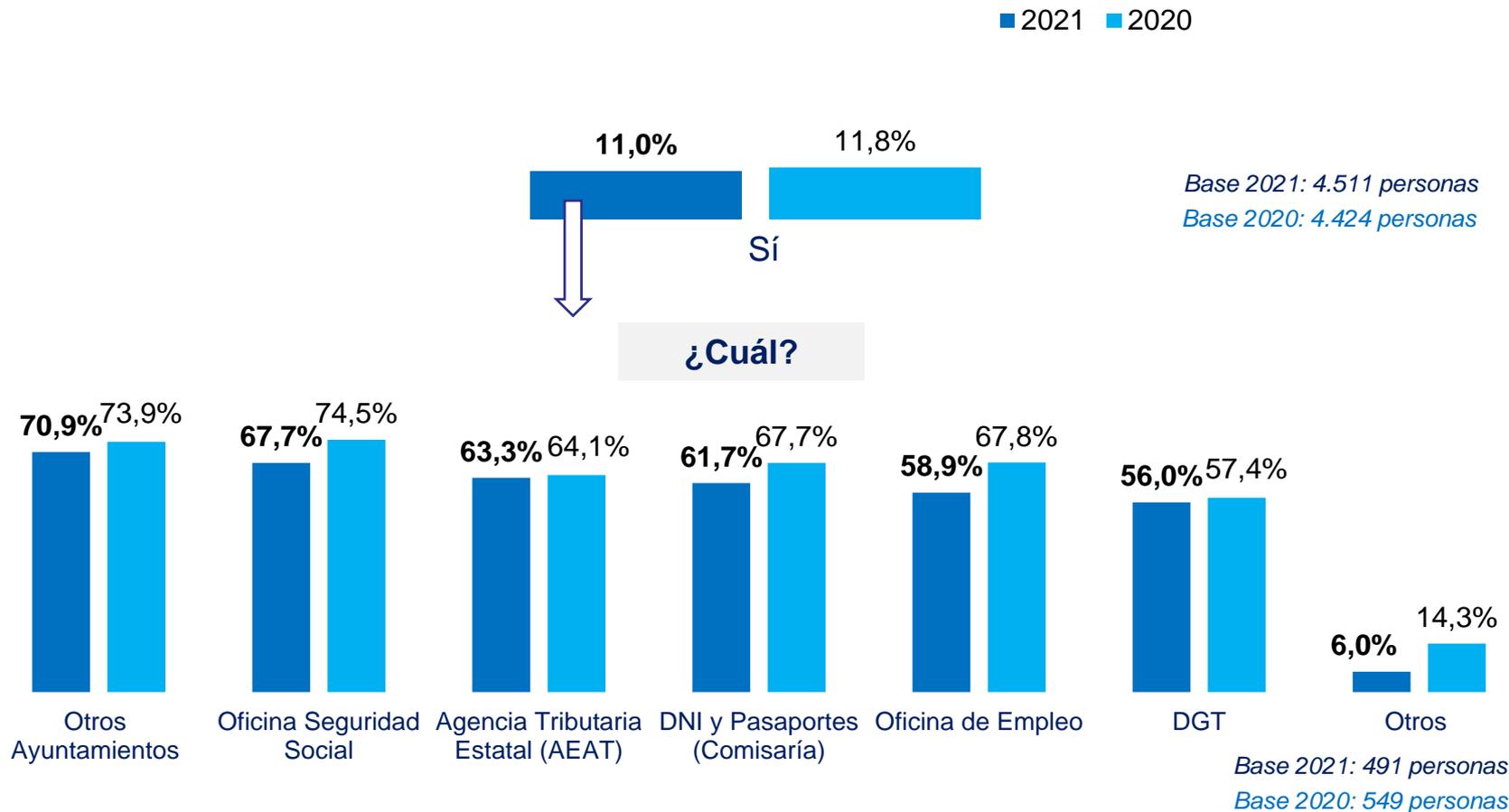
Base 2021: 2.356 personas

Base 2020: 2.705 personas

4. Benchmarking

Benchmarking

¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención a la ciudadanía fuera del Ayuntamiento de Madrid?



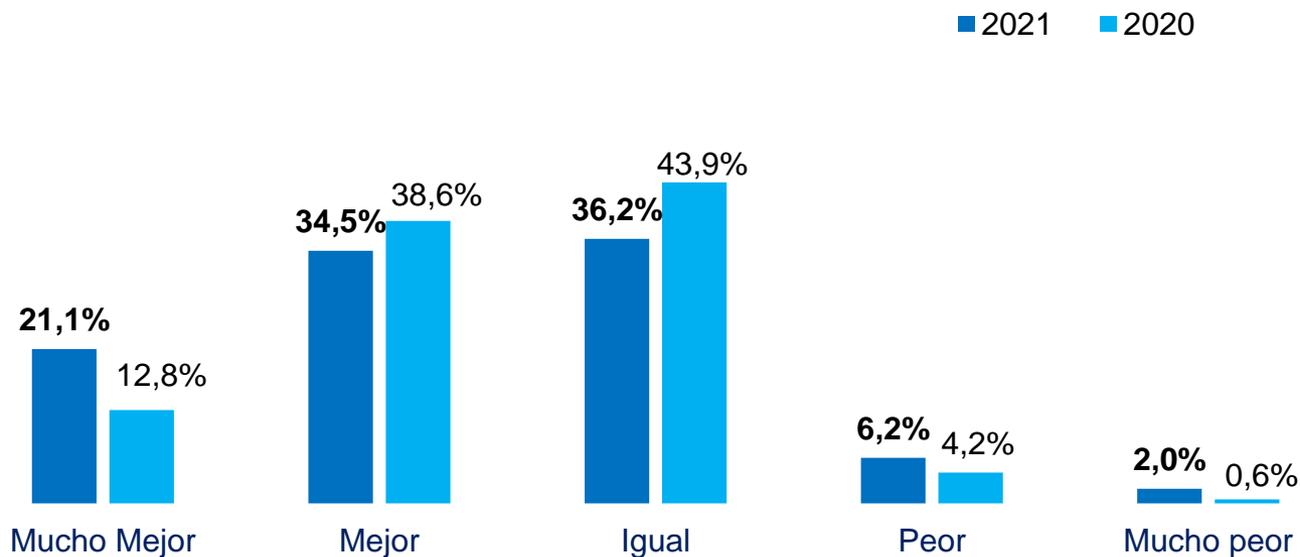
Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS OFICINAS	%	Base
TOTAL	11,0	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	12,2	2.179
MUJER	9,9	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	10,7	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	12,1	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	10,5	1.526
65 O MÁS AÑOS	8,6	527
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	10,3	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	10,6	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	12,6	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	23,6	133
NO	10,6	4.378

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Benchmarking

Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



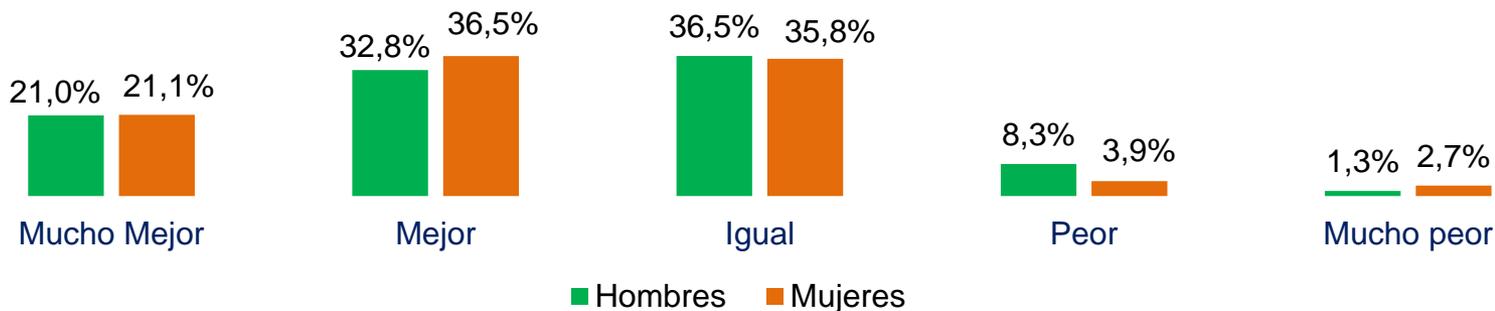
Base 2021: 486 personas

Base 2020: 519 personas

Benchmarking

Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones

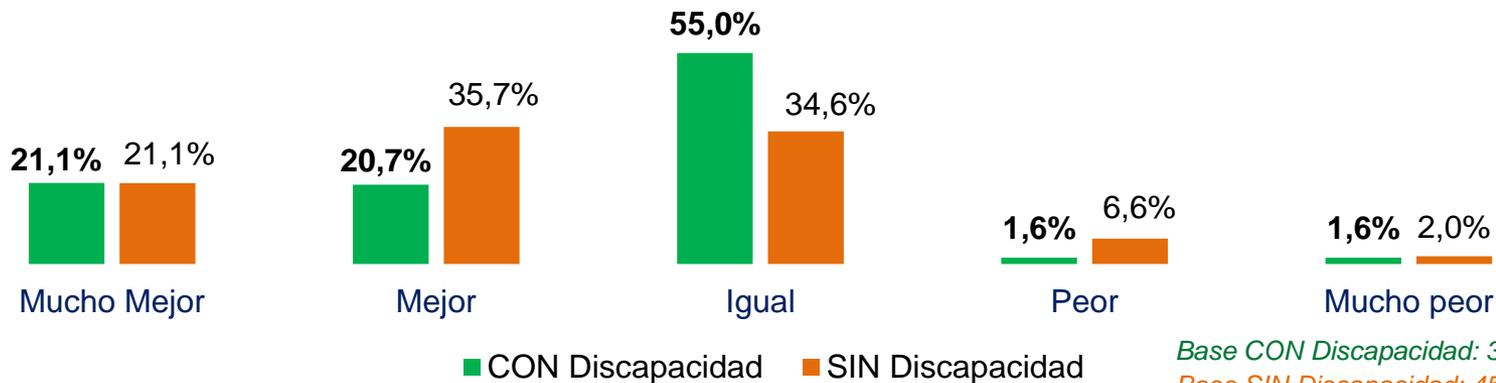
según Género



Base Hombres: 258 personas

Base Mujeres: 228 personas

según Discapacidad

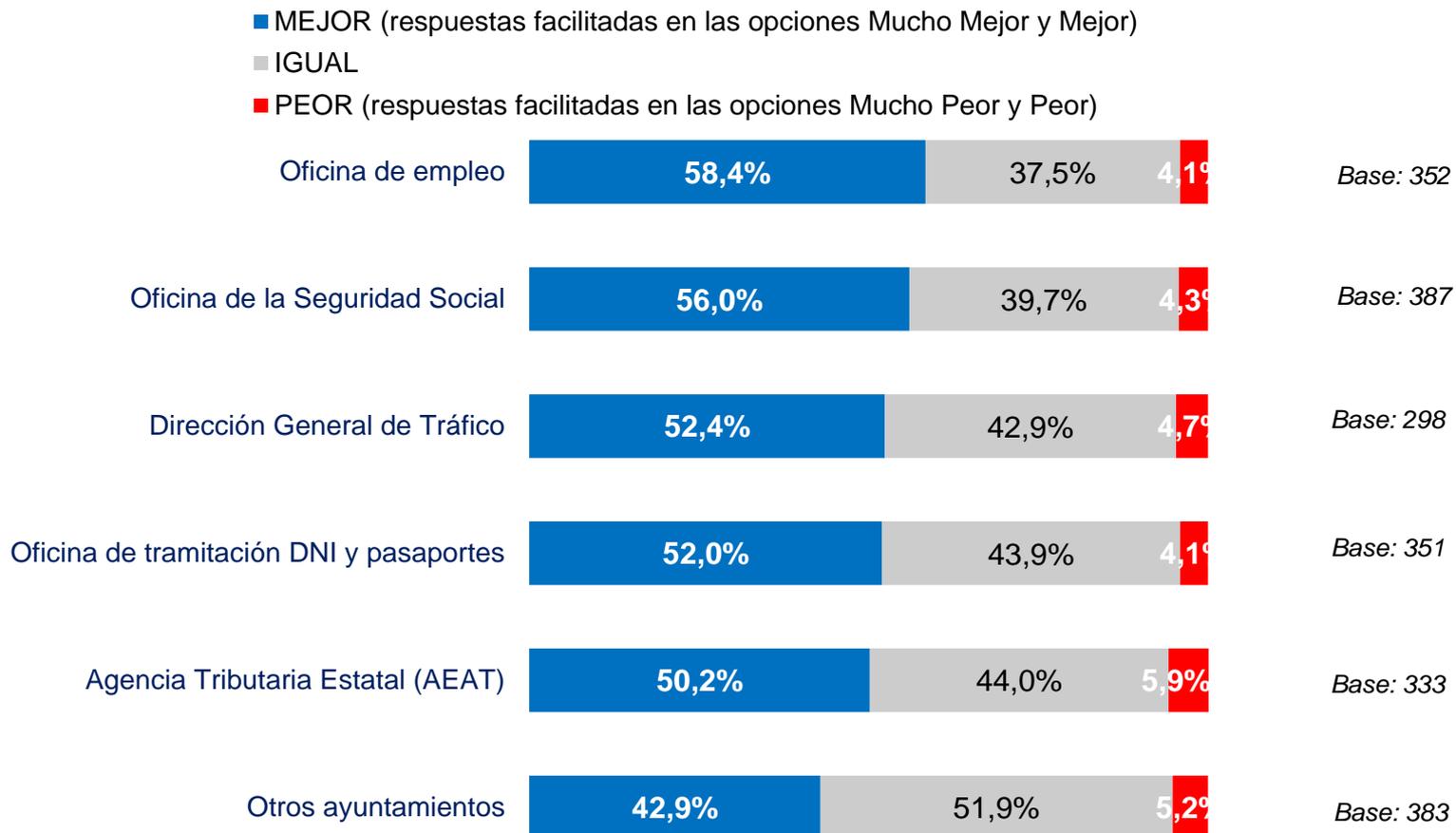


Base CON Discapacidad: 31 personas

Base SIN Discapacidad: 455 personas

Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

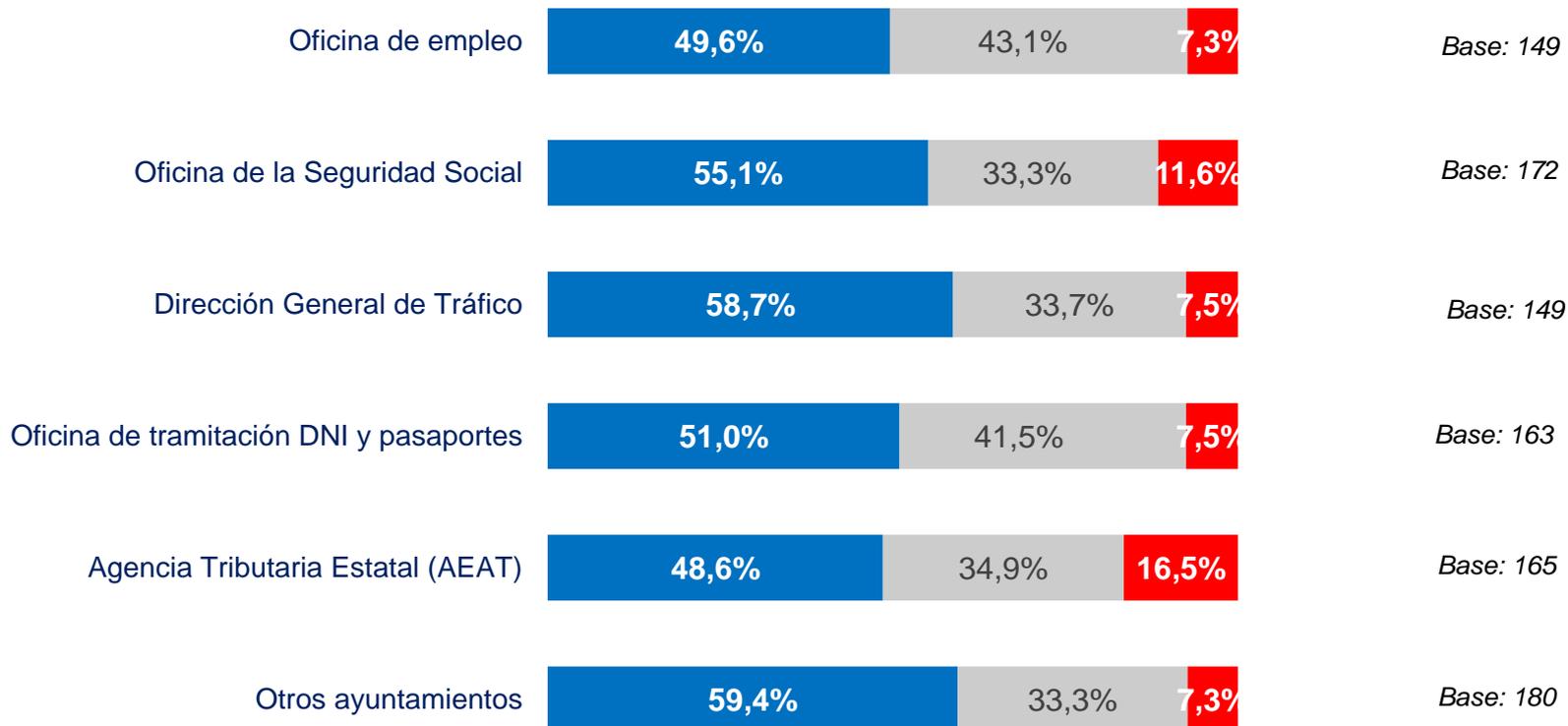


Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

Hombres

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)

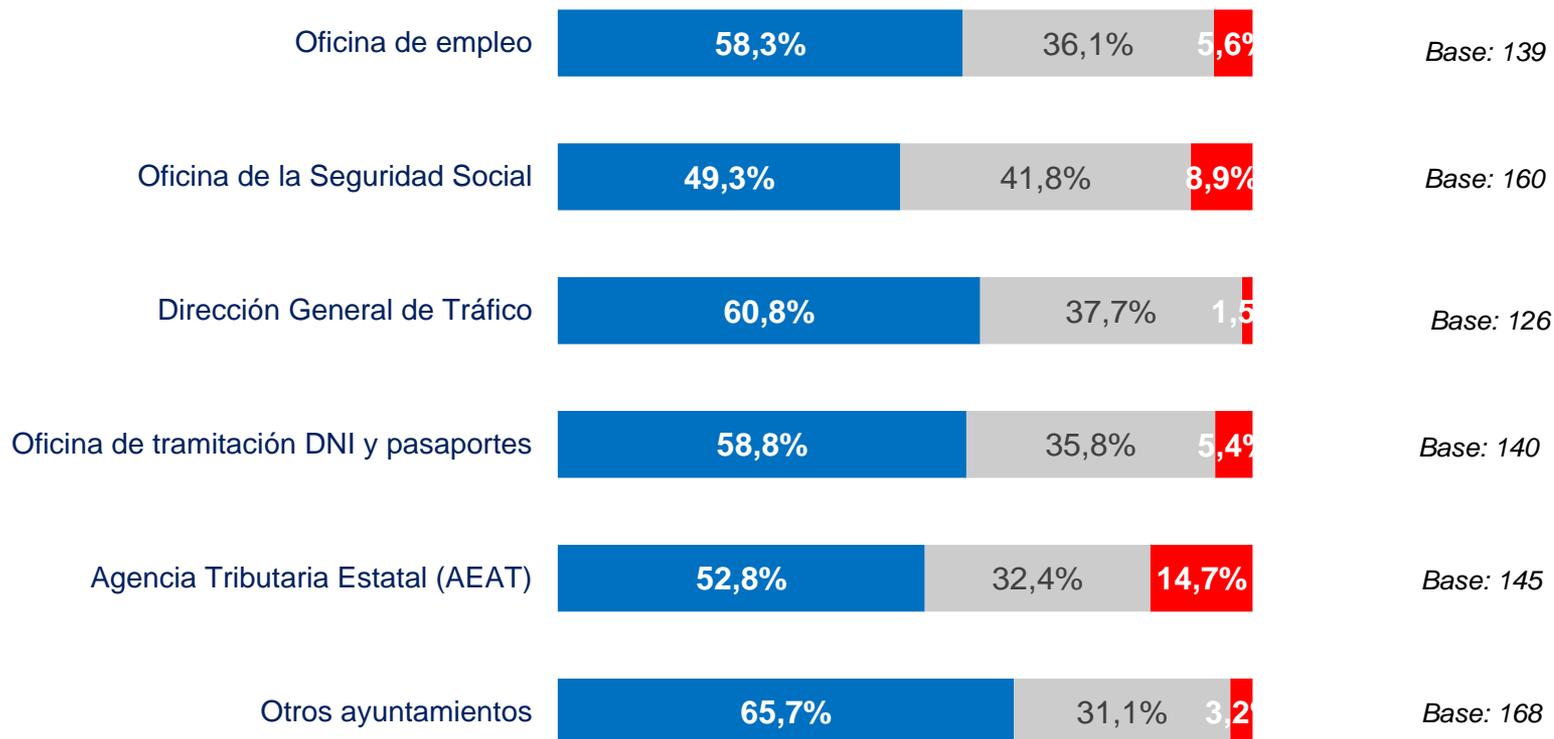


Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

Mujeres

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)

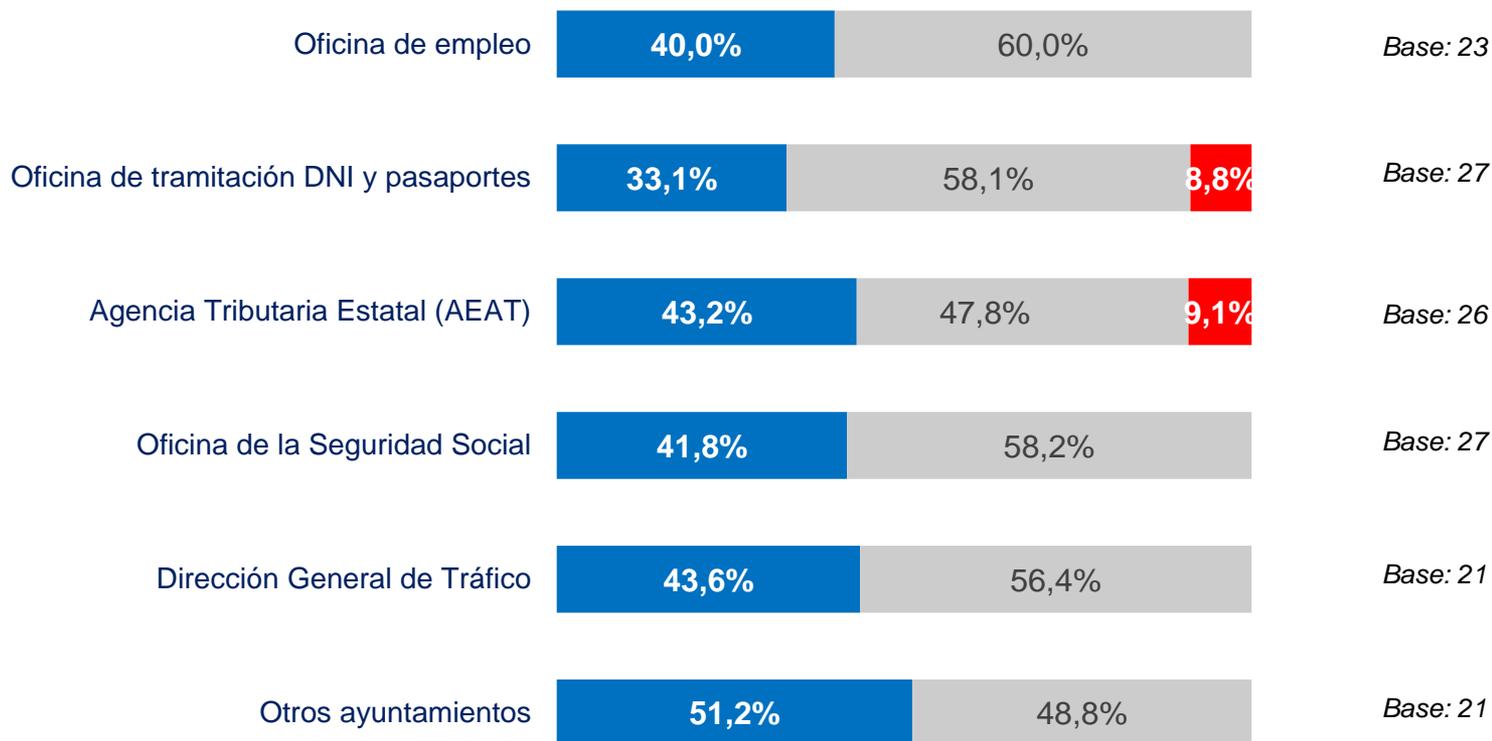


Benchmarking

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

Con Discapacidad

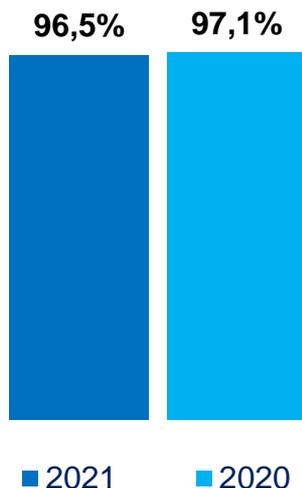
- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



5. Características de la gestión realizada

Características de la gestión realizada

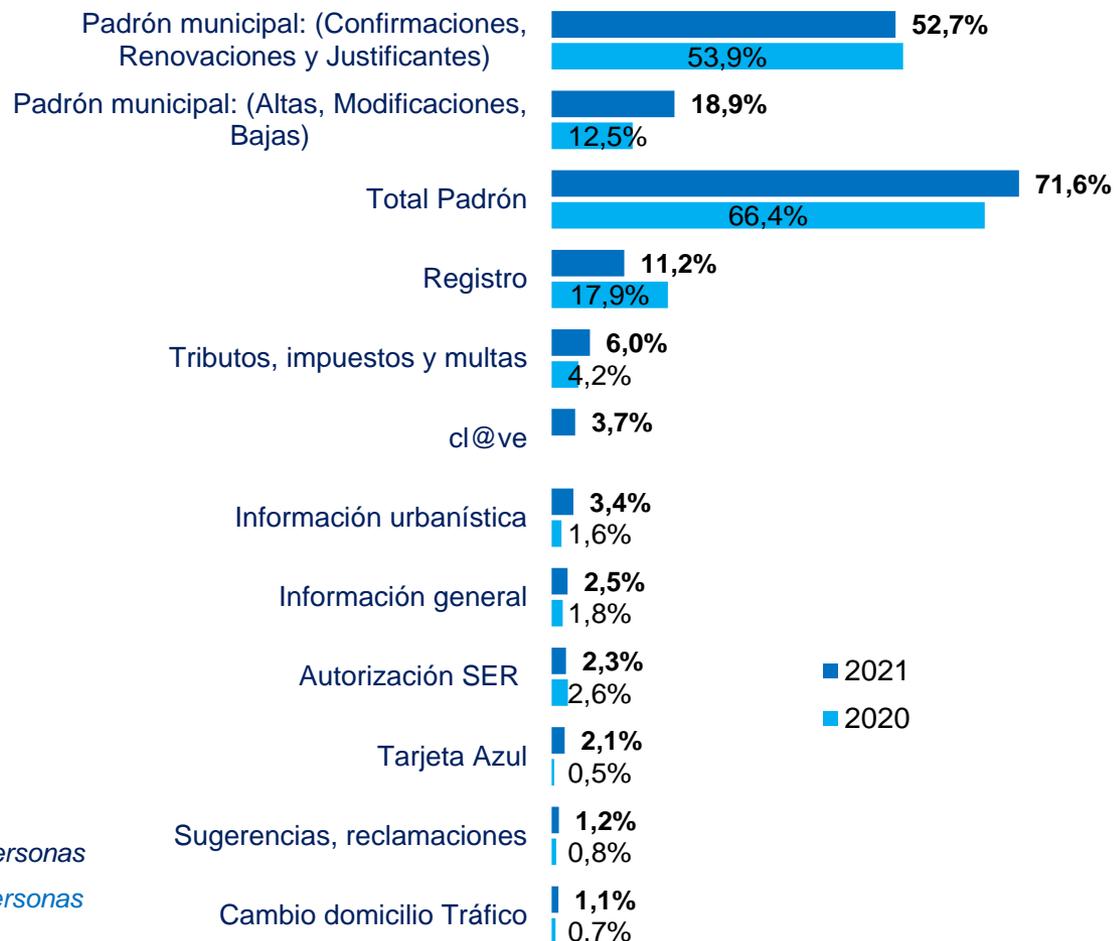
Carácter de la gestión (Particular)



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

¿Qué tipo de gestión?



Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica

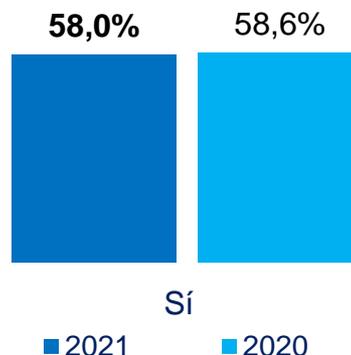
Características de la gestión realizada

SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

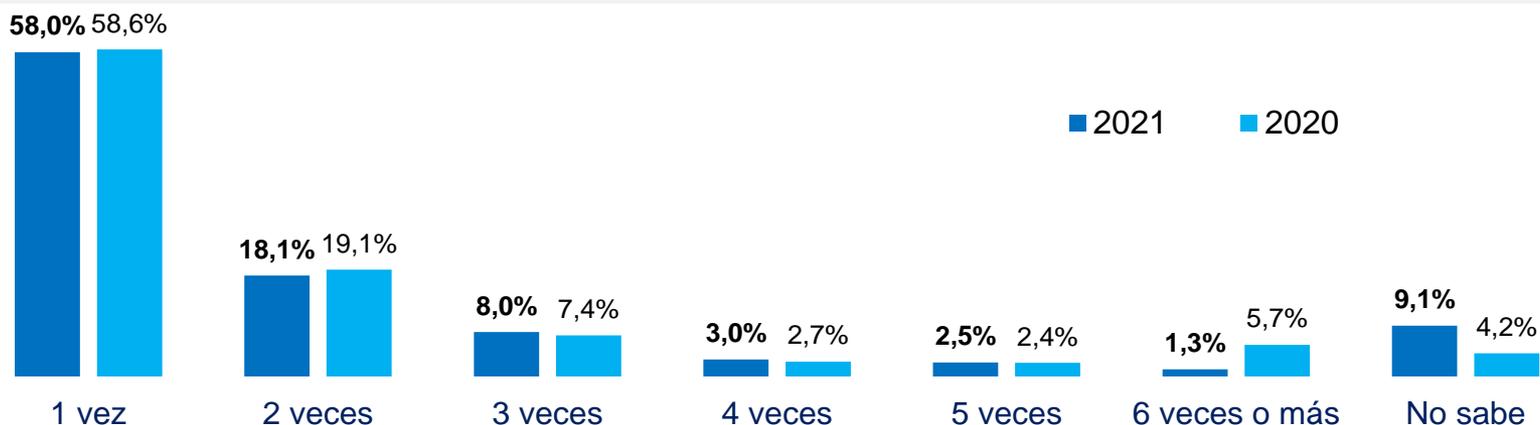
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal: (Conflrmaciones, renovaciones y justificantes)	9,14	1,171	2.379
cl@ve	9,08	1,273	168
Solicitud de tarjeta azul	9,03	1,242	95
Registro	9,03	1,221	506
SATISFACCIÓN GLOBAL	9,00	1,360	4.511
Padrón municipal: (Altas, Modificaciones, Bajas)	8,99	1,352	853
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,94	1,560	51
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes))	8,78	1,845	103
Información general	8,65	1,072	115
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,50	1,800	269
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,48	1,598	155
Sugerencias, reclamaciones	7,84	2,061	55

Características de la gestión realizada

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

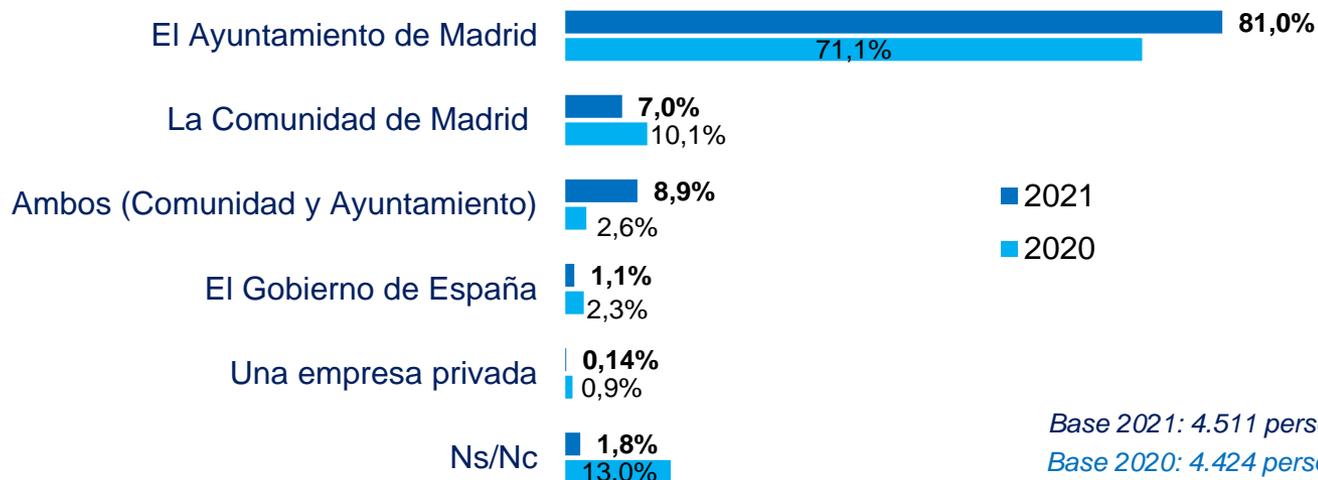
Características de la gestión realizada

1ª VEZ QUE VISITA UNA OAC DE LINEA MADRID EN EL ÚLTIMO AÑO	%	Base
TOTAL	58,0	4.511
GÉNERO		
HOMBRE	59,0	2.179
MUJER	57,1	2.332
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	65,8	404
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	56,7	2.042
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	56,6	1.526
65 O MÁS AÑOS	61,5	527
GÉNERO		
ESPAÑOLES	59,1	2.882
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	61,9	170
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	55,4	1.448
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	47,1	133
NO	58,4	4.378

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Características de la gestión realizada

¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención al Ciudadano de Línea Madrid?	Total	Procedencia				Edad					Sexo		Discapacidad	
		Española	Extranjera de país miembro de la UE	Extranjera de país FUERA de la UE	No contesta	Menor de 25 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 ó más años	No contesta	Hombre	Mujer	Sí	No
La Comunidad de Madrid	7,0	4,7	12,3	10,9	13,9	10,0	8,0	6,9	1,3		6,9	7,1	8,7	7,0
Ayuntamiento de Madrid	81,0	85,8	72,0	72,4	86,1	69,1	78,7	82,7	93,8	89,6	83,0	79,1	80,5	81,0
Ambos (Cdad y Ayto)	8,9	7,5	8,6	11,9		12,1	9,7	8,8	3,4	10,4	7,3	10,4	5,2	9,0
Una empresa privada	0,1	0,2						0,3	0,4		0,2	0,1	2,4	0,1
El Gobierno de España	1,1	0,9		1,6		2,8	1,7	0,1	0,5		1,4	0,8	1,9	1,1
Ns/Nc	1,8	0,9	7,0	3,2		6,0	2,0	1,1	0,6		1,2	2,5	1,2	1,9
Total	4511	2882	170	1448	10	404	2042	1526	527	12	2179	2332	133	4378

Características de la gestión realizada

¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

¿Qué dificultad?



Base 2021: 63 personas

Base 2020: 92 personas

6. Sugerencias de mejora

Sugerencias de mejora



Las respuestas con valores <1 % no se muestran en la gráfica

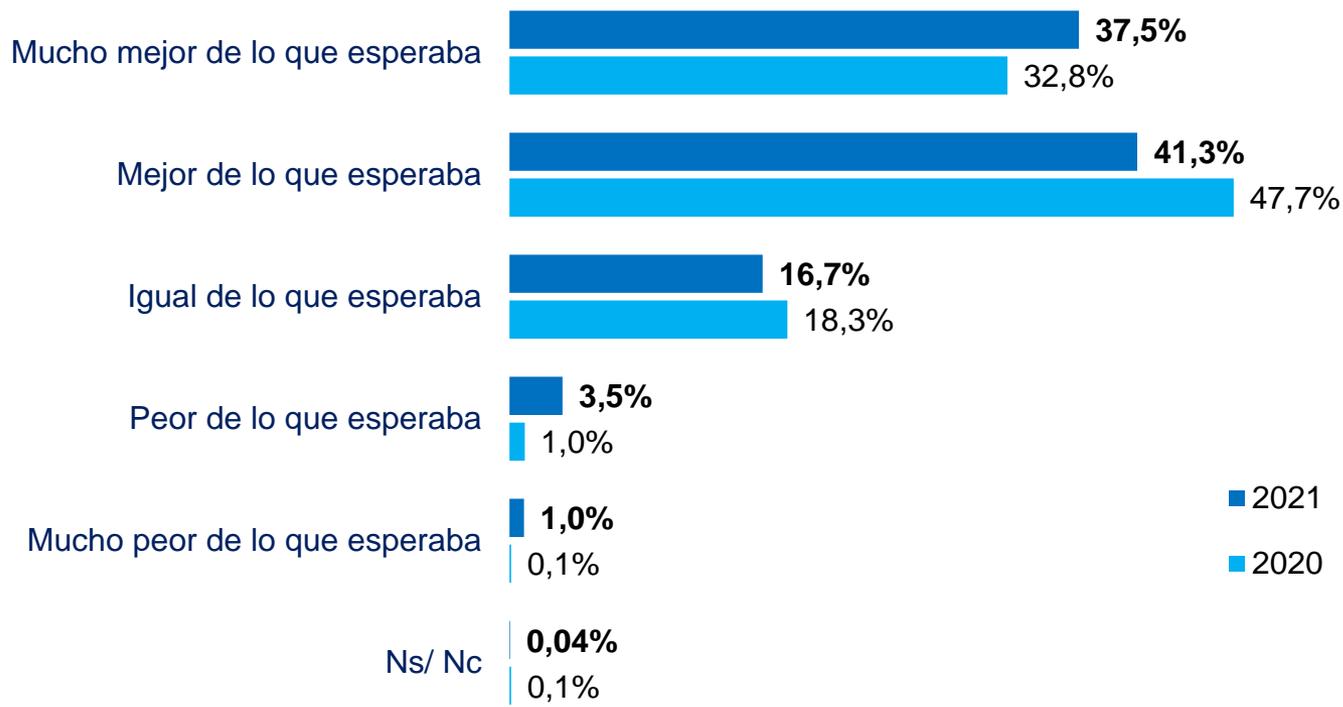
Respuesta múltiple

Base 2021: 1.989 respuestas

7. Expectativas

Expectativas

Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...

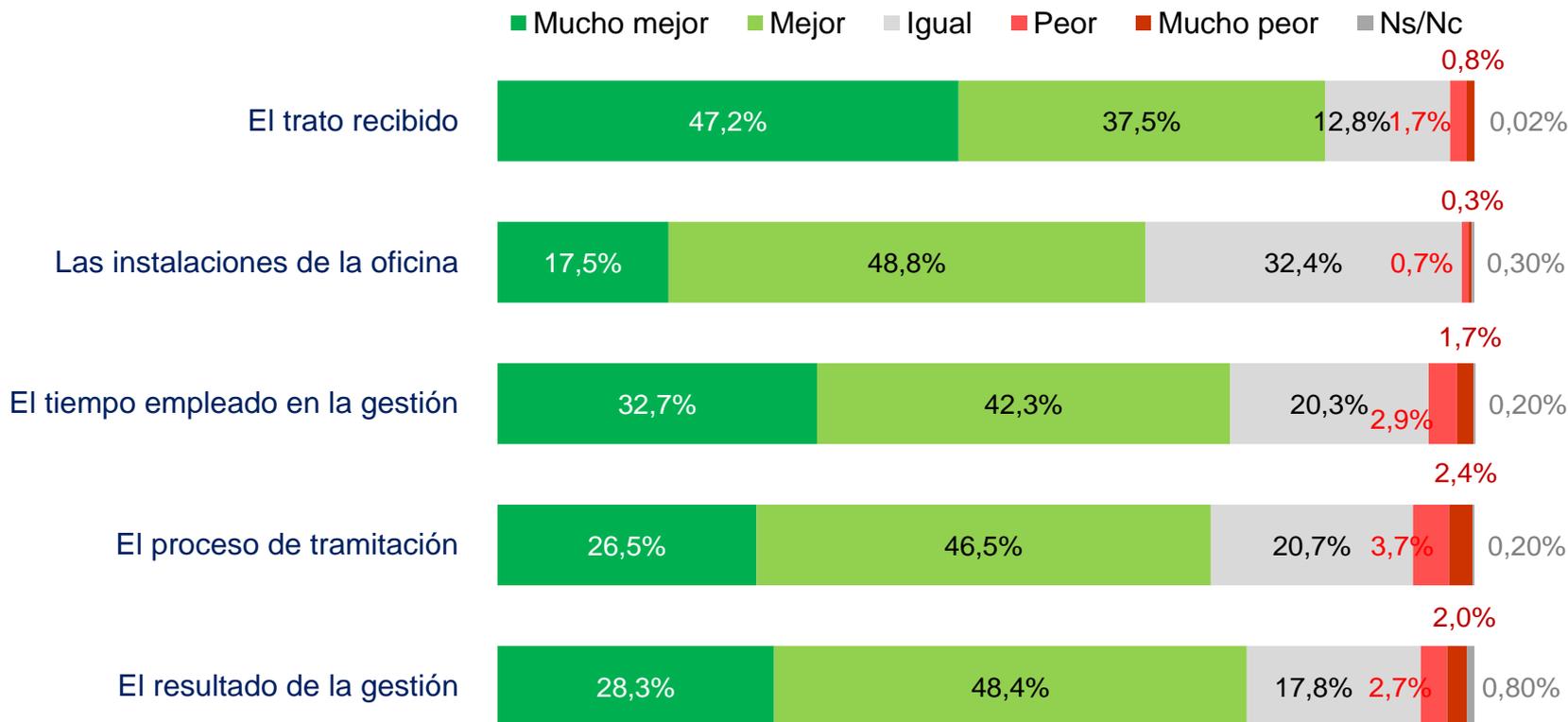


Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Expectativas

Los siguientes aspectos han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba



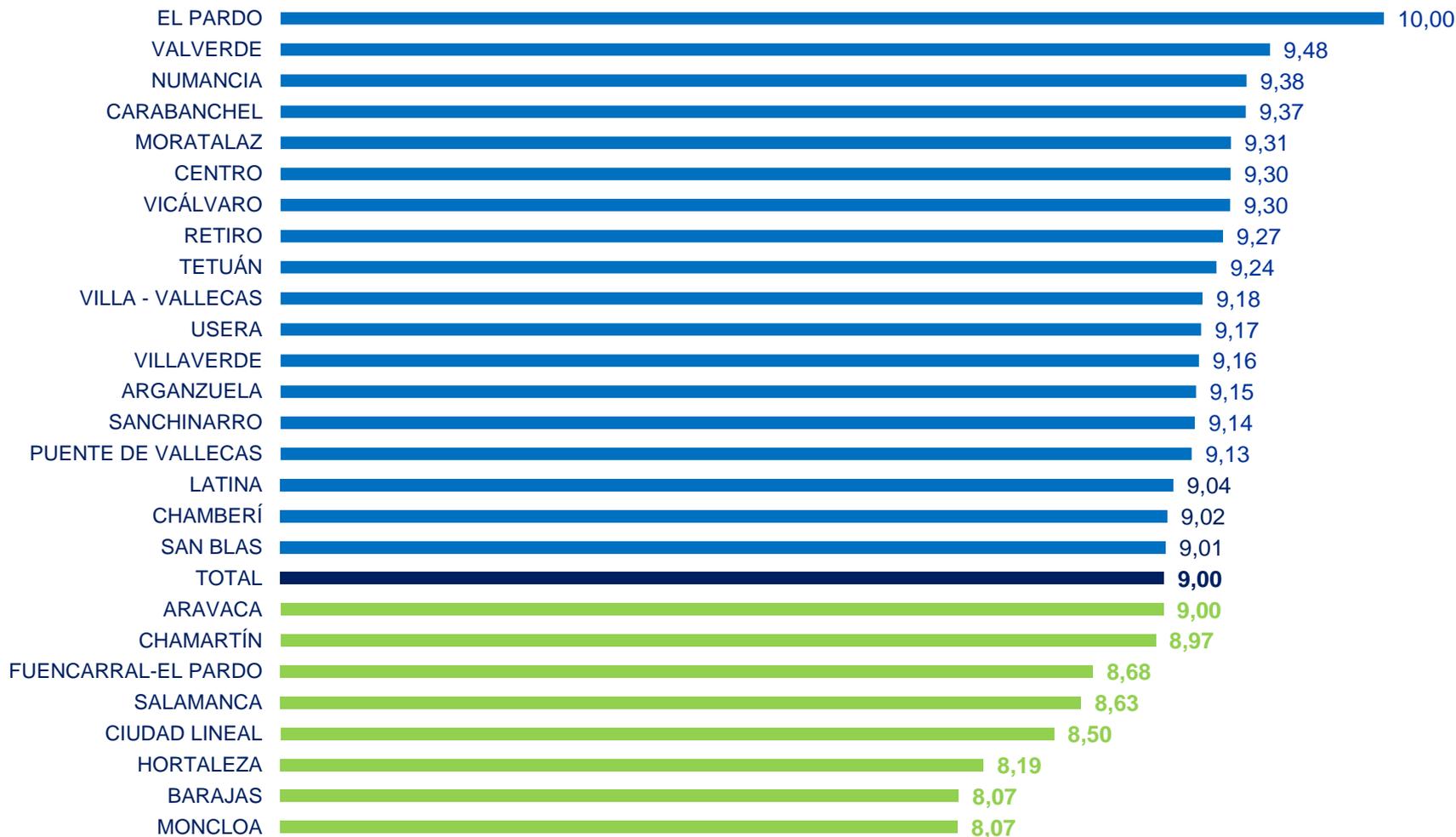
Base 2021: 4.511 personas

8. Satisfacción Global por OAC

Calidad y grado de satisfacción con el servicio

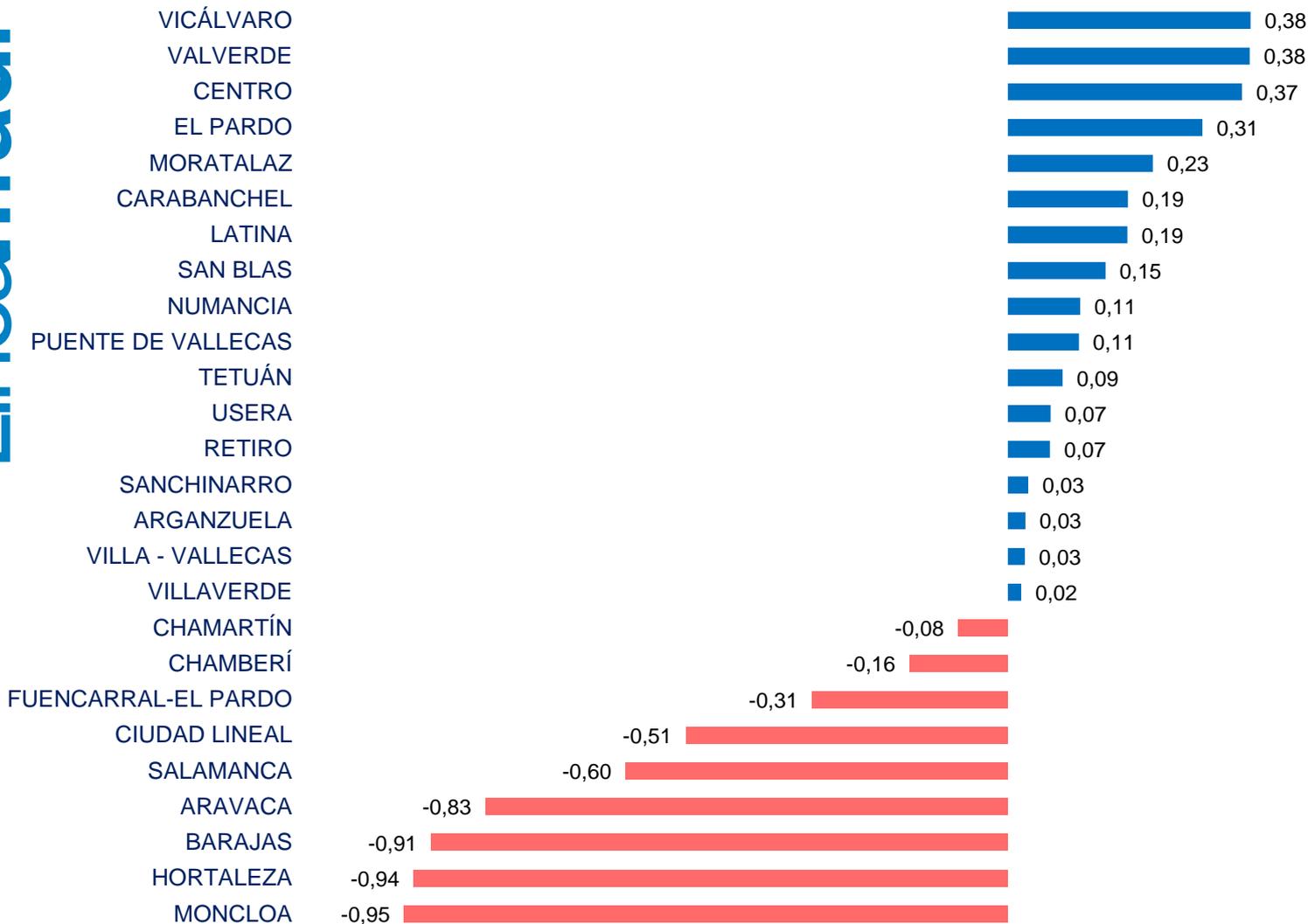
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC

Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC



Calidad y grado de satisfacción con el servicio

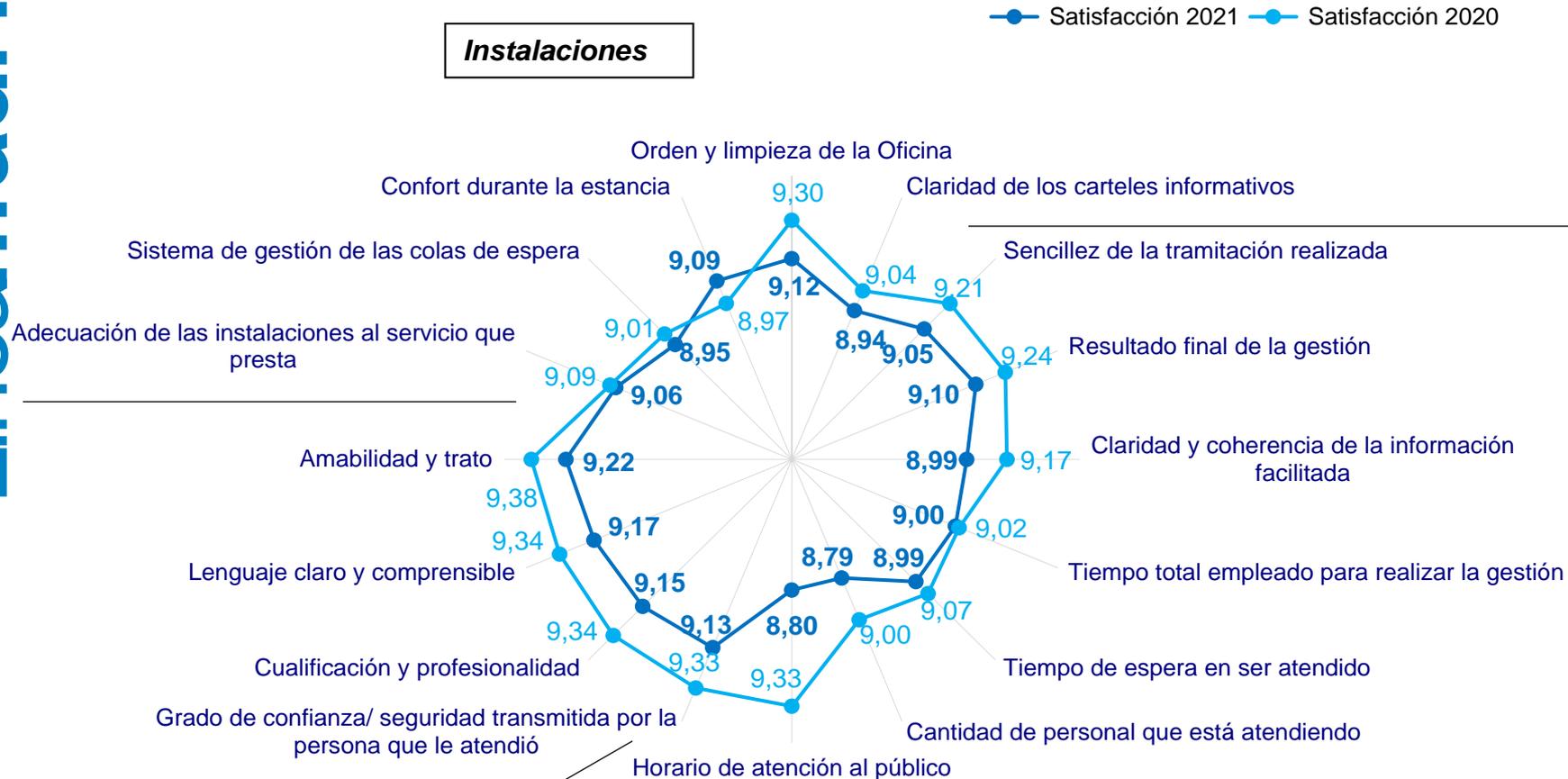
Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2020-2021)



9. Atención Presencial

Atención Presencial

Instalaciones



Personal

Otros Aspectos

Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Evolución Atención Presencial (2013-2021)

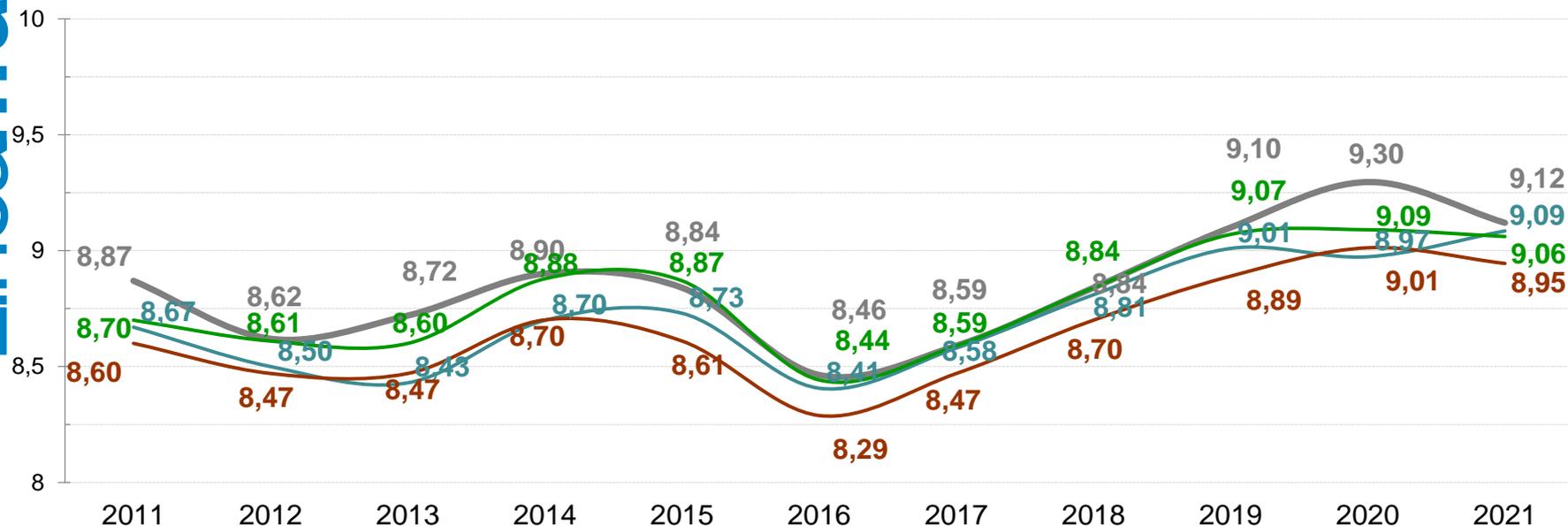
Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL

Líneamadrid

	Satisfacción 2013	Satisfacción 2014	Satisfacción 2015	Satisfacción 2016	Satisfacción 2017	Satisfacción 2018	Satisfacción 2019	Satisfacción 2020	Satisfacción 2021
Amabilidad y trato	9,02	9,26	9,35	8,82	8,97	9,05	9,40	9,38	9,22
Cualificación y profesionalidad	8,90	9,26	9,32	8,80	8,95	9,04	9,39	9,34	9,15
Lenguaje claro y comprensible	8,85	9,21	9,32	8,78	8,94	9,04	9,38	9,34	9,17
Horario de atención al público	8,76	8,66	8,34	8,24	8,39	8,74	8,95	9,33	8,80
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,88	9,20	9,27	8,78	8,95	9,02	9,32	9,33	9,13
Orden y limpieza de la Oficina	8,72	8,90	8,84	8,46	8,59	8,84	9,10	9,30	9,12
Resultado final de la gestión	8,81	9,01	8,91	8,64	8,57	8,78	9,11	9,24	9,10
Sencillez de la tramitación realizada	8,72	9,03	8,92	8,54	8,48	8,82	9,09	9,21	9,05
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,66	9,04	9,07	8,58	8,59	8,83	9,12	9,17	9,12
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	8,60	8,88	8,87	8,44	8,59	8,84	9,07	9,09	9,06
Tiempo de espera en ser atendido	8,55	8,43	8,52	8,25	8,43	8,61	8,78	9,07	8,99
Claridad de los carteles informativos	8,50	8,82	8,78	8,4	8,54	8,78	9,02	9,04	8,94
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,63	8,82	8,82	8,37	8,55	8,72	8,89	9,02	9,00
Sistema de gestión de las colas de espera	8,47	8,70	8,61	8,29	8,47	8,70	8,89	9,01	8,95
Cantidad de personal que está atendiendo	8,51	8,26	8,29	8,24	8,42	8,63	8,74	9,00	8,79
Confort durante la estancia	8,43	8,70	8,73	8,41	8,58	8,81	9,01	8,97	9,09

Evolución Atención Presencial (2011-2021)

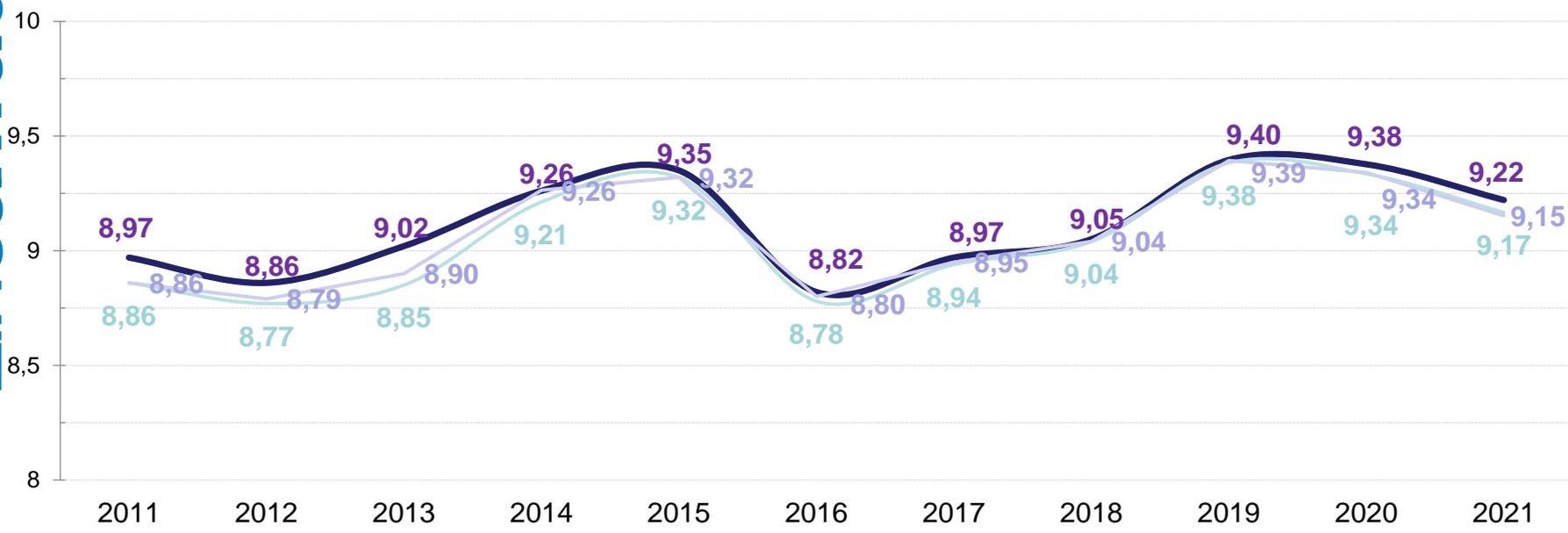
ELEMENTOS TANGIBLES



- Orden y limpieza de la oficina
- Confort durante la estancia
- Sistema de gestión de las colas de espera
- Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan

Evolución Atención Presencial (2011-2021)

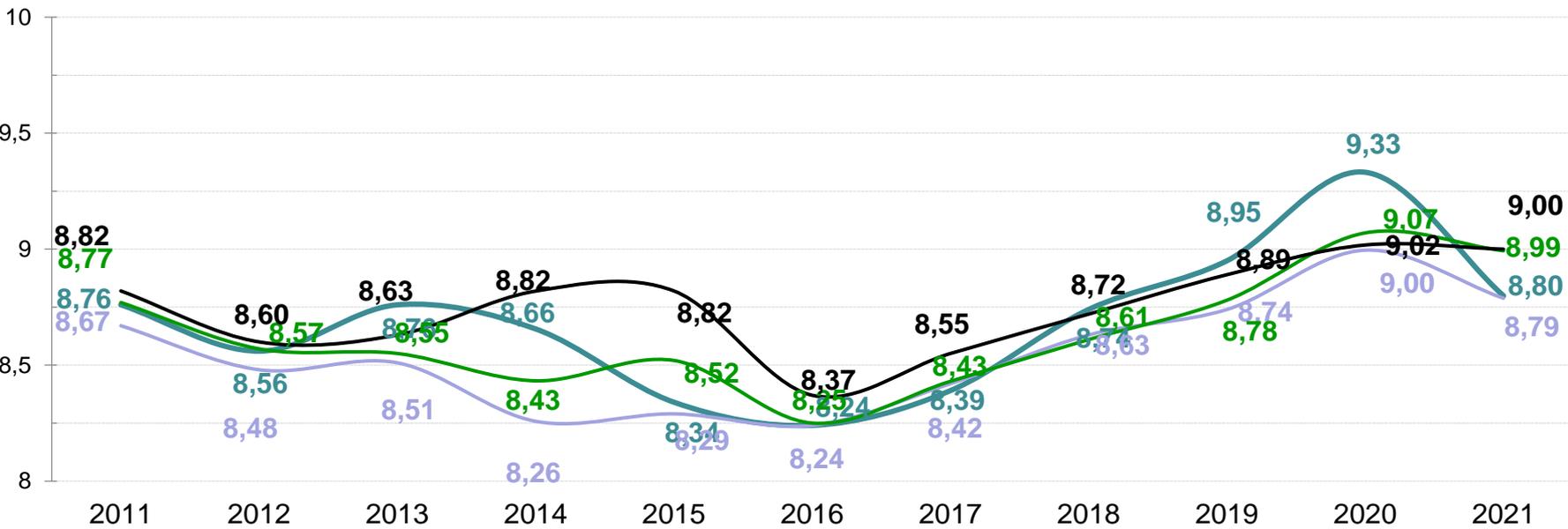
EMPATÍA



- Amabilidad y trato del personal
- Lenguaje claro y comprensible
- Cualificación y profesionalidad del la persona que le atendió

Evolución Atención Presencial (2011-2021)

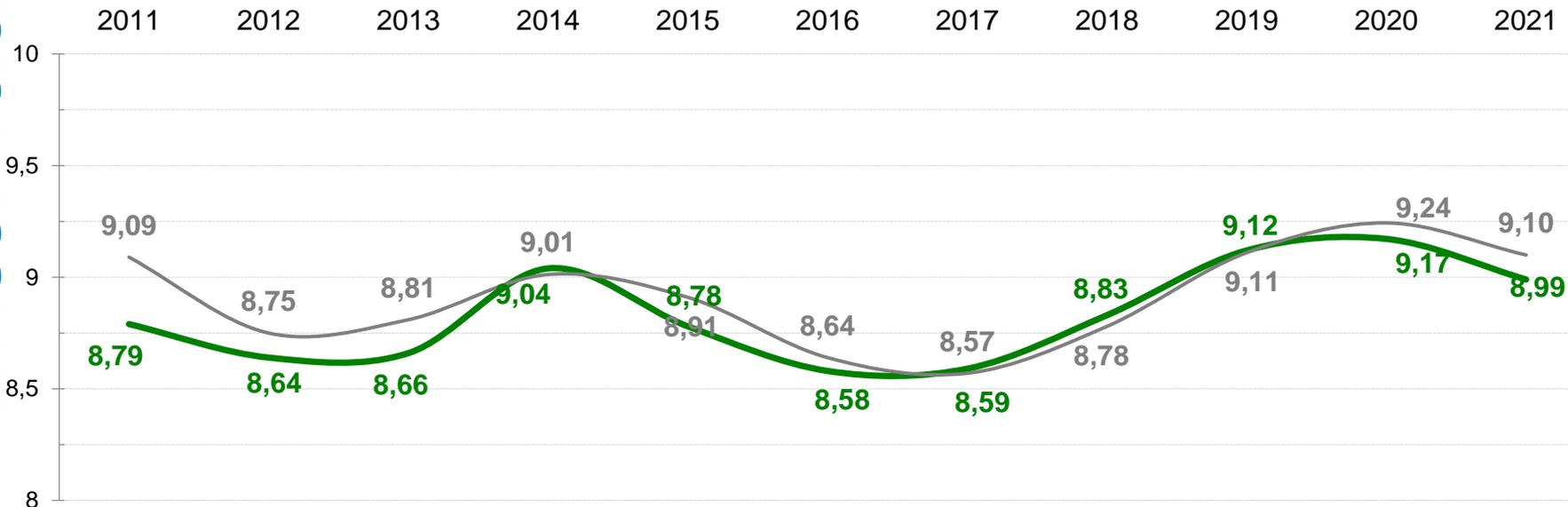
CAPACIDAD DE RESPUESTA



- Horario de atención al público
- Cantidad de personal que está atendiendo
- Tiempo de espera en ser atendido
- Tiempo total empleado en realizar la gestión

Evolución Atención Presencial (2011-2021)

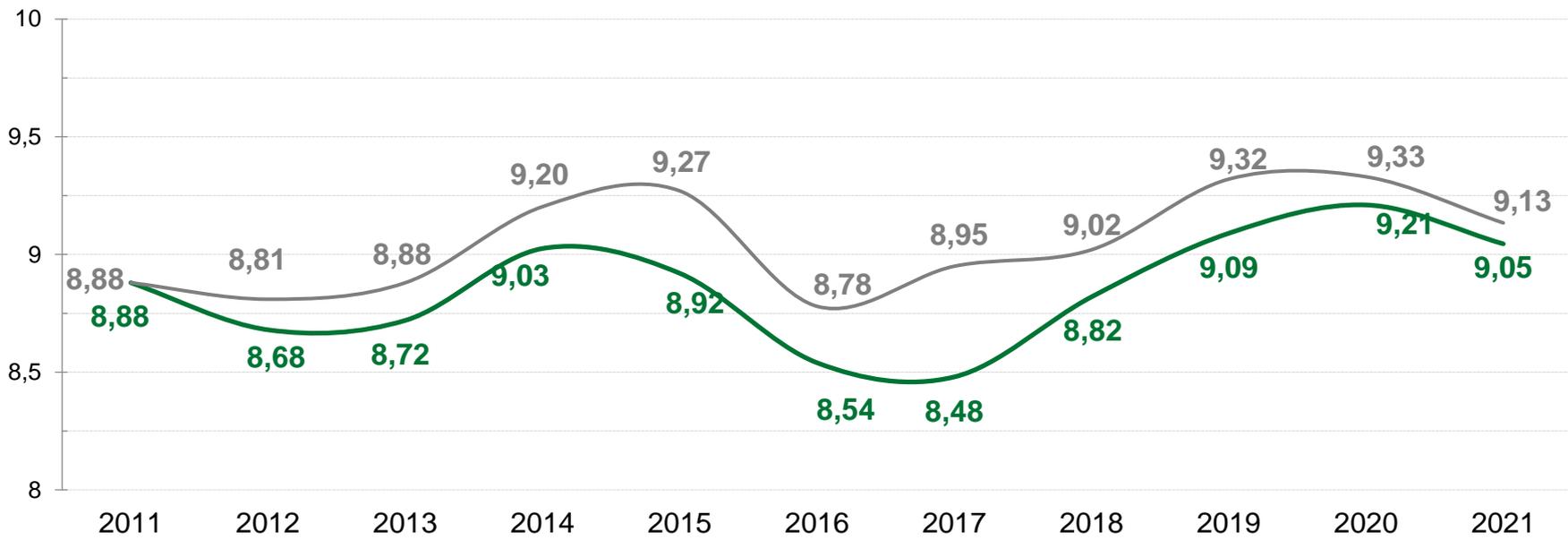
FIABILIDAD Y EFICACIA



- Claridad y coherencia de la información facilitada
- Resultado final de la gestión

Evolución Atención Presencial (2011-2021)

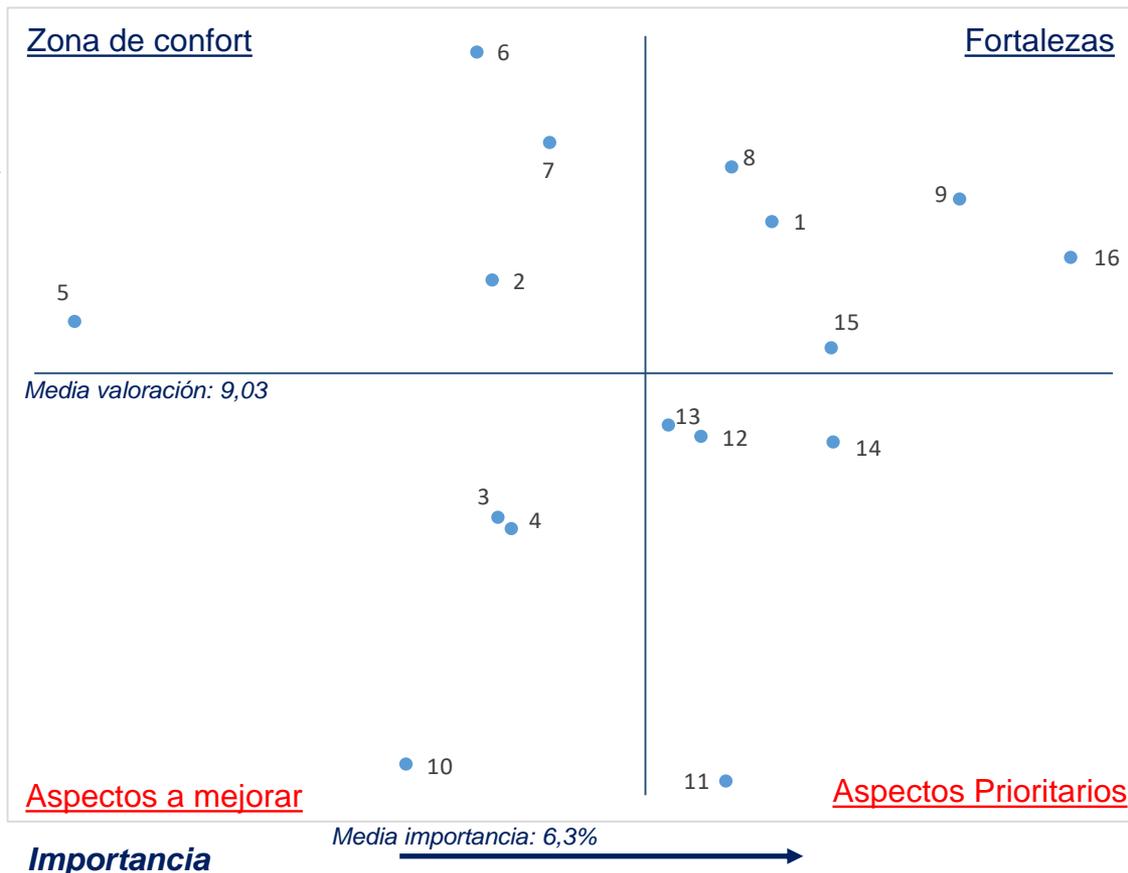
SEGURIDAD TRANSMITIDA



- Sencillez de la tramitación realizada
- Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende

10. Mapa de posicionamiento

Mapa Posicionamiento



Fortalezas:

- 1) Orden y limpieza de la oficina
- 8) Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- 9) Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
- 15) Sencillez de la tramitación realizada
- 16) Resultado final de la gestión

Aspectos Prioritarios:

- 11) Cantidad de personal que está atendiendo
- 12) Tiempo de espera en ser atendido
- 13) Tiempo total empleado en realizar la gestión
- 14) Claridad y coherencia de la información facilitada

Zona de confort:

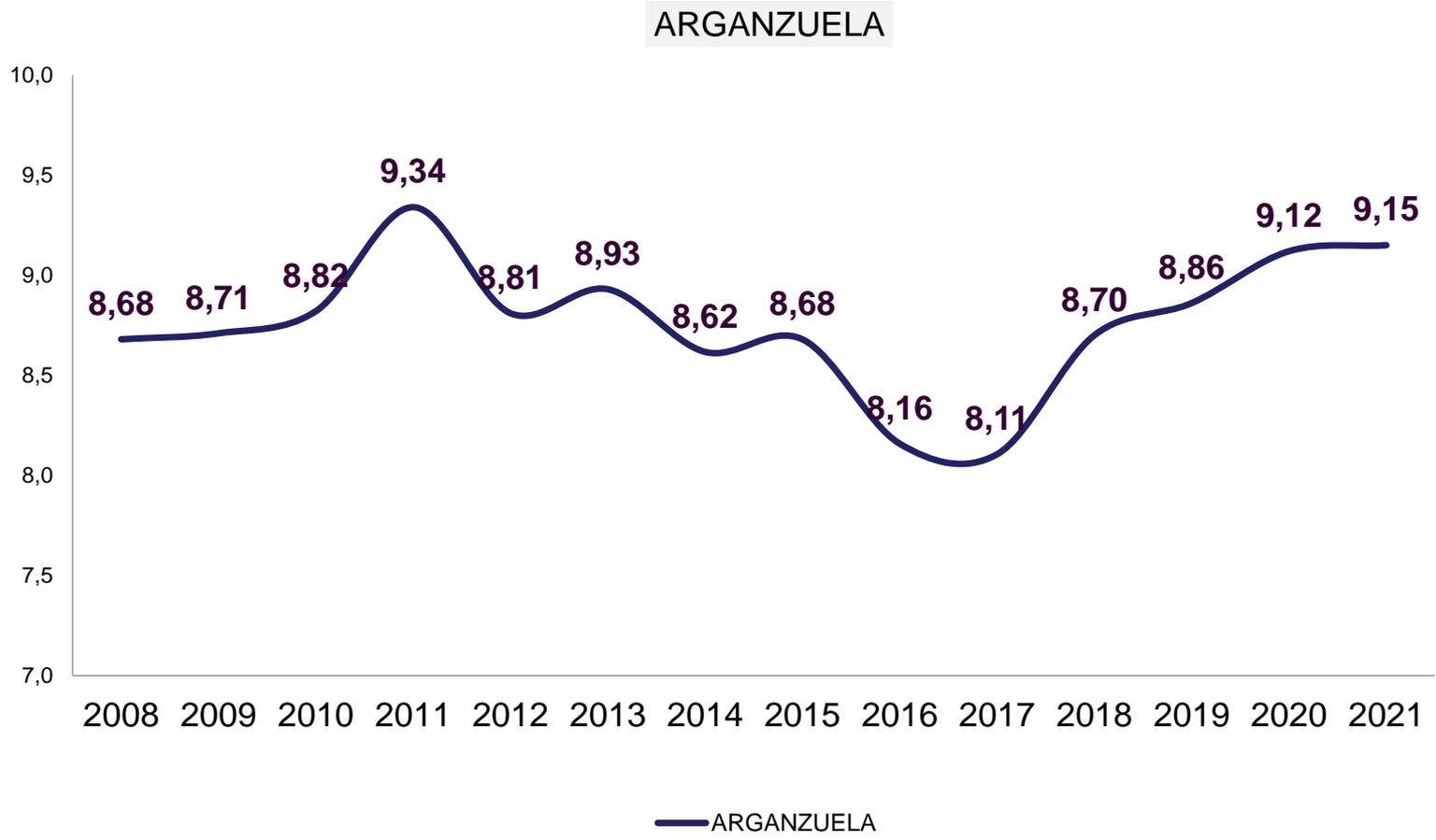
- 2) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 5) Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta
- 6) Amabilidad y trato del personal
- 7) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió

Aspectos a mejorar:

- 3) Sistema de gestión de las colas de espera
- 4) Claridad de los carteles informativos
- 10) Horario de atención al público

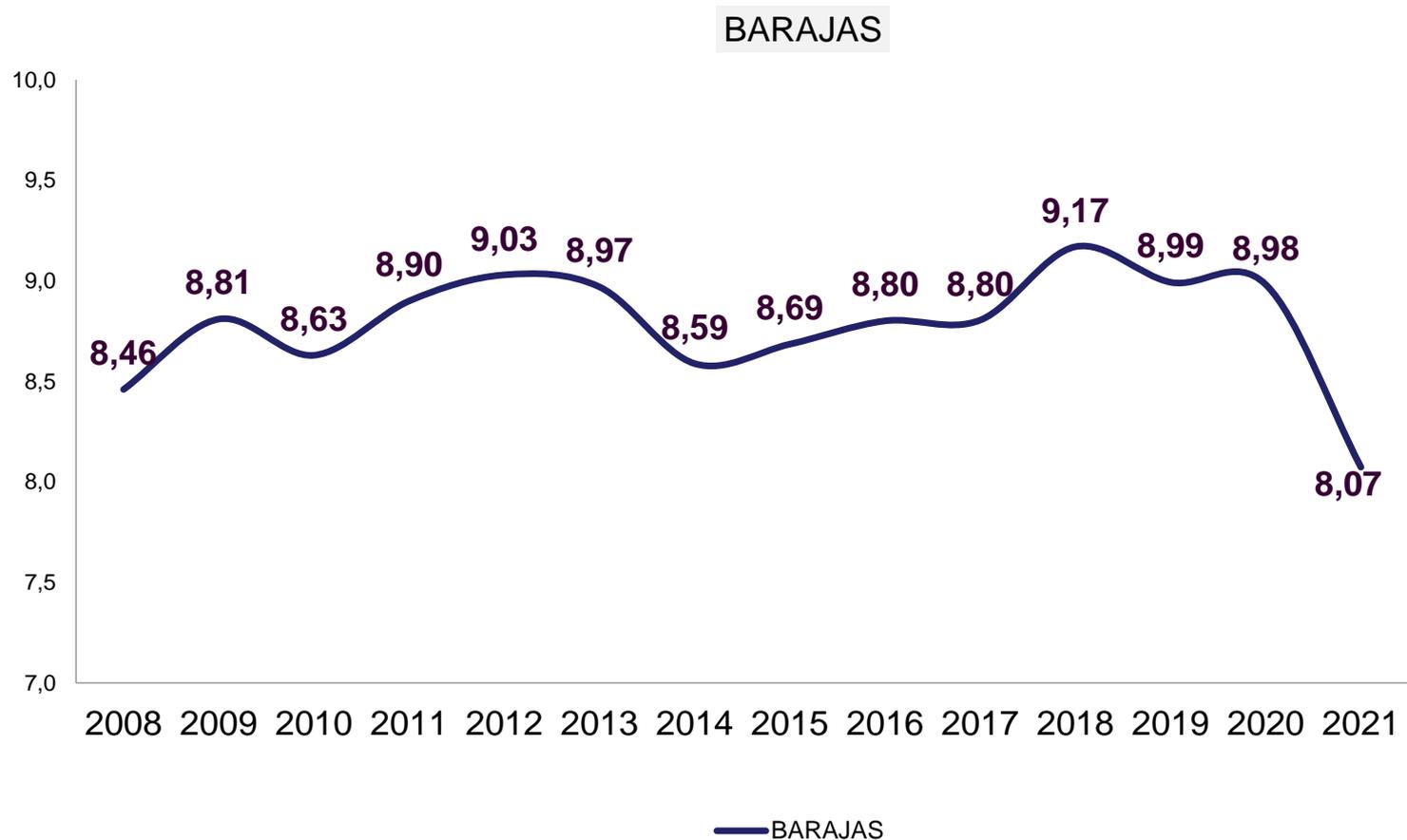
11. Anexo OAC

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



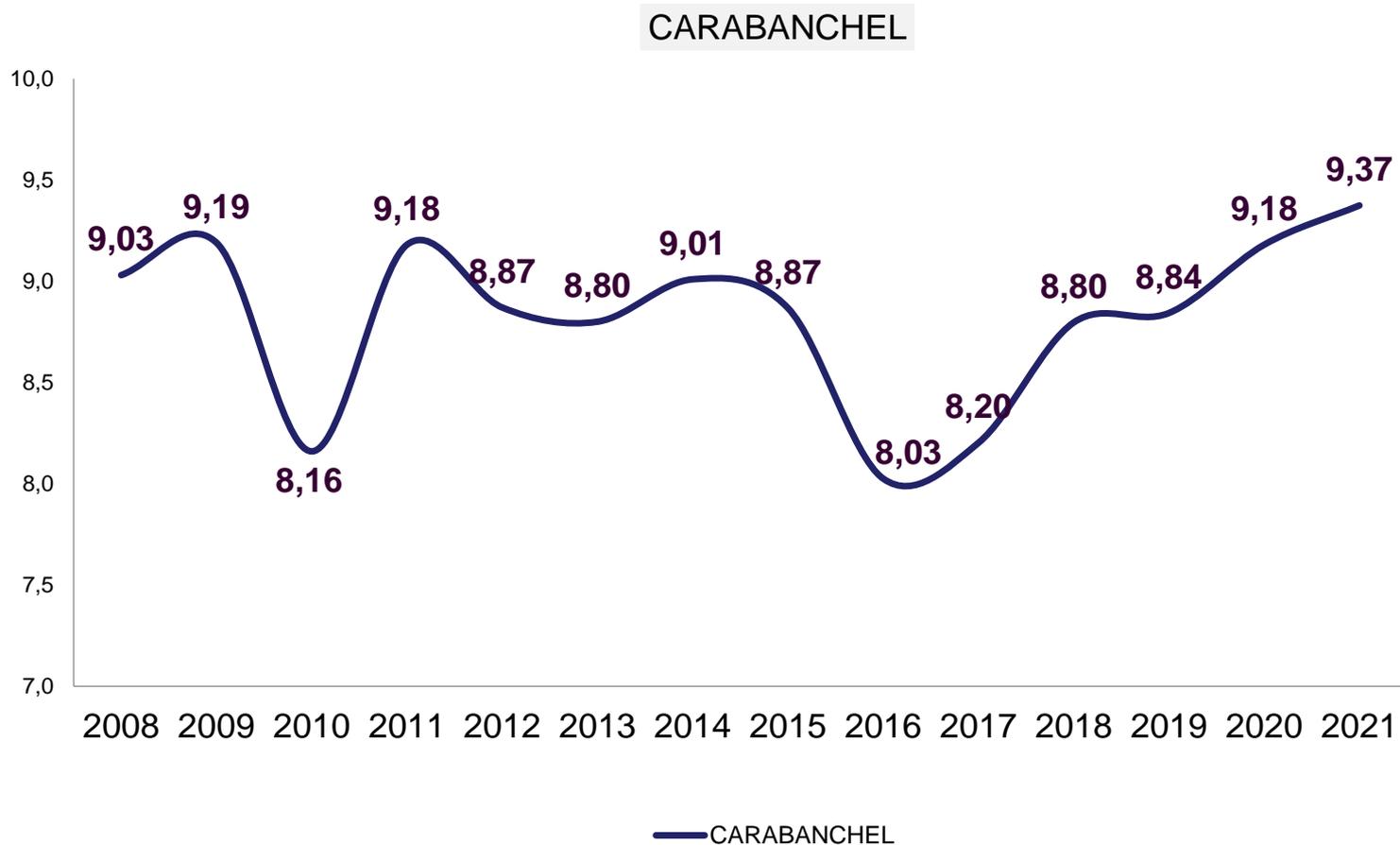
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



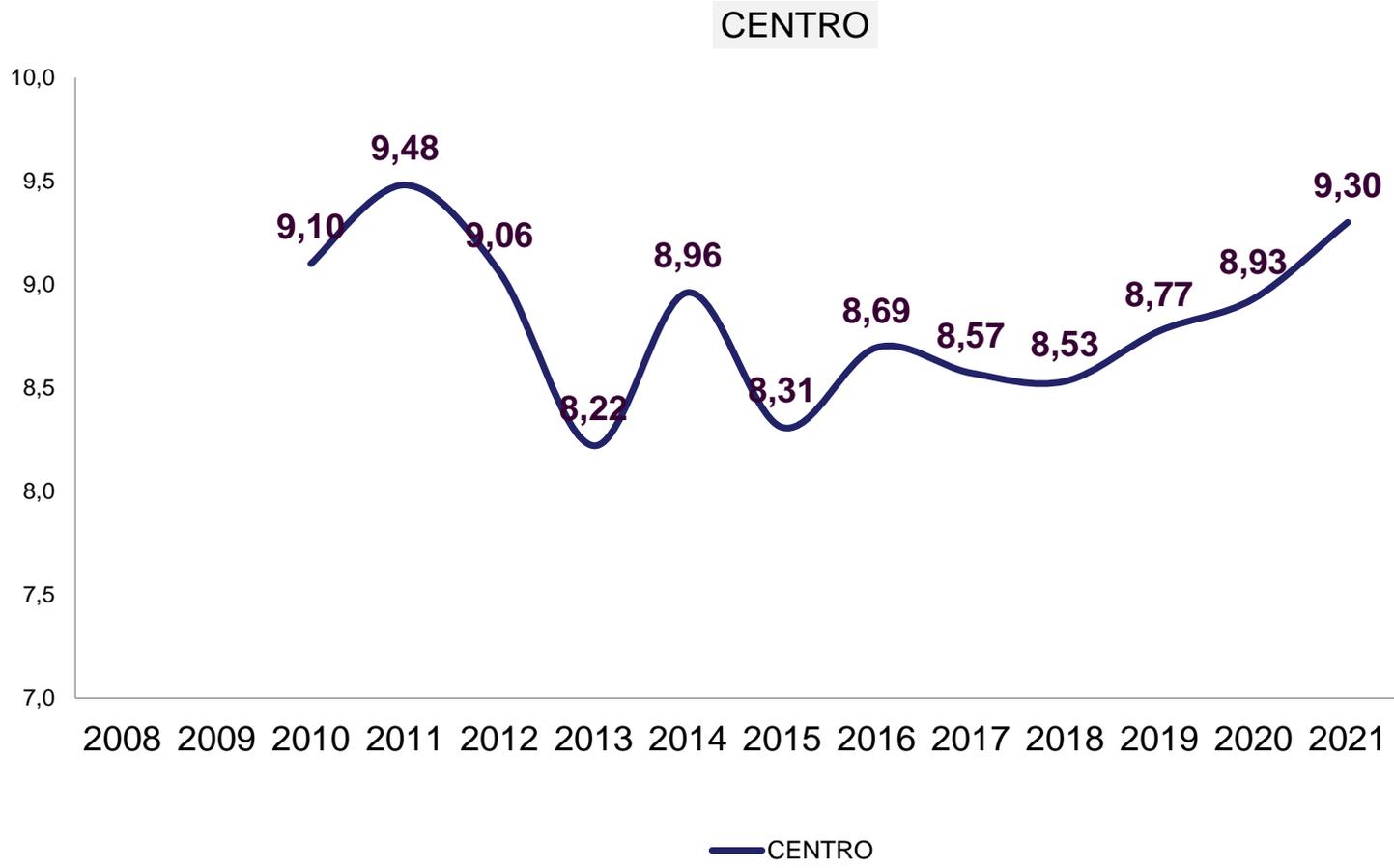
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



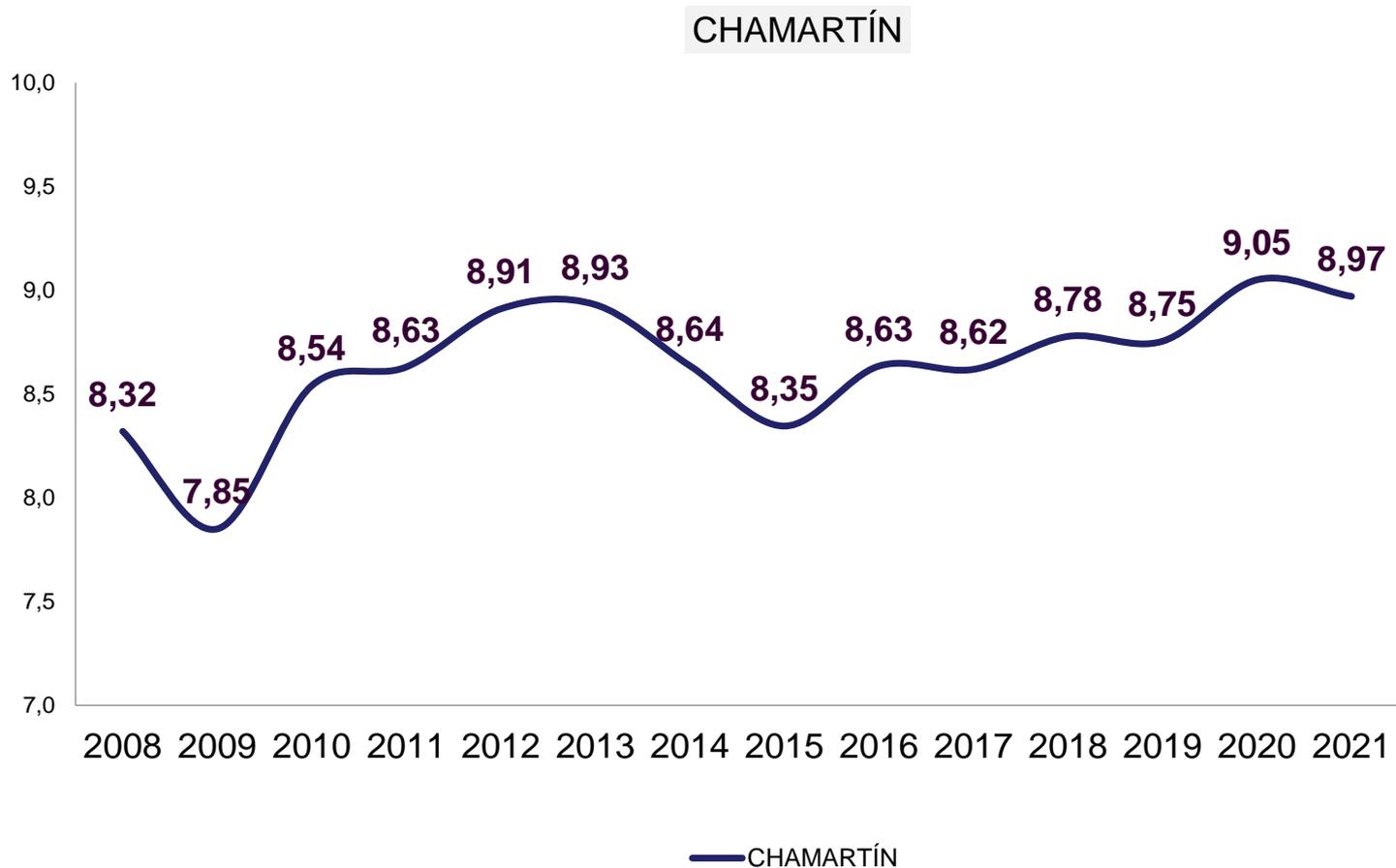
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



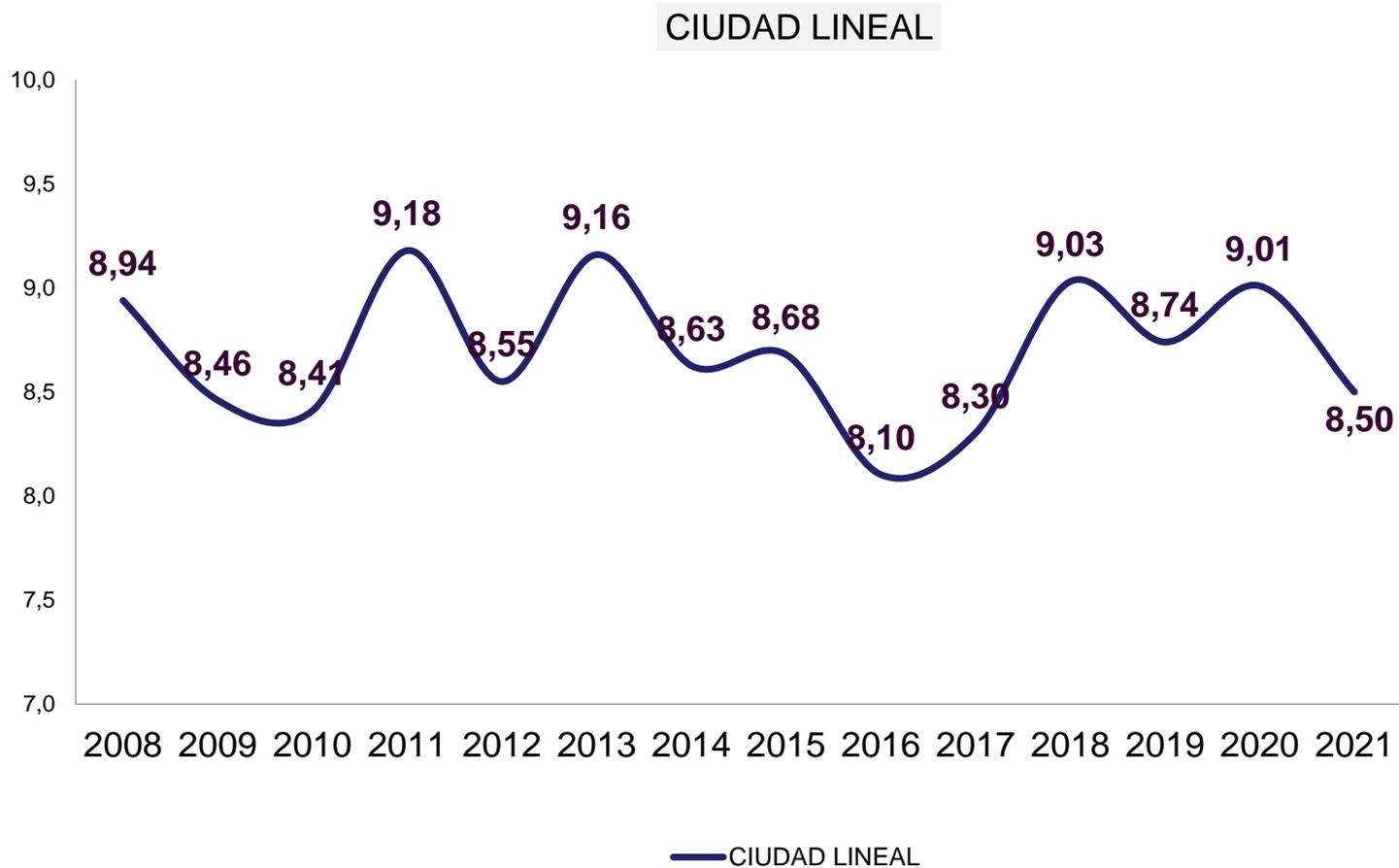
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



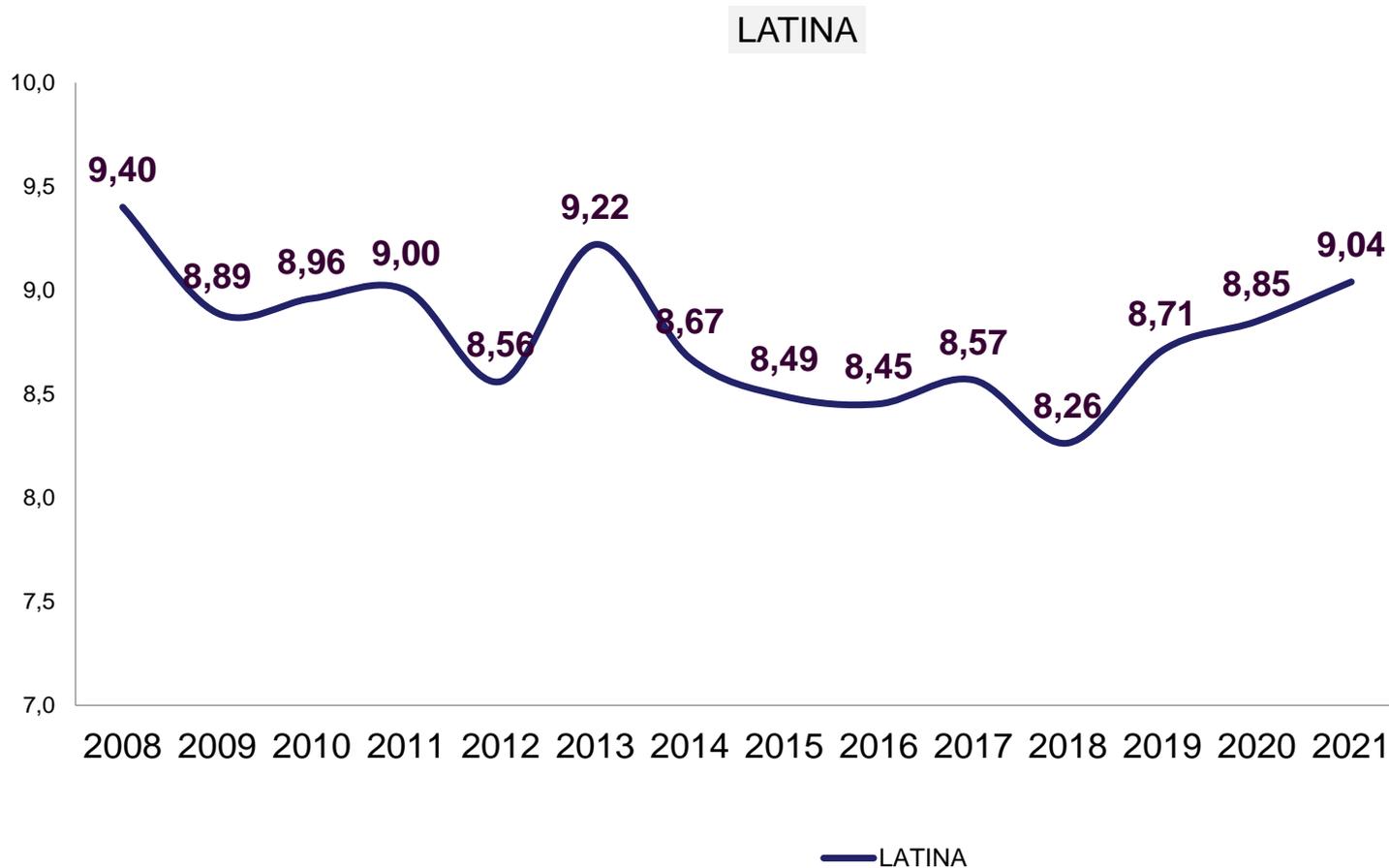
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



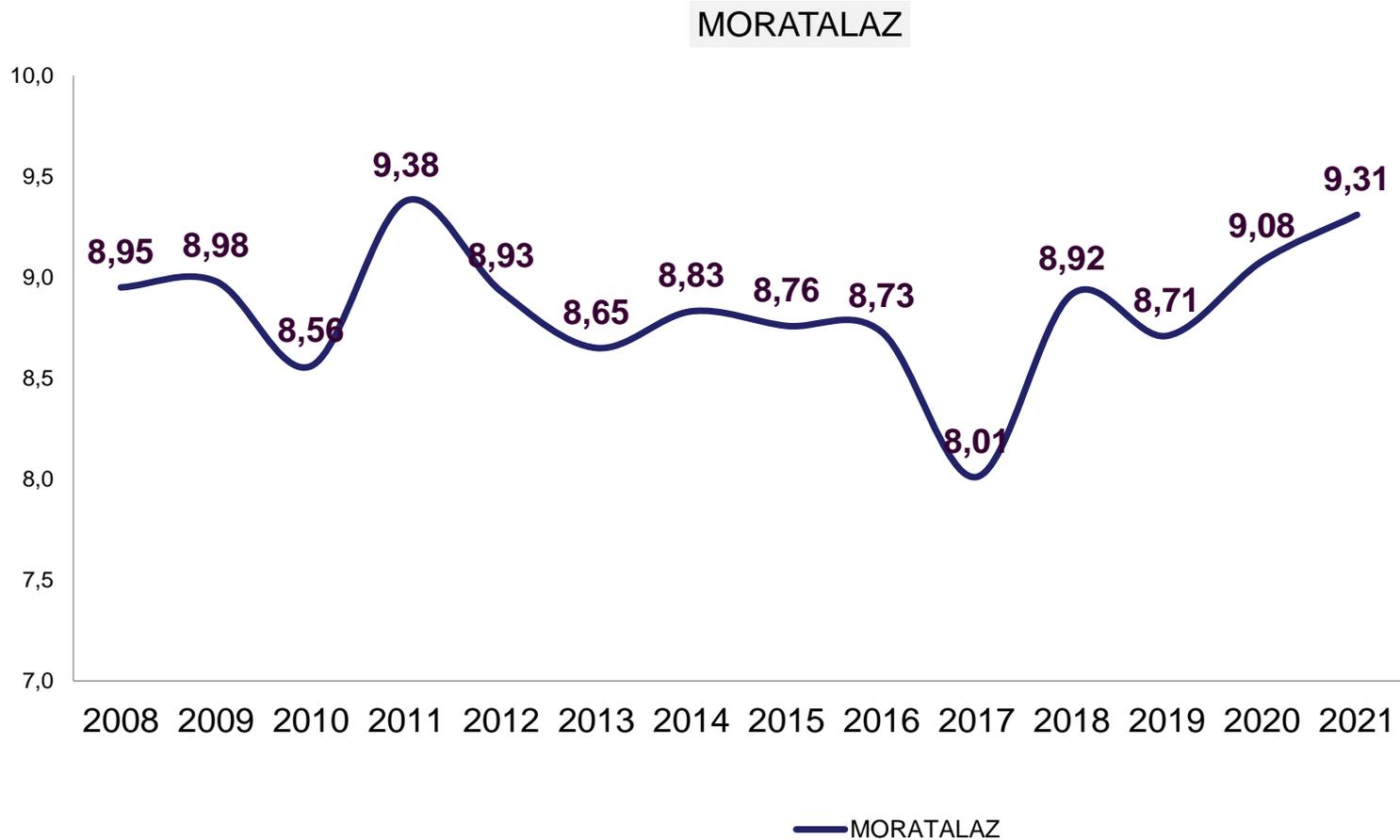
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



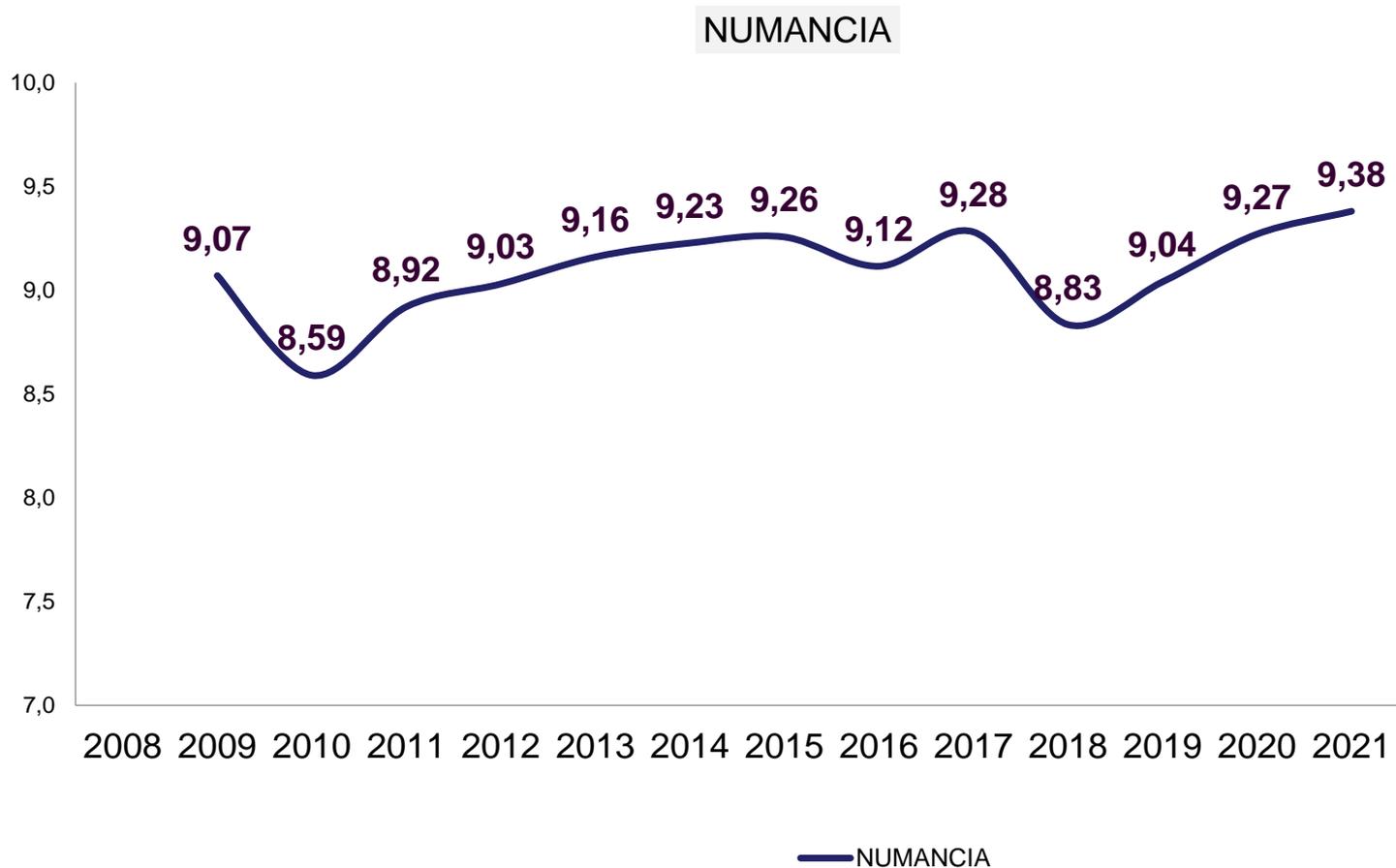
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



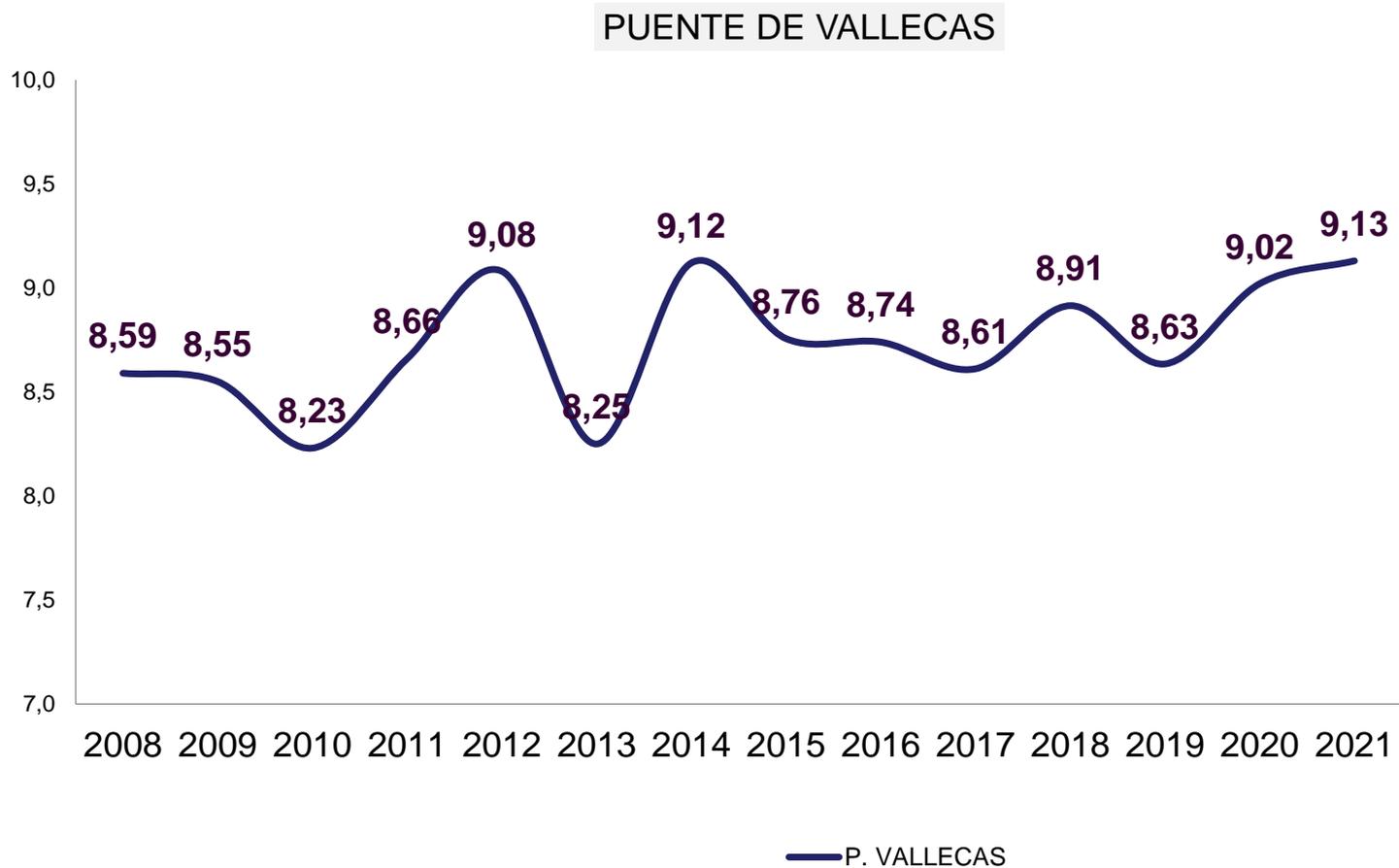
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



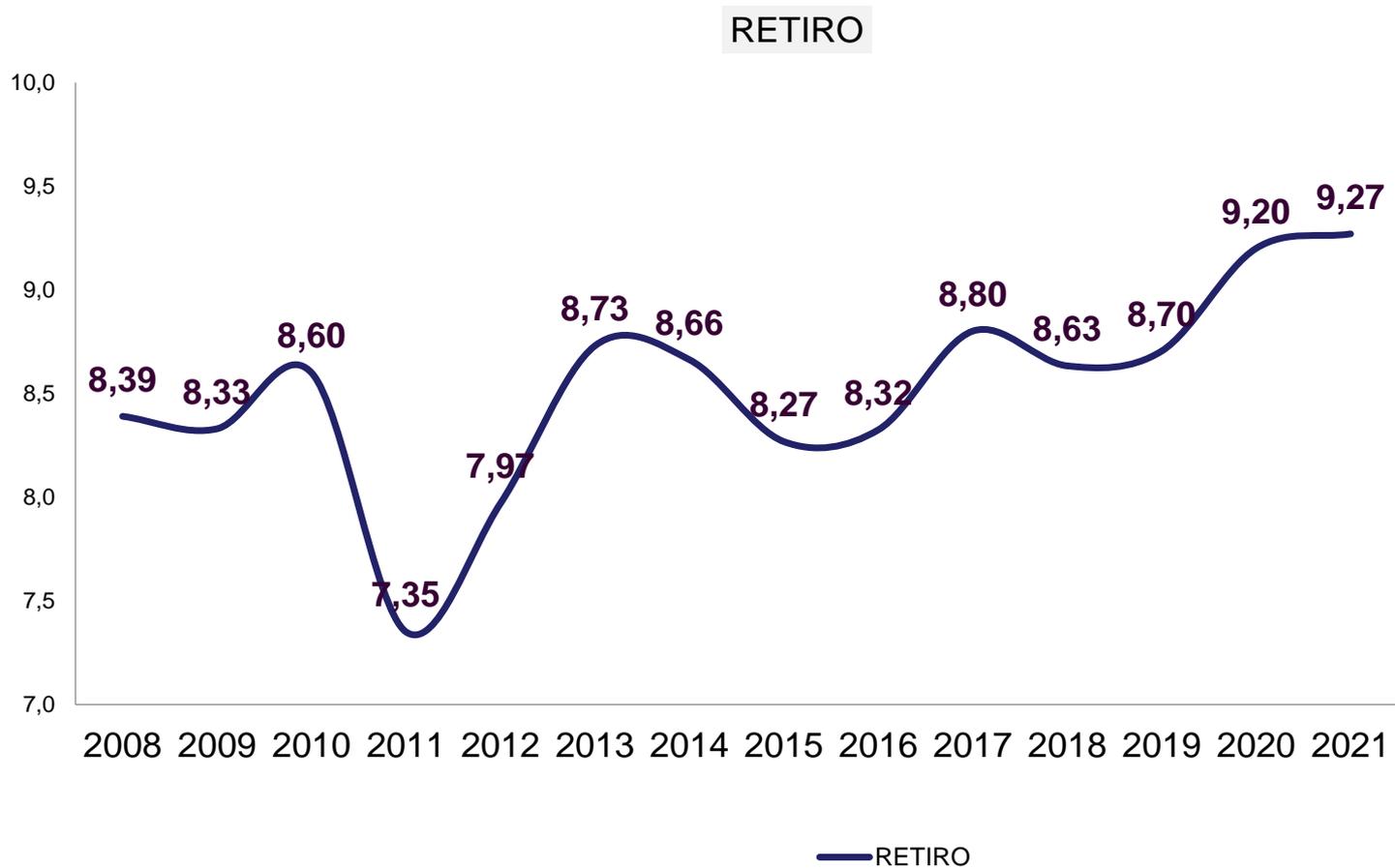
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



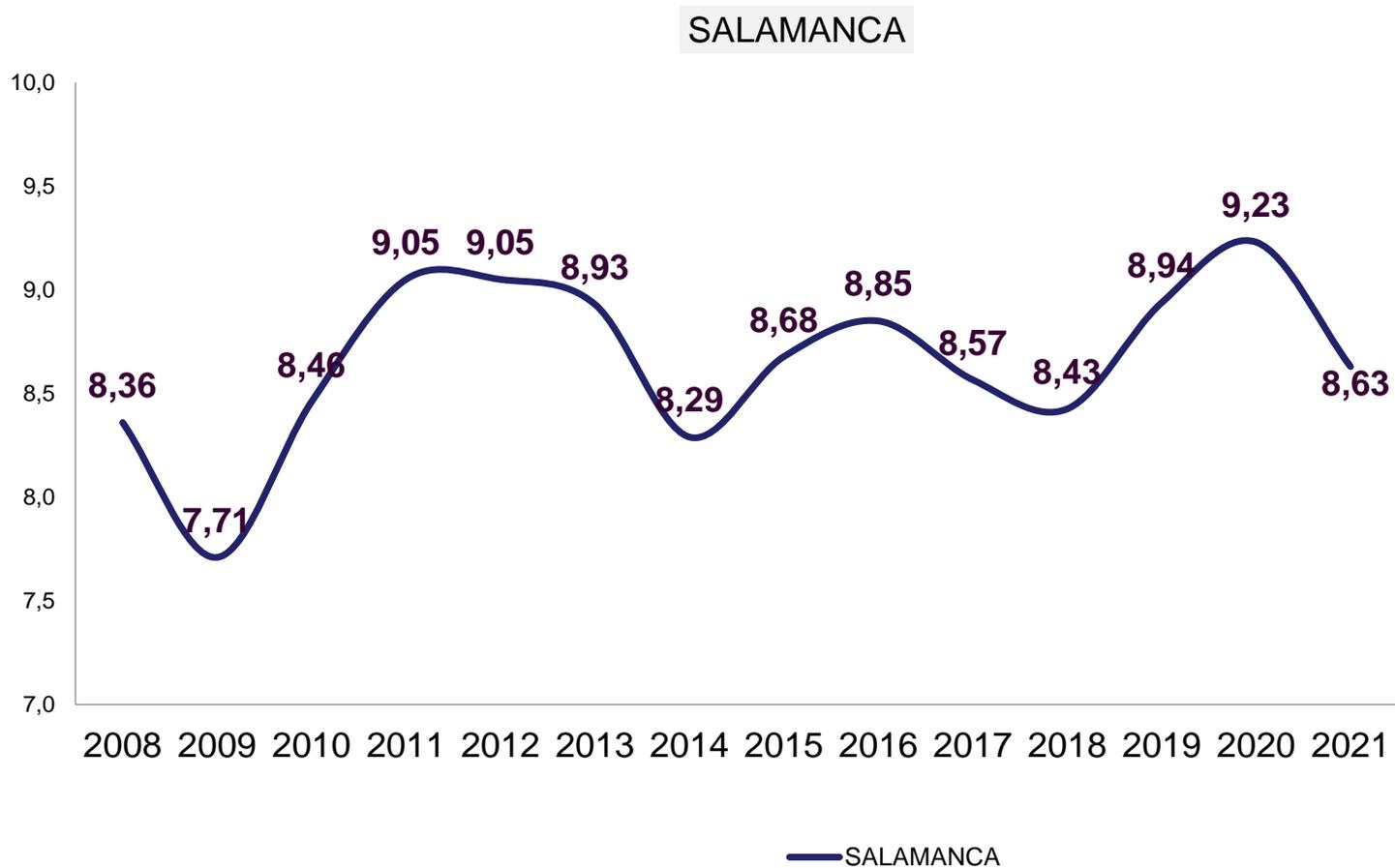
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



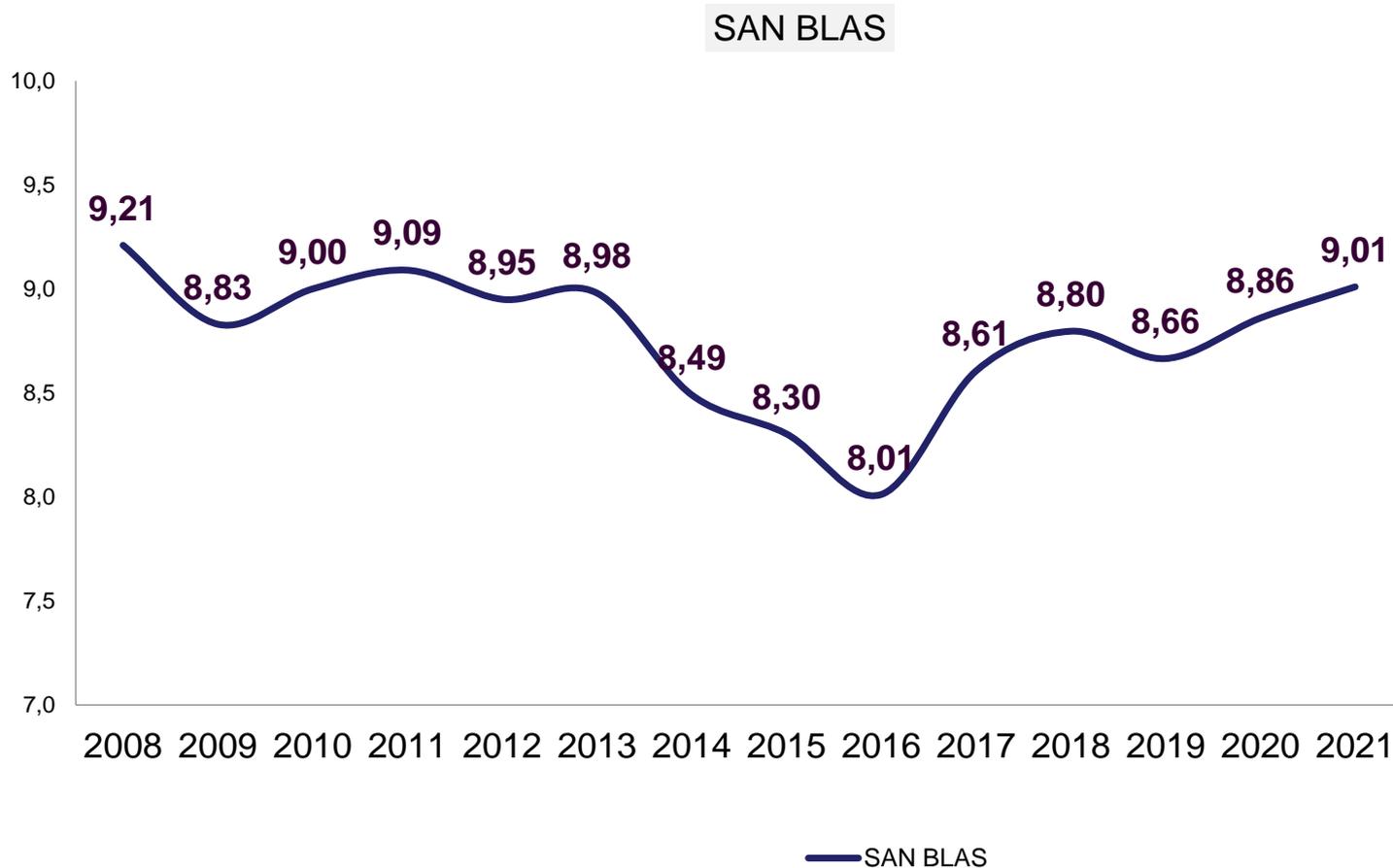
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



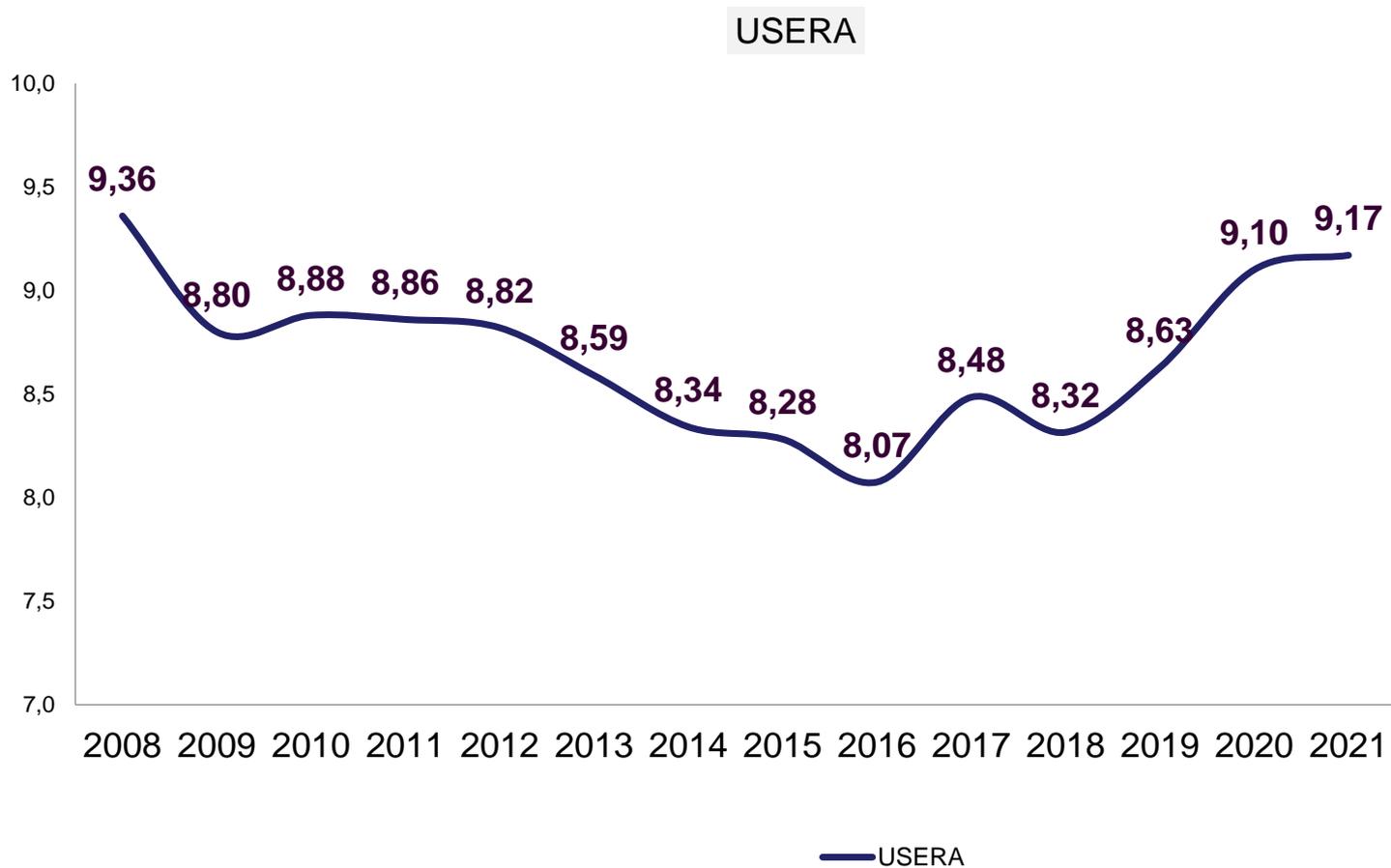
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



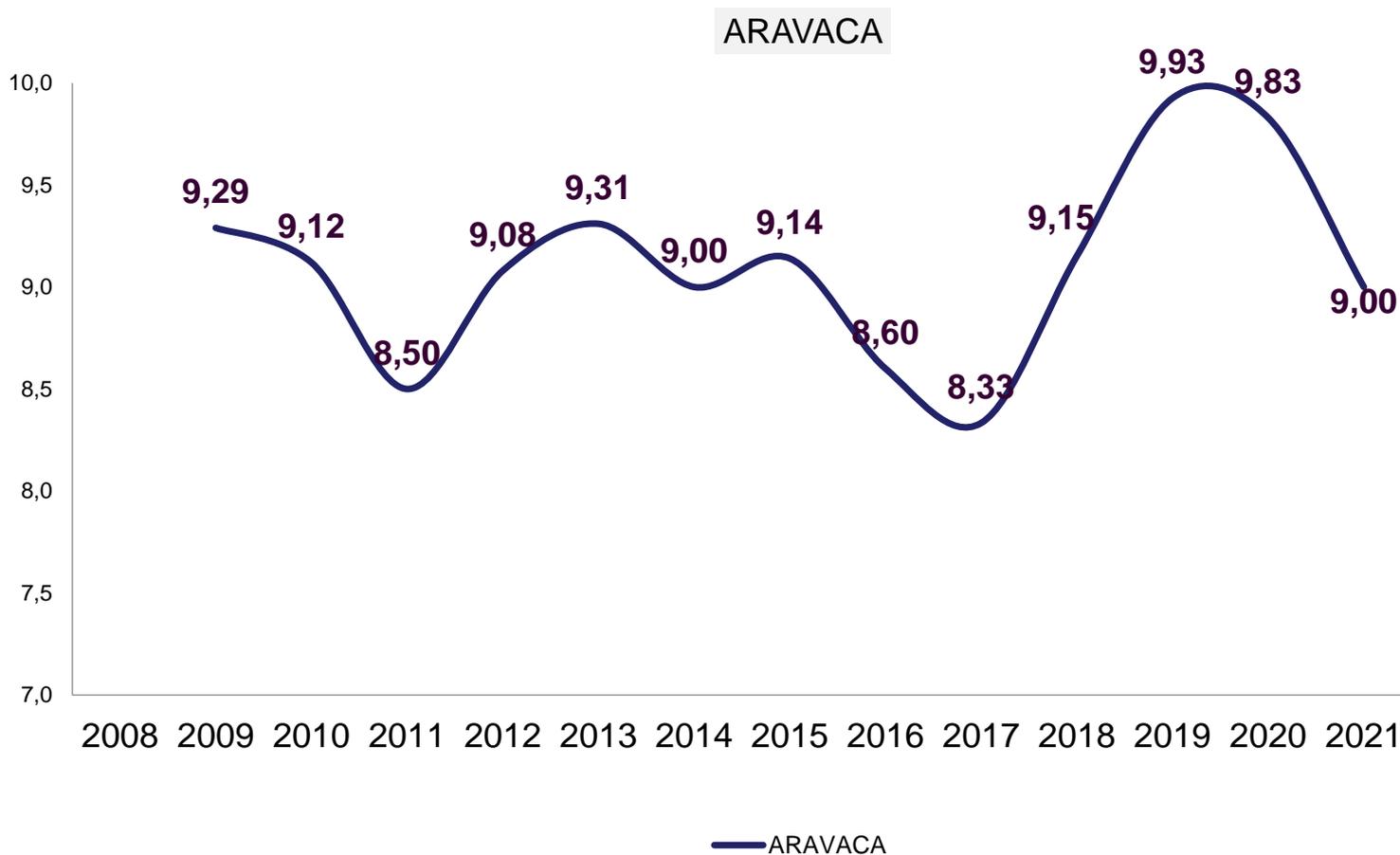
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



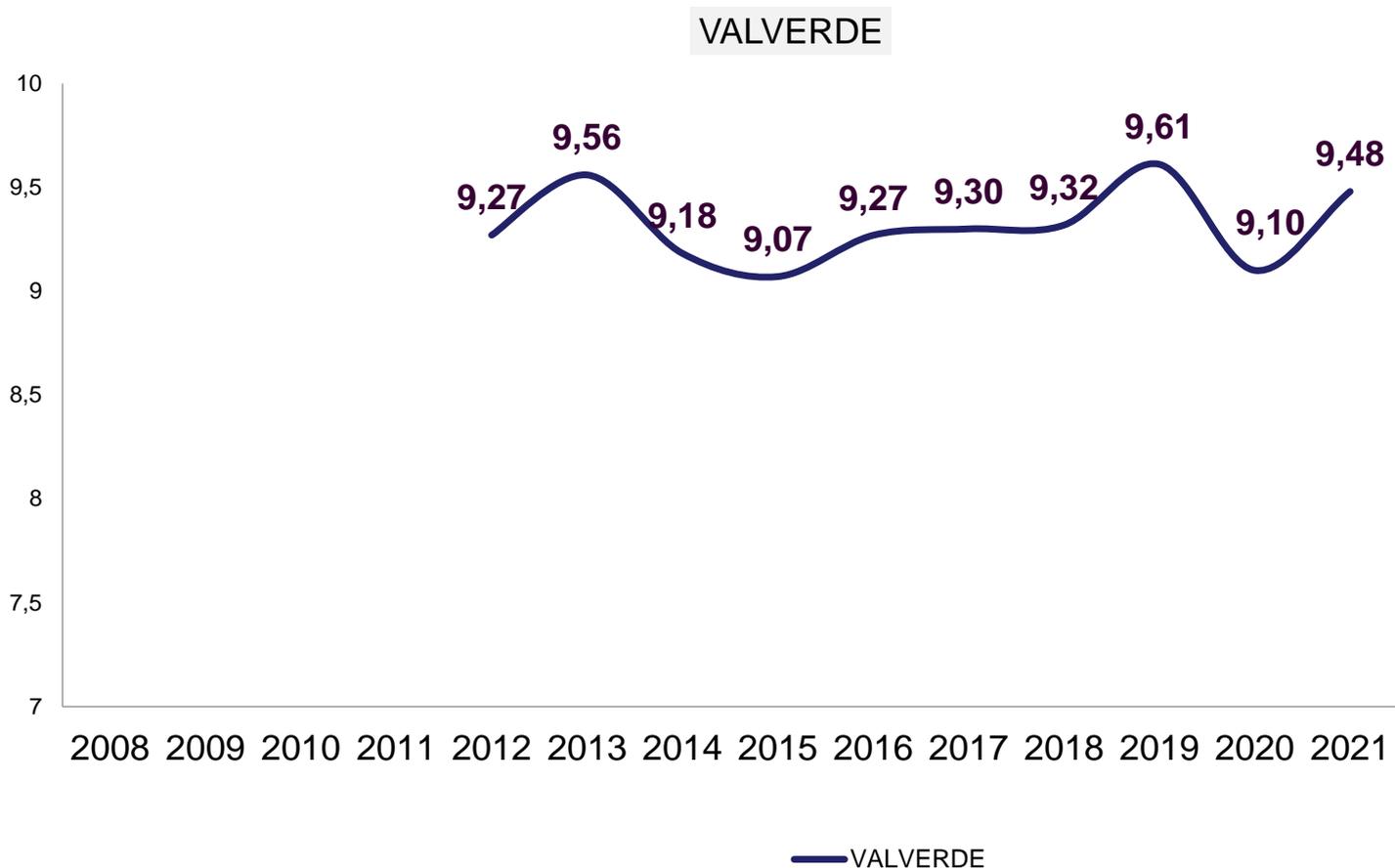
Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Evolución Satisfacción Global OAC (2008-2021)



Satisfacción Global Media

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

*Estudio de satisfacción y expectativas
sobre las Oficinas de Atención a la
Ciudadanía de Línea Madrid*



MADRID