

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2013

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE POZUELO DE ALARCÓN

- PZA. PADRE VALLET S/N

- C/VOLTURNO, 2

- C/SAN RAFAEL, 2 EDIF. EL CUBO

(Datos agrupados de las tres oficinas)

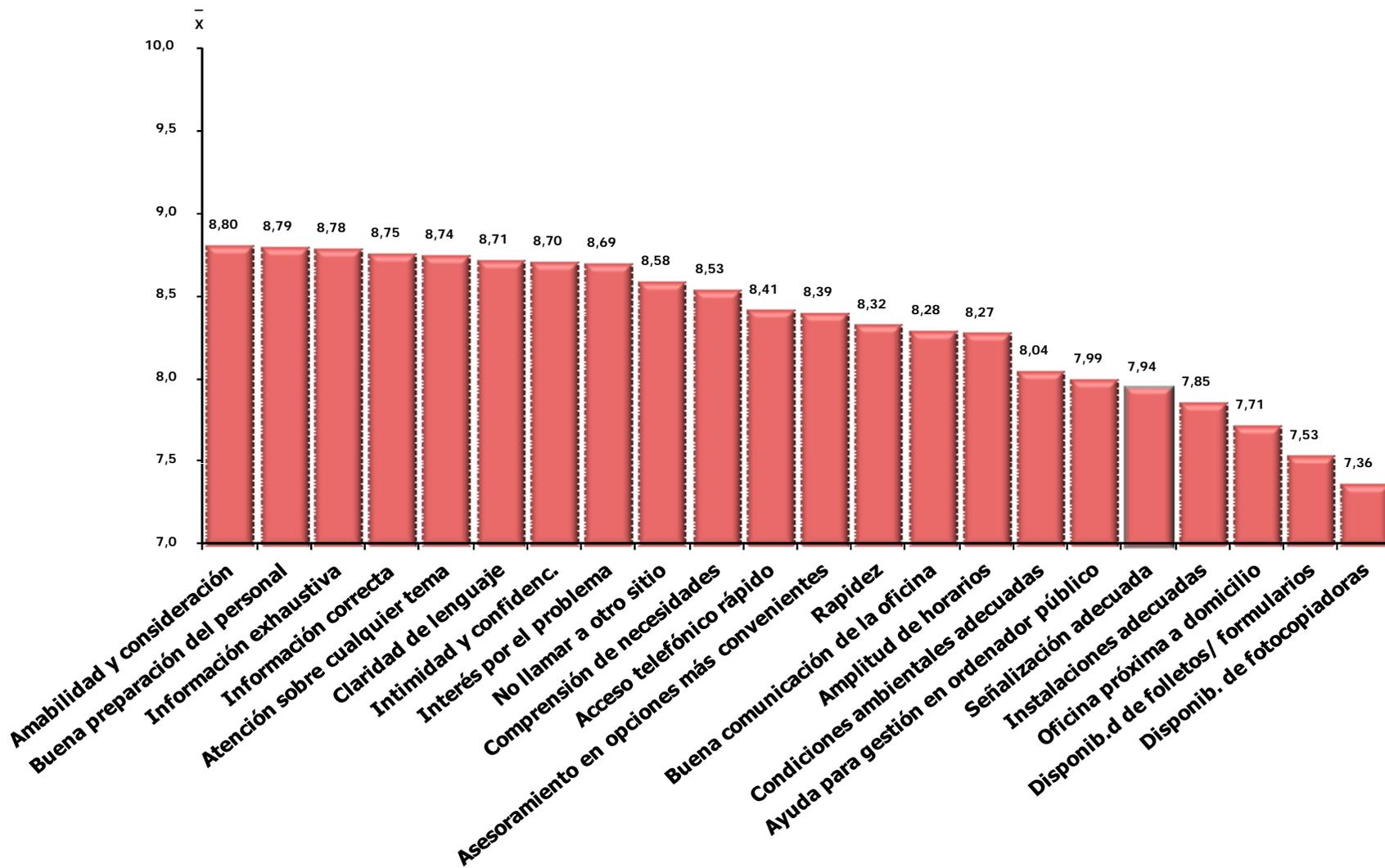
METODOLOGÍA

- Se estudian percepciones sobre satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. Estudio de percepciones, anual.
- Se estudia lo que los ciudadanos esperan recibir del servicio. Estudio de expectativas, cada 3-4 años.
- Se obtienen resultados cuantificados sobre:
 - Qué esperan recibir los ciudadanos.
 - La comparación entre lo que esperan recibir y lo que reciben y de ello se derivan las áreas de mejora.
 - Tasas de atención personal, satisfacción global, utilidad, satisfacción desagregada por cada componente del servicio recibido.

Ficha Técnica ESTUDIO EXPECTATIVAS

- **Universo:** Personas mayores de 16 años, residentes de hecho en la Comunidad de Madrid.
- **Ámbito:** Comunidad de Madrid.
- **Fechas de Campo:** Del 8 al 16 de noviembre de 2012.
- **Tamaño muestral:** 1.200 casos
- **Entrevistas:** Entrevistas telefónicas CATI, en el hogar del entrevistado.
- **Muestreo:** Muestra aleatoria sobre población general, mayor de 16 años y residente en la Comunidad de Madrid.
 - Muestreo proporcional en cuanto a tamaño de hábitat en el conjunto de la Comunidad y de Distrito en el caso de Madrid Capital.
- **Selección de informantes:** Selección aleatoria de hogares según listado de la guía telefónica y conforme a cuota de sexo y edad para la determinación de los individuos.
- **Supervisión/control de calidad:** 21% del total de entrevistas, y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes.
- **Error muestral:** $\pm 2,89\%$ para datos globales, $p=q=0,5$, con un nivel de confianza del 95,5%.
- **Trabajo de Campo y análisis:** SIMPLE LÓGICA

Resultados Expectativas



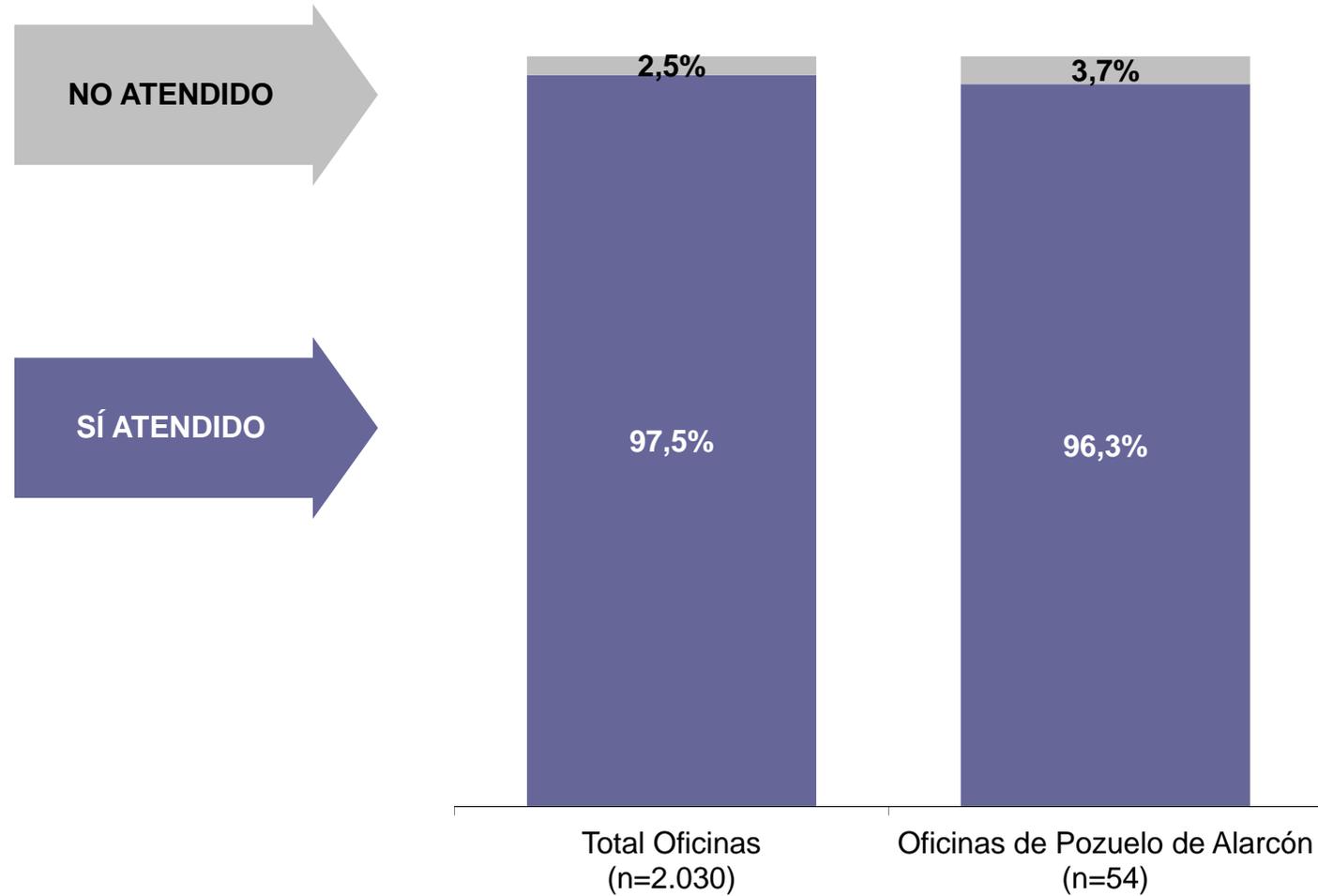
Base: Total muestra (1.200 casos).

Ficha Técnica ESTUDIO PERCEPCIONES

Tipo de estudio	<ul style="list-style-type: none">■ Cuantitativo.
Técnica empleada	<ul style="list-style-type: none">■ Entrevista personal.
Universo de análisis	<ul style="list-style-type: none">■ Usuarios de las oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.
Detalle de planteamiento metodológico	<ul style="list-style-type: none">■ Se han realizado un total de 2.030 entrevistas en un conjunto de 27 oficinas de atención al ciudadano.■ En las oficinas a la cuales corresponde este documento se han realizado 54 entrevistas.■ El error muestral para los resultados globales del estudio se sitúa en $\pm 2,2\%$, a un nivel de confianza del 95%, 2σ. El error muestral correspondiente a los resultados de esta oficina es de $\pm 13,6\%$,
Fechas de campo	<ul style="list-style-type: none">■ Las entrevistas se han realizado entre el 17 de Septiembre y el 11 de Octubre de 2013.
Trabajo de campo y análisis	<ul style="list-style-type: none">■ IKERFEL

Resultados Percepciones. Tasa de atención personal

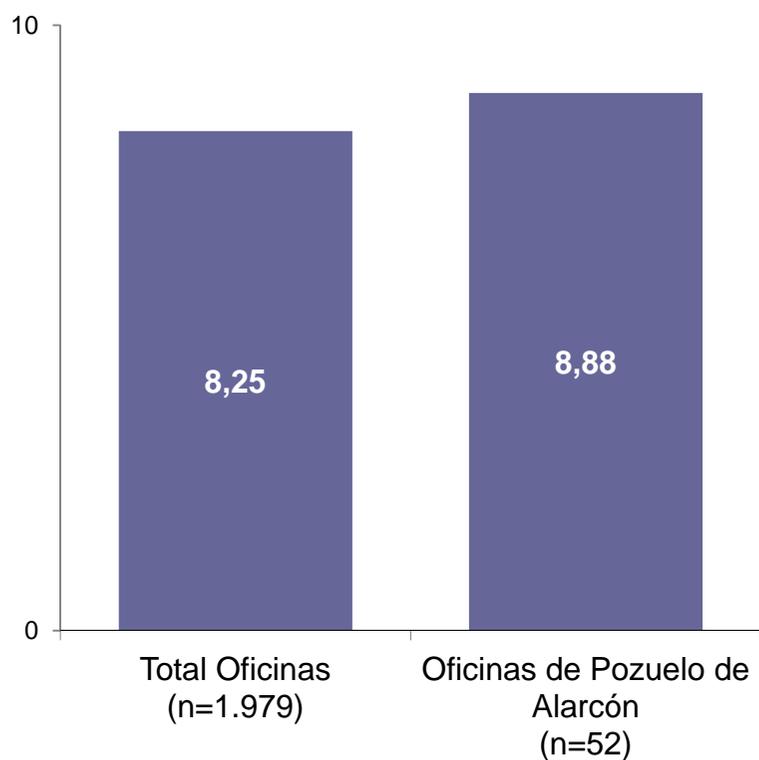
TASA DE ATENCIÓN PERSONAL (P.2)
Base: Total muestra entrevistada



Resultados Percepciones. Satisfacción global y utilidad

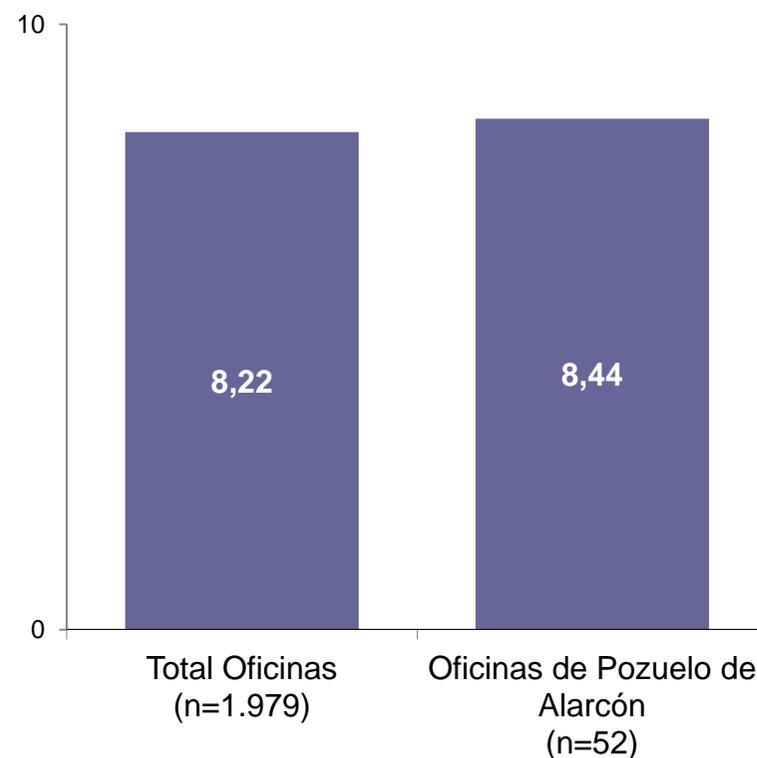
SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO (P.13)

Base: Total de personas atendidas personalmente



UTILIDAD DELSERVICIO (P.14)

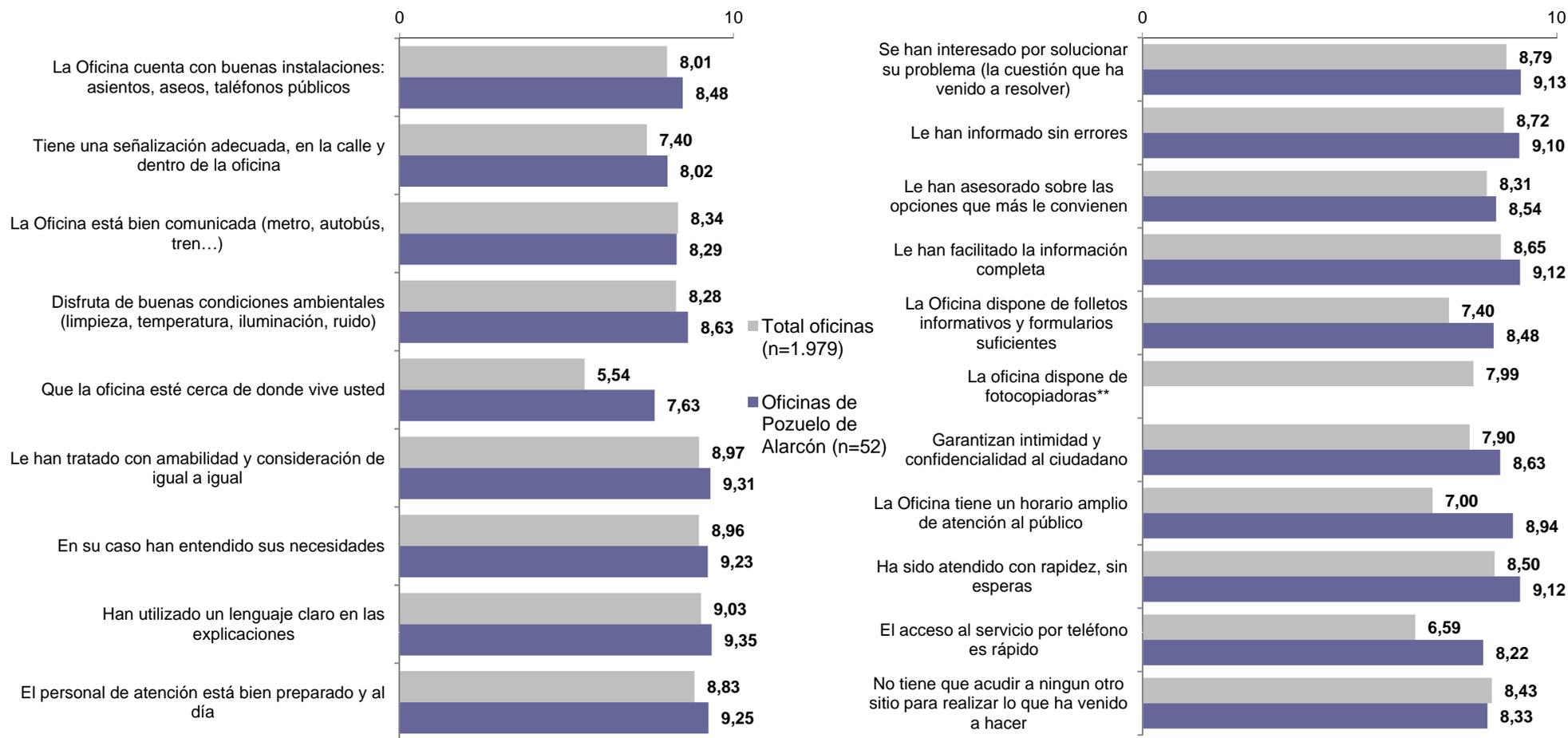
Base Total de personas atendidas personalmente



Resultados Percepciones. Satisfacción pormenorizada

SATISFACCIÓN PORMENORIZADA (P.8/P.9/P.10/P.12)*

Base: Total de personas atendidas personalmente

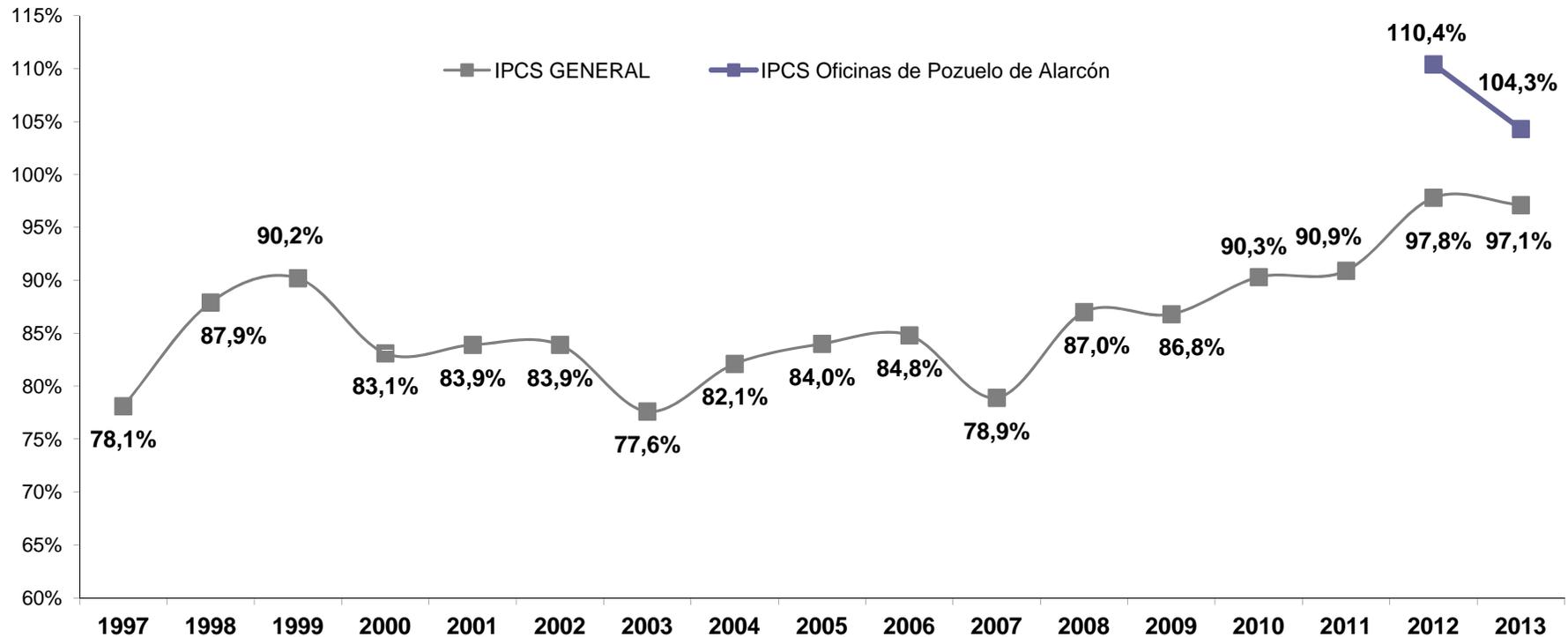


* En una escala de 0 a 10

** Atributo no analizado en la presente oficina

Evolución del IPCS General y de las Oficinas de Pozuelo de Alarcón

EVOLUCIÓN DEL IPCS GENERAL Y DE LAS OFICINAS DE POZUELO DE ALARCÓN



$$\text{IPCS} = \frac{\text{Promedio de las Percepciones}}{\text{Promedio de las Expectativas}} \times 100$$

Cobertura de expectativas de las Oficinas de Pozuelo de Alarcón

COBERTURA DE EXPECTATIVAS EN LAS OFICINAS DE POZUELO DE ALARCÓN por el servicio prestado en ellas.



Conclusiones y áreas de mejora

- La oficina ha cumplido el 104,3% de las expectativas de los usuarios, una tasa superior a la obtenida en el conjunto de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Las oficinas cumplen en mayor medida que lo demandado, en los siguientes componentes del servicio

- Disposición de suficientes folletos informativos y formularios.
- Atención con rapidez, sin esperas.
- Amplitud del horario de atención al público.
- El personal ha entendido las necesidades del usuario.
- Buenas instalaciones de la oficina.

La oficina no cumple suficientemente las expectativas

- No existe ningún aspecto en el que no cumpla la gran mayoría de las expectativas de los usuarios.