

Número de Encuestas realizadas: 600

Lugares: OAC Padre Vallet, OAC El Cubo y OAC Volturno

Fecha: Desde el 22 hasta el 26 de octubre de 2018 (ambos días inclusive)

Resultados sobre la Calidad y Satisfacción de ciudadano en las OAC's

(*Valoración: **1-** Nada Satisfactorio y **5-** Totalmente Satisfactorio)

PREGUNTA	1	2	3	4	5	NS/NC	TOTAL
1. Ubicación de la Oficina de Atención al Ciudadano.	0.17%	2.17%	9.00%	18.16%	70.00%	0.50%	100%
2. Sistema de turnos para la organización de la espera.	0.50%	2.83%	9.17%	17.67%	68.83%	1.00%	100%
3. Trato recibido por el personal de la oficina.	0.00%	0.00%	0.00%	9.83%	89.67%	0.50%	100%
4. Claridad en la información facilitada por los empleados.	0.00%	0.00%	0.00%	13.00%	86.33%	0.67%	100%
5. Tiempo de espera en la oficina.	1.50%	3.67%	12.67%	17.50%	63.83%	0.83%	100%
6. Satisfacción general de las Oficinas de Atención al Ciudadano.	0.00%	0.00%	1.33%	22.17%	75.17%	1.33%	100%

PREGUNTA	SI	NO	NS/NC	TOTAL
7. ¿Conoce el Canal de Atención al Ciudadano "Pozuelo Responde" en el que puede hacernos llegar sus iniciativas y reclamaciones?	25.33%	73.17%	1.50%	100%
8. ¿En caso afirmativo ¿Lo utiliza habitualmente?	8.00%	42.17%	49.83%	100%
9. ¿Es usuario del 010; servicio telefónico de información municipal?	32.67%	62.16%	5.17%	100%
10. ¿Considera satisfactorio su uso?	38.83%	13.00%	48.17%	100%

