



**Número de Encuestas realizadas:** 600

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

**Fecha:** Desde el 2 hasta el 17 de diciembre de 2019 (ambos días inclusive)

**Resultados sobre la Calidad y Satisfacción de los ciudadanos en las OAC'S**

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

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NC	TOTAL
1	Ubicación de la Oficina de Atención al Ciudadano.	0,67%	0,83%	5,67%	17,00%	75,67%	0,16%	100%
2	Satisfacción con el sistema de gestor de turnos.	1,00%	1,17%	3,83%	16,17%	77,83%	0,00%	100%
3	Claridad en la información facilitada por los empleados.	0,33%	0,00%	1,67%	9,33%	88,67%	0,00%	100%
4	Trato recibido por el personal de la oficina.	0,50%	0,00%	0,33%	6,83%	91,84%	0,50%	100%
5	Tiempo de espera en la oficina.	1,67%	1,67%	8,5%	19,16%	68,83%	0,17%	100%
6	Satisfacción general con las Oficinas de Atención al Ciudadano.	0,33%	0,00%	3,00%	18,67%	77,67%	0,33%	100%

Nº	Pregunta	SI	NO	NS/NC	TOTAL
7	¿Conoce el Canal de Atención al Ciudadano "Pozuelo Responde" en el que puede hacernos llegar sus sugerencias y reclamaciones?.	26,50%	70,50%	3,00%	100%

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NC	TOTAL
8	En caso afirmativo, satisfacción general con el canal "Pozuelo Responde"	2,51%	6,29%	22,65%	25,79%	33,33%	9,43%	100%

Nº	Pregunta	SI	NO	NS/NC	TOTAL
9	¿Es usuario del 010, servicio telefónico de información municipal?	33,50%	58,33%	8,17%	100%
10	¿Considera satisfactorio su uso?	88,55%	9,95%	1,50%	100%

**Concejalía de Atención al Ciudadano**

