

# ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO (CIC)

## Informe de Resultados



Madrid, Julio 2015

Participamos en el Proceso. Generamos soluciones.

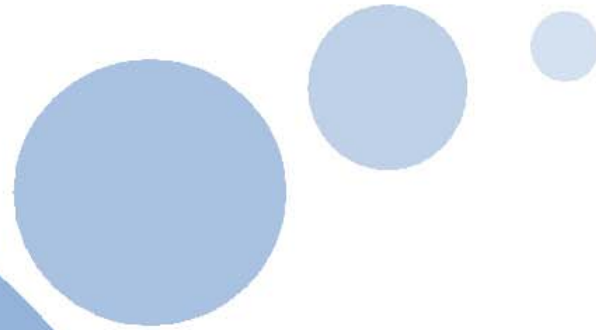
# i Índice

1. **Introducción y Objetivos**
2. **Ficha Técnica y Muestra Resultante**
3. **Principales resultados.**
4. **Conclusiones**
5. **Cuestionario**



1

# Introducción y Objetivos



## Introducción y objetivos

Con el objeto de conocer la percepción de los usuarios sobre el grado de cumplimiento de los servicios y compromisos de la OAC y, como parte del marco general para la mejora de la calidad de la prestación de los mismos, periódicamente se llevan a cabo encuestas de satisfacción en los CIC.

El informe actual abordará los resultados de la última encuesta realizada y lo hará de **manera global** para conocer la satisfacción con la visita al CIC y se detendrá, ocasionalmente, en aquellos datos que destaquen de la media, atendiendo a los siguientes variables:

- ❖ Área:
  - Cultura
  - Educación
- ❖ Sexo: Hombre / Mujer
- ❖ Edad:
  - Menos de 30 años
  - Entre 30 y 45 años
  - Más de 45 años
- ❖ Nivel de Estudios Finalizados:
  - Universitarios
- ❖ Resto

## Introducción y objetivos

El objetivo principal del estudio es **conocer la satisfacción de los visitantes con la atención recibida en los dos Centros de Información al Ciudadano (CIC)** uno ubicado en la calle Los Madrazo, 15, para temas educativos y el otro ubicado en la Plaza del Rey, 1, para asuntos culturales.

- Analizar la percepción de los usuarios sobre los Compromisos recogidos en la Carta de Servicios:
  - Recibir información y documentación de interés general sobre el Ministerio y sus Organismos Autónomos de manera presencial, telefónica y telemática.
  - Ser tratado con respeto y deferencia por el personal del Centro de Información al Ciudadano.
  - Atender a las consultas presenciales de los ciudadanos en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Recabar sugerencias del ciudadano sobre el servicio recibido y posibles demandas de nuevos servicios o mejoras de éstos.



2

# Ficha Técnica y Muestra Resultante

## Ficha Técnica

**Universo:** Visitantes de los CIC

**Ámbito:** El CIC ubicado en la calle Los Madrazo, 15, y el CIC ubicado en la Plaza del Rey, 1.

**Muestra:** 715 encuestas.



**Error muestral:** Suponiendo un Universo infinito, en un intervalo de confianza del 95.5% y para  $p = q = 50$ , el error para el total de la muestra es de un  $\pm 3,7\%$

**Tipo de Encuesta:** Encuesta auto administrada en papel

**Cuestionario:** Semi estructurado compuesto por 20 preguntas

**Fechas de campo:** Del 7 al 23 de abril de 2015

**Análisis Estadístico:** Tabulación simple y cruzada de frecuencias con la aplicación del estadístico chi cuadrado.

**Informe:** Se presentan todas las preguntas del cuestionario por el total muestra y por aquellas segmentaciones con diferencias significativas. Representadas por:  

**Al ser una encuesta autoadministrada, es posible encontrar gráficos cuyos porcentajes no sumen 100% debido a que esa información haya venido en blanco o sumen más de 100% porque haya más de una respuesta por cuestionario.**

**Incidencias:** La única incidencia a reseñar es la alta participación en el estudio. Estaba previsto realizar 400-500 entrevistas en 4 semanas y al final se han realizado 715 en 3 semanas y media..

## Muestra Resultante

ÁREA	%
Educación	90,6
Cultura	9,4

SEXO	%
Hombre	35,7
Mujer	63,4

EDAD	%
Menos de 30 años	29,9
Entre 30 y 45 años	42,0
Más de 45 años	22,2

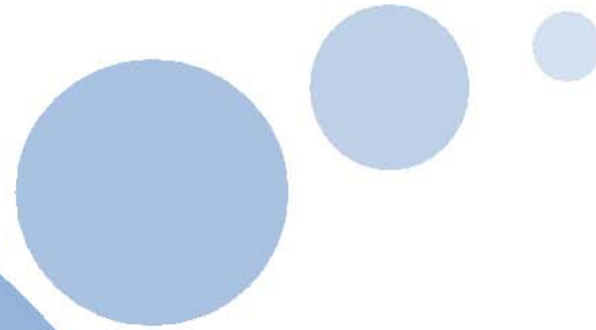
NIVEL DE ESTUDIOS	%
Sin estudios o primarios incompletos	0,8
Obligatorios	4,5
Bachiller FP/Preuniversitarios	31,5
Universitarios	62,4





3

Principales  
Resultados



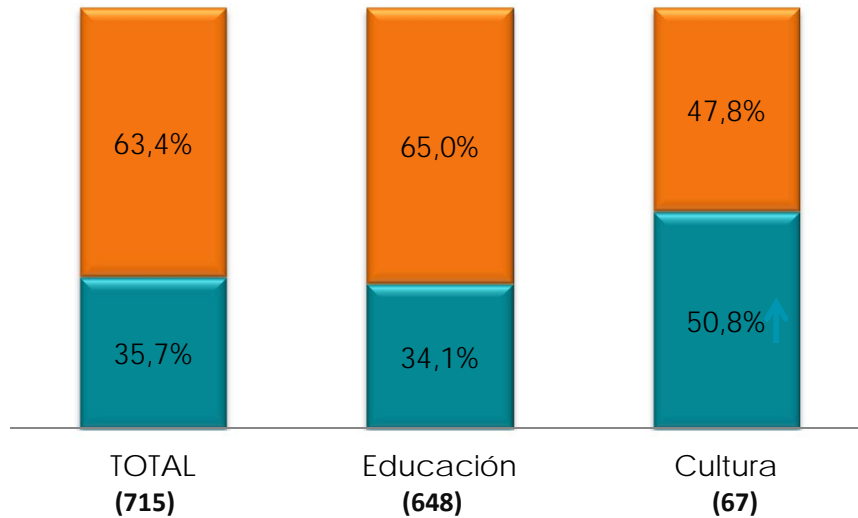


## Perfil de los visitantes

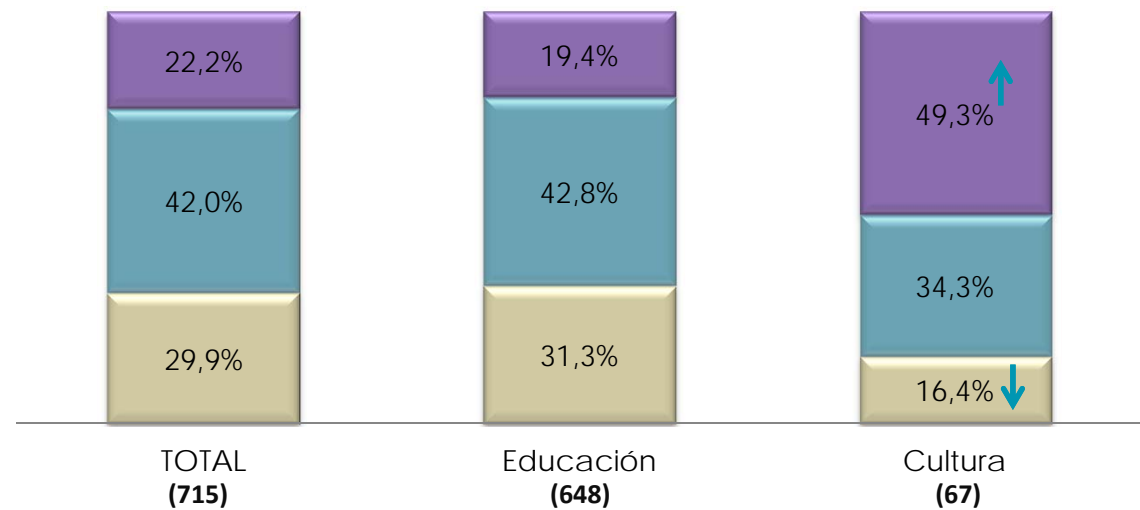


# i Perfil de los visitantes (%)

■ Hombre ■ Mujer

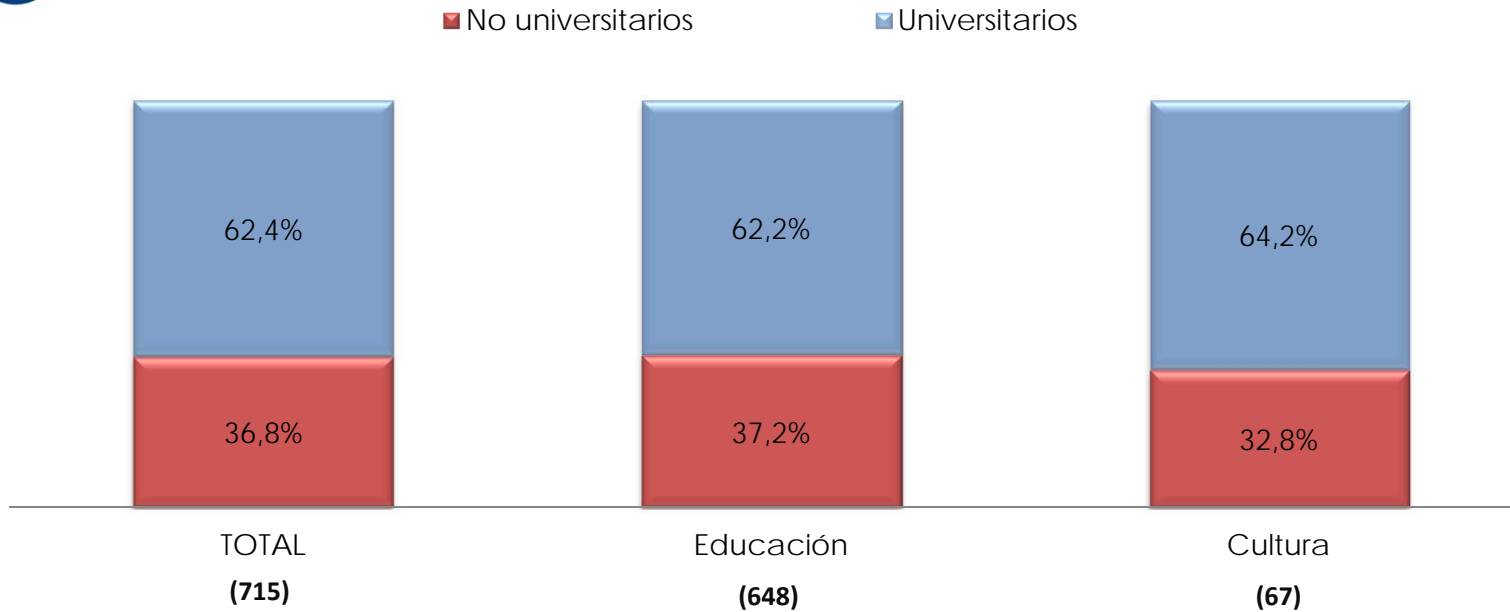


■ Menos de 30 años ■ Entre 30 y 45 años ■ Más de 45 años

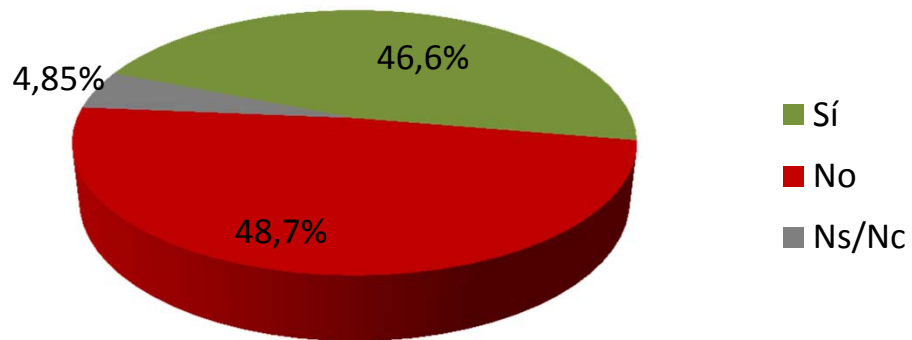


Base: Muestra total (715 entrevistas)

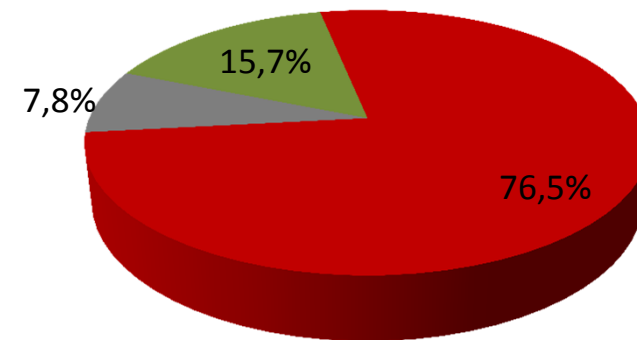
# i Perfil de los visitantes (%)



## Había acudido antes al CIC

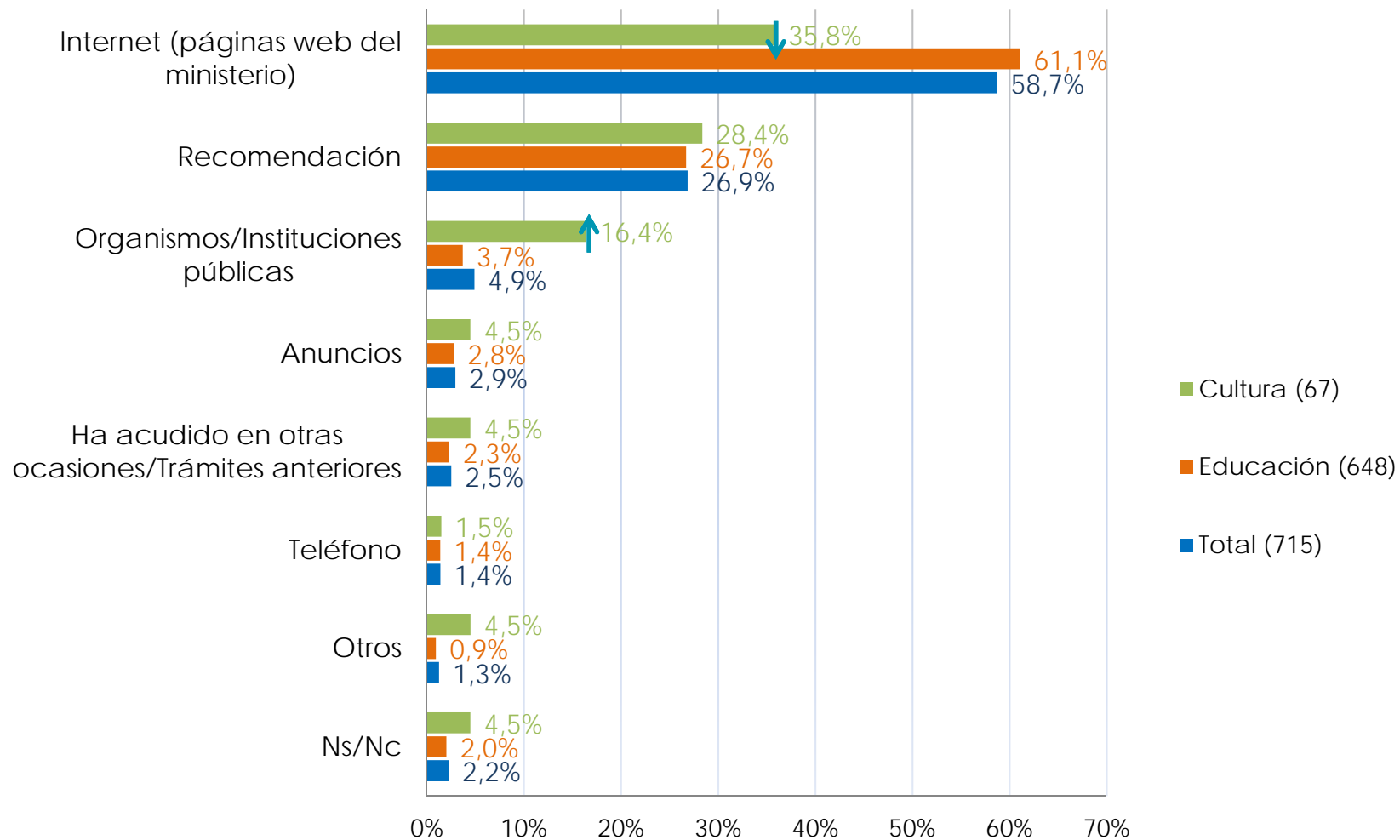


## Conoce compromisos CS



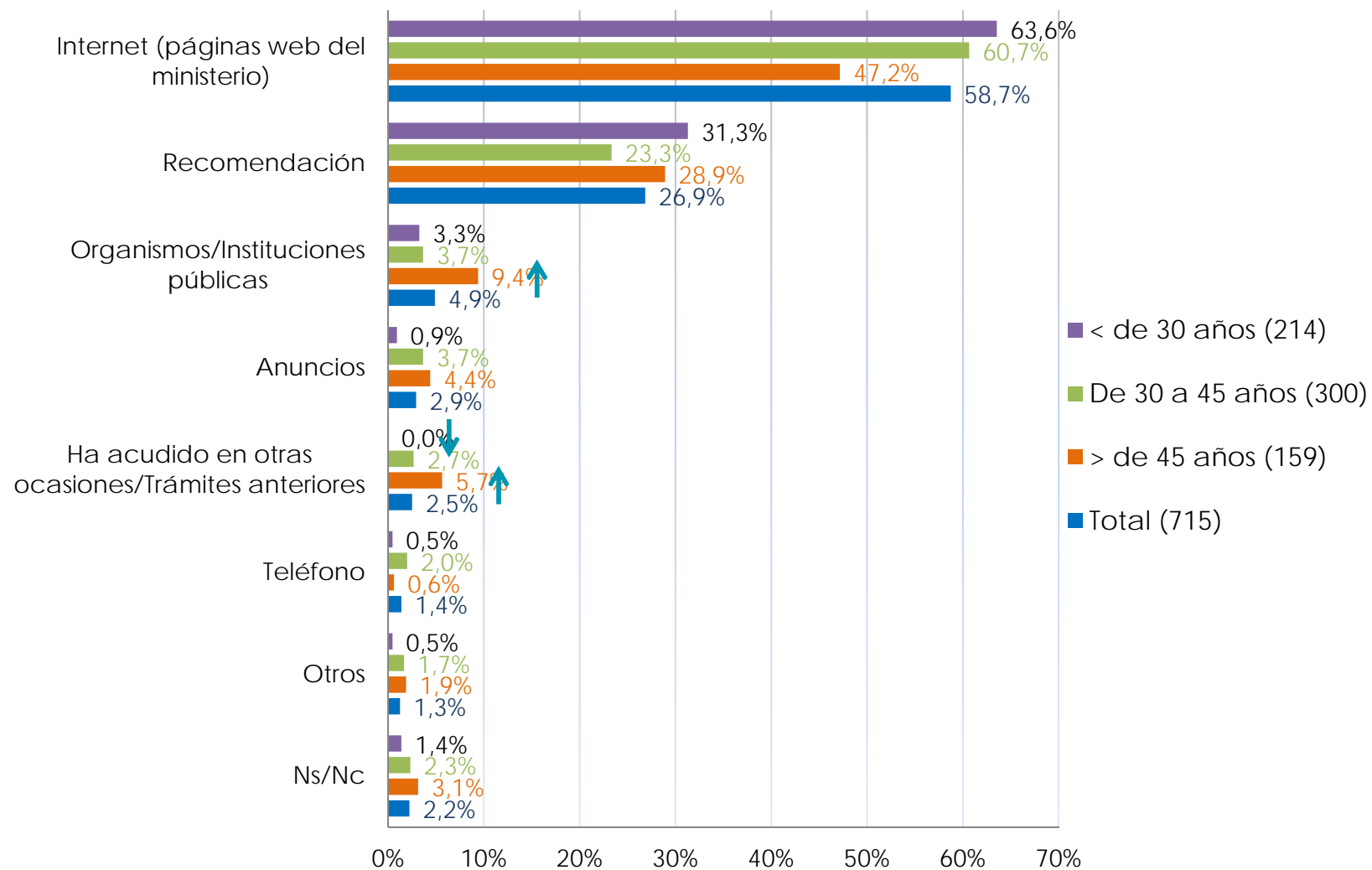
Base: Muestra total (715 entrevistas)

# i Canal de conocimiento



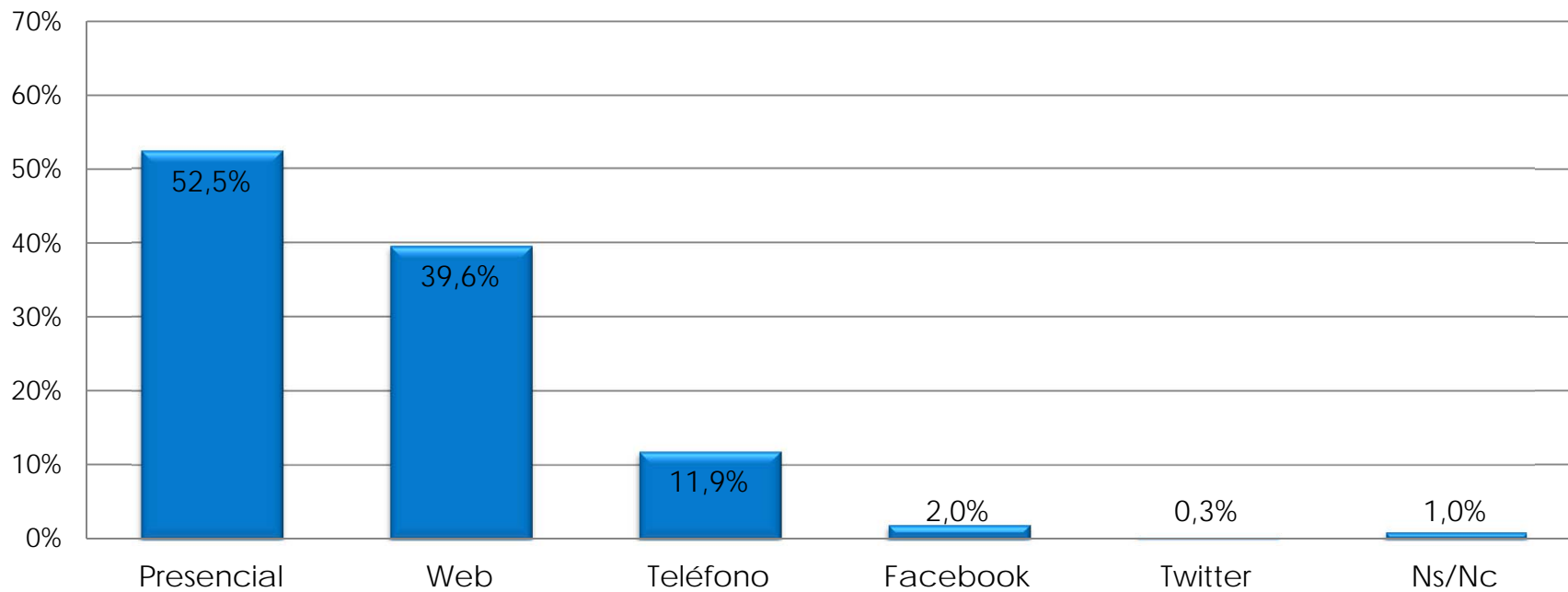
Base: Muestra total (715 entrevistas)

## i Canal de conocimiento (II)



Base: Muestra total (715 entrevistas)

*Indique la forma que prefiere para acceder a la información del Ministerio*



*Base: Muestra total (715 entrevistas)  
Respuesta múltiple*



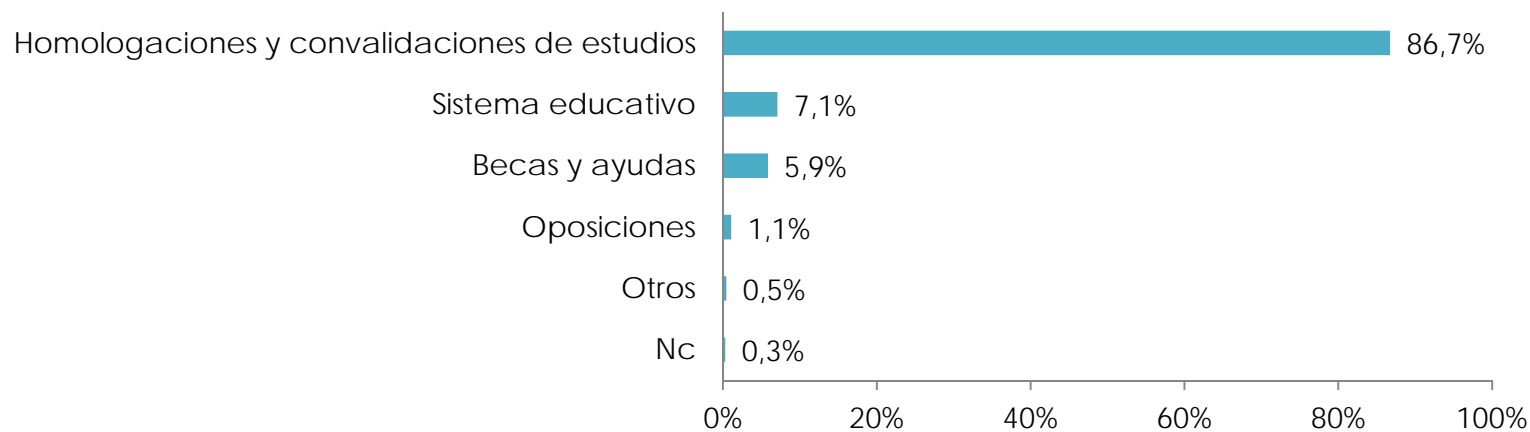
La Visita





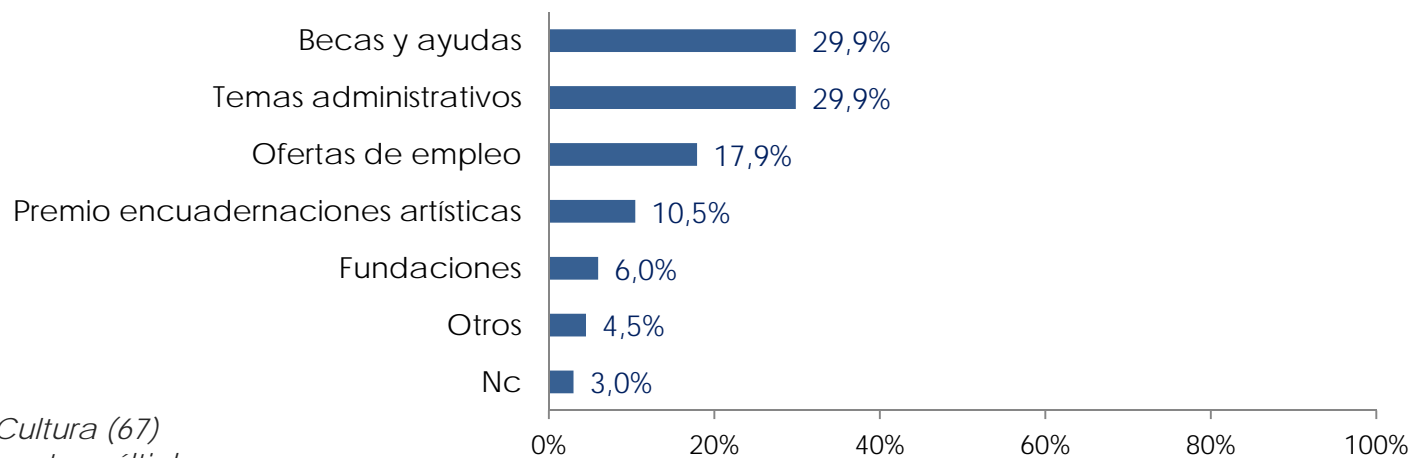
# i Motivo de la visita

## Educación



Base: Área Educación (648)  
Respuesta múltiple

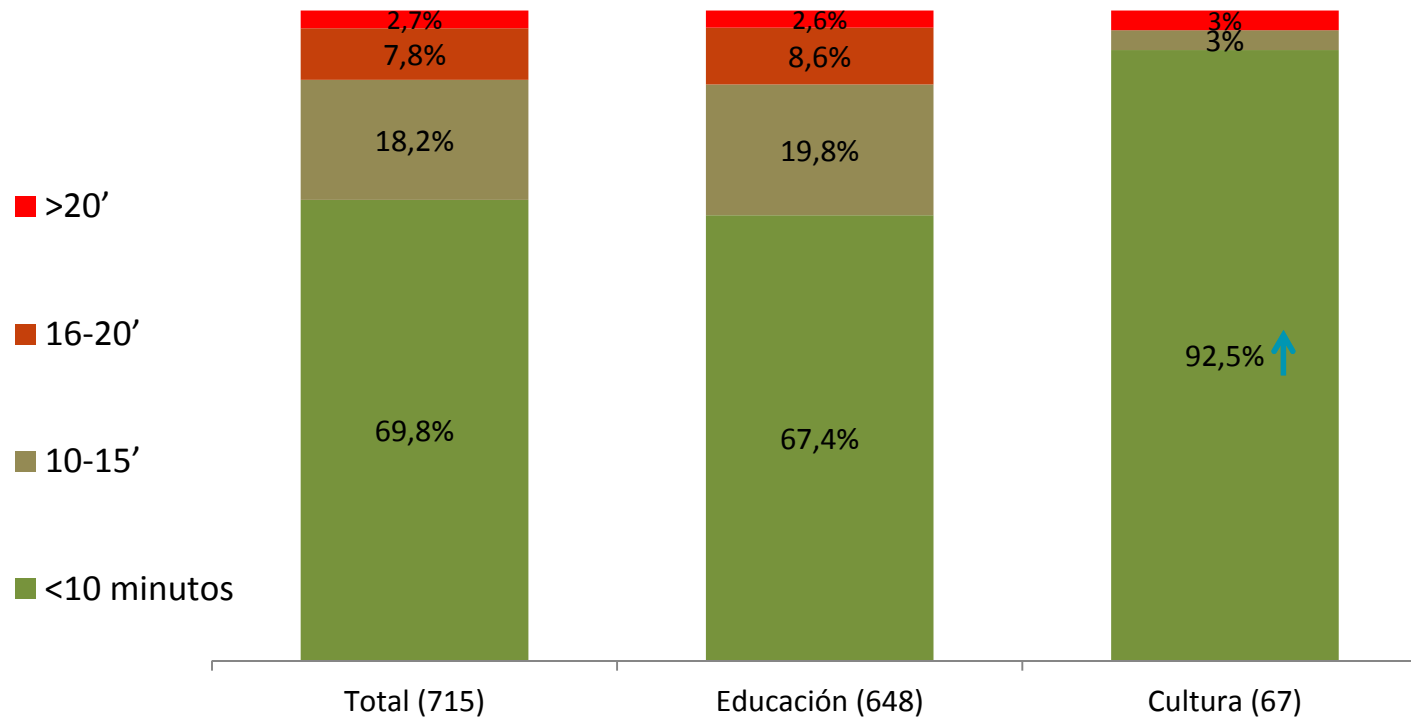
## Cultura



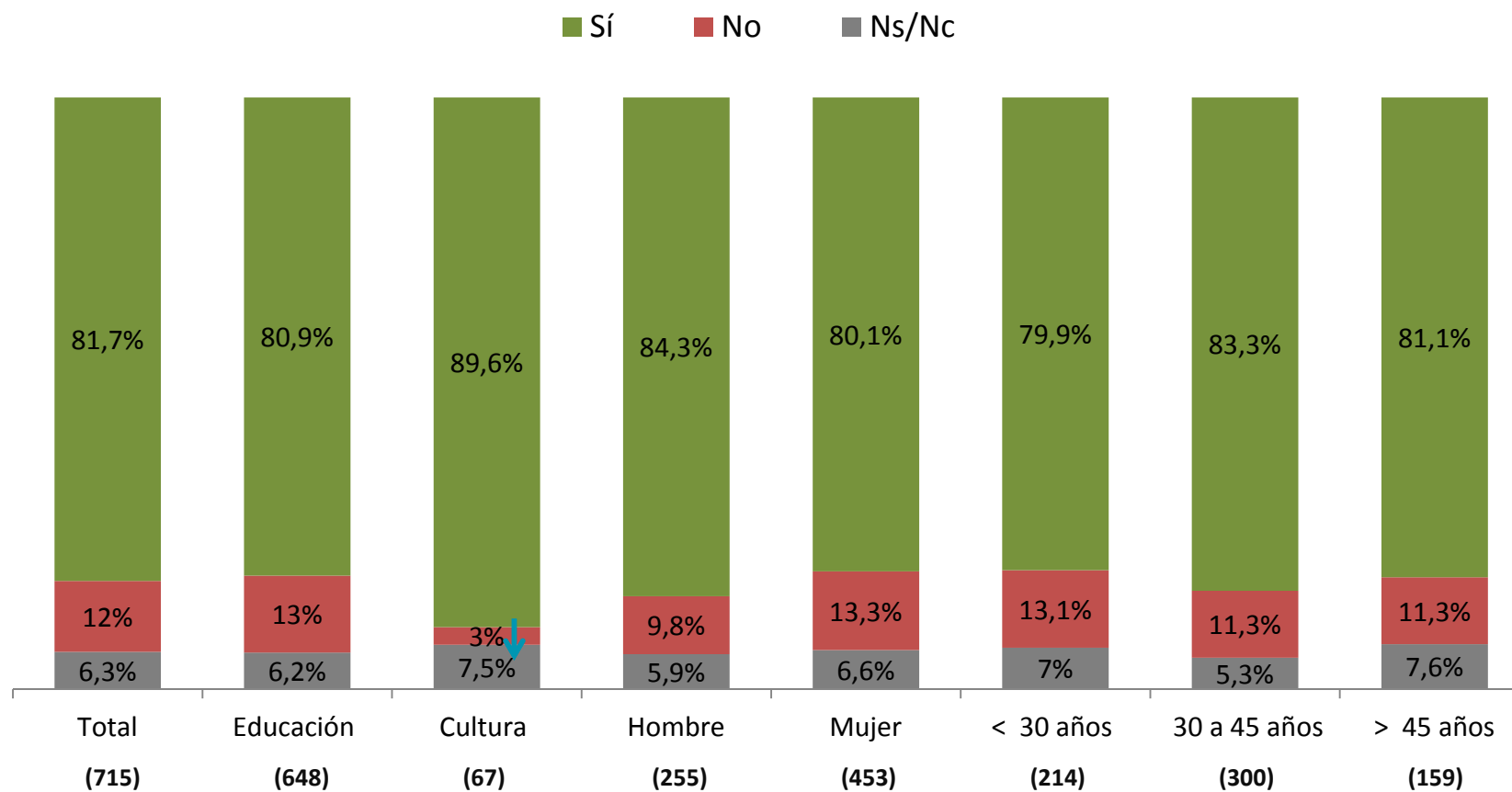
Base: Área Cultura (67)  
Respuesta múltiple

# i Tiempo de Espera

*Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina*



*¿Su demanda fue satisfecha o su consulta resuelta?*



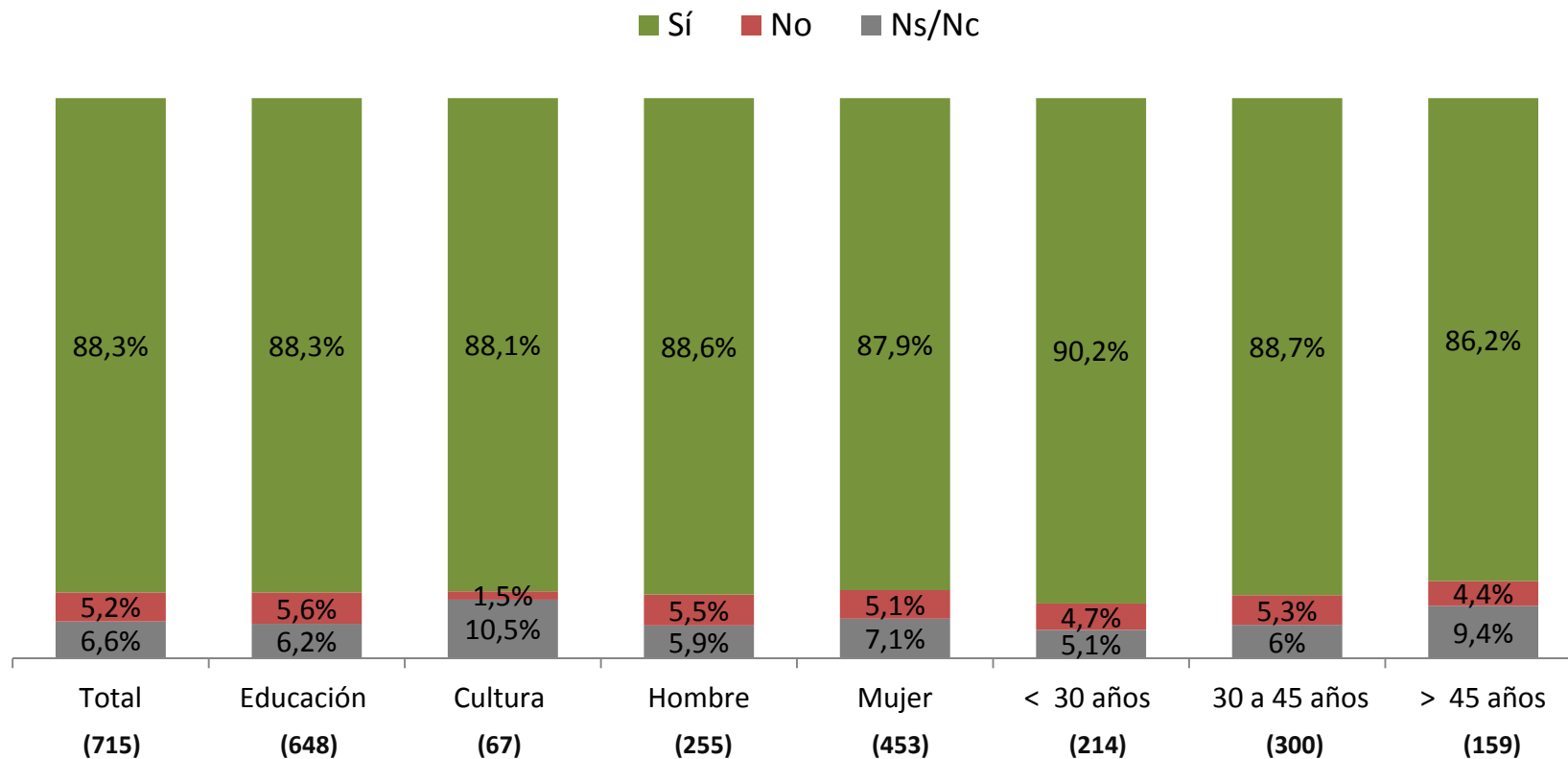


3.3

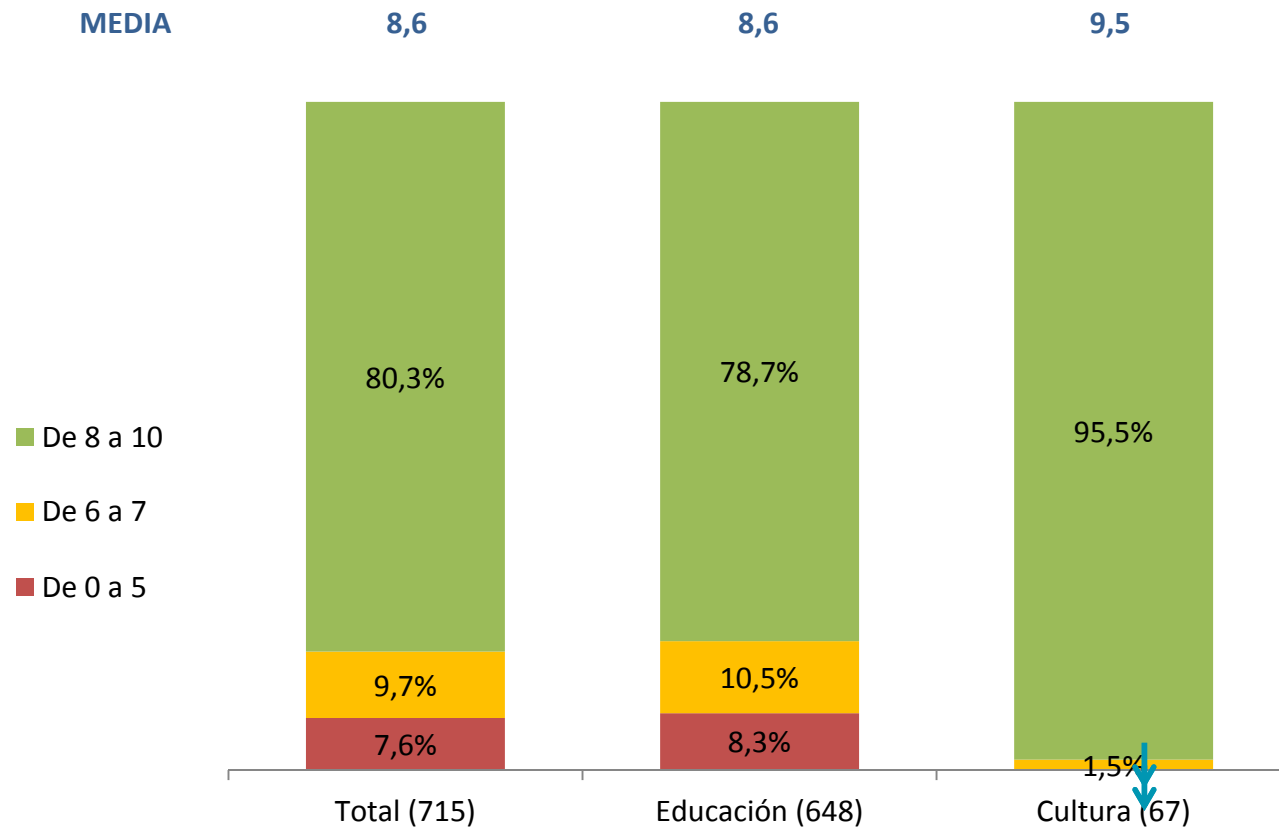
Recomendación y Valoración global



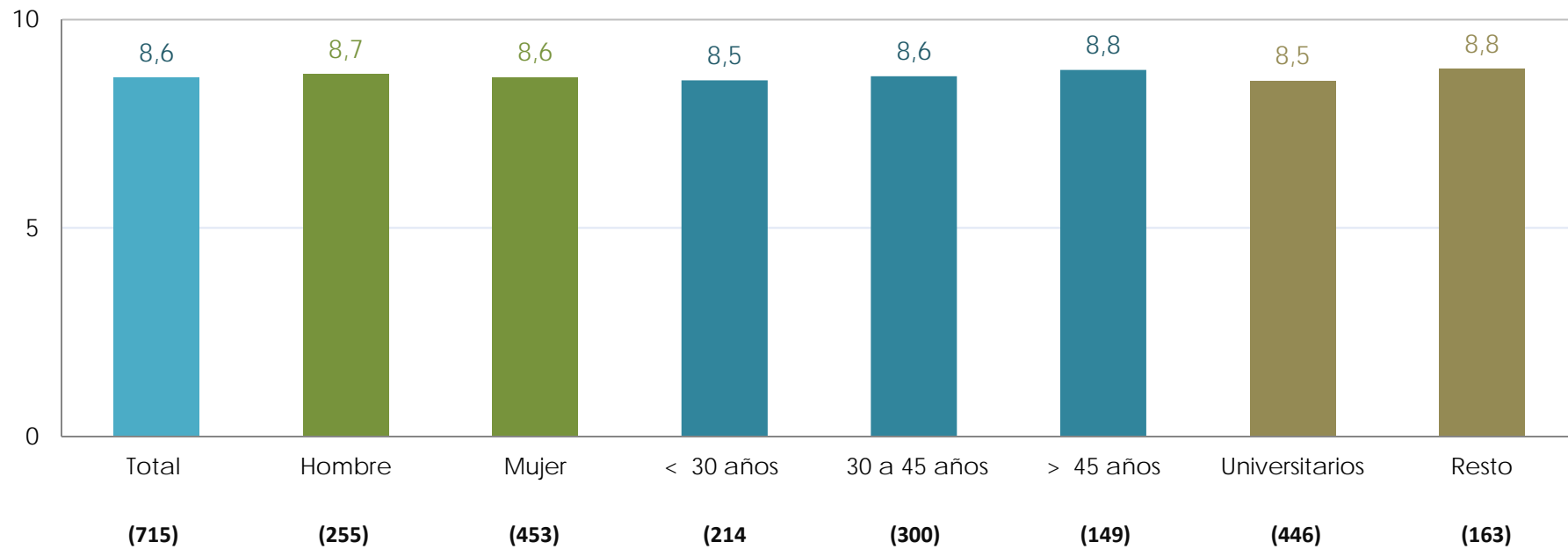
*¿Recomendaría nuestro Centro de Información al Ciudadano?*



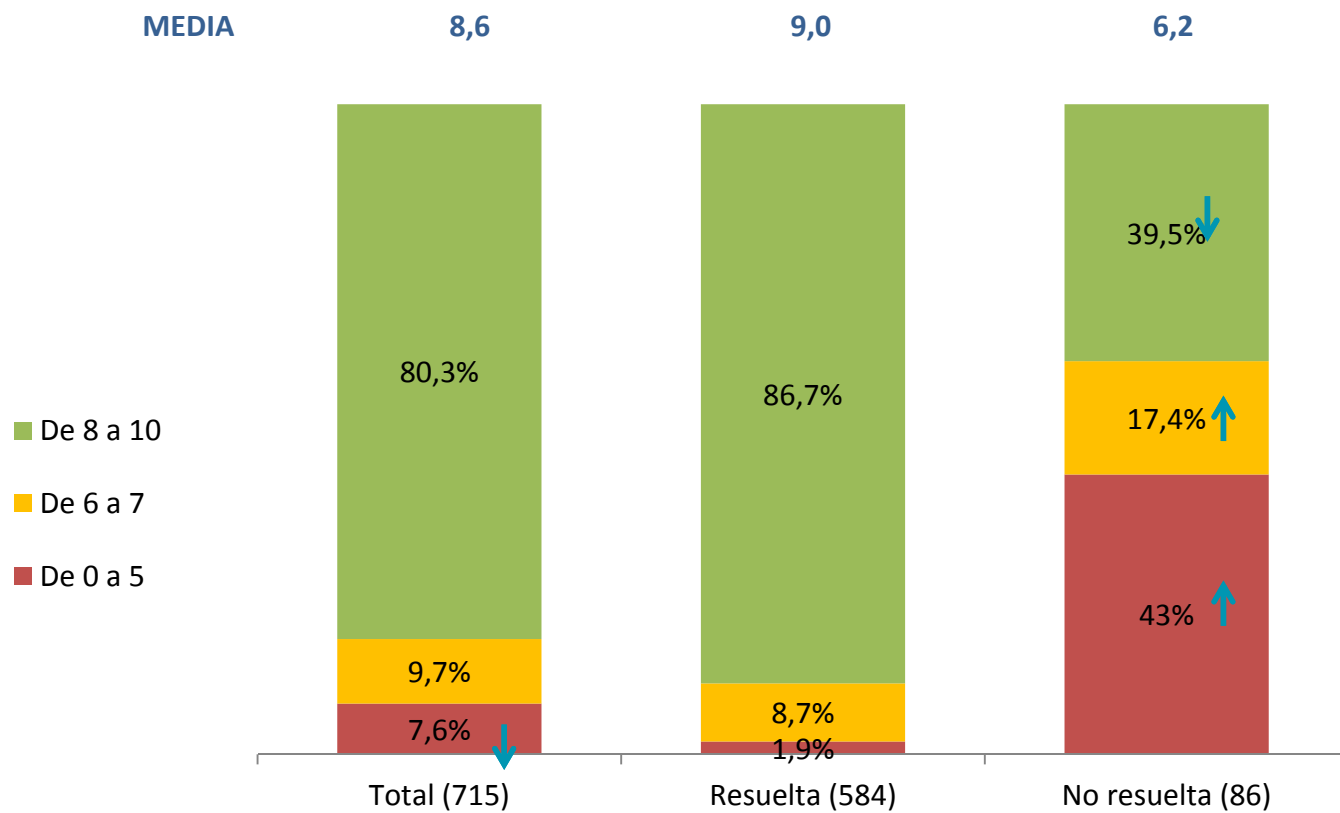
Valoración global del servicio de 0 a 10



VALORACIÓN MEDIA



# Valoración global vs Demanda Resuelta o No resuelta



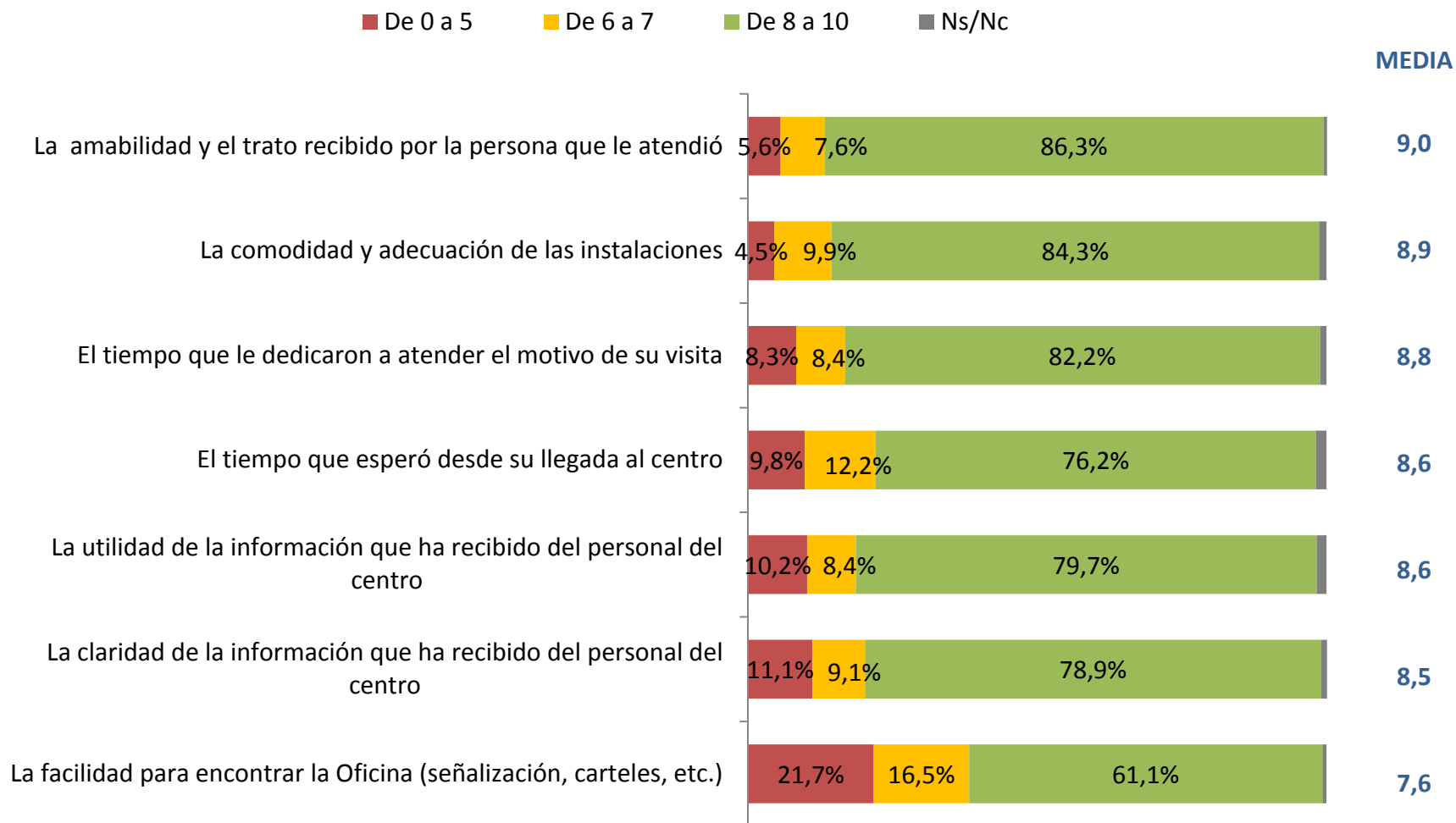




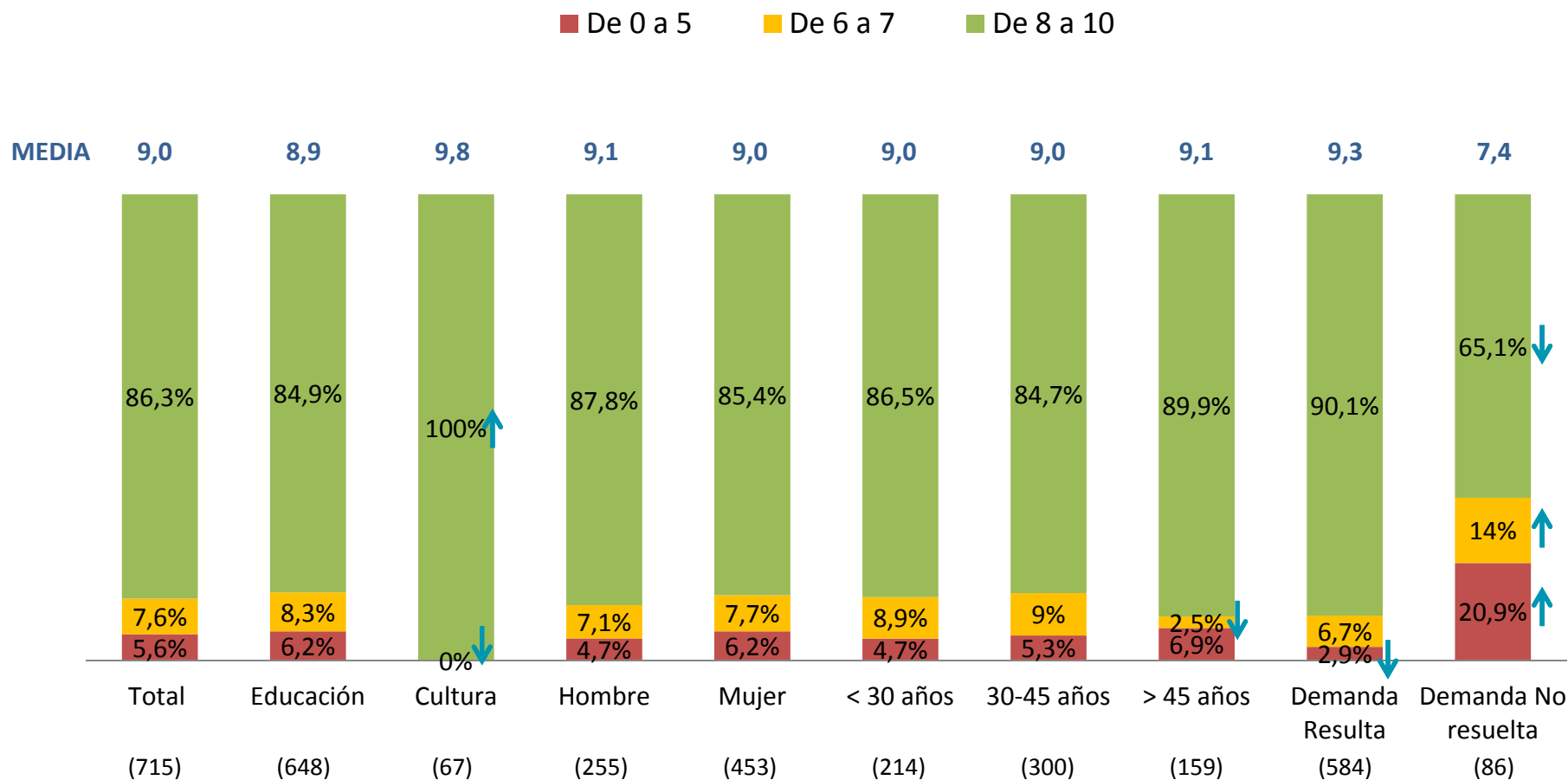
Valoración atributos de la visita



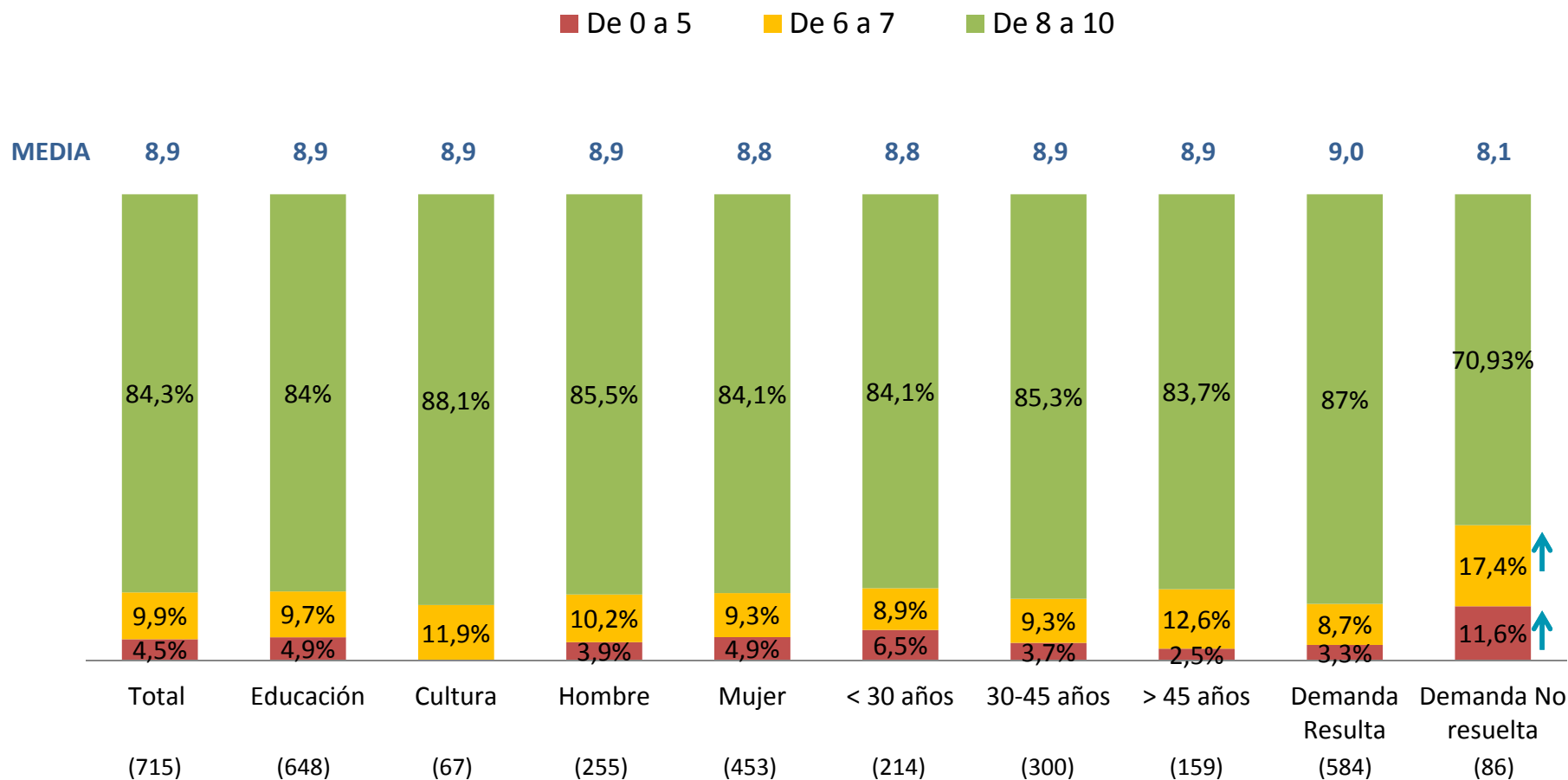
# i Valoración de la visita



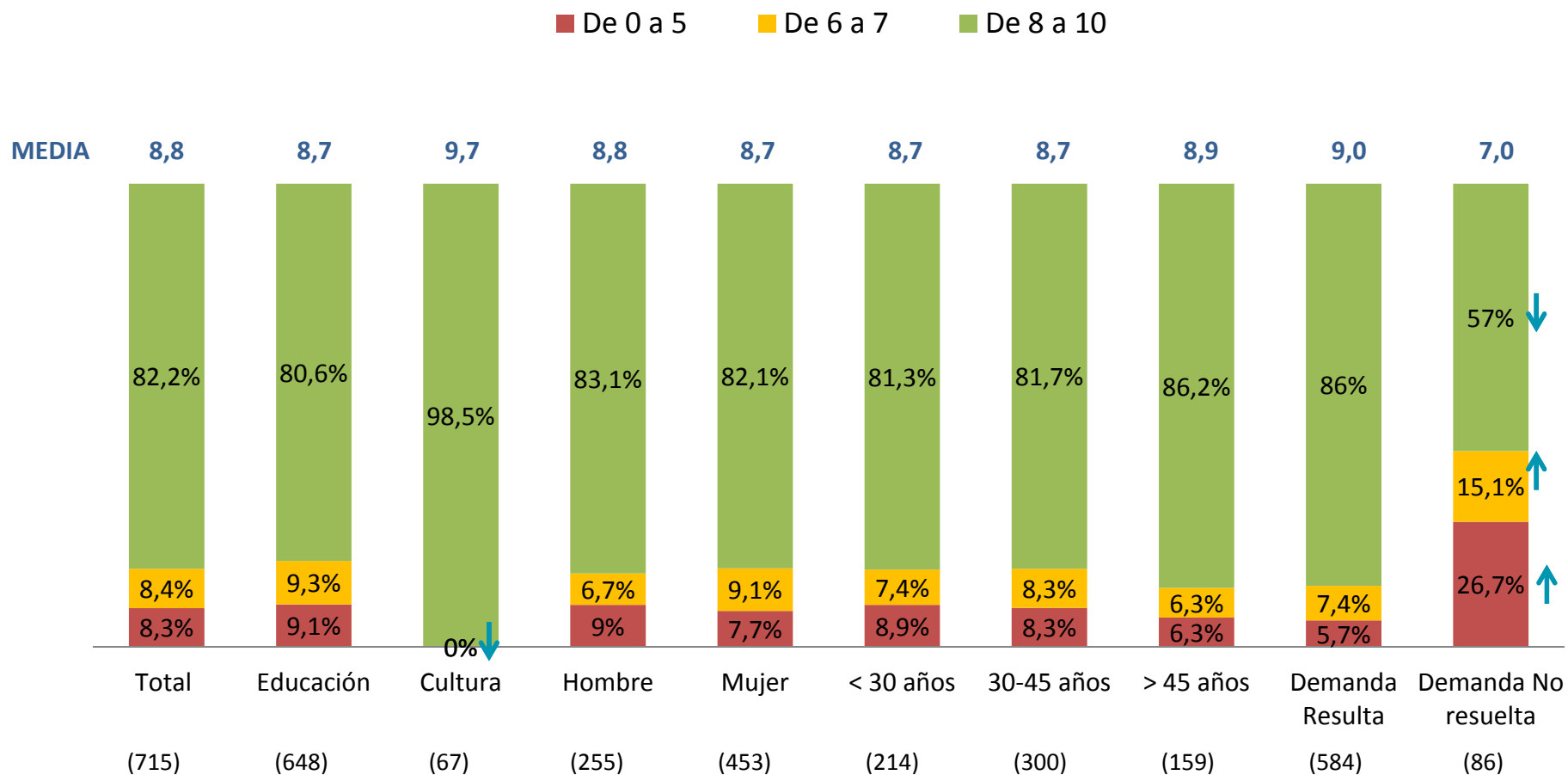
*“La amabilidad y el trato recibido por la persona que le atendió”*



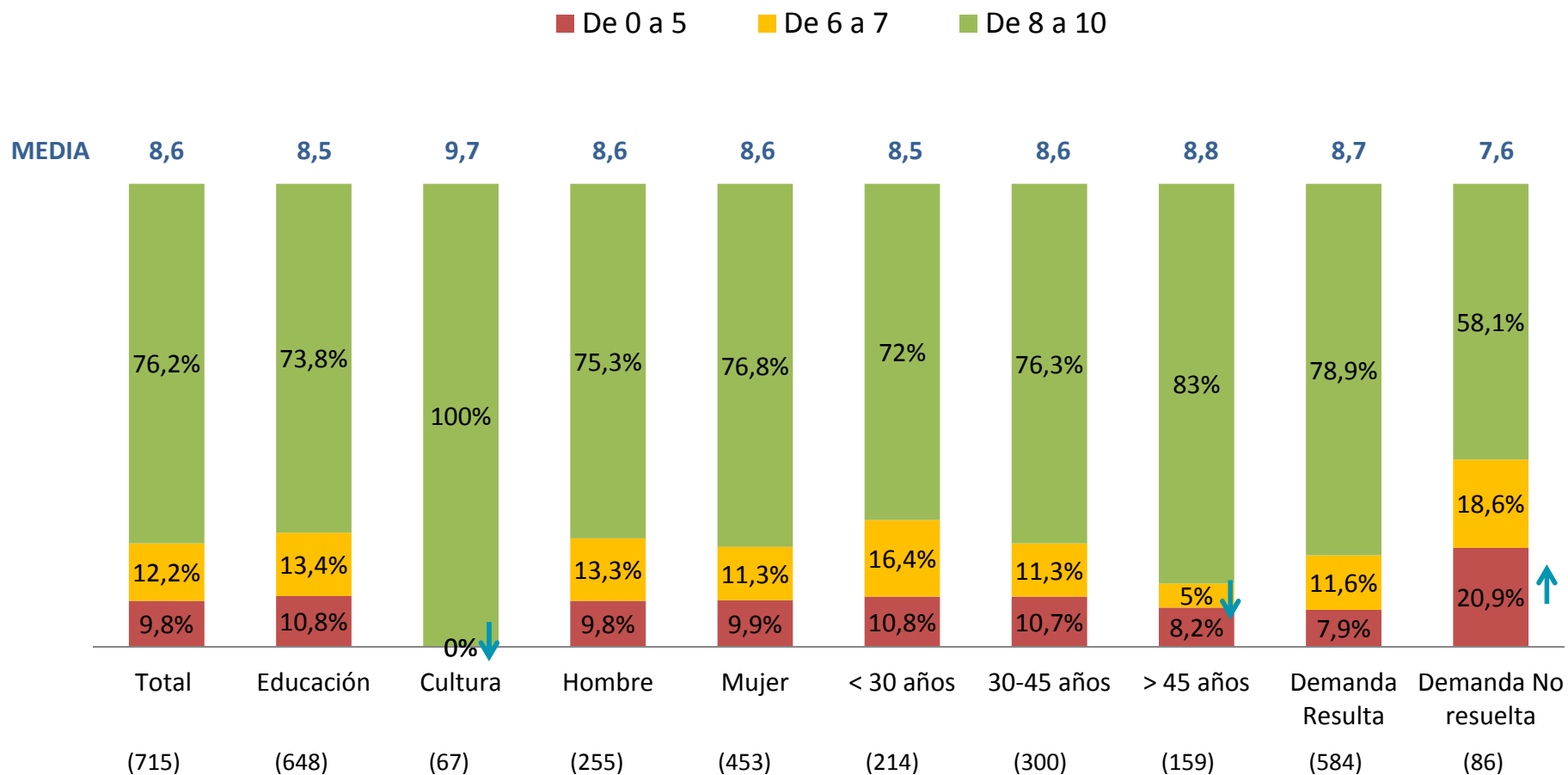
*“La comodidad y adecuación de las instalaciones”*



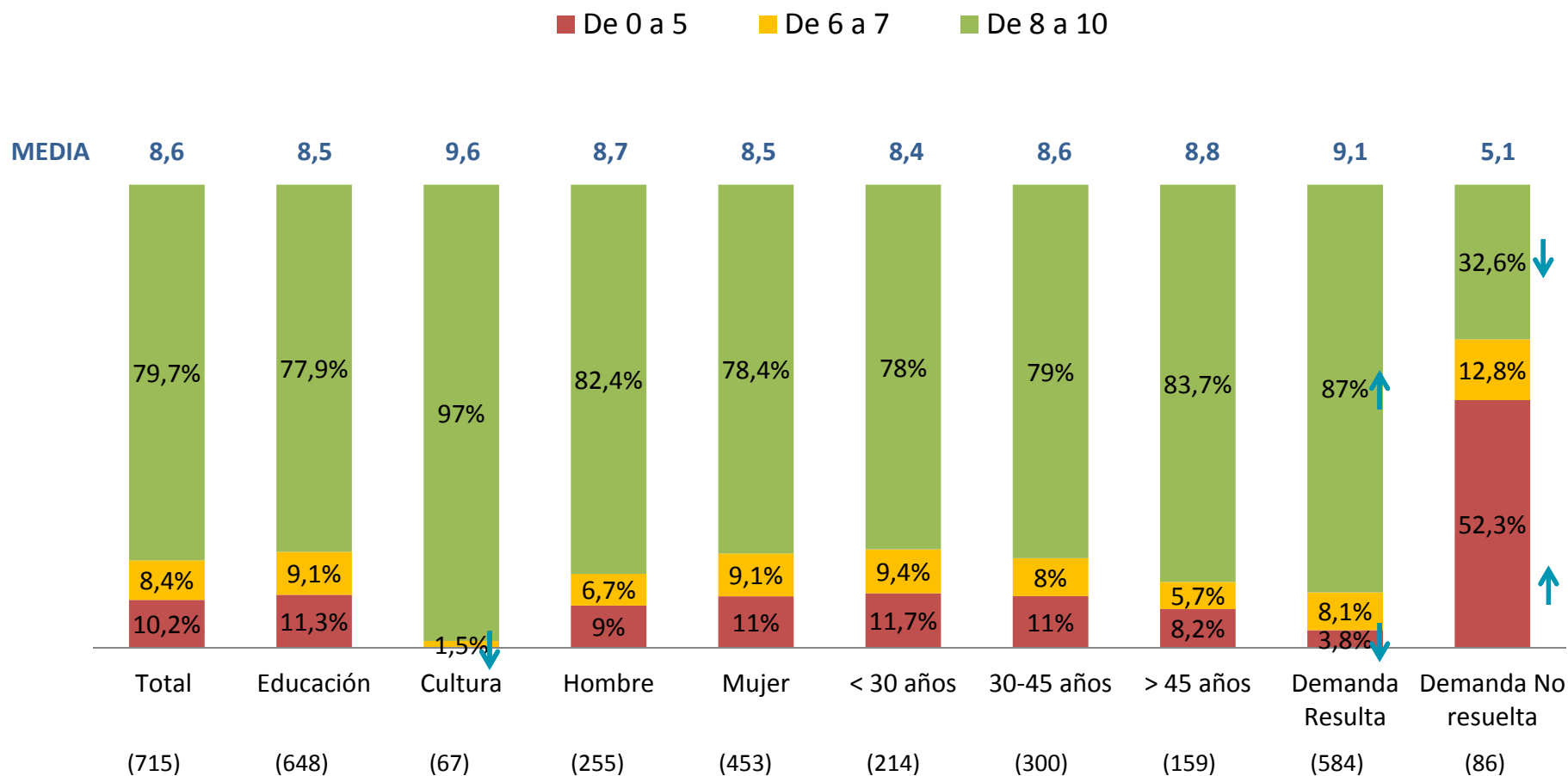
*“El tiempo que le dedicaron a atender el motivo de su visita”*



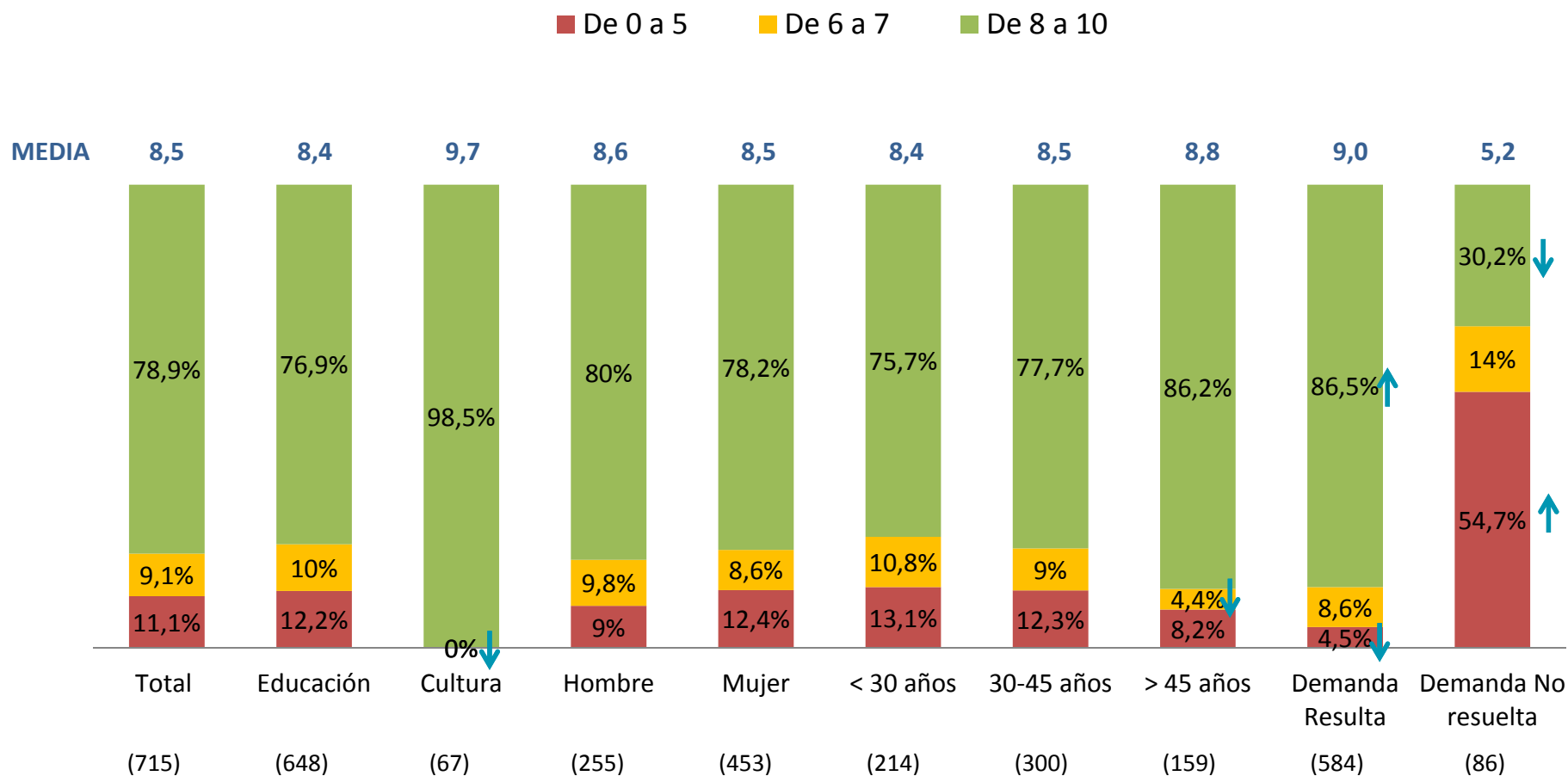
*“El tiempo que esperó desde su llegada al centro”*



*“La utilidad de la información que ha recibido del personal del centro”*

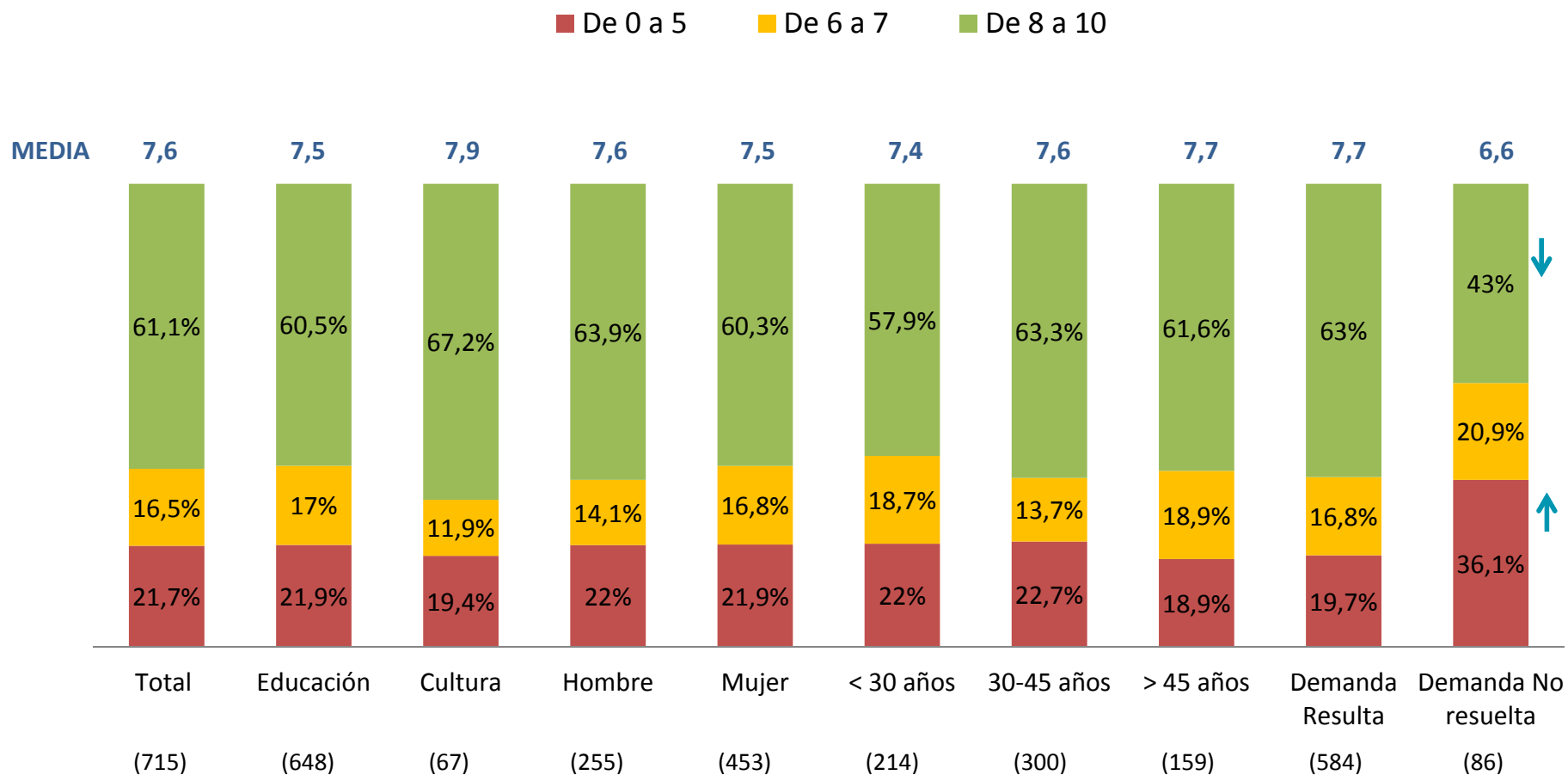


*“La claridad de la información que ha recibido del personal del centro”*





*“La facilidad para encontrar la Oficina (señalización, carteles, etc.)”*

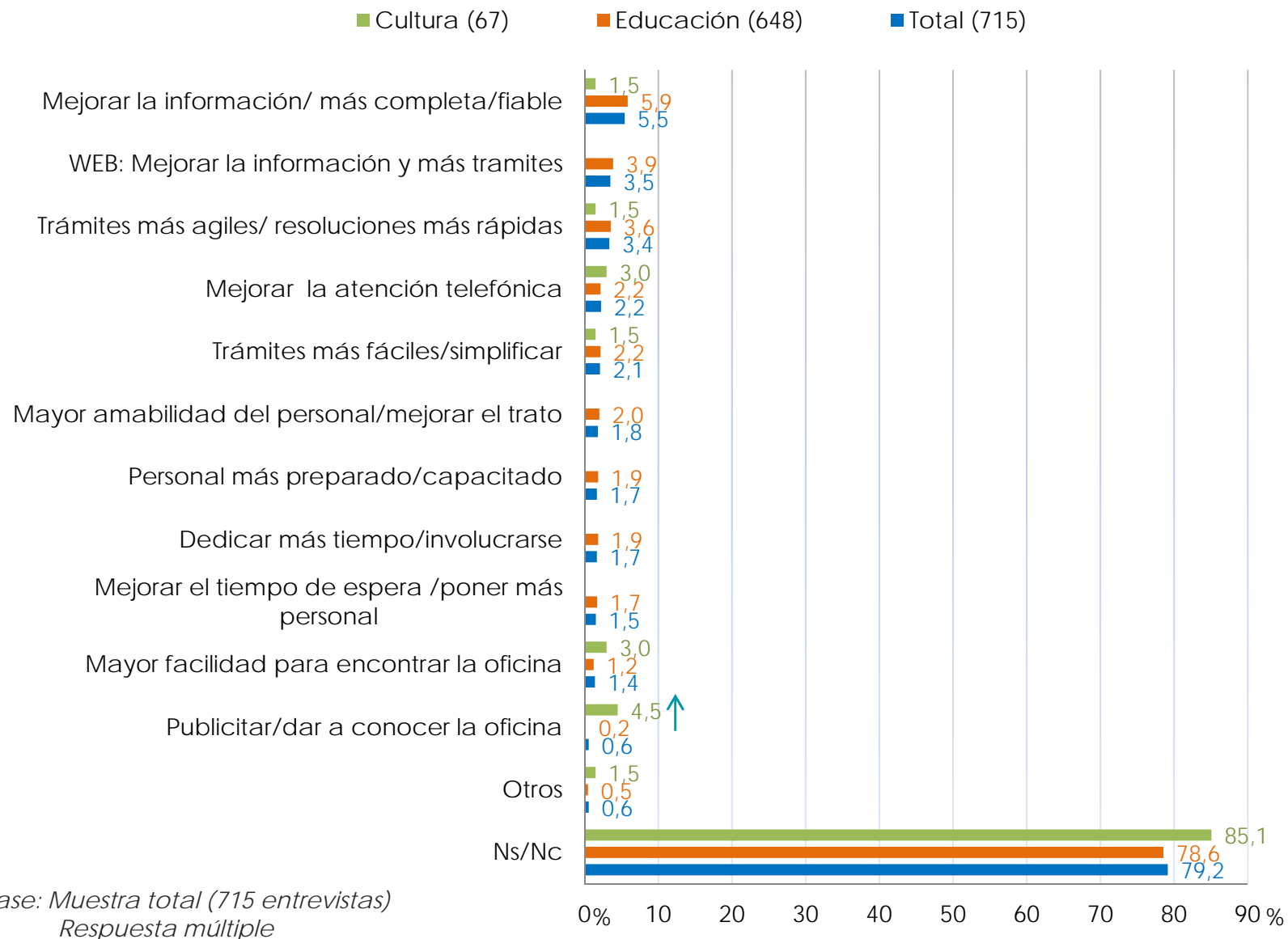




Sugerencias usuarios



# i Sugerencias (I)



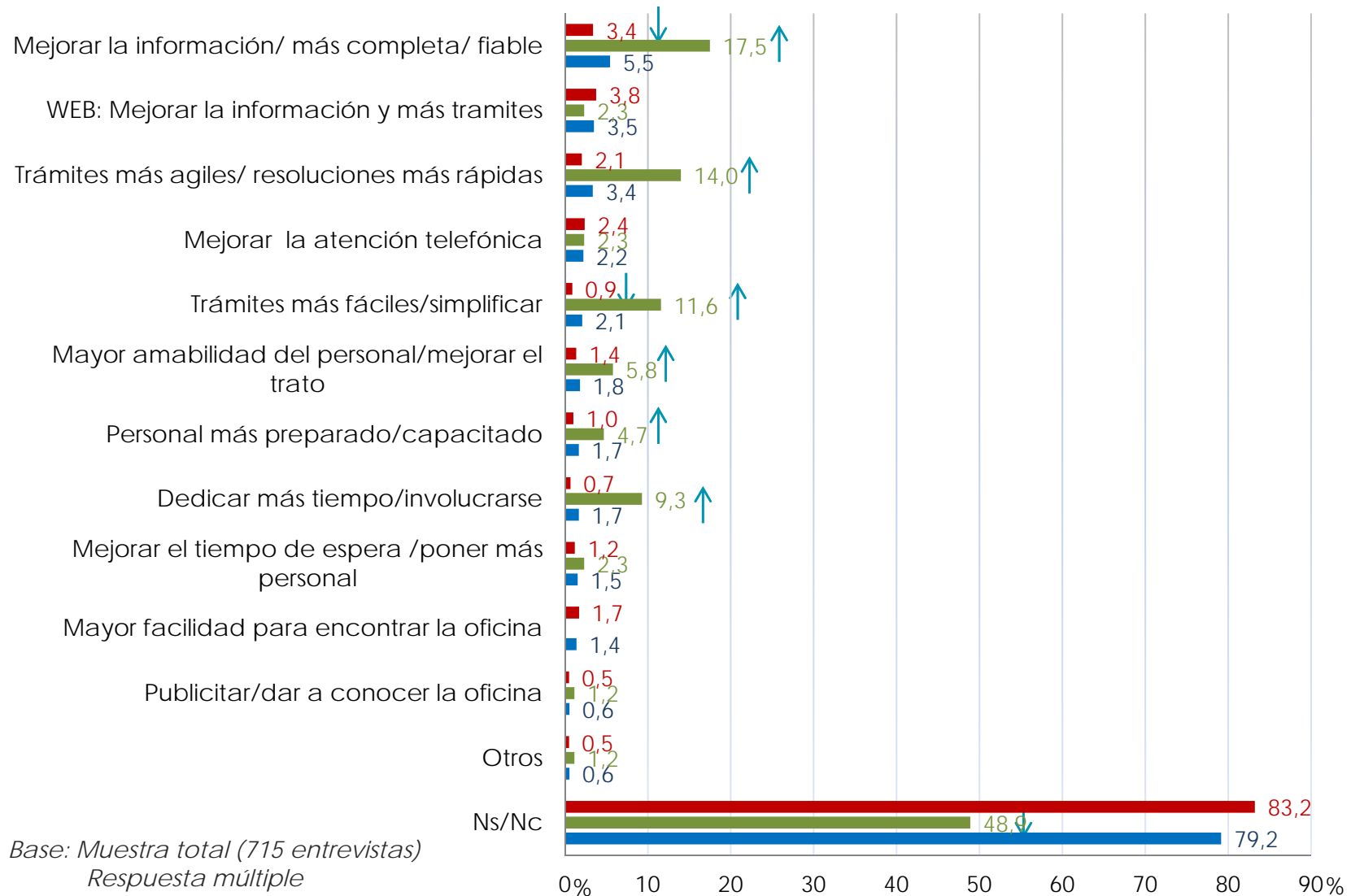
Base: Muestra total (715 entrevistas)  
 Respuesta múltiple

# i Sugerecias (II)

■ Demanda Satisfecha (584)

■ Demanda NO Satisfecha (86)

■ Total (715)

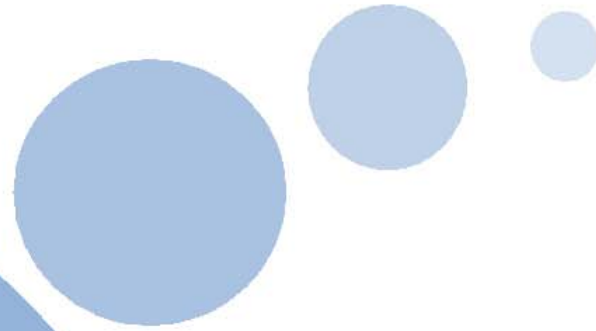


Base: Muestra total (715 entrevistas)  
Respuesta múltiple



4

Conclusiones



## PERFIL DE VISITANTES:

- **Del total de visitantes, nueve de cada diez lo son del CIC de Educación.**
- **Dos de cada tres visitantes de los CIC son mujeres y tienen estudios universitarios.** El 30% tienen menos de 30 años, el 40% entre 30 y 45 años y el 20% son más mayores de 45 años.

Es significativo que **mientras que en Educación un tercio son hombres, en Cultura aumenta hasta uno de cada dos.** Igualmente hay **diferencias por edad**, mientras que en Educación el 30% tiene menos de 30 años y el 20% tiene más de 45 años, en Cultura los jóvenes representan el 16% y los mayores la mitad de los visitantes.

- En cuanto **al medio por el que han conocido la existencia de los CIC destaca que seis de cada diez lo han hecho a través de la web del Ministerio y a tres de cada diez se lo han recomendado.** En las redes sociales hay bastante desconocimiento, solo un 2% lo ha conocido por facebook y un 0,3 por twiter.

**Los visitantes del área de Cultura** mencionan en menor medida “la Web del Ministerio”, un 36% frente a un 60% de Educación y en mayor medida “los organismos e instituciones públicas”, un 16% frente a un 4%.

- A nivel general, **casi la mitad de los visitantes ya habían acudido al centro en otras ocasiones pero tan solo el 16% declara conocer los compromisos del Ministerio recogidos en las Cartas de Servicios.**
- Por otro lado, **el 50% de los visitantes prefiere acceder a la información del Ministerio** de forma presencial y el 40% hacerlo a través de la web. Tan solo el 12% prefiere el teléfono y el 2% el Facebook.

## Conclusiones

### LA VISITA:

- La mayoría de las personas, **nueve de cada diez, que visitan el CIC del Área de Educación lo hacen para realizar homologaciones y convalidaciones.**
- Entre los **motivos por los que visitan el área de Cultura** se encuentran en igual proporción, un 30%, “becas y ayudas” y “temas administrativos”. Seguido de “ofertas de empleo” con un 18%.
- **En el 70% de los casos se cumple el compromiso de calidad de que el tiempo de espera hasta ser atendido no exceda de los 10 minutos.** En el caso del Área de Cultura, tan solo en un 6% de las visitas es superior mientras que en Educación se supera en un 30%.
- A nivel global, **la demanda fue satisfecha o la consulta resuelta en ocho de cada diez visitas** frente a un una de cada diez que afirma que no lo fue.

Por área de la visita,  **vemos que el porcentaje de demandas no satisfechas disminuye significativamente en Cultura**, representan un 3% frente a un 13% en Educación.

### RECOMENDACIÓN Y VALORACIÓN GLOBAL:

- **Casi el 90% de los visitantes afirman que sí recomendarían el CIC** frente al 5% que apunta que no. En Cultura este porcentaje se sitúa en el 1,5% frente al 5,6% de Educación.
- **La media de valoración global del servicio se sitúa en un 8,6 sobre 10:** el 80% da una nota entre el 8 y el 10, el 10% un 6 o un 7 y el 8% lo puntúa entre el 0 y el 5.

En el caso de los visitantes **del área de Cultura, vemos que la satisfacción aumenta significativamente:** El 96% lo valora de 8 a 10, un 2% le da una nota intermedia y nadie lo puntúa por debajo de 6.

**La nota media en este área es de un 9,5 frente a un 8,6 en Educación.**

## RECOMENDACIÓN Y VALORACIÓN GLOBAL (II)

- Además de los visitantes del área de cultura, los que mejor puntúan **la calidad del servicio** son los mayores de 45 años y los visitantes sin estudios universitarios, ambos dan una nota media de 8,8.
- Por otro lado, como es lógico, existe una relación muy marcada entre la valoración global y si la demanda ha sido o no resuelta. Nueve de cada diez personas que afirmaron que su demanda fue resuelta puntuaron con una nota entre el 8 y el 10 frente a 4 de cada diez de los que afirmaron que no lo fue. La media de los primeros se sitúa en un 9 y de los segundos en un 6,2.

## VALORACIÓN DE LA VISITA:

- **Todos los atributos por los que hemos preguntado alcanzan una nota media superior al 8 sobre 10** excepto “facilidad para encontrar la oficina” con un 7,6.
- **El mejor valorado es “amabilidad y trato recibido” con una nota media de 9, seguido de “Comodidad y adecuación de las instalaciones” con un 8,9 y de “el tiempo que le dedicaron a atenderle” con un 8,8.**
- Les siguen con un 8,6: “El tiempo que esperó desde su llegada al centro” y “La utilidad de la información que ha recibido”. “La claridad de la información que ha recibido” obtiene una decima menos (8,5)



## VALORACIÓN DE LA VISITA (II):

- En general todos los atributos son mejor valorados por los visitantes del área de cultura y peor por los visitantes cuya demanda no fue satisfecha.
- Por ejemplo, “La amabilidad y el trato recibido”, los visitantes del área de cultura tienen una media de 9,8 y los visitantes cuya demanda no fue resuelta un 7,4, frente a un 9 del global.
- También la “Claridad de la información” con una nota media de 8,5 frente a un 9,7 en Cultura y un 5,2 para los que no vieron su demanda resuelta.

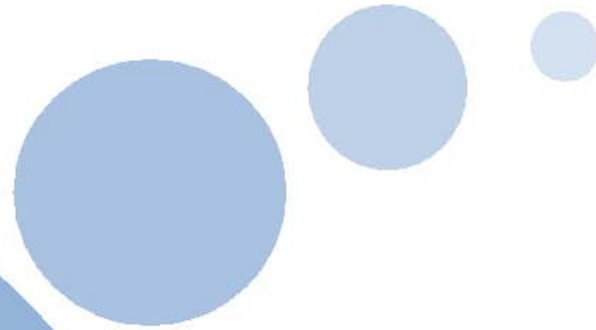
## SUGERENCIAS:

- **En global, ocho de cada diez encuestados no realiza ninguna sugerencia.** Esta proporción baja a 1 de cada dos en el caso de las personas cuya demanda no fue satisfecha.
- “Mejorar la información” con 5,5% de los encuestados es lo que más han sugerido. La siguen mejorar y permitir más trámites a través de la Web y agilizar las resoluciones con un 3,5% y 3,4% respectivamente.



5

Cuestionario



## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIC: Educación ( )    Cultura ( )    Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Su opinión es necesaria para mejorar la calidad del servicio. Por esta razón, agradecemos por anticipado su colaboración y la cumplimentación del siguiente cuestionario. **Circule el número correspondiente a su respuesta.**

¿Cómo ha conocido la existencia del Centro de Información al Ciudadano?	
Internet (páginas web del ministerio)	1
Recomendación	2
Anuncios	3
Otros ( <i>Especificar</i> )	

¿Cuál ha sido el motivo de su visita? EDUCACIÓN	
Homologaciones y convalidaciones de estudios	1
Becas y ayudas	2
Sistema educativo	3
Otros ( <i>Especificar</i> )	

¿Cuál ha sido el motivo de su visita? CULTURA	
Ofertas de empleo	1
Temas administrativos	2
Becas y ayudas	3
Otros ( <i>Especificar</i> )	

Conteste a estas preguntas con un sí o no			SÍ	NO
¿Ha acudido en otras ocasiones a nuestro Centro de Información al Ciudadano?	1	2	1	2
¿Conoce los compromisos del Ministerio recogidos en las Cartas de Servicios?	1	2	1	2
¿Recomendaría nuestro Centro de Información al Ciudadano?	1	2	1	2
¿Su demanda fue satisfecha o su consulta resuelta?	1	2	1	2

Por favor circule el código de su repuesta	<10 minutos	10-	16-	>
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina	1	2	3	4

Por favor, circule el número que más se aproxima a la valoración que usted realiza de cada criterio de 0 a 10	0 es la valoración más negativa y el 10 la más positiva										
La facilidad para encontrar la Oficina (señalización, carteles, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La comodidad y adecuación de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo que esperó desde su llegada al centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo que le dedicaron a atender el motivo de su visita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La utilidad de la información que ha recibido del personal del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La claridad de la información que ha recibido del personal del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La amabilidad y el trato recibido por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Valoración global del servicio</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Por favor circule el código de su respuesta	We b	Teléf ono	Presen cial	Twit ter	Faceb ook
Indique la forma que prefiere para acceder a la información del Ministerio	1	2	3	4	5

Edad:	Sexo: H M	Estudios finalizados:	
		Sin estudios o primarios incompletos	1
		Obligatorios	2
		Bachiller FP/Preuniversitarios	3
		Universitarios	4

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?