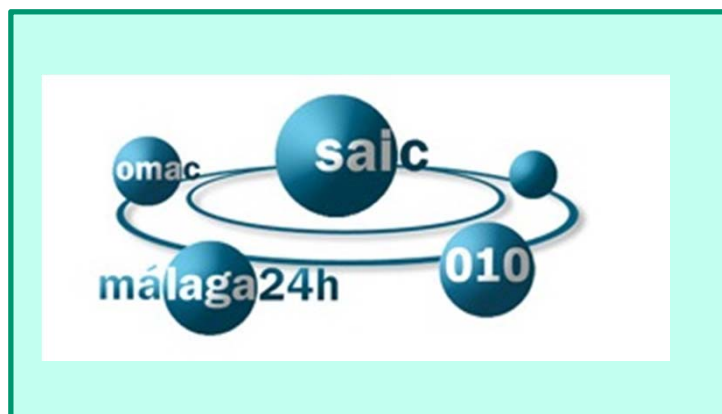
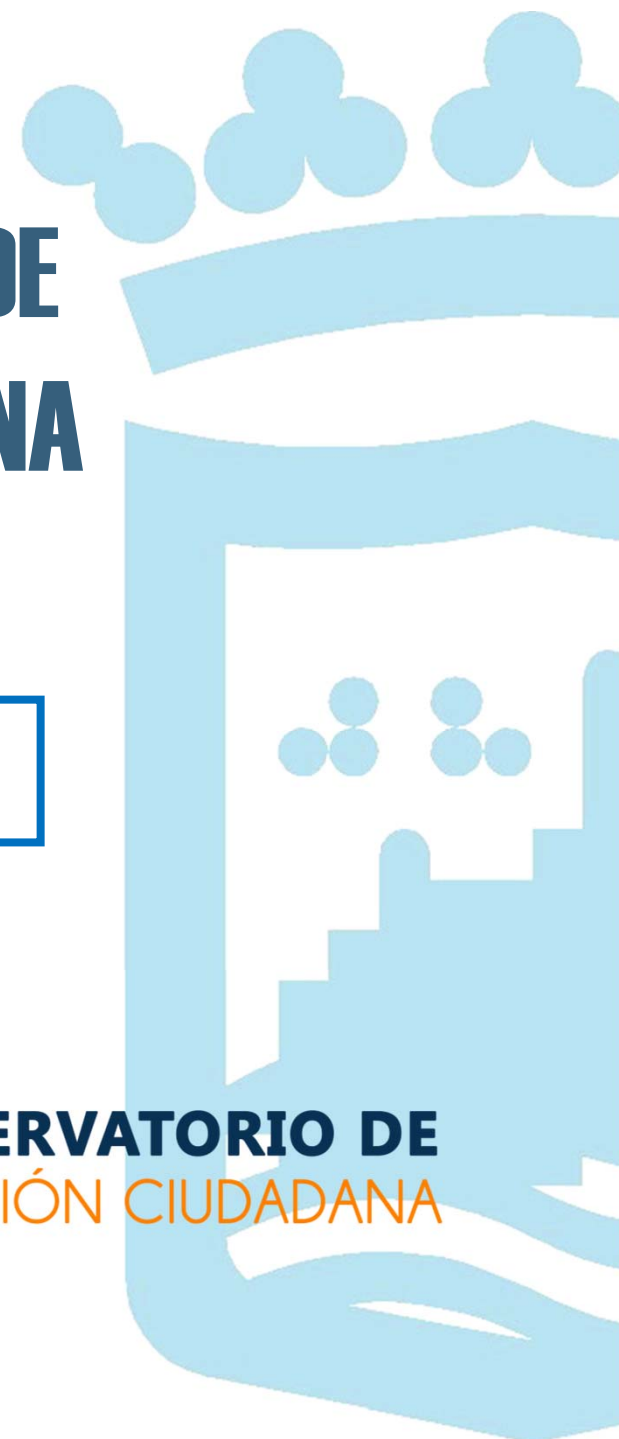


EL OBSERVATORIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (OBAC)

INFORME DE 2014



A OBSERVATORIO DE
ATENCIÓN CIUDADANA



ÍNDICE

1. Sobre la atención.
2. Sobre la evaluación de la satisfacción.
 - 2.1. Encuestas de percepción “Ómnibus”.
 - 2.2. Encuestas de satisfacción Evasatu.
 - 2.3. Cuestionario postservicio.
3. Sobre canales de participación.
 - 3.1. Sistema de quejas y sugerencias.

Para más información sobre el **Observatorio de Atención a la Ciudadanía (OBAC)**, visite [nuestra web](#)

1. Sobre la atención.

ACTIVIDAD		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL 2014
OMAC	Total de atenciones realizadas (información + trámites)	37885	34364	41206	30063	37610	29773	24992	17061	32521	49002	24624	18511	377612
	Tiempo medio de espera para la atención	0:03:27	0:02:48	0:02:26	0:02:19	0:02:51	0:02:49	0:03:13	0:02:25	0:02:50	1:11:11*	0:02:16	0:02:46	0:08:27
010	Total de llamadas recibidas	10.714	11.035	12.070	11.848	12.182	13.383	14.218	12.167	13.059	14.542	12.550	10.280	148048
	Total de llamadas atendidas	9.126	9.805	10.913	10.706	10.925	12.010	12.257	10.344	11.571	12.666	11.496	9.755	131574
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:29	0:00:27	0:00:26	0:00:26	0:00:26	0:00:27	0:00:27	0:00:27	0:00:28	0:00:29	0:00:34	0:00:31	0:00:14
Málaga 24hrs	Número de visitas Web Málaga 24h.	7.797	6.733	8.010	10119	10654	10517	10490	8215	10392	20750	15648	12404	131729

*Nota: Las mayores cifras del tiempo medio de espera para la atención en las OMAC del año 2014 se explican por la recogida de solicitudes de la campaña de Ayuda a la Contratación de personas en riesgo de exclusión social de la Junta de Andalucía del mes de Octubre de dicho año. Por tanto, si no se tuviese en cuenta dicho dato extremo, la media del año 2014 sería de 0:02:44.

2. Sobre la evaluación de la satisfacción.

2.1. Encuestas de percepción “Ómnibus”

FICHA TÉCNICA

Universo: Población de Málaga mayor de 18 años, con al menos 2 años de residencia en Málaga.

Muestra: 196 elementos.

Error muestral: 7%

P / Q = 50/50

Tipo de encuesta: Telefónica, desde las dependencias del 010 (CME).

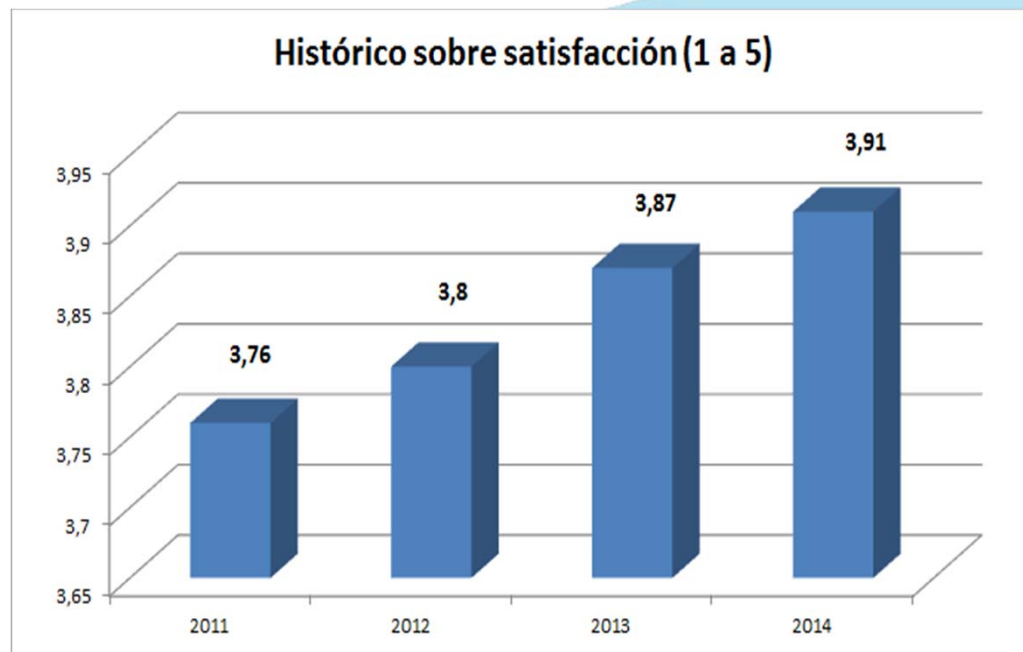
Marco Muestral: Guía de teléfonos; números elegidos al azar, para seleccionar ciudadanos con una residencia media de 2 años en el Municipio.

Fechas: Abril-Mayo de 2014 (Ómnibus de Atención a la Ciudadanía), Junio-Julio (primera oleada de Ómnibus de Servicios Técnicos), Julio-Agosto (segunda oleada de Ómnibus de Servicios Técnicos), Agosto-Septiembre (Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía), Octubre-Noviembre (Ómnibus de Servicios Socioculturales)

2.1.1. Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía 2014:

ESTADÍSTICAS

NIVEL CONOCIMIENTO	SI	NO
OMAC	54%	46%
010	52%	48%
WWW.MALAGA.EU	49%	51%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	32%	68%



SATISFACCIÓN	SI	NO	A MEDIAS
OMAC	91%	1%	8%
010	91%	0%	9%
WWW.MALAGA.EU	74%	3%	23%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	64%	9%	27%

2.1.2. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 1 2014:

ÁREAS/DEPARTAMENTOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL ESTUDIO

- EMT
- INSTITUTO MUNICIPAL DEL TAXI
- ÁREA DE TRÁFICO
- POLICÍA LOCAL
- REHABILITACIÓN DE PARQUES INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
- SMASSA

IMPORTANCIA	MEDIA (1 a 5)	DESV. TÍPICA
CONTROL PASO CAMIONES	3,49	1,33
INFRAESTRUCTURAS BICICLETA	3,81	1,27

PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

VALORACIÓN	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
EMT	3,83	0,99
PREOCUPACIÓN EMT POR MEDIO AMBIENTE	3,32	0,92
POLICÍA	3,67	1,07
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS POLÍGONOS	2,52	1,10
APLICACIÓN PAGO MÓVIL SARE Y APARCAMIENTOS	2,86	1,38
ABONOS MENSUALES APARCAMIENTOS	2,57	1,33

2.1.3. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 2 2014:

ÁREAS/DEPARTAMENTOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL ESTUDIO

- GESTRISAM
- GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO
- ÁREA DE COMERCIO, VÍA PÚBLICA Y MERCADOS
- INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA
- ÁREA DE MEDIO AMBIENTE
- ÁREA DE SERVICIOS OPERATIVOS

PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

CONOCIMIENTO SERVICIOS	SI	NO	OTRA RESP.
SANIDAD	38%	62%	0%
ADOPCIÓN ANIMALES CENTRO ZOOSANITARIO	36%	38%	26%
CANALES AVISO AVERÍAS ALUMBRADO PÚBLICO	36%	64%	0%

VALORACIÓN	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
GESTRISAM	3,95	0,76
DOMICILIACIÓN IBI	4,37	0,80
OBRAS PAVIMENTACIÓN Y SERVICIOS GMU	3,41	0,83
RECLAMACIONES EN CONSUMO	4,69	1,42
IMV	3,66	0,98
OFICINA REHABILITACIÓN CENTRO HISTÓRICO	3,70	0,98



2.1.4. Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía 2014:

ÁREAS/DEPARTAMENTOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL ESTUDIO

- CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS (CSSC)
- ÁREA DE DERECHOS SOCIALES
- EMPRESA MUNICIPAL MÁS CERCA
- ÁREA DE IGUALDAD
- INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO
- ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO
- PARCEMASA

ÁREAS/DEPTAM	SERVICIOS MÁS CONOCIDOS
CSSC	AYUDA A DOMICILIO 46,7%
DERECHOS SOCIALES (MAYORES)	TALLERES PARAMAYORES 44,7%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	REGISTRO PAREJAS DE HECHO 33%

CONOCIMIENTO	SI	NO	OTRA RESP.
MÁS CERCA	24%	61%	15%
WEB IGUALDAD	12%	47%	41%

PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

VALORACIÓN	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
IMFE	3,60	0,87
FUNCIONAMIENTO DE EQUIPAMIENTOS DISTRITO (CENTROS CIUDADANOS, ETC.)	3,76	0,84
PARCEMASA	4,29	1,07



2.1.5. Encuesta Ómnibus de Servicios Socioculturales 2014:

ÁREAS/DEPARTAMENTOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL ESTUDIO

- PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS
- ÁREA DE CULTURA
- ÁREA DE JUVENTUD
- FUNDACIÓN PICASSO
- ÁREA DE TURISMO
- ÁREA DE DEPORTES
- MÁLAGA, DEPORTE Y EVENTOS

CONOCIMIENTO SERVICIOS / VISITAS	SI	NO	OTRA RESP.
PALACIO FERIAS	29%	71%	0%
JUVENTUD	36%	55%	9%

VALORACIÓN SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
PROGRAMAS JUVENTUD	2,96	1,52
MUSEO CASA NATAL PICASSO	3,97	1,07
APERTURA COMERCIOS DOMINGOS/FESTIVOS PARA CRUCEROS	4,41	0,96
PROMOCIÓN MÁLAGA EN OTRAS CIUDADES DE ESPAÑA	4,46	0,90
PROMOCIÓN TURISMO NATURALEZA	4,34	0,98

CONOCIMIENTO SERVICIOS	CONOCE Y PARTICIPA	CONOCE, NO PARTICIPA	NO CONOCE	NS/NC
NOCHE EN BLANCO	40%	38%	18%	4%
FIESTA DEPORTE MÁLAGA	9%	22%	63%	6%

**PRINCIPALES
RESULTADOS
OBTENIDOS**

A OBSERVATORIO DE
ATENCIÓN CIUDADANA

2.2. Encuestas de satisfacción Evasatu

2.2.1. Ficha técnica:

Universo: Usuarios de los servicios del Ayuntamiento (diversos grupos en función del estudio).

Muestra y método de recogida: Variable en función del estudio.

Fechas: Desde 2011 hasta 2014.

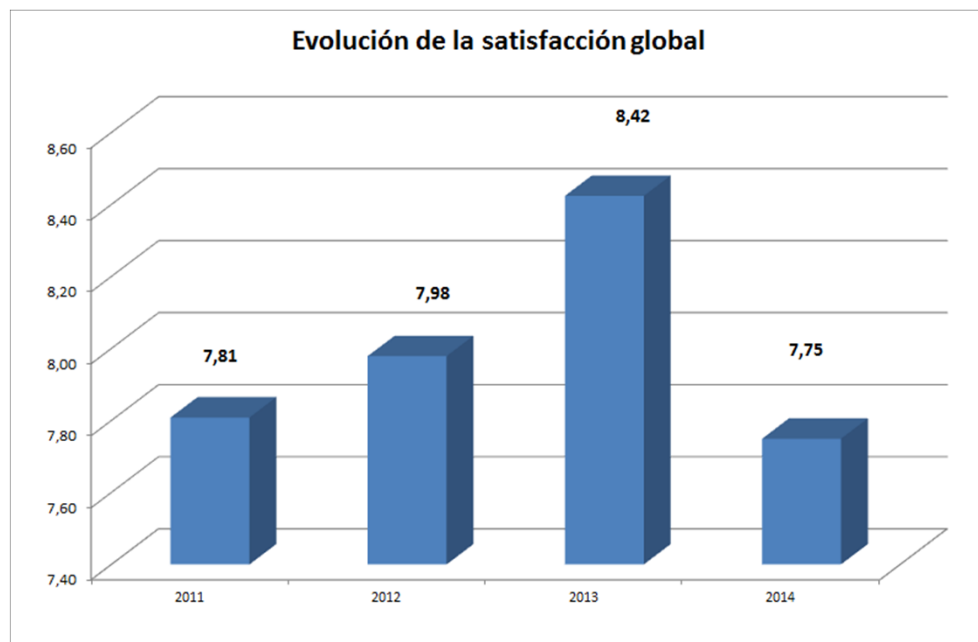
2.2.2. Parámetros de cuestionarios:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores.
- **Capacidad de respuesta:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades, específicamente, teniendo en cuenta la urgencia que requiere la intervención.
- **Profesionalidad:** Competencia técnica. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- **Cortesía:** Atención, consideración, respeto y cortesía del personal de contacto con el cliente
- **Credibilidad:** Veracidad y honestidad en el servicio que se presta.
- **Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas sobre el uso que se hace de la información personal que se usa para prestar el servicio.
- **Accesibilidad, Facilidad de los contactos:** Servicio accesible y fácil de contactar.
- **Comunicación:** mantener a los clientes informados, usando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido.
- **Elementos tangibles:** Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene utilizado en la prestación del servicio.
- **Global:** Satisfacción general que se obtiene del Área.

2.2. Encuestas de satisfacción Evasatu

2.2.3. Evolución de parámetros:

EVOLUCIÓN PARÁMETROS POR AÑOS											
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Profesionalidad	Cortesía	Credibilidad	Seguridad	Accesibilidad	Comunicación	Comprensión del Usuario	Instalaciones	Global
2011	7,80	7,64	8,14	8,44	7,77	8,29	7,62	7,98	7,88	7,57	7,81
2012	7,80	7,41	7,96	8,29	8,06	8,06	7,73	8,13	7,96	8,22	7,98
2013	8,23	7,63	8,65	9,09	8,38	9,19	8,91	9,08	8,50	8,44	8,42
2014	7,71	7,43	7,81	8,00	7,59	8,02	7,73	7,83	7,73	7,47	7,75
MEDIA	7,93	7,51	7,98	8,13	7,85	8,20	7,80	7,85	7,90	7,63	7,76



2.3. Cuestionario postservicio

2.3.1. Ficha técnica:

Universo: Usuarios/as de los servicios del Ayuntamiento.

Muestra y método de recogida: Aquellos individuos que motu proprio rellenen un cuestionario y lo entreguen en el buzón que deseen.

Fechas: Desde 2011 hasta 2014.

Nota sobre representatividad: Los resultados han sido obtenidos en base a los cuestionarios depositados voluntariamente en los distintos buzones adscritos, de forma que no puede controlarse la representatividad de los mismos.

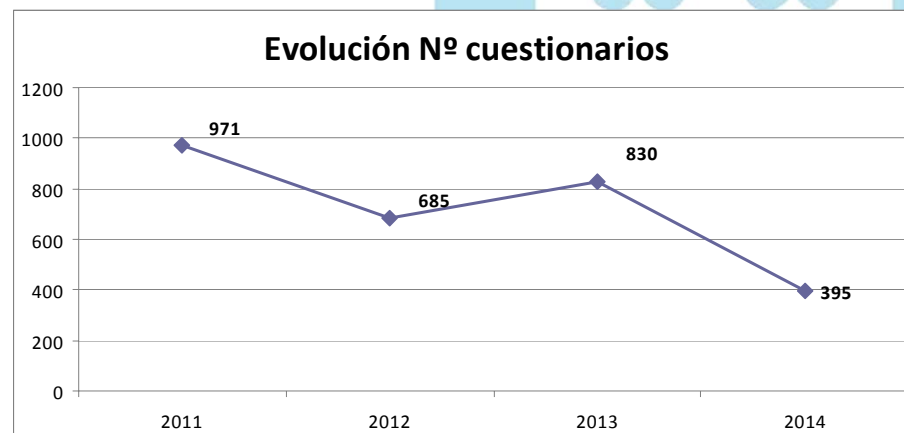
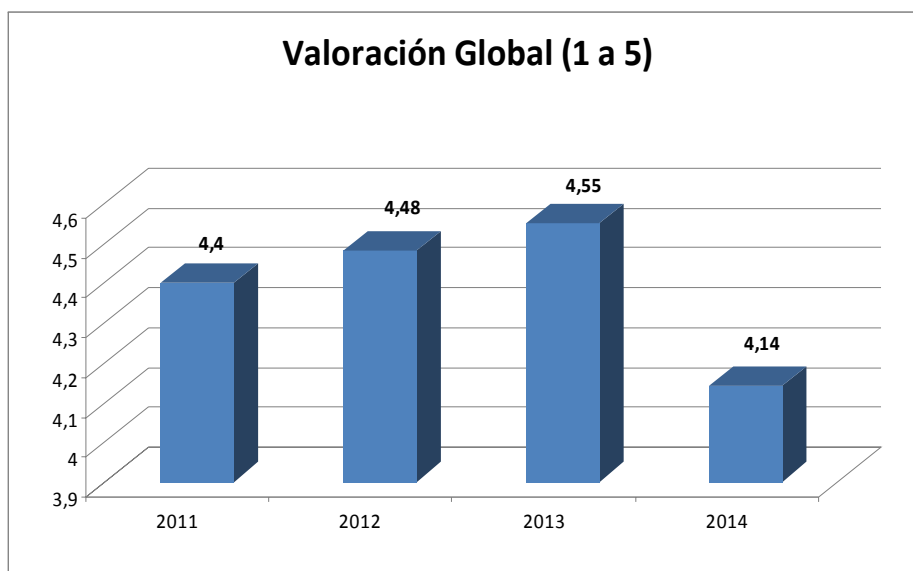
2.3.2. Parámetros de cuestionarios:

- **Global:** representa su percepción global del servicio recibido, independientemente de los parámetros que lo definan. No es una media de los demás parámetros, es una variable independiente.
- **Rapidez:** disposición para proporcionar un servicio rápido, con puntualidad, oportunidad.
- **Profesionalidad:** competencia técnica. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- **Amabilidad:** atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el cliente.
- **Información:** mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido.
- **Instalaciones:** aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio.

2.3. Cuestionario postservicio

2.3.3. Evolución de parámetros:

Fecha	Valoración Global (1 a 5)	Rapidez (1 a 5)	Profesionalidad (1 a 5)	Amabilidad (1 a 5)	Información (1 a 5)	Instalaciones (1 a 5)
2011	4,4	4,37	4,56	4,6	4,52	4,1
2012	4,48	4,43	4,62	4,66	4,58	4,47
2013	4,55	4,51	4,63	4,66	4,58	4,29
2014	4,14	4,09	4,36	4,41	4,25	3,89
Media	4,39	4,35	4,54	4,58	4,48	4,19



3. Sobre canales de participación.

3.1. Sistema de Quejas y Sugerencias.

