

A complex network diagram consisting of numerous light blue circular nodes connected by thin, light blue lines. The nodes are arranged in a roughly circular pattern, with some nodes being more prominent than others. The overall effect is that of a digital or social network.

**A** **OBSERVATORIO DE**  
TENCIÓN CIUDADANA

INFORME 2015

# 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		Total 2014	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	Total 2015
OMAC	Total atenciones realizadas (info+trámites)	377612	32157	34843	35616	33705	27227	23436	18817	17605	48280	31661	25362	16347	345056
	Tiempo medio de espera para la atención	0:08:27*	0:03:29	0:02:58	0:03:08	0:03:45	0:02:51	0:03:07	0:02:44	0:07:20	0:32:21	0:03:50	0:04:00	0:03:28	0:06:05
10	Total llamadas recibidas	140848	11837	18010	12866	12643	11730	12515	13400	12150	14694	17022	15346	10512	162725
	Total llamadas atendidas	131574	10941	16325	12071	11525	10814	11708	12461	11036	13460	15493	13832	9853	149519
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:27	0:00:29	0:00:45	0:00:24	0:00:34	0:00:24	0:00:30	0:00:26	0:00:24	0:00:24	0:00:44	0:00:33	0:00:22	0:00:31
Mlg 24h	Nº visitas web	131729	20983	18255	12837	13270	14884	14384	16820	11235	16377	19032	15752	12126	185955

- \*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. Lo mismo ocurre también en 2015 (la media sería 0:03:42)
- \*\*Nota: Tiempo medio de espera del 010 de febrero por traslado de las dependencias del 010, dato actualizado en Abril de 2015.
- \*\*\*Nota: Datos de OMAC de Abril actualizados en Julio.

## 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:** Mayo-junio de 2015 (Ómnibus de Atención a la Ciudadanía), julio-septiembre (Servicios a la Ciudadanía), septiembre-octubre (Servicios Técnicos 1).

**El resto actualmente se encuentra en fase de cierre de resultados.** Pueden analizarse los resultados obtenidos en 2014 en el Informe del Observatorio de dicho año, también disponible en la [web del OBAC](#).

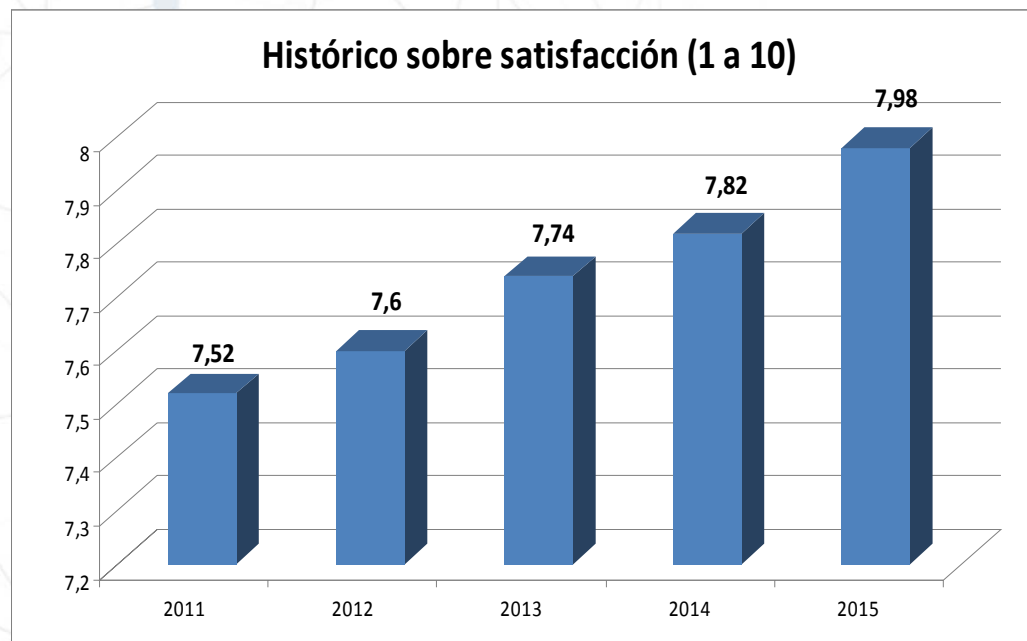
## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.1.1. Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía 2015

#### Estadísticas

Nivel de conocimiento	SI	NO
OMAC	59%	41%
010	50%	50%
<a href="http://www.malaga.eu">www.malaga.eu</a>	52%	48%
Quejas y sugerencias	34%	66%

Satisfacción	SI	NO	A medias
OMAC	79%	1%	20%
010	85%	5%	10%
<a href="http://www.malaga.eu">www.malaga.eu</a>	71%	8%	21%
Quejas y sugerencias	69%	7%	24%



## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.1.2. Encuesta *Ómnibus de Servicios Técnicos 1-2015*

#### ***Áreas/Departamentos que han participado en el estudio***

- EMT
- Instituto Municipal del Taxi
- Rehabilitación de Parques Industriales y Empresariales
- Agencia Municipal de la Energía

#### ***Principales resultados obtenidos***

Valoración	Media (1 a 10)	Desviación Típica
EMT	7,73	0,97
Preocupación EMT por Medio Ambiente	6,90	1,11
Mantenimiento de infraestructuras polígonos	5,39	1,10

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.1.3. Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía 2015

#### 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
- Área de Participación Ciudadana
- PARCEMASA

Áreas/Departamentos	Servicios más conocidos
CSSC	Ayuda a domicilio 51,5%
Derechos Sociales (mayores)	Talleres para mayores 52,6%
Participación Ciudadana	Registro parejas de hecho 38,8%

#### Principales resultados obtenidos

Conocimiento	SI	NO	Otra respuesta
Más Cerca	24%	68%	8%
Área de Igualdad (Web)	11%	32%	57%

Valoración	Media (1 a 10)	Desviación típica
PARCEMASA	8,34%	1,00

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 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 2015. Pueden analizarse los resultados obtenidos en 2014 (y datos históricos de otros años) en el Informe del Observatorio de dicho año, también disponible en la web del OBAC.

#### 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. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.2. Encuestas de satisfacción *Evasatu*

#### 2.2.3. Evolución de parámetros

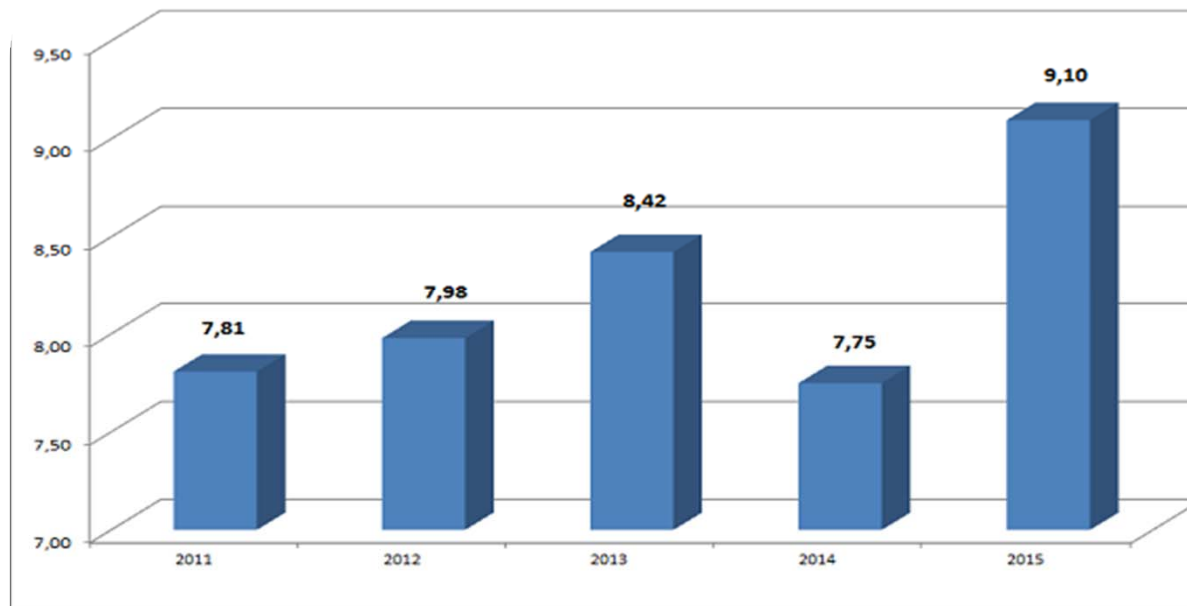
EVOLUCIÓN PARÁMETROS POR AÑOS											
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Profesionalidad	Cortesía	Credibilidad	Seguridad	Accesibilidad	Comunicación	Comprensión del Usuario	Instalaciones	Global
2011	7,80	7,64	8,14	8,44	7,77	8,29	7,62	7,98	7,88	7,57	7,81
2012	7,80	7,41	7,96	8,29	8,06	8,06	7,73	8,13	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
2015	9,14	9,02	9,18	9,28	9,14	8,94	8,92	9,08	9,09	9,09	9,10
MEDIA	8,01	7,59	8,05	8,19	7,95	8,23	7,88	7,93	7,98	7,71	7,84

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.2. Encuestas de satisfacción *Evasatu*

#### 2.2.3. Evolución de parámetros

Evolution of global satisfaction



## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 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 2015.

*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. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.3. Cuestionario postservicio

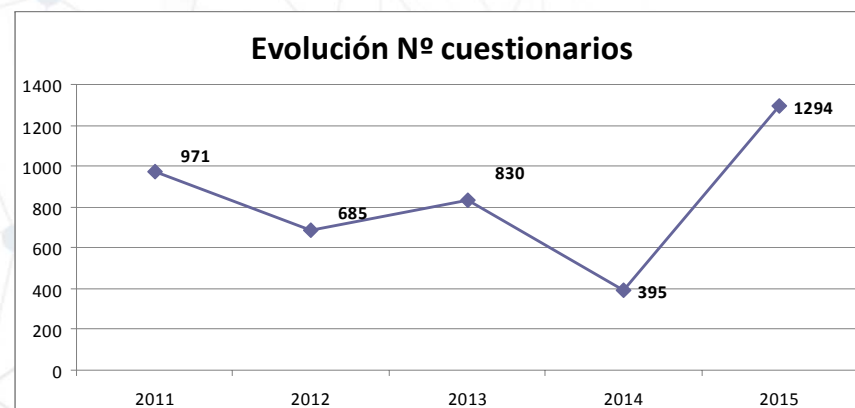
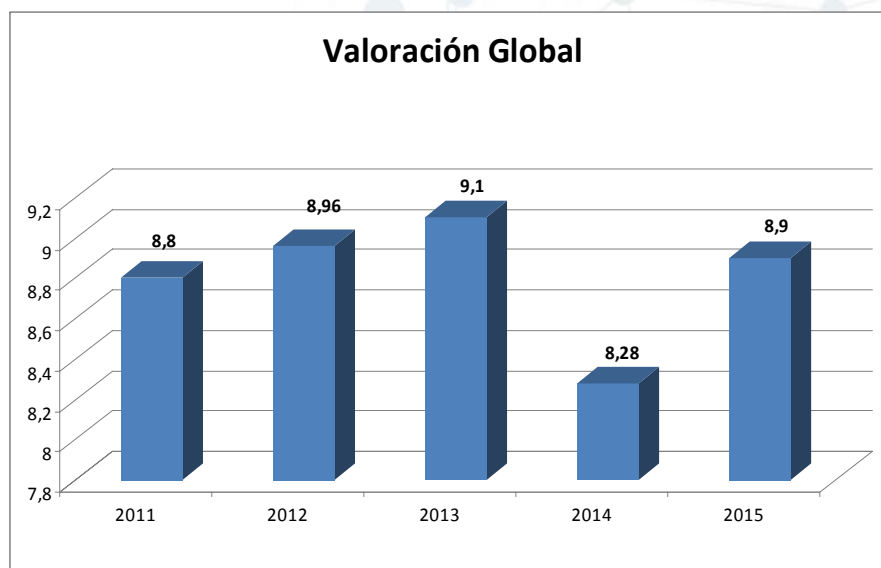
#### 2.3.3. Evolución de parámetros

Fecha	Valoración Global	Rapidez	Profesionalidad	Amabilidad	Información	Instalaciones
2011	8,8	8,74	9,12	9,2	9,04	8,2
2012	8,96	8,86	9,24	9,32	9,16	8,94
2013	9,1	9,02	9,26	9,32	9,16	8,58
2014	8,28	8,18	8,72	8,82	8,5	7,78
2015	8,9	8,9	9,16	9,3	9,13	8,62
MEDIA	8,9	8,81	9,15	9,24	9,06	8,49

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.3. Cuestionario postservicio

#### 2.3.3. Evolución de parámetros



## 3. Sobre canales de participación

### 3.1. Sistema de Quejas y Sugerencias

\*Nota: Datos parciales  
(dinámicos) a fecha 03-02-  
2016.

