

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 structure is dense and interconnected.

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

INFORME 2016

# ÍNDICE

1. Sobre la atención
2. Sobre la evaluación de la satisfacción
  - 2.1. Encuestas de satisfacción *Evasatu*
  - 2.2. 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	Total 2015	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total 2016
OMAC	Total de clientes atendidos	377612	345056	18425	21842	29076	32330	24922	23118	18626	19603	26238	43416	23101	16231	296928
	Tiempo medio de espera para la atención	0:08:27*	0:06:05	0:04:47	0:02:43	0:02:55	0:05:55	0:03:21	0:04:37	0:04:39	0:03:54	0:04:35	0:21:43	0:04:31	0:03:54	0:05:38
Teléfono 010	Total llamadas recibidas	140848	162725	9149	9878	12528	11584	11285	11713	10640	10462	11137	10529	10302	10309	129516
	Total llamadas atendidas	131574	149519	8671	8909	10351	9036	10283	10992	9902	9681	10473	9835	9811	9633	117577
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:27	0:00:31	0:00:22	0:00:45	0:01:01	0:01:23	0:00:32	0:00:18	0:00:17	0:00:17	0:00:16	0:00:15	0:00:13	0:00:16	0:00:30
málaga24h	Nº visitas web	131729	185955	17887	12105	13917	13277	14311	13093	13292	12637	13813	23283	14205	15041	176861

- \*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 hasta el momento sería 0:03:40)
- \*\*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.
- \*\*\*\*Nota: No disponibles datos de OMAC de Diciembre debido a migración en sistema de gestor de colas de las oficinas. Pendiente de actualizar.

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.1. Encuestas de satisfacción *Evasatu*

#### 2.1.1. 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 2016. Pueden analizarse los resultados obtenidos en otros años en los Informes pertinentes del Observatorio, también disponibles en la web del OBAC.

#### 2.1.2. 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

### 2.1. Encuestas de satisfacción *Evasatu*

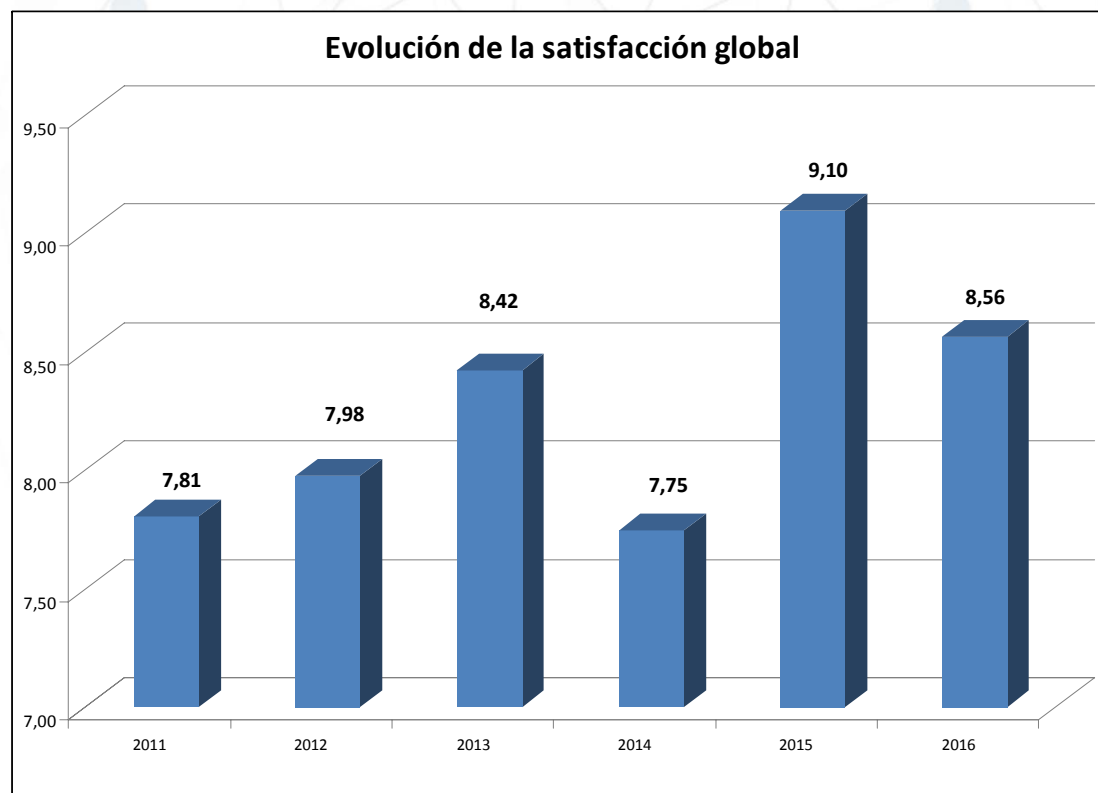
#### 2.1.3. Evolución de parámetros

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
2016	8,54	8,25	8,51	8,77	8,48	8,26	8,33	8,44	8,49	8,78	8,56
MEDIA	8,04	7,61	8,06	8,21	7,98	8,23	7,91	7,96	8,01	7,75	7,86

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.1. Encuestas de satisfacción *Evasatu*

#### 2.1.3. Evolución de parámetros



## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.2. Cuestionario postservicio

#### 2.2.1. Ficha técnica

**Universo:** Usuarios/as de los servicios del Ayuntamiento.

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

**Fechas:** Desde 2011 hasta 2016\*

*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.

#### 2.2.2. Parámetros de cuestionarios

**Valoración del personal:**

- Amabilidad
- Profesionalidad

**Valoración de trámites:**

- Rapidez
- Facilidad
- Claridad de información

**Instalaciones:**

- Comodidad
- Mantenimiento

**Valoración global**

\* La valoración de los parámetros facilidad, comodidad y mantenimiento comenzó a medirse en 2016, no existiendo datos homogéneos de años previos.

## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

### 2.2. Cuestionario postservicio

#### 2.2.3. Evolución de parámetros

Fecha	Valoración Global	Rapidez	Profesionalidad	Amabilidad	Información	Facilidad	Comodidad	Mantenimiento
2011	8,8	8,74	9,12	9,2	9,04	*	*	*
2012	8,96	8,86	9,24	9,32	9,16	*	*	*
2013	9,1	9,02	9,26	9,32	9,16	*	*	*
2014	8,28	8,18	8,72	8,82	8,5	*	*	*
2015	8,9	8,9	9,16	9,3	9,13	*	*	*
2016	8,5	8,5	8,8	8,7	8,5	8,5	8,4	8,2
MEDIA	8,7	8,7	9,1	9,1	8,9	8,5	8,4	8,2

\* La valoración de los parámetros facilidad, comodidad y mantenimiento comenzó a medirse en 2016, no existiendo datos homogéneos de años previos.



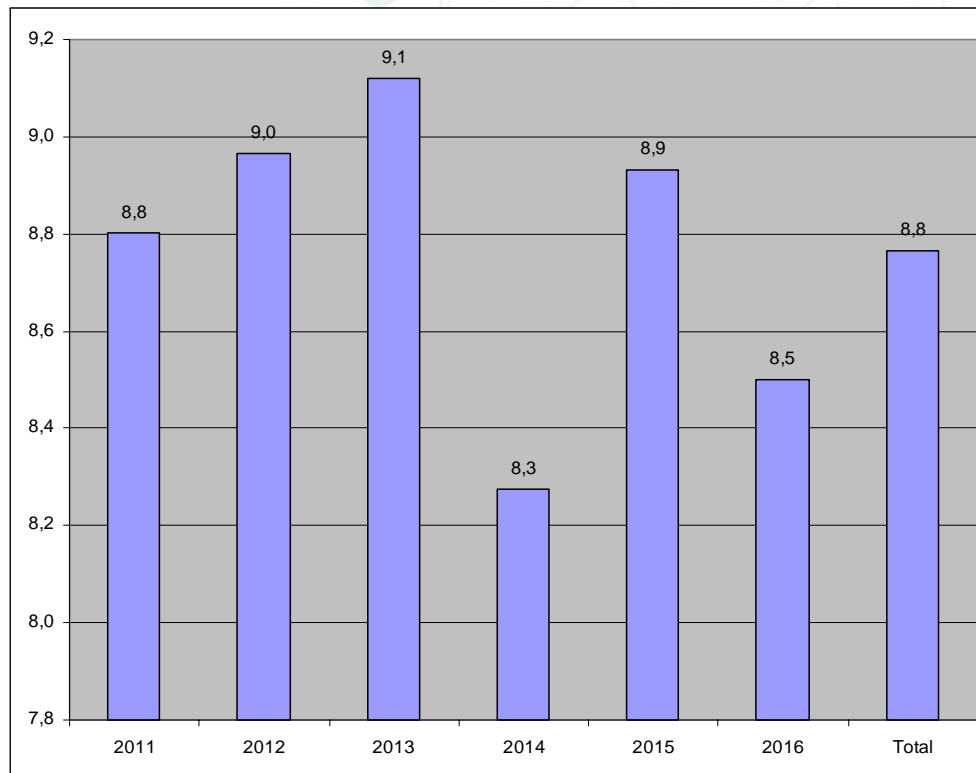


## 2. Sobre la evaluación de la satisfacción

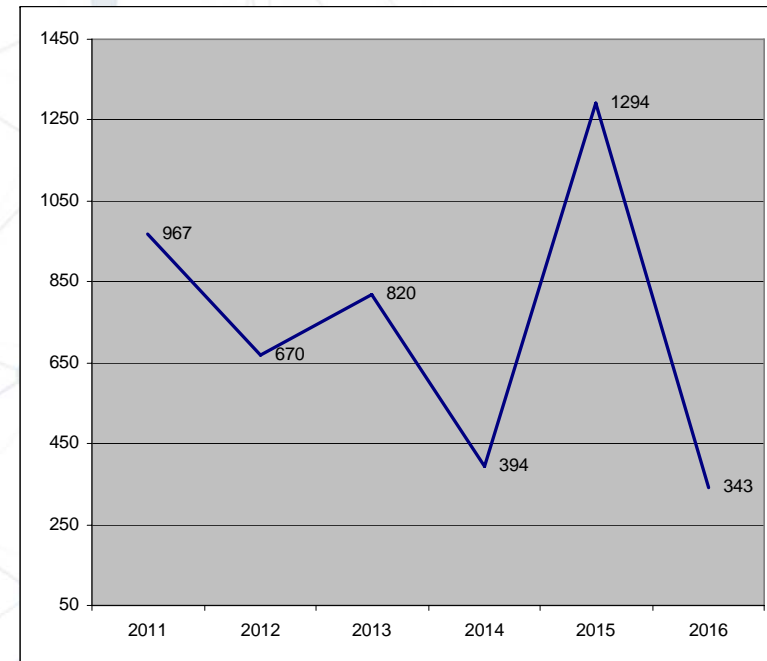
### 2.2. Cuestionario postservicio

#### 2.2.3. Evolución de parámetros

Valoración global



Número de cuestionarios



## 3. Sobre canales de participación

### 3.1. Sistema de Quejas y Sugerencias

