

A background network diagram consisting of numerous light blue circular nodes connected by thin, light blue lines, forming a complex web structure.

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

INFORME 2017

# ÍNDICE

1. Sobre la atención
2. Sobre la evaluación de la satisfacción
  - 2.1. Encuestas de satisfacción *Evasatu*
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 2016	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Total 2017
<b>OMAC</b>	Total de clientes atendidos	296298						25772	20853	16887	23712	22794	23829	25711	159558
	Tiempo medio de espera para la atención	0:05:38						0:03:14	0:01:48	0:01:23	0:03:07	0:02:07	0:01:41	0:04:48	0:02:35
<b>Teléfono 010</b>	Total llamadas recibidas	129516	10247	9521	10645	9729	11187	13561	8.559	10.166	11.496	11.493	10.109	4.400	121113
	Total llamadas atendidas	117577	9771	9056	9939	8931	10403	12363	7619	9390	9982	10135	9246	3984	110819
	Tiempo medio de espera para la atención	0:00:30	0:00:16	0:00:19	0:00:21	0:00:24	0:00:24	0:00:35	0:00:34	0:00:23	0:00:42	0:00:41	0:00:30	0:00:32	0:00:28
<b>málaga24h</b>	Nº visitas web	176681	19143	13058	14054	12880	15563	14258	15290	12671	13533	13450	12555	11318	167773

- Nota: No disponibles datos de OMAC de enero a mayo 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*

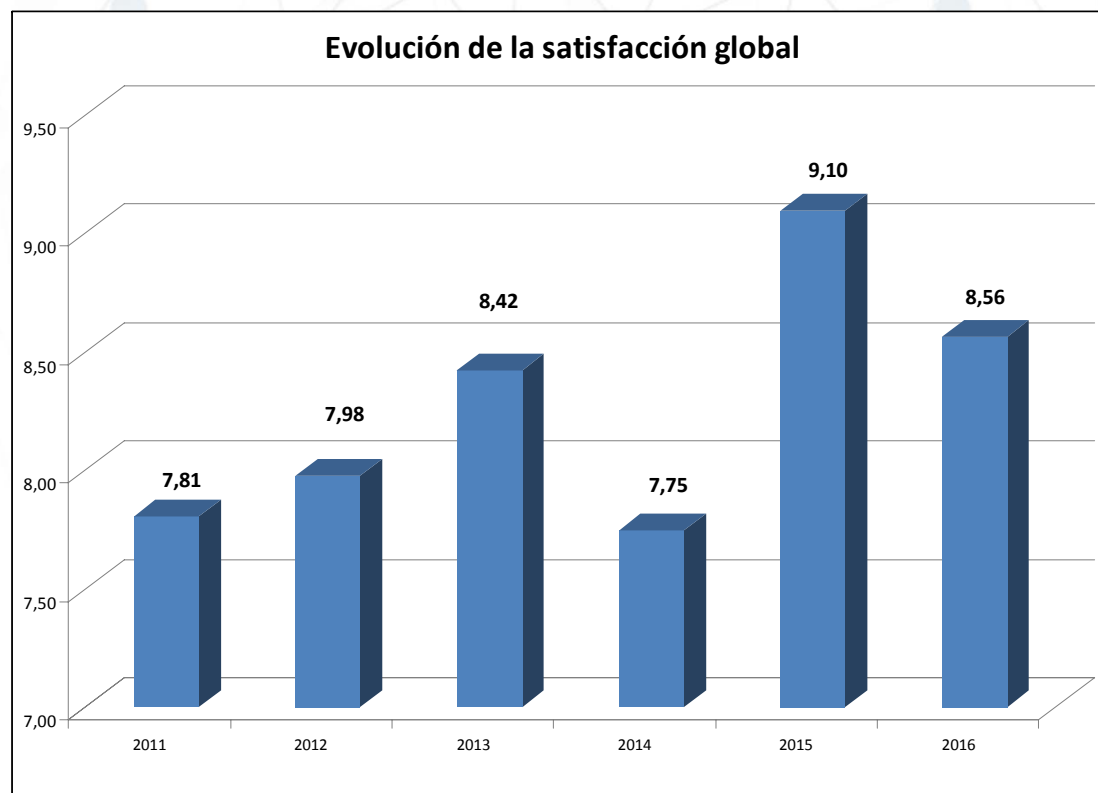
#### 2.1.3. Evolución de parámetros

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



## 3. Sobre canales de participación

### 3.1. Sistema de Quejas y Sugerencias

