

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

A **OBSERVATORIO DE**
TENCIÓN CIUDADANA

INFORME DE OCTUBRE DE 2016

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 obac.malaga.eu.



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	Total 2016
OMAC	Total de clientes atendidos	377612	345056	18425	21842	29076	32330	24922	23118	18626	19603	26238	43416	257596
	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	0:05:55
Teléfono 010	Total llamadas recibidas	140848	162725	9149	9878	12528	11584	11285	11713	10640	10462	11137	10529	108905
	Total llamadas atendidas	131574	149519	8671	8909	10351	9036	10283	10992	9902	9681	10473	9835	98133
	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	0:00:33
málaga24h	Nº visitas web	131729	185955	17887	12105	13917	13277	14311	13093	13292	12637	13813	23283	147615

- *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)

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: **Planificadas para realizarse a lo largo del año.** Pueden analizarse los resultados obtenidos en 2014 y 2015 en los Informes del Observatorio de dichos años, también disponible en la web del OBAC.

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 2016. **Planificadas para realizarse a lo largo del año.** Pueden analizarse los resultados obtenidos en 2015 (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

2.3. 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: De periodicidad anual, se incluirán los datos relativos a 2016 una vez concluido. Pueden analizarse los resultados obtenidos en 2015 (y datos históricos de otros años) en el Informe del Observatorio de dicho año, también disponible en la web del OBAC.

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.

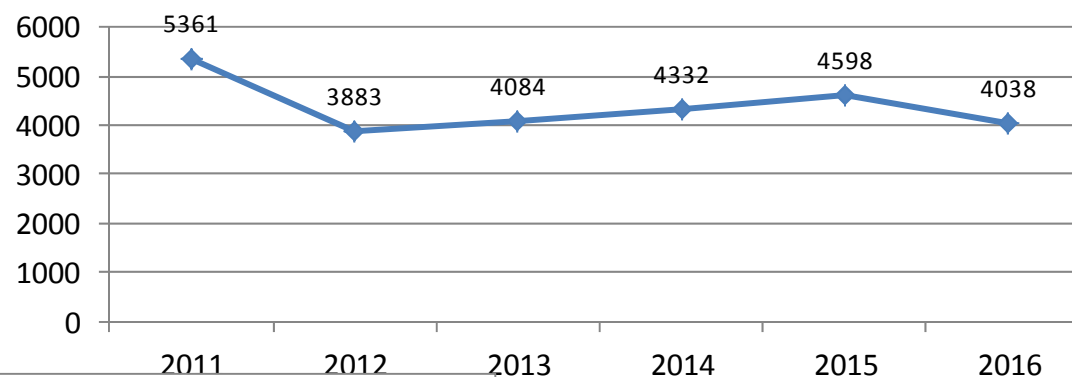
Instalaciones: aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio.

3. Sobre canales de participación

3.1. Sistema de Quejas y Sugerencias

*Nota: Datos parciales (dinámicos) a fecha 28-11-2016. Las cifras de 2016 se corresponden con los tres primeros trimestres del año.

Entrada anual de QyS



Tiempo medio (en días) de respuesta

