



Encuesta "La Voz de los Ciudadanos 2014"

Los usuarios de las oficinas de información de las Delegaciones del Gobierno puntúan con un 4,8 sobre 5 el trato personal y la atención recibida

- El grado de satisfacción de los ciudadanos obtiene una calificación global muy alta, con 4,5 puntos sobre 5
- Todas las puntuaciones sobre los aspectos analizados oscilan entre 4,8 y 4,1 puntos
- Todos los aspectos relacionados con estas oficinas de atención al público mejoran su valoración a lo largo del último año, especialmente la relativa a accesos a la oficina.
- La encuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para valorar la situación de estas oficinas y mejorar los servicios que prestan, recoge 7.711 opiniones de los usuarios.

21 de febrero de 2015- El grado de satisfacción de los ciudadanos que utilizan las oficinas de información de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía obtiene una calificación global de 4,5 puntos sobre 5, lo que corresponde a una calificación muy alta.

Las notas más altas que otorgan los ciudadanos tienen que ver con la atención que han recibido, 4,8 puntos, y también con el trato personal, otro 4,8. La información que han recibido es calificada con 4,7, y el tiempo que le han dedicado en la oficina, también obtiene 4,7 de puntuación media. El tiempo de espera es calificado con 4,4.

El aspecto con menor valoración, pero al mismo tiempo el que más ha mejorado respecto al año anterior, con una subida de cinco puntos porcentuales, es el relativo a los accesos a la oficina con un 4,1, valoración compartida con las instalaciones.

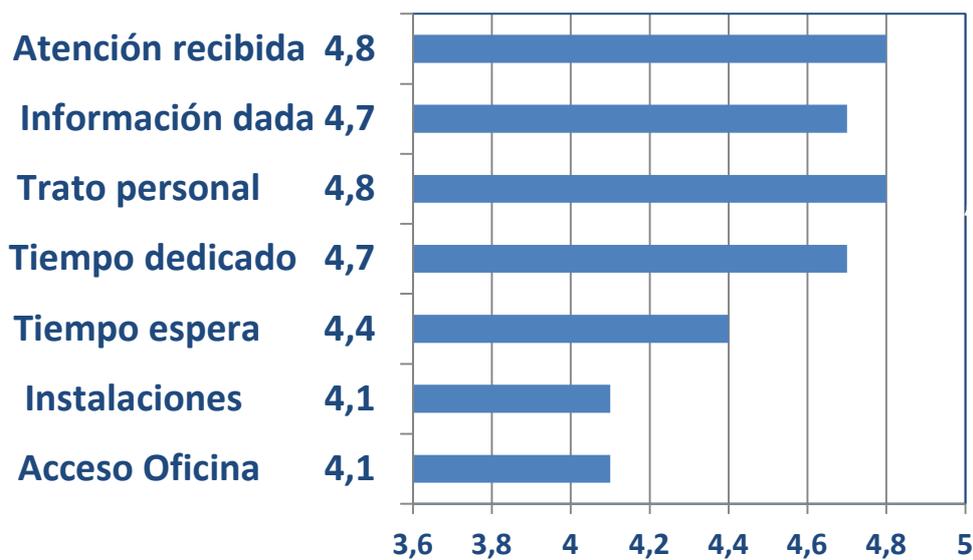
CORREO ELECTRONICO

secretaria.prensa@minhap.es

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

El estudio "La Voz de los Ciudadanos", ha contado en 2014 con 7.711 opiniones de usuarios de las oficinas de información de las Delegaciones del Gobierno en todo el territorio nacional.

Todos los aspectos analizados tienen una puntuación superior a 4 puntos, es decir, todas las calificaciones se sitúan entre alta y muy alta.



El indicador de satisfacción experimenta un avance respecto a 2013

La suma de encuestados que atribuyen una valoración de 4 y 5 puntos a los distintos aspectos encuestados representa el 90 % del total.

Este indicador experimenta una mejora de 2,2 puntos respecto a la encuesta de 2013. Esta tendencia global favorable también se observa para todos y cada uno de los aspectos de la encuesta.

ASPECTO ANALIZADO	FRECUENCIA DE PUNTUACIONES 4 -5 EN 2013	FRECUENCIA DE PUNTUACIONES 4 -5 EN 2014
1.- El acceso a la oficina (barreras, señalización)	71,9 %	77,6 %
2.- Las instalaciones	76 %	78,3 %
3.- El tiempo de espera hasta que le atendimos	88,6 %	88 %
4.- El tiempo que dedicamos a atenderle	93,8 %	96 %
5.- El trato personal recibido	95,6 %	97,3 %
6.- La información facilitada	93,5 %	96,2 %
7.-La atención recibida respecto de la que esperaba recibir	95,4 %	96,6 %
TOTAL	87,8%	90 %

El registro de esta tendencia positiva, generalizada respecto al ejercicio 2013, coincide con una serie de actuaciones desarrolladas a lo largo del último año con el fin de mejorar las condiciones en que estas oficinas prestan sus servicios. Actuaciones como la ejecución de obras en los inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas, la celebración de cursos de formación en calidad del servicio y atención al ciudadano, y la agilización de la gestión del registro, con una nueva aplicación informática en 2014.

Todas las Delegaciones del Gobierno registran notas de satisfacción en sus oficinas de atención al público que superan los 4 puntos. Destacan las calificaciones de Melilla, con 4,9, y las de Ceuta, Murcia, Aragón, Castilla-La Mancha e Illes Balears con 4,7.

ENCUESTA: LA VOZ DE LOS CIUDADANOS 2014 . MEDIA DE RESULTADOS POR DELEGACIONES DEL GOBIERNO								
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO	EL ACCESO A LA OFICINA	INSTALACIONES	TIEMPO ESPERA	TIEMPO DEDICADO	TRATO PERSONAL	INFORMACIÓN DADA	ATENCIÓN RECIBIDA	MEDIA GENERAL
MELILLA	4,7	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9
CEUTA	4,2	4,3	4,8	5,0	5,0	4,9	5,0	4,7
MURCIA	4,7	4,7	4,4	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7
ARAGÓN	4,5	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7
CASTILLA LA MANCHA	4,4	4,5	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8	4,7
ILLES BALEARS	4,3	4,3	4,7	4,8	4,9	4,8	4,9	4,7
C. VALENCIANA	4,4	3,9	4,6	4,8	4,9	4,8	4,8	4,6
MADRID	4,5	4,5	4,3	4,6	4,7	4,8	4,6	4,6
C. FORAL DE NAVARRA	4,0	4,2	4,7	4,8	4,9	4,7	4,8	4,6
PAIS VASCO	4,1	4,3	4,6	4,7	4,8	4,7	4,7	4,6
CASTILLA Y LEÓN	4,1	4,2	4,6	4,8	4,8	4,8	4,8	4,6
LA RIOJA	4,2	4,1	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,5
ANDALUCÍA	3,9	4,0	4,5	4,7	4,8	4,8	4,8	4,5
CANARIAS	4,1	4,2	4,3	4,6	4,8	4,7	4,8	4,5
CANTABRIA	4,1	4,3	4,5	4,7	4,7	4,6	4,7	4,5
ASTURIAS	3,9	3,9	4,6	4,7	4,8	4,6	4,6	4,4
GALICIA	3,5	4,1	4,2	4,7	4,8	4,7	4,8	4,4
EXTREMADURA	4,0	3,9	4,2	4,6	4,7	4,6	4,6	4,4
CATALUÑA	3,5	3,6	3,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,2
TOTAL	4,1	4,1	4,4	4,7	4,8	4,7	4,8	4,5