

Concejalía de Atención al Ciudadano

Número de Encuestas realizadas: 750

Lugares: OAC Padre Vallet, OAC El Cubo, y OAC Volturno.

Fecha: 2014 (enero – septiembre)

Resultados sobre la Calidad y Satisfacción del Ciudadano en las OAC's

(Valoración: 1-Nada Satisfactorio y 5-Totalmente Satisfactorio)

PREGUNTA	1	2	3	4	5	NS/NC
1. El acceso a la Oficina de Atención al Ciudadano	1.20%	1.07%	4.93%	18.26%	73.74%	0.80%
2. Sistema de turnos para la organización de la espera	0.02%	1.1%	4.13%	19.00%	75.25%	0.50%
3. Trato recibido por el personal de la oficina	0.00%	0.00%	0.53%	6.93%	92.26%	0.28%
4. ¿Ha existido claridad en la información facilitada por los empleados?	0.00%	0.13%	0.66%	12.27%	86.27%	0.67%
5. El tiempo de espera en la oficina	0.13%	0.93%	2.52%	15.33%	80.16%	0.93%
6. Satisfacción general de las Oficinas de Atención al Ciudadano	0.13%	0.13%	0.93%	17.33%	80.28%	1.20%

Resultados sobre los canales de información municipal

PREGUNTA	SI	NO	NS/NC
7. ¿Conoce el Buzón del Ciudadano?	38.0%	60.13%	1.87%
8. ¿Ha accedido a la web municipal?	66.8%	30.8%	2.40%

9. Medios más habituales por los que recibe información o noticias del Ayuntamiento

REVISTA MUNICIPAL	PRENSA ESCRITA	WEB MUNICIPAL	OTROS	NS/NC
60.53%	6.40%	19.33%	2.26%	11.48%