



Número de Encuestas realizadas: 600

Lugares: OAC Padre Vallet, OAC El Cubo y OAC Voltorno

Fecha: Desde el 2 hasta el 17 de diciembre de 2020 (ambos días inclusive)

Resultados sobre la Calidad y Satisfacción de los ciudadanos en las OAC'S

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

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	NS/NC	TOTAL
1	Ubicación de la Oficina de Atención al Ciudadano.	0,50%	0,50%	3,17%	14,00%	81,67%	0,16%	100%
Nº	Pregunta	SI	NO	NS/NC	TOTAL			
2	¿Conoce el sistema de cita previa online?	91,34%	7,16%	1,50%	100%			
3	Satisfacción General con el sistema de cita previa online.	3,00%	2,84%	5,00%	17,84%	67,16%	4,16%	100%
4	Claridad en la información facilitada por los empleados.	0,50%	0,33%	1,00%	9,83%	87,84%	0,50%	100%
5	Trato recibido por el personal de la oficina.	0,33%	0,00%	0,33%	5,50%	93,84%	0,00%	100%
6	Tiempo de espera en la Oficina	0,66%	0,50%	3,16%	12,83%	82,69%	0,16%	100%
7	Satisfacción General con las Oficinas de Atención al Ciudadano.	0,30%	0,50%	2,18%	16,00%	80,18%	0,84%	100%
8	Satisfacción General con el Canal "Pozuelo Responde", en el que puede hacernos llegar sus Sugerencias y sus Reclamaciones.	3,17%	4,66%	9,67%	15,50%	35,50%	31,50%	100%
9	Satisfacción del servicio telefónico 010 de información municipal.	7,67%	5,16%	13,00%	17,33%	36,00%	20,84%	100%

Concejalía de Atención al Ciudadano

