



Estudio “La Voz de los Ciudadanos 2013”

Los ciudadanos califican con sobresaliente la atención recibida en las oficinas de información de la Delegación y Subdelegaciones del Gobierno en Cataluña

Máximas calificaciones para todos los aspectos de la atención en las oficinas de atención del Estado en Cataluña: información recibida con respecto a la que esperaba recibir (90,6%), trato personal (89,8%), información facilitada (88,3%), tiempo de atención (86,2%), tiempo de espera (76,5%), accesibilidad (64,4%), e instalaciones (61,7)

La valoración de los usuarios sube este año con respecto al año pasado en todos los aspectos analizados de estas oficinas, que facilitan información sobre todos los trámites sean estatales, autonómicos o locales.

29 de diciembre de 2013.- La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas ha llevado a cabo en el último trimestre el estudio “La Voz de los Ciudadanos 2013”. Una consulta que se repite cada año para medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que prestan las oficinas de información de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares de la Administración General del Estado (AGE), dependientes del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que facilitan información de todos los trámites, sean estatales, autonómicos o locales, para identificar los problemas que puedan existir y mejorar la prestación de los servicios públicos.

CORREO ELECTRONICO

secretaria.prensa@minhap.es

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

Este año 2013, el estudio ha analizado la opinión de 8.695 ciudadanos, usuarios de las oficinas de información en todo el territorio nacional. Los ciudadanos consultados en Cataluña han sido 1.319 (Barcelona ha sido la provincia en la que han participado más ciudadanos, con 989 cuestionarios cumplimentados). Una muestra representativa que ha valorado distintos aspectos como la satisfacción por la atención recibida, la información facilitada, el tiempo de espera, el trato personal recibido, las instalaciones y la accesibilidad.

RESULTADOS EN PORCENTAJES EN LA DELEGACIÓN EN CATALUÑA

Aspectos a valorar	0	1	2	3	4	5	En blanco
Accesibilidad	1,4	5,9	10,8	17,3	21,2	43,2	0,3
Instalaciones	0,7	5,2	11,4	20,5	32,1	29,6	0,5
Tiempo de espera	0,8	1,2	3,2	17,5	29,9	46,6	0,8
Tiempo de atención recibido	0,2	0,6	2,3	10,0	28,4	57,8	0,8
Trato recibido	0,2	0,3	1,6	7,4	22,6	67,2	0,8
Información facilitada	0,2	0,5	1,9	8,3	27,4	60,9	0,8
Atención recibida respecto a la esperada	0,2	0,5	1,4	6,4	25,2	65,4	1,0

La media de las puntuaciones (que van de 0 a 5 puntos) de los ciudadanos, otorga las máximas calificaciones a la atención recibida respecto a la que esperaban recibir (90,7), al trato personal recibido (89,8), a la información facilitada (88,2) y al tiempo que dedicaron a atenderles (86,1).

La actividad que desempeñan las oficinas de información en la Administración Periférica del Estado, por tanto, aparece valorada con un alto grado de satisfacción y representa un claro exponente de una Administración Pública Estatal, hoy más moderna, eficiente y, sobre todo, orientada al servicio de los ciudadanos.

Accesibilidad. La mayoría absoluta de los usuarios, un 64,4%, manifiesta una gran satisfacción, calificándolo entre 4 y 5 puntos; moderadamente satisfechos se declaran el 17,2%, puntuándolo con un 3. Y, las calificaciones entre 0 y 2, recogen porcentajes que van del 1,4% al 10,8%

Instalaciones. Un mayoritario 61,7% concede las puntuaciones más altas, entre 4 y 5 puntos. Un 20,5% aprueba las instalaciones con un 3. Y un limitado 17,3% las considera insatisfactorias con valoraciones entre 0 y 2 puntos

Tiempo de espera. El 76,5% otorga la máxima calificación, con 4 y 5 puntos. El 17,5% aprueba el tiempo de espera y tan sólo el 5,2% declara sentirse insatisfecho calificándolo entre 0 y 2 puntos.

Tiempo que dedicaron a atenderle. El 86,2% muestra una alta satisfacción, con 4 y 5 puntos, mostrándose el 10% satisfecho, al asignar 3 puntos, y expresando su insatisfacción, con calificaciones entre 0 y 2 puntos, sólo el 3,1% de los encuestados.

Trato personal. Una amplia mayoría de ciudadanos, el 89,8%, se declaran muy satisfechos, destacando que con la máxima puntuación (5 puntos) hay un 67,2% de los usuarios. Un 7,4% concede 3 puntos y sólo un 2,1% califica el trato personal entre 0 y 2 puntos.

Información facilitada. En este aspecto, un 88,3% concede las máximas puntuaciones, 4 y 5 puntos. Un 8,3% aprueba la información recibida con 3 puntos y un reducido 2,6% la califica de 0 a 2 puntos.

Información recibida respecto de la que esperaba recibir. El 65,4% la valora con la máxima puntuación, 5 puntos. Y si sumamos la calificación 4 y 5 puntos, esa satisfacción llega al 90,6%. El 6,4% de los ciudadanos encuestados lo califica con 3 puntos y el 2,1% sólo concede entre 0 y 2 puntos.