

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

Azterlan eta Lege Araubide
Zuzendaritza
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

PRESIDENCIA

Dirección de Estudios y
Régimen Jurídico
Gabinete de Prospección Sociológica

CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO:
OMA 2003

INFORME GENERAL

Setiembre 2003

http://www1.euskadi.net/estudios_sociologicos

Índice

1 - INTRODUCCIÓN	1
2 - RESUMEN	6
3 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	9
4 - ÍNDICES SINTÉTICOS	13
5 - INDICADORES DE CALIDAD	31
• 5.1 - Importancia	32
• 5.2 - Satisfacción.....	43
• 5.3 - Clasificación de prioridades y satisfacción.....	55

1 - Introducción

Objeto

El objeto de este estudio es el de medir el grado de satisfacción de los clientes que acuden al Servicio de Atención al Público (en adelante SAP) del Gobierno Vasco, en relación a la atención recibida en el desarrollo de la gestión realizada.

Para ello, a final de **marzo** y principio de **abril de 2003**, se realizó una encuesta sobre una muestra de 2.464 ciudadanos que acudieron a los 29 SAP analizados, una vez finalizadas sus gestiones y en el momento preciso que salían de la oficina.

Además, hemos comparado estos resultados con los obtenidos en los análisis realizados los años 1999, 2000 y 2001.

Cuestiones analizadas

El informe se divide en dos apartados: índices sintéticos e indicadores de calidad.

- **ÍNDICES SINTÉTICOS:**

- **ISG (Índice de Satisfacción General):** satisfacción general para con la atención recibida, comprendido en una escala del 0 al 10.
- **ISINST (Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones):** satisfacción general con los aspectos relacionados con las instalaciones del SAP, utilizando una escala del 0 al 10: asientos, servicios, teléfonos, señales adecuadas en la calle y en el interior de las oficinas, comunicaciones mediante transporte público, condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruidos), horario de atención al público, disposición suficiente de folletos e impresos y el sistema de turno mediante tiquets.
- **ISPERS (Índice de Satisfacción respecto al Personal):** satisfacción general con los aspectos relacionados con el personal que ha realizado la gestión, utilizando una escala del 0 al 10: cortesía, respeto, rapidez en el momento de recibir la atención, atención rápida, asesoramiento, formación de los trabajadores, lenguaje claro.
- **ISPROC (Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento):** satisfacción general con los aspectos relacionados con el procedimiento de la gestión, utilizando una escala del 0 al 10: tramitaciones rápidas, tramitaciones sin errores, explicaciones dadas en caso de denegación, información sobre el estado de las tramitaciones iniciadas, atención prestada en el idioma solicitado.

- **INDICADORES DE CALIDAD:**

- **Importancia de cada indicador:** promedio de la importancia que cada uno concede a los 18 indicadores de calidad que se presentan en una lista, utilizando una escala del 0 al 10:

Instalaciones

- *La oficina dispone de buenas instalaciones: asientos, servicios, teléfonos públicos, etc.*
- *Señalización adecuada, tanto en la calle como en interior de la oficina (para conducir hacia la oficina o las ventanillas).*
- *Está bien comunicada (por medio de autobús, tren, metro).*
- *Tiene buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruidos, etc.).*
- *Dispone de un horario amplio de atención al público.*
- *Disposición de suficientes folletos informativos y formularios.*
- *El sistema de turnos mediante tiquets (o filas) es sencillo y beneficioso.*

Personal

- *Le han atendido con cortesía y respeto.*
- *Ha esperado poco tiempo hasta que le ha tocado su turno.*
- *Al llegarle el turno, se atiende con diligencia al ciudadano.*
- *Le han recomendado las posibilidades que más le convienen.*
- *Tienen personal preparado.*
- *En las explicaciones y formularios los contenidos se muestran claros.*

Procedimientos

- *Esta oficina ha cumplimentado rápidamente los trámites.*
 - *Le han informado y realizado los trámites correctamente y sin errores.*
 - *En caso de denegación de la petición, le han explicado motivadamente las razones para ello.*
 - *Ha podido conocer sin dificultad el estado en el que se encuentra la tramitación de su expediente.*
 - *Ha sido atendido en el idioma que ha elegido: euskera o castellano.*
- **Grado de satisfacción respecto a cada indicador:** media del 0 al 10, satisfacción otorgada por los/as usuarios/as a los 18 indicadores de calidad mencionados en la relación anterior a la hora de realizar sus gestiones (la última, la que corresponde a la satisfacción respecto al sistema de tiquets, sólo se preguntaba en los SAPs que disponían de dicho sistema).

- **Mapa de clasificación por importancia y satisfacción:** en este mapa bidimensional aparecen dos ejes. Satisfacción: satisfacción determinada por los clientes para con cada indicador de calidad -de 0 a 10-. Clasificación por importancia: Clasificación de los 18 indicadores presentados, de acuerdo con la importancia que tienen en el grado de satisfacción expresado por los/as usuario/as de los SAPs, del “1” (indicador con mayor importancia) al “18” (indicador con menor importancia).

Características de los encuestados

Todos los resultados mencionados en el apartado anterior se dividen en varios grupos. A continuación se presentan todos los criterios de segmentación que se han tenido en cuenta, incluso los correspondientes al promedio de las personas de cada grupo, al ponderar los datos en función de la “importancia del número” de cada SAP (es decir, en función del número de visitantes diario):

- **CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:**

- Sexo: el 45% son hombres y el 55% mujeres.
- Edad: el 30% tienen entre 16 y 29 años, el 47% entre 30 y 45 años y el 23% restante son mayores de 45 años.
- Estudios: el 17% tiene estudios primarios o de menor graduación; otro 18% tiene estudios profesionales; el 15% tiene estudios secundarios; el 21% estudios medios; y el 29% estudios superiores.
- Situación laboral: el 22% trabaja en la Administración Pública, el 51% trabaja fuera de la Administración Pública, el 5% son estudiantes, el 10% se encuentra en el paro y el 12% restante está en otras situaciones.
- Conocimiento del euskera: el 41% habla bien o bastante bien el euskera, el 31% habla algo de euskera y el 28% restante no sabe euskera.
- Tamaño del municipio del cliente: el 16% de los encuestados vive en municipios pequeños (de menos de 10.000 habitantes), el 31% en municipios de nivel medio (de entre 10.000 y 120.000 habitantes) y el 52% en una de las tres capitales vascas.
- Territorio donde se ubica el Servicio: 20% en Araba, 47% en Bizkaia y 33% en Gipuzkoa.

- **CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN:**

- Objeto de la visita realizada al SAP: el 31% ha acudido para solicitar una primera información, solicitar una cita, o recoger impresos, el 29% para iniciar una tramitación (solicitud de beca, ayuda o subvención; solicitud de permiso o licencia; realización de cualquier otra solicitud; interposición de quejas, reclamaciones o recursos) y el 40% para completar la tramitación (pago de tasas, matrículas, fianzas, multas; presentación de documentación; certificación de documentación; consulta de listados; otros).
 - Frecuencia de las anteriores visitas realizadas a ese SAP: el 23% suele acudir a esas oficinas por lo menos una vez al mes, el 19% por lo menos una vez al año, el 40% acude a las oficinas de vez en cuando y el 18% es la primera vez que acude.
 - Hora de la visita: en el 26% de los casos el horario ha sido anterior a las 10:30, el 49% de los encuestados acude entre las 10:30 y las 12:29, el 14% entre las 12:30 y las 15:00 y el 11% de los encuestados, acude por la tarde (de las 15:00 en adelante).
 - Idioma de la gestión: el idioma utilizado en el desarrollo de la gestión ha sido el castellano (86%) o el euskera (13%).
- **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**
 - Nombre del SAP: los 29 servicios analizados finalmente, así como el número de trabajadores/as de los mismos, se detallan en la ficha técnica que se adjunta tras la introducción del análisis.
 - Sede de los SAPs: de las 12 sedes, 3 son de Araba (Lakua, Samaniego 2 y San Prudencio 18), 4 de Bizkaia (Gran Vía 85, General Concha 23, Gran Vía 2 y Ercilla 4) y 5 de Gipuzkoa (Andia 13, Easo 10, Vitoria-Gasteiz 3, San Martín 48 y San Marcial 2).

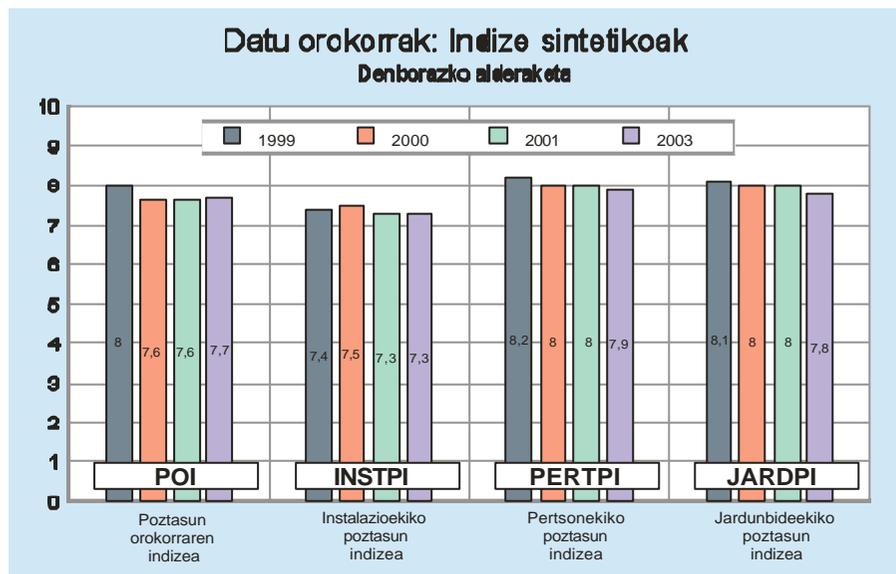
En 1999 también se recogieron datos en las sedes de Máximo Aguirre, Idiákez y Gran Vía 44. Toda vez que actualmente esas sedes ya no existen, no se han incluido esas 3 sedes en las tablas. Por tanto, en las tablas referentes a la evolución cronológica, hay que tener en cuenta que, en lo que respecta a los datos de 1999, no aparecen los referentes a dichas sedes.
 - Departamentos de los SAP: los 29 servicios están incluidos en 7 departamentos del Gobierno Vasco: Hacienda y Administración Pública (6 SAP), Educación, Universidades e Investigación (3 SAP), Interior (6 SAP), Industria, Comercio y Turismo (3 SAP), Justicia, Trabajo y Seguridad Social (6 SAP), Cultura (2 SAP), y Vivienda y Asuntos Sociales (3 SAP).
 - Volumen diario de visitas: el 7% de las encuestas se han realizado en servicios que atendían hasta 25 personas al día, el 24% en los que se atendía entre 26 y 100 personas al día, el 22% en los que se atendían entre 101 y 200 personas al día, y el 48% en los servicios que suelen recibir la visita diaria de más de 200 personas.

2 - Resumen

Índices sintéticos

El Índice de Satisfacción General (ISG) respecto de los servicios de atención al público del Gobierno Vasco es del 7.7, medido en una escala del 0 al 10. Por tanto, ha subido un poco respecto a las mediciones de 2000 y 2001 (en ambos casos fue del 7.6), pero no ha alcanzado el nivel de 1999 (8.0).

En 2003, el Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones (ISINST) ha sido de 7.3, el Índice de Satisfacción respecto al Personal (ISPERS) de 7.9 y el Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento (ISPROC) de 7.8, por tanto, si la satisfacción es alta respecto a todos los aspectos del servicio, aún es más alta en lo que se refiere al personal y al procedimiento. Haciendo la comparación con los datos de años anteriores, las cosas no han variado mucho, pero se observa una leve tendencia a la baja en todos los índices. Hay que destacar que aunque los índices de satisfacción con respecto a las instalaciones, al personal y a los procedimientos bajan un poco, la satisfacción general aumenta un poco; de hecho, el Índice de Satisfacción General (ISG) no deriva de los otros tres, sino de la valoración general que expresamente se les pide a los usuarios de los SAPs.



Vistas las características sociodemográficas, el mayor grado de satisfacción lo manifiestan los de más edad, además de los usuarios de los servicios de Gipuzkoa; y, teniendo en cuenta las características de la gestión, están más contentos los que han acudido por primera vez, los que han utilizado el servicio por las tardes y los que han realizado la gestión en castellano. Además, el grado de satisfacción de los usuarios es mayor en aquellos servicios que reciben menos visitas diarias.

Indicadores de calidad

Vista la importancia dada por los encuestados a los dieciocho indicadores utilizados en la encuesta, éstos son los que los usuarios consideran más importantes: atención respetuosa y cortés; asesoramiento sobre las condiciones más recomendables para el ciudadano; *preparación de los trabajadores; claridad de explicaciones y formularios; información y tramitación correcta y sin errores; motivación en caso de denegación de la petición; y posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido*. Por tanto, se concede más importancia a los indicadores referidos a los trabajadores/as y a los procedimientos que a los referidos a las instalaciones.

Entre todos los indicadores, los usuarios han manifestado mayor grado de satisfacción respecto a los indicadores *y posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido y diligencia en la atención*, y, por contra, el grado menor de satisfacción para el indicador *horario amplio de atención al público*.

Características de los encuestados

Respecto a las características de los encuestados, el perfil de la gente que se acerca a las oficinas del Gobierno Vasco no ha variado sustancialmente en estos últimos años. De todas maneras, sí hay algunas modificaciones dignas de mención, no tanto en lo referente a las características sociodemográficas como en lo tocante a las características de la gestión:

- Aunque en los últimos años el porcentaje de los vascoparlantes que ha acudido a dichas oficinas ha aumentado (35% en 1999, 38% en 2000, 39% en 2001 y 40,7% en 2003), el porcentaje de los que utilizan el euskera en sus gestiones iba disminuyendo en las anteriores mediciones (13% en 1999, 10% en 2000, 6% en 2001). Este año, por el contrario, esa tendencia ha variado y el 13% de las gestiones se ha realizado en euskera.
- Teniendo en cuenta el objeto de las visitas realizadas a esas oficinas, dividimos todas las encuestas en tres categorías: han acudido sólo para ponerse en contacto, para iniciar una tramitación o para completar una tramitación. En los últimos años cada vez ha acudido más gente a las oficinas del Gobierno vasco para una primera toma de contacto. En cambio, en la medición de este año, modificando esa tendencia, ha sido menor el número de personas que ha ido para su primera toma de contacto y han sido más que en otros años (29%) los que han ido con el objetivo de comenzar una tramitación, es decir, los que han ido a interponer una queja o una reclamación. De todas formas, la mayoría (40%) han acudido para finalizar la tramitación, esto es, llevar documentación, consultar listas, realizar algún pago o compulsar documentación.
- En lo referente a la hora de visita, hay que mencionar que por las tardes ha acudido menos gente que en otros años: 12% en 1999, 15% en 2000, 21% en 2001 y 11% en 2003.

3 - Especificaciones técnicas

Se han realizado **2.464 encuestas** entre las personas que han acudido a alguno de los **29 SAPs** analizados entre **el 28 de marzo y el 4 de abril de 2003**.

Se ha utilizado una muestra **estratificada**, y presenta una **afijación desfigurada por la asistencia de las visitas diarias por servicio**. Los datos de la asistencia diaria provienen de dos fuentes distintas: una, el recuento objetivo del sistema de tiquets (en los 11 SAPs que únicamente cuentan con ese sistema), que nos ofrece la media anual de las visitas diarias realizadas a esos 10 SAPs; la otra, la valoración subjetiva que tienen los técnicos de cada SAP sobre el resto. Mediante esas dos fuentes, se dedujo que las visitas diarias por servicio están en un intervalo de entre 9 visitas (Oficina Territorial de Juego de Araba) y 363 visitas (Delegación Territorial de Educación en Bizkaia).

Partiendo de esos datos, se han realizado las 2.464 encuestas mencionadas, como se detalla en la **tabla** que aparece al final de este capítulo. En esa misma tabla, además del código y nombre de cada SAP, también aparecen el territorio, departamento y la sede que les corresponden, así como la asistencia diaria de visitas y el número de encuestas realizadas en cada servicio.

El **diseño muestral** se basa en la elección al azar de un cliente que acaba de terminar una gestión en uno de los SAP elegidos por los encuestadores, y también en la realización del conjunto de preguntas sobre la satisfacción en relación con la atención recibida por dichos usuarios. El proceso de elección de los encuestados tiene tres fases:

- Distribución teórica del número de encuestas por servicio: se dividieron los SAP en cuatro niveles, en función de la asistencia diaria:
 - Servicios con menos de 75 visitantes al día (20): 50 encuestas.
 - Servicios con 75-99 visitantes diarios (1): 100 encuestas.
 - Servicios con 100-139 visitantes diarios (4): 150 encuestas.
 - Servicios con 140 ó más visitantes diarios (4): 200 encuestas.

Al final, se realizaron algunas encuestas menos que el número de encuestas citado, llegándose a las 2.464.

Esta subdivisión tiene por objeto mantener una cantidad mínima aceptable en todos los servicios, incluso también cuando durante el día soportan poca gente, a fin de que los datos de cada servicio tengan un mínimo de fiabilidad estadística.

- Distribución del número de encuestas de cada servicio entre los días en los que se realizó el trabajo de campo: el número de encuestas realizadas en cada SAP se dividió entre los días en los que se llevó a cabo el trabajo de campo.

- Distribución de las horas del número de encuestas diarias de cada servicio: en función de la media de asistencia (estimada en los SAP que tienen sistema de tickets), durante cuatro intervalos horarios¹, y de acuerdo con la jornada laboral de cada servicio.

La muestra final sobre 2.464 personas da una **estimación del error muestral** del $\pm 2\%$, para un nivel de confianza del 95,5% y siendo $p=q=0,5$.

Todos los resultados de las tablas de datos están **ponderados** de acuerdo con la importancia de cada SAP, es decir, en función de la asistencia diaria de visitantes, cada servicio tuviera el peso en relación al número de visitantes que soportaran diariamente.

¹ Al final, en cada intervalo horario, las encuestas se dividieron en razón de los minutos de cada intervalo.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO EN LAS CAPITALES VASCAS (2003) EUSKO JAURLARITZAKO JENDAURREKO ARRETA ZERBITZUAK EUSKAL HIRIBURUETAN (2003)

CÓDIGO SERVICIO	TERRITORIO	DEPARTAMENTO	SEDE	NOMBRE	VISITAS DIARIAS	ENCUESTAS REALIZAD.
1	ARABA	Hacienda y Administración Pública	Donostia s/n - Lakua	Zuzenean 012	30	50
2		Hacienda y Administración Pública	Donostia s/n - Lakua	Contratación	25	39
3		Hacienda y Administración Pública	Donostia s/n - Lakua	Biblioteca y librería	15	49
4		Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Donostia s/n - Lakua	Registro de Asociaciones	10	38
5		Hacienda y Administración Pública	Samaniego 2	Zuzenean 012 Samaniego	30	50
6		Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Samaniego 2	Delegación Territorial de Trabajo	87	100
7		Industria, Comercio y Turismo	Samaniego 2	Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo	60	50
8		Vivienda y Asuntos Sociales	Samaniego 2	Servicio territorial de Vivienda y Asuntos Sociales	50	50
9		Interior	Samaniego 2	Oficina Territorial de Juego	9	38
10		Interior	Samaniego 2	Servicio Territorial de Tráfico	40	50
11		Educación, Universidades e Investig.	San Prudencio 18	Delegación Territorial de Educación	120	150
12	BIZKAIA	Hacienda y Administración Pública	Gran Vía 85	Zuzenean 012	30	50
13		Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Gran Vía 85	Delegación Territorial de Trabajo	114	150
14		Educación, Universidades e Investig.	Gran Vía 85	Delegación Territorial de Educación	363	200
15		Cultura	Gran Vía 85	Servicio Territorial de Cultura	29	50
16		Vivienda y Asuntos Sociales	Gran Vía 85	Servicio territorial de Vivienda y Asuntos Sociales	151	200
17		Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Gran Vía 85	Registro de Asociaciones	23	50
18		Industria, Comercio y Turismo	General Concha 23	Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo	149	150
19		Interior	Gran Vía 2	Oficina Territorial de Juego	22	50
20		Interior	Ercilla 4	Servicio Territorial de Tráfico	60	50
21	GIPUZKOA	Hacienda y Administración Pública	Andia 13	Zuzenean 012 Andia	31	50
22		Educación, Universidades e Investig.	Andia 13	Delegación Territorial de Educación	234	200
23		Cultura	Andia 13	Servicio Territorial de Cultura	22	50
24		Vivienda y Asuntos Sociales	Andia 13	Servicio Territorial de Vivienda y Asuntos Sociales	114	200
25		Industria, Comercio y Turismo	Easo 10	Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo	130	150
26		Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Vitoria-Gasteiz 3	Registro de Asociaciones	15	50
27		Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Vitoria-Gasteiz 3	Delegación Territorial de Trabajo	72	50
28		Interior	San Martin 48	Oficina Territorial de Juego	14	50
29		Interior	San Marcial 2	Servicio Territorial de Tráfico	50	50

* Los números en rojo corresponden al cómputo mediante tiquets.

4 - Índices sintéticos

Resultados generales

En una escala del 0 al 10, el Índice de Satisfacción General (ISG) respecto a los servicios de atención al público del Gobierno Vasco, es decir, la satisfacción del usuario respecto del servicio recibido, es de 7.7. Por tanto, se puede decir que los habitantes de la Comunidad Autónoma de Euskadi se muestran bastante satisfechos con la atención recibida.

El Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones (ISINST) es de 7.3, el de con respecto al Personal (ISPERS) del 7.9 y el de con respecto al Procedimiento (ISPROC) del 7.8. La gente se muestra bastante satisfecha con el personal que el Gobierno Vasco tiene en sus servicios de atención al público y con los procedimientos seguidos. Las instalaciones también son adecuadas en opinión de la gente, pero han obtenido un nivel menor que otros aspectos mencionados.

Haciendo la comparación con los datos de años anteriores, en general, se ha mantenido la valoración sobre la atención recibida. La Satisfacción General ha pasado desde 1999 hasta 2003 de 8.0 a 7.7. Si comparamos el ISPERS y el ISPROC con los del año pasado vemos que han bajado un poco, del 8.0 al 7.9 y del 8.0 al 7.8, respectivamente.

Características sociodemográficas

No hemos visto diferencias notables entre mujeres y hombres a la hora de realizar la valoración de los servicios de atención al público del Gobierno vasco.

En lo tocante a la edad, todos los índices de satisfacción crecen según aumentan los años, siendo el ISG de los mayores de 45 años del 7.9.

El nivel e satisfacción es mayor entre los que tienen estudios primarios o menores, siendo el ISG en esos grupos del 8.0.

En función de la situación laboral, los que están trabajando (7.7) y los que se encuentran en otras situaciones (8.1) son los que hacen las mejores valoraciones. Los estudiantes son los que tienen menor ISG (7.4).

Según sube el nivel de conocimiento del euskera decrece la satisfacción, concretamente, si el ISG de los vascoparlantes es de 7.5 el de los que hablan otros idiomas es del 7.9.

En los servicios de Gipuzkoa (ISG = 8) hemos encontrado mayor satisfacción que en los de Bizkaia y Araba.

Características de la gestión

Dependiendo del objeto de la visita realizada, obtenemos los siguientes índices de satisfacción general: comienzo de la relación (7.8), comienzo de la tramitación (7.6) y finalización de la tramitación (7.7).

En cuanto a la frecuencia de visitas anteriores, los que han acudido por primera vez han salido de las oficinas del Gobierno Vasco más contentos que los otros (ISG = 7.9).

Por otra parte, han manifestado más satisfacción los que han acudido a las oficinas de la Administración de la CAPV por la mañana. El ISG de los que han acudido por la tarde es de 7.5.

Los que han utilizado el servicio en castellano hacen una valoración más positiva que los que han utilizado el euskera, ISG = 7.7 e ISG = 7.5, respectivamente.

Características del servicio

Siendo el Índice de Satisfacción General (**ISG**) de todos los servicios del 7.7, éstas son las puntuaciones que han obtenido los diferentes servicios de sus clientes:

- 8.7: Juego (Bizkaia)
- 8.4: Trabajo (Gipuzkoa), Juego (Araba), Cultura (Gipuzkoa).
- 8.3: Registro de Asociaciones (Gipuzkoa), Trabajo (Bizkaia), Vivienda y Asuntos Sociales (Gipuzkoa).
- 8.2: Zuzenean 012 – Lakua (Araba), Contratación (Araba), Registro de Asociaciones (Araba).
- 8.1: Biblioteca y Librería (Araba), Industria, Comercio y Turismo (Bizkaia), Vivienda y Asuntos Sociales (Araba)
- 8.0 Registro de Asociaciones (Bizkaia), Juego (Gipuzkoa).
- 7.9: Trabajo (Araba), Zuzenean 012 (Gipuzkoa), Cultura (Bizkaia), Educación (Gipuzkoa).
- 7.8: Zuzenean 012 – Samaniego (Araba), Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa).
- 7.7 Industria, Comercio y Turismo (Araba).
- 7.4 Zuzenean 012 (Bizkaia), Educación (Bizkaia).
- 7.2: Educación (Araba), Tráfico (Bizkaia).
- 7.1 Tráfico (Gipuzkoa), Tráfico (Araba)
- 7.0: Vivienda y Asuntos Sociales (Bizkaia).

Estas son las puntuaciones obtenidas por las sedes:

- 8.7: Gran Vía – 2,
- 8.4 Vitoria-Gasteiz – 3
- 8.2: Lakua.
- 8.1: Andia, General Concha.
- 8.0 San Martin.
- 7.8: Samaniego, Easo.
- 7.4: Gran Vía – 85
- 7.2: San Prudencio, Ercilla.
- 7.1: San Marcial.

Y las obtenidas por los departamentos:

- 8.2: Justicia, Trabajo y Seguridad Social.
- 8.1: Cultura.
- 7.9: Hacienda y Administración Pública, Industria, Comercio y Turismo.
- 7.6: Vivienda y Asuntos Sociales.
- 7.5: Educación.
- 7.4: Interior.

En consecuencia, el Servicio de Juego de Bizkaia es el mejor valorado, la sede que logra mayor puntuación es la de Gran Vía 2 de Bilbao, y el Departamento al que mejor se valora es el de Justicia, Trabajo y Seguridad Social.

Por contra, el Servicio de Vivienda y Asuntos Sociales de Bizkaia es el peor valorado, San Marcial es la sede que obtiene menor puntuación, e Interior el Departamento pero valorado.

Por último, analizado el número de visitas diarias, en general, cuanto mayor es el número de clientes más baja es la valoración del servicio.

Comparando con los datos de la última medición, Juego de Bizkaia (del 7.6 al 8.7) y Educación de Bizkaia (del 6.6 al 7.4) han mejorado notablemente sus puntuaciones. Los descensos más acusados se han dado en Zuzenean 012 de Gipuzkoa (del 8.7 al 7.9), Zuzenean 012 de Bizkaia (del 8.2 al 7.4) y Tráfico de Araba (del 7.9 al 7.1). A su vez, en lo que se refiere a las sedes, la valoración de Gran Vía 2 ha subido del 7.6 al 8.7 y la de Vitoria-Gasteiz 3 del 7.6 al 8.4, siendo los descensos más notorios los de San Prudencio (del 7.7 al 7.2) y Samaniego (del 8.2 al 7.8).

Al analizar el Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones (**ISINST**) lo que nos interesa principalmente es la variable sede. La gente ha apreciado diferencias importantes, teniendo en cuenta que la media del índice es de 7.3:

- 7.9: Vitoria-Gasteiz-3.
- 7.8: Gran Vía-2.
- 7.7: Easo, General Concha.
- 7.5: Andia.
- 7.4: Gran Vía-85, Lakua.
- 7.2: Samaniego.
- 6.8: San Martin.
- 6.5: San Prudencio.
- 5.9 Ercilla, San Marcial.

Hay que destacar la baja puntuación obtenida por las sedes de San Marcial y Ercilla (5.9), así como la alta puntuación de Vitoria-Gasteiz-3 (7.9).

teniendo en cuenta los datos del año pasado, las mejoras más patentes han sido la de Vitoria-Gasteiz-3 (del 6.4 al 7.9) y la de Easo (del 6.5 al 7.7). la valoración de la sede de General Concha ha bajado del 8.2 al 7.7.

Siendo el Índice de Satisfacción respecto al Personal (**ISPERS**) del 7.9, he aquí los datos en función de los departamentos:

- 8.7: Justicia, Trabajo y Seguridad Social.
- 8.4: Industria, Consumo y Turismo.

- 8.3: Cultura.
- 8.2: Hacienda y Administración Pública.
- 8.0: Interior.
- 7.8: Educación.
- 7.3: Vivienda y Asuntos Sociales.

En consecuencia, el trabajo mejor valorado ha sido el del personal de Justicia, Trabajo y Seguridad Social.

Del año pasado ahora se ha mantenido, en general, la satisfacción de la gente respecto al personal, aunque en el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales haya bajado del 8.1 al 7.3.

Y al analizar el Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento (**ISPROC**), parece más interesante distinguir la variable departamento, recordando que la media es de 7.8:

- 8.5: Justicia, Trabajo y Seguridad Social.
- 8.4: Industria, Comercio y Turismo.
- 8.1: Hacienda y Administración Pública.
- 8.0: Cultura, Interior.
- 7.8: Educación.
- 7.1: Vivienda y Asuntos Sociales.

Los clientes del Gobierno Vasco han valorado bastante bien el procedimiento de todos los departamentos, aunque el Departamento de Hacienda y Administración Pública haya bajado del 9.0 al 8.1 del año pasado a este.

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Datos demográficos

	TOTAL	SEXO		EDAD			ESTUDIOS					SITUACIÓN LABORAL				
		Hombre	Mujer	16-29	30-45	>45	Estudios primarios o más bajos	Formación profesional	Secundarios	Grado Medio	Grado Superior	Trabaja en la Administración	Trabaja fuera de la Administración	Profesor	En Paro	Otras
ISG= Índice de Satisfacción General	7,7	7,7	7,8	7,5	7,8	7,9	8,0	7,7	7,7	7,6	7,7	7,7	7,7	7,4	7,6	8,1
ISINST= Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,3	7,3	7,4	7,2	7,3	7,7	7,5	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2	7,3	7,2	7,3	7,7
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	7,9	8,0	7,9	7,7	7,9	8,3	8,0	8,1	8,0	7,8	7,9	7,8	8,0	7,8	7,6	8,3
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	7,8	7,9	7,8	7,7	7,8	8,1	8,0	7,8	7,9	7,7	7,8	7,6	7,9	7,8	7,5	8,2

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Datos demográficos

	TOTAL	CONOCIMIENTOS DE EUSKERA			TAMAÑO DE LA POBLACIÓN			TERRITORIO		
		SI	ALGUNOS	NO	Pequeña (<10000)	Media (10000-120000)	Ciudad (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
ISG= Índice de Satisfacción General	7,7	7,6	7,8	7,9	7,7	7,7	7,8	7,7	7,5	8,0
ISINST= = Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,3	7,2	7,3	7,5	7,4	7,3	7,3	7,0	7,4	7,5
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	7,9	7,8	8,0	8,1	8,0	7,8	8,0	8,2	7,6	8,3
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	7,8	7,5	8,1	8,0	7,6	7,8	7,9	8,1	7,6	8,0

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Características de la Gestión

	TOTAL	OBJETO DE LA VISITA			FRECUENCIA DE LAS VISITAS				HORARIO				IDIOMA	
		Inicio Relación	Inicio Tramitación	Fin Tramitación	Una vez al mes o más	Una vez al año o más	Ocasionalmente	Primera vez	<10:30	10:30 - 12:29	12:30 - 14:59	>15:00	Euskera	Castellano
ISG= Índice de Satisfacción General	7,7	7,8	7,6	7,7	7,7	7,7	7,6	7,9	7,7	7,8	7,7	7,5	7,5	7,7
ISINST= Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,3	7,4	7,4	7,3	7,4	7,4	7,3	7,3	7,4	7,4	7,3	7,1	7,1	7,4
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	7,9	8,0	7,9	7,9	8,0	8,0	7,7	8,3	7,9	7,9	8,1	7,9	7,9	7,9
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	7,8	7,9	7,8	7,8	7,9	7,8	7,6	8,4	7,7	7,9	8,0	7,7	7,8	7,8

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Características del Servicio

	TOTAL	SERVICIO													
		Información General 012-Lakua (Araba)	Contratación(Araba)	Biblioteca y Librería (Araba)	Registro de Asociaciones(Araba)	Información General 012-Samaniego (Araba)	Trabajo (Araba)	Industria, Comercio y Turismo (Araba)	Vivienda (Araba)	Juego (Araba)	Tráfico(Araba)	Educación (Araba)	Información General 012 (Bizkaia)	Trabajo (Bizkaia)	Educación (Bizkaia)
ISG= Índice de Satisfacción General	7,7	8,2	8,2	8,1	8,2	7,8	8,0	7,7	8,1	8,4	7,1	7,2	7,4	8,3	7,4
ISINST= Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,4	7,7	7,3	6,9	7,5	7,1	7,5	7,2	7,2	7,8	6,3	6,5	7,0	7,9	7,6
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	8,0	8,6	8,8	8,7	8,9	8,3	8,5	8,4	8,4	9,3	7,8	7,5	7,4	8,5	7,6
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	8,0	8,7	8,5	8,6	8,6	8,0	8,1	7,9	8,3	9,4	7,6	7,9	7,1	8,5	7,7

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Características de la Gestión

	TOTAL	SERVICIO														
		Cultura (Bizkaia)	Vivienda (Bizkaia)	Registro de Asaociaciones (Bizkaia)	Industria, Comercio y Turismo(Bizkaia)	Juego (Bizkaia)	Tráfico (Bizkaia)	Información General 012 (Gipuzkoa)	Educación (Gipuzkoa)	Cultura (Gipuzkoa)	Vivienda (Gipuzkoa)	Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa)	Registro de Asociaciones (Gipuzkoa)	Trabajo (Gipuzkoa)	Juego (Gipuzkoa)	Tráfico(Gipuzkoa)
ISG= Índice de Satisfacción General	7,8	7,9	7,0	8,1	8,1	8,7	7,2	7,9	7,9	8,4	8,4	7,8	8,3	8,4	8,0	7,1
ISINST= Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,3	7,2	7,1	8,1	7,7	7,8	5,9	7,5	7,4	8,2	7,5	7,7	7,1	8,0	6,8	5,9
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	7,9	8,2	6,6	8,6	8,5	9,0	7,5	7,7	8,3	8,6	8,1	8,3	9,2	9,0	8,3	7,9
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	7,7	8,1	6,3	8,3	8,7	9,1	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,1	8,8	8,8	8,2	7,7

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Características de la Gestión

	TOTAL	CENTRO											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martín	San Marcial
ISG= Índice de Satisfacción General	7,7	8,2	7,8	7,2	7,4	8,1	8,7	7,2	8,1	7,8	8,4	8,0	7,1
ISINST= = Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,3	7,4	7,2	6,5	7,4	7,7	7,8	5,9	7,5	7,7	7,9	6,8	5,9
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	7,9	8,7	8,4	7,5	7,4	8,5	9,0	7,5	8,2	8,3	9,0	8,3	7,9
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	7,8	8,6	8,1	7,9	7,3	8,7	9,1	7,7	7,9	8,1	8,8	8,2	7,7

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS
Características de la Gestión

	TOTAL	DEPARTAMENTO							Nº Visitas Diarias			
		Ordenación del Territorio	Educación	Interior	Industria, Comercio y Turismo	Vivienda y Asuntos Sociales	Justicia, Empleo y Seguridad Social	Cultura	<26	26-100	101-200	>200
ISG= Índice de Satisfacción General	7,7	7,9	7,6	7,4	7,9	7,6	8,2	8,1	8,3	7,8	7,9	7,6
ISINST= = Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,3	7,3	7,4	6,3	7,6	7,2	7,8	7,6	7,6	7,1	7,5	7,4
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	7,9	8,2	7,8	8,0	8,4	7,3	8,7	8,3	8,8	8,2	8,2	7,6
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	7,8	8,1	7,8	8,0	8,4	7,1	8,5	8,0	8,5	8,0	8,3	7,4

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución

		TOTAL	SERVICIO														
			Información General 012-Lakua (Araba)	Contratación (Araba)	Biblioteca y Librería (Araba)	Registro de Asociaciones (Araba)	Información General 012-Samaniego (Araba)	Trabajo (Araba)	Industria, Comercio y Turismo (Araba)	Vivienda (Araba) (1)	Juego (Araba)	Tráfico(Araba)	Educación (Araba)	Información General 012-(Bizkaia)	Trabajo (Bizkaia)	Educación (Bizkaia)	Cultura (Bizkaia)
ISG= Índice Satisfacción General	2003	7,7	8,2	8,2	8,1	8,2	7,8	7,9	7,7	8,1	8,4	7,1	7,2	7,4	8,3	7,4	7,9
	2001	7,6	8,1	7,9	8,3	8,3	8,4	8,1	8,4	8,4	8,2	7,9	7,7	8,2	8,4	6,6	8,1
	2000	7,6	7,9	8,1	7,8	8,2	8,1	8,2	8,5	7,6	8,3	8,3	7,5	7,7	7,7	6,3	8,1
	1999	8,0	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	8,8	7,8	8,8	8,5	7,4	8,1	7,9	7,5	8,1
ISINST= Índice Satisfacción Instalaciones	2003	7,3	7,7	7,3	6,9	7,5	7,1	7,5	7,2	7,2	7,8	6,3	6,5	7,0	7,9	7,6	7,2
	2001	7,3	7,2	6,9	7,3	7,3	7,5	7,0	7,8	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	7,9	7,2	7,6
	2000	7,5	7,5	7,6	6,7	7,3	7,7	7,9	7,8	7,6	7,5	7,9	7,0	7,6	7,7	7,4	7,7
	1999	7,4	7,2	7,9	7,4	7,2	7,4	7,7	7,5	7,1	7,6	7,3	6,9	7,6	7,7	7,5	7,4
ISPERS= Índice Satisfacción personas	2003	7,9	8,6	8,8	8,7	8,9	8,3	8,5	8,4	8,4	9,3	7,8	7,5	7,4	8,5	7,6	8,2
	2001	8,0	8,6	8,2	8,6	8,5	9,2	8,6	9,0	8,5	8,8	8,5	8,0	8,5	8,8	7,0	8,6
	2000	8,0	8,7	8,4	8,1	8,9	8,7	8,4	8,7	8,2	8,6	8,9	7,9	8,0	8,0	6,9	8,5
	1999	8,2	8,6	8,5	8,4	8,8	8,8	8,6	9,0	8,2	8,7	8,9	7,8	8,4	8,0	7,7	8,6
ISPROC= Índice de Satisfacción Procedimiento	2003	7,8	8,7	8,5	8,6	8,6	8,0	8,1	7,9	8,3	9,4	7,6	7,9	7,1	8,5	7,7	8,1
	2001	8,0	9,4	8,2	8,9	9,0	9,8	8,8	9,0	8,9	8,7	8,8	7,9	8,9	8,9	7,0	8,5
	2000	8,0	8,7	8,8	8,6	8,7	8,9	8,5	8,8	7,9	8,7	8,6	7,9	9,0	8,2	6,2	8,5
	1999	8,1	8,9	8,7	8,7	8,4	9,3	8,2	9,1	8,5	8,8	8,7	7,8	8,4	7,9	7,3	8,7

(1) Servicios Territoriales de Vivienda durante este año, Hemos comparado el departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente con las Delegaciones Territoriales durante los años 1999 y 2000.

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución

	TOTAL	SERVICIO														
		Vivienda (Bizkaia) (1)	Registro de Asociaciones (Bizkaia)	Industria, Comercio y Turismo (Bizkaia) (2)	Juego (Bizkaia)	Tráfico (Bizkaia)	Información General 012- (Gipuzkoa)	Educación (Gipuzkoa)	Cultura (Gipuzkoa)	Vivienda (Gipuzkoa) (1)	Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa)	Registro de Asociaciones (Gipuzkoa)	Trabajo (Gipuzkoa)	Juego (Gipuzkoa)	Tráfico (Gipuzkoa)	
ISG= Índice Satisfacción General	2003	7,7	7,0	8,0	8,1	8,7	7,2	7,9	7,9	8,4	8,3	7,8	8,3	8,4	8,0	7,1
	2001	7,6	7,1	7,8	7,8	7,6	7,0	8,7	7,9	7,8	7,9	7,2	8,5	7,4	7,6	6,8
	2000	7,6	7,6	8,0	8,5	8,3	6,9	7,7	7,8	7,9	8,0	7,4	8,3	7,7	7,9	7,4
	1999	8,0	7,8	7,7	7,7	8,4	7,2	8,4	8,8	8,5	8,2	7,7	8,2	7,1	8,1	7,9
ISINST= Índice Satisfacción Instalaciones	2003	7,3	7,1	8,1	7,7	7,8	5,9	7,5	7,4	8,2	7,5	7,7	7,1	8,0	6,8	5,9
	2001	7,3	7,6	8,0	8,2	7,4	7,1	7,7	7,6	7,4	7,9	6,5	6,8	6,4	6,9	6,2
	2000	7,5	7,5	7,6	8,0	7,9	6,2	7,4	7,8	7,7	7,6	7,1	7,3	7,2	6,8	7,2
	1999	7,4	7,8	7,7	6,2	7,8	4,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,6	7,9	6,3	6,2	6,8
ISPERS= Índice de Satisfacción personas	2003	7,9	6,6	8,6	8,5	9,0	7,5	7,7	8,3	8,6	8,1	8,3	9,2	9,0	8,3	7,9
	2001	8,0	7,7	8,4	8,4	7,7	7,5	8,8	8,1	8,3	8,5	7,2	9,0	8,1	8,0	7,6
	2000	8,0	7,4	8,4	8,9	9,1	7,7	8,3	8,2	8,5	8,3	7,8	8,8	8,2	8,2	8,2
	1999	8,2	8,1	7,9	7,4	9,3	7,0	9,1	8,8	9,1	8,5	8,0	8,9	7,9	7,2	8,8
ISPROC= Índice de Satisfacción Procedimiento	2003	7,8	6,3	8,3	8,7	9,1	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,1	8,8	8,8	8,2	7,7
	2001	8,0	8,0	8,4	8,4	8,1	7,7	8,8	8,0	8,2	8,2	7,2	9,0	8,2	8,4	7,7
	2000	8,0	7,8	8,5	9,1	9,0	7,7	8,3	8,0	8,2	8,0	7,9	8,6	8,4	8,0	8,0
	1999	8,1	7,7	8,0	7,1	9,6	7,8	9,2	8,9	8,2	8,1	7,8	8,9	8,3	6,8	9,5

(1) Servicios Territoriales de Vivienda durante este año. Hemos comparado el departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente con las Delegaciones Territoriales durante los años 1999 y 2000. (2) Delegación Territorial de Bizkaia de Industria, Comercio y Turismo en 1999, Dividida en dos Servicios: Departamento de Industria, Oficina Territorial y Oficina Territorial de Comercio, Consumo y Turismo. Por tanto, los datos de 1999 de este servicio corresponden a estos dos Servicios.

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución

		TOTAL	CENTRO											
			Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha (3)	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz,3 (4)	San Martín	San Marcial
ISG= Índice de Satisfacción General	2003	7,7	8,2	7,8	7,2	7,4	8,1	8,7	7,2	8,1	7,8	8,4	8,0	7,1
	2001	7,6	8,1	8,2	7,7	7,2	7,8	7,6	7,0	8,0	7,2	7,6	7,6	6,8
	2000	7,6	8,0	8,2	7,5	7,1	8,5	8,3	6,9	7,8	7,4	7,8	7,9	7,4
	1999	8,0	8,3	8,4	7,4	7,7	-	8,4	7,2	8,6	7,7	-	8,1	7,9
ISINST= Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	2003	7,3	7,4	7,2	6,5	7,4	7,7	7,8	5,9	7,5	7,7	7,9	6,8	5,9
	2001	7,3	7,1	7,3	6,6	7,5	8,2	7,4	7,1	7,7	6,5	6,4	6,9	6,2
	2000	7,5	7,3	7,8	7,0	7,5	8,0	7,9	6,2	7,7	7,1	7,2	6,8	7,2
	1999	7,5	7,5	7,4	6,9	7,6	-	7,8	4,9	8,0	7,6	-	6,2	6,8
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	2003	7,9	8,7	8,4	7,5	7,4	8,5	9,0	7,5	8,2	8,3	9,0	8,3	7,9
	2001	8,0	8,5	8,7	8,0	7,6	8,4	7,7	7,5	8,3	7,2	8,2	8,0	7,6
	2000	8,0	8,5	8,5	7,9	7,4	8,9	9,1	7,7	8,2	7,8	8,3	8,2	8,2
	1999	8,2	8,6	8,7	7,8	7,9	-	9,3	7,0	8,7	8,0	-	7,2	8,8
ISPROC= Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	2003	7,8	8,6	8,1	7,9	7,3	8,7	9,1	7,7	7,9	8,1	8,8	8,2	7,7
	2001	8,0	8,9	8,9	7,9	7,7	8,4	8,1	7,7	8,1	7,2	8,4	8,4	7,7
	2000	8,0	8,7	8,5	7,9	7,3	9,1	9,0	7,7	8,1	7,9	8,4	8,0	8,0
	1999	8,2	8,7	8,8	7,8	7,7	-	9,6	7,8	8,7	7,8	-	6,8	9,5

(3)El cento de General Concha funciona desde el año 2000. (4)El Centro Vitoria-Gasteiz 3 funciona desde el año 2000. (5) La Delegación Territorial de Vivienda y Asuntos Sociales en los años 1999 y 2000, Comparado con el anterior departamento de Vivienda y Medio Ambiente.

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución

	TOTAL	DEPARTAMENTO							
		Ordenación del Territorio	Educación	Interior	Industria, Comercio y Turismo	Vivienda y Asuntos Sociales (5)	Justicia, Empleo y Seguridad Social	Cultura	
ISG= Índice de Satisfacción General	2003	7,7	7,9	7,5	7,4	7,9	7,6	8,2	8,1
	2001	7,6	8,3	7,2	7,3	7,7	7,6	8,1	7,9
	2000	7,6	7,9	7,1	7,6	8,1	7,7	7,9	8,0
	1999	8,0	8,3	8,0	7,9	7,9	8,0	7,8	8,2
ISINST= Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	2003	7,3	7,3	7,4	6,3	7,6	7,2	7,8	7,6
	2001	7,3	7,4	7,2	6,9	7,5	7,6	7,2	7,5
	2000	7,5	7,5	7,5	7,1	7,7	7,5	7,6	7,7
	1999	7,4	7,6	7,6	6,3	6,9	7,8	7,5	7,7
ISPERS= Índice de Satisfacción respecto a las personas	2003	7,9	8,2	7,8	8,0	8,4	7,3	8,7	8,3
	2001	8,0	8,7	7,5	7,9	8,0	8,1	8,6	8,5
	2000	8,0	8,4	7,6	8,3	8,5	7,9	8,2	8,5
	1999	8,2	8,7	8,1	8,1	7,9	8,3	8,1	8,8
ISPROC= Índice de Satisfacción Procedimiento	2003	7,8	8,1	7,8	8,0	8,4	7,1	8,5	8,0
	2001	8,0	9,0	7,5	8,1	8,0	8,2	8,7	8,4
	2000	8,0	8,7	7,2	8,2	8,6	7,9	8,4	8,4
	1999	8,1	8,9	8,0	8,5	7,7	8,0	8,1	8,5

(3)El cento de General Concha funciona desde el año 2000. (4)El Centro Vitoria-Gasteiz 3 funciona desde el año 2000. (5) La Delegación Territorial de Vivienda y Asuntos Sociales en los años 1999 y 2000, Comparado con el anterior departamento de Vivienda y Medio Ambiente.

5 - Indicadores de calidad

- 5.1 - Importancia
- 5.2 - Satisfacción
- 5.3 - Gráfico

5.1 - Importancia

La importancia media de todos los indicadores es de 9.0, en una escala del 0 al 10, siendo las referidas a continuación las puntuaciones logradas por cada indicador:

- 9.4: Atención respetuosa y cortés, asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado, preparación del personal, claridad de las explicaciones y formularios, información y tramitación correctas y sin errores, motivación en caso de denegación de la petición, posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido.
- 9.3: Diligencia en la tramitación.
- 9.2: Horario amplio de atención al público, diligencia en la atención, información sobre el estado de la tramitación.
- 9.1: Brevedad en el tiempo de espera.
- 8.8: Disposición de suficientes folletos y formularios.
- 8.7: Buenas comunicaciones.
- 8.6: Señalización adecuada.
- 8.5: Óptimas condiciones ambientales.
- 8.2: Disposición de buenas instalaciones.
- 8.1: Sistema de turno mediante tiquets.

La importancia concedida a los indicadores referidos al personal y a los procedimientos ha sido mayor que la dada a los correspondientes a las instalaciones. Por tanto, en opinión de la clientela que acude a las oficinas del Gobierno Vasco, tienen más importancia la atención recibida, las gestiones y el personal que la estructura o dotación del servicio.

Por otra parte, si en los anteriores estudios la media de importancia de todos los indicadores fue de 8.8, 9.2 y 9.0, en esta medición no ha habido cambio y se ha mantenido en 9.0.

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Datos Demográficos

	TOTAL	SEXO		EDAD			ESTUDIOS					SITUACIÓN LABORAL				
		Varón	Mujer	16-29	30-45	>45	Estudios primarios o más bajos	Formación profesional	Secundarios	Grado Medio	Grado Superior	Trabaja en la Administración	Trabaja fuera de la Administración	Profesor	En Paro	Otras
Buenas instalaciones	8,2	8,3	8,2	8,2	8,2	8,4	8,4	8,3	8,3	8,2	8,1	8,2	8,2	8,1	8,2	8,4
Señalización adecuada	8,6	8,6	8,6	8,5	8,6	8,7	8,7	8,7	8,5	8,5	8,5	8,5	8,6	8,4	8,5	8,6
Bien comunicado	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7	8,8	8,7	8,8	8,6	8,7	8,6	8,7	8,6	8,2	8,6	8,7
Óptimas condiciones ambientales	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,7	8,6	8,7	8,5	8,4	8,4	8,5	8,5	8,3	8,4	8,6
Horario amplio	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,1	9,2	9,2	9,3	9,2	9,2	9,2	9,0	9,1	9,1
Suficientes folletos y formularios de información	8,8	8,7	8,9	8,7	8,8	8,9	8,8	8,9	8,7	8,8	8,8	8,9	8,8	8,5	8,8	8,8
Sistema de turnos mediante tiquets	8,1	7,8	8,3	8,1	8,0	8,2	8,2	7,9	8,2	8,2	7,9	8,0	7,9	8,3	8,5	8,3
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,3	9,4	9,4
Brevidad en el tiempo de espera	9,1	9,2	9,1	9,0	9,1	9,2	9,1	9,1	9,2	9,1	9,1	9,1	9,2	8,9	8,9	9,1
Diligencia en la atención	9,2	9,2	9,1	9,1	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,1	9,2	9,1	9,2	9,0	9,0	9,1
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,3	9,4	9,2	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,1	9,4	9,3
Preparación de los trabajadores	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,2	9,4	9,3
Claridad de las explicaciones y formularios	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,2	9,4	9,3
Diligencia en la tramitación	9,3	9,3	9,3	9,2	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,3	9,3	9,3	9,4	9,0	9,2	9,2
Información y tramitación correcta y sin errores	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,5	9,2	9,3	9,3
Denegación Motivada	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4	9,4
Información sobre el estado de la tramitación	9,2	9,2	9,3	9,1	9,2	9,4	9,3	9,3	9,2	9,3	9,2	9,2	9,3	8,9	9,3	9,3
Posibilidad de elección del idioma para ser atendido	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	9,5	9,5	9,3	9,4	9,5	9,3	9,3	9,4

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Datos Demográficos

	TOTAL	CONOCIMIENTOS DE EUSKERA			TAMAÑO DE LA POBLACIÓN			TERRITORIO		
		SI	ALGUNOS	NO	Pequeña (<10000)	Media (10000-120000)	Ciudad (>120000)	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Disposición de buenas instalaciones	8,2	8,1	8,2	8,5	8,2	8,3	8,2	8,0	8,4	8,2
Señalización adecuada	8,6	8,4	8,6	8,8	8,5	8,6	8,6	8,4	8,7	8,5
Estar bien comunicado	8,7	8,5	8,7	8,8	8,6	8,8	8,6	8,4	8,8	8,6
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	8,5	8,3	8,5	8,7	8,4	8,6	8,5	8,4	8,6	8,4
Horario amplio de atención al público	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	8,8	8,7	8,8	9,0	8,8	8,9	8,7	8,5	8,9	8,8
Sistema de turnos mediante tickets	8,1	8,0	8,0	8,2	8,4	8,5	7,8	5,9	8,8	8,2
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,4
Brevidad en el tiempo de espera	9,1	9,0	9,2	9,2	9,1	9,1	9,1	9,2	9,3	8,9
Diligencia en la atención	9,2	9,1	9,2	9,3	9,1	9,2	9,2	9,2	9,3	9,0
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,5	9,2
Preparación de los trabajadores	9,4	9,3	9,5	9,4	9,3	9,4	9,4	9,5	9,6	9,1
Claridad de las explicaciones y formularios	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,5	9,5	9,1
Diligencia en la tramitación	9,3	9,2	9,4	9,4	9,2	9,4	9,3	9,4	9,4	9,1
Información y tramitación correcta y sin errores	9,4	9,3	9,5	9,4	9,3	9,4	9,4	9,5	9,6	9,1
Motivación en caso de denegación de la petición	9,4	9,3	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,6	9,0
Información sobre el estado de la tramitación	9,2	9,1	9,3	9,4	9,1	9,3	9,2	9,2	9,4	9,0
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,4	9,5	9,6	9,2

*OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Datos Demográficos*

	TOTAL	OBJETO DE LA VISITA			FRECUENCIA DE LAS VISITAS				HORARIO				IDIOMA	
		Inicio Relación	Inicio Tramitación	Fin Tramitación	Una vez al mes o más	Una vez al año o más	Ocasionalmente	Primera vez	<10:30	10:30 - 12:29	12:30 - 14:59	>15:00	Euskera	Castellano
Buenas instalaciones	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2	8,1	8,3	8,3	8,3	8,3	8,1	8,3	8,0	8,3
Señalización adecuada	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5	8,6	8,7	8,6	8,6	8,4	8,6	8,3	8,6
Bien comunicado	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,6	8,7
Óptimas condiciones ambientales	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,2	8,5
Horario amplio	9,2	9,1	9,2	9,3	9,3	9,2	9,1	9,2	9,2	9,1	9,2	9,4	9,2	9,2
Suficientes folletos y formularios de información	8,8	8,7	8,9	8,8	8,8	8,8	8,8	8,7	8,8	8,8	8,6	8,9	8,8	8,8
Sistema de turnos mediante tiquets	8,1	8,2	8,0	8,1	7,7	8,0	8,5	7,7	8,2	8,1	7,8	7,7	7,5	8,2
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5	9,4	9,4
Brevedad en el tiempo de espera	9,1	9,0	9,2	9,2	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2	8,9	9,1
Diligencia en la atención	9,2	9,1	9,2	9,2	9,2	9,1	9,1	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,0	9,2
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,2	9,4
Preparación de los trabajadores	9,4	9,3	9,5	9,4	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4
Claridad de las explicaciones y formularios	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,1	9,4
Diligencia en la tramitación	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3	9,4	9,3	9,3	9,2	9,4	9,1	9,3
Información y tramitación correcta y sin errores	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,1	9,4
Denegación Motivada	9,4	9,3	9,5	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,0	9,4
Información sobre el estado de la tramitación	9,2	9,2	9,2	9,3	9,2	9,1	9,3	9,3	9,2	9,2	9,2	9,4	9,0	9,3
Posibilidad de elección del idioma para ser atendido	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,4	9,3	9,4

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Datos Demográficos

	TOTAL	SERVICIO													
		Información General 012-Lakua (Araba)	Contratación(Araba)	Biblioteca y Librería (Araba)	Registro de Asociaciones(Araba)	Información General 012-Samaniego (Araba)	Trabajo (Araba)	Industria, Comercio y Turismo (Araba)	Vivienda (Araba)	Juego (Araba)	Tráfico(Araba)	Educación (Araba)	Información General 012 (Bizkaia)	Trabajo (Bizkaia)	Educación (Bizkaia)
Buenas instalaciones	8,1	8,3	7,6	8,2	8,2	7,9	7,5	8,1	8,6	8,2	7,7	8,3	9,0	8,6	8,0
Señalización adecuada	8,6	8,6	8,5	8,4	8,5	8,0	8,1	8,4	8,9	8,6	8,2	8,6	9,2	9,0	8,5
Bien comunicado	8,6	8,5	8,1	8,7	8,3	7,9	8,1	8,4	8,3	8,2	8,1	8,8	9,2	9,1	8,7
Opt. condiciones ambientales	8,5	8,5	8,1	8,6	8,5	8,3	7,8	8,4	8,8	9,1	8,1	8,8	9,1	8,6	8,4
Horario amplio	9,3	9,2	9,2	9,3	9,1	8,5	9,1	8,9	9,5	9,2	9,1	9,4	9,2	9,6	9,3
Suficientes folletos y formularios de información	8,7	8,5	8,6	8,2	8,2	8,0	8,4	8,2	8,7	8,0	7,8	9,0	8,8	9,1	8,9
Sistema de turnos mediante tickets	7,5	7,8	7,3	6,3	7,1	7,1	6,2	2,5	7,0	6,3	6,2	5,5	9,3	8,8	8,8
Atención respetuosa y cortés	9,5	9,5	9,4	9,5	9,4	9,1	9,6	9,6	9,5	9,7	9,2	9,7	9,3	9,7	9,5
Brevedad en el tiempo de espera	9,2	9,2	9,0	9,1	8,9	8,7	8,9	9,1	9,2	9,5	9,0	9,6	8,9	9,2	9,2
Diligencia	9,2	9,2	9,2	9,3	9,2	8,8	9,0	9,4	9,0	9,7	9,1	9,6	9,0	9,1	9,2
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,2	9,2	9,4	9,0	8,8	9,5	9,7	9,4	9,4	9,0	9,5	9,1	9,7	9,4
Preparación de los trabajadores	9,5	9,3	9,3	9,3	9,3	8,9	9,7	9,8	9,5	9,7	9,3	9,5	9,2	9,7	9,6
Claridad de las explicaciones y formularios	9,5	9,2	9,1	9,1	9,3	8,9	9,7	9,7	9,3	9,6	9,1	9,6	9,2	9,8	9,5
Diligencia en la tramitación	9,4	9,3	9,2	9,3	9,1	8,9	9,3	9,5	9,2	9,7	9,2	9,6	9,0	9,4	9,3
Información tramitación correcta y sin errores	9,5	9,3	9,2	9,2	9,3	9,1	9,7	9,8	9,4	9,3	9,1	9,6	9,2	9,5	9,6
Denegación Motivada	9,5	9,3	9,3	9,4	9,3	9,1	9,5	9,5	9,4	9,5	9,1	9,6	9,1	9,7	9,6
Informac.el estado de la tramitación	9,3	9,0	9,0	9,2	8,7	8,9	9,1	9,4	9,1	9,4	8,9	9,6	9,0	9,4	9,4
Posibilidad de elección de idioma de atención	9,5	9,5	9,0	9,2	9,7	9,0	9,7	9,6	9,3	9,3	8,8	9,8	9,3	9,6	9,6

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Datos Demográficos

	TOTAL	SERVICIO														
		Cultura (Bizkaia)	Vivienda (Bizkaia)	Registro de Asociaciones (Bizkaia)	Industria, Comercio y Turismo(Bizkaia)	Juego (Bizkaia)	Tráfico (Bizkaia)	Información General 012 (Gipuzkoa)	Educación (Gipuzkoa)	Cultura (Gipuzkoa)	Vivienda(Gipuzkoa)	Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa)	Registro de Asociaciones (Gipuzkoa)	Trabajo (Gipuzkoa)	Juego (Gipuzkoa)	Tráfico(Gipuzkoa)
Buenas instalaciones	8,3	7,9	8,8	8,5	8,4	7,7	8,1	8,5	8,2	9,0	8,0	9,0	8,0	7,2	8,1	7,3
Señalización adecuada	8,6	8,4	8,9	8,9	8,6	8,7	8,4	8,4	8,3	9,0	8,1	9,6	8,2	8,4	8,1	8,1
Bien comunicado	8,7	8,4	9,0	8,8	8,6	9,3	8,4	8,5	8,6	8,9	8,0	9,6	8,4	8,8	8,3	8,6
Opt. condiciones ambientales	8,5	8,3	8,9	8,7	8,5	8,9	8,5	8,4	8,2	9,1	8,0	9,2	8,3	8,1	8,6	8,4
Horario amplio	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2	9,5	9,1	8,6	9,3	9,4	8,5	9,8	9,0	9,3	8,4	9,4
Suficientes folletos y formularios	8,9	8,8	9,0	8,9	8,9	9,0	8,4	8,6	9,0	9,4	8,3	9,6	9,0	8,8	8,9	7,7
Sistema de turnos mediante tiquets	8,5	8,2	9,3	9,0	8,6	7,0	7,7	8,7	8,4	9,3	8,5	9,3	9,1	6,9	7,1	5,3
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,6	9,3	8,5	9,7	9,4	8,6	9,9	9,7	9,4	9,2	9,7
Brevedad en el tiempo de espera	9,1	8,9	9,3	9,1	9,4	9,6	9,3	8,4	8,8	9,4	8,2	9,9	9,7	8,9	9,0	9,2
Diligencia	9,1	8,9	9,4	9,2	9,3	9,6	9,3	8,5	8,9	9,3	8,3	9,9	9,7	9,3	9,0	9,4
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables al interesado	9,3	9,1	9,6	9,1	9,5	9,5	9,4	8,5	9,6	9,3	8,4	9,9	9,6	9,3	8,8	9,2
Preparación de los trabajadores	9,3	9,4	9,6	9,2	9,6	9,5	9,2	8,6	9,1	9,2	8,3	9,9	9,6	9,6	8,9	9,8
Claridad de las explicaciones y formularios	9,3	9,4	9,6	9,3	9,5	9,6	9,3	8,8	9,2	9,4	8,3	9,9	9,6	9,4	8,8	9,0
Diligencia en la tramitación	9,3	9,1	9,6	9,3	9,4	9,7	9,4	8,6	9,1	9,3	8,6	9,9	9,6	9,1	8,9	9,4
Información y tramitación correcta y sin errores	9,3	9,3	9,7	9,3	9,6	9,5	9,3	8,6	8,9	9,2	8,5	9,9	9,7	9,5	8,7	9,1
Denegación Motivada	9,3	9,3	9,8	9,3	9,6	9,6	9,5	8,6	8,8	9,2	8,4	9,9	9,7	9,5	8,8	9,3
Informac.el estado de la tramitación	9,2	9,2	9,7	9,0	9,2	9,4	9,2	8,5	8,8	9,1	8,4	9,9	9,5	8,8	8,6	9,1
Posibilidad de elección del idioma	9,4	9,4	9,6	9,3	9,6	9,5	9,3	8,7	9,1	9,5	8,5	9,9	9,6	9,5	8,7	9,7

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Características de la Gestión

	TOTAL	CENTRO											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martín	San Marcial
Disposición de buenas instalaciones	8,2	8,1	7,9	8,3	8,4	8,4	7,7	8,1	8,2	9,0	7,4	8,1	7,3
Señalización adecuada	8,6	8,5	8,3	8,6	8,7	8,6	8,7	8,4	8,2	9,6	8,3	8,1	8,1
Estar bien comunicado	8,7	8,4	8,2	8,8	8,9	8,6	9,3	8,4	8,4	9,6	8,7	8,3	8,6
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	8,5	8,4	8,3	8,8	8,7	8,5	8,9	8,5	8,2	9,2	8,1	8,6	8,4
Horario amplio de atención al público	9,2	9,2	9,1	9,4	9,2	9,2	9,5	9,1	8,9	9,8	9,3	8,4	9,4
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	8,8	8,5	8,3	9,0	9,0	8,9	9,0	8,4	8,7	9,6	8,8	8,9	7,7
Sistema de turnos mediante tiquets	8,1	7,3	5,7	5,5	9,0	8,6	7,0	7,7	8,5	9,3	7,3	7,1	5,3
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,4	9,5	9,7	9,5	9,3	9,6	9,3	9,2	9,9	9,5	9,2	9,7
Brevedad en el tiempo de espera	9,1	9,1	9,0	9,6	9,2	9,4	9,6	9,3	8,6	9,9	9,1	9,0	9,2
Diligencia en la atención	9,2	9,2	9,1	9,6	9,3	9,3	9,6	9,3	8,6	9,9	9,4	9,0	9,4
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,2	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,0	9,9	9,3	8,8	9,2
Preparación de los trabajadores	9,4	9,3	9,5	9,5	9,6	9,6	9,5	9,2	8,7	9,9	9,6	8,9	9,8
Claridad de las explicaciones y formularios	9,4	9,2	9,5	9,6	9,5	9,5	9,6	9,3	8,8	9,9	9,5	8,8	9,0
Diligencia en la tramitación	9,3	9,3	9,3	9,6	9,4	9,4	9,7	9,4	8,9	9,9	9,2	8,9	9,4
Información y tramitación correcta y sin errores	9,4	9,3	9,5	9,6	9,6	9,6	9,5	9,3	8,7	9,9	9,6	8,7	9,1
Motivación en caso de denegación de la petición	9,4	9,3	9,4	9,6	9,6	9,6	9,6	9,5	8,7	9,9	9,5	8,8	9,3
Información sobre el estado de la tramitación	9,2	9,0	9,1	9,6	9,5	9,2	9,4	9,2	8,7	9,9	8,9	8,6	9,1
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	9,4	9,3	9,4	9,8	9,6	9,6	9,5	9,3	8,9	9,9	9,6	8,7	9,7

*OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Características de la Gestión*

	TOTAL	DEPARTAMENTO							Nº Visitas Diarias			
		Ordenación del Territorio	Educación	Interior	Industria, Comercio y Turismo	Vivienda y Asuntos Sociales	Justicia, Empleo y Seguridad Social	Cultura	<26	26-100	101-200	>200
Disposición de buenas instalaciones	8,2	8,3	8,1	7,8	8,6	8,5	7,9	8,4	8,2	7,9	8,6	8,3
Señalización adecuada	8,6	8,6	8,5	8,3	8,9	8,6	8,6	8,7	8,6	8,4	9,0	8,5
Estar bien comunicado	8,7	8,5	8,7	8,5	9,0	8,6	8,7	8,6	8,6	8,4	9,0	8,6
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	8,5	8,5	8,4	8,5	8,8	8,6	8,3	8,6	8,6	8,3	8,8	8,4
Horario amplio de atención al público	9,2	8,9	9,3	9,2	9,4	8,9	9,3	9,2	9,2	9,1	9,5	9,1
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	8,8	8,5	8,9	8,2	9,0	8,7	8,8	9,0	8,8	8,4	9,1	8,8
Sistema de turnos mediante tiquets	8,1	7,9	8,2	6,6	7,8	8,8	7,7	8,7	7,8	6,6	8,2	8,8
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,2	9,6	9,4	9,6	9,1	9,6	9,4	9,5	9,4	9,7	9,3
Brevidad en el tiempo de espera	9,1	8,9	9,1	9,2	9,5	8,9	9,1	9,1	9,2	9,0	9,5	9,0
Diligencia en la atención	9,2	9,0	9,2	9,3	9,6	8,9	9,2	9,1	9,3	9,1	9,5	9,0
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,0	9,5	9,2	9,7	9,1	9,5	9,2	9,3	9,3	9,6	9,3
Preparación de los trabajadores	9,4	9,1	9,4	9,4	9,7	9,1	9,6	9,3	9,3	9,4	9,7	9,3
Claridad de las explicaciones y formularios	9,4	9,1	9,4	9,2	9,7	9,1	9,6	9,4	9,3	9,3	9,7	9,2
Diligencia en la tramitación	9,3	9,0	9,3	9,4	9,6	9,2	9,3	9,2	9,4	9,2	9,6	9,2
Información y tramitación correcta y sin errores	9,4	9,1	9,4	9,2	9,8	9,2	9,5	9,3	9,3	9,4	9,7	9,3
Motivación en caso de denegación de la petición	9,4	9,1	9,3	9,3	9,7	9,3	9,5	9,3	9,3	9,3	9,7	9,3
Información sobre el estado de la tramitación	9,2	8,9	9,2	9,1	9,5	9,3	9,1	9,2	9,1	9,1	9,5	9,2
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	9,4	9,1	9,5	9,3	9,7	9,3	9,6	9,4	9,3	9,4	9,7	9,3

*OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Evolución*

	2003	2001	2000	1999
Disposición de buenas instalaciones	8,2	8,1	8,5	7,8
Señalización adecuada	8,6	8,4	8,8	8,3
Estar bien comunicado	8,7	8,6	8,8	8,4
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	8,5	8,4	8,7	8,2
Horario amplio de atención al público	9,2	9,2	9,3	9,0
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	8,8	8,6	9,0	8,4
Sistema de turnos mediante tiquets	8,1	8,3	8,0	7,6
Atención respetuosa y cortés	9,4	9,4	9,5	9,4
Brevedad en el tiempo de espera	9,1	9,1	9,3	9,1

*OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA
Evolución*

	2003	2001	2000	1999
Diligencia en la atención	9,2	9,1	9,3	9,1
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9,4	9,3	9,5	9,1
Preparación de los trabajadores	9,4	9,3	9,5	9,2
Claridad de las explicaciones y formularios	9,4	9,2	9,4	9,2
Diligencia en la tramitación	9,3	9,2	9,4	9,2
Información y tramitación correcta y sin errores	9,4	9,3	9,5	9,2
Motivación en caso de denegación de la petición	9,4	9,3	9,5	9,2
Información sobre el estado de la tramitación	9,2	9,2	9,4	9,0
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	9,4	9,2	9,4	9,2

5.2 - Satisfacción

Siendo la media de satisfacción de todos los indicadores de 7.6, esta es la satisfacción que la gente ha otorgado para cada indicador:

- 8.6: Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido y Diligencia en la atención.
- 8.4: Sistema de turnos mediante tiquets.
- 8.3: Brevedad en el tiempo de espera.
- 8.1: Atención respetuosa y cortés.
- 7.9: Existencia de unas óptimas condiciones ambientales.
- 7.7: Preparación del personal.
- 7.6: Claridad de explicaciones y formularios, Información y tramitación correctas y sin errores, Disposición de buenas instalaciones.
- 7.4: Estar bien comunicado.
- 7.3: Diligencia en la tramitación.
- 7.2 Información sobre el estado de la tramitación
- 7.1: Señalización adecuada, Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado.
- 6.9: Disposición de suficientes folletos y formularios de información.
- 6.8: Motivación en caso de denegación de la petición.
- 6.5: Horario amplio de atención al público.

Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido y *Diligencia en la atención* han sido los indicadores que más satisfacción han recibido, los dos con 8.6. Los indicadores *Motivación en caso de denegación de la petición* (6.8) y *Horario amplio de atención al público* (6.5), aún obteniendo una calificación buena, son los que obtienen las peores puntuaciones.

Los usuarios de todos los servicios, sedes y departamentos, casi en todos los casos, califican con más de cinco puntos la satisfacción con todos los indicadores de calidad. Excepciones: al Servicio de Tráfico de Araba le han otorgado una puntuación de 4.6 en el indicador *Estar bien comunicado*, el Servicio de Tráfico de Gipuzkoa ha obtenido 4.2 puntos en *Disposición de buenas instalaciones* y 4.1 en el indicador *Disposición de suficientes folletos y formularios de información*. El Servicio de Vivienda y Asuntos Sociales de Bizkaia ha obtenido 4.4 puntos en el indicador *Motivación en caso de denegación de la petición*. La sede de San Marcial ha obtenido 4.2 puntos en lo que respecta a *Disposición de buenas instalaciones* y, en lo referente al indicador *Disposición de suficientes folletos y formularios de información* son dos las sedes que reciben baja puntuación: la de Ercilla (3.0) y la de San Marcial (4.1).

Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido y *Diligencia en la atención* han sido los indicadores que también en años anteriores obtuvieron la puntuación más alta. También el indicador que obtiene la puntuación más baja, esto es, *Horario amplio de atención al público*, está en la misma posición que en años anteriores, el último.

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Datos Demográficos

	TOTAL	SEXO		EDAD			ESTUDIOS					SITUACIÓN LABORAL				
		Hombre	Mujer	16-29	30-45	>45	Estudios primarios o más bajos	Formación profesional	Secundarios	Grado Medio	Grado Superior	Trabaja en la Administración	Trabaja fuera de la Administración	Profesor	En Paro	Otras
Buenas instalaciones	7,6	7,5	7,6	7,5	7,5	7,7	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	7,4	7,6	7,4	7,5	7,8
Señalización adecuada	7,1	6,9	7,2	7,0	7,0	7,3	7,1	7,2	7,1	7,1	7,0	7,1	7,0	7,2	7,0	7,5
Bien comunicado	7,4	7,1	7,5	7,3	7,3	7,5	7,4	7,3	7,2	7,4	7,4	7,5	7,2	7,2	7,5	7,7
Ópt. condiciones ambientales	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	8,0	7,9	8,0	8,0	7,9	7,8	7,8	8,0	7,8	7,8	8,0
Horario amplio	6,5	6,6	6,4	5,9	6,5	7,4	7,2	6,6	6,8	6,3	6,1	6,2	6,6	5,7	6,2	7,4
Suficientes folletos y formularios de información	6,9	6,8	6,9	6,6	6,8	7,4	7,2	6,7	6,8	7,0	6,8	6,8	6,8	6,6	6,9	7,5
Sistema de turnos mediante tiquets	8,4	8,3	8,4	8,3	8,4	8,5	8,3	8,4	8,3	8,3	8,4	8,2	8,5	8,5	8,2	8,4
Atención respetuosa y cortés	8,1	8,2	8,0	7,7	8,1	8,5	8,5	8,4	8,1	7,9	7,9	7,9	8,2	7,4	7,8	8,6
Brevedad en el tiempo de espera	8,3	8,3	8,3	8,2	8,2	8,5	8,2	8,3	8,3	8,2	8,3	8,3	8,2	8,7	8,2	8,4
Diligencia	8,6	8,6	8,5	8,4	8,6	8,7	8,5	8,6	8,6	8,5	8,5	8,6	8,5	8,9	8,4	8,7
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	7,1	7,3	7,0	6,8	7,1	7,6	7,3	7,2	7,1	7,1	7,0	7,1	7,2	6,6	6,8	7,5
Preparación de los trabajadores	7,7	7,8	7,5	7,4	7,6	8,1	7,7	7,9	7,7	7,5	7,6	7,6	7,7	7,4	7,2	8,0
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	7,7	7,5	7,3	7,6	8,0	7,7	7,7	7,7	7,5	7,5	7,4	7,6	7,3	7,2	8,2
Diligencia en la tramitación	7,3	7,4	7,2	7,2	7,2	7,6	7,4	7,1	7,3	7,3	7,3	7,1	7,3	7,5	6,9	7,7
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	7,7	7,5	7,4	7,5	7,8	7,7	7,4	7,5	7,4	7,7	7,5	7,6	7,6	7,2	7,9
Denegación Motivada	6,8	7,0	6,7	6,6	6,7	7,3	7,5	6,1	6,8	6,9	6,7	6,7	6,9	6,6	6,3	7,0
Informac.el estado de la tramitación	7,2	7,4	7,0	7,2	6,9	7,8	8,0	7,1	7,3	6,9	6,9	6,5	7,4	7,6	6,9	7,6
Posibilidad de elección del idioma de atención	8,6	8,6	8,5	8,2	8,7	8,7	8,7	8,8	8,5	8,4	8,5	8,4	8,7	7,8	8,3	8,8

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Datos Demográficos

	TOTAL	CONOCIMIENTOS DE EUSKERA			TAMAÑO DE LA POBLACIÓN			TERRITORIO		
		SI	ALGUNOS	NO	Pequeña (<10000)	Media(10000 -120000)	Ciudad	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Disposición de buenas instalaciones	7,6	7,5	7,6	7,7	7,7	7,6	7,5	7,3	7,9	7,3
Señalización adecuada	7,1	7,1	7,0	7,1	7,2	6,9	7,2	6,9	7,0	7,3
Estar bien comunicado	7,4	7,4	7,2	7,4	7,2	7,5	7,3	6,7	7,6	7,5
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	7,9	7,8	8,0	8,0	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	7,8
Horario amplio de atención al público	6,5	6,1	6,6	7,0	6,5	6,6	6,4	6,4	6,3	6,8
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	6,9	6,7	6,9	7,2	7,0	6,8	6,9	7,0	6,6	7,3
Sistema de turnos mediante tiquets	8,4	8,2	8,5	8,5	8,5	8,2	8,4	-	8,4	8,3
Atención respetuosa y cortés	8,1	7,8	8,3	8,4	8,1	8,0	8,2	8,4	7,7	8,4
Brevidad en el tiempo de espera	8,3	8,3	8,3	8,2	8,3	8,1	8,3	8,4	7,9	8,7
Diligencia en la atención	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,7	8,3	8,7
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	7,1	7,0	7,2	7,2	7,2	6,9	7,2	7,6	6,4	7,9
Preparación de los trabajadores	7,7	7,5	7,8	7,8	7,7	7,6	7,7	8,0	7,3	8,0
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	7,3	7,7	7,8	7,8	7,4	7,6	7,9	7,2	7,9
Diligencia en la tramitación	7,3	7,2	7,5	7,2	7,3	7,3	7,3	7,5	7,0	7,6
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	7,4	7,7	7,6	7,6	7,5	7,6	7,8	7,2	7,9
Motivación en caso de denegación de la petición	6,8	6,8	7,0	6,7	7,0	6,7	6,7	6,9	6,1	7,6
Información sobre el estado de la tramitación	7,2	6,9	7,4	7,4	7,3	7,2	7,2	7,4	6,8	7,8
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	8,6	7,9	9,1	9,0	8,1	8,5	8,7	9,0	8,5	8,4

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Características de la Gestión

	TOTAL	OBJETO DE LA VISITA			FRECUENCIA DE LAS VISITAS				HORARIO				IDIOMA	
		Inicio Relación	Inicio Tramitación	Fin Tramitación	Una vez al mes o más	Una vez al año o más	Ocasionalmente	Primera vez	<10:30	10:30 - 12:29	12:30 - 14:59	>15:00	Euskera	Castellano
Buenas instalaciones	7,6	7,6	7,6	7,5	7,7	7,6	7,6	7,4	7,6	7,6	7,6	7,4	7,2	7,6
Señalización adecuada	7,1	7,1	7,2	7,0	7,2	7,3	7,0	7,0	7,2	7,1	7,1	6,9	7,0	7,1
Estar bien comunicado	7,4	7,5	7,4	7,3	7,4	7,5	7,4	7,1	7,4	7,4	7,3	7,3	7,4	7,4
Óptimas condiciones ambientales	7,9	7,9	8,0	7,9	8,1	7,9	7,9	7,8	8,0	7,9	8,0	7,9	7,6	8,0
Horario amplio de atención al público	6,5	6,6	6,5	6,4	6,7	6,2	6,5	6,7	6,7	6,5	6,4	6,2	6,3	6,5
Disponición de suficientes folletos y formularios de información	6,9	7,1	7,0	6,7	7,1	7,0	6,8	6,6	6,9	7,0	6,8	6,5	6,9	6,9
Sistema de turnos mediante tiquets	8,4	8,2	8,5	8,4	8,5	8,3	8,3	8,4	8,4	8,4	8,4	8,2	8,1	8,4
Atención respetuosa y cortés	8,1	8,2	8,1	8,0	8,1	8,0	8,0	8,4	8,1	8,1	8,3	8,0	7,8	8,2
Brevedad en el tiempo de espera	8,3	8,4	8,2	8,2	8,2	8,5	8,0	8,8	8,4	8,2	8,3	8,3	8,4	8,3
Diligencia en la atención	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,7	8,3	8,9	8,6	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	7,1	7,3	7,1	7,0	7,4	7,3	6,8	7,3	7,2	7,1	7,3	6,9	7,4	7,1
Preparación de los trabajadores	7,7	7,8	7,6	7,6	7,8	7,7	7,4	8,0	7,7	7,6	7,8	7,6	7,7	7,7
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	7,6	7,6	7,5	7,7	7,5	7,3	8,1	7,5	7,6	7,7	7,5	7,4	7,6
Diligencia en la tramitación	7,3	7,3	7,1	7,5	7,5	7,4	7,0	7,8	7,1	7,3	7,8	7,3	7,3	7,3
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	7,7	7,5	7,5	7,7	7,7	7,2	7,9	7,5	7,5	7,8	7,5	7,5	7,6
Motivación en caso de denegación de la petición	6,8	6,9	6,5	7,0	7,1	7,0	6,5	6,8	6,6	6,9	6,8	6,7	6,7	6,8
Información sobre el estado de la tramitación	7,2	7,2	7,1	7,3	7,5	6,9	7,0	7,5	7,0	7,4	7,2	6,9	7,1	7,2
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	8,6	8,5	8,6	8,6	8,7	8,6	8,3	8,9	8,5	8,6	8,6	8,6	8,3	8,6

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Características del Servicio

	TOTAL	SERVICIO													
		Información General 012-Lakua (Araba)	Contratación(Araba)	Biblioteca y Librería (Araba)	Registro de Asociaciones(Araba)	Información General 012-Samaniego (Araba)	Trabajo (Araba)	Industria, Comercio y Turismo (Araba)	Vivienda (Araba)	Juego (Araba)	Tráfico(Araba)	Educación (Araba)	Información General 012 (Bizkaia)	Trabajo (Bizkaia)	Educación (Bizkaia)
Buenas instalaciones	7,7	8,3	7,5	7,1	8,1	7,3	7,8	7,5	8,0	7,6	6,7	6,4	7,5	8,4	8,1
Señalización adecuada	7,3	7,5	7,0	6,1	6,9	7,5	7,7	7,2	7,4	7,6	6,5	5,9	7,4	7,9	7,7
Bien comunicado	7,3	7,2	6,7	6,5	6,7	6,3	6,7	6,9	6,5	6,9	4,6	7,2	7,2	8,2	7,9
Óptimas condiciones ambientales	8,0	8,5	8,4	7,9	8,3	8,1	8,3	7,8	8,1	8,9	7,8	7,2	8,0	8,4	8,0
Horario amplio	6,3	7,0	6,8	6,6	7,3	6,5	7,0	6,6	5,7	7,6	5,5	6,0	5,9	6,8	6,0
Suficientes folletos y formularios de información	6,9	7,4	7,1	6,6	7,4	7,3	7,4	7,3	7,5	8,2	6,3	6,5	6,1	7,1	6,8
Sistema de turnos mediante tickets	8,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,6	8,6
Atención respetuosa y cortés	8,0	8,9	8,9	8,9	9,1	8,2	8,6	8,5	8,7	9,4	7,8	7,9	7,5	8,7	7,2
Brevedad en el tiempo de espera	8,4	8,4	9,1	9,0	9,4	8,3	8,9	8,6	8,6	9,6	8,0	7,7	7,1	8,5	8,6
Diligencia en la atención	8,8	8,9	8,9	9,2	9,4	8,7	9,1	8,8	8,9	9,7	8,5	8,1	8,0	9,1	8,8
Asesoramiento opciones más recomendables al interesado	7,1	8,5	8,8	7,8	8,3	7,6	8,3	8,2	7,7	8,7	6,8	6,3	6,6	7,9	6,3
Preparación de los trabajadores	7,7	8,3	8,7	8,2	8,4	8,2	8,1	8,3	8,1	9,3	7,8	7,3	7,4	8,2	7,2
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	8,2	8,5	8,3	8,5	8,2	8,2	8,0	8,4	8,8	7,7	7,1	7,4	8,0	7,1
Diligencia en la tramitación	7,4	8,5	8,4	8,2	7,8	6,7	7,8	7,5	7,3	9,3	7,0	6,9	6,2	7,6	7,3
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	8,3	8,3	8,2	8,2	7,6	7,9	8,4	8,1	9,1	7,5	7,2	7,2	8,1	7,2
Denegación Motivada	6,7	7,8	8,2	7,1	7,4	7,3	7,4	6,6	8,0	7,7	6,4	6,2	6,2	7,7	6,2
Información sobre el estado de la tramitación	7,0	7,5	8,5	7,6	8,2	6,7	7,5	8,0	7,9	8,7	7,2	6,5	6,4	7,1	6,6
Posibilidad de elec. del idioma	8,9	9,2	8,9	9,4	9,6	9,0	8,5	8,5	9,1	9,9	8,5	9,5	8,3	9,5	8,6

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Características del Servicio

	TOTAL	SERVICIO														
		Cultura (Bizkaia)	Vivienda (Bizkaia)	Registro de Asociaciones (Bizkaia)	Industria, Comercio y Turismo(Bizkaia)	Juego (Bizkaia)	Tráfico (Bizkaia)	Información General 012 (Gipuzkoa)	Educación (Gipuzkoa)	Cultura (Gipuzkoa)	Vivienda(Gipuzkoa)	Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa)	Registro de Asociaciones (Gipuzkoa)	Trabajo (Gipuzkoa)	Juego (Gipuzkoa)	Tráfico(Gipuzkoa)
Buenas instalaciones	7,5	7,2	7,7	8,4	8,2	6,9	5,7	7,7	7,5	8,3	7,3	7,8	6,8	7,8	7,6	4,2
Señalización adecuada	6,9	6,9	6,0	7,8	7,0	6,6	5,8	7,6	7,5	8,1	7,3	7,3	6,7	7,6	6,0	5,9
Bien comunicado	7,4	7,2	7,5	8,4	6,7	9,3	6,0	7,6	7,7	8,4	7,4	7,3	7,2	7,6	5,6	7,1
Óptimas condiciones ambientales	7,9	7,7	7,8	8,5	8,0	8,7	7,2	7,6	7,9	8,5	7,4	8,3	7,4	8,6	8,0	7,4
Horario amplio	6,7	6,1	6,1	6,9	7,2	7,1	6,3	7,4	6,2	7,5	7,1	7,0	6,8	7,8	6,3	6,7
Suficientes folletos y formularios	6,9	6,7	6,1	7,7	7,4	8,1	3,0	7,4	7,2	8,0	7,7	7,4	7,4	8,5	7,5	4,1
Sistema de turnos mediante tickets	8,3	8,1	7,7	8,8	9,3	-	-	-	8,1	8,6	8,2	8,7	-	-	-	-
Atención respetuosa y cortés	8,2	8,1	7,2	8,7	8,7	9,3	8,3	7,7	8,3	8,6	8,6	8,3	9,0	9,0	8,6	8,3
Brevedad en el tiempo de espera	8,1	8,6	6,6	8,9	8,8	9,0	7,0	7,9	9,1	8,7	8,2	8,7	9,8	9,1	8,5	8,1
Diligencia en la atención	8,4	8,9	7,2	9,0	9,0	9,5	8,0	7,7	9,2	8,9	8,2	8,8	9,7	9,3	8,5	8,5
Asesoramiento sobre opciones al interesado	7,2	7,4	5,3	7,9	7,7	8,4	6,4	7,7	7,9	8,5	7,9	7,7	8,9	8,7	7,8	7,3
Preparación de los trabajadores	7,6	7,7	6,4	8,8	8,3	9,2	7,4	7,6	7,8	8,4	7,9	8,1	9,0	8,8	8,3	7,3
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	7,6	6,2	8,0	8,4	8,8	7,7	7,5	7,6	8,3	7,9	8,0	8,9	8,8	8,2	7,7
Diligencia en la tramitación	7,2	7,9	5,4	8,1	8,2	8,9	7,0	7,5	7,7	7,9	7,3	7,8	8,9	8,1	8,1	7,2
Información y tramitación correcta y sin errores	7,5	7,8	6,1	8,5	8,4	9,0	7,2	7,7	7,8	8,5	7,6	7,9	9,2	8,7	7,8	7,5
Denegación Motivada	6,9	8,0	4,4	7,8	7,8	9,3	6,9	7,6	7,2	8,4	7,7	7,6	6,0	8,2	8,1	5,4
Información sobre el estado de la tramitación	7,4	9,0	5,7	8,6	8,0	8,6	7,2	7,7	6,4	8,0	7,9	7,9	8,7	7,9	8,0	7,9
Posibilidad de elección idioma	8,3	8,3	7,3	8,1	9,7	9,8	8,5	8,3	8,1	7,1	8,6	8,5	8,3	9,1	9,0	8,1

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Características del Servicio

	TOTAL	CENTRO											
		Lakua	Samaniego	San Prudencio	Gran Vía-85	General Concha	Gran Vía-2	Ercilla	Andia	Easo	Vitoria-Gasteiz-3	San Martín	San Marcial
Buenas instalaciones	7,6	7,8	7,6	6,4	7,9	8,2	6,9	5,7	7,5	7,8	7,7	7,6	4,2
Señalización adecuada	7,1	7,0	7,3	5,9	7,1	7,0	6,6	5,8	7,5	7,3	7,5	6,0	5,9
Bien comunicado	7,4	6,9	6,4	7,2	7,7	6,7	9,3	6,0	7,6	7,3	7,5	5,6	7,1
Óptimas condiciones ambientales	7,9	8,3	8,1	7,2	8,0	8,0	8,7	7,2	7,7	8,3	8,4	8,0	7,4
Horario amplio	6,5	6,9	6,4	6,0	6,2	7,2	7,1	6,3	6,7	7,0	7,7	6,3	6,7
Suficientes folletos y formularios de información	6,9	7,2	7,2	6,5	6,6	7,4	8,1	3,0	7,4	7,4	8,3	7,5	4,1
Sistema de turnos mediante tiquets	8,4	-	-	-	8,3	9,3	-	-	8,2	8,7	-	-	-
Atención respetuosa y cortés	8,1	8,9	8,5	7,9	7,5	8,7	9,3	8,3	8,4	8,3	9,0	8,6	8,3
Brevidad en el tiempo de espera	8,3	8,8	8,6	7,7	7,8	8,8	9,0	7,0	8,6	8,7	9,2	8,5	8,1
Diligencia en la atención	8,6	9,0	8,9	8,1	8,2	9,0	9,5	8,0	8,6	8,8	9,4	8,5	8,5
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	7,1	8,5	7,9	6,3	6,1	7,7	8,4	6,4	7,9	7,7	8,7	7,8	7,3
Preparación de los trabajadores	7,7	8,4	8,1	7,3	7,1	8,3	9,2	7,4	7,9	8,1	8,9	8,3	7,3
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	8,4	8,1	7,1	7,0	8,4	8,8	7,7	7,7	8,0	8,8	8,2	7,7
Diligencia en la tramitación	7,3	8,3	7,5	6,9	6,7	8,2	8,9	7,0	7,5	7,8	8,3	8,1	7,2
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	8,3	8,0	7,2	7,0	8,4	9,0	7,2	7,8	7,9	8,8	7,8	7,5
Denegación Motivada	6,8	7,7	7,1	6,2	5,7	7,8	9,3	6,9	7,6	7,6	8,2	8,1	5,4
Información sobre el estado de la tramitación	7,2	7,9	7,6	6,5	6,4	8,0	8,6	7,2	7,7	7,9	7,9	8,0	7,9
Posibilidad de elección del idioma para ser atendido	8,6	9,2	8,7	9,5	8,2	9,7	9,8	8,5	8,3	8,5	9,0	9,0	8,1

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Características del Servicio

	TOTAL	DEPARTAMENTO							Nº Visitas Diarias			
		Ordenación del Territorio	Educación	Interior	Industria, Comercio y Turismo	Vivienda y Asuntos Sociales	Justicia, Empleo y Seguridad Social	Cultura	<26	26-100	101-200	>200
Disposición de buenas instalaciones	7,6	7,6	7,6	5,9	7,9	7,6	8,1	7,7	7,6	7,1	7,7	7,7
Señalización adecuada	7,1	7,3	7,3	6,2	7,1	6,6	7,7	7,4	7,0	7,1	7,0	7,1
Estar bien comunicado	7,4	7,0	7,7	6,4	7,0	7,4	7,6	7,7	7,6	6,8	7,3	7,6
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	7,9	8,1	7,8	7,7	8,1	7,7	8,4	8,1	8,3	7,9	8,0	7,8
Horario amplio de atención al público	6,5	6,7	6,1	6,4	7,0	6,4	7,1	6,8	7,0	6,6	6,8	6,3
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	6,9	7,0	6,9	5,3	7,4	6,9	7,5	7,5	7,6	6,5	7,1	6,9
Sistema de turnos mediante tiquets	8,4	-	8,4	-	9,0	7,9	8,7	8,4	8,7	8,1	8,9	8,2
Atención respetuosa y cortés	8,1	8,3	7,7	8,4	8,5	7,9	8,8	8,3	8,9	8,4	8,4	7,7
Brevidad en el tiempo de espera	8,3	8,2	8,6	8,0	8,7	7,4	8,9	8,6	9,1	8,3	8,5	8,1
Diligencia en la atención	8,6	8,5	8,8	8,5	8,9	7,7	9,2	8,9	9,2	8,7	8,8	8,3
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	7,1	7,7	6,9	7,1	7,8	6,5	8,2	7,9	8,4	7,6	7,4	6,7
Preparación de los trabajadores	7,7	8,0	7,5	7,9	8,2	7,1	8,4	8,1	8,7	8,0	8,0	7,2
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	8,0	7,2	7,9	8,2	7,0	8,3	7,9	8,4	8,0	7,9	7,1
Diligencia en la tramitación	7,3	7,5	7,4	7,5	8,0	6,4	7,8	7,9	8,4	7,4	7,7	6,9
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	7,8	7,4	7,7	8,2	6,7	8,3	8,2	8,5	7,8	7,9	7,1
Motivación en caso de denegación de la petición	6,8	7,3	6,3	6,9	7,5	6,2	7,8	8,3	8,0	7,2	7,2	6,2
Información sobre el estado de la tramitación	7,2	7,3	6,6	7,7	7,9	6,8	7,6	8,1	8,3	7,5	7,5	6,6
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	8,6	8,8	8,6	8,6	9,0	8,0	9,0	7,8	8,8	8,6	9,3	8,2

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Evolución

	2003	2001	2000	1999
Disposición de buenas instalaciones	7,6	7,5	7,8	7,6
Señalización adecuada	7,1	7,1	7,3	7,2
Estar bien comunicado	7,4	7,4	7,6	7,4
Existencia de unas óptimas condiciones ambientales	7,9	7,9	8,3	8,1
Horario amplio de atención al público	6,5	6,5	6,6	6,6
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	6,9	6,6	6,8	6,7
Sistema de turnos mediante tiquets	8,4	8,5	8,4	8,6
Atención respetuosa y cortés	8,1	8,0	8,1	8,3
Brevedad en el tiempo de espera	8,3	8,4	8,3	8,4

OMA 2003: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN
Evolución

	2003	2001	2000	1999
Diligencia en la atención	8,6	8,6	8,7	8,7
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	7,1	7,0	7,1	7,5
Preparación de los trabajadores	7,7	7,7	7,8	7,8
Claridad de las explicaciones y formularios	7,6	7,8	7,9	7,7
Diligencia en la tramitación	7,3	7,4	7,5	7,5
Información y tramitación correcta y sin errores	7,6	7,6	7,8	7,9
Motivación en caso de denegación de la petición	6,8	7,1	7,1	7,2
Información sobre el estado de la tramitación	7,2	7,1	7,1	7,3
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	8,6	8,8	8,5	8,7

5.3 - Clasificación de prioridades y satisfacción

Clasificación de prioridades y satisfacción

La clasificación de prioridades y el mapa de satisfacción: en este mapa bidimensional aparecen dos ejes. Satisfacción: satisfacción determinada por los clientes para cada indicador de calidad. Clasificación de prioridad: clasificación de los 18 indicadores analizados, en función de la importancia que tienen en el nivel de satisfacción que expresan los usuarios de los SAPs, del “1” (indicador que más importancia tiene) al “18” (indicador que tiene menos importancia).²

En el gráfico se ve claramente en el eje de la satisfacción que todos los indicadores logran puntuaciones altas. En cambio, el eje de la clasificación de prioridades nos muestra que los indicadores referidos a las instalaciones son los que menos importancia tienen. Y los correspondientes al personal y los procedimientos aparecen en los primeros puestos.

No se percibe una relación directa entre los dos ejes, de hecho, los indicadores que más influencia tienen en la valoración de los usuarios no son los que producen mayor satisfacción. es reseñable que, por ejemplo, el índice alto de satisfacción respecto al sistema de tiquets (8.4) no se corresponde con la influencia que ese indicador tiene en la valoración de la gente (el 15º de 18).

² Para completar la clasificación de prioridades se tienen en cuenta tres clasificaciones: la del indicador al que los usuarios de manera espontánea han concedido la mayor importancia; la concerniente a la correlación entre la satisfacción con respecto a cada indicador y la satisfacción general respecto al servicio; y la referida a la importancia media de cada indicador.

