

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 DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO: OMA 2005

INFORME GENERAL

Enero de 2006

http://www1.euskadi.net/estudios_sociologicos

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1 - INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2 - ÍNDICES SINTÉTICOS..... | 5 |
| 2.1 – Resultados generales | 6 |
| 2.1 – Resultados por colectivos | 8 |
| 3 - INDICADORES DE CALIDAD..... | 12 |
| 3.1 – Clasificación de prioridades y satisfacción..... | 13 |
| 3.2 - Importancia | 16 |
| 3.3 - Satisfacción..... | 18 |
| 4 - EVOLUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS Y LOS USUARIOS..... | 20 |
| 5 - SÍNTESIS | 22 |
| 6 - FICHA TÉCNICA..... | 25 |
| 7 - ANEXO: TABLAS..... | 28 |
| Índices sintéticos..... | 29 |
| Indicadores de calidad | 41 |
| Evolución de las características sociodemográficas | 58 |

1 - Introducción

Objeto del estudio

El **objeto** de este estudio es el de medir el grado de satisfacción de la gente que acude a los Servicios de Atención al Público (en adelante SAP) del Gobierno Vasco, en relación a la atención recibida en el desarrollo de la gestión que han realizado.

Para ello, **del 20 de octubre al 18 de noviembre de 2005**, se realizó una encuesta sobre una muestra de 2461 ciudadanos y ciudadanas que acudieron a los 29 SAP analizados, una vez finalizadas sus gestiones y en el momento preciso en el que abandonaban la oficina.

Esos resultados los hemos comparado con los obtenidos en los análisis realizados durante los años 1999, 2000, 2001 y 2003.

Además, analizaremos los datos sociodemográficos de las y los encuestados desde una perspectiva evolutiva.

Cuestiones analizadas

El informe se divide en tres apartados: índices sintéticos, indicadores de calidad y, evolución de las características sociodemográficas de las y los usuarios entre 1999 y 2005.

• ÍNDICES SINTÉTICOS:

- **ISG (Índice de Satisfacción General):** satisfacción general con la atención recibida, medido 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, medido en una escala del 0 al 10: asientos, servicios, teléfonos, señales adecuadas en la calle y en el interior de las oficinas, acceso mediante transporte público, condiciones

ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruidos), horario de atención al público, disposición suficiente de folletos e impresos y sistema de turno mediante ticket.

- **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, espera para recibir la atención, rapidez en la atención, asesoramiento, formación de los trabajadores y 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 en caso de denegación, información sobre el estado de las tramitaciones, ser atendido en el idioma solicitado
- **INDICADORES DE CALIDAD:**

El cuestionario recoge la importancia y la satisfacción de las y los usuarios sobre los siguientes 18 indicadores de calidad referentes a diversos aspectos de los SAP, tales como:

Instalaciones

- *La oficina dispone de buenas instalaciones: asientos, servicios, teléfonos públicos, etc.*
- *Señalización adecuada, tanto en la calle como en el interior del edificio (para conducir hacia la oficina o las ventanillas).*
- *Fácil acceso mediante transporte público.*
- *Tiene buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruidos, etc.).*
- *Horario amplio de atención al público.*
- *Dispone de suficientes folletos informativos y formularios.*
- *El sistema de turnos mediante tickets (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, le han atendido con rapidez.*
- *Le han recomendado las posibilidades que más le convienen.*
- *Tiene 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.*
- *Motivación clara de la denegación de una solicitud.*
- *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.*

- **Importancia de cada indicador:** promedio de la importancia que cada usuario concede a los 18 indicadores presentados en lista anterior, utilizando una escala del 0 al 10.
- **Grado de satisfacción respecto a cada indicador:** satisfacción otorgada por las y los usuarios a los 18 indicadores de calidad mencionados a la hora de realizar sus gestiones (la última, correspondiente a la satisfacción respecto al sistema de tickets, únicamente se preguntaba en los SAP que disponían de dicho sistema), utilizando la media entre el 0 al 10.

- **Mapa de clasificación por prioridades y satisfacción:** en este mapa bidimensional aparecen dos ejes. Por un lado, la satisfacción: satisfacción determinada por las y los usuarios respecto a cada indicador de calidad –de 0 a 10–. Por otro lado, ranking de importancia: clasificación de los 18 indicadores estudiados, de acuerdo con la importancia que tienen en el grado de satisfacción expresado por las y los usuarios de los SAP, del "1" (indicador más importante) al "18" (indicador menos importante).

- **EVOLUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS Y LOS ENCUESTADOS:**

Se ha considerado interesante introducir un nuevo apartado no recogido en los anteriores informes, debido a la existencia de una serie a lo largo de varios años. De esta forma, se analizará la evolución de las características sociodemográficas de las y los encuestados desde 1999 hasta 2005.

Análisis por colectivos

Todos datos recogidos en la encuesta se analizan en base a distintas segmentaciones. A continuación se presentan todos los criterios de segmentación que se han tenido en cuenta y los subcolectivos formados. Se presentan también los promedios correspondientes a las personas de cada grupo, al ponderar los datos en función de la "importancia del número" de cada SAP (esto es, en función del número de visitantes diarios):

- **VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:**

- Sexo: un 42% son hombres y un 58% mujeres.
- Edad: un 25% tienen entre 16 y 29 años, un 49% entre 30 y 45 años y el restante 26% son mayores de 45 años.

- Estudios: un 16% tienen estudios primarios o menos, un 22% estudios profesionales, un 15% estudios secundarios, un 19% medios-superiores y un 28% estudios superiores.
- Situación laboral: un 21% trabaja en la Administración Pública, un 57% fuera de la administración, un 3% son estudiantes, un 8% son parados y el 12% restante otras situaciones.
- Conocimiento de euskera: un 41% lo habla bien o bastante bien, un 20% habla algo y el 39% restante no lo habla.
- Tamaño del municipio del usuario/a: un 14% de las y los encuestados residen en municipios pequeños (con menos de 10.000 habitantes), un 28% en municipios medianos (10.000-120.000 habitantes) y 58% en alguna de las tres capitales vascas.
- **VARIABLES REFERENTES A LA GESTIÓN:**
 - Territorio del SAP: 23% en Araba, 50% en Bizkaia y 27% en Gipuzkoa.
 - Objetivo de la visita al SAP: un 31% han acudido para una toma de contacto (solicitar información, pedir cita, recoger impresos o documentos), un 31% para dar inicio a una tramitación (solicitar becas, ayudas o subvenciones; solicitar una licencia o permiso; solicitar otro tipo de subvenciones; presentar una queja, reclamación o recurso), y un 39% para completar la tramitación (tasa, matrícula, fianza, multas; presentar documentación; certificar documentos; consultar listados; otros).
 - Frecuencia de las visitas realizadas anteriormente al SAP: un 23% suele acudir a esa oficina una o más veces al mes, un 31% acuden una o más veces al año, un 27% suelen acudir de vez en cuando, y un 20% han acudido por primera vez.
 - Hora de la visita: en un 26% de los casos han acudido en horario anterior a las 10:30 de la mañana, de 10:30 a 12:29 el 53% de las y los encuestados, un 11% entre las 12:30 y las 15:00, y un 10% por la tarde (después de las 15:00 horas).
- Idioma de la gestión: el idioma utilizado al realizar la gestión ha sido el castellano (88%) o el euskera (12%).
- **VARIABLES REFERENTES AL SERVICIO:**
 - Nombre del SAP: los 29 servicios estudiados se recogen en la tabla anexa a la ficha técnica.
 - Centro de los SAP: de las doce sedes, 3 son de Araba (Lakua, Samaniego- 2, San Prudencio- 18), 4 de Bizkaia (Gran Vía- 85, General Concha- 23, Gran Vía- 2, Ercilla- 4) y 5 de Gipuzkoa (Andia- 13, Easo- 10, Vitoria-Gasteiz- 3, San Martín- 48, San Marcial- 2).

El año 1999 también se recogieron datos en las sedes de Máximo Agirre, Idiakez y Gran Vía- 44. Esas sedes actualmente ya no existen por lo que no se han recogido en las tablas. Por lo tanto, en las tablas referentes a la evolución cronológica, se ha de tener en cuenta que no se han incluido los datos de 1999 referentes a dichas sedes.

 - Departamentos de los SAP: los 29 servicios están incluidos en 7 departamentos del Gobierno Vasco, como: 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 18% de las encuestas se han realizado en los servicios con hasta 25 visitas al día, el 38% en los que se atendía entre 26 y 100 personas al día, el 28% en los que recibían entre 101 y 200 personas al día y el 16% en los que suelen recibir la visita diaria de más de 200 personas.

2 - Índices sintéticos

- 2.1 - Resultados generales**
- 2.2 - Resultados por colectivos**

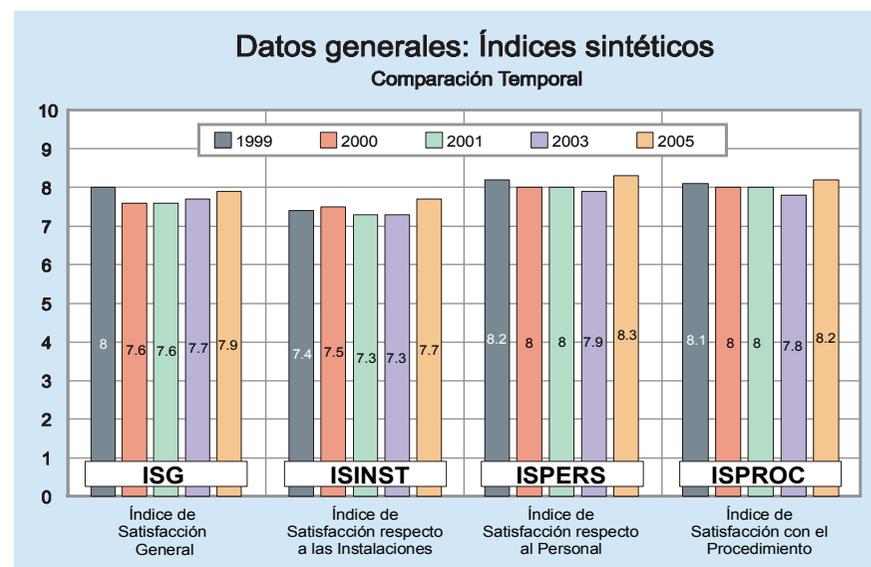
2.1 - Resultados generales

Resultados generales

El Índice de Satisfacción General (ISG) respecto a los servicios de atención al público del Gobierno Vasco, es decir, la satisfacción del usuario o usuaria respecto del servicio recibido, es de 7.9, en una escala del 0 al 10. Por tanto, se puede decir que la población de las Comunidad Autónoma Vasca se muestra bastante satisfecha con la atención recibida.

El Índice de Satisfacción con las Instalaciones (ISINST) es de 7.7, el índice con respecto al personal (ISPERS) del 8.3 y con respecto al procedimiento (ISPROC) del 8.2. La ciudadanía se muestra bastante satisfecha con el personal que el Gobierno Vasco tiene en sus oficinas 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 los otros aspectos mencionados.

Comparando con los datos de años anteriores, en general, ha mejorado ligeramente la valoración de la atención recibida respecto a las instalaciones (desde 7.4 en 1999 hasta 7.7 en la actualidad), el personal (desde 8.2 a 8.3) y los procedimientos (desde 8.1 a 8.2), obteniéndose las mejores puntuaciones hasta ahora. Sin embargo, la satisfacción general (ISG) no ha subido en la misma medida porque no deriva de los tres índices anteriores sino que la valoración general se solicita expresamente.



2.2- Resultados por colectivos

Resultados por colectivos

No se observan diferencias notables en ninguno de los índices de satisfacción entre hombres y mujeres a la hora de realizar la valoración de los SAP del Gobierno Vasco.

A medida que asciende la edad de las y los usuarios, ascienden todos los índices de satisfacción, siendo el ISG de 8.0 entre quienes tienen más de 45 años.

Entre quienes tienen estudios primarios o inferiores el índice de satisfacción general es mayor, junto con quienes tienen estudios secundarios. Así, el ISG es de 8.2 entre las y los del primer grupo y 8.1 entre quienes pertenecen al segundo.

En función de la situación laboral, las y los estudiantes, quienes están desempleados o en otras situaciones (ISG de 8.1 en todos estos casos) son quienes mejores valoraciones hacen. Las y los trabajadores de la administración son quienes dan la menor valoración (ISG = 7.7).

Según desciende el nivel de conocimiento de euskera, asciende la satisfacción; de hecho, el ISG de las y los vascoparlantes es de 7.7 mientras que la de quienes no saben ese idioma es de 8.1.

En función del tamaño del municipio de residencia de la gente, quienes residen en municipios pequeños muestran una satisfacción general menor que la de quienes viven en municipios medianos o en capitales.

En los servicios con sede en Gipuzkoa hemos encontrado una mayor satisfacción (ISG = 8.0) que en los de Bizkaia y Araba.

- **SEGÚN CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN:**

Dependiendo del objetivo del usuario o usuaria del servicio, obtenemos los siguientes índices de satisfacción general: comienzo de la relación (7.9), comienzo de la tramitación (8.0) y finalización de la tramitación (7.7).

Si analizamos en función de la frecuencia de visitas previas a las oficinas del Gobierno Vasco, podemos observar que quienes han acudido por primera vez muestran una satisfacción mayor que el resto al salir de las oficinas en todos los índices analizados (ISG=8.2; ISINST=7.8; ISPERS=8.7 y ISPROC=8.7).

Por otro lado, han manifestado mayor satisfacción general quienes han acudido a las oficinas del Gobierno Vasco en horario de mañana que quienes han acudido por la tarde. Sin embargo, estos últimos son los más satisfechos respecto al trato del personal.

No hay diferencias en la valoración de la satisfacción general en función del idioma utilizado para realizar la gestión (ISG=7.9 en euskera o en castellano). En cambio, quienes han realizado sus gestiones en euskera están más satisfechos que quienes los han realizado en castellano respecto a las instalaciones, el personal y el procedimiento.

- **SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

En este apartado señalaremos la información más destacable referente a cada uno de los servicios, centros y departamentos respecto a los cuatro índices estudiados.

Índice de Satisfacción General (ISG):

El Índice de Satisfacción General (ISG) respecto a todos los servicios de atención al público es de 7.9.

El orden de clasificación de los servicios de mayor a menor puntuación es el siguiente:

- 8.6 puntos: Educación (Gipuzkoa) y Registro de Asociaciones (Gipuzkoa).
- 8.5 puntos: Juego (Araba y Bizkaia).
- 8.3 puntos: Biblioteca y Librería (Araba), Zuzenean 012 (Bizkaia y Gipuzkoa) y Trabajo (Gipuzkoa).
- 8.2 puntos: Registro de Asociaciones (Araba).
- 8.1 puntos: Zuzenean 012-Lakua (Araba), Contratación (Araba), Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa) y, Juego (Gipuzkoa).
- 8.0 puntos: Trabajo (Araba y Bizkaia), Cultura (Bizkaia y Gipuzkoa) y Tráfico (Bizkaia).
- 7.9 puntos: Industria, Comercio y Turismo (Araba y Bizkaia), Vivienda (Araba), Educación (Araba) y Registro de Asociaciones (Bizkaia).
- 7.8 puntos: Vivienda (Gipuzkoa).
- 7.7 puntos: Vivienda (Bizkaia).
- 7.6 puntos: Tráfico (Araba).
- 7.3 puntos: Zuzenean 012-Samaniego (Araba).
- 7.2 puntos: Educación (Bizkaia).
- 6.7 puntos: Tráfico (Gipuzkoa).

Estas son las puntuaciones obtenidas por los diferentes centros de trabajo, ordenadas de mayor a menor:

- 8.5 puntos: Gran Via- 2.
- 8.3 puntos: Andia, Vitoria-Gasteiz- 3.
- 8.2 puntos: Lakua.
- 8.1 puntos: Easo, San Martin.

- 8.0 puntos: Ercilla.
- 7.9 puntos: Samaniego, San Prudencio, General Concha.
- 7.6 puntos: Gran Via- 85.
- 6.7 puntos: San Marcial.

Y, por último, las puntuaciones obtenidas por los departamentos son estas:

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

En consecuencia, Educación y Registro de Asociaciones de Gipuzkoa son los servicios mejor valorados, el centro de Gran Via- 2 de Bilbao es la sede que logra mayor puntuación y los departamentos de Hacienda y Administración Pública, Justicia, Trabajo y Seguridad Social son los que mejor se valoran.

Por otro lado, Tráfico de Gipuzkoa es el servicio peor valorado, San Marcial el centro que obtiene menor puntuación e Interior el departamento peor valorado.

Por último, analizando el número de visitas diarias, la puntuación más alta la han logrado los servicios que reciben menor número de visitas y la más baja, quienes tienen el mayor número de usuarios/as.

Comparando con los datos de 2003, Zuzenean 012 de Bizkaia (de 7.4 a 8.3) y Tráfico de Bizkaia (de 7.2 a 8.0) han mejorado notablemente sus puntuaciones. Los descensos más acusados (aunque no sean muy grandes) se han dado en Zuzenean 012-Samaniego de Araba (de 7.8 a 7.3) y en Vivienda de Gipuzkoa (de 8.3 a 7.8). En lo que se refiere a los centros, a su vez, la valoración de Ercilla ha subido de 7.2 a 8.0 y en los otros no ha habido descensos notables.

Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones (ISINST):

Lo que nos interesa principalmente al analizar el Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones (**ISINST**) es conocer la satisfacción en función del centro (oficina en la que está situado el SAP). Teniendo en cuenta que la media de este índice es de 7.7 se observan importantes diferencias:

- 8.8 puntos: Andia.
- 8.0 puntos: Easo.
- 7.9 puntos: Gran Via- 2, Vitoria-Gasteiz- 3.
- 7.8 puntos: Gran Via- 85.
- 7.7 puntos: General Concha.
- 7.5 puntos: Lakua.
- 7.2 puntos: Samaniego.
- 7.1 puntos: San Martin.
- 6.9 puntos: San Prudencio.
- 6.0 puntos: Ercilla.
- 5.9 puntos: San Marcial.

Es destacable la baja puntuación recibida por los centros de San Marcial y Ercilla (5.9 y 6.0, respectivamente) y la alta puntuación de Andia (8.8).

Comparando con los datos recogidos en 2003, la mejora más clara ha sido la del centro de Andia (de 7.5 a 8.8). Además, ninguna otra sede ha perdido puntos, manteniéndose en los valores anteriores o teniendo una ligera mejoría.

Índice de Satisfacción respecto al Personal (ISPERS):

El Índice de Satisfacción respecto al Personal (**ISPERS**) es del 8.3. Estos datos cambian en función de los departamentos, en el siguiente orden:

- 8.7 puntos: Cultura.
- 8.5 puntos: Hacienda y Administración Pública, Educación.
- 8.4 puntos: Industria, Comercio y Turismo.
- 8.3 puntos: Justicia, Trabajo y Seguridad Social.
- 8.2 puntos: Interior.
- 8.1 puntos: Vivienda y Asuntos Sociales.

En consecuencia, la labor mejor valorada ha sido la del personal del departamento de Cultura.

Desde la última medición, en general, ha subido la satisfacción de la ciudadanía respecto al personal (de 7.9 a 8.3); siendo el departamento de Vivienda y Asuntos Sociales el que más lo ha hecho (de 7.3 a 8.1).

Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento (ISPROC):

Al analizar el Índice de Satisfacción con el Procedimiento (**ISPROC**), se ha considerado lo más interesante tener en cuenta la variable departamento. Así, la media es de 8.2 y las puntuaciones obtenidas por los departamentos son las siguientes:

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

Las y los usuarios de los SAP del Gobierno Vasco han valorado bastante bien los procedimientos de todos los departamentos, siendo el departamento de Hacienda y Administración Pública la mejor valorada. De hecho, comparando con años anteriores ha subido incluso la valoración más baja que correspondía al departamento de Vivienda y Asuntos Sociales (desde 7.1 a 7.8).

3 - Indicadores de calidad

- **3.1 - Clasificación de prioridades y satisfacción**
- **3.2 - Importancia**
- **3.3 - Satisfacción**

3.1 - Clasificación de prioridades y satisfacción

Clasificación de prioridades y satisfacción

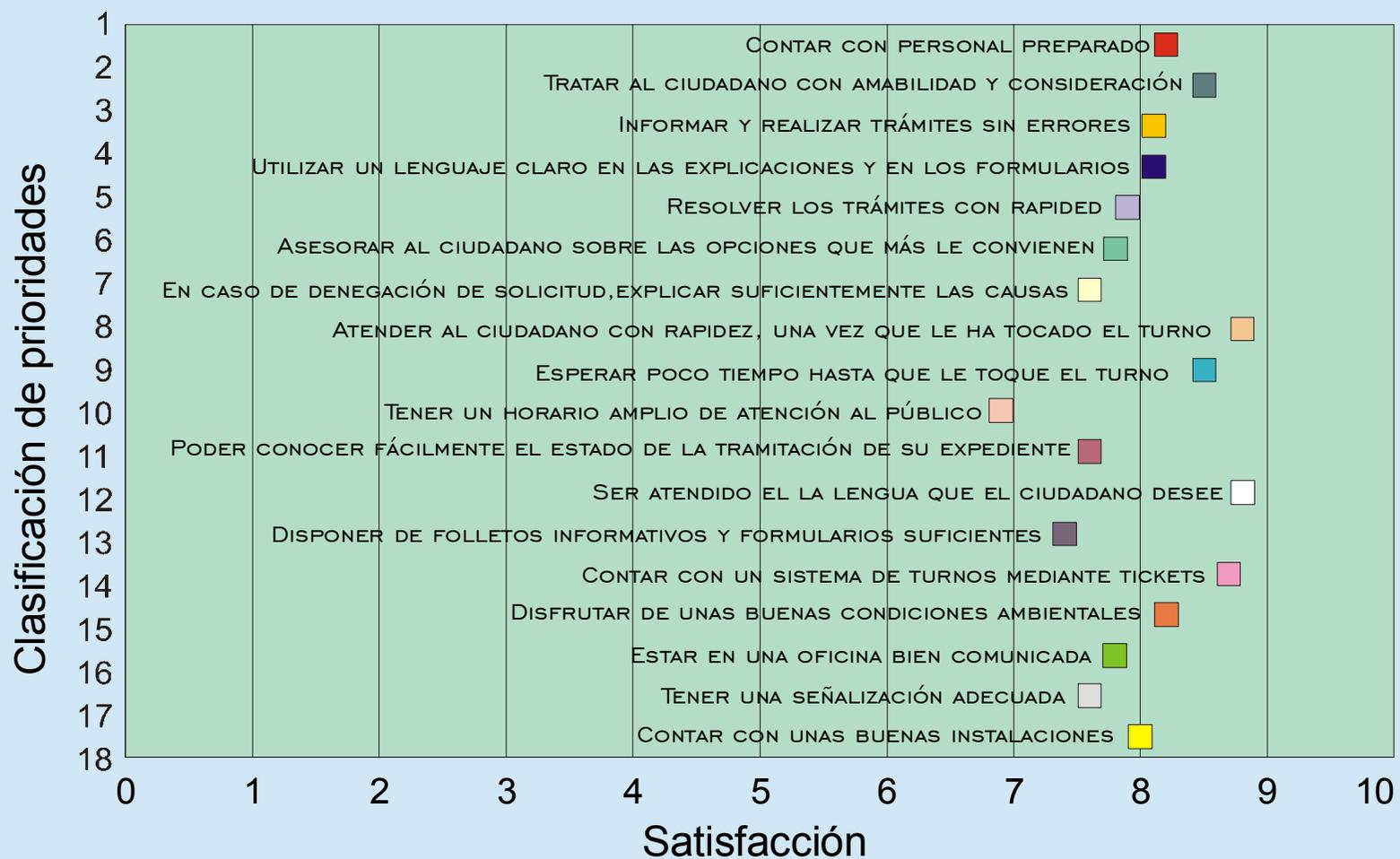
Presentamos un mapa bidimensional con dos ejes (ver gráfico en la página siguiente). Por un lado, la satisfacción: satisfacción determinada por las y los usuarios respecto a cada indicador de calidad –en una escala de 0 a 10–. Por otro lado, la clasificación por prioridades: en función de la importancia que los indicadores tienen en el nivel de satisfacción de las y los usuarios, desde el "1" (indicador con la mayor importancia) hasta el "18" (indicador con la menor importancia).¹

En el gráfico se observa claramente que todos los indicadores reciben puntuaciones altas. El eje de clasificación de prioridades, por otro lado, nos muestra que los indicadores de las instalaciones son las menos importantes y, en cambio, las referentes al personal y a los procedimientos ocupan los primeros puestos.

No se observa una relación directa entre los dos ejes, de hecho, los indicadores que más influyen en la valoración de las y los usuarios no son los que producen mayor satisfacción. Es destacable, por ejemplo, el alto nivel de satisfacción con el sistema de hileras mediante tickets (8.7), lo cual no coincide con la influencia que dicho indicador tiene en la valoración de la gente (ocupa el doceavo puesto en importancia entre 18 indicadores).

¹ Para completar la clasificación de prioridades se tienen en cuenta tres clasificaciones: la de los indicadores a los cuales las y los usuarios de manera espontánea han concedido mayor importancia; la concerniente a la correlación entre la satisfacción respecto a cada indicador y la satisfacción general con el servicio; y la referida a la importancia media de cada indicador.

Clasificación de prioridades y satisfacción



3.2 - Importancia

Las siguientes son las puntuaciones en importancia concedidas a cada indicador de calidad del servicio, medido en una escala del 0 al 10:

- 9.5 puntos: atención respetuosa y cortés, rapidez en la tramitación, asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado, personal preparado, información y tramitación correctas y sin errores, motivación en caso de denegación de la solicitud.
- 9.4 puntos: brevedad en el tiempo de espera, rapidez en la atención, claridad de las explicaciones y los formularios.
- 9.3 puntos: horario amplio de atención al público, información sobre el estado de la tramitación.
- 9.2 puntos: atención en el idioma elegido por el usuario.
- 8.9 puntos: disposición de suficientes folletos y formularios.
- 8.8 puntos: facilidad de acceso por medio del transporte público (autobús, tren, metro).
- 8.7 puntos: señalización adecuada, óptimas condiciones ambientales (limpieza, iluminación, temperatura...).
- 8.6 puntos: sistema de turno mediante tickets (se ha valorado únicamente en los servicios que disponen de dicho sistema).
- 8.5 puntos: disposición de buenas instalaciones.

Las relaciones tenidas con el personal y los indicadores de procedimiento son considerados más importantes que las referidas a las instalaciones. En consecuencia, en opinión de la ciudadanía que acude a los SAP del Gobierno Vasco, tienen más importancia la atención recibida, la gestión y la respuesta del personal que la estructura del servicio o su equipamiento.

Por otro lado, si en las anteriores mediciones la media de la importancia de todos los indicadores era de 8.8, 9.2 y 9.0, no ha sufrido variaciones y la media se mantiene en 9.0.

3.3 - Satisfacción

La satisfacción que la gente ha otorgado para cada indicador de calidad es la siguiente, medido en una escala del 0 al 10:

- 8.8 puntos: ser atendido en el idioma elegido y rapidez en la atención.
- 8.7 puntos: sistema de turnos mediante tickets (se ha valorado únicamente en los servicios que tienen ese sistema).
- 8.5 puntos: atención respetuosa y cortés, brevedad en el tiempo de espera.
- 8.2 puntos: óptimas condiciones ambientales (limpieza, iluminación, temperatura...), personal preparado.
- 8.1 puntos: claridad de las explicaciones y los formularios, información y tramitación correctas y sin errores.
- 7.9 puntos: rapidez en la tramitación.
- 7.8 puntos: facilidad de acceso por medio del transporte público (autobús, tren, metro), asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado.
- 7.6 puntos: señalización adecuada, motivación en caso de denegación de la solicitud, información sobre el estado de la tramitación.
- 7.4 puntos: disposición de suficientes folletos y formularios.
- 6.9 puntos: horario amplio de atención al público.

Ser atendido en el idioma elegido y la rapidez en la atención son los indicadores que más satisfacción reciben, los dos con 8.8 puntos. El indicador horario amplio de atención al público es la que obtiene la menor puntuación (6.9).

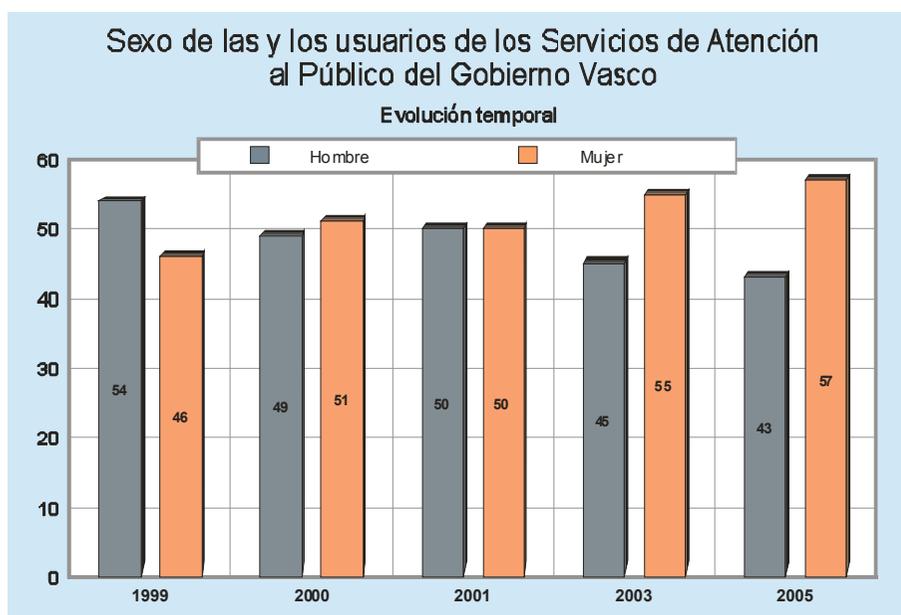
Los usuarios de todos los servicios, centros y departamentos califican con más de cinco puntos casi todos los indicadores de calidad. Los siguientes constituyen excepciones: Zuzenean 0-12 Lakua ha recibido 4.5 en el indicador información sobre el estado de la tramitación; el Servicio de Tráfico de Bizkaia recibe únicamente 2.3 puntos en el indicador disposición de suficientes folletos y formularios; el Servicio de Tráfico de Gipuzkoa y su centro de San Marcial reciben 4.9 en el indicador señalización adecuada; y en lo referente a la disposición de suficientes folletos y formularios el centro de Ercilla ha obtenido la puntuación más baja (2.3).

El ser atendido en el idioma elegido y la rapidez en la atención son los indicadores que también en años anteriores recibieron la puntuación más alta. Por otro lado, el indicador horario amplio de atención al público, sigue estando en el último puesto, como en años anteriores.

4 - Evolución de las características sociodemográficas de las y los usuarios

En este último apartado vamos a analizar cómo se han modificado las características sociodemográficas de la población que ha acudido a los Servicios de Atención al Público del Gobierno Vasco desde 1999 hasta la actualidad. En general, las diferencias no son notables aunque hay algunas, como las siguientes:

- En estos últimos años ha descendido el porcentaje de hombres que acuden a las oficinas (en 1999 el 54% son hombres, el 49% en 2000, el 50% en 2001, el 45% en 2003 y el 43% en la actualidad).



- Las y los pertenecientes al grupo de edad más joven (entre 16 y 29 años) han acudido menos que en los años anteriores en beneficio del grupo de edad 30-45 años.
- Respecto a la situación laboral de las y los usuarios, el porcentaje de quienes trabajaba en la administración era del 27% en 1999 pero

después descendió y se mantiene en esos términos (en torno al 21%), mientras que quienes trabajan fuera de la administración han aumentado ligeramente. De la misma forma, las y los estudiantes y parados han descendido un poco.

- Respecto al nivel de estudios de las y los usuarios, han descendido ligeramente el porcentaje de quienes tienen estudios superiores y ha aumentado un poco la de quienes han estudiado Formación Profesional.
- El porcentaje de vascoparlantes que acude a dichas oficinas ha subido en los últimos años (35% en 1999, 38% en 2000, 39% en 2001, 41% en 2003 y en 2005), aunque no ha variado desde la última medición hasta hoy. Asimismo ha descendido el porcentaje de quienes saben algo y aumentado el de quienes no conocen nada (28% en 2003 y 39% en 2005).
- En función del tamaño del municipio del usuario o usuaria, quienes residen en las capitales acuden ligeramente más a las oficinas que en años anteriores.

5 - Síntesis

Índices sintéticos

El Índice de Satisfacción General (ISG) respecto a los servicios de atención al público del Gobierno Vasco es de 7.9, en una escala del 0 al 10. Por tanto, podemos afirmar que la población de la CAPV está bastante satisfecha con la atención recibida. Este índice ha subido un poco respecto a las mediciones de 2000, 2001 y 2003 pero no ha alcanzado el nivel recogido en 1999 (8.0).

En 2005 el Índice de Satisfacción con las Instalaciones (ISINST) ha sido de 7.7, el Índice de Satisfacción con el Personal (ISPERS) de 8.3 y el Índice de Satisfacción con el Procedimiento (ISPROC) de 8.2; por tanto, si la satisfacción es alta en general, es aún más alta en lo que se refiere al personal y al procedimiento. Comparando con los datos anteriores no han variado mucho, pero se observa una leve tendencia hacia arriba en estos tres índices. Es destacable que aunque los índices de satisfacción respecto a las instalaciones, el personal y los procedimientos han subido ligeramente, la satisfacción general no ha subido en la misma medida; de hecho, el Índice de Satisfacción General (ISG) no deriva de las otras tres, sino que es la valoración general que se solicita expresamente a las y los usuarios.

Los servicios con los mayores Índices de Satisfacción General son Educación y el Registro de Asociaciones de Gipuzkoa; el centro con mayor puntuación el de Gran Via-2; y los departamentos mejor valorados son el de Hacienda y Administración Pública, junto a Justicia, Trabajo y Seguridad Social. Hacienda y Administración Pública es también la mejor valorada respecto al procedimiento y el departamento de Cultura respecto al personal.

Teniendo en cuenta las características sociodemográficas, manifiestan un mayor grado de satisfacción las y los más mayores, quienes tienen estudios primarios o secundarios y/o residen en municipios pequeños y, en función de las características de la gestión, están más satisfechos quienes han usado los servicios de Gipuzkoa, quienes acuden por primera vez y quienes han acudido por la mañana. Además, el grado de satisfacción de las y los usuarios es mayor en los servicios que reciben menos visitas diarias.

Indicadores de calidad

Atendiendo a la importancia dada por las y los encuestados a los dieciocho indicadores utilizados en la encuesta, los siguientes son los que las y los usuarios consideran más importantes: *ser atendido con cortesía y respeto, rapidez en la tramitación; recomendar las posibilidades que más le convienen al usuario; preparación de los trabajadores; información y tramitación correcta y sin errores; y motivación clara en caso de denegación de una solicitud*. Por tanto, se concede más importancia a los indicadores referidos al personal y a los procedimientos que a los referidos a las instalaciones.

Entre todos los indicadores, las y los usuarios han mostrado mayor satisfacción respecto a los indicadores *elección del idioma en el que ser atendido y rapidez en la atención* y, por el contrario, la menor satisfacción con el indicador *horario amplio de atención al público*.

Características de la población encuestada

Respecto a las características de las y los encuestados, el perfil de la gente que acude a las oficinas del Gobierno Vasco no ha cambiado mucho estos últimos años. Sin embargo, hay algunos cambios dignos de mención, tanto en lo referente a las características sociodemográficas como en lo referente a las características de la gestión que han realizado:

- En estos últimos años ha descendido el porcentaje de hombres que acuden a las oficinas y ascendido el de las mujeres (en 1999 %54 son hombres, 49% en 2000, 50% en 2001, 45% en 2003 y 42% este año).
- Aunque estos últimos años ha ascendido el porcentaje de vascoparlantes que acuden a dichas oficinas, (35% en 1999, 38% en 2000, 39% en 2001 y, 41% en 2003 y 2005), el porcentaje de los que lo usan en sus gestiones iba descendiendo (15% en 1999, 10% en 2000, y 6% en 2001). En cambio, esta tendencia varió en 2003 (ascendiendo hasta el 13%), y se ha mantenido este año, realizándose un 12% de las gestiones en euskera.

- En función del objeto de las visitas realizadas, dividimos todas las encuestas en tres grupos: han acudido sólo para un primer contacto, para iniciar una tramitación y para completar una tramitación. En los últimos años cada vez ha acudido más gente a las oficinas del Gobierno Vasco. En la medición de 2003, por el contrario, cambió esa tendencia y en 2005 también ha sido menos gente la que ha acudido para un primer contacto y han sido los mismos que entonces los que han acudido para iniciar un trámite (31%), es decir, a interponer una solicitud queja o reclamación. De todas formas, la mayoría (39%) han acudido para finalizar una tramitación, esto es, presentar documentación, consultar listados, realizar algún pago o compulsar documentos.
- Respecto a la hora de visita, por las tardes ha acudido menos gente que en años anteriores: 12% en 1999, 15% en 2000, 21% en 2001, 11% en 2003 y 10% en 2005.

6 - Ficha técnica

Se han realizado **2461 encuestas -del 20 de octubre al 18 de noviembre de 2005-** entre las personas que han acudido a alguno de los **29 SAP**.

Se ha utilizado una muestra **estratificada** y presenta una **afijación desigual en función de las visitas diarias por servicio**. Los datos de la asistencia diaria provienen de dos fuentes: una, el recuento objetivo del sistema de tickets (sólo en los 10 SAP que cuentan con ese sistema), que nos ofrece la media diaria de las visitas realizadas a ese servicio durante el año; la otra, el recuento realizado en base a la valoración subjetiva de los técnicos de cada SAP. Mediante esas dos fuentes, se dedujo que el número de visitas diarias variaba en un intervalo entre 9 (Oficina Territorial de Juego de Araba) y 388 (Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia).

Partiendo de esos datos, se han realizado las 2461 encuestas mencionadas, como se detalla en la **tabla** que presentamos en la página siguiente. En esa misma tabla, además del código y nombre de cada SAP, están también el territorio, el departamento y el centro correspondiente, así como la asistencia diaria y el número de encuestas realizadas.

El **diseño muestral** se basa en la elección al azar entre las y los usuarios que acaban de realizar alguna gestión en cualquiera de esos SAP elegidos y en la realización de un cuestionario sobre la satisfacción en relación con la atención recibida. El proceso de elección de esos encuestados tiene tres fases:

- Distribución teórica del número de encuestas por servicio: los SAP se dividieron en cuatro niveles, en función de la asistencia diaria:
 - Servicios con menos de 51 visitas al día: 50 encuestas (16 servicios).
 - Servicios con 51-139 visitas al día: 100 encuestas (8 servicios).
 - Servicios con 140-159 visitas al día: 150 encuestas (2 servicios).
 - Servicios con 160 o más visitas al día: 200 encuestas (3 servicios).

El objeto de esta división es mantener una cantidad mínima aceptable en todos los servicios, incluso entre quienes reciben menos gente, a fin de que los datos de cada servicio tengan un mínimo de fiabilidad estadística.

Finalmente, sin embargo, se han realizado algunas encuestas menos de las que deberían realizarse según esta distribución teórica. Así, se han recogido 2461 encuestas.

- Distribución del número de encuestas correspondiente a cada servicio entre los días en los que se realizó el trabajo de campo: el número de encuestas que debían realizarse en cada SAP se dividió entre los días en los que se llevó a cabo el trabajo de campo.
- Distribución horaria del número de encuestas diarias de cada servicio: en función de la media de visitas (estimada en los SAP que tienen sistema de ticket) durante cuatro intervalos horarios².

El **error muestral** para una muestra de 2461 es de $\pm 2\%$, para un nivel de confianza del 95,5% y siendo $p=q=0,5$.

Todos los datos de las tablas están ponderados de acuerdo con la importancia de cada SAP, esto es, en función de la asistencia diaria de visitas, para que cada servicio tenga el peso que le corresponde por el número de usuarios diarios.

² 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 (2005)

| CÓDIGO SERVICIO | TERRITORIO | DEPARTAMENTO | SEDE | NOMBRE | VISITAS DIARIAS | ENCUESTAS A REALIZAR |
|----------------------------|---|---|-------------------------------|--|-----------------|----------------------|
| 1 | ARABA | Hacienda y Admon. Pública (1) | Donostia z/g - Lakua | Zuzenean 012 | 30 | 50 |
| 2 | | Hacienda y Admon. Pública (1) | Donostia z/g - Lakua | Contratación | 25 | 50 |
| 3 | | Hacienda y Admon. Pública (1) | Donostia z/g - Lakua | Biblioteca y Librería | 15 | 50 |
| 4 | | Justicia, Empleo y Seguridad Social (1) | Donostia z/g - Lakua | Registro de Asociaciones | 10 | 50 |
| 5 | | Hacienda y Admon. Pública (2) | Samaniego 2 | Zuzenean 012 | 30 | 50 |
| 6 | | Justicia, Empleo y Seguridad Social (2) | Samaniego 2 | Delegación Territorial de Trabajo | 87 | 100 |
| 7 | | Industria, Comercio y Turismo (2) | Samaniego 2 | Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo | 60 | 100 |
| 8 | | Vivienda y Asuntos Sociales (2) | Samaniego 2 | Delegación Territorial de Vivienda y Asuntos Social. | 100 | 100 |
| 9 | | Interior (2) | Samaniego 2 | Oficina Territorial de Juego (Dpto. de Interior) | 9 | 50 |
| 10 | | Interior (2) | Samaniego 2 | Servicio Territorial de Tráfico (Dpto. de Interior) | 40 | 50 |
| 11 | | Educación, Universidades e Invest. (2) | San Prudencio 18 | Delegación Territorial de Educación | 120 | 100 |
| 12 | BIZKAIA | Hacienda y Admon. Pública (1) | Gran Via 85 | Zuzenean 012 | 30 | 50 |
| 13 | | Justicia, Empleo y Seguridad Social (1) | Gran Via 85 | Delegación Territorial de Trabajo | 154 | 150 |
| 14 | | Educación, Universidades e Invest. (1) | Gran Via 85 | Delegación Territorial de Educación | 288 | 200 |
| 15 | | Cultura (1) | Gran Via 85 | Unidad Territorial de Cultura | 29 | 50 |
| 16 | | Vivienda y Asuntos Sociales (1) | Gran Via 85 | Delegación Territorial de Vivienda y Asuntos Social. | 388 | 200 |
| 17 | | Justicia, Empleo y Seguridad Social (1) | Gran Via 85 | Registro de Asociaciones | 21 | 50 |
| 18 | | Industria, Comercio y Turismo (2) | General Concha 23 | Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo | 145 | 150 |
| 19 | | Interior (3) | Gran Via 2 | Oficina Territorial de Juego (Dpto. de Interior) | 22 | 50 |
| 20 | | Interior (1) | Ercilla 4 | Servicio Territorial de Tráfico (Dpto. de Interior) | 60 | 100 |
| 21 | | GIPUZKOA | Hacienda y Admon. Pública (2) | Andia 13 | Zuzenean 012 | 31 |
| 22 | Educación, Universidades e Invest. (2) | | Andia 13 | Delegación Territorial de Educación | 188 | 200 |
| 23 | Cultura (2) | | Andia 13 | Unidad Territorial de Cultura | 15 | 50 |
| 24 | Vivienda y Asuntos Sociales (2) | | Andia 13 | Delegación Territorial de Vivienda y Asuntos Social. | 139 | 100 |
| 25 | Industria, Comercio y Turismo (2) | | Easo 10 | Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo | 94 | 100 |
| 26 | Justicia, Empleo y Seguridad Social (1) | | Vitoria-Gasteiz 3 | Registro de Asociaciones | 15 | 50 |
| 27 | Justicia, Empleo y Seguridad Social (1) | | Vitoria-Gasteiz 3 | Delegación Territorial de Trabajo | 72 | 100 |
| 28 | Interior (3) | | San Martin 48 | Oficina Territorial de Juego (Dpto. de Interior) | 14 | 50 |
| 29 | Interior (1) | | San Marcial 2 | Servicio Territorial de Tráfico (Dpto. de Interior) | 50 | 50 |
| TOTAL ENCUESTAS A REALIZAR | | | | | | 2500 |

* Las cifras en rojo son medias de visitas diarias exactas, medidas por el sistema de tickets.

7 - Anexo: Tablas

Índices sintéticos

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Datos sociodemográficos

| | TOTAL | SEXO | | GRUPOS DE EDAD | | | NIVEL ESTUDIOS | | | | | SITUACION LABORAL | | | | |
|--|-------|-------|-------|----------------|-------|-----|---------------------|---------------|-------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------|------------|------|-------------------|
| | | Varón | Mujer | 16-29 | 30-45 | >45 | Primarios o menores | Profesionales | Secundarios | Medio superiores | Superiores | Trabajo en Administración | Trabajo fuera Administración | Estudiante | Paro | Otras situaciones |
| ISG = Índice de satisfacción general | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 7,7 | 8,1 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 8,1 | 8,1 | 8,1 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,6 | 7,8 | 7,6 | 7,7 | 8,0 | 7,8 | 7,5 | 7,7 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 7,6 | 7,7 | 7,9 | 8,0 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,3 | 8,3 | 8,2 | 8,3 | 8,5 | 8,5 | 8,2 | 8,5 | 8,4 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,6 | 8,5 | 8,5 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 8,4 | 8,4 | 8,1 | 8,5 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,2 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Datos sociodemográficos

| | TOTAL | CONOCIMIENTO EUSKERA | | | TAMAÑO DEL MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A | | | TERRITORIO DEL SERVICIO | | |
|--|-------|----------------------|------|------------|--|---------------------------|-------------------|-------------------------|---------|----------|
| | | Sí | Algo | Nada/Ns/Nc | Pequeño (<10000) | Mediano (>10000- <120000) | Capital (>120000) | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa |
| ISG = Índice de satisfacción general | 7,9 | 7,7 | 7,8 | 8,1 | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 7,7 | 8,1 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,8 | 7,5 | 7,8 | 7,6 | 7,9 | 7,7 | 7,2 | 7,7 | 8,3 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,3 | 8,2 | 8,4 | 8,2 | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,1 | 8,7 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 8,4 | 8,0 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 7,9 | 8,6 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Características de la Gestión

| | TOTAL | OBJETIVO DE LA VISITA | | | FRECUENCIA DE VISITAS ANTERIORES | | | | HORA DE LA VISITA | | | | LENGUA DE LA GESTIÓN | |
|--|-------|-----------------------|--------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|-------------------|---------------|---------------|------|---|--|
| | | Toma de contacto | Inicio tramitación | Complemento tramitación | 1 o más veces al mes | 1 o más veces al año | Alguna otra vez | Primera vez | <10h30m | 10h30m-12h29m | 12h30m-14h59m | >15h | En euskera (todo o casi todo el tiempo) | En castellano (todo o casi todo el tiempo) |
| ISG = Índice de satisfacción general | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 8,0 | 8,2 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 7,9 | 7,9 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,9 | 7,7 | 8,3 | 7,7 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 8,3 | 8,7 | 8,3 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,7 | 8,3 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,2 | 8,4 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 8,3 | 8,7 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,6 | 8,1 |

OMA 2005: 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 | 7,9 | 8,1 | 8,1 | 8,3 | 8,2 | 7,3 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 8,5 | 7,6 | 7,9 | 8,3 | 8,0 | 7,2 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,2 | 6,7 | 7,3 | 7,4 | 7,3 | 8,0 | 6,8 | 6,9 | 7,8 | 8,2 | 7,6 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,5 | 8,4 | 8,9 | 8,5 | 7,7 | 8,1 | 8,3 | 8,2 | 9,1 | 8,1 | 8,4 | 9,0 | 8,1 | 7,6 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,7 | 8,3 | 9,2 | 8,7 | 7,7 | 8,1 | 8,3 | 8,5 | 9,2 | 8,6 | 8,0 | 9,2 | 8,3 | 7,5 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

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) |
| ISG = Índice de satisfacción general | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 8,5 | 8,0 | 8,3 | 8,6 | 8,0 | 7,8 | 8,1 | 8,6 | 8,3 | 8,1 | 6,7 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,6 | 7,7 | 7,9 | 6,0 | 7,9 | 9,9 | 7,8 | 7,6 | 8,0 | 8,0 | 7,8 | 7,1 | 5,9 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,6 | 8,2 | 8,3 | 8,4 | 9,2 | 8,5 | 8,6 | 9,9 | 8,7 | 7,8 | 8,5 | 9,3 | 8,6 | 8,6 | 7,4 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,2 | 7,7 | 8,2 | 8,4 | 9,1 | 8,4 | 8,5 | 9,8 | 8,4 | 7,7 | 8,4 | 9,0 | 8,5 | 8,4 | 7,5 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

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 |
| ISG = Índice de satisfacción general | 7,9 | 8,2 | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,9 | 8,5 | 8,0 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 8,1 | 6,7 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,5 | 7,2 | 6,9 | 7,8 | 7,7 | 7,9 | 6,0 | 8,8 | 8,0 | 7,9 | 7,1 | 5,9 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 8,4 | 8,0 | 8,4 | 9,2 | 8,5 | 9,0 | 8,5 | 8,7 | 8,6 | 7,4 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,7 | 8,3 | 8,0 | 7,8 | 8,4 | 9,1 | 8,4 | 8,9 | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 7,5 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Características del Servicio

| | TOTAL | DEPARTAMENTO | | | | | | | AFLUENCIA DIARIA DE VISITAS DEL SERVICIO | | | |
|--|-------|-----------------------------------|-----------|----------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------|--|--------|---------|------|
| | | Hacienda y Administración Pública | 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 | 7,9 | 8,1 | 7,8 | 7,7 | 8,0 | 7,8 | 8,1 | 8,0 | 8,2 | 7,9 | 8,1 | 7,5 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 7,7 | 7,5 | 8,2 | 6,5 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,6 | 7,3 | 8,2 | 7,7 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 8,3 | 8,5 | 8,5 | 8,2 | 8,4 | 8,1 | 8,3 | 8,7 | 8,7 | 8,3 | 8,6 | 7,9 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 7,8 | 8,3 | 8,3 | 8,7 | 8,3 | 8,5 | 7,6 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución temporal

| | | TOTAL | SERVICIO | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|-------|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|---|----------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| | | | Educación (Bizkaia) | Trabajo (Bizkaia) | Información General 012 (Bizkaia) | Educación (Araba) | Tráfico (Araba) | Juego (Araba) | Vivienda (Araba) (1) | Industria, Comercio y Turismo (Araba) | Trabajo (Araba) | Información General 012-Samaniego (Araba) | Registro de Asociaciones (Araba) | Biblioteca y Librería (Araba) | Contratación (Araba) | Información General 012-Lakua (Araba) |
| ISG = Índice de satisfacción general | 1999 | 8,0 | 7,5 | 7,9 | 8,1 | 7,4 | 8,5 | 8,8 | 7,8 | 8,8 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,4 | 8,2 |
| | 2000 | 7,6 | 6,3 | 7,7 | 7,7 | 7,5 | 8,3 | 8,3 | 7,6 | 8,5 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 7,8 | 8,1 | 7,9 |
| | 2001 | 7,6 | 6,6 | 8,4 | 8,2 | 7,7 | 7,9 | 8,2 | 8,4 | 8,4 | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 7,9 | 8,1 |
| | 2003 | 7,7 | 7,4 | 8,3 | 7,4 | 7,2 | 7,1 | 8,4 | 8,1 | 7,7 | 7,9 | 7,8 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 8,2 |
| | 2005 | 7,9 | 7,2 | 8,0 | 8,3 | 7,9 | 7,6 | 8,5 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,3 | 8,2 | 8,3 | 8,1 | 8,1 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 1999 | 7,4 | 7,5 | 7,7 | 7,6 | 6,9 | 7,3 | 7,6 | 7,1 | 7,5 | 7,7 | 7,4 | 7,2 | 7,4 | 7,9 | 7,2 |
| | 2000 | 7,5 | 7,4 | 7,7 | 7,6 | 7,0 | 7,9 | 7,5 | 7,6 | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,3 | 6,7 | 7,6 | 7,5 |
| | 2001 | 7,3 | 7,2 | 7,9 | 7,5 | 6,6 | 7,3 | 7,1 | 7,3 | 7,8 | 7,0 | 7,5 | 7,3 | 7,3 | 6,9 | 7,2 |
| | 2003 | 7,3 | 7,6 | 7,9 | 7,0 | 6,5 | 6,3 | 7,8 | 7,2 | 7,2 | 7,5 | 7,1 | 7,5 | 6,9 | 7,3 | 7,7 |
| | 2005 | 7,7 | 7,6 | 8,2 | 7,8 | 6,9 | 6,8 | 8,0 | 7,3 | 7,4 | 7,3 | 6,7 | 7,2 | 7,6 | 7,6 | 7,5 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 1999 | 8,2 | 7,7 | 8,0 | 8,4 | 7,8 | 8,9 | 8,7 | 8,2 | 9,0 | 8,6 | 8,8 | 8,8 | 8,4 | 8,5 | 8,6 |
| | 2000 | 8,0 | 6,9 | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 8,9 | 8,6 | 8,2 | 8,7 | 8,4 | 8,7 | 8,9 | 8,1 | 8,4 | 8,7 |
| | 2001 | 8,0 | 7,0 | 8,8 | 8,5 | 8,0 | 8,5 | 8,8 | 8,5 | 9,0 | 8,6 | 9,2 | 8,5 | 8,6 | 8,2 | 8,6 |
| | 2003 | 7,9 | 7,6 | 8,5 | 7,4 | 7,5 | 7,8 | 9,3 | 8,4 | 8,4 | 8,5 | 8,3 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 8,6 |
| | 2005 | 8,3 | 7,6 | 8,1 | 9,0 | 8,4 | 8,1 | 9,1 | 8,2 | 8,3 | 8,1 | 7,7 | 8,5 | 8,9 | 8,4 | 8,5 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 1999 | 8,1 | 7,3 | 7,9 | 8,4 | 7,8 | 8,7 | 8,8 | 8,5 | 9,1 | 8,2 | 9,3 | 8,4 | 8,7 | 8,7 | 8,9 |
| | 2000 | 8,0 | 6,2 | 8,2 | 9,0 | 7,9 | 8,6 | 8,7 | 7,9 | 8,8 | 8,5 | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,7 |
| | 2001 | 8,0 | 7,0 | 8,9 | 8,9 | 7,9 | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 9,0 | 8,8 | 9,8 | 9,0 | 8,9 | 8,2 | 9,4 |
| | 2003 | 7,8 | 7,7 | 8,5 | 7,1 | 7,9 | 7,6 | 9,4 | 8,3 | 7,9 | 8,1 | 8,0 | 8,6 | 8,6 | 8,5 | 8,7 |
| | 2005 | 8,2 | 7,5 | 8,3 | 9,2 | 8,0 | 8,6 | 9,2 | 8,5 | 8,3 | 8,1 | 7,7 | 8,7 | 9,2 | 8,3 | 8,7 |

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

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución temporal

| | | TOTAL | SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|-------|--------------------|------------------|--------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|--------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------|-----------------|---|------------------------------------|------------------------|-------------------|
| | | | Tráfico (Gipuzkoa) | Juego (Gipuzkoa) | Trabajo (Gipuzkoa) | Registro de Asociaciones (Gipuzkoa) | Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa) | Vivienda (Gipuzkoa) (1) | Cultura (Gipuzkoa) | Educación (Gipuzkoa) | Información General 012 (Gipuzkoa) | Tráfico (Bizkaia) | Juego (Bizkaia) | Industria, Comercio y Turismo (Bizkaia) (2) | Registro de Asociaciones (Bizkaia) | Vivienda (Bizkaia) (1) | Cultura (Bizkaia) |
| ISG = Índice de satisfacción general | 1999 | 8,0 | 7,9 | 8,1 | 7,1 | 8,2 | 7,8 | 8,2 | 8,5 | 8,8 | 8,4 | 7,2 | 8,4 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 8,1 |
| | 2000 | 7,6 | 7,4 | 7,9 | 7,7 | 8,3 | 7,4 | 8,0 | 7,9 | 7,8 | 7,7 | 6,9 | 8,3 | 8,5 | 8,0 | 7,6 | 8,1 |
| | 2001 | 7,6 | 6,8 | 7,6 | 7,4 | 8,5 | 7,2 | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 8,7 | 7,0 | 7,6 | 7,8 | 7,8 | 7,1 | 8,1 |
| | 2003 | 7,7 | 7,1 | 8,0 | 8,4 | 8,3 | 7,8 | 8,3 | 8,4 | 7,9 | 7,9 | 7,2 | 8,7 | 8,1 | 8,0 | 7,0 | 7,9 |
| | 2005 | 7,9 | 6,7 | 8,1 | 8,3 | 8,6 | 8,1 | 7,8 | 8,0 | 8,6 | 8,3 | 8,0 | 8,5 | 7,9 | 7,9 | 7,7 | 8,0 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 1999 | 7,4 | 6,8 | 6,2 | 6,3 | 7,9 | 7,6 | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 4,9 | 7,8 | 6,2 | 7,7 | 7,8 | 7,4 |
| | 2000 | 7,5 | 7,2 | 6,8 | 7,2 | 7,3 | 7,1 | 7,6 | 7,7 | 7,8 | 7,4 | 6,2 | 7,9 | 8,0 | 7,6 | 7,5 | 7,7 |
| | 2001 | 7,3 | 6,2 | 6,9 | 6,4 | 6,8 | 6,5 | 7,9 | 7,4 | 7,6 | 7,7 | 7,1 | 7,4 | 8,2 | 8,0 | 7,6 | 7,6 |
| | 2003 | 7,3 | 5,9 | 6,8 | 8,0 | 7,1 | 7,7 | 7,5 | 8,2 | 7,4 | 7,5 | 5,9 | 7,8 | 7,7 | 8,1 | 7,1 | 7,2 |
| | 2005 | 7,7 | 5,9 | 7,1 | 7,8 | 8,0 | 8,0 | 7,6 | 7,8 | 9,9 | 7,9 | 6,0 | 7,9 | 7,7 | 7,6 | 7,8 | 7,8 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 1999 | 8,2 | 8,8 | 7,2 | 7,9 | 8,9 | 8,0 | 8,5 | 9,1 | 8,8 | 9,1 | 7,0 | 9,3 | 7,4 | 7,9 | 8,1 | 8,6 |
| | 2000 | 8,0 | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 8,8 | 7,8 | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 8,3 | 7,7 | 9,1 | 8,9 | 8,4 | 7,4 | 8,5 |
| | 2001 | 8,0 | 7,6 | 8,0 | 8,1 | 9,0 | 7,2 | 8,5 | 8,3 | 8,1 | 8,8 | 7,5 | 7,7 | 8,4 | 8,4 | 7,7 | 8,6 |
| | 2003 | 7,9 | 7,9 | 8,3 | 9,0 | 9,2 | 8,3 | 8,1 | 8,6 | 8,3 | 7,7 | 7,5 | 9,0 | 8,5 | 8,6 | 6,6 | 8,2 |
| | 2005 | 8,3 | 7,4 | 8,6 | 8,6 | 9,3 | 8,5 | 7,8 | 8,7 | 9,9 | 8,6 | 8,5 | 9,2 | 8,4 | 8,3 | 8,2 | 8,6 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 1999 | 8,1 | 9,5 | 6,8 | 8,3 | 8,9 | 7,8 | 8,1 | 8,2 | 8,9 | 9,2 | 7,8 | 9,6 | 7,1 | 8,0 | 7,7 | 8,7 |
| | 2000 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,4 | 8,6 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 8,0 | 8,3 | 7,7 | 9,0 | 9,1 | 8,5 | 7,8 | 8,5 |
| | 2001 | 8,0 | 7,7 | 8,4 | 8,2 | 9,0 | 7,2 | 8,2 | 8,2 | 8,0 | 8,8 | 7,7 | 8,1 | 8,4 | 8,4 | 8,0 | 8,5 |
| | 2003 | 7,8 | 7,7 | 8,2 | 8,8 | 8,8 | 8,1 | 8,0 | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 9,1 | 8,7 | 8,3 | 6,3 | 8,1 |
| | 2005 | 8,2 | 7,5 | 8,4 | 8,5 | 9,0 | 8,4 | 7,7 | 8,4 | 9,8 | 8,5 | 8,4 | 9,1 | 8,4 | 8,2 | 7,7 | 8,2 |

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

(2) En 1999 la Oficina Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Bizkaia estaba dividida en dos servicios: Oficina Territorial del Departamento de Industria y Oficina Territorial de Comercio, Consumo y Turismo. Por lo tanto, los datos de este servicio de 1999, corresponden a la media de esos dos servicios

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución temporal

| | | TOTAL | CENTRO | | | | | | | | | | | |
|--|------|-------|-------------|------------|-----------------------|------|-------|---------|------------|--------------------|-------------|---------------|-----------|-------|
| | | | San Marcial | San Martín | Vitoria-Gasteiz-3 (4) | Easo | Andia | Ercilla | Gran Vía-2 | General Concha (3) | Gran Vía-85 | San Prudencio | Samaniego | Lakua |
| ISG = Índice de satisfacción general | 1999 | 8,0 | 7,9 | 8,1 | . | 7,8 | 8,6 | 7,2 | 8,4 | . | 7,7 | 7,4 | 8,4 | 8,3 |
| | 2000 | 7,6 | 7,4 | 7,9 | 7,8 | 7,4 | 7,8 | 6,9 | 8,3 | 8,5 | 7,1 | 7,5 | 8,2 | 8,0 |
| | 2001 | 7,6 | 6,8 | 7,6 | 7,6 | 7,2 | 8,0 | 7,0 | 7,6 | 7,8 | 7,2 | 7,7 | 8,2 | 8,1 |
| | 2003 | 7,7 | 7,1 | 8,0 | 8,4 | 7,8 | 8,1 | 7,2 | 8,7 | 8,1 | 7,4 | 7,2 | 7,8 | 8,2 |
| | 2005 | 7,9 | 6,7 | 8,1 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 8,0 | 8,5 | 7,9 | 7,6 | 7,9 | 7,9 | 8,2 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 1999 | 7,4 | 6,8 | 6,2 | . | 7,6 | 8,0 | 4,9 | 7,8 | . | 7,6 | 6,9 | 7,4 | 7,5 |
| | 2000 | 7,5 | 7,2 | 6,8 | 7,2 | 7,1 | 7,7 | 6,2 | 7,9 | 8,0 | 7,5 | 7,0 | 7,8 | 7,3 |
| | 2001 | 7,3 | 6,2 | 6,9 | 6,4 | 6,5 | 7,7 | 7,1 | 7,4 | 8,2 | 7,5 | 6,6 | 7,3 | 7,1 |
| | 2003 | 7,3 | 5,9 | 6,8 | 7,9 | 7,7 | 7,5 | 5,9 | 7,8 | 7,7 | 7,4 | 6,5 | 7,2 | 7,4 |
| | 2005 | 7,7 | 5,9 | 7,1 | 7,9 | 8,0 | 8,8 | 6,0 | 7,9 | 7,7 | 7,8 | 6,9 | 7,2 | 7,5 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 1999 | 8,2 | 8,8 | 7,2 | . | 8,0 | 8,7 | 7,0 | 9,3 | . | 7,9 | 7,8 | 8,7 | 8,6 |
| | 2000 | 8,0 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 7,8 | 8,2 | 7,7 | 9,1 | 8,9 | 7,4 | 7,9 | 8,5 | 8,5 |
| | 2001 | 8,0 | 7,6 | 8,0 | 8,2 | 7,2 | 8,3 | 7,5 | 7,7 | 8,4 | 7,6 | 8,0 | 8,7 | 8,5 |
| | 2003 | 7,9 | 7,9 | 8,3 | 9,0 | 8,3 | 8,2 | 7,5 | 9,0 | 8,5 | 7,4 | 7,5 | 8,4 | 8,7 |
| | 2005 | 8,3 | 7,4 | 8,6 | 8,7 | 8,5 | 9,0 | 8,5 | 9,2 | 8,4 | 8,0 | 8,4 | 8,2 | 8,5 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 1999 | 8,1 | 9,5 | 6,8 | . | 7,8 | 8,7 | 7,8 | 9,6 | . | 7,7 | 7,8 | 8,8 | 8,7 |
| | 2000 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,4 | 7,9 | 8,1 | 7,7 | 9,0 | 9,1 | 7,3 | 7,9 | 8,5 | 8,7 |
| | 2001 | 8,0 | 7,7 | 8,4 | 8,4 | 7,2 | 8,1 | 7,7 | 8,1 | 8,4 | 7,7 | 7,9 | 8,9 | 8,9 |
| | 2003 | 7,8 | 7,7 | 8,2 | 8,8 | 8,1 | 7,9 | 7,7 | 9,1 | 8,7 | 7,3 | 7,9 | 8,1 | 8,6 |
| | 2005 | 8,2 | 7,5 | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 8,9 | 8,4 | 9,1 | 8,4 | 7,8 | 8,0 | 8,3 | 8,7 |

(3) El centro de General Concha funciona desde el año 2000.

(4) El centro de Vitoria-Gasteiz 3 funciona desde el año 2000.

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS

Evolución temporal

| | | TOTAL | DEPARTAMENTO | | | | | | |
|--|------|-------|--------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------|-----------|-----------------------------------|
| | | | Cultura | Justicia, Empleo y Seguridad Social | Vivienda y Asuntos Sociales (5) | Industria, Comercio y Turismo | Interior | Educación | Hacienda y Administración Pública |
| ISG = Índice de satisfacción general | 1999 | 8,0 | 8,2 | 7,8 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 8,3 |
| | 2000 | 7,6 | 8,0 | 7,9 | 7,7 | 8,1 | 7,6 | 7,1 | 7,9 |
| | 2001 | 7,6 | 7,9 | 8,1 | 7,6 | 7,7 | 7,3 | 7,2 | 8,3 |
| | 2003 | 7,7 | 8,1 | 8,2 | 7,6 | 7,9 | 7,4 | 7,5 | 7,9 |
| | 2005 | 7,9 | 8,0 | 8,1 | 7,8 | 8,0 | 7,7 | 7,8 | 8,1 |
| ISINST = Índice de satisfacción respecto a las instalaciones | 1999 | 7,4 | 7,7 | 7,5 | 7,8 | 6,9 | 6,3 | 7,6 | 7,6 |
| | 2000 | 7,5 | 7,7 | 7,6 | 7,5 | 7,7 | 7,1 | 7,5 | 7,5 |
| | 2001 | 7,3 | 7,5 | 7,2 | 7,6 | 7,5 | 6,9 | 7,2 | 7,4 |
| | 2003 | 7,3 | 7,6 | 7,8 | 7,2 | 7,6 | 6,3 | 7,4 | 7,3 |
| | 2005 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 6,5 | 8,2 | 7,5 |
| ISPERS = Índice de satisfacción respecto al personal | 1999 | 8,2 | 8,8 | 8,1 | 8,3 | 7,9 | 8,1 | 8,1 | 8,7 |
| | 2000 | 8,0 | 8,5 | 8,2 | 7,9 | 8,5 | 8,3 | 7,6 | 8,4 |
| | 2001 | 8,0 | 8,5 | 8,6 | 8,1 | 8,0 | 7,9 | 7,5 | 8,7 |
| | 2003 | 7,9 | 8,3 | 8,7 | 7,3 | 8,4 | 8,0 | 7,8 | 8,2 |
| | 2005 | 8,3 | 8,7 | 8,3 | 8,1 | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 8,5 |
| ISPROC = Índice de satisfacción respecto al procedimiento | 1999 | 8,1 | 8,5 | 8,1 | 8,0 | 7,7 | 8,5 | 8,0 | 8,9 |
| | 2000 | 8,0 | 8,4 | 8,4 | 7,9 | 8,6 | 8,2 | 7,2 | 8,7 |
| | 2001 | 8,0 | 8,4 | 8,7 | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 7,5 | 9,0 |
| | 2003 | 7,8 | 8,0 | 8,5 | 7,1 | 8,4 | 8,0 | 7,8 | 8,1 |
| | 2005 | 8,2 | 8,3 | 8,3 | 7,8 | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,5 |

(5) Vivienda y Asuntos Sociales se ha comparado con el que fuera, en los años 1999 y 2000, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda y Asuntos Sociales.

Indicadores de calidad

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

Datos sociodemográficos

| | TOTAL | SEXO | | GRUPOS DE EDAD | | | NIVEL ESTUDIOS | | | | | SITUACION LABORAL | | | | |
|---|-------|-------|-------|----------------|-------|-----|---------------------|---------------|-------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------|------------|------|-------------------|
| | | Varón | Mujer | 16-29 | 30-45 | >45 | Primarios o menores | Profesionales | Secundarios | Medio superiores | Superiores | Trabajo en Administración | Trabajo fuera Administración | Estudiante | Paro | Otras situaciones |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,4 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,6 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,3 | 9,5 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,5 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,6 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,2 | 9,4 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,2 | 9,4 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,4 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,0 | 9,3 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,4 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,0 | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,4 | 9,2 | 9,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 8,7 | 9,1 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 9,0 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 9,2 | 8,9 | 9,0 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 8,6 | 9,0 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,9 | 8,6 | 8,8 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,8 | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,8 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 8,4 | 8,8 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,5 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,8 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,6 | 8,3 | 8,4 | 8,6 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,6 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

Datos sociodemográficos

| | TOTAL | CONOCIMIENTO EUSKERA | | | TAMAÑO DEL MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A | | | TERRITORIO DEL SERVICIO | | |
|---|-------|----------------------|------|----------------|--|---------------------------------|----------------------|-------------------------|---------|----------|
| | | Si | Algo | Nada/ Ns/Nc | Pequeño (<10000) | Mediano (>10000- <120000) | Capital (>120000) | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,2 | 9,7 | 9,6 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,0 | 9,7 | 9,5 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,0 | 9,7 | 9,5 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,1 | 9,7 | 9,5 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 8,9 | 9,7 | 9,6 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,6 | 9,4 | 9,0 | 9,7 | 9,6 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,5 | 9,3 | 9,0 | 9,5 | 9,4 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,3 | 9,0 | 9,6 | 9,4 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 8,9 | 9,6 | 9,6 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 8,8 | 9,5 | 9,3 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,2 | 8,8 | 9,6 | 9,4 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 9,4 | 9,1 | 9,1 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 8,9 | 9,3 | 9,4 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 9,1 | 8,8 | 8,3 | 9,2 | 9,0 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 8,7 | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,7 | 8,3 | 9,0 | 8,9 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,2 | 8,8 | 8,8 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,3 | 8,9 | 8,7 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,2 | 8,8 | 8,6 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,7 | 8,4 | 7,9 | 8,7 | 8,6 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

Características de la Gestión

| | TOTAL | OBJETIVO DE LA VISITA | | | FRECUENCIA DE VISITAS ANTERIORES | | | | HORA DE LA VISITA | | | | LENGUA DE LA GESTIÓN | |
|---|-------|-----------------------|--------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|-------------------|-----------------|-----------------|------|---|--|
| | | Toma de contacto | Inicio tramitación | Complemento tramitación | 1 o más veces al mes | 1 o más veces al año | Alguna otra vez | Primera vez | <10h30m | 10h30m - 12h29m | 12h30m - 14h59m | >15h | En euskera (todo o casi todo el tiempo) | En castellano (todo o casi todo el tiempo) |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,6 | 9,7 | 9,5 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,4 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,6 | 9,5 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,3 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,4 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,4 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,5 | 9,4 | 9,3 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,6 | 9,3 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 9,1 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,1 | 9,3 | 9,7 | 9,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 9,0 | 9,2 | 8,9 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 8,8 | 9,0 | 8,8 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,9 | 8,6 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,9 | 8,7 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 8,5 | 8,8 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,5 | 8,8 | 8,6 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,8 | 8,5 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

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) |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,2 | 8,8 | 9,4 | 9,7 | 8,2 | 9,2 | 9,3 | 9,5 | 9,6 | 9,6 | 8,9 | 9,8 | 9,5 | 9,8 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,0 | 8,7 | 9,5 | 9,5 | 8,1 | 9,2 | 9,2 | 9,4 | 9,7 | 9,4 | 8,2 | 9,0 | 9,6 | 9,7 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 8,8 | 8,7 | 9,4 | 9,6 | 8,2 | 9,3 | 9,3 | 9,0 | 9,6 | 9,5 | 8,6 | 9,6 | 9,7 | 9,7 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,0 | 8,8 | 9,2 | 9,7 | 8,2 | 9,3 | 9,4 | 8,9 | 9,8 | 9,7 | 9,1 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,2 | 8,8 | 9,1 | 9,6 | 8,4 | 9,3 | 9,4 | 9,0 | 9,9 | 9,6 | 7,9 | 9,9 | 9,8 | 9,6 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,1 | 8,7 | 9,4 | 9,6 | 8,1 | 9,3 | 9,3 | 8,6 | 9,8 | 9,7 | 8,8 | 9,4 | 9,8 | 9,5 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 8,9 | 8,6 | 9,5 | 9,5 | 8,1 | 9,2 | 9,3 | 9,5 | 9,7 | 9,6 | 8,1 | 8,7 | 9,6 | 9,3 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,0 | 8,6 | 9,5 | 9,5 | 7,9 | 9,2 | 9,2 | 9,4 | 9,7 | 9,3 | 8,3 | 9,4 | 9,6 | 9,6 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 8,9 | 8,8 | 9,2 | 9,5 | 8,0 | 9,3 | 9,3 | 8,9 | 9,7 | 9,5 | 8,5 | 9,6 | 9,7 | 9,5 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,0 | 8,7 | 9,4 | 9,4 | 8,5 | 9,1 | 8,9 | 9,3 | 9,7 | 9,4 | 7,9 | 9,3 | 9,4 | 9,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 9,0 | 8,6 | 9,3 | 9,2 | 8,1 | 9,0 | 9,1 | 8,6 | 9,6 | 9,2 | 8,4 | 8,9 | 9,8 | 9,5 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 9,2 | 8,5 | 8,9 | 9,4 | 8,0 | 8,6 | 8,9 | 8,8 | 9,3 | 9,4 | 9,0 | 9,1 | 9,6 | 9,5 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 8,0 | 8,4 | 8,7 | 8,8 | 7,7 | 8,6 | 8,2 | 8,7 | 8,9 | 8,1 | 7,9 | 8,9 | 9,4 | 9,1 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 9,0 | 8,1 | 9,0 | 8,6 | 7,8 | 8,6 | 8,6 | 9,1 | 8,8 | 9,1 | 6,9 | 8,6 | 9,3 | 8,8 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,9 | 8,1 | 9,0 | 8,6 | 7,9 | 8,3 | 8,3 | 9,0 | 8,5 | 9,0 | 6,9 | 8,9 | 9,2 | 8,6 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,4 | 8,0 | 8,9 | 8,7 | 7,8 | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 8,6 | 8,9 | 7,7 | 8,5 | 9,3 | 8,7 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 7,4 | 7,1 | 7,3 | 6,3 | 8,0 | 8,5 | 8,2 | 9,2 | 7,8 | 9,3 | 7,3 | 8,3 | 9,2 | 8,4 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,3 | 7,8 | 8,6 | 8,3 | 7,6 | 8,2 | 7,7 | 8,5 | 7,8 | 8,5 | 6,9 | 8,1 | 9,2 | 8,6 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

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) |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,2 | 9,8 | 9,7 | 9,4 | 9,3 | 9,8 | 9,2 | 10,0 | 9,6 | 8,9 | 9,6 | 9,6 | 9,9 | 9,5 | 9,3 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,5 | 9,8 | 9,2 | 9,5 | 9,5 | 9,9 | 9,3 | 10,0 | 9,4 | 8,7 | 9,6 | 9,6 | 9,8 | 9,3 | 9,3 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,5 | 9,8 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,9 | 9,3 | 10,0 | 9,6 | 9,2 | 9,6 | 9,6 | 9,0 | 9,5 | 9,2 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 8,9 | 9,8 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,5 | 10,0 | 9,5 | 8,9 | 9,6 | 9,6 | 9,1 | 9,6 | 9,2 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,9 | 9,5 | 10,0 | 9,6 | 9,2 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,1 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 8,7 | 9,8 | 9,3 | 9,5 | 9,4 | 9,9 | 9,5 | 10,0 | 9,6 | 9,4 | 9,6 | 9,5 | 9,2 | 9,6 | 9,4 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 9,5 | 9,7 | 9,2 | 9,4 | 9,5 | 9,9 | 9,2 | 10,0 | 9,4 | 8,4 | 9,6 | 9,6 | 9,9 | 9,4 | 9,3 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,5 | 9,7 | 9,1 | 9,4 | 9,5 | 9,9 | 9,2 | 10,0 | 9,4 | 8,5 | 9,6 | 9,6 | 9,9 | 9,4 | 9,1 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 8,9 | 9,8 | 9,4 | 9,4 | 9,3 | 9,9 | 9,5 | 10,0 | 9,3 | 9,2 | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,2 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,1 | 9,8 | 9,3 | 10,0 | 9,4 | 8,5 | 9,5 | 8,9 | 9,3 | 9,5 | 8,8 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 8,2 | 9,8 | 9,3 | 9,4 | 9,1 | 9,8 | 9,5 | 10,0 | 9,2 | 8,7 | 9,6 | 9,1 | 8,7 | 9,4 | 9,3 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 8,0 | 9,1 | 9,6 | 9,2 | 9,3 | 9,8 | 9,4 | 10,0 | 9,0 | 9,0 | 9,5 | 9,5 | 8,9 | 9,5 | 9,3 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 7,5 | 9,3 | 9,0 | 9,0 | 8,4 | 9,5 | 9,2 | 10,0 | 8,8 | 8,4 | 9,2 | 7,3 | 8,5 | 9,1 | 8,3 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 9,1 | 8,9 | 8,9 | 9,2 | 9,3 | 9,6 | 8,8 | 10,0 | 8,7 | 7,4 | 9,5 | 8,2 | 8,5 | 9,5 | 8,5 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 9,0 | 8,1 | 9,6 | 8,8 | 10,0 | 8,6 | 7,4 | 9,4 | 8,1 | 8,2 | 8,8 | 8,4 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,3 | 8,7 | 9,0 | 9,1 | 8,6 | 9,5 | 8,8 | 10,0 | 8,6 | 7,4 | 9,0 | 8,1 | 8,3 | 9,1 | 7,9 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 8,2 | 9,0 | 8,9 | 9,1 | 8,0 | 9,4 | 9,4 | 10,0 | 8,6 | 7,6 | 9,3 | 3,5 | 7,4 | 7,3 | 8,0 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,1 | 8,5 | 8,6 | 8,8 | 7,9 | 9,6 | 8,7 | 10,0 | 8,4 | 7,3 | 8,9 | 7,7 | 8,0 | 8,5 | 8,0 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

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 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,2 | 9,3 | 8,9 | 9,7 | 9,4 | 9,3 | 9,8 | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,5 | 9,3 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,1 | 9,2 | 8,2 | 9,7 | 9,5 | 9,5 | 9,9 | 9,4 | 9,6 | 9,8 | 9,3 | 9,3 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,0 | 9,1 | 8,6 | 9,7 | 9,4 | 9,3 | 9,9 | 9,6 | 9,6 | 9,1 | 9,5 | 9,2 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 9,7 | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,5 | 9,6 | 9,2 | 9,6 | 9,2 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,1 | 9,2 | 7,9 | 9,7 | 9,5 | 9,5 | 9,9 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,1 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,1 | 9,0 | 8,8 | 9,7 | 9,5 | 9,4 | 9,9 | 9,7 | 9,6 | 9,2 | 9,6 | 9,4 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 9,0 | 9,3 | 8,1 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,9 | 9,3 | 9,6 | 9,8 | 9,4 | 9,3 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,0 | 9,2 | 8,3 | 9,6 | 9,4 | 9,5 | 9,9 | 9,3 | 9,6 | 9,8 | 9,4 | 9,1 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 9,0 | 9,1 | 8,5 | 9,6 | 9,4 | 9,3 | 9,9 | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,2 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,0 | 9,1 | 7,9 | 9,5 | 9,3 | 9,1 | 9,8 | 9,4 | 9,5 | 9,2 | 9,5 | 8,8 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 9,0 | 8,8 | 8,4 | 9,6 | 9,4 | 9,1 | 9,8 | 9,5 | 9,6 | 8,8 | 9,4 | 9,3 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 9,0 | 8,8 | 9,0 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,8 | 9,5 | 9,5 | 9,0 | 9,5 | 9,3 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 8,3 | 8,4 | 7,9 | 9,2 | 9,0 | 8,4 | 9,5 | 9,3 | 9,2 | 8,3 | 9,1 | 8,3 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 6,9 | 8,9 | 9,2 | 9,3 | 9,6 | 8,9 | 9,5 | 8,4 | 9,5 | 8,5 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 6,9 | 8,7 | 9,0 | 8,1 | 9,6 | 8,8 | 9,4 | 8,2 | 8,8 | 8,4 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,4 | 8,4 | 7,7 | 8,8 | 9,1 | 8,6 | 9,5 | 8,8 | 9,0 | 8,2 | 9,1 | 7,9 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 7,1 | 8,7 | 7,3 | 8,8 | 9,1 | 8,0 | 9,4 | 9,0 | 9,3 | 6,7 | 7,3 | 8,0 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,2 | 8,2 | 6,9 | 8,7 | 8,8 | 7,9 | 9,6 | 8,8 | 8,9 | 8,0 | 8,5 | 8,0 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

Características del Servicio

| | TOTAL | DEPARTAMENTO | | | | | | | AFLUENCIA DIARIA DE VISITAS DEL SERVICIO | | | |
|---|-------|-----------------------------------|-----------|----------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------|--|--------|---------|------|
| | | Hacienda y Administración Pública | Educación | Interior | Industria, Comercio y Turismo | Vivienda y Asuntos Sociales | Justicia, Empleo y Seguridad Social | Cultura | <26 | 26-100 | 101-200 | >200 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,1 | 9,7 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,8 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 8,9 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,7 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,0 | 9,6 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,8 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,1 | 9,7 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,7 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,2 | 9,4 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,6 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,7 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,0 | 9,5 | 9,7 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,0 | 9,4 | 9,2 | 9,6 | 9,7 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 8,8 | 9,3 | 9,6 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,6 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 8,9 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,7 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 9,0 | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,1 | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,6 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,0 | 9,3 | 9,4 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,2 | 9,1 | 9,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 8,9 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 8,5 | 9,2 | 9,1 | 9,4 | 9,6 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 8,9 | 9,5 | 9,5 | 9,2 | 9,0 | 9,2 | 8,3 | 9,2 | 9,0 | 9,4 | 9,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 8,5 | 9,1 | 8,7 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 7,9 | 8,6 | 8,6 | 9,0 | 9,2 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 8,5 | 8,8 | 9,2 | 9,2 | 8,6 | 8,9 | 9,0 | 8,8 | 8,9 | 8,7 | 8,8 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,9 | 9,0 | 8,4 | 8,7 | 8,7 | 8,5 | 8,8 | 8,7 | 8,6 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,4 | 8,9 | 8,8 | 8,9 | 8,4 | 8,8 | 8,4 | 8,6 | 8,6 | 8,8 | 8,7 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 8,0 | 8,7 | 8,7 | 9,0 | 8,7 | 8,4 | 8,3 | 7,3 | 8,6 | 8,8 | 8,7 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,2 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,3 | 8,6 | 8,2 | 8,2 | 8,4 | 8,6 | 8,6 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: IMPORTANCIA

Evolución temporal

| | 2005 | 2003 | 2001 | 2000 | 1999 |
|---|------|------|------|------|------|
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 9,5 | 9,4 | 9,4 | 9,5 | 9,4 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 9,5 | 9,3 | 9,2 | 9,4 | 9,2 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,1 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,2 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,2 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,2 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 9,4 | 9,1 | 9,1 | 9,3 | 9,1 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 9,4 | 9,2 | 9,1 | 9,3 | 9,1 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 9,4 | 9,4 | 9,2 | 9,4 | 9,2 |

| | 2005 | 2003 | 2001 | 2000 | 1999 |
|--|------|------|------|------|------|
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,0 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,4 | 9,0 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 9,2 | 9,4 | 9,2 | 9,4 | 9,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 8,9 | 8,8 | 8,6 | 9,0 | 8,4 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,4 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 8,7 | 8,6 | 8,4 | 8,8 | 8,3 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,7 | 8,5 | 8,4 | 8,7 | 8,2 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,6 | 8,1 | 8,3 | 8,0 | 7,6 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,5 | 8,2 | 8,1 | 8,5 | 7,8 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
 DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN

Datos sociodemográficos

| | TOTAL | SEXO | | GRUPOS DE EDAD | | | NIVEL ESTUDIOS | | | | | SITUACION LABORAL | | | | |
|---|-------|-------|-------|----------------|-------|-----|---------------------|---------------|-------------|------------------|------------|---------------------------|------------------------------|------------|------|-------------------|
| | | Varón | Mujer | 16-29 | 30-45 | >45 | Primarios o menores | Profesionales | Secundarios | Medio superiores | Superiores | Trabajo en Administración | Trabajo fuera Administración | Estudiante | Paro | Otras situaciones |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,9 | 8,8 | 8,7 | 8,8 | 8,9 | 8,7 | 8,9 | 8,7 | 9,0 | 8,9 | 8,9 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 8,7 | 8,7 | 8,9 | 8,8 | 8,9 | 8,8 | 8,9 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,5 | 8,8 | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 8,6 | 8,8 | 8,8 | 9,0 | 8,6 | 9,0 | 8,6 | 8,7 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,3 | 8,4 | 8,7 | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,4 | 8,3 | 8,4 | 8,4 | 8,7 | 8,6 | 8,7 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,4 | 8,7 | 8,7 | 8,4 | 8,6 | 8,6 | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 8,1 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,4 | 8,3 | 8,1 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,3 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 8,0 | 8,2 | 8,4 | 8,4 | 8,1 | 8,4 | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 8,1 | 8,7 | 8,2 | 8,4 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,1 | 8,4 | 8,5 | 8,0 | 8,4 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,1 | 8,3 | 8,4 | 8,3 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,1 | 8,3 | 8,2 | 7,9 | 8,3 | 8,2 | 7,9 | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 8,2 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 8,3 | 7,9 | 8,0 | 8,1 | 8,2 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 7,9 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 8,3 | 8,0 | 7,6 | 8,2 | 7,9 | 7,8 | 8,0 | 7,8 | 8,1 | 7,7 | 7,9 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 7,6 | 8,0 | 7,8 | 7,7 | 8,1 | 7,9 | 7,6 | 7,7 | 8,0 | 7,8 | 8,0 | 7,6 | 8,0 | 8,0 | 8,1 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 7,5 | 7,7 | 8,1 | 8,1 | 7,3 | 8,2 | 7,9 | 7,6 | 7,7 | 7,7 | 7,9 | 8,0 | 7,9 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 7,4 | 7,7 | 7,4 | 7,6 | 7,8 | 7,6 | 7,3 | 7,5 | 7,8 | 7,6 | 7,8 | 7,5 | 7,3 | 7,6 | 7,8 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 7,5 | 7,7 | 7,0 | 7,6 | 8,2 | 8,5 | 7,3 | 8,1 | 7,6 | 7,4 | 7,9 | 7,6 | 7,5 | 7,8 | 7,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,5 | 7,6 | 7,3 | 7,6 | 7,8 | 7,7 | 7,4 | 7,9 | 7,8 | 7,3 | 7,5 | 7,6 | 8,1 | 7,7 | 7,4 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 7,2 | 7,5 | 7,1 | 7,3 | 7,8 | 7,7 | 7,1 | 7,4 | 7,7 | 7,2 | 7,4 | 7,3 | 7,2 | 7,4 | 7,8 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 6,9 | 7,0 | 6,5 | 6,8 | 7,4 | 7,3 | 6,8 | 6,8 | 7,0 | 6,8 | 7,1 | 6,7 | 6,4 | 7,3 | 7,4 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN

Datos sociodemográficos

| | TOTAL | CONOCIMIENTO EUSKERA | | | TAMAÑO DEL MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A | | | TERRITORIO DEL SERVICIO | | |
|---|-------|----------------------|------|----------------|--|---------------------------------|----------------------|-------------------------|---------|----------|
| | | Sí | Algo | Nada/ Ns/Nc | Pequeño (<10000) | Mediano (>10000- <120000) | Capital (>120000) | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,9 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 8,5 | 9,0 | 9,1 | 8,4 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 8,7 | 8,9 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | . | 8,6 | 8,9 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,4 | 8,3 | 8,6 | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,3 | 8,8 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,5 | 8,3 | 8,6 | 8,4 | 8,7 | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 8,8 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 8,3 | 8,0 | 8,3 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,0 | 8,2 | 8,6 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,1 | 8,1 | 8,3 | 8,0 | 8,3 | 8,1 | 8,2 | 7,8 | 8,7 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 8,3 | 7,9 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 7,8 | 8,6 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 7,8 | 8,6 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,1 | 7,8 | 8,1 | 8,0 | 8,2 | 8,0 | 7,5 | 8,1 | 8,4 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 7,8 | 7,8 | 8,0 | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,4 | 8,5 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 7,9 | 7,5 | 7,8 | 7,6 | 8,0 | 7,8 | 6,9 | 7,9 | 8,4 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 7,8 | 7,6 | 7,9 | 7,4 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,4 | 8,6 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 7,7 | 7,3 | 7,6 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 6,9 | 7,6 | 8,2 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 7,8 | 6,8 | 7,8 | 7,7 | 7,6 | 7,7 | 7,3 | 7,0 | 8,6 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,6 | 7,3 | 7,7 | 7,6 | 7,6 | 7,6 | 7,4 | 7,1 | 8,4 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 7,4 | 7,2 | 7,5 | 7,1 | 7,4 | 7,4 | 7,3 | 6,9 | 8,4 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 6,8 | 6,7 | 7,1 | 6,7 | 7,0 | 6,9 | 6,7 | 6,5 | 7,9 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN

Características de la Gestión

| | TOTAL | OBJETIVO DE LA VISITA | | | FRECUENCIA DE VISITAS ANTERIORES | | | | HORA DE LA VISITA | | | | LENGUA DE LA GESTIÓN | |
|---|-------|-----------------------|--------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|-------------------|---------------|---------------|------|---|--|
| | | Toma de contacto | Inicio tramitación | Complemento tramitación | 1 o más veces al mes | 1 o más veces al año | Alguna otra vez | Primera vez | <10h30m | 10h30m-12h29m | 12h30m-14h59m | >15h | En euskera (todo o casi todo el tiempo) | En castellano (todo o casi todo el tiempo) |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,8 | 9,0 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 9,1 | 8,7 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 8,9 | 9,0 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 9,2 | 8,8 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | 8,6 | 8,9 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,6 | 9,1 | 8,6 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,5 | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,3 | 8,5 | 8,8 | 8,4 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 8,5 | 8,9 | 8,6 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,9 | 8,4 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,3 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,4 | 8,2 | 8,7 | 8,2 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,1 | 8,3 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,3 | 8,5 | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 8,3 | 8,6 | 8,1 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,1 | 8,3 | 8,0 | 7,9 | 8,0 | 8,1 | 8,5 | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 8,5 | 8,1 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 8,0 | 8,2 | 8,1 | 7,8 | 7,9 | 8,2 | 8,5 | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 8,0 | 8,5 | 8,0 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,2 | 8,1 | 8,4 | 8,0 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,6 | 8,0 | 8,5 | 7,8 | 7,9 | 8,0 | 7,8 | 8,4 | 7,8 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,9 | 7,8 | 7,8 | 7,9 | 7,8 | 8,5 | 7,7 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 7,8 | 8,0 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,8 | 8,2 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 8,0 | 8,5 | 7,7 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 7,5 | 7,7 | 7,5 | 7,8 | 7,5 | 8,2 | 7,5 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 7,5 | 8,0 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,7 | 8,4 | 7,5 | 7,6 | 8,3 | 7,4 | 8,4 | 7,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,5 | 7,9 | 7,4 | 7,4 | 7,3 | 7,7 | 8,2 | 7,5 | 7,6 | 7,7 | 7,6 | 8,2 | 7,5 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 7,3 | 7,7 | 7,2 | 7,4 | 7,4 | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 7,3 | 7,8 | 7,3 | 8,3 | 7,3 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 6,7 | 7,2 | 6,9 | 6,9 | 6,8 | 6,9 | 7,2 | 6,9 | 6,9 | 7,2 | 6,7 | 7,6 | 6,8 |

OMA 2005: 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) |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,8 | 8,6 | 9,3 | 8,7 | 8,1 | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 9,5 | 8,2 | 8,9 | 9,4 | 8,1 | 8,6 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 9,2 | 8,7 | 9,3 | 9,1 | 8,5 | 8,8 | 8,7 | 9,1 | 9,4 | 9,7 | 8,9 | 9,7 | 9,2 | 8,2 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | 9,4 | 8,6 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,7 | 8,6 | 7,9 | 8,3 | 8,4 | 8,6 | 8,9 | 8,3 | 8,6 | 9,2 | 8,3 | 7,5 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,7 | 8,5 | 9,2 | 8,6 | 7,5 | 8,2 | 8,3 | 7,8 | 9,5 | 7,9 | 8,5 | 9,3 | 8,0 | 8,2 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 8,4 | 8,1 | 7,7 | 8,1 | 7,7 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,8 | 7,4 | 7,9 | 7,6 | 8,6 | 8,0 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,4 | 8,2 | 8,8 | 8,3 | 7,6 | 7,9 | 8,4 | 8,2 | 9,1 | 8,2 | 8,1 | 8,8 | 8,1 | 7,2 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,0 | 8,2 | 8,9 | 8,5 | 7,7 | 8,0 | 8,3 | 8,3 | 8,8 | 8,4 | 8,1 | 8,7 | 8,2 | 6,8 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 8,8 | 8,5 | 7,3 | 7,7 | 8,4 | 8,2 | 8,9 | 8,3 | 7,8 | 9,1 | 8,1 | 7,5 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,2 | 8,0 | 8,2 | 7,7 | 7,1 | 7,3 | 8,0 | 7,7 | 8,2 | 7,4 | 6,6 | 8,2 | 8,3 | 8,1 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 8,5 | 8,2 | 9,1 | 8,1 | 7,6 | 7,7 | 7,9 | 7,8 | 9,2 | 8,1 | 7,9 | 8,7 | 7,4 | 7,2 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 6,6 | 7,5 | 6,7 | 6,7 | 6,7 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 7,3 | 6,3 | 6,9 | 7,8 | 8,3 | 8,0 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 8,3 | 7,1 | 7,4 | 7,8 | 7,7 | 8,9 | 7,6 | 7,7 | 8,5 | 7,9 | 6,5 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 6,9 | 7,4 | 7,4 | 7,1 | 6,9 | 6,9 | 7,2 | 7,0 | 7,9 | 7,1 | 6,3 | 7,9 | 8,1 | 7,7 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 7,0 | 8,4 | . | 8,6 | 6,4 | 7,0 | 7,8 | 7,5 | 8,8 | 7,8 | 6,8 | . | 8,2 | 6,1 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 4,5 | 8,1 | . | 8,3 | 6,8 | 7,6 | 7,9 | 7,9 | 9,1 | 8,1 | 6,4 | . | 7,8 | 6,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 6,7 | 7,4 | 7,3 | 6,8 | 6,4 | 7,6 | 7,6 | 7,5 | 8,4 | 6,4 | 7,2 | 8,5 | 7,6 | 6,1 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 7,6 | 7,3 | 7,8 | 6,4 | 5,5 | 7,0 | 6,9 | 6,8 | 7,5 | 6,0 | 6,2 | 6,3 | 7,1 | 5,9 |

OMA 2005: 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) |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 9,0 | 8,9 | 8,7 | 8,7 | 9,3 | 9,0 | 8,6 | 10,0 | 8,8 | 7,9 | 8,7 | 9,4 | 8,9 | 9,0 | 8,1 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 8,4 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 9,6 | 9,3 | 8,9 | 10,0 | 7,9 | 8,0 | 8,4 | 9,0 | 9,1 | 8,1 | 8,5 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | 8,8 | 8,3 | 8,5 | 8,8 | . | . | . | 10,0 | 8,7 | 8,1 | 8,2 | . | . | . | . |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,8 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 9,5 | 8,8 | 8,6 | 10,0 | 8,7 | 7,8 | 8,5 | 9,3 | 8,9 | 8,7 | 7,8 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,8 | 8,7 | 8,4 | 8,4 | 9,1 | 8,4 | 8,6 | 10,0 | 8,9 | 7,9 | 8,7 | 9,3 | 8,4 | 9,0 | 7,6 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 7,9 | 8,3 | 8,3 | 8,0 | 8,5 | 7,6 | 8,2 | 9,9 | 8,2 | 7,9 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,4 | 6,7 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,0 | 7,7 | 8,1 | 8,2 | 9,3 | 8,6 | 8,7 | 9,9 | 8,6 | 7,7 | 8,5 | 9,1 | 8,4 | 8,5 | 7,7 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,3 | 7,8 | 8,0 | 8,3 | 9,2 | 8,4 | 8,3 | 9,9 | 8,4 | 7,8 | 8,3 | 9,3 | 8,4 | 8,6 | 7,1 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 7,9 | 7,5 | 8,0 | 8,4 | 8,9 | 7,9 | 8,5 | 9,7 | 8,8 | 7,8 | 8,3 | 9,2 | 8,4 | 8,6 | 7,4 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,3 | 8,3 | 8,0 | 7,8 | 7,2 | 6,5 | 8,5 | 9,9 | 7,7 | 7,5 | 8,2 | 8,1 | 7,8 | 6,1 | 5,8 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 8,6 | 7,0 | 7,9 | 7,9 | 8,9 | 8,2 | 8,4 | 9,7 | 8,8 | 7,7 | 8,4 | 8,8 | 7,8 | 8,8 | 7,1 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 8,0 | 8,0 | 7,6 | 7,2 | 9,5 | 6,9 | 7,9 | 10,0 | 7,8 | 7,8 | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 7,2 | 6,5 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 8,3 | 7,2 | 8,0 | 7,7 | 8,6 | 7,5 | 8,6 | 9,8 | 8,9 | 7,6 | 8,5 | 8,9 | 8,0 | 7,1 | 6,0 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 8,2 | 7,6 | 7,2 | 7,4 | 7,1 | 5,4 | 7,8 | 10,0 | 7,6 | 7,8 | 7,7 | 8,2 | 7,5 | 5,9 | 4,9 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 6,2 | 7,1 | 8,5 | 7,6 | 8,9 | 7,1 | 8,7 | 9,8 | 7,7 | 5,9 | 8,1 | 8,9 | 7,4 | 8,0 | 6,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,3 | 6,9 | 7,7 | 7,9 | 8,8 | 7,8 | 8,1 | 9,9 | 8,4 | 7,5 | 8,2 | 8,7 | 8,0 | 7,9 | 6,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 6,5 | 7,3 | 7,0 | 7,2 | 8,2 | 2,3 | 8,0 | 9,8 | 7,5 | 7,4 | 8,4 | 6,6 | 7,6 | 8,1 | 5,2 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 6,4 | 6,7 | 6,5 | 6,8 | 6,8 | 5,9 | 7,3 | 9,8 | 7,0 | 6,4 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 6,0 | 5,0 |

OMA 2005: 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 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,8 | 8,6 | 8,9 | 8,7 | 8,7 | 9,3 | 9,0 | 9,1 | 8,7 | 9,0 | 9,0 | 8,1 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 9,0 | 9,0 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 9,6 | 9,3 | 9,1 | 8,4 | 9,1 | 8,1 | 8,5 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | . | . | . | 8,6 | 8,8 | . | . | 9,1 | 8,2 | . | . | . |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,6 | 8,2 | 8,5 | 9,5 | 8,8 | 9,0 | 8,5 | 9,0 | 8,7 | 7,8 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,7 | 8,0 | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 9,1 | 8,4 | 9,0 | 8,7 | 8,6 | 9,0 | 7,6 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 8,1 | 8,0 | 7,9 | 8,2 | 8,0 | 8,5 | 7,6 | 9,0 | 8,3 | 8,2 | 8,4 | 6,7 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,4 | 8,1 | 8,1 | 7,7 | 8,2 | 9,3 | 8,6 | 9,0 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 7,7 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,3 | 8,2 | 8,1 | 7,6 | 8,3 | 9,2 | 8,4 | 8,9 | 8,3 | 8,6 | 8,6 | 7,1 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 8,4 | 8,1 | 7,8 | 7,7 | 8,4 | 8,9 | 7,9 | 8,9 | 8,3 | 8,6 | 8,6 | 7,4 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,1 | 7,6 | 6,6 | 8,2 | 7,8 | 7,2 | 6,5 | 8,8 | 8,2 | 7,9 | 6,1 | 5,8 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 8,5 | 7,9 | 7,9 | 7,3 | 7,9 | 8,9 | 8,2 | 8,8 | 8,4 | 8,0 | 8,8 | 7,1 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 6,9 | 6,8 | 6,9 | 8,0 | 7,2 | 9,5 | 6,9 | 8,9 | 8,0 | 7,9 | 7,2 | 6,5 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 8,1 | 7,6 | 7,7 | 7,3 | 7,7 | 8,6 | 7,5 | 9,0 | 8,5 | 8,2 | 7,1 | 6,0 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 7,2 | 7,0 | 6,3 | 7,8 | 7,4 | 7,1 | 5,4 | 8,9 | 7,7 | 7,6 | 5,9 | 4,9 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 8,3 | 7,5 | 6,8 | 6,9 | 7,6 | 8,9 | 7,1 | 9,1 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 6,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,9 | 7,8 | 6,4 | 6,9 | 7,9 | 8,8 | 7,8 | 8,8 | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 6,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 7,1 | 7,3 | 7,2 | 7,0 | 7,2 | 8,2 | 2,3 | 8,8 | 8,4 | 7,5 | 8,1 | 5,2 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 7,4 | 6,7 | 6,2 | 6,5 | 6,8 | 6,8 | 5,9 | 8,2 | 7,8 | 7,7 | 6,0 | 5,0 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN

Características del Servicio

| | TOTAL | DEPARTAMENTO | | | | | | | AFLUENCIA DIARIA DE VISITAS DEL SERVICIO | | | |
|---|-------|-----------------------------------|-----------|----------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------|--|--------|---------|------|
| | | Hacienda y Administración Pública | Educación | Interior | Industria, Comercio y Turismo | Vivienda y Asuntos Sociales | Justicia, Empleo y Seguridad Social | Cultura | <26 | 26-100 | 101-200 | >200 |
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,8 | 9,1 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,5 | 8,9 | 9,0 | 8,7 | 8,8 | 8,8 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 9,0 | 8,9 | 9,1 | 8,7 | 8,6 | 9,1 | 8,2 | 8,8 | 8,9 | 9,1 | 8,5 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | . | 9,1 | . | 8,5 | 8,2 | 9,2 | 8,7 | 8,6 | 8,3 | 9,1 | 8,4 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,8 | 8,8 | 8,5 | 8,7 | 8,1 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,6 | 8,8 | 8,3 | 8,5 | 8,4 | 8,2 | 8,8 | 8,9 | 8,3 | 8,6 | 8,5 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 8,0 | 8,6 | 7,6 | 8,1 | 8,2 | 8,4 | 8,0 | 8,2 | 7,9 | 8,6 | 8,2 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 8,4 | 8,4 | 8,4 | 8,3 | 7,8 | 8,2 | 8,2 | 8,7 | 8,3 | 8,5 | 7,5 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 8,2 | 8,3 | 7,9 | 8,3 | 8,3 | 8,6 | 8,2 | 8,6 | 7,4 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 8,3 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 7,7 | 8,1 | 8,2 | 8,7 | 8,1 | 8,5 | 7,5 |
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 8,0 | 8,5 | 6,8 | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 8,1 | 7,7 | 7,7 | 8,3 | 8,2 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 8,4 | 8,2 | 8,1 | 8,1 | 7,3 | 7,7 | 8,7 | 8,6 | 8,0 | 8,3 | 7,1 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 7,3 | 8,4 | 7,0 | 7,4 | 7,8 | 7,8 | 8,0 | 7,8 | 7,2 | 8,2 | 8,0 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 8,1 | 8,0 | 7,3 | 8,0 | 7,4 | 7,9 | 8,5 | 8,3 | 7,8 | 8,4 | 7,0 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 7,4 | 8,2 | 6,0 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 8,0 | 7,3 | 7,0 | 8,1 | 7,7 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 7,9 | 7,0 | 7,8 | 7,1 | 8,5 | 7,6 | 8,4 | 6,7 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,6 | 7,6 | 7,7 | 8,0 | 7,1 | 7,9 | 7,7 | 8,4 | 7,7 | 8,1 | 6,6 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 7,3 | 7,7 | 5,5 | 7,7 | 7,4 | 7,5 | 6,8 | 7,6 | 7,1 | 8,1 | 6,8 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 6,9 | 7,2 | 5,9 | 7,2 | 6,7 | 7,1 | 6,6 | 7,0 | 6,8 | 7,5 | 6,4 |

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
DATOS GENERALES. INDICADORES DE CALIDAD: SATISFACCIÓN

Evolución temporal

| | 2005 | 2003 | 2001 | 2000 | 1999 |
|---|------|------|------|------|------|
| DILIGENCIA EN LA ATENCIÓN | 8,8 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,7 |
| POSIBILIDAD DE ELECCIÓN DEL IDIOMA EN EL QUE SER ATENDIDO | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 8,5 | 8,7 |
| SISTEMA DE TURNOS MEDIANTE TIQUETS | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,4 | 8,6 |
| BREVEDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA | 8,5 | 8,3 | 8,4 | 8,3 | 8,4 |
| ATENCIÓN RESPETUOSA Y CORTÉS | 8,5 | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 8,3 |
| EXISTENCIA DE UNAS ÓPTIMAS CONDICIONES AMBIENTALES | 8,2 | 7,9 | 7,9 | 8,3 | 8,1 |
| PREPARACIÓN DE LOS TRABAJADORES | 8,2 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 7,8 |
| CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES Y FORMULARIOS | 8,1 | 7,6 | 7,8 | 7,9 | 7,7 |
| INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN CORRECTA Y SIN ERRORES | 8,1 | 7,6 | 7,6 | 7,8 | 7,9 |

| | 2005 | 2003 | 2001 | 2000 | 1999 |
|---|------|------|------|------|------|
| DISPOSICIÓN DE BUENAS INSTALACIONES | 8,0 | 7,6 | 7,5 | 7,8 | 7,6 |
| ACCESO FÁCIL CON TRANSPORTE PÚBLICO | 7,8 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,4 |
| DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN | 7,9 | 7,3 | 7,4 | 7,5 | 7,5 |
| ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES MÁS RECOMENDABLES PARA EL INTERESADO | 7,8 | 7,1 | 7,0 | 7,1 | 7,5 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN | 7,6 | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 7,3 |
| SEÑALIZACIÓN ADECUADA | 7,6 | 7,1 | 7,1 | 7,3 | 7,2 |
| MOTIVACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE LA PETICIÓN | 7,6 | 6,8 | 7,1 | 7,1 | 7,2 |
| DISPOSICIÓN DE SUFICIENTES FOLLETOS Y FORMULARIOS DE INFORMACIÓN | 7,4 | 6,9 | 6,6 | 6,8 | 6,7 |
| HORARIO AMPLIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | 6,9 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,6 |

Evolución de las características sociodemográficas

OMA 2005: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

EVOLUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS Y LOS USUARIOS

| | | 1999 | 2000 | 2001 | 2003 | 2005 |
|--|------------------------------|------|------|------|------|------|
| SEXO | Varón | 54% | 49% | 50% | 45% | 42% |
| | Mujer | 46% | 51% | 50% | 55% | 58% |
| EDAD | 16-29 | 31% | 34% | 34% | 30% | 25% |
| | 30-45 | 44% | 45% | 44% | 47% | 49% |
| | >45 | 25% | 21% | 22% | 23% | 26% |
| NIVEL DE ESTUDIOS | Primarios o menores | 17% | 13% | 16% | 18% | 16% |
| | Profesionales | 17% | 16% | 19% | 18% | 22% |
| | Secundarios | 13% | 13% | 12% | 15% | 15% |
| | Medio superiores | 22% | 21% | 21% | 21% | 19% |
| | Superiores | 32% | 37% | 33% | 28% | 28% |
| SITUACIÓN LABORAL | Trabajo en Administración | 27% | 20% | 21% | 22% | 21% |
| | Trabajo fuera Administración | 47% | 54% | 47% | 51% | 57% |
| | Estudiante | 8% | 5% | 6% | 5% | 2% |
| | Paro | 7% | 12% | 11% | 10% | 8% |
| | Otras situaciones | 11% | 9% | 15% | 12% | 12% |
| CONOCIMIENTO DE EUSKERA | Si | 40% | 42% | 39% | 41% | 41% |
| | Algo | 39% | 31% | 38% | 31% | 20% |
| | Nada / Ns-Nc | 22% | 27% | 23% | 28% | 39% |
| TAMAÑO DEL MUNICIPIO DE RESIDENCIA DEL USUARIO/A | Pequeño (<10000) | 14% | 15% | 18% | 16% | 14% |
| | Mediano (>10000-<120000) | 32% | 31% | 27% | 31% | 28% |
| | Capital (>120000) | 53% | 55% | 55% | 52% | 58% |