

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**LEHENDAKARITZA**

Azterlan eta Lege Araubide  
Zuzendaritza  
Prospekzio Soziologikoen Kabinetea

**PRESIDENCIA**

Dirección de Estudios y  
Régimen Jurídico  
Gabinete de Prospección Sociológica

# **Valoración general del servicio de atención al público del Gobierno Vasco 1999**

**Agosto 2000**

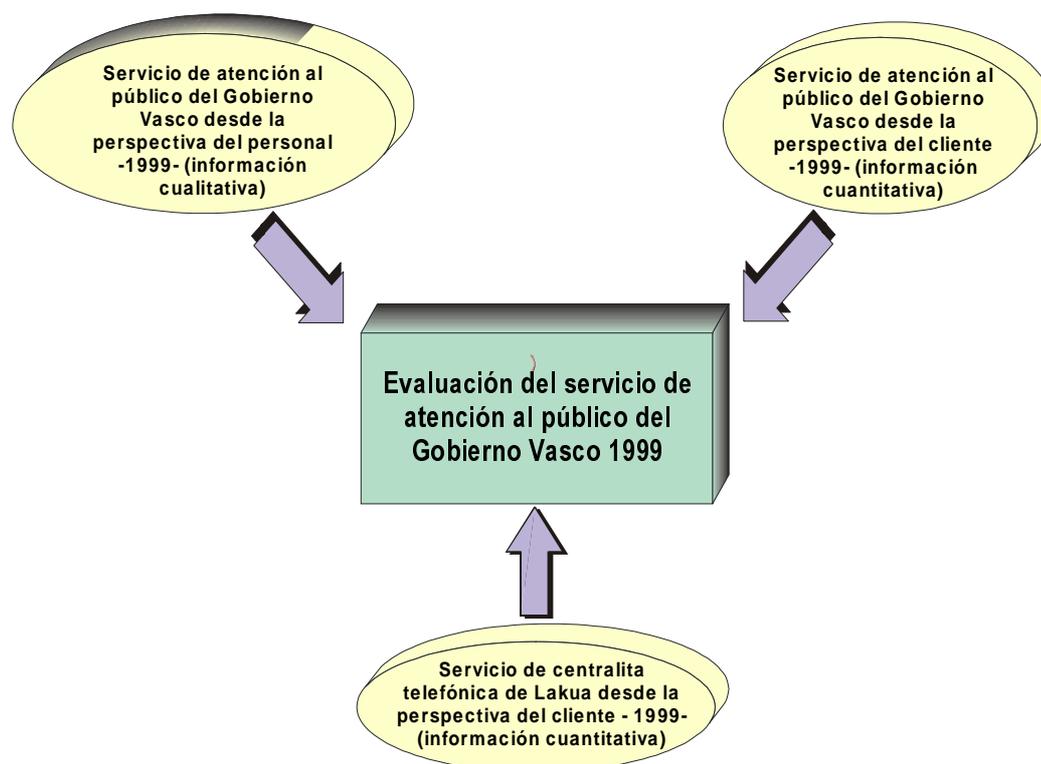
## Índice

<b>0 – INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1 – CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS TRES ESTUDIOS .....</b>	<b>2</b>
<b>2 – CONCLUSIONES MÁS RESEÑABLES DEL ESTUDIO GENERAL.....</b>	<b>5</b>
2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL ·1999· (Información cualitativa) .....	5
2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE ·1999· (Información cuantitativa) .....	8
2.3. SERVICIO DE CENTRALITA TELEFÓNICA DE LAKUA DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE ·1999· (Información cuantitativa) .....	15

## 0 – Introducción

Para estudiar la calidad del Servicio de Atención al Público (SAP) del Gobierno Vasco, se han realizado tres estudios complementarios, recogiéndose en uno de ellos las opiniones de los trabajadores y en los otros dos las de los clientes:

- 0.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL ·1999· (Información cualitativa)
- 0.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE ·1999· (Información cuantitativa)
- 0.3. SERVICIO DE CENTRALITA TELEFÓNICA DE LAKUA DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE ·1999· (Información cuantitativa)



## 1 – Características generales de los tres estudios

### 1.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL -1999- (Información cualitativa)

- **Fuente de información:** Entrevistas con 35 trabajadores de los servicios de atención al público de 13 sedes.
- **Cuestiones analizadas:** puntos fuertes y débiles detectados en las sedes, respecto a los siguientes temas:
  - ✓ Ubicación física
  - ✓ Organización
  - ✓ Infraestructura y equipamiento
  - ✓ Percepción de la valoración de los clientes
  - ✓ Factores asociados a la calidad del servicio (nuevas labores, formación del personal, motivación, ambiente, sistemas de registro, materiales,...)
- **Objetivos:** proporcionar propuestas generales de actuación con el fin de reducir los puntos débiles y reforzar los puntos fuertes en cada sede.

### 1.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE -1999- (Información cuantitativa)

- **Fuente de información:** respuestas recogidas en las encuestas realizadas a 1.950 clientes, de los que visitaron cualquiera de los 30 SAP (Servicio de Atención al Público) del Gobierno Vasco en 1999.
- **Cuestiones analizadas:**
  - ✓ **Indicadores Sintéticos del grado de satisfacción:** para calibrar el grado de satisfacción del cliente, se han creado los siguientes Índices Sintéticos, que resumen la valoración de los servicios:

- *Índice de Satisfacción General*: satisfacción general para con la atención recibida (comprendido en una escala del 0 al 10).
  - *Índice de Satisfacción Relativa*: tanto por ciento de la satisfacción con relación a las expectativas previas.
  - *Índice de Satisfacción respecto a las instalaciones*: utilizando una escala del 0 al 10, satisfacción general con los aspectos relacionados con las instalaciones (asientos, servicios, teléfonos, señales adecuadas en la calle y en el interior de las oficinas, comunicaciones mediante transporte público, condiciones ambientales, es decir, limpieza, temperatura, iluminación, ruidos,..., horario de atención al público, disposición suficiente de folletos e impresos y el sistema de turno mediante tiquets).
  - *Índice de Satisfacción respecto al Personal*: utilizando una escala del 0 al 10, satisfacción general con los aspectos relacionados con los trabajadores que han realizado la gestión (cortesía, respeto, rapidez en el momento de recibir la atención, atención rápida, asesoramiento, formación del trabajador, lenguaje claro).
  - *Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento*: utilizando una escala del 0 al 10, satisfacción general con los aspectos relacionados con el procedimiento de la gestión (tramitaciones rápidas, tramitaciones sin errores, explicaciones dadas en caso de denegación, información sobre el estado de las tramitaciones sin instruir, atención prestada en el idioma solicitado).
- ✓ **Indicadores de Calidad**: teniendo en cuenta los 18 Indicadores de Calidad (de tres tipos: instalaciones, trabajadores y procedimientos, concretamente), se lleva a cabo el siguiente análisis:
- *Importancia de cada indicador*: grado de importancia dado a los 18 indicadores de calidad, utilizando una escala del 0 al 10.
  - *Grado de satisfacción respecto a cada indicador*: grado de satisfacción con los indicadores, utilizando una escala del 0 al 10.
  - *Clasificación por importancia y mapa de satisfacción*: mapa bidimensional donde se reflejan el grado de satisfacción y la importancia. Esta importancia aparece clasificada y es la media de otras tres clasificaciones (es decir, el coeficiente de correlación pura del número de personas que menciona, la importancia concedida y el grado de satisfacción).

- *Clasificación por importancia y mapa del grado de cumplimiento de satisfacción:* mapa bidimensional, donde aparecen la clasificación por importancia y el “grado de cumplimiento de satisfacción”<sup>1</sup>.

- ✓ **Datos por servicio:** escalas de importancia y satisfacción referidas a los indicadores sintéticos y de calidad de cada uno de los 30 SAP examinados.
- **Objetivos:** medir el grado de satisfacción de los clientes que van al servicio de atención al público de cualquiera de las 30 sedes y conocer la importancia concedida a cada indicador (relacionándola con el grado de satisfacción obtenido).

### 1.3. SERVICIO DE CENTRALITA TELEFÓNICA DE LAKUA DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE -1999- (Información cuantitativa)

- **Fuente de información:** encuestas contestadas por 400 clientes que han llamado a la centralita situada en la sede central del Gobierno Vasco en Lakua.
- **Cuestiones analizadas:**
  - ✓ Motivo de la llamada
  - ✓ Dificultades de acceso
  - ✓ Gestión
  - ✓ Amabilidad de los trabajadores de la centralita
  - ✓ Uso del euskera
  - ✓ Valoración general del servicio
- **Objetivos:** Analizar el servicio prestado al cliente por la centralita telefónica.

---

<sup>1</sup> Para obtener el “grado de cumplimiento de satisfacción” se toma el valor del grado de satisfacción de cada indicador y se le resta el valor de la importancia. De esta forma, gracias a la resta de esos dos valores (los dos son del 0 al 10) podemos saber si se ha cumplido el grado de satisfacción (el resultado de la resta es mayor de 0) o no (más bajo de 0).

## 2 – Conclusiones más reseñables del estudio general

Los tres procedimientos de recogida de información o análisis utilizados en el estudio, han derivado en unos resultados muy similares: **el servicio es, en general, adecuado y los clientes están complacidos.**

- ✓ Eso es lo que reflejan las valoraciones de los trabajadores de 13 SAP, desde su perspectiva subjetiva.
- ✓ Así mismo, los índices de los 30 Servicios de Atención al Público (SAP) (basados en las opiniones de los clientes) alcanzan los mismos resultados.
- ✓ Por último, los resultados relativos a la Centralita de teléfono de Lakua (extraídos de las opiniones de los clientes) ofrecen una valoración similar.

Tras ese resultado general, analicemos los resultados de cada estudio, aunque sea de forma resumida.

### 2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL -1999- (Información cualitativa)

No hay que olvidar que la información recogida en este estudio está condicionada por la subjetividad de los trabajadores y nos da la opinión de los mismos, sin obviar que algo que los clientes valoran negativamente, a veces no está en manos de los trabajadores, si no en sus recursos, organización, localización física o tamaño de la sede... Por tanto, es muy importante conocer de antemano la opinión de los trabajadores.

Comenzaremos presentando las conclusiones resumidas en el siguiente cuadro, haciendo hincapié en los puntos fuertes y débiles de las cuestiones analizadas:

<b>INFORMACIÓN CUALITATIVA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO -1999-</b>		
<b>ÁREAS DE INTERÉS</b>	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>
<b>UBICACIÓN FÍSICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La localización en el centro de las ciudades, en general, facilita que los clientes accedan andando o en transporte público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La localización en el centro de las ciudades, en general, provoca problemas de aparcamiento.</li> <li>▪ Proximidad al mar y frecuentes corrientes fuertes de aire (Andia 13)</li> <li>▪ La ubicación fuera de la ciudad conlleva la lejanía para el cliente procedente de la misma. (Lakua II)</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amplitud e idoneidad del horario de trabajo: también por la tarde</li> <li>▪ Rótulos indicadores (salvo excepciones)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rótulos indicadores (¿gráficos?) (Lakua II, Gran Vía 85, Gran Vía 44, Idiáquez 6)</li> <li>▪ Falta de sustituciones en vacaciones (Gran Vía 2)</li> <li>▪ Acceso único por escaleras (Ercilla 4)</li> <li>▪ Cerrado por las tardes (San Martín 48)</li> <li>▪ Abundantes carencias concretas (Gran Vía 85, Andia 13, Idiáquez 6)</li> </ul>
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos fundamentales apropiados, en general (excepciones: Máximo Agirre 18, Idiáquez 6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carencias concretas en cada local (en todos los sitios)</li> </ul>
<b>PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LA VALORACIÓN DE LOS CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se aprecia una buena valoración por parte de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carencia de información adecuada en el servicio de atención al público (Lakua II, San Prudencio 18, Gran Vía 85, Andia 13)</li> <li>▪ Dominio insuficiente o falta de interés respecto del euskera (Lakua II, Gran Vía 85, Gran Vía 2, Ercilla 4, Idiáquez 6, San Marcial 2)</li> <li>▪ Complejidad de los impresos y documentación (Gran Vía 85, Andia 13, San Marcial 2, Easo 10, Idiáquez 6)</li> <li>▪ Carencias concretas en cada local (en todos los sitios)</li> </ul>

FACTORES RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La clientela queda en su mayoría satisfecha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
PROPUESTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organización de actividades de formación y promoción del personal de Atención al público así como el desarrollo de las correspondientes estrategias de reconocimiento y valoración.</li> <li>▪ Transmisión al personal de atención al público de la información más adecuada (antes de su publicación, en soporte informático...).</li> <li>▪ Adecuación del número de trabajadores de atención al público a la demanda (en momentos y lugares determinados, vacaciones, sustituciones por baja...).</li> <li>▪ Simplificación al máximo de los trámites e impresos adecuándolos al perfil del cliente.</li> <li>▪ Aplicación de nuevas tecnologías de transmisión al cliente de información e impresos diversos.</li> <li>▪ Asegurar la adecuada formación lingüística de los trabajadores del servicio de atención al público.</li> <li>▪ Prolongación del el horario del servicio de atención al público de mañana suprimiendo el descanso del mediodía.</li> <li>▪ Toma de consideración las diversas propuestas de resolución de las necesidades que surgen en cada local.</li> </ul>	

Según este estudio los locales que merecen una especial consideración son los siguientes:

- Gran Vía 85, Andia 13 (se valora el servicio ofrecido por este último como el mejor): Tanto el elevado número de clientes así como el gran volumen de trabajo exige unos recursos, organización y provisión peculiares.
- Máximo Agirre 18, Idiáquez 6: No parece estar cuidado, acondicionado ni equipado como debiera.
- También resulta relevante la diversa información recogida de las necesidades y carencias de cada local. Información útil, por otro lado, al establecer las medidas de mejora de los servicios.

## 2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL GOBIERNO VASCO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE ·1999· (Información cuantitativa)

Observados los Indicadores Sintéticos obtenidos en este estudio, se deduce que entre **los diversos Indicadores Sintéticos no existen diferencias significativas**. No obstante, comentaremos los resultados:

El **Índice de Satisfacción General** respecto a los servicios de atención al público del Gobierno Vasco **es de 8** (en una escala de 0 a 10). Por consiguiente, los ciudadanos de la Comunidad Autónoma Vasca se muestran bastante satisfechos de los servicios recibidos en las oficinas de la administración vasca.

El **Índice de Satisfacción Relativa**, o tanto por ciento de la satisfacción con relación a las expectativas previas, es del **91%**, lo que indica que las expectativas de los clientes que han acudido a esos servicios se han cumplido en una gran medida.

El **Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones es de 7.4, respecto al Personal 8.2 y respecto a los Procedimientos 8.1**. Cabe señalar que la gente queda bastante satisfecha con el trato recibido por los trabajadores de los servicios de atención al público del Gobierno Vasco, así como con el procedimiento empleado, recibiendo las instalaciones una menor puntuación, aunque el público reconoce que son de su gusto.

Al analizar los Indicadores Sintéticos según distintas variables hemos de remarcar los siguientes aspectos:

- Al mediodía (a las horas en que el SAP recibe más público), el grado de satisfacción respecto al personal y las actividades es menor que a la mañana y tarde.
- Los servicios que consiguen la puntuación más baja sin ser mala en el Índice de Satisfacción General son los siguientes (empezando por la puntuación más baja): Trabajo (Gipuzkoa), Tráfico (Bizkaia) y Educación (Alava y Gipuzkoa).
- Las sedes (precisamente las sedes de los servicios recogidos en el apartado anterior) que consiguen la puntuación más baja -sin ser mala- en el Índice de Satisfacción General son las siguientes (empezando por la puntuación más baja): Idiáquez, Ercilla y San Prudencio.
- Analizado el Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones, se observa que Ercilla es la única dependencia que no llega al aprobado (5 puntos) quedando lejos de las puntuaciones alcanzadas por el resto. Máximo Agirre, Idiáquez, San Marcial y San Prudencio son, en lo que refiere a la valoración de los clientes, las dependencias que ocupan los últimos lugares.

---

En las tablas mencionadas a continuación se puede apreciar la puntuación que obtiene cada servicio en los distintos indicadores:

**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS**  
*Características del servicio*

	TOTAL	SERVICIO														
		Información General (Araba)	Contratación (Araba)	Biblioteca y Librería (Araba)	Registro de Asociaciones (Araba)	Información General Samaniego (Araba)	Trabajo (Araba)	Industria Comercio y Turismo (Araba)	Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente (Araba)	Juego (Araba)	Tráfico (Araba)	Educación (Araba)	Información General (Araba)	Trabajo (Bizkaia)	Educación (Bizkaia)	Cultura (Bizkaia)
ISG = Índice de Satisfacción General	8,0	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	8,8	7,8	8,8	8,5	7,4	8,1	7,9	7,5	8,1
ISR = Índice de Satisfacción Relativa	91,0	94,7	96,9	96,9	95,3	92,0	97,2	97,5	88,2	96,2	92,9	88,8	91,5	86,6	82,1	92,7
ISINST = Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,4	7,2	7,9	7,4	7,2	7,4	7,7	7,5	7,1	7,6	7,3	6,9	7,6	7,7	7,5	7,4
ISPERS = Índice de Satisfacción respecto al Personal	8,2	8,6	8,5	8,4	8,8	8,8	8,6	9,0	8,2	8,7	8,9	7,8	8,4	8,0	7,7	8,6
ISPROC = Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	8,1	8,9	8,7	8,7	8,4	9,3	8,2	9,1	8,5	8,8	8,7	7,8	8,4	7,9	7,3	8,7

**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**DATOS GENERALES: ÍNDICES SINTÉTICOS**  
*Características del servicio*

	TOTAL	SERVICIO														
		Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente (Bizkaia)	Registro de Asociaciones (Bizkaia)	Industria (Bizkaia)	Comercio Consumo y Turismo (Bizkaia)	Juego (Bizkaia)	Tráfico (Bizkaia)	Información General (Gipuzkoa)	Educación (Gipuzkoa)	Cultura (Gipuzkoa)	Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente (Gipuzkoa)	Registro de Asociaciones (Gipuzkoa)	Industria Comercio y Turismo (Gipuzkoa)	Trabajo (Gipuzkoa)	Juego (Gipuzkoa)	Tráfico (Gipuzkoa)
ISG = Índice de Satisfacción General	8,0	7,8	7,7	7,7	8,4	8,4	7,2	8,4	8,8	8,5	8,2	8,2	7,7	7,1	8,1	7,9
ISR = Índice de Satisfacción Relativa	91,0	86,8	84,9	99,0	95,8	88,0	109,6	90,6	96,5	96,3	92,5	91,9	86,6	83,3	94,4	88,4
ISINST = Índice de Satisfacción respecto a las Instalaciones	7,4	7,8	7,7	6,1	7,0	7,8	4,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,9	7,6	6,3	6,2	6,8
ISPERS = Índice de Satisfacción respecto al Personal	8,2	8,1	7,9	7,3	8,3	9,3	7,0	9,1	8,8	9,1	8,5	8,9	8,0	7,9	7,2	8,8
ISPROC = Índice de Satisfacción respecto al Procedimiento	8,1	7,7	8,0	7,0	8,5	9,6	7,8	9,2	8,9	8,2	8,1	8,9	7,8	8,3	6,8	9,5

Si nos ceñimos a los Indicadores de Calidad configurados en este estudio, podemos afirmar que la importancia ofrece de promedio 8.8, en tanto que la satisfacción media -a pesar de ser elevada- resulta algo más baja, de 7.7 concretamente. No obstante hay que reseñar que la Satisfacción con respecto a los Indicadores de Calidad es bastante elevada en todos los casos.

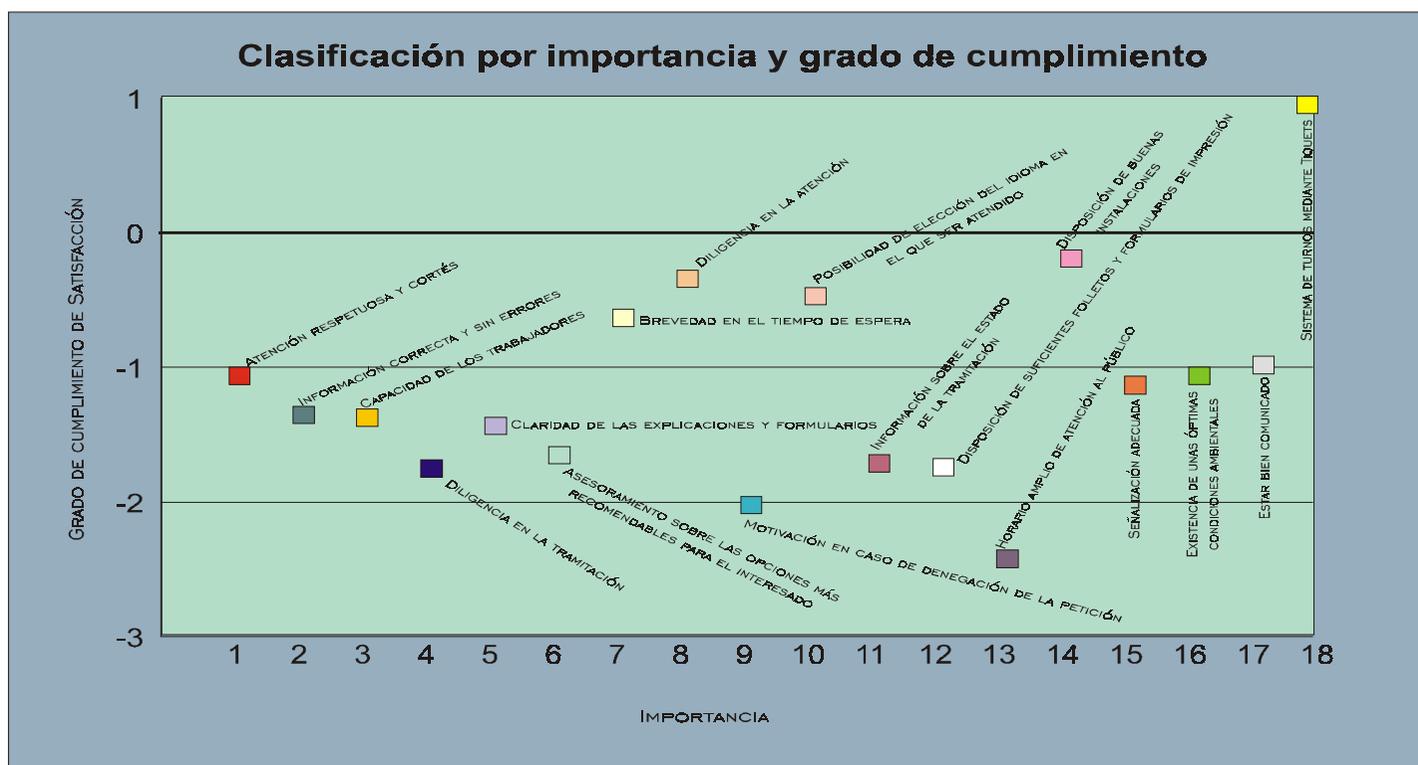
En las tablas relacionadas a continuación se puede apreciar el grado de Importancia y Satisfacción correspondiente a cada Indicador.

<i>CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</i>		
<i>DATOS GENERALES. INDICATIVOS DE CALIDAD</i>		
	IMPORTANCIA	SATISFACCIÓN
Disposición de buenas instalaciones	7.8	7.6
Señalización adecuada	8.3	7.2
Estar bien comunicado	8.4	7.4
Existencia unas óptimas condiciones ambientales	8.2	8.1
Horario amplio de atención al público	9.0	6.6
Disposición de suficientes folletos y formularios de información	8.4	6.7
Sistema de turnos mediante tiquets	7.6	8.6
Atención respetuosa y cortés	9.4	8.3
Brevedad en el tiempo de espera	9.1	8.4
Diligencia en la atención	9.1	8.7
Asesoramiento sobre las opciones más recomendables para el interesado	9.1	7.5
Preparación de los trabajadores	9.2	7.8
Claridad de las explicaciones y formularios	9.2	7.7
Diligencia en la tramitación	9.2	7.5
Información y tramitación correcta y sin errores	9.2	7.9
Motivación en caso de denegación de la petición	9.2	7.2
Información sobre el estado de la tramitación	9.0	7.3
Posibilidad de elección del idioma en el que ser atendido	9.2	8.7

Al relacionar el grado de **Importancia con el de Satisfacción** se observan diferencias. Por un lado podemos apreciar en el mapa de clasificación de la Importancia y Satisfacción que en el eje de satisfacción todos los Indicadores reciben puntuaciones altas. Por otro, en cambio, se observa que en la clasificación de Importancia son los indicadores de las instalaciones los que se estiman menos importantes. Entre los dos ejes no se aprecia correlación directa, lo cual expresa que en el grado de Satisfacción respecto a los indicadores la importancia concedida a cada uno no tiene ninguna incidencia.



Por otro lado, en el segundo mapa, el correspondiente a la clasificación del grado importancia y de cumplimiento de la satisfacción, puede destacarse el grado de cumplimiento de la Satisfacción es bajo en todos los indicadores a excepción del relativo al tema de los billetes. En esos casos el grado de Importancia es mayor que el de Satisfacción, por lo que el grado de cumplimiento de la Satisfacción alcanza valores negativos. Sobresale que el indicativo que obtiene el grado de cumplimiento de satisfacción más pequeño (horario amplio de atención al público) no se encuentre entre los que obtienen la máxima importancia (en esta clasificación resulta el decimotercero). Entre estos dos ejes no se puede observar ningún tipo de correlación significativa.



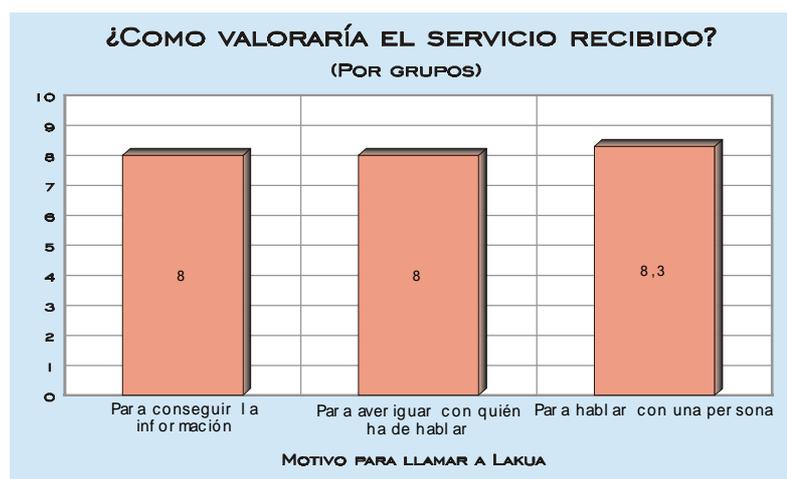
A modo de conclusión, hemos de añadir que al elegir los indicadores que han de considerarse para la mejora de la situación se proponen estas dos condiciones: que esté **en los primeros puestos de la clasificación del grado de importancia** y además, obtener el grado más bajo de **satisfacción** (por ejemplo los dos indicadores más cercanos a -2). A tenor de la información recogida, de los 18 indicadores, aquellos que obtienen mayor grado de importancia y menor grado de satisfacción son los siguientes:

- Falta de diligencia en las tramitaciones efectuadas.
- Asesoramiento insuficiente sobre las opciones ofrecidas al interesado.
- Falta de motivación en la denegación de la solicitud.

### 2.3. SERVICIO DE CENTRALITA TELEFÓNICA DE LAKUA DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE -1999- (Información cuantitativa)

El público también hace una **valoración muy positiva** del servicio ofrecido por la Centralita Telefónica de Lakua al afirmar que el trato recibido es agradable.

El servicio recibe por parte de los clientes una valoración general de 8.2 (en una escala de 0-10) no existiendo diferencias apreciables entre los diversos grupos, tal como se puede observar en los siguientes gráficos.



No obstante, dentro de ese grado de satisfacción general, aparecen algunos aspectos susceptibles de mejora:

- Si no la contesta nadie del servicio, la llamada realizada no retorna a la centralita por lo que el que llama queda a la espera sin saber lo que ocurre.
- Las llamadas se transmiten al servicio sin ofrecer explicaciones (sin decir tan siquiera "espere un momento", o bien "ahora le paso con la persona indicada" o algo parecido) y el cliente no puede saber en que circunstancia se encuentra su llamada.
- En caso de llamada fuera del horario habitual, el que contesta no puede ofrecer un servicio apropiado (falta de información acerca de las extensiones telefónicas, etc.).