

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DEL OAR

Satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por el OAR. Atención presencial. En escala de 1 a 5

Fuente: Memoria efqm e Informe de satisfacción de ciudadanos

	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Accesibilidad/ Tangibilidad	4,32	4,22	4,00	4,06	4,07	3,39	3,99	-
Fiabilidad / Credibilidad	4,5	4,43	4,42	4,07	4,12	4,01	3,83	-
Capacidad de respuesta	4,43	4,37	4,34	4,47	4,44	4,49	4,32	-
Profesionalidad	4,5	4,46	4,43	4,58	4,56	4,65	4,61	-
Cortesía / Comprensión / Empatía	4,61	4,58	4,54	4,65	4,72	4,71	4,74	-
Satisfacción global	4,35	4,28	4,27	4,36	4,38	4,36	4,51	4,13

Evolución 2009-2016 de la satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por el OAR. Atención presencial. En escala de 1 a 5

Fuente: Informe de satisfacción de ciudadanos

	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Las oficinas son cómodas, limpias y con climatización adecuada	4,45	4,37	4,36	4,28	4,49	4,36	4,32	3,85
El horario de atención al público es adecuado para prestar un buen servicio	4,17	4,08	4,10	4,30	4,39	4,28	4,27	3,89
Existe disposición por parte del personal del OAR a la atención y resolución de sus quejas y sugerencias	4,56	4,52	4,46	4,59	4,66	4,67	4,65	4,34
Se le ha prestado un servicio individualizado y adecuado a sus necesidades	4,61	4,57	4,56	4,66	4,71	4,69	4,46	3,96
Las dudas que plantea son resueltas de forma clara y concisa	4,5	4,43	4,44	4,59	4,64	4,66	4,62	4,27
El tiempo de espera haciendo cola es reducido ⁽¹⁾	-	-	-	-	4,07	4,22	4,03	3,45
El personal que le atiende es competente y está cualificado para las tareas	4,57	4,52	4,50	4,66	4,72	4,69	4,71	4,30
Ha recibido un trato amable	4,67	4,65	4,60	4,71	4,79	4,78	4,83	4,47

⁽¹⁾ Con el nuevo servicio de cita previa se elimina este ítem a partir de 2013

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DEL OAR

Satisfacción de los ciudadanos con el nuevo servicio de cita previa online. En escala de 1 a 5

Fuente: Informe de satisfacción de ciudadanos

	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Valoración global del servicio de cita previa online (1)	-	4,40	4,17	4,69	4,60
Valoración global del empleado que le ha atendido	4,61		4,43	4,75	4,68
Valoración global del servicio de cita previa	4,42				

(1) Con el nuevo servicio de cita previa se elimina este ítem a partir de 2016

Satisfacción de los municipios con el servicio prestado por el OAR. En escala de 1 a 5

Próximo proceso de encuestación: año 2017

	<u>2015</u>	<u>2013</u>	<u>2011</u>	<u>2009</u>
Aspectos generales	4,12	4,31	4,12	3,96
Personal del OAR	4,36	4,31	4,26	4,15
Departamentos del OAR	-	4,05	4,35	4,17
Productos y servicios	4,12	4,14	4,11	3,90
Acceso a los servicios	3,82	3,46	3,80	3,60
Satisfacción global OAR	4,22	4,29	4,20	4,20

Satisfacción de otras Entidades Públicas que delegan en OAR la gestión y la recaudación de sus ingresos (distintas de municipios). En escala de 1 a 5

Próximo proceso de encuestación: año 2017

	<u>2015</u>	<u>2013</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Aspectos generales	4,50	4,39	3,87	3,84
Personal del OAR	4,68	4,39	4,10	4,19
Departamentos del OAR	-	4,27	4,10	4,04
Productos y servicios	4,37	4,10	4,18	4,00
Acceso a los servicios	4,43	3,66	3,91	3,67
Satisfacción global OAR	4,51	4,37	4,10	4,00

MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DEL OAR

Número de quejas presentadas por los ciudadanos

Fuente: Indicadores OR

	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Número de quejas	48		33	46	25	29	28	14

Cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios para l@s Ciudadan@s. Evolución 2009-2015

Fuente: Informe de satisfacción de ciudadanos e indicadores OAR

	<u>2016</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
INDICADORES DE CALIDAD GENERALES:								
a) Número de quejas o reclamaciones recibidas en relación a los compromisos de calidad generales	46	2	30	27	14	19	11	4
b) Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido. (<i>% de ciudadanos encuestados que valoran por encima de 3 el ítem "has recibido un trato amable"</i>)	88,02%	90%	95,34%	99,29%	99,80%	99,00%	99,40%	94,53%
c) Porcentaje de usuarios satisfechos con los tiempos de espera. (<i>Deja de valorarse en 2013 con el nuevo servicio de cita previa</i>)	-	-	-	-	98,40%	94,70%	91,20%	78,91%
d) Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida. (<i>% de ciudadanos encuestados que valoran por encima de 3 el ítem "La información que se le facilita le resulta útil / es coherente con la que solicita"</i>)	83,73%	85,30%	94,68%	95,73%	95,30%	96,60%	93,40%	92,97%
e) Porcentaje de usuarios que mejorarían nuestras instalaciones. (<i>% de ciudadanos encuestados que valoran por debajo de 3 el ítem "Las oficinas son cómodas, limpias y con climatización adecuadas"</i>)	4,45%	3,47%	3,55%	4,98%	16,28%	6,30%	6,50%	12,50%
f) Porcentaje de usuarios que consideran suficiente el tiempo dedicado para resolver su cuestión. (<i>% de ciudadanos encuestados que valoran por encima de 3 el ítem "El personal del OAR ha resuelto sus dudas en un plazo admisible"</i>).	84,99%	86,94%	91,80%	97,87%	100%	97,20%	96,10%	-
INDICADORES DE INFORMACIÓN EN EL ACTO:								
a) Tiempo medio de espera previa a la realización de trámite deseado. (<i>Deja de valorarse en 2014 con el nuevo servicio de cita previa</i>)	-	-	-	14'58"	13' 55"	4'23"	-	-
b) Número de quejas recibidas en relación a la información en el acto	2	8	3	9	6	5	8	8
INDICADORES DE TRÁMITES POR ESCRITO:								
a) Número de quejas recibidas en relación con el tiempo de tramitación de las solicitudes presentadas por escrito	0	0	0	2	0	0	2	2
INDICADORES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:								
a) Número de quejas recibidas en relación a los compromisos de atención telefónica	0	2	0	8	4	2	6	0