

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS DURANTE 2021

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención Ciudadana del Principado de Asturias durante 2021.

2.-Muestra

Personas que la realizan: 1.170

Hombres/ Homes : 541 (46,23%)

Mujeres/Muyeres 629(53,76%)

<u>Por sexo y Edad</u>	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65° más
Hombres / Homes :	19	42	116	142	136	86
Mujeres/ Muyeres :	21	65	198	190	109	46

3.- Lugar de Residencia

Asturias / Asturias: 997 (85,21%)

Fuera de Asturias / Fuera d´Asturies : 173 (14,78%)

4.- Por la zona de Asturias :

Occidental/ na parte occidental : 70 (7,021%)

Oriental/ na parte oriental : 60 (6,018%)

Central/ na zona central : 867 (86,96%)

5.- Por el medio de Contacto :

Actuación presencial : 206 (17,60%)

Por internet / per internet: 726 (62,05%)

Por teléfono/ per telefonu : 238 (20,34%)

6.-Tipo de Servicio Solicitado

- Obtención de Claves y o licencia de caza-Pesca
- Presentación de escritos y solicitudes
- Presentación de escritos ,solicitudes e información
Solicitud de información
- Solicitudes de información, presentación de escritos y solicitudes
- Sin especificar

7.- Por la oficina a la que se acude :

Avilés : 25 (12,13%)
Gijón / Xixón : 42 (20,38%)
Oviedo/ Uviéu : 139 (67,47%)

8-Resultados

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Malo 2	Muy malo 1
Valoración del espacio y comodidad de las instalaciones	103 50,24 %	36 17,56 %	23 11,21 %	21 10,24 %	22 10,73%
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	560 48,02 %	224 19,21%	122 10,46 %	70 6,00 %	190 16,29 %
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	507 43,48 %	227 19,46%	147 12,6 0%	67 5,74 %	218 18,6 9%
Cualificación de la formación del personal	634 54,37 %	173 14,83 %	120 10,29 %	63 5,4 0%	176 15,09 %
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	683 58,57 %	161 13,80 %	122 10,46 %	56 4,80 %	144 12,34 %
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	630 54,03 %	168 14,40 %	110 9,43 %	63 5,40%	195 16,72 %
Probabilidad de recomendar el Servicio del SAC A un amigo/a o familiar	10 9 518 110	8 7 115 38	6 5 4 30 58 27	3 2 1 0 16 28 33 193	
Valoración global del servicio recibido	587 50,34 %	186 15,95%	94 8,06 %	87 7,46%	212 18,18 %

5.- Sugerencias/comentarios : 537

*** No presentadas : 633**

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

Teléfono 012 gratuito

Mal funcionamiento de la maquina expendedora de cita

Solicitudes de más personal

No se ajustar a la hora en la cita previa

Mucho tiempo de espera

Falta de empatía del personal

Falta de competencia del personal de información

Mayor claridad en las respuestas.

Mejoras en los equipos informáticos

Actualizar la señalética del edificio

Falta de respuestas a preguntas formuladas

Mayor celeridad en las respuestas

6.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **66,29%** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **72,37%** como bueno o muy bueno ,en lo referente a la sencillez y claridad de las explicaciones dadas ha sido valorado en un **68,43%** como bueno o muy bueno, siendo la calificación de la formación del personal de un **69,2%** como buena/muy buena. La puntuación que obtiene la oficina de Atención ciudadana referente al tiempo de espera hasta ser atendido por el personal, es de de **67,23%** como buena o muy buena.

Respecto a la pregunta formulada en la encuesta referente a la probabilidad de recomendar el Servicio del SAC a un amigo/a o familiar el **66,98%** de los participante en la encuestas otorgó una puntuación entre 7 y 10.,un **23,15%** otorgó una puntuación entre 0 y 3.

Destacar como conclusión y en referencia al cotejo de la valoración efectuada por la ciudadanía respecto al ejercicio anterior(2020) la mejoría en la calificación final de todos los ítems, así en la calificación global hay una mejoría de **6,35 %**., en la amabilidad, interés y disposición del personal para ayudar al ciudadano un incremento en la valoración de **5,15%**, en lo referente a la sencillez y claridad de las explicaciones una mejoría de **6,56%**, en la cualificación y formación del personal un incremento de **6,05 %** y **se debe de destacar especialmente el incremento en la valoración otorgada al tiempo de espera hasta ser atendido por el personal que aumenta la calificación como buena o muy buena en 9,21%**.

Finalmente destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés referente la solicitud de cita previa y espera de la misma. ,teléfono 012 gratuito y falta de respuesta a preguntas formuladas así como una mejora de los equipos informáticos. Y en los aplicativos..

