

**INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS POR EL
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
DURANTE 2023**

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención Ciudadana del Principado de Asturias durante 2023.

2.-Muestra

Personas que la realizan: 3.535

Hombres : 621 (38,6%)

Mujeres : 989 (61,4%)

3.-Por Edad **18-24** **25-34** **35-44** **45-54** **55-64** **65° más**

114 139 270 460 349 257
(7,2%) (8,7%) (17,0%) (28,9%) (22%) (16,2%)

4.- Por la zona de Asturias :

Occidental: 42 (8,0%%)

Oriental: 24 (4,6%)

Central: 456 (87,4%)

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

Avilés : 1357 (%)

Gijón: 517 (%)

Oviedo: 1661 (%)

6-Resultados

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Malo 2	Muy malo 1
Valore su experiencia en la oficina de atención ciudadana	2819 (79,7 %)	304 (8,6 %)	92 (2,6 %)	63 (1,8 %)	257 (7,3%)
Valore el Tiempo empleado para	1571	222	80	38	114

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ORDENACIÓN DE TERRITORIO, URBANISMO, VIVIENDA Y DERECHOS CIUDADANOS

Dirección General de Participación Ciudadana y Transparencia, Diversidad sexual y LGTBI

resolver su solicitud	(77,6 %)	(11,0%)	(4,0 %)	(1,9 %)	(5,6 %)						
Valore la accesibilidad a la oficina de atención ciudadana	1643 (77,5 %)	234 (11,0 %)	86 (4,1 0%)	44 (2, 1 %)	112 (5,3 %)						
Valore la información recibida	1607 (82,2 %)	177 (9,0 %)	58 (3,0 %)	29 (1,5 %)	85 (4,3 %)						
Amabilidad ,interés y disposición del personal	1671 (84,1 %)	138 (6,9%)	59 (3,0 %)	32 (1,6 %)	87 (4,4 %)						
¿ En qué zona de Asturias reside?	Zona central 456 (87,4%)		Zona occidental 42 (8,0 %)		Zona oriental 24 (4,6%)						
Valoración global el servicio recibido	10 1339	9 246	8 115	7 46	6 20	5 24	4 11	3 17	2 16	1 15	0 77
Por sexo	Mujer 989 (61,4%)				Hombre 621 (38,6%)						

5.- Sugerencias/comentarios :

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

Información farragosa en la WEB

Muchos puestos de atención vacíos

Necesidad de más personal

Suprimir cita previa

Facilitar la labor al usuario que no tiene capacidad para realizar los trámites administrativos por internet.

Retrasos en cita previa.

Largo tiempo de espera

en la WEB no queda claro ,si se puede acudir sin cita previa.

Falta de aseos.

Se atiende antes a las personas que vienen con cita que a los que vienen con cita.

Sillas en el mostrador para personas con movilidad reducida.

6.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **69,5%** muy bueno y entre bueno y muy bueno con un **82,29%**. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **84,1%** como muy bueno y entre bueno y muy bueno un **91,04%**. La puntuación que obtiene la oficina de Atención ciudadana referente al tiempo empleado para resolver su solicitud es de **77,6%** muy buena alcanzando la puntuación entre buena y muy buena de **88,54%**.

Destacar como conclusión y en referencia al cotejo de la valoración efectuada por la ciudadanía respecto al ejercicio anterior(2022) la mejoría en la calificación final de todos los ítems, así en la calificación global hay una mejoría de **8,41 %**, en la amabilidad, interés y disposición del personal para ayudar al ciudadano un incremento en la valoración de **14,27%**, en lo referente a la valoración otorgada al tiempo empleado para resolver su solicitud aumenta la calificación como buena o muy buena en un **15,97 %** .