

## INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS EN LAS OFICINAS ATENCIÓN PRESENCIAL DEL SAC (Avilés, Oviedo y Gijón) DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2019

### 1.- Periodo

Encuestas realizadas en el mes de abril de 2019.

### 2.- Muestra

Personas que la realizan: **1.556**

### 3.- Tipo de solicitud realizada

- Información: 59 (3,69%)
- Registro: 1.399 (87,60 %)
- Tramitación: 139 (8,70%)

### 4.- Resultados

	Muy Bueno	Bueno	Aceptable	Malo/Muy malo
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	<b>895</b> 57,51%	<b>431</b> 27,69%	<b>215</b> 13,81%	<b>37</b> 2,37%
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	<b>1.082</b> 69,53%	<b>444</b> 28,53%	<b>43</b> 2,76%	<b>4</b> 0,25 %
Cualificación del personal que le ha atendido	<b>1.165</b> 74,87 %	<b>390</b> 25,06%	<b>14</b> 0,89 %	<b>1</b> 0,06%
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	<b>1.225</b> 78,72%	<b>329</b> 21,14%	<b>14</b> 0,89 %	<b>3</b> 0,19%
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	<b>1.156</b> 74,2 9%	<b>382</b> 24,55%	<b>19</b> 1,22 %	<b>2</b> 0,12 %
Espacio y comodidad de la oficina	<b>942</b> 60,53%	<b>531</b> 34,12 %	<b>93</b> 5,97%	<b>2</b> 0,12 %

Valoración global del servicio recibido	<b>1.043</b>	<b>486</b>	<b>33</b>	<b>3</b>
	67,03 %	31,23 %	2,12%	0,19 %

### **5.- Sugerencias/comentarios**

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

- Solicitud de más personal.
- Falta de funcionamiento de la Aplicación Q-Matic en **Gijón**
- Falta de señalética en la Oficina de **Gijón**.
- Lentitud en el funcionamiento de los equipos informáticos como consecuencia del aumento de los tiempos de espera
- Demanda de aseos públicos en **Oviedo**.

### **6.- Conclusiones:**

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **98,26 %** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **99,86 %** como bueno o muy bueno.

Destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés:

Aseos públicos (**Oviedo**), más personal (**Avilés, Oviedo y Gijón**), tiempos de espera (**Oviedo, Avilés y Gijón**), Señalética del edificio en **Gijón**, lentitud del programa informático en **Oviedo, Avilés y Gijón**.

El Director General de Gobernanza Pública, Transparencia,  
Participación Ciudadana y Agenda 2030