

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS DURANTE 2020

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención Ciudadana del Principado de Asturias durante 2020.

2.-Muestra

Personas que la realizan: **467**

Hombres/ Homes: 223 (47,75%)

Mujeres/Muyeres: 244 (52,24%)

<u>Por sexo y Edad</u>	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65° más
Hombres / Homes:	11	29	43	59	51	30
Mujeres/ Muyeres:	9	28	81	74	42	10

3.- Lugar de Residencia

Asturias / Asturias: 416 (89,08%)

Fuera de Asturias / Fuera d´Asturies: 51 (10,92%)

4.- Por la zona de Asturias:

Occidental/ na parte occidental: 21 (5,04%)

Oriental/ na parte oriental: 18 (4,32%)

Central/ na zona central: 377 (90,62%)

5.- Por el medio de Contacto:

Actuación presencial: 114 (24,41%)

Por internet / per internet: 264 (56,53%)

Por teléfono/ per telefonu: 89 (19,05%)

6.-Tipo de Servicio Solicitado

- Obtención de Claves y o licencia de caza-Pesca: 7
- Presentación de escritos y solicitudes: 98
- Presentación de escritos, solicitudes e información: 1
- Solicitud de información: 6
- Solicitudes de información, presentación de escritos y solicitudes: 2
- Sin especificar: 353

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

Avilés: 15 (13,15%)
Gijón / Xixón: 23 (20,17%)
Oviedo/ Uviéu: 76 (66,66%)

8-Resultados

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Malo 2	Muy malo 1
Valoración del espacio y comodidad de las instalaciones	54 47,36%	16 14,03%	23 20,17%	7 6 %	14 12%
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	186 39,82%	85 18,20%	60 12,84 %	35 7,49%	101 21,62%
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	191 40,89%	72 15,41%	57 12,20%	34 7,28%	113 24,19%
Cualificación de la formación del personal	225 48,17%	70 14,98%	58 12,41%	29 6,20%	85 18,20%
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	237 50,74%	77 16,48%	45 9,63%	25 5,35 %	83 17,77%
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	222 47,53%	67 14,34%	48 10,27%	30 6,42%	100 21,41%
Probabilidad de recomendar el Servicio del SAC	10 9	8 7	6 5 4	3 2 1	0
A un amigo/a o familiar	60 55	48 26	10 24 15	12 15 13	89
Valoración global del servicio recibido	210 44,96%	70 14,98%	49 10,49%	29 6,20%	109 23,34%

5.- Sugerencias/comentarios: 240

*** No presentadas: 227**

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

Solicitudes de más personal

Complicado solicitar cita por internet y no se ajustar a la hora en la propia cita

Mucho tiempo de espera

Poca competencia del personal de información

Mayor claridad en las aclaraciones y más amabilidad.

Mejoras en los equipos informáticos

Solicitud de servicios públicos

Mejoras en los indicadores de los puestos para personal con discapacidad

6.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **59,94%** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **67,22 %** como bueno o muy bueno ,en lo referente a la sencillez y claridad de las explicaciones dadas ha sido valorado en un **61,87%** como bueno o muy bueno, siendo la calificación de la formación del personal de un **63,15%** como buena/muy buena. La peor puntuación se obtiene en el tiempo de espera hasta ser atendido por el personal, obteniendo una puntuación de **58,02%** 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 61,86 % de los participante en la encuestas otorgó una puntuación entre 7 y 10., un 27,6 otorgó una puntuación entre 0 y 3.

Destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés referente Tiempos de espera, solicitud de más personal, mejorar la solicitud de cita previa.