

GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Informe de resultados

# CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Octubre 2021



Intercampo

# Índice

1. Introducción y Objetivos
2. Ficha Técnica y Muestra Resultante
3. Análisis y Resultados
4. Conclusiones
5. Anexo. Cuestionario

# Introducción y Objetivos

---

## Introducción y objetivos

Con el objeto de conocer la percepción de los usuarios sobre el grado de cumplimiento de los servicios y compromisos de los Centros de Atención al Ciudadano y, como parte del marco general para la mejora de la calidad de la prestación de los mismos, periódicamente se llevan a cabo encuestas de satisfacción.

En este informe abordaremos los resultados de la última encuesta realizada de **manera global** y nos detendremos en aquellos datos que destaquen de la media, atendiendo a las principales variables de segmentación

- ❖ Sexo: Hombre / Mujer
- ❖ Edad: Menos de 30 años, entre 30 y 45 años y más de 45 años
- ❖ Nivel de Estudios Finalizados: Universitarios y resto

Se comparan los datos obtenidos con los del año 2019.

## Introducción y objetivos

El objetivo principal del estudio es **conocer la satisfacción de los visitantes con la atención recibida en el Centro de Información al Ciudadano (CIC)** ubicado en la calle Los Madrazo.

- Analizar la percepción de los usuarios sobre los compromisos recogidos en la Carta de Servicios:
  - Recibir información y documentación de interés general sobre el Ministerio de manera presencial, telefónica y telemática.
  - Ser tratado con respeto y deferencia por el personal del Centro de Información al Ciudadano.
  - Atender a las consultas presenciales de los ciudadanos en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Recabar sugerencias del ciudadano sobre el servicio recibido y posibles demandas de nuevos servicios o mejoras de éstos.

# Ficha Técnica y Muestra Resultante

---

# Ficha Técnica

**Universo:** Visitantes del CIC\*

**Ámbito:** La oficina ubicada en la calle Los Madrazo, 15

**Muestra:** 370 encuestas.

**Error muestral:** Suponiendo un Universo infinito, en un intervalo de confianza del 95.5% y para  $p = q = 50$ , el error para el total de la muestra es de un +/- 5,09%

**Tipo de Encuesta:** Encuesta personal en tablet a la salida de la oficina

**Cuestionario:** Se ha adaptado el mismo cuestionario del 2019. Semi estructurado compuesto por 20 preguntas.

**Fechas de campo:** Del 20 de septiembre al 8 de octubre de 2021

**Análisis Estadístico:** Tabulación simple y cruzada de frecuencias con la aplicación del estadístico chi cuadrado.

**Informe:** Se presentan todas las preguntas del cuestionario por el total muestra y por aquellas segmentaciones con diferencias significativas.

(\*) Este año los visitantes iban a la oficina con cita previa.

## Muestra Resultante

SEXO	%
Hombre	33,2
Mujer	66,8

EDAD	%
Menos de 30 años	57,3
Entre 30 y 45 años	30,3
Más de 45 años	12,4
Edad media 30,5 años	

NIVEL DE ESTUDIOS	%
Sin estudios o primarios incompletos	0,3
Obligatorios	6,8
Bachiller FP/Preuniversitarios	77,6
Universitarios	15,4

MOTIVO VISITA	%
Homologaciones y Convalidaciones	86,5
Becas y ayudas	10
Información	3,5



# Principales Resultados

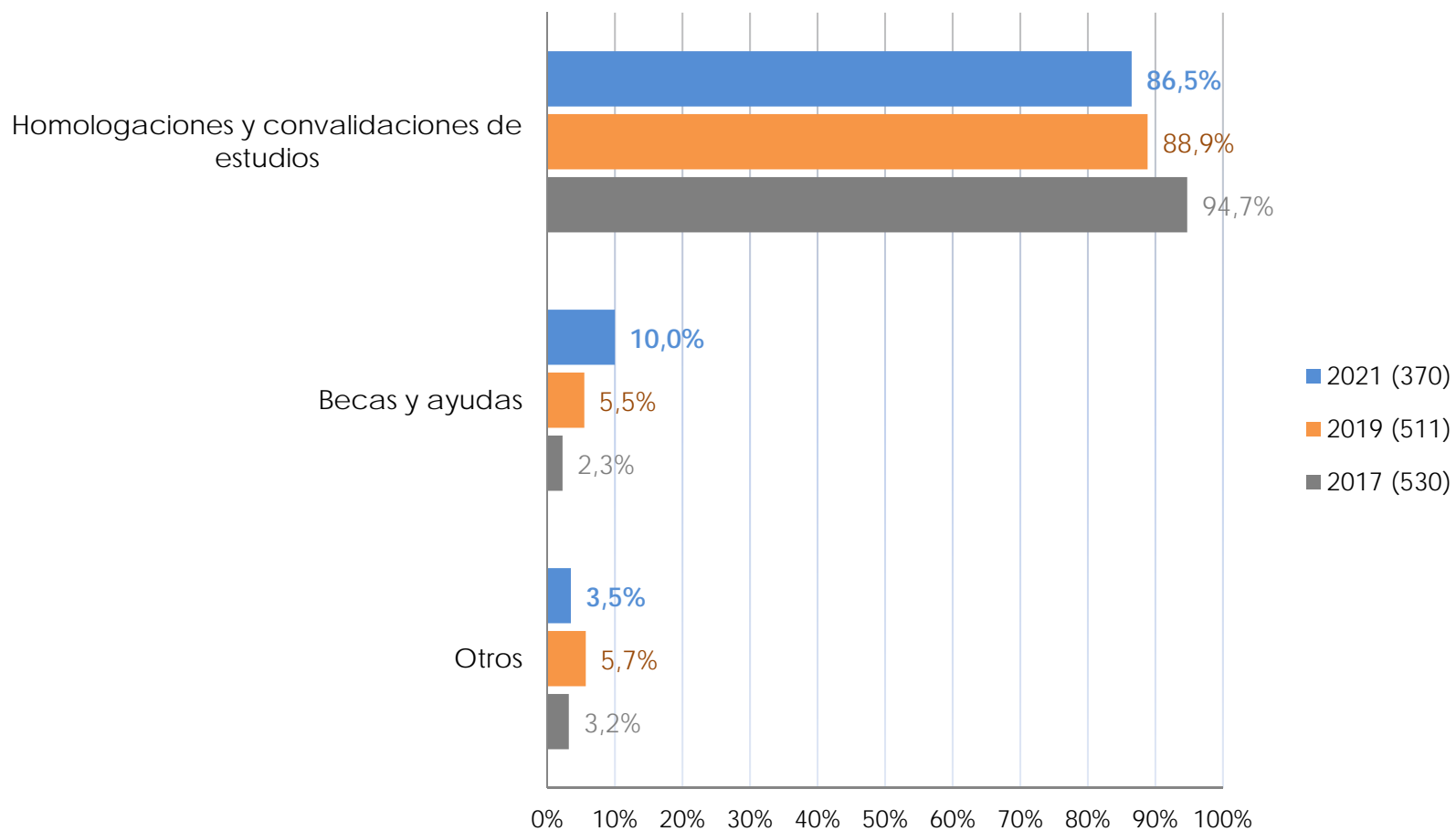
---



3.1

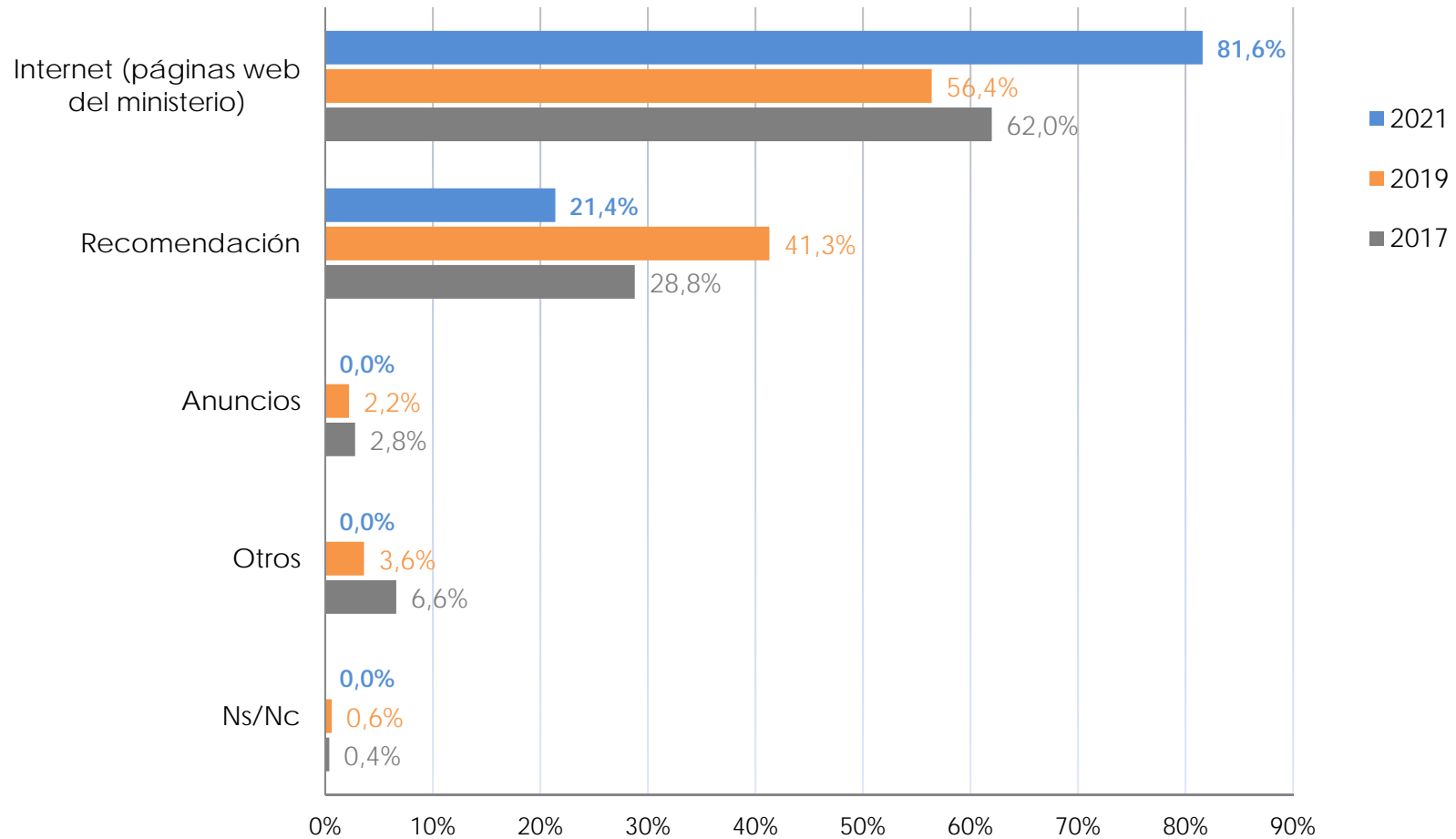
## Perfil de los visitantes

## Motivo de la visita: *Evolución 2017-2019-2020*



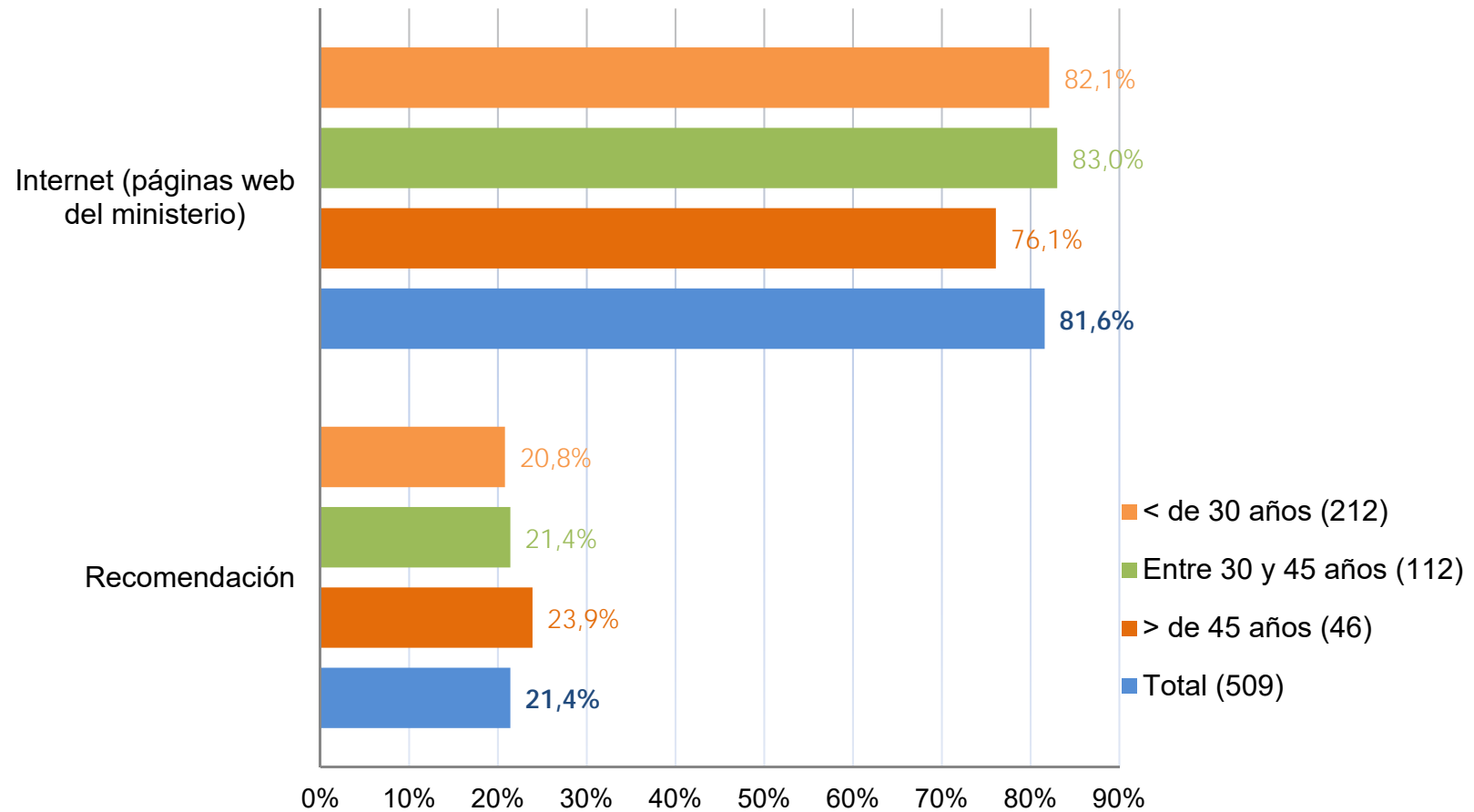
La gran mayoría de las personas que acuden al Centro de Información lo hacen para consultas de homologaciones.....

## Canal de conocimiento *Evolución 2017-2019-2021*



Este año, 8 de cada 10 encuestados conocieron la oficina a través de la página del ministerio

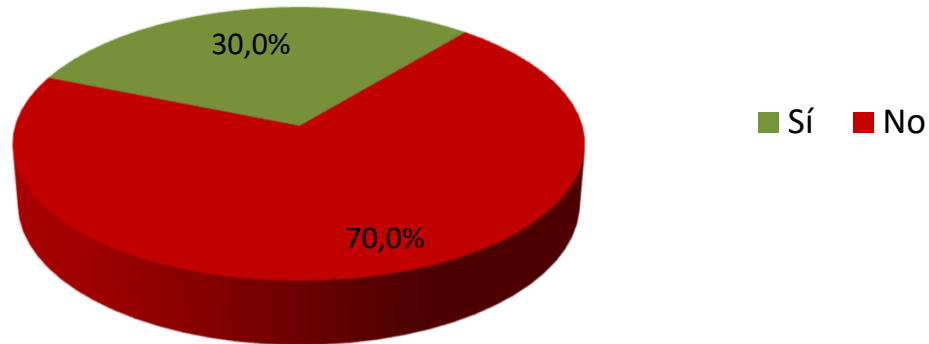
## Canal de conocimiento- Según edad-



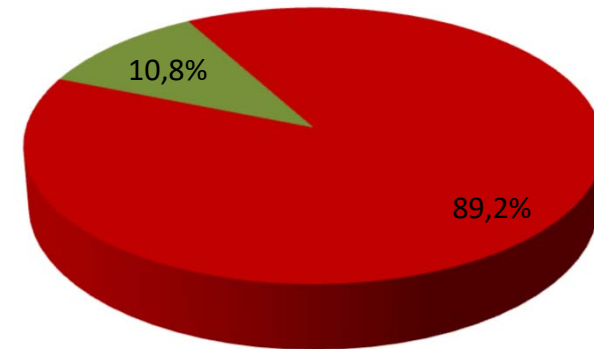
No hay diferencias significativas, aunque si que se aprecia que en los más mayores se incrementa el canal recomendación y disminuye Internet.

## Perfil de los visitantes: *Evolución 2019-2021*

*Había acudido antes al CIC*

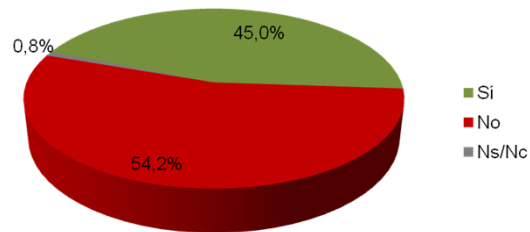


*Conoce compromisos de CS*

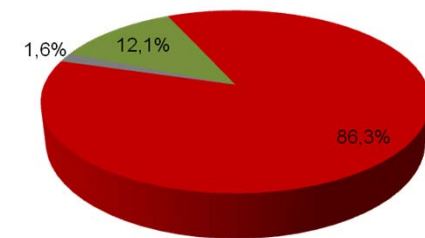


Base 2021: Muestra total (370 entrevistas)  
Base 2019: Muestra total (511 entrevistas)

2019



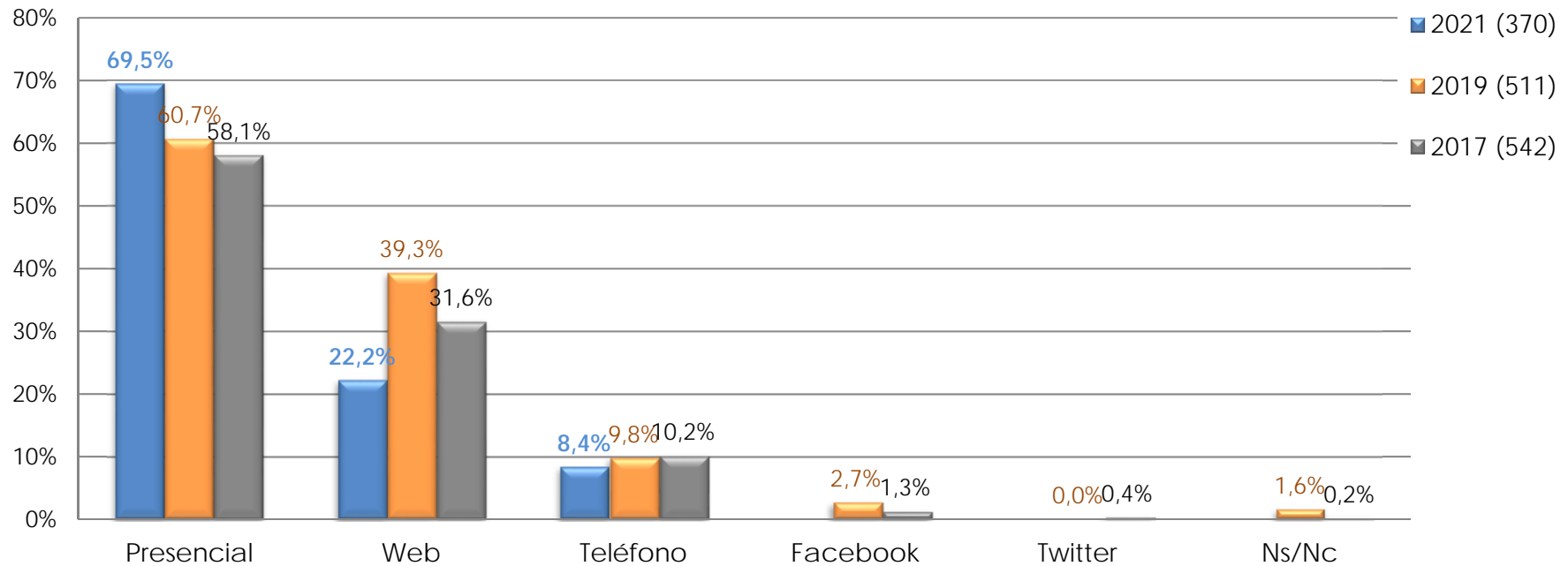
2019



3 de cada 10 encuestados ya había acudido antes a la oficina. La notoriedad de los compromisos del Ministerio recogidos en las Cartas de Servicios se mantiene en línea con el 2019, alcanzado el 11%.

## Acceso al Ministerio: *Evolución 2017-2019-2021*

*Indique la forma que prefiere para acceder a la información del Ministerio (\*)*



. 7 de cada 10 prefieren acudir presencialmente a las oficinas, 2 de cada 10 prefieren la Web. Como canal preferido no sale ninguna red social.

*(\*) Este año la pregunta se ha programado de respuesta simple. Otros años al ser autoadministrado en papel se contestó y grabó como múltiple*



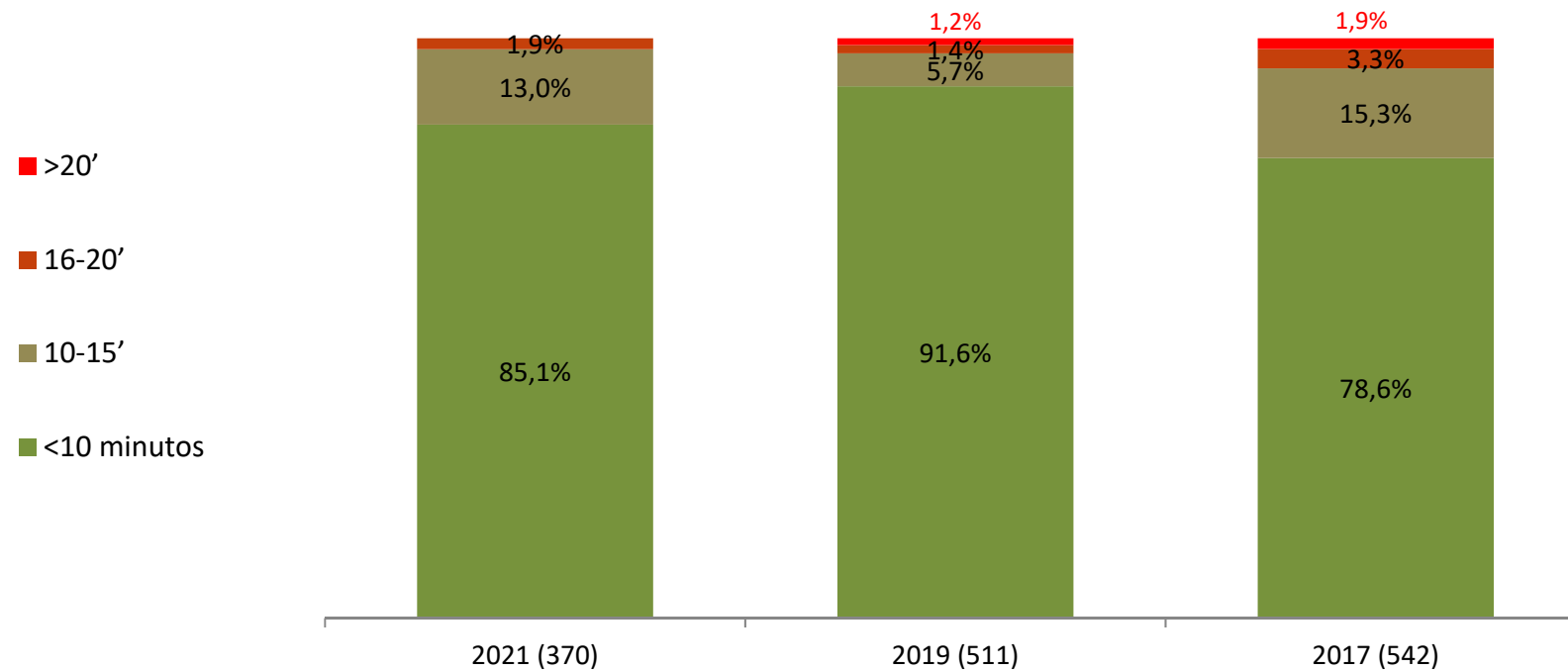
3.2

La visita



## Tiempo de espera: *Evolución 2017-2019-2021*

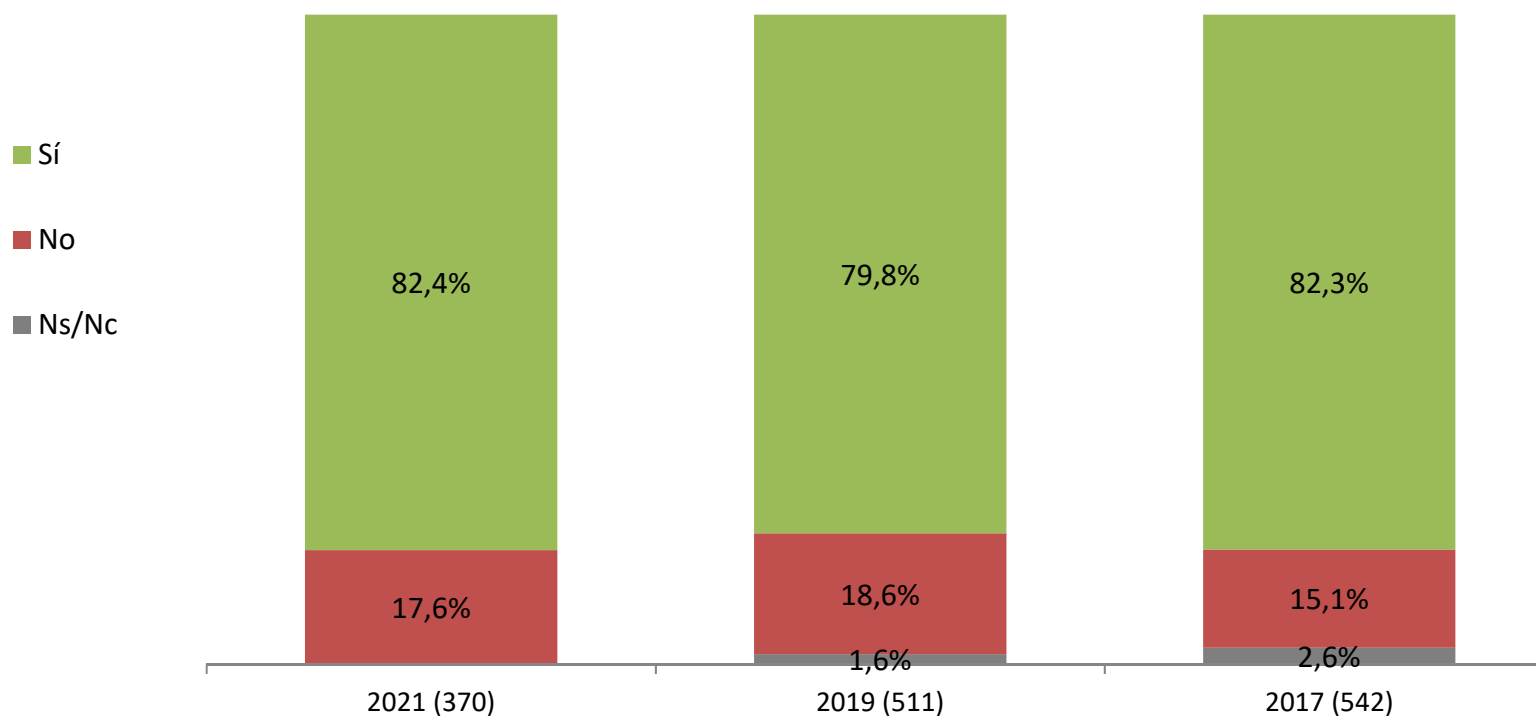
*Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina*



En el 85% de los casos, el tiempo de espera es inferior a los 10 minutos y el 13% espera entre 10 y 15 minutos. Nadie está más de 20 minutos.

## Resolución: *Evolución 2017-2019- 2021*

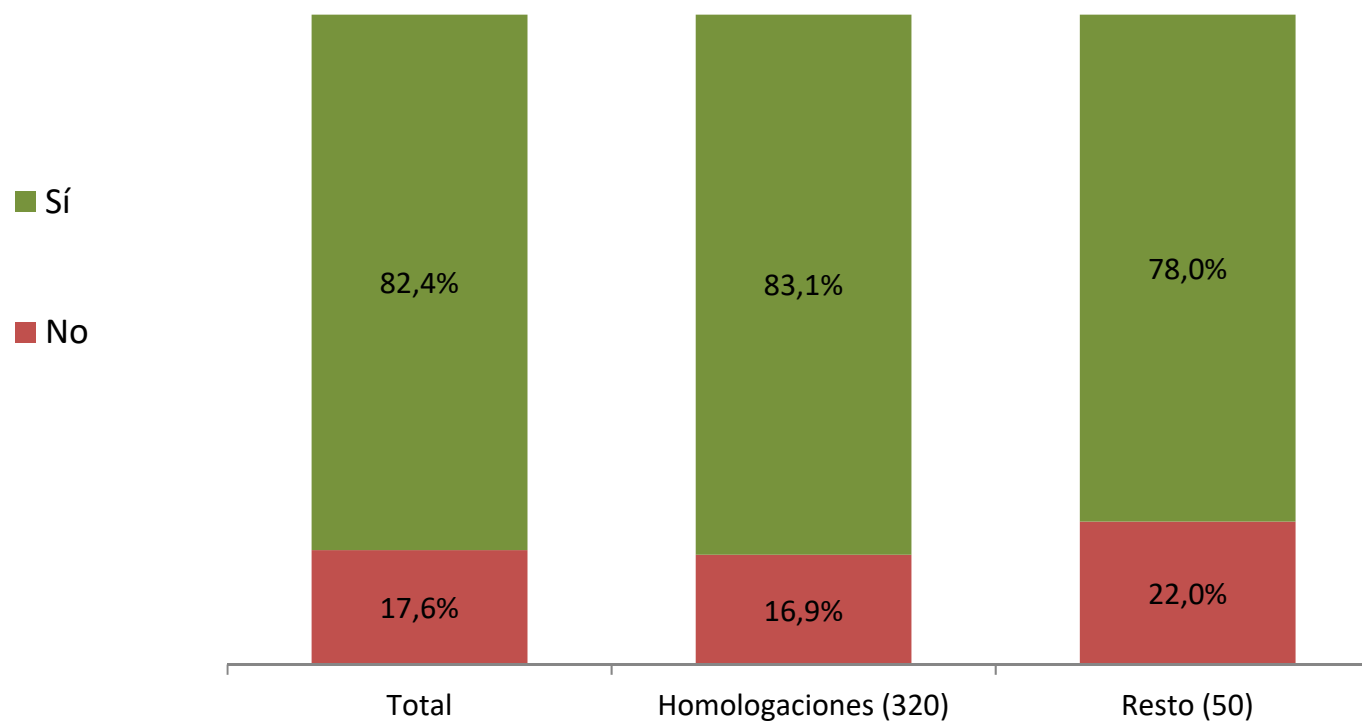
*¿Ha podido realizar la gestión o consulta de esta visita?*



En línea con los años anteriores, el 80% de las demandas o consultas se resolvieron en la misma visita.

## Resolución –Según motivo de visita-

*¿Su demanda fue satisfecha o su consulta resuelta?*



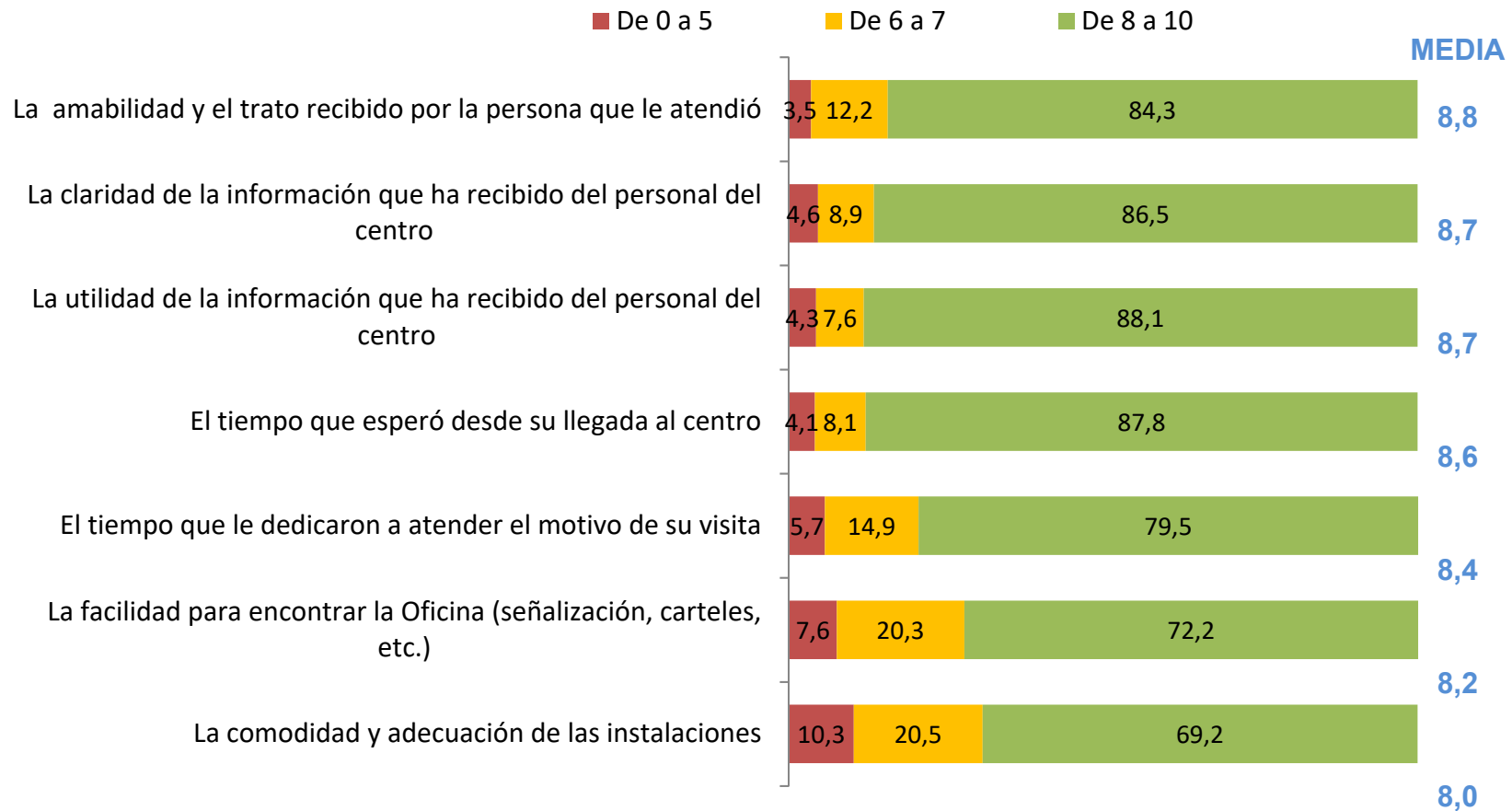
No hay diferencias significativas con respecto al motivo de visita.



3.3

## Valoración y Recomendación

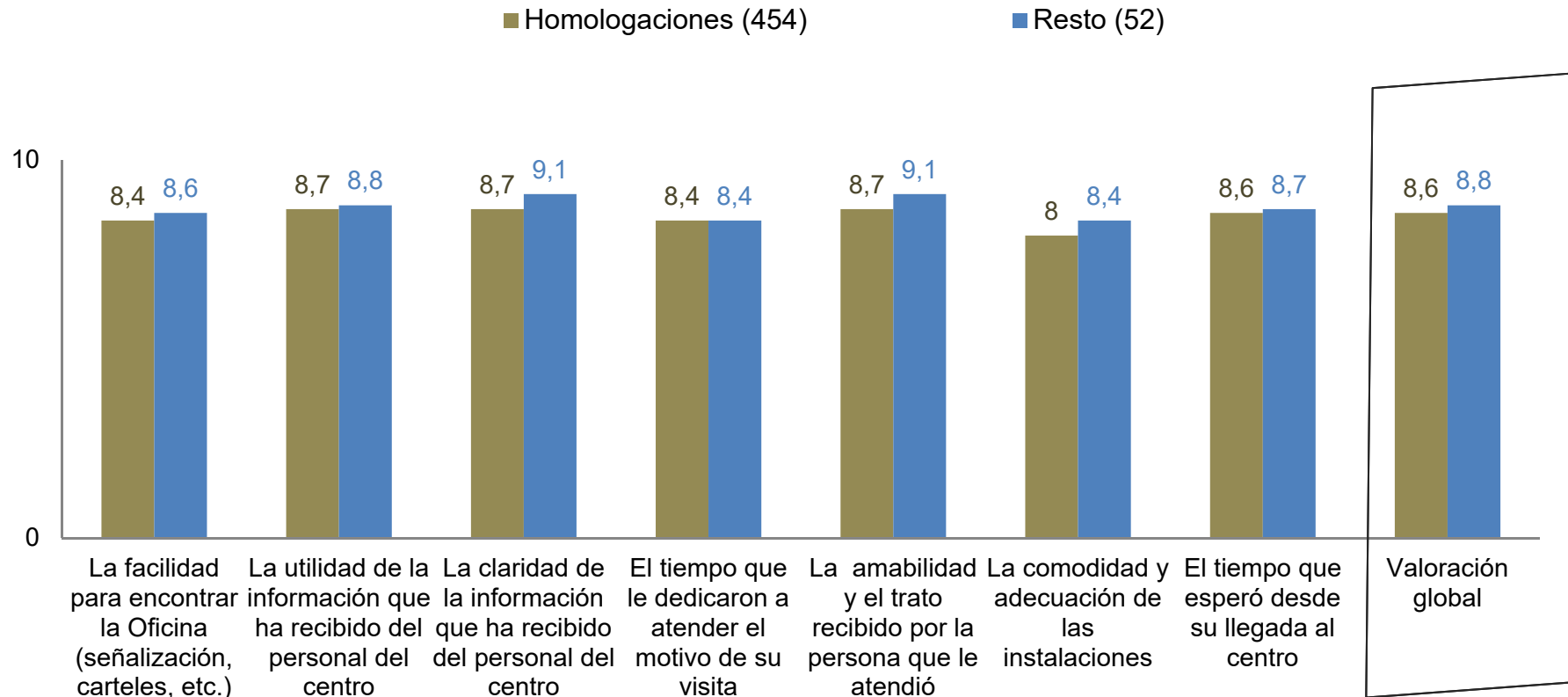
## Valoración de la visita



Base: Muestra total (370 entrevistas)

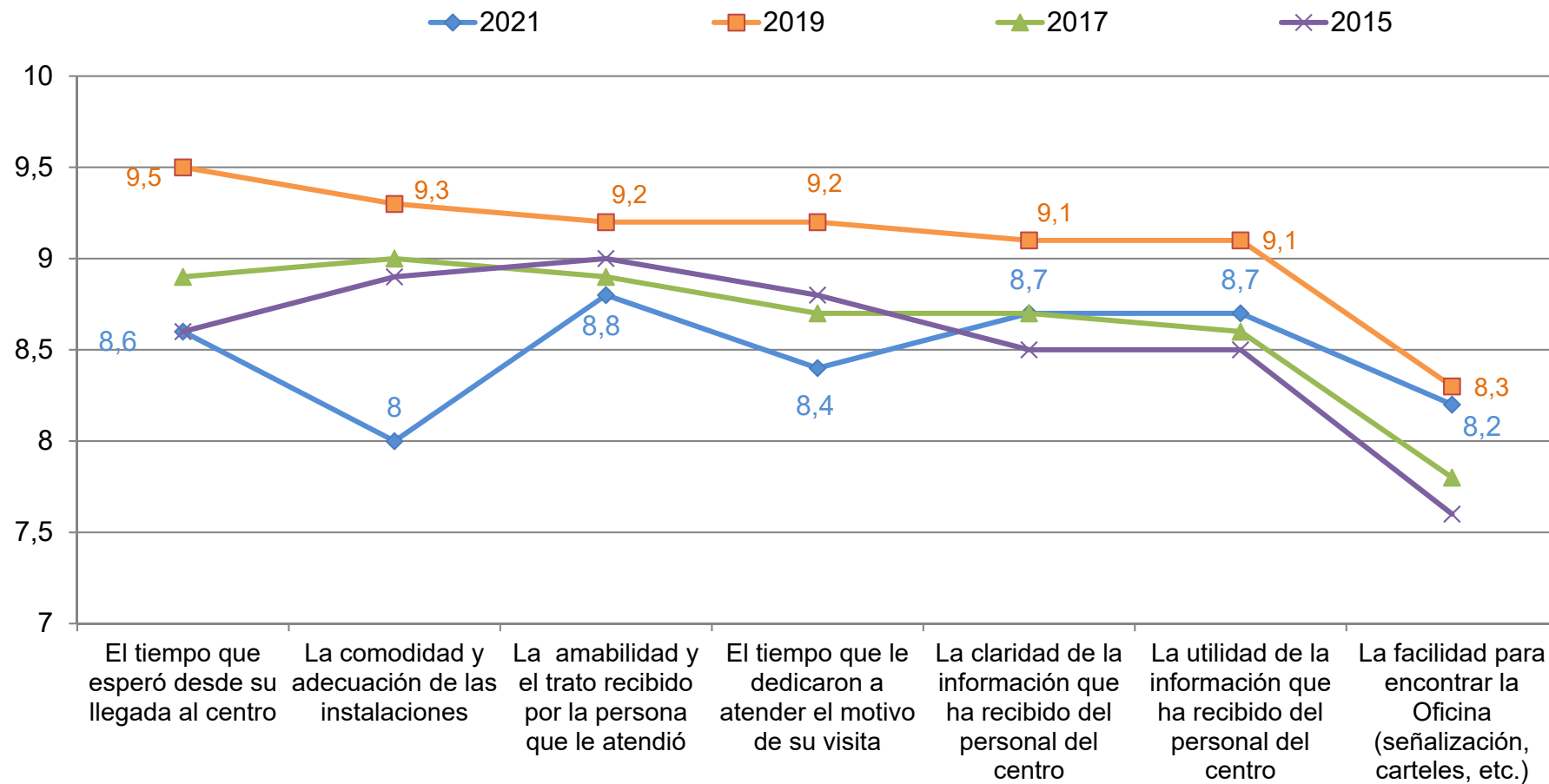
Todos los atributos estudiados tienen buenas valoraciones: Ninguna media se sitúa por debajo del 8. La amabilidad y el trato recibido es la que mayor puntuación obtiene, un 8,8 sobre 10 y la comodidad de las instalaciones el que menos con un 8.

## Valoración de la visita –Según motivo de la visita-



Las personas que van al Centro de Información para una gestión que no sea homologaciones, nos valoran ligeramente mejor en casi todos los atributos.

## Valoración de la visita: Comparativa puntuaciones medias 2021-2019-2017-2015

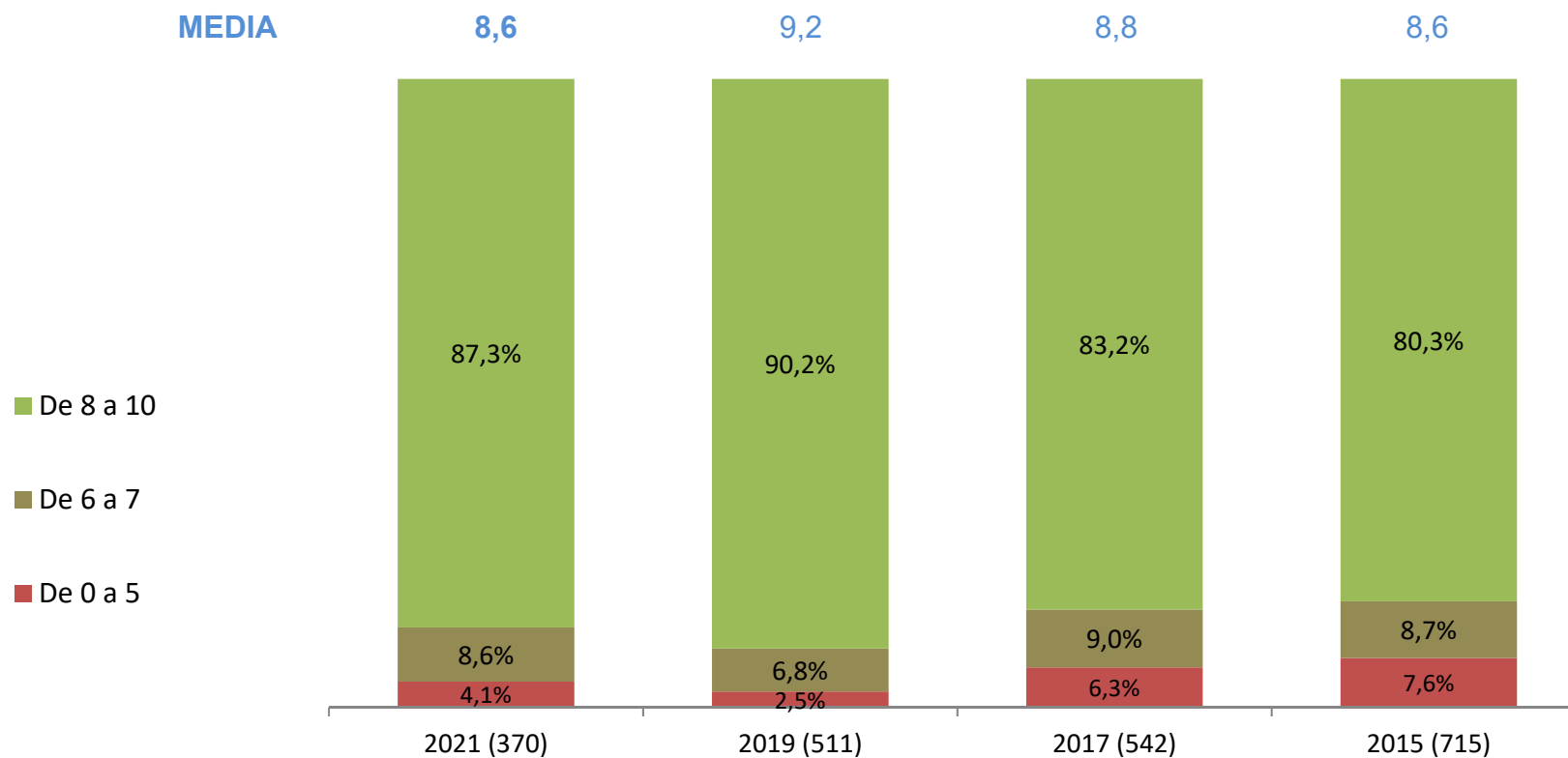


Base: muestra total

**Respecto al 2019, la valoración meda de todos los aspectos disminuye.** Donde más lo hace, 1,3 décimas, es en “la comodidad de las instalaciones”: muchos encuestados se quejan de que no hubiera sillas.

## Valoración global Comparativa 2021-2019-2017-2015

### Valoración global del servicio de 0 a 10

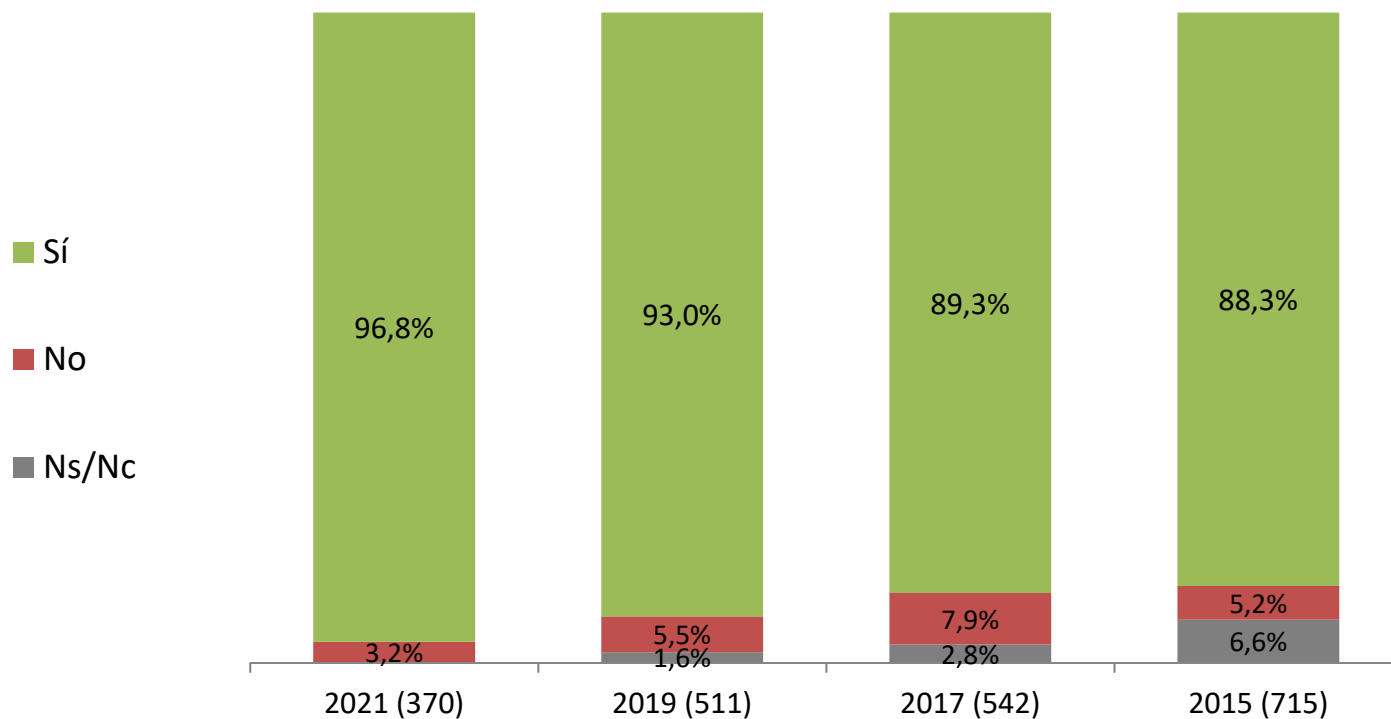


La valoración global del servicio alcanza un 8,6 sobre 10 de nota media, el 87% nos da una puntuación de 8 o más. Es una muy buena nota media, aunque disminuya en 6 décimas de la del 2019.



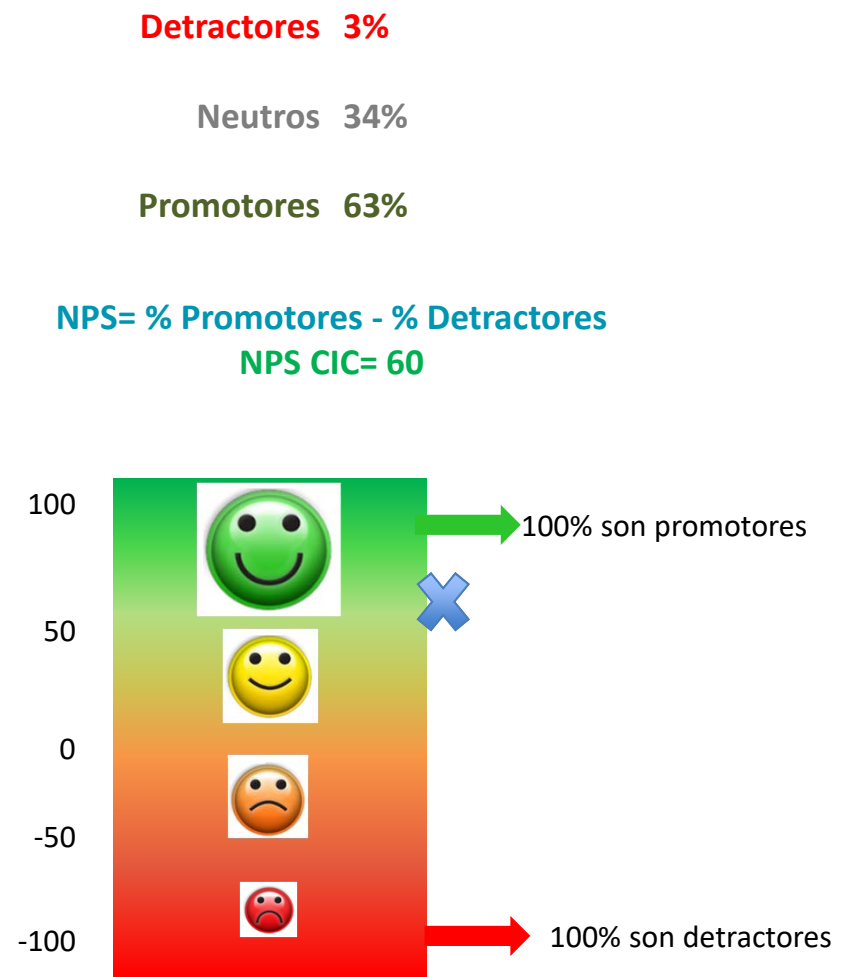
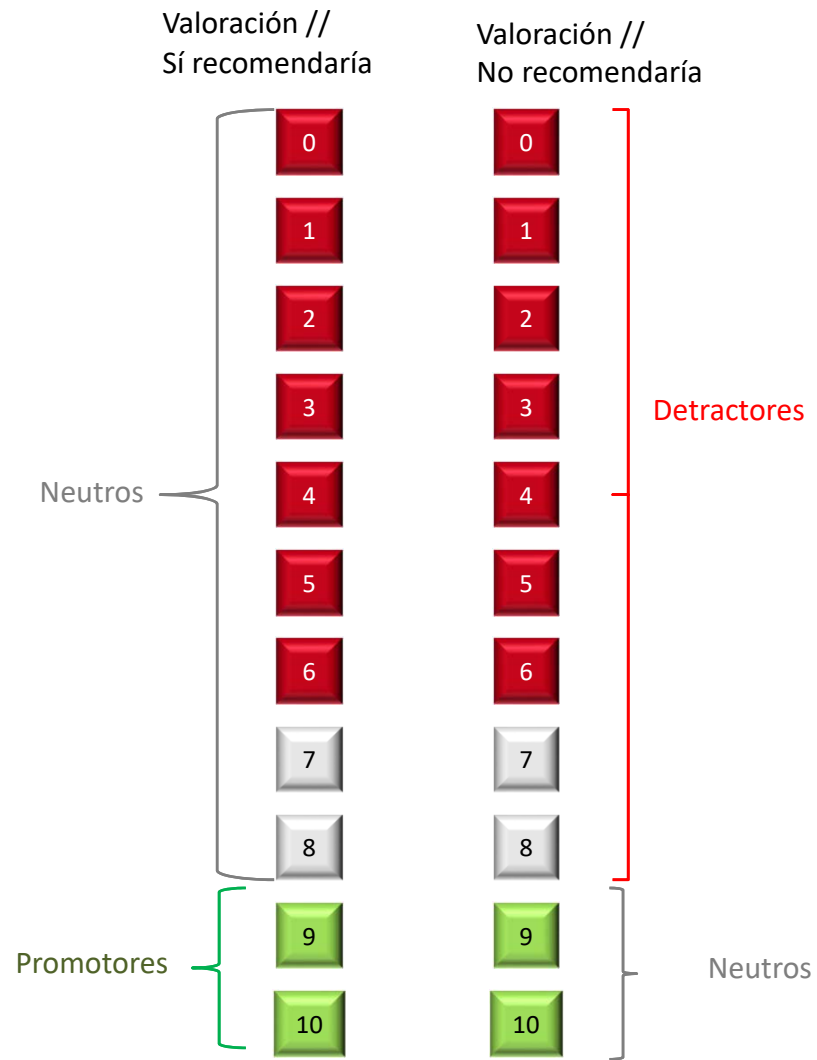
## Recomendación Comparativa 2021-2019-2017-2015

¿Recomendaría nuestro Centro de Información al Ciudadano?



Aunque las valoraciones respecto a aspectos de la visita y su nota global disminuyen, el porcentaje de personas que recomendarían el Centro aumenta ligeramente respecto al 2019.

# Recomendación vs Valoración: Análisis NPS\*



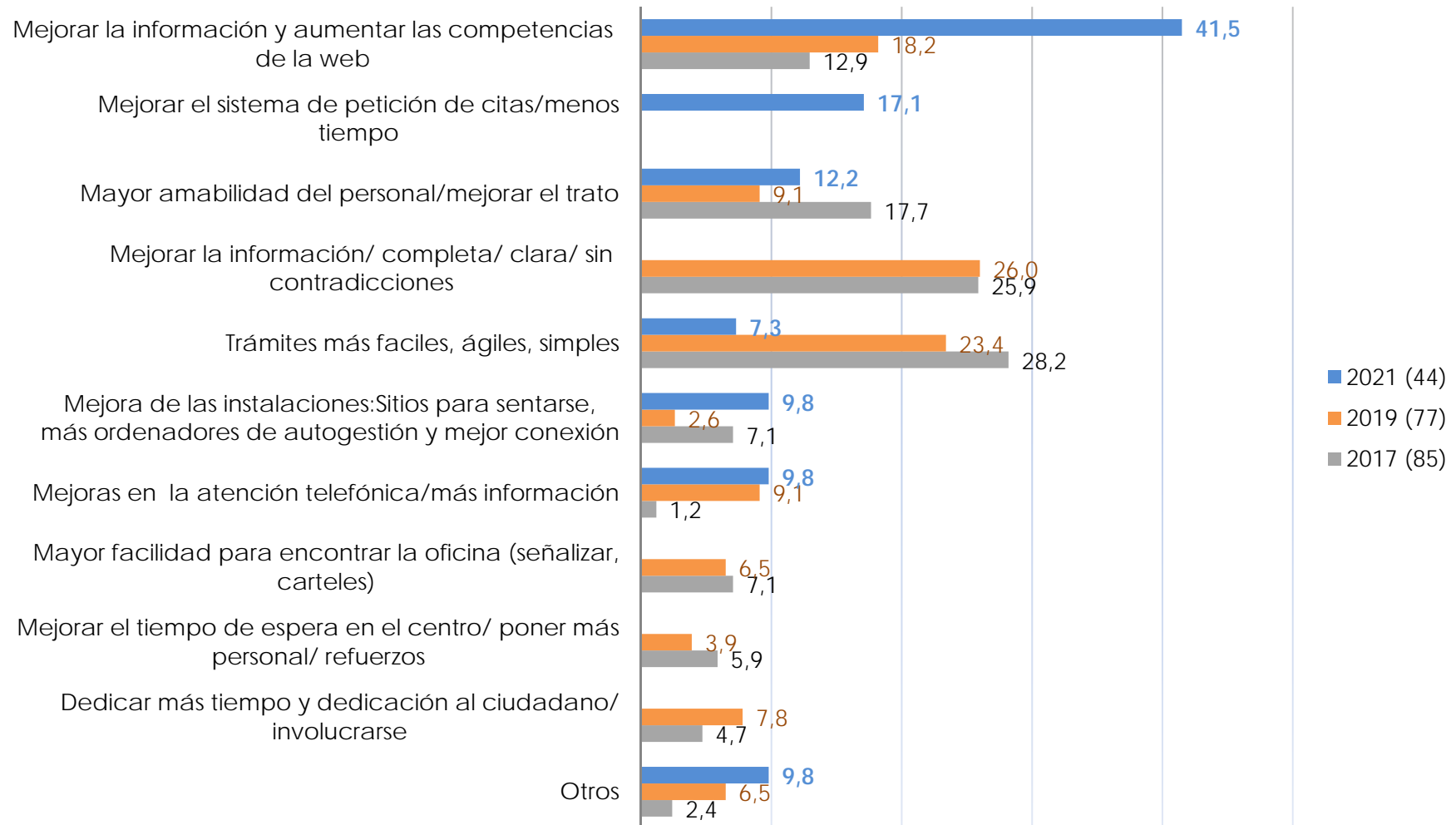
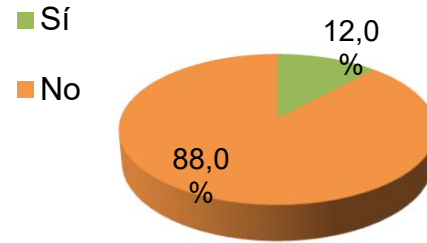
(\* Para obtener las tipologías de usuarios hemos cruzado la pregunta de recomendación (si/no) con valoración global de la visita (escala de 0 a 10)



3.4

## Sugerencias usuarios

# Sugerencias



Base: Sugiere algo

## Sugerencias: Literales

*“Indicaciones para llegar a la institución-”*

*“Más información en la web, por ejemplo no dice todo la documentación que se tiene que aportar.”*

*“La página web tiene que ser más clara en cuanto donde hay que dirigirse para homologación de título universitario.”*

*“Hacer los trámites de una forma más sencilla, por ejemplo online ,complementándolo con una identificación digital.”*

*“Por favor dar información por teléfono y citas previas lo digo porque hay muchas personas que no se la apañan muy bien con el internet.”*

*“Poder dar información al usuario por medio de teléfono o página web sin necesidad de tener que hacerlo presencial”*

*“Que habiliten más ordenadores para la autogestión”*

*“Reducir tramites.”*

*“Que las citas las den con menos tiempo.”*

*“Más información en la web, donde pone preguntas frecuentes tendría que haber más respuestas para las becas.”*

*“Mejorar página web, es muy difícil guiarse por ella.”*

*“Que se pueda hacer los trámites de recogida de documentación aquí..”*

*“Poder Resolver más dudas por teléfono”*

# Conclusiones

---

## Conclusiones

- ✓ **En este año con petición de cita previa** para poder ser atendido, siete de cada diez visitantes son **mujeres** y ocho de cada diez con estudios de bachiller, FP o preuniversitarios.
- ✓ **La edad media** se sitúa en los 30,5 años. **El principal motivo de visita**, 86% de los visitantes está relacionado con homologaciones y convalidaciones.
- ✓ En cuanto **al medio por el que han conocido la existencia de la oficina**, aumenta considerablemente la Página Web del Ministerio, ocho de cada diez nos han conocido a través de este canal.
- ✓ El 30% **de los visitantes ya habían acudido al centro** en otras ocasiones y el 11% declara **conocer los compromisos del Ministerio recogidos en las Cartas de Servicios**.
- ✓ La mayoría de los visitantes **prefieren acceder a la información de manera presencial**, 7 de cada diez lo afirman. El resto de canales bajan y las RRSS no son mencionadas por nadie como canal preferido.
- ✓ **En más del 85%** de los casos se cumple el compromiso de calidad de que **el tiempo de espera** hasta ser atendido no exceda de los 10 minutos.
- ✓ A nivel global, **la demanda fue satisfecha o la consulta resuelta** en ocho de cada diez visitas frente a un una de cada diez que afirma que no lo fue.
- ✓ **La valoración de la experiencia con las oficinas, sigue siendo positiva**, el 87% de los visitantes nos valora con notas de 8 a 10, **situando la media de valoración global del servicio en el 8,6. La nota media disminuye respecto al 2019** en seis décimas.

## Conclusiones

- ✓ En cuanto a **los atributos medidos**, todos tienen buenas valoraciones, pero **disminuyen respecto al 2019**: Sobre todo en la comodidad de las instalaciones, se echaron de menos sillas. El aspecto mejor valorado es la amabilidad y trato recibido, seguido de la claridad de la información o a la utilidad de la misma.
- ✓ **El grado de recomendación ha aumentado en casi 4 décimas respecto al 2019: El 96% de los visitantes afirman que sí recomendarían la oficina** frente al 3% que apunta que no.
- ✓ Para poder realizar el **análisis NPS**, hemos cruzado la pregunta recomendación con valoración global de la visita asignando puntuaciones para crear los perfiles de detractores, neutros y promotores. En nuestro caso ha resultado un NPS igual a 60 puntos. **Un NPS mayor de 50 se considera excelente.**
- ✓ **El 88% de los encuestados no realiza ninguna sugerencia** para mejorar el servicio. Del 12% que sí lo hace, cuatro de cada diez, mejorarían la información y las competencias de la Web.



# Questionario

---

## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Su opinión es necesaria para mejorar la calidad del servicio. Por esta razón, agradecemos por anticipado su colaboración y la cumplimentación del siguiente cuestionario. **Circule el número correspondiente a su respuesta.**

<b>¿Cómo ha conocido la existencia del Centro de Información al Ciudadano?</b>	
Internet (páginas web del ministerio)	1
Recomendación	2
Anuncios	3
Otros ( <i>Especificar</i> )	

<b>¿Cuál ha sido el motivo de su visita?</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	
Ofertas de empleo	1
Homologaciones y Convalidaciones	2
Becas y ayudas	3
Otros ( <i>Especificar</i> )	

<b>Conteste a estas preguntas con un sí o no</b>		
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
¿Ha acudido en otras ocasiones a nuestro Centro de Información al Ciudadano?	1	2
¿Conoce los compromisos del Ministerio recogidos en las Cartas de Servicios?	1	2
¿Recomendaría nuestro Centro de Información al Ciudadano?	1	2
¿Su demanda fue satisfecha o su consulta resuelta?	1	2

<b>Por favor circule el código de su respuesta</b>				
	<b>&lt;10 minutos</b>	<b>10-</b>	<b>16-</b>	<b>&gt;</b>
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina	1	2	3	4

Por favor, circule el número que más se aproxima a la valoración que usted realiza de cada criterio de 0 a 10	0 es la valoración más negativa y el 10 la más positiva										
La facilidad para encontrar la Oficina (señalización, carteles, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La comodidad y adecuación de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo que esperó desde su llegada al centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo que le dedicaron a atender el motivo de su visita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La utilidad de la información que ha recibido del personal del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La claridad de la información que ha recibido del personal del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La amabilidad y el trato recibido por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Valoración global del servicio</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Por favor circule el código de su respuesta	Web	Teléfono	Presencial	Twitter	Facebook
Indique la forma que prefiere para acceder a la información del Ministerio	1	2	3	4	5

Edad:	Sexo: H M	<b>Estudios finalizados:</b>	
		Sin estudios o primarios incompletos	1
		Obligatorios	2
		Bachiller FP/Preuniversitarios	3
		Universitarios	4

<b>¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?</b>