



AVALIACIÓN DE CALIDADE

OFICINAS MUNICIPAIS DE DISTRITO

(SETEMBRO 2015)

V

I

G

O

FICHA TÉCNICA

- TRABALLO DE CAMPO: Do 21 de setembro ao 5 de outubro (a.i.)
- MOSTRA: 374 persoas
- PÚBLICO OBXETIVO: Usuarios/as das Oficinas Municipais de Distrito
- PROCEDIMENTO DA MOSTRA: Entrega de enquisa anónima en soporte papel no momento que o cidadán visita a Oficina Municipal de Distrito.
- EMPRESA DESIGNADA: Manpower Group Solutions, S.L.U.
- ORGANISMO PROMOTOR: Concello de Vigo

ÍNDICE

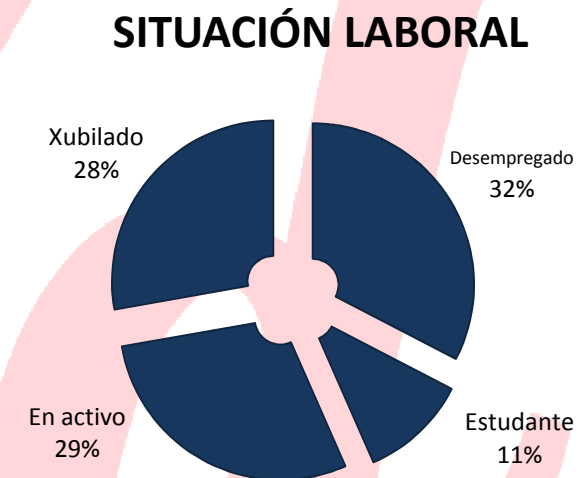
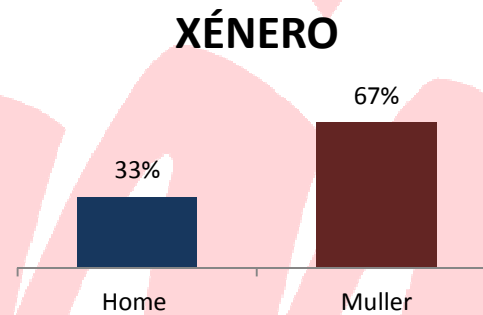
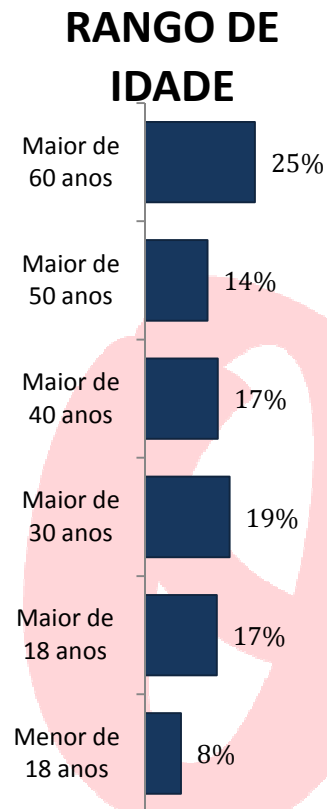
- 1.- PERFIL DO USUARIO ENQUISADO: XÉNERO, RANGO DE IDADE E SITUACIÓN LABORAL
- 2.- MOTIVO DA VISITA
- 3.- TEMPO DE ESPERA
- 4.- HORARIO DA OFICINA
- 5.- ESPAZO E COMODIDADE DA OFICINA
- 6.- TRATAMENTO DA QUEIXA
- 7.- INFORMACIÓN E AXUDA QUE RECIBIU
- 8.- AMABILIDADE DO PERSOAL
- 9.- VALORACIÓN DO SERVIZO
- 10.- GRAO DE SATISFACCIÓN
- 11.- ¿RECOMENDARÍA VOSTEDE AS OFICINAS MUNICIPAIS DE DISTRITO?
- 12.- CONCLUSIÓNS
- 13.- SUXESTIÓNS

1.- PERFIL DO ENQUISADO: XÉNERO, RANGO DE IDADE E SITUACIÓN LABORAL

Este gráfico móstranos que a maior parte da poboación que acude as O.M.D., corresponde a un rango de idade maior de 60 anos (25%), seguido de aqueles usuarios entre 30 e 40 anos (19%), sendo a poboación que asiste con menor frecuencia os menores de 18 anos (8%).

Obsérvase que é máis representativo o dato do número de mulleres que visitan as O.M.D. (67%) fronte a un (33%) correspondente o xénero masculino.

Comprobamos que o 32% dos usuarios/as son persoas que se atopan en situación de desemprego, seguido de xubilados/as (28%). Os estudantes son as persoas que acoden en menor medida aos centros (11%).

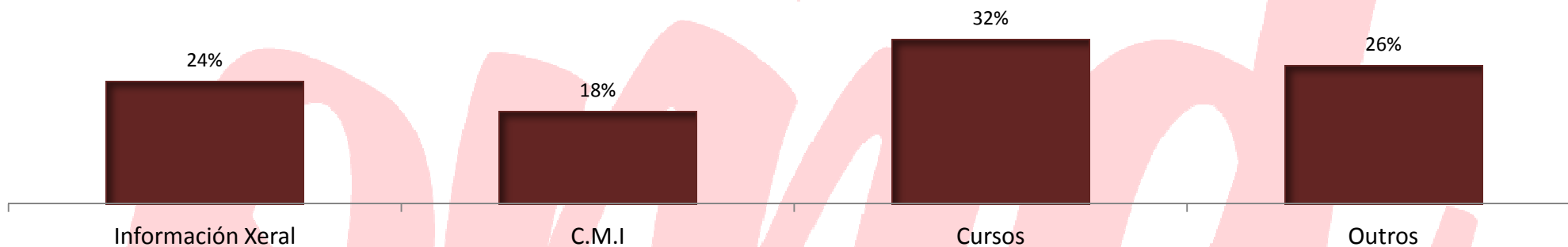


2.- MOTIVO DA VISITA

É moi variado o motivo da visita ás Oficinas Municipais de Distrito. Por unha banda, os cidadáns o fan para xestións referentes a trámites relacionados co Concello de Vigo, tales como certificados de empadramento e información xeral (24 %). Por outra banda, o motivo máis característico son os cursos, obradoiros e diferentes actividades que se imparten nas catro O.M.D. (32 %).

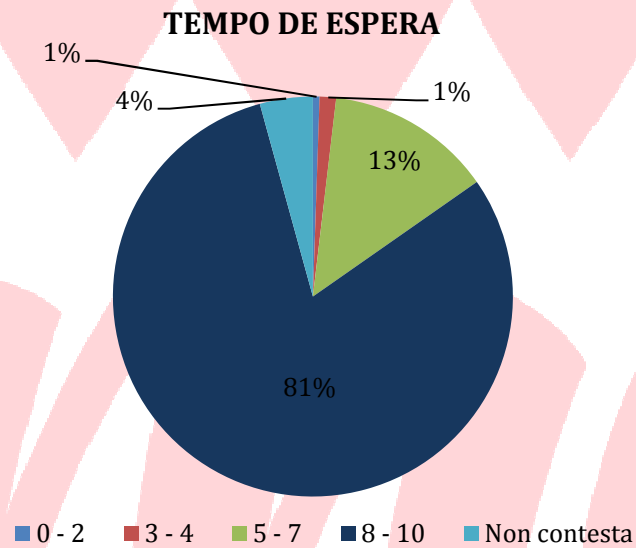
No apartado "Outros" recolleemos a biblioteca e sala de lectura (26 %), e por último o Centro Municipal de Internet (18%).

MOTIVO DA VISITA



3.- TEMPO DE ESPERA

O Tempo de espera esta valorado cun 81%, dato que recolle tamén a espera para acceder ao Centro Municipal de Internet, así como a espera ás diferentes actividades e obradoiros que se imparten nas catro O.M.D.





4.- HORARIO DAS OFICINAS

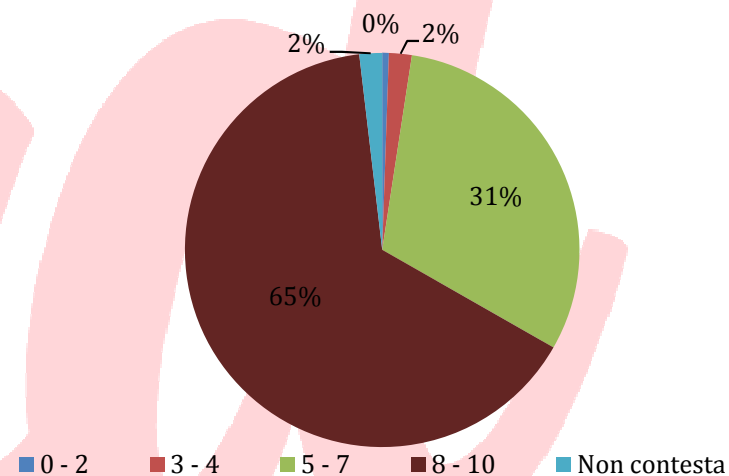
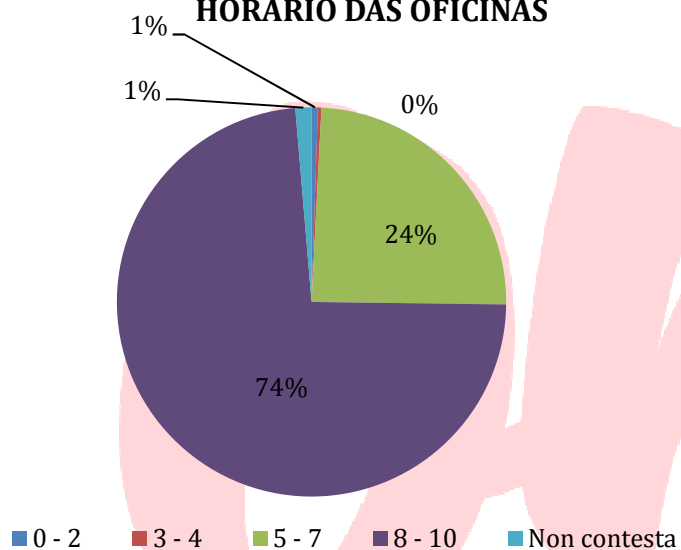
5.- ESPAZO E COMODIDADE DAS O.M.D.

Obsérvase que un 74% considera que é bo e que se adapta as súas necesidades. Por outro lado, soamente un 1% considera que é moi malo.

Cabe destacar que un 65 % das persoas enquisadas considera que é bo, seguido dun 31 % que considera que é aceptable. Tendo en conta estes porcentaxes, pénsase que é un asunto con signos de mellora.

HORARIO DAS OFICINAS

ESPAZO E COMODIDADE DAS O.M.D

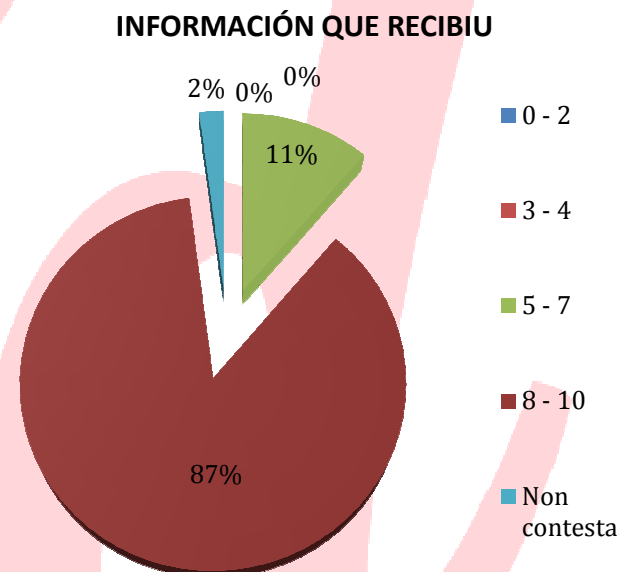
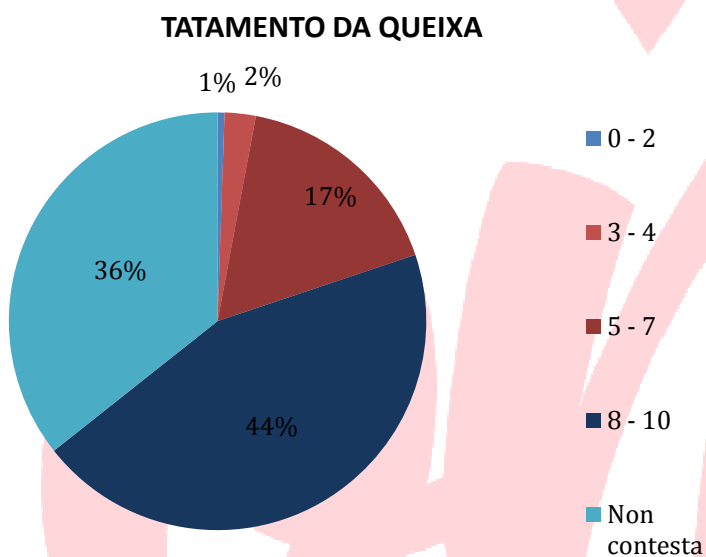


6.- TRATAMENTO DA QUEIXA

Segundo os resultados obtidos, argumentar que gran parte dos usuarios enquisados non contestan (36 %) porque non solicitaron ese trámite. Destacamos que aqueles que se o necesitaron o valoran moi positivamente (44 %)

7.- INFORMACIÓN E AXUDA QUE RECIBIU

Como pode observarse, é elevada a valoración dos usuarios das Oficinas de Distrito con relación á información que o noso persoal lles ofreceu, así como en resolver trámites relacionados coa mesma (87 %).



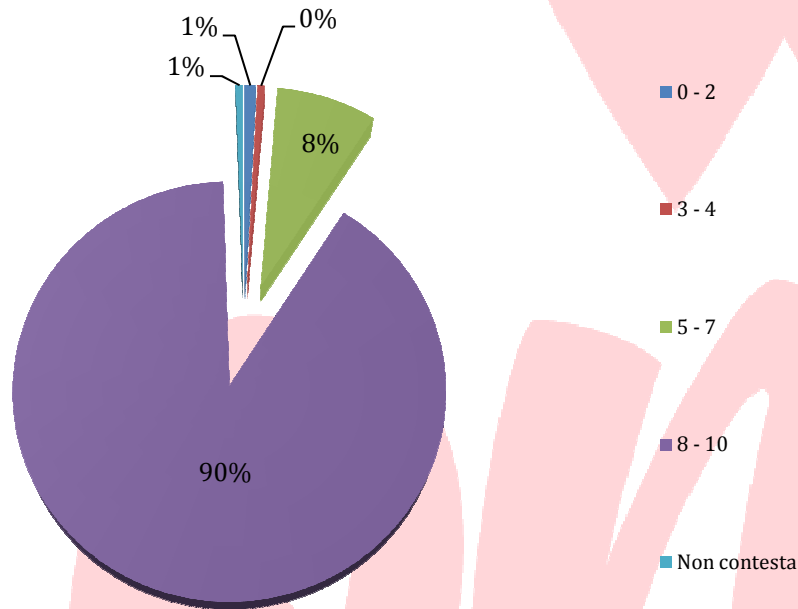
8.- AMABILIDADE DO PERSOAL

9.- VALORACIÓN EN CONXUNTO DO SERVIZO

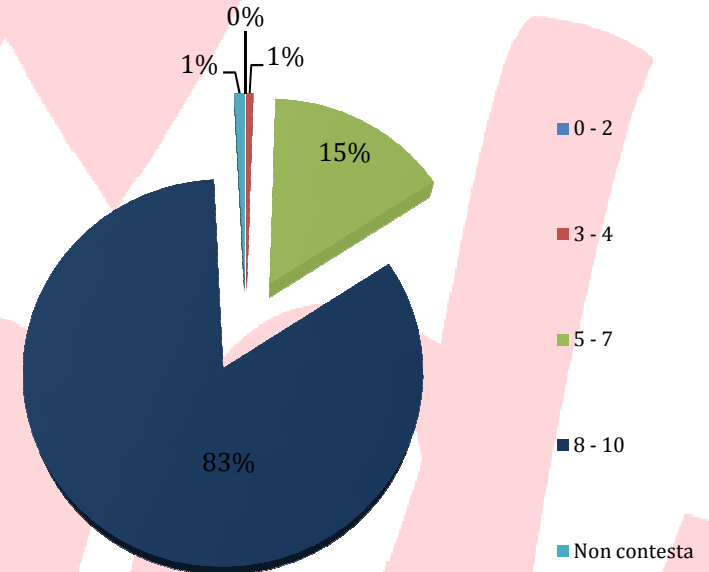
O persoal é valorado cun alto grao de satisfacción cun (90 %).

Temos presente que un 83 % dos cidadáns considera que é bo. Soamente nos atopamos cun 1 % que pensa de maneira oposta.

AMABILIDADE DO PERSOAL



VALORACIÓN DO SERVIZO



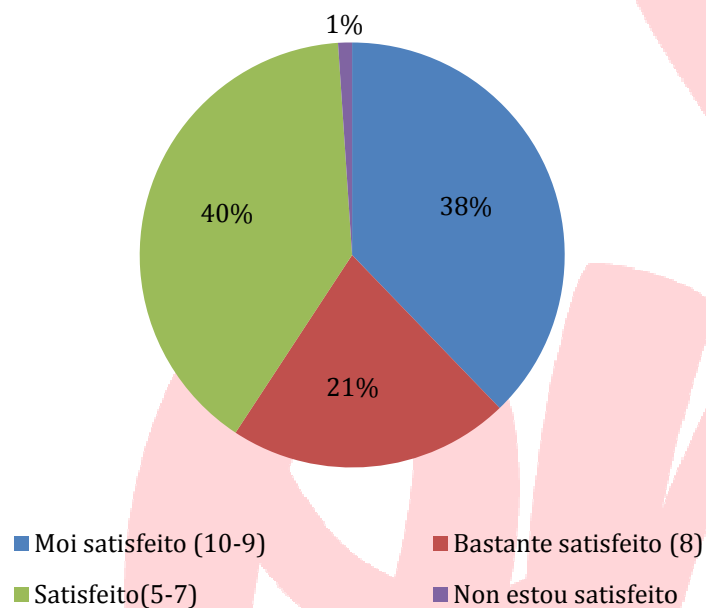
10.- GRAO DE SATISFACCIÓN

O grao de satisfacción é positivo nun (40%) cunha puntuación de 9-10, cun (38%) cunha puntuación dun (5-7), por último en un (1%) dos usuarios enquisados non están satisfeitos.

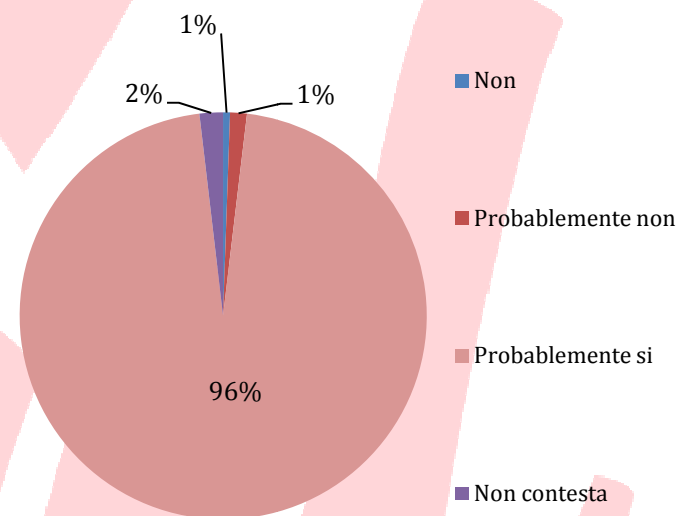
11.- ¿RECOMENDARÍA VOSTEDE AS OFICINAS MUNICIPAIS DE DISTRITO?

Os usuarios foron moi claros nesta resposta, na súa maioría (96%) recomendarían as Oficinas Municipais de Distrito

GRAO DE SATISFACCIÓN



¿RECOMENDARÍA A OMD?



12.- CONCLUSIONES

Como valoración final, os datos rexistrados reflicten unha maior proporción na satisfacción en cuestións referidas ao persoal, así como aos servizos prestado. Os enquisados presentan un grao de satisfacción inferior no relacionado ó tempo de espera, tal e como adiantamos na mostra do gráfico, e por outra banda a estruturación dos Espazos Municipais.

Obxectivo de mellora: Atopamos que, en principio, a mellora na satisfacción xeral dos servizos corresponde no futuro a melloras relacionados co tempo de espera. Este aspecto sería moi mellorado ampliando o CMI con máis equipos, impresora e escáner, así como mais tempo de conexión.

En canto á estruturación e estado dos espazos dos centros, teremos que profundar neste apartado para darlle aos nosos usuarios un espazo mais comfortable e adaptado ás súas necesidades.

13.- SUXESTIÓNS

- ✓ Cursos gratuítos de Iniciación a informática.
- ✓ Separadores na sala de lectura da O.M.D. de Coruxo.
- ✓ Máis grupos do Programa de Benestar Social - Avellentamento Activo.
- ✓ Centro Municipal de Internet da OMD de Teis: precisa máis equipos, escáner, impresora, auriculares.
- ✓ Pantalla de televisor con conexión usb para o curso de Inglés da OMD de Teis.
- ✓ Biombo para o curso de Corte e Confección da OMD de Teis
- ✓ Solucionar problemática da estrutura do Pavillón da OMD de Teis.
- ✓ Fibra óptica para a OMD de Saiáns, así como equipos novos.