

## LA CIUDADANÍA CONCEDE UN “NOTABLE” AL SERVICIO DE ATENCIÓN PÚBLICA QUE OFRECE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

**El Director de la Oficina para la Modernización Administrativa asegura que “los resultados obtenidos reconocen la buena labor de los funcionarios/as” que desempeñan esa función y anuncia la potenciación de “nuevos canales” de atención al público**

El índice de satisfacción de los usuarios/as de los Servicios de Atención al Público que presta el Gobierno Vasco es de 7,7 sobre 10, es decir una calificación de notable, según una reciente encuesta realizada por la Oficina para la Modernización Administrativa (OMA). *“Esto demuestra que los ciudadanos de Euskadi se muestran satisfechos con la atención recibida por su calidad y que la Administración está cerca de las necesidades reales de sus ciudadanos y ciudadanas”*, ha afirmado el Director de la OMA, Joseba Bilbao.

A tenor de lo reflejado por el muestreo, Joseba Bilbao ha anunciado que “el próximo reto es potenciar de manera masiva los nuevos canales de atención (telefónica -012- e internet) con el objeto de liberar a los ciudadanos/as de desplazamientos y pérdidas de tiempo innecesarios”. De esta forma, ha continuado, “pretendemos disminuir el volumen de visitas a las sedes del Gobierno y que aquellas que se realicen lo sean al objeto de recibir servicios de valor añadido”. La materialización de este paso, complejo en el tiempo, supondrá una descarga de trabajos rutinarios a los propios funcionarios/as.

“Con esta encuesta se pretende medir el grado de aceptación que tienen los usuarios y clientes que acuden a los Servicios para la Atención del Ciudadano de los que dispone el Gobierno Vasco, en lo referente a la atención recibida durante el desarrollo de la gestión”, ha explicado Bilbao.

Los datos resultantes permiten concluir que, en comparación con los datos del año pasado, se mantiene la valoración obtenida sobre la atención prestada en ejercicios anteriores. De hecho, el **índice de satisfacción** general de los servicios de atención al ciudadano del Gobierno Vasco **ha subido con respecto a las encuestas de 2000 y 2001** (en aquellas dos encuestas fue del 7.6).

Las personas encuestadas, a la hora de expresar su respuesta, han prestado especial importancia y por orden, los siguientes indicadores: *atención*

*amable y respetuosa; aconsejar las opciones que más le conviene al ciudadano; trabajadores bien formados; explicaciones y formularios donde las cosas estén claramente expuestas; información y trámites sin errores; en caso de denegar una consulta, que ésta esté debidamente razonada; y, que el ciudadano sea atendido en el idioma que desee.*

Entre todos los indicadores, el mayor índice de satisfacción manifestado por los usuarios ha sido por el de ser atendido *en el idioma que se desee y de forma rápida*, mientras que la menor satisfacción ha ido dirigida a la expresión *amplio horario para atender al ciudadano*.

## **Personal e Instalaciones**

En cuanto al Índice de Satisfacción acerca del Personal (ISPER), teniendo en cuenta su cualificación y preparación, ha sido del 7.9 mientras que sobre las Instalaciones (ISINST) ha sido del 7.3, y sobre el Funcionamiento (ISFUNC) del 7.8. Así, los ciudadanos se muestran satisfechos con los trabajadores o personal de los servicios de atención al ciudadano del Gobierno Vasco, así como con su funcionamiento. “Es gratificante comprobar que las personas encuestadas reconocen y valoran la labor de los profesionales de la Administración”, ha señalado Bilbao.

Vistas las características sociodemográficas, quienes mayor satisfacción manifiestan son las personas mayores, y quienes han empleado los servicios de Gipuzkoa, y teniendo en cuenta las características de la gestión, se muestran más contentos quienes han acudido por vez primera, quienes han empleado el servicio en horario de mañana y quienes han realizado su gestión en castellano. Además, en los servicios que menos visitas reciben diariamente los ciudadanos han mostrado un mayor índice de satisfacción.

No se han apreciado diferencias reseñables entre hombres y mujeres a la hora de valorar el grado de satisfacción de los Servicios de Atención al Público del Gobierno Vasco. Eso sí, a medida que se incrementa la edad el índice de satisfacción también es mayor, así el ISG de la población mayor de 45 años es de 7.9.

Los ciudadanos con estudios primarios o menores manifiestan un índice de satisfacción mayor, de manera que para este grupo de ciudadanos el ISG es de 8.0. En función de la situación laboral, las personas que trabajan (7.7.) y las que se encuentran en otra situación (8.1.) son quienes mejor valoran los servicios, mientras que los estudiantes son quienes peor han valorado, con un ISG del 7.4.

Y, finalmente, en Gipuzkoa el Índice de Satisfacción obtenido (8.0.) ha sido más elevado que en Araba y Bizkaia.

### **Perfil del usuario/a**

El perfil de las personas que acuden a las oficinas del Gobierno Vasco no ha variado mucho durante estos años. A pesar de todo, existen algunos cambios que conviene destacar, no tanto por lo que afecta a las características sociodemográficas, sino acerca de las características de la gestión:

- Si bien es cierto que el porcentaje de euskoparlantes que ha acudido durante los últimos años a estas oficinas se ha incrementado (38% en 2000, 39% en 2001 y el 40% en 2003), los usuarios de la gestión en euskera iba descendiendo en las últimas encuestas (10% en 2000, 6% en 2001). Sin embargo, en el año 2003 esa tendencia ha cambiado y el 13% de la gestión se ha realizado en euskera.
- Teniendo en cuenta el objetivo de las visitas a estas oficinas, dividimos todas las encuestas en tres categorías: quienes se han acercado simplemente para ponerse en contacto, para iniciar un trámite y para finalizar el trámite. Durante los últimos años es cada vez mayor el número de ciudadanos que ha acudido a las oficinas del Gobierno Vasco. En este sentido, ha aumentado el número de ciudadanos que ha acudido con el objetivo de iniciar un trámite (29%), es decir, realizar una consulta, o a plantear una queja o reclamación. No obstante, el grueso de usuarios/as (el 40%) ha acudido con el objetivo de finalizar un trámite, esto es, presentar una documentación, consultar listas, realizar un pago o compulsar un documento.
- Sobre el horario de visita cabe señalar que en relación con años anteriores, ha acudido menos gente en horario de tarde: 15% en 2000, 21% en 2001 y 11% en 2003.

### **Evaluación en detalle**

#### **Satisfacción por Servicios**

- 8.7: Juego (Bizkaia)
- 8.4: Trabajo (Gipuzkoa), Juego (Araba), Cultura (Gipuzkoa)
- 8.3: Registro de Asociaciones (Gipuzkoa), Trabajo (Bizkaia), Vivienda y Asuntos Sociales (Gipuzkoa).
- 8.2: Zuzenean 012 - Lakua (Araba), Contratación (Araba), Registro de Asociaciones (Araba).
- 8.1: Biblioteca y Librería (Araba), Industria, Comercio y Turismo (Bizkaia), Vivienda y Asuntos Sociales (Araba).

- 8.0: Registro de Asociaciones (Bizkaia), Juego (Gipuzkoa)
- 7.9: Trabajo (Araba), Zuzenean 012 (Gipuzkoa), Cultura (Bizkaia), Educación (Gipuzkoa).
- 7.8: Zuzenean 012 - Samaniego (Araba), Industria, Comercio y Turismo (Gipuzkoa).
- 7.7: Industria, Comercio y Turismo (Araba).
- 7.4: Zuzenean 012 (Bizkaia), Educación (Bizkaia).
- 7.2: Educación (Araba), Tráfico (Bizkaia).
- 7.1: Tráfico (Gipuzkoa), Tráfico (Araba).
- 7.0: Vivienda y Asuntos Sociales (Bizkaia)

### **Sedes y oficinas**

- 8.7: Gran Vía-2,
- 8.4: Vitoria-Gasteiz - 3
- 8.2: Lakua
- 8.1: Andia, General Concha.
- 8.0: San Martín.
- 7.8: Samaniego, Easo.
- 7.4: Gran Vía - 85
- 7.2: San Prudencio, Ercilla.
- 7.1: San Marcial.

### **Departamentos**

- 8.2: Justicia, Trabajo y Seguridad Social.
- 8.1: Cultura
- 7.9: Hacienda y Administración Pública, Industria, Comercio y Turismo.
- 7.6: Vivienda y Asuntos Sociales.
- 7.5: Educación.
- 7.4: Interior.

Por tanto, el mejor servicio valorado es el de Juego de Bizkaia, la sede que mayor puntuación obtiene es la de Gran Vía, 2, y el departamento mejor valorado el de Justicia, Trabajo y Seguridad Social.

### **Ficha técnica**

El muestreo se realizó a lo largo del año 2003 sobre la base de 2.464 encuestas entre ciudadanos que acudieron a alguno de los 29 puntos de atención ciudadana de la Administración vasca.

- Características sociodemográficas:
  - Sexo: el 45% son hombres y el 55% mujeres.
  - Edad: el 30% representa a los ciudadanos de entre 16 y 29 años; el 47% a los de entre 30 y 45 años, y el 23% a ciudadanos mayores de 45 años.
  - Estudios: el 17% tiene estudios primarios o inferiores, el 18% dispone de estudios profesionales, el 15% estudios secundarios, el 21% estudios medios, y el 29% estudios superiores.
  - Situación laboral: el 22% trabaja en la Administración Pública; el 51% trabaja al margen de la administración pública, el 5% son estudiantes, el 10% se encuentra desempleada, y el 12% restante se encuentra en otro tipo de situaciones.
  - Nivel de conocimiento de euskera: el 41% habla bien o bastante bien en euskera, el 31% habla un poco en euskera, y el 28% restante no sabe euskera.
  - Tamaño de la localidad del cliente/usuario: el 16% de los encuestados vive en localidades pequeñas (menores de 10.000 habitantes), el 31% vive en localidades medianas (de entre 10.000 y 120.000 habitantes) y el 52% vive en una de las tres capitales vascas.
  - Territorio donde está ubicado el centro de servicio: el 20% en Álava, el 47% en Bizkaia y el 33% en Gipuzkoa.