



Encuesta “La Voz de los Ciudadanos 2018”

## Los usuarios de las oficinas de información y atención al ciudadano de las Delegaciones del Gobierno mantienen un alto grado de satisfacción con este servicio público

- El grado de satisfacción global de todos los aspectos analizados por los usuarios de estas oficinas, 4,26 sobre 5, sube cinco centésimas con respecto a 2017 (4,21)
- El Ministerio de Política Territorial y Función Pública ha realizado la encuesta consultando a 9.496 ciudadanos para valorar los servicios que presta y con el objetivo de mejorarlos cada año

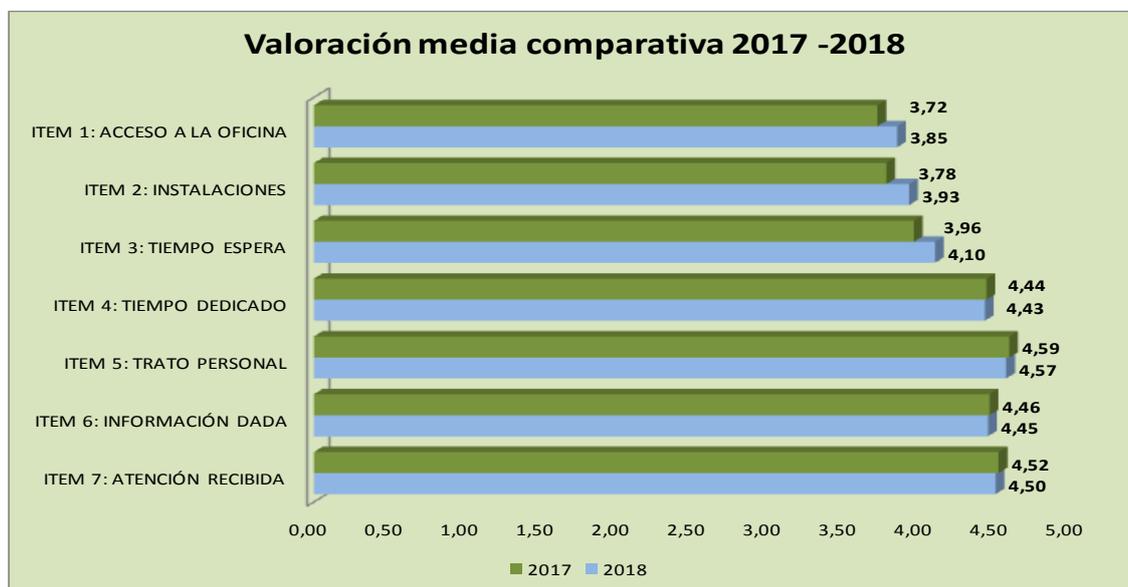
**29 de enero de 2019.-** El grado de satisfacción global de los usuarios de las oficinas de información y atención al ciudadano situadas en las Delegaciones del Gobierno crece ligeramente en términos generales, situándose en 4,26, en una escala de 0 a 5, lo que indica una valoración alta por parte de los 9.496 ciudadanos encuestados, apreciándose una ligera mejoría de 5 centésimas con respecto a la encuesta de 2017 (4,21).

En la encuesta “La Voz del Ciudadano 2018”, que realiza cada año el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, para conocer la valoración de los servicios que reciben los ciudadanos y mejorarlos cada año, se han sometido a valoración aspectos como la atención recibida, la información facilitada, el tiempo de espera, el tiempo dedicado al usuario, el trato personal recibido, instalaciones y accesibilidad.

### Aspectos mejor valorados: trato personal y atención recibida

Los aspectos mejor valorados por los encuestados han sido el trato personal (4,57) y la atención recibida (4,50). Los aspectos con una valoración menor son el acceso a la oficina y las instalaciones, que obtienen una puntuación media de 3,85 y 3,93, respectivamente. Sin embargo, estos dos apartados junto con el tiempo de espera son los tres parámetros cuya puntuación ha subido con respecto a 2017. Otros aspectos (tiempo dedicado, trato personal, información dada y atención recibida) han obtenido una puntuación prácticamente similar a la del año 2017.

El siguiente gráfico recoge las puntuaciones medias obtenidas para los distintos aspectos analizados por este estudio y su comparación con las del año 2017.



Por otra parte, destaca el alto porcentaje de encuestados -83,39% del total- que atribuyen una valoración media alta -4 o 5 puntos- a los aspectos sometidos a encuesta, destacando que ese porcentaje se ha incrementado en 2,79 puntos respecto al 80,6 % registrado en 2017.

Esta tendencia positiva global también se observa para todos los aspectos, como muestra la siguiente tabla.

ITEM	FRECUENCIA DE PUNTUACIONES 4-5 EN 2018	FRECUENCIA DE PUNTUACIONES 4-5 EN 2017
1.- Acceso a la oficina (barreras, señalización)	71,74%	67,3%
2.- Instalaciones	73,17%	65,7%
3.- Tiempo de espera hasta la atención	77,99%	76,6%
4.- Tiempo dedicado en la atención	88,36%	86,8%
5.- Trato personal recibido	92,45%	91,2%
6.- Información facilitada	89,42%	88,0%
7.- Atención recibida respecto de la que esperaba recibir	90,60%	88,8%
<b>TOTAL</b>	<b>83,39%</b>	<b>80,6%</b>

- [Informe completo “La Voz de los Ciudadanos 2019”](#)
- [Resumen del informe](#)