



Informe resumen de resultados de encuestas Ómnibus de 2013

ÍNDICE

- 1. Introducción.**
- 2. Ficha técnica de las encuestas.**
- 3. Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.**
- 4. Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.**
- 5. Encuesta Ómnibus de Servicios Socioculturales.**
- 6. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 1.**
- 7. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 2.**

1. Introducción.

Dentro del ámbito del Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo (PAC-MIDO) del Ayuntamiento de Málaga, concretamente en relación al programa Evalúa, se recogen las actuaciones necesarias para el despliegue del Sistema de Evaluación de la Satisfacción, considerándose la evaluación de la satisfacción de los usuarios un instrumento de fundamental importancia en la mejora de los servicios.

Entre las herramientas de evaluación disponibles encontramos las encuestas Ómnibus, una tipología de estudio cuantitativo (encuesta, normalmente realizadas a través del canal telefónico) que nace para conocer el estado de la percepción de la atención (y otros aspectos concretos) en la ciudadanía.

Su objetivo es averiguar las tendencias que muestran las distintas variables que influyen en el servicio. Consiste en una batería de preguntas simples orientadas a evaluar el grado de conocimiento y satisfacción con los servicios, agrupándose las preguntas por temática similar en los siguientes tipos:

- Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.
- Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.
- Ómnibus de Servicios Socioculturales.
- Ómnibus de Servicios Técnicos.



2. Ficha técnica de las encuestas.

Universo: Población de Málaga mayor de 18 años, con al menos 2 años de residencia en Málaga.

Muestra: 196 elementos

Error muestral: 7 %

P / Q = 50/50

Tipo de encuesta: Telefónica, desde las dependencias del 010 (CME).

Marco Muestral: Guía de teléfonos; números elegidos al azar, para seleccionar ciudadanos con una residencia media de 2 años en el Municipio.

Fechas: Abril de 2013 (Ómnibus de Atención a la Ciudadanía), Mayo-Junio (de Servicios a la Ciudadanía), Junio-Julio (primera oleada de Servicios Técnicos), Julio-Agosto (segunda oleada de Servicios Técnicos) y Septiembre-October (de Servicios Socioculturales)

<i>Edad</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Total</i>
De 18 a 25 años	10	10	20
De 26 a 64 años	72	68	140
Más de 65 años	22	15	37
Total	103	93	196

3. Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.

CONOCIMIENTO	SI	NO
OMAC	46%	54%
010	45%	55%
WWW.MALAGA.EU	50%	50%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	35%	65%

SATISFACCIÓN	SI	NO	A MEDIAS
OMAC	64%	18%	18%
010	71%	11%	17%
WWW.MALAGA.EU	66%	8%	25%
QUEJAS Y SUGERENCIAS	45%	29%	25%



4. Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.

Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- Centros de Servicios Sociales Comunitarios.
- Área de Derechos Sociales.
- Empresa Municipal MAS CERCA.
- Instituto Municipal para la Formación y el Empleo.
- Área de Participación Ciudadana.
- PARCEMASA.

Principales resultados obtenidos:

CONOCIMIENTO SERVICIOS	SI	NO	OTRA RESP.
CSSC	39%	41%	20%
MÁS CERCA	26%	73%	1%
ÓRGANOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14%	69%	17%

VALORACIÓN SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
SERVICIOS SOCIALES	3,47	0,88
IMFE	3,46	0,70
DIFUSIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,98	0,66
PARCEMASA	3,61	0,67



5. Encuesta Ómnibus de Servicios Socioculturales.

Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- Palacio de Ferias y Congresos.
- Área de Igualdad.
- Área de Cultura.
- Área de Juventud.
- Fundación Picasso.
- Área de Turismo.

Principales resultados obtenidos:

CONOCIMIENTO SERVICIOS / VISITAS	SI	NO	OTRA RESP.
PALACIO FERIAS	36%	63%	1%
WEB IGUALDAD	10%	49%	41%
JUVENTUD	36%	55%	9%
FUNDACIÓN PICASSO	40%	60%	0%
DEPORTES	44%	50%	6%

VALORACIÓN SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
ARCHIVO MUNICIPAL	3,02	1,41
PROGRAMAS JUVENTUD	3,78	1,45
MUSEO CASA NATAL PICASSO	3,35	1,41
PROMOCIONES TURÍSTICAS EN CIUDADES EXTRANJERAS (UEFA CHAMPIOS LEAGUE)	4,27	1,03



6. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 1.

Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- GESTRISAM.
- Gerencia Municipal de Urbanismo.
- Área de Comercio, Vía Pública y Mercados.
- Instituto Municipal de la Vivienda.

Principales resultados obtenidos:

CONOCIMIENTO SERVICIOS	SI	NO	OTRA RESP.
SANIDAD	42%	57%	1%

VALORACIÓN SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
GESTRISAM	3,72	0,85
DOMICILIACIÓN IBI	4,18	0,88
OBRAS PAVIMENTACIÓN Y SERVICIOS GMU	3,12	1,01
DECLARACIÓN RESPONSABLE APERTURAS	3,72	0,85
IMV	3,34	1,13
OFICINA REHABILITACIÓN CENTRO	3,68	0,97

7. Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 2.

Áreas/Departamentos que han participado en el estudio:

- EMT.
- Instituto Municipal del Taxi.
- Área de Tráfico.
- Policía Local.
- Rehabilitación de Parques Industriales y Empresariales.
- Servicio de Parques y Jardines.
- Área de Medio Ambiente.

Principales resultados obtenidos:



Ayuntamiento de Málaga

Área de Personal, Organización y Calidad

VALORACIÓN SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESVIACIÓN TÍPICA
EMT	3,87	0,96
PREOCUPACIÓN EMT POR MEDIO AMBIENTE	3,50	0,91
POLICÍA	3,96	0,98
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS POLÍGONOS	2,97	1,08
CONSERVACIÓN PARQUES INFANTILES	3,29	1,19
ADECUACIÓN PLANTAS ACERAS BARRIOS	3,28	1,27

IMPORTANCIA SERVICIOS	MEDIA (1 a 5)	DESV. TÍPICA
PARQUES CANINOS	4,11	1,13
ZONA PERROS PLAYAS TODO AÑO	3,32	1,61
ZONA PERROS PLAYAS FUERA TEMPORADA	3,07	1,48

SERVICIO DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN
ÁREA DE PERSONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA