

**ENCUESTA SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DE OASTCE**



Ceuta, Mayo de 2021

RESUMEN DE FICHA TÉCNICA:

UNIVERSO: Usuarios de OATSCCE durante el mes de Abril de 2021.

Nivel de confianza: 95'45%

Margen de error máximo: 5,44%

Encuestas realizadas válidas: 300 encuestas personales

Trabajo de campo: Del 1 al 30 de Abril de 2021

Técnica: 3 encuestadores personales. Cuestionario estructurado.

Recogida de datos en la sede de OATSCCE. Ceuta.

Muestreo: aleatorio estratificado por departamento

Tratamiento de datos: SPSS

Director de Investigación: Eduardo San José Requejo.

Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología

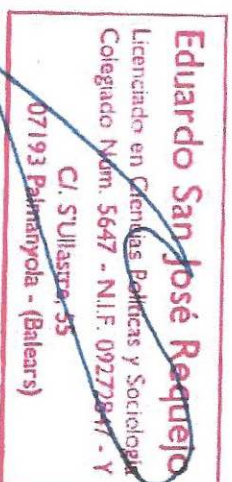


Tabla 1 . Muestra*Departamento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
IPSI	50	16,7	16,7	16,7
Registro	60	20,0	20,0	36,7
Caja	190	63,3	63,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Tabla 2 . Muestra*Medio utilizado para solicitar cita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Teléfono	209	69,7	69,7	69,7
Internet.	91	30,3	30,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Gráfico 1. TODOS. Tiempo entre solicitud de cita y otorgación

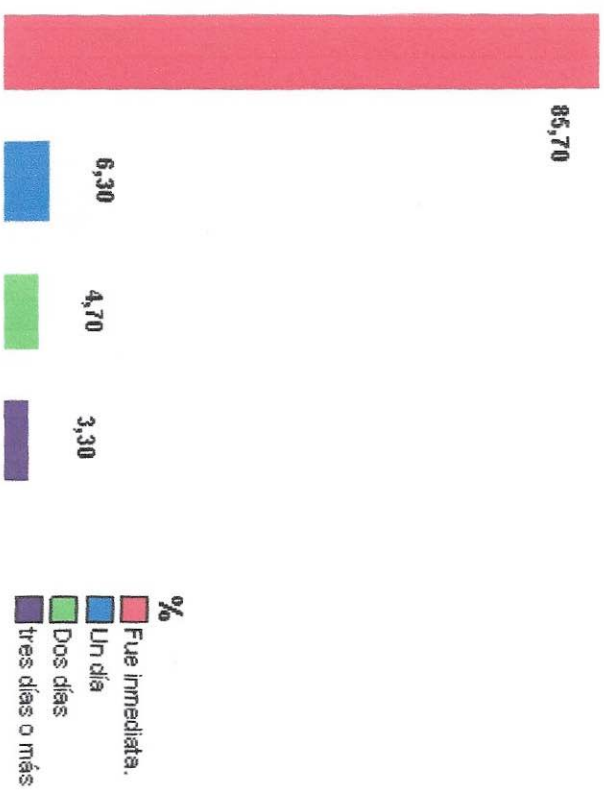


Gráfico 2. INTERNET. Tiempo entre solicitud de cita y otorgación

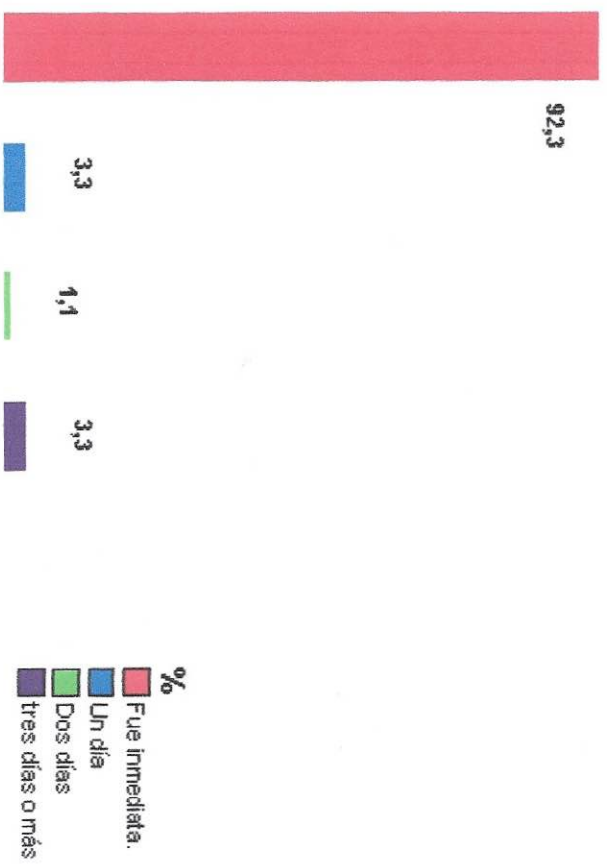


Gráfico 3. TELÉFONO. Tiempo entre solicitud de cita y otorgación

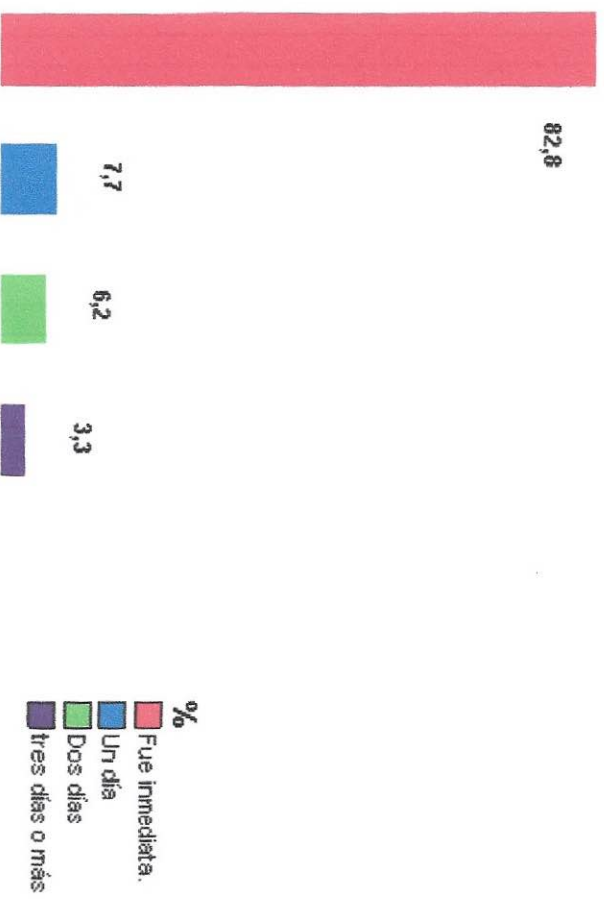


Gráfico 4. TODOS ¿Le dieron cita en el momento o hubo de esperar a otro día?

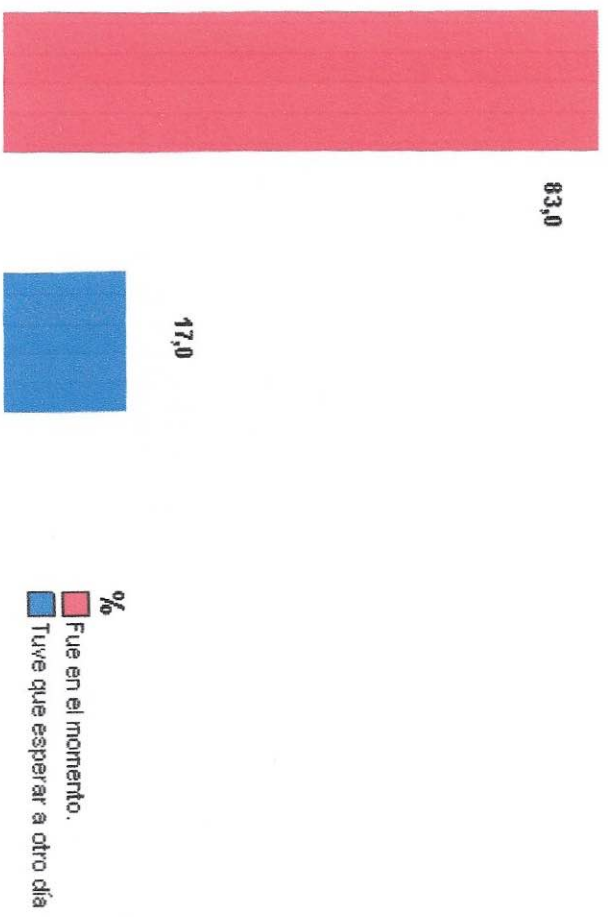


Gráfico 5. INTERNET ¿Le dieron cita en el momento o hubo de esperar a otro día?

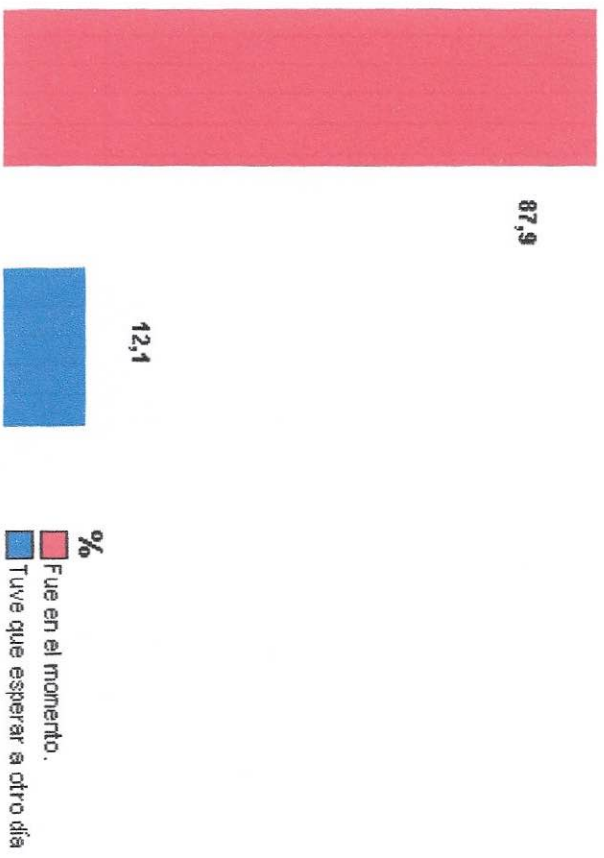


Gráfico 6. TELÉFONO ¿Le dieron cita en el momento o hubo de esperar a otro día?

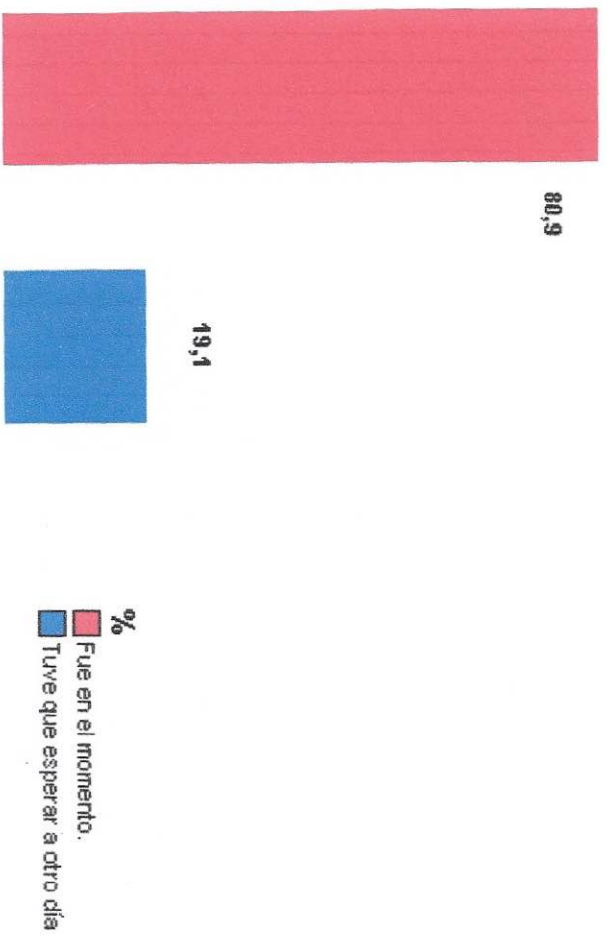


Gráfico 7. INTERNET. Medio utilizado para solicitar la cita

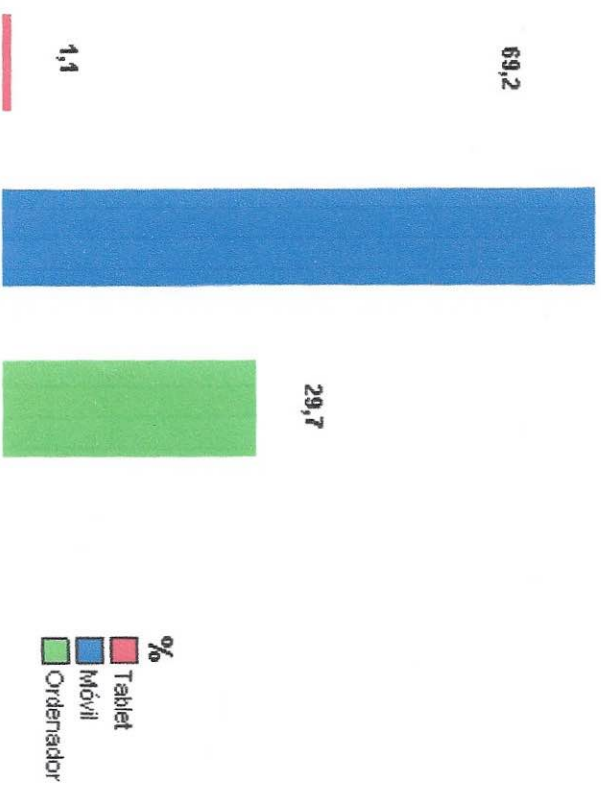


Gráfico 8 . INTERNET. ¿Le fue fácil e intuitivo solicitar cita por internet?

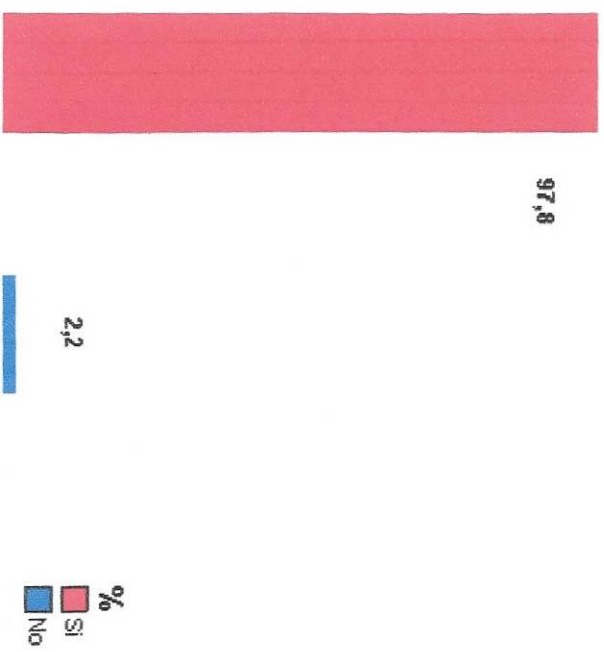


Tabla 3 . INTERNET. Si no lo le resultó fácil, comente el porqué

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no lo entiendo	1	1,1	1,1	98,9
No saber elegir que oficina coger	1	1,1	1,1	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Gráfico 9. TELÉFONO ¿tardó mucho en ser atendido?

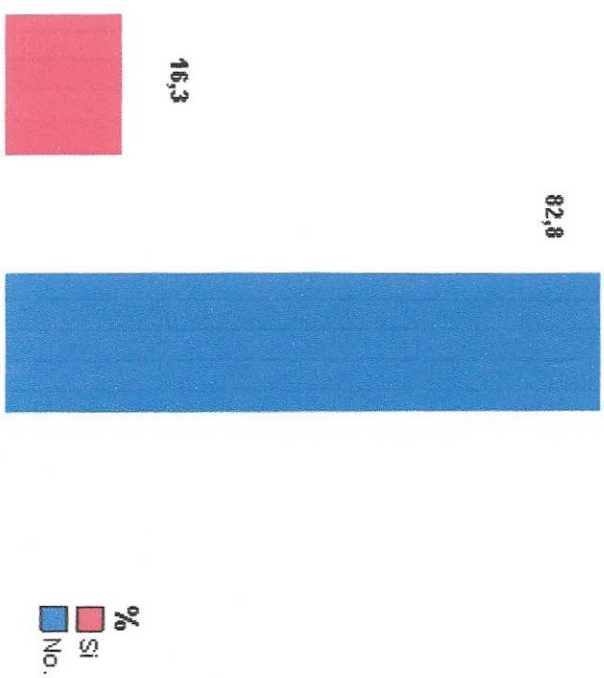


Gráfico 10. TELÉFONO. ¿le contestaron a la primera llamada?

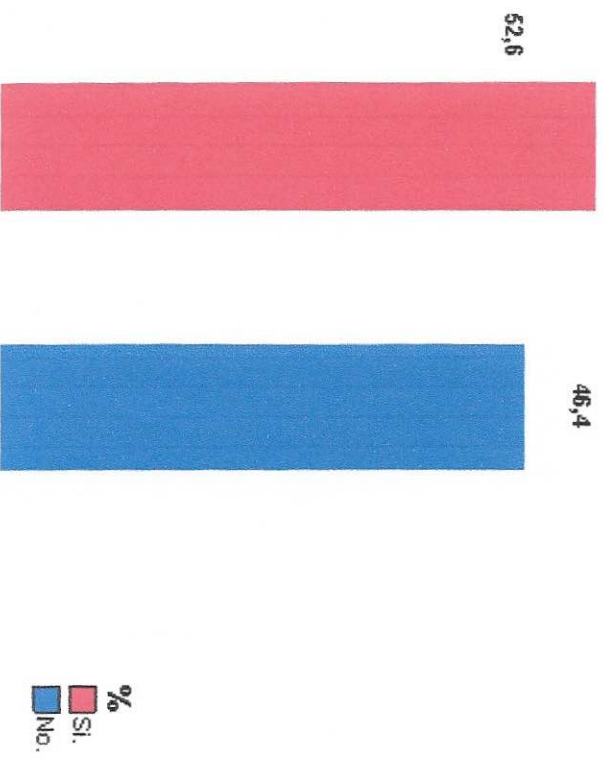


Gráfico 11 . TELÉFONO.Número de llamadas realizadas para conseguir cita

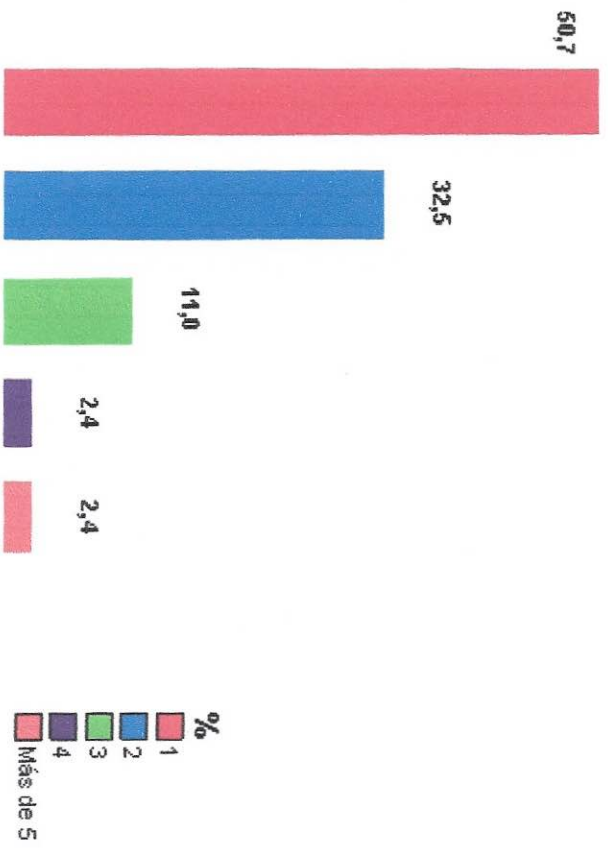


TABLA 4. TELÉFONO. Cuando le atendieron, de 0 a 10 califique el tratamiento recibido. Siendo el 0 muy deficiente y el 10 ágil y profesional

	N	Media
Sólo teléfono. Cuando le atendieron, de 0 a 10 califique el tratamiento recibido. Siendo el 0 muy deficiente y el 10 ágil y profesional	209	8,89
N válido (según lista)	209	

Entre el 1 y el 30 de abril se efectuaron un total de 300 entrevistas personalizadas a los usuarios del Organismo Autónomo Servicios Tributarios (OASTCE) a fin de determinar el grado de satisfacción de los mismos en el Servicio de Atención al Cliente.

Sobre un modelo definido y estructurado de 10 preguntas había que establecer si el tiempo en la atención, en la otorgación de las citas para el sistema de cita previa, así como el trato recibido, entre otras cuestiones planteadas, eran lo suficientemente adecuadas para la mejor disposición de elementos en la atención de las demandas de los usuarios.

Comprobar la atención en las citas telefónicas y la usabilidad en el modelo de internet, han sido otros de los objetivos para establecer las bondades o no del sistema adaptado al ciudadano.

Tres encuestadores personales se han dispuesto, cada uno de ellos, en las distintas áreas de prestación de servicios de OASTCE: En las oficinas de Ipsi; en las oficinas de Caja y en las de Registro para recoger aleatoriamente las impresiones de los usuarios.

Entrevistas: Área Ipsi: 50
Área Caja: 60
Área Registro: 190
TOTAL: 300

TIEMPO ENTRE SOLICITUD DE CITA Y OTORGACIÓN

Tanto los atendidos telefónicamente como por internet refieren inmediatez en las peticiones. Entre los dos tipos de usuarios, **el 85,79% han admitido una respuesta "inmediata"**. Un 6,30% han manifestado una demora de 1 día; un 4,70% demorados en 2 días; y un 3,30% manifiesta un retraso de 3 o más días.

De manera segregada: Los atendidos por internet de manera inmediata son el 92,3%

Los atendidos vía telefónica que manifiestan inmediatez alcanzan el 82,8%

¿DIERON CITA EN EL MOMENTO O HUBO DE ESPERAR A OTRO DÍA?

El cómputo tanto de usuarios vía teléfono como vía internet, que fueron **citados en el momento**, marca un porcentaje elevado del **83,0%** frente al 17,0% que indicaron una demora de un día.

Con datos segregados: Los atendidos por internet y citados en el momento fueron el 87,9%

Los atendidos vía telefónica citados en el momento fueron el 80,9%

MEDIO UTILIZADO PARA SOLICITAR CITA

Los usuarios se decantan por la **atención telefónica en un 69,7%**, frente a los que emplean los accesos de **internet (30,3%)**. De entre estos últimos destaca el uso del **móvil (69,2%)** como medio utilizado prioritariamente; un 29,7% accedieron desde un **ordenador** y el 1,1% lo hizo a través de una **Tablet**.

MEDIO TELÉFONO:

¿TARDÓ MUCHO EN SER ATENDIDO? Más de 8 de cada 10 encuestados (82,8%) manifestaron que no tardaron en atenderle, y el 16,3 si apuntó haber sufrido un retraso

¿LE CONTESTARON A LA PRIMERA LLAMADA? Ante esta cuestión los resultados se equilibran aunque con un ligero margen a favor de los que sí fueron atendidos a la primera llamada, un 52,6%, ante los que manifestaron que tuvieron que realizar alguna que otra llamada más, un 46,4%.

¿REALIZÓ MÁS DE UNA LLAMADA? El 50,7% de los usuarios que manifestaron haber tenido que realizar más de una llamada, empleó 1 llamada más; el 32,5% una tercera llamada; el 11,9% hasta 4 llamadas; y el 2,4% tuvieron que hacer 5 o más llamadas.

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA: La calificación media respecto del trato recibido por el usuario marca un guarismo rozando entre el notable alto y el sobresaliente. Los clientes, que podían puntuar entre un 0 y un 10, han manifestado haber recibido un muy buen trato y sitúan la calificación media en un **8,89**.

MEDIO INTERNET:

¿LE FUE FÁCIL, INTUITIVO Y ACCESIBLE SOLICITAR SU CITA POR INTERNET?. Entre los usuarios que accedieron a la solicitud de cita previa por internet, casi la totalidad de ellos -el 97,8%- manifestaron no haber encontrado problemas de usabilidad a través de esta plataforma. Por el contrario, sólo el 2,2% dijeron haber tenido alguna dificultad.

SI NO LE RESULTÓ FÁCIL, DÍGANOS EL PORQUÉ. Entre el 2,2% de los usuarios que encontraron dificultades para realizar el trámite por internet, manifestaron que no supieron elegir qué oficina debía clicar, o no hallaron cómo hacerlo; mientras que otros dijeron que no entendían la plataforma

CONCLUSIÓN:

La **Atención al Cliente** proporcionada **por OASTCE** cuenta con un rendimiento **NOTABLE**, en función de los criterios aportados por los usuarios que han accedido al sistema de cita previa para ser asistidos en cualquiera de los departamentos del Organismo Servicios Tributarios. Se decanta como un modelo satisfactorio para la mayoría de los ciudadanos-clientes quienes, en un alto porcentaje, emplean la vía telefónica para ser atendidos. Asimismo consideran con especial expresión el muy buen trato con el que se dispensa al ciudadano en el proceso de cita por esta vía. Si se aprecia un grado de mejora en el tiempo de respuesta de las llamadas.