



Encuesta Telefónica de satisfacción del uso del Buzón Ciudadano Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Diciembre 2013

INTRODUCCION

El informe que presentamos a continuación es el resultado de una encuesta de satisfacción a las personas que han utilizado el buzón ciudadano, herramienta que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz facilita a todo aquel o aquella que quiera realizar una reclamación, una queja o simplemente una opinión acerca de las funciones que cumple o debiera cumplir la institución municipal¹. Es un instrumento por tanto de participación ciudadana en los asuntos comunes y un espacio público para conocer las opiniones de los demás.

Esta herramienta se gestiona desde el Servicio de Información del Departamento municipal de Tecnologías de la Información y se lleva a cabo desde la página oficial del ayuntamiento en Internet; integra también las quejas y sugerencias que llegan desde otros canales de comunicación con la administración local, el teléfono de información municipal 010 y las 12 oficinas de atención ciudadana distribuidas en todas las zonas de la ciudad y ubicadas en los centros cívicos.

Dicho servicio considera necesario evaluar el uso que se da a esta herramienta y recabar aspectos de mejora para su gestión. En concreto establece los siguientes objetivos

Objetivos:

Formular propuestas de mejora a partir de la detección de los puntos críticos respecto al uso y manejo por parte de la ciudadanía al buzón y a su gestión por parte del Ayto.

En relación con:

- *El procedimiento o pasos a seguir para el uso del buzón: acceso, localización del área temática/tema donde ubicar el comentario, identificación, redacción de comentarios, localización y lectura de las respuestas.*
- *Expectativas respecto a la respuesta que se espera: tiempo óptimo desde que se publica el comentario y tipo de respuesta.*
- *Condiciones de uso del buzón (identificación, comentarios abiertos, eliminación de comentarios o partes improcedentes).*

Para todo ello se ha diseñado una encuesta² de uso, satisfacción y expectativas, cuya recogida de información se ha realizado en dos momentos distintos y con método a su vez diferente:

¹ Las instituciones públicas no son (solo o principalmente) prestadoras de servicios sino que sus funciones más importantes son, sobre todo, garantizar la seguridad jurídica e institucional, asegurar las instituciones democráticas, y función de liderazgo de la sociedad basado en el bien común. Lo público, lo privado y la sociedad del siglo XXI. Congreso de recursos humanos .Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz 2012

² El diseño de encuesta se adjunta en este informe como anexo

En el verano de 2012 se implementó dicha encuesta a través de la Web, ofreciendo la posibilidad de valorar el buzón a todas las personas que quisieran y/o a las que han realizado alguna queja, opinión, sugerencia, bien sea a través del 010, OAC, Internet, durante este periodo de tiempo. En total se recibieron 211 encuestas, obteniendo una valoración general del buzón de un 6,4 (en una escala del 1 al 10), siendo la “opción de publicar de forma pública o privada” el aspecto mejor valorado y la “resolución del problema si se plantea” el peor con una puntuación de 4,7.

En el otoño del 2013 se ha vuelto a implementar la encuesta de satisfacción en esta ocasión a través del teléfono 010, a todas aquellas personas que en el 2012 realizaron una queja en el buzón y facilitaron un número de contacto. En total se han realizado 591 entrevistas, es decir, se ha aumentado la muestra, con lo que el error muestral ha sido menor. En cambio la satisfacción general con el buzón ha descendido ligeramente a un 6,1 (en una escala del 1 al 10), coincidiendo la “opción de publicar de forma pública o privada” como el aspecto mejor valorado, con un 7,3 de nota y la “la resolución del problema si se plantea” el aspecto peor valorado aunque aprobado, con un 5,82 entre las personas que han recibido alguna respuesta.

En síntesis, hay una apreciación positiva del buzón como elemento receptivo de quejas y sugerencias, que debe mantenerse en el tiempo y que debe mejorar en cuanto al nivel de respuesta y de la resolución de los problemas que plantean los ciudadanos:

'El buzón ciudadano como sistema de participación en la ciudad'

'Servicio directo, permite dar solución a los problemas de la ciudad, debe continuar'

'La atención telefónica es muy buena pero no tanto la resolución del problema'

'Diferencias entre los canales: el 010 responde adecuadamente, el buzón en cambio no'

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Contextualización:

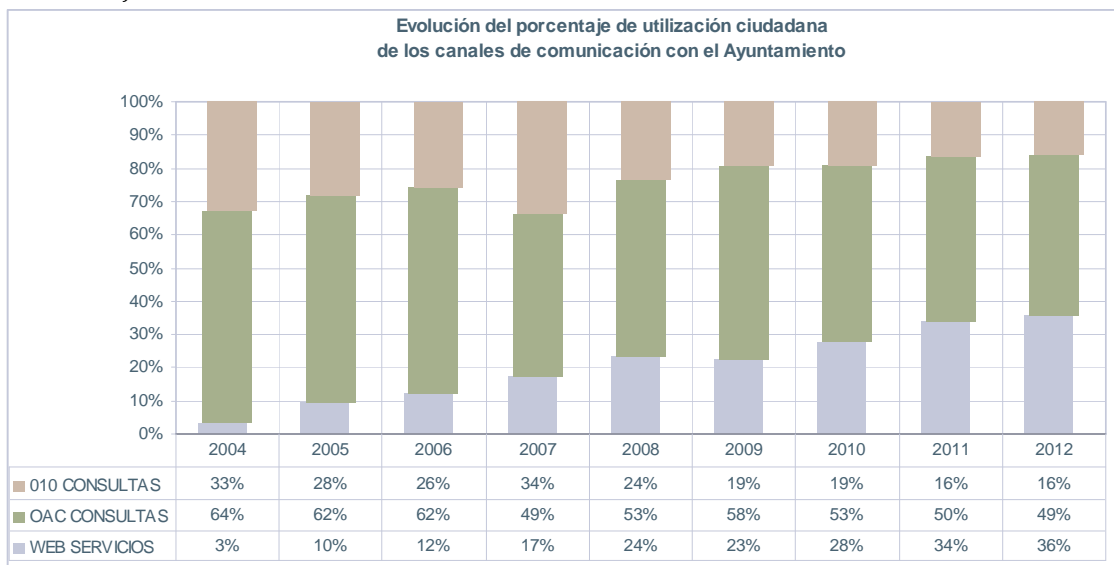
A medida que se han puesto en marcha nuevos canales de comunicación con el Ayuntamiento, el ciudadano/a ha utilizado dichos canales de forma cada vez más diversificada. Las oficinas de atención ciudadana, sistema más tradicional de participación va aumentando hasta el 2009 para descender a partir de entonces y, aunque sigue siendo el más usado, da paso, fundamentalmente al uso de Internet. Si en el 2004 el número de servicios prestados a través de la web era de cincuenta al día de promedio, en el 2012 alcanza el millar (1034 servicios de media al día). En la actualidad, los ciudadano/as se comunican con el ayuntamiento en el 49% de las veces de forma presencial en alguna de las oficinas de atención ciudadana, el 36% a través de Internet y el resto el 16% por teléfono. Sin embargo, cuando de una queja o reclamación se trata, se utiliza por mayoría el 010, como veremos en el apartado de uso.

UTILIZACIÓN CIUDADANA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO

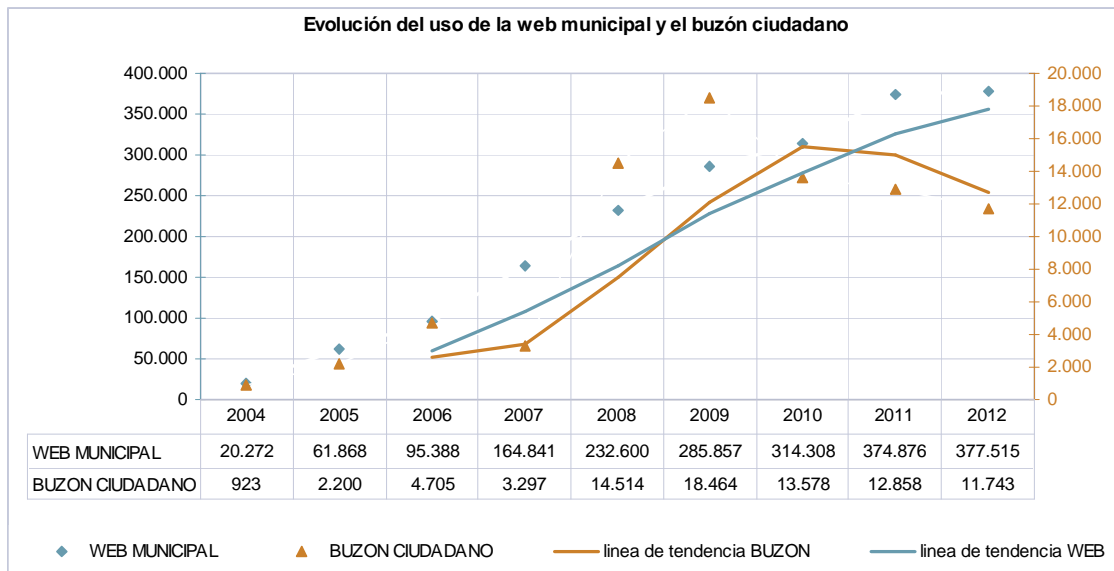
CANAL	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
WEB MUNICIPAL	20.272	61.868	95.388	164.841	232.600	285.857	314.308	374.876	377.515
OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA	380.490	404.019	474.615	469.372	521.946	740.233	593.060	556.333	516.238
TELÉFONO 010	194.161	180.598	197.861	326.790	233.343	242.678	219.445	181.603	168.007
TOTAL	594.923	646.485	767.864	961.003	987.889	1.268.768	1.126.813	1.112.812	1.061.760
SERVICIOS	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
BUZÓN CIUDADANO	923	2.200	4.705	3.297	14.514	18.464	13.578	12.858	11.743
% sobre servicios usados en la web	4,6%	3,6%	4,9%	2,0%	6,2%	6,5%	4,3%	3,4%	3,1%
Consultas al día BUZÓN	3	6	13	9	40	51	37	35	32
Consultas al día WEB	56	170	261	452	637	783	861	1.027	1.034
Consultas al día OAC	1.042	1.107	1.300	1.286	1.430	2.028	1.625	1.524	1.414
Consultas al día 010	532	495	542	895	639	665	601	498	460

** En 2007 el número de atenciones a través del 010 incluye también las llamadas que realiza el Ayuntamiento a través de la centralita, por lo que no es comparable a otros años
Fuente: Departamento de Tecnologías de la Información, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Porcentaje de uso



Si bien el uso de la WEB municipal tiene una línea de tendencia ascendente desde su implantación, tanto en valores absolutos como en el porcentaje de uso con respecto al resto de canales, el buzón tiene otro recorrido: ha sido creciente hasta el 2009, momento más alto en términos absolutos y con respecto al conjunto de consultas de la web, para iniciar una línea descendente en los siguientes tres años.



El buzón ciudadano se utiliza 32 veces al día (11.743 consultas en el 2012); dado que han respondido 591 personas, los resultados obtenidos tienen un error del 4%, para un nivel de confianza del 95%.

	2012*	2013*
ENCUESTAS REALIZADAS	211	591
Porcentaje sobre consultas al buzón ciudadano	1,8%	5,0%
Error muestral	6,8	4,0

2012*: Encuesta a través de la web municipal a personas que han utilizado el buzón ciudadano

2013*: Encuesta telefónica a personas que en el 2012 han puesto una queja (a través de cualquier canal) y han dejado un teléfono de contacto

Perfil:

Las personas que han contestado al cuestionario residen prácticamente en su totalidad en el municipio. Se trata de personas con una edad media de 47,5 años; adultas en su mayoría entre 35 y 64 años, un 14% son menores de 35 y otro porcentaje similar son mayores de 65 años. Hay un mayor peso de mujeres, el 56%, y es la variable significativa en la situación de actividad: más activas mujeres, aunque paradas, y también más inactivas. El nivel de estudios depende de la edad, destaca el 44% de personas con estudios superiores muy por encima del nivel universitario de la población en general; también destaca el 13% de trabajadores hombres por cuenta propia, porcentaje similar al general de afiliados a la seguridad social. Es decir han contestado en mayor medida que su representación entre la población total, **los universitarios, los activos ocupados, y las mujeres.**

Residen en Vitoria-Gasteiz (el 97%)

Edad media 47,5 años

sexo y edad	hombres	mujeres	Total
edad media	47,4	47,6	47,5
menor de 35	16%	13%	14%
de 35 a 44	27%	30%	29%
de 45 a 64	48%	46%	47%
de 65 y mas	10%	11%	11%
total %	100%	100%	100%
total encuestas	261	330	591

Con estudios secundarios o universitarios, sobre todo los menores de 45 años

estudios	Grupos de edad				Total
	menor de 35	de 35 a 44	de 45 a 64	de 65 ymas	
primarios	6%	15%	23%	41%	20%
secundarios	50%	43%	44%	41%	44%
universitarios	44%	42%	33%	17%	36%
total %	100%	100%	100%	100%	100%
total encuestas	84	169	275	63	591

Personas activas, más paradas que parados y más mujeres inactivas

actividadprincipal	hombres	mujeres	Total
ACTIVO	83%	77%	80%
INACTIVO	17%	23%	20%
total %	100%	100%	100%
total encuestas	261	330	591

actividadprincipal	hombres	mujeres	Total
Trabaja por cuenta ajena	58,6%	54,5%	56,3%
Busca trabajo	11,1%	12,7%	12,0%
Jubiladoa	13,4%	10,3%	11,7%
Trabaja por cuenta propia	13,4%	9,4%	11,2%
Labores del hogar	0,4%	7,9%	4,6%
Otros	2,7%	4,5%	3,7%
Estudia	0,4%	0,6%	0,5%
total %	100%	100%	100%
total encuestas	261	330	591

Uso del buzón:

La mayoría de las personas participantes en la encuesta 2013 ha utilizado 1 o 2 veces el buzón en el último año, básicamente a través del 010 (el 92%) y para poner una queja en primer lugar (el 84%) y, a gran distancia, para aportar una sugerencia (el 27%).

En el último año, ¿ha usado en alguna ocasión el buzón ciudadano del ayuntamiento?

Frecuencia	hombres	mujeres	total
1 o 2 veces	57%	60%	59%
de 3 a 5	29%	29%	29%
de 6 a 10	10%	7%	8%
mas de 10	4%	3%	4%
Total %	100%	100%	100%
Total encuestas	261	330	591

El teléfono 010 es el más usado, varía en función de la edad y de la actividad: a medida que la población es más joven deja de usarlo a favor de la web, hay diferencias entre activos (más usuarios de la WEB) e inactivos (más usuarios de OAC).

No hay diferencias entre hombres y mujeres

¿A través de qué canal?

canal	menor de 35	de 35 a 44	de 45 a 64	de 65 ymas	%	TOTAL
010	88%	89%	94%	97%	92%	544
web	14%	17%	12%	0%	12%	73
oac	4%	6%	4%	10%	5%	30
correo ordinario	0%	1%	0%	2%	1%	3
total casos válidos	84	169	275	63	591	690

Porcentajes superiores al 100% por tratarse de pregunta con respuesta múltiple

El teléfono 010 es el más usado, varía en función de la edad: a medida que la población es más joven dejan de usarlo a favor de la web.

No hay diferencias entre hombres y mujeres, depende de la edad

Si se trata de poner una queja o realizar una sugerencia se utiliza en gran medida el teléfono 010. Para expresar una opinión el canal se usa indistintamente uno u otro.

¿Cuál ha sido el motivo?

motivo	canal				%	Total casos
	OAC	WEB	010	Correo ordinario		
conocer su funcionamiento	0%	0%	100%	0%	100%	0
leer buscar los comentarios de otros	33%	67%	0%	0%	100%	3
buscar respuesta a una queja mia	0%	100%	0%	0%	100%	3
aportar sugerencias	6%	8%	86%	1%	100%	2
poner una queja	4%	10%	86%	0%	100%	155
expresar mi opinion	27%	33%	40%	0%	100%	406
solicitar informacion	0%	100%	0%	0%	100%	15
%	5%	12%	83%	0%	100%	7
Total casos	30	70	490	1	100%	591



Valoración del buzón ciudadano del ayuntamiento:

En general, el buzón ciudadano obtiene una valoración positiva, del 6,1 en una escala del 1 al 10. Se considera una herramienta válida y fácil de usar para comunicarse con el ayuntamiento; es importante en opinión de los participantes que se pueda optar por comunicar de forma pública o privada y está bien asimismo que se eliminen los comentarios inadecuados. Sin embargo, la valoración es algo menos favorable, aunque también positiva, cuando se trata de la respuesta ofrecida por el ayuntamiento: la resolución del problema si lo hubiera, obtiene un 5,8.

Con respecto a las valoraciones obtenidas en el 2012 se observa un descenso en la valoración general y en alguno de los aspectos considerados. Mejoran los aspectos de la web, identificación, instrucciones de uso y la "opción de publicar de forma pública o privada".

Valoración del buzón ciudadano	2013		2012		dif.
	(1)	(2)	(1)	(2)	
Aspectos a valorar	nº respuestas	puntuación media	nº respuestas	puntuación media	
Opción de publicar de forma pública o privada	73	7,3	62	7,2	0,1
Eliminación de comentarios o partes improcedentes	76	6,6	62	6,8	-0,2
Instrucciones sobre el uso y funcionamiento del buzón	73	6,5	62	6,4	0,1
Identificación obligatoria para acceder, eliminar comentarios	73	6,5	62	5,4	1,1
Pasos o recorrido por la página web para acceder al buzón	73	6,3	62	6,7	-0,4
Agrupación de temas	73	6,2	62	6,5	-0,3
VALORACION GENERAL	591	6,1	211	6,4	-0,3

(1) el número de respuestas depende del canal utilizado

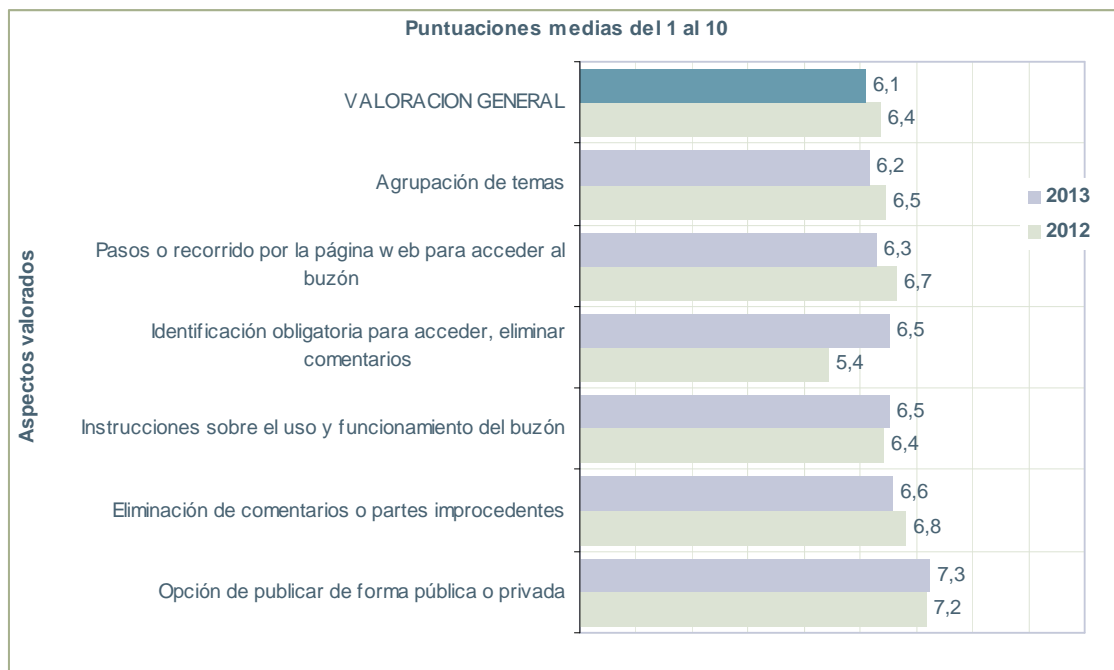
si se trata del 010 o de las OAC no procede responder

73 casos son las respuestas de valoración de la web

591 casos totales, independientemente del canal

(2) escala utilizada del 1 al 10, donde el 1 es la peor valoración y el 10 la mejor

en rojo aspectos con puntuaciones por debajo de la media y diferencias negativas



Las diferencias observadas en las variables independientes (canal, sexo, edad, actividad) no son significativas estadísticamente, aunque observemos que el 010 es el canal mejor valorado, o que los hombres y las personas mayores valoren más positivamente los distintos aspectos del buzón.

Valoración del buzón ciudadano

Aspectos a valorar	Total	oac	web	010	hombre	mujer	<35	35-44	45-64	>64
Opción de publicar de forma pública o privada	7,3	7,7	7,2	.	7,0	7,5	6,5	7,6	7,2	.
Eliminación de comentarios o partes improcedentes	6,6	5,3	6,6	.	6,1	7,0	5,8	7,0	6,6	.
Instrucciones sobre uso y funcionamiento	6,5	6,7	6,3	.	5,8	6,7	5,8	6,7	6,2	.
Identificación obligatoria para acceder, eliminar comentarios	6,5	5,0	6,6	.	6,2	6,8	4,9	7,3	6,5	.
Pasos o recorrido por la página web para acceder al buzón	6,3	6,3	6,3	.	5,8	6,6	5,7	6,6	6,2	.
Agrupación de temas	6,2	7,7	6,1	.	5,8	6,4	6,0	6,3	6,1	.
Valoración general	6,1	5,8	5,9	6,1	6,3	5,9	5,9	6,0	6,1	6,4

Es significativa otra variable, según la prueba ANOVA, de comparación de medias³, el motivo de uso del buzón, donde se obtienen las puntuaciones más altas cuando se trata de “solicitar información”, “expresar opiniones”, o “leer los comentarios de otros”.

Valoración del buzón ciudadano

Aspectos a valorar	Total	conocer su funcionamiento	leer buscar los comentarios de otros	buscar respuesta a una queja mía	aportar sugerencias	poner una queja	expresar mi opinión	solicitar información
Opción de publicar de forma pública o privada	7,3	.	8,0	7,5	6,8	6,9	8,6	8,6
Eliminación de comentarios o partes improcedentes	6,6	.	8,3	6,0	6,8	5,9	8,6	8,7
Instrucciones sobre uso y funcionamiento	6,5	.	7,3	7,0	6,1	6,0	7,4	7,7
Identificación obligatoria para acceder, eliminar comentarios	6,5	.	6,7	7,0	7,1	6,3	6,4	6,9
Pasos o recorrido por la página web para acceder al buzón	6,3	.	7,3	6,5	6,6	5,8	7,8	7,4
Agrupación de temas	6,2	.	7,3	5,5	6,3	5,8	7,2	7,1
Valoración general	6,1	9,0	7,7	7,0	6,5	5,9	6,8	5,9

En rojo aspectos con diferencias significativas en la variable independiente

Hay que tener en cuenta, no obstante, que esta batería de ítems ha sido contestada por los encuestados, antes de ser preguntados por si han recibido una respuesta o no, que es lo vamos a diferenciar a continuación. Es decir los aspectos de tiempo o calidad de la respuesta y resolución del problema si lo hay, tiene sentido si han recibido alguna respuesta lógicamente:

³ El procedimiento ANOVA de un factor genera un análisis de varianza de un factor para una variable dependiente cuantitativa respecto a una única variable de factor (la variable independiente). El análisis de varianza se utiliza para contrastar la hipótesis de que varias medias son iguales. Esta técnica es una extensión de la prueba t para dos muestras. Calcula los siguientes estadísticos: Número de casos, Media, Desviación típica, Error típico de la media, Mínimo, Máximo y los Intervalos de confianza al 95% de cada variable dependiente para cada grupo.

Valoración de la respuesta recibida

Se observa claramente que recibir algún tipo de respuesta aumenta la valoración general del usuario, hasta el 7,1. Sin embargo, sólo el 50% ha recibido respuesta (frente al 58% de los participantes de la encuesta 2012).

Para los que han recibido algún tipo de respuesta, en el 21% de los casos el tiempo de espera ha sido "más de lo que esperaba" y un 33% considera que la respuesta ha sido "poco precisa". En ambos casos el porcentaje se ha reducido con respecto a la encuesta 2012

¿Ha recibido alguna respuesta?	ENCUESTA 2013		ENCUESTA 2012	
	nº casos	Porcentaje	nº casos	Porcentaje
Si	298	50%	123	58%
no he recibido respuesta	256	43%	56	27%
no esperaba respuesta	37	6%	32	15%
Total	591	100%	211	100%
Para los que han recibido respuesta				
Tiempo de respuesta				
antes de lo que esperaba	82	28%	27	22%
tal y como esperaba	154	52%	61	50%
mas de lo que esperaba	62	21%	35	28%
Calidad de la respuesta				
respuesta poco precisa	97	33%	58	47%
adecuada	172	58%	59	48%
mejor de lo que esperaba	29	10%	6	5%
Total	298	100%	123	100%

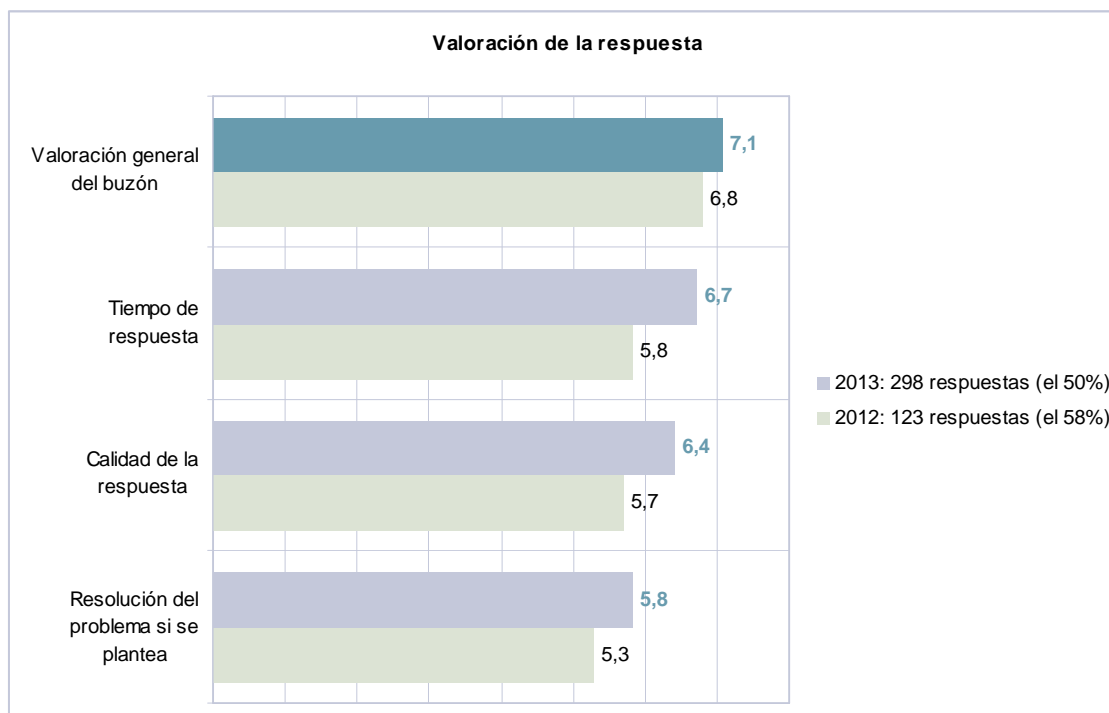
Las peores puntuaciones se obtienen entre los que "no" han recibido respuesta y además baja con respecto al año anterior: las personas que no han recibido respuesta en el 2013 dan una valoración del 4,9 y del 5,3 en el 2012.⁴

ENCUESTA 2013			Valoración general del buzón	Aspectos valorados		
alguna respuesta	N	%		Tiempo de respuesta	Resolución del problema	Calidad de la respuesta
Si	298	50%	7,1	6,7	5,8	6,4
No he recibido respuesta	256	43%	4,9	no procede		
No esperaba respuesta, quería dejar constancia de mi opinión	37	6%	5,9			
Total	591	100%	6,1			

ENCUESTA 2012			Valoración general del buzón	Aspectos valorados		
alguna respuesta	N	%		Tiempo de respuesta	Resolución del problema	Calidad de la respuesta
Si	123	58%	6,8	5,8	5,3	5,7
No he recibido respuesta	56	27%	5,4	no procede		
No esperaba respuesta, quería dejar constancia de mi opinión	32	15%	6,3			
Total	211	100%	6,4			

⁴ La demanda de respuesta, sea cual sea el motivo del uso del buzón ciudadano, es lo que más se repite en las observaciones recogidas en el Anexo2

Por el contrario, la valoración de los aspectos contemplados de los que “sí” han recibido respuesta ha mejorado con respecto al 2012 en todos los aspectos contemplados: el tiempo de respuesta mejora hasta un 6,7, la calidad de la respuesta con un 6,4 y la resolución del problema hasta un 5,8.



Valoración de la organización de las áreas temáticas

El buzón ciudadano está organizado en áreas temáticas que a su vez se dividen en diferentes categorías. Aunque el 93% de los encuestados expresa que NO “está bien como está”, a la hora de detallar qué falta o sobra, apenas se aprecian alternativas o propuestas de mejora, las respuestas son vagas, aportaban más ideas las observaciones de la encuesta 2012, por ejemplo, faltan temas como “gobierno de la ciudad”, “presupuestos”, “juventud”, “euskera” y sobran temas como “integración social”, “participación ciudadana”. También hay quien piensa que no sobra nada pero que la búsqueda por áreas o temas dificulta la “búsqueda de algo concreto”, comentando la posibilidad de un buscador o filtros por fecha.

En su opinión, ¿qué temas faltan o sobran en la organización de los temas utilizada?

Está bien como está	SI	2013		2012	
		42	7%	42	20%
	NO	549	93%	169	80%

2013

Temas que faltan

ES DIFÍCIL DE ENTENDER*
INFRAESTRUCTURA DE CALLES, RUIDO DE BARES*
MAS CONCRETO*
MAS DETALLADO CADA AREA*
NO PUEDE PRECISAR EN ESTE MOMENTO*

Temas que sobran

ES COMPLICADO PARA PRINCIPIANTE*
NO PUEDE PRECISAR EN ESTE MOMENTO*
TODO*

2013

Temas que faltan

ATENCION DEL 010 NO SOLO DIAS LABORALES*
GOBIERNO DE LA CIUDAD, EUSKERA, JUVENTUD..*
HACER UN CROQUIS CON LOS TEMAS*
ICONOS MAS INTUITIVOS*
JUVENTUD*
MEJOR (Y DIFERENTE) ORGANIZACION DE LOS TEMAS*
ORGANIZACION MUNICIPAL, GESTION DEL PRESUPUESTO*
PERROS, LOCUTORIOS, RUIDO EN LA VIA PUBLICA*
PODER ORDENAR POR FECHA, FILTROS*
RESPUESTAS EFICACES PERSONALIZADAS A CADA TEMA*
UN BUSCADOR*

Ns/nc*

Temas que sobran

EXCESIVOS PASOS PARA HACER UN QUEJA*
HAY DEMASIADAS SUBCATEGORIAS, ES LIOSO ENCONTRAR ALGO CONCRETO*
HAY DEMASIADOS TEMAS*
HAY QUE GENERALIZAR MAS Y ELIMINAR PROFUNDIDAD EN EL ARBOL TEMATICO*
INTEGRACION SOCIAL*
NUNCA SOBРАН TEMAS*
PARTICIPACION CIUDADANA*
NUNCA SOBRA NADA PARA LOS CIUDADANOS*
NS/NC*

Observaciones

Finalmente se dejaba abierta la posibilidad de expresar otras opiniones o sugerencias.

En general, en esta pregunta abierta se hace manifiesta la opinión favorable al buzón ciudadano como herramienta de participación ciudadana y de comunicación con el ayuntamiento, si bien, vuelve a aparecer la idea (observada en las preguntas cuantitativas) de que sirve para recoger opiniones pero no para resolver los problemas que se plantean.

Se han recogido las siguientes observaciones en el cuestionario del buzón ciudadano⁵, que las hemos agrupado en diferentes contenidos. Estas son algunas de las expresiones recogidas⁶

1 Valoración positiva de la existencia del buzón ciudadano; es un servicio directo que debe continuar y que debe promocionarse su uso.

“Servicio directo, permite dar solución a los problemas de la ciudad, debe continuar”

“Dar más difusión del 010 porque no se conoce bien”

“Se debería usar más el buzón ciudadano”

“El servicio excelente”

“El servicio está bien pero no le parece bien el recorte de personal”

“El buzón ciudadano como sistema de participación en la ciudad”

“Desea que el servicio siga funcionando dada su utilidad”

“El 010 es un servicio que no se conoce lo suficiente, falta mayor difusión del 010”

“El buzón ciudadano y el 010 son unos servicios muy buenos”

2. Hay una valoración específica para cada uno de los tres canales: el 010 es el mejor valorado, la web debe mejorar en sus contenidos y en su funcionamiento y la atención presencial, aunque es el que menos quejas recibe, debe continuar ante la existencia de personas que no usan las nuevas tecnologías:

“Desea diferenciar entre servicio 010 y el buzón ciudadano, ya que en el primer caso expresa que fue atendido muy correctamente pero en relación al buzón. no se resolvió el problema que planteaba ni le fue dada respuesta al respecto”

“Diferencias entre los canales: el 010 responde adecuadamente, el buzón en cambio no”

“Expresa satisfacción en general y con el 010 en particular”

“Ha utilizado el buzón por la web y comenta que el acceso es muy complicado”

“No todo el mundo controla las nuevas tecnologías, y solicita que no se eliminen las instancias de las oficinas de información”

“La pagina tiene información desfasada. y que sea mas fácil el acceso a la información en la pagina”

⁵ Al realizar la encuesta por teléfono, se ha ganado en espontaneidad pero se ha perdido en cantidad y calidad de las observaciones, si comparamos con las de la encuesta escrita de 2012.

⁶ Anexo 2 con observaciones textuales

3 Independientemente del canal de uso del buzón ciudadano, lo importante es dar respuesta a las quejas, sugerencias y problemas planteados. Se exige que se dé respuesta siempre:

- "Al no haber recibido respuesta a su sugerencia, el servicio le merece un suspenso"*
- "Cree que se tienen que contestar también a las sugerencias"*
- "En el 010 me atendieron bien pero a la queja no se hace ni caso, ni siquiera me responden"*
- "Exige respuesta a las quejas o sugerencias ya que se deja datos de contacto"*
- "Expresa que se ofrezca siempre una respuesta telefónica aunque se haya resuelto el problema/queja planteado"*
- "Expresa gran descontento con el buzón ciudadano. por no haber obtenido ninguna respuesta ni solución a su queja"*
- "Una vez resuelta la queja es importante que se llame telefónicamente para comunicarlo"*

4 Sin embargo los ciudadanos/as consideran que: el tiempo de respuesta es excesivo, la respuesta obtenida es vaga, poco concreta y no resuelve el problema. Es en este sentido donde se han manifestado la mayoría de las observaciones, y no tanto en el sistema de funcionamiento en si.

- "Diferencia la atención telefónica que fue muy buena pero no así la resolución del problema"*
- "El buzón ciudadano debe mejorar en cuanto a la resolución del problema o queja planteada"*
- "Desea expresar su enfado porque, aunque le dijeron que iban a dar solución a la queja expresada, esto no ha sido así".*
- "El servicio bien pero el tiempo en que tardaron en contestar y la respuesta que le dieron, mal"*
- "Expresa que la esencia del buzón ciudadano es que se resuelva la queja planteada independientemente del medio utilizado"*
- "La valoración positiva la da al servicio no a la resolución de los problemas"*
- "Lo importante es resolver la queja, no el medio que se utilice"*
- "No se solucionan los problemas"*

4 Si bien el buzón ciudadano está bien como canal de comunicación, el que debe resolver los problemas es el departamento competente, quien debería dar la respuesta:

- "El servicio 010 es muy bueno pero no así la derivación al departamento competente"*
- "El servicio 010, un tfno para que el ciudadano llame...es genial, a partir de ahí, la cosa no funciona, los departamentos no contestan, si a veces nos tienen que pasar la llamada al departamento, parece que el ciudadano molesta a esa persona del departamento, mal atienden y te hacen sentir que molestas, no te solucionan nada y al final tienes que volver a llamar al 010".*
- "La respuesta del departamento tardó y no me resolvió nada"*
- "Si a veces nos tienen que pasar la llamada al departamento, parece que el ciudadano molesta a esa persona del departamento, mal atienden y te hacen sentir que molestas, no te solucionan nada y al final tienes que volver a llamar al 010"*
- "Las quejas o sugerencias deben ser contestadas desde el departamento"*
- "Que se responda desde los departamentos y no desde el 010"*

5 Responder con rapidez, con precisión y por parte del departamento competente en la materia planteada.

“La respuesta que me han dado, muy general, tardaron mucho y muy poco precisa”

“Considera que las respuestas han de ser mas rápidas y así la comunicación con ayuntamiento, considera que seria mas fluida”

“Que sea mas rápida la actuación y que el servicio sea gratuito”

“Se exige respuesta por un lado y en un tiempo adecuado por otro, se deben contestar también las sugerencias, soluciones rápidas a llamadas urgentes”

“Solicita que las respuestas sean mas precisas”

6 El servicio 010 que sea gratuito

“Desea que el servicio del buzón del ciudadano a través del 010 sea de llamada gratuita”

“Que siga funcionando el 010 como buzón ciudadano y de forma gratuita”

EN RESUMEN

Una vez superada la fase de implantación y conocimiento general de la población acerca de su funcionamiento, **el buzón ciudadano** se considera, en opinión de los ciudadanos, como un servicio que hay que mantener, por ser un sistema directo de comunicación con el ayuntamiento y de participación ciudadana. Sirven todos los canales, pero sobre todo, el teléfono 010, por su atención profesional, su rapidez y su inmediatez, la web hay que mejorar en cuanto a su accesibilidad, su actualización y su sistema de búsqueda de temas relacionados con la gestión municipal; las oficinas presenciales van perdiendo peso en el conjunto de las consultas que realizan los ciudadanos, tal vez requieran una reorganización física y horaria, pero tienen su función de cercanía y contacto con el ayuntamiento y por lo tanto también hay que mantener.

El buzón ciudadano tiene una valoración positiva (un 6,1 en una escala de satisfacción del 1 al 10), como decíamos sobre todo en los aspectos de acceso, funcionamiento, identificación, publicación, etc, han aprobado, superando incluso dicha valoración general.

Sin embargo, hay que mejorar la respuesta: el ciudadano exige que se responda siempre, incluso cuando se trate de quejas, sugerencias, e incluso una vez resuelto el problema planteado, y además se exige que la respuesta sea rápida, precisa y, finalmente, se resuelva el problema. También propone que sea el departamento competente el que conteste directamente al ciudadano

Sea cual sea el canal utilizado o el motivo de uso, el buzón ciudadano es considerado como una herramienta útil para comunicarse con el ayuntamiento pero no eficaz en la resolución de los problemas que se plantean. Sirve para expresar opiniones acerca de las diferentes competencias municipales. Su funcionamiento está bien valorado pero se sugiere que mejore el tiempo de respuesta, la calidad de la respuesta y la resolución del problema planteado, son los aspectos peor valorados, y en mayor medida por aquellas personas que se acercan al buzón para buscar la respuesta a una demanda o queja planteada con anterioridad.



ANEXO: CUESTIONARIO

Encuesta de Satisfacción y Expectativas con el BUZON CIUDADANO del Ayuntamiento de Vitoria-Gastéis

1 En el último año, ¿ha usado en alguna ocasión el buzón ciudadano del ayuntamiento de Vitoria-Gastéis?

Frecuencia	Marcar una sola opción
1 o 2	1
De 3 a 5	2
De 6 a 10	3
Más de 10	4
Ninguna (pasa a pregunta 3)	5

2 ¿A través de qué canal? (respuesta múltiple)

Canal	Marcar opción/opciones
Oficinas de atención ciudadana OAC	1
Página Web municipal	2
Teléfono municipal 010	3
Correo ordinario	4
Indistintamente	5

3 En el caso que no haber utilizado nunca el buzón ciudadano, ¿cual ha sido el motivo?:

Motivo	Marcar una opción
Por desconocimiento	1
No he tenido motivo para hacerlo	2
Creo que no sirve de mucho	3
Lo he intentado pero no lo he conseguido	4
Otros (especificar):	5

4 Teniendo en cuenta la última vez que ha utilizado el buzón ciudadano, ¿cuál ha sido el motivo? (respuesta múltiple):

Objetivo	Marcar opción/es
Conocer su funcionamiento	1
Leer y/o buscar los comentarios aportadas por otras personas	2
Buscar la respuesta obtenida a una queja o sugerencia aportada por mi con anterioridad	3
Aportar sugerencias	4
Poner una queja	5
Expresar mi opinión sobre un tema o una cuestión determinada	6
Solicitar información	7

5. En una escala de satisfacción del 1 al 10 (de menor a mayor satisfacción), ¿qué puntuación otorga a los siguientes aspectos del buzón ciudadano?

Aspectos	Del 1 al 10
Pasos o recorrido por la página Web del ayuntamiento para acceder al buzón	
Explicaciones e instrucciones sobre el uso y funcionamiento del buzón	
Identificación obligatoria para acceder, eliminación de comentarios o partes improcedentes)	
Opción de publicar de forma pública ó privada	
Eliminación de comentarios o partes improcedentes	
Agrupación de las temáticas	
Tiempo de respuesta	
Calidad de la respuesta	
Resolución del problema si se plantea	

6 ¿Ha recibido alguna respuesta?

	Marcar
Si	1
No he recibido respuesta (pasar a la pregunta 7)	2
No esperaba respuesta, simplemente quería dejar constancia de mi opinión (pasar a la pregunta 7)	3

7 En el caso de recibir alguna respuesta, ¿qué valoración hace de la respuesta recibida?

Aspectos	Marcar una de las tres		
Respecto al tiempo que han tardado en contestar	1 Antes de lo que esperaba	2 Tal y como esperaba	3 Menos de lo que esperaba
Respecto a la calidad de la respuesta	1 Respuesta poco precisa	2 Adecuada	3 Mejor de lo que esperaba



8 En su opinión ¿qué temas faltan o sobran en la organización de los temas utilizada?

Faltan: _____

Sobran: _____

Está bien como está:

9 Valoración general del buzón ciudadano (1 valoración más negativa 10 más positiva)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

Sexo*

Hombre: 1

Mujer: 2

Edad: _____ *

Nivel de estudios*

Estudios primarios: 1

Estudios secundarios, FP, Bachiller: 2

Estudios universitarios: 3

Actividad principal*

Estudia: 1

Trabaja por cuenta ajena: 2

Trabaja por cuenta propia: 3

Busca trabajo: 4

Jubilado/a: 5

Labores del hogar: 6

Otros: 7

Vive en Vitoria-Gasteiz:* 1 Si 2 No

No vive pero trabaja en VG:* 1 Si 2 No

No vive pero estudia en VG: * 1 Si 2 No

Si quiere realizar alguna observación o sugerencia:

ANEXO: OBSERVACIONES (TEXTUALES)

a las quejas se contesten en un tiempo adecuado, no al de meses
acceso al buzón más intuitivo
al no haber recibido respuesta a su sugerencia, el servicio le merece un suspenso
considera que es un servicio muy directo, próximo al ciudadano y que permite dar solución a los problemas que se plantean en la ciudad, por lo que debería continuar.
contestación a las quejas realizadas
contestar en euskera si la pregunta ha sido realizada en euskera
contratar más gente para el servicio
cree que se tienen que contestar también a las sugerencias
cuando es una llamada avisando de una urgencia, solicitaria que se respondiera inmediatamente, no al de días.
cuando una queja es reiterada por varios ciudadanos hay que dar una respuesta con más atención y no de forma estandarizada
cuestiones planteadas en euskera, solicita que se conteste en euskera
dar más difusión del 010 porque no se conoce bien
debe mejorar el sistema de identificación en la web
deja de usar el buzón ciudadano por que cree que no se hace caso alguno a las quejas de los ciudadanos
desea diferenciar entre servicio 010 y b.c ya que en el primer caso expresa que fue atendido muy correctamente pero en relación al b.c. no se resolvió el problema que planteaba ni le fue dada respuesta al respecto.
desea expresar su enfado porque, aunque le dijeron que iban a dar solución a la queja expresada, esto no ha sido así.
desea expresar su reconocimiento al servicio 010
desea expresar su satisfacción por la pronta respuesta del dep. medio ambiente y por la aplicación de los medios para dar solución al problema planteado.
desea que el b.c. a través del servicio 010 siga funcionando ya que considera que es un buen servicio.
desea que el servicio del buzón del ciudadano a través del 010 sea de llamada gratuita
desea que el servicio sigue funcionando dada su utilidad.
desea que el servicio telefonico sea gratuito al tratarse de una colaboración para la mejora de la ciudad.
diferencia la atención telefonica que fue muy buena pero no así la resolución del problema
diferencias entre los canales: el 010 responde adecuadamente, el buzón en cambio no
el 010 es un servicio que no se conoce lo suficiente, falta mayor difusión del 010
el acceso al b.c. debiera ser más intuitivo.
el b.c. es un servicio que debería utilizarse con más asiduidad.
el buzón ciudadano como sistema de participación en la ciudad
el buzón ciudadano debe mejorar en cuanto a la resolución del problema o queja planteada
el buzón ciudadano y el 010 son unos servicios muy buenos
el servicio 010 es muy bueno pero no así la derivación al departamento competente
el servicio 010, un tfo para que el ciudadano llame...es genial. a partir de ahí, la cosa no funciona. los departamentos no contestan si a veces nos tienen que pasar la llamada al departamento, parece que el ciudadano molesta a esa persona del departamento . malatienden y te hacen sentir que molestas. no te solucionan nada y al final tienes que volver a llamar al 010
el servicio bien pero el tiempo en que tardaron en contestar y la respuesta que le dieron, mal
el servicio del buzón del ciudadano debe mejorar en cuanto a la resolución del problema o queja que se plantea.
el servicio está bien pero no así el tiempo y la respuesta dada
el servicio está bien pero no le parece bien el recorte de personal
el servicio ha sido excelente
el servicio le encanta. es una herramienta muy eficaz para la ciudad.
pero no le parece bien el recorte de personal que ha sufrido el servicio de oac y 010
esta esperando la respuesta respecto a una caída que sucedió. □□ solicita se hagan menos recortes y se contrate a más gente
exige respuesta a las quejas o sugerencias ya que se deja datos de contacto
expone que cuando ha planteado una queja a través de la pag. web no se le ha respondido.
expone que debiera mejorarse el sistema de identificación del usuario de la página web del b.c.
expresa gran descontento con el b.c. por no haber obtenido ninguna respuesta ni solución a su queja
expresa que el b.c. es un buen sistema de participación para la mejora de la ciudad
expresa que la esencia del b.c. es que se resuelva la queja planteada independientemente del medio utilizado
expresa que le hubiera gustado que se resolviera su queja o en todo caso le respondieran el motivo de la falta de ejecución.
expresa que se ofrezca siempre una respuesta telefonica aunque se haya resuelto el problema/queja planteado.
expresa satisfacción en general y con el 010 en particular
expresa su deseo de que el canal 010 de acceso al b.c. continúe por su buen funcionamiento.
expresa su deseo de que siga funcionando el servicio 010 de acceso al buzón ciudadano.
expresa su enfado por no haberse resuelto la queja planteada ni haberle dado respuesta verbal.
expresa su enfado por no obtener una respuesta a pesar de haber sido prometida
expresa su malestar por la falta de respuesta y de solución al problema que planteo.
expresa su satisfacción por las respuestas a las sugerencias y la resolución de los problemas que se plantean en el b.c.



Encuesta telefónica de satisfacción del uso del buzón ciudadano - 2013 -

le parece que es un servicio que debe mantenerse.
ha llamado varias veces y no ha tenido ninguna respuesta
ha tenido que insistir mucho para que se resolviera su queja (tasa de basuras)
ha utilizado el buzón por la web y comenta que el acceso es muy complicado
hacer caso a los ciudadanos
hacer más caso a los ciudadanos de la zona betoño
la atención en el 010 fue buena, pero la ciudadana no obtuvo respuesta.
la atención en el 010 muy buena. la respuesta del departamento tardó y no me resolvió nada
la atención telefónica es muy buena pero no tanto la resolución del problema
la encuesta está mal enfocada porque las quejas no sirven para nada
la página tiene información desfasada. y que sea más fácil el acceso a la información en la página
la página web es muy inaccesible
la página web está mal planteada.
la segunda vez que llamo no le han respondido y volvió a llamar para quejarse que no le habían respondido.
pide que se contesten a todas las llamadas
la valoración positiva la da al servicio no a la resolución de los problemas
las quejas a través de la página web no se responden; se dejan datos de contacto y no se responde
las quejas o sugerencias deben ser contestadas desde el departamento
le gustaría tener seguimiento de cómo va evolucionando la incidencia por la cual llama al 010
llama siempre por lo mismo. le atienden muy bien en el 010 pero nunca le han contestado ni se resuelve el problema por el cual ella llama
llamo al 010 también para solicitar información
llamo por averías en vía pública y dice que luego no se reparan, por lo que comenta que para que el servicio
lo importante es resolver la queja, no el medio que se utilice
mejorar el servicio y respuesta a las quejas
mejorar la parte transaccional de la página web
muy enfadada
necesario y útil
no consigo acceder a la página debido a problemas para hacerse una cuenta
no se hace caso a las quejas de los ciudadanos
no se le atendió bien al ciudadano en el 010. solicita que al menos, cuando un ciudadano llama al 010, se le escuche.
no se solucionan los problemas
no tener buzón ciudadano para no tener respuesta a las quejas y a las sugerencias
no todo el mundo controla las nuevas tecnologías, y solicita que no se eliminen las instancias de las oficinas de información
página web es poco accesible. la respuesta que me han dado, muy general. tardaron mucho y muy poco precisa
considera
que den soluciones a las quejas por las cuales el ciudadano llama
que el servicio para dar avisos sobre la ciudad sea gratuito
que exista un servicio gratuito para dar avisos sobre desperfectos en la ciudad
que por favor se respondan a todas las sugerencias o quejas
que respondan a las llamadas,
que se contesten a las quejas
que se de una respuesta única
que se hicieran efectivas las quejas que se comentan por parte del ciudadano
que se responda desde los departamentos y no desde el 010
que se respondan a todas las llamadas realizadas por el ciudadano, que el ciudadano vea que le hagan caso
que se respondan a todas las llamadas, en un plazo razonable
que se tengan en cuenta las quejas de la ciudadanía
que sea más rápida la actuación y que el servicio sea gratuito
que siga funcionando el 010 como buzón ciudadano y de forma gratuita
queja de hace tres años
quiere que se informe de cómo va la resolución de su queja
responder siempre a las quejas
respuesta a la queja que puso en septiembre
respuesta a las reclamaciones realizadas
se conteste o den explicación a las sugerencias
se de respuesta a las sugerencias dadas.
se debería usar más el buzón ciudadano
se exige respuesta por un lado y en un tiempo adecuado por otro, se deben contestar también las sugerencias,
soluciones rápidas a llamadas urgentes
se queja que ha llamado 3 veces al 010 para poner 3 quejas y ninguna vez le han contestado
se tendría que potenciar el uso del buzón ciudadano
se tramite la demana que realizo
servicio directo, permite dar solución a los problemas de la ciudad, debe continuar
solicita que el ayuntamiento no derive los asuntos a otras administraciones sino que actúe de oficio
solicita que el ayuntamiento no se gaste dinero en cosas innecesarias, y se tengan más en cuenta los barrios
solicita que el b.c. mejore en cuanto a la resolución del problema que se planteó.
solicita que la llamada al servicio 010 sea gratuita ya que la ciudadanía utiliza este servicio para la mejora de la ciudad.
solicita que las respuestas sean más precisas
solicita que respondan
solicita que se de solución a los problemas que se plantean.
solicita que se de una respuesta siempre, aunque no se vaya a realizar lo solicitado
solicita que se haga una evaluación de las soluciones que se ejecutan.
solicita que se les responda
solicita que se mantenga/amplie el servicio 010 como vía de acceso al b.c.
solicita que se mejore en la resolución de las quejas que se plantean o al menos que se responda y expliquen los motivos.
solicita que se mejore en la resolución del problema planteado.
solicita que se resuelva la queja planteada
solicita que se solucionen los problemas planteados cuando se trata de desperfectos que puedan causar daños en las personas
solicita que se sopesen más las sugerencias planteadas atendiendo con prioridad a la seguridad de los ciudadanos/as antes que a otros criterios
solicita respuesta a las llamadas
solicita respuesta cuando se ponga una queja
solicita respuestas a todas las llamadas al 010.
solución de problemas
tanto el servicio del 010 y la web son buenos servicios para contactar con el ayuntamiento
una vez resuelta la queja es importante que se llame telefónicamente para comunicarlo