

**Informe de resultados**

**SATISFACCIÓN USUARIOS  
DEL CENTRO DE INFORMACIÓN  
AL CIUDADANO - 2022**

**OAC MEFP**

***Octubre 2022***



## MUESTRA RESULTANTE

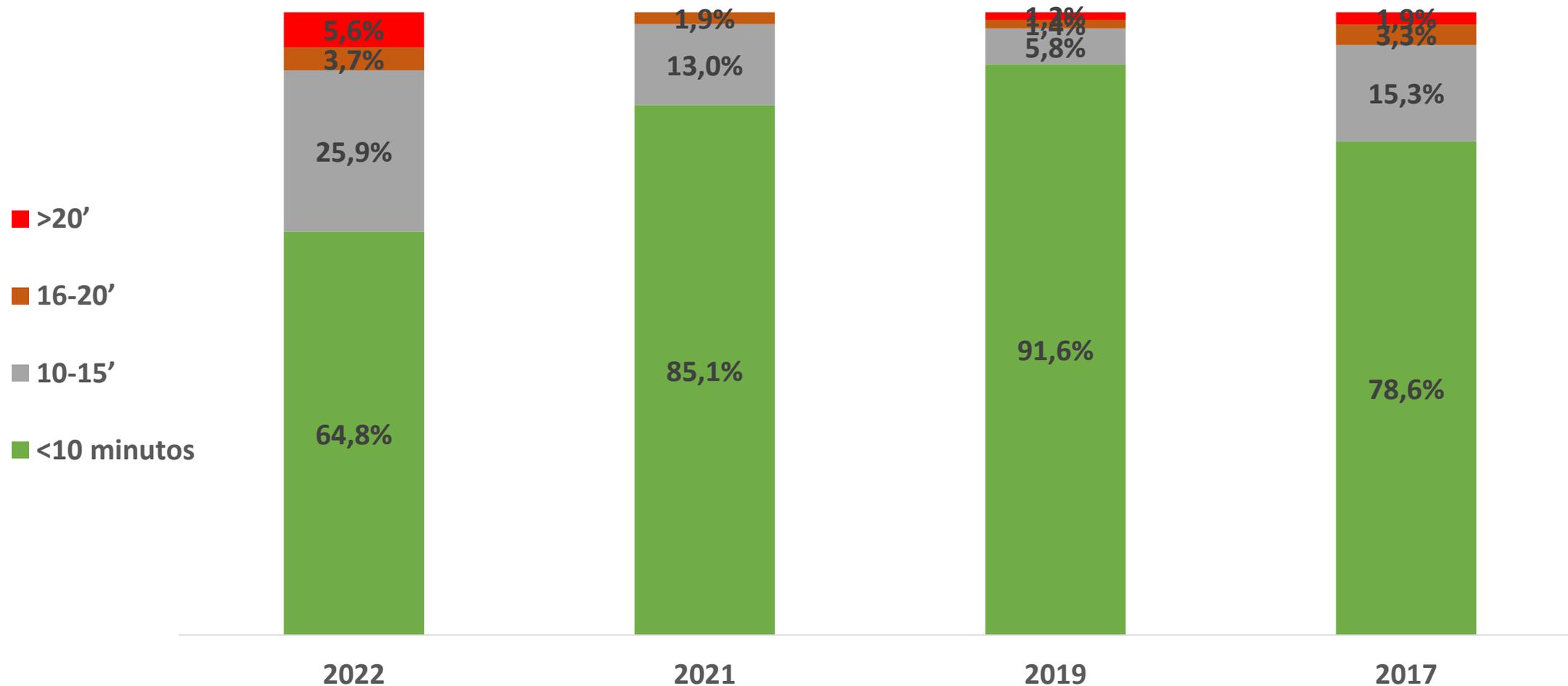
EDAD	%
Menos de 30 años	28,3
Entre 30 y 45 años	41,5
Mas de 45 años	30,2
<b>Edad media 37,5 años</b>	

NIVEL DE ESTUDIOS	%
Sin estudios o primarios incompletos	0,0
Obligatorios	9,4
Bachiller FP/Preuniversitarios	45,3
Universitarios	45,3

MOTIVO VISITA	%
Homologaciones y convalidaciones de estudio	63
Becas y ayudas	22,2
Sistema educativo	3,7
Otros	11,1

# TIEMPO DE ESPERA : EVOLUCIÓN 2017-2019-2021-2022

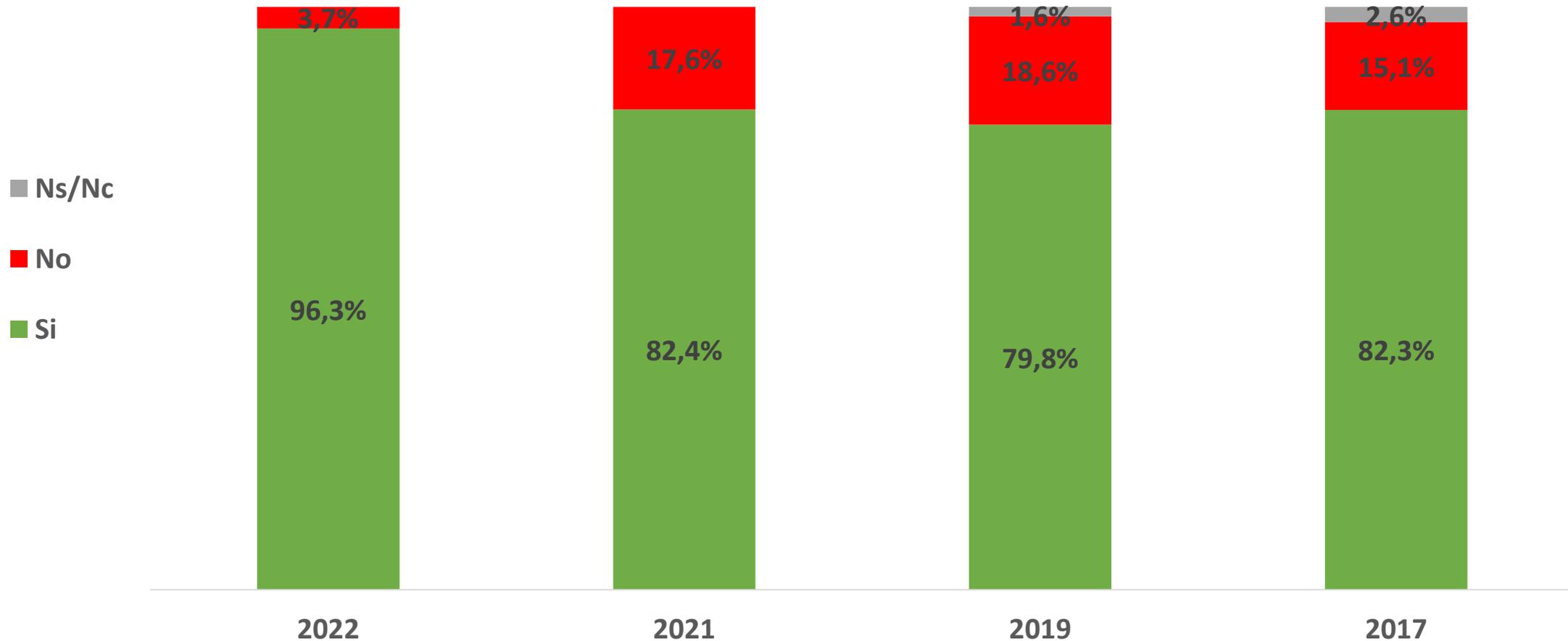
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de oficina



El 65% de los casos, el tiempo de espera es inferior a 10 minutos, un 25% espera entre 10 y 15 minutos, y el 9% restante espera 16 minutos o mas.

# RESOLUCIÓN: EVOLUCIÓN 2017-2019-2021-2022

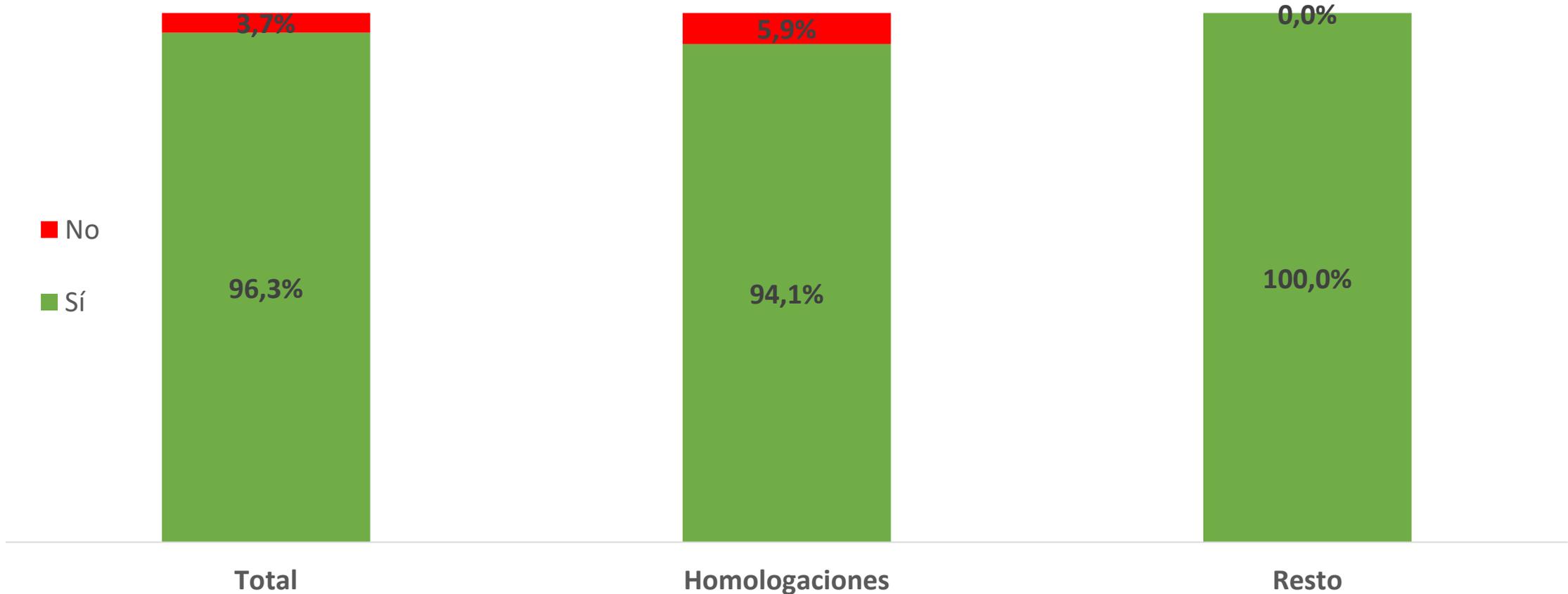
¿Ha podido realizar la gestión o consulta de esta visita?



El 96% de las demandas o consultas se resolvieron en la misma visita, incrementándose notablemente respecto a la línea de años anteriores.

# RESOLUCIÓN: SEGÚN MOTIVO DE VISITA

¿Su demanda fue satisfecha o su consulta resuelta?

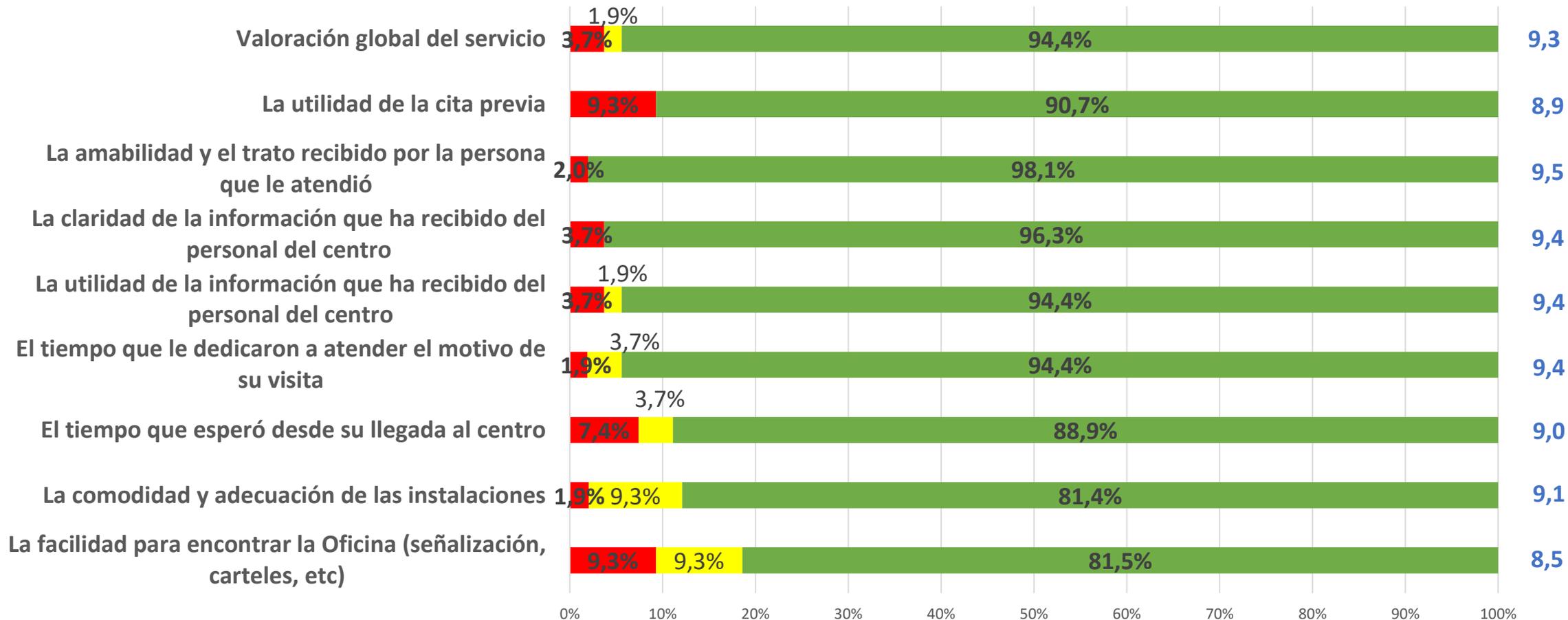


El % de resolución baja ligeramente en el caso de “homologaciones”

# VALORACIÓN DE LA VISITA

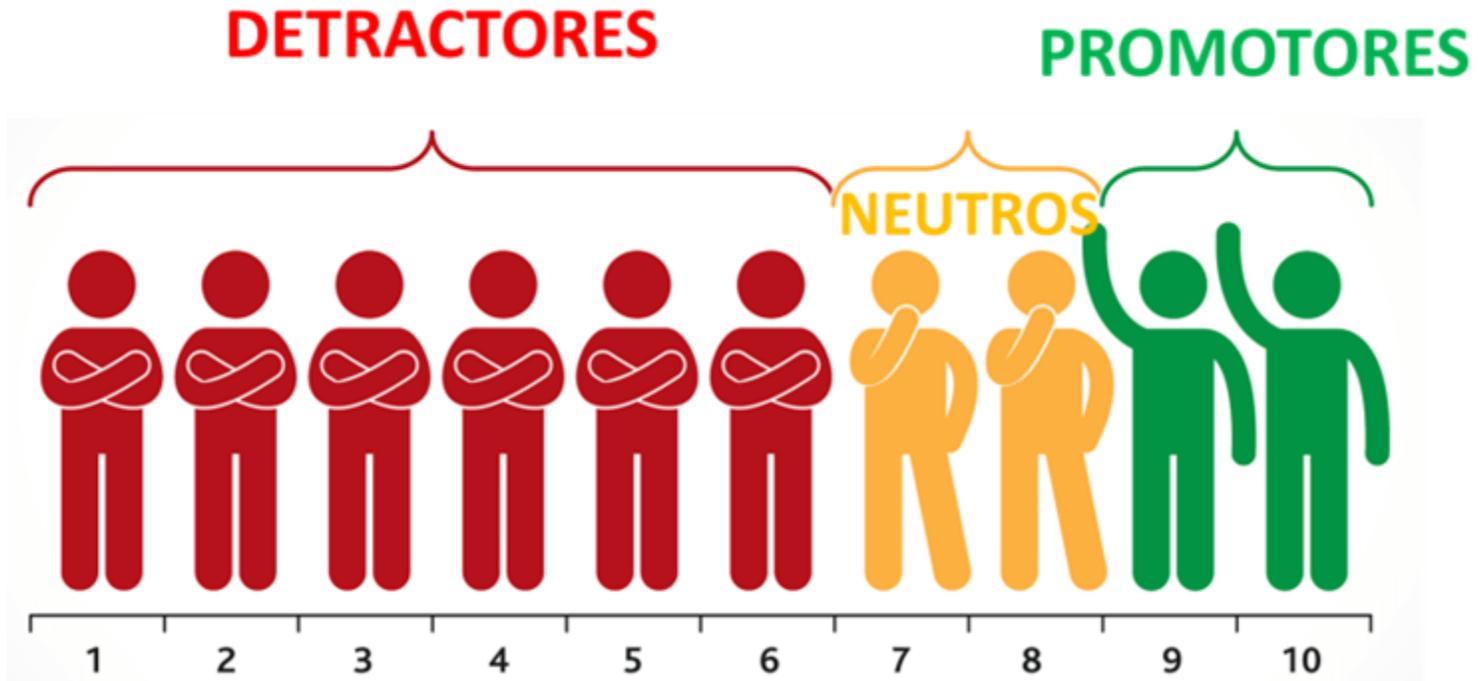
■ De 0 a 5 ■ De 6 a 7 ■ De 8 a 10

MEDIA



**Todos los atributos tiene buenas valoraciones, todos están por encima del 8,5. El atributo mejor valorado es “la amabilidad y el trato recibido por la persona que le atendió”, con un 9,5 .**

# RECOMENDACIÓN VS VALORACIÓN: ANÁLISIS NPS



88,9% Promotores

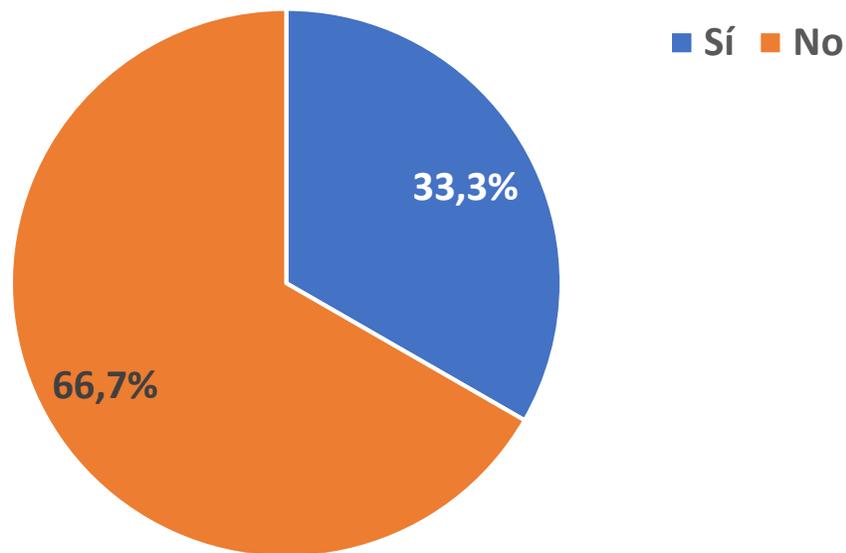
7,4 % neutros

3,7 % detractores

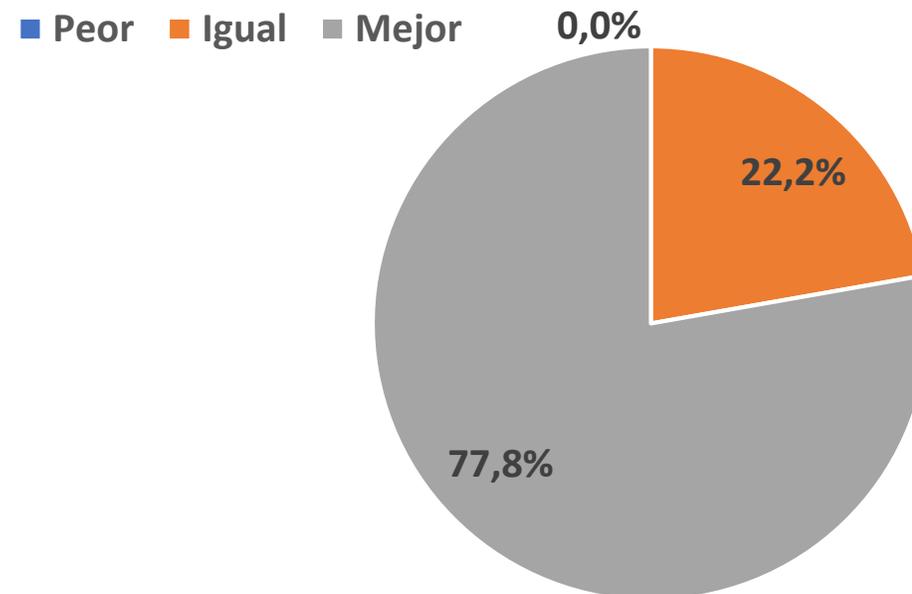
**NPS CIC 2022: 85,2**

# COMPARATIVA CON OTROS CENTROS DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

¿Ha utilizado el CIC de alguna otra Administración Pública?



Comparativamente, su experiencia de usuario en el CIC del MEFP fue:



¿Cuál?

Ministerio de consumo
MUNICIPAL Y COMUNIDAD AUTONOMA
Ayuntamiento, Comunidad de Madrid ( familia ´ numerosa, dependencia, vivienda)
Seguridad Social (Instituto Nacional de la Seguridad Social)
Consejería de madrid
registros autonómicos
Seguridad social
INSS
en mi provincia

- En este año 9 de cada 10 visitantes tenían al menos estudios de bachiller FP/Preuniversitarios.
- La edad media se sitúa en 37,5 años. El principal motivo de los visitantes está relacionado con homologaciones y convalidaciones de estudios (63%)
- En cuanto al medio por el que han conocido la existencia de la oficina, predomina la página web del Ministerio con casi un 80% de los encuestados.
- El 50% de los visitantes ya habían acudido al centro alguna vez y el 25% declara conocer los compromisos del Ministerio recogidos en las Cartas de Servicios.
- El 65% de los casos se cumple el tiempo de espera menor a 10 minutos y en más del 90% no excede los 15 minutos su tiempo de espera.
- A nivel global, la demanda fue satisfecha o la consulta resuelta en el 96% de los casos.
- La valoración de la experiencia con las oficinas, sigue siendo positiva, el 94% de los visitantes nos valora con notas de 8 a 10, situando la media de valoración global del servicio en 9,3. La nota media aumenta respecto a 2021 en 7 décimas.
- En cuanto a los atributos medidos, todos tienen buenas valoraciones, aumentando considerablemente respecto a 2021: Solo disminuye la utilidad de la información que has recibido del personal de centro. El aspecto mejor valorado ha sido la amabilidad y el trato recibido por la persona que le atendió seguido de el tiempo que le dedicaron a atender el motivo de su visita y la claridad de la información que ha recibido del personal del centro.

## CONCLUSIONES

---

- **El grado de recomendación ha aumentado en respecto al 2021: el 98,1% de los visitantes afirman que si recomendarían la oficina frente a tan solo un 1,9% que no.**
- **El NPS del CIC crece con respecto a otros años, situándose en 94,3**
- **El 85% de los encuestados no realiza ninguna sugerencia para mejorar el servicio. Del 15% que sí lo hace, casi 4 de cada 10 mejorarían el sistema de citas /menos tiempo.**



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL