

# INFORME

## VALORACIÓN DE CALIDADE

Oficinas Municipais de Distrito

Marzo 2016



**CONCELLO  
DE VIGO**



 ManpowerGroup  
Solutions



## FICHA TÉCNICA

---

- TRABALLO DE CAMPO: Do 15 de marzo ao 8 de abril (a.i)
- MOSTRA: 383 persoas
- PÚBLICO OBXETIVO: Usuarios e usuarias das Oficinas Municipais de Distrito
- PROCEDIMENTO DA MOSTRA: Entrega de enquisa anónima en soporte papel no momento que o cidadán visita a Oficina Municipal de Distrito.
- EMPRESA DESIGNADA: Manpower Group Solutions, S.L.U.
- ORGANISMO PROMOTOR: Concello de Vigo



# ÍNDICE

---

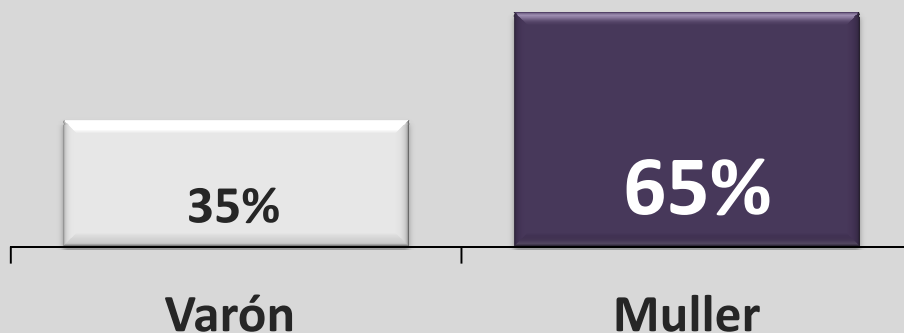
	Páxina
- PERFIL DA PERSOA ENQUISADA .....	4-5
• Xénero	
• Rango de idade	
• Situación laboral	
• Motivo de visita	
- VISITAS DA PERSOA ENQUISADA .....	7-8
• Motivo da visita	
• Fidelidade	
- VALORACIÓN DE CALIDADE DO SERVIZO .....	10-11
• Gráfico	
• Satisfacción	
- RESUMO.....	13-15
- TÁBOAS DOS RESULTADOS OBTIDOS.....	17-21



# PERFIL ENQUISADOS

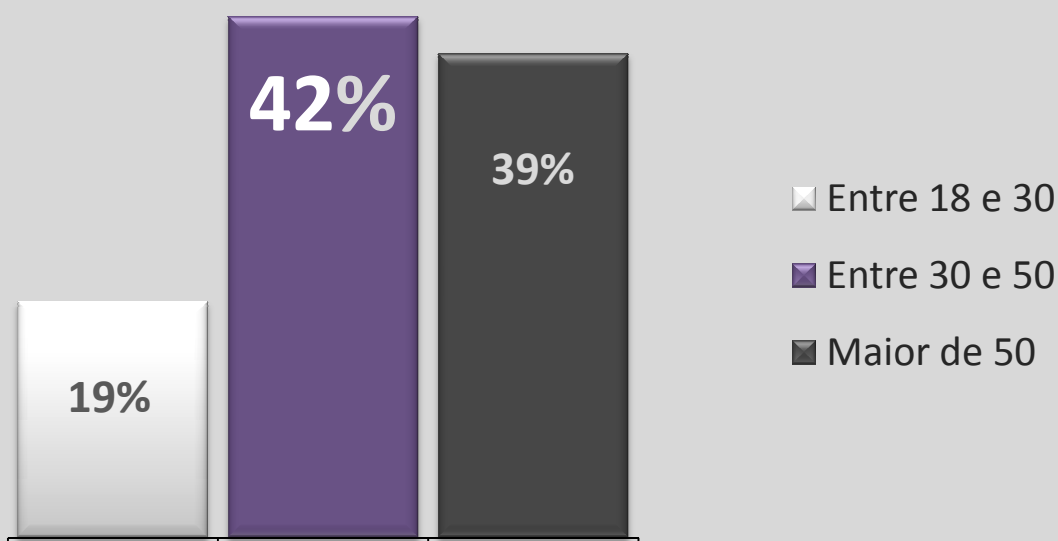


## XÉNERO



Das enquisas realizadas, foron máis de mulleres (seguen sendo maioría).

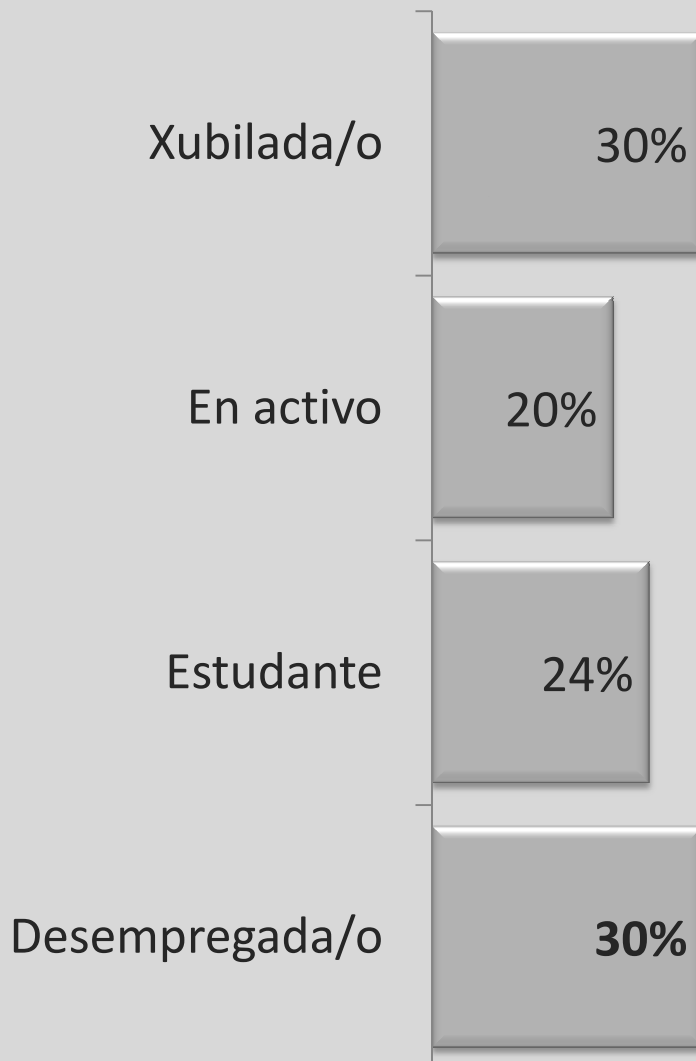
## RANGO DE IDADE



A media de idade mantense ao tramo entre 30 e 50 anos.



# SITUACIÓN LABORAL



Como se pode observar no gráfico, as persoas non activas no mundo laboral ou xubiladas son a maioría que fan uso das Oficinas coinciden nun 30 %.

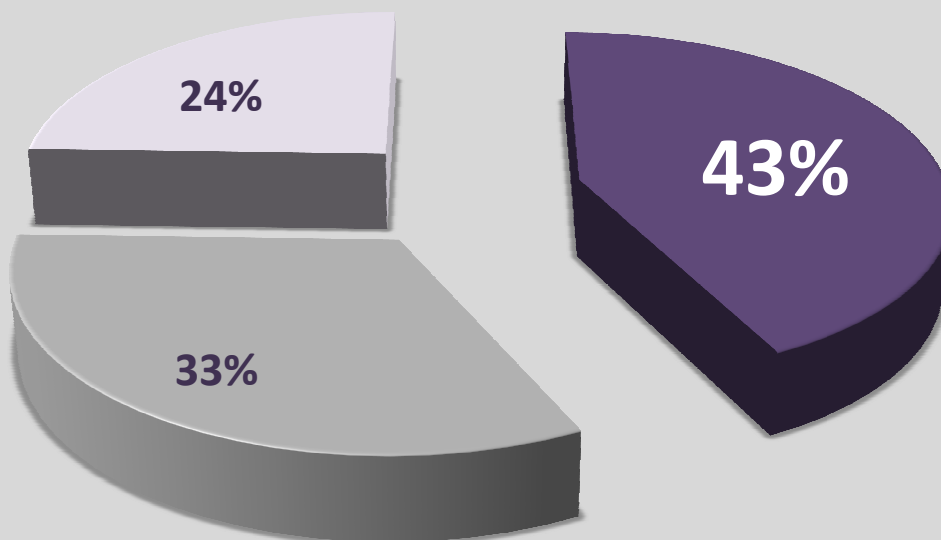


**MOTIVO DE VISITA  
DAS PEROAS  
ENQUISADAS**



# FIDELIDADE

■ 1 día    ■ 2 días    ■ 3 ou máis días

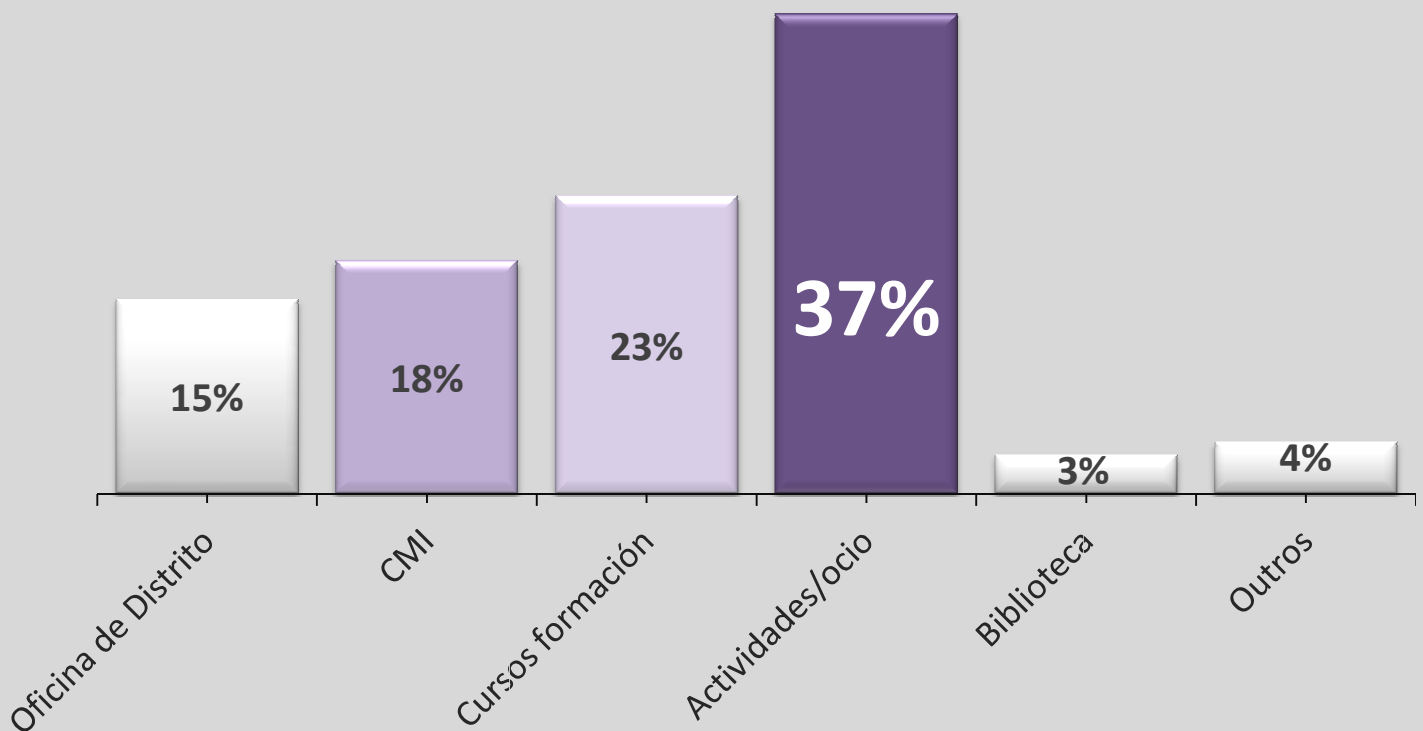


Nun 43 % das enquisas realizadas son de persoas que visitan as instalacións varias veces á semana.





## MOTIVO DA VISITA



Observamos que as actividades o lecer e a formación son os motivos máis notables segundo recóllese das enquisas realizadas.

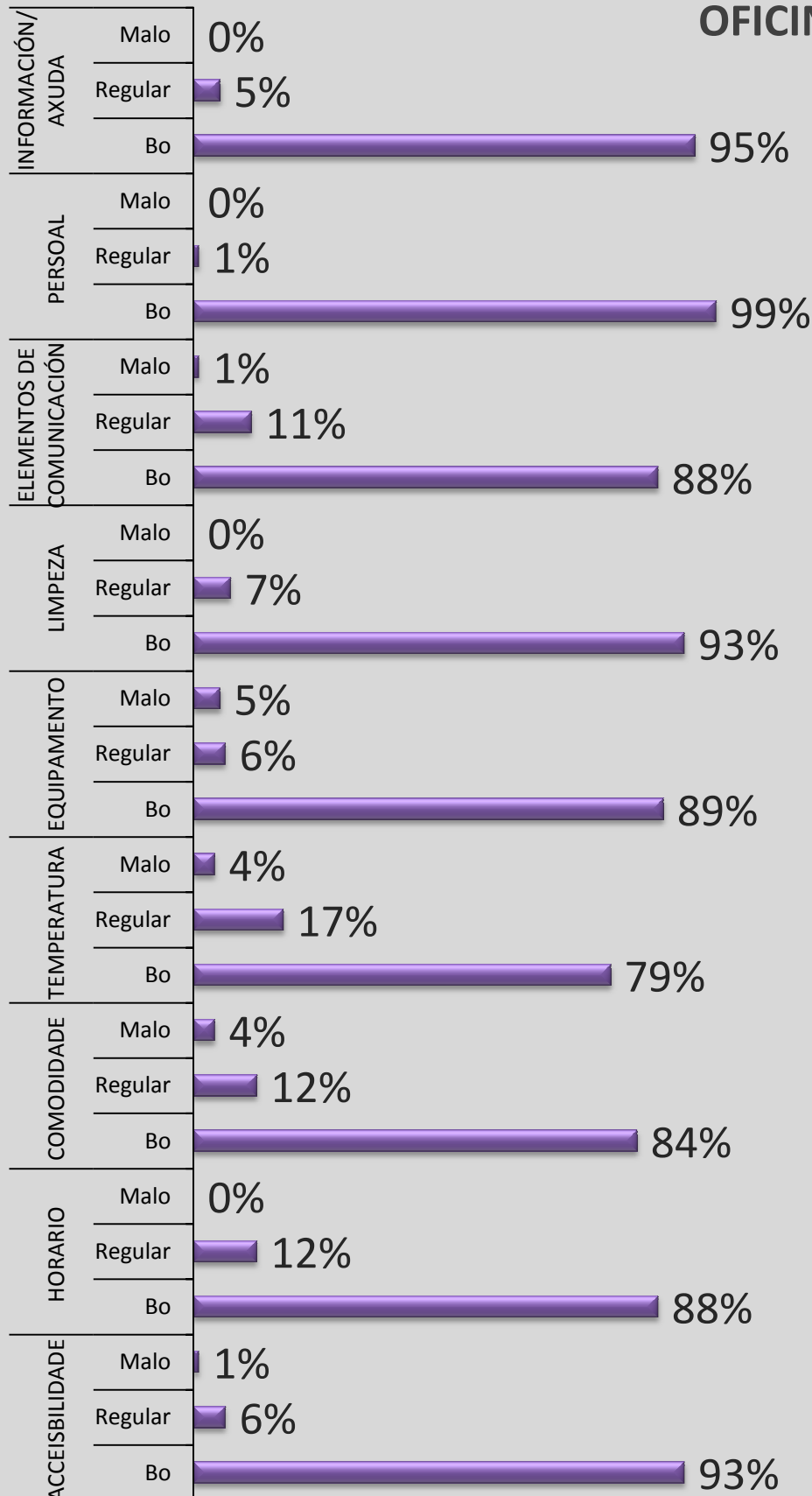


# GRÁFICOS DA VALORACIÓN DE CALIDADE



## RESULTADOS VALORACIÓN

### OFICINAS MUNICIPAIS DE DISTRITO



o **93%** considera que é un servizo de calidade.



As Oficinas de Distrito compre as expectativas d@s cidadáns , opinión da inmensa maioría dos usuarios que valoran muy positivamente o servizo prestado .



# RESUMO





**FIDELIDADE**

El 66% visita ás  
Oficinas de Distrito 3  
o máis días á semana.

**MOTIVO DE VISITA**

Sigue sendo o  
primeiro motivo de  
visitas aos Centros de  
Distrito as actividades  
tanto físicas como  
formativas  
concretamente ambas  
suman un 60%.



POSITIVO

Manter o bo trato do persoal.

Reforzar a calidade/capacidade de resposa na información solicitada.

NEGATIVO

As persoas enquisadas reflexan como motivo de mellora as instalacións, temperatura e comodidade dos espazos utilizados nas actividades.





# TÁBOAS DOS RESULTADOS OBTIDOS



<b>TOTAIS USUARIOS ENQUISADOS</b>			
TEIS	236	SAIÁNS	47
CORUXO	51	CASCO VELLO	49
<b>XÉNERO</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Varón	68	Varón	20
Muller	168	Muller	27
CORUXO		CASCO VELLO	
Varón	21	Varón	26
Muller	30	Muller	23
<b>FIDELIDADE</b>			
TEIS		SAIÁNS	
1 día	116	1 día	28
2 días	92	2 días	5
3 ou máis días	28	3 ou máis días	14
CORUXO		CASCO VELLO	
1 día	3	1 día	17
2 días	17	2 días	11
3 ou máis días	31	3 ou máis días	21
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Desempregada/o	52	Desempregada/o	19
Estudante	68	Estudante	5
En activo	27	En activo	15
Xubilada/o	89	Xubilada/o	8
CORUXO		CASCO VELLO	
Desempregada/o	10	Desempregada/o	19
Estudante	14	Estudante	6
En activo	17	En activo	16
Xubilada/o	10	Xubilada/o	8
<b>IDADE</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Entre 18 e 30	41	Entre 18 e 30	6
Entre 30 e 50	84	Entre 30 e 50	27
Maior de 50	111	Maior de 50	14



CORUXO		CASCO VELLO	
Entre 18 e 30	16	Entre 18 e 30	9
Entre 30 e 50	25	Entre 30 e 50	26
Maior de 50	10	Maior de 50	14
MOTIVO DA VISITA			
TEIS		SAIÁNS	
Oficina de Distrito	18	Oficina de Distrito	6
CMI	13	CMI	12
Cursos formación	70	Cursos formación	7
Actividades/ocio	120	Actividades/ocio	10
Biblioteca	6	Biblioteca	7
Outros	9	Outros	0
CORUXO		CASCO VELLO	
Oficina de Distrito	21	Oficina de Distrito	10
CMI	19	CMI	23
Cursos formación	5	Cursos formación	3
Actividades/ocio	4	Actividades/ocio	6
Biblioteca	1	Biblioteca	2
Outros	1	Outros	5
ACCESIBILIDADE AO CENTRO			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	214	Bo	43
Regular	18	Regular	4
Malo	4	Malo	0
CORUXO		CASCO VELLO	
Bo	51	Bo	42
Regular	0	Regular	1
Malo	0	Malo	0
HORARIO DO CENTRO			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	209	Bo	37
Regular	26	Regular	10
Malo	1	Malo	0



CORUXO		CASCO VELLO	
Bo	48	Bo	44
Regular	3	Regular	5
Malo	0	Malo	0
COMODIDADE DO ESPAZO UTILIZADO			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	185	Bo	41
Regular	37	Regular	6
Malo	14	Malo	0
CORUXO		CASCO VELLO	
Bo	51	Bo	45
Regular	0	Regular	3
Malo	0	Malo	1
TEMPERATURA			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	175	Bo	37
Regular	50	Regular	10
Malo	11	Malo	0
CORUXO		CASCO VELLO	
Bo	49	Bo	41
Regular	1	Regular	6
Malo	1	Malo	2
EQUIPAMENTO-MOBILIARIO			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	172	Bo	35
Regular	55	Regular	6
Malo	9	Malo	6
CORUXO		CASCO VELLO	
Bo	46	Bo	45
Regular	4	Regular	2
Malo	1	Malo	2
LIMPEZA			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	213	Bo	46
Regular	21	Regular	1
Malo	2	Malo	0
CORUXO		CASCOVELLO	



Bo	50	Bo	46
Regular	1	Regular	3
Malo	0	Malo	0
<b>ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN DAS ACTIVIDADES</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	208	Bo	41
Regular	26	Regular	6
Malo	2	Malo	0
CORUXO		CASCOVELLO	
Bo	47	Bo	40
Regular	4	Regular	7
Malo	0	Malo	2
<b>AMABILIDADE E ATENCIÓN DO PERSOAL</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	233	Bo	47
Regular	3	Regular	0
Malo	0	Malo	0
CORUXO		CASCOVELLO	
Bo	51	Bo	48
Regular	0	Regular	1
Malo	0	Malo	0
<b>INFORMACIÓN/AXUDA QUE RECIBIU</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	219	Bo	46
Regular	17	Regular	1
Malo	0	Malo	0
CORUXO		CASCOVELLO	
Bo	51	Bo	46
Regular	0	Regular	2
Malo	0	Malo	1
<b>VALORACIÓN EN CONXUNTO DO SERVIZO</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	214	Bo	46
Regular	21	Regular	1
Malo	1	Malo	0
CORUXO		CASCOVELLO	



Bo	50	Bo	45
Regular	0	Regular	3
Malo	1	Malo	1
<b>GRAO DE SATISFACCIÓN DO SERVIZO</b>			
TEIS		SAIÁNS	
Bo	214	Bo	44
Regular	21	Regular	0
Malo	1	Malo	0
CORUXO		CASCO VELLO	
Bo	51	Bo	45
Regular	0	Regular	2
Malo	0	Malo	2