

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 290

INFORME DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL ARCHIVO
MUNICIPAL

Julio 2017



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	2
2.1. Satisfacción global con el servicio.....	2
2.2. Valoración de las dimensiones de calidad del servicio... ..	3
2.3. Valoración de los atributos de calidad del servicio.....	5
2.4. Minutos de espera hasta ser atendidos.....	7
3. SUGERENCIAS	8
4. PERFIL DEL USUARIO	10
5. COMPARATIVA	12
6. FICHA TÉCNICA	17

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos o usuarios externos del Archivo Municipal. Se ha aplicado un cuestionario de evaluación de los servicios municipales, junto con otras cuestiones más específicas del servicio en concreto. En total, se han recogido **233 cuestionarios** a lo largo del **año 2015 y 2016**.

La calidad de los servicios del Archivo Municipal se va a evaluar de acuerdo a las cuatro dimensiones siguientes:

- Instalaciones
- Profesionales
- Organización
- Eficacia

En cada una de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. Los usuarios presenciales del Archivo Municipal han valorado *19 atributos* en una escala de 1 a 10; en la que el 1 se corresponde con la valoración “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

Asimismo, se recoge la percepción del usuario sobre el tiempo de espera hasta ser atendido, con el fin de poder evaluar el compromiso recogido en la *Carta de Servicio* de que la atención al usuario se prestará en un *tiempo máximo de cinco minutos* desde su llegada a las oficinas del Archivo Municipal.

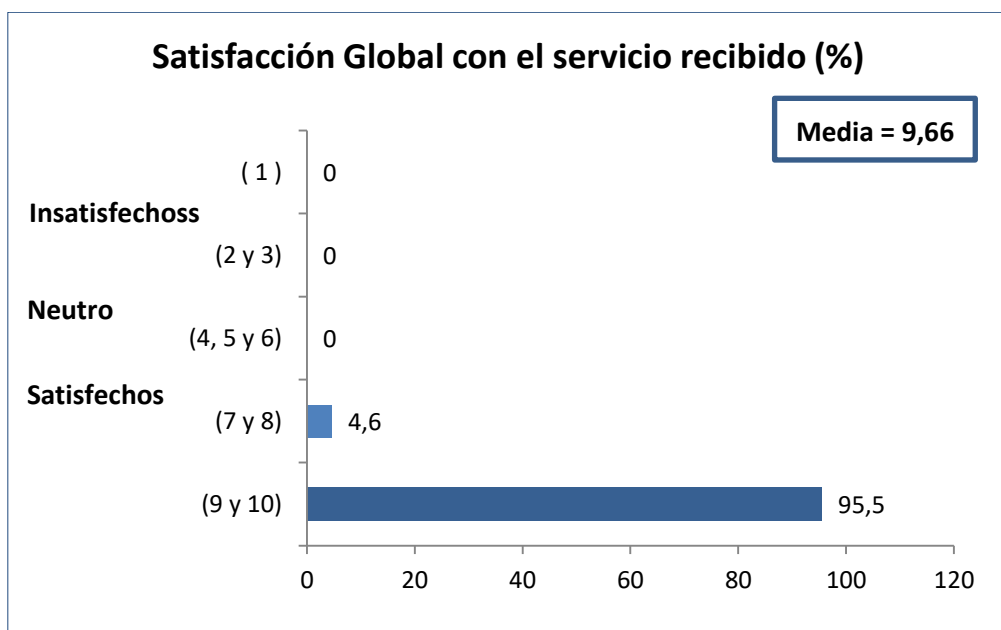
A continuación, se le pide al usuario que de una *valoración global* del Archivo Municipal y se le da la oportunidad de expresar cualquier *sugerencia* para mejorar el funcionamiento general de este servicio.

El cuestionario finaliza con unas *preguntas de clasificación* del entrevistado, con el objeto de poder trazar un perfil del usuario del Archivo Municipal.

I. VALORACIÓN DEL SERVICIO

1.1. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

- ✓ Un **95,5%** de los usuarios manifiesta estar **“muy satisfecho”** con el servicio que ha recibido en el Archivo Municipal. En este sentido, la Calificación Global otorgada al servicio, evidencia un alto grado de satisfacción: **9,66 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10).



A continuación se presentan las valoraciones realizadas por los usuarios externos del servicio en cuanto a los atributos de calidad del mismo.

1.2. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Considerando las dimensiones que configuran la calidad del servicio, las puntuaciones obtenidas evidencian, en conjunto, una valoración muy positiva, sin diferencias apreciables entre los distintos colectivos de usuarios.

- ✓ El análisis de la valoración media del usuario respecto a las cuatro **DIMENSIONES** ponen de manifiesto que el bloque mejor valorado es el que se refiere a los *Profesionales* (9,83). A continuación el conjunto de aspectos referidos a la *Eficacia* (9,73), después los aspectos relativos a la *Organización* (9,56) y por último, el bloque de *Instalaciones* (9,48).

- Profesionales: 9,83
- Eficacia: 9,73
- Organización: 9,56
- Instalaciones: 9,48

Veamos más en detalle los elementos valorados en cada uno de estos bloques:

- ✓ En primer lugar, por lo que se refiere a los **Profesionales**, dentro de un marco de escasas diferencias en las puntuaciones medias respectivas de cada uno de los aspectos considerados –todos obtienen puntuaciones muy altas-, destacan especialmente la “Comunicación con el usuario” (9,85) y la “Motivación y comprensión” junto con la “Profesionalidad y competencia” (ambas con 9,83)
- ✓ En cuanto a la **Eficacia**, las diferencias en las puntuaciones obtenidas en cada uno de los aspectos no distan más de 1 punto en el peor de los casos. El aspecto mejor valorado es la “Rapidez resolución consultas” (9,81) y el que obtiene una calificación más baja el “Éxito en la búsqueda de información” (9,64).
- ✓ En lo que se refiere a la **Organización**, el aspecto puntuado más favorablemente es el “Tiempo de espera hasta ser atendido” (9,77) y el puntuado más desfavorablemente los “Horarios de atención al público” (9,04).

- ✓ Por último, en cuanto a los elementos relacionados con las **Instalaciones**, la “Limpieza” (9,62) es lo más valorado. Por el contrario, el “Confort” es el aspecto con puntuaciones más bajas (9,42).

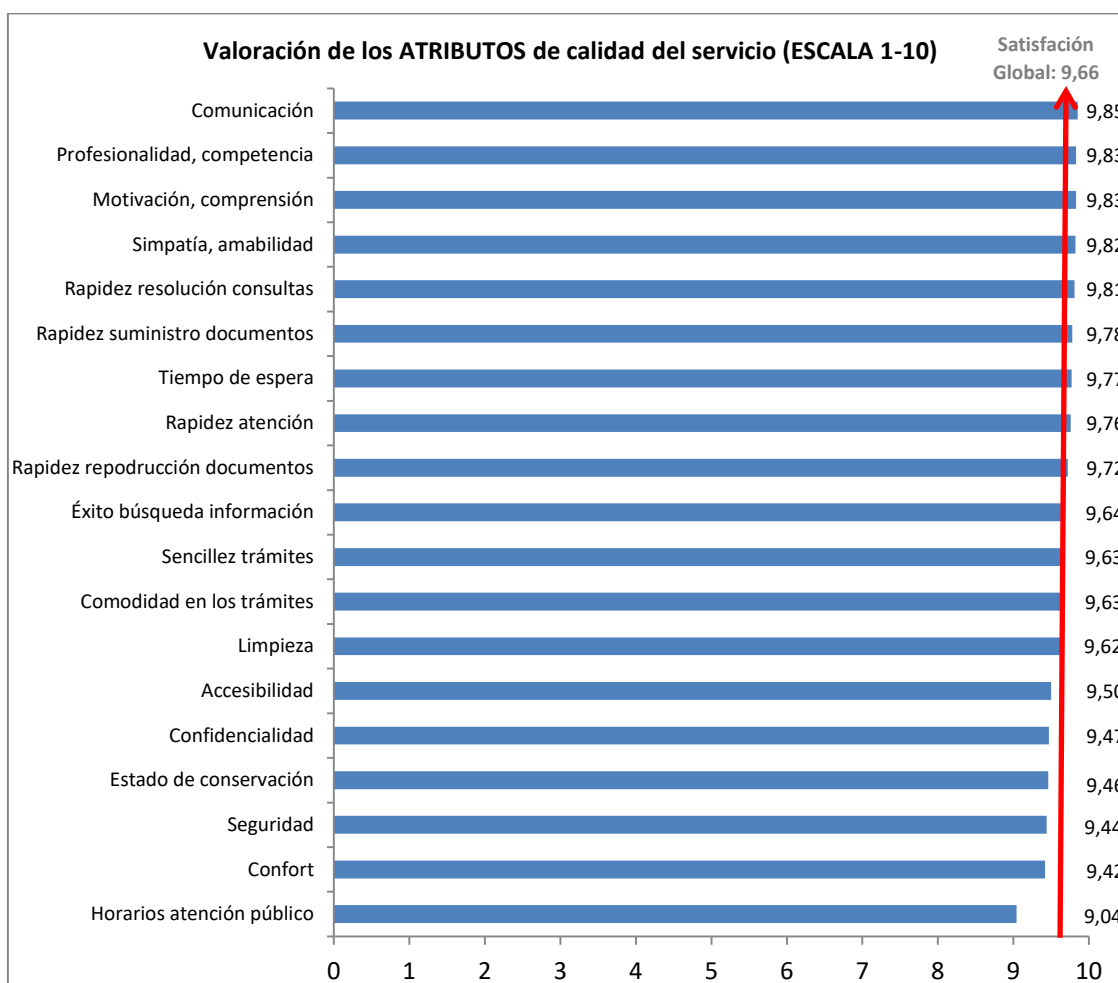


1.3. VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Considerando los atributos que configuran cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, las puntuaciones obtenidas ponen de manifiesto un elevado nivel de satisfacción con todos ellos.

- ✓ Las valoraciones son tan elevadas en todos los ATRIBUTOS de calidad testados, que la diferencia entre el mejor valorado, la “Comunicación” (9,85) y el peor valorado, los “Horarios de atención al público” (9,04), es de tan sólo 8 décimas.
- ✓ En este sentido, los **atributos mejor valorados** (los que recogen las medias más altas) por los usuarios son los siguientes:
 - **Comunicación** con el usuario: han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (9,85 puntos de media).
 - **Profesionalidad, competencia:** si el personal ejerce su función satisfactoriamente (9,83 puntos de media).
 - **Motivación, comprensión:** buena predisposición (9,83 puntos de media).
 - **Simpatía, amabilidad:** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (9,82 puntos de media).
 - **Rapidez en la resolución de consultas:** (9,81 puntos de media).
 - **Rapidez en el suministro de documentos:** (9,78 puntos de media).
 - **Tiempo de espera hasta ser atendido:** (9,77 puntos de media).
 - **Rapidez atención al usuario:** (9,76 puntos de media).
 - **Rapidez en la reproducción de documentos:** (9,72 puntos de media).
- ✓ Por el contrario, los atributos con puntuaciones por debajo de la media, es decir, los **“peor” valorados**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 9,04 de media, son los siguientes:
 - **Éxito en la búsqueda de información:** 9,64 puntos de media.

- **Sencillez de los trámites** para recibir el servicio: (9,63 puntos de media).
- **Comodidad en los trámites:** (9,63 puntos de media).
- **Limpieza:** en el interior de las instalaciones (9,62 puntos de media).
- **Accesibilidad:** resulta fácil llegar y localizar las oficinas del Archivo (9,5 puntos de media).
- **Confidencialidad:** (9,47 puntos de media).
- **Estado de conservación** de las instalaciones: (9,46 puntos de media).
- **Seguridad:** en las dependencias del servicio y su entorno (9,44 puntos de media).
- **Confort:** espacio disponible para esperar, comodidad de los asientos, temperatura, ruidos, etc. (9,42 puntos de media).
- **Horarios** de atención al público: (9,04 puntos de media).



1.4. MINUTOS DE ESPERA hasta SER ATENDIDOS

El **98,2%** de los usuarios ha tardado **menos de 5 minutos** en ser atendido (desde que llegó a las oficinas del Archivo Municipal hasta que finalmente le atendieron).

El 9,77 de media con que se puntúa este aspecto específico, pone de manifiesto que, hay un ajuste casi "perfecto", entre las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al tiempo de espera hasta ser atendidos y la respuesta del servicio.



2. SUGERENCIAS

Se han registrado un total de **37 sugerencias** para mejorar el Servicio, que agrupadas según similitud temática arroja los siguientes resultados:

TIPO DE SUGERENCIA	n	%
<i>Horario de atención más amplio (tardes)</i>	4	10,8
<i>Digitalización de documentos (aumentar)</i>	11	29,72
<i>Facilitar consultas de documentos digitalizados por vía telemática</i>	6	16,21
<i>Ampliar documentación (histórico y otros temas)</i>	4	10,81
<i>Bajada de precios</i>	3	8,10
<i>Mejoras en las instalaciones</i>	4	10,81
<i>Mejoras en la información del servicio</i>	1	2,70
<i>Mejoras para el cliente</i>	1	2,70
<i>Tiempos de espera</i>	3	8,10
<i>Total</i>	37	100,0

- ✓ La sugerencia más destacable entre los usuarios, es la solicitud por parte de algunos de ellos (29,72% sobre el total), de la **digitalización de los documentos**, y la **obtención sencilla y rápida de copias de los documentos**, tanto de forma telemática, como de forma presencial. En ocasiones los usuarios lo sugieren para poder tener la información en alta calidad, es decir, que se puedan ampliar los planos, en otras

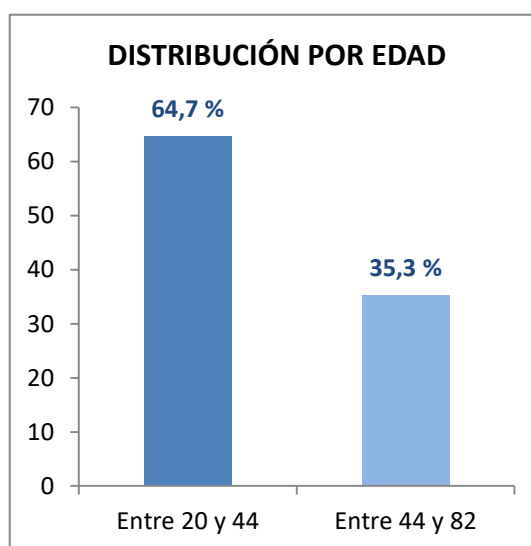
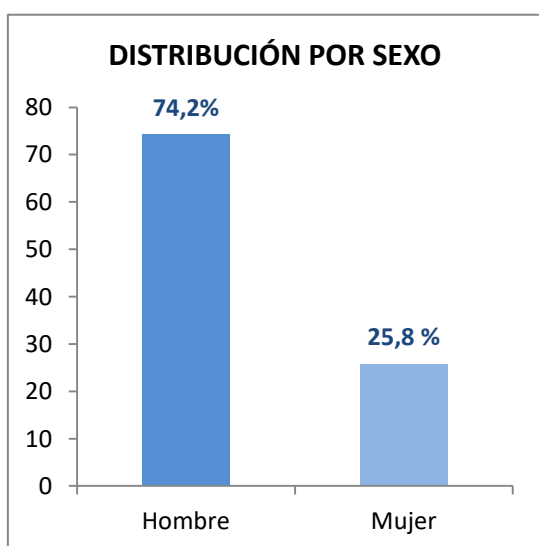
ocasiones la propuesta viene de la mano de posibilitar hacer fotos a los documentos para ahorrar en papel o en precio.

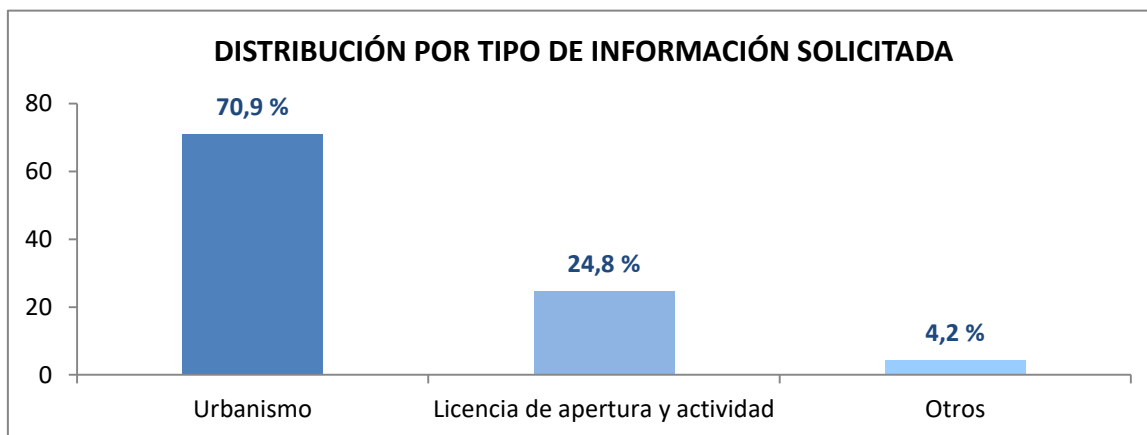
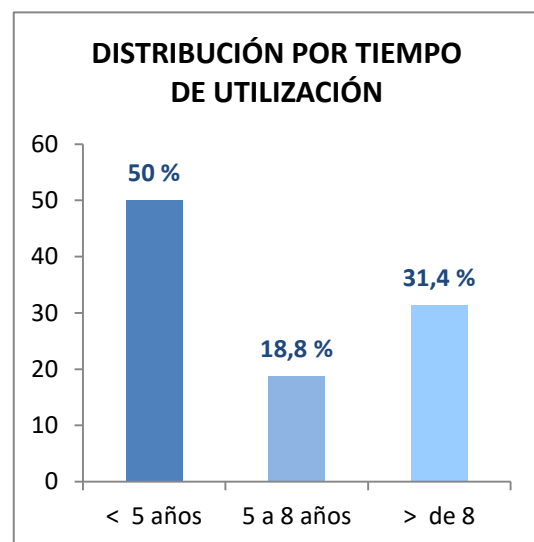
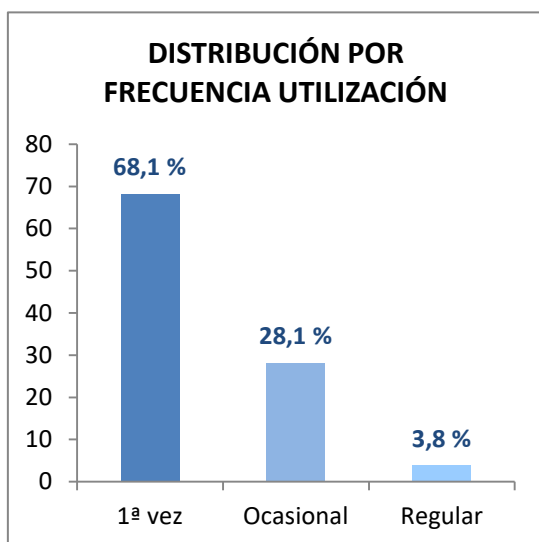
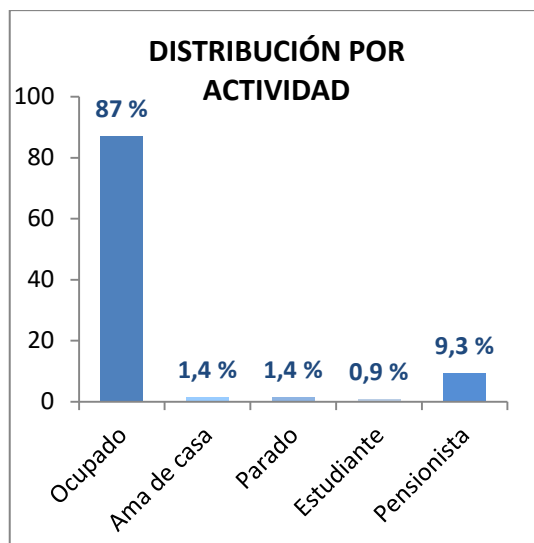
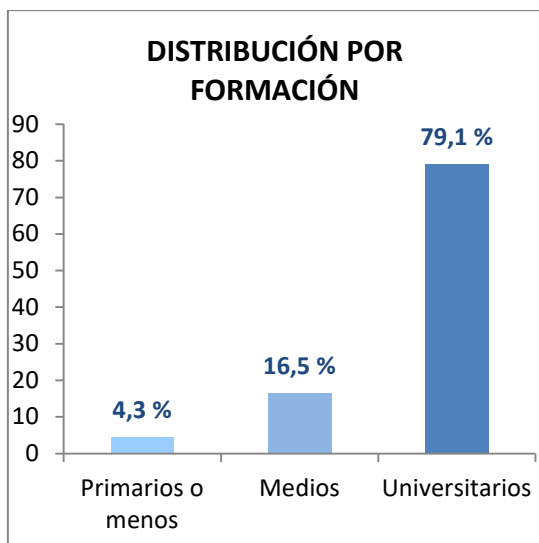
- ✓ El resto de sugerencias, en su mayor parte, tienen que ver con la **aplicación de horario de atención al público** (horario de tarde), posibilidad de **trámite telemático** (e-mail), **ampliar la documentación disponible** (nombres y números vigentes de las calles, información antigua o mociones) o **mejoras en las instalaciones** (archivos más accesibles, seguridad para empleados y clientes respecto al escáner).

3. PERFIL DEL USUARIO

El **perfil del entrevistado** más representativo en los trámites o gestiones online analizados responde a las siguientes características:

- ✓ **Hombre**
- ✓ **Entre 25 y 45 años**
- ✓ **Estudios Universitarios**
- ✓ **Trabajan**
- ✓ **Nuevos usuarios y usuarios desde un periodo inferior a 5 años**
- ✓ **Solicitan documentación/información urbanística**



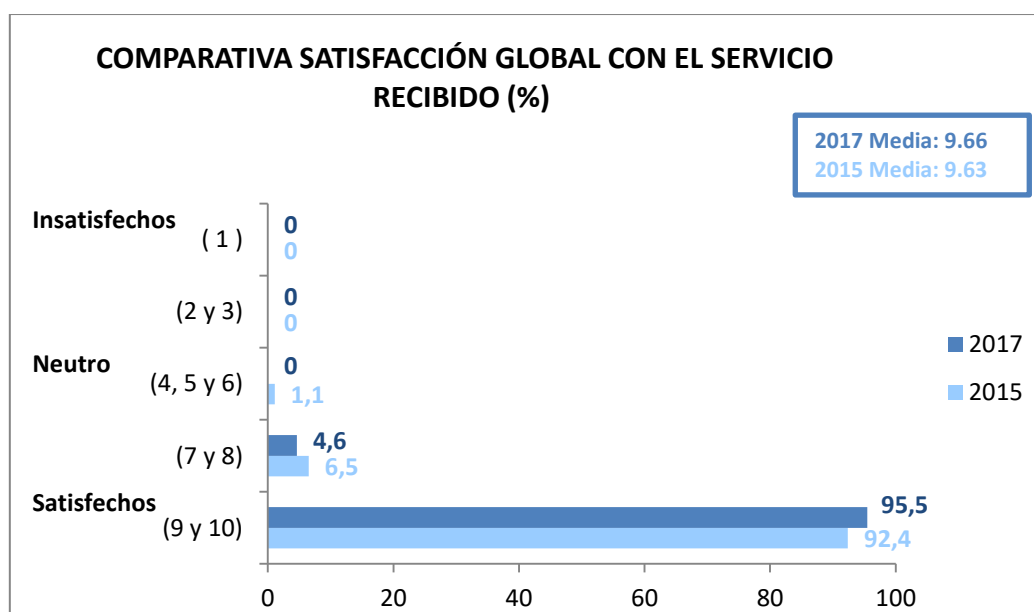


4. COMPARATIVA

Desde el 2015¹ se realiza el estudio de Satisfacción del Servicio de Archivo Municipal. A continuación se expone un análisis comparativo de los valores obtenidos desde los últimos años como referencia para ver evolución del Servicio Archivo Municipal a usuarios externos.

Los usuarios del servicio han demostrado en estos años un elevado nivel de satisfacción con el servicio en general, logrando ser cada vez mejor considerado, la comparativa con los datos obtenidos en 2017 muestra un alto grado de satisfacción, superando la valoración global del servicio, a pesar de contar ya con una valoración histórica muy elevada, 9,63 sobre 10 en 2015, frente a un 9,66 en 2017, ambas puntuaciones son de sobresaliente.

Esta valoración es de gran importancia ya que uno de los puntos de la Carta de Compromiso del Servicio es la satisfacción de usuario, cumpliendo con creces dicho objetivo.

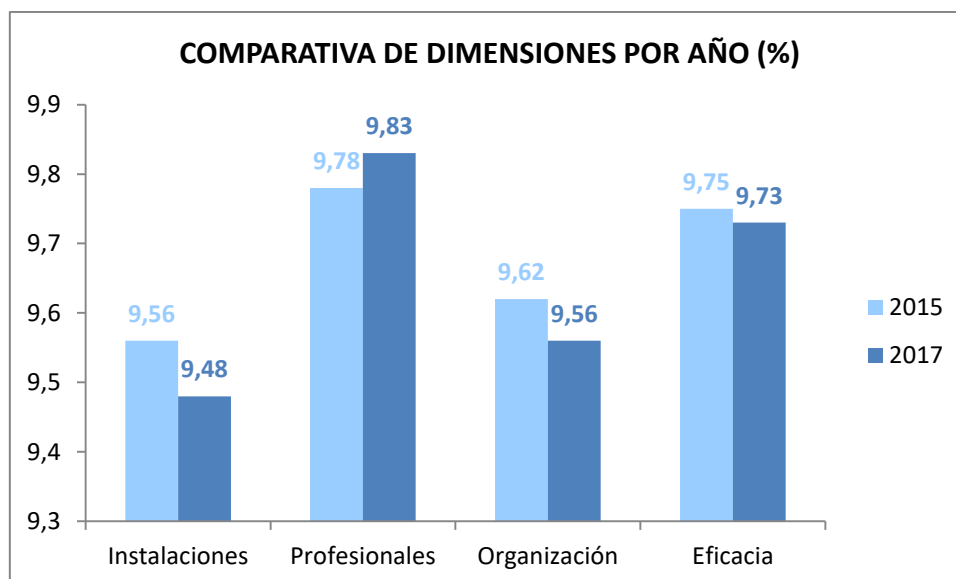


¹ Encuesta de satisfacción de usuarios del Archivo Municipal 2015, ESU nº 245

Si comparamos las cuatro dimensiones en el tiempo no podemos decir que se haya producido una mejora literal en los resultados, hay que tener en cuenta que en el 2015 todas las dimensiones resultaron ser valoradas con muy altas puntuaciones.

DIMENSIONES	2015	2017
Instalaciones	9,56	9,48
Profesionales	9,78	9,83
Organización	9,62	9,56
Eficacia	9,75	9,73

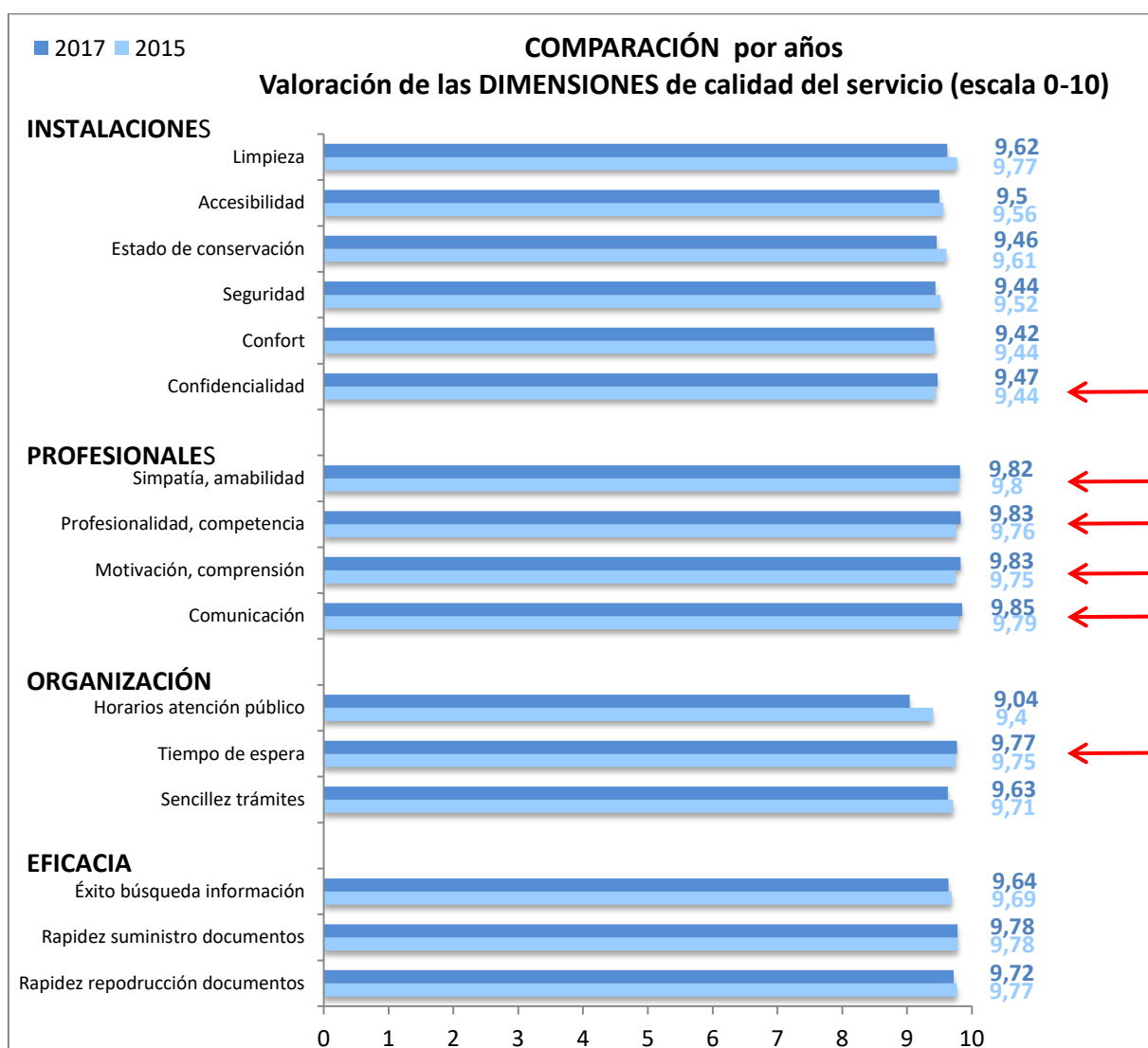
En el 2017 lo que respecta a los *profesionales* del servicio si han visto crecer la valoración por parte de los usuarios, mientras que el resto han tenido un casi inapreciable descenso, estamos hablando de diferencias que apenas llegan a las décimas, la conclusión es que podría entenderse como un mantenimiento de alto grado de satisfacción los usuarios con todas las dimensiones que abarca el servicio.



Viendo con detalle los elementos valorados de cada una de las dimensiones, observamos que 6 de las 16 dimensiones comparadas han conseguido mejores puntuaciones que en el 2015, *confidencialidad, simpatía y amabilidad, profesionalidad y competencia, motivación y comprensión, comunicación y tiempo de espera*.

Volvemos a recalcar la importancia de estos datos ya que partían de valoraciones muy elevadas en 2015, lo que hace muy complicado superarse año tras año.

El hecho de que en concreto *la confidencialidad y el tiempo de espera* haya sido mejor valorado en 2017 es muy interesante ya que son puntos específicos que marca la carta de compromiso del Archivo Municipal.



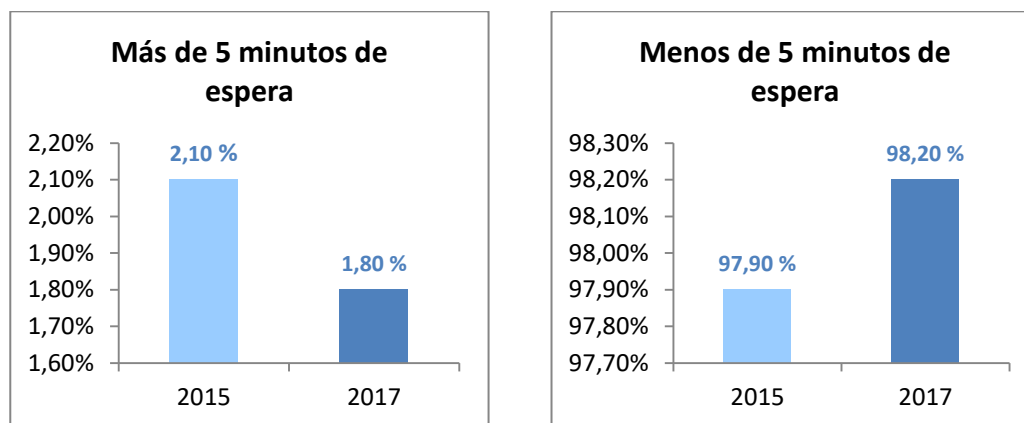
A continuación se muestra una tabla de cómo ha variado los atributos más valorados en 2015 y en 2017, así como su posición y diferencias de puntuación de 2015 a 2017.

Posición	2015	2017	Posición 2017 respecto 2015	Puntuación 2017 respecto 2015
1	Simpatía, amabilidad	Comunicación	↑	0,06
2	Comunicación	Profesionalidad, competencia	↑	0,08
3	Rapidez suministro documentos	Motivación, comprensión	↑	0,07
4	Rapidez reproducción documentos	Simpatía, amabilidad	↓	0,02
5	Limpieza	Rapidez suministro documentos	↓	0
6	Profesionalidad, competencia	Tiempo de espera	↑	0,02
7	Tiempo de espera	Rapidez reproducción documentos	↓	-0,05
8	Motivación, comprensión	Éxito búsqueda información	↑	-0,05
9	Sencillez trámites	Sencillez trámites	=	-0,08
10	Éxito búsqueda información	Limpieza	↓	-0,15
11	Estado de conservación	Accesibilidad	↑	-0,06
12	Accesibilidad	Confidencialidad	↑	0,03
13	Seguridad	Estado de conservación	↓	-0,15
14	Confidencialidad	Seguridad	↓	-0,08
15	Confort	Confort	=	-0,02
16	Horarios atención público	Horarios atención público	=	-0,36

Otro punto a destacar es el tiempo de espera desde que el usuario entra en el Archivo Municipal hasta que se le da la información solicitada.

En la carta de compromisos uno de los puntos es conseguir que los usuarios esperen menos de 5 minutos desde que entran hasta que reciben la información/documentación solicitada, el 2017 respecto al 2015 ha reflejado una mejora de tres décimas, siendo en el 2017 el 98,2 % de los usuarios quienes esperan menos de 5 minutos en realizar los trámites necesarios, es un dato muy interesante ya que dicho punto de la carta de compromiso alcanza la excelencia, más si cabe que la población total que disfrutó de este servicio a lo largo del 2015 y 2016 fueron

entorno a los 1.617 usuarios. Esta mejoría refleja un alto nivel de compromiso del servicio con sus objetivos.



Respecto a las sugerencias, destacar el incremento de participación de los usuarios en la aportación de información para posibles mejoras y/o sugerencias. Los cambios más significativos en el 2017 respecto del 2015 es la bajada de personas que solicitan un horario más amplio de atención al público, 42,8% frente a un 10,8%. Sin embargo las peticiones de digitalización de los documentos se han incrementado en 2017, con un 29,72% frente a un 14,3%. Respecto a la sugerencia u opinión de precios elevados, en el 2015 eran el 14,3% de los usuarios los que valoraban dicho concepto frente a un 8,10% en el 2017.

El perfil del usuario no ha registrado cambios en los últimos años, sigue siendo hombre de entre 25 y 44 años, universitario, ocupado, que acude por primera vez al Archivo Municipal para solicitar documentación y/o información urbanística.

Debemos atender a una aclaración en la comparativa, debido a cambios en las encuestas de 2015 y 2017 hay una serie de atributos que no han podido ser comparados ya que no eran comunes en ambas encuestas. Por un lado en el 2015 en la dimensión de Eficacia, el atributo acerca de *la rapidez de consulta de documentos* no figura como tal en el 2017, sino *rapidez en la resolución de consultas*, igualmente en el 2017 hay dos atributos en la dimensión de Organización que no figuran en el 2015, *rapidez en la atención al usuario* y *comodidad de los trámites para recibir el servicio*.

5. FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Satisfacción de Usuarios externos del Archivo Municipal de Alcobendas de 2017, se han recogido un total de 233 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados a los usuarios presenciales del Servicio una vez finalizada la gestión, a lo largo de los años 2015 y 2016.

El margen de error para datos globales, sobre un total de aproximadamente 1.617 usuarios presenciales en 2015 y 2016, es de $\pm 6,08$ % en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos $p=q=50$ y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5 %), que puede considerarse algo superior a lo ideal a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta y por tanto, habría que considerarlos tan sólo orientativos con alto grado de representatividad.