

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 328

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA 2021

Marzo 2022



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES INTERNOS	3
2.1. Áreas, Departamentos o Servicios que han contestado a la encuesta	3
2.2. Puestos de trabajo de las personas que han contestado a la encuesta	4
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	5
3.1. Valoración del SAC en su función de Registro General	5
3.2. Valoración del SAC en su función de Oficina Informadora y Tramitadora.....	6
3.3. Valoración de las fichas informativas de la base de datos del portal del SAC	7
3.4. Valoración del apoyo recibido del SAC para la digitalización y la tramitación electrónica..	8
3.5. Valoración Global del SAC	9
3.6. Resumen evolutivo.....	11
4. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	12
5. SUGERENCIAS Y NECESIDADES.....	14
6. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	15

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano realiza periódicamente estudios para medir la satisfacción de los usuarios externos (ciudadanos y otros grupos de interés) con los distintos canales de atención del Servicio de Atención al Ciudadano de Alcobendas, así como con los distintos servicios prestados mediante tales canales.

Con el objetivo de tener una visión integrada de esta satisfacción, en el año 2013 se puso en marcha la primera encuesta para evaluar el grado de satisfacción que tienen con el SAC sus clientes internos, es decir, los diferentes Departamentos o Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Alcobendas, que necesitan de los servicios del SAC para la prestación directa de sus propios servicios.

En el siguiente informe se exponen los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes Internos del SAC 2022. A través de esta encuesta se ha solicitado a los diferentes Departamentos o Unidades Administrativas que valoren en una escala de 0 a 10, en la que 0 “es la puntuación mínima” y 10 “es la puntuación máxima”, la prestación de los servicios que realiza el SAC atendiendo a los cinco aspectos siguientes:

- 1) Valoración del SAC con respecto a su función de Registro General.
- 2) Valoración del SAC con respecto a su función de Oficina Informadora y Tramitadora.
- 3) Valoración de la información de las fichas informativas de la base de datos del portal del SAC.
- 4) Valoración del apoyo recibido del SAC para la digitalización y la tramitación electrónica.
- 5) Valoración Global del SAC.

También se han incluido en esta encuesta dos preguntas abiertas a través de las cuales los Departamentos o Unidades Administrativas pueden hacer propuestas de mejora relativas a cada uno de los aspectos valorados y/o realizar cualquier sugerencia o comentario relativo al SAC, así como analizar el cumplimiento de sus expectativas respecto a los servicios recibidos por el Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas.

2. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES

2.1. ÁREAS, DEPARTAMENTOS O SERVICIOS QUE HAN CONTESTADO A LA ENCUESTA

Esta encuesta se ha enviado a todas las Áreas, Departamentos y Servicios del Ayuntamiento y los Patronatos de Alcobendas y ha sido contestada por los que a continuación se detallan:

-  Desarrollo Económico.
-  Servicios Sociales.
-  Mantenimiento de la Ciudad y Medio Ambiente.
-  Escuelas Infantiles.
-  Medio Ambiente.
-  Planificación y Evaluación.
-  Patronato Municipal de Deportes.
-  Consumo.
-  Mediatecas.
-  Actividades Deportivas.
-  Movilidad y Transportes.
-  Apoyo Sociocultural.
-  Artes Plásticas.
-  Promoción de la Igualdad.
-  Escuela de Música y Danza.

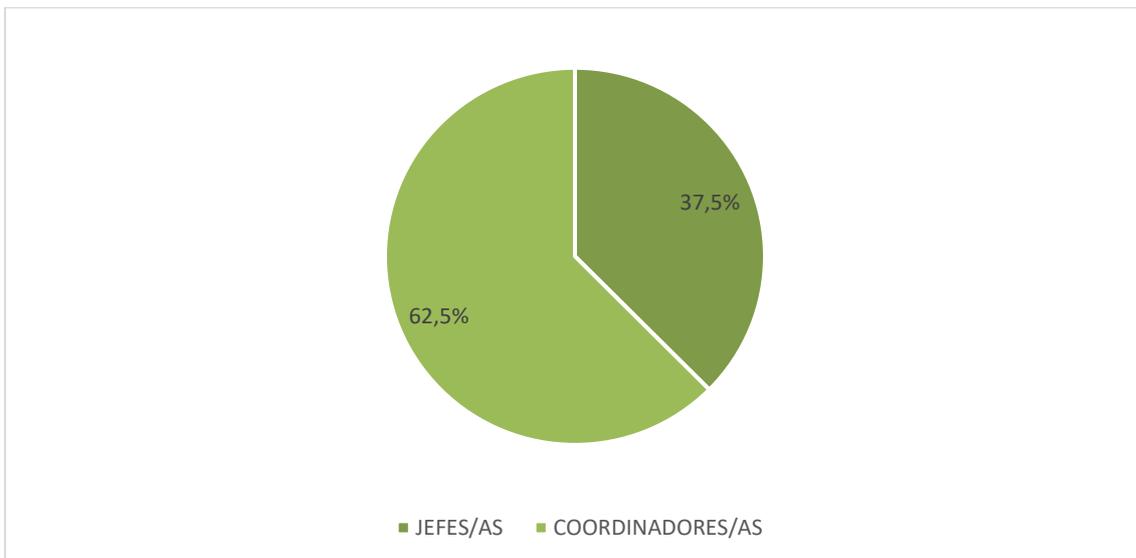
2.2. PUESTOS DE TRABAJO DE LAS PERSONAS QUE HAN CONTESTADO A LA ENCUESTA

Esta encuesta se ha enviado a un total de 31 Jefes/as, Coordinadores/as y Responsables de Áreas, Departamentos y Servicios del Ayuntamiento y los Patronatos de Alcobendas y ha sido contestada por un total de 16 personas.

Los puestos de trabajo de las personas que han respondido atienden a los siguientes datos y se distribuyen según los siguientes porcentajes:

- 6 Jefes/as, un 37,5% de total.
- 10 Coordinadores/as, un 62,5% de total.

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTESTACIONES SEGÚN LOS PUESTOS DE TRABAJO - 2021



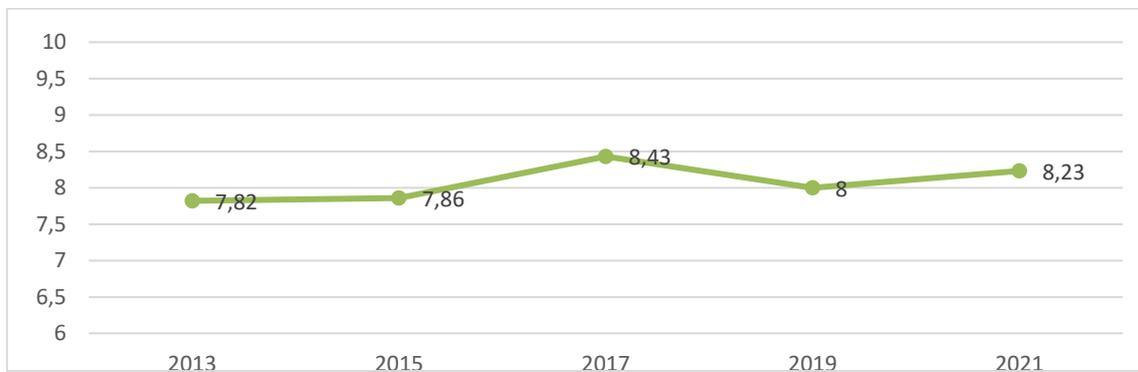
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

3.1. VALORACIÓN DEL SAC EN SU FUNCIÓN DE REGISTRO GENERAL

En esta encuesta se ha solicitado la evaluación del Servicio de Atención Ciudadana en su función de **Registro General**, y ha obtenido una puntuación de **8,23 puntos** sobre 10.

Comparando esta valoración con los datos históricos de los que disponemos, el SAC vuelve a registrar una puntuación de notable, superando a la obtenida en la encuesta anterior en 0,23 puntos.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SAC COMO REGISTRO GENERAL 2013 - 2021



El **77%** de los servicios municipales que hacen uso del SAC están **“satisfechos”** con el servicio que les presta en su función de Registro General. El 23% restante se muestra **“ni satisfecho ni insatisfecho”** y absolutamente ninguno se siente **“insatisfecho”**¹.

¹ La valoración de 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 **“insatisfecho”** 5 a 6 **“ni satisfecho ni insatisfecho”** y 7 a 10 **“satisfecho”**.

3.2. VALORACIÓN DEL SAC EN SU FUNCIÓN DE OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA

Se ha pedido en la encuesta la valoración del Servicio de Atención Ciudadana en su función de **Oficina Informadora y Tramitadora**, y ha obtenido una puntuación de **8,53 puntos** sobre 10.

Comparando esta valoración con los datos históricos de los que disponemos, el SAC vuelve a registrar una puntuación de notable, superando a la obtenida en la encuesta anterior en 0,53 puntos y alcanzado un máximo histórico en la serie.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEL SAC COMO OFICINA INFORMADORA 2013 - 2021



El **84%** de los servicios municipales que hacen uso del SAC están **“satisfechos”** con el servicio que les presta en su función de Oficina Informadora y Tramitadora. El 16% restante se muestra **“ni satisfecho ni insatisfecho”** y absolutamente ninguno se siente **“insatisfecho”**².

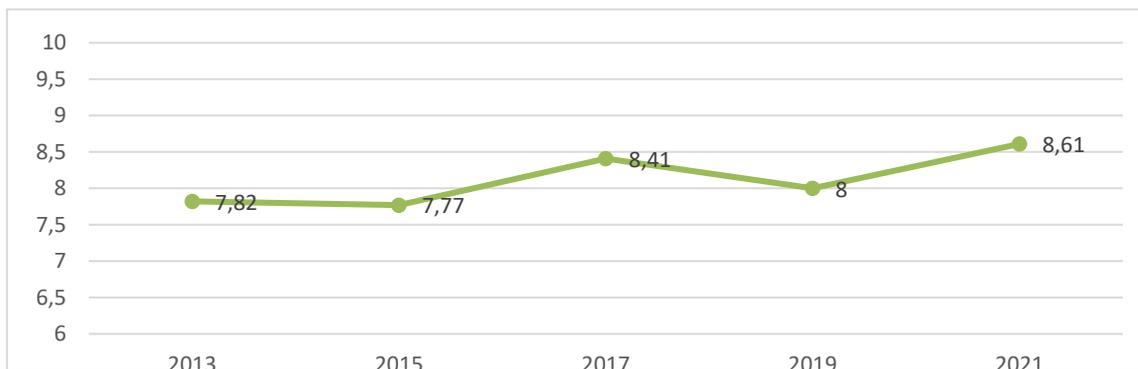
² La valoración de 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

3.3. VALORACIÓN DE LAS FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC

A través de esta encuesta se ha requerido la valoración de las **fichas informativas** de la base de datos del Portal del Servicio de Atención Ciudadana, y han obtenido una puntuación de **8,61 puntos** sobre 10.

Comparando esta valoración con los datos históricos de los que disponemos, el SAC vuelve a registrar una puntuación de notable, superando a la obtenida en la encuesta anterior en 0,61 puntos y alcanzado un máximo histórico en la serie.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LAS FICHAS INFORMATIVAS 2013 - 2021



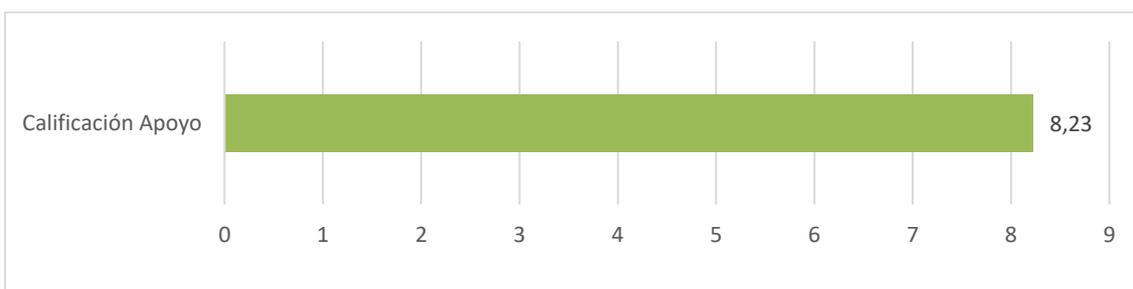
El **100%** de los servicios municipales que hacen uso del SAC están **“satisfechos”** con las fichas informativas de la base de datos del Portal del SAC³.

³ La valoración de 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

3.4. VALORACIÓN DEL APOYO RECIBIDO DEL SAC PARA LA DIGITALIZACIÓN Y LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

En la edición pasada de esta encuesta, se preguntó por la necesidad de colaboración entre el SAC y las distintas áreas del ayuntamiento para la implantación de la administración electrónica, pero en esta ocasión ya se ha solicitado que las áreas valoren el **apoyo recibido** por el SAC para la **digitalización y la tramitación electrónica**, recibiendo así este Servicio una puntuación de **8,23 puntos** de media sobre 10.

CALIFICACIÓN DEL APOYO RECIBIDO POR EL SAC PARA LA DIGITALIZACIÓN Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA 2021



Esta valoración recibida no puede compararse con datos anteriores, ya que es la primera vez en la historia de esta encuesta que se realizaba esta pregunta.

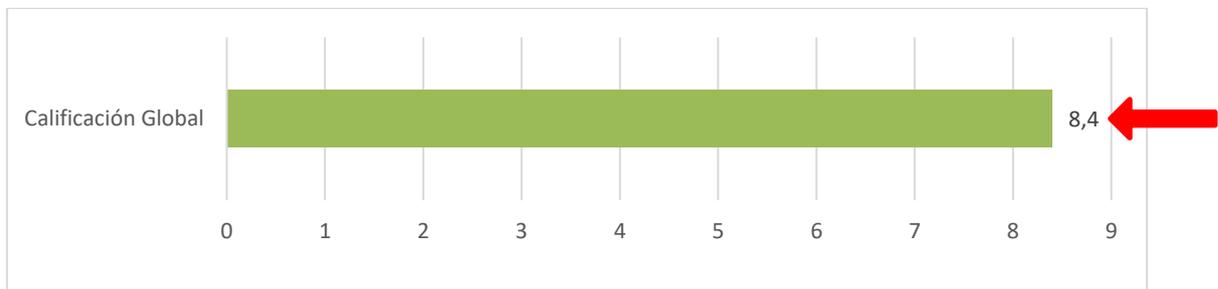
El **77%** de los servicios municipales que hacen uso del SAC están **“satisfechos”** con el apoyo recibido por el SAC para la digitalización y la tramitación electrónica. El 23% restante se muestra **“ni satisfecho ni insatisfecho”** y absolutamente ninguno se siente **“insatisfecho”**⁴.

⁴ La valoración de 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 **“insatisfecho”** 5 a 6 **“ni satisfecho ni insatisfecho”** y 7 a 10 **“satisfecho”**.

3.5. VALORACIÓN GLOBAL DEL SAC

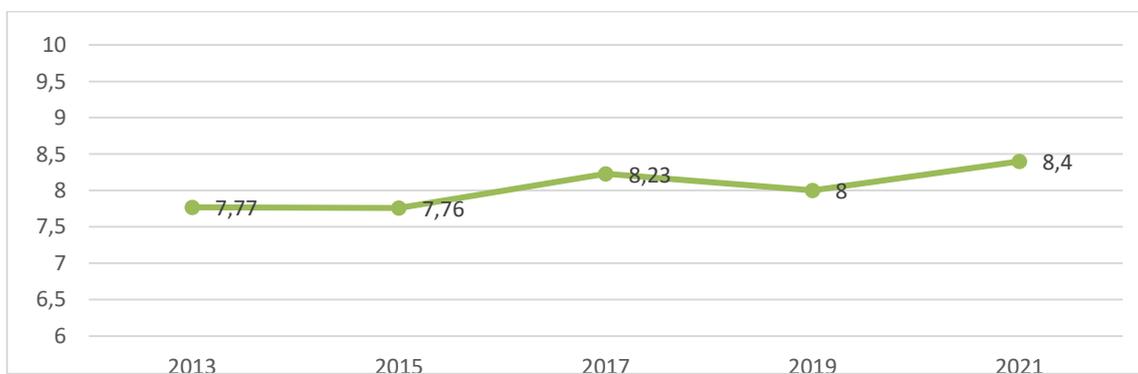
De los resultados obtenidos a través de esta nueva edición de la Encuesta de Satisfacción de Clientes Internos del Servicio de Atención Ciudadana, y ya que (al igual que en ediciones anteriores) no se ha incluido una pregunta sobre **satisfacción general**, se ha decido realizar una media de los cuatro atributos valorados por las personas encuestadas, obteniendo un resultado de **8,40 puntos** de media sobre un máximo de 10.

CALIFICACIÓN GLOBAL DEL SAC 2021



Observando la evolución de dicha satisfacción global con el SAC vemos que **el año 2021 ha registrado el más alto grado de satisfacción histórico**, con un aumento de casi medio punto respecto a la edición anterior de la encuesta.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN GLOBAL DEL SAC 2013 - 2021

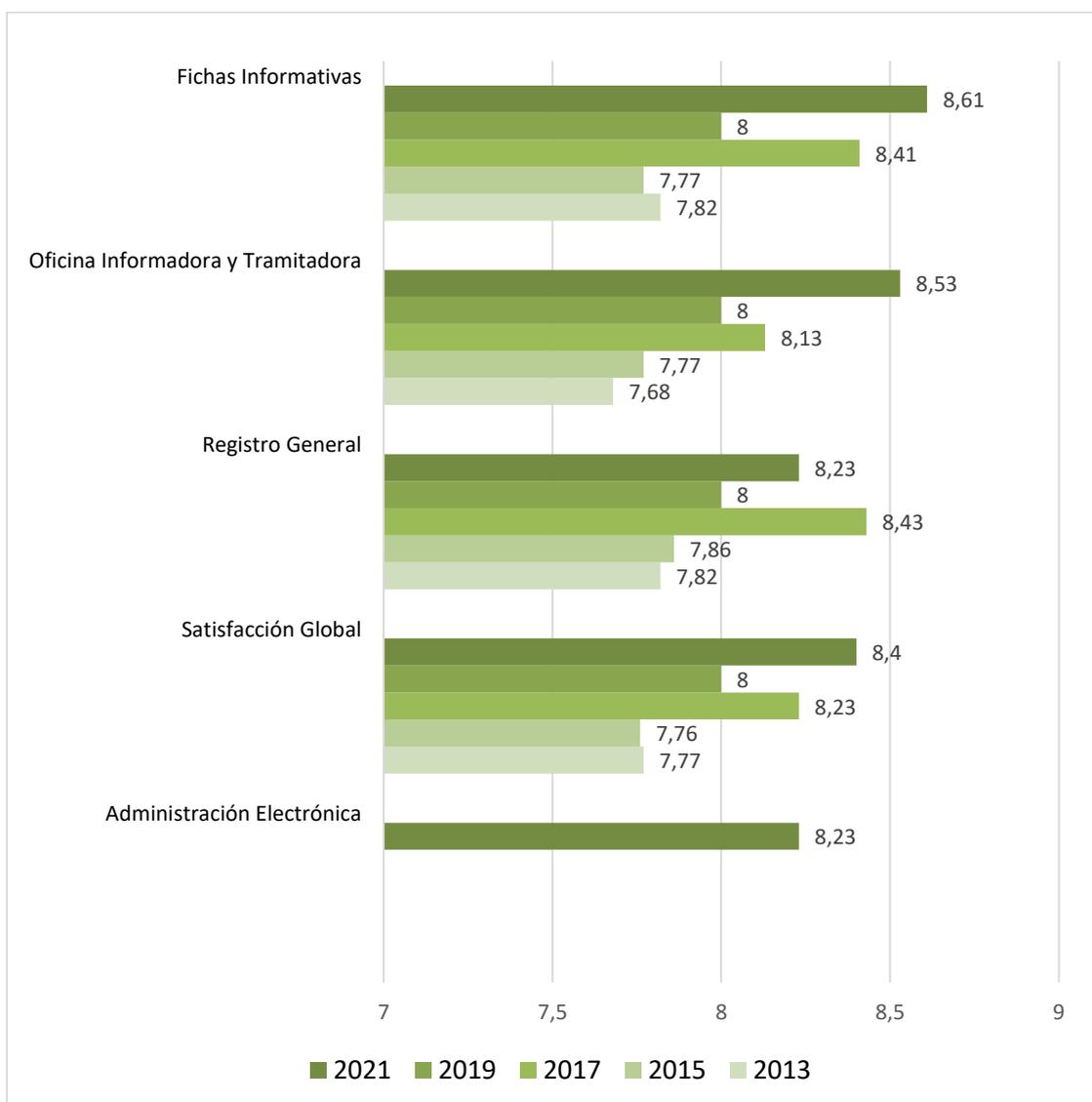


Por lo tanto, se puede considerar que, en general, el SAC no sólo ha superado la percepción de sus clientes internos, sino que está en el mejor momento histórico, con una valoración de notable.

3.6. RESUMEN EVOLUTIVO

A modo de resumen, en el siguiente gráfico podemos observar la evolución que han experimentado las valoraciones otorgadas a los distintos ítems evaluados del Servicio de Atención Ciudadana desde el año 2013, comprobando que, en la mayoría de los casos, **la evolución ha sido positivamente ascendente.**

EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ÍTEMS DEL SAC 2013-2021 (ESCALA 0-10)

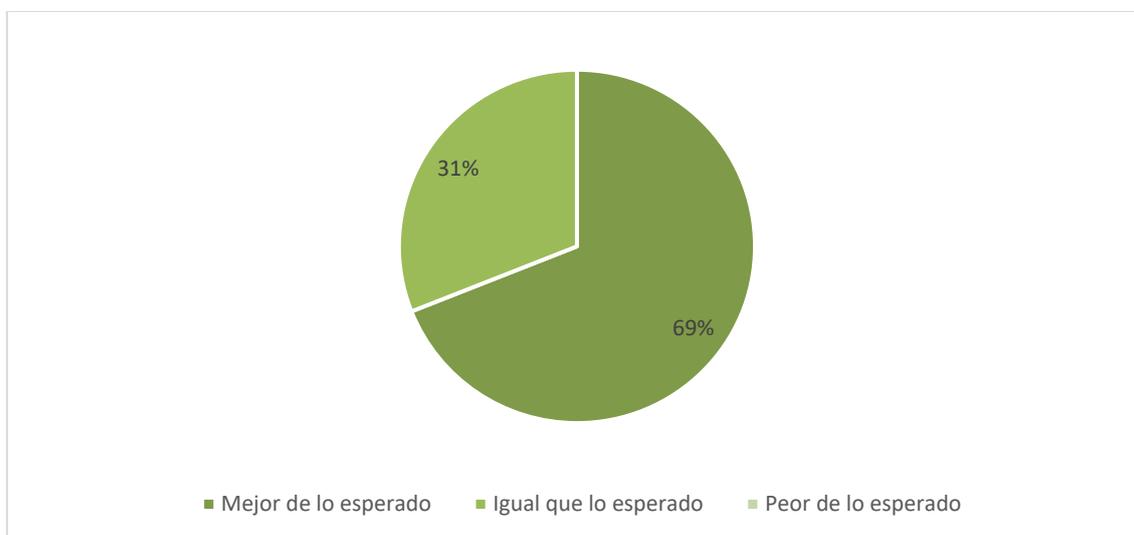


4. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

En este apartado de la encuesta, lo que se intenta evaluar (a través de la pregunta: “Consideras que tu experiencia con el SAC ha sido: a) Mejor de lo que esperaba; b) Igual que lo esperado; c) Peor de lo que esperaba”) es si las **expectativas** de los servicios que trabajan con el SAC se han visto cubiertas.

Un **69%** ha contestado que su experiencia con el SAC ha sido “**Mejor de lo que esperaba**”, mientras que el **31%** restante ha dicho que ha sido “**Igual que lo esperado**”. En ningún caso se ha dicho que la experiencia haya sido “Peor de lo que esperaba”.

EXPERIENCIA CON EL SAC 2021



Después de realizar esta pregunta, se pidió a las personas encuestadas que explicaran **por qué** la experiencia había sido así. A continuación, se exponen, literalmente, las **seis respuestas** obtenidas, ya que el tamaño de la muestra no permite elaborar categorías:

- *“Siempre están abiertos a nuevas propuestas y disponibles para la tarea”.*
- *“Ayuda recibida en resolución de problemas, tramitación electrónica”.*
- *“Trato cercano y amable”.*
- *“Los responsables del SAC lideran sus equipos de forma coherente, fomentando el trabajo en equipo tanto entre los suyos como con otras áreas municipales. Su actitud es proactiva y con predisposición a la colaboración y ayuda en todo momento. En líneas generales, el equipo es muy asertivo y empático”.*
- *“La comunicación con el SAC es fluida para solicitar información, así como para la entrega o modificación desde nuestro servicio”.*
- *“Cuando necesitan ayuda te la facilitan”.*

5. SUGERENCIAS Y NECESIDADES

En esta edición de la Encuesta, sólo se ha recogido una sugerencia. A continuación, se transcribe literalmente el comentario recibido:

“Creo que lo indicado anteriormente, es muy difícil de ver entre los servicios municipales y en cambio, en el SAC es algo que está intrínseco a la tarea y no pierde de vista que trabajamos para nuestros ciudadanos, no para nuestra gestión interna”

6. FICHA TÉCNICA

Universo: El universo de esta encuesta han sido los Jefes/as, los Coordinadores/as y los Responsables de las Áreas, los Departamentos y los Servicios del Ayuntamiento y los Patronatos de Alcobendas durante el año 2021, un total de 31 personas.

Método de recogida de la información: El método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico. Esta encuesta se ha enviado a un total de 31 Jefes/as, Coordinadores/as y Responsables de Áreas, Departamentos y Servicios del Ayuntamiento y los Patronatos de Alcobendas y ha sido contestada por un total de 16 personas.

Fecha de recogida de datos: La fecha de recogida de los datos ha sido el periodo comprendido entre los días 20 y 30 de septiembre del año 2021.

Tamaño de la muestra: 16 Jefes/as, Coordinadores/as y/o Responsables de Áreas.

Representatividad de la muestra: En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95% y heterogeneidad del 50%), para una muestra de 16 individuos sobre el número total del universo, esta encuesta presenta un margen de error muestral de $\pm 17,32\%$ para los datos globales porcentuales.

Tratamiento de la información y realización del informe: Llevado a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.

LMB