

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 299

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DEL SERVICIO DE  
ATENCIÓN CIUDADANA

Febrero 2018





# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. LA VISITA DEL USUARIO .....</b>	<b>2</b>
1.1. Centro al que acude .....	2
1.2. Tipología del usuario .....	3
1.3. Motivo de la visita .....	4
1.4. Perfil de los usuarios .....	5
<b>2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.....</b>	<b>6</b>
2.1. Valoración de las INSTALACIONES.....	7
2.2. Valoración del PERSONAL .....	8
2.3. Valoración de la ORGANIZACIÓN .....	9
2.4. Valoración GLOBAL y otros aspectos .....	10
<b>3. SUGERENCIAS .....</b>	<b>11</b>
<b>4. DATOS COMPARADOS .....</b>	<b>13</b>
4.1. Satisfacción Global con el servicio recibido .....	13
4.2. Dimensiones de calidad del servicio .....	14
4.2. Visita del usuario .....	16
<b>5. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>18</b>



# INTRODUCCIÓN

En el presente informe se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los Usuarios del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, SAC en adelante. Se ha aplicado un cuestionario de evaluación tipo de los servicios municipales, junto con otras cuestiones más específicas del servicio en concreto.

La calidad del SAC se va a evaluar de acuerdo a las tres dimensiones siguientes:

- Instalaciones
- Personal
- Organización

En cada una de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. Los usuarios del SAC han valorado *16 atributos* en una escala de 0 a 10; en la que el 0 se corresponde con la valoración "*muy insatisfecho*" y 10 "*muy satisfecho*".

Para poder perfilar el comportamiento y satisfacción del cliente se le pregunta sobre las características de su visita así como variables sociodemográficas.

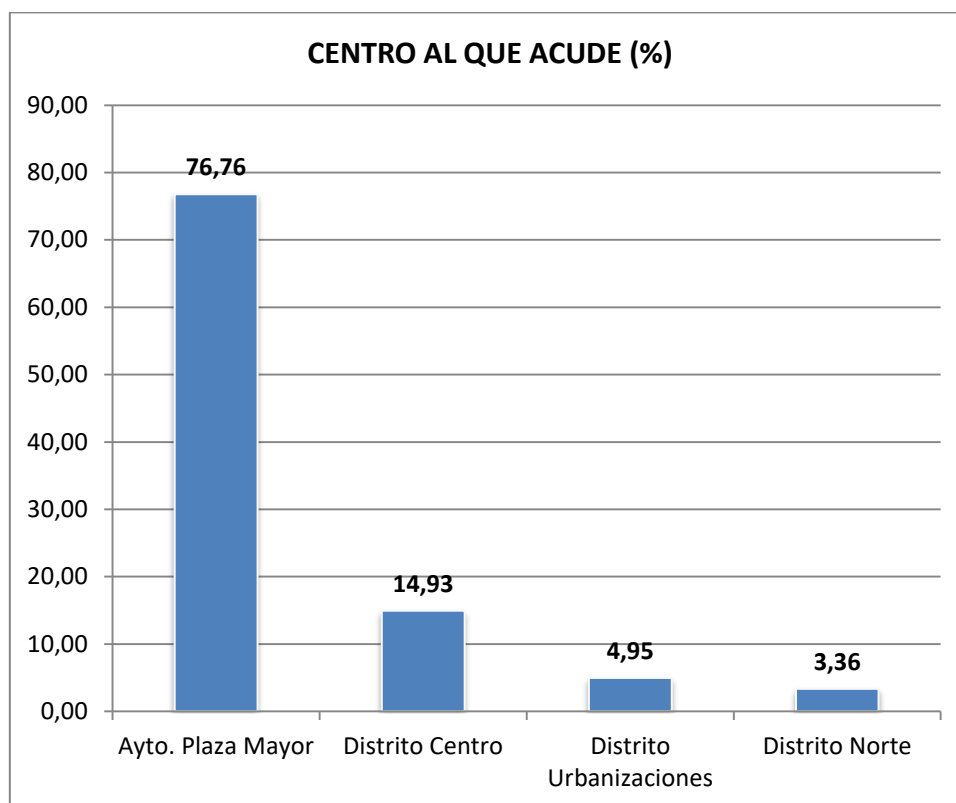
También se incluyen preguntas de valoración, como la Calificación Global, la Solución obtenida y otras cuestiones más específicas del servicio.

Para finalizar, incluye una pregunta abierta para expresar cualquier observación y/o *sugerencia* para mejorar el funcionamiento general de este servicio.

# I. LA VISITA DEL USUARIO

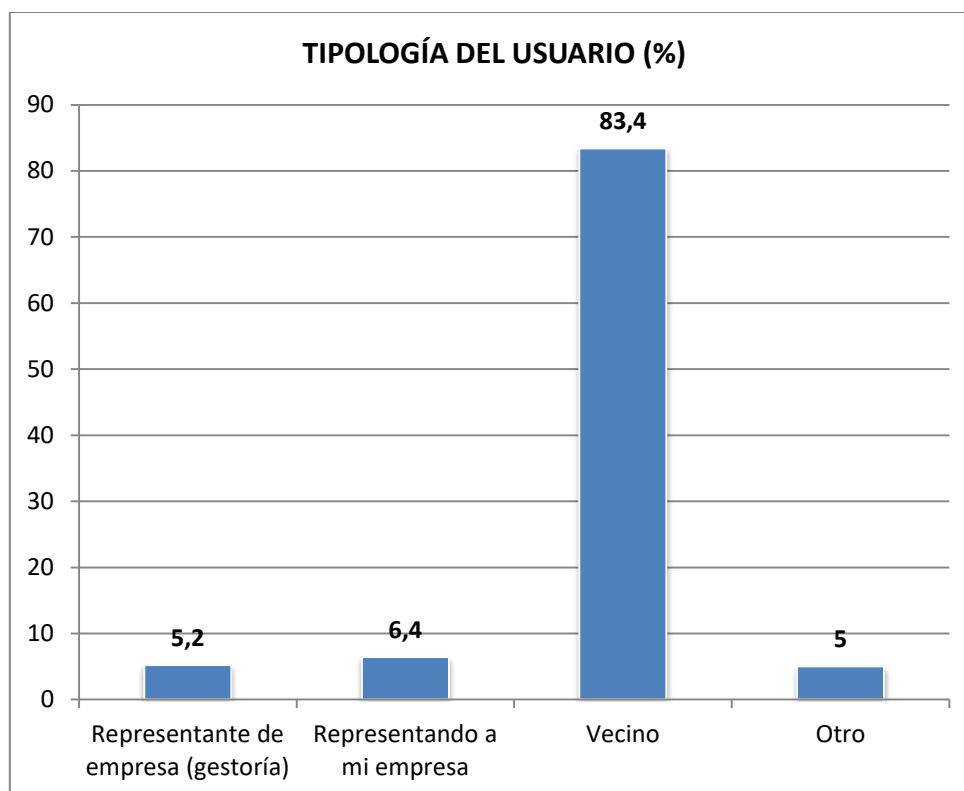
## 1.1. CENTRO AL QUE ACUDE

- ✓ Es el Ayuntamiento, con un 76,76 % de visitas, el que más porcentaje registra.
- ✓ Le sigue el Distrito Centro con un 14,93 % de las visitas.
- ✓ El Distrito Norte es que el menor porcentaje de visitas ha obtenido, con un 3,36%.



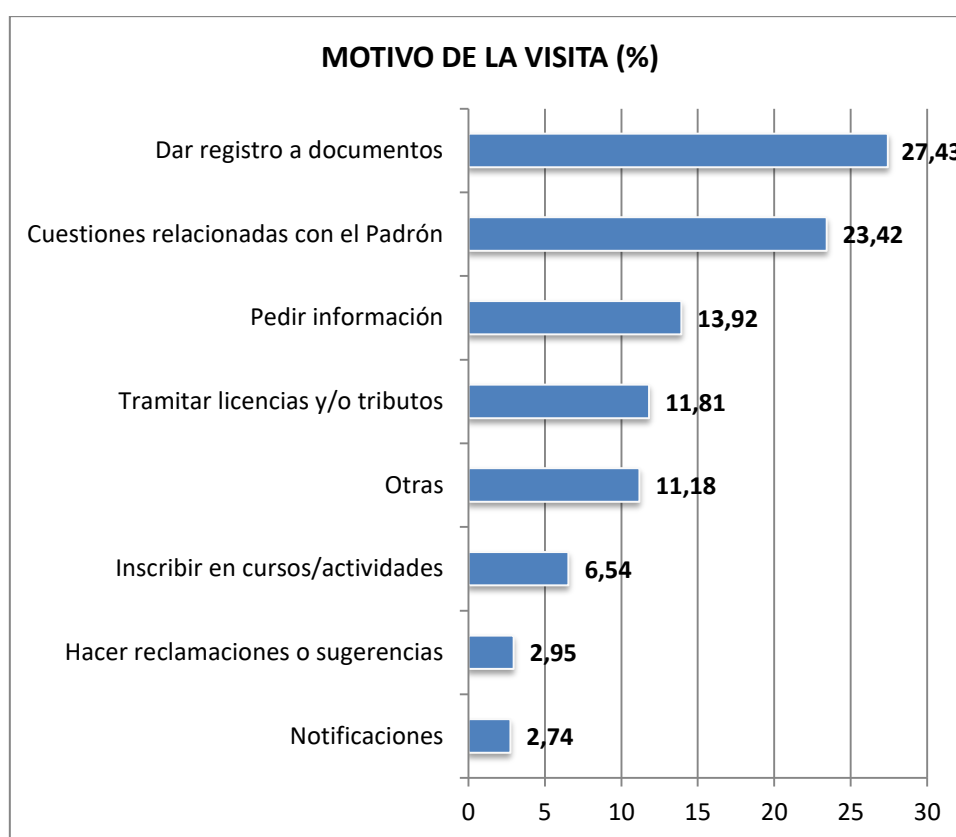
## 1.2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

- ✓ La gran mayoría de los usuarios que acuden al SAC son particulares (83,4%) es decir, acuden al SAC por asuntos propios.
- ✓ Mientras que un 11,6% lo hace como profesional, esto es, en representación de alguna empresa o entidad ajena (gestoría), que suponen un 5,2% o representando a su empresa, negocio, como propietario o empleado, los cuales son 6,4% del total de encuestados.
- ✓ El 5% de los encuestados se ubica bajo la opción "otro".



### 1.3. MOTIVO DE LA VISITA

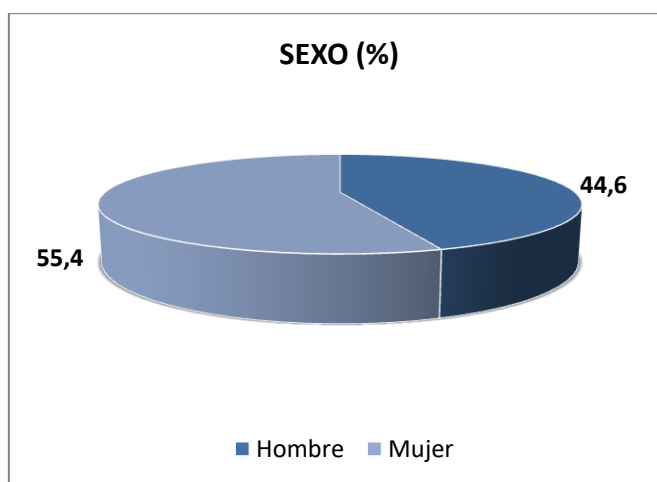
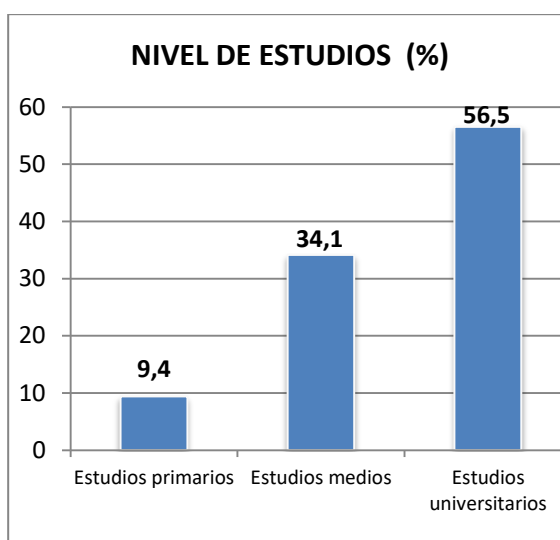
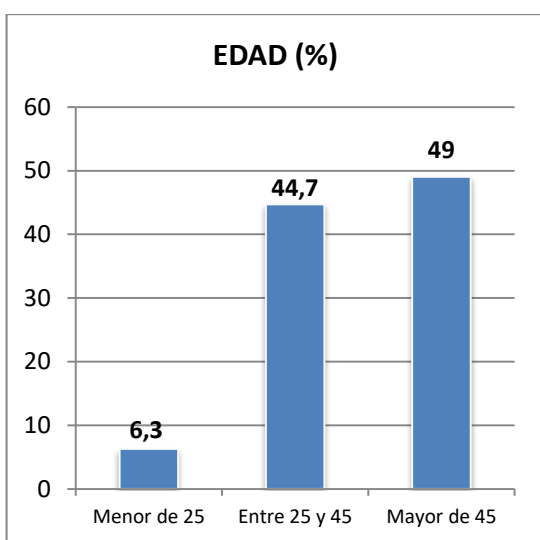
- ✓ El mayor número de visitas están relacionadas con dar registro a documentos (27,43 %) y cuestiones relacionadas con el padrón (23,42%).
- ✓ Otras gestiones que motivan principalmente las visitas de los usuarios son la petición de información (13,92%) y trámites de licencias y/o tributos (11,18%).
- ✓ Con menor relevancia numérica aparecen las inscripciones en cursos y/o actividades, reclamaciones y notificaciones.





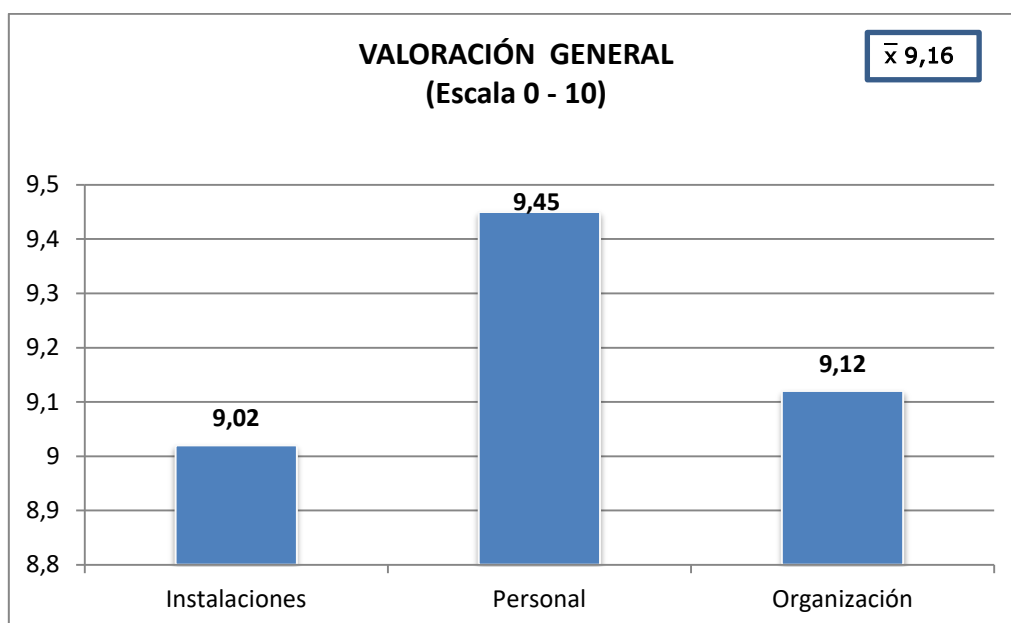
#### 1.4. PERFIL DE LOS USUARIOS

- ✓ El porcentaje de mujeres y hombres que visitan el SAC es similar, no obstante el porcentaje de mujeres que visita dicho servicio es ligeramente superior (mujeres 55,4% y hombres 44,6%).
- ✓ La mayoría de los usuarios del SAC son mayores de 45 años, representando el 49%, seguido de aquellos entre 25 y 45 años con un 44,7%. Los menores de 25 años representan tan sólo un 6,3%.
- ✓ Respecto al nivel formativo, la mayoría de usuarios son universitarios (56,5%), seguido de estudios medios (34,1%) y por último estudios primarios (9,4%).



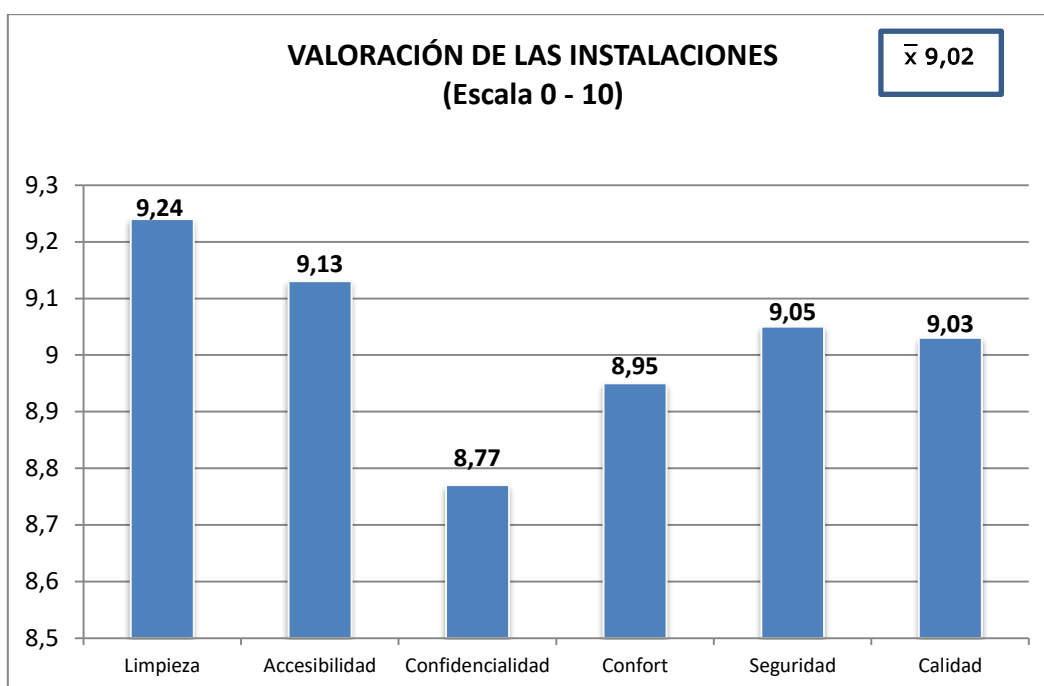
## 2. VALORACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Los encuestados han valorado de manera muy satisfactoria el servicio del SAC, con una media de 9,16 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido el Personal, seguido de la Organización y de las Instalaciones.
- ✓ Cabe destacar que todos los aspectos valorados han obtenido una puntuación de más de un 9 sobre 10, lo que aporta una calificación de sobresaliente al servicio.



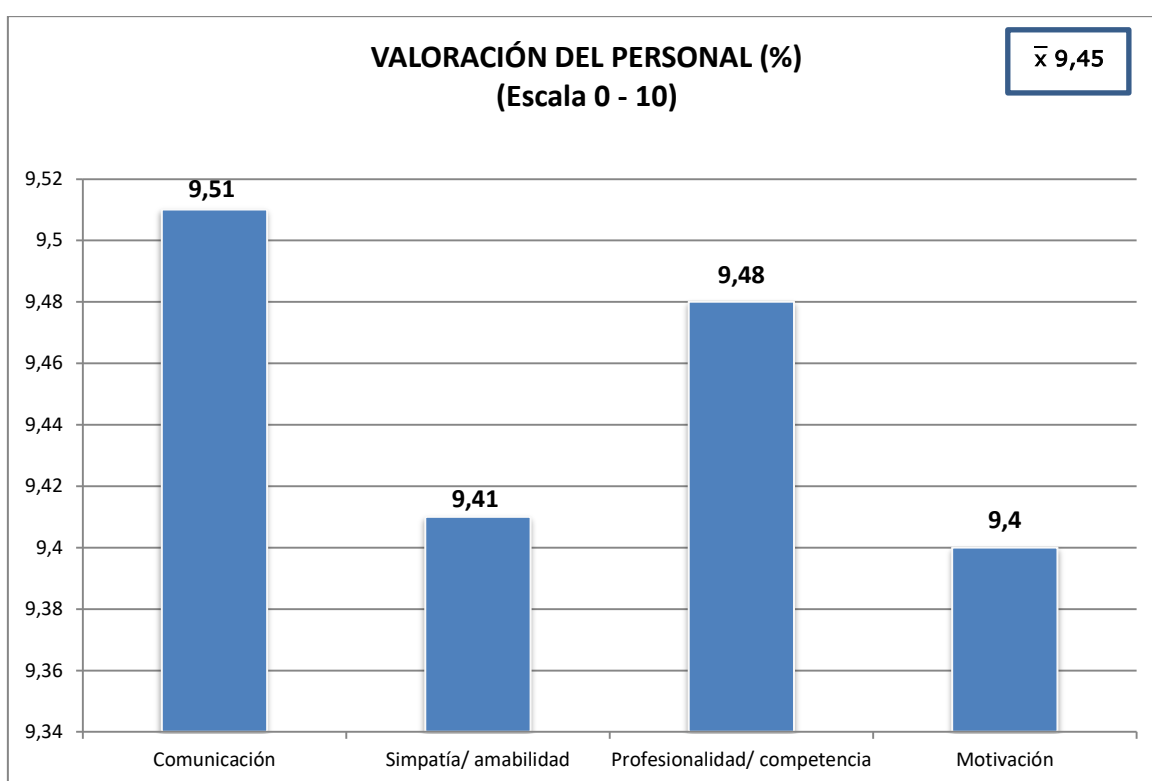
## 2.1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

- ✓ El apartado en el que se evalúan las Instalaciones en la encuesta realizada a los usuarios del SAC, está compuesto por seis subapartados (Limpieza, Accesibilidad, Confidencialidad, Confort, Seguridad y Calidad).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,02 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido la Limpieza, seguido de la Accesibilidad y la Seguridad.
- ✓ La mayoría de los atributos acerca de las Instalaciones son valorados con más de un 9 sobre 10, solo la Confidencialidad y el Confort están valorados con una puntuación ligeramente inferior al 9, no obstante siguen siendo unas valoraciones muy positivas.



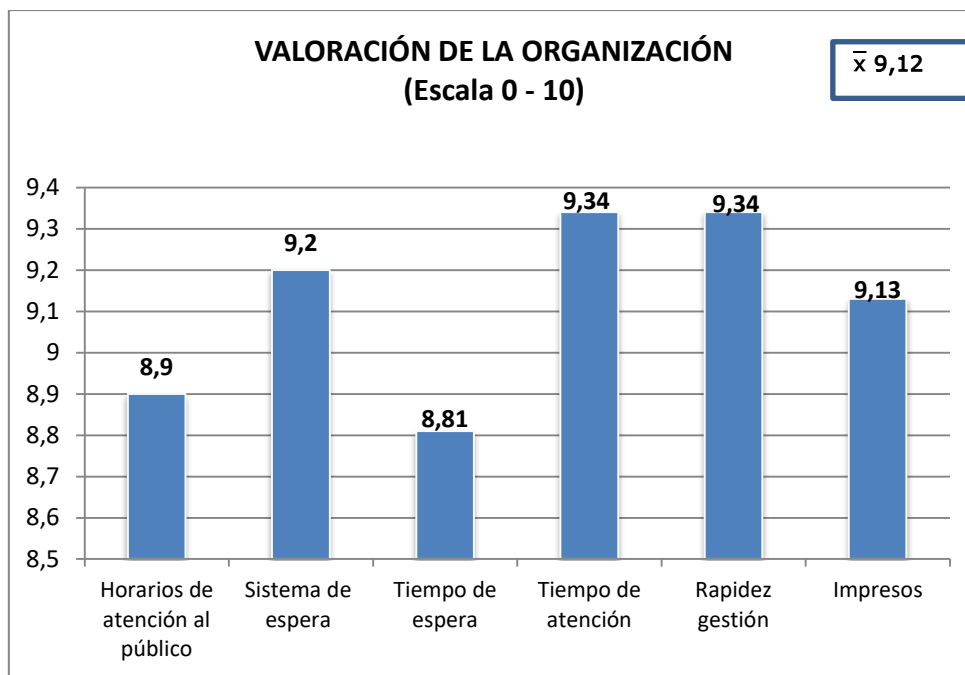
## 2.2. VALORACIÓN DEL PERSONAL

- ✓ El apartado en el que se evalúa El Personal en la encuesta realizada a los usuarios del SAC, está compuesta por cuatro subapartados (Comunicación, Simpatía y amabilidad, Profesionalidad y competencia y Motivación).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,45 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido la Comunicación y la Profesionalidad y competencia.
- ✓ Todos los atributos referentes al personal son valorados con sobresaliente, por encima del 9 sobre 10.



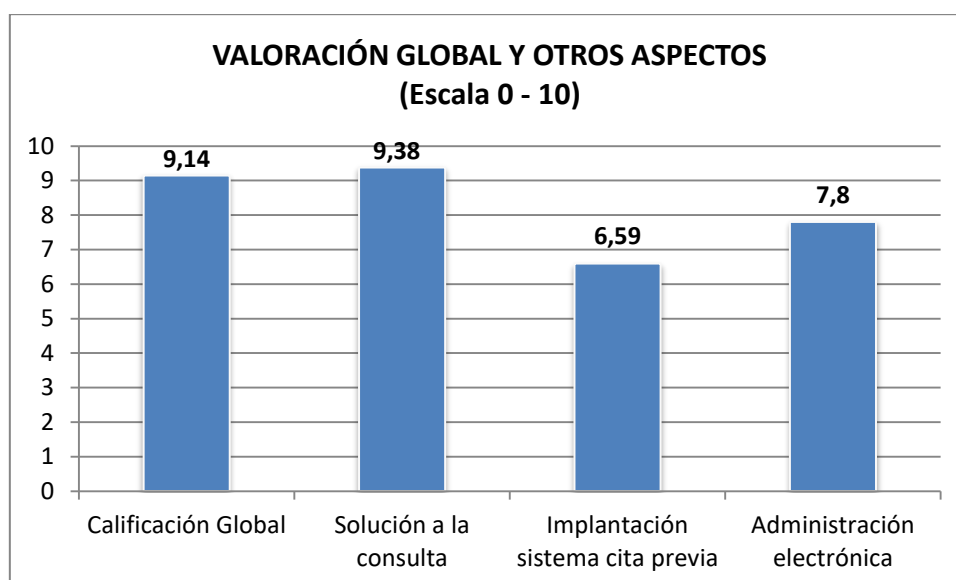
### 2.3. VALORACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- ✓ El apartado en el que se evalúa la Organización en la encuesta realizada a usuarios del SAC, está compuesto por seis subapartados (Horario de atención, Sistema de espera, Tiempo de espera, Tiempo de atención, Rapidez en la gestión y la Disponibilidad de impresos y documentación).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,12 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado por los usuarios ha sido el Tiempo de atención y la Rapidez en la gestión.
- ✓ La mayoría de los atributos valorados han superado el 9 en las valoraciones.
- ✓ Tan sólo el Horario de atención al público y el Tiempo de espera se sitúan ligeramente por debajo del 9 con un 8,9 y 8,81 respectivamente.
- ✓ En general la valoración de la Organización del SAC es de sobresaliente.



#### 2.4. VALORACIÓN GLOBAL Y OTROS ASPECTOS

- ✓ Los usuarios del SAC han calificado el servicio con una nota global de 9,14 puntos, este es un dato muy positivo, ya que el SAC es valorado en su totalidad con un sobresaliente.
- ✓ La solución dada al trámite por el personal del SAC ha sido valorada con un 9,38.
- ✓ Respecto a la implantación de un sistema de cita en el SAC, los usuarios lo han valorado con 6,59.
- ✓ Por último, respecto al desarrollo de la Administración Electrónica, ha sido valorada con un 7,8.



- ✓ El 58,9% de los encuestados afirma conocer que el SAC puede enviarles sus documentos a otras Administraciones a través del Registro de Ayuntamiento.
- ✓ Los usuarios consideran adecuados los medios por lo que reciben información o notificaciones del Ayuntamiento, el 94,6% lo considera adecuado frente al 5,4 que no.

## 3. SUGERENCIAS

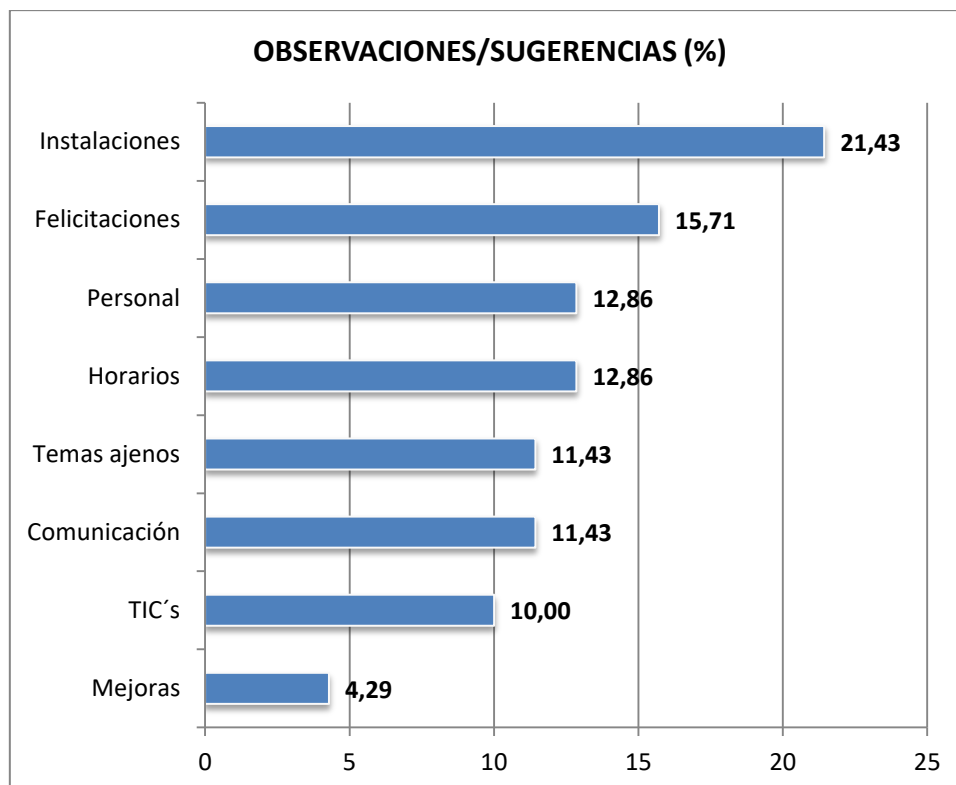
En la pregunta sobre si los medios por los que se recibe información o noticias de las actuaciones del Ayuntamiento, como SieteDías, Folletos o Web municipal, son adecuados, en la que el 94,6% opina que lo son, se incluía una pregunta abierta para que los encuestados pudieran aportar observaciones o sugerencias para la mejora de la difusión de la información municipal. Se han recogido un total de 23 observaciones, de las cuales:

- ✓ 2 son sugerencias de mejoras haciendo uso del e-mail, se citan literalmente:
  - *“Recibir newsletter por e-mail”*
  - *“Envíe por e-mail la información oportuna al ciudadano”*
- ✓ 4 son sobre la mejora de la revista SieteDías, se citan literalmente:
  - *“Recibirlo los jueves”*
  - *“Ofrecer información más objetiva”*
  - *“Demasiada propaganda política e información tardía”*
  - *“SieteDías en formato PDF enviado por e-mail”*
- ✓ 8 son para dar la enhorabuena al Servicio.
- ✓ 5 son sugerencias con temáticas que no aplican a la pregunta.
- ✓ 4 son quejas sobre asuntos ajenos a la pregunta.

La última pregunta del cuestionario, de tipo abierta, iba orientada a que los encuestados pudieran dejar constancia de observaciones y/o sugerencia con objeto de mejorar el servicio de SAC. En total se han recogido 70 observaciones y/o sugerencias, que por tipología se han categorizado de la siguiente manera:

- ✓ Respecto a los Horarios, son 9 los comentarios recibidos, siempre se sugiere la ampliación de horarios, como al medio día y tarde así como los sábados.
- ✓ El mayor número de observaciones y/o sugerencias afectan a las Instalaciones, con un total de 15 menciones, se hace referencia en varias ocasiones el cambio de la puerta giratoria por una automática, que haya más espacio para las familias con bebés en carritos o plazas de garaje para las gestiones.
- ✓ Son 9 los comentarios y sugerencias que afectan al Personal, se pide que sean más amables y simpáticos y que haya más personal en hora punta.

- ✓ Respecto a la Comunicación se hace referencia en 8 comentarios, más información sobre trámites que requieren cita previa, o el día de publicación de la revista SieteDía ya que la información se indica de manera muy precipitada en horarios y fechas, son algunos de ellos.
- ✓ Respecto a las Nuevas Tecnologías, se reflejan 7 comentarios, tales como el facilitar trámites vía web de diversas índoles como pago de tasas, registros o de plusvalía municipal.
- ✓ Un total de 3 comentarios están orientados a posibles mejoras generales del Servicio, se habla de trámites que no pueden realizar los administradores de fincas a través de la web, o reducir el gasto de papel en fotocopias y formularios entre otros.
- ✓ El segundo ítem que más comentarios ha recibido son aquellos que felicitan al Servicio, con un total de 11 observaciones.
- ✓ Por último, 8 de los comentarios son observaciones y/o sugerencias sobre servicios ajenos al SAC, como mejorar el transporte público en arroyo de la vega, o el tráfico en la A1.

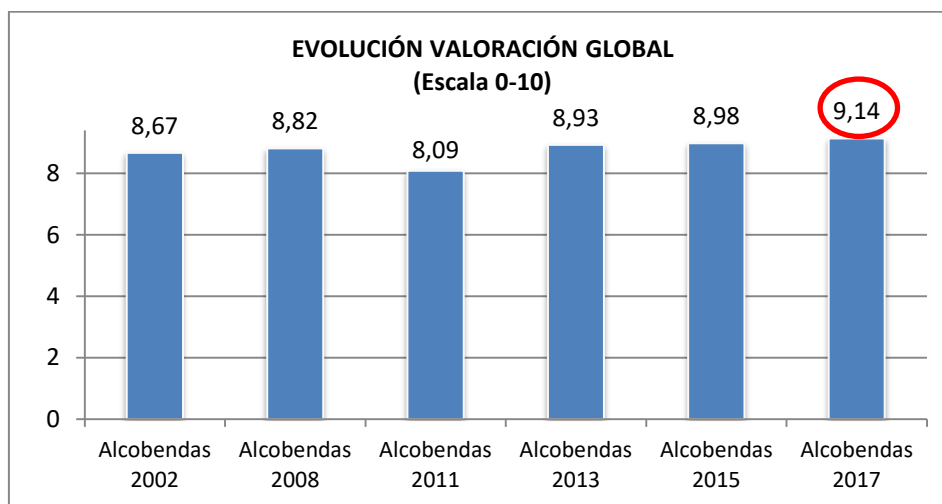




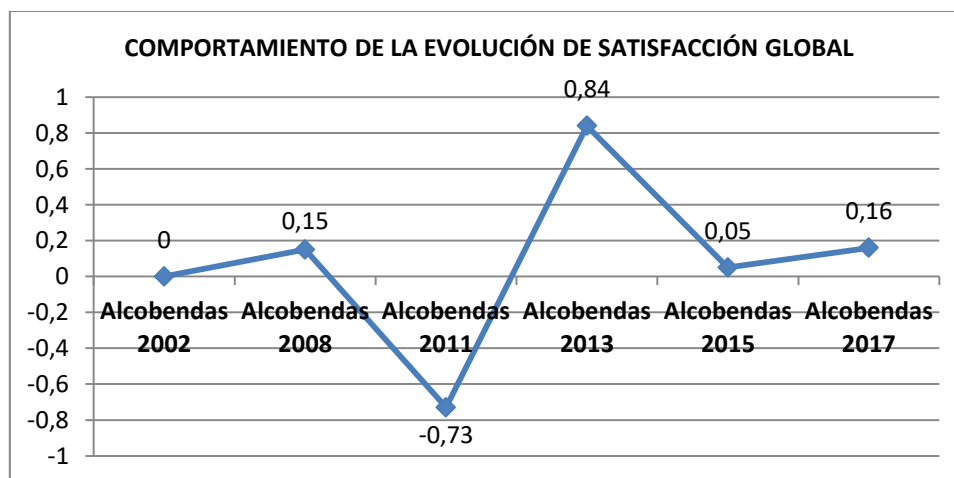
## 4. DATOS COMPARADOS

### 4.1. SATISFACCIÓN GLOBAL

Desde el año 2002 se vienen realizando encuestas de satisfacción del SAC entre los usuarios del mismo, como se contempla en el siguiente gráfico, el año 2017 ha sido el año que mejor Valoración Global ha obtenido por parte de los usuarios, con un 9,14 sobre 10.



Si se observa la evolución de año en año, el del 2017 ha sido el segundo registro más positivo con una diferencia de 0,16 puntos respecto al año anterior.



#### 4.2. DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

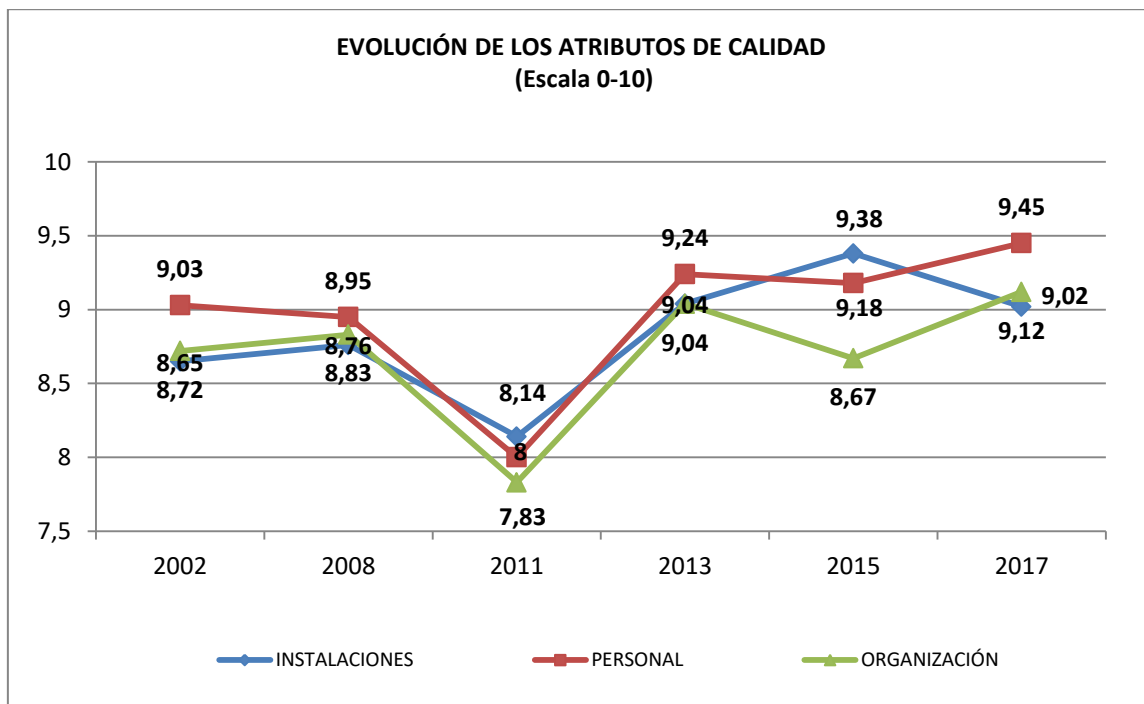
En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución de los distintos atributos sobre calidad del SAC a lo largo de los años comprendidos entre el 2002 y el 2017. Hay que tener en cuenta, que los atributos por los que se pregunta a los encuestados para su valoración, han ido variando a lo largo de los años, motivo por el que no se dispone datos de todos ellos.

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO						
COMPARACIÓN: MEDICIÓN ALCOBENDAS 2002, 2008, 2011, 2013, 2015 y 2017						
(puntuación media, escala 0 a 10)						
	2002	2008	2011	2013	2015	2017
<b>INSTALACIONES</b>	8,65	8,76	8,14	9,04	9,38	9,02
Seguridad	8,55	8,57	8,47	9,12	-	9,05
Limpieza	8,98	8,93	8,34	9,29	9,1	9,24
Accesibilidad	8,83	8,85	8,25	9,15	9,08	9,13
Calidad instalaciones	-	8,79	7,9	9,11		9,03
Confort	8,39	8,64	7,74	8,89	9,98	8,95
Confidencialidad	-	-	-	8,69	-	8,77
<b>PERSONAL</b>	9,03	8,95	8	9,24	9,18	9,45
Profesionalidad, competencia	9	8,97	8,12	9,22	9,2	9,48
Comunicación	9,1	9,07	8,07	9,3	-	9,51
Simpatía, amabilidad	9,05	9,04	8,01	9,23	9,17	9,41
Motivación	8,95	8,73	7,79	9,21	-	9,4
<b>ORGANIZACIÓN</b>	8,72	8,83	7,83	9,04	8,67	9,12
Tiempo dedicado	-	9,02	8,1	9,28	-	9,34
Sistema de espera	8,65	8,88	7,99	9,14	8,77	9,2
Rapidez de la gestión	8,93	8,98	7,94	9,13	-	9,34
Horarios de atención	8,56	8,5	7,77	8,72	8,71	8,9
Impresos, documentación	8,82	8,9	7,74	9,1	-	9,13
Tiempo de espera	8,64	8,72	7,45	8,86	8,53	8,81
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	8,67	8,82	8,09	8,93	8,99	9,14

Como podemos observar, en el 2017, la valoración por parte de los encuestados es la mejor dada en los últimos años respecto a las diferentes dimensiones, exceptuando las Instalaciones, que solo han sido superadas en el 2015 por poco más de tres décimas.

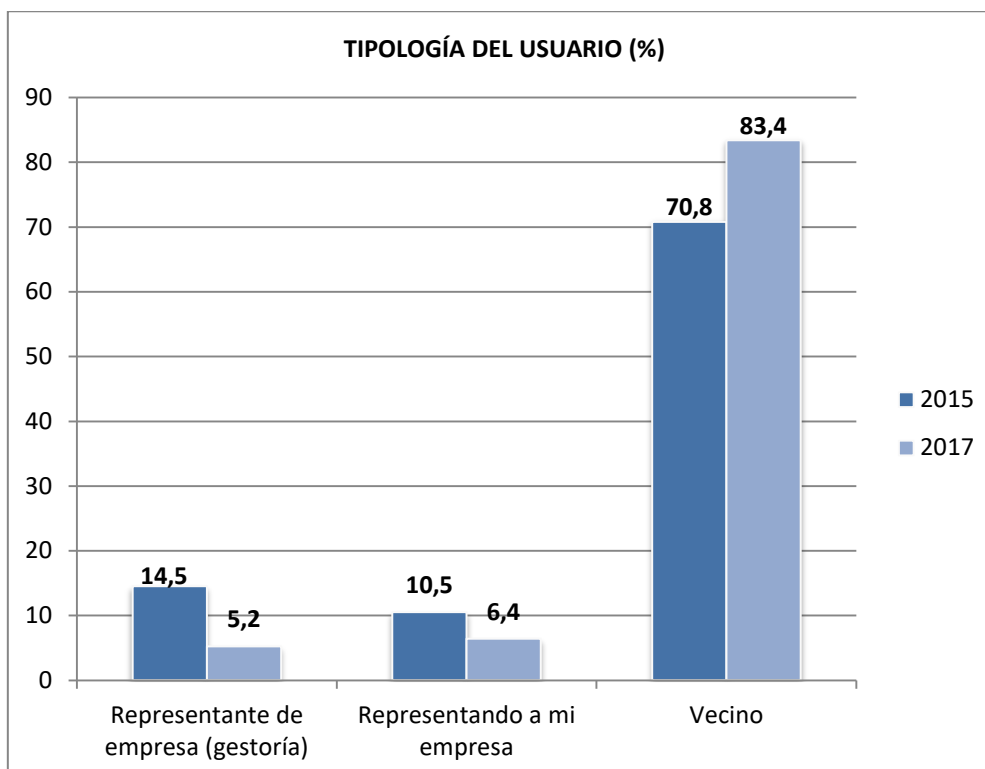
Cabe destacar que el 2017 es el único año, hasta ahora, en el que todas las dimensiones que se valoran están por encima de los 9 puntos sobre 10, pudiendo calificar la calidad del Servicio de sobresaliente.

A continuación se muestra un gráfico donde se puede observar la evolución de las tres dimensiones valoradas (Instalaciones, Personal y Organización).

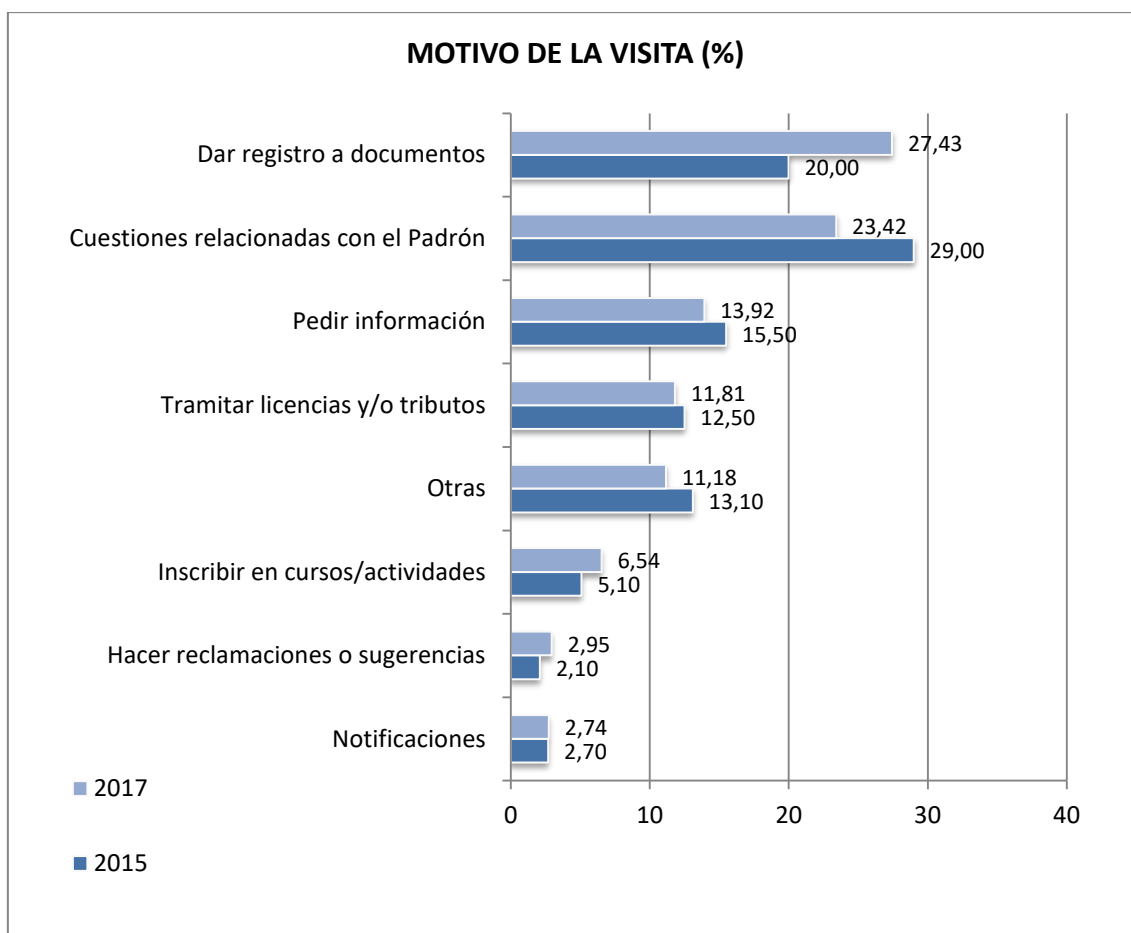


#### 4.3. VISITA DEL USUARIO

- ✓ Respecto a la tipología del usuario, solo cabe destacar que el SAC recibe el mismo patrón de usuario en ambos años, como diferencia podemos destacar que han aumentado los usuarios categorizados como *Vecino* y han descendido el resto de categorías en el porcentaje de visitas.



- ✓ En el siguiente gráfico podemos observar que, aunque se han dado ligeros cambios en porcentajes totales, el patrón es similar. En ambos años las funciones de “dar registro a documentos” y “cuestiones relacionadas con el padrón”, son las más frecuentes.



## 5. FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Satisfacción del SAC de 2017, se han recogido un total de 403 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionario autoadministrado, a lo largo del 2017.

El margen de error para datos globales, es de  $\pm 4,99$  % en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5 %), por lo tanto habría que considerar los resultados obtenidos como representativos.