

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 327

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Enero 2022



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. LA VISITA DE LA PERSONA USUARIA	3
2.1. Oficina a la que se acude del SAC.....	3
2.2. Tipología de usuario del SAC	4
1.3. Motivo de la visita al SAC	5
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	6
3.1. Valoración de las instalaciones del SAC	6
3.2. Valoración del personal del SAC.....	7
3.3. Valoración de la organización del SAC	8
3.4. Valoración global del SAC.....	9
3.5. Valoración de la experiencia	10
4. SUGERENCIAS	11
5. DATOS COMPARADOS	12
6. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	15

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas tiene como objetivo facilitar la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Alcobendas, mediante una atención integrada donde toda la información y la mayoría de las gestiones que los ciudadanos y ciudadanas puedan necesitar de su Ayuntamiento, se encuentren en un único servicio.

Debido al objetivo general del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, es de gran importancia medir la satisfacción de las personas usuarias con todos los servicios que presta el Servicio en su totalidad y de manera periódica. Igualmente, al ser un Servicio con certificación ISO, es necesario registrar mediciones y evaluaciones de su funcionamiento.

En el siguiente informe se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas. Para llevar a cabo esta encuesta se ha realizado un cuestionario de evaluación on-line que los usuarios y usuarias han podido responder durante los meses de noviembre y diciembre de 2021.

En ediciones anteriores de esta encuesta, eran los propios tramitadores del SAC quienes entregaban el cuestionario en papel a las personas usuarias. Este año, y como novedad, el método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico a todas las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas que durante el año 2021 hicieron alguna gestión o consulta en el Servicio y facilitaron su dirección de e-mail.

Este cuestionario on-line, al llegar a un número considerablemente mayor de personas y al permitir un nivel superior de privacidad, ha incrementado sustancialmente el nivel de respuesta de los usuarios y usuarias (se han recogido un total de 1609 cuestionarios finalizados en su totalidad frente a los 400 que se venían recogiendo tradicionalmente) y sobre todo incluye una

muestra más representativa, también de aquellas personas que tuvieron una experiencia menos satisfactoria durante su visita al SAC y que, como veremos más adelante, habían aparecido subrepresentadas hasta la fecha debido al procedimiento de recogida de la muestra que se venía utilizando.

Mediante este cuestionario, se ha pretendido evaluar la calidad percibida por las personas usuarias del Servicio en lo que se refiere a las siguientes dimensiones:

- Instalaciones
- Personal
- Organización

En cada una de estas dimensiones se ha incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad del Servicio de Atención Ciudadana. Los usuarios y usuarias del Servicio han valorado diez 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 la satisfacción de las personas usuarias se les ha preguntado sobre las características de su visita. También se han incluido en el cuestionario preguntas de valoración, como la calificación global del Servicio o la experiencia que se ha tenido respecto a las expectativas que se tenían.

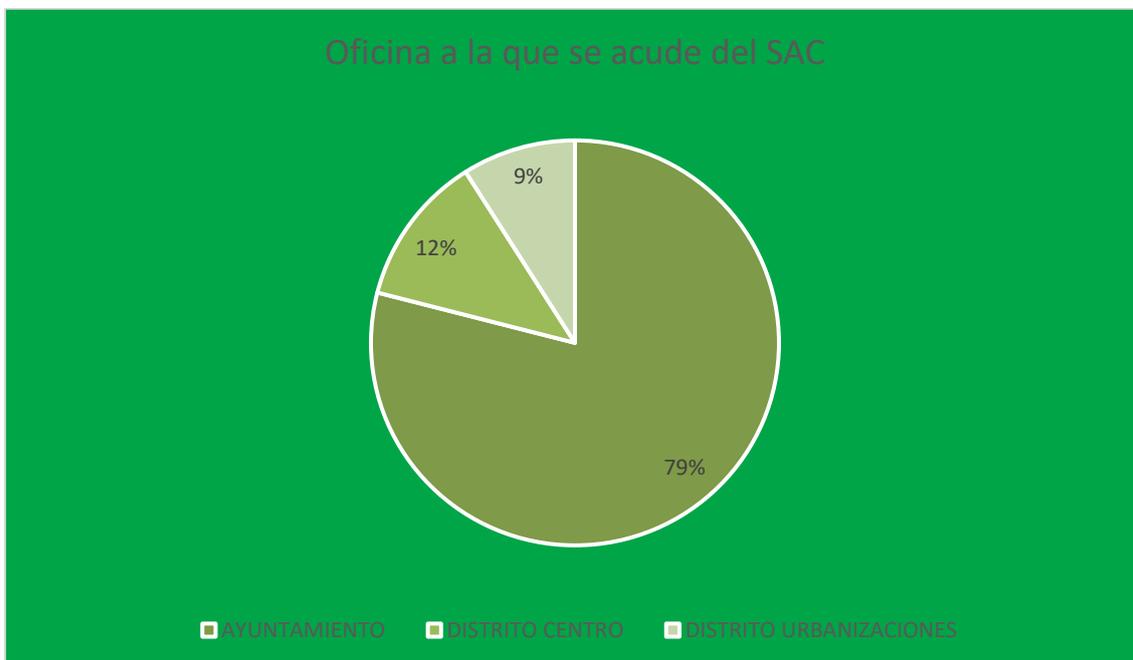
Para finalizar, se ha incluido una pregunta abierta para que los usuarios y usuarias puedan expresar cualquier observación, queja y/o sugerencia para mejorar el funcionamiento general del Servicio de Atención Ciudadana, así como para poder detectar las necesidades y mejoras en la calidad del mismo.

2. LA VISITA DE LA PERSONA USUARIA

2.1. OFICINA A LA QUE SE ACUDE DEL SAC

La oficina del Servicio de Atención Ciudadana a la que más acuden las personas usuarias es la ubicada en el Ayuntamiento de Alcobendas. A este punto es al que acuden el 79% de los usuarios y usuarias.

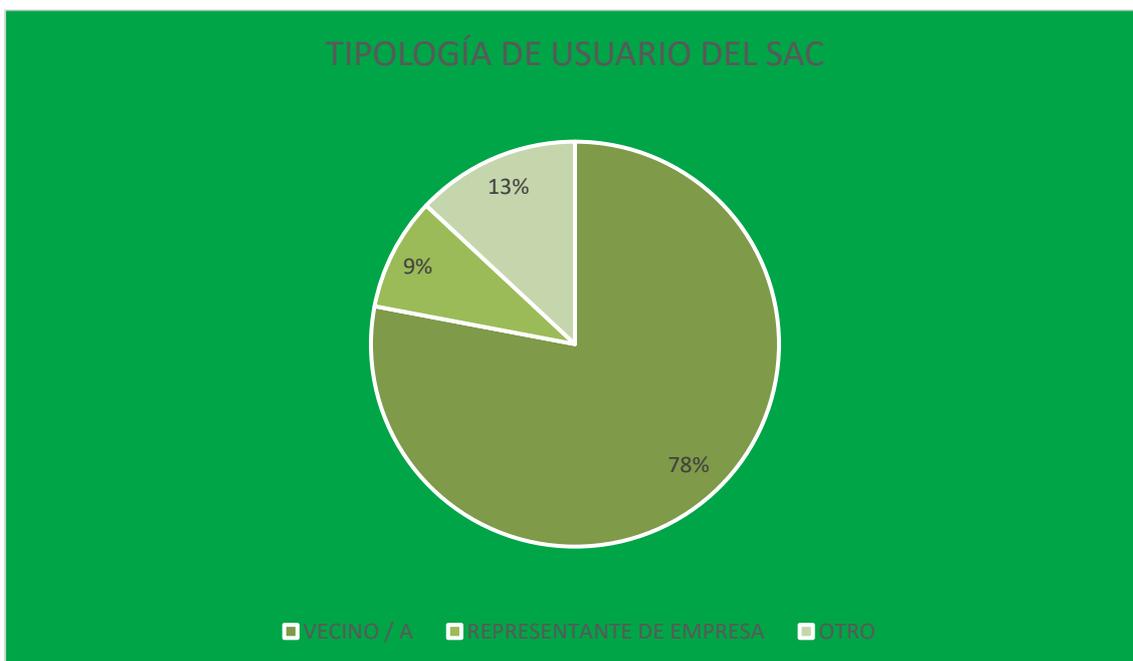
A la oficina del Distrito Centro acuden el 12% de los usuarios y usuarias, mientras que al punto del Servicio de Atención Ciudadana situado en el Distrito Urbanizaciones acuden un 9% de las personas encuestadas.



2.2. TIPOLOGÍA DE USUARIO DEL SAC

La gran mayoría de las personas usuarias que acuden al Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas lo hacen en calidad de vecinas de la ciudad, en el 78% de los casos.

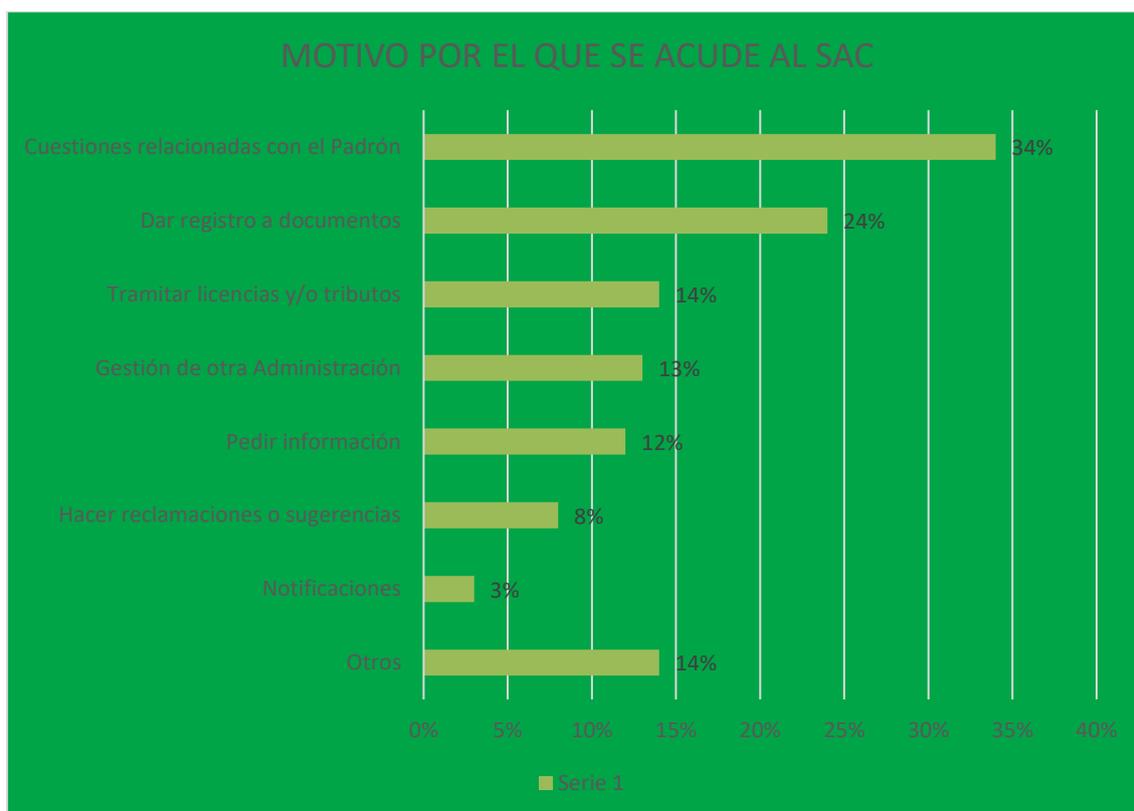
El 9% de los usuarios y usuarias hacen uso del Servicio representando a una empresa y en el 13% de los casos se asegura no acudir ni como vecino ni como representante de empresa (sino como ambas cosas, como empleado municipal, como vecino de algún municipio cercano, como trabajador de alguna empresa o institución pública ubicada en la localidad, como representante de alguna persona, como representante de alguna asociación...)



2.3. MOTIVO DE LA VISITA AL SAC

Como podemos observar en el siguiente gráfico, los tipos de gestiones por los que las personas usuarias acuden al Servicio de Atención Ciudadana son muy variadas y, en ocasiones, múltiples. El motivo por el que más se acude al SAC es el que se refiere a cuestiones relacionadas con el Padrón (darse de alta, hacer modificaciones, etc.), en el 34% de los casos, así como el de dar registro a diferentes documentos, en el 24% de los casos.

Otros motivos por los que se acude al Servicio son tramitar licencias o tributos (en un 14%), realizar gestiones de otras administraciones (en el 13%), pedir información (en un 12%), hacer sugerencias o reclamaciones (en el 8%) y/o recoger notificaciones (en un 3% de los casos).



3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

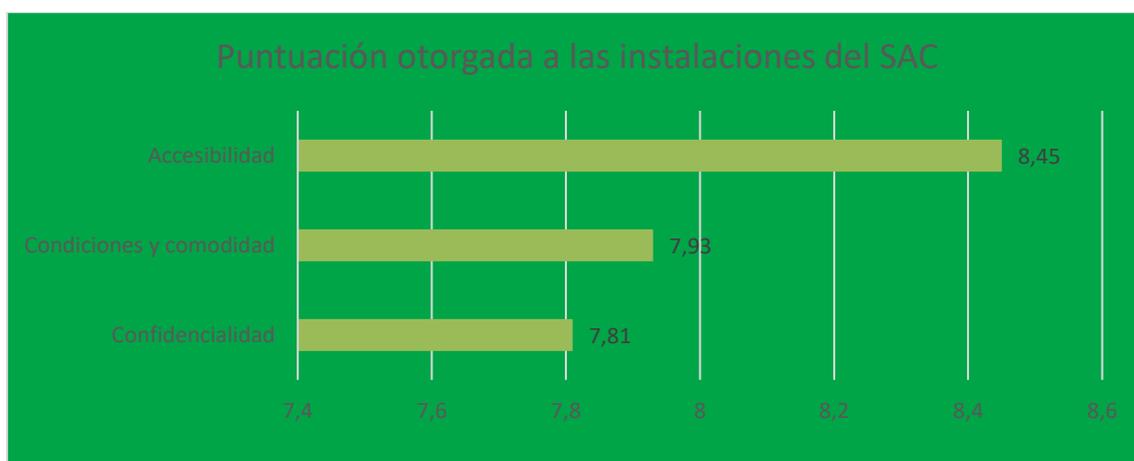
3.1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL SAC

En la encuesta se ha solicitado la evaluación de las instalaciones de las oficinas del SAC a través de la valoración de tres ítems que hacen referencia a distintos aspectos de las mismas: condiciones y comodidad del espacio, accesibilidad y confidencialidad.

La satisfacción con las instalaciones del Servicio de Atención Ciudadana ha obtenido una media de 8,06 puntos sobre 10.

Lo más valorado ha sido la accesibilidad de las instalaciones del SAC (con una media de 8,45 puntos), seguido de las condiciones y la comodidad (con 7,93 puntos) y la confidencialidad (con 7,81 puntos).

Todos los ítems en los que se evalúan los distintos atributos de las instalaciones son valorados con más de un 7,8 sobre 10.



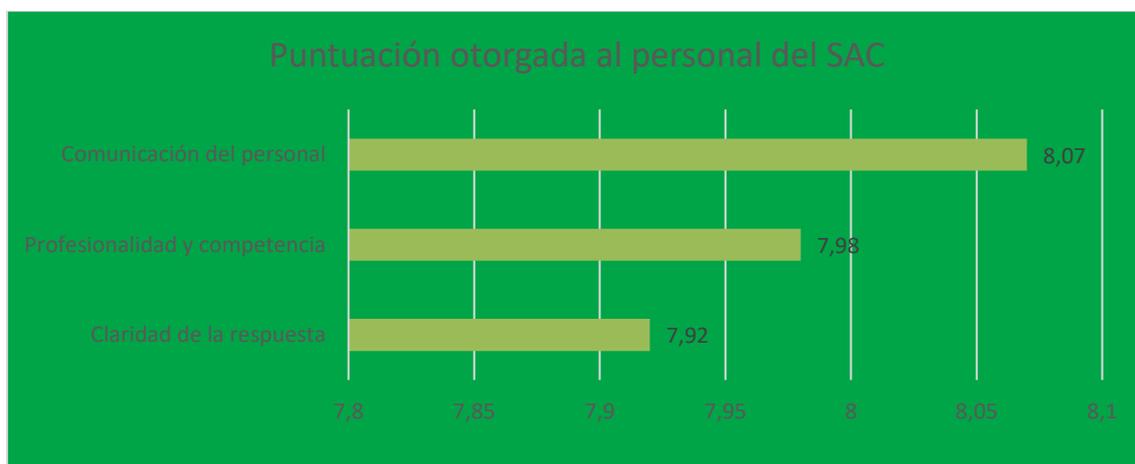
3.2. VALORACIÓN DEL PERSONAL DEL SAC

En la encuesta se ha solicitado la evaluación del personal del SAC a través de la valoración de tres ítems que hacen referencia a distintos aspectos del mismo: comunicación, profesionalidad y competencia y claridad de la respuesta.

La satisfacción con el personal del Servicio de Atención Ciudadana ha obtenido una media de 7,99 puntos sobre 10.

Lo más valorado ha sido la comunicación del personal del SAC (con una media de 8,07 puntos), seguido de la profesionalidad y la competencia (con 7,98 puntos) y la claridad en la respuesta (con 7,92 puntos).

Todos los ítems en los que se evalúan los distintos atributos del personal son valorados con más de un 7,9 sobre 10.



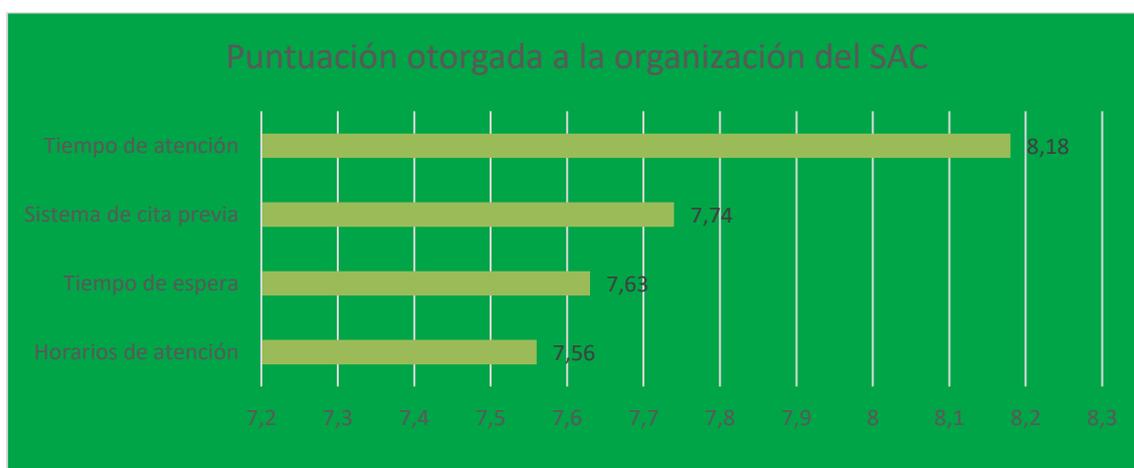
3.3. VALORACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DEL SAC

En la encuesta se ha solicitado la evaluación de la organización del SAC a través de la valoración de cuatro ítems que hacen referencia a distintos aspectos de la misma: horarios de atención al público, tiempo de espera hasta ser atendido, tiempo dedicado a la atención y sistema para solicitar la cita previa.

La satisfacción con la organización del Servicio de Atención Ciudadana ha obtenido una media de 7,77 puntos sobre 10.

Lo más valorado ha sido el tiempo dedicado a la atención en el SAC (con una media de 8,18 puntos), seguido del sistema de cita previa (con 7,74 puntos), el tiempo de espera hasta ser atendido (con 7,67 puntos) y los horarios de atención (con 7,56 puntos).

Todos los ítems en los que se evalúan los distintos atributos de la organización son valorados con más de un 7,5 sobre 10. Hay que prestar especial atención a la puntuación obtenida por el recientemente establecido sistema de cita previa, muy bien valorado por los usuarios y usuarias del Servicio con 7,74 puntos.

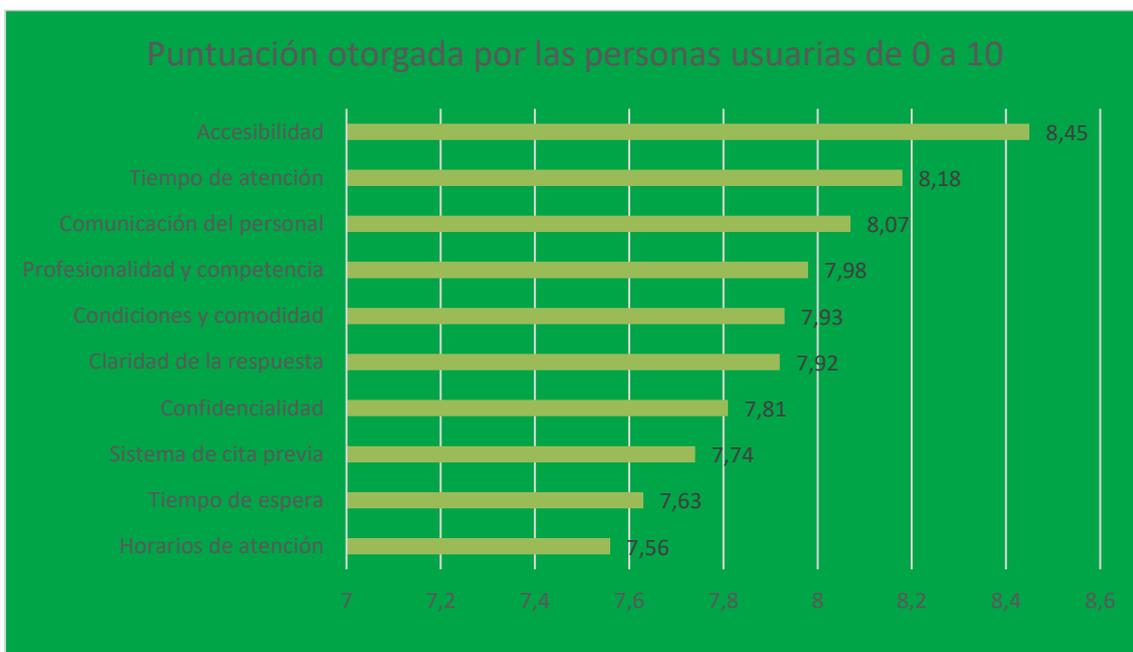


3.4. VALORACIÓN GLOBAL DEL SAC

Las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas han calificado a este Servicio con una **nota global** de **7,83** puntos.



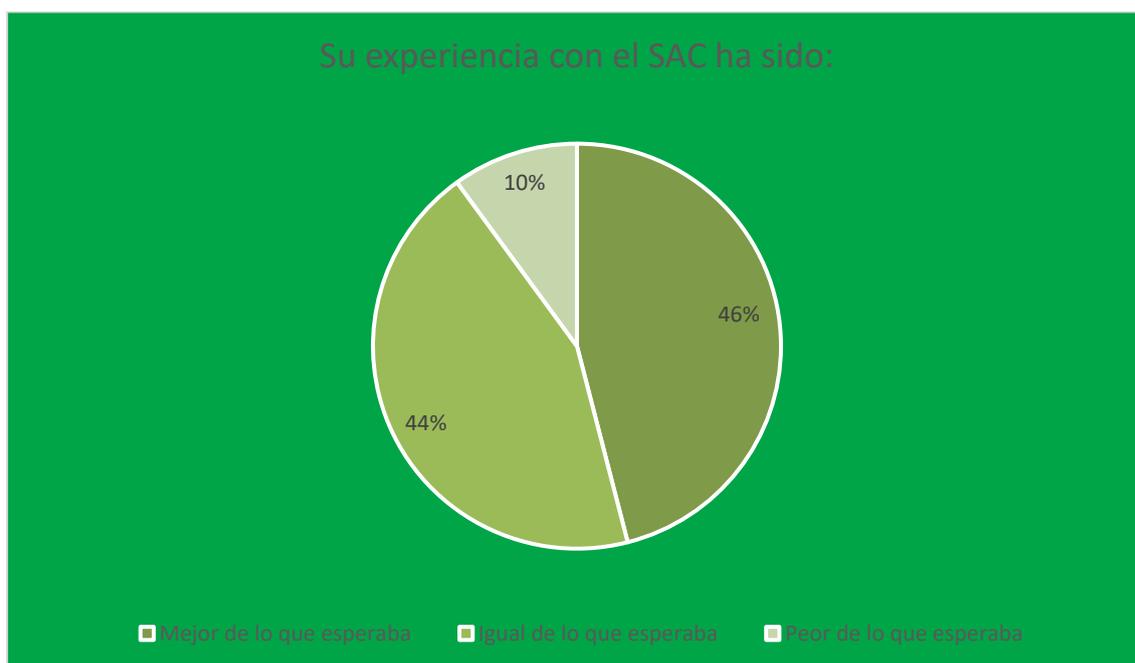
A continuación, podemos ver en el siguiente gráfico las notas obtenidas por los diferentes ítems evaluados a través de esta encuesta, ordenadas de mayor a menor:



3.5. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Otro de los aspectos que se les pide a las personas usuarias del SAC que valoren a través de esta encuesta, es si su experiencia ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaban, es decir, si sus expectativas se han visto cumplidas o no en su visita.

A la pregunta “Diría que su experiencia con el Servicio de Atención Ciudadana ha sido: Mejor de lo que esperaba; Igual de lo que esperaba; Peor de lo que esperaba”, un 46% de los usuarios y usuarias ha respondido “Mejor de lo que esperaba”, mientras que un 44% ha dicho “Igual de lo que esperaba” y sólo un 10% ha manifestado “Peor de lo que esperaba”.



4. SUGERENCIAS

Gracias a la muestra tan grande que se ha podido conseguir en esta edición de la Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, el número total de sugerencias recogidas asciende a 414, una cantidad muy importante de quejas, sugerencias y felicitaciones que permitirá al Servicio nutrirse de la opinión directa de sus usuarios y usuarias.

A continuación se detallan los temas tratados en el mismo, tanto mediante felicitaciones como mediante quejas o sugerencias:

- Horarios de atención al público.
- Tiempos de espera o de tramitación.
- Informaciones recibidas.
- Sistema de citas y cita previa.
- Instalaciones.
- Medidas de seguridad Covid.
- Falta de personal.
- Comunicación con la ciudadanía.
- TIC's.
- Amabilidad y profesionalidad del personal.
- Agradecimientos y felicitaciones en general.

5. DATOS COMPARADOS

Los estudios de Satisfacción del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas se vienen haciendo desde el año 2002.

A continuación, se realizará una comparativa de los valores obtenidos en los últimos años como referencia para observar la evolución que presenta el SAC respecto a la calidad percibida por los usuarios y usuarias.

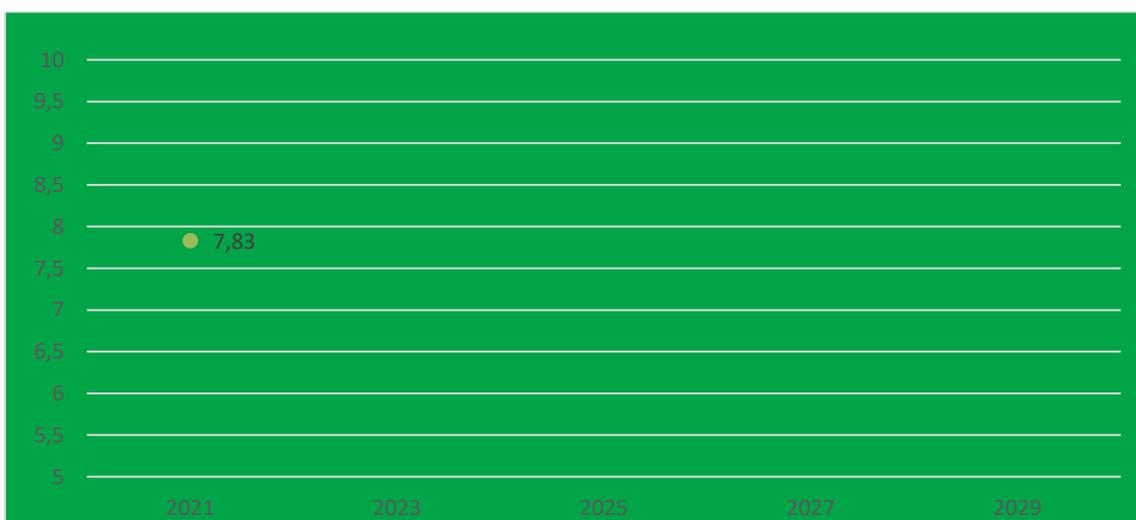
Hay que tener muy en cuenta, a la hora de interpretar los datos comparados, que en ediciones anteriores de esta encuesta, eran los propios tramitadores del SAC quienes entregaban el cuestionario a las personas usuarias. Con el sistema empleado en esta edición, **se mejora la calidad** de la muestra ya que on-line, los usuarios y usuarias son más propensos a responder a una encuesta tanto si han tenido una buena experiencia como si dicha experiencia no ha sido tan positiva con el Servicio que se les pide que evalúen.

Este año, y como novedad, el método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico a todas las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas que durante el año 2021 hicieron alguna gestión o consulta en el Servicio y facilitaron su dirección de e-mail.

Este método de recogida de la información ha permitido que se haya podido recoger un número significativamente superior de cuestionarios que en años anteriores (un total de 1609 finalizadas). El mayor número de respuestas, además de incrementar la representatividad de la encuesta, ayuda a corregir el posible sesgo de años anteriores (puesto que el anonimato incrementa el nivel de respuesta independientemente del nivel de satisfacción que se haya tenido en la gestión).

Dicho lo anterior, y teniendo en cuenta esas importantes circunstancias, en el siguiente gráfico podemos ver la evolución que ha tenido la calificación global que las personas usuarias le dan al Servicio desde el año 2002, atendiendo a la media. Se ha partido el gráfico en dos porque a partir de 2021 la muestra se ha recogido de una manera metodológicamente distinta y resulta lógico romper con esa continuidad de años anteriores también a la hora de presentar los datos.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN GLOBAL DEL SAC 2002 – 2021 (Media)



Hasta esta edición de la Encuesta, sólo se atendía a la media aritmética de las clasificaciones, pero ya que se ha mejorado la metodología en cuanto al sistema de recogida de datos, también se considera importante tener en cuenta otros valores estadísticos, como la mediana o la moda, habida cuenta de que la distribución de la muestra presenta asimetría negativa y hace que disminuya la representatividad de la media aritmética.

La mediana deja a un lado y a otro de la muestra el mismo número de resultados y, en el caso de nuestro estudio, sería de 9 puntos, valor mucho más representativo como valoración de los usuarios del SAC que la media aritmética, que como vimos se situaba en 7,83 puntos.

Por último, la moda representa el valor que aparece con más frecuencia en un conjunto de datos y en nuestro caso se correspondería con el valor 10, es decir, el grupo más numeroso de la muestra estudiada le otorga al SAC una puntuación máxima.

Si observamos, además, el siguiente gráfico, veremos que un 70% de las personas usuarias califican el servicio con puntuaciones de 8, 9 y 10:



En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución de la calidad percibida por las personas usuarias del SAC de los distintos ítems evaluados a lo largo de los años.

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 de datos de todos ellos en todos los años.

En el año 2021, en concreto, se han eliminado algunos ítems con el objetivo de hacer el cuestionario más corto y obtener más muestra (objetivo que se ha conseguido, pues la muestra recogida ha sido de 1833). Además, este año se ha incluido la valoración del sistema de cita previa y un ítem nuevo para la valoración del personal: claridad de la respuesta.

A la hora de comparar los datos con los obtenidos en ediciones anteriores, es importante saber que la supresión de algunos ítems a valorar puede provocar importantes variaciones en la media de cada bloque evaluado, ya que tienen menos puntuaciones de las que nutrirse.

También hay que tener en cuenta que, como comentábamos con anterioridad, el método de recogida de la información ha variado, siendo ahora la muestra más representativa que en años anteriores. Por lo tanto, hay que insistir en que, al variar la metodología de recogida, no son linealmente comparables las series históricas (*).

	2002	2008	2011	2013	2015	2017	2019	2021 (*)
INSTALACIONES	8,65	8,76	8,14	9,04	9,38	9,02	9	8,06
Seguridad	8,55	8,57	8,47	9,12	-	9,05	9,10	-
Limpieza	8,98	8,93	8,34	9,29	9,1	9,24	9,20	-
Accesibilidad	8,83	8,85	8,25	9,15	9,08	9,13	9,10	8,45
Calidad	-	8,79	7,9	9,11	-	9,03	9	-
Confort	8,39	8,64	7,74	8,89	9,98	8,95	8,80	7,93
Confidencialidad	-	-	-	8,69	-	8,77	8,80	7,81

PERSONAL	9,03	8,95	8	9,24	9,18	9,45	9,35	7,99
Profesionalidad y competencia	9	8,97	8,12	9,22	9,2	9,48	9,40	7,98
Comunicación	9,1	9,07	8,07	9,3	-	9,51	9,40	8,07
Simpatía y amabilidad	9,05	9,04	8,01	9,23	9,17	9,41	9,30	-
Motivación	8,95	8,73	7,79	9,21	-	9,4	9,30	-
Claridad de la respuesta	-	-	-	-	-	-	-	7,92
ORGANIZACIÓN	8,72	8,83	7,83	9,04	8,67	9,12	9	7,77
Tiempo de atención	-	9,02	8,1	9,28	-	9,34	9,30	8,18
Sistema de espera	8,65	8,88	7,99	9,14	8,77	9,2	9	-
Rapidez de la gestión	8,93	8,98	7,94	9,13	-	9,34	9,10	-
Horarios de atención	8,56	8,5	7,77	8,72	8,71	8,9	8,80	7,56
Impresos y documentación	8,82	8,9	7,74	9,1	-	9,13	9,10	-
Tiempo de espera	8,64	8,72	7,45	8,86	8,53	8,81	8,50	7,63
Sistema de cita previa	-	-	-	-	-	-	-	7,74

6. FICHA TÉCNICA

Universo: El universo de esta encuesta han sido las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas durante el año 2021. Durante dicho año se realizaron un total de 93.736 atenciones presenciales entre las tres oficinas del SAC (Ayuntamiento -60.285 atenciones-, Centro -28.358 atenciones- y Urbanizaciones -5.097 atenciones-).

Método de recogida de la información: El método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico a las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas que durante el año 2021 hicieron alguna gestión o consulta en el Servicio y facilitaron su dirección de e-mail, unas 12.000 personas. Se han recogido un total de 1833 cuestionarios, de los cuales, se han finalizado 1609.

Fecha de recogida de datos: La fecha de recogida de los datos ha sido el periodo comprendido entre el día 8 de noviembre del año 2021 y el día 15 de enero del año 2022.

Tamaño de la muestra: 1833 personas usuarias.

Representatividad de la muestra: En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95% y heterogeneidad del 50%), para una muestra de 1833 individuos sobre el número total de atenciones presenciales realizadas durante el año 2021 (93.736 atenciones), esta encuesta presenta un margen de error muestral de $\pm 2,27\%$ para los datos globales porcentuales, margen de error considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

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

LMR