

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 302

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DE CLIENTES INTERNOS DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

Febrero 2018



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. VALORACIONES GENERALES	2
1.1. Satisfacción global con el SAC en sus diferentes funciones.....	2
1.2. Valoración del SAC en su función de REGISTRO GENERAL.....	3
1.3. Valoración del SAC en su función de OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA.....	4
1.4. Valoración de la información de las FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC.....	5
1.5. Resumen evolutivo de la valoración del SAC	6
2. SUGERENCIAS Y NECESIDADES	7
3. EXPECTATIVAS	9
4. FICHA TÉCNICA	10

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 SAC, así como de los distintos servicios prestados mediante tales canales.

Con el objeto 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 sus clientes internos, es decir, los diferentes Departamentos o unidades administrativas, que requirieron los servicios del SAC para la prestación directa de los suyos. Este informe corresponde a la edición de la encuesta en 2017.

En la encuesta se solicita a los diferentes Departamentos 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 servicios del SAC atendiendo a los tres aspectos siguientes:

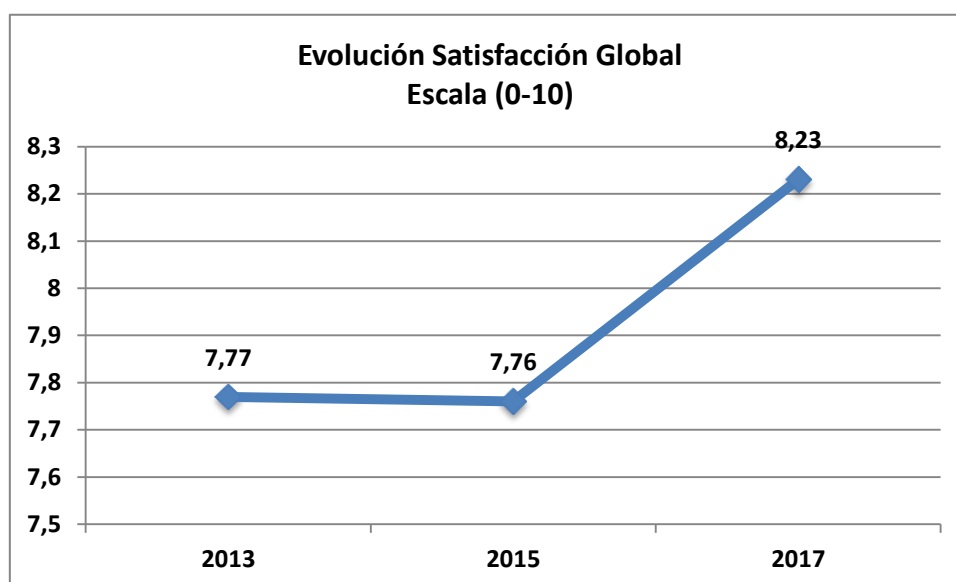
- 1) Valoración del SAC con respecto a su función de REGISTRO GENERAL
- 2) Valoración del SAC con respecto a su función de OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA
- 3) Valoración de la información de las FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC

También se han incluido TRES preguntas abiertas en las que los Departamentos 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 las expectativas.

I. VALORACIONES GENERALES

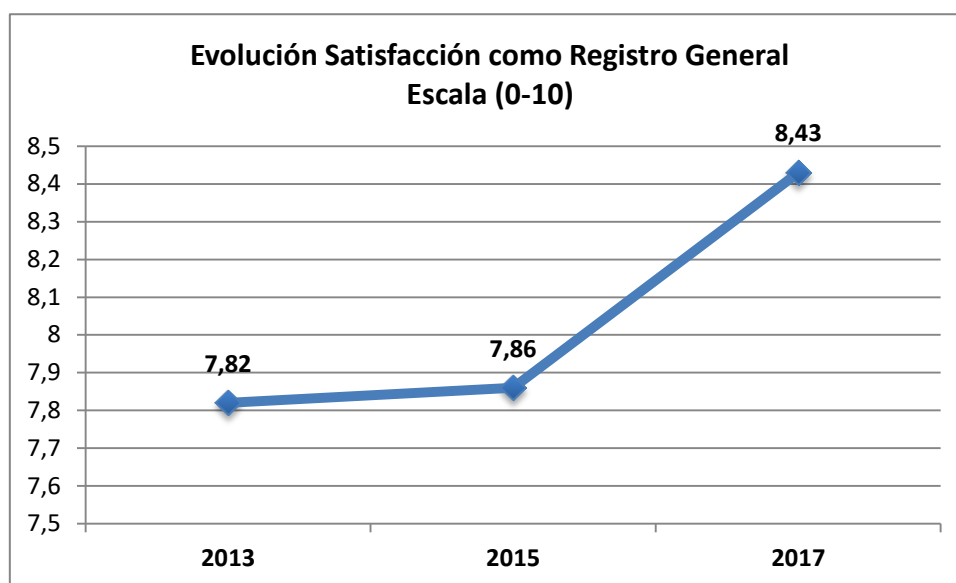
1.1. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SAC.

- ✓ Del resultado de esta nueva edición de la encuesta, ya que no se ha incluido una pregunta sobre Satisfacción General, y a modo orientativo, se ha decido realizar una media de los tres atributos valorados por los encuestados, con un resultado de 8,23 puntos de media sobre un máximo de 10.
- ✓ Observando la evolución de dicha Satisfacción Global con el SAC vemos que el 2017 ha registrado el más alto grado de satisfacción histórica, con un aumento de casi medio punto sobre 10.
- ✓ 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.



1.2. VALORACIÓN DEL SAC EN SU FUNCIÓN DE REGISTRO GENERAL.

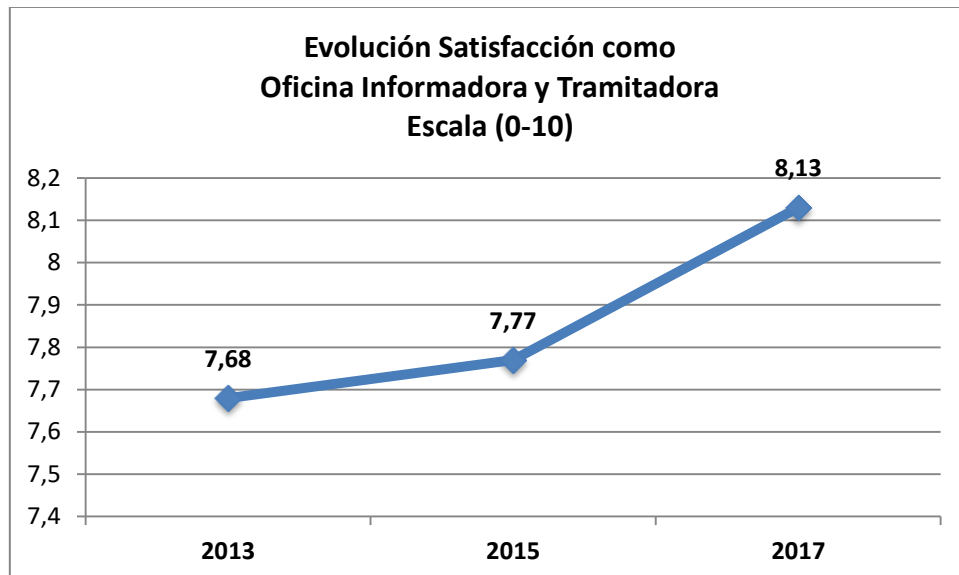
- ✓ La oficina del SAC en su faceta como Registro General, ha obtenido una valoración por parte de sus clientes de 8,43 sobre 10, es decir, un notable alto.
- ✓ Comparando con los datos históricos, una vez más, el SAC, vuelve a registrar un máximo histórico en la valoración, en este caso, en su función de Registro General, con una diferencia respecto a la edición pasado año de más de medio punto.
- ✓ El 92% de los servicios municipales están satisfechos¹ con el servicio que les presta el SAC en su función de Registro General. Un 4% no se muestra “ni satisfecho ni insatisfecho” y tan solo un 4% se siente “insatisfecho”.



¹ La valoración en escala 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”.

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

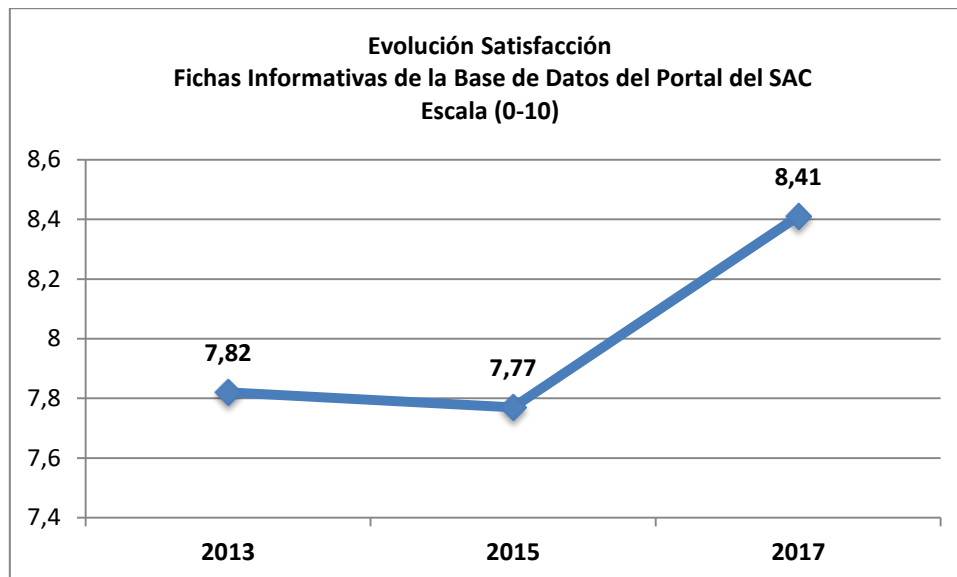
- ✓ El SAC como Oficina Informadora y Tramitadora ha obtenido una valoración de 8,13 puntos sobre 10.
- ✓ En comparación con años anteriores, vuelve a registrar este año su máxima valoración histórica.
- ✓ El 88% de los servicios municipales están satisfechos² con el servicio que les presta el SAC en su función de Oficina Informadora y Tramitadora. Un 12% no se muestra “ni satisfecho ni insatisfecho” y ninguno de los servicios se ha sentido “insatisfecho”.



² La valoración en escala 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”.

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

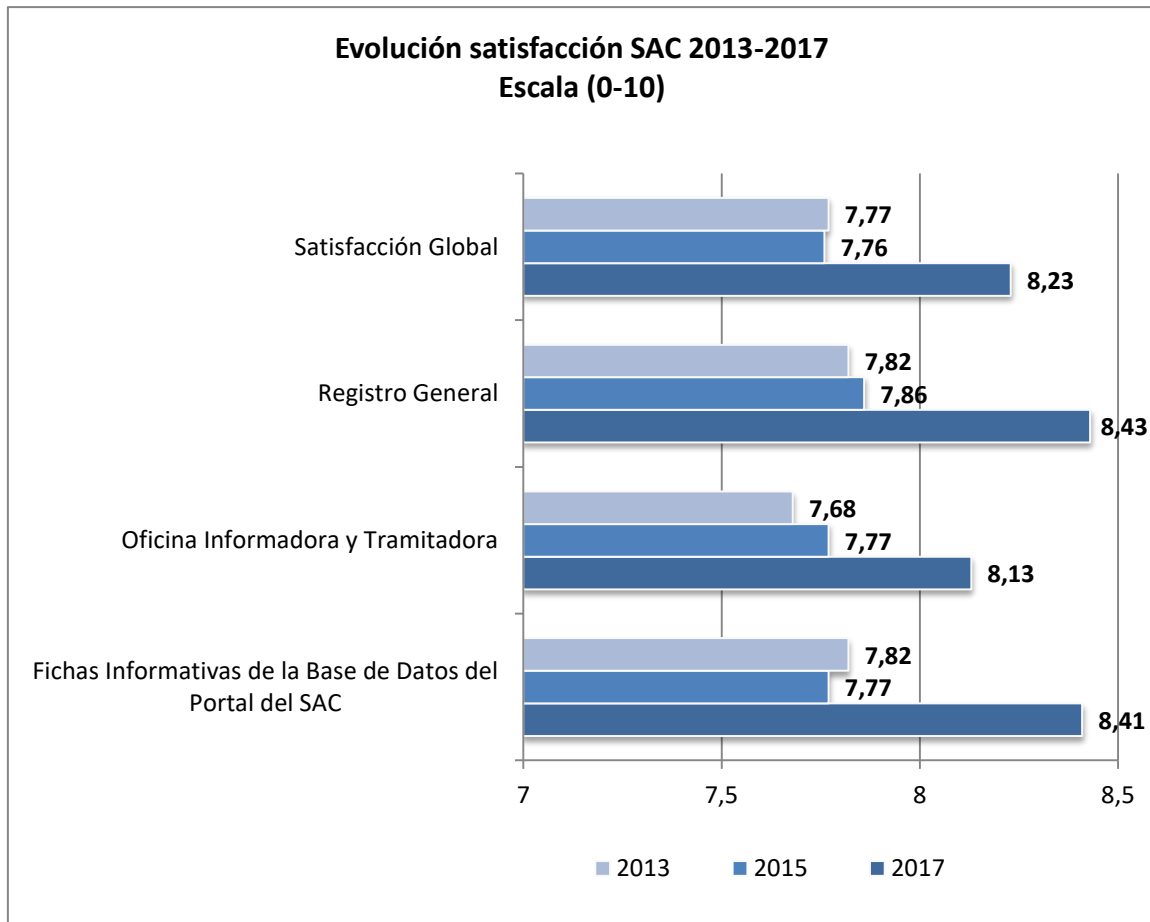
- ✓ La información de las fichas informativas de la base de datos del Portal del SAC han sido valoradas con un 8,41 sobre 10.
- ✓ En comparación con años anteriores, vuelve a registrar este año su máxima valoración histórica, con más de medio punto de diferencia respecto al 2015.
- ✓ El 96% de los servicios municipales están satisfechos³ con el servicio que les presta el SAC en su función de Oficina Informadora y Tramitadora. Un 4% no se muestra “ni satisfecho ni insatisfecho” y ninguno de los servicios se ha sentido “insatisfecho”.



³ La valoración en escala 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”.

1.5. RESUMEN EVOLUTIVO DE LA VALORACIÓN INTEGRAL DEL SAC.

En el siguiente gráfico se puede ver la evolución integral de las distintas valoraciones del servicio del SAC desde el 2013.



2. SUGERENCIAS Y NECESIDADES

A continuación de las preguntas sobre valoración de las distintas facetas de la oficina del SAC se realizan dos preguntas abiertas para que los encuestados puedan ofrecer comentarios, sugerencias y necesidades de cara a una posible mejora del servicio. Se han recogido un total de 12 comentarios, clasificados, según su contenido, en las siguientes categorías:

Posibles mejoras, con un total de 3 comentarios, se citan literalmente:

- ✓ *“Posible **pestaña web** sobre normativa de procedimientos inspección tributaria y consulta para contribuyentes”.*
- ✓ *“**Inscripciones** a través de internet”.*
- ✓ *“Consideramos que el procedimiento de **tramitación de copias de expedientes** de manera **presencial**, no es el adecuado, se debería revisar tanto el trámite como el pago de la tasa en concepto de fotocopia de documento, se podría valorar una tasa única en concepto de copia de expediente. Tanto la solicitud como el pago de la tasa se podrían tramitar telemáticamente y si el ciudadano tiene certificado se le remitirá también la copia a su correo, de manera que no tuviera que desplazarse hasta 3 veces a las dependencias municipales, que es la situación actual, produciéndose bastantes casos las quejas de los interesados”.*

Referentes a la información se detallan literalmente los 2 comentarios recopilados:

- ✓ *“Realizar más **sesiones informativas al personal** sobre las prestaciones y servicios de la casa de la mujer”.*
- ✓ *“Desde Servicios Sociales, que cuando un usuario solicita ayuda que se verifique que es la documentación necesarias y **requerir en ese momento** la necesaria para agilizar”.*

Por último, 3 de los comentarios van dirigidos a felicitar al servicio, se cita literalmente:

- ✓ *“Nivel del Servicio es notable, nivel de compromiso en la mejora es **sobresaliente**”*
- ✓ *“Gran **profesionalidad** de los compañeros del SAC.”*
- ✓ *“Se trata de unos profesionales extremadamente **amables y educados**, muy bien”.*

Por último, los encuestados han reflejado un total de 4 comentarios dirigidos a necesidades:

- ✓ *“Más colaboración del personal del SAC con encuestas autoadministradas”.*
- ✓ *“En ocasiones no se detecta correctamente el departamento al que remitir escritos o usuarios, esto provoca retrasos o reclamaciones, quizá delimitar con los departamentos este punto, bien con formación o con consultas previas.*
- ✓ *“Expedición de tarjetas de armas que se les escapa. Lo entendemos porque son materias complicadas”.*
- ✓ *“Se derivan llamadas generales que pueden atender desde el SAC”.*

3. EXPECTATIVAS

La última pregunta va dirigida al conocimiento acerca de si las expectativas de los distintos servicios han sido cubiertas, en total 9 son los que han reflejado su opinión, todos aseguran haber cubierto sus expectativas.

Se redacta literalmente aquellos que han explicado su casuística:

- ✓ *“Expectativas totalmente cubiertas, gran equipo de profesionales”.*
- ✓ *“La Colaboración en el IINTV y en la información facilita todas las sentencias del TC, es excelente”.*
- ✓ *“Excelente colaboración sobre procedimientos”.*
- ✓ *“Celeridad y flexibilidad”.*
- ✓ *“La expectativa principal es evitar que el ciudadano se traslade en la misma visita de una dependencia a la otra por la distancia existente entre ambos servicios”.*
- ✓ *“Se han cubierto las expectativas, es un departamento eficiente”.*
- ✓ *“Que sea ágil y cómodo para el ciudadano y fiable para la administración. Que sea eficaz. Todas las expectativas cubiertas”.*

4. FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Satisfacción del SAC de 2017, se han recogido un total de 25 cuestionarios de un universo de 47. 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 $\pm 13,87$ % 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 orientativos.