

Observatorio de la ciudad

SDE N° 238

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL SAC. Resultados 2014.**

(herramienta Opinator)

Diciembre 2014



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**





Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

INDICE

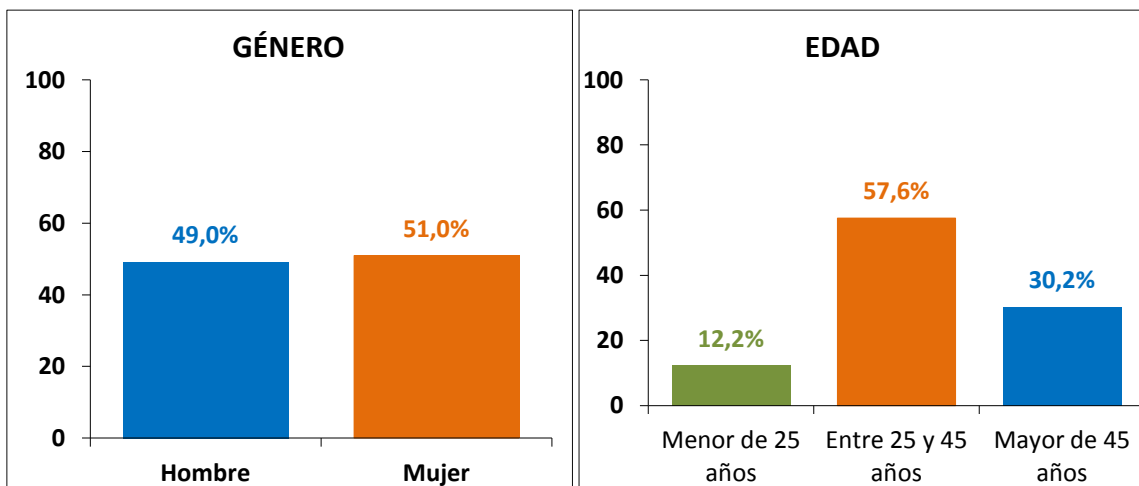
1. PERFIL DEL USUARIO/A.....	1
1.1. Perfil del entrevistado.....	1
1.2. Motivo de la visita.....	2
1.3. Tipo de acceso a la encuesta	3
2. VALORACIONES GENERALES.....	4
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado	4
2.2. Razones que justifican la valoración	5
3. EXPECTATIVAS.....	9
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado	9
4. GRUPOS DE INTERÉS	11
FICHA TÉCNICA	13

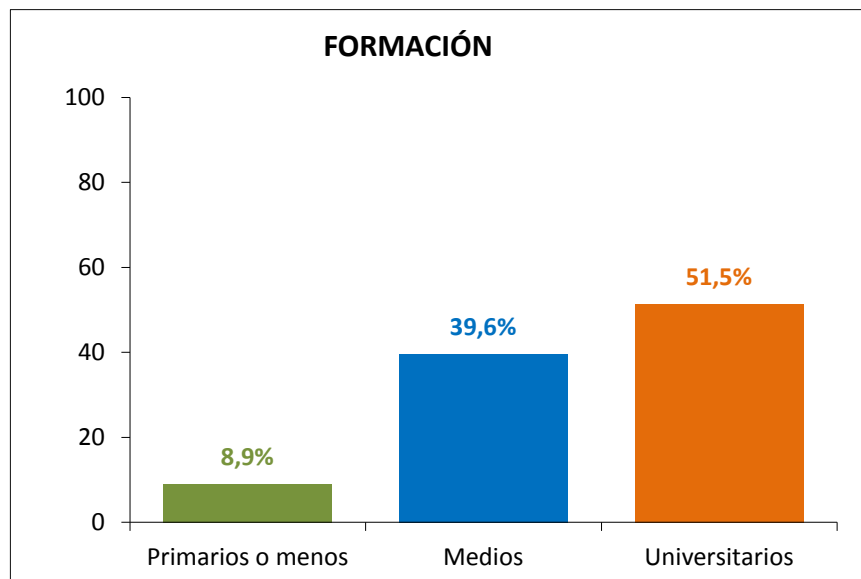


1. Perfil del usuario

1.1. Perfil del entrevistado

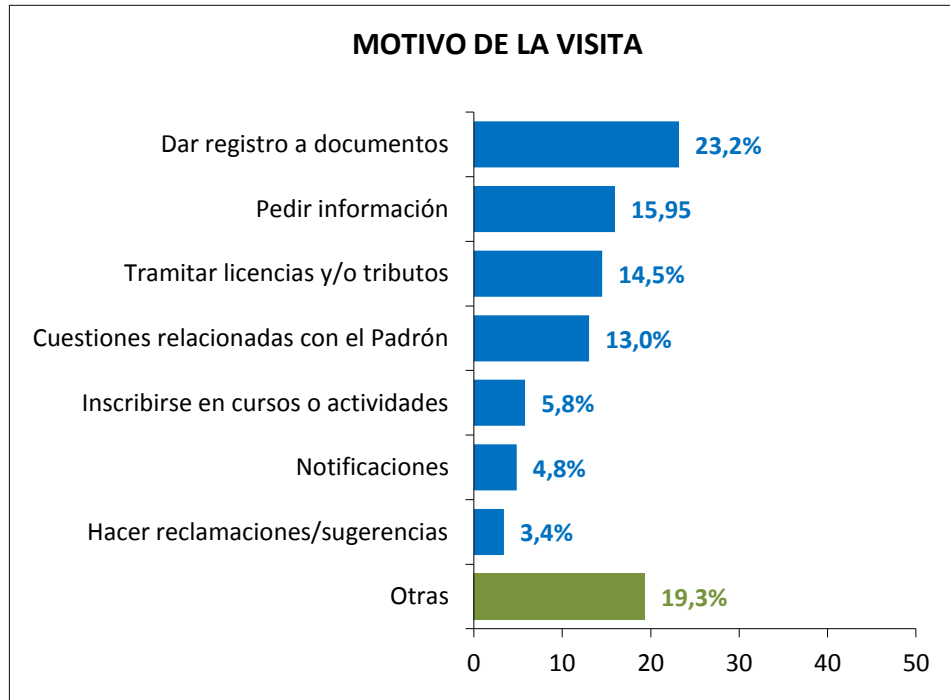
- El **perfil del entrevistado** más representativo de la visita al SAC responde a las siguientes características:
 - ✓ **Mujeres y hombres**
 - ✓ **Entre 25 y 45 años**
 - ✓ **Estudios Universitarios**





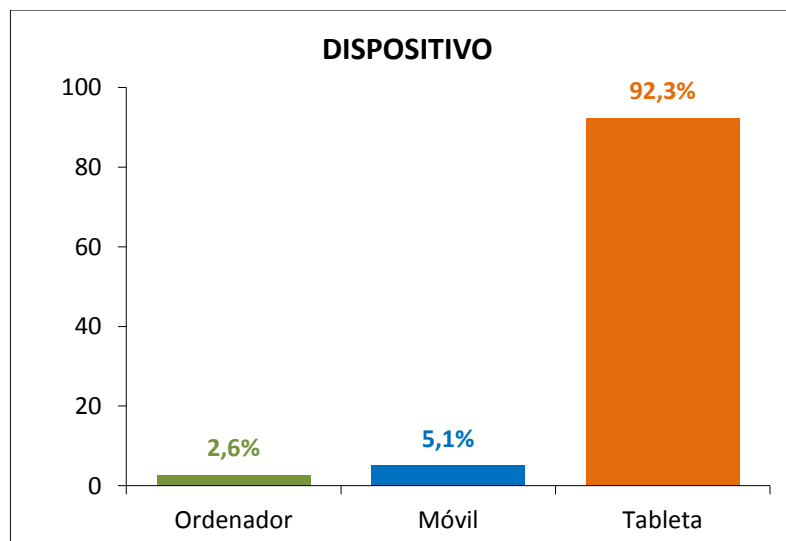
1.2. Motivo de la visita

- La mayor parte de los entrevistados/as que han visitado el SAC ha sido para **“Dar registro a documentos” (23,2%) y “Pedir información” (15,9%)**.
- Otras gestiones que también tienen un volumen importante de usuarios son: **“Tramitar licencias y/o tributos” (14,5%)** y las **“Cuestiones relativas al Padrón” (13%)**.
- Los entrevistados que han venido para **“Inscribirse en cursos o actividades” (5,8%)**, por una **“Notificación” (4,8%)**, y sobre todo, para presentar **“Sugerencias/reclamaciones” (3,4%)**, están representados en una cifra bastante menor.
- Un **19,3%** de los entrevistados/as han venido por otra razón.



1.3. Tipo de acceso a la encuesta

- Lógicamente, **el dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido la tableta instalada en las dependencias del SAC (92,3%)**. A través del móvil se han cumplimentado el 5,1% de los cuestionarios y a través de un ordenador el 2,6%.

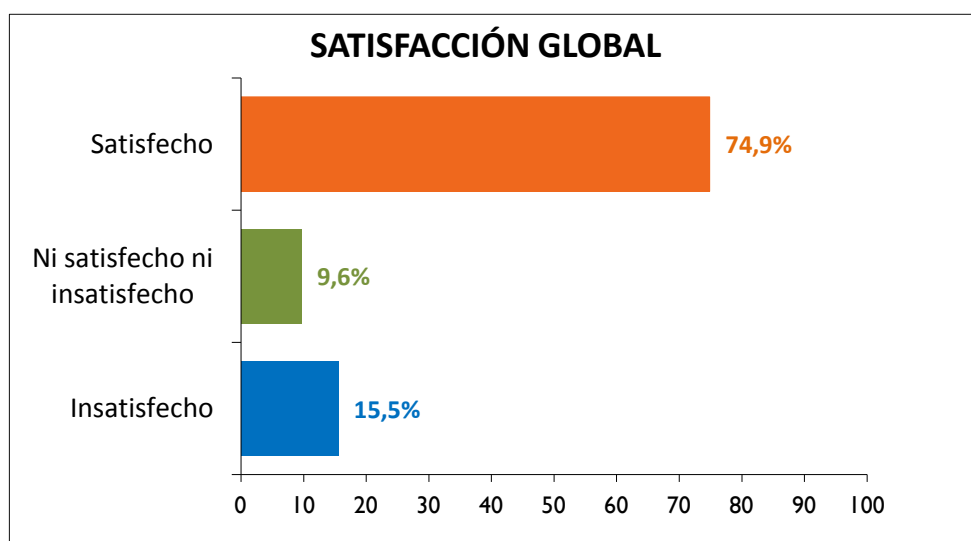


2. Valoraciones generales

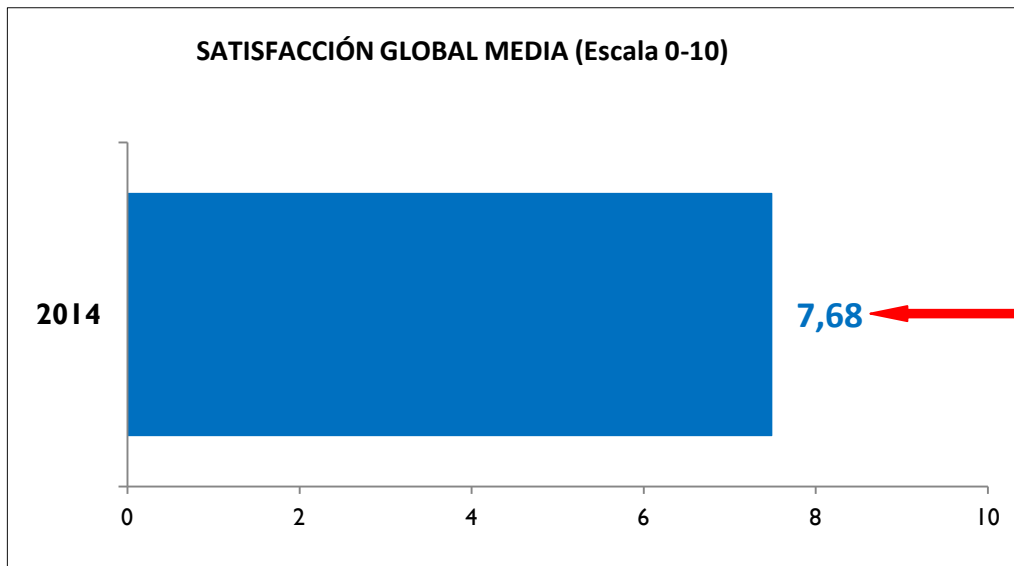
El cuestionario de “Satisfacción de Usuarios del SAC” se puso en funcionamiento el 17 de diciembre de 2013, a través de la herramienta Opinator, en la que a través de una tableta instalada en las dependencias del SAC o capturando el código BIDI con el móvil, los usuarios/as cumplimentan el cuestionario. Hasta el día 2 de diciembre de 2014 se han cumplimentado **234 cuestionarios**.

2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **74,9%** de los usuarios del SAC se muestran satisfechos¹ con este servicio municipal. Un 9,6% dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un 15,5% se siente insatisfecho.
- La Calificación Global del Servicio en la escala 0-10 es de **7,68 puntos de media**, lo que viene a equivaler a un *notable* nivel de satisfacción.



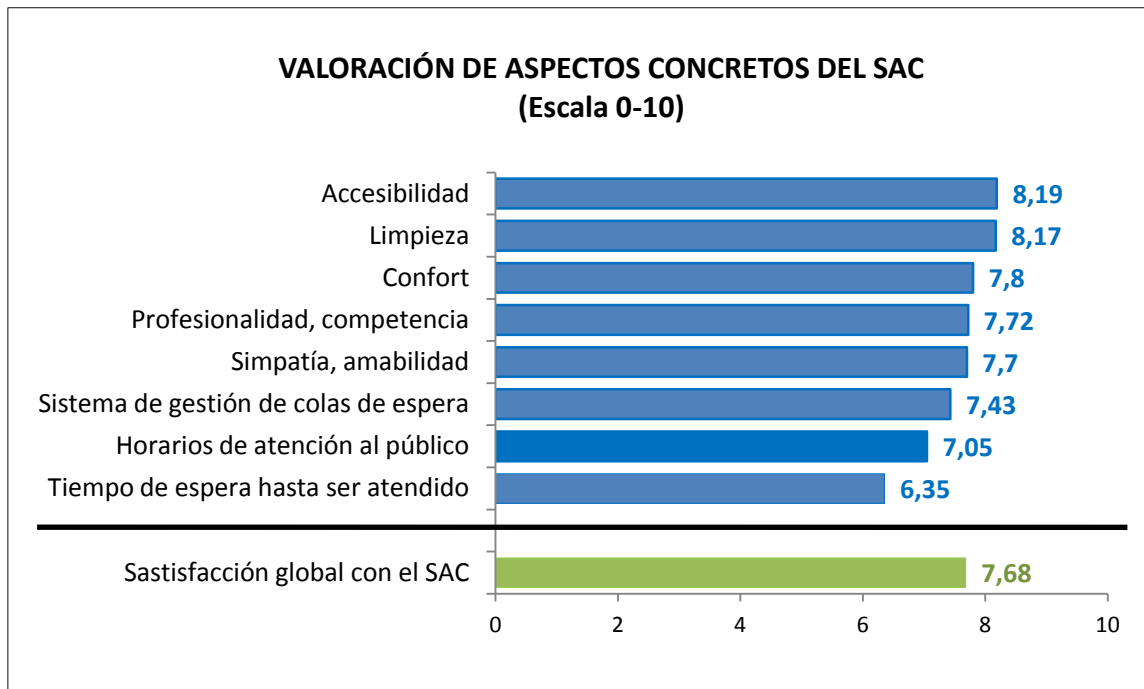
¹ La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.



2.2. Razones que justifican la valoración

Todos los aspectos concretos relativos al SAC que se valoran en la encuesta obtienen calificaciones positivas, **ocho de los nueve aspectos valorados obtienen una calificación media de 7 o más puntos.**

- Los **dos aspectos mejor valorados** son la **“accesibilidad”** con un **8,19**, y la **“limpieza”** con un **8,17**.
- En un segundo nivel de valoración se encuentran: el **“confort”** (7,8), la **“profesionalidad, competencia”** (7,72) y la **“simpatía, amabilidad”** del personal (7,7).
- En un tercer nivel de valoración se encuentran: el **“sistema de gestión de colas de espera”** (7,43) y los **“horarios de atención al público”** (7,05).
- El **“tiempo de espera hasta ser atendido”**, es el aspecto que obtiene una calificación más baja comparativamente con el resto, un **6,35**.



La variable más determinante de las puntuaciones otorgadas a todos los aspectos relativos al funcionamiento del SAC, es el hecho de haber **finalizado o no la gestión que ha motivado la visita**.

- **Los usuarios/as que han finalizado su gestión**, lo que implica haber sido atendidos por personal del SAC, **puntúan con notas que están por encima de la media todos los aspectos del SAC**, con valoraciones que oscilan desde el 8,14 con que se valora el *“tiempo de espera hasta ser atendido”*, hasta el 8,92 con que se puntúa la *“limpieza”* del SAC.
- **Los usuarios/as que están a la espera de ser atendidos y que por lo tanto no han finalizado su gestión** -en algunos casos sin ni siquiera haber tenido contacto con personal de SAC en Atención Inmediata-, **califican peor y por debajo de la media todos los aspectos relativos al SAC**.

Los aspectos peor valorados son los relacionados con esta espera: el *“tiempo de espera hasta ser atendido”* con una puntuación por debajo del aprobado (4,55) y los *“horarios de atención al público”* (5,93). Otro aspecto que alcanza una puntuación relativamente baja en comparación con el resto de aspectos es la *“simpatía, amabilidad”* del personal (5,93).

Estos resultados son indicativos de **dos aspectos**, como mínimo, **a tener en cuenta**:

- 1) En primer lugar, que hay que **seguir trabajando para mejorar los aspectos organizativos** relativos a la atención en el SAC.
- 2) En segundo lugar, que **la atención proporcionada por el personal del SAC es fundamental para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario**, hasta tal punto que, incluso, los usuarios pueden llegar a disculpar cualquier incidencia que se haya podido producir mientras se está a la espera de resolver la gestión que ha motivado la visita (horarios, tiempo de espera, colas, etc.).



Atendiendo a las **variables sociodemográficas** que están recogidas en la encuesta, podemos apreciar algunas diferencias significativas en las valoraciones otorgadas a los aspectos evaluados:

Usuarios/as **MÁS SATISFECHOS** con la gestión realizada:

- ✓ **Hombre**
- ✓ **Menor de 25 años**
- ✓ **Estudios medios**

Usuarios/as **MENOS SATISFECHOS** con la gestión realizada:

- ✓ **Mujer**
- ✓ **Mayor de 45 años**
- ✓ **Estudios primar o menos**

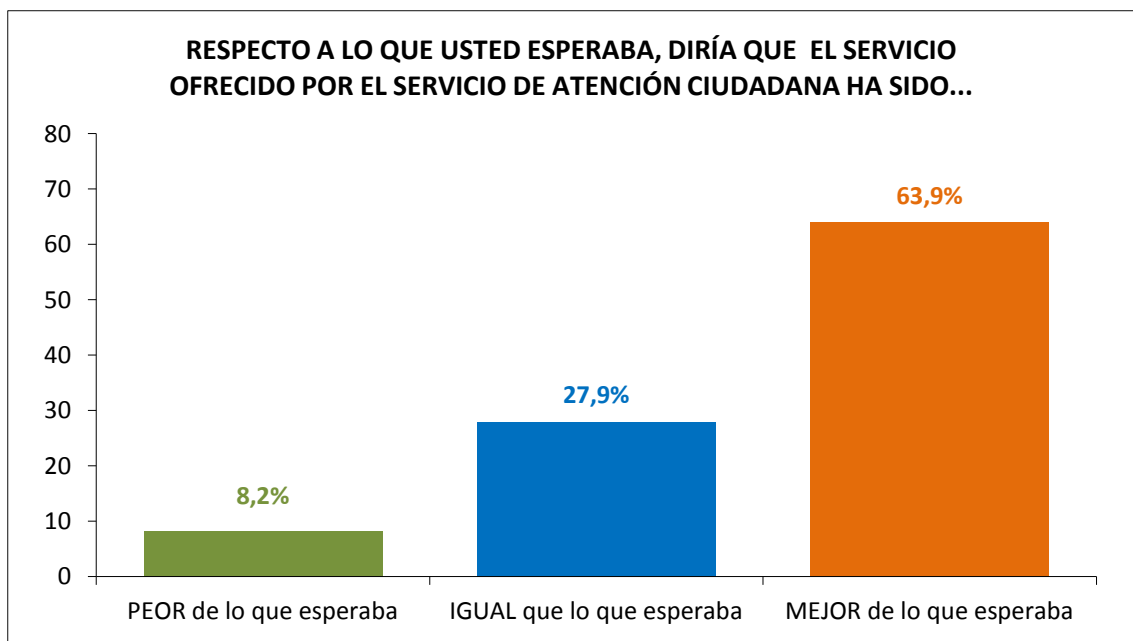
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	
VARIABLES	Satisfacción Global (Escala 0 a 10)
SEXO	
Hombre	7,90
Mujer	7,53
EDAD	
Menor de 25 años*	7,95
Entre 25 y 45 años	7,73
Mayor de 45 años	7,67
FORMACIÓN	
Estudios primarios o menos*	7,31
Estudios medios	7,92
Estudios universitarios	7,54

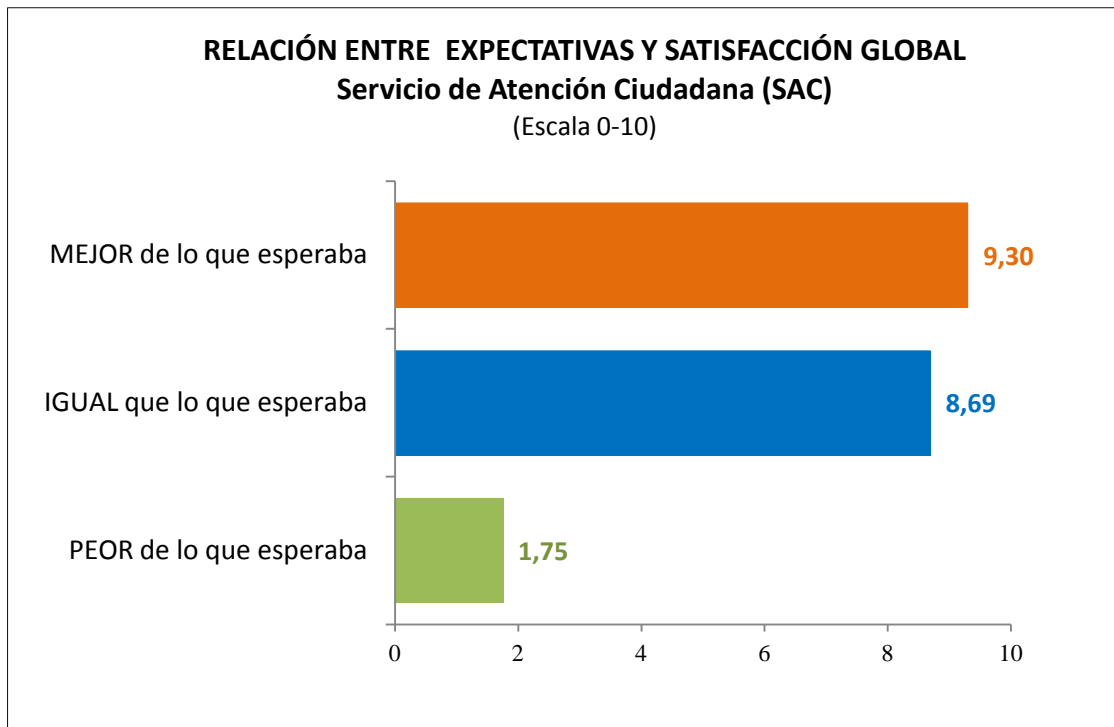
***Nota:** El número de entrevistados que representa estas categorías es demasiado pequeño como para considerar el dato representativo.

3. Expectativas

3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- Para el **63,9%** de los usuarios/as la gestión realizada en el SAC ha sido **mejor de lo que esperaban**. Esta superación de la expectativa inicial se refleja en el **9,30** con que valoran su grado de satisfacción con el servicio recibido.
- Un **27,9%** de los usuarios/as se han encontrado un servicio al **nivel de lo que esperaban**. La expectativa es alta, puesto que el grado de satisfacción se puntúa con un **8,69** de media.
- Por el contrario, un **8,2%** de los usuarios/as han tenido una **experiencia peor de lo que esperaban**, lo cuál queda reflejado en el **1,75** de media con que califican el servicio.



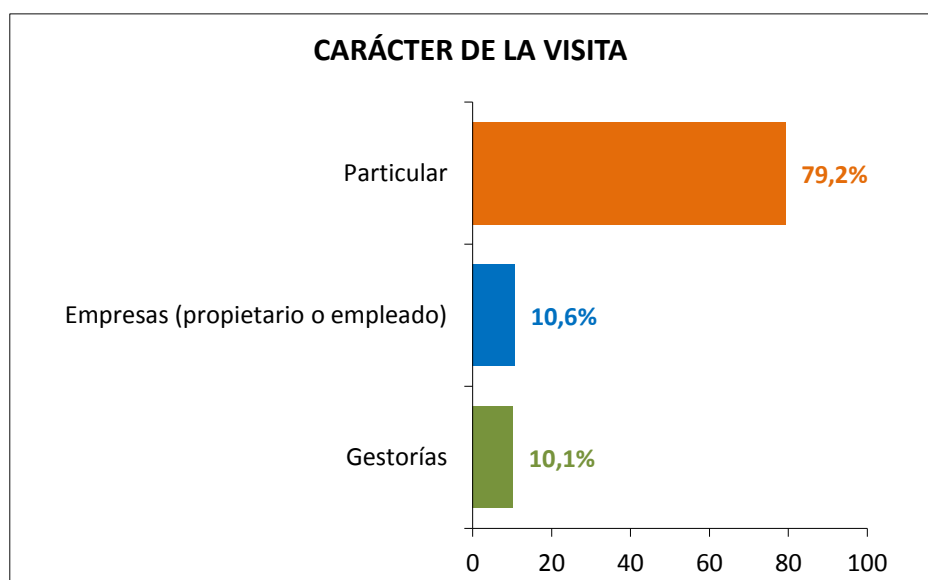


***Nota:** La pregunta sobre “Expectativas” se ha introducido en los cuestionarios de satisfacción recientemente, con lo cuál en este momento la base de entrevistados/as que han respondido a la pregunta es pequeña y los resultados tan sólo son orientativos.

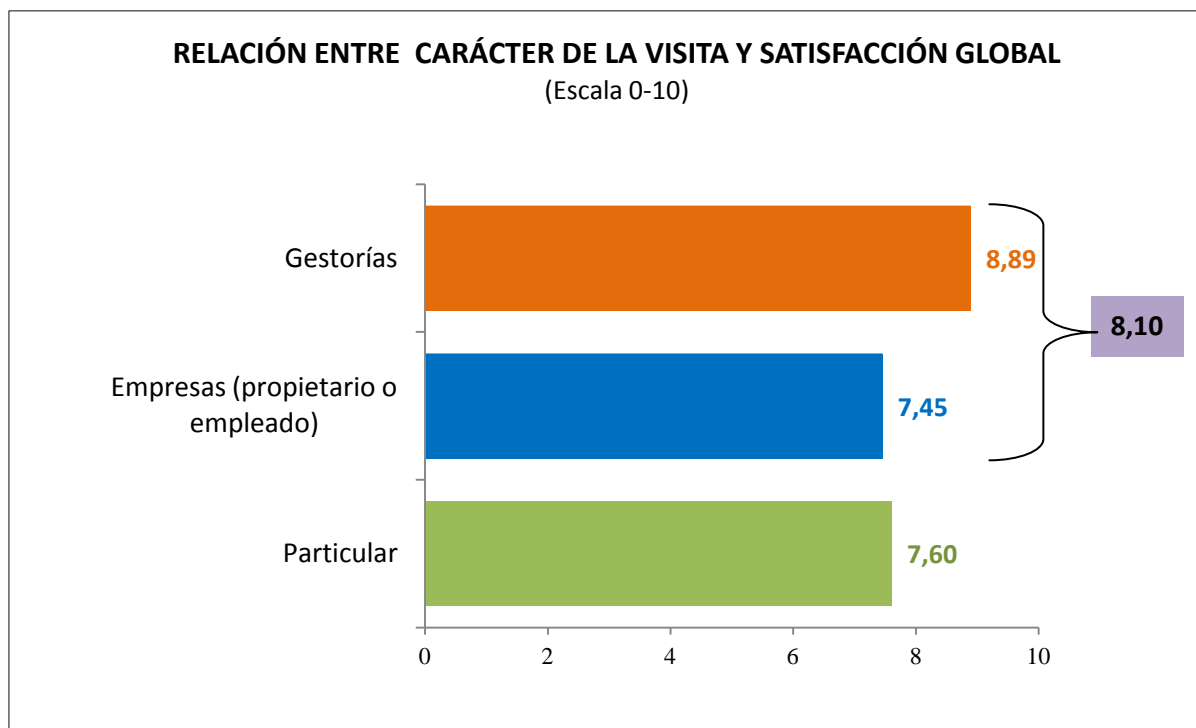
4. Grupos de interés

El principal grupo de interés del SAC son los ciudadanos, lo mismo que para todo el Ayuntamiento en su conjunto. La encuesta de satisfacción de usuarios/as del SAC hace posible que los vecinos/as de Alcobendas puedan evaluar la atención presencial ofrecida por este Servicio y a su vez permite detectar cuáles son sus necesidades y expectativas actuales y futuras. La información proporcionada se puede segmentar según diferentes variables estadísticas, lo cuál facilita el acercamiento a otros grupos de interés del SAC, como son las gestorías y otras empresas.

- **La gran mayoría de los usuarios y entrevistados del SAC son particulares (79,2%)** es decir, vecinos/as que acuden al Servicio por asuntos propios. Mientras que un **20,7% lo hace como profesional**, esto es, en representación de alguna empresa o entidad, propia o ajena.
- De ese 20,7% de usuarios profesionales, un **10,6% viene representando a su empresa, negocio o actividad** -como propietario o trabajador- y un **10,1% en representación de una gestoría**.



- **Los profesionales evalúan más positivamente** el servicio ofrecido en el SAC que los usuarios particulares (8,10).
- **Los usuarios/as más satisfechos** con la gestión realizada en el SAC son aquéllos que vienen **en representación de una empresa o entidad ajena –gestoría- (8,89)**.
- Tanto los usuarios/as que han venido representando a su empresa, negocio o actividad, como los particulares, califican positivamente el servicio recibido, pero con una nota inferior a la otorgada por los representantes de empresas ajenas, un 7,45 y un 7,60, respectivamente.



FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de usuarios del SAC. Resultados 2014*, se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 17 de diciembre de 2013 y el 2 de diciembre de 2014.

La herramienta utilizada para la administración del cuestionario y recogida de datos ha sido **Opinator**. El cuestionario se ha autocumplimentado a través de una tableta instalada en las dependencias del SAC (Ayuntamiento y Distrito Centro) o bien capturando el código BIDI con el móvil. Un total de **234 usuarios/as** han cumplimentado el cuestionario.

El volumen de entrevistados que componen la muestra en este momento no llega al mínimo necesario para considerar los resultados representativos del conjunto de los usuarios del SAC, por tanto, **los resultados hay que considerarlos tan sólo orientativos**.

Puesto que la encuesta tiene una continuidad en el año 2015, a finales del próximo año se podrá contar con un volumen suficiente de entrevistados (2014+2015), cuyas valoraciones podrán considerarse significativas estadísticamente.