

Observatorio de la ciudad

SDE N° 235

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
CON LA PRESENTACIÓN ONLINE DE
SUGERENCIAS/RECLAMACIONES**

(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. Administración inclusiva	3
1.3. Tipo de acceso a la encuesta	5
2. VALORACIONES GENERALES.....	6
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado	6
2.2. Razones que justifican la valoración	8
3. EXPECTATIVAS.....	11
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado	11
4. SUGERENCIAS	13
FICHA TÉCNICA.....	14
ANEXO (Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas)	15

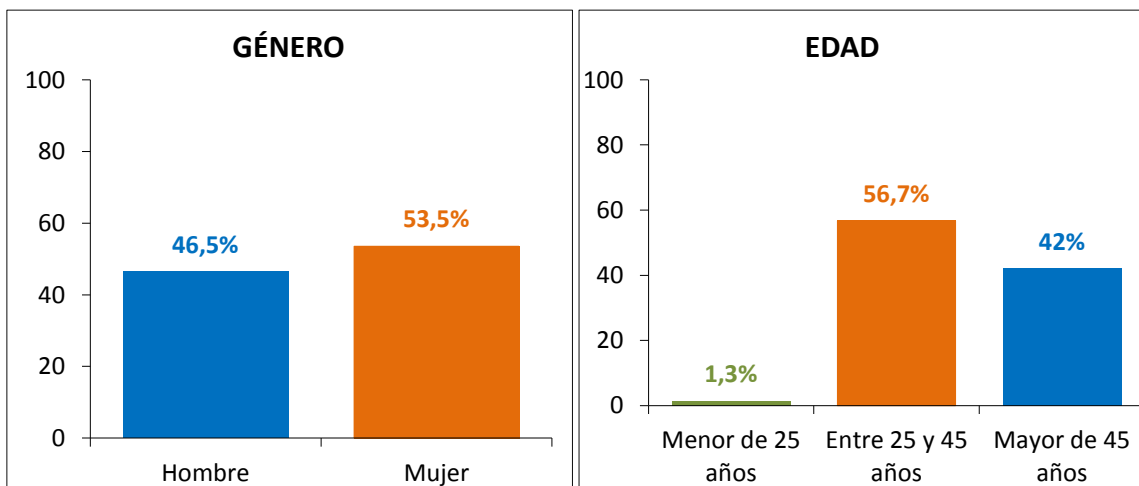


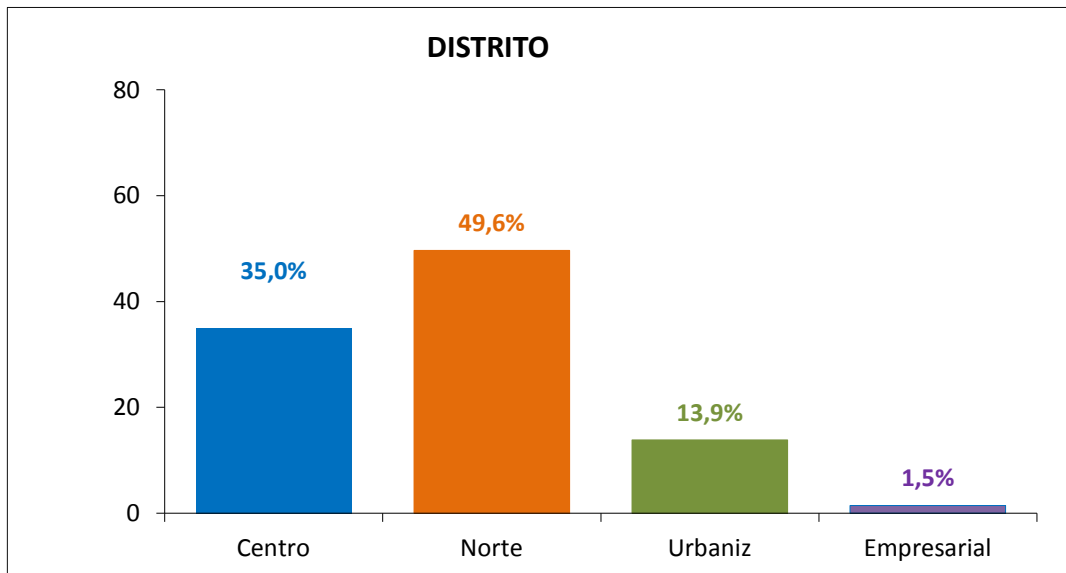
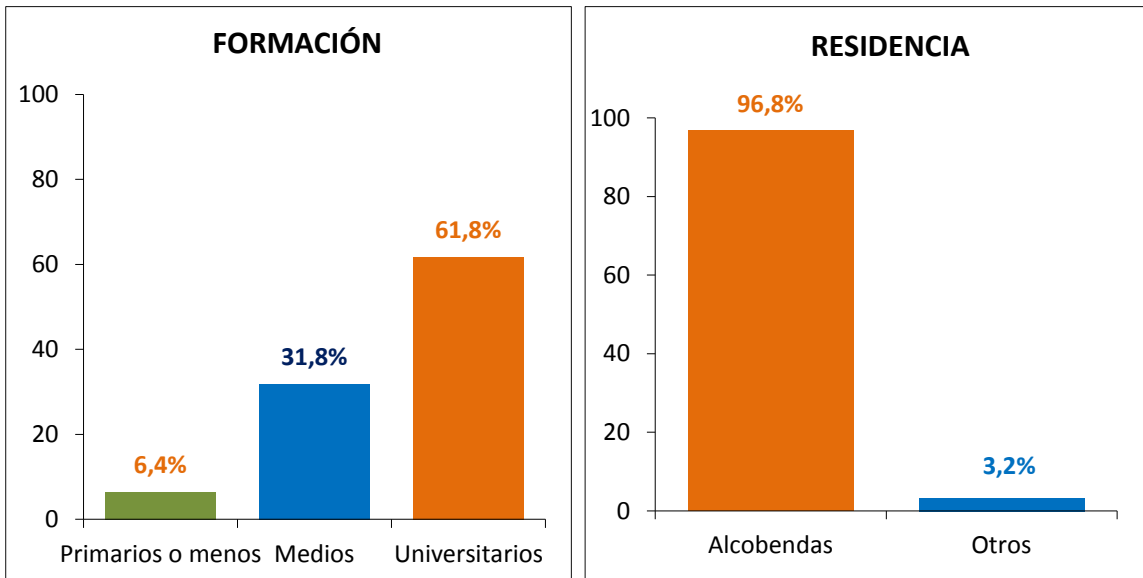
1. Perfil del usuario

1.1. Perfil del entrevistado

- El **perfil del entrevistado/a** más representativo de los usuarios/as que han presentado una sugerencia/reclamación online es el siguiente:

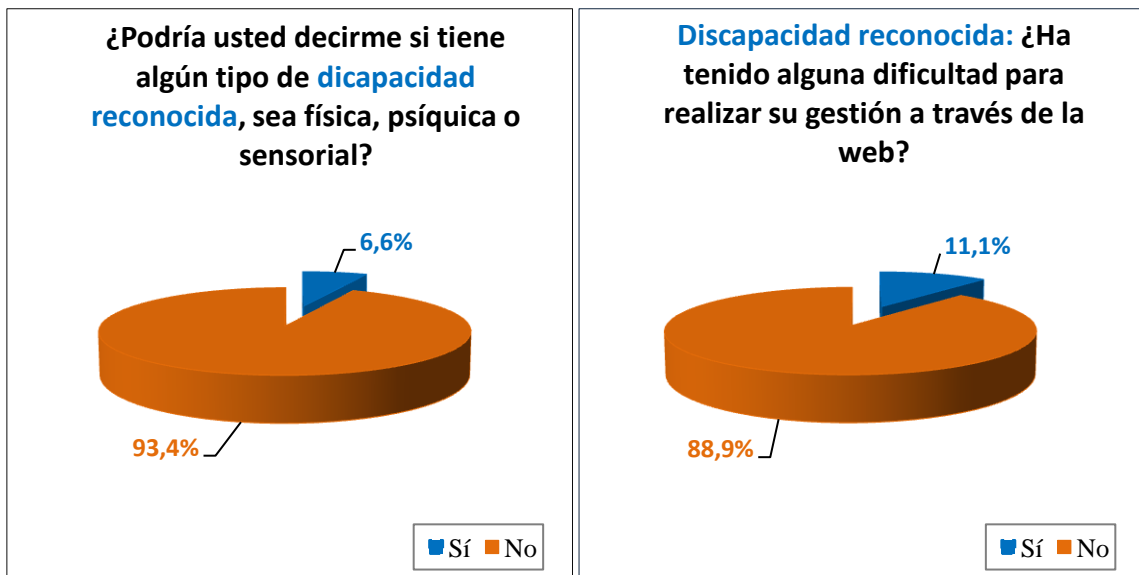
- ✓ **Mujer**
- ✓ **Entre 25 y 45 años**
- ✓ **Estudios Universitarios**
- ✓ **Distrito Norte**





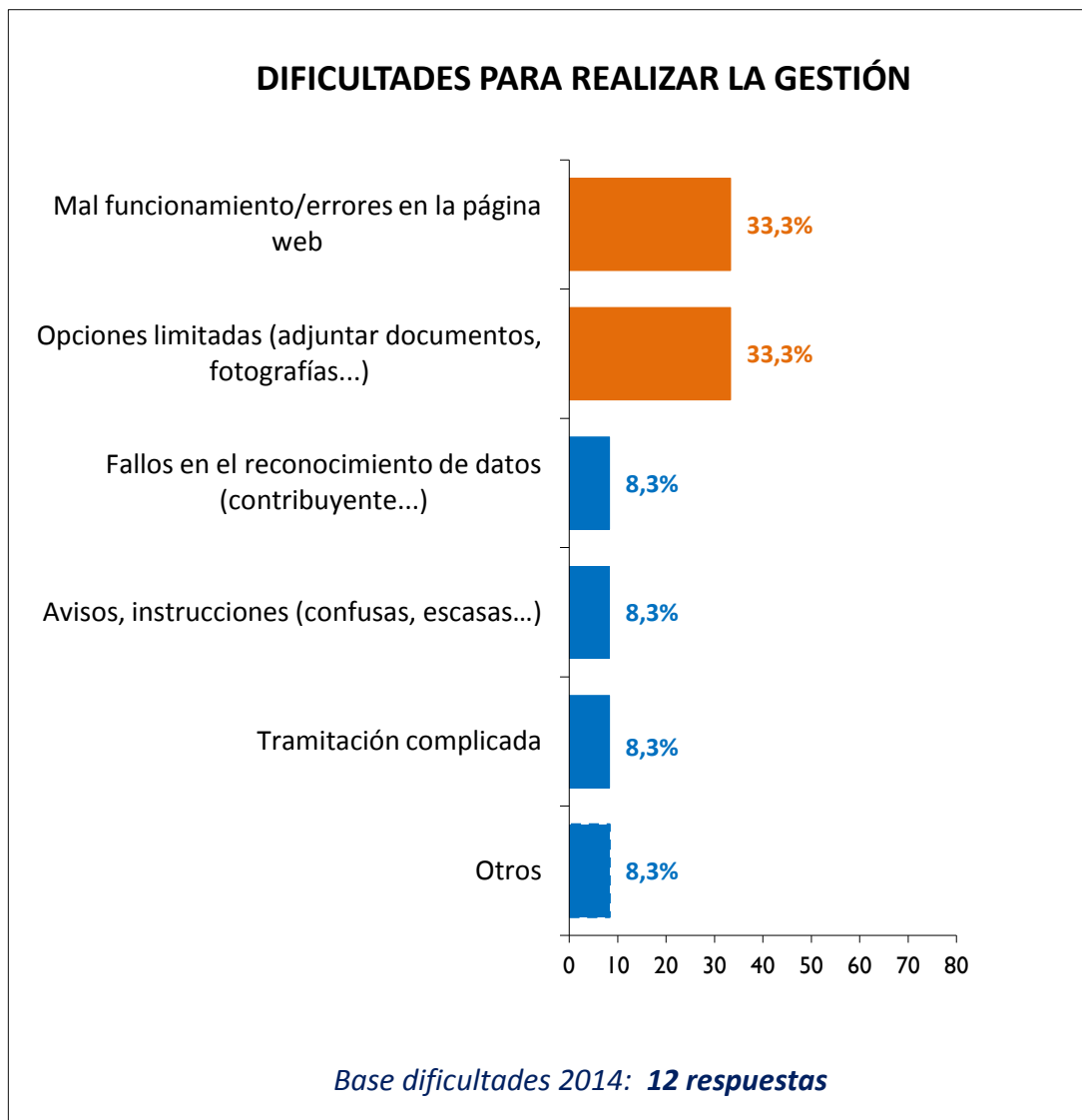
1.2. Administración inclusiva

- El **88,7%** de los usuarios no han tenido **ninguna dificultad** para realizar la gestión.
- Entre las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad (6,6%), el 88,9% dice no haber tenido ninguna dificultad para realizar la gestión a través de la web, mientras que el 11,1% sí la ha tenido¹.



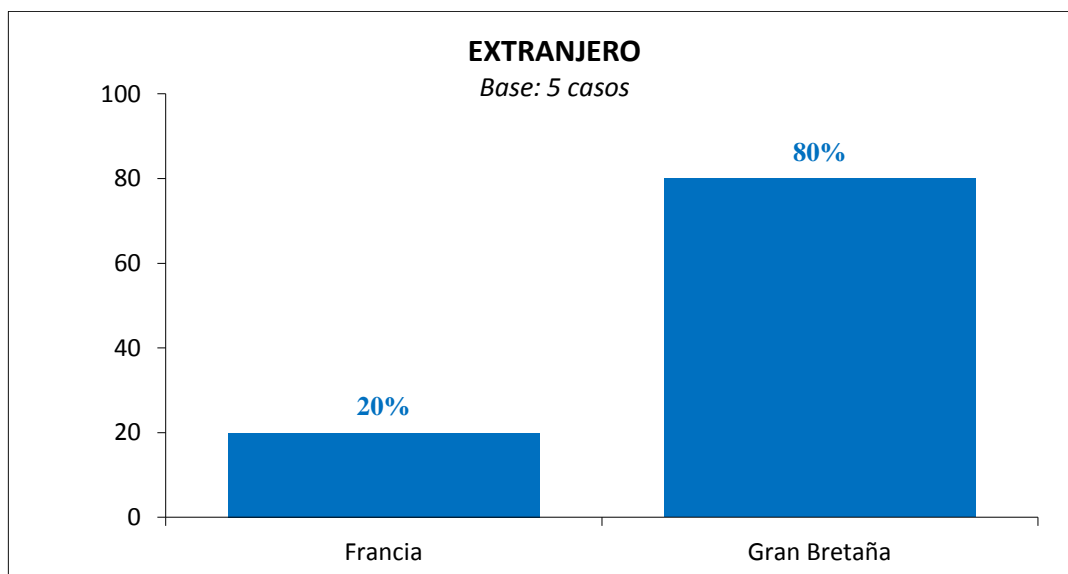
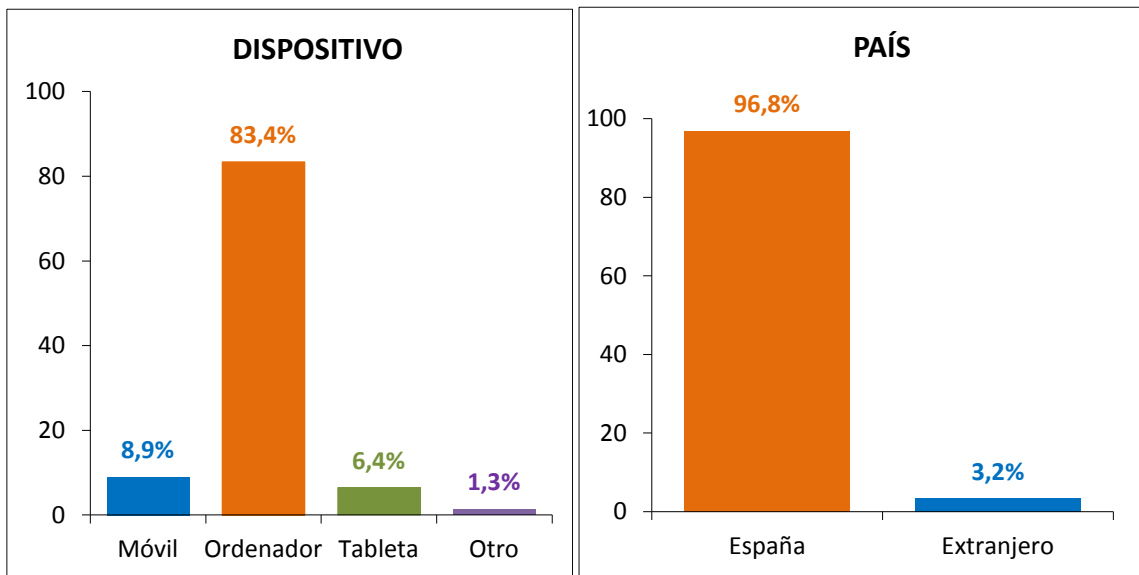
¹ En este caso concreto, la única persona con discapacidad que ha tenido alguna dificultad para realizar su gestión a través de la web, no hace referencia al tipo de dificultad.

- **Las dificultades más citadas** a la hora de realizar el trámite son:
 - ✓ **Mal funcionamiento/errores en la página web**
 - ✓ **Opciones limitadas (adjuntar documentos, fotografías, etc.)**
 - ✓ Fallos en el reconocimiento de datos
 - ✓ Avisos o instrucciones durante la tramitación escasas o confusas



1.3. Tipo de acceso a la encuesta

- El dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido el **ordenador (83,4%)**. A través del móvil se han cumplimentado el 8,9% de los cuestionarios y a través de una tableta el 6,4%.
- La mayor parte de los usuarios/as han accedido al cuestionario desde España, pero **hay un significativo 3,2% de usuarios/as que lo han hecho desde el extranjero**, concretamente desde Gran Bretaña y Francia.



2. Valoraciones generales

El cuestionario de *“Satisfacción con la Presentación online de Sugerencias/Reclamaciones”* se puso en funcionamiento el 20 de enero de 2014 y ha sido **cumplimentado por 157 usuarios/as** que han recibido un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la gestión.

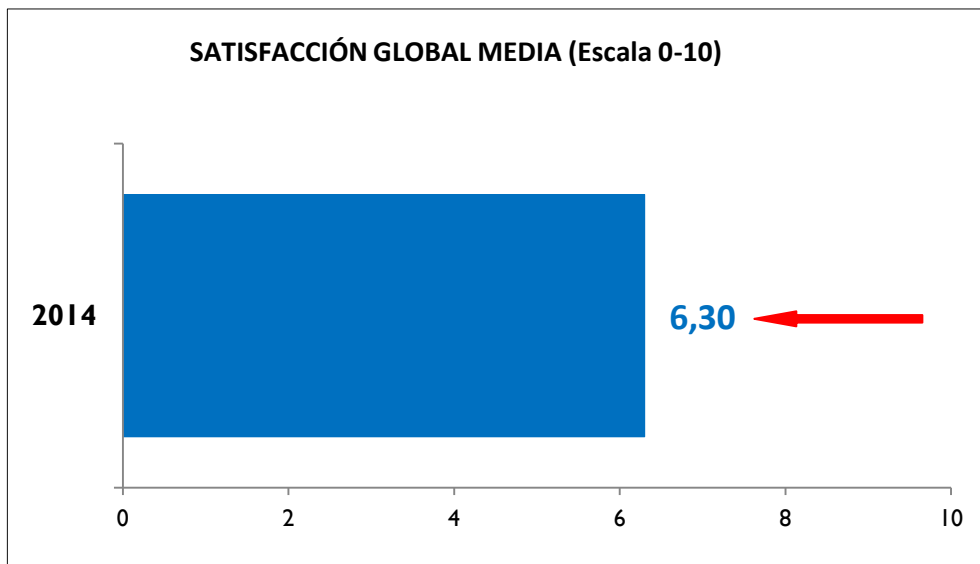
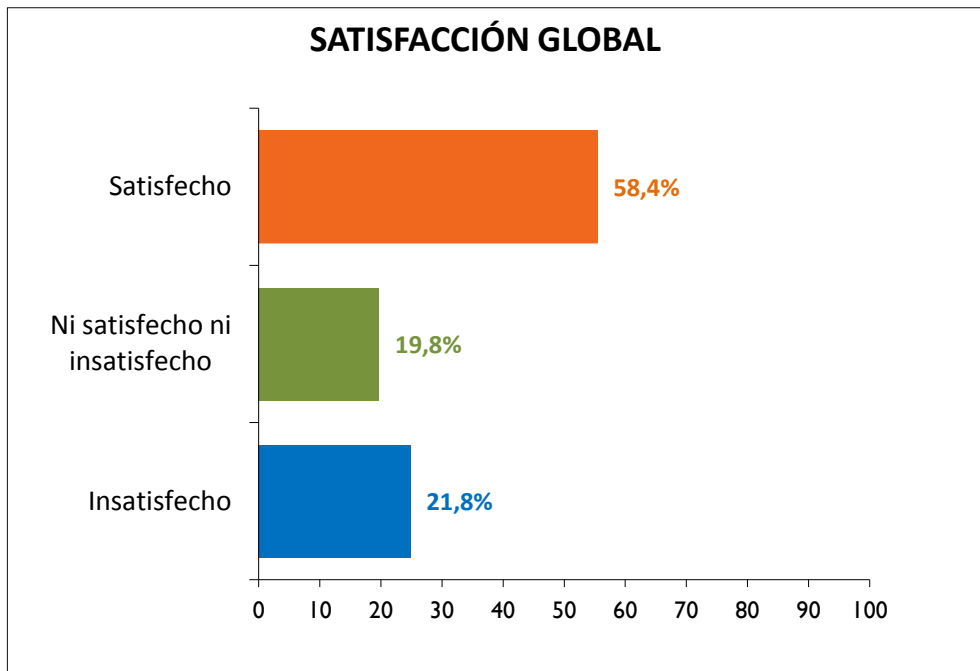
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **55,4% de los usuarios/as que han realizado este trámite se muestran satisfechos² con la gestión**. Un 19,7% manifiesta no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un significativo 24,8% se siente “insatisfecho” con la tramitación realizada.

La calificación media del nivel de **Satisfacción Global** con la Presentación Online de una Sugerencia/reclamación es de un **6,30**.

Hay que tener en cuenta que probablemente en la valoración del trámite Sugerencia/reclamación puedan influir otros aspectos que nada tienen que ver con el servicio online ofrecido, como puede ser el hecho de que habitualmente el volumen de reclamaciones sea muy superior al de sugerencias, lo que de partida ya conlleva un grado de insatisfacción con los servicios municipales.

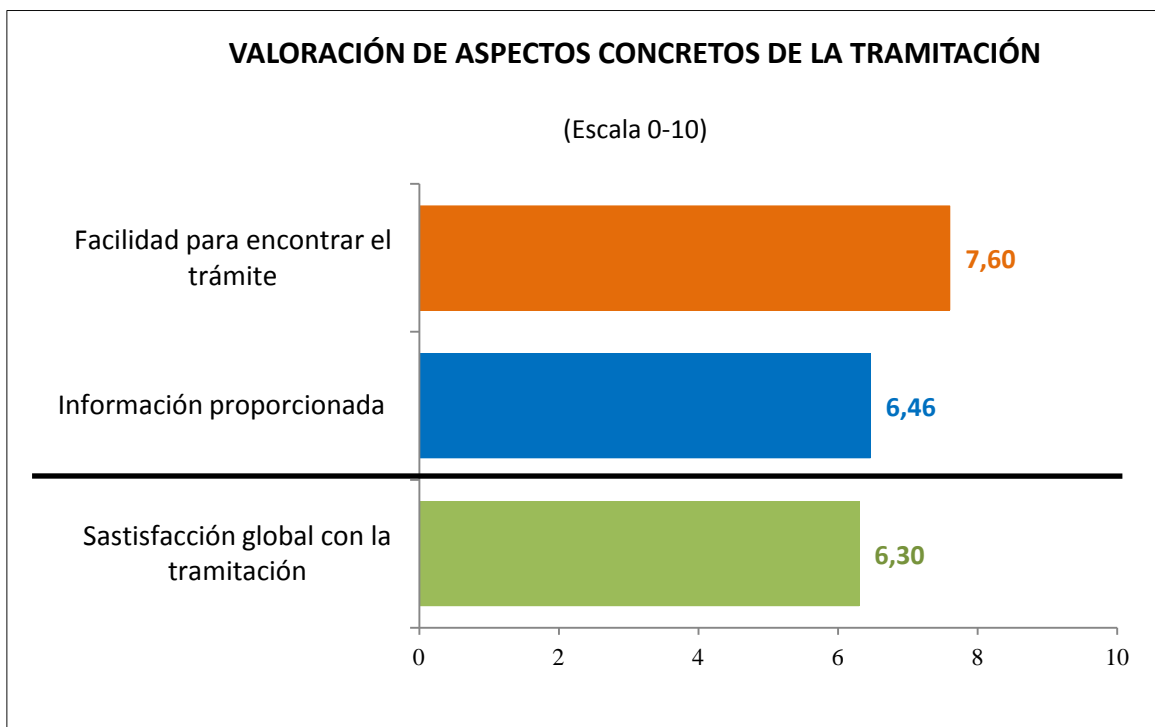
² La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.



2.2. Razones que justifican la valoración

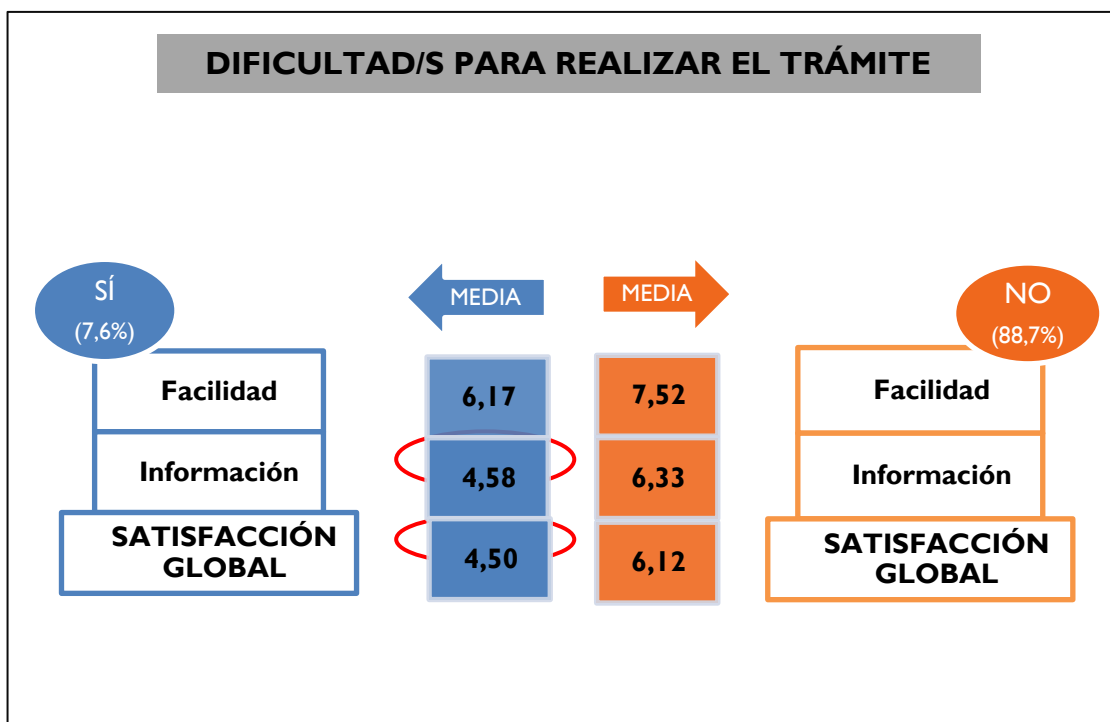
Las razones que justifican esta valoración son tres principalmente:

- En primer lugar, la **“facilidad para encontrar el trámite”** deseado, calificada con un **7,60 de media**.
- En segundo lugar, la **“información proporcionada”** para realizar el trámite, cuya valoración media es de un **6,46**.
- En tercer lugar, habría que añadir que **el 88,7% de los usuarios/as no han tenido ninguna dificultad para realizar la tramitación**.



La **variable que tiene más incidencia** en la valoración global de la satisfacción con este trámite es el hecho de haber tenido alguna **dificultad al realizar la gestión**.

- Los usuarios/as que han tenido alguna dificultad al realizar el trámite suspenden tanto la “información proporcionada” (4,58) como la “satisfacción global con el trámite realizado” (4,50).
- Los usuarios/as que no han tenido ningún problema al realizar el trámite otorgan puntuaciones más favorables: “facilidad para encontrar el trámite” (7,52), “información proporcionada para realizar el trámite” (6,33) y “satisfacción global con el trámite realizado” (6,12).



***Nota:** El número de entrevistados/as que representa la categoría de respuesta “Sí, he tenido dificultad para realizar el trámite” es pequeño, con lo cuál hay que tomar estos datos como meramente orientativos.

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**
- ✓ **Mayor de 45 años**
- ✓ **Estudios universitarios**
- ✓ **No residentes en Alcobendas**
- ✓ **Distrito Norte**

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

- ✓ **Mujer**
- ✓ **Menor de 25 años**
- ✓ **Estudios primar o menos**
- ✓ **Residentes en Alcobendas**
- ✓ **Distrito Empresarial y distrito Centro**

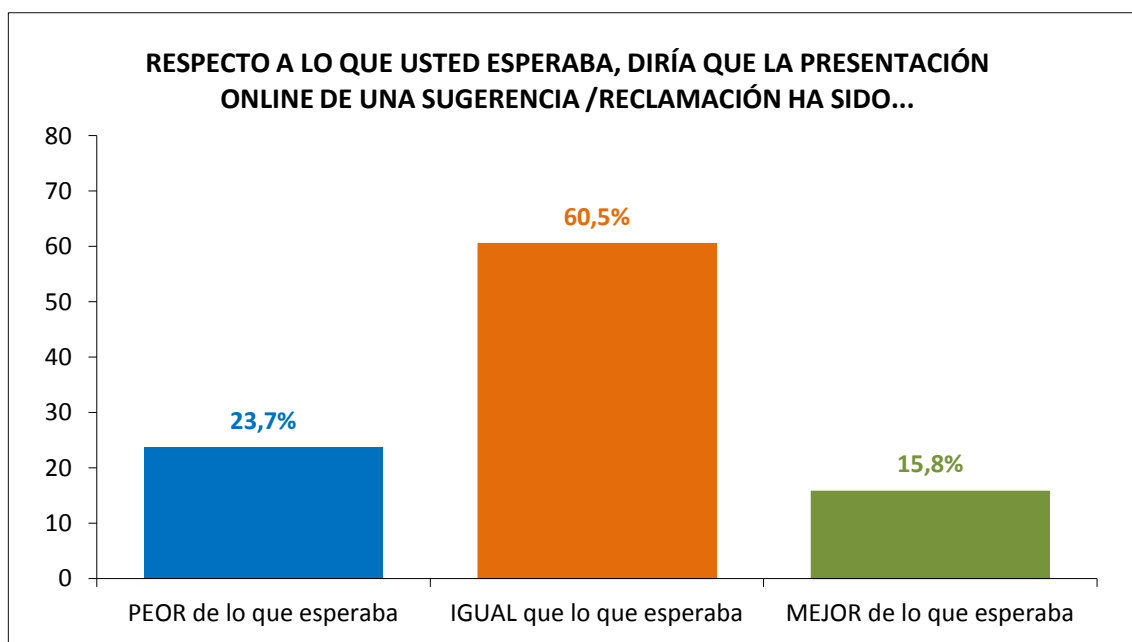
VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA PRESENTACIÓN ONLINE DE SUGERENCIAS/RECLAMACIONES			
VARIABLES	Fácil de encontrar	Información proporcionada	Satisfacción Global
SEXO			
Hombre	7,40	6,85	6,62
Mujer	7,77	6,13	6,02
EDAD			
Menor de 25 años*	4,50	3,50	4,00
Entre 25 y 45 años	7,45	6,15	5,96
Mayor de 45 años	7,89	6,98	6,83
FORMACIÓN			
Estudios primarios o menos*	3,80	2,50	2,30
Estudios medios	7,26	6,66	6,28
Estudios universitarios	8,16	6,77	6,72
RESIDENCIA			
Alcobendas	7,63	6,48	6,27
Otros*	7,40	6,35	6,50
DISTRITO			
Centro	7,02	6,12	5,58
Norte	8,16	6,90	6,79
Urbanizaciones	7,32	6,32	6,32
Empresarial*	7,00	2,50	4,50

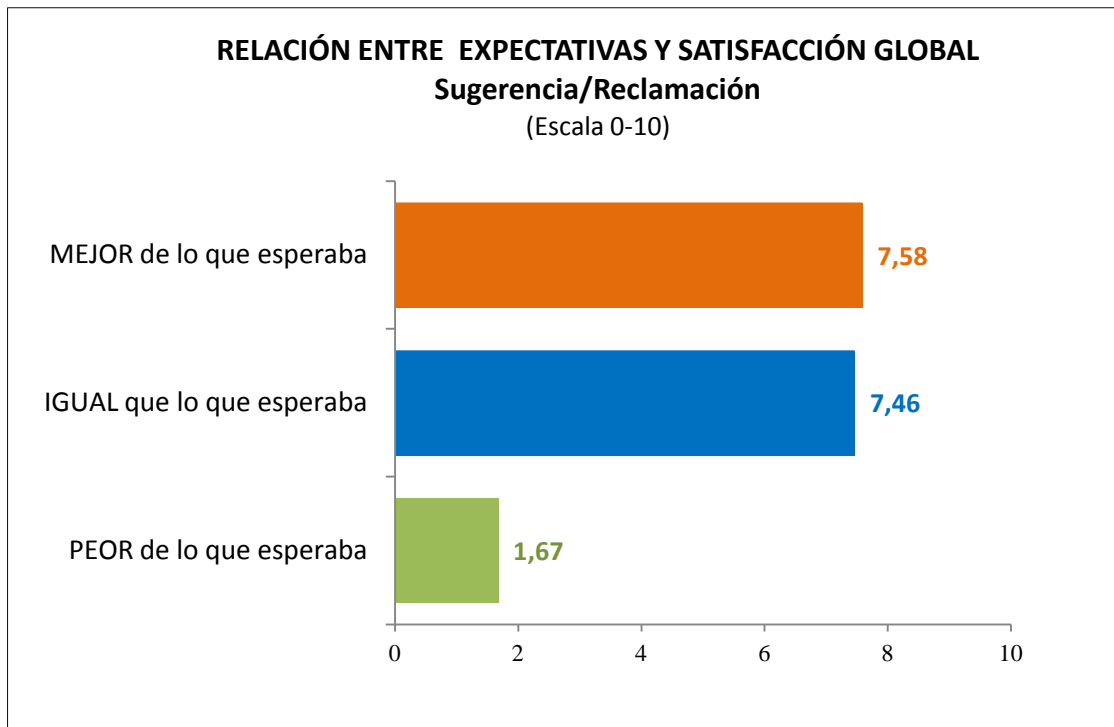
*Nota: El número de entrevistados que representa estas categorías es demasiado pequeño como para considerar el dato representativo.

3. Expectativas

3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- Para el **60,5%** de los usuarios/as, la presentación online de una Sugerencia/reclamación está al **nivel de lo que esperaban**. La expectativa es alta, puesto que el grado de satisfacción con el trámite realizado es calificado por estos usuarios/as con un **7,46 de media**.
- El 15,8% de los usuarios/as que han presentado una Sugerencia/reclamación considera que la tramitación ha sido **mejor de lo que esperaban**. Esta superación de la expectativa inicial se refleja en el **7,58** con que valoran su grado de satisfacción con la gestión realizada.
- Casi una cuarta parte de los entrevistados/as manifiesta que la tramitación realizada ha sido **peor de lo que esperaban (23,7%)**, lo que queda reflejado en el **1,67** con que califican su grado de satisfacción con este servicio.





4. Sugerencias

En el cuestionario de satisfacción de usuarios se ha incluido una pregunta en la que los entrevistados/as puede indicar qué otros trámites, servicios o gestiones les gustaría que ofreciera la web municipal.

En la tabla que sigue a continuación se recogen, agrupadas en categorías, las **diez sugerencias** aportadas por los usuarios/as en relación a este trámite³, siendo las más citadas: la ***Respuesta personalizada a la sugerencia/reclamación presentada***, la demanda de una ***Atención completa y real, que dé soluciones a los ciudadanos*** y la posibilidad de poder ***Adjuntar archivos (fotos, vídeos) que ayuden a concretar la sugerencia/reclamación***.

SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA PRESENTACIÓN ONLINE DE UNA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN
Respuesta a la sugerencia/reclamación (personalización de mensajes)
Atención al ciudadano completa y real (soluciones)
Adjuntar archivos (fotos,vídeos) para concretar más el problema
Simplificar la tramitación

³ Las sugerencias o propuestas de mejora citadas en relación a otros trámites o servicios del Ayuntamiento, aparecen recogidas en el informe general de *Satisfacción de Usuarios con las Gestiones Online 2014*.

FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de usuarios con la presentación online de Sugerencias/reclamaciones. 2014*, se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 20 de enero de 2014 y el 2 de diciembre de 2014.

La herramienta utilizada para la administración del cuestionario y recogida de datos ha sido **Opinator**. El cuestionario ha sido enviado al usuario a través de su correo electrónico una vez finalizada su gestión. Un total de **157 usuarios/as** han cumplimentado el cuestionario.

El volumen de entrevistados que componen la muestra en este momento es demasiado pequeño para que los resultados se puedan considerar representativos del conjunto de los usuarios que presentan Sugerencias/reclamaciones de forma online. 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.

ANEXO

TEXTO LITERAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS USUARIOS/AS A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

-Dificultades al realizar el trámite o gestión en la web municipal

-Sugerencias de otros trámites o gestiones en la web municipal

DIFICULTADES AL REALIZAR LA GESTIÓN EN LA WEB

Al introducir mi sugerencia utilizando copiar y pegar, aunque el cuento de caracteres indicaba que era menos que el límite de 2500, al pulsar Siguiente me indicaba que habías demasiados caracteres. Tuve que borrar al azar varios párrafos y volver a introducirlos para que me aceptara la sugerencia.

Aunque estoy empadronada en Alcobendas, me sale el aviso de que NO figura como Contribuyente, para el primer pago del IVTM

el texto "cerrar reclamación" para finalizar provoca dudas

En el campo habilitado para incorporar la sugerencia o reclamación según se va escribiendo la información incorporada va desapareciendo de la pantalla. Igual que en este campo.

INOPERATIVA DESDE SERVIDORES DE SOFTWARE LIBRE, UNIX, MOZILLA, ETC..

LARGO Y ENGORROSO, QUIZAS.

lsjksjsj

NO ADMITE ADJUNTAR DOCUMENTOS

No deja adjuntar un documento adjunto con el contenido de la reclamación o sugerencia. Tampoco permite copiarlo de otro documento y pegarlo

No he podido adjuntar fotografía explicativa a la queja enviada

No se pueden adjuntar archivos, como por ejemplo fotografías.

Pese a que no llegaba a 2500 caracteres, según lo que indicaba la web, no me dejaba continuar, y finalmente he tenido que escribir de nuevo todo el texto, asegurándome en un editor externo del número de caracteres, para que no sobrepasase los 2500

SUGERENCIAS DE OTROS TRÁMITES O GESTIONES EN LA WEB
ala web le falta poder adjuntar documentos a la denuncia
ATENCION Y SOLUCIONES A LA CIUDADANIA
buscar piso
Compra de entradas TACA
enlaces directos con los comentarios publicados en las redes sociales
espero y deseo que atiendan mi reclamacion.
Gestion de multas
INCIDENCIAS DE LA VIA PUBLICA
Lo q sea pero q lo contesten y/o resuelvan
Más sencillo
Me gustaría que no solo se hiciese caso cuando se pone queja o reclamación, ya que en anteriores reclamaciones como pudo ser limpieza de la calle Francisco Chico mendes, se realizo la limpieza, ahora estamos otra vez en las mismas, no solo se tiene que limpiar una vez sino realizar un mantenimiento.
me gustaría que respondieran a nuestras reclamaciones.
Me gustaría que se pudieran adjuntar fotos para que se localizara más facilmente el problema, en este caso.
Pagos de sanciones sin certificados electrónicos
Poder adjuntar archivos, tales como fotos y videos, ya que serian muy utiles en las reclamaciones
Poder incluir alguna foto para las reclamaciones o sugerencias

Continuación:
Q FUNCIONARA DESDE SERV. DE SOFWARES LIBRE , SIN LICENCIA,
SOLO QUE DIERAN ALGUNA SOLUCION, SOLO HACEMOS ESCRIBIR
TODO LO RELACIONADO CON LA CIUDAD
Todos aquellos que hay que hacerlos presencialmente.
Todos los tramites que se puedan