

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 234**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
CON LA SOLICITUD ONLINE DEL  
CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO  
(herramienta Opinator)**

**Diciembre de 2014**



Área de Gobierno  
Administración Municipal

Departamento  
Planificación y Evaluación





# Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

## **INDICE**

<b>1. PERFIL DEL USUARIO/A.....</b>	<b>1</b>
1.1. Perfil del entrevistado.....	1
1.2. Administración inclusiva .....	3
1.3. Tipo de acceso a la encuesta .....	4
<b>2. VALORACIONES GENERALES.....</b>	<b>6</b>
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado .....	6
2.2. Razones que justifican la valoración .....	7
<b>3. EXPECTATIVAS.....</b>	<b>11</b>
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado .....	11
<b>4. SUGERENCIAS .....</b>	<b>13</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO (Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas) .....</b>	<b>15</b>

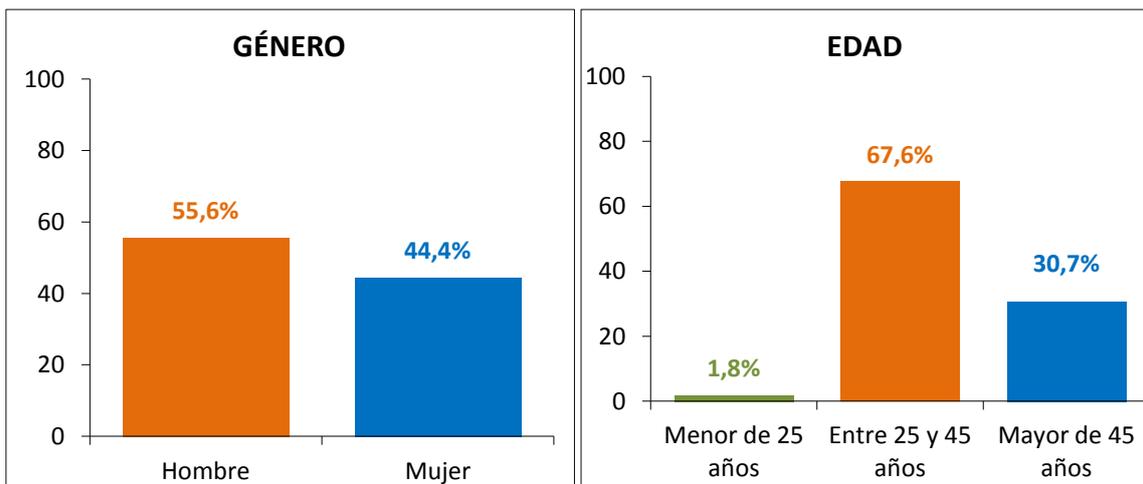


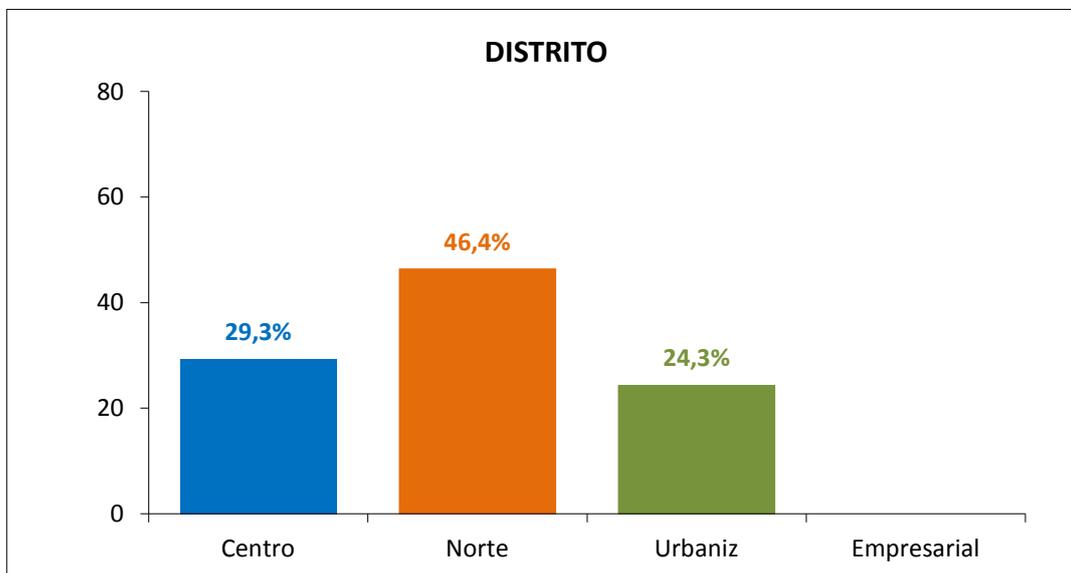
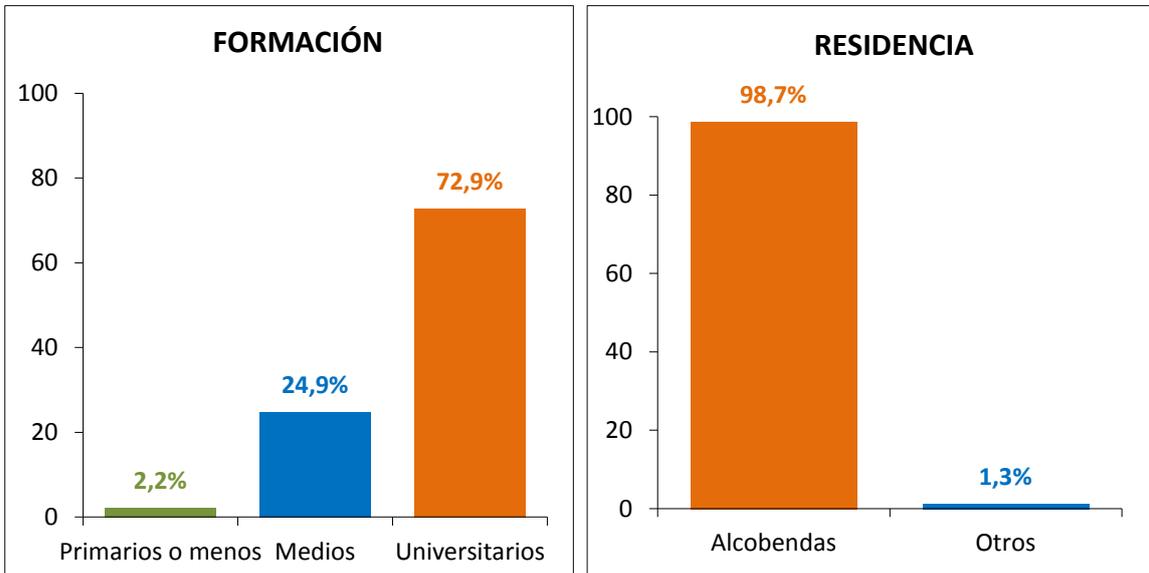
## 1. Perfil del usuario

### 1.1. Perfil del entrevistado

- El **perfil del entrevistado** más representativo en la solicitud online del certificado de empadronamiento responde a las siguientes características:

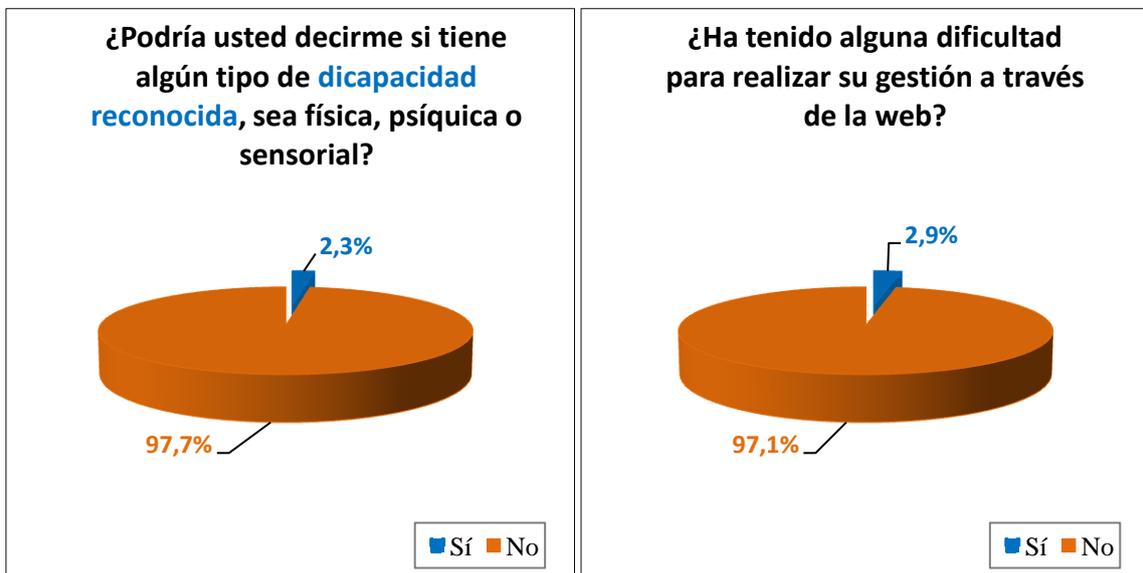
- ✓ **Hombre**
- ✓ **Entre 25 y 45 años**
- ✓ **Estudios Universitarios**
- ✓ **Distrito Norte**



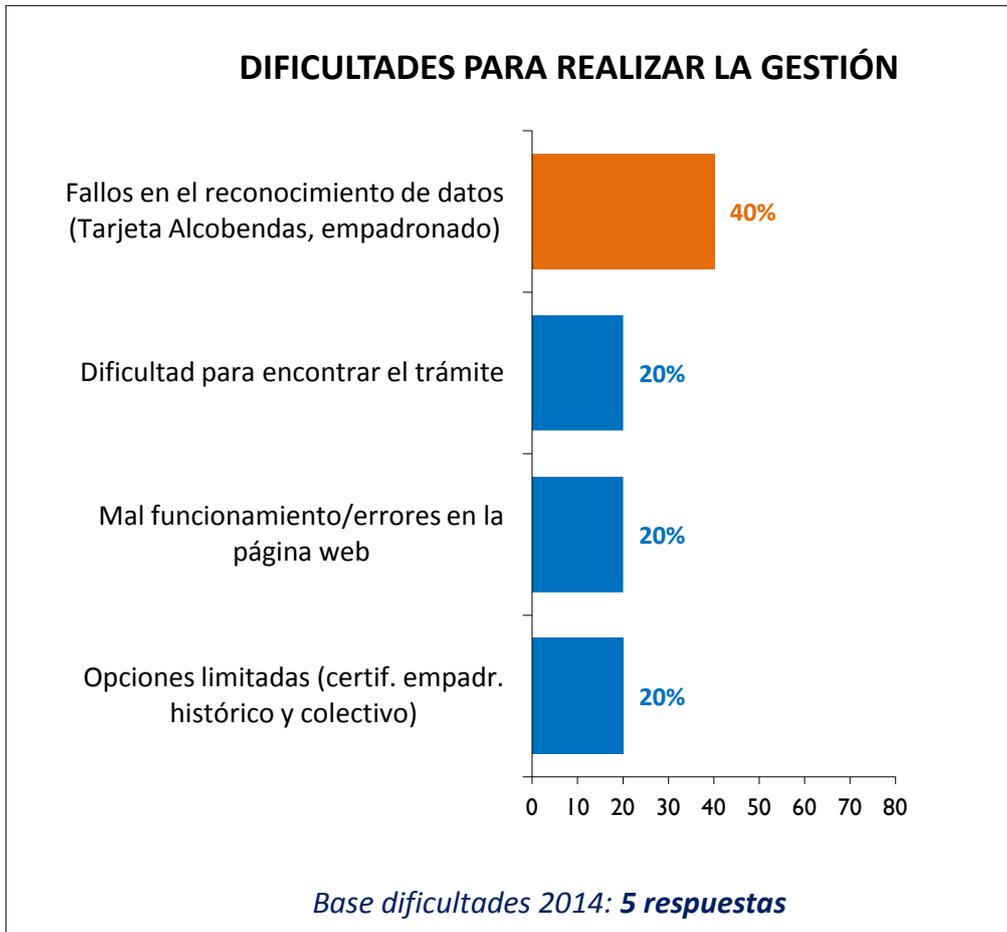


## 1.2. Administración inclusiva

- El **97,1%** de los usuarios/as no han tenido **ninguna dificultad** para realizar la gestión.
- **Entre las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad el 100% dice no haber tenido ninguna dificultad para realizar la gestión a través de la web.**

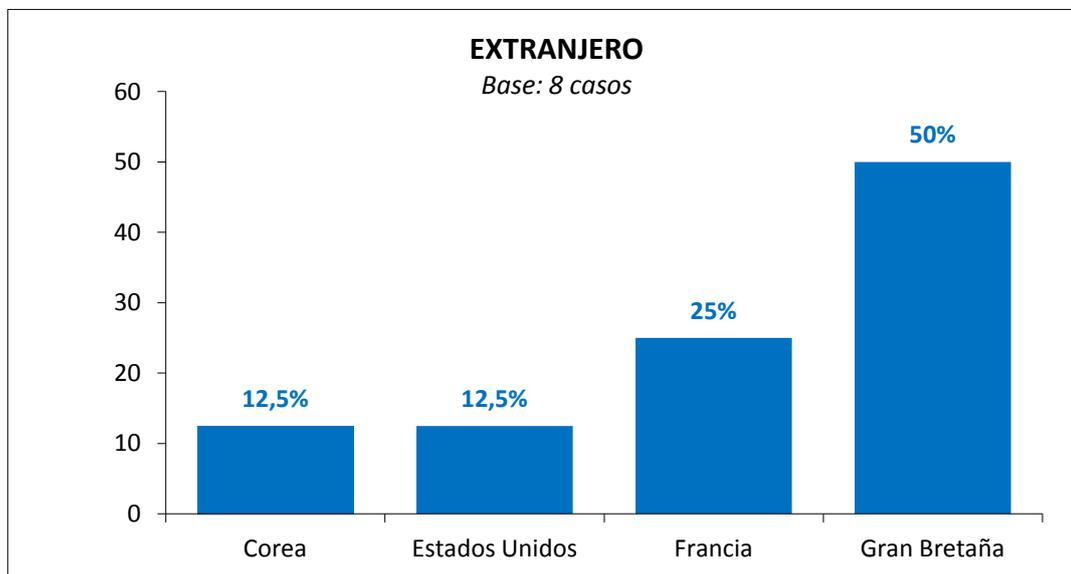
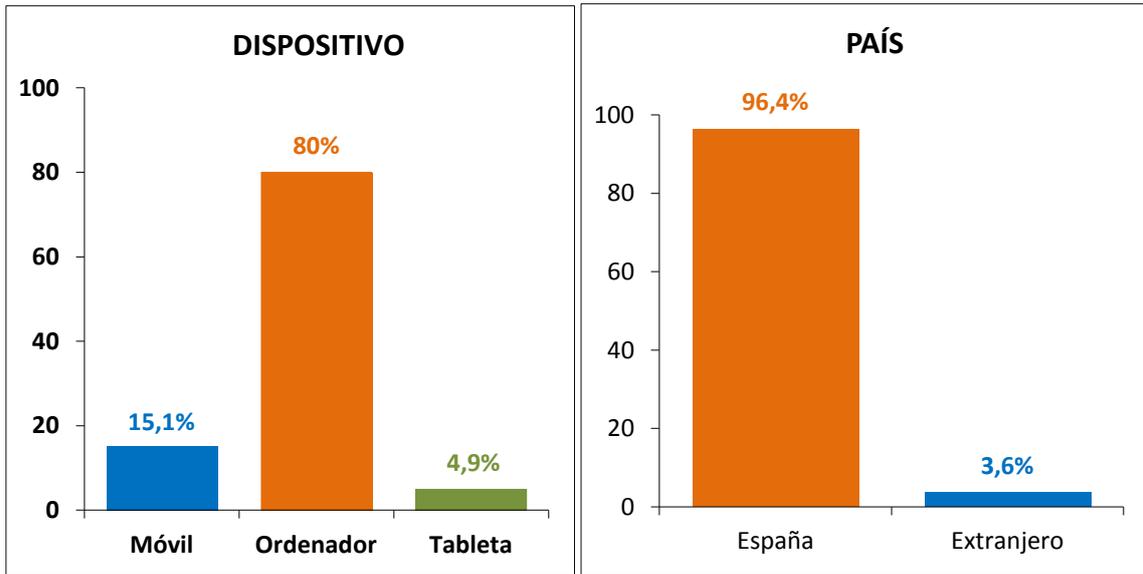


- **Las dificultades citadas** a la hora de realizar el trámite son:
  - ✓ **Fallos en el reconocimiento de datos**
  - ✓ Dificultad para encontrar el trámite
  - ✓ Mal funcionamiento/errores en la página web
  - ✓ Opciones limitadas



### 1.3. Tipo de acceso a la encuesta

- El dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido el ordenador (80%). A través del móvil se han cumplimentado el 15,1% de los cuestionarios y a través de una tableta el 4,9%.
- La mayor parte de los usuarios/as han accedido al cuestionario desde España, pero hay un 3,6% de usuarios/as que lo han hecho desde el extranjero.



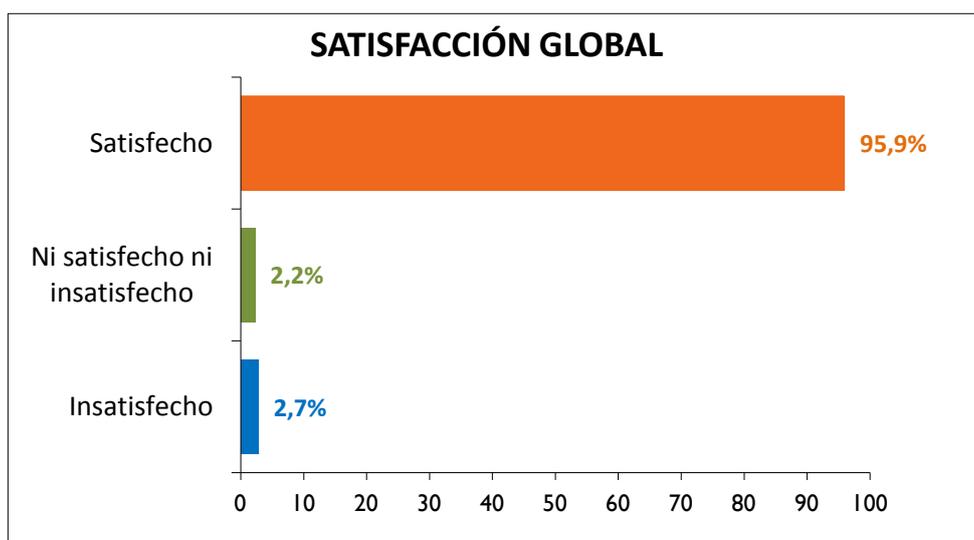
## 2. Valoraciones generales

El cuestionario de “Satisfacción con la Tramitación online del Certificado de Empadronamiento” se puso en funcionamiento el 20 de enero de 2014 y ha sido **cumplimentado por 225 usuarios/as** que han recibido un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la gestión.

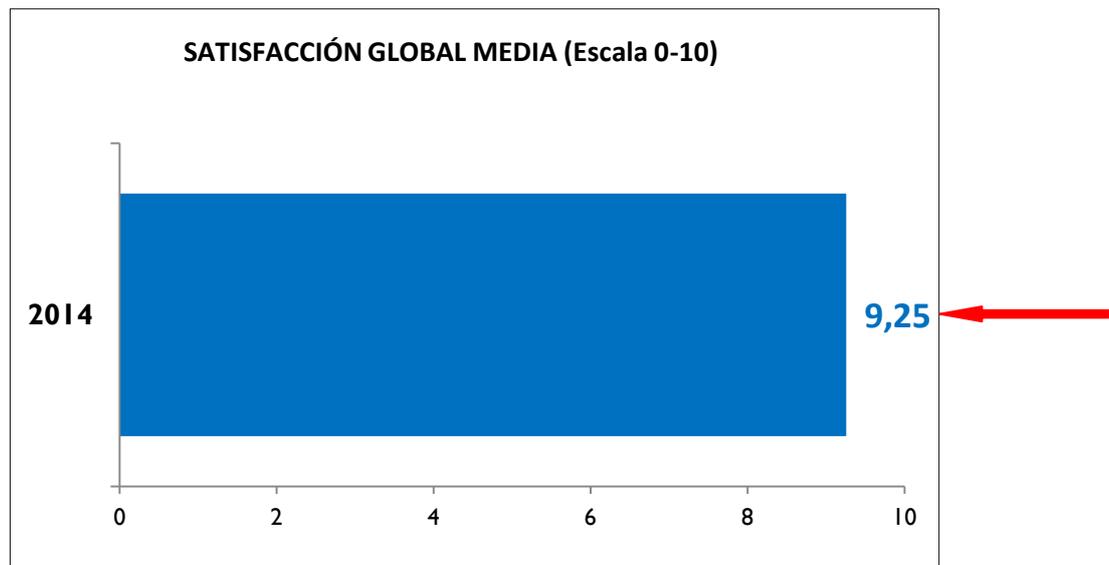
### 2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **95,1%** de los usuarios/as que han realizado este trámite se muestran “satisfechos”<sup>1</sup> con la gestión. Tan sólo un 2,2% dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y otro 2,7% se siente “insatisfecho” con la tramitación realizada.

Este alto nivel de satisfacción se refleja en el **9,25 de puntuación media** con que se califica la Satisfacción Global con la Tramitación Online del Certificado de Empadronamiento.



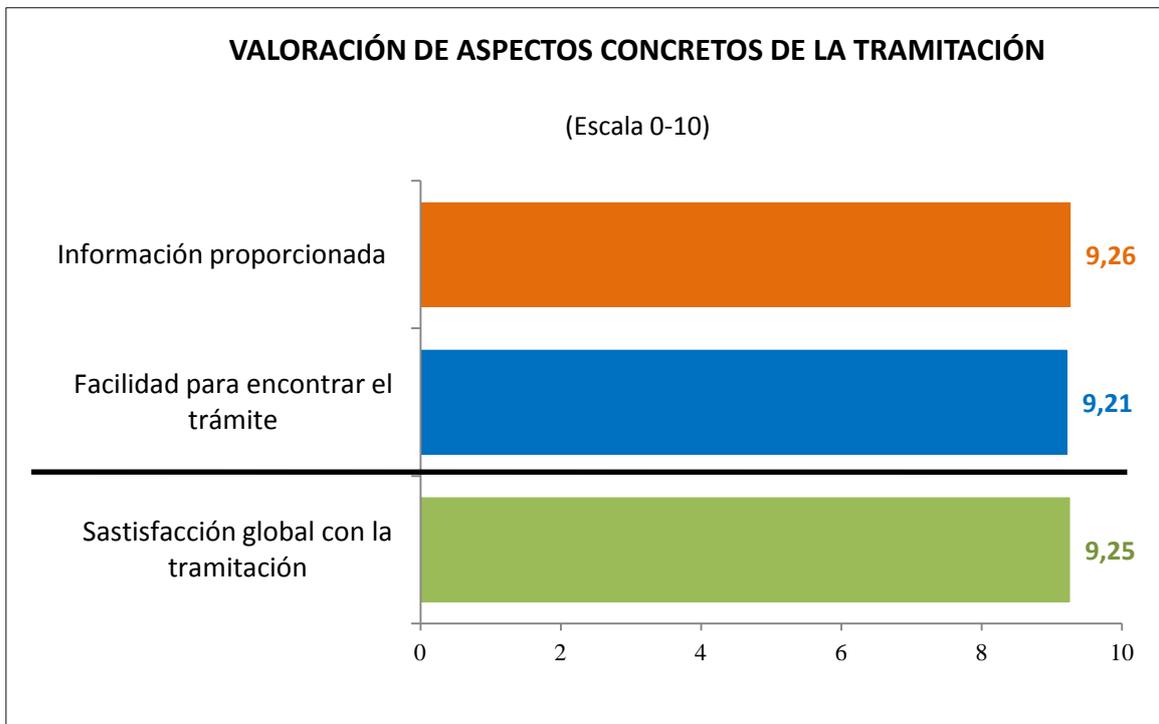
<sup>1</sup> La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.



## 2.2. Razones que justifican la valoración

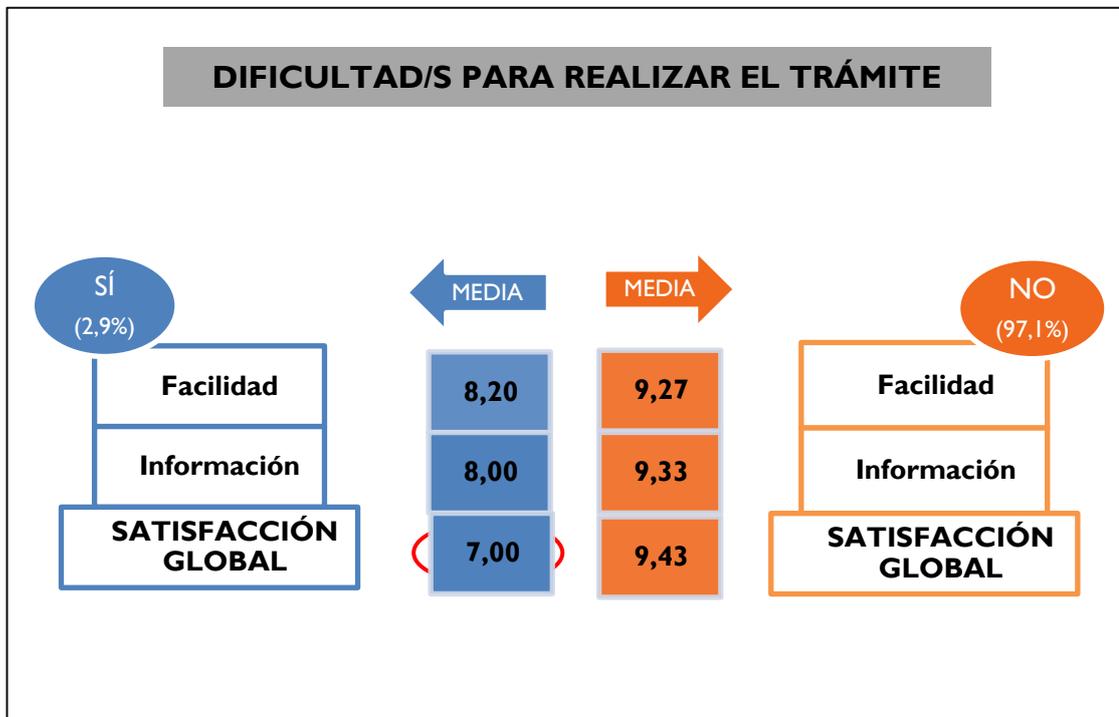
Las razones que justifican esta buena valoración son tres principalmente:

- En primer lugar, la **“información proporcionada”** para realizar el trámite, cuya valoración media es de un **9,26**.
- En segundo lugar, la **“facilidad para encontrar el trámite”** deseado, calificada con un **9,21 de media**.
- En tercer lugar, habría que añadir que **el 97,1% de los usuarios/as no han tenido ninguna dificultad para realizar la tramitación**.



La **única variable que tiene cierta 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 o gestión otorgan calificaciones más bajas** a todos los aspectos relacionados con la gestión. Aún en este caso, las valoraciones están por el encima del 8 en los dos aspectos testados y la **“satisfacción global con el trámite realizado”** se califica con un **7 de media**.
- **Los usuarios que no han tenido ningún problema al realizar el trámite o gestión otorgan puntuaciones por encima del 9**, superando la media general: “facilidad para encontrar el trámite” (9,27), “información proporcionada para realizar el trámite” (9,33) y **“satisfacción global con el trámite realizado” (9,43)**.



**\*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.

- **Ninguna de las variables sociodemográficas introducidas en el cuestionario marca diferencias significativas al otorgarse valoraciones tan elevadas en todos los grupos y en todos los aspectos evaluados.**

En la tabla que sigue a continuación se muestran las puntuaciones otorgadas a los aspectos evaluados en función de diferentes variables sociodemográficas (sexo, edad, formación, residencia y distrito).

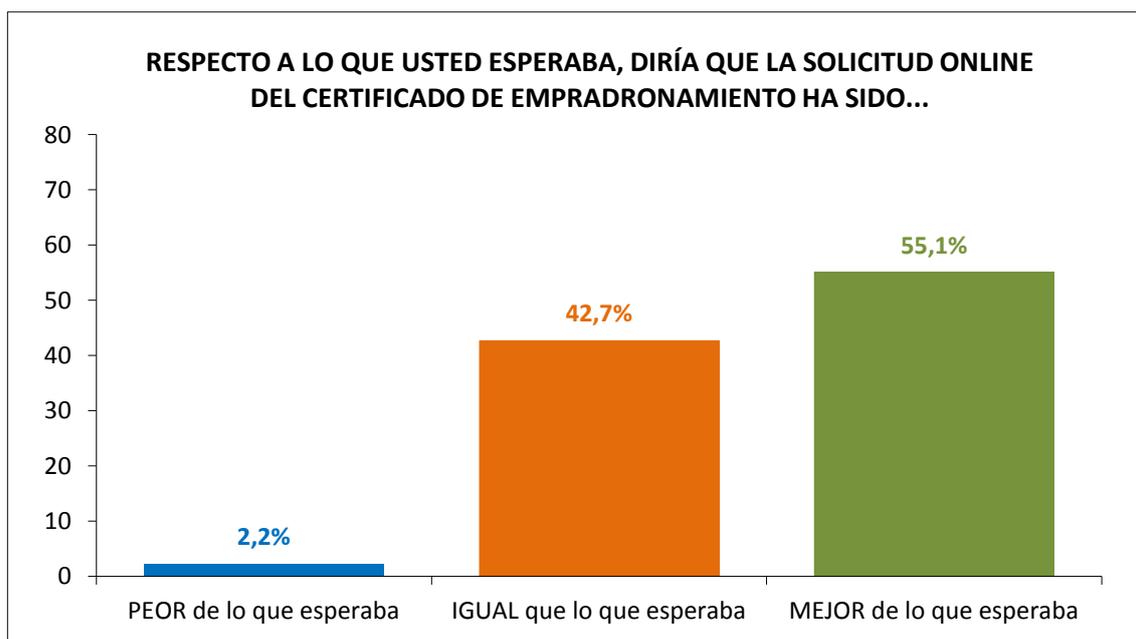
VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA SOLICITUD ONLINE DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO			
VARIABLES	Fácil de encontrar	Información proporcionada	Satisfacción Global
<b>SEXO</b>			
Hombre	9,24	9,36	<b>9,27</b>
Mujer	9,18	9,13	<b>9,22</b>
<b>EDAD</b>			
Menor de 25 años	7,50	8,00	<b>8,50</b>
Entre 25 y 45 años	9,30	9,32	<b>9,30</b>
Mayor de 45 años	9,13	9,20	<b>9,19</b>
<b>FORMACIÓN</b>			
Estudios primarios o menos*	9,00	9,20	<b>9,60</b>
Estudios medios	9,20	9,11	<b>9,34</b>
Estudios universitarios	9,23	9,31	<b>9,21</b>
<b>RESIDENCIA</b>			
Alcobendas	9,21	9,26	<b>9,29</b>
Otros*	9,67	9,00	<b>6,33</b>
<b>DISTRITO</b>			
Centro	9,06	9,12	<b>9,14</b>
Norte	9,22	9,39	<b>9,25</b>
Urbanizaciones	9,35	9,19	<b>9,54</b>

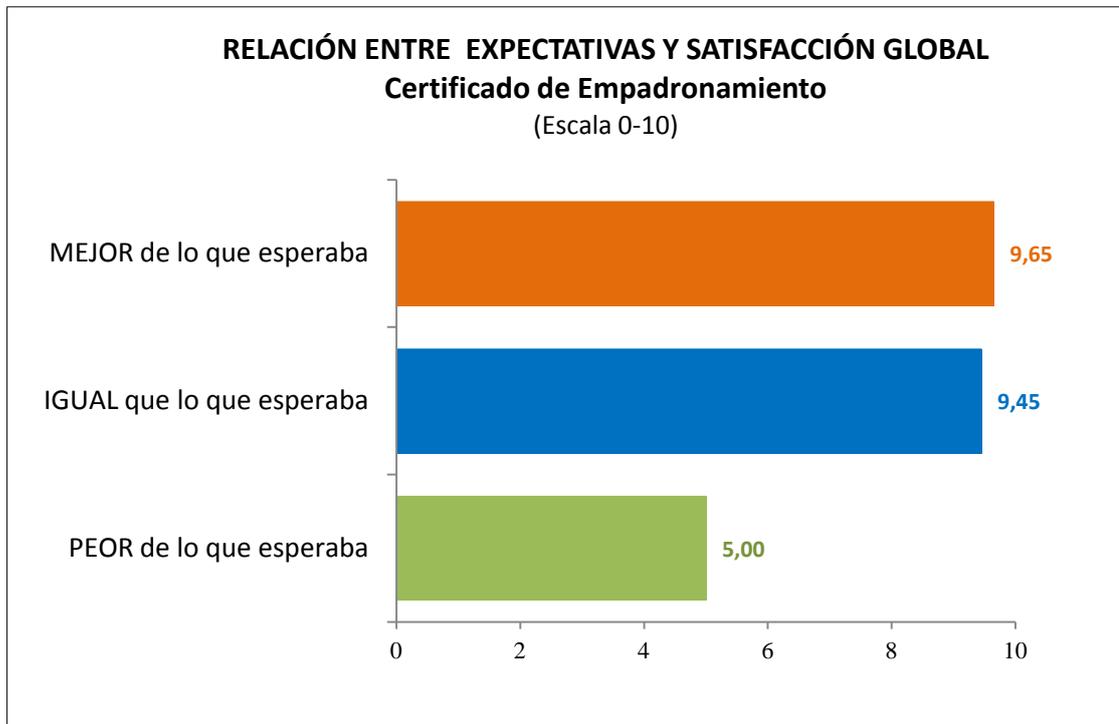
\*Nota: El número de entrevistados/as que representan estas categorías es demasiado pequeño como para considerar el dato representativo.

## 3. Expectativas

### 3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- **Para más de la mitad de los entrevistados/as (55,1%),** la solicitud online del certificado de empadronamiento ha sido **mejor de lo que esperaban**. Esta superación de la expectativa inicial se refleja en el **9,65** con que valoran su grado de satisfacción con la gestión realizada.
- **Un 42,7%** de los entrevistados/as consideran que la gestión online que han realizado está **al nivel de lo que esperaban**. La expectativa es alta puesto que estos usuarios/as califican su nivel de satisfacción con el trámite realizado con un **9,45** de media.
- Son muy pocos los usuarios/as que han tenido una **experiencia peor de lo que esperaban (2,2%),** pero esta insatisfacción se refleja en la calificación que otorgan al servicio, un **5 de media**.





## 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 recoge, agrupadas por categorías, las **cinco sugerencias** aportadas por los usuarios/as en relación a este trámite<sup>2</sup>, siendo la más citada la posibilidad de expedir otros certificados online, como el ***Certificado de nacimiento*** y la ***Partida de Nacimiento***.

SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA SOLICITUD ONLINE DEL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO Ó GESTIONES SIMILARES
<b>Certificado de nacimiento, Partida de nacimiento</b>
Poder solicitar el certificado de empadronamiento individual de cualquier miembro de la familia con la tarjeta de uno de los miembros.
Alta de empadronamiento
Trámites para la solicitud de la tarjeta de familia numerosa

<sup>2</sup> 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 solicitud online del Certificado de Empadronamiento. 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 **225 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 que solicitan de forma online un Certificado de Empadronamiento. 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

buscaba cert. empadronamiento histórico y colectivo pero no hay ninguna opción para éste tipo de certificado

La página web no funciona bien con Internet Explorer. Lo he tenido que hacer con otro navegador

localización en la WEB

no podía acceder con mi tarjeta de alcobendas apesar de introducir los datos correctos, pero al final lo conseguí

Que no figure como empadronado.

### SUGERENCIAS DE OTROS TRÁMITES O GESTIONES EN LA WEB

Alta de empadronamiento

Alta vehículos para IVTM

Cambio de domicilio de DGT

certificado de nacimiento

Cualquier información relacionada con mi persona que obra en su poder

Eliminar todos aquellos que sean de carácter presencial o habilitarlos todos a telemáticos igualmente.

información de ayudas a rentas bajas

Inscripción a cursos o talleres de alcobendas

<b>Continuación:</b>
partidas nacimiento
realizar los trámites por medios telemáticos en solicitud de becas y ayudas.
Reserva de pistas deportivas de fútbol, fútbol 7 y Fútbol Sala
Solicitar el certificado de empadronamiento individual de cualquier miembro de mi familia con mi tarjeta
todos los que se puedan
trámites de empleo
Trámites para la solicitud de la tarjeta de familia numerosa