





# Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

## **INDICE**

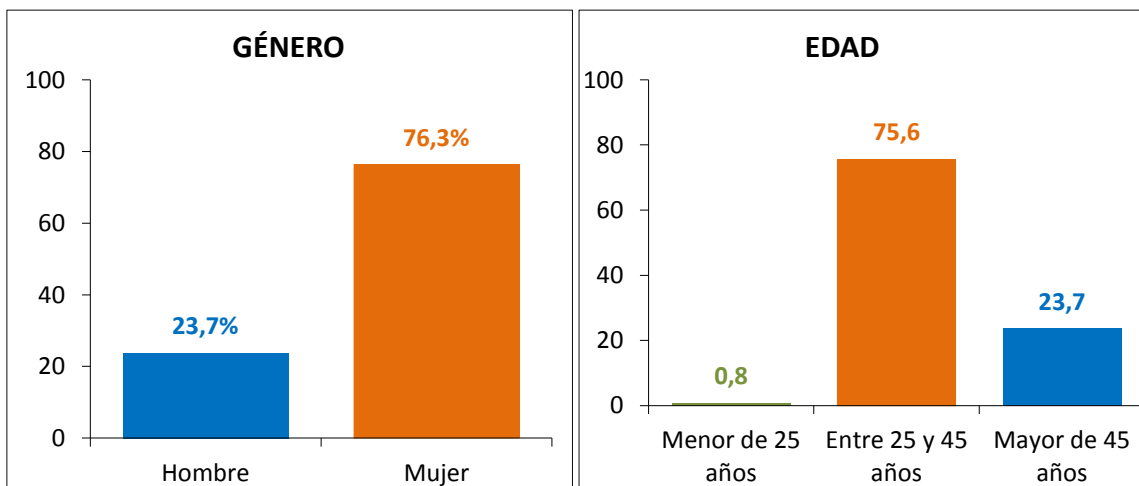
<b>1. PERFIL DEL USUARIO/A.....</b>	<b>1</b>
1.1. Perfil del entrevistado.....	1
1.2. Administración inclusiva .....	3
1.3. Tipo de acceso a la encuesta COMPROBAR.....	4
<b>2. VALORACIONES GENERALES.....</b>	<b>6</b>
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado .....	6
2.2. Razones que justifican la valoración .....	7
<b>3. SUGERENCIAS .....</b>	<b>11</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO (Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas) .....</b>	<b>13</b>

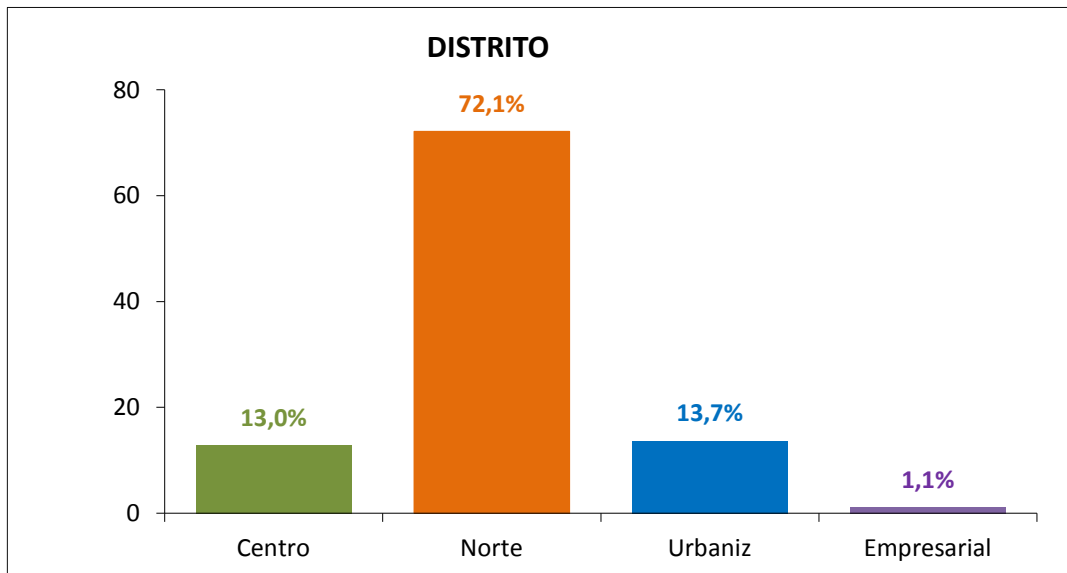
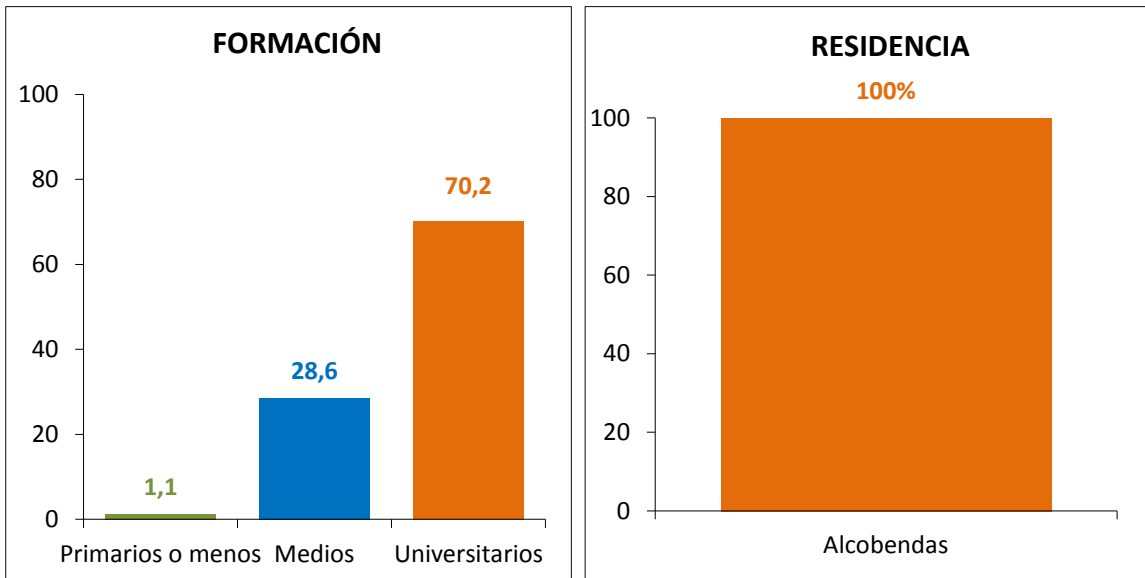


## 1. Perfil del usuario

### 1.1. Perfil del entrevistado

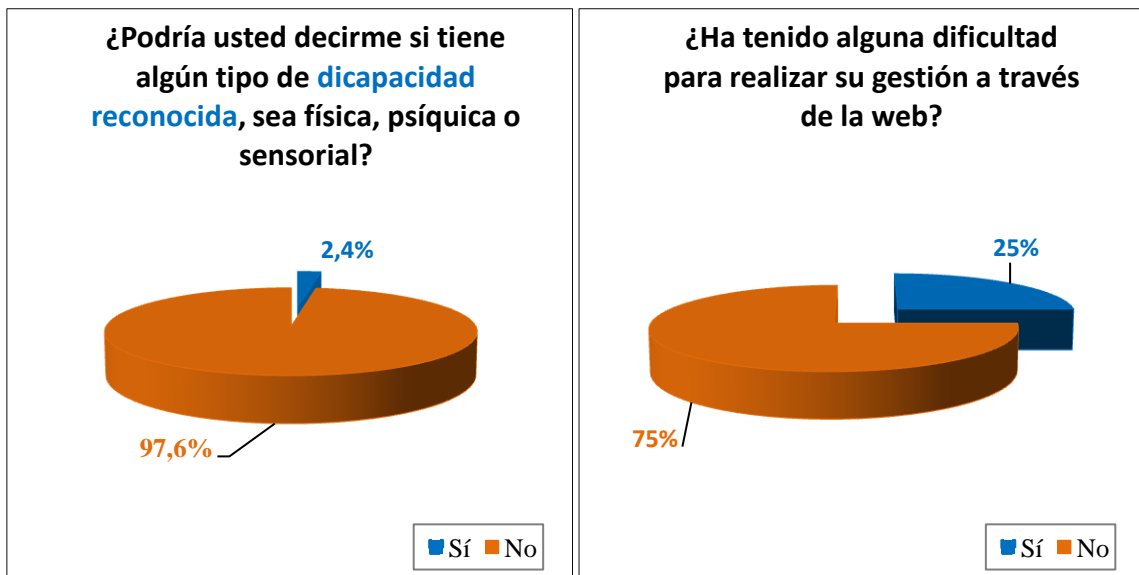
- El **perfil del entrevistado/a** más representativo en la inscripción online en colonias y campamentos de verano, responde a las siguientes características:
  - ✓ **Mujer**
  - ✓ **Entre 25 y 45 años**
  - ✓ **Estudios Universitarios**
  - ✓ **Distrito Norte**



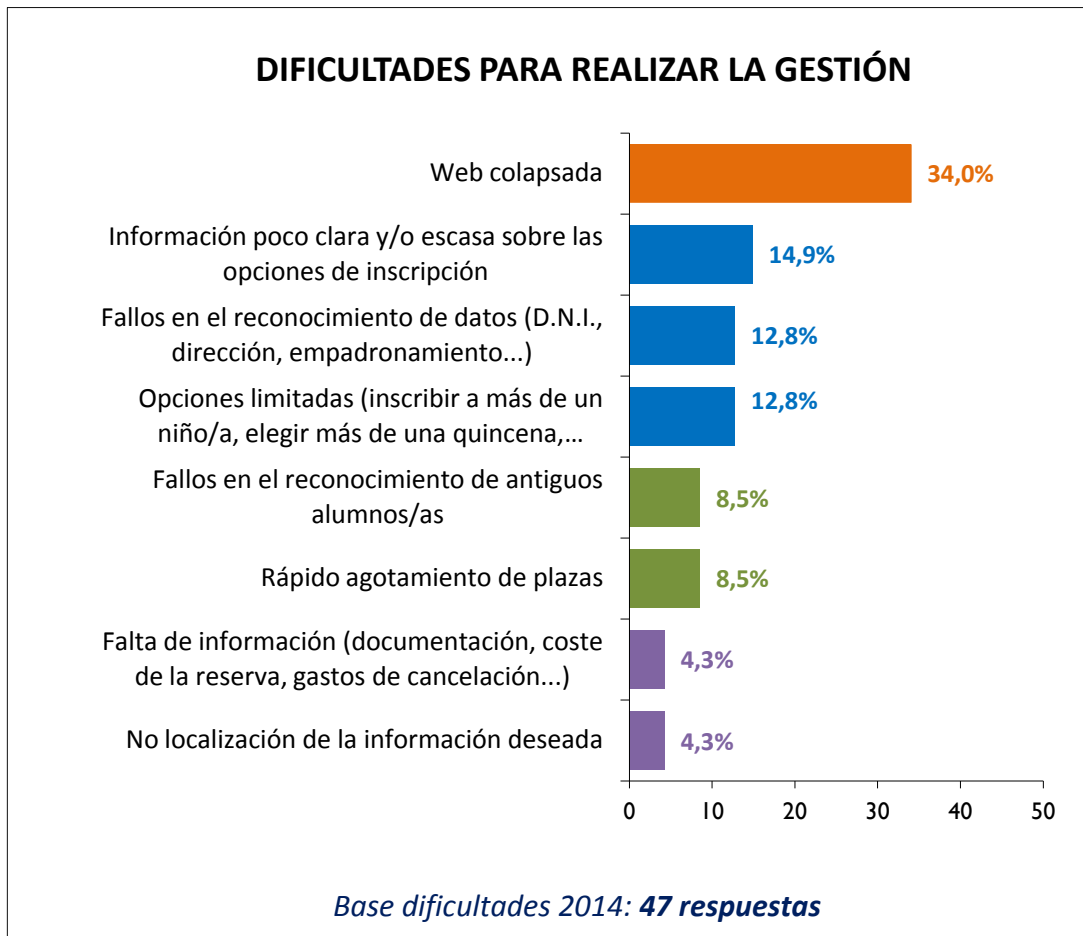


## 1.2. Administración inclusiva

- El **75%** 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.**



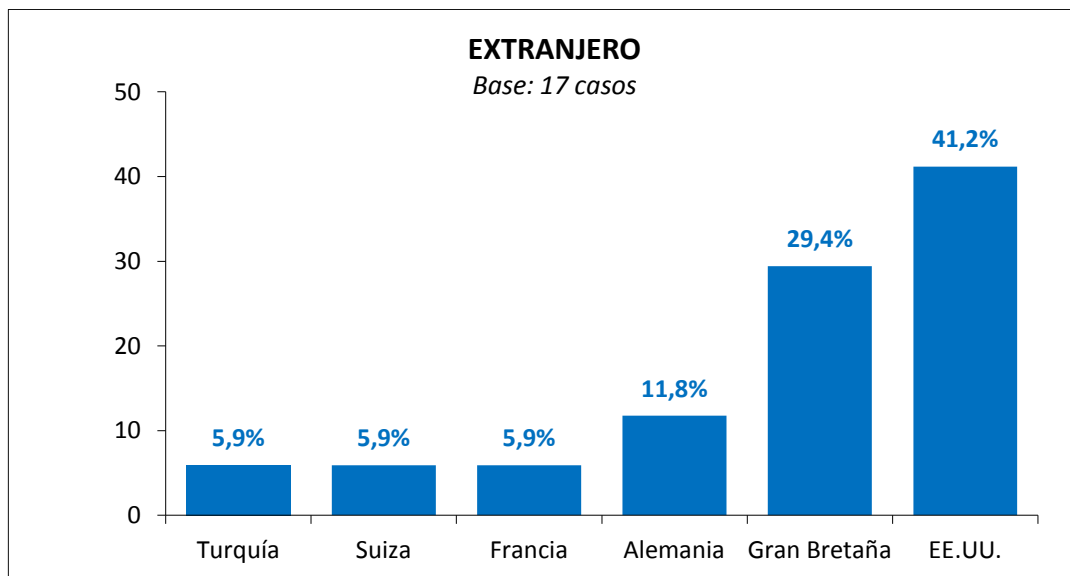
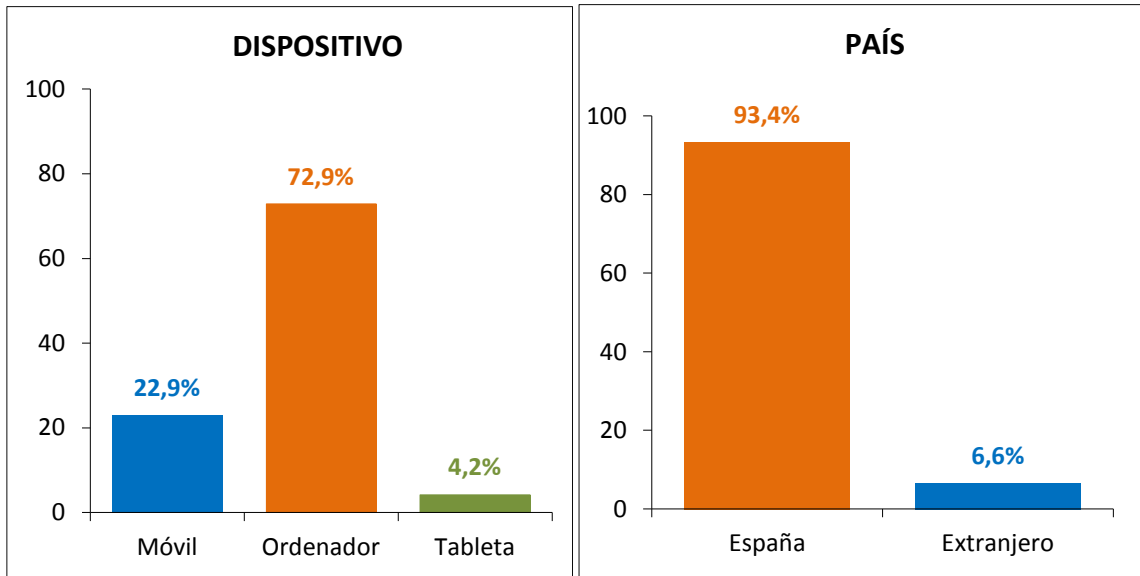
- **Las dificultades más citadas** a la hora de realizar la inscripción son:
  - ✓ **Web colapsada**
  - ✓ Información poco clara y/o escasa sobre las opciones de inscripción
  - ✓ Fallos en el reconocimiento de datos (D.N.I., dirección, empadronamiento...)
  - ✓ Opciones limitadas (inscribir a más de un niño/a, elegir más de una quincena...)



### 1.3. Tipo de acceso a la encuesta

- **El dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido el ordenador (72,9%).** A través del móvil se han cumplimentado el 22,9% de los cuestionarios y a través de una tableta el 4,2%.
- La mayor parte de los usuarios/as han accedido al cuestionario desde España, pero **hay un 6,6% de usuarios/as que lo han hecho desde el extranjero,** fundamentalmente, desde Estados Unidos y Gran Bretaña.



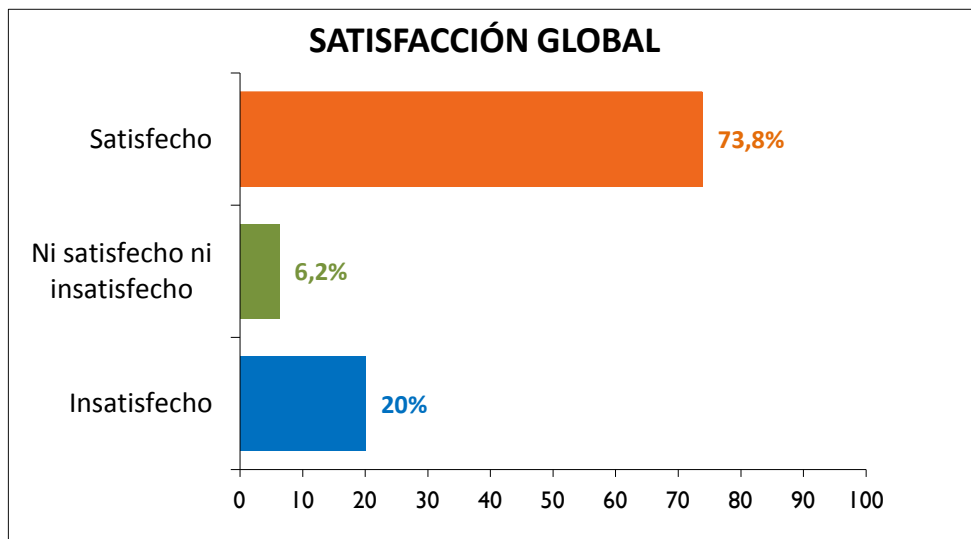


## 2. Valoraciones generales

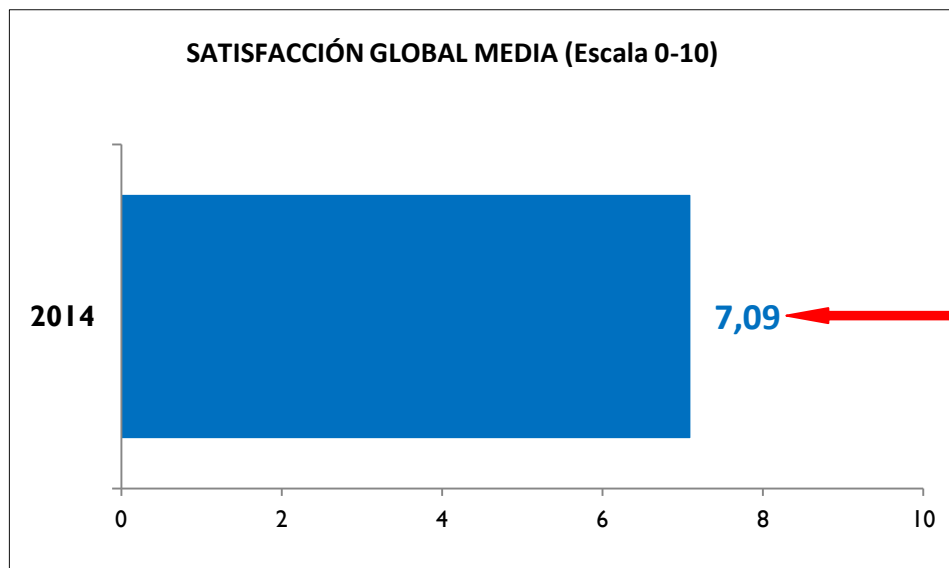
El cuestionario de “Satisfacción de usuarios/as con la Tramitación on line de Inscripciones en Colonias y Campamentos de Verano” ha sido aplicado entre el 26 de marzo y el 31 de agosto de 2014 y ha sido **cumplimentado por 262 usuarios/as** que han recibido un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la tramitación.

### 2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **74%** de los usuarios/as que han inscrito a sus hijos/as telemáticamente en Colonias y Campamentos de Verano se muestran **satisfechos<sup>1</sup>** con la **tramitación**. Un 6% dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un significativo 20% se siente insatisfecho con la tramitación realizada.
- Esta satisfacción viene corroborada con el notable con que se califica globalmente la inscripción online, **7,09 puntos de media**.



<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”.

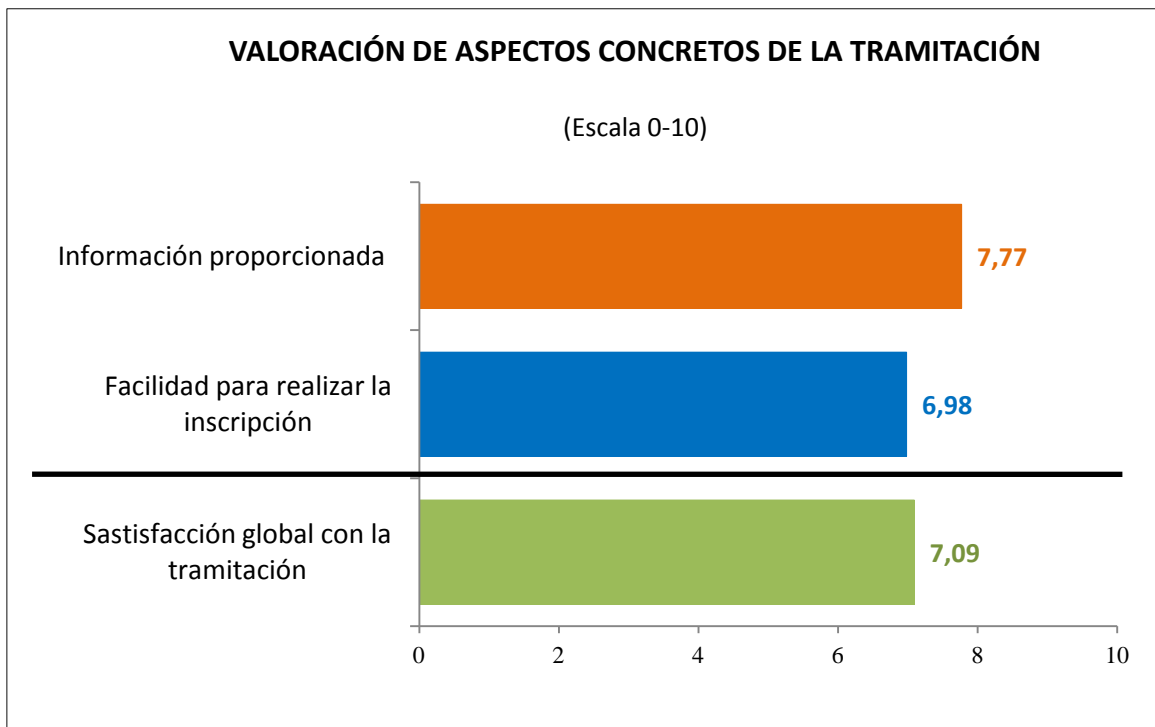


## 2.2. Razones que justifican la valoración

Los dos aspectos concretos que se valoran en la inscripción online obtienen calificaciones positivas:

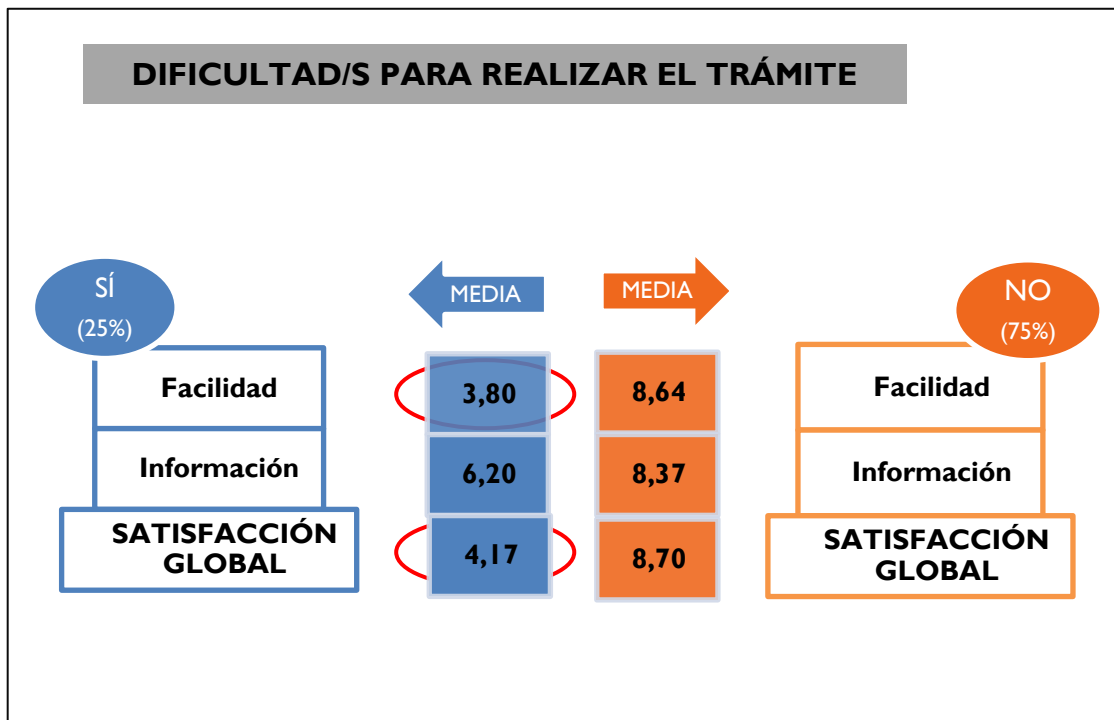
- En primer lugar, la **“información proporcionada”** para realizar la inscripción, calificada con un **7,77 de media**.
- En segundo lugar, la **“facilidad para realizar la inscripción”**, cuya valoración media es de un **6,98**.

Este último aspecto, la *“facilidad para realizar la inscripción”*, es el menos homogéneo en la valoración, ya que su calificación está estrechamente relacionada con si el usuario ha tenido o no alguna/s dificultad/s al realizar la inscripción telemáticamente, situación que determina significativamente el grado de satisfacción global con la gestión.



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 la inscripción **otorgan puntuaciones por debajo del 5**, tanto a la “facilidad para realizar la inscripción” (3,80) como a la “**satisfacción global con el trámite realizado**” (4,17).
- Los usuarios/as que no han tenido ningún problema al realizar la inscripción **otorgan puntuaciones por encima del 8**: “facilidad para realizar el trámite” (8,64), “información proporcionada para realizar el trámite” (8,37) y “**satisfacción global con el trámite realizado**” (8,70).



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

Usuarios/as **MÁS SATISFECHOS** con el trámite realizado:

- ✓ Hombres
- ✓ Mayor de 45 años
- ✓ Estudios medios
- ✓ Distrito Centro

Usuarios/as **MENOS SATISFECHOS** con el trámite realizado:

- ✓ Mujeres
- ✓ Entre 25 y 45 años
- ✓ Estudios universitarios
- ✓ Distrito Urbanizaciones

VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA INSCRIPCIÓN ONLINE EN COLONIAS Y CAMPAMENTOS DE VERANO			
VARIABLES	Fácil de realizar	Información proporcionada	Satisfacción Global
<b>SEXO</b>			
Hombre	7,21	7,74	<b>7,35</b>
Mujer	6,91	7,78	<b>7,01</b>
<b>EDAD</b>			
Menor de 25 años*	6,50	5,00	<b>7,00</b>
Entre 25 y 45 años	6,81	7,62	<b>6,81</b>
Mayor de 45 años	7,55	8,33	<b>7,97</b>
<b>FORMACIÓN</b>			
Estudios primarios o menos*	7,33	8,67	<b>8,33</b>
Estudios medios	7,30	8,18	<b>7,38</b>
Estudios universitarios	6,85	7,59	<b>6,95</b>
<b>RESIDENCIA</b>			
Alcobendas	6,98	7,77	<b>7,09</b>
Otros	-	-	-
<b>DISTRITO</b>			
Centro	8,03	8,00	<b>8,15</b>
Norte	6,87	7,75	<b>6,99</b>
Urbanizaciones	6,56	7,60	<b>6,61</b>
Empresarial*	7,33	8,33	<b>7,00</b>

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

## 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 las sugerencias aportadas en relación a este trámite<sup>2</sup>:

SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA INSCRIPCIÓN ONLINE EN COLONIAS Y CAMPAMENTOS DE VERANO
<b>Eliminar tiempo límite para la inscripción</b>
<b>Ampliar información en las opciones</b>
<b>Acceder a la información mientras haces el trámite</b>
<b>Acceder en la aplicación al justificante de reserva</b>
<b>Claridad en los mensajes salientes</b> (en vez de “No se ha podido realizar los cálculos”, que salga “Falta guardar el número de solicitantes”)
<b>Identificar toda la gama de tarjetas que se admiten para el pago con más antelación, no durante el proceso</b>
<b>Avisar antes de que se pueden adjuntar autorizaciones, no una vez que se está procesando la reserva</b>
<b>Recibir la autorización de los padres</b>

Se ha recibido **1 felicitación** por la implantación de este sistema de inscripción online en colonias y campamentos de verano.

<sup>2</sup> Las sugerencias generales de otros servicios que les gustaría que ofreciese la web aparecen recogidas en el informe general.

## FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de Usuarios con las Inscripciones Online en Colonias y Campamentos de Verano 2014*, se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 26 de marzo y el 31 de agosto 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 **262 usuarios/as** han cumplimentado la encuesta

El margen de error para datos globales, sobre un total de 1.107 tramitaciones realizadas en 2014, es de  $\pm 5,4\%$  en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%).



## 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

1.La saturación de la web, durante unos 20 minutos era imposible conectar por ese motivo.2.Y tras conseguirlo la primera vez, como he realizado tres inscripciones para el mismo niño y había que salir y volver a entrar, costaba mucho conseguirlo, todo porque estaba saturada.3.No están bien identificadas previamente las tarjetas que se admiten para el pago. Sólo ponía Visa o MasterCard y pensé que la mía no iba a valer, pero cuando ya estás dentro te indica que la gama es algo más amplia.4.Habría estado bien que se avisara antes de que se podían adjuntar las autorizaciones que hay que entregar. Porque sólo te avisa cuando ya estás reservando y, como te dice que tienes 15 minutos para completar la reserva, ya no puedes adjuntarlo.Por último, en cualquier caso el sistema es muchísimo mejor que las horas de cola y de espera de otros años, una iniciativa estupenda.

a la hora de realizar el pago se ha bloqueado el sistema y sólo pude inscribir a una de mis hijas, la otra se quedó sin plaza ese día.

Al intentar hacer la inscripción, aparecía que mis hijos no cumplían los requisitos ( no estaban registrados como antiguos usuarios de colonias, cuando sí estuvieron en las colonias del Emilio Casado el año pasado. He tenido que llamar al 010, donde me han verificado que había una incidencia con los niños q estuvieron en ese colegio. Han tardado más de una hora en subsanar el fallo, y ya no he podido apuntar a mis hijos en el F. García Lorca ni en colegios cercanos a mi domicilio porque no quedaban plazas

Con 6 ordenadores a la vez: NO he conseguido las colonias para mis dos hijos. No se podía inscribir de dos en dos ni las dos quincenas del mismo niño a la vez.He tenido que ir al día siguiente (hoy) presencial para poder inscribirles en lo que me faltaba.Llevo desde las 9 de la tarde de ayer, gracias a Dios tenía el número 1 y lo he conseguido por los pelos.

EL APELLIDO DE MI HIJO ES COMPUESTO Y HE TENIDO QUE LLAMAR AL SAC PARA QUE ME DIGAN COMO LO TIENEN IDENTIFICADO YA QUE EL SISTEMA NO RECONOCÍA EL APELLIDO CON EL GUIÓN.

## Continuación:

El formulario de inscripción daba permanentemente error. Al parecer no funciona si se intenta inscribir más de un participante en el mismo formulario aunque dice que acepta hasta tres inscripciones por formulario. Finalmente he tenido que dar de alta a mis hijos uno a uno.

El sistema no aceptaba el dni de mi marido, tuvimos que volver atras dos veces y probar con el mio, que si aceptó. Despues, para la direccion no aparecia nuestra calle, francisco largo caballero, por lo que tuvimos que poner otra para cerrar la inscripcion.

En la primera ocasion que he rellenado los datos de la colonia, me ha salido un error en la página. Pensé que ya no quedaban plazas. He vuelto a intentarlo y ya bien. Aunque creo que he confundido el nombre del solicitante con la del niño que va a realizar colonia.

en la solicitud de colonias no me dejaba pasar la pagina aunque los datos estaban correctamente, siempre me remitia a la pagina anterior. Y tardé bastante en acceder debido a la demanda. En la solicitud de los campamentos me ha ocurrido lo mismo que el primer punto.

En principio se podrían inscribir hasta tres niños. Al intentar realizar la inscripción con los tres, el sistema constantemente daba un error de "bloqueo". Mientras se veía como el número de plazas disponibles iba bajando. Cuando el número de plazas disponibles ya era mínimo, se me ocurrió intentarlo de uno en uno, y así lo conseguí, pero estuve a punto de quedarme sin plaza. Después, en una de las inscripciones (tuve que hacer 6 inscripciones, tres para la primera quincena de julio, y otras tres para la segunda quincena de julio) mi navegador falló y no pude guardar el justificante de la reserva. Esperaba entonces que me llegara por e-mail, pero por e-mail solo me ha llegado el justificante de la primera reserva de las 6 que he realizado, y he tenido que solicitar a atención ciudadana que me lo remitan, ya que desde la aplicación de inscripción no he encontrado ningún lugar desde donde poder acceder a este justificante.

**Continuación:**

Error en la web que imposibilitaba la inscripción que deseaba
Escribir la dirección del domicilio
HA HABIDO UN ERROR INFORMÁTICO Y NO HE PODIDO INSCRIBIR EN LA PRIMERA QUINCENA DE JULIO
he inscrito a dos alumnos y solo he recibido el pago de uno, he tenido que repetirlo. Además me parece vergonzoso que siendo familia numerosa y trabajadora de Alcobendas, no se me reconozca el título.
He intentado apuntar a otra niña. No he podido. Error en los datos del padrón y se ha quedado sin plaza.
He tenido que entrar varias veces para poder hacer el trámite porque estaba saturado. En esta herramienta de Opinator es muy complicado puntuar las tres primeras preguntas con el sistema de deslizar sobre el cuadro y no está adecuadamente explicado.
Imposible encontrar información
INCIDENCIA EN CONEXIÓN, DIFICULTAD PARA RELLENAR LOS CAMPOS
La incidencia que mi hija estuvo el año pasado en colegio Emilio Casado, y nos han borrado. No he podido entrar en un plazo correcto y no he podido apuntar a mi hija en el colegio Garcia Lorca, que esta muy cerca del domicilio, sino que he tenido que apuntarla en Valdepalitos muy lejos mi casa, con la consecuencia que en pleno Julio el calor que hace a las 15:30, no es justo que no haya podido cojer plaza en el colegio que me conviene, por errores de ustedes y sus malas previsiones, que al final pagamos los de siempre.
la página no se cargaba correctamente
las instrucciones no son claras del todo, la atención al ciudadano buenisima

**Continuación:**

Las opciones no están claras y dan lugar a error, como me ha pasado. El tiempo limite no tiene ningun sentido.

las opciones podían tener una descripción un poco más grande.

Los datos de mis hijos no eran correctos, pues no me dejo inicialmente hacer la inscripción, debido a que no les incluyeron como antiguos alumnos, por acudir a un colegio que este año no esta entre los ofertados para las colonias.

no es posible que si tu hija ya está registrada, te deje registrarla más veces, sin indicarte nada de que tendrás que cancelar con 12 euros de gestión

No he encontrado el documento para poder descargar la autorización

No proporcionaba el ayuntamiento información sobre que documentos se debía poseer para realizar la inscripción por internet como la cuenta bancaria. Además, no se proporcionaba la información sobre cuanto dinero había que pagar para conseguir la plaza.

no queda claro que datos hay que meter en cada momento ni tienes acceso mientras haces la inscripción a la informacion que estas contratando

No reconocia al niño como empadronado

NO SABIA QUE CON UNA UNICA CONEXION, PÒDIA INSCRIBIR A MIS DOS HIJOS

Nos daba error los datos de la niña. Estaba registrada con su DNI que empieza por 06 y no se solucionaba al ponerlo con 0 o sin el delante. Al llamar, la centralita estaba desbordada aunque por suerte conseguimos arreglarlo con una persona que fue muy amable. También daba error el horario, no podíamos escoger prolongación de mañana y de tarde

Problemas en la conexion a primera hora. La web se encontraba colapsada por el numero de accesos desde las 8:25.

### Continuación:

Problemas porque mis hijos son alumnos y usuarios de colonias de verano del colegio E.Casado y no les identificaban como antiguos alumnos ya que su colegio este año no se abre para el verano. Tras hablar con el SAC en dos ocasiones e intentarlo muchas veces el sistema una vez solucionado el problema me admite uno de mis hijos y no me da opción a inscribir a mi otro hijo y cuando el sistema le admite me indica que para el colegio que he solicitado y al que su hermano sí ha sido admitido ya no tiene plazas, quedándose fuera. Me queda la opción de ir al día siguiente al Ayuntamiento a hacer cola para ver si tengo suerte de poder apuntar a mi hijo para que vaya con su hermano. Me ha llevado un tiempo descomunal y un enfado y malestar enorme, cuando tendría que haber sido un trámite más sencillo y cómodo. Otros años lo he sufrido por las largas colas en el Ayuntamiento y éste año me toca sufrirlo por este incidente y al día siguiente de nuevo con las colas, sin olvidar que al mismo tiempo estamos intentándolo por teléfono.

Se colapsa la pagina enseguida, Se agotan las plazas para el Bachiller Alonso Lopez por lo que deberian poner mas plazas en este colegio que esta tan solicitado. Hay gente que tiene que hacer noche en la puerta del ayuntamiento para poder conseguir plaza. Si estas apuntado en las colonias otros años, se debería conseguir la plaza automaticamente sin tener que estar todos los años reservando plaza con lo que ello supone un estres ingreible.

Un desplegable no me salia

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

recibir la autorización de los padres.