

Observatorio de la ciudad

SDE N° 233

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
CON LAS GESTIONES ONLINE. 2014**

(herramienta Opinator)

Diciembre 2014



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**





INDICE

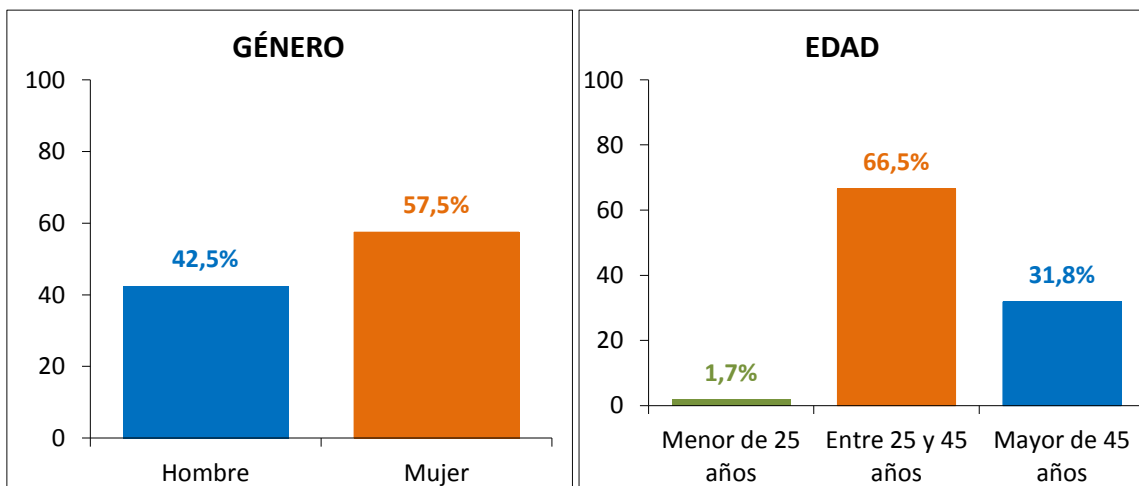
1. PERFIL DEL USUARIO/A.....	1
1.1. Perfil del entrevistado.....	1
1.2. Administración inclusiva	3
1.3. Tipo de acceso a la encuesta	5
2. VALORACIONES GENERALES.....	6
2.1. Motivo de la visita a la web Alcobendas.org	7
2.2. Satisfacción Global con la gestión realizada	8
2.3. Satisfacción Global según gestión realizada	9
2.3. Razones que justifican la valoración.....	10
3. EXPECTATIVAS.....	13
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado	13
4. SUGERENCIAS	15
FICHA TÉCNICA.....	17

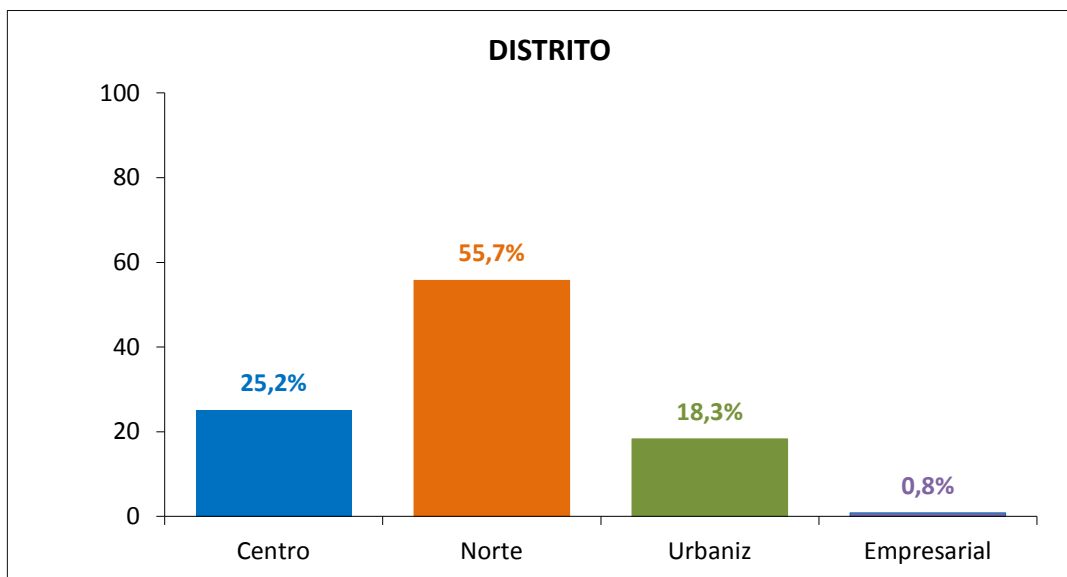
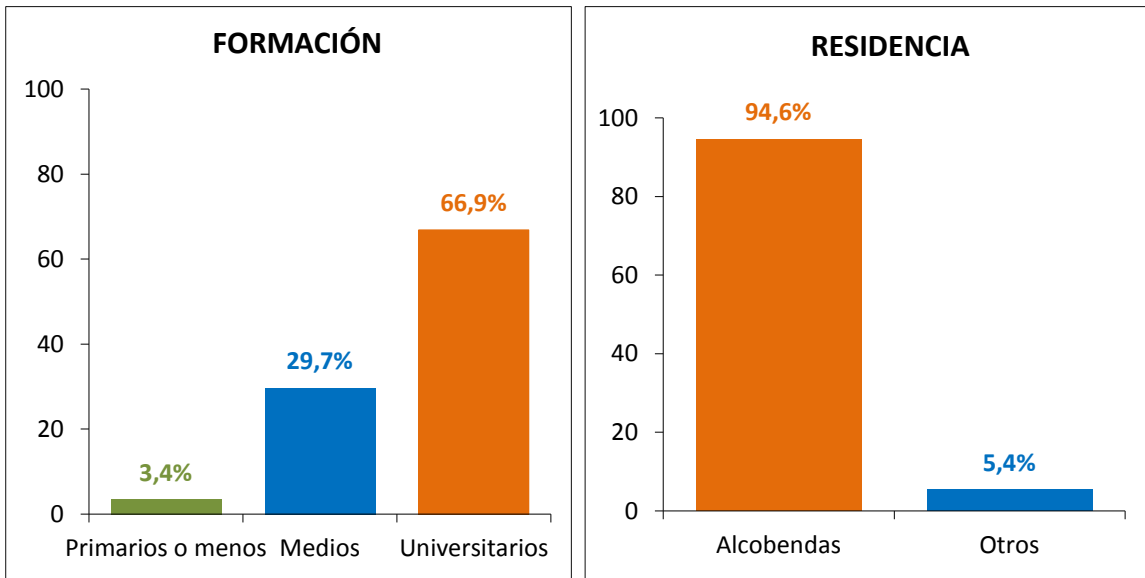


1. Perfil del usuario

1.1. Perfil del entrevistado

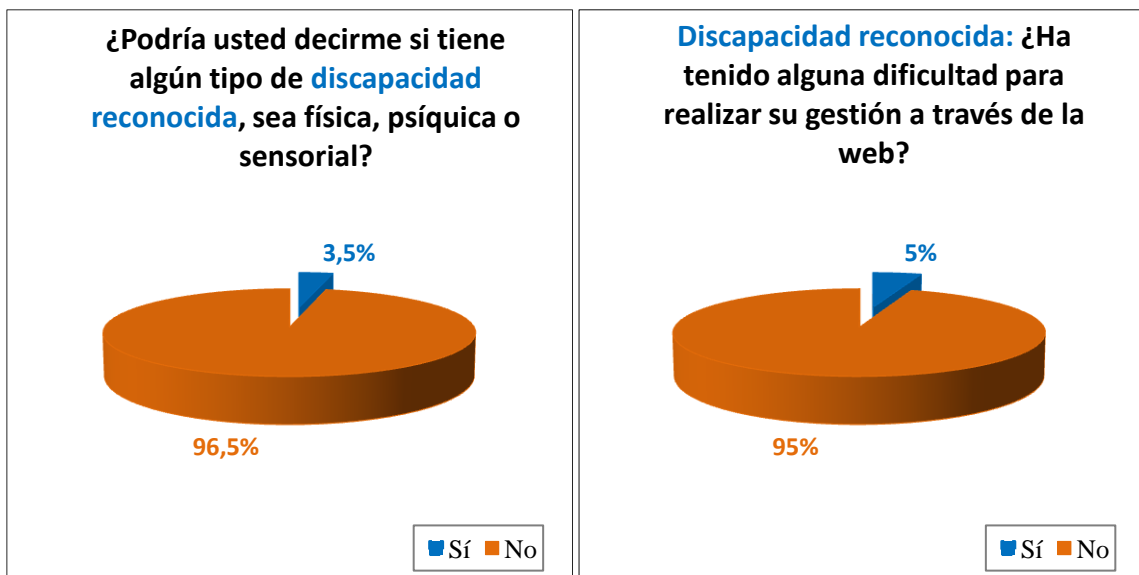
- El **perfil del entrevistado** más representativo en los trámites o gestiones online analizados responde a las siguientes características:
 - ✓ **Mujer**
 - ✓ **Entre 25 y 45 años**
 - ✓ **Estudios Universitarios**
 - ✓ **Distrito Norte**





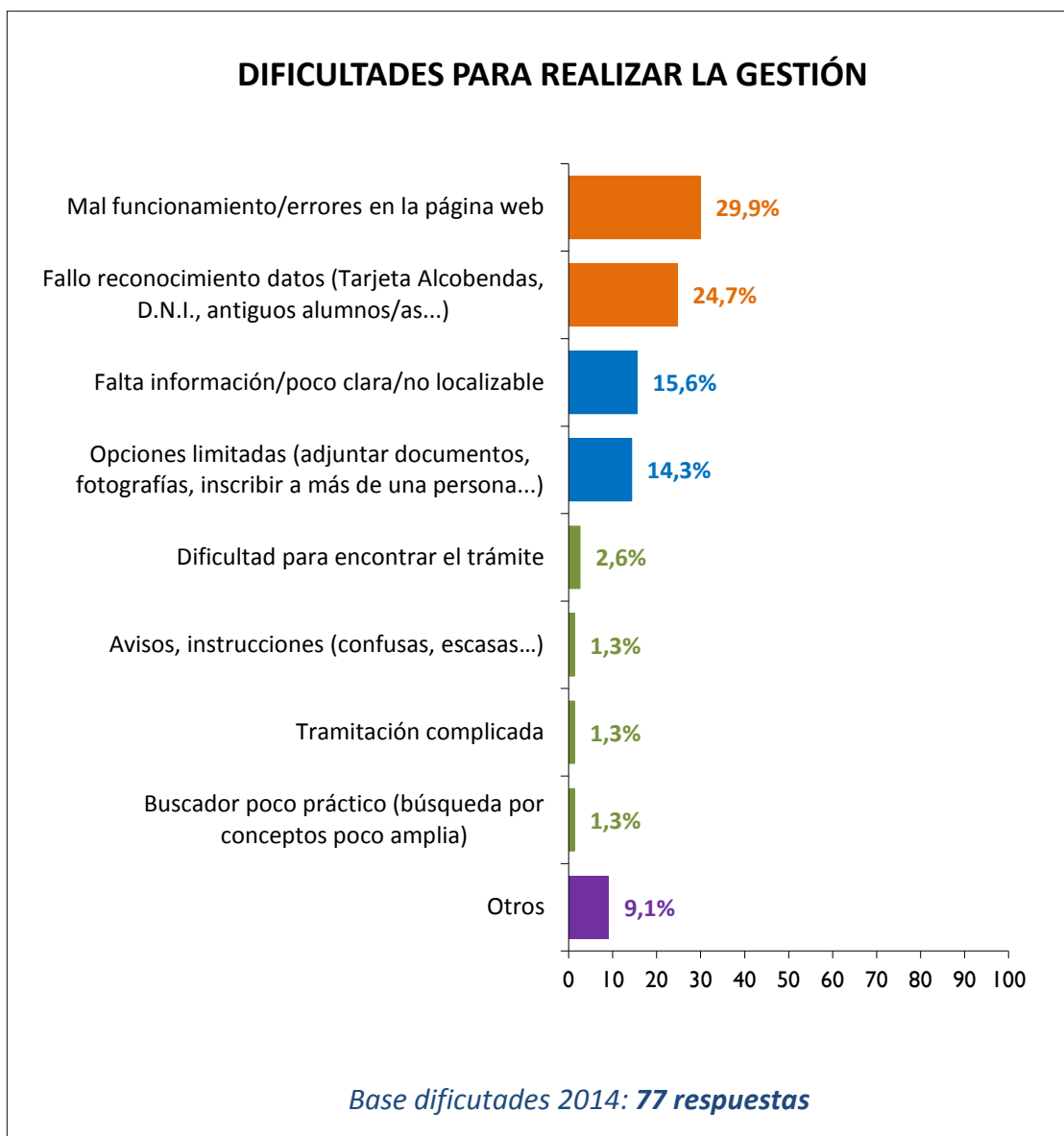
1.2. Administración inclusiva

- 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, el **95%** dice no haber tenido ninguna dificultad para realizar la gestión a través de la web. Hay un **5%** que sí dice haber tenido alguna dificultad, aunque no la menciona.



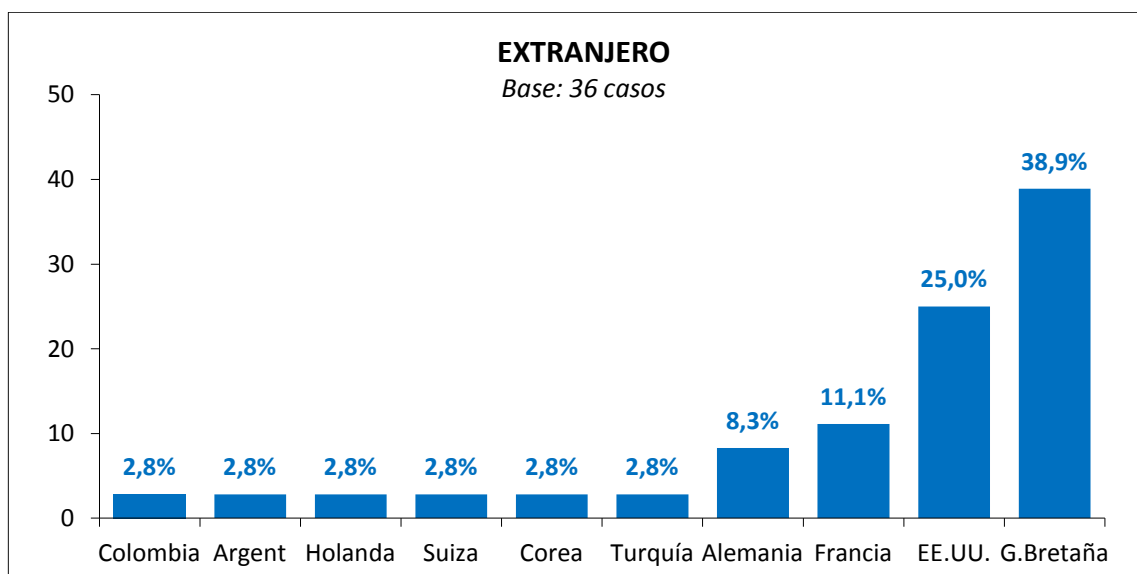
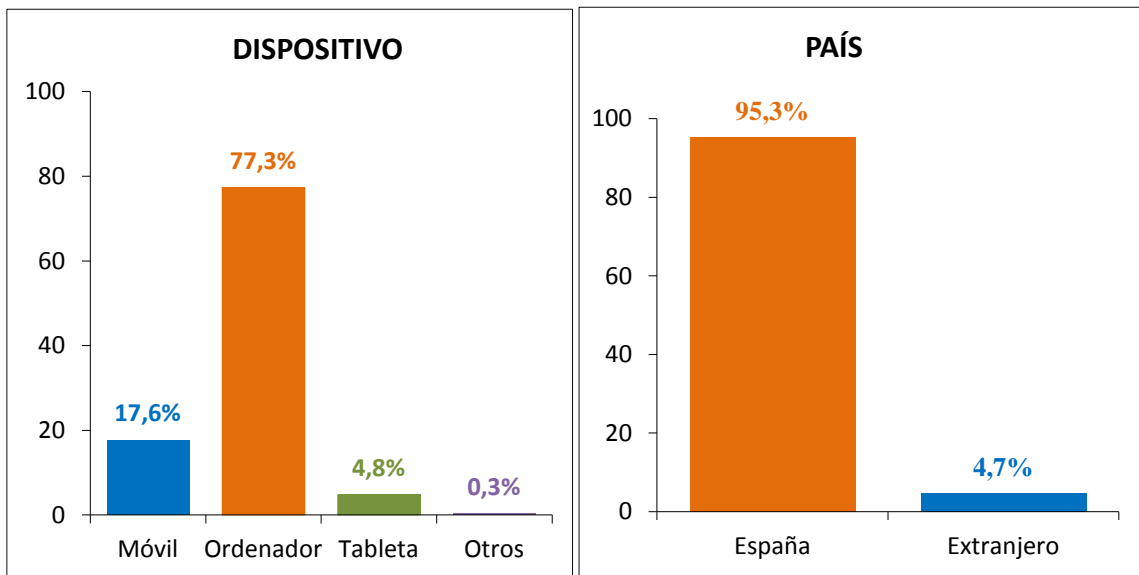
▪ **Las dificultades más citadas** a la hora de realizar la gestión son:

- ✓ **Mal funcionamiento/errores en la página web**
- ✓ **Fallos en el reconocimiento de datos**
- ✓ Falta de información/poco clara/no localizable
- ✓ Opciones limitadas



1.3. Tipo de acceso a la encuesta

- El dispositivo más utilizado para cumplimentar las encuestas ha sido el **ordenador (77,3%)**. A través del móvil se han cumplimentado el 17,6% de los cuestionarios y a través de una tableta el 4,8%.
- La mayor parte de los usuarios/as han accedido al cuestionario desde España, pero **hay un significativo 4,7% de usuarios/as que lo han hecho desde el extranjero**, especialmente desde Gran Bretaña y Estados Unidos.



2. Valoraciones generales

Desde enero de 2014 se han puesto en funcionamiento varios cuestionarios de satisfacción de usuarios en relación a diferentes trámites o gestiones online. Estos cuestionarios incluyen un bloque común de preguntas dirigidas a valorar cuestiones generales que afectan a cualquier trámite online en la web y un bloque de preguntas específicas del servicio evaluado. El análisis conjunto del bloque general de preguntas nos proporciona una visión global de la percepción de los usuarios/as sobre los trámites y/o gestiones online que ofrece el Ayuntamiento.

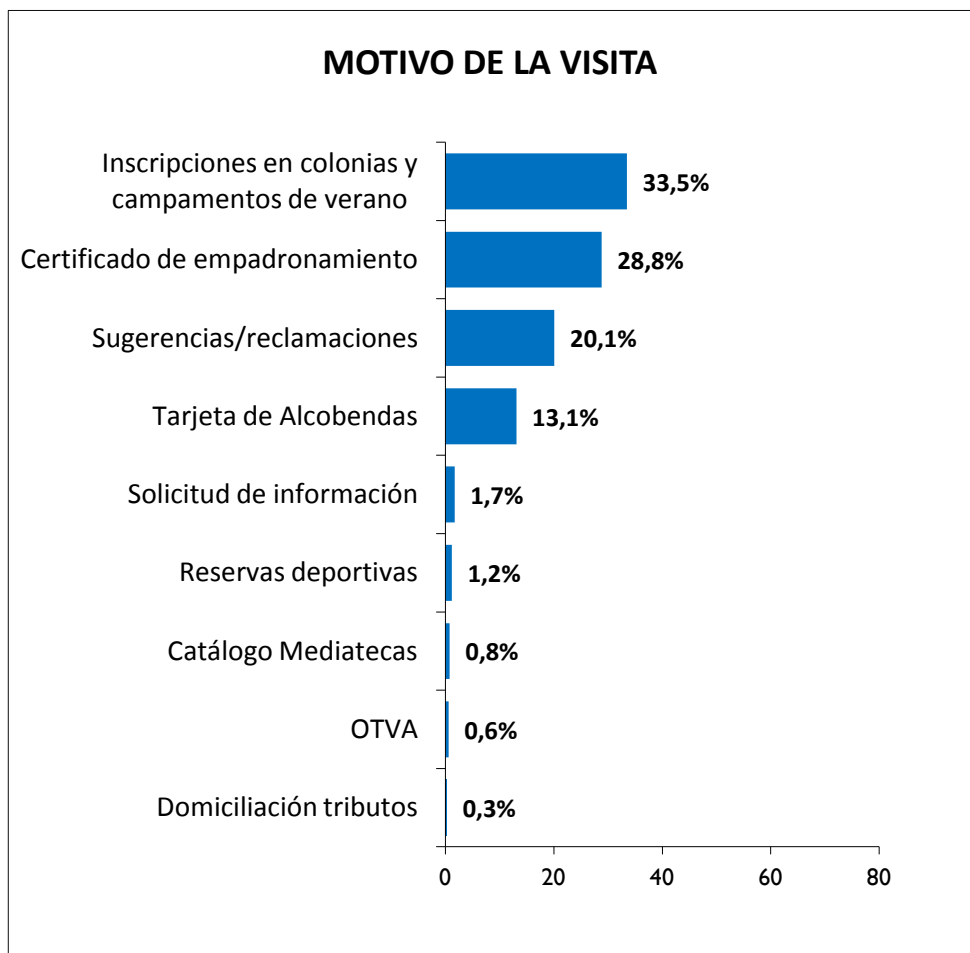
En el año 2014, han sido **785 usuarios/as** los que han **cumplimentado los cuestionarios de satisfacción**, accediendo a través de un icono en la web o recibiendo un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la gestión.

Los trámites on line que se evalúan conjuntamente son:

- ✓ **Certificado de empadronamiento**
- ✓ **Tarjeta de Alcobendas**
- ✓ **Sugerencia/reclamación**
- ✓ **Solicitud de información**
- ✓ **Inscripciones on line en colonias y campamentos de verano**
- ✓ **OTVA (Oficina Tributaria Virtual)**
- ✓ **Domiciliación de tributos**
- ✓ **Reservas deportivas**
- ✓ **Catálogo de Mediatecas**

2.1. Motivo de la visita a la web Alcobendas.org

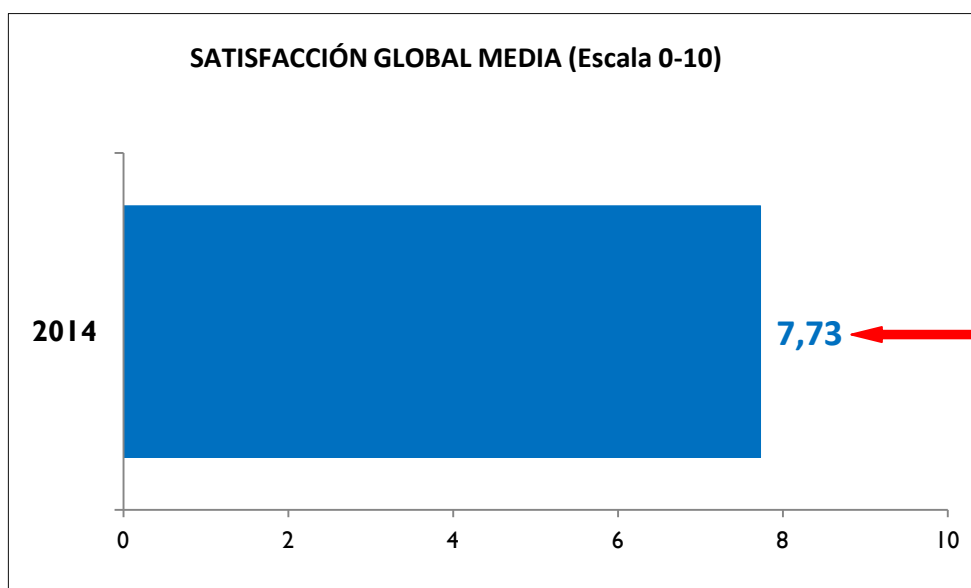
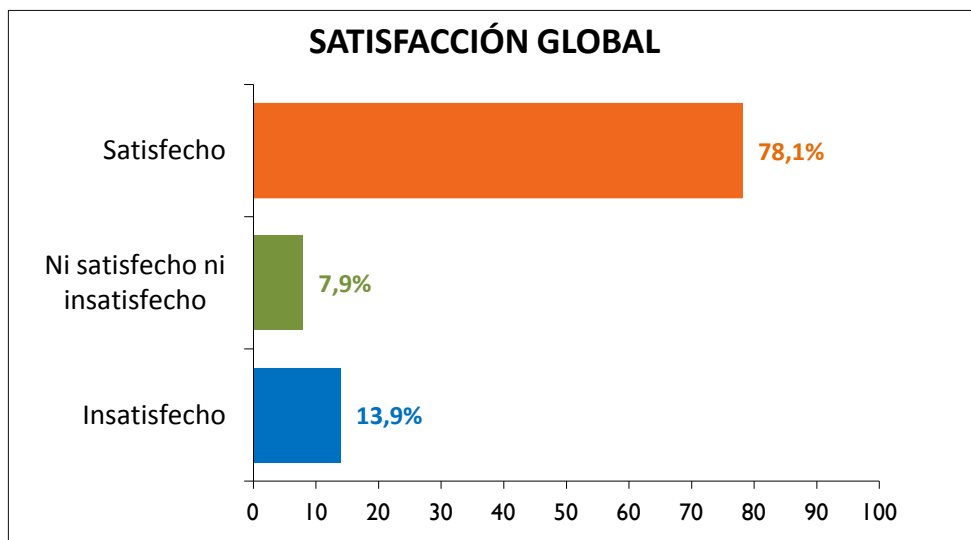
- La mayor parte de los entrevistados son usuarios/as de **inscripciones en colonias y campamentos de verano (33,5%)**, seguido de solicitantes del **certificado de empadronamiento (33,5%)**.
- En un nivel inferior, destacan la presentación online de **Sugerencias/reclamaciones (20,1%)** y la petición de la **Tarjeta de Alcobendas (13,1%)**.



2.2. Satisfacción Global con la gestión realizada

- El 78% de los usuarios que han realizado un gestión on line se muestran **satisfechos**¹ con el resultado. Un 8% dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un 14% se siente insatisfecho con la tramitación realizada.

Este alto nivel de satisfacción se refleja en el **7,73 de puntuación media** con que se califica la Satisfacción Global con la Gestión Online.

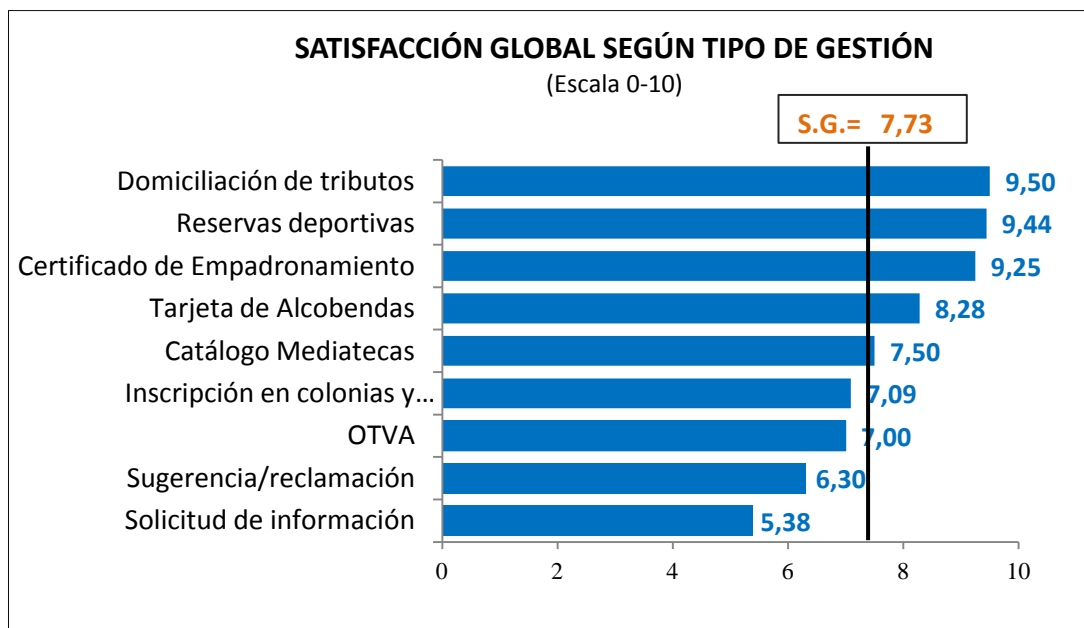


¹ La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

2.3. Satisfacción global según gestión realizada

- La satisfacción global con las gestiones realizadas en la web municipal son en todos los casos satisfactorias², pero destacan especialmente la solicitud online de *Domiciliación de tributos (9,50)*, *Reservas deportivas (9,44)*, *Certificado de empadronamiento (9,25)* y de la *Tarjeta de Alcobendas (8,28)*.
- En un segundo nivel de satisfacción se sitúan las gestiones correspondientes al *Catálogo online de Mediatecas (7,50)*, la *Inscripción online en colonias y campamentos de verano (7,09)* y la visita a la *OTVA (7)*.
- El nivel más bajo de satisfacción se refiere a la presentación online de *Sugerencias/reclamaciones (6,66)* y la *Solicitud de información (5,38)*.

En relación a estos dos trámites, es probable que la calificación sea algo más baja en relación al resto de gestiones, porque hayan podido influir otros factores 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 o en el caso de la Solicitud de información, que la propia petición se deba a un desacuerdo con alguna gestión previa, lo que en ambos casos, de partida, ya conlleva un grado de insatisfacción con los servicios municipales.

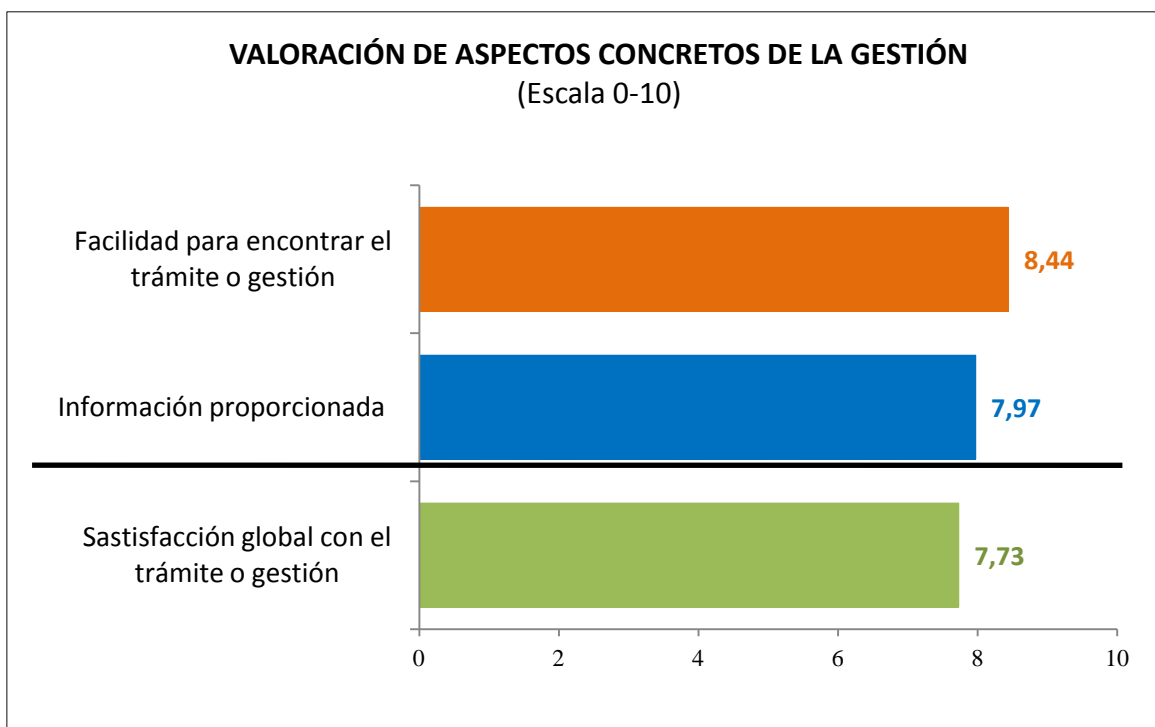


² Los resultados en algunos servicios son tan sólo orientativos, ya que el volumen de usuarios/as que han contestado al cuestionario es demasiado pequeño como para poder cosiderar el dato significativo: OTVA (5 usuarios/as), Domiciliación de tributos (2), Mediatecas (6) y Reservas deportivas (9) y Solicitud de información (13).

2.4. Razones que justifican la valoración

Las razones que justifican esta buena valoración son tres principalmente:

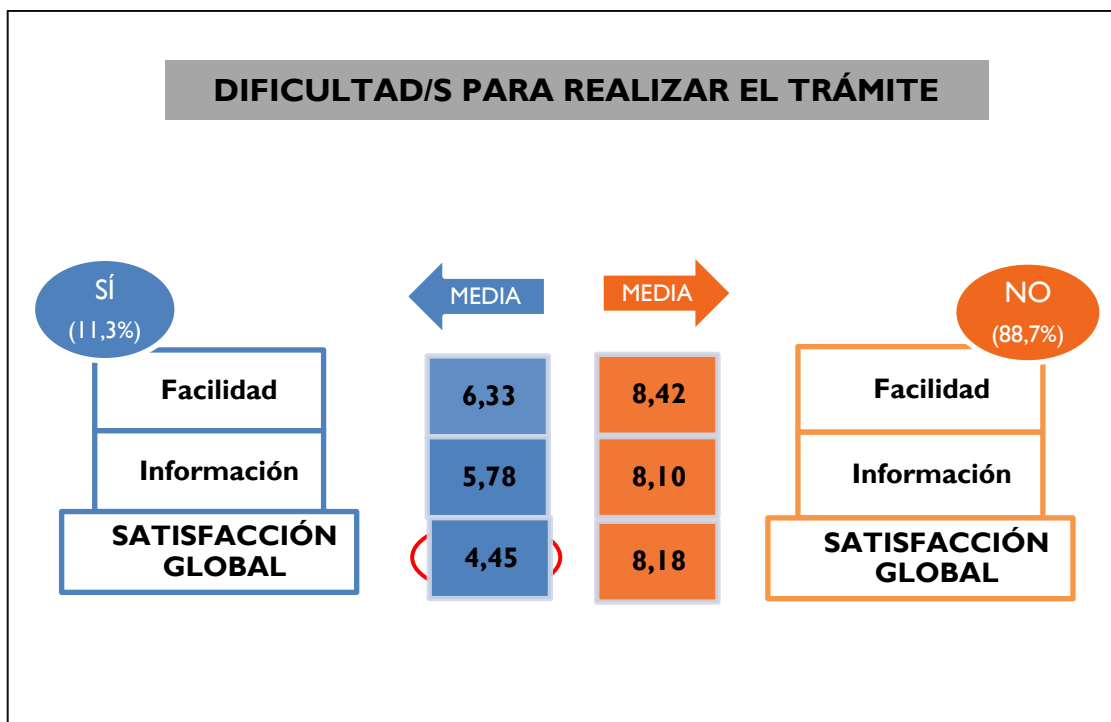
- En primer lugar, la **“facilidad para encontrar el trámite o gestión”** deseado, calificada con un **8,44 de media**.
- En segundo lugar, la **“información proporcionada”** para realizar la gestión, cuya valoración media es de un **7,97**.
- Por último, habría que añadir que **el 88,7% de los usuarios no ha tenido ninguna dificultad para realizar la gestión**.



***Nota:** En la encuesta de satisfacción de usuarios/as con las *Inscripciones online en colonias y campamentos de verano*, el aspecto “facilidad para encontrar el trámite” se sustituyó por “facilidad para realizar la inscripción”. Por tanto, en la media de este ítem concreto no se incluye a los entrevistados/as de la citada encuesta.

La **variable que más incide** en la valoración global de la satisfacción con las gestiones online es el hecho de haber tenido alguna **dificultad al realizar el trámite**.

- 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, incluso, suspenden el aspecto “satisfacción global con la gestión realizada” (4,45).
- Por el contrario, los usuarios/as que no han tenido ningún problema al realizar el trámite o gestión otorgan puntuaciones más elevadas y por encima de la media general: “facilidad para encontrar el trámite” (8,42), “información proporcionada para realizar la gestión” (8,10) y “satisfacción global con la gestión realizada” (8,18).



**Nota:* En el ítem “facilidad para encontrar el trámite” no se incluyen los datos de la encuesta *Inscripciones online en colonias y campamentos de verano*.

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 la gestión realizada:

- ✓ **Hombre**
- ✓ **Mayor de 45 años**
- ✓ **Estudios medios y universit**
- ✓ **Distrito Urbanizaciones**

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

- ✓ **Mujer**
- ✓ **Menor de 25 años**
- ✓ **Estudios primar o menos**
- ✓ **No residentes en Alcobendas**
- ✓ **Distrito Norte**

VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS RELATIVOS A GESTIONES EN LA WEB			
VARIABLES	Fácil de encontrar**	Información proporcionada	Satisfacción Global
SEXO			
Hombre	8,37	8,19	8,03
Mujer	8,52	7,81	7,51
EDAD			
Menor de 25 años*	6,91	6,54	6,77
Entre 25 y 45 años	8,52	7,91	7,58
Mayor de 45 años	8,39	8,16	8,08
FORMACIÓN			
Estudios primarios o menos*	6,92	6,59	6,70
Estudios medios	8,18	8,03	7,77
Estudios universitarios	8,66	8,01	7,76
RESIDENCIA			
Alcobendas	8,52	8,07	7,80
Otros*	7,52	6,14	6,38
DISTRITO			
Centro	8,19	7,94	7,88
Norte	8,70	8,12	7,66
Urbanizaciones	8,67	8,20	8,12
Empresarial*	6,67	6,50	6,67

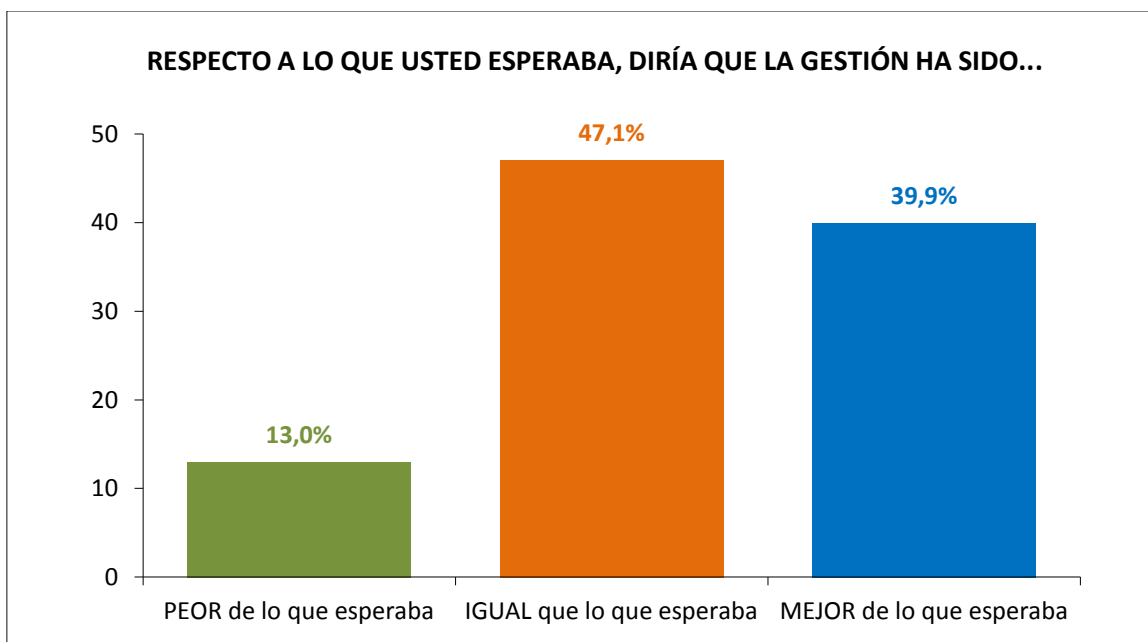
*Nota: Las medias reflejadas son tan sólo orientativas, ya que el número de entrevistados/as que representan estas categorías es demasiado pequeño como para considerarlos significativos.

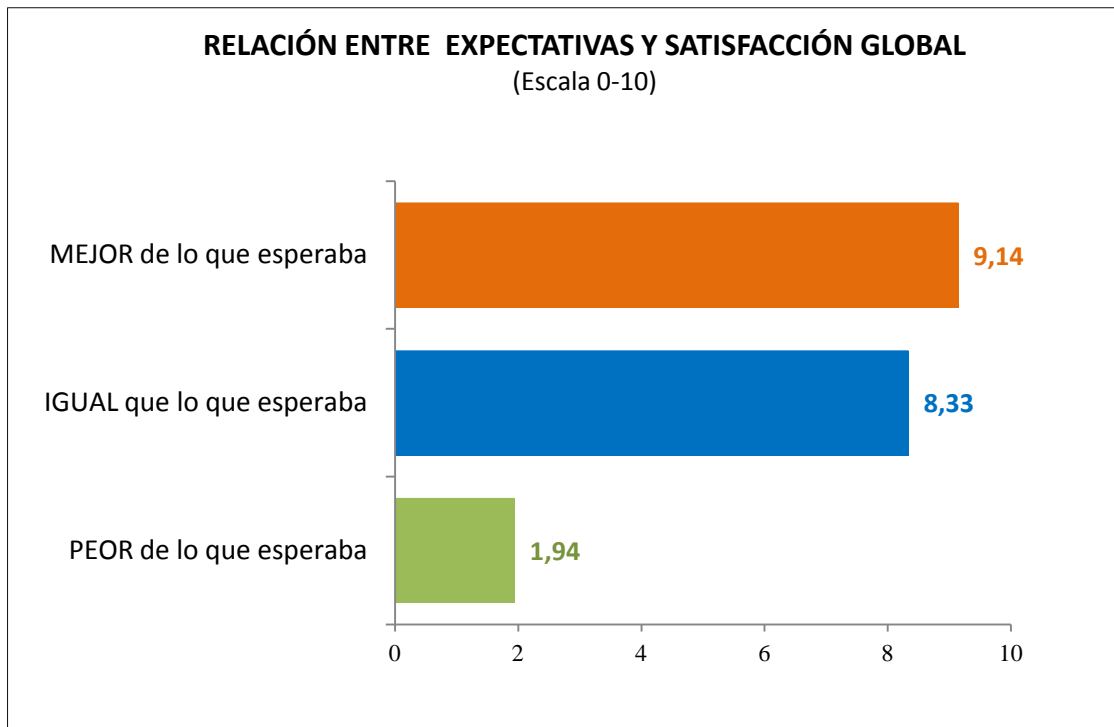
**Nota: En el ítem "facilidad para encontrar el trámite" no se incluyen los datos de la encuesta *Inscripciones online en colonias y campamentos de verano*.

3. Expectativas

3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- La mayor parte de los entrevistados/as consideran que la gestión online que han realizado está al **nivel de lo que esperaban (47,1%)**. La **expectativa es alta** puesto que estos usuarios/as califican su **nivel de satisfacción con la gestión realizada** con un **8,33 de media**.
- Un **39,9%** de usuarios/as se han visto sorprendidos positivamente por el servicio ofrecido, siendo **mejor de lo que esperaban**, lo cuál queda reflejado en el **9,14** de media con que valoran su grado de satisfacción con la gestión realizada.
- Por el contrario, un significativo **13%** de usuarios/as han tenido una experiencia **peor de lo que esperaban**. Su nivel de insatisfacción con el trámite realizado queda manifiesto con el **1,94** de media con que califican el servicio.

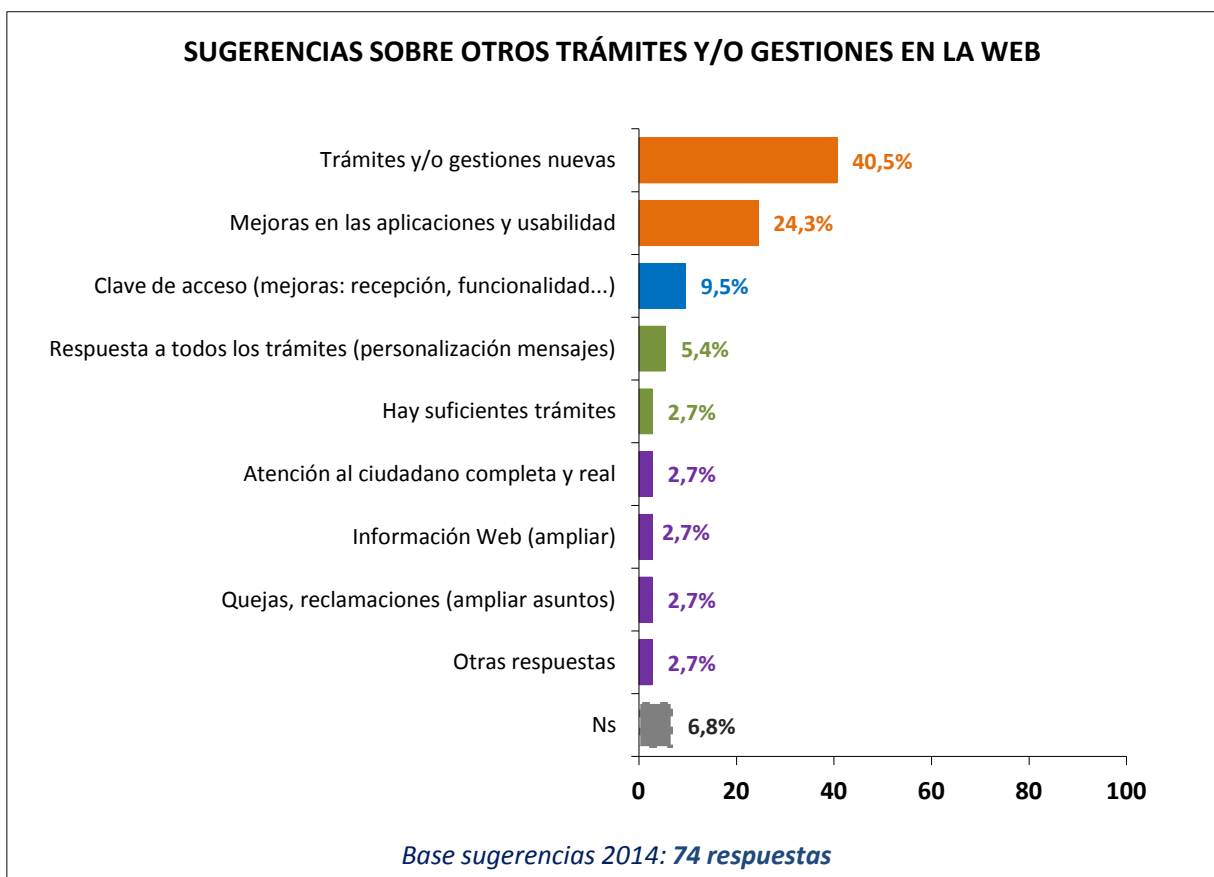




4. Sugerencias

En los cuestionarios 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 el gráfico y la tabla que siguen a continuación se recogen de forma agrupada y desagrupada, respectivamente, las **74 sugerencias** aportadas por los usuarios/as³. La dos respuestas mayoritarias han sido: **“Que se puedan hacer todos los trámites de forma online”** (40,5%) y **“Mejoras en las aplicaciones y usabilidad”** (24,3%).



³ Las sugerencias relativas a la mejora de un trámite o gestión concreta aparecen recogidas en el informe correspondiente al trámite en cuestión.

SUGERENCIAS SOBRE OTROS TRÁMITES Y/O GESTIONES EN LA WEB (Información desagregada)	
TEMÁTICA	%
TRÁMITES Y/O GESTIONES NUEVAS	40,5
• Que se puedan hacer todos los trámites de forma on-line	9,5
• Gestión de multas, impuestos (pagos, domiciliación, recordatorio, recepción en plazo)	6,8
• Altas, bajas (vehículo, abono deporte, empadronamiento)	4,1
• Modificación de datos personales (dirección, datos bancarios, datos solicitados por otros organismos públicos)	4,1
• Notificaciones (recepción on line, consulta)	2,7
• Certificados (ampliar: nacimiento, partidas de nacimiento)	2,7
• Redes (enlaces a los contenidos publicados en redes sociales)	1,4
• TACA (compra de entradas)	1,4
• Reservas deportivas (ampliarlas: fútbol)	1,4
• Gestión de becas, ayudas	1,4
• Inscripciones (ampliarlas: cursos y talleres)	1,4
• Empleo (trámites)	1,4
• Vivienda (búsqueda de vivienda)	1,4
• Incidencias en la vía pública	1,4
MEJORAS EN LAS APLICACIONES Y USABILIDAD	24,3
• Mejoras en la aplicación de "Inscripciones online en colonias y campamentos de verano"	12,2
• Posibilidad de adjuntar ficheros, documentos, imágenes, videos	5,4
• Sencillez, simplificación (búsqueda de expedientes)	2,7
• Tener en cuenta al colectivo "familia" en la tramitación	2,7
• Software (compatibilidad)	1,4
CLAVE DE ACCESO	9,5
• Ampliar canales de recepción, las utilidades, recuperación instantánea de clave	9,5
RESPUESTA A TODOS LOS TRÁMITES (PERSONALIZACIÓN DE MENSAJES)	5,4
ATENCIÓN AL CIUDADANO: COMPLETA Y REAL	2,7
INFORMACIÓN EN LA WEB (AMPLIAR)	2,7
• Ayudas a rentas bajas, toda la información disponible sobre una persona	2,7
QUEJAS, RECLAMACIONES (AMPLIAR ASUNTOS)	2,7
• Quejas, reclamaciones (ampliar asuntos: instalaciones deportivas)	2,7
HAY SUFICIENTES TRÁMITES	2,7
OTRAS RESPUESTAS	2,7
NO SÉ, NO SE ME OCURRE NINGUNO	6,8

FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de Usuarios con las Gestiones On-Line 2014*, supone una recopilación de los resultados que han aportado las diferentes encuestas de satisfacción de usuarios con diferentes trámites o gestiones online, puestas en funcionamiento desde el mes de enero de 2014.

La base de datos está formada por la información referente al bloque común de preguntas dirigidas a valorar cuestiones generales que afectan a cualquier trámite online en la web y por el bloque de preguntas específicas del servicio evaluado. El análisis conjunto del bloque general de preguntas nos proporciona una visión global de la percepción de los usuarios/as sobre los trámites y/o gestiones online que ofrece el Ayuntamiento.

El periodo de recogida de datos comenzó el 20 de enero de 2014 y se cerró el día 2 de diciembre de 2014. En total, han sido **785 usuarios/as** los que han **cumplimentado los cuestionarios de satisfacción**, accediendo a través de un icono en la web o recibiendo un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la gestión.

El margen de error para datos globales, sobre un total de 14.000 tramitaciones realizadas en 2014, es de $\pm 3,5\%$ en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos $p=q=50$ y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%).