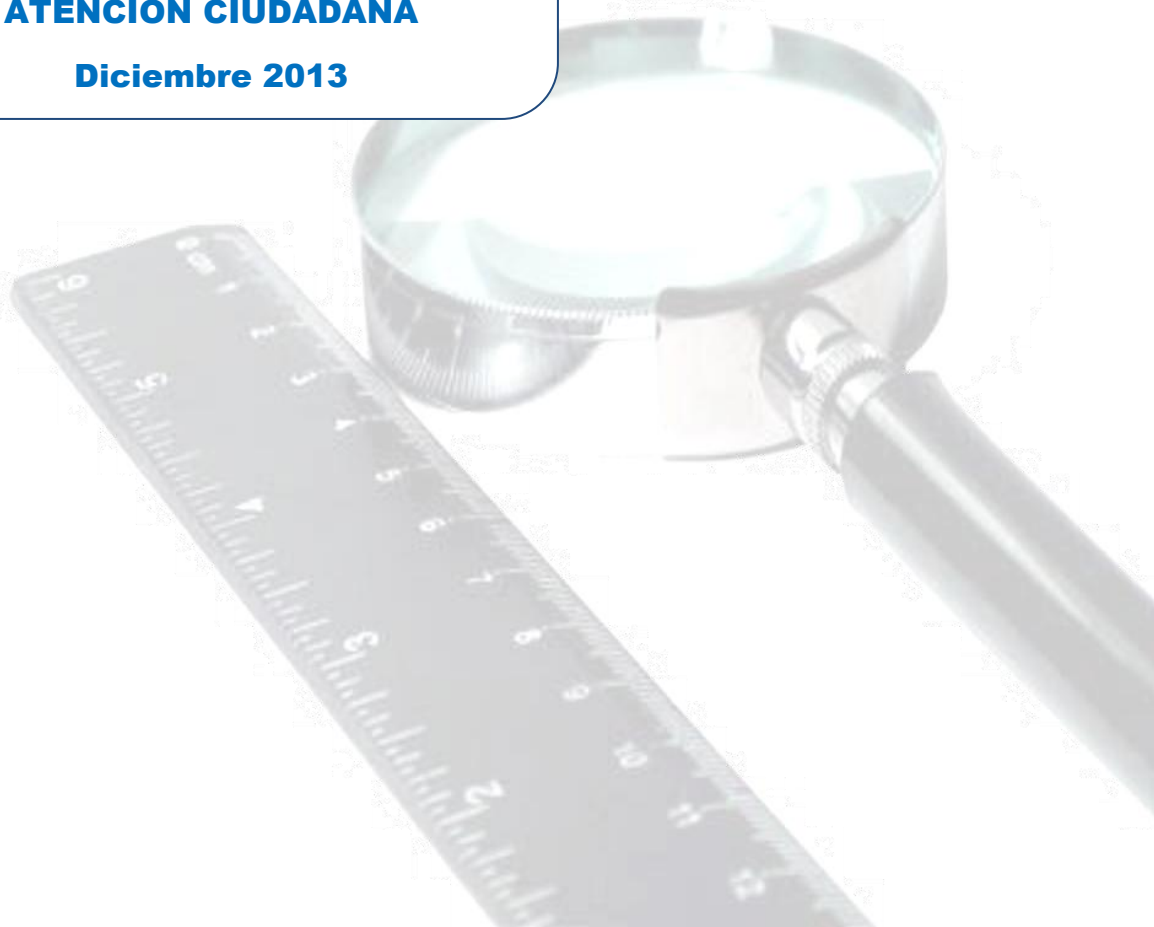


Observatorio de la ciudad

SDE N° 203

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN CIUDADANA**

Diciembre 2013



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. LA VISITA DEL USUARIO	2
1.1. Centro o Dependencia que presta el servicio	2
1.2. Carácter de la visita.....	3
2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	4
2.1. Satisfacción global con el servicio recibido.....	4
2.2. Valoración de las dimensiones de calidad del Servicio	5
2.3. Grado de conocimiento de la posibilidad de enviar documentos a otras Administraciones a través del Ayuntamiento	7
3. DATOS COMPARADOS	8
3.1. Satisfacción global con el servicio recibido.....	8
3.2. Valoración de las dimensiones de calidad del Servicio	9
4. VALORACIÓN DE LOS MEDIOS DE INFORMACION MUNICIPAL	10
5. SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA	11
FICHA TÉCNICA.....	13

INTRODUCCIÓN

- ✓ La *Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Atención Ciudadana* está enmarcada dentro de la política de medición de la satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios públicos dependientes del Ayuntamiento de Alcobendas.

La calidad de los servicios del SAC se va a evaluar de acuerdo a las tres dimensiones siguientes:

- Instalaciones
- Personal de atención
- Organización

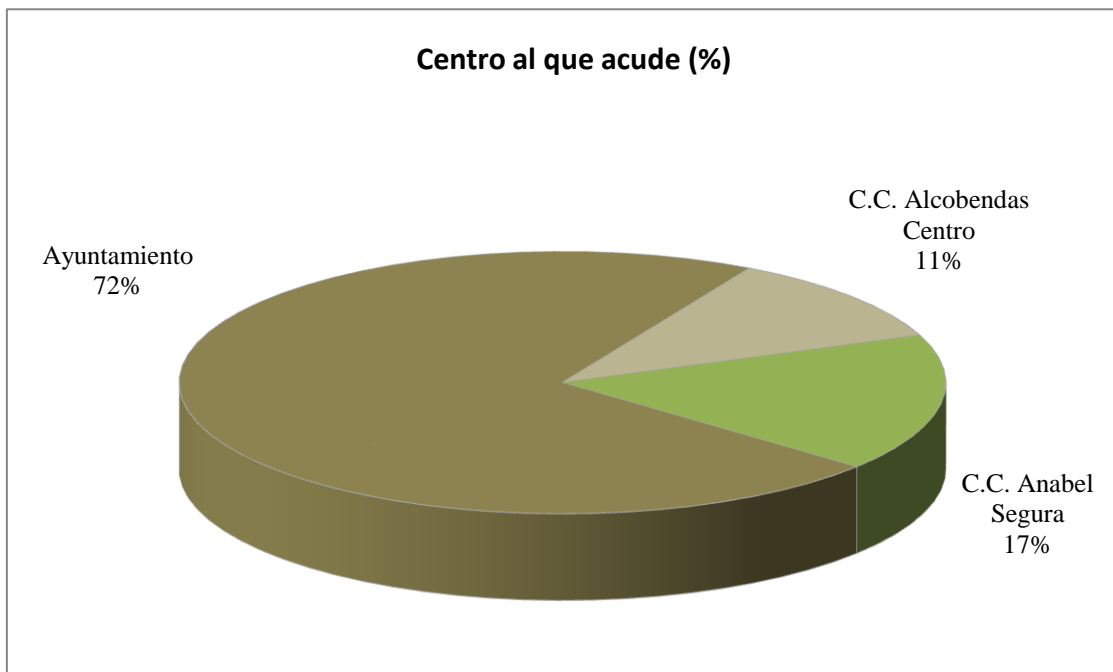
En cada una de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. Los usuarios del servicio de atención presencial del Ayuntamiento de Alcobendas han valorado 16 atributos en una escala de 0 a 10; en la que el 0 se corresponde con la valoración “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”. Asimismo, se recoge la opinión sobre la satisfacción global con el servicio recibido y sobre el grado de conocimiento de los usuarios acerca de la posibilidad de que sus documentos puedan ser enviados a otras Administraciones a través del Registro del Ayuntamiento

En otro orden de cosas, también se solicitó a los encuestados que valorasen los medios de información municipal (Siete Días, Folletos, Web municipal....)

1. LA VISITA DEL USUARIO

1.1. CENTRO O DEPENDENCIA QUE PRESTA EL SERVICIO

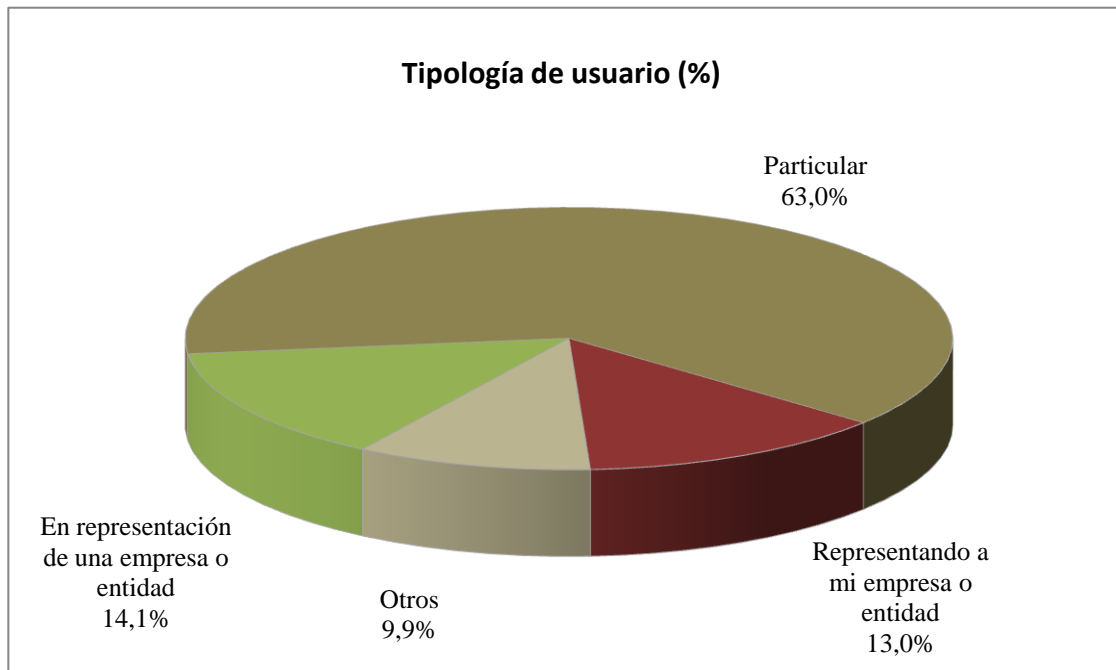
- ✓ Casi las tres cuartas partes (72%) de los usuarios que utilizan el Servicio de Atención Ciudadana lo hacen en las dependencias centrales del Ayuntamiento. El 28% restante utiliza las dependencias del Centro Cívico Anabel Segura (17%) y de Alcobendas Centro (11%).



1.3. CARÁCTER DE LA VISITA

- ✓ **La mayor parte de los usuarios del SAC son particulares (63%)** es decir, acuden al Servicio por asuntos propios. Mientras que **un 27,1% lo hace como profesional**, esto es, en representación de alguna empresa o entidad, propia o ajena. El resto (9,9%), asignados al concepto “otros”, lo hace, sobre todo, representando a alguna asociación u otra persona.

El porcentaje de personas que acuden al SAC, con carácter profesional ha aumentado significativamente con relación a la encuesta de 2011, cuando sólo representaban un 6,2% de los usuarios. En la actualidad, del 27,1% de usuarios profesionales, un 14,1% viene en representación de una empresa o entidad ajena –gestoría-, y un 13% en representación de su empresa, negocio o actividad –como propietario o trabajador-.



2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

✓ La calidad de los servicios del SAC se va a evaluar de acuerdo a las tres dimensiones siguientes:

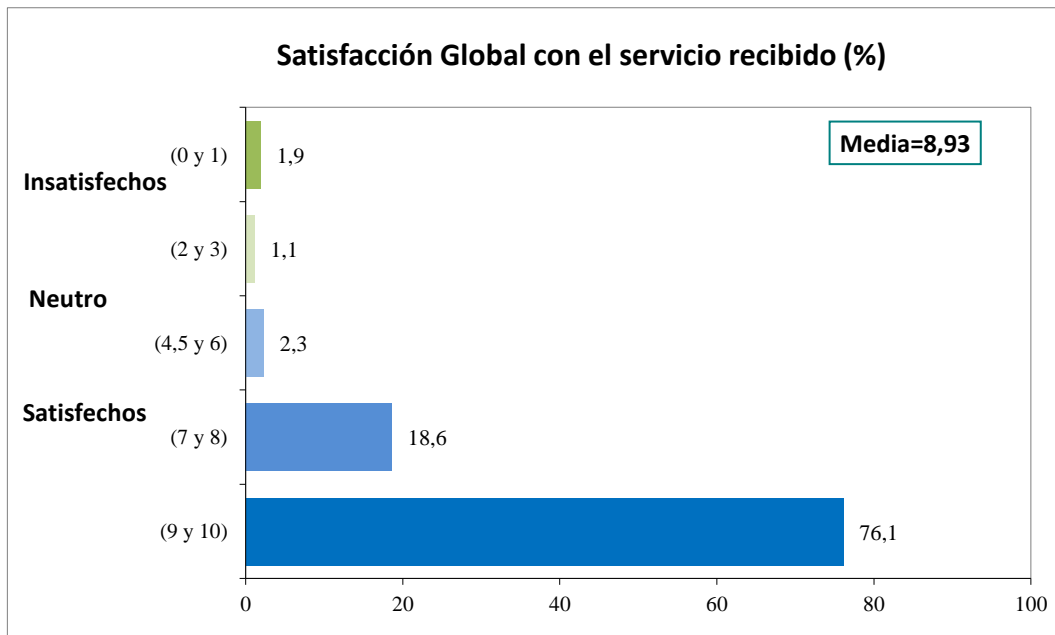
- Instalaciones
- Personal de atención
- Organización

En cada una de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. Los usuarios del servicio de atención presencial del Ayuntamiento de Alcobendas han valorado 16 atributos en una escala de 0 a 10; en la que el 0 se corresponde con la valoración “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

Asimismo, se recoge la opinión sobre la satisfacción global con el servicio recibido y sobre el grado de conocimiento de los usuarios acerca de la posibilidad de que sus documentos puedan ser enviados a otras Administraciones a través del Registro del Ayuntamiento

2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

✓ **El 94,7% de los usuarios manifiesta estar muy o bastante satisfecho con el servicio que ha recibido en el SAC. En este sentido, la Satisfacción Global es muy elevada: 8,93 puntos de media** (en una escala de valores extremos 0 y 10).



2.2 VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

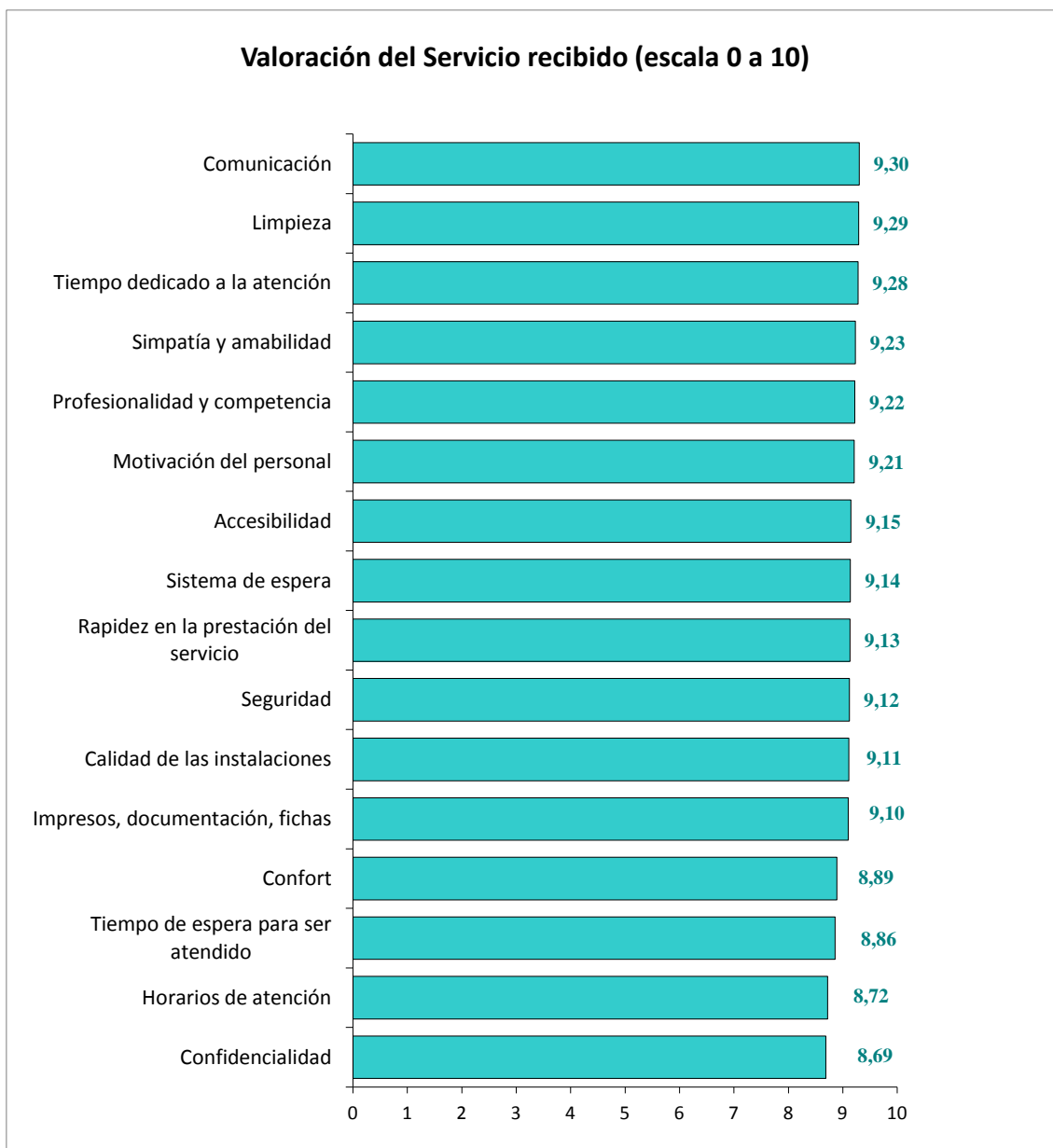
- ✓ Por otra parte, considerando los atributos testados que configuran la calidad del servicio, en general, se recoge un nivel de satisfacción bastante elevado entre los usuarios del SAC.

En este sentido, los **atributos mejor valorados** (los que recogen las medias más altas) por los usuarios son los siguientes:

- **Comunicación:** utilizan un lenguaje claro y sencillo (9,30 puntos de media).
- **Limpieza:** en el interior de las instalaciones del edificio (9,29 puntos de media).
- **Tiempo dedicado a la atención:** la duración ha sido suficiente, escasa, etc. (9,28 puntos).
- **Simpatía y amabilidad:** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (9,23 puntos de media).
- **Profesionalidad y competencia:** si el personal ejerce su función satisfactoriamente (9,22).
- **Motivación del personal:** disposición para realizar su trabajo, interés por la gestión que ha venido a resolver (9,21 puntos).

Por el contrario, los atributos “**peor**” **valorados**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 8,69 de media, son estos otros:

- **Tiempo de espera para ser atendido:** tiempo transcurrido hasta realizar su gestión (8,86).
- **Horarios de atención al público:** si el horario de atención es escaso o suficiente (8,72 puntos de media).
- **Confidencialidad:** privacidad para ser atendido en las oficinas del SAC (8,69 puntos de media).

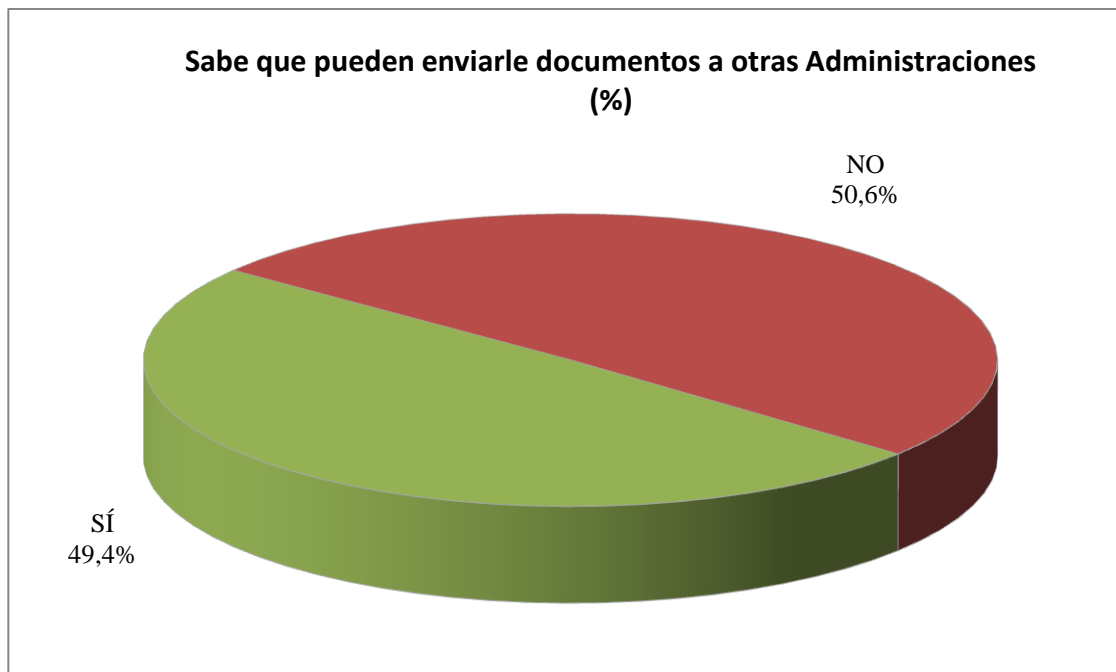


- ✓ El análisis de la **valoración media del usuario respecto a los tres dimensiones analizadas para testar la calidad del servicio, evidencia un muy elevado nivel de satisfacción en todas ellas:** *Instalaciones*, 9,04, *Personal*, situado en 9,24 puntos y *Organización*, 9,04 puntos.

El atributo mejor valorado de la *Instalaciones* es la *Limpieza* (9,29 puntos) y el “peor” valorado la *Confidencialidad* (8,69 puntos). En la dimensión *Personal* la *Comunicación* es el atributo más destacado (9,30 puntos) y el peor valorado *Motivación* (9,21 puntos). De los aspectos relativos a la *Organización*, el atributo con más alta puntuación es *Tiempo dedicado a la atención* (9,28 puntos) y el de más baja puntuación los *Horarios* (8,72 puntos).

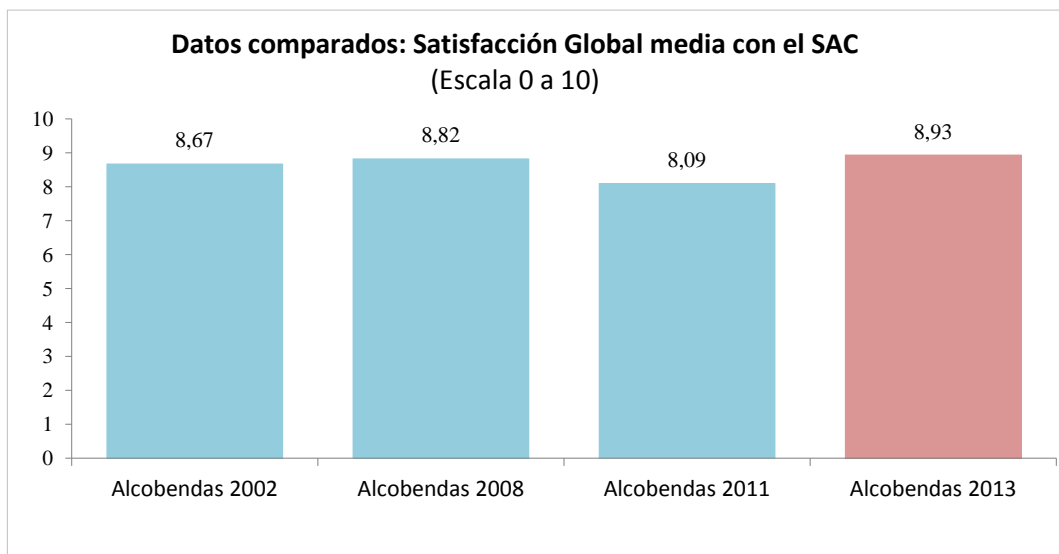
2.3 GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA POSIBILIDAD DE ENVIAR DOCUMENTOS A OTRAS ADMINISTRACIONES A TRAVÉS DEL REGISTRO DEL AYUNTAMIENTO.

- ✓ **Casi la mitad de los usuarios encuestados (49,4%) señala que conocía la posibilidad de que el Registro del Ayuntamiento le envíe sus documentos a otras Administraciones.** La otra mitad (50,6%), no tenía conocimiento de la disponibilidad de esta opción.



3. DATOS COMPARADOS

3.1. SATISFACCION GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



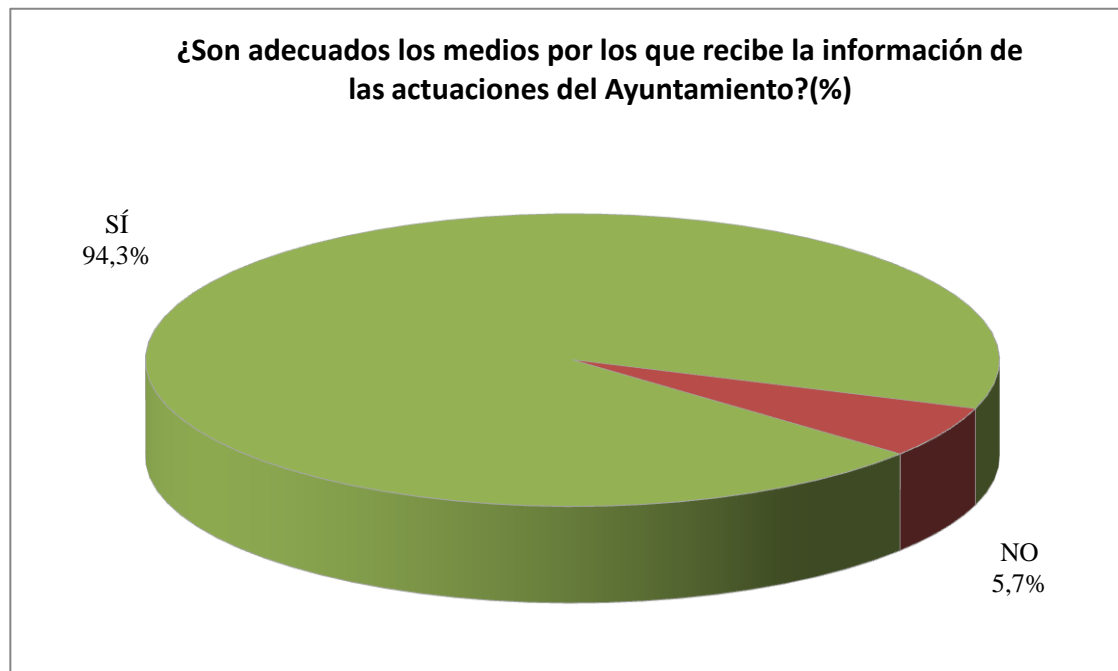
3.2. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO				
COMPARACIÓN: MEDICIÓN ALCOBENDAS 2002, 2008, 2011 y 2013				
(puntuación media, escala 0 a 10)				
	Alcobendas			
	2002	2008	2011	2013
INSTALACIONES*	8,65	8,76	8,14	9,04
Seguridad	8,55	8,57	8,47	9,12
Limpieza	8,98	8,93	8,34	9,29
Accesibilidad	8,83	8,85	8,25	9,15
Calidad de las instalaciones	-	8,79	7,90	9,11
Confort	8,39	8,64	7,74	8,89
Confidencialidad	-	-	-	8,69
PERSONAL	9,03	8,95	8,00	9,24
Profesionalidad, competencia	9,00	8,97	8,12	9,22
Comunicación	9,10	9,07	8,07	9,30
Simpatía, amabilidad	9,05	9,04	8,01	9,23
Motivación	8,95	8,73	7,79	9,21
ORGANIZACIÓN	8,72	8,83	7,83	9,04
Tiempo dedicado	-	9,02	8,10	9,28
Sistema de espera	8,65	8,88	7,99	9,14
Rapidez de la gestión	8,93	8,98	7,94	9,13
Horarios de atención	8,56	8,50	7,77	8,72
Impresos, documentación	8,82	8,90	7,74	9,10
Tiempo de espera	8,64	8,72	7,45	8,86
VALORACIÓN GLOBAL	8,67	8,82	8,09	8,93

Nota: En 2002 se incluía como atributo individual “climatización” y en 2008 y 2011 este aspecto se ha incluido dentro del atributo “confort”. Los atributos: “calidad de las instalaciones” y “tiempo dedicado” se testan desde el 2008. En 2013 se ha incluido el atributo “confidencialidad” dentro del apartado de instalaciones.

4. VALORACIÓN DE LOS MEDIOS DE INFORMACION MUNICIPAL

- ✓ Además de las preguntas relacionadas con el Servicio de Atención ciudadana, se ha incluido una pregunta adicional en la que se ha preguntado a los encuestados *si les parecen adecuados los medios por los que recibe la información o noticias de las actuaciones del Ayuntamiento (SieteDías, Folletos, Web municipal, etc.)*. Los resultados sobre esta cuestión han sido concluyentes, ya que **el 94,3% de los encuestados declaran que los medios por los que se difunde la información relativa al Ayuntamiento son adecuados**. Tan sólo un 5,7% responde negativamente a esta cuestión. Con respecto a estos últimos, las escasas observaciones y sugerencias que se hacen en relación a la mejora de estos medios son quejas por no recibir en su domicilio la publicación SieteDías, o sugerencias para transmitir más información por medio de la Web municipal o vía correo electrónico.



4. SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA

- ✓ Del total de encuestas registradas, se han recogido tan solo 33 sugerencias para mejorar el funcionamiento del Servicio de Atención Ciudadana. Teniendo en cuenta lo reducido de esta muestra, en la tabla que se muestra a continuación aparecen las cifras absolutas de cada área temática.
- ✓ Las más numerosas son las relativas a *la necesidad de aumentar los puestos de atención en horario de tarde* (4) y *las dificultades de aparcamiento en las proximidades* (4). En el apartado “Otras” se transcriben literalmente las sugerencias hechas por los usuarios.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL S.A.C.	
(Valores absolutos)	
	Frecuencia
Aumentar puestos de atención en horario de tarde	4
Dificultades de aparcamiento en las proximidades	4
Demasiado tiempo para ser atendido	3
Aumentar los trámites y gestiones on line	3
No tener que hacer la misma gestión dos veces (CAM y Ayto.)	2
Temperatura de las instalaciones (demasiado frío/calor)	2
Mejorar la confidencialidad de las instalaciones	2
Mejorar la comunicación durante todo el proceso (vía web, redes sociales, e-mail)	2
Otras:	9
<ul style="list-style-type: none"> Deficiente atención telefónica (no poder contactar con técnicos gestión) Deficiente atención en el Centro de Anabel Segura Elevado coste de las copias de planos de Urbanismo Establecer posibilidad de pagar en efectivo Falta de implicación en los problemas de los usuarios (motivación) Mala información (se pidió una tasa de informe policial sin ser necesario) Mayor agilidad en firma del Alcalde de los documentos de fe de vida Mejorar información sobre la tarjeta familiar municipal Abuso sistemático de técnicos de fuera o nuevos 	
Sugerencias no relacionadas con el Servicio de Atención Ciudadana	2
TOTAL	33

FICHA TÉCNICA

El objetivo principal de la *Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Atención Ciudadana 2013*, ha sido determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida. Además, se pretendía conocer los aspectos del SAC que generan mayor o menor satisfacción en los usuarios, para identificar oportunidades de mejora, que permitan aumentar la calidad percibida y la calidad del servicio que se presta.

Universo: usuarios del Servicio de Atención Ciudadana.

Método de recogida de la información: cuestionario autoadministrado.

Número de cuestionarios recogidos: 284 cuestionarios.

Tratamiento de la información: llevada a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas mediante tabulaciones cruzadas sistema SPSS.

Fecha de recogida de datos: de febrero a septiembre de 2013.

Error de muestreo: El margen de error para el conjunto de la muestra calculado sobre un volumen de 100.00 usuarios presenciales durante la aplicación de la encuesta, es de $\pm 5,9\%$ en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos $p=q=50$ y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%).