

Observatorio de la ciudad

SDE N° 231

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE
EMPRESAS CON EL SERVICIO DE
ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)**

(herramienta Opinator)

Diciembre 2014



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**





Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. LA VISITA DEL USUARIO	2
1.1. Perfil del entrevistado.....	2
1.2. Motivo de la visita.....	3
2. VALORACIONES GENERALES.....	4
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado	4
2.2. Comparativa del grado de satisfacción global	5
2.3. Razones que justifican la valoración	6
2.4. Perfil del grado de satisfacción	8
3. EXPECTATIVAS.....	10
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado	10
FICHA TÉCNICA	12



INTRODUCCIÓN

Los resultados de este informe forman parte de la **Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SAC**, que se puso en funcionamiento a principios del año 2014 y tiene continuidad a lo largo del año 2015.

La herramienta a través de la cual se lleva a cabo el estudio es **Opinator**. Los usuario/as pueden autorrellenar la encuesta online a través de diversos medios: tableta instalada en las dependencias del SAC, capturando el código BIDI con otro dispositivo o entrando en una dirección de internet.

El cuestionario ha sido cumplimentado por **44 empresas, comercios y profesionales autónomos**, que han visitado el SAC a lo largo del año 2014 por motivos profesionales. Lo cuál supone una representación significativa del grupo de empresas atendidas por el SAC.

Los datos de este informe de 2014 no son estrictamente comparables con los datos obtenidos en 2012¹ por dos razones fundamentales:

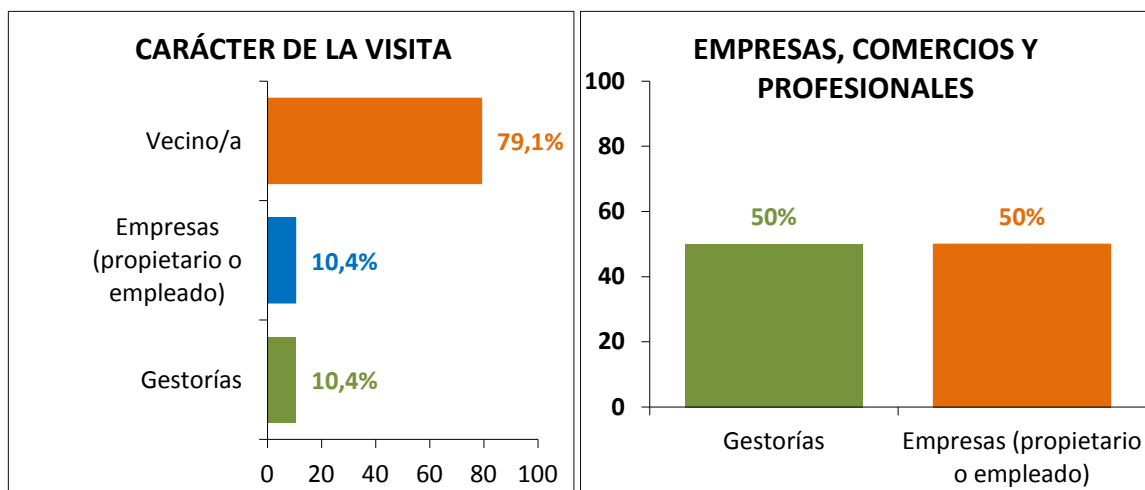
- 1) En primer lugar, porque en esta nueva edición el estudio es más ambicioso en cuanto al **grupo de interés empresas**, recogiendo información no sólo de los usuarios “gestorías”, sino también del resto de empresas o negocios que visitan el SAC. No obstante, dentro del grupo de empresas, las *gestorías* son la tipología que tiene más presencia en el SAC.
- 2) En segundo lugar, **el cuestionario ha sufrido ajustes** en el contenido como consecuencia de la herramienta utilizada, acortando sensiblemente el número de preguntas e incluyendo una nueva dimensión: “Expectativas respecto a la gestión que ha venido a realizar”.

¹ *Cuestionario de Usuarios del SAC (Gestorías 2012). Resultados de la Encuesta de Calidad. Noviembre 2012. Observatorio de la Ciudad. Ayuntamiento de Alcobendas.*

1. La visita del usuario

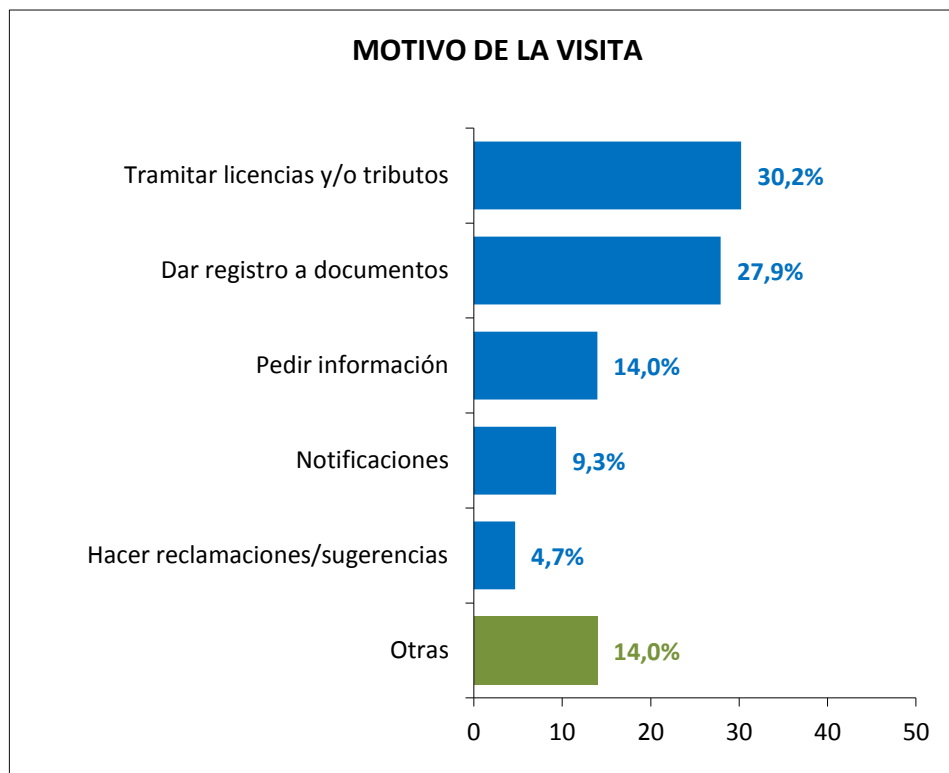
1.1. Perfil del entrevistado

- **La gran mayoría de los usuarios/as y entrevistados del SAC son particulares (79,1%)** es decir, vecinos/as que acuden al Servicio por asuntos propios. Mientras que un **20,8% lo hace como profesional**, esto es, en representación de alguna empresa o entidad, propia o ajena.
- Teniendo en cuenta solamente al colectivo de empresas (44 entrevistados), **los visitantes del SAC se reparten por igual entre gestorías (50%) y resto de empresas (50%)**. Como se puede observar, el colectivo “gestorías” es la tipología de empresas que más presencia tiene en el SAC.



1.2. Motivo de la visita

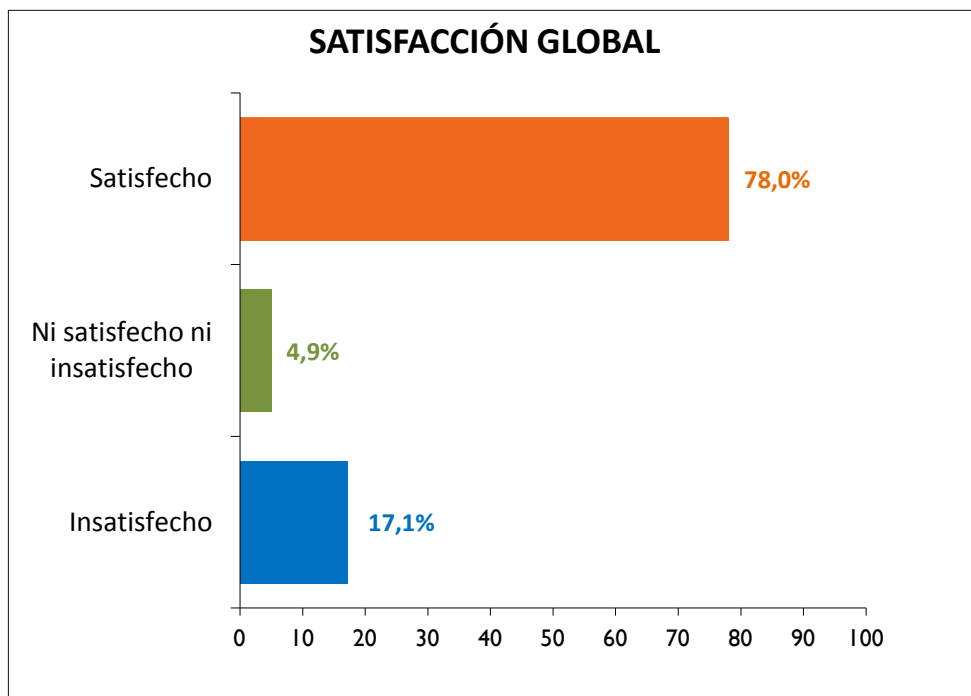
- El mayor número de visitas de las empresas al SAC están relacionadas con la **“Tramitación de licencias y/o tributos” (30,2%)** y con **“Dar registro a documentos” (27,9%)**.
- Con menor relevancia numérica también destacan: *“Pedir información” (14%)* y cuestiones relacionadas con alguna *“Notificación” (9,3%)*. En menor medida, también es motivo de visita la presentación de una *“Sugerencia/reclamación” (4,7%)*.
- El resto de motivos por los que las empresas acuden al SAC son muy diversos y con pequeña casuística (14%).



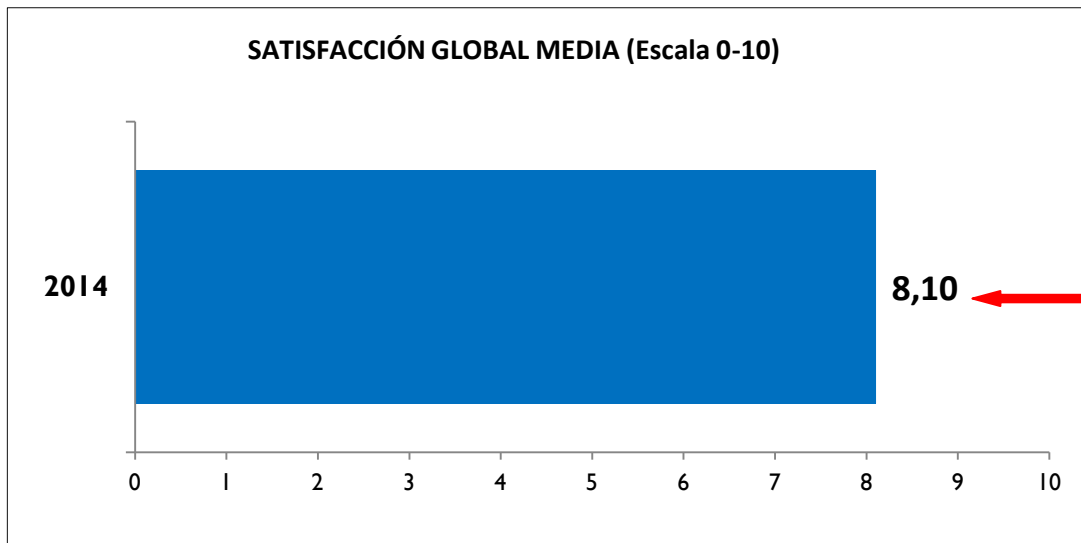
2. Valoraciones generales

2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **78%** de las empresas que acuden al SAC se muestran **satisfechas²** con este **servicio municipal**. Un **4,9%** dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un **17,1%** se siente insatisfecho.
- La Calificación Global del Servicio en la escala 0-10 es de **8,10 puntos de media**, lo que viene a equivaler a un **notable alto** en la escala de satisfacción.



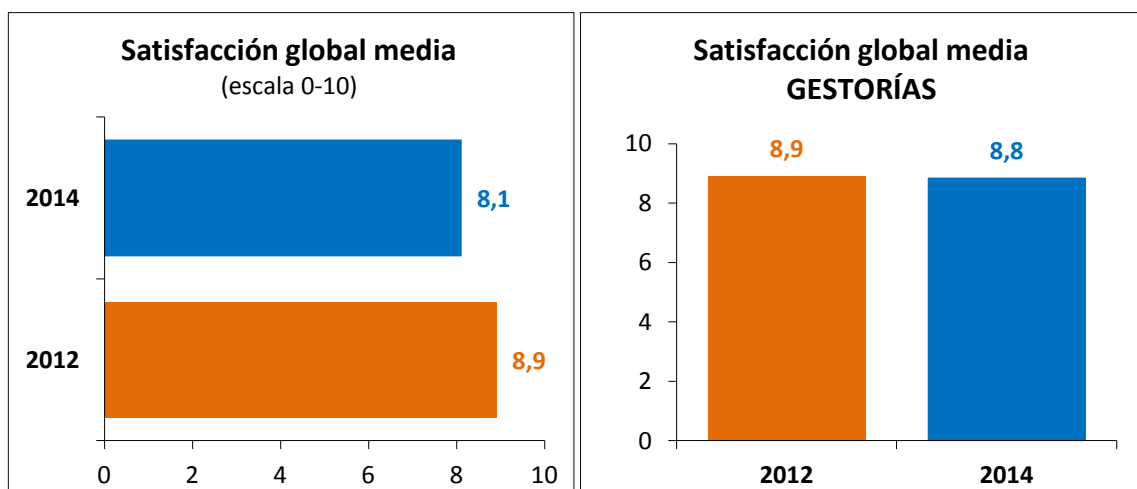
² La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.



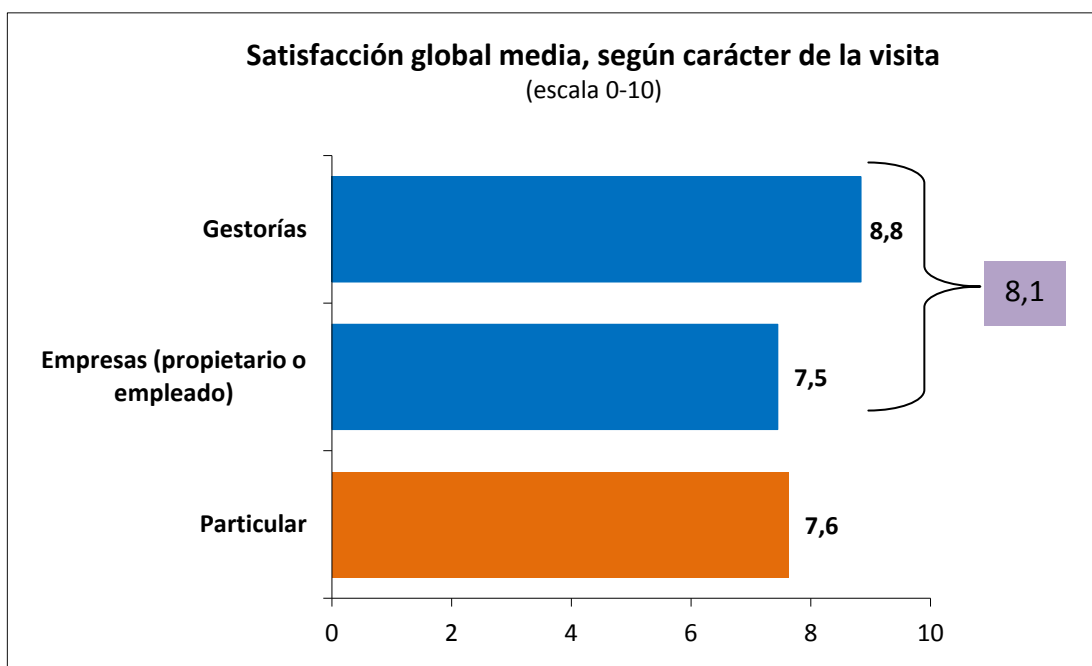
2.2. Comparativa del grado de satisfacción global

- La satisfacción global media con el SAC es muy positiva, aunque unas **décimas inferior (8,1) a la alcanzada en 2012 (8,9)**.

Este mínimo descenso se debe a que en esta nueva edición de la encuesta se contabilizan no sólo las gestorías, sino toda la tipología de empresas que acude al SAC. Si sólo tuviéramos en cuenta a las *gestorías*, el grado de satisfacción media con el SAC es similar en 2012 y 2014 (8,9 y 8,8, respectivamente).



- Si atendemos al carácter de la visita al SAC, se puede observar que, en conjunto, **las empresas están más satisfechas con el servicio recibido en el SAC (8,1) que los particulares (7,6).**
- **El colectivo que muestra mayor nivel de satisfacción son las gestorías (8,8)** y el que “relativamente” obtiene un menor nivel de satisfacción son el resto de empresas o negocios (7,5).

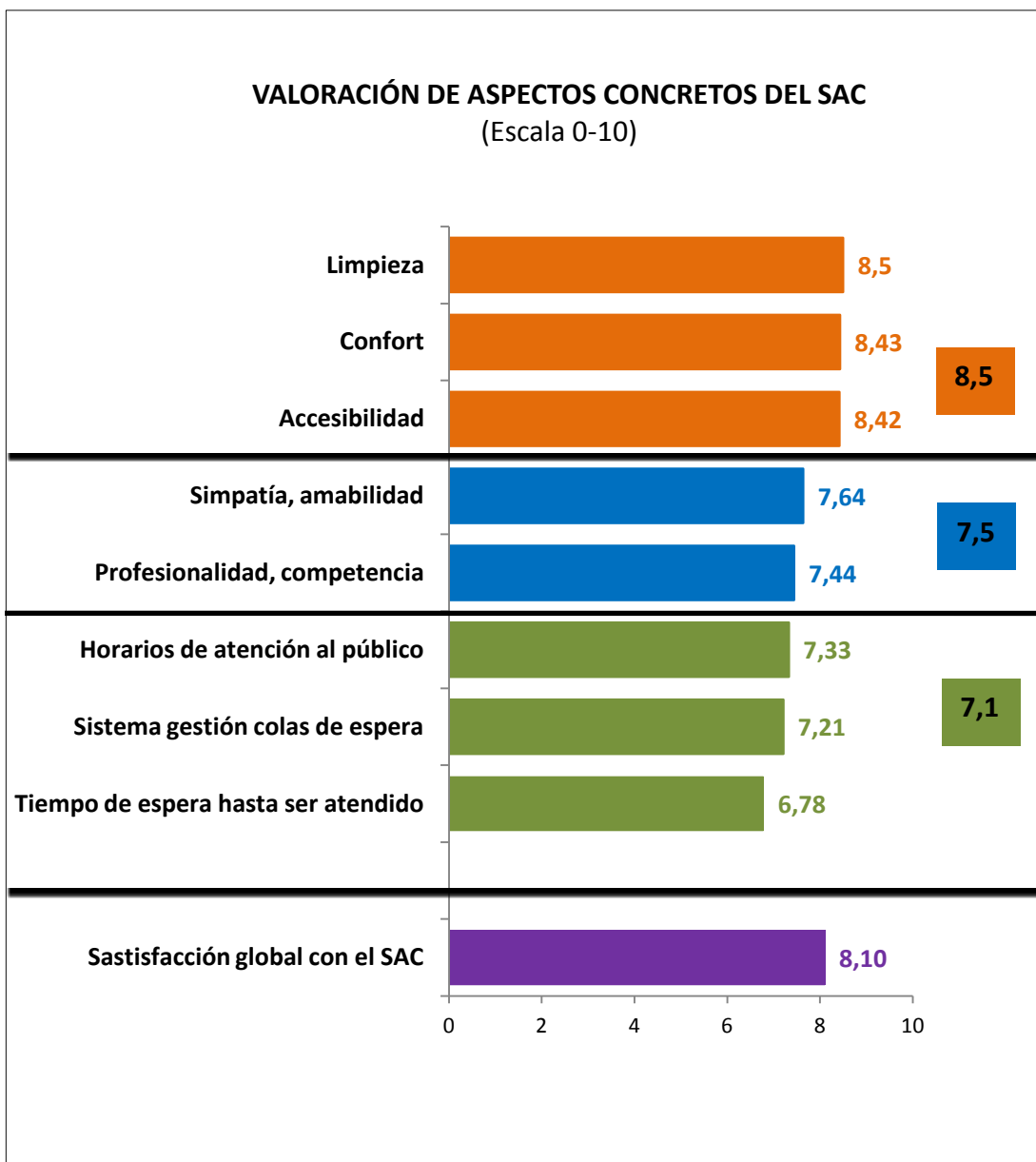


2.3. Razones que justifican la valoración

Todos los aspectos concretos relativos al SAC testados en la encuesta obtienen calificaciones positivas, **ocho de los nueve aspectos valorados obtienen una calificación media de 7 o más puntos.**

- El ámbito del SAC **mejor valorado** por las empresas son las **INSTALACIONES (8,5 puntos de media)**, haciendo mayor hincapié en su grado de “limpieza”, calificado con un **8,5.**

- El segundo ámbito mejor valorado es el **PERSONAL** que atiende en el SAC (**7,5 puntos de media**), valorando especialmente su **“simpatía, amabilidad” (7,64)**.
- El ámbito que “relativamente” obtiene una valoración ligeramente más baja es la **ORGANIZACIÓN**, que alcanza una puntuación media de **7,1**. El único aspecto relativo a esta dimensión que es valorado con una puntuación por debajo del notable es el **“tiempo de espera hasta ser atendido” (6,78)**.



2.4. Perfil del grado de satisfacción

Atendiendo al carácter de la visita al SAC podemos encontrar algunas diferencias relevantes:

- Las **gestorías** son el colectivo que **mejor valora todos los aspectos** testados en el SAC, **con excepción de la “profesionalidad, competencia” del personal**, que por el contrario, son los usuarios que vienen por asuntos particulares los que mejor opinión tienen.
- En general, **los particulares están más satisfechos** con los aspectos testados en el SAC **que los usuarios que vienen en representación de una empresa**, ya sea como propietarios o como empleados. El ámbito diferencial de **este menor nivel de satisfacción** es la **organización del SAC**, puntuando todos los aspectos valorados con poco más de un *aprobado*.

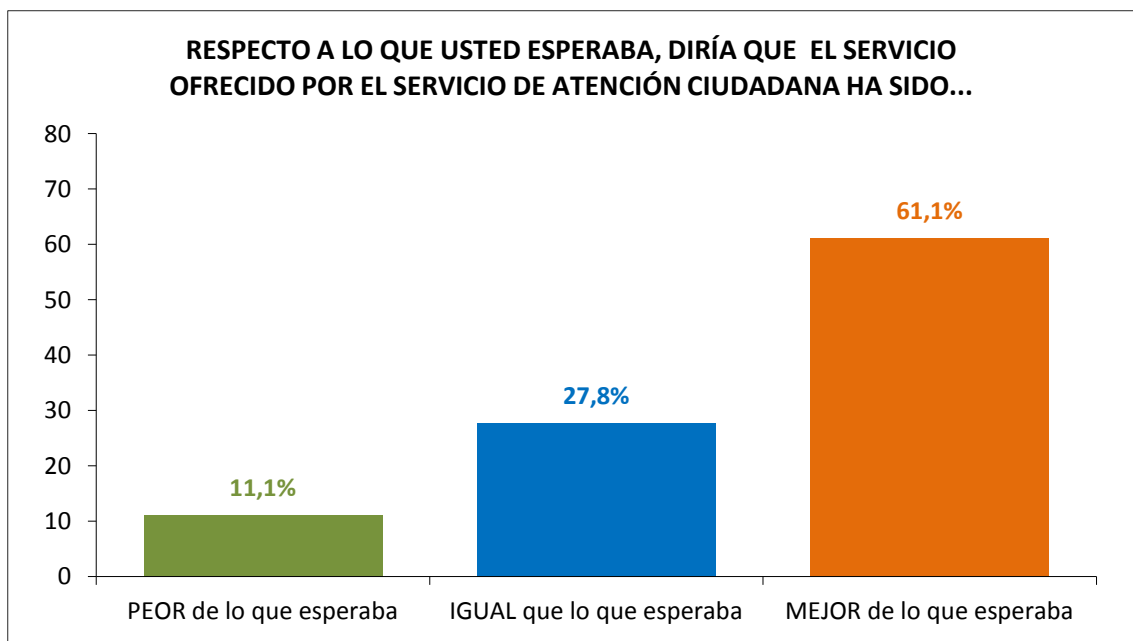
Usuarios/as <u>MÁS SATISFECHOS</u> con la gestión realizada: ✓ Gestorías	Usuarios/as <u>MENOS SATISFECHOS</u> con la gestión realizada: ✓ Empresas
<u>ASPECTOS MEJORABLES:</u> ✓ Personal: *Simpatía, amabilidad *Profesionalidad, competencia ✓ Organización: *Tiempo de espera	<u>ASPECTOS MEJORABLES:</u> ✓ Organización: *Horarios de atención *Tiempo de espera *Sistema gestión colas espera ✓ Personal: *Simpatía, amabilidad

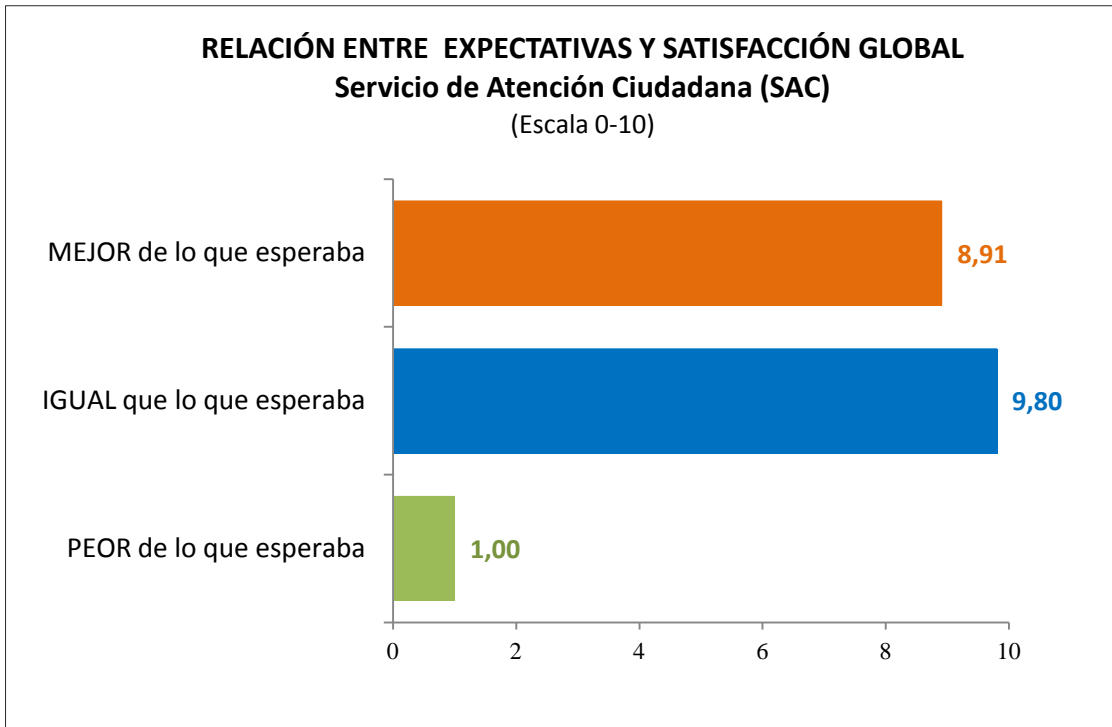
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC), SEGÚN CARÁCTER DE LA VISITA			
	GESTORÍAS	EMPRESAS	Particular
INSTALACIONES			
Limpeza	8,82	8,23	8,12
Accesibilidad	9,18	7,77	8,15
Confort	8,73	8,17	7,69
PERSONAL			
Simpatía, amabilidad	7,88	7,45	7,77
Profesionalidad, competencia	7,38	7,50	7,85
ORGANIZACIÓN			
Horarios de atención	8,73	5,14	7,00
Sistema gestión colas espera	8,64	5,25	7,52
Tiempo de espera	7,82	5,14	6,28
GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL	8,8	7,5	7,6

3. Expectativas

3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- Para el **61,1% de las empresas**, la gestión realizada en el SAC ha sido **mejor de lo que esperaban**. Esta superación de la expectativa inicial se refleja en el **8,91** con que valoran su grado de satisfacción con el servicio recibido.
- Un 27,8% de las empresas se han encontrado con un servicio al **nivel de lo que esperaban**. La expectativa es muy elevada, puesto que el grado de satisfacción se puntúa con un **9,80** de media.
- Por el contrario, un 11,1% de las empresas han tenido una **experiencia peor de lo que esperaban**, lo cuál queda reflejado en el **1** de puntuación media con que califican el servicio.





FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de Empresas con el SAC. 2014* forma parte **de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SAC**, que se puso en funcionamiento a principios del año 2014 y tiene continuidad a lo largo del año 2015.

La recogida de datos correspondiente a este informe comenzó el 20 de enero de 2014 y se cerró el día 31 de diciembre de 2014, a través de la herramienta **Opinator**.

En total, han sido **44 empresas, comercios y profesionales** los que han autocumplimentado la encuesta de satisfacción, accediendo al cuestionario a través de diferentes medios: tableta instalada en las dependencias del SAC (edificio del Ayuntamiento y dependencias del SAC del distrito Centro), captura del código BIDI con otro dispositivo o entrando en una dirección de internet.

El **margen de error para datos globales**, sobre un media aproximada de 50 empresas visitantes del SAC, es de $\pm 5\%$ en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos $p=q=50$ y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%).

El **margen de error para el análisis de Gestorías**, sobre una muestra aproximada de 23 gestorías que visitan el SAC, es de $\pm 4,55\%$ en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos $p=q=50$ y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%).