

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 276
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE
EMPRESAS CON EL SERVICIO DE
ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)
(Herramienta *Opinator*)

Noviembre 2016



INDICE

INTRODUCCIÓN	5
1. LA VISITA DEL USUARIO	7
1.1. Perfil del entrevistado.....	7
1.2. Oficina del SAC en la que se ha realizado la gestión	7
1.3. Motivo de la visita.....	8
2. VALORACIONES GENERALES.....	9
2.1. Satisfacción global con el trámite realizado.....	9
2.2. Comparativa del grado de satisfacción global.....	10
2.3. Razones que justifican la valoración	11
2.4. Perfil del grado de satisfacción	13
3. EXPECTATIVAS	14
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado.....	14
FICHA TÉCNICA	16

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 ha tenido continuidad a lo largo de los años 2015 y 2016.

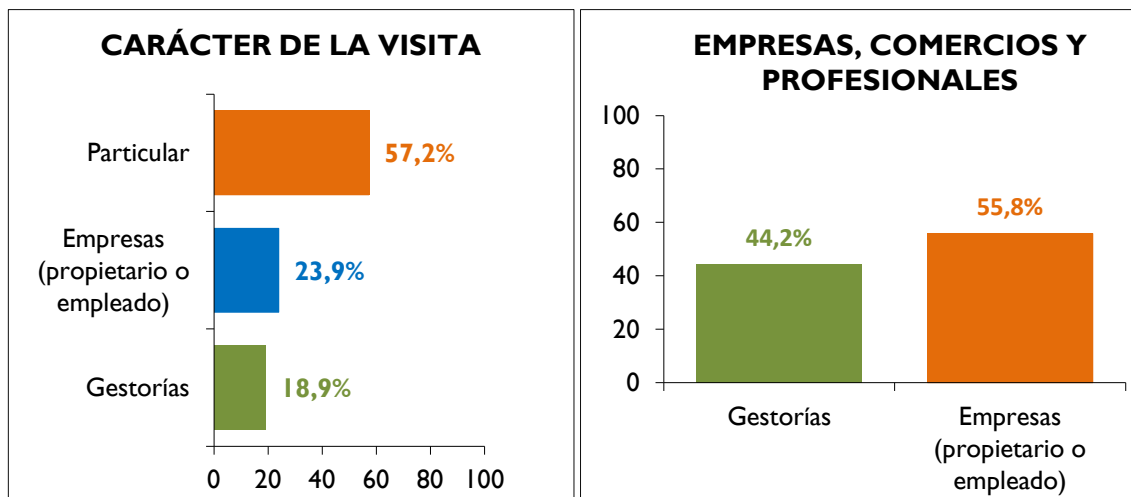
La herramienta a través de la cual se lleva a cabo el estudio es **Opinator**. Los usuario/as pueden autorrellenar la encuesta online a través de diversos medios: tableta instalada en las dependencias del SAC, capturando el código BIDI con otro dispositivo, entrando en una dirección de internet y/o a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

El cuestionario ha sido cumplimentado por **104 empresas, gestorías, comercios y profesionales autónomos**, que han visitado el SAC a lo largo del año 2016 por motivos profesionales. Lo cuál supone una representación significativa del grupo de empresas atendidas por el SAC.

I. LA VISITA DEL USUARIO

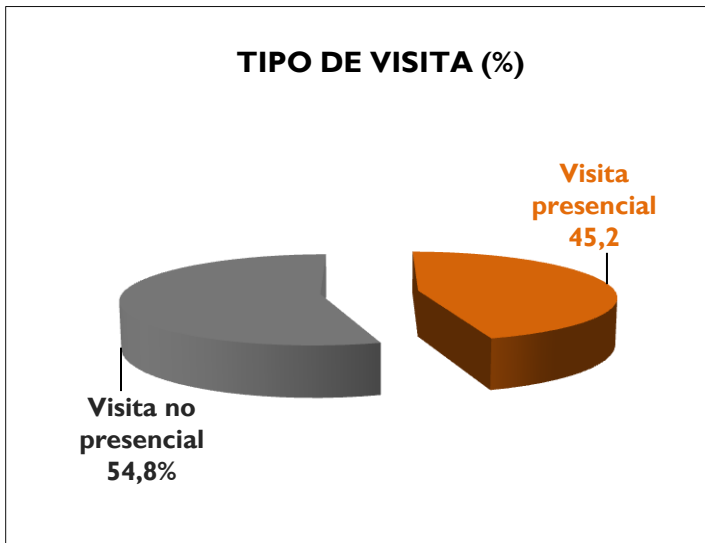
I.1. Perfil del entrevistado

- Más de la mitad de los usuarios/as y entrevistados del SAC son **particulares (57,2%)** es decir, vecinos/as que acuden al Servicio por asuntos propios. Mientras que un **42,8%** lo hace como **profesional**, esto es, en representación de alguna empresa o entidad, propia o ajena.
- Teniendo en cuenta solamente al colectivo de empresas (104 entrevistados), el **44,2%** son **gestorías** y el **55,8%** el resto de empresas.



I.2. Oficina del SAC en el que ha realizado la gestión

- El **55%** de las empresas han realizado su gestión de forma **no presencial** (online y/o telefónicamente) y el **45%** ha optado por la vía presencial.
- Las dependencias del SAC del **Ayuntamiento** son las que han recibido mayoritariamente a las empresas para realizar sus gestiones (**94%**).

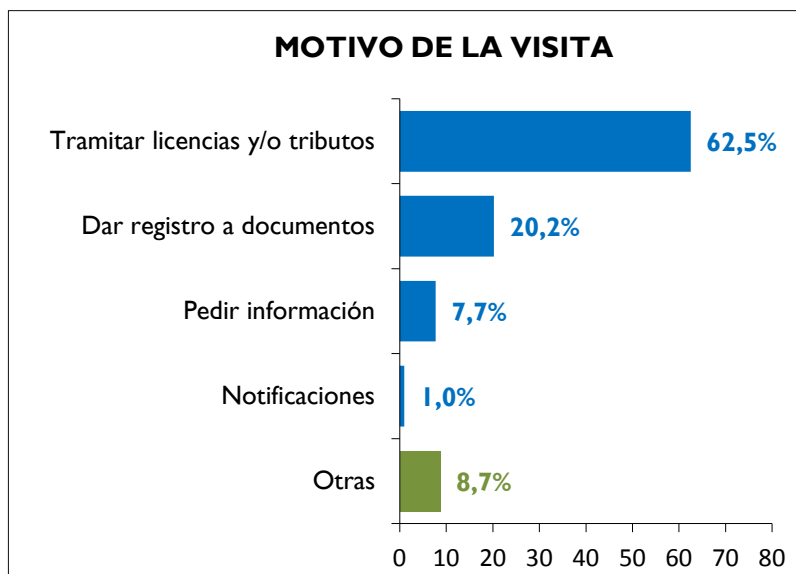


¿Qué oficina del SAC?

	%
Ayuntamiento	94
Distrito Urbanizaciones	4
Distrito Centro	2

I.3. Motivo de la visita

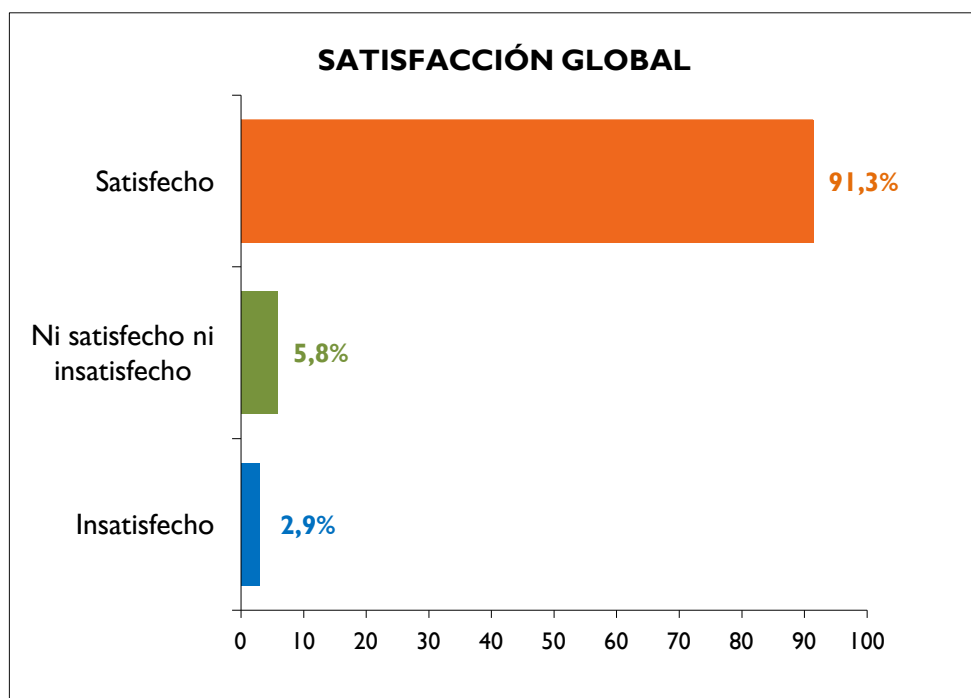
- El mayor número de visitas de las empresas al SAC están relacionadas con la **“Tramitación de licencias y/o tributos” (62,5%)** y con **“Dar registro a documentos” (20,2%)**.
- Con menor relevancia numérica también destacan: **“Pedir información” (7,7%)** y cuestiones relacionadas con alguna **“Notificación” (1%)**.



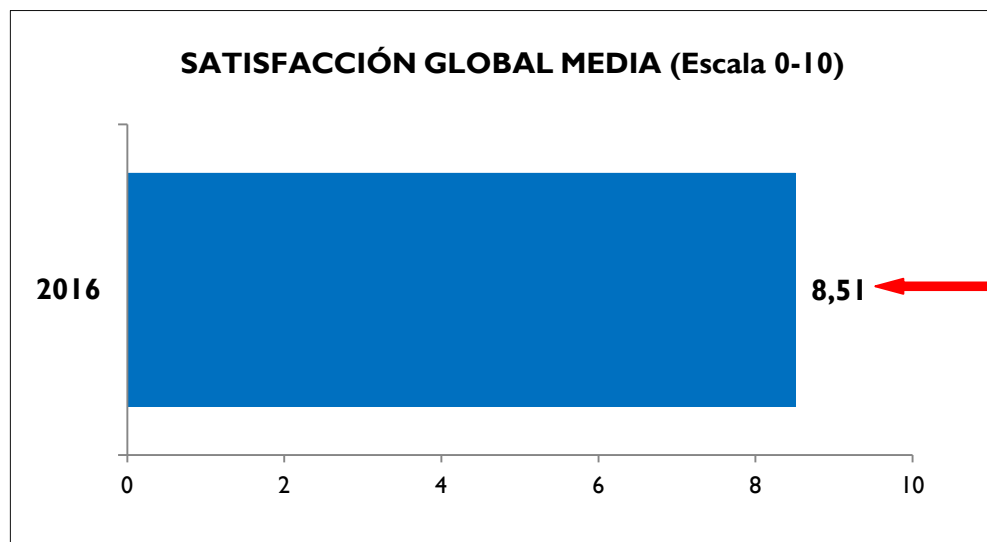
2. VALORACIONES GENERALES

2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **91,3%** de las empresas que acuden al **SAC** se muestran **satisfechas¹** con **este servicio municipal**. Un **5,8%** dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y tan sólo un **2,9%** se siente insatisfecho.
- La Calificación Global del Servicio en la escala 0-10 es de **8,51 puntos de media**, lo que viene a equivaler a un **notable alto** en la escala de satisfacción.

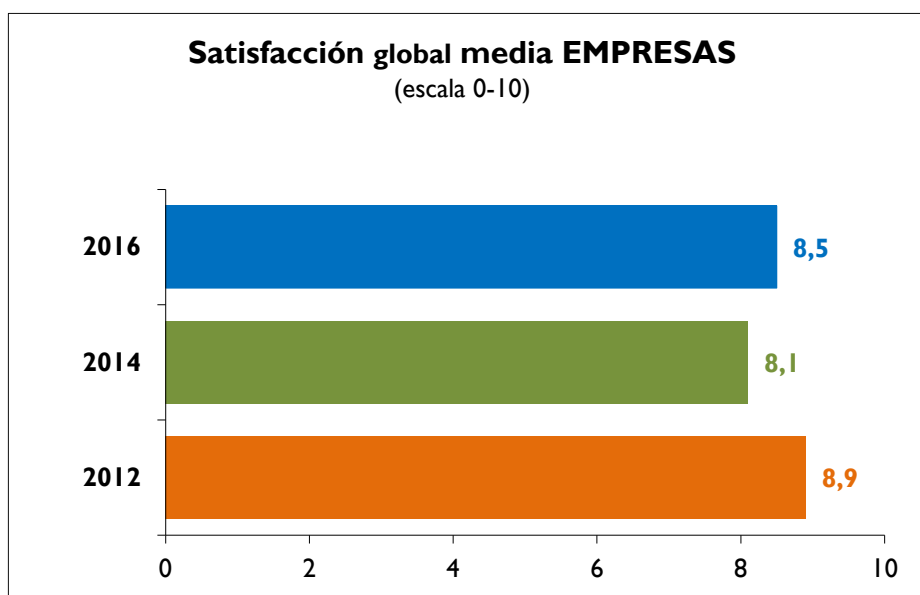


¹ La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

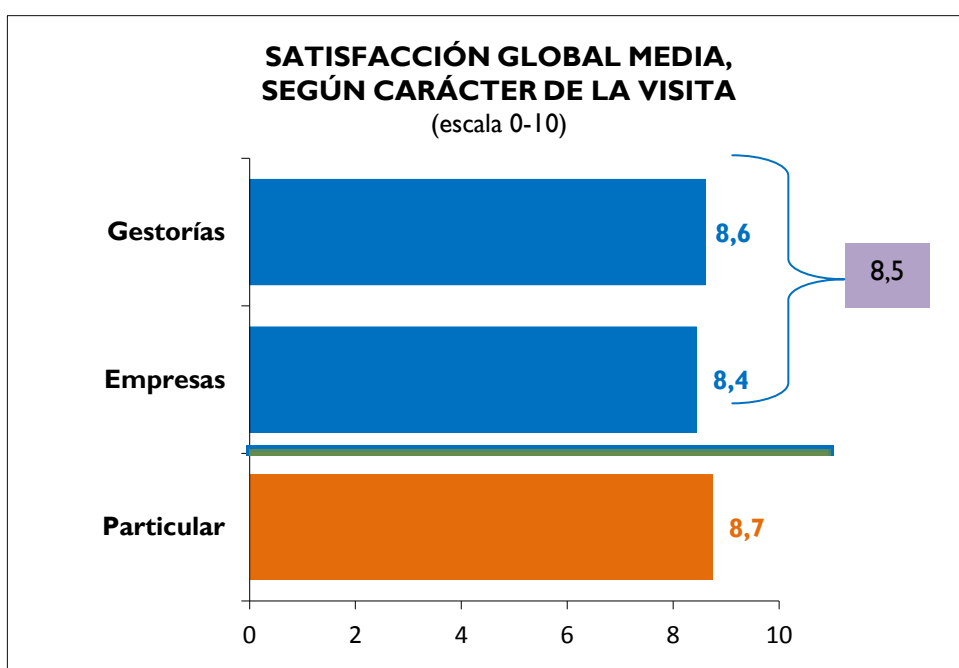


2.2. Comparativa del grado de satisfacción global

- La satisfacción global media de las empresas con el SAC es muy positiva (8,5), habiéndose **incrementado la puntuación** unas décimas con respecto a la alcanzada en 2014 (8,1), siguiendo ligeramente por debajo de la calificación de 2012 (8,9).



- Si atendemos al carácter de la visita al SAC, se puede observar que, apenas hay diferencias entre las empresas y los particulares en el grado de satisfacción con el servicio recibido (8,5 y 8,7, respectivamente).
- Dentro del colectivo empresas, tampoco se aprecian diferencias significativas, estando ligeramente por encima la valoración que hacen las **gestorías (8,6)** sobre la que hacen el resto de empresas o negocios (8,4).



2.3. Razones que justifican la valoración

Todos los aspectos relativos al SAC que se han testado en la encuesta obtienen valoraciones medias bastante positivas, **por encima del 8 y rebasando las puntuaciones alcanzadas hace dos años.**

- El ámbito del SAC mejor valorado por las empresas son las **INSTALACIONES (8,9)** puntos de media), haciendo mayor hincapié en su “**accesibilidad**” y “**limpieza**”, calificados con un 8,9 respectivamente.

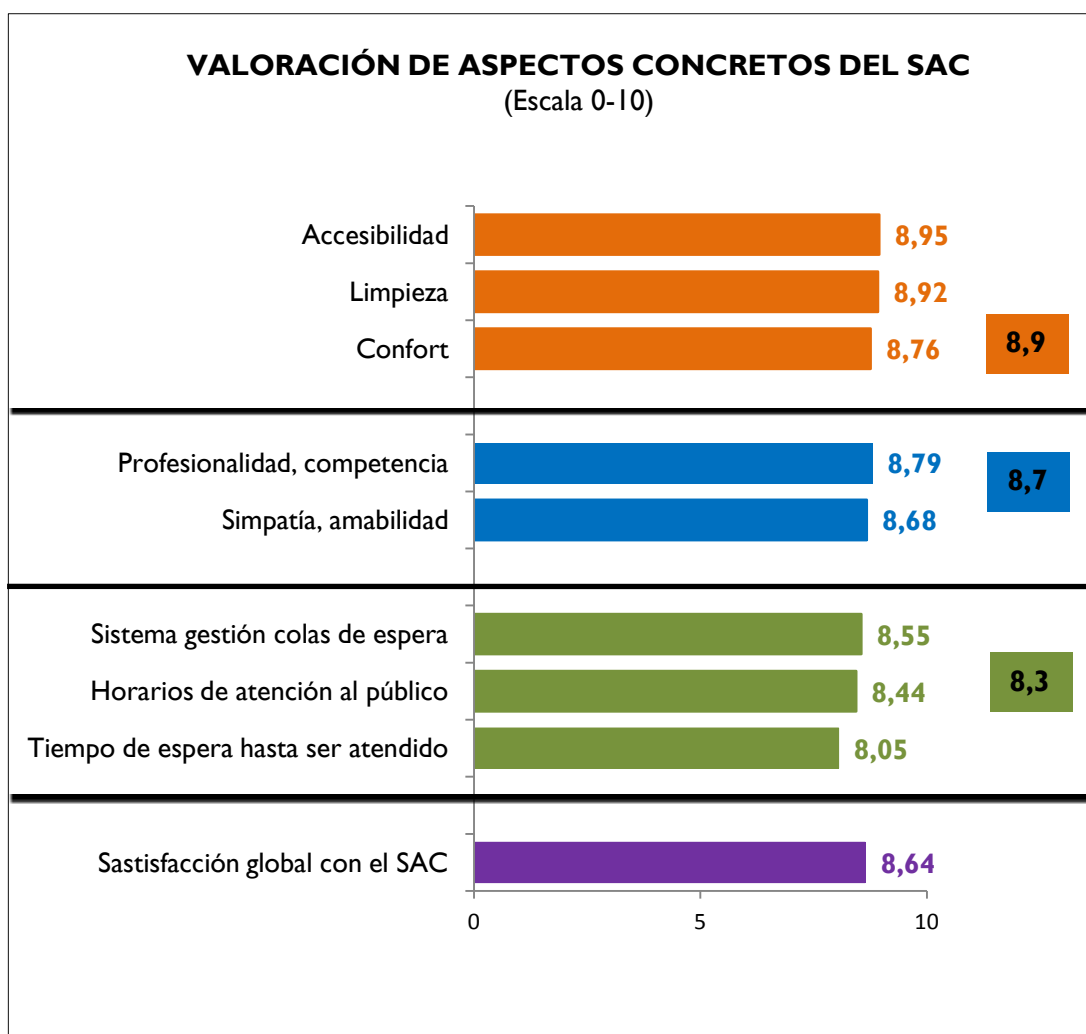
La puntuación media alcanzada en 2014 fue de 8,5.

- El segundo ámbito mejor valorado es el **PERSONAL** que atiende en el SAC (**8,7** puntos de media), valorando especialmente su “**profesionalidad, competencia**” (8,8).

Esta dimensión ha mejorado significativamente con respecto a 2014, en la que alcanzó una puntuación media de 7,5.

- El ámbito que “relativamente” obtiene una valoración ligeramente más baja es la **ORGANIZACIÓN**, que se puntúa con un **8,3**. El aspecto que resta calidad a esta dimensión es el “tiempo de espera hasta ser atendido”, pero aún así, es valorado con una puntuación media de 8, un punto por encima de la alcanzada en 2014 (6,8).

Junto con la dimensión de Personal, la Organización del SAC ha mejorado significativamente respecto a 2014, pasando de una valoración de 7,1 a 8,3 puntos de media.



2.4. Perfil del grado de satisfacción

Atendiendo al carácter de la visita al SAC podemos encontrar algunos aspectos de interés:

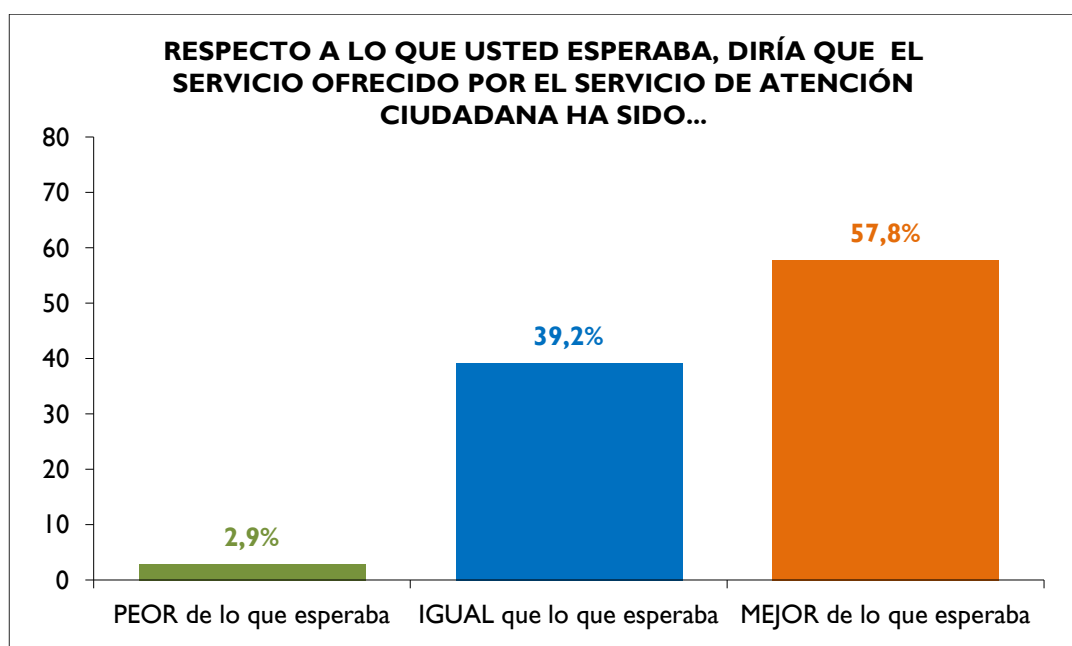
- Las empresas, en general, valoran ligeramente mejor todos los aspectos testados en el SAC que las gestorías, pero son estas últimas las que en conjunto se muestran más satisfechas (8,6 frente a 8,4).
- El único aspecto de los testados en el que se aprecia alguna pequeña diferencia entre gestorías y empresas es en los “horarios de atención”, que obtienen una valoración ligeramente más baja entre las gestorías (8,3 frente a 8,7).
- No se aprecian diferencias significativas entre las valoraciones que hacen los usuarios que vienen por asuntos particulares y entre los que vienen por asuntos profesionales.

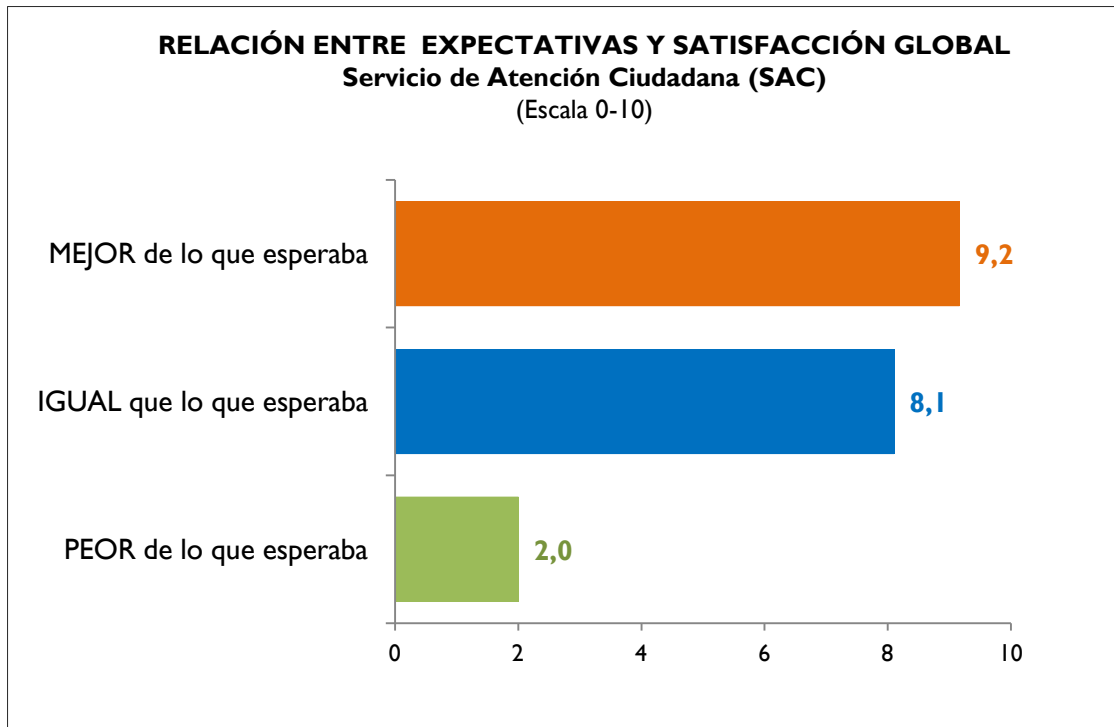
VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC), SEGÚN CARÁCTER DE LA VISITA			
	GESTORÍAS	EMPRESAS	Particular
INSTALACIONES			
Accesibilidad	8,9	9,0	8,9
Limpieza	8,8	9,0	8,9
Confort	8,7	8,7	8,8
PERSONAL			
Profesionalidad, competencia	8,5	8,5	9,0
Simpatía, amabilidad	8,5	8,4	8,9
ORGANIZACIÓN			
Sistema gestión colas espera	8,5	8,6	8,5
Horarios de atención	8,3	8,7	8,3
Tiempo de espera	8,0	8,0	8,1
GRADO SATISFACCIÓN GLOBAL	8,6	8,4	8,7

3. EXPECTATIVAS

3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- Para el 58% 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 9,2 con que valoran su grado de satisfacción con el servicio recibido.
- Un 39,2% 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 8,1 de media.
- Por el contrario, un 2,9% de las empresas han tenido una **experiencia peor de lo que esperaban**, lo cuál queda reflejado en el 2 de puntuación media con que califican el servicio.





FICHA TÉCNICA

El Estudio de Satisfacción de Empresas con el SAC. 2016 forma parte de la *Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SAC*, que se puso en funcionamiento a principios del año 2014 y ha tenido continuidad a lo largo de 2015 y 2016.

Los datos que se presentan en este informe corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 10 de noviembre de 2016, a través de la herramienta **Opinator**.

En total, han sido **104 empresas, gestorías, 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, entrando en una dirección de internet o a través de la recepción del cuestionario en su correo electrónico.

El **margen de error para datos globales**, sobre un media aproximada de 140 visitas de empresas al 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%).