

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 236**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
CON LA TRAMITACIÓN ONLINE DE LA  
TARJETA DE ALCOBENDAS**

**(herramienta Opinador)**

**Diciembre 2014**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**





# Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

## **INDICE**

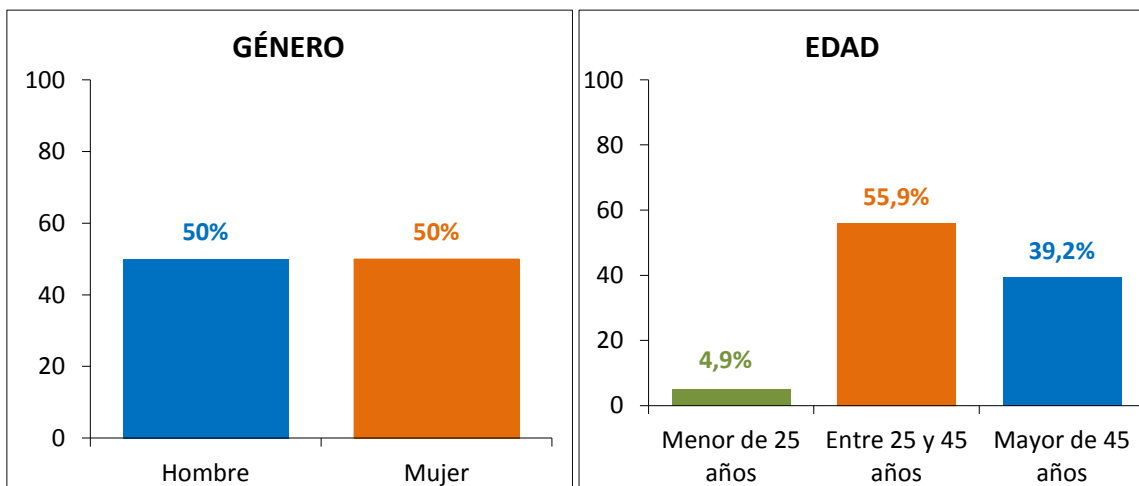
<b>1. PERFIL DEL USUARIO/A.....</b>	<b>1</b>
1.1. Perfil del entrevistado.....	1
1.2. Administración inclusiva .....	3
1.3. Tipo de acceso a la encuesta COMPROBAR.....	4
<b>2. VALORACIONES GENERALES.....</b>	<b>6</b>
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado .....	6
2.2. Razones que justifican la valoración.....	7
<b>3. EXPECTATIVAS.....</b>	<b>11</b>
3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado .....	11
<b>4. SUGERENCIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO (Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas) .....</b>	<b>15</b>

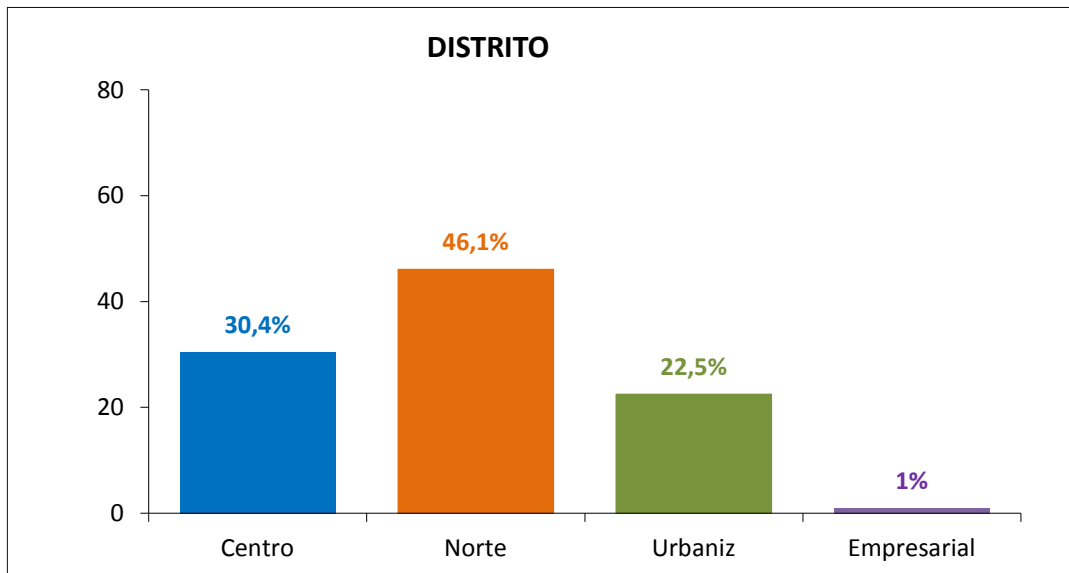
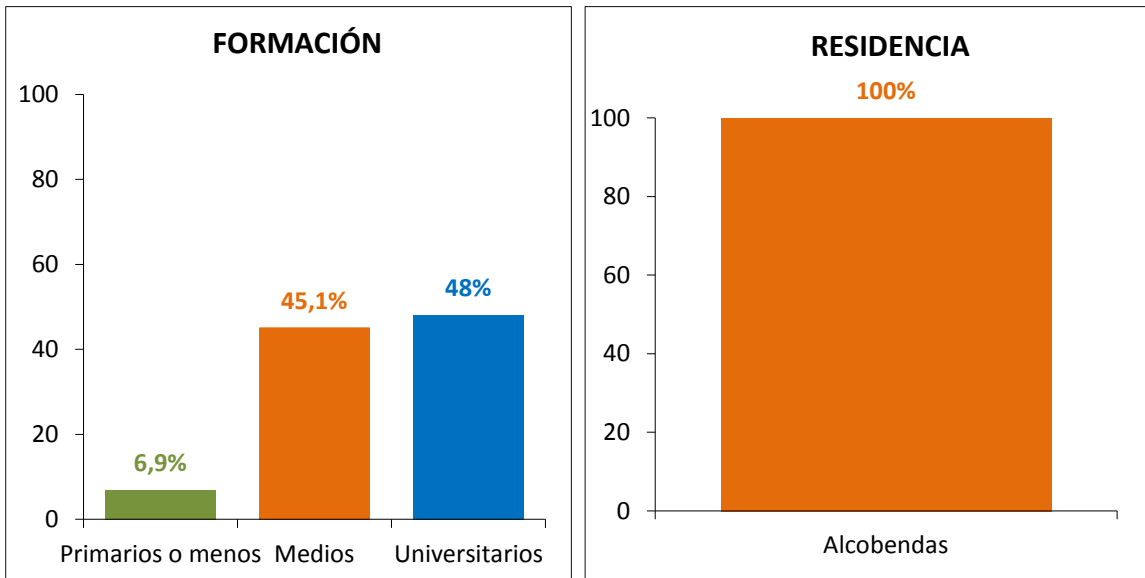


## 1. Perfil del usuario

### 1.1. Perfil del entrevistado

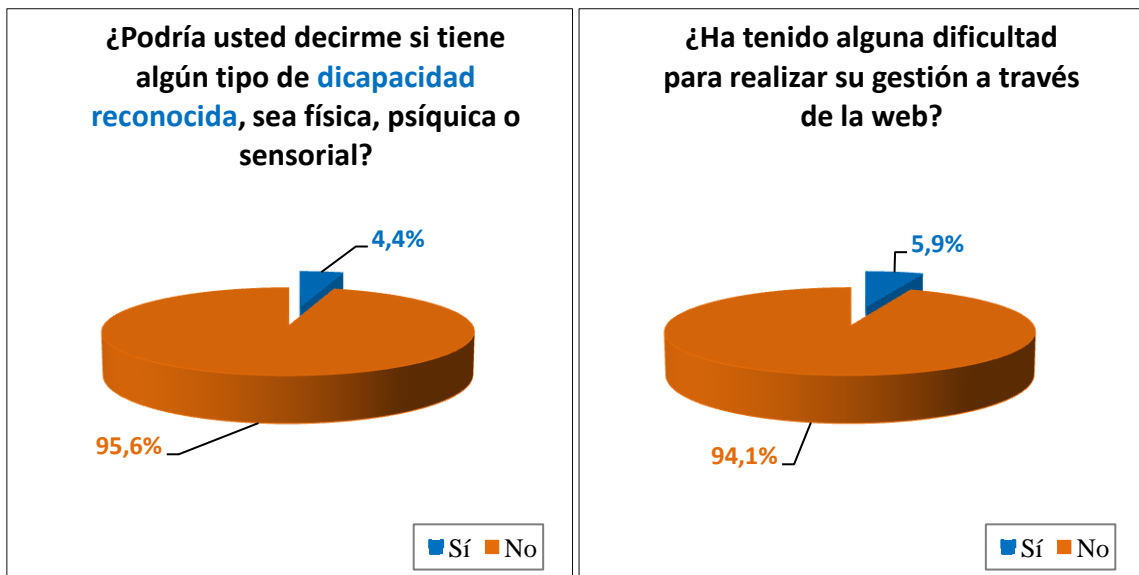
- El **perfil del entrevistado/a** más representativo en la solicitud online de la Tarjeta de Alcobendas responde a las siguientes características:
  - ✓ **Mujeres y hombres**
  - ✓ **Entre 25 y 45 años**
  - ✓ **Estudios Universitarios y Medios**
  - ✓ **Distrito Norte**



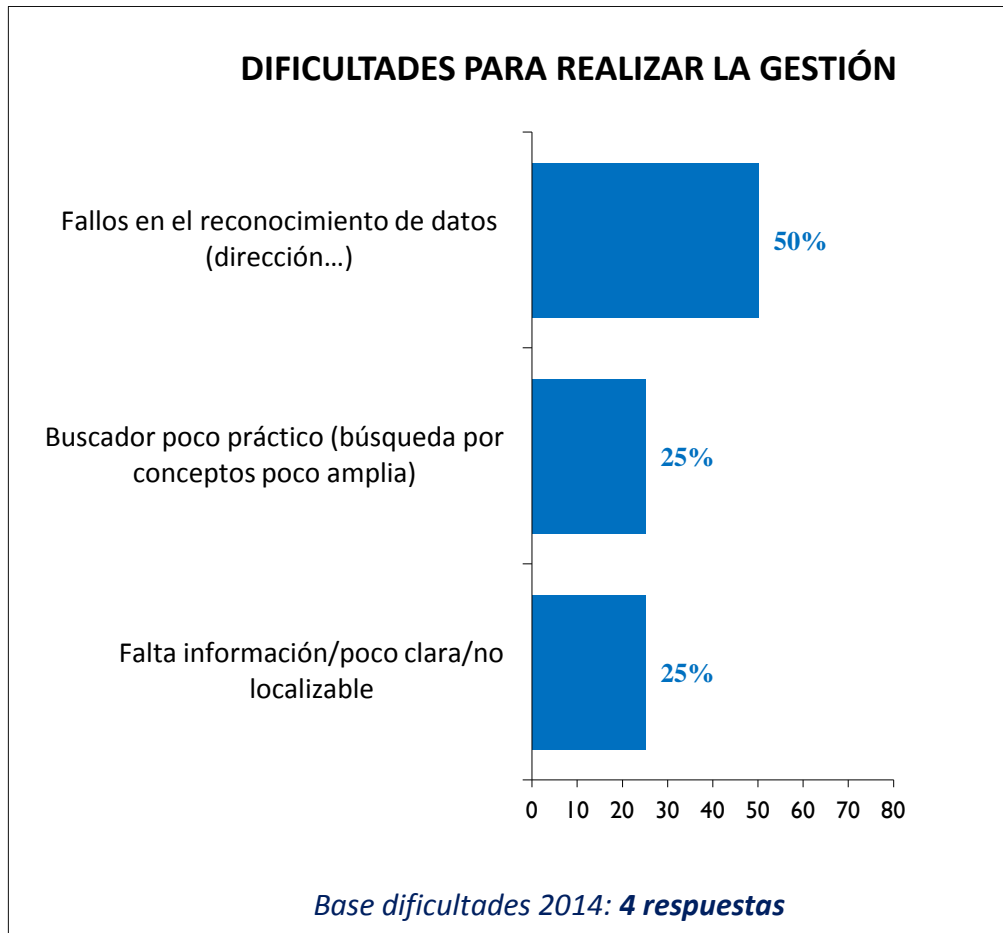


## 1.2. Administración inclusiva

- El **94,1%** de los usuarios/as no han tenido **ninguna dificultad** para realizar la gestión.
- Entre las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad (4,4%), el 100% dice no haber tenido ninguna dificultad para realizar la gestión a través de la web.



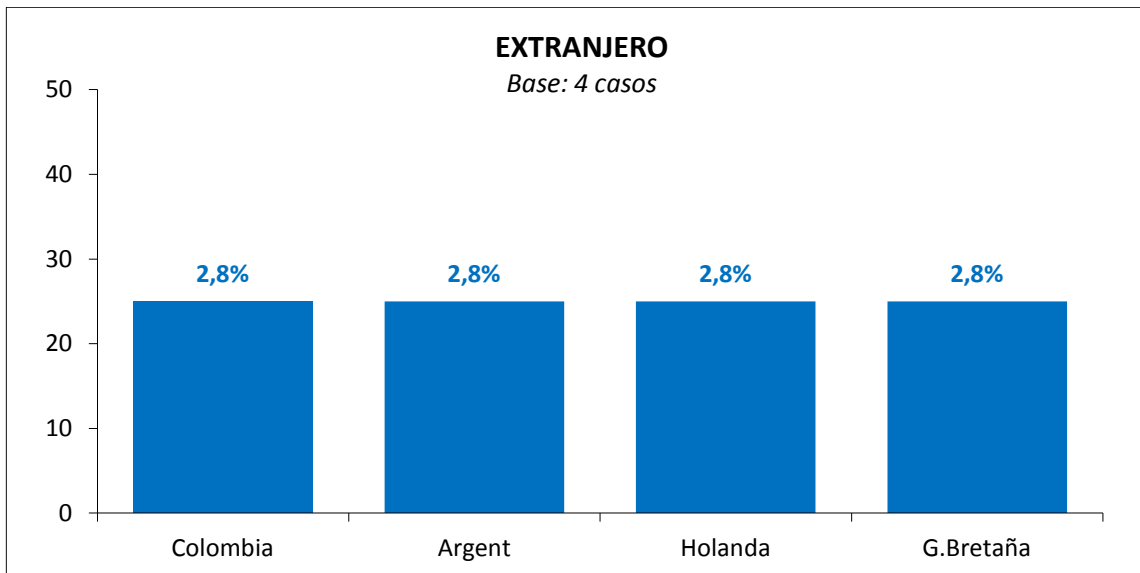
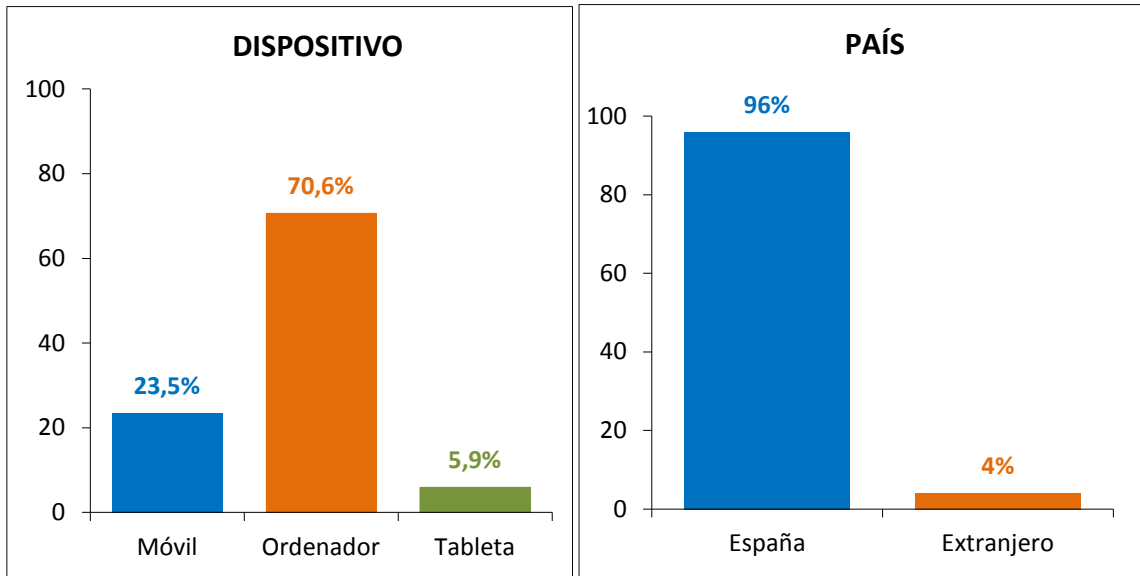
- Las **dificultades citadas** a la hora de realizar el trámite son:
  - ✓ Fallos en el reconocimiento de datos
  - ✓ Búsqueda por conceptos poco amplias
  - ✓ Dificultad para encontrar la información



### 1.3. Tipo de acceso a la encuesta

- **El dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido el ordenador (70,6%).** A través del móvil se han cumplimentado el 23,5% de los cuestionarios y a través de una tableta el 5,9%.
- La mayor parte de los usuarios/as han accedido al cuestionario desde España, pero **hay un 4% de usuarios/as que lo han hecho desde el extranjero** (Colombia, Argentina, Holanda y Gran Bretaña).



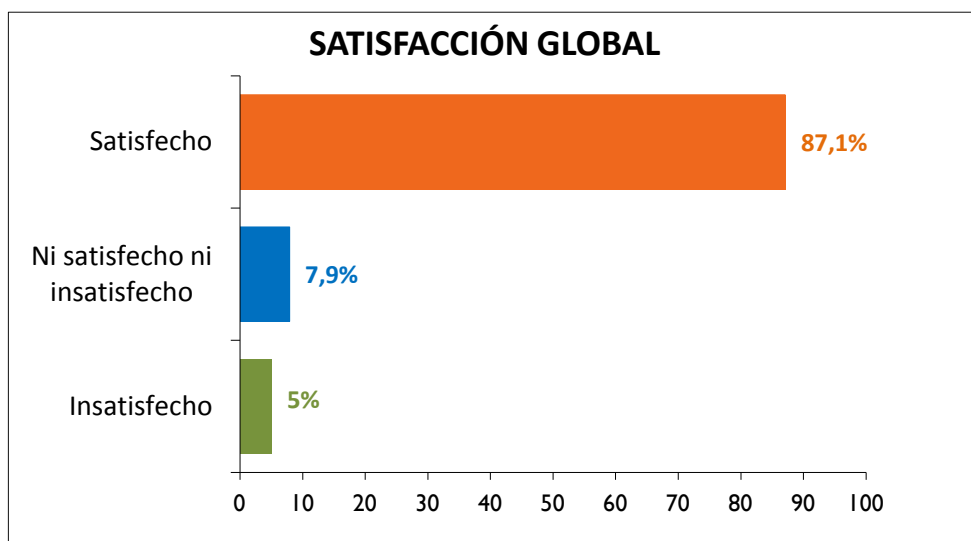


## 2. Valoraciones generales

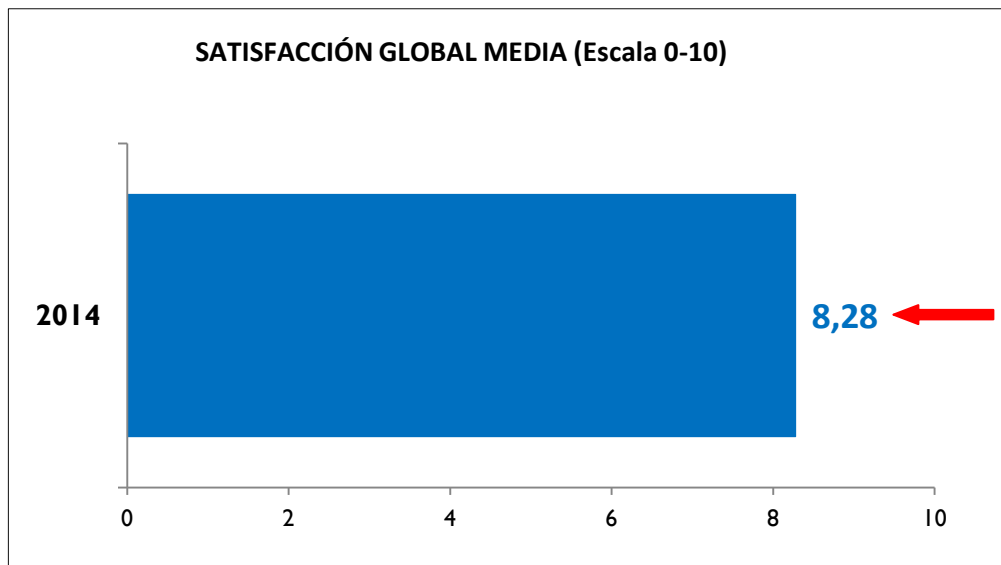
El cuestionario de “Satisfacción con la Tramitación online de la Tarjeta de Alcobendas” se puso en funcionamiento el 20 de enero de 2014 y ha sido **complimentado por 102 usuarios/as** que han recibido un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la gestión.

### 2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **87,1%** de los usuarios que han realizado este trámite se muestran **satisfechos<sup>1</sup> con la gestión**. Hay un 7,9% que dice no sentirse ni satisfecho ni insatisfecho y tan sólo un 5% dice estar satisfecho.
- Este alto nivel de satisfacción se refleja en el **8,28 de puntuación media** con que se califica la Satisfacción Global con la Tramitación Online de la Tarjeta de Alcobendas.



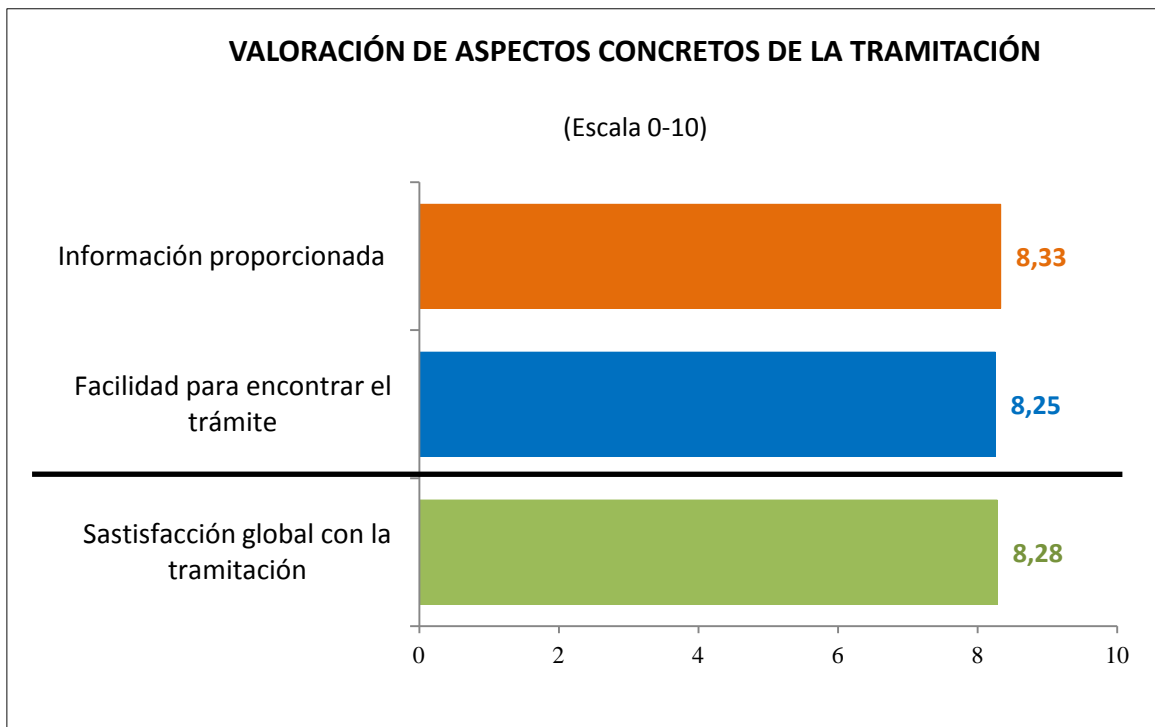
<sup>1</sup> La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.



## 2.2. Razones que justifican la valoración

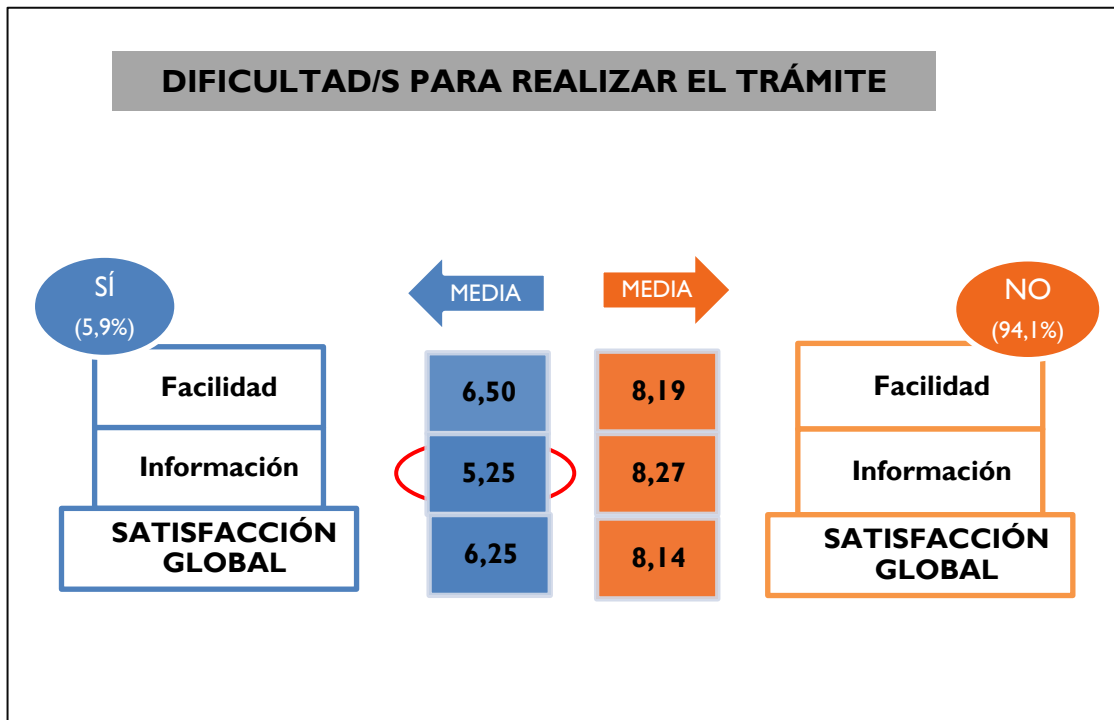
Las razones que justifican esta buena valoración son tres principalmente:

- En primer lugar, la **“información proporcionada”** para realizar el trámite, calificada con un **8,33 de media**.
- En segundo lugar, la **“facilidad para encontrar el trámite”** deseado, cuya valoración media es de un **8,25**.
- En tercer lugar, habría que añadir que **el 94,1% de los usuarios no han tenido ninguna dificultad para realizar la tramitación**.



**La única variable que tiene cierta 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 el trámite o gestión **otorgan calificaciones más bajas** a todos los aspectos relacionados con la gestión: puntúan con un 5,25, la “información proporcionada” y con un 6,5 la “facilidad para encontrar el trámite”. Aún en este caso, la valoración de la “satisfacción global con el trámite realizado” se califica con un **6,25 de media**.
- **Los usuarios/as que no han tenido ningún problema** al realizar el trámite **otorgan puntuaciones por encima del 8**: “información proporcionada para realizar el trámite” (8,27), “facilidad para encontrar el trámite” (8,19), y “satisfacción global con el trámite realizado” (8,14).



**\*Nota:** El número de entrevistados/as que representa la categoría de respuesta “Sí, he tenido dificultad para realizar el trámite” es pequeño, con lo cuál hay que tomar estos datos como meramente orientativos.

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

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

- ✓ **Mujer**
- ✓ **Entre 25 y 45 años**
- ✓ **Estudios primar o menos**
- ✓ **Distrito Empresarial y distrito Urbanizaciones**

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

- ✓ **Hombre**
- ✓ **Menor de 25 años**
- ✓ **Estudios medios**
- ✓ **Distrito Norte**

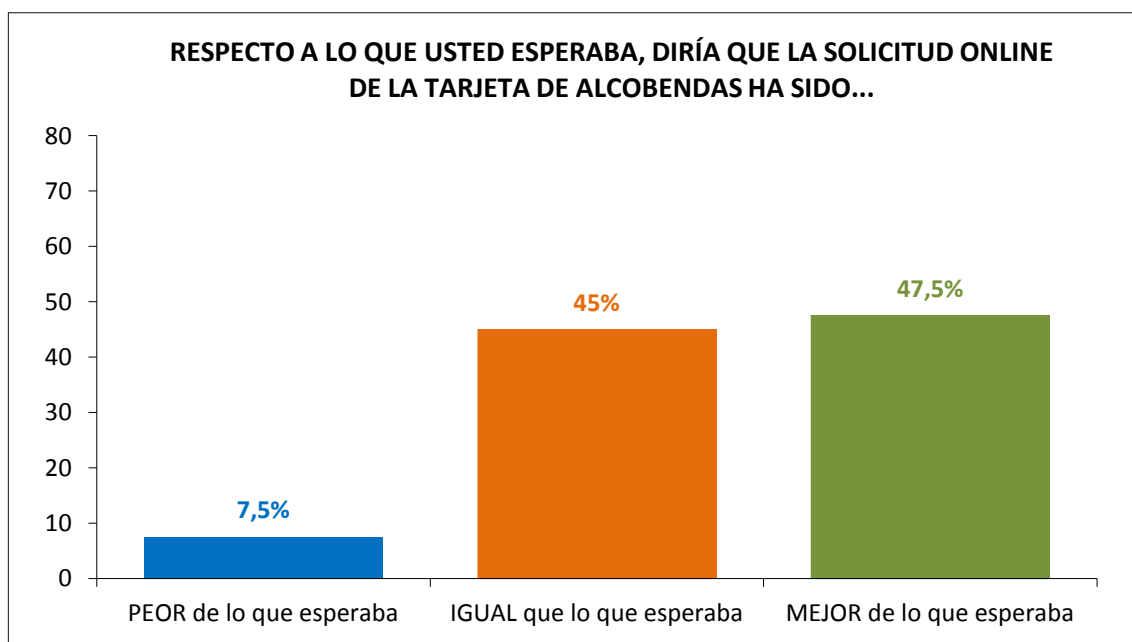
VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA SOLICITUD ONLINE DE LA TARJETA DE ALCOBENDAS			
VARIABLES	Fácil de encontrar	Información proporcionada	Satisfacción Global
<b>SEXO</b>			
Hombre	8,12	8,32	<b>8,06</b>
Mujer	8,37	8,33	<b>8,49</b>
<b>EDAD</b>			
Menor de 25 años*	7,40	7,20	<b>6,40</b>
Entre 25 y 45 años	8,54	8,57	<b>8,40</b>
Mayor de 45 años	7,95	8,12	<b>8,36</b>
<b>FORMACIÓN</b>			
Estudios primarios o menos*	9,43	9,14	<b>9,43</b>
Estudios medios	8,04	8,17	<b>8,07</b>
Estudios universitarios	8,27	8,35	<b>8,31</b>
<b>DISTRITO</b>			
Centro	8,00	8,00	<b>8,17</b>
Norte	8,36	8,43	<b>8,09</b>
Urbanizaciones	8,43	8,52	<b>8,74</b>
Empresarial*	6,00	9,00	<b>10,0</b>

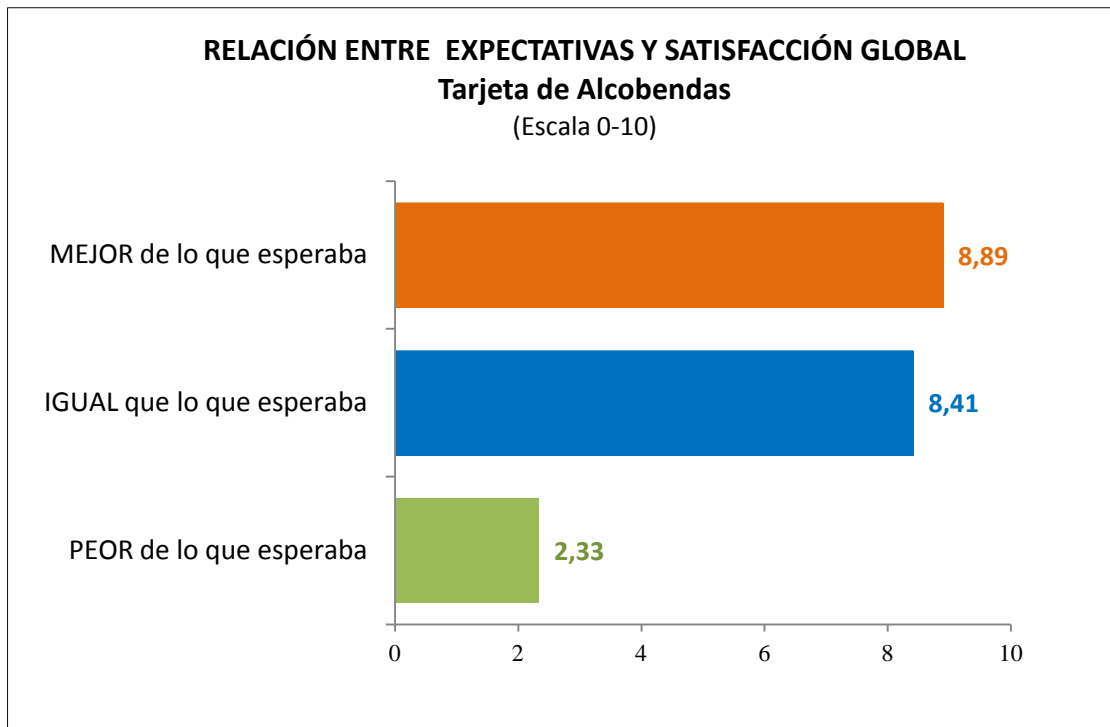
\*Nota: El número de entrevistados/as que representa estas categorías es demasiado pequeño como para considerar el dato representativo.

## 3. Expectativas

### 3.1. Valoración del servicio respecto a lo esperado

- Para el **47,5% de los usuarios/as**, la solicitud online de la Tarjeta de Alcobendas ha resultado **mejor de lo que esperaban**. Esta superación de la expectativa inicial se refleja en el **8,89** con que valoran su grado de satisfacción con la gestión realizada.
- Un porcentaje similar de usuarios/s, **el 45%**, consideran que la solicitud online de la Tarjeta de Alcobendas está al **nivel de lo que esperaban**. La expectativa es alta, puesto que el grado de satisfacción con el trámite realizado es calificado por estos usuarios/as con un **8,41** de media.
- Son muy pocos los usuarios/as que han tenido una **experiencia peor de lo que esperaban (7,5%)**, pero esta insatisfacción se refleja en la calificación que otorgan al servicio, un **2,33 de media**.







## 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 recoge, agrupadas por categorías, las **doce sugerencias** aportadas por los usuarios/as en relación a este trámite<sup>2</sup>, siendo la más citada la **Obtención conjunta del duplicado de la Tarjeta de Alcobendas y de la clave de acceso**.

SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA SOLICITUD ONLINE DE LA TARJETA DE ALCOBENDAS
<b>Clave de acceso:</b>
✓ <b>Solicitud conjunta tanto de duplicado de tarjeta como de clave de acceso</b>
✓ Recuperar la clave de la Tarjeta instantáneamente
✓ La clave de acceso de la Tarjeta se facilite vía web para los que han obtenido la Tarjeta como Tarjeta Transporte
✓ Que la solicitud de duplicado de la Tarjeta incorpore las claves
✓ Posibilidad de entrar con el D.N.I. y la contraseña que facilitan en comisaría
<b>Modificación datos personales (datos bancarios, domicilio)</b>

<sup>2</sup> Las sugerencias o propuestas de mejora citadas en relación a otros trámites o servicios del Ayuntamiento, aparecen recogidas en el informe general de *Satisfacción de Usuarios con las Gestiones Online 2014*.

## FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de usuarios con la tramitación online de la Tarjeta de Alcobendas*. 2014, se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 20 de enero de 2014 y el 2 de diciembre 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 **102 usuarios/as** han cumplimentado el cuestionario.

El volumen de entrevistados que componen la muestra en este momento es demasiado pequeño para que los resultados se puedan considerar representativos del conjunto de solicitantes de la Tarjeta de Alcobendas de forma electrónica. Por tanto, **los resultados hay que considerarlos tan sólo orientativos**.

Puesto que la encuesta tiene una continuidad en el año 2015, a finales del próximo año se podrá contar con un volumen suficiente de entrevistados (2014+2015), cuyas valoraciones podrán considerarse significativas estadísticamente.

## 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

Cuando introduje mi calle, al principio no reconocía la misma. Esto era debido a que el sistema no era capaz de reconocer la palabra "avenida" y dí "avda". Una incomodidad pequeña en mi caso, pero que en alguien menos familiarizado con estos trámites puede resultar bastante incómoda.

LAS BÚSQUEDAS POR CONCEPTOS SON POCO AMPLIAS

me ha costado encontrar la sección que quería

mi dirección no esta bien registrada. Mi calle se llama: Paseo de los Parques, y ustedes solo reconocen Paseo Parques. Si no se escribe correctamente la dirección, la pagina web se bloquea y hay que cerrar por completo el navegador, y volver a empezar. en fin, un desastre!

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

cambio de domiciliación de datos de domiciliación bancaria

creo que para la gente joven cualquier tema. para las personas de cierta edad espero sigan los servicios convencionales..

he solicitado el duplicado de mi tarjeta, tambien vendrán las claves?

La clave de acceso de la tarjeta de alcobendas que sea por via web, para los que hemos obtenido la tarjeta como tarjeta transporte y no tenemos clave.

la posibilita de entrar con el dni, y la contraseña que te dan en comisaría, que hasta la fecha no se para que sirve!

me gustaria que fuera posible recibir mi clave de la tarjeta en el propio correo electronico

poder cambiar los datos de domicilio

**Continuación:**

Quisiera domiciliar impuestos

recepción de notificaciones oficiales online y recordatorio de pago de impuestos. y en mi caso, que es una casa nueva, no he podido pagar los IBI que me.llegan retrasados online. tengo que ir en persona a la oficina de atención y pedirme día libre

Recuperar la clave de la tarjeta instantáneamente

Solicitud conjunta tanto de duplicado de tarjeta como de clave de acceso

Todo lo que necesito ya está en la web