

Observatorio de la ciudad

SDE N° 201
INFORME EVALUACIÓN DEL SAC
ENTRE LOS SERVICIOS
MUNICIPALES
Marzo 2013



Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales





INDICE

INTRODUCCIÓN	2
1. VALORACIÓN DE LAS DIFERENTES FUNCIONES DEL SAC	3
2. VALORACIÓN DEL SAC COMO REGISTRO GENERAL	4
3. VALORACIÓN DEL SAC COMO OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA.....	6
4. VALORACIÓN DE LAS FICHAS INFORMATIVAS DEL PORTAL DEL SAC	8
5. OTRAS SUGERENCIAS DE MEJORA	10
FICHA TÉCNICA	11

INTRODUCCIÓN

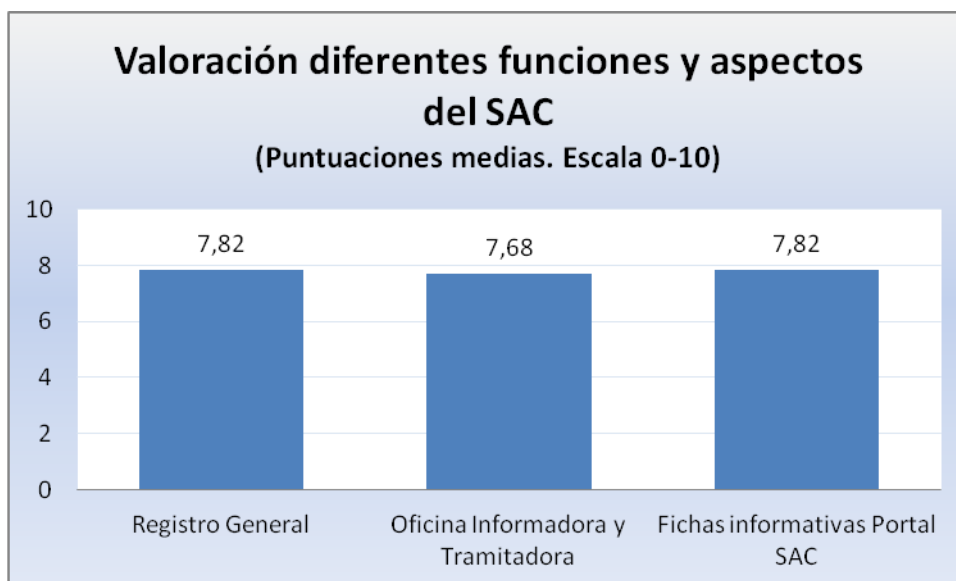
El siguiente informe corresponde a los resultados de la encuesta realizada entre los diferentes servicios municipales para evaluar el grado de satisfacción de los “clientes internos” del SAC en relación con diferentes aspectos del servicio, entre los que se han destacado de forma diferenciada las funciones del SAC como Registro general y como Oficina informadora y tramitadora. En tercer lugar, se ha sometido también a la valoración de los servicios la información que se publica en las fichas informativas que aparecen en el Portal del SAC.

Respecto a estos tres aspectos, se ha solicitado a las áreas municipales que valorasen aplicando una escala de ordinal con valores comprendidos entre un mínimo de 0 y un máximo de 10 puntos. Además, se solicitan también valoraciones de carácter general o cualitativo a partir de preguntas abiertas para cada uno de los aspectos o dimensiones evaluadas y también, para el conjunto del servicio considerado globalmente.

Se han distribuido un total de 50 cuestionarios entre las diferentes áreas municipales usuarias del SAC y se han recibido un total de 31 cuestionarios cumplimentados. El periodo durante el que ha estado abierta la consulta ha sido de dos semanas: entre el 11 y el 22 de febrero de 2013.

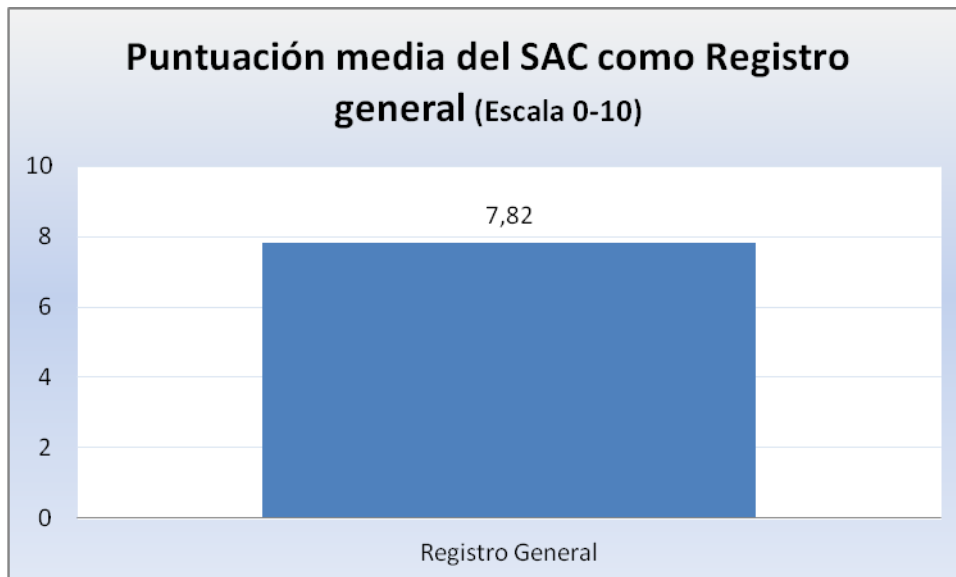
1. VALORACIÓN DE LAS DIFERENTES FUNCIONES DEL SAC

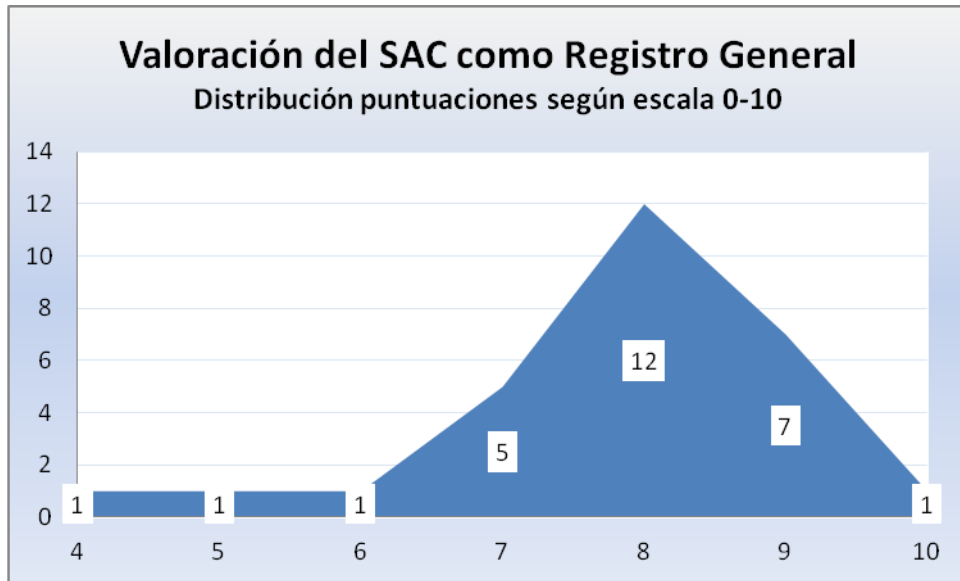
- Entre las diferentes funciones y aspectos del servicio, sometidos a valoración entre sus usuarios internos, destacan la función del SAC como Registro general, con una puntuación media de 7,82 puntos, y las fichas informativas del portal del SAC con idéntica puntuación.
- Algo menos valorada, comparativamente es la función del SAC como Oficina informadora y tramitadora, que obtiene una puntuación media de 7,68 puntos sobre un máximo de 10.
- En todo caso, las puntuaciones medias son elevadas en cualquier caso, aproximándose a los 8 puntos, que es la puntuación más frecuente, tanto para el SAC como Registro general como para el SAC como Oficina informadora y tramitadora.



2. VALORACIÓN DEL SAC COMO REGISTRO GENERAL

- La función de **Registro general** es una de las más valoradas del SAC, con una puntuación media de 7,82 y una moda o puntuación más frecuente de 8 puntos.
- Entre las **posibles líneas de mejora** que citan los servicios consultados a este respecto, destacan las cuestiones relativas a la **fiabilidad, rapidez y agilidad en las entradas y/o derivaciones de documentos y la posibilidad de utilizar herramientas de digitalización de documentos.**

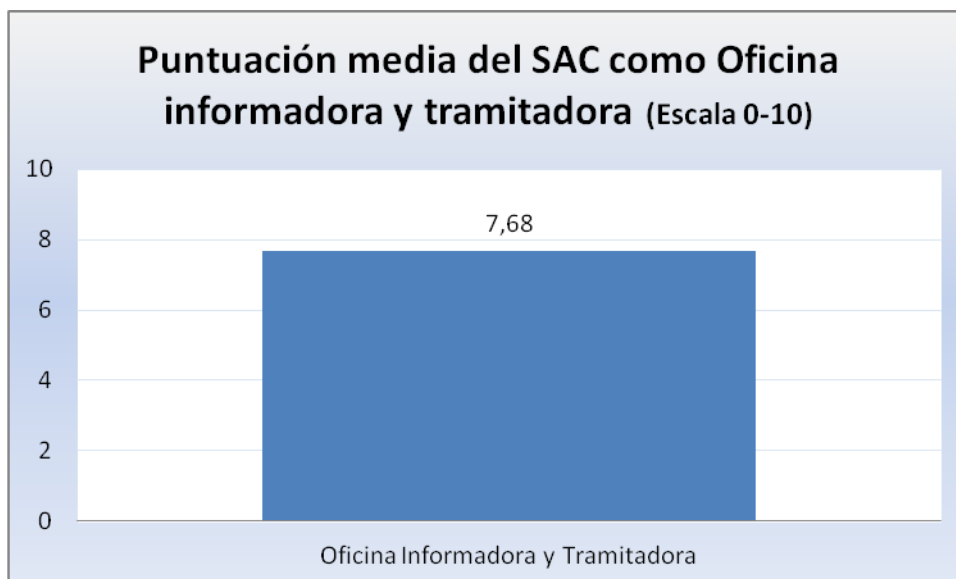


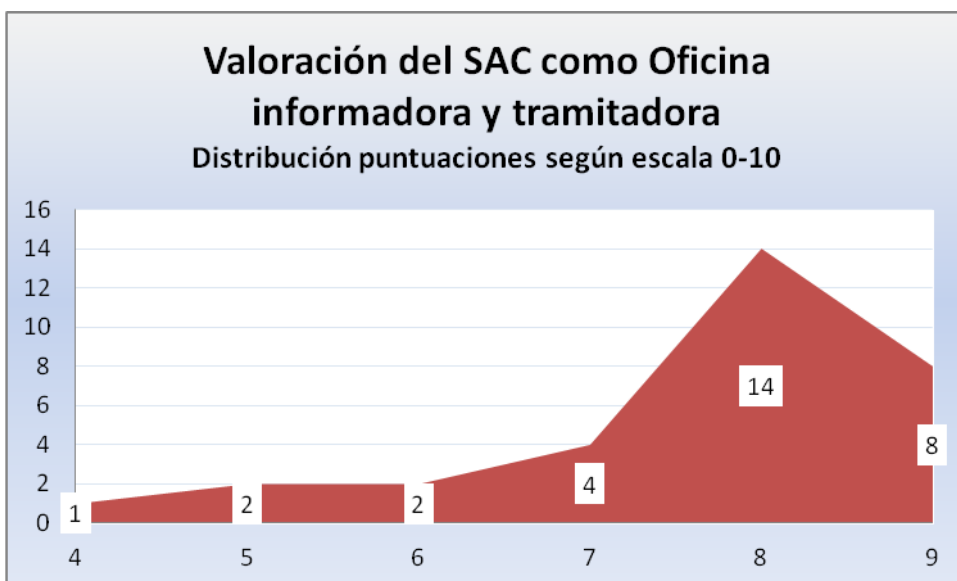


LÍNEAS DE MEJORA SUGERIDAS EN ESTE ÁMBITO			
		N	%
FIABILIDAD EN LAS DERIVACIONES, Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS	-En las relaciones de remisión se mencionan documentos que finalmente no se adjuntan. -Ante la duda de enviar un documento a uno u otro departamento, que consulten telefónicamente. -Deberían establecerse mecanismos que reduzcan el riesgo de extravío de documentos	3	50
RAPIDEZ/AGILIDAD EN LA REMISIÓN DE DOCUMENTOS	-Mayor rapidez en derivar las entradas a los departamentos. -Agilidad en los envíos desde Anabel Segura y Ayuntamiento antiguo.	2	33
DIGITALIZACIÓN	-Incorporar la digitalización	1	17
TOTAL SUGERENCIAS		6	100

3. VALORACIÓN DEL SAC COMO OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA

- Entre las tres funciones del SAC evaluadas, la de **Oficina informadora y tramitadora** es la que presenta una puntuación media comparativamente más baja (7,68), si bien la mayoría de los usuarios internos valoran esta faceta del servicio con 8 o más puntos.
- Entre las sugerencias formuladas para mejorar el servicio a este respecto, destaca la necesidad de **incrementar los niveles de información del personal del SAC respecto al alcance de las competencias de las diferentes áreas municipales**, con objeto de proporcionar una información más ajustada. Se señala también la necesidad de **evitar algunos errores de tramitación**, especialmente en lo relativo al caso de los impagos y las inscripciones.
- Finalmente, el establecimiento de **mecanismos de comunicación más intensos y fluidos entre el SAC y el resto de las áreas municipales** y el incremento de la agilidad y flexibilidad para incorporar nuevos procedimientos y tramitaciones, son otros de los aspectos a mejorar.

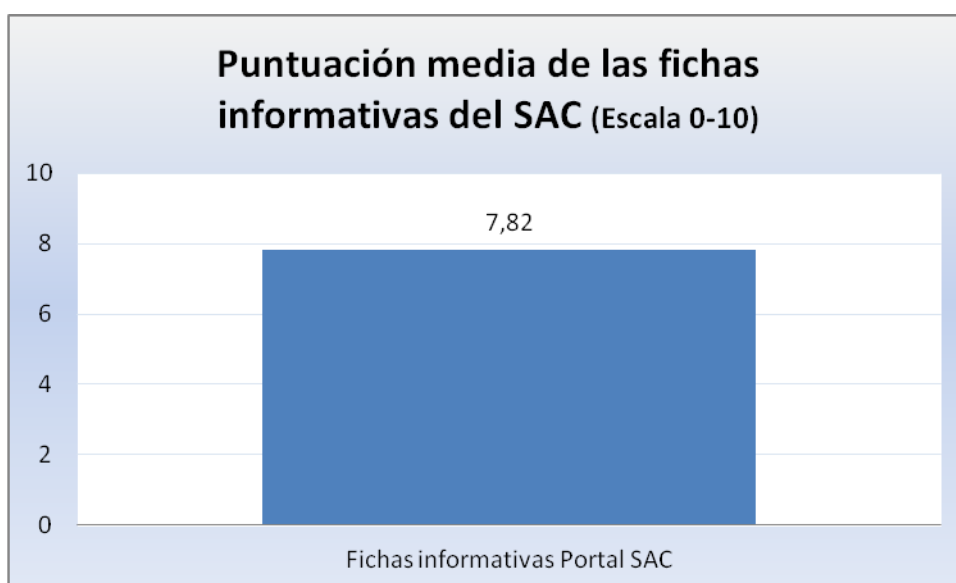


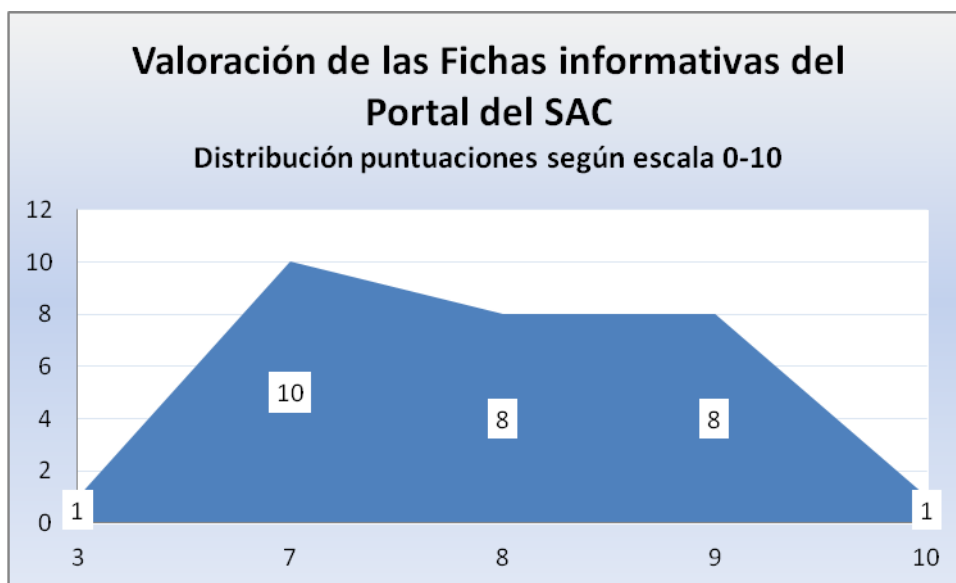


LÍNEAS DE MEJORA SUGERIDAS EN ESTE ÁMBITO			
		N	%
Mayor conocimiento de las competencias de las áreas municipales	-Sobre venta ambulante en la vía pública -Hojas de reclamaciones de establecimientos en las que Consumo no es competente (se sugiere "ventanilla única") -Más y/o mejor información/tramitación en el SAC para evitar derivar a los departamentos	3	27
Errores en los trámites	-Al abonar un impagado, a veces no desaparece -Hacer más ágil y fiable el pago de recibos devueltos (que desaparezca el impagado en el momento) -Errores en las inscripciones telefónicas	3	27
Más flexibilidad y agilidad para introducir nuevos procedimientos o tramitaciones	-Más flexibilidad para introducir nuevos procedimientos o tramitaciones -Respuesta más ágil ante la puesta en marcha de nuevos servicios	2	18
Reconocimientos	-Lo hacéis bien y podéis consultarnos cualquier duda -Muy buen trabajo en información/tramitación	2	18
Más comunicación entre los servicios y el SAC	-Establecer unos cauces de comunicación más fluidos entre los servicios y el SAC (más dinámico)	1	9
TOTAL SUGERENCIAS		11	100

4. VALORACIÓN DE LAS FICHAS INFORMATIVAS DEL PORTAL DEL SAC

- Este aspecto, junto con la función registral del SAC son los más valorados de los tres propuestos. En concreto, los usuarios internos valoran las fichas informativas del SAC con una puntuación media de 7,82. Cabe destacar la mayor agrupación de las puntuaciones en los valores de 7, 8 y 9 de la escala 0-10, estando la moda situada en 7 puntos y siendo muy poco significativas las puntuaciones por debajo de este nivel.
- En cuanto a las sugerencias recibidas para mejorar el servicio a este respecto, destacan en primer término los comentarios que inciden en la **falta de conocimiento o acceso a las fichas o su difícil localización**, y también las valoraciones que subrayan la **necesidad de actualizar de forma más efectiva y flexible la información**.
- La **necesidad de homogeneizar la información**, tanto entre los diferentes agentes como en función de los procedimientos utilizados para acceder al servicio (electrónico, digital...) es otro de los aspectos que se indican para mejorar y, por último, en algún caso se señala también la falta de una **aparición más "vistosa"** de las fichas informativas.





LÍNEAS DE MEJORA SUGERIDAS EN ESTE ÁMBITO			
		N	%
Falta de conocimiento ó acceso a la información de las fichas	-Desconozco -Resulta complicado localizar esta información -No tengo acceso, no puedo valorar -No utilizamos fichas informativas	4	36
Actualización de la información	-Actualizar los datos disponibles consultando personalmente con el área gestora de la información -Mayor flexibilidad cuando hay cambios exigidos por entidades superiores (Comunidad de Madrid, Ministerios...) -Mejorar actualización -A veces falta actualización	4	36
Homogeneizar información	-Que se unifique la información entre los diferentes operarios del SAC -Deben ser homogéneas las informaciones de tramitaciones electrónicas y presenciales siempre	2	18
Mejorar la apariencia visual de las fichas	-Muy completas pero poco 'vistosas'	1	9
TOTAL SUGERENCIAS		11	100

5.OTRAS SUGERENCIAS DE MEJORA

- En general, sobre un contexto en el que la nota predominante parece la satisfacción y un notable grado de valoración y reconocimiento de los servicios prestados por el SAC al resto de las áreas municipales, cabe destacar la necesidad de **mejorar la comunicación y de establecer procedimientos más sistemáticos en este sentido entre el SAC y el resto de los servicios municipales, con el objetivo de mantener una mayor actualización y calidad de la información proporcionada.**
- En otra línea, se propone también la posibilidad de centralizar determinados procedimientos como el de Sugerencias y Reclamaciones.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE CARÁCTER GENERAL			
		N	%
Reconocimientos y agradecimientos	-Siempre están dispuestos a colaborar con nuestros programas, aportando ideas. Son muy diligentes. Todo muy bien -Estamos muy agradecidos por la colaboración que siempre mantienen -Muy buen servicio de atención ciudadana. ¡¡Enhorabuena!!	4	50
Comunicación SAC/Resto servicios municipales	-Sería conveniente que se estableciera una reunión anual de revisión de fichas y procesos con los responsables de los Departamentos -Establecer protocolos para mejorar la comunicación del SAC con los servicios, como cuando se crean servicios nuevos para los ciudadanos -Ha sido una experiencia muy positiva transmitir directamente a los informadores el trabajo del servicio y la incorporación de inscripciones a través del SAC	3	38
Centralización de determinados servicios	Centralización de Sugerencias y Reclamaciones (010, Plan Actúa , Teléfono de limpieza)	1	13
TOTAL SUGERENCIAS		8	100

FICHA TÉCNICA

Universo: Áreas municipales usuarias de los servicios del SAC

Método de recogida de la información: cuestionario autoadministrado dirigido a los responsables de los servicios municipales usuarios del SAC.

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

Fecha de recogida de datos: Entre el 11 y el 22 de Febrero de 2013