

Observatorio de la ciudad

SDE N° 256

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

Febrero de 2016



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. LA VISITA DEL USUARIO	2
1.1. Centro al que acude.....	2
1.2. Carácter de la visita.....	3
1.3. Motivo de la visita para el total de usuarios.....	4
1.4. Motivo de la visita para los vecinos	5
1.5. Perfil de los usuarios	6
2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	7
2.1. Satisfacción global con el servicio recibido.....	7
2.2. Valoración de las dimensiones de calidad del Servicio	8
3. SUGERENCIAS	10
4. DATOS COMPARADOS	8
4.1. Satisfacción global con el servicio recibido.....	8
4.2. Valoración de las dimensiones de calidad del Servicio	9
5. FICHA TÉCNICA.....	11

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.

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 9 atributos en una escala de 0 a 10; en la que el 0 se corresponde con la valoración “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

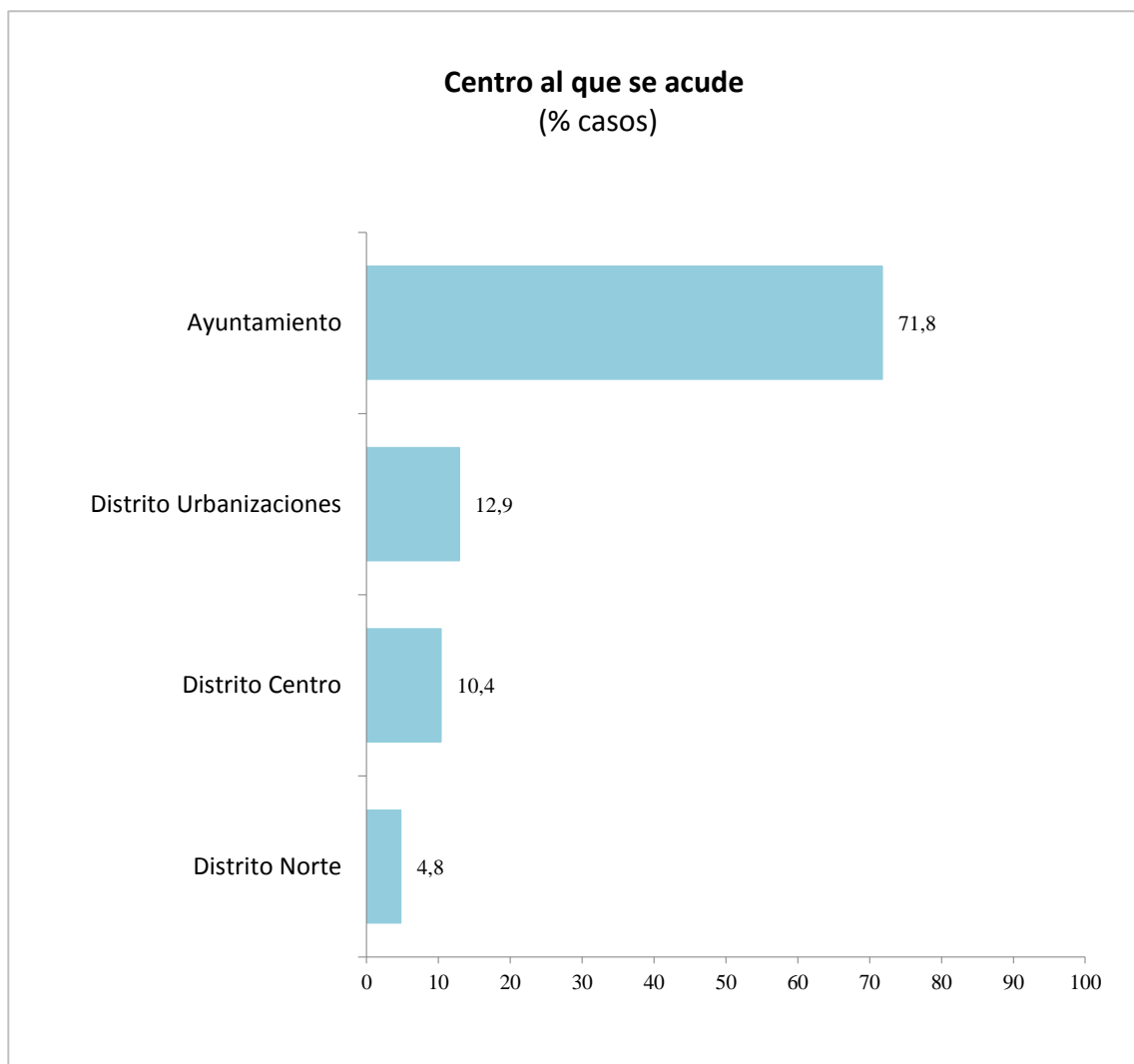
Asimismo se recoge información sobre los trámites realizados, si es el vecino el que demanda el servicio o es una empresa o profesional. Asimismo se recoge la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del servicio prestado.

Se han usado dos medios para recoger las encuestas, el primero y más numeroso en cuanto a encuestas recibidas es un cuestionario en papel. El segundo consiste en la recogida de encuestas a través de la herramienta OPINATOR a través de tablets colocadas en las distintas oficinas del SAC.

1. LA VISITA DEL USUARIO

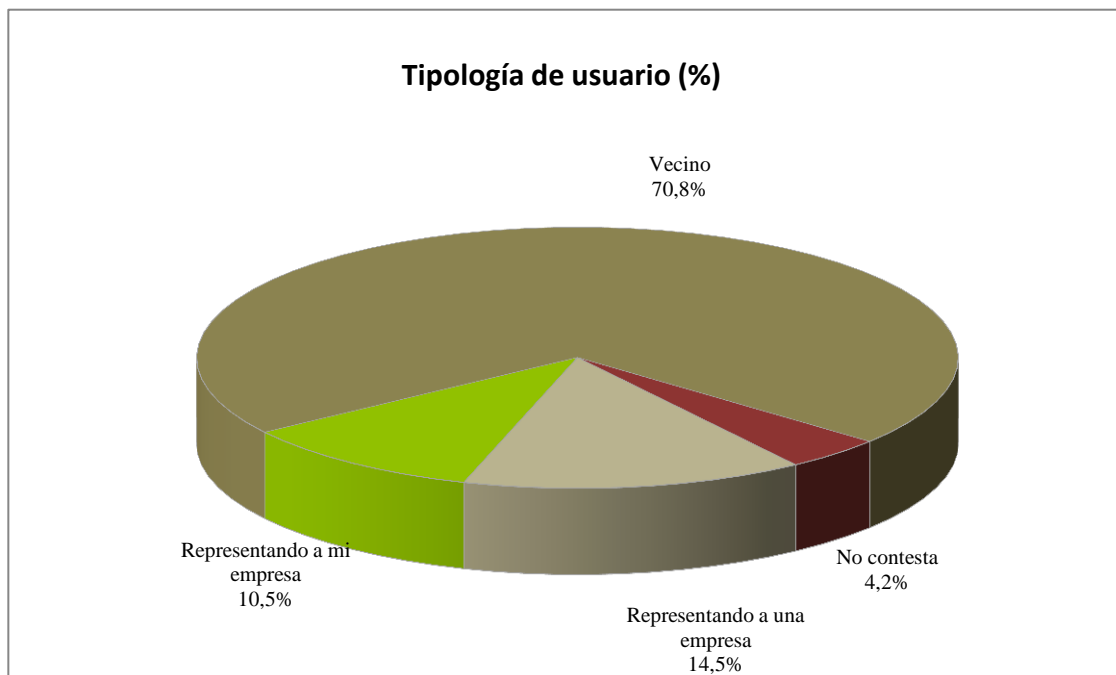
1.1. Centro al que acude

- ✓ Es el *Ayuntamiento* con un **71,8 %** de visitas el que más porcentaje tiene con respecto a los demás centro. Por debajo destaca *el Distrito Centro* con un **4,8 %** de las visitas.



1.2 Carácter de la visita

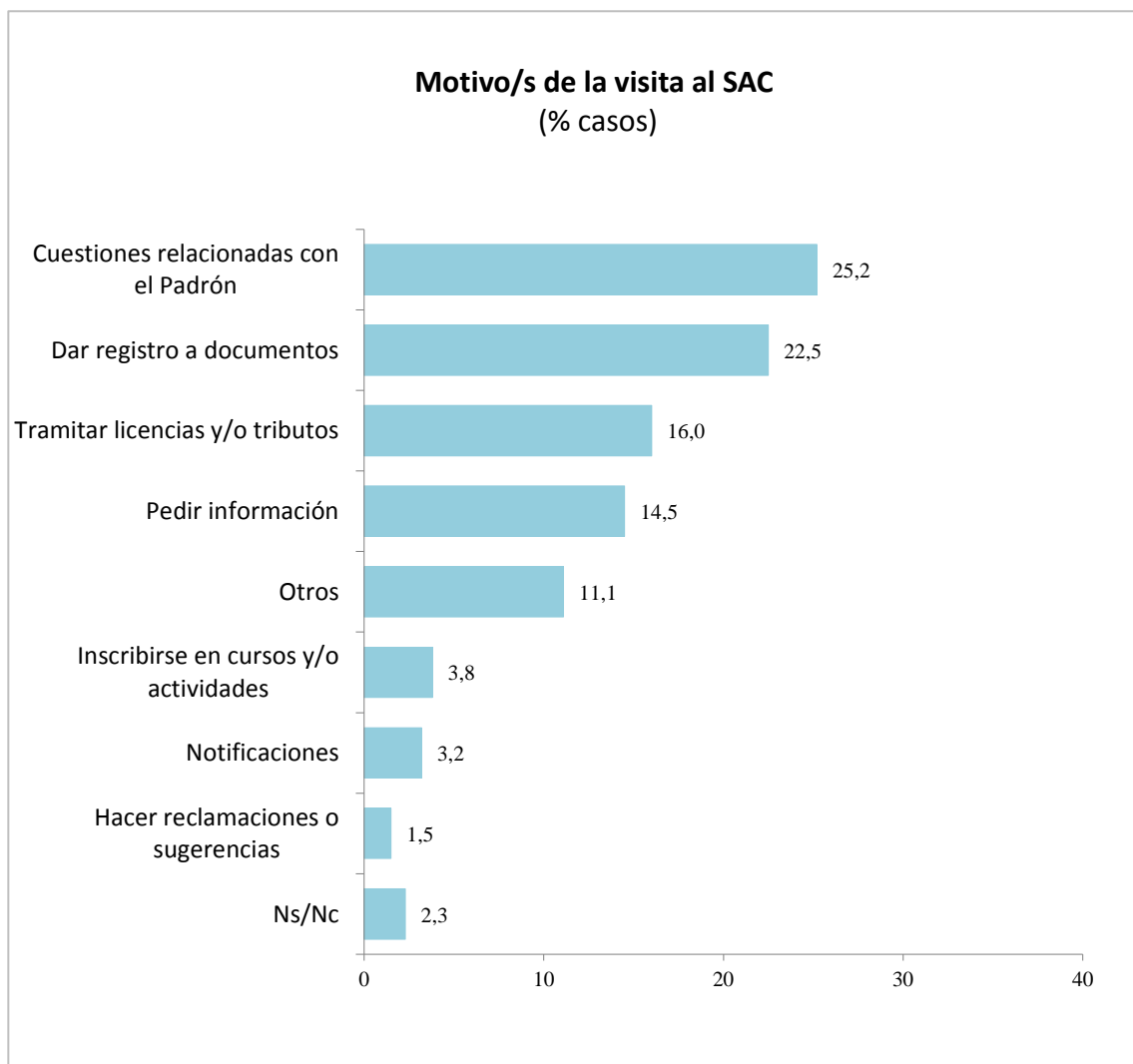
- ✓ **La gran mayoría de los usuarios del SAC son particulares (70,8%)** es decir, acuden al Servicio por asuntos propios. Mientras que **un 14,5% lo hace como profesional**, esto es, en representación de alguna empresa o entidad ajena (gestoría), Representando a su **empresa, negocio, como propietario o empleado (10,5%)**



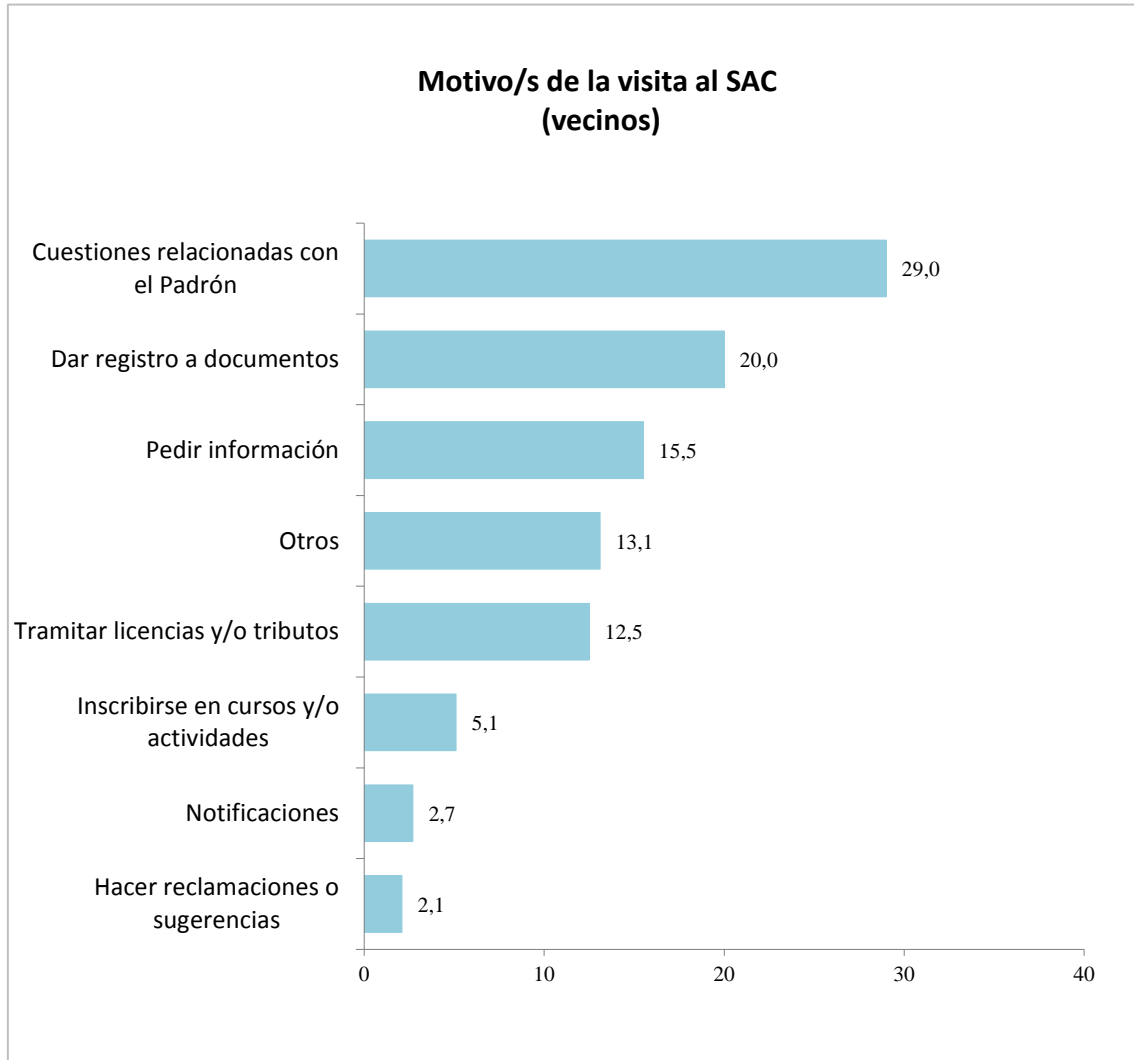
1.3 Motivo de la visita para el total de los usuarios

- ✓ El mayor número de visitas están relacionadas con *Cuestiones Relacionadas con el padrón (25,2%)* y *Dar registro a Documentos (22,5%)*.

Otras gestiones que motivan principalmente las visitas de los usuarios son *Trámites licencias y/o tributos (16,30%)*, *Petición de información (14,5)*. Con menor relevancia numérica también destacan: *Inscripción en cursos y/o actividades y notificaciones*.

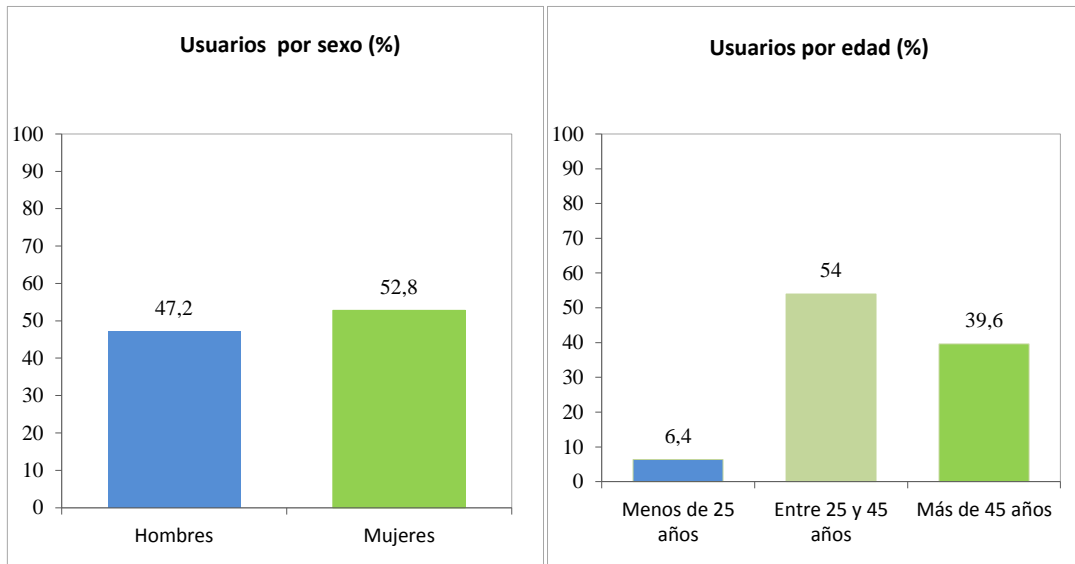


1.4. Motivo de la visita para vecinos

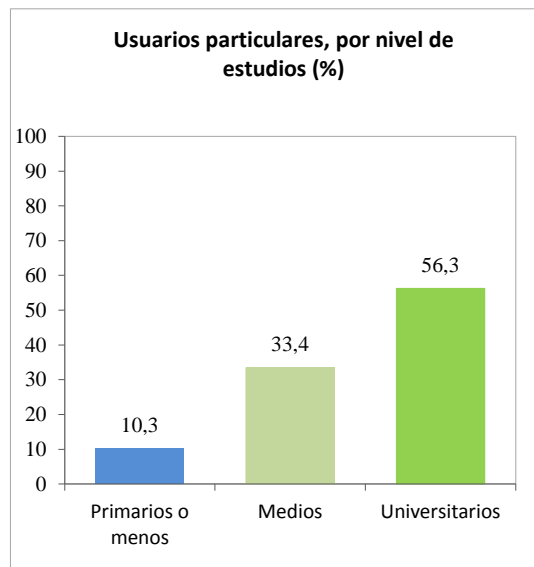


1.5. Perfil del usuario

- ✓ El porcentaje de mujeres y hombres que visitan el SAC es muy parecido, siendo el de mujeres un poco más elevado. **Mujeres (52,8 %), Hombres (47,2)**
- ✓ La mayoría de los usuarios tienen más de 25 años siendo el porcentaje de las edades comprendidas entre los 25 y los 45 años (54%), seguido por los mayores de 55 años con una 39,6%. Los menores de 25 años usan muy poco este servicio siendo significativo el dato de **6,4 % para estos usuarios.**



- ✓ **El nivel de estudios predominante entre los usuarios es bastante elevado:** el 56,3% tiene estudios universitarios y el 33,4% ha cursado estudios medios. Finalmente, un 10,3% tiene un nivel de estudios primarios o más bajos.



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 9 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 dentro de estos atributos se recoge la opinión sobre la adecuación de las instalaciones, la satisfacción global con el servicio recibido.

2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

- ✓ En este sentido, **la Satisfacción Global es bastante elevada: 8,99 puntos de media** (en una escala de valores extremos 0 y 10).

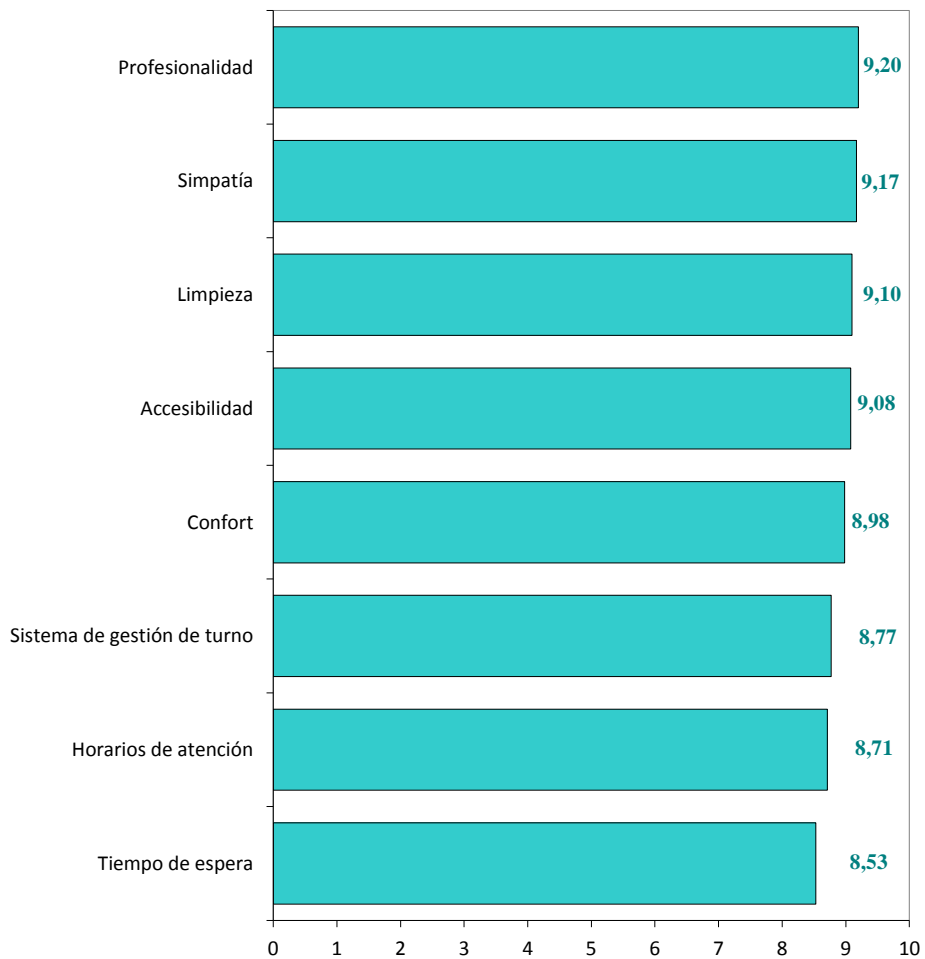
2.2 VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

- ✓ 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, la valoración de los distintos atributos es la siguiente:

- **Profesionalidad y competencia:** si el personal ejerce su función satisfactoriamente (9,20).
- **Simpatía y amabilidad:** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (9,17 puntos).
- **Limpieza:** en el interior de las instalaciones del edificio (9,10 puntos de media).
- **Accesibilidad:** resulta fácil llegar y localizar las oficinas del SAC (9,08 puntos de media).
- **Confort:** espacio disponible para esperar, comodidad de los asientos, temperatura, ruidos, etc. (8,98 puntos de media).
- **Sistema de gestión de las colas de espera:** dispensador de números, fila. (8,77 puntos de media).
- **Horarios de atención:** tiempo en que el servicio está abierto al público: (8,71).
- **Tiempo de espera hasta ser atendido**(8,53 puntos).
- **Comunicación:** han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (8,07 puntos de media).
- **Impresos, documentos, fichas:** disponibilidad, suficiencia, claridad, concisión, etc. (7,74).
- 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.

Valoración del Servicio recibido (escala 0 a 10)
Satisfacción Global: 8,99

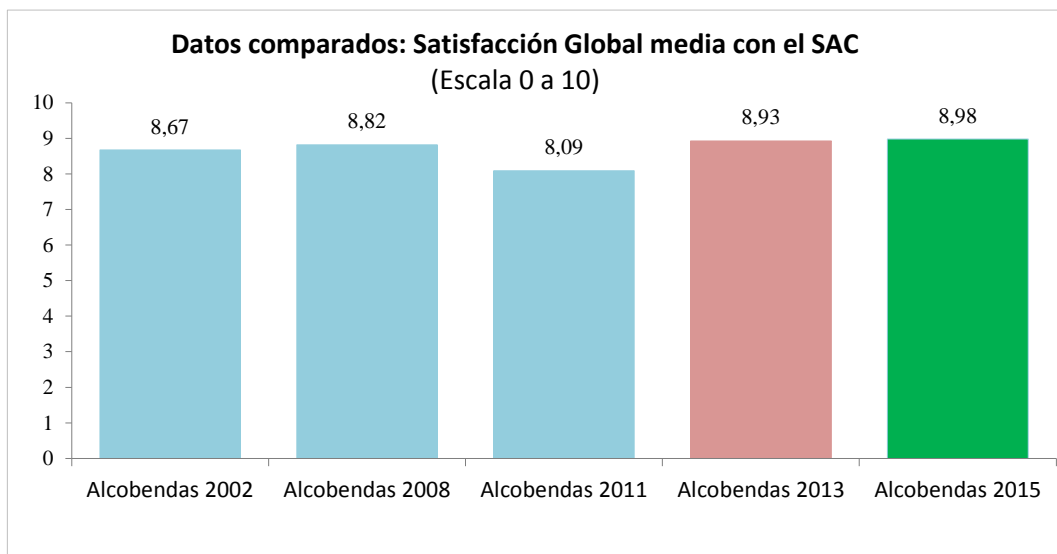


3. SUGERENCIAS

- ✓ Las encuestas incluidas las recogidas por el sistema OPINATOR ascienden a 477 en total, en 402 se podían escribir sugerencias. El número de sugerencias en total asciende a 44, siendo poco representativas en el total de todas las encuestas. No obstante, a continuación se realizan el análisis de las mismas.
 - 15 Sugerencias se dedican a resaltar el buen funcionamiento del servicio así como destacar la profesionalidad y amabilidad de los empleados municipales.
 - 6 Sugerencias hacen referencia a la ampliación y flexibilidad de los horarios, indicando que no se cierre al mediodía y que se abra alguna tarde.
 - 6 sugerencias piden mejorar el espacio, en cuanto a ruido, hilo musical, temperatura sala.
 - 5 sugerencias piden que haya más empleados para mejorar tiempos de espera y que estén mejor formados en todos los trámites.
 - 4 Sugerencias hacen referencia a la mejora en los trámites, a que se simplifiquen y faciliten los mismos.
 - 3 sugerencias ponen la nota en la mala accesibilidad del lugar indicando que debería haber más parking.
 - 3 sugerencias piden que se mejoren los sistemas informáticos, y el sistema de entradas.

4. DATOS COMPARADOS

4.1. SATISFACCION GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



4.2. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO					
COMPARACIÓN: MEDICIÓN ALCOBENDAS 2002, 2008, 2011, 2013 y 2015					
(puntuación media, escala 0 a 10)					
	Alcobendas				
	2002	2008	2011	2013	2015
INSTALACIONES*	8,65	8,76	8,14	9,04	9,38
Seguridad	8,55	8,57	8,47	9,12	-
Limpieza	8,98	8,93	8,34	9,29	9,10
Accesibilidad	8,83	8,85	8,25	9,15	9,08
Calidad de las instalaciones	-	8,79	7,90	9,11	
Confort	8,39	8,64	7,74	8,89	9,98
Confidencialidad	-	-	-	8,69	-
PERSONAL	9,03	8,95	8,00	9,24	9,18
Profesionalidad, competencia	9,00	8,97	8,12	9,22	9,20
Comunicación	9,10	9,07	8,07	9,30	-
Simpatía, amabilidad	9,05	9,04	8,01	9,23	9,17
Motivación	8,95	8,73	7,79	9,21	-
ORGANIZACIÓN	8,72	8,83	7,83	9,04	8,67
Tiempo dedicado	-	9,02	8,10	9,28	-
Sistema de espera	8,65	8,88	7,99	9,14	8,77
Rapidez de la gestión	8,93	8,98	7,94	9,13	-
Horarios de atención	8,56	8,50	7,77	8,72	8,71
Impresos, documentación	8,82	8,90	7,74	9,10	-
Tiempo de espera	8,64	8,72	7,45	8,86	8,53
VALORACIÓN GLOBAL	8,67	8,82	8,09	8,93	8,99

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. En 2015 no se han incluido los atributos “seguridad”, “calidad de las instalaciones”, “confidencialidad”, “comunicación”, “motivación”, “Tiempo dedicado”, “rapidez de la gestión”, “impresos, documentación”.

5. FICHA TÉCNICA

- ✓ **Ámbito:** Usuarios presenciales de las oficinas del SAC en el año 2015.
- ✓ **Tamaño y distribución de la muestra:** 477 encuestas presenciales en las distintas oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas.
- ✓ **Error de muestreo:** 5%
- ✓ **Método de recogida de información:** Cuestionarios distribuidos a los usuarios del SAC y cuestionarios a través de tablets utilizando la herramienta “OPINATOR”.
- ✓ **Tratamiento de la información:** llevado a cabo íntegramente por la Subdirección de Planificación y Evaluación.