

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 241**

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL SAC  
ENTRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

**Marzo 2015**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**





## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. VALORACIONES GENERALES.....</b>	<b>2</b>
1.1. Satisfacción global con el SAC en sus diferentes funciones .....	2
1.2. Valoración del SAC en su función de REGISTRO GENERAL .....	3
1.3. Valoración del SAC en su función de OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA .....	5
1.4. Valoración de la información de las FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC .....	7
<b>2. OTRAS SUGERENCIAS DE MEJORA.....</b>	<b>9</b>
<b>3. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO DE RESPUESTAS LITERALES.....</b>	<b>11</b>

## Introducción

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano realiza periódicamente estudios para medir la satisfacción de los usuarios externos (ciudadanos y otros grupos de interés) con los distintos canales de atención del SAC, así como de los distintos servicios prestados mediante tales canales.

Con el objeto de tener una visión integrada de esta satisfacción, en el año 2013 se puso en marcha la primera encuesta para evaluar el grado de satisfacción que tienen sus **clientes internos**, es decir, los diferentes Departamentos o unidades administrativas, que requirieron los servicios del SAC para la prestación directa de los suyos. Este informe corresponde a la edición de la encuesta en 2015.

En la encuesta se solicita a los diferentes Departamentos que valoren en una escala de 0 a 10, en la que 1 “es la puntuación mínima” y 10 “es la puntuación máxima”, la prestación de servicios del SAC atendiendo a los tres aspectos siguientes:

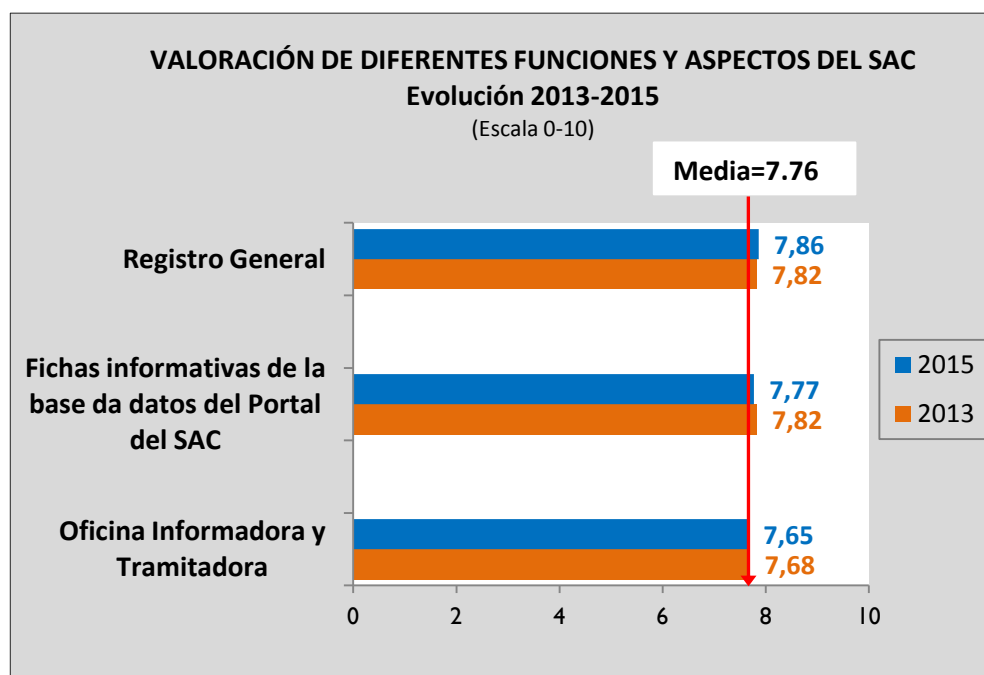
- 1) Valoración del SAC con respecto a su función de REGISTRO GENERAL
- 2) Valoración del SAC con respecto a su función de OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA
- 3) Valoración de la información de las FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC

También se han incluido cuatro preguntas abiertas en las que los Departamentos pueden hacer propuestas de mejora relativas a cada uno de los aspectos valorados y/o realizar cualquier sugerencia o comentario relativo al SAC.

## 1. Valoraciones generales

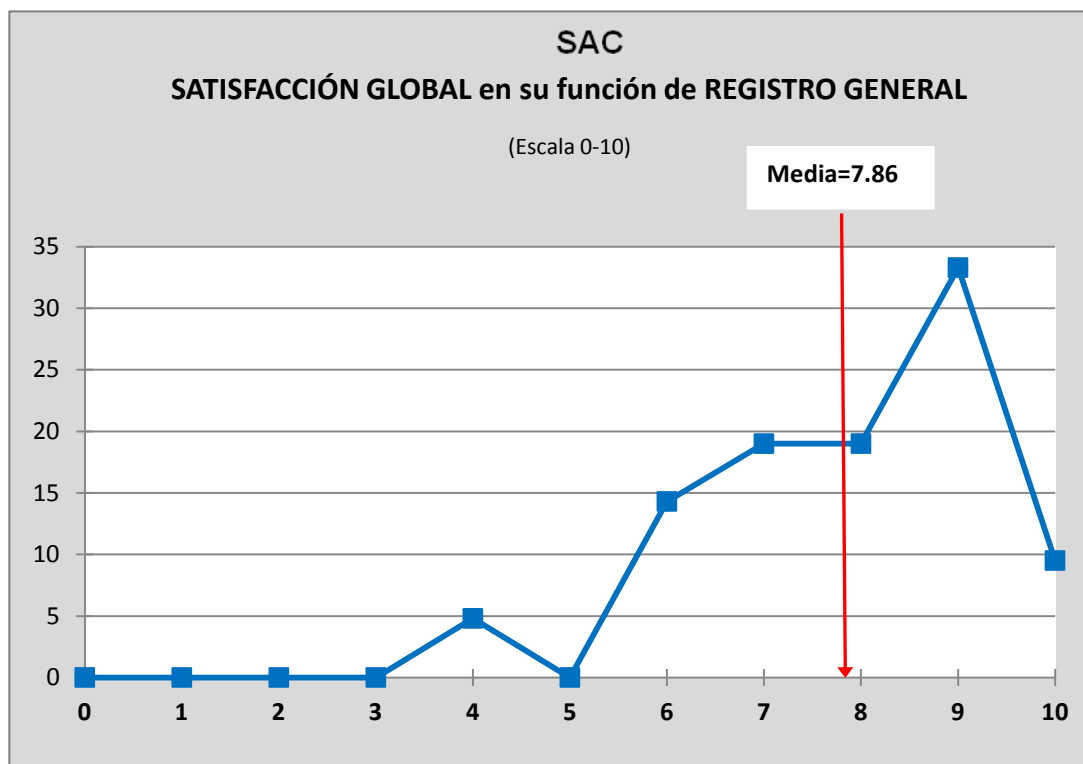
### 1.1. Satisfacción global con el SAC en sus diferentes funciones

- Del resultado de esta nueva edición de la encuesta, se puede destacar que **la satisfacción general es alta (7,76 puntos de media)** sobre un máximo de 10), siendo el aspecto mejor valorado el servicio prestado por el SAC en su función de **Registro General** (7,86 puntos de media). Algo menos valoradas, comparativamente, son las Fichas informativas del portal del SAC (7,77) y la función de Oficina Informadora y Tramitadora (7,65).
- En la **evolución comparativa** no hay cambios significativos, tan sólo mencionar que sube ligeramente la valoración del SAC en su función de Registro General (+4 centésimas) y descienden, también ligeramente, las valoraciones como Oficina Informadora y Tramitadora (-3 centésimas) y las Fichas informativas (-5 centésimas).



## 1.2. Valoración del SAC en su función de REGISTRO GENERAL

- El **80,8%** de los servicios municipales están **satisfechos<sup>1</sup>** con el servicio que les presta el SAC en su función de **Registro General**. Un 14,3% no se muestra “ni satisfecho ni insatisfecho” y un 4,8% se siente “insatisfecho”.
- Este alto nivel de satisfacción se refleja en el **7,86 de puntuación media** con que se califica este aspecto. La puntuación más frecuente, moda, es de 9 puntos.
- Comparativamente en el tiempo, ha sido la función que mejor ha evolucionado, pasando de una puntuación de 7,82 en 2013 a 7,86 en 2015.



<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”.

- Se han realizado **8 consideraciones** en relación a la función de Registro General del SAC, destacando las cuestiones relativas a la fiabilidad y confianza y a la capacidad de respuesta.

En particular, hay una clara demanda de la puesta en marcha de mejoras en cuanto a la **distribución de la documentación** registrada, evitando el envío o recepción de documentación en departamentos a los que no les corresponde y, favoreciendo a su vez, la agilidad y rapidez en la prestación del servicio.

En este sentido, también hay una demanda de mayor información en relación a la prestación de este servicio.

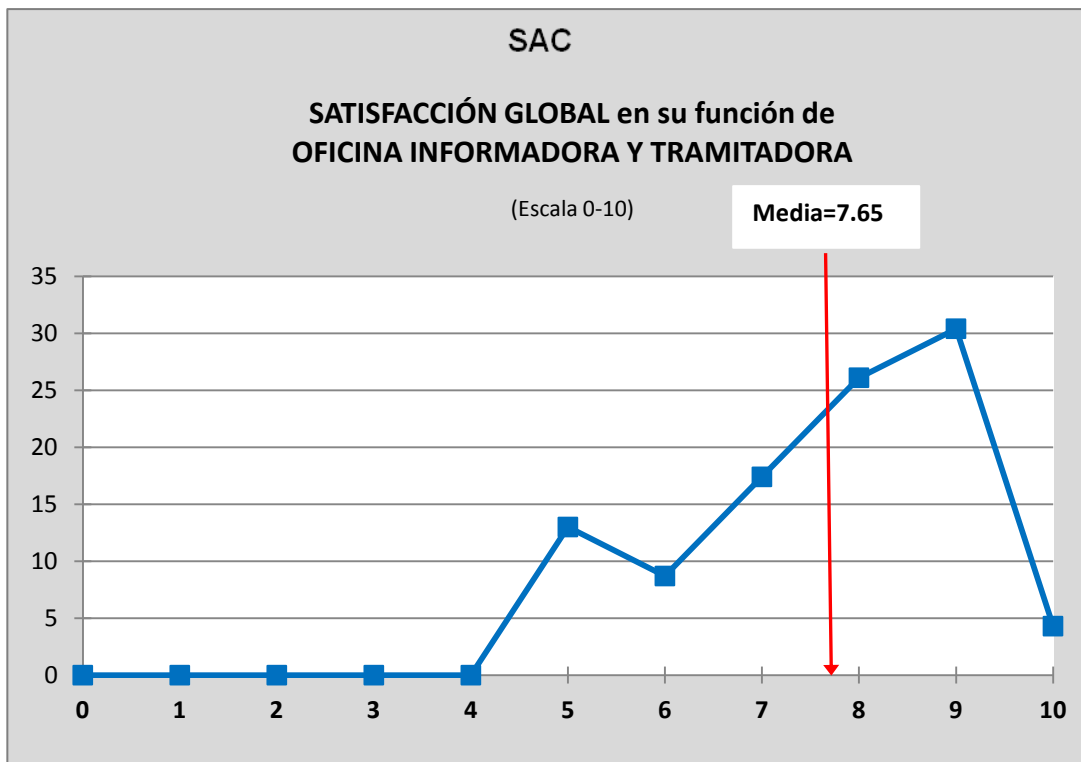
CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN DEL SAC: <u>REGISTRO GENERAL</u>	
TEMÁTICA	%
<b>¿QUÉ SE PUEDE MEJORAR?</b>	<b>62,5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en la <b>distribución</b> de los documentos evitando las recepciones/envíos equivocados</li> </ul>	37,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en los <b>tiempos</b> de envío/recepción de la documentación registrada</li> </ul>	12,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en la <b>información</b> sobre la prestación de este servicio</li> </ul>	12,5
<b>SUGERENCIA</b>	<b>12,5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de <b>explotación conjunta</b> de la base de datos de Usuarios y la de Abono Deporte</li> </ul>	12,5
<b>FELICITACIÓN</b>	<b>12,5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Receptividad</b> del personal del SAC (disposición, empatía)</li> </ul>	12,5
<b>OTRAS RESPUESTAS</b>	<b>12,5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No utilizan este servicio</li> </ul>	12,5

### 1.3. Valoración del SAC en su función de OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA

- El **78,3%** de los servicios municipales están **satisfechos**<sup>2</sup> con el servicio que les presta el SAC en su función de **Oficina Informadora y Tramitadora**. El 21,7% restante no se muestra “ni satisfecho ni insatisfecho”.

La función de Oficina Informadora y Tramitadora del SAC es la que presenta una puntuación media comparativamente más baja, si bien las puntuaciones se agrupan entre el 8 y el 9, siendo la más frecuente, el 9.

- La puntuación media alcanzada en esta función es de un **7,65** sobre un máximo de 10.
- Comparativamente, la puntuación media de este aspecto ha descendido ligeramente en relación a 2013, pasado de un 7,68 a un 7,65.



<sup>2</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”.



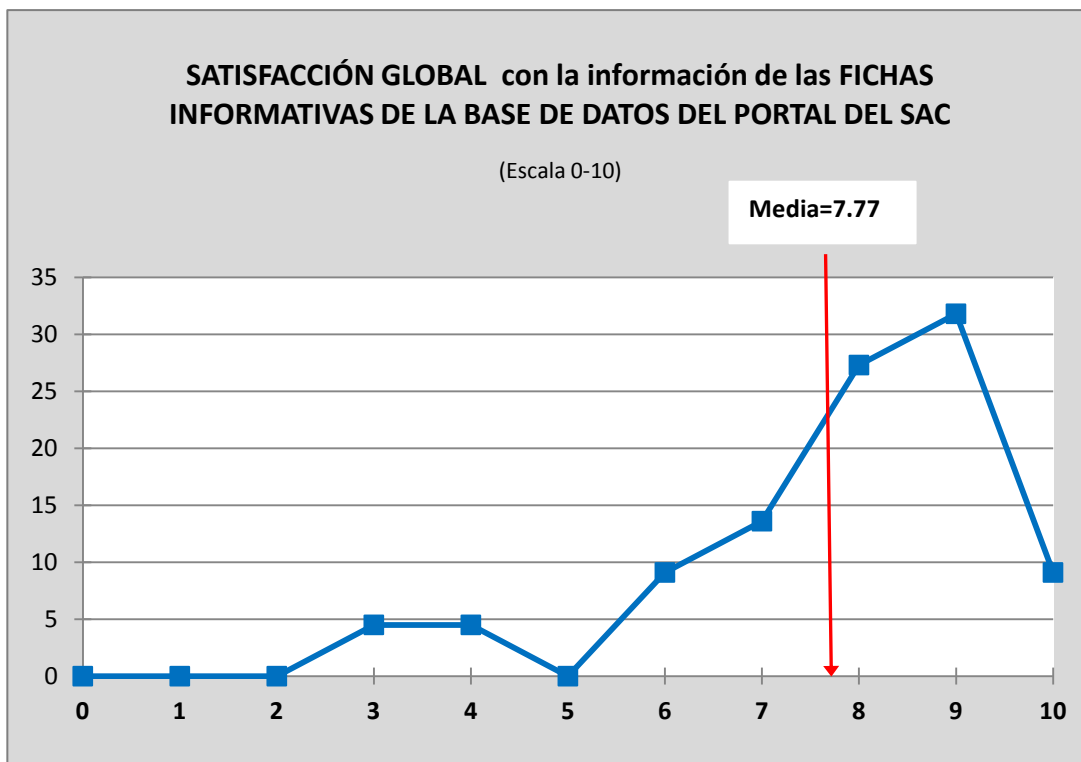
- Se han realizado **8 consideraciones** en relación a la función de Oficina Informadora y Tramitadora del SAC, aunque algunas de estas reflexiones contienen a su vez una demanda y una sugerencia.

La propuesta de mejora más destacada se refiere a la necesidad de **mejorar el conocimiento respecto al alcance de las competencias de las áreas municipales-departamentos**, con el fin de evitar los errores en la información, tramitación o derivación, de los usuarios y/o de la documentación a servicios a los que no les corresponde.

CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN DEL SAC: <u>OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA</u>	
TEMÁTICA	%
<b>¿QUÉ SE PUEDE MEJORAR?</b>	<b>50,0</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el conocimiento sobre competencias municipales para hacer una buena asignación de los casos</li> </ul>	30,0
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la tramitación de impagados</li> </ul>	10,0
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación de información a los tramitadores</li> </ul>	10,0
<b>¿CÓMO HACERLO?</b>	<b>30,0</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntar al particular por el objeto de su llamada, para lograr una derivación efectiva al departamento competente</li> </ul>	10,0
<ul style="list-style-type: none"> <li>Designar a una persona de referencia para que los departamentos le comuniquen la información relevante</li> </ul>	10,0
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas con los departamentos para actualizar o reforzar conceptos</li> </ul>	10,0
<b>FELICITACIONES</b>	<b>20,0</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen conocimiento de la gestión de determinadas unidades administrativas</li> </ul>	10,0
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del servicio que presta el SAC</li> </ul>	10,0

#### 1.4. Valoración de la información de las FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC

- El **81,8%** de los servicios municipales se muestran **satisfechos**<sup>3</sup> con la información de la **Fichas Informativas de la Base de Datos del Portal del SAC**. Por el contrario, hay un 9,1% de Departamentos al que no le satisfacen y otro 9,1% que no se muestra “ni satisfecho ni insatisfecho”.
- La puntuación media alcanzada en esta función es de un **7,77** sobre un máximo de 10. Las valoraciones más frecuentes son el 8 y el 9, estando la moda situada en 9 puntos y siendo muy poco significativas las puntuaciones por debajo de este nivel.
- Comparativamente, es el aspecto que ha tenido peor evolución, pasando de una puntuación media de 7,82 en 2013 a una puntuación de 7,77 en 2015.



<sup>3</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”.

- Se han realizado **6 consideraciones** en relación a la información relativa a las Fichas Informativas de la Base de Datos del Portal del SAC, aunque en algunas de ellas aparecen más de una propuesta.

En general, la mayor parte de los comentarios inciden en la necesidad de **revisar el contenido de las fichas informativas**, con el fin de actualizar, corregir o completar los contenidos.

También destacan las valoraciones que subrayan la falta de conocimiento en relación a esta Base de Datos o la dificultad para su localización, así como la necesidad de mejorar el atractivo visual de la información.

CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN: FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DE PORTAL DEL SAC	
TEMÁTICA	%
<b>MEJORAS</b>	<b>62,5</b>
• Solucionar errores de información en las fichas	25,0
• Facilitar la localización de información	12,5
• Incluir o completar información sobre determinados temas	12,5
• Mejorar el atractivo visual de la información	12,5
<b>SUGERENCIA</b>	<b>12,5</b>
• Revisión de las fichas existentes	12,5
<b>FELICITACIÓN</b>	<b>12,5</b>
• Información completa	12,5
<b>OTRAS RESPUESTAS</b>	<b>12,5</b>
• Sin información de cómo acceder a la Base de Datos	12,5

## 2. Otras sugerencias de mejora

- Se han realizado **8 aportaciones** para mejorar los servicios que presta el SAC a los diferentes Departamentos, que, en general, vienen a redundar en las consideraciones referentes a cada uno de los aspectos propuestos para valorar. Nuevamente, las aportaciones realizadas incluyen, en algunos casos, más de una aportación.

Cabe destacar la necesidad de **mejorar la comunicación con el resto de los servicios municipales**, con el fin de subsanar errores y conseguir una mayor actualización y calidad de la información proporcionada.

SUGERENCIAS DE MEJORAS DEL SERVICIO QUE PRESTA EL SAC A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS	
TEMÁTICA	%
<b>¿QUÉ SE PUEDE MEJORAR?</b>	<b>50,0</b>
• Impulsar y facilitar la comunicación con el SAC	25,0
• Subsanar errores en los abonos de las certificaciones	12,5
• Mejoras en la recogida de documentación de algunos procedimientos	12,5
<b>¿CÓMO HACERLO?</b>	<b>37,5</b>
• Revisar y cotejar la documentación	12,5
• Reforzar el servicio en periodos especiales (campañas de verano, campamentos, etc.)	12,5
• Impulsar las reuniones periódicas	12,5
<b>FELICITACIÓN</b>	<b>25,0</b>
• Certificación y procedimientos bien definidos	12,5
• Agradecimiento por el trabajo realizado	12,5

### 3. 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.

**Cuestionarios cumplimentados:** 23 cuestionarios sobre un total de 30 envíos.

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

**Fecha de recogida de datos:** Entre el 12 de diciembre de 2014 y el 20 de enero de 2015.

## ANEXO

**TEXTO LITERAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS DEPARTAMENTOS A LAS PREGUNTAS ABIERTAS**

## **FUNCIÓN DE REGISTRO GENERAL**

RESPUESTA LITERAL EN RELACIÓN A LA PROPUESTA DE MEJORAS O RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SAC EN SU FUNCIÓN DE: <u>REGISTRO GENERAL</u>
Con cierta frecuencia recibimos documentos que no son de nuestro departamento
Se producen errores a la hora de enviar las entradas, ya que se confunden los departamentos de licencias y urbanismo
Mejora en la distribución de documentos entregados por Registro
Demoras en el tiempo de recepción en el área, desde la fecha de recepción en Registro de los documentos
No tengo información de cómo acceder al Registro General
Posibilidad de explotar los datos de manera conjunta de la aplicación de usuarios y abono deporte
Nos han facilitado la puesta en marcha del Sistema de Registros Auxiliares en el PBS
No lo utilizamos

## **FUNCIÓN DE OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA**

RESPUESTA LITERAL EN RELACIÓN A LA PROPUESTA DE MEJORAS O RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SAC EN SU FUNCIÓN DE: <u>OFICINA INFORMADORA Y TRAMITADORA</u>
Algunos asuntos sobre competencias municipales siguen originando confusiones y dudas
La confusión de competencias indicadas en el apartado anterior, se repite también cuando pasan llamadas telefónicas. Se podría evitar preguntando al particular por el objeto de su llamada
Derivan personas para informarse de cuestiones de parking relativas a plan Pitras (venta en propiedad de las plazas) que no nos corresponden, son de Asesoría Jurídica
Necesidad de reforzar tramitación de impagados
Mejorar la comunicación de toda la información a los tramitadores, transmisión de cambios sobre los procesos, tener una persona de referencia para enlace
Debido a la cantidad de trámites de VVPP que existen, quizá sería conveniente realizar reuniones periódicas (1 o 2 al año) para refrescar conceptos entre SAC y técnicos del departamento para reforzar conceptos
Buen conocimiento de la gestión de Sogepima S.A. para tramitar e informar de las tareas realizadas por nosotros
No se realiza ninguna tramitación directa que afecte a Apoyo Técnico Cultural, pero me consta la calidad del servicio



**INFORMACIÓN DE LAS FICHAS DE LA BASE DE DATOS DEL**  
**PORTAL DE SAC**

<b>RESPUESTA LITERAL EN RELACIÓN A LA PROPUESTA DE MEJORAS O RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS RESPECTO A LA INFORMACIÓN: <u>FICHAS INFORMATIVAS DE LA BASE DE DATOS DEL PORTAL DEL SAC</u></b>
A veces nos cuesta encontrar la información de los cursos escuelas deportivas
No veo información específica relativa a nuestra Área en el apartado de SAC
Habría que revisar las fichas existentes. Además hay errores a la hora de liquidar certificados
A veces existe discrepancia entre las fichas informativas y la parametrización de SITRA
Sin información de cómo acceder a la Base de Datos
La información es completa pero muy poco atractiva visualmente

## **SUGERENCIAS O COMENTARIOS GENERALES**

<b>SUGERENCIAS O COMENTARIOS RESPECTO AL SAC</b>
Dejar constancia de que las certificaciones que nos piden los ciudadanos están reflejadas con claridad en las ordenanzas fiscales, pero a la hora de abonar las mismas se producen errores
Es complicada la comunicación con el Servicio para las dificultades técnicas de la aplicación, resolución de dudas ...
Falta comunicación e información con Sogepima S.A.
Hay que revisar y mejorar la recogida de documentación de algunos procedimientos de nuestra área, así como los cotejos de dicha documentación, pues se producen deficiencias
Reforzar el servicio los días de apertura de campañas de verano, campamentos, etc e incluso los festivos
Siendo el SAC un servicios indispensable para la realización de muchas actividades, poder calendarizar reuniones durante el año, no solo en momentos puntuales y claves
Agradecer el trabajo realizado, la buena atención al ciudadano es para nuestro servicio un máxima, por encima de las dificultades técnicas y de los propios servicios
El que el SAC tenga la certificación y los procedimientos de trabajo bien definidos, facilita el trabajo en el resto de las Áreas