

Serie Documentos Especiales

Nº 149

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios  
del Servicio de Atención Ciudadana**

Mayo 2008

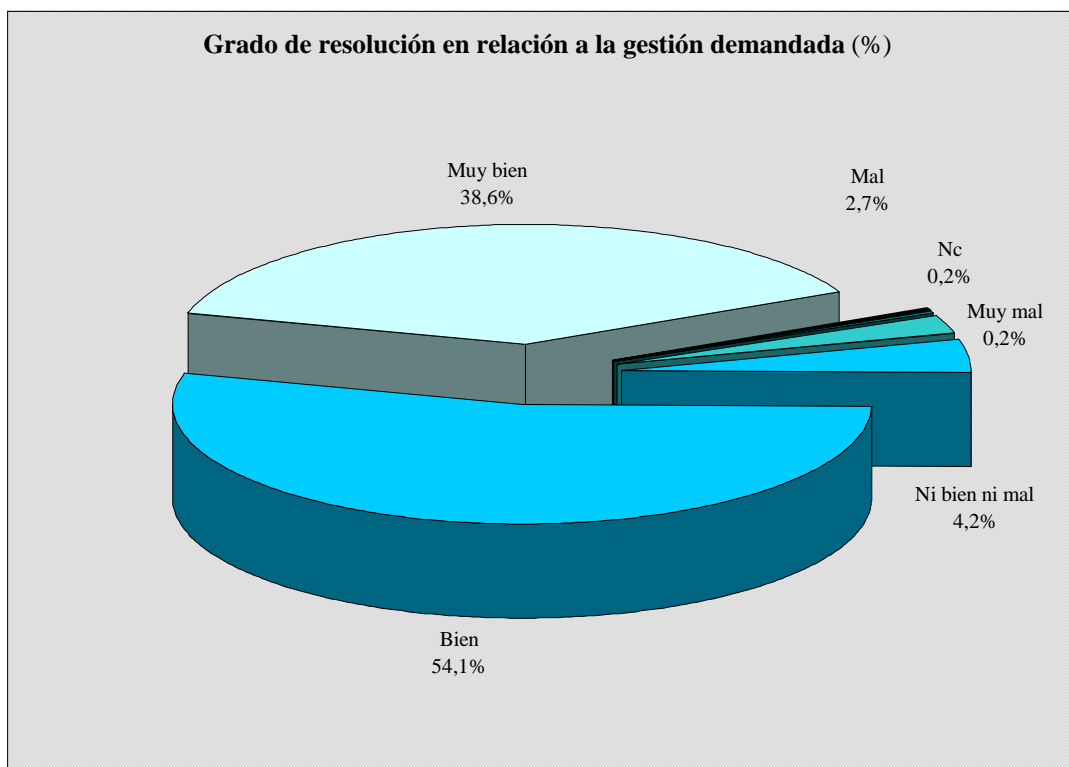
# **INDICE**

<b>1. LA VISITA DEL USUARIO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Grado de resolución del asunto que motiva la visita .....	1
1.2. Motivo de la visita.....	3
1.3. Utilización de dispositivos de información previos.....	4
1.4. Elección de una oficina del SAC determinada .....	5
1.5. Carácter de la visita .....	6
1.6. Perfil del usuario particular .....	7
<b>2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Satisfacción Global con el servicio recibido .....	10
2.2. Satisfacción Global con el servicio recibido, según tipo de atención.....	17
2.3. Percepción de la atención recibida en relación con la expectativa .....	18
<b>3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO.....</b>	<b>20</b>
3.1. Valoración de los distintos aspectos del Servicio, según las características de los usuarios .....	20
3.2. Atributos de calidad que influyen en la Satisfacción Global del SAC.....	23
<b>4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN OFICINA DE ATENCIÓN .....</b>	<b>25</b>
4.1. La visita del usuario .....	25
4.2. Valoración del servicio recibido .....	32
<b>CUADRO RESUMEN DE INDICADORES DE CALIDAD .....</b>	<b>41</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>42</b>

# 1. LA VISITA DEL USUARIO

## 1.1 Grado de resolución del asunto que motiva la visita

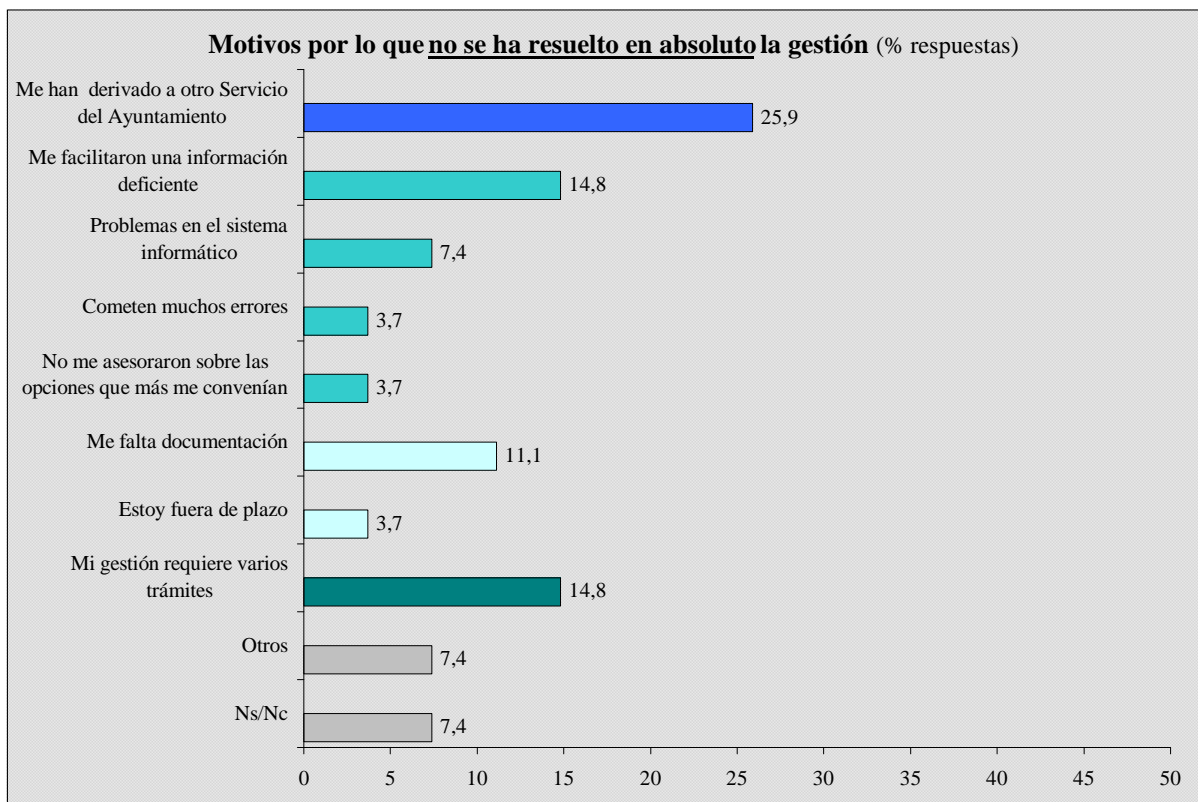
Si establecemos una similitud entre el grado en que se considera atendido el usuario y el grado de resolución del asunto/s por el que se ha desplazado hasta el SAC, podemos concluir que, **prácticamente todas las personas que acuden a las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas son atendidas en relación a la gestión demandada, concretamente el 95,8%: El 80,6% ha resuelto completamente el asunto porque el que venía y el 15,2% lo ha resuelto sólo en parte.**



El principal motivo por el que un escaso 4,2% no es atendido o considera que su asunto **no ha sido resuelto en absoluto**, está relacionado con la *especialización del Servicio*, es decir, en estos casos, los usuarios tendrán que ser atendidos en otros Servicios del Ayuntamiento especializados en materias diferentes.

Si agrupamos los motivos en función de a “quién se puede atribuir” la causa por la que no se ha resuelto completamente el asunto, desde el punto de vista del usuario, la mayor parte de las razones aducidas **“no son competencia del SAC”** (55,9% respuestas), es decir, no responden a deficiencias en el funcionamiento del Servicio, sino a cuestiones de tipo organizativo o burocrático que escapan a su control, total o parcialmente: así, la **“especialización del Servicio”** (25,9%), **”obstáculos atribuibles al usuario”** (14,8% respuestas), destacando la *falta de documentación*, y la **“burocracia administrativa”** (14,8% respuestas). El resto de obstáculos, sí se pueden considerar **“fallos en el funcionamiento del Servicio”** (29,6% respuestas), principalmente *la deficiencia en la información facilitada* (14,8% respuestas), seguida de *problemas en el sistema informático*, *la comisión de errores* y *la falta de asesoramiento*.

Los usuarios que tan sólo **han resuelto en parte** el asunto por el que han venido al SAC, centran las principales razones en obstáculos que no se pueden imputar al deficiente funcionamiento del Servicio: errores del usuario (41,4% respuestas), burocracia (24,2%), especialización del Servicio (18,2%) y fallos en el funcionamiento del Servicio (13,1%).

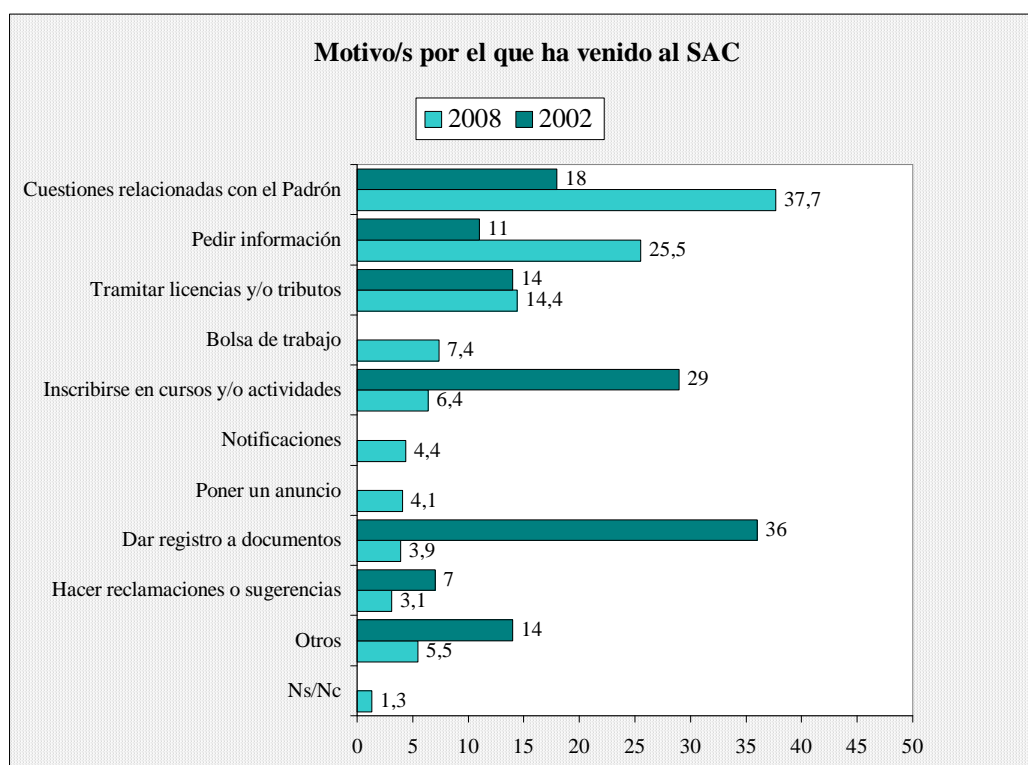


## 1.2 Motivo de la visita

La mayoría de las personas que acuden al Servicio de Atención Ciudadana realiza una única gestión, la media es de 1,1 gestiones por persona. **El mayor número de visitas están relacionadas con cuestiones relativas al Padrón (37,7%), pedir información (25,5%) y tramitar licencias y/o tributos (14,4%).**

Otras gestiones que motivan principalmente las visitas de los usuarios son la Bolsa de trabajo (7,4%) e inscribirse en cursos y/o actividades (6,4%). Con menor relevancia numérica también destacan: notificaciones, poner un anuncio, dar registro a documentos y hacer una reclamación o sugerencia.

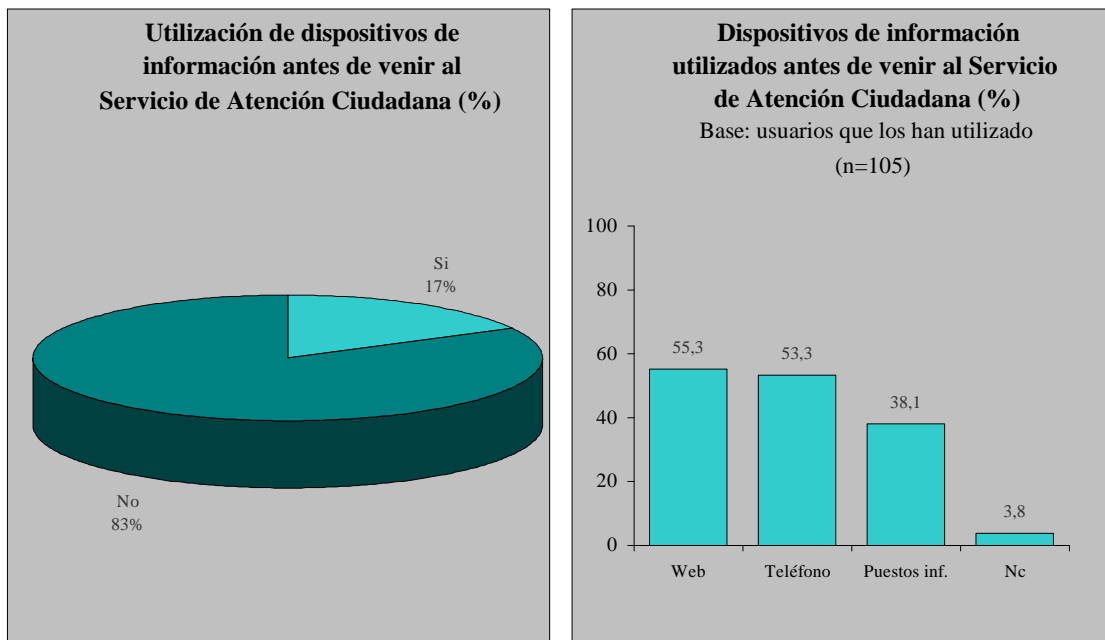
Con respecto a 2002<sup>1</sup>, han cambiado los tipos de gestiones más solicitadas: entonces ocupaban los primeros lugares el registro de documentos (36%) y la inscripción en cursos y/o actividades (29%); en un nivel inferior, destacaban las cuestiones relativas al Padrón (18%), tramitar licencias y/o tributos (14%) y pedir información (11%), que son las que en 2008 encabezan el ranking de motivos de visita.



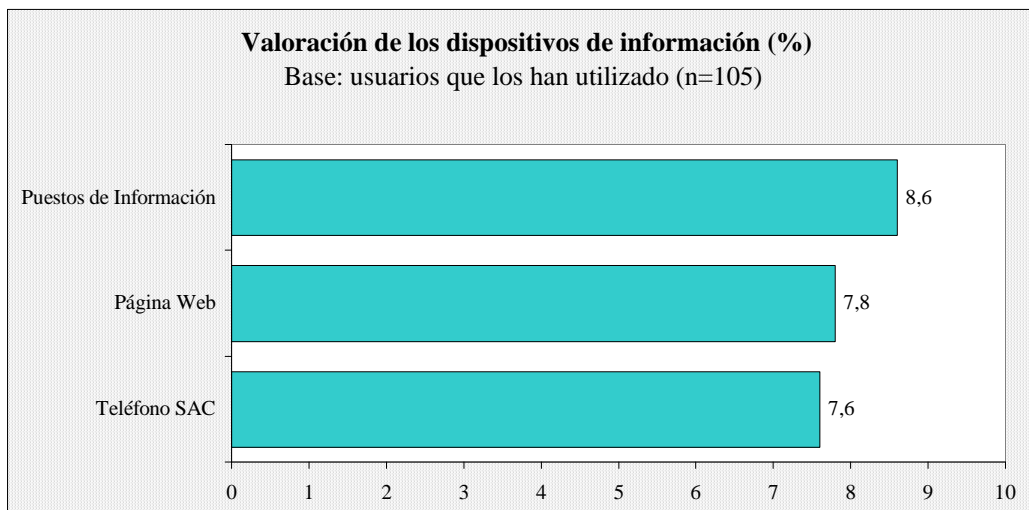
<sup>1</sup> “Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Atención Ciudadana”. Noviembre, 2002. Dirección de Investigación Social y Evaluación de Políticas Municipales. Ayuntamiento de Alcobendas.

### 1.3 Utilización de dispositivos de información previos

Un 17,2% de los usuarios del SAC han consultado alguno de los dispositivos de información previa antes de venir al Servicio y un tercio aproximadamente ha hecho uso de más de uno de estos medios. Los medios más utilizados, casi por igual, han sido la página Web del Ayuntamiento (55,2%) y el teléfono del SAC (53,3%). De los puestos de información han hecho uso un 38,1% de los usuarios.

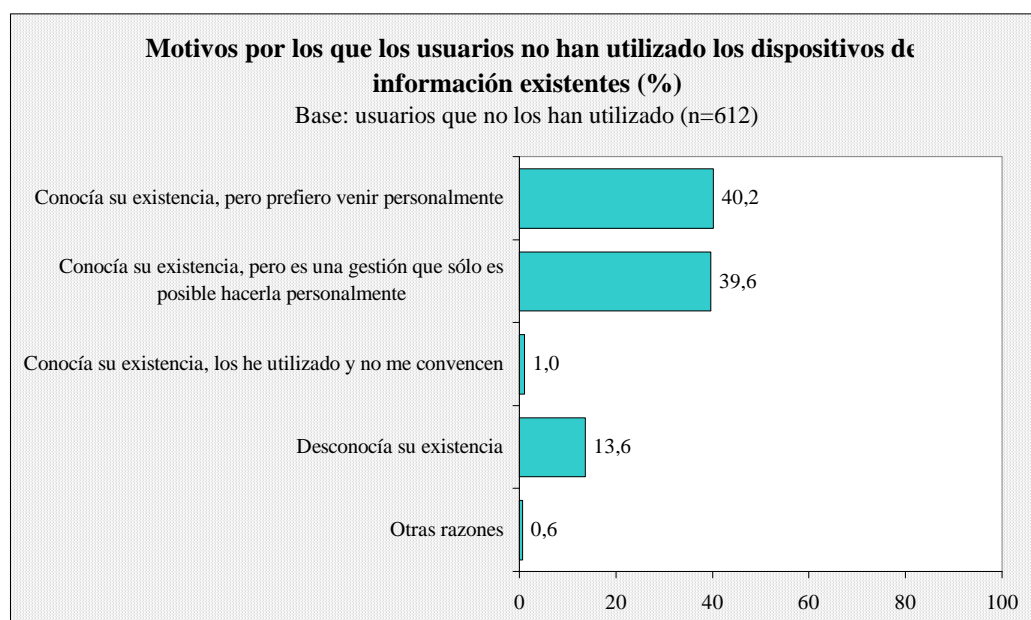


Las valoraciones medias emitidas por los usuarios que han utilizado alguno de los dispositivos de información, demuestran un alto grado de satisfacción con todos ellos: el teléfono del Servicio de Atención Ciudadana ha sido calificado con un 7,6 de media, la página Web con un 7,8 y los puestos de información con un 8,6.



La razón por la que los usuarios no han utilizado algún dispositivo de información antes de desplazarse hasta el Servicio, no tiene que ver con el desconocimiento. **Un 80,8% conoce la existencia de otros medios de atención ciudadana alternativos al presencial.** Los motivos por los que se ha venido en persona al SAC se reparten a partes iguales entre los que *prefieren venir personalmente* (40,2%) y los que indican que *la gestión que tienen que hacer requiere su presencia*. Tan sólo un 1% no se muestra satisfecho con los otros dispositivos de atención ciudadana una vez utilizados.

El 13,6% de usuarios que desconocía la existencia de otros medios de atención ciudadana, está representado mayormente por los menores de 30 años, los estudiantes y las personas extranjeras.

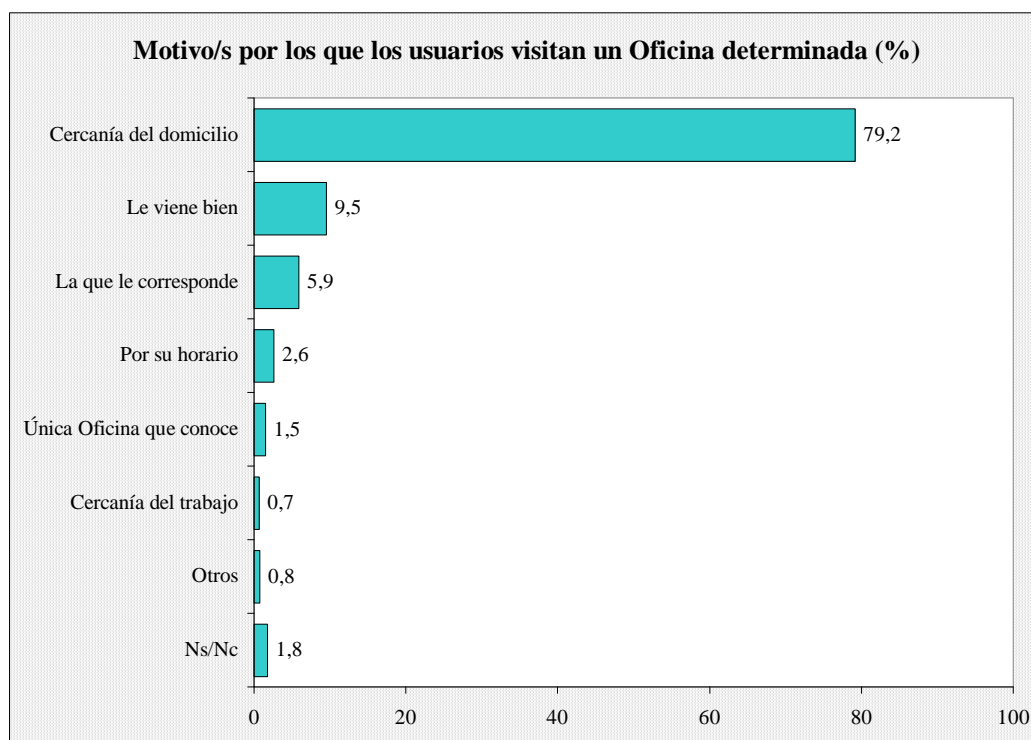


#### 1.4 Elección de una Oficina del SAC determinada

El principal motivo por el que los ciudadanos visitan una Oficina determinada y no otra está relacionado con la proximidad del domicilio a la Oficina, **un 79,2% acuden a una Oficina concreta por cercanía.**

Otros motivos mencionados por los usuarios, pero con un peso menor, son: *les viene bien la zona* para realizar otras actividades (9,5%), *es la Oficina que les corresponde* (5,9%), *por su horario* (2,6%), *proximidad del trabajo* (0,7%) y *otras razones no especificadas* (0,8%).

Tan sólo un 1,5% hace referencia al desconocimiento de otras Oficinas de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas. Si unimos este dato al de los usuarios que piensan que tienen asignada una Oficina concreta, podemos decir que **un 7,3% de los usuarios visitan una Oficina concreta porque “no conocen más o no saben que pueden ir a otra”**.

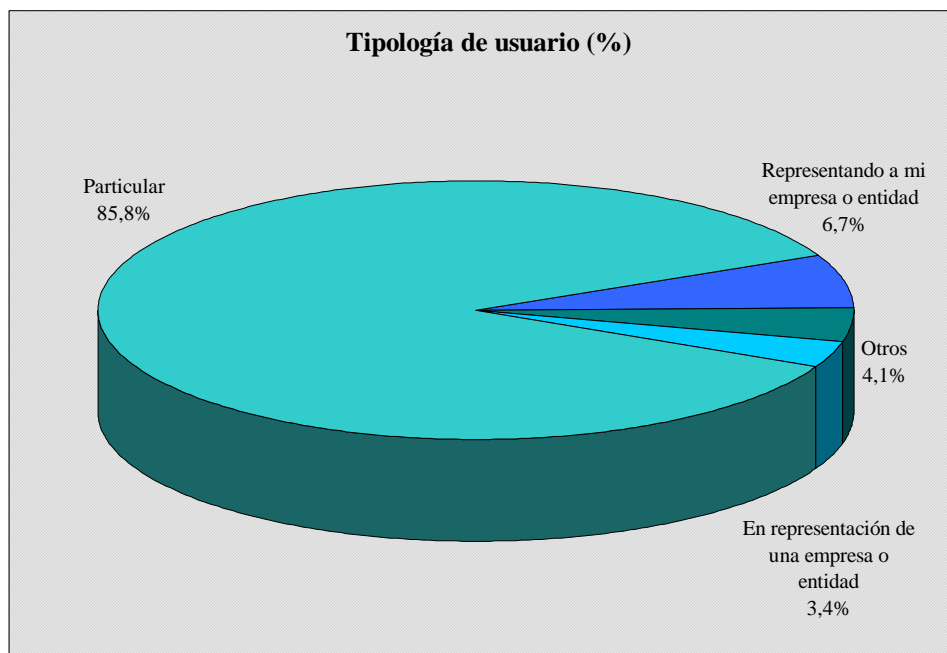


## 1.5 Carácter de la visita

**La gran mayoría de los usuarios del SAC son particulares (85,8%)** es decir, acude al Servicio por asuntos propios. Mientras que **un 10,1% lo hace como profesional**, esto es, en representación de alguna empresa o entidad, propia o ajena.

De ese 10% de usuarios profesionales, un 6,7% viene en representación de su empresa, negocio o actividad -como propietario o trabajador-, y un 3,4% en representación de una empresa o entidad ajena –gestoría-.

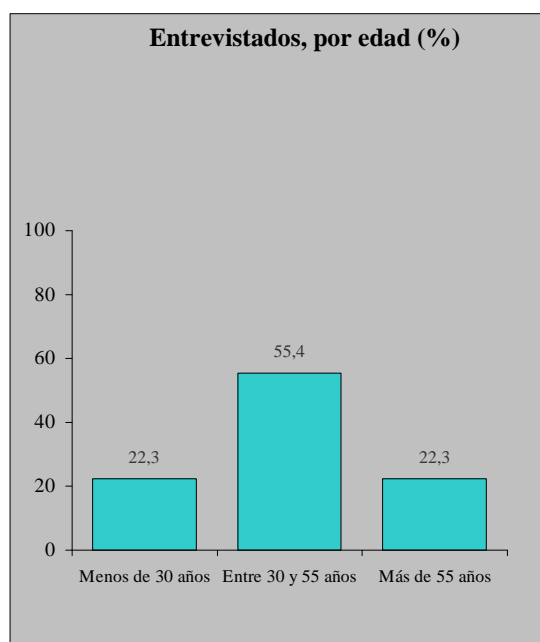
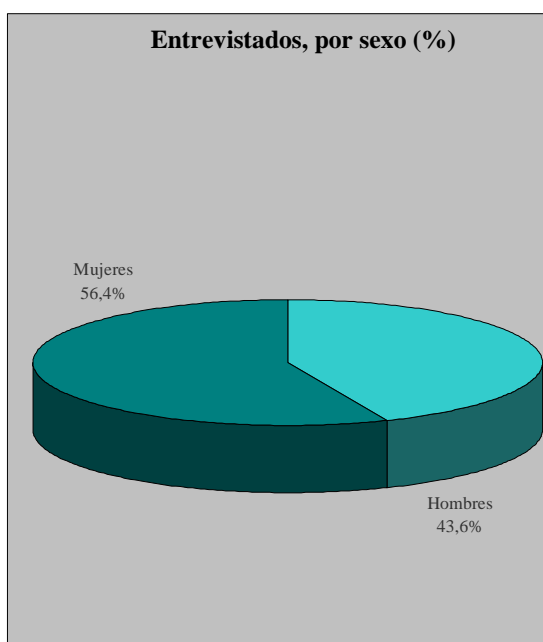




### 1.6 Perfil del usuario particular

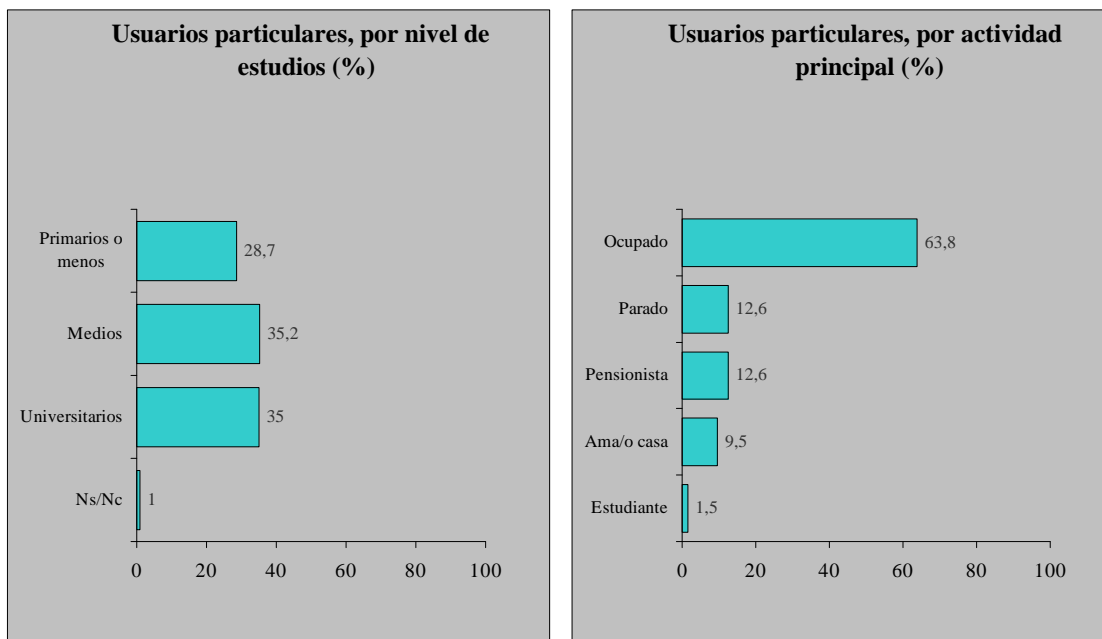
Las mujeres visitan el SAC más que los hombres, aunque la proporción en que lo hacen estos últimos también es muy elevada, 56,4% y 43,6%, respectivamente.

Más de la mitad de los usuarios tienen edades comprendidas entre los 30 y los 55 años. Por debajo y por encima de estos límites de edad, la representación es del 22,3% de los usuarios respectivamente.



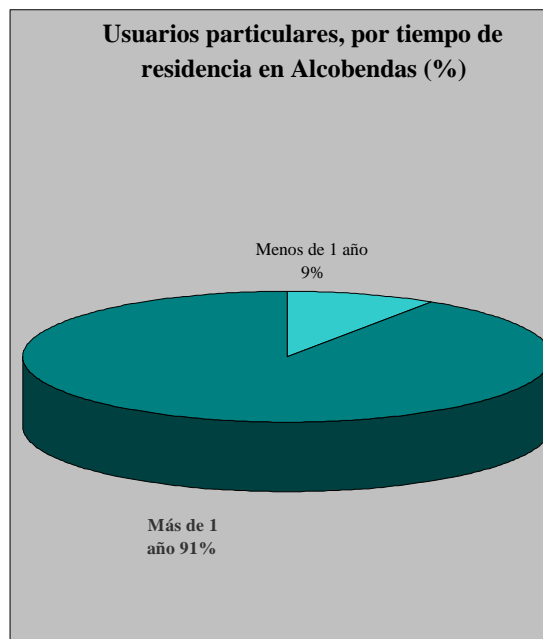
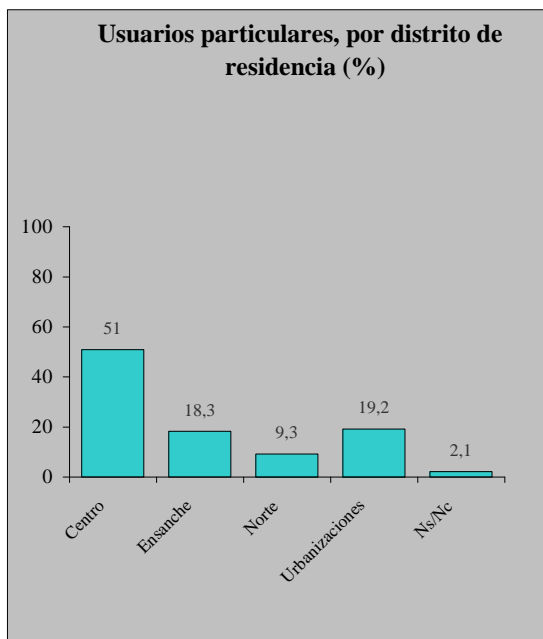
**El nivel de estudios predominante entre los usuarios es bastante elevado:** el 35,2% tiene estudios medios y el 35% ha cursado estudios universitarios. Finalmente, un 28,7% tiene un nivel de estudios bajo, elemental o carece de formación.

**El colectivo con mayor presencia en las oficinas del SAC está representado por los ocupados (63,8%).** El resto de colectivos tiene una representación minoritaria en comparación: parados y pensionistas (12,6%, respectivamente) y amas/os de casa (9,5%). Los estudiantes son los que menos visitan el SAC (1,5%).

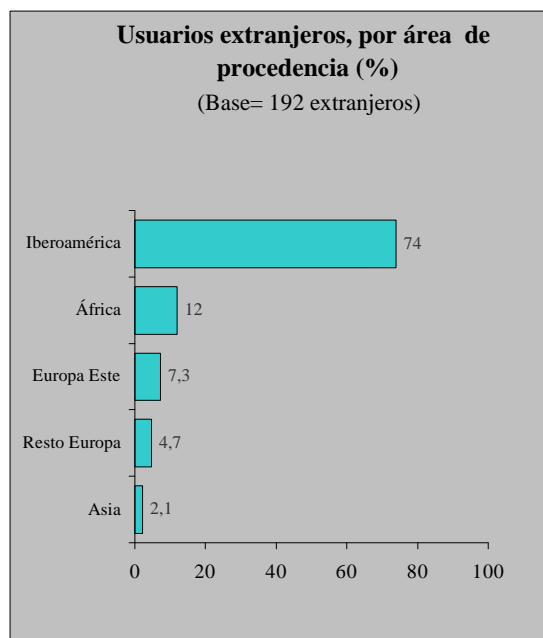
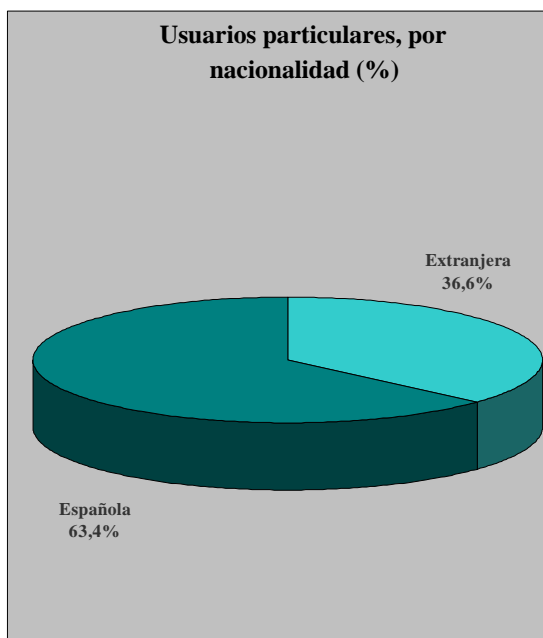


**El lugar de residencia de más de la mitad de los usuarios es el distrito Centro (51%).** El resto de usuarios se reparten entre Urbanizaciones y Ensanche, con una presencia del 19,2% y 18,3%, respectivamente. El distrito que menos visitantes aporta al SAC es Norte, con un 9,3% de usuarios.

**La inmensa mayoría de los usuarios lleva viviendo en Alcobendas más de un año (90,9%).** Tan sólo un 9,1% reside en el municipio desde hace menos de un año.



**El 63,4% de los usuarios del SAC tiene nacionalidad española y un significativo 36,6% extranjera.** Destacan las personas que provienen de Iberoamérica (74% de los usuarios extranjeros), sobre todo ciudadanos ecuatorianos.



## 2. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

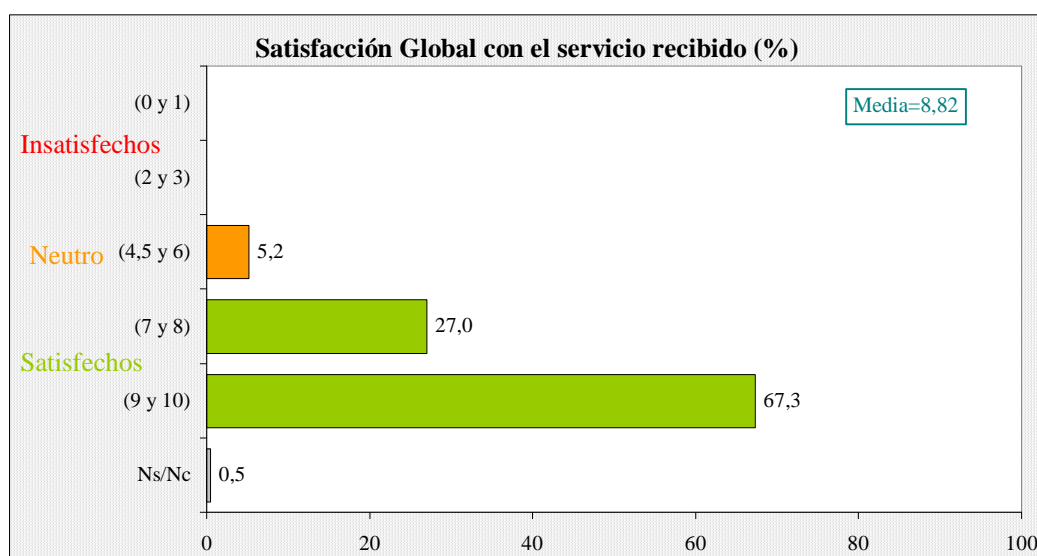
La calidad de los servicios del SAC se va a evaluar de acuerdo a las tres dimensiones siguientes: *Instalaciones*, *Personal de atención* y *Organización*. En cada uno de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios.

Los usuarios del servicio de atención presencial del Ayuntamiento de Alcobendas han valorado 14 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 la opinión sobre la adecuación de las instalaciones, la satisfacción global con el servicio recibido y la percepción de los usuarios sobre la utilidad del Servicio.

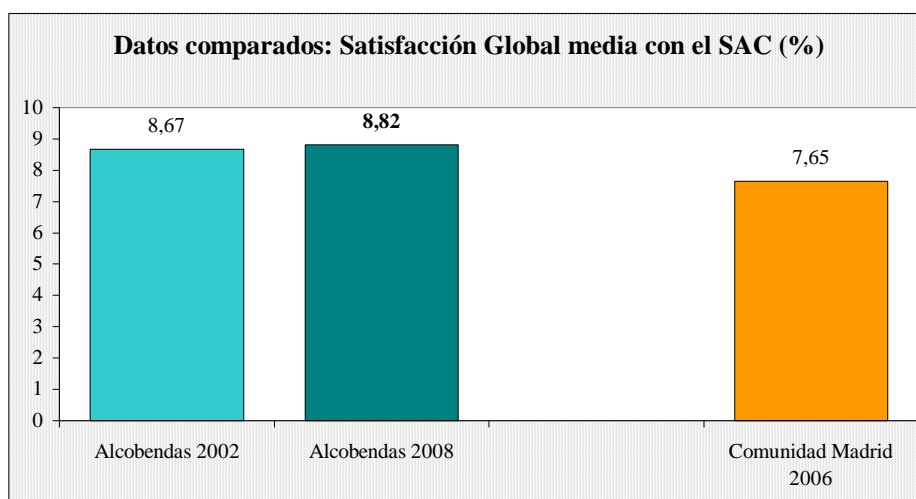
Por último, se hace un contraste entre la expectativa que tenía el usuario antes de ser atendido y la valoración que hace posteriormente.

### 2.1 Satisfacción global con el servicio recibido

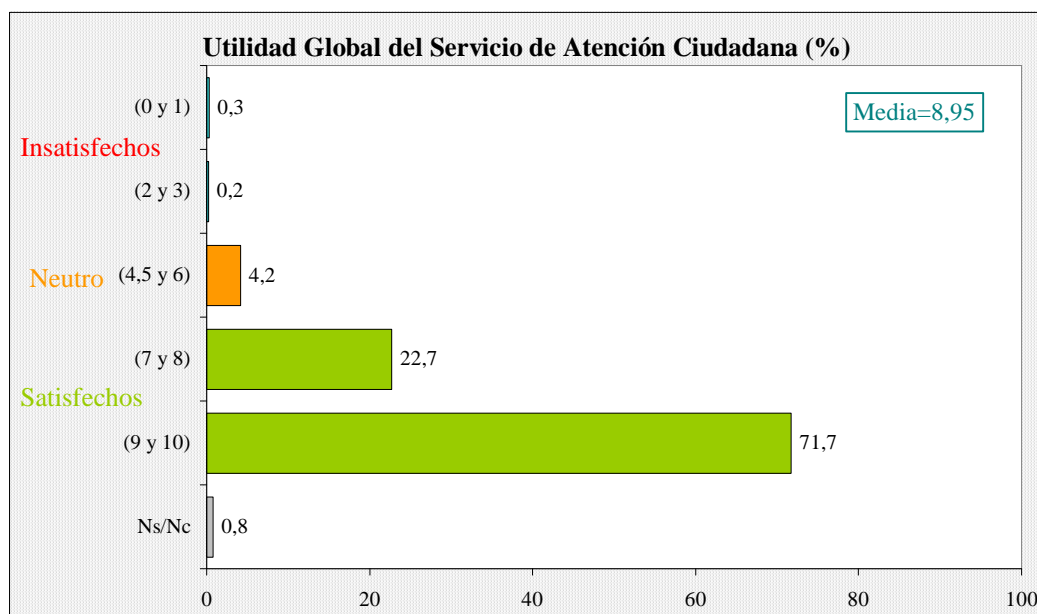
**El 94,3% de los usuarios manifiesta estar muy o bastante satisfecho con el servicio que ha recibido en el SAC. En este sentido, la Satisfacción Global es bastante elevada: 8,82 puntos de media** (en una escala de valores extremos 0 y 10).



Por otra parte, *este nivel de Satisfacción Global es ligeramente más alto que el alcanzado en 2002 (8,67 de media)*. Comparando este dato con la valoración media registrada en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid 2006<sup>2</sup> –7,65-, se puede apreciar que *el nivel de satisfacción es bastante más elevado entre los usuarios de los Servicios de Atención al Ciudadano de Alcobendas que entre los usuarios de la Comunidad de Madrid*.

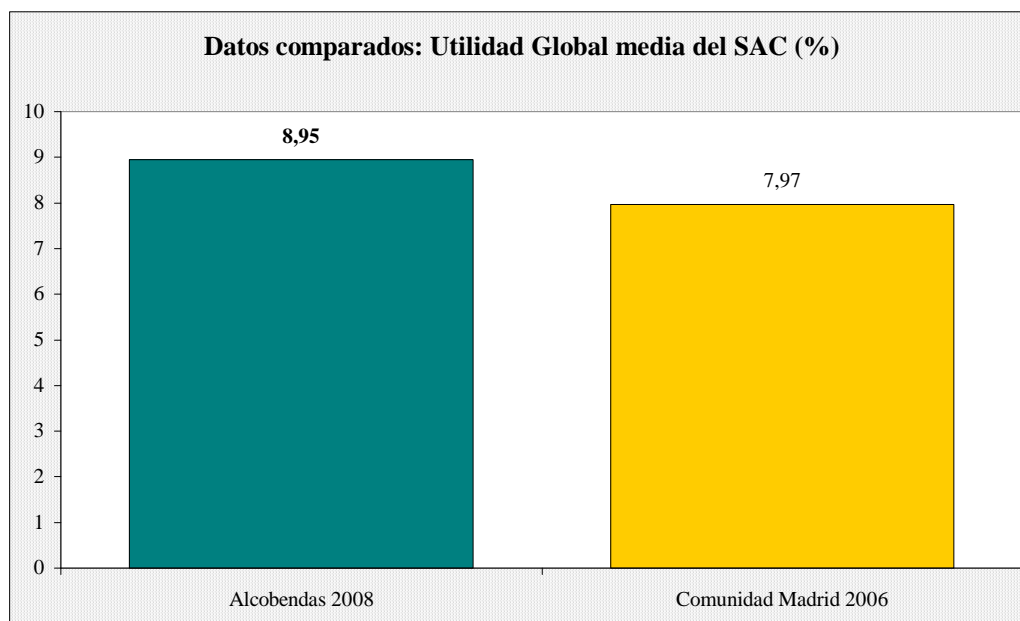


**La inmensa mayoría de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana, el 94,4%, considera que el servicio es muy o bastante útil, frente a un reducido 0,5% que percibe poca o ninguna utilidad. Atendiendo a la percepción de los usuarios, en forma de valoración, se confirma la utilidad del SAC calificándola con **8,95 puntos de media**.**



<sup>2</sup> “Observatorio de Calidad 2006”. Consejería de Presidencia. Comunidad de Madrid.

Con respecto a la utilidad del Servicio, no hay registrado ningún dato anterior en Alcobendas para poder compararlo, pero sí lo hay respecto a la Comunidad de Madrid. *La percepción de la utilidad del Servicio es más elevada entre los usuarios de Alcobendas que entre los usuarios de la Comunidad de Madrid, valorándola con un 8,95 y un 7,97 de media, respectivamente.*



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, los **atributos mejor valorados** (los que recogen las medias más altas) por los usuarios son los siguientes:

\***Comunicación:** han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (9,07 puntos de media).

\***Simpatía y amabilidad:** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (9,04 puntos).

\***Tiempo dedicado a la atención:** le han dedicado el tiempo suficiente al asunto por el que venía (9,02 puntos).

Por el contrario, los atributos **“peor” valorados**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 8,50 de media, son estos otros:

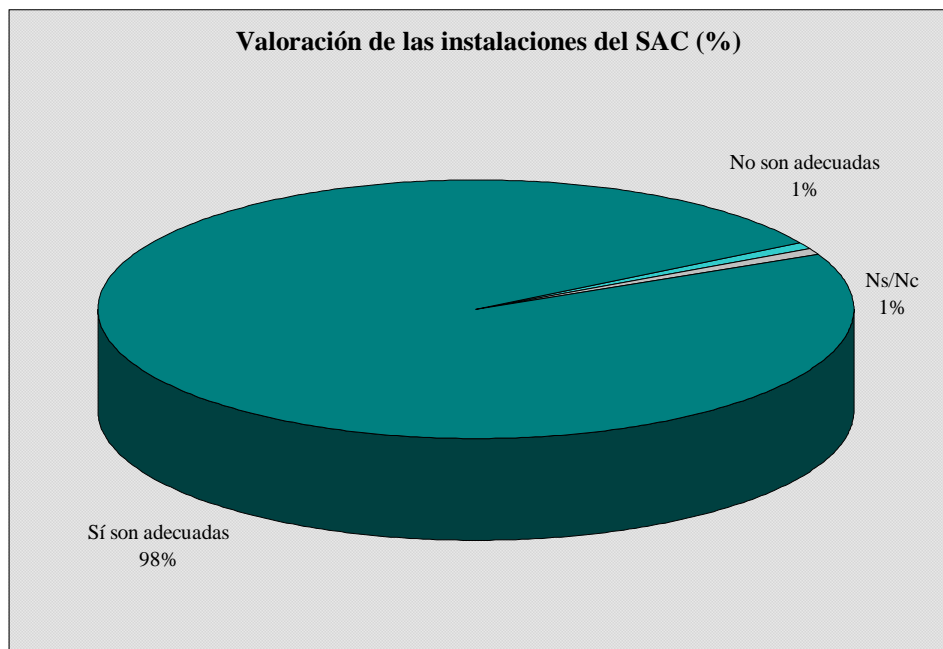
**\*Seguridad:** se siente seguro dentro de las instalaciones y en el entorno (8,57 puntos de media).

**\*Horarios de atención:** el horario se adapta a las necesidades del usuario (8,50 puntos).

Hay que tener en cuenta que en la valoración de la seguridad y los horarios de atención, los datos presentan mucha dispersión en las respuestas, lo que refleja una gran variabilidad en la percepción de estas dos dimensiones.



**Casi la totalidad de los usuarios del SAC (98,4%) piensa que las instalaciones donde se les atiende son adecuadas para prestar este tipo de servicio. Este porcentaje es idéntico al registrado en el 2002.**



El análisis de **la valoración media del usuario respecto a los tres dimensiones analizadas para testar la calidad del servicio, evidencia un alto nivel de satisfacción en todas ellas:** *Personal*, situado en 8,95 puntos, *Organización*, 8,83 puntos e *Instalaciones*, 8,76.

El atributo mejor valorado de la dimensión de *Personal* es *Comunicación* (9,07 puntos) y el peor valorado *Motivación* (8,73 puntos). De los aspectos relativos a la *Organización*, el atributo con más alta puntuación es *Tiempo dedicado* (9,02 puntos) y el de más baja puntuación *Horarios de atención* (8,50 puntos). En la dimensión *Instalaciones*, la *Limpieza* es el aspecto mejor valorado (8,93 puntos) y la *Seguridad* el “peor” valorado (8,57 puntos).

***Comparando los resultados alcanzados en 2002 con los de 2008***, se puede concluir que ***el nivel de satisfacción con el SAC, que partía ya de una valoración muy alta (8,67 de media), sigue aumentando***, en la presente medición 15 décimas más que en 2002 (8,82). Profundizando en el análisis de la calidad del servicio a partir de las puntuaciones de estos atributos, destacan los siguientes aspectos:



Con respecto a 2002, el nivel de satisfacción con los aspectos de *Organización e Instalaciones* aumenta 11 décimas. La valoración media respecto al *Personal de atención* desciende ligeramente, 8 décimas, pero hay que tener en cuenta que se partía de una media muy elevada (9,03).

\*Los **atributos que han aumentado su nivel de satisfacción** respecto a la medición de 2002 son los siguientes:

\***Confort:** +0,25 puntos de diferencia.

\***Sistema de espera:** +0,23 puntos de diferencia.

\***Impresos documentación y Tiempo de espera:** +0,08 puntos de diferencia, respectivamente.

\***Rapidez de la gestión:** +0,05 puntos de diferencia.

\***Accesibilidad y Seguridad:** +0,02 puntos de diferencia, respectivamente.

\*Los **atributos que han bajado su nivel de satisfacción** respecto a la medición de 2002 son los siguientes:

\***Motivación:** -0,22 puntos de diferencia.

\***Horarios de atención:** -0,06 puntos de diferencia.

\***Limpieza:** -0,05 puntos de diferencia.

\***Comunicación y Profesionalidad, Competencia:** -0,03 puntos de diferencia, respectivamente.

\***Simpatía, amabilidad:** -0,01 puntos de diferencia.

*La comparación con los resultados alcanzados en la Comunidad de Madrid en aquéllos atributos que pueden considerarse comparables, reflejan que los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas perciben mucho más favorablemente todos los aspectos relativos a la calidad del servicio recibido que los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Las diferencias mayores se producen en los siguientes atributos:*

\*Horarios de atención: +2,04 puntos de diferencia en las medias.

\*Rapidez de la gestión: +1,71 puntos de diferencia.

\*Calidad de las instalaciones: +1,53 puntos de diferencia.

\*Impresos, documentación: +1,42 puntos de diferencia.

<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>			
<b>COMPARACIÓN MEDICIÓN ALCOBENDAS 2002, 2008 Y MEDICIÓN EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2006</b>			
<b>(puntuación media, escala 0 a 10)</b>			
	<b>Alcobendas</b>		<b>C. Madrid</b>
	<b>2002</b>	<b>2008</b>	<b>2006</b>
<b>INSTALACIONES*</b>	<b>8,65</b>	<b>8,76</b>	-
Limpieza	8,98	8,93	-
Accesibilidad	8,83	8,85	7,98
Calidad de las instalaciones	-	8,79	7,26
Confort	8,39	8,64	8,13
Seguridad	8,55	8,57	-
<b>PERSONAL</b>	<b>9,03</b>	<b>8,95</b>	-
Comunicación	9,10	9,07	8,39
Simpatía, amabilidad	9,05	9,04	8,37
Profesionalidad, competencia	9,00	8,97	8,21
Motivación	8,95	8,73	7,94
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>8,72</b>	<b>8,83</b>	-
Tiempo dedicado	-	9,02	-
Rapidez de la gestión	8,93	8,98	7,27
Impresos, documentación	8,82	8,90	7,48
Sistema de espera	8,65	8,88	-
Tiempo de espera	8,64	8,72	7,81
Horarios de atención	8,56	8,50	6,46
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>8,67</b>	<b>8,82</b>	<b>7,65</b>

Nota: En 2002 se incluía como atributo individual "climatización" y en 2008 este aspecto se ha incluido dentro del atributo "confort". Los atributos: "calidad de las instalaciones" y "tiempo dedicado" se testan por primera vez.

## 2.2 Satisfacción global con el servicio recibido en la Oficina del SAC del Ayuntamiento, según tipo de atención

Dado que la Oficina del SAC del Ayuntamiento tiene dos formas de atención, inmediata y/o en mesa, resulta conveniente desglosar las puntuaciones medias otorgadas por los usuarios según esta variable.

<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO, SEGÚN LA ATENCIÓN HAYA SIDO INMEDIATA O EN MESA</b>			
<b>(puntuación media, escala 0 a 10)</b>			
	<b>Media Global SAC</b>	<b>SAC Ayuntamiento</b>	
		<b>Atención inmediata n=206</b>	<b>Atención en mesa n=203</b>
<b>INSTALACIONES</b>	<b>8,76</b>	<b>8,79</b>	<b>8,79</b>
Limpieza	8,93	8,92	8,90
Accesibilidad	8,85	8,93	8,91
Calidad de las instalaciones	8,79	8,82	8,87
Confort	8,64	8,71	8,60
Seguridad	8,57	8,57	8,67
<b>PERSONAL</b>	<b>8,95</b>	<b>8,93</b>	<b>8,97</b>
Comunicación	9,07	9,04	9,18
Simpatía, amabilidad	9,04	9,04	9,03
Profesionalidad, competencia	8,97	8,98	8,95
Motivación	8,73	8,64	8,70
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>8,83</b>	<b>8,85</b>	<b>8,88</b>
Tiempo dedicado	9,02	9,01	8,97
Rapidez de la gestión	8,98	8,94	8,90
Impresos, documentación	8,90	8,91	8,82
Sistema de espera	8,88	8,78	8,98
Tiempo de espera	8,72	8,71	8,69
Horarios de atención	8,50	8,77	8,94
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>8,82</b>	<b>8,75</b>	<b>8,84</b>
<b>VALORACIÓN UTILIDAD</b>	<b>8,95</b>	<b>8,95</b>	<b>8,90</b>

En el cuadro previo, se puede observar que **el tipo de atención recibida, inmediata o en mesa, apenas influye en la valoración media de las dimensiones analizadas. La percepción del usuario de la calidad del servicio es más que notable en los dos tipos de atención**, siendo ligeramente más favorable en el caso de la atención en mesa.

La Satisfacción Global con el servicio recibido, es algo más alta con respecto a la atención en mesa (8,84 puntos) que con respecto a la la atención inmediata (8,75 puntos). Por el contrario, los usuarios de atención inmediata valoran más positivamente la Utilidad Global del servicio (8,95 puntos) que los usuarios de atención en mesa (8,90 puntos).

Los **atributos en los que se detecta “mayor” diferencia** en las puntuaciones medias según el tipo de atención recibida, son los siguientes:

\***Atributos más favorables en la atención en mesa:** el *Sistema de espera* (0,20 puntos de diferencia), *Horarios de atención* (0,17 puntos), *Comunicación* (0,14 puntos) y *Seguridad* (0,10 puntos).

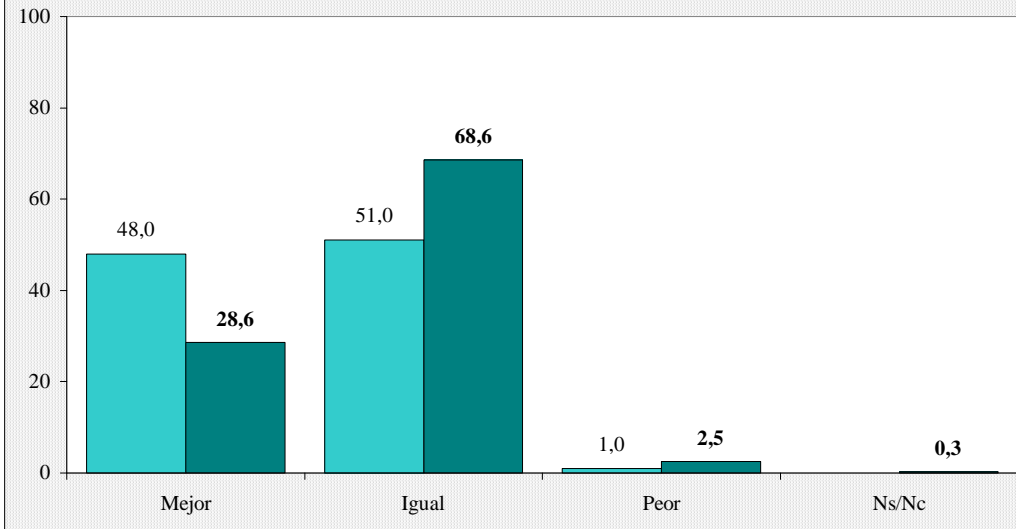
\***Atributos más favorables en la atención inmediata:** *Confort* (0,11 puntos de diferencia) e *Impresos, documentación* (0,09 puntos).

## **2.2 Percepción de la atención recibida en relación con la expectativa de atención**

Cuando se pregunta a los usuarios del SAC si la atención recibida ha sido mejor, igual o peor que la que esperaban, observamos que **la opinión mayoritaria es que la atención ha sido tal como esperaban (68,6%)**. Una proporción relevante de ciudadanos manifiesta que *la atención recibida supera su expectativa (28,6%)* y tan solo *un 2,5% afirma que su experiencia ha sido peor* de lo que esperaba.

*Con relación a los datos registrados en 2002*, se pueden apreciar algunos cambios. *Actualmente, existe menor distancia entre la atención esperada* (expectativas en torno a este servicio) *y la atención realmente recibida* (percepción del servicio). Si en 2002 un 51% de los usuarios declaraban que la atención recibida se ajustaba a lo previamente esperado (a sus expectativas), en 2008 este porcentaje alcanza a los dos tercios de los usuarios (67%). Por el contrario, el porcentaje de usuarios que piensan que la atención recibida ha sido mejor de la esperada (28,6%) es lógicamente menor que hace seis años (48%), ya que se parte de un nivel de calidad ya asumido en anteriores visitas y, en consecuencia, el nivel de exigencia de los usuarios es ahora mayor.

**Valoración del servicio del SAC según la expectativa del usuario.  
Comparación medición 2002 y 2008 (%)**



### **3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS**

#### **3.1 Valoración de los distintos aspectos del Servicio, según las características de los usuarios**

Desde el punto de vista de la gestión, cabría realizar mejoras en los atributos de calidad que peor puntuación obtienen, pero también es importante conocer si esta valoración es igual en los distintos grupos de usuarios del SAC. Tan sólo vamos a destacar aquellas variables que influyen significativamente en la valoración otorgada a uno o varios de los siguientes aspectos: Satisfacción Global del Servicio, Valoración de la Utilidad y Valoración de Atributos de calidad.

**\*La variable sociodemográfica que presenta mayor variación en relación a las puntuaciones medias asignadas a los atributos de la calidad del servicio es la *nacionalidad del usuario*.** Del resto de variables de clasificación, tan sólo el nivel de estudios, la situación de actividad, el distrito de residencia y la oficina de atención, presentan diferencias significativas en relación a uno o dos atributos de calidad.

-Observando las puntuaciones de calidad realizadas por cada grupo de usuarios, se aprecia que los/as que tienen estudios universitarios y los/as que viven en el distrito Urbanizaciones tienen una percepción de calidad algo más baja (7,70 puntos) que el resto de usuarios con el *Horario de atención al público*. En Centro se localizan los usuarios más satisfechos con este elemento del servicio.

Esta percepción algo más crítica respecto al horario de atención se corresponde con las valoraciones que han hecho los usuarios dependiendo de la Oficina en la que han sido atendidos. De esta forma, los usuarios del C.C. Anabel Segura (7,70), ubicado en el distrito Urbanizaciones, y los usuarios del C.C. Alcobendas Centro (7,88), muestran un menor grado de satisfacción con el horario de atención (tan sólo de mañana), que los usuarios de la oficina del Ayuntamiento (8,86 puntos), que tiene un horario más amplio.

-En relación al atributo *Accesibilidad*, tan sólo se aprecia diferencias en relación al distrito. Los usuarios del distrito Norte son los más satisfechos con este aspecto (9,12 puntos), seguidos del Ensanche (8,84 puntos). Urbanizaciones da una puntuación menor, aunque también elevada, 8,34 puntos.

<b>Variables que presentan diferencias significativas en las medias de los grupos</b>	<b>Atributos de calidad</b>	
	<b>Horarios de atención</b>	<b>Accesibilidad</b>
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>		-
Primarios o menos	8,69	-
Medios	8,74	-
Universitarios	8,14	-
<b>DISTRITO</b>		
Centro	8,76	8,99
Ensanche	8,68	8,84
Norte	8,59	9,12
Urbanizaciones	7,70	8,34
<b>OFICINA DE ATENCIÓN</b>		
Ayuntamiento	8,86	-
C.C. Alcobendas Centro	7,88	-
C.C. Anabel Segura	7,70	-

-Los usuarios con nacionalidad no española tienen un nivel de Satisfacción Global con el Servicio más elevado que los nacionales y también con respecto a su Utilidad. Su percepción de calidad en algunos atributos del servicio también es mayor: *Horarios de atención, Sistema de espera e Impresos y documentación.*

Atributos de calidad	Variables que presentan <u>diferencias significativas</u> en las medias de los grupos	
	NACIONALIDAD	
	Española	Otras
<b>Horarios de atención al público</b>	8,35	8,81
<b>Sistema de espera</b>	8,73	9,17
<b>Impresos, documentación</b>	8,76	9,20
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	8,65	8,81
<b>VALORACIÓN UTILIDAD</b>	9,15	9,23

**\*La percepción de los usuarios respecto al grado en que se ha resuelto el asunto que les ha traído al SAC, influye significativamente en las valoraciones medias otorgadas globalmente al Servicio y a la mayor parte de los atributos de calidad.**

-Si nos fijamos en las valoraciones realizadas en los dos grupos de usuarios, se puede observar que las personas que perciben que el asunto por el que han venido al SAC ha sido resuelto completamente, valoran mejor la calidad del servicio, su utilidad y cada uno de sus atributos –especialmente, los relativos al *Personal de atención* y a los aspectos *Organizativos*-, que los que consideran que su gestión no ha sido resuelta en absoluto o solo en parte.



Atributos de calidad	Variables que presentan <u>diferencias significativas</u> en las medias de los grupos	
	GRADO DE RESOLUCIÓN ASUNTO	
	Completamente	En parte+En absoluto
Calidad de las instalaciones	8,91	8,31
Seguridad	8,70	8,03
Confort	8,74	8,25
Comunicación	9,20	8,39
Simpatía, amabilidad	9,14	8,27
Profesionalidad, competencia	8,91	8,02
Motivación	9,24	8,39
Tiempo dedicado	8,63	7,97
Rapidez de la gestión	9,00	8,40
Impresos, documentación	8,83	8,31
Sistema de espera	9,17	8,43
Tiempo de espera	9,11	8,45
Horarios de atención	9,08	8,19
VALORACIÓN GLOBAL	8,96	8,23
VALORACIÓN UTILIDAD	9,07	8,47

### 3.2 Atributos de calidad que influyen en la Satisfacción Global del SAC

Si estudiamos la importancia que tienen cada uno de los atributos comprendidos en las dimensiones de calidad valoradas (*Instalaciones, Personal y Organización*) sobre la *Satisfacción Global* del Servicio, el análisis estadístico pone de manifiesto que tan sólo un 56% de la variabilidad de las puntuaciones de la Satisfacción Global resulta explicado por el conjunto de esas variables, el resto de la variabilidad se debe a otras variables no consideradas y a errores de azar.

Los atributos que tienen más peso en la valoración media que se otorga a la *Satisfacción Global* del Servicio son, por orden de importancia:

*\*Impresos, Documentación*

*\*Calidad de las Instalacione*

*\*Tiempo de Espera*

*\*Horarios de Atención*

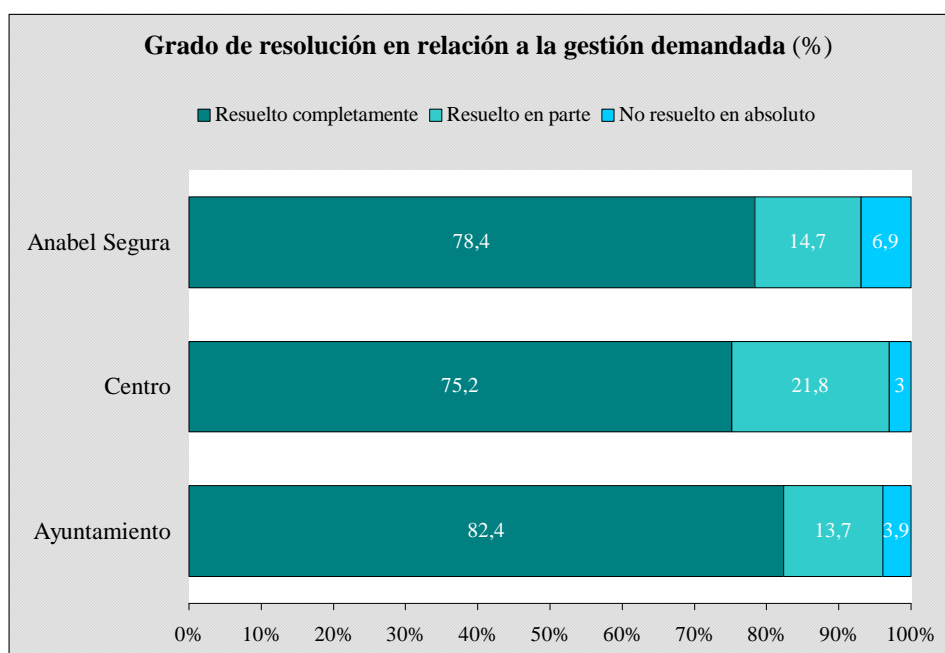
Como ya hemos señalado en el epígrafe anterior, en el nivel de satisfacción de cada uno de estos atributos están influyendo otro tipo de variables no incluidas en el modelo: características sociodemográficas de los usuarios, especialmente la *nacionalidad*, variables de control, como la *Oficina de Atención*, y la percepción final que haya tenido el usuario respecto al *grado de resolución de la gestión demandada*.

## 4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN OFICINA DE ATENCIÓN

### 4.1 LA VISITA DEL USUARIO

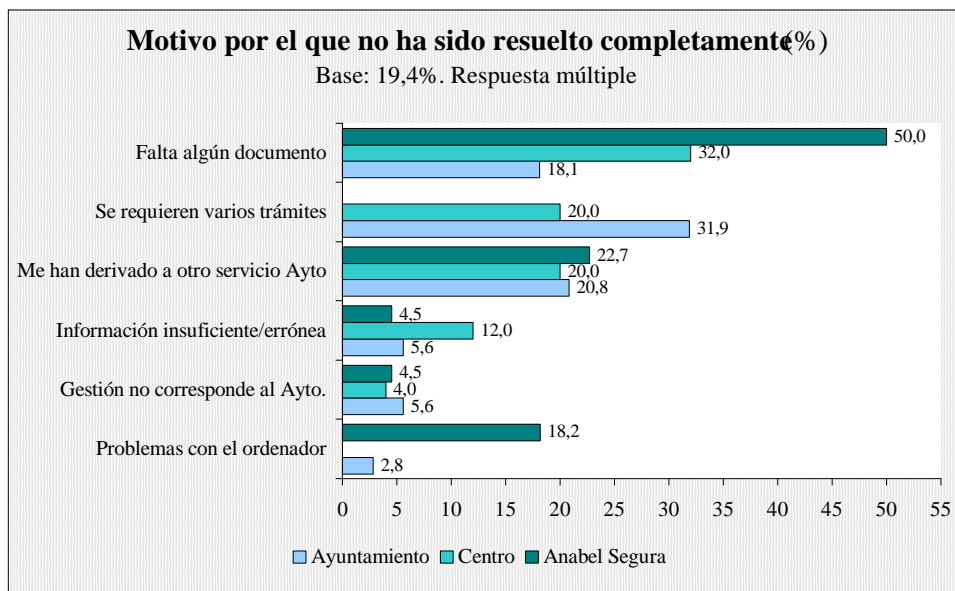
#### 4.1 Grado de resolución del asunto que motiva la visita

El grado de resolución de los asuntos que los usuarios tramitan en las distintas oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) es en conjunto bastante elevado. Al menos tres cuartas partes de los usuarios (75,2% en el C.C. Alcobendas Centro) resuelven completamente los asuntos que necesitan tramitar. No obstante, en la oficina ubicada en el Ayuntamiento el porcentaje de resoluciones completas alcanza el 82,4%. A esto hay que añadirle el porcentaje de resoluciones parciales, que en conjunto representan el 15,2%. Tan sólo un 4,2% de los asuntos tramitados no se resuelven en absoluto: en la oficina del distrito Centro tan solo un 3% de los usuarios salen sin resolver en parte o totalmente sus trámites.



Considerando los datos globales, casi uno de cada cinco usuarios encuestados (19,4%) terminó su visita al SAC sin resolver completamente el asunto que le interesaba. Los principales motivos son los siguientes:

- Algo más de una cuarta parte del total de usuarios entrevistados (26,9%) no consiguieron una resolución completa por la falta de algún documento. Hay que señalar que se trata de una media con una gran desviación, pues los datos varían considerablemente de una oficina a otra. Mientras que en la oficina del Ayuntamiento sólo representa un 18,1% de los motivos de no resolución (total o parcial), en la sede ubicada en el C.C. Anabel Segura alcanza al 50% de los casos
- El segundo motivo de no resolución es la necesidad de realizar varios trámites (23,5% para el conjunto de usuarios). Sin embargo, se trata de una causa que sólo afecta a los usuarios de Centro y Ayuntamiento. En esta última sede, es el motivo más importante de no resolución y representa el 31,9% de los casos.
- El tercer motivo destacable de no resolución es el de haber sido derivados a otro servicio del Ayuntamiento (21% en total). La distribución por centros es aquí muy homogénea y se sitúa en las tres sedes en torno al 20%.



## 4.2 Motivo de la visita

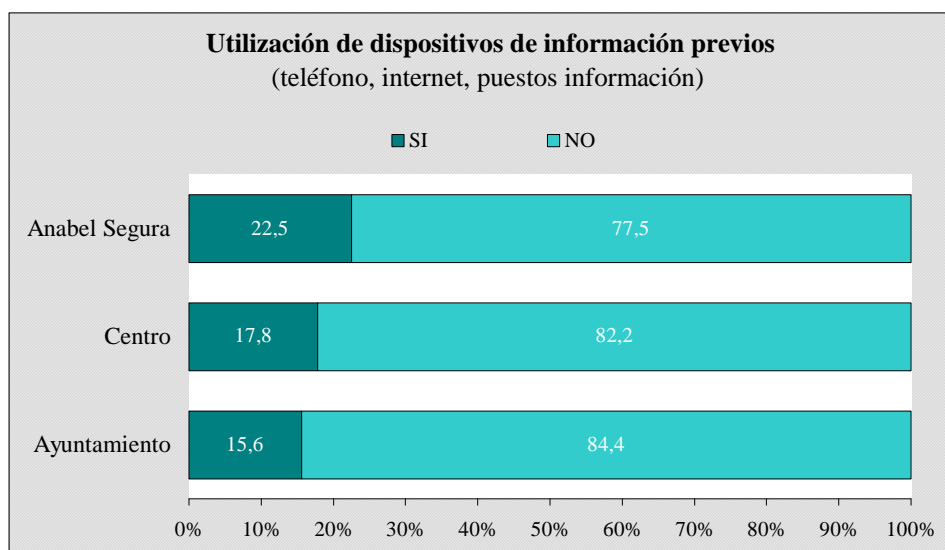
El principal motivo que los usuarios alegan para acudir a las oficinas del SAC, se refiere a cuestiones relacionadas con el Padrón de habitantes (altas, bajas, modificaciones, etc.). Estas representan el 37,7% del total. En la comparativa por oficinas se puede ver que en el Ayuntamiento y en Alcobendas Centro las cuestiones que afectan al Padrón son la causa de un tercio de las visitas (32,5% y 32,7% respectivamente), mientras que en el centro Anabel Segura representan más de la mitad de los motivos de visita (55,9%).

La tramitación de licencias y tributos (industrias, obras, alta de vehículos, plusvalía, etc.) son el segundo gran motivo de visita. De nuevo destaca el centro Anabel Segura (15,7%), donde la mayoría de sus usuarios (71,6%) acuden por estas dos primeras cuestiones (Padrón y licencias/tributos).

Sin embargo, las visitas motivadas por la búsqueda de empleo o la inscripción en la bolsa de trabajo, que con un 7,4% ocupan el tercer lugar en orden de importancia, se concentran sólo en las oficinas del Ayuntamiento y Alcobendas Centro (9,3% y 6,9% respectivamente).

<b>¿POR QUÉ MOTIVO HA ACUDIDO AL SAC? (%)</b>			
	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
Cuestiones relac. con el Padrón	<b>32,5</b>	<b>32,7</b>	<b>55,9</b>
Tramitar licencias y/o tributos	<b>10,5</b>	<b>12,9</b>	<b>15,7</b>
Buscar trabajo/bolsa de trabajo	<b>9,3</b>	<b>6,9</b>	<b>---</b>
Inscripción cursos y/o actividades	<b>6,8</b>	<b>5,9</b>	<b>4,9</b>
Notificaciones	<b>5,4</b>	<b>2,0</b>	<b>2,9</b>
Poner un anuncio	<b>4,2</b>	<b>5,9</b>	<b>2,0</b>
Dar registro a documentos	<b>3,4</b>	<b>7,9</b>	<b>2,0</b>
Hacer reclamaciones/sugerencias	<b>3,9</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>

### 4.3 Utilización de dispositivos de información previos



Tan solo un 17,2% del total de usuarios encuestados habían utilizado, antes de acudir personalmente a las oficinas del SAC y para el motivo concreto por el que lo hacían, los dispositivos de información previos (teléfono, web municipal, puestos de información).

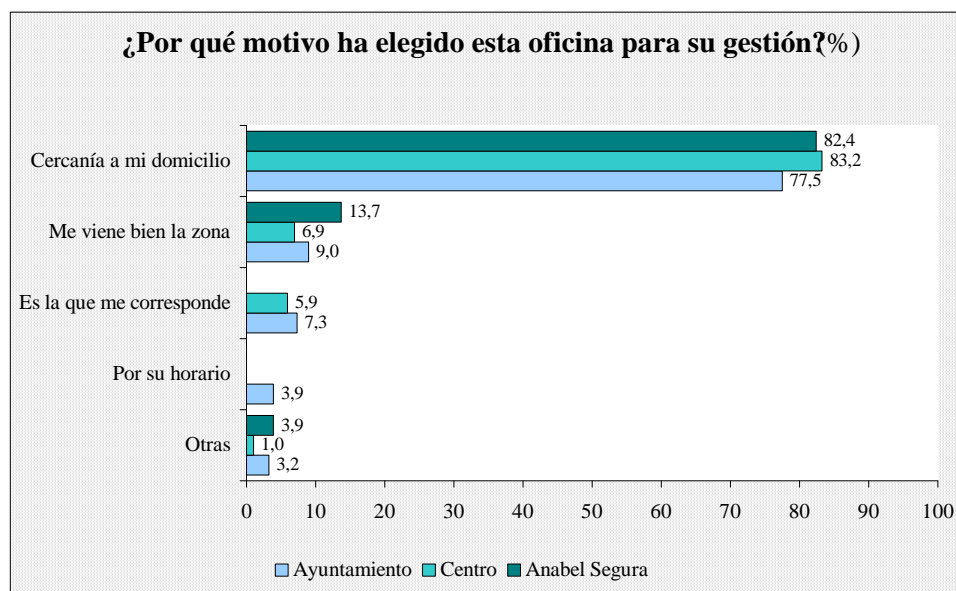
En el caso de los usuarios del Centro Anabel Segura, la utilización de dispositivos de información previos se sitúa por encima de la media: un 22,5% de estos sí había utilizado alguno de estos medios. En el polo opuesto, tan sólo un 15,6% de los usuarios del Ayuntamiento había hecho uso de estos dispositivos.

<b>¿POR QUÉ <u>NO HA UTILIZADO</u> LOS DISPOSITIVOS DE INFORMACION PREVIOS? (%)</b>			
<b>Base: No ha utilizado (82,8%)</b>			
	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
Sabía que existían, pero es una gestión que sólo es posible hacer personalmente	<b>42,6</b>	<b>33,7</b>	<b>32,9</b>
Desconocía que hubiera otros medios para ser atendido	<b>12,8</b>	<b>14,5</b>	<b>16,5</b>
Sabía que existían pero prefiero venir personalmente	<b>40,0</b>	<b>43,4</b>	<b>38,0</b>
Ya los he utilizado y no me convencen	<b>1,2</b>	<b>---</b>	<b>1,3</b>
Otras razones	<b>0,6</b>	<b>---</b>	<b>1,3</b>
Ns/Nc	<b>2,8</b>	<b>8,4</b>	<b>10,0</b>

Los motivos de no utilización de los dispositivos de información previos son variados, pero hay que resaltar que el desconocimiento o la falta de información acerca de la disponibilidad de estos medios sólo afecta a un 13,6% (16,5% en Anabel Segura). La mayoría de los usuarios que no hacen uso de los dispositivos previos sí saben que están disponibles y pueden utilizarlos, pero la desconfianza en unos casos y la obligatoriedad de acudir personalmente en otros son las causas de no utilización. Así, en torno a un 40% de estos usuarios conocen la existencia de otros medios pero prefieren acudir personalmente, mientras que otro 39% (42,6% en Ayuntamiento) llevan a cabo gestiones que sólo pueden ser resueltas personalmente.

#### 4.4 Elección de una Oficina del SAC determinada

A la vista de los datos, parece claro que la elección de oficina esta mayoritariamente condicionada por la cercanía al domicilio. El resto de los motivos expuestos por los usuarios están en la misma dirección (“me viene bien la zona”, “es la que me corresponde”), salvo un 3,9% de los usuarios de la oficina del Ayuntamiento, cuya elección está motivada por el horario.



## 4.5 Carácter de la visita

En los tres centros del SAC, más de un 80% de los usuarios acuden como particulares, para la gestión de trámites personales, sobre todo en Alcobendas Centro, en donde representan casi un 90% del total.

<b>CARACTER DE LA VISITA (%)</b>			
	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
En representación de una empresa (gestoría), comercio, negocio, etc.	<b>2,9</b>	<b>---</b>	<b>8,8</b>
En representación de mi empresa (Propietario o empleado)	<b>7,3</b>	<b>5,0</b>	<b>5,9</b>
Vengo como vecino	<b>85,6</b>	<b>89,1</b>	<b>83,3</b>
Otros	<b>4,2</b>	<b>5,9</b>	<b>2,0</b>

Los usuarios que acuden representando a una empresa, comercio o negocio, ya sea propia o ajena, se concentran mayoritariamente en las oficinas del Ayuntamiento y Anabel Segura: Tan sólo un 8% del total de usuarios que acuden en representación de una empresa o comercio (propio o ajeno) lo hacen en la oficina de Alcobendas Centro. En Anabel Segura, el 14,7% de las visitas tienen carácter de representación, mientras que en el Ayuntamiento suponen un 10,2%.

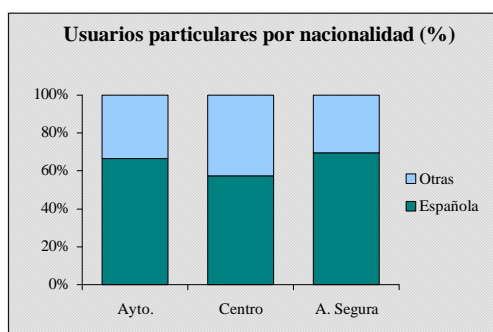
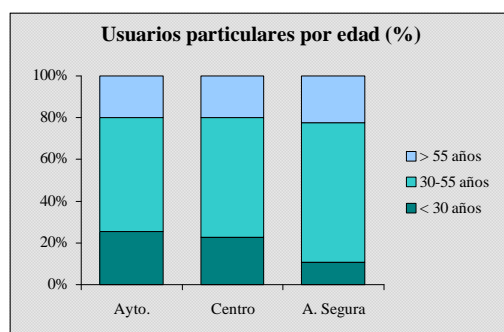
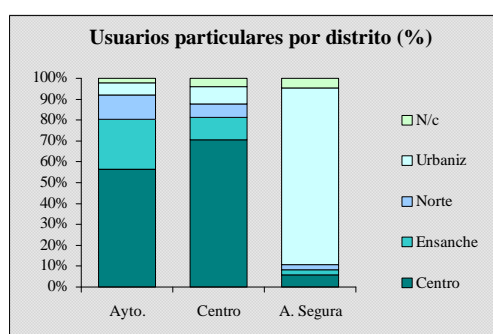
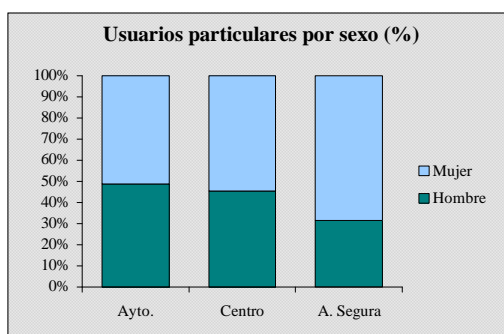
### 4.5.1 Perfil del usuario

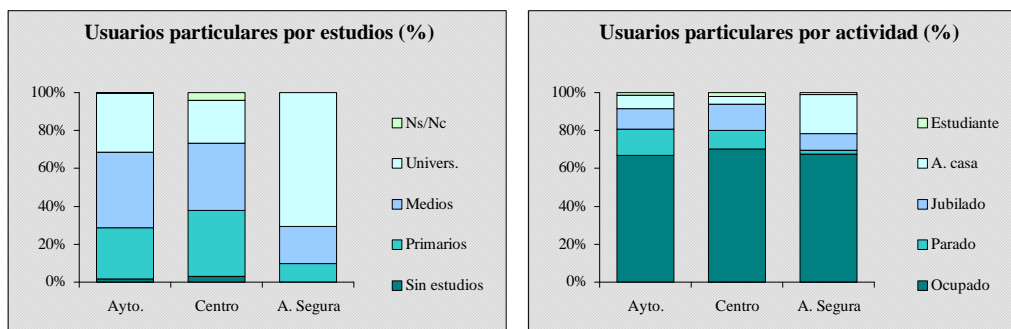
El perfil de los usuarios (particulares y profesionales), es el siguiente:

- Las mujeres representan el 56,4%, mientras que los hombres son el 43,6%. A destacar la distribución del centro Anabel Segura, donde un 68,6% de los usuarios encuestados son mujeres.
- Más de la mitad de los usuarios (55,4%) son adultos de 30 a 55 años. Un 22,3% son jóvenes de menos de 30 años. En la oficina Anabel Segura, estos tan solo suponen un 10,8%, predominando los usuarios de 30 a 55 años (66,7%).

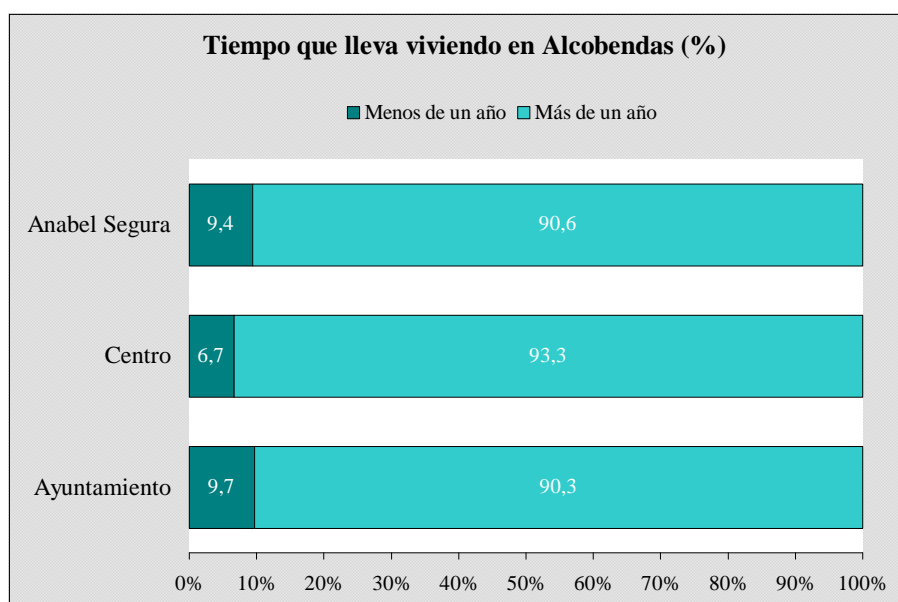


- El nivel de estudios es la variable que más diferencias introduce entre los distintos centros. Un 25,5% del total de encuestados posee estudios medios, pero este porcentaje se eleva hasta el 34,7% entre los usuarios de Centro y se reduce a sólo el 9,8% para los usuarios de Anabel segura. En el otro extremo, mientras que en Centro los usuarios con estudios universitarios suponen un 22,8% (31,3% en Ayuntamiento), en la oficina Anabel Segura hasta un 70,6% poseen esta titulación.
- La mayoría de los usuarios de Centro (73,3%) y Anabel Segura (84,7%) son residentes de los distritos en donde estas oficinas se sitúan. Sin embargo, en la oficina del Ayuntamiento están más representados todos los distritos: 56,3% Centro, 24% Ensanche, 11,7% Norte y 6% Urbanizaciones-
- Algo menos de las dos terceras partes (63,4%) de los usuarios del SAC son ciudadanos españoles. El 36,6% restante son de otra nacionalidad. En Alcobendas Centro, estos representan el 42,6% de los usuarios, mientras que en Anabel Segura suponen un 30,4%.
- Atendiendo a la actividad, lógicamente la mayoría de los usuarios son ocupados (67,6%). Esta distribución varía moderadamente de uno a otro centro, aunque caben destacar algunas cuestiones: Los parados acuden en mayor medida al Ayuntamiento (área de empleo), los pensionistas y jubilados están más representados en Centro, mientras que en Anabel Segura destaca el porcentaje de amas de casa (20,6%).





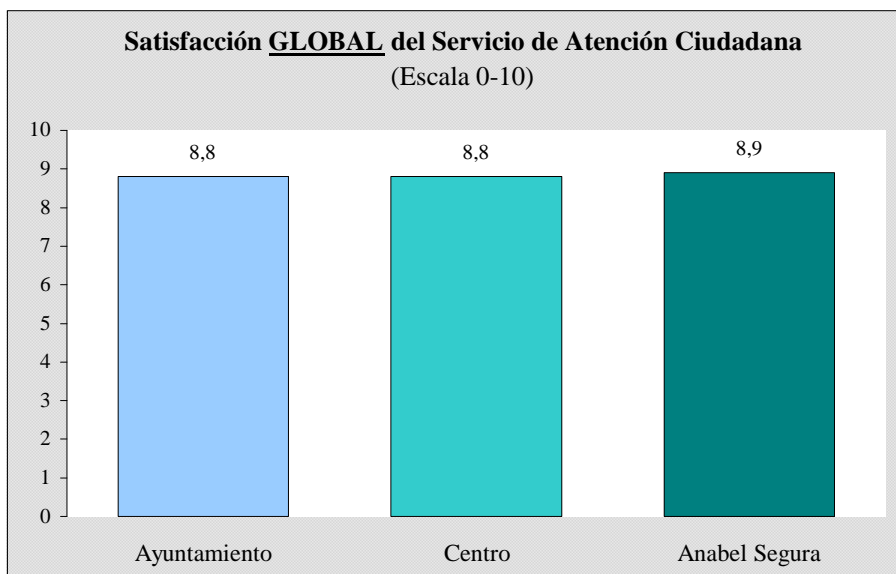
Al menos el 90% de los usuarios entrevistados en cada una de las oficinas del SAC llevan más de un año viviendo en el municipio.



## 4.2 VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

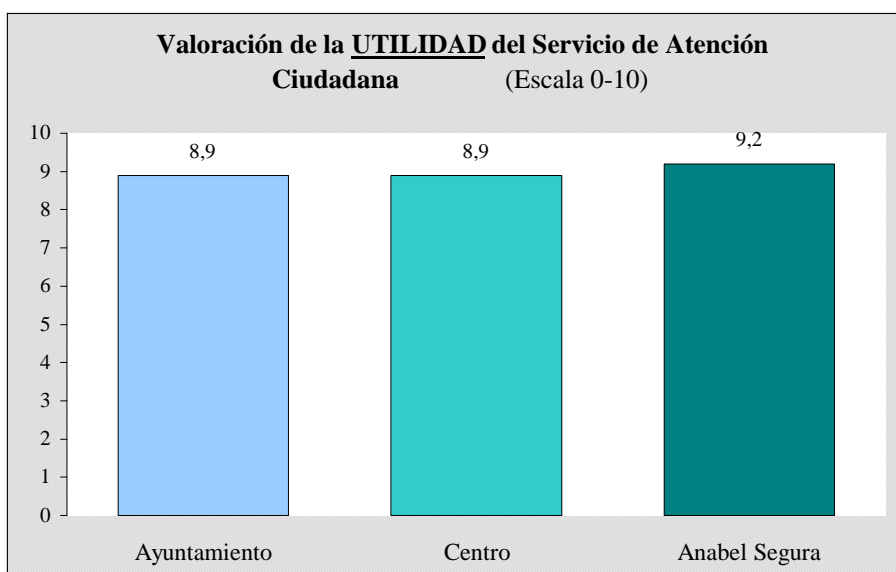
### 4.2.1 Satisfacción global con el servicio recibido

El indicador más relevante del grado de satisfacción de los usuarios con el SAC es el de la valoración global del servicio. A este respecto, la valoración media de los usuarios entrevistados en las tres oficinas que conforman este servicio municipal se sitúa a sólo 18 décimas de los 9 puntos sobre 10, lo cuál supone un grado de satisfacción muy elevado.



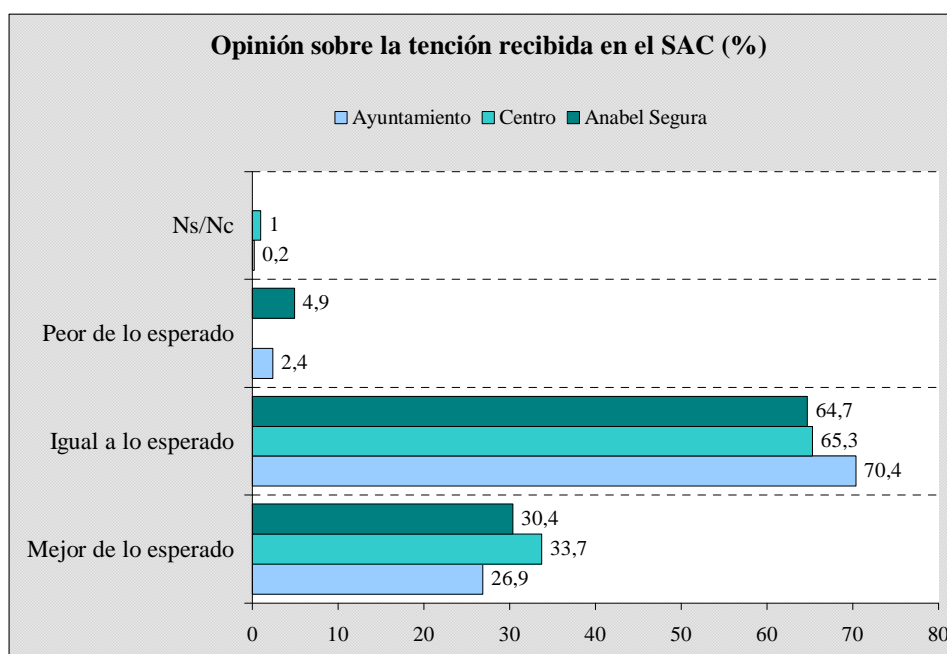
#### 4.2.2 Utilidad global

En cuanto a la utilidad que los usuarios otorgan a un servicio de estas características (medida nuevamente en una escala de 0 a 10), hay que señalar que las puntuaciones obtenidas son sensiblemente superiores a las registradas en la medición de la valoración global. A destacar el centro Anabel Segura, donde los usuarios otorgan una puntuación de 9,2 puntos sobre 10.



### 4.2.3 Percepción de la atención recibida con relación a la expectativa de atención

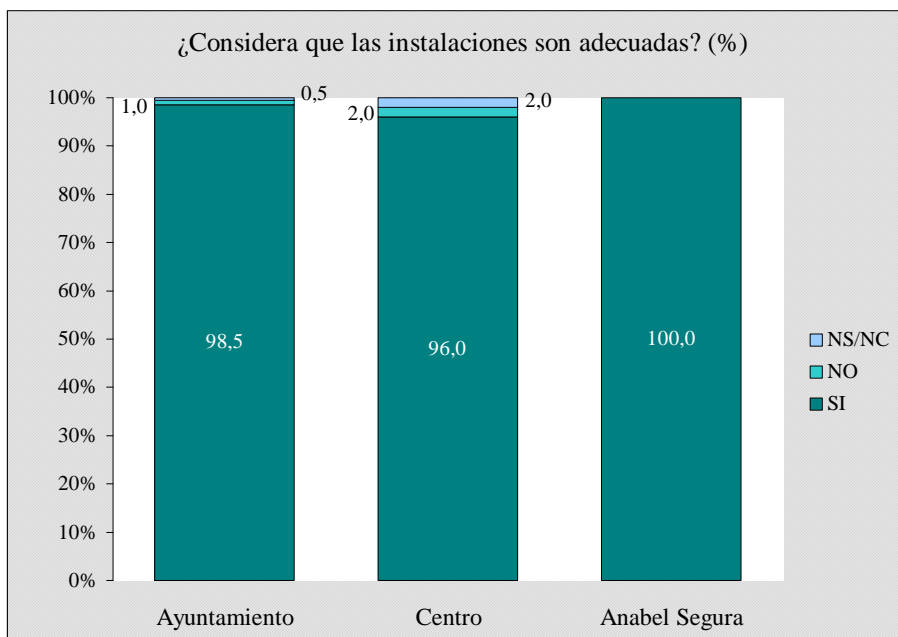
Se ha medido también el grado de satisfacción de los usuarios respecto a las expectativas previamente creadas en torno a un servicio de estas características. En este sentido, tan sólo un 2,4% de los usuarios del Ayuntamiento y un 4,9% de los usuarios del centro Anabel Segura opinan que han sido atendidos peor de lo que esperaban. La mayoría (desde el 70,4% en Ayuntamiento hasta el 64,7% en Anabel Segura) piensan que la atención recibida se ha ajustado a las expectativas que tenían con anterioridad. No obstante, cabe destacar que al menos una cuarta parte de los usuarios (hasta una tercera parte en Alcobendas Centro) opinan que la atención recibida ha sobrepasado sus expectativas y ha sido mejor de lo que esperaban.



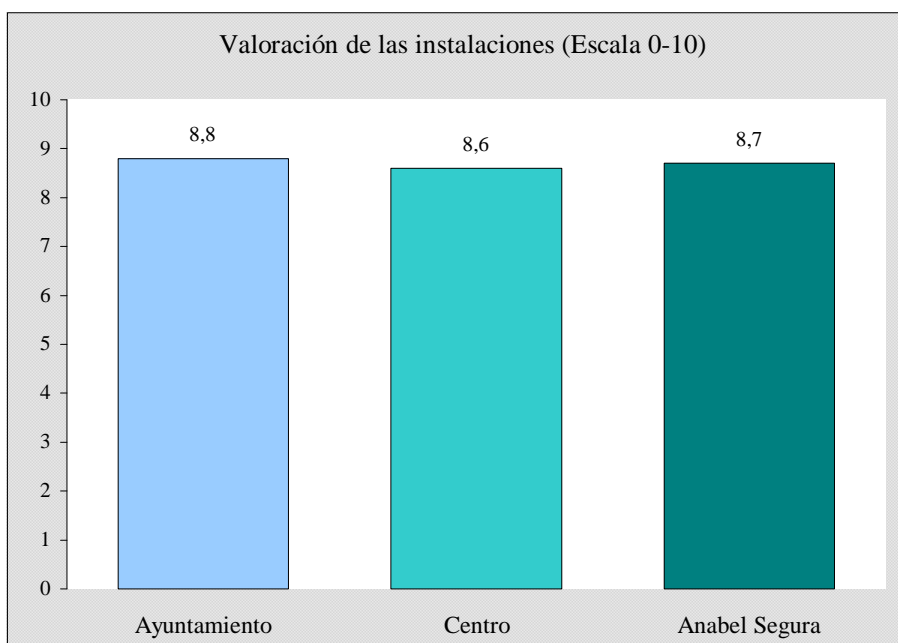
### 4.2.4 Valoración de los distintos aspectos del servicio

#### 4.2.4.1 Instalaciones

El grado de satisfacción de los usuarios con las instalaciones del SAC es casi absoluto. Sí lo es entre los usuarios del centro Anabel Segura (100% considera que son adecuadas) y casi se consigue en los otros dos centros: 98,5% en Ayuntamiento y 96% en Centro.



La valoración que los usuarios otorgan a las instalaciones (siempre en una escala de 0 a 10) es, en los tres centros, muy elevada. La diferencia de dos décimas entre la puntuación media obtenida en el Ayuntamiento (la más alta, con un 8,8 sobre 10) y la obtenida en Alcobendas Centro (la más baja, con un 8,6) no puede considerarse significativa.



En cuanto a la valoración que los usuarios hacen de aspectos concretos de las instalaciones (limpieza, accesibilidad, seguridad y confort) tan solo cabe volver a resaltar (ver tabla siguiente) las altas puntuaciones obtenidas en todos los casos y las escasas diferencias existentes entre oficinas. Todas las puntuaciones medias oscilan entre 8,5 y 9 sobre diez, si bien las referidas a la accesibilidad muestran diferencias algo más significativas que el resto: la distancia entre Centro (9) y Anabel Segura (8,5) es aquí de 0,5 puntos, pero hay que recordar que siguen siendo puntuaciones muy elevadas y diferencias que no merecen demasiada preocupación.

<b>VALORACION DE DIFERENTES ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES (Escala 0-10)</b>			
	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
<b>Limpieza</b> (en el interior del edificio)	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>
<b>Accesibilidad</b> (facilidad para llegar y localizar las oficinas)	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>
<b>Seguridad</b> (en las dependencias del servicio y entorno)	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>
<b>Confort</b> (espacio sala espera, comodidad asientos, temperatura, ruidos, etc.)	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>

#### **4.2.4.2 Personal de atención**

Los datos que muestra la tabla que aparece a continuación también son muy elocuentes. La valoraciones detalladas de diferentes aspectos que afectan al personal que atiende las oficinas (simpatía, profesionalidad, motivación, comunicación) son las mas altas de todas las que conciernen al SAC. A excepción de la motivación, que consiguen un considerable 8,7 en Ayuntamiento y Anabel Segura, el resto de las puntuaciones medias alcanzan o superan los 9 puntos sobre diez en todos los casos.

<b>VALORACION DEL PERSONAL DE ATENCION (Escala 0-10)</b>			
	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
<b>Simpatía, amabilidad</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>
<b>Profesionalidad, competencia</b> (si ejerce su función satisfactoriamente)	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>
<b>Motivación</b> (disposición e interés por la gestión a resolver)	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>
<b>Comunicación</b> (utilización de lenguaje claro y sencillo, empatía)	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>

#### 4.2.4.3 Organización, información, medios materiales y otros aspectos del servicio

<b>VALORACION DE LOS ASPECTOS DE ORGANIZACIÓN (Escala 0-10)</b>			
	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
<b>Horarios de atención al público</b>	<b>8,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>
<b>Sistema de espera para saber su turno</b> (dispensador de números, fila)	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>
<b>Tiempo de espera hasta ser atendido</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>
<b>Tiempo dedicado a la atención</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>
<b>Rapidez en la prestación del servicio</b> (rapidez en conseguir lo que necesita)	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>
<b>Impresos, documentación, fichas informativas</b> (disponibilidad, claridad, etc)	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>9,2</b>

La valoración de las cuestiones relacionadas con la organización de los centros obtienen puntuaciones globales que alcanzan o se acercan a los 9 puntos. El único aspecto que merece comentario es el que se refiere a los horarios de atención al público: si bien en los tres centros la valoración sigue siendo notable, los usuarios de Anabel Segura (7,7) y Alcobendas Centro (7,9) se muestran algo menos satisfechos. No obstante, la media obtenida en estos dos centros no es en absoluto reprobatoria.

#### 4.2.4.4 Valoración de otros dispositivos de información

La lectura de los datos que hacen referencia al grado de utilización y a la valoración de los dispositivos de información previos (teléfono, internet, puestos de información) debe acometerse con cierta distancia y relatividad. La razón estriba en que la base muestral de la que se obtienen los datos es aquí muy reducida, ya que tan solo se ha preguntado a aquellos que han utilizado estos dispositivos, y estos tan solo representan globalmente el 17,2% de la muestra inicial. Esto significa que el margen de error es aquí bastante más elevado que para los datos globales, pues el número de casos es muy reducido. Por tanto, los datos que muestra la tabla adjunta deben considerarse tan solo de forma orientativa.

<b>DISPOSITIVOS DE INFORMACION PREVIOS: % Utilizacion y Valoración media (Escala 0-10) Base: Ha utilizado (17,2%)</b>						
	<b>Ayuntamiento</b>		<b>Centro</b>		<b>Anabel Segura</b>	
	Ha utilizado	Valor. 0-10	Ha utilizado	Valor. 0-10	Ha utilizado	Valor. 0-10
Teléfono	42,2	7,0	83,3	7,4	60,9	8,8
Internet	45,3	7,6	83,3	7,5	60,9	8,6
Puestos de Información	29,7	8,5	83,3	8,7	26,1	8,5

#### 4.2.5 Sugerencias de los usuarios

En el cuestionario se ha incluido una pregunta abierta con el fin de que los entrevistados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Tan sólo 90 entrevistados (14,7%) han hecho uso de esa posibilidad, **registrándose un total de 94 observaciones y sugerencias**. En la Oficina del Ayuntamiento es donde más aportaciones se han registrado (55), seguido del C.C. Anabel Segura (25) y, en último lugar, el C.C. Centro (14). Sin embargo, en proporción al número de entrevistados, son los usuarios de la oficina del SAC del Anabel Segura los que en una proporción mayor han hecho alguna observación o sugerencia (25%), seguidos por los entrevistados de las oficinas de Centro y Ayuntamiento, con un 13,9% y un 13,4%, respectivamente.



<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS, SEGÚN OFICINA DEL SAC</b>			
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>OFICINAS DEL SAC</b>		
	<b>Ayuntamiento</b> n= 55 sug.	<b>Centro</b> n= 14 sug.	<b>Anabel Segura</b> n= 25 sug.
<b>INSTALACIONES</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
Accesibilidad (parking)	4	-	4
Más sillas en sala	3	-	-
Seguridad (sistema de alarma)	2	-	-
<b>PERSONAL</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Mejor trato, amabilidad	8	1	-
Más personal de atención	5	1	3
Mejorar la información, más claridad	4	1	2
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>18</b>
Ampliar horario	16	2	14
Mejorar rapidez de la gestión	2	2	1
Trámites por internet	2	-	1
Gestionar todo en la misma oficina	2	2	2
Mejorar la organización	2	-	-
Poner máquinas de café	2	2	-
<b>OTROS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Con relación a 2002, la proporción de usuarios que ha hecho alguna sugerencia u observación se ha reducido ostensiblemente. En aquel momento estos suponían un 26%, mientras que en 2008 tan sólo un 14,7% ha aportado alguna sugerencia en torno al funcionamiento del servicio. En este sentido, las mejoras llevadas a cabo durante los últimos años parecen haber incidido en la mayor calidad del servicio e, indirectamente, en la reducción del número de observaciones por parte de los usuarios.

Como podemos observar en la tabla, la dimensión que recibe un mayor volumen de observaciones y sugerencias, en cualquiera de las oficinas del SAC, es la **Organización**. La importancia de esta dimensión se debe básicamente al peso de la sugerencia *Ampliación de horario*, que es la primera demanda por orden de importancia tanto en el Ayuntamiento como en el C.C. Anabel Segura.

El segundo grupo de sugerencias se pueden agrupar en la dimensión **Personal**. En la oficina del Ayuntamiento habría que destacar la observación *Mejorar el trato, Amabilidad* como la más citada. Otros dos sugerencias que se repiten en las tres oficinas son: *Más Personal Atendiendo* y *Mejorar la Información, Claridad*.

Respecto a la dimensión **Instalaciones**, la única sugerencia destacable tanto en la oficina del Ayuntamiento como del C.C. Anabel Segura es el aspecto accesibilidad, centrado en facilitar el *Aparcamiento* a los usuarios.

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

<b>INDICADORES DE VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DESGLOSADOS POR OFICINAS</b>				
(puntuación media, escala 0 a 10)				
	<b>TOTAL</b>	<b>Ayuntamiento</b>	<b>Centro</b>	<b>Anabel Segura</b>
<b>INSTALACIONES</b>	<b>8,76</b>	<b>8,79</b>	<b>8,71</b>	<b>8,69</b>
Limpieza	8,93	8,91	9,00	8,96
Accesibilidad	8,85	8,92	8,99	8,50
Calidad de las instalaciones	8,79	8,85	8,64	8,73
Confort	8,64	8,66	8,51	8,73
Seguridad	8,57	8,62	8,40	8,55
<b>PERSONAL</b>	<b>8,95</b>	<b>8,95</b>	<b>9,03</b>	<b>8,93</b>
Comunicación	9,07	9,11	9,07	8,96
Simpatía, amabilidad	9,04	9,04	9,01	9,11
Profesionalidad, competencia	8,97	8,97	9,01	8,96
Motivación	8,73	8,67	9,03	8,69
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>8,83</b>	<b>8,87</b>	<b>8,72</b>	<b>8,84</b>
Tiempo dedicado	9,02	8,99	9,01	9,20
Rapidez de la gestión	8,98	8,92	9,01	9,24
Impresos, documentación	8,90	8,87	8,76	9,23
Sistema de espera	8,88	8,88	8,82	8,95
Tiempo de espera	8,72	8,70	8,83	8,74
Horarios de atención	8,50	8,86	7,88	7,69
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>8,82</b>	<b>8,79</b>	<b>8,84</b>	<b>8,91</b>
<b>VALORACIÓN UTILIDAD</b>	<b>8,95</b>	<b>8,92</b>	<b>8,86</b>	<b>9,16</b>

## FICHA TÉCNICA

El objetivo principal de la *Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Atención Ciudadana 2008*, ha sido determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida, en el SAC en su conjunto y en las diferentes Oficinas en las que se ofrece el servicio. Además, se pretendía conocer los aspectos del SAC que generan mayor o menor satisfacción en los usuarios, para identificar oportunidades de mejora, que permitan aumentar la calidad percibida y la calidad del servicio que se presta.

La muestra se ha elaborado tratando de cubrir los objetivos del estudio y siguiendo los criterios técnicos de representatividad. La estructura de la muestra y la fiabilidad es la siguiente:

-El número de entrevistas realizadas ha sido de 600, aplicadas a usuarios del Servicio de Atención Ciudadana de 16 y más años. La muestra se ha distribuido de forma no proporcional, asignando un número de entrevistas fijas a cada una de las Oficinas del SAC:

Ayuntamiento: 400 entrevistas.

C.C Centro: 100 entrevistas

C.C. Anabel Segura: 100 entrevistas

-Las entrevistas correspondientes al Ayuntamiento se han repartido a partes iguales entre la atención en mesa y la atención inmediata:

Atención inmediata: 200 entrevistas

Atención en mesa: 200 entrevistas

-La distribución del total de entrevistas se ha hecho de forma proporcional a las visitas recibidas en los diferentes horarios y a lo largo de la semana, según la estadística de frecuencia del mes de octubre de 2007.

-El margen de error para el conjunto de la muestra calculado sobre un volumen de usuarios presenciales anuales de 150.000 es de  $\pm 4,07\%$  en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas  $95,5\%$ ). En la distribución por Oficinas sólo alcanza fiabilidad estadística la muestra representativa de los usuarios del SAC del Ayuntamiento ( $\pm 4,99\%$ ); los resultados para las Oficinas del C.C. Alcobendas Centro y del C.C. Anabel Segura hay que tomarlos como orientativos, pues su error muestral está en torno al  $\pm 10\%$ .

-El trabajo de campo ha sido realizado por Invymark S.A., entre el 22 de enero y el 8 de febrero 2008.