

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 242**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS  
PROVEEDORES DEL AYUNTAMIENTO DE  
ALCOBENDAS**

**Abril 2015**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**





## **ÍNDICE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1. PERFIL DEL PROVEEDOR.....</b>   | <b>2</b>  |
| 1.1. Características definitorias .....   | 2         |
| 1.2. Nivel de relación contractual con el Ayuntamiento .....                        | 4         |
| <b>2. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CONTRACTUAL .....</b>                   | <b>6</b>  |
| 2.1. Análisis de la satisfacción entre las empresas proveedoras.....                | 6         |
| 2.2. Valoración de aspectos de la relación contractual.....                         | 9         |
| 2.3. Valoración de las dimensiones del proceso contractual .....                    | 11        |
| <b>3. EXPECTATIVAS.....</b>   | <b>14</b> |
| 3.1. Valoración del servicio prestado respecto a lo esperado.....                   | 14        |
| <b>4. APARTADO WEB “PERFIL DEL CONTRATANTE” .....</b>                               | <b>17</b> |
| 4.1. Conocimiento y valoración del apartado web <i>Perfil del Contratante</i> ..... | 17        |
| 4.2. Sugerencias de mejora del apartado web <i>Perfil del Contratante</i> .....     | 20        |
| <b>5. OTRAS SUGERENCIAS.....</b>  | <b>21</b> |
| 5.1. Prioridades de mejora del servicio .....                                       | 21        |
| <b>6. IMAGEN DEL AYUNTAMIENTO Y DE LA CIUDAD DE ALCOBENDAS .....</b>                | <b>23</b> |
| 6.1. Imagen de las Unidades del Ayuntamiento y de sus Patronatos .....              | 23        |
| 6.2. Imagen del funcionamiento del Ayuntamiento.....                                | 24        |
| 6.3. Imagen de la calidad de vida en Alcobendas.....                                | 26        |
| 6.4. Comparación con otros clientes .....   | 27        |
| <b>FICHA TÉCNICA.....</b>   | <b>31</b> |



## Presentación

El Ayuntamiento de Alcobendas considera necesario desarrollar su gestión desde la perspectiva del **modelo de excelencia EFQM**, por ello, se preocupa por conocer el grado de satisfacción de sus vecinos y el resto de grupos de interés, al objeto de realizar las actuaciones necesarias que posibiliten la mejora continua de los servicios al ciudadano.

En las siguientes páginas se presentan los resultados de la **primera encuesta** dirigida a evaluar la satisfacción con la relación contractual de los **Proveedores del Ayuntamiento de Alcobendas y/o de sus Patronatos**, que realizan obras, prestan servicios o realizan suministros a este Ayuntamiento. Se ha realizado una encuesta telefónica a 250 empresas colaboradoras de la presente Institución.

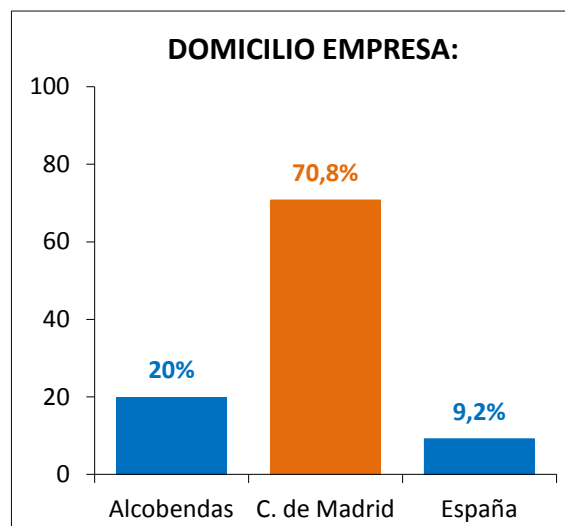
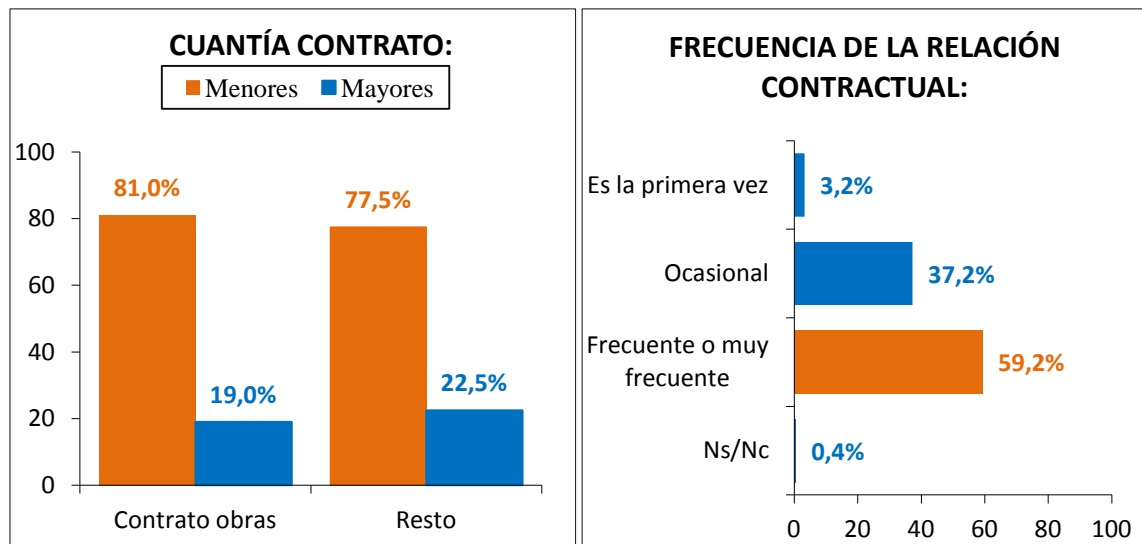
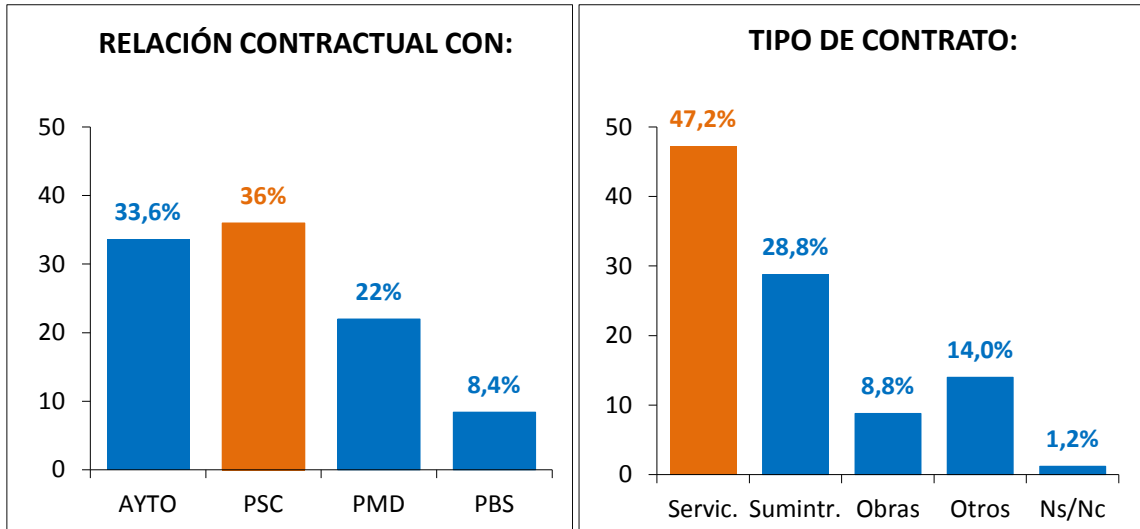
El informe se divide en seis grandes apartados con objeto de presentar la información de la manera más ordenada posible:

- 1) Se comienza presentando el perfil del proveedor que colabora con el Ayuntamiento y/o sus Patronatos.
- 2) A continuación, se pasa a recoger, de manera estratégica, los resultados y valoraciones de la relación contractual.
- 3) Seguidamente, se pone en relación las expectativas del proveedor respecto al servicio esperado y la realidad del mismo.
- 4) Una vez aquí, se expone en breves líneas la utilización, valoración y sugerencias de mejora del apartado web “Perfil del Contratante”.
- 5) Y seguidamente, se presentan otras sugerencias generales de mejora aportadas por las empresas que han participado en la encuesta.
- 6) En el último apartado, se trata de explorar la imagen externa de la Ciudad de Alcobendas a través de la percepción que tienen las empresas proveedoras de la calidad de vida en Alcobendas y del funcionamiento general de su Ayuntamiento.

## 1. Perfil del proveedor

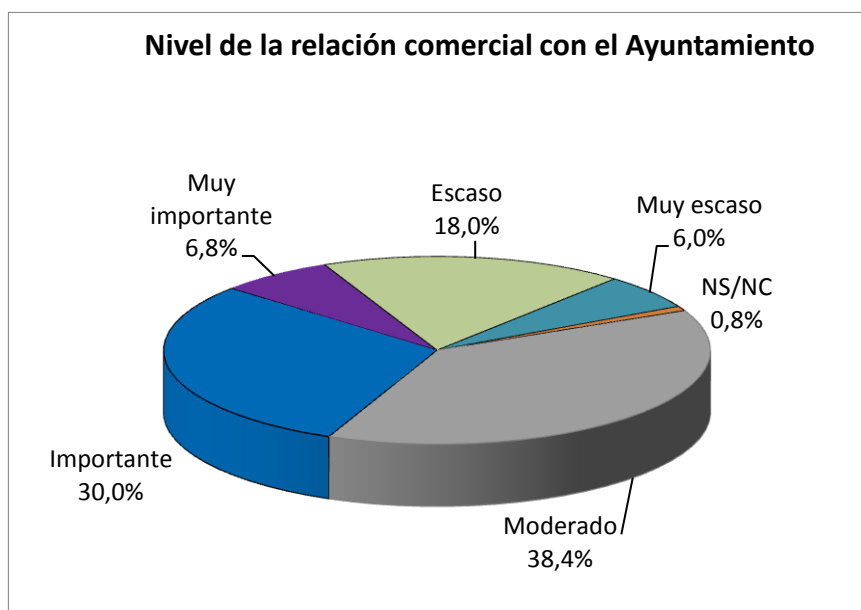
### 1.1 Características definitorias

- Se han realizado un total de **250 entrevistas** a empresas proveedoras que realizan obras, prestan servicios o realizan suministros a este Ayuntamiento y/o a sus Patronatos.
- En base a sus características definitorias predominan las empresas que mantienen una relación contractual con el **PSC** (36%) y/o con el **Ayuntamiento** (34%), los contratos de servicios (47,2%) y los contratos menores, ya sean de obras (81%) u otra tipología (77,5%).
- Un 59,2% de la empresas menciona que durante estos dos últimos años ha mantenido una relación contractual **“frecuente o muy frecuente”**, especialmente, los proveedores del PBS (71,4%). Para un 37,2% de las empresas esta relación ha sido “ocasional” y tan sólo hay un 3,2% que menciona que es la primera relación contractual que mantiene con el Ayuntamiento.
- Por municipio, la mayoría de las empresas proveedoras se localizaron en la **Comunidad de Madrid** (70,8%). El resto de empresas se distribuyen entre el 20% que se ubica en el municipio de Alcobendas y el 9,2% en otros municipios de España.



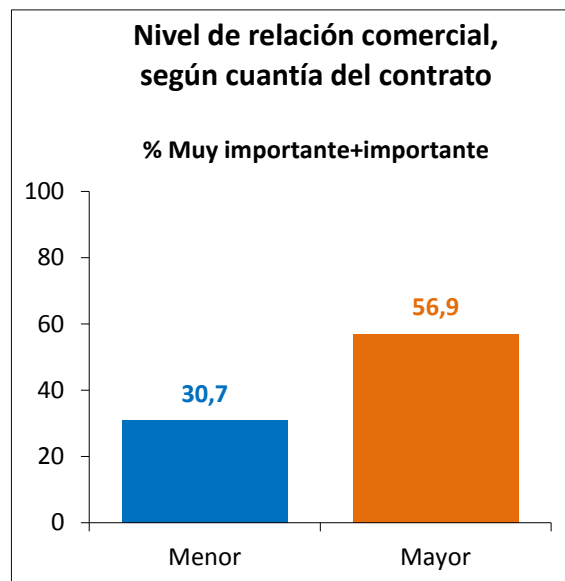
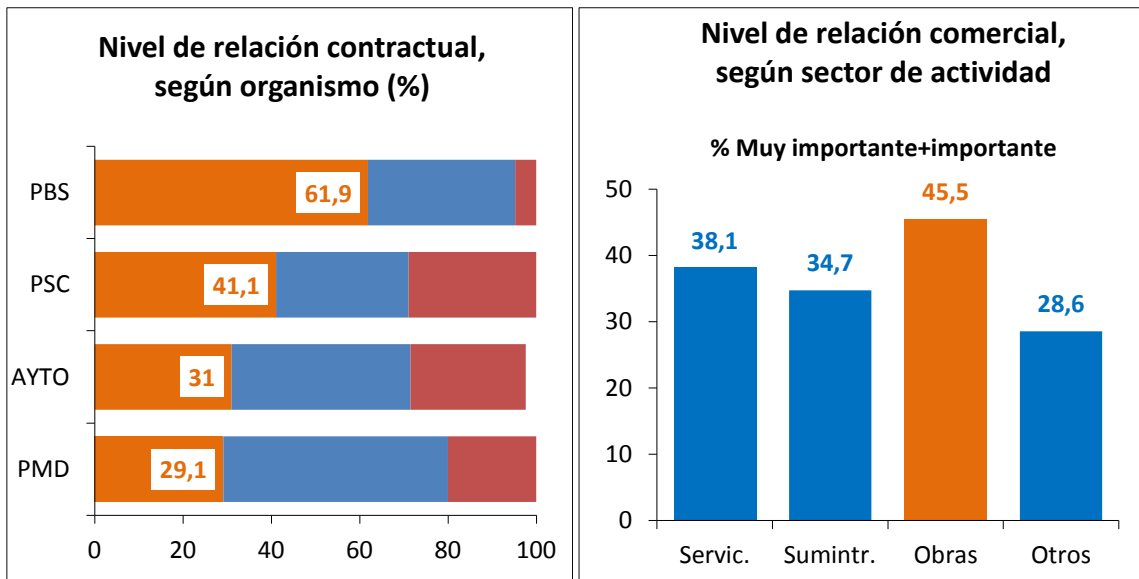
## 1.2 Nivel de relación contractual con el Ayuntamiento

- El **38,4%** de las empresas proveedoras consultadas califican de **“moderada”** la relación comercial con el Ayuntamiento y/o sus Patronatos, mientras que un 36,8% considera que es **“importante”** o **“muy importante”**. Para un 24% esta relación es **“escasa”** o **“muy escasa”**.



- El 61,9% de las empresas que mantienen una relación contractual con el PBS y el 41,1% de las que lo hacen con el PSC, manifiestan haber tenido en estos dos últimos años una actividad **“importante y/o muy importante”** con estos organismos. Le siguen en nivel de actividad, las empresas que han colaborado con el PMD y, en último lugar, las que lo han hecho con el Ayuntamiento.
- Atendiendo a la actividad de la empresa, se aprecia como son las que mantienen un contrato de obras las que indican un grado de actividad más importante, así como aquéllas cuyo contrato es **“mayor”**.

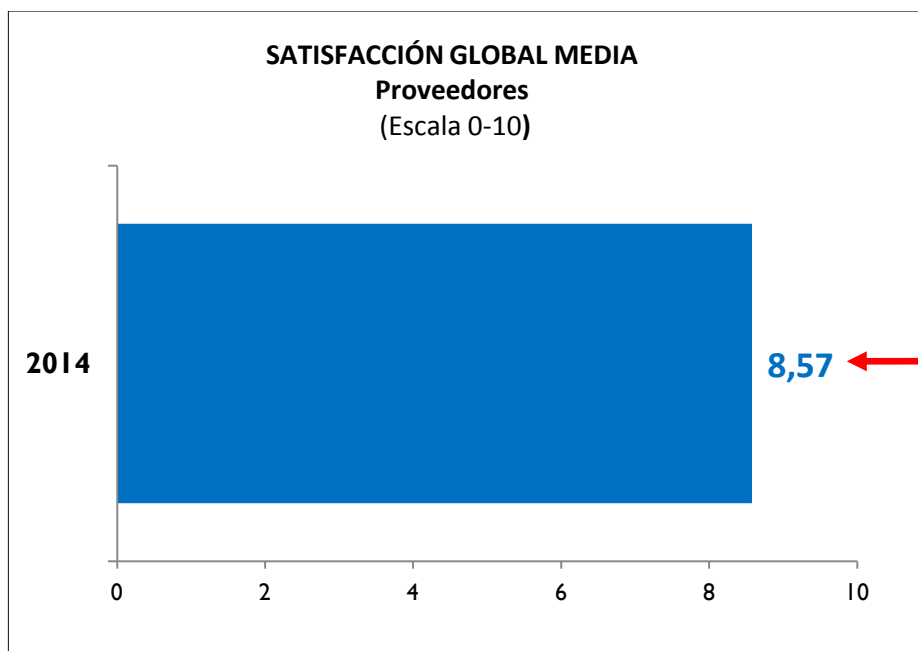




## 2. Grado de satisfacción con la relación contractual

### 2.1 Análisis de la satisfacción entre las empresas proveedoras

- **Alto nivel de satisfacción global** entre los proveedores del Ayuntamiento de Alcobendas y/o sus Patronatos, calificándose la relación contractual con un **8,57**.



- Atendiendo a las diferentes características de la relación contractual, se pueden apreciar **pequeñas diferencias no significativas**.

- ✓ En función del tipo y cuantía del contrato, se observa que las empresas que han firmado un contrato de obras son las más satisfechas con la relación contractual (8,7 puntos de media), así como las que tienen un contrato menor, que es el más frecuente (8,6 puntos de media).
- ✓ Cuanto más importante (8,8) y más frecuente (8,7) es el nivel de relación contractual de la empresa con el Ayuntamiento y/o Patronatos, mayor grado de satisfacción.
- ✓ Cuanto menor proximidad del domicilio de la empresa con el municipio de Alcobendas, mayor grado de satisfacción. Así, son los proveedores radicados fuera de la Comunidad de Madrid los más satisfechos (9,3) y los proveedores locales los menos satisfechos (8,0).
- ✓ Los proveedores de los Patronatos, especialmente del PBS (8,9), expresan un mayor nivel de satisfacción que los del Ayuntamiento (8,0).

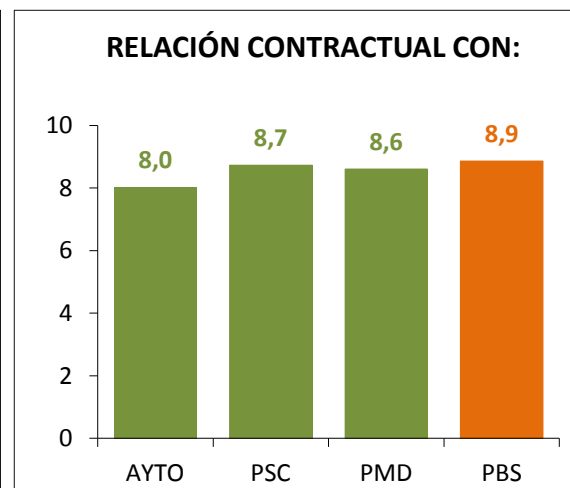
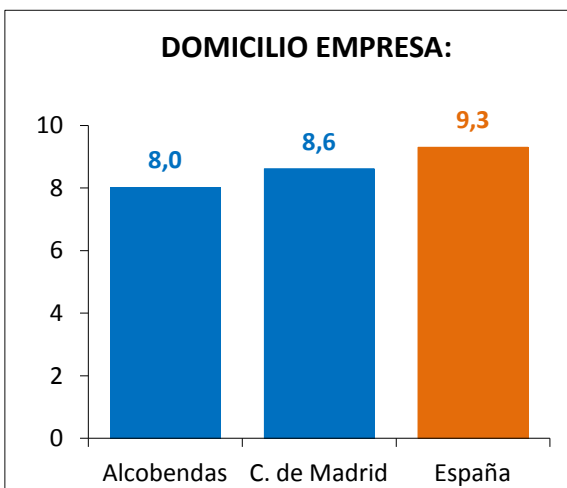
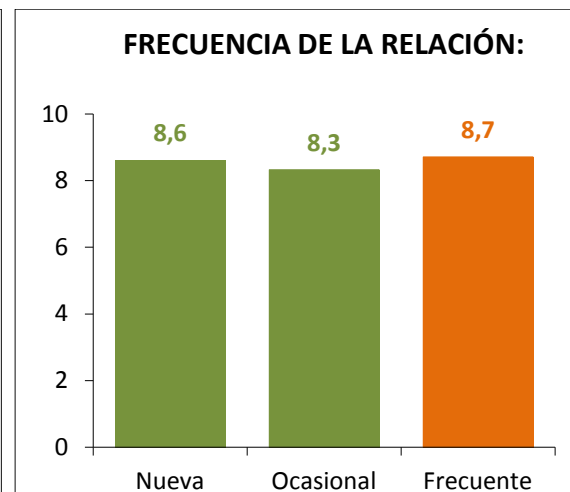
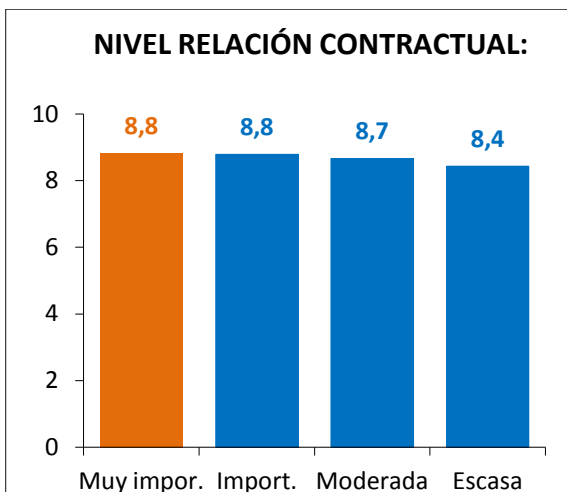
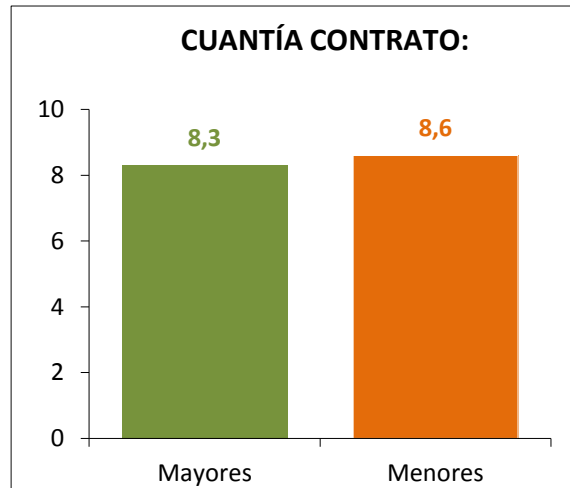
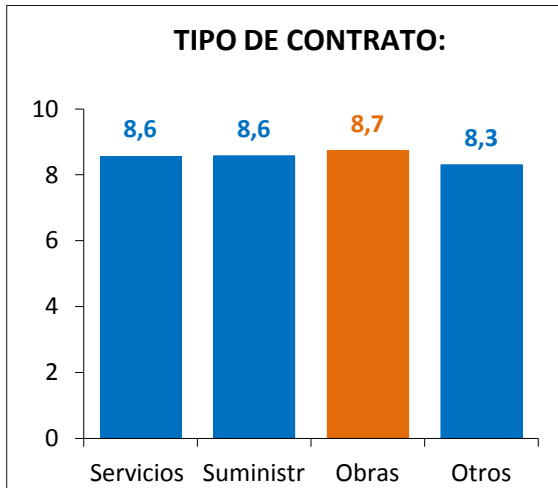
## MÁS SATISFECHOS

- ✓ **Contratos de obras**
- ✓ **Contratos menores**
- ✓ **Relación contractual “muy import.”**
- ✓ **Relación contractual “frecuente”**
- ✓ **Proveedores de otros municipios**
- ✓ **PBS** (relación contractual)

## MENOS SATISFECHOS

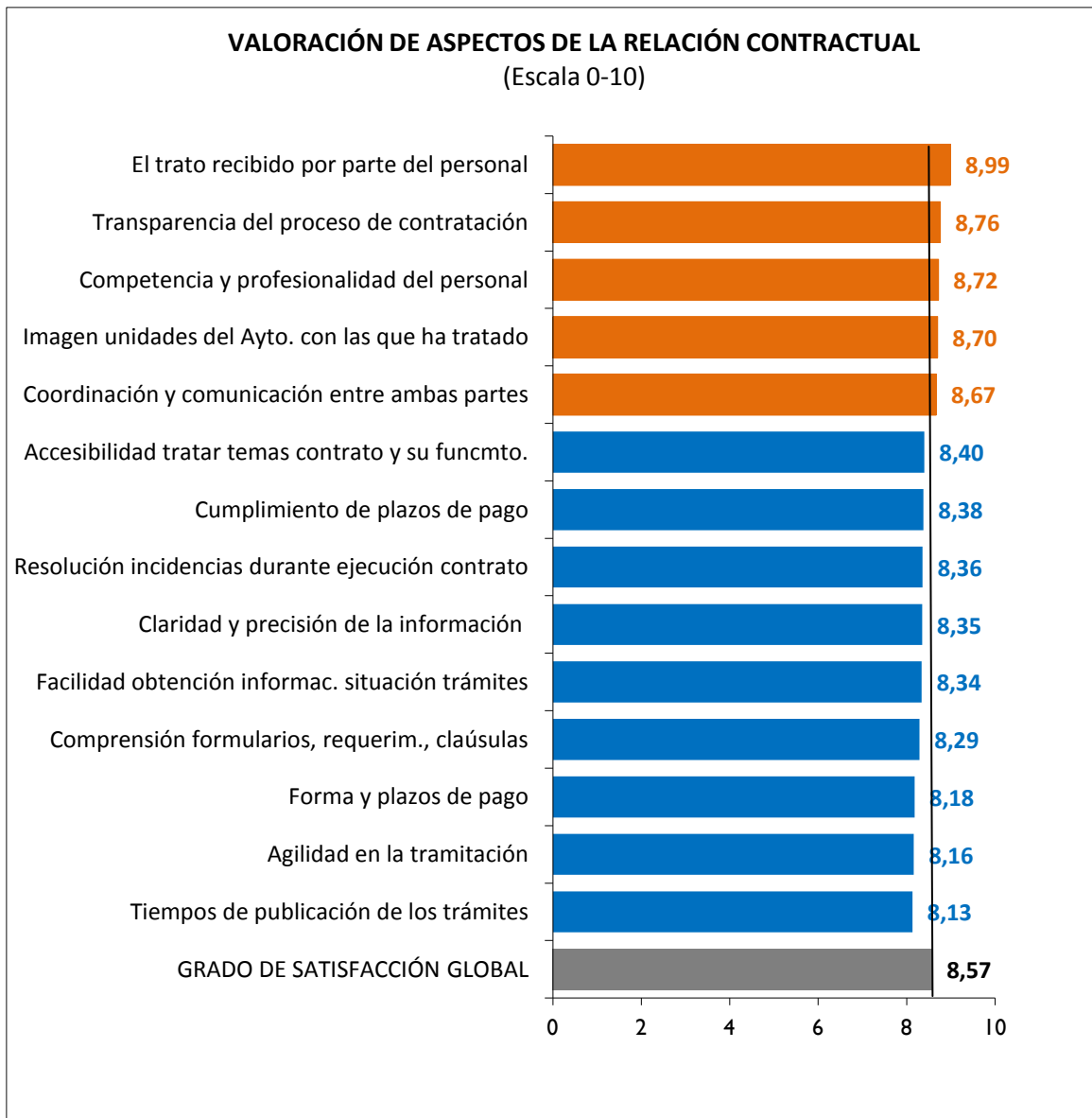
- ✓ **Otros contratos** (dif. a suminist, servcs, obras)
- ✓ **Contratos mayores**
- ✓ **Relación contractual “escasa”**
- ✓ **Relación contractual “nueva”**
- ✓ **Proveedores de Alcobendas**
- ✓ **Ayuntamiento** (relación contractual)

**GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL, SEGÚN PERFIL DEL CONTRATANTE**



## 2.2 Valoración de aspectos de la relación contractual

- La **media de satisfacción global** se sitúa en un **8,57**.
- El **índice de satisfacción media con cada una de las cualidades** de la relación contractual está **por encima de 8**.
- El **ranking** va desde el 8,13 con que se valora los *tiempos de publicación de los trámites*, hasta el 8,99 con que se puntúa el *trato recibido por parte del personal*.



- Las puntuaciones son tan elevadas que **las diferencias son poco significativas**. A continuación se sintetiza las características de los proveedores “menos satisfechos” en relación a los aspectos que ocupan los últimos lugares del ranking y que tienen que ver con la *capacidad de respuesta* del Ayuntamiento.

**PROVEEDORES “MENOS SATISFECHOS” CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL AYUNTAMIENTO:** *Tiempos de publicación trámites, agilidad tramitación y forma y plazos de pago*

- ✓ **Otros contratos** (diferentes a suminist, servcs, obras)
- ✓ **Contratos mayores**
- ✓ **Proveedores de Alcobendas**
- ✓ **Ayuntamiento** (relación contractual)

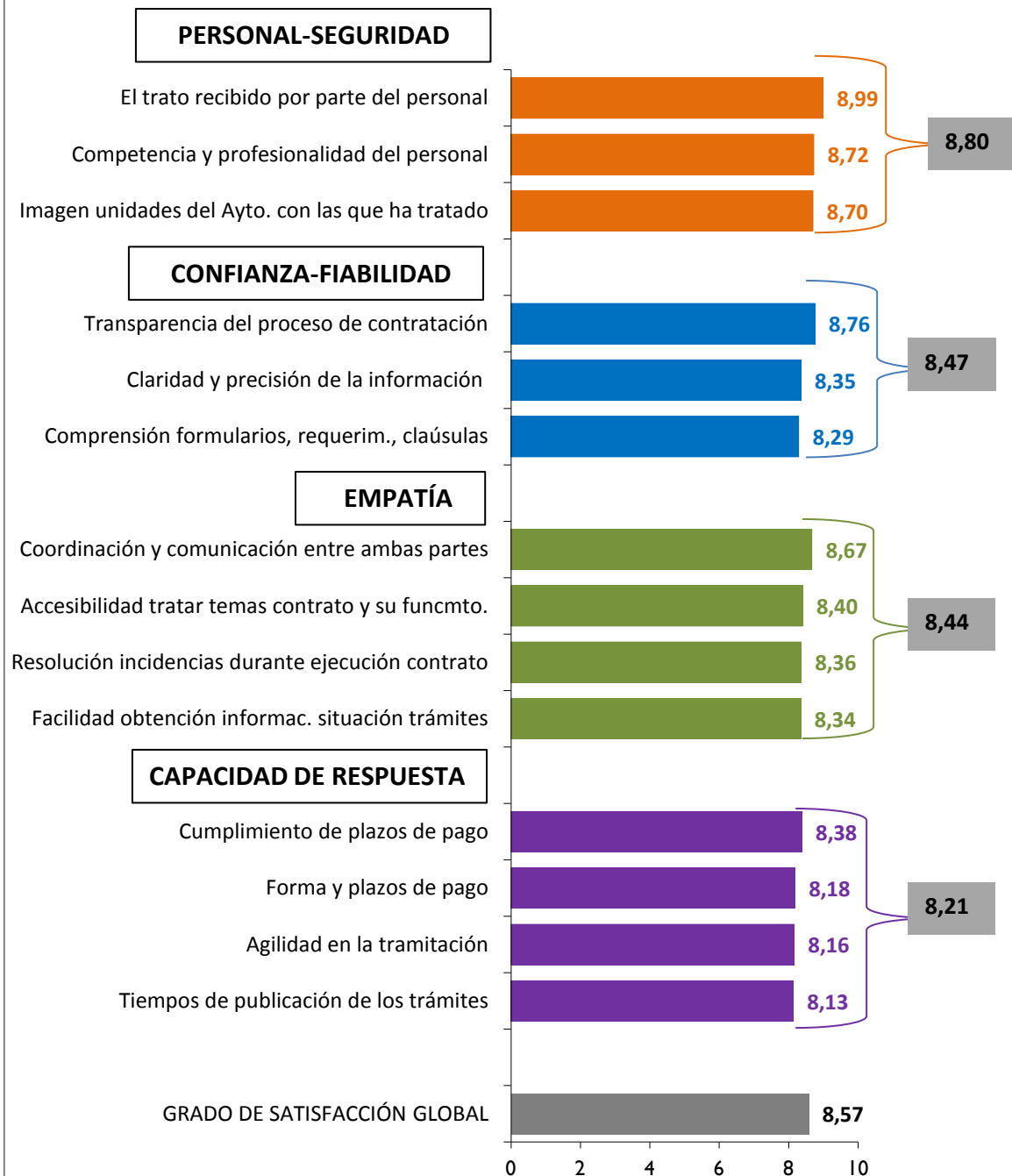
**VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL, SEGÚN ORGANISMO**

|   | AYTO        | PSC         | PMD         | PBS         |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| El trato recibido por parte del personal          | 8,90        | 9,06        | 8,96        | <b>9,10</b> |
| Transparencia del proceso de contratación         | 8,56        | <b>9,01</b> | 8,70        | 8,67        |
| Competencia y profesionalidad del personal        | 8,61        | 8,80        | 8,64        | <b>9,00</b> |
| Imagen unidades del Ayto. con las que ha tratado  | 8,62        | <b>8,92</b> | 8,40        | 8,90        |
| Coordinación y comunicación entre ambas partes    | 8,34        | 8,82        | 8,76        | <b>9,05</b> |
| Accesibilidad tratar temas contrato y su funcmto. | 8,14        | 8,64        | 8,35        | <b>8,74</b> |
| Cumplimiento de plazos de pago                    | 8,13        | 8,51        | <b>8,52</b> | 8,38        |
| Resolución incidencias durante ejecución contrato | 7,97        | 8,45        | <b>8,72</b> | <b>8,72</b> |
| Claridad y precisión de la información            | 8,05        | <b>8,65</b> | 8,51        | 8,05        |
| Facilidad obtención informac. situación trámites  | 7,95        | <b>8,62</b> | <b>8,62</b> | 8,36        |
| Comprensión formularios, requerim., cláusulas     | 8,01        | <b>8,54</b> | 8,48        | 8,11        |
| Forma y plazos de pago                            | 7,89        | <b>8,34</b> | 8,33        | 8,11        |
| Agilidad en la tramitación                        | 7,78        | 8,32        | <b>8,45</b> | 8,40        |
| Tiempos de publicación de los trámites            | 7,89        | 8,25        | 8,22        | <b>8,43</b> |
| <b>GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL</b>               | <b>8,30</b> | <b>8,73</b> | <b>8,60</b> | <b>8,86</b> |

## 2.3 Valoración de las dimensiones del proceso contractual

- Las cualidades relativas al **PERSONAL** que presta el servicio es la dimensión con la que están más satisfechos los proveedores **(8,8)**.
  - ✓ El **trato recibido** por los empleados, sus conocimientos y habilidades, inspiran credibilidad y seguridad al proveedor, generando una imagen muy positiva del funcionamiento del servicio.
  
- En segundo lugar, los proveedores destacan la **CONFIANZA O FIABILIDAD** del proceso contractual **(8,47)**.
  - ✓ El proceso contractual es **transparente**, claro y comprensible para el proveedor.
  
- Con un **8,44** valoran los proveedores todas aquellas cualidades que tienen que ver con la **EMPATÍA**.
  - ✓ Los proveedores se sienten satisfechos con la atención individualizada que reciben. Desde el servicio competente hay una clara predisposición a la **coordinación y comunicación** entre ambas partes para llevar a buen fin el contrato.
  
- En último lugar, los proveedores valoran con un **8,21** la **CAPACIDAD DE RESPUESTA** del servicio.
  - ✓ Los proveedores se muestran satisfechos con la rapidez del servicio, especialmente de la **puntualidad en los pagos** y de la forma y plazos estipulados.

**VALORACIÓN DE DIMENSIONES DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**  
(Escala 0-10)



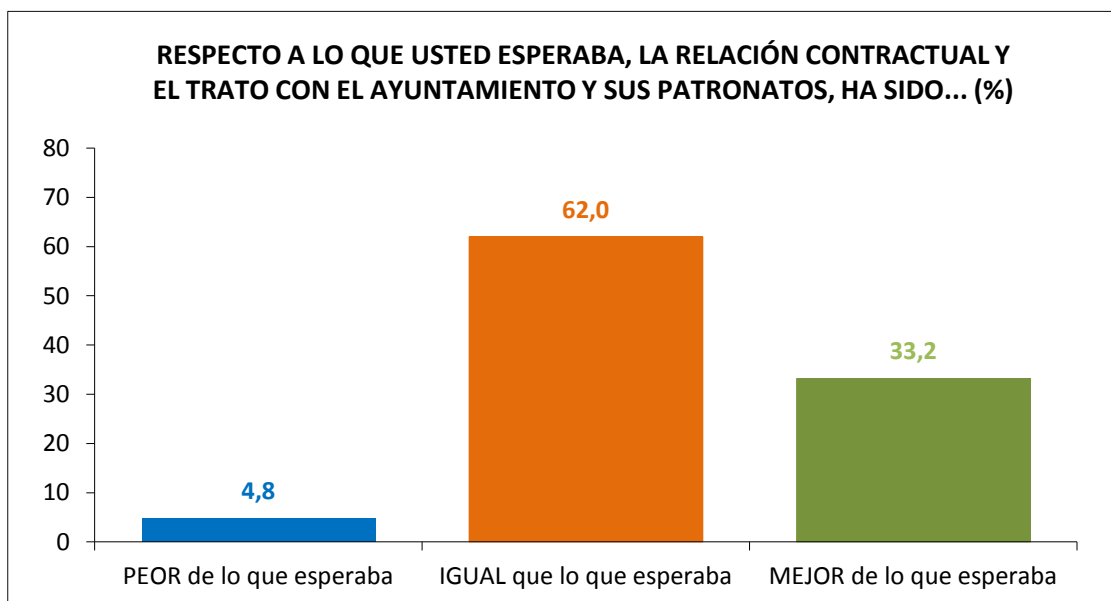


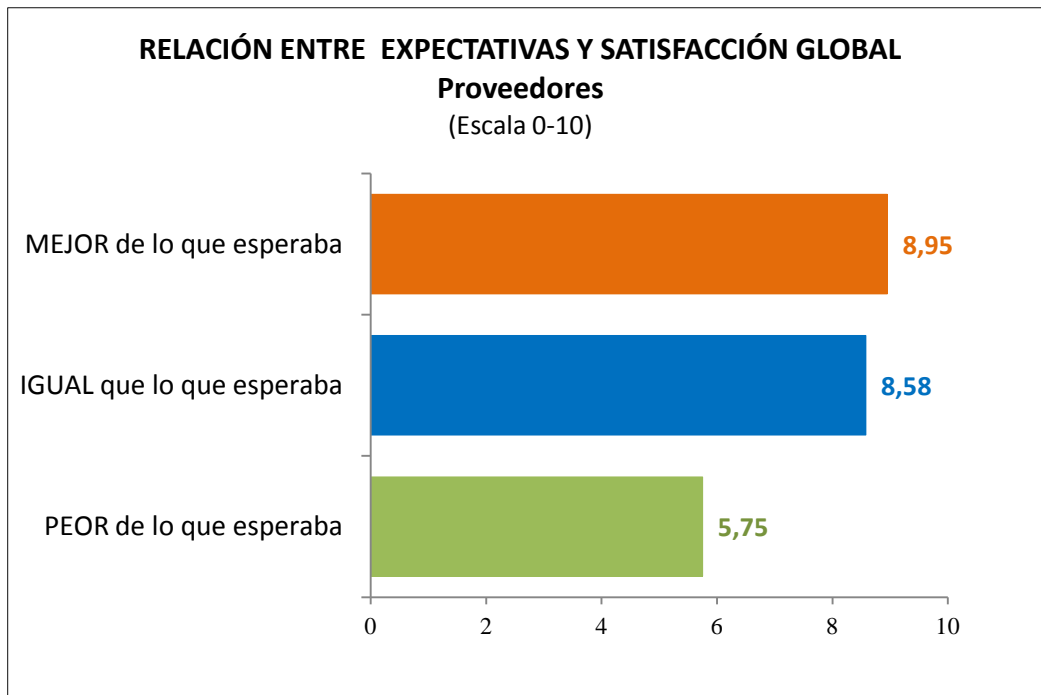
- El resultado de la percepción que tienen las empresas proveedoras en relación con los aspectos relativos al **proceso contractual** es muy satisfactorio, calificándolo con una puntuación media de **8,57** sobre 10.
- En suma, los Proveedores manifiestan **tranquilidad con la manera en que se establecen las reglas de juego y cumplen los procedimientos establecidos**, lo que refuerza la imagen positiva del Ayuntamiento y de sus Patronatos.

## 3. Expectativas

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

- Para el **62% de los proveedores**, la relación contractual y el trato con el Ayuntamiento y/o sus Patronatos ha estado al **nivel de lo que esperaban**. La expectativa es alta, puesto que la calificación de su grado de satisfacción con el proceso contractual es de un **8,58 de media**, lo que podría considerarse su expectativa inicial.
- Para un tercio de los proveedores (33,2%), el proceso contractual ha sido **mejor de lo que esperaban**. Esta superación de la expectativa inicial se refleja en el **8,95** con que valoran su grado de satisfacción con la relación mantenida.
- Tan sólo un 4,8% de los proveedores considera que el proceso contractual con el Ayuntamiento y/o sus Patronatos ha sido **peor de lo que esperaban**, lo que queda reflejado en el **5,75** con que califican su grado de satisfacción con esta relación.





- Atendiendo a las diferentes características de la relación contractual, se pueden apreciar algunas diferencias en cuanto al grado de cumplimiento de expectativas. Para simplificar y facilitar la lectura, se sintetizan en cuadros los segmentos de proveedores más representados en las categorías de respuesta: “expectativas por encima de lo esperado” y “expectativas por debajo de lo esperado”.

**LA RELACIÓN CONTRACTUAL Y EL TRATO CON EL AYUNTAMIENTO Y/O PATRONATOS...:**

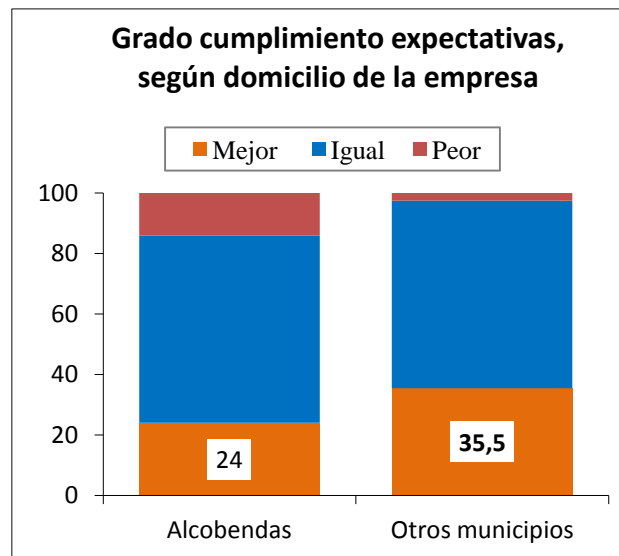
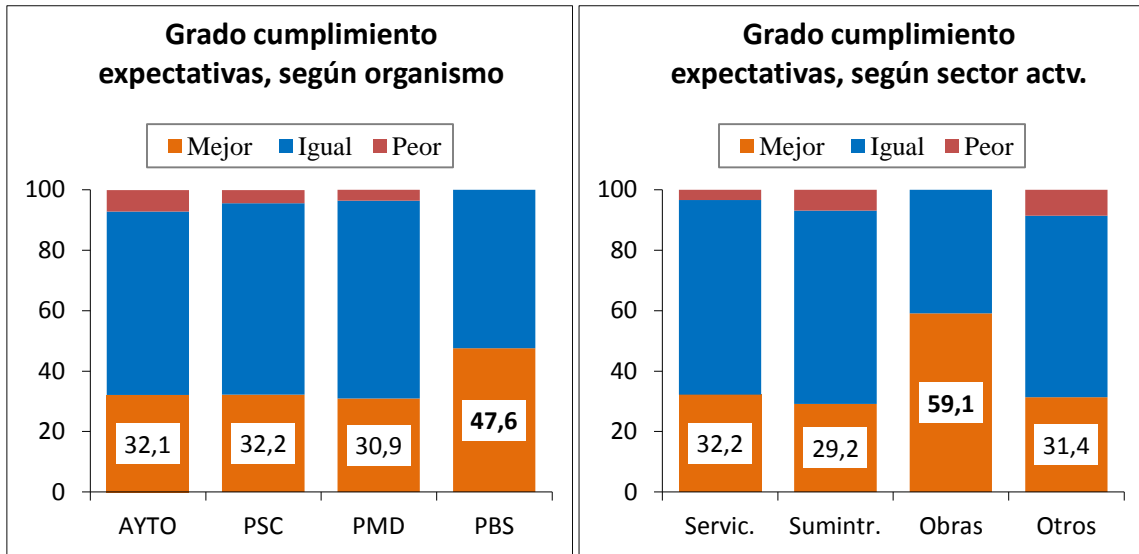
(Segmentos de Proveedores más representados en cada grupo)

**HA SUPERADO SUS EXPECTATIVAS**

- ✓ **Contratos de obras**
- ✓ **Proveedores de otros municipios**
- ✓ **PBS** (relación contractual)

**POR DEBAJO DE SUS EXPECTATIVAS**

- ✓ **Contrato de suministros y otros contratos** (diferentes a contratos de obras o de servicios)
- ✓ **Proveedores locales**
- ✓ **Ayuntamiento** (relación contractual)

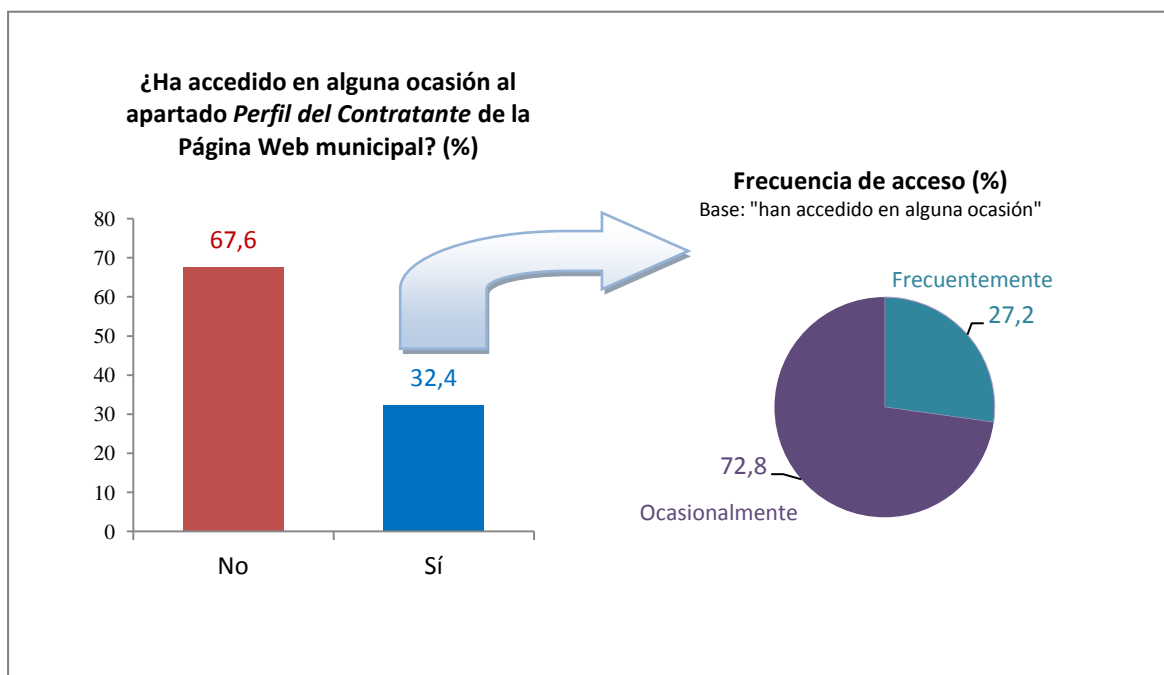


- El Ayuntamiento y sus Patronatos responden a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los Proveedores. **Las percepciones igualan las expectativas de los Proveedores (62%).**
- La **expectativa** de calidad con la que el proveedor accede a la prestación es alta, situada en un **8,58** sobre 10.

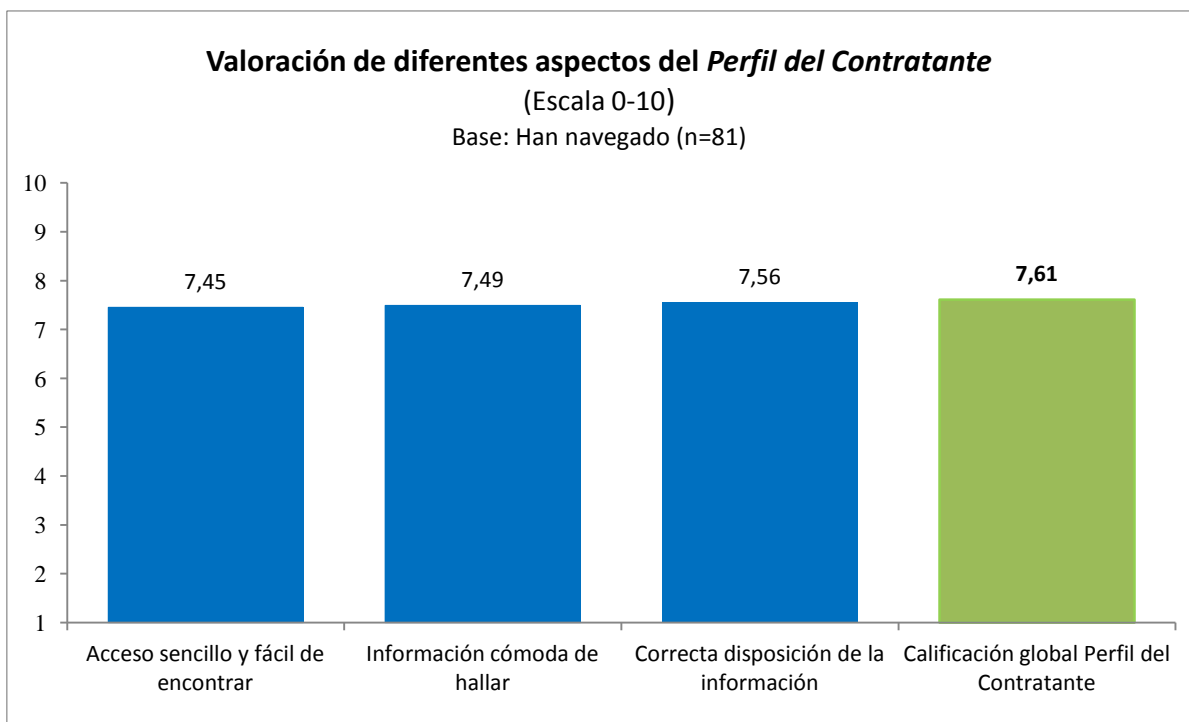
## 4. Apartado web “Perfil del contratante”

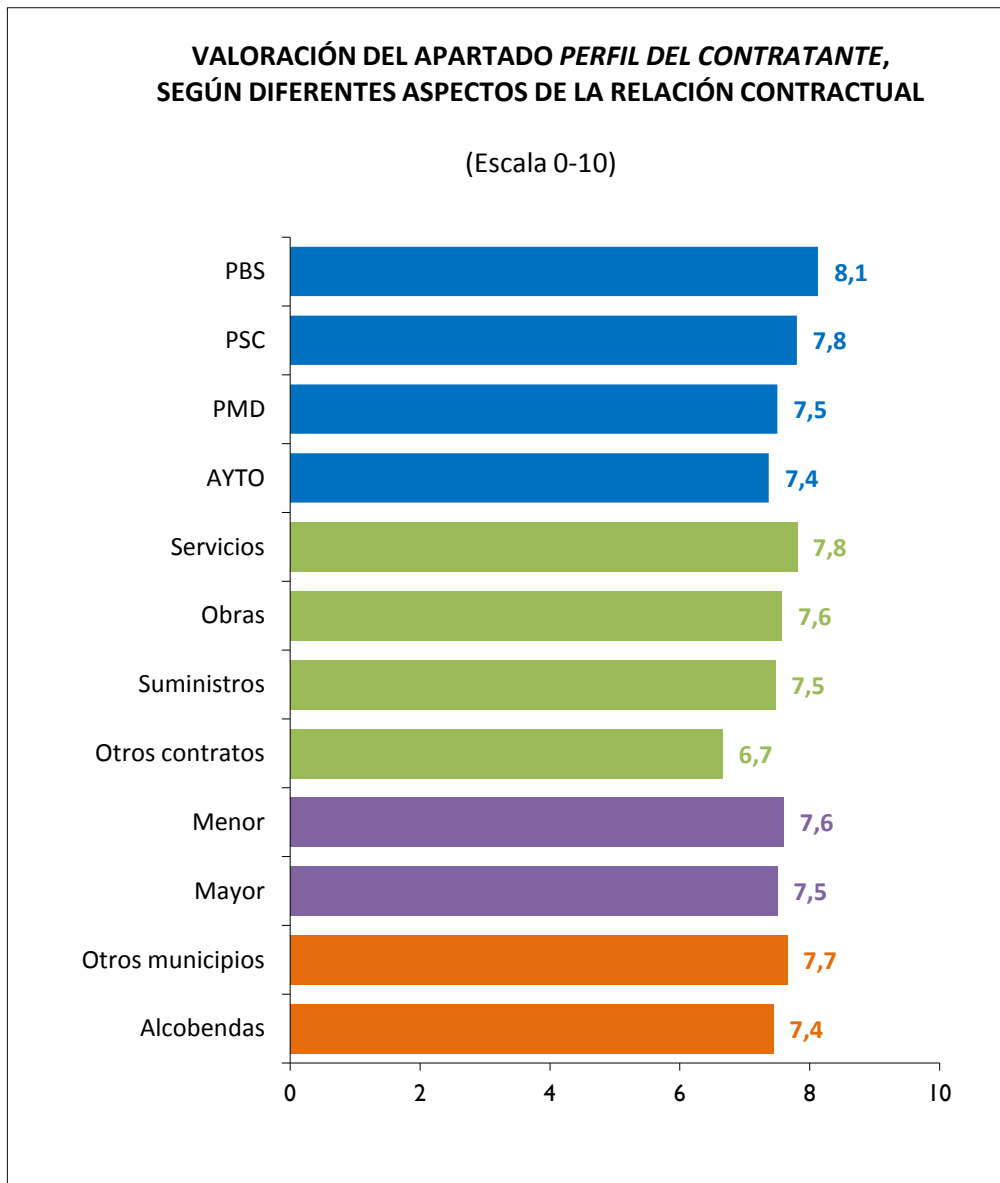
### 4.1 Conocimiento y valoración del apartado web *Perfil del Contratante*

- El **67,6%** de las empresas proveedoras **no han accedido nunca** al apartado ***Perfil del Contratante*** de la Página Web municipal.
- Por otra parte, hay un **32,4%** de empresas proveedoras que sí **han accedido** en alguna ocasión al apartado ***Perfil del Contratante*** y, de ellos, el **72,8%** ha navegado **ocasionalmente** y el **27,2%** restante, lo ha hecho frecuentemente.
- Las empresas que en mayor proporción han navegado por el apartado de ***Perfil del Contratante*** son las que han mantenido una relación contractual con el Ayuntamiento y las que han firmado un contrato “mayor”, especialmente si se trata de un **contrato de obras** o de servicios.



- Preguntadas las empresas que conocen y han utilizado el enlace *Perfil del Contratante* acerca de diferentes aspectos relativos al mismo, con el objeto de que les asignasen una puntuación (en una escala 0 a 10) que reflejase su opinión, los resultados obtenidos muestran una valoración claramente positiva. Las valoraciones medias registradas se sitúan en todos los casos por encima de los 7 puntos de media.
  
- ✓ El aspecto mejor valorado es la ***Correcta disposición de la información***, con **7,56** puntos de media. Le siguen la *Comodidad para hallar la información* (7,49 puntos) y la *Facilidad y sencillez de acceso*, con 7,45 puntos de media.
  
- ✓ Finalmente, la **valoración global** del apartado web *Perfil del Contratante* obtiene una puntuación muy positiva: **7,61** puntos.





## 4.2 Sugerencias de mejora del apartado web *Perfil del Contratante*

- Las sugerencias de los proveedores que han utilizado el apartado web *Perfil del Contratante* son un elemento importante para el diseño de actuaciones de mejora en el funcionamiento y utilidad de este sitio web. Para la inmensa mayoría, **72,3%**, el apartado web *Perfil del Contratante* cubre sus necesidades, **está bien tal y como está**. Para el resto de usuarios, queda margen de mejora.
- Se han realizado 15 aportaciones de cara a mejorar la utilidad del apartado *Perfil del Contratante*. Al tratarse de una pregunta abierta, donde no se establecen categorías de respuesta, los proveedores han podido expresarse de una manera mucho más amplia y completa, con lo cuál, hay aportaciones que contienen más de una sugerencia. En total, se han realizado **23 comentarios**, encaminados, principalmente, a realizar mejoras en la *accesibilidad*, el *diseño* y la *usabilidad* del sitio. Las sugerencias aparecen sintetizadas en el siguiente cuadro:

| SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL APARTADO <i>PERFIL DEL CONTRATANTE</i>  | % respuestas  |
|---|---|
| <b>ACCESIBILIDAD</b>  | <b>8,4</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso más sencillo, visible y directo dentro de la página</li> <li>• Icono especial para el <i>Perfil del Contratante</i></li> <li>• Más protagonismo del <i>Perfil del contratante</i> dentro apartado web</li> <li>• En primera página</li> </ul>   | <p>4,8</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p>                       |
| <b>DISEÑO-ENFOQUE</b>   | <b>8,4</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupación por sectores</li> <li>• Enfoque para teléfonos móviles</li> <li>• Nueva arquitectura de información</li> <li>• La fecha de publicación se corresponda con la fecha de cumplimiento</li> <li>• Separar licitaciones con plazo cerrado de las que todavía están abiertas</li> </ul> | <p>2,4</p> <p>2,4</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p>            |
| <b>BUSCADOR-USABILIDAD</b>  | <b>7,2</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar filtros</li> <li>• Más facilidad en las búsquedas</li> <li>• Poco claro</li> <li>• Más ágil</li> <li>• Más intuitivo</li> <li>• Dificultad para acceder a la información sobre concursos</li> </ul>  | <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p> |
| <b>INFORMACIÓN</b>  | <b>3,6</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información más clara</li> <li>• Más información</li> <li>• Hay demasiada información</li> </ul>   | <p>1,2</p> <p>1,2</p> <p>1,2</p>                                  |
| <b>Está bien tal y como está</b>  | <b>72,3</b>   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100,0</b>  |

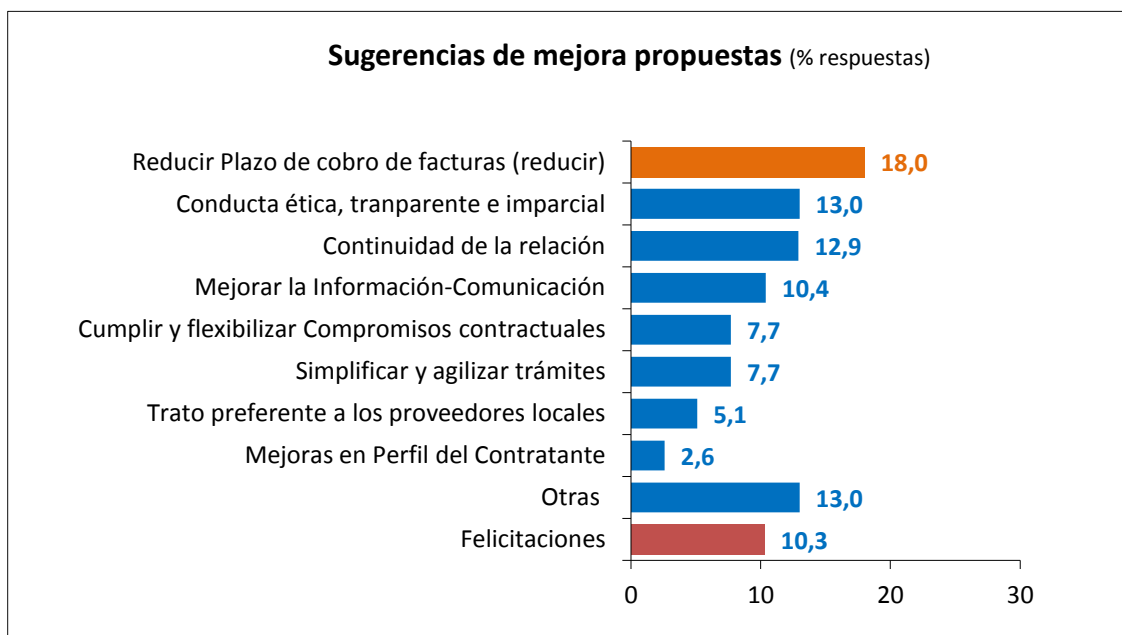


## 5. Otras sugerencias

### 5.1 Prioridades de mejoras del servicio

- Las empresas proveedoras han podido realizar cualquier comentario o sugerencia de mejora del servicio, pudiendo cada una de ellas ofrecer una o más aportaciones. En total, se han realizado **39 comentarios o sugerencias** para mejorar la relación del Ayuntamiento y Patronatos con sus proveedores.

Destaca la prioridad de **reducir el tiempo medio de espera del cobro de facturas**, en un 18% de las sugerencias registradas. Las siguientes necesidades de mejoras percibidas por las empresas se sitúan a una significativa distancia: *mejora de la conducta ética, transparente e imparcial* (13%), continuidad de la relación (12,9%) y *mejorar la información y comunicación* con el usuario y entre los departamentos (10,4%). El resto de necesidades obtienen porcentajes poco significativos.

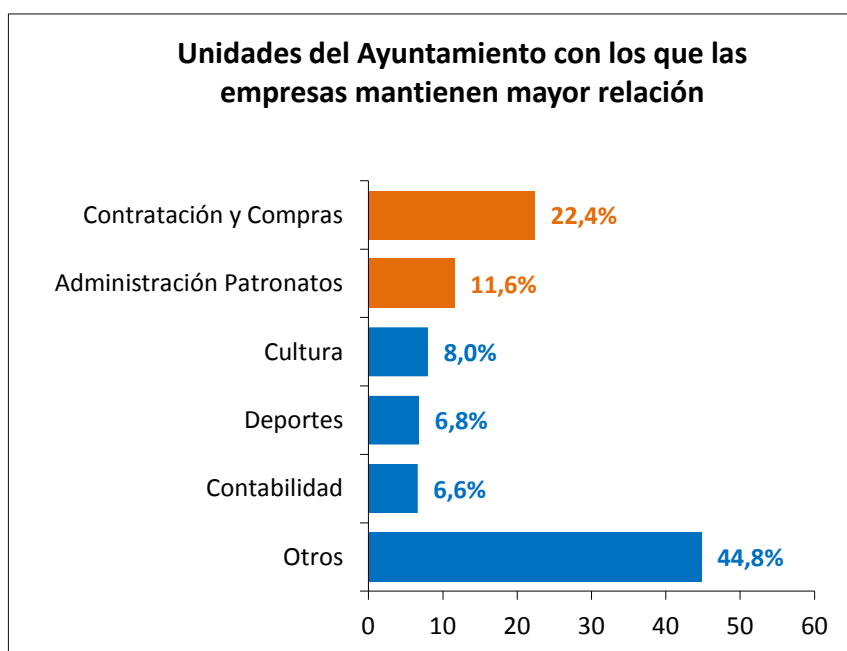


| SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO  | % respuestas                    |
|---|---------------------------------|
| <b>PLAZO DE COBRO</b>   | <b>18,0</b>                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir los plazos para el cobro de facturas</li> <li>• El tiempo razonable para el cobro de facturas debería ser a 30 días como máximo</li> <li>• Revisión de los incumplimientos de fechas de pago</li> </ul>  | 12,8<br>2,6<br>2,6              |
| <b>CONDUCTA ÉTICA, TRANSPARENTE E IMPARCIAL</b>   | <b>13,0</b>                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor claridad a la hora de saber cuándo el Ayuntamiento declara las retenciones a Hacienda</li> <li>• No reunir diferentes proveedores en concursos de diferentes contratos</li> <li>• Mejorar la profesionalidad de los técnicos (más confianza)</li> <li>• Selección de empresas por criterios objetivos (no por afinidad política)</li> <li>• Seguridad: si se gana un concurso, el contrato se ejecuta</li> </ul> | 2,6<br>2,6<br>2,6<br>2,6<br>2,6 |
| <b>CONTINUIDAD</b>  | <b>12,9</b>                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la relación contractual, tanto en lo relativo a la continuidad como en lo relativo al volumen de negocio</li> <li>• Desconocen los motivos por los que no tienen relación contractual con el Ayuntamiento en este momento</li> </ul>   | 10,3<br>2,6                     |
| <b>INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN</b>   | <b>10,4</b>                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor información a lo largo del proceso del concurso</li> <li>• Mejorar la comunicación (coordinación) entre los departamentos</li> <li>• Dificultad para saber con quién tienes que hablar</li> <li>• Establecer más reuniones para dar a conocer más productos</li> </ul>   | 2,6<br>2,6<br>2,6<br>2,6        |
| <b>SIMPLIFICACIÓN Y AGILIDAD EN LOS TRÁMITES</b>  | <b>7,7</b>                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la agilización de trámites</li> <li>• Reducir número de trámites</li> </ul>  | 5,1<br>2,6                      |
| <b>COMPROMISOS CONTRACTUALES</b>  | <b>7,7</b>                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad en la exigencia de resultados</li> <li>• Cumplimiento de compromisos contractuales</li> </ul>   | 5,1<br>2,6                      |
| <b>TRATO PREFERENTE A LOS PROVEEDORES LOCALES</b>   | <b>5,1</b>                      |
| <b>PERFIL DEL CONTRATANTE</b>   | <b>2,6</b>                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner un buscador en el Perfil del Contratante en vez de un filtro</li> </ul>  | 2,6                             |
| <b>OTRAS</b>  | <b>13,0</b>                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigidez de la Ley (no poder facturar más de 18.000 €)</li> <li>• Programar más cultura</li> <li>• Mayor inversión en mantenimiento</li> <li>• Seguimiento a los alumnos que se inscriban en cursos de formación</li> <li>• Mejorar la relación contractual</li> </ul>  | 2,6<br>2,6<br>2,6<br>2,6<br>2,6 |
| <b>FELICITACIONES</b>   | <b>10,3</b>                     |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100,0</b>                    |

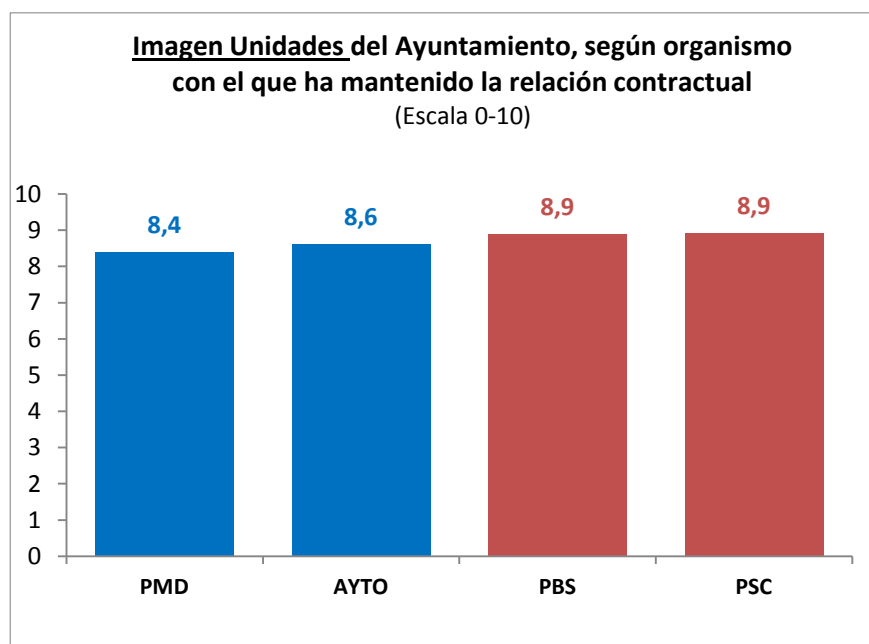
## 6. Imagen del Ayuntamiento y de la ciudad de Alcobendas

### 6.1 Imagen de las Unidades del Ayuntamiento y de sus Patronatos

- Las Unidades del Ayuntamiento y Patronatos con las que las empresas proveedoras han mantenido relación son muy diversas, lógicamente varía en función del organismo que hace la contratación y de la prestación que se haya contratado. En cualquier caso, los departamentos de **Contratación y Compras** y/o **Administración de Patronatos** son las Unidades con las que se mantiene mayor relación (22,4% y 11,6%, respectivamente).
- La **imagen de las Unidades del Ayuntamiento** con las que las empresas proveedoras han mantenido mayor relación es muy positiva, calificándola con una puntuación media de **8,70** sobre 10.



- El grado de satisfacción de las empresas proveedoras con las Unidades con las que han tenido mayor relación en función del organismo para el que han prestado sus servicios es muy elevado en todos los casos. Comparativamente y teniendo en cuenta las altas puntuaciones otorgadas, se puede apreciar que la imagen que tienen los proveedores del **PBS** y del **PSC** de las Unidades con las que han mantenido relación es **“excelente”**, calificándola con un 8,9 respectivamente.

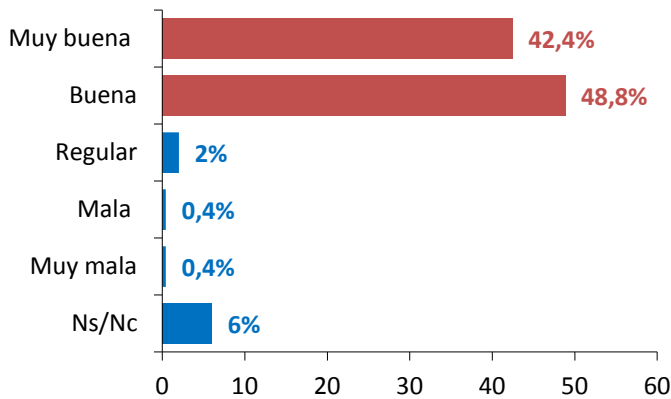


## 6.2 Imagen del funcionamiento del Ayuntamiento

- No todas las empresas proveedoras conocen a fondo el funcionamiento general del Ayuntamiento, pero sí que tienen una imagen formada, bien por su propia experiencia, bien por información de terceros. Tan sólo hay un 6% de empresas proveedoras que manifiestan no tener una imagen formada del funcionamiento del Ayuntamiento más allá de su propia experiencia.

Prácticamente, la totalidad de las empresas proveedoras tienen una **imagen bastante positiva del funcionamiento del Ayuntamiento en general**. Así, el **97%** de las empresas que sí tienen una imagen formada considera que el Ayuntamiento en general **“funciona bien o muy bien”**.

**Imagen respecto al funcionamiento del Ayuntamiento en general**



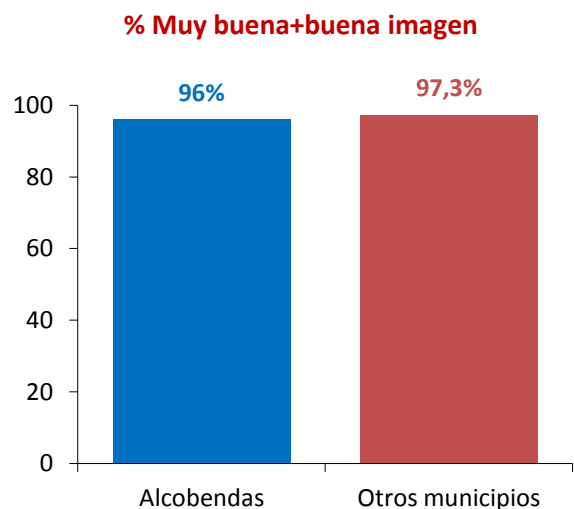
BASE: Empresas con imagen formada

**97%** proveedores tiene **muy o bastante buena imagen** del funcionamiento del Ayuntamiento en general.

- Un buen indicador de la imagen externa del funcionamiento del Ayuntamiento de Alcobendas es preguntar a los proveedores de empresas radicadas fuera del municipio de Alcobendas qué imagen tienen del funcionamiento del Ayuntamiento en su conjunto. Tan sólo hay un 7,5% de empresas instaladas en otros municipios que no se hayan formado una imagen de este funcionamiento.

**Imagen respecto al funcionamiento del Ayto. en general, según domicilio de la empresa**

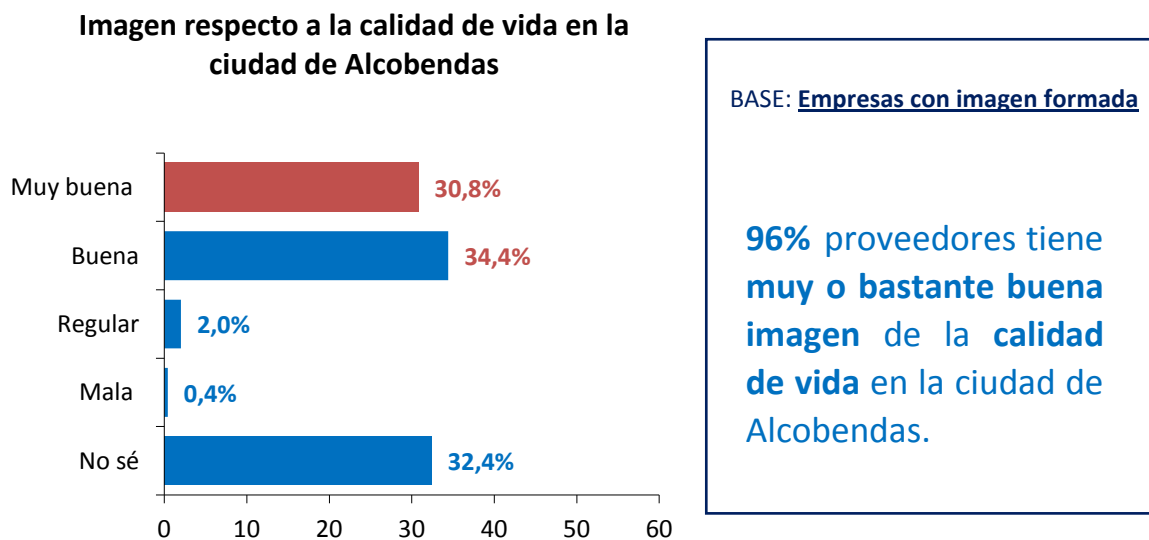
La **imagen interna**, proveedores locales, y la **imagen externa**, proveedores de otros municipios, del **funcionamiento del Ayuntamiento** en general, es **coincidente y muy satisfactoria** en ambos colectivos.



### 6.3 Imagen de la calidad de vida en Alcobendas

- Otro indicador de la imagen externa de Alcobendas es la percepción de la calidad de vida en la Ciudad. En este sentido, hay un mayor número de empresas que no se han formado una imagen al respecto, en conjunto un 32,4%, y entre las empresas no radicadas en el municipio un 39,5%.

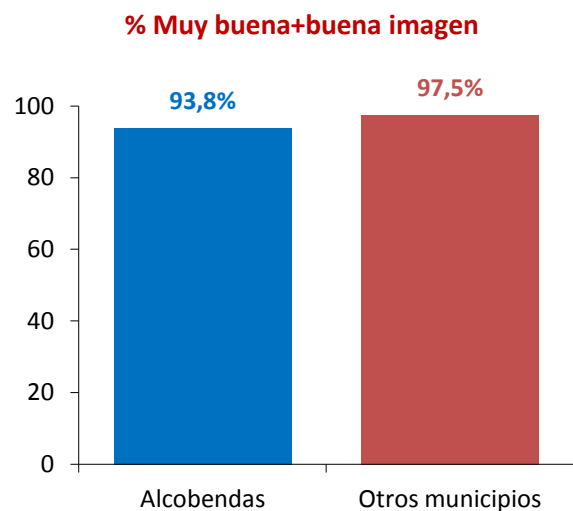
Si nos atenemos a las empresas que sí se han formado una imagen de la calidad de vida en Alcobendas, bien por su propia experiencia o por información de terceros, podemos apreciar que la inmensa mayoría, **96,4% de los proveedores tiene una buena imagen de la calidad de vida en la ciudad de Alcobendas.**



- Si nos atenemos al municipio donde esté radicada la empresa, se observa que tanto si están instaladas en Alcobendas como si están instaladas en otro municipio, la representación de la calidad de vida en la ciudad es muy positiva, sobre todo, entre los proveedores no locales.

De nuevo, la **imagen interna**, proveedores locales, y la **imagen externa**, proveedores de otros municipios, de la **calidad de vida** en la ciudad de Alcobendas, es **similar y muy satisfactoria** en ambos colectivos.

**Imagen respecto a la calidad de vida en la ciudad de Alcobendas, según municipio donde esté radicada la empresa**



- Estos datos son **coincidentes con la percepción que tienen los ciudadanos de Alcobendas de su ciudad**. Según los resultados de la última edición de la *Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad. 2013*, se puede concluir que los alcobendenses son ciudadanos satisfechos con su ciudad, puntuando este nivel de satisfacción con un **7,8**, en tanto en cuanto perciben una notable calidad de vida, puntuándola con un **7,7**.

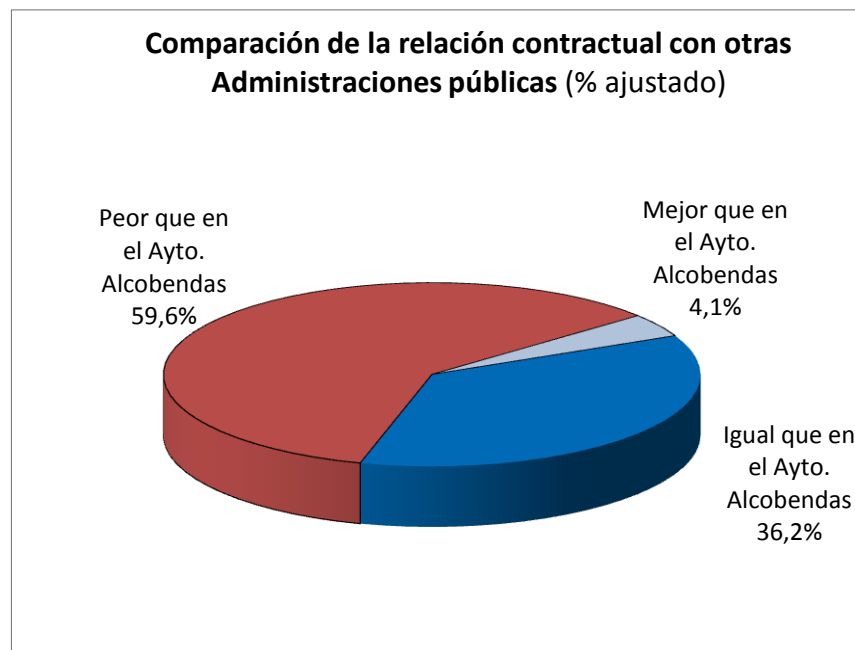
#### 6.4 Comparación con otros clientes

- La **comparativa** entre el proceso contractual llevado a cabo en este Ayuntamiento con el realizado con otros clientes, tanto del sector público como del sector privado, resulta **favorable para el Ayuntamiento de Alcobendas**, especialmente cuando se compara con otra administración pública.

### Comparación con otras administraciones públicas

- Descontando al 12,8% de los proveedores que no mantienen relación con otras administraciones públicas o no se posicionan, se puede apreciar que la mayor parte de las empresas opinan que el proceso contractual llevado a cabo con otras administraciones públicas “ha sido peor” que el llevado a cabo con el Ayuntamiento de Alcobendas (59,6%).

Hay un 36,2% que “no aprecia diferencias” entre las administraciones y tan sólo un 4,1% considera que en otras administraciones públicas la relación contractual “ha sido mejor”.



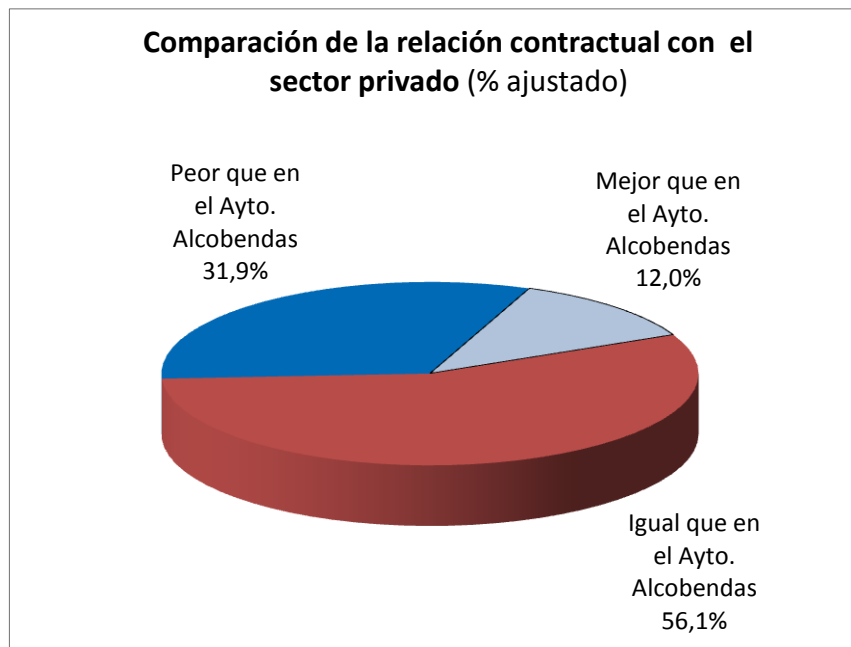
Nota: en el cálculo del % se eliminan las respuestas “ns/nc/no procede” (12,8%).



### Comparación con del sector privado

- La comparación con el sector privado también resulta positiva para el Ayuntamiento de Alcobendas, en el sentido de que en la peor de las situaciones, los proveedores “no aprecian diferencias” entre clientes (56,1%).

Entre los proveedores que sí aprecian diferencias, el 31,9% considera que el proceso contractual “ha sido peor” en el sector privado y tan sólo un 12% opina que “ha sido mejor”.



Nota: en el cálculo del % se eliminan las respuestas “ns/nc/no procede” (13,6%).

- En base a la percepción que tienen los Proveedores del funcionamiento de las Unidades del Ayuntamiento y/o de los Patronatos con las que han tratado, del Ayuntamiento en su conjunto, de la comparativa con el servicio prestado por otros clientes -tanto del sector público como del sector privado- y de la calidad de vida en la ciudad, se puede concluir que:

- El **funcionamiento del Ayuntamiento** en su conjunto y la **calidad de vida** en la ciudad, son **activos que proyectan una imagen externa altamente positiva** entre las empresas proveedoras.
- Existe una **representación casi perfecta entre la imagen interna y externa de la ciudad de Alcobendas**, entre sus ciudadanos y proveedores locales y entre los proveedores de otros municipios.

## Ficha técnica

Ficha técnica del estudio *Encuesta de Satisfacción de los Proveedores del Ayuntamiento de Alcobendas*:

- **ÁMBITO:** Nacional.
- **UNIVERSO:** Empresas proveedoras durante los años 2013 y/o 2014.  

El total de registros de las bases de datos que el Ayuntamiento de Alcobendas entregó a la empresa Sigma Dos fue de 1.024. La base de datos final que se obtuvo tras la depuración fue de 647 registros.
- **TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:** 250 entrevistas correspondientes a proveedores del Ayuntamiento de Alcobendas, Patronato de Bienestar Social, Patronato Sociocultural y Patronato Municipal de Deportes.
- **ERROR DE MUESTREO:** para un nivel de confianza del 95.5% (que es el habitualmente adoptado) y asumiendo los principios del muestreo aleatorio simple, en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ ), el error de muestreo es de  $\pm 5$  puntos.
- **MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:** entrevista telefónica asistida por ordenador, con cuestionario estructurado y precodificado realizado por los responsables del estudio del Ayuntamiento de Alcobendas, con una duración media de 9 minutos.
- **TRABAJO DE CAMPO:** Sigma Dos.
- **PLAZO DE EJECUCIÓN:** Desde el 17/12/2014 al 13/01/2015.