





## **ÍNDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.....</b>	<b>2</b>
1.1. Satisfacción global con el servicio .....	2
1.2. Valoración de las dimensiones de calidad del servicio .....	3
1.3. Valoración de los atributos de calidad del servicio.....	5
1.4. Minutos de espera hasta ser atendidos.....	7
<b>2. SUGERENCIAS .....</b>	<b>8</b>
<b>3. PERFIL DEL USUARIO.....</b>	<b>9</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>11</b>



## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se exponen los resultados de la encuesta dirigida a los ciudadanos o usuarios externos del Archivo Municipal. Se ha aplicado un cuestionario estándar de evaluación de los servicios municipales, junto con otras cuestiones más específicas del servicio en concreto. En total, se han recogido **98 cuestionarios** a lo largo del **año 2014**.

La calidad de los servicios del Archivo Municipal se van a evaluar de acuerdo a las cuatro dimensiones siguientes:

- Instalaciones
- Profesionales
- Organización
- Eficacia

En cada una de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. Los usuarios presenciales del Archivo Municipal han valorado *17 atributos* en una escala de 1 a 10; en la que el 1 se corresponde con la valoración “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

Asimismo, se recoge la percepción del usuario sobre el tiempo de espera hasta ser atendido, con el fin de poder evaluar el compromiso recogido en la *Carta de Servicio* de que la atención al usuario se prestará en un *tiempo máximo de cinco minutos* desde su llegada a las oficinas del Archivo Municipal.

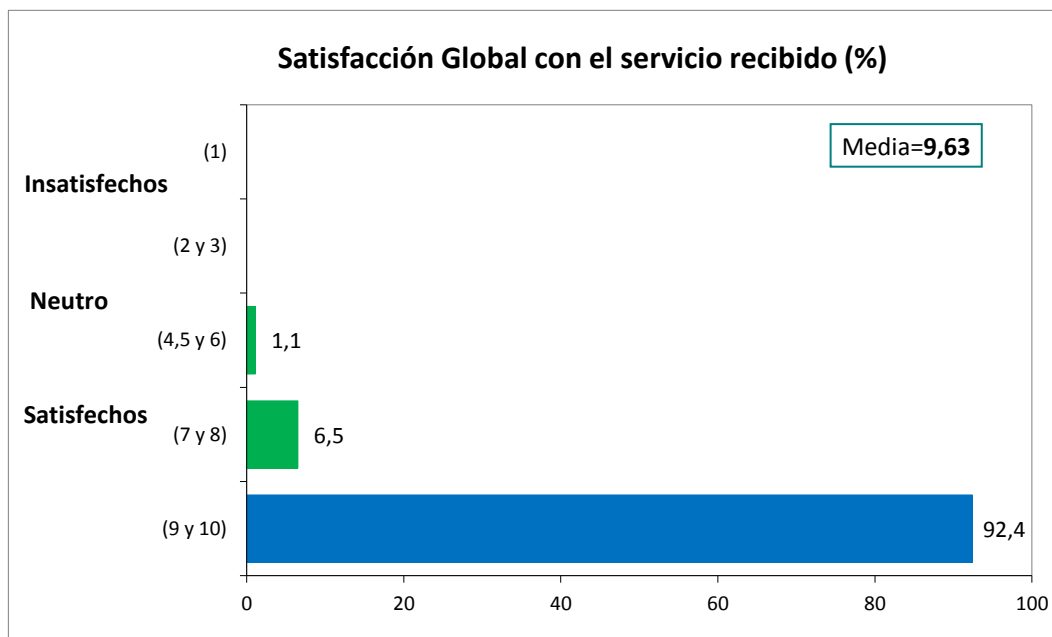
A continuación, se le pide al usuario que de una *valoración global* del Archivo Municipal y se le da la oportunidad de expresar cualquier *sugerencia* para mejorar el funcionamiento general de este servicio.

El cuestionario finaliza con una *preguntas de clasificación* del entrevistado, con el objeto de poder trazar un perfil del usuario del Archivo Municipal.

## 1. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

### 1.1. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

- ✓ Un abrumador **92,4%** de los usuarios manifiesta estar **“muy satisfecho”** con el servicio que ha recibido en el Archivo Municipal. En este sentido, la Calificación Global otorgada al servicio evidencia un alto grado de satisfacción: **9,63 puntos de media** (en una escala de valores extremos 1 y 10).



A continuación se presentan las valoraciones realizadas por los usuarios externos del servicio en cuanto a los atributos de calidad del mismo.

## 1.2. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Considerando las dimensiones que configuran la calidad del servicio, las puntuaciones obtenidas evidencian, en conjunto, una valoración muy positiva del servicio, sin diferencias apreciables entre los distintos colectivos de usuarios.

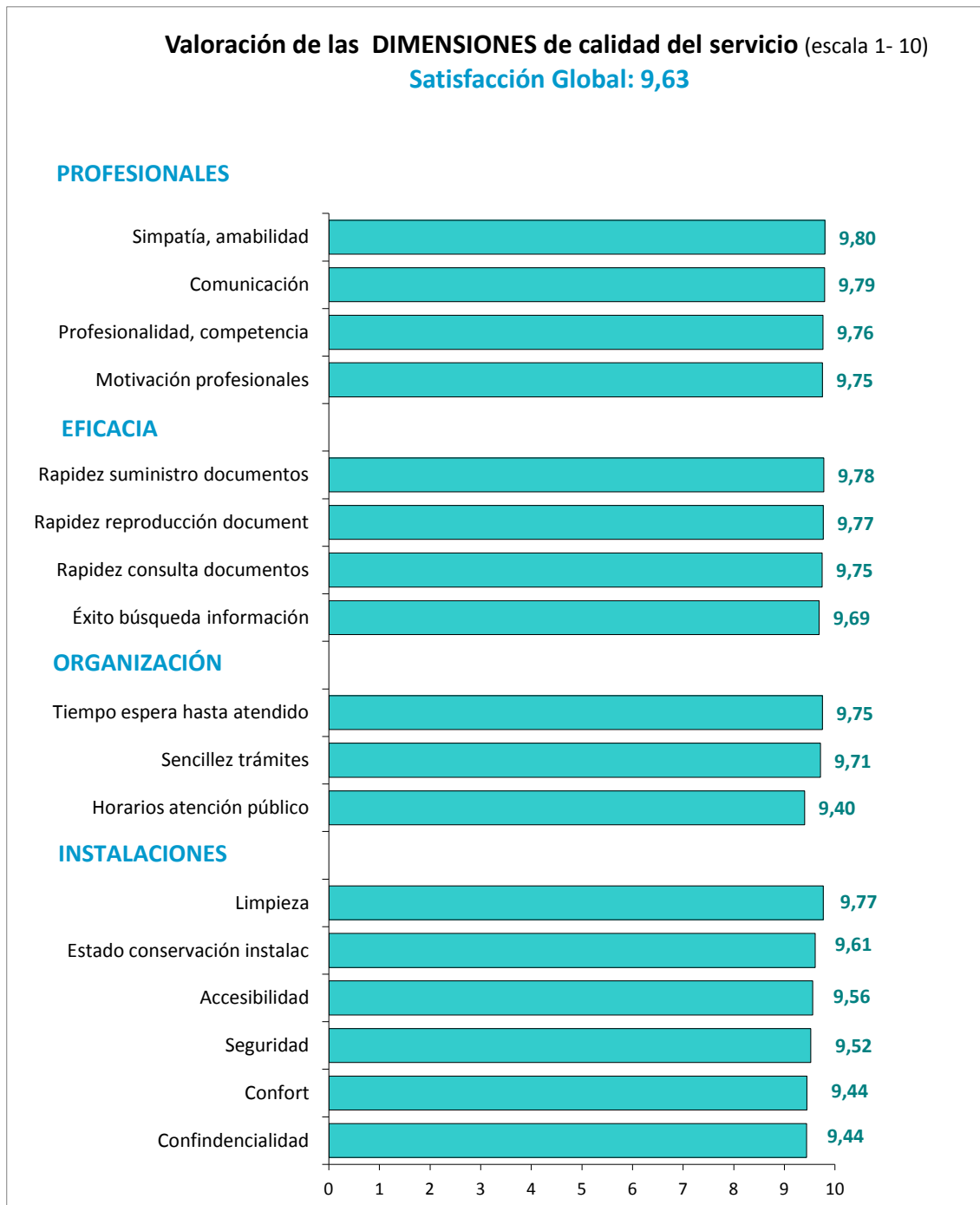
- ✓ El análisis de la valoración media del usuario respecto a las cuatro **DIMENSIONES** ponen de manifiesto que el bloque mejor valorado es el que se refiere a los *Profesionales* (9,78). A continuación el conjunto de aspectos referidos a la *Eficacia* (9,75), después los aspectos relativos a la *Organización* (9,62) y por último, el bloque de *Instalaciones* (9,56).

- Profesionales: 9,78
- Eficacia: 9,75
- Organización: 9,62
- Instalaciones: 9,56

Veámos más en detalle los elementos valorados en cada uno de estos bloques:

- ✓ En primer lugar, por lo que se refiere a los **Profesionales**, dentro de un marco de escasas diferencias en las puntuaciones respectivas de cada uno de los aspectos considerados –todos obtienen puntuaciones muy altas-, destacan especialmente la “Simpatía, amabilidad” (9,80) y la “Comunicación con el usuario” (9,79).
- ✓ En cuanto a la **Eficacia**, las diferencias en las puntuaciones obtenidas en cada uno de los aspectos no distan más de 9 centésimas en el peor de los casos. El aspecto mejor valorado es la “Rapidez en el suministro de documentos” (9,78) y el que obtiene una calificación más baja el “Éxito en la búsqueda de información” (9,69).
- ✓ En lo que se refiere a la **Organización**, el aspecto puntuado más favorablemente es el “Tiempo de espera hasta ser atendido” (9,75) y el puntuado más desfavorablemente los “Horarios de atención al público” (9,40).

- ✓ Por último, en cuanto a los elementos relacionados con las **Instalaciones**, la “Limpieza” (9,77) es lo más valorado. Por el contrario, el “Confort” y la “Confidencialidad” son los aspectos con puntuaciones más bajas, 9,44 respectivamente.





### 1.3. VALORACIÓN DE LAS ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Considerando los atributos que configuran cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, las puntuaciones obtenidas ponen de manifiesto un elevado nivel de satisfacción con todos ellos.

- ✓ Las valoraciones son tan elevadas en todos los **ATRIBUTOS** de calidad testados, que la diferencia entre el mejor valorado, la “Simpatía, amabilidad” (9,80) y el peor valorado, los “Horarios de atención al público” (9,40), es de tan sólo 4 décimas.
- ✓ En este sentido, los **atributos mejor valorados** (los que recogen las medias más altas) por los usuarios son los siguientes:
  - **Simpatía, amabilidad:** le han tratado con simpatía, amabilidad y consideración, de igual a igual (9,80 puntos).
  - **Comunicación** con el usuario: han utilizado un lenguaje claro y sencillo en las explicaciones (9,79 puntos de media)
  - **Rapidez en el suministro de documentos:** 9,78 puntos de media.
  - **Limpieza:** en el interior de las instalaciones (9,77 puntos).
  - **Rapidez en la reproducción de documentos:** 9,77 puntos de media.
  - **Profesionalidad, competencia:** si el personal ejerce su función satisfactoriamente (9,76).
  - **Motivación, comprensión:** buena predisposición (9,75 puntos).
  - **Tiempo de espera hasta ser atendido:** 9,75 puntos de media.
  - **Rapidez en la resolución de consultas:** 9,75 puntos.
  - **Sencillez de los trámites** para recibir el servicio: 9,71 puntos.
  - **Éxito en la búsqueda de información:** 9,69 puntos de media.

✓ Por el contrario, los atributos con puntuaciones por debajo de la media, es decir, los **“peor” valorados**, teniendo en cuenta que la nota más baja es un 9,40 de media, son los siguientes:

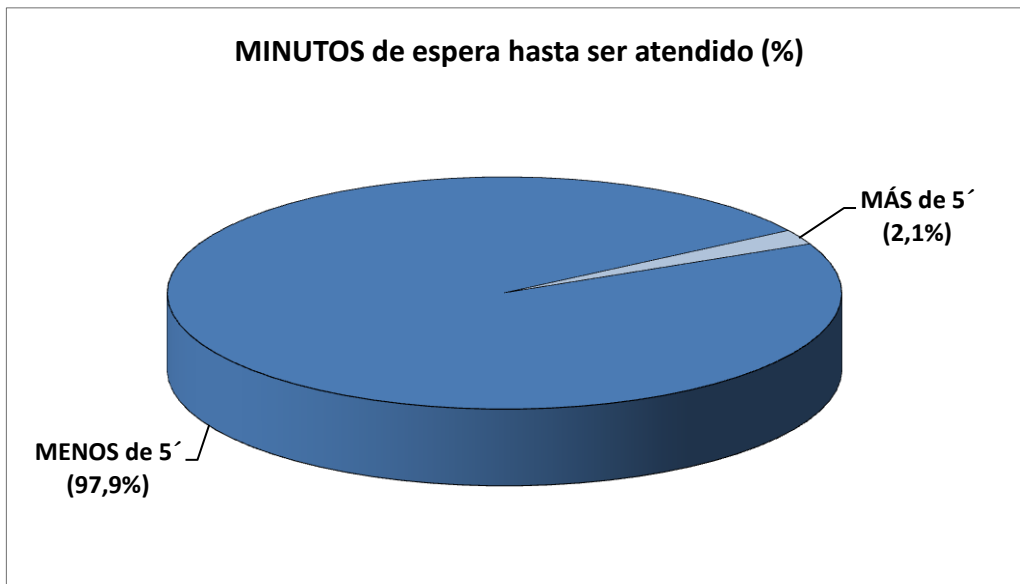
- **Estado de conservación** de las instalaciones: 9,61 puntos.
- **Accesibilidad**: resulta fácil llegar y localizar las oficinas del Archivo (9,56 puntos de media).
- **Seguridad**: en las dependencias del servicio y su entorno (9,52 puntos de media).
- **Confort**: espacio disponible para esperar, comodidad de los asientos, temperatura, ruidos, etc. (9,44 puntos de media).
- **Confidencialidad**: 9,44 puntos.
- **Horarios** de atención al público: 9,40 puntos de media.



#### 1.4. MINUTOS DE ESPERA HASTA SER ATENDIDOS

El **98%** de los usuarios ha tardado **menos de 5 minutos** en ser atendido (desde que llegó a las oficinas del Archivo Municipal hasta que finalmente le atendieron).

El 9,75 de media con que se puntúa este aspecto específico, pone de manifiesto que hay un ajuste casi “perfecto” entre las necesidades y expectativas de los usuarios respecto al tiempo de espera hasta ser atendidos y la respuesta del servicio.



## 2. SUGERENCIAS

Se han registrado un total de **7 sugerencias** para mejorar el Servicio, que agrupadas según similitud temática arroja los siguientes resultados:

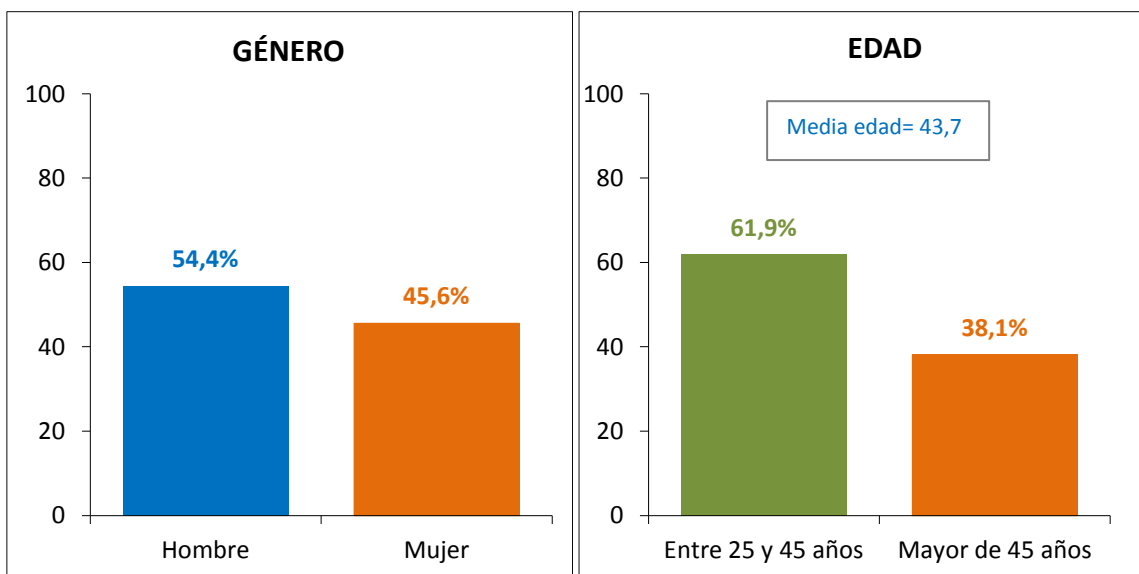
TIPO DE SUGERENCIA	n	%
<b>Horario de atención más amplio</b> (tardes)	<b>3</b>	<b>42,8</b>
<b>Digitalización de documentos</b> (aumentar)	1	14,3
<b>Facilitar consultas de documentos digitalizados por vía telemática</b>	1	14,3
<b>Actualización de los ordenadores del personal</b>	1	14,3
<b>Precios excesivos</b> (56 euros por digitalización y coste exagerado del pendrive)	1	14,3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>

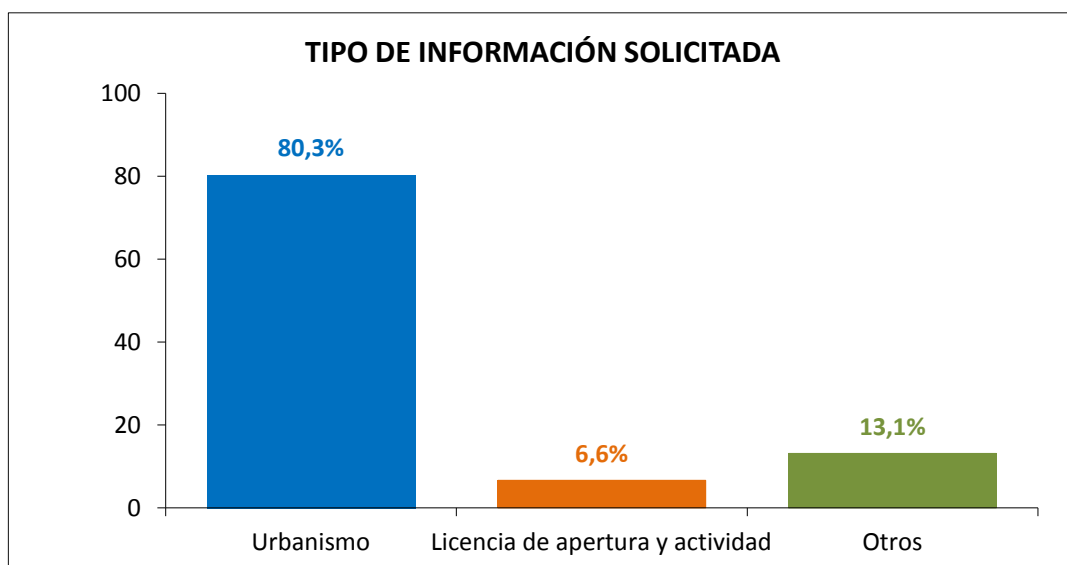
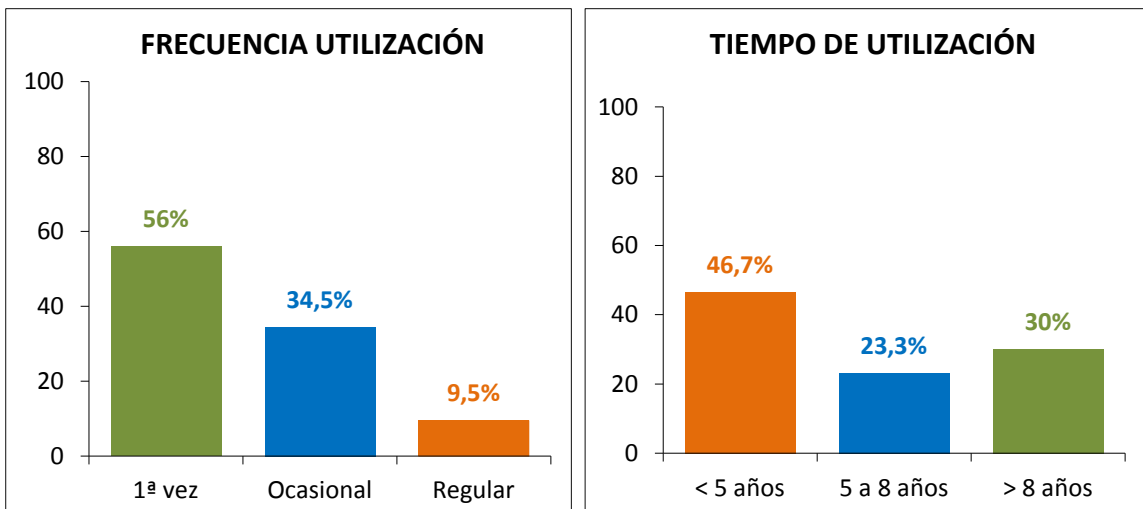
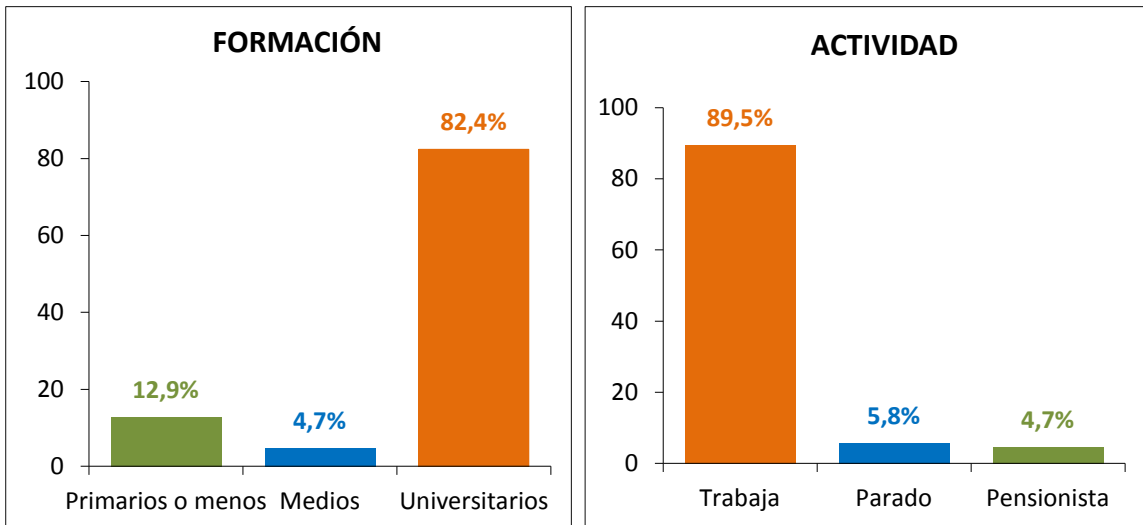
- ✓ La sugerencia más destacable entre los usuarios, es la solicitud por parte de algunos de ellos (3,1% sobre el total), de una **ampliación del horario de atención al público**, de modo que el servicio pueda estar abierto por las tardes.
- ✓ El resto de sugerencias, en su mayor parte, tienen que ver con la **aplicación de tecnologías a la gestión de la documentación del Archivo**, en concreto, *Digitalización de documentos*, y la **obtención sencilla y rápida de copias de los documentos**, tanto de forma telemática, como de forma presencial, para lo que consideran pertinente actualizar los ordenadores de los profesionales del servicio.

### 3. PERFIL DEL USUARIO

El **perfil del entrevistado** más representativo en los trámites o gestiones online analizados responde a las siguientes características:

- ✓ **Hombre**
- ✓ **Entre 25 y 45 años**
- ✓ **Estudios Universitarios**
- ✓ **Trabajan**
- ✓ **Nuevos usuarios y usuarios desde un periodo inferior a 5 años**
- ✓ **Solicitan documentación/información urbanística**





## FICHA TÉCNICA

En la *Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Archivo Municipal* de Alcobendas de 2014, se han recogido un total de 98 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados a los usuarios presenciales del Servicio una vez finalizada la gestión, a lo largo de todo el año 2014.

El margen de error para datos globales, sobre un total de aproximadamente 400 usuarios presenciales en 2014, es de  $\pm 8,8\%$  en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%), que puede considerarse excesivo a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta y por tanto, habría que considerarlos tan sólo orientativos.