

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 301

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DE INSCRIPCIONES  
ONLINE DE CAMPAMENTOS DE  
VERANO 2017

Febrero 2018



# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	PERFIL DEL USUARIO .....	2
2.1.	Perfil del entrevistado.....	2
2.2.	Administración inclusiva .....	4
3.	VALORACIONES GENERALES.....	5
3.1.	Facilidad / Dificultad para realizar la inscripción .....	6
3.2.	Información proporcionada sobre campamentos en general.....	7
3.3.	Satisfacción global con el trámite realizado .....	8
3.4.	Expectativas de los usuarios .....	9
3.5.	Razones que justifican la valoración .....	10
3.6.	Tipo de sistema utilizado (sorteo) .....	12
4.	SUGERENCIAS .....	14
5.	FICHA TÉCNICA .....	15
6.	ANEXO.....	16
6.1.	Datos generales de la encuesta .....	16
6.2.	Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas....	17
6.2.1.	Comentario breve de por qué sí o no le ha gustado el proceso de sorteo..	17
6.2.2.	Sugerencias para mejorar el proceso de sorteo .....	25
6.2.3.	Trámites, gestiones o servicios que le gustaría que ofreciese la Web .....	29

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los Usuarios de Inscripciones Online de Campamentos de Verano 2017. Se ha modificado el cuestionario de evaluación tipo utilizado en evaluaciones anteriores para poder dar respuesta a cuestiones más específicas del servicio en concreto, puesto que, como novedad, en 2017 se realizó un sorteo de las plazas de los campamentos.

La evaluación de las inscripciones online se realiza de acuerdo a las seis dimensiones siguientes:

- Facilidad/ Dificultad para realizar la inscripción
- Información proporcionada sobre los campamentos
- Satisfacción global de la inscripción
- Expectativas de los usuarios.
- Razones que justifican la valoración.
- Tipo de sistema utilizado (sorteo)

En las tres primeras se ha incluido una escala de 0 a 10 que configura la satisfacción con la calidad de los servicios; en la que el 0 se corresponde con la valoración menor y 10 con la mayor.

Las tres últimas se corresponden con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés Solicitantes e Inscritos y permite hacer una valoración cualitativa de las mismas, así como valorar el tipo de trámite utilizado (sorteo).

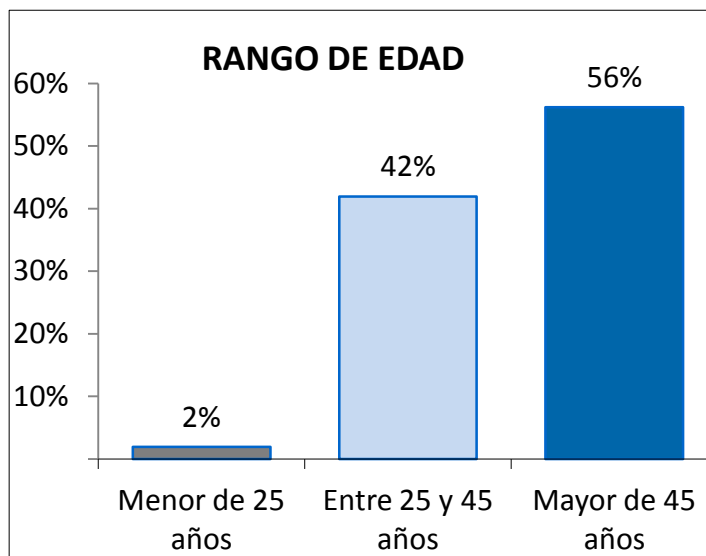
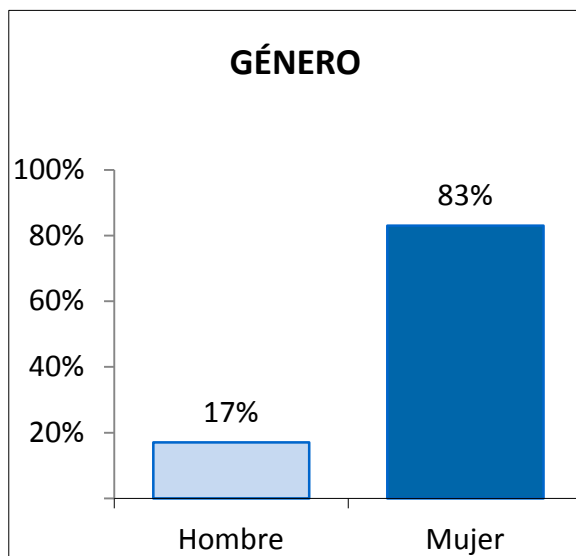
Para poder perfilar el comportamiento y satisfacción del cliente se le pregunta sobre variables sociodemográficas.

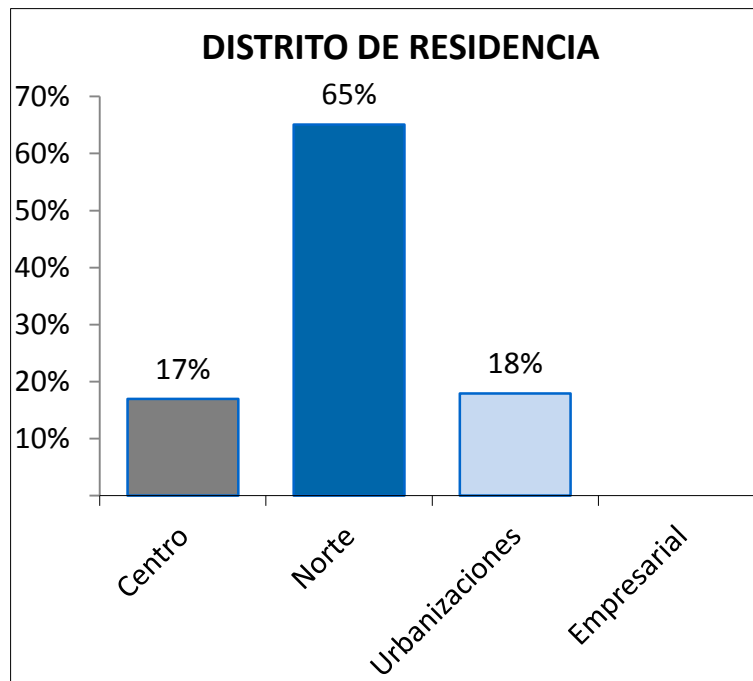
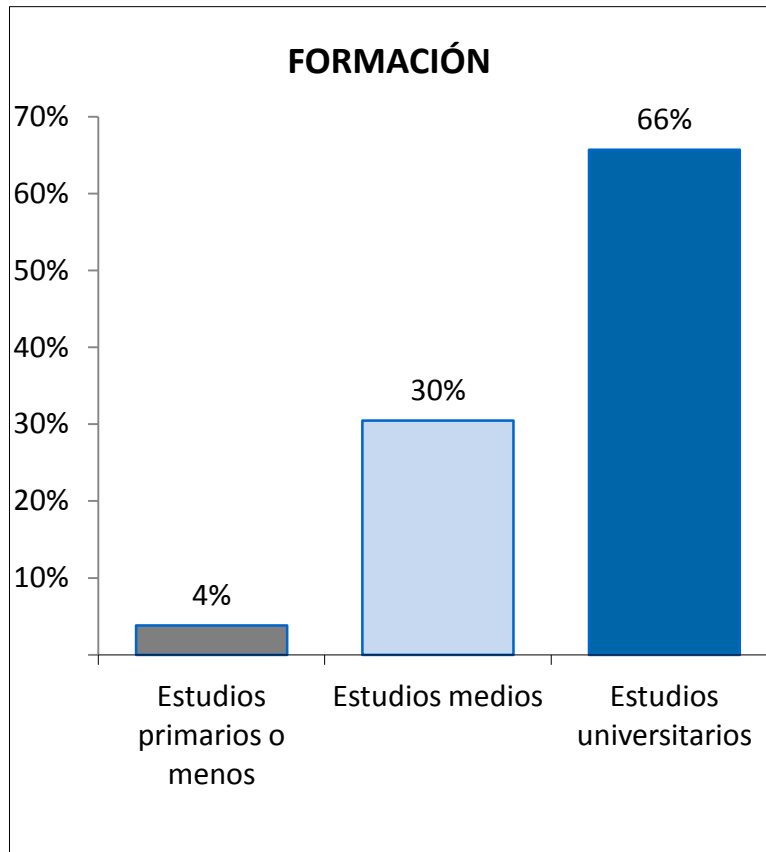
## 2. PERFIL DEL USUARIO

### 2.1. Perfil del entrevistado

- El perfil del entrevistado/a más representativo en la inscripción online en campamentos de verano 2017, responde a las siguientes características:

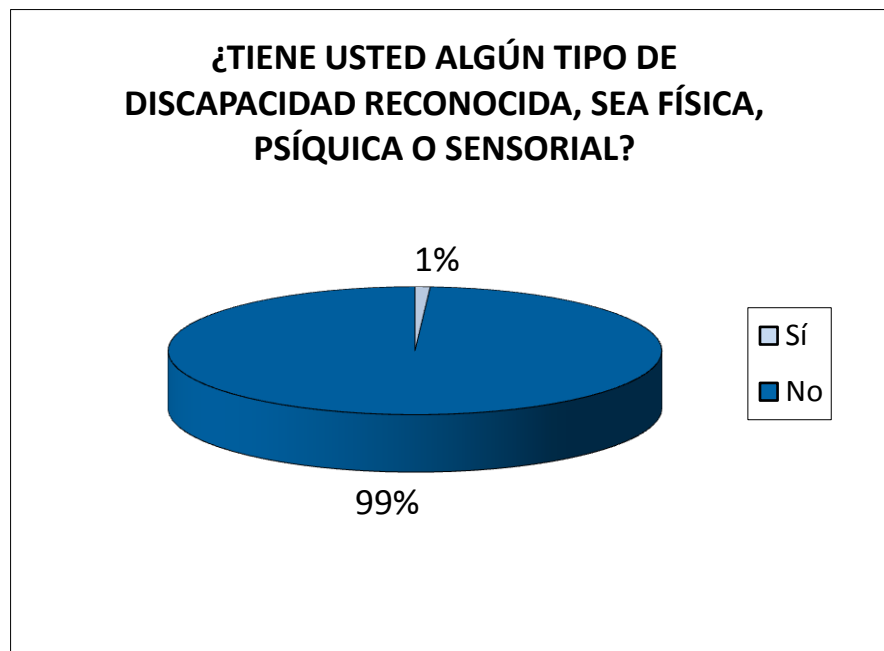
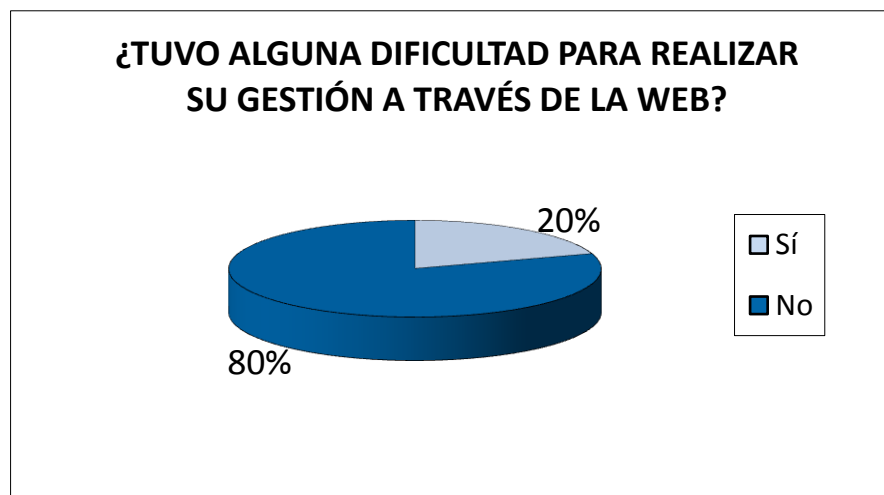
- ✓ **Mujer**
- ✓ **Mayor de 45 años**
- ✓ **Estudios Universitarios**
- ✓ **Distrito Norte**





## 2.2. Administración inclusiva

- El **80%** de los usuarios/as no han tenido **ninguna dificultad** para realizar la gestión.
- Entre las personas que manifiestan tener **algún tipo de discapacidad el 100% dice no haber tenido ninguna dificultad** para realizar la gestión a través de la web.



### 3. VALORACIONES GENERALES

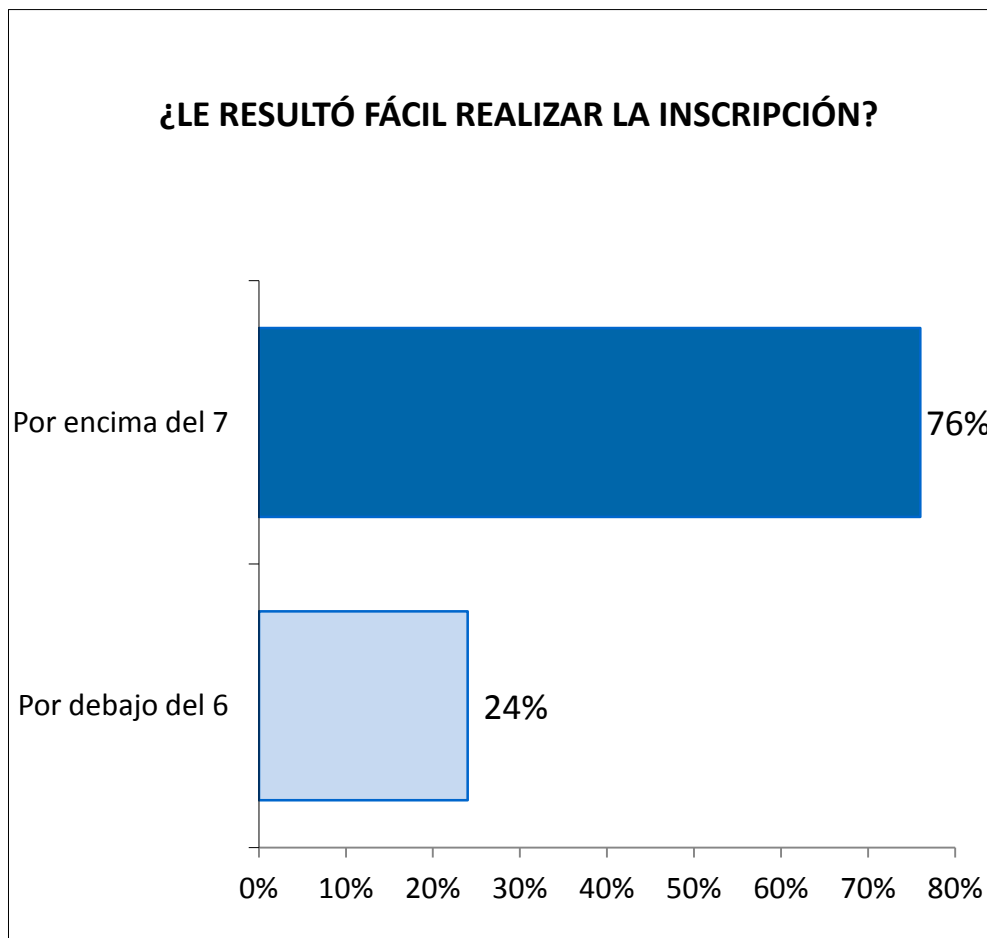
El cuestionario de *“Satisfacción de usuarios/as con las Inscripciones online en Campamentos de Verano 2017”* ha sido aplicado entre el 7 de enero y el 13 de febrero de 2018 y ha sido **cumplimentado por 108 usuarios/as** que han recibido un correo electrónico con la encuesta.

Se han valorado los siguientes aspectos globales relacionados con la tramitación de las inscripciones:

- Facilidad/ dificultad para realizar la inscripción.
- Información proporcionada sobre campamentos en general.
- Satisfacción global con el trámite realizado.
- Expectativas de los usuarios.
- Razones que justifican la valoración.
- Tipo de sistema utilizado (sorteo)

### 3.1. Facilidad / Dificultad para realizar la inscripción

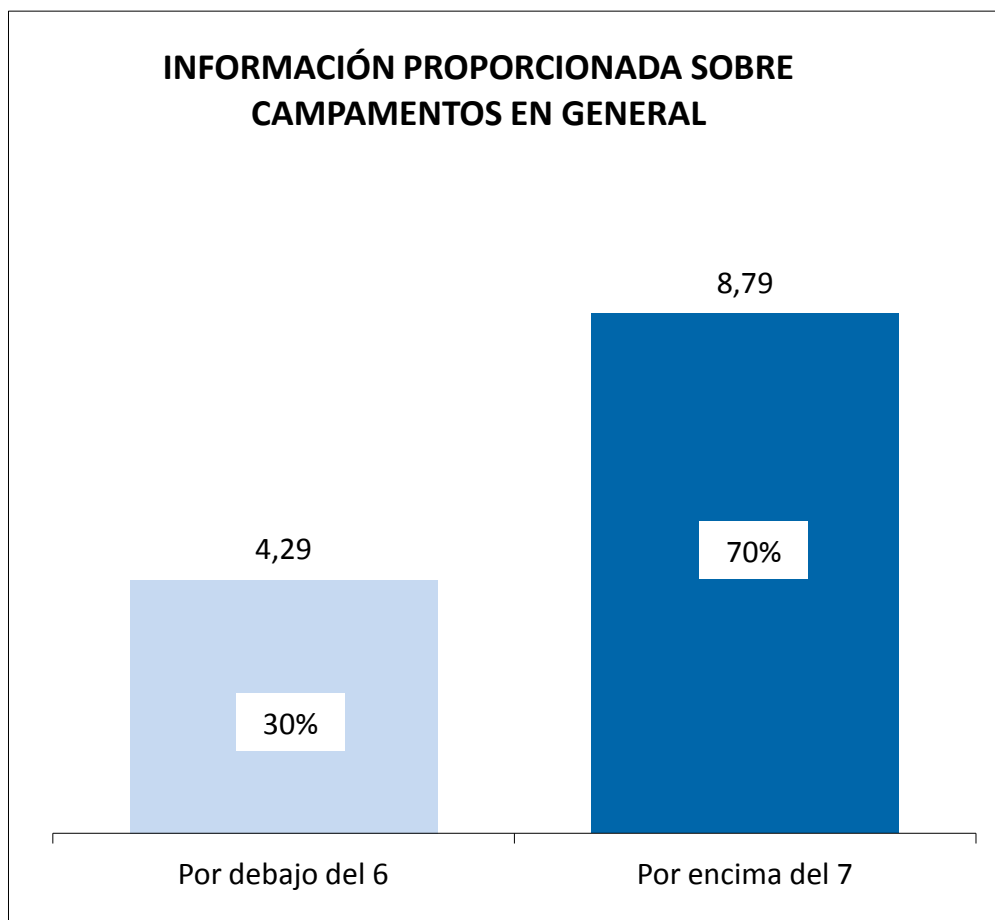
En una escala del 1 al 10, se valora la **facilidad o dificultad para realizar la inscripción** siendo 1 “poco fácil” y 10 “muy fácil” obteniendo los siguientes resultados, en consonancia con la pregunta anterior, el 80% no tuvo dificultad para realizar el trámite, y el 76% lo valora en una escala por encima del 7.





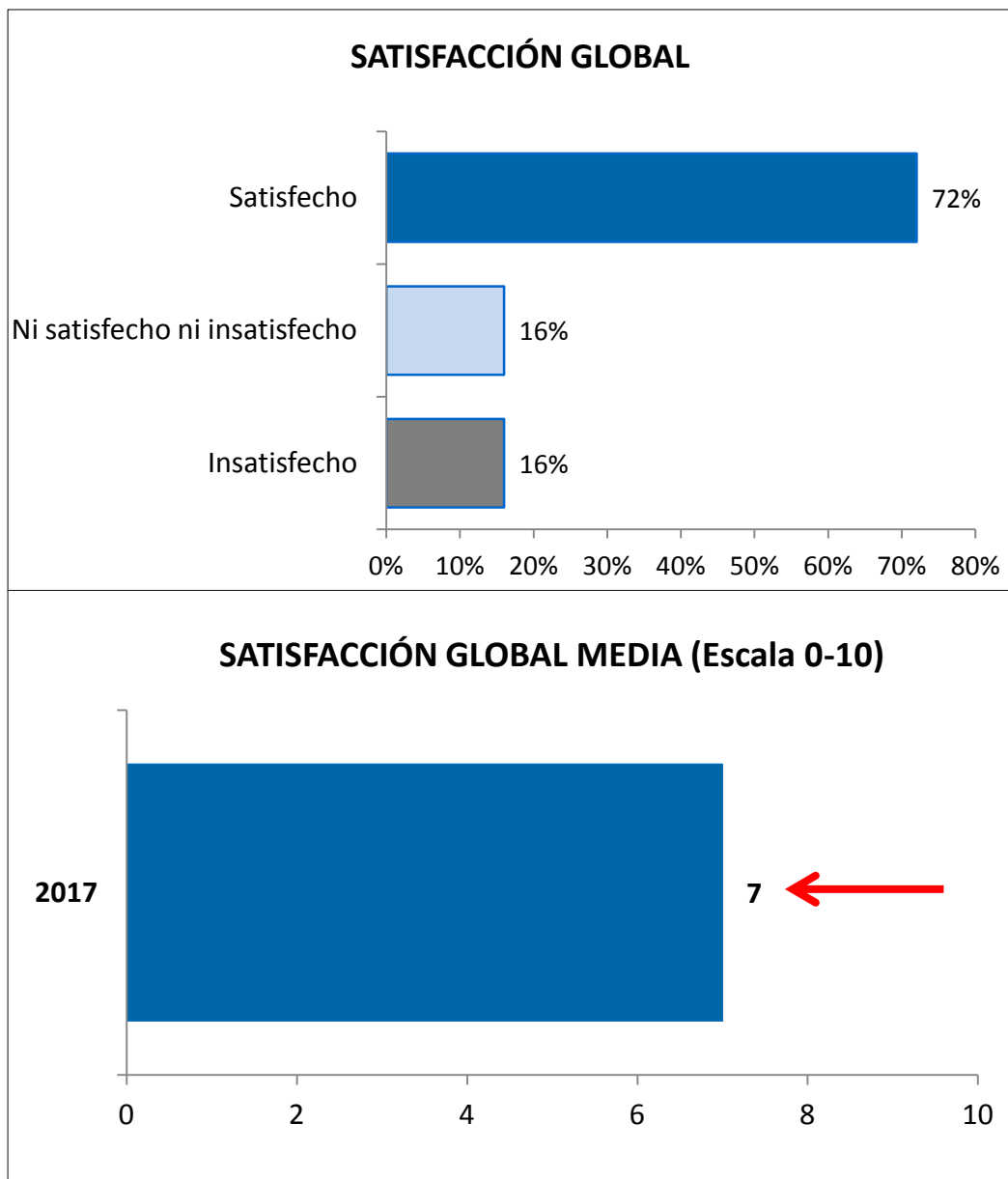
### 3.2. Información proporcionada sobre campamentos en general

En una escala del 1 al 10, se valora la satisfacción con la **información proporcionada sobre campamentos en general** siendo 1 “poco satisfecho” y 10 “muy satisfecho” obteniendo los siguientes resultados agrupados, en los que la media de valoración de los usuarios por debajo de 6 (el 30% de los encuestados) está en 4,29 puntos de media, y los usuarios que valoran por encima del 7 (el 70% de los encuestados) otorgan una puntuación media de 8,79.



### 3.3. Satisfacción global con el trámite realizado

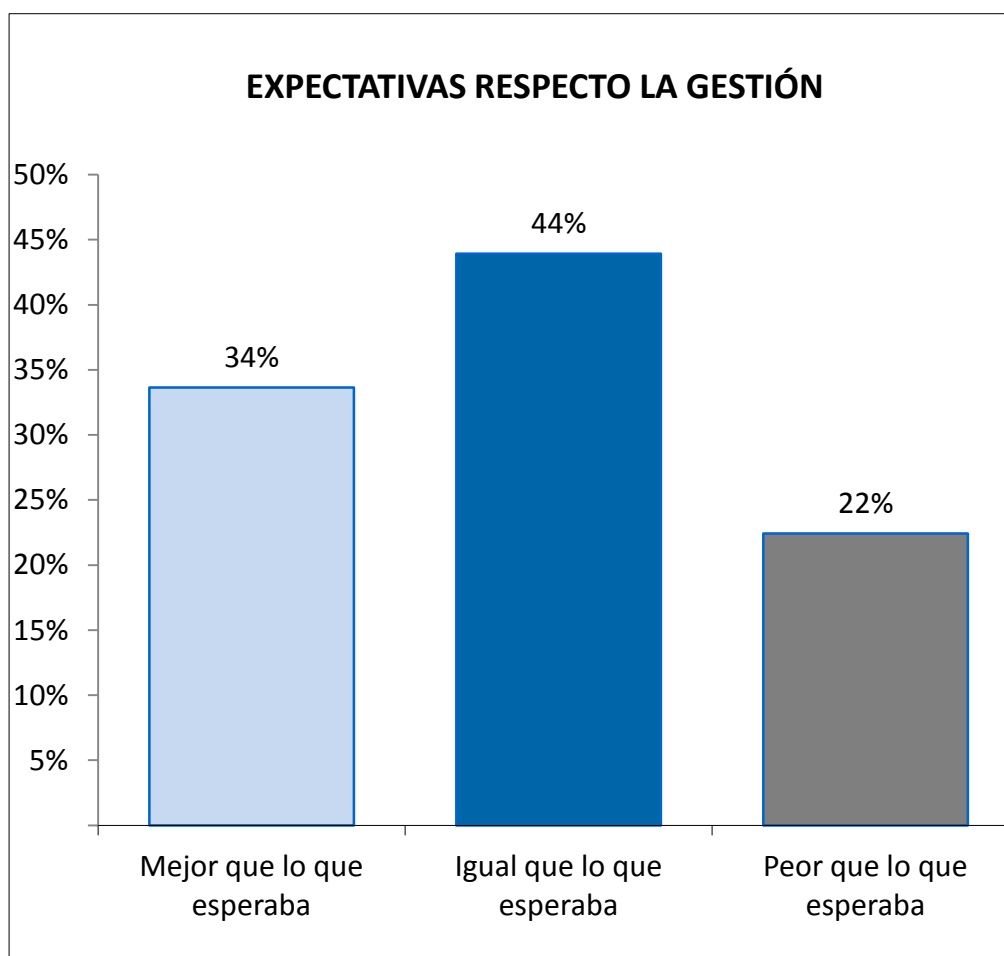
- El 72% de los usuarios/as que han inscrito a sus hijos/as telemáticamente en Campamentos de Verano se muestran satisfechos<sup>1</sup> con la tramitación. Un 16% dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un 16% se siente insatisfecho con la tramitación realizada.
- Esta satisfacción viene corroborada con el notable con que se califica globalmente la inscripción online, con **7 puntos de media**.



<sup>1</sup> La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

### 3.4. Expectativas de los usuarios

Respecto a las **expectativas de los usuarios** a la hora de realizar la gestión, se obtienen los siguientes resultados: se satisfacen o se mejoran las expectativas del 78% de los encuestados, y habría un 22% de necesidades y expectativas del grupo de interés Usuarios en las que habría que hacer hincapié, ya que una mala gestión con este grupo de interés podría condicionar futuras participaciones y/o podría haber cambios en los requisitos detectados en el análisis de contexto que sería interesante analizar.

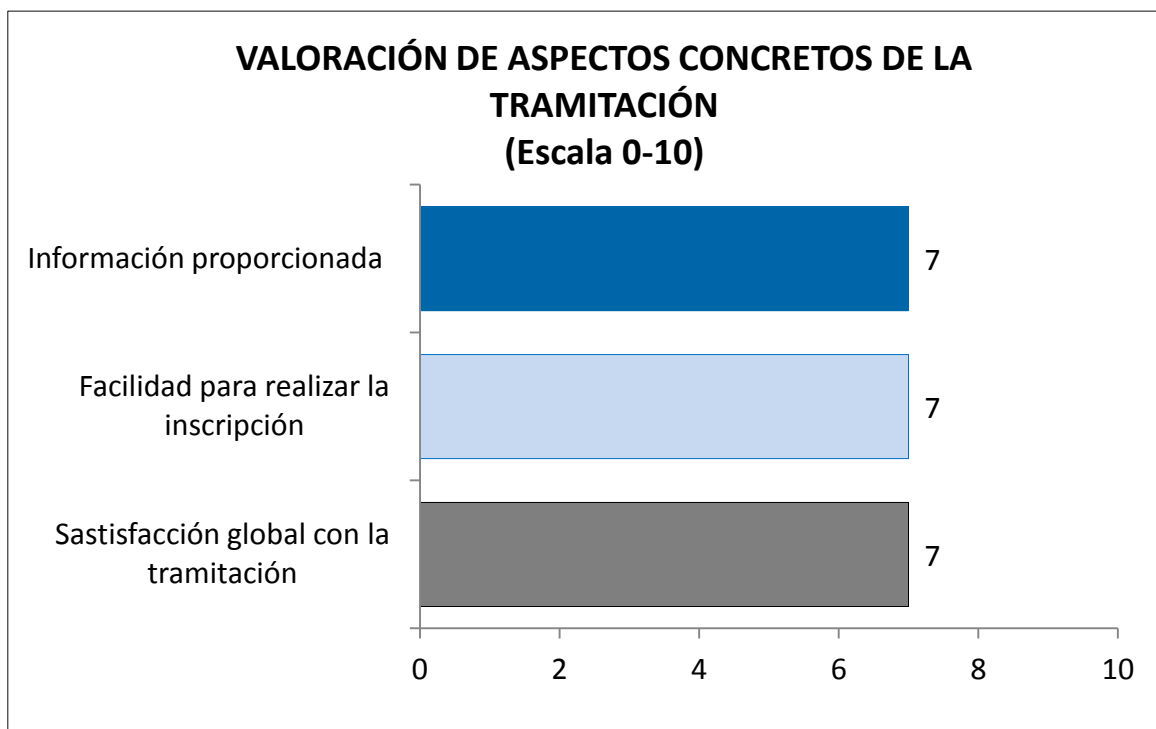


### 3.5. Razones que justifican la valoración

Los dos aspectos concretos que se valoran en la inscripción online obtienen calificaciones positivas:

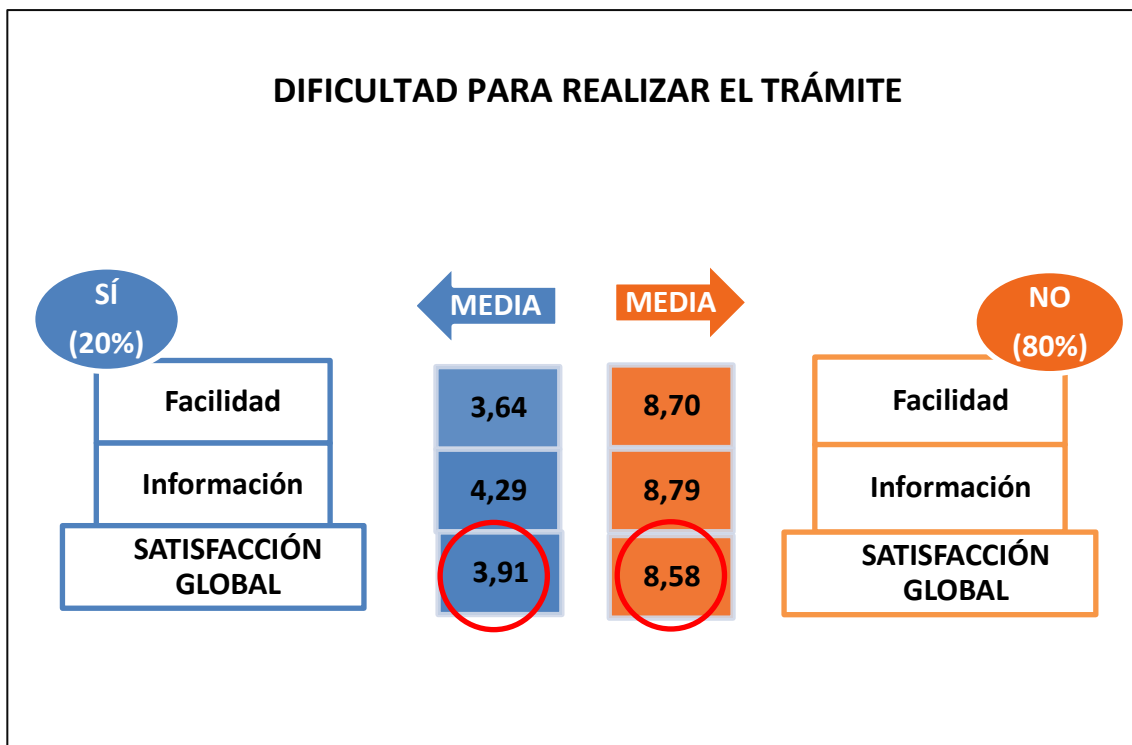
- En primer lugar, la **“información proporcionada”** para realizar la inscripción, calificada con un **7 de media**.
- En segundo lugar, la **“facilidad para realizar la inscripción”**, cuya valoración media es de un **7**.

Este último aspecto, la *“facilidad para realizar la inscripción”*, es el menos homogéneo en la valoración, ya que su calificación está estrechamente relacionada con si el usuario ha tenido o no alguna/s dificultad/es al realizar la inscripción telemáticamente, situación que determina significativamente el grado de satisfacción global con la gestión.



La variable que tiene más incidencia en la valoración global de la satisfacción con este trámite es el hecho de haber tenido alguna **dificultad al realizar la gestión**.

- Los usuarios/as que han tenido alguna **dificultad** al realizar la inscripción otorgan puntuaciones por debajo del 6, tanto a la “facilidad para realizar la inscripción” (3,64 puntos de media), “información proporcionada para realizar el trámite” (4,29 puntos de media) como a la “**satisfacción global con el trámite realizado**” (3,91 puntos de media).
- Los usuarios/as que no han tenido ningún problema al realizar la inscripción otorgan puntuaciones por encima del 7: “facilidad para realizar el trámite” (8,70 puntos de media), “información proporcionada para realizar el trámite” (8,79 puntos de media) y “**satisfacción global con el trámite realizado**” (8,58 puntos de media).

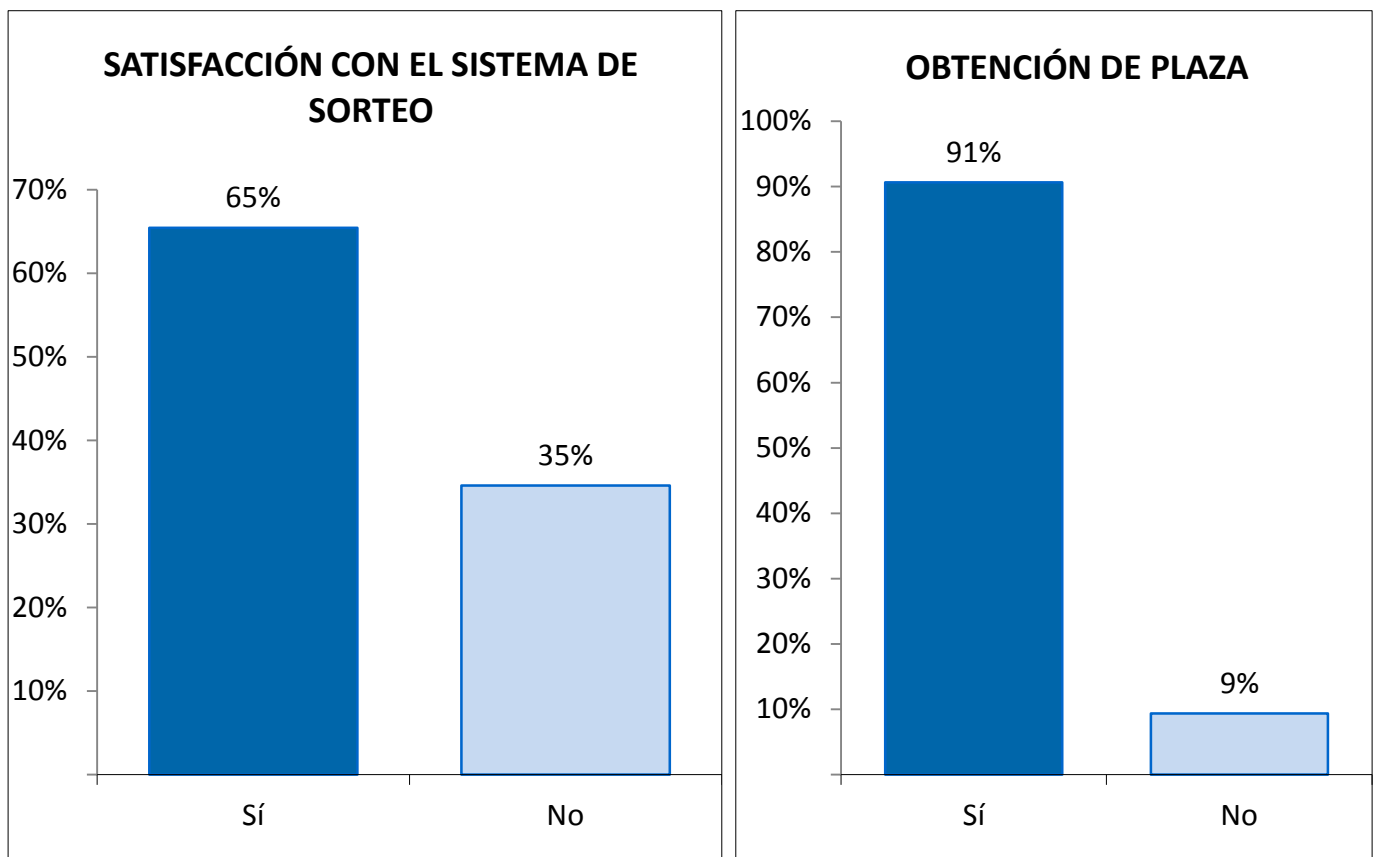


### 3.6. Tipo de sistema utilizado (sorteo)

En el año 2017, como novedad, se ha utilizado el **sistema de sorteo para adjudicar las plazas en los campamentos**.

Resulta interesante valorar la satisfacción de los usuarios respecto a este sistema, ya que el 65% de los encuestados está satisfecho con el nuevo sistema, frente al 35% que no le ha gustado.

Este punto lo ponemos en relación a la obtención de plaza, viendo que el 91% de los encuestados ha obtenido plaza en algún campamento frente al 9% que no ha obtenido ninguna plaza.



Dada la importancia de valorar el sistema de sorteo, se incluyen en el estudio de satisfacción dos preguntas abiertas destinadas a averiguar, por un lado, las razones de por qué si o no ha gustado el sistema, que analizaremos a continuación, y por otro lado, a recoger sugerencias para mejorar el sistema, que analizaremos en el Punto 4. *Sugerencias.*

Aunque el literal de las respuestas se recoge en el Punto 6. *Anexo*, es oportuno para facilitar el análisis de dichas respuestas, englobar, a modo de resumen, las principales contestaciones de los usuarios.

SATISFECHOS CON EL SISTEMA DE SORTEO	NO SATISFECHOS CON EL SISTEMA DE SORTEO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema <b>más justo, igualitario y cómodo.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plazas más accesibles.</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de <b>aumentar las plazas conforme a demanda.</b></li> <li>• Ineficiente <b>gestión de las cancelaciones.</b></li> <li>• Complicado <b>optar varias personas (hermanos/amigos)</b> para el mismo campamento.</li> </ul>

## 4. SUGERENCIAS

En el cuestionario de satisfacción de usuarios se ha incluido una pregunta en la que los entrevistados/as puede indicar qué sugerencias les gustaría que se realizaran para mejorar el sistema de sorteo.

En la tabla que sigue a continuación se engloban las sugerencias aportadas en relación a este trámite:

SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA INSCRIPCIÓN ONLINE EN CAMPAMENTOS DE VERANO
Mayor oferta de campamentos
Anticipar los plazos del proceso para poder organizar la conciliación
Poder acceder a diferentes campamentos en la misma inscripción
Actividades alternativas para solicitudes sin plaza
Aportar toda la documentación online
Comunicación SMS/Email del resultado a los solicitantes
Realizar una reserva con pago una vez realizado el sorteo para poder gestionar con antelación las cancelaciones
Sorteo aleatorio en su totalidad, y no con números correlativos
Posibilidad de inscribir a unidades familiares en bloque para que se les asigne campamento
Conocer con antelación la ubicación de los campamentos



## 5. FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de Usuarios con las Inscripciones Online en Campamentos de Verano 2017* se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 7 de enero y el 13 de febrero de 2018.

La herramienta utilizada para la administración del cuestionario y recogida de datos ha sido **Encuestafácil** (herramienta online). El cuestionario ha sido enviado al usuario a través de su correo electrónico, el cual facilitó a la hora de realizar su gestión. Un total de **108 usuarios/as** ha cumplimentado la encuesta.

El margen de error para datos globales, sobre un total de 360 tramitaciones realizadas en 2017, es de  $\pm 8,08\%$  en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%) siendo tan elevado que los resultados obtenidos no pueden considerarse representativos aunque sí orientativos

Hay que tener en consideración que se ha enviado la encuesta tanto a usuarios solicitantes como a inscritos, obviando correos electrónicos repetidos por ser el solicitante a la vez inscrito, o bien por realizar el solicitante en su nombre varias solicitudes de inscripciones, como sería el caso de inscripción de hermanos.

## 6. ANEXO

### 6.1. Datos generales de la encuesta

Distribución por sexo		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Hombre</b>	18	17%
<b>Mujer</b>	88	83%
<b>NS/NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	106	100%
Distribución por rango de edad		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>&lt;25 años</b>	2	2%
<b>Entre 25 y 45 años</b>	44	42%
<b>Mayor de 45 años</b>	59	56%
<b>NS/NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	105	100%
Distribución por nivel de formación		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Estudios Primarios o menos</b>	4	4%
<b>Estudios Medios</b>	32	30%
<b>Estudios Universitarios</b>	69	66%
<b>NS/NC</b>	0	0%
<b>Total</b>	105	100%
Distribución por distrito de residencia		
	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Centro</b>	18	17%
<b>Norte</b>	69	65%
<b>Urbanizaciones</b>	19	18%
<b>Empresarial</b>	0	0%
<b>Total</b>	106	100%

## 6.2. Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas.

### 6.2.1. Comentario breve de por qué sí o no le ha gustado el proceso de sorteo

COMENTARIO BREVE DE POR QUÉ SÍ O NO LE HA GUSTADO EL PROCESO DE SORTEO
sistema más justo y cómodo
Sorteo me parece lo más justo
Se evitan colas y las plazas son más accesibles
Porque al final hubo plazas para casi todos
El resultado se conoce muy tarde
Me parece más justo, igualitario y cómodo el sistema de sorteo. No me ha gustado el método de repesca cuando se han quedado plazas libres, ya que había muy poco tiempo y los padres no podemos organizarnos.
Hasta el último día se reasignaban plazas por cancelaciones, pero si no te tocaba ya buscabas otra opción.
Me pareció claro y sencillo y no hubo el rollo de las colas
Tendría que no haber sorteo, es decir, suficientes plazas a la demanda
No sabíamos el destino de los campamentos
no me ha gustado porque no he tenido margen de apuntar a mi hijo en el caso de que no obtuviera plaza
Es la más justa
porque la adjudicación fue a última hora por la cantidad de bajas
Porque todo el mundo tiene las mismas posibilidades
El sorteo no me gustó, porque no me tocó

No se mencionaba el destino concreto de los campamentos
SE BLOQUEAN LAS LINEAS CON MUCHAS FACILIDAD
El hacerlo por sorteo se evitan los enchufes y facilita que la inscripción se haga con más tiempo
RESULTO UN POCO COMPLICADO Y NO CONSEGUIMOS EL CAMPAMENTO QUE QUERIAMOS.
buena gestión en todo el momento desde la recogida de los niños, buena información constante y contacto directo si fuera preciso, buena elección del sitio
Prefiero el sistema anterior
el sorteo no esta bien, es mejor esperar en la cola co que nuestros hijos van a estar en campamentos mo todo los años anteriores. Así estamos seguros .que nuestros hijos estan amundados y no sufrir que se quedan sin ninguna actividad...muchos padres trabajamos y hay que organizar nuestras vacaciones.
Igualdad de condiciones para todos a la hora de optar a una plaza.
El sistema de sorteo me parece totalmente negativo comparado con el procedimientos de otros años. En su momento ya les mandé un mail extenso con todas las observaciones al que contestaron. Impide que las familias nos organicemos y no te da margen para buscar otros campamentos por los plazos de tiempo. Separa familias, donde hay varios hermanos o familiares puede que alguno le toque y a otro no, separa amigos, no encuentro nada positivo más que no pegarte el madrugón que, sinceramente, eso está en mi voluntad el poder hacerlo. El año pasado al final mi hijo tuvo que repetir Los Alcáceres que es el que le tocó y resulta que unos días antes me llaman y me dicen que en el de montaña quedaban plazas para apuntarle que era el que el quería. Hubo mucho movimiento de niños y al final acabaron en campamentos que no era los que querían pero si los que habías solicitado por si los otros no salían. Supero descordinado todo.
Ha estado muy bien
Porque el niño vino muy contento y con ganas de repetir otro año

No me dieron plaza inicialmente y cuando me las ofrecieron, porque otras personas habían reservado pero realmente no las querían, ya me había buscado otro apaño y no las pude utilizar
Sencillo y justo
Es más justo
Da opción a más niños para acceder a los campamentos
Me parece justo el proceso del sorteo. Lo que no me gustó fu el hecho de que no teníamos ninguna información sobre el campamento hasta, incluso, mucho tiempo después del sorteo y del pago.
CREO CON EL SORTEO TODOS LOS USUARIOS INTERESADOS TIENE LA MISMA OPORTUNIDAD PARA ASISTIR A LAS CAMPAMENTOS
Es la forma más justa
Igualdad de condiciones para semejantes
No m gusta el método del sorteo
No, porque la espera para saber si tienes plaza es muy larga y si al final no te toca no tienes margen para organizarte
me ha gustado porque accedes a un número y esperas. On Line o llamando es complicadísimo por no decir imposible.
Porque no entro en ninguno en el sorteo y me avisaron de que había entrado, muy tarde
no había información del lugar donde se iban a realizar los campamentos. pocas plazas. la gente duplicó las solicitudes por si no salía una escoger la otra. Mi hijo no consiguió plaza dejándonos en muy mala situación, ya que no podía quedarse esa quincena sólo, pensábamos que no iba a haber problema con las plazas. La gente fue cancelando y me llamaron pasados bastantes dias porque cancelaron plazas..teniendo que decidir en la misma llamada sin tener ninguna información. fue una inscripción sin información ,sin ninguna garantía , y sin otras alternativas ese

verano para un chico de 12 años
Me parece un método que facilita la inscripción a las personas que no disponemos de tiempo para ir o llamar al ayuntamiento
Las instalaciones de La Manga y la comida muy mejorables
El sistema de sorteo me parece más justo que el del "el primero que lo consigán ". También me parece más justo que no se pueda inscribirse a más de un campamento mientras haya demandantes sin plaza.
POR SORTEO NO ME PARECE JUSTO
Me parece un sistema más justo
Igualdad de condiciones de todos los participantes
Me parece que el sistema es menos justo que el anterior
Este sistema evita tener que hacer cola.
se da la misma oportunidad a todos
Porque es un sistema justo
A
Buena experiencia
Me parece una manera de que todo el mundo pueda acceder a los mismos
Es muy cómodo y rápido
El sorteo, respecto a no pasar frío haciendo fila, está bien, pero mejor sería que hubiera plaza para todos los solicitantes,
Imparcial
Me ha gustado porque es aleatorio, y todo el mundo tiene las misma oportunidades
Porque aunque al final obtuve plaza para mis dos hijos ( uno en la repesca) y por

supuesto entiendo que todo el mundo tiene derecho, los chavales se apuntan para para ir con sus amigos y de esta manera es más complicado que puedan ir juntos
Debería haber plaza para cualquier niño que quiera ir
Evita larga cola y espera para obtención de plaza
Dieron las plazas muy tarde
Me parece la mejor forma de adjudicar las plazas, mediante sorteo.
Oportunidades por igual
Para planificar y conciliar con la vida laboral tienes que esperar mucho al resultado sorteo
SI, PORQUE ES MAS JUSTO.
No, se deja todo en manos de la suerte.
Porque eso de estar pendiente de la hora de apertura para la inscripción, y por la duda que se genera, por la posible poca transparencia que pueda hacer el ayuntamiento a la hora de otorgar las plazas, el proceso me ha gustado
No se cobraron según los plazos establecidos
muy conforme con todo el personal
No hay que trasnochar para tener plaza como positivo. Pero sólo tuve plaza en un tipo de campamento, por lo que no pude elegir el que más se adaptaba a los gustos de mi hija.
Rápido, ágil y me evita esperas
Todos tiene oportunidad, tanto los nuevos inscritos como los que ya han ido otros años
Pienso que es más democrático con este sistema.
porque todos tenemos las mismas oportunidades

porque todos tenemos las mismas oportunidades
Algunas personas piden plaza en más de un campamento y al final se quedan plazas sin cubrir.
Uno de mis hijos se quedo sin campamento y luego me llamaron. Muy tarde, ya había hecho otros planes.
Porque es un sistema más eficiente y la adjudicación de plazas es justa
de esta forma hay igualdad de oportunidades
Prefiero q se haga como en años anteriores
Porque no se ha tenido apenas oportunidades, casi todos los niños se quedaron fuera y llamaron de lista de espera de casi todos los campamentos y los niños NO QUERÍAN IR porque no iban sus amigos. Con el antiguo sistema había más oportunidades de ir varios amiguitos juntos, es mejor que lo vuelvan a implantar el apuntarse o bien online o presencial, pero NO CON SORTEO. NO ME HA GUSTADO NADA
No nos ha gustado nada por que en principio las peques no consiguieron plaza en el sorteo. Nos hicimos a la idea y empezamos a organizar por otra parte las vacaciones. Casi un mes mas tarde nos llaman por sorpresa para decirnos que otros niños han renunciado y que si que había plazas. El tiempo de decisión fue muy corto. Casi no hubo tiempo de ponerse de acuerdo con las madres de otras peques que en principio tambien iban al campamento y tampoco tenían plaza en un primer lugar . En mi caso iba conduciendo el coche y fue mi hija la que tuvo que dar datos de tarjeta y otros requeridos para la inscripción. Tuvimos que cancelar los otros planes ya organizados lo que conllevó a su vez gastos extra. Vaya que fue un lío tremendo de organización!!!!
ME PARECE MAS JUSTO
LO DEL SORTEO DA IGUAL DE OPORTUNIDADES A TODOS QUE NO SIEMPRE PODEMOS ESTAR PENDIENTES EL DIA Y LA HORA CONCRETOS DE PODER HACERLO
el sistema de sorteo me parece justo e igualitario. Te tienes que apuntar a varios y



<p>tiene la incertidumbre de si te va a tocar o no.</p>
<p>Porque es lo más justo y no hay que ir a las 2 de la mañana a hacer cola</p>
<p>Me parece más justo y transparente el sorteo.</p>
<p>Al tener varios hijos es fácil que uno de ellos quede fuera de la inscripción y por tanto no interesarme</p>
<p>Se dan las mismas oportunidades a todos los interesados</p>
<p>Por ser equitativo.</p>
<p>Es más equitativo</p>
<p>No me ha gustado nada porque al ser a sorteo se ha inscrito mucha gente sin saber si luego querría la plaza,. Que ocurre? Que si no has entrado en sorteo, te adjudican plaza cuando ya has tenido que buscar otra solución al verano de tus hijos.</p>
<p>da oportunidades a todos</p>
<p>Es mejor que hacer cola para obtener plaza</p>
<p>Fácil y rápido</p>
<p>Se evitan colas y madrugones</p>
<p>El sorteo es desde un número , lo más justo es que fuesen como la lotería los números que salieran, es lo más justo</p>
<p>Me parece más justo q la inscripción por orden de llegada</p>
<p>No me gusta que los ciudadanos que se pudieron inscribir tengan preferencia</p>
<p>si, porque conseguí plaza</p>
<p>Más justo pero difícil coincidir con amigos o hermanos</p>
<p>Creo que es más equitativo.</p>
<p>Creo que todos tenemos igualdad de oportunidadds</p>

debería tener en cuenta a los hermanos en el sorteo
Por sorteo no hay preferencia
Mi hijo quería ir al campamento con un amigo y como no se dieron de alta a la vez, no les tocó el mismo campamento
NO me ha gustado porque no sabes con tiempo suficiente si te va a tocar ni en qué campamento. En mi caso no nos tocó inicialmente ningún campamento y nos asignaron una plaza mucho después de alguna vacante, y ya habíamos reservado plaza en otro campamento dadas las fechas.

### 6.2.2. Sugerencias para mejorar el proceso de sorteo

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE SORTEO
mayor oferta de campamentos
El proceso debería anticiparse, este año cuando se realizó ya habíamos hecho otra reserva por si no obteníamos plaza.
No hacer sorteo si no por orden de inscripción
Realizarlo antes, para que de tiempo suficiente en caso de que haya niños que dejen plazas libres.
Debe darse opción a apuntarse a varios campamentos con una relación de prioridades y, sobre estas, realizar el sorteo
Después de quedarme fuera del sorteo tuve que buscar otra cosa privada y al mes de haberlo pagado me llamaron para d viene q estaba dentro
por mi No esta bien ningun sorteo, aci estoy segura que mi hija esta en campamento
No
Dando preferencia a los primeros que se apunten tanto presencial, web o teléfono. De esta manera por lo menos sabes si has tenido suerte y te organizas.
Volver al sistema anterior dónde se hacía online por orden de llegada
Poder acceder al sorteo de diferentes campamentos sin necesidad de repetir los datos campamento a campamento.
Que se vuelva al sistema antiguo
Como se hacía antes, por orden de inscripcion
más plazas..sí fuese necesario sacarlas con más antelación ya que las vacaciones familiares hay que organizarlas a principio de año y que se hiciera una prereserva para sondear la cantidad de plazas necesarias para cubrir las necesidades de cada

familia y dar alternativas para los padres que no puedan pagar esas cantidades o no puedan ocuparse de sus hijos en esas edades . Actividades alternativas a campamentos para esos rangos de edad .
NO
POR SOLICITUD DE INSCRIPCION
Restringiría el acceso a colonias y campamentos a empadronados en Alcobendas y si después del proceso quedan plazas libres lo abriría a trabajadores en Alcobendas
No me tocó inicialmente el sorteo, pero luego me llamaron porque quedó una plaza desierta. Lo que fue una gran noticia porque pude apuntar a una de mis hijas. Me dejaron un mensaje en el móvil. Pasaron unos días hasta que oí el mensaje, así que hubiera agradecido que me hubieran vuelto a llamar
No,supongo q siempre es difícil
No sorteo, plazas para todos . Menos dietas para políticos
Qué toda la documentación requerida se pueda preguntar online. El año pasado parte de la relativa a alergias la tuve que presentar obligatorio en mano en el Imagina.
Empezar antes para que las familias se puedan organizar
Saber el lugar exacto donde van a ir antes del sorteo
No.
Entiendo que sea un jaleo importante, pero si se consigue plaza por sorteo, daría la opción de elegir.
Comunicación por SMS del resultado a los participantes
No devolvería todo el dinero a las personas que finalmente anulan la plaza.
Se debería pagar un par de días después del sorteo.
Que no sea por sorteo sino por orden de inscripciones

Ninguna
El sorteo funciona bien, lo que considero es que en diversos campamentos (el del mar y el de naturaleza ) hay gran demanda y no se satisface a todos, cosa difícil por otra parte.
información a cada correo, informando del número
Que el sorteo implique una inscripción con cantidad económica para que haya un compromiso real de las familias
Por sorteo si, pero que salieran los números uno a uno salteados y no seguidos
Hacer una mezcla entre ambas opciones de proceso para que los hermanos o amigos puedan coincidir
por número de inscripción y a sorteo a contar desde un número hasta el total de plazas.
Poder apuntar en bloque a dos o tres niños para que se les asigne el mismo campamento
Hacer todo el proceso con más antelación y cerrar las inscripciones de manera rápida
Poder inscribir a hermanos con el mismo número, para tener la seguridad de que si les toca van los dos.
Como antes por web y si tienes plaza lo sabes en el momento porque Pagas
Que se adelante el sorteo
Ofrecer mas plazas para campamentos en el extranjero tsmbien por sorteo
POR NECESIDAD DE HERMANOS
Como he dicho anteriormente, sería preferible que no hubiese sorteo, sino que con los campamentos tan magníficos que ustedes preparan todos los jóvenes, pudieran disfrutarlos y nadie se quedará fuera, sobre todo, porque dejarlos en casa solos todo el verano, es excesivo el tiempo vacacional, no me parece saludable, Démosle a oportunidad de crecer como personas responsables ese tiempo de campamentos.

Qué se conozcan con tiempo, antes de la solicitud de número para el sorteo, el de exacto de cada campamento. El de Guadalajara no se si hasta ya realizado el sorteo.
Utilización del email para comunicar el resultado
De esta forma se sabe si hay plazas libres antes.
Simplemente que vuelva la anterior forma online y presencial
información a cada correo, del número agraciado
Que se haga como en Madrid. Sorteo y pago del campamento en una franja de fechas que permita a los no beneficiarios buscar soluciones con tiempo.
Llevo muchos años utilizando los campamentos y cada año van a peor, instalaciones, personas poco profesional , se olvida que son niños, y hablo con conocimiento, el año pasado fue una experiencia horrible para mi hija , nunca más utilizaré este medio para mi hija , con mi hija la mayor que tiene 27 años siempre fue maravilloso, cuiden más estos aspectos.
Saber con antelación dónde serán los campamentos como en años anteriores
Si se hace por sorteo, deberían de pagar el mismo día y los q no paguen q pasen a los suficientes, q podamos saber si tenemos plaza en el mismo día no un mes después
El sorteo en general a quién pregunté no les tocó y no gustó nada
información a cada correo, del resultado (favorable o no)

### 6.2.3. Trámites, gestiones o servicios que le gustaría que ofreciese la Web

<b>TRÁMITES, GESTIONES O SERVICIOS QUE LE GUSTARÍA QUE OFRECIESE LA WEB</b>
Apuntarse a los cursos deportivos y culturales
Todos, los q no tenemos tiempo para desplazarnos, bien bien todos los trámites por web
Gestión de lista de espera
Esta bien
Normalmente se bloquea, supongo que somos muchos a la vez.
Inscripción en campamentos internacionales porque tuve que estar en la calle desde las 5 de la mañana, como se hacía hace años, y al final solo conseguí una plaza de las dos que necesitaba porque la gente por teléfono consiguió plaza antes que yo. Una auténtica injusticia
Alta y baja abono deporte
Mas informacion
Me parece muy completa , no se me ocurren otros trámites.
inscripción del programa cultura en familia, aire libre en familia
Pago de impuestos, inscripción en polideportivos, y en general cualquier trámite susceptible de hacerse telemáticamente
el campamento al extranjero tambien deberia ser por sorteo. Mi hija se apunto y no consiguió plaza
Cambio de domiciliación de recibos
Todos los posibles
Ninguna la mayoría lo realizo sin problemaven la web

Que se les pueda apuntar online o presencial
Hago todos los posibles trámites en el ayto de forma electrónica, es raro que tengamos que ir presencialmente al SAC
Me gustaría que se hiciese una valoración del xampamento al q fue mi hija pirque estuvo muy mal y creo qye lo ian saber para no repetir.
renovación biblioteca
Es una web intuitiva para navegar y con mucha información.
Para las personas como yo que no dominamos la tecnología y no tenemos medios es muy difícil todas las gestiones , quedando en desventaja
solicitud colonias y campus de verano por web
Darse de baja de cursos
Abono deportes
como otros años
Solicitar limpieza y actuaciones de mantenimiento de calles y edificios municipales
Cursos deportivos para los niños
Que quiten el sorteo
Apuntarse a actividades culturales (alcobendas en pañales, salidas familiares a la montaña, etc...)