

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 335

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA 2023

19 de Febrero de 2024



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. LA VISITA DE LA PERSONA USUARIA	3
2.1. Oficina a la que se acude del SAC	3
2.2. Tipología de usuario del SAC	4
2.3. Motivo de la visita al SAC	5
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	6
3.1. Valoración de las instalaciones del SAC	6
3.2. Valoración del personal del SAC	7
3.3. Valoración de la organización del SAC	8
3.4. Valoración global del SAC	9
3.5. Valoración de la experiencia	10
4. RECOMENDACIÓN DEL SAC E ÍNDICE NPS	11
5. SUGERENCIAS	13
6. DATOS COMPARADOS	14
7. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	18
Anexo I	19
Anexo II	30

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas tiene como objetivo facilitar la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Alcobendas, mediante una atención integrada donde toda la información y la mayoría de las gestiones que los ciudadanos y ciudadanas puedan necesitar de su Ayuntamiento, se encuentren en un único servicio.

Debido al objetivo general del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, es de gran importancia medir la satisfacción de las personas usuarias con todos los servicios que presta el Servicio en su totalidad y de manera periódica. Igualmente, al ser un Servicio con certificación ISO, es necesario registrar mediciones y evaluaciones de su funcionamiento.

En el siguiente informe se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas. Para llevar a cabo esta encuesta se ha realizado un cuestionario de evaluación on-line que los usuarios y usuarias han podido responder desde mediados del mes de enero y principios del mes de febrero de 2024.

El método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico a todas las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas que durante el año 2023 hicieron alguna gestión o consulta en el Servicio y facilitaron su dirección de e-mail.

Mediante este cuestionario, se ha pretendido evaluar la calidad percibida por las personas usuarias del Servicio en lo que se refiere a las siguientes dimensiones:

- Instalaciones
- Personal
- Organización

En cada una de estas dimensiones se ha incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad del Servicio de Atención Ciudadana. Los usuarios y usuarias del Servicio han valorado estos atributos en una escala de 1 a 10, en la que el 1 se corresponde con la valoración "muy insatisfecho" y 10 "muy satisfecho".

Para poder perfilar el comportamiento y la satisfacción de las personas usuarias se les ha preguntado sobre las características de su visita. También se han incluido en el cuestionario preguntas de valoración, como la calificación global del Servicio o la experiencia que se ha tenido respecto a las expectativas que se tenían.

Para finalizar la encuesta, se ha incluido una pregunta abierta para que los usuarios y usuarias puedan expresar cualquier observación, queja y/o sugerencia para mejorar el funcionamiento general del Servicio de Atención Ciudadana, así como para poder detectar las necesidades y mejoras en la calidad del mismo.

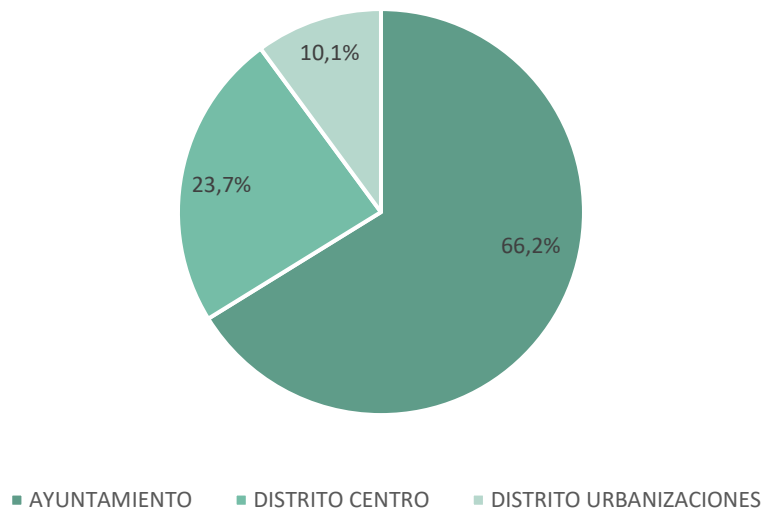
2. VISITA DE LA PERSONA USUARIA

2.1. OFICINA A LA QUE SE ACUDE DEL SAC

La oficina del Servicio de Atención Ciudadana a la que más acuden las personas usuarias es la ubicada en el Ayuntamiento de Alcobendas. A este punto es al que acuden el 66,2% de los usuarios y usuarias.

A la oficina del Distrito Centro acuden el 23,7% de los usuarios y usuarias, mientras que al punto del Servicio de Atención Ciudadana situado en el Distrito Urbanizaciones acuden un 10,1% de las personas encuestadas.

OFICINA A LA QUE ACUDE DEL SAC

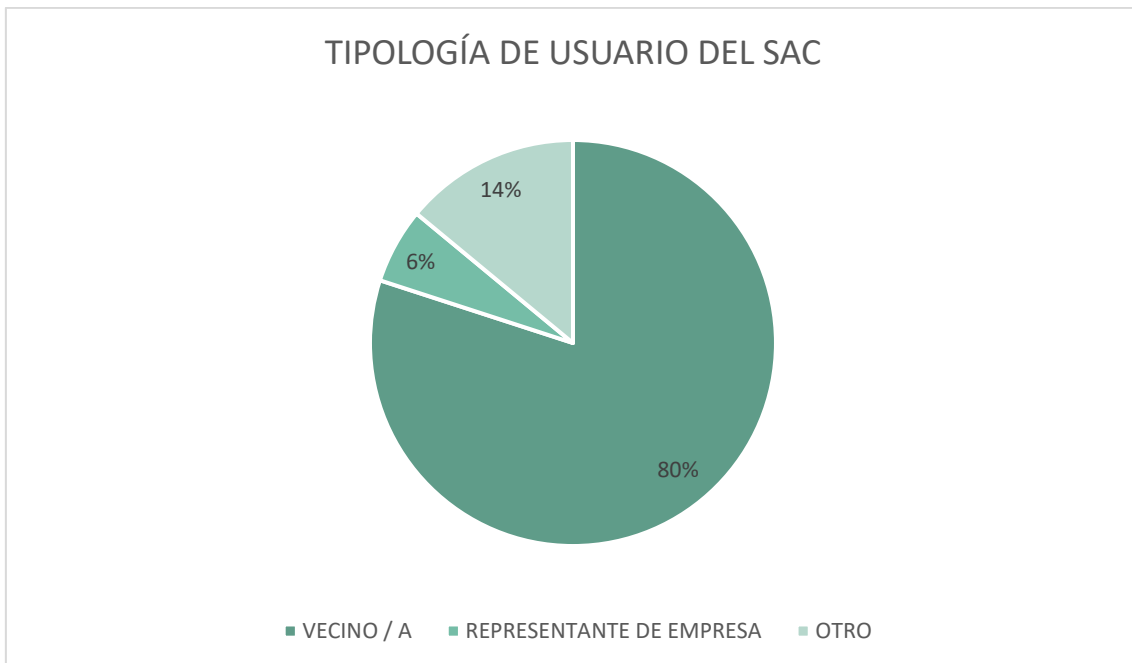


Estos datos son reales, es decir, se corresponden con las visitas reales de las personas usuarias a las distintas oficinas del SAC.

2.2. TIPOLOGÍA DE USUARIO DEL SAC

La gran mayoría de las personas usuarias que acuden al Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas lo hacen en calidad de vecinas de la ciudad, en el 80% de los casos.

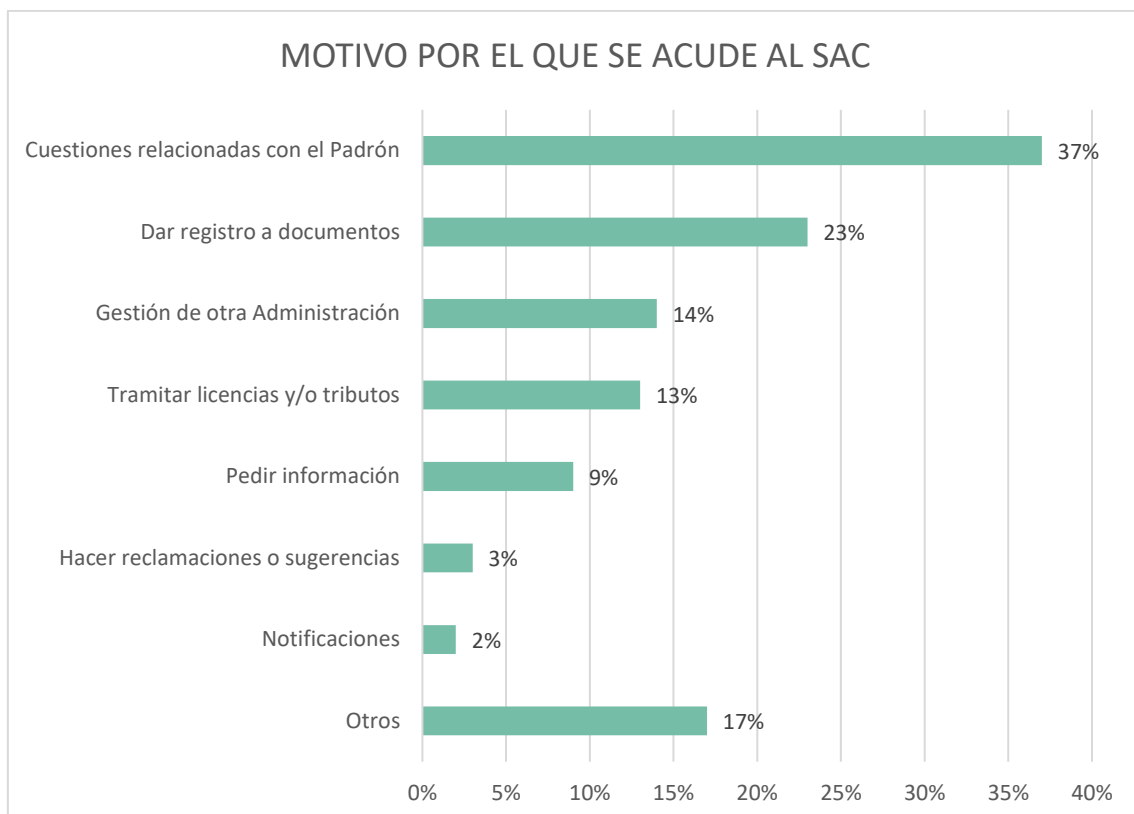
El 6% de los usuarios y usuarias hacen uso del Servicio representando a una empresa y en el 14% de los casos se asegura no acudir ni como vecino ni como representante de empresa (sino como ambas cosas, como empleado municipal, como vecino de algún municipio cercano, como trabajador de alguna empresa o institución pública ubicada en la localidad, como representante de alguna persona, como representante de alguna asociación...)



2.3. MOTIVO DE LA VISITA AL SAC

Como podemos observar en el siguiente gráfico, los tipos de gestiones por los que las personas usuarias acuden al Servicio de Atención Ciudadana son muy variadas y, en ocasiones, múltiples. El motivo por el que más se acude al SAC es el que se refiere a cuestiones relacionadas con el Padrón (darse de alta, hacer modificaciones, etc.), en el 37% de los casos, así como el de dar registro a diferentes documentos, en el 23% de los casos.

Otros motivos por los que se acude al Servicio son realizar gestiones de otras administraciones (en un 14%), tramitar licencias o tributos (en el 13%), pedir información (en un 9%), hacer sugerencias o reclamaciones (en el 3%) y/o recoger notificaciones (en un 2% de los casos).



3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

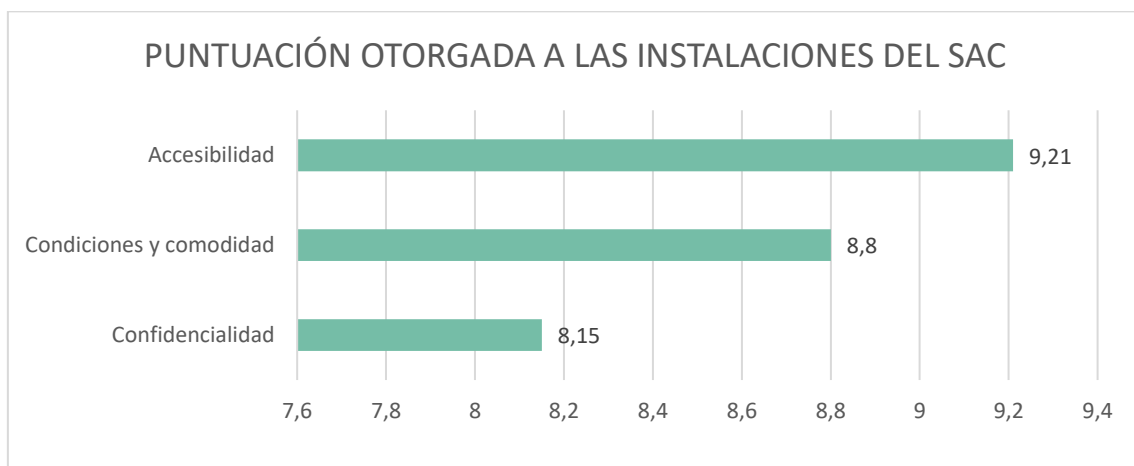
3.1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL SAC

En la encuesta se ha solicitado la evaluación de las instalaciones de las oficinas del SAC a través de la valoración de tres ítems que hacen referencia a distintos aspectos de éstas: condiciones y comodidad del espacio, accesibilidad y confidencialidad.

La satisfacción con las instalaciones del Servicio de Atención Ciudadana ha obtenido una media de 8,72 puntos sobre 10.

Lo más valorado ha sido la accesibilidad de las instalaciones del SAC (con 9,21 puntos), seguido de las condiciones y la comodidad (con una media de 8,80 puntos) y la confidencialidad (con 8,15 puntos).

Todos los ítems en los que se evalúan los distintos atributos de las instalaciones son valorados con más de un 8 sobre 10.



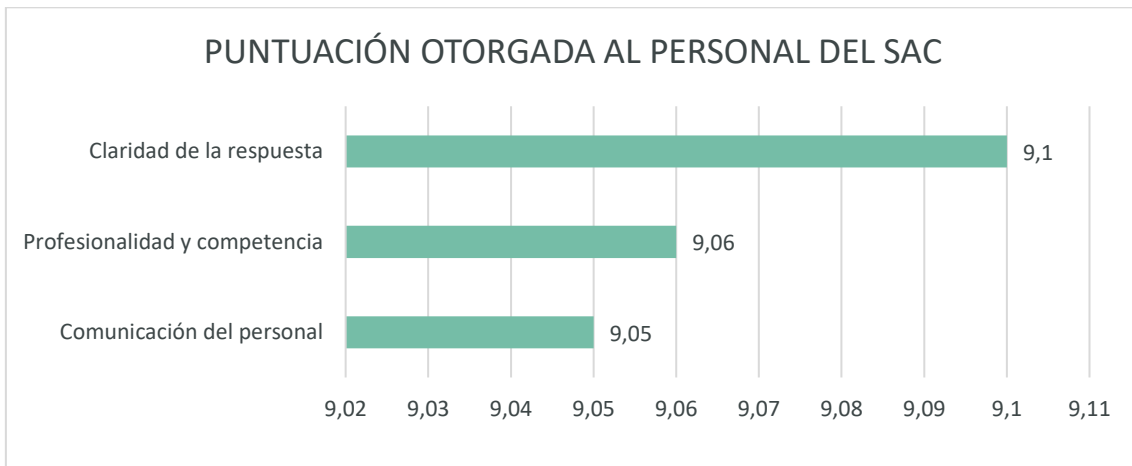
3.2. VALORACIÓN DEL PERSONAL DEL SAC

En la encuesta se ha solicitado la evaluación del personal del SAC a través de la valoración de tres ítems que hacen referencia a distintos aspectos de éste: comunicación, profesionalidad y competencia y claridad de la respuesta.

La satisfacción con el personal del Servicio de Atención Ciudadana ha obtenido una media de 9,07 puntos sobre 10.

Lo más valorado ha sido la claridad de la respuesta (con 9,10 puntos), seguido de la profesionalidad y competencia (con una media de 9,06 puntos) y la comunicación del personal del SAC (con 9,05 puntos).

Todos los ítems en los que se evalúan los distintos atributos del personal son valorados con más de un 9 sobre 10.



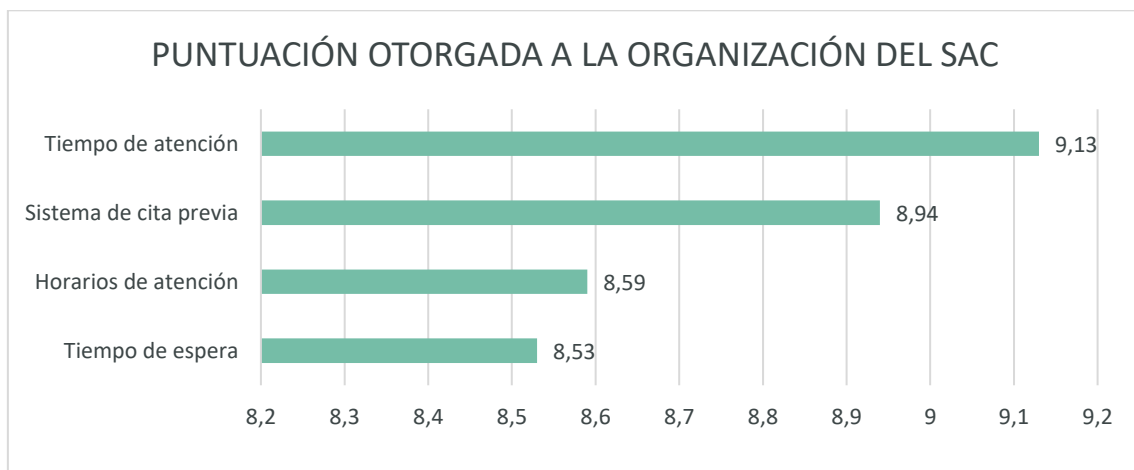
3.3. VALORACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DEL SAC

En la encuesta se ha solicitado la evaluación de la organización del SAC a través de la valoración de cuatro ítems que hacen referencia a distintos aspectos de ésta: horarios de atención al público, tiempo de espera hasta ser atendido, tiempo dedicado a la atención y sistema para solicitar la cita previa.

La satisfacción con la organización del Servicio de Atención Ciudadana ha obtenido una media de 8,80 puntos sobre 10.

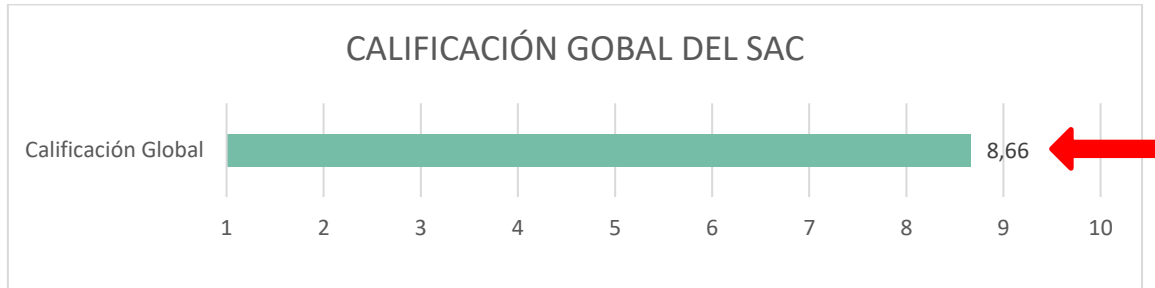
Lo más valorado ha sido el tiempo dedicado a la atención en el SAC (con una media de 9,13 puntos), seguido del sistema de cita previa (con 8,94 puntos), los horarios de atención (con 8,59 puntos) y el tiempo de espera hasta ser atendido (con 8,53 puntos).

Todos los ítems en los que se evalúan los distintos atributos de la organización son valorados con más de un 8,5 sobre 10. Hay que prestar especial atención a la puntuación obtenida por el sistema de cita previa, muy bien valorado por los usuarios y usuarias del Servicio con 8,94 puntos.

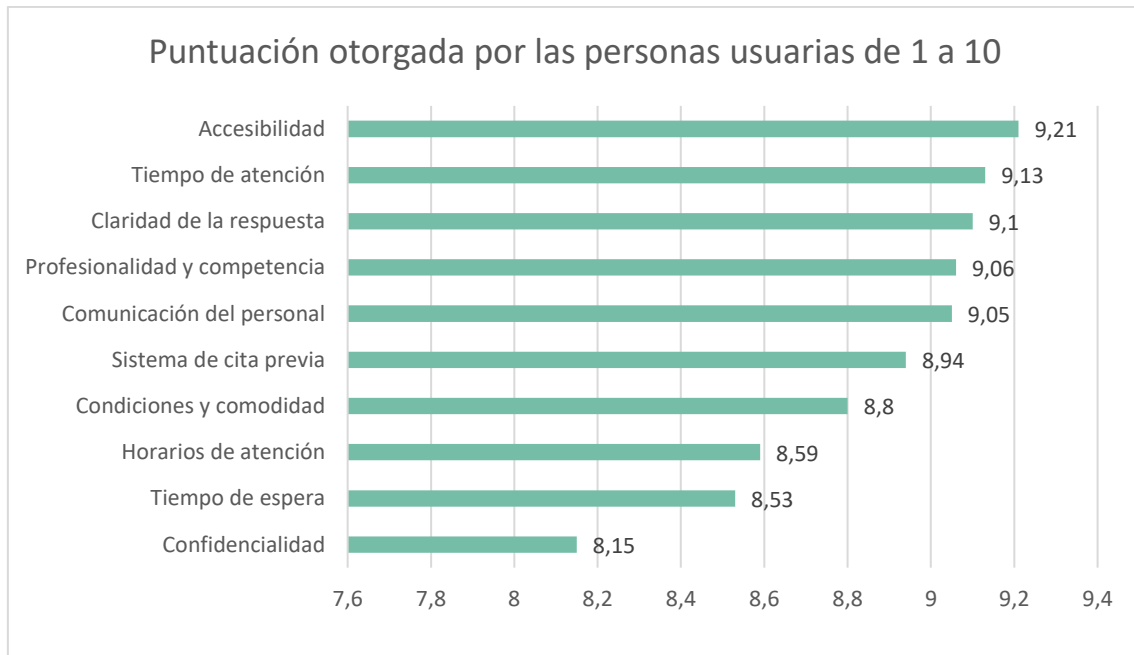


3.4. VALORACIÓN GLOBAL DEL SAC

Las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas han calificado a este Servicio con una **nota global de 8,66 puntos**.



A continuación, podemos ver en el siguiente gráfico las notas obtenidas por los diferentes ítems evaluados a través de esta encuesta, ordenadas de mayor a menor:



3.5. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Otro de los aspectos que se les pide a las personas usuarias del SAC que valoren a través de esta encuesta, es si su experiencia ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaban, es decir, si sus expectativas se han visto cumplidas o no en su visita.

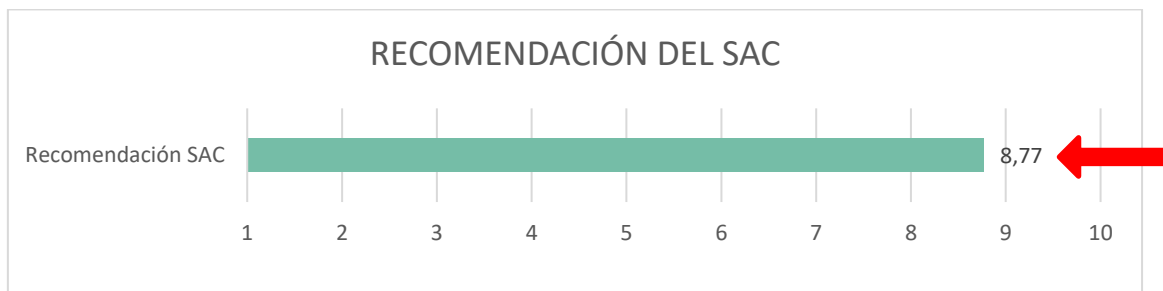
A la pregunta "Diría que su experiencia con el Servicio de Atención Ciudadana ha sido: Mejor de lo que esperaba; Igual de lo que esperaba; Peor de lo que esperaba", un 57% de los usuarios y usuarias ha respondido "Mejor de lo que esperaba", mientras que un 37% ha dicho "Igual de lo que esperaba" y sólo un 6% ha manifestado "Peor de lo que esperaba".



4. RECOMENDACIÓN DEL SAC

En esta edición de la encuesta, y como novedad, se les ha pedido a las personas usuarias que digan si recomendarían nuestro Servicio de Información y Atención al Ciudadano, en una escala de 1 a 10 (siendo 1 la valoración mínima y 10 la máxima), y porqué eligieron esa puntuación.

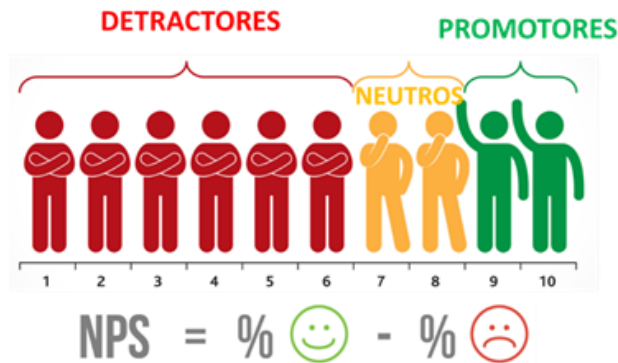
Este aspecto ha sido valorado muy positivamente por los usuarios y usuarias, que le han otorgado una puntuación media de 8,77 puntos sobre 10.



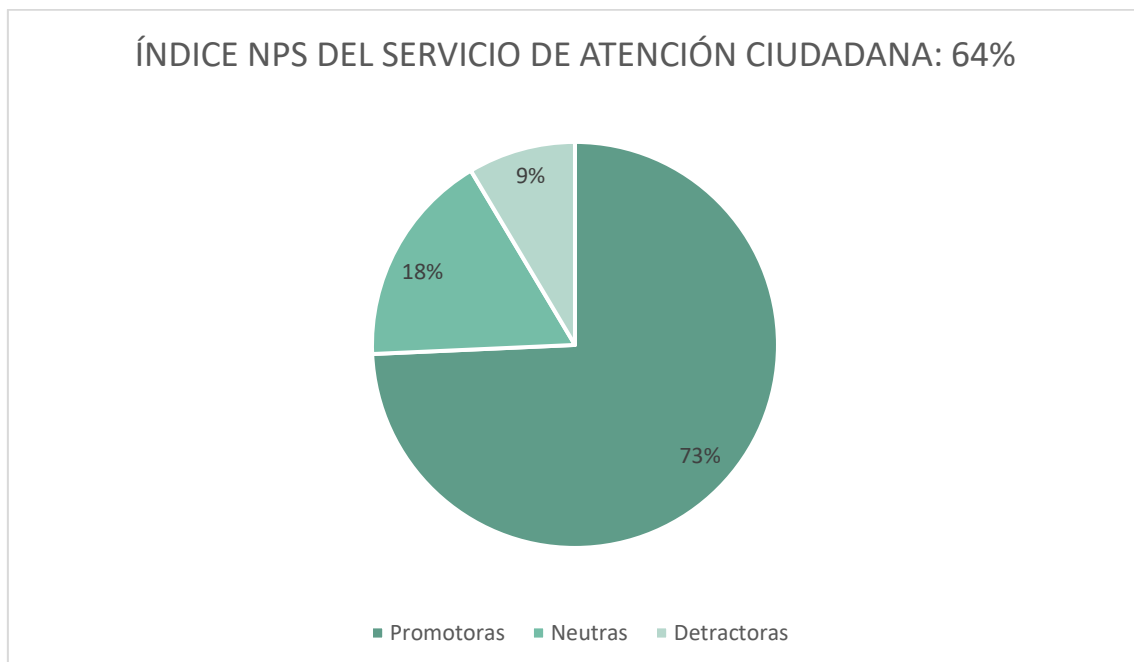
Un total de 257 personas han respondido con diferentes argumentos a la pregunta "¿Por qué eligió esta puntuación?". Las respuestas literales pueden leerse en el Anexo I de este documento.

Con esta pregunta, pretendíamos hallar el índice NPS (Net Promoter Score). El NPS puede traducirse como un registro de la experiencia del usuario. Es una herramienta que sirve para medir la satisfacción del cliente con una sola pregunta, ya que evalúa el grado en que una persona recomienda una cierta compañía, producto o servicio a amigos, familiares o colegas. A diferencia de otros indicadores, el NPS va más allá de la satisfacción del cliente porque está diseñado para determinar si un usuario aprecia un servicio lo suficiente como para recomendarlo a otras personas.

Los resultados obtenidos deben interpretarse según la siguiente escala:



Atendiendo a los resultados obtenidos podría decirse que un 73% de las personas usuarias son promotoras del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, es decir, un 73% de las personas encuestadas otorgan un 9 o un 10 al SAC; un 18% se muestran neutras, es decir, un 18% de las personas encuestadas puntúan con 7 ó 8 al SAC; un 9% de las personas usuarias son detractoras del Servicio, es decir, un 9% de las personas encuestadas puntúan con un 0, 1, 2, 3, 4, 5 ó 6 al SAC. **El índice NPS es del 64%.**



5. SUGERENCIAS

En esta edición de la Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, el número total de sugerencias recogidas asciende a 36.

A continuación se detallan los temas tratados en las mismas, tanto mediante felicitaciones como mediante quejas o sugerencias:

- Horarios de atención al público.
- Tiempos de espera o de tramitación.
- Informaciones recibidas.
- Sistema de citas y cita previa.
- Instalaciones.
- Falta de personal.
- Comunicación con la ciudadanía.
- TIC´s.
- Amabilidad y profesionalidad del personal.
- Agradecimientos y felicitaciones en general.

Las respuestas literales que los usuarios y usuarias han dado a esta pregunta del cuestionario pueden leerse en el Anexo II de este documento.

6. DATOS COMPARADOS

Los estudios de Satisfacción del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas se vienen haciendo desde el año 2002.

A continuación, se realizará una comparativa de los valores obtenidos en los últimos años como referencia para observar la evolución que presenta el SAC respecto a la calidad percibida por los usuarios y usuarias.

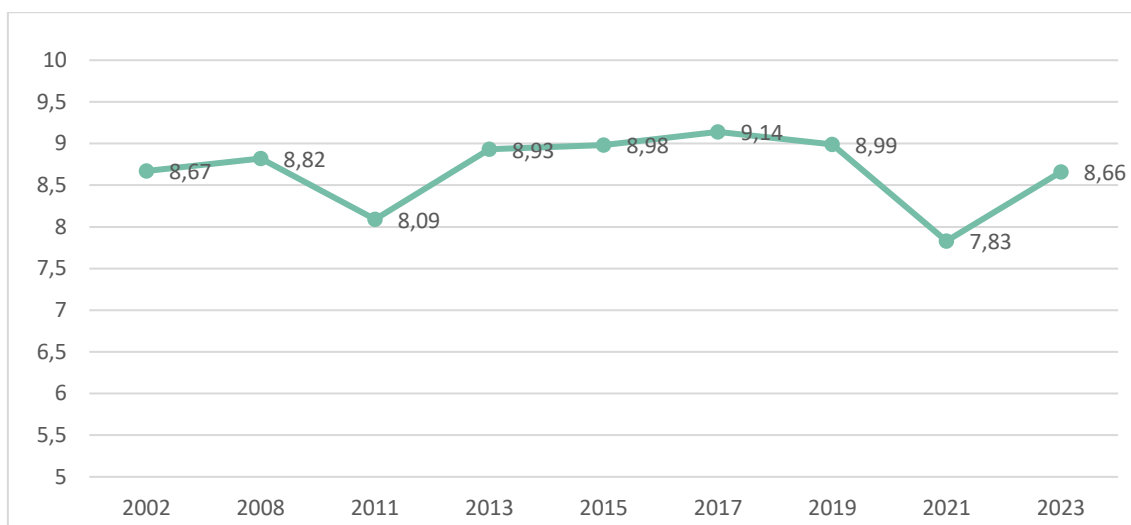
Hay que tener muy en cuenta, a la hora de interpretar los datos comparados, que en ediciones anteriores de esta encuesta, eran los propios tramitadores del SAC quienes entregaban el cuestionario a las personas usuarias. Con el sistema empleado en esta edición, se mejora la calidad de la muestra ya que on-line, los usuarios y usuarias son más propensos a responder a una encuesta tanto si han tenido una buena experiencia como si dicha experiencia no ha sido tan positiva con el Servicio que se les pide que evalúen.

Este año, por segundo año consecutivo, el método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico a todas las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas que durante el año 2023 hicieron alguna gestión o consulta en el Servicio y facilitaron su dirección de e-mail.

Este método de recogida de la información ha permitido que se haya podido recoger un número significativamente superior de cuestionarios que en años anteriores (un total de 412 finalizadas). El mayor número de respuestas, además de incrementar la representatividad de la encuesta, ayuda a corregir el posible sesgo de años anteriores (puesto que el anonimato incrementa el nivel de respuesta independientemente del nivel de satisfacción que se haya tenido en la gestión).

Dicho lo anterior, y teniendo en cuenta esas importantes circunstancias, en el siguiente gráfico podemos ver la evolución que ha tenido la calificación global que las personas usuarias le dan al Servicio desde el año 2002, atendiendo a la media.

EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN GLOBAL DEL SAC 2002 – 2023 (Media)

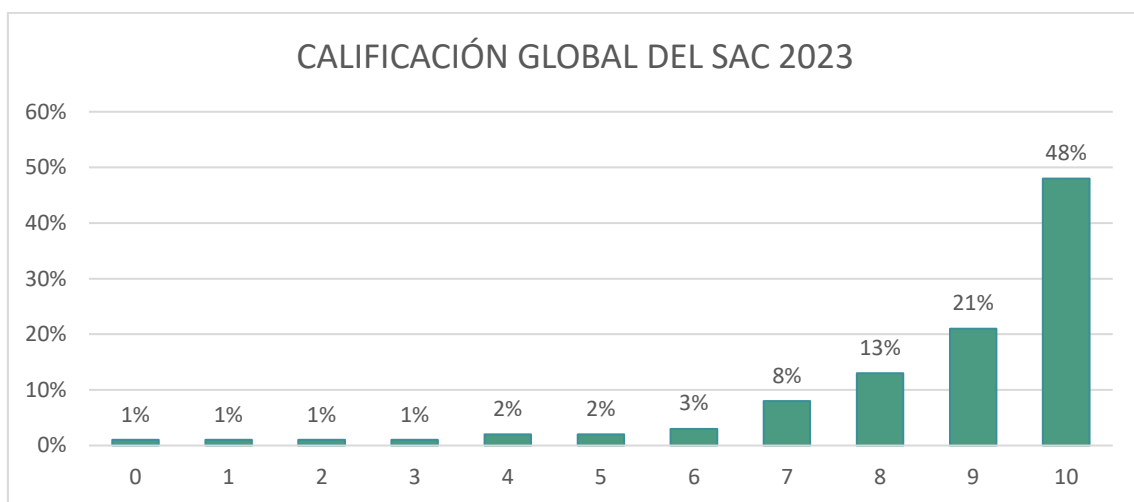


Hasta esta edición de la Encuesta, sólo se atendía a la media aritmética de las clasificaciones, pero ya que se ha mejorado la metodología en cuanto al sistema de recogida de datos, también se considera importante tener en cuenta otros valores estadísticos, como la mediana o la moda, habida cuenta de que la distribución de la muestra presenta asimetría negativa y hace que disminuya la representatividad de la media aritmética.

La mediana deja a un lado y a otro de la muestra el mismo número de resultados y, en el caso de nuestro estudio, sería de 9 puntos, valor mucho más representativo como valoración de los usuarios del SAC que la media aritmética, que como vimos se situaba en 8,66 puntos.

Por último, la moda representa el valor que aparece con más frecuencia en un conjunto de datos y en nuestro caso se correspondería con el valor 10, es decir, el grupo más numeroso de la muestra estudiada (en concreto, un 48%) le otorga al SAC una puntuación máxima.

Si observamos, además, el siguiente gráfico, veremos que un 82% de las personas usuarias califican el servicio con puntuaciones de 8, 9 y 10:



En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución de la calidad percibida por las personas usuarias del SAC de los distintos ítems evaluados a lo largo de los años.

Hay que tener en cuenta que los atributos por los que se pregunta a los encuestados para su valoración han ido variando a lo largo de los años, motivo por el que no se dispone datos de todos ellos en todos los años.

A partir del año 2021, en concreto, se eliminaron algunos ítems con el objetivo de hacer el cuestionario más corto y obtener más muestra. Además, ese año se incluyó la valoración del sistema de cita previa y un ítem nuevo para la valoración del personal: claridad de la respuesta.

A la hora de comparar los datos con los obtenidos en ediciones anteriores, es importante saber que la supresión de algunos ítems a valorar puede provocar importantes variaciones en la media de cada bloque evaluado, ya que tienen menos puntuaciones de las que nutrirse. También hay que tener en cuenta que, como comentábamos con anterioridad, el método de recogida de la información ha variado, siendo ahora la muestra más representativa que en años anteriores.

Con respecto a la encuesta de la edición anterior, absolutamente todos los ítems mejoran notablemente, presentando, en concreto la accesibilidad de las instalaciones, la claridad de la respuesta del personal y el sistema de cita previa las mejores puntuaciones de toda la serie histórica.

	2002	2008	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023
INSTALACIONES	8,65	8,76	8,14	9,04	9,38	9,02	9	8,06	8,72
Seguridad	8,55	8,57	8,47	9,12	-	9,05	9,10	-	-
Limpieza	8,98	8,93	8,34	9,29	9,1	9,24	9,20	-	-
Accesibilidad	8,83	8,85	8,25	9,15	9,08	9,13	9,10	8,45	9,21
Calidad	-	8,79	7,9	9,11	-	9,03	9	-	-
Confort	8,39	8,64	7,74	8,89	9,98	8,95	8,80	7,93	8,80
Confidencialidad	-	-	-	8,69	-	8,77	8,80	7,81	8,15
PERSONAL	9,03	8,95	8	9,24	9,18	9,45	9,35	7,99	9,07
Profesionalidad y competencia	9	8,97	8,12	9,22	9,2	9,48	9,40	7,98	9,06
Comunicación	9,1	9,07	8,07	9,3	-	9,51	9,40	8,07	9,05
Simpatía y amabilidad	9,05	9,04	8,01	9,23	9,17	9,41	9,30	-	-
Motivación	8,95	8,73	7,79	9,21	-	9,4	9,30	-	-
Claridad de la respuesta	-	-	-	-	-	-	-	7,92	9,10
ORGANIZACIÓN	8,72	8,83	7,83	9,04	8,67	9,12	9	7,77	8,80
Tiempo de atención	-	9,02	8,1	9,28	-	9,34	9,30	8,18	9,13
Sistema de espera	8,65	8,88	7,99	9,14	8,77	9,2	9	-	-
Rapidez de la gestión	8,93	8,98	7,94	9,13	-	9,34	9,10	-	-
Horarios de atención	8,56	8,5	7,77	8,72	8,71	8,9	8,80	7,56	8,59
Impresos y documentación	8,82	8,9	7,74	9,1	-	9,13	9,10	-	-
Tiempo de espera	8,64	8,72	7,45	8,86	8,53	8,81	8,50	7,63	8,53
Sistema de cita previa	-	-	-	-	-	-	-	7,74	8,94

7. FICHA TÉCNICA

Universo: El universo de esta encuesta han sido las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas durante el año 2023. Durante dicho año se realizaron un total de 100.629 atenciones presenciales entre las tres oficinas del SAC (Ayuntamiento -66.328 atenciones- Centro -24.400 atenciones- y Urbanizaciones -10.337 atenciones-).

Método de recogida de la información: El método de recogida de la información ha sido un cuestionario on-line autoadministrado enviado por correo electrónico a las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas que durante el año 2023 hicieron alguna gestión o consulta en el Servicio y facilitaron su dirección de e-mail, unas 3.066 personas. Se han recogido un total de 412 cuestionarios finalizados.

Fecha de recogida de datos: La fecha de recogida de los datos ha sido el periodo comprendido entre el día 12 de enero y el día 5 de febrero de 2024.

Tamaño de la muestra: 412 personas usuarias.

Representatividad de la muestra: En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95% y heterogeneidad del 50%), para una muestra de 412 individuos sobre el número total de atenciones presenciales realizadas durante el año 2023 (100.629), esta encuesta presenta un margen de error muestral de $\pm 4,82\%$ para los datos globales porcentuales, margen de error considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

Tratamiento de la información y realización del informe: Llevado a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.

Anexo I. RESPUESTAS LITERALES A LA PREGUNTA: ¿RECOMENDARÍA nuestro Servicio de Información y Atención al Ciudadano? ¿Por qué eligió esta puntuación?

- Porque la atención es correcta y la disponibilidad buena
- Porque estoy muy satisfecha
- Siempre funciona perfectamente
- Bueno
- Tuve que esperar casi dos horas, mientras veía como el personal perdía el tiempo y hablaban unos con otros. Llamaban a uno, no estaba, y se levantaba a charlar con el compañero. VERGONZOSO
- La persona que nos atendió nos discutió en varias ocasiones que la factura que llevaba para demostrar mi residencia no era una factura, y sí lo era ... Hace falta más formación
- Porque siempre que voy me atienden fenomenal y resuelven mis dudas y reclamos
- Por que me gustó la atención que me dieron
- Porque creo que está bien pero tiene áreas de mejora
- Buenos servicios
- Porque ha cambiado mucho
- Desde que han cambiado la gestión para la plusvalía en registro, está falta muchísimo tiempo y trabajo añadido que no compensa
- Porque siempre se puede mejorar todo, pero estoy contenta y agradecida
- Por todos los items anteriores
- Me atendieron con mucha amabilidad
- Porque fui bien atendida aunque faltó más información
- Por la excelente atención de los funcionarios
- Bastante buen servicio
- Porque siempre he tenido la mejor atención me han atendido incluso cuando no me ha sido posible coger una cita
- Atienden con amabilidad, rapidez, efectividad y solucionan

- Porque me senti bien atendida y me ayudaron y explicaron todo con claridad y educación
- Todo bien menos los horarios de cita poco cómodos si trabajas y la disponibilidad para reservar que es solo a corto plazo
- De nada sirve si no se atienden las reclamaciones fundadas de los afectados
- Atención perfecta
- Porque la persona q me atendió fue muy atenta y eficaz
- Muy buena la atención
- Las personas que trabajan allí, te atienden de muy malas formas, y con pocas ganas, parece que les molesta que estes allí. Hay una señora con gafas prepotente y mal educada, que me mando a mi quitar las grapas, me dijo que no se entendia mi letra, me trato fatal. Y lo que yo llevaba eran unos papeles para la discapacidad de mi hija, bastante duro son estos tramites como para que te encuentres este tipo de personas. do a mi quitar las grapas, se metio con la letra que tenia diciendo que no
- Buena atención
- Gestión finalizada
- No ayudan
- Porque me atendieron fenomenalmente y resolvieron mis dudas
- Excelente profesionales educación
- Por servicio
- Porque se lo merecen
- Me ayudaron mucho en mi petición
- Porque fue una cita muy buena
- La atención
- No es de 10
- Todo fue correcto
- Por satisfacción
- La Atención muy buena (disponibilidad horarios de citas y personal de atención)

- Falta personal
- Ha sido todo bien
- Cumple sus funciones con un nivel mejor que aceptable de calidad
- PORQUE SE RESUELVEN MUY FACILES LAS GESTIONES
- He resuelto el asunto
- La creo adecuada
- Persona que me atendió, antipática y prepotente. Tengo una enfermedad de comunicación, cosa que no tiene que saber la que me atiende. Pero se más apáticos, deberían de ser
- No he completado el 10 porque el lugar donde se encuentra las personas que te atiende, no da mucha confidencialidad
- Estoy satisfecha con la atención recibida
- Es maravilloso el trato de todos
- Por la buena experiencia que tuve
- Porque la atención y el tiempo de espera es de casi 1 hora
- Profesionalidad y trato del personal
- Buen trato, buena información, buen servicio
- Por todo mencionado anteriormente
- Todo fue perfecto y la persona que me atendió muy amable
- Funciona perfectamente
- Porque fue genial mi experiencia
- Por proximidad y poder hacer gestiones de todo tipo
- Muy bien atendido
- Por la calidad del servicio
- Mi gestión fue plenamente satisfactoria
- Por que me atendieron bien y amables
- Na
- Buen equipo y muy amables
- Todo fue rápido y ágil
- Fueron muy amables
- Porque esta nublado
- Buen servicio

- Excelente atención
- Eficaz
- Por qué fue super rápido y me atendieron fenomenal
- Porque la señora que me atendió fue de 10
- PORQUE ME HAN ATENDIDO MUY BIEN
- Porque han sido muy amables y muy rápidos
- Rápido y concreto
- Por que, fui bien atendido
- Calidad de Servicio
- La atención y esmero a gestionar mi cambio de domicilio en el padrón fué eficiente y rápida
- Proximidad y facilidad en las gestiones
- Porque la atencion fue fantastica ahora falta la ejecucion de lo que solicite que espero sea ok porque sino es un desastre
- They been kind and helpful
- Porque funciona correctamente el servicio
- Me toco inicialmente un profesional antipático. Hay trocientas sillas y solo dos personas trabajando lo que tener cita previa es absurdo porque como te toque un tramite anterior de alguien sin cita es desesperante
- Esta bien organizado y los funcionarios son competentes. ntes
- Por que estoy muy satisfecho con el servicio prestado
- Son buenos servicios
- Buena atención al usuario y puntualidad con el servicio
- Por satisfaccion con el servicio
- El trato es cordial y cercano, explicando dudas amablemente
- Súper eficientes y súper rápida la gestión. Sois los mejores!
- Buen servicio y rapidez
- Atención rápida y amable
- Se puede recomendar ya que suministran la información requerida y acortan los tiempos burocráticos
- Perdona que me atendió. Amable

- Buena atención
- Amabilidad del personal , disponibilidad y conocimiento
- Porque hay días que se tiene la cita previa muy pocas vacantes, pienso que debería ampliarse
- Eficacia
- Por lo mismo que hay buena atención
- TODO HA SIDO CORRECTO
- Lo que me parece indicado
- Eficiencia del funcionario, puntualidad de la cita previa
- Por su atención
- Ami me ayudo muy bien la persona que abordo mi necesidad
- Ya lo recomendé, por su facilidad y rapidez
- Realmente fue muy positiva la visita a las dependencias del ayuntamiento en todo sentido
- I want to choose this score
- Se lo merece la puntuación por el buen servicio
- Quiero dejar claro que el sitio donde fui es al ayuntamiento de lagran manzana porque el de la plaza del pueblo es diferente y no tendria esta misma calificación
- Por los cambios que hay pero aún podría mejorar mas
- Porque me atendieron bien
- Excelente servicio
- Porque salí satisfecha
- La gestion fue rapida y eficaz y la persona que me atendió amable y educada
- Porque estoy satisfecha
- Porque me ayudaron
- Trato amable,profesional, preciso y en el tiempo adecuado
- El resultado fue satisfactorio en poco tiempo
- Me atendieron muy bien
- Excelencia
- Siempre que utilizo el servicio son amables, resolutivos y eficientes

- Me atendieron muy bien
- Porque corresponde a la realidad
- Fue satisfactorio
- Todo excelente
- Creo que es un canal adecuado y eficiente para resolver trámites con el Ayuntamiento
- Buen servicio
- Porque estoy satisfecha
- TODO CORRECTO
- Por las instalaciones y las personas que atienden
- Hay aspectos que mejorar por ejemplo la dificultad para poder contactar por teléfono para pedir cita
- Porque no obtuve nada durante la cita y la cita quedó sin resultado.
- No tengo dudas que la atención es excelente
- Por la eficacia
- Por el trato recibido en mi consulta por parte de las 2 señoritas que me atendieron
- Porque me tratan correctamente y me hacen todo correctamente
- Muy buen servicio. Muy practico
- Fui a dar de alta la domiciliación del IVTM hace más de un mes y todavía no aparece reflejada el alta en mis domiciliaciones de la pagina web de Alcobendas
- Por la rápida y eficiente la atención al ciudadano
- Gente amable
- Muy buena
- Muy amable el trato y gestión eficiente del trámite
- Porque me atendieron de lo mejor y fueron muy amables
- Por la atencion y amabilidad recibida
- Promedio, la privacidad no está conseguida por el diseño de las dependencias
- Por haber obtenido una asistencia profesional, amabley rápida
- Es la adecuada al servicio SAC

- Buen trato
- Hice las gestiones rapido y bien
- Todo bien
- El servicio es excelente
- Muchas veces la personas no son muy amables y no tienen paciencia
- Mis gestiones no se solucionaron
- Me ha parecido un proceso muy eficaz
- La persona que me atendió me lo hizo fácil,fue claro y se esmeró más de la cuenta yendo a consultar aún teniendo claro lo que me estaba diciendo
- El servicio va fenomenal
- Por la excelente atención
- Excelente atención por parte del funcionario
- Porque casi no se puede pedir más. Gracias
- La atención y el servicio fue excelente
- Porque he ido dos veces a atención ciudadana y no he solucionado nada
- No pude resolver el problema
- Por qué se cumple todo lo mencionado anteriormente
- Atención, amabilidad y rapidez en la gestión
- Porqué la verdad que son geniales y se lo merecen!
- Porque todo fue rápido y bueno
- Muy buen servicio
- Profesionalidad y buen trato
- Porque cada vez que me voy me atienden genial
- Solo 1 px para atender a 10px y una que recepciona pero no realiza de modo correcto su función de cribado de trámites para agilizar la atención de los servicios, es insuficiente y poco profesional
- Porque fue tdo perfecto
- Siempre ha funcionado bien
- Detalles
- Salí muy satisfecha

- Estoy muy satisfecha
- Por que fue un tramite rapido y facil
- Me gusto la atención
- Agilidad en la resolución de los trabajos arealizar
- Porque estoy muy satisfecha con la atención recibida
- Por qué hay muy poco personal para toda la gente que va en esa administración donde hay mucha persona mayor y personas extranjeras donde el tiempo de consulta es mucho mayor
- Personal muy agradable y dispuestos a ayudar
- Salí muy satisfecha de la cita
- Me ayudaron y me aconsejaron muy bien, así como me trasladaron información que desconocia
- Globalmente satisfactorio
- Cita previa funciona. Tiempo de espera y atención
- Por estar todo bien
- Porque han mejorado muchisimo
- Fuimos en dos ocasiones a tramitar una plusvalía, la primera vez la persona que nos atendió no nos resolvió la tramitación, nos indicó que hacían falta unas fotocopias, que cuando fuimos la segunda vez y nos atendió otra persona, no hicieron falta. Depende de la suerte que tengas con la persona que te atiende la calificación del servicio es muy diferente
- Todo fue fácil y correcto
- Me sentí muy bien atendido
- Por qué la persona que nos atendió fue la mejor en todos los trámites que he realizado hasta ahora en el ayuntamiento
- Tuve una excelente atención para el cambio de domicilio en el padrón
- Rapidez y atención
- Por la profesionalidad que me han brindado
- Porque el servicio recibido por el personal fue pésimo
- Por el buen servicio
- Las 2 personas que me atendieron fueron claras y resolutivas

- Profesionalidad de la persona que me atendió. Espacio dedicado al ciudadano
- Trabajan bien y te ayudan con los trámites
- Porque recientemente pude comprobar que mis documentos fueron enviados a diversas instituciones de la ciudad
- Fueron todos muy amables
- La espera se hace muy larga
- Los servicios muy bien
- Rapidez y buena atención
- Está cerca de mi casa
- Muy buena atención
- Quede muy satisfecho por la información solicitada
- Porque siempre que he ido, la atención ha sido de 10
- EL PERSONAL ES MUY AMABLE, PERO DESPUES DE TODO ESTE TIEMPO, AUN NO HEMOS CONSEGUIDO EMPADRONARNOS POR UN FALLO DEL SISTEMA. EL JARDIN DE LA MORALEJA. CALLE CAMINO DE LOS JARDINES, 15, PORTAL 22
- Fui bien atendido
- Por la atención
- La persona que me atendió fue amabilísima y resolvió mi consulta y dudas
- Excelente servicio
- El servicio fue rápido y de manera eficiente
- Funcionó todo perfecto!
- No me ayudaron en nada de lo que necesite
- Personal atento y amable
- Cada vez que he ido me han atendido aún mejor que la anterior. Lo he necesitado para tramitar papeles a otros organismos de la Comunidad de Madrid y siempre me han atendido bien
- Todo fue bien
- Por que siempre me han atendido estupendamente bien!!!!
- Mejor y bien

- La excelencia en el trato con los usuarios. Intachable. Yo presumo de vivir en el mejor sitio de Madrid por la calidad de los servicios que presta el ayuntamiento y sus trabajadores
- Excellent atencion
- Estupendo servicio
- Todo perfecto
- Porque ha sido todo perfecto
- La rotación del personal muy seguido puede que haga produzca cambio de humor, si queda pendiente o resolver algún trámite, informar todo el proceso es tedioso...
- Me solucionaron los tramites que tenia que solucionar con rapidez y eficacia
- Queda muy satisfecha con la atención
- Excelente
- Porque estoy satisfecha con el trato recibido
- Porque toda la atención de los colaboradores es excelente pero hay muy poca gente para atender tanta demanda de usuarios. Se necesita más gente para que la gente no espere tanto y para los que no puedan pedir cita y acudan por algún motivo no les toque esperar tanto tiempo
- La atención por parte se la funcionaria que me atención h sido insuperable ,muy amable ,atenta y profesional en su trabajo
- Me han atendido muy bien
- Todo bien
- Me atendieron bien y no tuve que esperar
- En otras ocasiones la persona que está en la entrada está bastante saturada y no te puede atender adecuadamente, esta vez estaba recibiendo el apoyo de la persona de seguridad y estaba todo mejor organizado
- Siempre que he ido para hacer alguna gestión,me han atendido bien
- Servicio de Notable qlto
- Porque me atendieron muy bien
- Muy buena y rápida atención

- No se resolvió el tema que fui a gestionar, me dijo que tenía que ir al ayuntamiento, entonces no me sirve el SAC
- Por la profesionalidad de personal
- Fui ATENDIDO COM AMABILIDAD
- Excelente atención por la persona de recepción que me atendio
- La mujer majísima y buena profesional
- Porque ha sido un servicio adecuado y rápido
- Muy satisfecho al menos en mi primera visita
- Soy un vecino de Alcobendas, tengo una discapacidad de movilidad reducía alta, y no se nos da la preferencia que a las personas mayores de 65 años
- Estoy muy satisfecha con el trato recibido
- Porque el servicio fue excelente
- Es cercano y fácil de conseguir atención
- Porque el asunto con el padrón de mi madre fue resuelto
- Porque fui atendida super bien
- Por la calidad del servicio, en general

Anexo II. RESPUESTAS LITERALES A LA PREGUNTA: ¿Desea hacer alguna SUGERENCIA para mejorar el funcionamiento general del Servicio de Atención Ciudadana?

- La primera gestión que fue en el SAC ha sido fabuloso todo mi segunda gestión que quería tramitar (conocer el estado de una denuncia por accidente en vía pública) esta gestión todavía está sin resolver y hace un mes estoy esperando comunicación del Ayuntamiento al respecto, un trabajador del Ayuntamiento muy amable me dijo que se ponía esa misma tarde y recibiría noticias en unos días pero no ha sido así
- Mas personal atendiendo
- Vigilancia para no permitir que los trabajadores se toquen las narices. Que es el dinero de todos
- Sólo hay dos puestos, es insuficiente para cuestiones que necesitan (por obligación) presencialidad
- Permitir horario más amplio aunque sea con menos gente trabajando. Privacidad en las mesas, se oye todo. Sala de espera con vending
- Atención muy profesional y agradable de los funcionarios
- Sería mejor tener asistencia lingüística en el Ayuntamiento para ayudar a las personas con capacidad limitada en español
- En lo que respecta a la presentación en registro para tramitar la plusvalía, seguir como antes estaba bien
- Todo estupendo, felicidades
- Poner más personal en los ayuntamientos, para prestar mejor servicio al ciudadano
- La organización de la Web no es intuitiva
- Estoy a la espera de recibir respuesta a la solicitud y me gustaría tener una orientación del tiempo que llevará
- Los trámites para agilizarlos a ellos debieran de poner un poco más por internet para agilizarlos a ellos es mucha carga de trabajo
- Mejorar el sistema de cita previa y los horarios

- Atención los sábados o una tarde entre semana, recibir email de los documentos que hay que traer cuando pides cita, incluyendo el formulario a rellenar
- Que escuchen
- Que pongan gente trabajando más empática feliz y amable. Las oficinas están genial pero parece que trabajan amargados
- Que no lo gestionen ladrones
- El trámite de pago es muy rápido y el de devolución de dinero MUY lento. Aún no he recibido mi dinero
- Más empleados
- Solo una persona atendiendo. Casi una hora de espera con cita previa. No es la primera vez que me pasa. La vez anterior me tuve que con más de una hora de espera con cita. En trato del personal es muy bueno
- Correcto todo
- En internet no puedes copiar y pegar. Esa función no existe. Es un rollo porque si hay algo que falla (y falla mucho) tienes que volver a empezar
- Más facilidad para el ciudadano
- No fue bueno el servicio
- Que el personal de atención tenga más claridad de los procesos
- Falta personal
- Se debería poder pedir el certificado de empadronamiento online
- Todo bien
- A veces las soluciones obtenidas dependen del funcionario que te toque, de si aceptan tal o cual omisión en la documentación aportada, o similar, teniendo en cuenta el caso particular. Seguramente mejor comunicación y coordinación interna entre los funcionarios mejoraría la homogeneidad y consistencia del servicio. En la medida que se lo permita la legislación vigente, todo lo que sea flexibilizar el servicio es bienvenido. Cada papel que se pide es un obstáculo más
- TODO OK

- Tener mucha más competencia, con la comunidad de Madrid, para trámites, como por ejemplo DGT
- Las autoliquidaciones por web, por favor, ya!!
- Que se contrate a más gente
- Hay trámites que aparentemente se pueden hacer con el DNIE y luego la página Web no funciona y hay que ir presencialmente, lo que es un engorro y tiene más coste para todos
- Todo bien