

"Satisfacción ciudadana y calidad de los servicios públicos: Cuestionarios de la red para la realización de encuestas de percepción en el ámbito de las administraciones públicas".

Grupo Observatorios de la Red

Junio 2012

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PARA SERVICIOS DE CARÁCTER PRESENCIAL



Grupo Observatorios de la Red

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PARA SERVICIOS DE CARÁCTER TELEFÓNICO



Grupo Observatorios de la Red

Junio 2012

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PARA SERVICIOS DE CARÁCTER TELEMÁTICO/ON LINE



Grupo Observatorios de la Red

Junio 2012



ÍNDICE

I. Justificación	4
II. Acerca del instrumento seleccionado para medir la calidad de los servicios públicos	9
III. Metodología de los trabajos desarrollados y resumen de resultados.....	14
IV. Lecciones aprendidas y reflexión final.....	21
V. Anexos: Cuestionarios	26

I- INTRODUCCIÓN.

Los **Cuestionarios para la realización de encuestas de percepción** en el ámbito de las administraciones públicas que aquí presentamos constituyen el principal producto de los trabajos desarrollados por el Grupo Observatorios de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos (en adelante la Red).

Este Grupo quedó formalmente constituido en el año 2008 y fue en noviembre de ese año cuando se presentó y fue aprobado, en el plenario de la Red, su primer plan de trabajo, que se redactó en consonancia con la finalidad marcada en el acuerdo de creación del propio grupo y que se resumía en *“constituir un grupo de trabajo que explorase la posibilidad de definir las dimensiones a abordar en la evaluación de la calidad de los servicios y, a partir de ahí, establecer una batería de indicadores de referencia”*.

El **plan de trabajo**, aprobado entonces, tuvo como principal finalidad la de diseñar un sistema de indicadores de referencia de la calidad de los servicios públicos, marcándose entonces los siguientes objetivos:

- Acordar el ámbito de actuación (niveles de la administración y sectores de actividad a proponer como objeto de análisis y medición).
- Realizar un estudio comparativo que nos permitiera disponer de una información precisa y actualizada de cómo, las distintas administraciones públicas que conforman la Red Interadministrativa de Calidad, estaban midiendo la calidad de los servicios públicos.
- Identificar una relación de dimensiones y atributos básicos que debían ser atendidos y analizados para evaluar la calidad de los servicios públicos, dimensiones que deberían incorporar principios de buen gobierno (equidad, participación, transparencia, etc.).
- Definir, de forma consensuada, un conjunto de indicadores básicos para cada una de las dimensiones identificadas.

En su origen **el grupo observatorios de la Red** estuvo integrado por representantes de las siguientes Administraciones: Agencia de Evaluación y Calidad de la Administración General del Estado, Comunidad de Madrid, Junta de Andalucía, Junta de Castilla y León, Comunidad de la Región de Murcia, Xunta de Galicia y Generalitat de la Comunitat Valenciana, administración esta última que asumió su coordinación. Tras su constitución, y en consonancia con la composición de la Red Interadministrativa de Calidad que invitó a participar a representantes de la administración local (FEMP) y de la Universidades (Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación), se propuso ampliar su composición, integrándose también en el mismo una representante de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Posteriormente, tras la baja de la Xunta de Galicia en 2010, el grupo amplió su representación incorporando a tres representantes más de los Gobiernos de la Rioja, País Vasco y Baleares. Recientemente, tras la última reunión de la Red celebrada en Bilbao el pasado noviembre de 2011, además de cambios en la representación de algunas administraciones que lo conforman y la baja de la administración del Gobierno de La Rioja, se han incorporado representantes de tres administraciones autonómicas más: Canarias, Castilla la Mancha y Extremadura. En la actualidad son 11 las administraciones que integran y participan en el Grupo Observatorios que cuenta con 12 representantes.

El **desarrollo de los trabajos realizados**, cuya metodología se describe en el apartado III de este documento, y que han servido de base para el diseño de los tres cuestionarios finalmente elaborados, ha sido el siguiente:

- La realización de un estudio Delphi que sirvió para identificar y consensuar qué dimensiones y atributos eran, desde la perspectiva de los ciudadanos, relevantes para medir la calidad de los servicios públicos. El estudio fue realizado entre los meses de abril y octubre de 2009.
- La realización, a finales de 2009, de un estudio comparativo sobre la gestión de calidad en las administraciones públicas españolas que,

promovido por el Grupo Observatorios fue financiado por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la AEVAL y desarrollado bajo la dirección técnica del Profesor J. Ignacio Criado (Universidad Autónoma de Madrid). El ámbito del estudio se centró, finalmente, en las Administraciones Autonómicas y la Administración General del Estado, obviándose el nivel local por no ofrecer, en sus resultados, suficientes elementos de comparación

- En base a los anteriores estudios, los miembros del grupo observatorios elaboraron, de una forma consensuada, tres cuestionarios dirigidos a medir la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos administrativos en los tres canales de atención (presencial, telefónico y on line), diseño que fue sometido, en 2011, a un proceso de validación a través de una prueba de jueces.

Durante el desarrollo de los anteriores trabajos, el grupo ha ido debatiendo y adoptando algunas decisiones que, con el refrendo de la Red, han condicionado y, en parte modificado, los objetivos inicialmente marcados. Es por ello que conviene destacar, en esta introducción, algunas **consideraciones en relación con los cuestionarios diseñados y con su finalidad**. Así:

- El **ámbito de actuación** (niveles de administración y sectores de actividad) que, en principio, no tenía ninguna restricción, se ha visto condicionado y limitado durante la realización de los trabajos. Así:
 - ✓ El estudio comparativo al que hemos hecho referencia tuvo que excluir el ámbito local, del que se reconocía una especial singularidad y heterogeneidad que aconsejaba abordarlo de una forma específica, algo que, aunque propuesto en su día, no se pudo realizar. Por otra parte, este estudio, limitado inicialmente a conocer las herramientas y metodologías de análisis de la percepción ciudadana de la calidad de los servicios utilizadas por las distintas administraciones, vio ampliada su finalidad inicial y se dirigió a obtener información comparada de todas

las prácticas de gestión de calidad implantadas en esas administraciones públicas.

- ✓ También, en relación con los cuestionarios finalmente diseñados, el ámbito de actuación se ve parcialmente limitado si bien, en este caso, no en cuanto al nivel de administración sino en relación con el sector al que se dirige, finalmente acotado en torno a lo que denominamos servicios administrativos, servicios de atención en los que se facilita información y existe la posibilidad de iniciar o realizar trámites administrativos, quedando excluidos los servicios de carácter específico o sectorial (servicios sanitarios, educativos, judiciales, de bienestar social y otros).
- La **finalidad última perseguida** ha sido la de poder ofrecer a las administraciones públicas que integran la Red, unos instrumentos de medida que puedan ser utilizados y/o servir de modelo orientador para la práctica de estudios de percepción de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos administrativos. No se trata con ello de sustituir, ni mucho menos corregir, los actuales instrumentos de recogida de información que vienen utilizando muchas y distintas administraciones públicas, algunas a través de sus propios Observatorios, con notable éxito. Se trata de ofrecer unos cuestionarios que, consensuados por las diferentes administraciones que integran la Red, sirvan de referencia y nos permitan avanzar en la línea de poder disponer, en un futuro, de información global y de estándares de comparación.
- Finalmente la **utilización adaptada de estos modelos** de cuestionarios se plantea como necesidad y recomendación, también para aquellas administraciones u organizaciones que no tienen ni han desarrollado este tipo de estudios de percepción ciudadana y quieren iniciar prácticas de medición de la calidad de sus servicios. Esta adaptación, que consideramos imprescindible, debe tener en cuenta, entre otras cosas, el ámbito al que se dirige el estudio, las características y el tamaño de la muestra o población a quien se dirige, los métodos de recogida y explotación, el tipo de administración y servicios prestados, el canal de atención que se pretende

investigar y los atributos o dimensiones que se quieren medir. Por ello es preciso advertir que los cuestionarios diseñados se han planteado, con un carácter eminentemente orientador, como unos cuestionarios de “máximos” y que somos plenamente conscientes de que aportan una batería extensa y detallada de preguntas, excesiva en algún caso, que ha tratado de abarcar “todos” los atributos que se consideran relevantes para estudiar la calidad percibida, sin que ello signifique ni impida hacer, en ese proceso de adaptación, una priorización y la consiguiente reducción de su tamaño.

Por último y para finalizar esta introducción, señalar que el documento redactado para presentar los cuestionarios diseñados recoge en los tres apartados siguientes, una reflexión acerca de la orientación teórica de todo el trabajo realizado, una descripción detallada de la metodología utilizada en los trabajos que han servido de base para su elaboración y un resumen de sus resultados y, finalmente, una reflexión crítica de lo realizado y conseguido, de su utilidad real y las lecciones aprendidas fruto de la experiencia del trabajo del Grupo Observatorios de la Red.

La redacción de este documento ha sido asumida por aquellos miembros del Grupo que forman parte del mismo desde su constitución y en concreto por Amparo Mancebo Izco (Comunidad de Madrid), Esperanza Álvarez Molina (Junta de Andalucía), Carmen Mayoral Peña (de la FEMP) y por el coordinador del grupo, José Luis Gaona Barthelemy (Generalitat de la Comunitat Valenciana).

II- ACERCA DEL INSTRUMENTO SELECCIONADO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

“Cómo medir la satisfacción de los ciudadanos, analizarla y actuar en consecuencia, de modo que mejoren los servicios públicos y aumente la confianza del público en la administración, sin apartarse de los tradicionales valores de la democracia y del servicio público”.

Parece conveniente iniciar esta reflexión con las palabras finales del artículo “Cómo escuchar, cómo aprender y cómo responder: las encuestas ciudadanas como una herramienta para la reinención del gobierno”, de Gregg G. Van Ryzin y de Eloísa del Pino, ya que las palabras de ésta, en su momento, miembro del grupo, sintetizan el reto en el que se mueven las administraciones públicas desde un punto de vista práctico, pero también con discusión teórica por medio, en la construcción de herramientas para medir la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios como elemento aceptado por imprescindible en dicha calidad.

El acervo de conocimiento, experiencia y documentación aportados por el Grupo de Trabajo “Observatorios” de la Red Interadministrativa ha recogido los avances en definición y medida de la calidad, con toda la complejidad que conlleva, al tratarse de servicios que, en principio, son de naturaleza intangible. A pesar de las dificultades, tanto la investigación académica como la práctica empresarial y administrativa pública, sugieren que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona considerables beneficios.

Buena parte de los modelos que gozan de una mayor difusión en la literatura científica sobre el asunto, provienen del mundo del marketing, en concreto el SERVQUAL (Modelo de las deficiencias) de Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1985, 1988; y el SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992, ambos definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en los conceptos que miden, no tanto en los atributos

medidos: el primero mide a partir de percepciones y expectativas mientras que el segundo mide únicamente las percepciones.

También encontramos una abundante producción respecto de cómo medir la calidad de los servicios, ya desde la perspectiva de las administraciones públicas, que se centran, entre otros elementos, en la comparación longitudinal de indicadores, en el análisis de impulsores clave, o el estudio de la valoración de la importancia de los indicadores de calidad. En lo que se refiere a las diferentes estrategias y herramientas para recabar información y analizar los datos, también hay abundante información, que en una mayoría de casos pasa por el diseño de un cuestionario ad hoc, a cumplimentar con diferentes tipos de abordajes.

La medición de la calidad de los servicios prestados por las administraciones públicas más avanzadas tiene en cuenta, consiguientemente, la percepción de usuarios y ciudadanos, en muchos casos, desde las perspectivas de expectativas y satisfacción. Así mismo se contempla el análisis a partir de una serie de atributos básicos operacionalizados con distintos procedimientos. Asunto principal para los metodólogos es la selección de dichos atributos.

En el modelo SERVQUAL, en una primera etapa, se identificaron los siguientes determinantes: fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario y tangibilidad. Posteriormente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) reducen esos diez determinantes de las diferencias de la calidad del servicio y los agrupan en cinco dimensiones:

- ✓ Fiabilidad, definida como *“la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable”*.
- ✓ Seguridad, definida como *“el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza”*.
- ✓ Tangibilidad, definido como *“la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones”*.

- ✓ Empatía, definido como *“la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación y atención individualizada al cliente”*.
- ✓ Capacidad de respuesta, definida como *“la buena disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido”*.

Nuestro caso, el de la medición de la calidad de los servicios prestados por administraciones públicas, tiene similitudes y discrepancias con el abordaje empresarial de la medición de la calidad de los servicios. En el caso que nos ocupa, los aspectos fundamentales a los que se ha atendido han sido los siguientes:

1. La Naturaleza del servicio a valorar, lo que incluye tener en cuenta el grado de intangibilidad y de generalidad que implica. Este análisis se dificulta debido a la variedad de servicios prestados por las administraciones públicas, por lo que la fórmula factible se concretó en la selección de aquellos que permiten un trato común.
2. La comprensión de la calidad como un constructo multidimensional. Lo que significa prestar atención a las grandes áreas temáticas/dimensiones, sobre las que recae el peso de las valoraciones que definen la calidad de los servicios prestados por las administraciones públicas. Son los atributos de evaluación. Para nuestros cuestionarios, se han trabajado a partir de los modelos SERVQUAL y SERVPERF, pero mejorados y aterrizados en la práctica de los servicios públicos a partir de contenidos teóricos derivados del Análisis de Políticas Públicas y de la Investigación Social Aplicada tanto con metodología cualitativa como cuantitativa, utilizada por miembros del Grupo de Trabajo con objeto de concretar diversos aspectos metodológicos en sus propios procesos autonómicos de análisis de la satisfacción de usuarios y empleados públicos.

La conclusión a la que se llegó, y que queda reflejada en los cuestionarios, fue una selección inicial de 37 atributos de calidad agrupados en las siguientes 12 dimensiones:

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Profesionalidad
- ✓ Atención Personalizada
- ✓ Equidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Comunicación
- ✓ Participación Ciudadana
- ✓ Rendimiento
- ✓ Satisfacción general

3. Los componentes de cada atributo seleccionado, puesto que a su vez cada dimensión de calidad, es multidimensional y ha de construirse de manera que resulte completa y triangulada.
4. También se tiene en cuenta la diferente apreciación de los múltiples actores que tienen capacidad de percepción en relación a la calidad de los servicios que prestan las administraciones públicas. Dependiendo del sector de población (cliente, personas y sociedad); o hablando en términos de evaluación de servicios públicos (usuarios, empleados y ciudadanos) o de los distintos colectivos que componen cada uno de estos grandes grupos (por ejemplo jóvenes o parados o jubilados), la valoración de la calidad percibida, hará hincapié en unas u otras cualidades/características del servicio
5. El análisis de expectativas no se contempla como elemento específico, pero a partir del desglose de atributos con su propio dimensionado, se puede establecer con una cierta facilidad.

En definitiva tenemos que concluir que la orientación teórica de todo el trabajo realizado, y en concreto el diseño del cuestionario, se ha basado en un abordaje triangulado con aportaciones de análisis de calidad basadas en análisis de políticas públicas y en análisis de marketing empresarial, filtrado por la propia experiencia e investigación de los miembros del grupo.

III-METODOLOGÍA DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS Y RESUMEN DE RESULTADOS

Con la finalidad antes señalada en la introducción, se diseñó una metodología que contrastara las conclusiones alcanzadas en cada fase principal del desarrollo del trabajo con la opinión de profesionales expertos en Calidad de los Servicios Públicos, tanto del ámbito público como privado a nivel estatal.

En la primera fase se utilizó como técnica el estudio Delphi y en una segunda fase una prueba de jueces. Complementariamente, y casi de forma simultánea con el Delphi, se realizó el estudio comparativo, citado también en la introducción, que permitió conocer cómo las distintas administraciones públicas que conforman la Red estaban midiendo la calidad de los servicios públicos y, consecuentemente, localizar y consultar los instrumentos utilizados por ellas, lo que también ha inspirado la elaboración de los cuestionarios finales.

1. Estudio Delphi.

Su **objetivo** era la consecución de un consenso, basado en la discusión entre expertos/as, en torno al objeto planteado para tratar de: “Identificar y definir qué dimensiones y atributos eran, desde la perspectiva de la ciudadanía, relevantes para medir y evaluar la calidad de los servicios públicos”. El comité director del estudio, integrado por los/as representantes de las administraciones que integran el Grupo Observatorios, garantizó la confidencialidad y el anonimato, tanto de los/as intervinientes como de sus respuestas.

La metodología del Delphi utilizada preveía la cumplimentación, por parte de los miembros que conformaron el panel de expertos/as designado (formado finalmente por 26 personas), de dos cuestionarios sucesivos. El primer cuestionario estuvo compuesto por una serie de preguntas que recogían y definían un total de 37 atributos de calidad previamente identificados y sobre los que se les solicitó, a través de 7 preguntas, que nos dieran su opinión de

experto/a en relación a los atributos de calidad que consideraran que son relevantes para la evaluación de la calidad de los servicios públicos y a la importancia relativa de los mismos. Además, también le pedimos que nos ayudara a definir y a agrupar tales atributos en lo que denominamos dimensiones (la propuesta que les fue remitida agrupaba los 37 atributos identificados en 12 dimensiones).

Igualmente nos interesaba recoger aquellos casos en los que no estuviese conforme con un atributo y se le especificaba que a la hora de responder a las cuestiones que le se les proponía debía pensar en un abanico amplio de servicios públicos.

La identificación de atributos que se perseguía con este estudio debía servir para la elaboración de una lista de los mismos puesto que lo que se pretendía es que la lista resultante de atributos, con ligeras modificaciones derivadas de la especificidad del servicio que se analice en cada momento, pudiese ser la utilizada por los/as evaluadores/as y formar parte de las encuestas que éstos/as realizan para evaluar la calidad de los servicios.

Antes de finalizar el cuestionario, también se le ofrecía la posibilidad de añadir y proponer, si así lo consideraba, otros atributos de calidad no identificados inicialmente por el grupo director de este estudio y que, a su juicio, tuviesen relevancia para el fin perseguido.

Una vez recopilada y analizada toda la información correspondiente a esta primera fase, que tuvo una participación del 88%, se procedió a remitir un segundo cuestionario con los resultados del primer consenso incorporado para someter, de nuevo, los resultados del primer consenso alcanzado a la consideración de los expertos siendo la participación, en esta segunda vuelta, del 54%.

Para facilitar tanto la cumplimentación de los cuestionarios, como la recogida y posterior tratamiento de la información, se utilizó una herramienta informática, cedida por el Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Junta

de Andalucía, específica para el diseño, cumplimentación y análisis de cuestionarios on line.

De los **resultados obtenidos**, en las dos vueltas realizadas, destacamos las siguientes valoraciones de los expertos que avalaron el grado de consenso finalmente alcanzado:

- ✓ El grado de acuerdo entre los expertos, referido a la utilidad de los 37 atributos propuestos, fue alto (31 atributos considerados útiles por el 85% de expertos consultados, 11 de ellos por el 100% y los 6 restantes con porcentajes de consenso en torno a su utilidad superior al 70%).
- ✓ La importancia, valorada en una escala de puntuación de 0 a 5 obtuvo una puntuación media situada en el rango de entre 3 y 4,71 puntos.
- ✓ Un 80-90% de los expertos estuvieron de acuerdo con la agrupación de atributos en las doce dimensiones propuestas.
- ✓ El acuerdo con las definiciones dadas para cada atributo fue del 80% siendo, no obstante este aspecto, el que suscitó un mayor número de observaciones, proponiéndose cambios o mejoras de redacción y/o nuevas definiciones para 8 de los 37 atributos identificados.
- ✓ La segunda vuelta del Delphi vino a ratificar, en lo esencial, lo anterior y permitió cambiar y/o mejorar la redacción de un total de 7 atributos así como rechazar la inclusión de 11 nuevos atributos propuestos en la primera vuelta y que, finalmente, no alcanzaron un mínimo consenso.

La conclusión general obtenida, por tanto, como resultado del estudio Delphi realizado, fue que había un destacado grado de consenso entre los expertos/as en torno al conjunto de atributos planteados, su utilidad e importancia, sus agrupaciones y definiciones que, gracias al estudio realizado, se vieron reforzadas y mejoradas, tanto en su formulación (denominación de los atributos) como en su redacción final.

2. Estudio sobre la actividad que en materia de Gestión de la Calidad realizan las administraciones públicas españolas.

La **metodología** seguida para la realización de este estudio fue una metodología comparativa que utilizó e integró diferentes fuentes de información (documentación oficial publicada, normativa existente, estudios de caso y experiencias divulgadas) a las que se añadió la cumplimentación, por parte de 22 personas (expertos) designadas como interlocutores por las distintas administraciones miembros de la Red, de un cuestionario específico, diseñado “ad hoc”, para evaluar las diferentes herramientas y prácticas de Gestión de Calidad utilizadas por las administraciones públicas españolas.

El cuestionario utilizado, que contenía 21 ítems dividido en 4 partes, nos **permitió obtener** información detallada, en el ámbito de la AGE y de las administraciones autonómicas, de los siguientes elementos:

- Aspectos generales sobre la gestión de la calidad (política y estrategia, objetivos a largo plazo, existencia de órganos específicos en la materia, despliegue organizativo de la calidad, etc.).
- Programas, sistemas y herramientas de gestión de la calidad utilizadas (análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, cartas de servicios, sistemas de atención a quejas y sugerencias, sistemas de autoevaluación de la calidad, sistemas de reconocimientos o premios, etc.).
- Acciones de soporte sobre la gestión de la calidad (obligatoriedad o voluntariedad en la aplicación de las prácticas de gestión de calidad utilizadas, apoyos dispuestos para su implantación y mecanismos de seguimiento o evaluación acerca de su desarrollo).
- Perspectivas y enfoques de futuro sobre la gestión de la calidad (beneficios obtenidos, dificultades encontradas, posibles líneas de futuro a mantener y/o desarrollar).

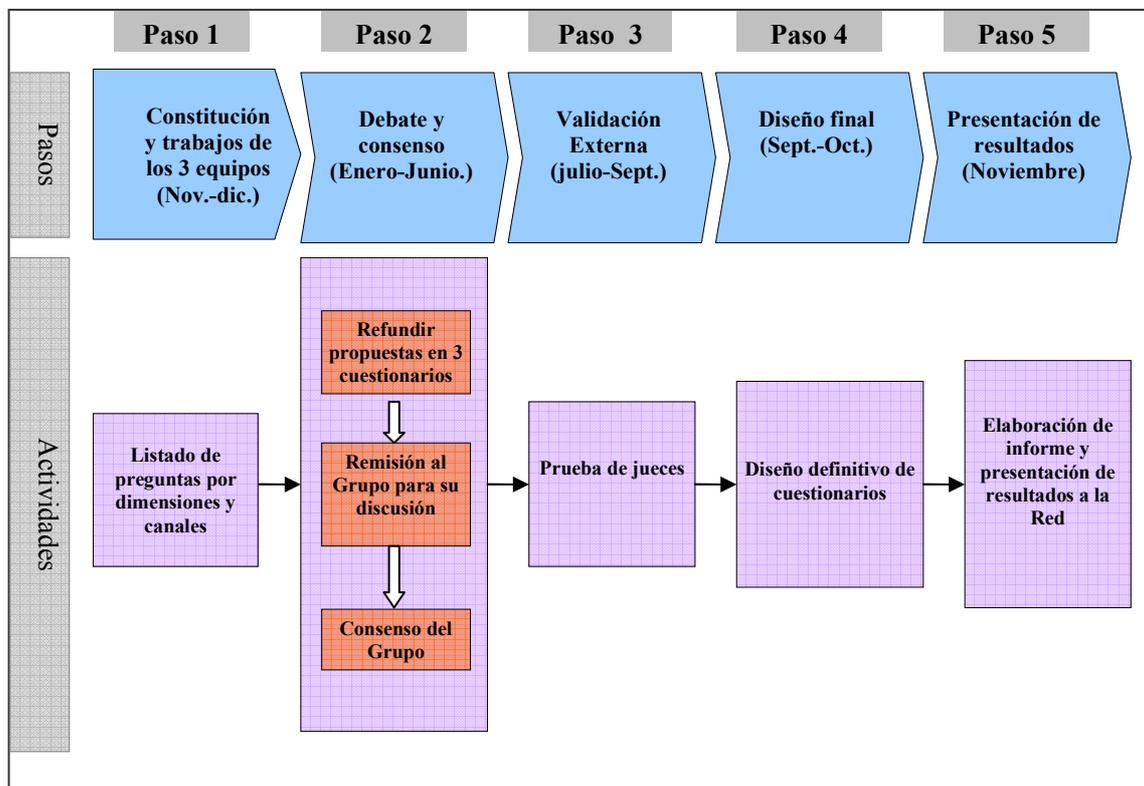
La información obtenida de este estudio, cuyos resultados no detallamos en este documento por su gran extensión, fue de utilidad para el Grupo y sobre

todo la relativa a las estructuras, herramientas y sistemas empleados por las diferentes administraciones para medir y evaluar la calidad de los servicios públicos.

3. Diseño de Cuestionarios y Prueba de Jueces

A partir del estudio Delphi antes citado, el grupo Observatorios abordó la última fase de sus trabajos, centrada en el diseño y validación de los tres cuestionarios diseñados y con la programación recogida en el siguiente esquema:

Esquema nº 1.- Grupo Observatorios. Diseño final de Cuestionarios y Prueba de Jueces. 2011



Para el **diseño de los cuestionarios** se constituyeron 3 equipos, dentro del propio grupo, que se repartieron las dimensiones y atributos de calidad, cada uno de ellos para 4 de las 12 dimensiones identificadas y para los tres canales de atención considerados (presencial, telefónico y on line).

Una vez diseñados los tres modelos de cuestionarios, uno por canal, el Grupo Observatorios decidió someterlos a un proceso de validación a través de una

prueba de jueces consistente en recabar la opinión crítica de un grupo de expertos.

Para ello y de nuevo, invitamos a participar en estos trabajos a un grupo de personas, en su mayoría integrantes del panel de expertos del Delphi, informándoles que toda la información que nos facilitaran, durante su participación voluntaria en este estudio, sería tratada igualmente de forma anónima y confidencial. La participación en la prueba de jueces fue de 8 expertos, en los cuestionarios presencial y on line, y de 11 en el cuestionario telefónico. Se les dio acceso personalizado a los cuestionarios, y se le pidió su opinión y valoración a través de tres cuestionarios ad hoc, basados en los modelos a contrastar.

Tanto para la recogida de las aportaciones como para el posterior tratamiento de la información se utilizó, de nuevo, la herramienta del Portal Mejora de los Servicios Públicos cedida por la Junta de Andalucía que, además de remitir una invitación personalizada a los formularios Web que debían cumplimentar, emite los resultados en formato editable de Informe de resultados por porcentaje y frecuencia.

Los **resultados** más relevantes de la prueba de jueces se resumen en las siguientes conclusiones:

- ✓ Importante grado de acuerdo de los expertos consultados en la valoración global de los cuestionarios (75% de acuerdo en el presencial, 100% en el telefónico y 88% en el on line) y en la valoración de las variables y datos de clasificación utilizadas (63% de acuerdo en el presencial, 73% en el telefónico y 75% en el on line) habiéndose aceptado, no obstante, la mayoría de sus aportaciones y sugerencias que han mejorado de forma clara su redacción final y, en algún caso, han simplificado y mejorado las respuestas ofrecidas.
- ✓ En relación con los ítems planteados en los cuestionarios, el grado de acuerdo fue igualmente muy alto en los tres cuestionarios, centrándose la

- mayor parte de desacuerdos en problemas de redacción que nos han servido, igualmente, para mejorar el diseño y redacción final de los mismos.
- ✓ Los expertos consultados aportaron a través de la prueba de jueces, y en total, 177 observaciones y/ propuestas de cambio, muchas de las de las cuales tenían un carácter repetitivo: 81 de ellas (46%) iban dirigidas a cambiar y/o mejorar la redacción de los ítems incluidos en los cuestionarios, 30 (17%) propusieron la eliminación de alguna cuestión o ítem, 11 (6%) añadir algún nuevo ítem y 6 (3%) a refundir ítems o atributos. Junto a ello se formularon otras 49 observaciones y/o sugerencias (28%) menos relevantes y de difícil catalogación. De forma individualizada, los cuestionarios que recibieron mayor número de observaciones fueron, por este orden, el telefónico (42%) y el presencial (38%) y en menor medida el on line (18%).
 - ✓ Finalmente el cambio más importante realizado se centró en el cuestionamiento que se hizo de dos ítems, el relativo a recabar la percepción ciudadana acerca del fomento y de las medidas aplicadas por las administraciones públicas en favor de la igualdad de oportunidades y el relativo a valorar su preocupación por el cuidado y preservación del medio ambiente, ítems cuya supresión se consideró, no por una oposición numérica relevante o mayoritaria de expertos, sino como consecuencia de la argumentación empleada y las razones aducidas (consideradas por algunos como preguntas con fuerte carga ideológica) y que hicieron que el grupo optara finalmente por su eliminación.

Por último, finalizada la prueba de jueces, los tres cuestionarios fueron presentados a la Red en su reunión de noviembre de 2011, coincidiendo con la celebración de la 3ª Conferencia Estatal de Calidad celebrada en Bilbao. Con fecha 23 de marzo de 2012 la Secretaría de la Red dio traslado de los tres cuestionarios a todas las administraciones que conforman la Red abriendo un plazo de alegaciones que finalizaba el pasado 9 de abril. Transcurrido dicho plazo y tras recibir dos alegaciones, que han sido parcialmente atendidas, el Grupo Observatorios dio por concluido el proceso de diseño y elaboración de los tres cuestionarios que finalmente se presentan a la Red junto con este informe.

IV- LECCIONES APRENDIDAS Y REFLEXIÓN FINAL

Complementariamente a los resultados del trabajo realizado queremos, finalmente, aportar nuestra reflexión sobre el resultado final y las lecciones aprendidas en el proceso de trabajo desarrollado por este Grupo de la Red.

Todos convenimos en que las experiencias colaborativas entre administraciones son necesarias y ricas pero, desafortunadamente, no son demasiado frecuentes, lo que refuerza y nos obliga a extraer conclusiones y aprender de ellas.

Así, nos hemos preguntado si este grupo ha “funcionado”, si hemos cumplido nuestros objetivos y, también, cuáles han sido las palancas y los obstáculos. Las respuestas a estas preguntas las presentamos ordenadas como puntos fuertes y limitaciones u oportunidades de mejora derivadas de la experiencia desarrollada.

Puntos Fuertes:

1. La idoneidad de los espacios colaborativos y de trabajo en red.

La Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos y sus Grupos de Trabajo han favorecido el encuentro, el intercambio y la comunicación de personas de diferentes instituciones con tareas afines y complementarias. Esta filosofía, estilo y fórmula de gestión ha fortalecido la competencia de los miembros del grupo y, por consiguiente, de su capacidad de desempeño de funciones en su institución.

2. La ventaja de utilizar las nuevas tecnologías de la información.

Las organizaciones participantes han puesto a disposición del grupo recursos de conocimiento y tecnológicos, éstos últimos se han mostrado como herramientas imprescindibles que han complementado y facilitado el trabajo desarrollado.

Así, las herramientas de consulta y análisis del Portal del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía han resultado básicas para recoger y procesar la información recabada en los diferentes estudios realizados. Así mismo, la Red Social de la FEMP “Goblonet” ha sustentado la comunicación de los miembros del Grupo permitiendo el contacto periódico y la realización de reuniones de trabajo realizadas a través de videoconferencias, con las ventajas de todo tipo (sobre todo ahorros en tiempo y costes de desplazamiento) que ello conlleva. Desde octubre de 2010, todas las reuniones del Grupo Observatorios se han realizado mediante videoconferencias a través de esa plataforma (8 reuniones en total desde esa fecha).

3. La utilidad y eficacia de las metodologías utilizadas para este trabajo.

Ha quedado demostrada la utilidad de la metodología seguida (Delphi y Prueba de jueces) para nuestro objetivo de poner en común las experiencias de los miembros de la Red y de, en general, la comunidad científica y profesional. Este tipo de metodología es una de las más útiles en entornos lejanos/conectados por medios distintos al presencial, que buscan el consenso desde la negociación, en un proceso vivo de creación, dado que los consultados poseen un alto nivel de conocimiento práctico y teórico. Con otra metodología no habríamos conseguido estos objetivos.

4. Los cuestionarios diseñados: una herramienta útil para el fin perseguido

Los cuestionarios finalmente diseñados constituyen instrumentos útiles de medida para la práctica de estudios de percepción de la satisfacción ciudadana con la calidad de los servicios públicos administrativos. En ese sentido se proponen como guías o modelos para el diseño adaptado de encuestas de satisfacción en el ámbito de los servicios administrativos que prestan las distintas administraciones públicas que integran la Red de Calidad.

Experiencias desarrolladas que demuestran la utilidad práctica de dichos cuestionarios lo constituyen el Estudio de Percepción Ciudadana realizado en 2010 por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, que utilizó encuestas basadas e inspiradas en los trabajos hasta entonces desarrollados por el grupo Observatorios, o la reciente publicación por parte del Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón de una Resolución de su Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de fecha 20 de abril de 2012, que aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos en su ámbito. Dicho documento reconoce el interés y utilidad de los trabajos del Grupo Observatorios y hace suyas las dimensiones y atributos consensuados en su día y que propone utilizar para la medición de la calidad de sus servicios.

Límites y oportunidades de mejora

5. La garantía de utilidad de los trabajos es limitada.

La Red ha fomentado, sin duda el intercambio de información, el trabajo del grupo ha contribuido a identificar oportunidades de actuación (avance conjunto, marcos referenciales, etc.) pero, más allá de algunas iniciativas aisladas como las comentadas en el punto anterior, no se ha generado todavía la implicación necesaria o el compromiso para poner en práctica actuaciones concretas conjuntas de todas las administraciones (pruebas pilotos de los cuestionarios o compromisos de utilización) que, utilizando las herramientas diseñadas, permitieran la obtención de información global y comparativa.

6. La innovación es especialmente costosa.

Se han tenido dificultades para formalizar el afán de innovación generando atributos e ítems de medida novedosos que permitieran representar, la especificidad de la atención de los Servicios Públicos. Han sido precisamente, algunos de los aspectos más innovadores los que han sido más contestados, aunque no de forma mayoritaria, con argumentos que hemos tenido que

considerar y atender, renunciando a valorar algunas cuestiones más novedosas, en aras a buscar el mayor consenso posible.

7. El tamaño de los grupos y la permanencia de sus miembros es clave.

Mantener una adecuada operativa y cohesión en este tipo de equipos exige o plantea la necesidad de contar con grupos de tamaño manejable, si es que realmente se quiere trabajar de forma creativa y no seguir indicaciones cerradas o casi cerradas. Del mismo procurar mantener la composición del grupo durante el desarrollo de un determinado plan de trabajo es otro valor que se considera relevante para garantizar su éxito y el cumplimiento de los objetivos marcados.

8. Necesidad previa y continua de adaptación de los cuestionarios

Junto a la utilización adaptada de estos modelos de cuestionarios a la propia realidad y necesidad de quien los utilice, ya planteada en la introducción como recomendación previa e imprescindible a tener en cuenta (Ver Pág. 5) y que reiteramos de nuevo aquí, hay que plantear también la necesidad de seguir adaptando los cuestionarios obtenidos en el tiempo ya que, en la actualidad, la satisfacción de los ciudadanos usuarios de las administraciones públicas se produce, y por lo tanto se mide, en un entorno turbulento y cambiante.

9. La necesidad de continuar avanzando en la investigación de nuevas herramientas y metodologías de medición.

La necesidad de adaptación continua de las herramientas de medición, comentada en el apartado anterior, se convierte hoy en una necesidad de primer orden derivada e impuesta por la actual coyuntura económica que nos exige avanzar y desarrollar nuevas metodologías y técnicas de recogida de información, y en general del uso de herramientas de evaluación de los servicios públicos, que nos permitan reducir costes y ser más eficientes. Se trata de un reto que planteamos como necesidad y que requiere ser abordado con urgencia.

V- ANEXO: CUESTIONARIOS

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA CON LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: PARA SERVICIOS
DE CARÁCTER PRESENCIAL**



Grupo Observatorios de la Red

Junio 2012

Para conocer su grado de **SATISFACCIÓN** y poder mejorar nuestros servicios, le agradecería que contestara el siguiente cuestionario que le presentamos a continuación.

La contestación del cuestionario es **VOLUNTARIA** y las respuestas serán tratadas de forma estadística, respetando su **ANONIMATO**. Este cuestionario respeta la Ley de Protección de Datos vigente.

P. 1. Indique en cuál de las siguientes áreas/servicios ha sido Vd. atendido/a personalmente (ENT: Respuesta múltiple)

(Cada administración deberá incluir su propio listado de áreas temáticas o servicios a investigar)

-1
-2
-3
-4
-5
-6
-7
-8
-9
-10

P. 2. Indique cuál/es son los motivos de su visita a este centro¹. (ENT: Respuesta múltiple)

- Solicitar información y/o asesoramiento..... 1
- Presentar y registrar documentación. 2
- Realizar gestiones o trámites 3
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones.. 4
- Otras (especificar)..... 5
- NS/NC..... 99

P. 3. Acude Vd. a este centro en calidad de: (ENT: Respuesta única)

- Como ciudadano particular 1
- Como empresario..... 2
- En representación de un ciudadano... 3
- En representación de una empresa ... 4
- Otros (especificar)..... 5

¹ (Cada administración deberá elegir la denominación que mejor se adapte a su ámbito. En el cuestionario se usa la de "centro" que puede ser sustituida por "oficina" o "unidad administrativa" o cualquier otra similar).

P. 4. ¿Con qué frecuencia visita Ud. este centro? (ENT: Respuesta única)

- Esta es mi primera visita 1
- Una vez al año 2
- De 2 a 4 veces al año..... 3
- Una vez al mes 4
- De 2 a 4 veces al mes..... 5
- Otras (especificar)..... 6
- NS/NC..... 99

P. 5. ¿Tuvo Vd. dificultad para saber el tipo de centro al que tenía que dirigirse para realizar su gestión? (ENT: Respuesta única)

- Si..... 1
- No..... 2

P. 6. ¿A través de que medio conoció el servicio que se presta en este centro? (ENT: Respuesta múltiple)

- Internet (o citar Web de la administración de que se trate).... 1
- Medios de comunicación en general (TV, prensa, Radio).... 2
- Guías telefónicas..... 3
- Teléfono 012 4
- Otros teléfonos de información telefónica..... 5
- Teléfono de información del Ayuntamiento..... 6
- Correo/propaganda..... 7
- Persona de su entorno/ boca a boca..... 8
- Carta de Servicios..... 9
- Otras (especificar)..... 10
- NS/NC..... 99

P. 7. ¿Qué administración u organización cree que es la responsable de este centro? (ENT: Respuesta múltiple) (Cada administración deberá adaptar la lista, en su caso, a su propia realidad añadiendo organizaciones no contempladas, por ejemplo: Cabildos, Mancomunidades...)

- La Administración General del Estado 1
- La Administración de la C. Autónoma 2
- El Ayuntamiento 3
- Diputación 4
- Otros organismos públicos..... 5
- Una empresa privada..... 6
- NS/NC 99

P. 8. ¿Le han atendido en el mismo idioma en el que Vd. se ha dirigido al personal del centro?

- Si..... 1
- No..... 2

(Sólo si responde NO a la pregunta anterior) ¿Esto le ha supuesto un problema para recibir el servicio demandado? (ENT: Respuesta única)

- Mucho 1
- Poco 2
- Ninguno..... 3

P. 9. Marque con una X en la columna que mejor describa su opinión (SU GRADO DE SATISFACCIÓN) sobre las siguientes cuestiones:

Valore de 0 (Muy insatisfecho) a 10 (Muy satisfecho)

ELEMENTOS TANGIBLES		VALORACIÓN													
1	Adecuación y estado del centro donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
2	Apariencia y buen estado de equipamientos y medios materiales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
3	Comodidad de las instalaciones donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
4	Limpieza de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
5	Aspecto cuidado y limpio de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
6	Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
ACCESIBILIDAD		VALORACIÓN													
7	Buena comunicación y fácil acceso del centro donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
8	Señalización adecuada del centro (tanto interna como externa)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
9	Horarios de atención del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
10	Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE FORMA FIABLE		VALORACIÓN													
11	Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
12	Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible para el usuario/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
13	Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
14	Atención prestada sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
CAPACIDAD DE RESPUESTA		VALORACIÓN													
15	En el caso en que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
16	Tiempo de espera hasta ser atendido/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
17	Tiempo dedicado a su consulta o atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
COMPETENCIA PROFESIONAL		VALORACIÓN													
18	Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
ATENCIÓN PERSONALIZADA		VALORACIÓN													
19	Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
20	Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
21	Información y asesoramiento facilitado sobre las opciones que más le convienen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
22	Garantía de intimidad, confidencialidad y custodia de sus datos personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
EQUIDAD		VALORACIÓN													
23	Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
24	<i>(Solo para el caso en que haya pagado algo por el trámite o servicio recibido)</i> Precio pagado por el servicio recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	
SEGURIDAD		VALORACIÓN													
25	Información facilitada, en su caso, sobre potenciales riesgos o repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC	

COMUNICACIÓN		VALORACIÓN												
26	Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
27	Información facilitada fiable, segura, completa y sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
RENDIMIENTO		VALORACIÓN												
28	Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y en la realización de trámites y/o gestiones en este centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
29	Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
SATISFACCIÓN GENERAL		VALORACIÓN												
30	Valoración general de la calidad de los servicios ofrecidos por este centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

P. 10. Si el motivo de su visita ha sido presentar alguna sugerencia, queja o reclamación:

¿Sabía cómo hacerlo, cómo presentarla y tramitarla?

- Si..... 1
- No..... 2

Si responde SI a la pregunta anterior, valore y puntúe su grado de satisfacción con:		VALORACIÓN												
31	Agilidad y capacidad con que el centro tramita su sugerencia, queja o reclamación presentada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

P. 11. A partir de su conocimiento y experiencia personal en las relaciones con este centro y con esta administración, en general, ¿Considera que se le ofrecen suficientes canales o espacios de participación a través de los cuales Vd. puede expresar su opinión?: (NOTA: cada administración podrá señalar, si quiere, aquellos canales que haya puesto en marcha y quiera investigar. Por ejemplo: encuestas, buzones de quejas y sugerencias...)

- Si..... 1
- No..... 2

Si responde SI a la pregunta anterior valore y puntúe su grado de satisfacción con:		VALORACIÓN												
32	Los canales o espacios de participación ofrecidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

P. 12. ¿Conoce Vd. la existencia de Cartas de Servicios² a través de las cuales la administración establece y fija compromisos de calidad en algunos de sus servicios?:

- Si..... 1 (Cite alguna/s.....)
- No..... 2

Si responde SI a la pregunta anterior valore y puntúe su grado de satisfacción con:		VALORACIÓN												
33	La existencia y publicación de dicha/s carta/s de servicios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
34	Los compromisos de calidad establecidos en la carta/s mencionada/s	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

² Solo procede esta pregunta para aquellas administraciones que dispongan de un programa de Cartas de Servicios implantado
 Grupo Observatorios de la Red

P. 15. Utilice este espacio para señalar, si así lo desea, sus observaciones o sugerencias dirigidas a mejorar los servicios públicos prestados en este centro:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA CON LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: PARA SERVICIOS
DE CARÁCTER TELEFÓNICO**



Grupo Observatorios de la Red

Junio 2012

Para conocer su grado de **SATISFACCIÓN** y poder mejorar nuestros servicios, le agradecería que contestara el siguiente cuestionario.

La contestación del cuestionario es **VOLUNTARIA** y las respuestas serán tratadas de forma estadística, respetando su **ANONIMATO**. Este cuestionario respeta la Ley de Protección de Datos vigente.

P.1. ¿En los últimos doce meses, ha realizado Vd. alguna llamada al teléfono de atención de la (nombrar administración)?

Si NO

(Sólo cumplimenta la encuesta si responde SI a esta pregunta)

P.2. Indique en cuál de las siguientes áreas ha sido Vd. atendido en su última llamada al (señalar número) (ENT: Respuesta múltiple)

(Cada administración deberá incluir su propio listado de áreas temáticas o servicios a investigar)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
-

P. 3. ¿Con qué frecuencia llama al teléfono.....? (ENT: Respuesta única)

- Esta es mi primera llamada..... 1
- Una vez al año 2
- De 2 a 4 veces al año..... 3
- Una vez al mes 4
- De 2 a 4 veces al mes..... 5
- Otras (especificar)..... 6
- NS/NC..... 99

P.4. Indique cuál/es fueron los motivos de su llamada al teléfono.....? (ENT: Respuesta múltiple)

- Solicitar o buscar información..... 1
- Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados.... 2
- Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas... 3
- Solicitar una cita..... 4
- Dar un aviso..... 5
- Solicitar un servicio o la realización de un trámite..... 6
- Presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones..... 7
- Otras (especificar)..... 8
- NS/NC..... 99

P.5. Indique si su llamada fue: (ENT: Respuesta única)

- Atendida por la primera persona que le respondió..... 1
- La llamada fue transferida a otra persona..... 2

P. 6. ¿Tuvo dificultad para localizar el teléfono.....? (ENT: Respuesta única)

- Ninguna 1
- Poca 2
- Mucha 2

P. 7. ¿A través de que medio conoció el teléfono? (ENT: Respuesta única)

- Internet (o citar Web de la administración de que se trate)..... 1
- Oficinas de información y atención al ciudadano u otros departamentos de la propia administración..... 2
- Medios de comunicación en general (TV, prensa, Radio) 3
- Guías telefónicas..... 4
- Otros teléfonos de información telefónica..... 5
- Correo/propaganda..... 6
- Persona de su entorno/ boca a boca..... 7
- Carta de Servicios..... 8
- Otras (especificar)..... 9
- NS/NC 99

P. 8. ¿Qué administración u organización cree que gestiona el teléfono.....? (ENT: Respuesta múltiple) (Cada administración deberá adaptar la lista, en su caso, a su propia realidad añadiendo organizaciones no contempladas, por ejemplo: Cabildos, Mancomunidades...)

- La Administración del Estado..... 1
- La Administración Autónoma 2
- El Ayuntamiento 3
- Diputación 4
- Otros organismos públicos..... 5
- Una empresa privada..... 6
- NS/NC 99

P. 9. ¿Le han atendido en el mismo idioma en el que Vd. se ha dirigido al personal de este servicio?

- Si..... 1
- No..... 2

(Sólo si responde NO a la pregunta anterior) ¿Esto le ha supuesto un problema para recibir el servicio demandado? (ENT: Respuesta única)

- Mucho 1
- Poco 2
- Ninguno 3

P.10. Marque con una X en la columna que mejor describa su opinión (SU GRADO DE SATISFACCIÓN) sobre las siguientes cuestiones:

Valore de 0 (Muy insatisfecho) a 10 (Muy satisfecho)

IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS		VALORACIÓN												
1	Correcta identificación de la administración y/o personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE FORMA FIABLE		VALORACIÓN												
2	Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
3	Confianza en que el servicio se presta de la mejor manera posible para el usuario/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
4	Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
5	Atención prestada sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
CAPACIDAD DE RESPUESTA		VALORACIÓN												
6	Capacidad de la organización para resolver problemas surgidos durante la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
7	Tiempo de espera hasta ser atendido/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
8	Tiempo dedicado a su consulta o atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
COMPETENCIA PROFESIONAL		VALORACIÓN												
9	Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
ATENCIÓN PERSONALIZADA		VALORACIÓN												
10	Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
11	Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
12	Garantía de intimidad y confidencialidad de su consulta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
EQUIDAD		VALORACIÓN												
13	Trato no discriminatorio en la atención recibida por usted.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
14	<i>(Solo para el caso en que conozca el coste de la llamada)</i> Precio pagado por el servicio recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
SEGURIDAD EN LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		VALORACIÓN												
15	Garantía ofrecida de que los datos proporcionados por usted van a ser confidenciales y se van a custodiar adecuadamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
ACCESIBILIDAD		VALORACIÓN												
16	Horarios de prestación del servicio telefónico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
17	Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
COMUNICACIÓN		VALORACIÓN												
18	Lenguaje claro y comprensible utilizado por las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
19	En caso de haber sido atendido por un servicio automatizado de voz, indique su grado de satisfacción con su funcionamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
RENDIMIENTO		VALORACIÓN												
20	Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada ante la administración (consiguió lo que deseaba)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
SATISFACCIÓN GENERAL.		VALORACIÓN												
21	Valoración general que usted hace de la calidad del servicio de atención telefónica ofrecido por la administración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

P. 11. Si el motivo de su llamada ha sido presentar alguna sugerencia, queja o reclamación:

Valore y puntúe su grado de satisfacción con:		VALORACIÓN												
22	Agilidad y capacidad con que el servicio de atención telefónica tramita su sugerencia, queja o reclamación presentada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

DATOS DE CLASIFICACIÓN

C1: Sexo:

- Hombre..... 1
- Mujer..... 2

C2: Edad:

- Menos de 25 años 1
- 25 a 44 2
- 45 a 64 3
- 65 o más años 4

C3: Nivel de estudios:

- Sin estudios..... 1
- Primarios y EGB 3
- Secundarios(Bachiller, BUP, COU y FP)..... 4
- Estudios universitarios 5

C4: Ocupación:

- Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo). 1
- Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) 2
- Empresario/a o profesional con asalariados/as..... 3
- Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as) 4
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)..... 5
- Miembro de una cooperativa 6
- Jubilado o pensionista..... 7
- Parado/a y ha trabajado antes..... 8
- Parado/a y busca su primer empleo..... 9
- Estudiante..... 10
- Trabajo doméstico no remunerado..... 11
- Otra situación (especificar): _____ 12

C5: Para quién trabaja (Responder únicamente si ha declarado que trabaja en la pregunta anterior):

- Administración Pública 1
- Empresa Pública..... 2
- Empresa Privada 3
- Organización sin ánimo de lucro 4
- Servicio Doméstico 5

C6: Lugar de nacimiento:

- España..... 1
- Otro lugar (especificar) 2

C7: ¿qué nacionalidad tiene?:

- Española 1
- Española y otra 2
- Extranjera de países miembros de la UE..... 3
- Extranjera de países NO miembros de la UE . 4

C8: Municipio de residencia: _____ (CP.....) **Provincia:** _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: _____

HORA ENTREVISTA: _____ **DÍA ENTREV:** _____

MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA Y COLABORACIÓN

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA CON LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: PARA SERVICIOS
DE CARÁCTER TELEMÁTICO/ON LINE**



Grupo Observatorios de la Red

Junio 2012

Para conocer su grado de **SATISFACCIÓN** y poder mejorar nuestros servicios, le agradecería que contestara el siguiente cuestionario.

La contestación del cuestionario es **VOLUNTARIA** y las respuestas serán tratadas de forma estadística, respetando su **ANONIMATO**. Este cuestionario respeta la Ley de Protección de Datos vigente.

P.1. Indique cuál/es de las siguientes áreas/servicios han motivado su visita a la Página Web de..... (señalar administración). (ENT: Respuesta múltiple)
(Cada administración deberá incluir su propio listado de áreas temáticas o servicios a investigar)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
-

P.2. ¿Indique cuál/es son los motivos de su visita a esta Página Web? (ENT: Respuesta múltiple)

- Solicitar o buscar información..... 1
- Presentar o registrar documentación..... 2
- Descargar un impreso..... 3
- Solicitar una cita..... 4
- Realizar un pago..... 5
- Realizar otras gestiones o trámites..... 6
- Presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones..... 7
- Participar en las consultas realizadas a ciudadanos..... 8
- Otras (especificar)..... 9
- NS/NC..... 99

P. 3. ¿Con qué frecuencia visita Vd. esta Página Web? (ENT: Respuesta única)

- Esta es mi primera visita 1
- Diariamente..... 2
- Una vez a la semana 3
- Una vez al mes 4
- De 2 a 4 veces al mes..... 5
- Una vez al año 6
- De 2 a 4 veces al año..... 7
- Otras (especificar) 8
- NS/NC 99

P.4. Marque con una X en la columna que mejor describa su opinión (SU GRADO DE SATISFACCIÓN) sobre las siguientes cuestiones que se presentan agrupadas en dos PARTES:

PRIMERA PARTE: VALORACIÓN DE CONTENIDOS GENERALES DE LA PÁGINA WEB E INFORMACIÓN PRESENTADA

Valore de 0 (Muy insatisfecho) a 10 (Muy satisfecho)

APARIENCIA DE LA PÁGINA WEB		VALORACIÓN												
1	Diseño del portal (su atractivo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
2	Sencillez y facilidad en la navegación por el portal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
ACCESIBILIDAD		VALORACIÓN												
3	Facilidad para encontrar esta Página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
4	Accesibilidad de la Página Web para personas con discapacidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
CAPACIDAD DE RESPUESTA		VALORACIÓN												
5	Rapidez en la carga de pantallas y páginas Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
6	Actualización de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
COMUNICACIÓN		VALORACIÓN												
7	Lenguaje utilizado (claro y comprensible) en la información ofrecida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
8	Funciones de ayuda ofrecidas en la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
9	Ausencia de errores en la información ofrecida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONOCIMIENTO DE CANALES EXISTENTES PARA ELLO.		VALORACIÓN												
10	Canales o espacios de participación ofrecidos por este portal en los que Vd. pueda expresar su opinión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

SEGUNDA PARTE: VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CHAT OFRECIDOS *(Solo para aquellas personas que expresamente declaren haber utilizado este servicio on line que permite interactuar en tiempo real con un operador/a)*

IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS		VALORACIÓN												
11	Correcta identificación de las personas que atienden el Chat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
12	Tiempo de espera hasta ser respondido/a por el operador/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
ATENCIÓN PERSONALIZADA		VALORACIÓN												
13	Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
14	Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

TERCERA PARTE: VALORACIÓN DE OTROS SERVICIOS ON LINE PRESTADOS (Solo para aquellas personas que expresamente declaren haber utilizado algún/os otro/s servicio/s on line. de los relacionados a continuación):

VALORACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LOS SERVICIOS ON LINE OFRECIDOS		VALORACIÓN												
15	Cada administración enumerará los servicios on line ofrecidos para que sean puntuados de forma individual (por ejemplo: servicio Chat, servicio de firma electrónica, diario oficial, cita médica, suscripción e-mail, buzón electrónico, servicio de alertas móvil, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

En relación con el/los servicio/s enumerados en la pregunta anterior, valore su grado de satisfacción con los siguientes atributos:

Valore de 0 (Muy insatisfecho) a 10 (Muy satisfecho)

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE FORMA FIABLE		VALORACIÓN												
16	Cumplimiento con lo anunciado o comprometido en la prestación on line del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
17	Confianza en que el servicio on line se presta de la mejor manera posible para el usuario/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
18	Confianza en que la información o asesoramiento ofrecidos son correctos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
19	Atención on line prestada sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
CAPACIDAD DE RESPUESTA		VALORACIÓN												
20	Resolución de los problemas surgidos durante la tramitación on line.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
21	Tiempo empleado para localizar el trámite	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
22	Tiempo empleado para realizar el trámite	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS		VALORACIÓN												
23	Agilidad de la gestión on line de quejas, reclamaciones y/o sugerencias (Solo para el caso en que se haya presentado una queja, reclamación y/o sugerencia on line)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
24	Capacidad del portal para tramitar y gestionar adecuadamente sus quejas, reclamaciones y/o sugerencias de forma electrónica (Solo para el caso en que el portal permita su tramitación telemática)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
GARANTÍA DE PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD		VALORACIÓN												
25	Garantía de privacidad en la transmisión de información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
26	Garantía de confidencialidad en el tratamiento dado a sus datos de carácter personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
27	Seguridad ofrecida en que el servicio utilizado está exento de riesgos o peligros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
COSTE DEL SERVICIO		VALORACIÓN												
28	(Solo para el caso en que haya pagado alguna tasa por el trámite on line realizado) Precio pagado por el servicio recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
RENDIMIENTO		VALORACIÓN												
29	Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
30	Simplicidad y sencillez en la realización de trámites y/o gestiones on line	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
31	Resultado final obtenido por usted en la gestión on line realizada a través de la Página Web (consiguió lo que deseaba)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
SATISFACCIÓN GLOBAL		VALORACIÓN												
32	Valoración general de la Página Web y de la calidad de los servicios on line ofrecidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

DATOS DE CLASIFICACIÓN

C1: Sexo:

- Hombre..... 1
- Mujer..... 2

C2: Edad:

- Menos de 25 años 1
- 25 a 44 2
- 45 a 64 3
- 65 o más años 4

C3: Nivel de estudios:

- Sin estudios 1
- 2
- Secundarios(Bachiller, BUP, COU y FP)..... 4
- Estudios universitarios 5

C4: Ocupación:

- **Trabaja** 1
- Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo). 1
- Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino)... 2
- Empresario/a o profesional con asalariados/as..... 3
- Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)..... 4
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)..... 5
- Miembro de una cooperativa..... 6
- **No trabaja** 2
- Jubilado o pensionista. 7
- Parado/a y ha trabajado antes. 8
- Parado/a y busca su primer empleo 9
- Estudiante 10
- Trabajo doméstico no remunerado..... 11
- **Otra situación:** 3
- Otra situación (especificar): _____ 12

C5: Para quién trabaja (Responder únicamente si ha declarado que trabaja en la pregunta anterior):

- Administración Pública 1
- Empresa Pública..... 2
- Empresa Privada 3
- Organización sin ánimo de lucro 4
- Servicio Doméstico 5

C6: Lugar de nacimiento:

- España..... 1
- Otro lugar (especificar) 2

C7: ¿qué nacionalidad tiene?:

- Española 1
- Española y otra 2
- Extranjera de países miembros de la UE..... 3
- Extranjera de países NO miembros de la UE . 4

C8: Municipio de residencia: _____ (CP.....) **Provincia:** _____

MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA Y COLABORACIÓN