



Estudio de satisfacción de los usuarios de 010 Línea Madrid



LÍNEA
madrid



Noviembre 2008

Líneamadrid

*Estudio satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al
ciudadano 010*

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

OBJETIVOS

Este informe recoge los principales resultados del estudio realizado sobre el Servicio de Información Telefónica 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de octubre de 2008 siendo elaborado por Quota Research, empresa consultora en investigación de mercados.

Este estudio se viene realizando en oleadas periódicas, alcanzando ésta, la número 15. Se han efectuado un total de 1.302 entrevistas, de las cuales 667 corresponden a personas que no ha utilizado este servicio (expectativas) y 635 a usuarios del servicio 010.

Los objetivos de este estudio son conocer el:

- ✓ Perfil del usuario
- ✓ La llamada al 010
- ✓ Canales de información
- ✓ Benchmarking
- ✓ Conocimiento y valoración de los servicios que presta
- ✓ Satisfacción global del servicio telefónico 010
- ✓ Sugerencias de mejora
- ✓ Calidad del servicio: modelo Serqval

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

I. METODOLOGÍA



LÍNEA
madrid

Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de atención telefónico 010</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población mayor de 16 años que reside / que trabaja en la ciudad de Madrid</p>
Tamaño Muestral	1.302 entrevistas (667 de satisfacción y 635 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de atención telefónico 010</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,75% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,87% y en el de expectativas, del +/- 3,97%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

	Ola 7 Jul.2005	Ola 9 Dic.2005	Ola 9 Dic.2005	Ola 10 Jul.2006	Ola 11 Dic.2006	Ola 12 Jul.2007	Ola 13 Dic.2007	Ola 14 Jul.2008	Ola 15 Oct.2008
Total entrevistas en base de datos	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132	1.658	3.272	2.081	1.679
Entrevistas completas	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	667
Entrevistas rehusadas	349	227	489	118	118	489	498	219	481
Entrevistas con datos erróneos	95	82	97	69	69	54	155	98	198
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	181	205	884	946	945	115	1.619	764	333

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

II. INFORME DE RESULTADOS



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

Perfil del entrevistado

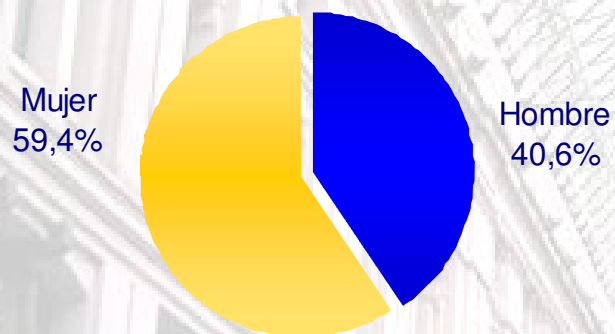
- *Valoraciones generales*
- *La llamada al 010*
- *Canales de información*
- *Benchmarking*
- *Características de la gestión*
- *Satisfacción con el servicio*
- *Sugerencias de mejora*
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

1. Perfil del entrevistado



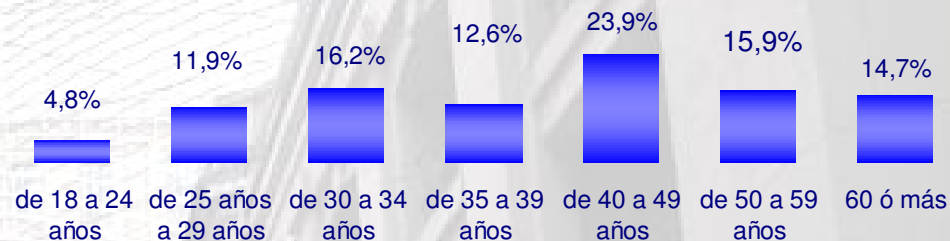
LÍNEA
madrid

Género



Base: 1302 entrevistados / as

Edad



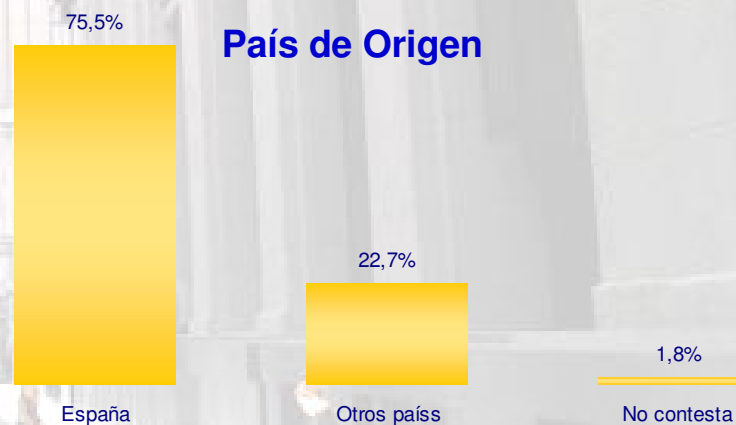
Base: 1302 entrevistados / as

Nacionalidad



Base: 1302 entrevistados / as

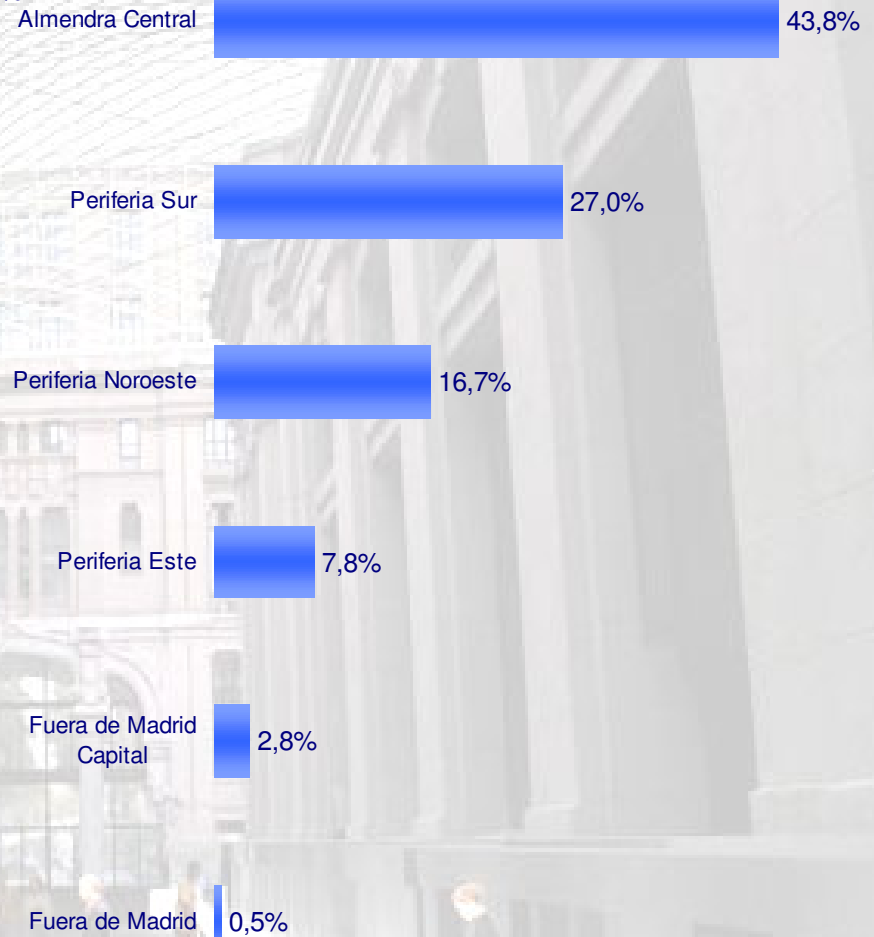
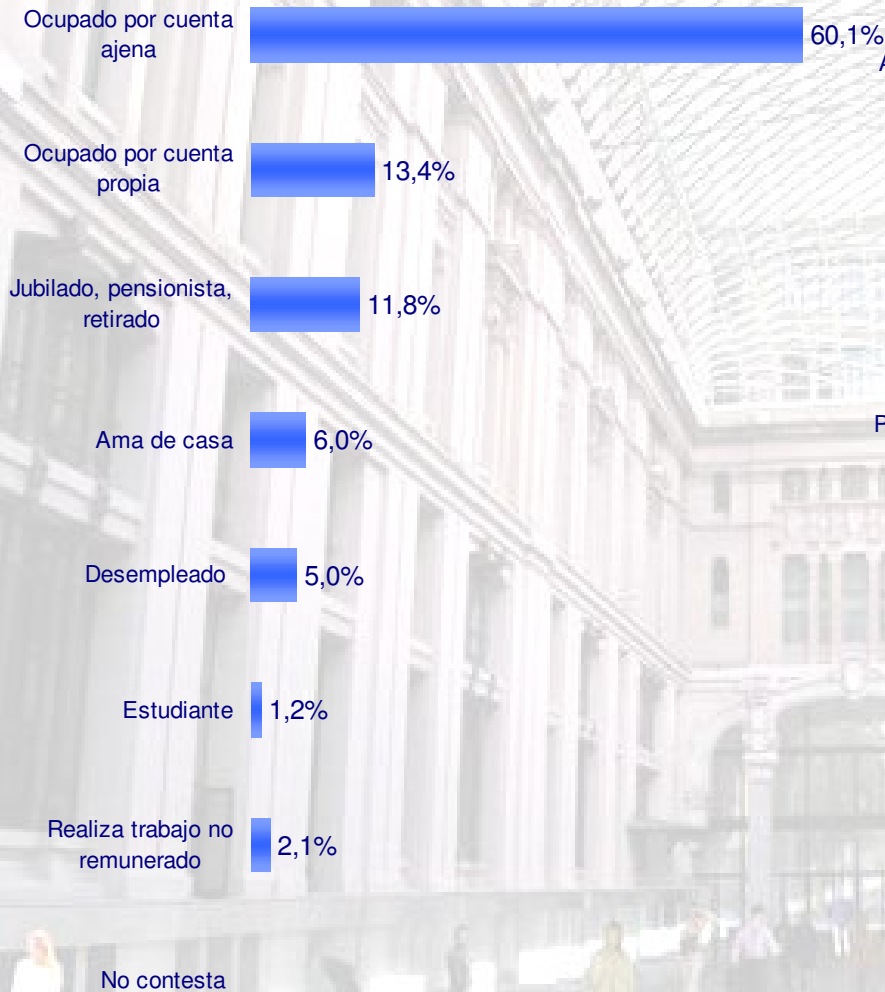
País de Origen



Base: 1302 entrevistados / as

Situación laboral

Lugar de residencia



Base: 1302 entrevistados / as

Base: 1302 entrevistados / as

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

• *Perfil del entrevistado*

Valoraciones generales

• *La llamada al 010*

• *Canales de información*

• *Benchmarking*

• *Características de la gestión*

• *Satisfacción con el servicio*

• *Sugerencias de mejora*

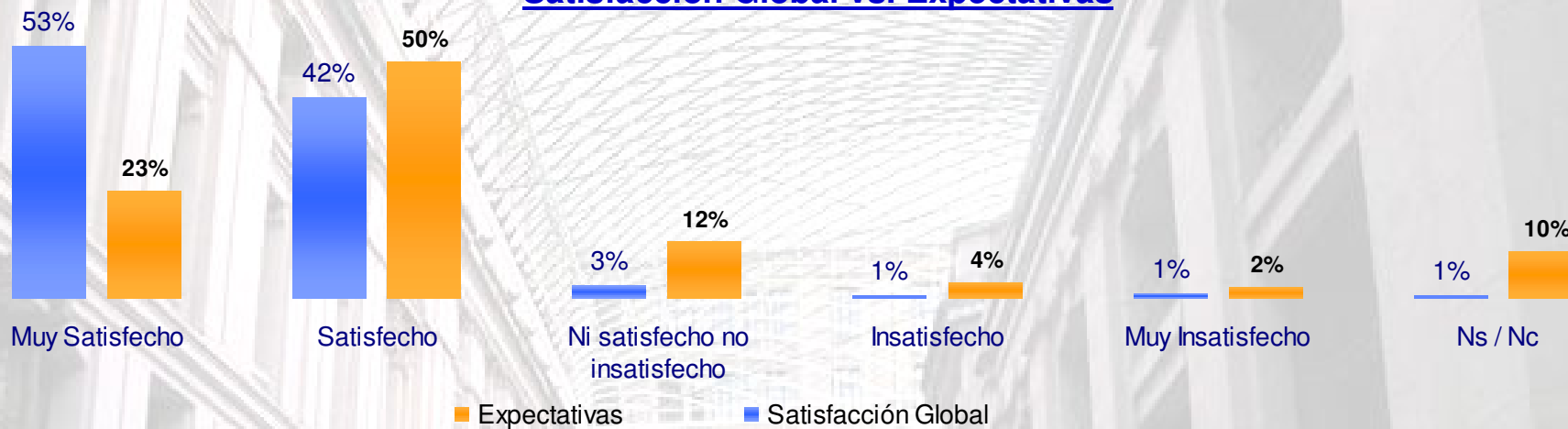
• *Calidad de servicio modelo Servqual*

2. Valoraciones generales



LÍNEA
madrid

Satisfacción Global vs. Expectativas



Base: 667 usuarios/as Base: 635 ciudadanos/as

Satisfacción Global Media



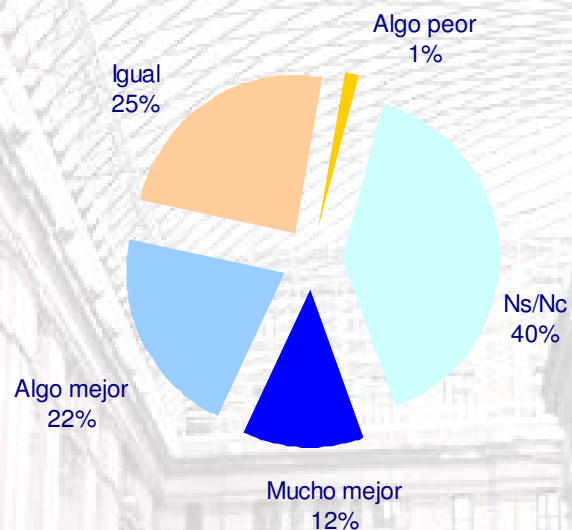
Base: 667 usuarios/as

Expectativas Medias



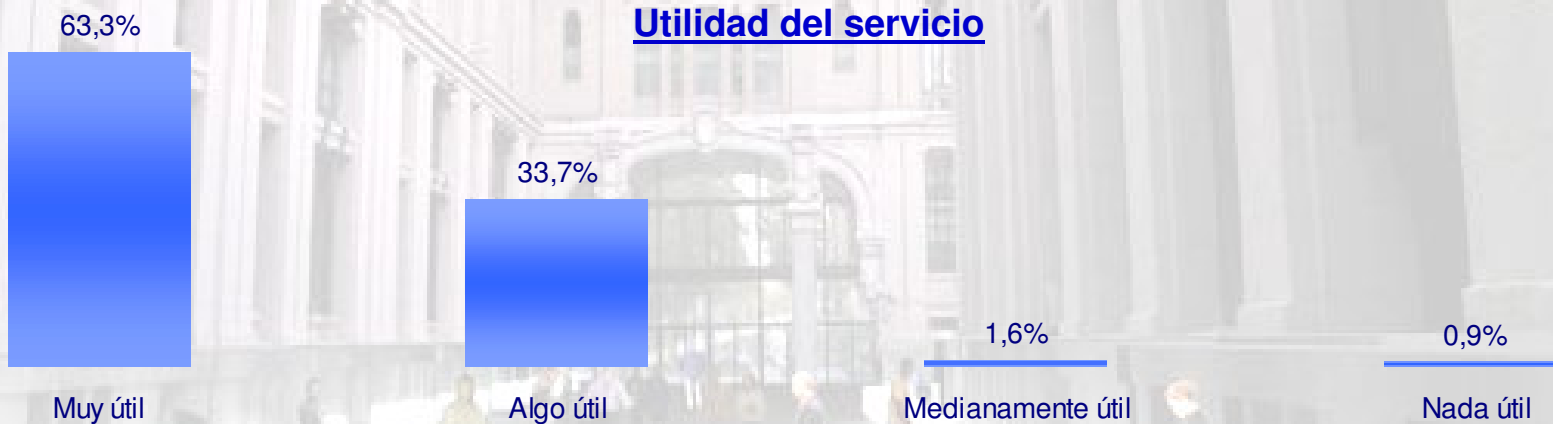
Base: 635 ciudadanos/as

Evolución de la calidad del servicio



Base: 667 usuarios/as

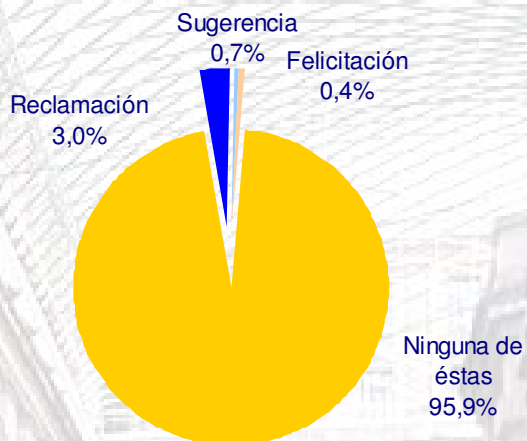
Utilidad del servicio



Utilidad Media = 8,83

Base: 667 usuarios/as

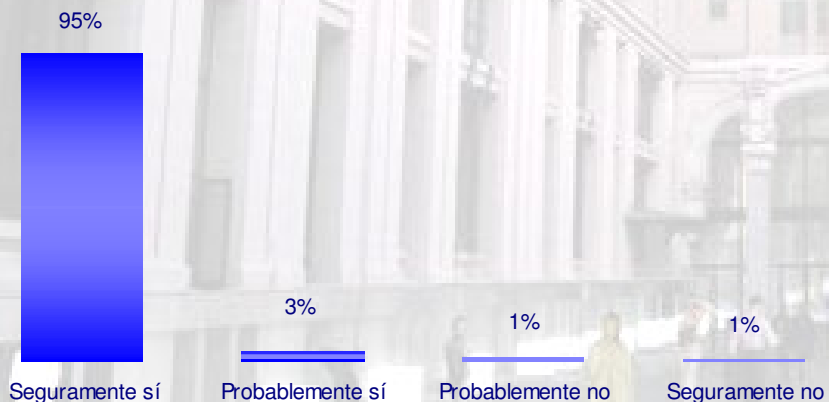
Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el 010



Base: 667 usuarios/as

Fidelidad al servicio:

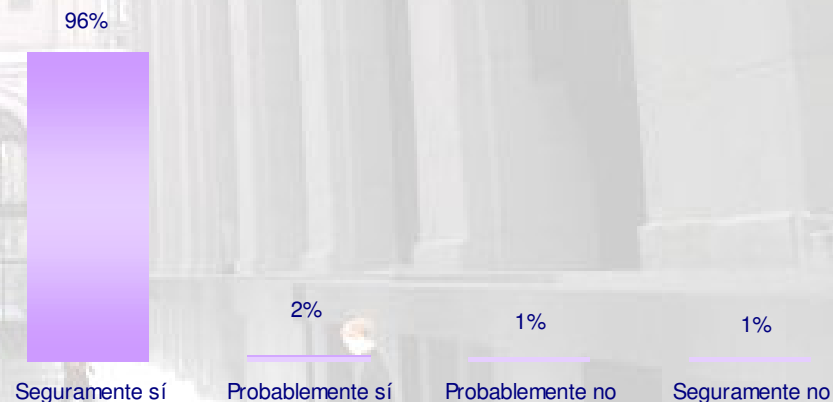
Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



Base: 667 usuarios/as

Recomendación del servicio:

¿Recomendaría usted el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



Base: 667 usuarios/as

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

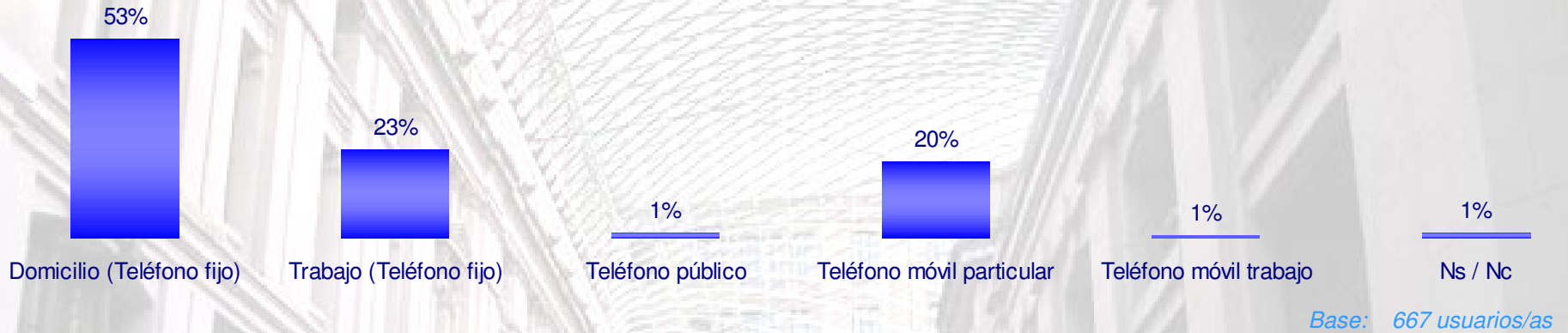
- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

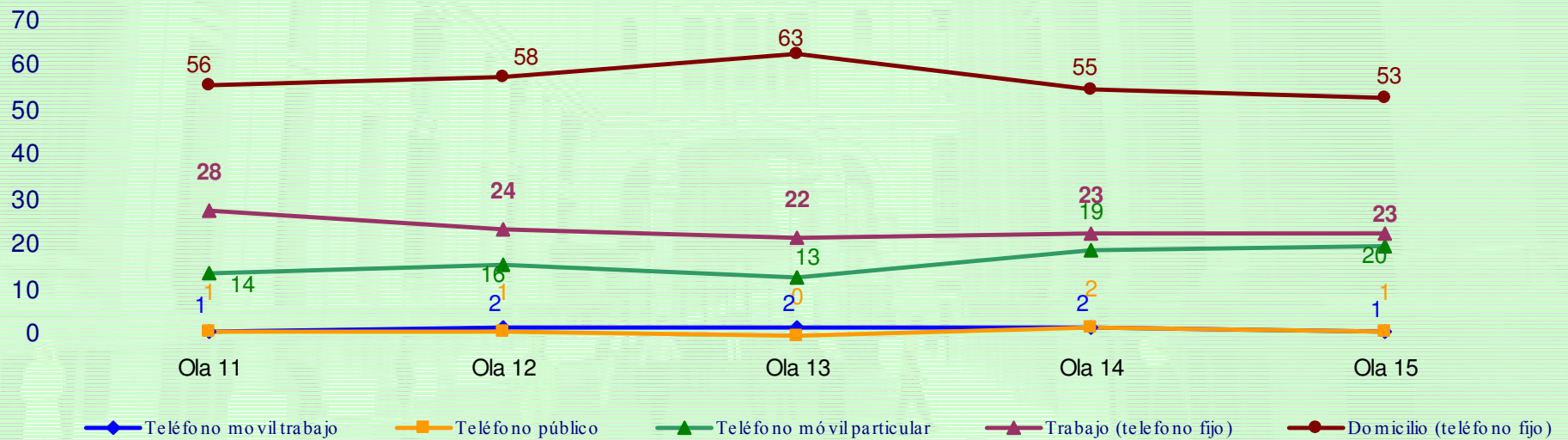
3. La llamada al 010



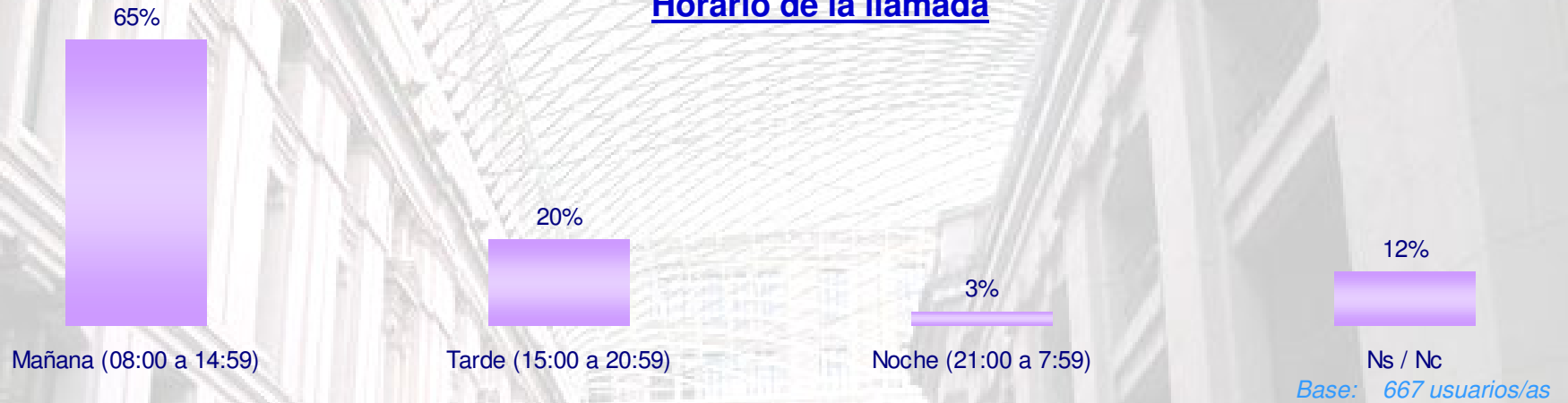
Lugar desde dónde realizó la llamada



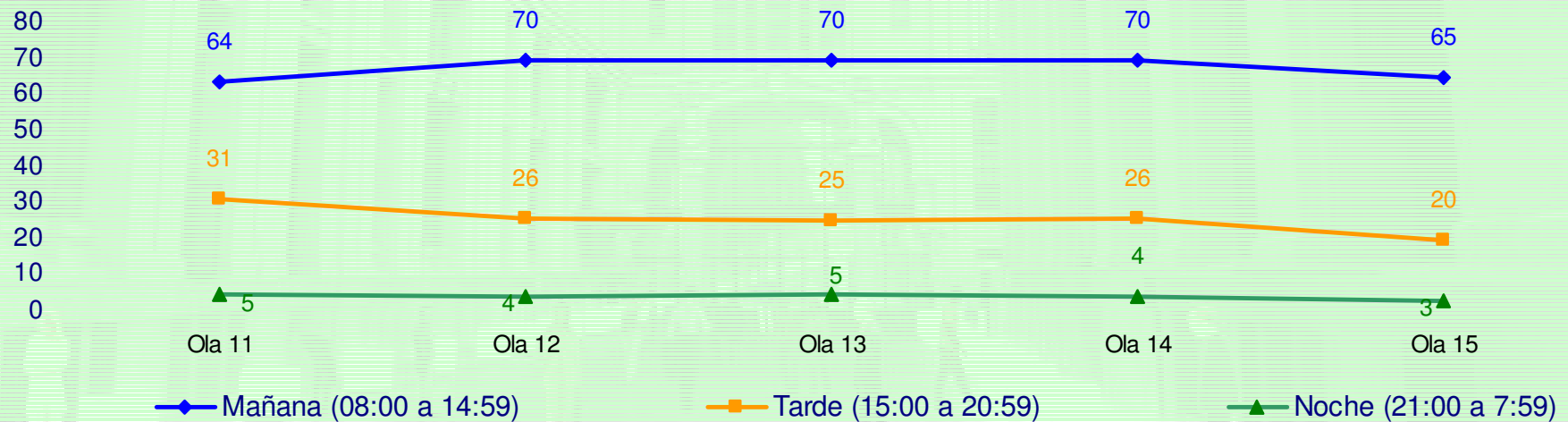
Evolución (ola 8- ola 15)



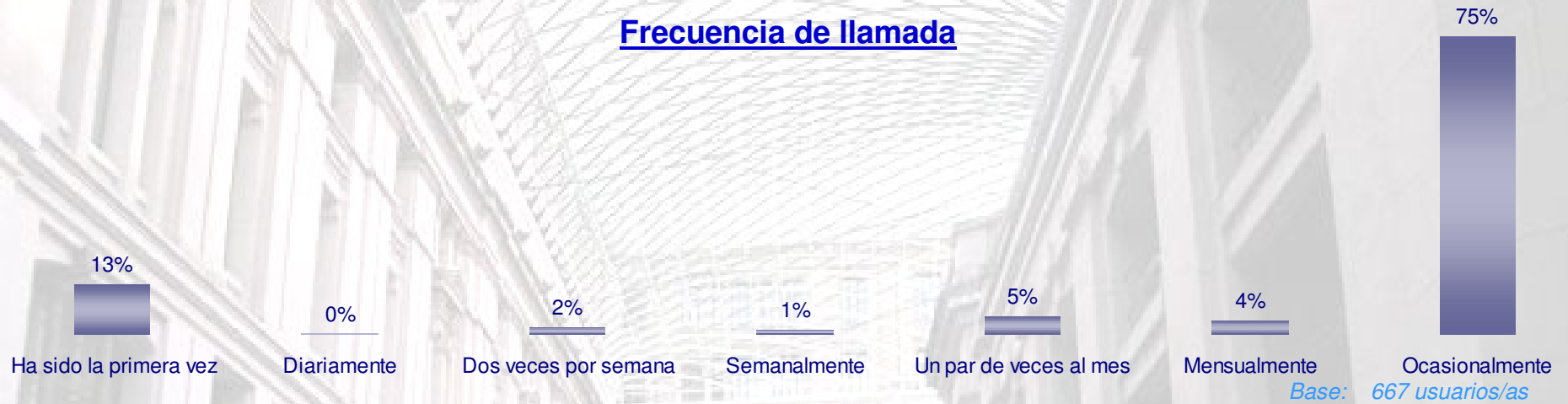
Horario de la llamada



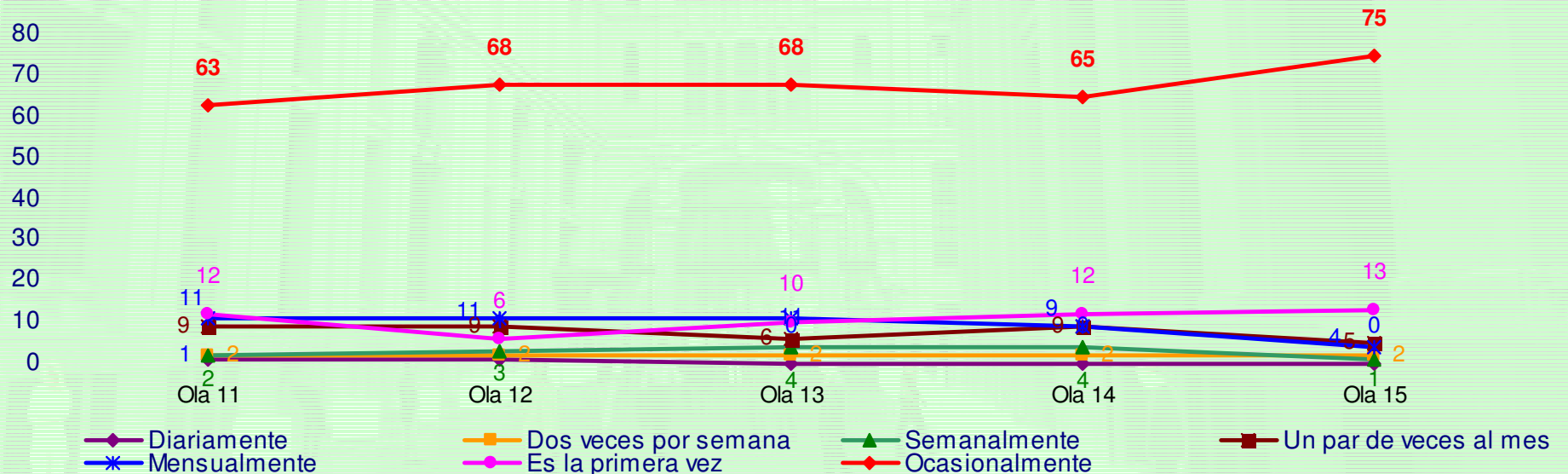
Evolución (ola 8- ola 15)



Frecuencia de llamada



Evolución (ola 8- ola 15)



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

Canales de información

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

METODOLOGÍA

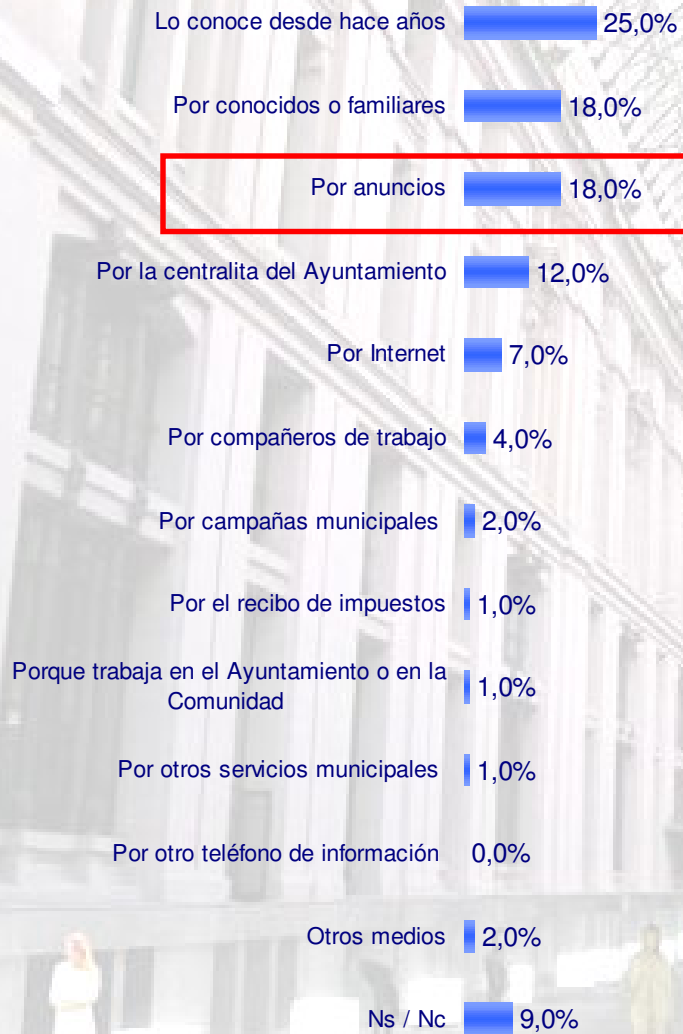
INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

4. Canales de información

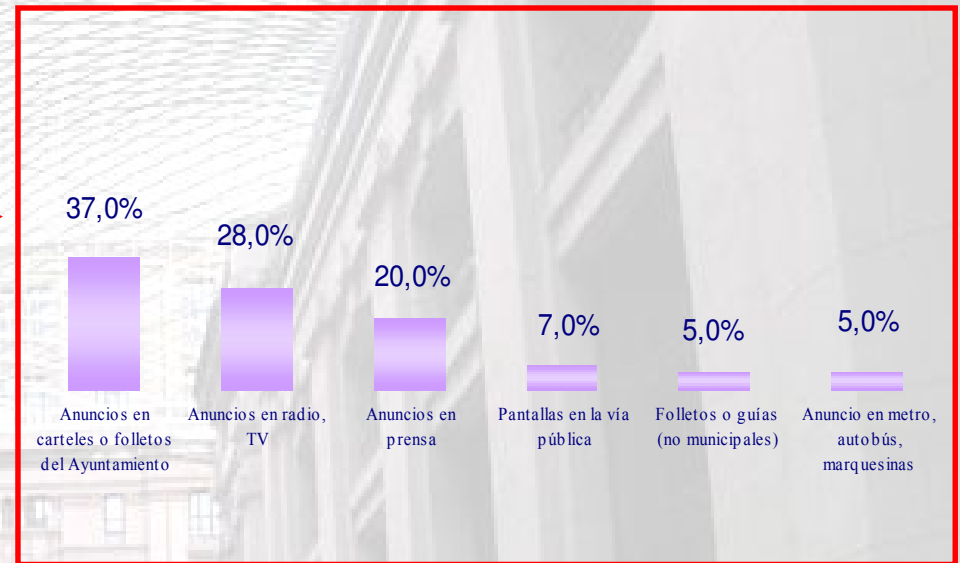


Canal de conocimiento de 010



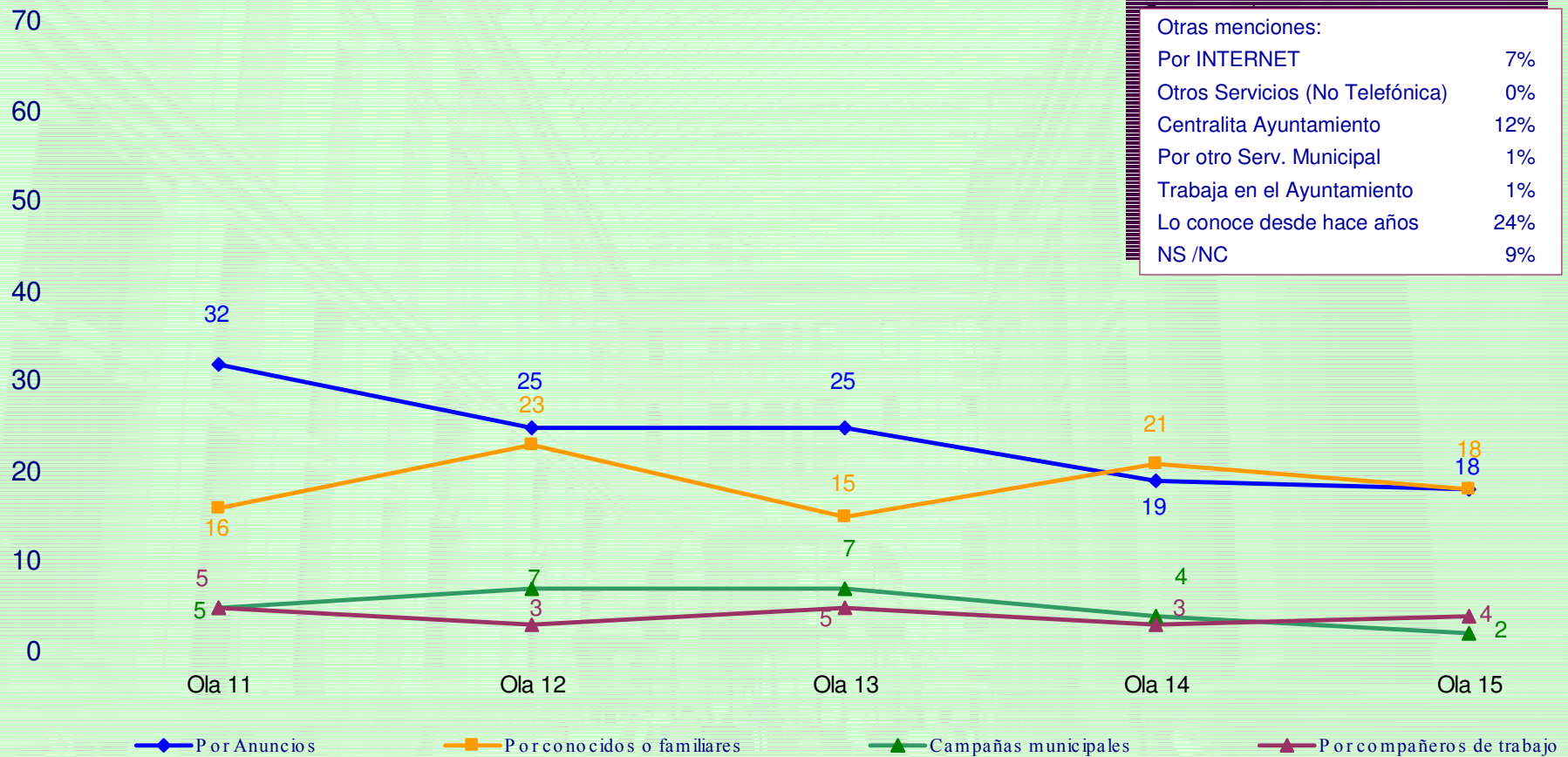
Base: 667 usuarios/as

Medios de comunicación



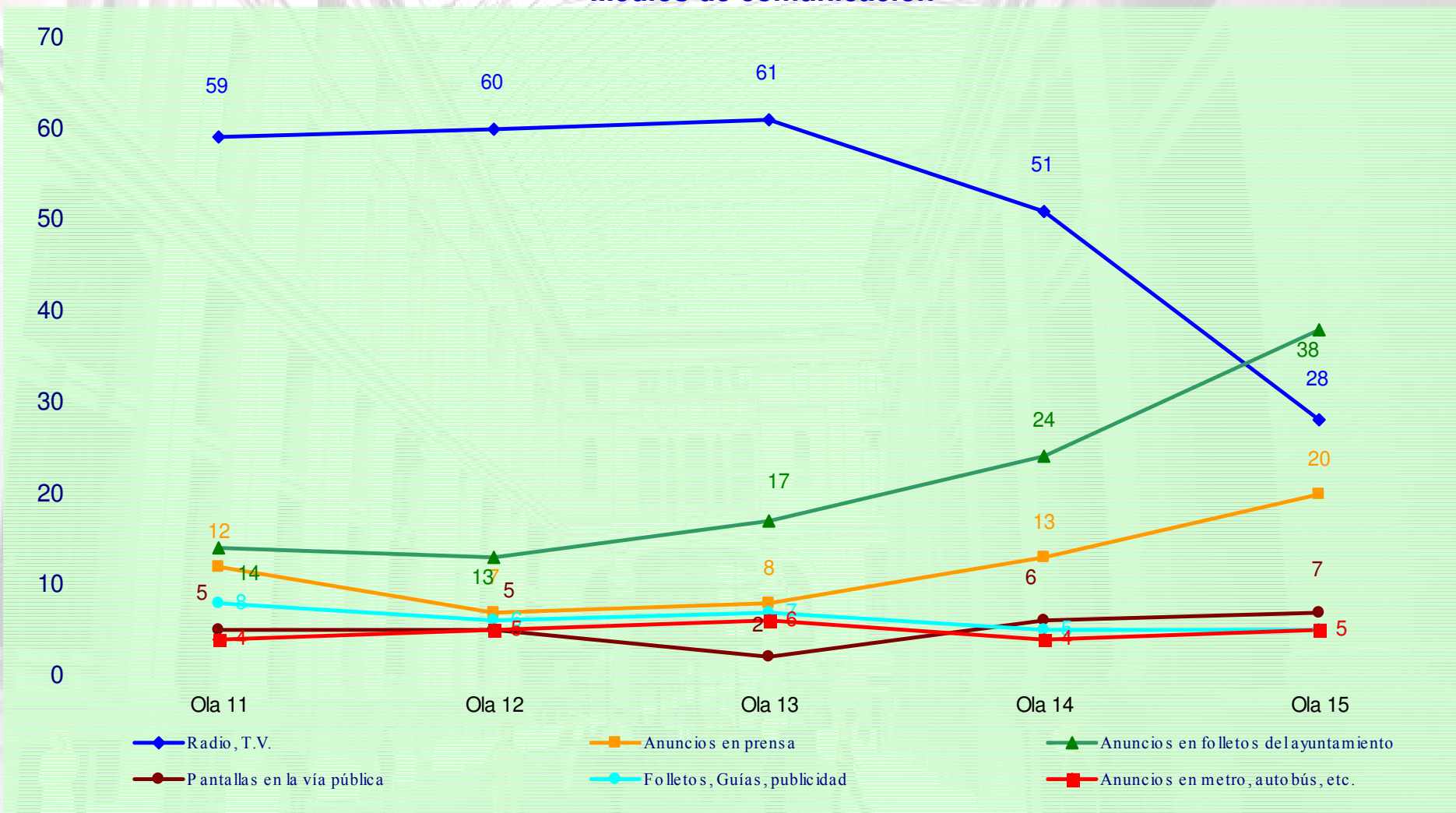
Base: 120 usuarios/as

Evolución (ola 8- ola 15)
Canal de conocimiento de 010



Base: 667 usuarios/as

Evolución (ola 8- ola 15)
Medios de comunicación



Base: 120 usuarios/as

Número de temas tratados en la última llamada



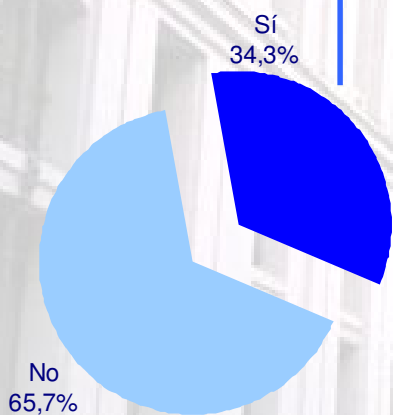
Base: 667 usuarios/as

Evolución (ola 8- ola 15)
Número de temas tratados en la última llamada



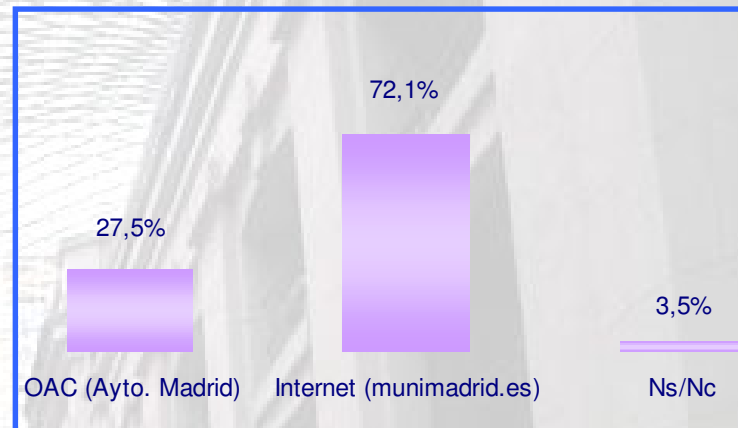
Base: 667 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



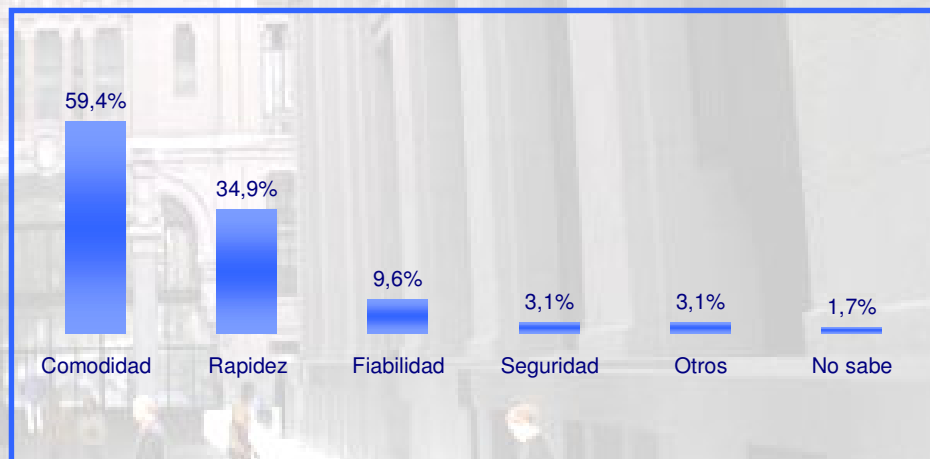
Base: 667 usuarios/as

¿Cuáles?



Base: 229 usuarios/as

¿Por qué?



Base: 229 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

METODOLOGÍA

Benchmarking

INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

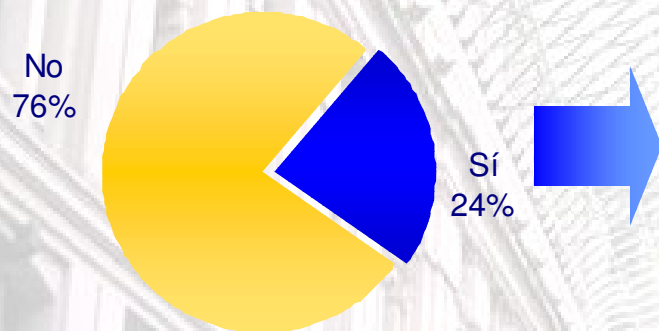
CONCLUSIONES

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

5. Benchmarking

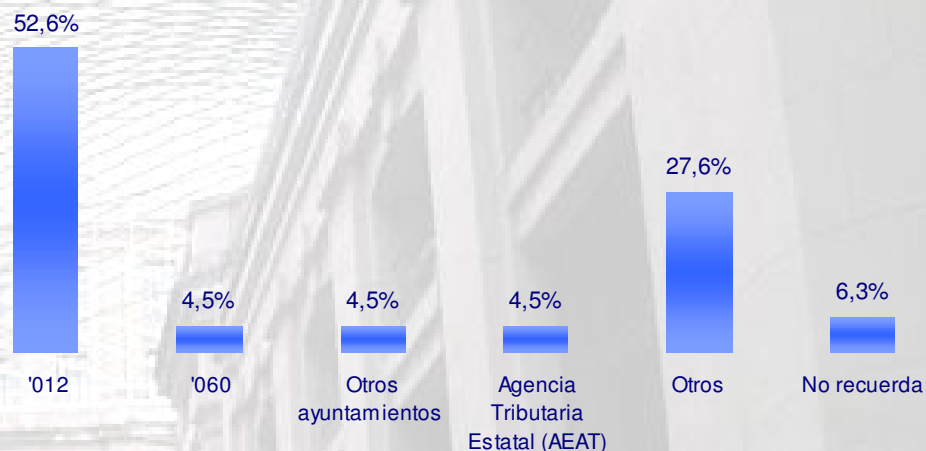


Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



Base: 667 usuarios/as

¿Cuál?



Base: 156 usuarios/as

Servicio de 010 comparado con el servicio ofrecido por otros teléfonos de atención al ciudadano



Base: contesta

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

METODOLOGÍA

Características de la gestión

INFORME DE RESULTADOS

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

CONCLUSIONES

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

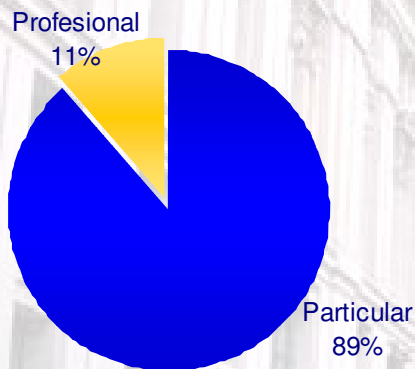
6. Características de la gestión realizada



Expectativas: **Áreas temáticas cree debería poder obtener información a través de un teléfono de atención al ciudadano**

Satisfacción: **Temática de la gestión**

Carácter de la gestión



Base: 667 usuarios/as



■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 667 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as

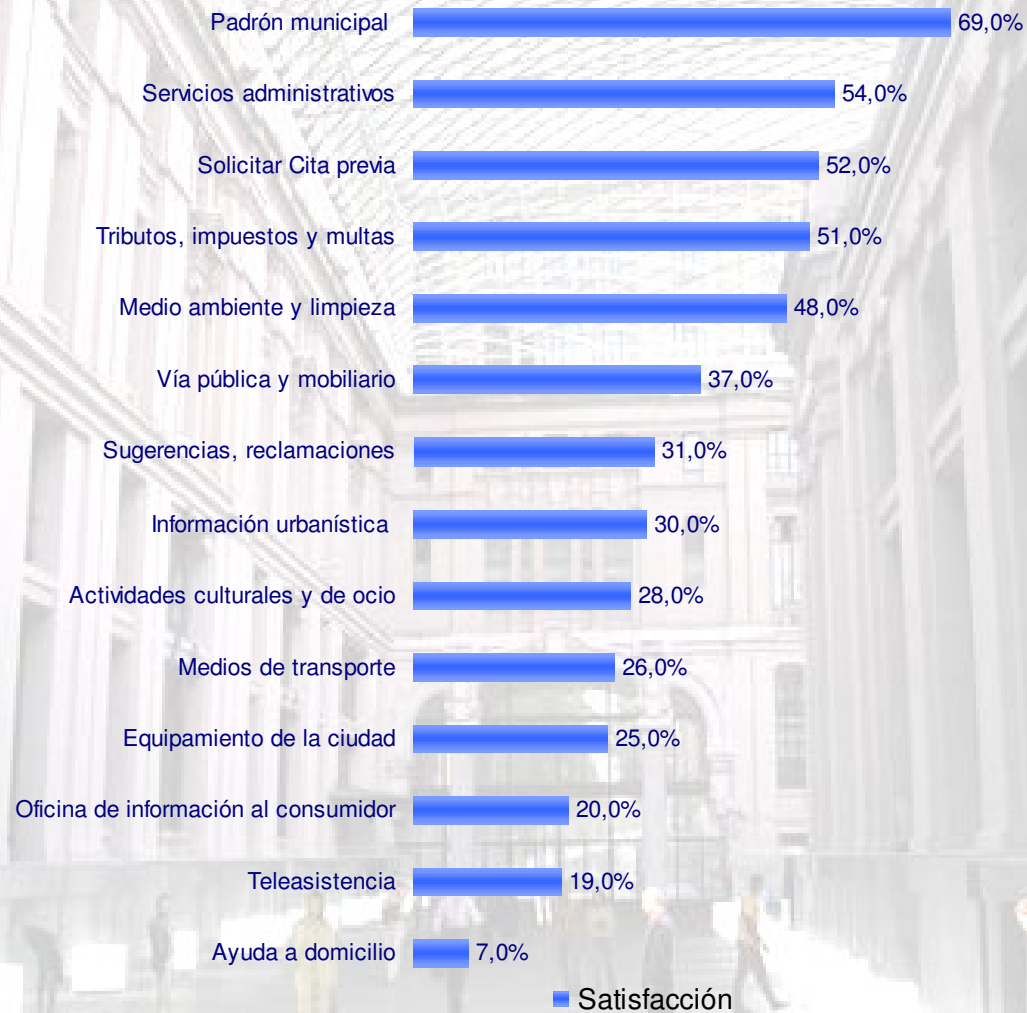
Conocimiento total de la gestión



Base: 667 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as

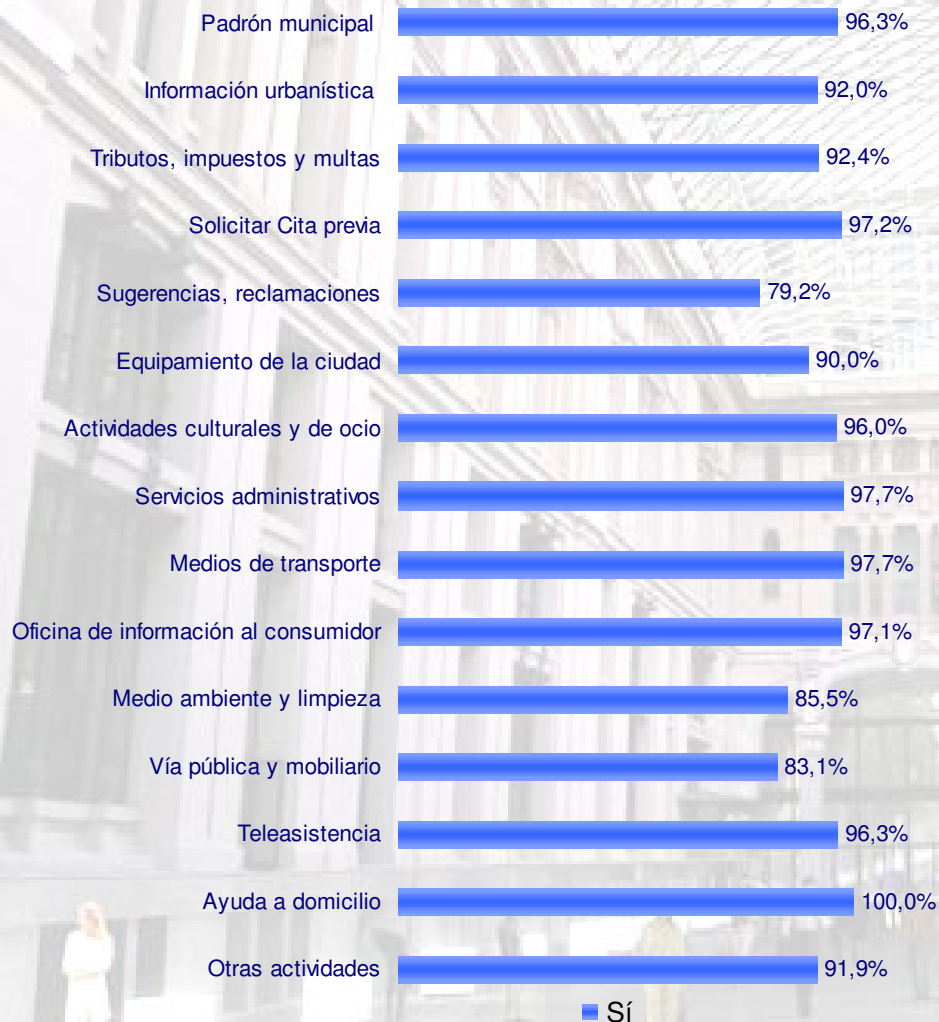
Nivel de uso para cada servicio



Base: usan servicio

Gestión satisfactoria

SOLO SI HA CONTESTADO NO



Base: usan servicio



■ No le resolvieron el problema, no se realizó la gestión
 ■ Todavía está esperando la respuesta
 ■ Otro motivo

Excluido Ns/Nc

Gestiones municipales que les gustaría realizar

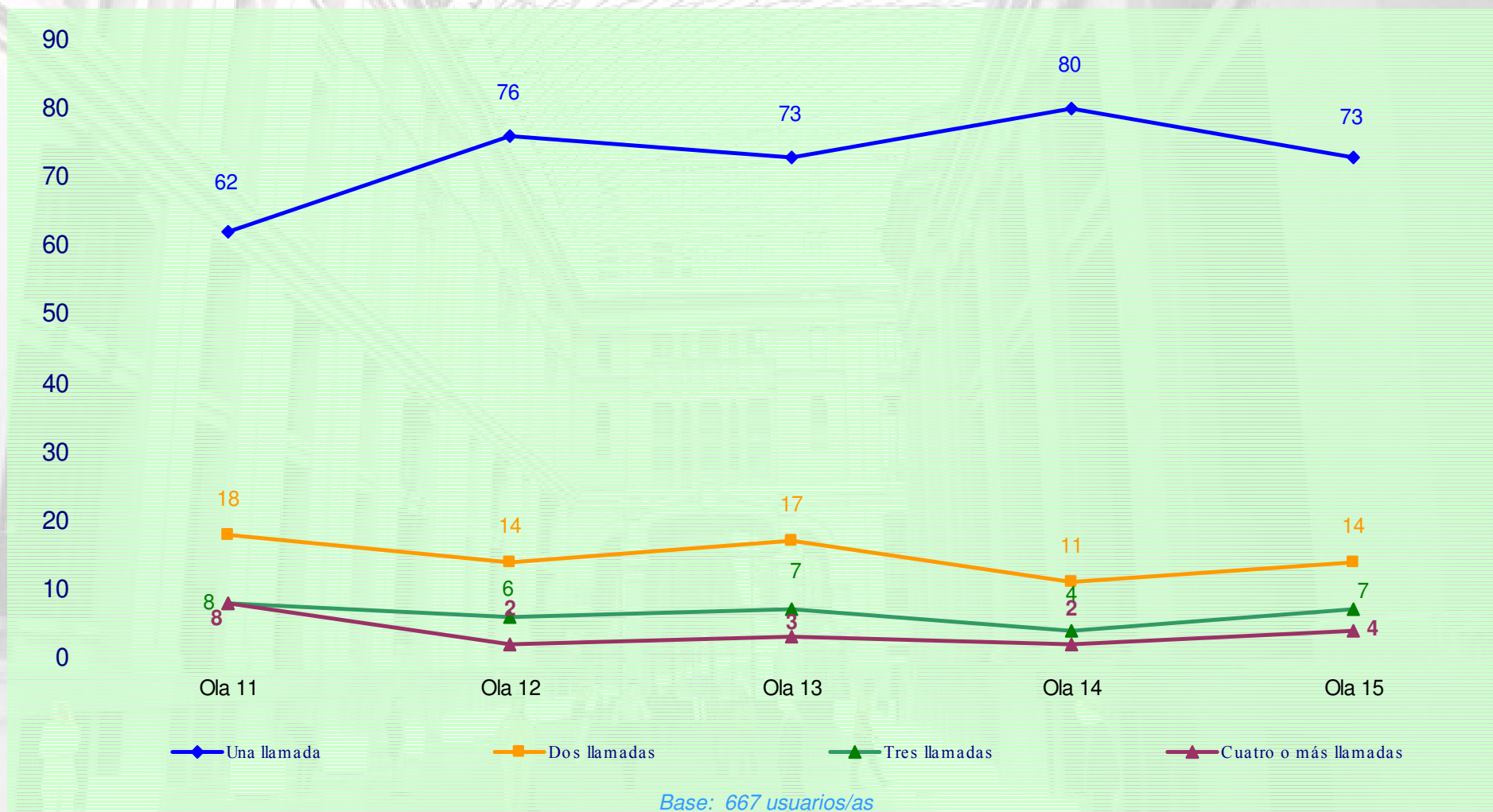


Número de llamadas para contactar

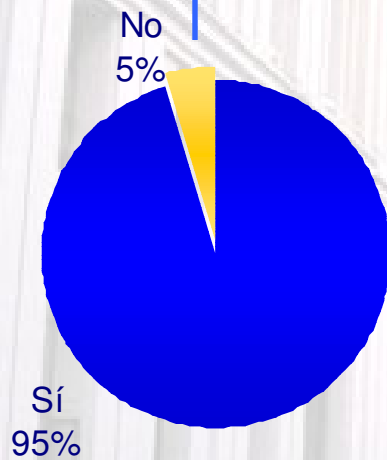


Base: 667 usuarios/as

Evolución (ola 8- ola 15)
Número de llamadas para contactar

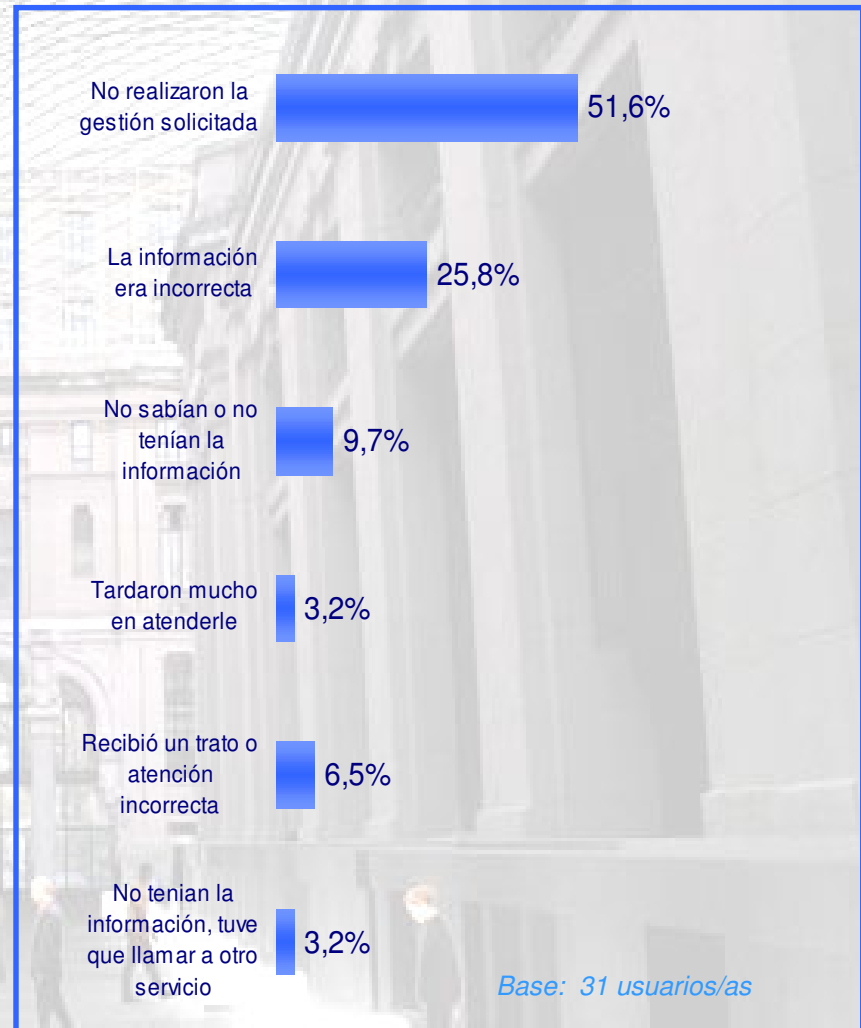


Satisfacción con la información



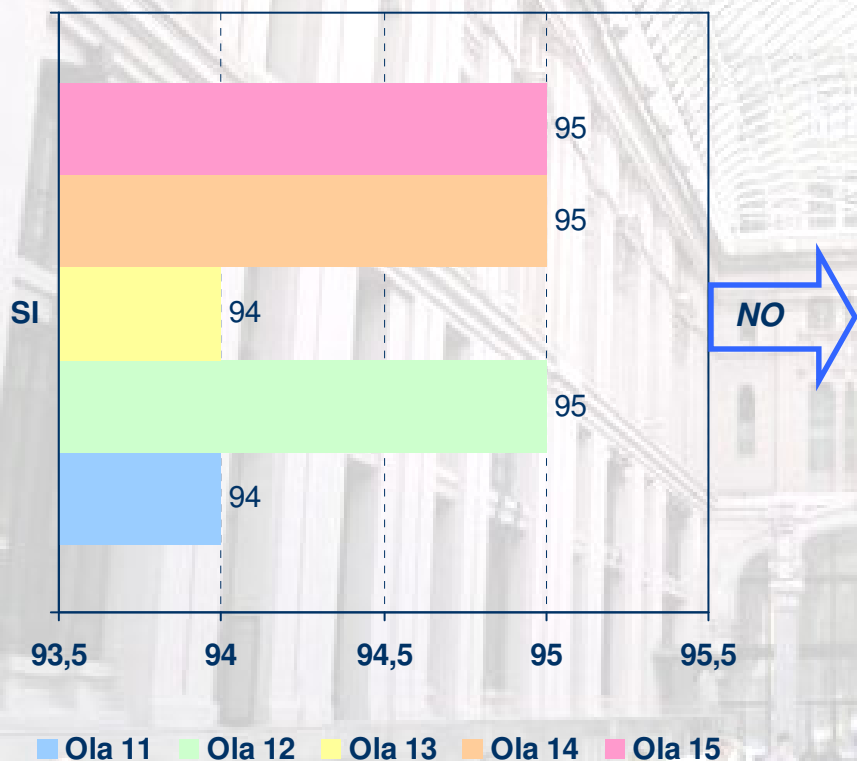
Base: 667 usuarios/as

Razones de insatisfacción

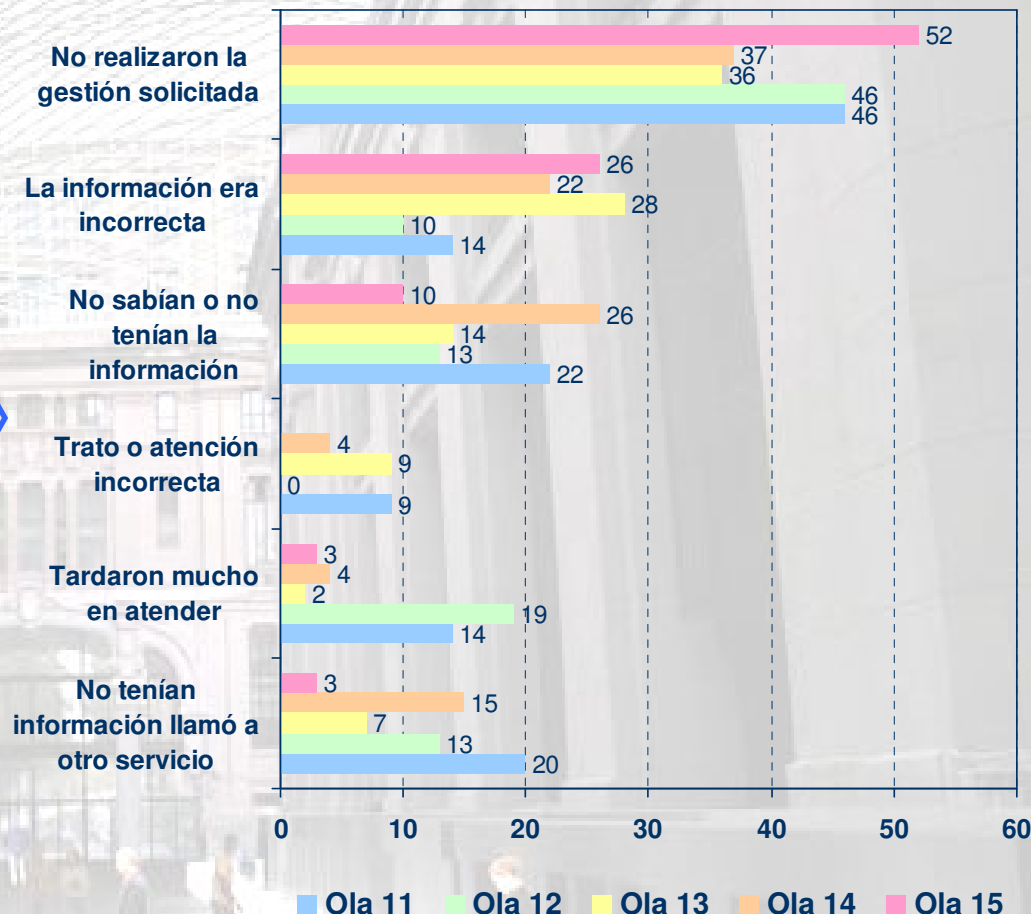


Base: 31 usuarios/as

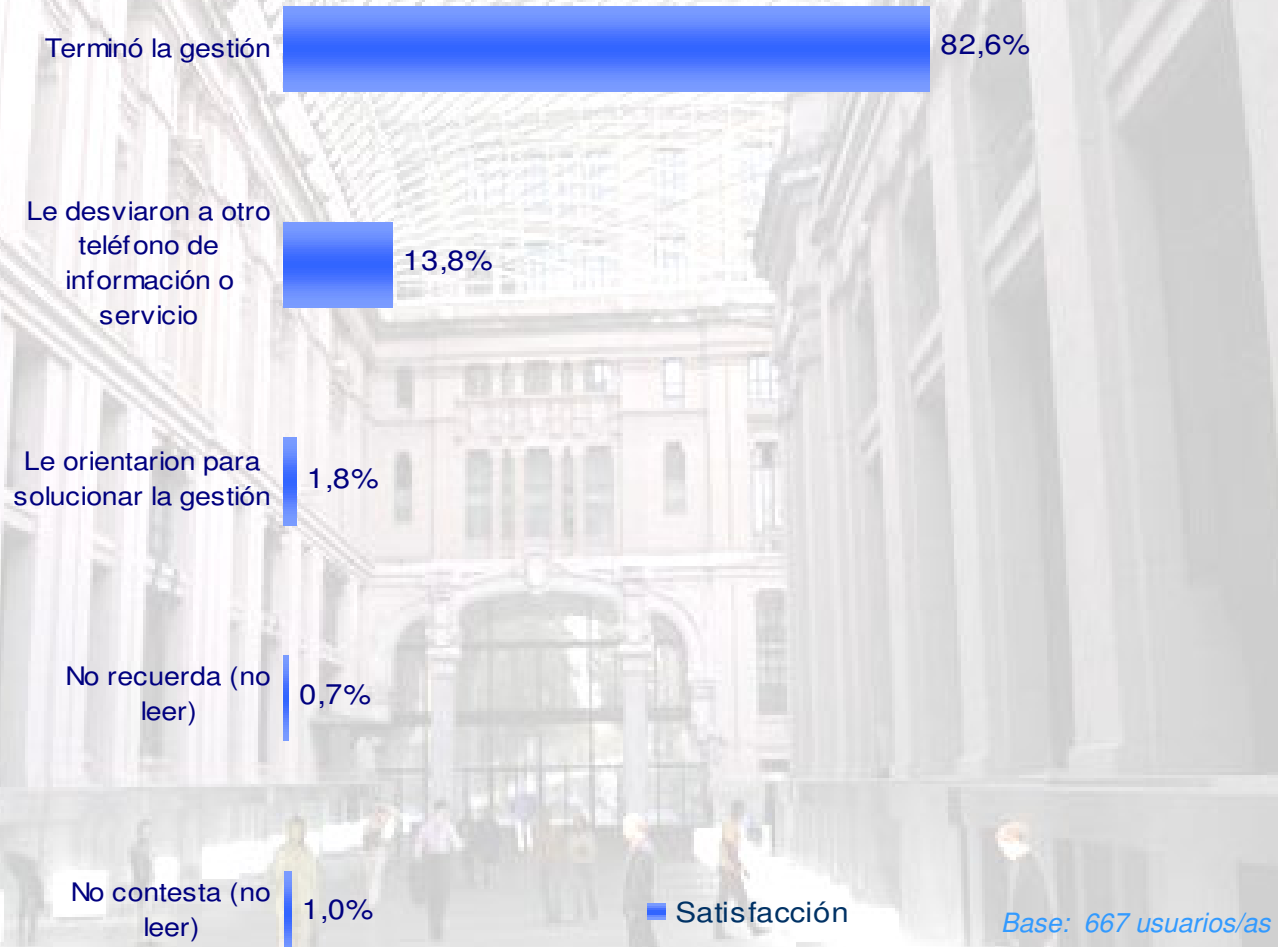
Satisfacción de la Información



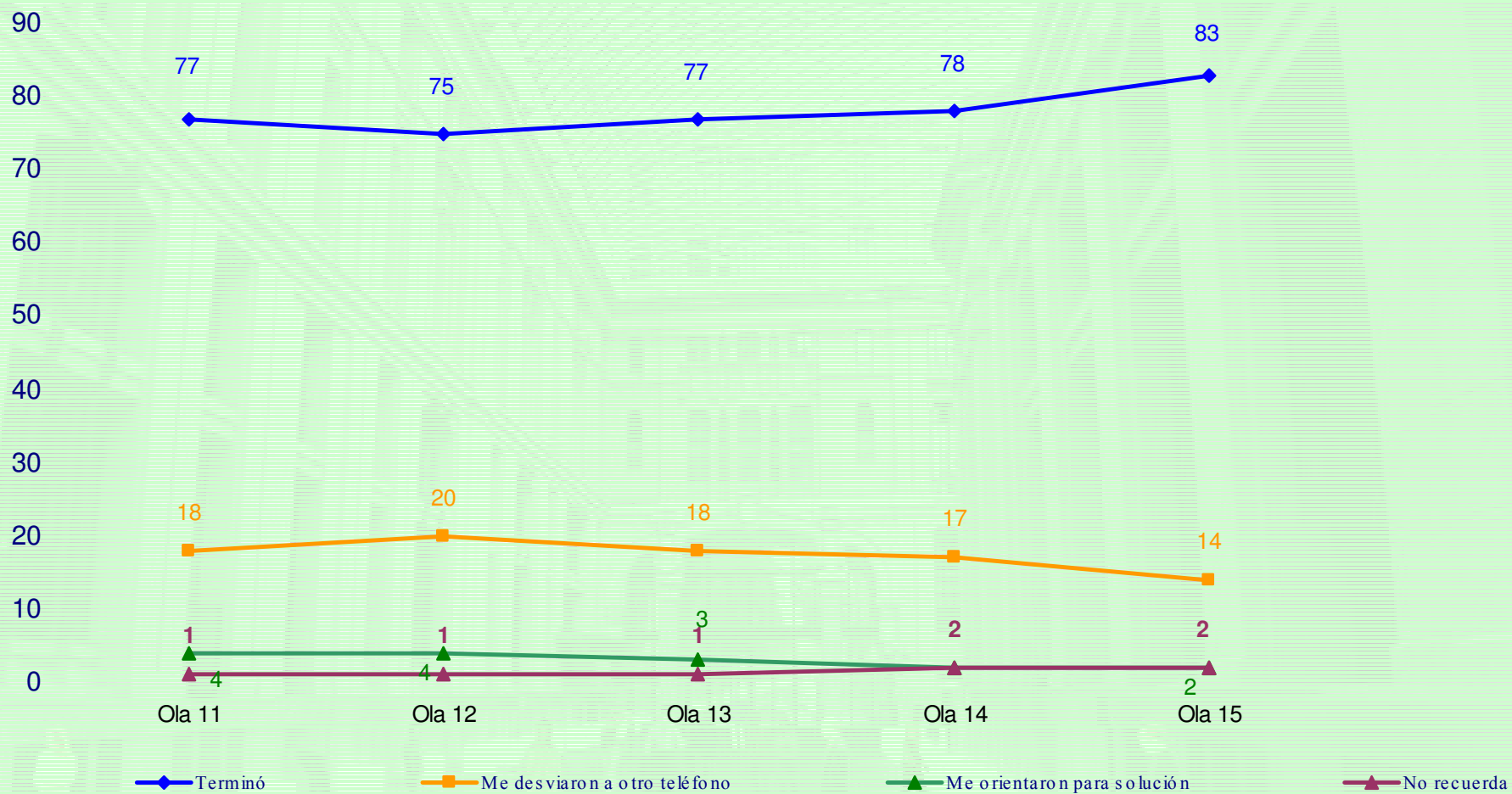
Razones de Insatisfacción



Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio

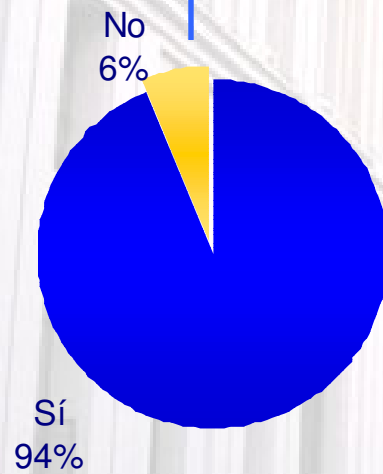


Evolución (ola 8- ola 15)
Terminó la gestión o le derivaron a otro teléfono



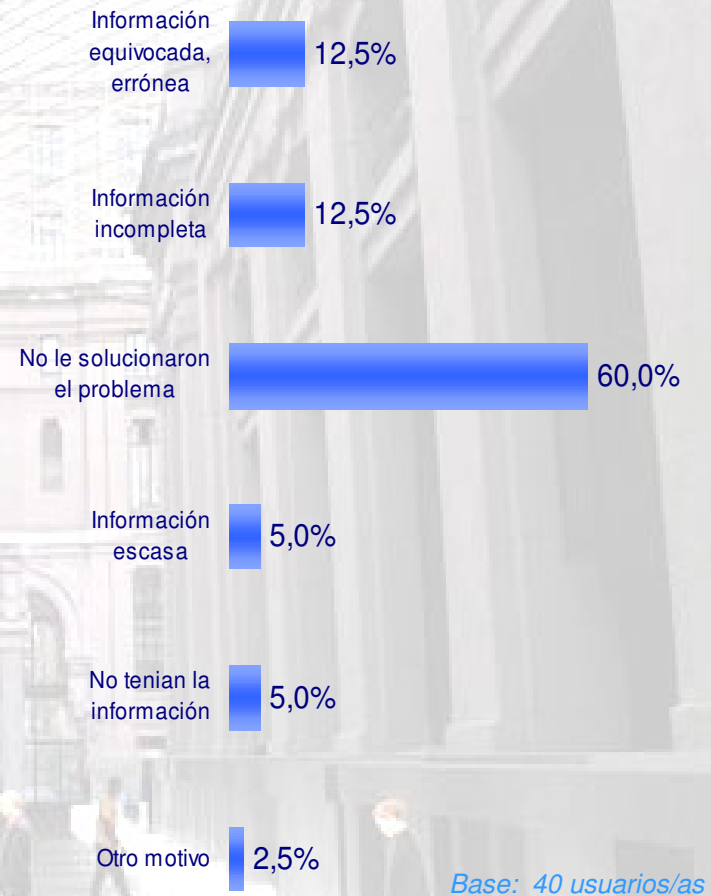
Base: 667 usuarios/as

Utilidad de la información



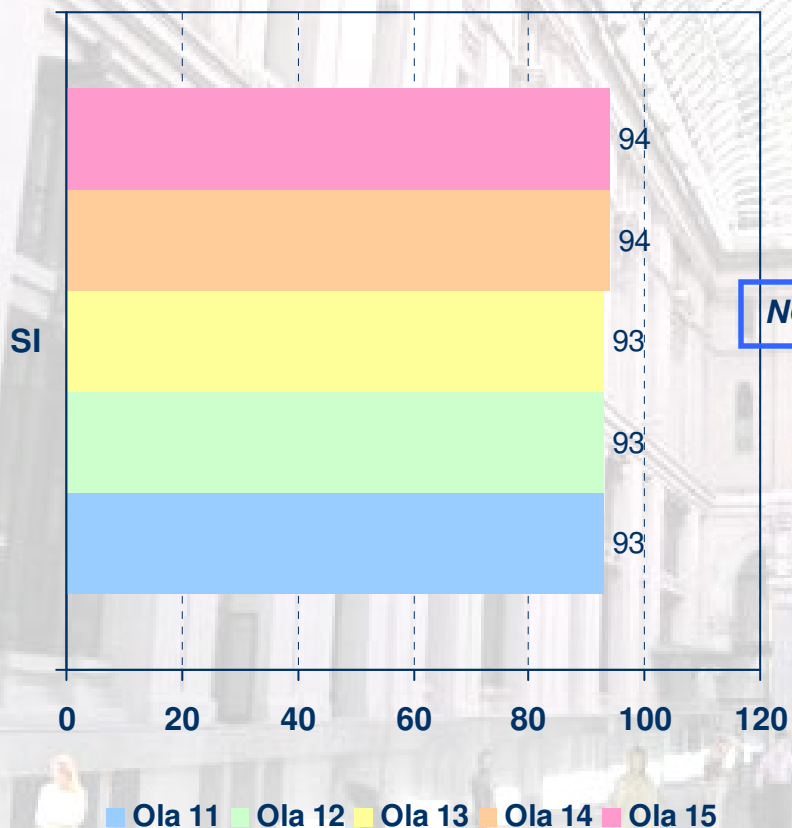
Base: 667 usuarios/as

Razones de baja utilidad



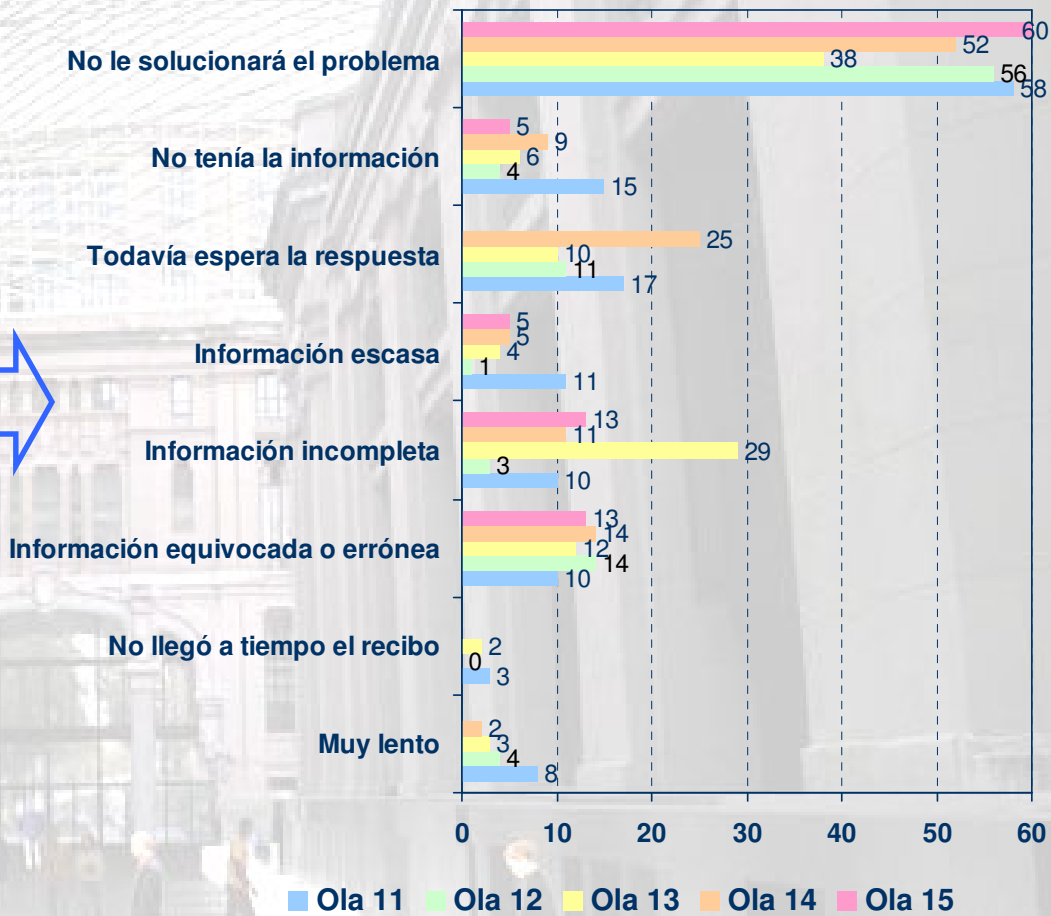
Base: 40 usuarios/as

Ha sido útil la Información

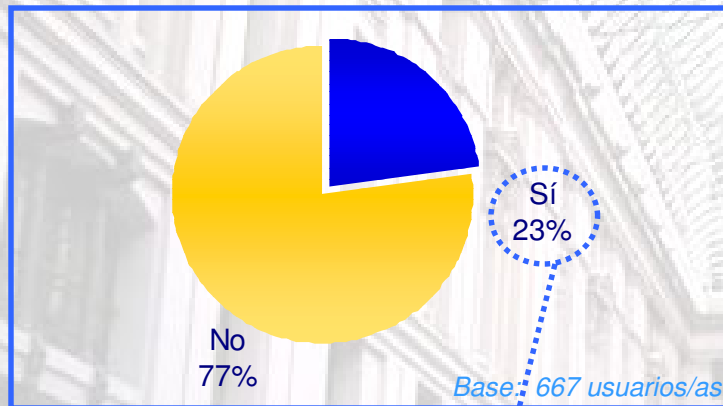


NO →

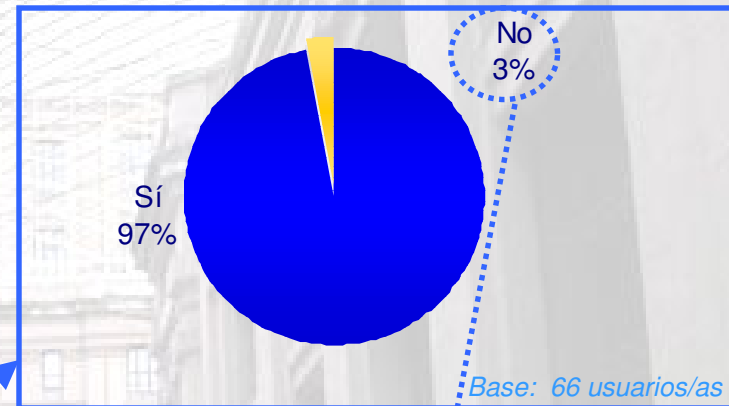
Razones de baja utilidad



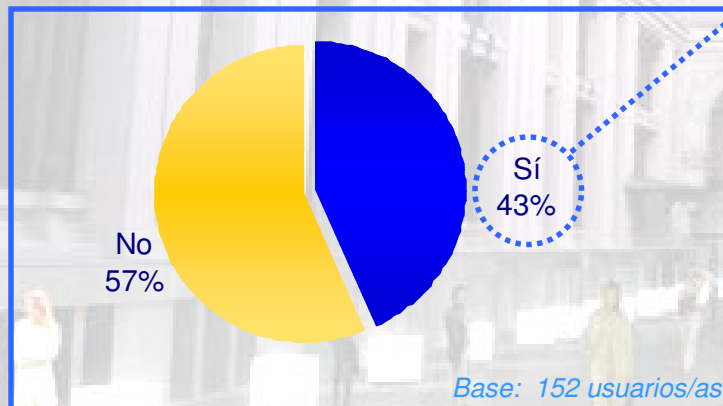
Posibilidad de contestación posterior



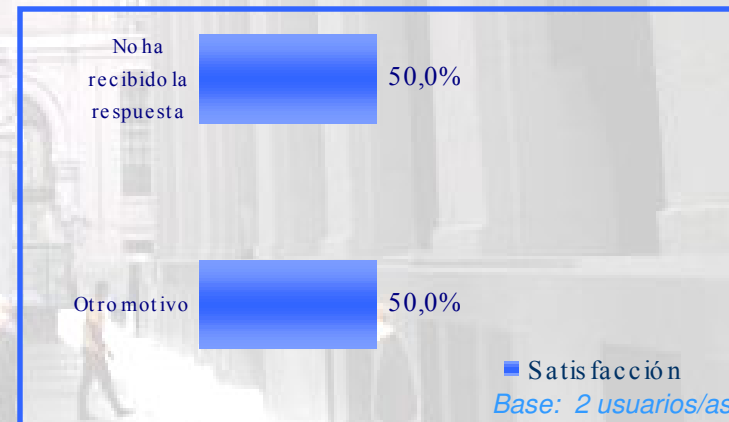
Satisfacción con la respuesta



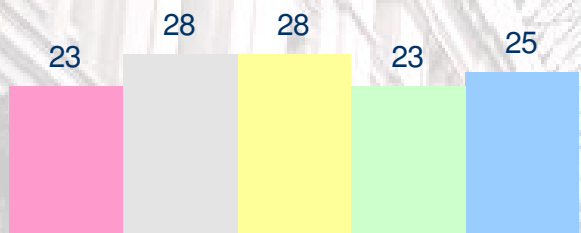
Utilización de este servicio



Razones de insatisfacción



Posibilidad de contestación posterior

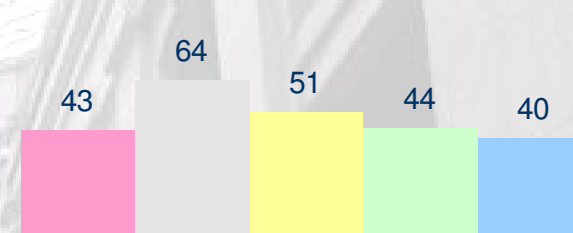


Sí, conoce el servicio

Ola 11 Ola 12 Ola 13
Ola 14 Ola 15

Base: 667 usuarios/as

Utilización de este servicio



Sí lo ha utilizado

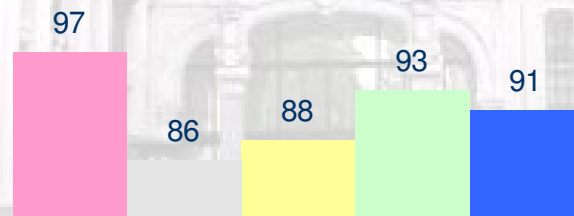
Ola 11 Ola 12 Ola 13
Ola 14 Ola 15

Base: 152 usuarios/as

Sí, conocen servicio

Sí han utilizado

Satisfacción con la respuesta



Si está satisfecho

Ola 11 Ola 12 Ola 13
Ola 14 Ola 15

Base: 66 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

METODOLOGÍA

- *Satisfacción con el servicio*

INFORME DE RESULTADOS

- *Sugerencias de mejora*

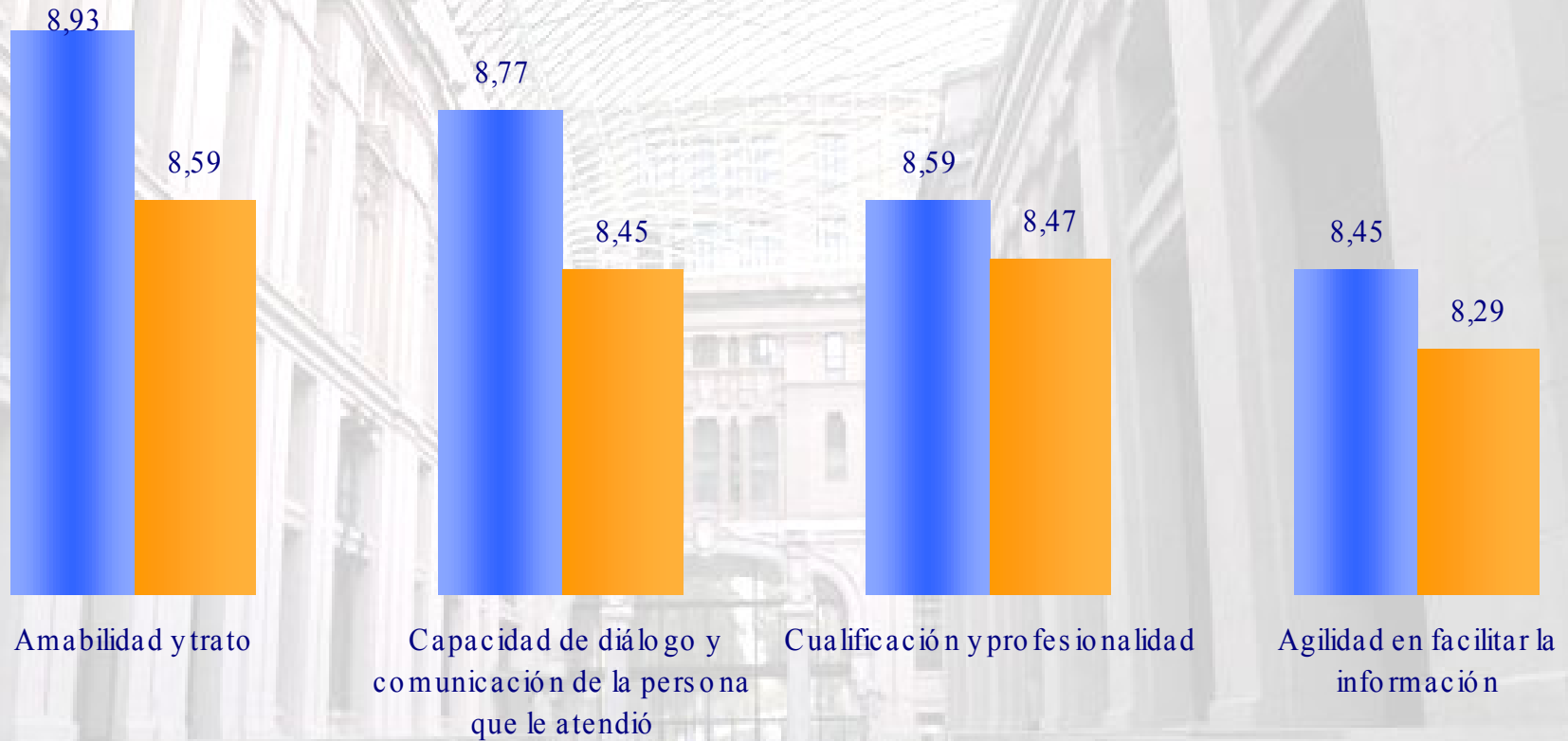
CONCLUSIONES

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

7. Satisfacción con el servicio

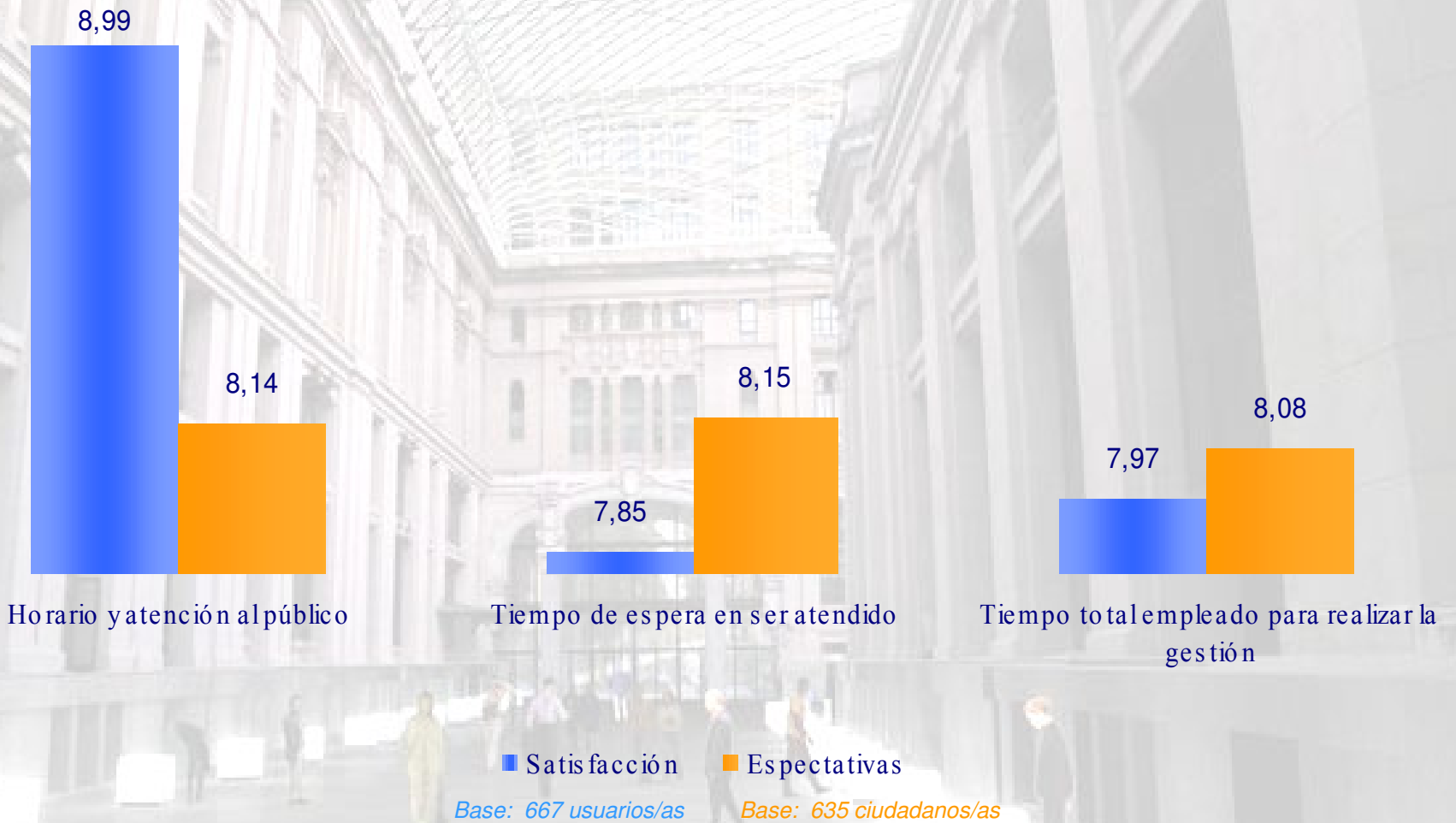


Personal de recepción

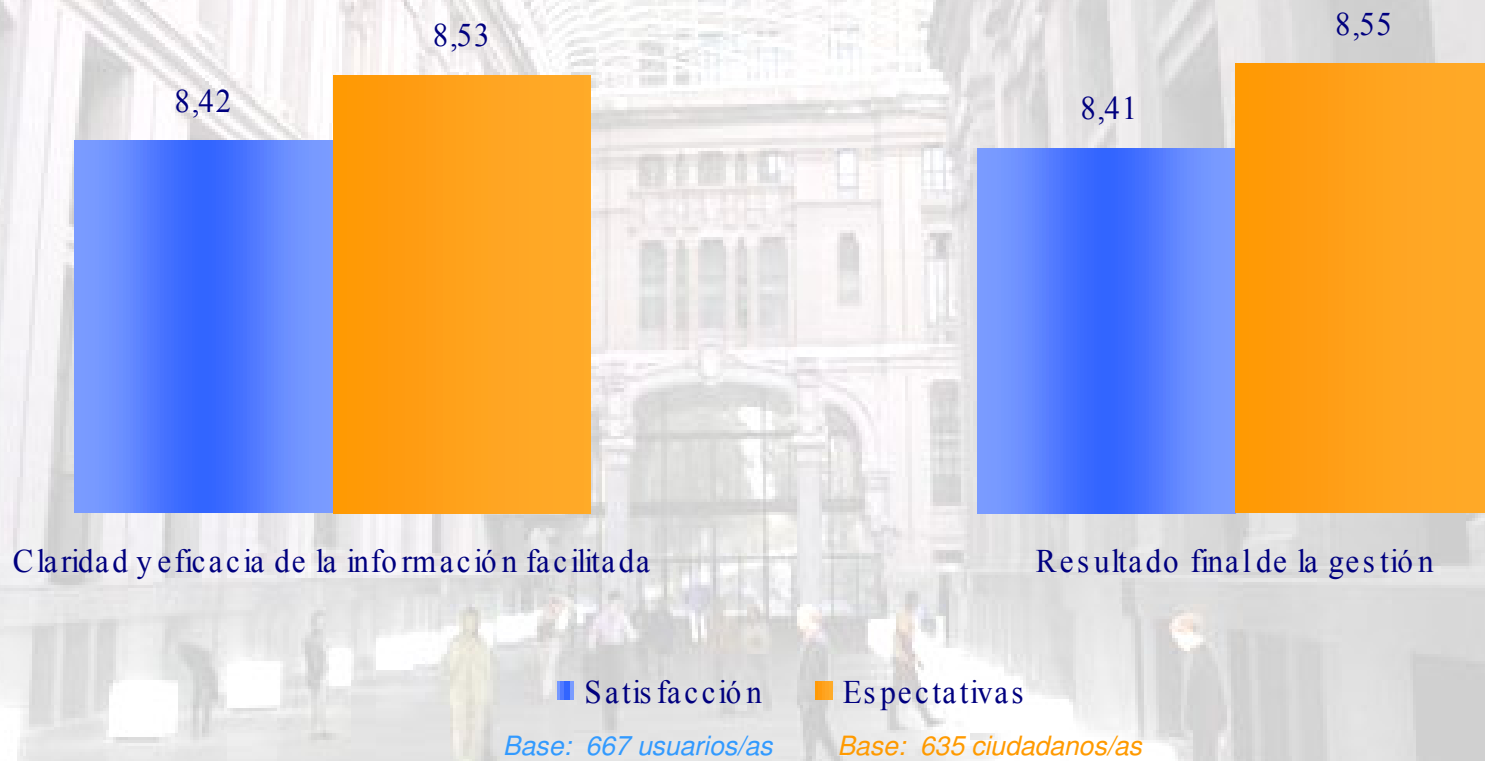


■ Satisfacción ■ Espectativas
Base: 667 usuarios/as Base: 635 ciudadanos/as

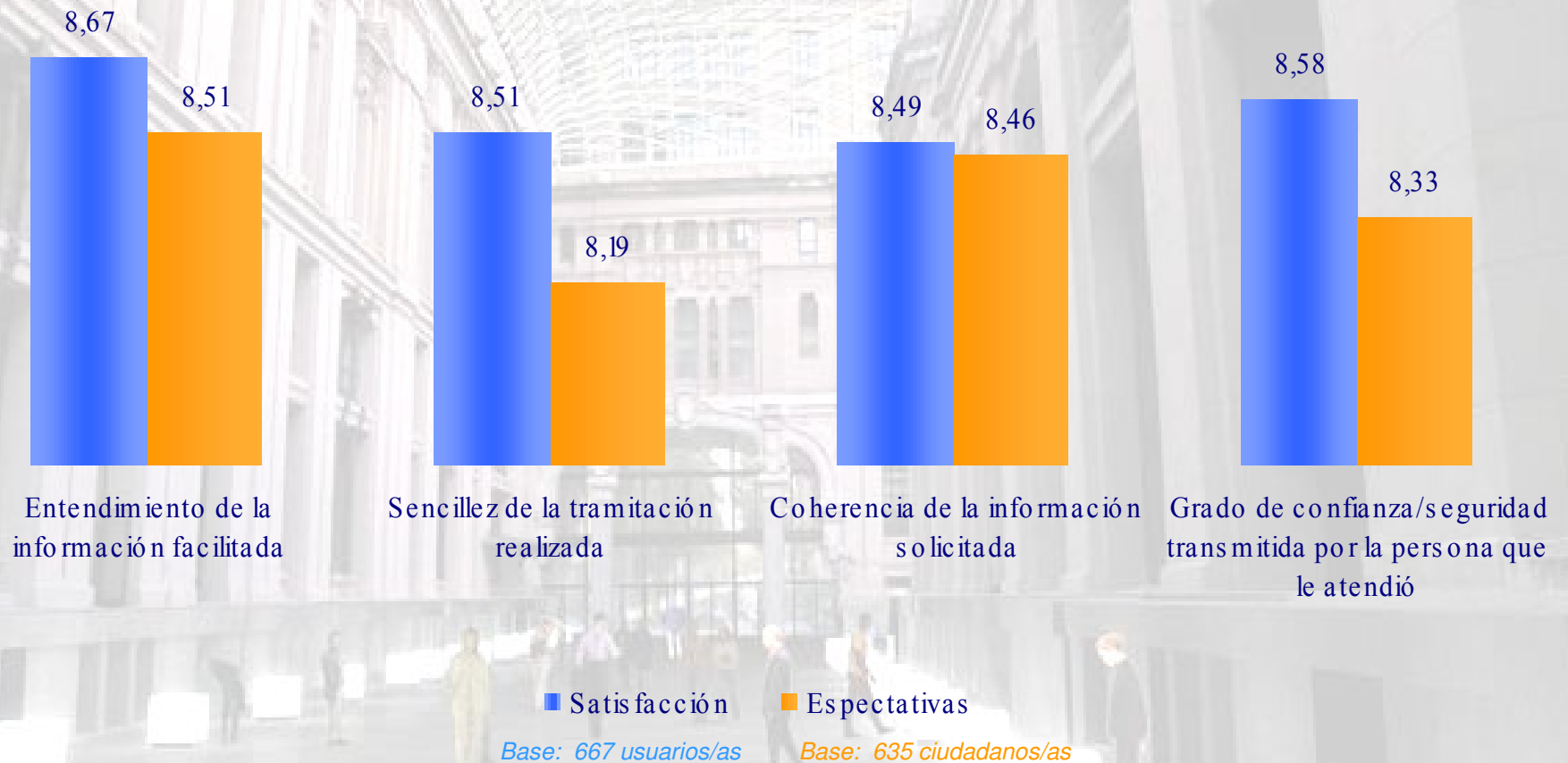
Capacidad de respuesta



Fiabilidad y Eficacia



Seguridad transmitida



Organismo que gestiona el 010



Base: 667 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

METODOLOGÍA

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

INFORME DE RESULTADOS

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

CONCLUSIONES

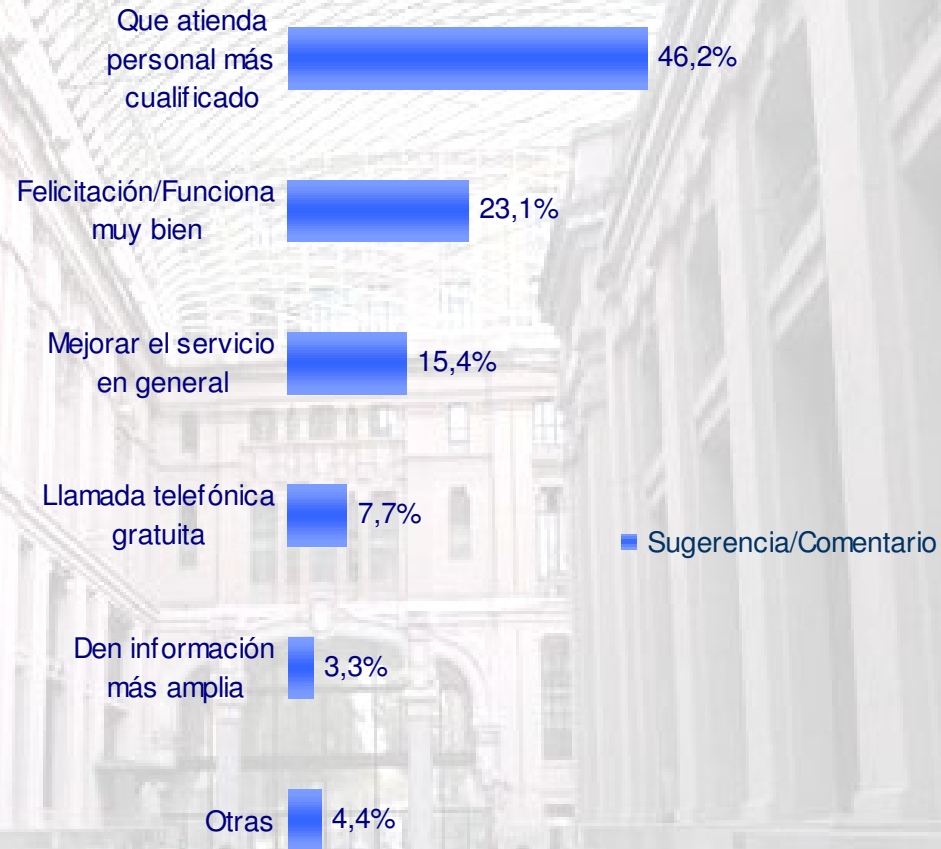
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

8. Sugerencias de mejora





Sugerencias y mejoras



Base: contestan

OBJETIVOS

• *Perfil del entrevistado*

• *Valoraciones generales*

• *La llamada al 010*

• *Canales de información*

METODOLOGÍA

• *Benchmarking*

• *Características de la gestión*

INFORME DE RESULTADOS

• *Satisfacción con el servicio*

• *Sugerencias de mejora*

CONCLUSIONES

Calidad de servicio modelo Servqual

9. Calidad de servicio modelo Serqvual



En este apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio telefónico de atención al ciudadano 010

Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**. Este modelo se define como *“un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio”*.

Según este modelo, la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

La calidad del servicio telefónico de atención al ciudadano 010 se ha medido en torno a cuatro grandes factores que conforman este modelo

- **Personal que atiende las llamadas**
- **Capacidad de respuesta**
- **Fiabilidad y eficacia del servicio**
- **Seguridad**

Personal que atiende las llamadas

Amabilidad y trato

8,93

8,59

Calidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió

8,77

8,45

8,29

8,45

Agilidad en facilitar la información

8,47

8,59

Cualificación y profesionalidad

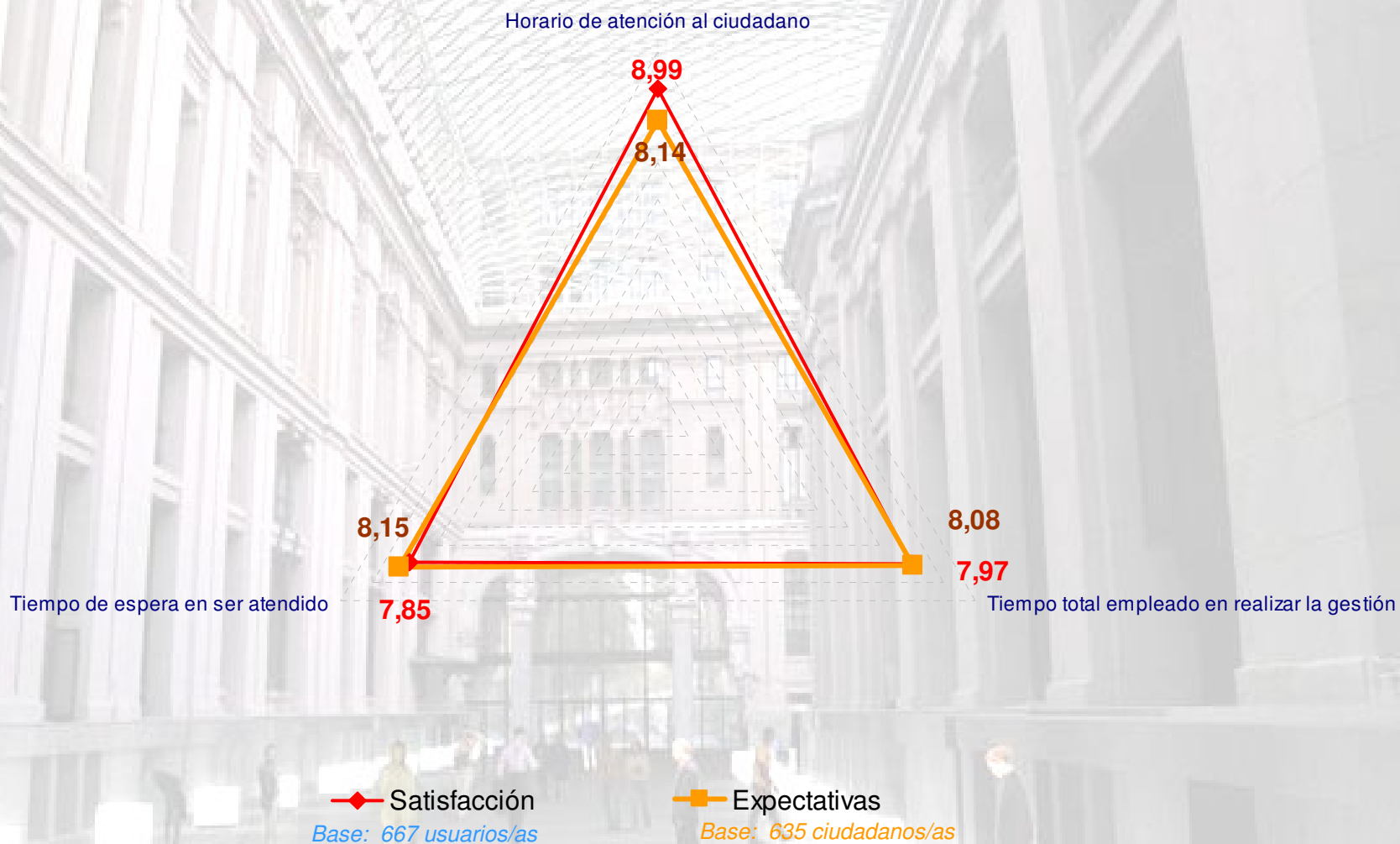
◆ Satisfacción

■ Expectativas

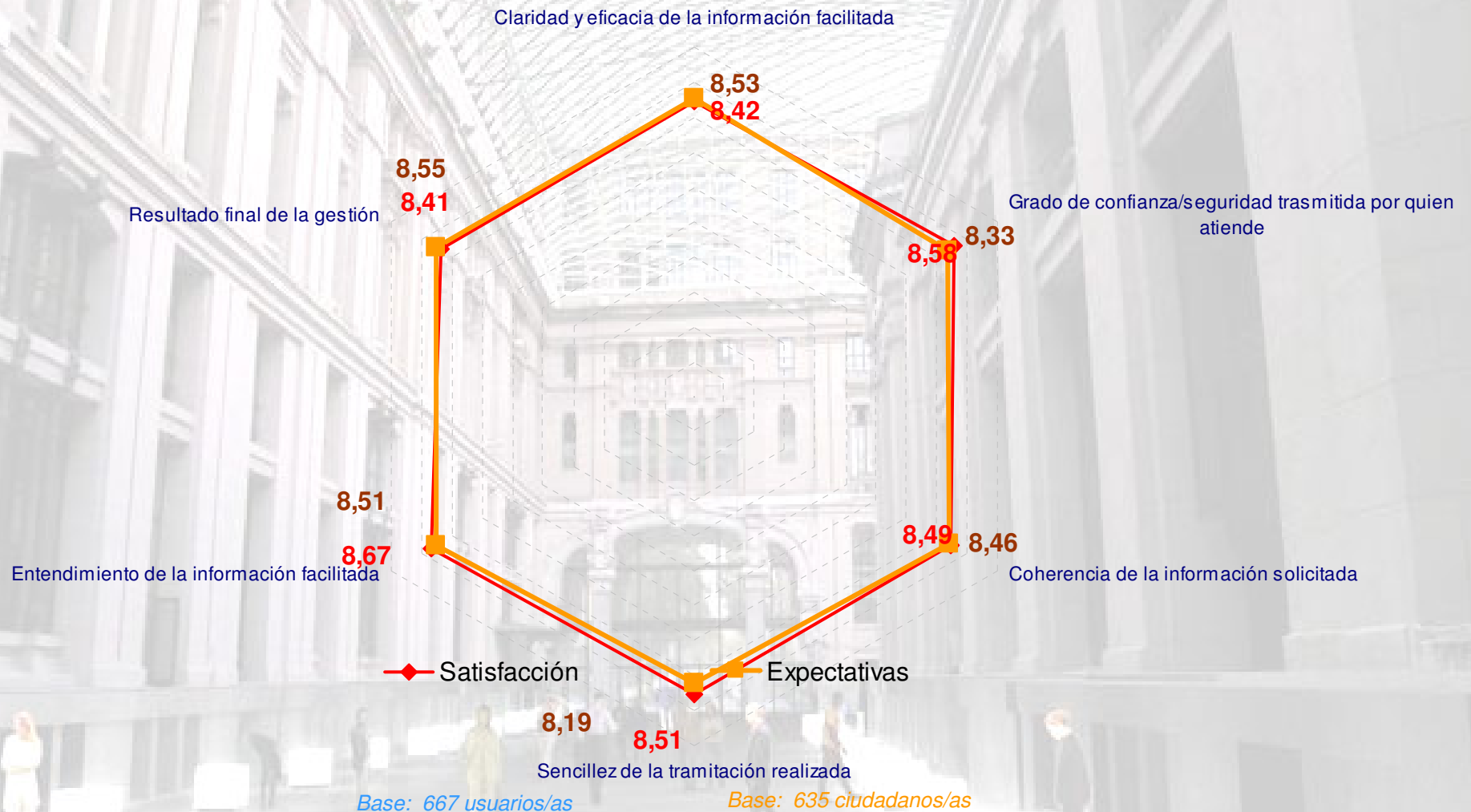
Base: 667 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as

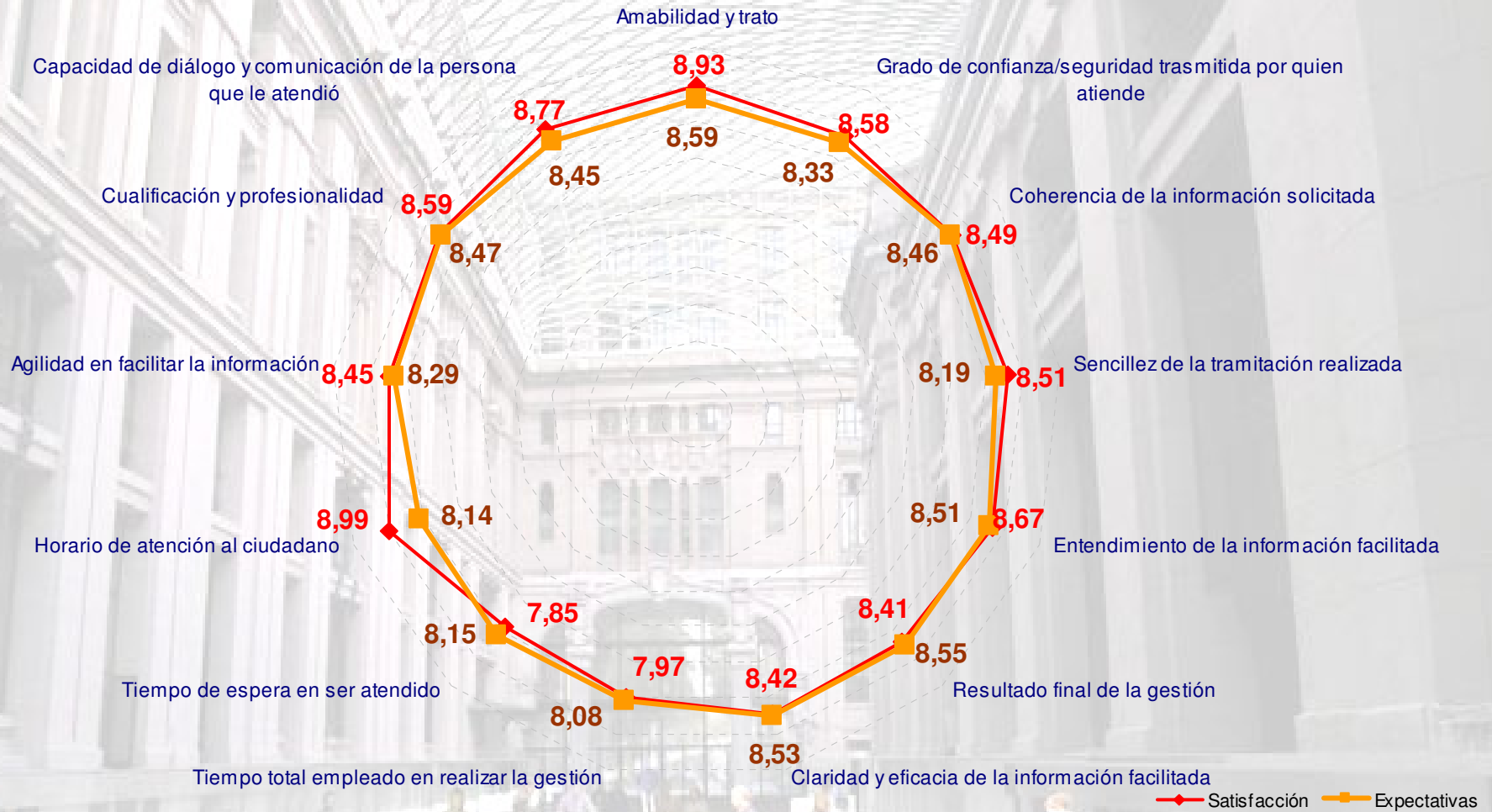
Capacidad de respuesta



Fiabilidad y eficacia y Seguridad transmitida



Resumen



Base: 667 usuarios/as

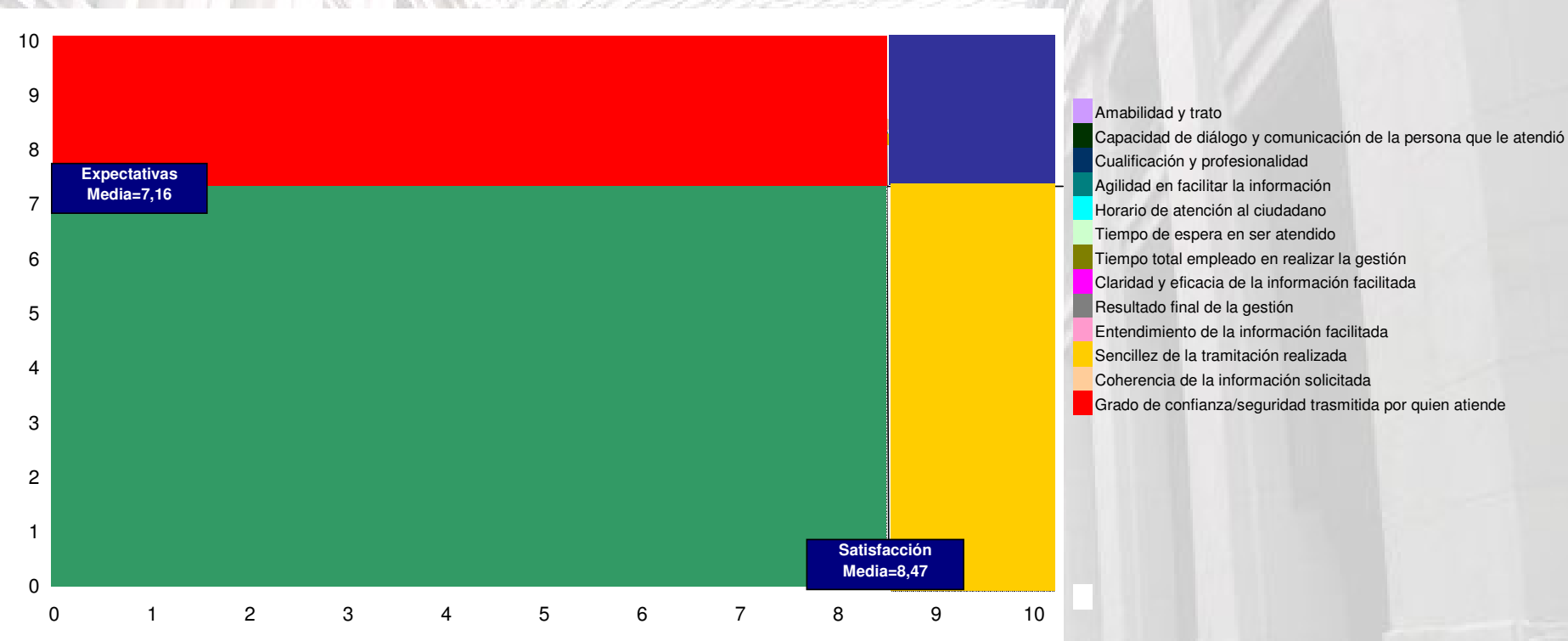
Base: 635 ciudadanos/as

Matriz de actuación

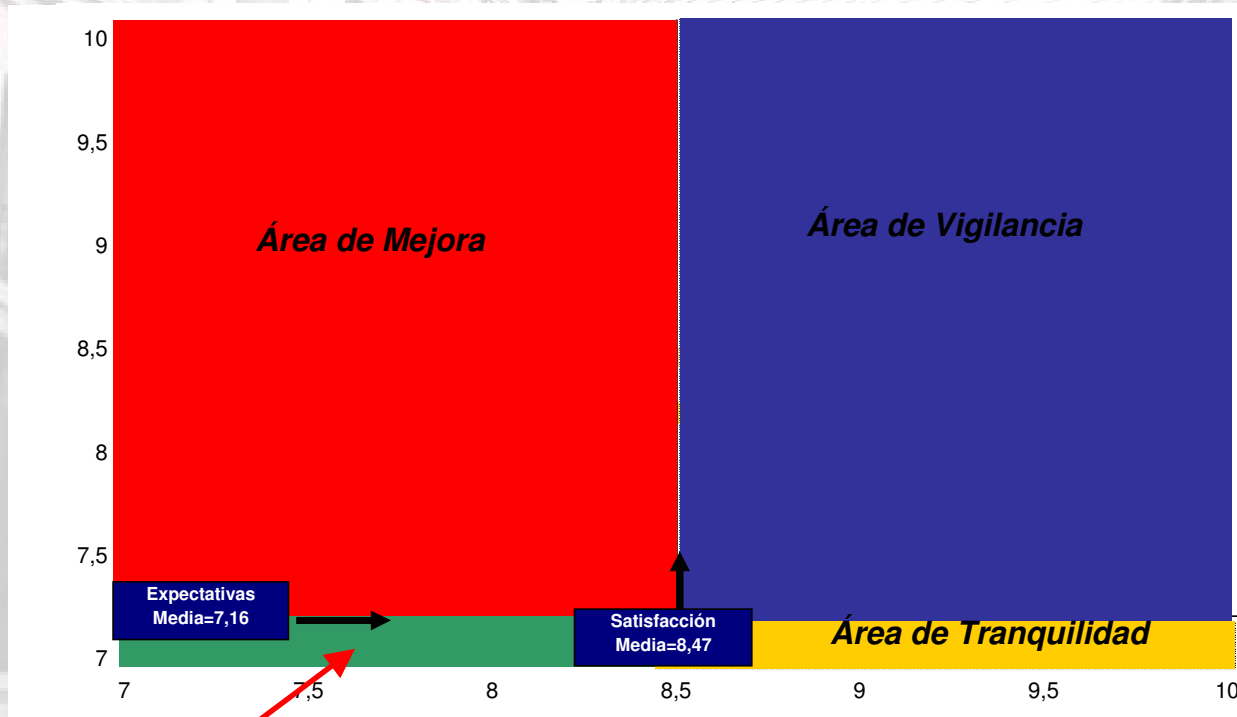
Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

Matriz de actuación



Matriz de actuación

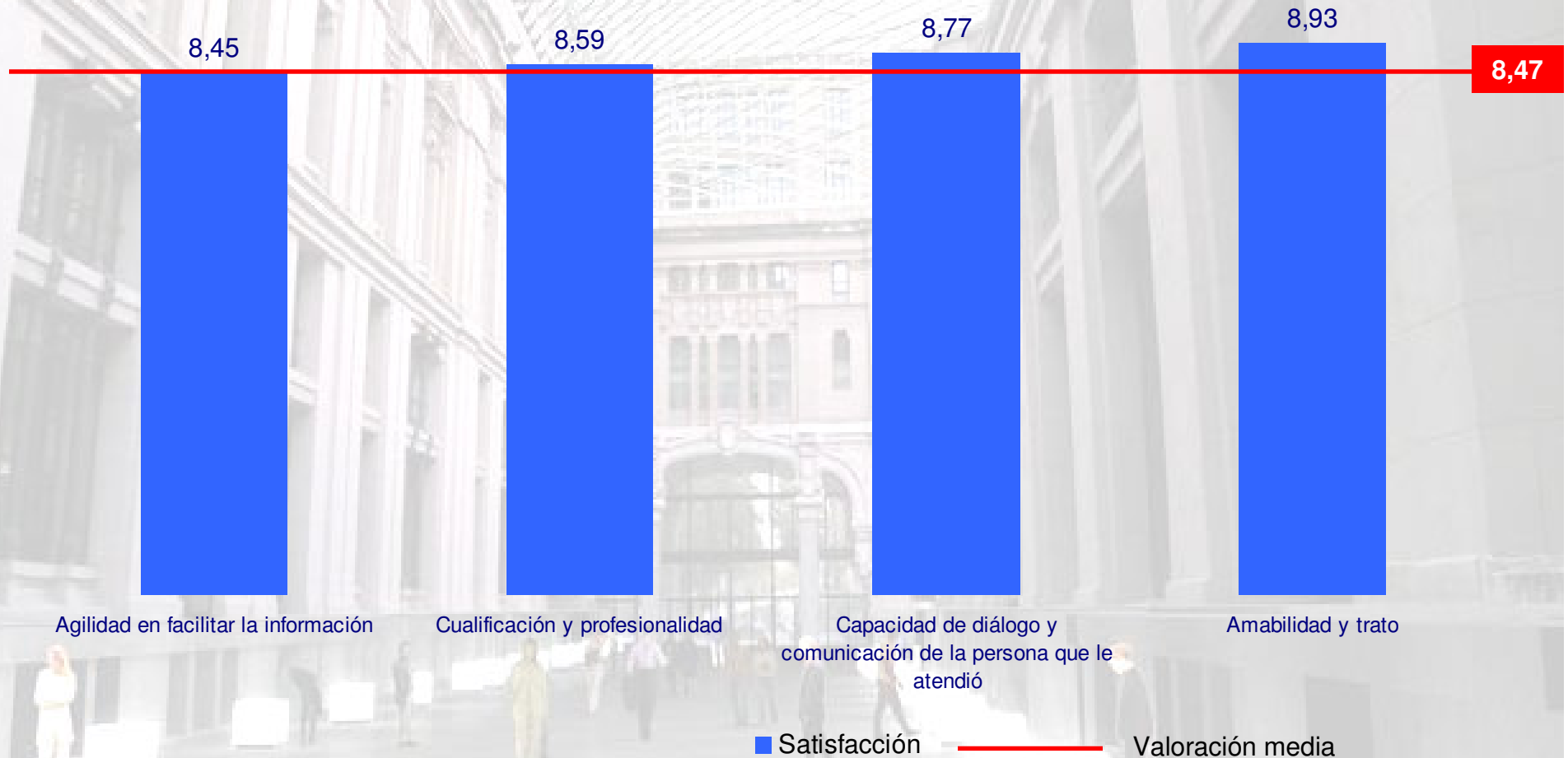


- Amabilidad y trato
- Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió
- Cualificación y profesionalidad
- Agilidad en facilitar la información
- Horario de atención al ciudadano
- Tiempo de espera en ser atendido
- Tiempo total empleado en realizar la gestión
- Claridad y eficacia de la información facilitada
- Resultado final de la gestión
- Entendimiento de la información facilitada
- Sencillez de la tramitación realizada
- Coherencia de la información facilitada

Área de Mejora no prioritaria

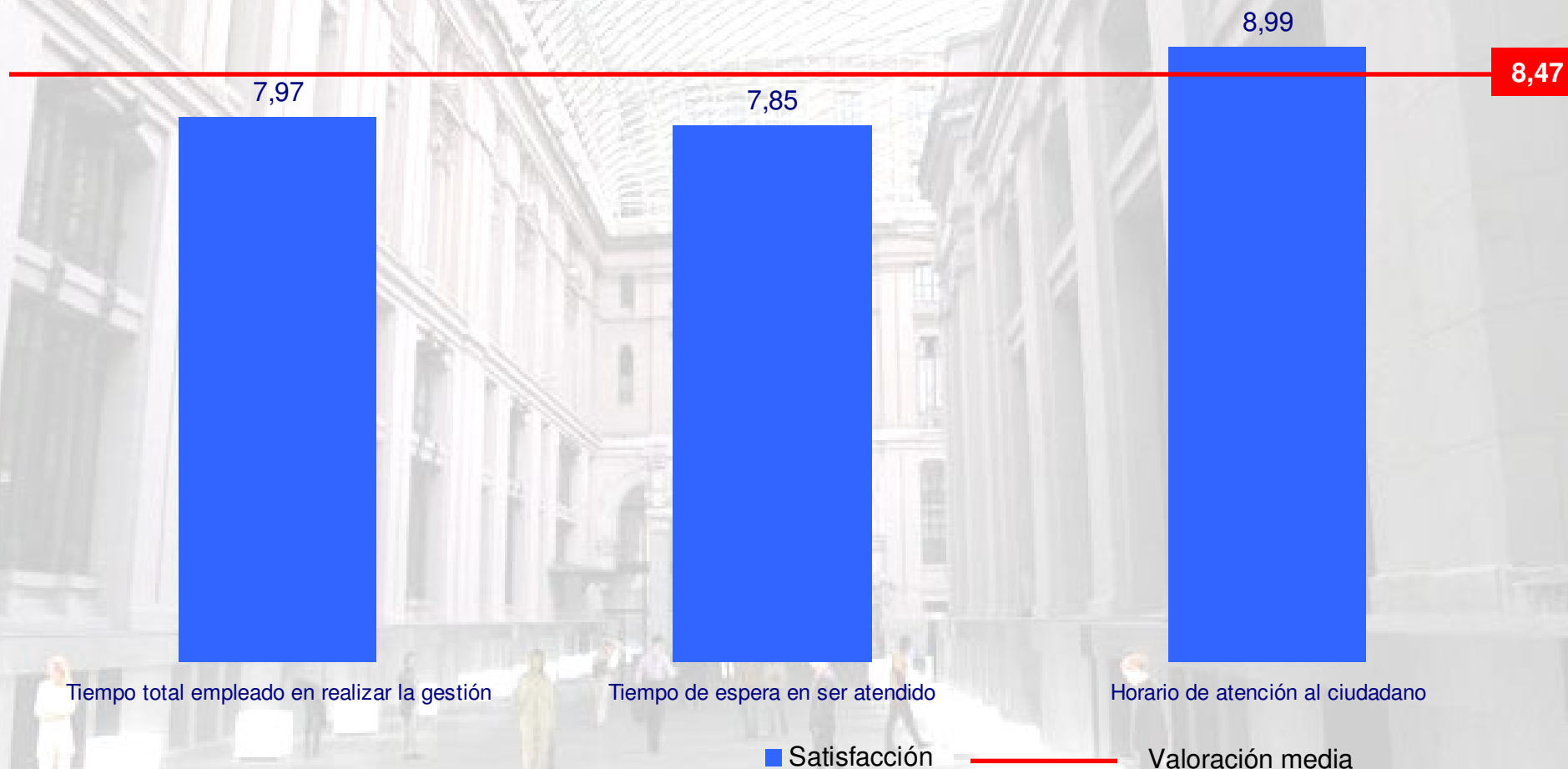
Satisfacción de los aspectos relacionados con el personal que atiende frente a valoración media

Los ítems relacionados con el personal que atiende la llamada se sitúan por encima de la valoración media global.



Satisfacción de los aspectos relacionados con la capacidad de respuesta frente a valoración media

Tan sólo el ítem “horario de atención al ciudadano” se sitúa por encima de la media de valoración global de satisfacción.



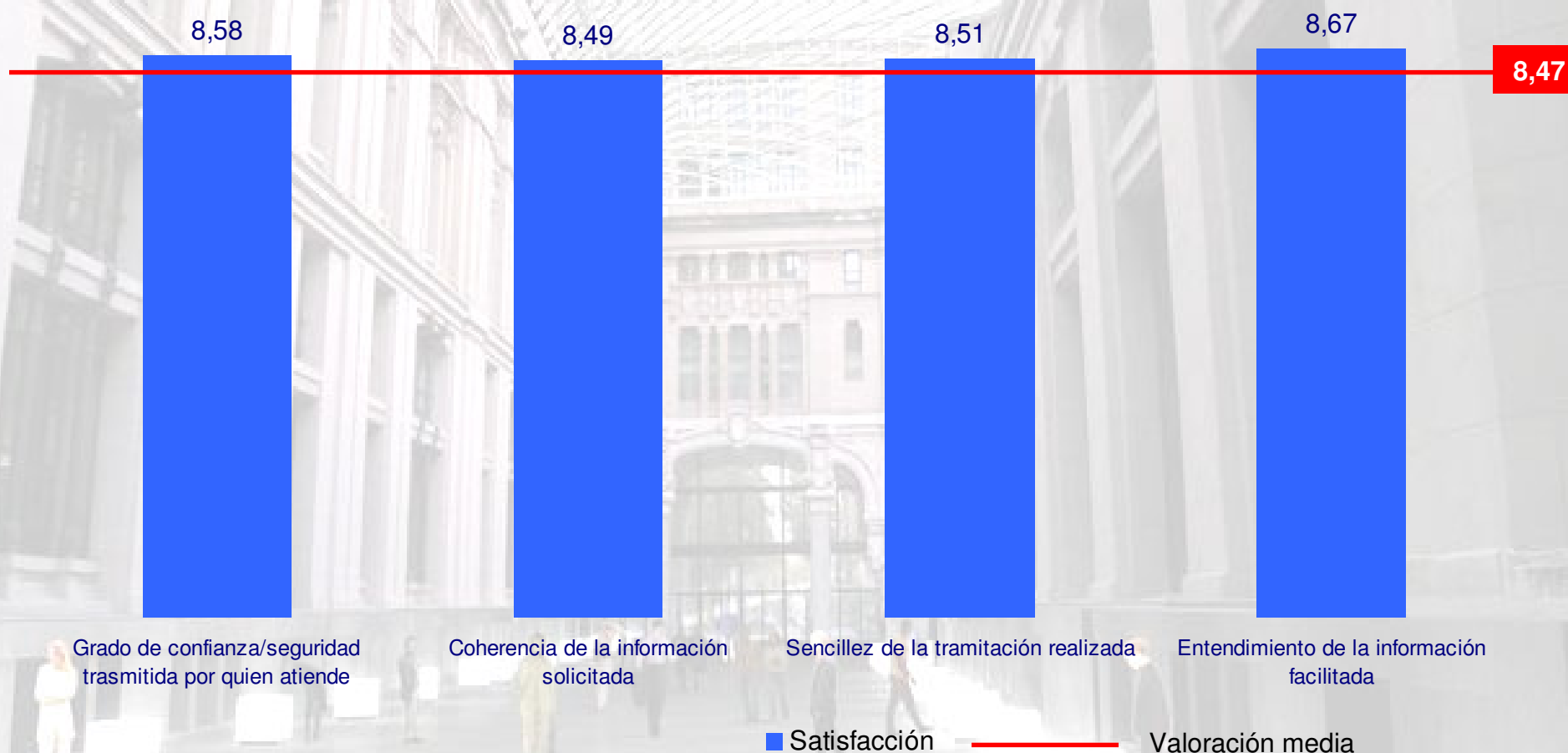
Satisfacción de los aspectos relacionados con la fiabilidad y eficacia a valoración media

Los ítems relacionados con la fiabilidad y eficacia del servicio se aproximan a la valoración media global, pero sin llegar a superarla.



Satisfacción de los aspectos relacionados con seguridad transmitida por quien atiende frente a valoración media

Todos los aspectos relacionados con la seguridad que transmite el personal que atiende la llamada se sitúan por encima de la valoración media global de satisfacción.



OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

INFORME DE RESULTADOS

- *Satisfacción con el servicio*

CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

10. Conclusiones



- ✓ El perfil del entrevistado corresponde a una **mujer de 40 a 49 años**, de nacionalidad **española**, que trabaja **por cuenta ajena**
- ✓ La **satisfacción global media de los usuarios del servicio telefónico 010 es superior** a la que esperarían obtener los ciudadanos que no han utilizado el servicio
- ✓ Los usuarios del servicio telefónico 010 lo consideran **muy útil**. Los que lo han usado, lo volverán a utilizar si se diese el caso y también lo recomendarían
- ✓ Las **llamadas** suelen producirse **desde el domicilio** del usuario en **horario de mañana**
- ✓ **Este servicio lo conocen desde hace años**, o lo han conocido a través de familiares, amigos o anuncios, fundamentalmente
- ✓ Cada **llamada** suele tratar de **un solo tema**
- ✓ Sólo un tercio de los usuarios entrevistados sabe que la gestión que realizan se puede hacer también a través de otros canales, pero se **elige este canal por comodidad**
- ✓ Tan sólo un cuarto de los entrevistados han utilizado otros teléfonos de atención al ciudadano, de éstos el más utilizado es el 012
- ✓ Nueve de cada diez **gestiones** realizadas son de **carácter particular**
- ✓ Las **gestiones más habituales** están relacionadas con el **padrón municipal**, **servicios administrativos** en general, los **impuestos/tributos** y el **medio ambiente**
- ✓ Los ciudadanos que no han usado este servicio, **lo utilizarían** para temas relacionados con el **padrón municipal y pedir cita previa**

- ✓ La **gestión** realizada ha sido **satisfactoria**
- ✓ Tres de cada cuatro sólo ha necesitado hacer **una llamada para ser atendido**
- ✓ El 95% de los usuarios está **satisfecho con la información** dada
- ✓ Ocho de cada diez **terminaron la gestión** que les llevó a llamar por teléfono sin necesidad de recurrir a otro canal o servicio
- ✓ Solo un cuarto de los entrevistados sabe que hay posibilidad de hacer una consulta y que le consulten posteriormente. De esos, la mitad ha usado este servicio, quedando satisfecho con él

✓ **Áreas de mejora:**

- o Tiempo empleado en realizar la gestión
- o Tiempo en esperar en ser atendidos
- o Agilidad en facilitar la información
- o Resultado final de la gestión
- o Claridad y eficacia de la información facilitada
- o Sencillez de la tramitación realizada
- o Coherencia de la información

✓ **Principales diferencias.** Aquellos ítems en los que el nivel de satisfacción percibida es inferior a las expectativas manifestadas por los ciudadanos:

- o Facilidades para llegar a cualquier punto de la Web
- o Utilidad del buscador interno
- o Contenido de acuerdo con las necesidades
- o Enlaces que llevan de una página a otra, claros y visibles

✓ **Áreas de mejora:**

- o Facilidad de contacto en caso de surgir problemas de navegación
- o Actualización y depuración periódica de los contenidos
- o Utilidad del buscador interno
- o Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web
- o Enlaces que llevan de una página a otra, claros y visibles
- o Sencillez a la hora de realizar los trámites
- o Menús y navegación visualmente atractivos
- o Utilidad de los mensajes que guían la navegación
- o Solución de trámites en tiempo real