

Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 Línea Madrid



LÍNEA
madrid

Informe Ola 17



Diciembre 2009

Líneamadrid

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

OBJETIVOS

- *Perfil del usuario*

- *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

I. METODOLOGÍA



<p>Universo</p>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de atención telefónica 010 <u>Cuestionario expectativas</u>: población mayor de 16 años que reside / trabaja en la ciudad de Madrid</p>
<p>Tamaño Muestral</p>	<p>1.273 entrevistas (638 de satisfacción y 635 de expectativas)</p>
<p>Muestreo y selección de informantes</p>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónico 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano <u>Cuestionario expectativas</u>: selección aleatoria 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>
<p>Errores muestrales</p>	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 2,80% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,96% y en el de expectativas, del +/- 3,97%.</p>
<p>Fechas del trabajo de campo</p>	<p>10 a 30 de Octubre de 2009</p>
<p>Trabajo realizado por</p>	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario

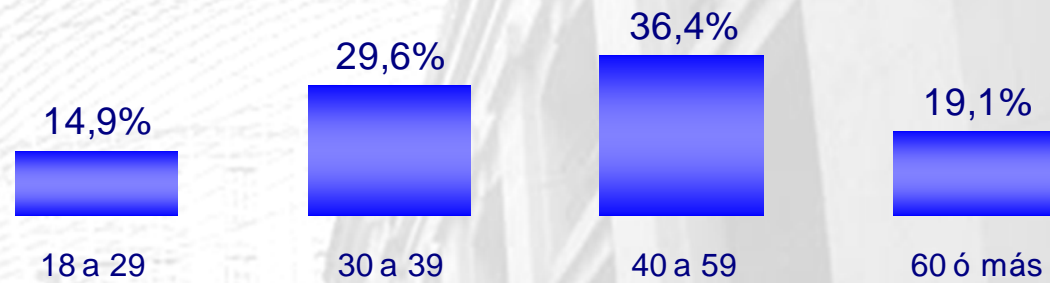


Género



Base: 638 usuarios/as

Edad (años)



Base: 638 usuarios/as

Nacionalidad



Base: 638 usuarios/as

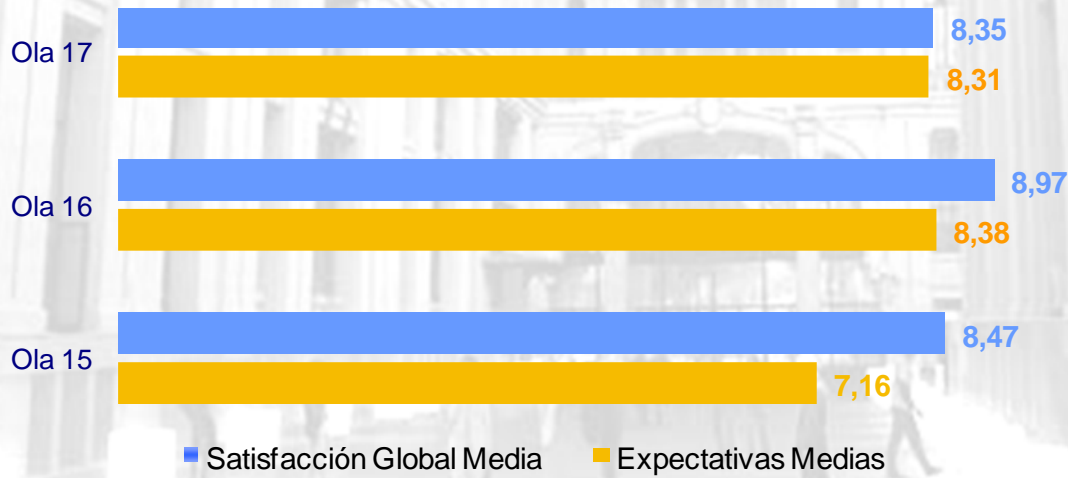
2. Valoraciones generales



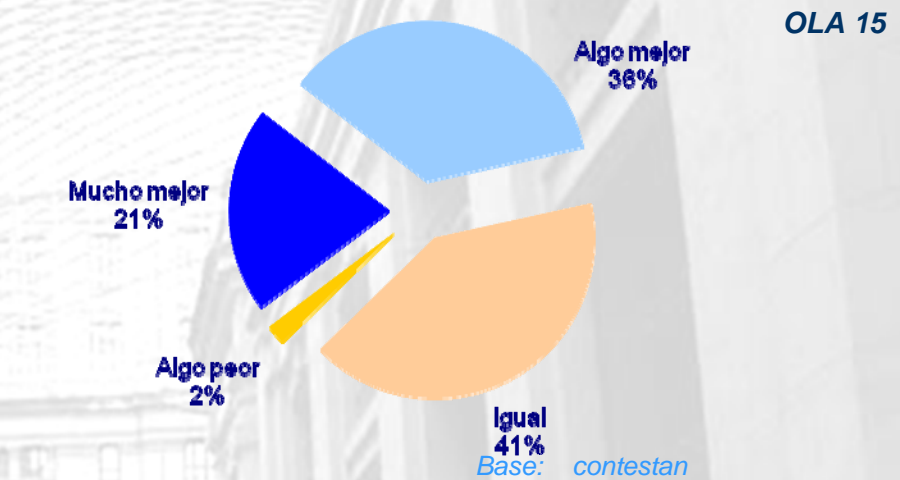
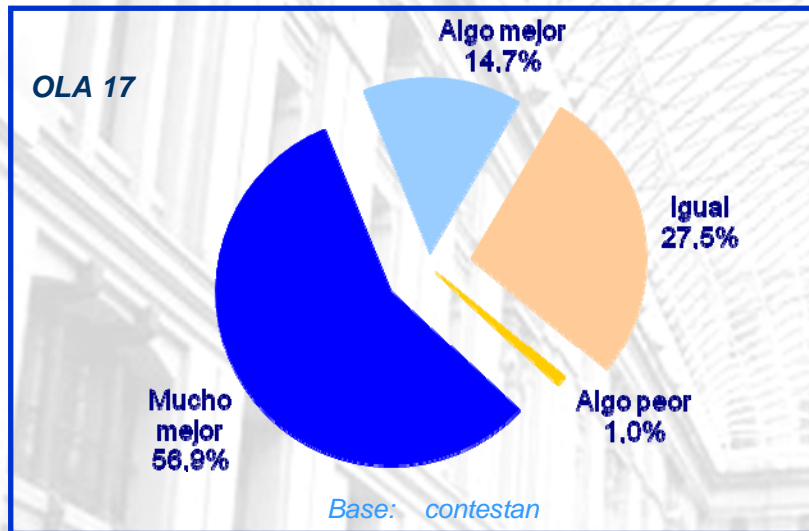


	Expectativas		Satisfacción Global		Ns / Nc		
Ola 15	73%	3%	12%	2%	6%	1%	10%
Ola 16	92%	1%	5%	1%	1%	0%	1%

Base: 638 usuarios/as Base: 635 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



Utilidad del servicio

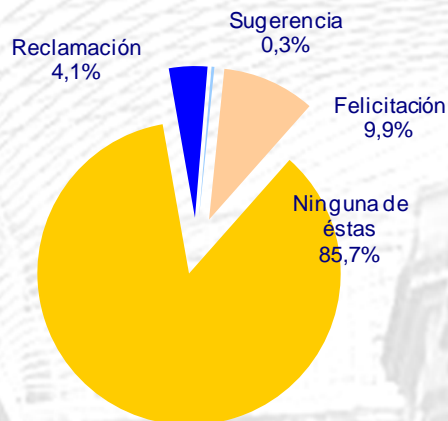


Ola 15	63,3%	33,7%	1,6%	0,9%
Ola 16	78,6%	18,3%	1,6%	1,3%

Utilidad Media Ola 17 = 8,47 Utilidad Media Ola 16 = 8,83 Utilidad Media Ola 15 = 9,18

Base: 638 usuarios/as

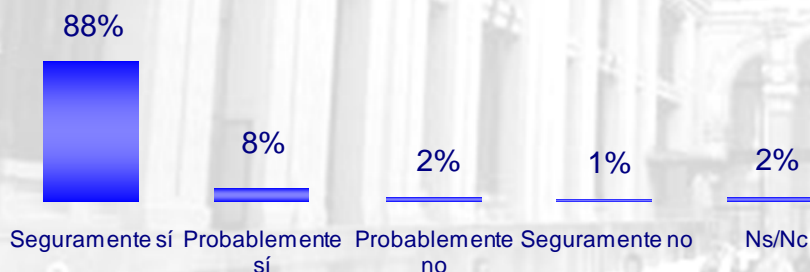
Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el 010



Base: 638 usuarios/as

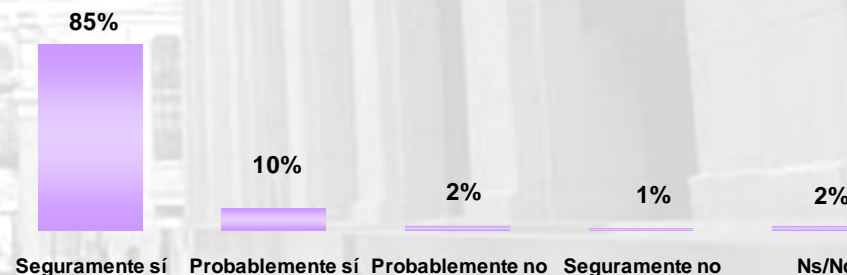
Fidelidad al servicio:

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?



Recomendación del servicio:

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



Base: 638 usuarios/as

Ola 16	Seguramente + Probablemente Sí = 98%	Seguramente + Probablemente Sí = 98%
--------	---	---

3. La llamada al 010

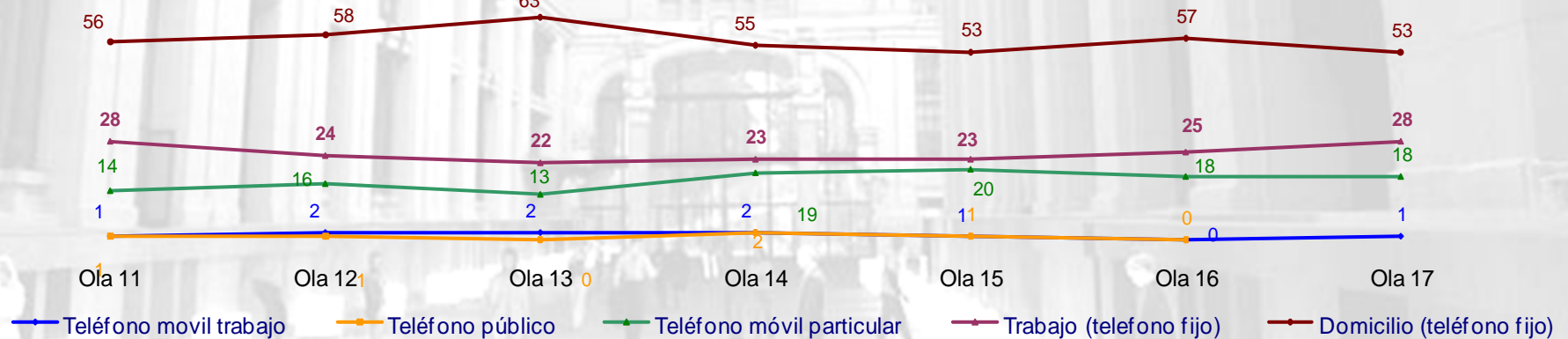


Lugar desde dónde realizó la llamada

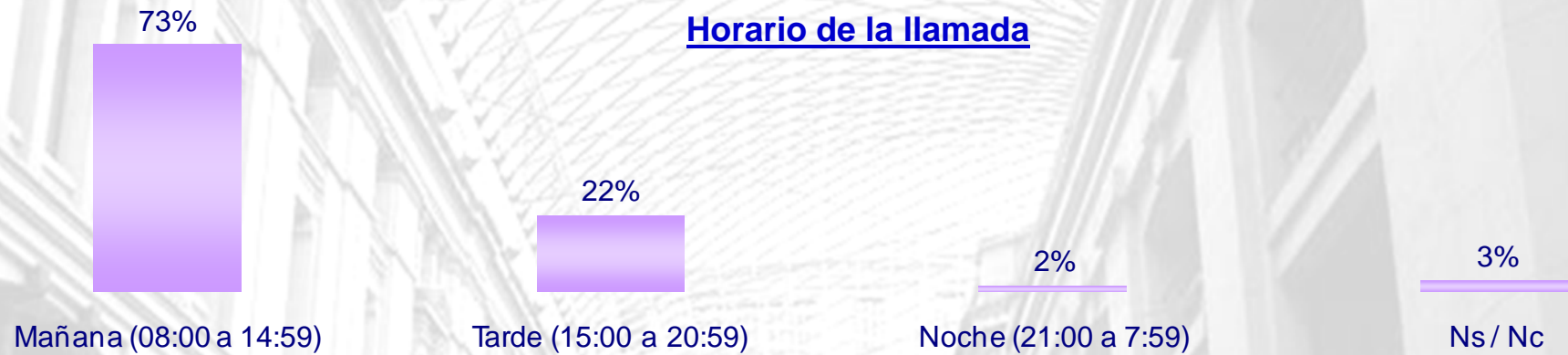


Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 17)

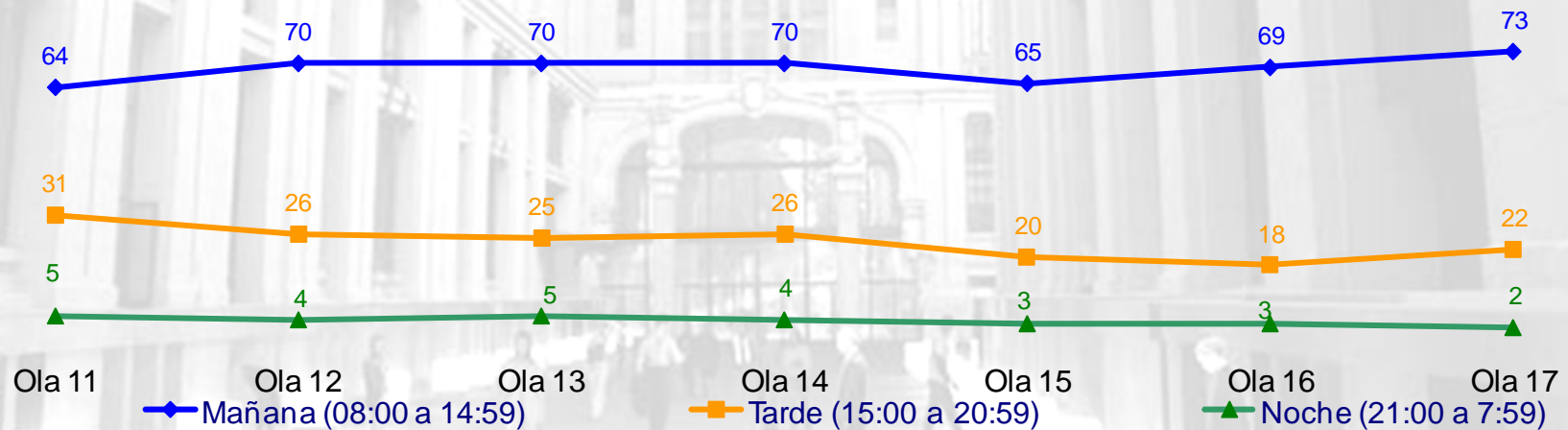


Horario de la llamada

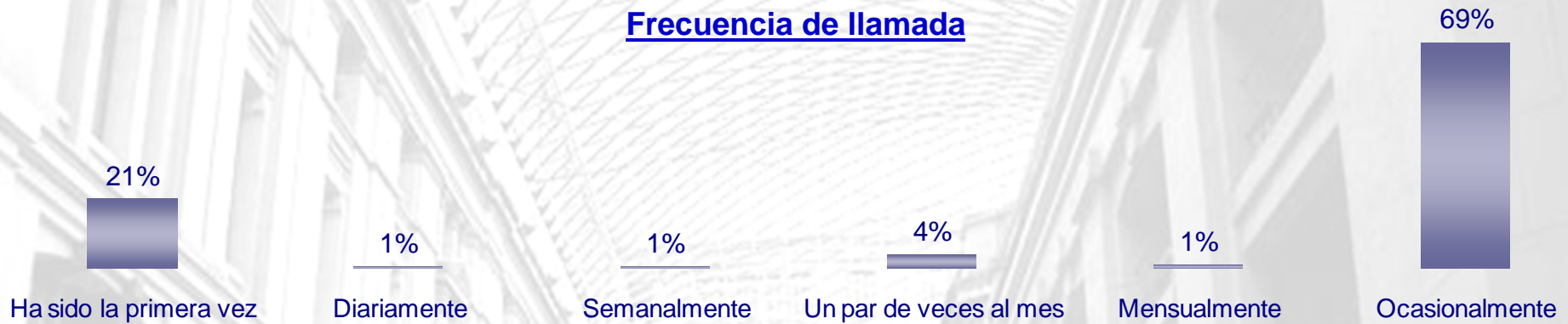


Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 17)

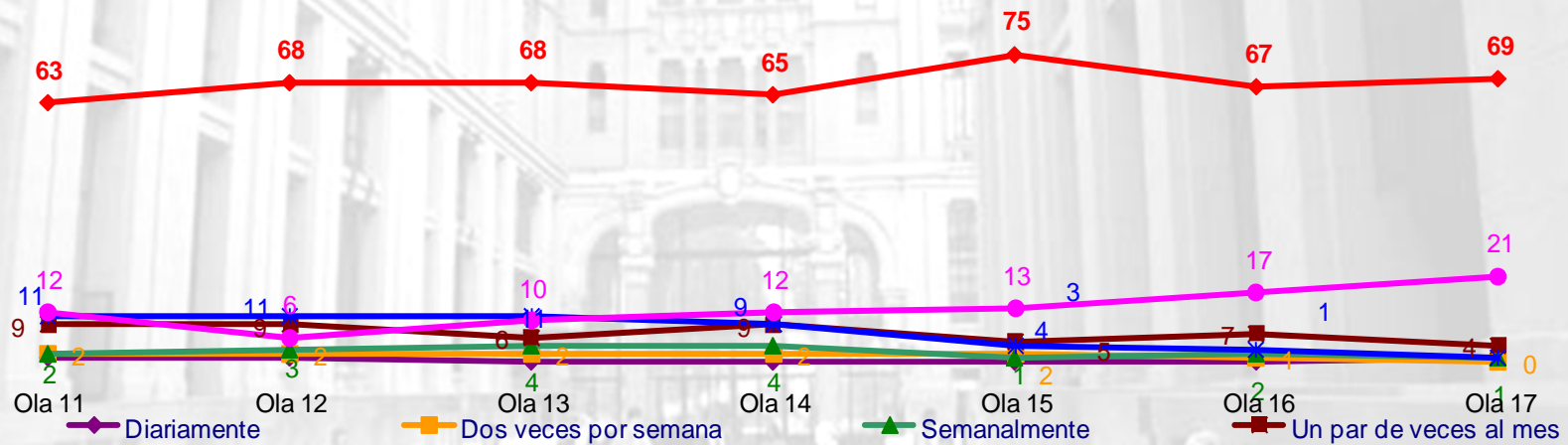


Frecuencia de llamada



Base: 638 usuarios/as

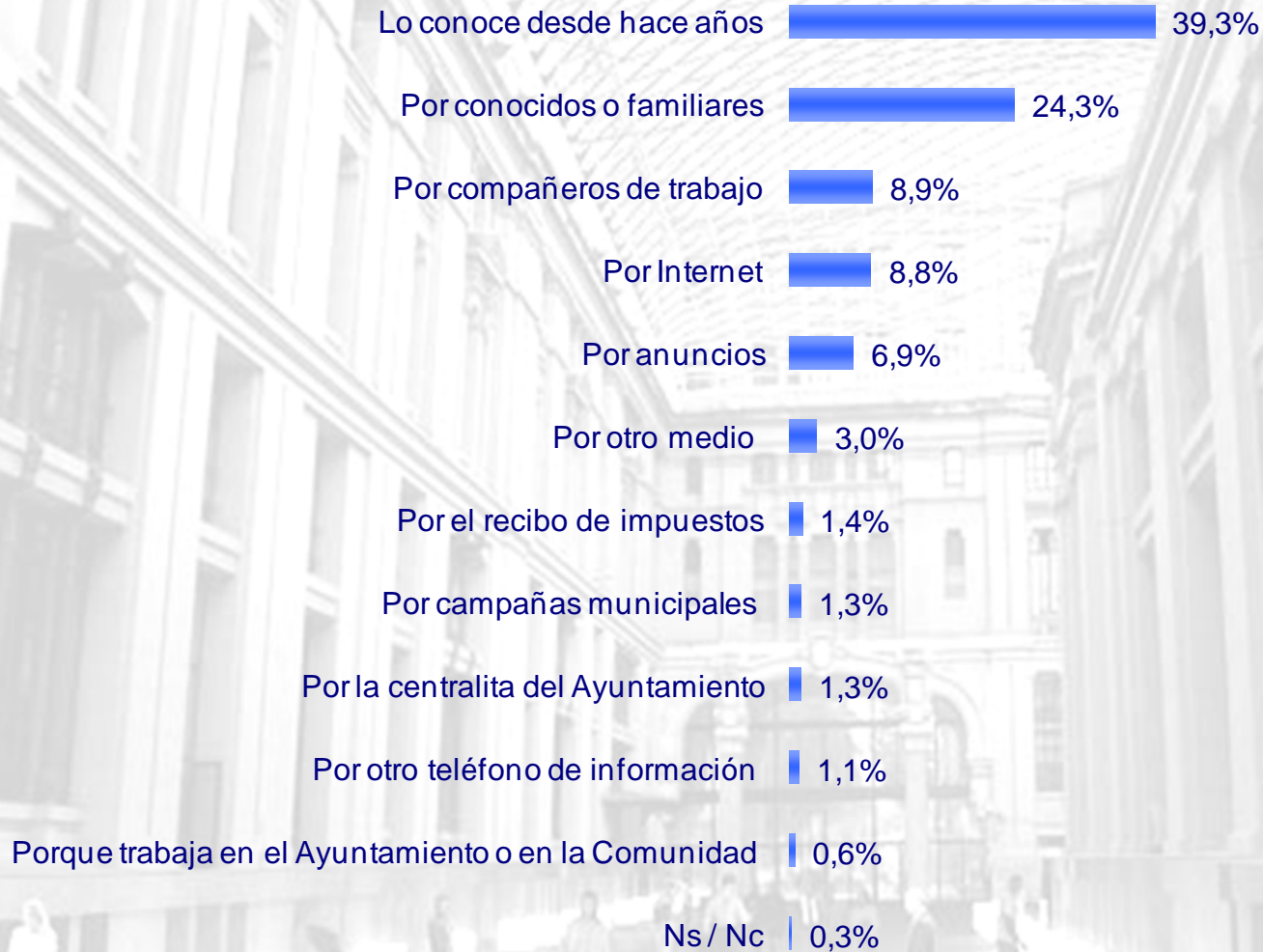
Evolución (ola 11- ola 17)



4. Canales de información



Canal de conocimiento de 010



Base: 638 usuarios/as

Número de temas tratados en la última llamada

Un solo tema  92,3%

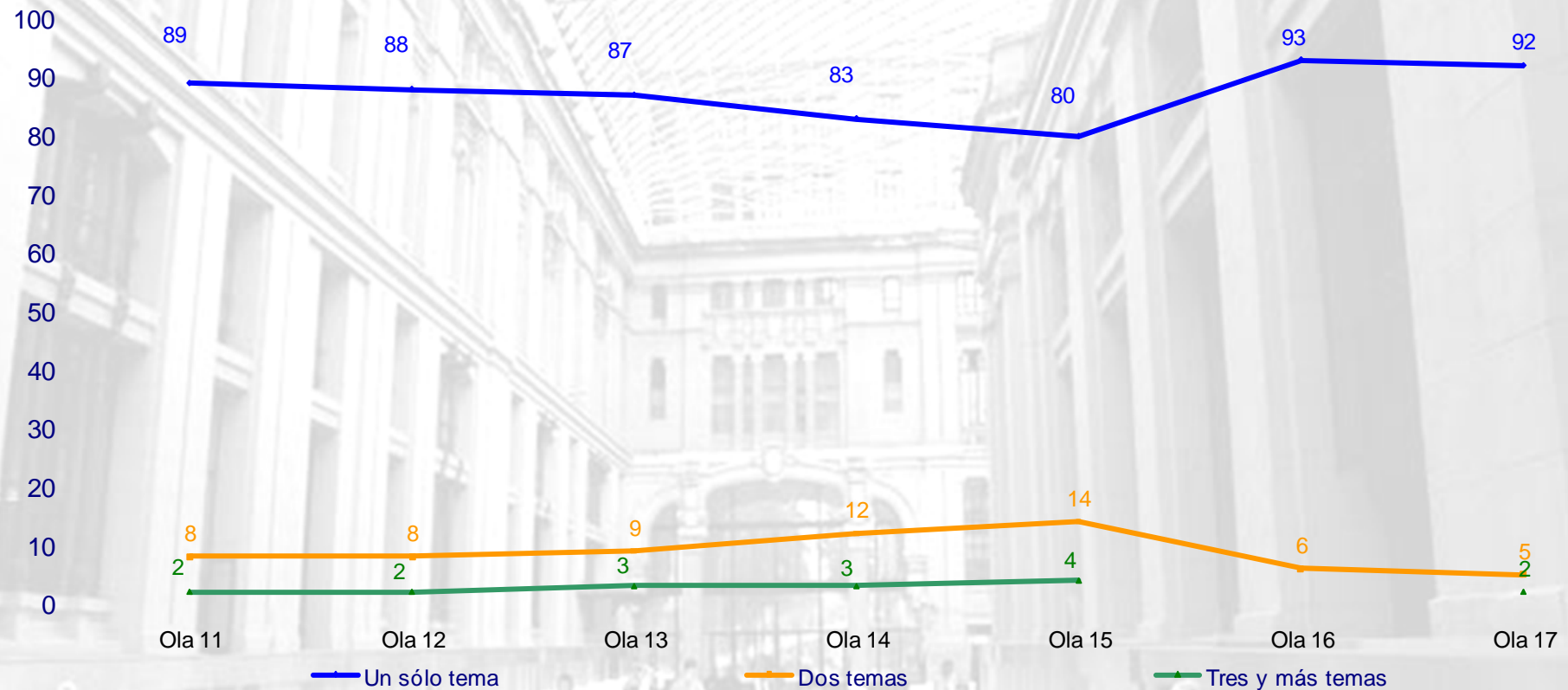
Dos temas  4,9%

Tres temas o más  1,9%

No recuerda  0,6%

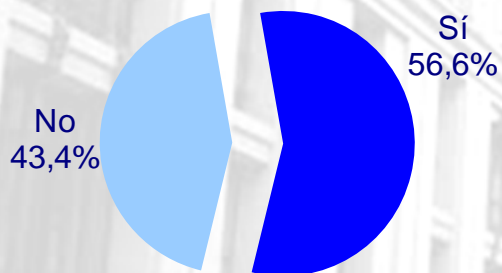
Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 17)
Número de temas tratados en la última llamada



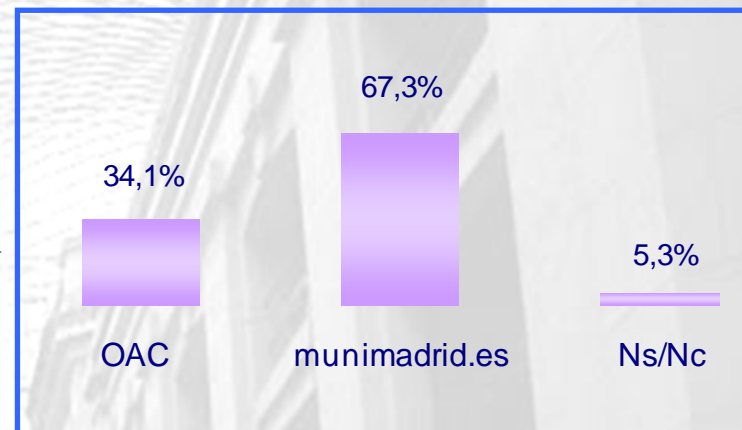
Base: 638 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



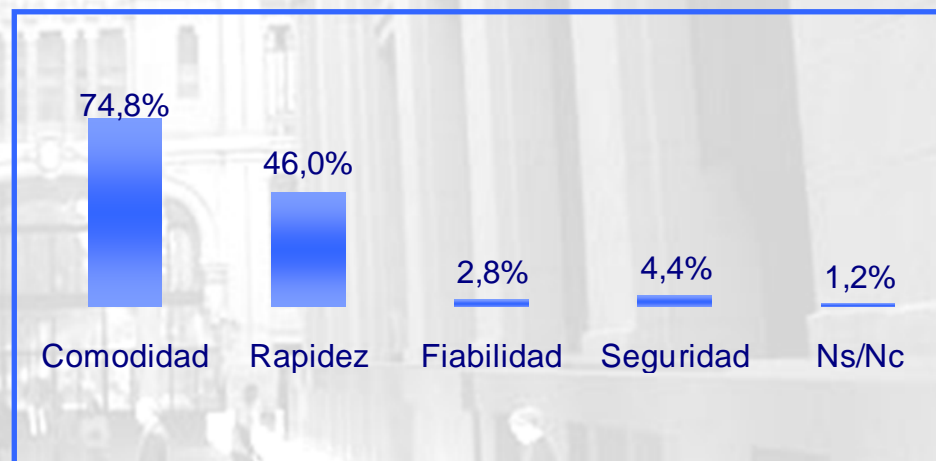
Base: 638 usuarios/as

¿Cuál / es?



Base: 361 usuarios/as (respuesta múltiple)

¿Por qué?



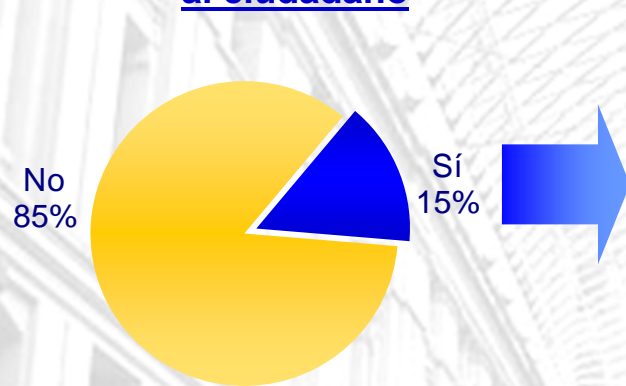
Base: 361 usuarios/as (respuesta múltiple)

5. Benchmarking



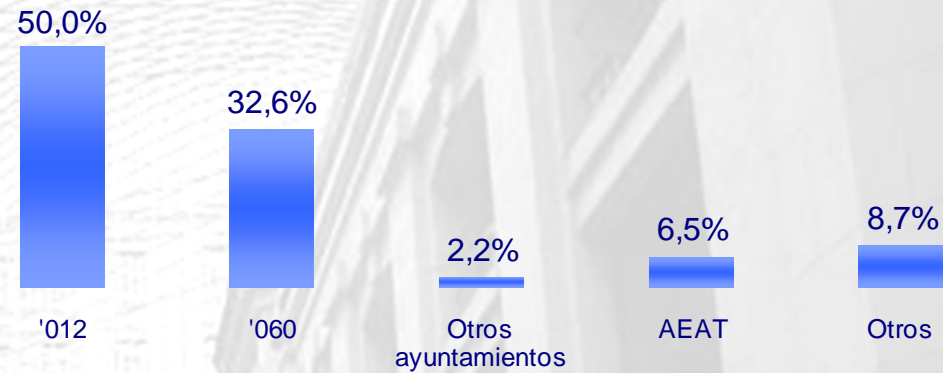
LINEA
madrid

Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



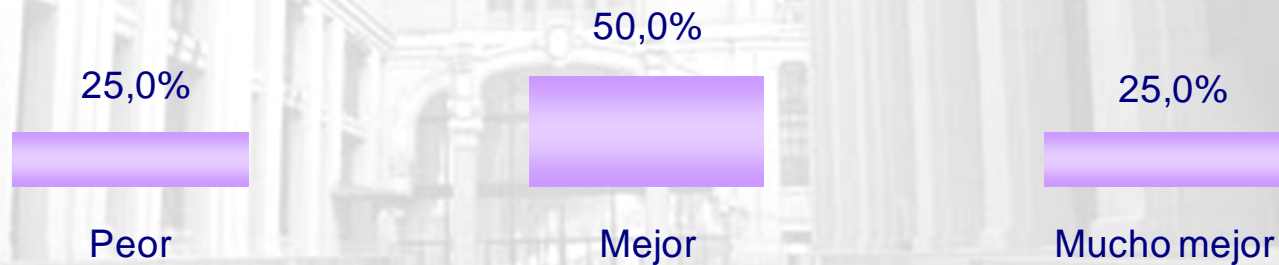
Base: 638 usuarios/as

¿Cuál?



Base: contesta (respuesta múltiple)

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



Base: 13

6. Características de la gestión realizada



LINEA
madrid

Carácter de la gestión



Base: 638 usuarios/as

Satisfacción: Temática de la gestión



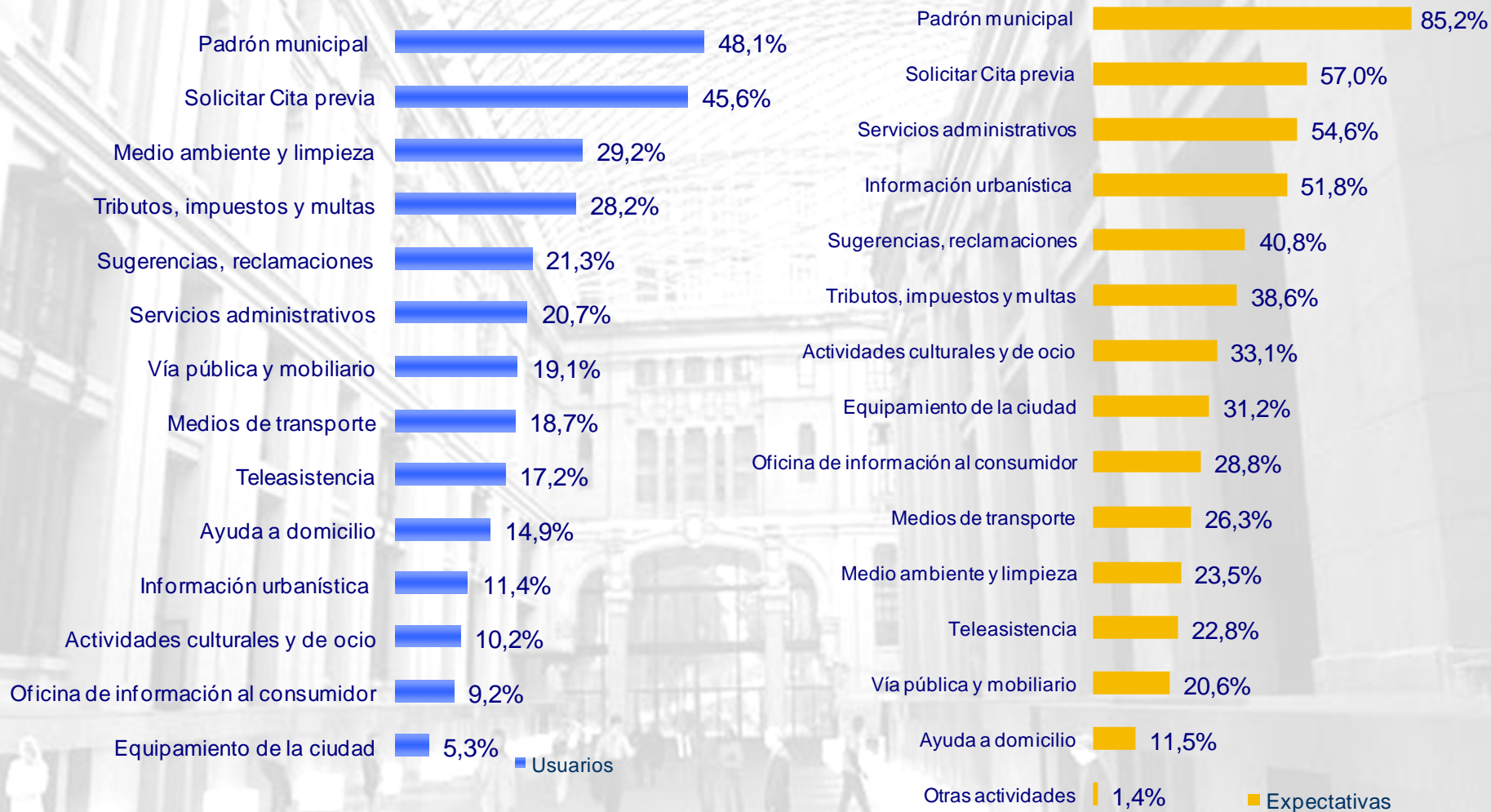
Base: 638 usuarios/as

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



Base: 635 ciudadanos/as

Conocimiento total de la gestión

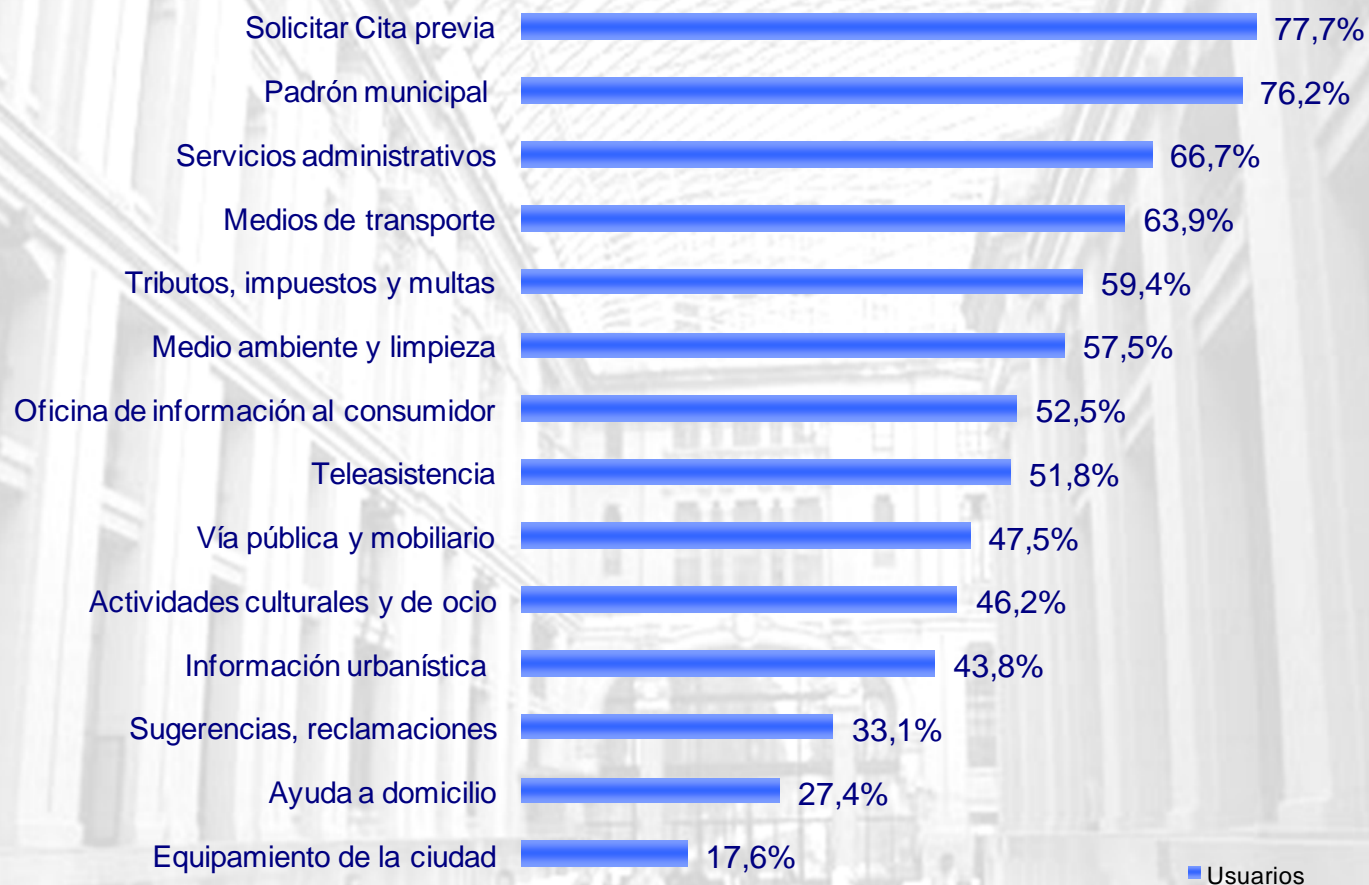


Base: 638 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as



Nivel de uso para cada servicio



Base: han usado el servicio en alguna ocasión

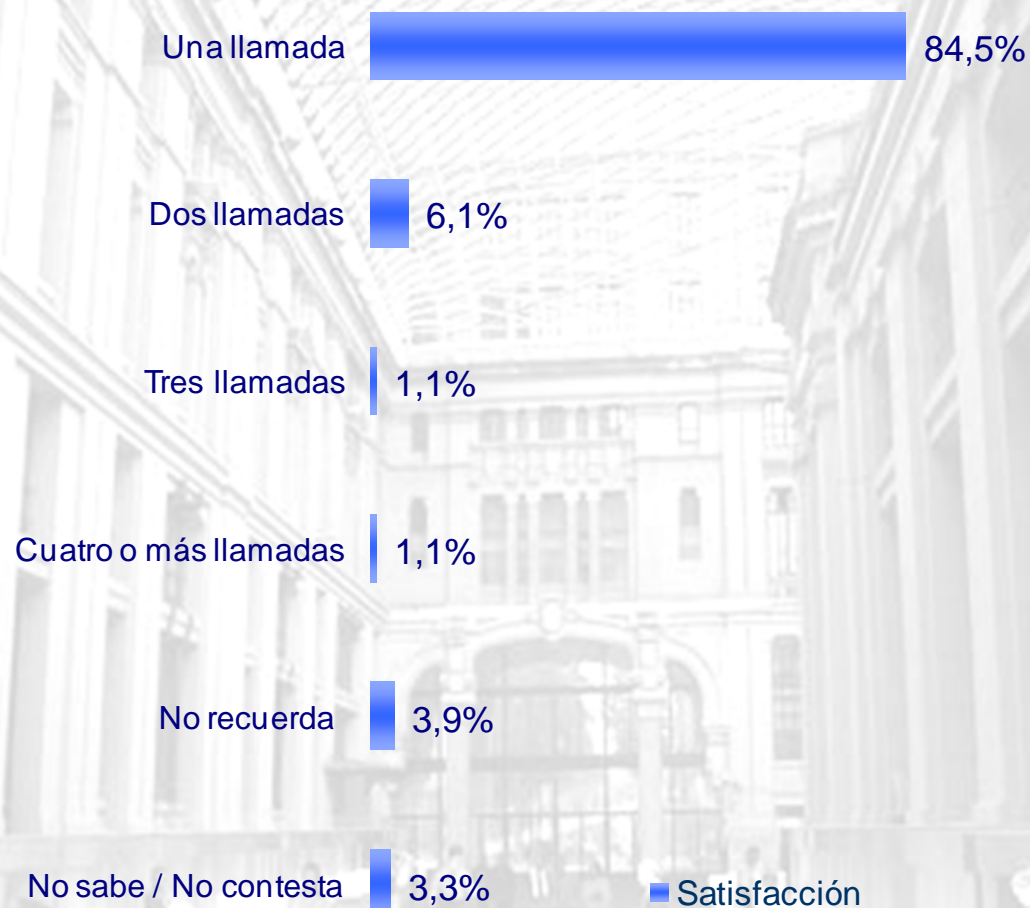
Gestiones municipales que les gustaría realizar



Base: 635 usuarios/as



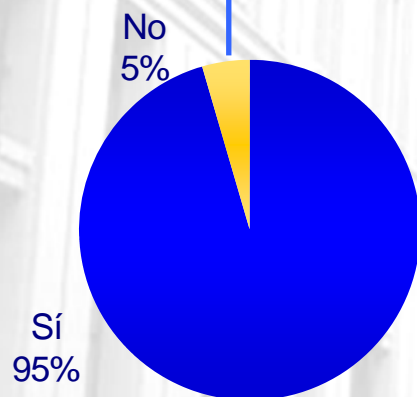
Número de llamadas para contactar



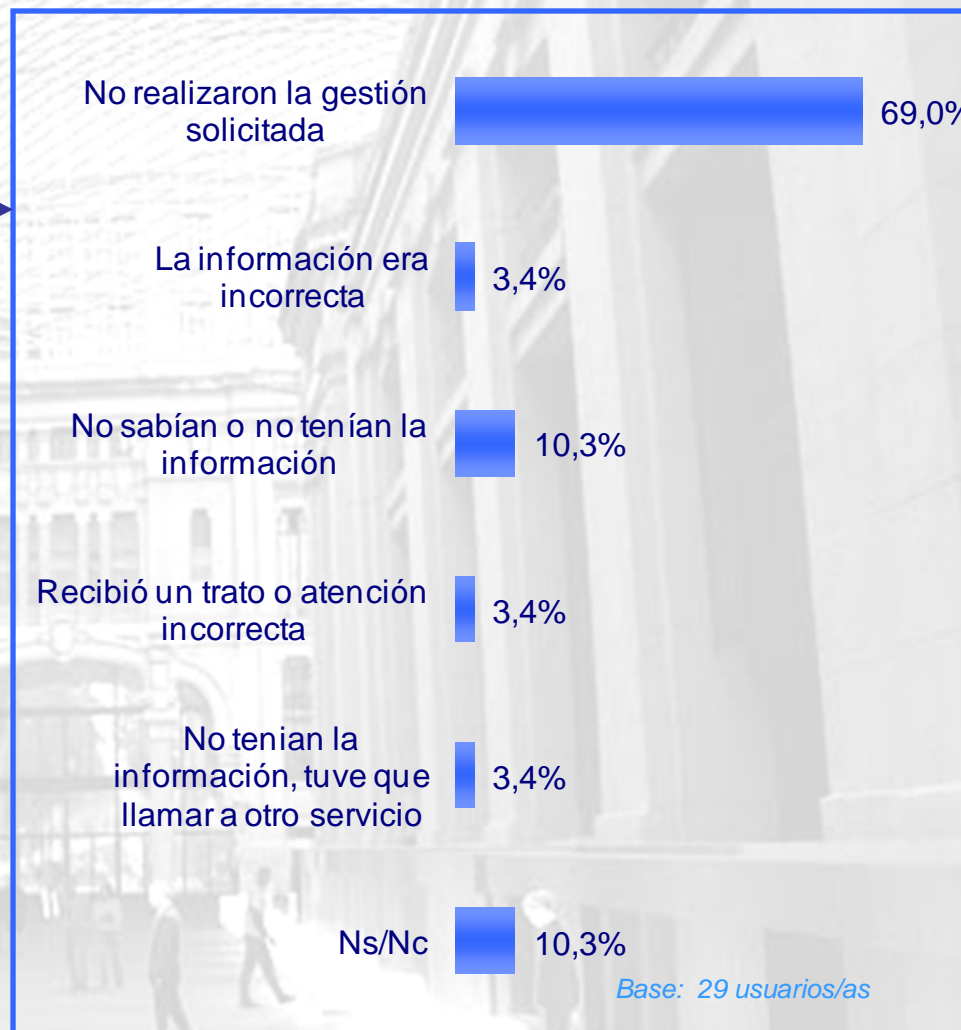
Base: 638 usuarios/as

Razones de insatisfacción

Satisfacción con la información

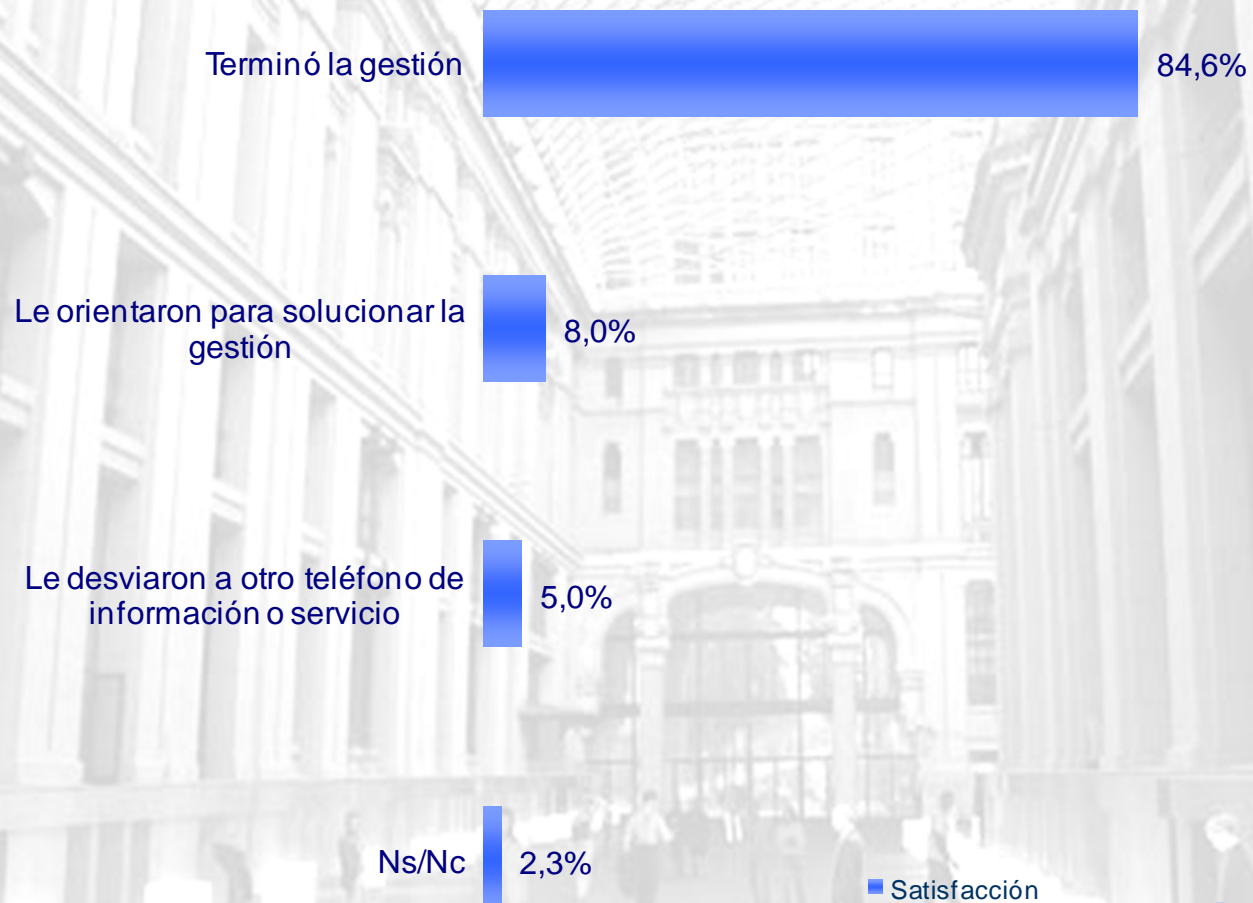


Base: 638 usuarios/as



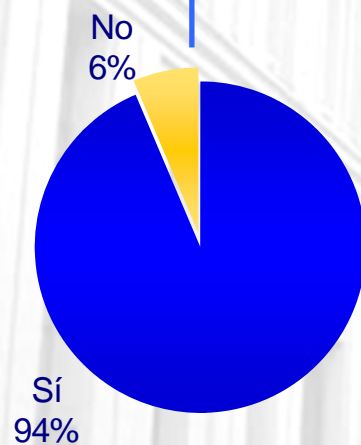
Base: 29 usuarios/as

Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio



Base: 638 usuarios/as

Utilidad de la información



Base: 638 usuarios/as

Razones de baja utilidad



Base: 41 usuarios/as

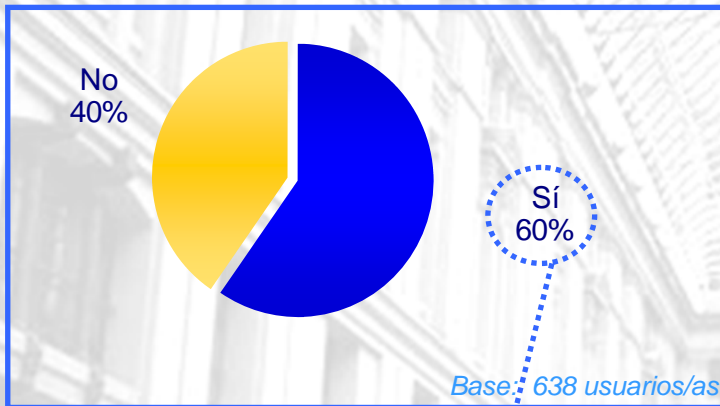
Descripción de la llamada

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17
Llamada en domicilio	53%	57%	53%
Horario de mañana	65%	69%	73%
Ocasionalmente	75%	67%	69%
Una llamada	72%	78%	85%
Un solo tema	80%	93%	92%

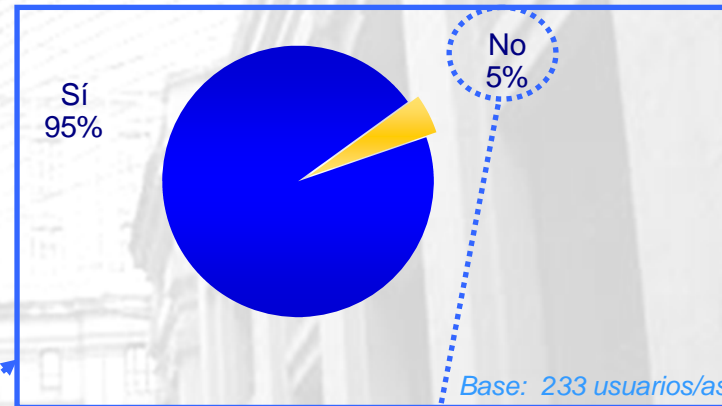
Tipo de llamada

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17
Particular	89%	93%	87%
Principal gestión	28% (Padrón M.)	21% (Padrón M.)	24% (Padrón M.)
Satisfacción con la llamada realizada	95%	95%	96%
Utilidad de la llamada realizada	95%	95%	94%

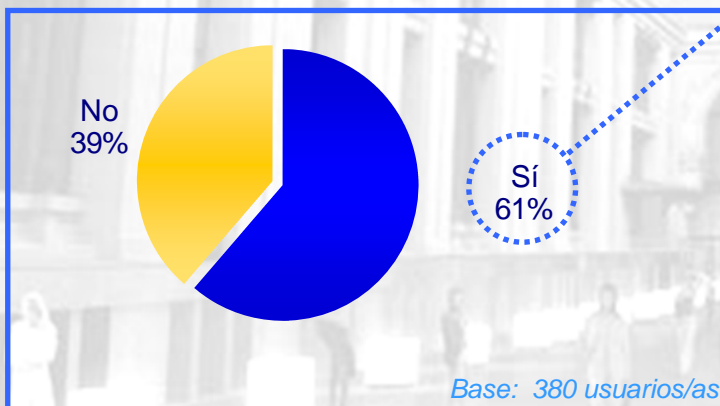
Posibilidad de contestación posterior



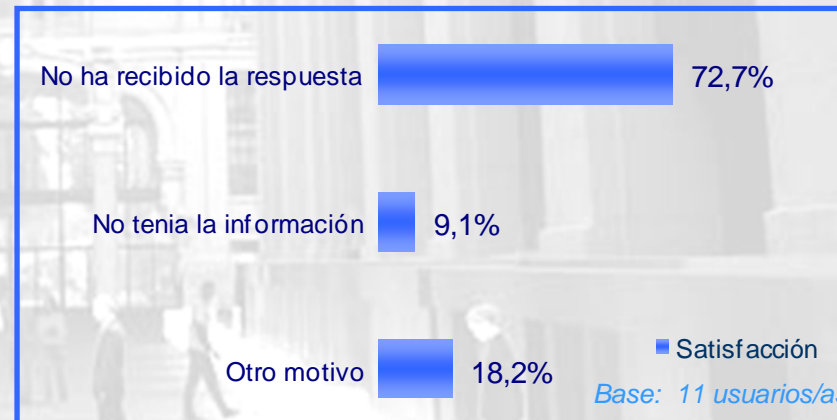
Satisfacción con la respuesta



Utilización de este servicio



Razones de insatisfacción



Organismo que gestiona el 010



Base: 638 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora



LÍNEA
madrid



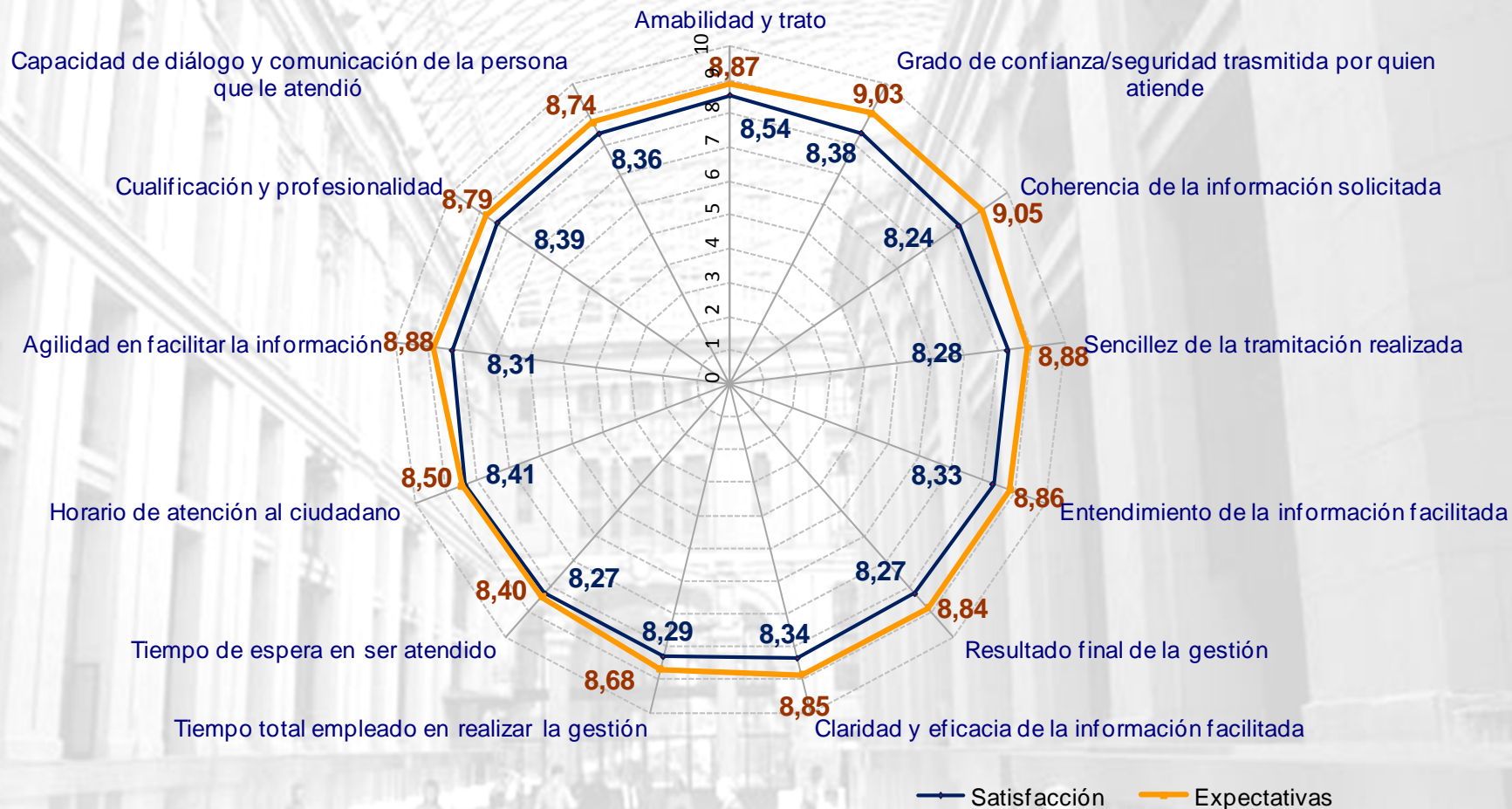
Base: 74 usuarios / as

9. Calidad de servicio modelo Serqvuall



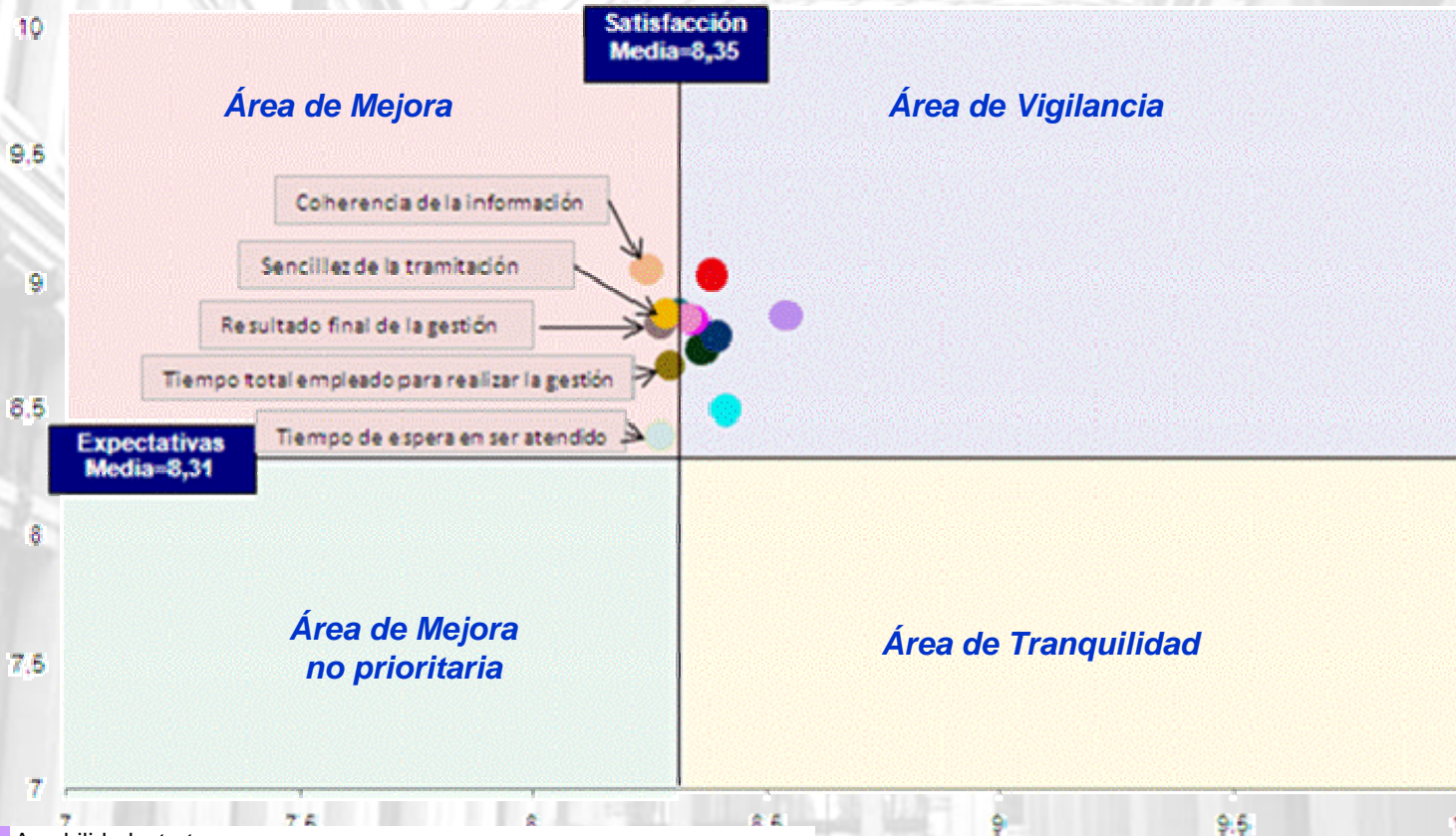
LÍNEA
madrid

Resumen



Base: 635 usuarios/as
 Base: 671 ciudadanos/as

Matriz de actuación



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende |
|---|---|

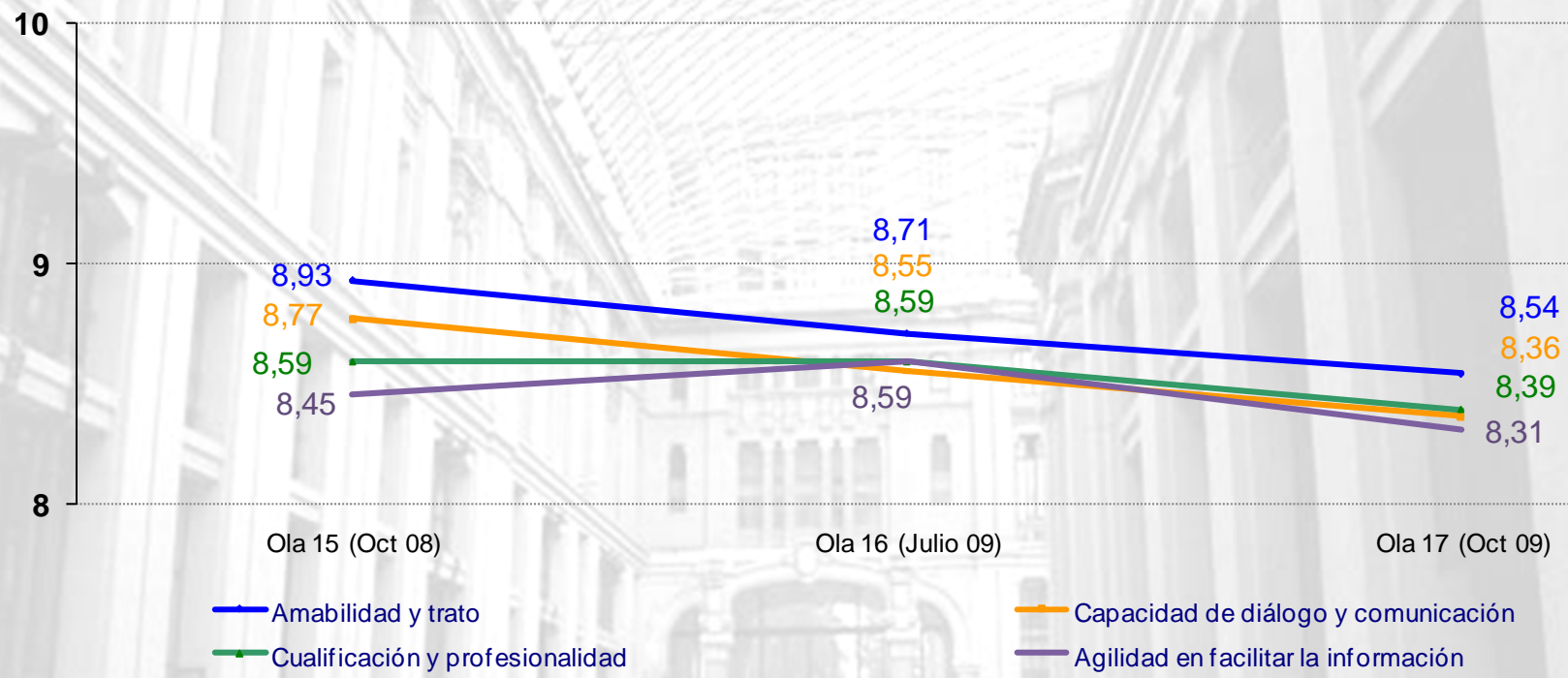
Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17	
Amabilidad y trato	8,93	8,71	8,54	↓
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,77	8,55	8,36	↓
Cualificación y profesionalidad	8,59	8,59	8,39	↓
Agilidad en facilitar la información	8,45	8,59	8,31	
Horario de atención al ciudadano	8,99	9,18	8,41	↓
Tiempo de espera en ser atendido	7,85	8,57	8,27	↑
Tiempo total empleado en realizar la gestión	7,97	8,70	8,29	↑
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,42	8,55	8,34	
Resultado final de la gestión	8,41	8,52	8,27	
Entendimiento de la información facilitada	8,67	8,61	8,33	↓
Sencillez de la tramitación realizada	8,51	8,53	8,28	↓
Coherencia de la información solicitada	8,49	8,52	8,24	↓
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,58	8,51	8,38	↓



Evolución (ola 15- ola 17)

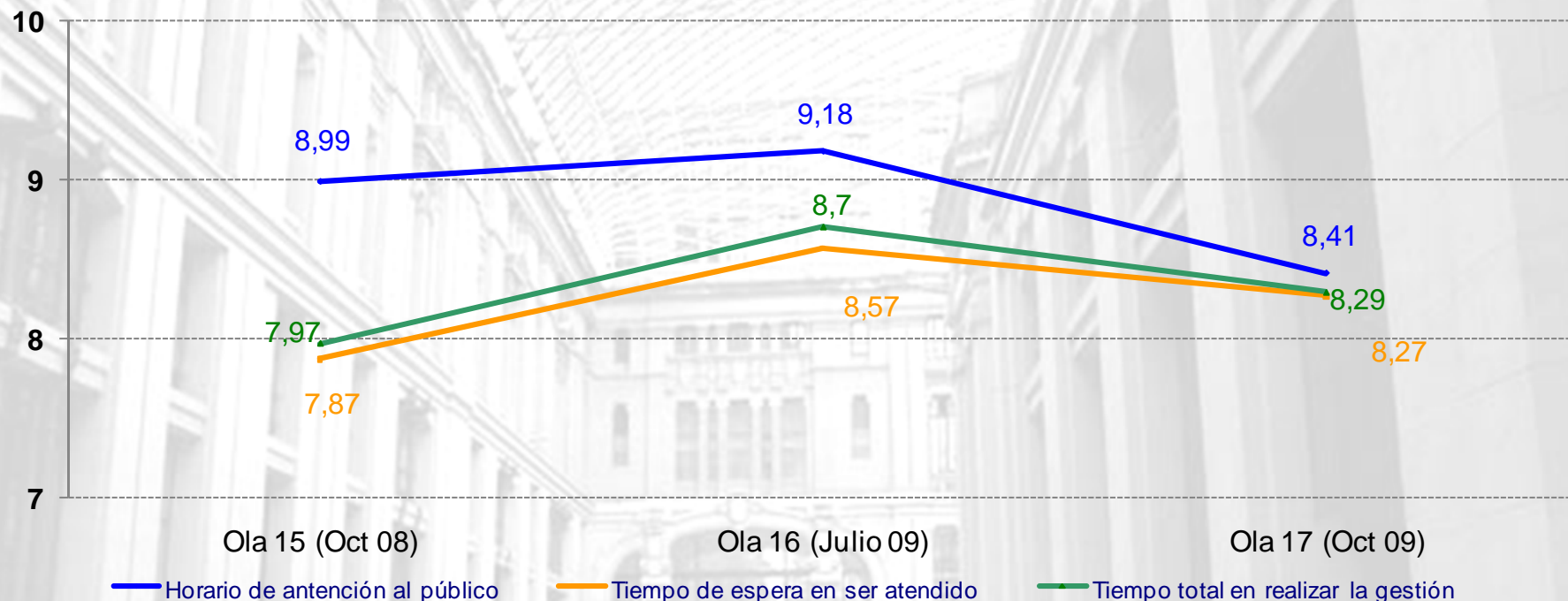
El personal



Base: 638 usuarios/as



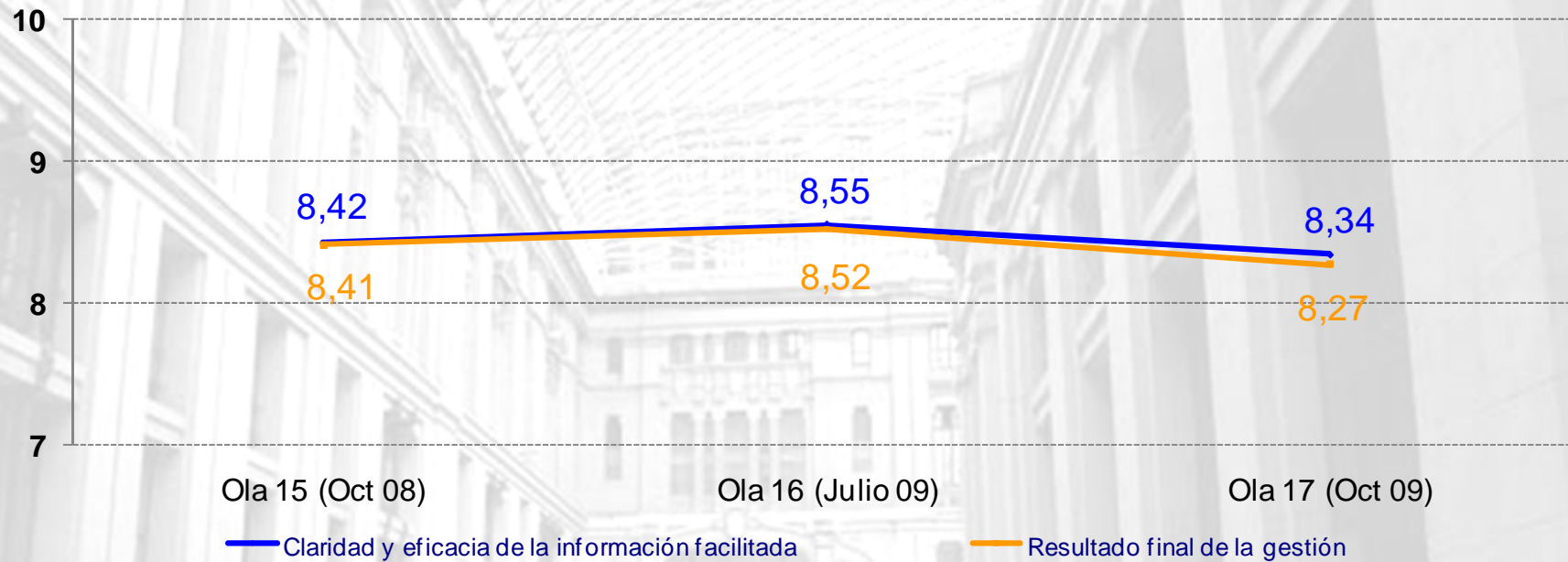
Evolución (ola 15- ola 17)
Capacidad de respuesta



Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 15- ola 17)

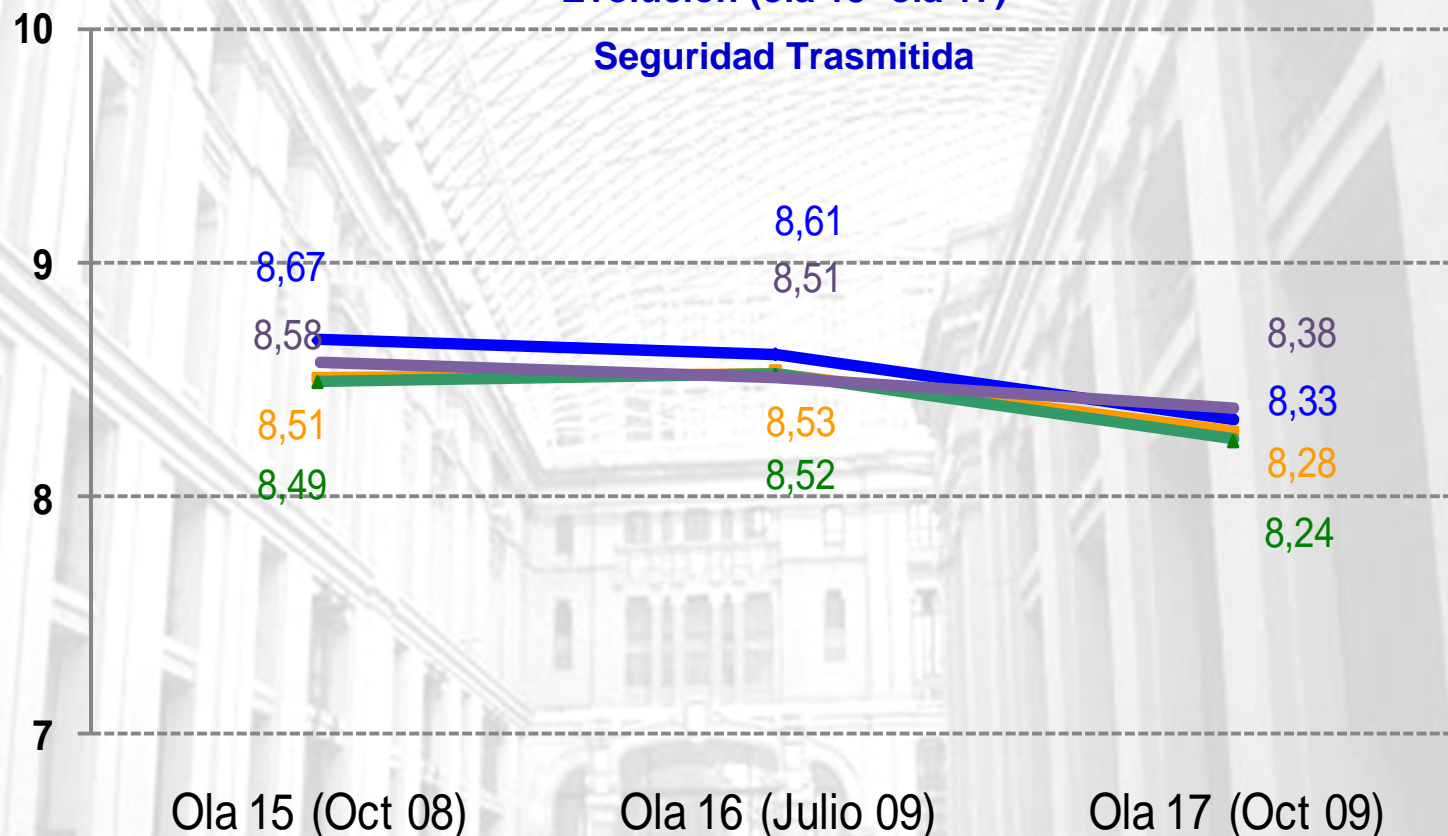
Fiabilidad y eficacia



Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 15- ola 17)

Seguridad Trasmitada



- Entendimiento de la información facilitada
- Sencillez de la tramitación realizada
- Coherencia de la información facilitada
- Grado de seguridad/confianza trasmitada por la persona que le atendió

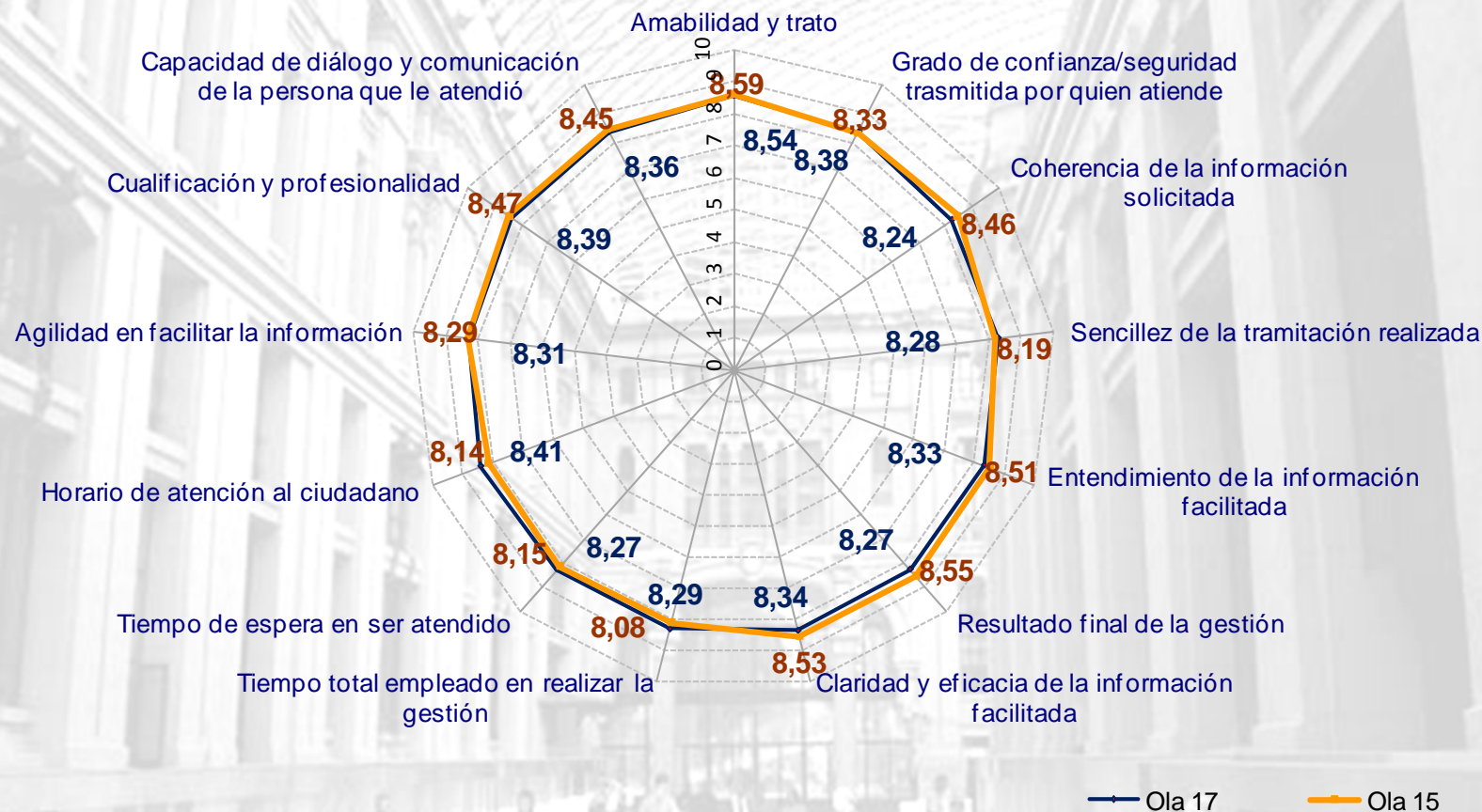
Base: 638 usuarios/as

Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17	
Amabilidad y trato	8,59	9,23	8,87	↑
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,45	9,07	8,74	↑
Cualificación y profesionalidad	8,47	9,00	8,79	↑
Agilidad en facilitar la información	8,29	8,97	8,88	↑
Horario de atención al ciudadano	8,14	8,87	8,50	↑
Tiempo de espera en ser atendido	8,15	8,97	8,40	↑
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,08	9,02	8,68	↑
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,53	9,21	8,85	↑
Resultado final de la gestión	8,55	9,12	8,84	↑
Entendimiento de la información facilitada	8,51	9,19	8,86	↑
Sencillez de la tramitación realizada	8,19	9,02	8,88	↑
Coherencia de la información solicitada	8,46	9,09	9,05	↑
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,33	9,03	9,03	↑



Comparativa Ola 17-Ola 15

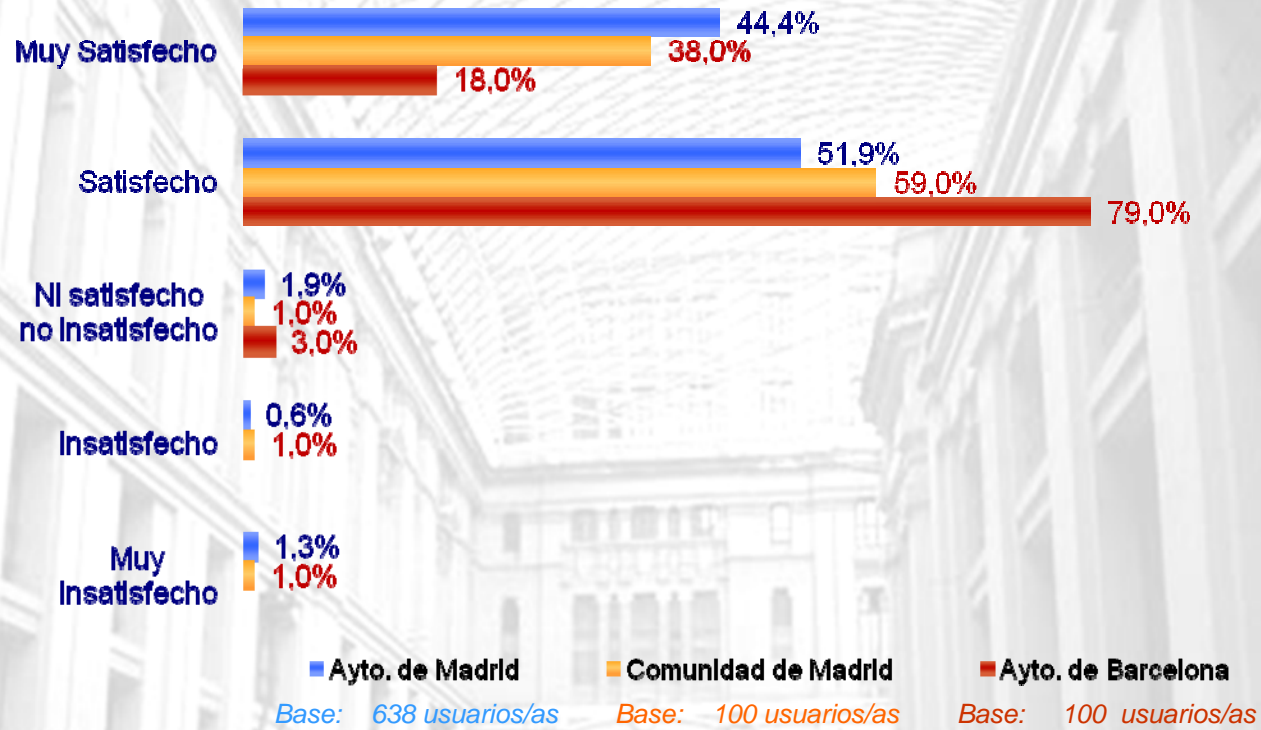


13. Principales resultados benchmarking



LÍNEA
madrid

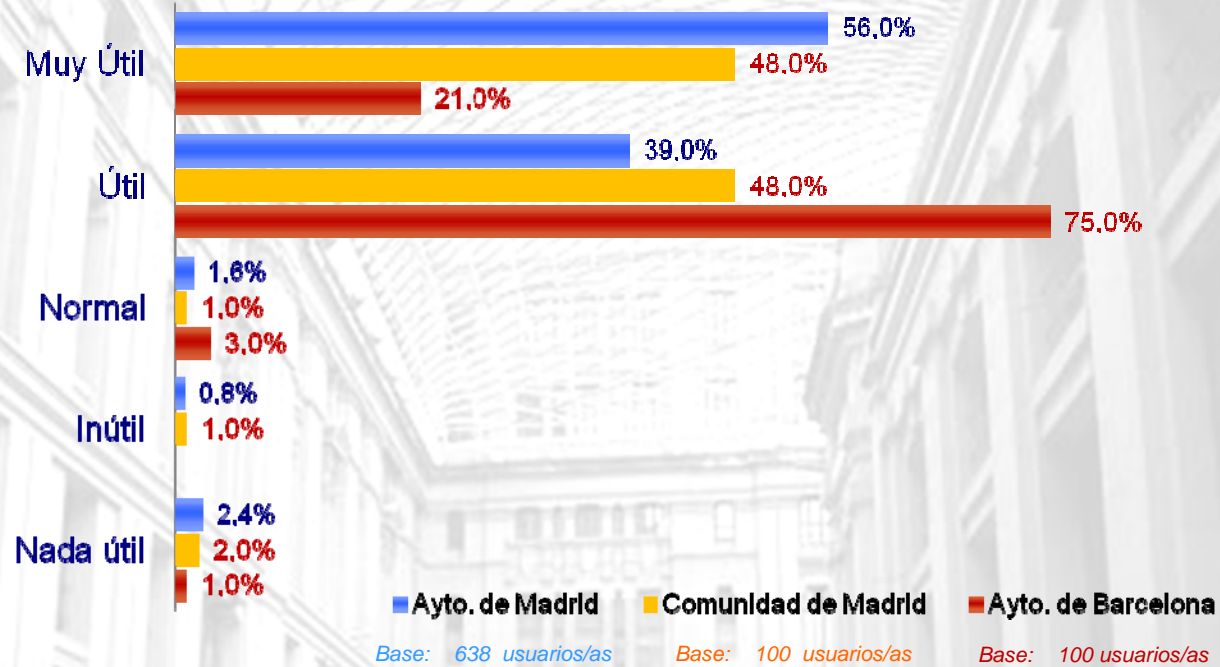
Satisfacción general



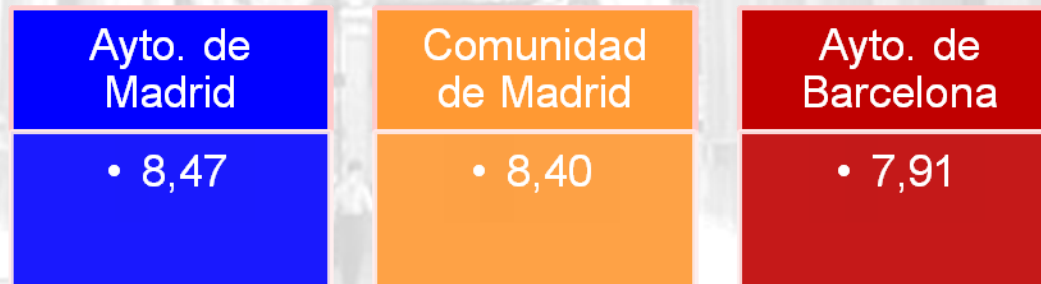
Media



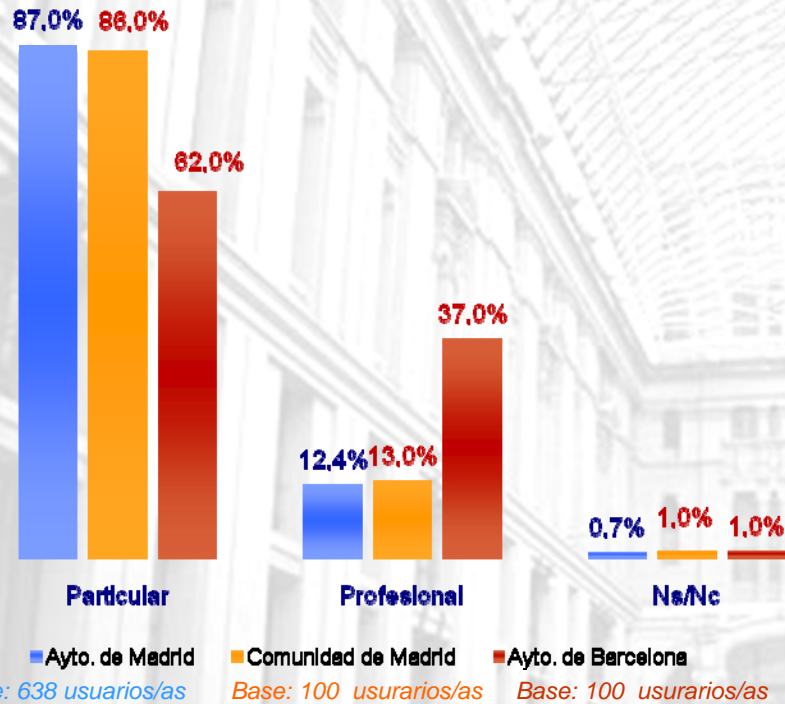
Utilidad



Media



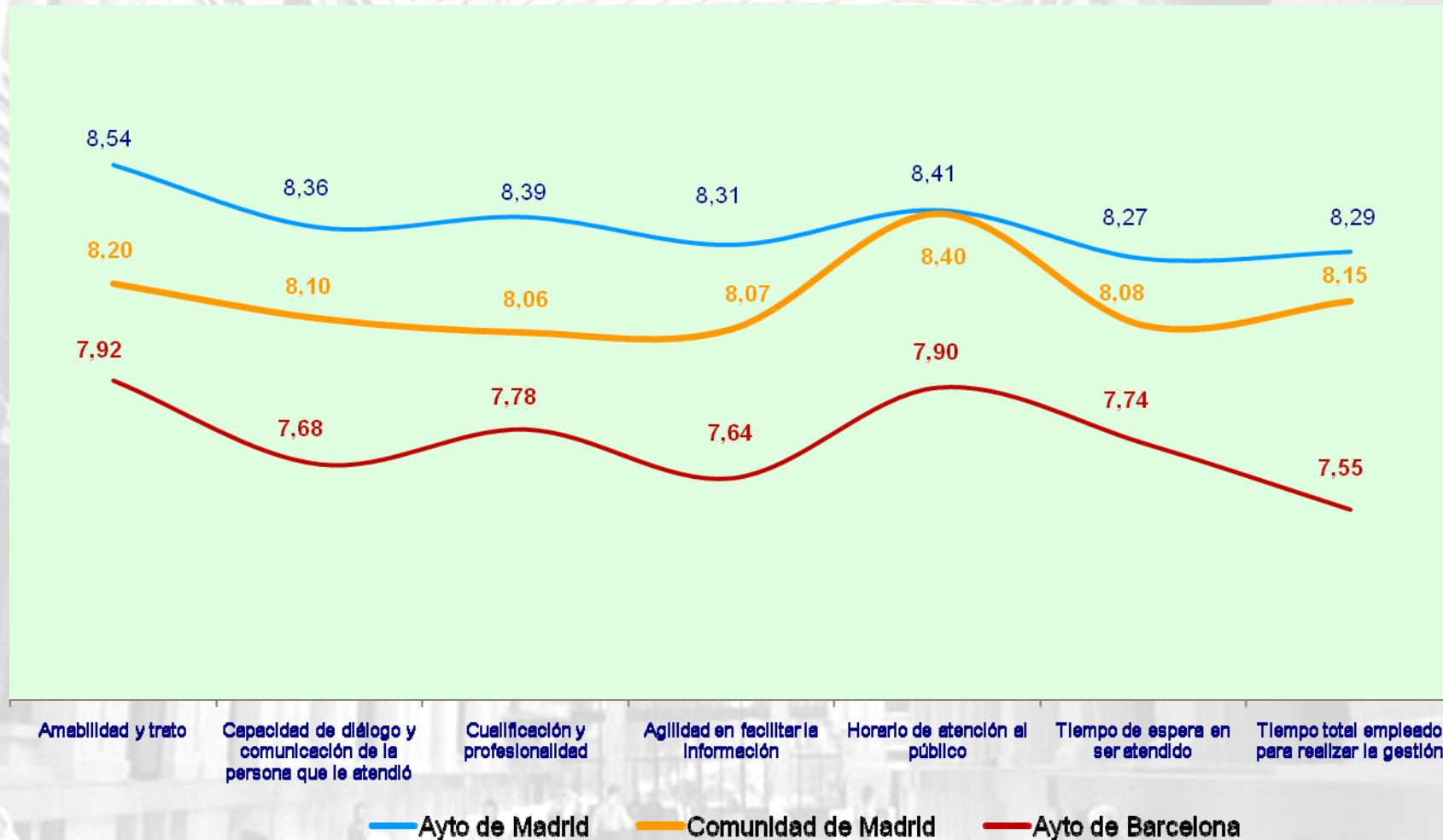
Carácter de la gestión



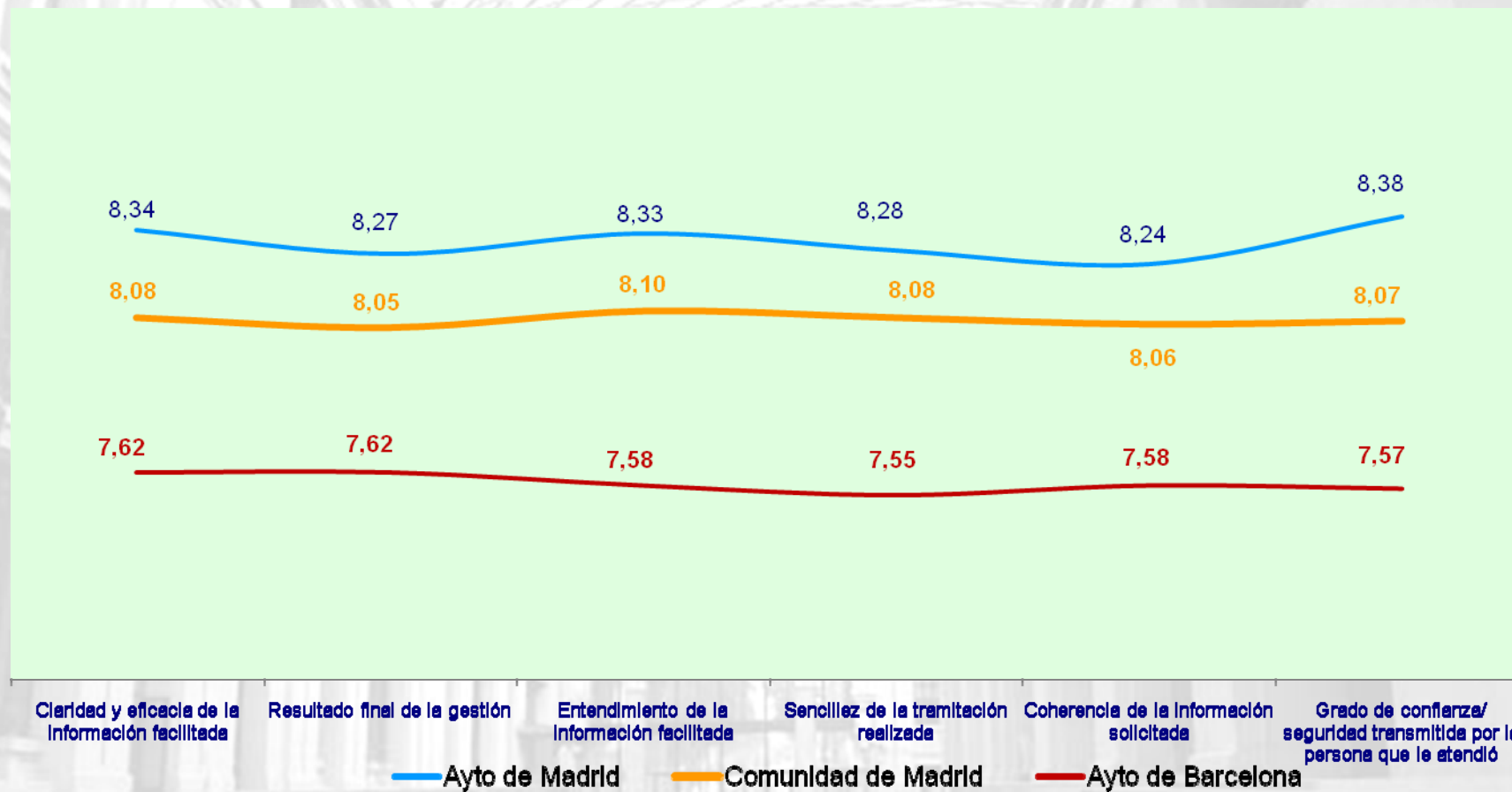
¿Qué tipo de gestión?



Resumen SERVICIO TELEFÓNICO



Resumen SERVICIO TELEFÓNICO





¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

