



Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid



Informe Ola 18



1 de octubre de 2010

I. METODOLOGÍA





Ficha Técnica

Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de atención telefónica 010</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: población mayor de 16 años que reside / trabaja en la ciudad de Madrid</p>
Tamaño Muestral	1.270 entrevistas (635 de satisfacción y 635 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano</p> <p><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>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,81% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. Por separado, para los informes de satisfacción y de expectativas el error es del +/- 3,97% respectivamente.
Fechas del trabajo de campo	21 de Junio a 2 de Julio de 2010
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

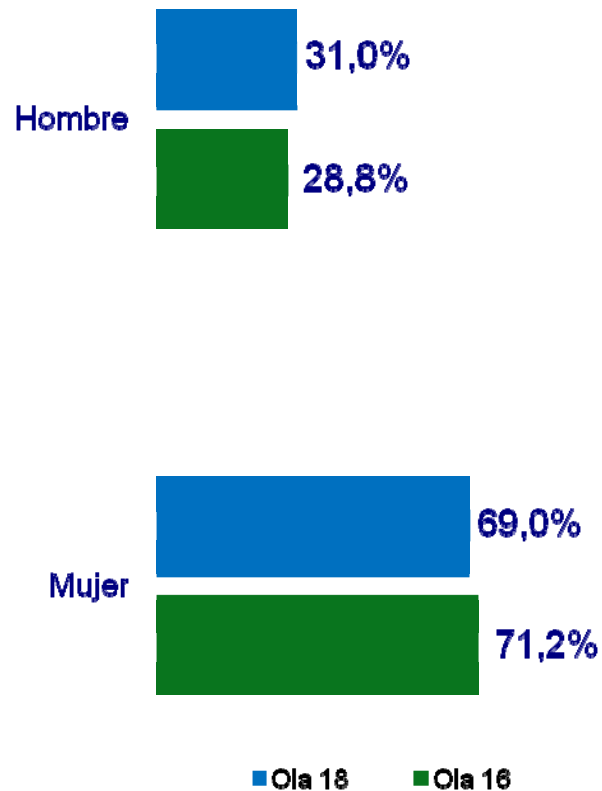
II. INFORME DE RESULTADOS



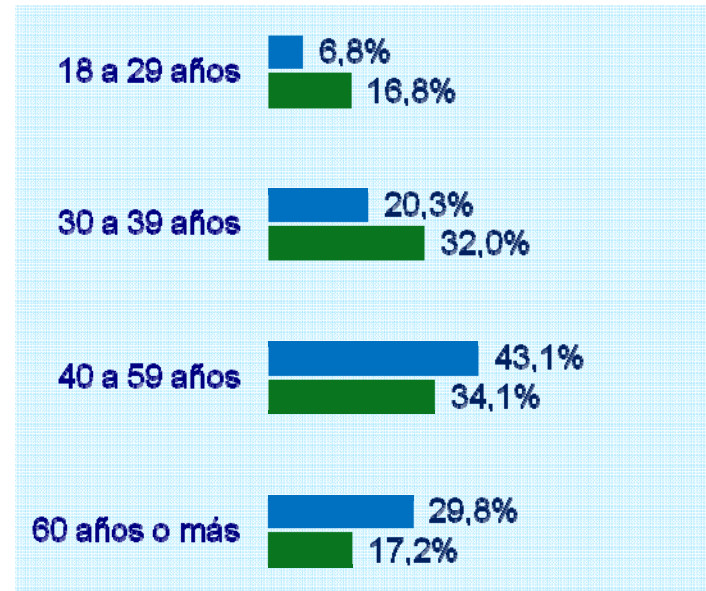
1. Perfil del usuario



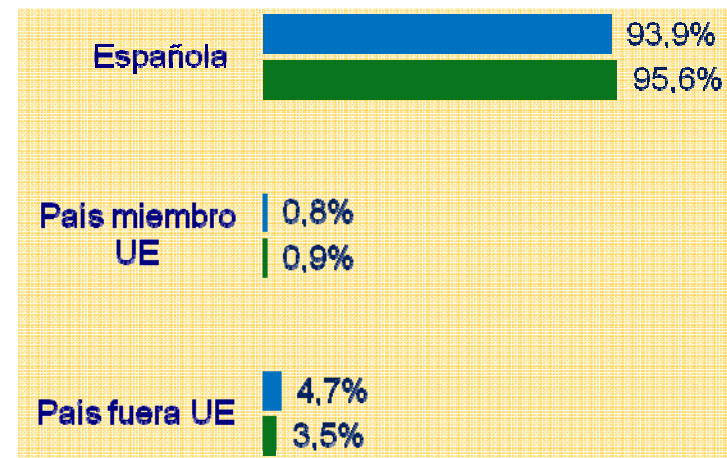
GÉNERO



EDAD (AÑOS)



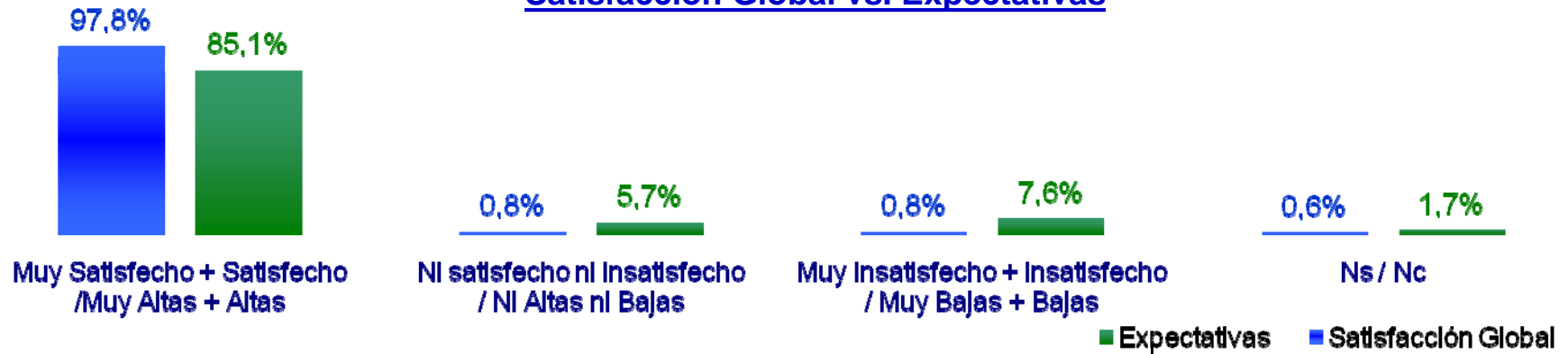
NACIONALIDAD



2. Valoraciones generales



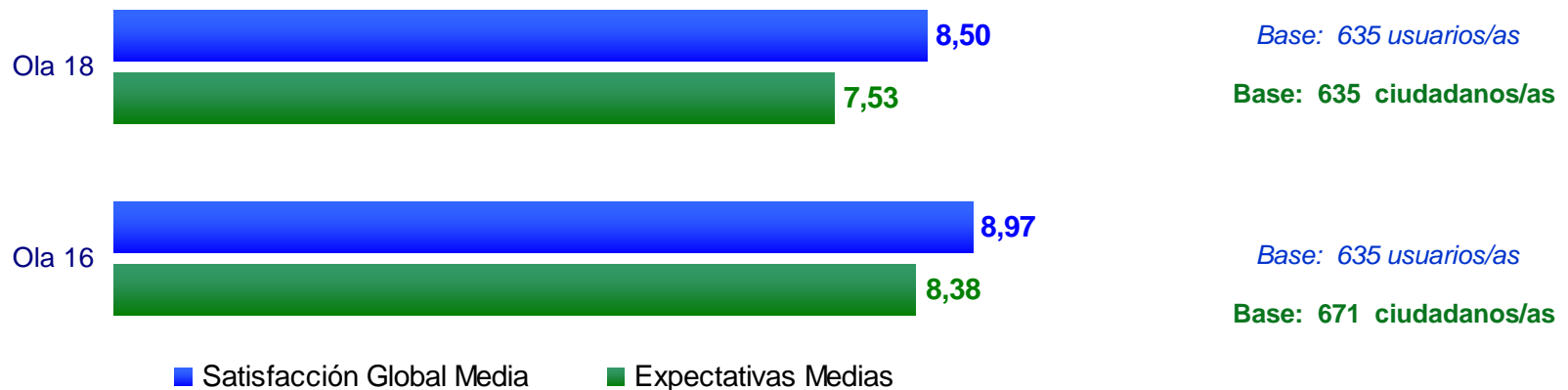
Satisfacción Global vs. Expectativas



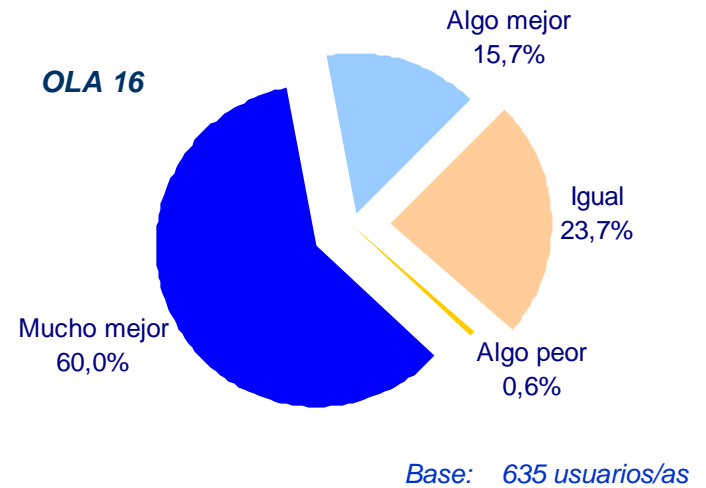
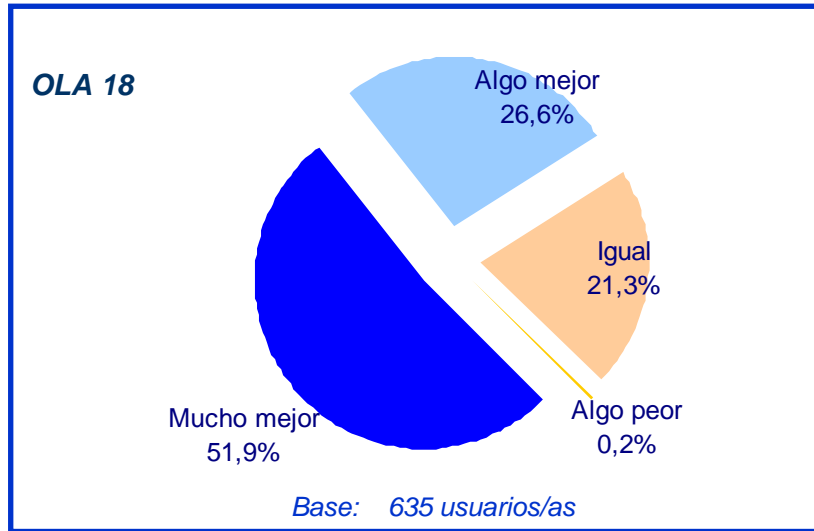
Ola 16	97%	92%	1%	5%	1%	1%	0%	1%
--------	-----	-----	----	----	----	----	----	----

Base: 635 usuarios/as

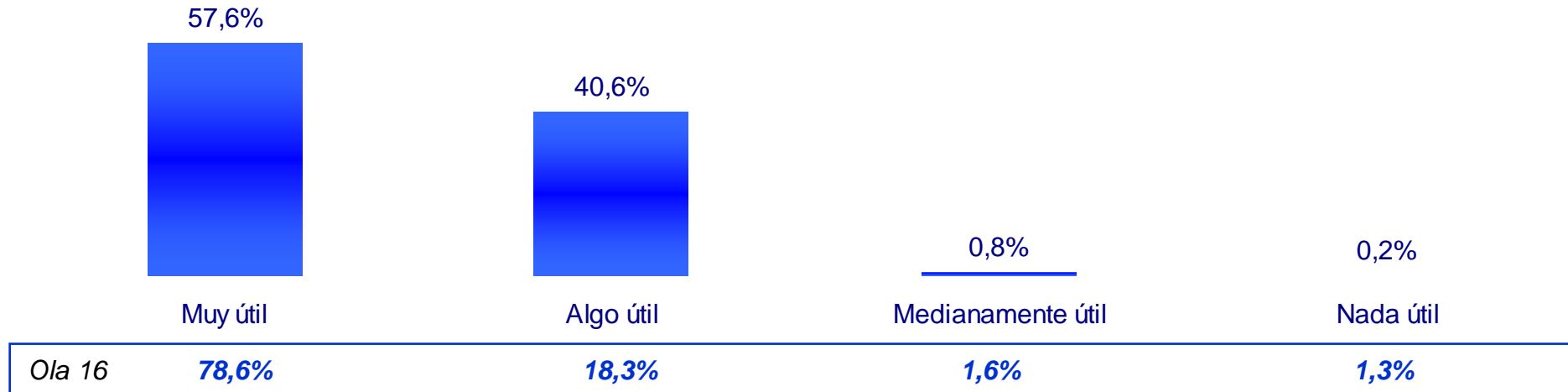
Base: 671 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



Utilidad del servicio



Utilidad Media Ola 18 = 8,58

Utilidad Media Ola 16 = 9,18

Base: 635 usuarios/as

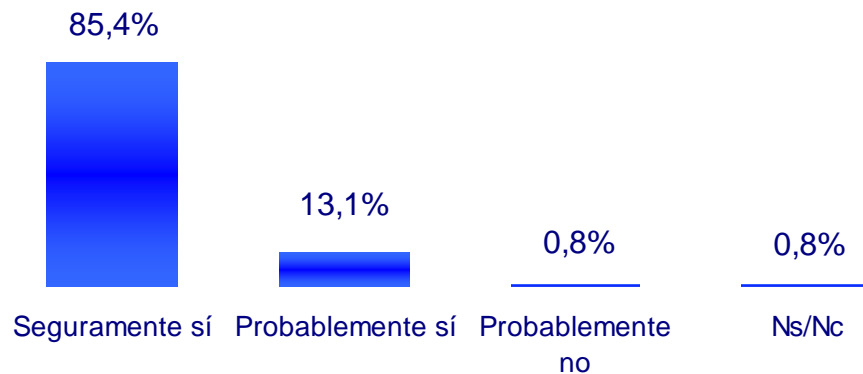
Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el 010



Base: 635 usuarios/as

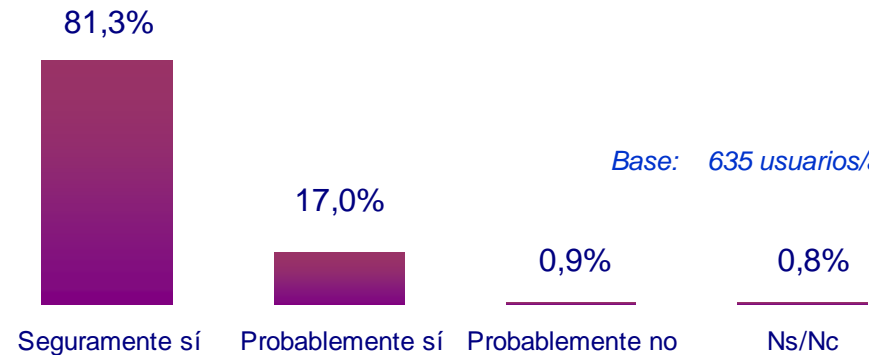
Fidelidad al servicio:

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: 635 usuarios/as

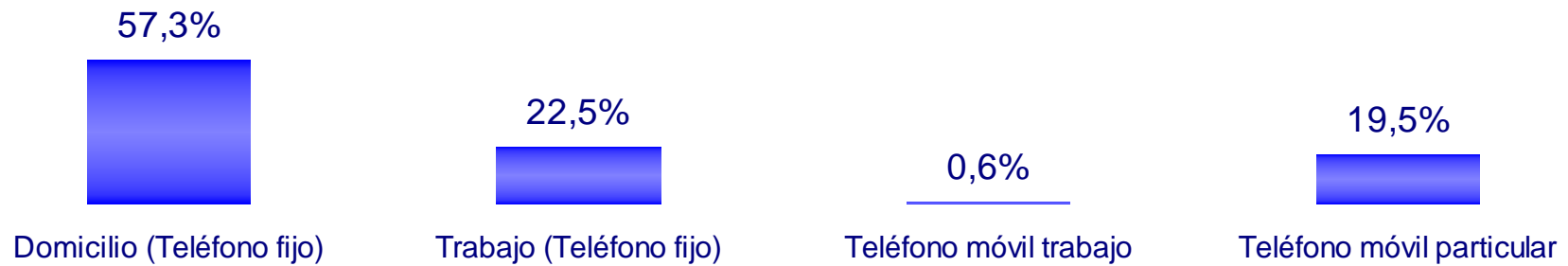
Ola 18 **Seguramente + Probablemente Sí = 98%**

Seguramente + Probablemente Sí = 98%

3. La llamada al 010

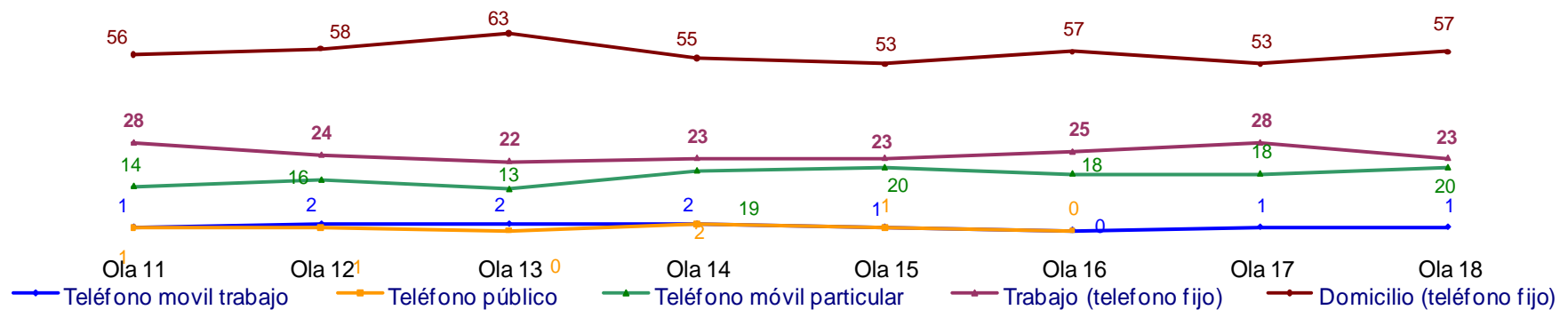


Lugar desde dónde realizó la llamada

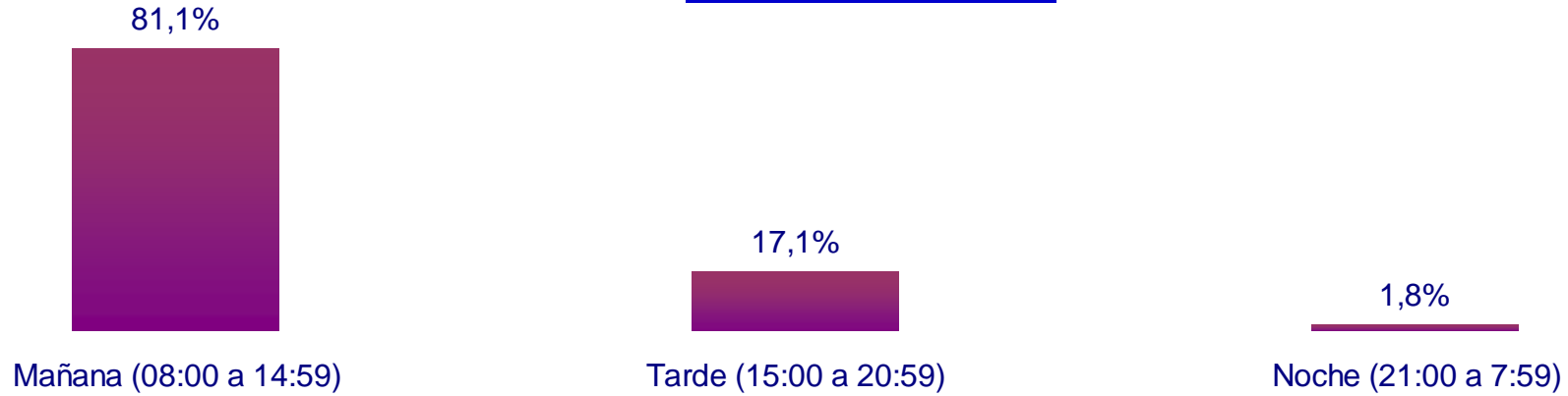


Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)

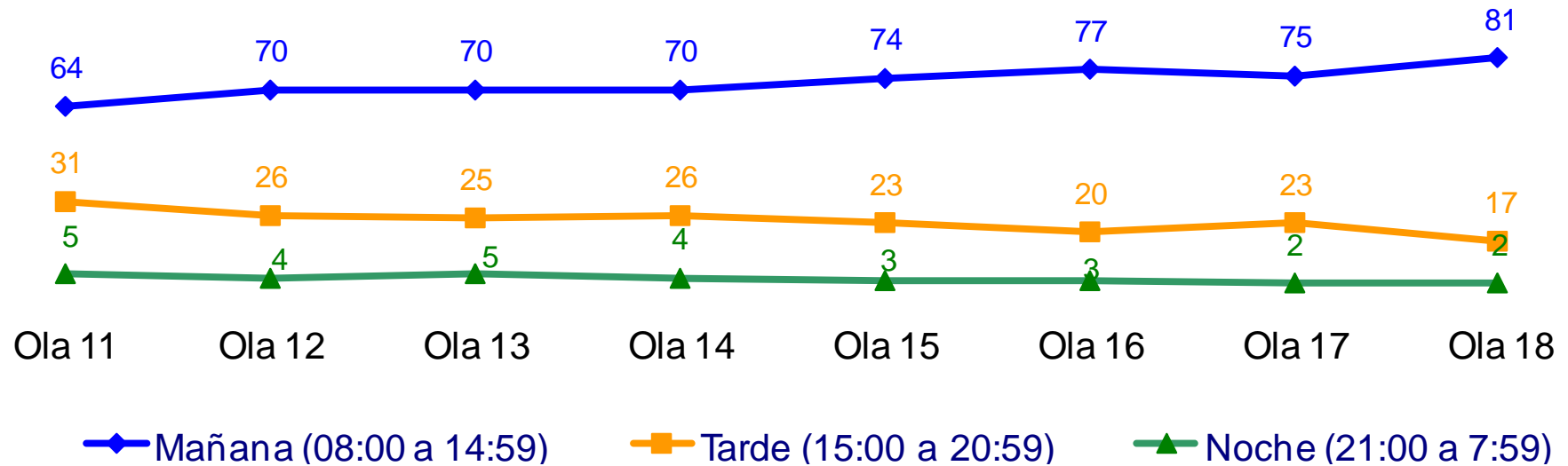


Horario de la llamada

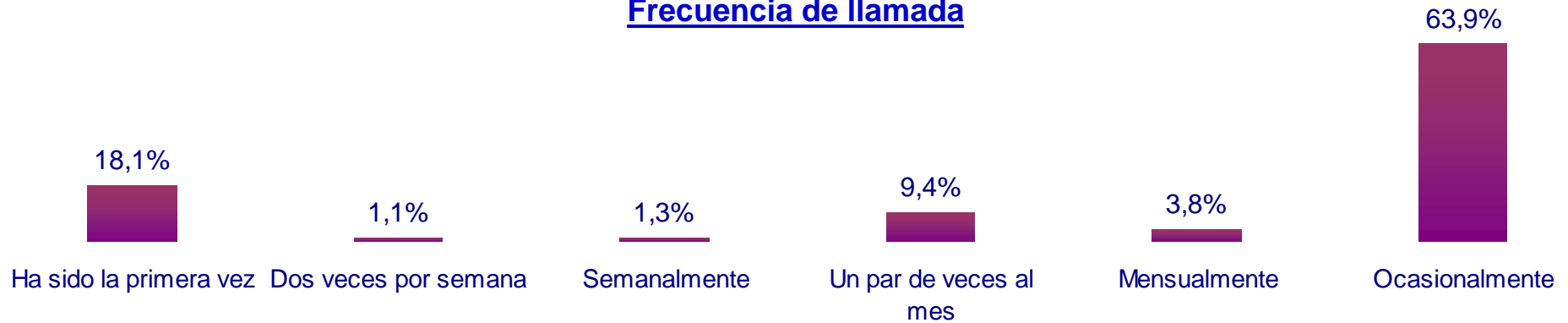


Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)

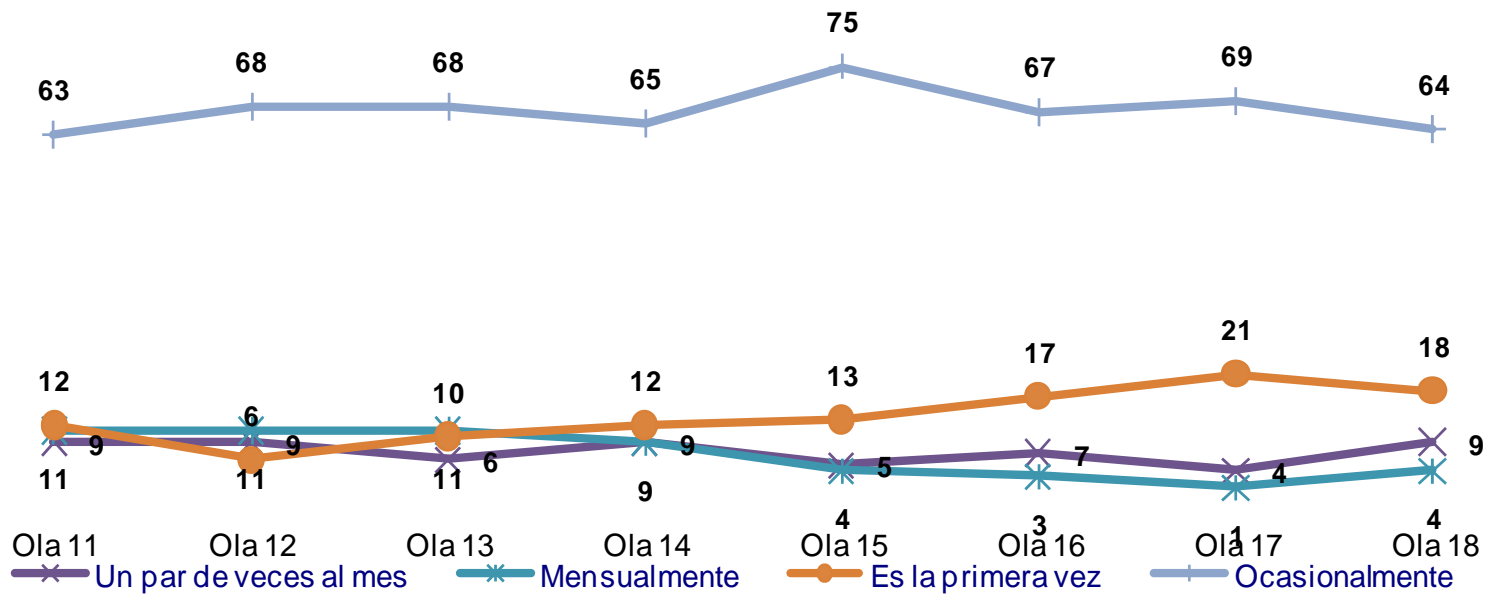


Frecuencia de llamada



Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)



4. Canales de información





Canales de Información

Ola 16

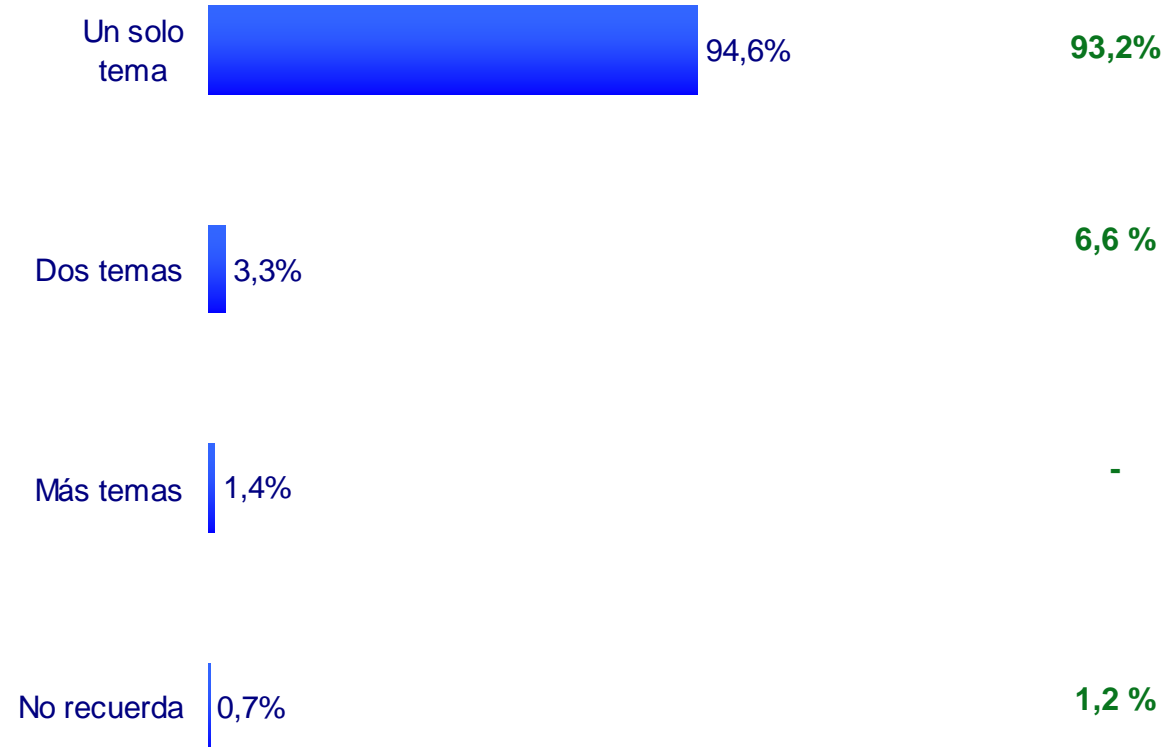
Canal de conocimiento de 010

Lo conoce desde hace años	55,4%	40,0%
Por conocidos o familiares	14,3%	16,0 %
Por anuncios	9,3%	11,0%
Por Internet	7,9%	14,3 %
Por compañeros de trabajo	2,8%	5,7%
Por la centralita del Ayuntamiento	2,5%	1,3%
Por campañas municipales	1,7%	3,1%
Por el recibo de impuestos	1,4%	3,0%
Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad	0,9%	0,6%
Por otros servicios municipales	0,6%	1,3%
Por otro teléfono de información	0,2%	1,6%
Ns / Nc	0,3%	

Base: 635 usuarios/as

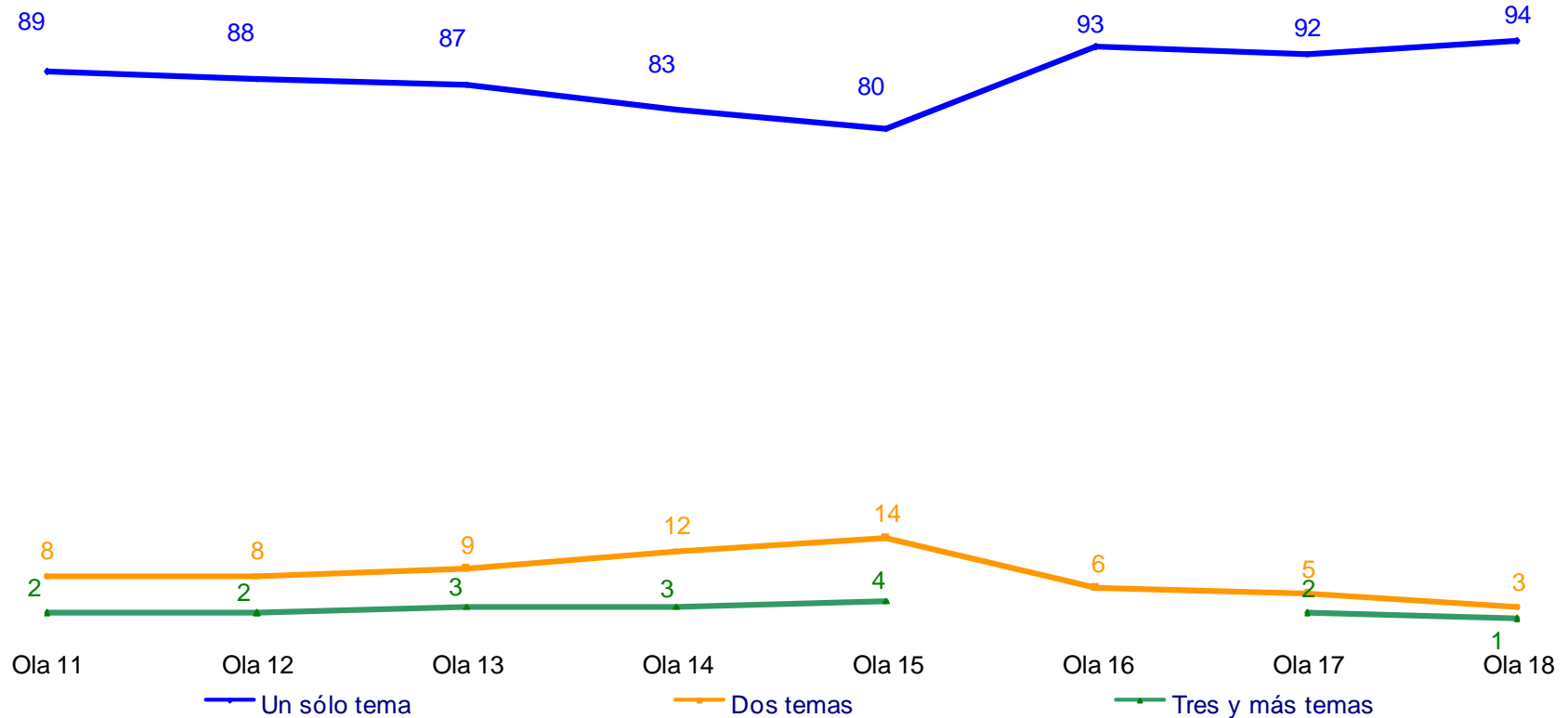
Número de temas tratados en la última llamada

Ola 16



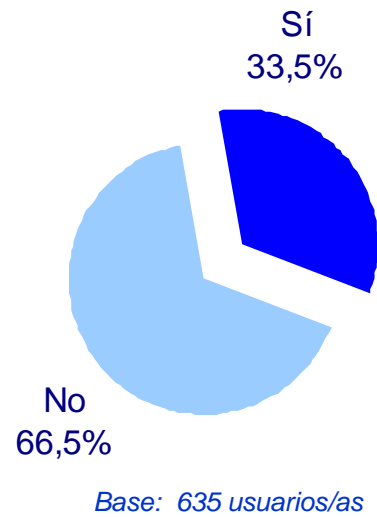
Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)
Número de temas tratados en la última llamada



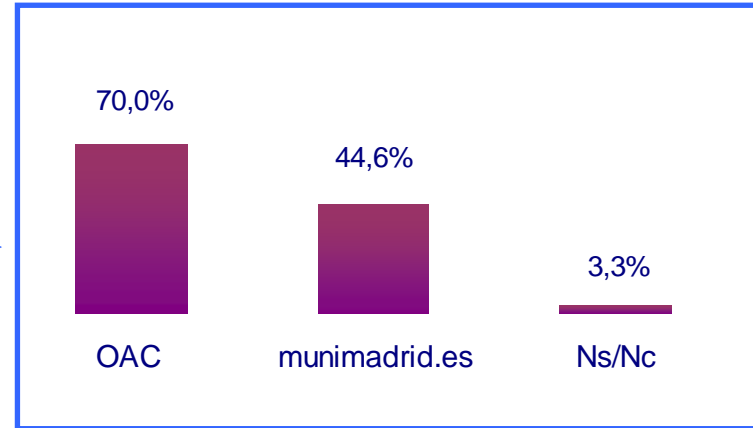
Base: 635 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



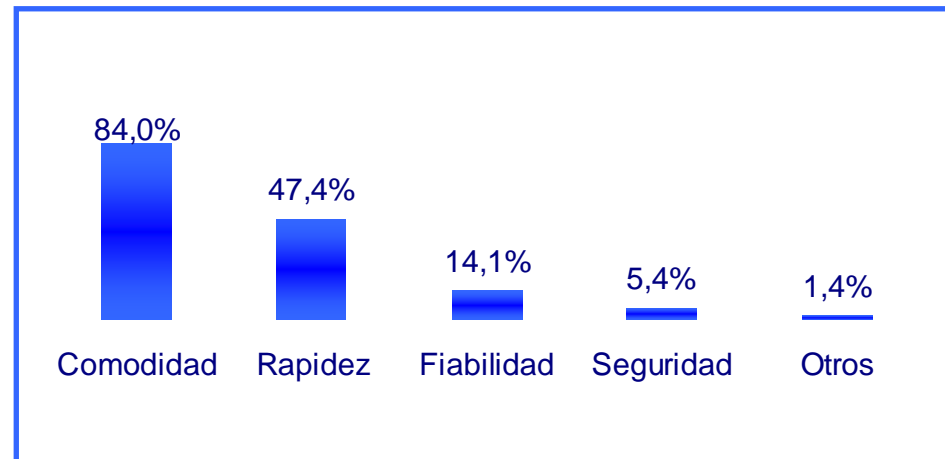
Ola 16:
Sí 37,8%; No 62,2%

¿Cuál / es?



Base: 213 usuarios/as
(respuesta múltiple)

¿Por qué?

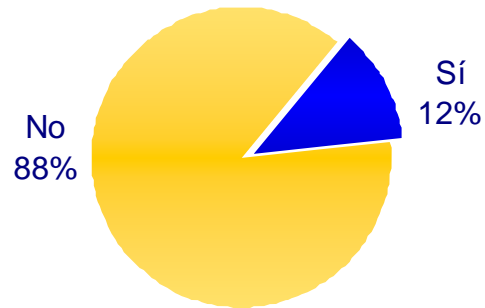


Base: 213 usuarios/as
(respuesta múltiple)

5. Benchmarking



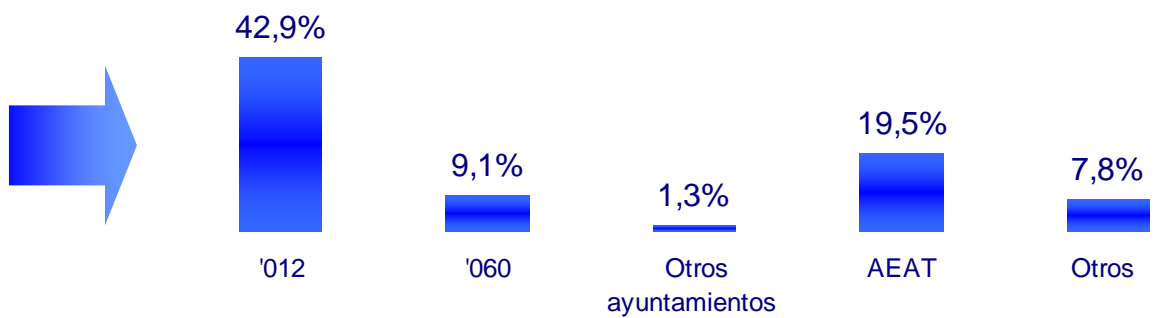
Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



Ola 16: No 85%; Sí 15%

Base: 635 usuarios/as

¿Cuál?



Ola 16 47,2%

32,0%

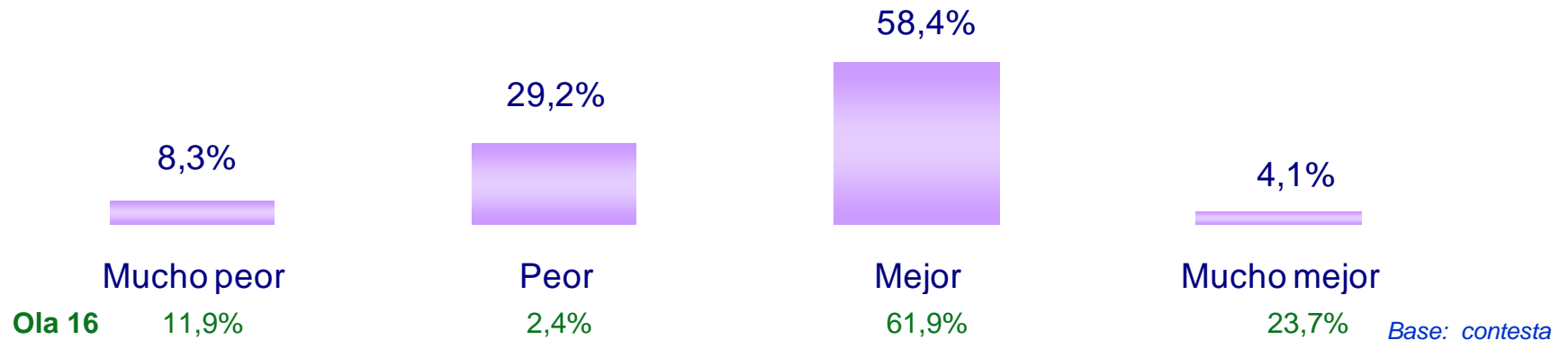
9,5%

7,5%

15,0%

Base: 77 usuarios/as
(respuesta múltiple)

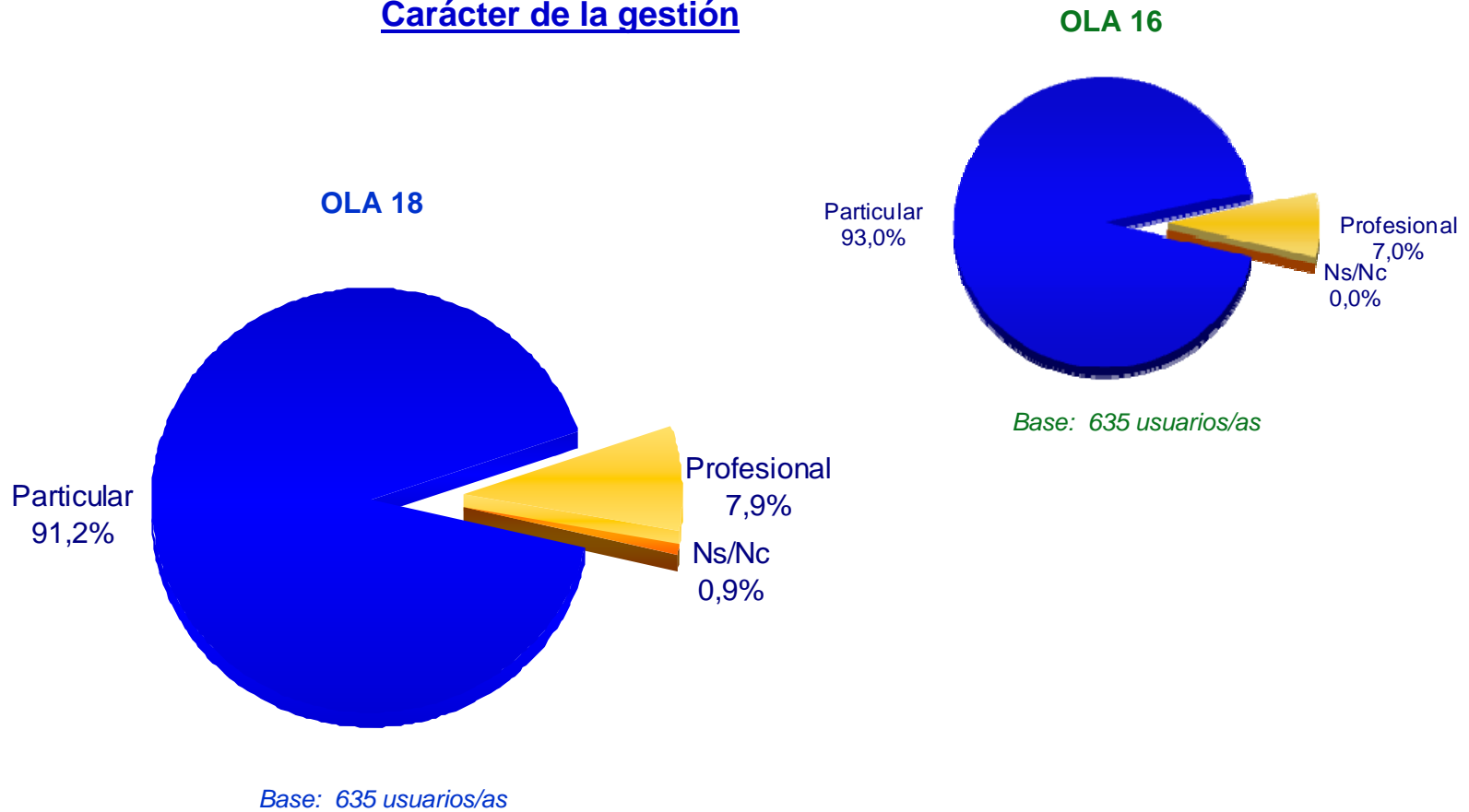
Servicio de 010 comparado con el servicio ofrecido por otros teléfonos de atención al ciudadano



6. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión



Satisfacción: **Temática de la gestión**



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



Base: 635 ciudadanos/as

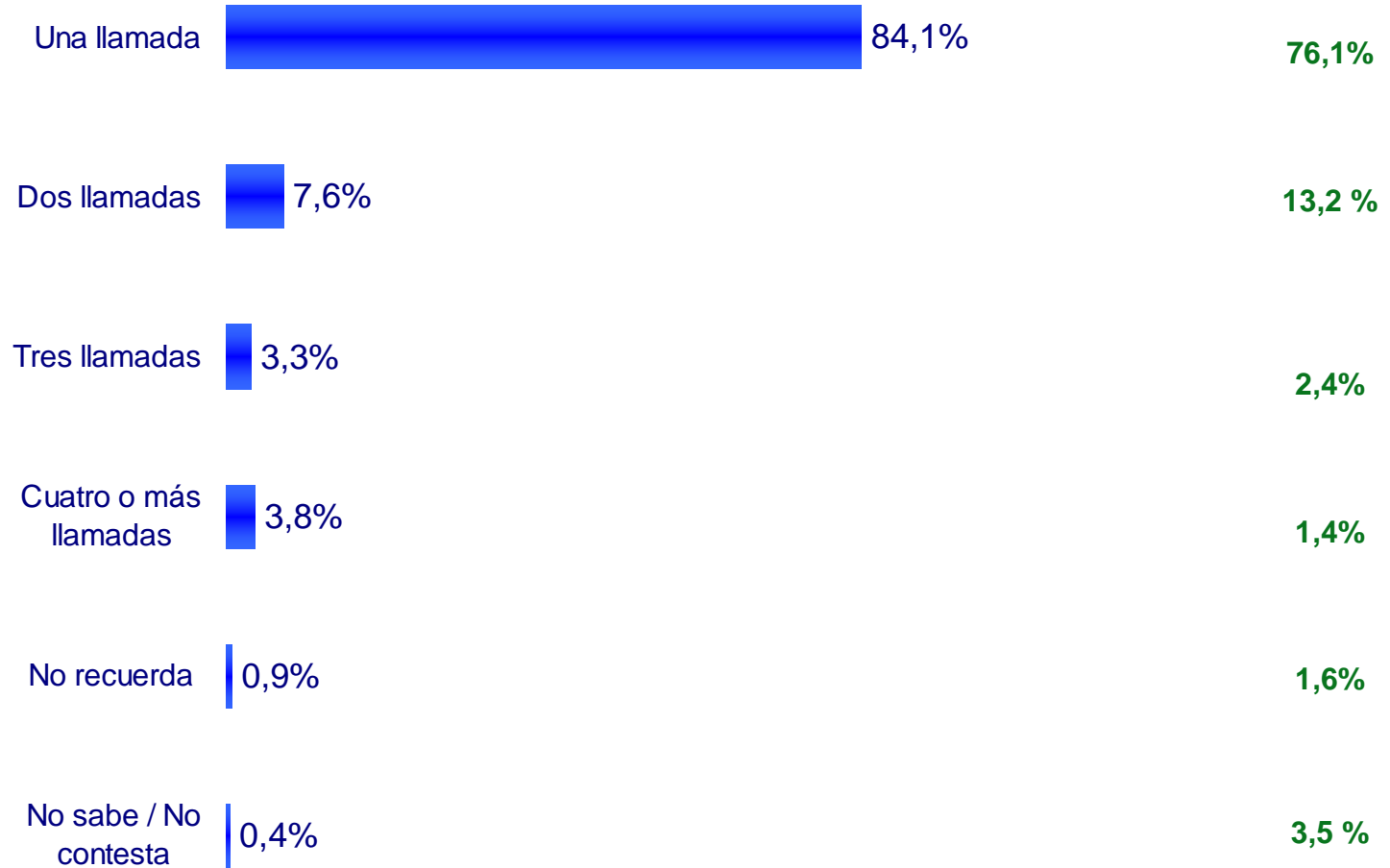
Nivel de uso para cada servicio

Padrón municipal	64,6%	64,0%
Tributos, impuestos y multas	62,1%	64,8%
Medio ambiente y limpieza	57,9%	48,3%
Solicitar Cita previa	57,3%	46,9%
Servicios administrativos	55,0%	60,5%
Oficina de información al consumidor	51,7%	27,8%
Teleasistencia	38,8%	18,1%
Vía pública y mobiliario	38,0%	40,2%
Información urbanística	23,0%	34,5%
Ayuda a domicilio	21,3%	16,9%
Medios de transporte	16,1%	53,0%
Sugerencias, reclamaciones	16,1%	26,2%
Actividades culturales y de ocio	15,9%	37,6%
Equipamiento de la ciudad	12,3%	16,1%

Base: han usado el servicio en alguna ocasión

Número de llamadas para contactar

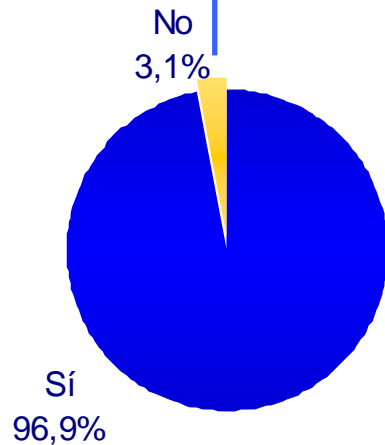
Ola 16



Base: 635 usuarios/as

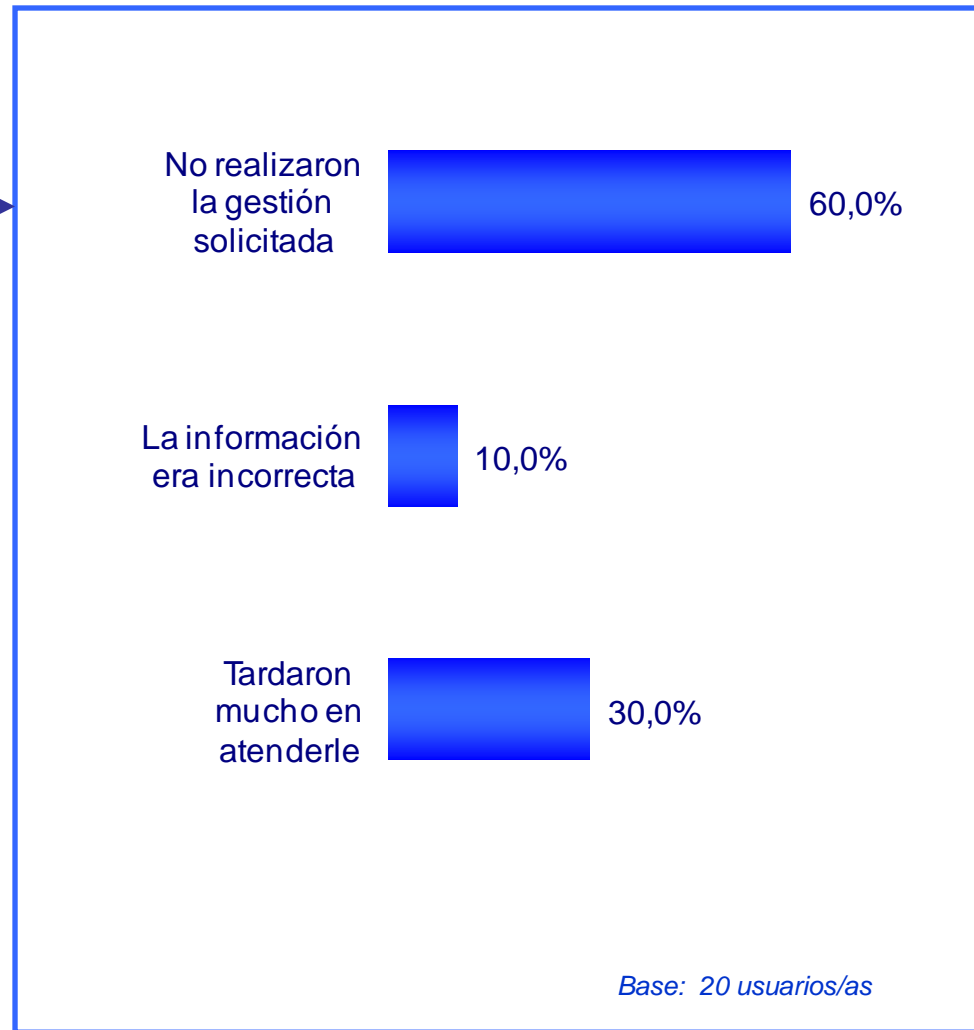
Razones de insatisfacción

Satisfacción con la información



Base: 635 usuarios/as

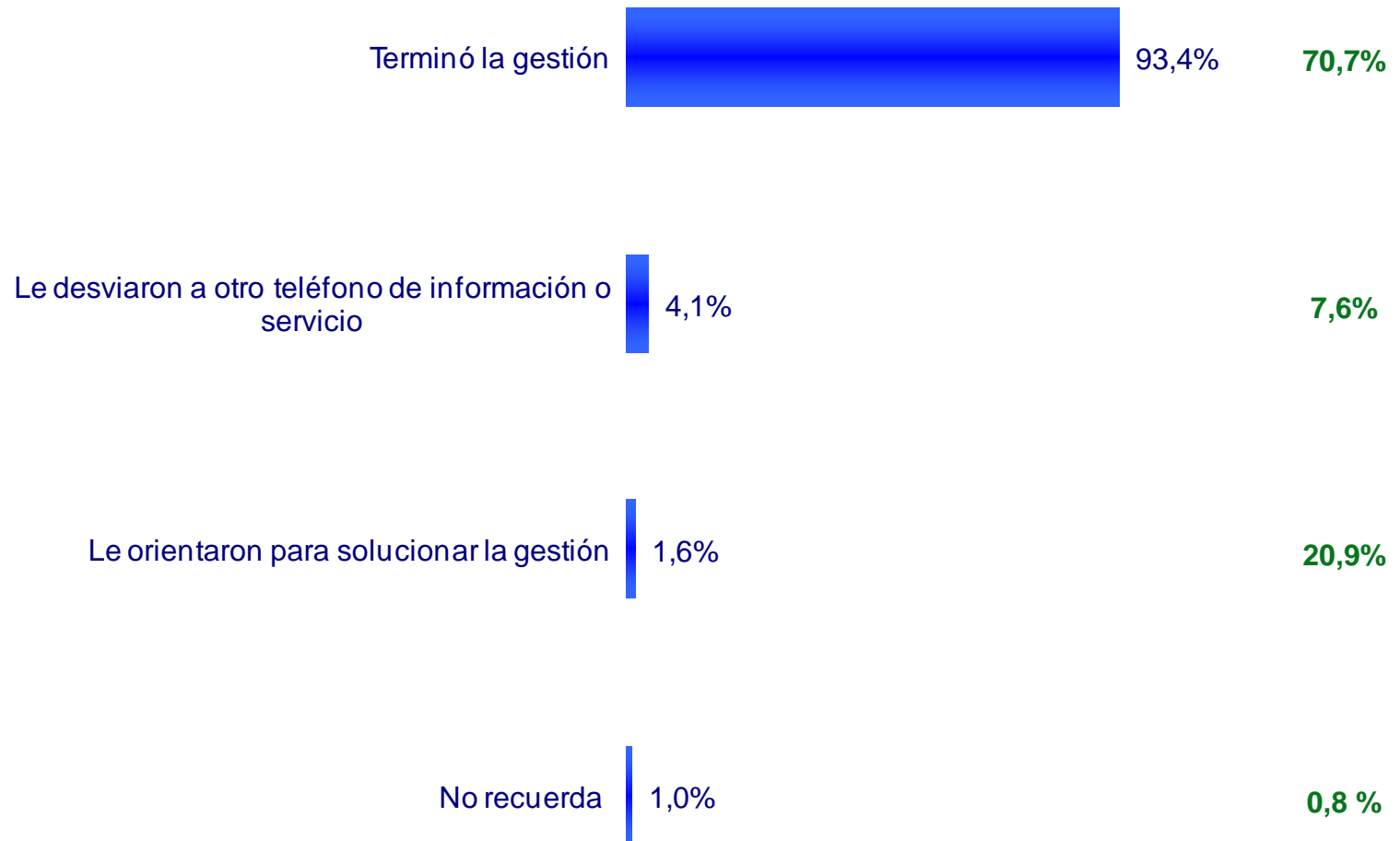
Ola 16:
Sí 95,0%; No 5,0%



Base: 20 usuarios/as

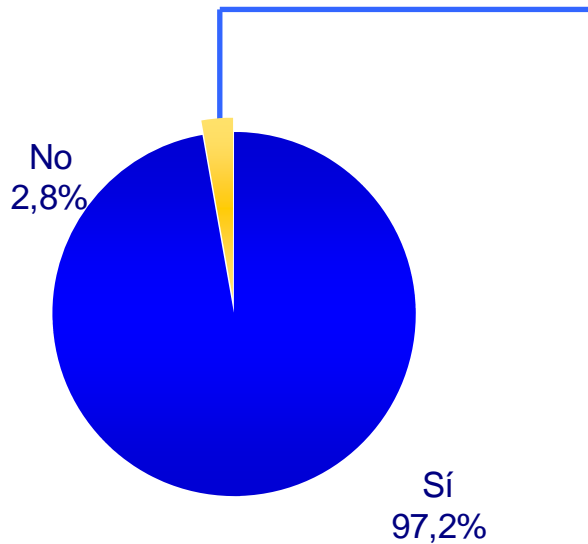
Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio

Ola 16



Base: 635 usuarios/as

Utilidad de la información



Base: 635 usuarios/as

Ola 16:
Sí 94,0%; No 6,0%

Razones de baja utilidad



Base: 18 usuarios/as

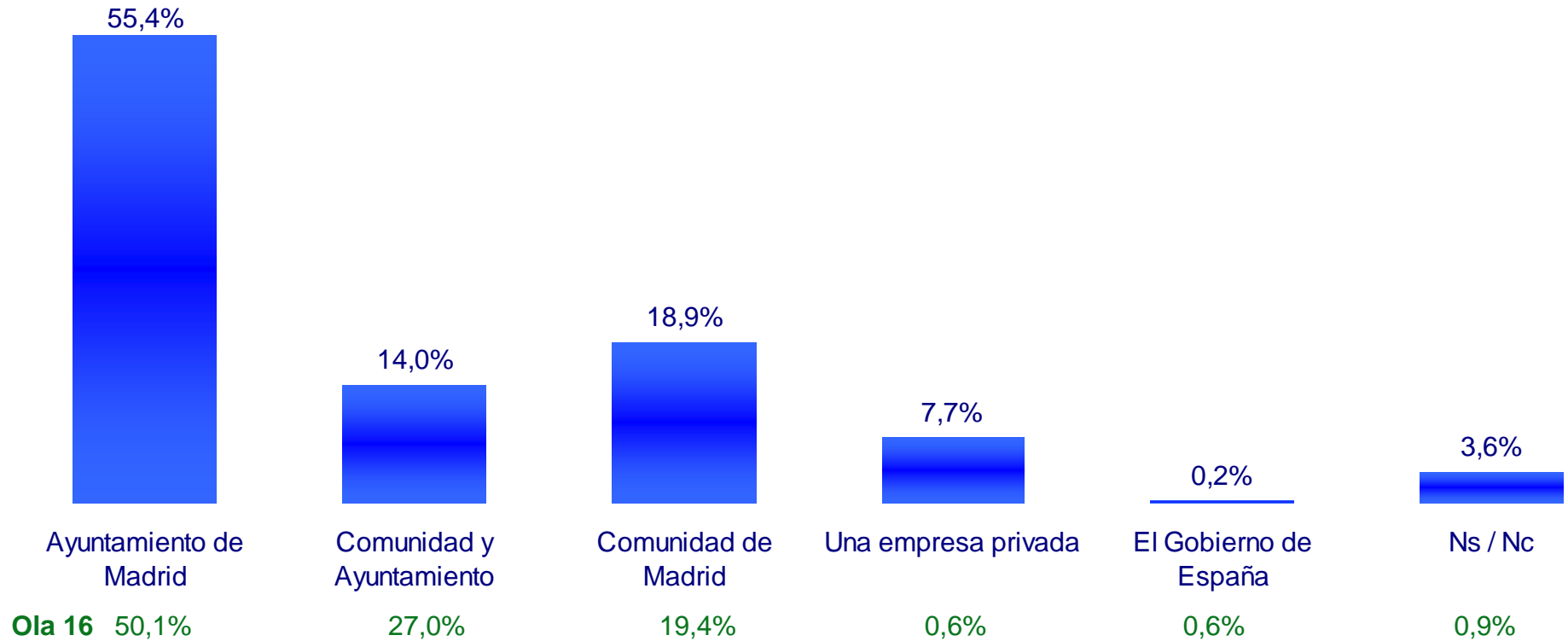
Descripción de la llamada

	Oleada 16	Oleada 18
Llamada en domicilio	57%	58%
Horario de mañana	69%	81%
Ocasionalmente	67%	64%
Una llamada	78%	84%
Un solo tema	93%	95%

Tipo de llamada

	Oleada 16	Oleada 18
Particular	93%	91%
Principal gestión	21% (Padrón M.)	19% (Tributos)
Satisfacción con la llamada realizada	95%	98%
Utilidad de la llamada realizada	95%	98%

Organismo que gestiona el 010



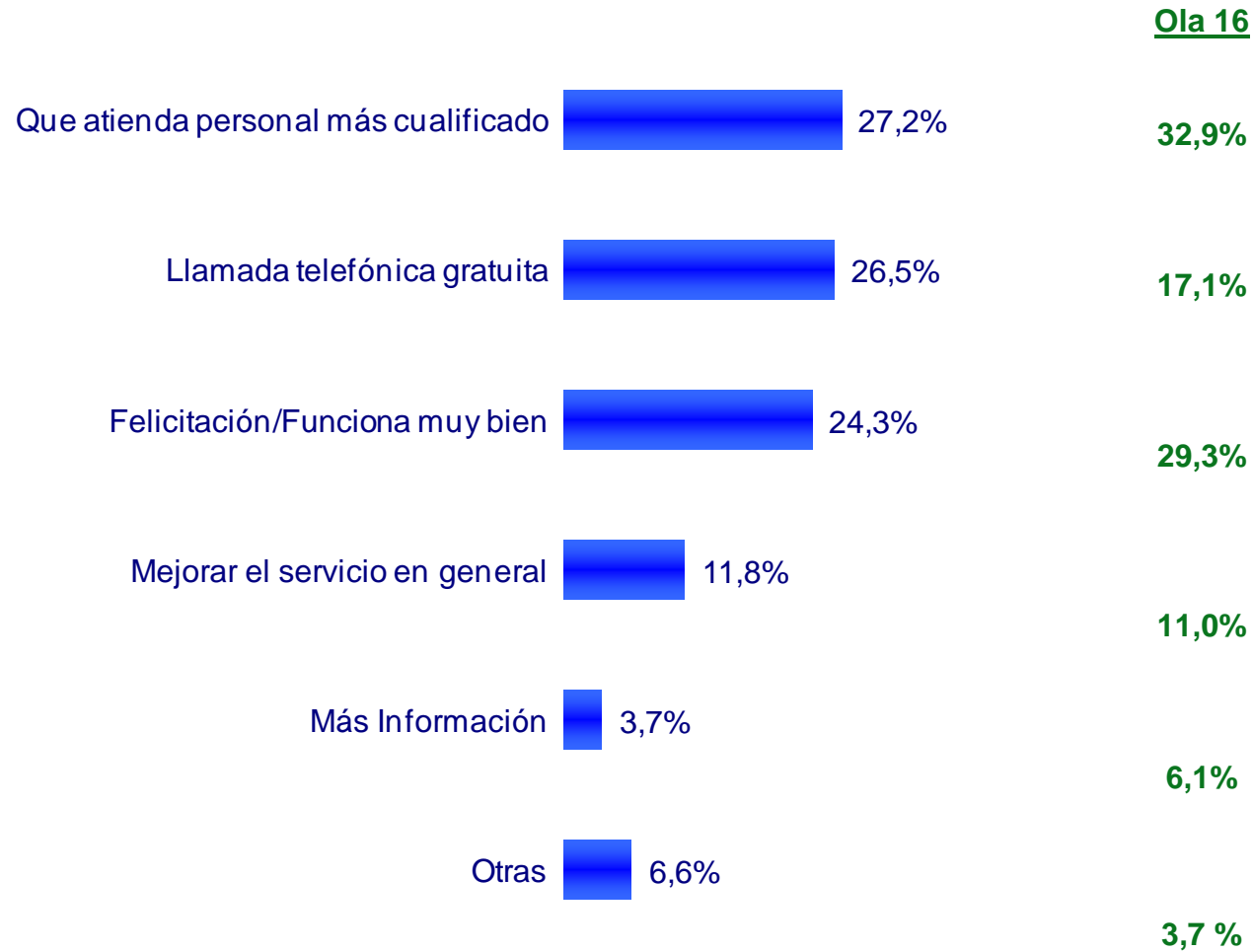
Ola 18 Base: 635 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora





Sugerencias de mejora



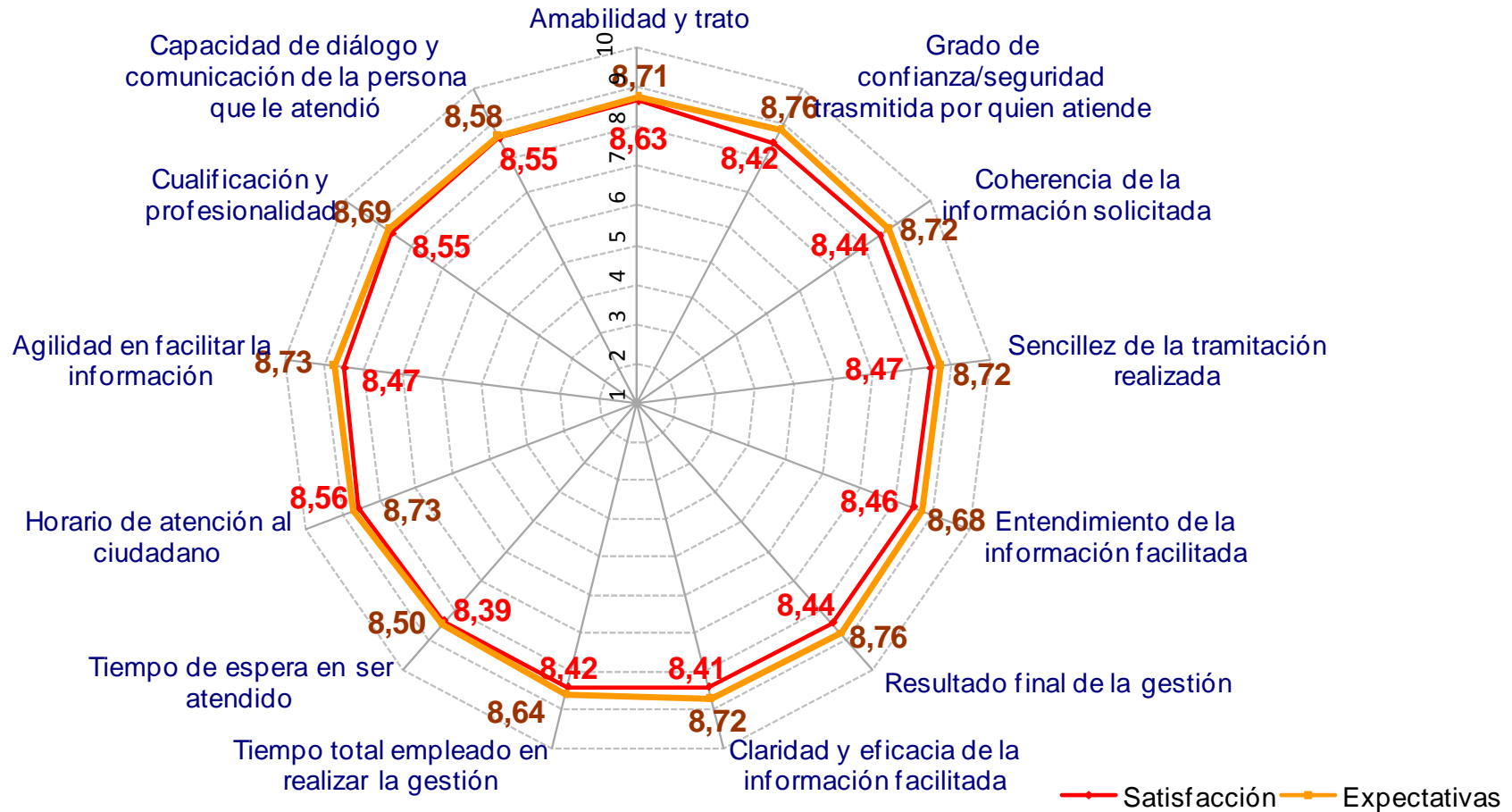
Base: 136 usuarios / as

Base: 82 usuarios / as

9. Calidad de servicio modelo Servqual

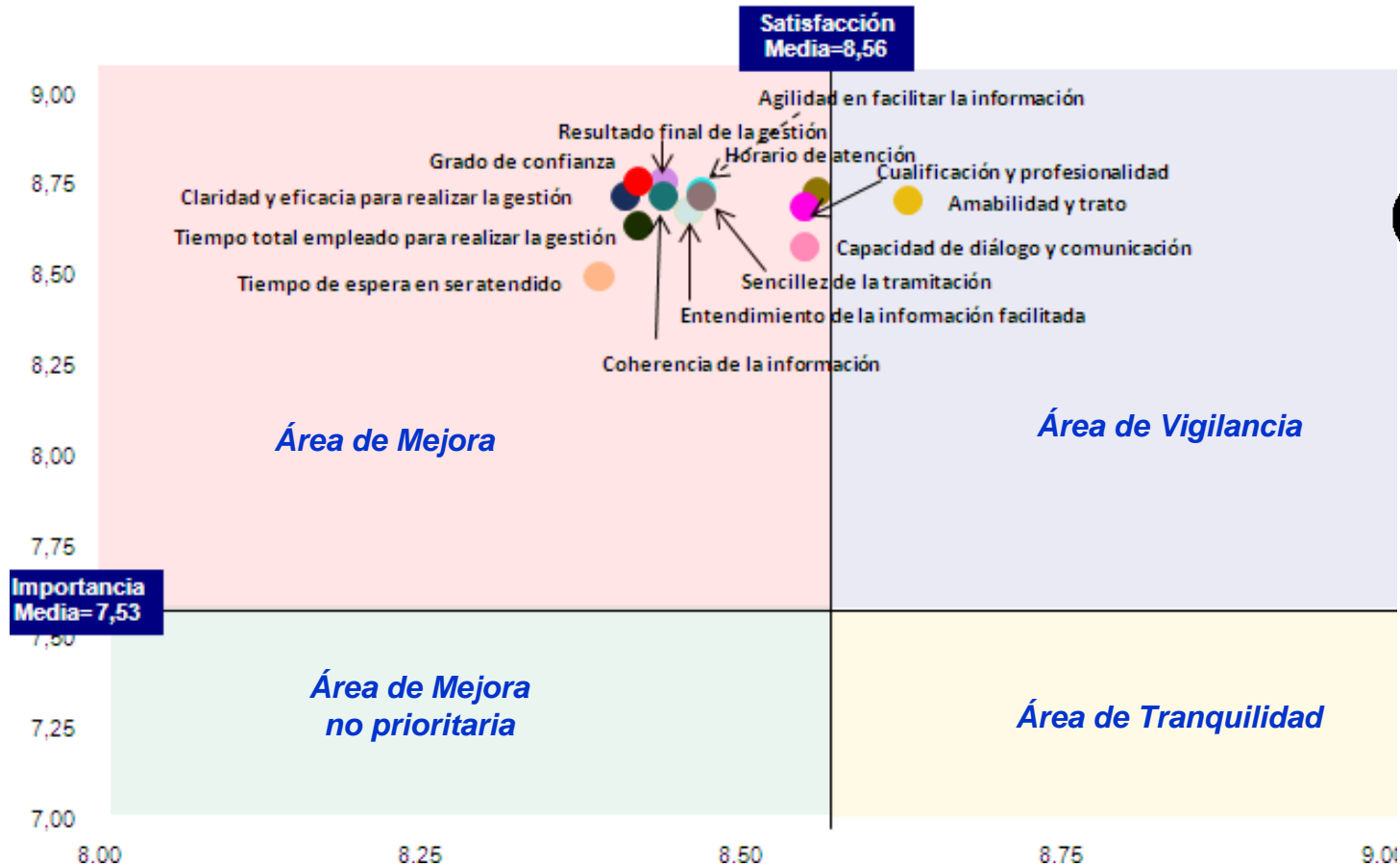


Resumen

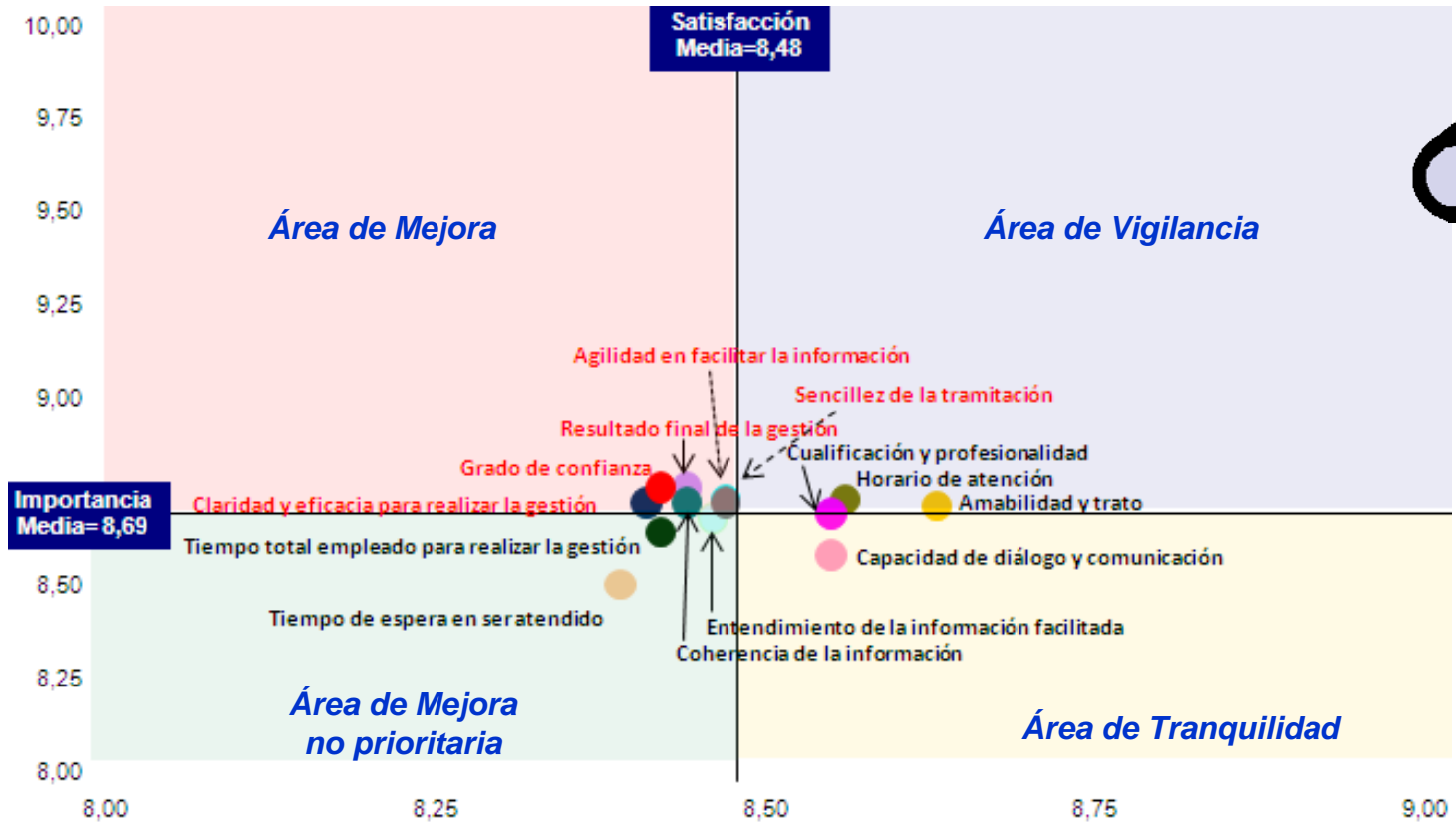


Base: 635 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as



- 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
- Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende



- 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
- Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende



Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 16	Oleada 18
Amabilidad y trato	8,71	8,63
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,55	8,55
Cualificación y profesionalidad	8,59	8,55
Agilidad en facilitar la información	8,59	8,47
Horario de atención al ciudadano	9,18	8,56
Tiempo de espera en ser atendido	8,57	8,39
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,70	8,42
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,55	8,41
Resultado final de la gestión	8,52	8,44
Entendimiento de la información facilitada	8,61	8,46
Sencillez de la tramitación realizada	8,53	8,47
Coherencia de la información solicitada	8,52	8,44
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,51	8,42





Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

	Oleada 16	Oleada 18	
Amabilidad y trato	9,23	8,71	↓
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	9,07	8,58	↓
Cualificación y profesionalidad	9,00	8,69	↓
Agilidad en facilitar la información	8,97	8,73	↓
Horario de atención al ciudadano	8,87	8,73	
Tiempo de espera en ser atendido	8,97	8,50	↓
Tiempo total empleado en realizar la gestión	9,02	8,64	↓
Claridad y eficacia de la información facilitada	9,21	8,72	↓
Resultado final de la gestión	9,12	8,76	↓
Entendimiento de la información facilitada	9,19	8,68	↓
Sencillez de la tramitación realizada	9,02	8,72	↓
Coherencia de la información solicitada	9,09	8,72	↓
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	9,03	8,76	↓

✓ Uno de los principales motivos de la disminución generalizada de las valoraciones en esta oleada con respecto a la ola 16 radica en el aumento de los usuarios de 40 o más años (+22%) llegando a suponer el 73% del total de la muestra.

✓ Este segmento de edad cuenta, en general, con una percepción más negativa que los otros segmentos como, a nivel orientativo y visual, puede corroborarse en el siguiente cuadro en el que se muestran las diferencias en las puntuaciones de los diferentes atributos del modelo Servqual y variables clave como la utilidad y la satisfacción global:

	18-24 años	25-29 años	30-34 años	35-39 años	40-49 años	50-59 años	60 o mas
3.6 Amabilidad	-0,1473	0,0214	-0,1977	0,0458	0,0304	-0,1299	-0,2827
3.7 Capacidad diálogo	0,0804	-0,0196	-0,1220	0,1382	-0,0013	-0,1368	-0,1658
3.8 Cualificación y profesionalidad	0,1161	-0,0859	-0,0112	0,0980	-0,0034	-0,1868	-0,1717
3.9 Agilidad en facilitar la información	0,1071	-0,0474	0,0427	0,0468	-0,2048	-0,0998	-0,2479
3.13 Horario	-0,6786	-0,5330	-0,7223	-0,4285	-0,6318	-0,4436	-0,8973
3.15 Tiempo de espera en ser atendido	0,5580	-0,0877	-0,2612	-0,1241	-0,2602	-0,2700	-0,3021
3.16 Tiempo total en ser atendido	0,1116	-0,2223	-0,2107	-0,0620	-0,3944	-0,4187	-0,4202
3.18 Claridad y eficacia	-0,1384	-0,1281	-0,0778	0,0439	-0,1420	-0,2266	-0,3799
3.19 Resultado final	0,1563	-0,1161	0,0407	0,0794	-0,0507	-0,3734	-0,2504
3.20 Entendimiento información	-0,1042	-0,2074	0,0621	-0,0167	-0,1887	-0,2275	-0,3237
3.21 Sencillez	0,3229	-0,1139	0,1301	0,2368	-0,1365	-0,2636	-0,3049
3.22 Coherencia	0,5146	-0,1416	0,1398	0,0844	-0,1325	-0,2025	-0,3328
3.23 Grado de confianza	0,2958	-0,2090	0,1204	-0,0546	-0,0222	-0,1527	-0,3416
Satisf.gral	0,1396	-0,5546	-0,5366	-0,2735	-0,4091	-0,5145	-0,7010
Util	0,0979	-0,5267	-0,5038	-0,5752	-0,5446	-0,7894	-0,8004



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

