



Línea Madrid. Encuestas de satisfacción de los usuarios

Modelo integrado de evaluación

Subdirección General de Atención al Ciudadano
Junio 2011

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LÍNEA MADRID

La DGCAC realiza periódicamente estudios para medir la satisfacción y expectativas de los usuarios con los distintos canales de Línea Madrid

Objetivo: identificar las actuaciones necesarias para mejorar la satisfacción de los usuarios con Línea Madrid así como la calidad general del servicio

Destinatarios

Ciudadanos
Clientes Internos
Funcionarios

- Excelente
- Muy bien
- Bien
- Suficiente
- Pobre



ENCUESTAS

- Orientadas al ciudadano

Oficinas de Atención al ciudadano OAC'S
Servicio de atención Telefónica 010
madrid.es
Sugerencias y reclamaciones
Benchmarking

- Orientadas a nuestros clientes internos
Cliente interno

- Orientadas al funcionario
Clima laboral

Puntos fuertes del Modelo de Evaluación

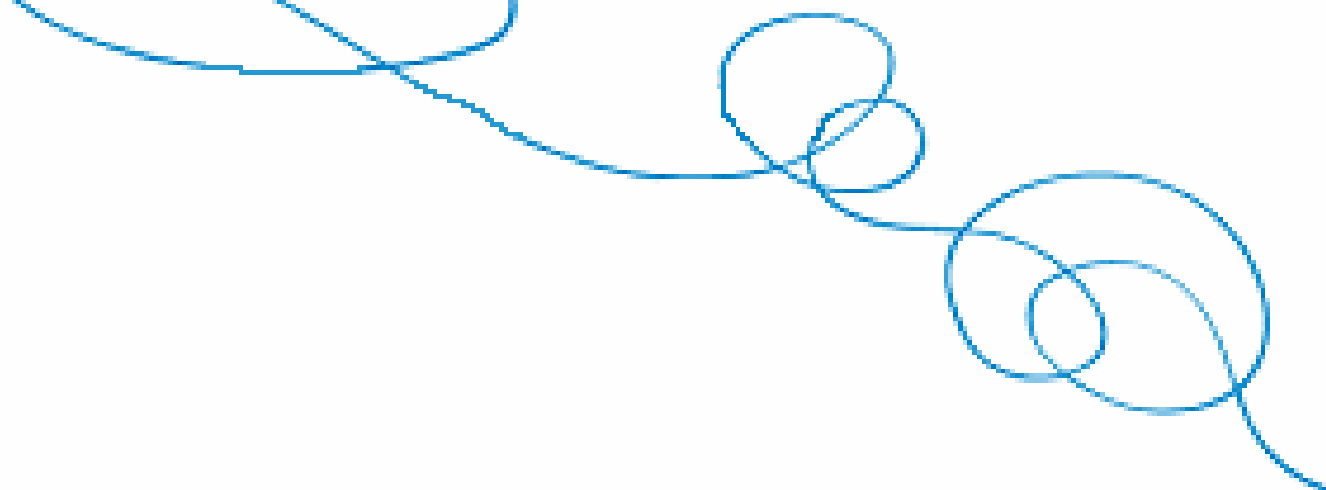
Modelo Integral: Abarca todos los canales de Atención al Ciudadano

Continuidad de las series temporales

Ajuste entre los indicadores de calidad evaluados y los indicadores considerados en las Cartas de Servicios y los mapas de procesos

Inclusión de estudios de benchmarking

Áreas de Mejora del Modelo de Evaluación



Detectadas en la Evaluación EFQM

Segmentación por tipología de servicios y tipología de usuarios

Incorporación de nuevas preguntas

Sistematizar las encuestas para clientes internos

Identificar grupos de mejora con los resultados de las encuestas y benchmarking

Identificación de estándares para los indicadores extraídos de las encuestas

Acciones planteadas por el Grupo de Mejora

Mejoras de los cuestionarios

Mejoras en el muestreo: diseño y tamaño de las muestras, reducción error muestral

Mejoras en el análisis de datos: Plan de Explotación que incorpore segmentaciones Y análisis de regresión

Sistematizar las acciones de mejora con retroalimentación a partir de los resultados de las encuestas

Consolidación de la evaluación de satisfacción del cliente interno e integración al modelo de evaluación

Acciones para incorporar en 2011

- Mejoras en los cuestionarios de satisfacción y expectativas
- Mejoras en el diseño muestral y en el método de administración de las encuestas
- Mejoras en la explotación de los datos

Acciones para analizar cara al 2012

- Sustituir modelo Servqual por Servperf
- Realizar encuesta de expectativas cada 4 años o antes en caso de necesidad
- Sustitución benchmarking primario por secundario y cooperativo

Mejora de la eficiencia y de la calidad de la evaluación de la satisfacción sin perder información

Mejoras realizadas en los cuestionarios

- Eliminación de preguntas que no aportan ningún dato nuevo.
- Ordenación y estructuración de acuerdo a criterios de calidad
- Inclusión de nuevas preguntas para mayor segmentación de resultados.
- Mejora de la formulación de las preguntas y de las opciones de respuesta
- Mantenimiento de series temporales e indicadores básicos
- Eliminación de variables susceptibles de identificación del informante (Clima Laboral)

Mejoras planteadas en el diseño muestral y en el método de administración de las encuestas

- Incremento tamaños muestrales
 - Disminución del error muestral en encuestas de satisfacción (2-3%)
 - Mejoras en los marcos muestrales del canal web y de SYR
 - Mejoras significativas en el tipo de muestreo del canal web y SYR
 - Mejoras en el método de administración de las encuestas del canal web, SYR y clima laboral

- Reducción del **tiempo de respuesta** de los cuestionarios: menos preguntas y más fáciles de responder
- Aumento de la **tasa de respuesta**
- Disminución de **incidencias de campo**
- Aumento de la **calidad de la información** recogida
- Posibilidad de **segmentación** de los resultados por tipologías de usuarios y de servicios
- Reducción de **costes económicos y de tiempo** en el trabajo de campo

Acciones para Analizar cara al 2012

Cambio en el modelo de medida
de la calidad de los servicios

Sustituir modelo Servqual por
modelo Servperf

Modelo Servqual

¿Cómo mide la satisfacción?

Satisfacción= Expectativas - Percepciones

¿Qué ventajas tiene?

- **En la primera evaluación da información para diseñar el cuestionario de satisfacción teniendo en cuenta las expectativas e intereses de los usuarios del servicio**

¿Qué inconvenientes tiene?

- **Si se hace sobre la misma muestra de usuarios, produce agotamiento en el encuestado**
- **Si se hace con dos muestras independientes de usuarios es muy costoso**
- **La correlación entre la diferencia expectativas-percepciones y la satisfacción global con el servicio es menor que en el modelo servperf**

Modelo Servperf

¿Cómo mide la satisfacción?

Satisfacción= Percepciones

¿Qué ventajas tiene?

- Tiene menos coste
- Mayor validez predictiva: la correlación entre medidas de percepción y satisfacción global es mayor con este modelo

¿Qué inconvenientes tiene?

- Prácticamente ninguno en lo que se refiere a la evaluación de la satisfacción
- Si el objetivo del estudio es medir las expectativas para diseñar un nuevo servicio o rediseñar el servicio, el servperf no sería el modelo de elección

**UNA PINCELADA DEL PILOTAJE DE LA ENCUESTA
DEL 010
DONDE HEMOS INTRODUCIDO
2 ÍTEM PARA VALORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO
POR EL MODELO SERVPERF**

Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esa llamada le atendieron globalmente...

Mucho mejor de lo que esperaba	46,7%
Mejor de lo que esperaba	26,7%
Como esperaba	26,7%
Peor de lo que esperaba	0%
Mucho peor de lo que esperaba	0%
Ns/Nc	0%

La percepción global es mejor de lo esperado para el 73,4%

En concreto, podría decirme si los siguientes aspectos de dicha atención fueron mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba

	Much o mejor	Mejor	Igual	Peor	Much o peor	Ns/N c
El trato que recibió	33,3%	40,0%	26,7%	0%	0%	0%
El funcionamiento del sistema telefónico	20,0%	53,3%	20,0%	6,7%	0%	0%
El tiempo empleado en la gestión	20,0%	60,0%	20,0%	0%	0%	0%
La respuesta que le han dado	26,7%	46,7%	26,7%	0%	0%	0%

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es “muy insatisfecho” y 10 es “muy satisfecho”.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
Satisfacción global con el teléfono 010	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	26,7%	40,0%	33,3%	0%

**La percepción global es mejor o mucho mejor
de lo esperado
para un 73,4%**

**Valoran la satisfacción global con el servicio
(puntuación 9 y 10)
Un 73,3%**

Acciones para Analizar cara al 2012

**Cambio en el modelo de
Bechmarking**

**Sustituir modelo Primario por
Secundario y Cooperativo**

Modelo primario

¿En que consiste ?

En recabar información preguntando directamente a usuarios de la organización/es con la que se busca la comparación

¿Qué ventajas tiene?

- Es más directo
- No requiere acuerdos previos con la organización de comparación

¿Qué inconvenientes tiene?

- Es costoso, sobre todo si se utilizan muestras representativas con un error muestral aceptable
- Puede suscitar suspicacia en las organizaciones comparadas, por la intromisión que supone y la saturación en la población encuestada

Aplicación en Línea Madrid

- Realización de encuestas a usuarios de los servicios de Información y Atención al Ciudadano de Barcelona y de la Comunidad de Madrid
- En el estudio de benchmarking realizado en 2010 las muestras fueron insuficientes para obtener información fiable para la comparación

Modelos cooperativo y secundario

¿En que consiste ?

Intercambiar información con organizaciones similares (modelo cooperativo) y/u obtenerla directamente de datos publicados (modelo secundario)

¿Qué ventajas tiene?

- Tiene un coste mínimo
- Promueve la colaboración entre las organizaciones
- Facilita la incorporación de buenas prácticas

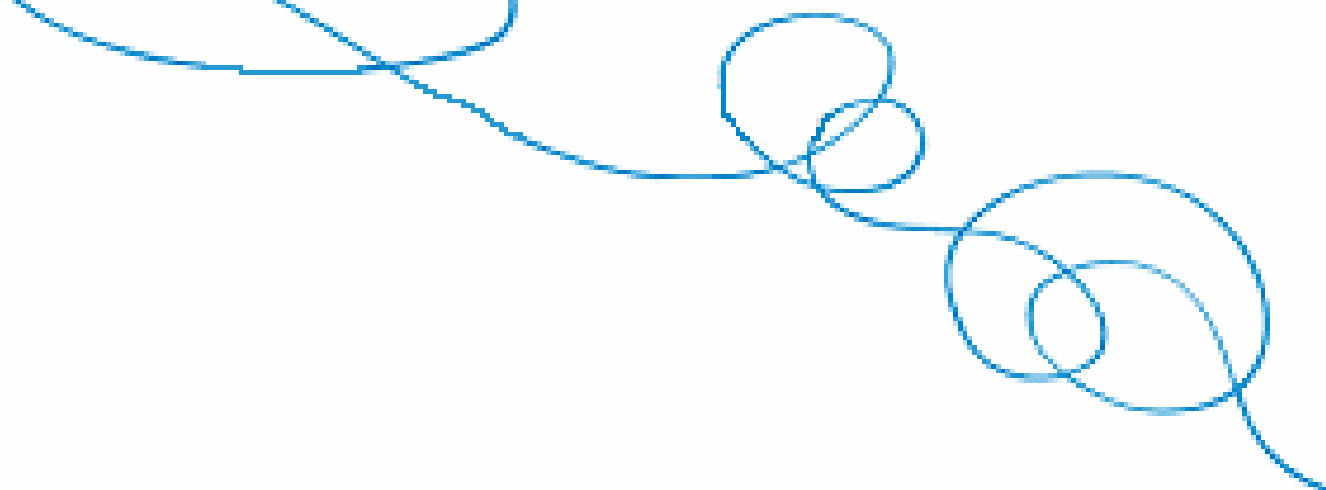
¿Qué inconvenientes tiene?

- Requiere un trabajo previo y un compromiso mutuo por parte de las organizaciones que van a participar en el benchmarking

Aplicación en Línea Madrid

- Establecimiento de acuerdo de intercambio de información con el Ayuntamiento de Barcelona y la Comunidad de Madrid
- Realización de un informe comparativo utilizando los datos disponibles y los derivados de la colaboración, con resultados rigurosos y a un coste mínimo

MUCHAS GRACIAS



Integrantes

Alicia González Ortiz	010 (SGAC)
Baudilio Cavadas Gormaz	OAC (SGAC)
Enrique Muguera Júdez (coordinador)	madrid.es (SGAC)
Jesús Aparicio Carbajo	OAC Centro
Jose Ignacio Benítez Benítez	Implantación y Seguimiento (SGAC)
Maria Belvis Martinez Garcia	SG Calidad (A45)
Maria Isabel Zamarro Poza	OAC Villa de Vallecas
Maria Jose Hernán Montalbán	SG Calidad
Maria Rosario Montaña Medrano	OAC Chamberí
Maria Teresa Alía Robledo	SG Calidad