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

010Líneamadrid

Informe Ola 2014



madrid

Marzo 2015

0. METODOLOGÍA

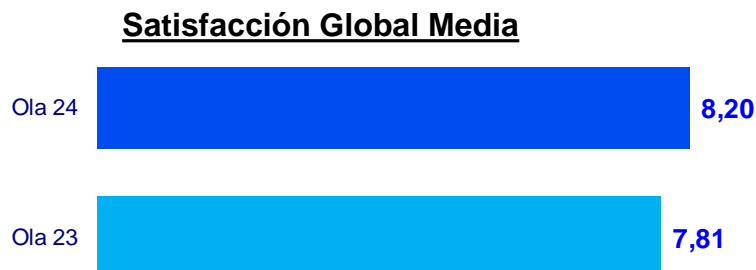
010Líneamadrid

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios del servicio de atención telefónica 010
Tamaño Muestral	2.001 entrevistas de satisfacción
Muestreo y selección de informantes	<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. A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola 23, realizada en noviembre de 2013.
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,01% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
Fechas del trabajo de campo	6 de octubre al 27 de noviembre de 2014
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

I. PRINCIPALES RESULTADOS

010Líneamadrid

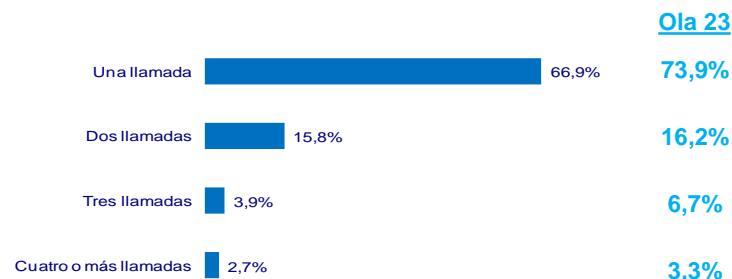
✓ La **satisfacción global media** en la oleada 24 se sitúa en **8,20 puntos** sobre diez, dato superior a la ola 23 (7,81 puntos).



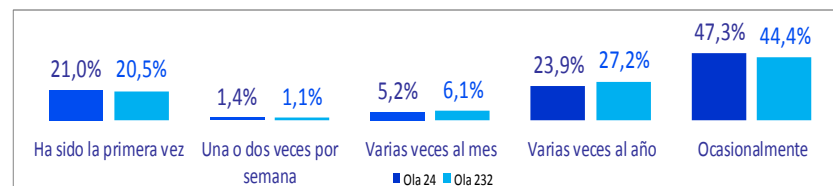
✓ El **16,5%** de los usuarios que, además del 010, han utilizado otros teléfonos de atención al ciudadano, consideran que el servicio del **Ayuntamiento de Madrid es mejor o mucho mejor** que el resto. Por otro lado, el 8,0% ha manifestado que el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid es peor o mucho peor que el recibido a través de otras administraciones.

✓ El **83,4%** de los usuarios entrevistados han visto **resuelta totalmente** la gestión planteada en la llamada

✓ Igual que en la anterior oleada, más de la mitad de los usuarios **sólo han necesitado una llamada para contactar con el 010.**



✓ Casi la mitad de la muestra utiliza el servicio 010 de manera **ocasional**.



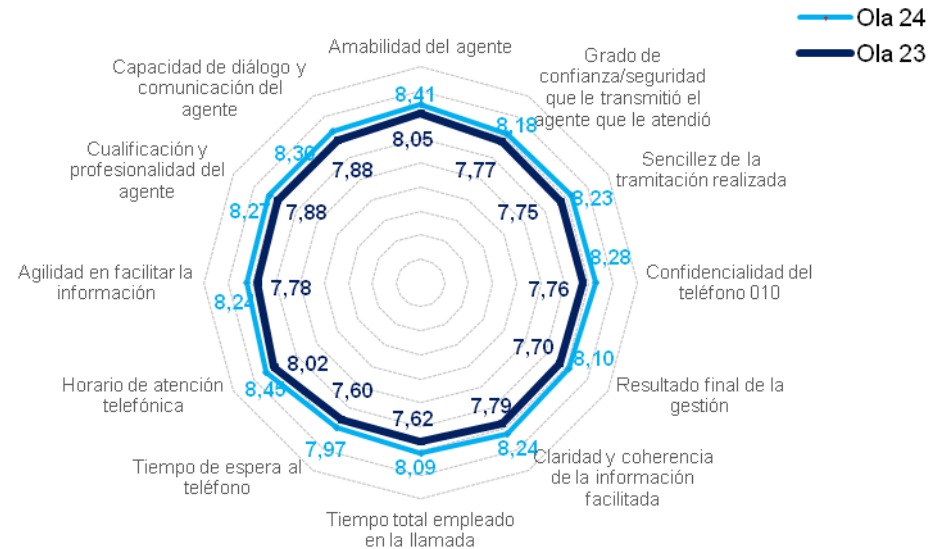
✓ El perfil de usuario del servicio más habitual es **mujer, española, de edad media** (45-64 años), ocupada por **cuenta ajena** y con estudios equivalentes a **licenciatura**.

✓ En torno al **88% de los usuarios entrevistados volvería a utilizar** el canal 010 si tuviese que realizar una nueva gestión o pedir una información similar. En un **porcentaje parecido lo recomendaría** a su entorno más cercano.

✓ **Más del 40% de los entrevistados han considerado que el servicio recibido a través del 010 ha cubierto sus propias expectativas.** Concretamente, este 40% de usuarios ha visto realizadas mejor o mucho mejor de lo esperado todas las variables medidas en la encuesta (atención, trato recibido, funcionamiento, tiempo empleado en la gestión y respuesta dada).

✓ En el gráfico radial que se muestra a la derecha, se puede comprobar la evolución en la valoración de los principales aspectos que determinan la calidad de servicio. **Los resultados de esta oleada han experimentado un ligero aumento respecto a la anterior.**

✓ **Las valoraciones son homogéneas,** lo que refleja solidez en la valoración de los atributos y **madurez en el servicio.**



✓ Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ Al igual que ocurrió en oleada anterior, el **resultado final de la gestión** ha sido identificada como la variable que más influye en el resultado de la satisfacción global del servicio.

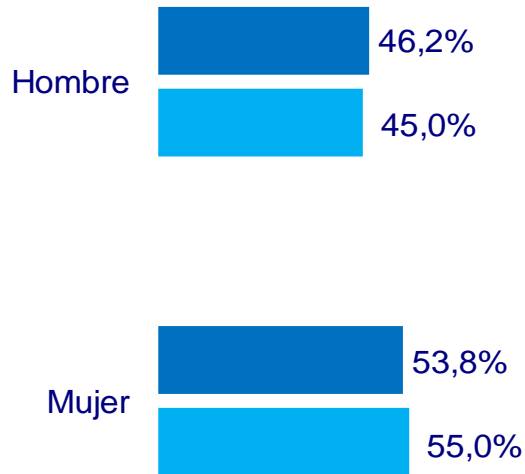
II. INFORME DE RESULTADOS

010Líneamadrid

1. Perfil del usuario

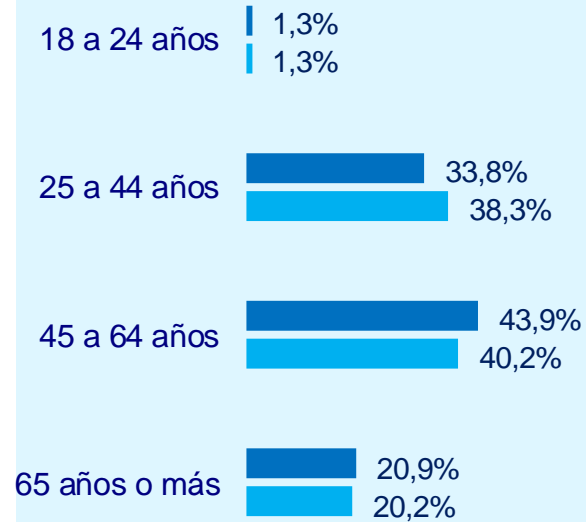
010Líneamadrid

GÉNERO



■ Ola 24 ■ Ola 23

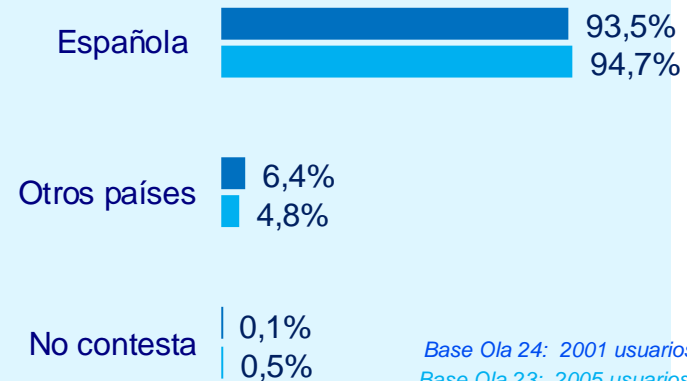
EDAD (AÑOS)



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 usuarios/as

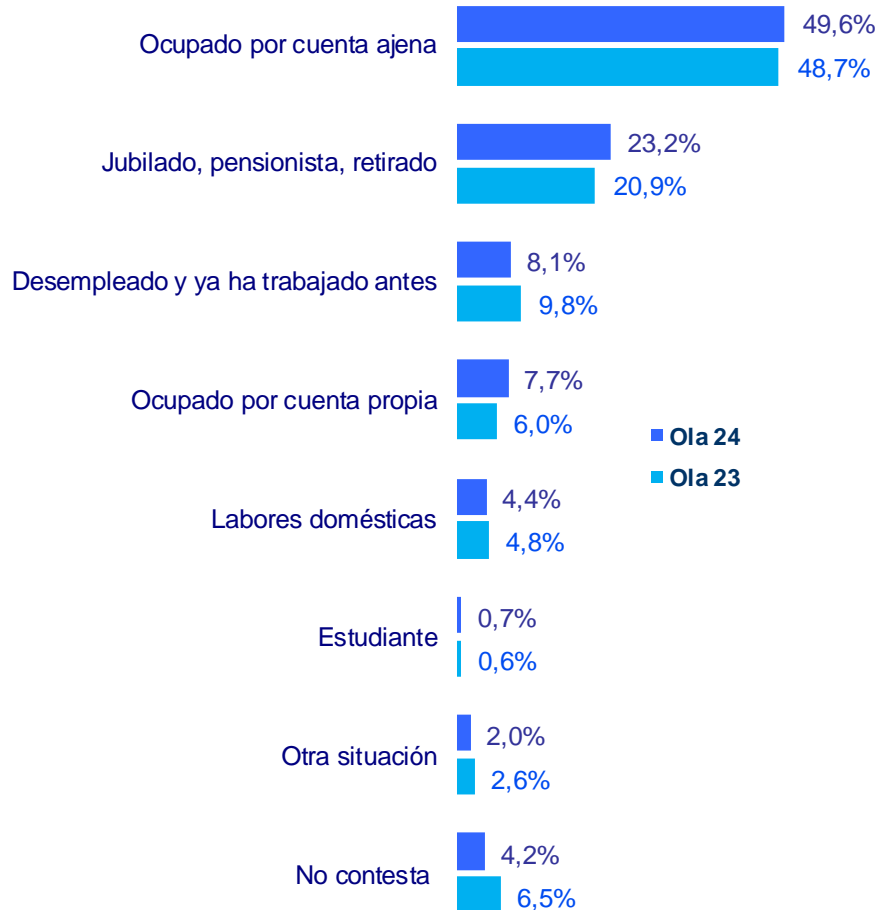
NACIONALIDAD



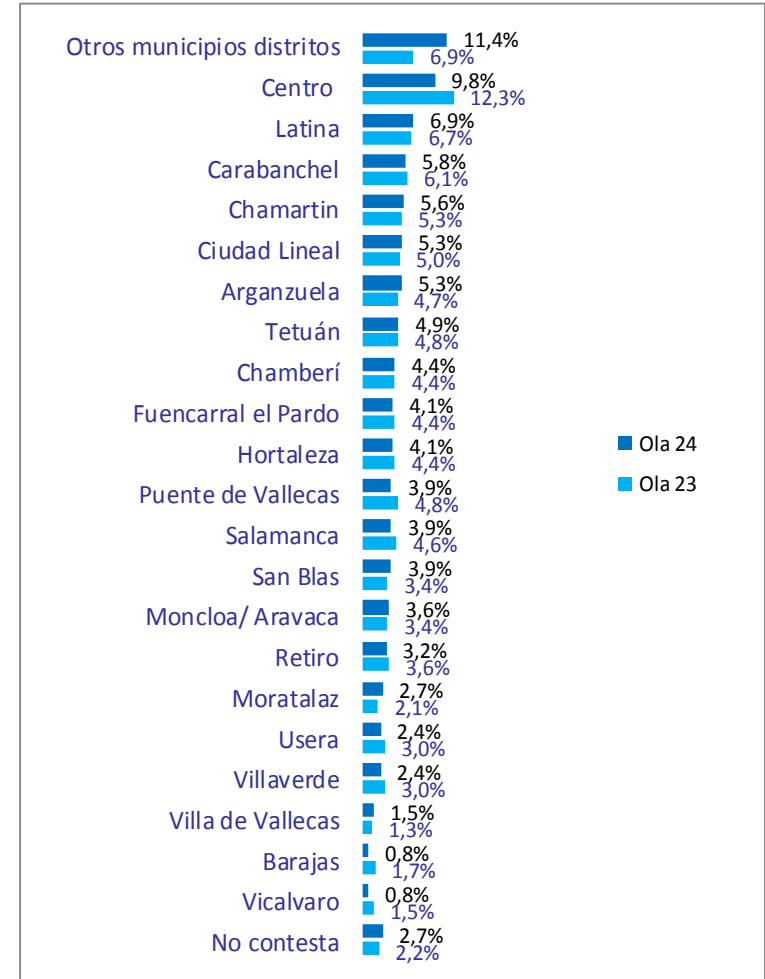
Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 usuarios/as

SITUACIÓN LABORAL



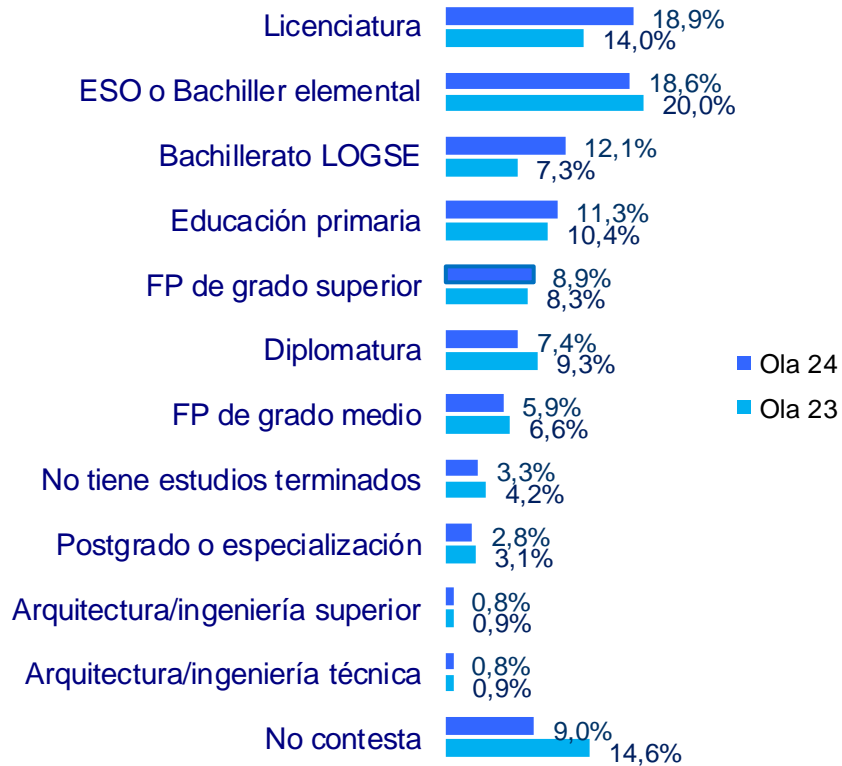
DISTRITO RESIDENCIA



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23 2005 usuarios/as

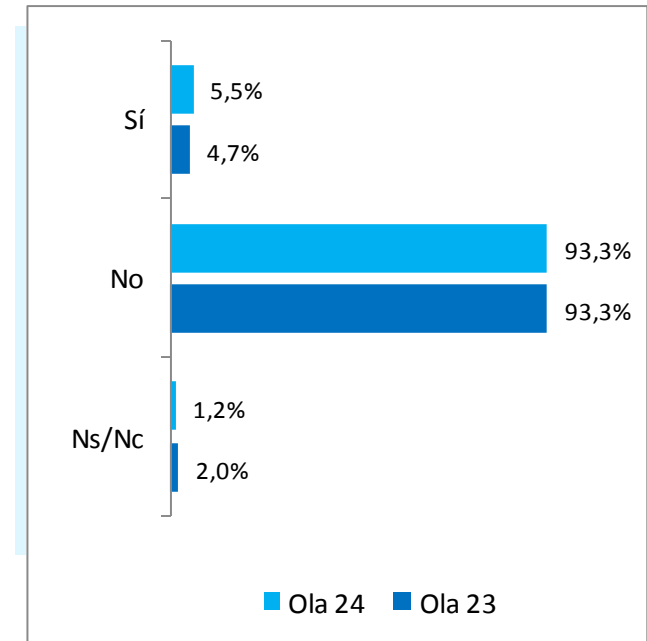
NIVEL DE ESTUDIOS



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23 2005 usuarios/as

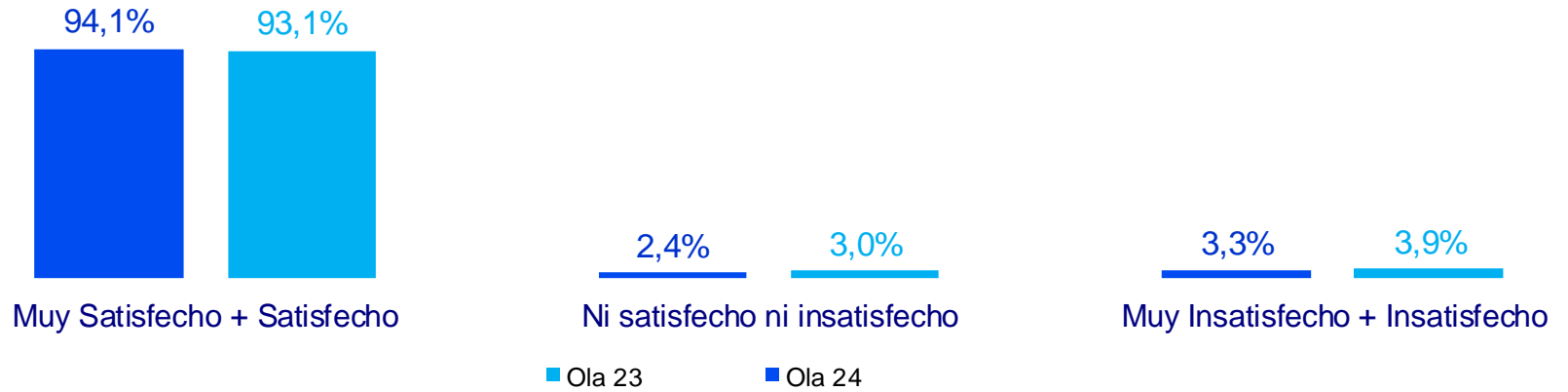
DISCAPACIDAD



2. Valoraciones generales

010Líneamadrid

SATISFACCIÓN GLOBAL

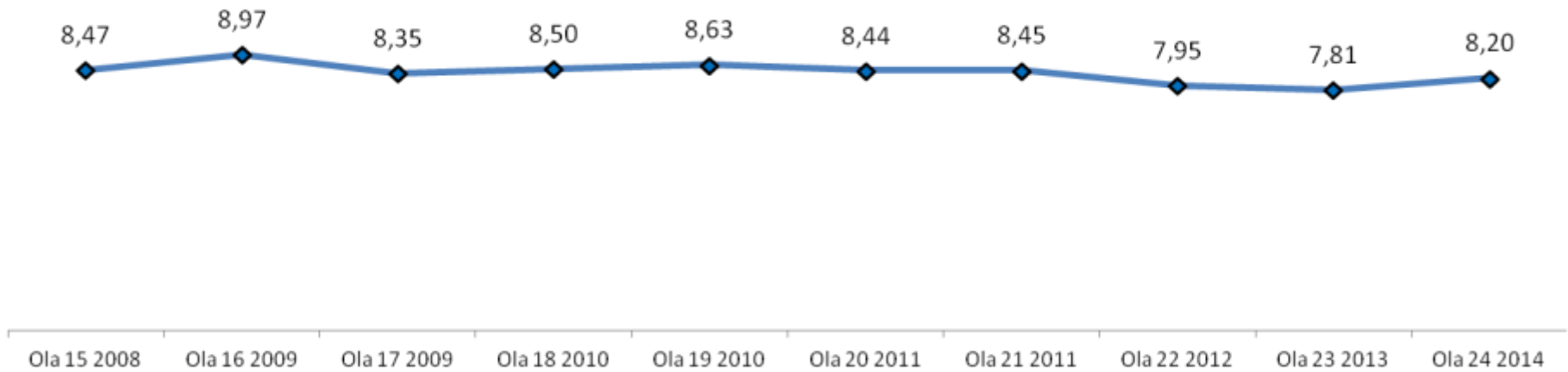


MEDIA GLOBAL

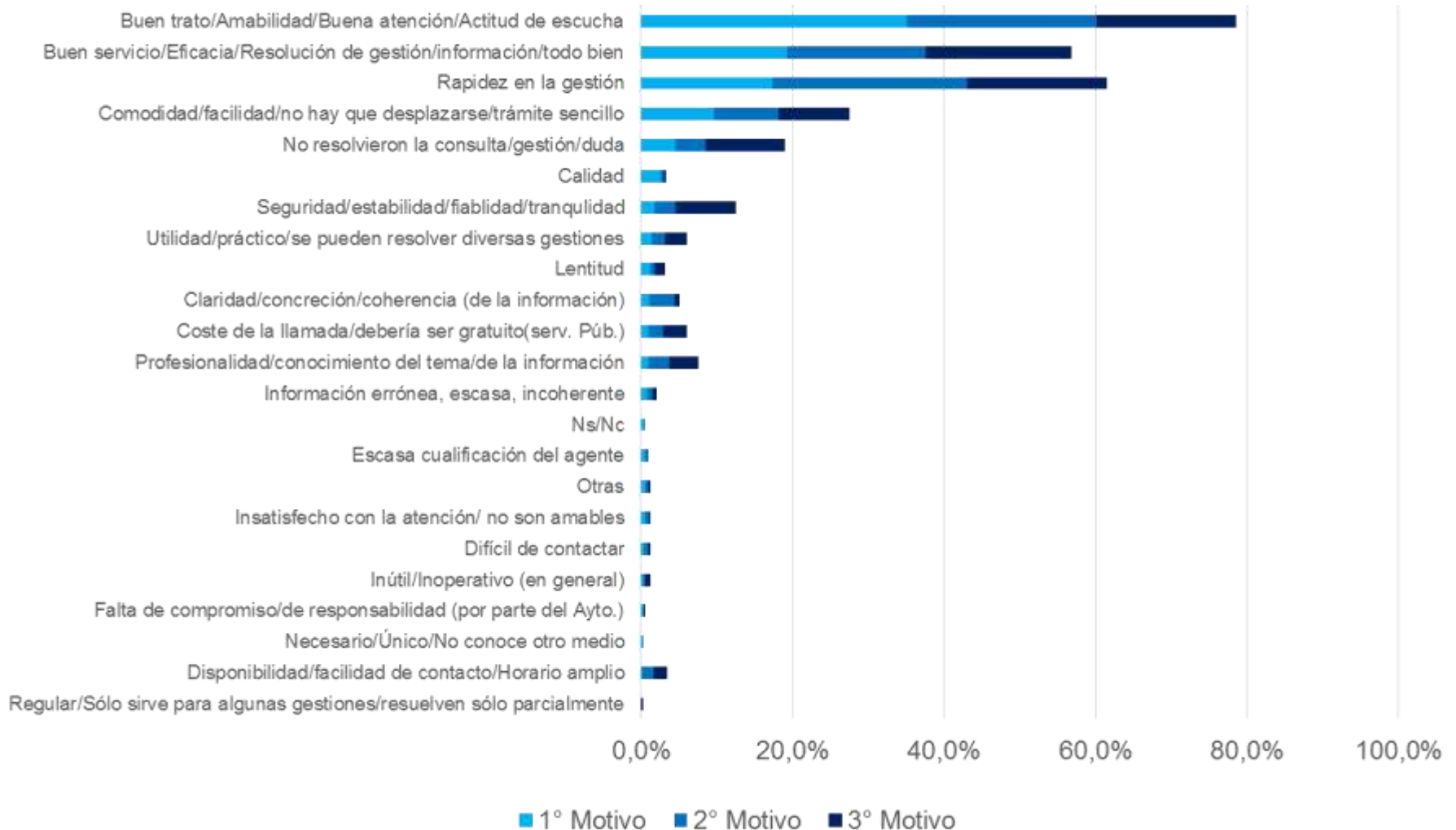


Base Ola 24: 2001 usuarios/as
 Base Ola 23: 2005 usuarios/as

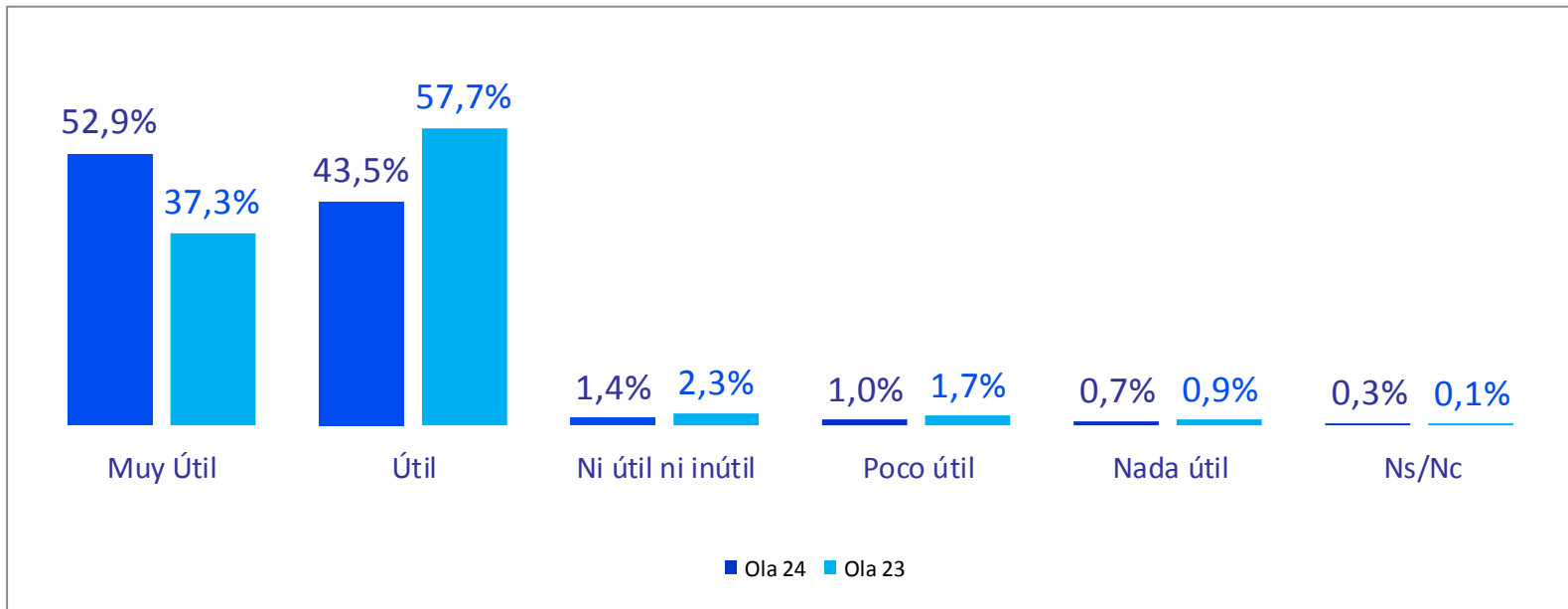
EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (Ola 15-Ola 24)



MOTIVOS QUE INFLUENCIAN LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 usuarios/as

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA Y UTILIDAD vs. PRINCIPALES VARIABLES

SATISFACCIÓN GLOBAL	Media 0-10	Base
TOTAL	8,20	2000
ESPAÑOLES	8,18	1790
RESTO DE PAÍSES	8,34	210
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,20	27
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,24	675
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	8,23	879
65 O MÁS AÑOS	8,05	419
HOMBRE	8,08	925
MUJER	8,29	1075
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,08	110
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	8,21	1865

UTILIDAD	Media 0-10	Base
TOTAL	8,47	2001
ESPAÑOLES	8,45	1791
RESTO DE PAÍSES	8,60	210
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,89	27
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,50	676
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	8,51	879
65 O MÁS AÑOS	8,31	419
HOMBRE	8,37	925
MUJER	8,56	1076
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,43	110
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	8,48	1866

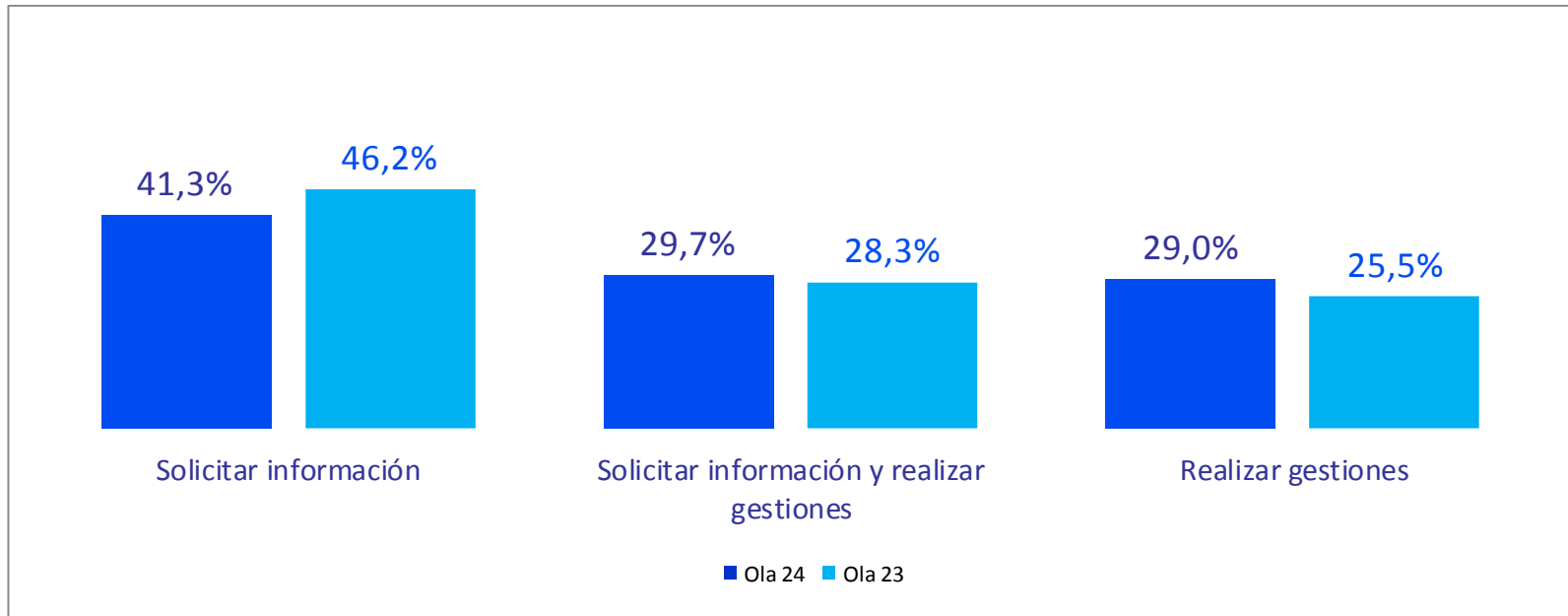
SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

SATISFACCIÓN MEDIA	Media 0-10	Base
Padrón municipal	8,50	36
Tarjeta Azul	8,33	6
Tasas impuestos y multa	8,33	309
Información	8,29	574
Cita Previa	8,28	489
Total	8,20	1.996
Movilidad	8,00	2
Avisos y peticiones	7,96	564
SyR	7,62	13
SER	7,00	1
Servicios Sociales	6,50	2

UTILIDAD MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

UTILIDAD MEDIA	Media 0-10	Base
Tarjeta Azul	9,50	6
Movilidad	9,00	2
Servicios Sociales	9,00	2
Padrón municipal	8,86	36
Cita Previa	8,61	491
Información	8,55	572
Tasas impuestos y multa	8,49	309
Total	8,47	1.996
Avisos y peticiones	8,24	564
SyR	8,15	13
SER	8,00	1

SU LLAMADA FUE PARA...

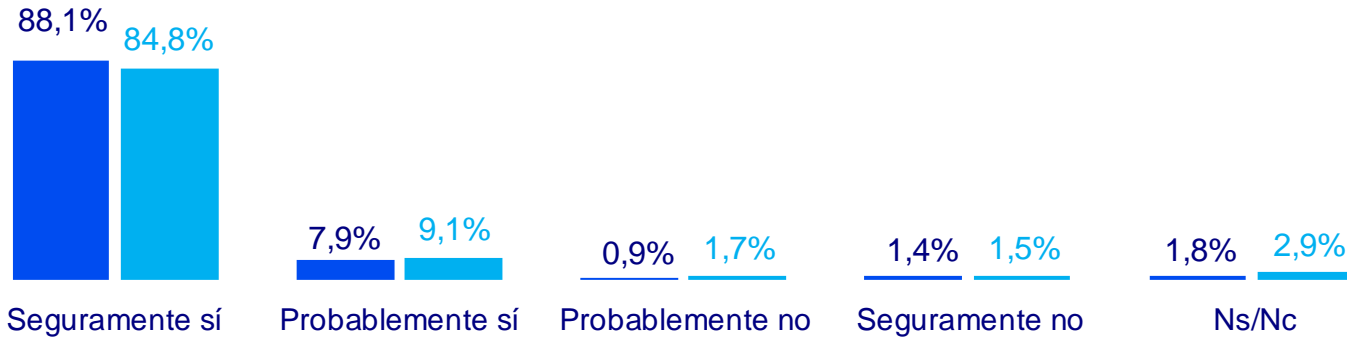


Ola 24 Base: 2001 usuarios/as

Ola 23 Base: 2005 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 teléfono 010?

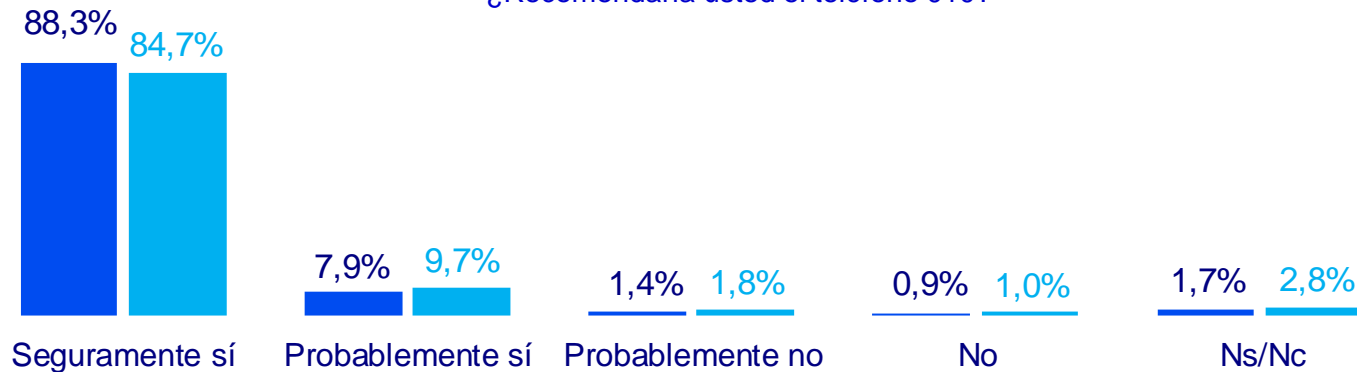


Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Recomendación del servicio:

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 usuarios/as

FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

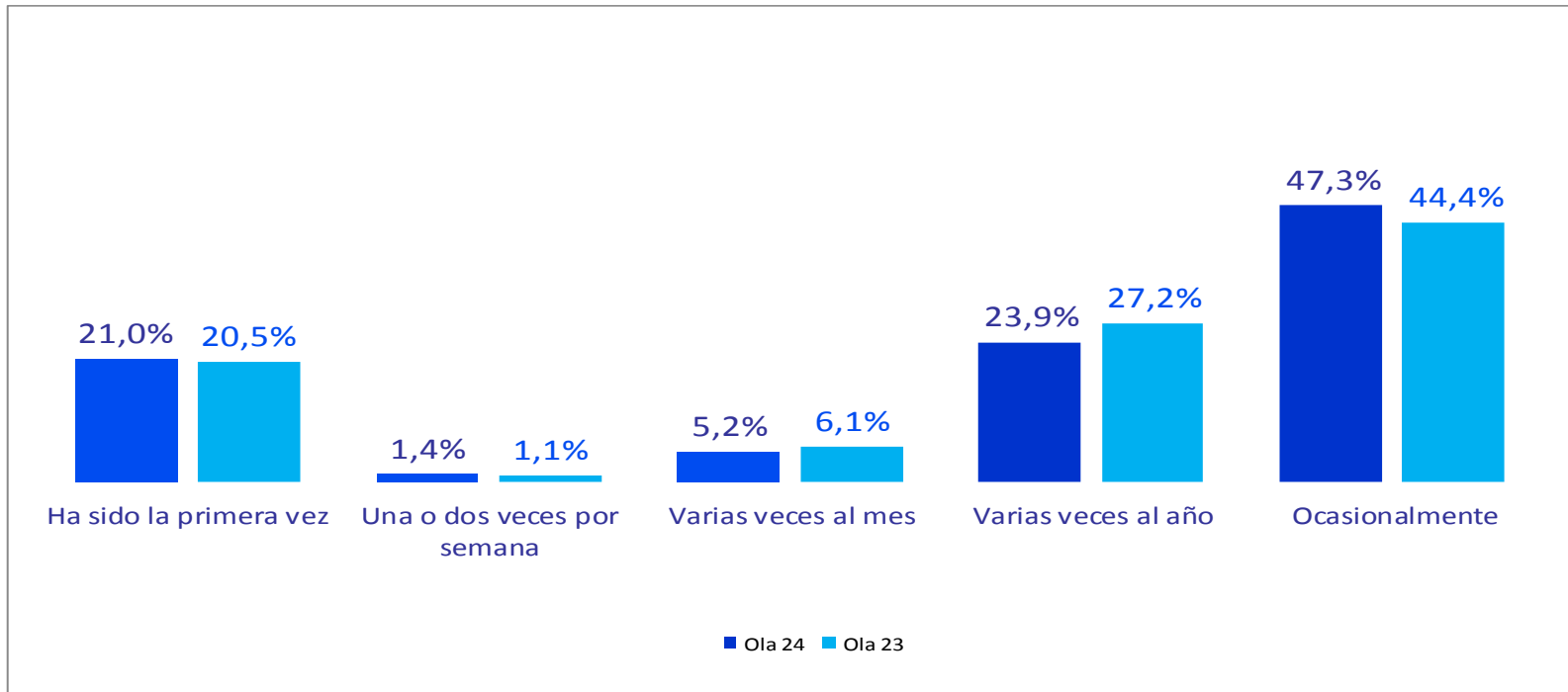
FIDELIDAD (SÍ)	%
TOTAL	88,1
ESPAÑOLES	88,3
RESTO DE PAÍSES	86,2
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	96,3
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	89,2
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	87,8
65 O MÁS AÑOS	86,2
HOMBRE	85,9
MUJER	89,9
CON GRADO DISCAPACIDAD	93,6
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	88,0

RECOMENDACIÓN (SÍ)	%
TOTAL	88,3
ESPAÑOLES	88,3
RESTO DE PAÍSES	88,1
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	96,3
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	88,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	89,0
65 O MÁS AÑOS	86,2
HOMBRE	86,2
MUJER	90,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	89,1
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	88,5

3. La llamada al 010

010Líneamadrid

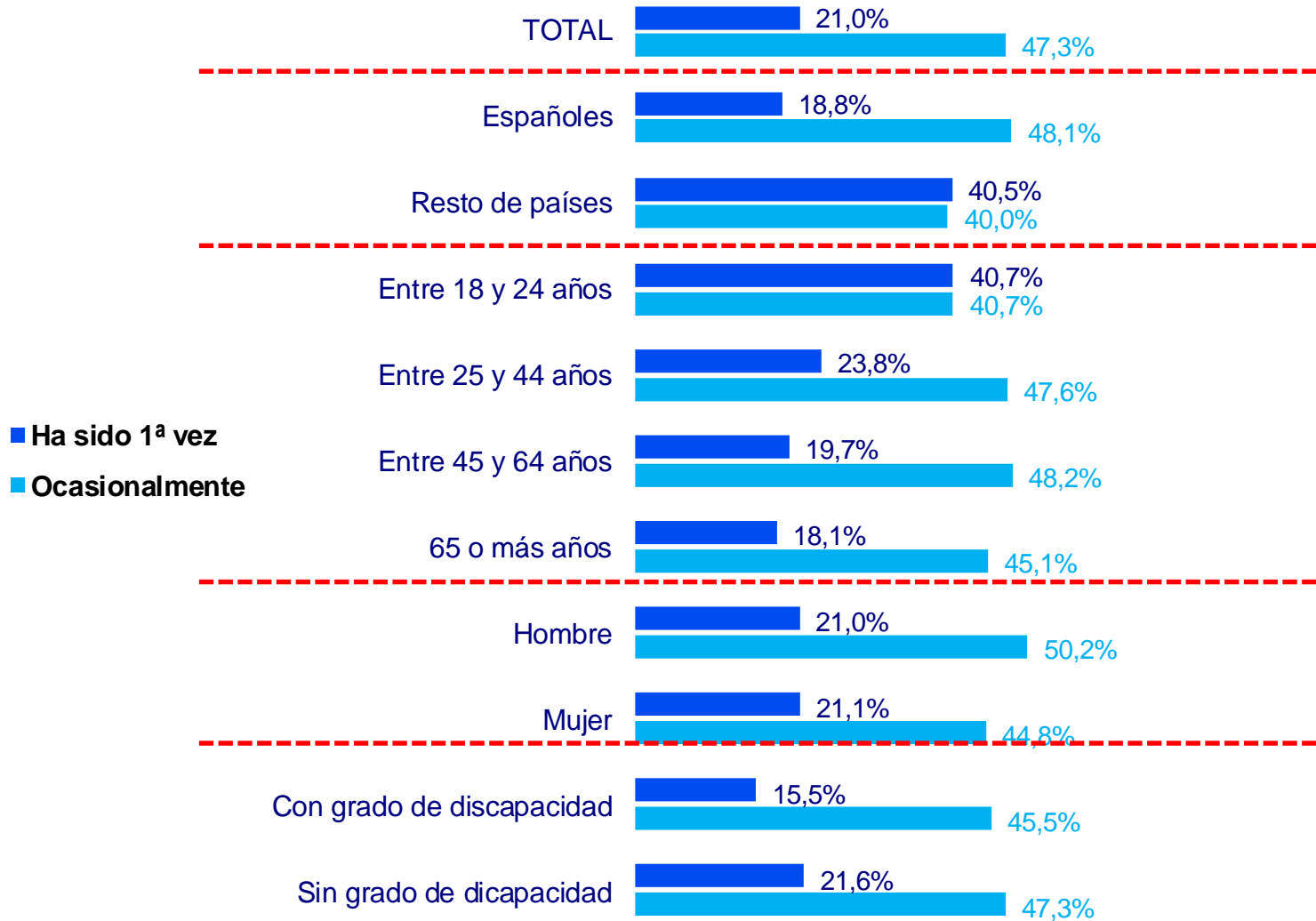
FRECUENCIA DE LA LLAMADA



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

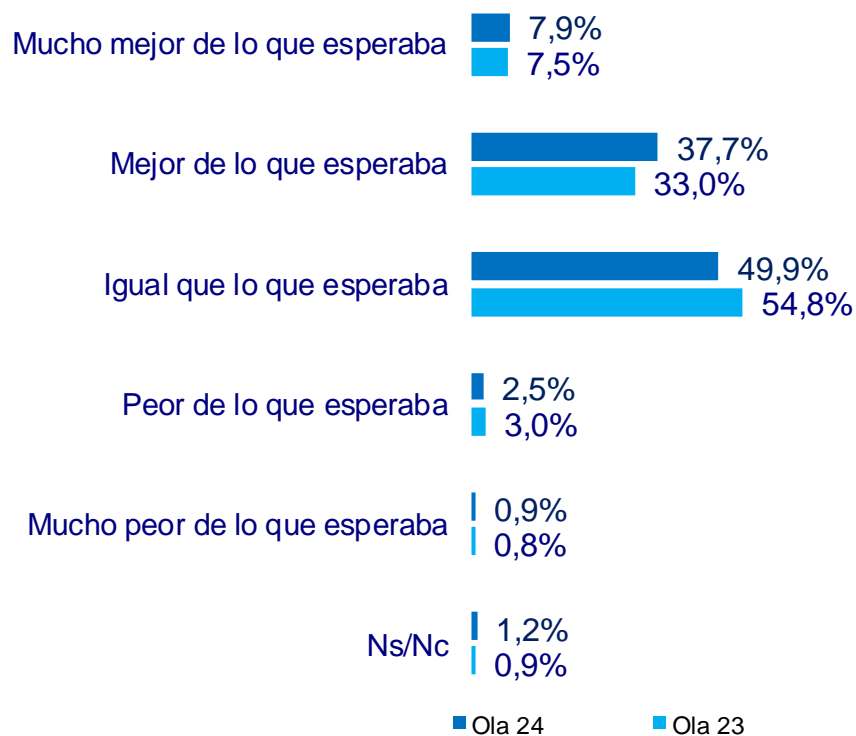
Base Ola 23: 2005 usuarios/as

FRECUENCIA DE LLAMADA (1ª VEZ/OCASIONAL) vs. PRINCIPALES VARIABLES

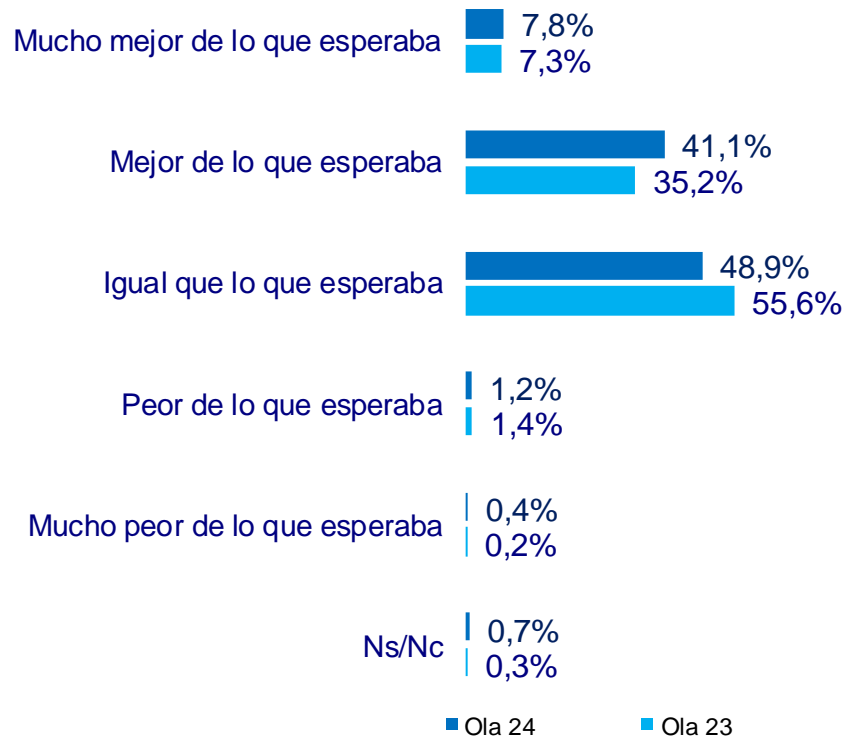


Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta última llamada...

ATENCIÓN



TRATO RECIBIDO



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

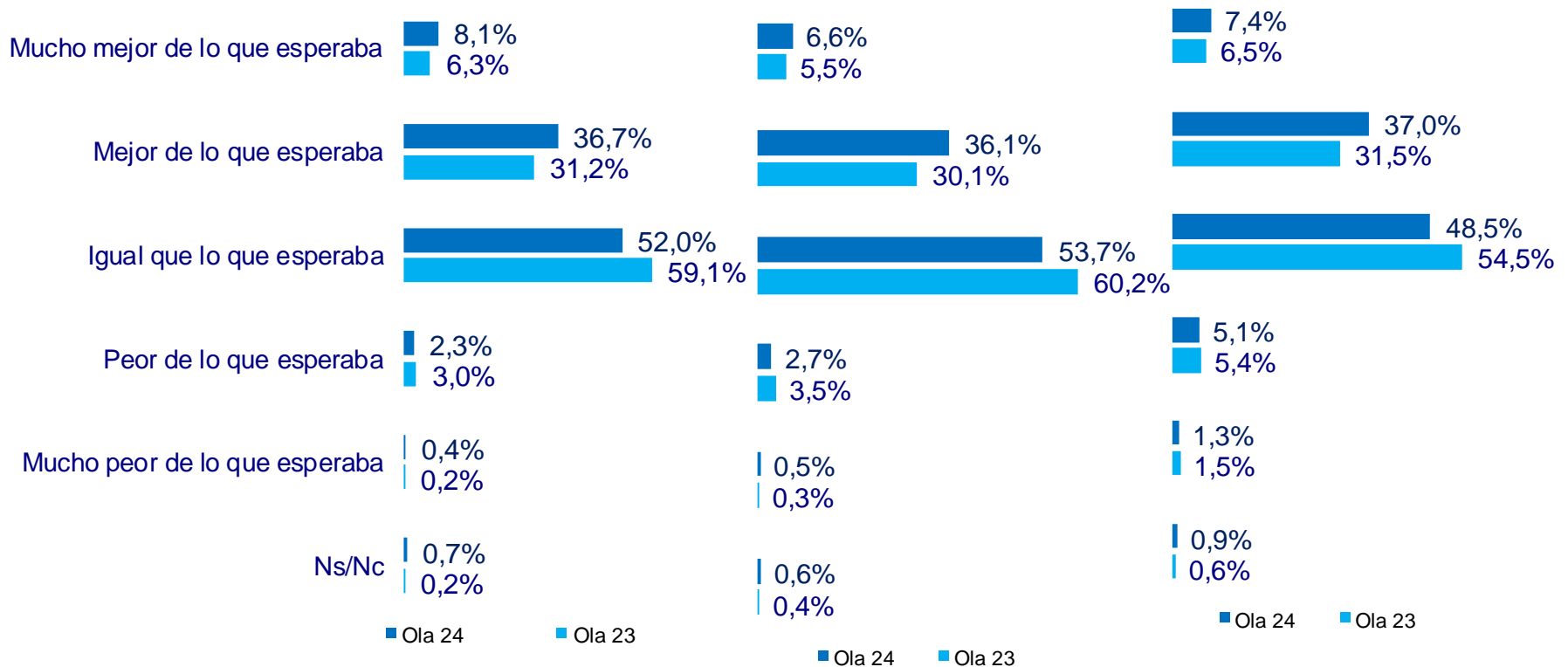
Base Ola 23: 200 usuarios/as

Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

FUNCIONAMIENTO

TIEMPO EMPLEADO

RESPUESTA DADA



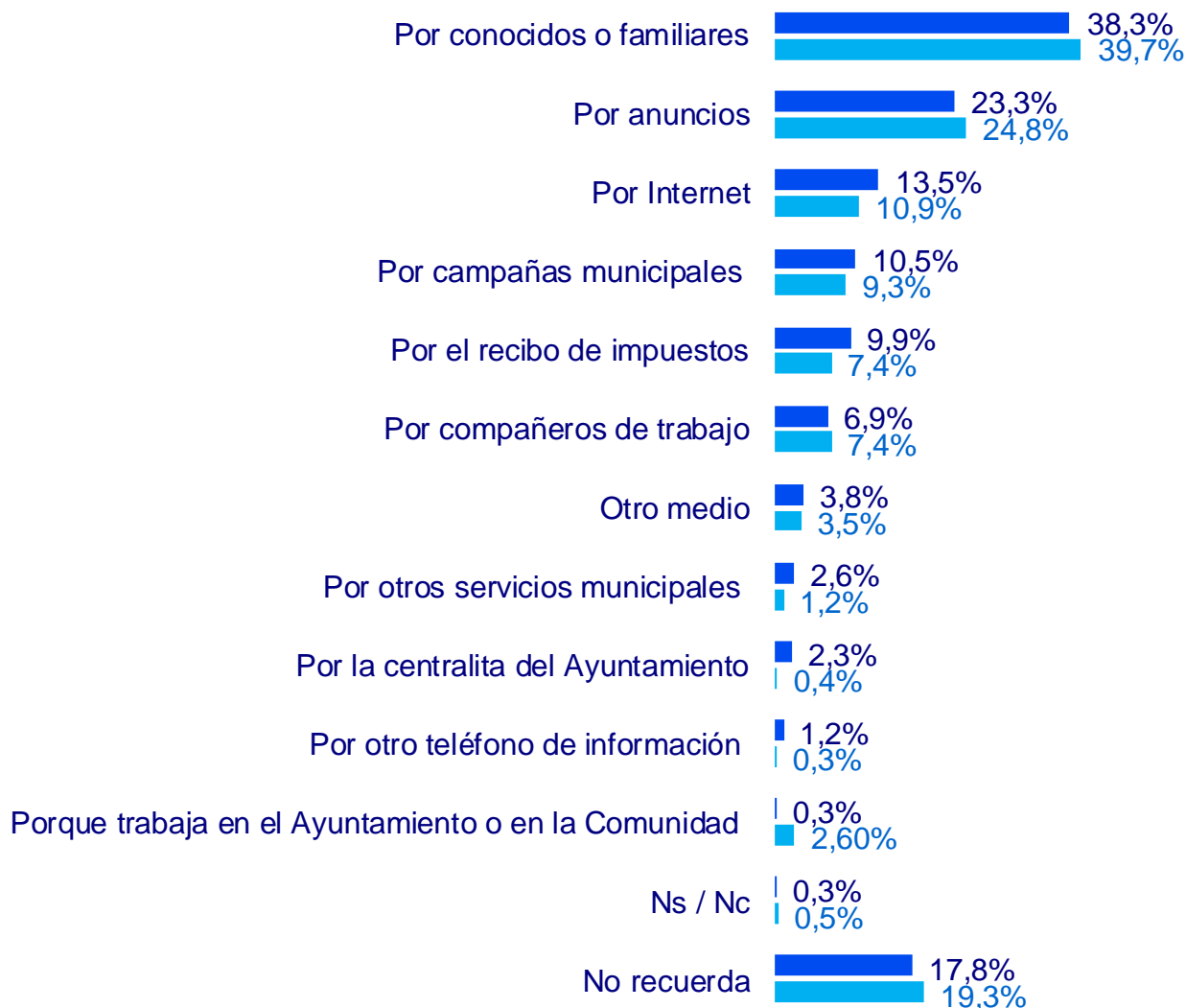
Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 usuarios/as

4. Canales de información

010Líneamadrid

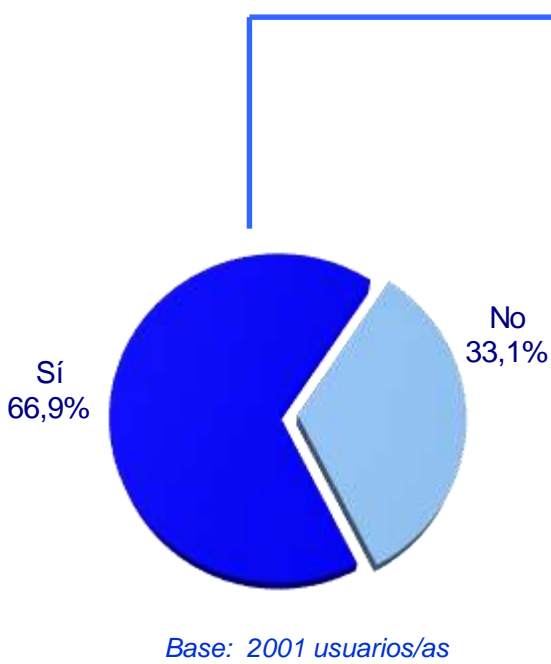
CANAL DE CONOCIMIENTO DEL 010



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

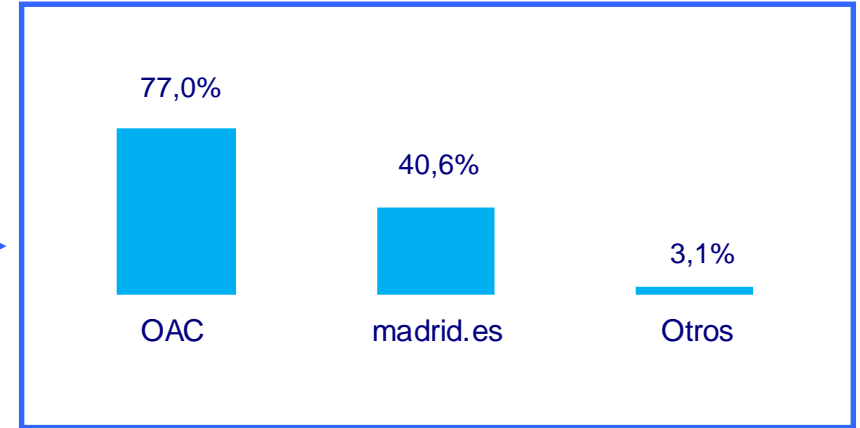
Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



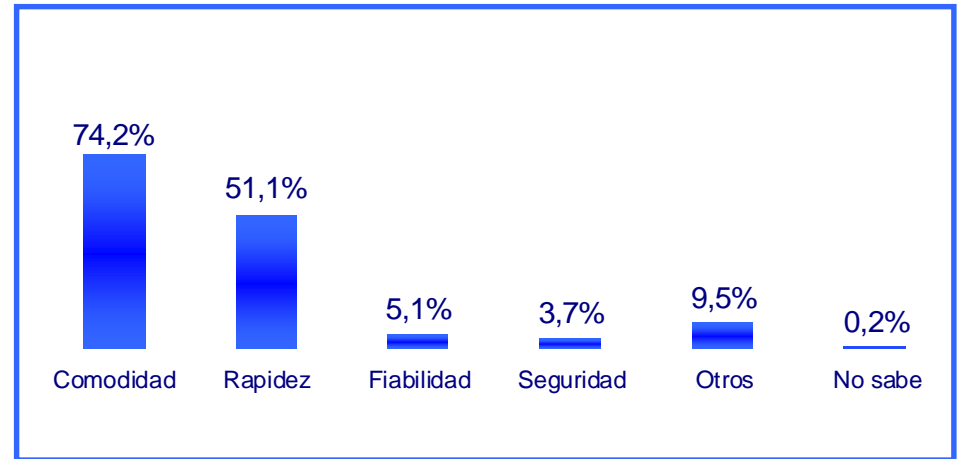
Ola 23:
Sí 58,6%; No 41,1%

¿Cuál / es?



Base: 1.319 usuarios/as
(respuesta múltiple)

¿Por qué?



Base: 1.332 usuarios/as
(respuesta múltiple)

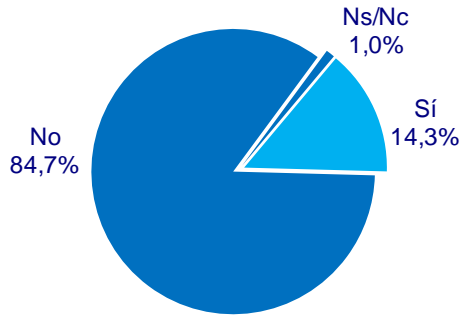
CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA HACER GESTIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

CONOCE	%
TOTAL	66,9
ESPAÑOLES	66,6
RESTO DE PAÍSES	69,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	77,8
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	74,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	71,0
65 O MÁS AÑOS	45,3
HOMBRE	66,2
MUJER	67,5
CON GRADO DISCAPACIDAD	39,1
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	68,5

5. Benchmarking

010Líneamadrid

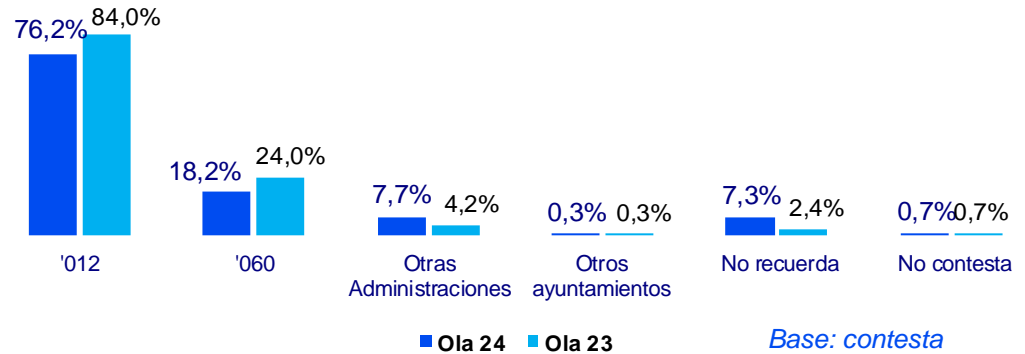
Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



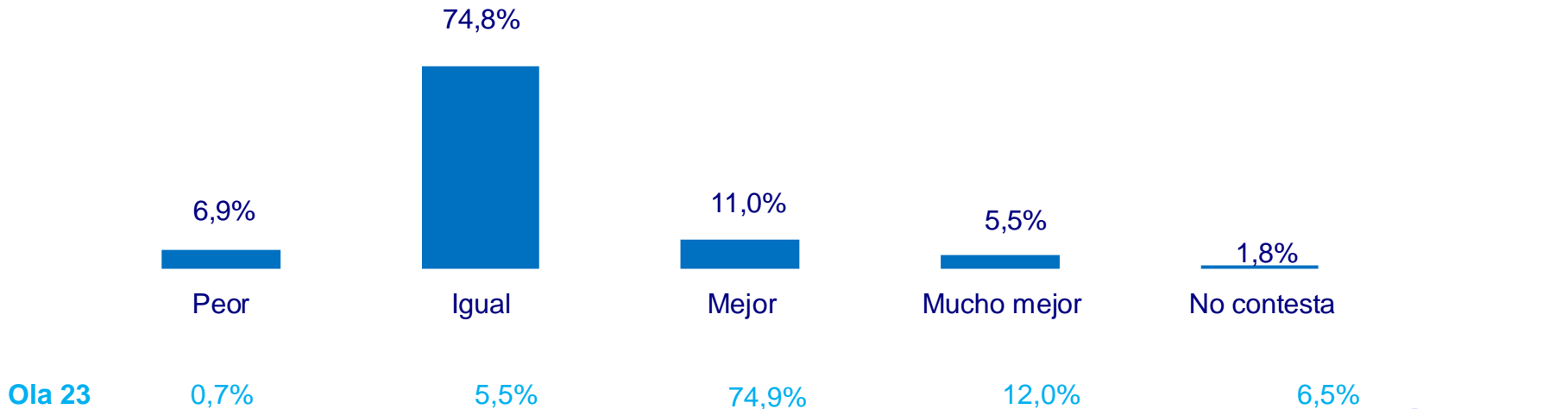
Ola 23: No 85,0%; Sí 14,4%

Ola 24 Base: 2001 usuarios/as

¿Cuál?



COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

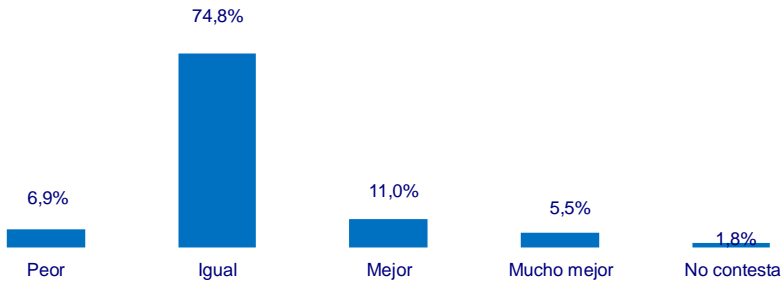


UTILIZACIÓN DE OTROS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO vs. PRINCIPALES VARIABLES

UTILIZADO	%
TOTAL	14,3
ESPAÑOLES	14,6
RESTO DE PAÍSES	11,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	3,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	15,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	15,5
65 O MÁS AÑOS	11,2
HOMBRE	13,2
MUJER	15,3
CON GRADO DISCAPACIDAD	12,7
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	14,5

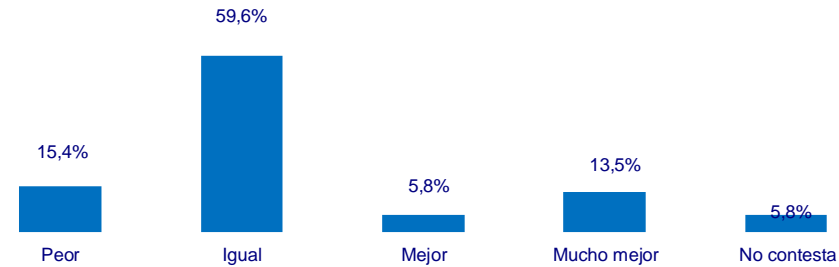
COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el servicio recibido en 012



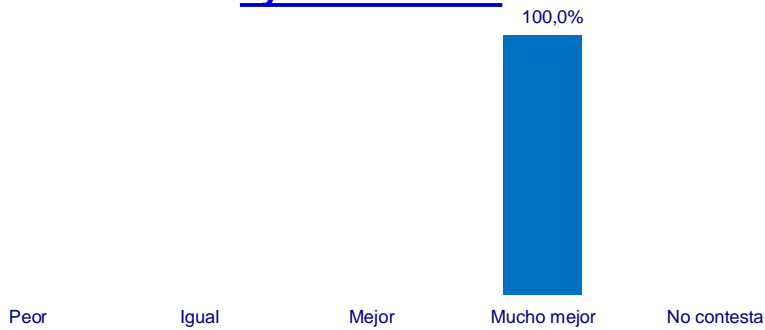
Base: 218 contesta

Con el servicio recibido en 060



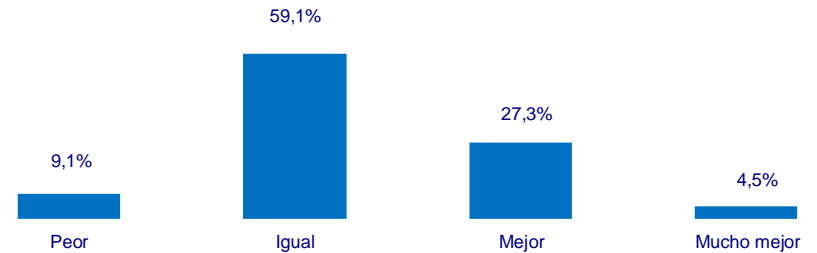
Base: 52 contesta

Con el servicio recibido en otros ayuntamientos



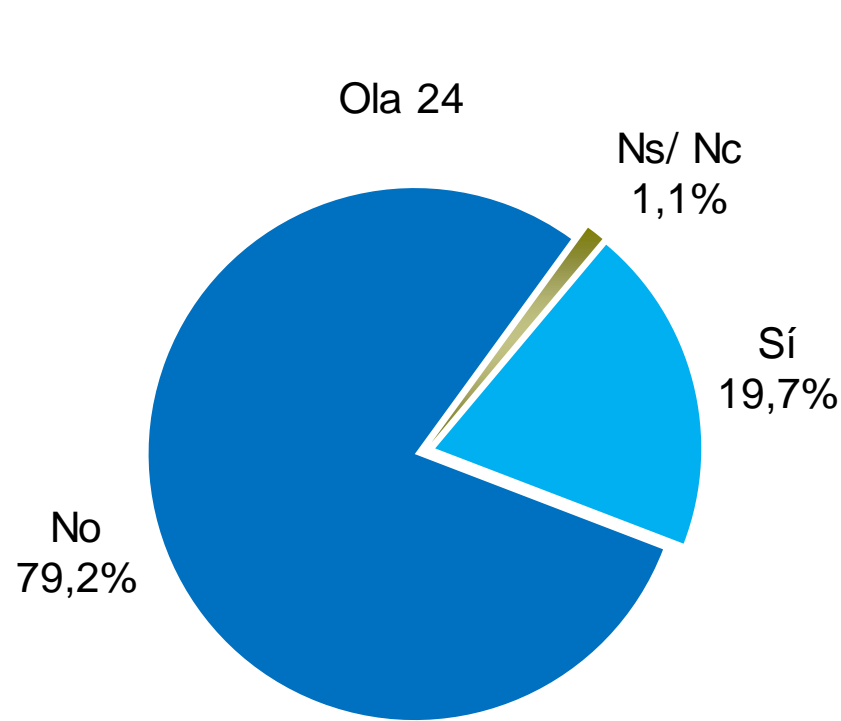
Base: 1 contesta

Con el servicio recibido en otros no municipales

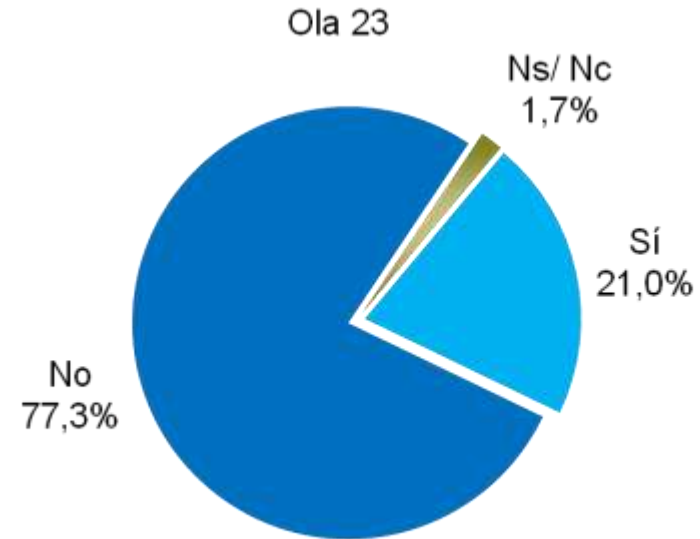


Base: 22 contesta

¿Conocía usted el servicio por el que Línea Madrid se compromete a responderle en un plazo de 48 horas?



Base: 2001 usuarios/as

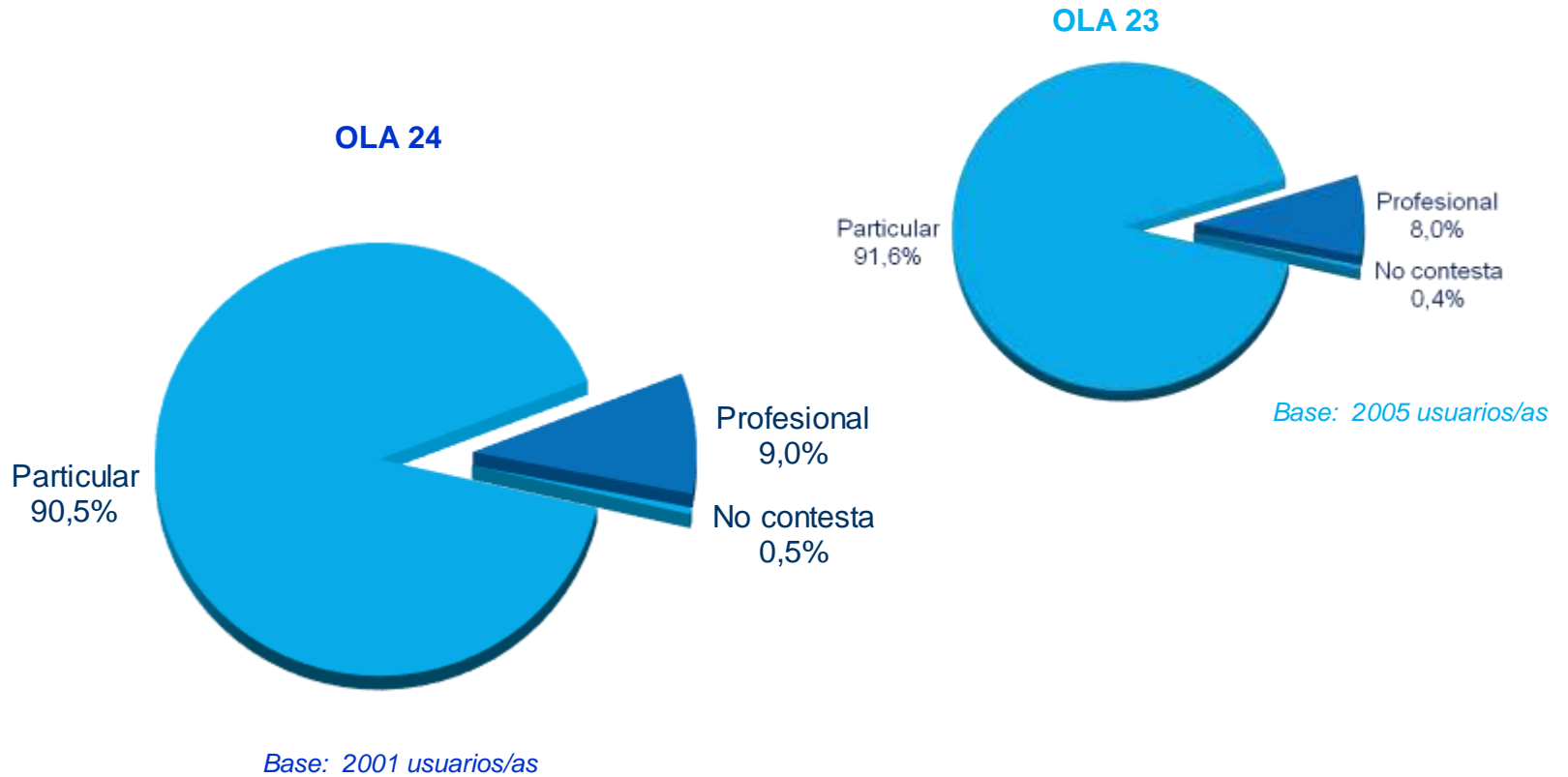


Base: 2005 usuarios/as

6. Características de la gestión realizada

010Líneamadrid

CARÁCTER DE LA GESTIÓN



SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...

OLA 24



Base: 2001 usuarios/as

OLA 23



Base: 2005 usuarios/as

RESUELTA TOTALMENTE	%
TOTAL	82,7
ESPAÑOLES	81,6
RESTO DE PAÍSES	91,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	77,8
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	88,3
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	81,7
65 O MÁS AÑOS	75,9
HOMBRE	83,4
MUJER	82,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	74,5
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	83,3

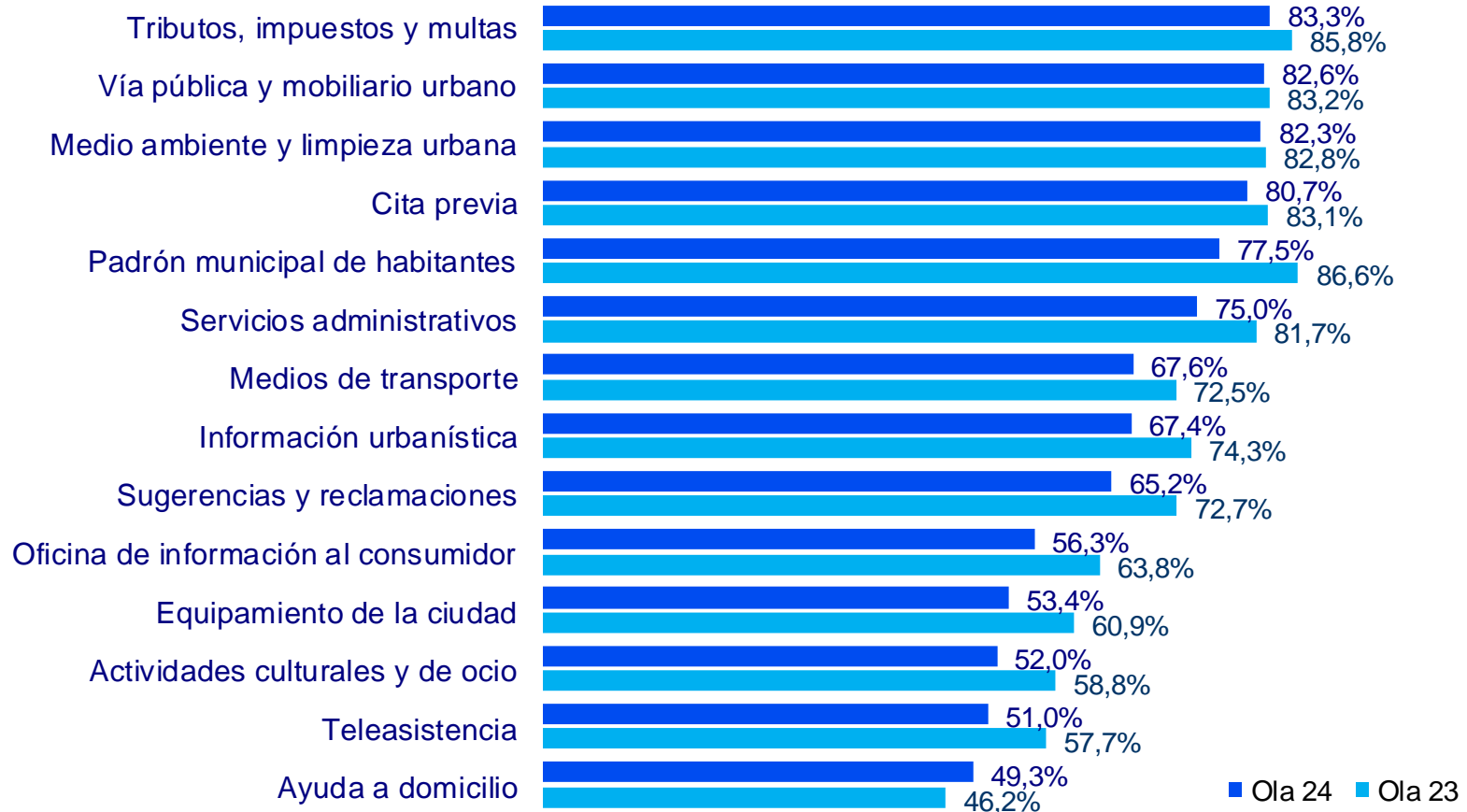
MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



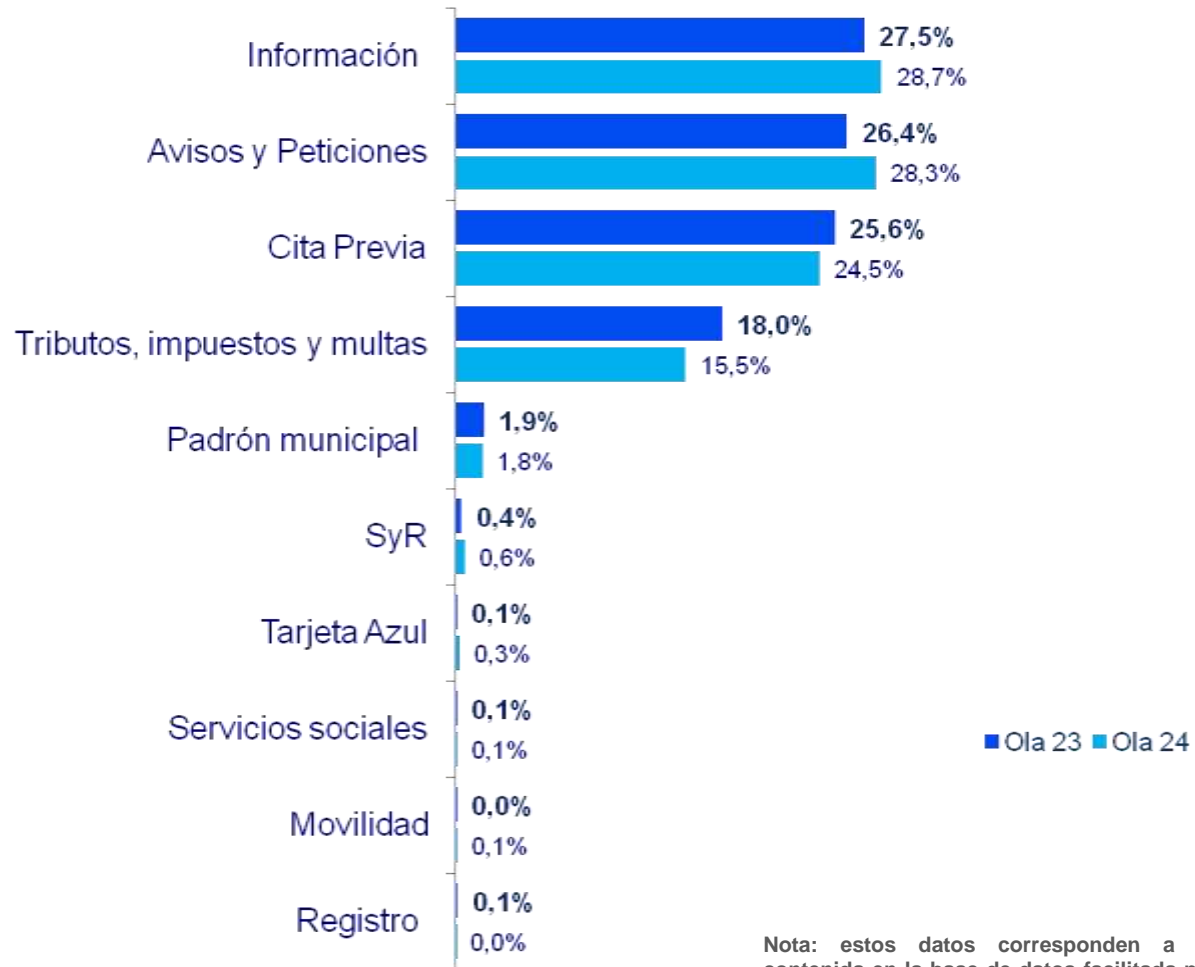
Base Ola 24: 331 usuarios/as

Base Ola 23: 331 usuarios/as

GESTIONES/INFORMACIÓN QUE CREEN QUE PRESTA EL 010



TEMÁTICA DE LA GESTIÓN



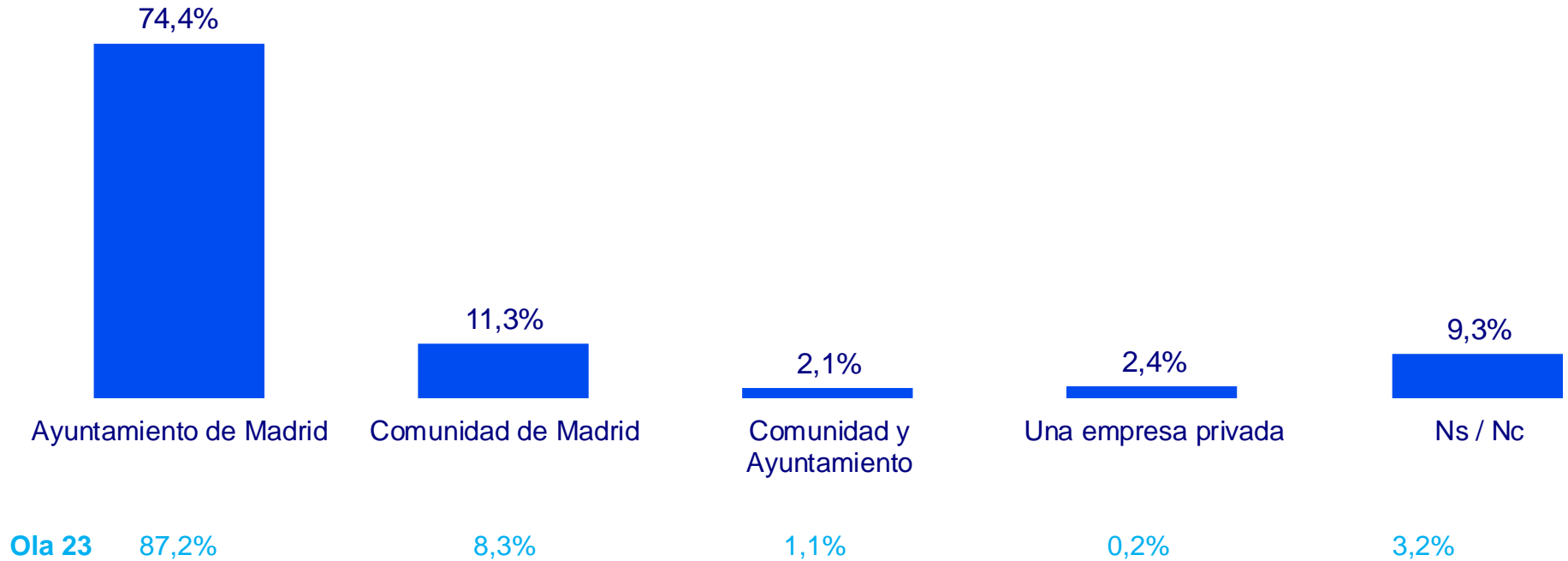
Nota: estos datos corresponden a la información contenida en la base de datos facilitada por Línea Madrid y extraída para hacer la muestra.

Nº DE LLAMADAS vs. PRINCIPALES VARIABLES

	TOTAL	ESPAÑÓLES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER	CON DISCP	SIN DISCP
Una llamada	66,9%	66,6%	69,1%	74,1%	72,9%	66,3%	58,0%	67,5%	66,4%	69,1%	67,1%
Dos llamadas	15,8%	16,3%	11,9%	11,1%	12,6%	16,5%	20,0%	16,8%	15,1%	15,5%	15,8%
Tres llamadas	3,9%	4,4%	0,5%	-	3,6%	3,2%	6,4%	3,7%	4,2%	5,5%	3,8%
Cuatro o más llamadas	2,7%	2,7%	2,4%	3,7%	2,2%	2,0%	4,8%	2,4%	3,0%	3,6%	2,6%
Ns/Nc	10,5%	10,0%	15,7%	11,1%	8,7%	11,9%	10,7%	9,7%	11,3%	6,4%	10,7%

Organismo que gestiona el 010

¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid?



Ola 24 Base: 2001 usuarios/as

ORGANISMO QUE GESTIONA vs. PRINCIPALES VARIABLES

	TOTAL	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER	CON DISCP	SIN DISCP
COMUNIDAD M.	11,3	10,6	17,1	14,8	11,7	11,5	10,0	11,4	11,2	12,7	11,0
AYTO. MADRID	74,4	75,4	65,2	55,6	76,9	73,6	73,0	77,4	71,7	72,7	74,7
AMBOS	2,1	2,1	2,9	14,8	2,4	1,8	1,7	1,3	2,9		2,3
EMPRESA PRIV.	2,4	2,3	3,3	-	3,6	2,5	,7	2,4	2,5	2,7	2,5
GOBIERNO DE ESP.	,3	,2	1,9	3,7	,1	,6	-	,1	,6	-	,3
OTROS AYUNTAMIENTOS	,0	,1	-	-	-	,1	-	-	,1	-	,1
OTROS	,2	,2	-	-	-	,1	,7	,2	,2	-	,2
NO SABE/NO CONTESTA	9,1	9,1	9,5	11,1	5,3	9,8	13,8	7,2	10,8	11,8	9,1

7. Evolución de Resultados










010Líneamadrid



Base Ola 24: 2001 usuarios/as

Base Ola 23: 2005 Usuarios/as

Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 23	Oleada 24	
Horario de atención telefónica	8,02	8,45	
Amabilidad del agente	8,05	8,41	
Cualificación y profesionalidad del agente	7,88	8,27	
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	7,88	8,30	
Resultado final de la gestión	7,70	8,10	
Agilidad en facilitar la información	7,78	8,24	
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	7,77	8,18	
Claridad y coherencia de la información facilitada	7,79	8,24	
Sencillez de la tramitación realizada	7,75	8,23	
Confidencialidad del teléfono 010	7,76	8,28	
Tiempo de espera al teléfono	7,60	7,97	
Tiempo total empleado en la llamada	7,62	8,09	

8. Análisis de regresión

010Líneamadrid

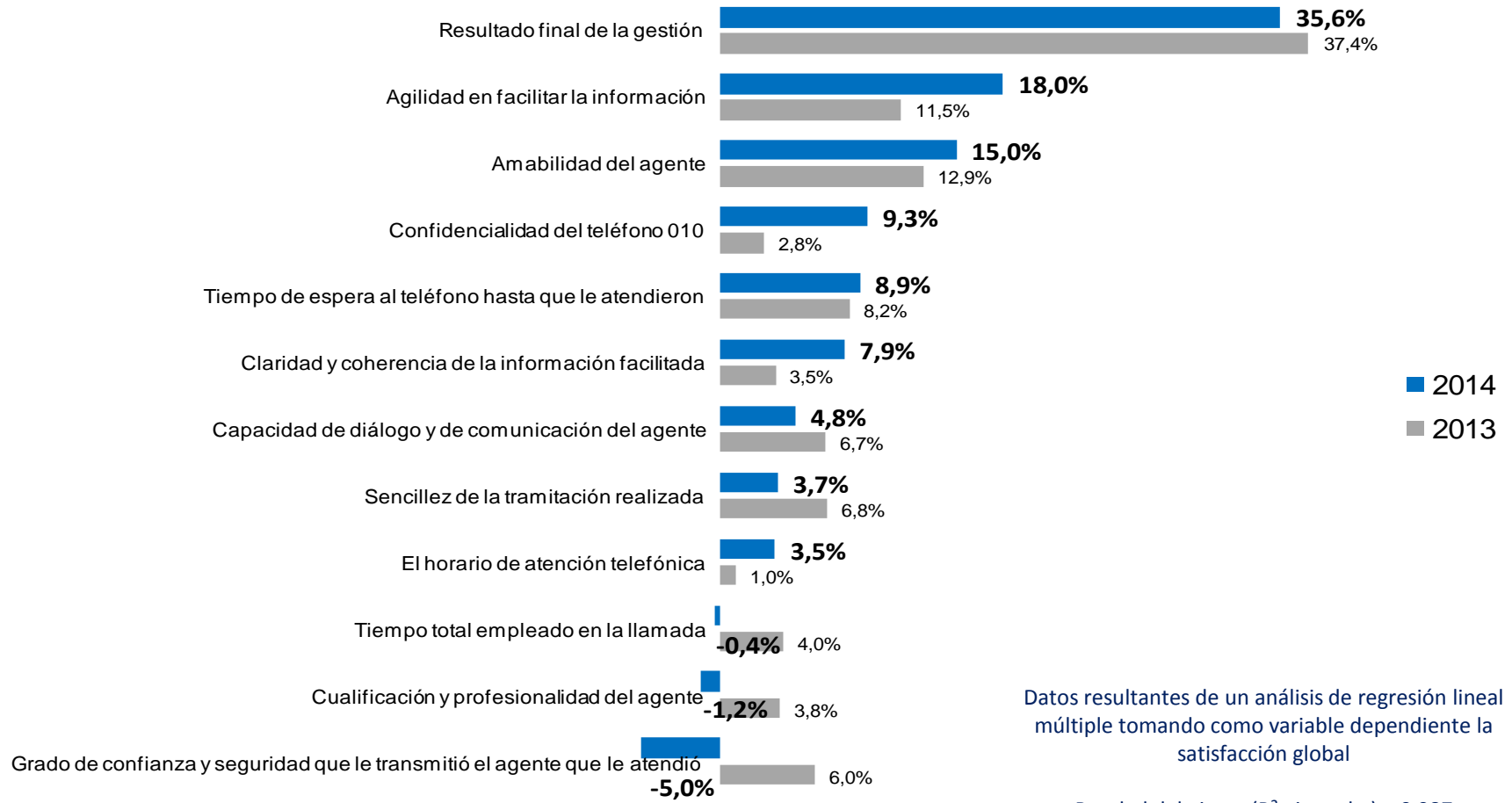
Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio

El resultado de la regresión para cada uno de estos aspectos es un valor comprendido entre 0 y 100 que muestra el “peso” de cada uno de ellos en la estimación global.

Estos valores permiten identificar aquellas áreas de mejora “más rentables” en términos de satisfacción, es decir, aquellas en las que, un aumento de un 1% de su satisfacción parcial supone un mayor incremento en la satisfacción global.

Así, en este caso un aumento en un punto de la satisfacción de la “*Resultado de la gestión*” supondría un incremento del 0,356 puntos de la satisfacción global

Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,987

010 Línea **madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

