

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



Informe Ola 18



1 de octubre de 2010

I. METODOLOGÍA



Universo

Questionario satisfacción: usuarios del servicio de atención telefónica 010
Questionario expectativas: población mayor de 16 años que reside / trabaja en la ciudad de Madrid

Tamaño Muestral

1.270 entrevistas (635 de satisfacción y 635 de expectativas)

Muestreo y selección de informantes

Questionario satisfacción: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano

Questionario expectativas: 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

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

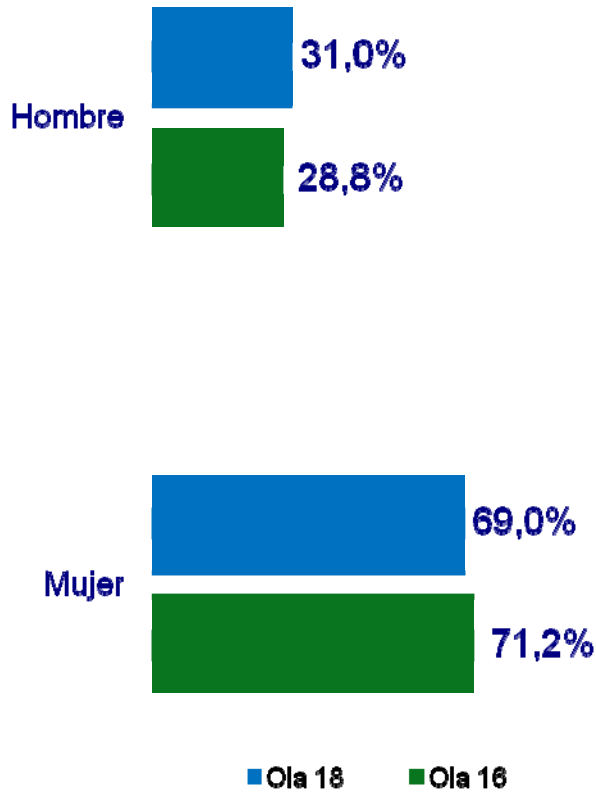
II. INFORME DE RESULTADOS



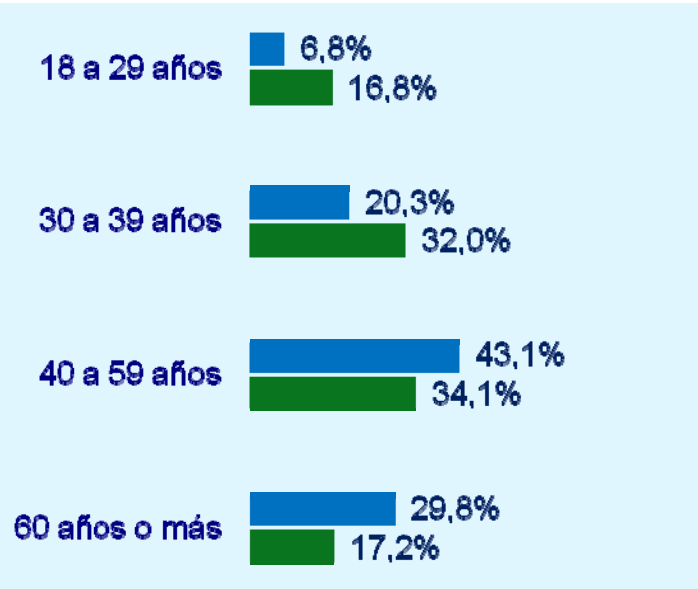
1. Perfil del usuario



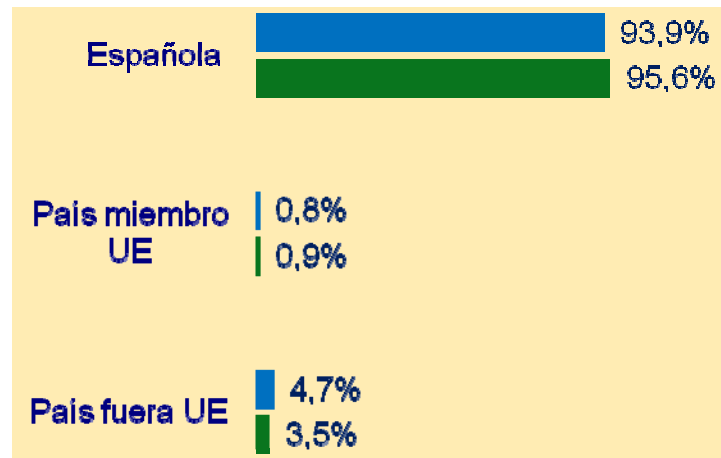
GÉNERO



EDAD (AÑOS)



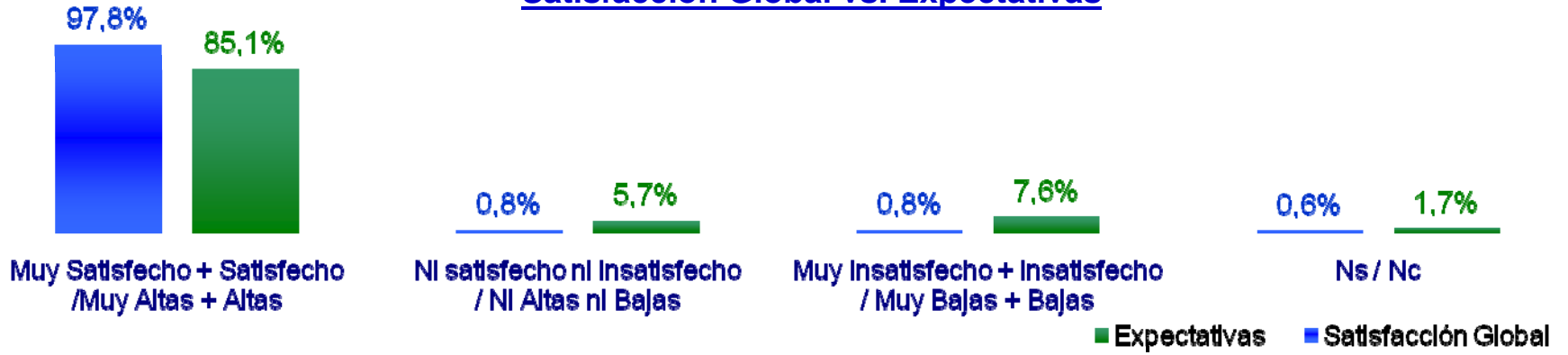
NACIONALIDAD



2. Valoraciones generales



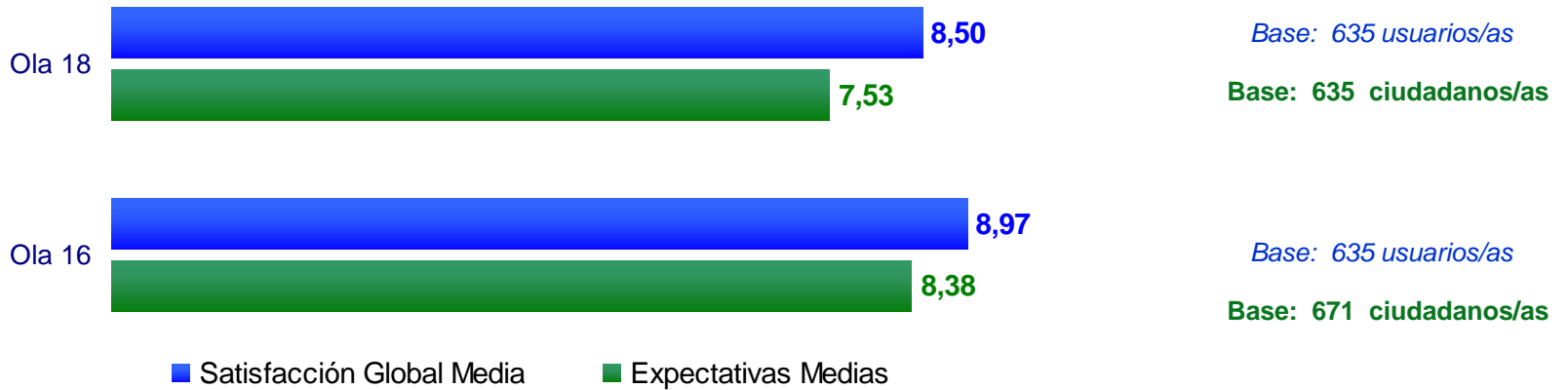
Satisfacción Global vs. Expectativas



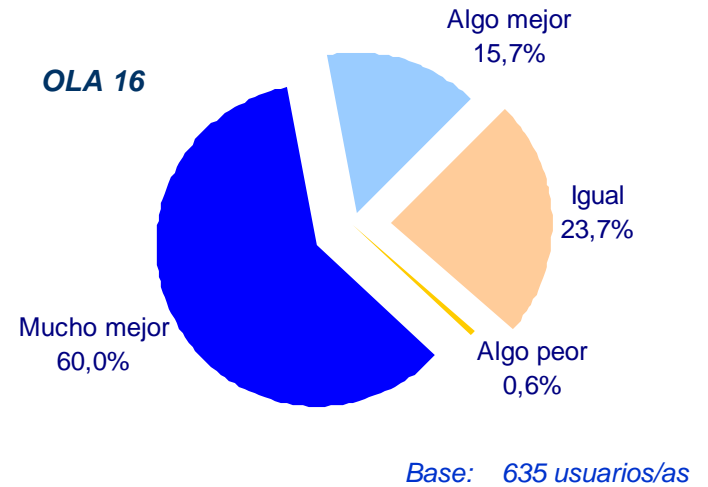
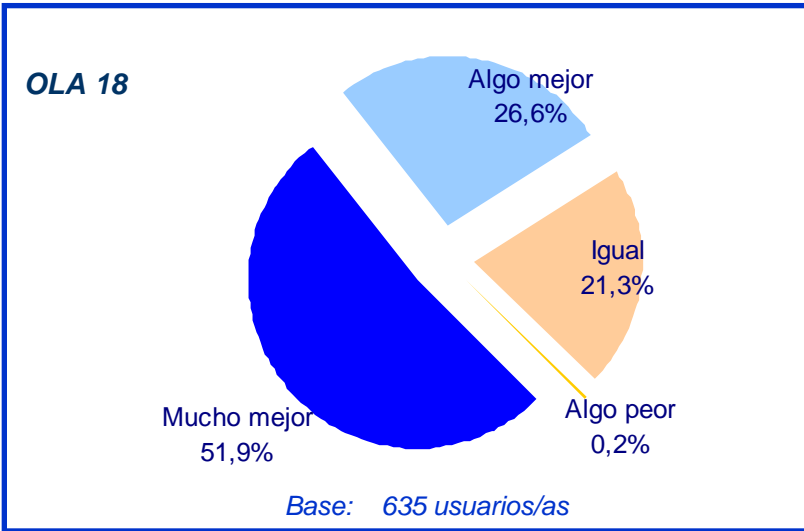
| | | | | | | | | |
|--------|-----|-----|----|----|----|----|----|----|
| Ola 16 | 97% | 92% | 1% | 5% | 1% | 1% | 0% | 1% |
|--------|-----|-----|----|----|----|----|----|----|

Base: 635 usuarios/as

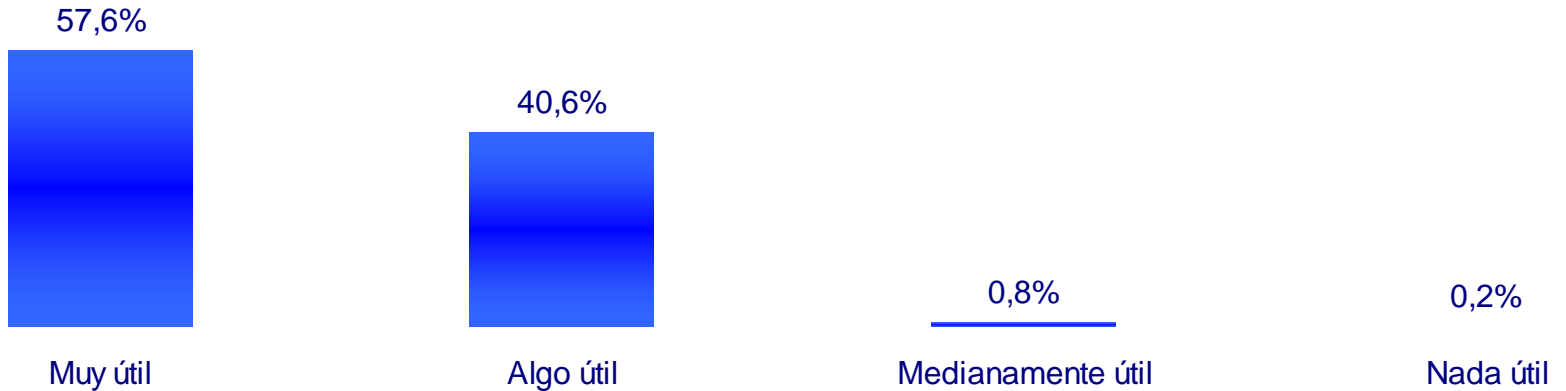
Base: 671 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



Utilidad del servicio



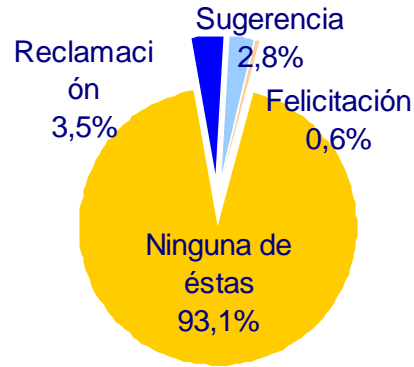
| | | | | |
|--------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Ola 16 | 78,6% | 18,3% | 1,6% | 1,3% |
|--------|--------------|--------------|-------------|-------------|

Utilidad Media Ola 18 = 8,58

Utilidad Media Ola 16 = 9,18

Base: 635 usuarios/as

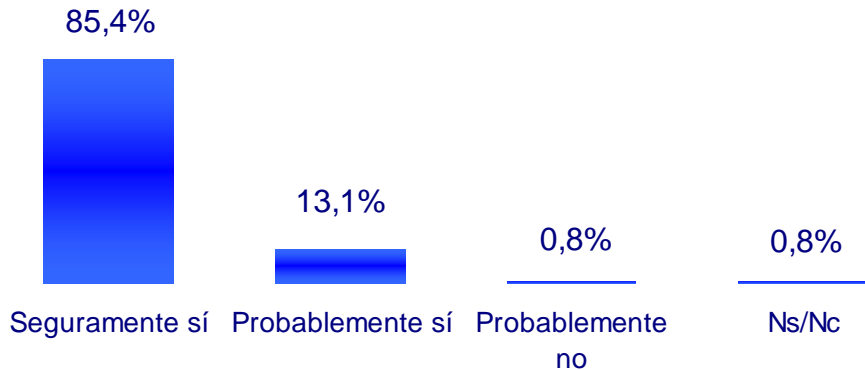
Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el 010



Base: 635 usuarios/as

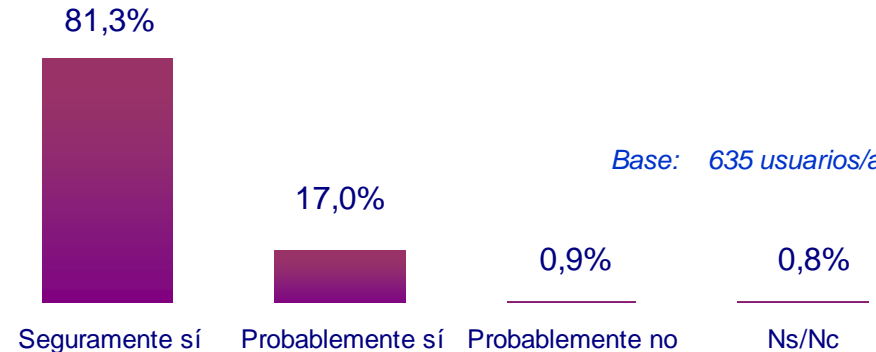
Fidelidad al servicio:

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

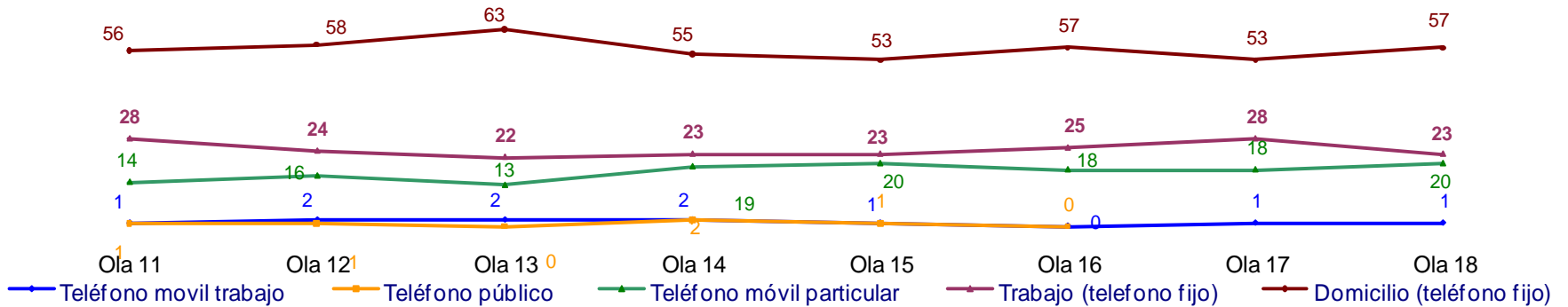


Lugar desde dónde realizó la llamada

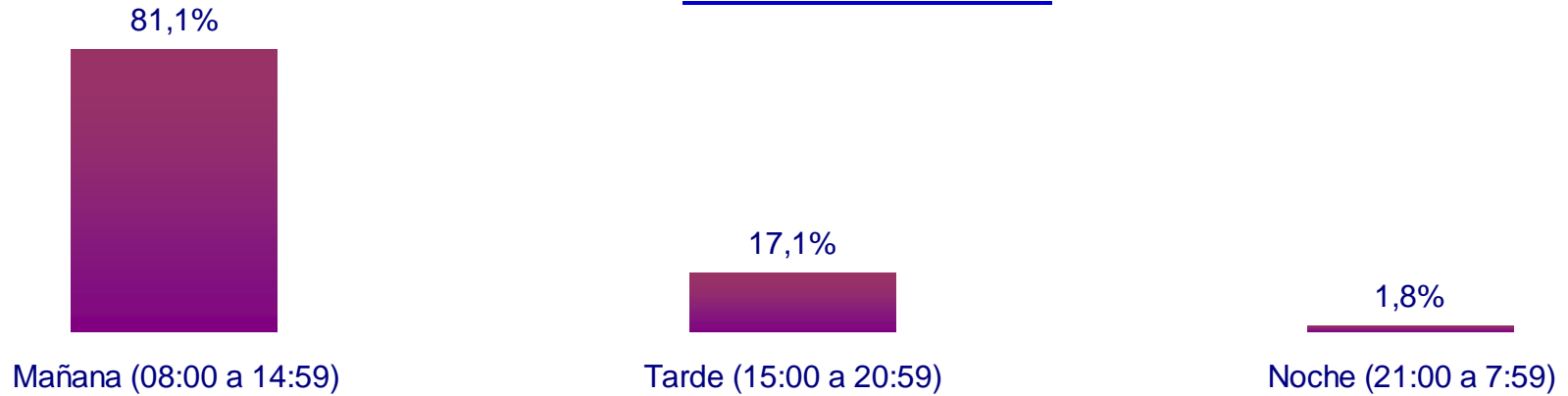


Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)

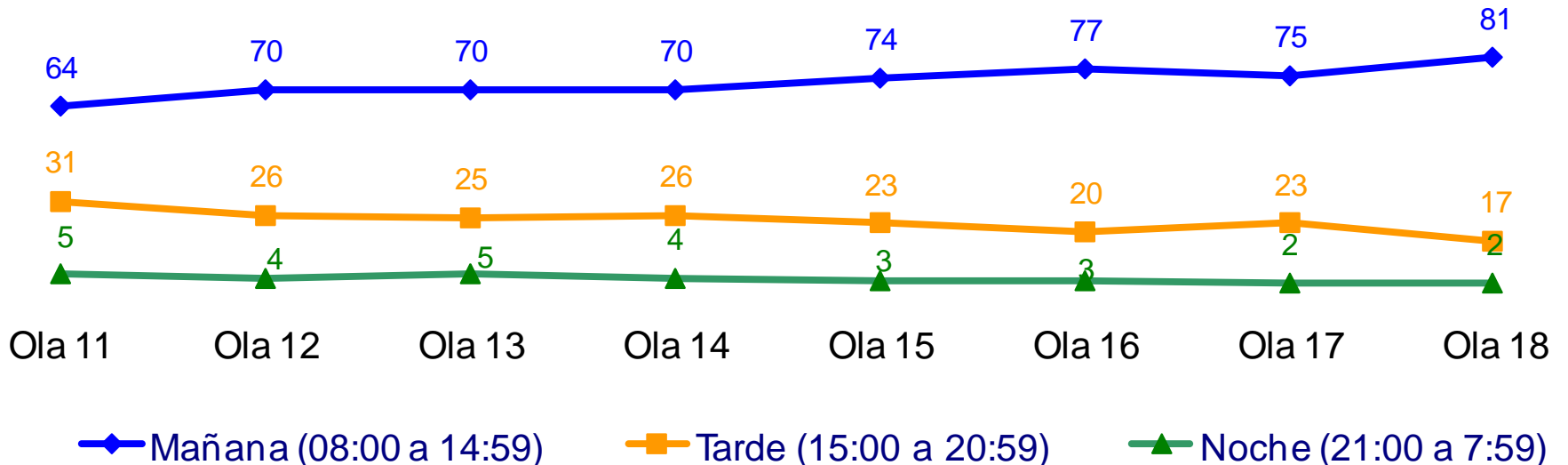


Horario de la llamada

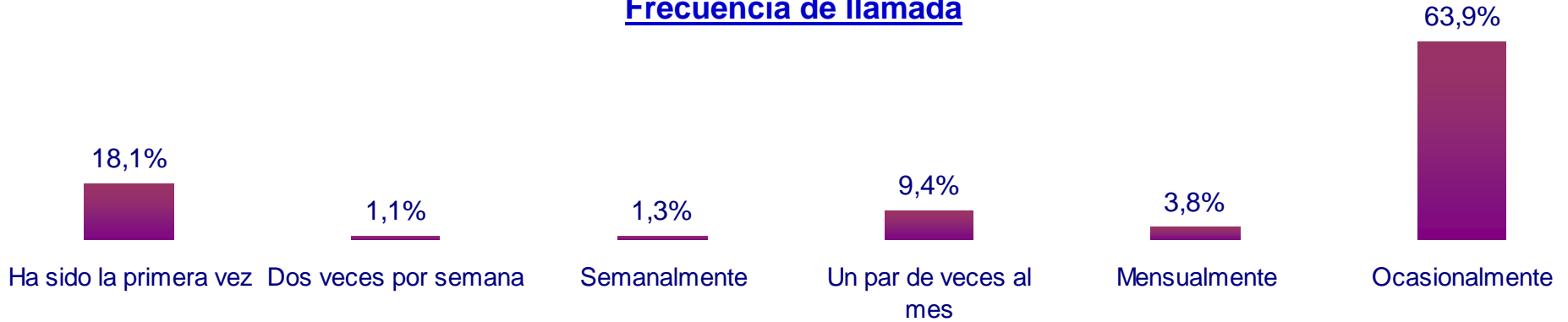


Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)

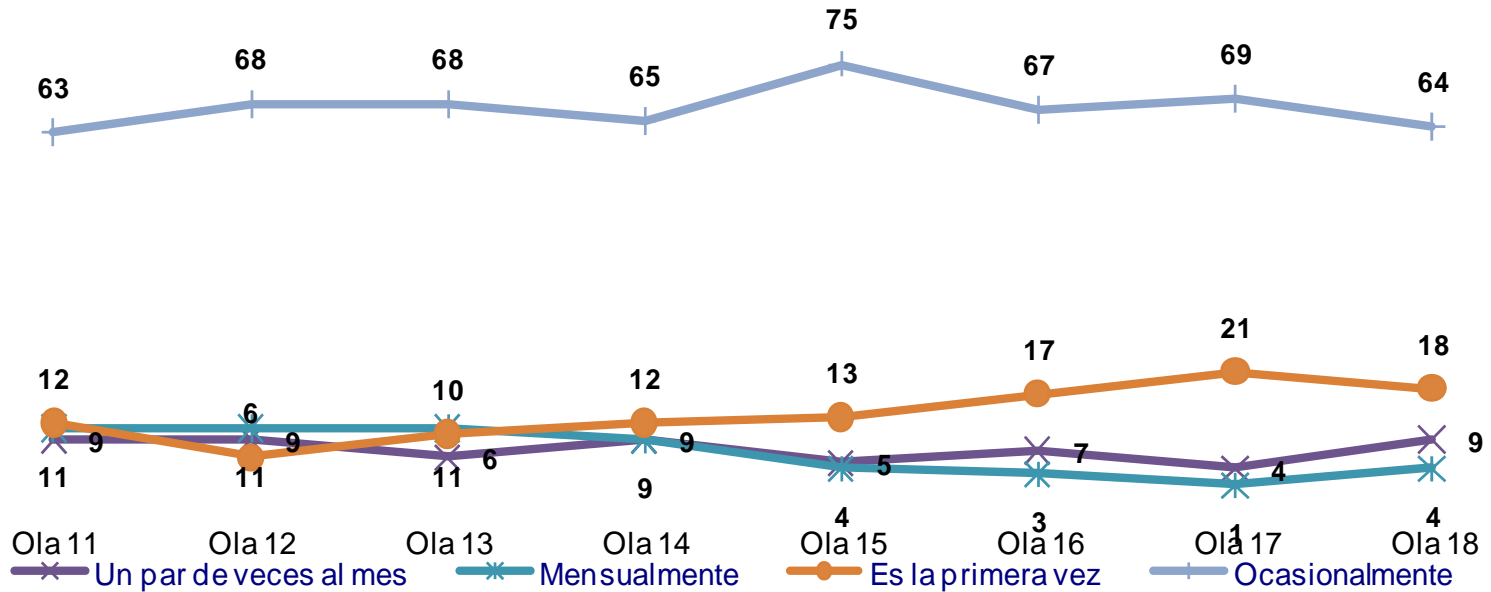


Frecuencia de llamada



Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 18)



4. Canales de información



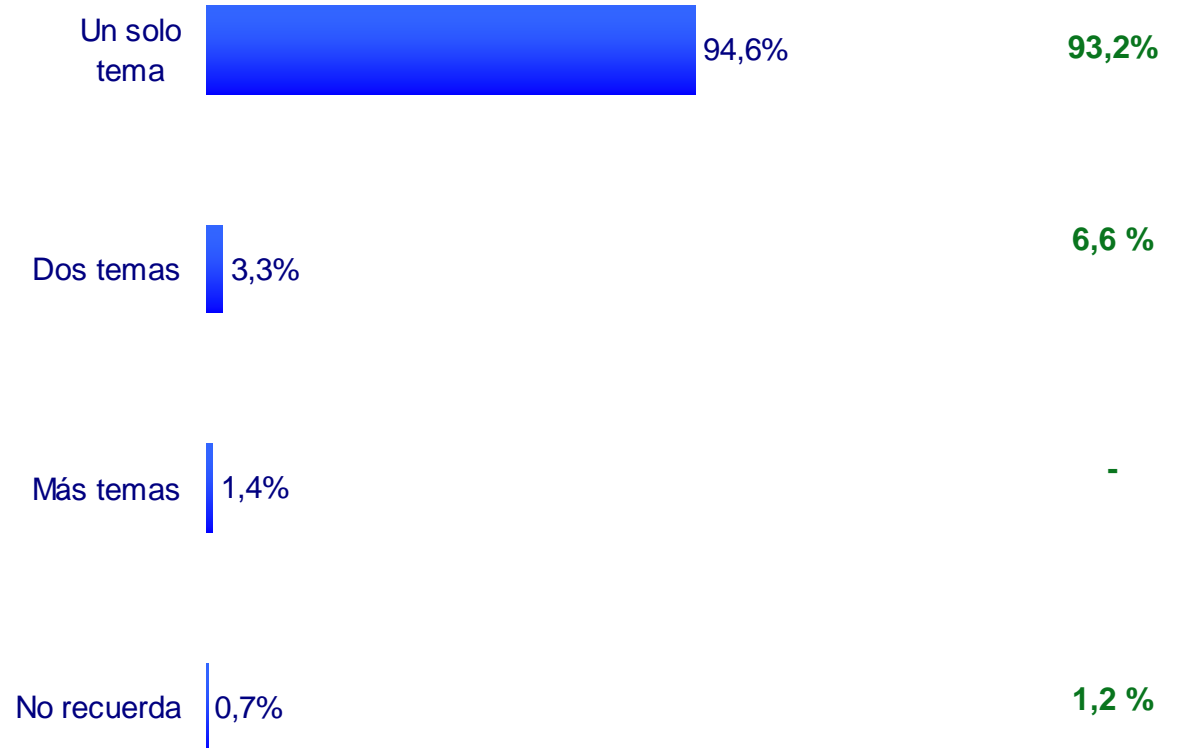
Canal de conocimiento de 010



Base: 635 usuarios/as

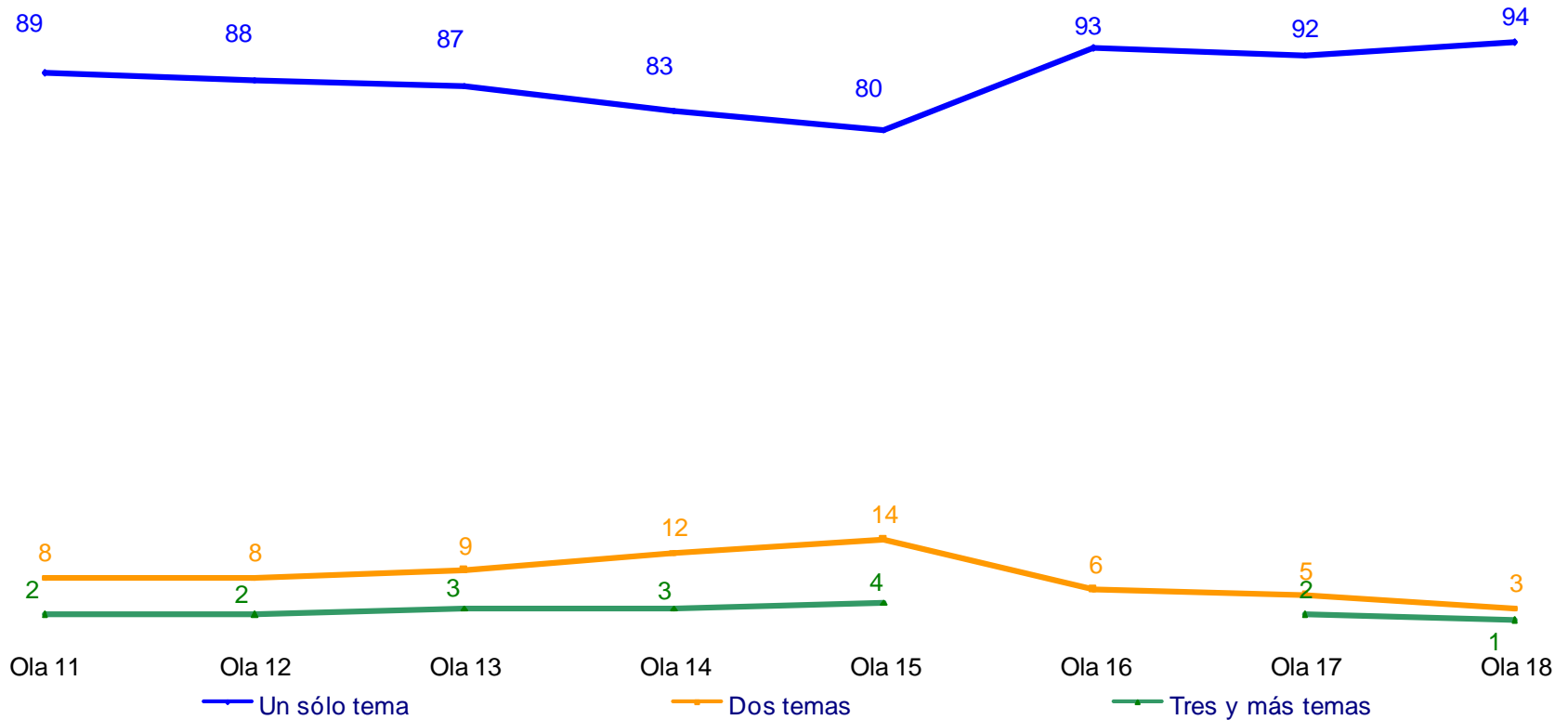
Número de temas tratados en la última llamada

Ola 16



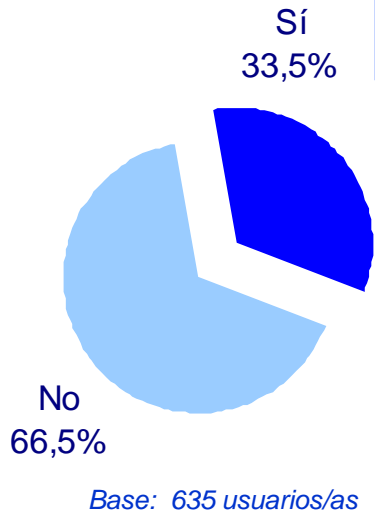
Base: 635 usuarios/as

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



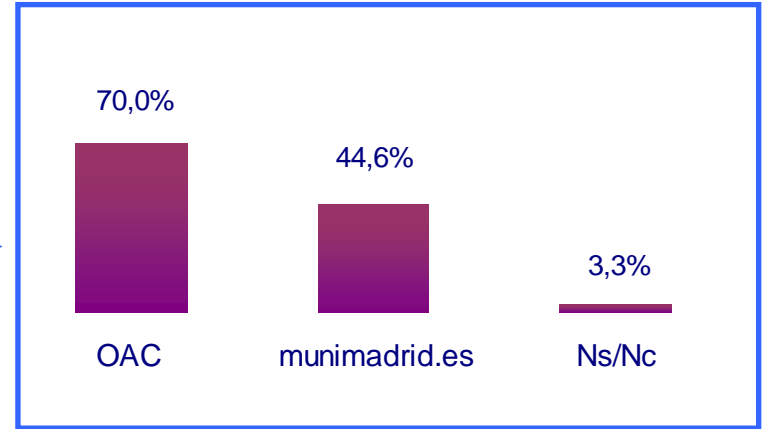
Base: 635 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales

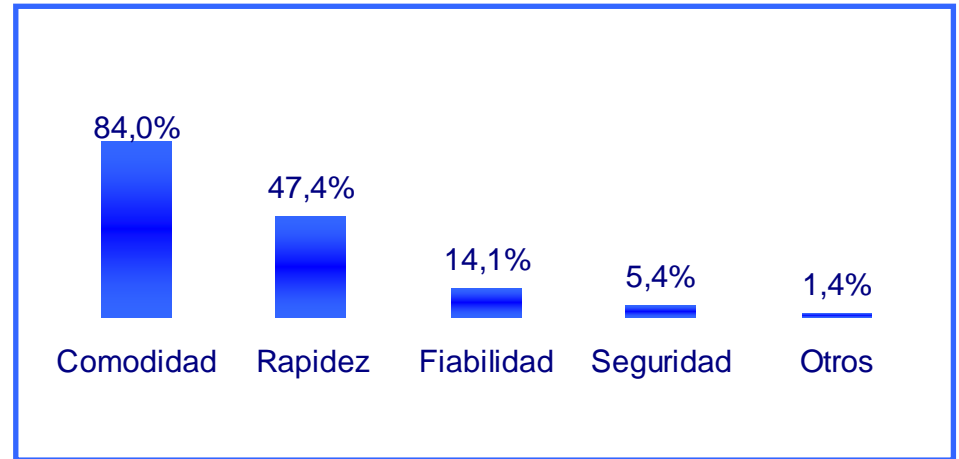


Ola 16:
Sí 37,8%; No 62,2%

¿Cuál / es?



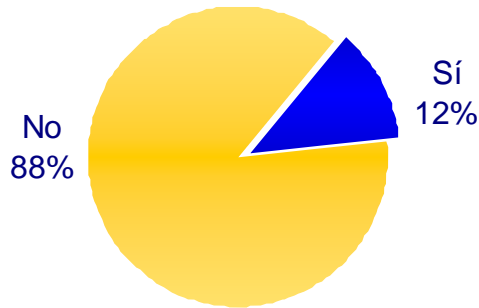
¿Por qué?



5. Benchmarking



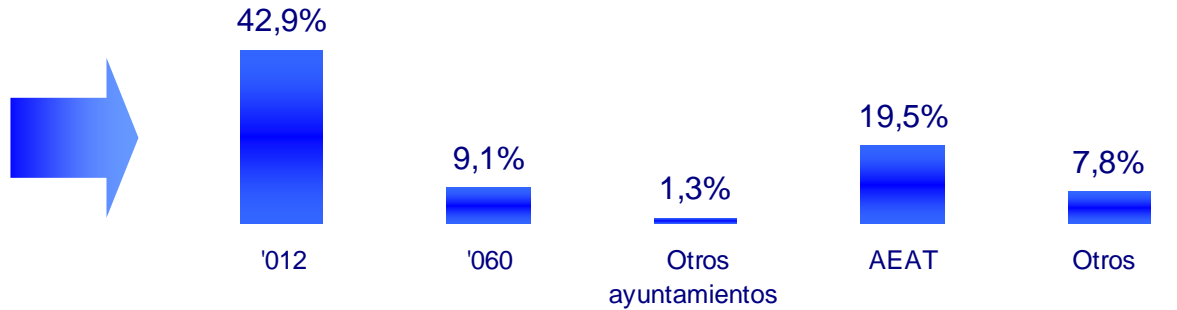
Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



Ola 16: No 85%; Sí 15%

Base: 635 usuarios/as

¿Cuál?



Ola 16 47,2%

32,0%

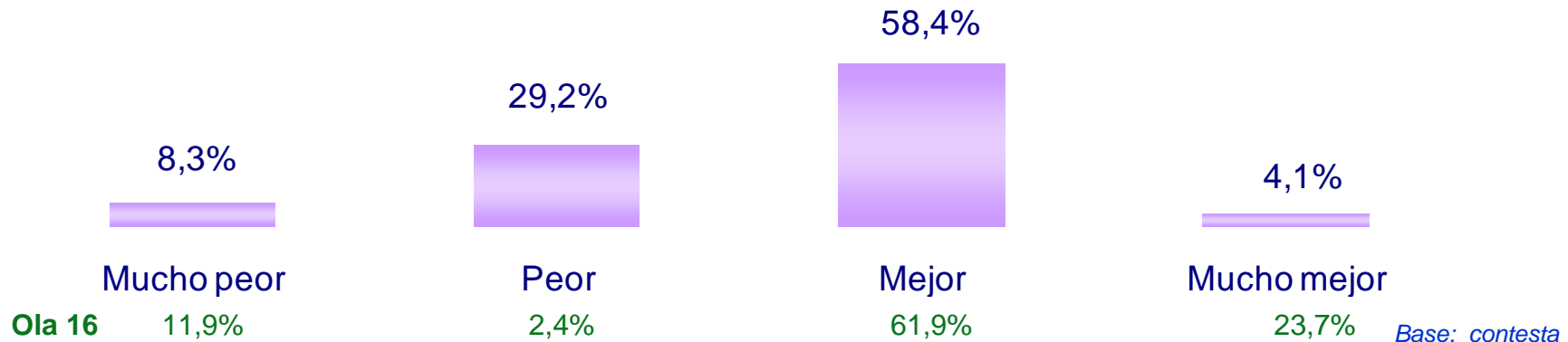
9,5%

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

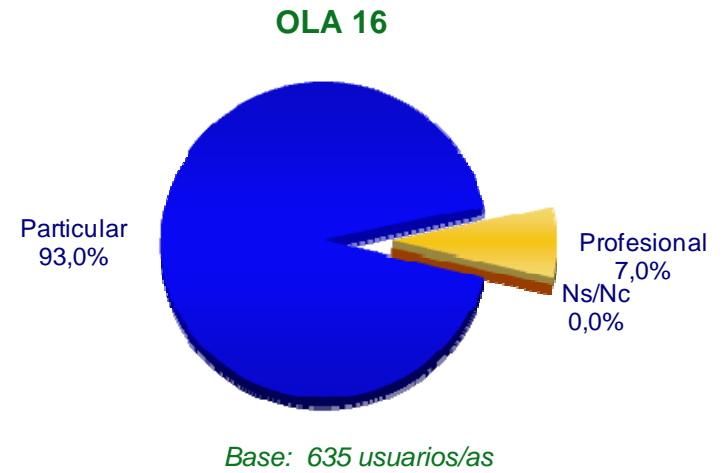
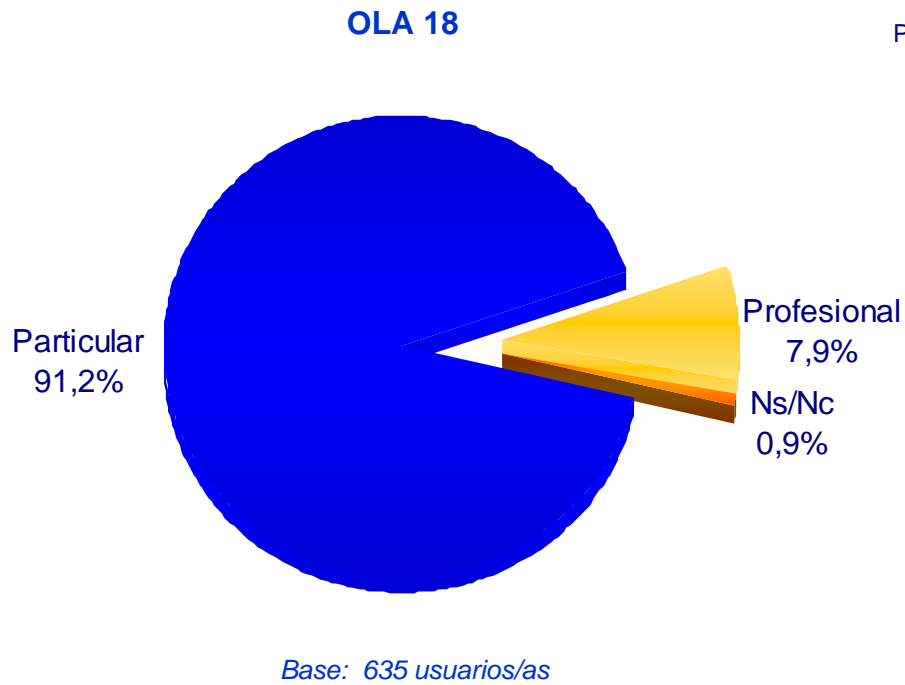


Base: contesta

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

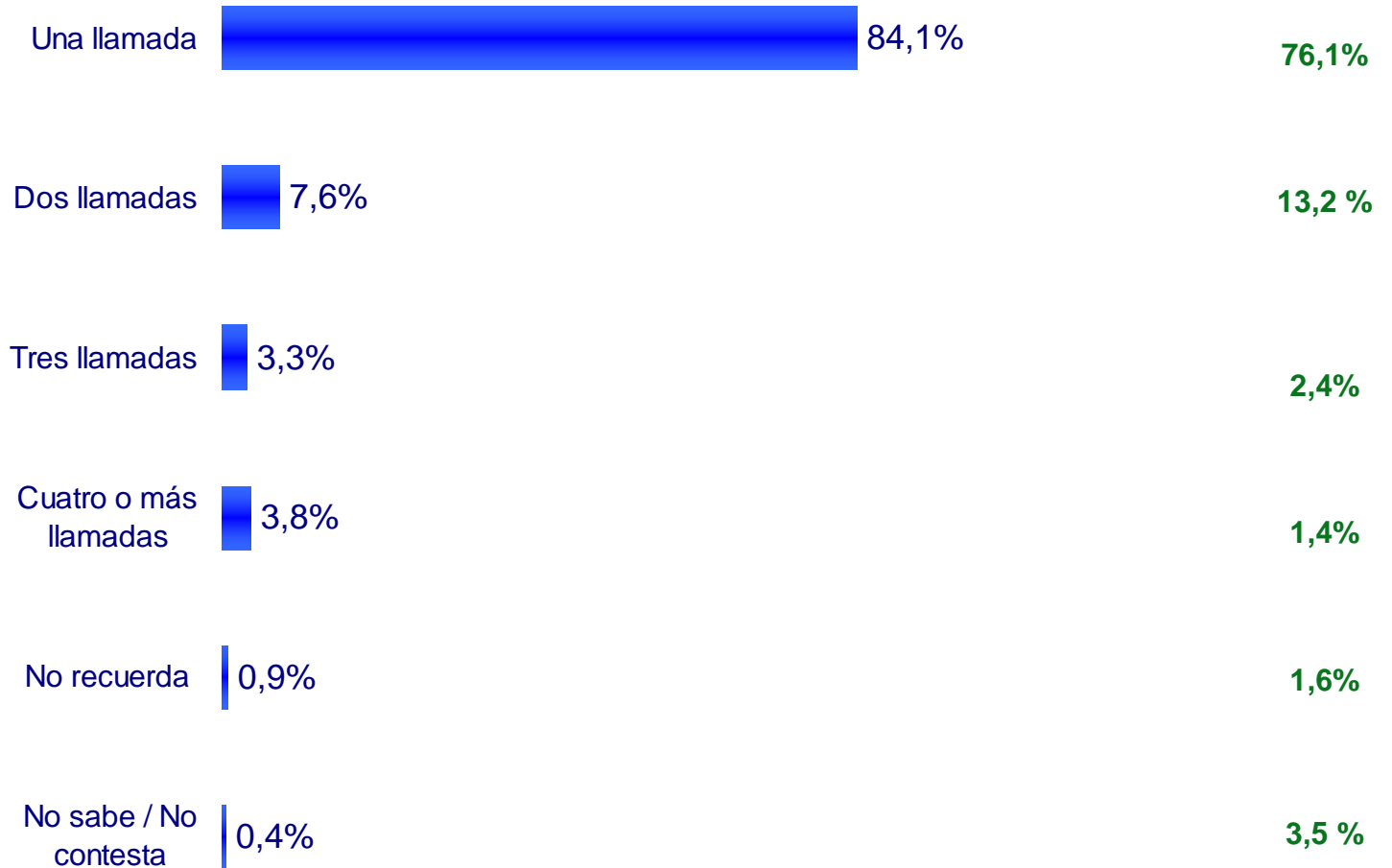
Nivel de uso para cada servicio

| | | |
|--------------------------------------|-------|-------|
| 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

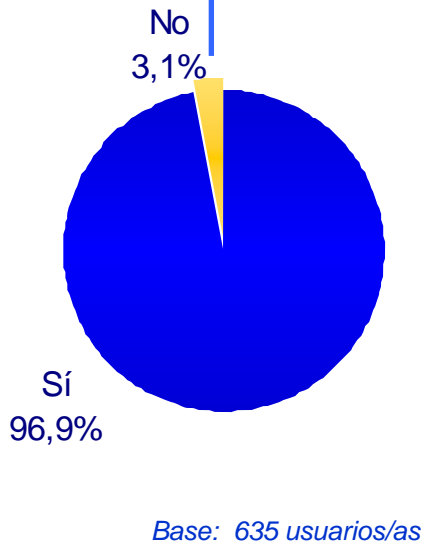
Ola 16



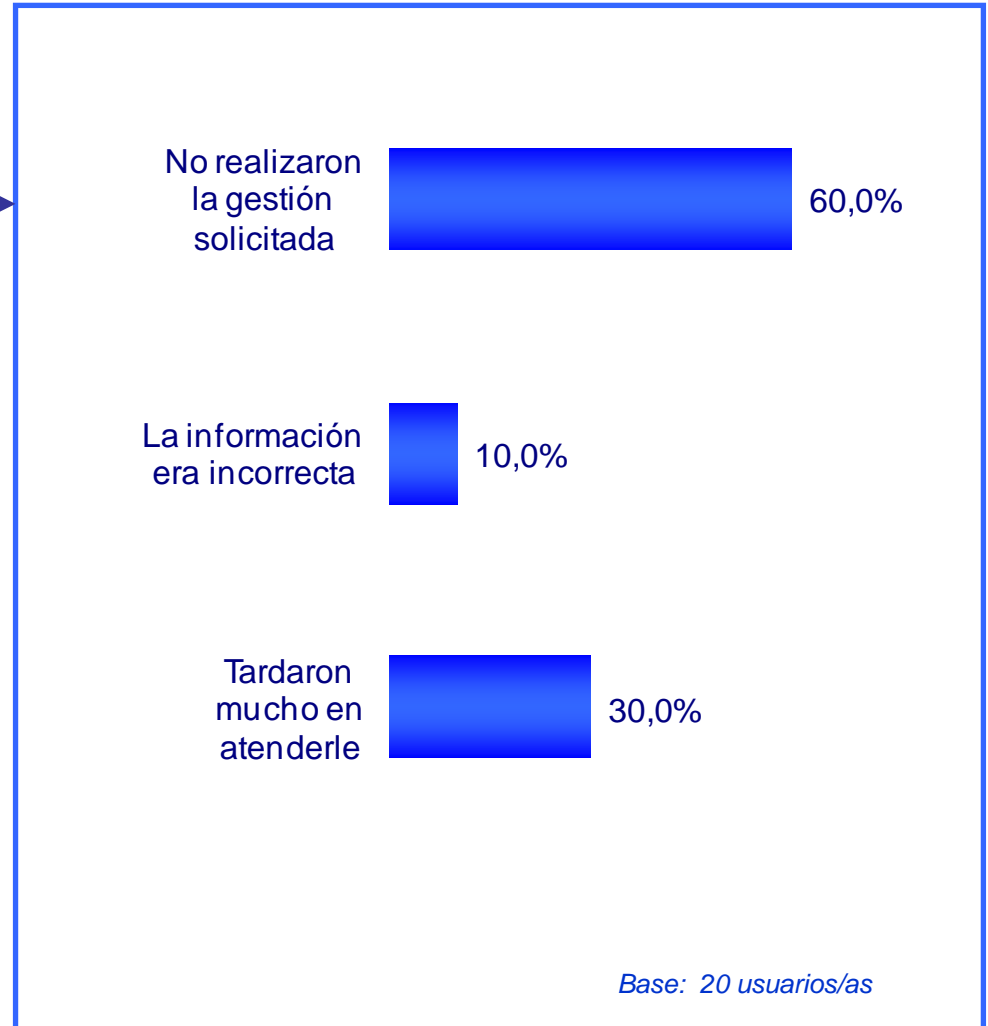
Base: 635 usuarios/as

Razones de insatisfacción

Satisfacción con la información

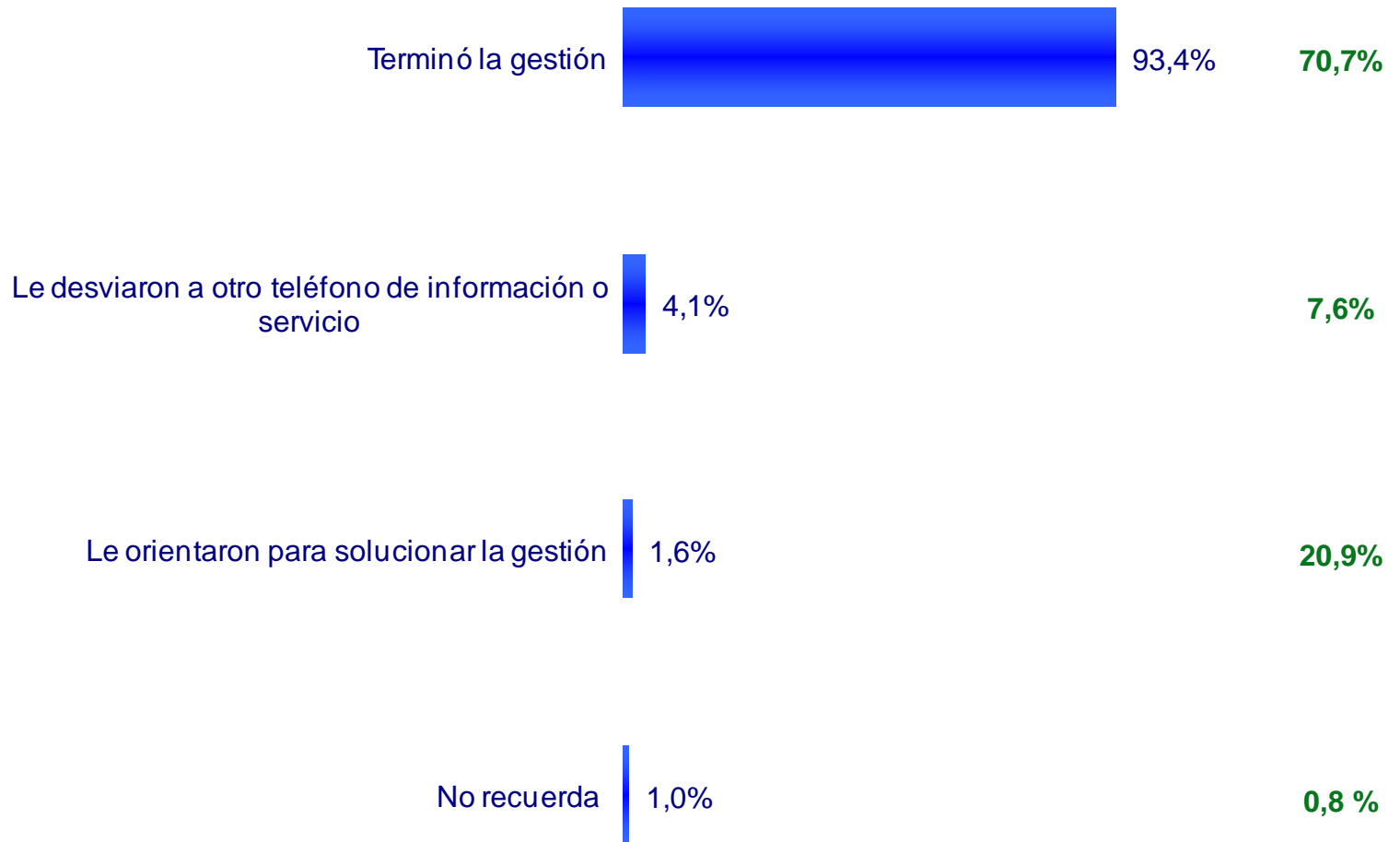


Ola 16:
Sí 95,0%; No 5,0%



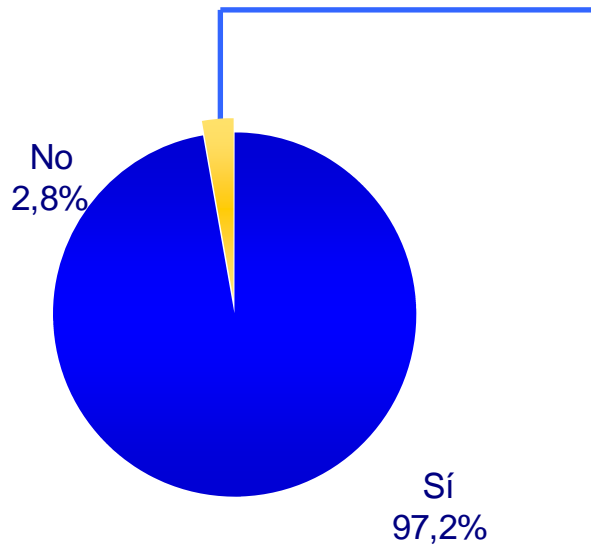
Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio

Ola 16



Base: 635 usuarios/as

Utilidad de la información

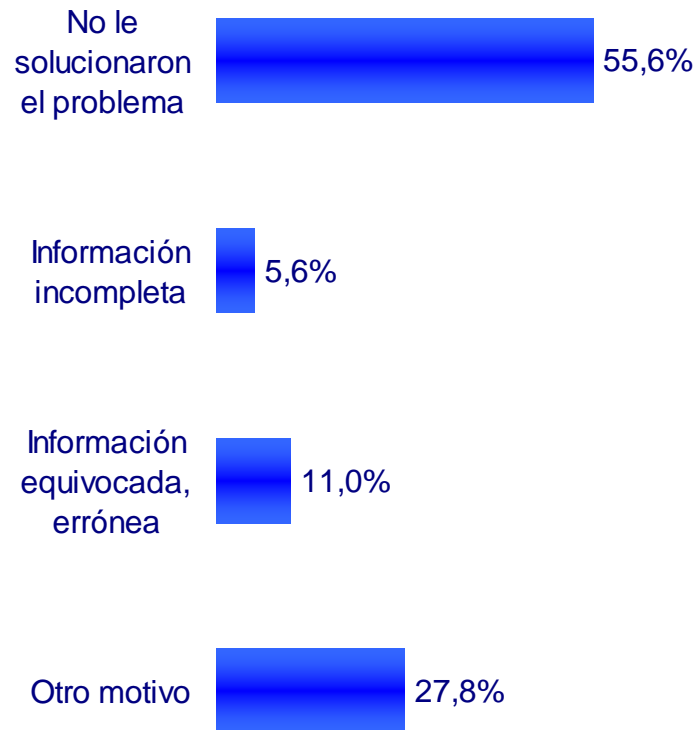


Base: 635 usuarios/as

Ola 16:

Sí 94,0%; No 6,0%

Razones de baja utilidad



Base: 18 usuarios/as

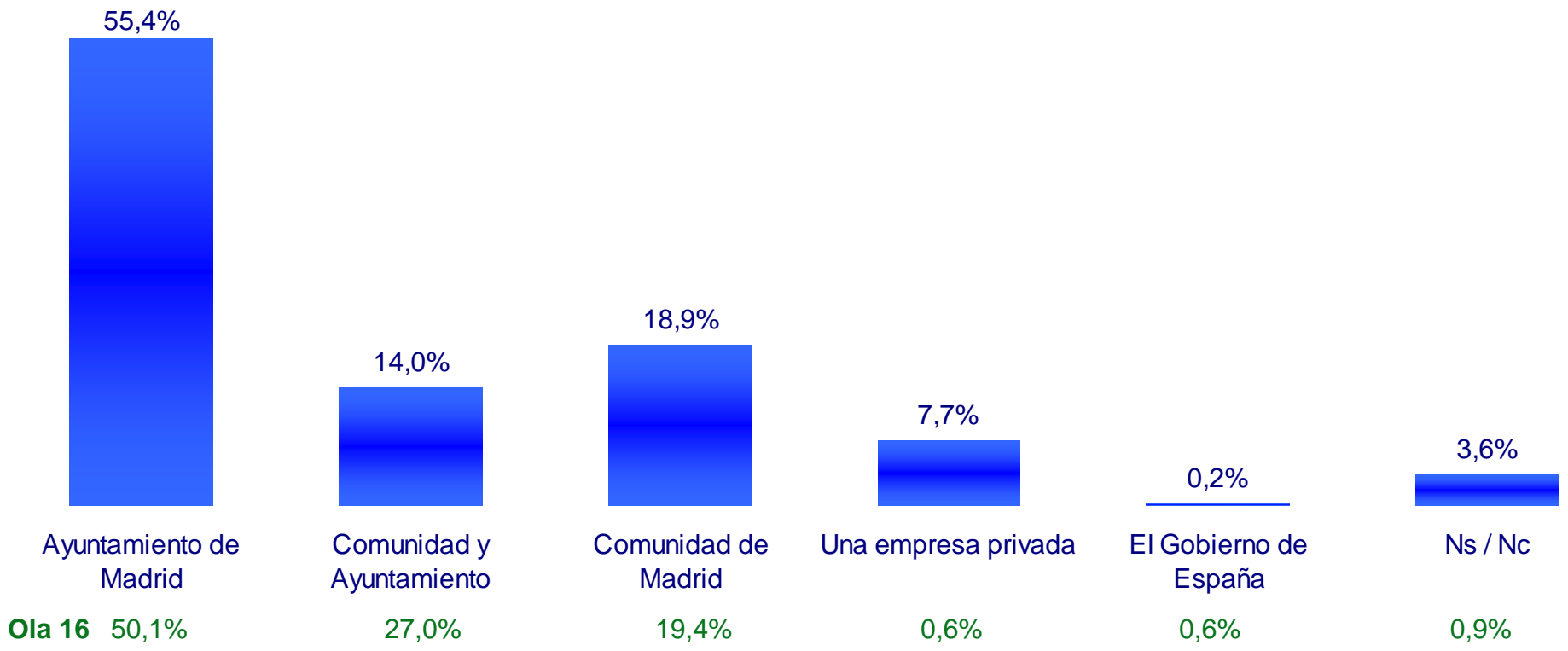
Descripción de la llamada

| | 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



Ola 16



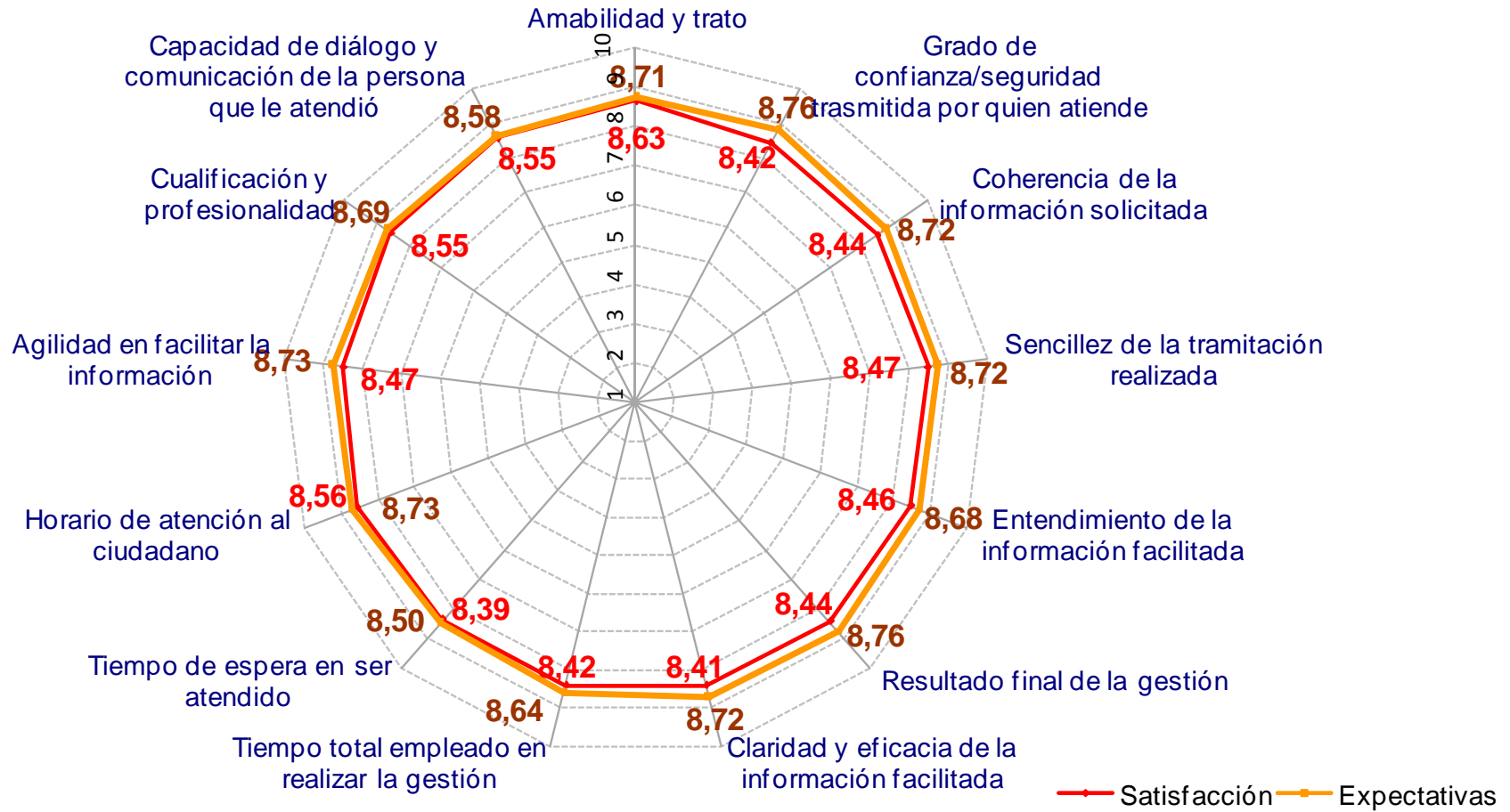
Base: 136 usuarios / as

Base: 82 usuarios / as

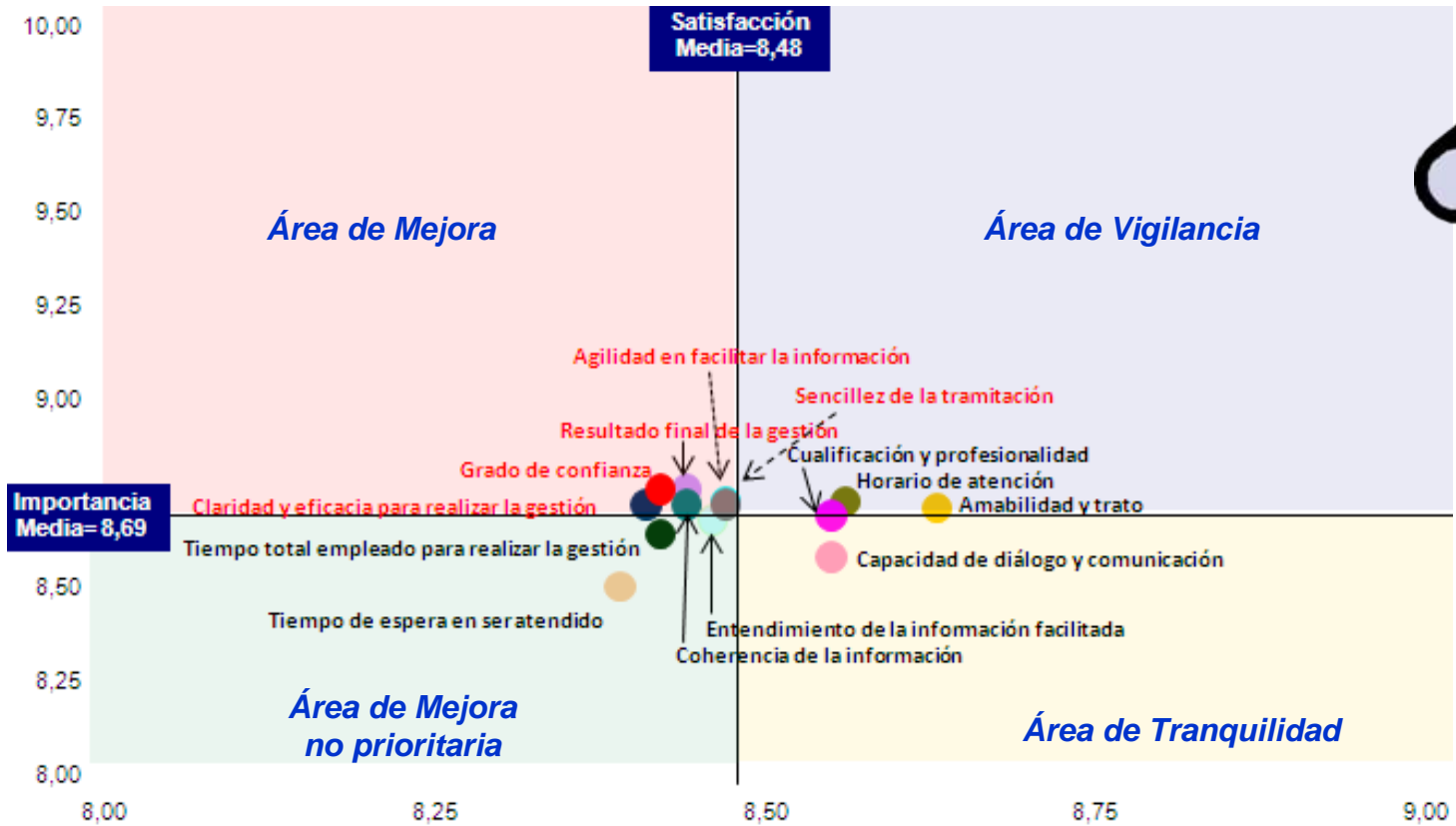
9. Calidad de servicio modelo Servqual



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



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!

