



---

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



*Informe Ola 20*



*Julio 2011*

# 0. METODOLOGÍA

---





## FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	<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>
<b>Tamaño Muestral</b>	1.640 entrevistas (820 de satisfacción y 820 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<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>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 2,47% 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 +/- 3,49% respectivamente.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	20 de Junio a 8 de Julio de 2011
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

TOTAL LLAMADAS SATISFACCIÓN = 3.513  
 TOTAL LLAMADAS EXPECTATIVAS = 5.002

SATISFACCIÓN						
REALIZADAS	TELEFONO ERRÓNEO	RECHAZOS	NO CONTESTA	ABANDONA	NÚMERO EQUIVOCADO	FUERA DE CUOTA <sup>1</sup>
23,3%	5,1%	6,7%	56,4%	0,1%	5,8%	2,6%
EXPECTATIVAS						
REALIZADAS	TELEFONO ERRÓNEO	RECHAZOS	NO CONTESTA	ABANDONA	NÚMERO EQUIVOCADO	FUERA DE CUOTA <sup>2</sup>
16,4%	-	32,5%	36,7%	0,2%	-	14,2%

<sup>1</sup>Fuera de la cuota establecida según la realización de llamada por día de la semana

<sup>2</sup>Fuera de la cuota establecida según género, ocupación, edad y lugar de residencia

# I. PRINCIPALES RESULTADOS

---



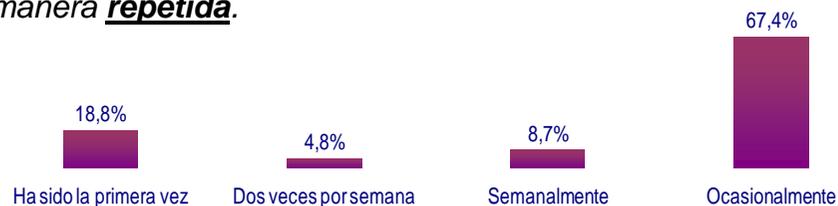
✓ La **satisfacción global media** en la oleada 20 se sitúa en **8,44 puntos** sobre diez, manteniendo prácticamente la misma valoración que en la ola 18 que fue de 8,50 puntos.

✓ El nivel de **expectativas medias** queda casi un punto por debajo (**7,56**), ganando 0,03 puntos respecto a la oleada 18.

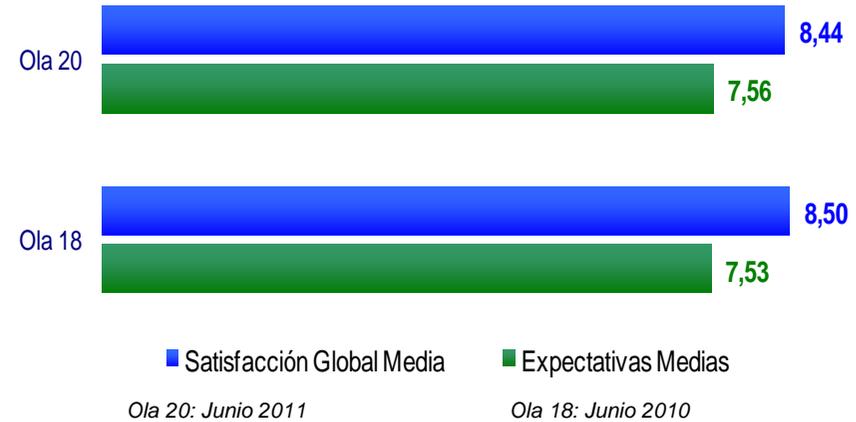
✓ Entre los usuarios que han utilizado además otros teléfonos de atención al ciudadano, **un 27,8%** piensan que el del **Ayuntamiento de Madrid es mejor** o mucho mejor, frente a un 9,1% que lo consideran peor o mucho peor.

✓ El usuario-tipo es **mujer, española, de edad media** (25-44 años), ocupada por **cuenta ajena** y con estudios equivalentes a **ESO o Bachiller elemental**, que llama **por la mañana, desde un teléfono fijo**. La conversación dura de **2 a 4 minutos**.

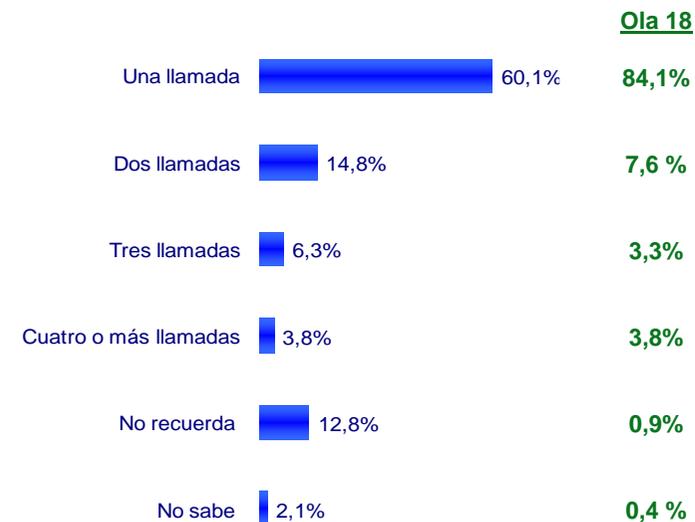
✓ **Cuatro de cada cinco usuarios** del servicio 010 lo utilizan de manera **repetida**.



✓ **Nueve de cada diez** usuarios han visto **resuelta totalmente** la gestión planteada en la llamada

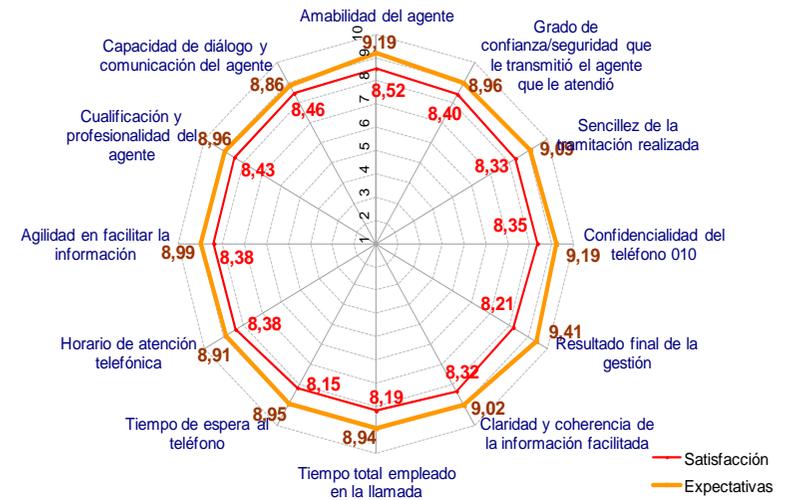


✓ A mejorar: **40%** de los usuarios **necesitaron llamar dos o más veces** para ser atendidos, frente al 15% de la ola 18.

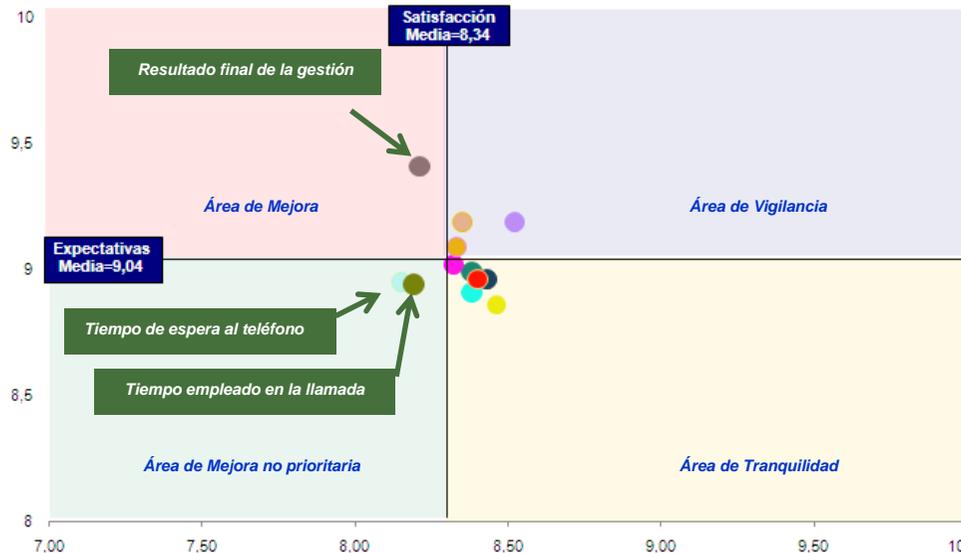


✓ En el gráfico radial que se muestra a la derecha, se plasma la valoración media de cada atributo que mide el modelo SERVQUAL tanto de satisfacción (ciudadanos que han utilizado el servicio telefónico 010) como de expectativas (importancia que dan a cada atributo aquellos ciudadanos que no han usado el 010).

✓ Se puede comprobar cómo la línea correspondiente a las expectativas está más cerca del exterior lo que indica que sus valoraciones están más cercanas al 10. Aun así **las valoraciones**, tanto de satisfacción como de expectativas, **son homogéneas**, lo que implica solidez en la valoración de los atributos, indicando **madurez en el servicio**.



MATRIZ SATISFACCIÓN vs. EXPECTATIVAS



✓ Si se ponen en un plano la satisfacción y expectativa de cada uno de los atributos que se miden en el modelo SERVQUAL, estableciéndose como ejes las medias de las valoraciones medias de dichos atributos, se puede comprobar como **el RESULTADO FINAL** queda ubicado en el **área de mejora**, situándose a su vez el **TIEMPO DE ESPERA Y el TIEMPO EMPLEADO** en la llamada como área de **mejora no prioritaria**. El resto de atributos se sitúan en el área de vigilancia o de tranquilidad no siendo ten prioritario actuar sobre ellos.

## II. INFORME DE RESULTADOS

---

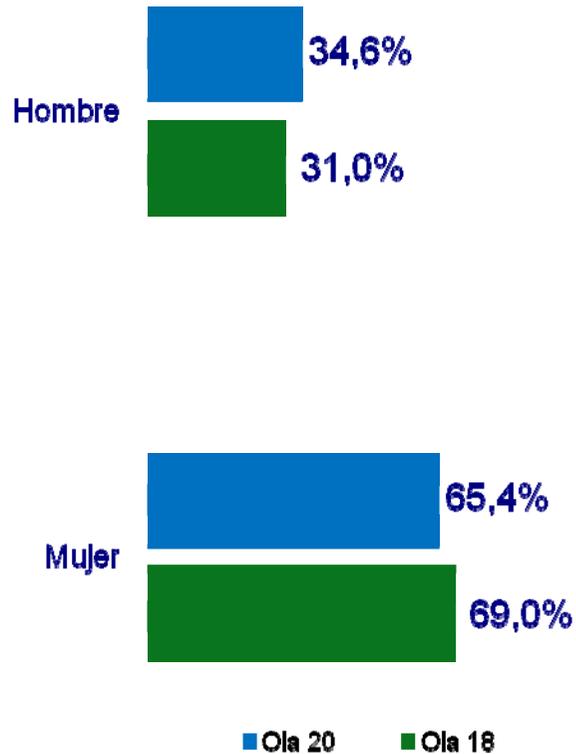


# 1. Perfil del usuario

---



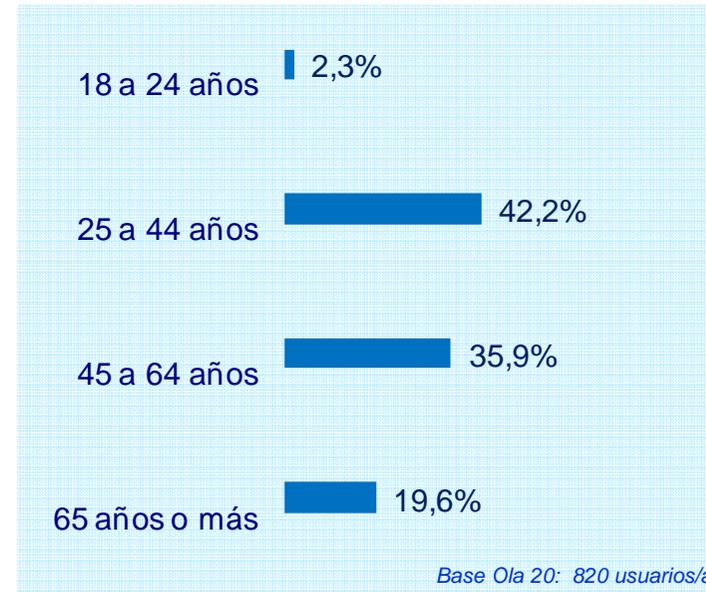
## GÉNERO



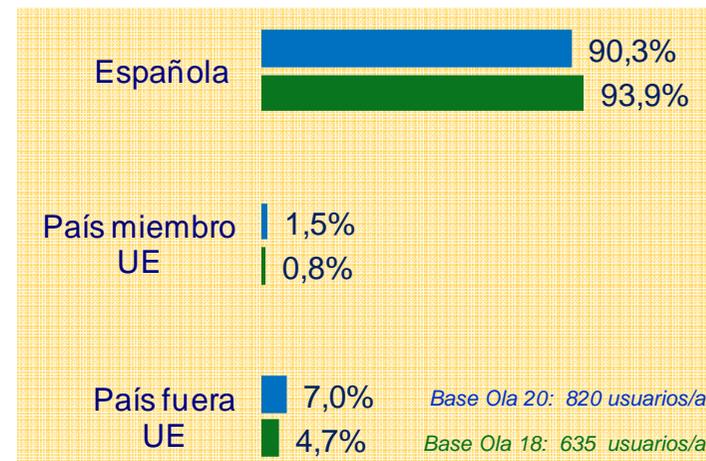
Base Ola 20: 820 usuarios/as

Base Ola 18: 635 usuarios/as

## EDAD (AÑOS)



## NACIONALIDAD



## Situación laboral

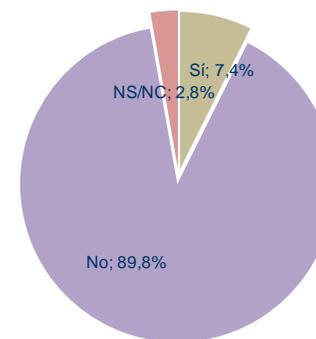


■ Ola 20

## Nivel de estudios



## Discapacidad



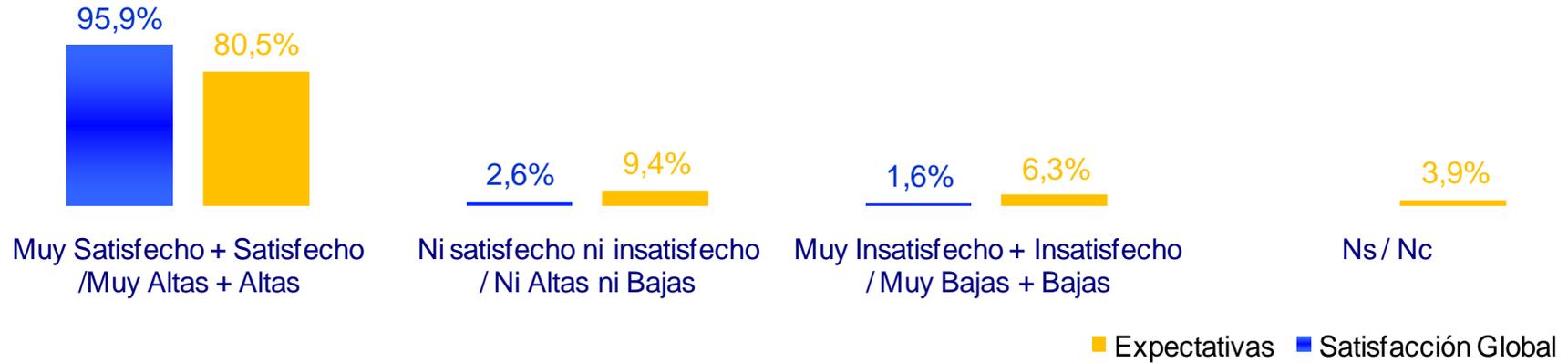
Base: 820 usuarios/as

## 2. Valoraciones generales

---



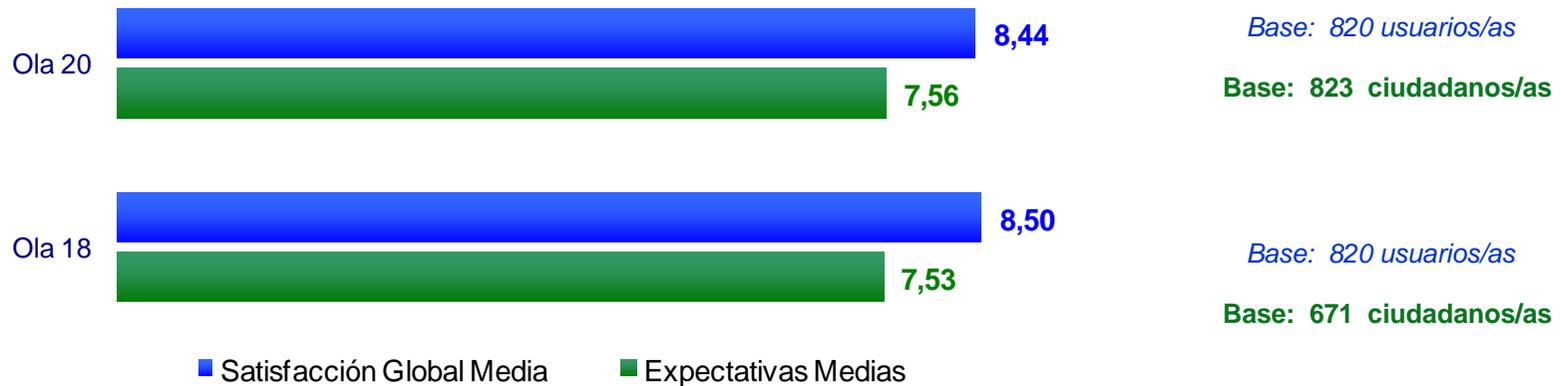
## Satisfacción Global vs. Expectativas



Ola 18	97,8%	85,1%	0,8%	5,7%	0,8%	7,6%	0,6%	1,7%
--------	-------	-------	------	------	------	------	------	------

Base: 635 usuarios/as

Base: 671 ciudadanos/as





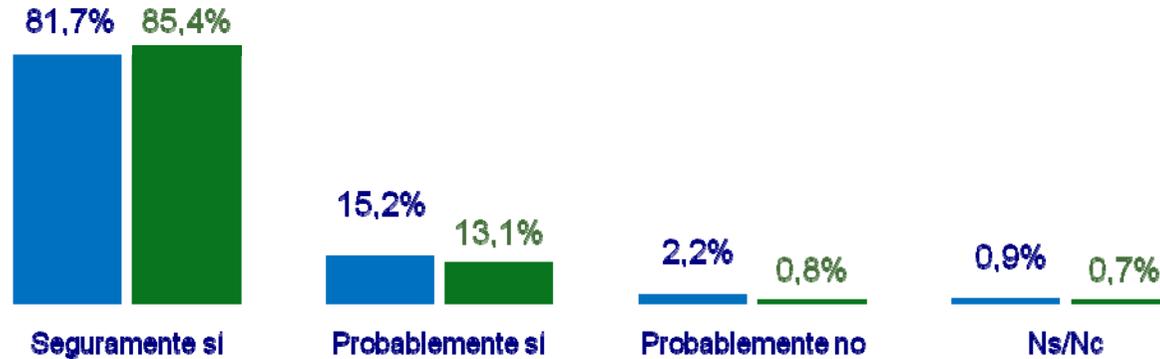
## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA Y UTILIDAD vs. PRINCIPALES VARIABLES

SATISFACCIÓN GLOBAL	Media 0-10	Base	UTILIDAD	Media 0-10	Base
TOTAL	8,44	820	TOTAL	8,66	820
ESPAÑOLES	8,41	730	ESPAÑOLES	8,65	730
RESTO DE PAÍSES	8,69	85	RESTO DE PAÍSES	8,74	85
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,58	19	ENTRE 18 Y 24 AÑOS	9,11	19
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,56	346	ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,74	346
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	8,42	294	ENTRE 45 Y 64 AÑOS	8,64	294
65 O MÁS AÑOS 	8,19	161	65 O MÁS AÑOS	8,46	161
HOMBRE	8,37	284	HOMBRE	8,61	284
MUJER	8,47	536	MUJER	8,68	536
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,56	61	CON GRADO DISCAPACIDAD	8,64	61
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	8,45	736	SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	8,69	736

Los que tienen 65 años o más son los que se muestran menos satisfechos. Respecto a la utilidad, sin llegar a ser estadísticamente significativo los jóvenes entre 18 y 24 años son los que valoran la utilidad del servicio telefónico de Línea Madrid en mayor grado.

## Fidelidad al servicio:

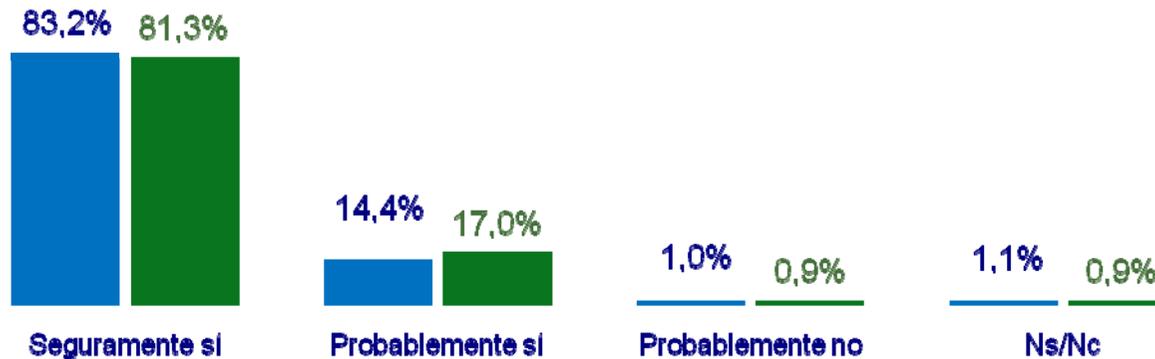
Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?



Base Ola 20: 820 usuarios/as  
Base Ola 18: 635 usuarios

## Recomendación del servicio:

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



Base Ola 20: 820 usuarios/as  
Base Ola 18: 635 usuarios

### FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

FIDELIDAD (SÍ)	%
TOTAL	81,7
ESPAÑOLES	81,5
RESTO DE PAÍSES	83,5
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	68,4
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	82,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	81,3
65 O MÁS AÑOS	82,6
HOMBRE	81,7
MUJER	81,7
CON GRADO DISCAPACIDAD	83,6
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	82,6

RECOMENDACIÓN (SÍ)	%
TOTAL	83,2
ESPAÑOLES	83,0
RESTO DE PAÍSES	84,7
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	78,9
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	84,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	83,0
65 O MÁS AÑOS	81,4
HOMBRE	83,8
MUJER	82,8
CON GRADO DISCAPACIDAD	83,6
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	84,4

*Sin llegar a ser estadísticamente significativo, los jóvenes entre 18 y 24 años son los que en menor medida se muestran fieles y recomiendan Línea Madrid*

## 3. La llamada al 010

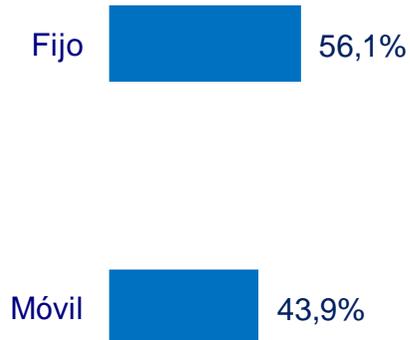
---



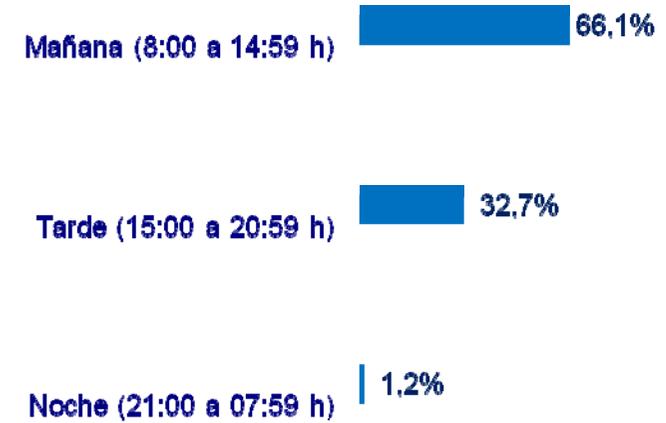


## La llamada al 010

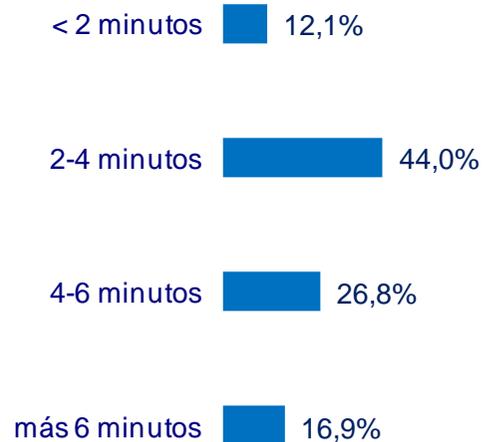
### TIPO DE TELÉFONO



### HORA DE LA LLAMADA

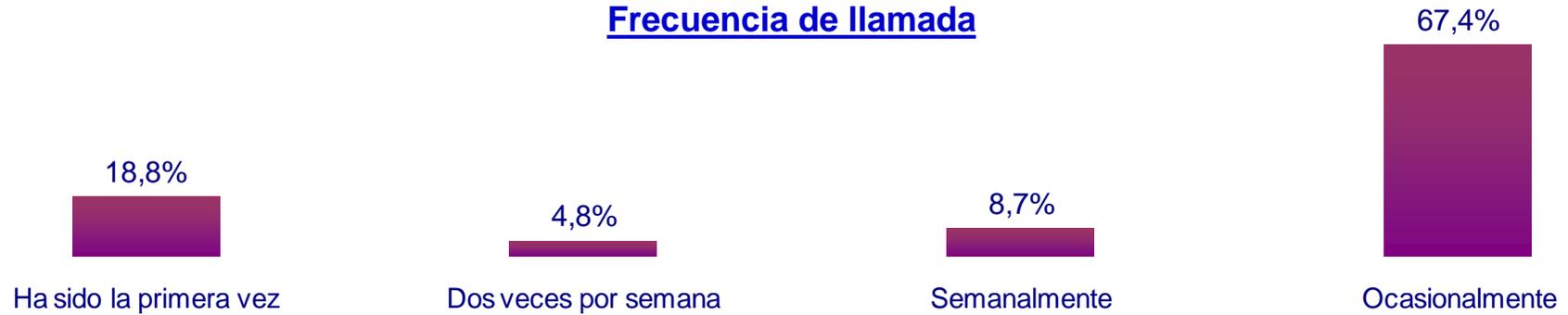


### DURACIÓN DE LA LLAMADA



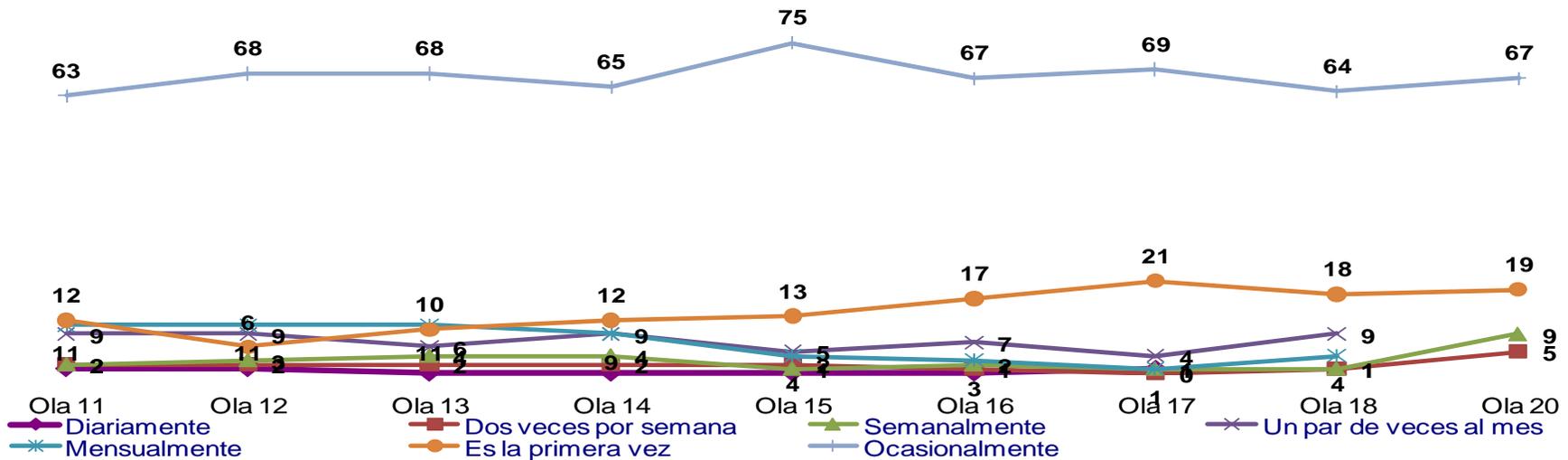
*Nota: estos datos corresponden a la información contenida en la base de datos facilitada por Línea Madrid y extraída para hacer la muestra.*

## Frecuencia de llamada

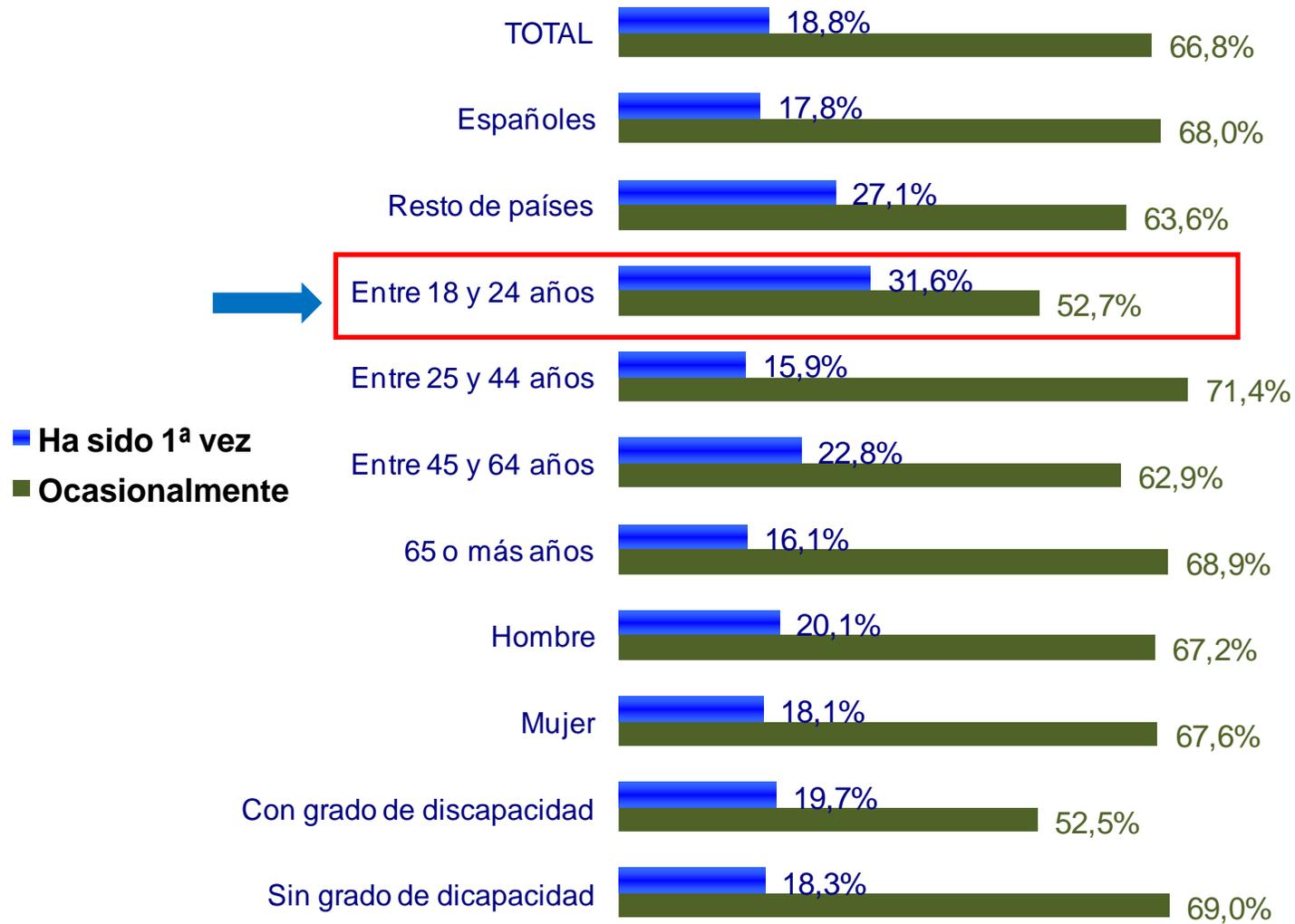


Base: 820 usuarios/as

## Evolución (ola 11- ola 20)



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



Los jóvenes entre 18 y 24 años son los que en mayor medida llaman por primera vez y los que menos lo hacen ocasionalmente

## 4. Canales de información

---



## Canal de conocimiento de 010

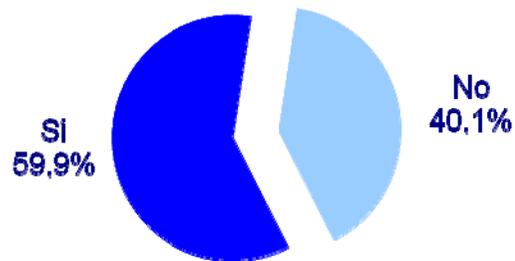
## Ola 18

Por conocidos o familiares	34,6%	<b>14,3%</b> (32,1%)
Por anuncios	32,1%	<b>9,3%</b> (20,9%)
Por Internet	11,2%	<b>7,9%</b> (17,7%)
Por compañeros de trabajo	5,7%	<b>2,8%</b> (6,3%)
Por la centralita del Ayuntamiento	3,8%	<b>2,5%</b> (5,6%)
Por campañas municipales	3,8%	<b>1,7%</b> (3,8%)
Por el recibo de impuestos	3,0%	<b>1,7%</b> (3,8%)
Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad	0,7%	<b>0,9%</b> (2,0%)
Por otros servicios municipales	0,7%	<b>0,6%</b> (1,3%)
Por otro teléfono de información	0,7%	<b>0,2%</b> (0,4%)
Ns/ Nc	12,5%	<b>0,3%</b> (0,7%)
Lo conoce desde hace años	N/A	<b>55,4%</b>

Entre paréntesis resultados  
homogeneizados

Base: 820 usuarios/as

## Posibilidad de gestión a través de otros canales



Base: 820 usuarios/as

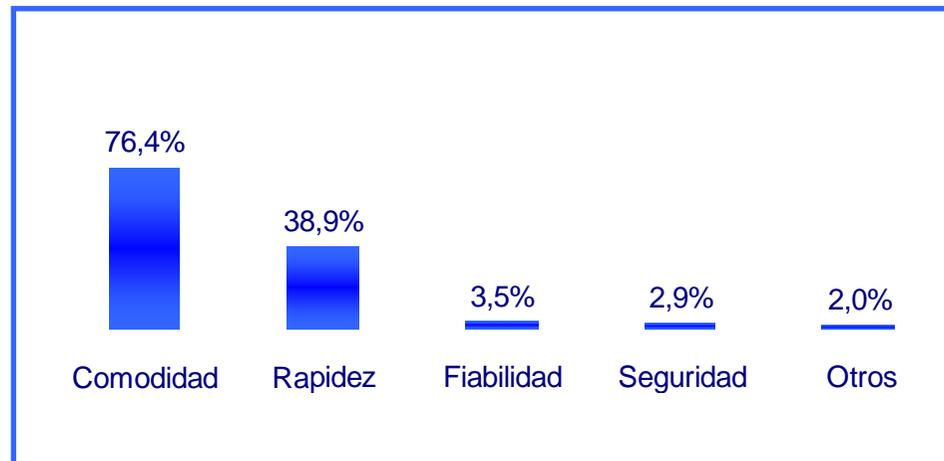
**Ola 18:**  
Sí 33,5%; No 66,5%

¿Cuál / es?



Base: 491 usuarios/as  
(respuesta múltiple)

¿Por qué?



Base: 491 usuarios/as  
(respuesta múltiple)

### CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA HACER GESTIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

CONOCE	%
TOTAL	59,9
ESPAÑOLES	60,4
RESTO DE PAÍSES	57,6
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	52,6
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	62,7
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	58,5
65 O MÁS AÑOS	57,1
HOMBRE	64,1
MUJER	57,6
CON GRADO DISCAPACIDAD	60,7
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	60,2

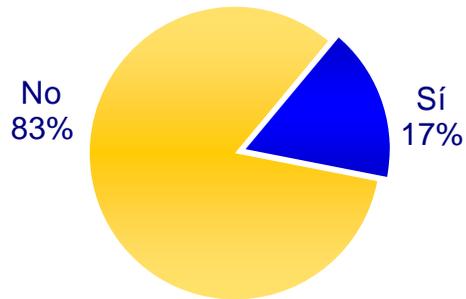
*Es interesante mencionar que el otro canal más conocido por los usuarios del servicio telefónico 010 es el presencial, las Oficinas de Atención al Ciudadano; pero aún así, el canal telemático es mencionado por el 50% de la población de entre 18 y 44 años*

## 5. Benchmarking

---



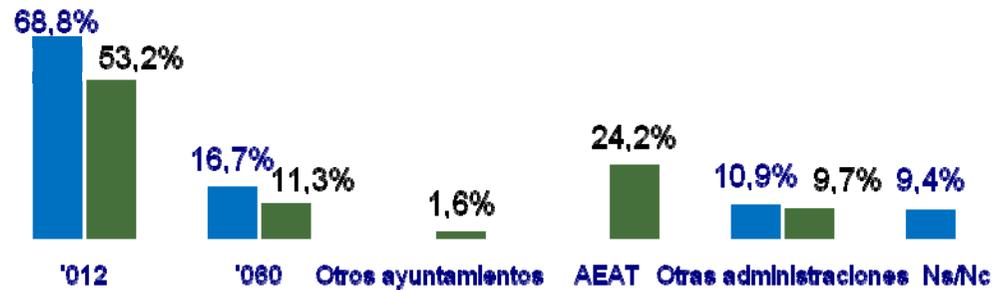
## Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



**Ola 18:** No 88%; Sí 12%

Base: 820 usuarios/as

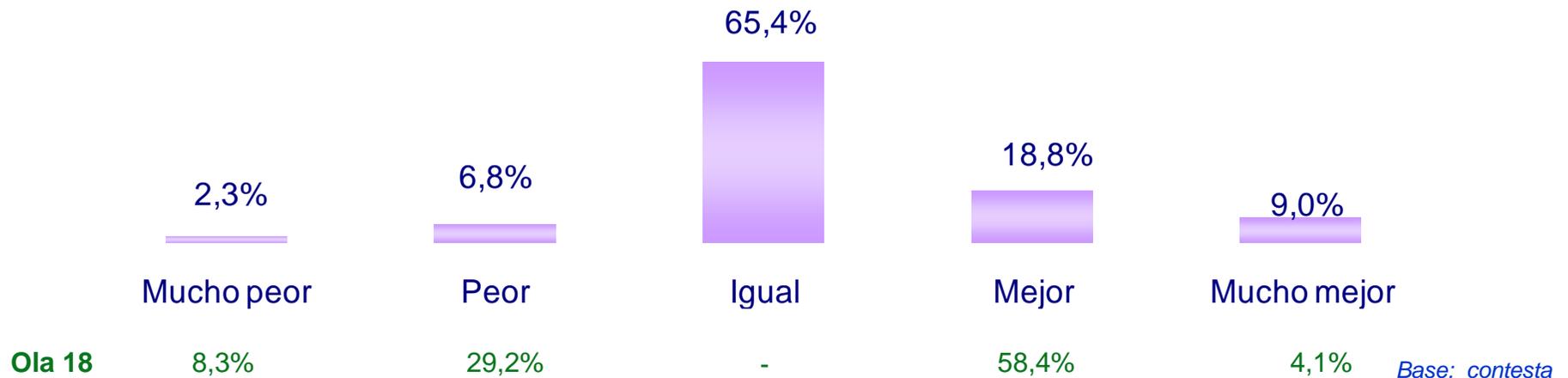
## ¿Cuál?



Base Ola 18: 77 usuarios/as  
(respuesta normalizada a 100)

Base Ola 20: 138 usuarios/as  
(respuesta múltiple)

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



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

HA UTILIZADO	%
TOTAL	16,8
ESPAÑOLES	17,0
RESTO DE PAÍSES	16,5
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	5,3
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	17,6
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	18,4
65 O MÁS AÑOS	13,7
HOMBRE	16,5
MUJER	17,0
CON GRADO DISCAPACIDAD	32,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	15,8

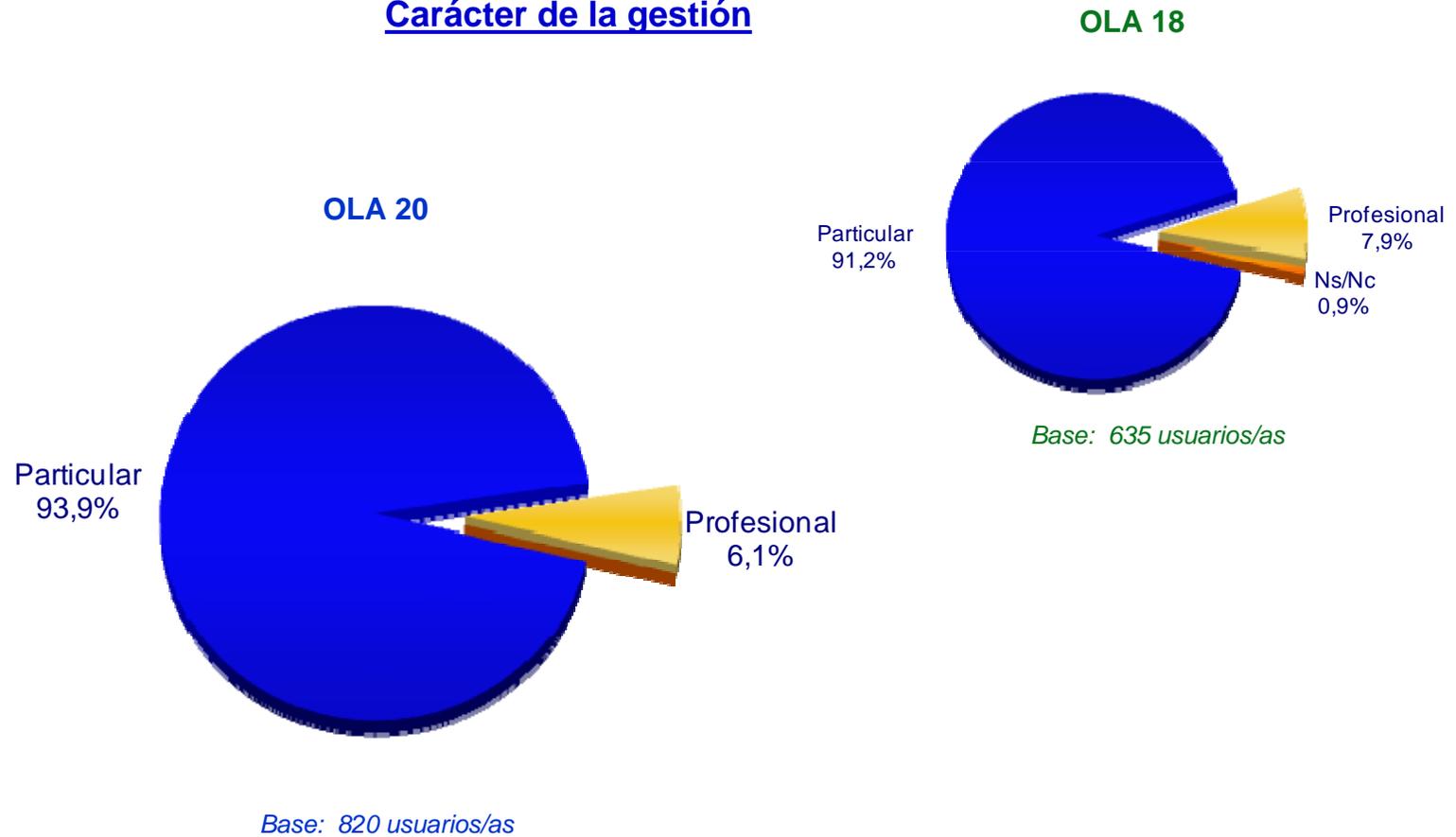
*Sin llegar a ser estadísticamente significativo, los jóvenes entre 18 y 24 años son los que en menor medida utilizan otros teléfonos de atención al ciudadano.*

## 6. Características de la gestión realizada

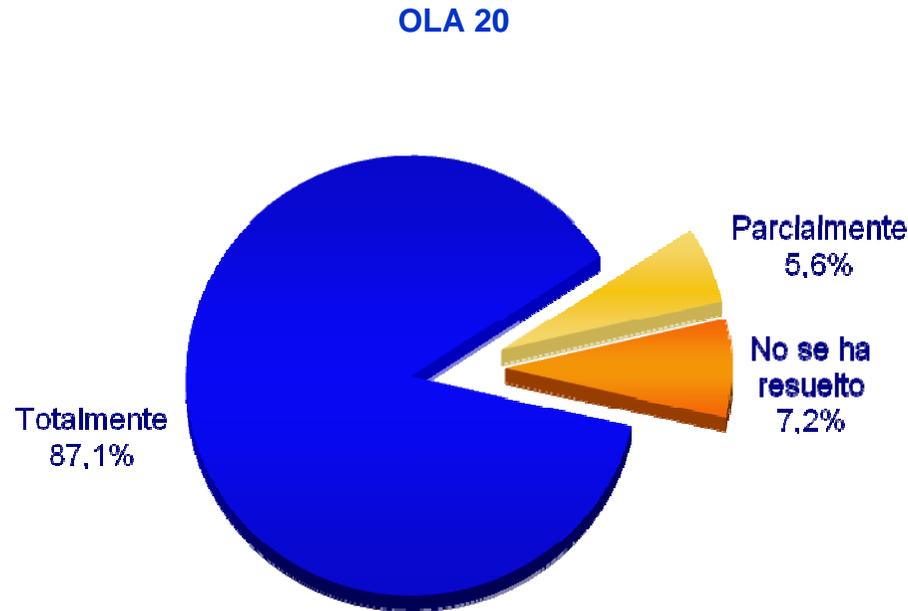
---



## Carácter de la gestión



## Diría que su gestión o consulta fue...



Base: 820 usuarios/as

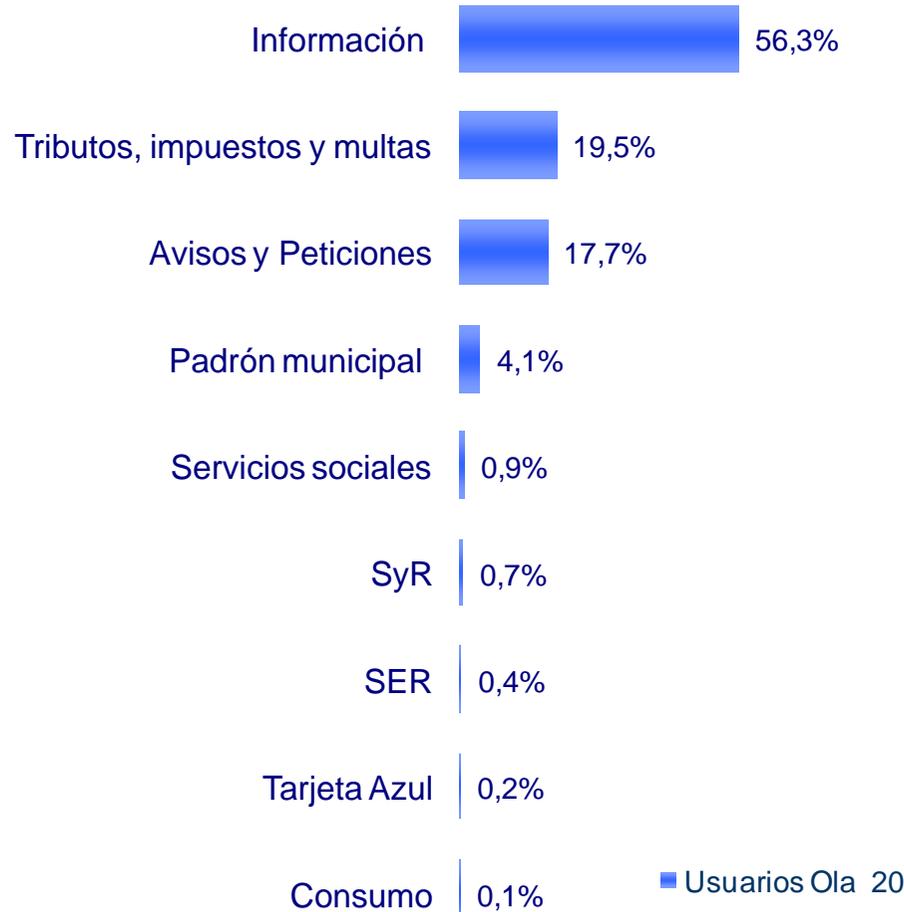
RESUELTA TOTALMENTE	%
TOTAL	86,8
ESPAÑÓLES	85,6
RESTO DE PAÍSES	96,5
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	94,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	91,3
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	83,0
65 O MÁS AÑOS	83,2
HOMBRE	86,3
MUJER	87,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	83,6
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	87,4

## Motivos por los que no se resolvió



Base: 107 usuarios/as

## 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.*

*Base: 820 usuarios/as*

### DURACIÓN DE LA LLAMADA

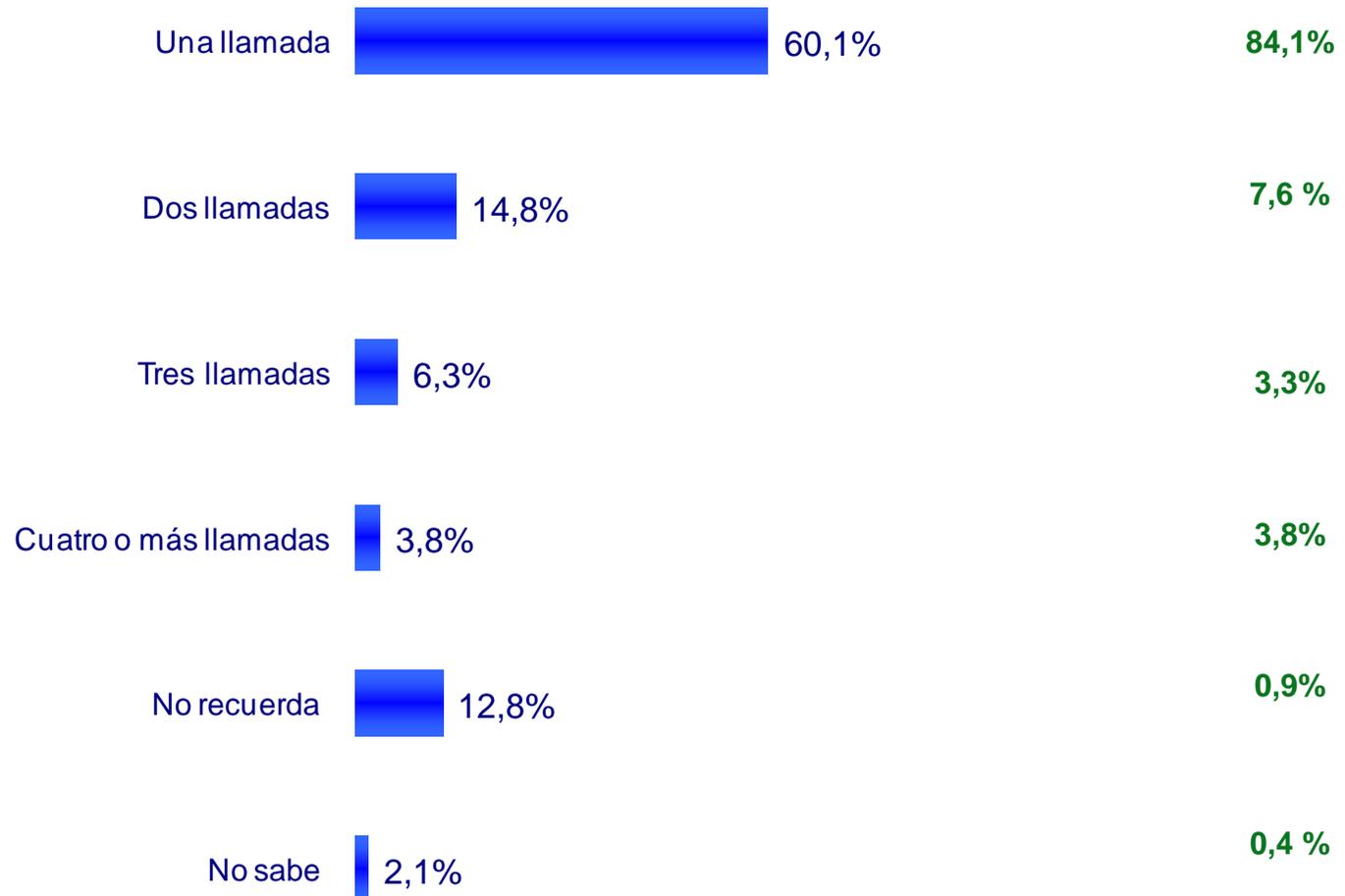
	< 2 minutos	2-4 minutos	4-6 minutos	6-10 minutos	>10 minutos
Información	14,7%	45,0%	24,2%	13,2%	2,8%
Tributos, impuestos y multas	2,8%	30,2%	37,1%	18,9%	5,7%
Avisos y Peticiones	1,9%	53,8%	26,9%	11,7%	1,4%
Padrón municipal	1,1%	67,6%	17,6%	0,0%	0,0%
Servicios sociales	0,6%	28,6%	28,6%	0,0%	0,0%
SyR	0,0%	0,0%	0,0%	33,7%	66,7%
SER	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Tarjeta Azul	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Consumo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

*Las gestiones que llevan más tiempo de atención son las relacionadas con SyR, SER y Tributos, impuestos y multas, mientras que las más rápidas son las relativas a Consumo, Tarjeta Azul, Padrón municipal y Avisos y Peticiones.*

Base: 820 usuarios/as

## Número de llamadas para contactar

Ola 18



Base: 820 usuarios/as

### 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	60,1	59,6	63,5	47,4	64,7	57,1	57,1	61,6	59,3	50,8	61,3
Dos llamadas	14,8	14,5	17,6	10,5	13,0	15,0	18,6	14,8	14,7	21,3	14,1
Tres llamadas	6,3	6,4	5,9	5,3	6,1	6,5	6,8	5,6	6,7	8,2	6,4
Cuatro o más llamadas	3,8	4,1	1,2	-	3,5	5,4	1,9	2,8	4,3	3,3	3,5
No recuerda	12,8	13,0	10,6	31,6	11,3	13,3	13,0	12,7	12,9	14,8	12,4
No sabe	2,1	2,2	1,2	5,3	1,4	2,4	2,5	2,1	2,1	1,6	2,2
No contesta	0,1	0,1	-	-	-	0,3	-	0,4	-	-	0,1

## Organismo que gestiona el 010

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



Ola 20 Base: 820 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.	9,9	9,3	15,3	5,3	12,1	9,2	6,8	11,3	9,1	24,6	9,0
AYTO. MADRID	74,6	75,9	<b>63,5</b>	<b>68,4</b>	73,7	71,8	82,6	74,6	74,6	<b>60,7</b>	75,5
AMBOS	10,4	10,5	9,4	26,3	9,2	12,9	6,2	10,2	10,4	9,8	10,6
EMPRESA PRIV.	0,2	0,3	-	-	-	0,7	-	0,4	0,2	-	0,1
GOBIERNO ESP	1,2	1,0	3,5	-	1,2	1,7	0,6	0,4	1,7	-	1,4
OTROS AYTOS	0,1	0,1	-	-	-	0,3	-	-	0,2	-	0,1
OTROS	0,1	0,1	-	-	-	0,3	-	-	0,2	-	0,1

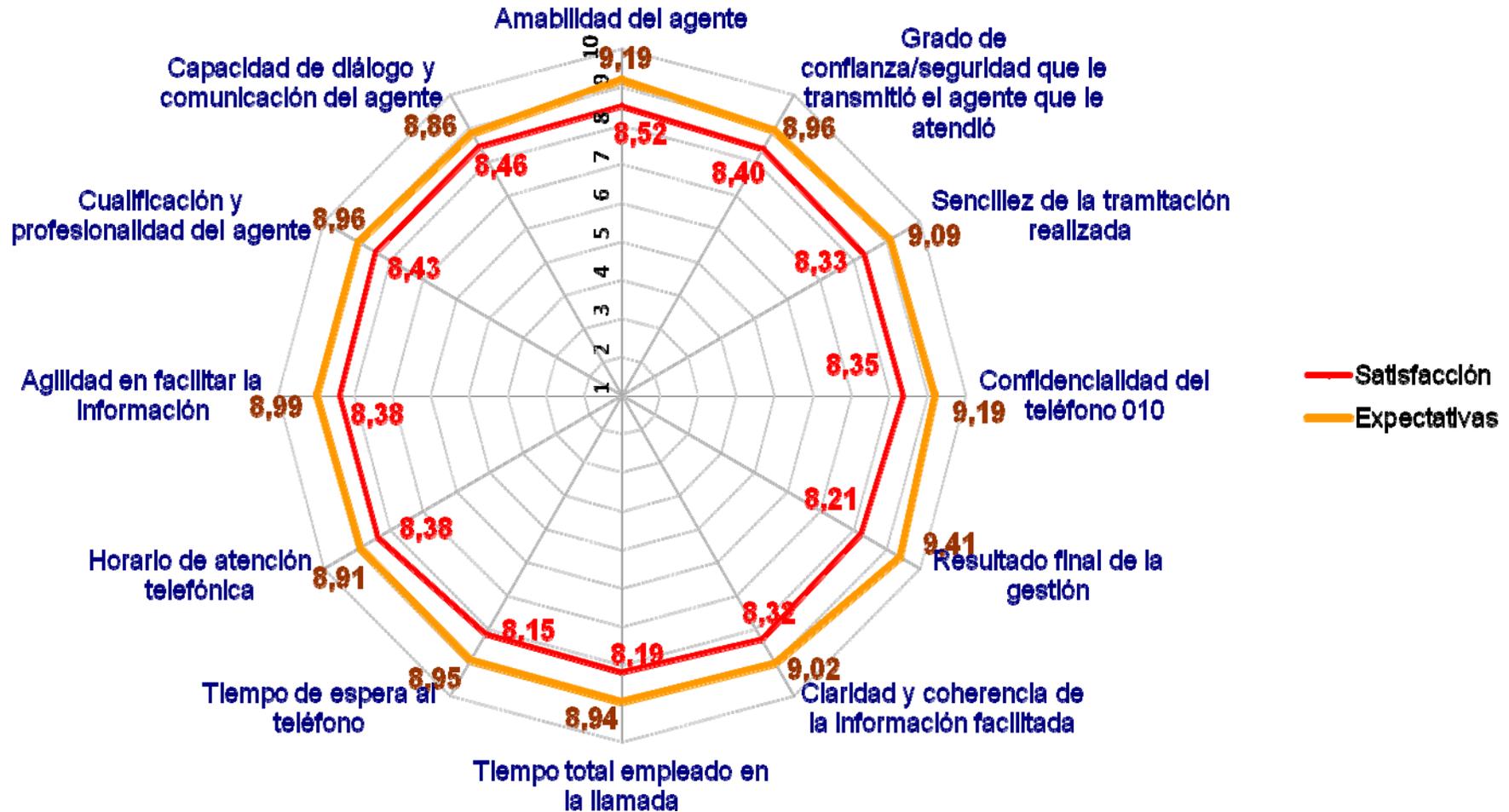
*Son los jóvenes de 18 y 24 años, los de otras nacionalidades diferentes a la española y los que manifiestan tener algún grado de discapacidad los que en menor medida identifican Línea Madrid con el Ayuntamiento de Madrid.*

## 7. Calidad de servicio modelo Servqual

---



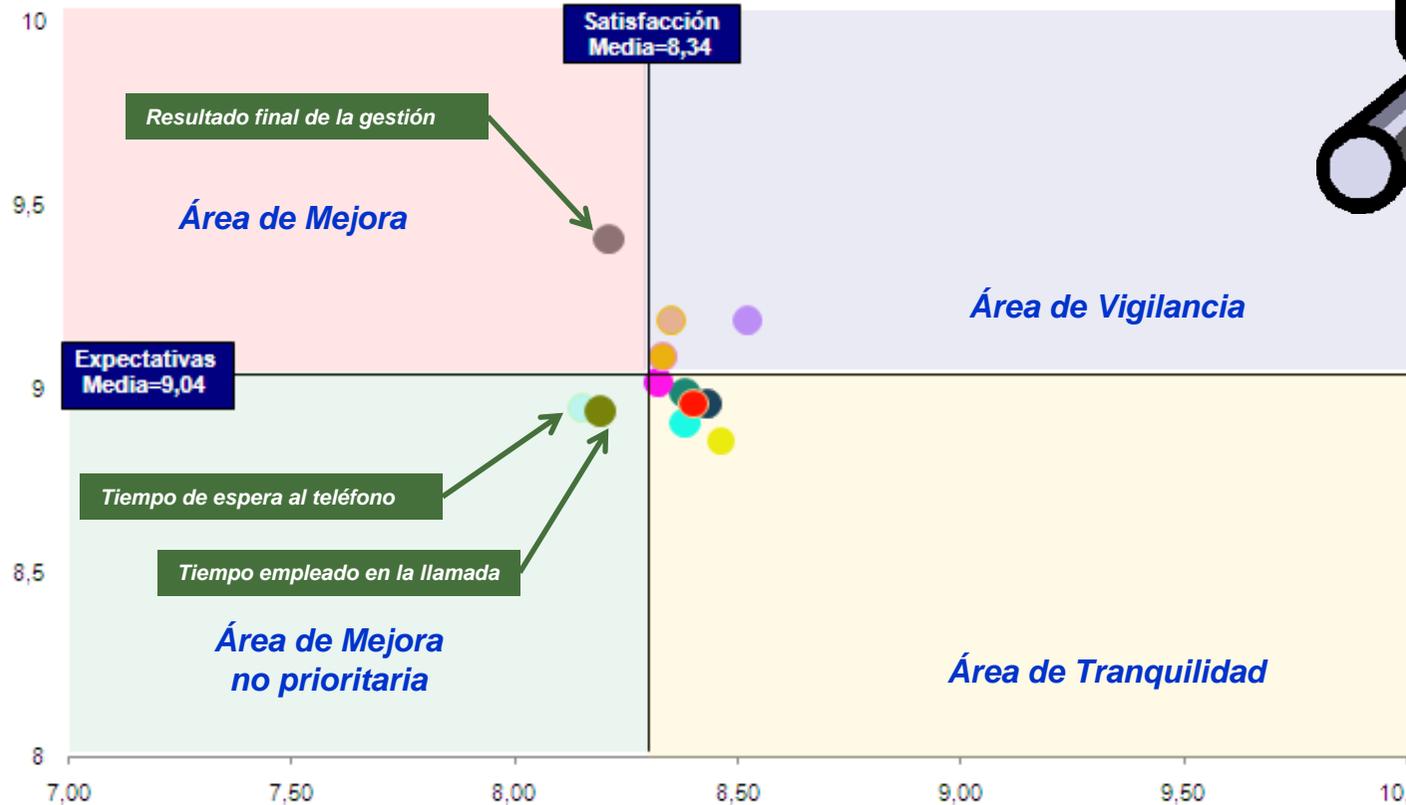
## Resumen



Base: 820 usuarios/as  
 Base: 823 ciudadanos/as

## MATRIZ SATISFACCIÓN vs. EXPECTATIVAS

Nota. Los ejes se forman con las medias de los ítems



- |  |   |
|--|---|
|  Amabilidad del agente  |  Tiempo total empleado en la llamada                                       |
|  Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió |  Claridad y coherencia de la información facilitada                        |
|  Cualificación y profesionalidad                                  |  Resultados final de la gestión  |
|  Agilidad en facilitar la información                             |  Sencillez de la tramitación realizada                                     |
|  Horario de atención telefónica                                   |  Confidencialidad del teléfono 010   |
|  Tiempo de espera al teléfono hasta que le atendieron             |  Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió |

### Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 18	Oleada 20	
Amabilidad del agente	8,63	8,52	
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	8,55	8,46	
Cualificación y profesionalidad del agente	8,55	8,43	
Agilidad en facilitar la información	8,47	8,38	
Horario de atención telefónica	8,56	8,38	↓
Tiempo de espera al teléfono	8,39	8,15	↓
Tiempo total empleado en la llamada	8,42	8,19	↓
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,41	8,32	
Resultado final de la gestión	8,44	8,21	↓
Confidencialidad del teléfono 010	-	8,35*	
Sencillez de la tramitación realizada	8,47	8,33	↓
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,42	8,40	

### Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

	Oleada 18	Oleada 20	
Amabilidad del agente	8,71	9,19	
Capacidad de diálogo y comunicación del agente	8,58	8,86	
Cualificación y profesionalidad del agente	8,69	8,96	
Agilidad en facilitar la información	8,73	8,99	
Horario de atención telefónica	8,73	8,91	
Tiempo de espera al teléfono	8,50	8,95	
Tiempo total empleado en la llamada	8,64	8,94	
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,72	9,02	
Resultado final de la gestión	8,76	9,41	
Confidencialidad del teléfono 010	-	9,19*	
Sencillez de la tramitación realizada	8,72	9,09	
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,76	8,76	

## Calidad de servicio según modelo Servqual

✓ Como se puede comprobar en la tabla adjunta las valoraciones otorgadas para cada ítem que se utiliza para el modelo SERVQUAL las valoraciones obtenidas hechas las segmentaciones por nacionalidad, edad, sexo y discapacidad o no, no son significativas, salvo para las excepciones que se muestran (color verde: diferencia significativa en positivo; color rojo, diferencia significativa en negativo).

✓ Aun no habiendo diferencias significativas, se puede comprobar como el colectivo de “resto de países”, los jóvenes hasta 44 años y los que no tienen discapacidad son los que suelen valorar cada ítem con una puntuación ligeramente superior a la media.

	NACIONALIDAD		EDAD				SEXO		DISCAPACIDAD	
	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER	CON DISCP	SIN DISCP
Amabilidad del agente	-0,02	0,26	0,16	0,06	0,01	-0,17	-0,05	0,03	-0,01	0,03
Capacidad de diálogo y comunicación del agente	-0,02	0,19	0,28	0,07	0,00	-0,19	-0,04	0,02	-0,02	0,03
Cualificación y profesionalidad del agente	-0,02	0,24	0,20	0,08	-0,02	-0,16	0,01	0,00	0,03	0,02
Agilidad en facilitar la información	-0,03	0,26	0,36	0,10	-0,03	-0,22	-0,02	0,00	-0,05	0,02
Horario de atención telefónica	-0,03	0,25	0,09	0,09	-0,05	-0,10	0,02	-0,01	0,05	0,01
Tiempo de espera al teléfono	-0,04	0,31	0,01	0,05	-0,02	-0,08	0,03	-0,02	0,01	0,02
Tiempo total empleado en la llamada	-0,03	0,27	0,23	0,05	0,01	-0,15	0,01	-0,01	-0,08	0,03
Claridad y coherencia de la información facilitada	-0,02	0,17	-0,16	0,08	-0,02	-0,15	0,01	-0,01	0,02	0,02
Resultado final de la gestión	-0,05	0,40	0,58	0,11	-0,04	-0,20	-0,04	0,03	-0,03	0,04
Confidencialidad del teléfono 010	-0,02	0,26	0,39	0,07	-0,01	-0,15	0,03	-0,01	0,01	0,04
Sencillez de la tramitación realizada	-0,03	0,27	0,35	0,08	-0,02	-0,18	0,01	-0,01	-0,07	0,03
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	-0,02	0,15	0,18	0,01	0,03	-0,11	0,00	0,00	0,04	0,02

DIFERENCIA SIGNIFICATIVA RESPECTO AL TOTAL									
ESPAÑOLES	RESTO PAISES	18-24 años	25-44 años	45-64 años	65 o + años	HOMBRE	MUJER	CON DISCAPACIDAD	SIN DISCAPACIDAD
0,13	0,29	0,58	0,16	0,17	0,22	0,17	0,14	0,33	0,13



LÍNEA  
madrid

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

