

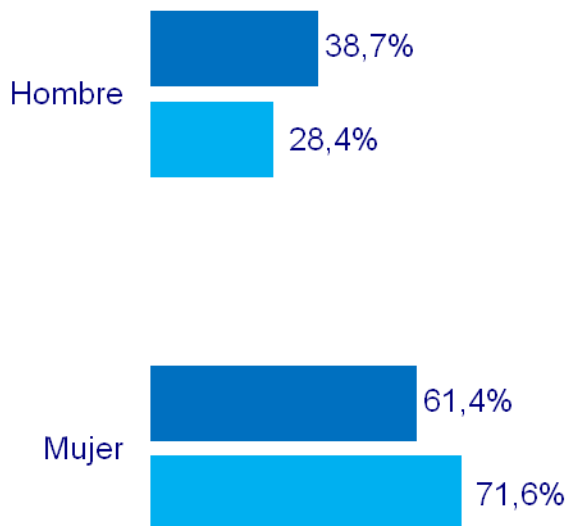
II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario



GÉNERO



■ Ola 22 ■ Ola 21

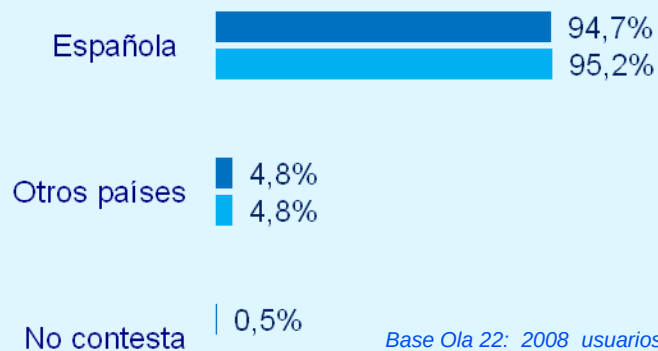
Base Ola 22: 2008 usuarios/as
Base Ola 21: 820 usuarios/as

EDAD (AÑOS)



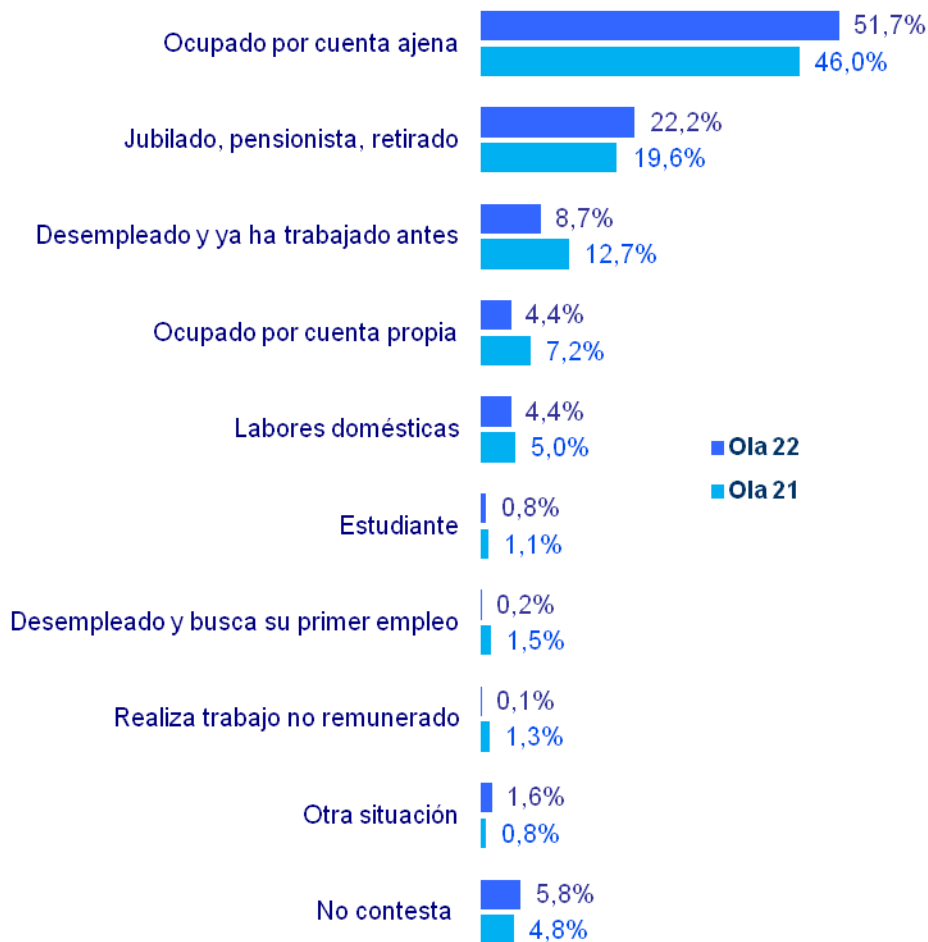
Base Ola 22: 2008 usuarios/as
Base Ola 21: 820 usuarios/as

NACIONALIDAD



Base Ola 22: 2008 usuarios/as
Base Ola 21: 820 usuarios/as

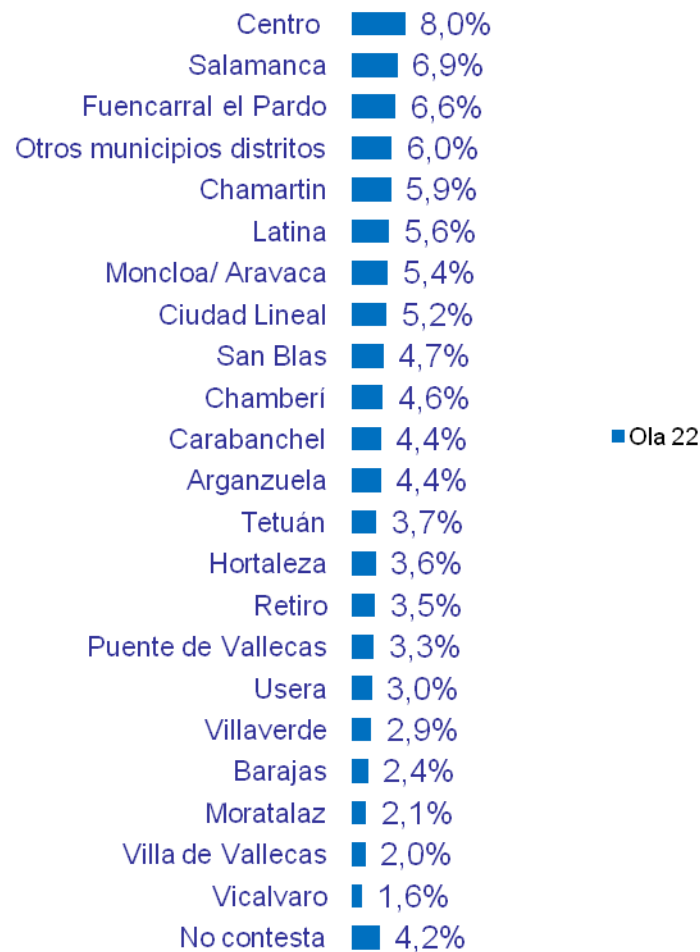
SITUACIÓN LABORAL



Base Ola 22: 2008 usuarios/as

Base Ola 21: 820 usuarios/as

DISTRITO RESIDENCIA

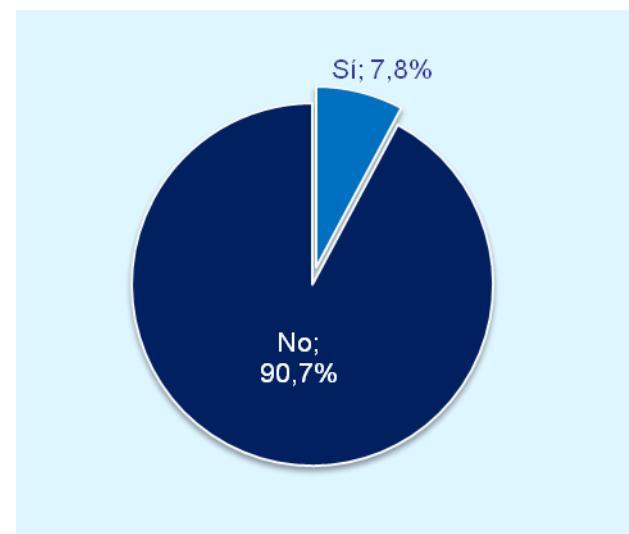


Base Ola 22: 2008 usuarios/as

NIVEL DE ESTUDIOS



DISCAPACIDAD

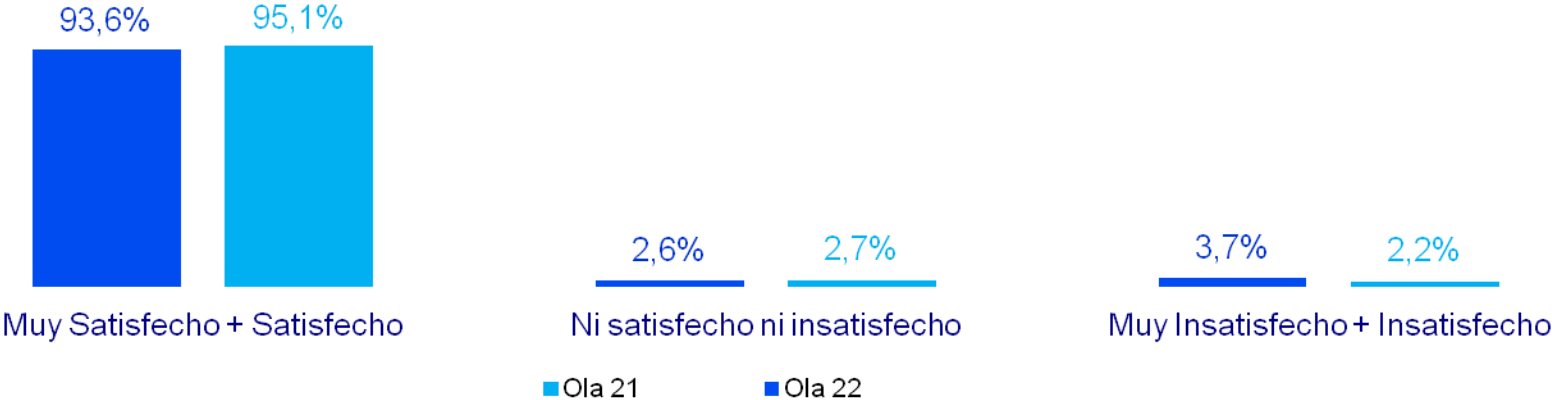


Base: 2008 usuarios/as

2. Valoraciones generales



SATISFACCIÓN GLOBAL

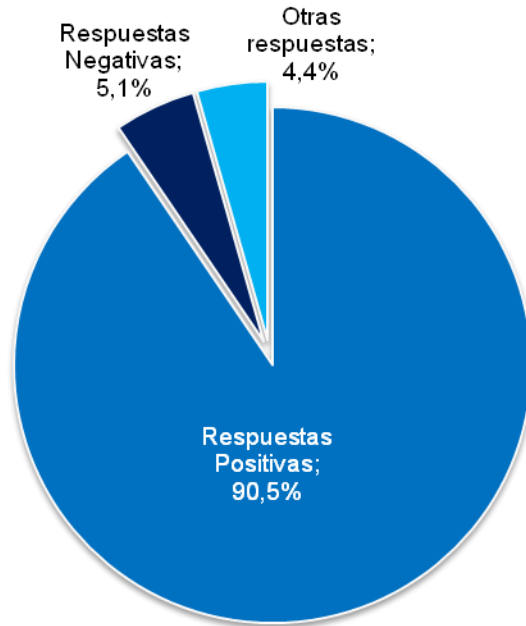


MEDIA GLOBAL



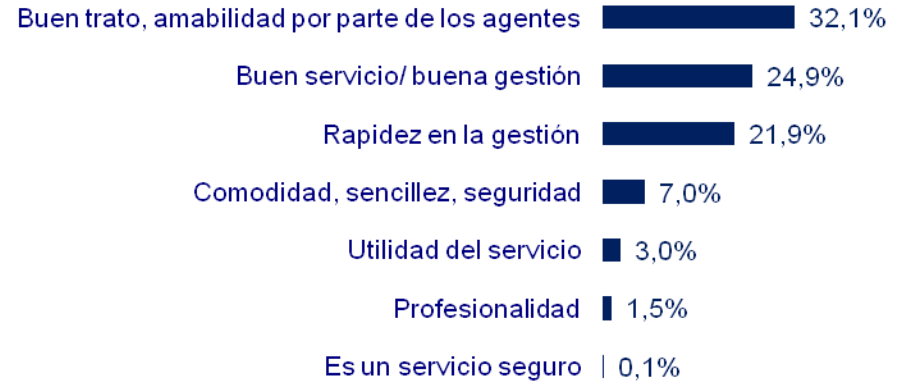
Base Ola 22: 2007 usuarios/as
Base Ola 21: 635 usuarios/as

PRINCIPALES RAZONES PARA OTORGAR ESTA VALORACIÓN



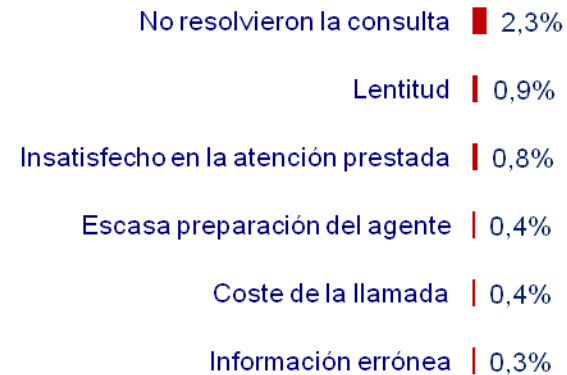
RESPUESTA MÚLTIPLE

RESPUESTAS POSITIVAS



Base total respuestas: 4736

RESPUESTAS NEGATIVAS



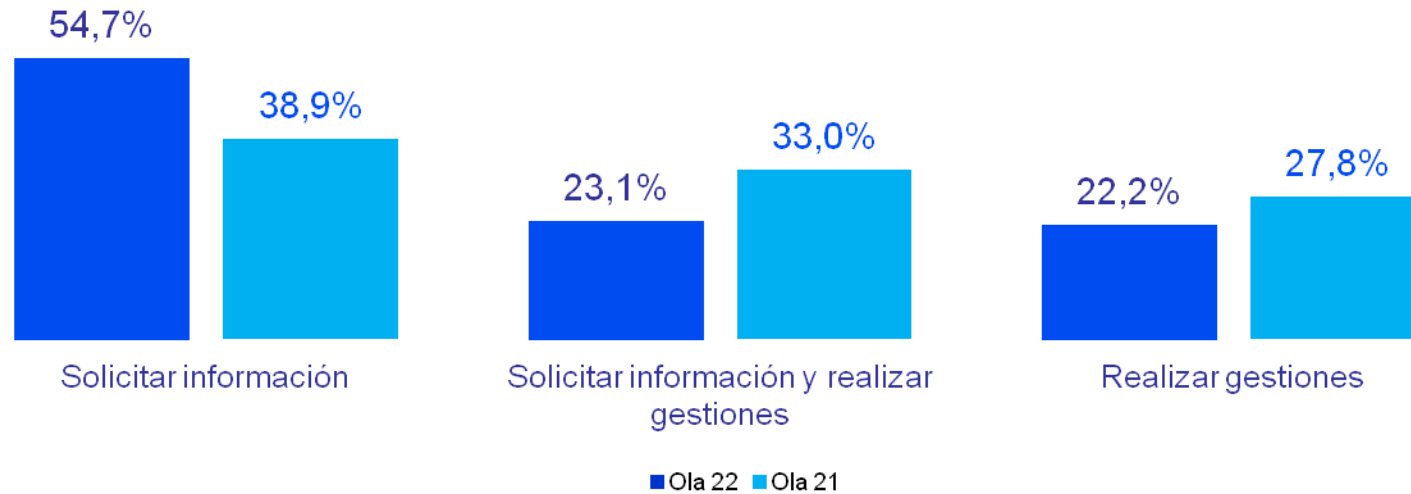
Base total respuestas: 4736

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA Y UTILIDAD vs. PRINCIPALES VARIABLES

SATISFACCIÓN GLOBAL	Media 0-10	Base
TOTAL	7,95	2008
ESPAÑOLES	7,94	1901
RESTO DE PAÍSES	8,12	107
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	7,62	26
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,00	768
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	7,88	809
65 O MÁS AÑOS	8,00	404
HOMBRE	7,86	776
MUJER	8,01	1231
CON GRADO DISCAPACIDAD	7,87	157
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	7,95	1851

UTILIDAD	Media 0-10	Base
TOTAL	8,05	2008
ESPAÑOLES	8,05	1901
RESTO DE PAÍSES	8,10	107
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	7,96	26
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,09	768
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	8,00	809
65 O MÁS AÑOS	8,10	404
HOMBRE	8,01	776
MUJER	8,08	1232
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,04	157
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	8,05	1851

SU LLAMADA FUE PARA...

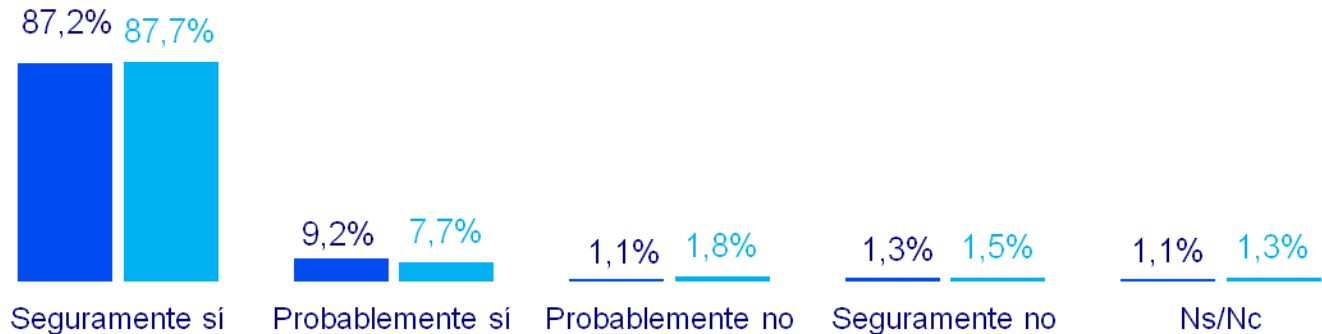


Ola 22 Base: 2008 usuarios/as

Ola 21 Base: 820 usuarios/as

Fidelidad al servicio:

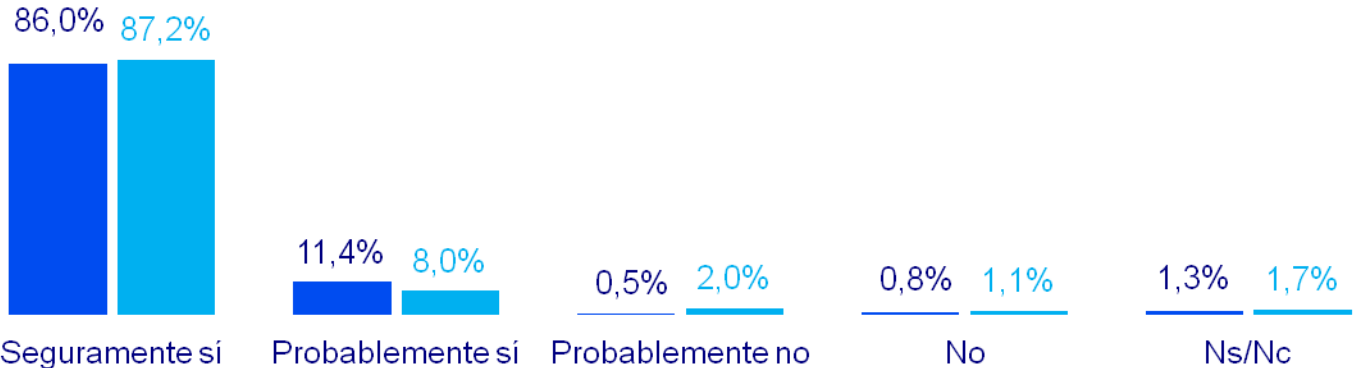
Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?



Base Ola 22: 2008 usuarios/as
Base Ola 21: 820 usuarios/as

Recomendación del servicio:

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



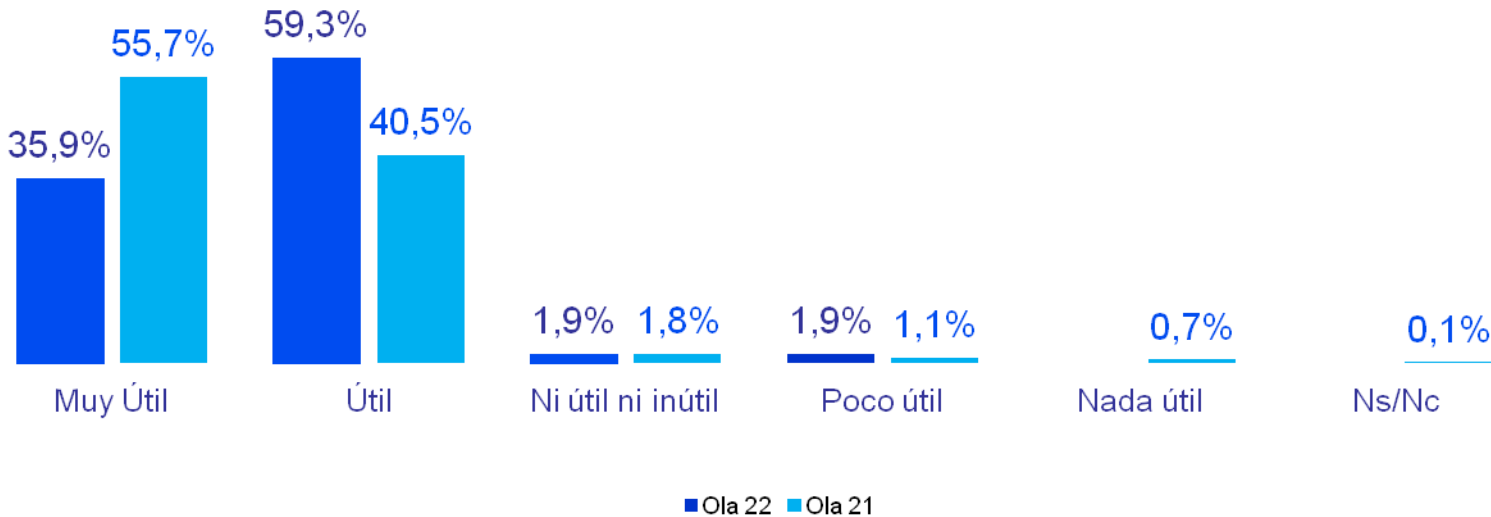
Base Ola 22: 2008 usuarios/as
Base Ola 21: 820 usuarios/as

FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

FIDELIDAD (SÍ)	%
TOTAL	87,2
ESPAÑOLES	87,2
RESTO DE PAÍSES	86,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	76,9
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,0
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	86,0
65 O MÁS AÑOS	90,6
HOMBRE	87,9
MUJER	86,8
CON GRADO DISCAPACIDAD	90,4
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	86,9

RECOMENDACIÓN (SÍ)	%
TOTAL	86,0
ESPAÑOLES	85,9
RESTO DE PAÍSES	86,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	76,9
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	85,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	84,6
65 O MÁS AÑOS	90,1
HOMBRE	86,5
MUJER	85,6
CON GRADO DISCAPACIDAD	89,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	85,6

UTILIDAD DEL TELÉFONO 010

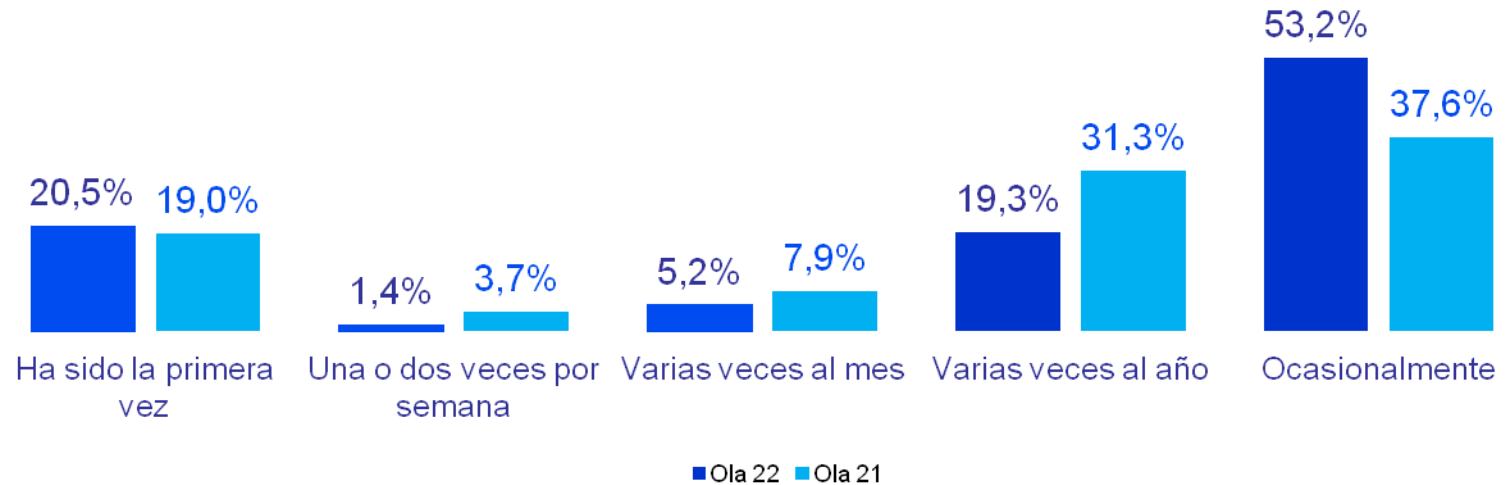


Base Ola 22: 2008 usuarios/as
Base Ola 21: 820 usuarios/as

3. La llamada al 010



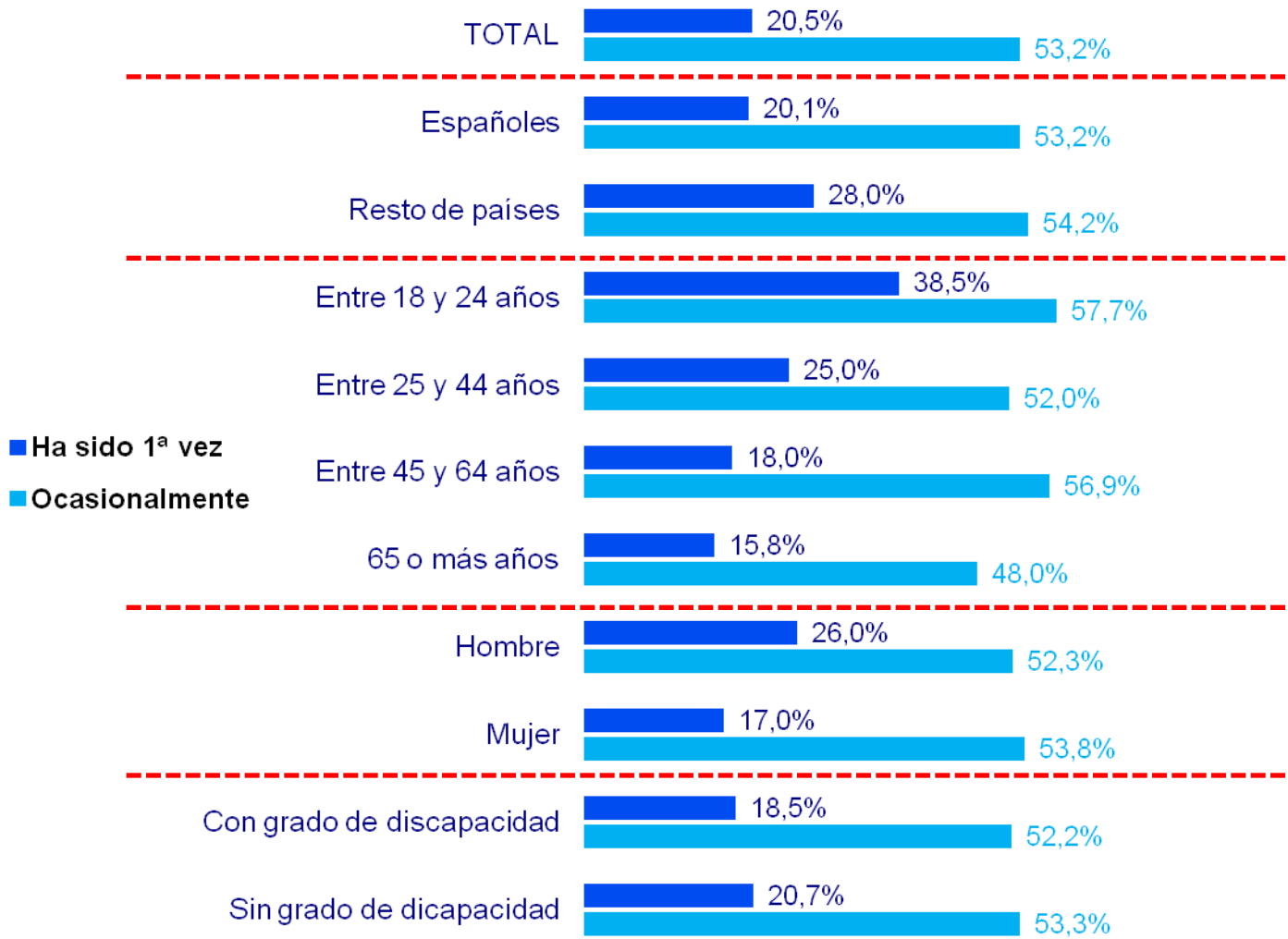
FRECUENCIA DE LA LLAMADA



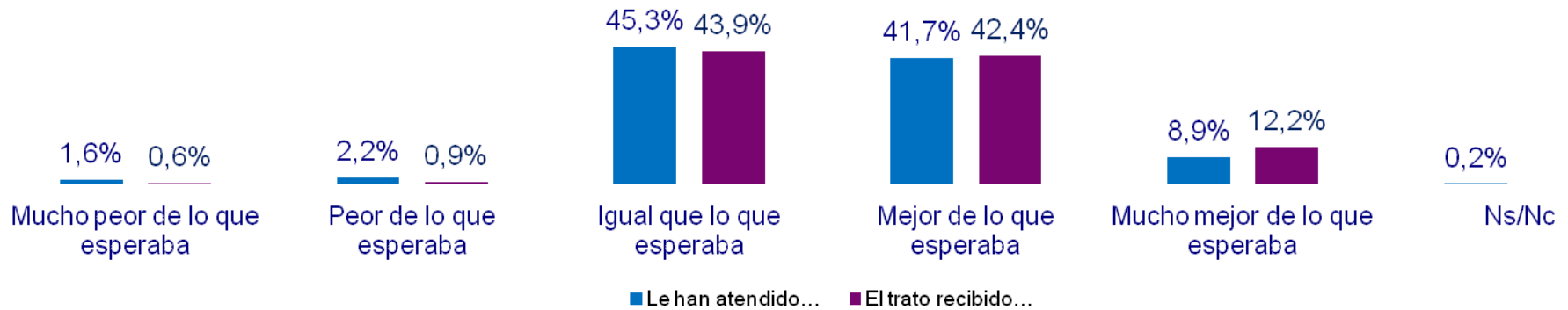
Base: 2008 usuarios/as

Base: 820 usuarios/as

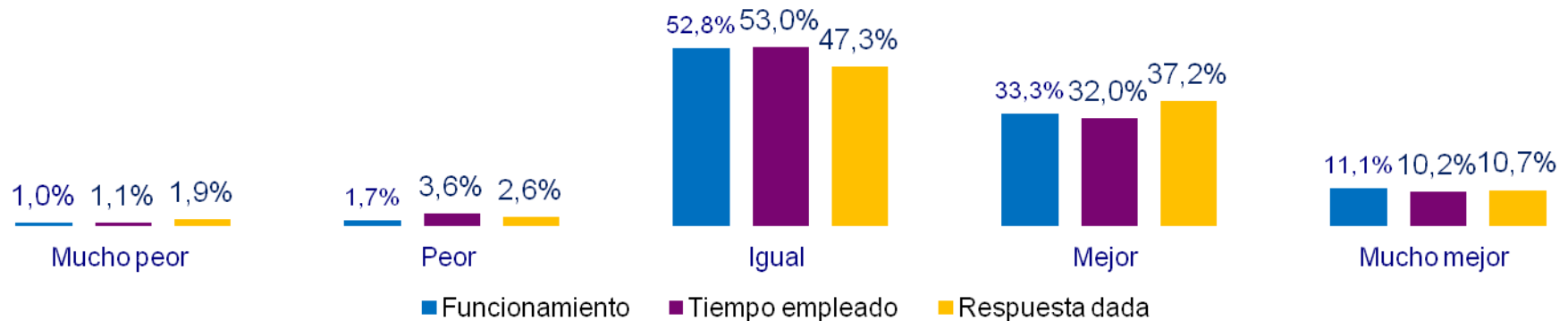
FRECUENCIA DE LLAMADA (1ª VEZ/OCASIONAL) vs. PRINCIPALES VARIABLES



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



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?



Base: 2008 usuarios/as

4. Canales de información

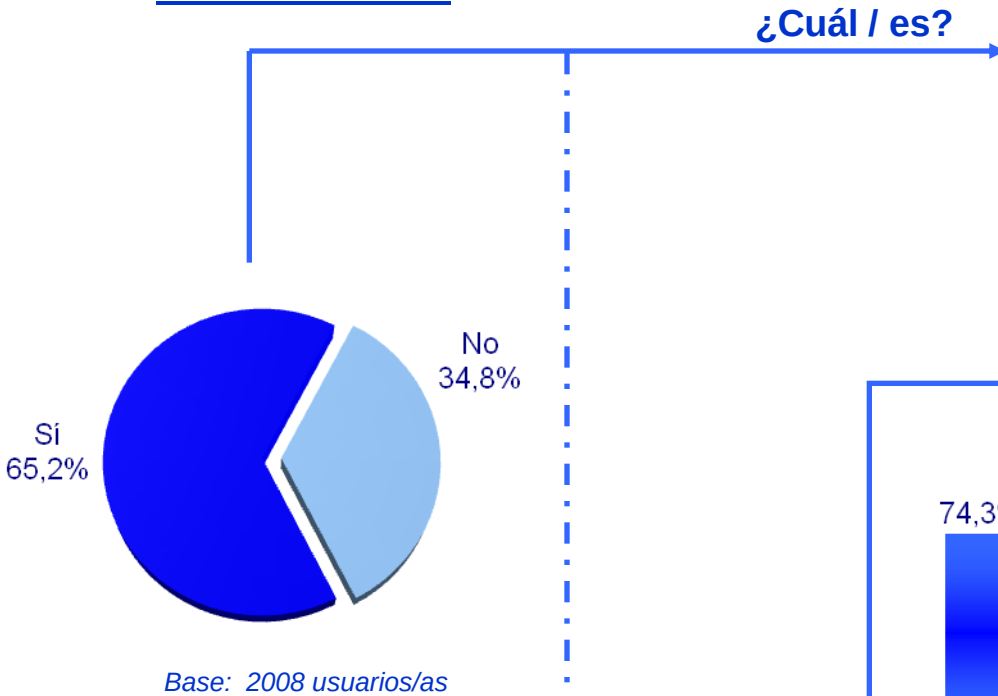


CANAL DE CONOCIMIENTO DEL 010



Base: 2008 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



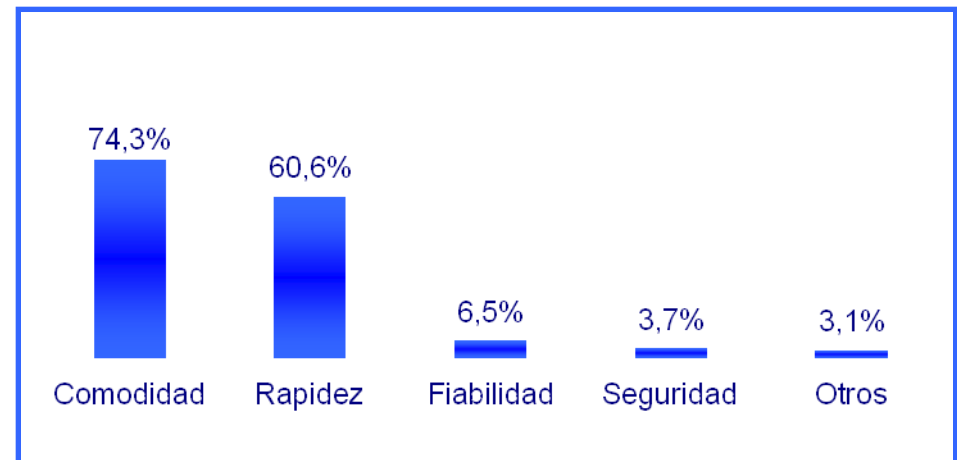
Ola 21:
Sí 47,3%; No 52,7%

¿Cuál / es?



Base: 1309 usuarios/as
(respuesta múltiple)

¿Por qué?



Base: 1309 usuarios/as
(respuesta múltiple)

CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA HACER GESTIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

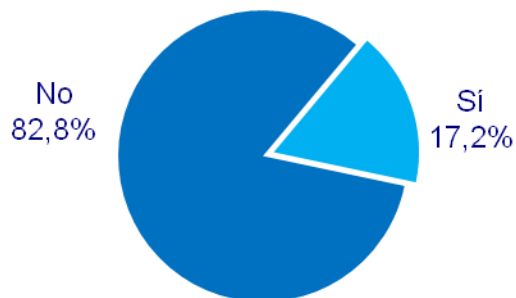
CONOCE	%
TOTAL	65,2
ESPAÑOLES	65,5
RESTO DE PAÍSES	58,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	73,1
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	69,0
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	65,2
65 O MÁS AÑOS	57,4
HOMBRE	66,9
MUJER	64,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	61,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	65,5

5. Benchmarking



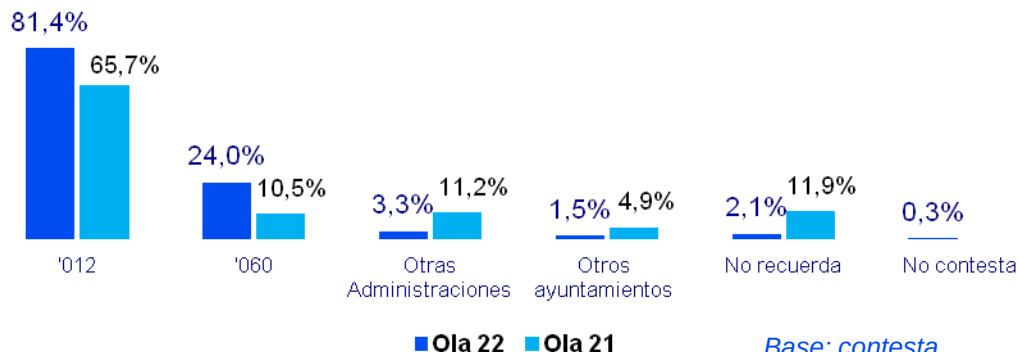
Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano

¿Cuál?

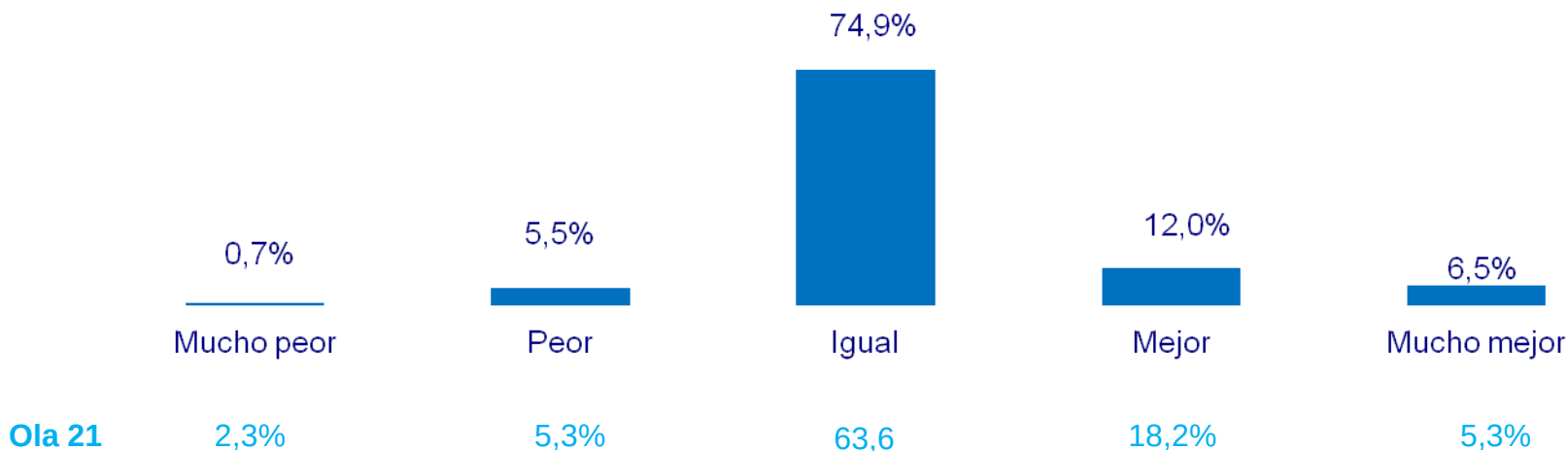


Ola 21: No 82,5%; Sí 17,5%

Ola 22 Base: 2008 usuarios/as



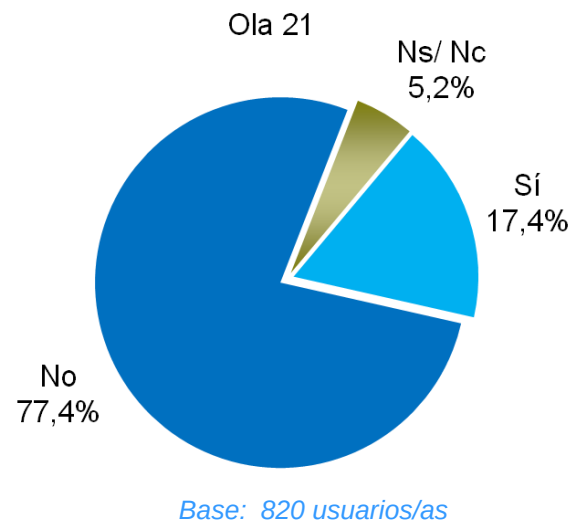
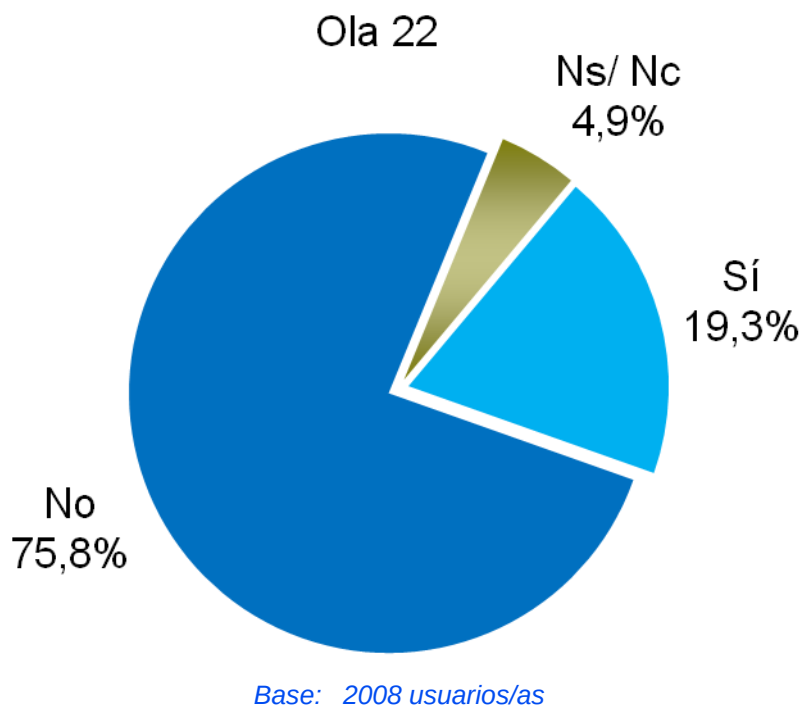
COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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

UTILIZADO	%
TOTAL	16,8
ESPAÑOLES	16,9
RESTO DE PAÍSES	15,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	26,9
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	16,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	18,5
65 O MÁS AÑOS	13,6
HOMBRE	17,5
MUJER	16,4
CON GRADO DISCAPACIDAD	12,1
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	17,2

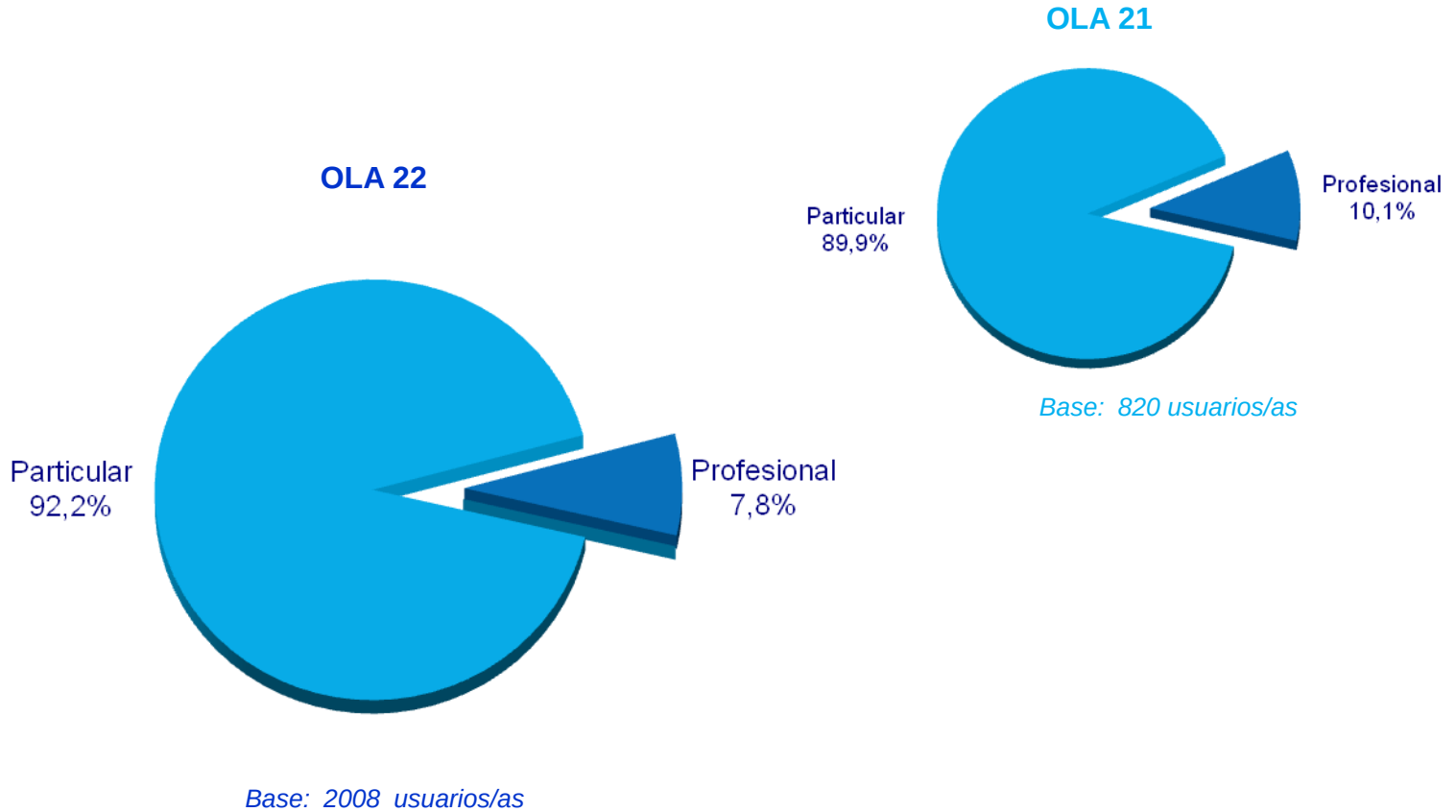
¿Conocía usted el servicio por el que Línea Madrid se compromete a responderle en un plazo de 48 horas?



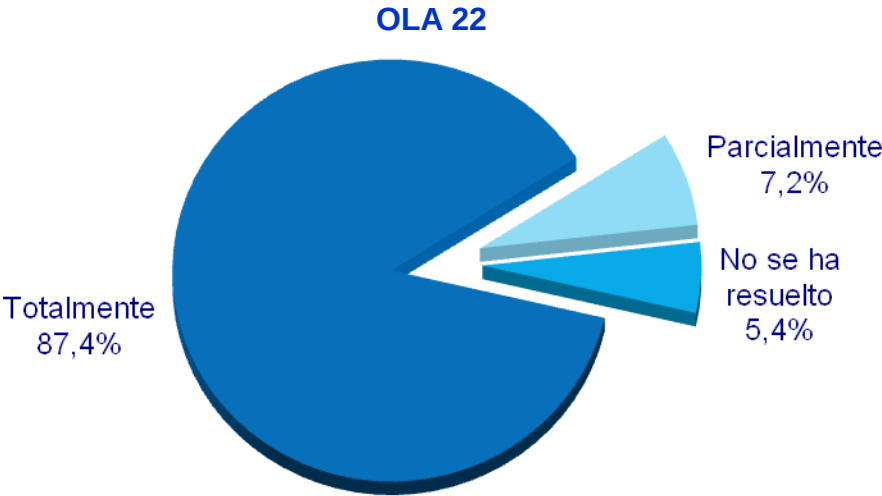
6. Características de la gestión realizada



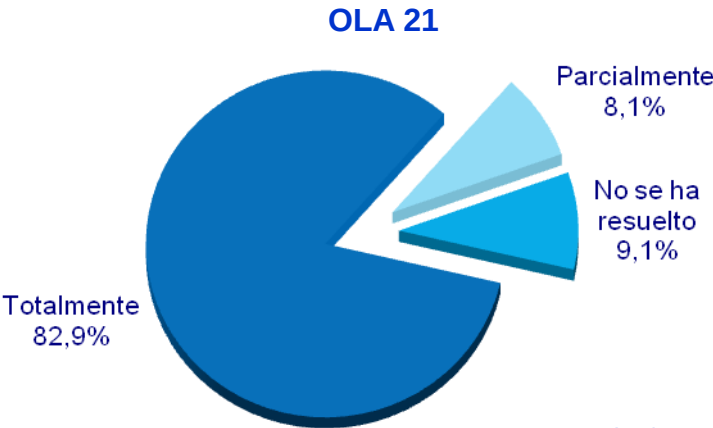
CARÁCTER DE LA GESTIÓN



SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



Base: 2008 usuarios/as



Base: 820 usuarios/as

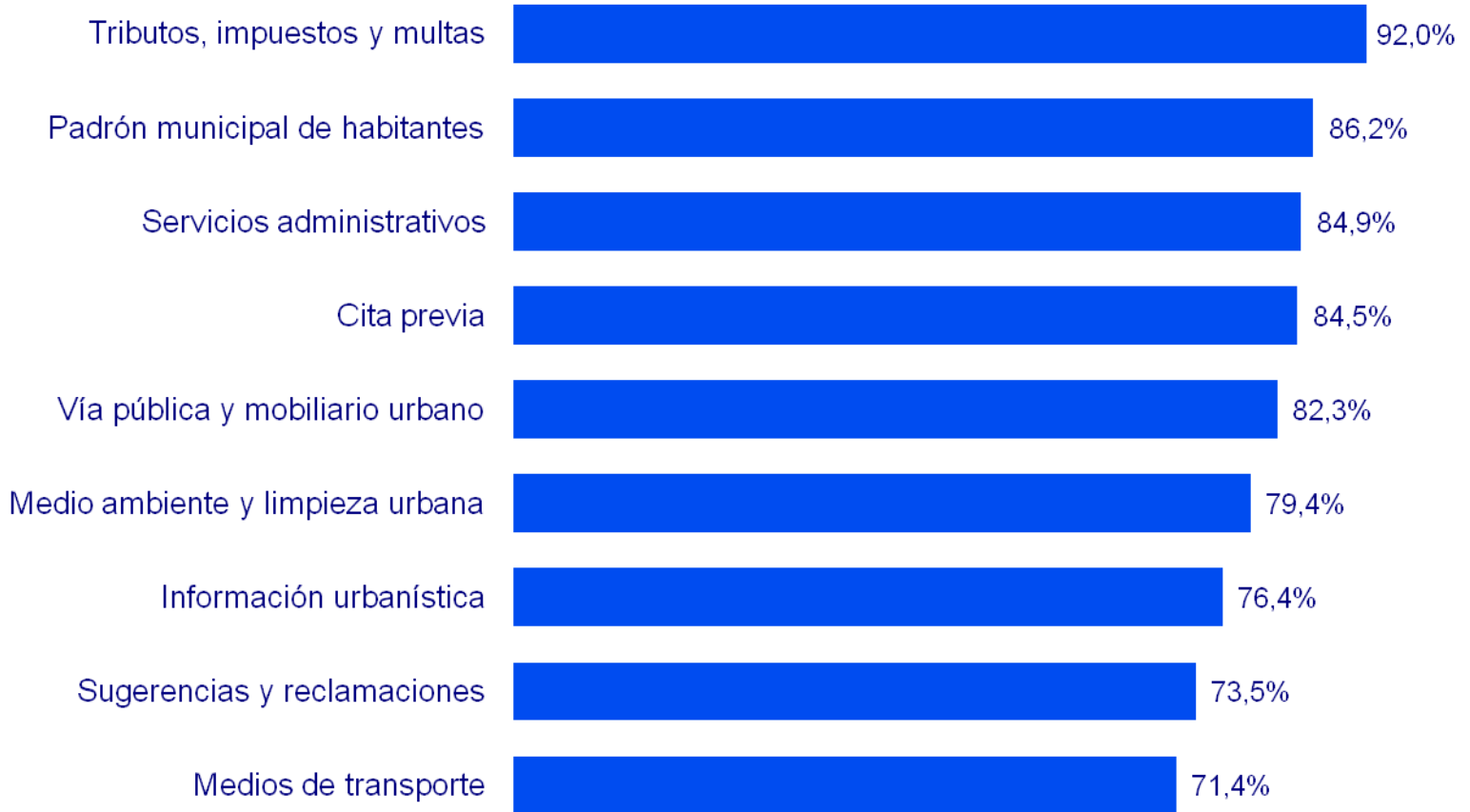
RESUELTA TOTALMENTE	%
TOTAL	87,4
ESPAÑOLES	87,4
RESTO DE PAÍSES	86,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	88,5
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	89,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	85,4
65 O MÁS AÑOS	87,1
HOMBRE	87,8
MUJER	87,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	85,4
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	87,5

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ

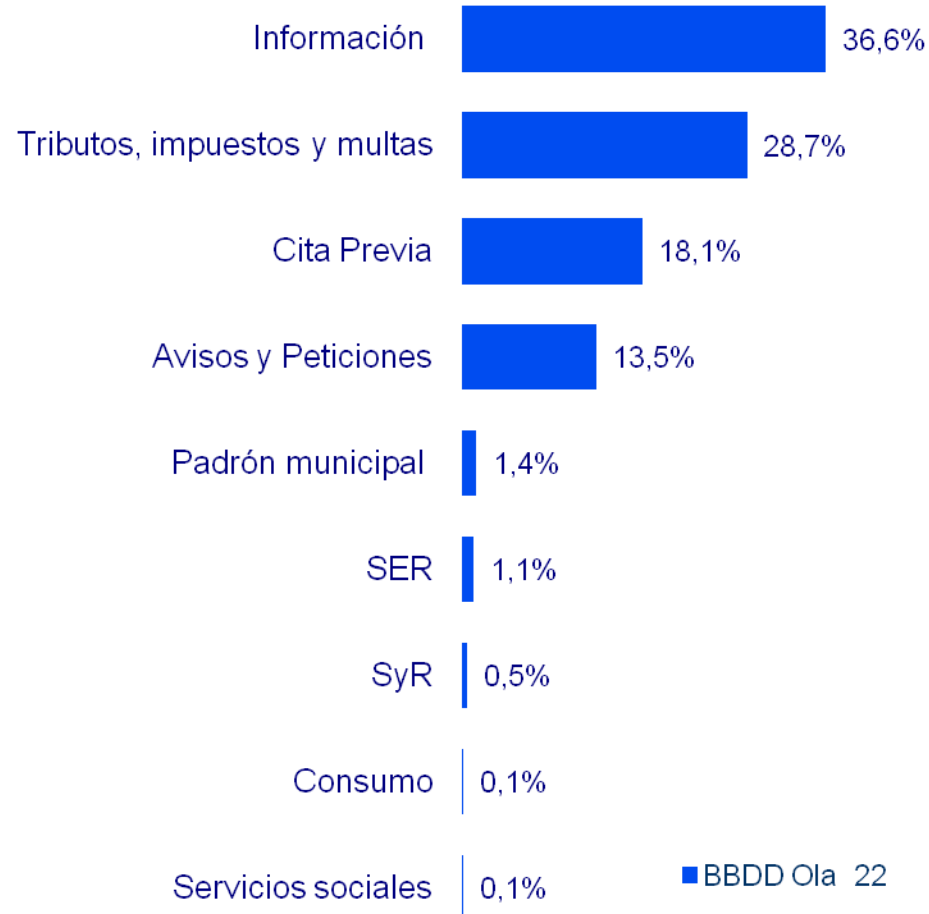


Base: 252 usuarios/as

GESTIONES/INFORMACIÓN QUE CREEN QUE PRESTA EL 010



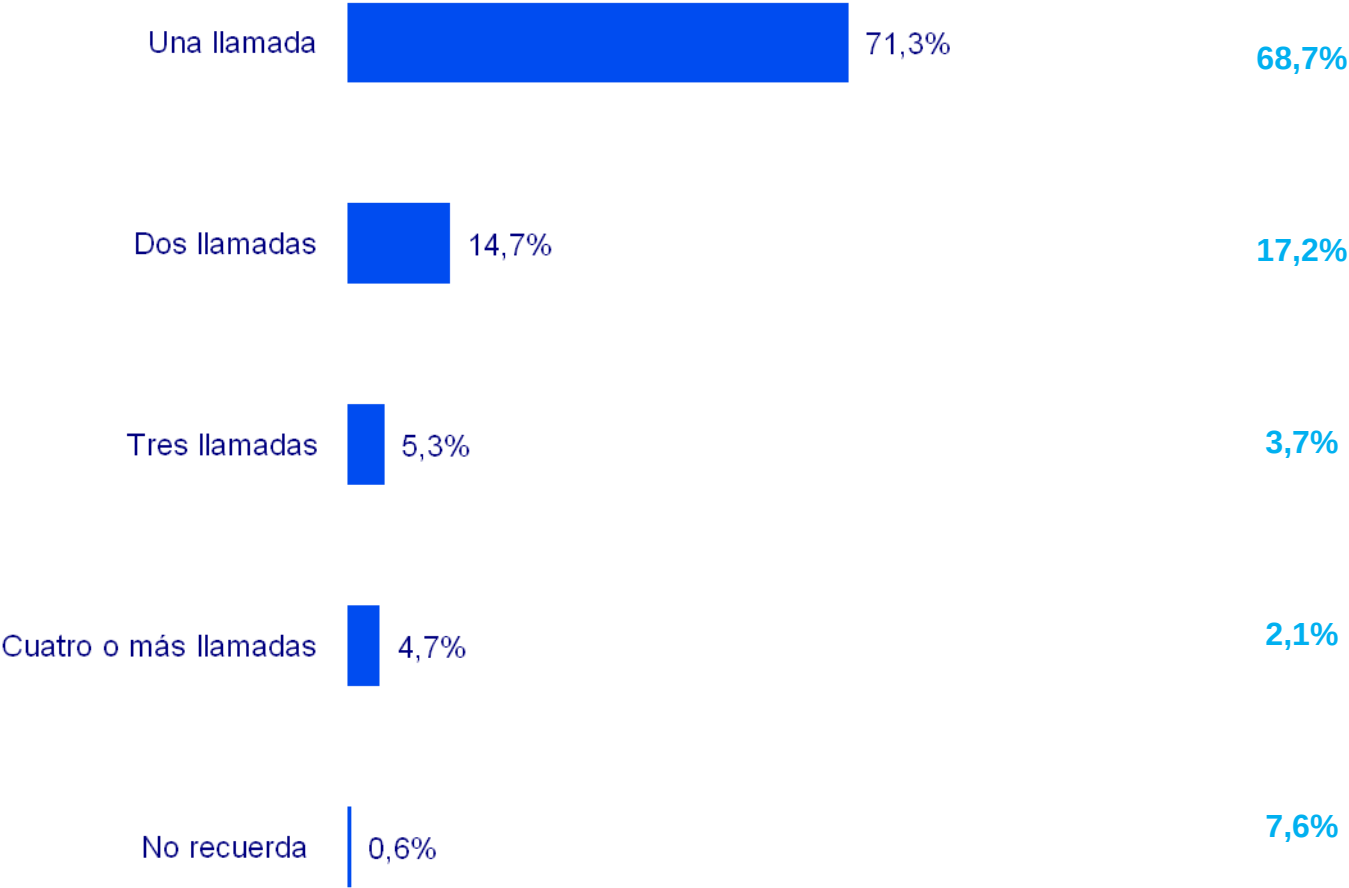
TEMÁTICA DE LA GESTIÓN



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

NÚMERO DE LLAMADAS NECESARIAS PARA CONTACTAR

Ola 21



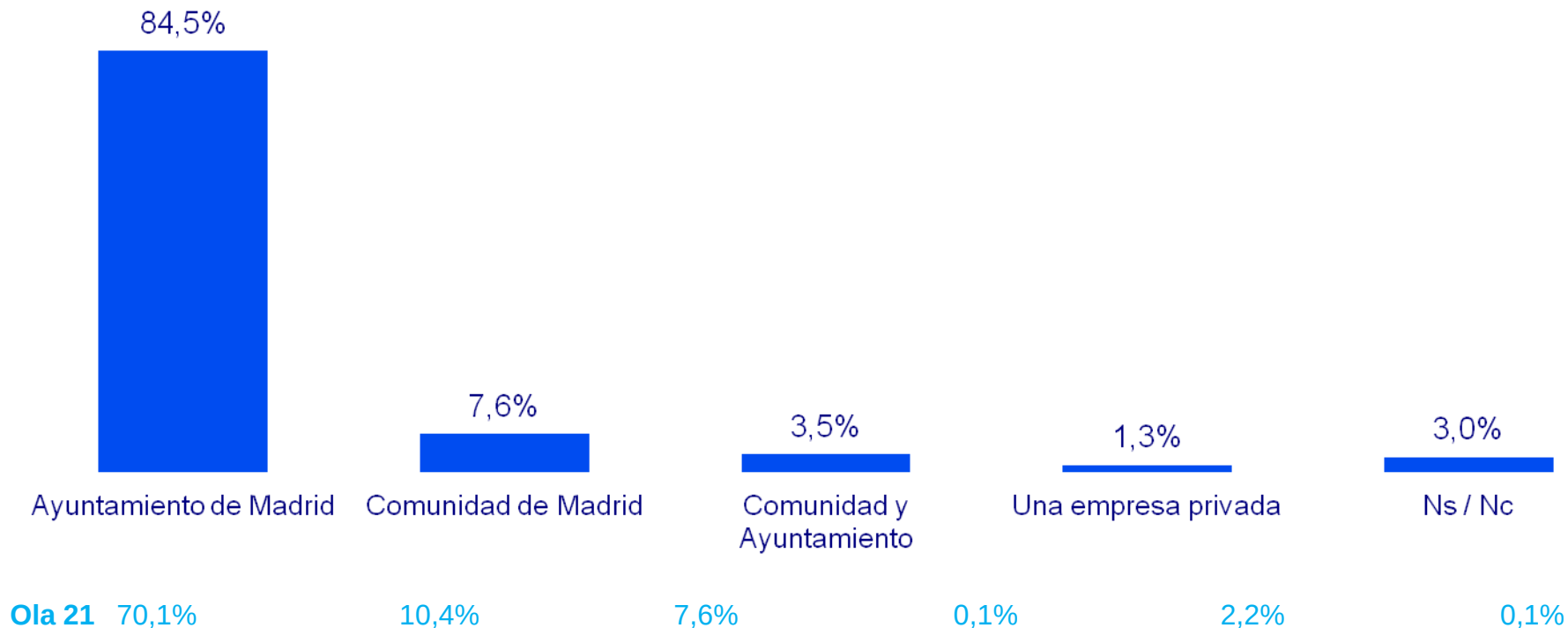
Base: 2008 usuarios/as

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	71,3	71,1	75,7	69,2	74,1	70,7	67,3	74,5	69,3	65,6	71,8
Dos llamadas	14,7	14,7	14,0	19,2	14,8	14,2	15,1	13,8	15,3	17,8	14,4
Tres llamadas	5,3	5,4	3,7	0,0	4,2	6,2	6,2	3,2	6,7	6,4	5,2
Cuatro o más llamadas	4,7	4,8	3,7	7,7	4,0	4,8	5,7	4,6	4,8	3,2	4,9
No recuerda	3,2	3,3	1,9	3,8	2,6	2,8	5,0	3,2	3,2	5,7	3,0
No sabe	0,6	0,6	0,9	0,0	0,3	0,9	0,7	0,5	0,6	1,3	0,5
No contesta	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,1	0,2	0,0	0,2

Organismo que gestiona el 010

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



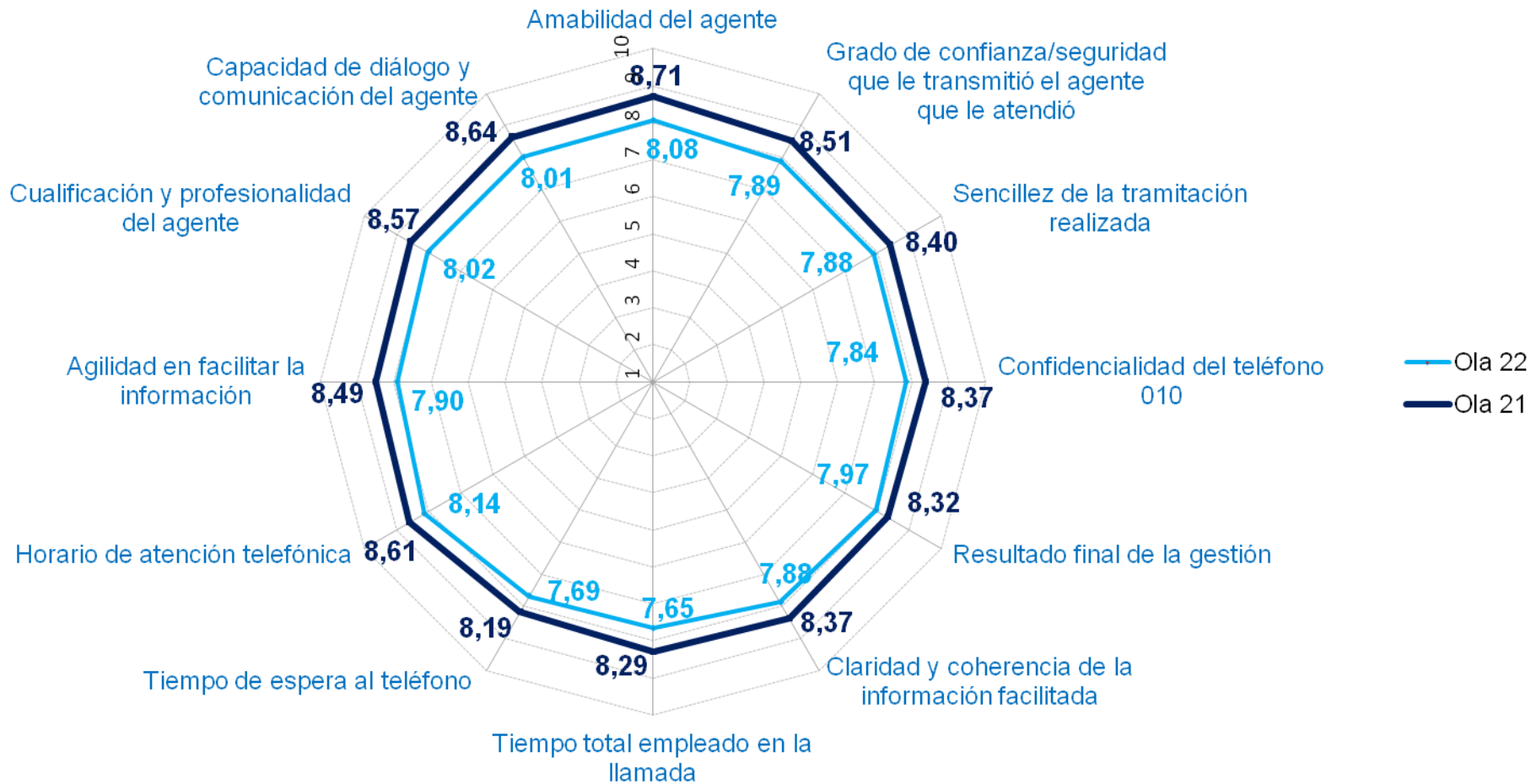
Ola 22 Base: 2008 usuarios/as

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.	7,6	7,5	9,3	7,7	5,9	7,5	11,1	7,3	7,8	8,3	7,6
AYTO. MADRID	84,5	84,9	78,5	73,1	84,6	85,6	82,9	83,8	85,0	86,0	84,4
AMBOS	3,5	3,6	0,9	7,7	5,1	3,0	1,2	4,0	3,2	3,2	3,5
EMPRESA PRIV.	1,3	1,4	0,0	0,0	1,6	1,2	1,2	2,2	0,8	1,3	1,4
GOBIERNO ESP	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,1	0,0	0,1
Ns/Nc	3,0	2,5	11,2	11,5	2,9	2,7	3,2	2,7	3,2	1,3	3,1

7. Evolución de Resultados





Base: 2008 usuarios/as

Base: 820 ciudadanos/as

Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 21	Oleada 22	
Horario de atención telefónica	8,61	8,14	↓
Amabilidad del agente	8,71	8,08	↓
Cualificación y profesionalidad del agente	8,57	8,02	↓
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	8,64	8,01	↓
Resultado final de la gestión	8,32	7,97	↓
Agilidad en facilitar la información	8,49	7,90	↓
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,51	7,89	↓
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,37	7,88	↓
Sencillez de la tramitación realizada	8,40	7,88	↓
Confidencialidad del teléfono 010	8,37	7,84	↓
Tiempo de espera al teléfono	8,19	7,69	↓
Tiempo total empleado en la llamada	8,29	7,65	↓



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

