

Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 Línea Madrid



Informe Ola 17



Diciembre 2009

I. METODOLOGÍA



LÍNEA
madrid

Universo

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

Tamaño Muestral

1.273 entrevistas (638 de satisfacción y 635 de expectativas)

Muestreo y selección de informantes

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

Cuestionario 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 +/- 2,80% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,96% y en el de expectativas, del +/- 3,97%.

Fechas del trabajo de campo

10 a 30 de Octubre de 2009

Trabajo realizado por

Quota Research
www.quotaresearch.com

II. INFORME DE RESULTADOS



LÍNEA
madrid

1. Perfil del usuario

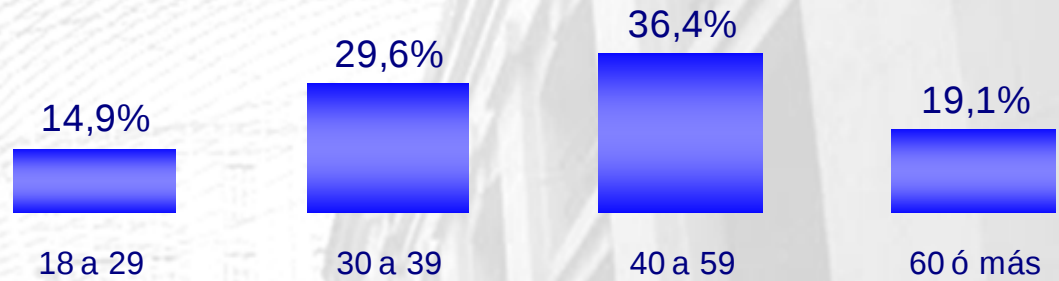


Género



Base: 638 usuarios/as

Edad (años)



Base: 638 usuarios/as

Nacionalidad



Base: 638 usuarios/as

2. Valoraciones generales



LÍNEA
madrid

Informe de resultados: Valoraciones generales

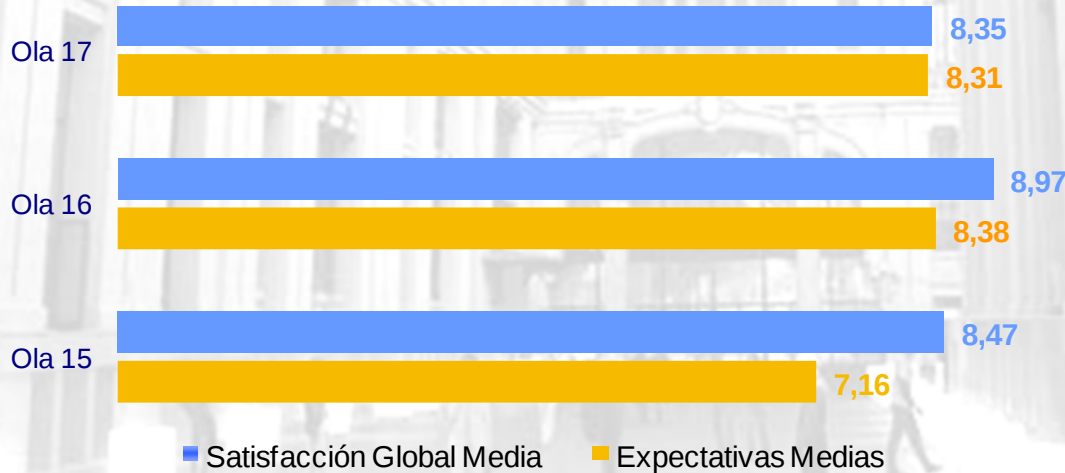
Satisfacción Global vs. Expectativas



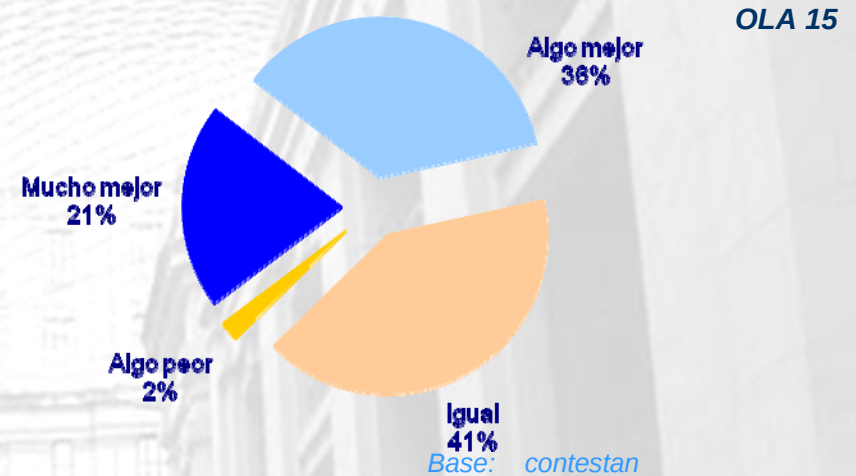
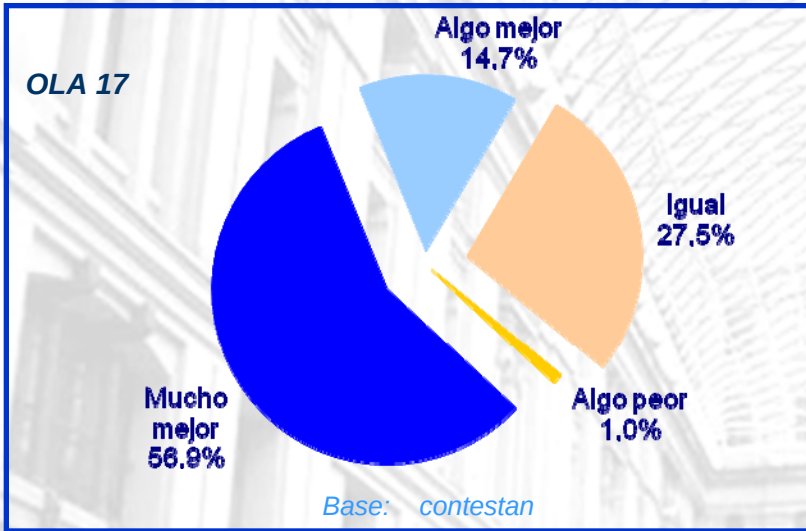
Ola 15	95%	73%	3%	12%	2%	6%	1%	10%
Ola 16	97%	92%	1%	5%	1%	1%	0%	1%

Base: 638 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



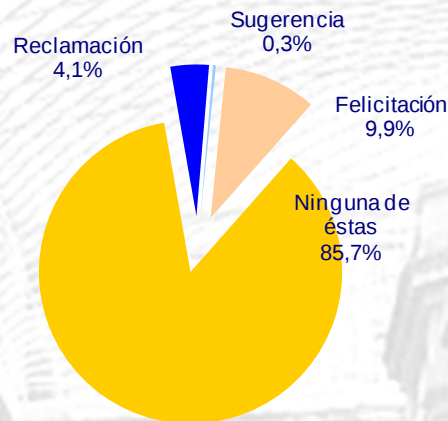
Utilidad del servicio



Utilidad Media Ola 17 = 8,47 Utilidad Media Ola 16 = 8,83 Utilidad Media Ola 15 = 9,18

Base: 638 usuarios/as

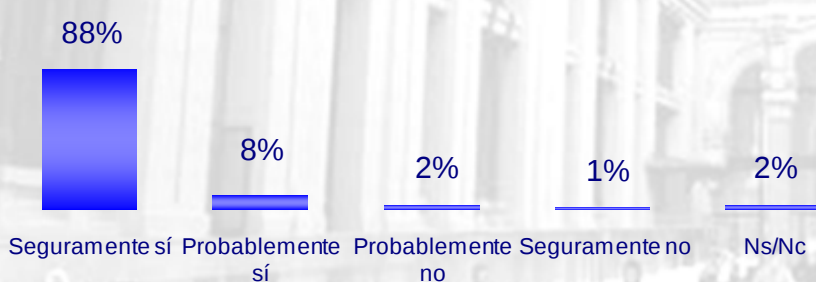
Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el 010



Base: 638 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: 638 usuarios/as

Ola 16

Seguramente + Probablemente Sí = 98%

Seguramente + Probablemente Sí = 98%

3. La llamada al 010



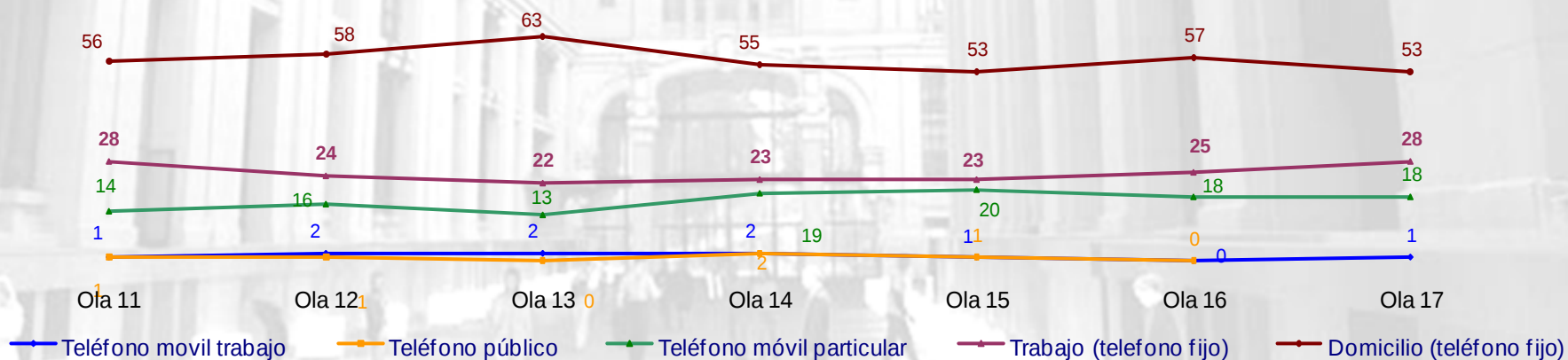
LÍNEA
madrid

Lugar desde dónde realizó la llamada



Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 17)

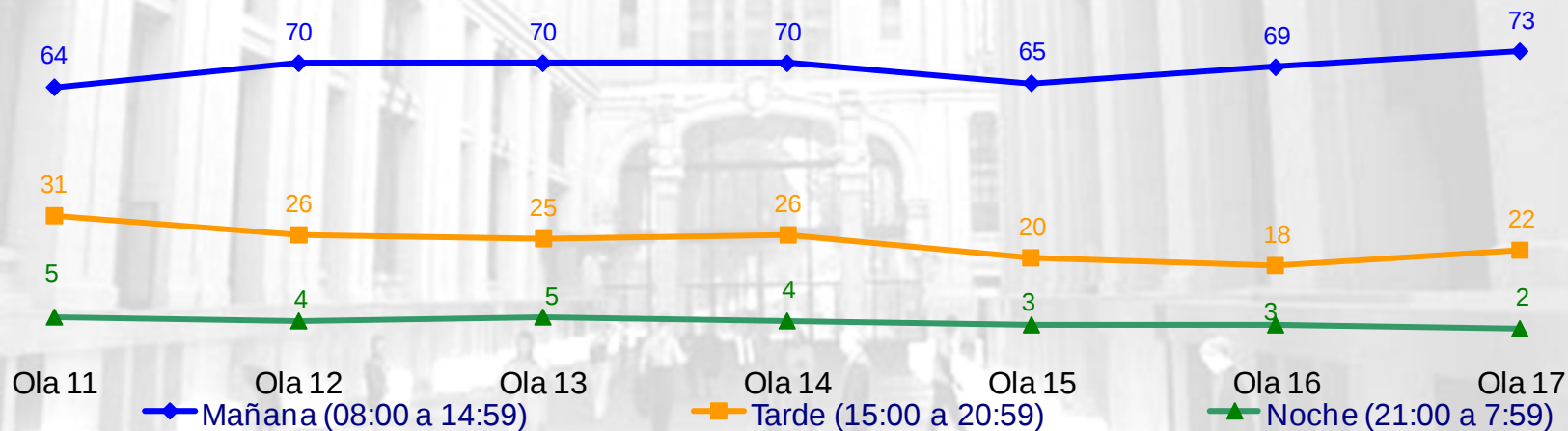


Horario de la llamada

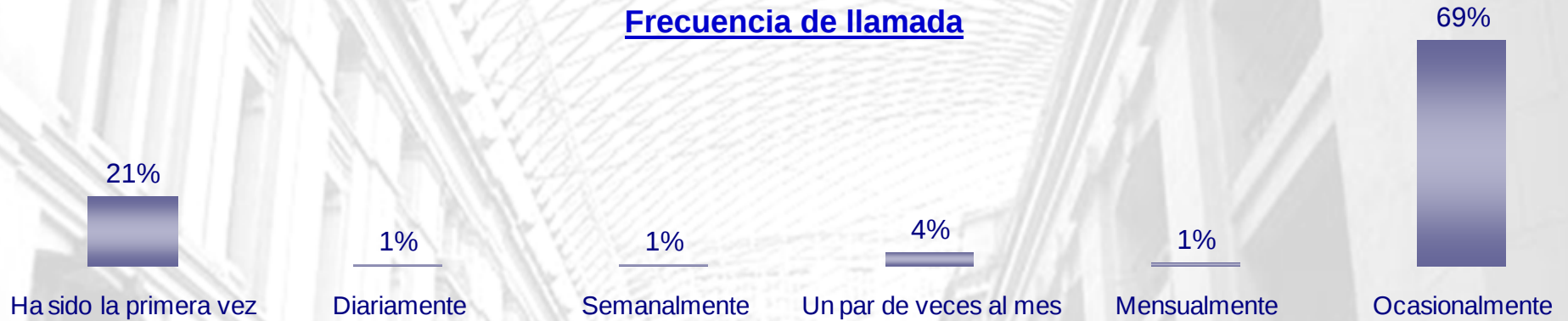


Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 17)

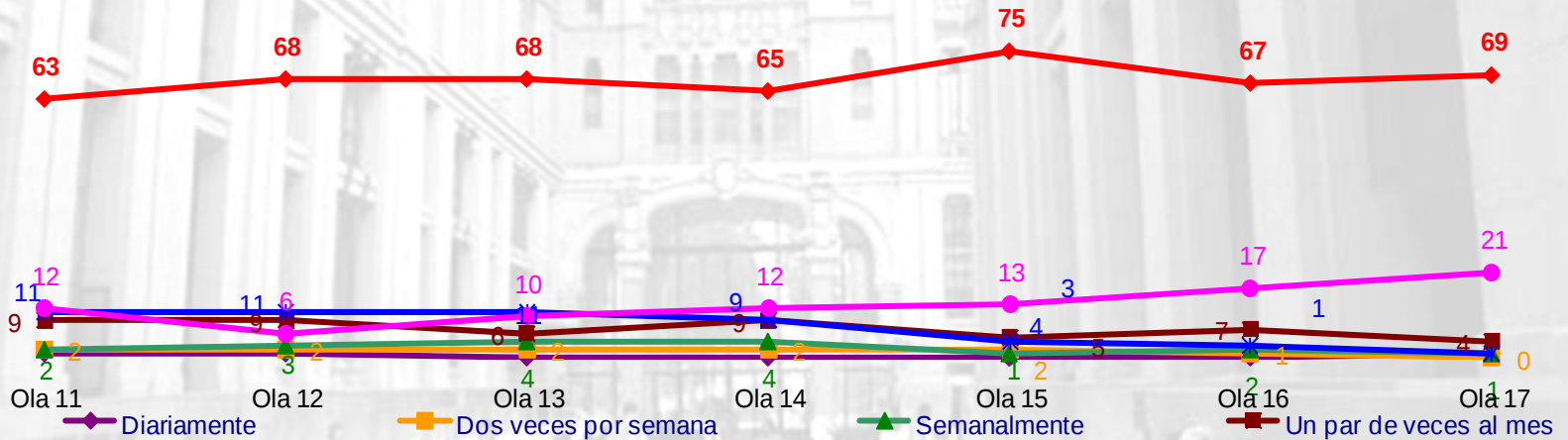


Frecuencia de llamada



Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 17)



4. Canales de información



Canal de conocimiento de 010



Base: 638 usuarios/as

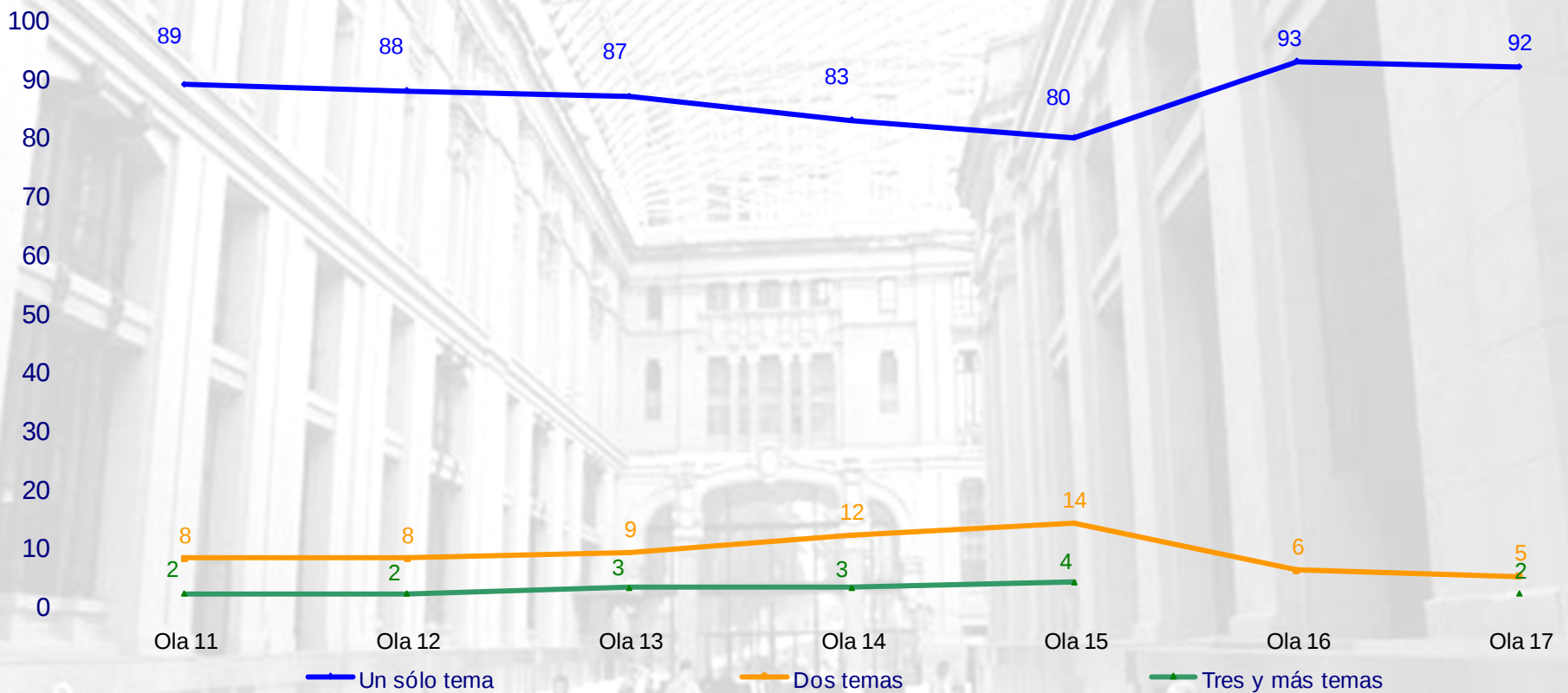
Número de temas tratados en la última llamada



Base: 638 usuarios/as

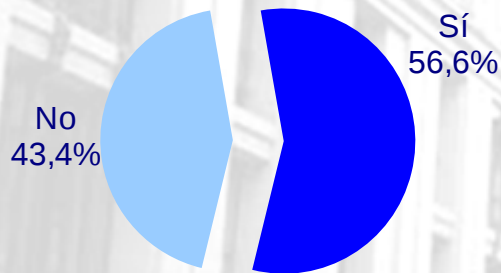
Evolución (ola 11- ola 17)

Número de temas tratados en la última llamada



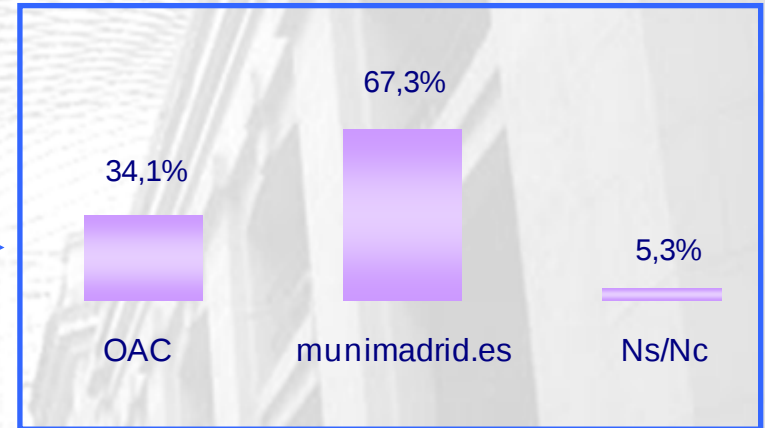
Base: 638 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



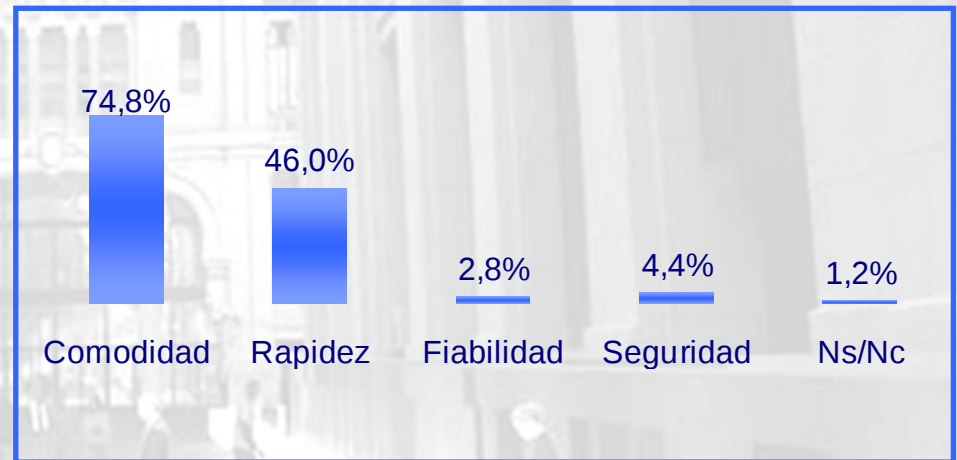
Base: 638 usuarios/as

¿Cuál / es?



Base: 361 usuarios/as
(respuesta múltiple)

¿Por qué?

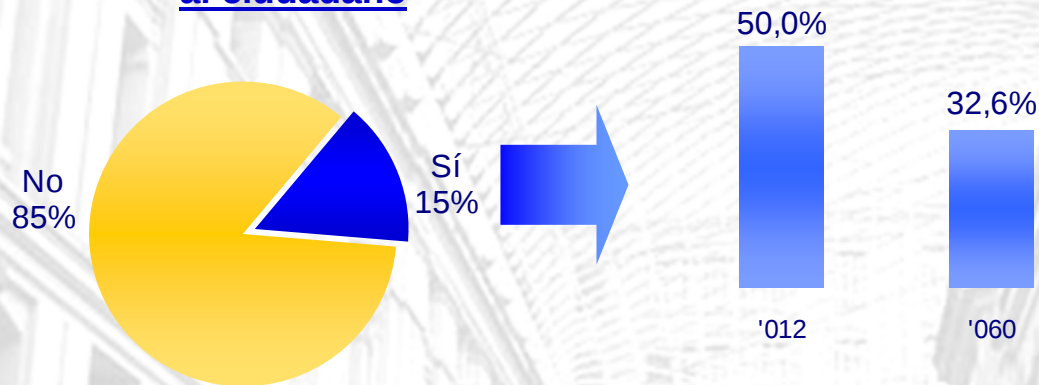


Base: 361 usuarios/as
(respuesta múltiple)

5. Benchmarking

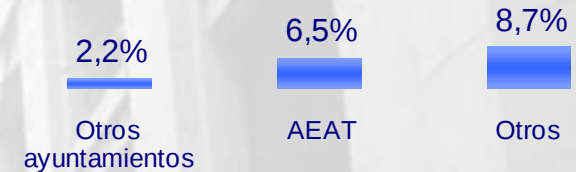


Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



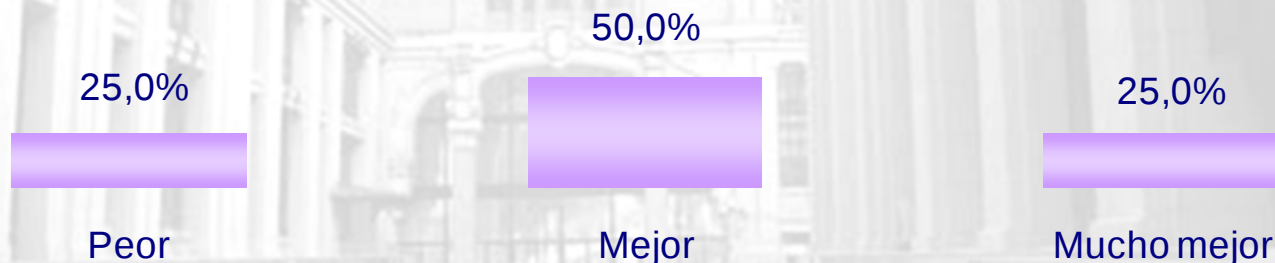
Base: 638 usuarios/as

¿Cuál?



Base: contesta
(respuesta múltiple)

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



Base: 13

6. Características de la gestión realizada

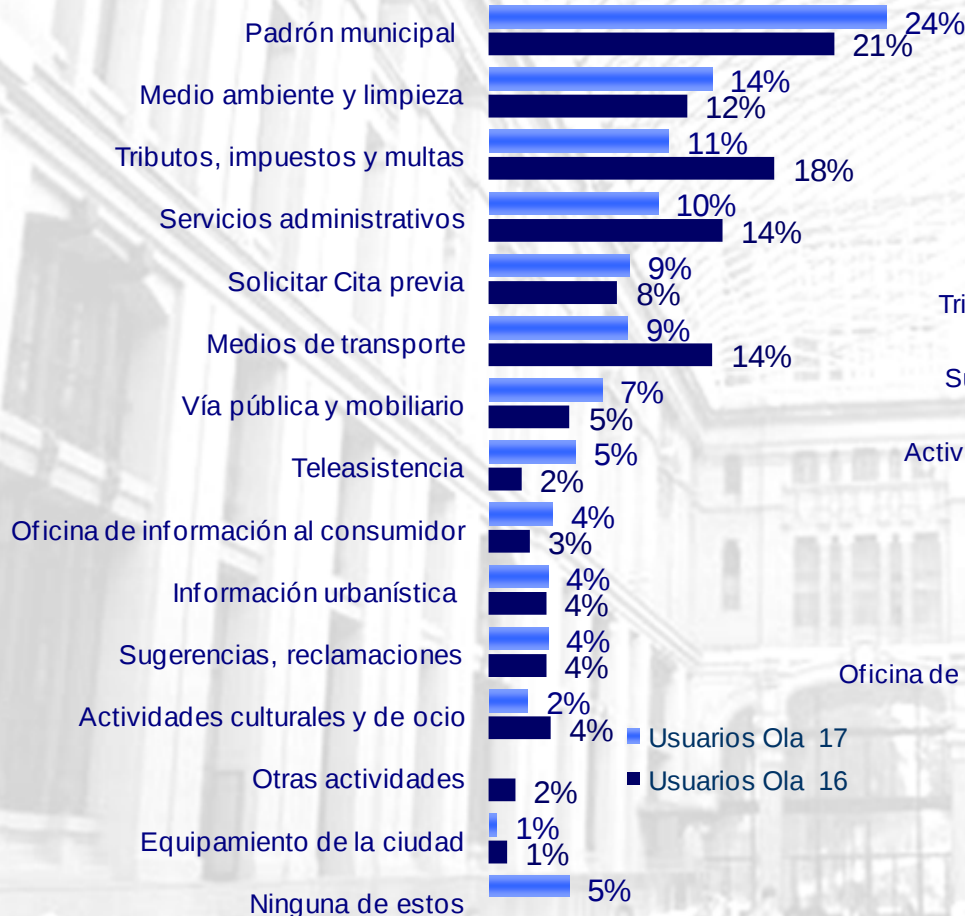


Carácter de la gestión

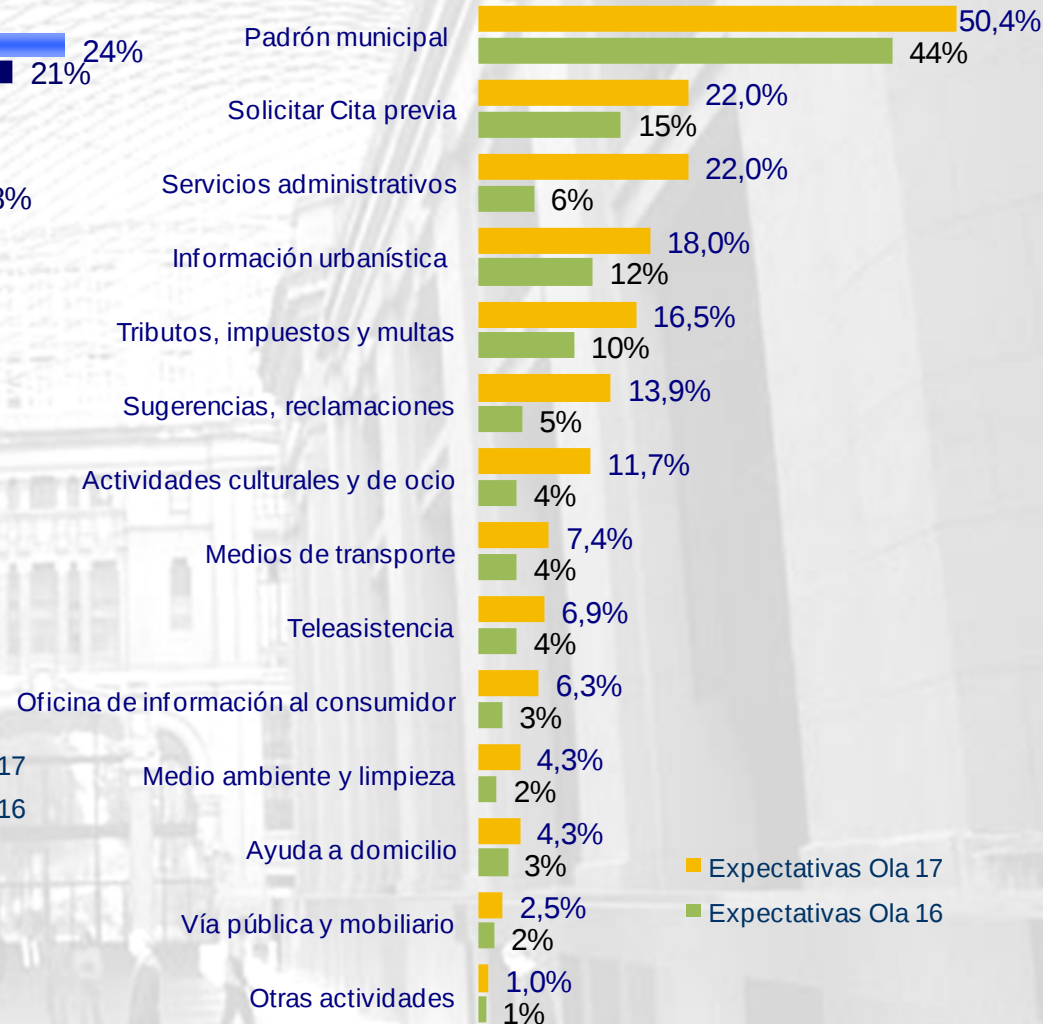


Base: 638 usuarios/as

Satisfacción: Temática de la gestión



Expectativas: Áreas temáticas cree debería poder obtener información a través de un teléfono de atención al ciudadano



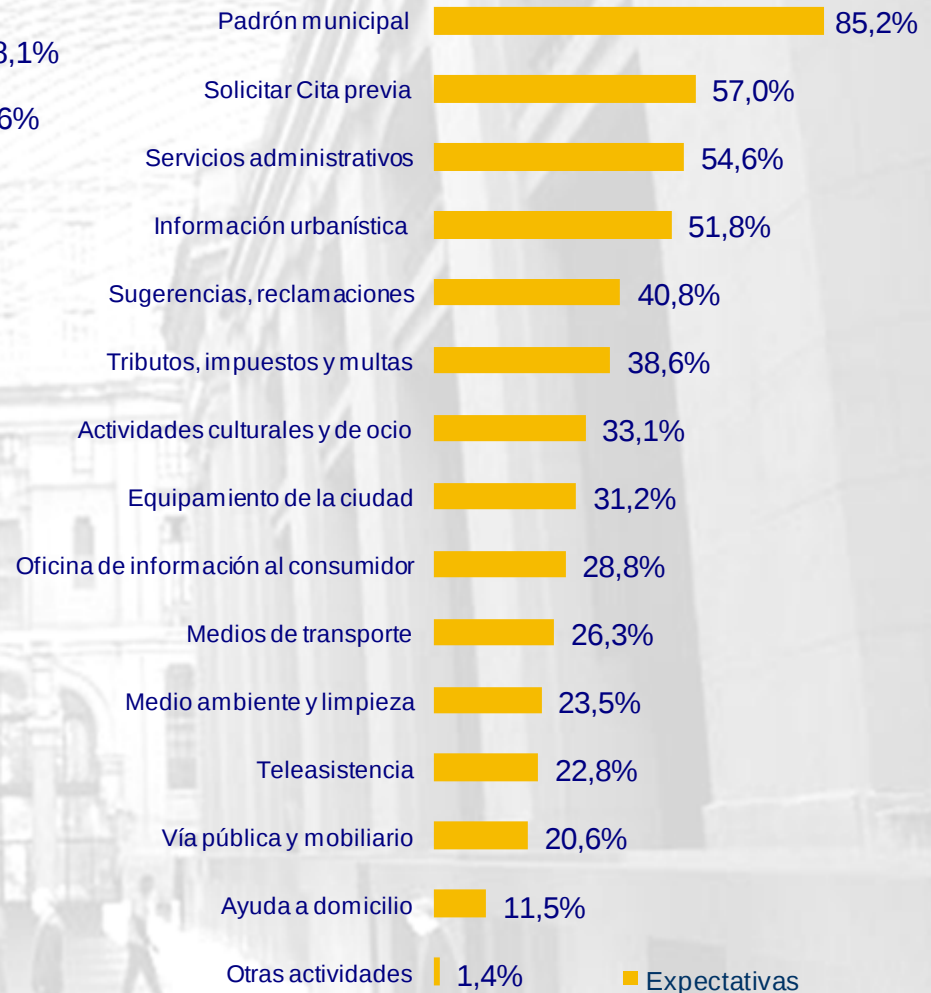
Base: 638 usuarios/as

Base: 635 ciudadanos/as

Conocimiento total de la gestión

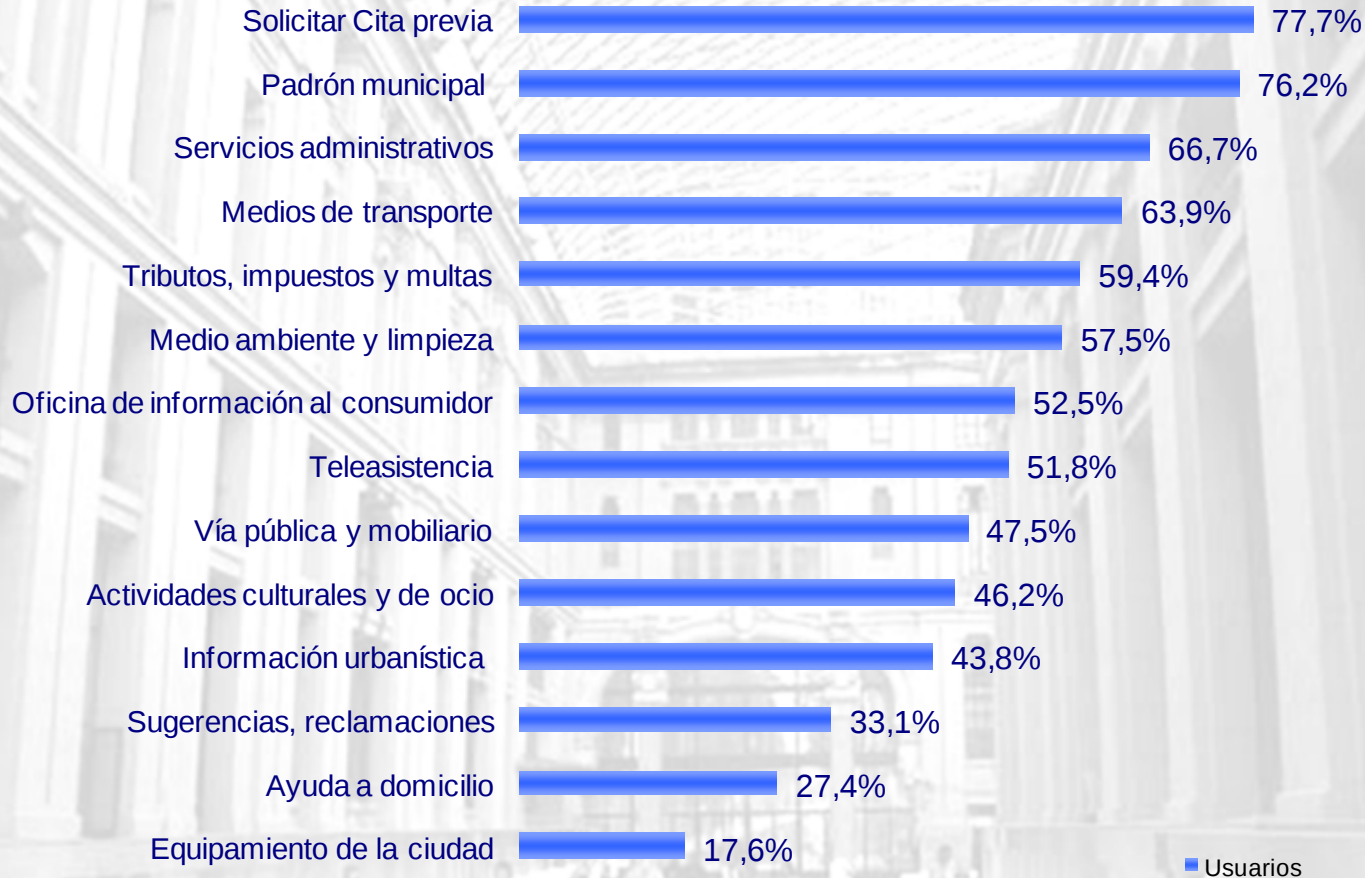


Base: 638 usuarios/as



Base: 635 ciudadanos/as

Nivel de uso para cada servicio



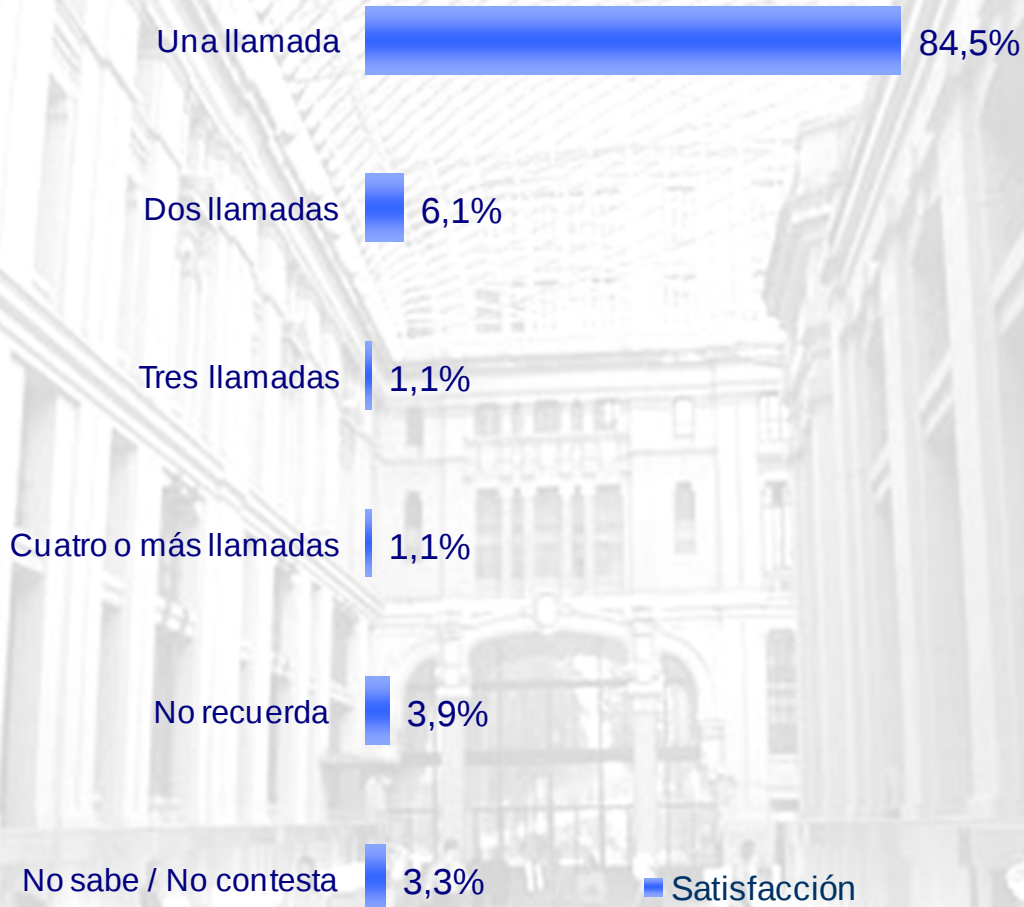
Base: han usado el servicio en alguna ocasión

Gestiones municipales que les gustaría realizar



Base: 635 usuarios/as

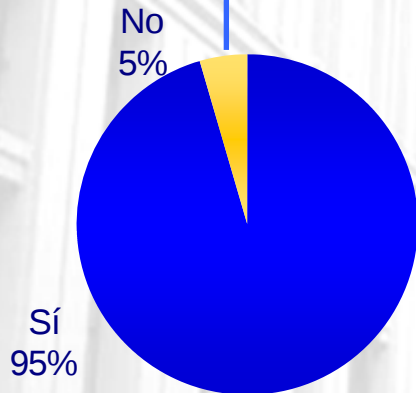
Número de llamadas para contactar



Base: 638 usuarios/as

Razones de insatisfacción

Satisfacción con la información



Base: 638 usuarios/as

No realizaron la gestión solicitada 69,0%

La información era incorrecta 3,4%

No sabían o no tenían la información 10,3%

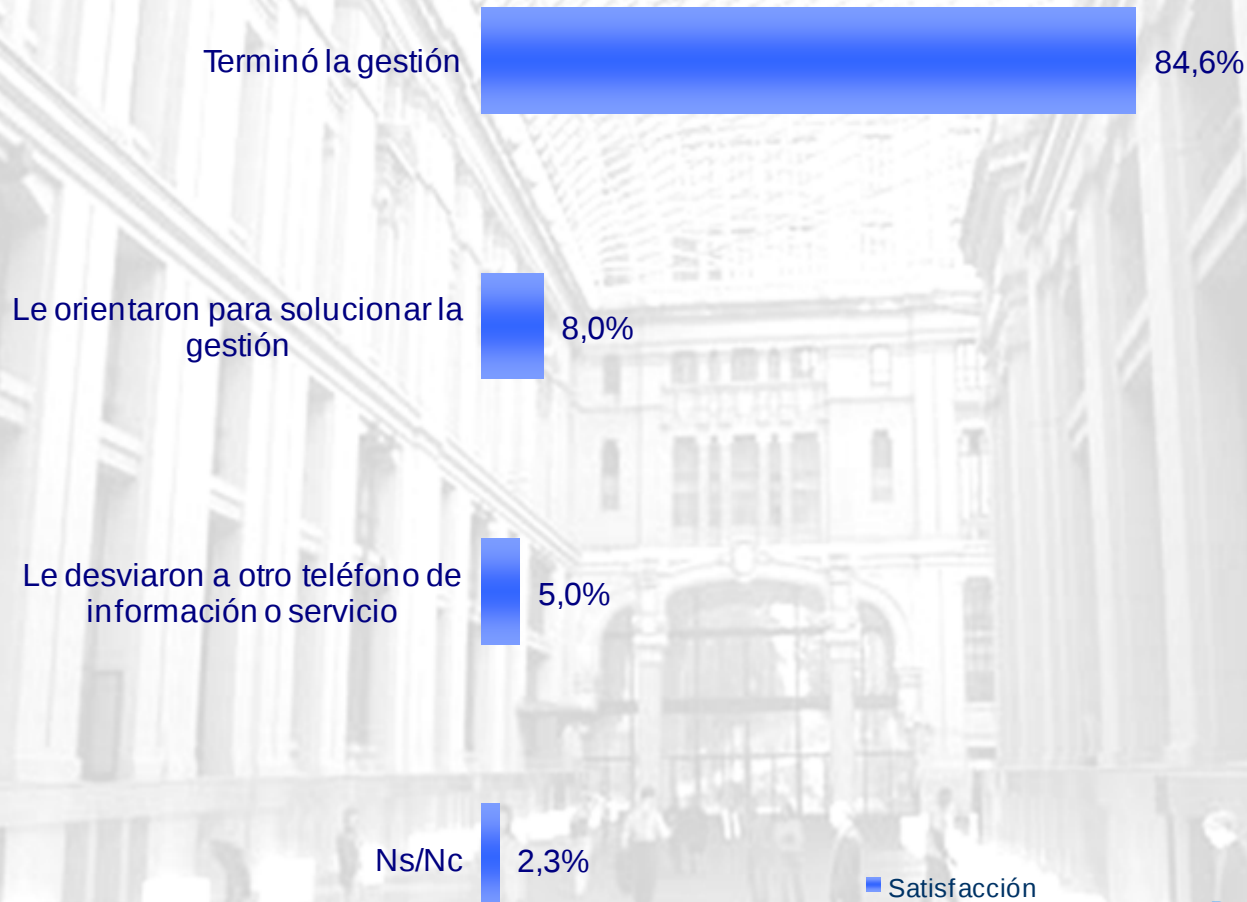
Recibió un trato o atención incorrecta 3,4%

No tenían la información, tuve que llamar a otro servicio 3,4%

Ns/Nc 10,3%

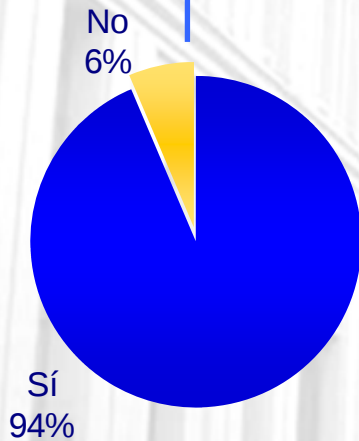
Base: 29 usuarios/as

Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio



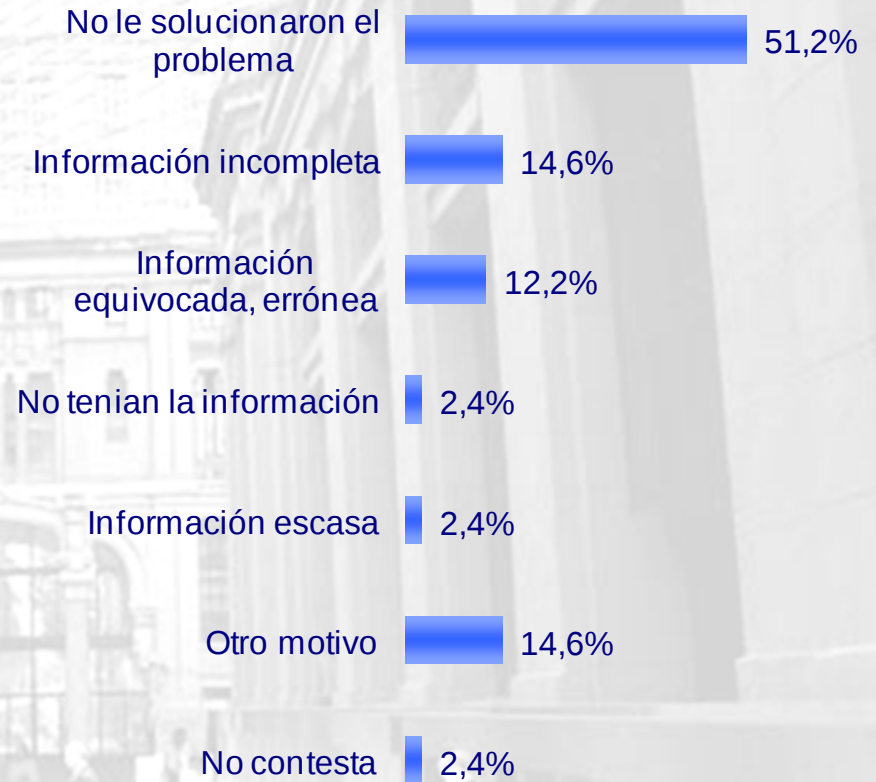
Base: 638 usuarios/as

Utilidad de la información



Base: 638 usuarios/as

Razones de baja utilidad



Base: 41 usuarios/as

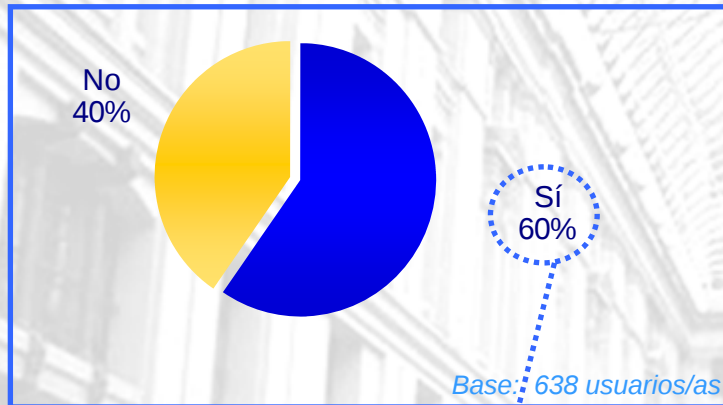
Descripción de la llamada

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17
Llamada en domicilio	53%	57%	53%
Horario de mañana	65%	69%	73%
Ocasionalmente	75%	67%	69%
Una llamada	72%	78%	85%
Un solo tema	80%	93%	92%

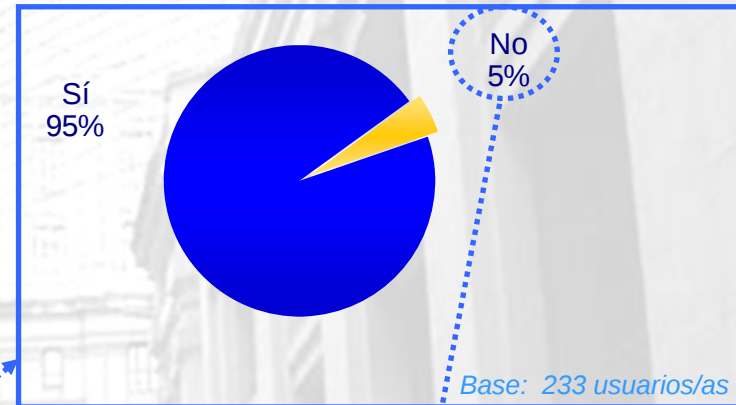
Tipo de llamada

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17
Particular	89%	93%	87%
Principal gestión	28% (Padrón M.)	21% (Padrón M.)	24% (Padrón M.)
Satisfacción con la llamada realizada	95%	95%	96%
Utilidad de la llamada realizada	95%	95%	94%

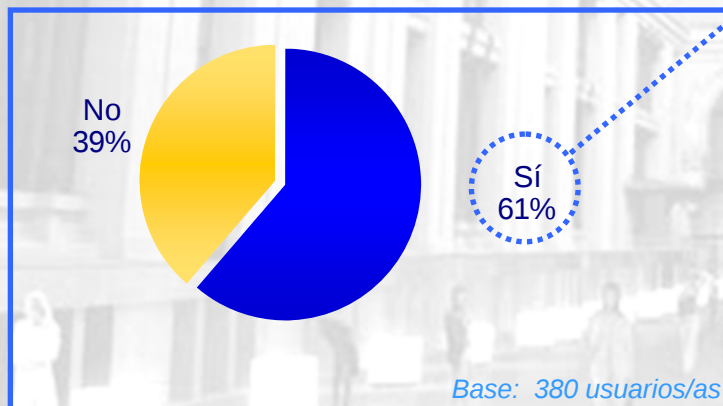
Posibilidad de contestación posterior



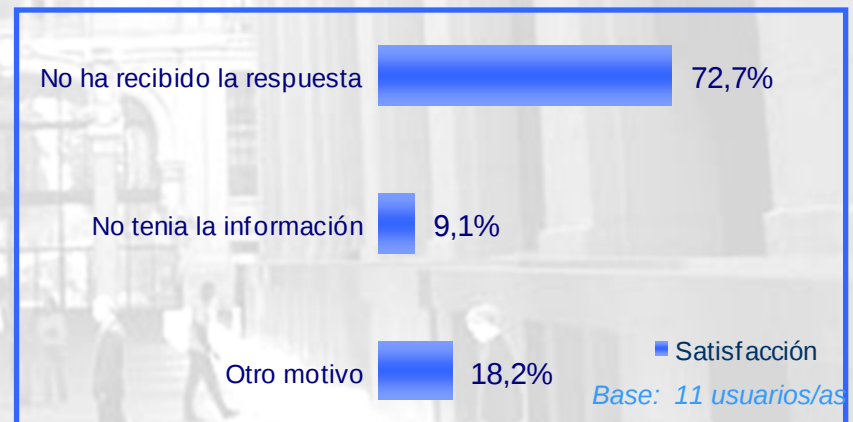
Satisfacción con la respuesta



Utilización de este servicio



Razones de insatisfacción



Organismo que gestiona el 010

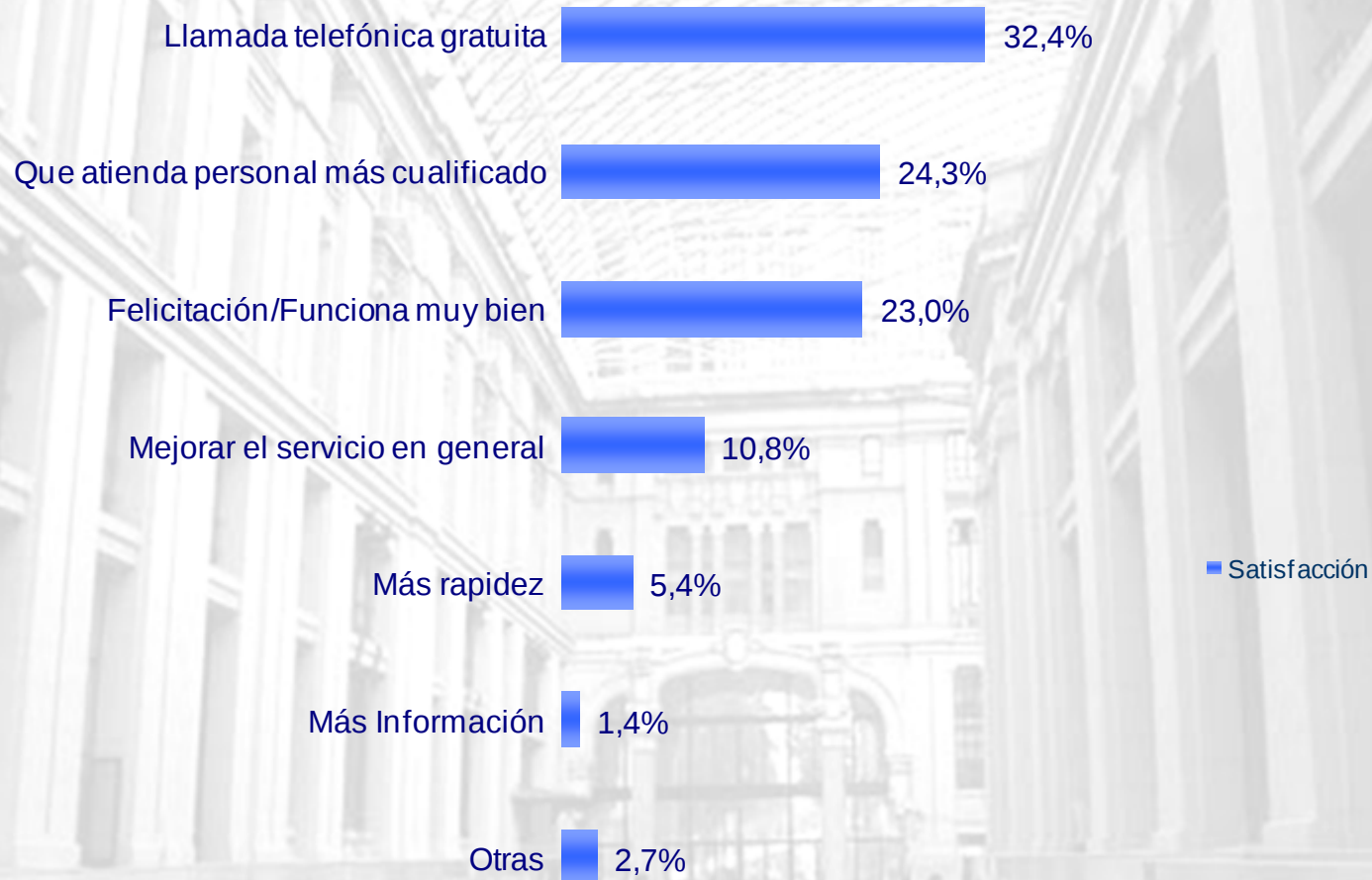


Base: 638 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora



Informe de resultados: **Sugerencias de mejora**

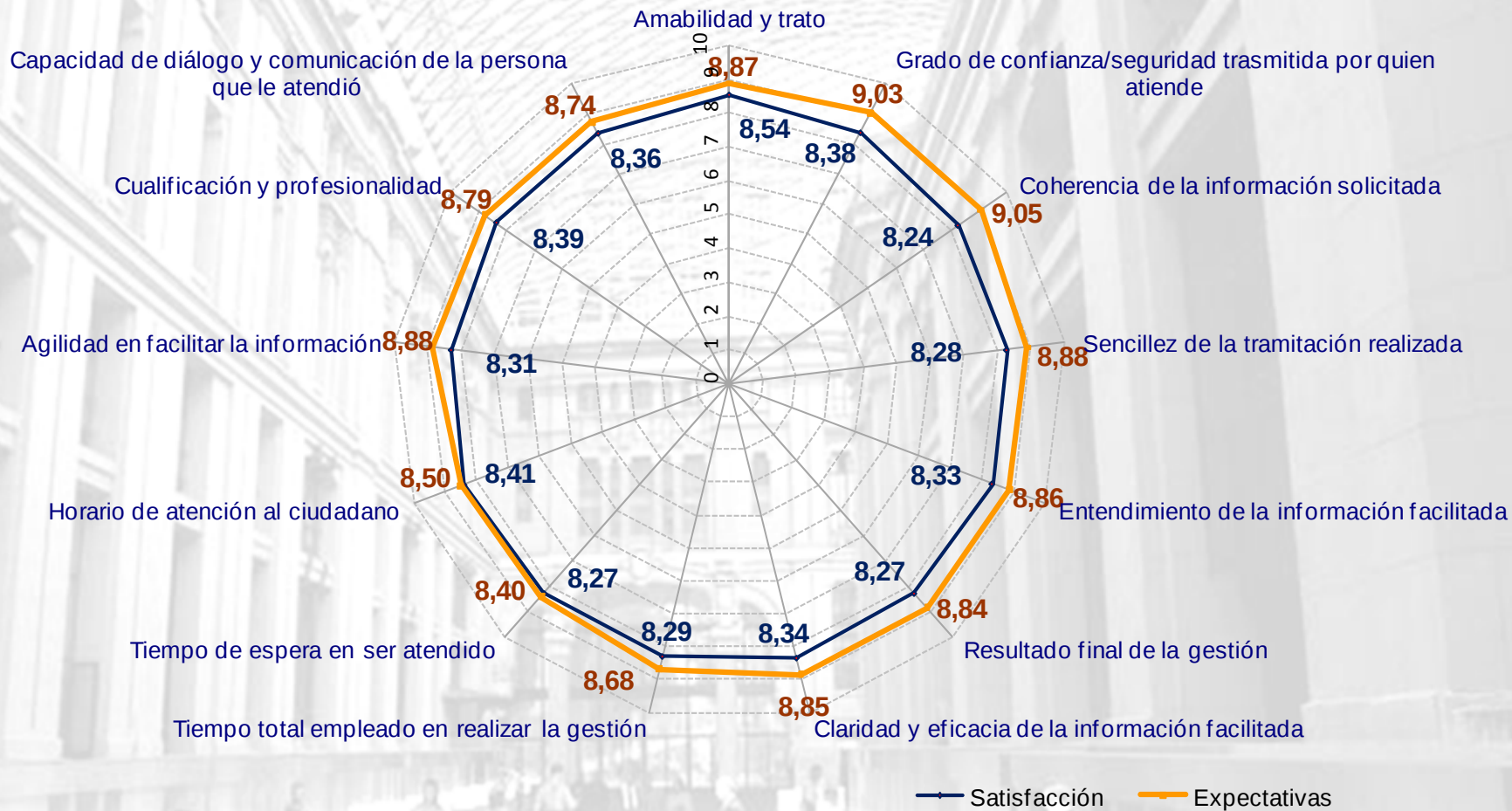


Base: 74 usuarios / as

9. Calidad de servicio modelo Serqvual



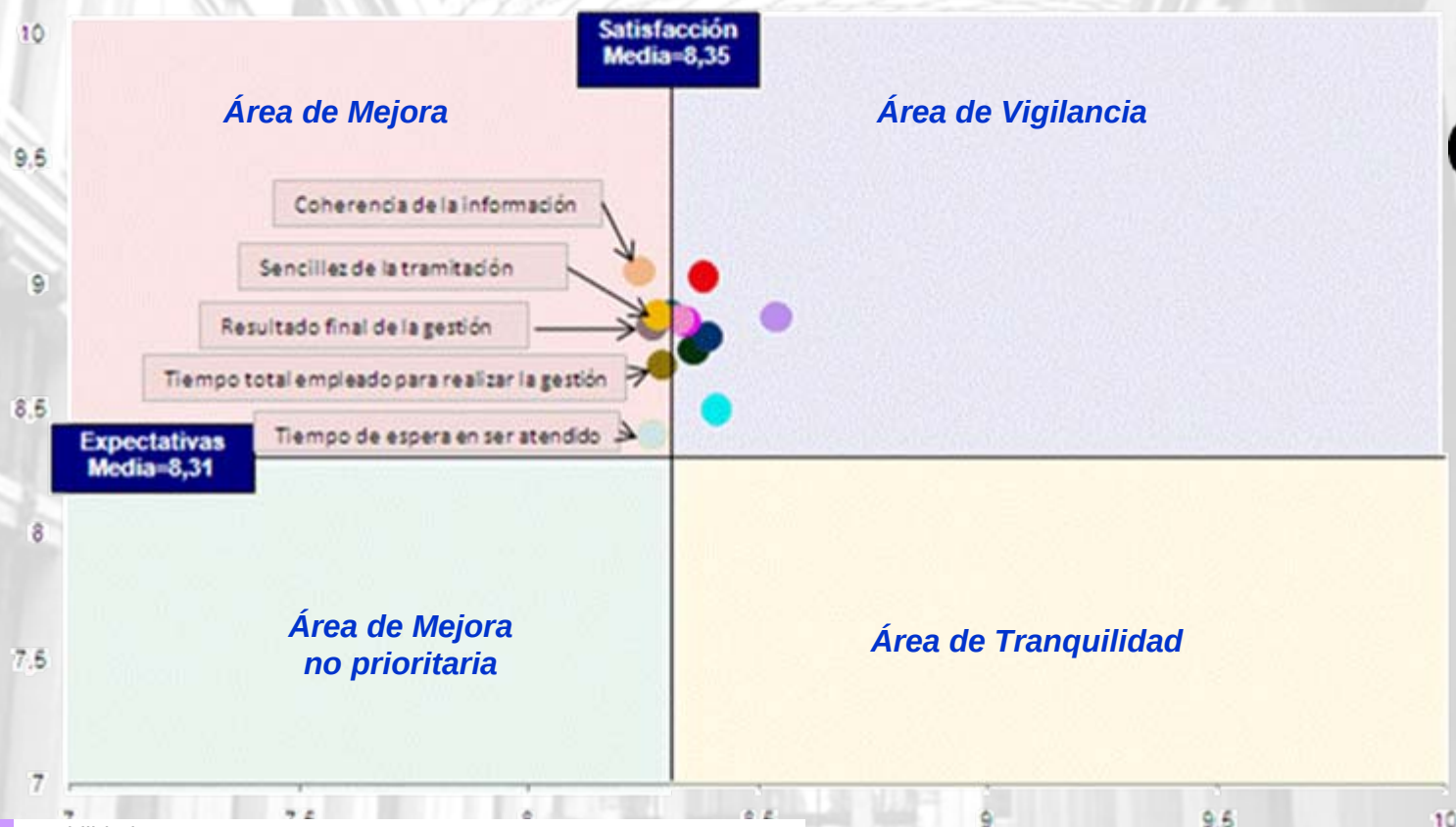
Resumen



Base: 635 usuarios/as

Base: 671 ciudadanos/as

Matriz de actuación



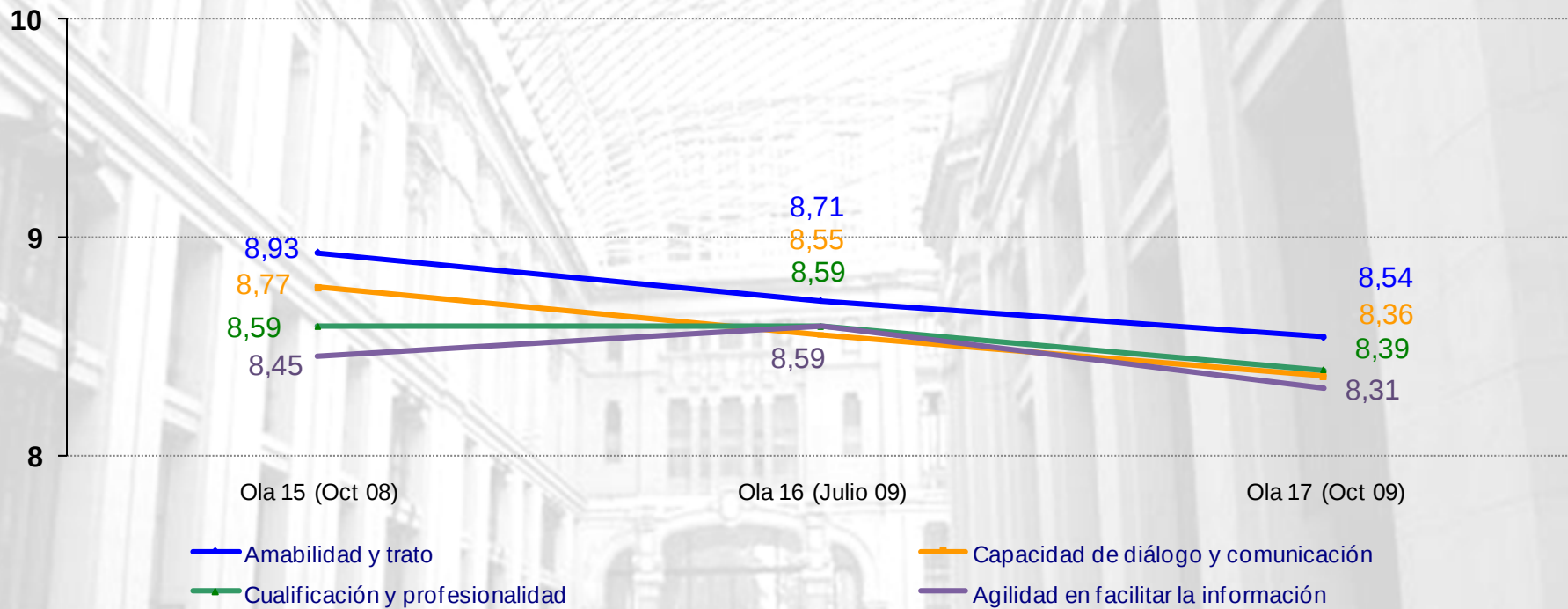
- | | |
|--|--|
| Amabilidad y trato | Claridad y eficacia de la información facilitada |
| Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió | Resultado final de la gestión |
| Cualificación y profesionalidad | Entendimiento de la información facilitada |
| Agilidad en facilitar la información | Sencillez de la tramitación realizada |
| Horario de atención al ciudadano | Coherencia de la información facilitada |
| Tiempo de espera en ser atendido | Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende |
| Tiempo total empleado en realizar la gestión | |

Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17	
Amabilidad y trato	8,93	8,71	8,54	↓
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,77	8,55	8,36	↓
Cualificación y profesionalidad	8,59	8,59	8,39	↓
Agilidad en facilitar la información	8,45	8,59	8,31	
Horario de atención al ciudadano	8,99	9,18	8,41	↓
Tiempo de espera en ser atendido	7,85	8,57	8,27	↑
Tiempo total empleado en realizar la gestión	7,97	8,70	8,29	↑
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,42	8,55	8,34	
Resultado final de la gestión	8,41	8,52	8,27	
Entendimiento de la información facilitada	8,67	8,61	8,33	↓
Sencillez de la tramitación realizada	8,51	8,53	8,28	↓
Coherencia de la información solicitada	8,49	8,52	8,24	↓
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,58	8,51	8,38	↓

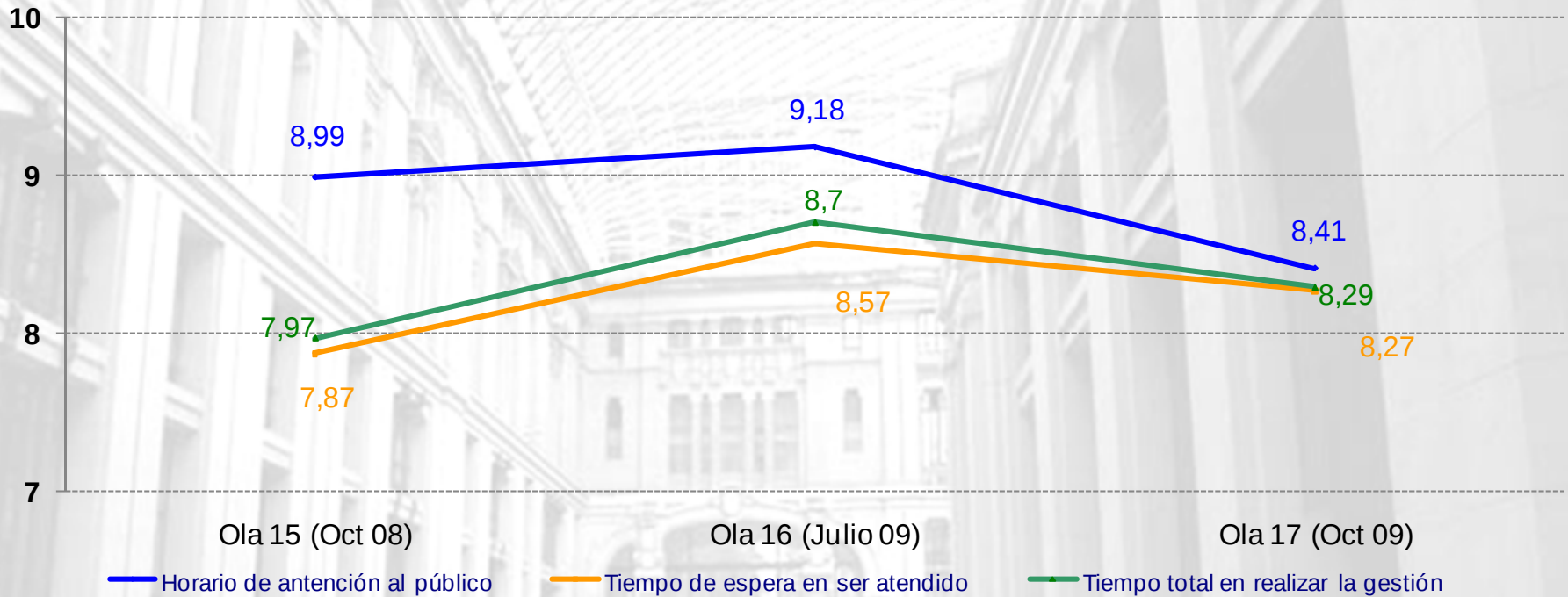
Evolución (ola 15- ola 17)

El personal



Base: 638 usuarios/as

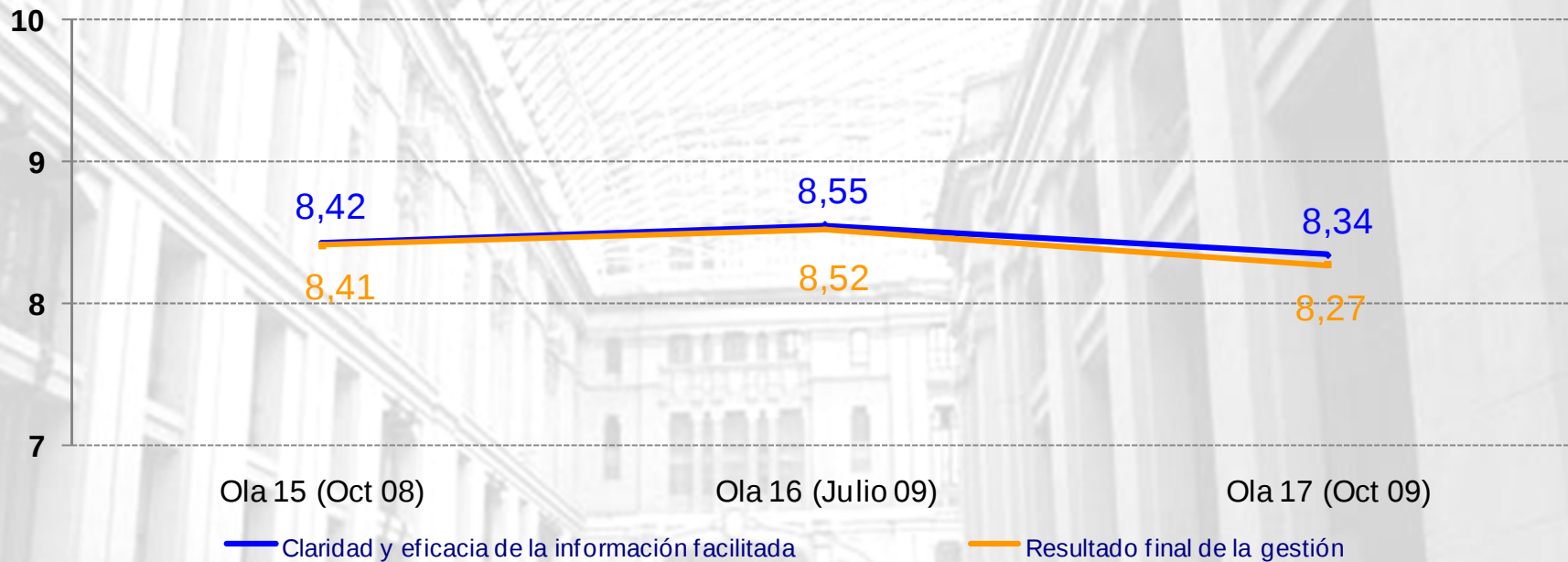
Evolución (ola 15- ola 17) Capacidad de respuesta



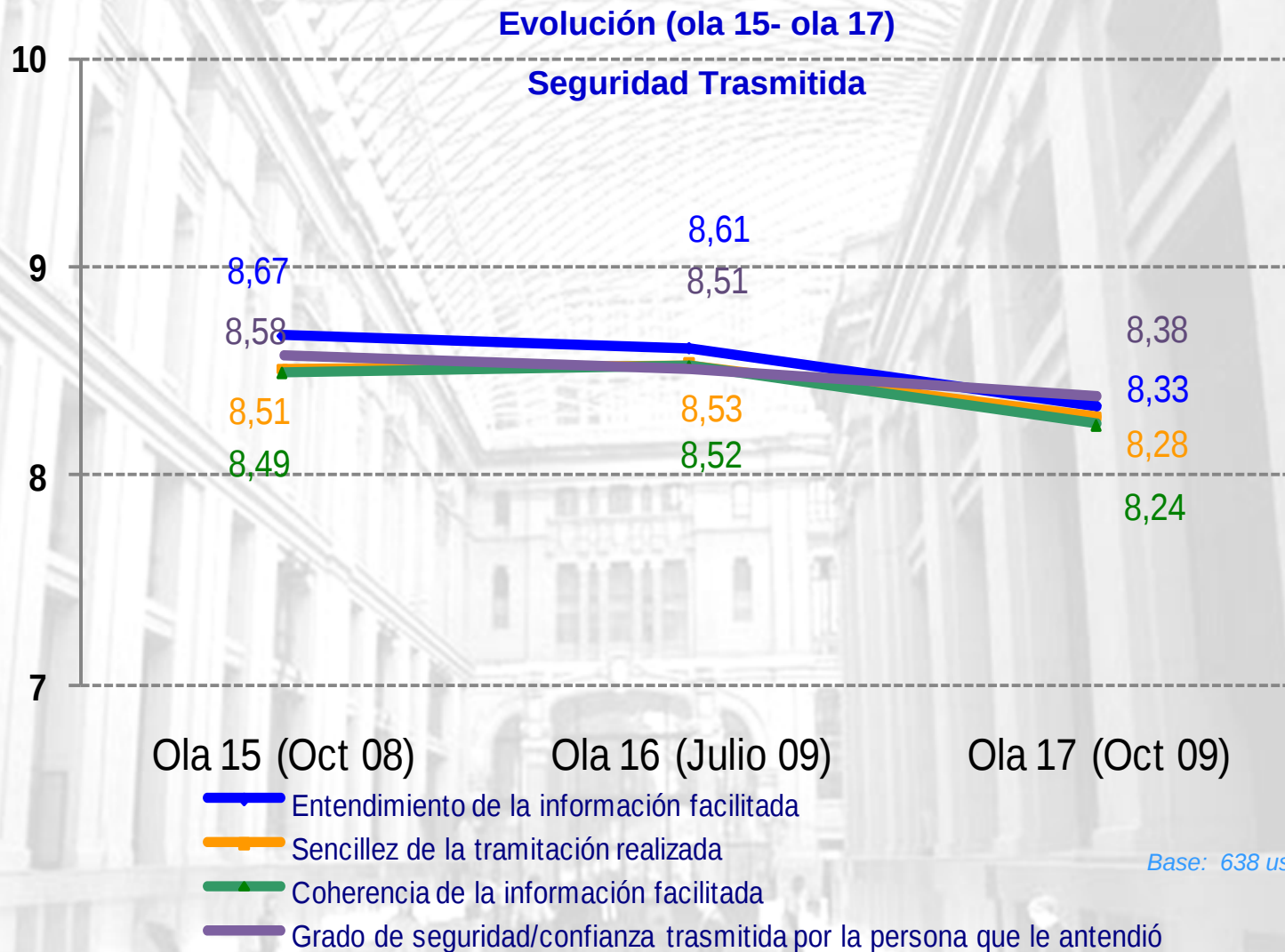
Base: 638 usuarios/as

Evolución (ola 15- ola 17)

Fiabilidad y eficacia



Base: 638 usuarios/as

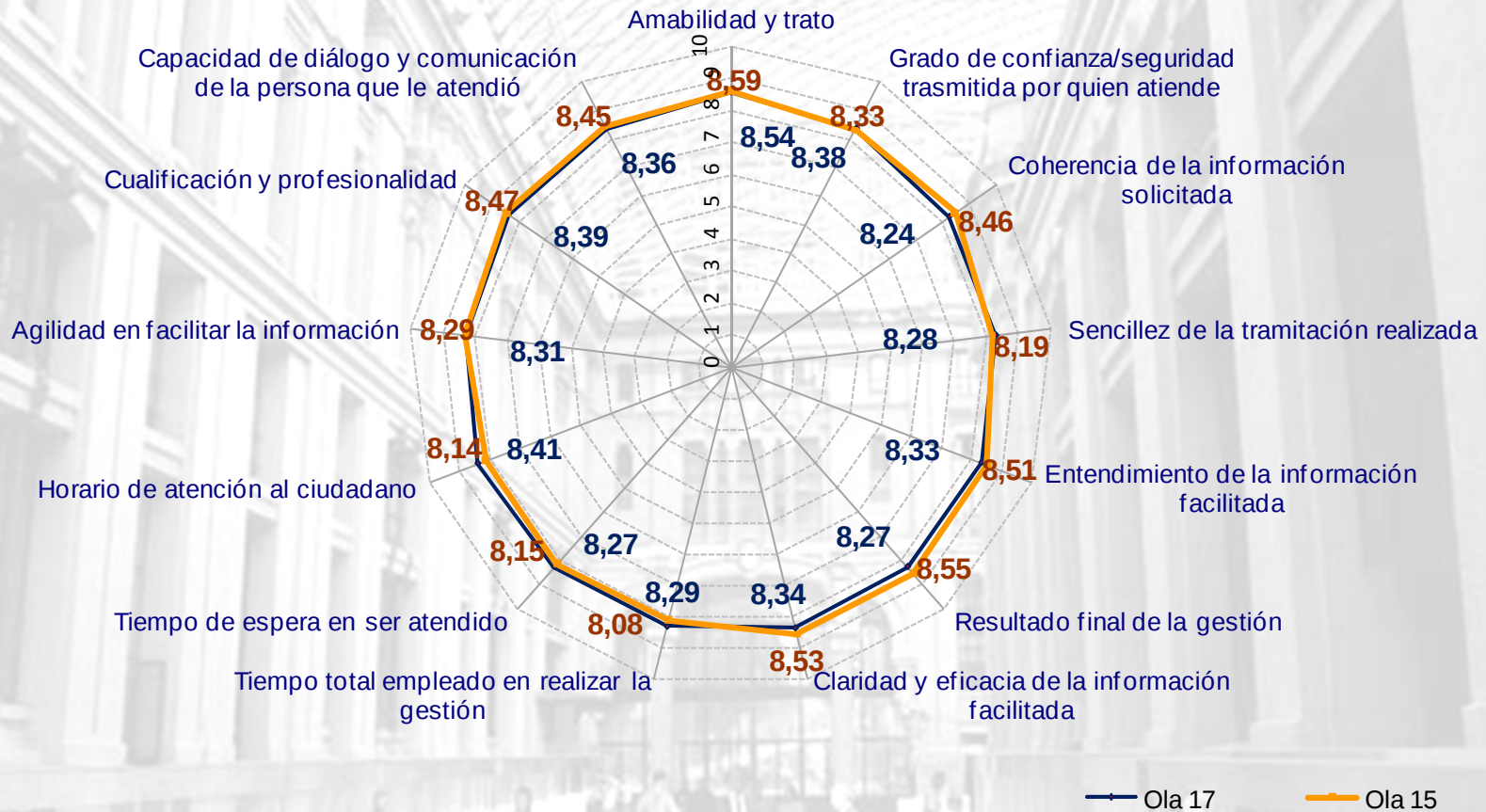


Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

	Oleada 15	Oleada 16	Oleada 17
Amabilidad y trato	8,59	9,23	8,87
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,45	9,07	8,74
Cualificación y profesionalidad	8,47	9,00	8,79
Agilidad en facilitar la información	8,29	8,97	8,88
Horario de atención al ciudadano	8,14	8,87	8,50
Tiempo de espera en ser atendido	8,15	8,97	8,40
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,08	9,02	8,68
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,53	9,21	8,85
Resultado final de la gestión	8,55	9,12	8,84
Entendimiento de la información facilitada	8,51	9,19	8,86
Sencillez de la tramitación realizada	8,19	9,02	8,88
Coherencia de la información solicitada	8,46	9,09	9,05
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,33	9,03	9,03



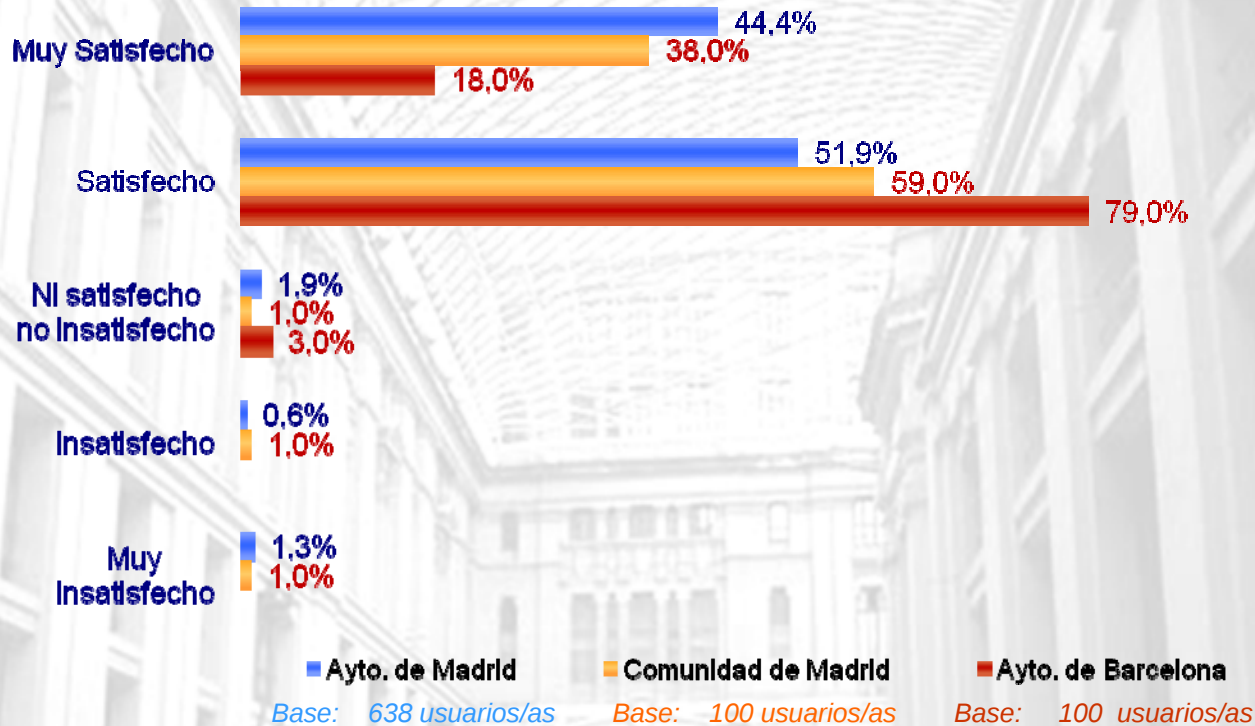
Comparativa Ola 17-Ola 15



13. Principales resultados benchmarking

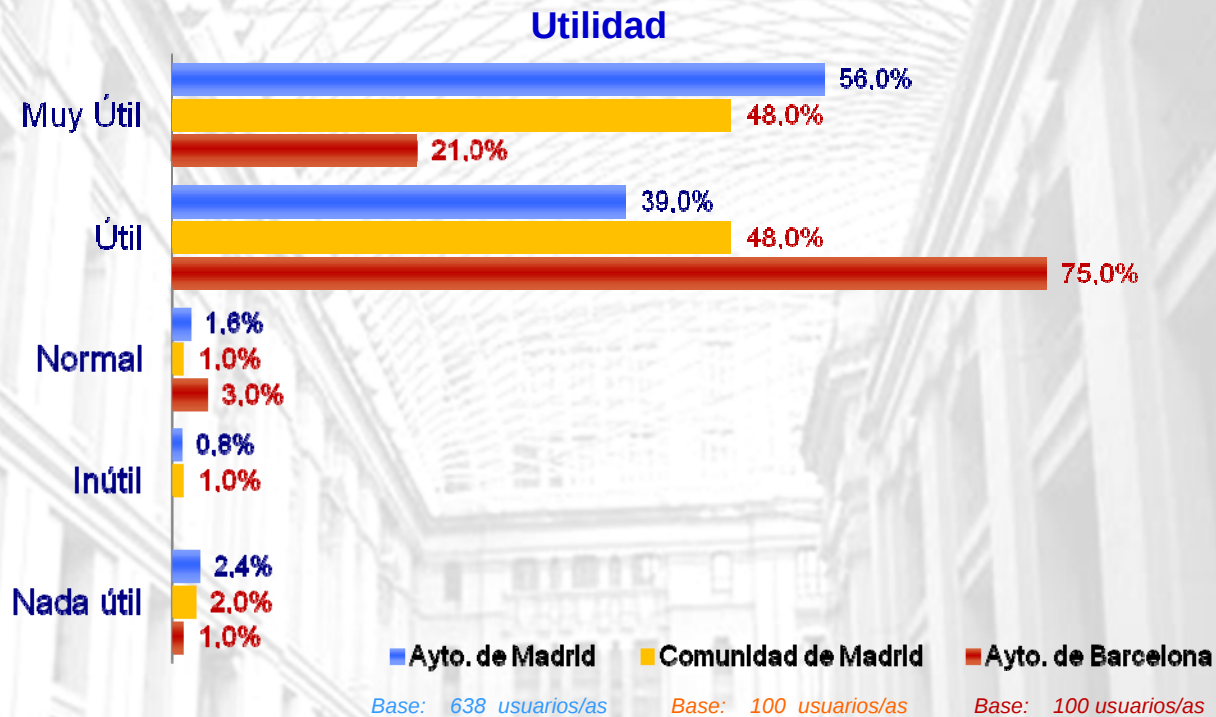


Satisfacción general

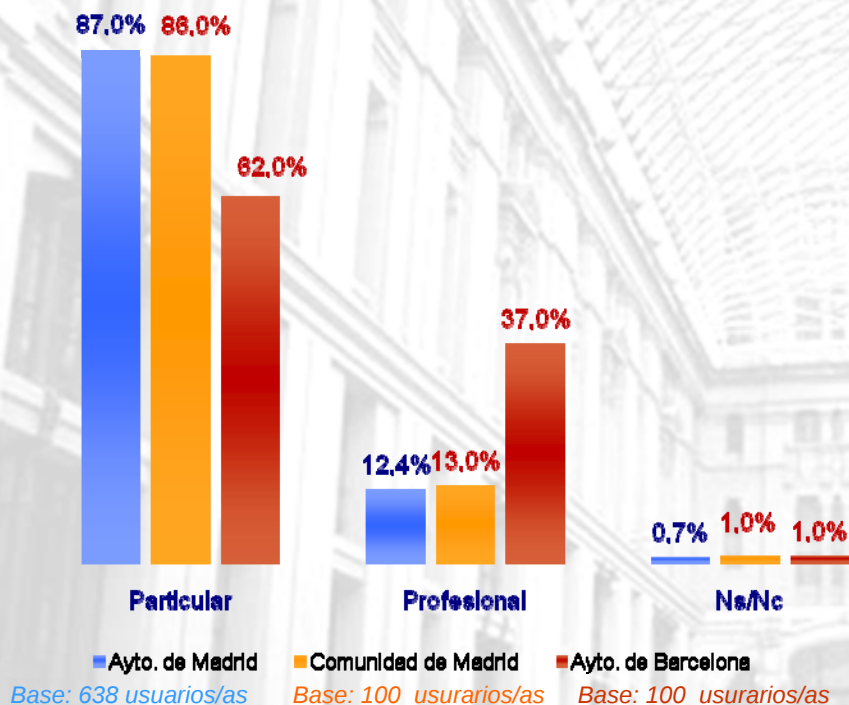


Media

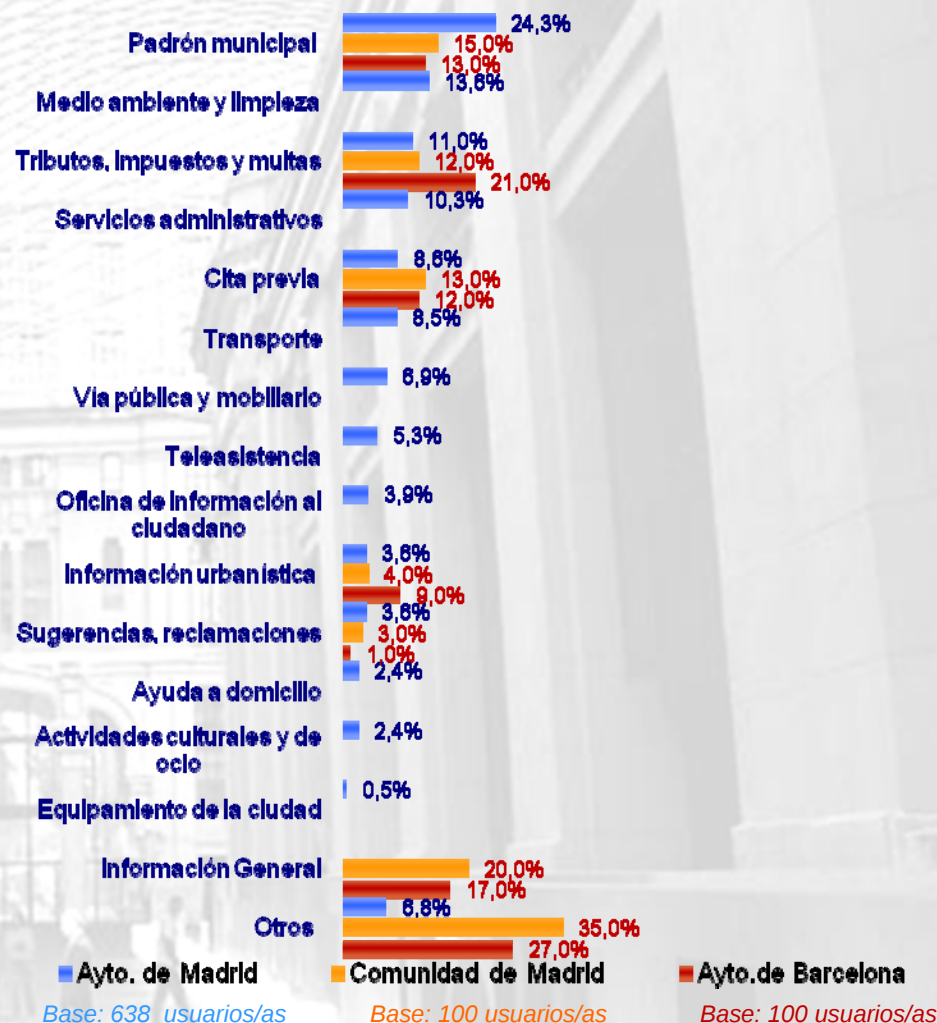




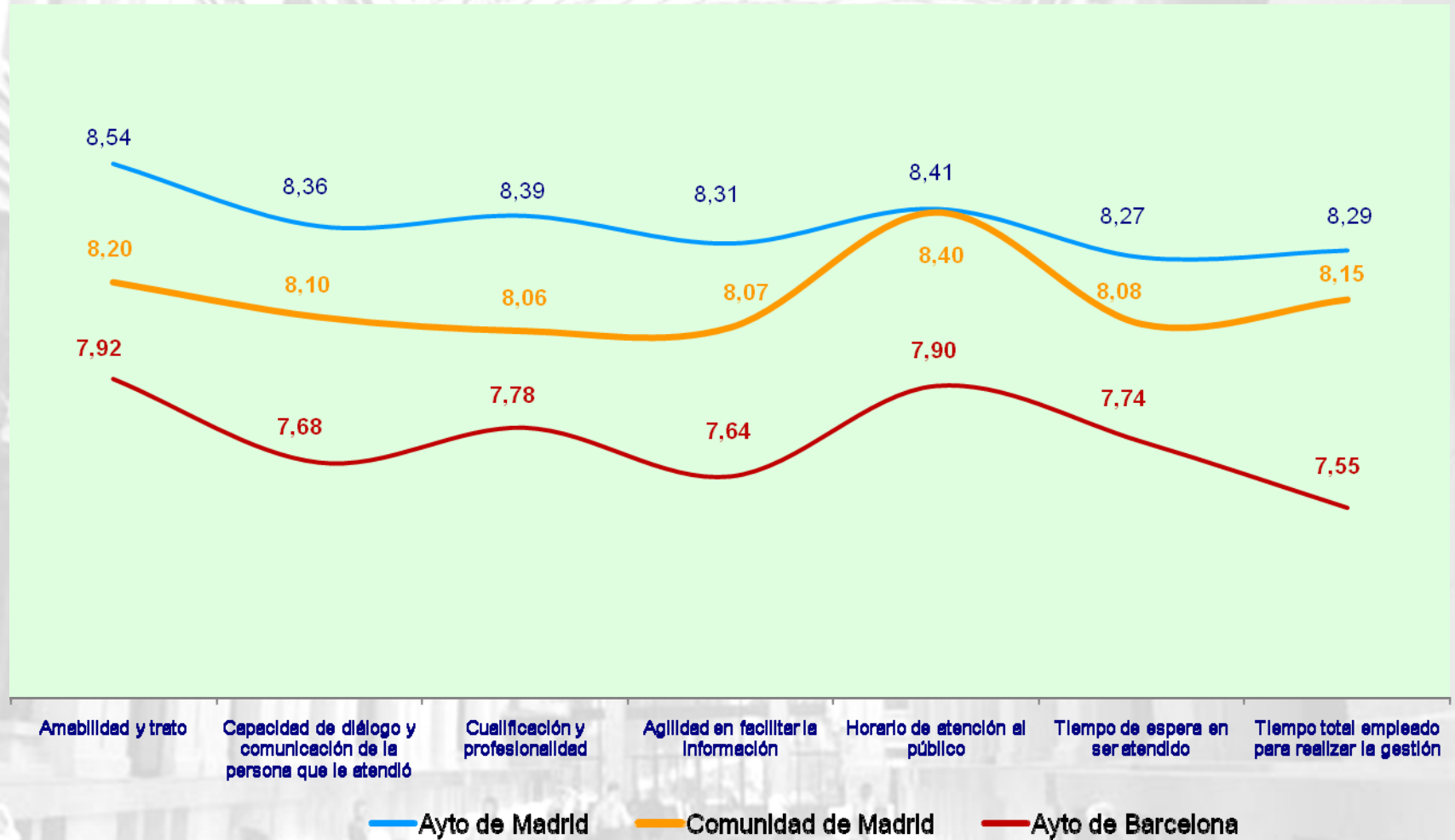
Carácter de la gestión



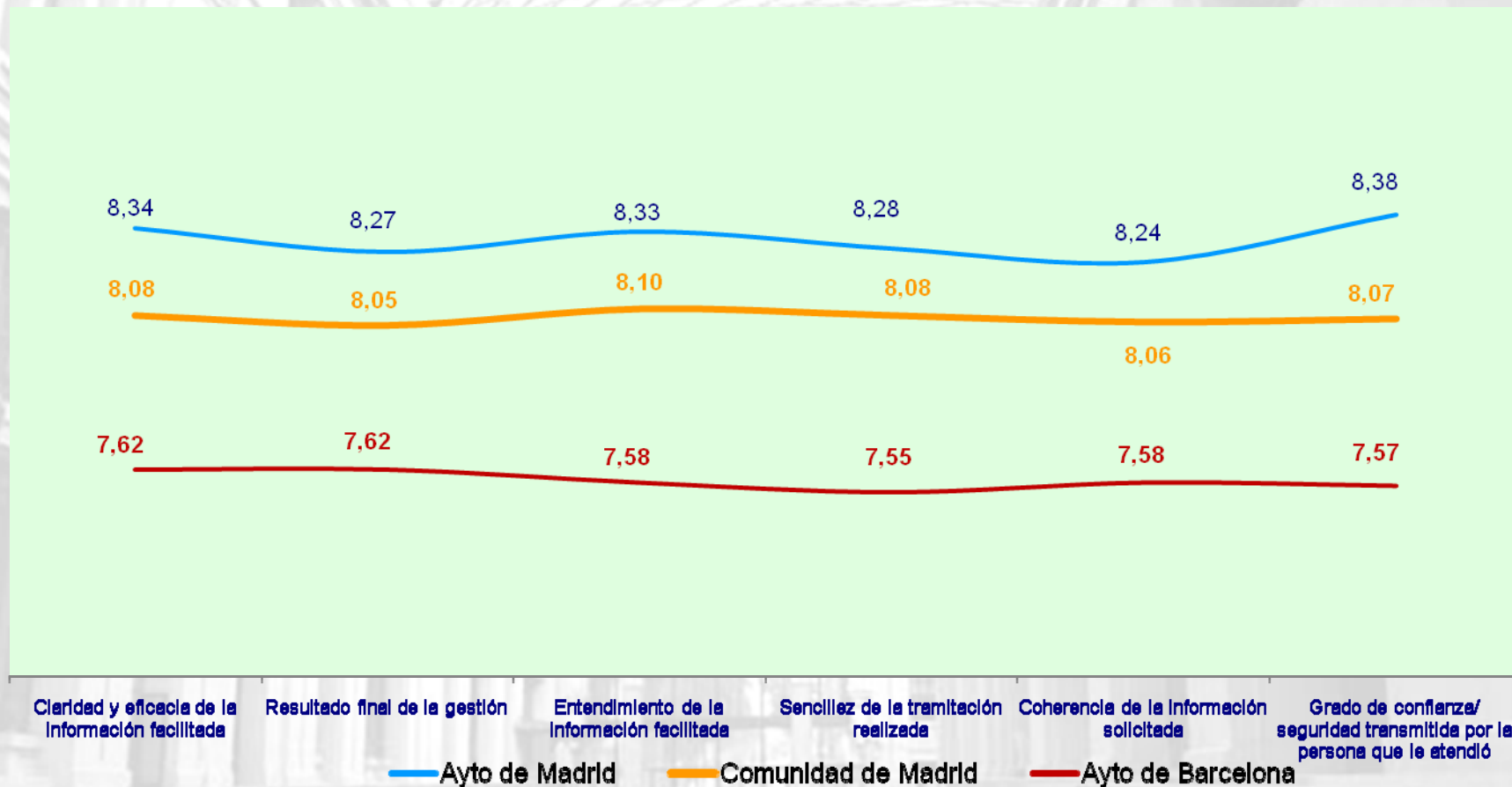
¿Qué tipo de gestión?



Resumen SERVICIO TELEFÓNICO



Resumen SERVICIO TELEFÓNICO





¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!