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

010Líneamadrid

Informe Ola 2013



madrid

Noviembre, 2013

0. METODOLOGÍA

010Líneamadrid

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios del servicio de atención telefónica 010
Tamaño Muestral	2.005 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 22, realizada en octubre de 2.012.
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,23% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
Fechas del trabajo de campo	10 de octubre al 22 de Octubre de 2.013
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

TOTAL LLAMADAS SATISFACCIÓN = 5.686

OLA 23							
REALIZADAS	COMUNICA	APLAZAMIENTOS	NO CONTESTA	FUERA CUOTA	REHUSA	NÚMERO EQUIVOCADO	ILOCALIZABLE
35,2%	36,4%	0,4%	18,7%	0,5%	5,6%	2,7%	0,5%

I. PRINCIPALES RESULTADOS

010Líneamadrid

✓ La **satisfacción global media** en la oleada 23 se sitúa en **7,81 puntos** sobre diez, descendiendo respecto a la ola 22 en la que fue de 7,95 puntos.

✓ Entre los usuarios que han utilizado además otros teléfonos de atención al ciudadano, **un 20,1%** piensan que el del **Ayuntamiento de Madrid es mejor o mucho mejor**, frente a un 8,0% que lo consideran peor o mucho peor.

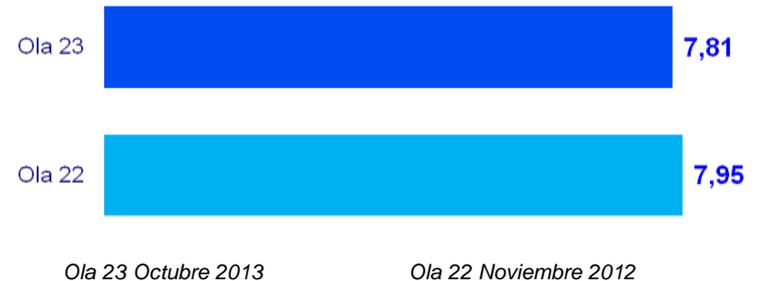
✓ El usuario-tipo es **mujer, española, de edad media** (45-64 años), ocupada por **cuenta ajena** y con estudios equivalentes a **ESO o Bachiller elemental**.

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



✓ El **83,2%** de los usuarios entrevistados han visto **resuelta totalmente** la gestión planteada en la llamada

Satisfacción Global Media

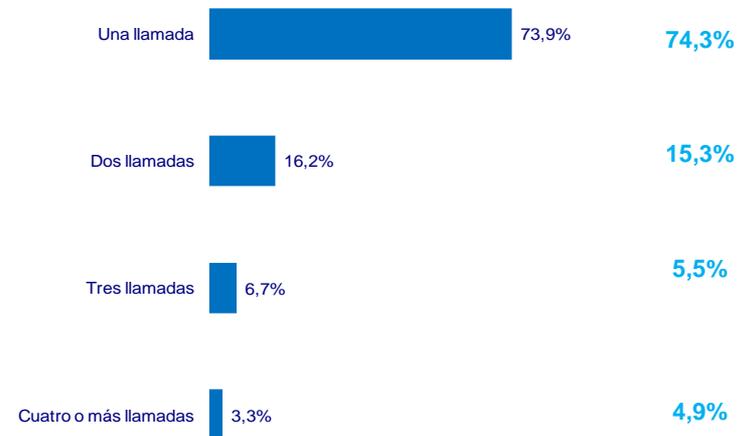


Ola 23 Octubre 2013

Ola 22 Noviembre 2012

✓ Se mantiene el porcentaje de usuarios que sólo han necesitado una llamada para contactar con el 010 respecto a la oleada anterior.

Ola 22

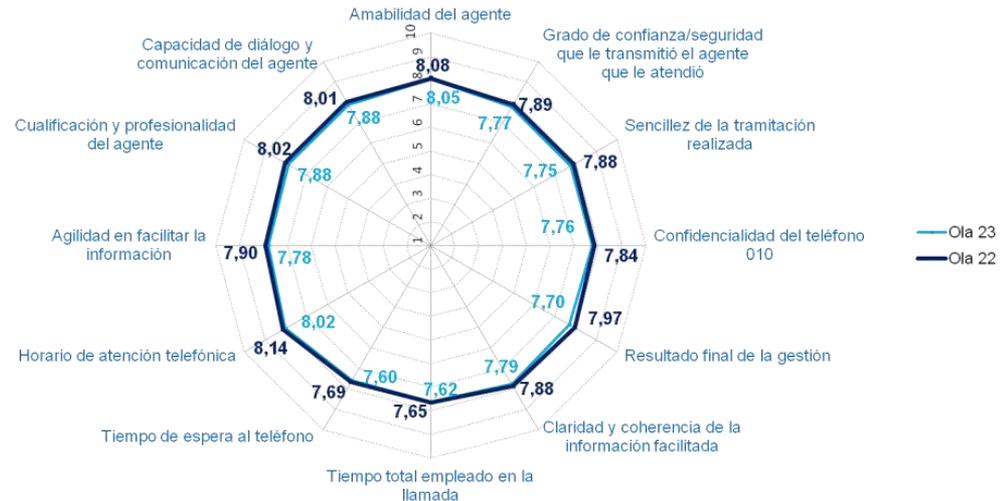


✓ En torno al **85% de los usuarios entrevistados volverían a utilizar** el canal 010 si tuviese que volver a realizar una gestión o pedir una información similar. En un **porcentaje parecido lo recomendaría** a su entorno más cercano.

✓ Respecto a las expectativas que tenían los usuarios entrevistados **respecto a la atención y trato recibido más de la mitad considera que tanto el trato como la atención han sido mejor o mucho mejor de lo que esperaban, y respecto al funcionamiento, tiempo empleado en la gestión y respuesta dada, esos porcentajes se quedan cercanos al 40%.**

✓ 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 sufrido un retroceso respecto a la anterior.

✓ Se puede comprobar cómo la línea correspondiente a la ola 22 está más cerca del exterior lo que indica que sus valoraciones están más cercanas al 10. Aun así **las valoraciones son homogéneas**, lo que implica solidez en la valoración de los atributos, indicando **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 tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ Con ello, se trata de identificar qué variables son las que si se mejoran, influirán de una manera más directa en la satisfacción global. En la oleada 23 se ha identificado el **resultado final de la gestión** como la más decisiva a la hora de influir en la satisfacción global.

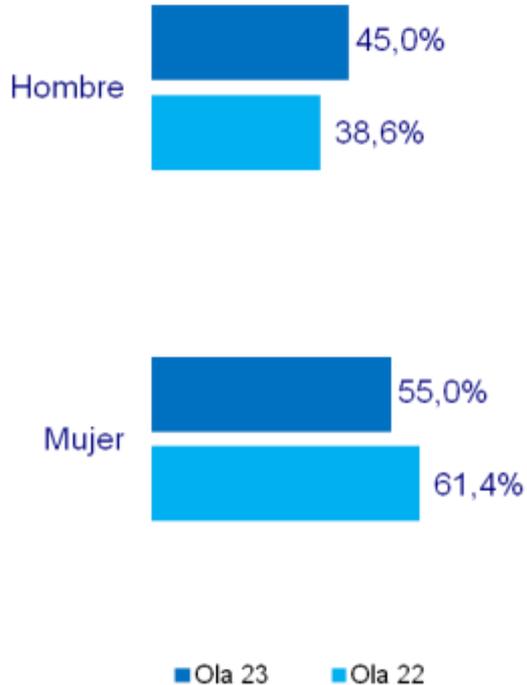
II. INFORME DE RESULTADOS

010Líneamadrid

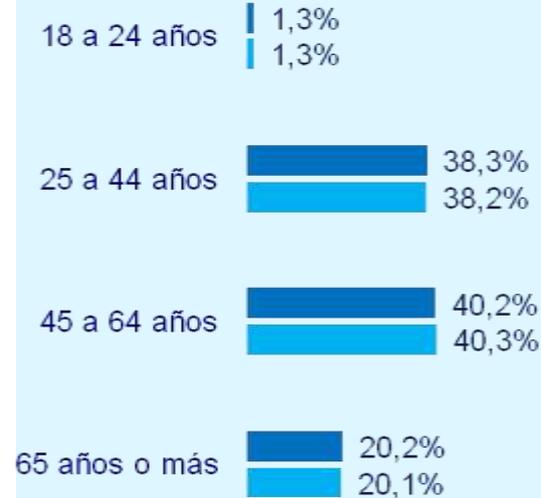
1. Perfil del usuario

010Líneamadrid

GÉNERO



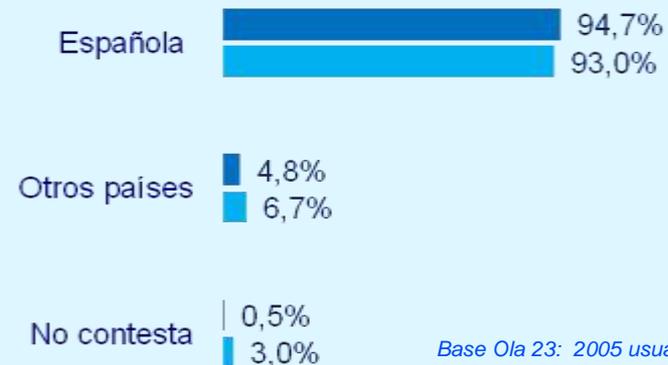
EDAD (AÑOS)



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22: 2008 usuarios/as

NACIONALIDAD



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22: 2008 usuarios/as

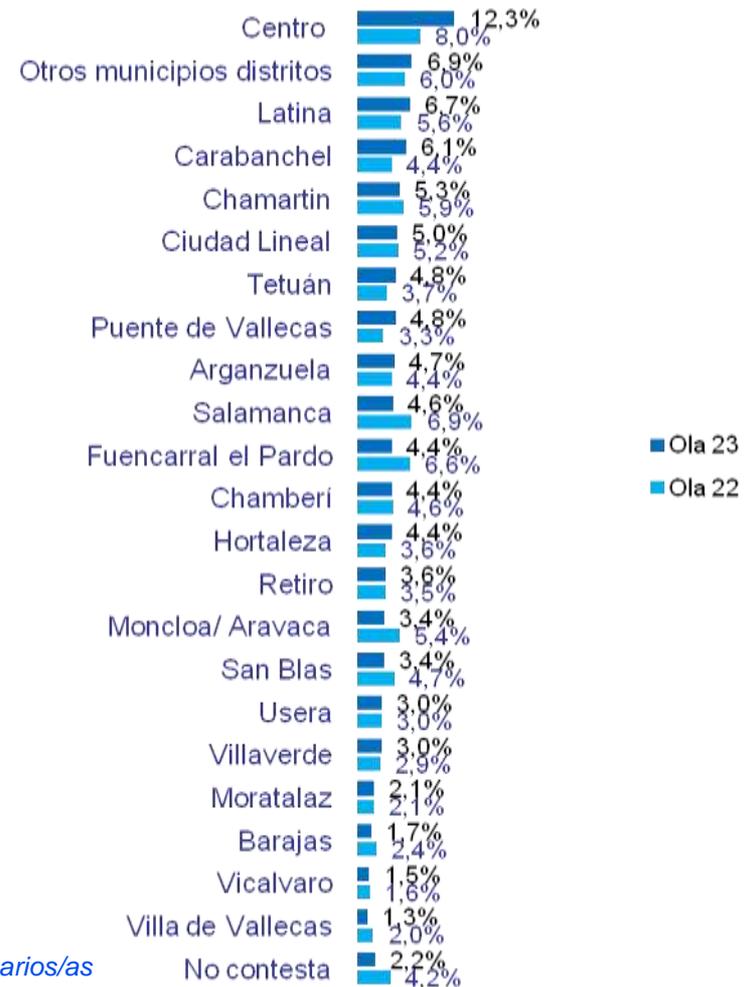
SITUACIÓN LABORAL



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22: 2008 usuarios/as

DISTRITO RESIDENCIA



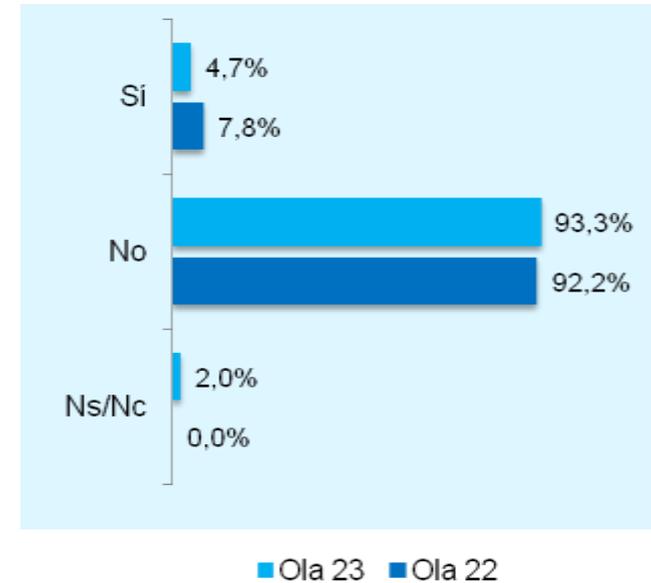
NIVEL DE ESTUDIOS



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22 2008 usuarios/as

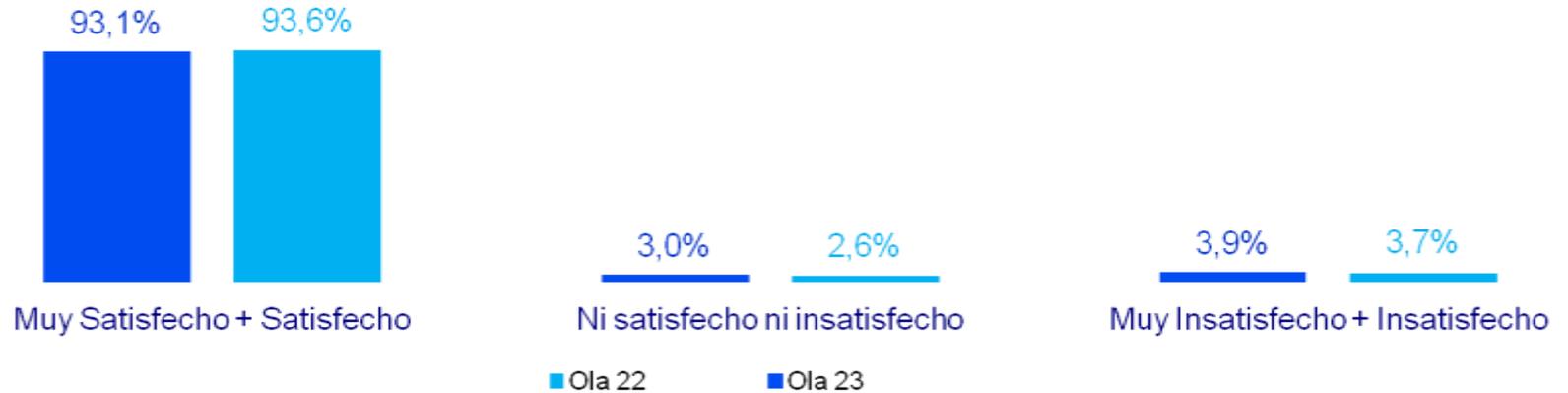
DISCAPACIDAD



2. Valoraciones generales

010Líneamadrid

SATISFACCIÓN GLOBAL

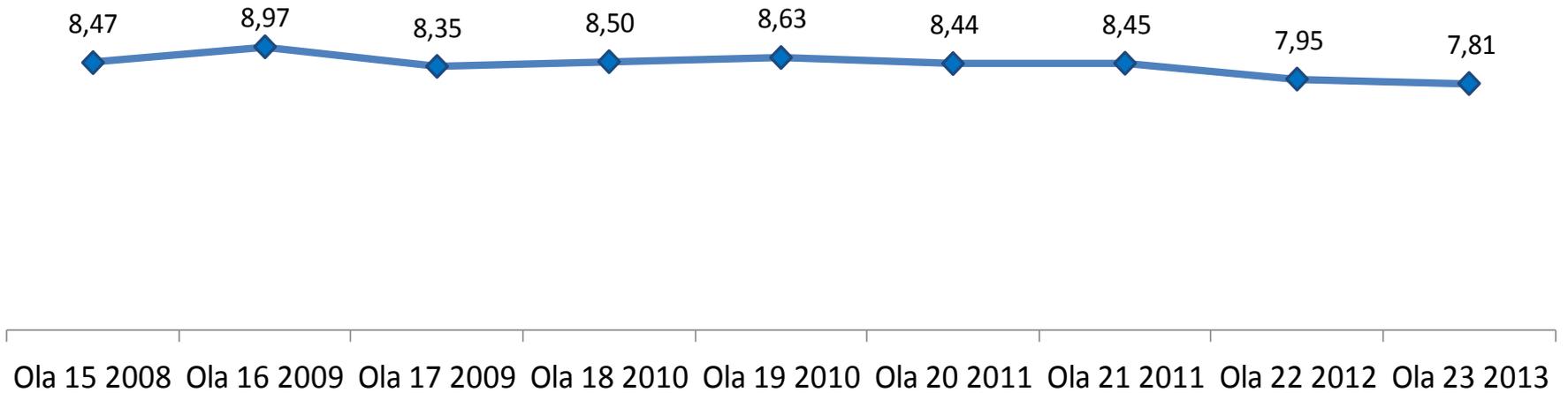


MEDIA GLOBAL

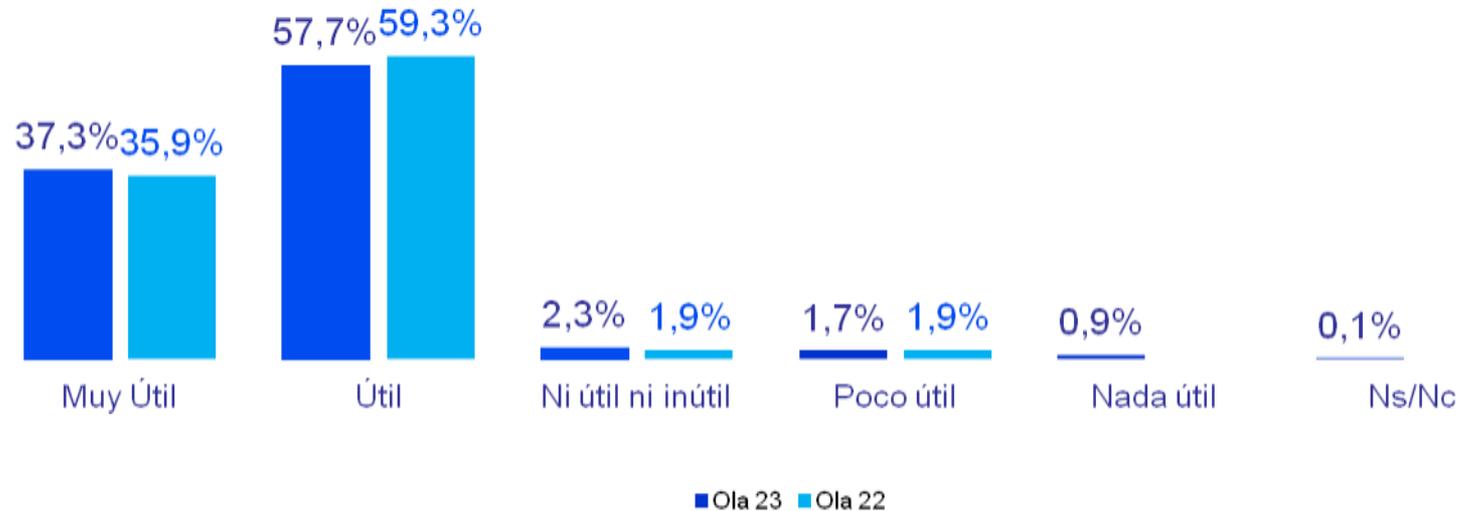


Base Ola 23: 2005 usuarios/as
 Base Ola 22: 2007 usuarios/as

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (Ola 15-Ola 23)



UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



Base Ola 23: 2005 usuarios/as
 Base Ola 22: 2008 usuarios/as

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA Y UTILIDAD vs. PRINCIPALES VARIABLES

SATISFACCIÓN GLOBAL	Media 0-10	Base
TOTAL	7,81	2005
ESPAÑOLES	7,79	1817
RESTO DE PAÍSES	7,97	188
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,12	26
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	7,90	768
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	7,83	807
65 O MÁS AÑOS	7,57	404
HOMBRE	7,80	902
MUJER	7,81	1103
CON GRADO DISCAPACIDAD	7,78	94
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	7,83	1871

UTILIDAD	Media 0-10	Base
TOTAL	8,05	2005
ESPAÑOLES	8,04	1817
RESTO DE PAÍSES	8,19	188
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,31	26
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,16	768
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	8,05	807
65 O MÁS AÑOS	7,85	404
HOMBRE	7,97	902
MUJER	8,12	1103
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,04	94
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	8,07	1871

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

SATISFACCIÓN MEDIA	Media 0-10	Base
Padrón municipal	8,06	32
Tasas impuestos y multa	8,04	340
Registro	8,00	3
Cita Previa	7,99	436
Información	7,91	561
Total	7,81	2005
SyR	7,78	9
Avisos y peticiones	7,46	621
SER	7,00	1
Tarjeta Azul	6,50	2

UTILIDAD MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

UTILIDAD MEDIA	Media 0-10	Base
Padrón municipal	8,34	32
Cita Previa	8,29	436
Tasas impuestos y multa	8,22	339
Información	8,14	561
Total	8,05	2003
SER	8,00	1
SyR	8,00	9
Avisos y peticiones	7,71	620
Registro	7,67	3
Tarjeta Azul	7,00	2

SU LLAMADA FUE PARA...



Ola 23 Base: 2005 usuarios/as

Ola 22 Base: 2008 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 23: 2005 usuarios/as
Base Ola 22: 2008 usuarios/as

Recomendación del servicio:

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



Base Ola 23: 2005 usuarios/as
Base Ola 22: 2008 usuarios/as

FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

FIDELIDAD (SÍ)	%
TOTAL	84,8
ESPAÑOLES	85,0
RESTO DE PAÍSES	83,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	84,6
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	85,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	85,4
65 O MÁS AÑOS	82,4
HOMBRE	84,1
MUJER	85,3
CON GRADO DISCAPACIDAD	91,5
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	84,8

RECOMENDACIÓN (SÍ)	%
TOTAL	84,7
ESPAÑOLES	84,8
RESTO DE PAÍSES	84,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	88,5
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	84,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	85,9
65 O MÁS AÑOS	82,7
HOMBRE	83,8
MUJER	85,4
CON GRADO DISCAPACIDAD	85,1
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	85,1

3. La llamada al 010

010Líneamadrid

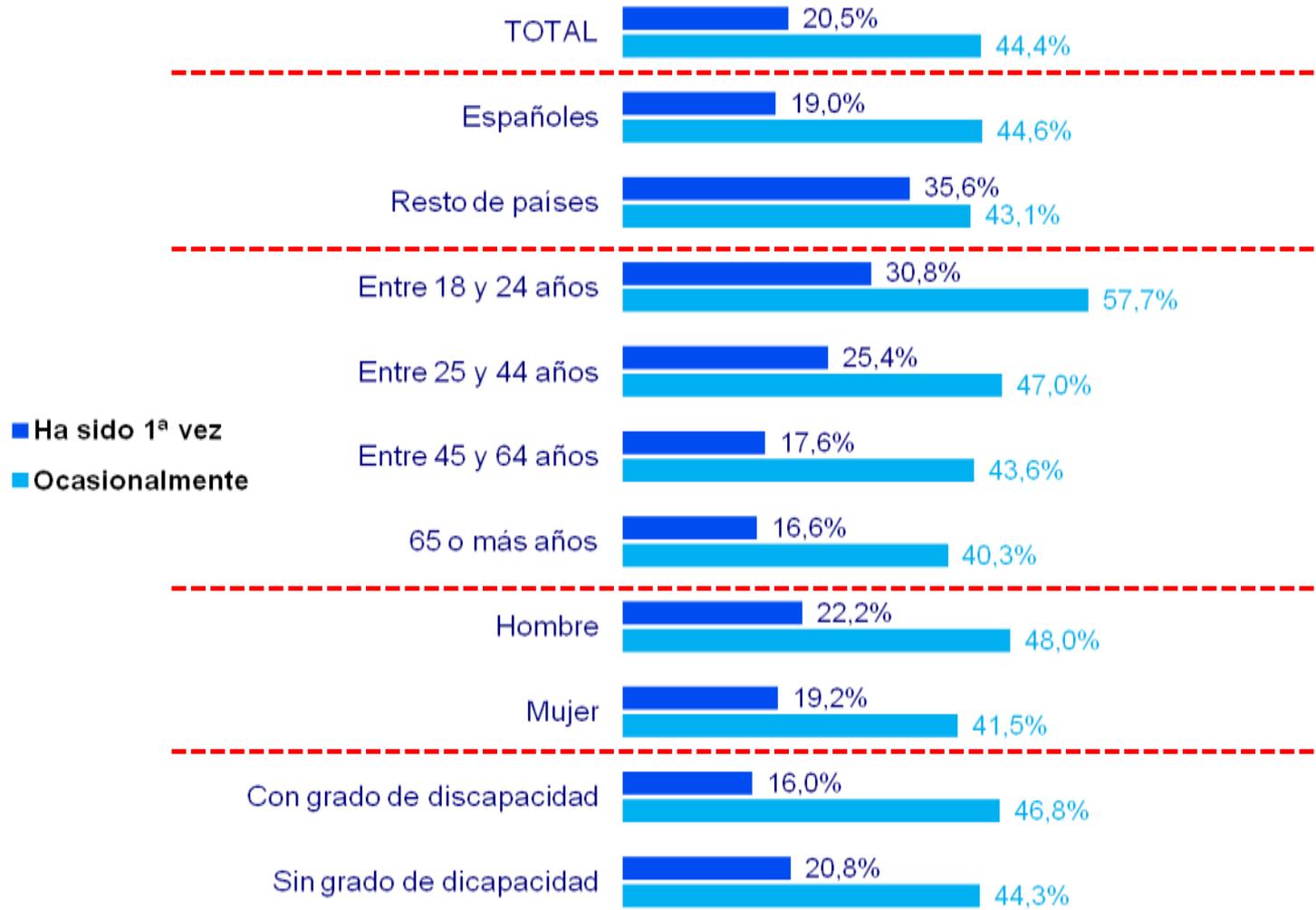
FRECUENCIA DE LA LLAMADA



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22: 2008 usuarios/as

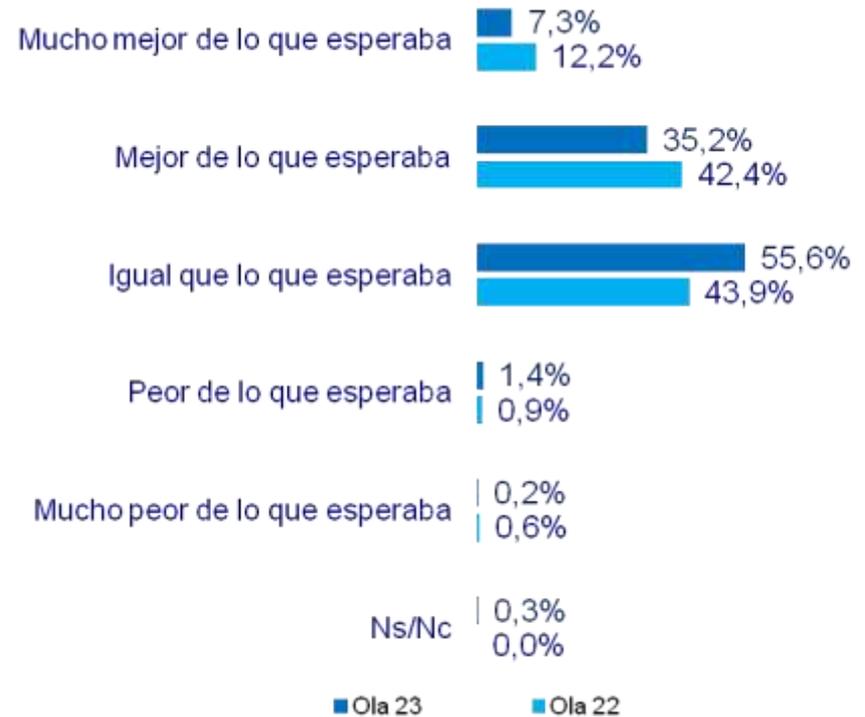
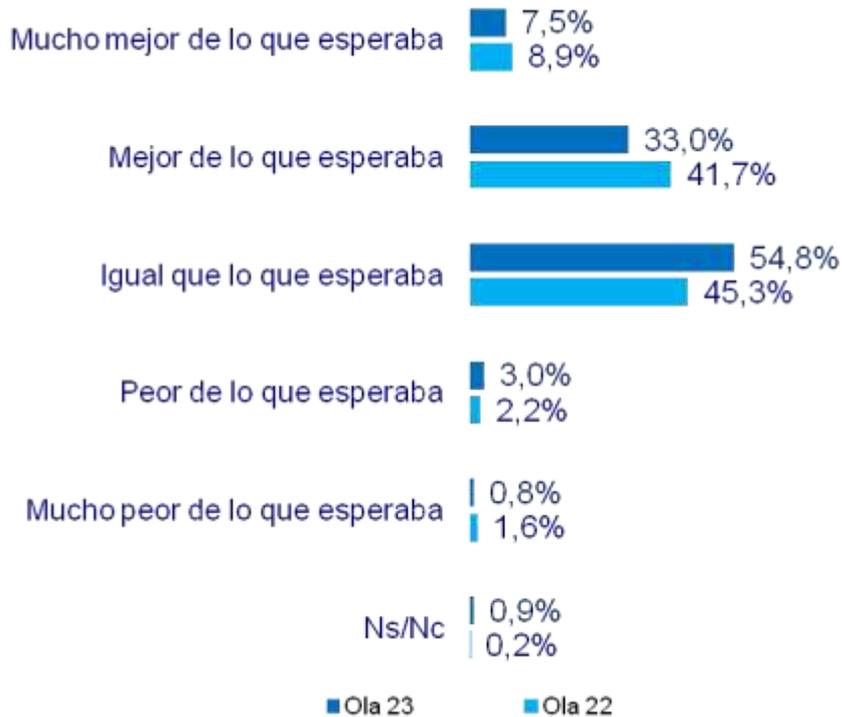
FRECUENCIA DE LLAMADA (1ª VEZ/OCASIONAL) vs. PRINCIPALES VARIABLES



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

ATENCIÓN

TRATO RECIBIDO



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

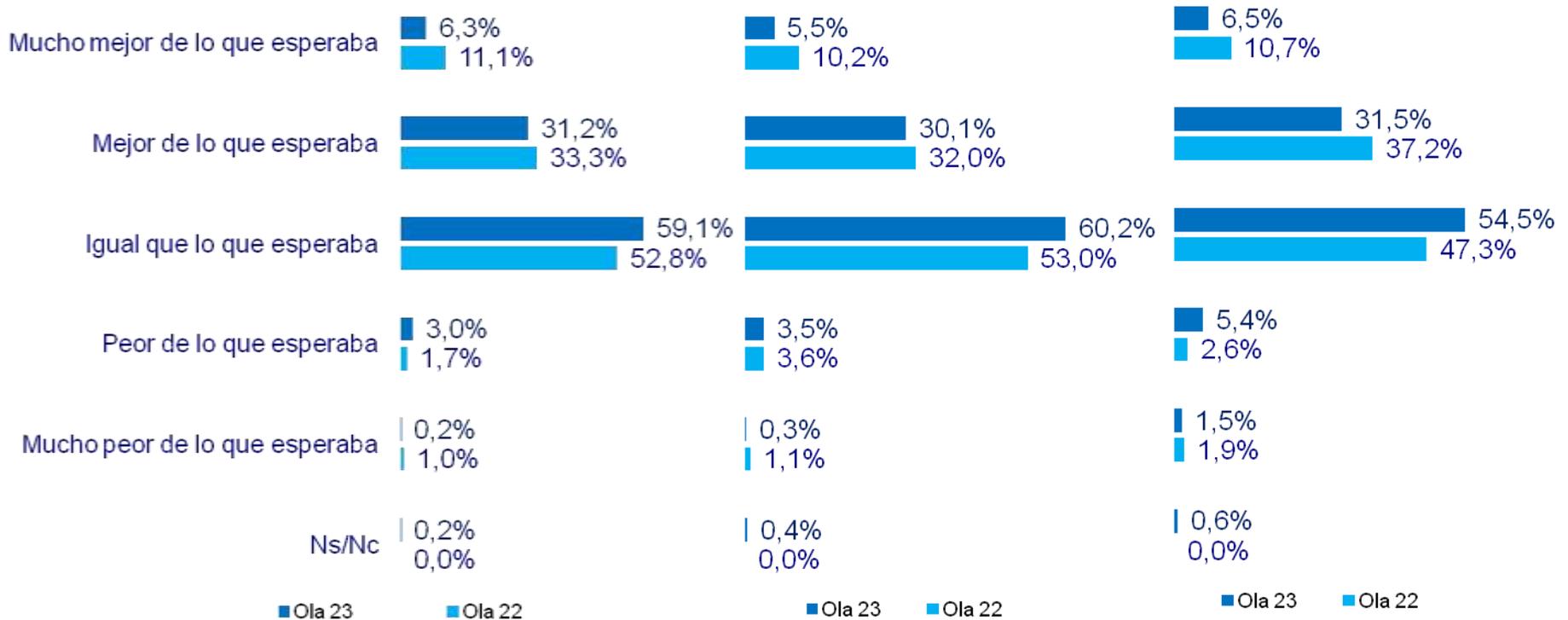
Base Ola 22: 2008 usuarios/as

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 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22: 2008 usuarios/as

4. Canales de información

010Líneamadrid

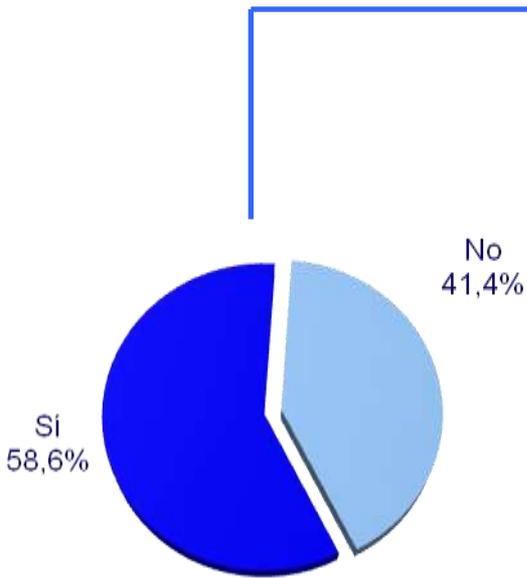
CANAL DE CONOCIMIENTO DEL 010



Base Ola 23: 2005 usuarios/as

Base Ola 22: 2008 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



Base: 2008 usuarios/as

Ola 22:
Sí 65,2%; No 34,8%

¿Cuál / es?



Base: 1147 usuarios/as
(respuesta múltiple)

¿Por qué?



Base: 1173 usuarios/as
(respuesta múltiple)

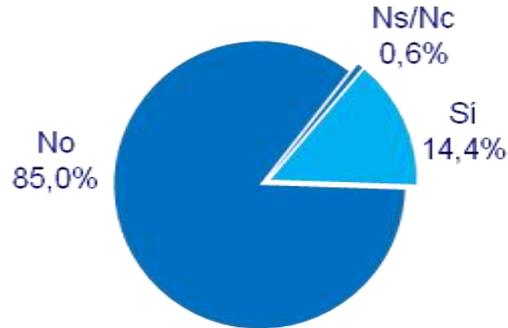
CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA HACER GESTIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

CONOCE	%
TOTAL	58,6
ESPAÑOLES	59,4
RESTO DE PAÍSES	51,1
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	57,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	63,9
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	58,1
65 O MÁS AÑOS	49,5
HOMBRE	61,3
MUJER	56,4
CON GRADO DISCAPACIDAD	46,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	59,0

5. Benchmarking

010Líneamadrid

Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



Ola 22: No 82,8%; Sí 17,2%

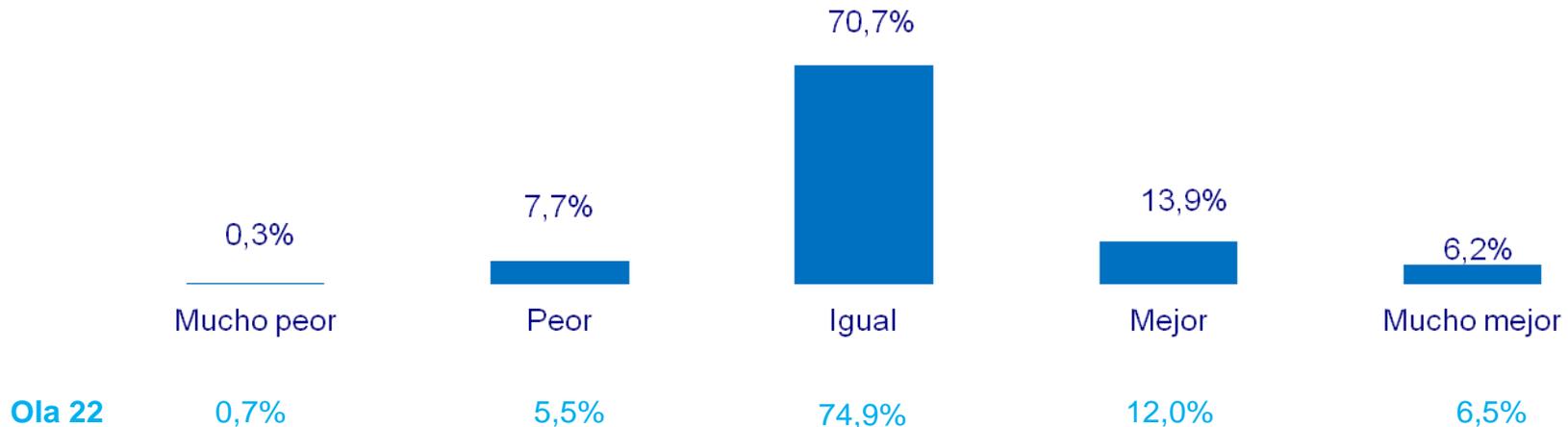
Ola 23 Base: 2005 usuarios/as

¿Cuál?



Base: contesta

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

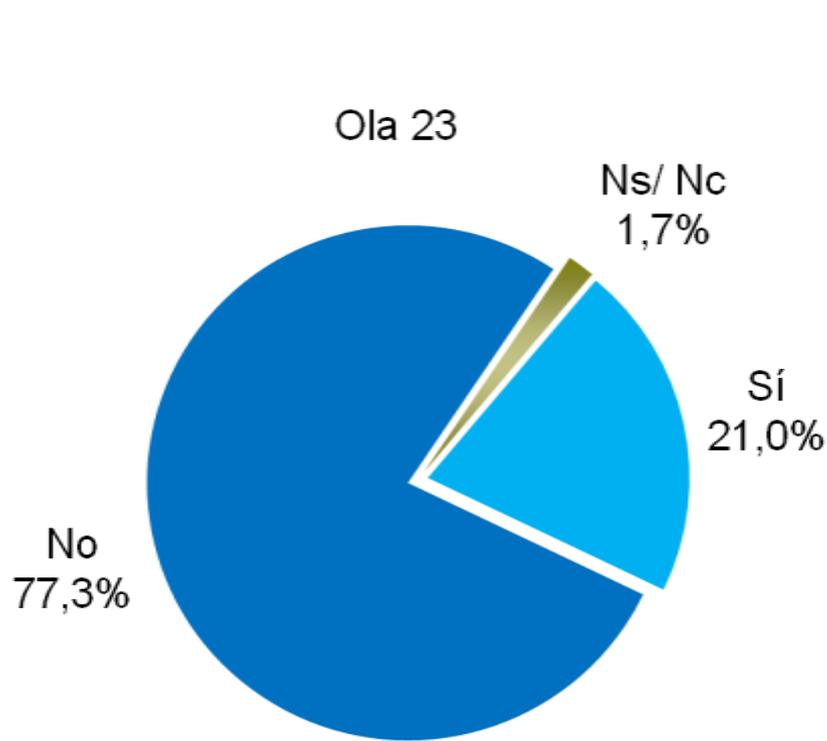


Base: contesta

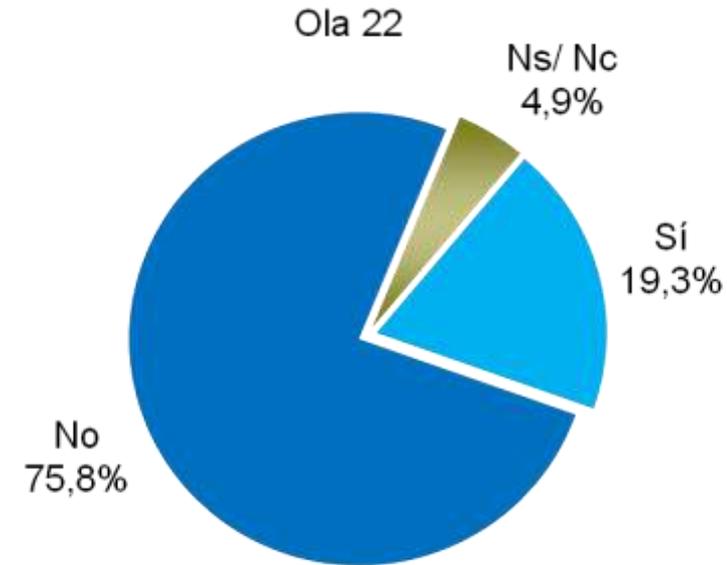
UTILIZACIÓN DE OTROS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO vs. PRINCIPALES VARIABLES

UTILIZADO	%
TOTAL	14,4
ESPAÑOLES	14,3
RESTO DE PAÍSES	15,4
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	7,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	15,6
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	16,1
65 O MÁS AÑOS	9,2
HOMBRE	11,9
MUJER	16,5
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,5
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	14,7

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



Base: 2005 usuarios/as

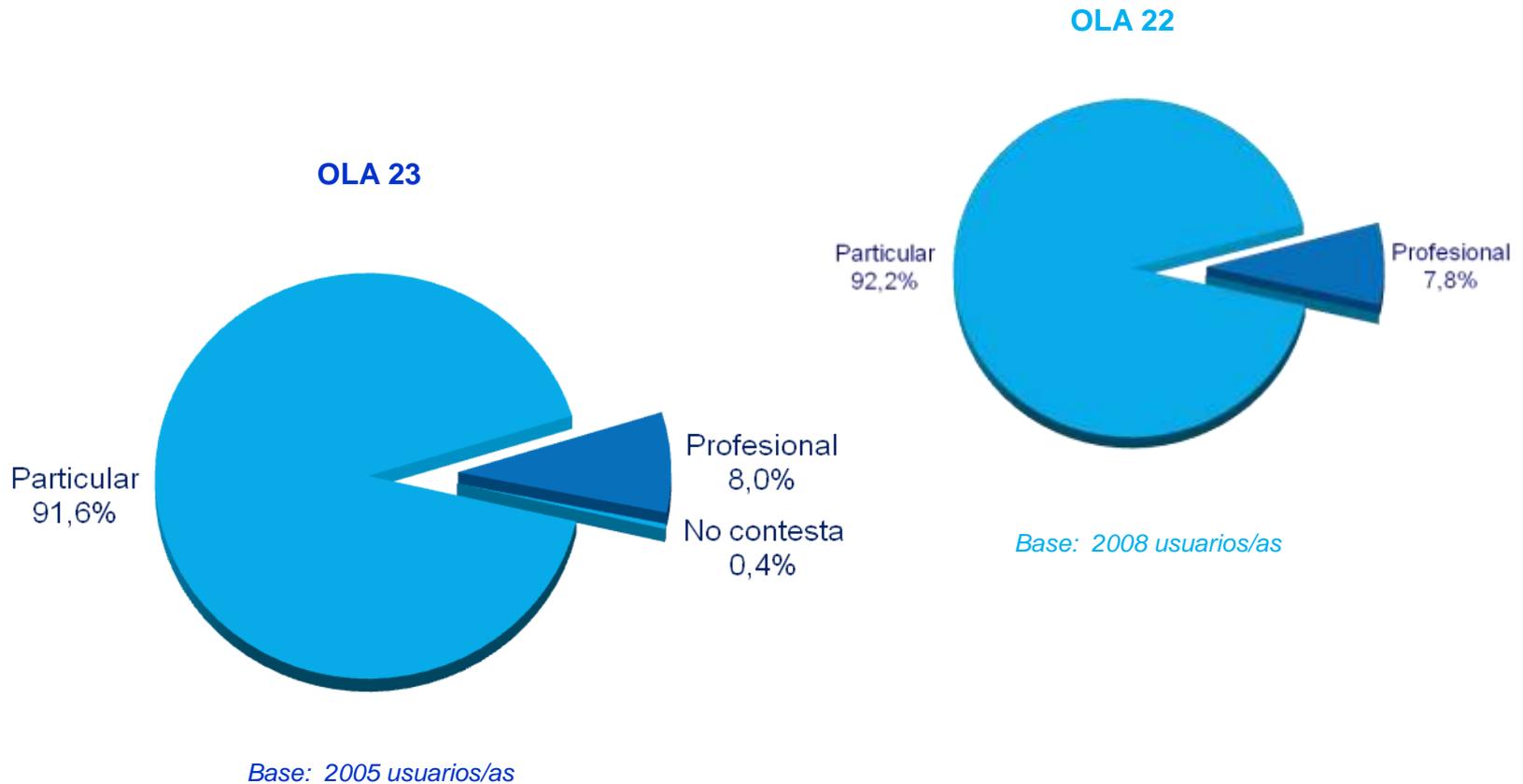


Base: 2008 usuarios/as

6. Características de la gestión realizada

010Líneamadrid

CARÁCTER DE LA GESTIÓN



SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...

OLA 23



Base: 2005 usuarios/as

OLA 22



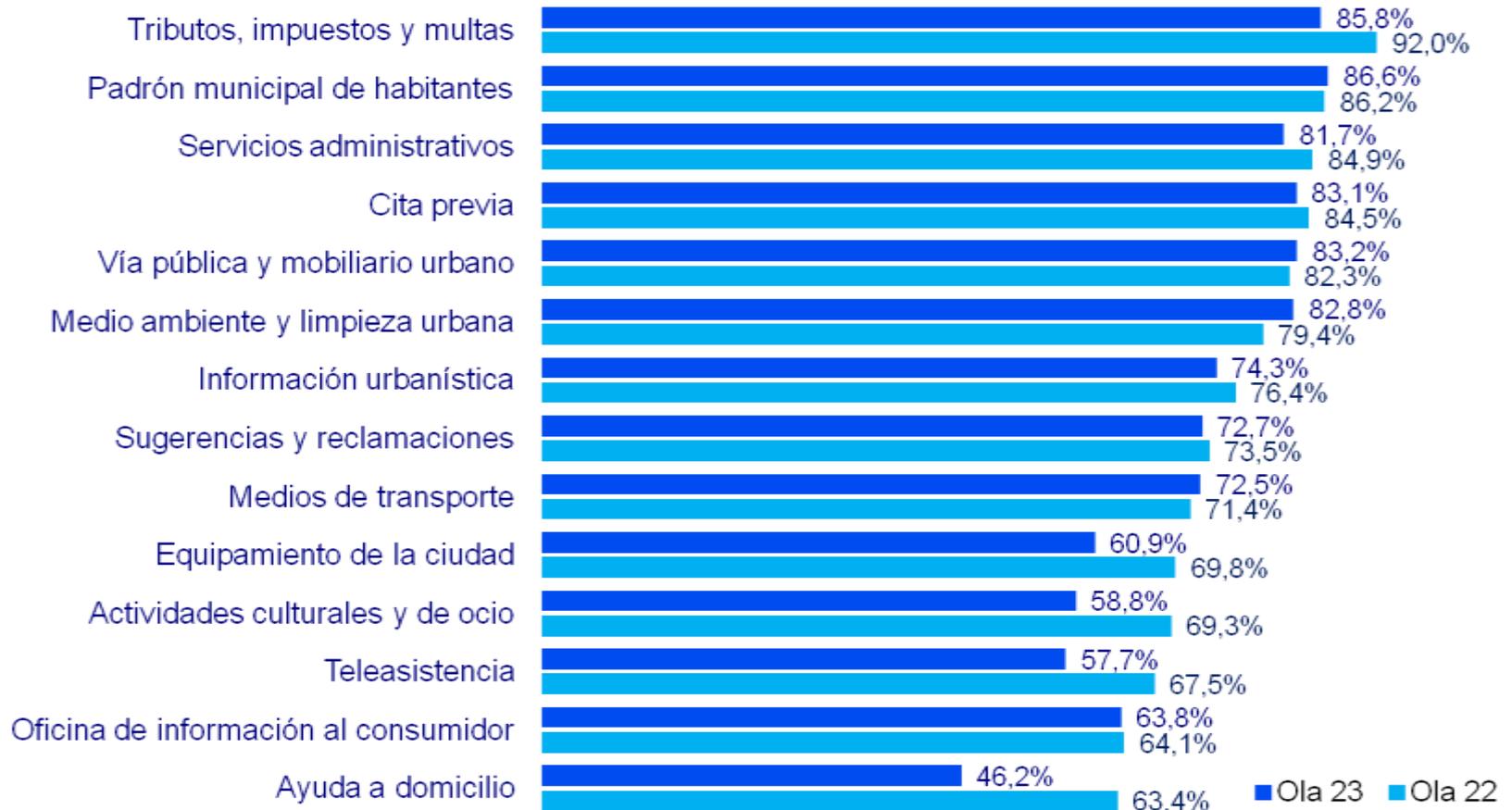
Base: 2008 usuarios/as

RESUELTA TOTALMENTE	%
TOTAL	83,2
ESPAÑOLES	82,0
RESTO DE PAÍSES	91,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	92,3
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,9
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	81,3
65 O MÁS AÑOS	75,7
HOMBRE	85,0
MUJER	81,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	84,0
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	83,1

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



GESTIONES/INFORMACIÓN QUE CREEN QUE PRESTA EL 010

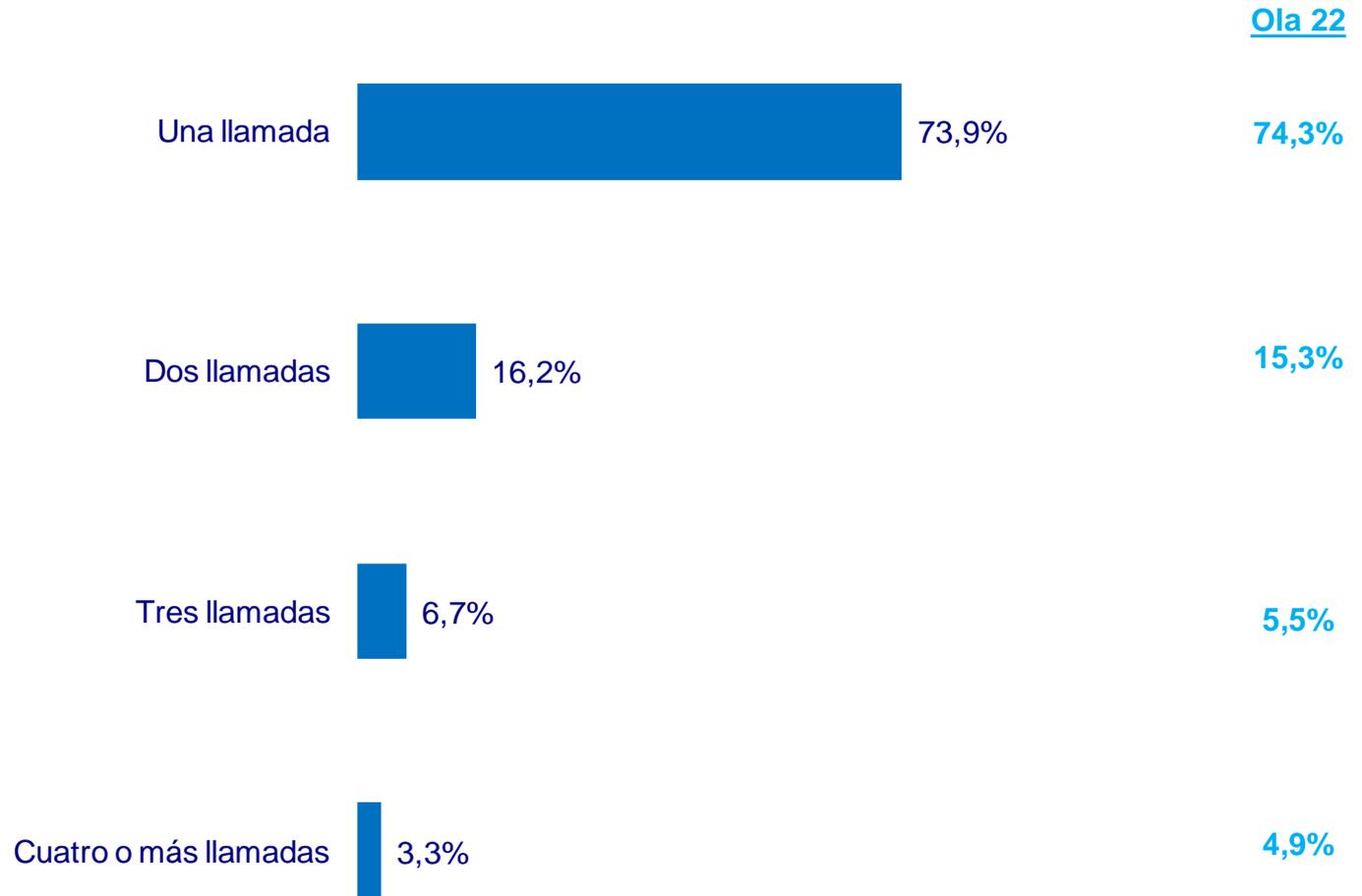


TEMÁTICA DE LA GESTIÓN



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



Base: 2005 usuarios/as

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	73,8%	73,7%	74,9%	75,0%	76,3%	75,4%	65,8%	75,5%	72,4%	68,5%	74,5%
Dos llamadas	16,1%	16,0%	17,4%	16,7%	14,7%	15,0%	21,1%	15,9%	16,3%	18,0%	15,7%
Tres llamadas	6,7%	7,0%	3,6%	8,3%	6,7%	6,1%	7,7%	5,6%	7,6%	5,6%	6,7%
Cuatro o más llamadas	3,3%	3,2%	4,2%		2,2%	3,4%	5,5%	2,9%	3,7%	7,9%	3,1%

Organismo que gestiona el 010

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



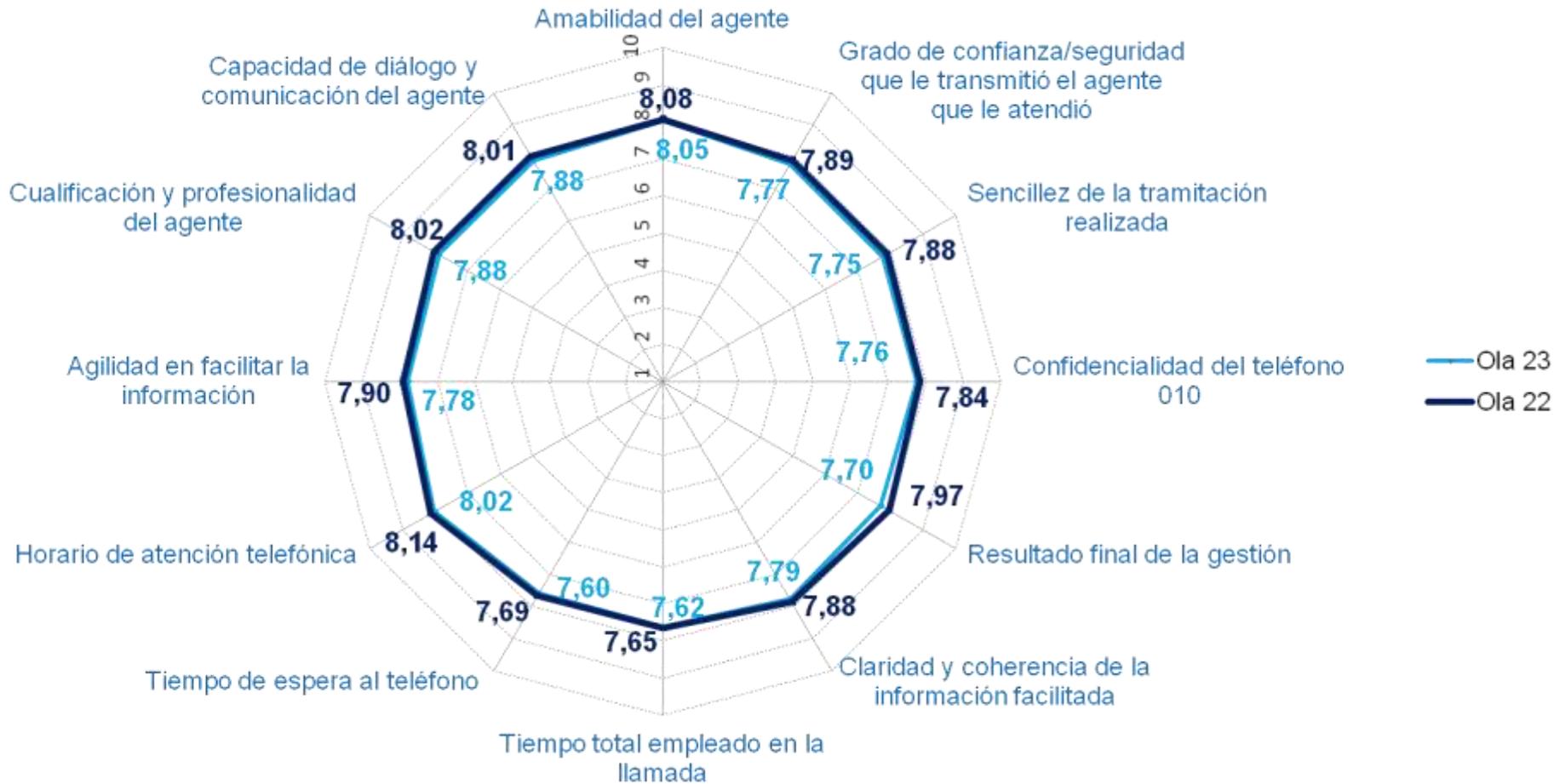
Ola 22 Base: 2008 usuarios/as

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.	8,3	8,4	8,0	19,2	7,8	7,2	10,9	8,5	8,2	13,8	7,8
AYTO. MADRID	87,2	87,3	86,7	76,9	88,5	87,6	84,7	88,6	86,1	79,8	87,8
AMBOS	1,1	1,2	0,5	-	1,3	1,2	0,5	0,8	1,4	-	1,2
EMPRESA PRIV.	0,2	0,2	0,5	-	0,1	0,4	0,2	0,1	0,4	1,1	0,2
GOBIERNO ESP	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1	-	-	0,2	-	0,1
Ns/Nc	3,2	2,8	4,3	-	2,1	3,3	3,7	2,0	3,6	5,3	2,8

7. Evolución de Resultados

010Líneamadrid



Base Ola 23: 2005 usuarios/as
 Base Ola 22: 2008 ciudadanos/as

Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	Oleada 22	Oleada 23	
Horario de atención telefónica	8,14	8,02	
Amabilidad del agente	8,08	8,05	
Cualificación y profesionalidad del agente	8,02	7,88	
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	8,01	7,88	
Resultado final de la gestión	7,97	7,70	
Agilidad en facilitar la información	7,90	7,78	
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	7,89	7,77	
Claridad y coherencia de la información facilitada	7,88	7,79	
Sencillez de la tramitación realizada	7,88	7,75	
Confidencialidad del teléfono 010	7,84	7,76	
Tiempo de espera al teléfono	7,69	7,60	
Tiempo total empleado en la llamada	7,65	7,62	

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 0,37 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!

