



Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 Línea Madrid



LÍNEA
madrid



Julio 2009

Líneamadrid

*Estudio satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al
ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid*

OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Valoraciones generales*

- *La llamada al 010*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

I. METODOLOGÍA



LÍNEA
madrid

Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de atención telefónico 010</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población mayor de 16 años que reside / que trabaja en la ciudad de Madrid</p>
Tamaño Muestral	1.306 entrevistas (635 de satisfacción y 671 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de atención telefónico 010</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio 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>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,77% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,97% y en el de expectativas, del +/- 3,86%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

II. INFORME DE RESULTADOS

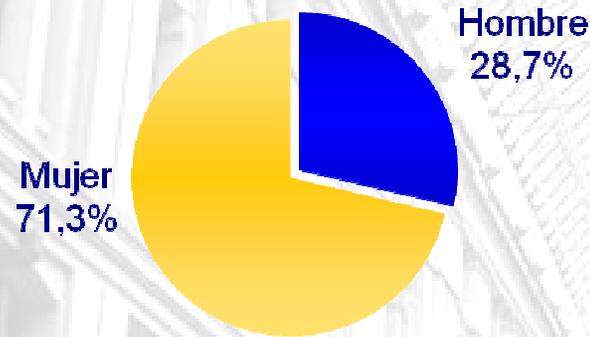


LÍNEA
madrid

1. Perfil del usuario

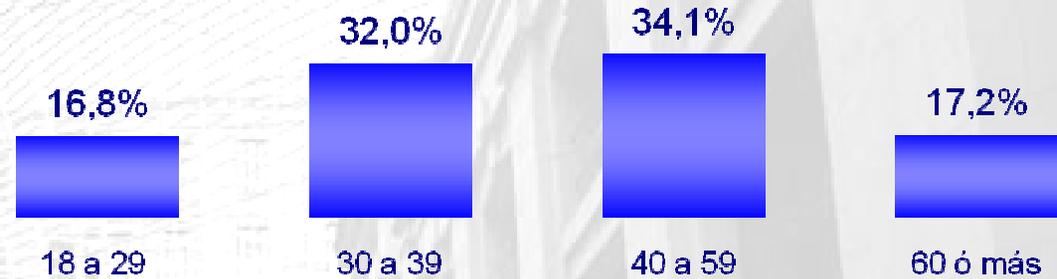


Género



Base: 635 usuarios/as

Edad (años)



Base: 635 usuarios/as

Nacionalidad



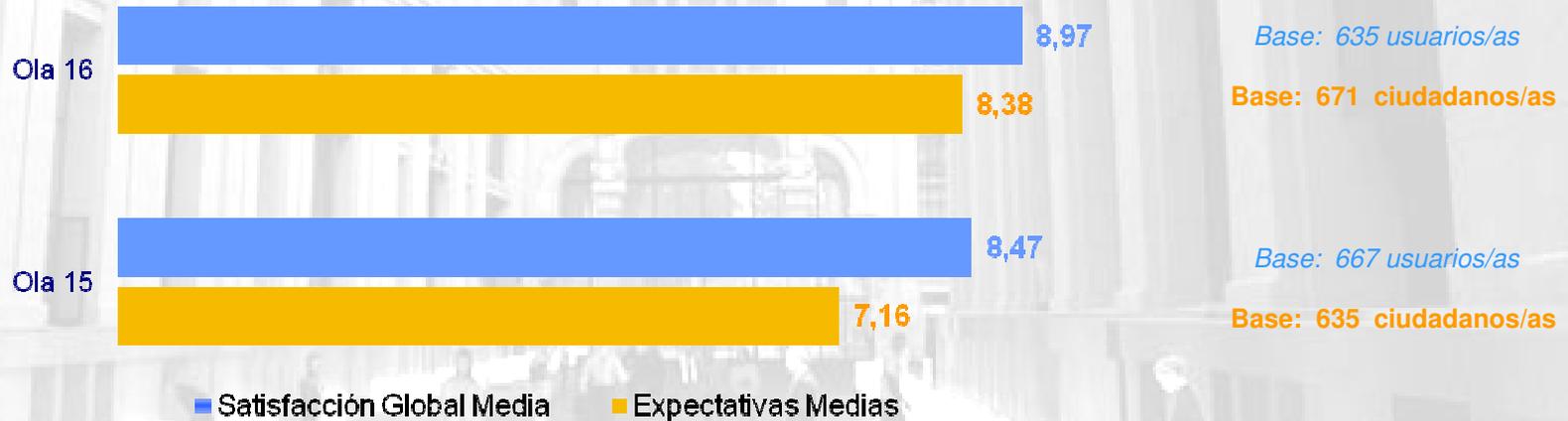
Base: 635 usuarios/as

2. Valoraciones generales

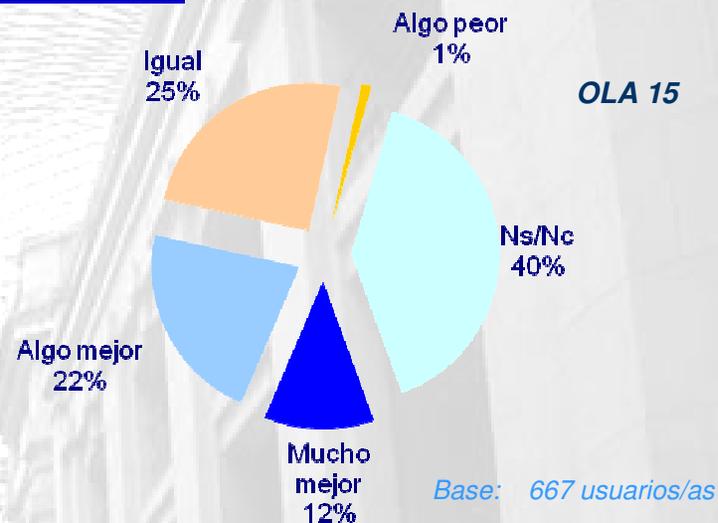
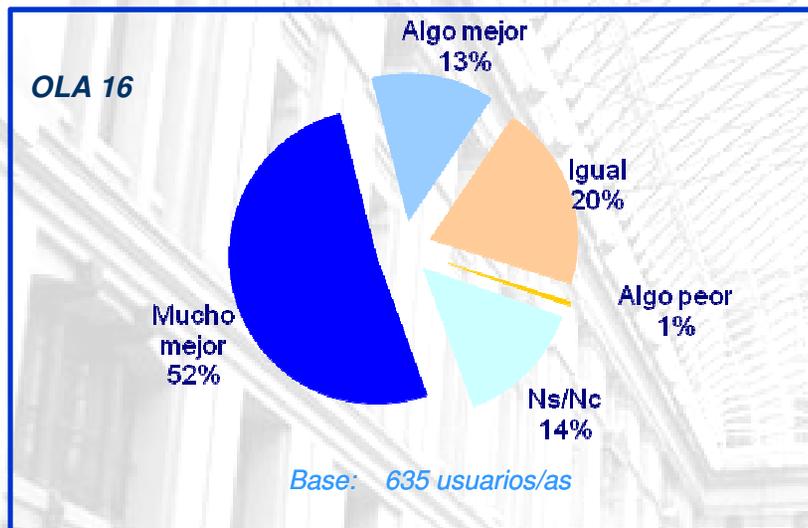


LÍNEA
madrid

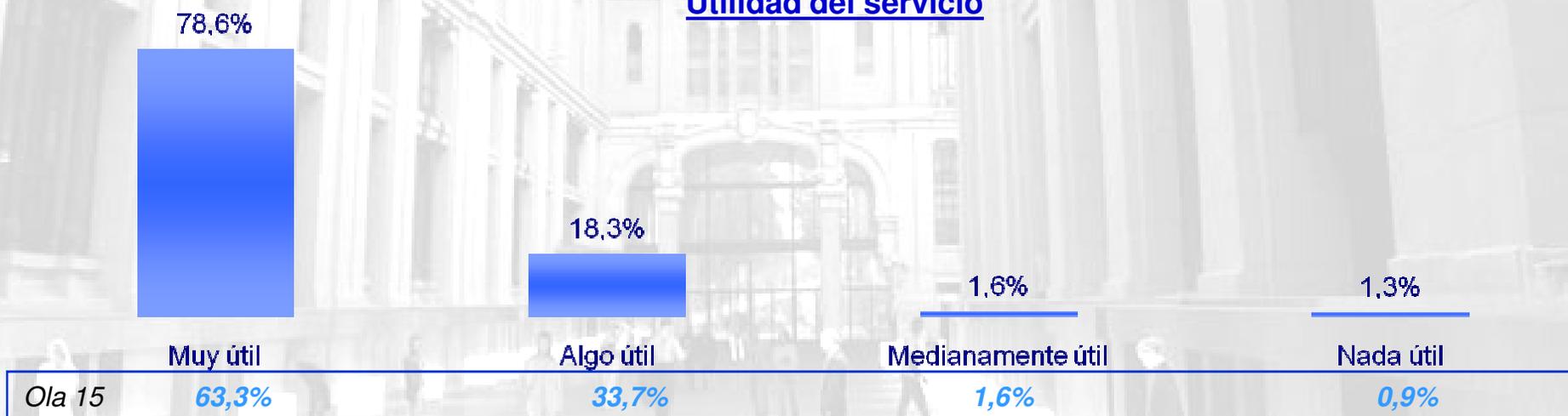
Satisfacción Global vs. Expectativas



Evolución de la calidad del servicio



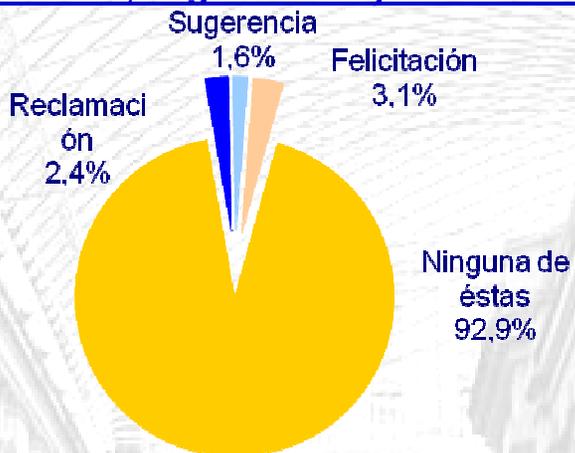
Utilidad del servicio



Utilidad Media Ola 15 = 9,18
Utilidad Media Ola 14 = 8,83

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 15

Seguramente + Probablemente Sí = 98%

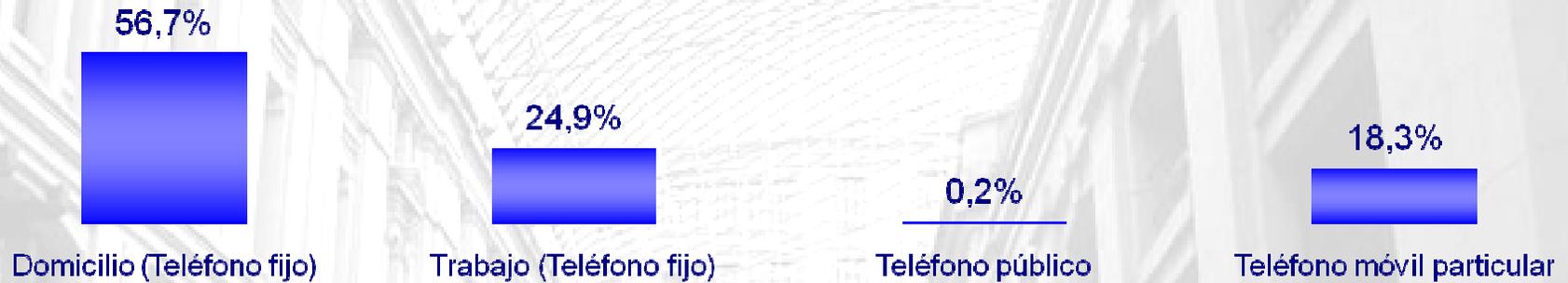
Seguramente + Probablemente Sí = 98%

3. La llamada al 010



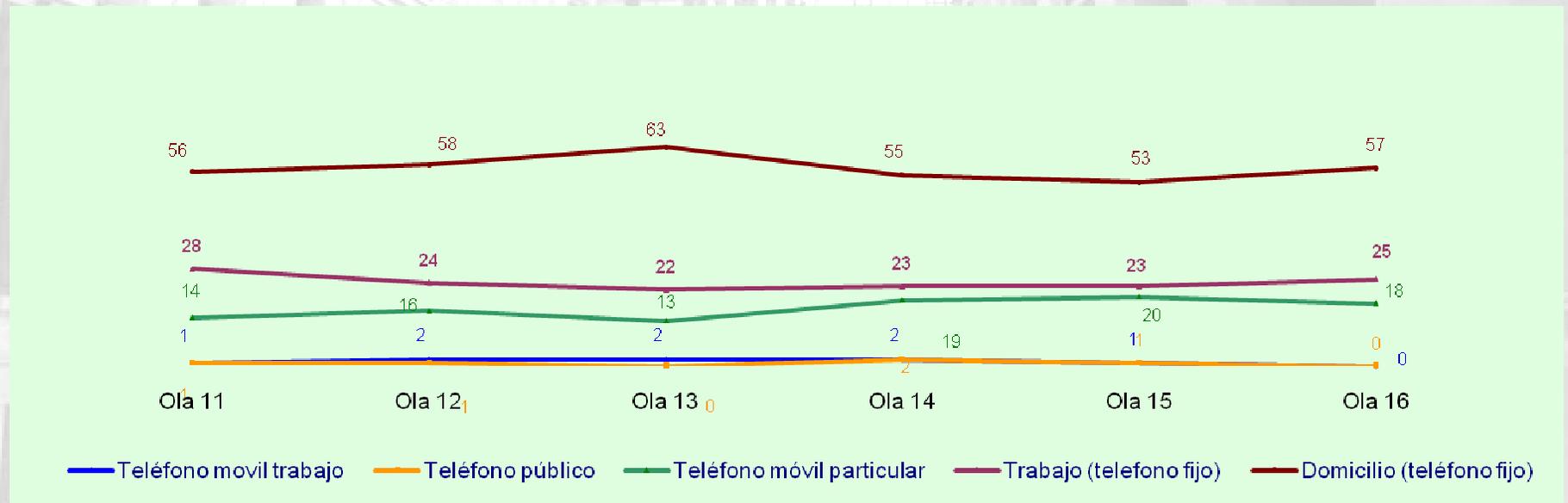
LÍNEA
madrid

Lugar desde dónde realizó la llamada

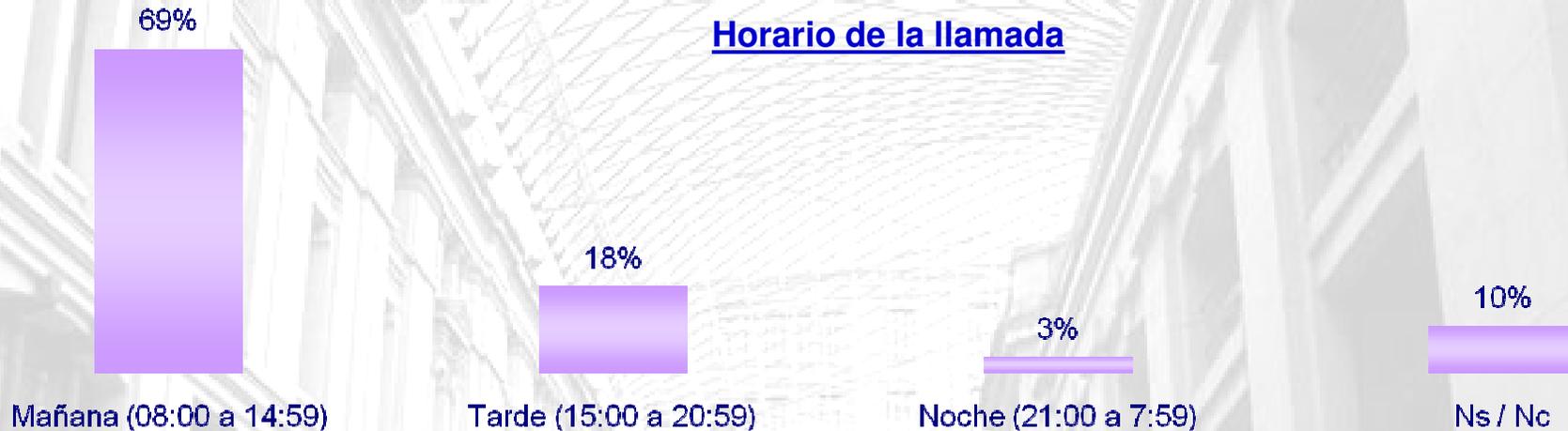


Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 8- ola 16)

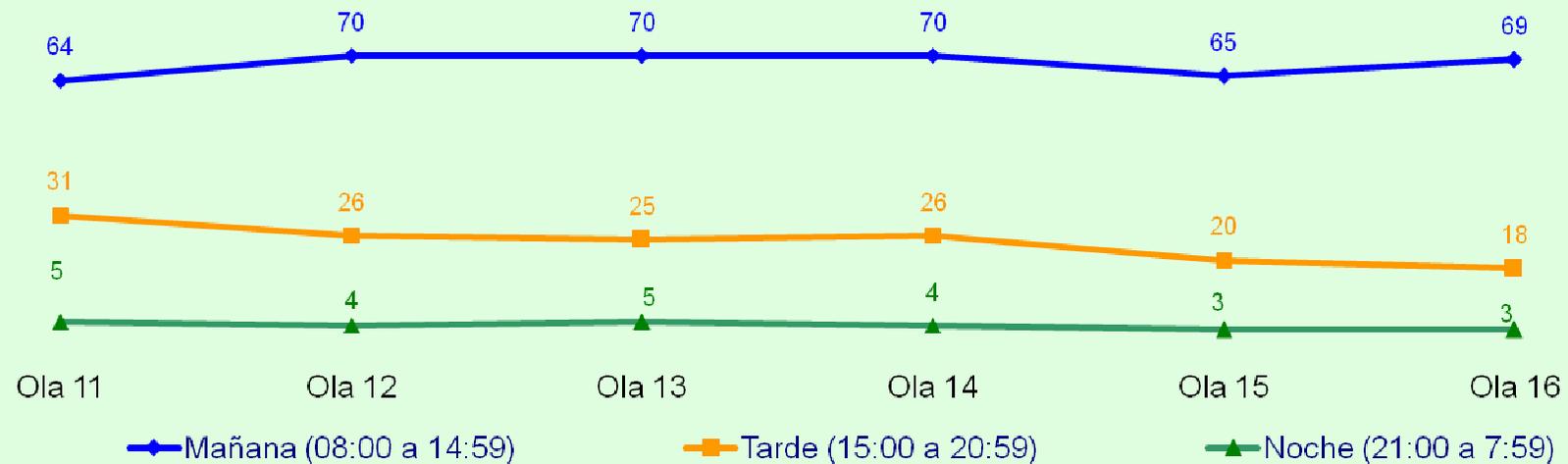


Horario de la llamada

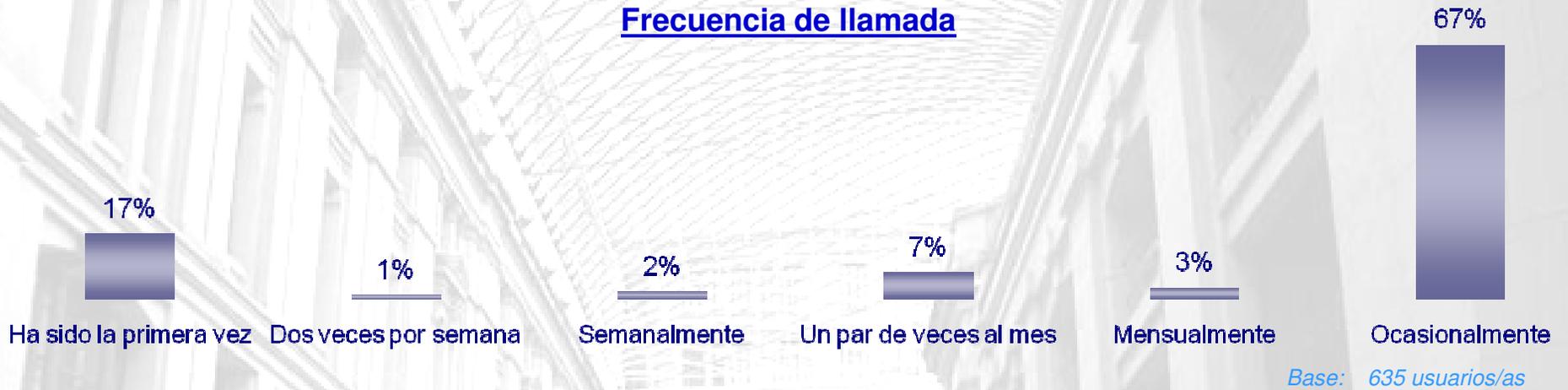


Base: 635 usuarios/as

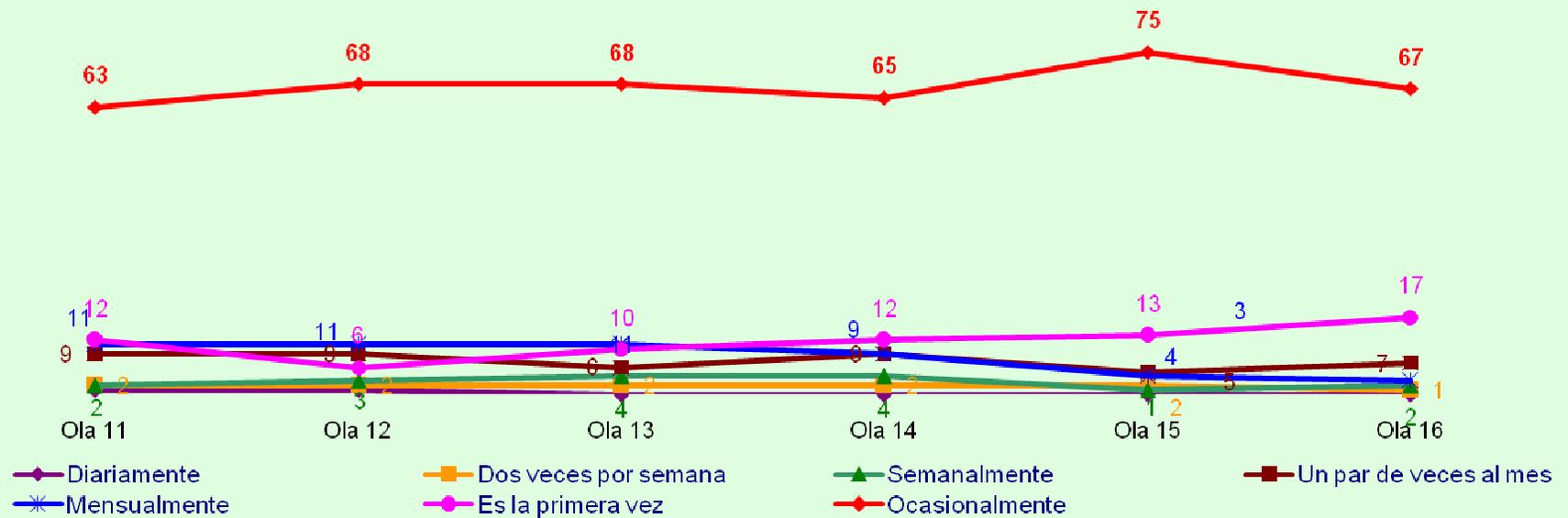
Evolución (ola 8- ola 16)



Frecuencia de llamada



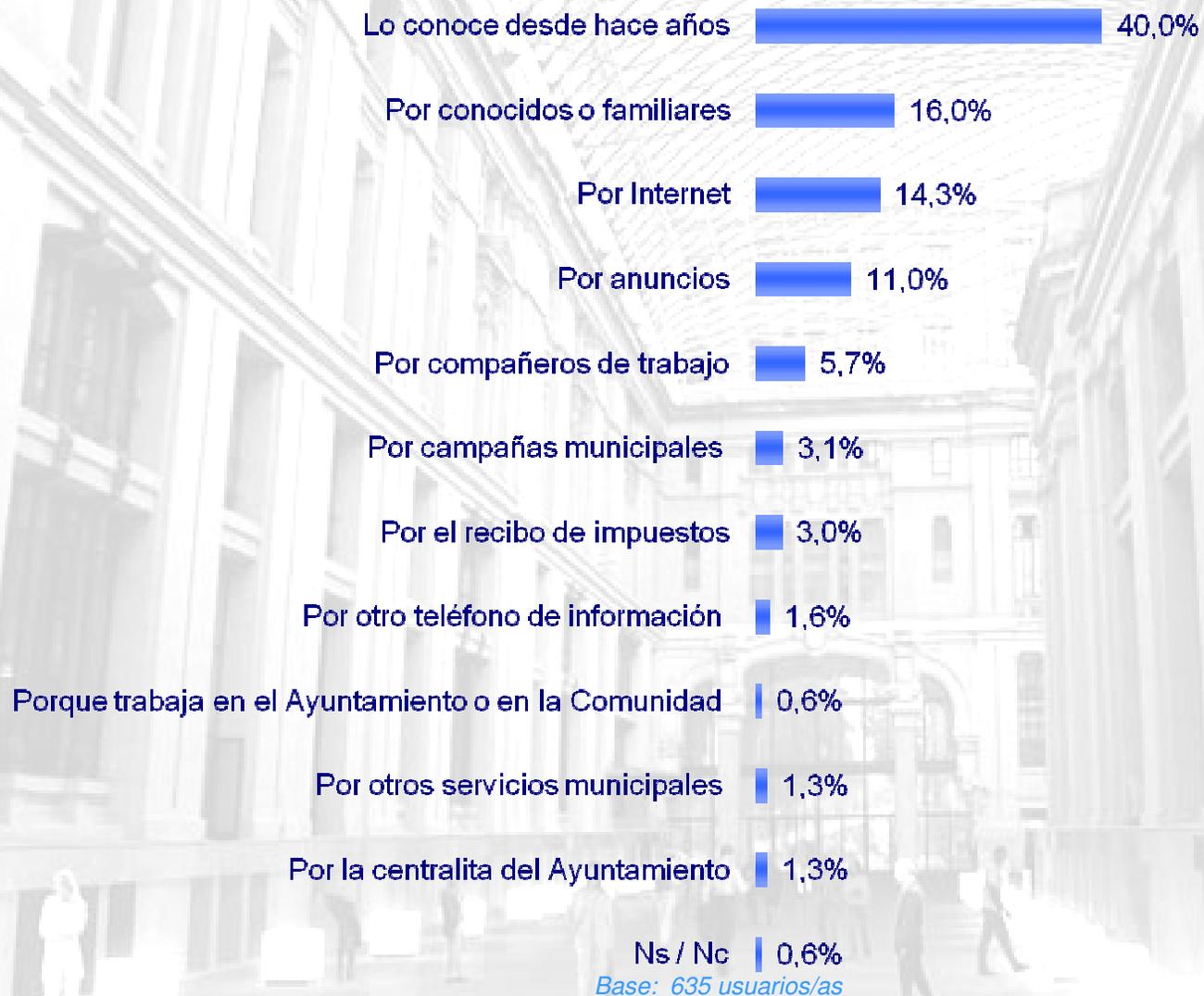
Evolución (ola 8- ola 16)



4. Canales de información



Canal de conocimiento de 010



Número de temas tratados en la última llamada

Un solo tema



93,2%

Dos temas



5,5%

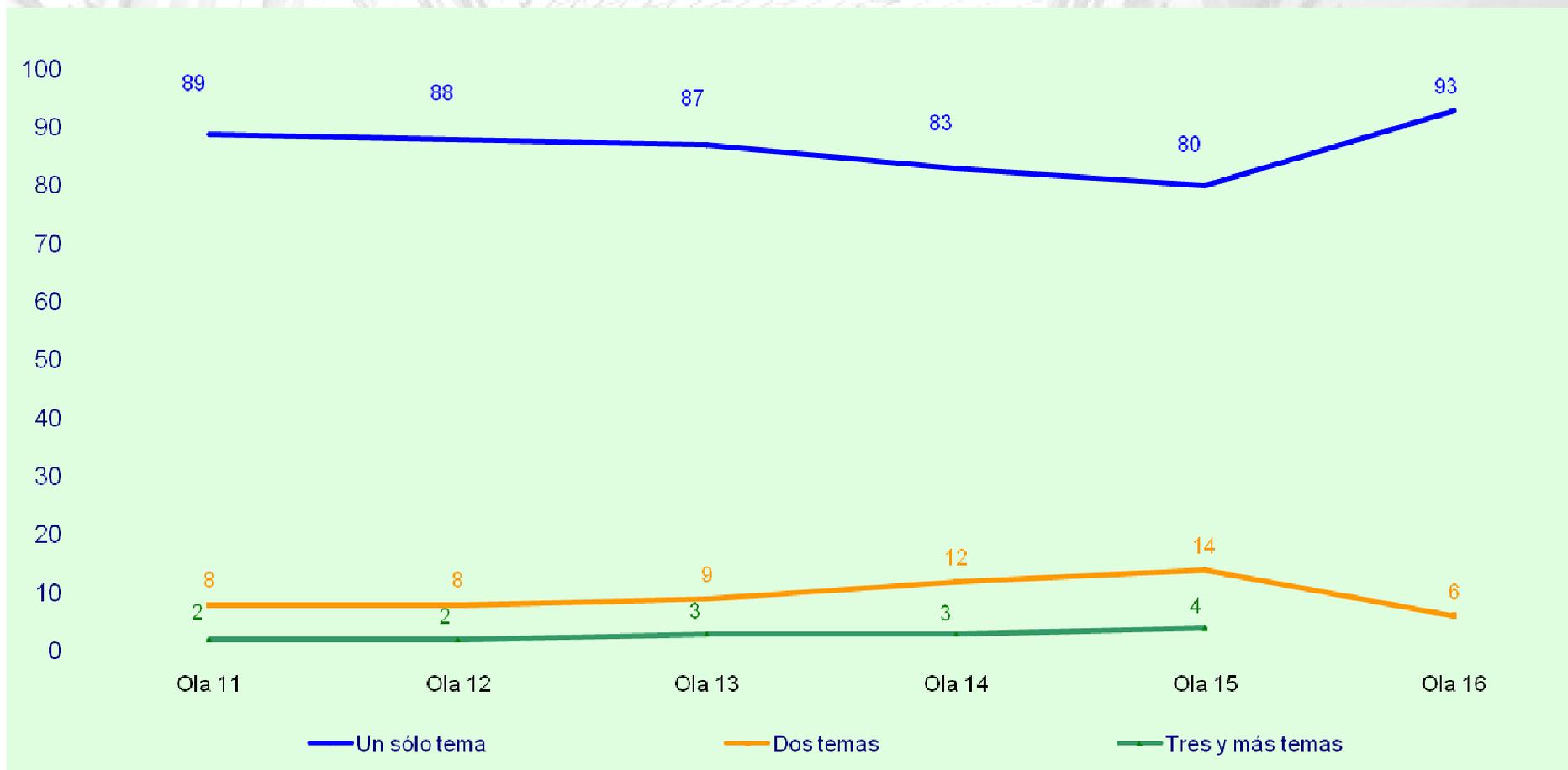
No recuerda



1,3%

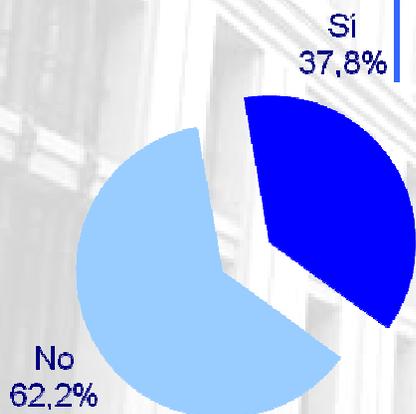
Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 8- ola 16)
Número de temas tratados en la última llamada



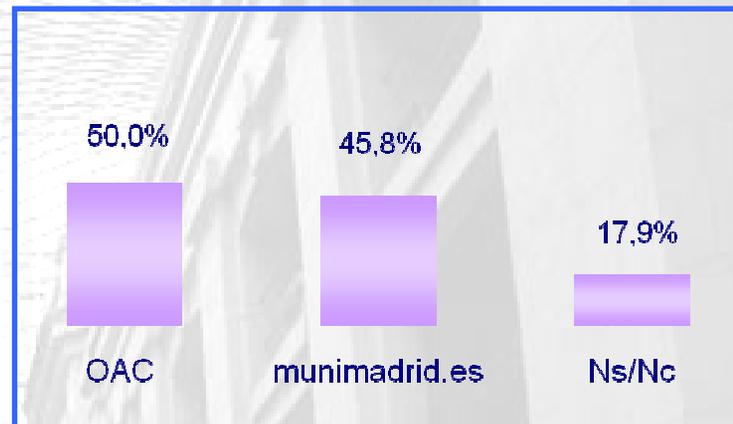
Base: 635 usuarios/as

Posibilidad de gestión a través de otros canales



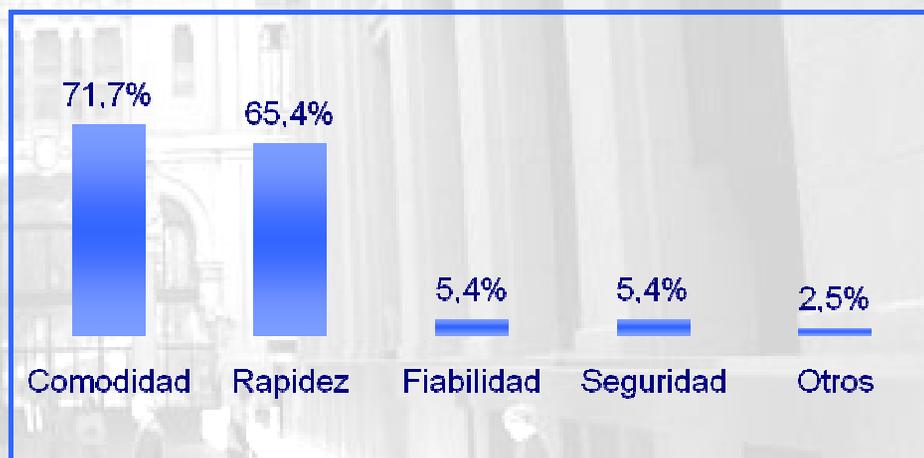
Base: 635 usuarios/as

¿Cuál / es?



Base: 240 usuarios/as

¿Por qué?

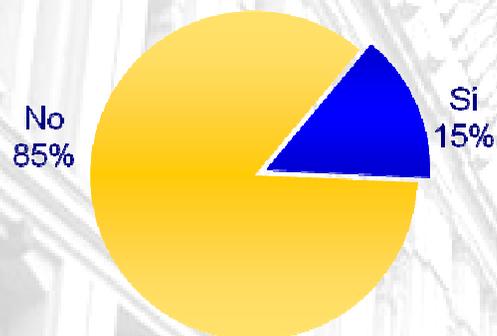


Base: 240 usuarios/as

5. Benchmarking



Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



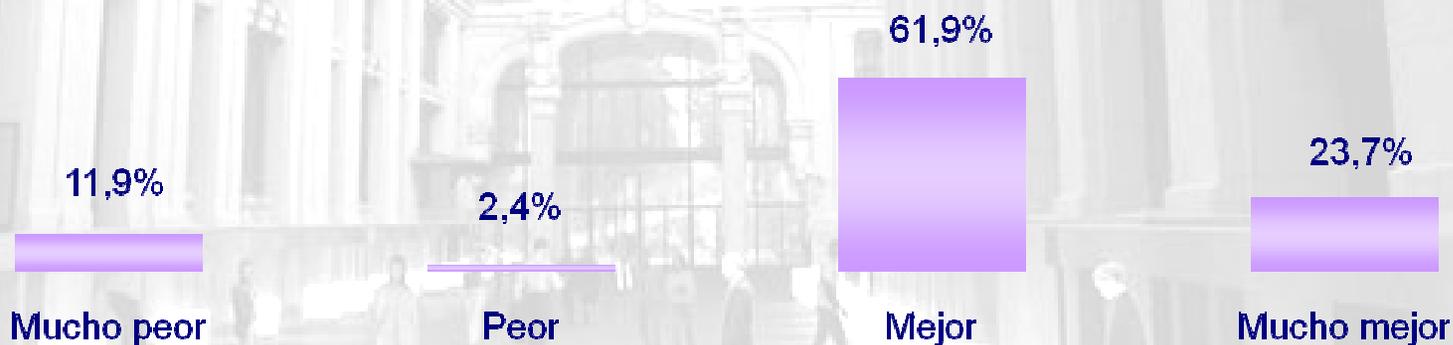
Base: 635 usuarios/as

¿Cuál?



Base: 93 usuarios/as

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

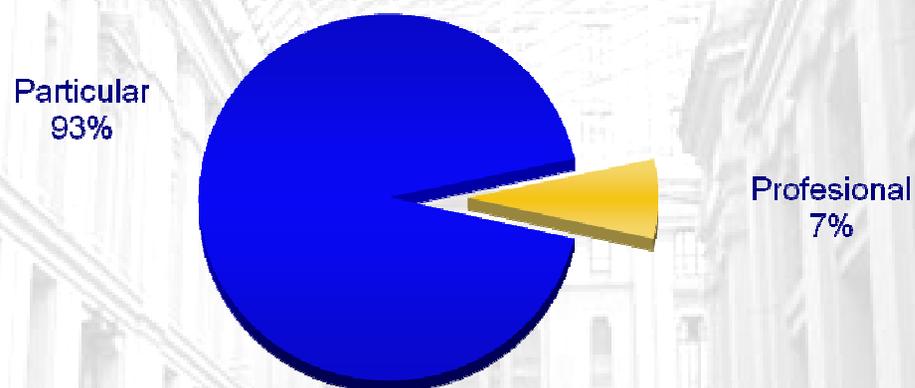


Base: contesta

6. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión



Base: 635 usuarios/as

Satisfacción: Temática de la gestión



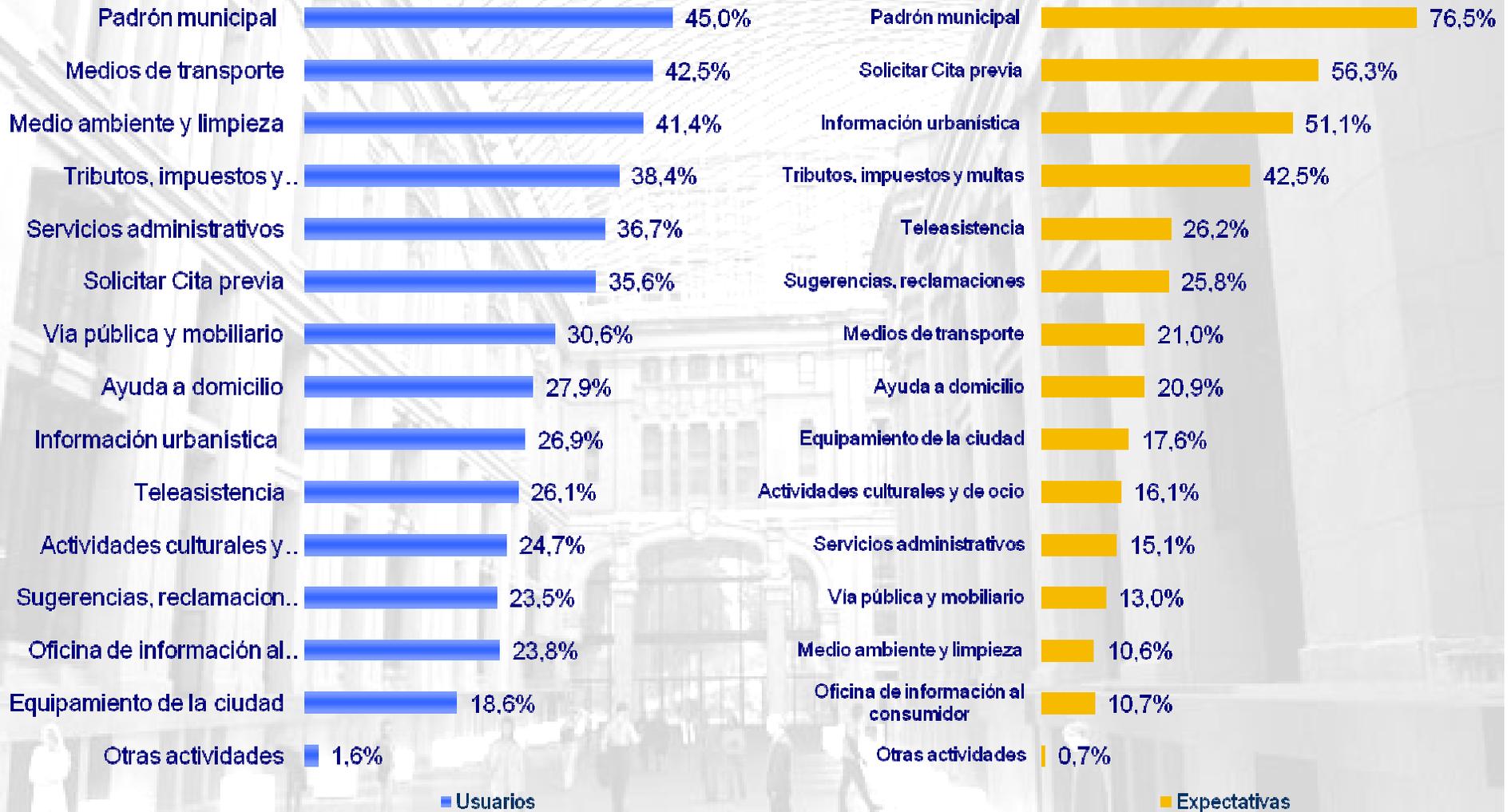
Base: 635 usuarios/as

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



Base: 671 ciudadanos/as

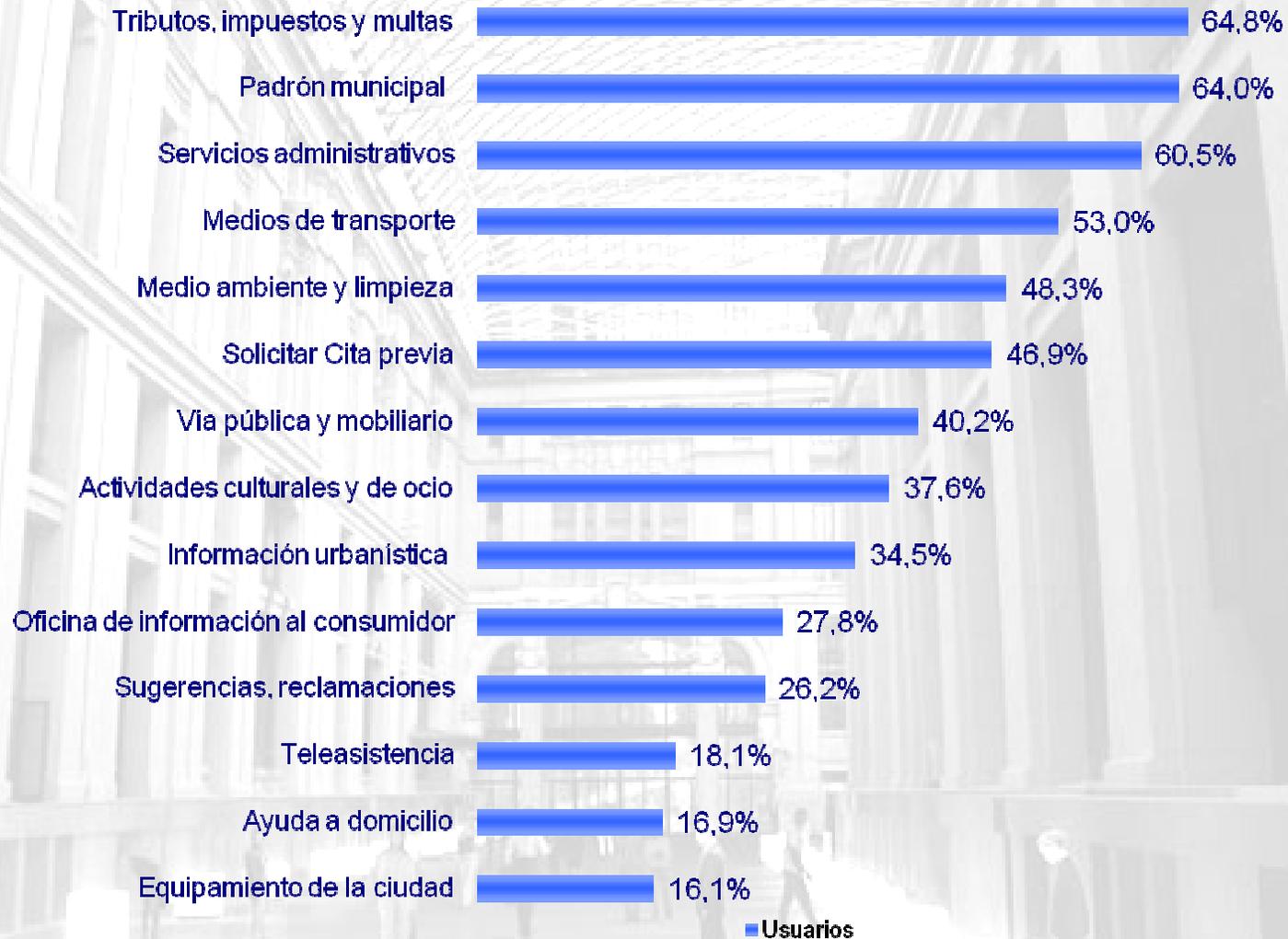
Conocimiento total de la gestión



Base: 635 usuarios/as

Base: 671 ciudadanos/as

Nivel de uso para cada servicio

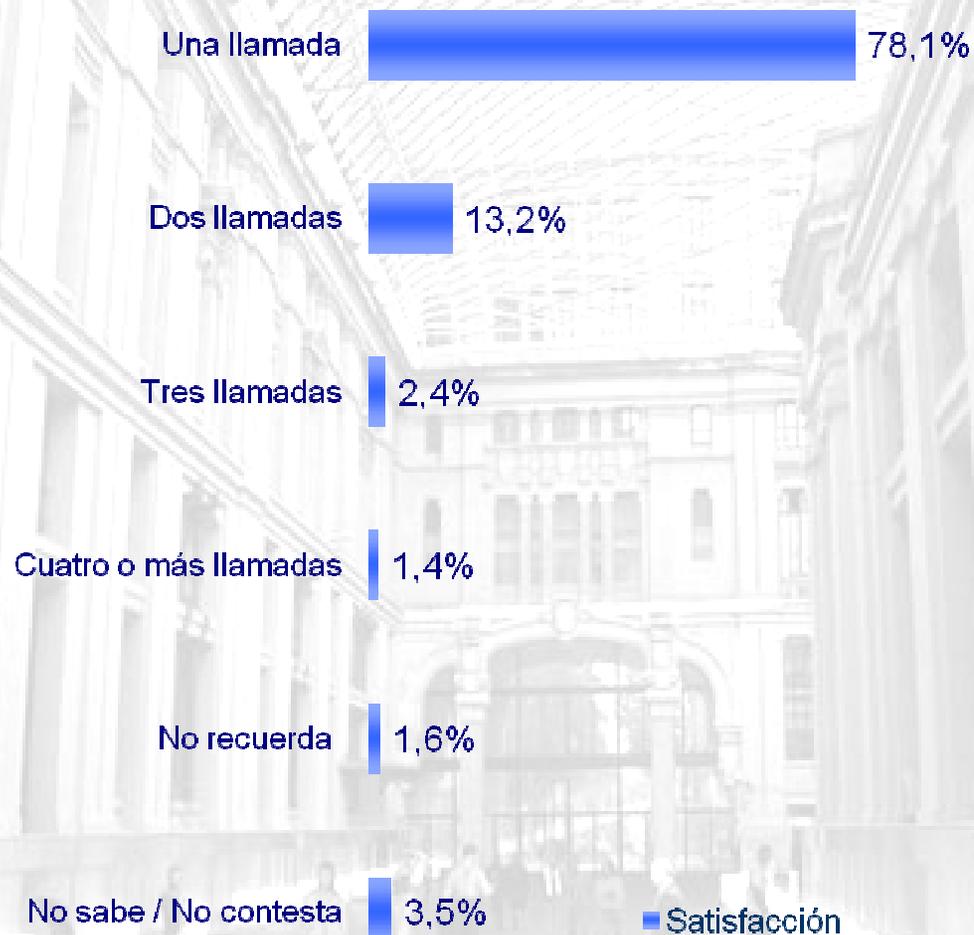


Base: han usado el servicio en alguna ocasión

Gestiones municipales que les gustaría realizar



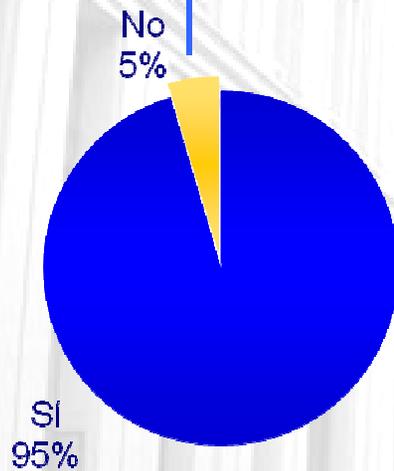
Número de llamadas para contactar



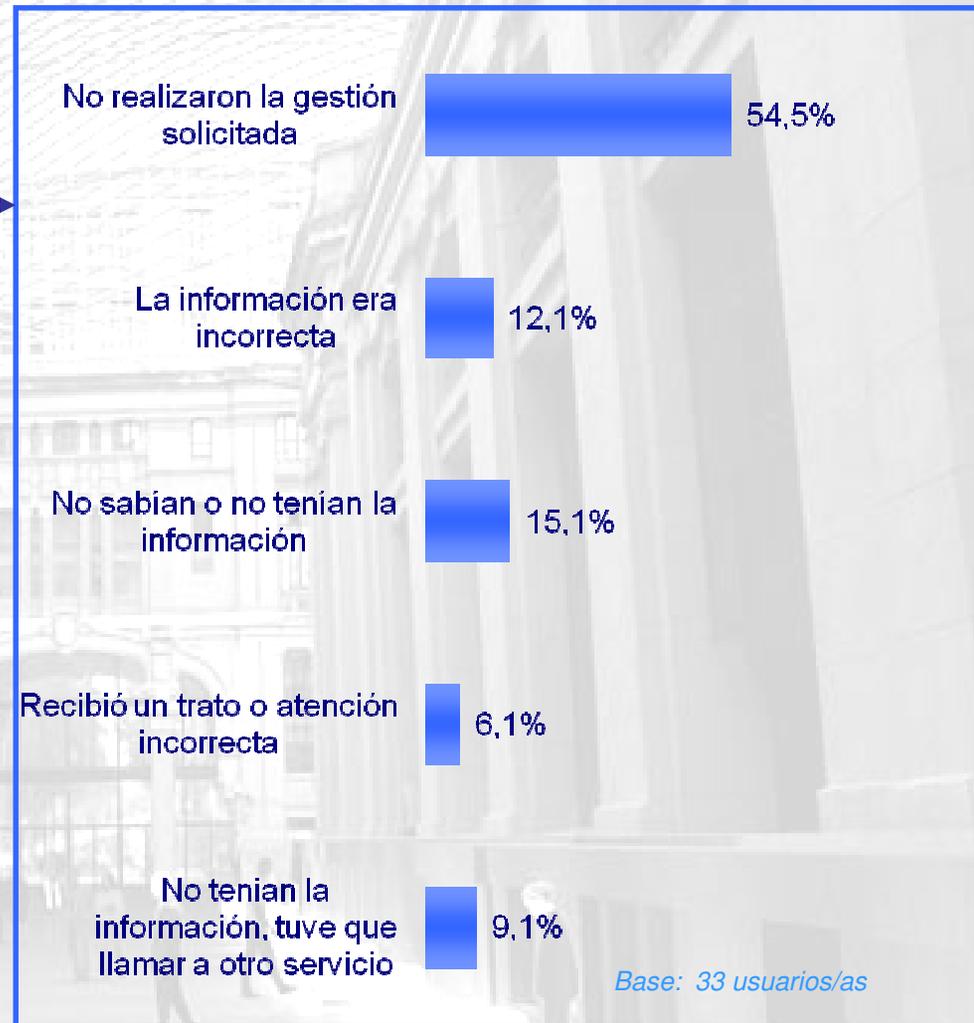
Base: 635 usuarios/as

Razones de insatisfacción

Satisfacción con la información

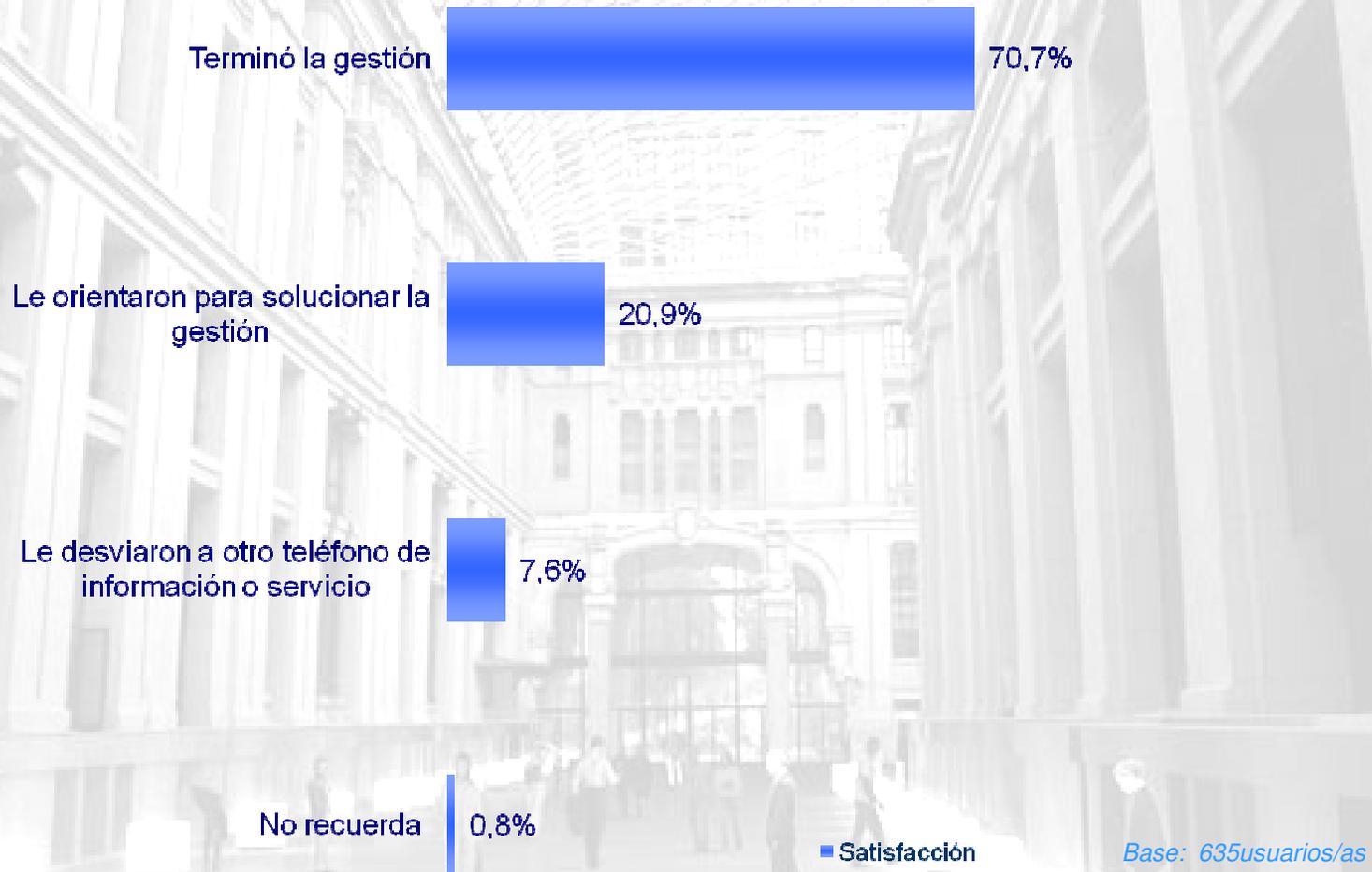


Base: 635 usuarios/as

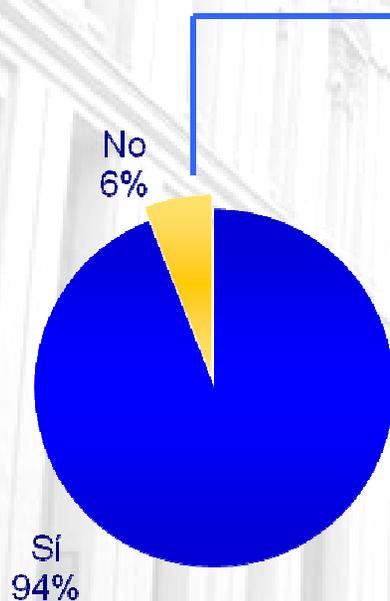


Base: 33 usuarios/as

Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio



Utilidad de la información



Base: 635 usuarios/as

Razones de baja utilidad



Base: 42 usuarios/as

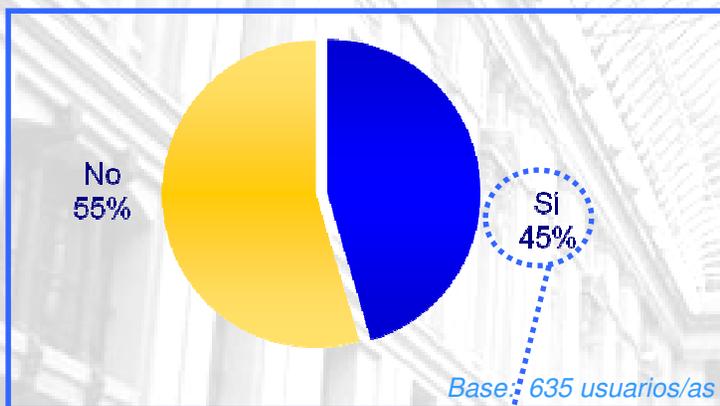
Descripción de la llamada

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

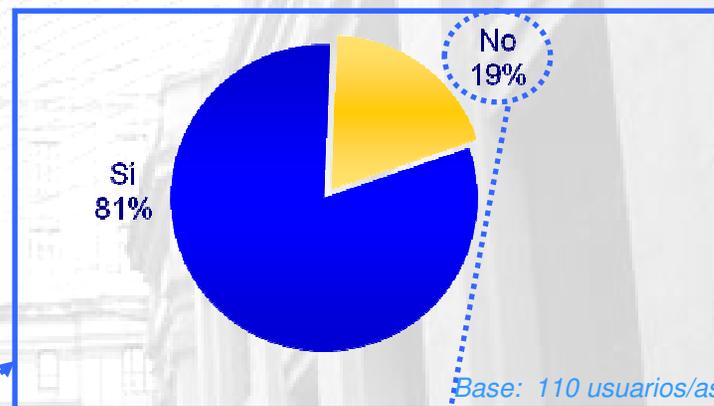
Tipo de llamada

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

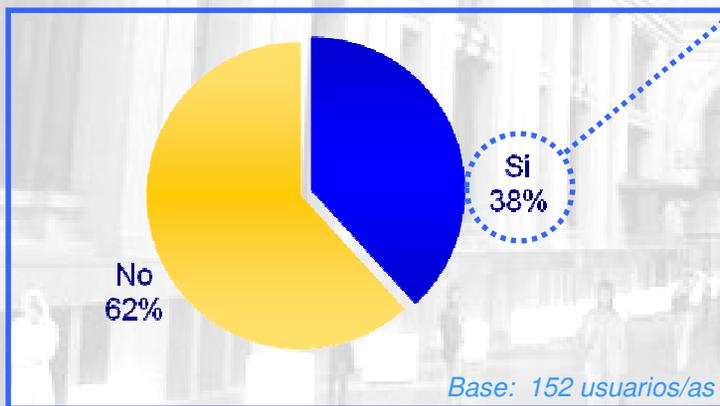
Posibilidad de contestación posterior



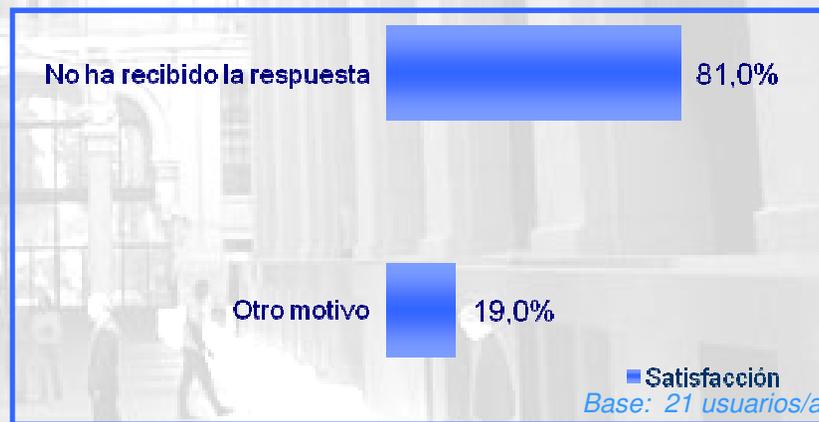
Satisfacción con la respuesta



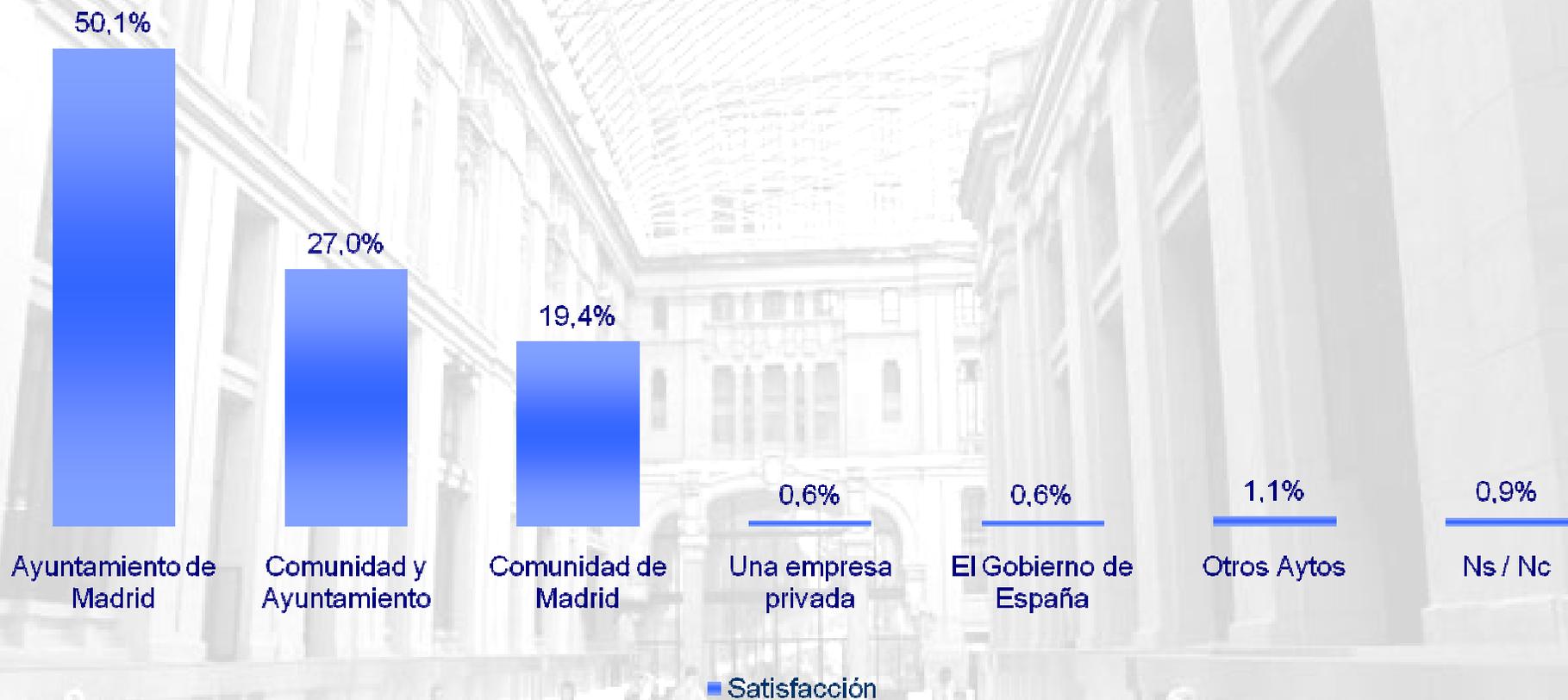
Utilización de este servicio



Razones de insatisfacción



Organismo que gestiona el 010



Base: 635 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora



LÍNEA
madrid

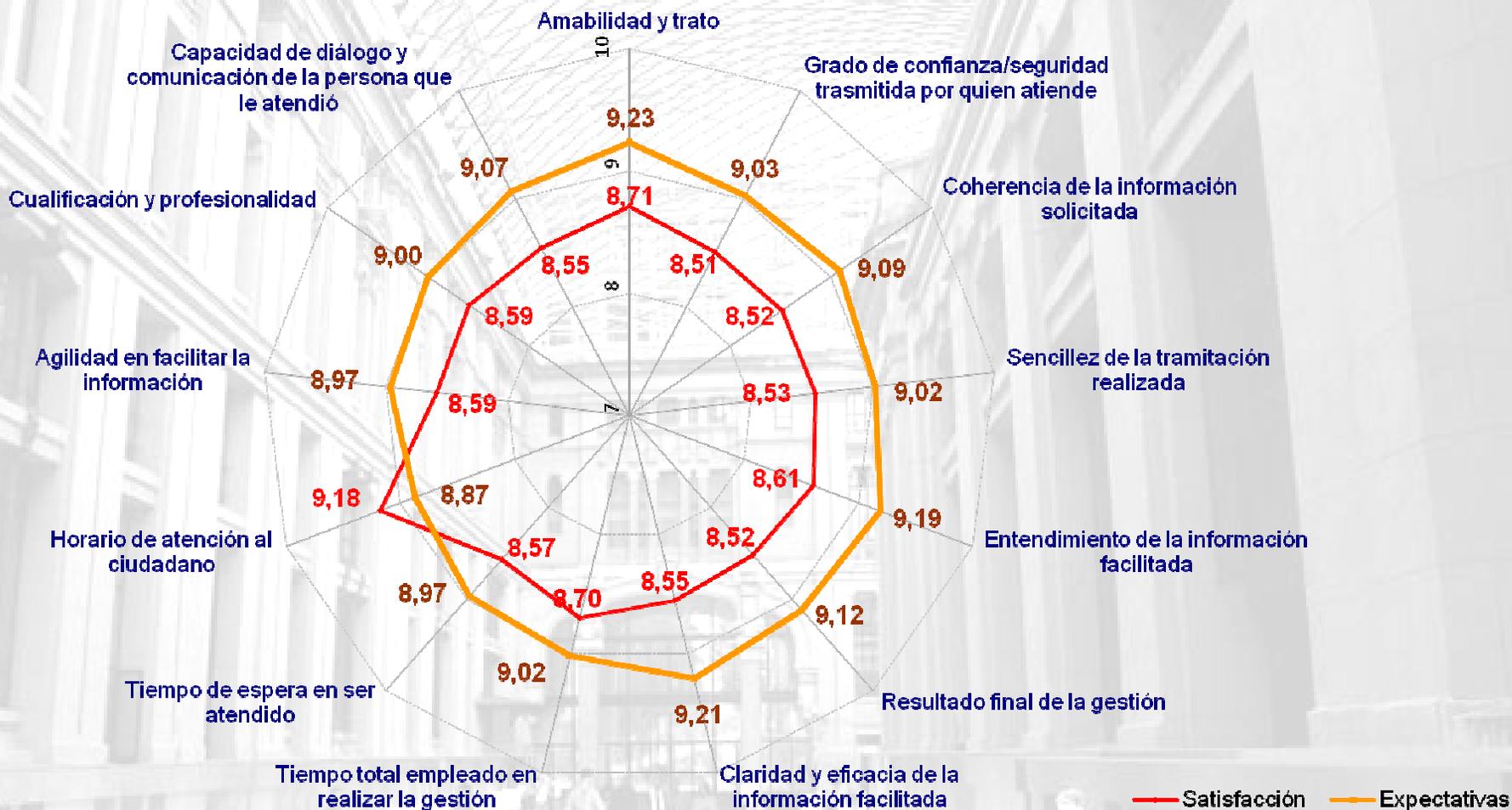


Base: 82 usuarios / as

9. Calidad de servicio modelo Serqvual



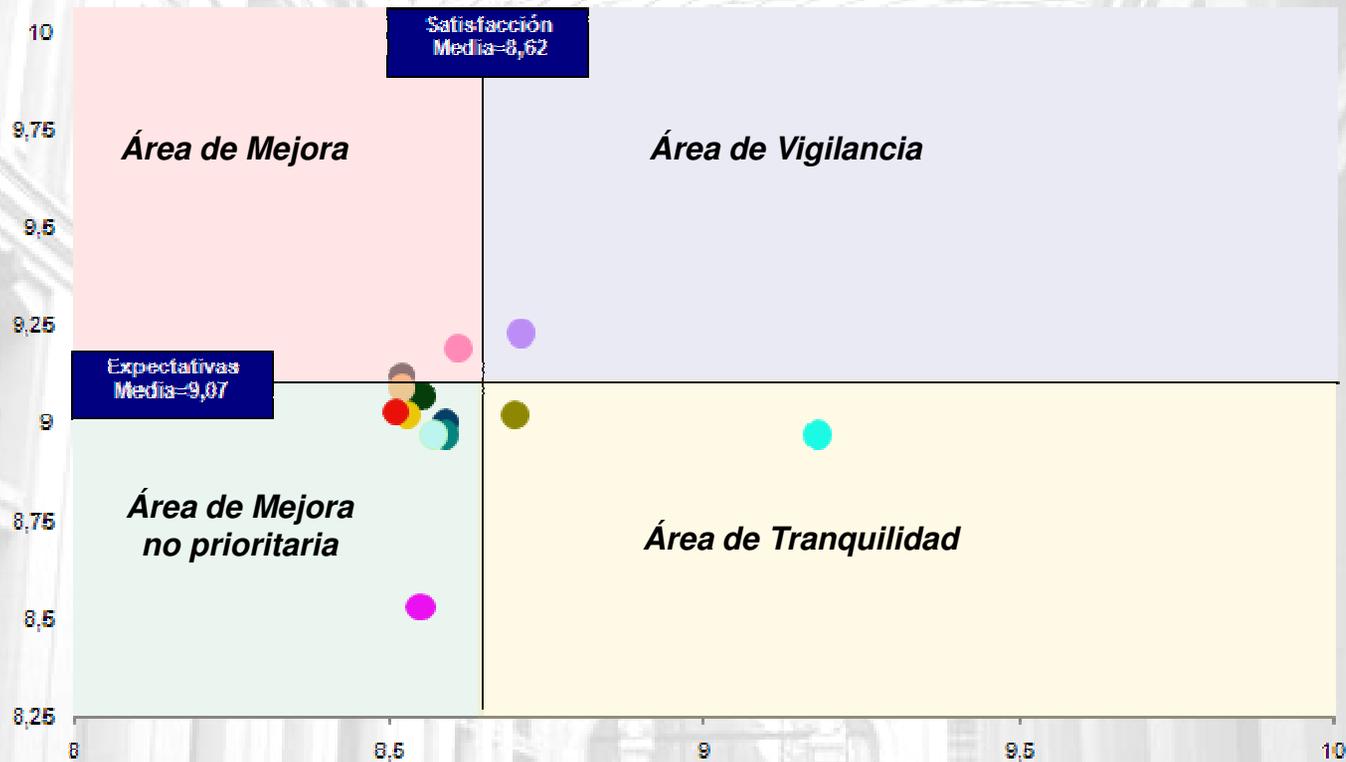
Resumen



Base: 635 usuarios/as

Base: 671 ciudadanos/as

Matriz de actuación



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

Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

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



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



madrid

