

Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 Línea Madrid



Informe Ola 19



Diciembre 2010

I. METODOLOGÍA



Universo

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

Tamaño Muestral

1.271 entrevistas (635 de satisfacción y 636 de expectativas)

Muestreo y selección de informantes

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

Questionario 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

27 Septiembre a 8 de Octubre de 2010

Trabajo realizado por

Quota Research
www.quotaresearch.com

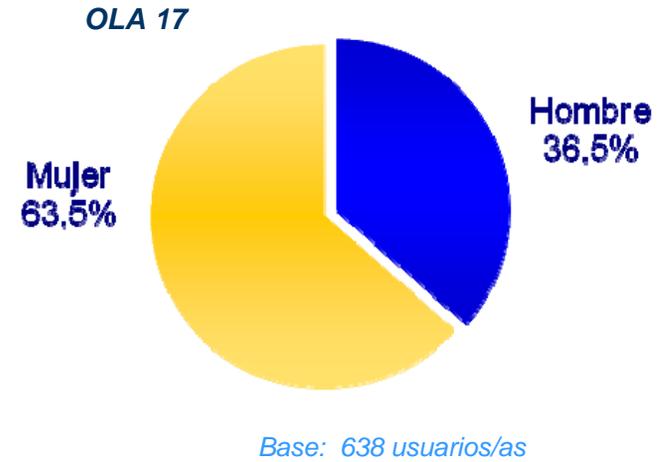
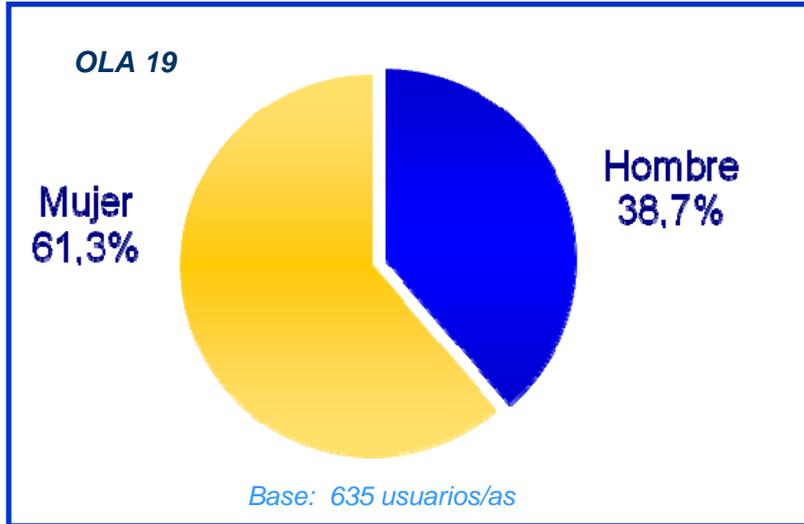
II. INFORME DE RESULTADOS



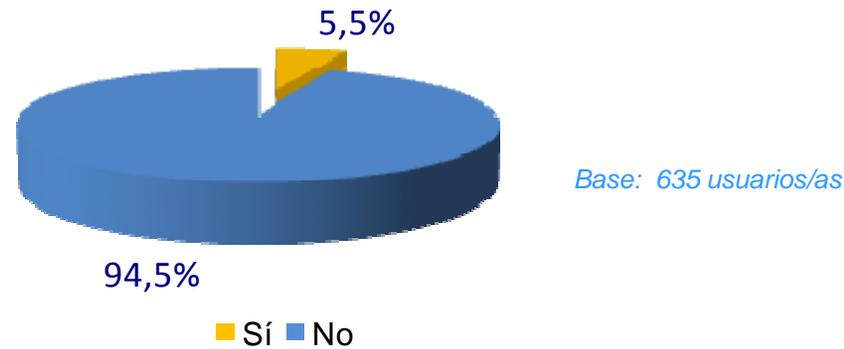
1. Perfil del usuario



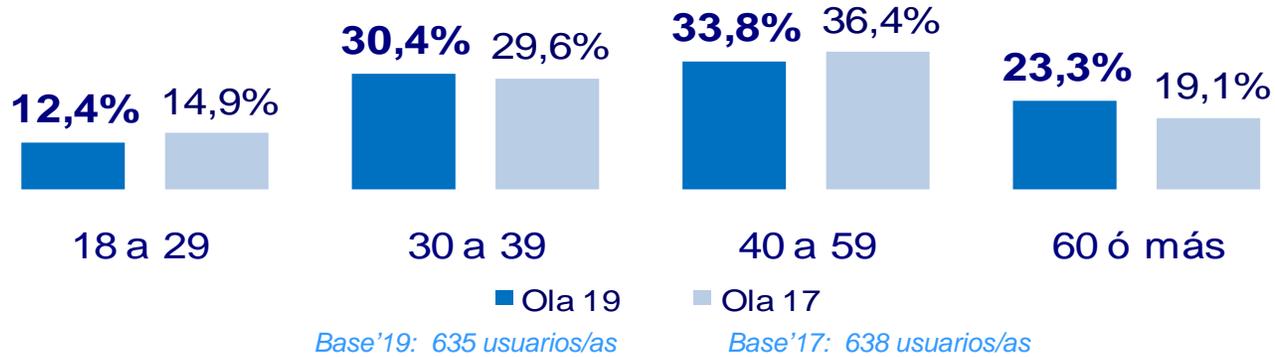
GÉNERO



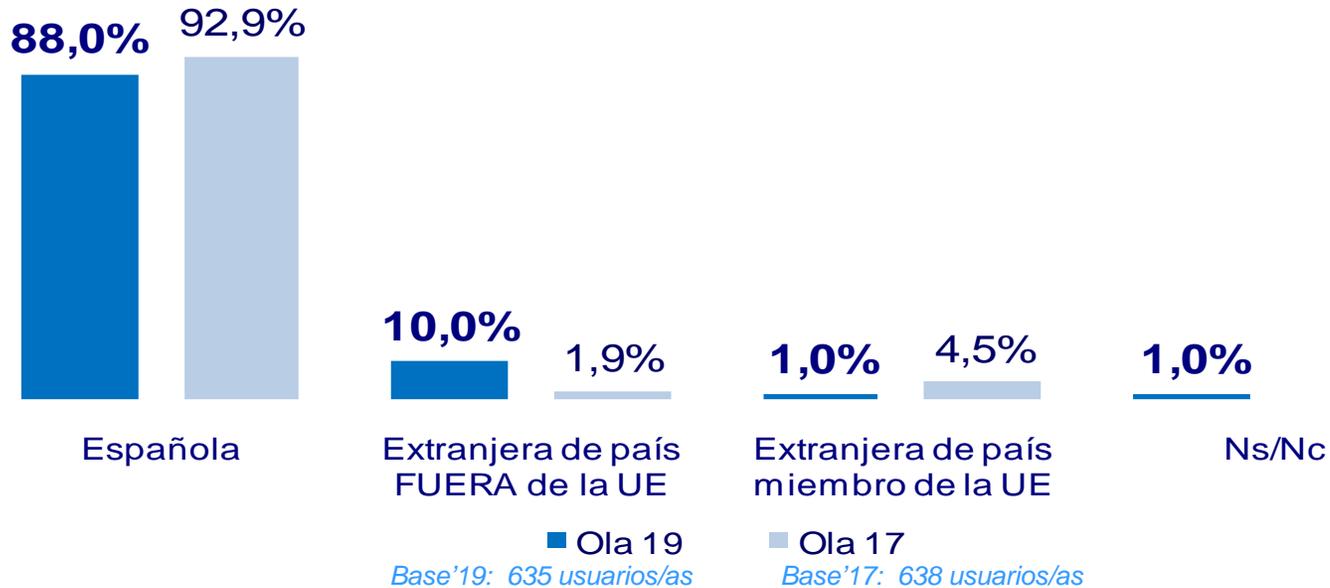
CERTIFICADO DE MINUSVALÍA



EDAD (AÑOS)



NACIONALIDAD



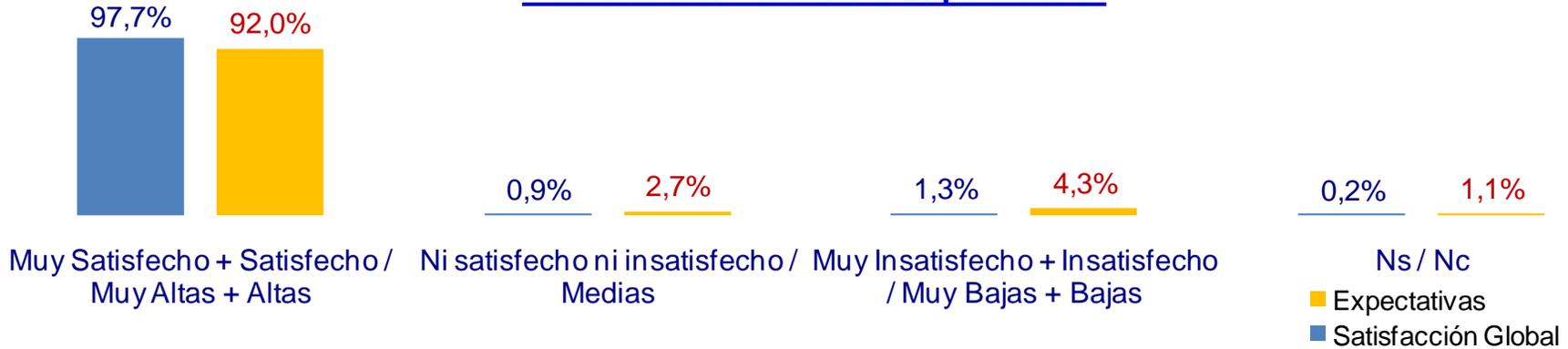
Análisis Especial: Nacionalidad vs. Principales variables

	NACIONALIDAD		
	Española	País fuera de la UE	País de la UE
¿Desde donde llama? Domicilio (Teléfono fijo)	57,9%	46,9%	16,7%
Temas tratados: UN TEMA	92,3%	92,2%	83,3%
Nº de llamadas: UNA	81,4%	76,6%	100,0%
Llamó para: Petición de Información	53,6%	57,8%	50,0%
¿Está satisfecho con la llamada realizada?: SI	95,5%	96,9%	100,0%
Terminó la gestión/petición de información	93,4%	92,2%	100,0%
¿Le ha sido útil?: SI	94,1%	96,9%	100,0%
Motivo: PADRÓN MUNICIPAL	20,4%	45,3%	66,7%
Motivo: TASAS, IMPUESTOS Y MULTAS	24,8%	14,1%	-
SATISFACCIÓN GENERAL (-10)	8,62	8,75	7,83
UTILIDAD (0-10)	8,78	8,83	9,00
FIDELIDAD: Seguramente Sí	91,6%	93,8%	83,3%
RECOMENDACIÓN: Seguramente Sí	90,0%	90,6%	83,3%
¿Conoce que la gestión se puede hacer por otro canal? Sí	38,9%	21,9%	-
BENCHMARKING	24,1%	20,3%	33,3%
¿Quién gestiona el 010? Ayto. de Madrid	62,1%	46,9%	33,3%
Gestión PARTICULAR	90,5%	93,8%	100,0%
Frecuencia de llamada: Ha sido la 1ª vez	16,3%	26,6%	50,0%
BASE	560	64	6

2. Valoraciones generales



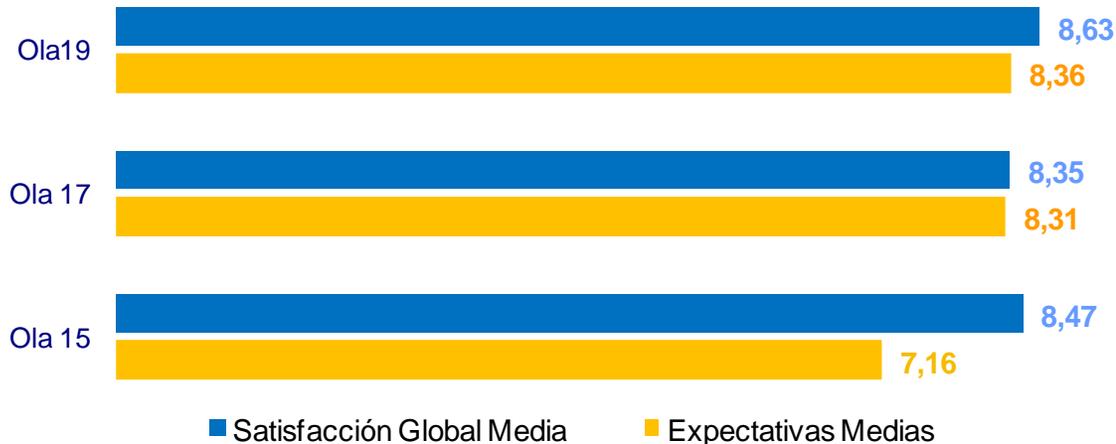
Satisfacción Global vs. Expectativas



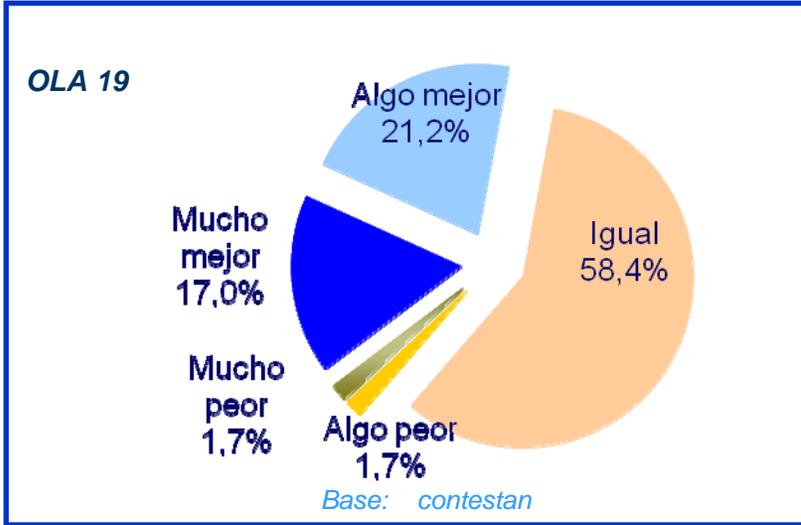
Ola	Muy Satisfecho + Satisfecho / Muy Altas + Altas	Expectativas	Ni satisfecho ni insatisfecho / Medias	Expectativas	Muy Insatisfecho + Insatisfecho / Muy Bajas + Bajas	Expectativas	Ns / Nc	Expectativas
Ola 17	96%	92%	2%	3%	2%	3%	0%	2%
Ola 15	95%	73%	3%	12%	2%	6%	1%	10%

Base: 635 usuarios/as

Base: 636 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



Utilidad del servicio



Ola 17	56,0%	33,7%	1,6%	0,9%
Ola 15	63,3%	39,0%	1,6%	3,2%

Utilidad Media Ola 19 = 8,79 Utilidad Media Ola 17= 8,47 Utilidad Media Ola 15 = 9,18

Base: 638 usuarios/as

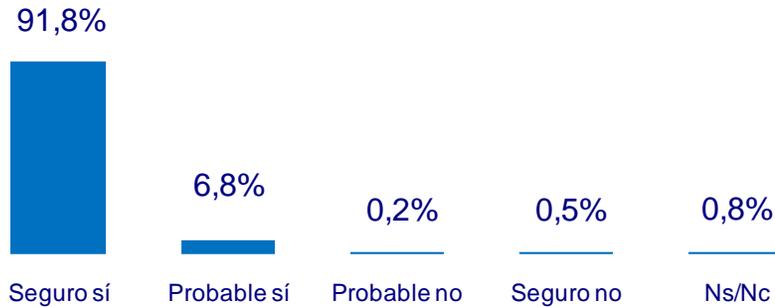
Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el 010



Base: 635 usuarios/as

Fidelidad al servicio

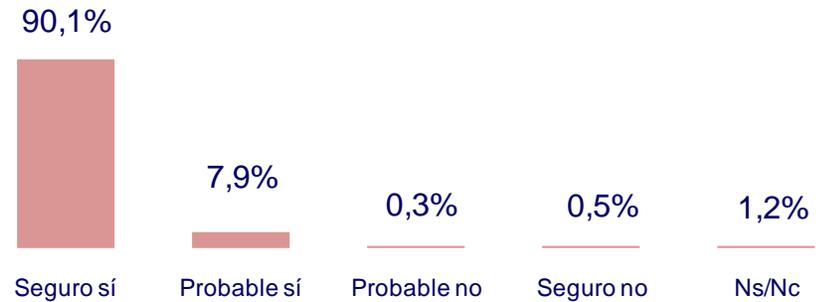
Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



Base Ola 19: 635 usuarios/as

Recomendación del servicio

¿Recomendaría usted el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



Base Ola 17: 638 usuarios/as

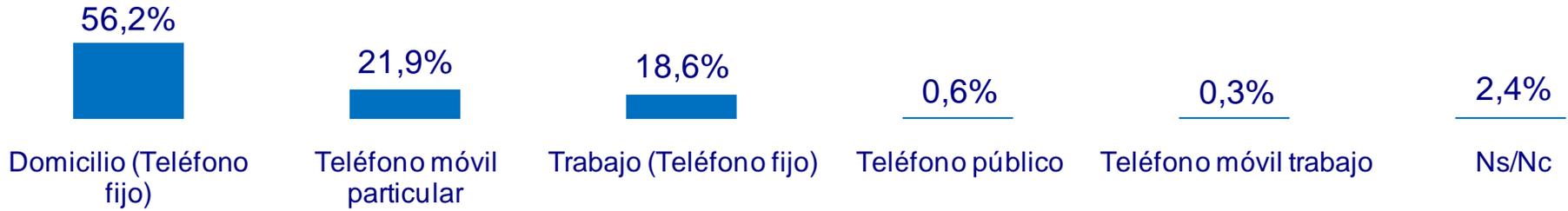
Ola 17 **Seguramente + Probablemente Sí = 96%**

Ola 19 **Seguramente + Probablemente Sí = 95%**

3. La llamada al 010

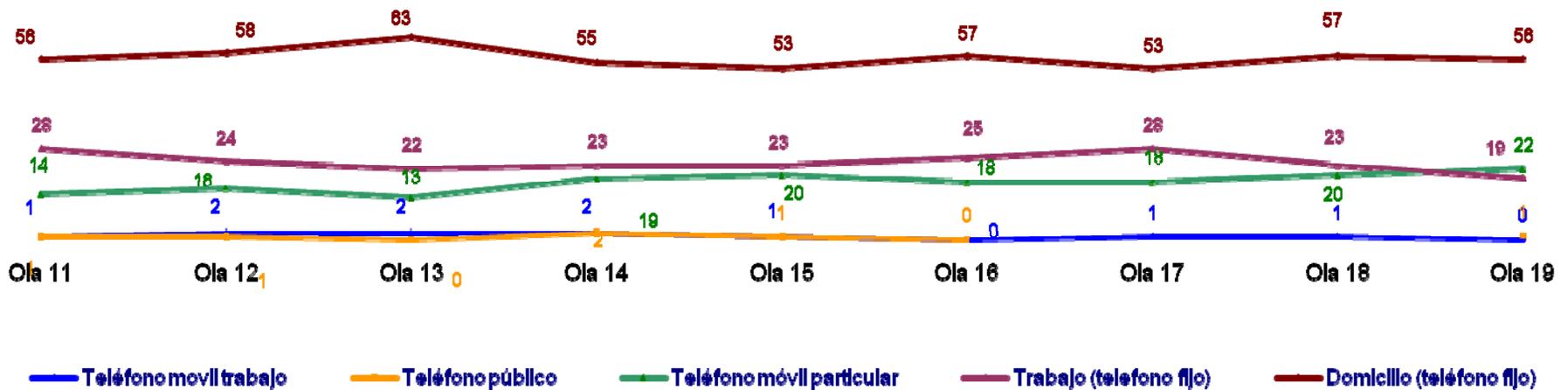


Lugar desde dónde realizó la llamada



Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 19)

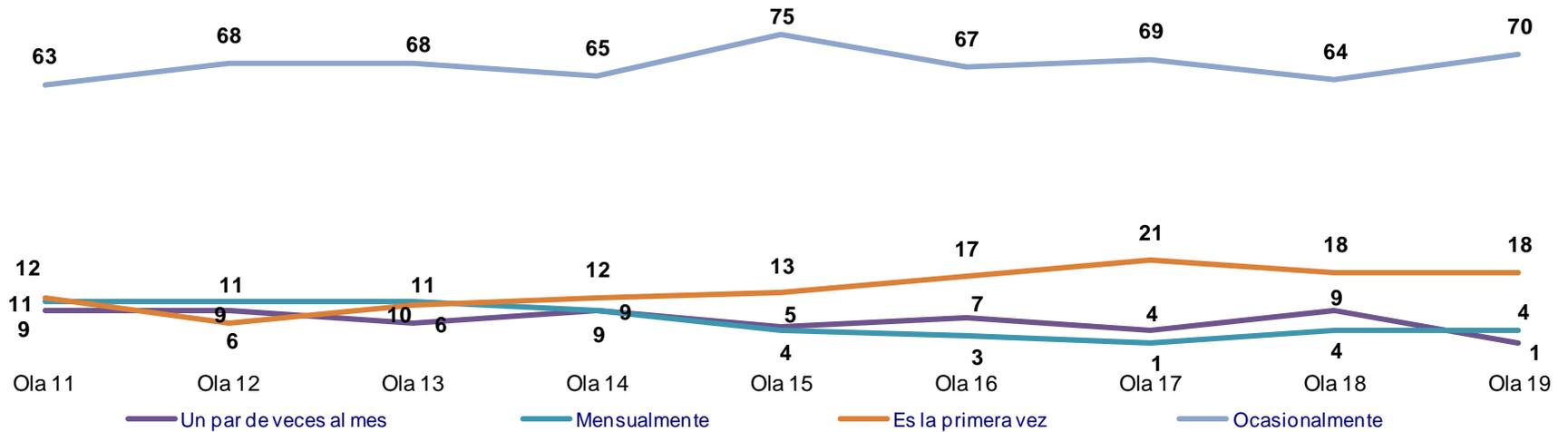


Frecuencia de llamada



Base: 635 usuarios/as

Evolución (ola 11- ola 19)



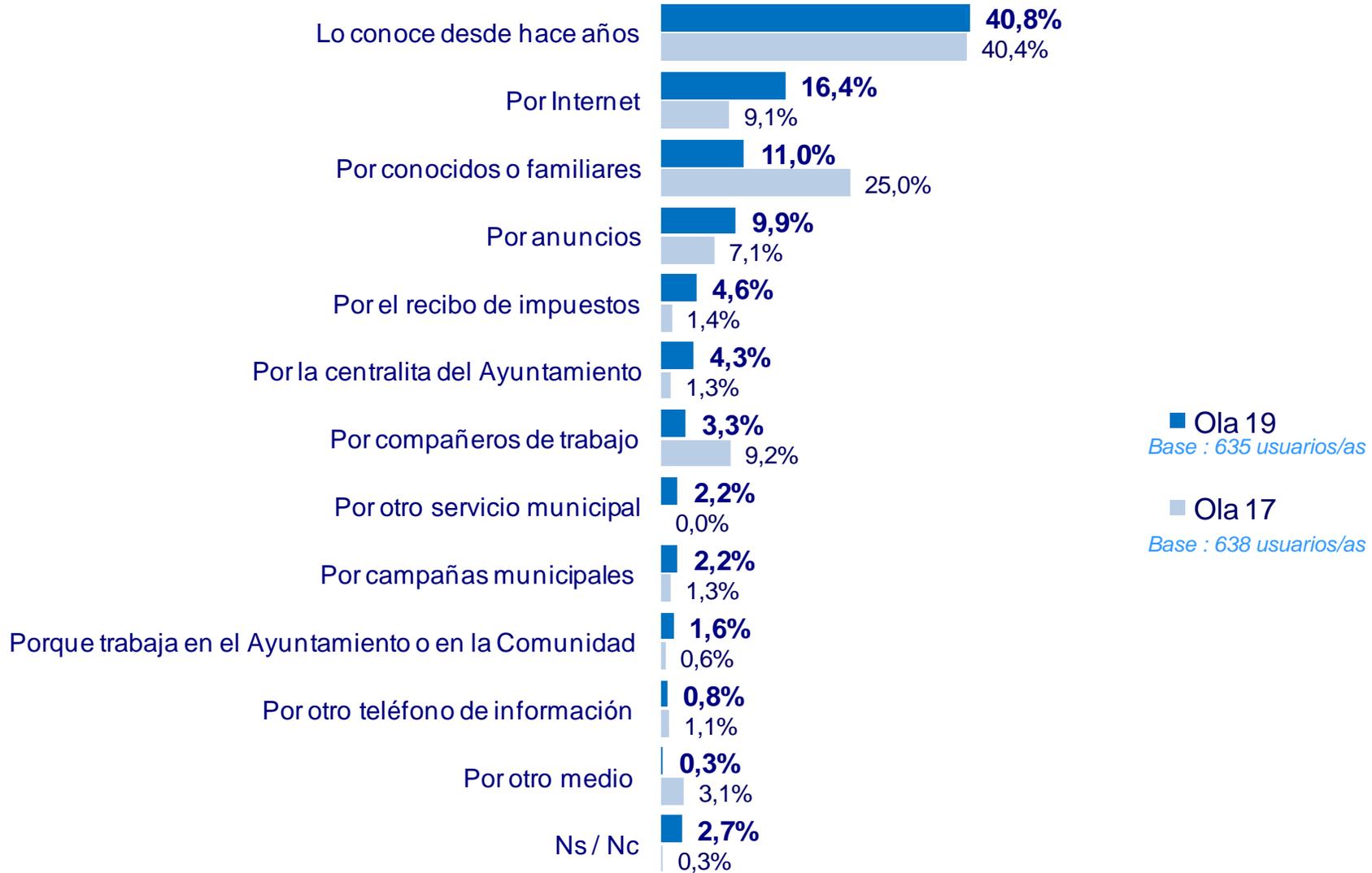
Análisis Especial: Frecuencia de llamada vs. Principales variables

	FRECUENCIA DE LLAMADA	
	1ª VEZ	RESTO
¿Desde donde llama? Domicilio (Teléfono fijo)	51,8%	57,2%
Temas tratados: UN TEMA	92,0%	92,4%
Nº de llamadas: UNA	85,7%	80,3%
Llamó para: Petición de Información	65,2%	52,0%
¿Está satisfecho con la llamada realizada?: SI	98,2%	95,2%
Terminó la gestión/petición de información	92,9%	93,5%
¿Le ha sido útil?: SI	97,3%	93,9%
Motivo: PADRÓN MUNICIPAL	35,7%	20,8%
Motivo: TASAS, IMPUESTOS Y MULTAS	17,9%	24,5%
SATISFACCIÓN GENERAL (-10)	8,56	8,65
UTILIDAD (0-10)	8,77	8,79
FIDELIDAD: Seguramente Sí	85,7%	93,1%
RECOMENDACIÓN: Seguramente Sí	84,8%	91,2%
¿Conoce que la gestión se puede hacer por otro canal? Sí	30,4%	30,8%
BENCHMARKING	12,5%	26,2%
¿Quién gestiona el 010? Ayto. de Madrid	50,9%	62,0%
Gestión PARTICULAR	94,6%	89,9%
BASE	112	523

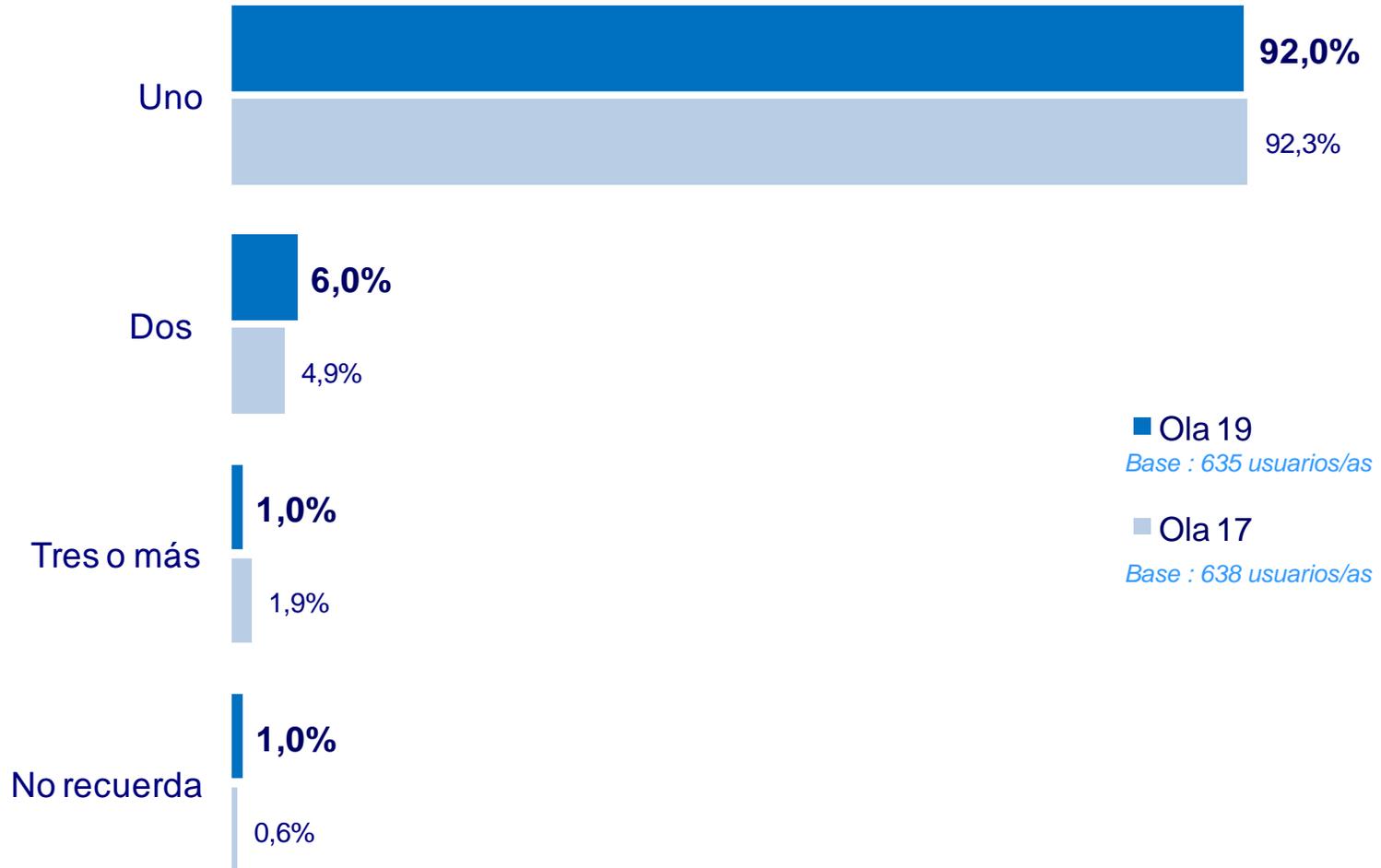
4. Canales de información



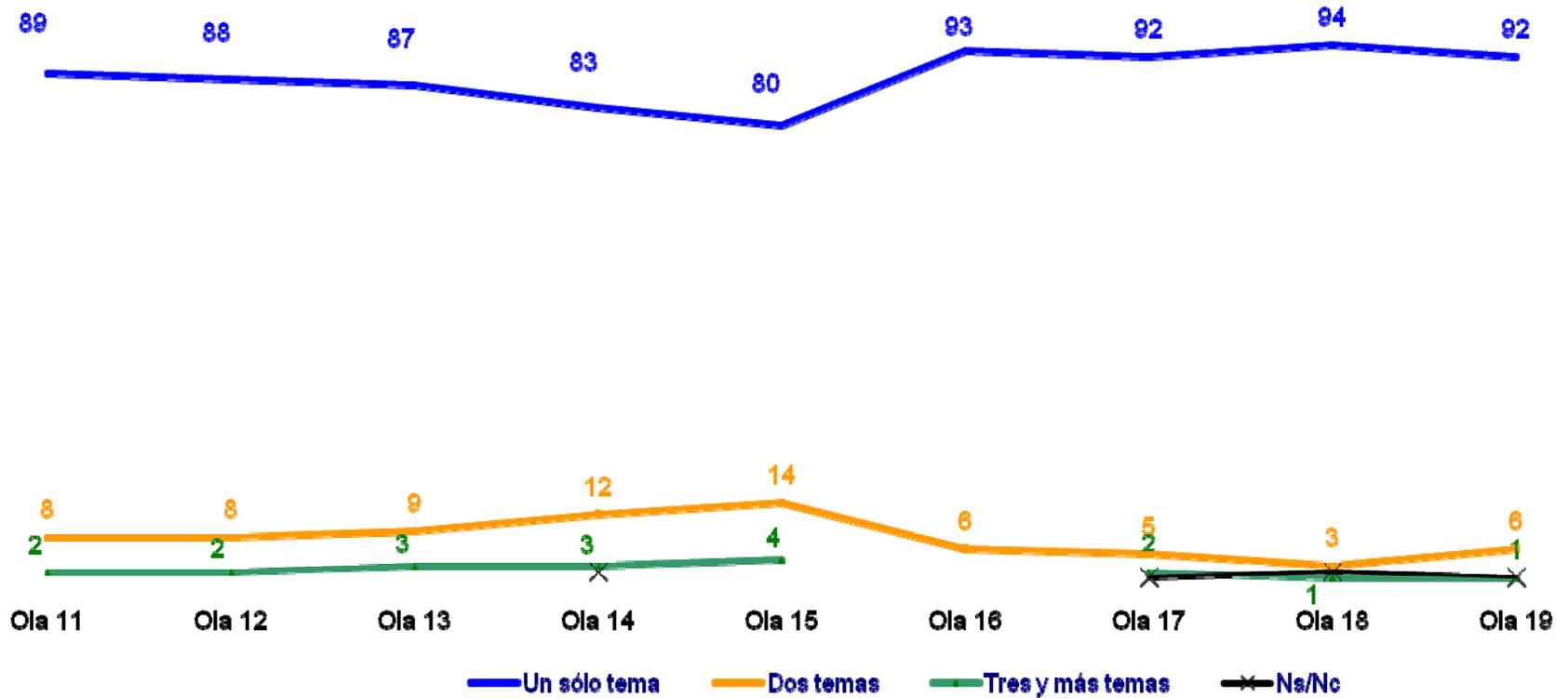
Canal de conocimiento de 010



Número de temas tratados en la última llamada



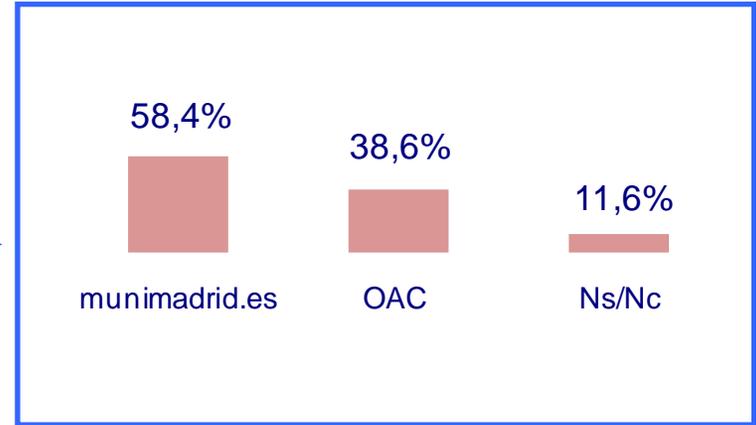
Evolución (ola 11- ola 19)
Número de temas tratados en la última llamada



Base: 635 usuarios/as

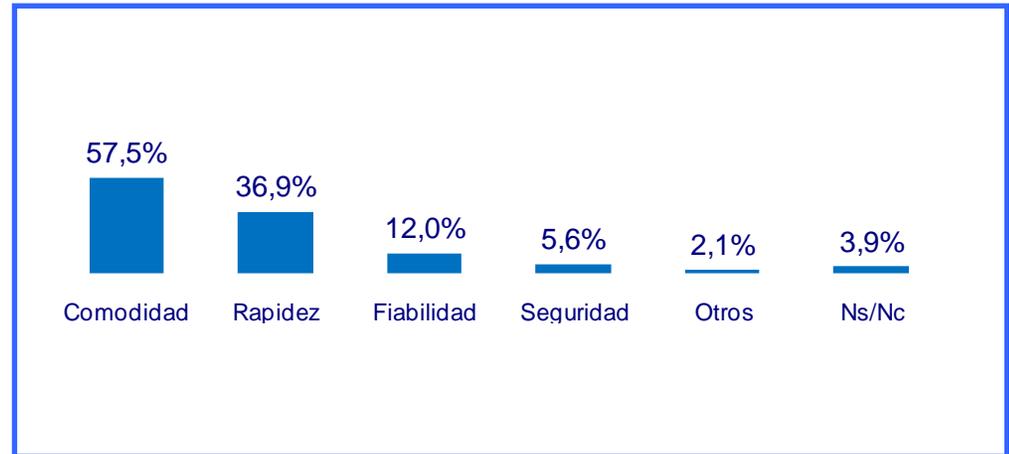
Posibilidad de gestión a través de otros canales

¿Cuál / es?

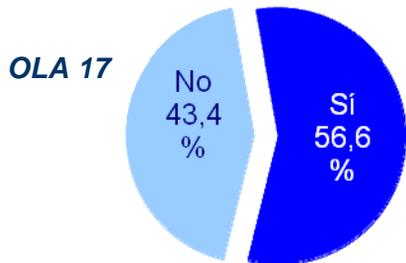
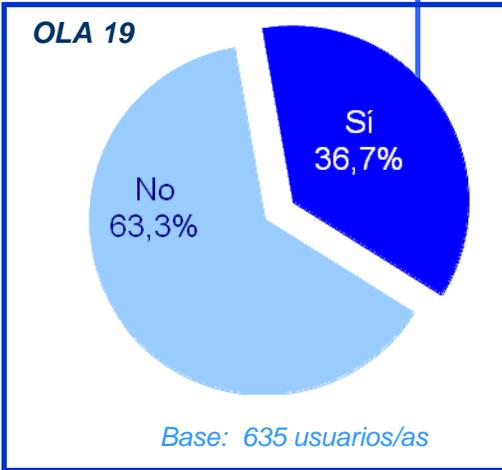


Base: 233 usuarios/as (respuesta múltiple)

¿Por qué?



Base: 233 usuarios/as (respuesta múltiple)



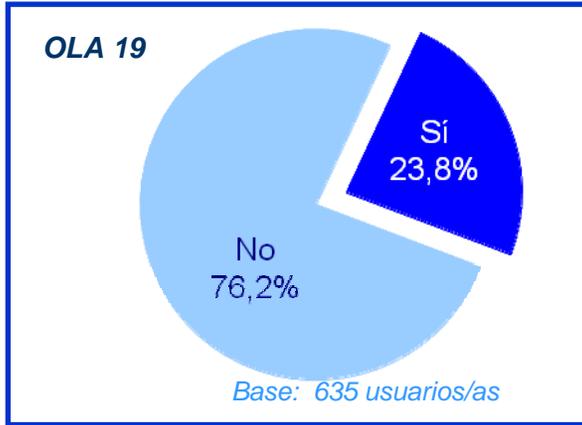
Análisis Especial: Conocimiento otro canal vs. Perfil del entrevistado

¿Sabe si la gestión o petición de información que ha realizado a través del 010 puede realizarse a través de otro canal?			
GÉNERO	SÍ	NO	Base
HOMBRE	45,1%	54,9%	246
MUJER	31,4%	68,6%	389
EDAD	SÍ	NO	Base
18-29 AÑOS	44,3%	55,6%	79
30-39 AÑOS	46,1%	53,8%	193
40-59 AÑOS	35,8%	64,1%	215
60 O MÁS	21,6%	78,4%	148
NACIONALIDAD	SÍ	NO	Base
ESPAÑOLA	38,9%	61,1%	560
PAÍS FUERA UE	21,9%	78,1%	64
PAÍS UE	0,0%	100,0%	6
SITUACIÓN LABORAL	SÍ	NO	Base
OCUPADO CTA. AJENA	42,5%	57,5%	334
OCUPADO CTA. PROPIA	43,6%	56,4%	55
DESEMPLEADO	44,3%	55,7%	79
JUBILADO	23,5%	76,5%	85
ESTUDIANTE	20,0%	80,0%	5
AMA DE CASA	17,8%	82,2%	45

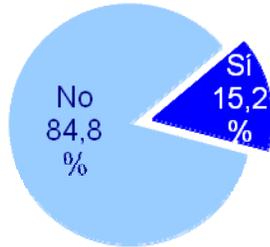
5. Benchmarking



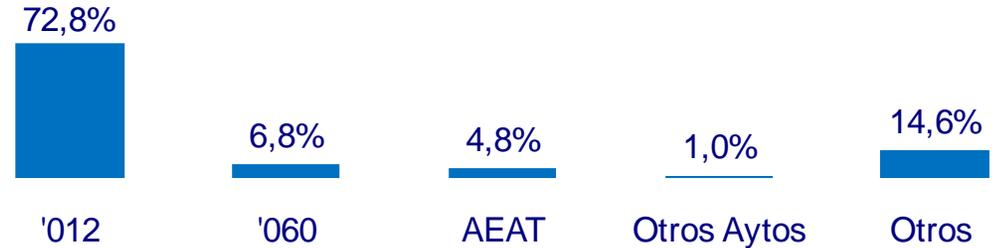
Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



OLA 17

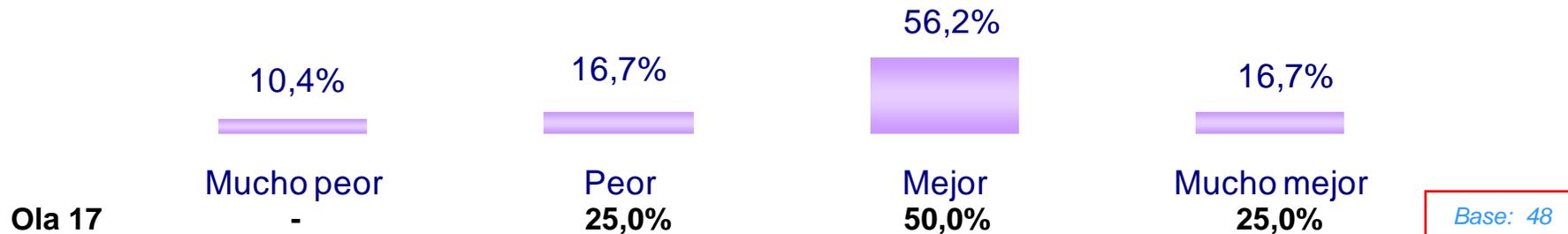


¿Cuál?



Base: contesta

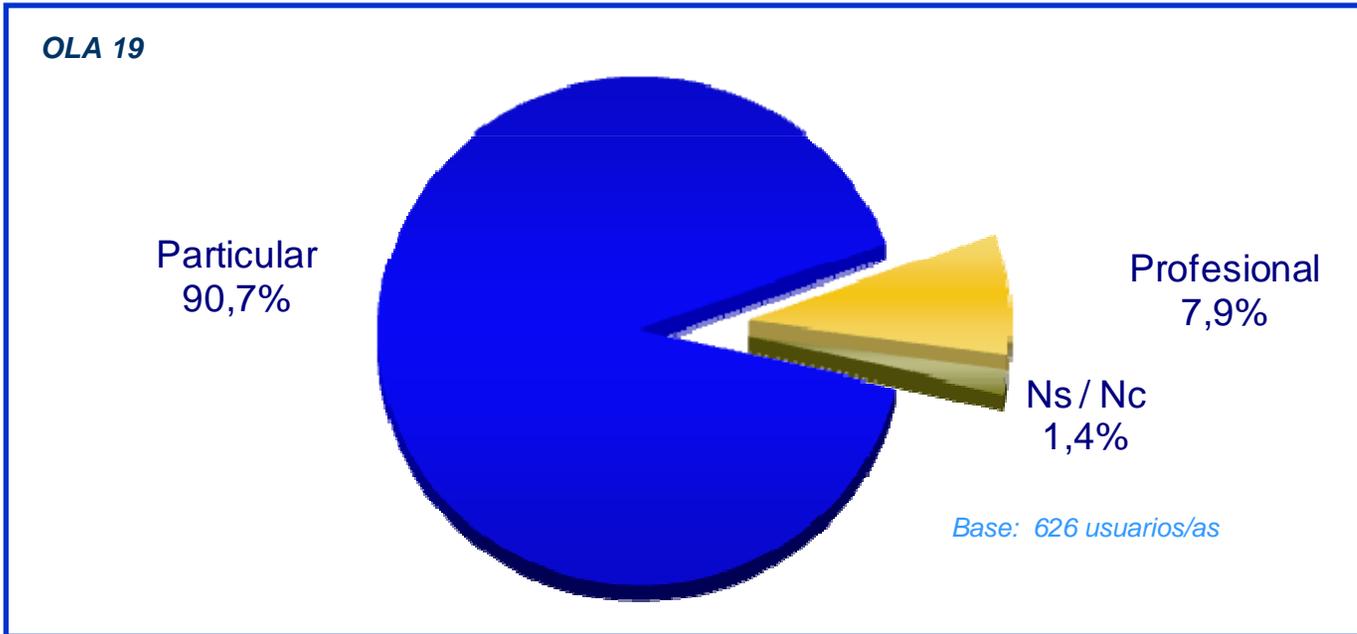
Servicio de 010 comparado con el servicio ofrecido por otros teléfonos de atención al ciudadano



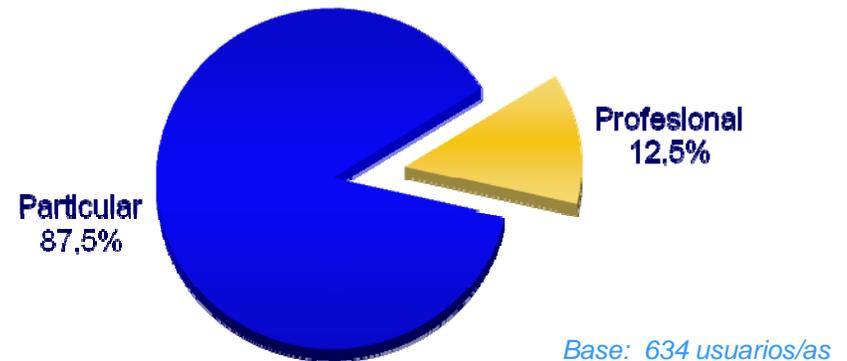
6. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión



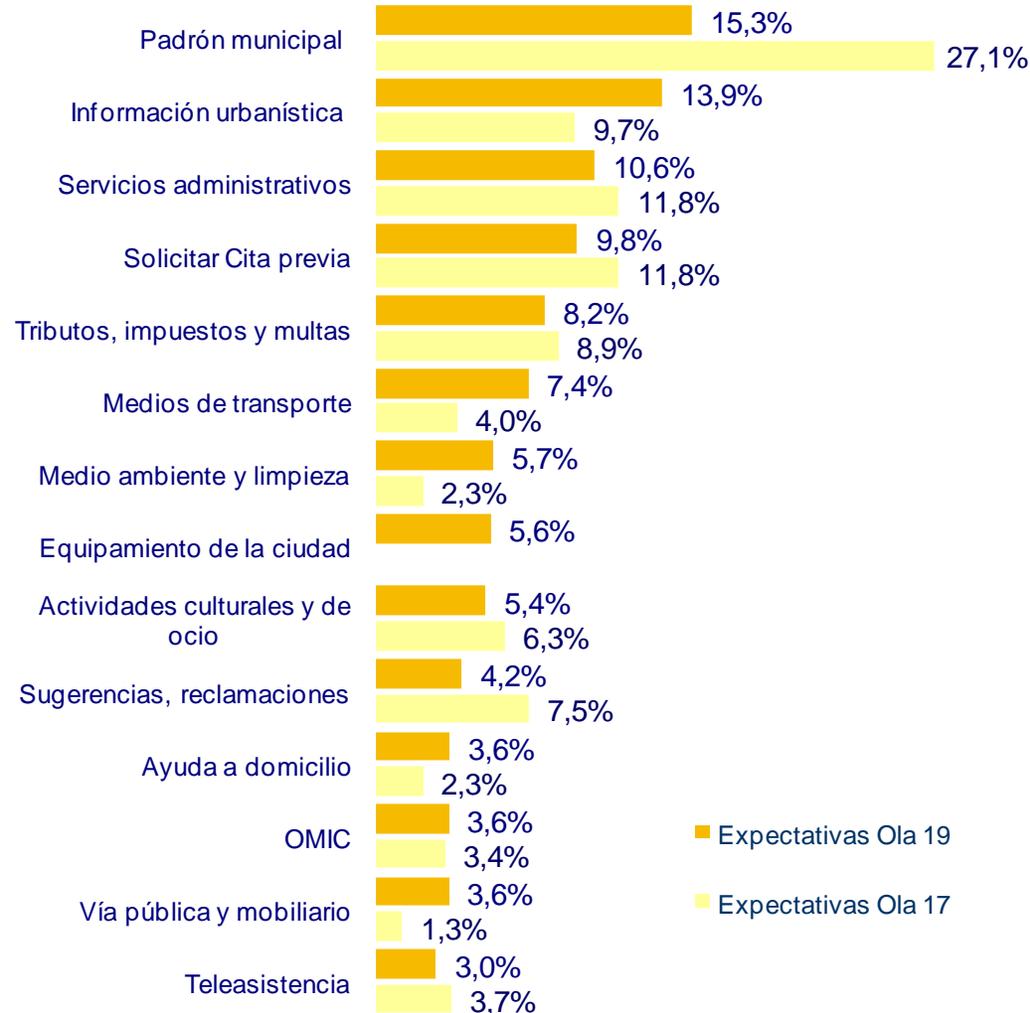
OLA 17



Satisfacción: Temática de la gestión



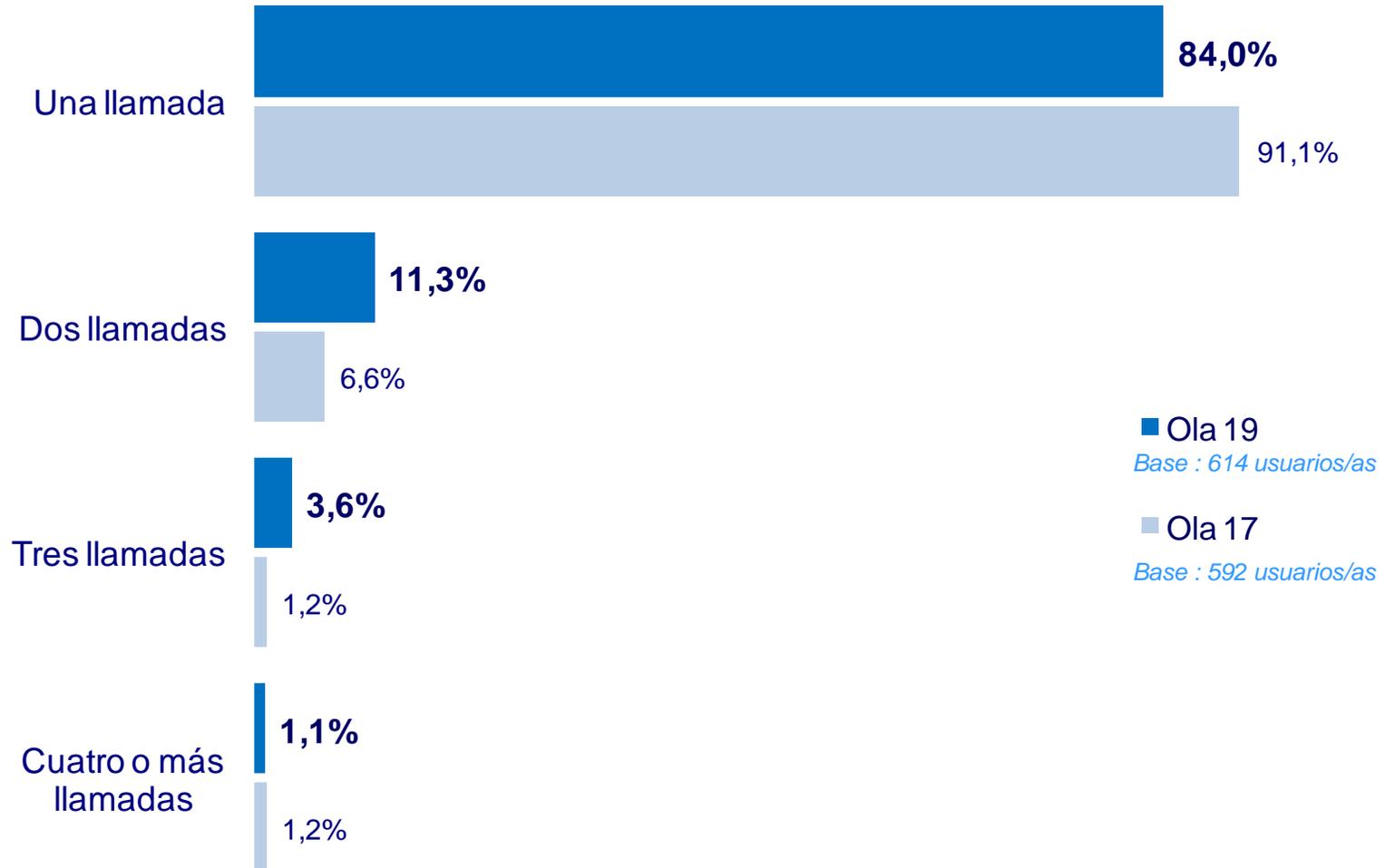
Expectativas: Áreas temáticas cree debería poder obtener información a través de un teléfono de atención al ciudadano



Base: 635 usuarios/as

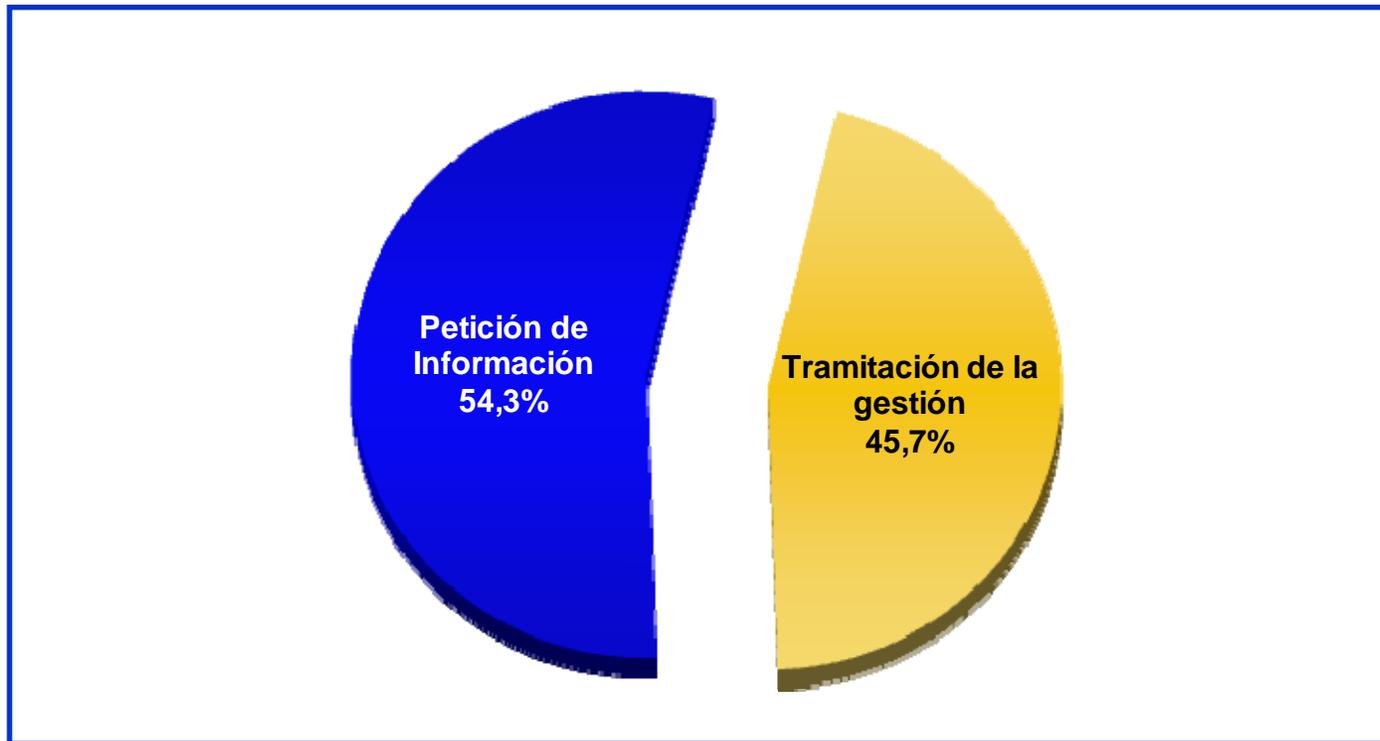
Base: 635 ciudadanos/as

Número de llamadas para contactar



Tipo de gestión

OLA 19



Base: 635 usuarios/as

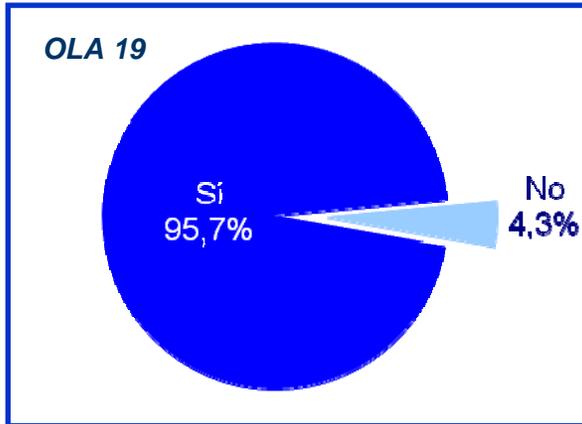
Análisis Especial: Total Muestra vs. Petición/Trámites

	Total Muestra	Petición de Información	Tramitación de la gestión
Preguntó por 1 tema	92,3%	90,1%	94,8%
Terminó la gestión	93,4%	94,8%	94,1%
Motivo: Padrón Municipal	24,4%	21,1%	24,4%
Motivo: Medio ambiente y limpieza	16,8%	10,1%	22,4%
Satisfacción General	8,63	8,66	8,60
Utilidad	8,79	8,80	8,78
Fidelidad: seguramente sí	91,8%	90,4%	93,4%
Recomendación: Seguramente	90,1%	88,4%	92,1%
¿Sabe si la gestión se puede hacer por otro canal?	36,7%	34,8%	39,0%
Benchmarking	23,8%	23,5%	24,1%
Gestión Particular	90,7%	91,0%	90,3%
Frecuencia de llamada: Primera vez	17,6%	21,2%	13,4%
¿Quién gestiona? Ayto. de Madrid	60,0%	57,7%	62,8%
Base	635	345	290

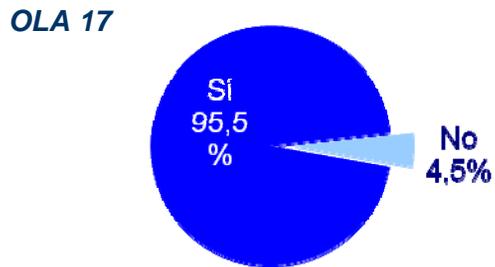
XX,XX Diferencia significativa a favor de la muestra particular (Petición/Trámite) respecto al "Total Muestra"

XX,XX Diferencia significativa en contra de la muestra particular (Petición/Trámite) respecto al "Total Muestra"

Satisfacción con la información

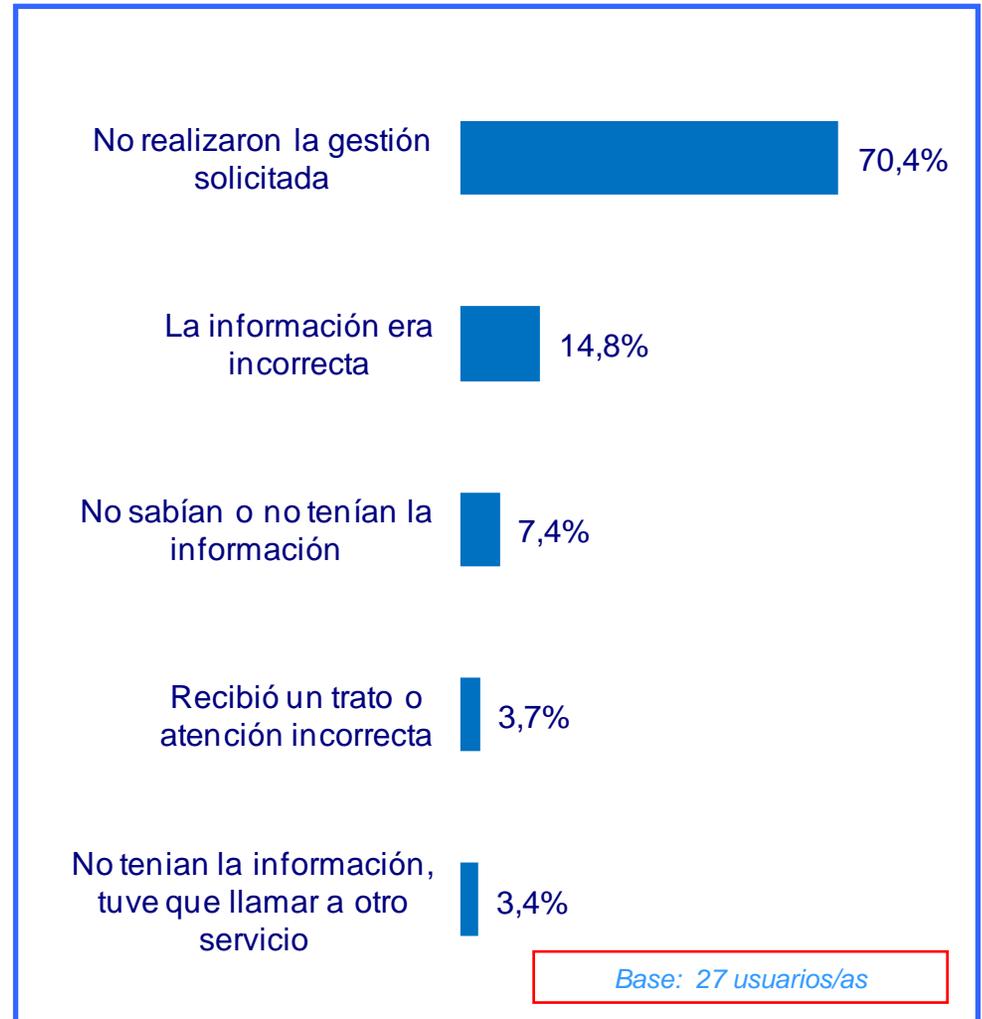


Base: 635 usuarios/as



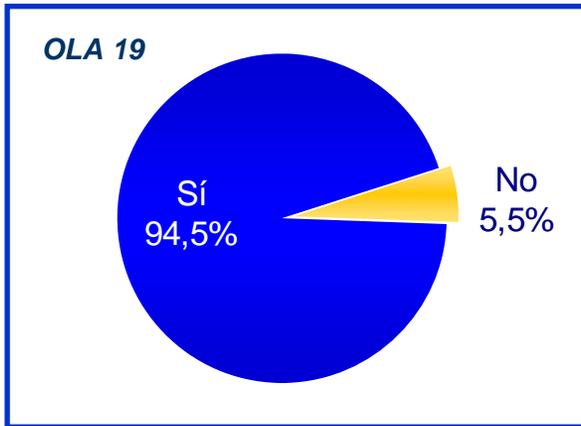
Base: 638 usuarios/as

Razones de insatisfacción

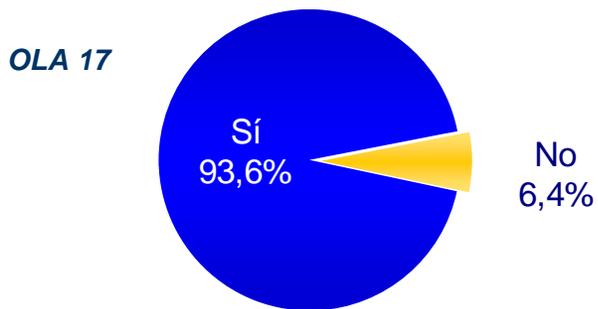


Utilidad de la información

Razones de baja utilidad



Base: 638 usuarios/as5

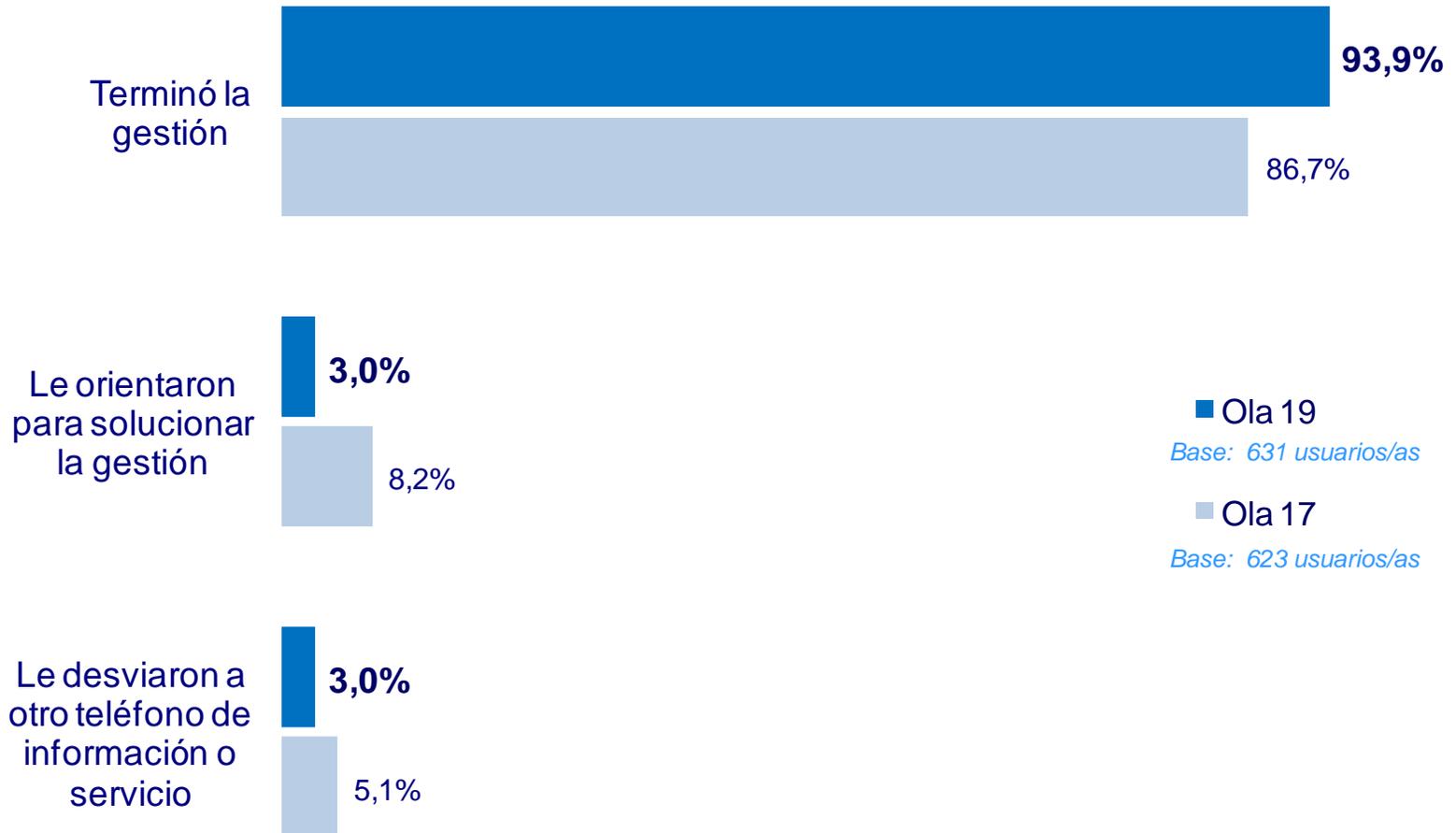


Base: 638 usuarios/as



Base: 35 usuarios/as

Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio



Descripción de la llamada

	Oleada 15	Oleada 17	Oleada 19
Llamada en domicilio	53%	53%	56%
Ocasionalmente	75%	69%	70%
Una llamada	72%	85%	81%
Un solo tema	80%	92%	92%

Tipo de llamada

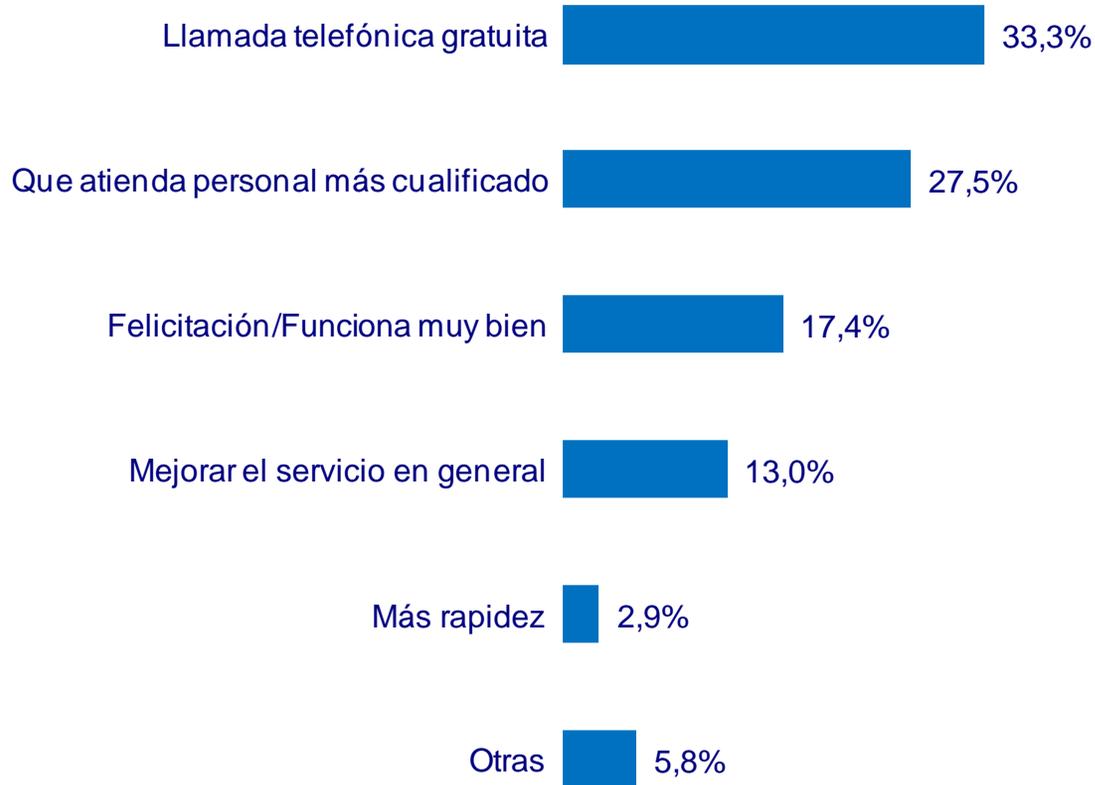
	Oleada 15	Oleada 17	Oleada 19
Particular	89%	87%	91%
Principal gestión	28% (Padrón M.)	24% (Padrón M.)	24% (Padrón M. y Tributos, impuestos y multas)
Satisfacción con la llamada realizada	95%	96%	96%
Utilidad de la llamada realizada	95%	94%	95%

Organismo que gestiona el 010



8. Sugerencias de mejora



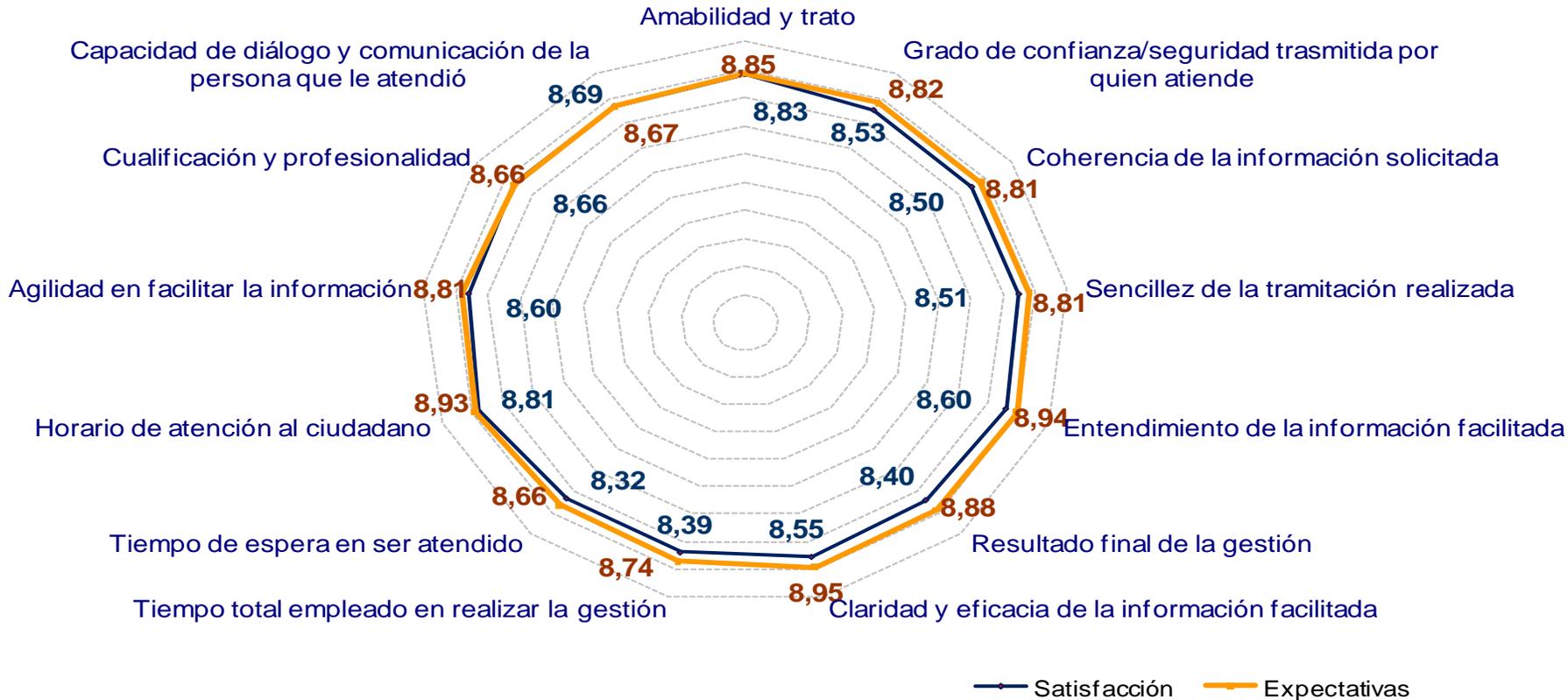


Base: 69 usuarios / as

9. Calidad de servicio modelo Serqval



Satisfacción vs Expectativas



Base: 635 usuarios/as

Base: 636 ciudadanos/as

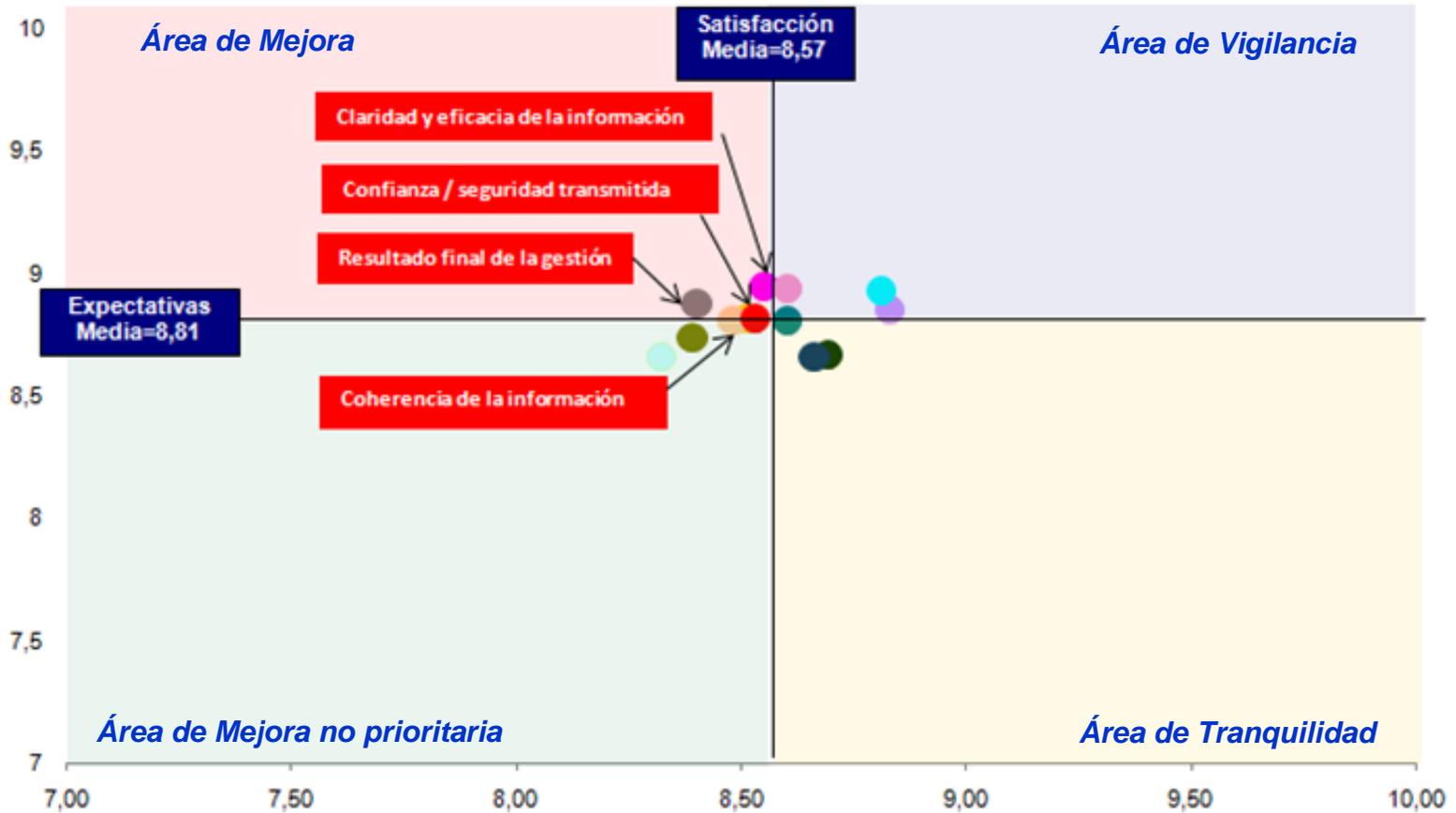
Satisfacción vs. Expectativas

	SATISFACCIÓN - EXPECTATIVAS		
	OLA 15	OLA 17	OLA 19
Amabilidad y trato	0,34	-0,33	-0,02
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0,32	-0,38	0,02
Cualificación y profesionalidad	0,12	-0,4	0,00
Agilidad en facilitar la información	0,16	-0,57	-0,21
Horario de atención al ciudadano	0,85	-0,09	-0,12
Tiempo de espera en ser atendido	-0,3	-0,13	-0,34
Tiempo total empleado en realizar la gestión	-0,11	-0,39	-0,35
Claridad y eficacia de la información facilitada	-0,11	-0,51	-0,4
Resultado final de la gestión	-0,14	-0,57	-0,48
Entendimiento de la información facilitada	0,16	-0,53	-0,34
Sencillez de la tramitación realizada	0,32	-0,6	-0,3
Coherencia de la información solicitada	0,03	-0,81	-0,31
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	0,25	-0,65	-0,29

X,XX Satisfacción > Expectativas

X,XX Satisfacción < Expectativas

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)

	OLA 15	OLA 17	OLA 19
Amabilidad y trato	8,93	8,54	8,83
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,77	8,36	8,69
Cualificación y profesionalidad	8,59	8,39	8,66
Agilidad en facilitar la información	8,45	8,31	8,60
Horario de atención al ciudadano	8,99	8,41	8,81
Tiempo de espera en ser atendido	7,85	8,27	8,32
Tiempo total empleado en realizar la gestión	7,97	8,29	8,39
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,42	8,34	8,55
Resultado final de la gestión	8,41	8,27	8,40
Entendimiento de la información facilitada	8,67	8,33	8,60
Sencillez de la tramitación realizada	8,51	8,28	8,51
Coherencia de la información solicitada	8,49	8,24	8,50
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,58	8,38	8,53

X,XX Diferencia positiva respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

	OLA 15	OLA 17	OLA 19
Amabilidad y trato	8,59	8,87	8,85
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,45	8,74	8,67
Cualificación y profesionalidad	8,47	8,79	8,66
Agilidad en facilitar la información	8,29	8,88	8,81
Horario de atención al ciudadano	8,14	8,50	8,93
Tiempo de espera en ser atendido	8,15	8,40	8,66
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,08	8,68	8,74
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,53	8,85	8,95
Resultado final de la gestión	8,55	8,84	8,88
Entendimiento de la información facilitada	8,51	8,86	8,94
Sencillez de la tramitación realizada	8,19	8,88	8,81
Coherencia de la información solicitada	8,46	9,05	8,81
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,33	9,03	8,82

X,XX Diferencia positiva respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

10. Análisis de regresión



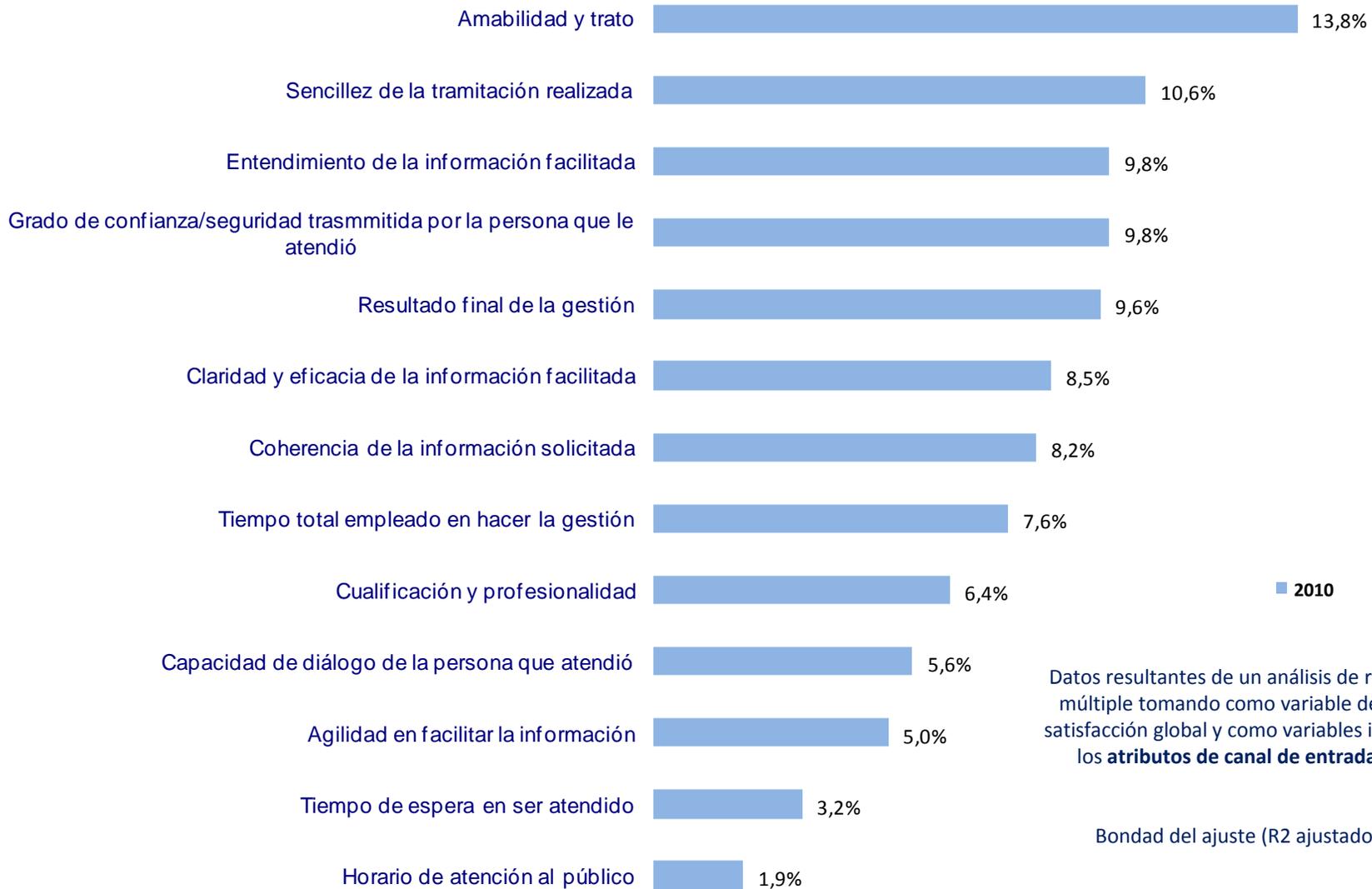
Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción 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 del “*Amabilidad y trato*” supondría un incremento del 0,138 puntos de la satisfacción global

Importancia sobre la satisfacción global (canal de entrada telefónico)



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los **atributos de canal de entrada telefónico**

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,990



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

