

Estudio de satisfacción personas usuarias Teléfono 010

010Líneamadrid

Diciembre 2020



I. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
Tamaño Muestral	2.003 entrevistas de satisfacción (Ola 2019, 2.000 encuestas)
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre la base de datos de personas del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola 29, realizada en noviembre de 2019.
Error muestral	El error para el total de la muestra es del +/-2,23 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
Fechas del trabajo de campo	octubre-noviembre de 2020
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

II. PRINCIPALES RESULTADOS

Principales Resultados (1 de 2)

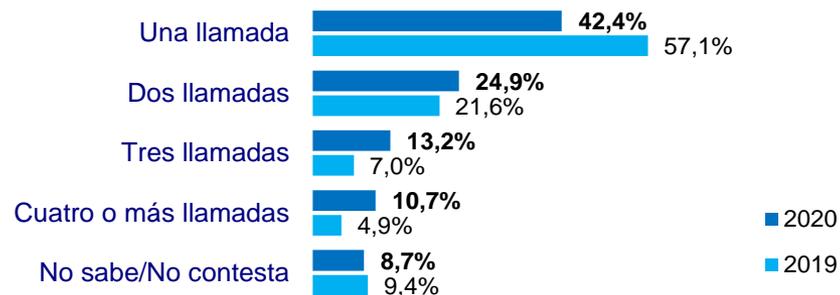
✓ La **satisfacción global media** en 2020 se sitúa en **8,33 puntos** sobre diez. Aunque desciende ligeramente, se mantiene un año más por encima del 8.



✓ El **29,0 %** de las personas usuarias que, además del 010, han utilizado otros teléfonos de atención a la ciudadanía, consideran que el servicio del **Ayuntamiento de Madrid es mejor o mucho mejor** que el resto. Por otro lado, el **13,2 %** ha manifestado que el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid es peor o mucho peor que el recibido a través de otros ayuntamientos.

✓ El **83,7 %** de las personas usuarias entrevistados/as han visto **resuelta totalmente** la gestión planteada en la llamada.

✓ Casi la mitad de los usuarios **sólo han necesitado una llamada para contactar con el 010**. Este año se ha necesitado más llamadas.



✓ Tres de cada cuatro encuestados/as utiliza el servicio 010 **varias veces al año** o de manera **ocasional**.



✓ El Perfil de persona usuaria del servicio más habitual es **mujer, española, de edad media (25-64 años)**, ocupada por **cuenta ajena** y con estudios equivalentes a **Licenciatura**.

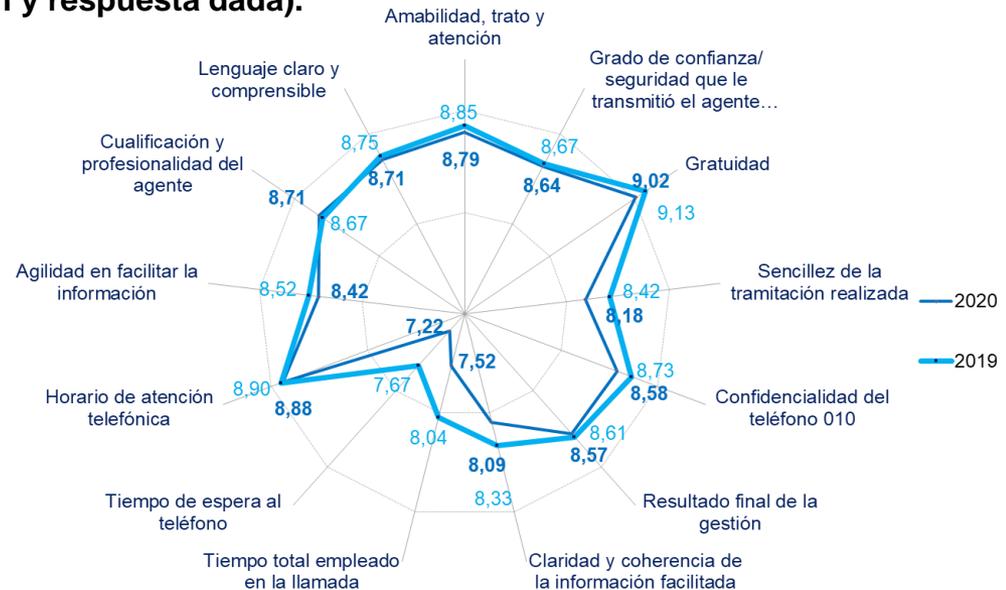
Principales Resultados (2 de 2)

✓ En torno al **85,8 % de las personas usuarias entrevistadas volvería a utilizar** el canal 010 si tuviese que realizar una nueva gestión o pedir una información similar. En un **porcentaje parecido lo recomendaría (85,2 %)** a su entorno más cercano.

✓ **Más de la mitad de las personas entrevistadas ha considerado que el servicio recibido a través del 010 ha cubierto sus propias expectativas.** Concretamente, al menos el 43 % de personas ha visto realizadas mejor o mucho mejor de lo esperado **todas las variables medidas en la encuesta (atención, trato recibido, funcionamiento, tiempo empleado en la gestión y respuesta dada).**

✓ 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 experimentado un ligero descenso respecto a la anterior, especialmente el tiempo de espera y tiempo total empleado.**

✓ **Las valoraciones son homogéneas,** a excepción de la caída en los tiempos, presumiblemente por el mayor uso de este canal durante este año de pandemia.



✓ 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. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ Acorde con oleadas anteriores, el **“Resultado final de la Gestión”** es el aspecto que más influye en la Satisfacción global del servicio.

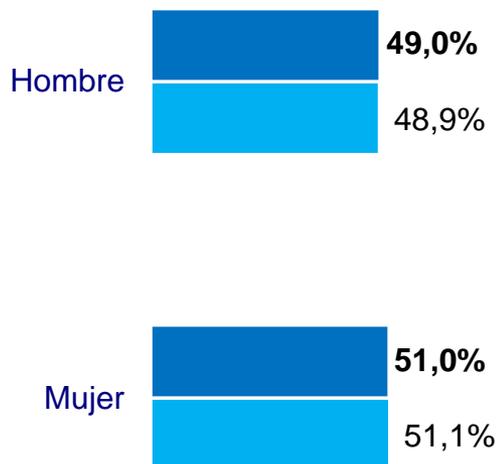
III. INFORME DE RESULTADOS



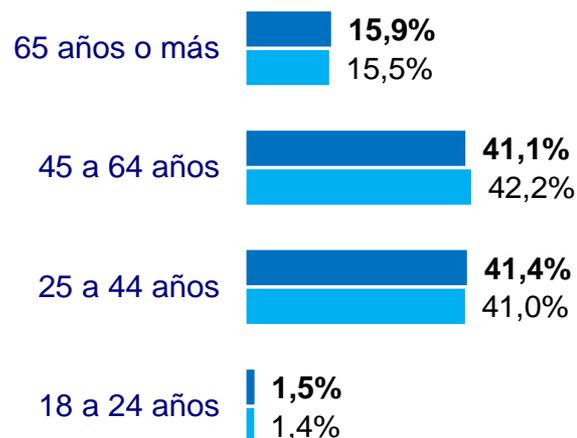
1. Perfil de persona usuaria

Perfil de persona usuaria

GÉNERO



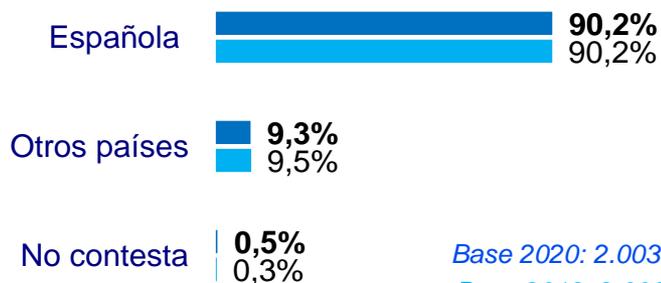
EDAD (AÑOS)



■ 2020

■ 2019

NACIONALIDAD



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

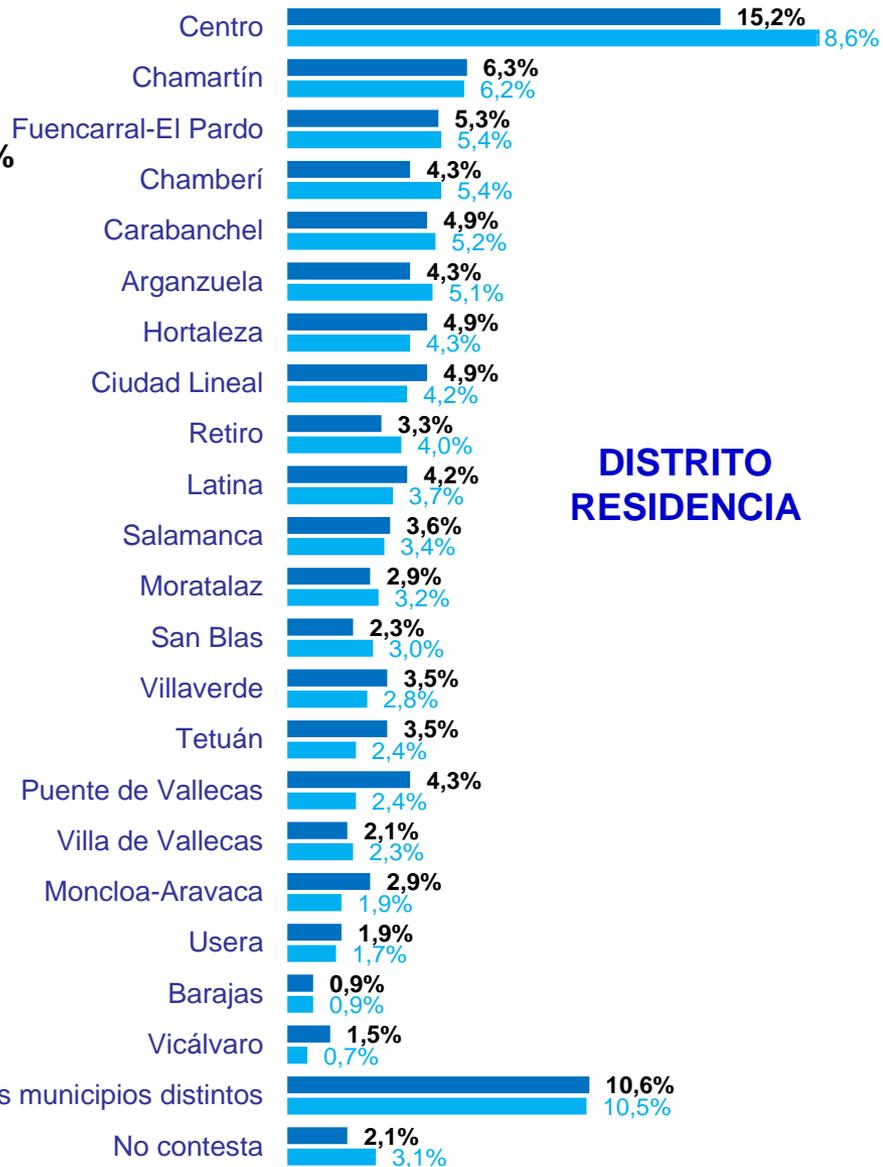
Perfil de persona usuaria

SITUACIÓN LABORAL



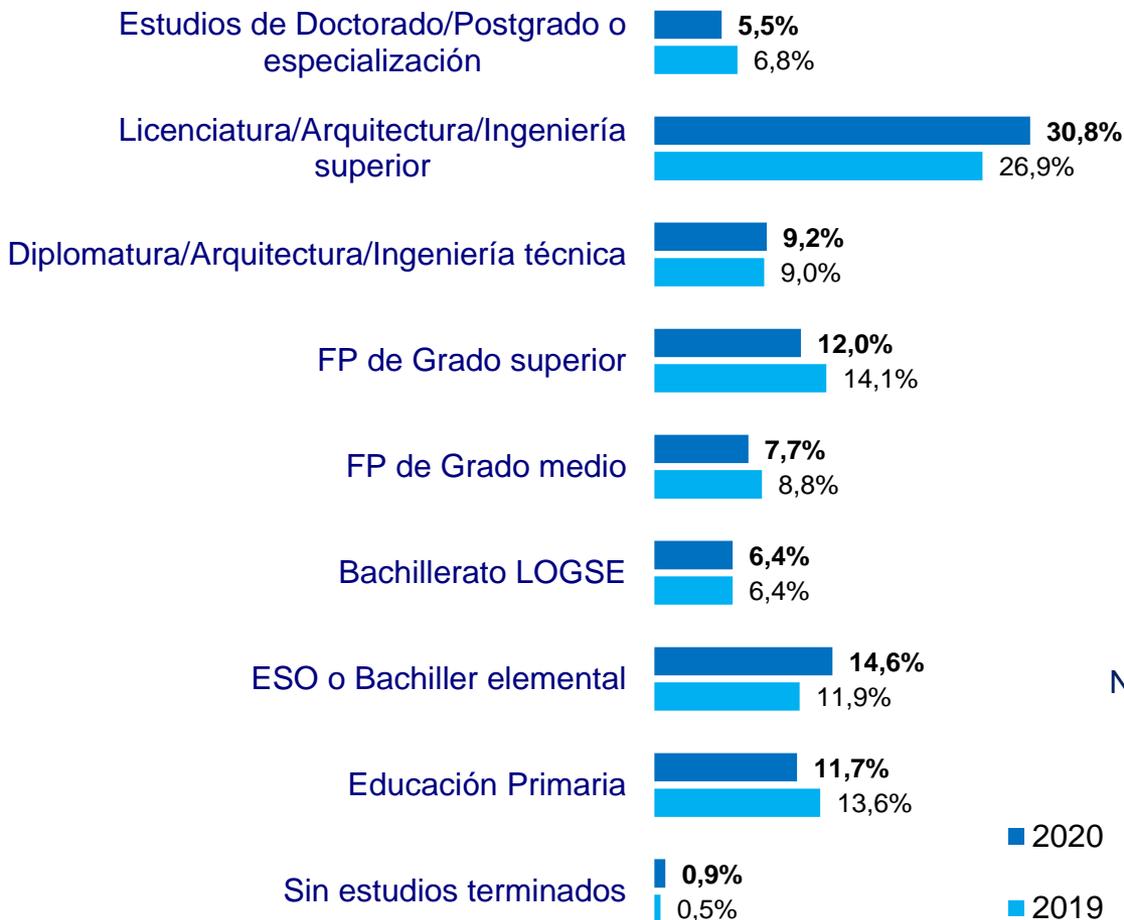
Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

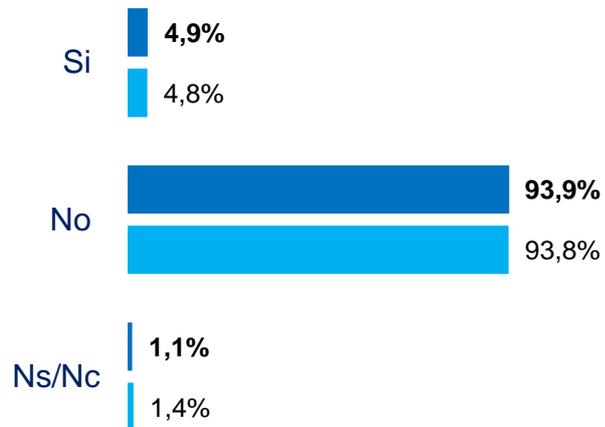


Perfil de persona usuaria

NIVEL DE ESTUDIOS



CERTIFICADO DISCAPACIDAD



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

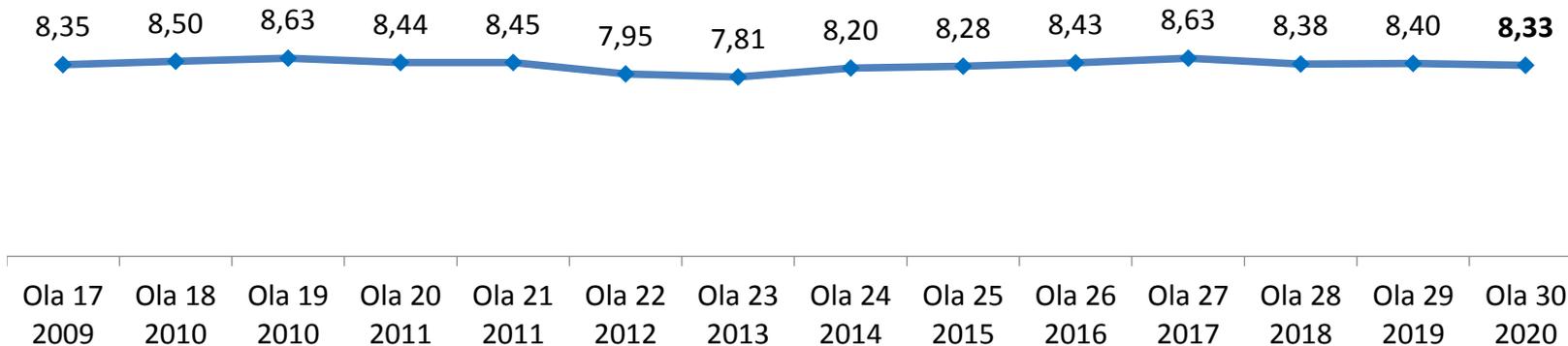
2. Valoraciones generales

Valoraciones generales

MEDIA GLOBAL



EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2009 (Ola 17)- 2019 (Ola 30))

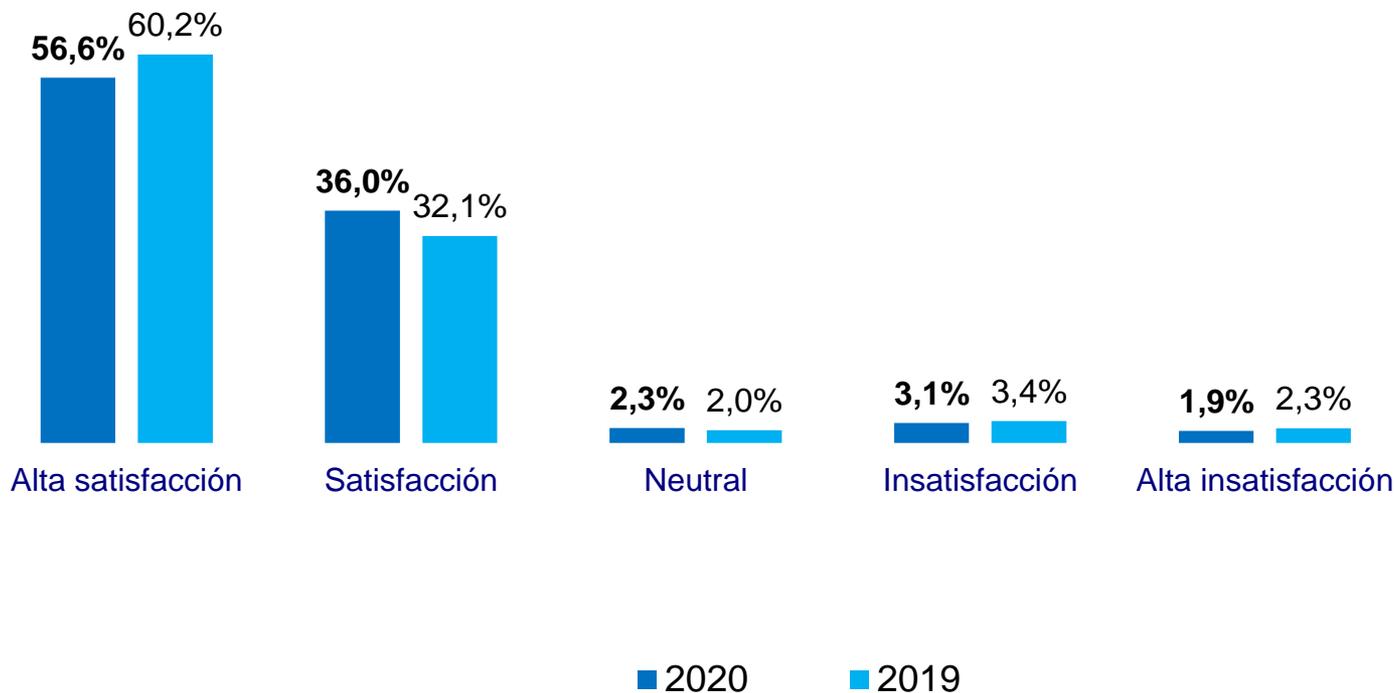


Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL vs. PRINCIPALES VARIABLES

ALTA SATISFACCIÓN+SATISFACCIÓN	%	Base
TOTAL	92,6	2.003
HOMBRE	92,8	982
MUJER	92,5	1.021
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	100	30
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	94,8	830
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	89,8	824
65 O MÁS AÑOS	93,4	319
ESPAÑOLES	92,5	1.806
RESTO DE PAÍSES	93,6	187
CON GRADO DISCAPACIDAD	82,8	99
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	93,0	1.881

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,67	0,516	(6)*
Padrón municipal	8,50	0,730	(16)
Tasas e impuestos	8,47	1,479	(329)
Cita Previa	8,41	1,767	(394)
Total	8,33	1,801	(2003)
Movilidad	8,32	1,567	(570)
Información general	8,27	2,089	(453)
Avisos	8,26	2,122	(225)
SyR	6,00	2,928	(8)*
Servicios sociales	4,00	0,000	(2)*

* Base reducida

Valoraciones generales

MOTIVOS QUE INFLUYEN EN LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

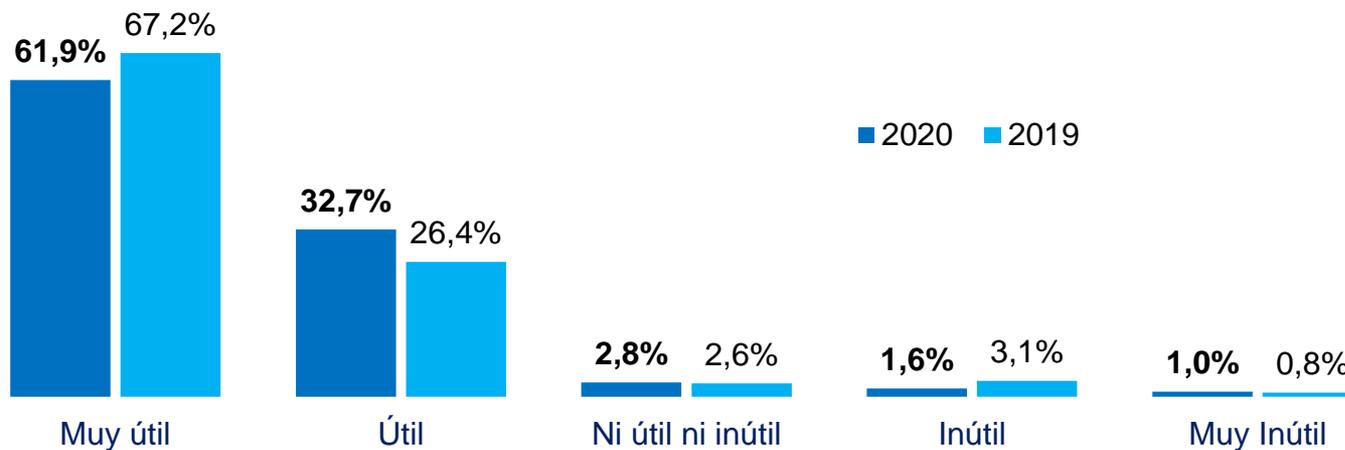


Base: 1.384 personas

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior a 0,5 %

Valoraciones generales

UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



Media Utilidad: 8,65

Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Valoraciones generales

UTILIDAD vs. PRINCIPALES VARIABLES

MUY ÚTIL+ÚTIL	%	Base
TOTAL	94,6	2.001
HOMBRE	95,0	980
MUJER	94,1	1.021
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	100	30
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	95,3	829
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	93,6	823
65 O MÁS AÑOS	94,7	319
ESPAÑOLES	94,3	1.804
OTRAS NACIONALIDADES	96,3	187
CON GRADO DISCAPACIDAD	85,9	99
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	94,9	1.879

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Valoraciones generales

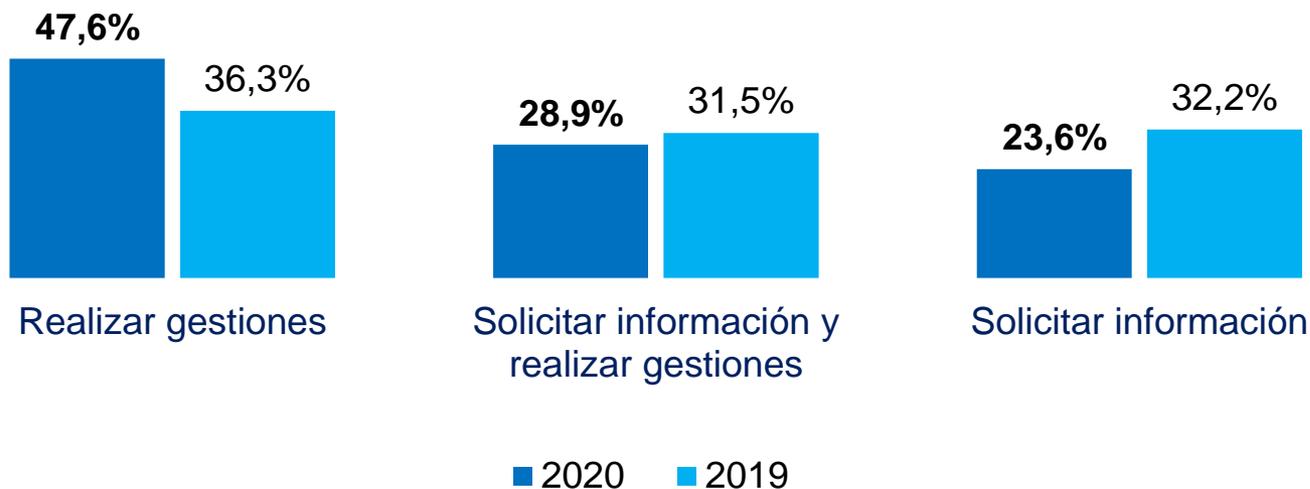
UTILIDAD MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,50	0,548	(6)*
Cita Previa	8,58	1,484	(394)
Movilidad	8,58	1,491	(568)
Tasas e impuestos	8,50	1,330	(329)
Padrón municipal	8,50	1,155	(16)*
Total	8,49	1,616	(2001)
Avisos	8,48	1,778	(225)
Información general	8,33	1,938	(453)
SyR	7,00	1,852	(8)*
Servicios sociales	5,50	0,707	(2)*

* Base reducida

Valoraciones generales

SU LLAMADA FUE PARA...



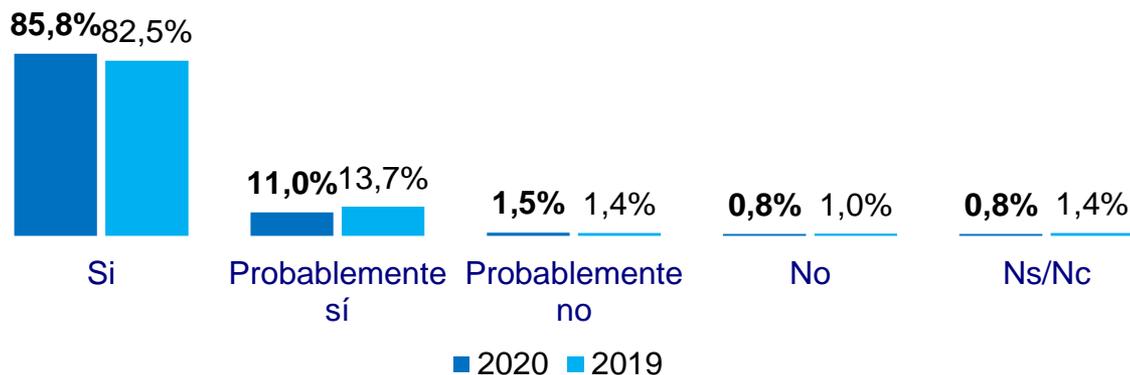
Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Valoraciones generales

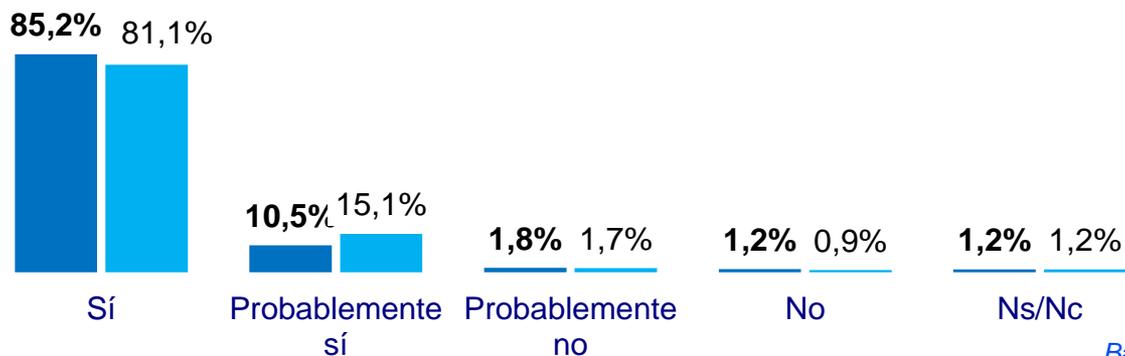
FIDELIDAD AL SERVICIO

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?



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Valoraciones generales

FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

FIDELIDAD (SÍ)	%
TOTAL	85,8
HOMBRE	85,8
MUJER	85,7
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	76,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,6
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	84,1
65 O MÁS AÑOS	86,2
ESPAÑOLES	85,4
OTRAS NACIONALIDADES	88,2
CON GRADO DISCAPACIDAD	78,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	86,0

RECOMENDACIÓN (SÍ)	%
TOTAL	85,2
HOMBRE	85,5
MUJER	84,9
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	76,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	83,4
65 O MÁS AÑOS	85,0
ESPAÑOLES	84,9
OTRAS NACIONALIDADES	87,2
CON GRADO DISCAPACIDAD	78,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	85,4

Valor mayor de la columna

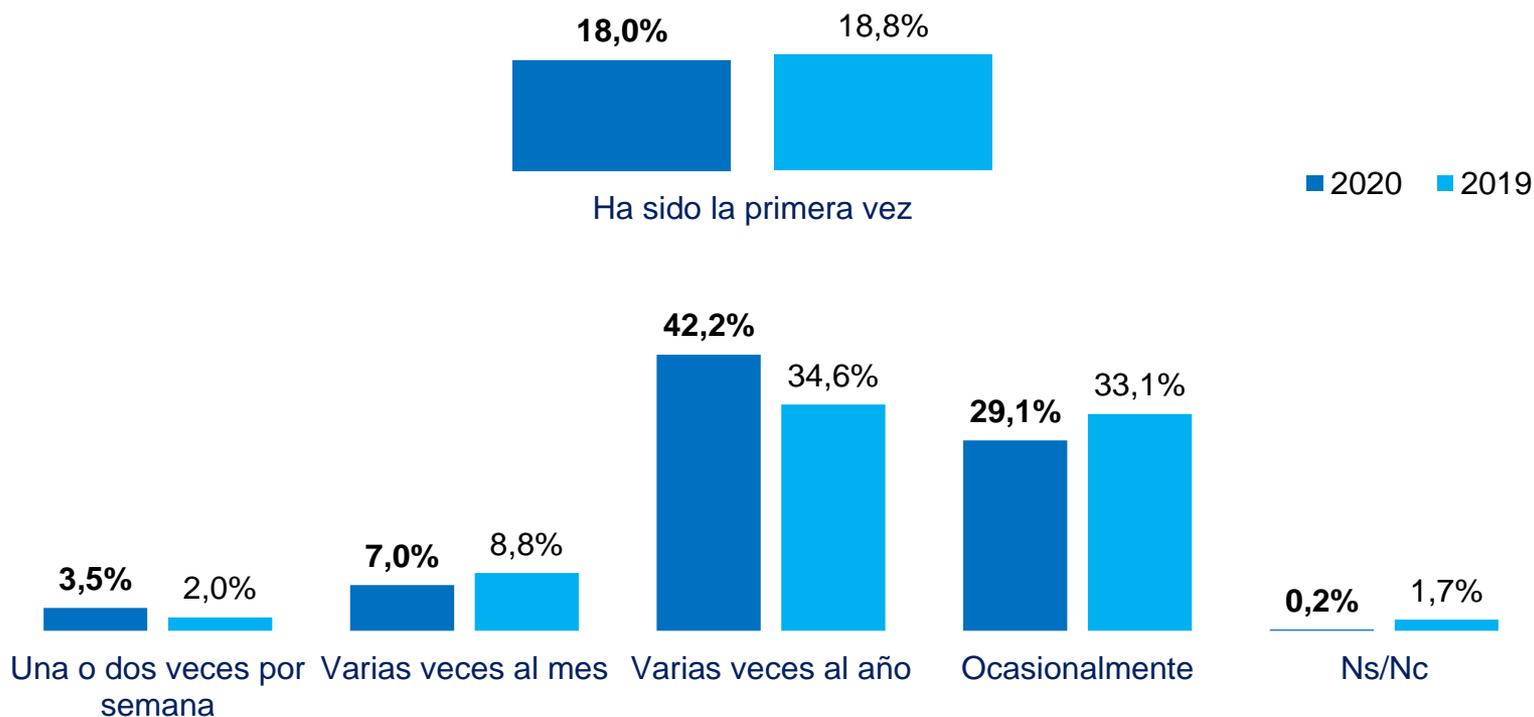
Valor menor de la columna

Base 2020: 2.003 personas

3. La llamada al 010

La llamada al 010

FRECUENCIA DE LLAMADAS

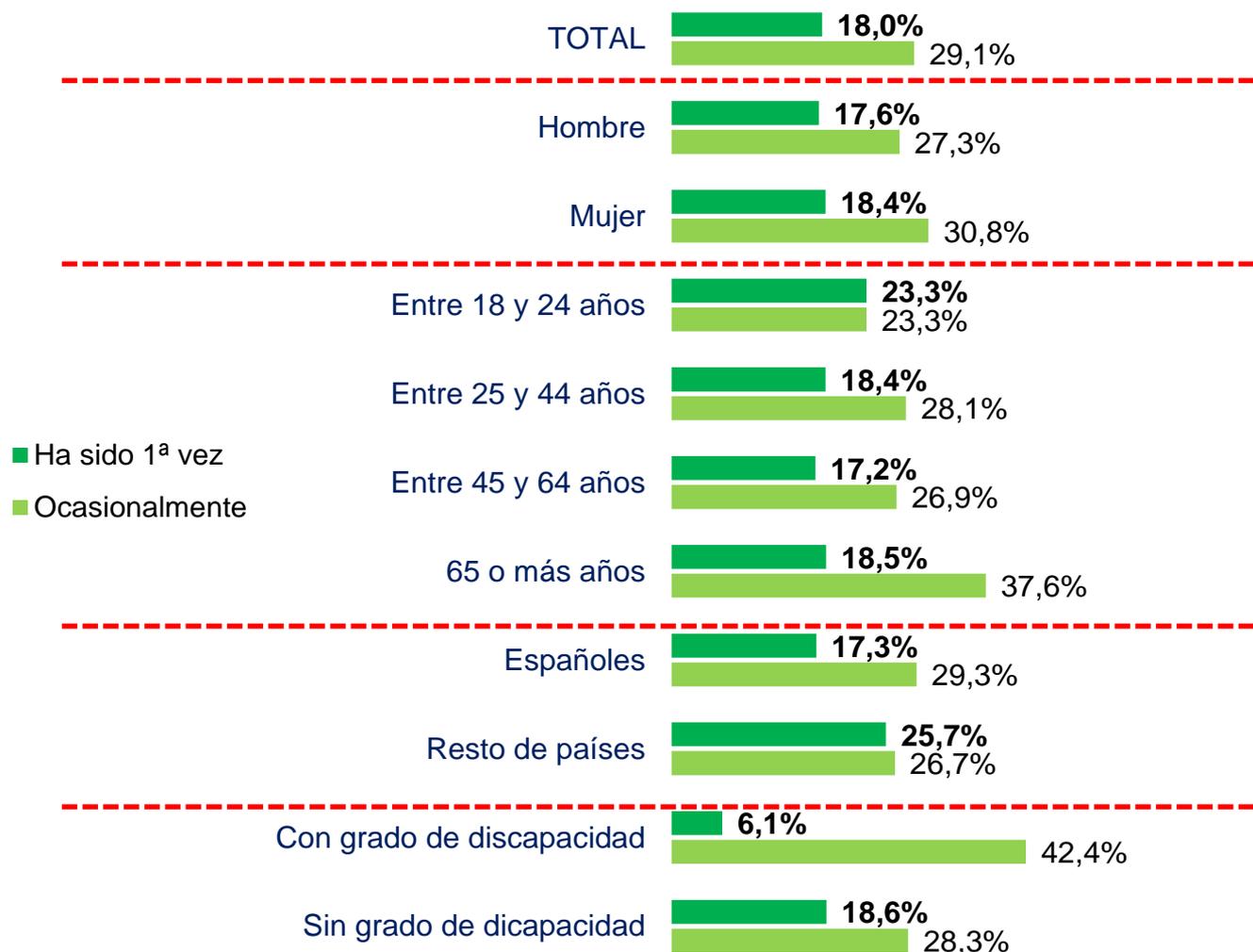


Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

La llamada al 010

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



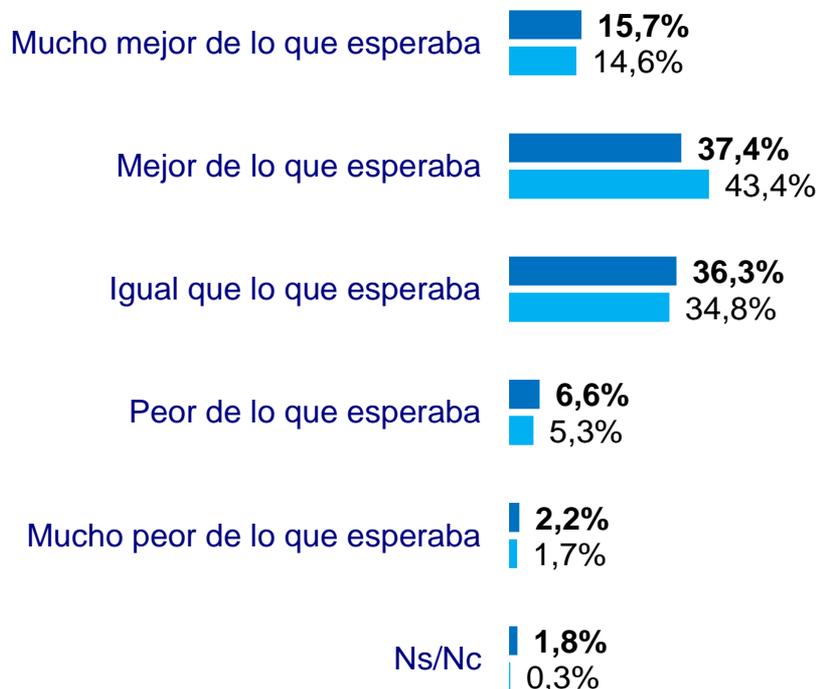
Base 2020: 2.003 personas

La llamada al 010

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

ATENCIÓN GLOBAL

TRATO RECIBIDO



■ 2020

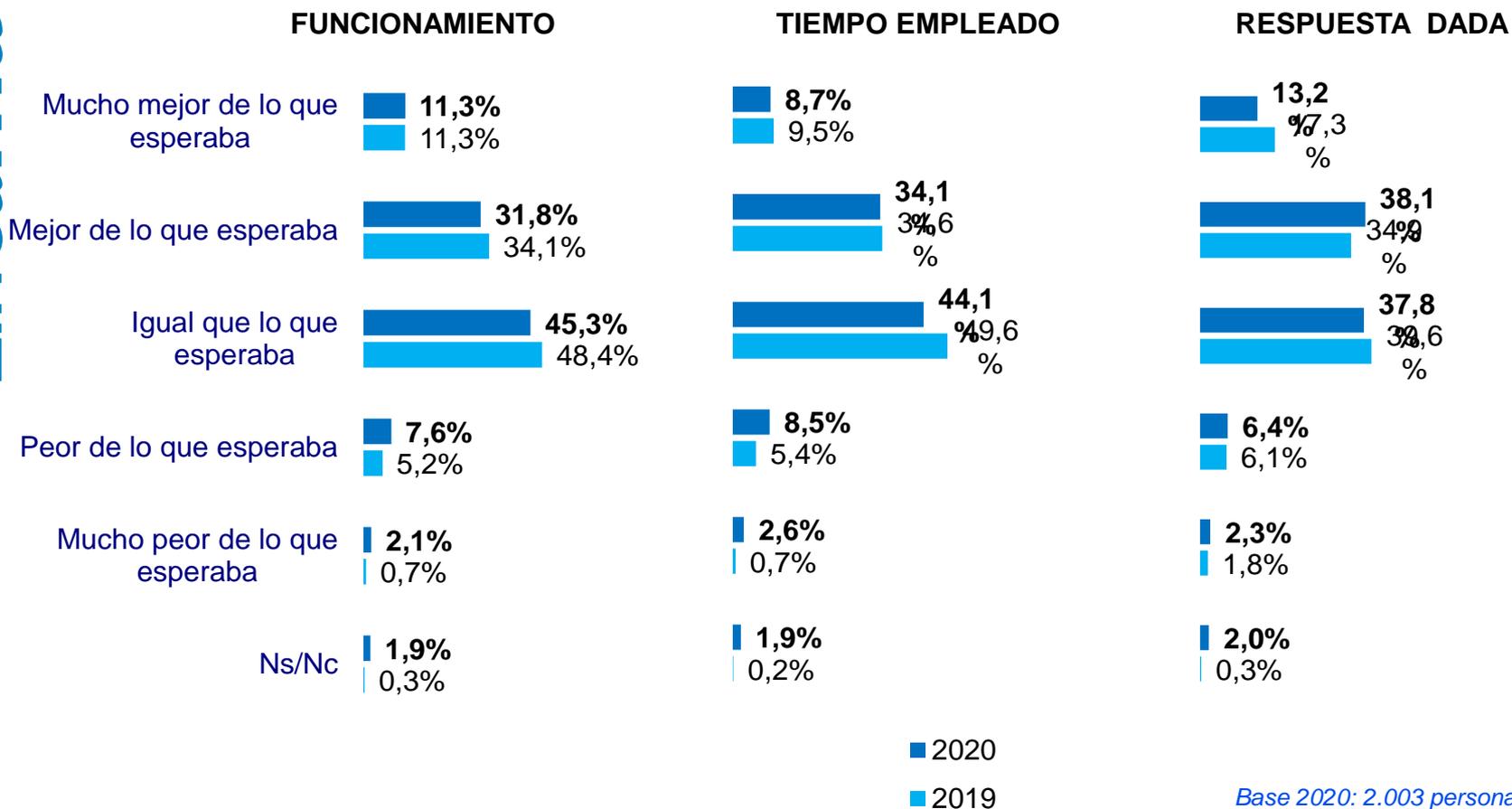
■ 2019

Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

La llamada al 010

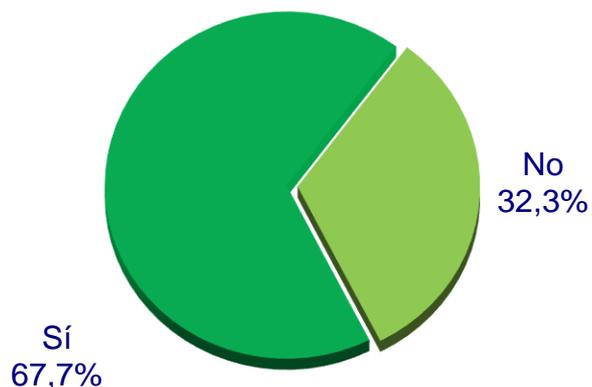
Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida pueden valorarse como mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?



Base 2020: 2.003 personas
Base 2019: 2.000 personas

La llamada al 010

¿Sabe usted que el horario de 010 es ininterrumpido 24 horas los 365 días del año?



Base 2020: 2.003 personas

CONOCE 24/365	%
TOTAL	67,7
HOMBRE	68,3
MUJER	67,2
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	73,3
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	66,3
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	71,4
65 O MÁS AÑOS	61,8
ESPAÑOLES	68,4
RESTO DE PAÍSES	63,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	67,7
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	68,0

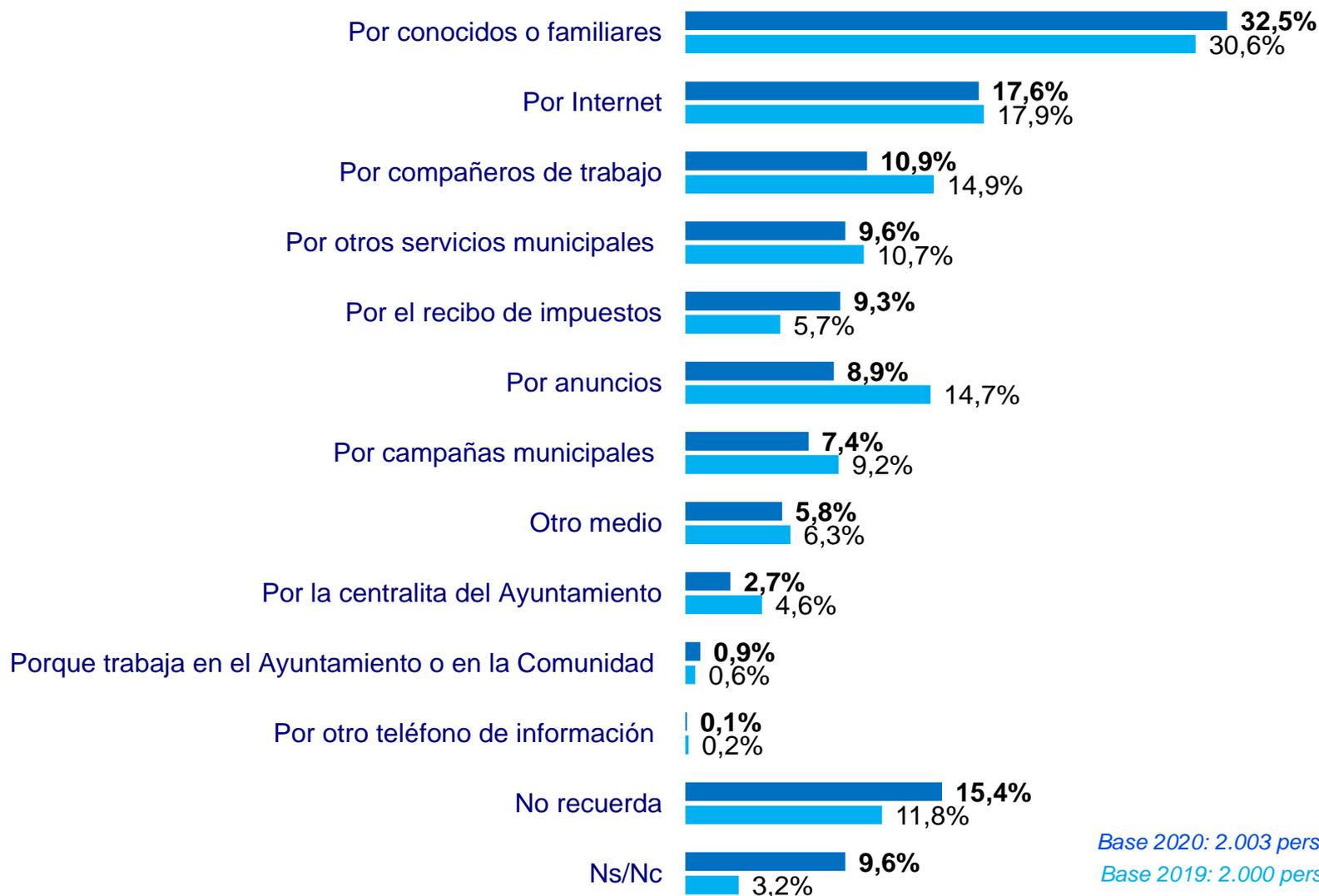
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

4. Canales de información

Canales de Información

CANAL DE CONOCIMIENTO DEL 010

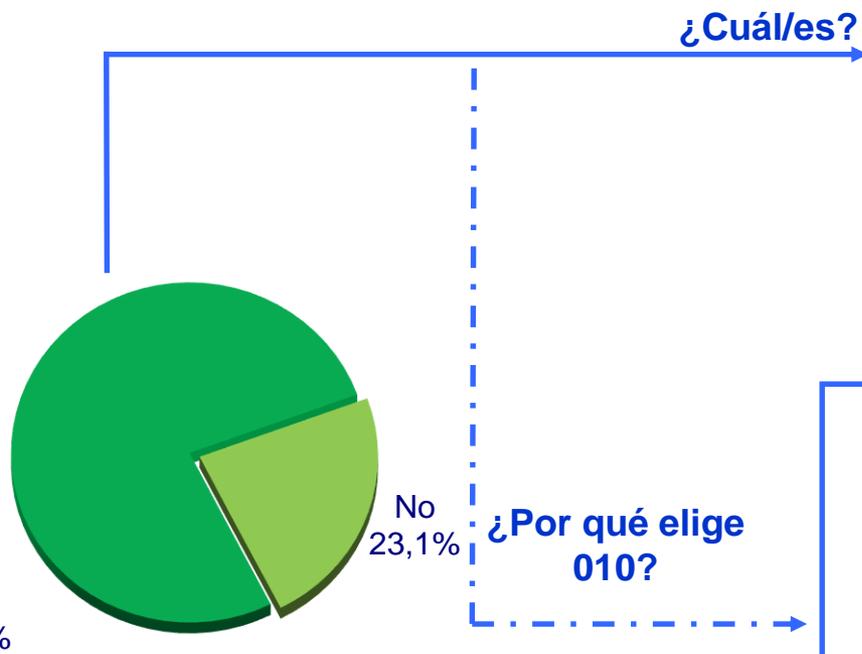


Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Canales de información

¿CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER LA GESTIÓN A TRAVÉS DE OTROS CANALES?

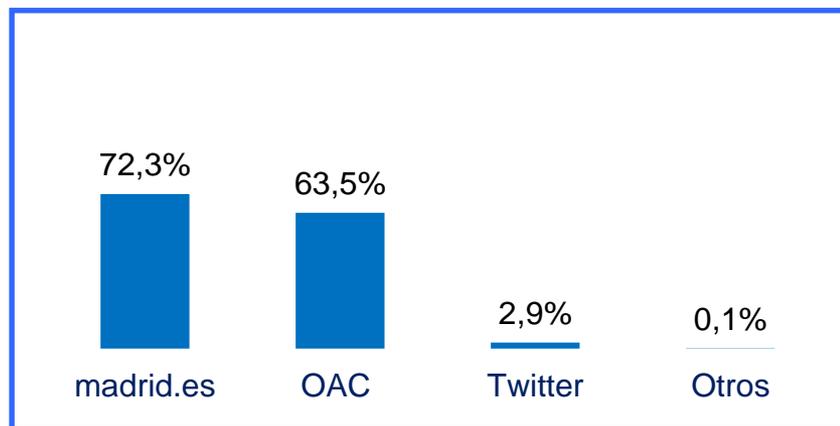


Ola 2019:
Sí 80,1 %; No 20,0 %

Base 2020: 2.003 personas

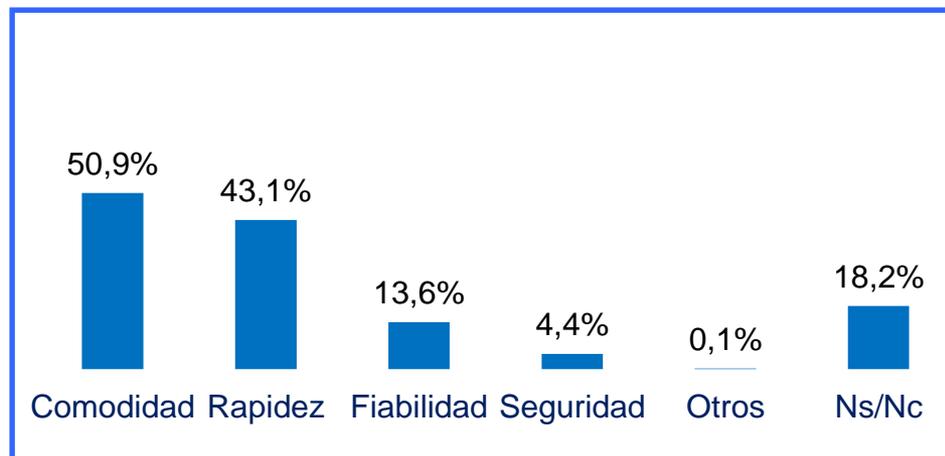
Base 2019: 2.000 personas

¿Cuál/es?



Base: 1.541 personas
(respuesta múltiple)

¿Por qué elige 010?



Base: 1.539 personas
(respuesta múltiple)

Canales de Información

CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA HACER GESTIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

CONOCE	%
TOTAL	76,9
HOMBRE	79,6
MUJER	74,3
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	73,3
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	80,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	79,1
65 O MÁS AÑOS	62,4
ESPAÑOLES	78,0
OTRAS NACIONALIDADES	66,3
CON GRADO DISCAPACIDAD	83,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	76,6

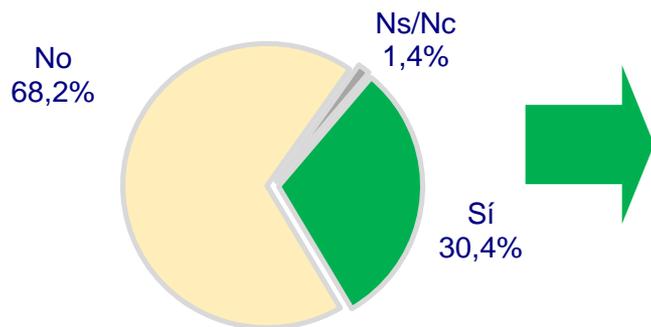
- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Base 2020: 2.003 personas

5. Benchmarking

Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTROS TELÉFONOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

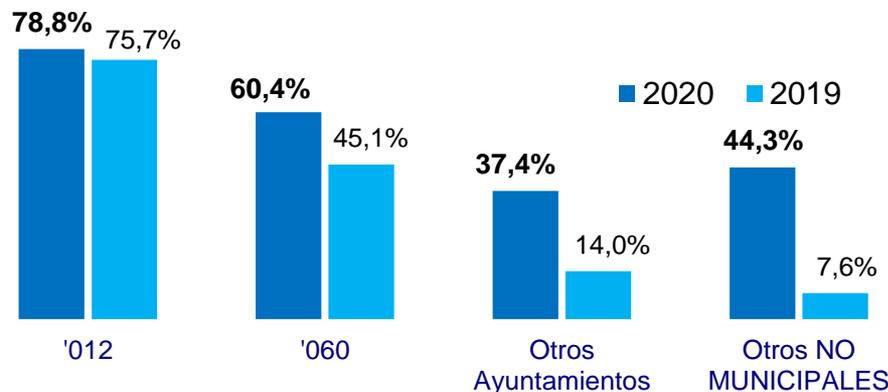


Ola 2018: No 73,4 %; Sí 24,3 %

Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

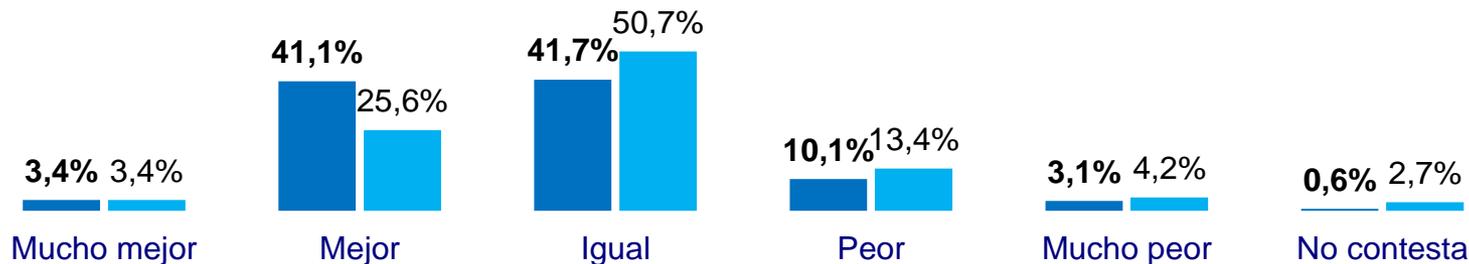
¿Cuál?



Base 2020: 591 personas

Base 2019: 486 personas

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN



Base 2020: 591 personas

Base 2019: 470 personas

Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTROS TELÉFONOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA vs. PRINCIPALES VARIABLES

UTILIZADO	%
TOTAL	30,4
HOMBRE	32,1
MUJER	28,8
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	50,0
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	29,6
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	33,4
65 O MÁS AÑOS	22,9
ESPAÑOLES	30,7
OTRAS NACIONALIDADES	27,3
CON GRADO DISCAPACIDAD	45,5
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	29,7

Base 2020: 2.003 personas

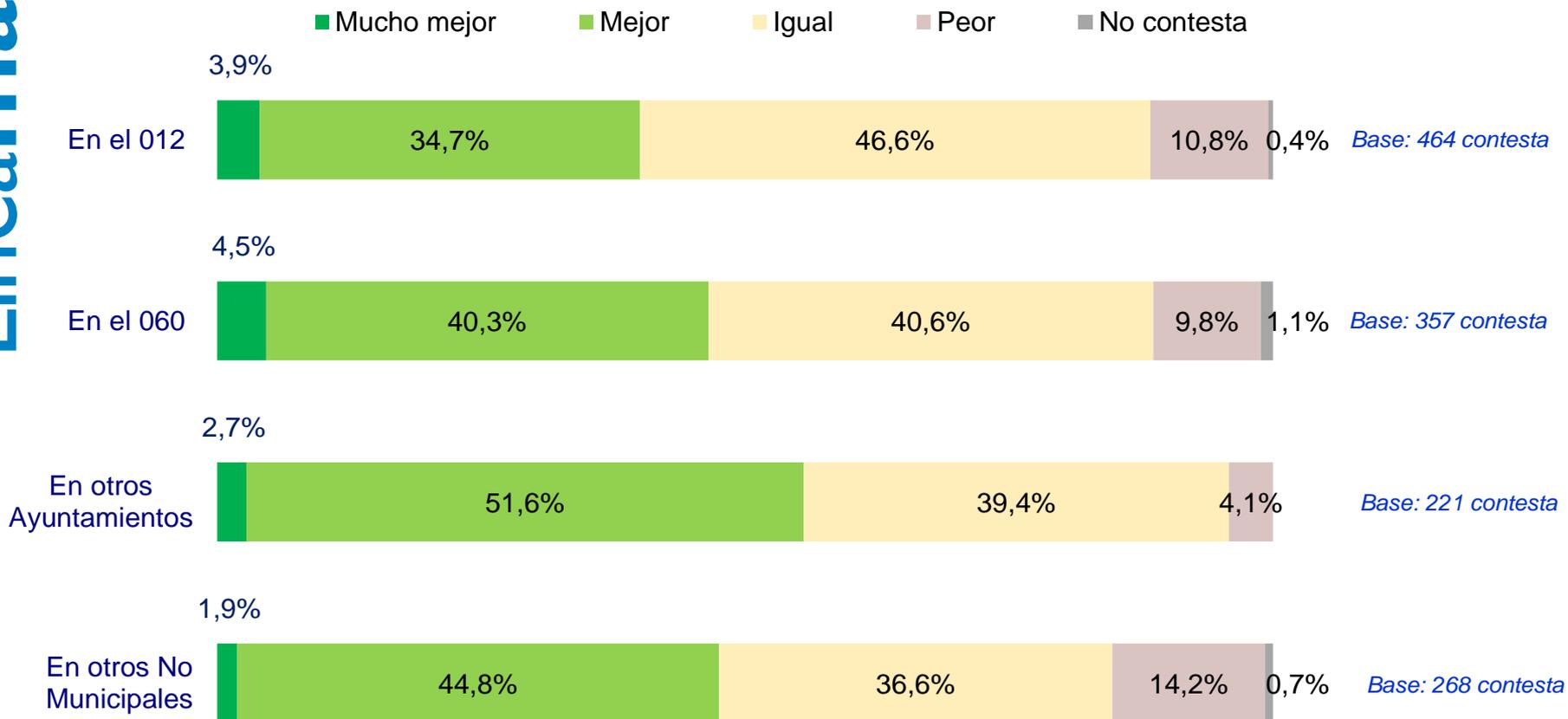
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Benchmarking

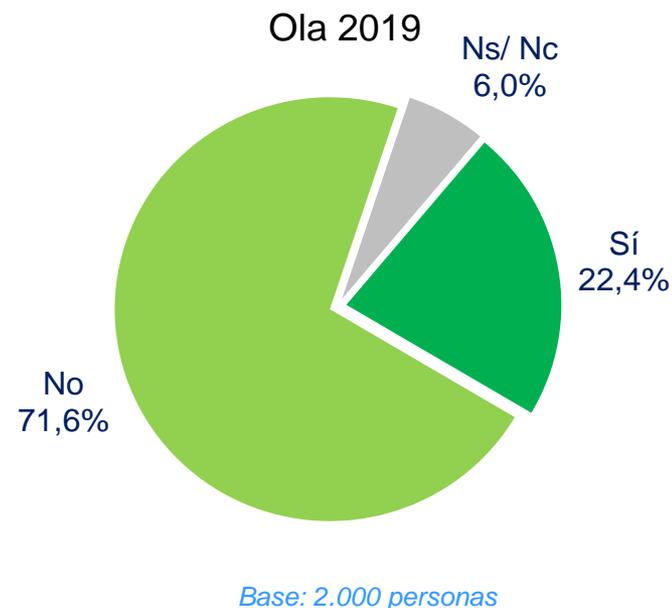
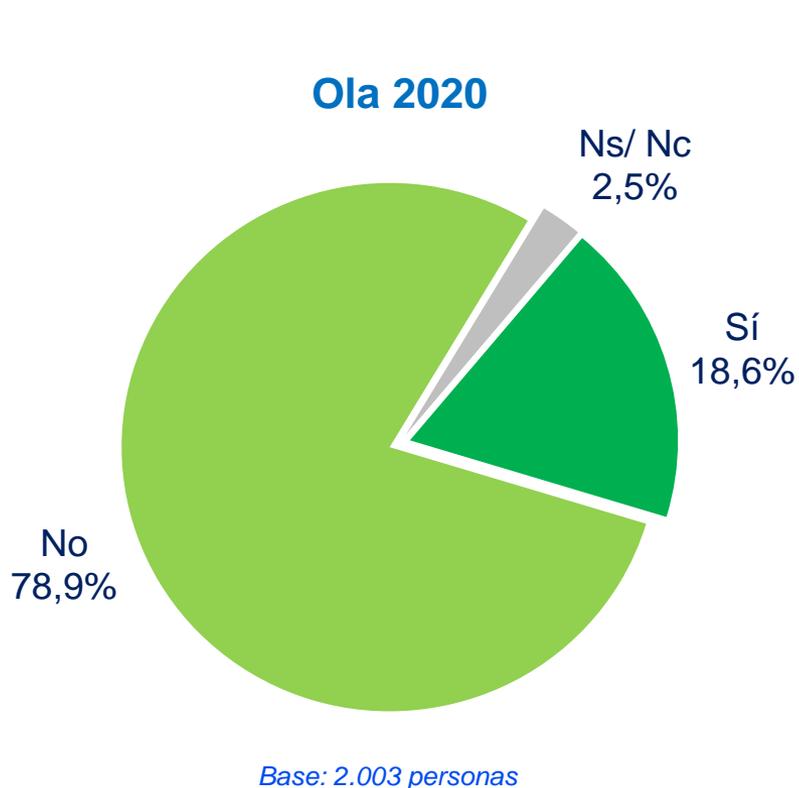
COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

El servicio recibido en el 010 comparado es...



Benchmarking

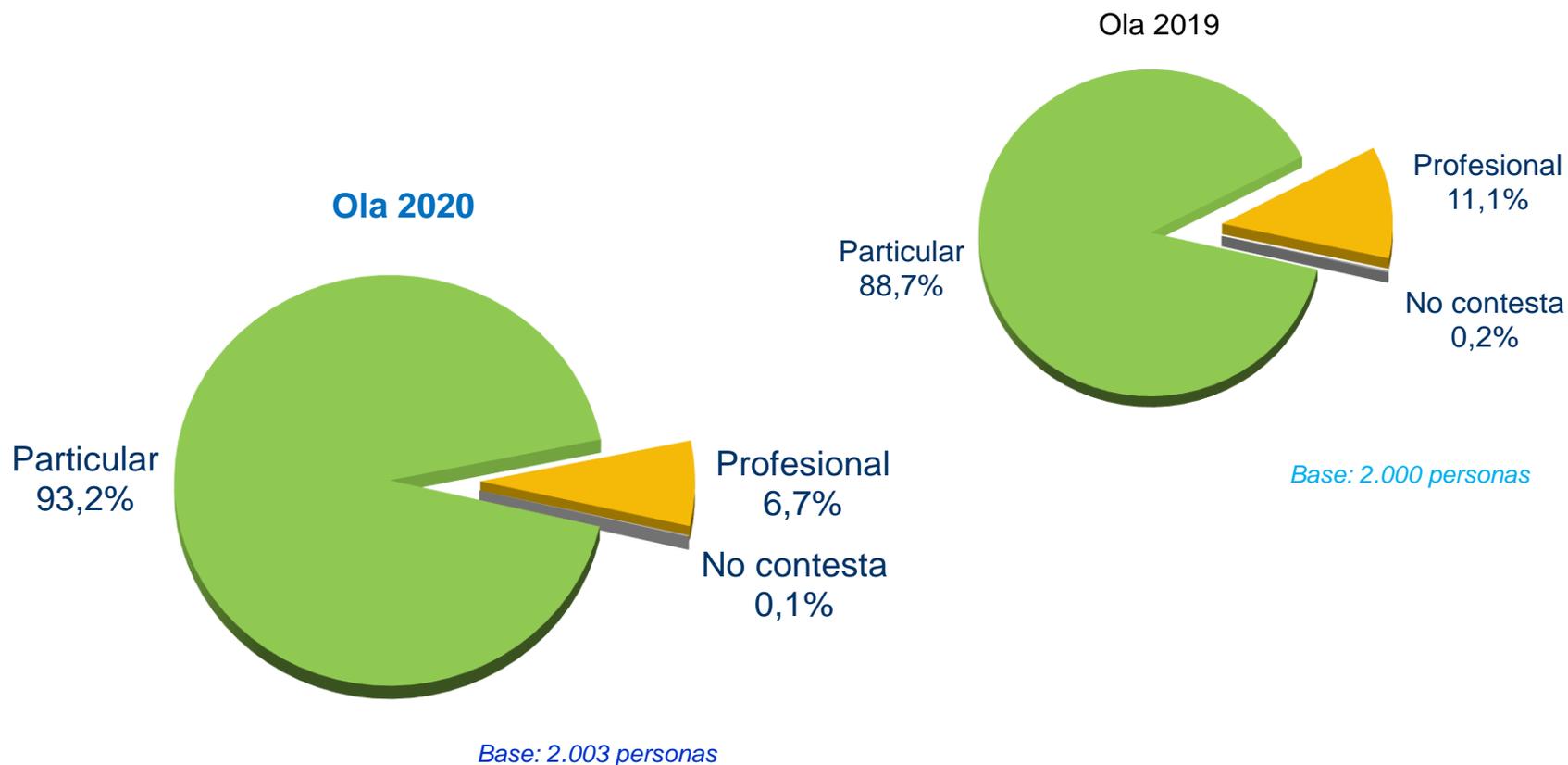
¿Conocía usted que el servicio de atención telefónica 010 se compromete a responderle en un plazo de 48h si su consulta no puede responderse inmediatamente?



6. Características de la gestión realizada

Características de la gestión

CARÁCTER DE LA GESTIÓN



Características de la gestión

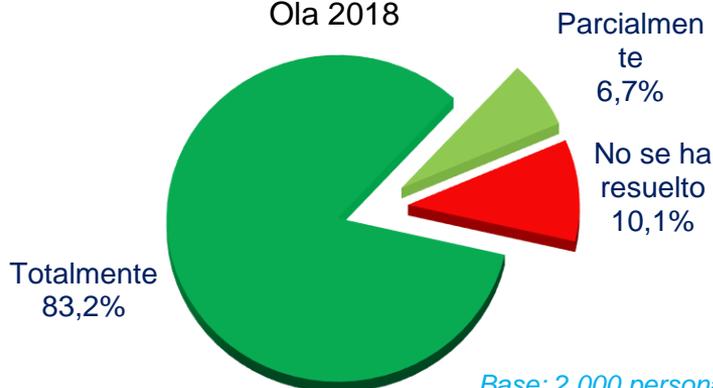
SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA...

Ola 2019



Base: 2.003 personas

Ola 2018



Base: 2.000 personas

RESUELTA TOTALMENTE	%
TOTAL	84,2
HOMBRE	83,3
MUJER	90,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	83,6
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	83,7
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	83,4
65 O MÁS AÑOS	83,6
ESPAÑOLES	84,5
RESTO DE PAÍSES	82,8
CON GRADO DISCAPACIDAD	83,8
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	84,2

 Valor mayor de la columna
 Valor menor de la columna

Características de la gestión

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



Base 2019: 322 personas
Base 2019: 336 personas

Características de la gestión

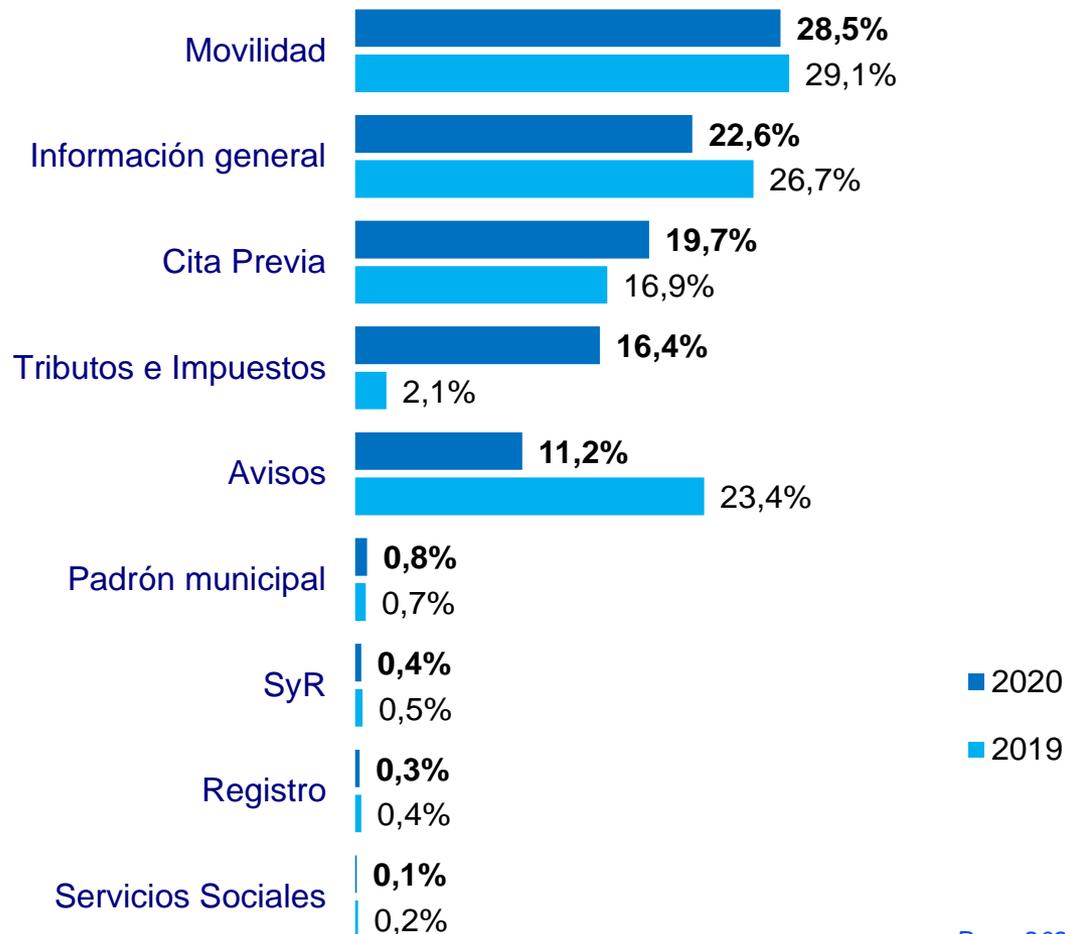
GESTIONES/ INFORMACIÓN QUE HAN MOTIVADO LA LLAMADA



Base 2020: 2.003 personas

Características de la gestión

TEMÁTICA DE LA LLAMADA



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

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

Características de la gestión

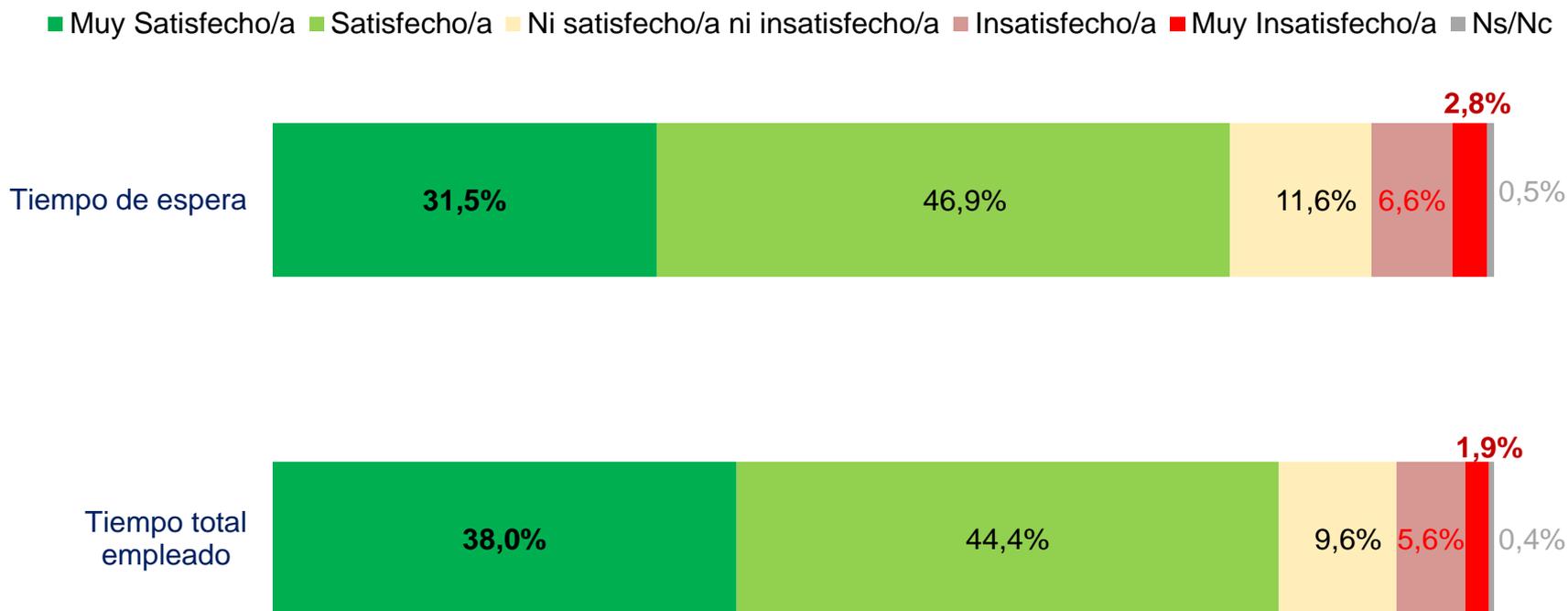
Nº DE LLAMADAS PARA CONTACTAR vs PRINCIPALES VARIABLES

	%	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 o +	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Una llamada	42,4	45,5	39,5	60,0	42,7	43,4	37,6	42,5	43,3	39,4	42,5	
Dos llamadas	24,9	22,6	27,1	23,3	26,1	25,0	21,6	24,7	25,7	26,3	25,0	
Tres llamadas	13,2	12,9	13,5	3,3	12,4	13,5	15,7	13,6	9,1	14,1	13,2	
Cuatro o más llamadas	10,7	11,3	10,1	13,3	12,2	10,3	7,5	10,4	13,9	3,0	11,1	
Ns/Nc	8,7	7,6	9,8	0,0	6,6	7,8	17,6	8,9	8,0	17,2	8,2	

Base 2020: 2.003 personas

Características de la gestión

TIEMPO LLAMADA



Base 2020: 2.003 personas

Características de la gestión

AGILIDAD EN FACILITAR LA INFORMACIÓN

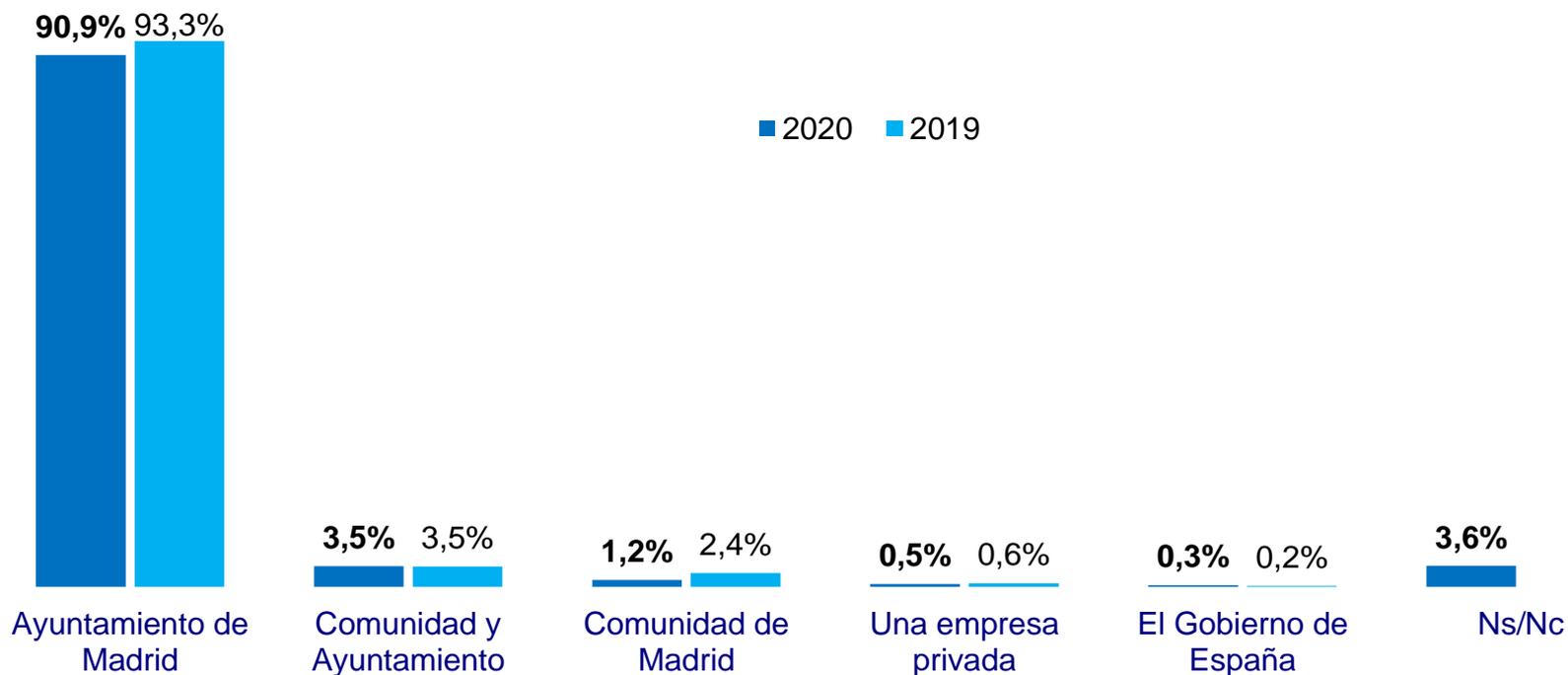


Base 2020: 2.003 personas

Características de la gestión

ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

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



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Características de la gestión

ORGANISMO QUE GESTIONA vs. PRINCIPALES VARIABLES

	%	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 o +	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Ayto. Madrid	90,9	90,3	91,4	86,7	88,8	94,2	88,1	91,6	85,0	96,0	90,5	
Ambos (Ayto. y Cdad.)	3,5	5,0	2,2		2,2	2,8	9,4	3,5	4,3	4,0	3,6	
Cdad. Madrid	1,2	0,8	1,6		1,2	1,2	1,3	1,1	2,1		1,3	
Empresa Privada	0,5	0,5	0,5		0,2	0,5	1,3	0,6			0,5	
Gobierno de España	0,3	0,6			0,5	0,2		0,1	2,1		0,3	

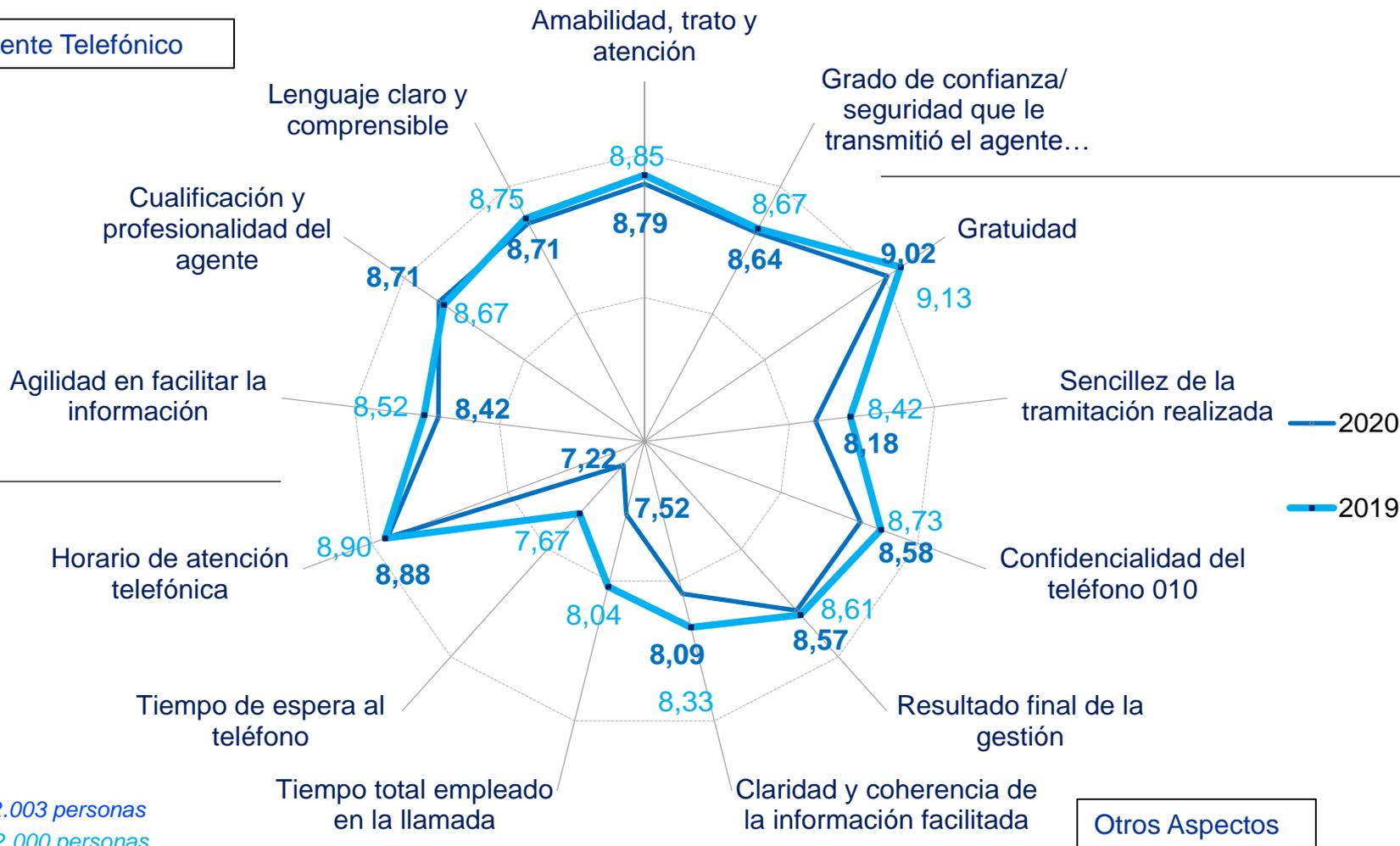
Base 2020: 2.003 personas

7. Evolución de Resultados

Evolución de resultados

Atención personal

Agente Telefónico



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

Otros Aspectos



Estudio de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid



Evolución de resultados

□ Valor mayor de la columna
□ Valor menor de la columna

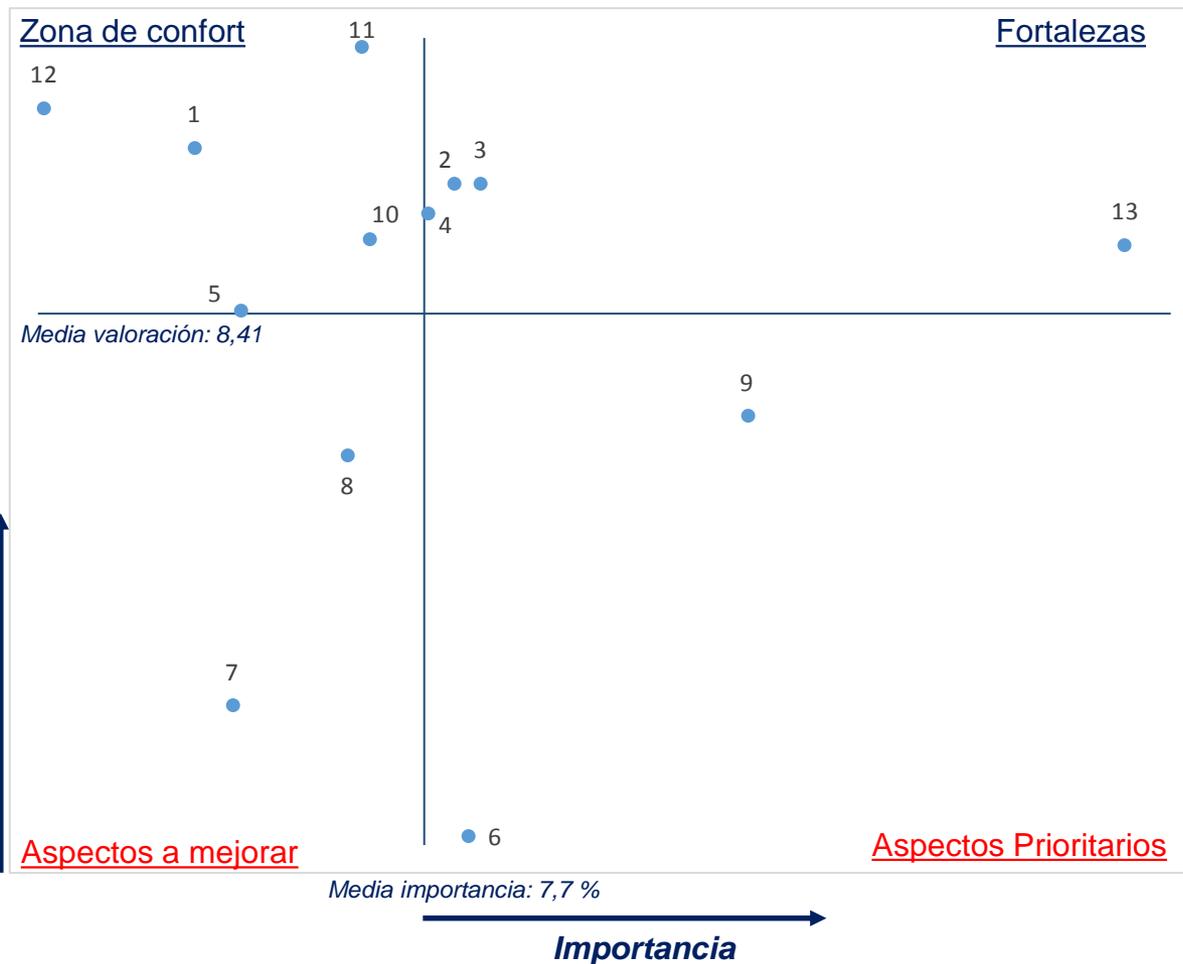
Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)	Ola 2020	Ola 2019
Amabilidad, trato y atención	8,79 (97,4%)*	8,85 (97,7%)*
Lenguaje claro y comprensible	8,71 (96,7%)*	8,75 (96,4%)*
Cualificación y profesionalidad del agente	8,71	8,67
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,64	8,67
Agilidad en facilitar la información	8,42	8,52
Tiempo de espera al teléfono	7,22	7,67
Tiempo total empleado en la llamada	7,52	8,04
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,09	8,33
Sencillez de la tramitación realizada	8,18	8,42
Confidencialidad del teléfono 010	8,58	8,73
Gratuidad	9,02	9,13
Horario de atención telefónica	8,88	8,90
Resultado final de la gestión	8,57	8,61

* % valoración superior a 6

Base 2020: 2.003 personas Base 2019: 2.000 personas

8. Mapa de Posicionamiento

Mapa Posicionamiento



Fortalezas:

- 2) Lenguaje claro y comprensible
- 3) Cualificación y profesionalidad del agente
- 4) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió
- 13) Resultado final de la gestión

Aspectos Prioritarios:

- 6) Tiempo de espera al teléfono
- 9) Sencillez de la tramitación realizada

Zona de confort:

- 1) Amabilidad trato y atención del agente que le atendió
- 5) Agilidad en facilitar la información
- 10) Confidencialidad del teléfono 010
- 11) Gratuidad
- 12) Horario de atención telefónica

Aspectos a mejorar:

- 7) Tiempo total empleado en la llamada
- 8) Claridad y coherencia de la información facilitada

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



MADRID