

# *Estudio de satisfacción personas usuarias Teléfono 010*

**010**Líneamadrid

*Noviembre 2021*



## I. FICHA TÉCNICA

---

## FICHA TÉCNICA

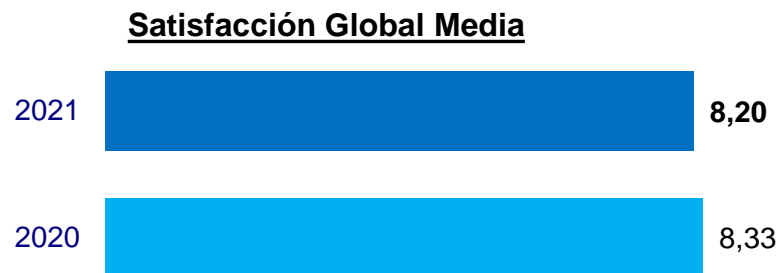
<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
<b>Tamaño Muestral</b>	2.005 entrevistas de satisfacción (Ola 2020, 2.003 encuestas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre 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 30, realizada en noviembre de 2020.
<b>Error muestral</b>	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 %.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	octubre-noviembre de 2021
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

## II. PRINCIPALES RESULTADOS

---

## Principales Resultados (1 de 2)

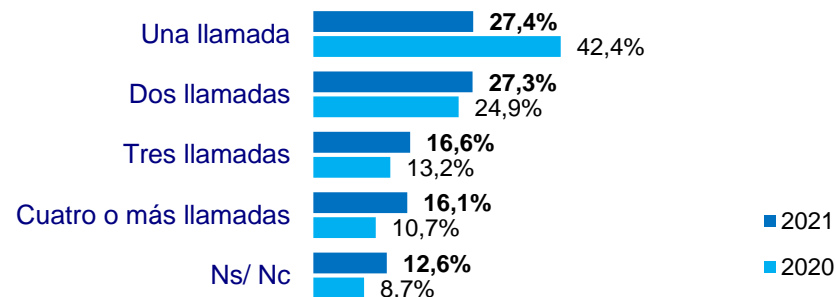
✓ La **satisfacción global media** en 2021 se sitúa en **8,20 puntos** sobre diez. Aunque desciende ligeramente, se mantiene un año más por encima del 8.



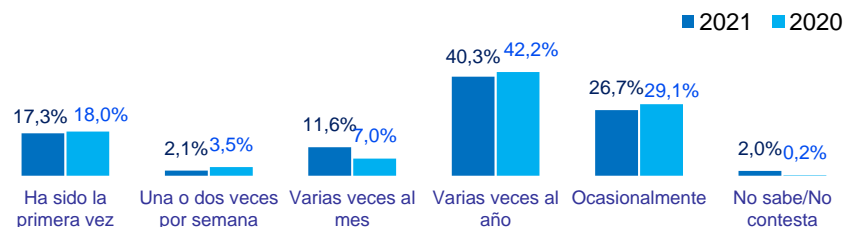
✓ El **34,9 %** de las personas usuarias que, además del 010, han utilizado otros teléfonos de atención a la ciudadanía, consideran que el servicio del **Ayuntamiento de Madrid es mejor o mucho mejor** que el resto. Por otro lado, el 10,6 % ha manifestado que el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid es peor o mucho peor que el recibido a través de otros ayuntamientos.

✓ El **92,2 %** de las personas usuarias entrevistadas han visto **resuelta totalmente** la gestión planteada en la llamada.

✓ Solo el 27,4 % de los/as usuarios/as **han necesitado una llamada para contactar con el 010**. Este año se ha necesitado más llamadas.



✓ Dos de cada tres 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 (45-64 años)**, ocupada por **cuenta ajena** y con estudios **universitarios**.

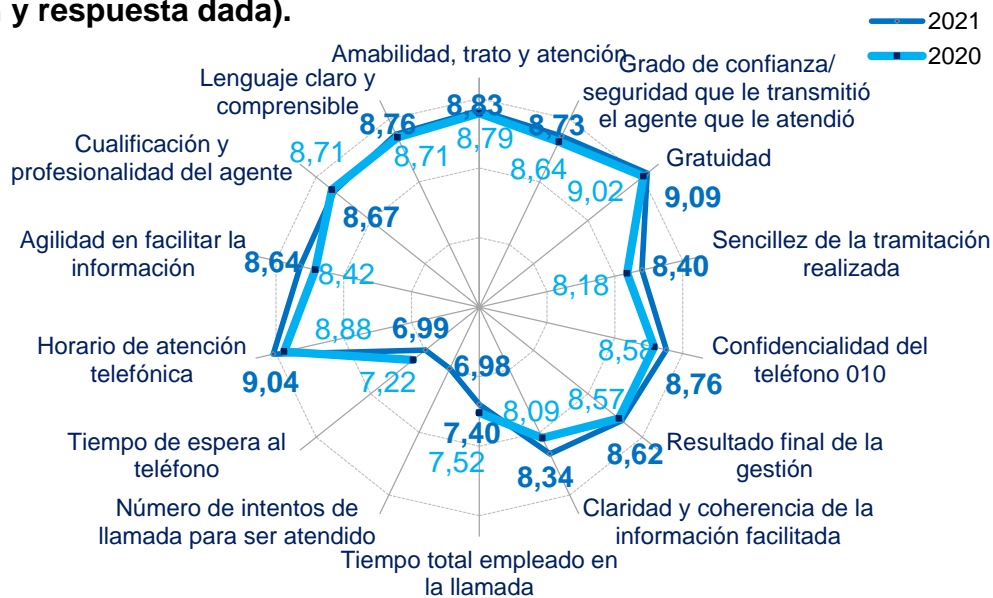
## Principales Resultados (2 de 2)

✓ En torno al **80 % 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** a su entorno más cercano.

✓ **La mitad de las personas entrevistadas ha considerado que el servicio recibido a nivel global a través del 010 ha cubierto sus propias expectativas.** Aproximadamente el 50 % 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.

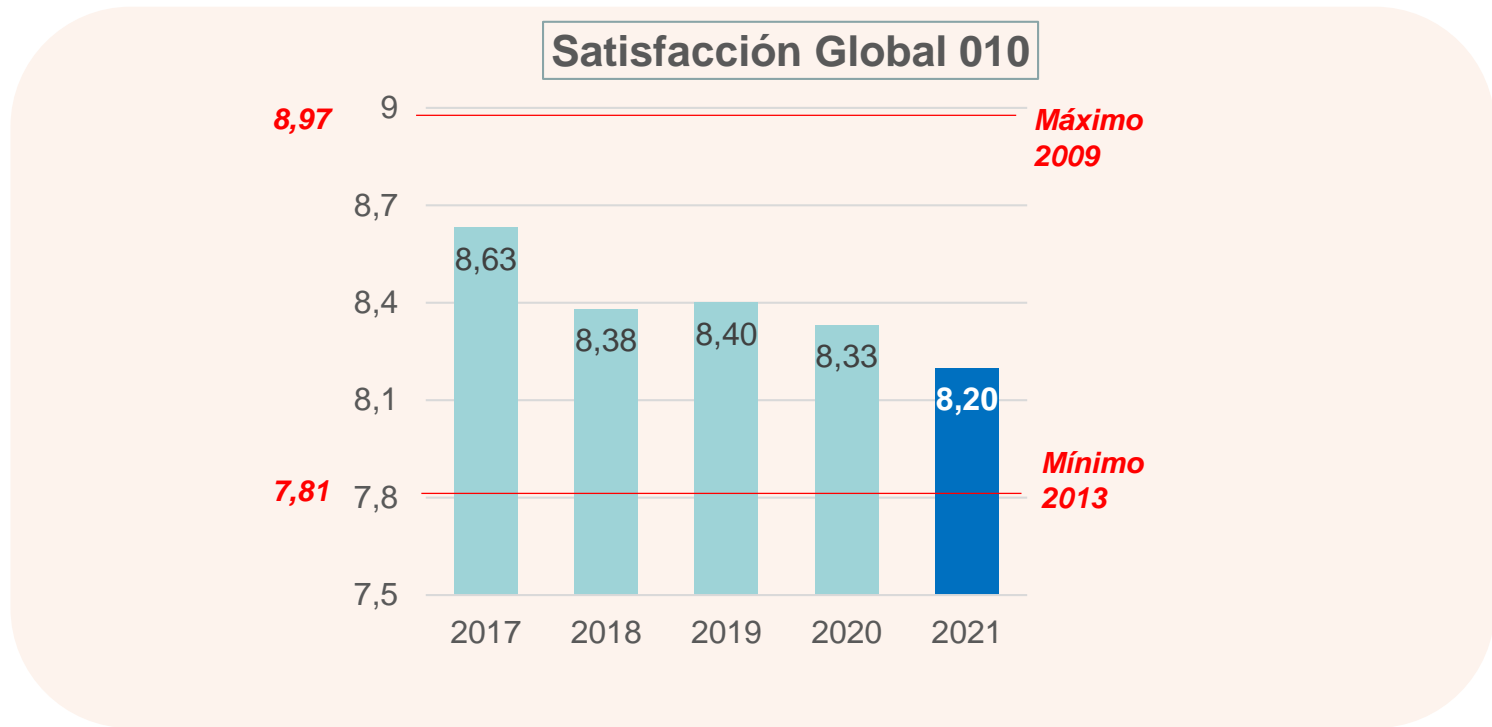


✓ Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción 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

---



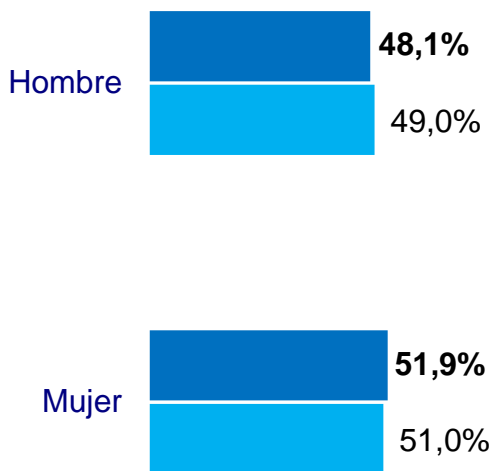


## 1. Perfil de persona usuaria

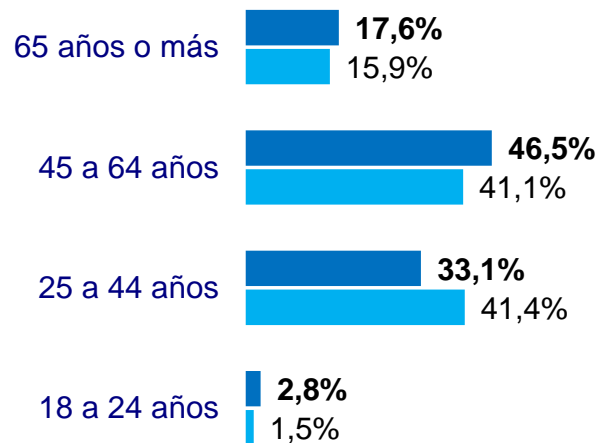
---

## Perfil de persona usuaria

### GÉNERO

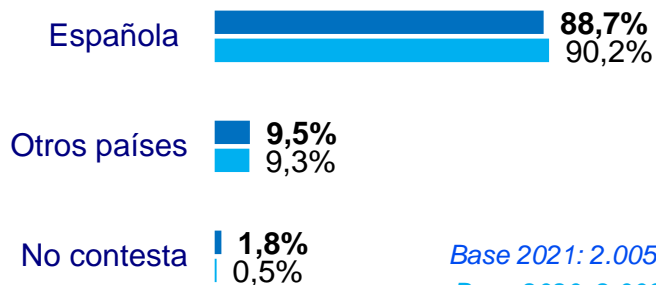


### EDAD (AÑOS)



■ 2021  
■ 2020

### NACIONALIDAD



Base 2021: 2.005 personas  
Base 2020: 2.003 personas

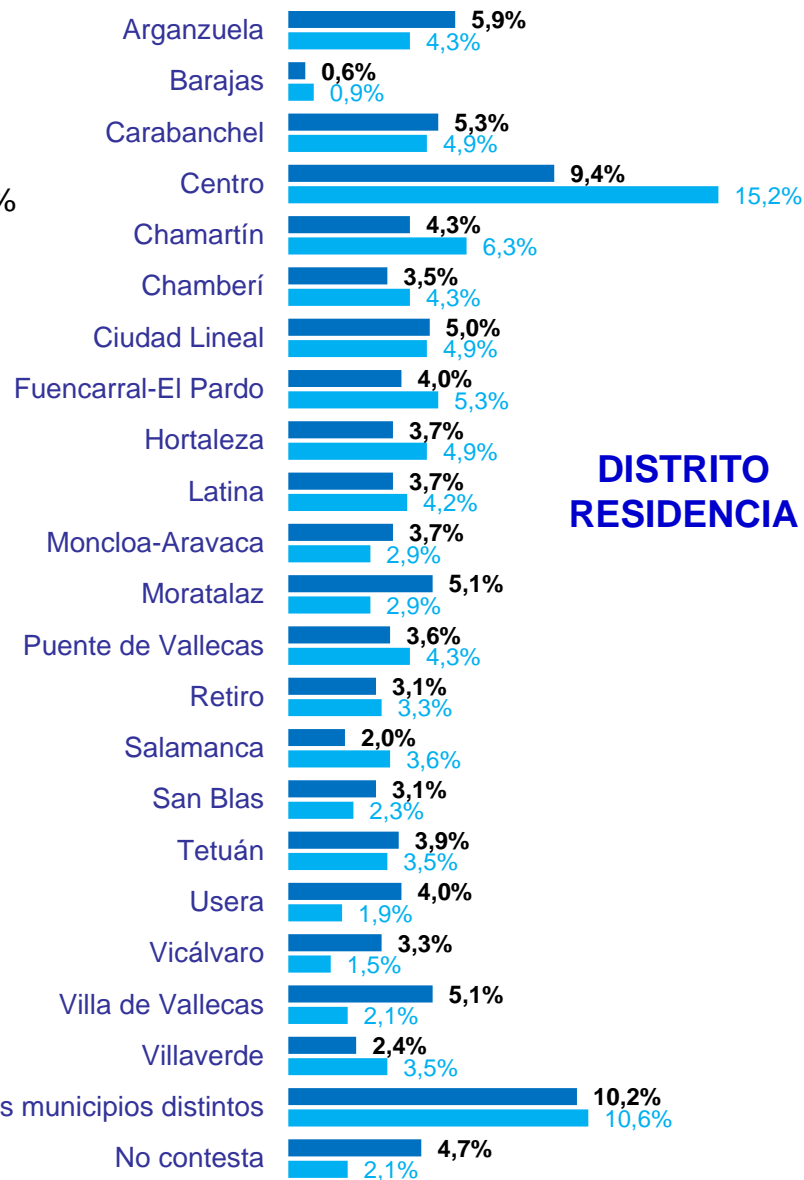
# Perfil de persona usuaria

## SITUACIÓN LABORAL



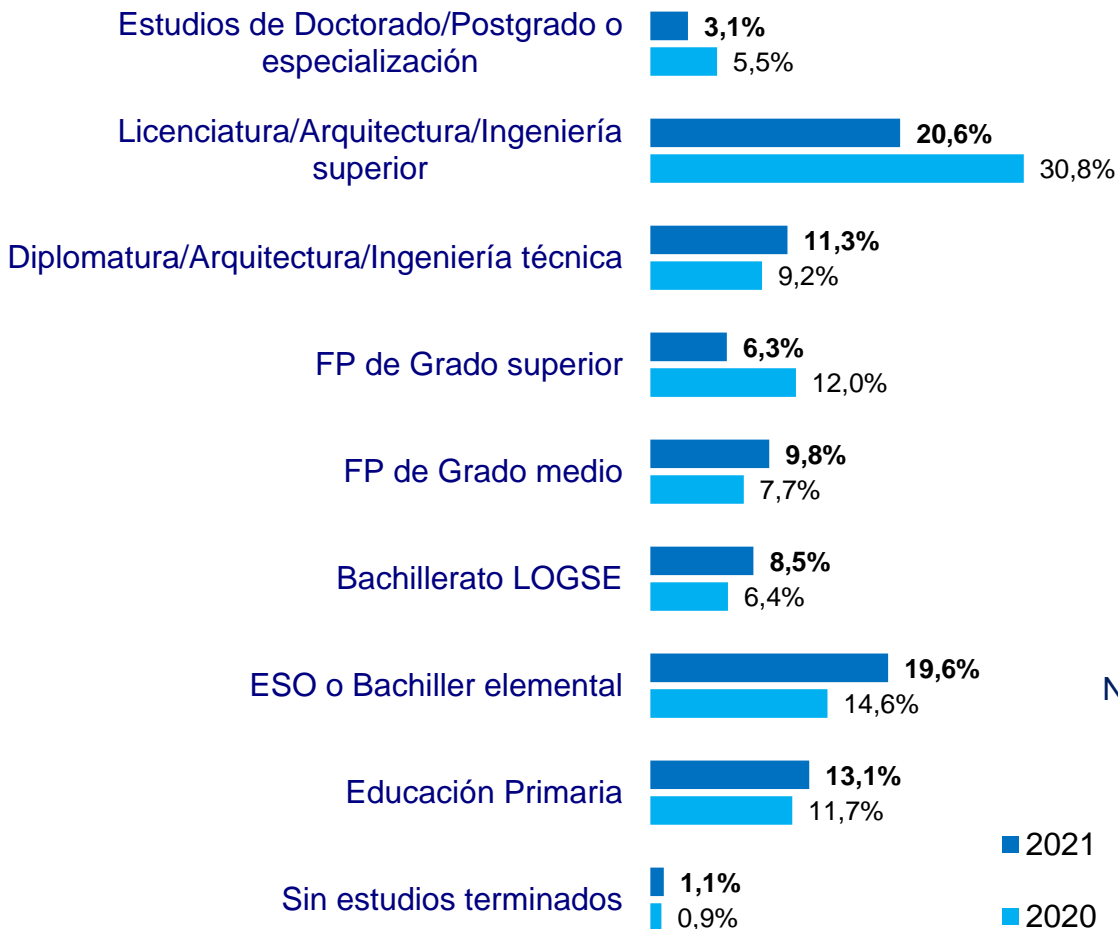
Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

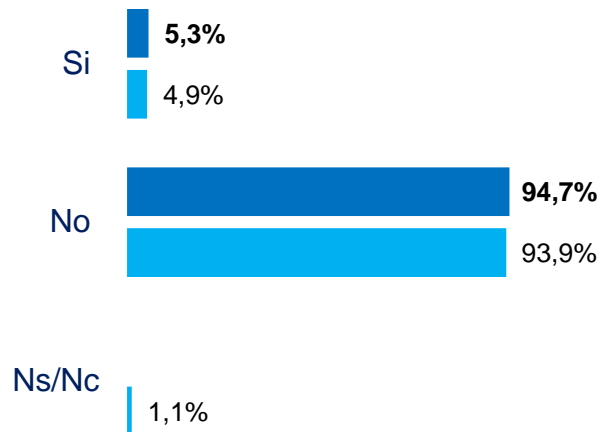


# Perfil de persona usuaria

## NIVEL DE ESTUDIOS



## CERTIFICADO DISCAPACIDAD



Base 2021: 2.005 personas  
Base 2020: 2.003 personas

## 2. Valoraciones generales

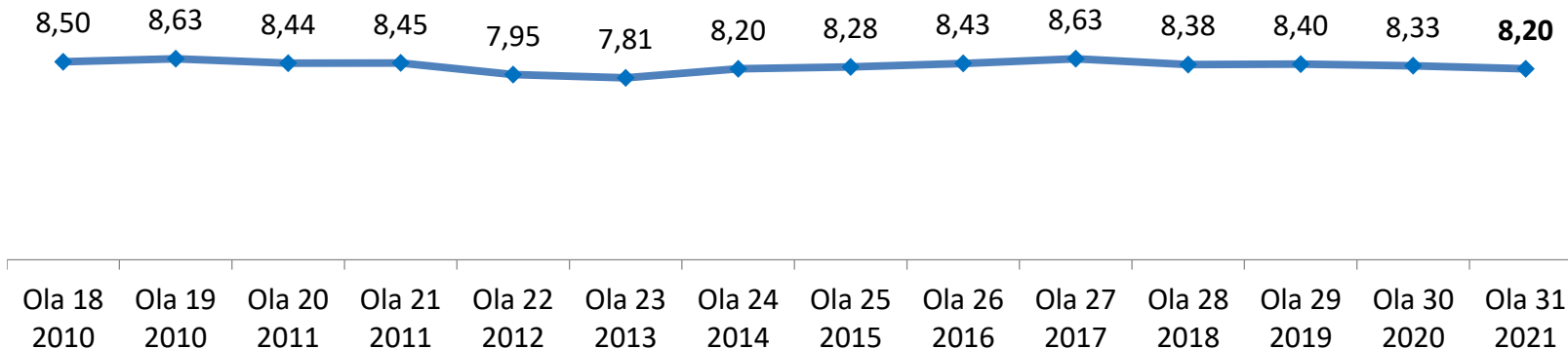
---

## Valoraciones generales

### MEDIA GLOBAL



### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2009 (Ola 17)- 2021 (Ola 31))

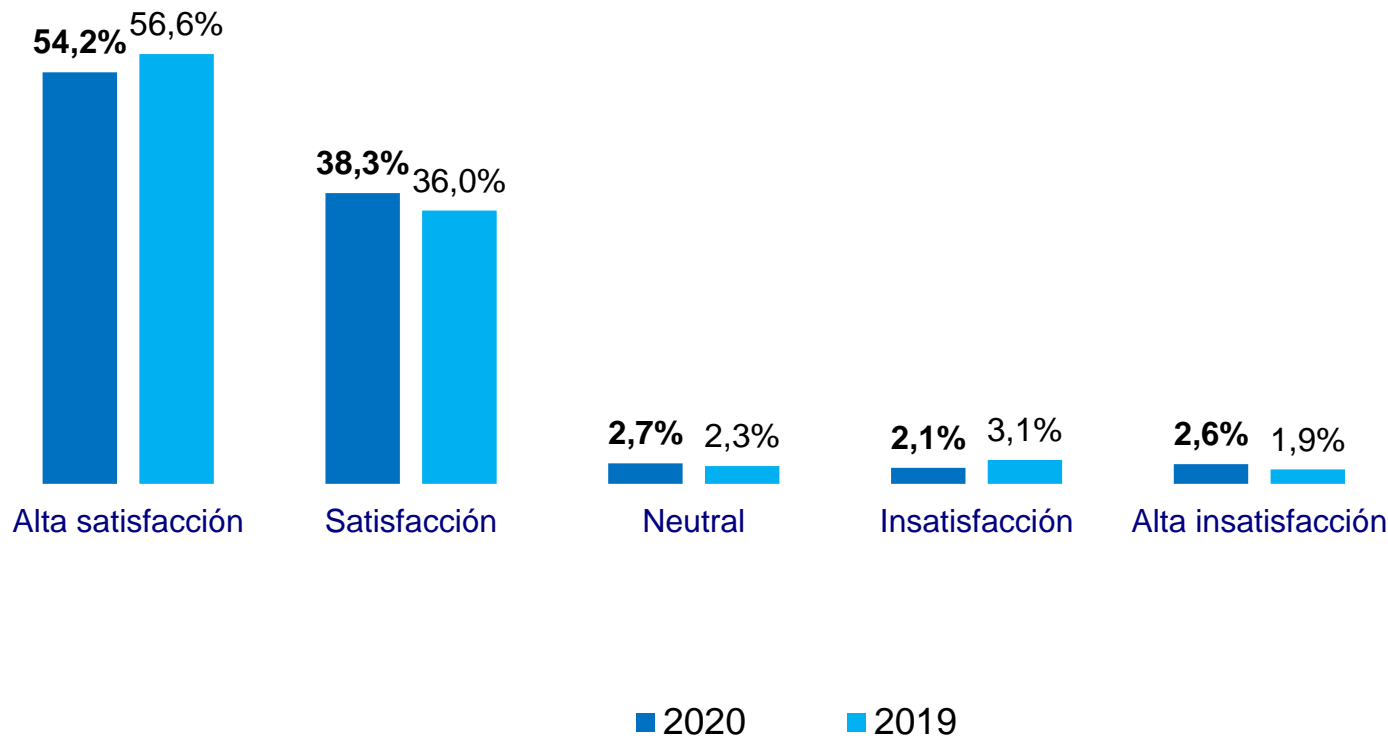


Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## Valoraciones generales

### SATISFACCIÓN GLOBAL



Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## Valoraciones generales

### SATISFACCIÓN GLOBAL vs. PRINCIPALES VARIABLES

ALTA SATISFACCIÓN+SATISFACCIÓN	%	Base
<b>TOTAL</b>	<b>92,5</b>	<b>2.005</b>
HOMBRE	92,8	964
MUJER	92,2	1.041
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	100,0	57
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	94,0	663
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	90,1	933
65 O MÁS AÑOS	94,9	352
ESPAÑOLES	92,8	1.784
RESTO DE PAÍSES	92,6	190
CON GRADO DISCAPACIDAD	84,0	106
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	93,0	1.899

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna



## Valoraciones generales

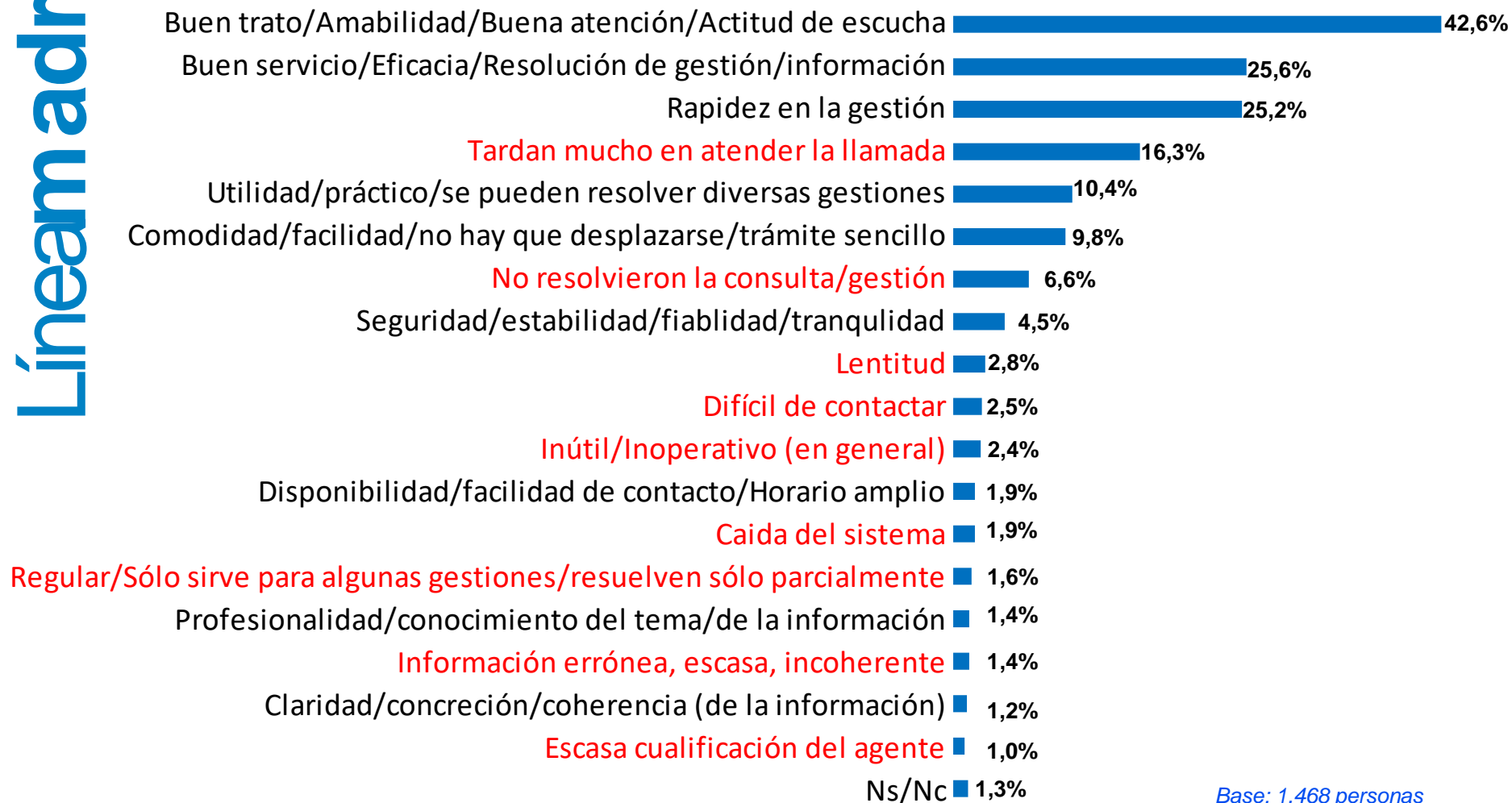
### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,33	0,516	(6)*
Avisos	8,53	1,711	(266)
Movilidad	8,32	1,829	(219)
Tasas e impuestos	8,22	2,002	(222)
<b>Total</b>	<b>8,19</b>	<b>1,892</b>	<b>(2001)</b>
Cita Previa	8,17	1,594	(816)
Información general	8,12	2,163	(444)
Servicios sociales	7,40	0,548	(5)*
SyR	5,27	4,174	(11)*
Padrón municipal	5,00	4,090	(12)*

\* Base reducida

# Valoraciones generales

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

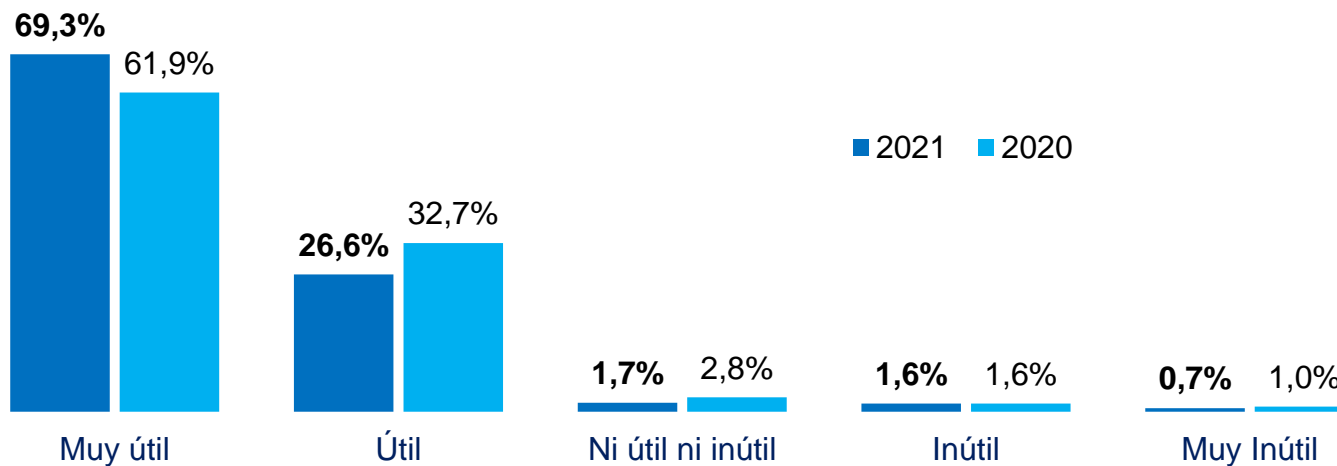


Base: 1.468 personas

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior a 1 %

## Valoraciones generales

### UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



**Media Utilidad: 8,68**

Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## Valoraciones generales

### UTILIDAD vs. PRINCIPALES VARIABLES

MUY ÚTIL+ÚTIL	%	Base
<b>TOTAL</b>	<b>96,0</b>	<b>2.001</b>
HOMBRE	96,8	962
MUJER	95,2	1.039
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	100,0	57
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	97,7	659
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	93,8	933
65 O MÁS AÑOS	97,7	352
ESPAÑOLES	95,6	1.780
OTRAS NACIONALIDADES	98,4	190
CON GRADO DISCAPACIDAD	94,3	106
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	96,0	1.895

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

## Valoraciones generales

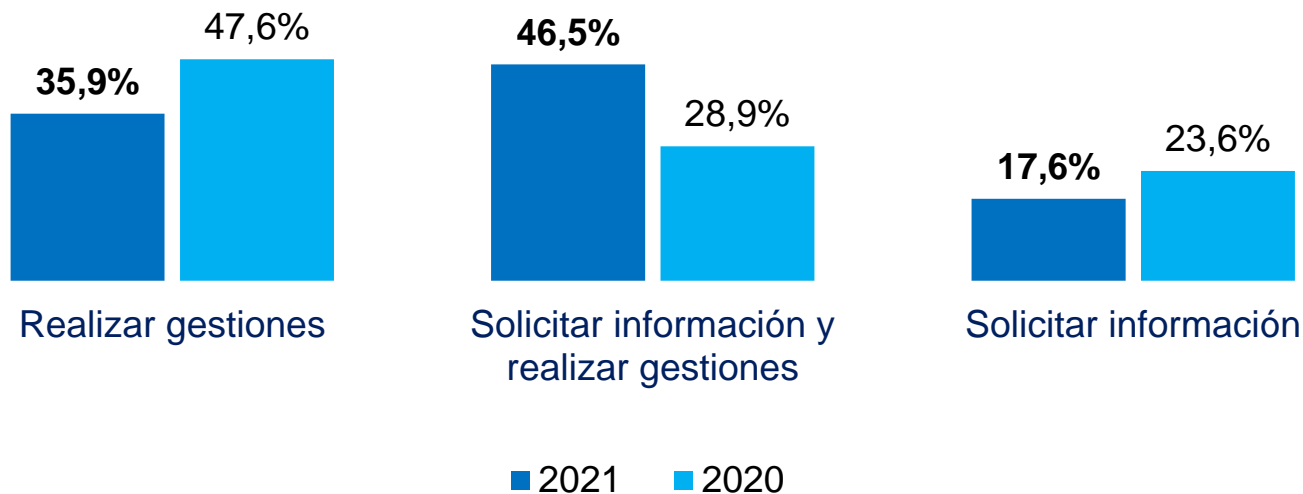
### UTILIDAD MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,50	0,548	(6)*
Avisos	9,13	1,174	(262)
Movilidad	8,79	1,336	(219)
Cita Previa	8,77	1,201	(816)
<b>Total</b>	<b>8,68</b>	<b>1,491</b>	<b>(1997)</b>
Tasas e impuestos	8,56	1,632	(222)
Información general	8,44	1,694	(444)
Padrón municipal	6,00	3,045	(12)*
Servicios sociales	5,40	0,548	(5)*
SyR	5,09	4,158	(11)*

\* Base reducida

## Valoraciones generales

### SU LLAMADA FUE PARA...



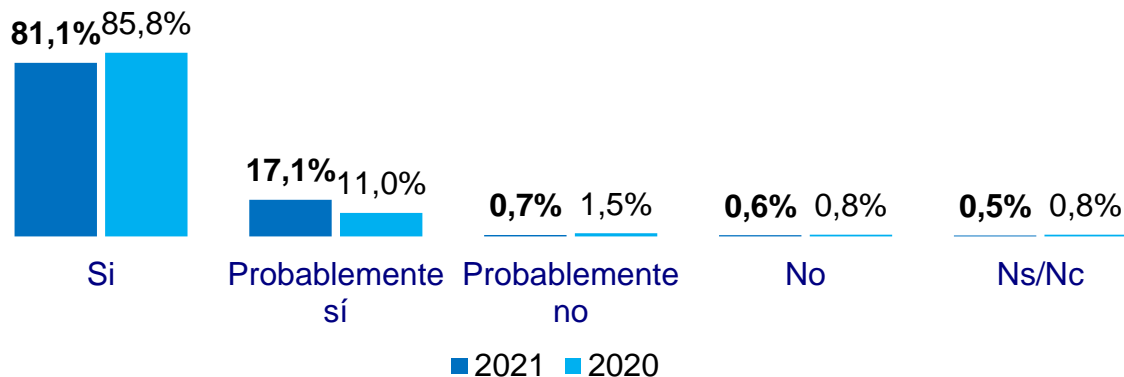
Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## Valoraciones generales

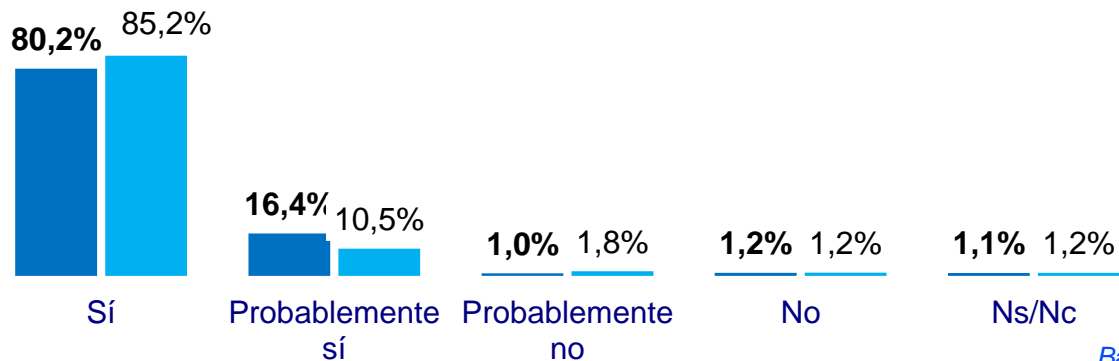
### FIDELIDAD AL SERVICIO

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 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## Valoraciones generales

### FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

FIDELIDAD (SÍ)	%
TOTAL	81,1
HOMBRE	83,4
MUJER	79,1
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	80,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	85,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	77,1
65 O MÁS AÑOS	83,8
ESPAÑOLES	80,4
OTRAS NACIONALIDADES	88,9
CON GRADO DISCAPACIDAD	84,0
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	81,0

RECOMENDACIÓN (SÍ)	%
TOTAL	80,2
HOMBRE	82,1
MUJER	78,6
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	80,7
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	85,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	76,0
65 O MÁS AÑOS	81,8
ESPAÑOLES	79,8
OTRAS NACIONALIDADES	85,3
CON GRADO DISCAPACIDAD	78,3
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	80,4

  Valor mayor de la columna

  Valor menor de la columna

Base 2021: 2.005 personas

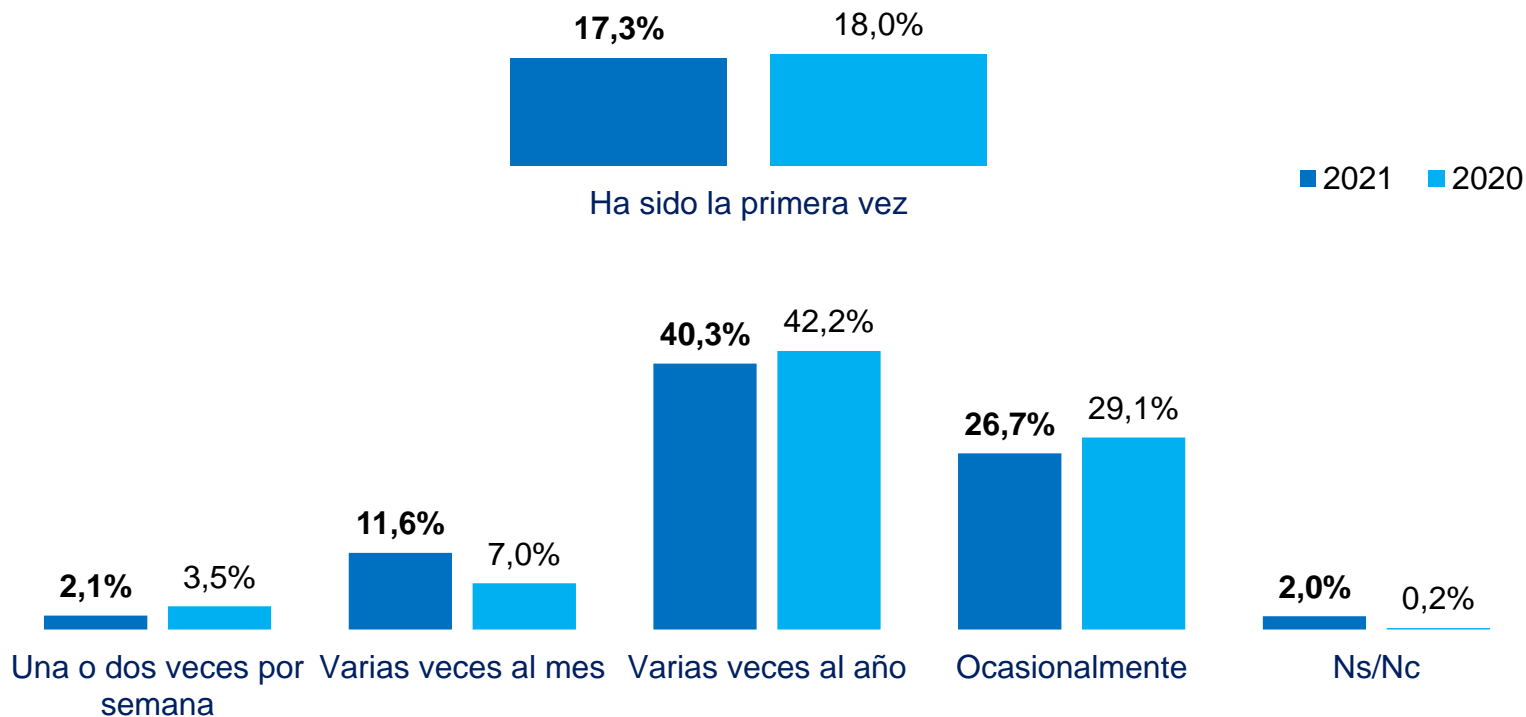


## 3. La llamada al 010

---

## La llamada al 010

### FRECUENCIA DE LLAMADAS

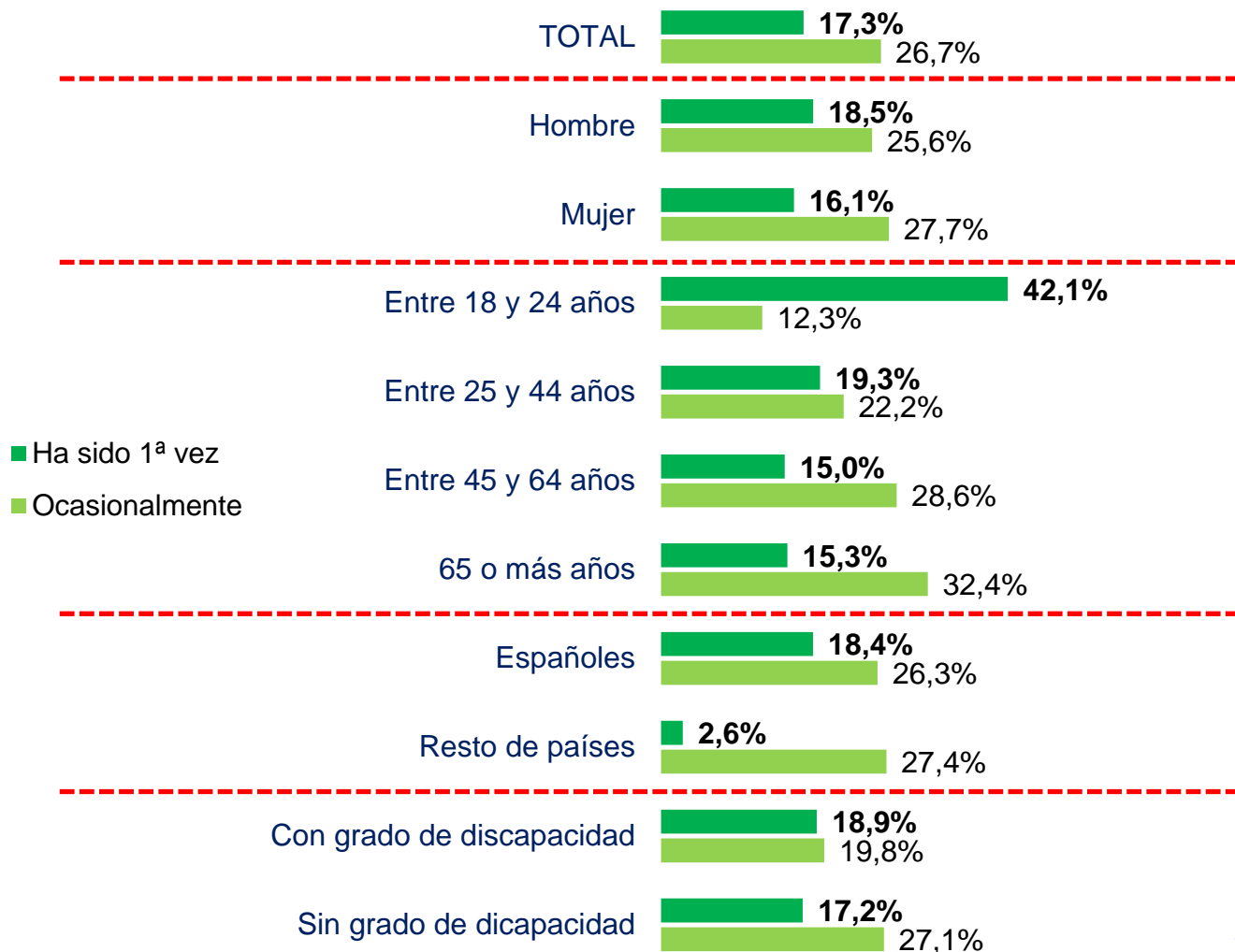


Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## La llamada al 010

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



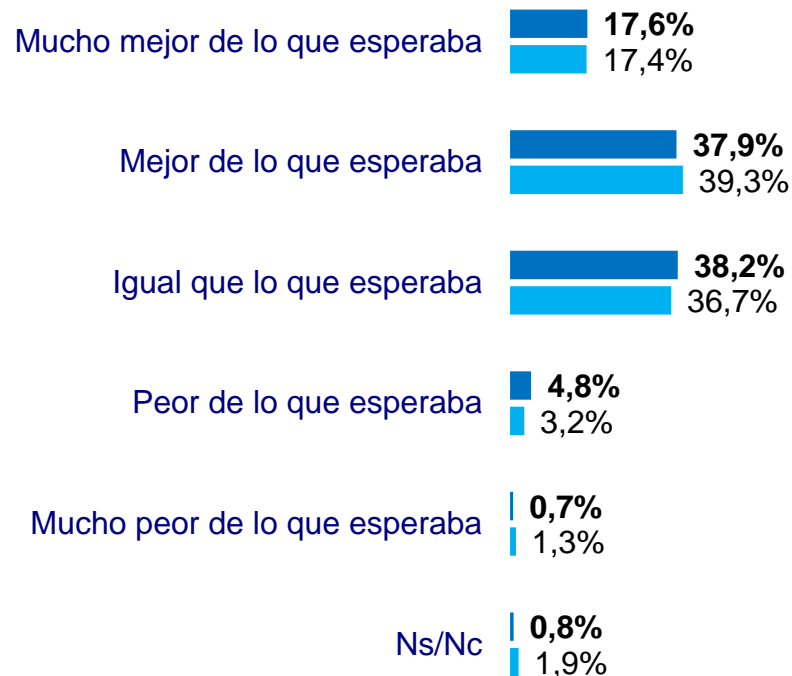
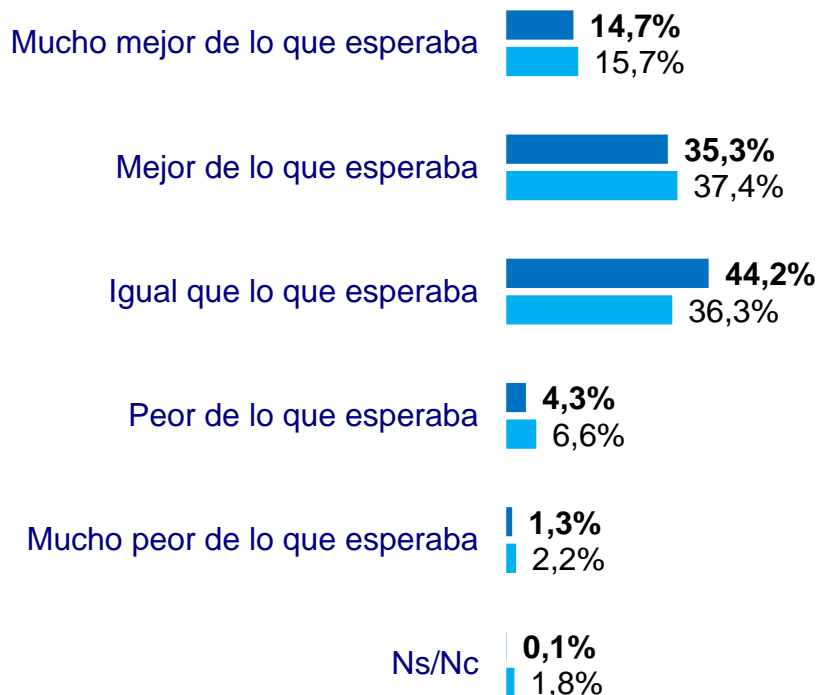
Base 2021: 2.005 personas

## La llamada al 010

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

### ATENCIÓN GLOBAL

### TRATO RECIBIDO



■ 2021

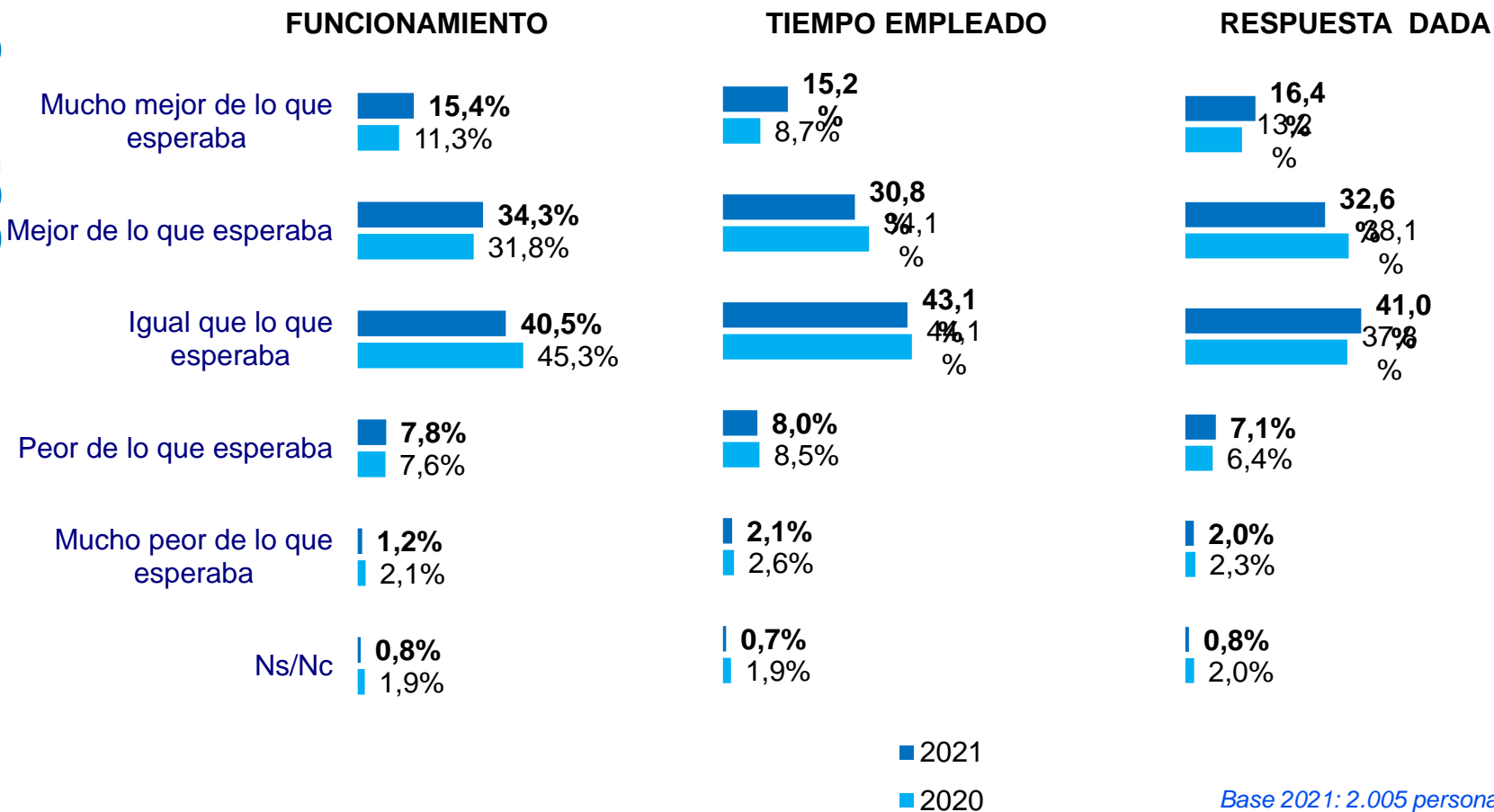
■ 2020

Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 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?

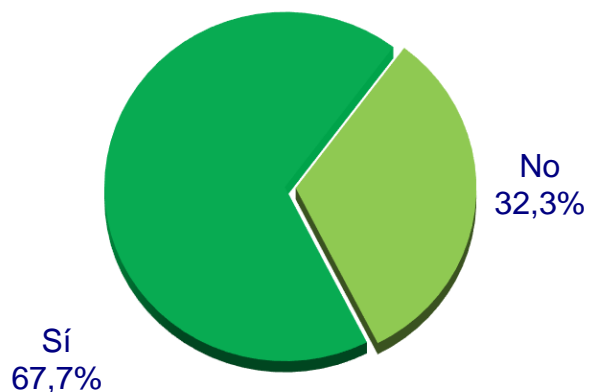


Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

## La llamada al 010

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



Base 2021: 2.005 personas

CONOCE 24/365	%
<b>TOTAL</b>	<b>66,3</b>
HOMBRE	67,9
MUJER	64,8
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	56,1
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	67,9
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	66,1
65 O MÁS AÑOS	65,6
ESPAÑOLES	66,6
RESTO DE PAÍSES	67,9
CON GRADO DISCAPACIDAD	76,4
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	65,8

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

## 4. Canales de información

---

## Canales de Información

### CANAL DE CONOCIMIENTO DEL 010



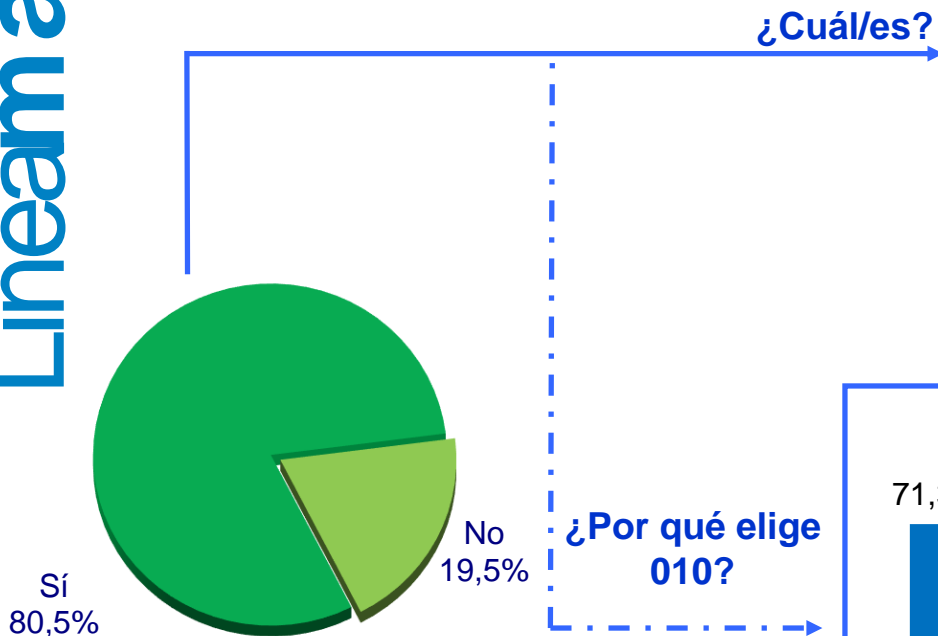
Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas



## Canales de información

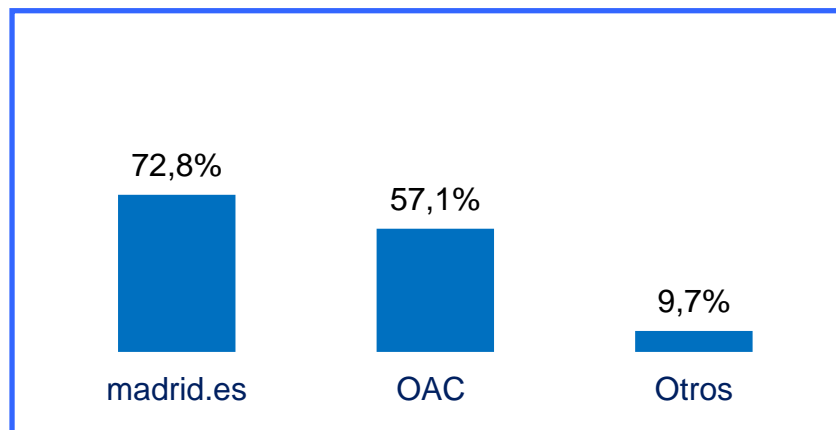
¿CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER LA GESTIÓN A TRAVÉS DE OTROS CANALES?



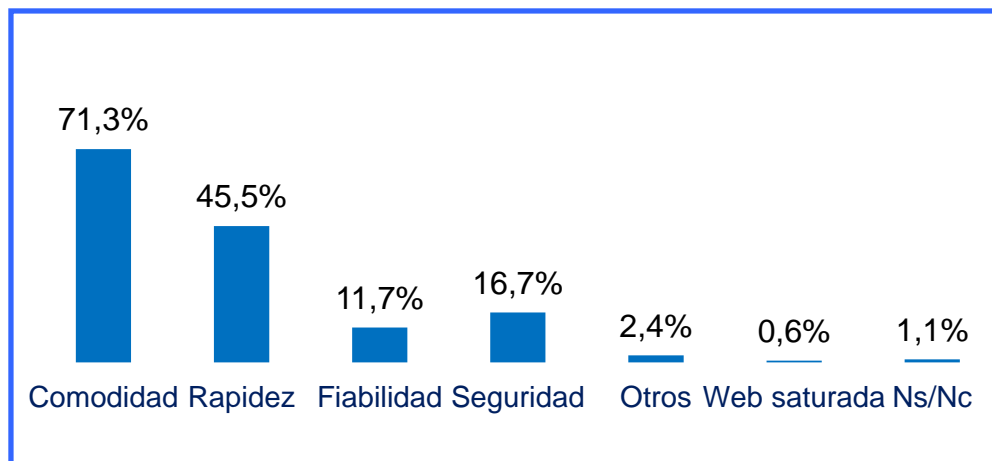
**Ola 2020:**  
Sí 76,9 %; No 23,1 %

Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas



Base: 1.614 personas  
(respuesta múltiple)



Base: 1.605 personas  
(respuesta múltiple)

# Canales de Información

## CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA HACER GESTIÓN vs. PRINCIPALES VARIABLES

CONOCE	%
TOTAL	80,5
HOMBRE	87,6
MUJER	74,0
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	86,0
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	82,4
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	80,5
65 O MÁS AÑOS	76,1
ESPAÑOLES	82,1
OTRAS NACIONALIDADES	67,9
CON GRADO DISCAPACIDAD	78,3
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	80,6

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

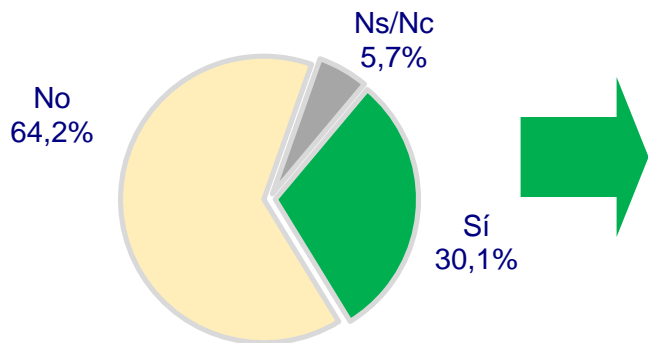
Base 2021: 2.005 personas

## 5. Benchmarking

---

## Benchmarking

### UTILIZACIÓN DE OTROS TELÉFONOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

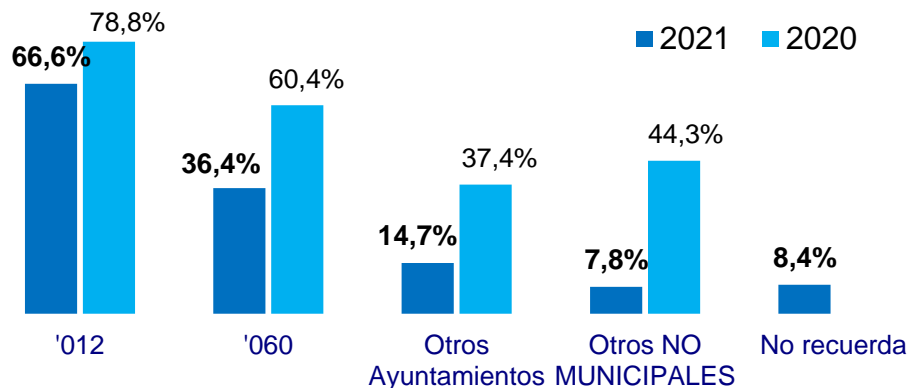


Ola 2020: No 68,2 %; Sí 30,4 %

Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

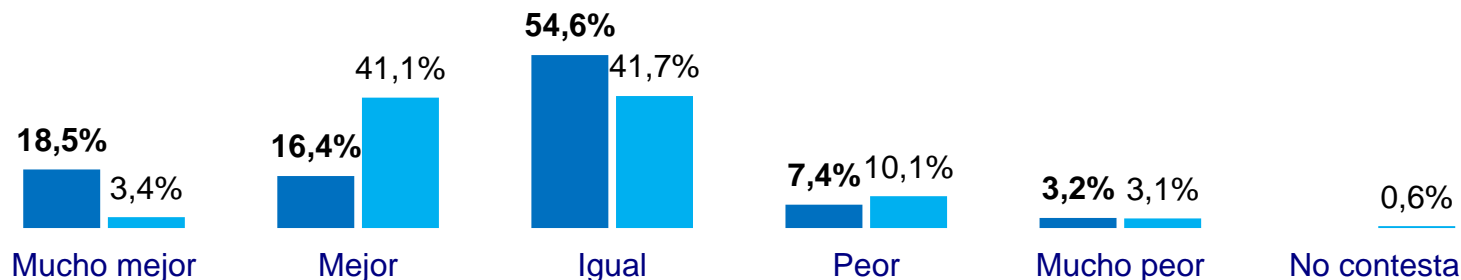
### ¿Cuál?



Base 2021: 604 personas

Base 2020: 591 personas

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



Base 2021: 604 personas

Base 2020: 591 personas

## Benchmarking

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

UTILIZADO	%
<b>TOTAL</b>	<b>30,1</b>
HOMBRE	33,8
MUJER	26,7
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	28,1
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	26,1
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	32,5
65 O MÁS AÑOS	31,8
ESPAÑOLES	31,3
OTRAS NACIONALIDADES	22,1
CON GRADO DISCAPACIDAD	50,9
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	29,0

Base 2021: 2.005 personas

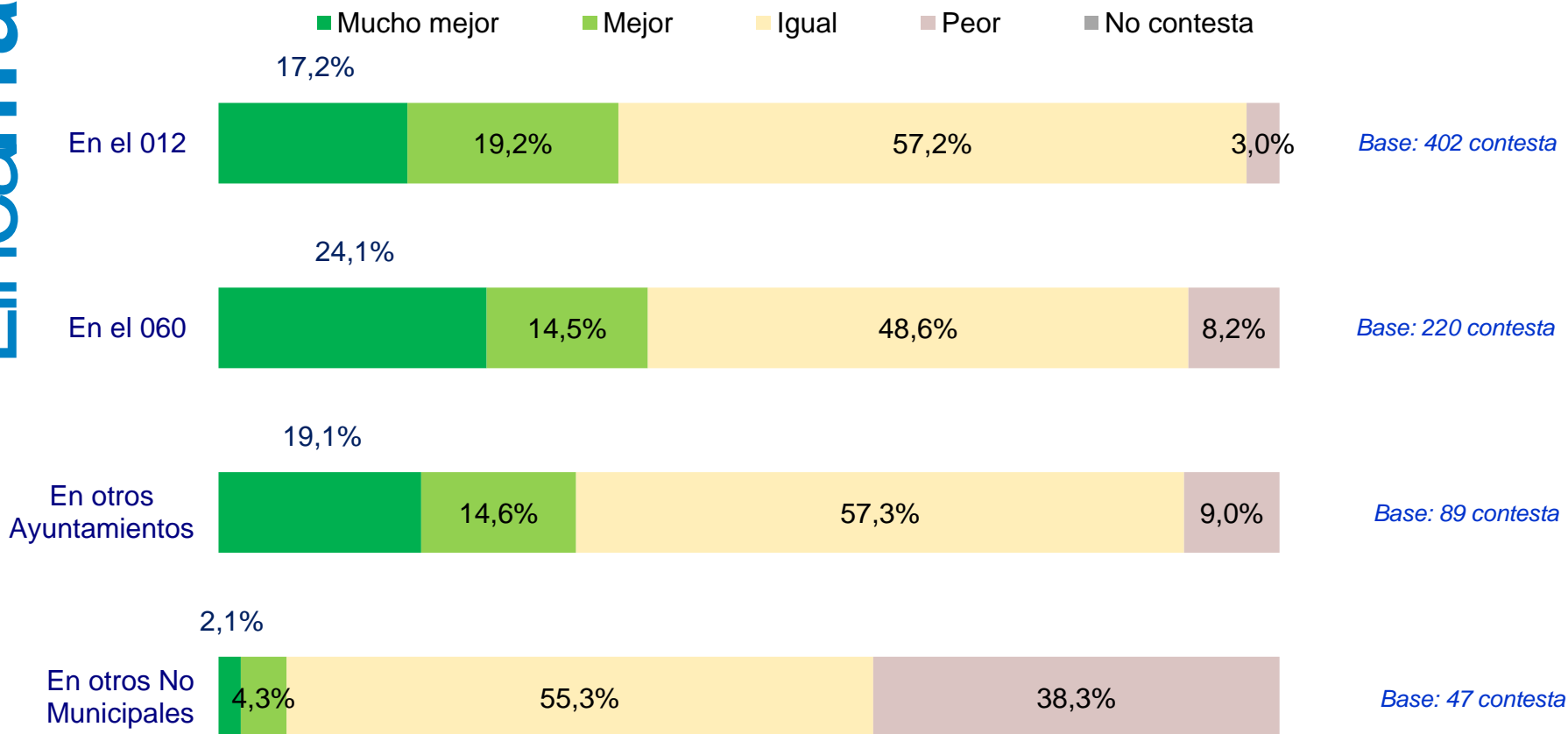
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

## Benchmarking

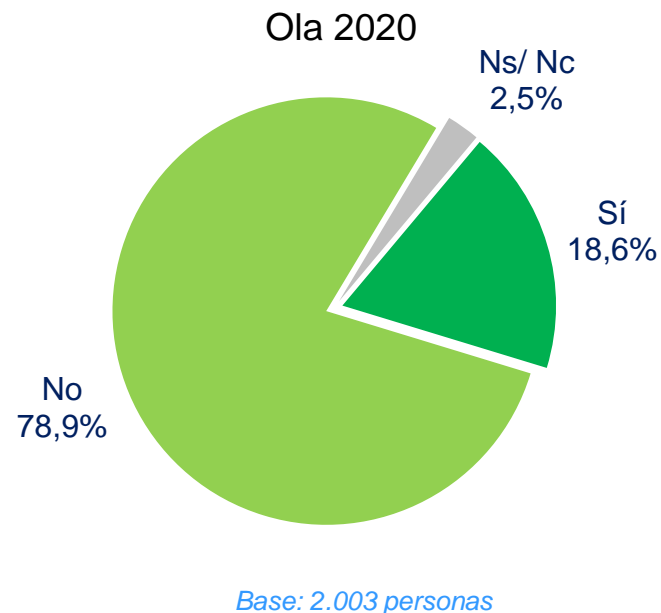
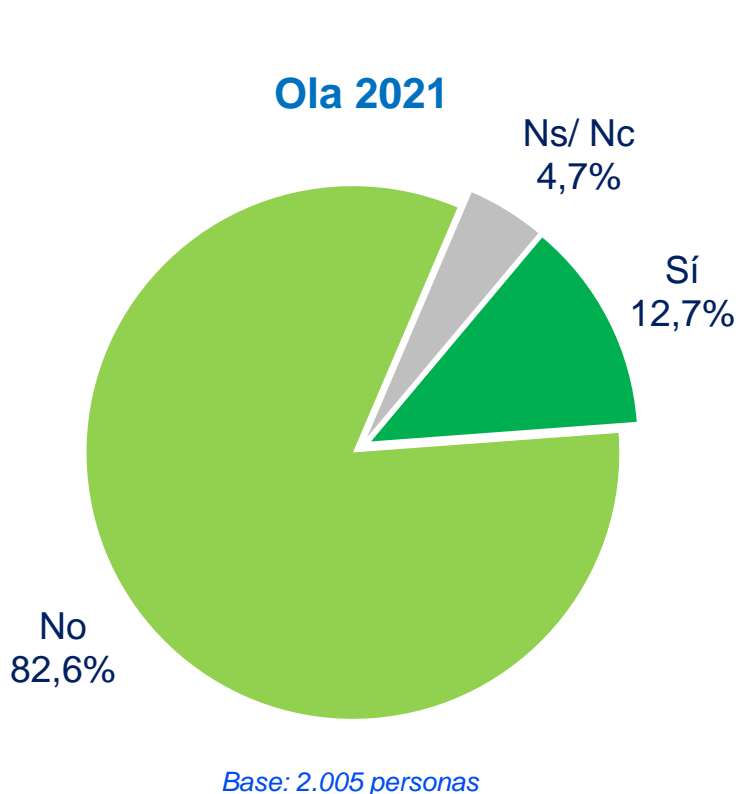
### COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

El servicio recibido en el 010 comparado es...



## Benchmarking

¿Conocía usted que el servicio de atención telefónica 010 le ofrece la posibilidad de responderle en un plazo máximo de 72h si su consulta no puede responderse inmediatamente?



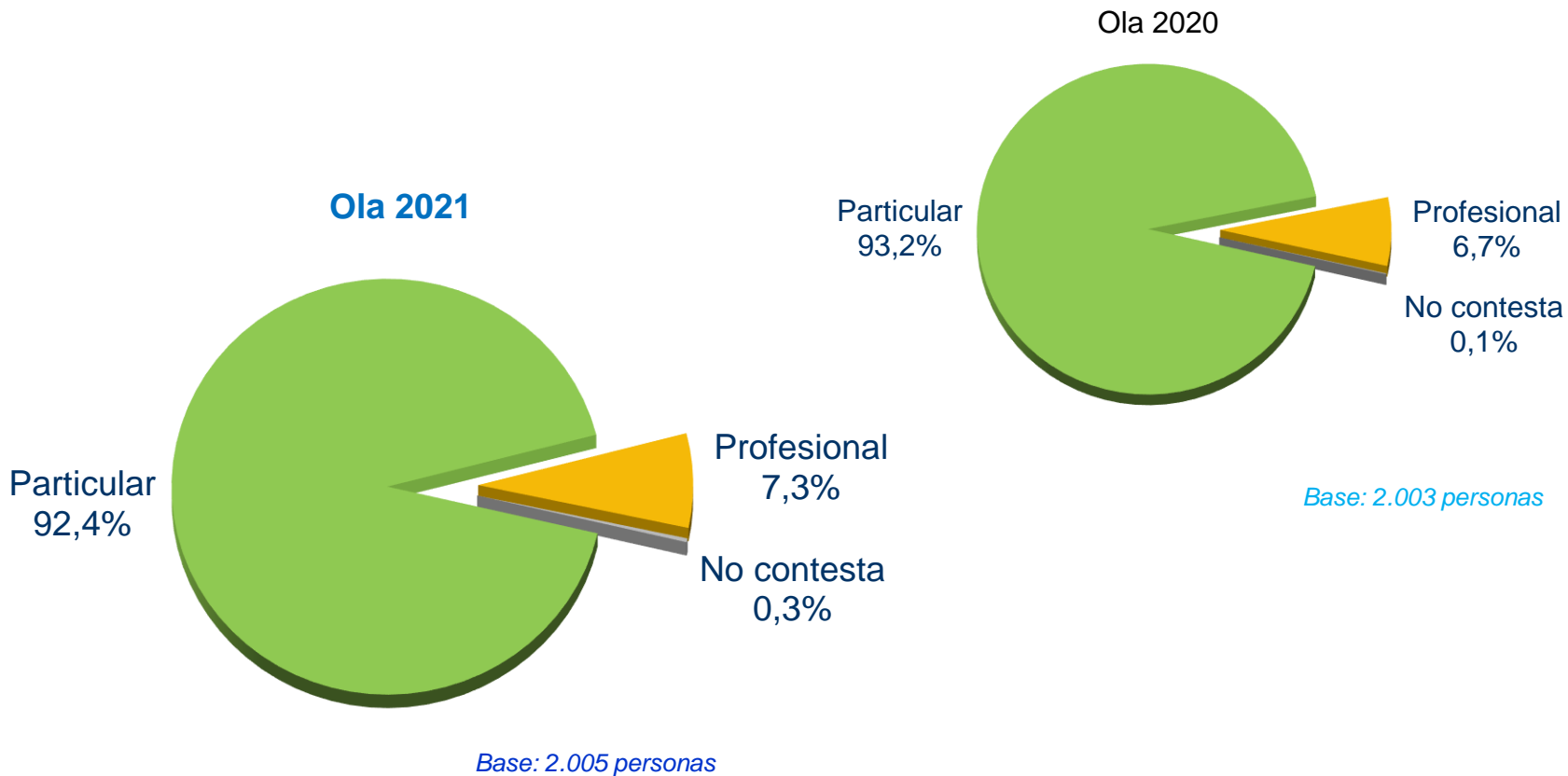
## 6. Características de la gestión realizada

---



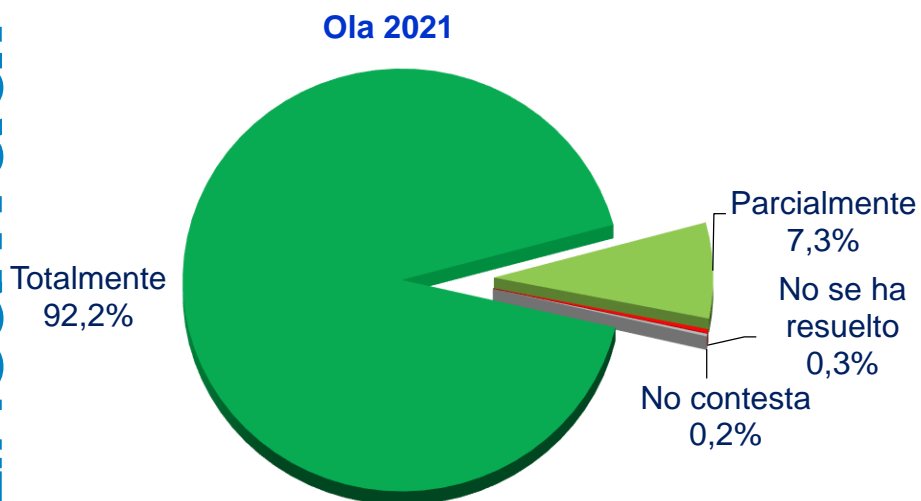
# Características de la gestión

## CARÁCTER DE LA GESTIÓN

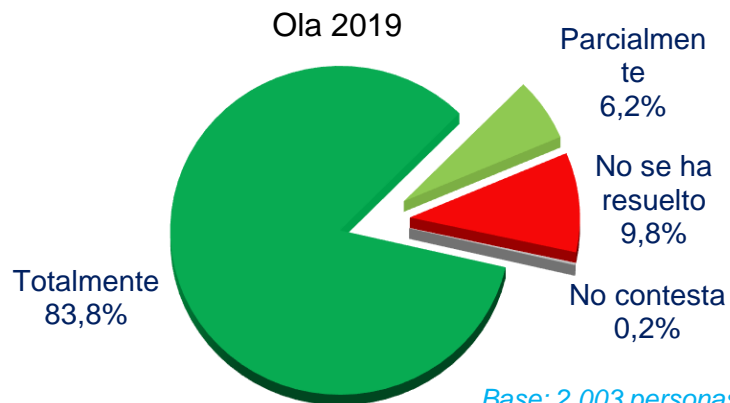


## Características de la gestión

### SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA...



Base: 2.005 personas



Base: 2.003 personas

RESUELTA TOTALMENTE	%
<b>TOTAL</b>	<b>79,4</b>
HOMBRE	83,5
MUJER	75,5
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	77,2
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	79,5
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	77,3
65 O MÁS AÑOS	84,9
ESPAÑOLES	79,8
RESTO DE PAÍSES	79,5
CON GRADO DISCAPACIDAD	65,1
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	80,1

  Valor mayor de la columna

  Valor menor de la columna

## Características de la gestión

### MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



Base 2021: 406 personas  
Base 2020: 322 personas

# Características de la gestión

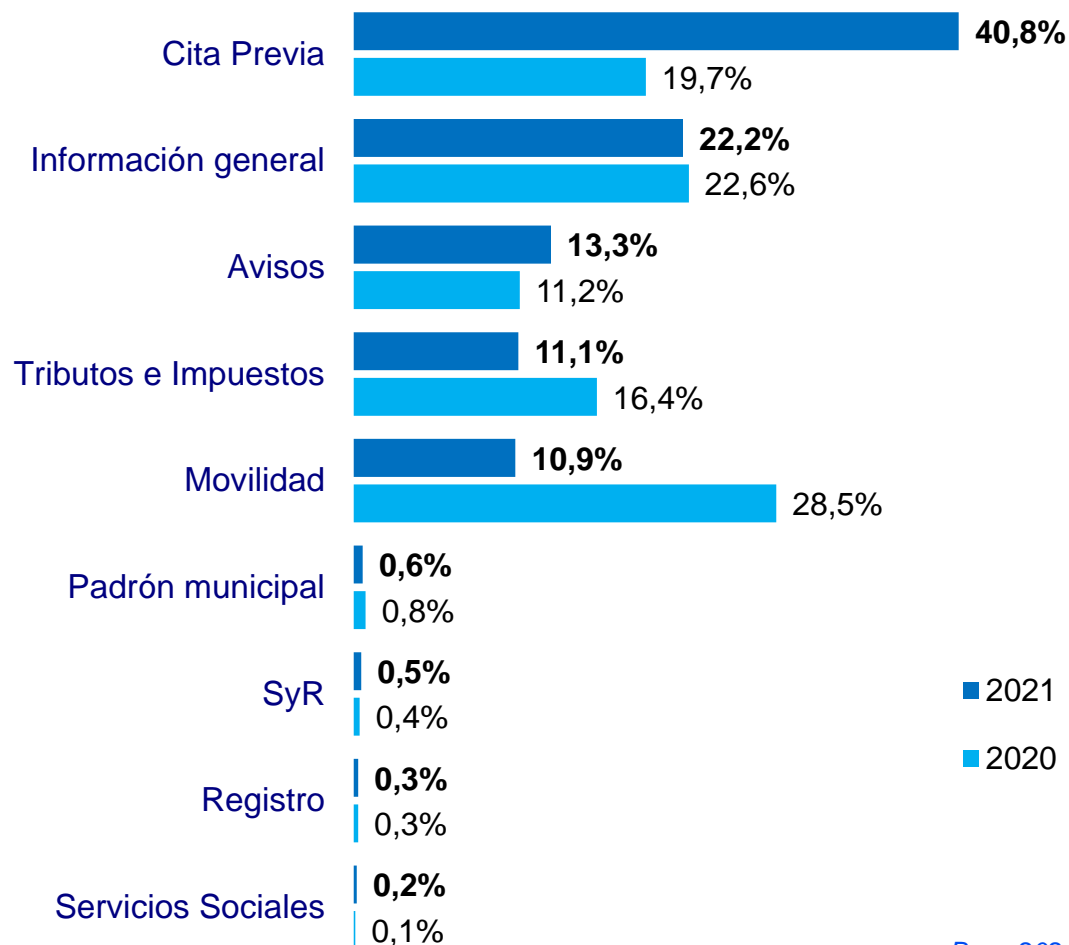
## GESTIONES/ INFORMACIÓN QUE HAN MOTIVADO LA LLAMADA



Base 2021: 2.005 personas

## Características de la gestión

### TEMÁTICA DE LA LLAMADA



Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 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

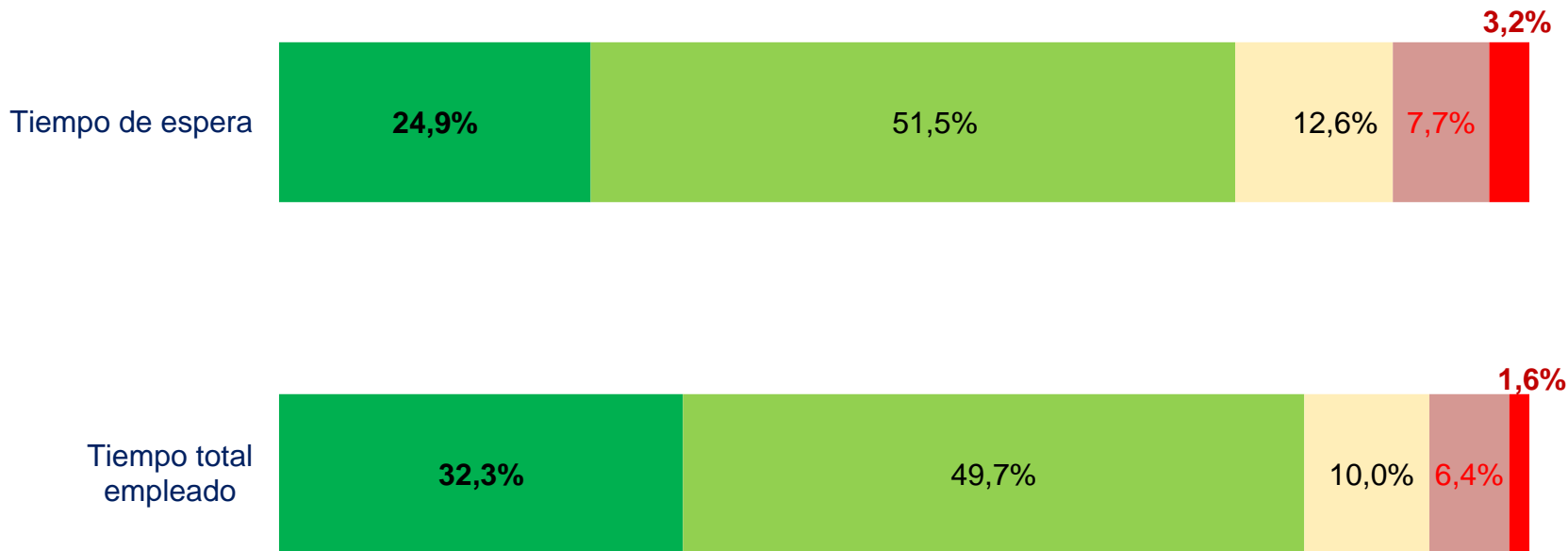
	%	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 o +	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Una llamada		27,4	30,9	24,1	57,9	29,4	26,8	20,2	28,1	22,6	31,1	27,2
Dos llamadas		27,3	28,0	26,7	42,1	27,9	27,4	23,6	27,4	21,1	14,2	28,1
Tres llamadas		16,6	15,9	17,3		16,3	19,5	12,2	16,3	20,0	17,9	16,5
Cuatro o más llamadas		16,1	14,7	17,3		15,5	19,1	11,6	15,6	21,1	25,5	15,5
Ns/Nc		12,6	10,5	14,6	0,0	10,9	7,2	32,4	12,6	15,3	11,3	12,7

Base 2021: 2.005 personas

# Características de la gestión

## TIEMPO LLAMADA

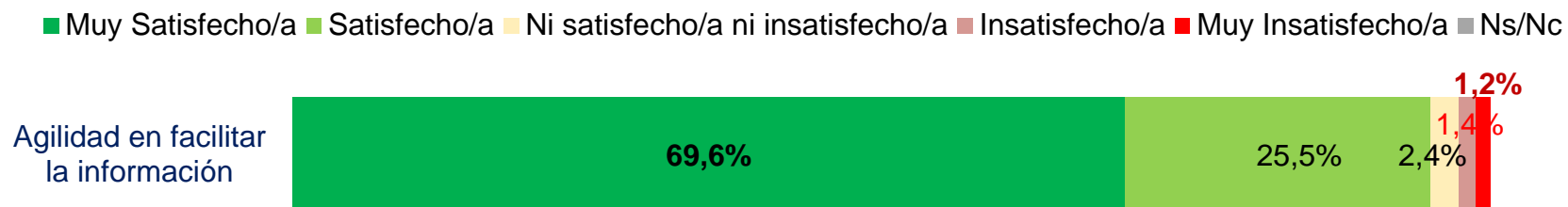
■ Muy Satisfecho/a 
 ■ Satisfecho/a 
 ■ Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a 
 ■ Insatisfecho/a 
 ■ Muy Insatisfecho/a 
 ■ Ns/Nc



Base 2021: 2.005 personas

## Características de la gestión

### AGILIDAD EN FACILITAR LA INFORMACIÓN



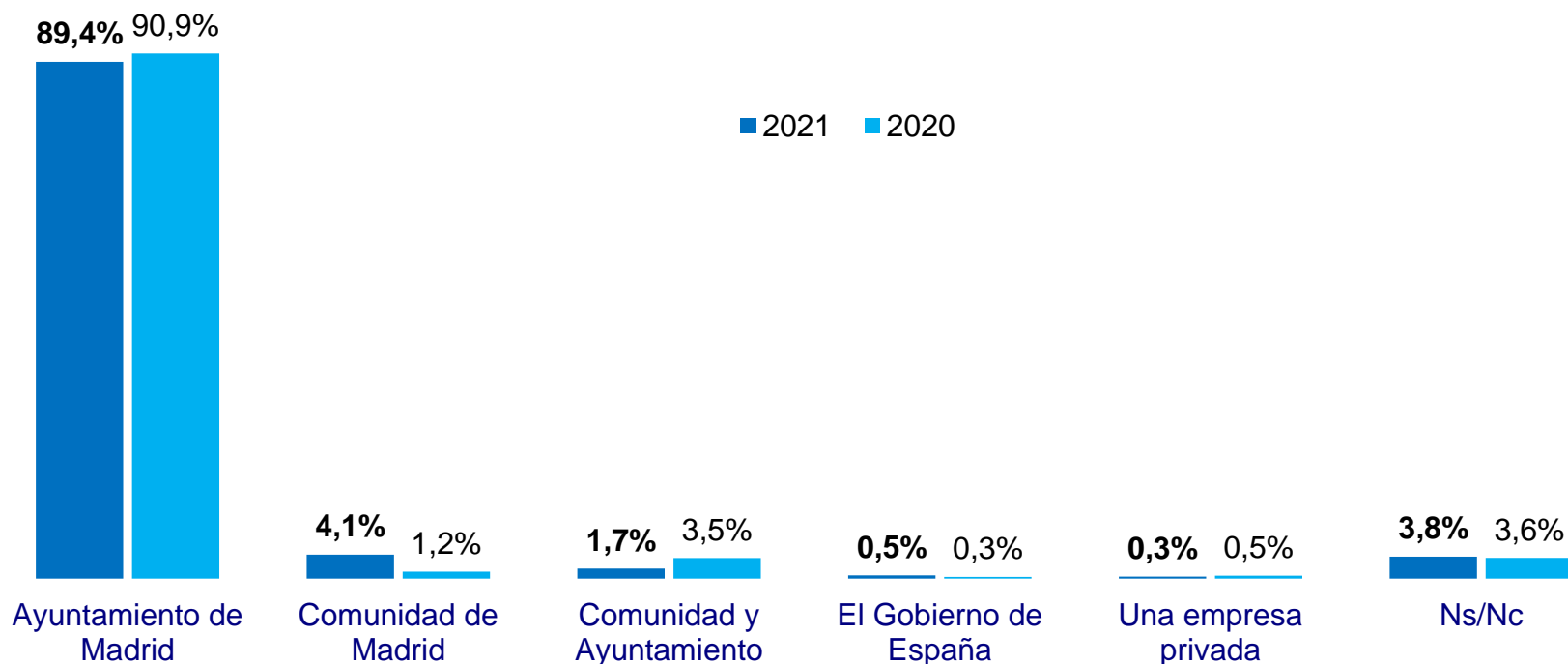
Base 2021: 2.005 personas



## Características de la gestión

### ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

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



Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 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	89,4	89,3	89,5	84,2	86,4	91,2	91,2	90,5	77,9	93,4	89,2	
Cdad. Madrid	4,1	3,8	4,4	7,0	7,1	3,2	0,6	3,8	7,9	6,6	4,0	
Ambos (Ayto. y Cdad.)	1,7	0,9	2,5	-	1,7	1,9	1,7	1,4	5,3	-	1,8	
Empresa Privada	0,3	-	0,7	-	-	0,8	-	0,4	-	-	0,4	
Gobierno de España	0,5	0,7	0,4	8,8	-	-	1,7	0,6	-	-	0,6	

Base 2021: 2.005 personas

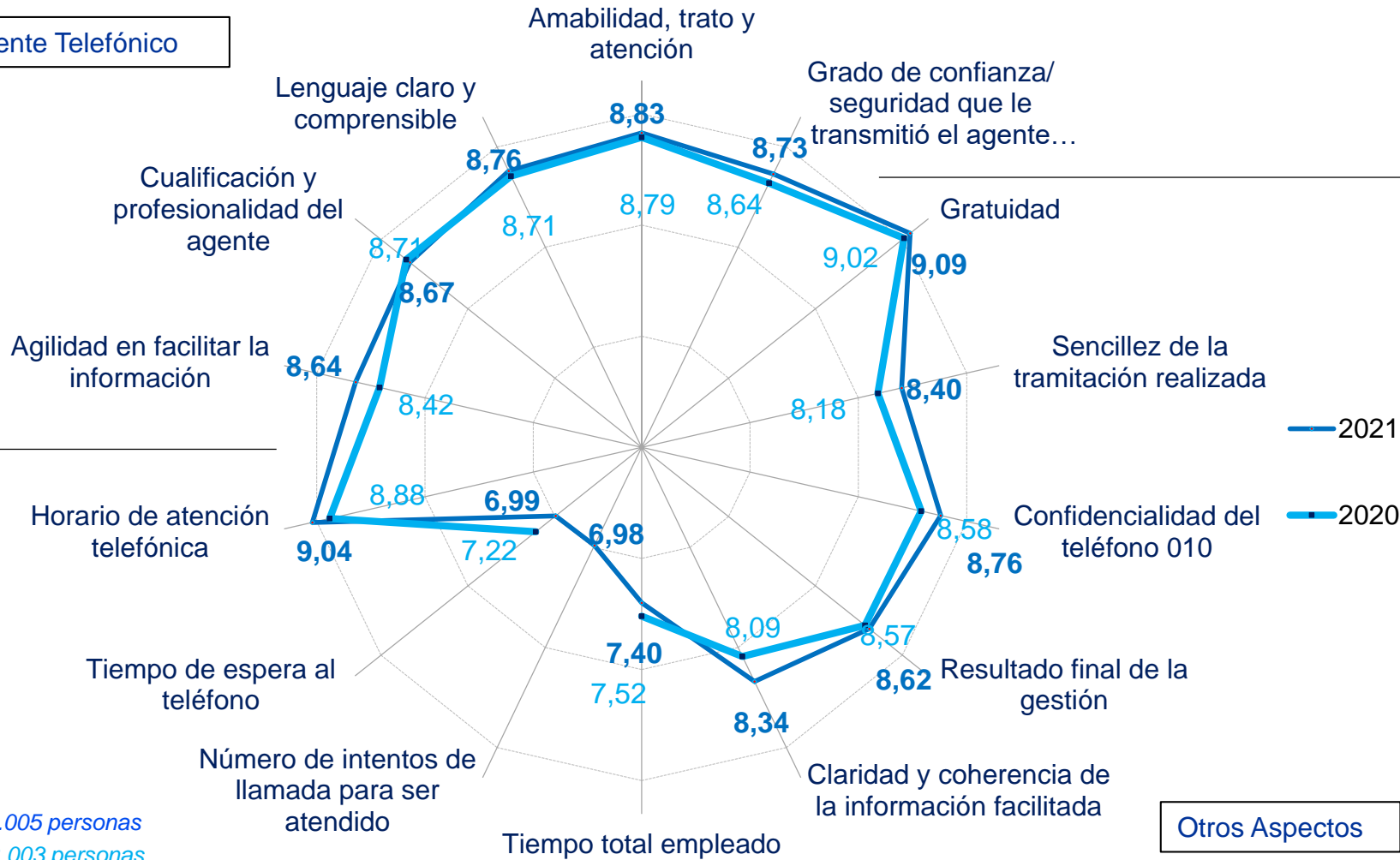
## 7. Evolución de Resultados

---

# Evolución de resultados

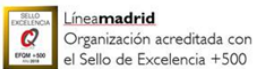
## Atención personal

Agente Telefónico



Base 2021: 2.005 personas  
Base 2020: 2.003 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 2021	Ola 2020
Amabilidad, trato y atención	8,83	8,79
Lenguaje claro y comprensible	8,76	8,71
Cualificación y profesionalidad del agente	8,67	8,71
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,73	8,64
Agilidad en facilitar la información	8,64	8,42
Número de intentos de llamada para ser atendido	6,98	-
Tiempo de espera al teléfono	6,99	7,22
Tiempo total empleado en la llamada	7,40	7,52
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,34	8,09
Sencillez de la tramitación realizada	8,40	8,18
Confidencialidad del teléfono 010	8,76	8,58
Gratuidad	9,09	9,02
Horario de atención telefónica	9,04	8,88
Resultado final de la gestión	8,62	8,57

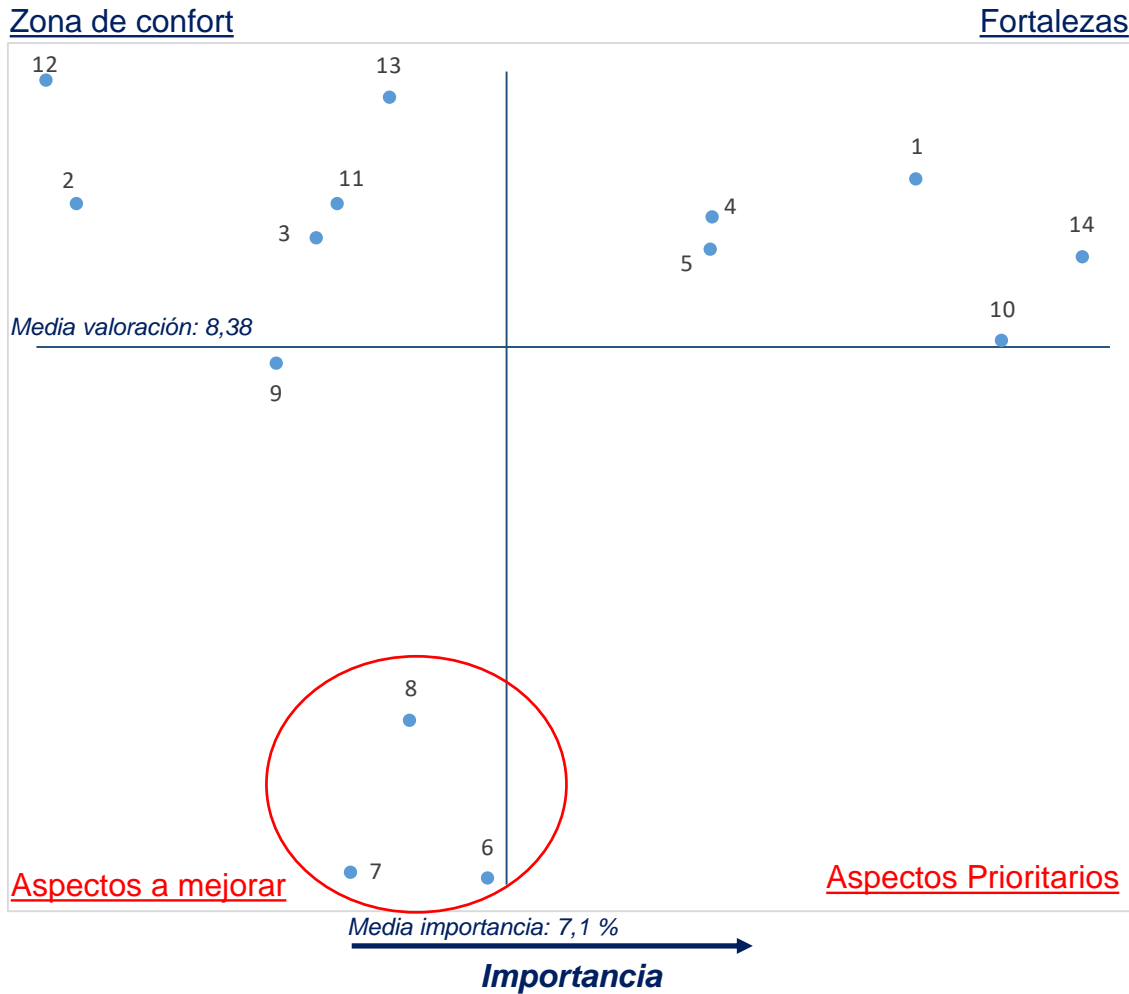
\* % valoración superior a 6

Base 2021: 2.005 personas Base 2020: 2.003 personas

## 8. Mapa de Posicionamiento

---

## Mapa Posicionamiento



### **Fortalezas:**

- 1) Amabilidad trato y atención del agente que le atendió
- 4) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió
- 5) Agilidad en facilitar la información
- 10) Sencillez de la tramitación realizada
- 14) Resultado final de la gestión

### **Aspectos Prioritarios:**

### **Zona de confort:**

- 2) Lenguaje claro y comprensible
- 3) Cualificación y profesionalidad del agente
- 11) Confidencialidad del teléfono 010
- 12) Gratuidad
- 13) Horario de atención telefónica

### **Aspectos a mejorar:**

- 6) Número de intentos de llamada para ser atendido
- 7) Tiempo de espera al teléfono
- 8) Tiempo total empleado en la llamada
- 9) Claridad y coherencia de la información facilitada

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

