

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N°286

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DEL TELÉFONO  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
010

Mayo 2017





# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. VALORACIONES GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>2</b>
<b>2. VALORACIONES CONCRETAS.....</b>	<b>4</b>
2.1. Valoración de la solución al problema/consulta desde el teléfono 010... ..	4
2.2. Valoración de la atención ofrecida por el operador desde el teléfono 010.....	5
2.3. Valoración del servicio en general.....	7
<b>3. COMPARATIVA.....</b>	<b>9</b>
3.1. Comparativa de valoraciones.....	9
3.2. Comparativa con el Ayuntamiento de Madrid.....	10
<b>6. FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>11</b>

# INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada a los usuarios del teléfono de Atención Ciudadana 010 entre los meses de julio y diciembre de 2016, con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con el servicio recibido.

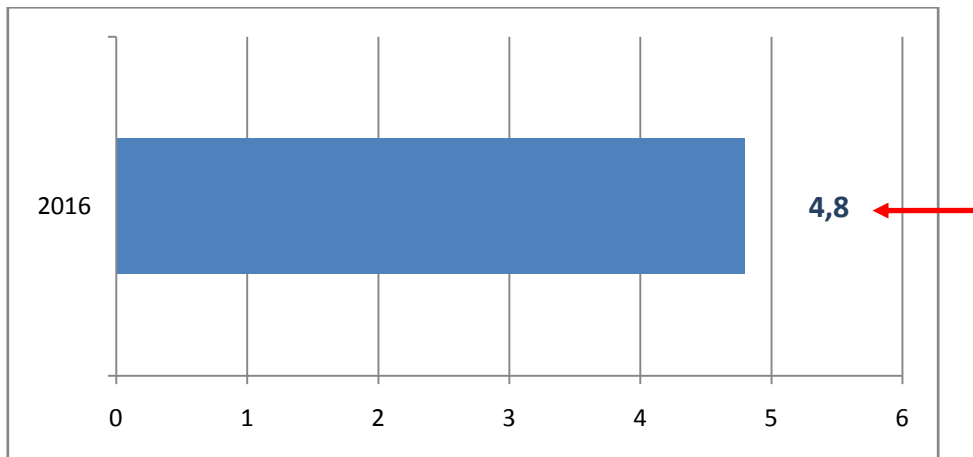
El cuestionario recoge la valoración de la respuesta obtenida a su problema/consulta motivo de la llamada, la valoración del operador así como la del servicio en general.

Entre el 7 de julio y el 28 de diciembre los usuarios que llamaban al servicio 010 de Atención Ciudadana respondían, igualmente vía teléfono, una vez terminado el servicio, a un breve cuestionario de satisfacción de tres preguntas con una valoración de entre 1 y 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.

# I. VALORACIONES GENERALES

Los usuarios del teléfono de Atención Ciudadana 010 revelan una gran confianza en este servicio, mostrándose mayoritariamente muy satisfechos con todos los aspectos de calidad evaluados. En base a estos parámetros, se puede decir que la valoración general del servicio telefónico 010 de Atención Ciudadana es excelente, con una media total de 4,8 sobre 5.

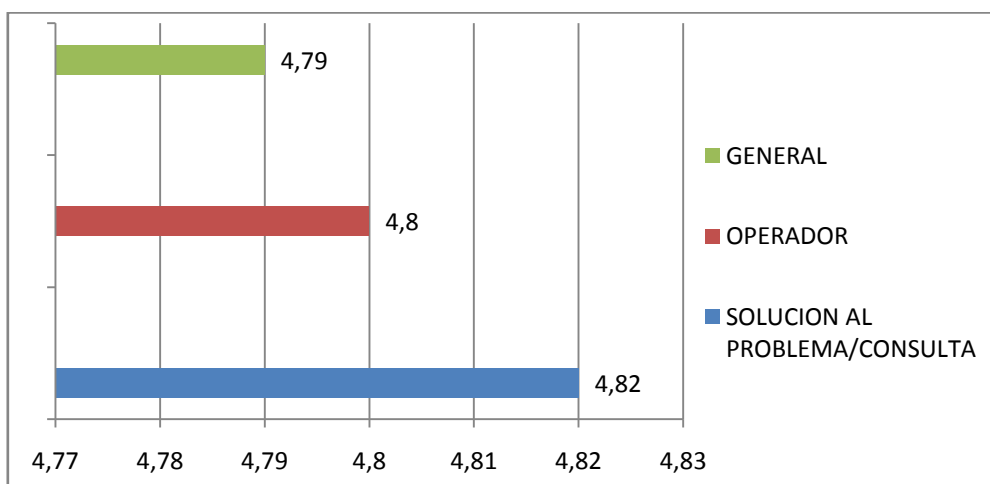
SATISFACCIÓN GLOBAL TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)



El informe refleja que lo mejor valorado es el grado de solución del problema/consulta motivo de su llamada, puntuado con un 4,82 sobre 5. Esta circunstancia explica que el 90,5% de los usuarios califiquen como muy satisfactorio la solución a su problema/consulta.

Los demás cuestiones consultadas también se califican como muy satisfactorias, tanto el servicio dado por el operador, con un 88,5%, como la valoración general del servicio, con 86,9%, han respondido con un 5 sobre 5.

SATISFACCIÓN GLOBAL TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)



## 2. VALORACIONES CONCRETAS

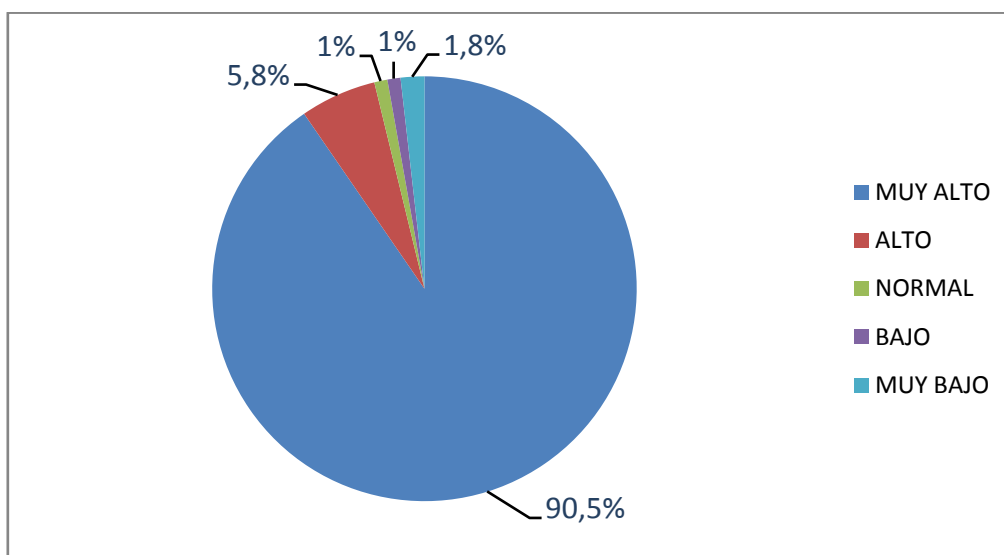
### 2.1. Valoración de la solución al problema/consulta desde el teléfono 010

El grado de Satisfacción de los usuarios del teléfono 010 del Servicio de Atención Ciudadana es muy positivo. El 90,5% de los encuestados lo califica con un 5 sobre 5.

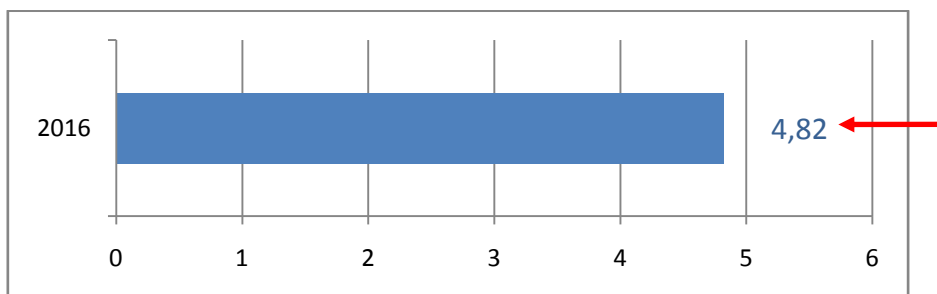
La solución dada se valora con una puntuación media 4,82, es decir, muy satisfecho.

Sólo un 1,8% de los usuarios considera que el grado de solución a su problema/consulta fue muy bajo, un 1% como baja, un 1% normal y un 5,8% alta.

SATISFACCIÓN RESOLUCIÓN PROBLEMA/CONSULTA A TRAVÉS DE 010



MEDIA GLOBAL RESOLUCIÓN PROBLEMA/CONSULTA (escala 0-5)



## 2.2. Valoración de la atención ofrecida por el operador desde el teléfono 010

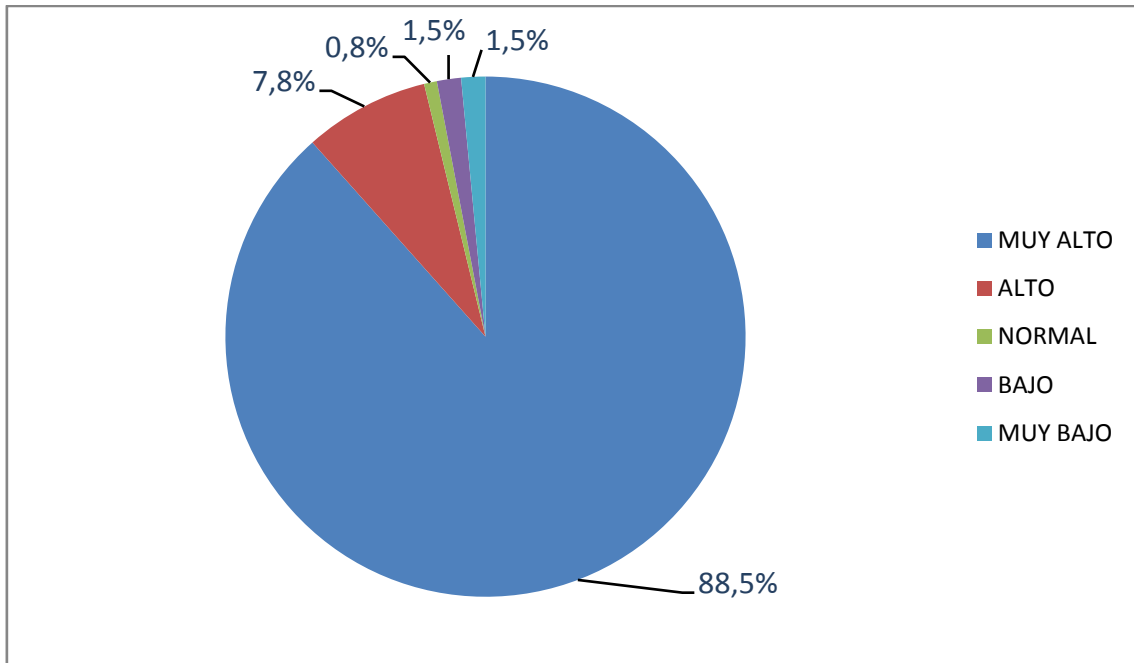
El 88,5% de los usuarios del servicio telefónico 010 está “muy satisfecho” con la atención recibida por parte del operador del Servicio de Atención al Ciudadano. La atención por parte de los profesionales se valora con una nota media de 4,80, lo que equivale a un “sobresaliente”.

Es de destacar que tan sólo 6 encuestados, de un total 400, valora con un 1 sobre 5, la atención recibida por parte del operador del Servicio de Atención al Ciudadano, lo que supone un 1,5%.

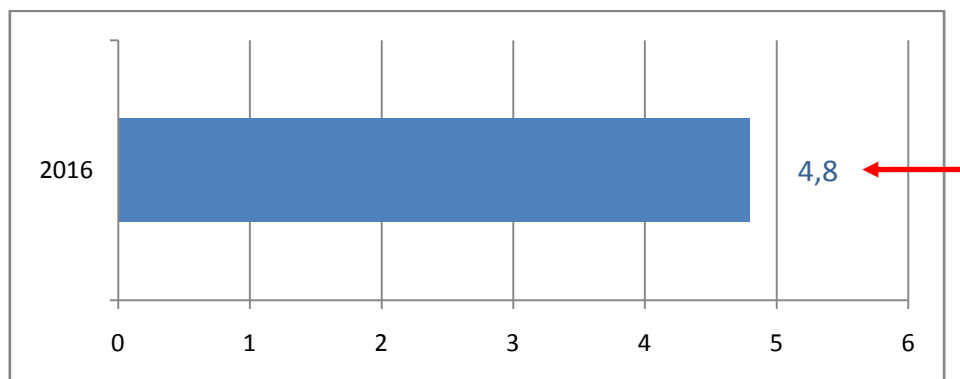
Del resto de usuarios considera la atención ofrecida por el operador del servicio 010 de Atención al Ciudadano es baja, un 0,8% normal y un 7,88% alta.



VALORACIÓN ATENCIÓN DEL OPERADOR A TRAVÉS DE 010



MEDIA GLOBAL VALORACIÓN OPERADOR (escala 0-5)

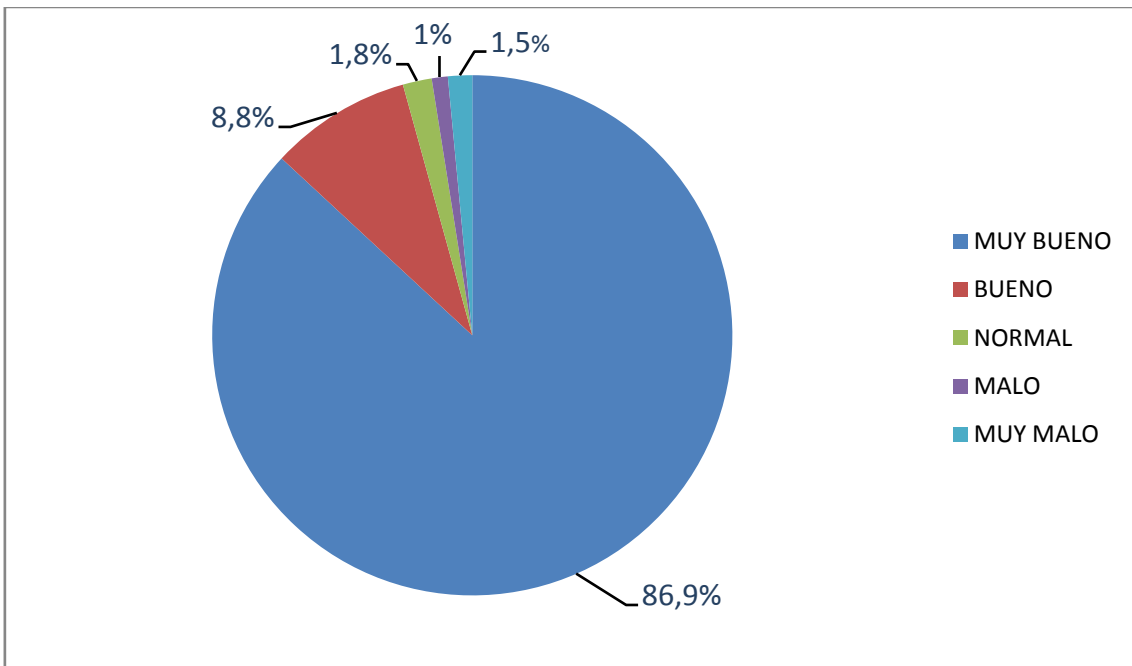


### 2.3. Valoración del servicio recibido en general del Servicio de Atención al Ciudadano.

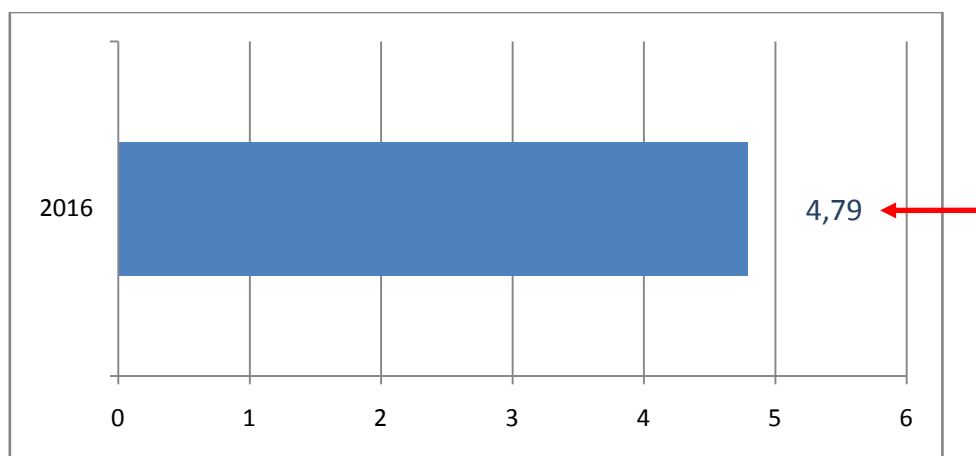
En general, el nivel de satisfacción con el servicio 010 de Atención al Ciudadano recibido es excelente, con una puntuación de 4,79 sobre 5.

El 86,9% de los encuestados califica el servicio con la puntuación más alta, tan sólo un 1,5% le da la mínima puntuación, el 1% malo, el 1,8% lo considera normal y el 8,8 como bueno.

VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO



MEDIA GLOBAL VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO (escala 0-5)



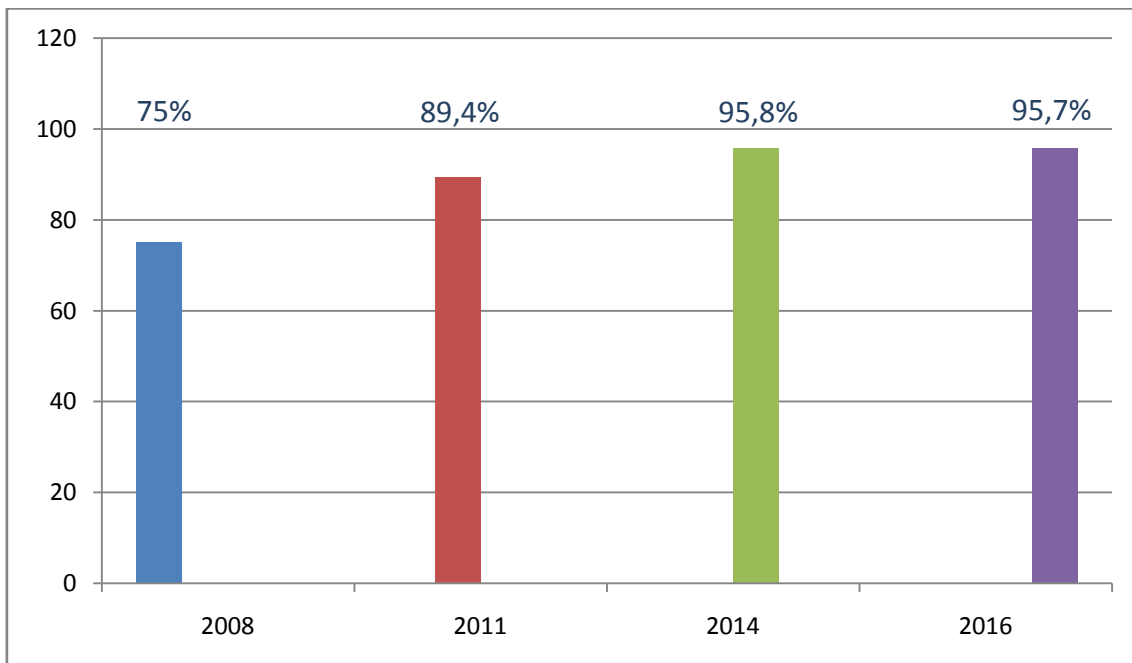
## 3. COMPARATIVA

### 3.1. Comparativa de valoraciones.

Desde el 2002<sup>1</sup> se realizan estudios de Satisfacción del Servicio de Atención Ciudadana. Se procede a realizar comparativa de los valores obtenidos desde los últimos años como referencia para ver evolución del Servicio telefónico de Atención al ciudadano 010.

Los usuarios del teléfono 010 han demostrado en estos años un elevado nivel de satisfacción con el servicio en general, logrando ser cada vez mejor considerado, la comparativa con los datos obtenidos en 2008, 2011, 2014 y 2016 muestran un alto grado de satisfacción, el 75% en 2008, el 89.4% en 2011, el 95,8% en 2014 el 95,7% en 2016.

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO 010 EN ALCOBENDAS



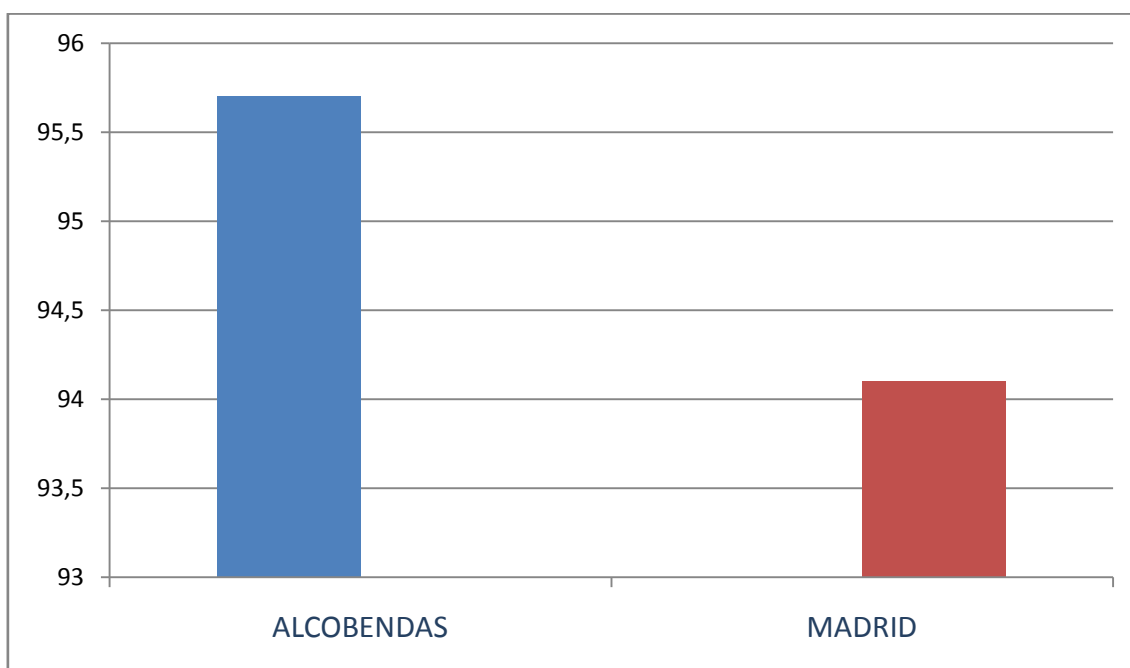
<sup>1</sup> "Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención Ciudadana" 2008, 2011, 2016. SDE-Nº149, SDE-Nº191. Y SDE nº 228.

### 3.2. Comparativa con el Ayuntamiento de Madrid.

La comparativa con los resultados obtenidos en el Ayuntamiento de Madrid en 2014<sup>2</sup> (últimos datos publicados) indican un mayor nivel de satisfacción en Alcobendas con el servicio prestado por el teléfono 010, un 95,7% frente a un 94,1%

Para poder hacer una comparativa con los datos del 2016 debemos esperar su publicación por parte del Ayuntamiento de Alcobendas.

COMPARACIÓN SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO 010 2014



<sup>2</sup> "Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid 2014". D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano.

## 3. FICHA TÉCNICA

En la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio 010 de Atención Telefónica al Ciudadano, se han recogido un total de 400 cuestionarios entre los meses de julio y diciembre de 2016.

El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de encuesta telefónica una vez finalizada la consulta. El cuestionario constaba de tres preguntas con respuestas de valoración numérica entre 1 y 5, donde 1 es el valor de satisfacción más bajo y el 5 el más alto.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de 95,5% =  $2\sigma$ ;  $p = q = 0,50$ ), para una muestra de 400 individuos sobre una población de 113.340 (total de población de Alcobendas en los momentos de la encuesta), arroja un error muestral de  $\pm 4,89\%$  para datos globales porcentuales, considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

Tratamiento de la información: Llevado a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.