

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 318

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE
LAS PERSONAS USUARIAS DEL
TELÉFONO DE ATENCIÓN
CIUDADANA 010



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. VALORACIONES GENERALES	2
3. VALORACIONES CONCRETAS.....	4
3.1. Valoración de la solución a la duda/consulta desde el teléfono 010.	4
3.2. Valoración de la información ofrecida por el informador/a – tramitador/a desde el teléfono 010.....	5
3.3. Valoración de la utilidad del teléfono 010.	6
3.4. Valoración del cumplimiento de expectativas de las personas usuarias del servicio del teléfono de Atención Ciudadana 010....	7
3.5. Valoración de la recomendación del servicio del teléfono de Atención Ciudadana 010.....	8
4. COMPARATIVA.....	9
5. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO.....	11

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas tiene como objetivo facilitar la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Alcobendas, mediante una atención integrada, donde toda la información y la mayoría de las gestiones que el ciudadano y la ciudadana pueda necesitar de su Ayuntamiento, se encuentran en un único servicio.

Dentro del Servicio del SAC se encuentra la *atención telefónica del 010* al que pueden recurrir todas las personas usuarias que deseen hacer trámites y consultas que no necesitan ser presenciales.

Debido al objetivo general del Servicio, es de gran importancia medir la satisfacción de todos los servicios que presta en su totalidad y de manera periódica. Igualmente al ser un Servicio con certificación ISO, es necesario registrar mediciones de su funcionamiento.

Entre los meses de octubre y diciembre de 2018 las personas usuarias que llamaban al servicio *010* de Atención Ciudadana respondían, igualmente vía teléfono, una vez terminado el servicio, a un breve cuestionario de satisfacción de cinco preguntas con una valoración de entre 1 y 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.

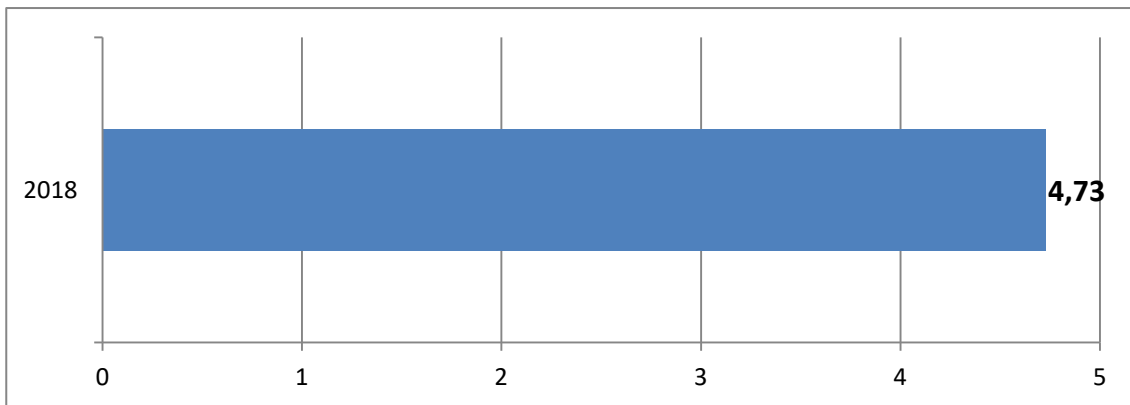
El siguiente informe corresponde a dicha encuesta con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias del teléfono 010 con el servicio recibido así como la detección de necesidades y mejoras en la calidad del mismo.

2. VALORACIONES GENERALES

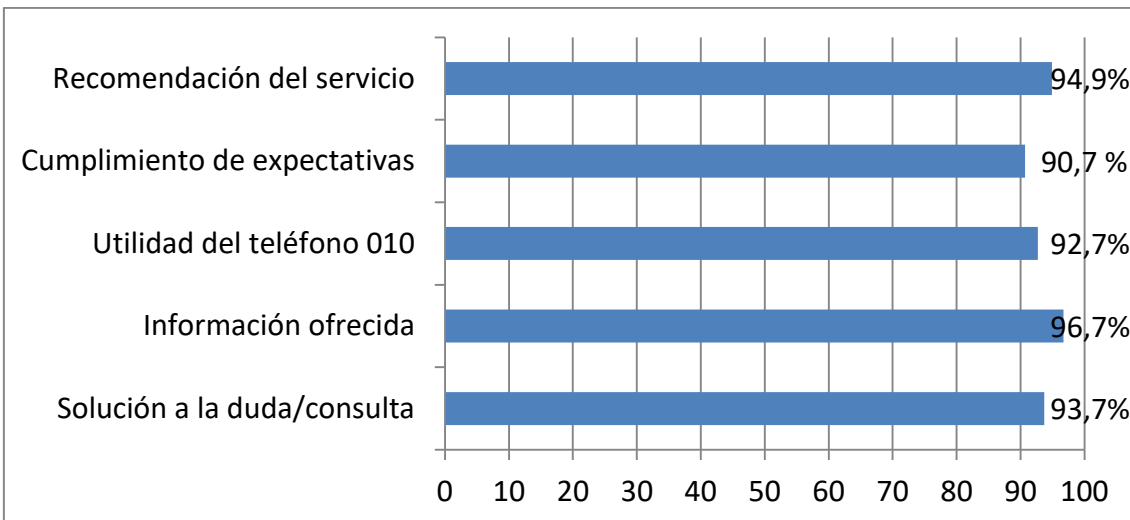
- Las personas usuarias del *teléfono de Atención Ciudadana 010* revelan una gran confianza en este servicio, mostrándose mayoritariamente muy satisfechas con todos los aspectos de calidad evaluados. En base a estos parámetros, se puede decir que la **valoración general del servicio telefónico 010 de Atención Ciudadana es excelente**, con una media total en todos los aspectos analizados de *4,73* sobre 5.
- El informe también refleja que **lo mejor valorado es la información que se ha ofrecido** por parte del informador/a-tramitador/a, puntuado con un **4,79** sobre 5.

Esta circunstancia explica que el 87,5% de las personas usuarias califiquen como *muy satisfactoria* la información ofrecida desde el teléfono 010 de Atención Ciudadana.
- El **91%** de las personas usuarias consultadas en este estudio ha asegurado que su **consulta se ha resuelto de manera muy satisfactoria**, lo que se refleja en el 4,76 con que se puntúa este aspecto.
- El estudio certifica la **utilidad** del teléfono de atención ciudadana 010, el 84,5% de los usuarios lo considera útil o muy útil y la puntuación media alcanza un *4,7* sobre 5.
- Además, respecto al *cumplimiento de expectativas* el 84,8% de las personas encuestadas valora este ítem en 5 sobre 5, con un 4,61 sobre 5 de puntuación media y **recomendarían el servicio** un 91,7% de personas usuarias que puntúan en un 5 sobre 5, obteniendo una media de 4,78 sobre 5.

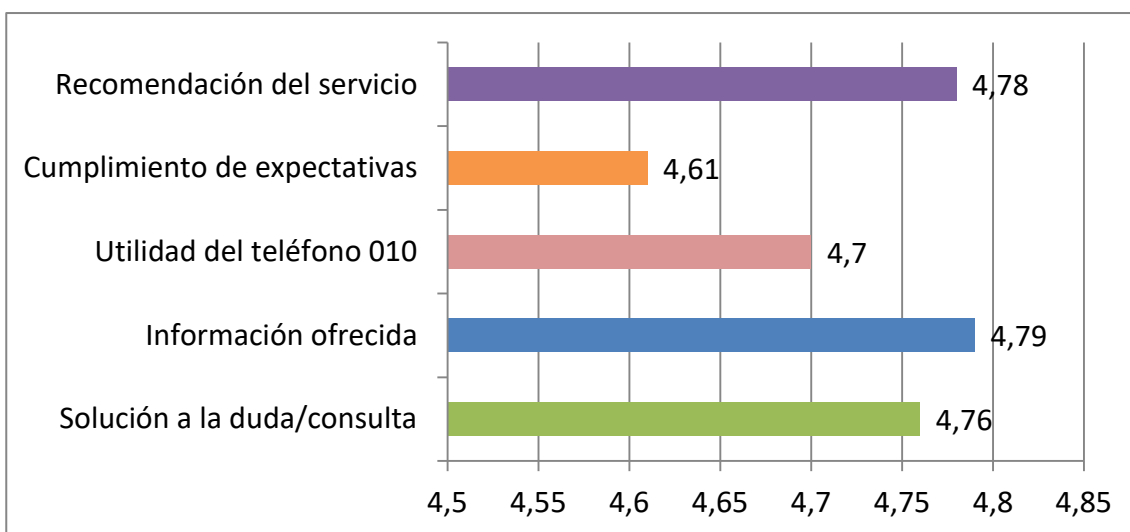
SATISFACCIÓN GLOBAL TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)



SATISFACCIÓN GLOBAL TELÉFONO 010
(Muy Satisfecho/a + Satisfecho/a - Muy Útil + Útil)



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

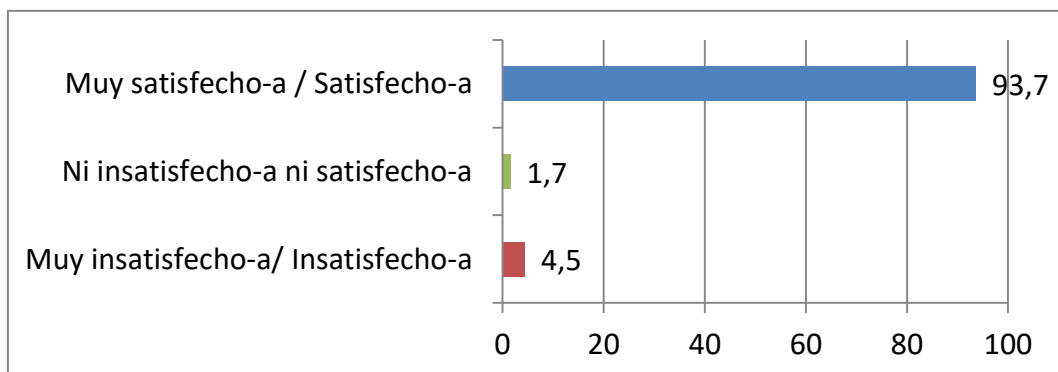


3. VALORACIONES CONCRETAS

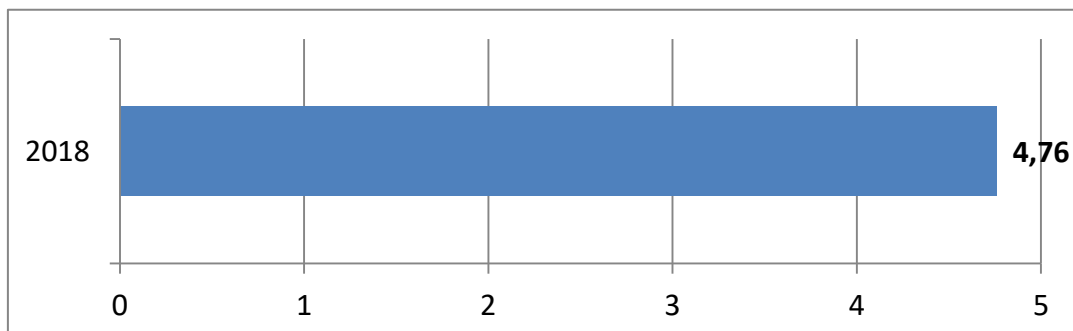
3.1. Valoración de la solución a la duda/consulta desde el teléfono 010.

- El grado de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 del Servicio de Atención Ciudadana es muy positivo. **El 91% de personas encuestadas califica la solución a la duda o consulta planteada en el trámite con un 5 sobre 5.**
- La solución dada se valora con una puntuación media de 4,76, es decir, muy alto grado de satisfacción.
- Sólo un 4,5% de los usuarios y las usuarias considera que el grado de solución a su duda/consulta acerca del trámite que requirió fue muy bajo o bajo, un 1,7% normal y un 2,7% alto.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA RESOLUCIÓN DUDA/CONSULTA A TRAVÉS DE 010



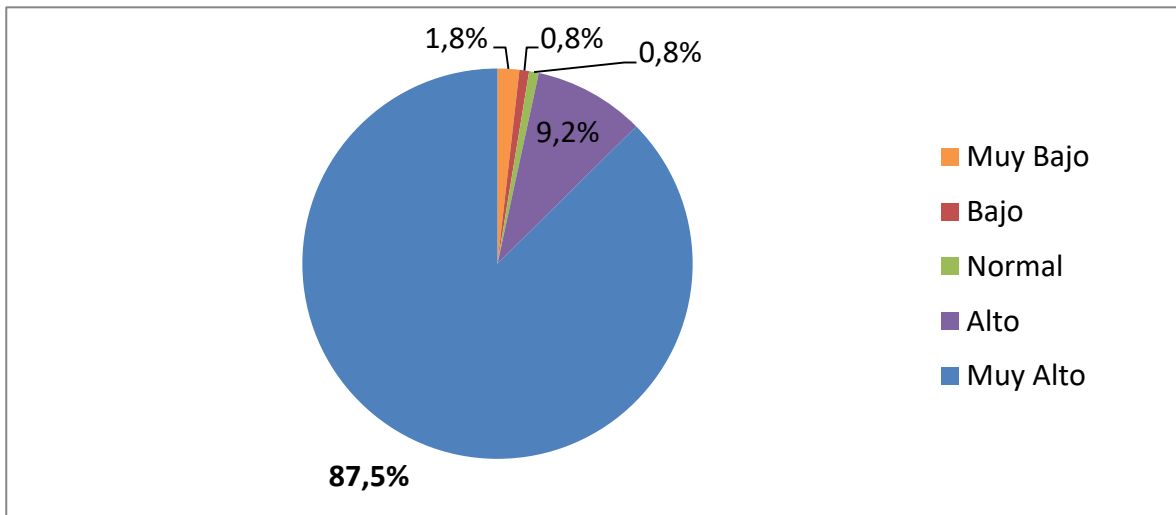
MEDIA GLOBAL RESOLUCIÓN DUDA/CONSULTA (escala 0-5)



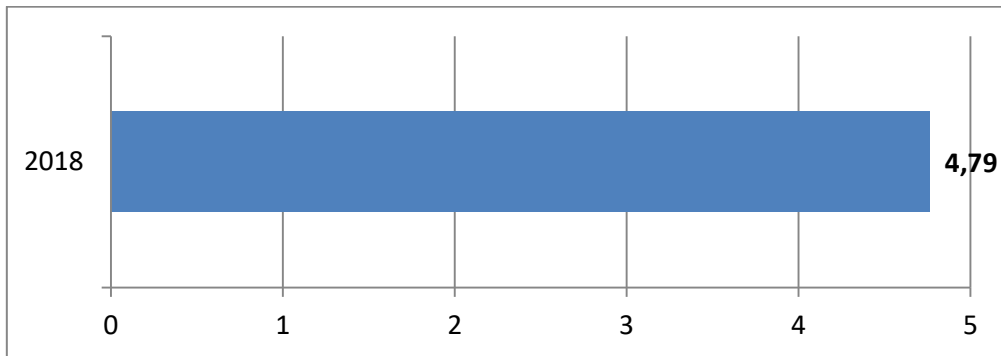
3.2. Valoración de la información ofrecida por el informador/a – tramitador/a desde el teléfono 010

- El **87,5%** de las personas usuarias del servicio telefónico **010** está **“muy satisfecha”** con la **información ofrecida** por parte del informador/a—tramitador/a del Servicio de Atención Ciudadana. **La atención** por parte de los y las profesionales **se valora con una nota media de 4,79**, lo que equivale a un **“sobresaliente”**.
- Es de destacar que tan sólo 7 personas encuestadas, de un total 401, valora con un 1 sobre 5, la atención recibida por parte del informador/a-tramitador/a del Servicio de Atención Ciudadana, lo que supone un 1,8%.
- El resto de personas usuarias considera que la información ofrecida por el informador/a-tramitador/a del servicio **010** de Atención Ciudadana es en un 0,8% baja, un 0,8% normal y un 9,2% alta.

VALORACIÓN INFORMACIÓN OFRECIDA POR EL INFORMADOR/A-TRAMITADOR/A A TRAVÉS DE 010



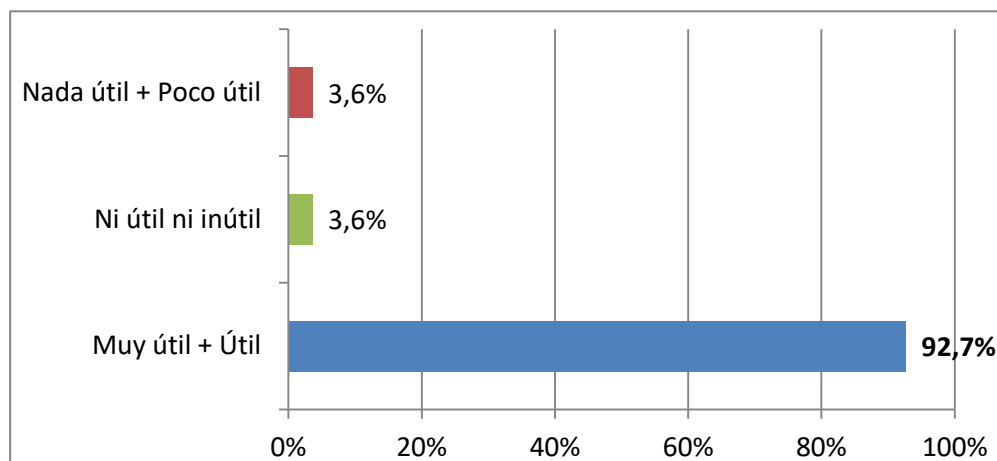
MEDIA GLOBAL VALORACIÓN INFORMACIÓN INFORMADOR/A-TRAMITADOR/A (escala 0-5)



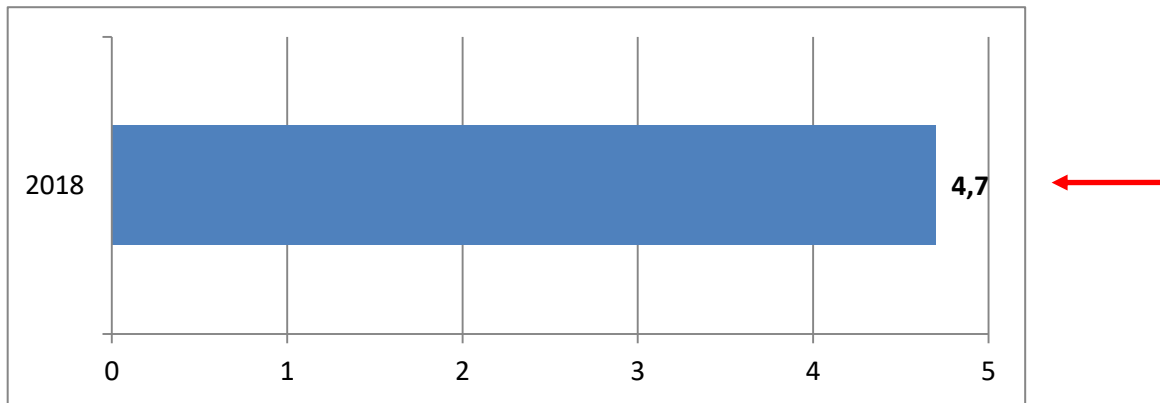
3.3. Valoración de la utilidad del teléfono 010.

- El **92,7%** de los usuarios considera “útil” el teléfono 010.
- En general, el nivel de satisfacción con la utilidad de este servicio es excelente, con una puntuación de **4,7 sobre 5**.
- Tan sólo un 3,6% de los usuarios considera “inútil” este servicio y en un mismo porcentaje del 3,6% no les parece ni útil ni inútil.

VALORACIÓN UTILIDAD TELÉFONO 010



MEDIA GLOBAL VALORACIÓN DE LA UTILIDAD DEL TELÉFONO 010 (escala 0-5)

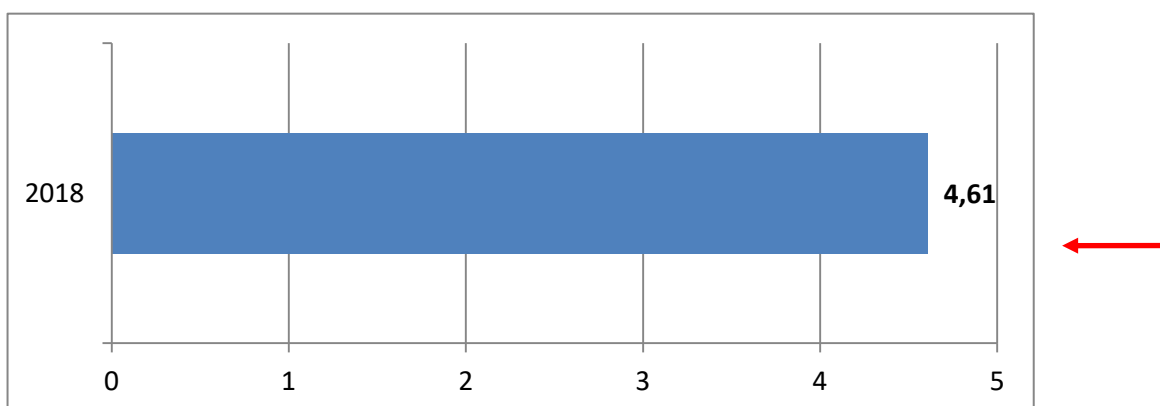


3.4. Valoración del cumplimiento de expectativas de las personas usuarias del servicio del teléfono de Atención Ciudadana 010.

Consideramos fundamental como elemento de análisis en cualquier proceso de evaluación y mejora de los servicios conocer y orientar la organización hacia la *satisfacción de las necesidades y expectativas*, tanto actuales como futuras de nuestros grupos de interés.

Es por ello, que hemos introducido esta pregunta como novedad en este estudio de satisfacción de las personas usuarias del servicio del teléfono de Atención Ciudadana 010, con el fin de conocer la evolución de esta variable, y poder compararla en futuros estudios.

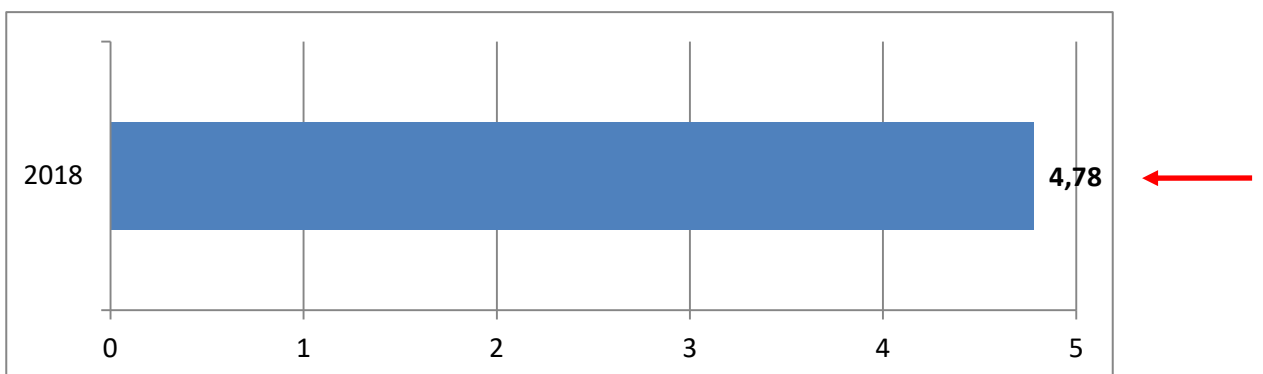
MEDIA GLOBAL VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DEL TELÉFONO 010 (escala 0-5)



3.5. Valoración de la recomendación del servicio del teléfono de Atención Ciudadana 010.

Una de las claves para conseguir aumentar la satisfacción de las personas usuarias, es conseguir que recomienden el servicio a otras personas. Esta variable, desde el punto de vista del servicio, implica que el focalizarse en mejorar la experiencia de las personas usuarias permite generar fidelidad emocional en las mismas. Es por ello, que también hemos introducido como novedad este ítem en el estudio con el objeto de poder ver la evolución de esta variable en el futuro.

MEDIA GLOBAL VALORACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN DEL TELÉFONO 010 (escala 0-5)



4. COMPARATIVA

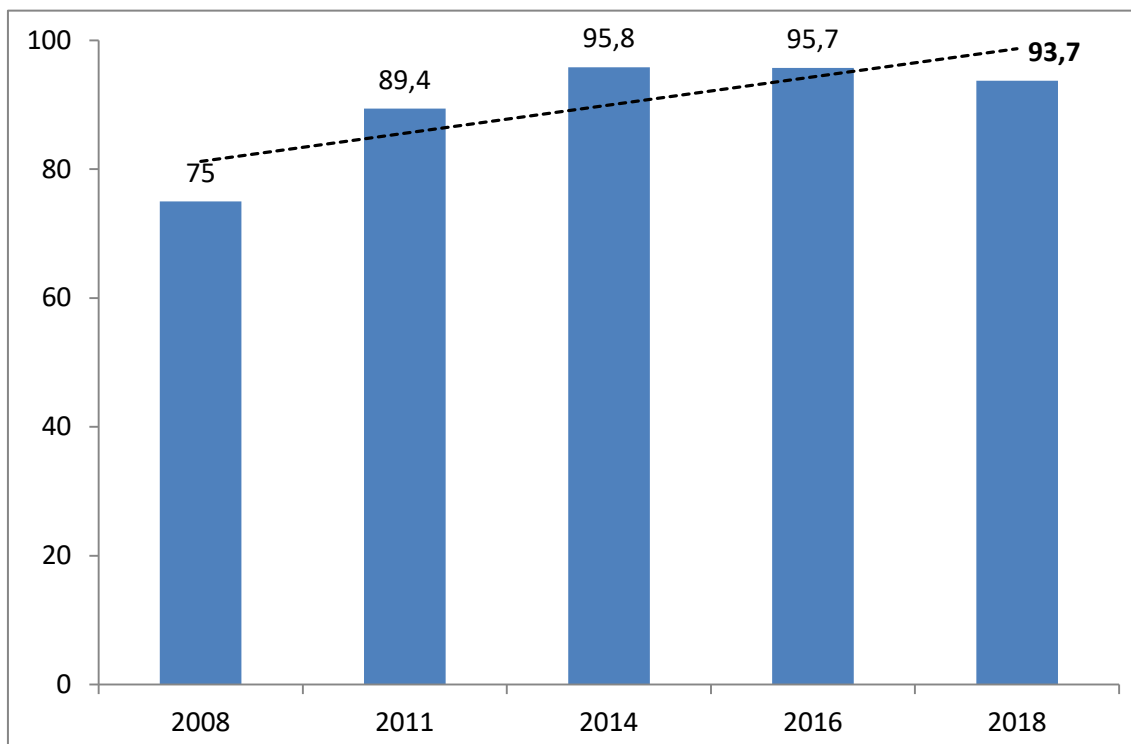
4.1. Comparativa de valoraciones.

Desde el 2002 se realizan estudios de Satisfacción del Servicio de Atención Ciudadana. Se procede a realizar comparativa de los valores obtenidos en los últimos años¹ como referencia para ver la evolución del Servicio telefónico de Atención Ciudadana 010.

Las personas usuarias 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, con una **tendencia en los resultados positiva**, el 75% en 2008, el 89,4% en 2011, el 95,8% en 2014 el 95,7% en 2016, y 93,7% en 2018², aunque ha disminuido ligeramente en los dos últimos estudios realizados.

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO 010 EN ALCOBENDAS



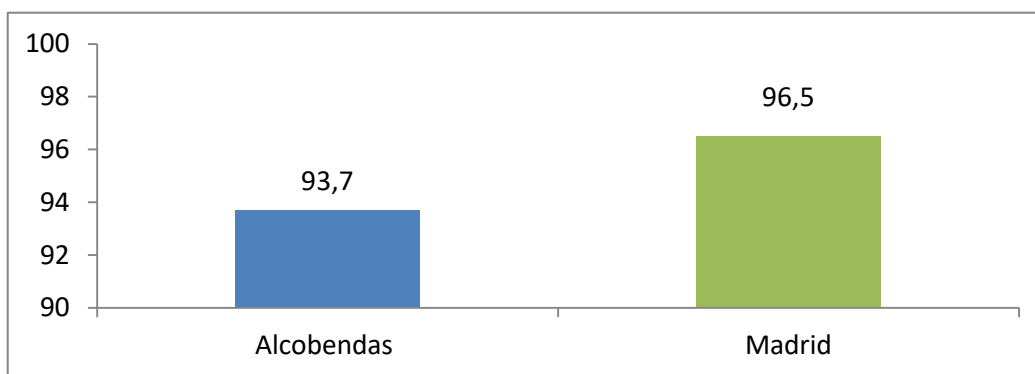
¹ "Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención Ciudadana" 2008, 2011, 2014, 2016. SDE-Nº149, SDE-Nº191, SDE-Nº 228 y SDE-Nº 286.

² Aunque en este estudio se han añadido dos variables a comparar que no existían en los anteriores, hay que señalar que no afecta al resultado final el dato obtenido en este ejercicio para poder realizar la comparación.

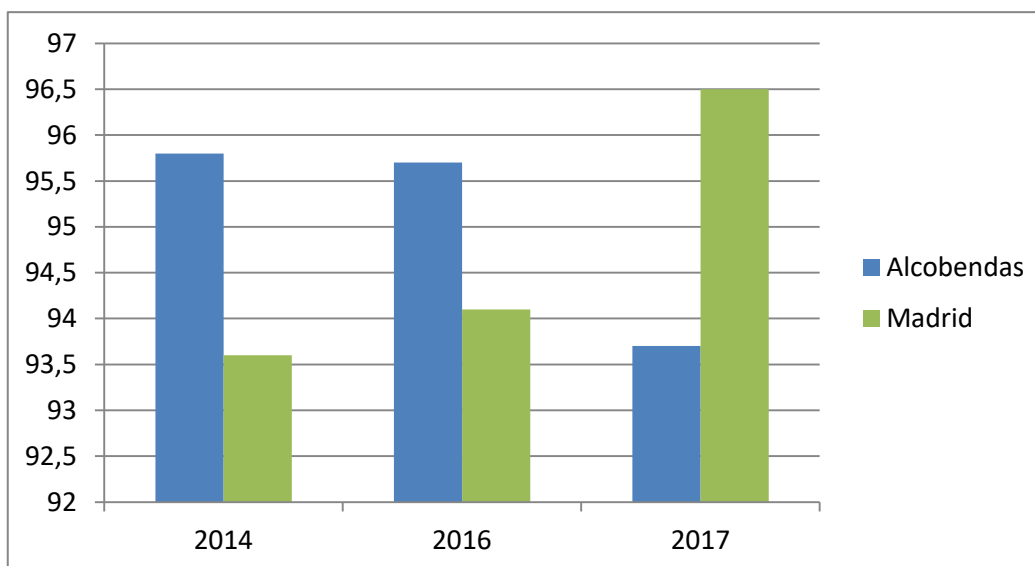
4.2. Comparativa con el Ayuntamiento de Madrid.

La comparativa con los resultados obtenidos en el Ayuntamiento de Madrid en 2017³ (últimos datos publicados) indican un mayor nivel de satisfacción histórica en Alcobendas con el servicio prestado por el teléfono 010 en los últimos años, aunque en el último periodo comparado baja en un 93,7% frente a un 96,5% que obtiene la Línea 010 del Ayuntamiento de Madrid. Para poder hacer una comparativa con los datos del 2018 debemos esperar su publicación por parte del Ayuntamiento de Madrid. Haría falta un estudio más detallado para poder valorar las razones que explican este **cambio de tendencia en el Ayuntamiento de Alcobendas**.

COMPARACIÓN SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO 010 2017 (Muy satisfecho/a + Satisfecho/a)



EVOLUCIÓN COMPARACIÓN SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO 010



³ "Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid 2017". D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano.

5. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

En la encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio de *teléfono 010 de Atención Ciudadana*, se han recogido un total de **401 cuestionarios** entre los meses de *octubre y diciembre de 2018*.

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

La autoadministración del cuestionario ha sido realizada por el personal del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas, la grabación de encuestas se ha llevado a cabo por la empresa SATEC y el tratamiento de la información se ha llevado a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.

En condiciones estadísticas convencionales (**nivel de confianza de 95% = 2 σ ; p = q = 0,50**), para una muestra de 401 individuos sobre una población de 116.037 (datos INE de población de Alcobendas en 2018), 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.