

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 228**

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

**Noviembre 2014**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**



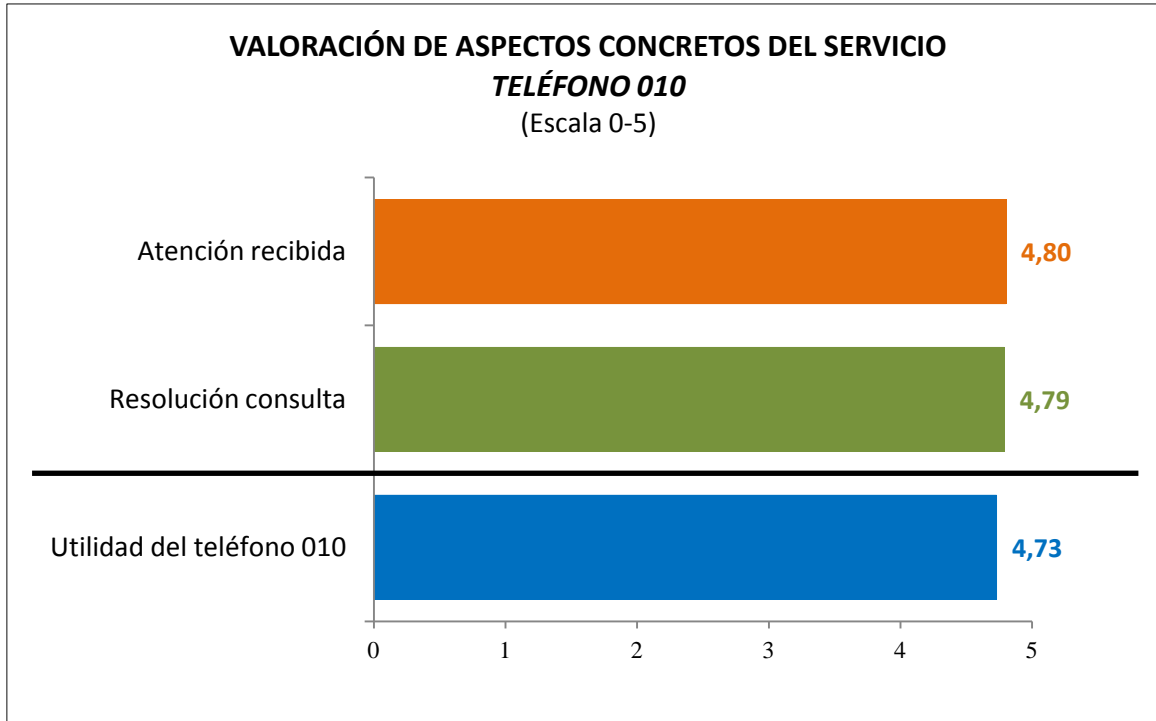
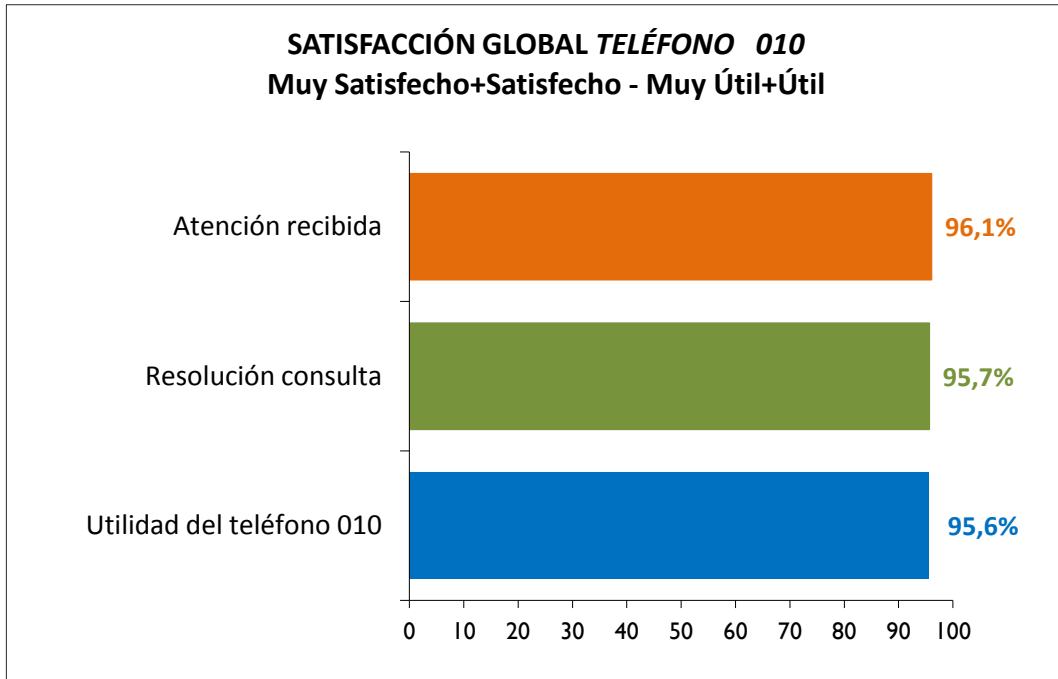
## **INDICE**

<b>1. VALORACIONES GENERALES.....</b>	<b>1</b>
1.1. Valoración general del <i>teléfono de atención ciudadana 010</i> .....	1
<b>2. VALORACIONES CONCRETAS .....</b>	<b>3</b>
2.1. Solución planteada a la consulta o gestión .....	3
2.2. Atención recibida .....	4
2.3. Utilidad del <i>teléfono 010</i> .....	5
<b>3. COMPARATIVA .....</b>	<b>7</b>
3.1. Comparativa de valoraciones .....	7
3.1. Comparativa con el Ayuntamiento de Madrid .....	8
<b>4. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>10</b>

## 1. Valoraciones generales

### 1.1. Valoración general del *teléfono de atención ciudadana 010*

- Los usuarios del *teléfono de atención ciudadana 010* demuestran 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 teléfono 010 es excelente**.
- El informe también refleja que **lo mejor valorado es el trato recibido** durante la llamada, puntuado con un **4,80 sobre 5**. Esta circunstancia explica que el 96,1% de los usuarios califiquen como satisfactorio o muy satisfactorio el trato recibido por el agente que le atendió.
- **El 95,7%** de las personas usuarias consultadas en este estudio ha asegurado que **su consulta se ha resuelto de manera satisfactoria**, lo que se refleja en el 4,79 con que se puntúa este aspecto.
- **El estudio certifica la utilidad del teléfono de atención ciudadana 010**, el 95,6% de los usuarios lo considera útil o muy útil y la puntuación media alcanza un **4,73 sobre 5**.

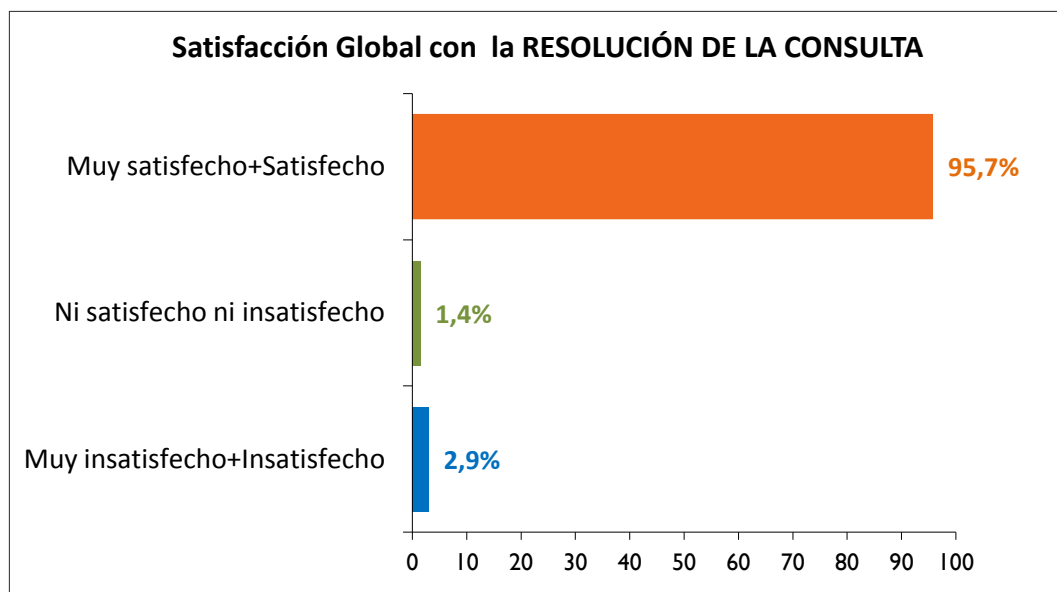


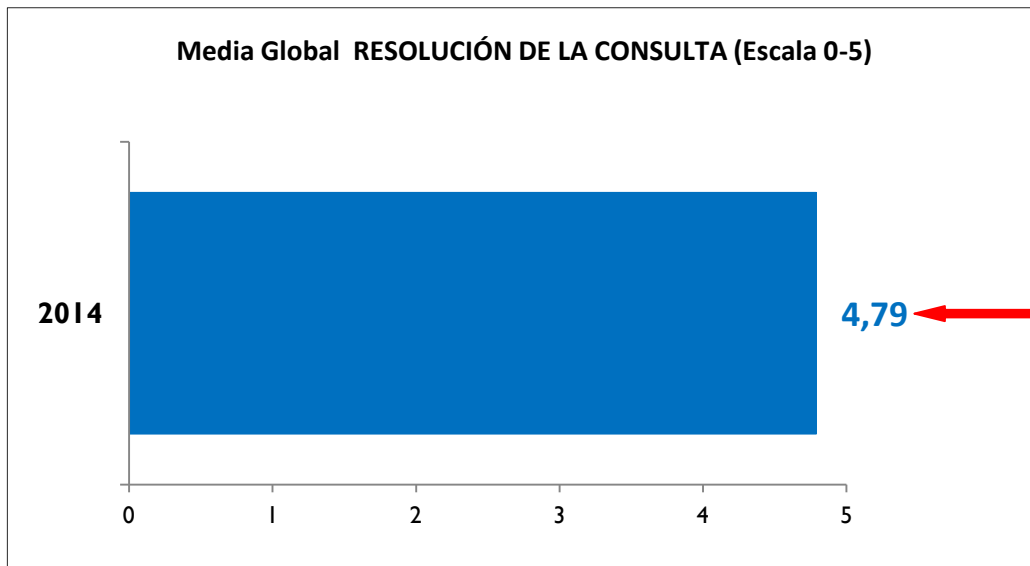
## 2. Valoraciones concretas

### 2.1. Solución planteada a la consulta o gestión

- El **95,7%** de los usuarios se muestra “satisfecho” con la solución que les fue planteada a su consulta o duda. Entre ellos, más del 90% se siente “muy satisfecho” con la respuesta recibida.
- La adecuación de la solución planteada se valora con una **puntuación media de 4,79, es decir, un “sobresaliente”**.
- Tan sólo el 1,4% de los usuarios considera que la respuesta fue regular, “ni está satisfecho ni no lo está” y el **2,9% se muestra claramente “insatisfecho”**.

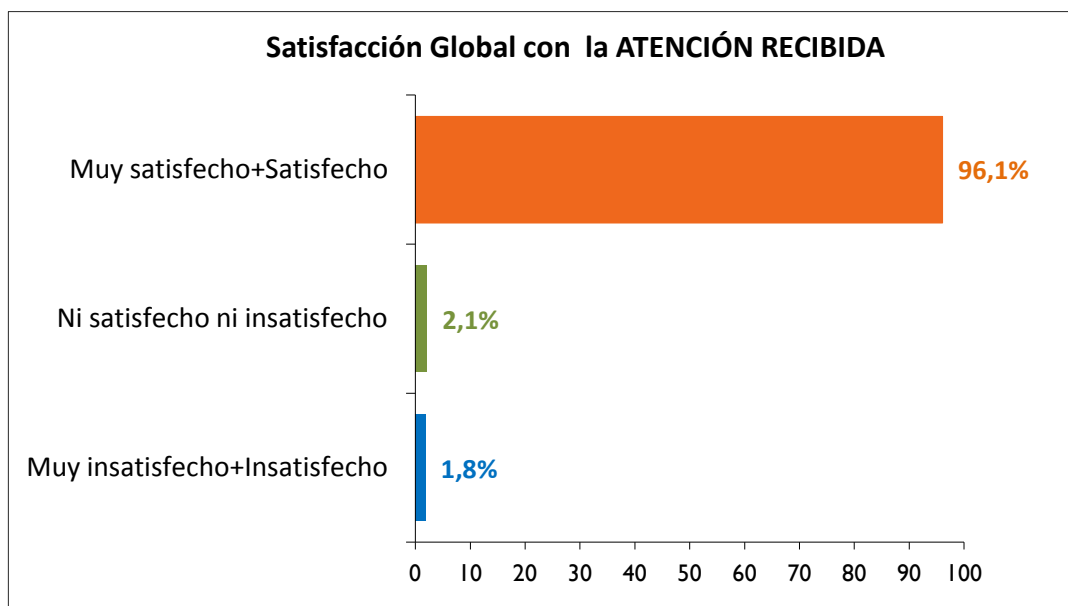
Cabe destacar que los usuarios que consideran que la respuesta obtenida fue regular y los que se muestran insatisfechos sólo alcanzan el 4%.

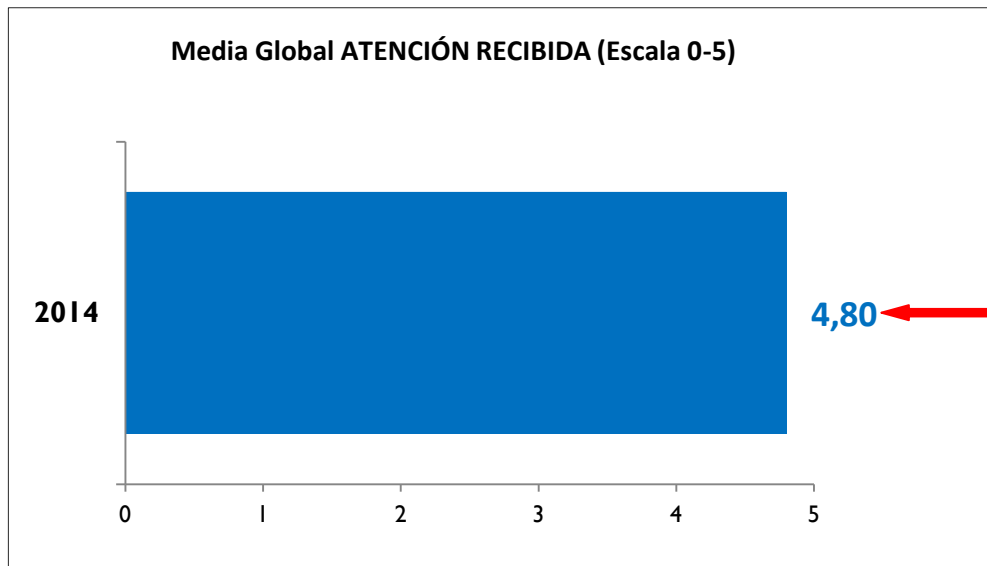




## 2.2. Atención recibida

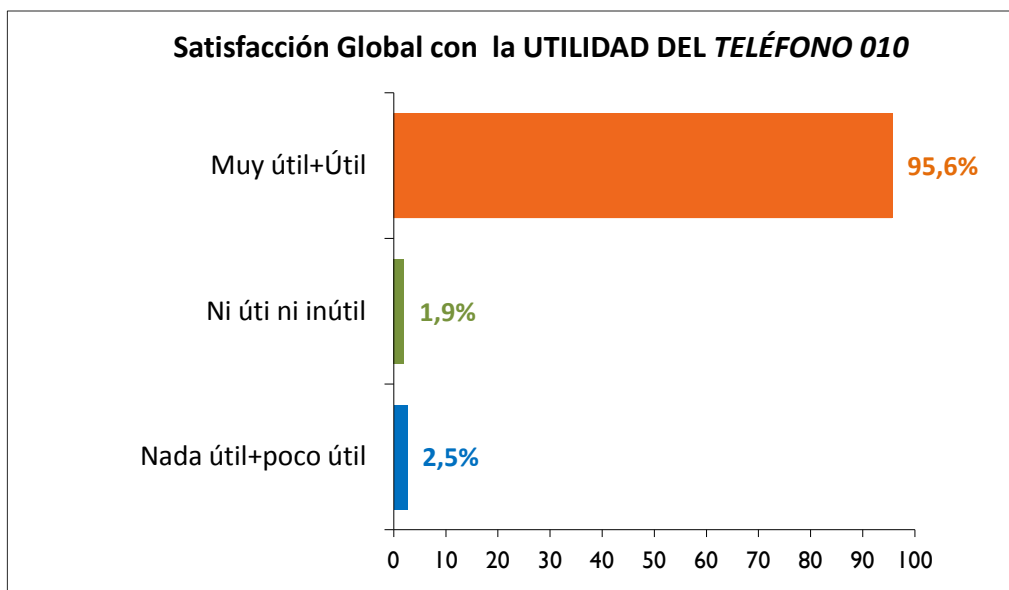
- El **96,1%** de los usuarios del *servicio telefónico 010* está **“satisfecho”** con la **atención recibida** por parte del personal del SAC. La atención por parte de los profesionales se valora con una **nota media de 4,80**, lo que equivale a un **“sobresaliente”**.
- Es de destacar que tan sólo un **2,1%** de los usuarios no se muestra **“ni satisfecho ni insatisfecho”** y un **1,8%** se siente **“decepcionado”** con la atención recibida.

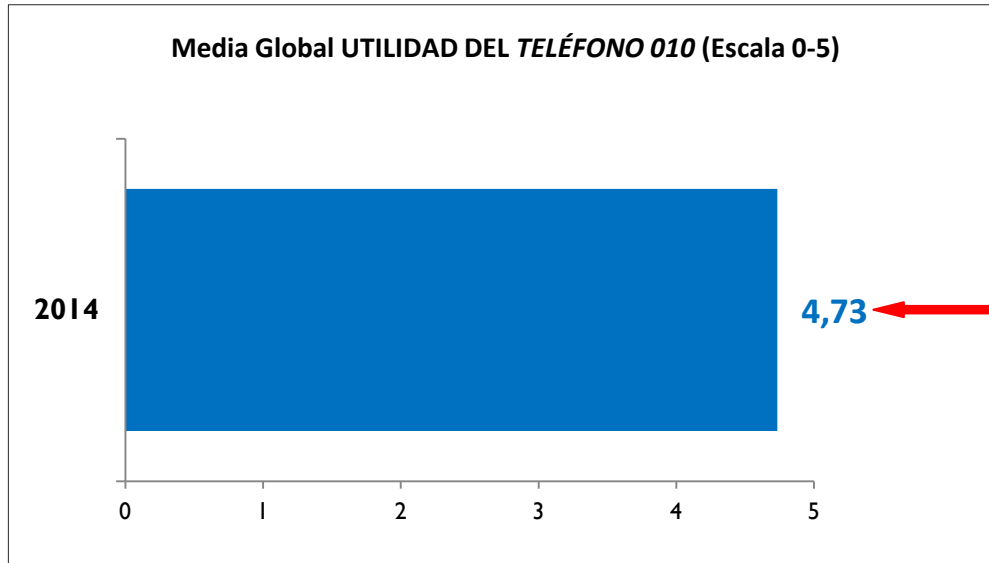




### 2.3. Utilidad del Teléfono 010

- El 95,6% 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 4,73 sobre 5**.
- Tan sólo un **2,5% de los usuarios considera “inútil”** este servicio y a un 1,9% no les parece ni útil ni inútil.







## 3. COMPARATIVA

### 3.1. Comparativa de valoraciones

En los años 2008 y 2011<sup>1</sup> se preguntó a los usuarios del *teléfono de atención ciudadana 010* la valoración global de la calidad de este servicio. La escala de valoración utilizada iba del 0 al 10, en la que el 0 era la mínima puntuación y 10 la máxima puntuación.

Esta escala numérica la hemos transformado en una escala ordinal al objeto de poder hacer una comparativa con los resultados alcanzados en 2014, en la que se han agrupado los valores de la siguiente manera: 0 a 4 “poco/nada satisfecho”, 5 a 6 “satisfecho”, 7 a 8 “bastante satisfecho” y 9 a 10 “muy satisfecho”.

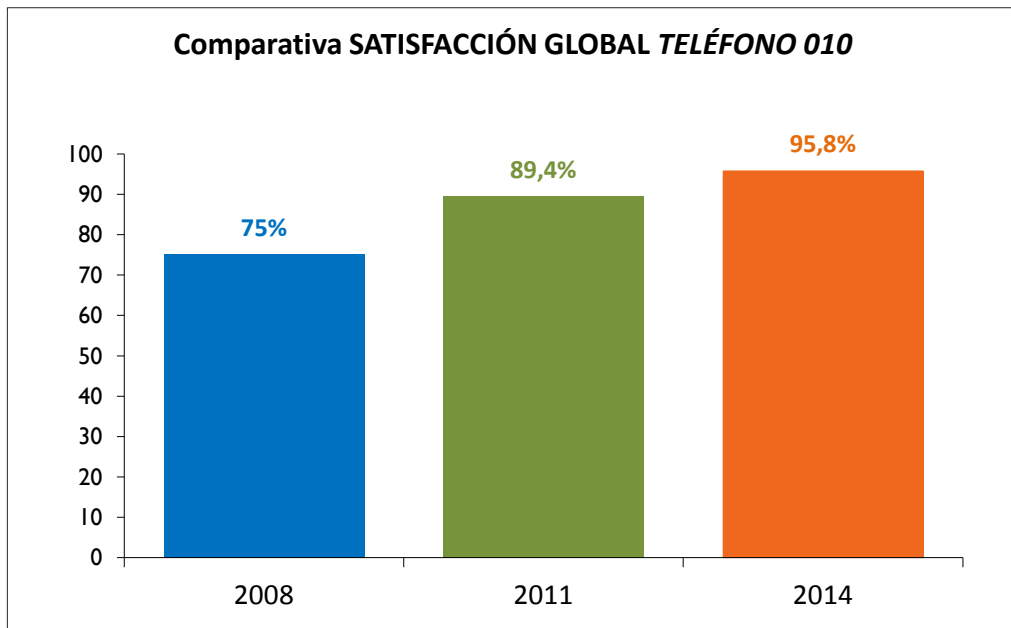
Para hacer la comparativa con los datos obtenidos en 2008 y 2011, *vamos a considerar que la media de las tres dimensiones evaluadas en 2014 se corresponden con una valoración general del nivel de satisfacción con este servicio.*

Los resultados indican:

- **Los usuarios del *teléfono 010* han demostrado en estos años un elevado nivel de satisfacción con el servicio, logrando ser cada vez mejor considerado:** así, el 75% de los usuarios en 2008, el 89,4% en 2011 y el 95,8% en 2014 se muestra satisfecho con el servicio prestado.

---

<sup>1</sup> “Encuesta de satisfacción de usuarios del Servicio de Atención Ciudadana” 2008, 2011. SDE-Nº149 Y SDE-Nº191.

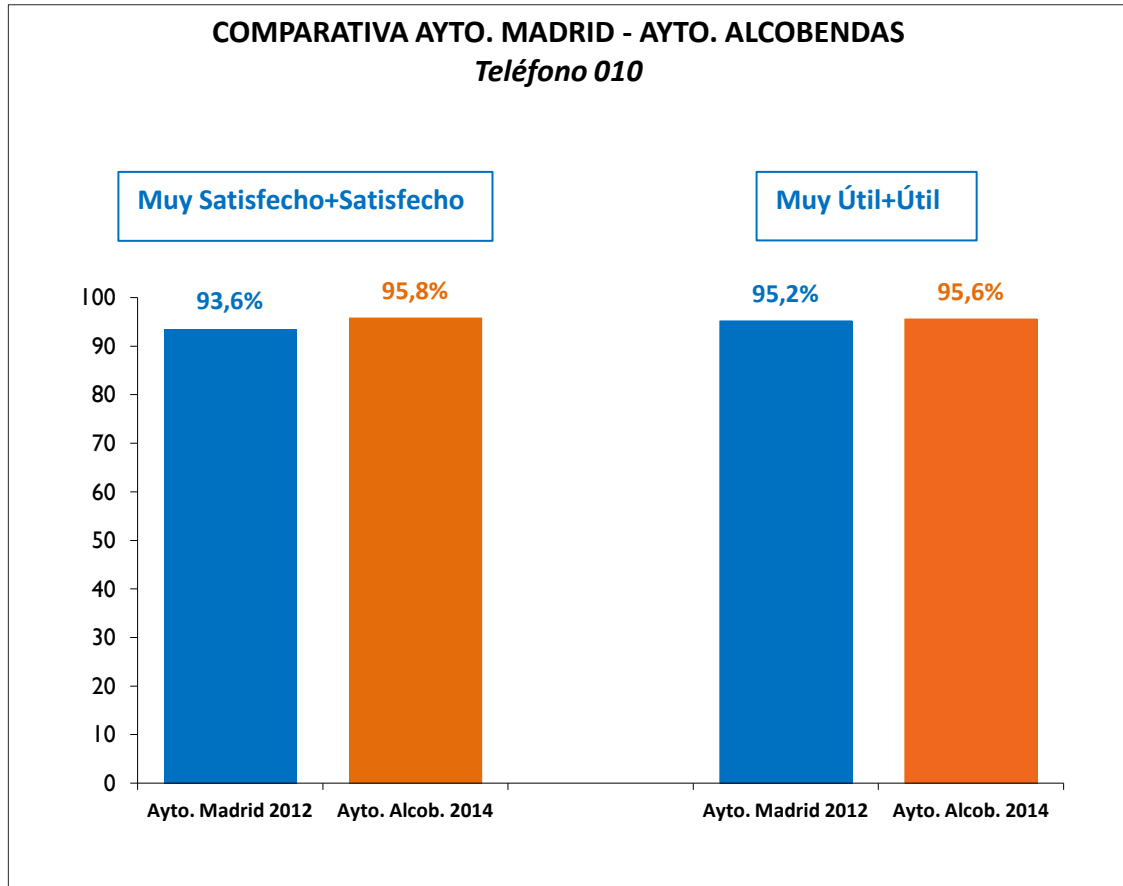


### 3.2. Comparativa con el Ayuntamiento de Madrid

- La comparativa con los resultados obtenidos en el Ayuntamiento de Madrid en 2012<sup>2</sup> (últimos datos publicados) indican **un mayor nivel de satisfacción en Alcobendas con el servicio prestado por el teléfono 010**.
- En relación a la **utilidad del servicio, los valores son similares y muy satisfactorios en los dos Ayuntamientos**.

En cualquier caso, habrá que esperar a la publicación de los resultados de 2014 del Ayuntamiento de Madrid para una mayor exactitud de la comparativa.

<sup>2</sup> "Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid 2012". D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano.



## 4. FICHA TÉCNICA

La encuesta de satisfacción de los usuarios del **Teléfono de atención al ciudadano 010** del Ayuntamiento de Alcobendas, ha sido realizada en el periodo comprendido desde el 1 de Abril hasta el 12 de Septiembre de 2014.

Se han realizado **404 entrevistas** y el margen de error para datos globales es de **±5%** en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%).