

Estudio de la satisfacción del usuario de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés

Información telefónica 010

LEGANÉS, DICIEMBRE 2018



ÍNDICE

1. Objeto.....	3
2. Alcance	3
3. Metodología.....	3
4. Resultados de las encuestas.....	4
4.1. Ficha Técnica.....	4
4.2. Distribución de los resultados obtenidos.....	5
4.3. Valoración global.....	7
4.3.1. Atributos valorados.....	7
4.3.2. Valoración de la Satisfacción Global.....	8
4.3.3. Valoración de la satisfacción por atributos.....	9
4.3.4. Resumen de los resultados.....	17
4.3.5. Comentarios. Observaciones y sugerencias de los encuestados.....	18
5. Comparativa con el periodo anterior.....	18
6. Conclusiones.....	19
7. Anexo. Cuestionario.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Atributos del Servicio.....	7
---------------------------------------	---

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Fig. 1: Distribución de las respuestas obtenidas- Sexo de los encuestados.....	5
Fig. 2: Distribución de las respuestas obtenidas- Edad de los encuestados	5
Fig. 3: Distribución de las respuestas obtenidas- Barrio de residencia de los encuestados.....	6
Fig. 4: Distribución de las respuestas obtenidas- Servicio Prestado.	7
Fig. 5: Valoración Global.....	8
Fig. 6: Facilidad para contactar y acceder al servicio.	9
Fig. 7: Tiempo de espera.	9
Fig. 8: Tono y mensaje de presentación.....	10
Fig. 9: Esfuerzo mostrado por el personal.....	11
Fig. 10: Disponibilidad de la información.	11
Fig. 11: Agilidad en la resolución.....	12
Fig. 12: Respuesta clara y comprensible a la consulta.	12
Fig. 13: La respuesta ofrecida a la consulta resuelve la demanda.	13
Fig. 14: Amabilidad y cortesía en el trato.....	14
Fig. 15: Trámites telefónicos que no sean consultas.....	14
Fig. 16: Rapidez de dicho trámite.	15
Fig. 17: Fiabilidad en el resultado del trámite telefónico.....	15
Fig. 18: Trámites que se pueden realizar por el 010, conocidos por los encuestados...	16
Fig. 19: Satisfacción Media con los servicios prestados por el Servicio de Información 010.	17
Fig. 20: Comparativa por atributos 2015-2016-2017-2018.....	18
Fig. 21: Comparativa media por atributos 2015-2016-2017-2018.....	19
Fig. 22: Satisfacción general con el servicio.	20

1. Objeto.

El Servicio de Información 010 (en adelante **010**) del Ayuntamiento de Leganés pretende conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos del Municipio de Leganés sobre el servicio que presta, con el objetivo de detectar áreas de mejora sobre las que actuar para ofrecerles un servicio de mejor calidad.

El objeto del presente informe es presentar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos, e identificar las fortalezas y áreas de mejora, de acuerdo con la percepción de los receptores sobre los servicios que presta el Ayuntamiento de Leganés. Del estudio realizado se ha obtenido la siguiente información:

- **Información cuantitativa.** Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado.
- **Información cualitativa.** Sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los ciudadanos relacionadas con dicho servicio.

2. Alcance.

El presente estudio se ha realizado encuestando a un total de 120 ciudadanos del municipio de Leganés, que sean o hayan sido usuarios del **010** y, más concretamente, de los servicios:

- Orientación e información general.
- Tramitación y gestión de procedimientos administrativos.

3. Metodología.

La recogida de información se llevó a cabo mediante cuestionarios, a través de entrevistas telefónicas.

Para realizar la Encuesta se empleó el cuestionario de satisfacción del ciudadano modificado en el año 2017, elaborado conforme a la metodología de realización de encuestas de satisfacción del Ayuntamiento de Leganés. Esto permite mantener la continuidad de la información recogida y realizar análisis comparativos con años anteriores.

A través del cuestionario se recoge información sobre el perfil de la persona encuestada (sexo y edad) y el barrio al que pertenece. El resto del cuestionario está orientado a la obtención de la satisfacción que se otorga a los diferentes atributos del servicio, la satisfacción global en relación con el servicio prestado y, por último, las observaciones y sugerencias sobre cómo mejorar el servicio prestado en la actualidad u otros comentarios a resaltar.

Para expresar su grado de satisfacción, la persona encuestada puntúa los atributos o ítems por los que se le pregunta en una escala de 1 a 10, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 10 la más favorable.

La recogida de datos fue realizada en el mes de diciembre de 2018.

4. Resultados de las encuestas.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas al objeto del estudio, mostrando en los dos primeros apartados información general sobre las respuestas obtenidas (fiabilidad de los datos y distribución de los resultados) y, en el siguiente, los resultados obtenidos en este año 2018 y el comparativo con los resultados obtenidos en los dos años anteriores, tanto a nivel global como de cada uno de los atributos contemplados en el cuestionario.

4.1. Ficha Técnica.

La participación de los encuestados se obtiene a través del **Índice de Respuesta** que para este estudio ha sido del **100%** al haberse realizado la totalidad de las entrevistas planificadas (120 entrevistas) tal y como muestra la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de respuesta} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ entrevistas realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ entrevistas planificadas}} \times 100$$

La fiabilidad de los resultados obtenidos es elevada, ya que supone un **margen de error aproximado de un 10% con un grado de confianza del 95%**, suficiente para un estudio de esta naturaleza.

4.2. Distribución de los resultados obtenidos

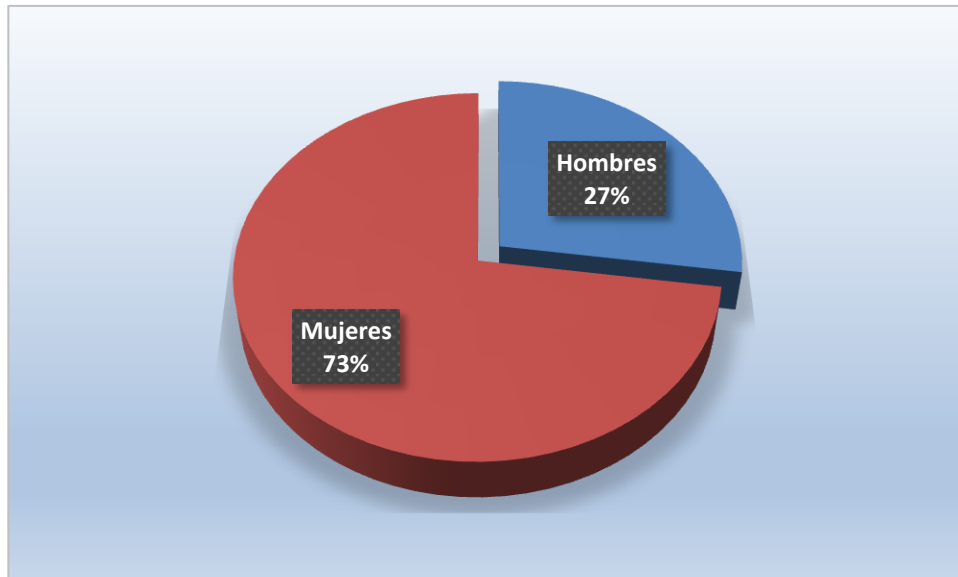


Fig. 1: Distribución de las respuestas obtenidas- Sexo de los encuestados

La distribución por sexo de los encuestados es: el **73% mujeres** y el **27% hombres**.

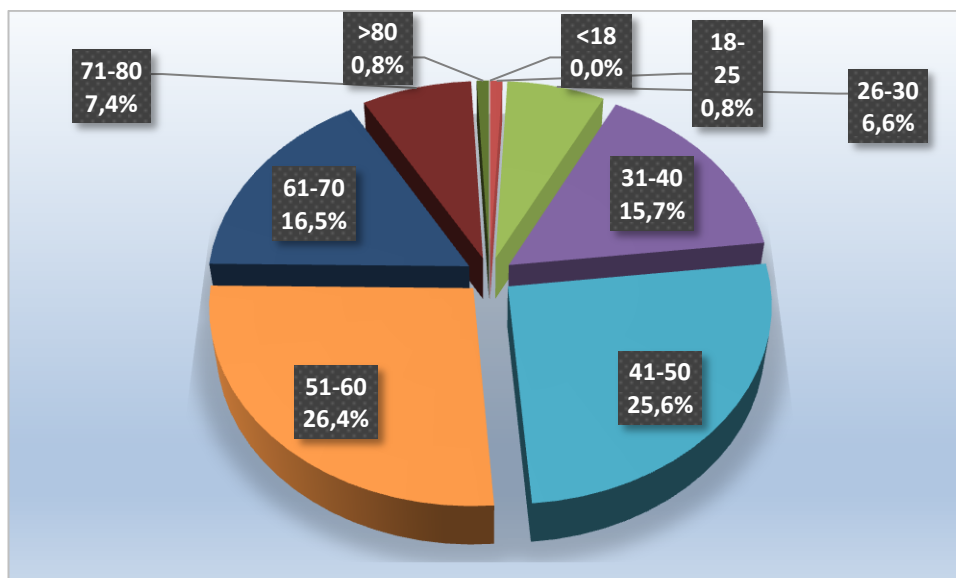


Fig. 2: Distribución de las respuestas obtenidas- Edad de los encuestados

Destaca que la mayor parte de los encuestados tienen entre **40 y 60 años (52%)**, seguidos, con similares porcentajes, por los que tienen entre **31 y 40** y entre **61 y 70 años**. Ninguno de los encuestados era menor de 18 años.

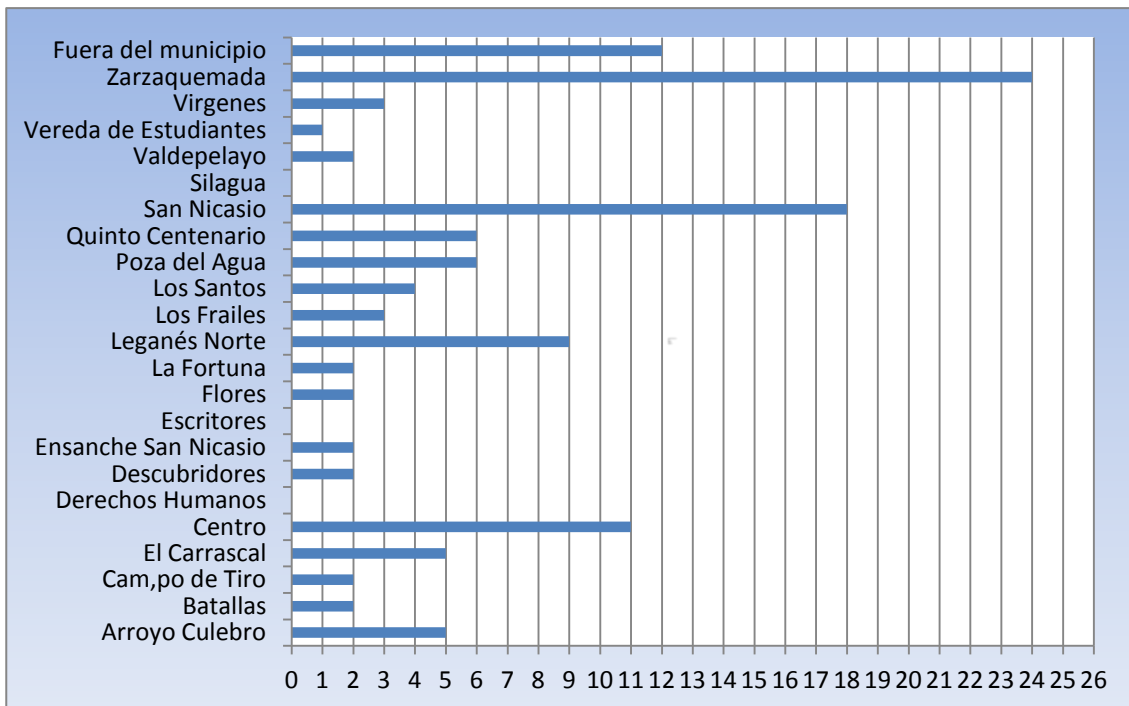


Fig. 3: Distribución de respuestas obtenidas- Barrio de residencia de los encuestados. El eje horizontal recoge el nº de encuestados de cada barrio.

El mayor número de respuestas corresponde a los ciudadanos que residen en **Zarzaquemada (19,8%)**. El siguiente barrio más representado es **San Nicasio (14,9%)**, figurando a continuación **Fuera del Municipio (9,9%)** y **Centro (9,1%)**.

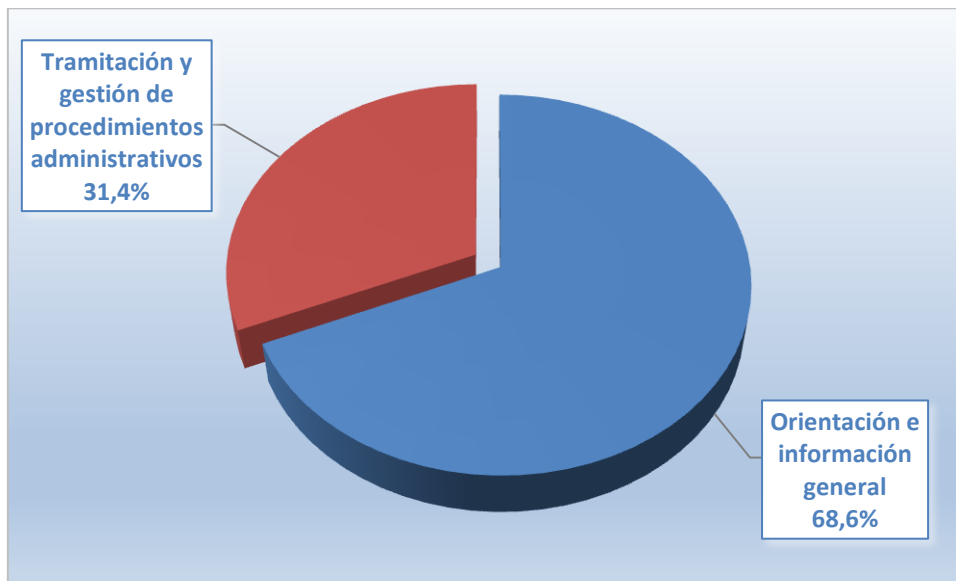


Fig. 4: Distribución de respuestas obtenidas- Servicio Prestado.

En cuanto a los servicios prestados, el **69%** de los encuestados declara haber utilizado el servicio de **“Orientación e información general”**, y el **31%** el de **“Tramitación y gestión de procedimientos administrativos”**.

4.3. Valoración global.

4.3.1. Atributos valorados.

ATRIBUTOS	
1	Facilidad para contactar y acceder al servicio.
2	Tiempo de espera.
3	Tono y mensaje de presentación.
4	Esfuerzo mostrado por el personal.
5	Disponibilidad de la información.
6	Agilidad en la resolución.
7	Respuesta clara y comprensible a la consulta.
8	La respuesta ofrecida a la consulta resuelve la demanda.
9	Amabilidad y cortesía en el trato.
10	¿Trámites telefónicos que no sean consultas?
11	Rapidez de dicho trámite.
12	Fiabilidad en el resultado del trámite telefónico.

Tabla 1 – Atributos del Servicio.

El análisis de la satisfacción por atributos se realizará, en función de la puntuación obtenida, aplicando la siguiente escala al grado de satisfacción:

- Entre 9,00 y 10,00: excelente.
- Entre 7,00 y 8,99: muy satisfactorio.
- Entre 5,00 y 6,99: buen servicio; satisfactorio.
- Entre 3,00 y 4,99: poco satisfactorio.
- Entre 1,00 y 2,99: muy insatisfactorio.

4.3.2. Valoración de la Satisfacción Global.

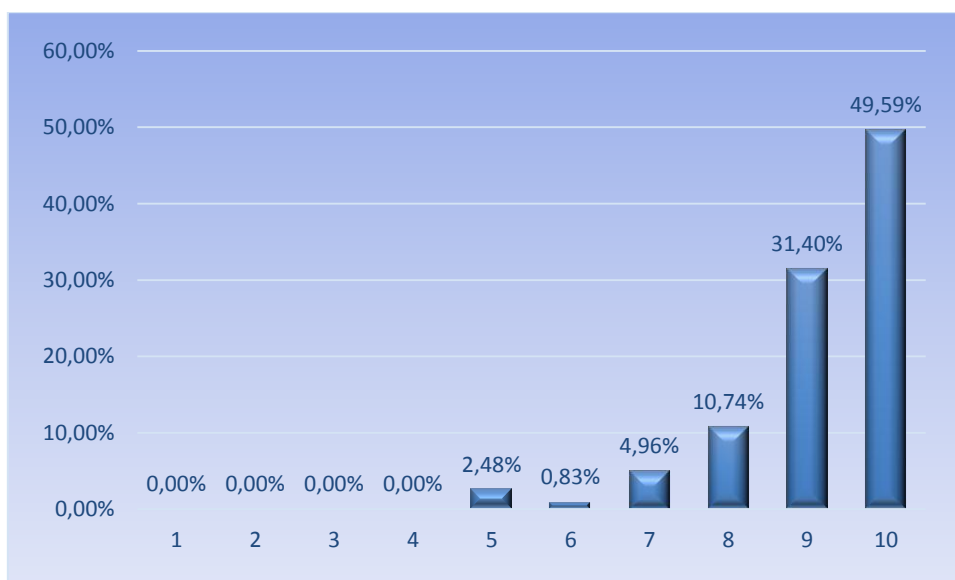


Fig. 5: Valoración Global.

Respecto a la **satisfacción global**, el **81%** de los ciudadanos considera el servicio que presta el **010 excelente**. Un **2,48%** de los encuestados declara que el servicio es **satisfactorio**.

4.3.3. Valoración de la satisfacción por atributos.

a) *Facilidad para contactar y acceder al servicio.*

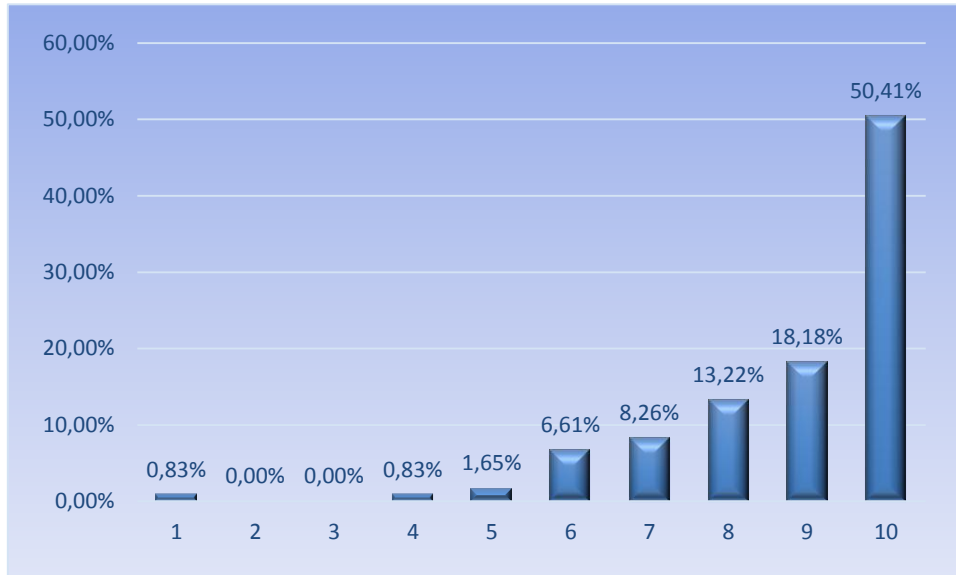


Fig. 6: Facilidad para contactar y acceder al servicio.

Más del **68%** de los encuestados considera **excelente** la facilidad para contactar y acceder al servicio. Un **1,66%** considera este aspecto **poco o muy insatisfactorio**.

b) *Tiempo esperado hasta que la llamada ha sido atendida.*

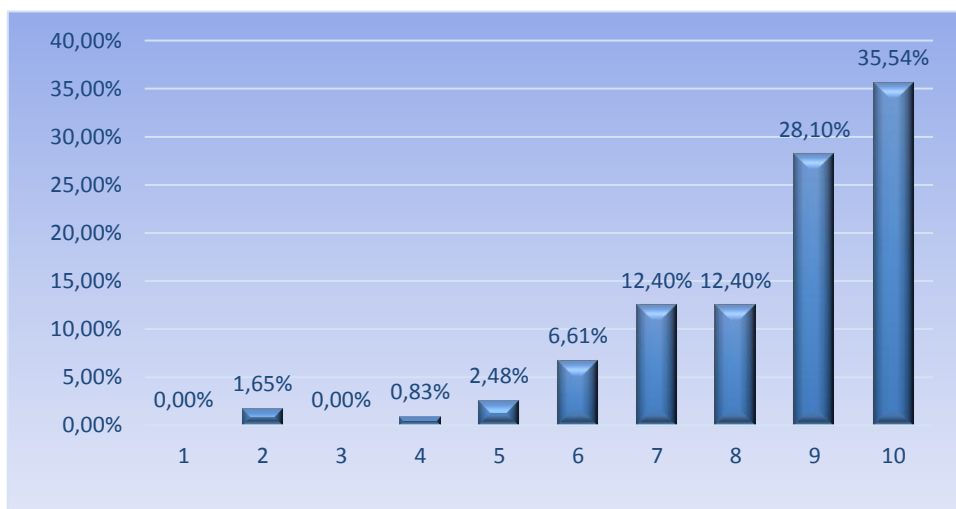


Fig. 7: Tiempo de espera.

Un **63%** de los encuestados considera **excelente** el tiempo esperado hasta que la llamada ha sido atendida. Un **9%** sólo **satisfactorio** y un **2,5 %** se declaran **insatisfechos o muy insatisfechos**.

c) Tono y el mensaje de presentación del SAC.

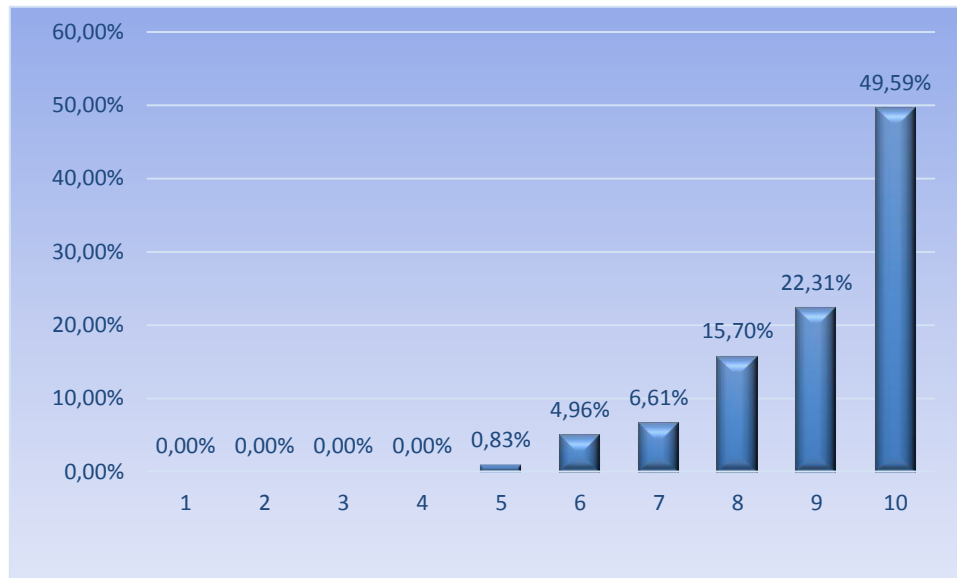


Fig. 8: Tono y mensaje de presentación.

Más del **70%** de los ciudadanos están **muy satisfechos** con el tono y el mensaje de presentación del SAC. Ninguna de las personas encuestadas se decanta por considerarlo poco o muy insatisfactorio.

d) El personal se ha esforzado en entender el motivo de la consulta.

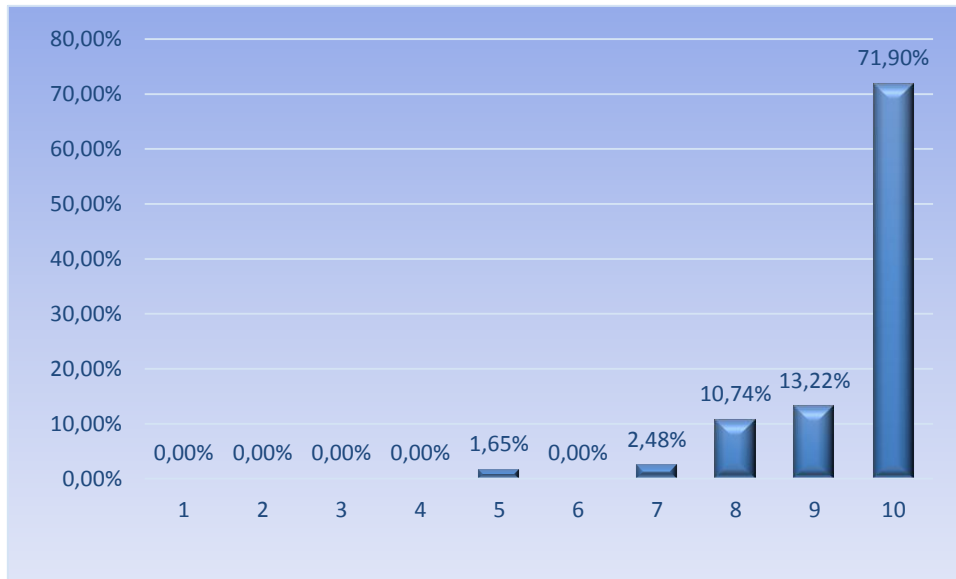


Fig. 9: Esfuerzo mostrado por el personal.

El **85%** de los encuestados encuentra **excelente** el esfuerzo del personal en atender el motivo de su consulta. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo.

e) Disponibilidad de la información para poder atender la consulta.

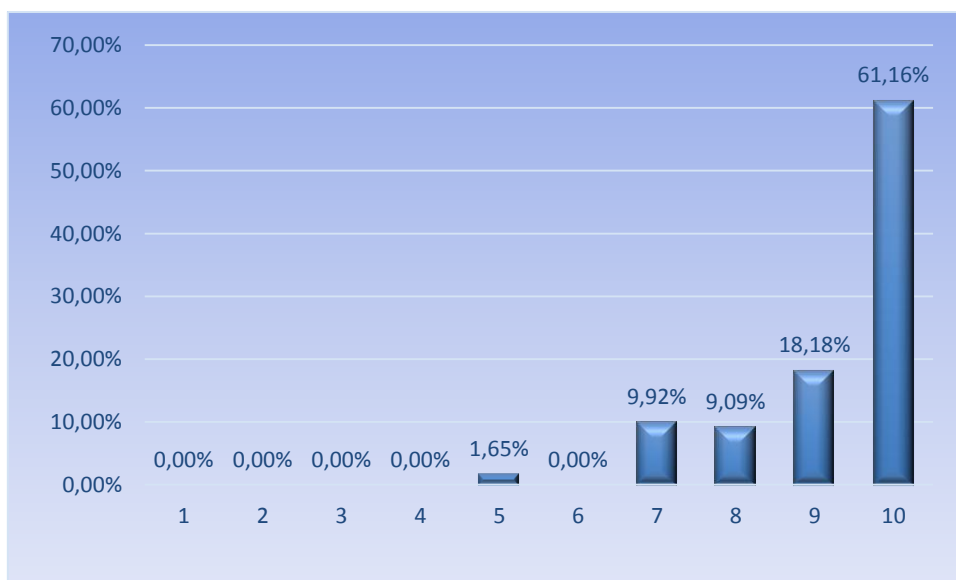


Fig. 10: Disponibilidad de la información.

Un **79 %** de los encuestados considera excelente la **disponibilidad de la información para poder atender la consulta**. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo. Agilidad en la resolución de la consulta planteada.

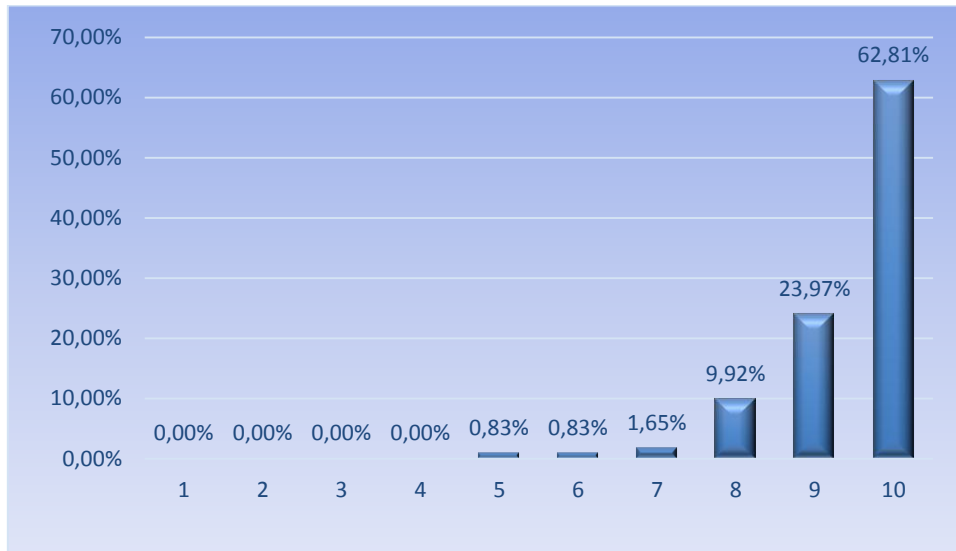


Fig. 11: Agilidad en la resolución.

El **87%** de los encuestados encuentra **excelente** la agilidad en la resolución de la consulta planteada. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo.

f) Respuesta clara y comprensible a la consulta.

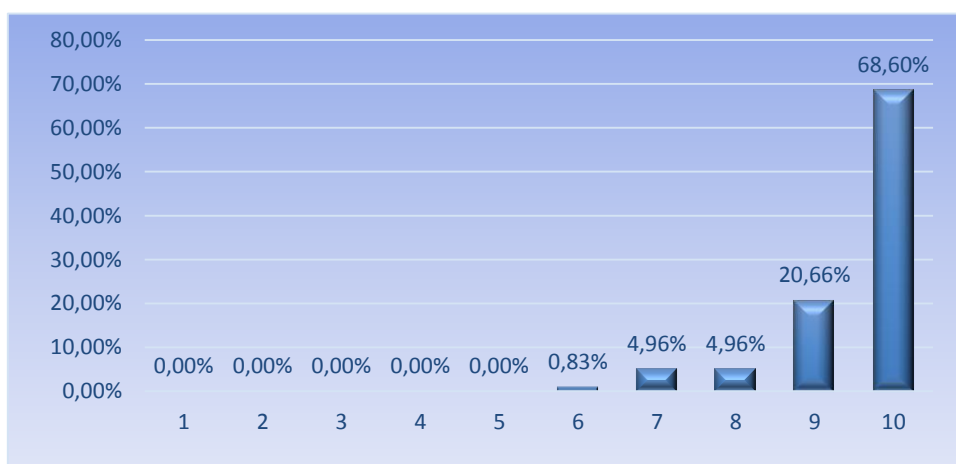


Fig. 12: Respuesta clara y comprensible a la consulta.

Este atributo ha sido muy bien valorado por los ciudadanos. Más de un **88%** de los ciudadanos ha declarado **excelente** la **claridad y comprensibilidad de la respuesta obtenida**. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo.

g) La respuesta ofrecida a la consulta y resolución de la demanda.

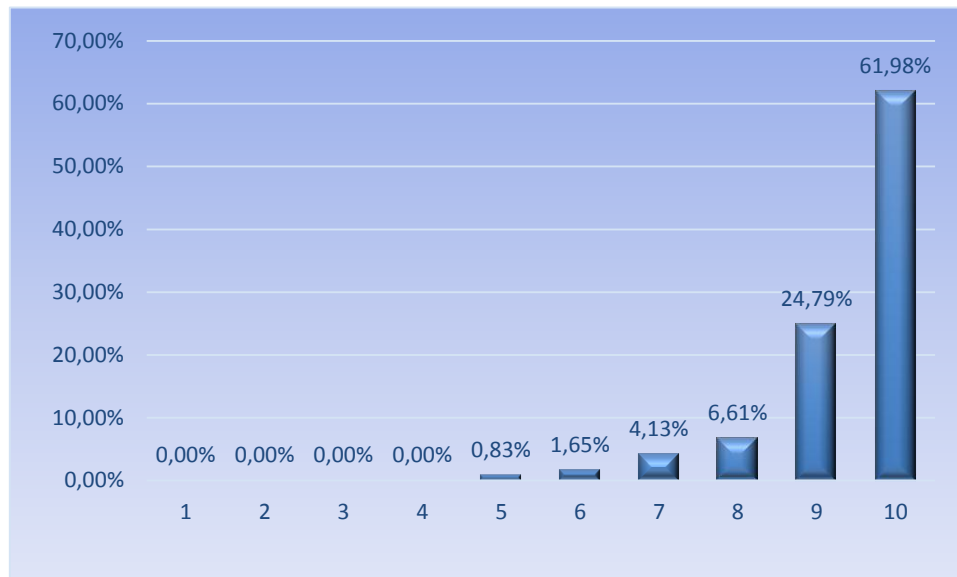


Fig. 13: La respuesta ofrecida a la consulta resuelve la demanda.

El **86%** de los encuestados encuentra **excelente** la **respuesta a la consulta y resolución de la demanda ofrecida**. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo.

h) Amabilidad y cortesía en el trato por parte del SAC.

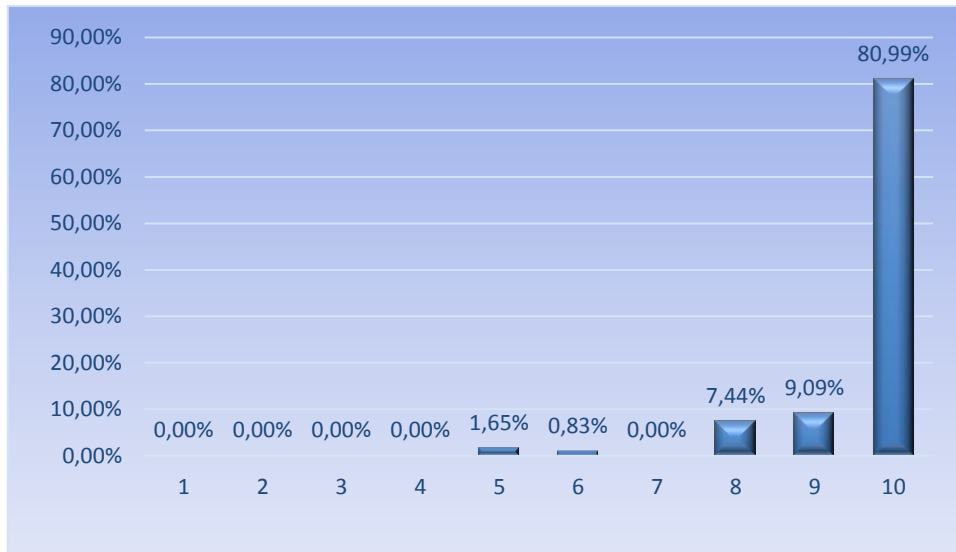


Fig. 14: Amabilidad y cortesía en el trato.

Este atributo ha sido muy bien valorado por los ciudadanos. Un **90%** de los encuestados ha declarado excelente la **amabilidad y cortesía en el trato**. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo.

i) Trámites telefónicos que no sean consultas.

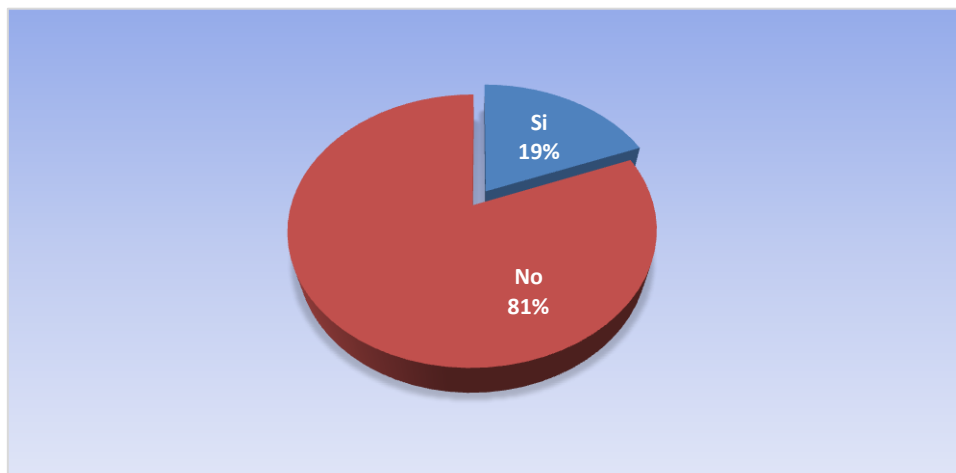


Fig. 15: Trámites telefónicos que no sean consultas.

El **81%** de los encuestados **no había realizado recientemente trámites telefónicos**.

j) Rapidez para realizar dicho trámite.

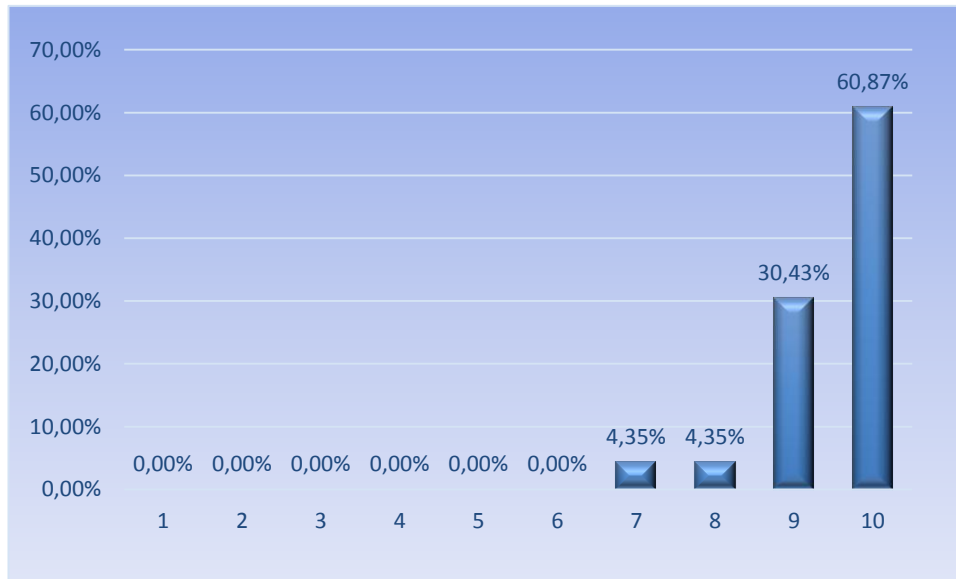


Fig. 16: Rapidez de dicho trámite.

Más del **90%** de encuestados valoran la **rapidez de dicho trámite** como **excelente**.
Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo

k) Fiabilidad en el resultado del trámite telefónico.

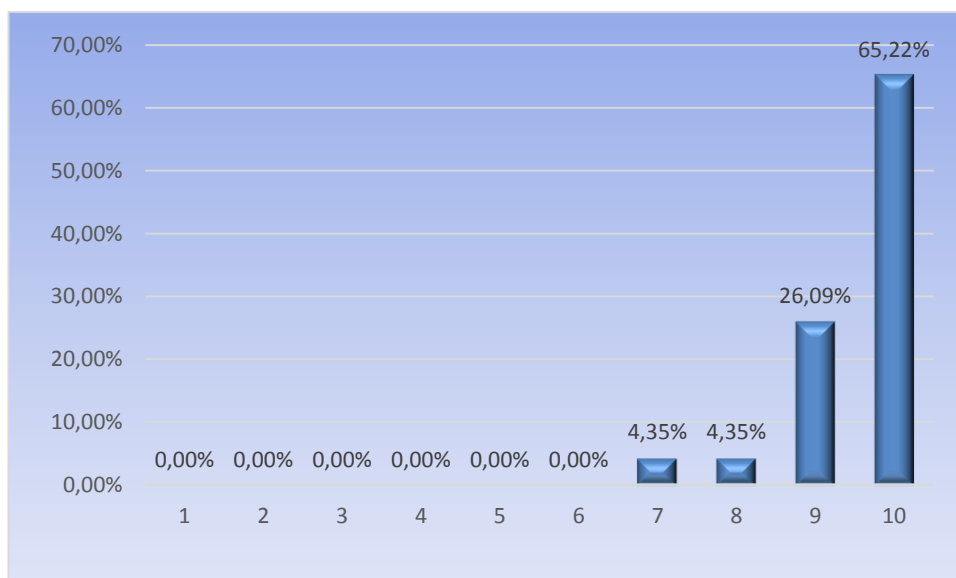


Fig. 17: Fiabilidad en el resultado del trámite telefónico

Más del **90%** de los encuestados encuentra **excelente** la fiabilidad en el **resultado del trámite**. Nadie se declara poco o muy insatisfecho con este atributo.

l) Trámites que se pueden realizar por el 010, conocidos por los encuestados.

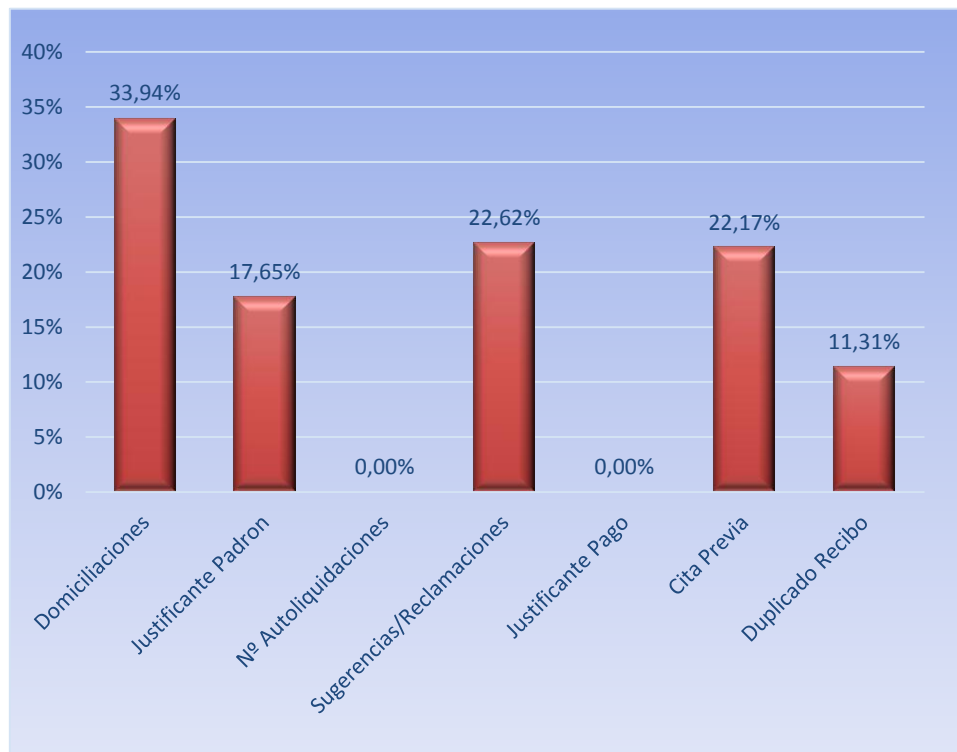
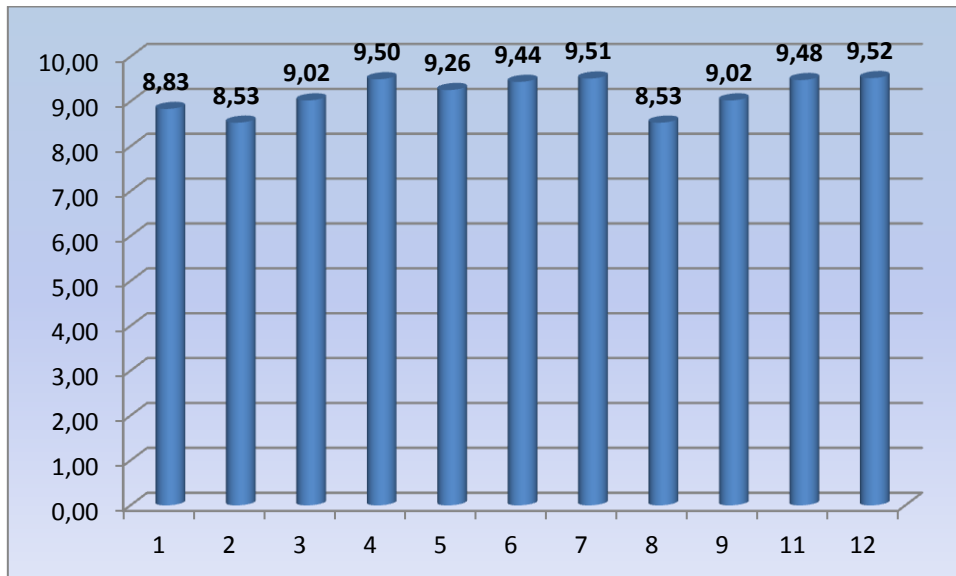


Fig. 18: Trámites que se pueden realizar por el 010, conocidos por los encuestados.

El trámite que se puede realizar a través del 010 más conocido por los encuestados es la **“domiciliación de tributos” (34%)**, seguido por **“Avisos, sugerencias y reclamaciones”** y **“cita previa”** con porcentajes muy similares **(en torno al 22%)**.

4.3.4. Resumen de los resultados.

Satisfacción media.



1	Facilidad para contactar y acceder al servicio.
2	Tiempo de espera.
3	Tono y mensaje de presentación.
4	Esfuerzo mostrado por el personal.
5	Disponibilidad de la información.
6	Agilidad en la resolución.
7	Respuesta clara y comprensible a la consulta.
8	La respuesta ofrecida a la consulta resuelve la demanda.
9	Amabilidad y cortesía en el trato.
10	¿Trámites telefónicos que no sean consultas?
11	Rapidez de dicho trámite.
12	Fiabilidad en el resultado del trámite telefónico.

Fig. 19: Satisfacción Media con los servicios prestados por el Servicio de Información 010.

La **satisfacción media** con los servicios prestados oscila entre **8,53** y **9,52** puntos. El **promedio** de todos los atributos es **9,15** puntos.

Los atributos mejor valorados son la **fiabilidad** en el **resultado del trámite telefónico**, la **respuesta clara y comprensible** y el **esfuerzo mostrado por el personal**, valorados con una puntuación media igual o superior a los **9,5** puntos.

Los atributos peor valorados son el **tiempo de espera** y si **la respuesta ofrecida a la consulta resuelve la demanda**, valorados con **8,53 puntos**.

4.3.5. Comentarios. Observaciones y sugerencias de los encuestados.

Mediante el enfoque de preguntas abiertas se ha ofrecido la posibilidad de aportar información útil sobre los puntos fuertes de la asistencia prestada y sobre posibles áreas de mejora, siempre teniendo en cuenta que la fuente de información es la propia percepción de los usuarios. Esta información se obtiene a través de una pregunta del cuestionario a la que los usuarios contestan sin plantearles posibles respuestas previamente tipificadas.

En esta encuesta sólo se ha ofrecido en este campo la siguiente observación:

“Tardan mucho en coger el teléfono”.

5. Comparativa con el periodo anterior.

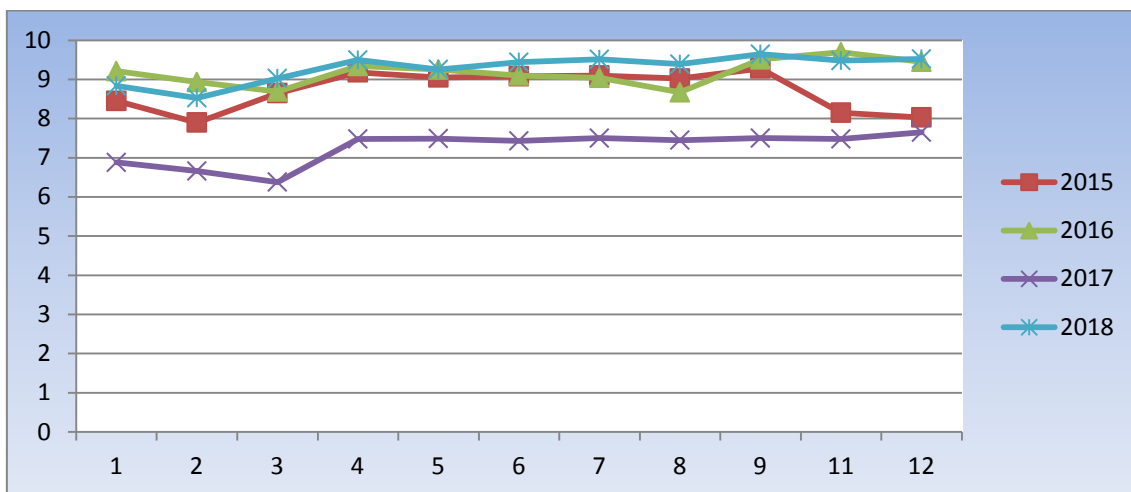


Fig. 20: Comparativa por atributos 2015-2016-2017-2018.

En todos los atributos, la satisfacción de los encuestados en **2018** es **superior** a la obtenida en **2017**.

En el siguiente gráfico se muestra la puntuación media de la satisfacción global declarada por los encuestados en los años 2015, 2016, 2017 y 2018 de modo que puedan compararse de forma global:

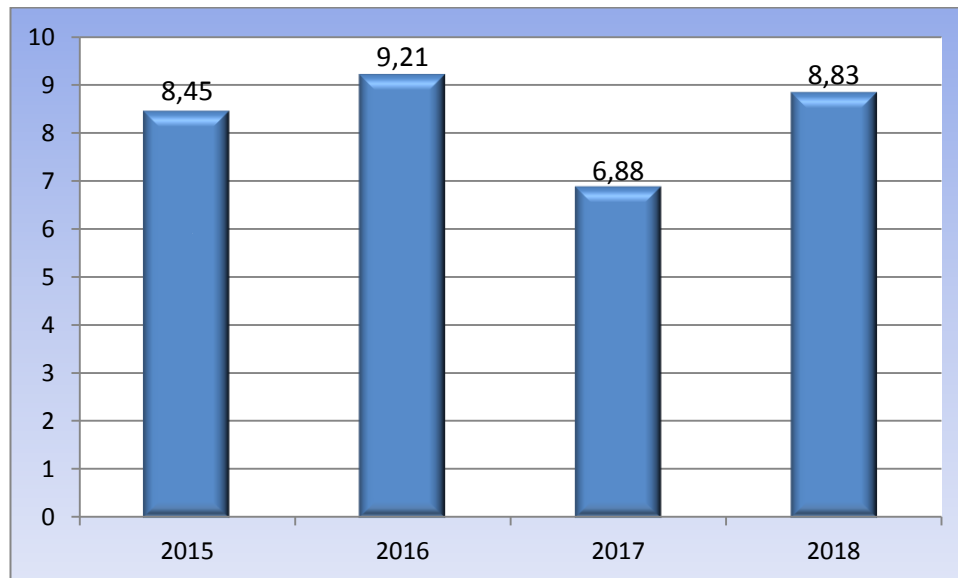


Fig. 21: Comparativa media por atributos 2015-2016-2017-2018.

La valoración global declarada por los encuestados en **2018** es **superior** a la obtenida en **2017**, con 1,93 puntos más, cifra muy similar al descenso sufrido en 2017 respecto al año 2016 (-1,89).

6. Conclusiones.

A continuación describimos el **grado de satisfacción general** de las personas encuestadas según tres bloques diferenciados de nivel de prestación del servicio:

- Entre 8,00 y 10,00: servicio excelente (muy satisfactorio).
- Entre 5,00 y 7,99: buen servicio (satisfactorio).
- Entre 1,00 y 4,99: mal servicio (insatisfactorio).

Como se ha explicado anteriormente, este criterio de valoración del servicio es más general y debe diferenciarse del criterio aplicado en el caso de los atributos, donde se ha seguido una categorización en cinco niveles diferenciados.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución porcentual de dichos niveles de servicio. Destacamos que no hay encuestados que se declaren **insatisfechos** con el **010**, un **8,3%** se declaran **satisfechos** y más **del 91%** se muestran **muy satisfechos**.

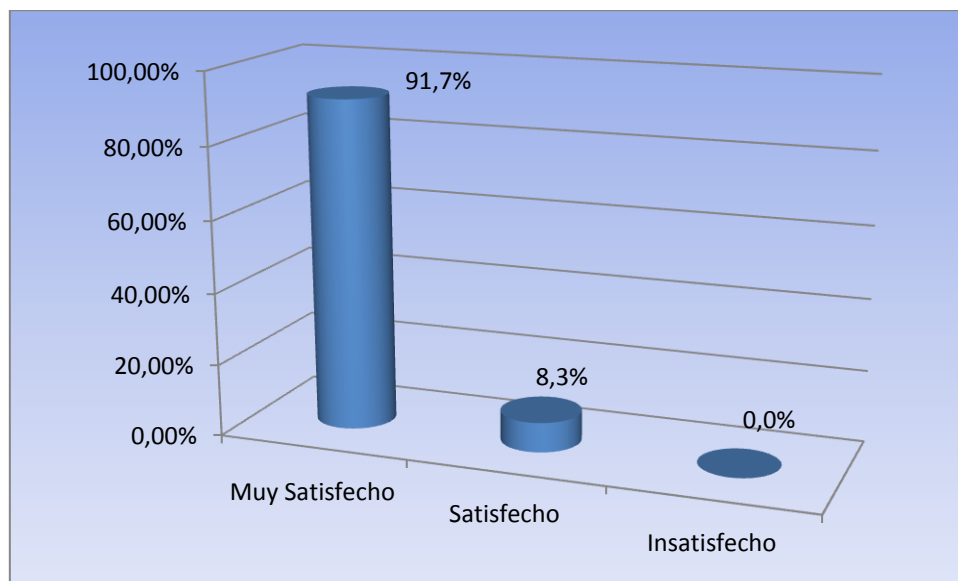


Fig. 22: Satisfacción general con el servicio.

7. Anexo. Cuestionario.

Estimado usuario:

Nos dirigimos a usted como usuario del Servicio Telefónico 010 del Ayuntamiento de Leganés con el objeto de conocer su opinión sobre él.

Sus respuestas nos serán de gran utilidad para mejorar, por lo que agradecemos su colaboración.

Sexo	H	M	Edad	Barrio <small>*(o población fuera de Leganés)</small>

Servicio prestado	Orientación e información general	
	Tramitación y gestión de procedimientos administrativos	

Valore el grado de aceptación respecto a cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que a continuación le proponemos teniendo en cuenta que:

CUESTIONES	NS/NC	VALORACIÓN											
		1: valoración mínima / nada conforme 10: valoración máxima / muy conforme											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. La facilidad para contactar y acceder al servicio													
2. Tiempo esperado hasta que su llamada ha sido atendido													
3. Tono y el mensaje de presentación del servicio de atención al ciudadano													
4. El personal de atención se ha esforzado en entender el motivo de su consulta													
5. Disponibilidad de la información para poder atender a su consulta													
6. Agilidad en la resolución de la consulta planteada													
7. La respuesta a su consulta ha sido clara y comprensible													
8. La respuesta ofrecida a su consulta ha resuelto su demanda													
9. Amabilidad y cortesía en el trato por parte del personal del servicio de atención al ciudadano													
10. ¿Ha realizado recientemente un trámite municipal por el 010, que no sea una simple consulta?	SI	NO	Marcar con un X donde corresponda										
11. En caso afirmativo, valore la rapidez para realizar dicho trámite telefónico													
12. En caso afirmativo, valore la fiabilidad en el resultado de dicho trámite telefónico													

¿Qué trámites conoce que puede realizar a través del 010?

Domiciliaciones
 Avisos/Sugerencias/Reclamaciones...
 Cita Previa

Justificantes Padrón
 Justificantes de pago
 Duplicados de recibo

Nº de Autoliquidaciones

En general, su nivel de satisfacción global con el servicio prestado puede considerarse de:

NADA SATISFECHO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MUY SATISFECHO

Utilice este espacio para hacernos llegar cualquier observación o sugerencia que considere oportuno:

Fecha de realización: _____ Hora de realización: _____

Gracias por su colaboración, su opinión nos ayuda a mejorar