





# INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. VALORACIONES GENERALES DE LA ENCUESTA .....	2
3. VALORACIONES CONCRETAS DE LA ENCUESTA .....	4
3.1. Valoración de la solución a la duda o consulta desde el Teléfono 010.....	4
3.2. Valoración de la información ofrecida por el informador/a – tramitador/a..	5
3.3. Valoración de la utilidad del Teléfono 010.....	6
3.4. Valoración del cumplimiento de expectativas de las personas usuarias.....	7
3.5. Valoración de la recomendación del Teléfono de Atención Ciudadana 010 .....	8
4. COMPARATIVA DEL TELÉFONO 010 CON ENCUESTAS ANTERIORES.....	9
5. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	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 puedan necesitar de su Ayuntamiento, se encuentren en un único servicio.

Dentro del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas se encuentra la atención telefónica a través del Teléfono 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 de Atención Ciudadana de Alcobendas, es de gran importancia medir la satisfacción de las personas usuarias con todos los servicios que presta en su totalidad y de manera periódica. Igualmente, al ser un Servicio con certificación ISO es necesario registrar mediciones y evaluaciones de su funcionamiento.

En el periodo comprendido entre el 6 de octubre del 2020 y el 1 de marzo del 2021, las personas usuarias que llamaban al Teléfono 010 de Atención Ciudadana respondían, una vez terminada la consulta o gestión, a un breve cuestionario de satisfacción de cinco preguntas con una valoración de entre 0 y 5, siendo 0 el valor más bajo de satisfacción 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 evaluados. En base a estos parámetros, se puede decir que la valoración general del Teléfono 010 de Atención Ciudadana es excelente, con una media total en todos los aspectos analizados de 4,66 sobre 5.

La evaluación de los datos 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 95,54% de las personas usuarias califiquen como muy satisfactoria la información ofrecida desde el Teléfono 010 de Atención Ciudadana.

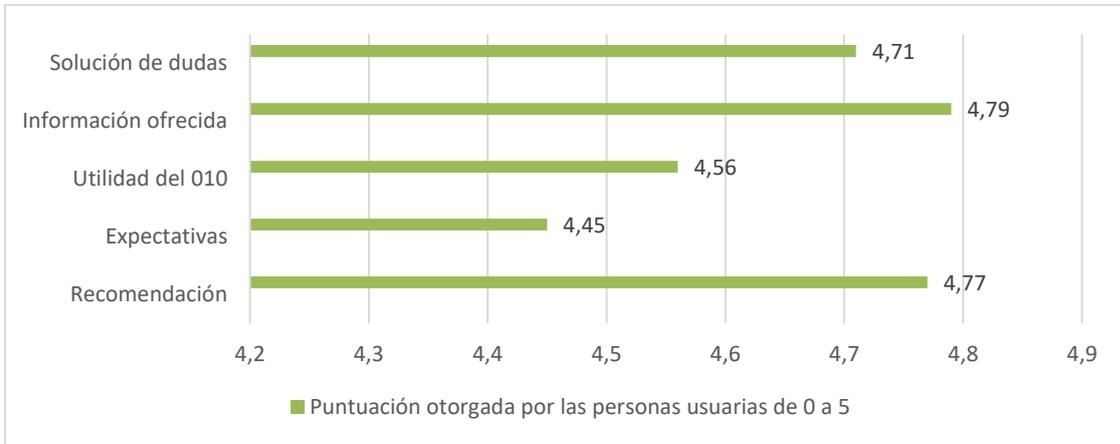
El 93% de las personas usuarias consultadas en este estudio han asegurado que su consulta se ha resuelto de manera muy satisfactoria, lo que se refleja en el 4,71 con que se puntúa este aspecto.

El estudio pone de manifiesto la utilidad del Teléfono de Atención Ciudadana 010, ya que el 90,13% de los usuarios y las usuarias lo consideran muy útil y la puntuación media de este aspecto alcanza un 4,56 sobre 5.

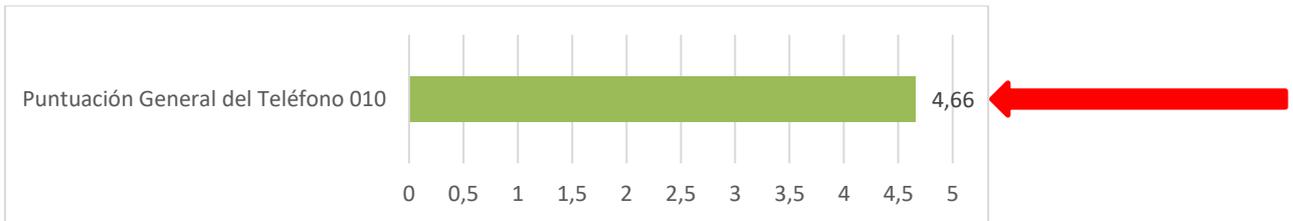
Además, respecto al cumplimiento de expectativas el 88,14% de las personas encuestadas se muestran muy satisfechas y se valora este ítem con un 4,45 sobre 5.

Para finalizar, resaltar que recomendarían el Teléfono de Atención Ciudadana 010 un 94,50% de las personas usuarias encuestadas.

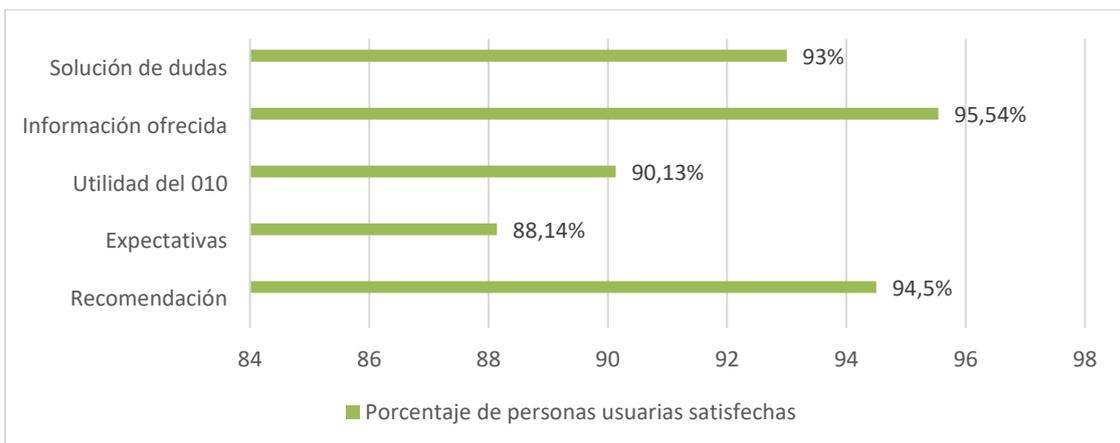
**VALORACIÓN ASPECTOS TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)**



**VALORACIÓN GLOBAL TELÉFONO 010 (MEDIA DE LOS DATOS SOBRE 5)**



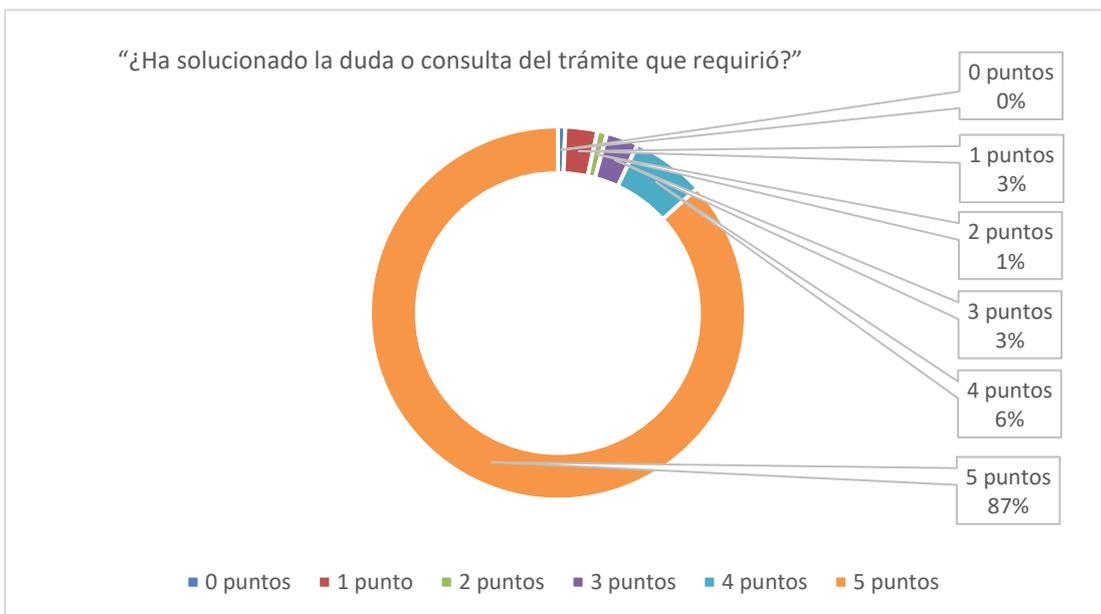
**SATISFACCIÓN % ASPECTOS TELÉFONO 010 (Muy satisfecho/a (5) + Satisfecho/a (4))**



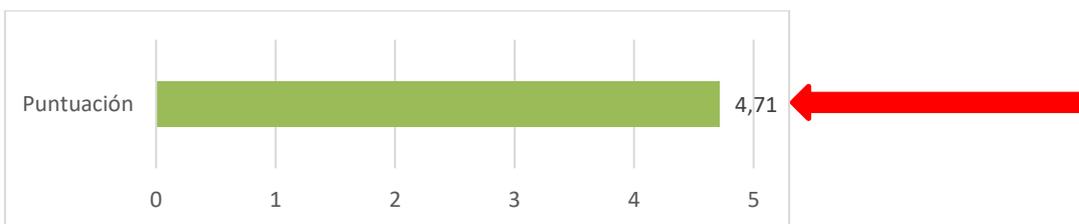
# 3. VALORACIONES CONCRETAS

## 3.1. Valoración de la solución a la duda o consulta desde el Teléfono 010.

A la pregunta “¿Ha solucionado la duda o consulta del trámite que requirió?” un 93% de las personas usuarias ha dado una puntuación de 4 o 5 sobre 5.

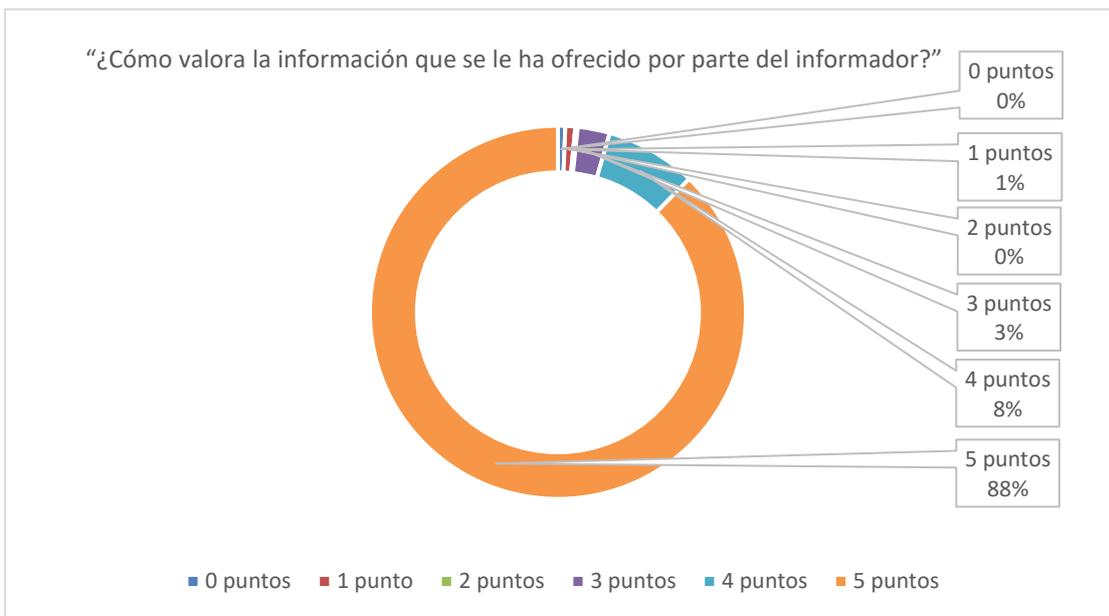


Esto se traduce en que la valoración de este aspecto ha obtenido una puntuación media de 4,71 puntos sobre 5 (con una desviación típica de 0,87)

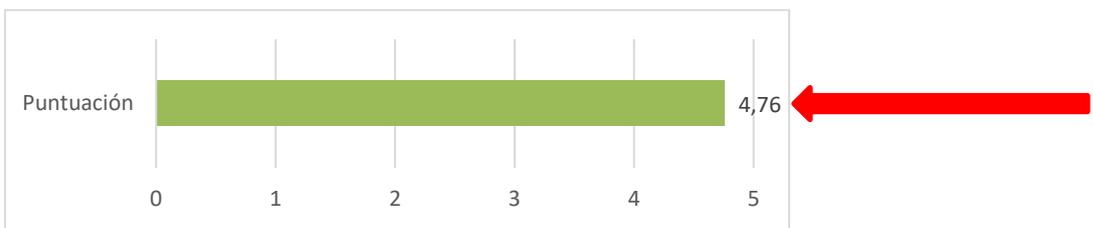


**3.2. Valoración de la información ofrecida por el informador/a – tramitador/a.**

A la pregunta “¿Cómo valora la información que se le ha ofrecido por parte del informador tramitador?” un 95,54% de las personas usuarias ha dado una puntuación de 4 o 5 sobre 5.

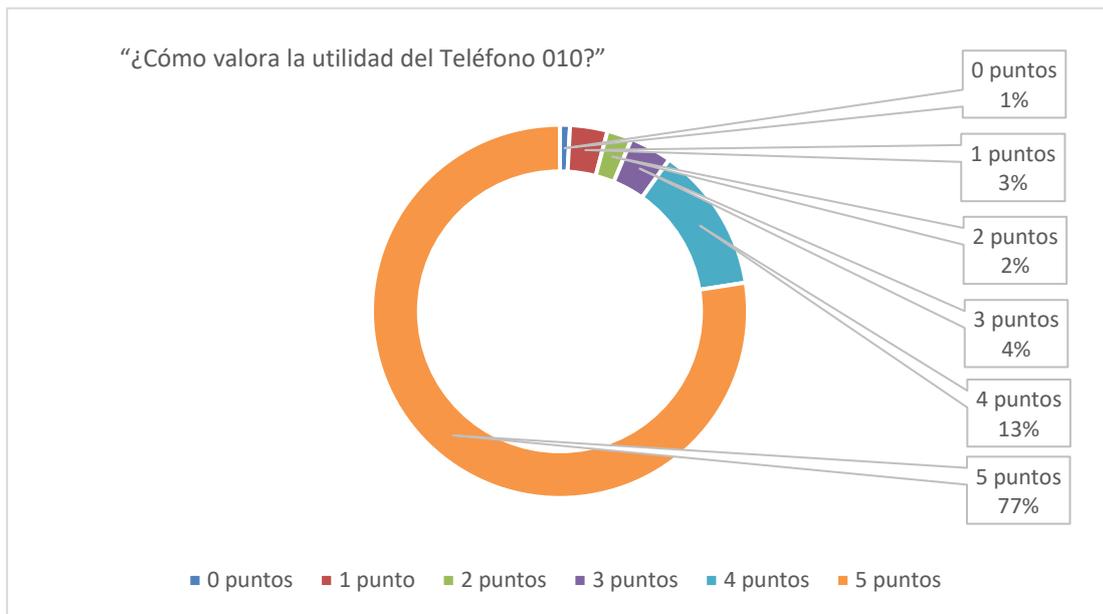


Esto se traduce en que la valoración de este aspecto ha obtenido una puntuación media de 4,79 puntos sobre 5 (con una desviación típica de 0,68)

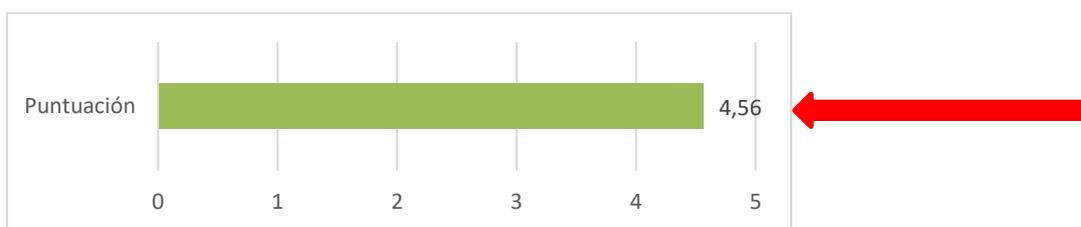


### 3.3. Valoración de la utilidad del Teléfono 010.

A la pregunta “¿Cómo valora la utilidad del Teléfono 010?” un 90,13% de las personas usuarias ha dado una puntuación de 4 o 5 sobre 5.

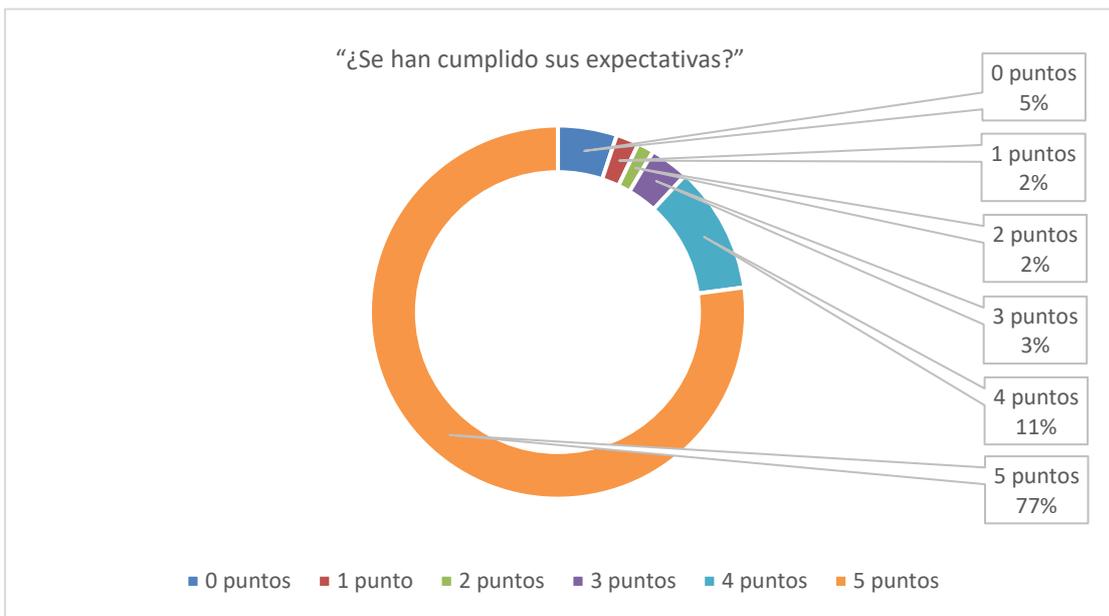


Esto se traduce en que la valoración de este aspecto ha obtenido una puntuación media de 4,56 puntos sobre 5 (con una desviación típica de 1)

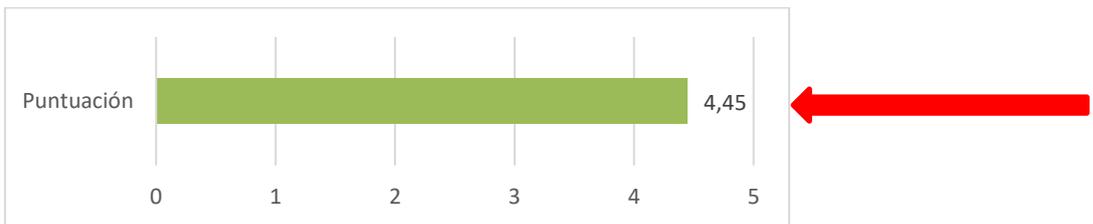


**3.4. Valoración del cumplimiento de expectativas de las personas usuarias.**

A la pregunta “¿Se han cumplido sus expectativas?” un 88,14% de las personas usuarias ha dado una puntuación de 4 o 5 sobre 5.

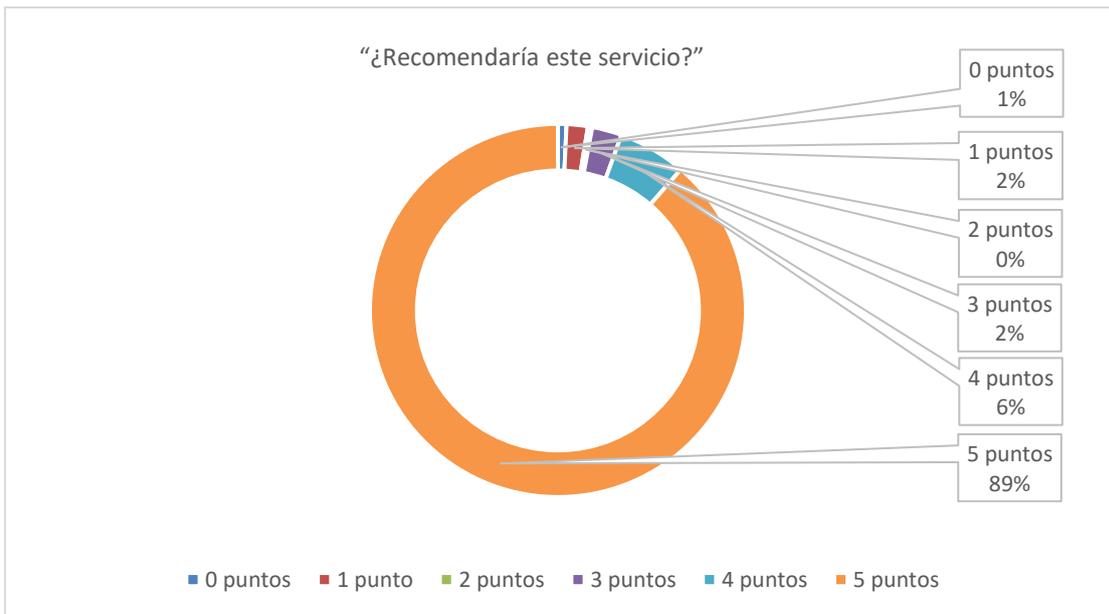


Esto se traduce en que la valoración de este aspecto ha obtenido una puntuación media de 4,45 puntos sobre 5 (con una desviación típica de 1,28)

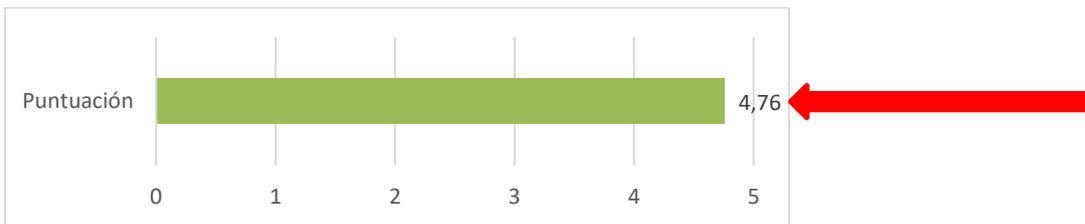


**3.5. Valoración de la recomendación del Teléfono de Atención Ciudadana 010.**

A la pregunta “¿Recomendaría el servicio?” un 94,50% de las personas usuarias ha dado una puntuación de 4 o 5 sobre 5.



Esto se traduce en que la valoración de este aspecto ha obtenido una puntuación media de 4,77 puntos sobre 5 (con una desviación típica de 0,78)



## 4. COMPARATIVA

Desde el año 2002 se vienen realizando estudios de Satisfacción del Servicio de Atención Ciudadana. A continuación, procedemos a realizar una comparativa de los valores obtenidos en los últimos años como referencia para ver la evolución del Servicio Telefónico de Atención Ciudadana 010.

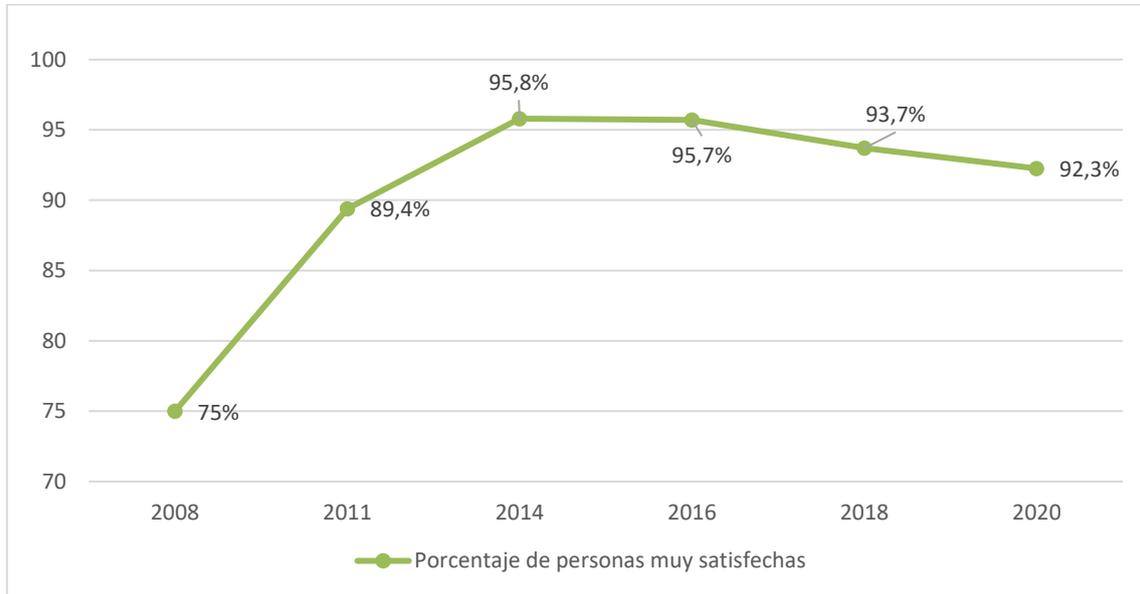
Las personas usuarias del Teléfono 010 han demostrado en estos años un elevado nivel de satisfacción con el servicio en general, logrando ser cada vez mejor considerado.

La comparativa con los datos obtenidos en 2008, 2011, 2014, 2016, 2018 y 2019 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, el 93,7% en 2018 y el 92,3% en 2020, aunque ha disminuido ligeramente en los tres últimos estudios realizados.

Lo que hay que tener muy en cuenta es que en los años 2008, 2011, 2014 y 2016 las encuestas realizadas contaban con menos aspectos a evaluar y se pedía que las personas usuarias realizaran dicha evaluación haciéndoles preguntas diferentes a las actuales, por lo que los resultados no pueden ser realmente comparativos interanualmente.

El porcentaje general de satisfacción calculado para el año 2020 es el resultado de calcular la media de todos los porcentajes de satisfacción obtenidos para los distintos aspectos evaluados del Teléfono 010 de Atención Ciudadana.

### EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2008 - 2020



## 5. FICHA TÉCNICA

Universo: El universo de esta encuesta han sido las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana Telefónico 010 del Ayuntamiento de Alcobendas.

Método de recogida de la información: El método de recogida de la información ha sido un cuestionario telefónico realizado a las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana Telefónico 010 del Ayuntamiento de Alcobendas. Se han realizado un total de 476 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado mediante la modalidad de encuesta telefónica una vez que la persona usuaria realizaba la consulta o gestión con el Servicio de Atención Ciudadana Telefónico 010. El cuestionario consta de cinco preguntas con respuestas de valoración numérica entre 0 y 5, donde 0 es el valor de satisfacción más bajo y 5 el más alto. La administración del cuestionario ha sido realizada por el personal del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas. La grabación de las encuestas se ha llevado a cabo por la empresa SATEC.

Fecha de recogida de datos: La fecha de recogida de los datos ha sido el periodo comprendido entre el día 6 de octubre del año 2020 y el día 1 de marzo del año 2021.

Representatividad de la muestra: En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95% y heterogeneidad del 50%), para una muestra de 476 individuos sobre una población de 118.417 (datos INE de población de Alcobendas en 2020), esta encuesta presenta un margen de error muestral de  $\pm 4,48\%$  para los datos globales porcentuales, margen de error considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

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