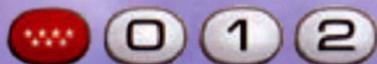


OBSERVATORIO DE CALIDAD 2009

VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE CULTURA Y DEPORTE
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS ÁREAS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



La Suma de Todos



VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE CULTURA Y
DEPORTE Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



ATENCIÓN AL CIUDADANO

ÍNDICE

Presentación del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno	2
1. Servicio de Atención Telefónica 012	4
2. Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	13
3. Página Web de atención on-line www. madrid.org ..	22
4. Índice Agregado de Percepción de Calidad de los Servicios	30
Conclusiones del Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano	33



Biblioteca
virtual

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid



El Gobierno de la Comunidad de Madrid, consciente de la importancia que tiene la calidad de la información para que los ciudadanos tengan una fructífera relación con las administraciones públicas, se ocupa de conocer la opinión que éstos tienen y de aplicar sus sugerencias y recomendaciones en la mejora de los servicios.

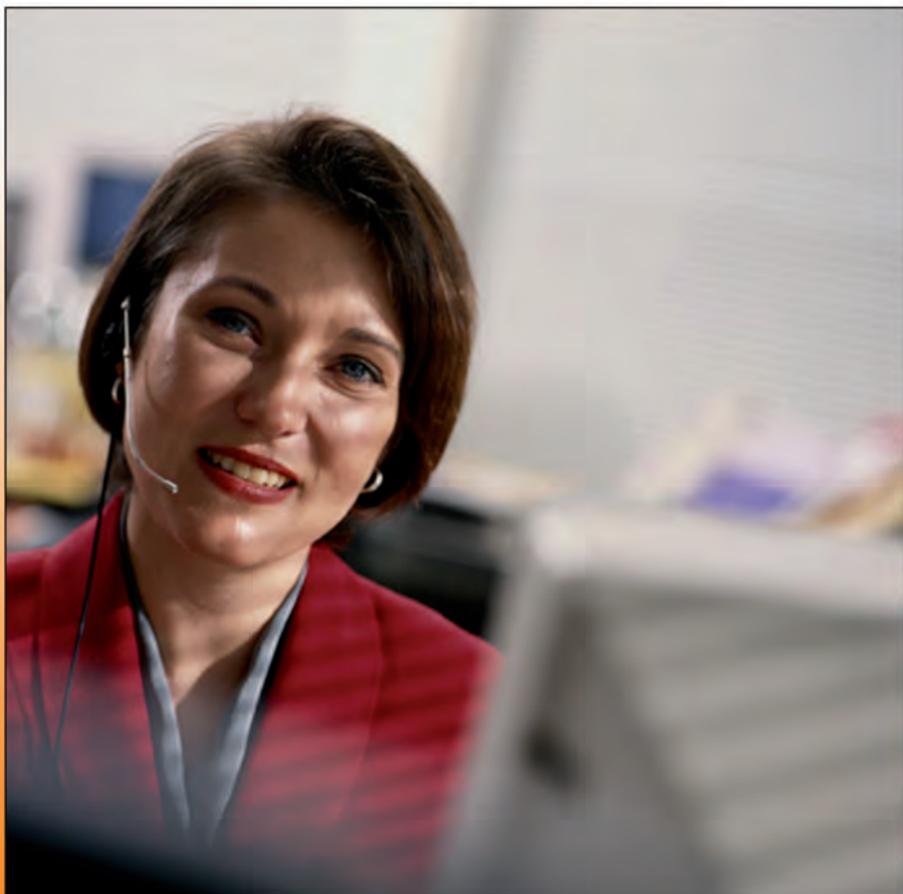
El Observatorio de Calidad de la Atención al Ciudadano recoge los resultados que nos han transmitido los madrileños sobre la satisfacción en los servicios recibidos a través de los tres canales que les ofrece la Administración Regional: el servicio telefónico 012, sus oficinas presenciales tanto de los municipios como de los distritos de la capital y por medio de su página web madrid.org.

Los resultados del análisis de 2009 indican que el 86,7% de las expectativas de los ciudadanos en cuanto a calidad del servicio se han visto cubiertas. Este índice es un punto más elevado que el año anterior, lo que nos anima a mantener el esfuerzo emprendido para garantizar y mejorar la calidad de los servicios públicos.

Excmo. Sr. D. Ignacio González González
Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno

1

Servicio de Atención Telefónica 012



En el tercer trimestre de 2009, la Dirección General de Calidad de Los Servicios y Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, realizó el estudio de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Atención Telefónica 012.

La información se obtuvo mediante entrevista telefónica asistida por ordenador, dirigida a los usuarios del servicio 012, en la que se les preguntaba por su percepción sobre la calidad del servicio utilizado.

Este estudio se viene realizando desde el año 2001. En el año 2007 se había realizado el estudio de expectativas lo que ha permitido la elaboración del I.P.C.S. (Índice de Percepción de la Calidad del Servicio) y la definición de las Áreas de Mejora.

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios del teléfono 012

Fecha	Del 12 al 23 de octubre de 2009
Tipo de encuesta	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI
Universo	Usuarios de teléfono de atención 012
Muestra	706 entrevistas válidas
Significatividad y error muestral	Nivel de confianza del 95,5% y error muestral de +/- 3,72%
Escala	Mínimo 0 – Máximo 10
Estudio	Append, Investigación de Mercados S.L.

El análisis sociodemográfico de los usuarios particulares del teléfono 012 indica que:

- El 78,5% son mujeres
- El 72,2% ha cursado estudios secundarios o universitarios
- El 67,1% tiene menos de 45 años
- El 44,5% trabaja por cuenta ajena

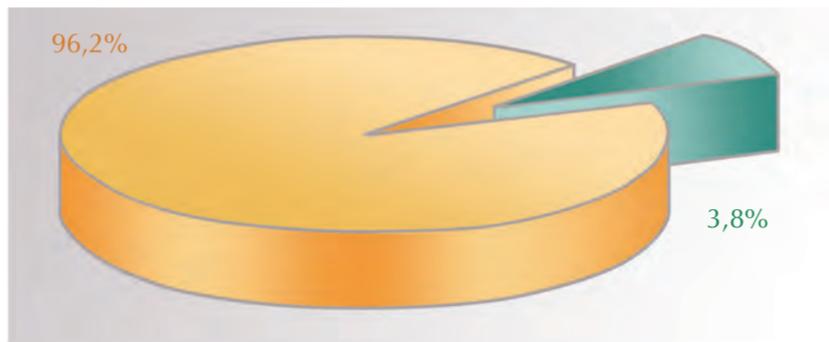
Respecto al origen de la llamada, este año se reducen las llamadas hechas desde Madrid Capital, aumentando las que se efectúan desde el resto de la Comunidad.



Perfil de los usuarios del Servicio Telefónico 012

GÉNERO	Hombre	21,5%
	Mujer	78,5%
EDAD	16-19	18,4%
	30-44	48,7%
	45-65	25,3%
	65+	6,6%
	Ns/Nc	1,0%
ESTUDIOS	Elemental	25,6%
	Secundaria	39,9%
	Universitarios	32,3%
	Ns/Nc	2,2%
OCUPACIÓN	Cuenta ajena	44,5%
	Desempleado/a	21,2%
	Amo/a de casa	12,1%
	Pensionista	8,0%
	Autónomo	6,5%
	Estudiante	3,7%
	Empresario/a	1,0%
	Opositor	0,4%
	Otros	0,5%
Ns/Nc	2,1%	
ORIGEN LLAMADA	Madrid Capital	49,3%
	Resto Comunidad	42,1%
	Fuera de la Comunidad	0,4%
	Ns/Nc	8,2%

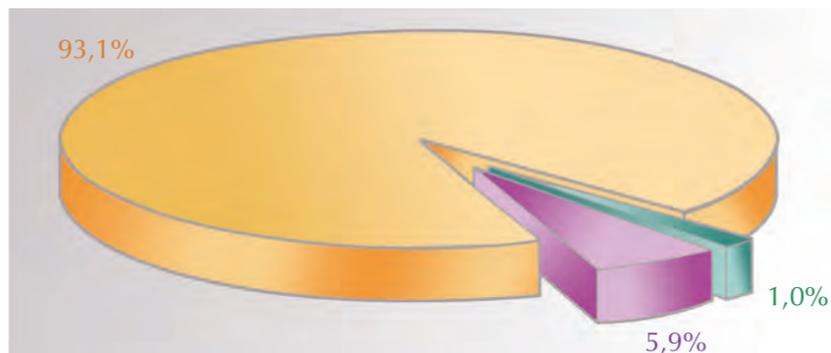
El 96,2% de los usuarios llamaron al 012 por un asunto propio y el 3,8% contactaron con el servicio por un asunto relacionado con la entidad a la que representaban.



Persona física a título individual

Entidad

93,1 de cada 100 usuarios manifiestan su intención de volver a recurrir al Servicio de Información Telefónica de la Comunidad de Madrid 012, frente al 5,9% que no piensa volver a hacerlo.



 Sí

 Ns/Nc

 No

Volverían a llamar al 012

Puntuación de los atributos del Servicio Telefónico 012



En una escala de 0 a 10, los atributos del servicio a los que los usuarios han asignado puntuaciones medias más altas (por encima de la media de valoraciones) son: la utilidad del servicio, la amplitud de horario de atención al público, la claridad del lenguaje, la amabilidad y consideración en el trato, la intimidad y confidencialidad, la comprensión de las necesidades, la preparación del personal, la información sin errores.

Las medias más bajas son por este orden:

- El coste de la llamada
- El asesoramiento sobre opciones

La media de la satisfacción global (como atributo específico) obtiene una puntuación media de 7,94 siendo ésta superior a la obtenida en el 2008 (7,60 puntos).





Satisfacción Global

En relación a la satisfacción global, se muestran satisfechos, puntuando entre el 7 y 10, el 79,8%, mientras que insatisfechos, cuya puntuación está comprendida entre 0 y 3, un 4,1%. El restante 15,6% da puntuaciones entre 4 y 6.



Satisfechos 

Indiferentes 

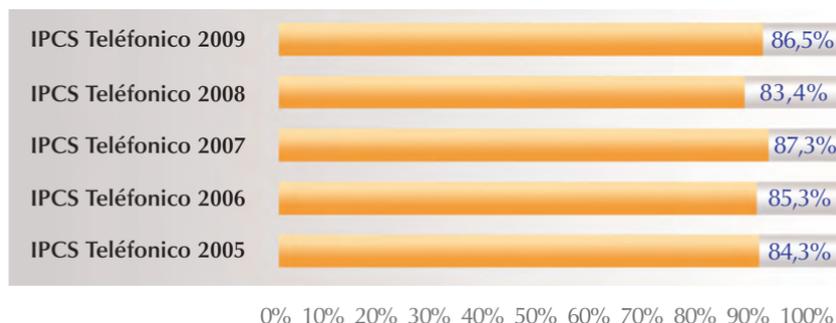
Insatisfecho 

¡ No suma 100. Hasta el 100% Ns/Nc.



Índice de Percepción de la Calidad del Servicio Telefónico 012

El Índice de Percepción de Calidad del Servicio Telefónico en 2009 es de 86,5, resultado de una percepción media de 7,85 y de una expectativa media de 9,07, ambas sobre 10 (este índice se ha hecho sin tener en cuenta la valoración de la utilidad del servicio, para que sea comparable al IPCS presencial, que no la incluye).



Las áreas de mejora para el teléfono 012 en 2009 de cara al 2010, son las siguientes:

- Interés por solucionar el problema planteado por el usuario
- Facilitar la información completa

La conclusión sobre la determinación de las áreas de mejora deriva del análisis de la percepción, su comparación con las expectativas y la importancia que le otorgan los ciudadanos a cada uno de los atributos que componen dichas expectativas.

2

Oficinas de Atención al Ciudadano



Con el objeto de medir la satisfacción de los ciudadanos ante los Servicios de Atención Presencial de la Comunidad de Madrid, se ha realizado un estudio, mediante entrevistas personales, a los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Los contenidos del estudio han permitido abordar otros objetivos específicos, como son:

- Conocer el perfil de los usuarios de los Servicios de Atención Presencial
- Conocer los motivos de uso de este Servicio de Atención Ciudadana
- Valorar el Servicio de Atención Presencial de la Comunidad de Madrid según el nivel de importancia
- Valorar el servicio actual en comparación con el de años anteriores

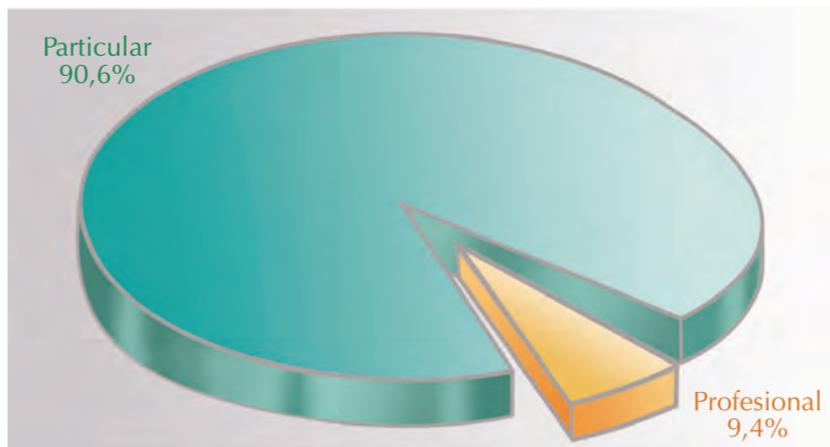
Ficha técnica de la encuesta a los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

Fecha	08 al 31 de octubre de 2009
Metodología	Entrevista personal
Universo	Usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid
Ámbito	27 Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, sitas en la Comunidad de Madrid
Muestra	2.398 entrevistas válidas
Significatividad y error muestral	Nivel de confianza del 95,5% y error máximo de +/- 2%
Escala	Mínimo 0 - Máximo 10
Trabajo de campo	Append, Investigación de Mercados S.L.

Perfil de los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

GÉNERO	Hombre	47,3%
	Mujer	52,7%
EDAD	16-19	26,5%
	30-44	39,1%
	45-65	27,9%
	65+	5,9%
	Ns/Nc	0,6%
ESTUDIOS	Elemental	18,8%
	Secundaria	45,0%
	Universitarios	35,5%
	Ns/Nc	0,7%
OCUPACIÓN	Cuenta ajena	42,1%
	Desempleado/a	16,5%
	Estudiante	11,6%
	Autónomo	11,1%
	Pensionista	6,6%
	Amo/a de casa	4,8%
	Empresario/a	2,3%
	Opositor	1,2%
	Otros	3,2%
	Ns/Nc	0,6%
LUGAR DE RESIDENCIA DEL USUARIO	Madrid Capital	56,6%
	Resto Comunidad	40,0%
	Fuera de la Comunidad	0,4%
	Ns/Nc	3,0%

- El 52,7% son mujeres
- El 80,5% ha cursado estudios secundarios o universitarios
- El 65,6% tiene menos de 45 años
- El 42,1% trabaja por cuenta ajena



El 90,6% de los usuarios del Servicio de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid acuden para solventar un asunto propio, porcentaje que incrementa de manera considerable respecto al 2008 (68,6%).

Los atributos **mejor valorados** (por encima del 8) por los clientes de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- Amabilidad y consideración (8,50 puntos de media)
- Claridad en el lenguaje utilizado (8,42 puntos de media)
- El personal está bien preparado (8,38 puntos de media)
- Comprensión de las necesidades (8,37 puntos de media)
- Interés por solucionar el problema (8,31 puntos de media)
- Le han informado sin errores (8,29 puntos de media)
- Utilidad del servicio (8,25 puntos de media)
- Le han facilitado la información completa (8,21 puntos de media)
- Le han asesorado sobre las opciones que más le convienen (8,12 puntos de media)

Puntuación de los atributos del Servicio Presencial de Atención al Ciudadano



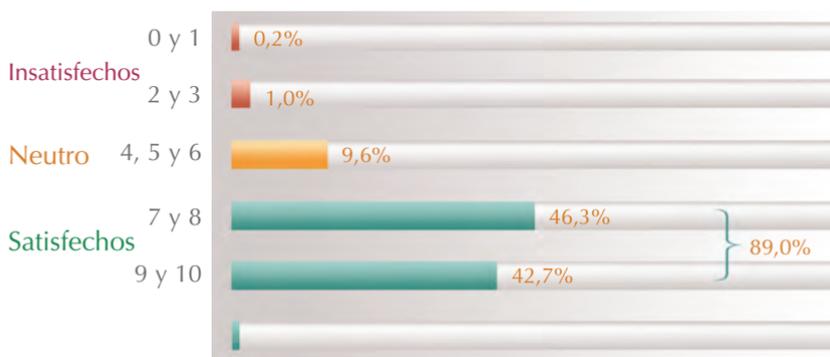


Por el contrario, los atributos **peor valorados** (por debajo de 7 puntos de media) son únicamente dos:

- Dentro de la Oficina existen fotocopiadoras para uso de los ciudadanos (6,35 puntos de media)
- Que la oficina esté cerca de donde vive usted (6,52 puntos de media)

Satisfacción respecto a las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

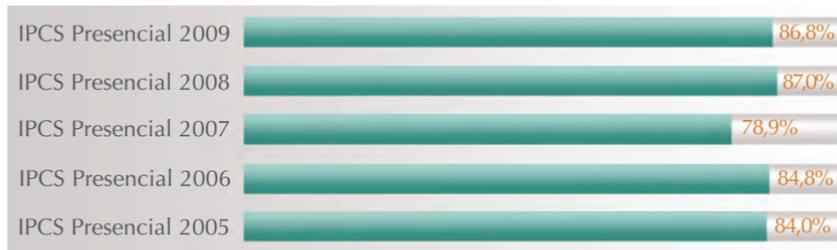
Entre los atributos que componen nuestro Índice de Calidad, se recoge uno sobre la satisfacción global con el servicio recibido. La puntuación media que le dan los ciudadanos es de 8,1. superando así la obtenida en 2008 (7,96).



Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS) de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

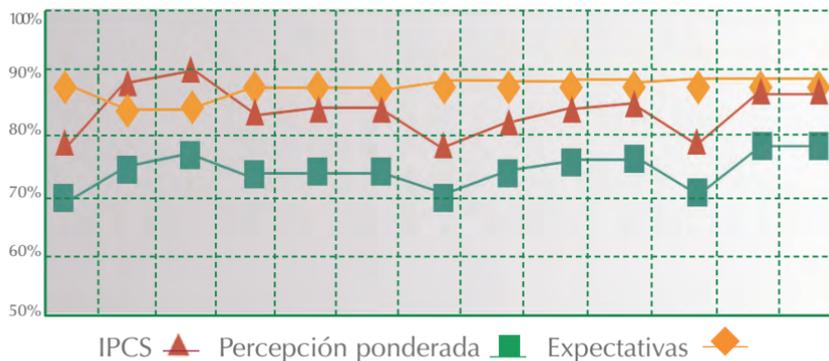
El IPCS de las Oficinas de información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se sitúa en el 86,8, derivándose de una percepción media de 7,72 y de una expectativa media de 8,90, ambas sobre una escala de 0 a 10.

Es decir, si la expectativa media de 8,90 la convertimos en 100, el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, en 2009, ha cubierto el 86,8% de las expectativas. Por tanto, respecto al pasado año, las expectativas son cubiertas en similar porcentaje.



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Evolución del IPCS de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid



	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
IPCS	78,1	87,9	90,2	83,1	83,9	83,9	77,6	82,0	84,8	84,8	78,8	87,0	86,8
Percepción ponderada	6,88	7,41	7,60	7,23	7,30	7,30	6,89	7,29	7,46	7,53	7,02	7,75	7,72
Expectativas	8,81	8,43	8,43	8,70	8,70	8,70	8,88	8,88	8,88	8,88	8,90	8,90	8,90



Para determinar las líneas de actuación prioritaria que se deberían llevar a cabo durante 2010 y mejorar así el Servicio Presencial de Atención al Ciudadano, se contempla la metodología CAL-MA con otros análisis estadísticos multivariantes tradicionales: regresión múltiple y factorial.

A continuación, se señalan cuales son los atributos que:

- Exigen una actuación prioritaria según el CAL-MA
- Y a su vez tienen una mayor discrepancia entre percepción y expectativa.

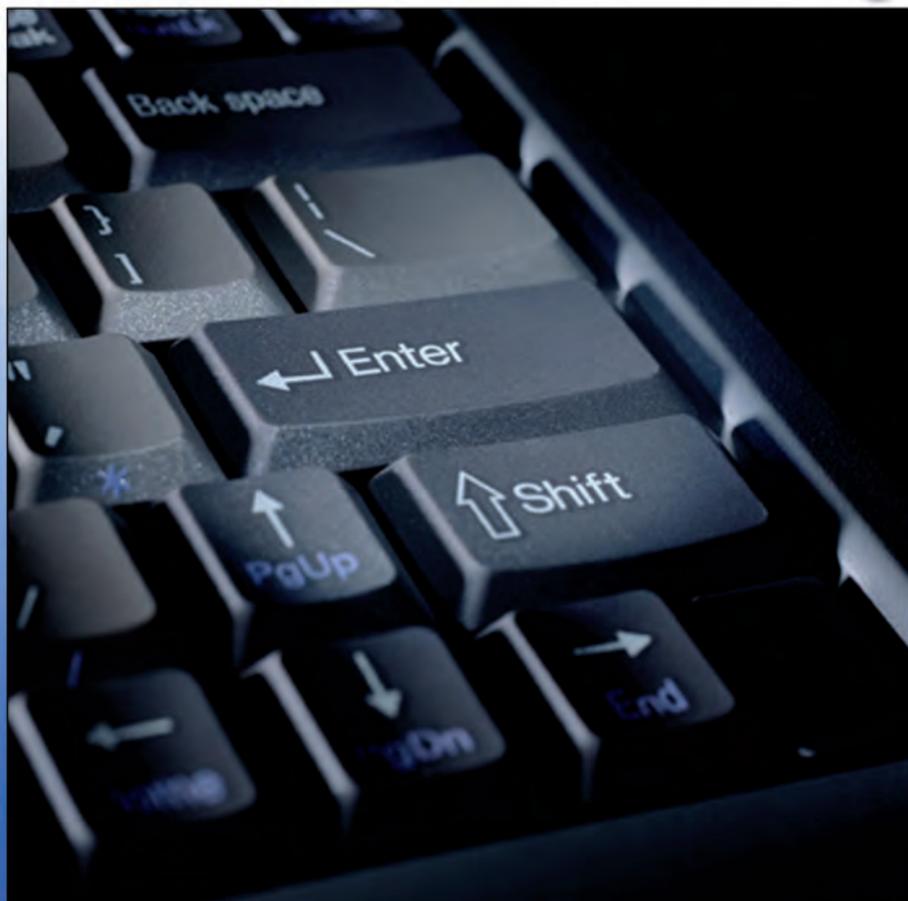
Las Áreas de Mejora para el 2010, resultado de los análisis anteriores, son las siguientes:

- **No tener que acudir a otro sitio para resolver su gestión**
- **Atención rápida, sin esperas**

A pesar de que estos atributos que componen el Servicio de Atención Presencial obtengan puntuaciones elevadas, al confrontarlos con las expectativas y la importancia que se les otorga, es posible detectar estas áreas de mejora. En estos casos, un pequeño impulso significaría una mejora de la satisfacción global de los ciudadanos.

3

Página web de atención
on-line www.madrid.org



Con el objeto de medir la satisfacción de los ciudadanos ante los servicios del portal Internet de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, se ha realizado un estudio, mediante entrevistas telefónicas, a los usuarios de la página web www.madrid.org

Los contenidos del estudio nos han permitido abordar objetivos específicos, como son:

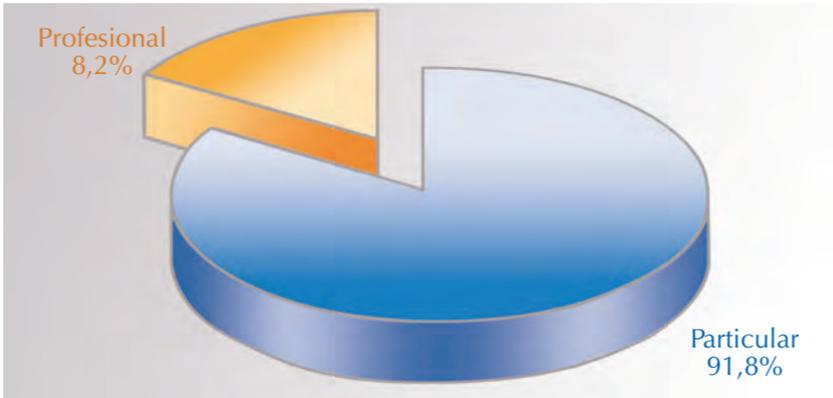
- Conocer el perfil de los usuarios de www.madrid.org.
- Conocer los motivos de uso de este servicio.
- Valorar el servicio www.madrid.org de la Comunidad de Madrid según el nivel de percepción de los atributos que lo componen.
- Conocer la intención de volver a utilizar el servicio y el grado de recomendación del portal.
- Conocer el nivel de notoriedad, uso y satisfacción de los servicios específicos del portal de www.madrid.org.

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios del Servicio de Atención on-line de www.madrid.org

Fecha	Del 14 al 23 de octubre de 2009
Metodología	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI
Universo	Usuarios de la página web www.madrid.org de Atención Online al Ciudadano, de la Comunidad de Madrid
Ámbito	Portal de Atención on-line www.madrid.org
Muestra	597 entrevistas válidas
Significatividad y error muestral	Nivel de confianza del 95,5% y error máximo de +/- 4%
Escala	Mínimo 0 - Máximo 10
Estudio	Append, Investigación de Mercados S.L.

Perfil de los usuarios de las Oficinas del Servicio de Atención Online de www.madrid.org		
GÉNERO	Hombre Mujer	26,6% 73,4%
EDAD	16-19 30-44 45-65 65+ Ns/Nc	25,2% 59,3% 14,4% 0,7% 0,4%
ESTUDIOS	Elemental Secundaria Universitarios Ns/Nc	8,8% 43,2% 47,4% 0,6%
OCUPACIÓN	Cuenta ajena Desempleado/a Autónomo Amo/a de casa Estudiante Pensionista Empresario/a Opositor/a Otros Ns/Nc	57,3% 23,9% 5,3% 4,7% 3,6% 2,6% 1,1% 0,2% 0,7% 0,6%
LUGAR DE RESIDENCIA DEL USUARIO	Madrid Capital Resto Comunidad Fuera de la Comunidad Ns/Nc	48,7% 43,4% 0,2% 7,7%

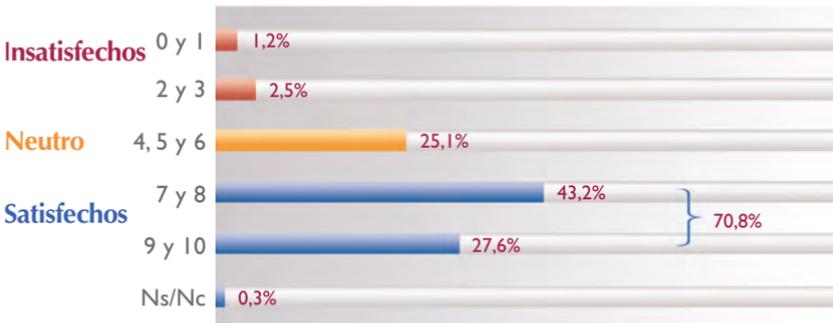
- El 73,4% son mujeres
- El 84,5% tiene menos de 45 años
- El 90,6% ha cursado estudios secundarios o universitarios
- El 57,3% trabaja por cuenta ajena



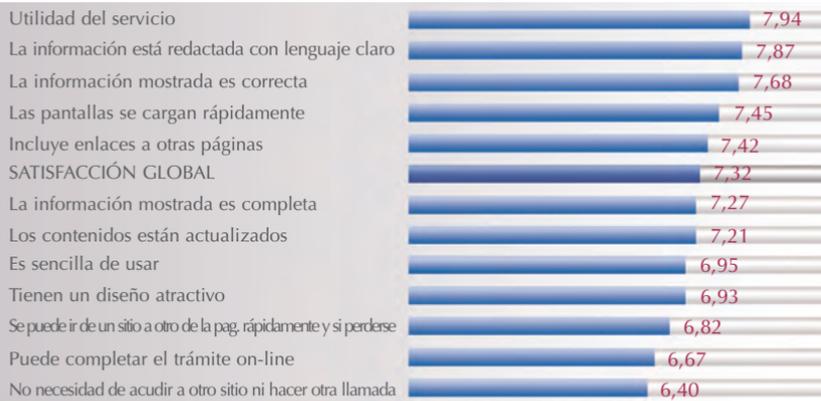
El 91,8% de los usuarios del Servicio de Atención Online de la Comunidad de Madrid recurren a la página web de www.madrid.org para solventar un asunto propio.

Satisfacción respecto a la página web de Atención al Ciudadano

La satisfacción global de los usuarios con la página www.madrid.org se sitúa en 7,32 en una escala de 0 a 10.



Puntuación de los atributos del Servicio de Atención Online al Ciudadano



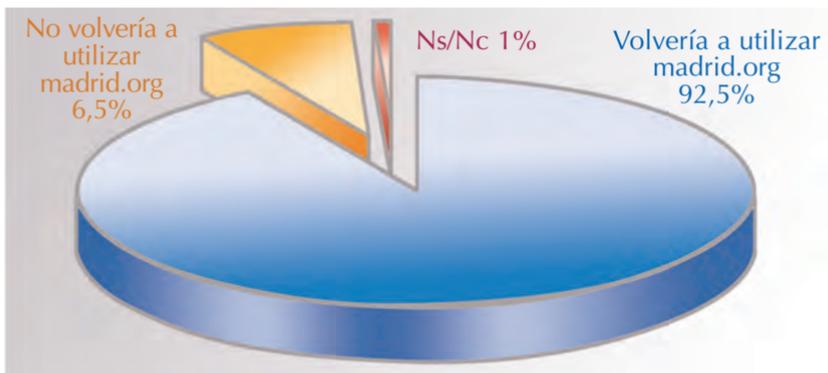
Los atributos **mejor valorados** (por encima de la media de valoraciones) por los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- Utilidad del Servicio (7,94 puntos de media)
- Claridad del lenguaje (7,87 puntos de media)
- Información sin errores (7,68 puntos de media)
- Rapidez en la carga de las pantallas (7,45 puntos de media)
- Inclusión de enlaces para ampliar información (7,42 puntos de media)

Por el contrario, los atributos **peor valorados** (todos ellos por debajo de 7 puntos de media, aunque por encima de 6,40) son los siguientes:

- Sencillez en el uso (6,95 puntos de media)
- Diseño atractivo (6,93 puntos de media)
- Sencillez a la hora de navegar (6,82 puntos de media)
- Posibilidad de completar el trámite ol-line (6,67 puntos de media)
- No necesidad de acudir a otra fuente (6,40 puntos de media)

Intención de volver a utilizar la página web y comparación con otros portales



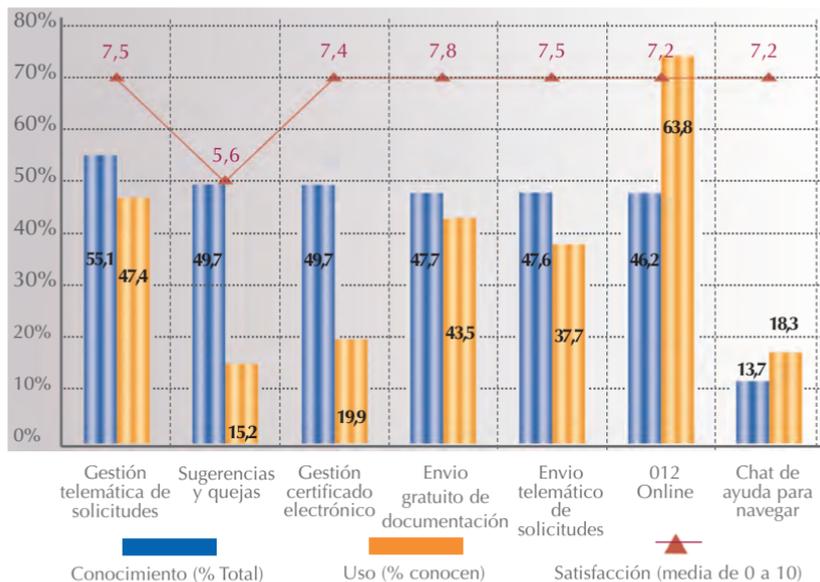
El 92,5% de los usuarios del Servicio on-line de Atención al Ciudadano volvería a recurrir al mismo en caso de necesitarlo y el 78,6% consideran que la página www.madrid.org es igual o mejor que otros portales que conocen.



Conocimiento, uso y valoración de los servicios específicos de www.madrid.org

Los servicios específicos ofrecidos en www.madrid.org, son conocidos por casi uno de cada dos usuarios, excepto el de “gestión telemática de solicitudes”, que supera esta proporción y, en el lado contrario, el de “ayuda para navegar”, que se conoce por uno de cada 10 usuarios.

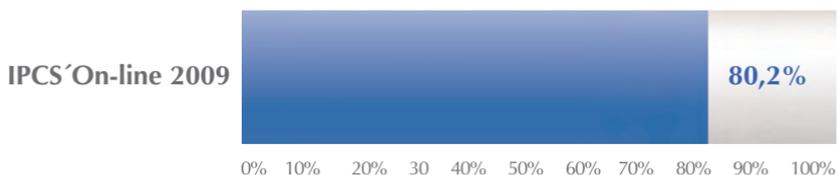
Entre quienes conocen estos servicios, el más utilizado es el “012 Online”, seguido de la “gestión telemática de solicitudes” y del “envío gratuito de documentación”. La satisfacción más alta se da entre los usuarios del servicio de “envío gratuito de documentación”, mientras que el servicio de “sugerencias y quejas” es el que obtiene un grado de satisfacción medio, más bajo.





El IPCS del servicio de atención on-line de la Comunidad de Madrid se sitúa en el 80,2 derivándose de una percepción media de 7,16 y de una expectativa media de 8,93, ambas sobre una escala de 0 a 10.

Es decir, que el servicio de www.madrid.org, ha cubierto el 80,2% de las expectativas de los ciudadanos.



Las Áreas de Mejora en el servicio www.madrid.org para el 2010, resultado de los análisis anteriores, son las siguientes:

- Sencillez en el uso
- Actualización de la información

Índice Agregado de Percepción de Calidad de los Servicios

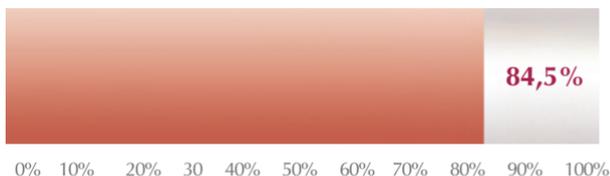




El Índice Agregado de calidad del servicio resume la satisfacción de los usuarios con los servicios de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Es el resultado de la suma aritmética de los tres Índices de Percepción de la Calidad anteriormente expuestos: el de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el del Servicio Telefónico 012 y el del Servicio de www.madrid.org.

El IPCS'A es de un 84,5, lo que significa que el 84,5 % de las expectativas generadas entre los ciudadanos hacia los servicios de información y asesoramiento que se prestan por cualquiera de las 3 vías (presencial, telefónica y telemática) quedan cubiertas por el servicio que reciben.

IPCS'A





Comunidad de Madrid



Conclusiones

El compromiso de medir las actuaciones y los servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid para mejorarlos, se hace presente en este Observatorio de la Calidad de la Atención al Ciudadano que, con periodicidad anual, muestra la evolución de la satisfacción de los usuarios en relación a prestaciones de gran penetración como son los relacionados con información y asesoramiento telefónico, presencial y telemático.

El análisis comparativo indica que el Índice Agregado telefónico y presencial de 2009 es 86,7%, prácticamente un punto más elevado que el del año anterior. Este año, al incluir también el telemático, obtenemos un agregado de 84,5%.

Estos resultados muestran que las tres vías de atención al ciudadano tienen un elevado grado de calidad, e impulsan la mejora en aquello que pueda derivar en una mayor satisfacción y cobertura de las necesidades y exigencias de los madrileños.

En el año 2010 nuestro esfuerzo irá encaminado a facilitar información lo más completa, actualizada y ágil que sea posible, incrementando así la eficacia de nuestra atención. Para ello seguiremos empeñados en mejorar la administración electrónica, porque este esfuerzo no solo significa un avance en la atención a los usuarios por vía telemática sino que también implica un incremento de eficiencia y calidad para los usuarios de los servicios telefónicos y presenciales puesto que por debajo de esto, se halla una eficaz información en red.

Ilustrísimo Sr. Don Amador Sánchez Sánchez
*Director General de Calidad de los Servicios
y Atención al Ciudadano*



Relación de publicaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Enero 2010

- Manual de Acogida y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid (1997).
- Manual del Directivo Público de la Comunidad de Madrid (1998).
- Observatorio de Calidad 1998. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Observatorio de Calidad 1999. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2000. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Observatorio de Calidad 2001. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Observatorio de Calidad 2002. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Manual de Secretariado de Dirección (2003).
- Observatorio de Calidad 2003. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Manual de Calidad y Atención al Ciudadano (2004).
- Observatorio de Calidad 2004. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Memoria del V Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público 2005.
- Observatorio de Calidad 2005. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007.
- Observatorio de Calidad 2006. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- Observatorio de Calidad 2007. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
- EFQM - Administración en busca de la Excelencia al Servicio del Ciudadano de la Comunidad de Madrid. (2007).
- EFQM - Administración en busca de la Excelencia al Servicio del Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Aso Práctico (2007).



- EFQM - Administración en busca de la Excelencia al Servicio del Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Solucionario (2007).
- Las Cartas de Servicio en la Comunidad de Madrid (2007).
- Memoria del VI y I Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid y Entes Locales (2008).
- Observatorio de Calidad 2008. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.





OBSERVATORIO DE CALIDAD 2009



VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE CULTURA Y
DEPORTE Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

www.madrid.org