

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC010) del Ayuntamiento de Sevilla y de las Sociedades Mercantiles Locales que integran la Corporación de Empresas Municipales de Sevilla (CEMS)

**Resultado del Estudio para el Control de la Calidad Percibida
(Encuestas de Satisfacción 2018)**

Fecha documento: mayo 2019

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	2
2	MODELO DE CUESTIONARIO.....	2
3	CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	4
4	RESULTADOS DEL ESTUDIO	7
5	CONCLUSIONES	11

1 Introducción

Con el fin de continuar con los criterios de Control de Calidad (Calidad Percibida y Sentida) que AYESA incluye en su oferta, se realizan las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano Usuario de 010LíneaSevilla correspondientes al año 2018, al igual que las realizadas en el año 2017.

La finalidad de estas encuestas es obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios finales de la prestación del Servicio, con el fin de mejorar en aquellos aspectos peor valorados.

Dichas encuestas han sido realizadas por vía telefónica a una muestra representativa del total de usuarios del servicio durante el periodo establecido de un año.

La muestra de usuarios a encuestar para cada una de las empresas se ha determinado siguiendo criterios estadísticos, de forma que el resultado de la muestra no se desvíe de la media de la opinión de toda la población de clientes en más de un 10%, y con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados del estudio se presentarán tanto de forma individualizada para cada una de las Empresas, como de forma agregada para el global del servicio.

2 Modelo de Cuestionario

En la propuesta de estudio del control de la calidad percibida se diseñó tanto el "Cuestionario para la Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano 010LíneaSevilla" (en consonancia con los cuestionarios realizados en años anteriores, de modo que la comparativa interanual resulte posible a las empresas municipales y al Ayuntamiento de Sevilla); como el "argumentario de contacto" necesario para su ejecución.

Este diseño se consensó con los Responsables del Proyecto por el Ayuntamiento de Sevilla y las empresas municipales integradas en la CEMS, resultando, fruto de dicho ejercicio de revisión iterativa, el modelo definitivo y consensado a emplear para este estudio, el cual se muestra a continuación.

Cuestionario para el Análisis de la Satisfacción de los Ciudadanos usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano 010LíneaSevilla.

“<<**Saludo**>>, le llamamos del Servicio de Atención al Ciudadano 010LíneaSevilla del Ayuntamiento de Sevilla y las Empresas Municipales. En nuestro compromiso de mejorar el servicio que prestamos, nos gustaría hacerles un breve cuestionario que no durará más de un minuto”

1. “En primer lugar, ¿ha utilizado usted alguna vez el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Sevilla o de las Empresas Municipales: EMASESA, EMVISESA, ¿LIPASAM o TUSSAM?” (SÍ / NO)

Si la respuesta es SÍ pasar a la pregunta 2

Si la respuesta es NO → FIN pasar a << Agradecimiento y despedida >>

2. “¿A cuáles de ellas: AYUNTAMIENTO DE SEVILLA, EMASESA, EMVISESA, ¿LIPASAM o TUSSAM?”

“Nos gustaría que valorase de 1 a 5, siendo 1 la respuesta más negativa y 5 la más positiva, una serie de aspectos del servicio que se le prestó”

3	“Tiempo de espera hasta que atendieron la llamada”	1	2	3	4	5
4	“Tiempo para solventar el motivo de su llamada (tiempo en obtener la respuesta)”					
5	“Valore la actitud y disposición de las personas que le atendieron”					
6	“Satisfacción con el resultado de la llamada (validez de la respuesta)”					
7	“Nivel de Satisfacción global del servicio prestado”					

8. “¿Volvería a utilizar el Servicio de Atención al Ciudadano 010LíneaSevilla?” (SÍ / NO)

Cuestiones a preguntar que no se tendrán en cuenta para el análisis del Servicio de Atención al Usuario.

9. “La llamada que usted realizó fue motivada por una Queja o Reclamación.” (SÍ / NO)

Si la respuesta es SÍ pasar a la pregunta 10

Si la respuesta es NO pasar a la pregunta 11

10. “¿Se solucionó su Queja o Reclamación?” (SÍ / NO)

11. “Por último, ¿tiene usted alguna sugerencia que pueda ayudarnos a mejorar el servicio telefónico de atención al ciudadano que presta 010LíneaSevilla?”

<< Agradecimiento y despedida >>

3 Cálculo de la muestra

Para la determinación de la muestra representativa de la población se recurre a un método estadístico, la Distribución t de Student, que se describe brevemente a continuación.

Para realizar el cálculo del tamaño mínimo de la muestra n, que corresponde con el número de encuestas telefónicas cumplimentadas correctamente que se deben conseguir para que la media de las opiniones obtenidas en dicha muestra cumpla $|m - M| < 10\%$, con una confianza del 95%, se supone que la opinión de toda la población de clientes se distribuye según alguna de las distribuciones poblacionales para situaciones similares comúnmente descritas en los textos estadísticos, por lo que se toma la "Distribución t de Student".

Para dicha distribución poblacional, el cálculo del tamaño de la muestra, n, se realiza del modo siguiente cuando la población total de ciudadanos que hayan hecho uso del servicio, N, sea

conocido:

$$n = \frac{N \cdot t^2_{\alpha} \cdot \sigma^2}{E^2(N-1) + t^2_{\alpha} \cdot \sigma^2}$$

Dónde: E = 0,4 ya que el intervalo de respuesta va de 1 a 5 (4 unidades), y que el error admisible es de un 10 % (10*4=0,4)

σ = desviación típica. Este parámetro se obtiene del siguiente modo:

$$\sigma^2 = \sum_{i=1}^n (m_i - \bar{m})^2 / n,$$

Donde m_i representa la opinión de la encuesta "i" de la muestra de n encuestas.

Dado que antes del primer muestreo realizado no se conoce n (tamaño de muestra), ni \bar{m} (media muestral), se tiene que suponer la \bar{m} más desfavorable; en este caso, y suponiendo un abanico de respuestas posibles entre 1 y 5, el caso más desfavorable ocurrirá si en dos encuestas hechas una responde con la máxima puntuación y otra con la mínima:

$$\sigma^2 = \frac{(3 - 1)^2 + (3 - 5)^2}{2} = \frac{2^2 + 2^2}{2} = 4$$

Para sucesivos muestreos, sí podremos calcular \bar{m} en base a observaciones anteriores.

t_{α} = t de Student, de la distribución de Student, obtenido de la Tabla que se muestra a continuación, de la que se obtendrá el valor correcto a partir de:

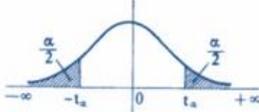
- El nivel de confianza deseado (en el supuesto típico –nivel de confianza de 95% - se tiene que $1-\alpha=0,95$, por lo que $\alpha=0.05$)
- El nº total de clientes N (n en la Tabla)

Ya que el número de ciudadanos que han hecho uso del servicio será superior a 120 en todas las empresas, se debe suponer que N tiende a infinito. El valor de t_α es por tanto común para todas las empresas.

Para el caso de tener que operar con el máximo valor de \square , el primer sondeo de satisfacción, y teniendo en cuenta que la valoración de las encuestas oscilará entre 1 y 5, la desviación típica máxima será de 2 y el parámetro t_α tendrá un valor de 1.96 según la tabla.

TABLA DE LA t DE STUDENT

La tabla contiene los valores t_α tales que $P(|t| > t_\alpha) = P(-t_\alpha < t < t_\alpha) = 1 - \alpha$ en función del número de grados de libertad n



n	0,90	0,80	0,70	0,60	0,50	0,40	0,30	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,158	0,325	0,510	0,727	1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	0,142	0,289	0,445	0,617	0,816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	0,137	0,277	0,424	0,584	0,765	0,978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,929
4	0,134	0,271	0,414	0,569	0,741	0,941	1,190	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	0,132	0,267	0,408	0,559	0,727	0,920	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869
6	0,131	0,265	0,404	0,553	0,718	0,906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	0,130	0,263	0,402	0,549	0,711	0,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408
8	0,130	0,262	0,399	0,546	0,706	0,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	0,129	0,261	0,398	0,543	0,703	0,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	0,129	0,260	0,397	0,542	0,700	0,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	0,129	0,260	0,396	0,540	0,697	0,876	1,088	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	0,128	0,259	0,395	0,539	0,695	0,873	1,083	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	0,128	0,259	0,394	0,538	0,694	0,870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	0,128	0,258	0,393	0,537	0,692	0,868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	0,128	0,258	0,393	0,536	0,691	0,866	1,074	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	0,128	0,258	0,392	0,535	0,690	0,865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	0,128	0,257	0,392	0,534	0,689	0,863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	0,127	0,257	0,392	0,534	0,688	0,862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	0,127	0,257	0,391	0,533	0,688	0,861	1,066	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	0,127	0,257	0,391	0,533	0,687	0,860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	0,127	0,257	0,391	0,532	0,686	0,859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	0,127	0,256	0,390	0,532	0,686	0,858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	0,127	0,256	0,390	0,532	0,685	0,858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	0,127	0,256	0,390	0,531	0,685	0,857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	0,127	0,256	0,390	0,531	0,684	0,856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
26	0,127	0,256	0,390	0,531	0,684	0,856	1,058	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	0,127	0,256	0,389	0,531	0,684	0,855	1,057	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	0,127	0,256	0,389	0,530	0,683	0,855	1,056	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674
29	0,127	0,256	0,389	0,530	0,683	0,854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,649
30	0,127	0,256	0,389	0,530	0,683	0,854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,656
40	0,126	0,255	0,388	0,529	0,681	0,851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
80	0,126	0,254	0,387	0,527	0,679	0,848	1,046	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	0,126	0,254	0,386	0,526	0,677	0,845	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	0,126	0,253	0,385	0,524	0,674	0,842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

De este modo, las muestras mínimas necesarias para que los resultados sean representativos para cada empresa serán las siguientes:

EMPRESA	MUESTRA MÍNIMA
Ayuntamiento	96,03
Emasesa	96,02
Emvisesa	95,08
Lipasam	95,97
Tussam	95,97
	479,07

Para facilitar los cálculos posteriores, se tomará una muestra de **100 registros positivos** para cada una de las empresas.

Teniendo en cuenta que la encuesta se realizará mediante emisión de llamadas, es necesario tener en cuenta las variables siguientes:

- Porcentaje de contacto: aproximadamente el 40%
- Porcentaje de colaboración: aproximadamente el 50%

Por este motivo, y con el objetivo de obtener 500 contactos positivos, **se seleccionan 2.500 números de teléfono**, escogidos de forma aleatoria y con los únicos filtros de no estar repetidos entre ellos, y estar segmentados por cola de entrada. De este modo, partimos de una base de datos de **500 registros anónimos por empresa**.

4 Resultados del estudio

El número de intentos e interacciones necesarias han sido:

- Número total de registros: **2.500**
- Número de llamadas realizadas: **2.218**
- Número de contactos realizados: **1.868**
- Número de contactos positivos: **587**

EMPRESA	MUESTRA MÍNIMA
Ayuntamiento	119
Emasesa	117
Emvisesa	113
Lipasam	117
Tussam	121
	587

En la siguiente tabla se recogen por cada una de las empresas, de forma segmentada, el valor medio de las respuestas obtenidas a las preguntas numeradas de la 3 a la 7 en el cuestionario definido y descrito en el apartado 2:

	Ayuntamiento	Emasesa	Emvisesa	Lipasam	Tussam	MEDIA
3. Tiempo de espera hasta ser atendido	4,04	4,03	3,90	4,19	3,69	3,97
4. Tiempo para solventar la incidencia	4,23	4,26	4,12	3,67	4,00	4,06
5. Valore la actitud y disposición de la persona que le atendió	4,59	4,61	4,46	4,48	4,43	4,51
6. Satisfacción con el resultado de la llamada	4,38	4,43	4,27	3,91	4,21	4,24
7. Nivel de satisfacción global del servicio	4,43	4,43	4,17	3,86	4,17	4,21
MEDIA:	4,34	4,35	4,18	4,02	4,10	4,20

Con los datos obtenidos podemos destacar los siguientes aspectos:

- La **Satisfacción Global** con el servicio prestado desde 010LíneaSevilla es de **4,21 sobre 5 puntos** (valor resultante de aplicar la media a los resultados obtenidos en la pregunta 7). Este dato supone un aumento de 11 décimas en relación a los datos obtenidos en el año 2017 que fueron de 4,10 sobre 5.

• La **empresa mejor valorada** en cómputo global es el AYUNTAMIENTO y EMASESA con una valoración de 4,43 sobre 5 para ambas (valor resultante de aplicar los resultados obtenidos en la pregunta 7). Este dato supone un aumento de 0,27 y 0,17 décimas, respectivamente, sobre los datos obtenidos en el año 2017 que fueron de 4,16 y 4,26 respectivamente.

• La **empresa con menor puntuación** de media es LIPASAM con un valor de 4,02 sobre 5. Sin embargo, esta valoración es positiva pues supone un aumento de 0,23 décimas con respecto a la valoración que obtuvo el servicio en el año 2017 que fue de 3,79 de media.

• El **parámetro mejor valorado** es la pregunta nº 5 “actitud y disposición de las personas que le atendieron”. El resultado es de 4,51 puntos de media de todas las empresas, correspondiendo a EMASESA el mejor valorado con 4,61 sobre 5, seguida del AYUNTAMIENTO con un 4,59 sobre 5. En comparación al año 2017, estos resultados se han mejorado en 3 décimas de media.

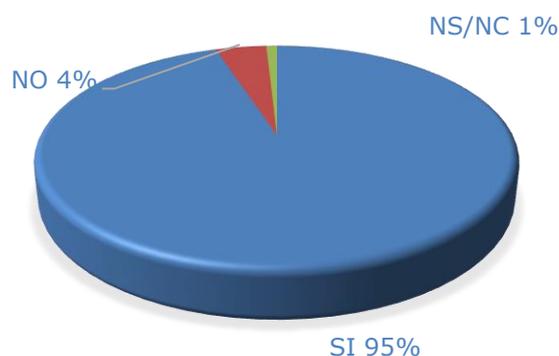
• El **parámetro peor valorado** es la pregunta nº 3 “tiempo de espera hasta que le atendieron en la llamada”. El resultado es de 3,97 puntos de media de todas las empresas, correspondiendo a EMVISESA la peor valorada con 3,90 sobre 5 y la mejor valorada LIPASAM con 4,19 sobre 5. En comparación al año 2017, estos resultados se han mejorado en 26 décimas de media.

• En cuanto al **“tiempo para solventar el motivo de su llamada”**, pregunta nº 4, obtiene un resultado medio en 2018 de 4,06 puntos sobre 5 para todas las empresas y supone un aumento de 8 décimas con respecto al resultado del año 2017. Y es EMASESA de nuevo la que con 4,26 puntos sobre 5 destaca como la empresa mejor valorada, al igual que en el año anterior, aumentando en 17 décimas su valoración con respecto a éste.



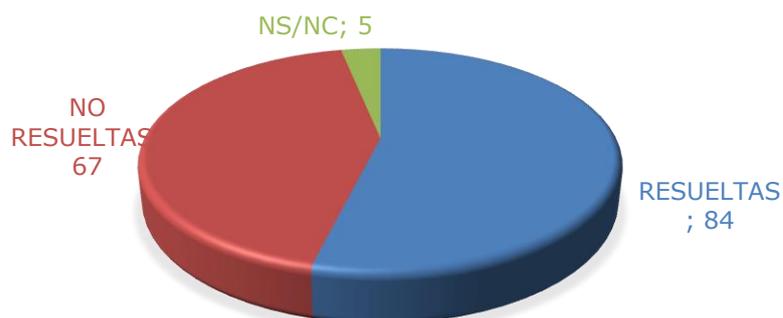
En cuanto a la pregunta "Volvería a utilizar el servicio de atención al ciudadano 010 de Sevilla", un **94%** del total de encuestados (esto es, 552 de las 587 encuestas), confirman que **SÍ volverían a utilizar el servicio**.

¿VOLVERÍA A LLAMAR AL 010?



Un **26,58%** del total (156 de los 587 encuestados), llamaron para reportar una **queja, reclamación o incidencia viaria**, y el **53,85%** de los mismos (84 de 155) consideran que ésta **fue satisfactoriamente solucionada**.

QUEJA, RECLAMACIÓN O INCIDENCIA VIARIA



En relación con el servicio **010LíneaSevilla**, de las 587 personas que realizaron la encuesta, 224 dejaron una sugerencia sobre el mismo, y de ellas, el **32,14% está muy satisfecho con el servicio**. A continuación, se relacionan las sugerencias recibidas agrupadas por áreas de mejora:

Ámbito de mejora	Total Opiniones	%
Satisfecho con el servicio	72	32,14%
No hay resultado de sus reclamaciones por las Áreas competentes	34	15,18%
Tiempo espera	50	22,32%
Más personal de atención	4	1,79%
Coste de la llamada	18	8,04%
Preferiría locuciones más cortas	7	3,13%
Actualización de datos	6	2,68%
Amabilidad	5	2,23%
Mejor coordinación con áreas	5	2,23%
Más formación	5	2,23%
Promocionar más el servicio	5	2,23%
Ampliar información	3	1,34%
Encuesta inmediata después de la llamada	2	0,89%
Mejoras APP Tussam, Ayuntamiento	3	1,34%
Derivación llamada directamente	1	0,45%
Mejora atención presencial distrito Nervión	1	0,45%
No queda satisfecha en general	1	0,45%
Sugerencias no relacionadas con el servicio	2	0,89 %
Total general	224	

A la vista de estos datos, podemos deducir que el 32,14 % del total de las sugerencias, indican que están satisfechos o muy satisfechos con el servicio.

El 22,32 % de las sugerencias emitidas por los ciudadanos están relacionadas con el tiempo de espera hasta el momento en el que se atiende su llamada. Que junto con las quejas relacionadas con la duración de la locución (3,13 %) suponen un 25,45 % del total de las sugerencias de mejora.

Le sigue en porcentaje la queja reiterada en la falta de respuesta por parte de los servicios solicitados a las Empresas Municipales. La queja principal es el retraso en la actuación del servicio final que prestan las Empresas Municipales en la resolución de sus peticiones (15,18%).

Siguiendo en el orden de importancia de los resultados obtenidos, hay que destacar las sugerencias relacionadas con el coste de la llamada al SAC010, el 8,04 %, que nos indican que debería eliminarse el coste de la llamada.

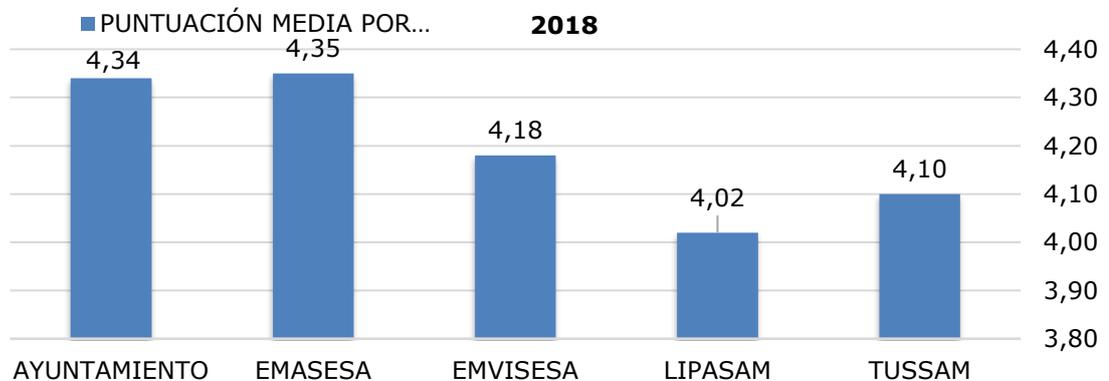
5 Conclusiones

Los datos que se han obtenido con la encuesta anual realizada durante los primeros meses de 2019, correspondiente a los servicios prestados durante el año 2018, nos indican unos valores de mejora con respecto al año anterior.

Tal y como podemos comprobar en el gráfico, existe una mejora respecto a 2017 en todas las cuestiones formuladas. Siendo en las preguntas "3. Tiempo de espera", "6. Satisfacción de la llamada" y "7. Satisfacción global" los aspectos en los que más se ha mejorado.



De las respuestas obtenidas, en las preguntas, es EMASESA la Empresa Municipal mejor valorada de media, seguida del AYUNTAMIENTO con una diferencia de casi 2 décimas. La gestión administrativa y la actitud y disposición de los recursos humanos (preguntas número 4 y 5) que posee el SAC010 destacan por las puntuaciones obtenidas en la encuesta.



En la actualidad la inmediatez en cualquier clase de gestión o servicio es fundamental y los ciudadanos no desean emplear su tiempo en esperas, sobre todo en aquellos casos en los que su llamada se debe, únicamente, a su labor como ciudadano en beneficio de toda la sociedad, es, por tanto, que la encuesta arroja el peor dato para el tiempo de espera.

Otra cuestión también relacionada con el tiempo y la inmediatez es el de respuesta de las Empresas Municipales en la resolución de las incidencias o reclamaciones de los ciudadanos. Sobre todo, en aquellos casos en los que esa respuesta debería ser rápida, por ejemplo, los servicios de Lipasam en cuanto a vaciado de contenedores o retirada de enseres del espacio público. La falta de respuesta hace que el ciudadano que utiliza el SAC010 Línea Sevilla, deje de hacerlo por entender que su "labor ciudadana" no ha obtenido respuesta. De ahí también que el resultado medio de esta Empresa Municipal sea el menos valorado.

Reconocer la labor de los recursos humanos que realizan el servicio SAC010 Línea Sevilla, pues su "actitud y disponibilidad" obtienen una muy buena puntuación, con algunas salvedades que confirman la regla. La formación y actualización de la información es clave fundamental en el desempeño del servicio y las actuaciones llevadas a cabo están dando buenos resultados.

Otro tema importante es la difusión del servicio que ofrece el SAC010 Línea Sevilla, la falta de conocimiento hace que muchos ciudadanos no lo utilicen. Mejoras en las páginas Web de Ayuntamiento y Empresas Municipales y accesibilidad a estos servicios para aquellas personas que lo necesiten.

Finalmente, podemos afirmar que los datos obtenidos son favorables, en crecimiento y mejora continua del servicio ofrecido a los ciudadanos desde el SAC010 Línea Sevilla.

ayesa



**Engineering.
Information.
Imagination.**