

Escucha Ciudadana: Estudio sobre la percepción de la calidad del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno vasco

para

Zuzenean

Dirección de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco



Informe Ejecutivo

Julio, 2010

INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

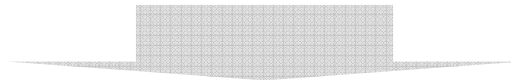
CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA

Introducción

El presente estudio nace del interés de la Dirección de Atención Ciudadana por **crear un modelo de medición de mejora continua dirigido a recoger la voz de la ciudadanía**, en relación a sus necesidades de servicio y expectativas con la Administración Vasca.

Para ello, se han utilizado **diferentes metodologías** a partir de las cuales se ha recogido información destinada a conocer:

- Las **necesidades reales** de las personas que acuden al Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean): Información, derivación, trámite, queja...
- **Conocimiento de experiencias**, expectativas y necesidades, situaciones de buenas y malas experiencias con la Administración.
- Definición de las **expectativas básicas**.
- Definición del **cuadro de expectativas**.
- **Valoración del servicio** por parte de los usuarios, en relación a sus expectativas.



A partir de lo anterior, se ha **definido un Modelo de Medición de la Voz de la Ciudadanía**, el cual dará las pautas para conocer el grado de cumplimiento y su evaluación, así como la evolución de las expectativas de la ciudadanía.

INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA

Ficha Técnica



Encuesta on-line

METODOLOGÍA

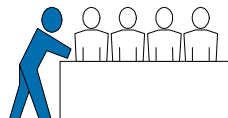
Encuesta on-line

Agentes del servicio de atención presencia y telefónico de Zuzenean

70 encuestas

Objetivos:

- Conocer la relación, experiencias, expectativas y valoración de los usuarios con el servicio.
- Conocer las problemáticas, dificultades y aspectos a medir, desde la experiencia de los propios agentes.



Grupos de Discusión

METODOLOGÍA

Grupos de discusión

Usuarios del servicio telefónico y presencial de Zuzenean

4 grupos de discusión (8 personas en cada grupo)
Uno de los grupos con inmigrantes



-Información base para diseño de cuestionario



Encuesta Telefónica

METODOLOGÍA

Encuesta telefónica

Usuarios del servicio telefónico y presencial de Zuzenean

404 encuestas
±4,9 para un NC 95%

Validación de cuestionario
Conocimiento de la valoración del servicio

INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y ÁREAS
DE MEJORA**

• **AGENTES**

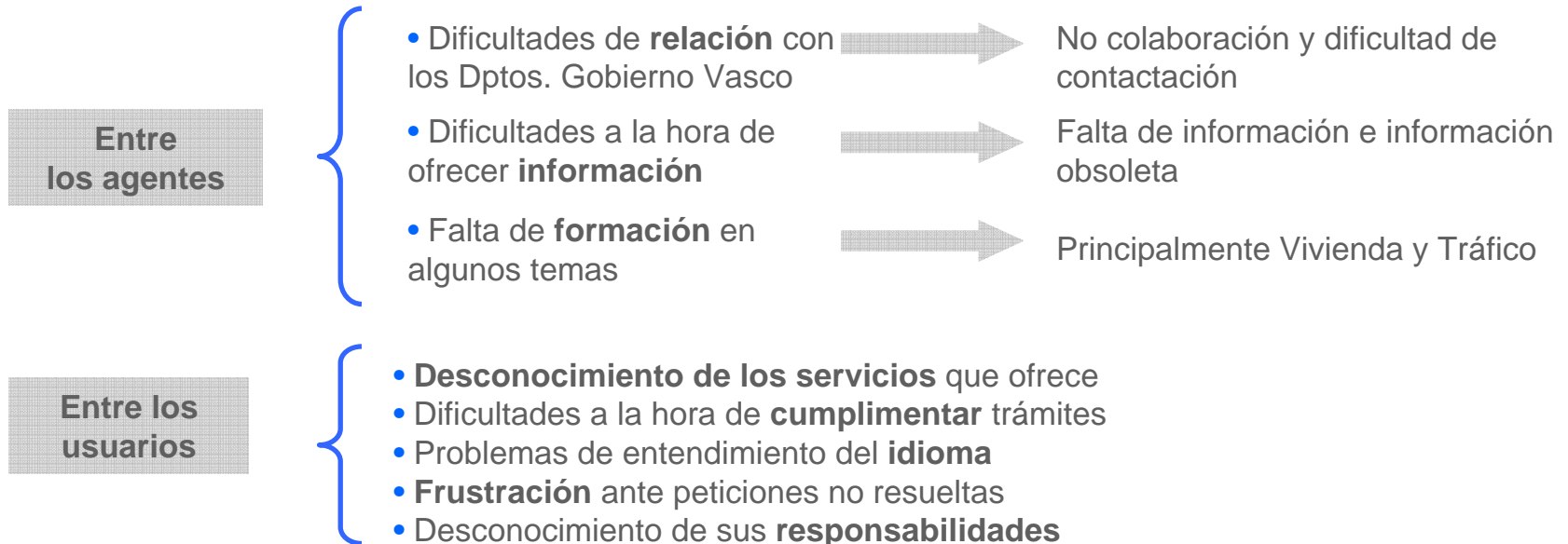
• **CUANTITATIVO PERSONAS
USUARIAS**

• **Aspectos esenciales a la hora de medir la satisfacción de las personas usuarias**

Los agentes destacan, principalmente, **aspectos relacionados con su propio trabajo** como los más relevantes a la hora de que las personas usuarias perciban un servicio óptimo.

- Amabilidad y trato
- Claridad a la hora de explicar
- Profesionalidad
- +
- Utilidad de la información
- Agilidad del servicio

• **Dificultades percibidas por los agentes para dar un servicio óptimo**



INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y ÁREAS
DE MEJORA**

• **AGENTES**

• **CUANTITATIVO PERSONAS
USUARIAS**

INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

**INFORME DE
RESULTADOS: *cuantitativo
personas usuarias***

**CONCLUSIONES Y ÁREAS
DE MEJORA**

• *Análisis de la herramienta*

• *Conocimiento de Zuzenean*

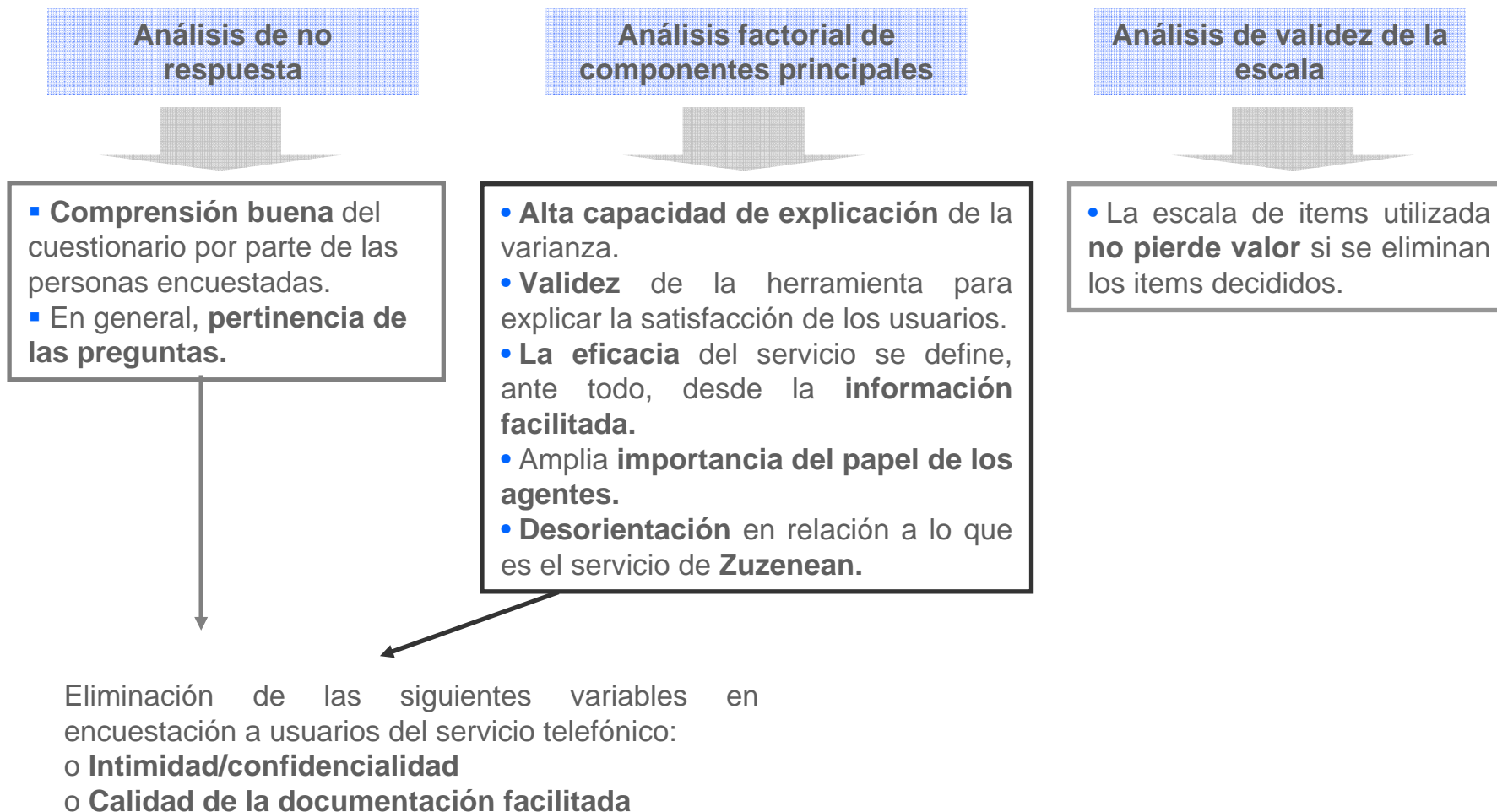
• *Medición de tiempos*

• *Cumplimiento de expectativas*



ANÁLISIS DE VALIDEZ DE LA HERRAMIENTA REALIZADOS

Se realiza un **análisis de validez de la herramienta** a partir de diferentes análisis, que aportan información acerca de cómo se entiende el servicio y de si el cuestionario utilizado es válido o no para futuras mediciones.





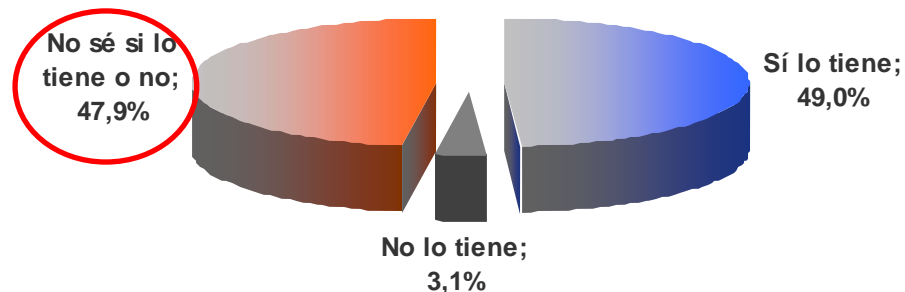
CONOCIMIENTO DE ZUZENEAN

➔ Amplio **desconocimiento entre los usuarios de la atención presencial del servicio telefónico**. El porcentaje de conocedores del número correcto (012) desciende hasta el 20,1%.

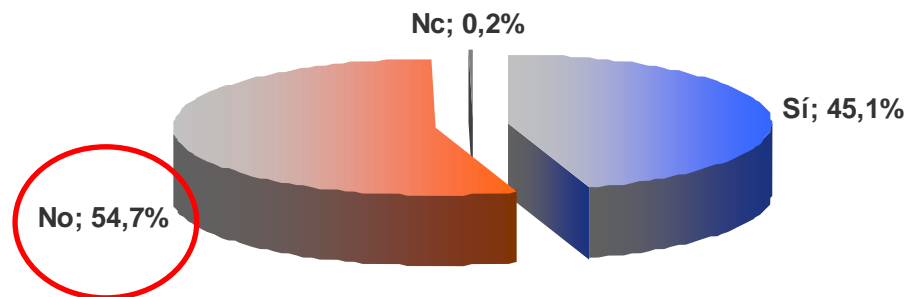
➔ Amplio **desconocimiento también de la página web**, aunque el ratio de utilización entre los que la conocen es alto (74,1%).

➔ En cuanto a los horarios de atención, son también cuestiones **poco conocidas entre los usuarios**.

P5. ¿Sabe si Zuzenean tiene un servicio de atención telefónica?



¿Conoce la página web de Zuzenean?



Atención telefónica: 12,13% lo conocen correctamente

Atención presencial: 30,5% lo conocen correctamente



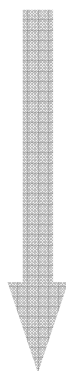
MEDICIÓN DE TIEMPOS



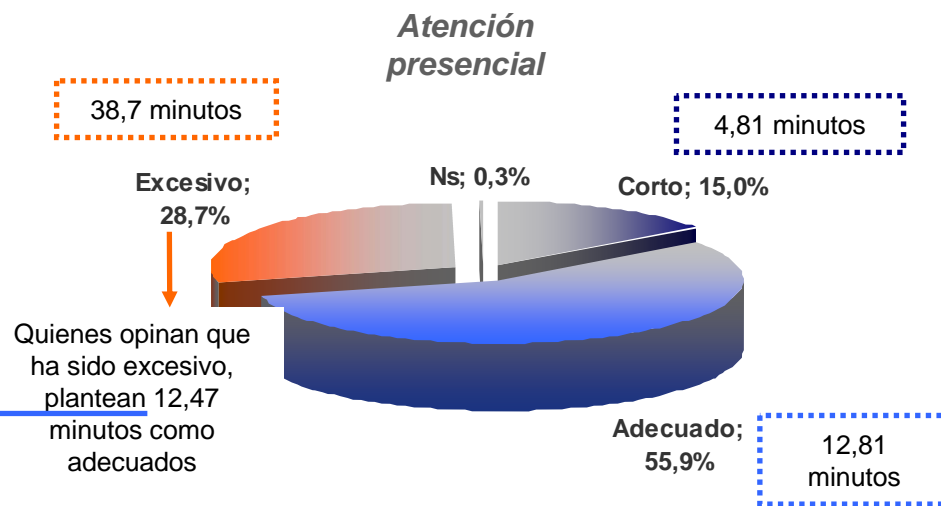
A casi la mitad de los usuarios del servicio de atención telefónica les bastó **una llamada para que les atendieran**, alcanzándose una **media de 2,16 llamadas necesarias**.



Algo más de la mitad de las personas que acudieron a las oficinas de atención de Zuzenean tardaron, como máximo, 10 minutos en ser atendidas, siendo la **media de espera de 18,72 minutos**.



En general, adecuación de tiempos, siendo el tiempo adecuado de espera de 12-13 minutos



Informe de resultados



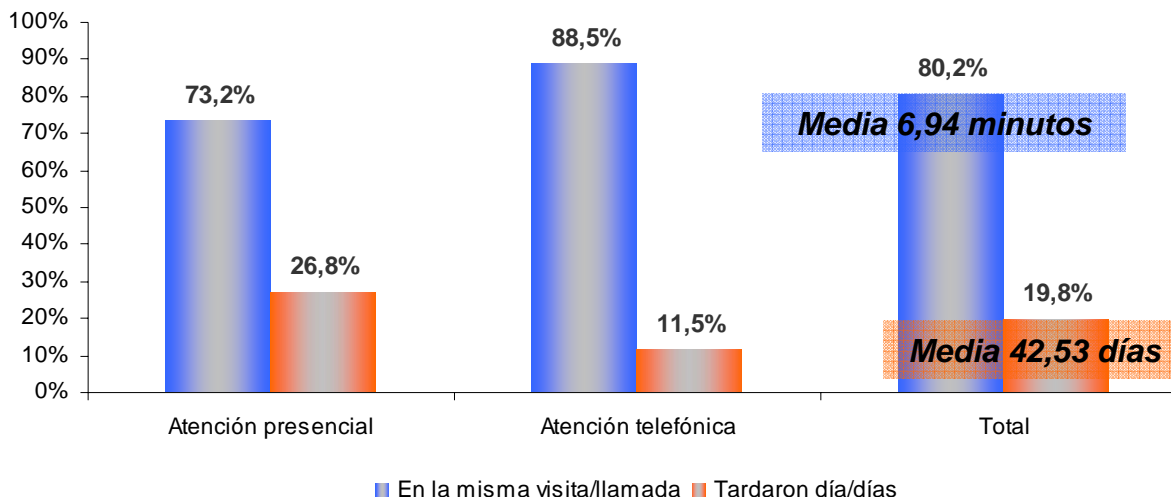
MEDICIÓN DE TIEMPOS

En la mayor parte de los casos, la **resolución es inmediata**, con una **media de 6,94 minutos**. En los casos en los que la resolución se alarga en días, se llega a una **media de 42,53 días**.

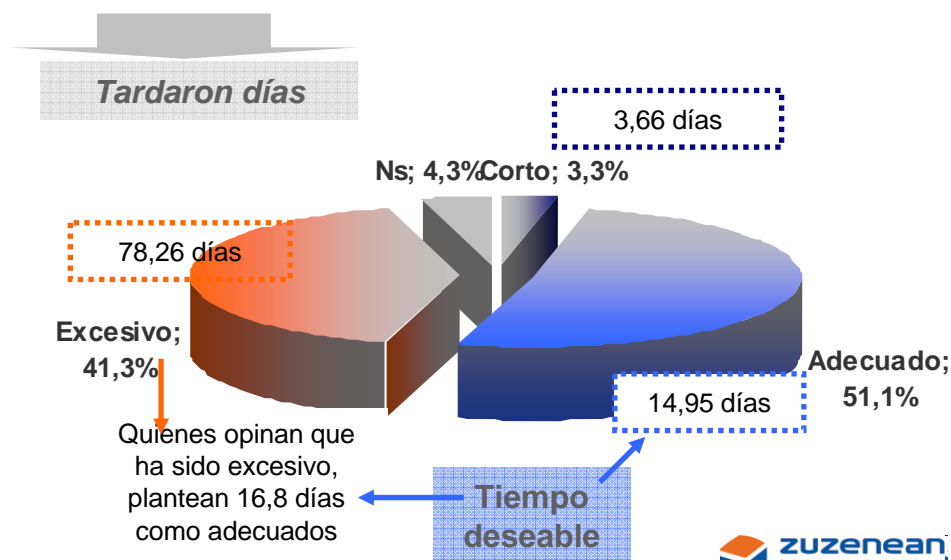
Buena valoración de los tiempos en la resolución inmediata.



P23. ¿Cuánto tiempo tardó el servicio de Zuzenean en resolver el motivo de su visita/llamada?



Amplio descontento entre quienes esperaron días, siendo una media de 15 días el tiempo deseable de resolución.





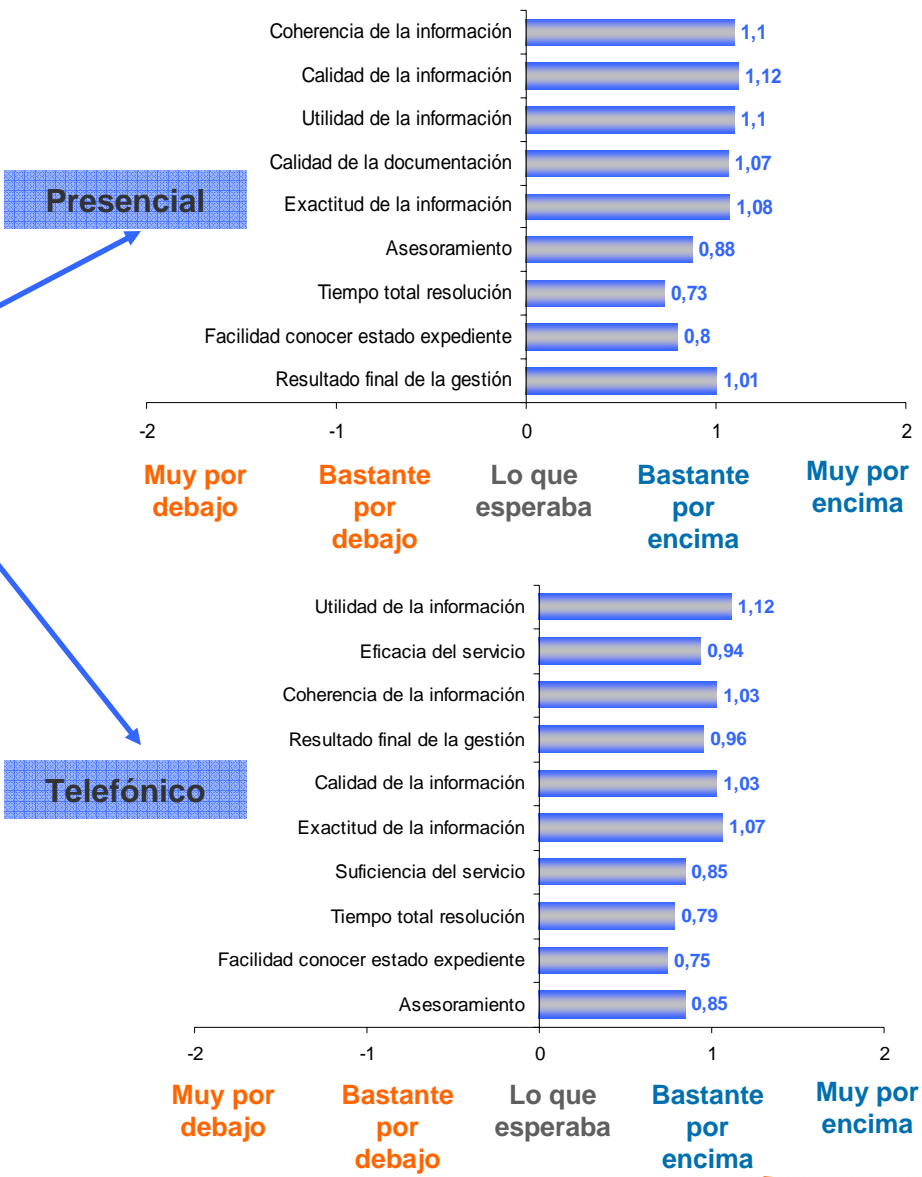
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: Eficacia del servicio

El factor de análisis que tiene más peso a la hora de explicar la satisfacción de los usuarios es la eficacia del servicio que se traduce, casi exclusivamente, en la **información** que se les da.

En este sentido, los resultados, tanto del servicio de atención presencial como telefónica dan a conocer que **se cubren las expectativas de la ciudadanía que acude a él.**

Y estos resultados se repiten en el resto de cuestiones medidas, que conforman la satisfacción de las personas usuarias, destacando principalmente el trato y profesionalidad de los agentes de Zuzenean.

En cuanto a la **página web**, si bien es una herramienta también bien valorada, destaca la **necesidad de continuar trabajando en trámites on-line.**



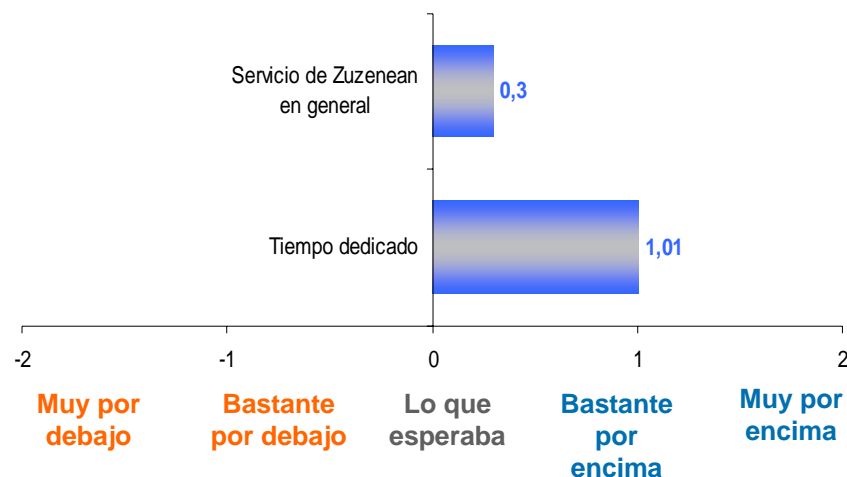


CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: Atención presencial

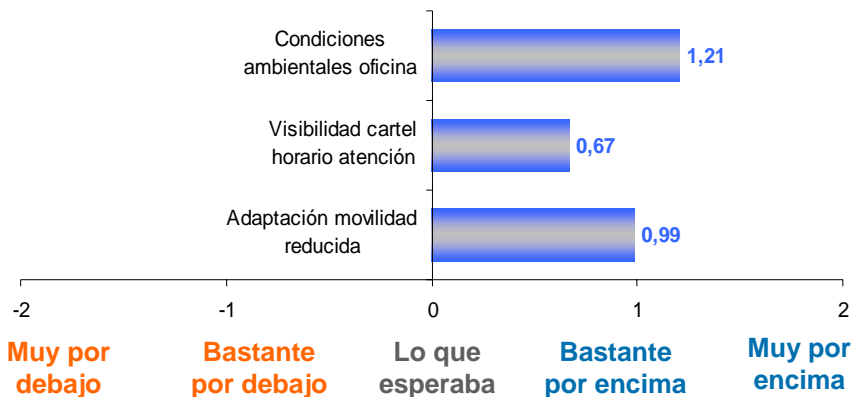
PERSONAL



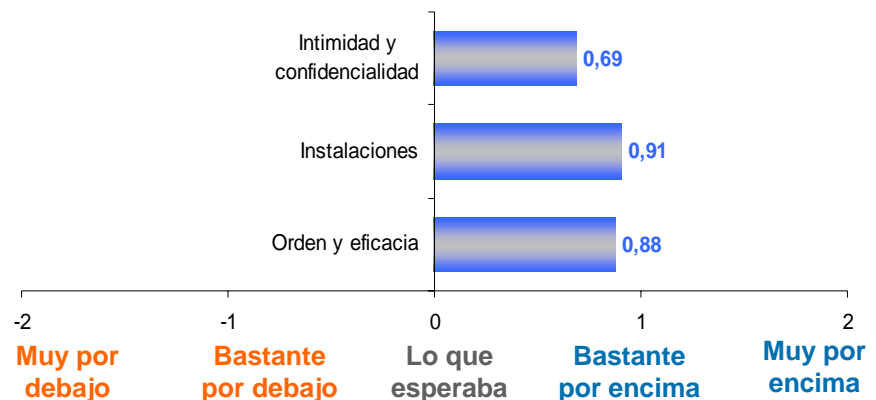
SERVICIO GENERAL



ADECUACIÓN INSTALACIONES



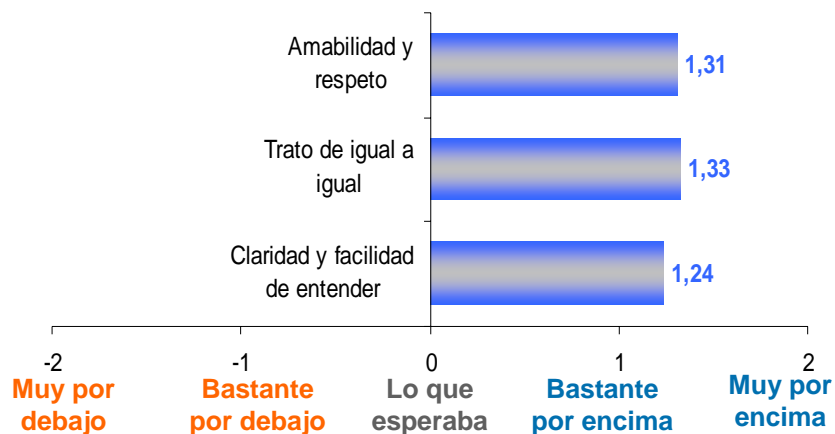
COMODIDAD





CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: Atención telefónica

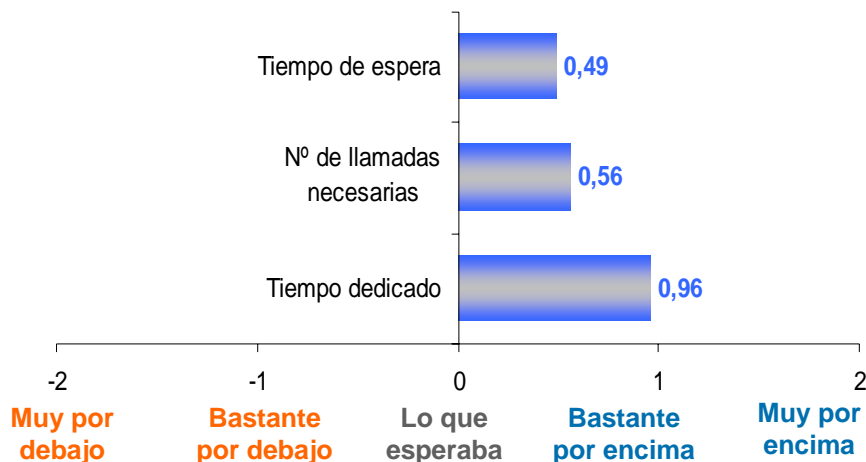
TRATO



PROFESIONALIDAD



TIEMPOS



PÁGINA WEB



INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA

Conclusiones y áreas de mejora



A tenor de los resultados obtenidos, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- ✓ **Validez de la herramienta** para medir las expectativas de las personas usuarias.
- ✓ En general, **cumplimiento de las expectativas** de las personas usuarias.
- ✓ Más en concreto, son las **cuestiones referidas a la figura de los agentes** las que se valoran en mayor grado: la profesionalidad pero, ante todo, cuestiones que tienen que ver con su faceta humana (trato, amabilidad, cercanía...).
- ✓ **Buena valoración de los tiempos de espera.** Los tiempos de espera adecuados se encuentran entre los **12 y 13 minutos**.
- ✓ **Amplia diferencia en relación con la valoración de tiempos de resolución**, dependiendo si es atención a un primer nivel, bien valorada, o cuando la atención pasa a un nivel superior, que es cuando la insatisfacción con los tiempos se eleva de manera considerable. En estos casos, los tiempos esperables en la resolución de los motivos de acudir a Zuzenean se traducen en **15 días**.

Si bien, en general, los resultados de la medición muestran una buena valoración del servicio, existen una serie de déficits y **áreas susceptibles de ser mejoradas** para una mayor optimización en el uso del servicio:

- Necesidad de dar a conocer los **horarios de atención al público**.
- Necesidad de aportar notoriedad al **servicio de atención telefónica**.
- Necesidad de aportar **notoriedad a la página web de Zuzenean** como fuente de información.
- Necesidad de trabajar en la capacidad de la página web para realizar **trámites on-line**.
- Necesidad de **dar notoriedad a Zuzenean como una entidad propia**, responsable de la atención ciudadana, con el fin de que se asocien los servicios obtenidos por la ciudadanía a este servicio.
- Necesidad de dar a conocer los **servicios que ofrece Zuzenean**.



MODELO DE MEDICIÓN DE LA VOZ DE LA CIUDADANÍA

Finalmente, con el objetivo de establecer un estado conversacional continuado con la ciudadanía para conocer la calidad del servicio y establecer un sistema de mejora continua, se propone un **modelo con diferentes metodologías** que comprende 5 fases de trabajo:

Fase 1: **Definición de objetivos.**

Fase 2: Realización de **encuestas telefónicas a población general.**

Fase 3: Realización de **encuestas telefónicas a personas usuarias** del servicio.

Fase 4: Realización de **dinámicas de grupo con personas usuarias.**

Fase 5: Revisión de la **validez de la herramienta**

MODELO DE MEDICIÓN DE LA VOZ DE LA CIUDADANÍA



Madrid

Anabel Segura, 11
Edificio Albatros – A – 4ª planta
28108 Alcobendas - Madrid
Telf.: +34 91 625 00 49

Zaragoza

Josefa Amar y Borbón, 2 - 3ªA
50001 Zaragoza
Telf.: +34 976 23 88 82

Bilbao

Alda. Recalde, 1 1º A
48009 Bilbao
Telf.: +34 94 480 55 71

Vitoria

Paraguay, 23 - bajo
01012 Vitoria-Gasteiz
Telf.: +34 945 16 70 00

Santander

Lealtad, 14, 2º
39000 Santander
Telf.: +34 942 21 17 43

Logroño

Ruavieja, 67-69 2ª planta
26001 Logroño
Telf.: 941 25 14 96

E-mail: info@append.es

Web: www.append.es

append

Investigación de Mercados

append
grupo