

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***

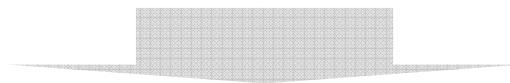
## ***CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA***

## 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***

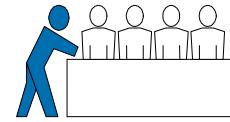
## Metodología

### Ficha Técnica



Encuesta on-line

#### METODOLOGÍA



Grupos de Discusión

#### METODOLOGÍA



Encuesta Telefónica

#### METODOLOGÍA

##### Encuesta on-line

**Agentes del servicio de atención presencia y telefónico de Zuzenean**

70 encuestas

##### 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

##### Encuesta telefónica

**Usuarios del servicio telefónico y presencial de Zuzenean**

404 encuestas

$\pm 4,9$  para un NC 95%

#### 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.

+ **Información base para diseño de cuestionario**

#### 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

Entre  
los agentes

- Dificultades de **relación** con los Dptos. Gobierno Vasco
- Dificultades a la hora de ofrecer **información**
- Falta de **formación** en algunos temas

Entre los  
usuarios

- **Desconocimiento de los servicios** que ofrece
- Dificultades a la hora de **cumplimentar** trámites
- Problemas de entendimiento del **idioma**
- **Frustración** ante peticiones no resueltas
- Desconocimiento de sus **responsabilidades**

## ***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.

### Análisis de no respuesta



- **Comprensión buena** del cuestionario por parte de las personas encuestadas.
- En general, **pertinencia de las preguntas**.

### Análisis factorial de componentes principales



- **Alta capacidad de explicación** de la varianza.
- **Validez** de la herramienta para explicar la satisfacción de los usuarios.
- **La eficacia** del servicio se define, ante todo, desde la **información facilitada**.
- **Amplia importancia del papel de los agentes**.
- **Desorientación** en relación a lo que es el servicio de **Zuzenean**.

### Análisis de validez de la escala



- La escala de items utilizada **no pierde valor** si se eliminan los items decididos.

Eliminación de las siguientes variables en encuestación a usuarios del servicio telefónico:

- o **Intimidad/confidencialidad**
- o **Calidad de la documentación facilitada**

## Informe de resultados

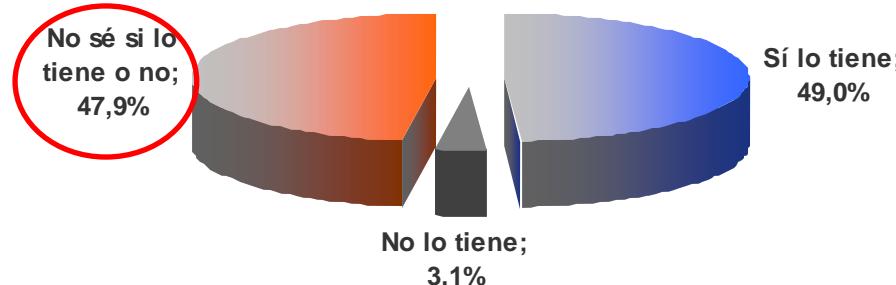


## CONOCIMIENTO DE ZUZENEAN



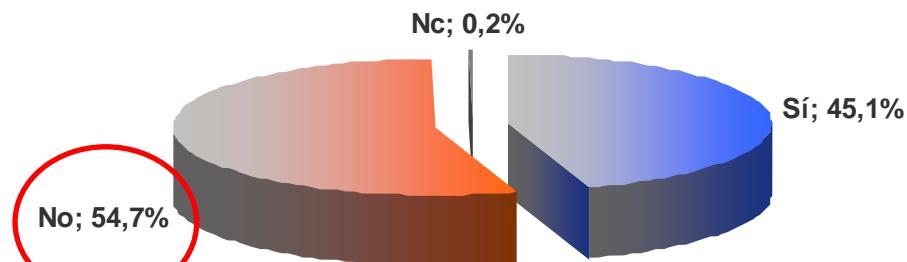
Amplio **desconocimiento entre los usuarios de la atención presencial del servicio telefónico**. El porcentaje de conocedores del número correcto (012) desciende hasta el 20,1%.

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



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

¿Conoce la página web de Zuzenean?



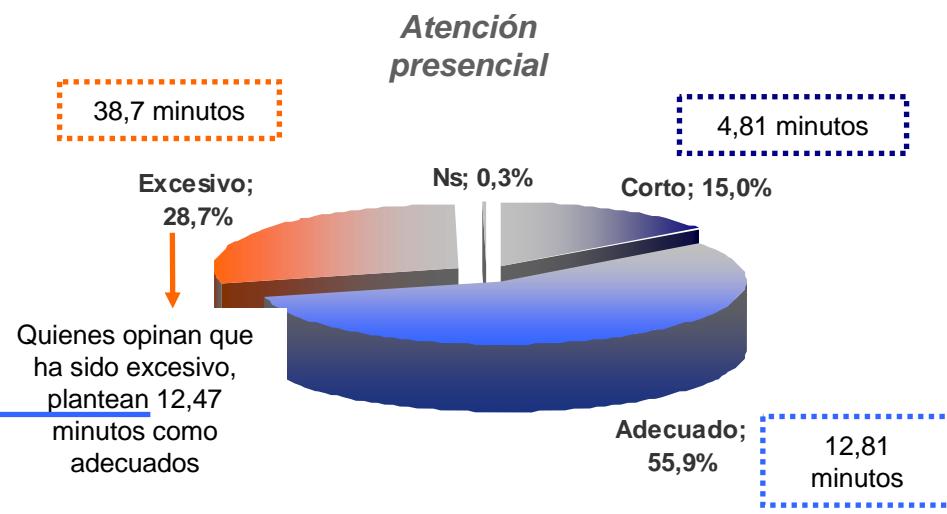
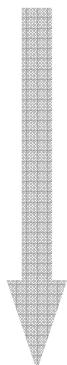
En cuanto a los horarios de atención, son también cuestiones **poco conocidas entre los usuarios**.

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**.



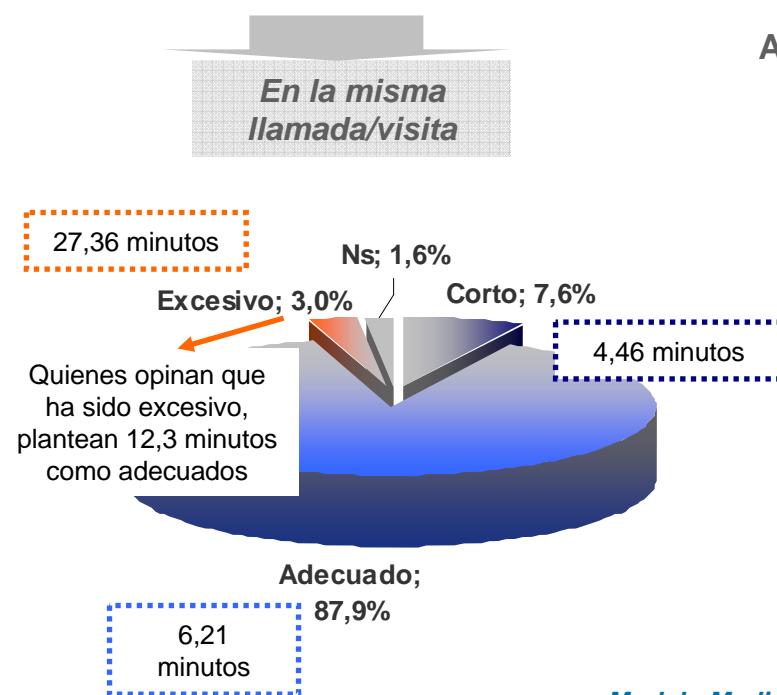
En general, adecuación de tiempos, siendo el tiempo adecuado de espera de 12-13 minutos

## Informe de resultados

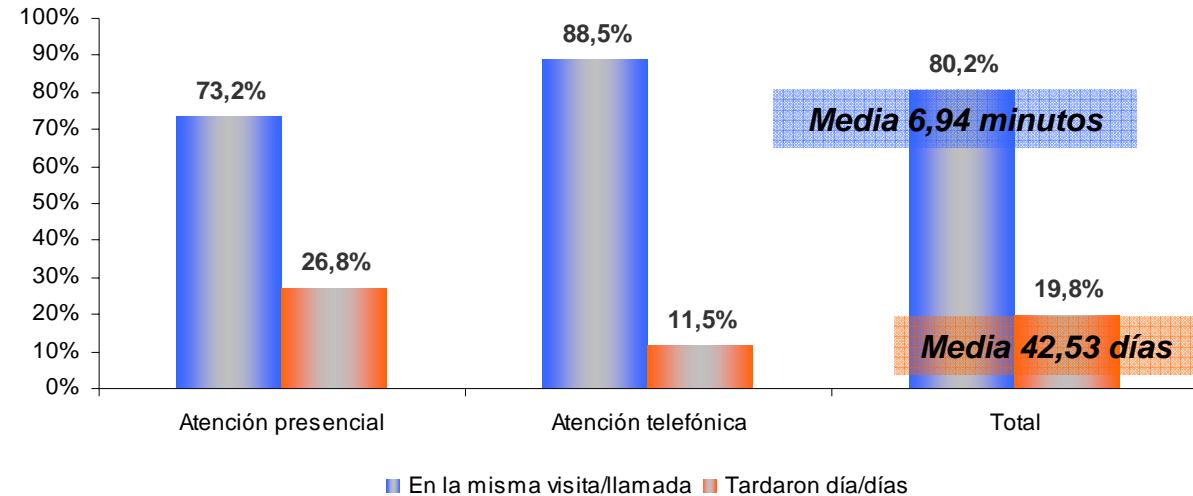
### MEDICIÓN DE TIEMPOS

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**.

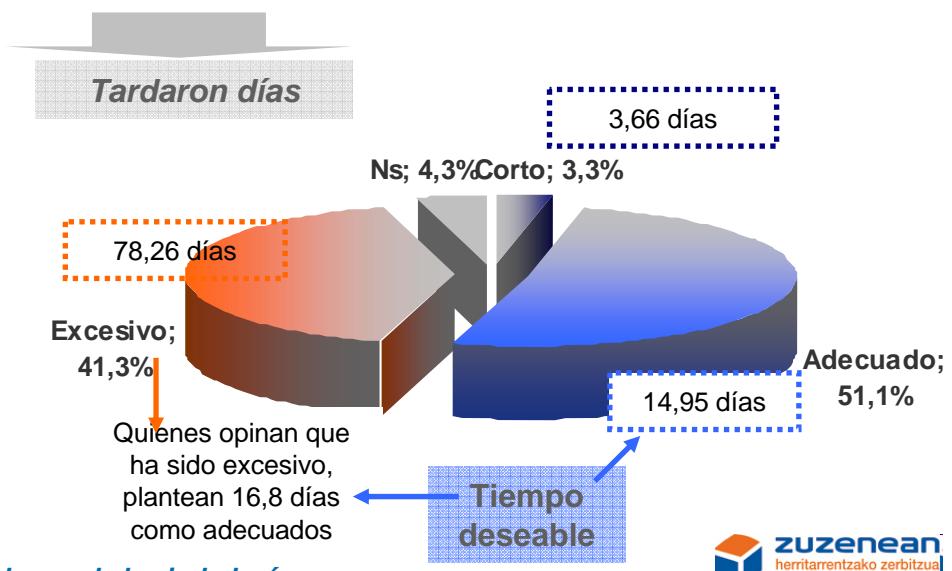
**Buena valoración** de los tiempos en la resolución inmediata.



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**.



## Informe de resultados



### 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**.

Presencial

Telefónico

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**.

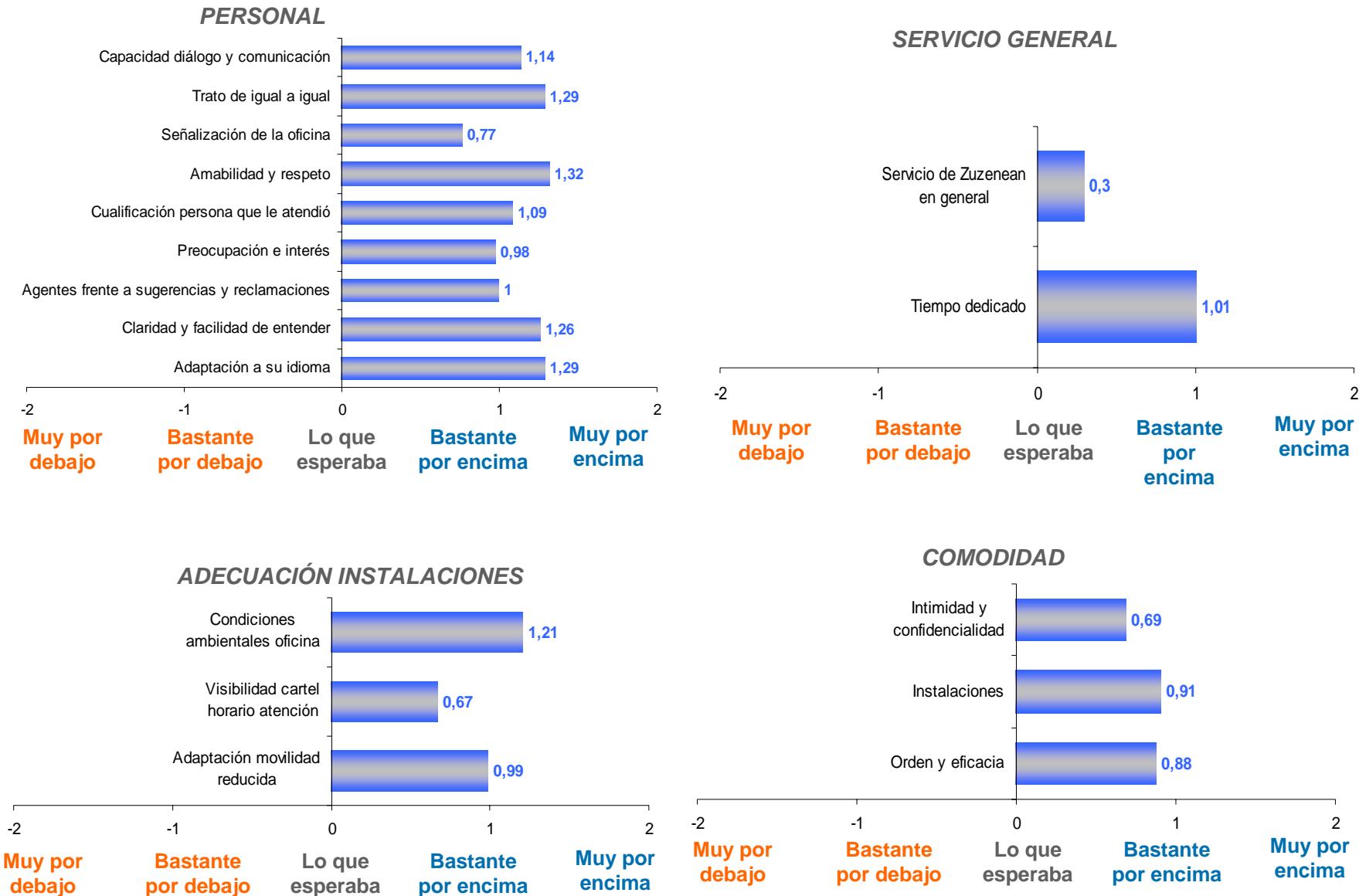
En cuanto a la **página web**, si bien es una herramienta también bien valorada, destaca la **necesidad de continuar trabajando en trámites on-line**.



## Informe de resultados



### CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: Atención presencial

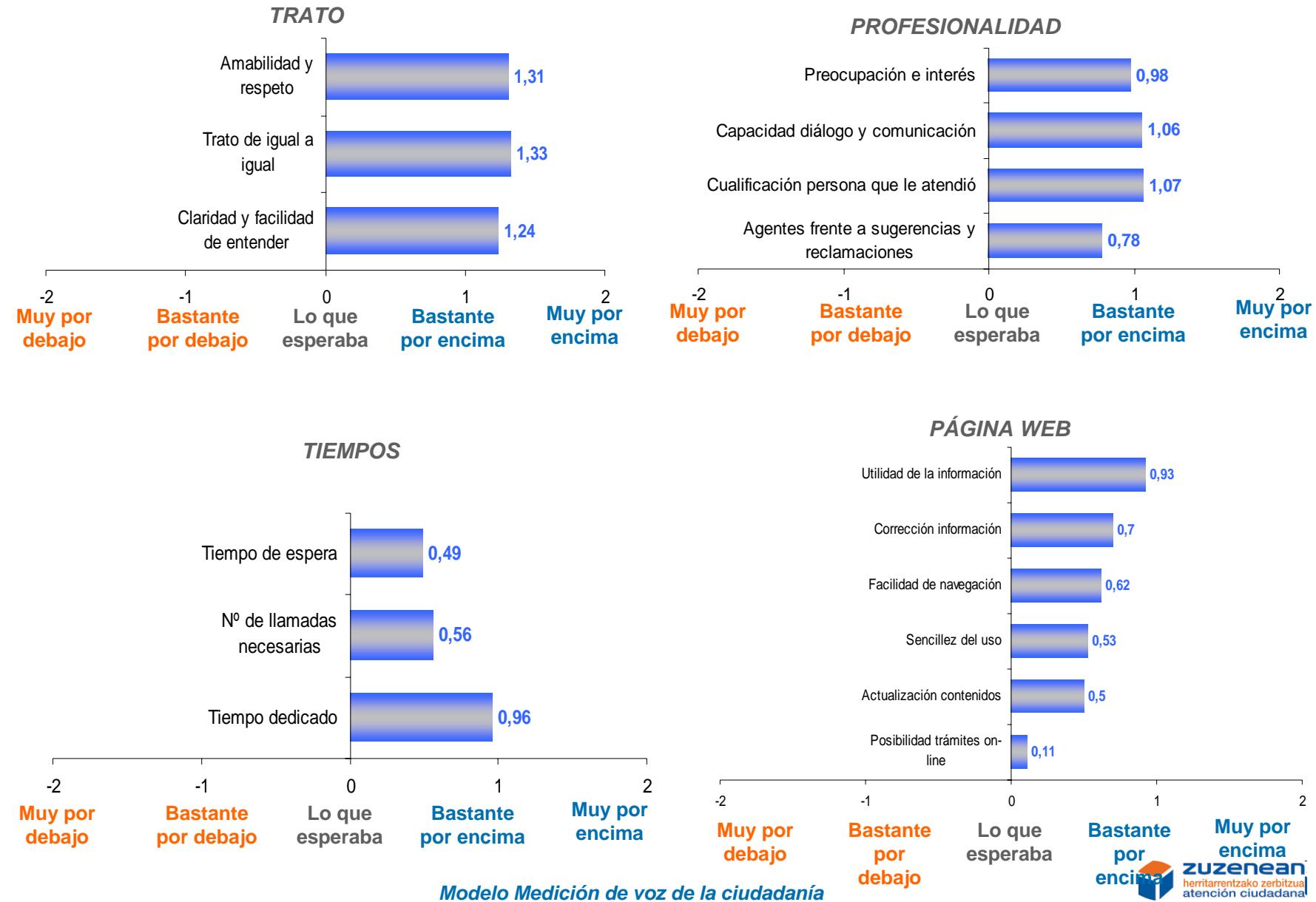


Modelo Medición de voz de la ciudadanía

## Informe de resultados



### CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: Atención telefónica



## ***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 **valididad de la herramienta**

### MODELO DE MEDICIÓN DE LA VOZ DE LA CIUDADANÍA



**Madrid**

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

**Zaragoza**

Josefa Amar y Borbón, 2 - 3<sup>º</sup>A  
50001 Zaragoza  
Telf.: +34 976 23 88 82

**Bilbao**

Alda. Recalde, 1 1<sup>º</sup> 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, 2<sup>º</sup>  
39000 Santander  
Telf.: +34 942 21 17 43

**Logroño**

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

**E-mail:** [info@append.es](mailto:info@append.es)

**Web:** [www.append.es](http://www.append.es)



Investigación de Mercados

