

Estudio de Evaluación Servicio Municipal “010” Año 2016

María del Mar Górriz Ederra, Febrero 2017

CONTENIDO DEL ESTUDIO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. METODOLOGÍA	4
2.1 MUESTRA Y MUESTREO	5
2.2 TRABAJO DE CAMPO	6
2.3 CUESTIONARIO	7
3. ANÁLISIS DE DATOS	8
3.1 IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS	9
3.1.1 Sexo	9
3.1.2 Edad	9
3.1.3 Lugar de residencia	10
3.1.4 Nivel de estudios	12
3.1.5 Ocupación principal	13
3.1.6 País de origen	14
3.2 RELACIÓN, FRECUENCIA Y MOTIVOS DE USO	16
3.2.1 Frecuencia de uso	16
3.2.2 Medio de conocimiento del servicio	16
3.2.3 Motivo de uso	18
3.2.4 Llamadas o intentos de llamada	20
3.3 VALORACIÓN 010	21
3.3.1 Rapidez	21
3.3.2 Amabilidad	21
3.3.3 Lenguaje	21
3.3.4 Eficacia	21
3.3.5 Valoración global	21
3.4 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	22
3.4.1 Sugerencias	22
3.4.2 Recomendación del Servicio	23
4. CONCLUSIONES FINALES	24

1. INTRODUCCIÓN

El presente Estudio de Evaluación del Servicio Municipal "010" 2016, realizado por **María Góriz Eterra**, surge del encargo del **Ayuntamiento de Pamplona** en el mes de diciembre de 2016. Es un Estudio que lleva realizándose desde el año 2006. En esta edición se recoge la opinión de los usuarios que hicieron uso del mismo durante el año 2016.

Para llevarlo a cabo se ha elegido la Investigación Cuantitativa, concretamente la entrevista telefónica a través de un cuestionario estructurado como medio para conocer la opinión de los usuarios del servicio. Esta técnica es la más apropiada por lo siguiente:

- Sólo disponemos de un listado de teléfonos desde los que a lo largo del año se ha realizado alguna llamada al teléfono de atención ciudadana "010"
- Tema de estudio: no es un tema especialmente incómodo de tratar para el entrevistado, en el que la interacción cara a cara sea fundamental para asegurar el correcto desarrollo de la encuesta
- Tiempo: la dispersión geográfica de la muestra ralentizaría el desarrollo del trabajo de campo a domicilio
- Ahorro: la agilización del trabajo de campo y la ausencia de costes añadidos de dietas y kilometrajes, abarata la recogida de la información

Esta técnica permite recoger la información con la misma calidad que la encuesta personal a domicilio y resulta más económica

La muestra a entrevistar se extrae del total de números de teléfono desde los que se ha efectuado alguna llamada al Servicio "010". A lo largo del 2016 se recibieron 198.535 llamadas en el Servicio "010", de las cuales fueron atendidas 170.006.

El Informe comienza con un capítulo dedicado a la Metodología y sigue con un Análisis cuantitativo de las encuestas y por último se expondrán las conclusiones finales del Estudio.

El Estudio de Evaluación del Servicio Municipal "010" 2017 se ha desarrollado bajo la dirección de **María Góriz Eterra**, con arreglo al planteamiento metodológico propuesto por el **Ayuntamiento de Pamplona** y la premisa de lograr la mayor calidad posible tanto en la recogida de datos como en su posterior tratamiento informático.

2.1 MUESTRA Y MUESTREO

En primer lugar estableceremos el universo de estudio: Se trata de todas las llamadas recibidas en el Servicio "010" a lo largo del año 2016. Las llamadas recibidas ascienden a **198.535**, de las cuales fueron atendidas 170.006.

Es preciso depurar este número de llamadas eliminando los números repetidos, muchos usuarios hacen uso del servicio repetidamente a lo largo del año y no sería lógico que aparecieran más de una vez en la muestra titular.

Como en ediciones anteriores se establece una muestra de **625** usuarios, con un nivel de confianza del 95% el margen de error es del 3,92%, garantía suficiente para este trabajo.

Tras depurar el listado inicial de números de teléfono, el **Ayuntamiento de Pamplona** procedió mediante un programa informático a la selección de forma aleatoria de tres bloques de 625 números de teléfono cada uno. El primero se trataría de la muestra titular, y los otros son dos muestras suplentes, a usar en caso de no poder realizarse la encuesta a los titulares. Se trata de un muestreo aleatorio simple, en el que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados y formar parte de la muestra.

Los motivos para que un titular sea sustituido son los siguientes:

- No quiere colaborar
- No contactado
- No recordar haber llamado
- Teléfono incorrecto

2.2 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha desarrollado **del 9 de enero al 1 de febrero de 2017**. El horario de llamadas ha sido de 9 de la mañana a 9 de la tarde, para intentar no perder ninguna respuesta por este motivo.

La muestra titular facilitada constaba de 625 encuestas. Éstas son las incidencias de los 625 registros de la muestra titular:

TITULARES	Frecuencias	Porcentajes
Hecha	355	56,80
No saben quién llamó, no recuerdan haber llamado o utilizarlo	156	24,96
No contestan al teléfono	51	8,16
No está la persona	6	0,96
No quiere colaborar	24	3,84
Teléfono incorrecto	22	3,52
No puede responder	11	1,76

Antes de sustituir uno de los titulares no localizados se le ha llamado al menos en tres ocasiones diferentes, siendo dos de ellas en horario preferente (a partir de las 19 horas) para minimizar los no localizados y garantizar al máximo la aleatoriedad de la muestra. Sólo entonces se ha procedido a sustituir a ese titular por un suplente. Con los suplentes hemos procedido de la misma manera, control de las llamadas y al menos tres intentos.

La categoría No puede responder corresponde a las siguientes situaciones: No entiende idioma, persona mayor, problemas de audición, no se oye nada, el número corresponde al propio Ayuntamiento de Pamplona.

Desglosaremos ahora algunas de estas categorías:

No está la persona	Frecuencias
No localizado tras contactar	1
Ya no trabaja ahí	3
Ya no vive ahí	2

Teléfono incorrecto	Frecuencias
Teléfono no existe	9
Salta fax	11
Ha cambiado de usuario	2

Al igual que en otros años, en general la disposición a contestar por parte de los encuestados ha sido muy buena, tan sólo un 3,84% de los titulares han declinado colaborar en el estudio y un **86,08%** de las entrevistas han sido valoradas como buenas por parte de los encuestadores.

Cuando la valoración de la entrevista no ha sido buena, en un **13,92%** de las ocasiones, las razones se pueden agrupar de esta manera:

	Frecuencias	Porcentajes
No recuerda bien la última llamada	65	81,25
Desconfianza hacia la encuesta, celoso de sus datos	4	5,00
Dificultad con el idioma	7	8,75
Otros	4	5,00

2.3 CUESTIONARIO

En la pregunta **"¿Cuál es su profesión u ocupación principal?"** las ocupaciones que no han podido incluirse en las respuestas precodificadas de la clasificación propuesta se han grabado con el código "Otros sin clasificar". En esta variable también se han añadido otras categorías como: Estudiante, Jubilado, Parado e Incapacidad.

Como en evaluaciones anteriores, en la pregunta **"¿A través de qué medios conoció la existencia del 010?"** la respuesta "Otros medios" ha sido desagregada siendo algunas de las opciones más mencionadas las mismas que en ediciones precedentes:

- Publicidad del Ayuntamiento: Folletos, Calendario y Carteles
- En el Ayuntamiento
- Por trabajo

Es curioso que la Guía Telefónica deje de estar presente en este grupo.

También es importante decir que la Televisión, opción precodificada, apenas es nombrada por 3 encuestados.

Algo muy destacable en esta pregunta es alto porcentaje de usuarios que ya no recuerdan cómo conocieron el servicio "010", hace ya muchos años que funciona y se han olvidado del modo en que lo conocieron. Se mantiene el porcentaje de hace dos años, un **28,96%**

En la pregunta **"¿Cuántas llamadas (o intentos de llamada) tuvo que hacer para que le cogieran el teléfono?"** los encuestados que no responden es debido a que no recuerdan el momento de la llamada.

3. ANÁLISIS DE DATOS

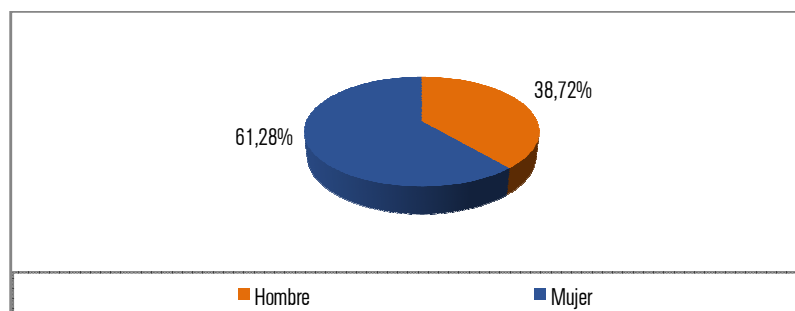
3.1 IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

En este primer apartado nos centraremos en conocer el perfil de los usuarios del Servicio Municipal "010" durante el año pasado, el 2016. Haremos un análisis variable por variable.

3.1.1 SEXO

Como en anteriores ediciones del presente Estudio las **mujeres** siguen siendo mayoritariamente las usuarias de este servicio, un 61,28% frente a un 38,72% de hombres. Atendiendo al sexo los usuarios se distribuyen de la siguiente manera:

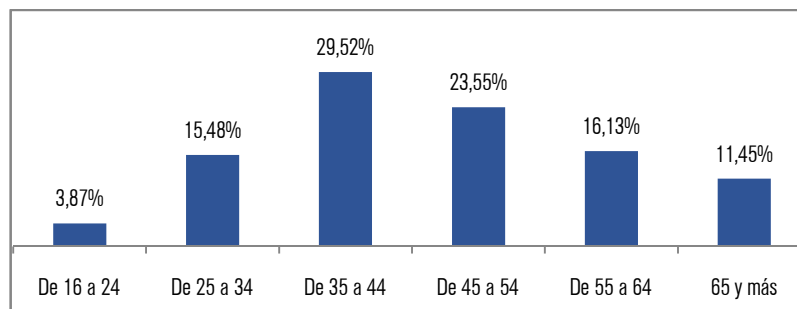
SEXO	Frecuencias	Porcentajes
Hombre	242	38,72
Mujer	383	61,28



3.1.2 EDAD

La media de edad de los usuarios del servicio es **46,65 años**. El grueso de los usuarios, un 53,06%, se encuentran en el tramo de edad de 35 a 54 años, siendo el tramo de 35 a 44 años el mayoritario. El grupo de edad más joven es sin duda el que menos usa el servicio, solamente un 3,87%. También cae el uso del "010" en el tramo de más edad, un 11,45% de los usuarios tiene 65 años y más. Hay 6 personas que no dicen su edad, aunque una de ellas sí se enmarca en el grupo de edad al que pertenece.

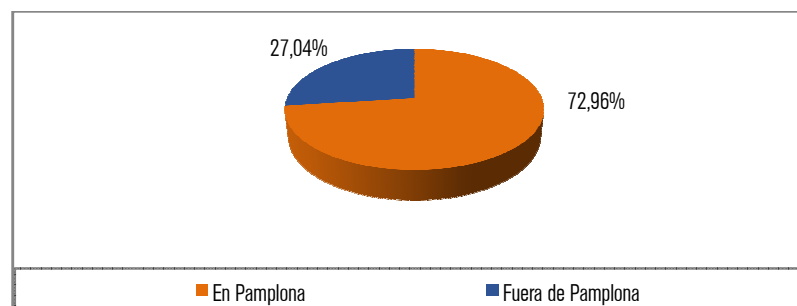
EDAD	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
De 16 a 24 años	24	3,87	3,87
De 25 a 34 años	96	15,48	19,35
De 35 a 44 años	183	29,52	48,87
De 45 a 54 años	146	23,55	72,42
De 55 a 64 años	100	16,13	88,55
65 años y +	71	11,45	100,0



3.1.3 LUGAR DE RESIDENCIA

Pamplona es el lugar de residencia de una amplia mayoría de los usuarios, un 72,96% concretamente. La distribución de los usuarios del 010 respecto a su lugar de residencia es la siguiente:

LUGAR DE RESIDENCIA	Frecuencias	Porcentajes
Pamplona	456	72,96
Fuera de Pamplona	169	27,04

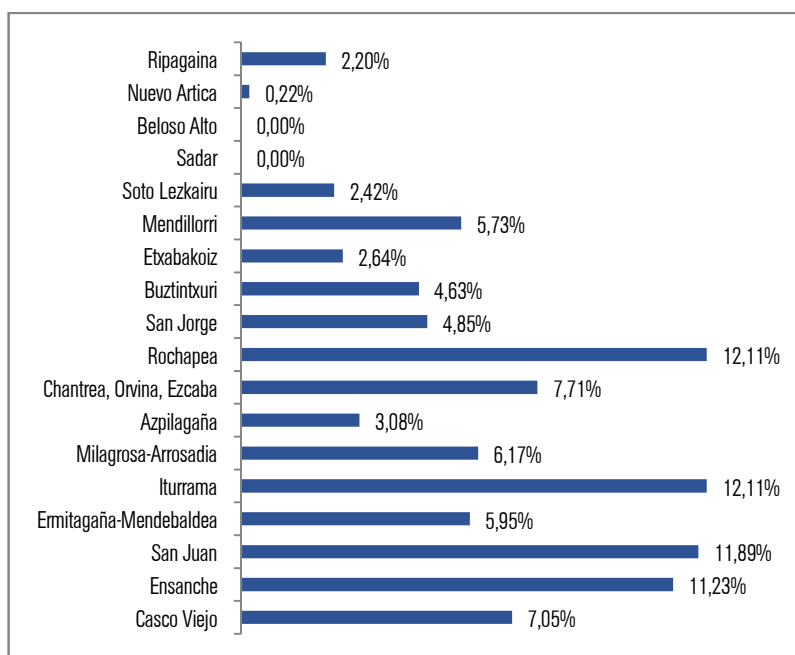


Atendiendo a los barrios de Pamplona donde residen los usuarios del "010" cabe destacar que los barrios Ensanche, San Juan, Iturrama y Rochapea destacan sobre los demás frente a otros que apenas tienen presencia como Azpilagaña, Etxabacoiz, Soto Lezkairu, Nuevo Artica y Ripagaina. También es llamativo que no haya usuarios de dos barrios de Pamplona como Sadar y Beloso Alto. Habría que conocer la distribución de la población de Pamplona por barrios para poder ver si la distribución de los usuarios del "010" es proporcional o no.

A continuación se detalla la distribución por barrios de Pamplona:

BARRIO PAMPLONA	Frecuencias	Porcentajes
Casco Viejo	32	7,05
Ensanche	51	11,23
San Juan	54	11,89
Ermitagaña-Mendebalde	27	5,95
Iturrama	55	12,11
Milagrosa-Arrosadía	28	6,17
Azpilagaña	14	3,08
Chantrea-Orvina-Ezcaba	35	7,71
Rochapea	55	12,11

San Jorge	22	4,85
Buztintxuri	21	4,63
Etxabacoiz	12	2,64
Mendillorri	26	5,73
Soto Lezkairu	11	2,42
Sadar	0	0,00
Beloso Alto	0	0,00
Nuevo Artica	1	0,22
Ripagaina	10	2,20

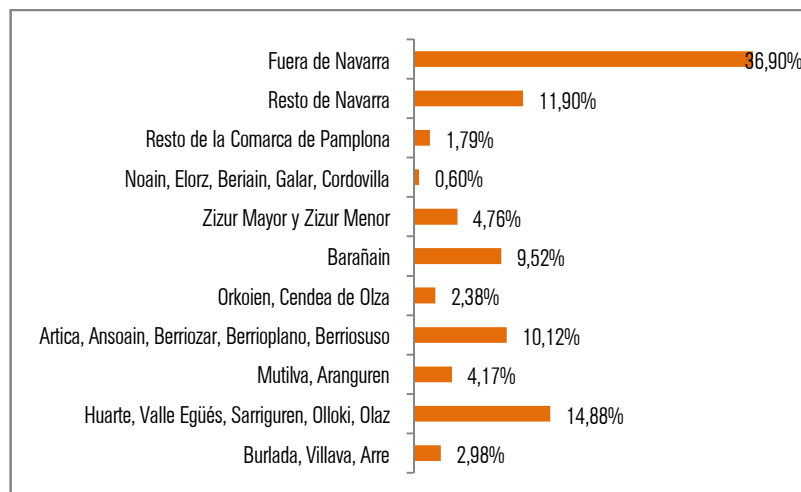


En cuanto a los usuarios que residen fuera de Pamplona, un 27,04% del total, los municipios de residencia que destacan sobre el resto los grupos siguientes: Huarte, Valle de Egiés y Olloki, Ansoain, Berriozar, Berrioplano y Berriosuso y también Barañain. Y apenas tienen presencia grupos como: Burlada, Villava y Arre, Orkoien y Cendea de Olza y Noain, Elorz, Beriain, Galar y Cordovilla. Como en el caso de Pamplona sería deseable comparar la distribución de los usuarios del "010" con la de la población residente en la Comarca de Pamplona.

Es llamativo que un 36,90% residen fuera de Navarra, y junto con los que lo hacen en el resto de Navarra sumen un 48,80%, casi la mitad de los usuarios residentes fuera de Pamplona.

A continuación se detalla la distribución de los residentes fuera de Pamplona:

MUNICIPIO FUERA DE PAMPLONA	Frecuencias	Porcentajes
Burlada, Villava, Arre	5	2,98
Huarte, Valle Egiés, Olloki	25	14,88
Mutilva, Aranguren	7	4,17
Artica, Ansoain, Berriozar, Berrioplano, Berriosuso	17	10,12
Orkoien, Cendea de Olza	4	2,38
Barañain	16	9,52
Zizur Mayor y Cizur Menor	8	4,76
Noain, Elorz, Beriain, Galar, Cordovilla	1	0,60
Resto Comarca Pamplona	3	1,79
Resto Navarra	20	11,90
Fuera de Navarra	62	36,90

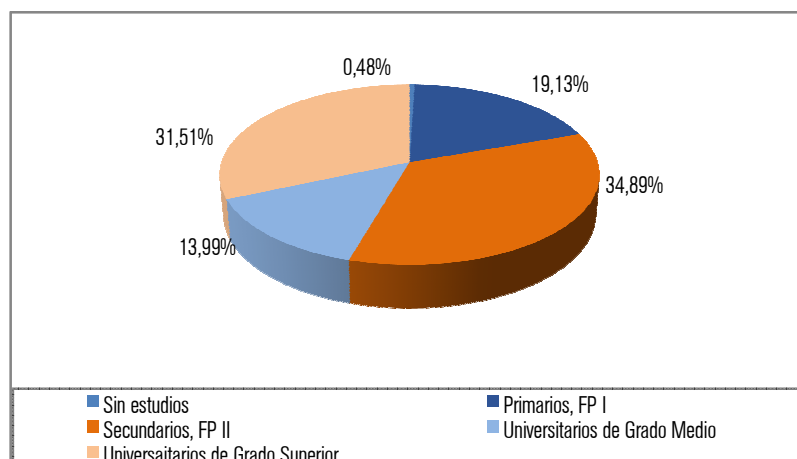


3.1.4 NIVEL DE ESTUDIOS

La mayoría de los usuarios tienen un nivel de estudios terminados **Secundarios o FP II**, son un 34,89%, seguidos de los que tienen estudios Universitarios de Grado Superior y después por los que acabaron los estudios Primarios o FP I. Ningún usuario es analfabeto y un 0,48% se declaran Sin estudios terminados.

Así se distribuyen los usuarios respecto al nivel de estudios terminado:

NIVEL ESTUDIOS	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
Analfabeto	0	0,00	0,00
Sin estudios	3	0,48	0,48
Primarios, FP I	119	19,13	19,61
Secundarios, FP II	217	34,89	54,50
Universitarios Grado Medio	87	13,99	68,49
Universitarios Grado Superior	196	31,51	100,0



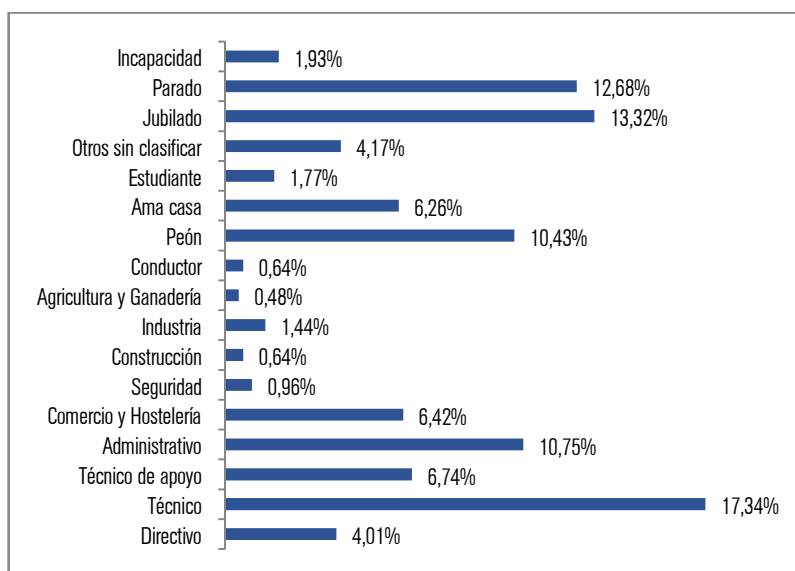
3.1.5 OCUPACIÓN PRINCIPAL

La distribución de los usuarios teniendo en cuenta su ocupación principal es muy diversa destacando lo siguiente, un 64,04% están en **ocupados** frente a un 35,96% que no lo están, estos son Jubilados, Parados, Amas de casa, Personas con una Incapacidad y Estudiantes.

Entre las personas ocupadas as profesiones más destacadas son **Técnico**, Administrativo, Peón y Técnico de apoyo. En el total de personas activas cabe destacar que un 43,86% pertenece a profesiones que requieren un elevado nivel de estudios: Directivos, Técnicos y Técnicos de apoyo. Si sumamos los Administrativos este porcentaje se eleva a un 60,65% del total.

La distribución en cuanto a la ocupación es la que sigue:

OCUPACIÓN	Frecuencias	Porcentajes
Directivo	25	4,01
Técnico	108	17,34
Técnico de apoyo	42	6,74
Administrativo	67	10,75
Comercio y Hostelería	40	6,42
Seguridad	6	0,96
Construcción	4	0,64
Industria	9	1,44
Agricultura y ganadería	3	0,48
Conductor	4	0,64
Peón	65	10,43
Ama de Casa	39	6,26
Estudiante	11	1,77
Otros sin clasificar	26	4,17
Jubilado	83	13,32
Paro	79	12,68
Incapacidad	12	1,93



3.1.6 PAÍS DE ORIGEN

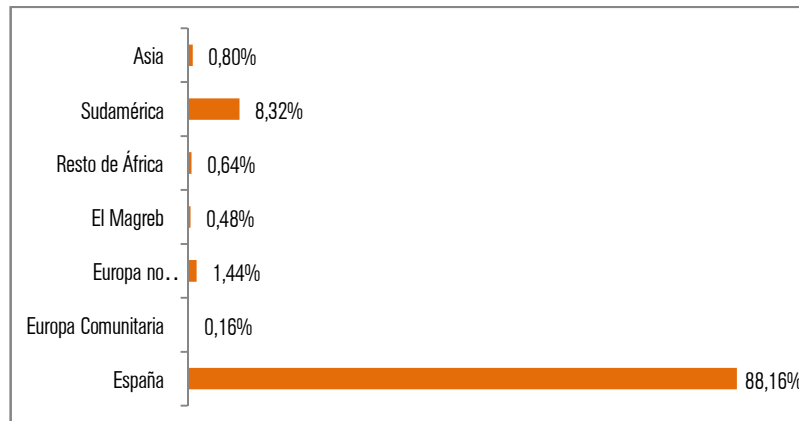
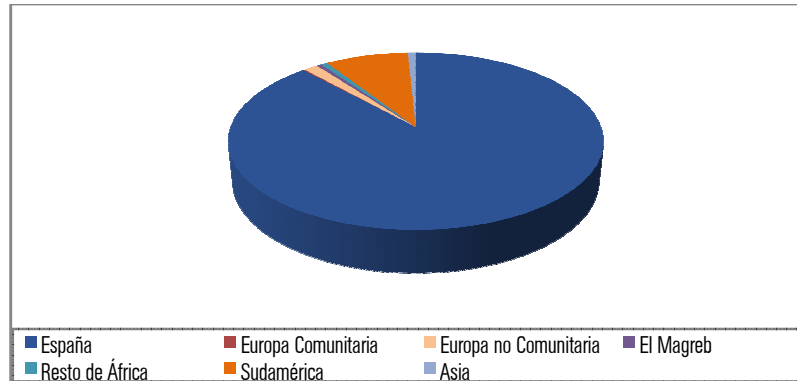
Un 88,16% de usuarios son **españoles**. Hay usuarios de otros 26 países de origen, el único que supera el 1% es Ecuador, con 18 usuarios y un 2,88%

PAÍS DE ORIGEN	Frecuencias	Porcentajes
España	551	88,16
Ecuador	18	2,88
Rumanía	5	0,80
Ucrania	2	0,32
República Dominicana	5	0,80
Venezuela	2	0,32
Brasil	3	0,48
Argentina	4	0,64
Bolivia	3	0,48
Egipto	1	0,16
Cuba	5	0,80
China	3	0,48
Colombia	4	0,64
Portugal	1	0,16
Nicaragua	2	0,32
Marruecos	2	0,32
Bulgaria	2	0,32
Guatemala	1	0,16
Senegal	1	0,16
Honduras	2	0,32
Nigeria	1	0,16
Perú	2	0,32
Rusia	1	0,16
Argelia	1	0,16
Guinea Bissau	1	0,16
Chile	1	0,16
Japón	1	0,16

Si atendemos a la zona geográfica de procedencia, y excluimos España, Sudamérica destaca con un 8,32% de usuarios, el resto de zonas tienen una incidencia mínima.

Por zona geográfica de procedencia estos son los datos:

ZONA GEOGRÁFICA DE PROCEDENCIA	Frecuencias	Porcentajes
España	551	88,16
Europa Comunitaria	1	0,16
Europa no Comunitaria	9	1,44
El Magreb	3	0,48
Resto de África	4	0,64
Sudamérica	52	8,32
Norte América	0	0,0
Asia	5	0,80
Oceania	0	0,0

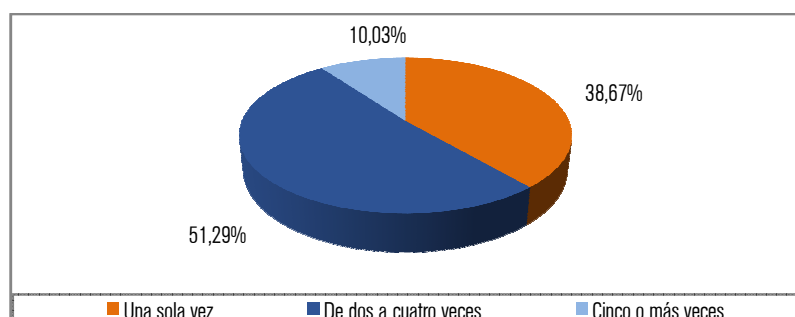


3.2 RELACIÓN, FRECUENCIA Y MOTIVOS DE USO

3.2.1 FRECUENCIA DE USO

El número medio de llamadas realizadas por cada usuario en el 2016 es de **2,69 llamadas**. Más de la mitad de los usuarios llaman entre dos y cuatro veces al año. Son pocos, un 10,03% los que llaman cinco o más veces año.

LLAMADAS	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
Una sola vez	239	38,67	38,67
De dos a cuatro veces	317	51,29	89,97
Cinco o más veces	62	10,03	100,0



No parece que el **Sexo** sea algo que influya fuertemente en el uso que se hace del servicio municipal "010".

Parece la **Edad** de los ciudadanos influye en la frecuencia de uso del servicio, los más jóvenes, los usuarios que tienen entre 16 y 24 años hacen una media de 1,48 llamadas al año, frente a 2,69 llamadas que es la media para el total de usuarios. Los usuarios que pertenecen al grupo de edad entre 55 y 64 años son los que más llaman, una media de 3,54 veces.

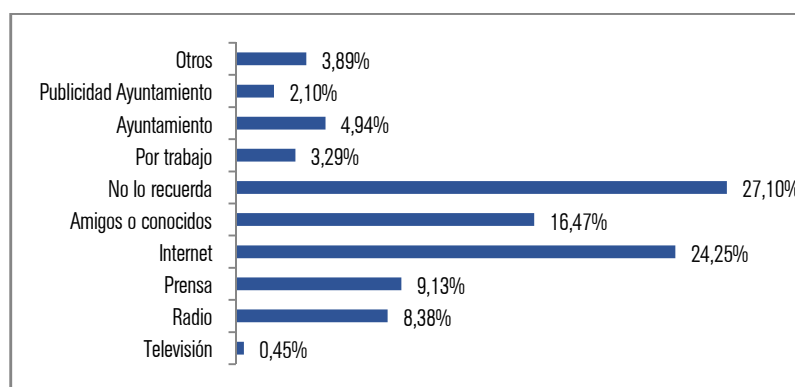
En cuanto al **Lugar de residencia**, el hecho de residir en Pamplona también influye en el número de llamadas realizadas el año pasado, los residentes en Pamplona llaman una media de 2,96 veces frente a 1,94 que lo hacen los residentes fuera de Pamplona.

Y si nos fijamos en el **Nivel de estudios**, los usuarios con un mayor nivel, Universitarios de Grado Superior, son los que más uso hacen del "010", hicieron una media de 3,14 llamadas.

3.2.2 MEDIO DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

Se trata de una variable múltiple. Respecto a la forma en que los usuarios conocieron la existencia del "010" lo primero que hay que decir es que un altísimo porcentaje, un 27,10% no recuerda el modo en que lo conoció, la mayoría señalan que hace mucho tiempo que funciona, que "lo conocen de toda la vida". Entre los que recuerdan esta circunstancia destaca **Internet** sobre todas las demás con un 24,25%, así como Amigos y conocidos con un 16,47%. Hay un 14,22% que lo ha conocido de otras formas a las precodificadas (Televisión, Radio, Prensa, Internet y Amigos), entre estos destacan el propio Ayuntamiento y Por trabajo como fuentes de conocimiento del servicio.

MEDIO DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	Frecuencias	Porcentajes
Televisión	3	0,45
Radio	56	8,38
Prensa	61	9,13
Internet	162	24,25
Amigos o conocidos	110	16,47
Otros	2	0,30
No lo recuerda, de toda la vida, Hace mucho que funciona	181	27,10
Calendario del Ayuntamiento	4	0,60
Asistente Social	6	0,90
Folleto Ayuntamiento	8	1,20
Por trabajo	22	3,29
Ayuntamiento	33	4,94
Civibox	6	0,90
Guía Telefónica	5	0,75
Publicidad	1	0,15
Carteles Ayuntamiento	1	0,15
Policia Nacional	1	0,15
Asociación Comerciantes	1	0,15
Policia Municipal	1	0,15
Centro Salud	1	0,15
Guardia Civil	1	0,15
Nasuvinsa	1	0,15
Lo supuso, conocía el de Madrid	1	0,15



Si tenemos en cuenta la **Edad** de los usuarios veremos que hay alguna diferencia interesante en el medio de conocimiento del servicio. La radio es un medio de conocimiento más nombrado conforme avanza la edad de los usuarios y justo lo contrario es lo que pasa con Internet.

MEDIO DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	%16-24	%25-34	%35-44	%45-54	%55-64	%65 y +
Televisión	0,00	1,28	0,71	0,97	0,00	0,00
Radio	8,70	7,69	10,64	11,65	13,41	18,18
Prensa	4,35	5,13	7,09	13,59	21,95	25,45
Internet	47,83	55,13	39,72	30,10	21,95	3,64
Amigos o conocidos	17,39	23,08	23,40	19,42	19,51	32,73
Otros	0,00	0,00	0,71	0,00	1,22	0,00
Calendario del Ayuntamiento	0,00	0,00	1,42	0,00	0,00	3,64
Asistente Social	0,00	1,28	1,42	1,94	1,22	0,00
Folleto Ayuntamiento	0,00	0,00	0,71	2,91	2,44	1,82
Por trabajo	0,00	0,00	4,26	7,77	7,32	3,64
Ayuntamiento	13,04	6,41	6,38	8,74	6,10	1,82
Civibox	4,35	0,00	0,71	0,97	1,22	3,64
Guía Telefónica	0,00	0,00	0,71	0,00	1,22	3,64

Publicidad	0,00	0,00	0,71	0,00	0,00	0,00
Carteles Ayuntamiento	0,00	0,00	0,00	0,97	0,00	0,00
Policía Nacional	0,00	0,00	0,00	0,00	1,22	0,00
Asociación Comerciantes	0,00	0,00	0,71	0,00	0,00	0,00
Policía Municipal	0,00	0,00	0,00	0,97	0,00	0,00
Centro Salud	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,82
Guardia Civil	0,00	0,00	0,71	0,00	0,00	0,00
Nasuvinsa	4,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Lo supuso, conocía el de Madrid	0,00	0,00	0,00	0,00	1,22	0,00

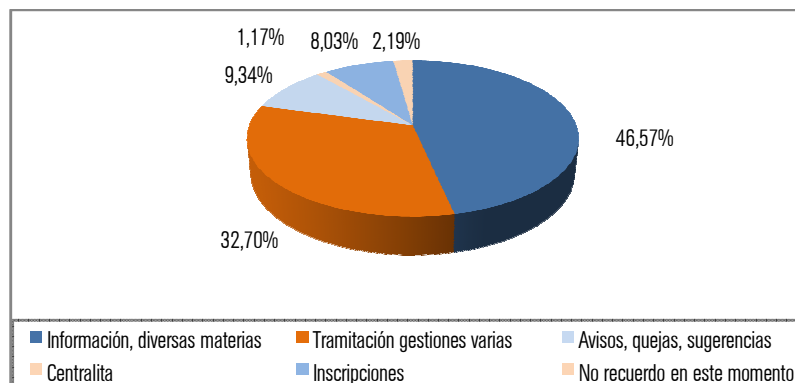
Centrándonos en el **Lugar de residencia** vemos cómo hay diferencias claras en tres medios de conocimiento del servicio, la Prensa y los Amigos y conocidos son medios muchísimo más nombrados en Pamplona, por el contrario Internet es mucho más nombrado entre los que residen fuera de Pamplona.

MEDIO DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	%Pamplona	%Fuera
Televisión	0,59	0,70
Radio	12,06	10,56
Prensa	15,88	4,93
Internet	25,88	51,41
Amigos o conocidos	25,88	14,08
Otros	0,59	0,00
Calendario del Ayuntamiento	0,88	0,00
Asistente Social	1,47	0,70
Folleto Ayuntamiento	1,76	1,41
Por trabajo	4,41	4,93
Ayuntamiento	7,06	6,34
Civibox	0,88	1,41
Guía Telefónica	0,59	2,11
Publicidad	0,29	0,00
Carteles Ayuntamiento	0,29	0,00
Policía Nacional	0,29	0,00
Asociación Comerciantes	0,29	0,00
Policía Municipal	0,29	0,00
Centro Salud	0,29	0,00
Guardia Civil	0,00	0,70
Nasuvinsa	0,00	0,70
Lo supuso, conocía el de Madrid	0,29	0,00

3.2.3 MOTIVO DE USO

Se trata de una variable múltiple, aunque la mayoría de los usuarios dan un único motivo de llamada. El motivo mayoritario de uso del servicio municipal "010" es **Información sobre diversas materias**, y el motivo de uso menos mencionado es Centralita, con un escaso 1,17%.

MOTIVO DE USO	Frecuencias	Porcentajes
Información diversas materias	319	46,57
Tramitación gestiones varias	224	32,70
Recepción avisos, quejas, sugerencias	64	9,34
Centralita	8	1,17
Inscripciones	55	8,03
No recuerdo en este momento	15	2,19



Atendiendo al **Sexo** de los usuarios hay que resaltar que éste apenas incide en el motivo por el que llaman al "010", sólo hay diferencia en el porcentaje de mujeres que lo hacen para realizar Inscripciones, se trata de un 10,95% frente a un 3,60% de hombres.

MOTIVO DE USO	%Hombres	%Mujeres
Información diversas materias	51,20	45,48
Tramitación gestiones varias	32,80	33,81
Recepción avisos, quejas, sugerencias	11,60	8,33
Centralita	0,80	1,43
Inscripciones	3,60	10,95

Si nos fijamos en cómo afecta la **Edad** al motivo de uso destacaremos que los usuarios de más edad, los que tienen 65 años y más difieren un poco del resto, son los que más usan el "010" para Avisos y quejas, con un 23,75%, siendo este un motivo de llamada que va aumentando conforme aumenta la edad de los usuarios. Son estos mismos los que también usan más el servicio para hacer Inscripciones de todo tipo, un 15,00%, y los que menos lo usan para hacer Trámites y gestiones.

MOTIVO DE USO	%16-24	%25-34	%35-44	%45-54	%55-64	%65 y +
Información diversas materias	46,15	50,98	47,47	47,40	48,57	41,25
Tramitación gestiones varias	53,85	41,18	34,85	33,77	30,48	17,50
Recepción avisos, quejas, sugerencias	0,00	3,92	7,58	9,74	10,48	23,75
Centralita	0,00	0,00	1,52	1,30	0,95	2,50
Inscripciones	0,00	3,92	8,59	7,79	9,52	15,00

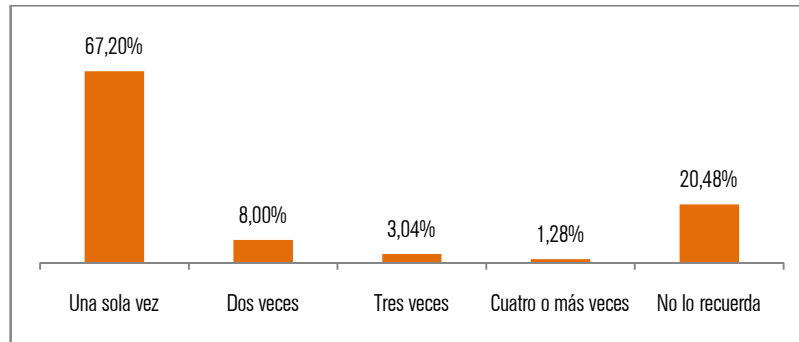
Analizando ahora el motivo de uso teniendo en cuenta el **Lugar de residencia** como es lógico los usuarios de fuera de Pamplona usan en menor medida el servicio para todo aquello que tiene que ver con la ciudad: Trámites, Avisos y quejas. En cambio lo usan en mayor medida para Información sobre diversas materias.

MOTIVO DE USO	%Pamplona	%Fuera
Información diversas materias	42,37	62,79
Tramitación gestiones varias	37,35	22,09
Recepción avisos, quejas, sugerencias	11,45	4,07
Centralita	1,00	1,74
Inscripciones	7,83	9,30

3.2.4 LLAMADAS O INTENTOS DE LLAMADA

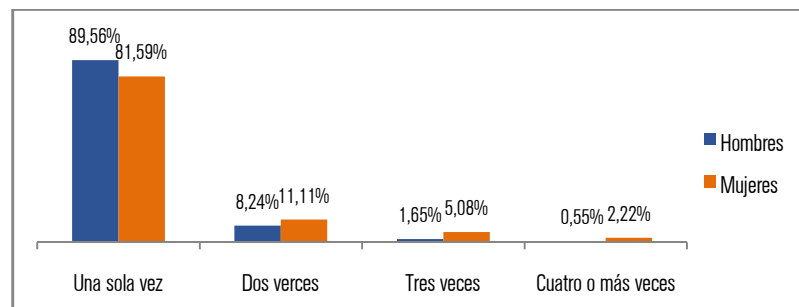
Es destacable que hay 128 personas que no recuerdan cuántas llamadas tuvieron que hacer para contactar con el "010", esto supone un 20,48% del total de encuestados. Del resto un altísimo porcentaje, un 84,5%, tuvo que llamar **Una sola vez** para contactar con el servicio "010". Un escasísimo 1,61% tuvo que llamar cuatro veces o más para establecer contacto.

INTENTOS DE LLAMADA	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
Una sola vez	420	84,51	84,51
Dos veces	50	10,06	94,57
Tres veces	19	3,82	98,39
Cuatro o más veces	8	1,61	100,0



Parece que hay una ligera tendencia a insistir en la llamada en el caso de las mujeres cuando no se consigue contactar a la primera con el servicio "010".

INTENTOS DE LLAMADA	%Hombres	%Mujeres
Una sola vez	89,56	81,59
Dos veces	8,24	11,11
Tres veces	1,65	5,08
Cuatro o más veces	0,55	2,22



3.3 VALORACIÓN 010

Para hacer una valoración del Servicio municipal "010" se pidió a los usuarios que puntuasen en una escala de 0 al 10, siendo 0 la peor puntuación y 10 la mejor, una serie de indicadores concretos y por último de forma global.

3.3.1 RAPIDEZ

En cuanto a Rapidez en la Atención la media es de **8,50**

3.3.2 AMABILIDAD

En cuanto a Amabilidad y Trato Personal la media es de **8,77**

3.3.3 LENGUAJE

En cuanto al Lenguaje empleado, a la comprensión del mismo la media es de **8,82**

3.3.4 EFICACIA

En cuanto a la Eficacia para resolver el asunto la media es de **8,51**

3.3.5 VALORACIÓN GLOBAL

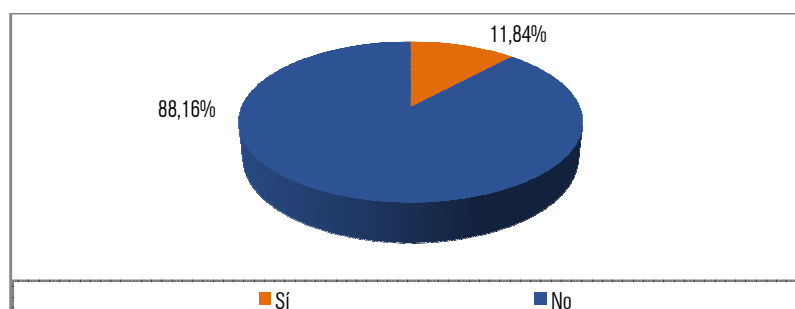
La media es de **8,60**

3.4 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

3.4.1 SUGERENCIAS

En la pregunta "¿Qué otros servicios que no presta el 010 le parece que debería prestar o realizar?" la inmensa mayoría de los encuestados no dio ninguna sugerencia o mejora para el Servicio "010", sólo un **11,84%** de los encuestados aportó alguna.

SUGERENCIAS	Frecuencias	Porcentajes
Sí	74	11,84
No	551	88,16



Las sugerencias más repetidas se han agrupado en la siguiente clasificación:

SUGERENCIAS	Frecuencias
Servicio gratuito	18
Mejorar la gestión de las quejas, avisos: Al menos respuesta	10
Mejor y más profunda información sobre Pamplona	8
Mayor rapidez y agilidad del servicio	5
Servicio en euskera	4
Más publicidad detallada del servicio	4
Pasar directamente con el Departamento correspondiente	3
Conexión con otras Instituciones: Policía, SS	3
Poder realizar más trámites	3
Más trámites online	2
Ampliar horario de atención	2

Aunque no muy numerosa sí que la más repetida es la sugerencia de que sea un **servicio gratuito**, o al menos que sea un número que entre dentro de las tarifas planas para fijos que mucha gente tiene hoy en día. También fue comentado en alguna ocasión el deseo de que el teléfono equivalente, el 948 420 100, sea más publicitado, puesto que este sí entra dentro de esas tarifas planas tan habituales.

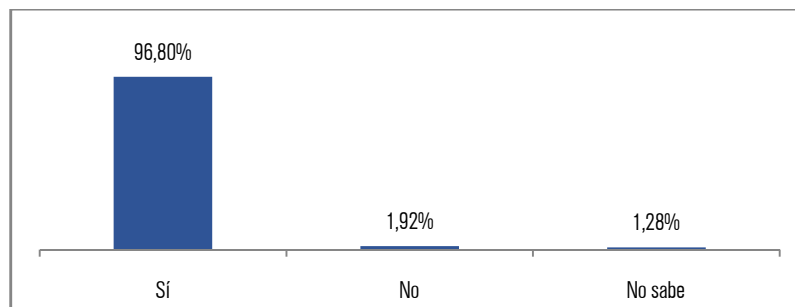
Conforme avanza la edad de los usuarios aumenta también el número de sugerencias que aportan.

También hay más porcentaje de usuarios que dan alguna sugerencia entre los residentes en Pamplona, un 13,38% frente al 7,69% que sugieren algo entre los que residen fuera de Pamplona.

3.4.2 RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

El **96,80%** de los usuarios recomendaría el servicio a otros ciudadanos. Un pequeño porcentaje no sabe qué responder a esta pregunta.

RECOMENDACIÓN DEL "010"	Frecuencias	Porcentajes
Sí	605	96,80
No	12	1,92
No sabe	8	1,28



4. CONCLUSIONES FINALES

- El perfil de usuario medio es el siguiente: Mujer española de entre 35 a 44 años, residente en Pamplona, con un nivel de estudios terminados Secundarios, PF II y ocupada.
- En cuanto a la relación con el "010", el usuario medio hace **2,69** llamadas al año, llamadas que en su mayoría son contactadas a la primera, conoció el servicio por Internet y lo usa principalmente para recibir Información sobre diversas materias.
- Una edición más la evaluación que los usuarios del servicio municipal "010" hacen del mismo es muy positiva, siendo un **8,60** la nota media global que se atribuye al mismo.
- Tras ser invitados a hacer alguna sugerencia que pueda mejorar el servicio sólo un **11,84%** lo hace
- Un **96,80%** de los encuestados recomendaría el uso del servicio a otros ciudadanos.
- El **86,08%** de las entrevistas han sido valoradas positivamente, la actitud de los encuestados ha sido positiva, receptiva y con ganas de ofrecer su opinión.