EVALUACIÓN DEL SERVICIO “010”

AÑO 2012

GREGORIO URDANIZ

SOCIÓLOGO MUNICIPAL
UNIDAD DE SOCIOLOGÍA

INDICE:

I- INTRODUCCIÓN

II- METODOLOGÍA. Ficha técnica

Tamaño de la muestra y selección de las unidades muestrales.

Trabajo de campo.

Cuestionario.

III- PRINCIPALES RESULTADOS.

Identificación de los usuarios.

Relación, frecuencia y motivos para el uso del servicio.

Valoración del servicio.

Sugerencias y recomendaciones.

I- INTRODUCCIÓN

La Unidad de Sociología del Ayto de Pamplona por encargo de la Dirección del Área de Participación Ciudadana Deporte y Juventud viene realizando, por sexto año consecutivo, la evaluación del Servicio Municipal del "010" adscrito a la misma.

Para ello se configura una base de datos con los teléfonos de las personas que previamente han llamado a dicho servicio a lo largo del año, y a las que posteriormente se les consulta sus opiniones.

Durante el periodo de 1 de enero a 31 de diciembre de 2011 se recibieron en el "Servicio del 010" un total de 182.411 llamadas telefónicas y se atendieron 161.074. Dichas llamadas constituyen, inicialmente, la base de este trabajo de evaluación.

Sin embargo, es preciso depurar este número de llamadas, pues, si bien, todas ellas generaron trabajo y necesitaron de atención, no se corresponde el número de llamadas con el de personas, ya que en muchos casos el mismo usuario llama en varias ocasiones a lo largo del año; ni todas las llamadas fueron externas, ni proceden del público en general, etc. , de modo que es necesario depurar las llamadas hasta identificarlas con individuos (nº de teléfonos) y de esta manera definir la base de la muestra.

En el periodo mencionado (año 2011) el total de llamadas se efectuaron desde 66.438 teléfonos-personas diferentes y sobre esta base se ha hecho el calculo muestral y la selección de los encuestados.

II- METODOLOGÍA (Ficha técnica)

Tamaño de la muestra y selección de las unidades muestrales

Una vez depuradas las llamadas e identificados los usuarios externos del Servicio, 66.438 (N), se decidió tomar una muestra de 625 (n) encuestas. Ello implica que se esta trabajando con un margen de error (SE) de +/- 3,71% para un nivel de confianza (N.C.) del 95,5% y una variabilidad de P y Q = 50%. Lo que implica un nivel de garantía suficiente para este trabajo.

En el presente trabajo la muestra se ha extraído directamente de la base total 66.438 por el procedimiento de números aleatorios. Por ello la muestra es totalmente probabilística, ya que todos los numero cuentan con la misma probabilidad de ser tomados como unidades muestrales.

Se seleccionaron tres listas, una inicial y dos más para sustituir en caso de ausencias o problemas en las unidades que no se pudieran entrevistar de la primera lista.

Trabajo de campo:

Tomados los 625 individuos-teléfonos de la primera lista se procedió a realizar la encuesta telefónica en cuyo desarrollo se produjeron las siguientes incidencias:

- 346 respondieron, directamente, a la encuesta sin ningún problema.
- En 81 casos no se pudo identificar a la persona que hizo la llamada, pues esta se efectuó desde teléfonos de empresas, colectivos, instituciones, etc.
- En 66 casos no contestaron al teléfono, después de tres intentos a distintas horas y días.
- Otros 38 no quisieron responder a la encuesta.
- En 42 teléfonos no estaba presente la persona que llamó, pues, vive ya en otro domicilio, se halla de viaje, etc. .
- En otros 42 tampoco pudieron ser entrevistados, inicialmente, por distintas y muy variadas razones: teléfonos incorrectos, fax, teléfono inexistente, cambios de usuarios, etc. .
- Y, por último, en 10 casos no pudieron responder a la encuesta por distintos motivos: encontrarse ausente, trabajando, etc.
- En todos estos casos en que hubo incidencias, las unidades muestrales iniciales (n 1) fueron sustituidas por otras (n 2) de las listas siguientes. Tal y como establecen las técnicas de muestreo. En resumen se ha seguido un procedimiento muestral estricto y diáfano

Las fechas de realización de las encuestas fueron entre los días 26 al 30 de Diciembre de 2011 y los días 2-13 de enero de 2012 por la empresa ITEM-Trabajo de Campo. El horario de entrevistas fue entre las 9 horas de la mañana y las 9 horas de la tarde-noche.

Se dispuso de tres entrevistadores uno de ellos con conocimiento de euskera para entrevistar en esta lengua a las personas que así lo demandaran.

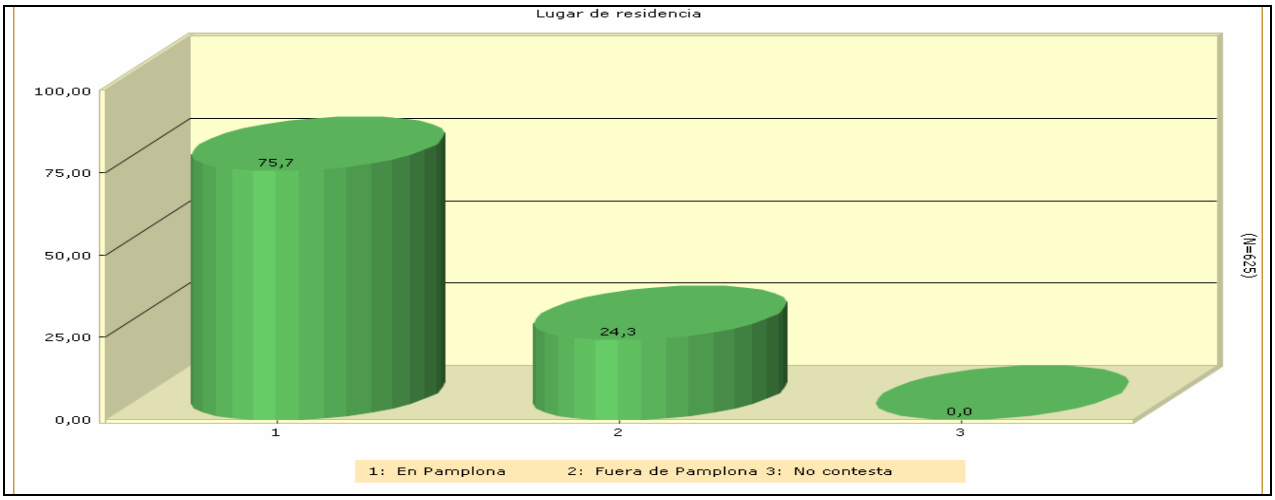
Cuestionario:

El cuestionario, al igual que el año anterior, consta de 20 variables distribuidas en los siguientes apartados: identificación de los usuarios, relación con el servicio, valoración y opinión del mismo, y un pequeño apartado de sugerencias.

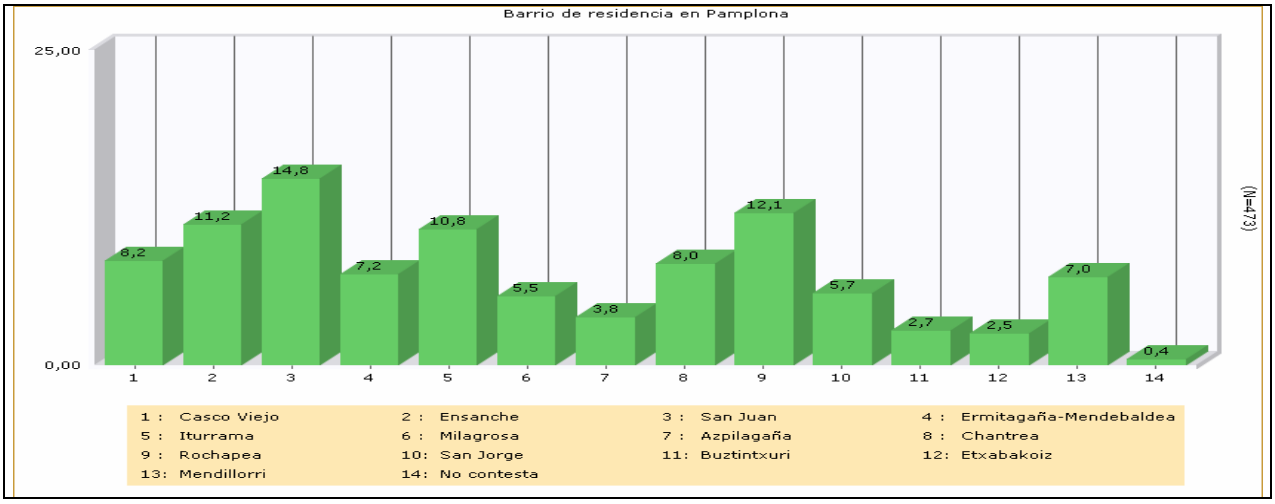
III- PRINCIPALES RESULTADOS

Identificación de los usuarios.

- Los usuarios del Servicio del 010 se reparten del siguiente modo según el lugar de procedencia: De Pamplona en el 75,7% de los casos, de fuera de Pamplona el restante 24,3%. Por lo tanto, tres cuartas partes de los usuarios residen en Pamplona y el resto fuera de la ciudad

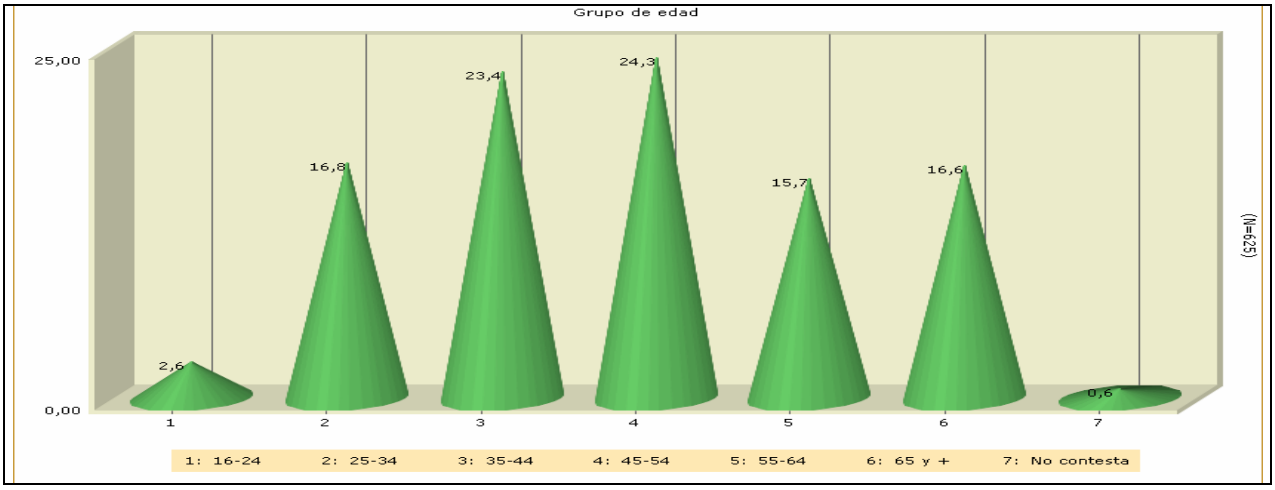


- Analizando los que han llamado de Pamplona se observa la siguiente distribución por barrios: Destacan los procedentes de San Juan, Rochapea, Ensanche e Iturrama, principalmente, y una incidencia mínima en los barrios de Azpilagaña, Buztintxuri y Etxabakoiz. Sin embargo, si se compara el número de llamadas con la población total de los barrios se detecta que el uso del teléfono "010" es bastante proporcional con el número de habitantes.

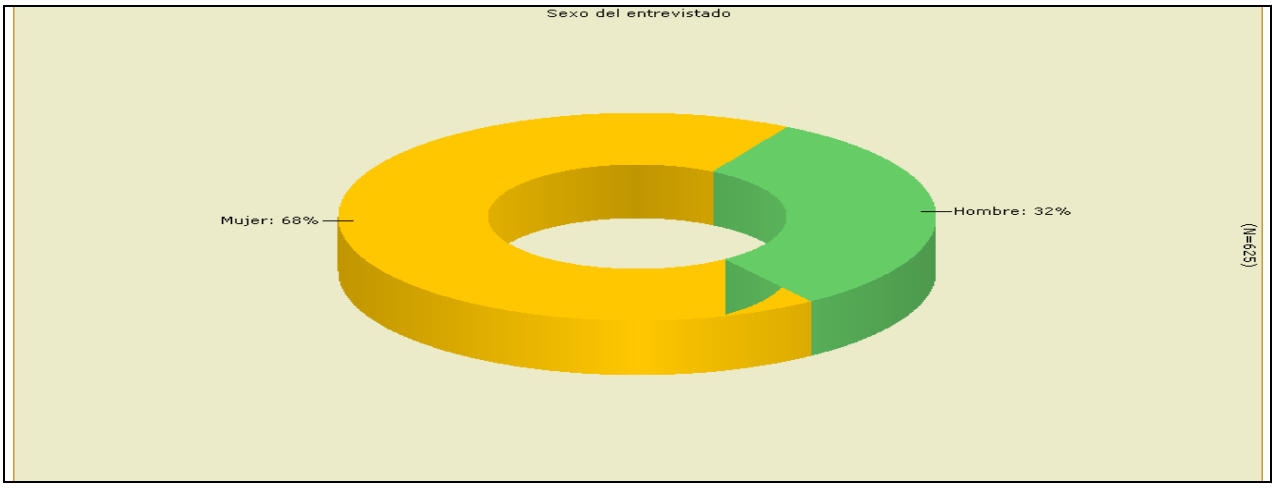


- Estudiando los que han llamado de fuera de Pamplona, 24,3%, destacan los usuarios de las áreas más pobladas de la Comarca de Pamplona: “Huarte, Egües, Sarriguren” y “Burlada y Villava” por un lado; “Artica, Ansoain, Berriozar”, Barañain y “Zizur Mayor y Menor” por otro. Los que llaman del resto de Navarra representen el 15,8% del total indicado anteriormente.

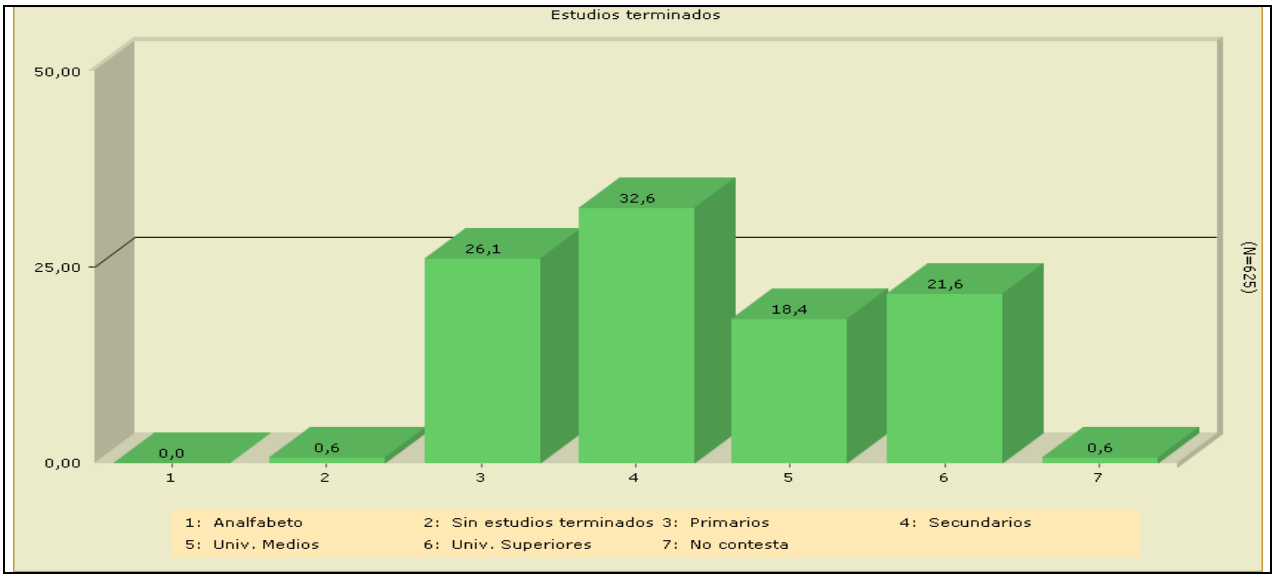
- Por grupos de edad, los de 35-44, y 45-54, con el 23,4% y 24,3% cada uno, son los que utilizan mas habitualmente el servicio del “010”; seguidos de los que tienen entre 25-34 y los “mayores de 55 años”, en torno al 16% en cada grupo de edad. Los menores de 24 años son, sin duda, los que menos llaman al servicio.



- Por sexo, son las mujeres con una mayoría del 68,2%, las que más hacen uso del Servicio del “010”, frente a los hombres que llaman el 31,8% de las veces. Estos datos son muy similares a los de años anteriores.

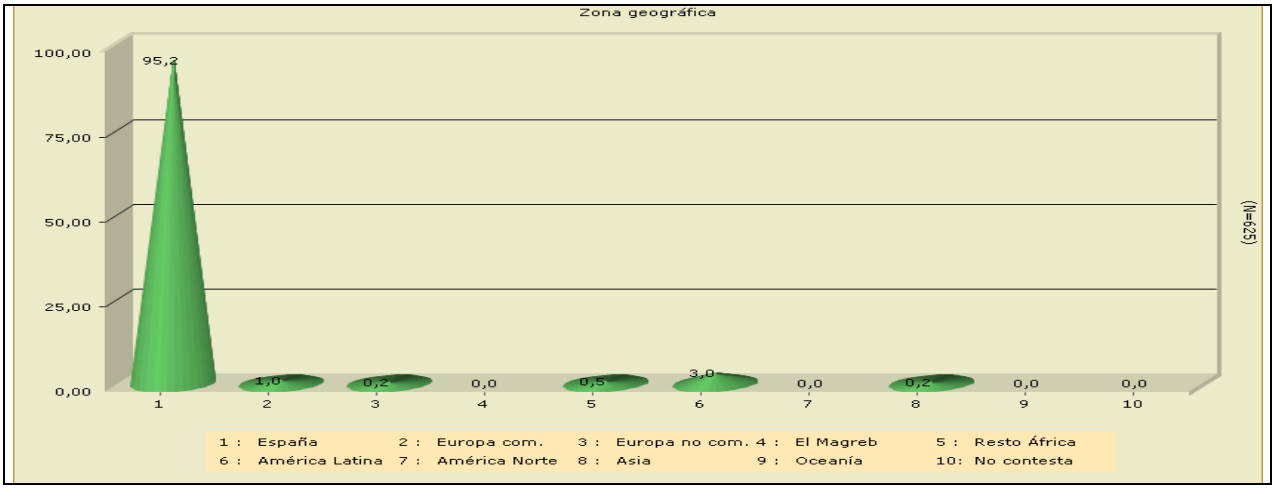


- Por nivel de estudios, los usuarios del 010 provienen de todos los niveles educativos-formativos. Los que tienen la categoría de secundarios son los que llaman en mayor proporción: 32,6%; seguidos de los que declaran tener estudios primarios, 26,1% y de los universitarios superiores 21,6%.



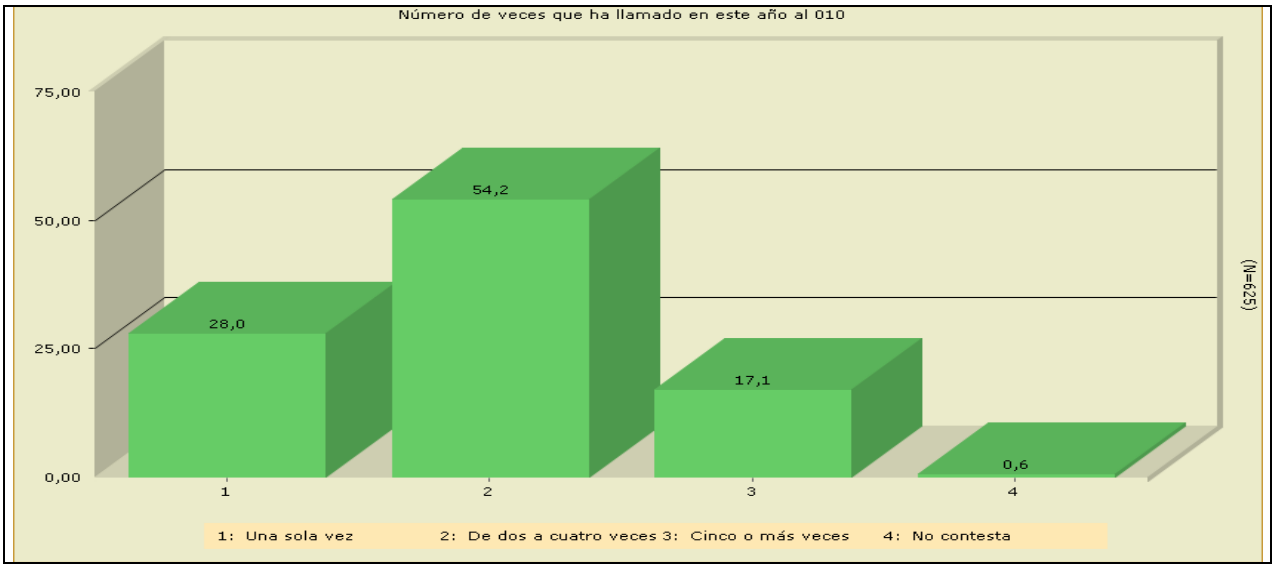
- Por profesiones, se detectan oscilaciones considerables entre unas y otras debido, sobre todo, al carácter diverso y amplio de las categorías utilizadas. De todas las maneras se aprecia una tendencia más alta a utilizar el "010" entre personas que tienen profesiones de cierta relevancia social como técnicos, administrativos, etc. , si bien el colectivo de amas de casa, también, es significativo.

- Por zonas geográficas de procedencia se confirma que la gran mayoría de usuarios son españoles, 95,2 %; destacando entre los extranjeros los latinoamericanos con el 3%. Los usuarios del resto de países o áreas geográficas tienen una incidencia mínima.

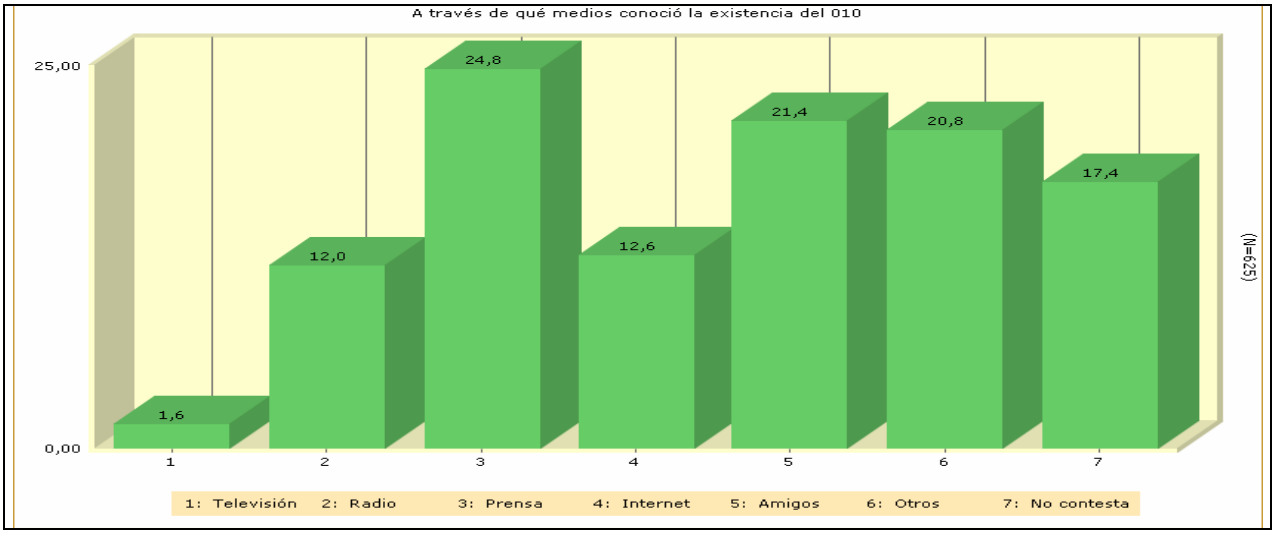


Relación, frecuencia y motivos para el uso del servicio.

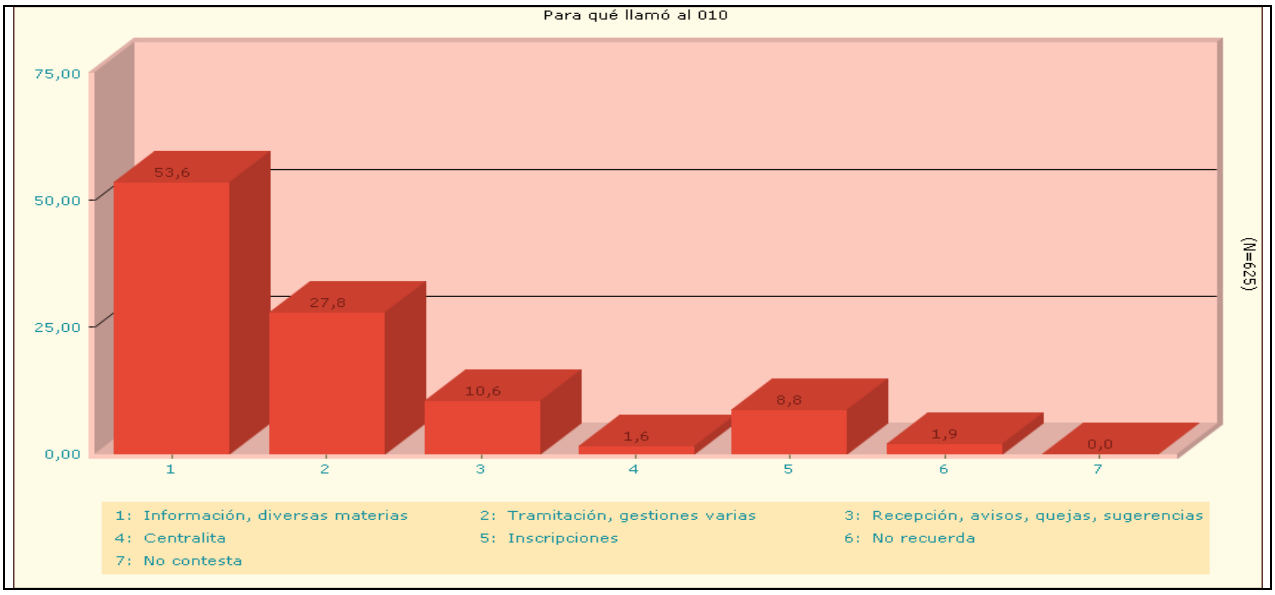
- FRECUENCIA DE USO. Teniendo en cuenta el número de usuarios diferentes, 66.438, que han llamado al 010 en el periodo elegido, **la frecuencia de uso** ha sido la siguiente: Un 28% (18.603) solo han llamado una vez; El 54,2%, (36.009) han llamado entre 2-4 veces**.** Y, por último, el 17,1%, (11.361) han llamado cinco, o, más veces en un año; en este último caso se podría hablar de "**usuarios regulares" del 010.** Los datos en el último año han sido muy similares a los del año anterior.



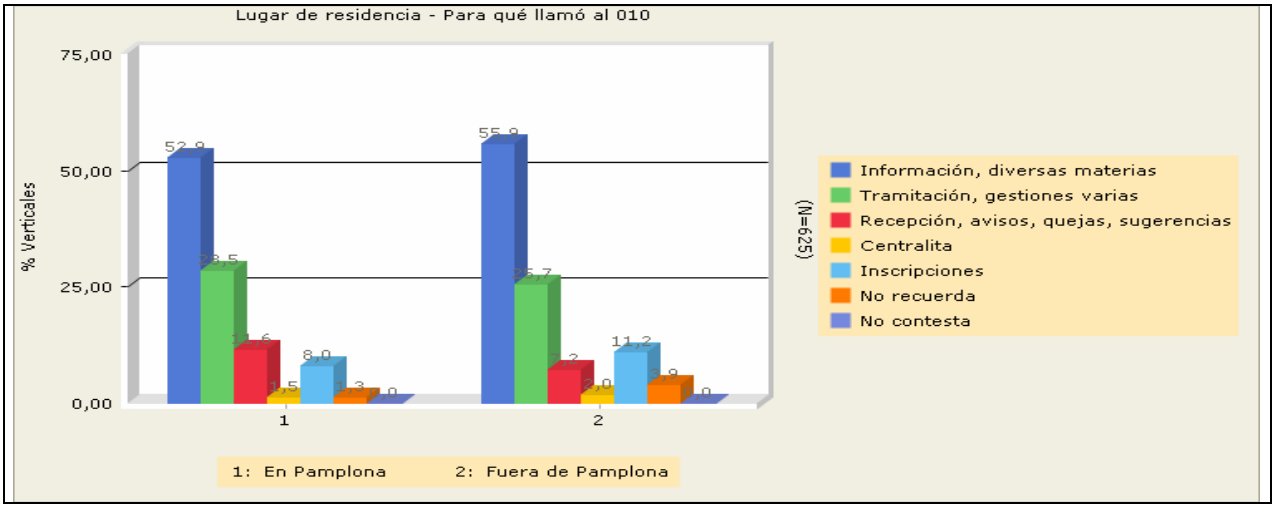
- CONOCIMIENTO. Respecto a la manera como conocieron la existencia del "010", destacan: "por la prensa", 24,8%, "a través de los amigos" el 21,4%, "por Internet" 12,6% y "por la radio" 12%. Finalmente, y tal como se observa en el gráfico siguiente, hay otro 20% que ha conocido el servicio de otras maneras diferentes entre las que se pueden señalar: "por publicidad del Ayto", "por el trabajo", etc.



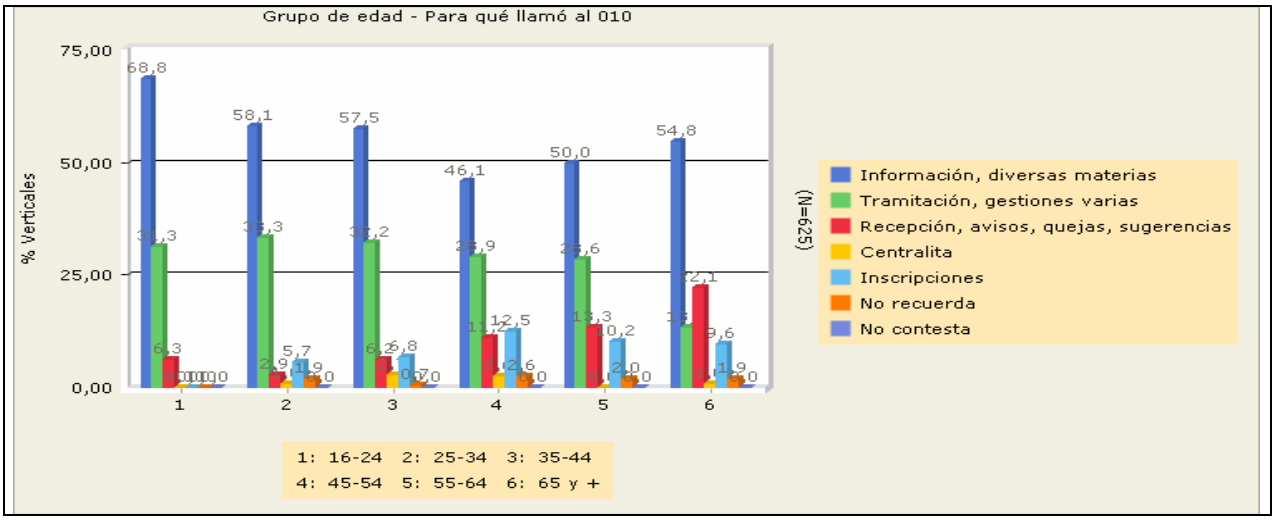
- MOTIVOS LLAMADAS. En la presente evaluación cuando se les interrogó a cerca de l**os motivos** por los que llamaron al servicio 010, se insistió en que se refirieran a la última vez para facilitar el recuerdo. Los resultados fueron los siguientes: El 53,6% llamaron para solicitar información sobre diversas materias; un 27,8% para tramitaciones y gestiones varias; otro 10,6% para presentar quejas y el 8,8% lo utilizaron para realizar inscripciones. Las cifras son similares a las del año anterior.



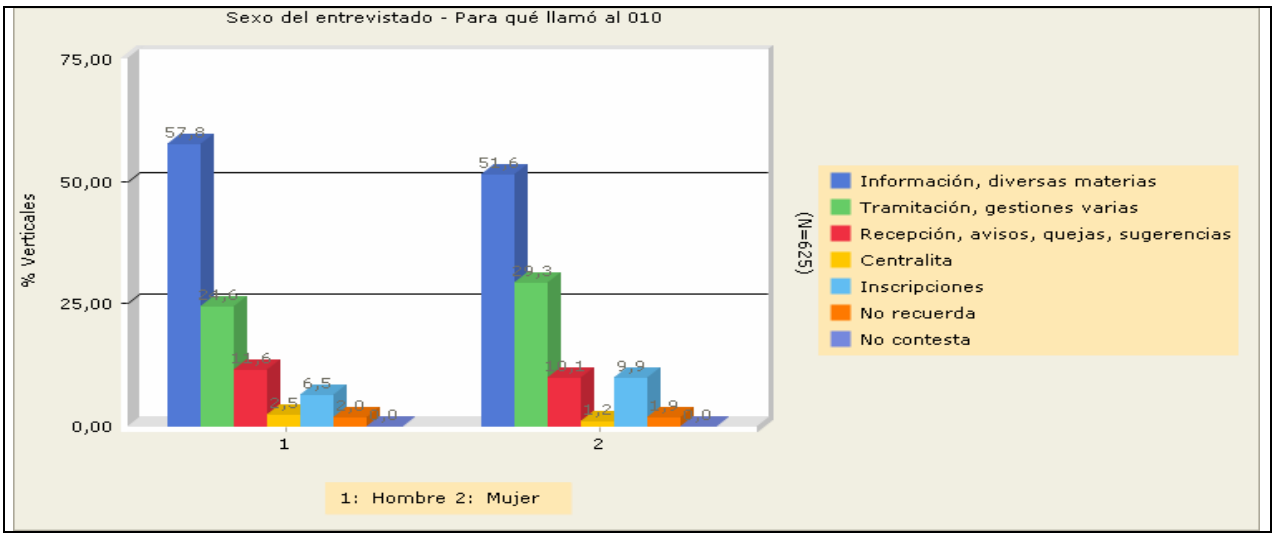
- Se ha estudiado, también, si **el lugar de residencia** de los usuarios pudiera influir en el tipo de uso que hacen del "010", y, como se puede comprobar por el gráfico siguiente, las variaciones son pequeñas y explicables por pura distribución estadística. Lo que quiere decir que el uso que hacen ambos colectivos de población es similiar.



- Si se relaciona **la edad** de los encuestados y el motivo para el uso del "010", se detectan algunas variaciones aunque no demasiado significativas: Los jóvenes de 16-24 años son los que más utilizan el servicio para informarse; los de 25-34 y 35-44 lo utilizan algo más para hacer tramitaciones y gestiones. Y, por último, los avisos quejas y sugerencias aumentan con la edad de los usuarios.

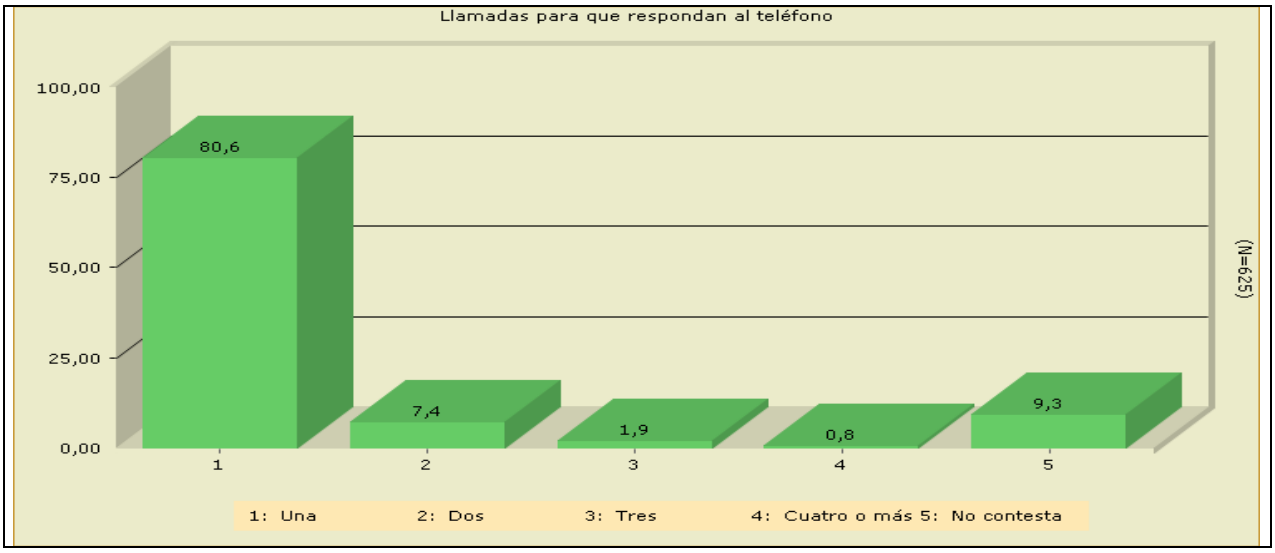


- Por otra parte, resulta curioso que **el sexo** es un variable que incide poco en el tipo de gestiones que se efectúan en el servicio. Tan solo una ligera preponderancia entre los hombres a la hora de buscar información, y por parte de las mujeres a la hora de hacer tramitaciones y gestiones.



Valoración del servicio.

- Antes de pasar a la valoración del servicio del "010" se les pregunto cuantas veces tuvieron que llamar al teléfono para que les atendieran y los resultados han sido muy favorables, ya que el 80,6% de los encuestados fueron atendidos en la primera ocasión que lo intentaron; un 7,4% en la segunda intentona y los que tuvieron que llamar tres o más veces fueron una minoría, 2,7%.

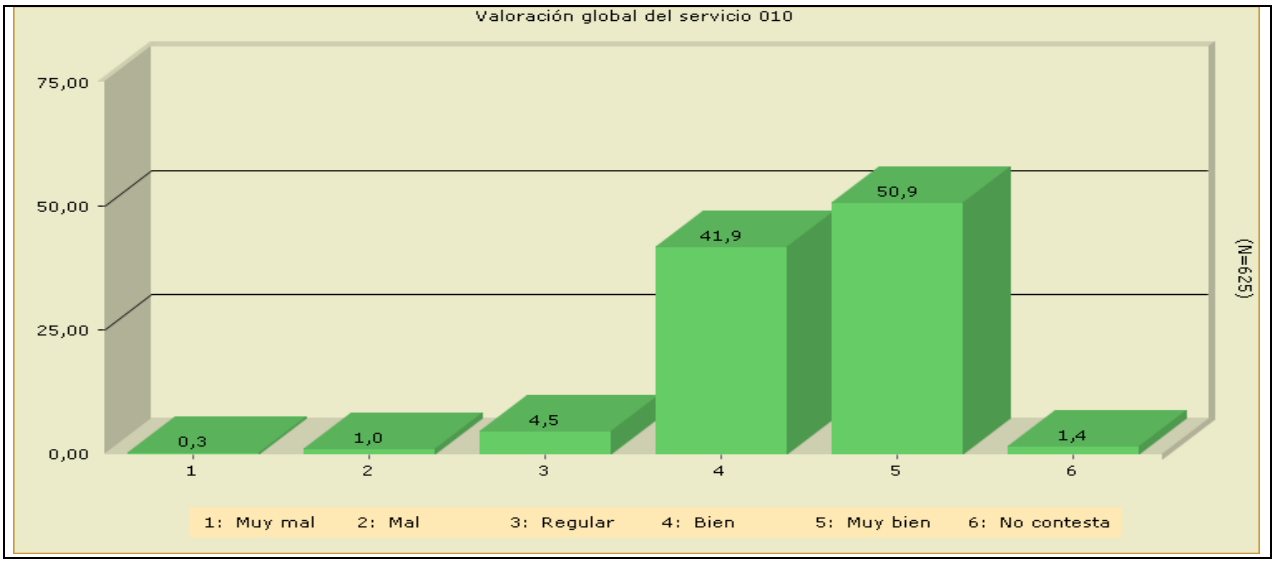


- Se presenta a continuación la valoración del servicio a través de las respuestas a un conjunto de cuatro indicadores específicos y uno de carácter general o global. Los indicadores utilizados y sus puntuaciones han sido los siguientes:

- **Rapidez en la atención** con un **8,44** de media;
- **Amabilidad en el trato personal** con el **8,56** de media;
- **Utilización y empleo del lenguaje** con el **8,64** de media;
- **Eficacia en la resolución del tema consultado** el **8,35** de media.

En todos los apartados de valoración las modificaciones respecto del año pasado han sido mínimas.

- Se solicito, también, una **valoración global,** que contemplara todos los elementos de su relación con los empleados del servicio, y el resultado fue igualmente muy positivo con una media del **8,51; lo que da un valor de coherencia a las respuestas individuales en los anteriores indicadores. Además, el 51% han respondido a la categoría "muy bien", como se refleja en la tabla siguiente.**



- Todos los indicadores anteriores han tenido puntuaciones muy coherentes: tanto entre residentes en Pamplona como fuera de ella, en todos los grupos de edades, especialmente entre los mayores y, también, entre hombres y mujeres, siendo estas más amables valorando el servicio.

<u>Sugerencias y recomendaciones</u>:

- Se les requirió, finalmente, a los encuestados para que hicieran sugerencias respecto de otras cuestiones o prestaciones que pudiera poner en marcha el "010", sin embargo, la gran mayoría, el 85,3%, no contestaron a esta indicación.

- Los que contestaron, el 14,7%, hicieron las siguientes sugerencias: "servicio gratuito" 23 casos, "mejorar en eficacia" 17 casos, "más publicidad del servicio" 14 casos, "ampliar el horario de atención" 10 casos, etc. Como se puede observar las aportaciones han sido poco numerosas y bastante dispersas.

- Preguntados, finalmente, si recomendarían el servicio a otras personas, casi la totalidad de los encuestados, 95,8% dijeron que sí lo harían. Sobran, por tanto, mas comentarios al respecto.

Pamplona 20 de Enero de 2012

GREGORIO URDANIZ
SOCIÓLOGO MUNICIPAL
UNIDAD DE SOCIOLOGÍA.