

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)

Informe Seguimiento para el Control de la Calidad Ofrecida y Calidad Percibida.

Cuarto Trimestre

Fecha documento: 19 de marzo 2020

Contenido

<u>1</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD OFRECIDA</u>	<u>2</u>
<u>3</u>	<u>CALIDAD OFRECIDA EN EL CANAL TELEFÓNICO</u>	<u>2</u>
3.1	SITUACIÓN PREVIA	3
3.2	RESULTADOS GENERALES	3
3.3	RESULTADOS GENERALES POR EMPRESA	4
3.4	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y MEDIDAS CORRECTIVAS	5
3.5	RESULTADOS POR OPERADOR	7
3.6	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y MEDIDAS CORRECTIVAS	28
<u>4</u>	<u>CALIDAD PERCIBIDA EN CANALES DIFERIDOS</u>	<u>28</u>
4.1	SITUACIÓN PREVIA	28
4.2	RESULTADOS SOBRE LA UTILIDAD DEL SERVICIO	29
<u>5</u>	<u>CALIDAD PERCIBIDA EN CANALES PRESENCIALES</u>	<u>30</u>
5.1	SITUACIÓN PREVIA	30
5.2	RESULTADOS SOBRE LA UTILIDAD DEL SERVICIO	30
<u>6</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>33</u>

1 Introducción

En el presente documento se detallan y especifican las acciones relativas al Seguimiento de Calidad para el SAC010 y para su implantación. Todas las medidas y acciones están incluidas en la propuesta técnica de AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (010, PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DEL ENTORNO URBANO 072) PARA EL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA Y LAS SOCIEDADES MERCANTILES INTEGRADAS EN LA CEMS. Lote 1: Servicio de Atención al Ciudadano 010" para el concurso convocado por AYESA, de Expediente2016/001195 del que AYESA ha sido adjudicataria, así como en el Plan de Calidad para el SAC 010.

2 Seguimiento de la Calidad Ofrecida

Se considera Calidad Ofrecida a aquella susceptible de formación y mejora que se evalúa desde los órganos de seguimiento interno del servicio SAC 010.

3 Calidad Ofrecida en el Canal Telefónico

Se han realizado un total de diez análisis de llamadas y gestiones asociadas a las mismas por cada operador activo del servicio 010 para aportar las mayores garantías de calidad. Las llamadas se han escuchado tanto por intromisión (simultáneamente al momento en que se está atendiendo la llamada), como sobre grabaciones y peticiones expresas de llamadas solicitadas por los coordinadores de las empresas municipales. Adicionalmente, se han comprobado en las aplicaciones BO que las gestiones han sido correctamente grabadas y tramitadas.

Los criterios valorados en el análisis han sido los siguientes:

- Valoración Idoneidad Técnica referido a la gestión de la llamada:
 - Saludo.
 - Idoneidad de la resolución ofrecida.
 - Cierre de la llamada.
 - Procedimiento de actuación.

- Valoración Idoneidad Telefónica referido al trato recibido en la atención telefónica:
 - Voz.
 - Lenguaje utilizado.
 - Silencio.
 - Escucha Activa.
 - Sonrisa.
 - Atención de la consulta.

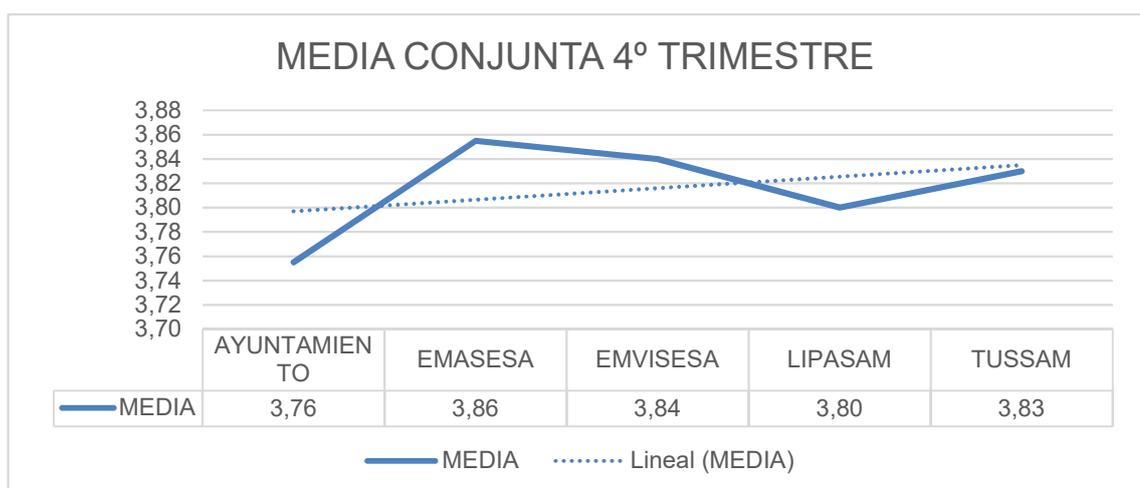
3.1 Situación Previa

En el informe trimestral precedente, correspondiente al tercer trimestre de 2019 se constata que la calidad de la atención ofrecida en el canal telefónico obtuvo unos resultados medios de 3,73 sobre 5 en la calificación final.

3.2 Resultados Generales

Los resultados del equipo SAC 010 en este 4º trimestre han sido de 3,82 sobre 5 en la calificación final y de forma global.

La valoración media de la idoneidad técnica (3,72) es inferior a la valoración de la media de idoneidad telefónica (3,91).

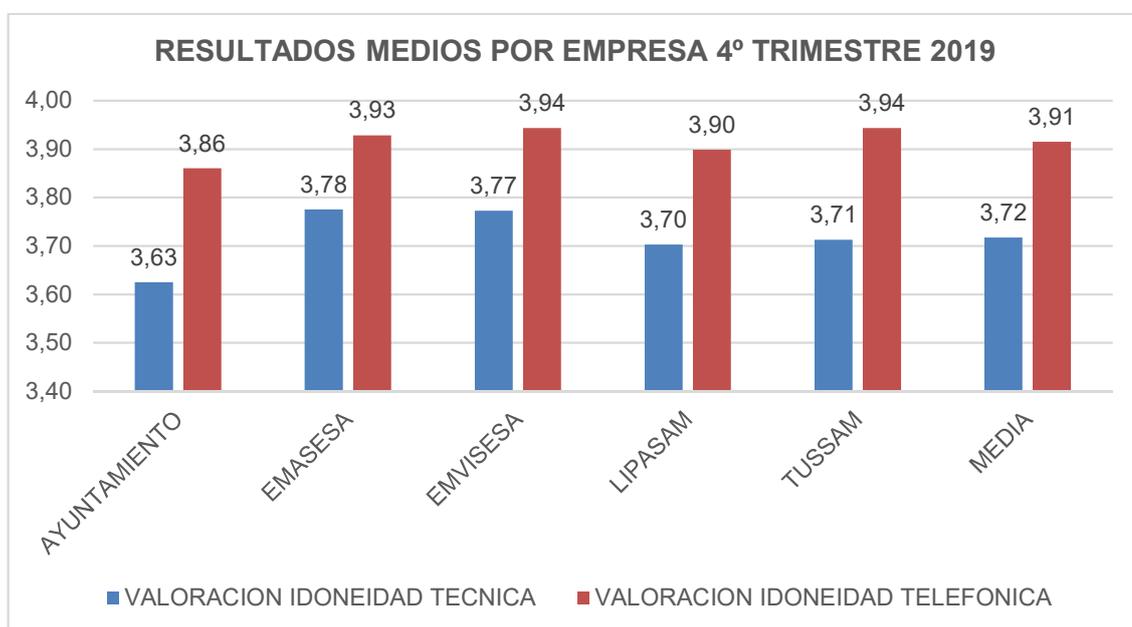


La media obtenida es de 3,82. Si individualizamos por empresas, Emasesa (3,86) y Tussam (3,83) han obtenido unos resultados ligeramente superiores a los resultados del 3er trimestre, Emasesa (3,66) y Tussam (3,69), justificados en parte por la

inversión en formación y contratación de nuevo personal. Frente a los resultados del 3er trimestre (3,73) existe una diferencia de 0,09 décimas.

3.3 Resultados Generales por empresa

Les ofrecemos de forma gráfica las valoraciones por separado de Ayuntamiento y Empresas Municipales.

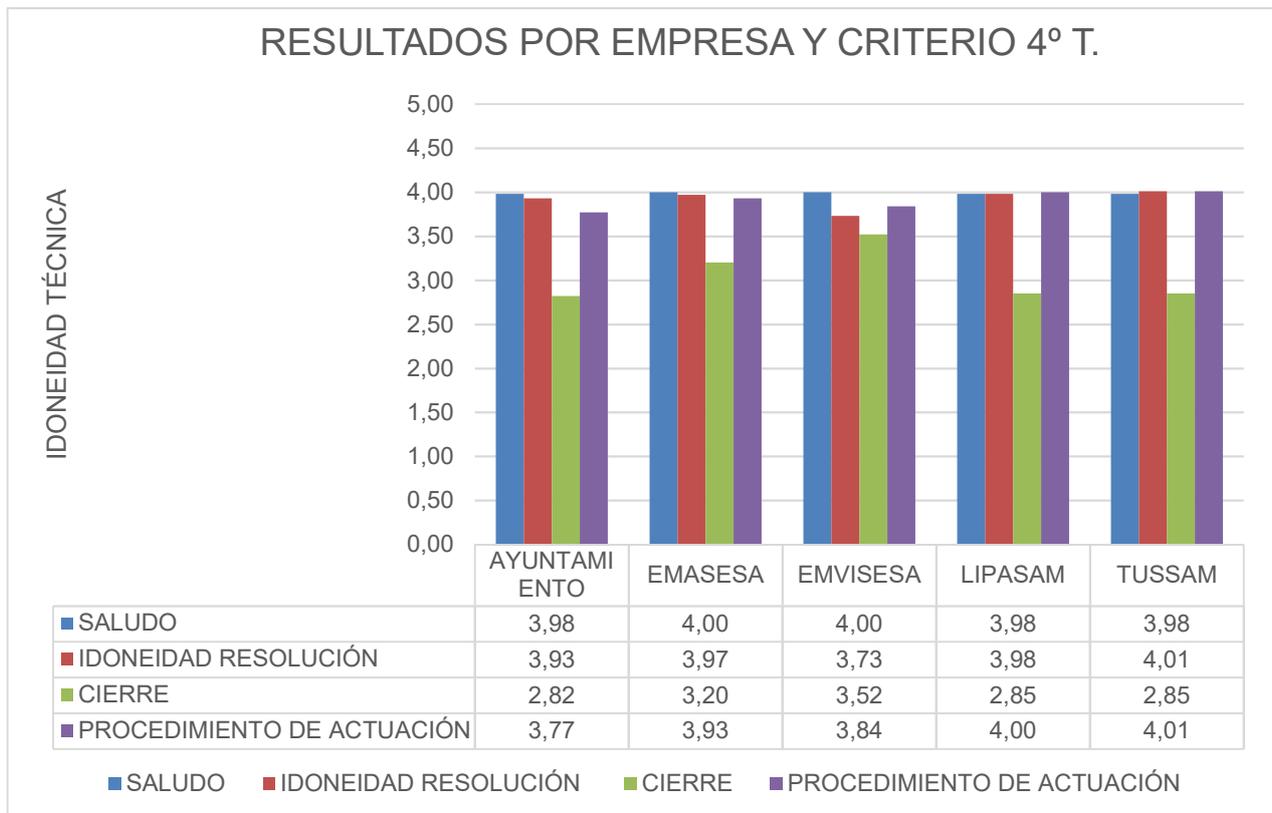


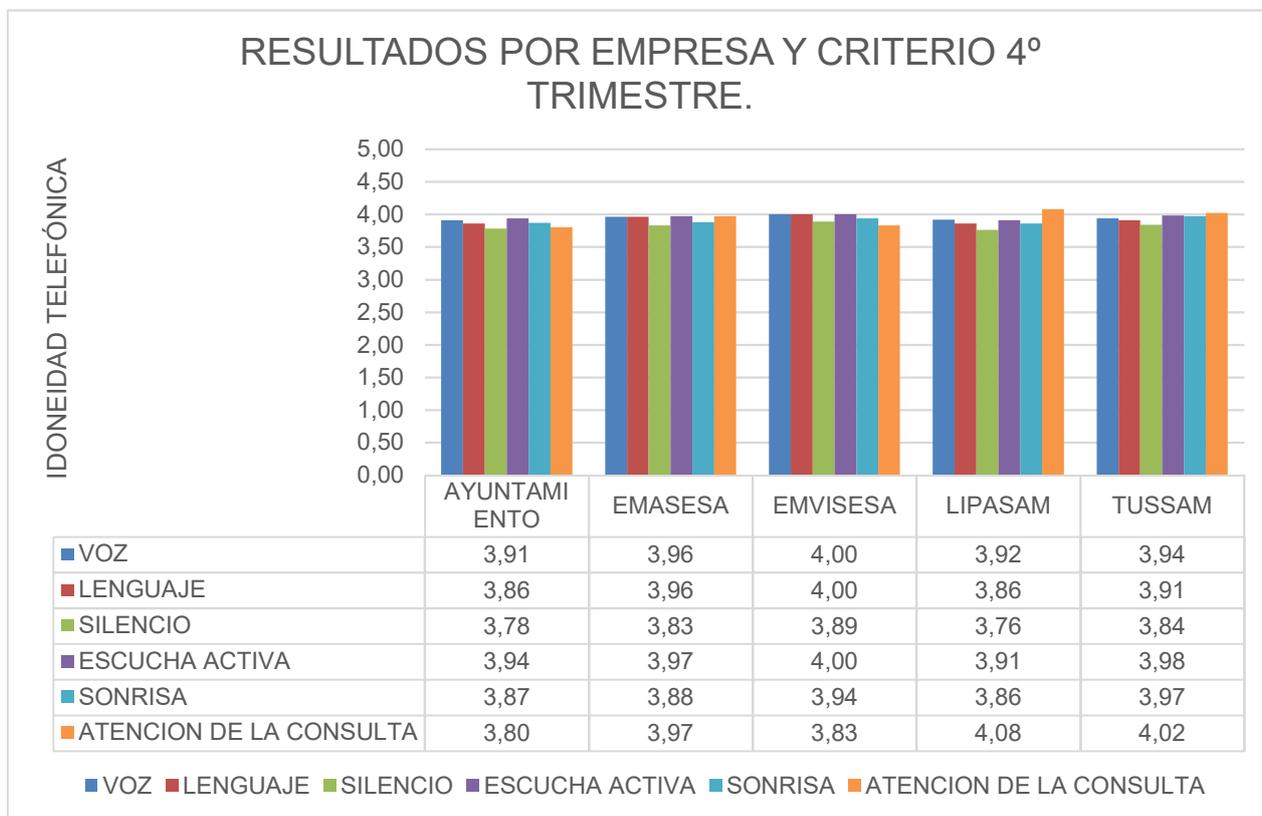
Los resultados obtenidos en la valoración de la idoneidad técnica, que comprende cómo se ha gestionado la llamada (saludo, idoneidad de la resolución, cierre y procedimiento de actuación) son inferiores a los de idoneidad telefónica, en el que se valora el trato ofrecido en la atención telefónica (voz, lenguaje, silencio, escucha activa, sonrisa y atención de la consulta). Podemos justificar este ligero descenso en las valoraciones de la Idoneidad Técnica al esfuerzo que continuamos realizando durante el 4º trimestre para realizar la encuesta telefónica al final de la llamada, en aquellos casos en los que no se haya realizado se ha penalizado en la puntuación de la operadora.

3.4 Análisis de Resultados y Medidas Correctivas

Si comparamos los resultados en función de las dos valoraciones realizadas, en el caso de la idoneidad técnica, las puntuaciones obtenidas para Emasesa y Tussam son superiores al 3er trimestre, con una media de 3,72 puntos sobre 5. En el caso de la valoración de la idoneidad telefónica la media es de 3,91 puntos sobre 5.

En la gráfica siguiente podemos observar los resultados desglosados por criterios y empresa:





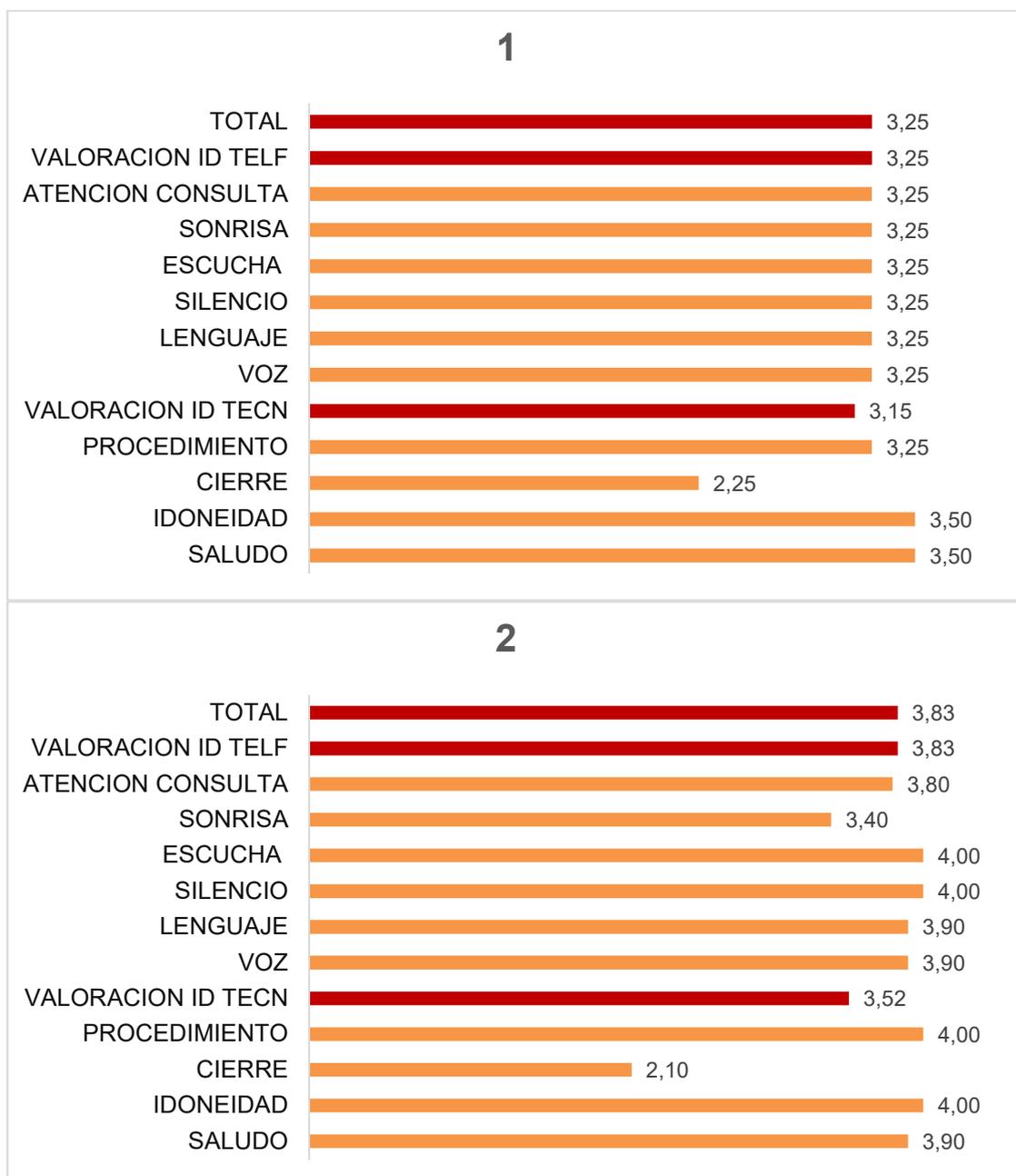
Los criterios que peor se valoraron en el tercer trimestre fueron la sonrisa con una media de 3,67 puntos sobre 5 y el silencio 3,69 puntos sobre 5. En ambos casos se hicieron acciones correctoras y se observa el aumento en el 4º trimestre con una media de 3,90 puntos sobre 5 en la sonrisa y 3,82 sobre 5 en el silencio.

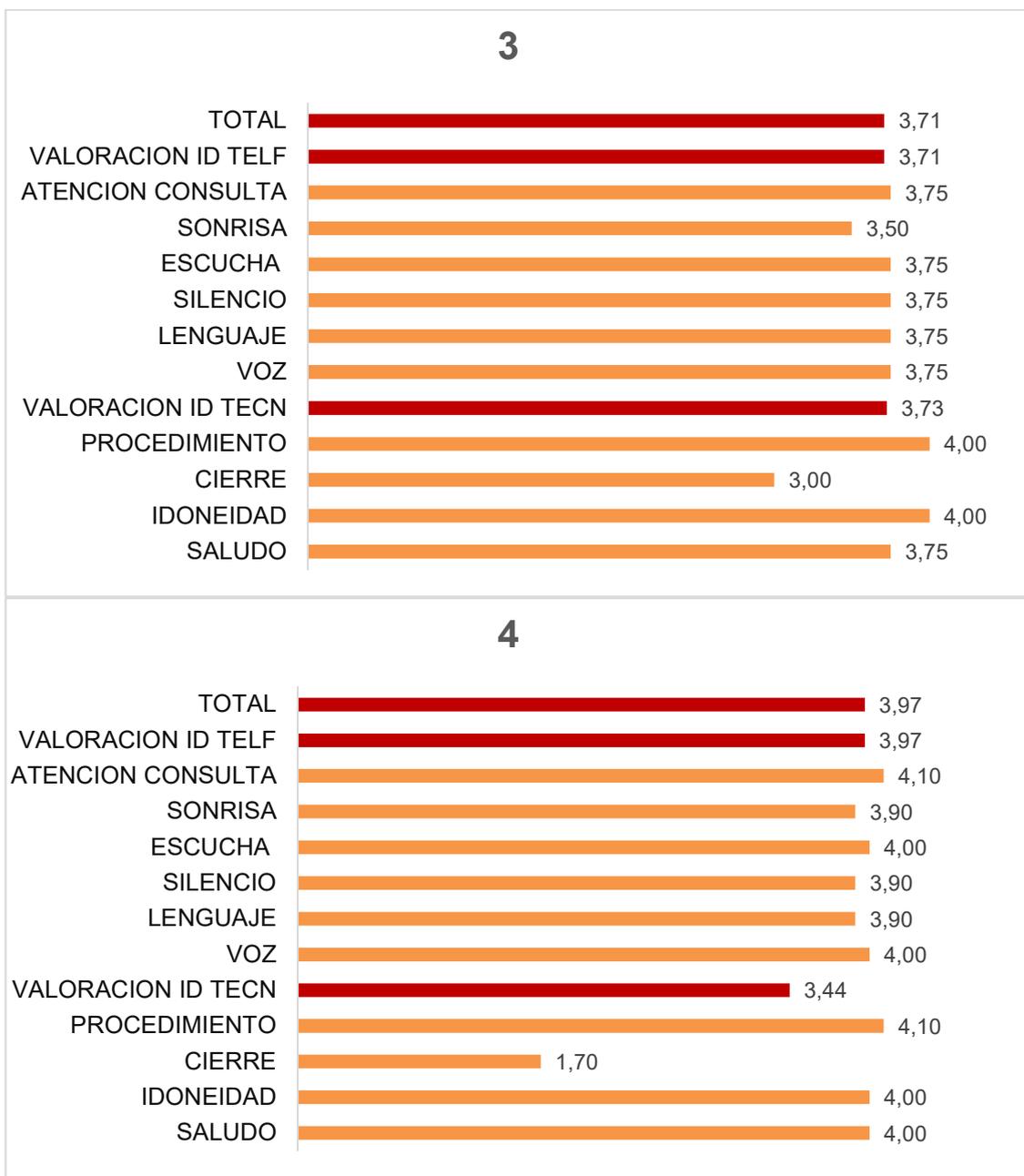
Estas evaluaciones se realizan por el departamento de coordinación del servicio SAC010 Línea Sevilla. Es la autocrítica, en este caso, la que nos permite obtener estos datos y seguir haciendo hincapié en los valores inferiores con el fin de seguir mejorando.

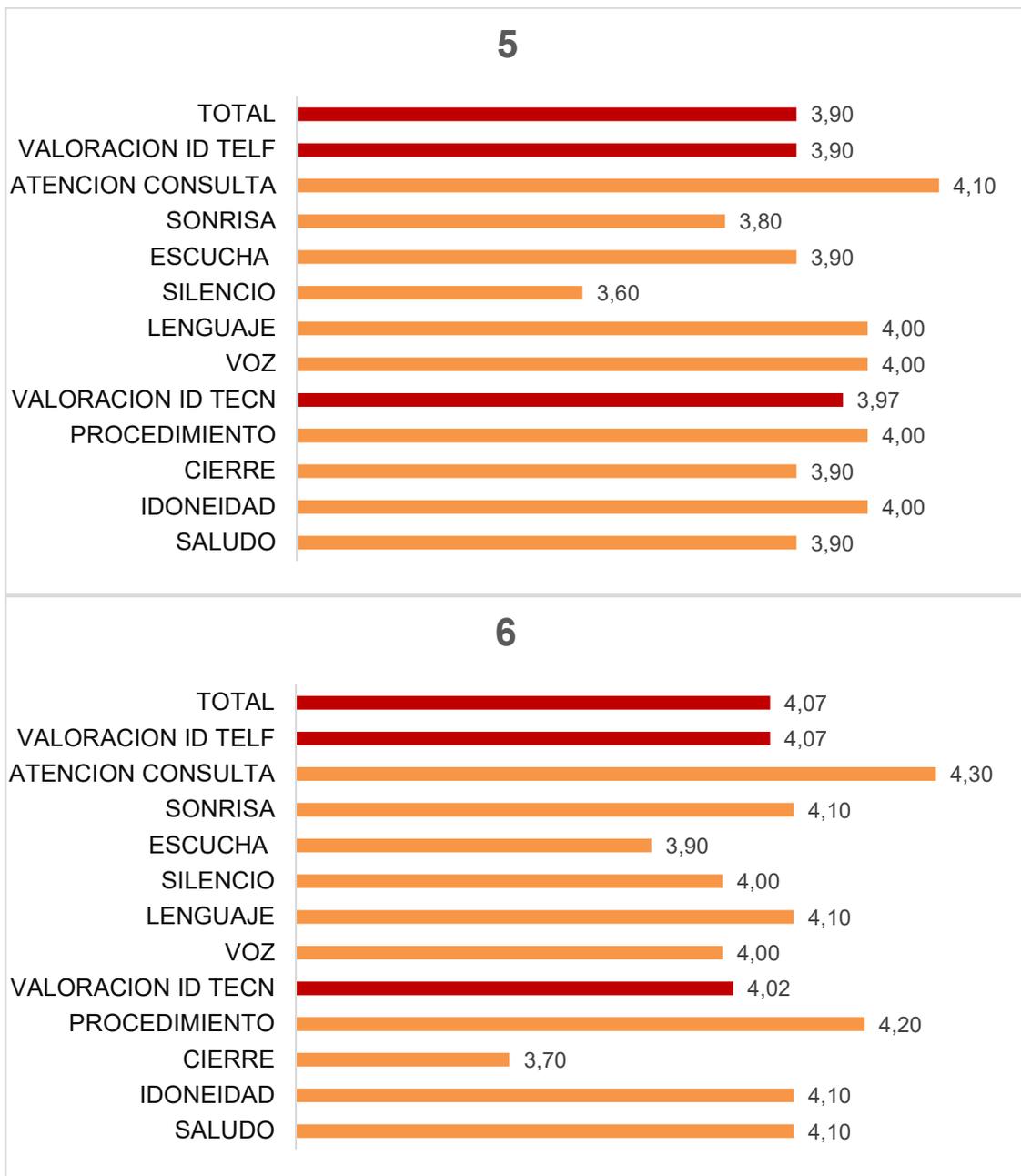
En la actualidad se sigue formando a nuestro personal tanto al personal experto como al personal novel, con el fin de seguir incrementando la calidad que se ofrece a los ciudadanos.

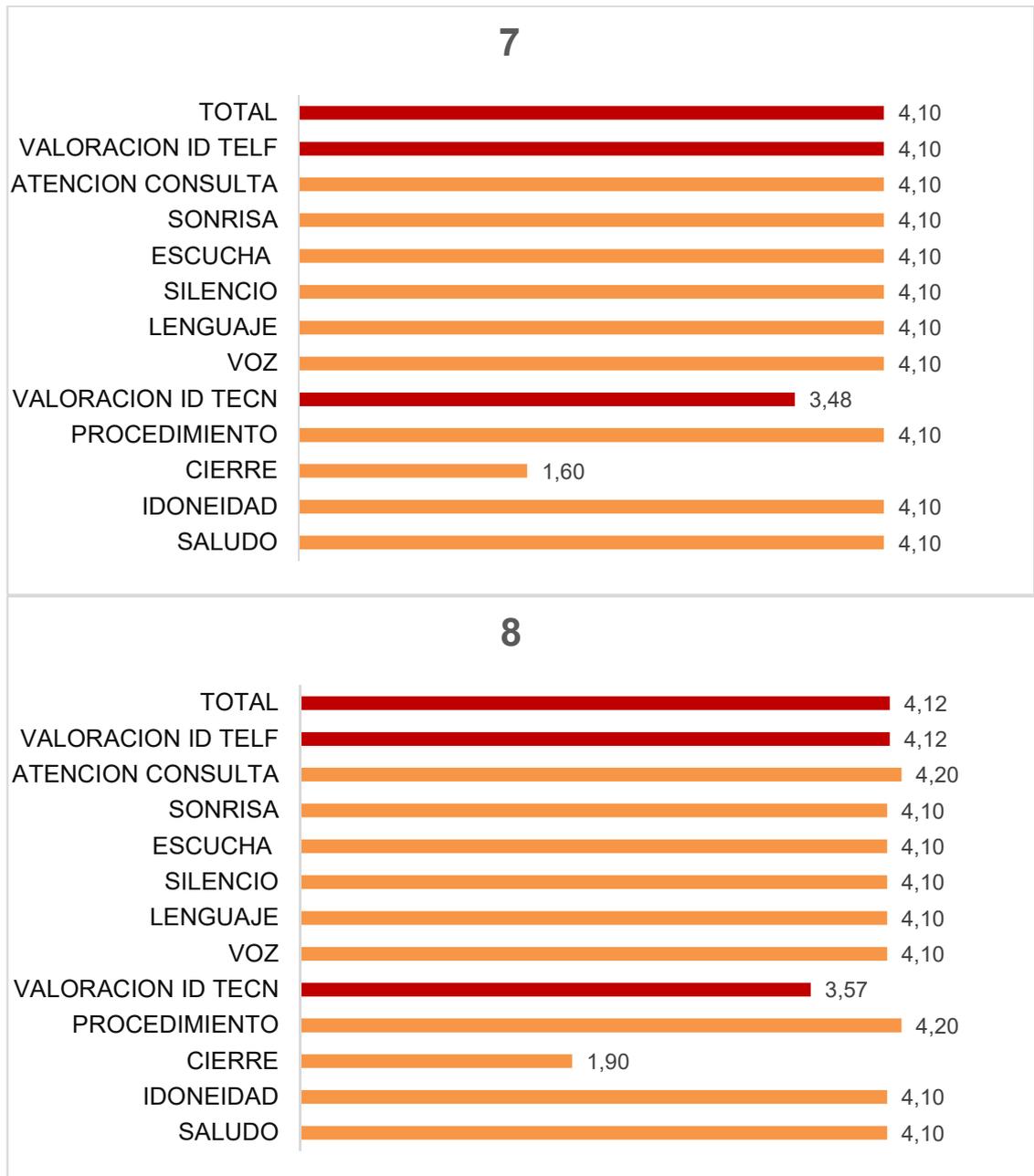
Los resultados obtenidos al ser ligeramente superiores denotan el nivel de exigencia en cuanto a las escuchas y valoraciones realizadas.

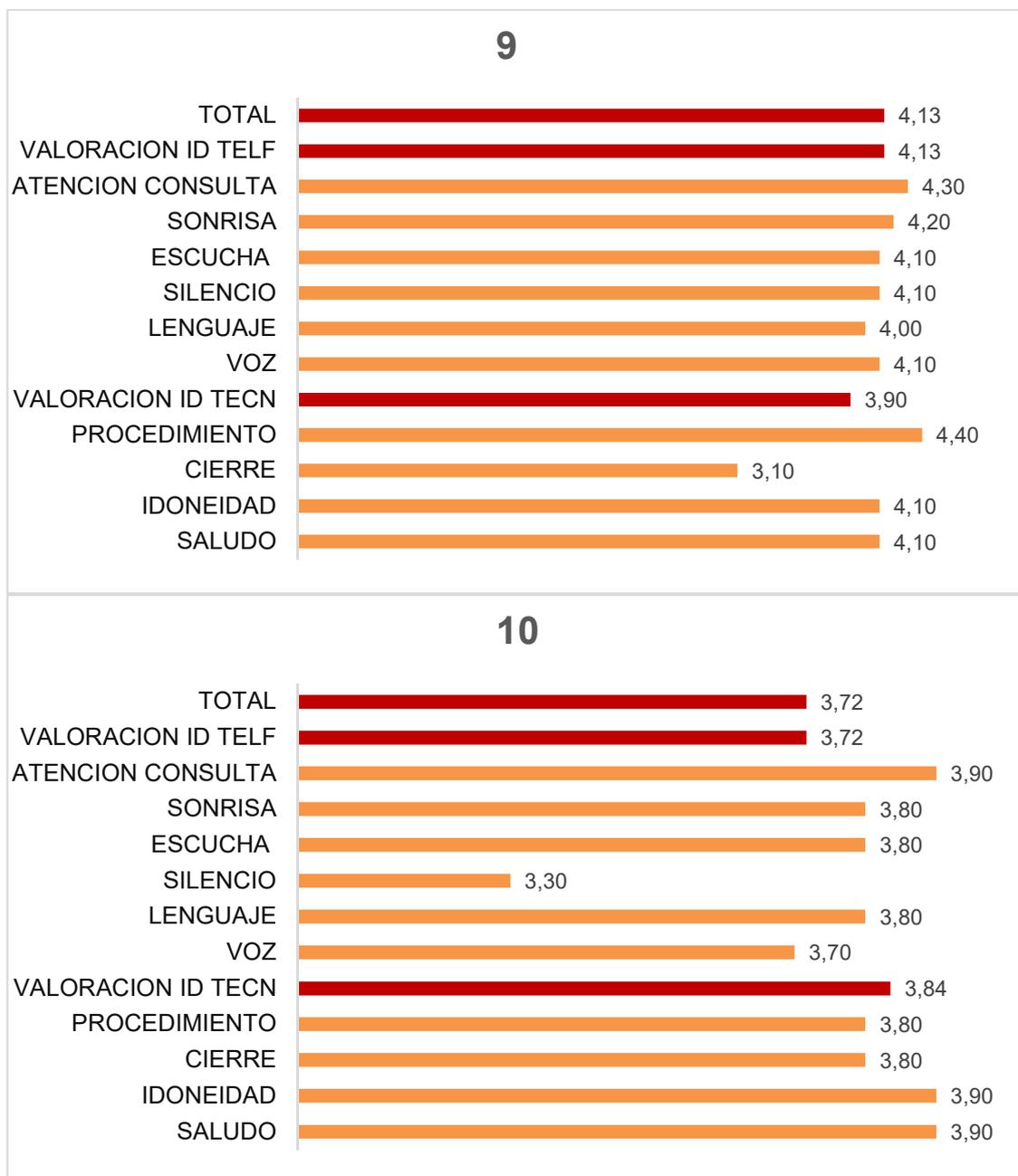
3.5 Resultados por Operador

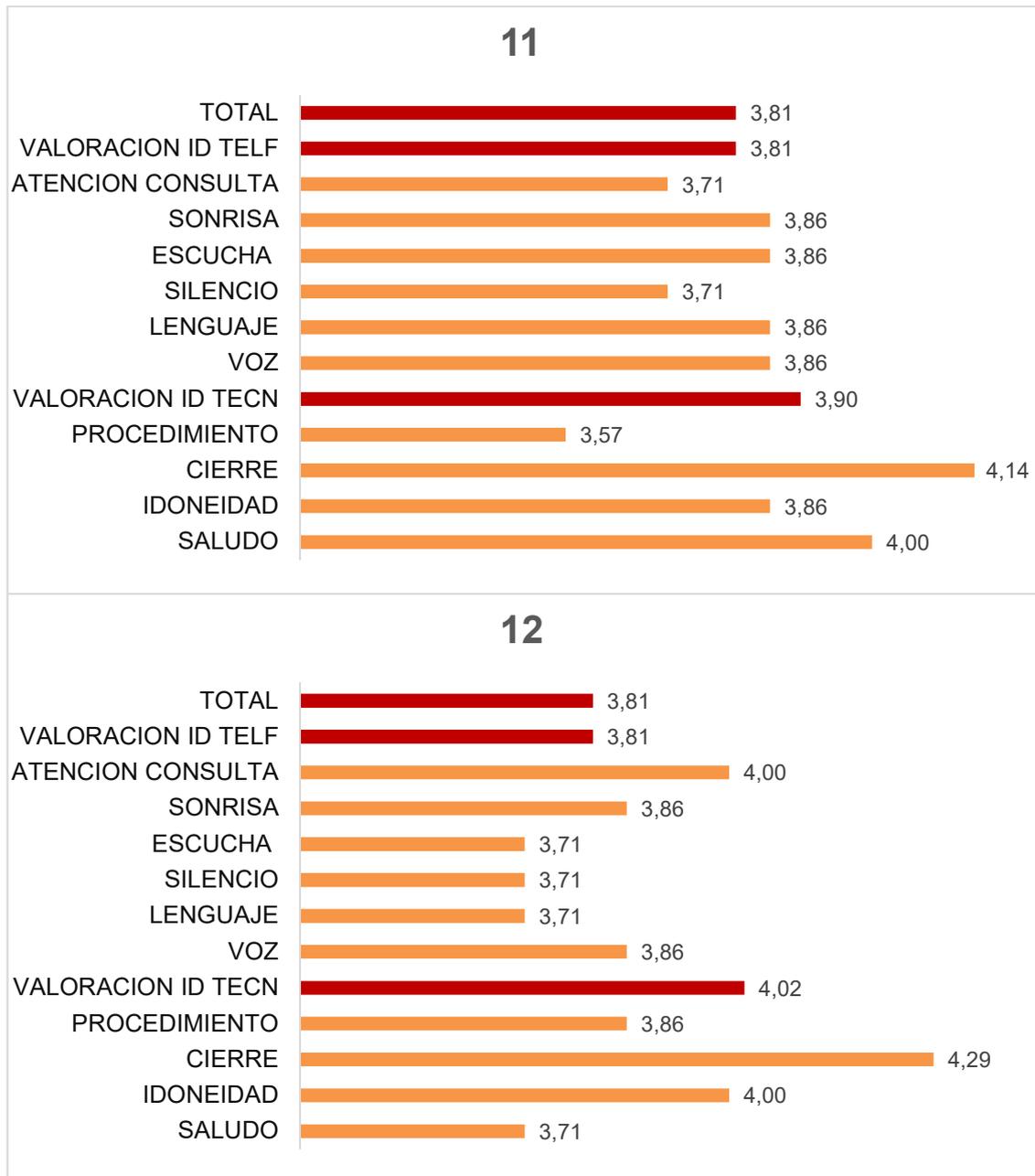


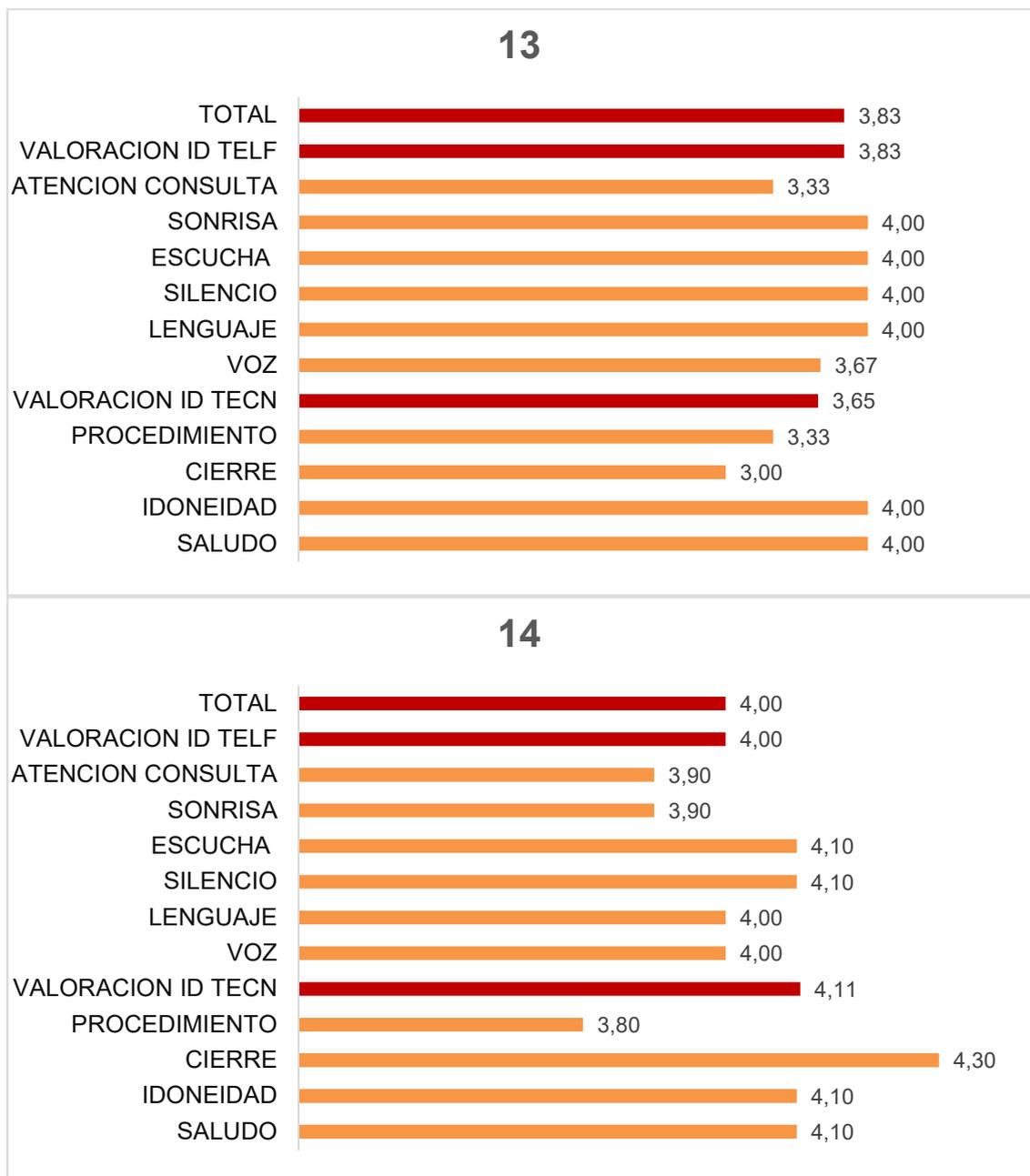


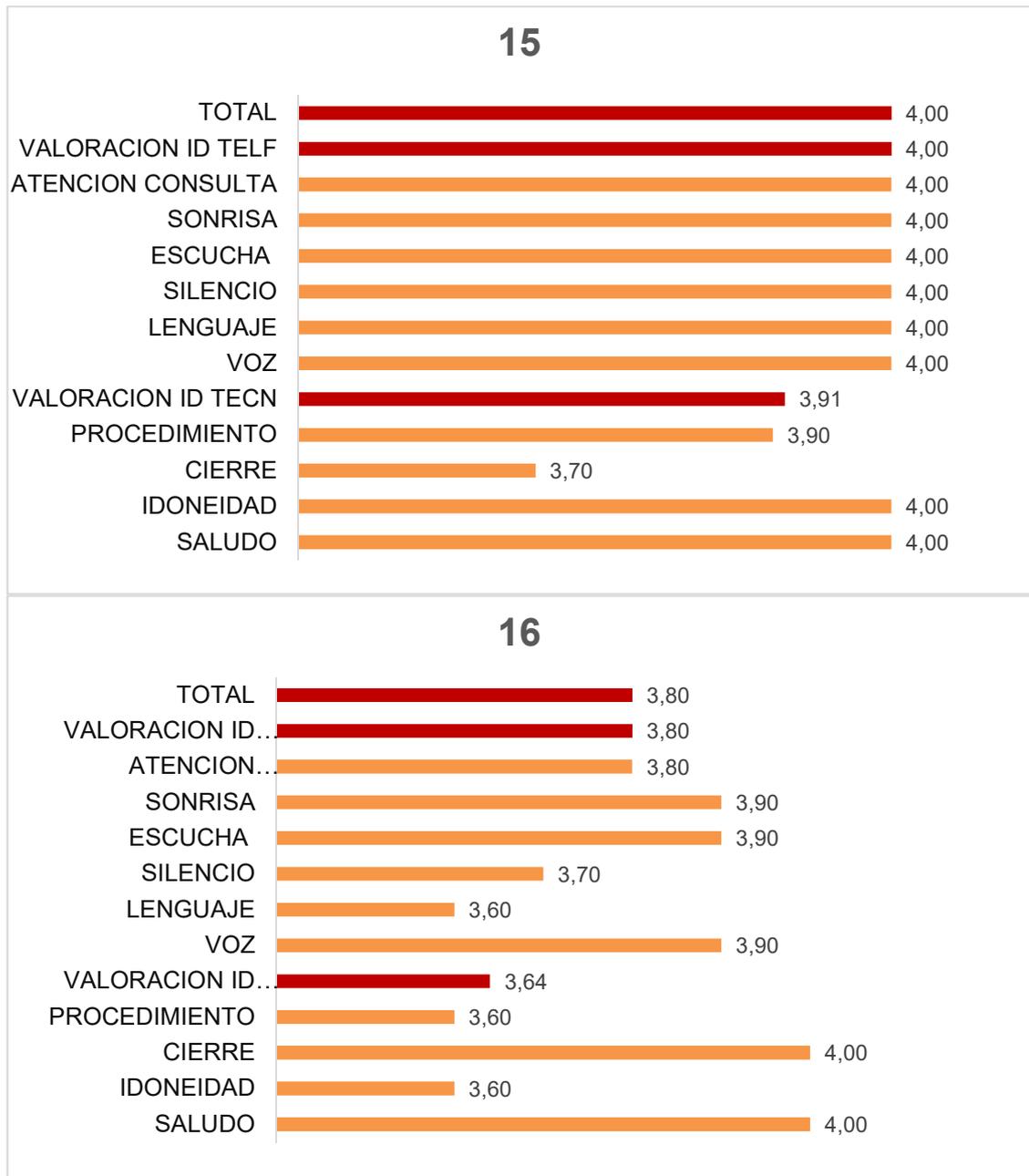


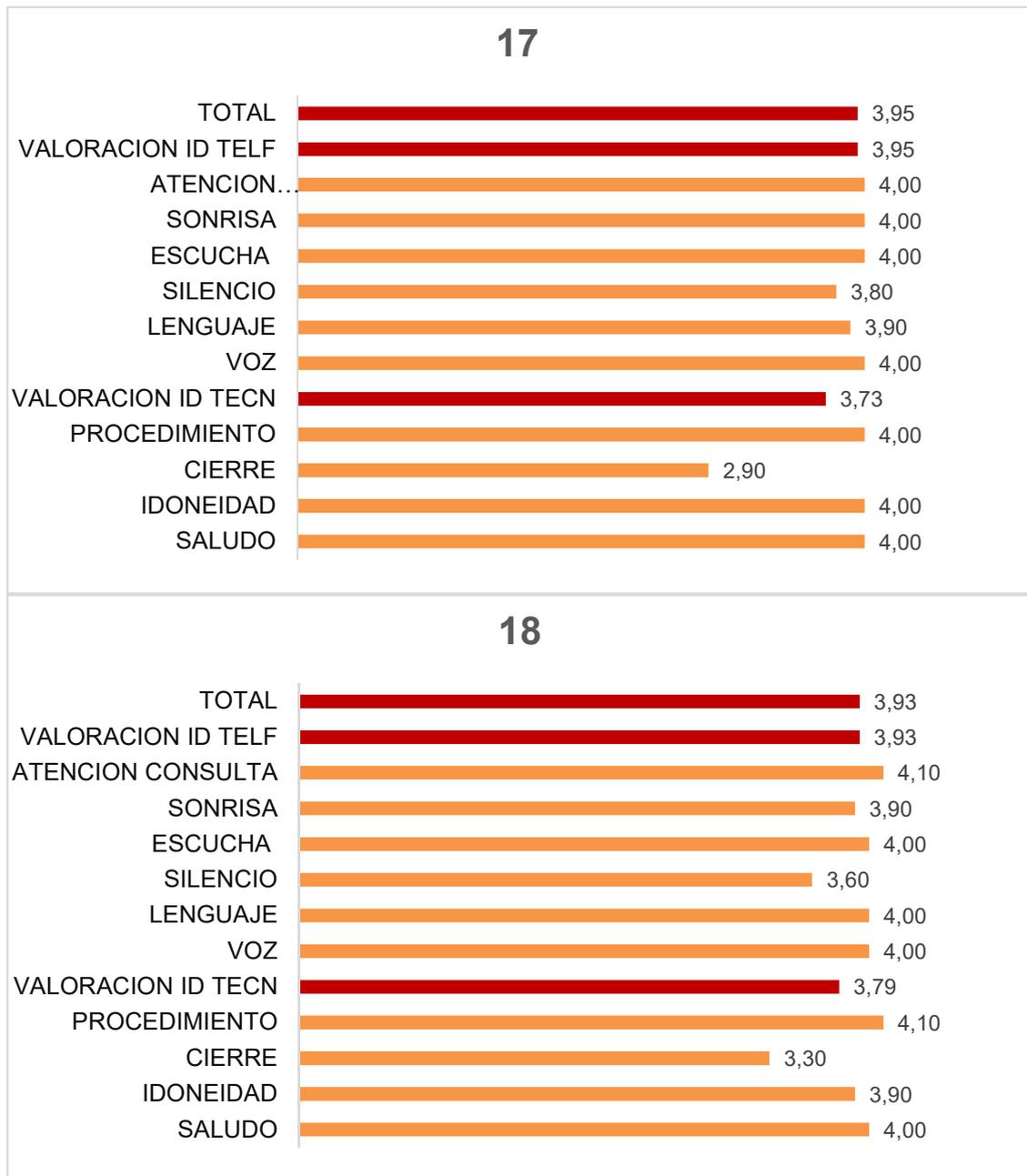


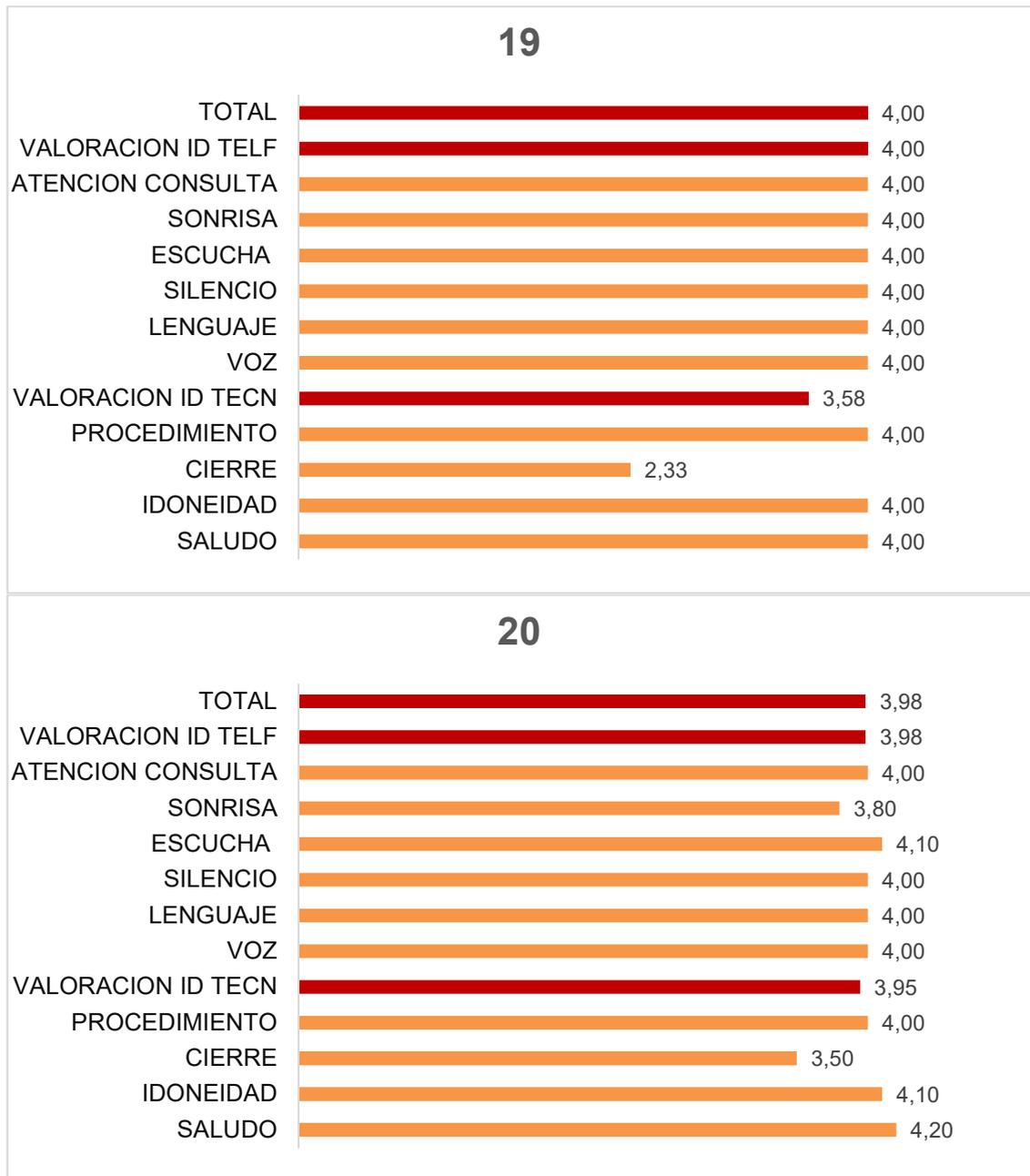


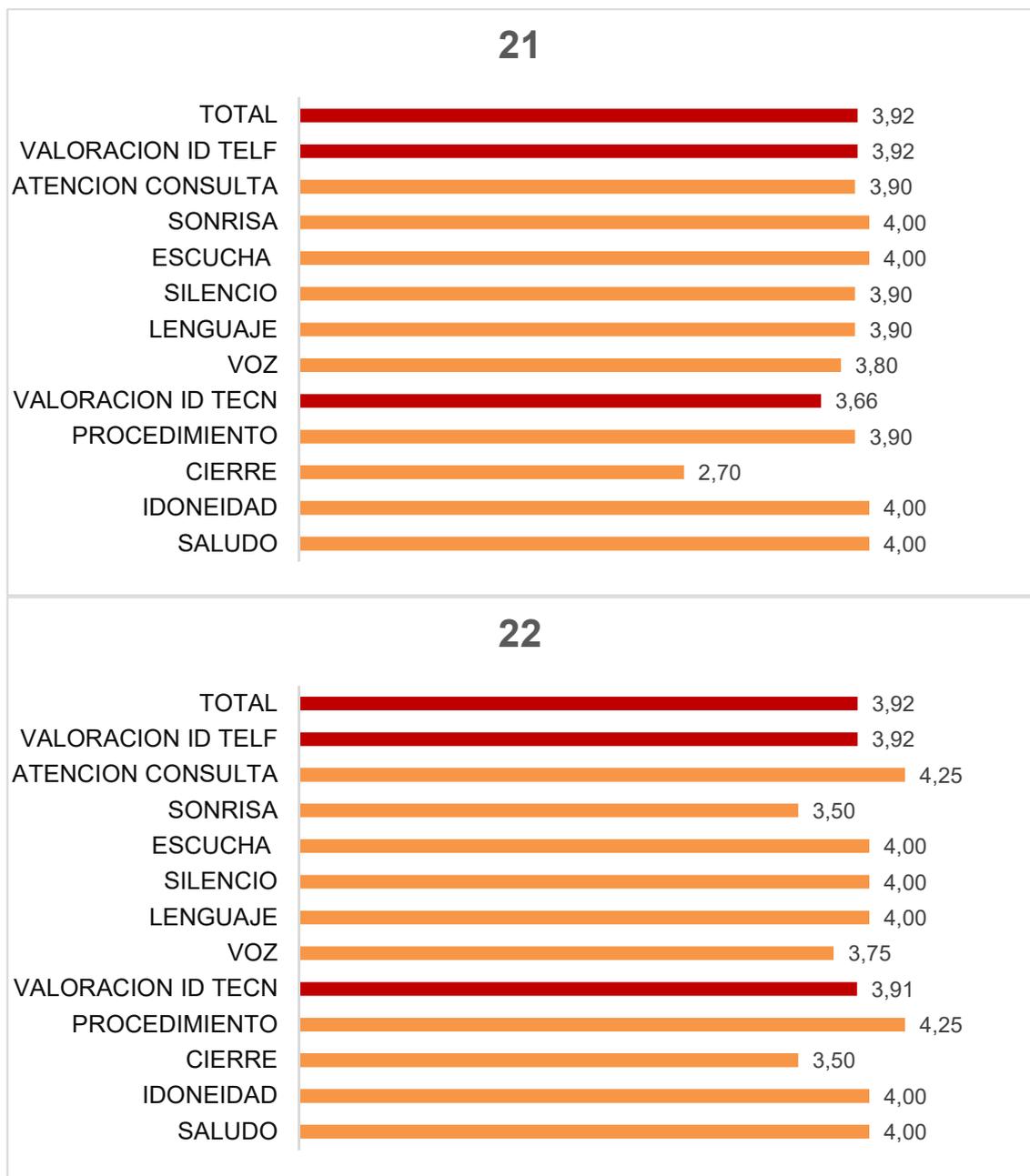


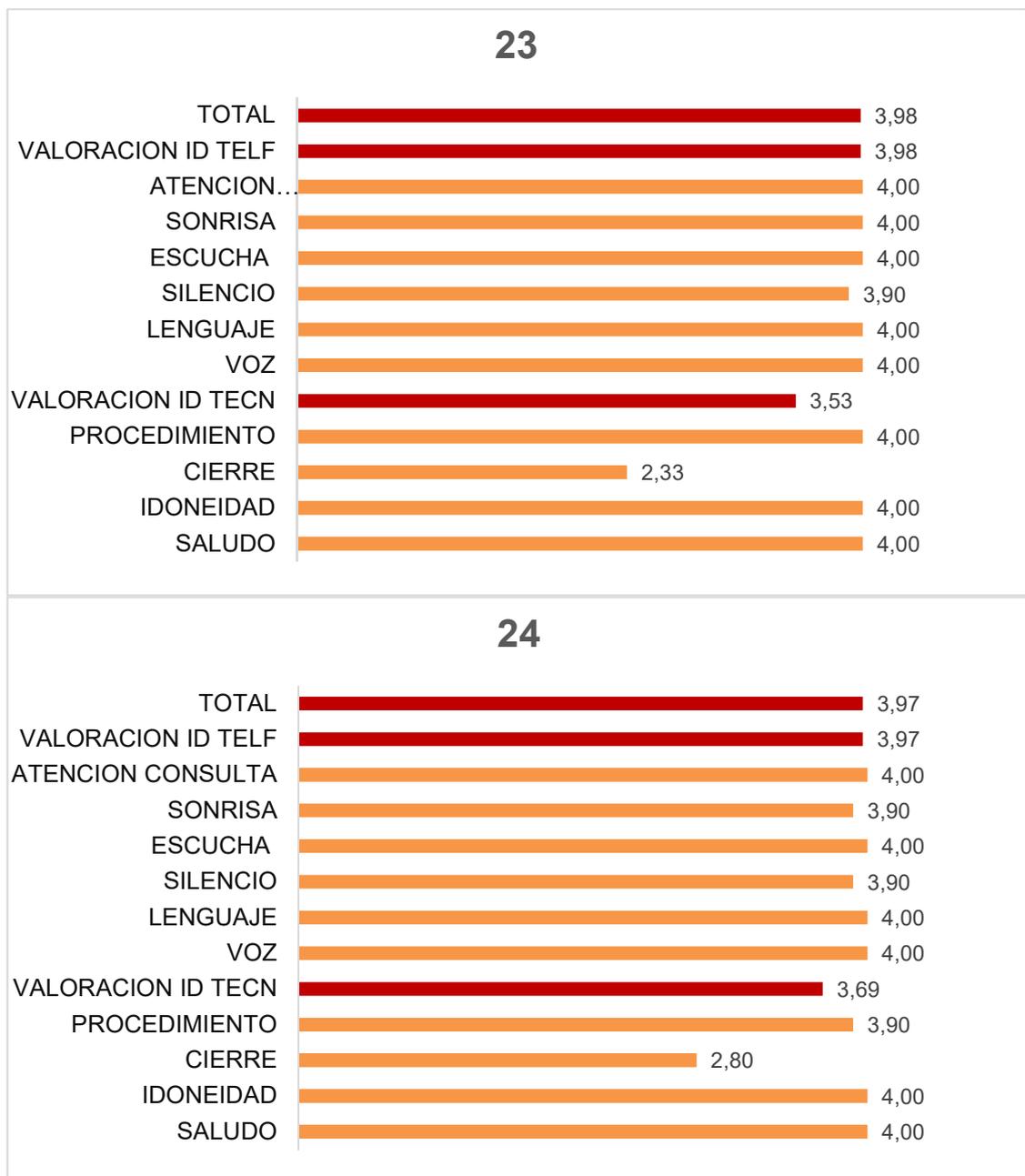


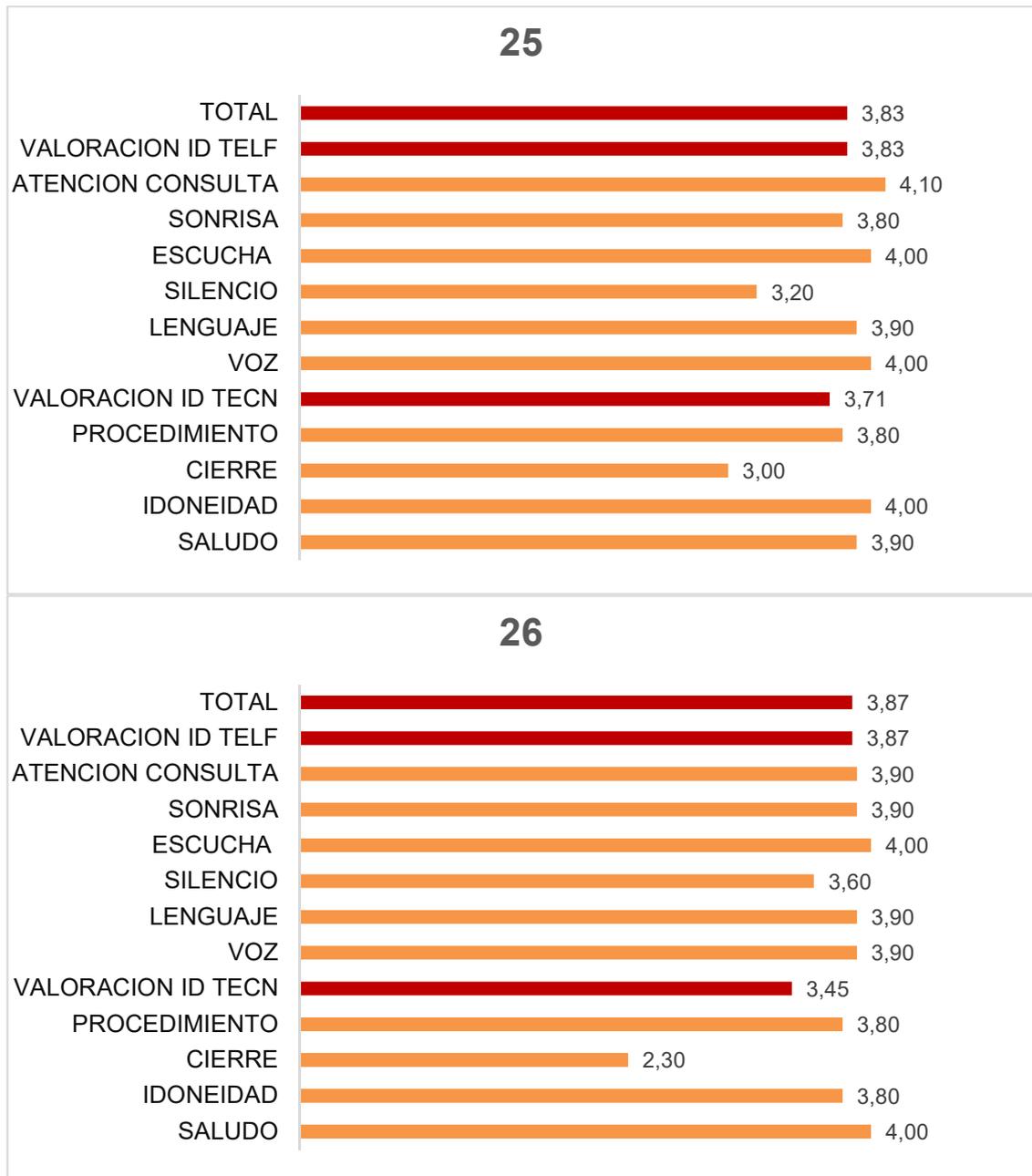


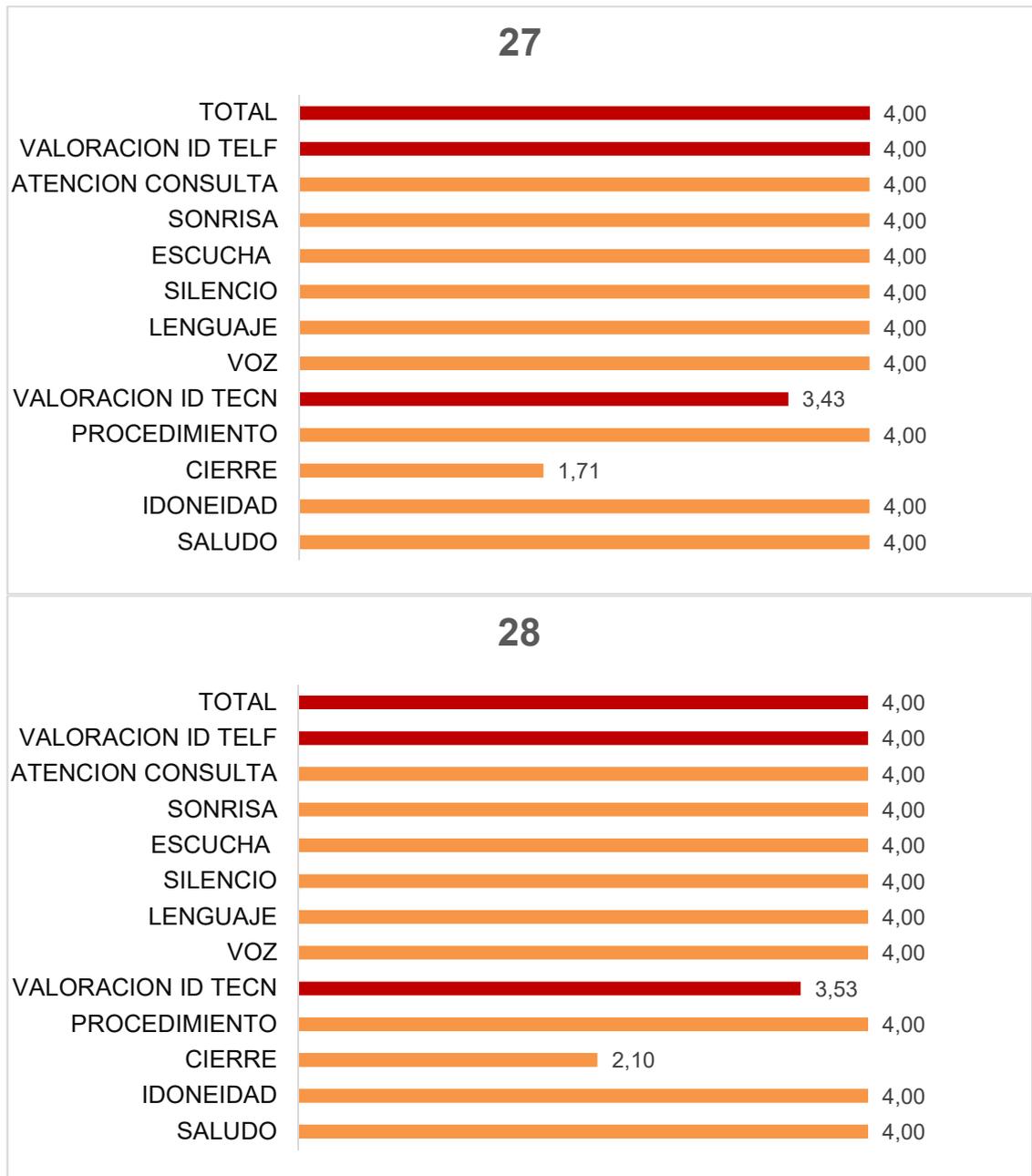


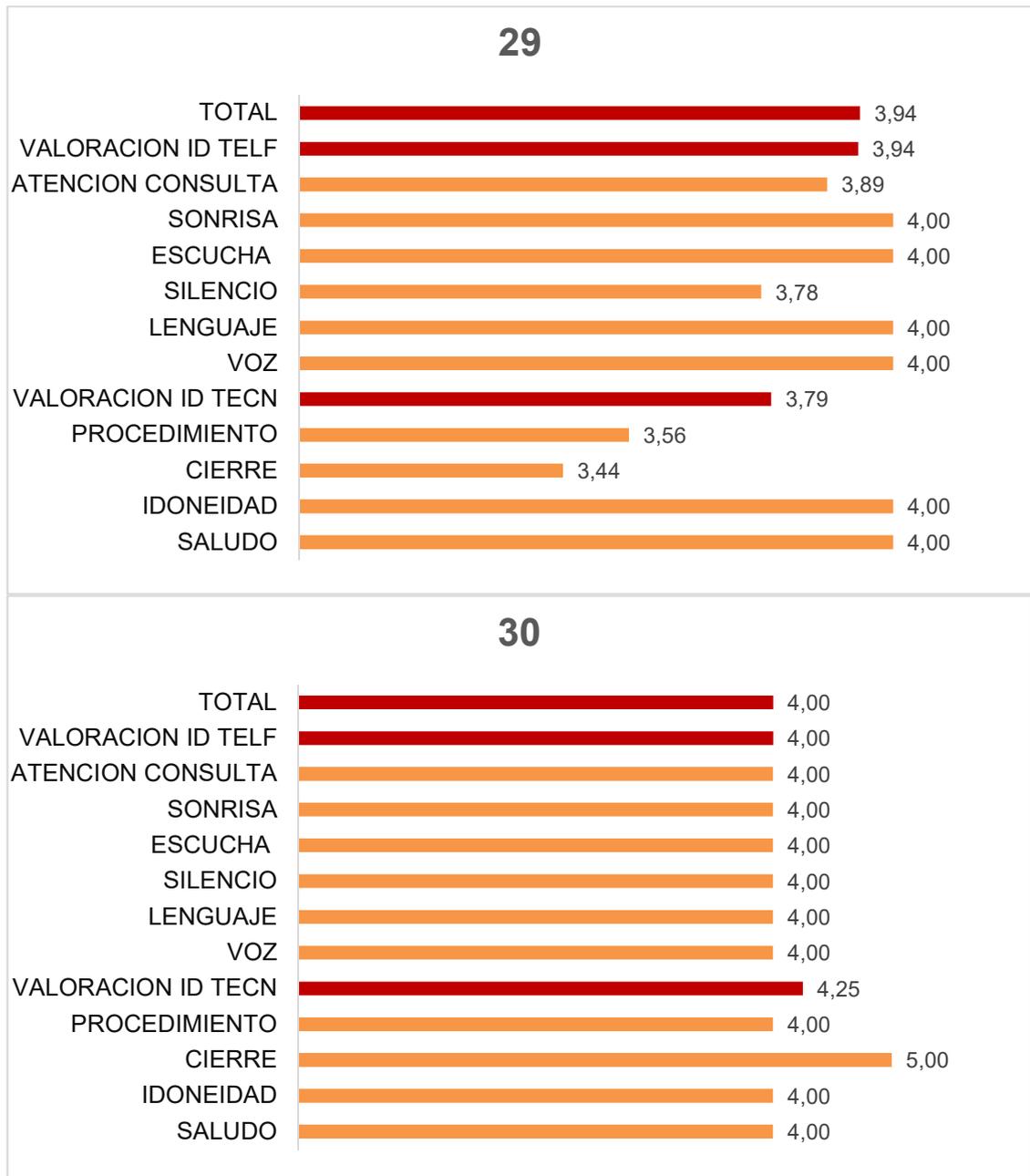


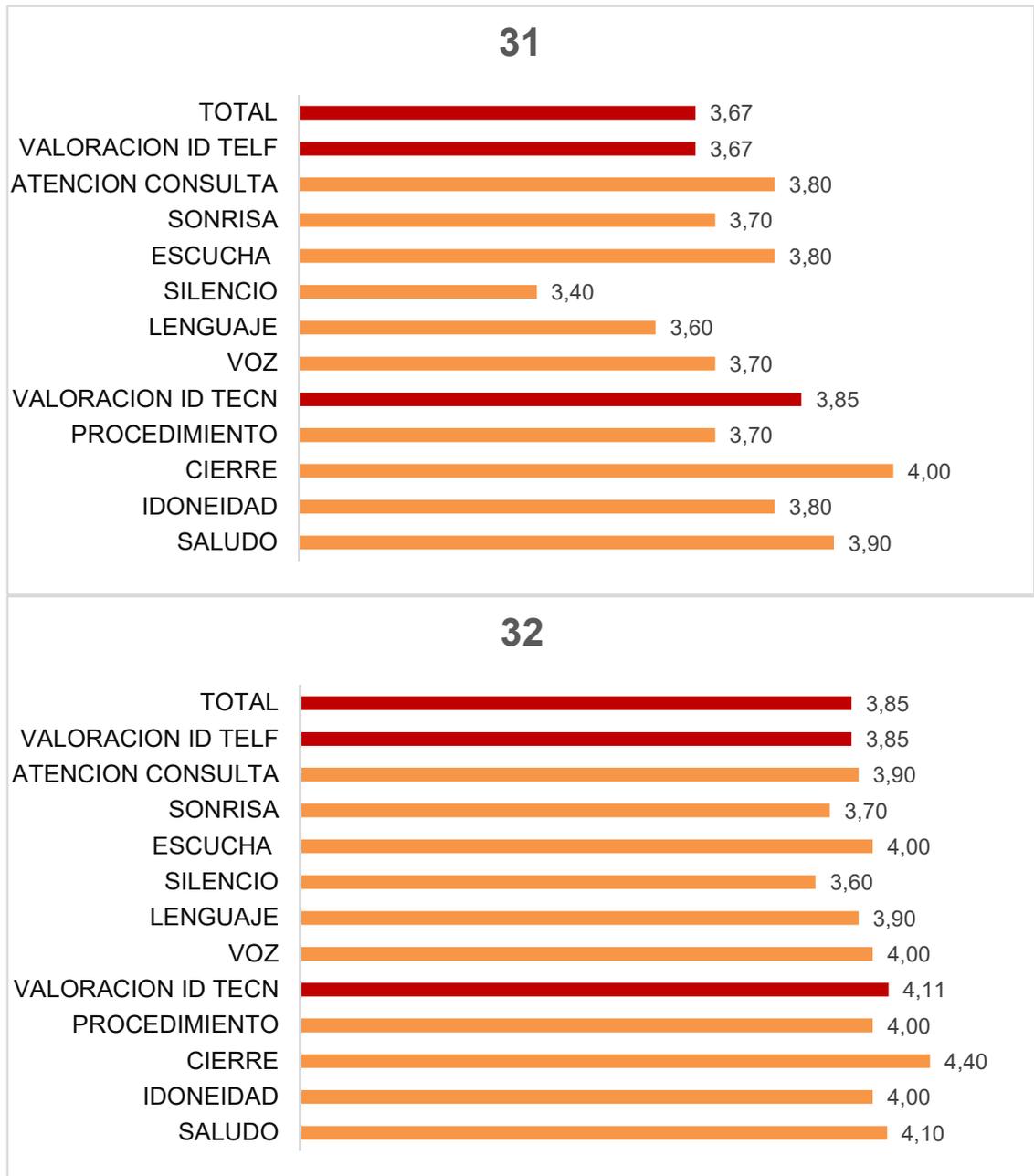


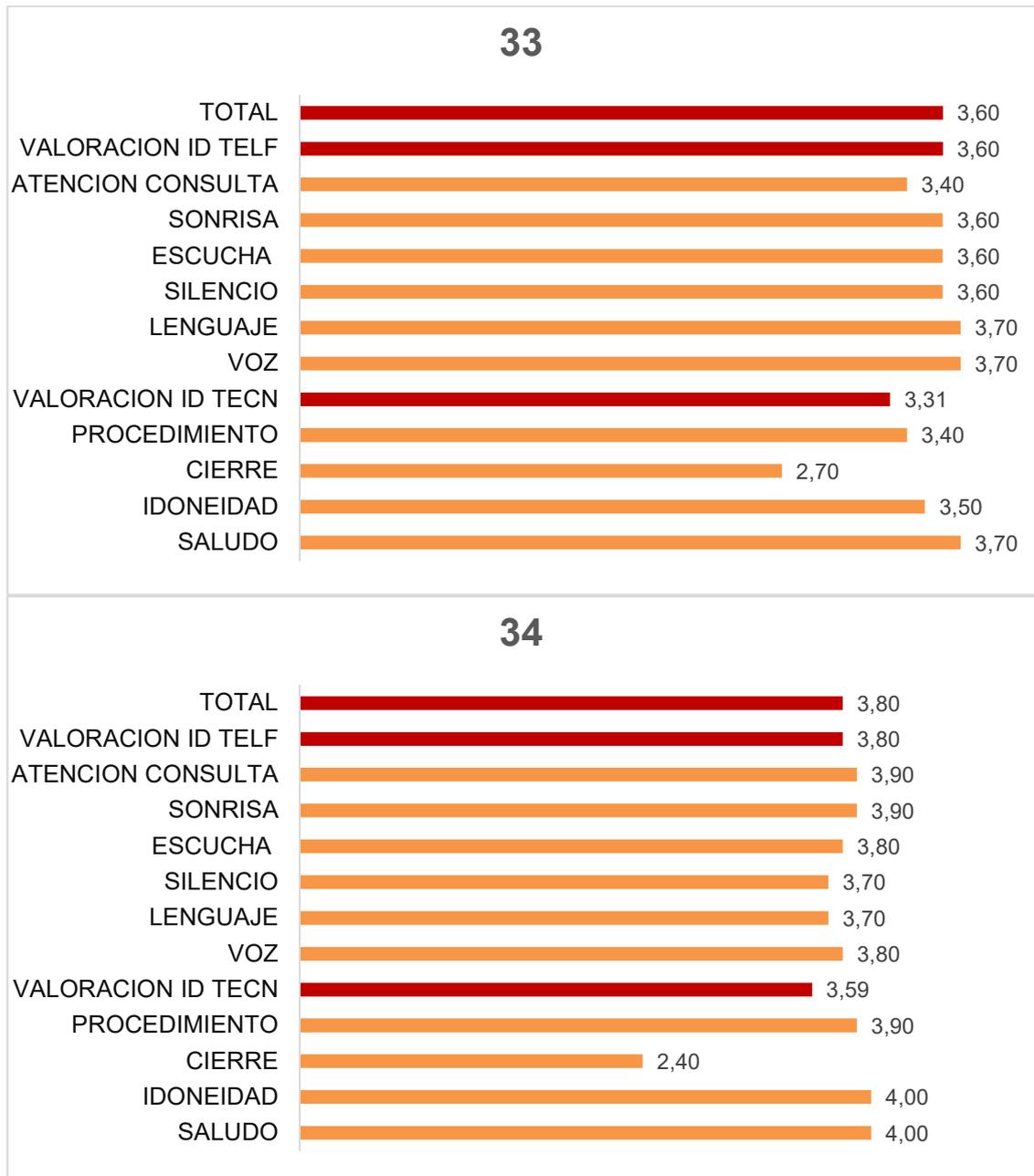


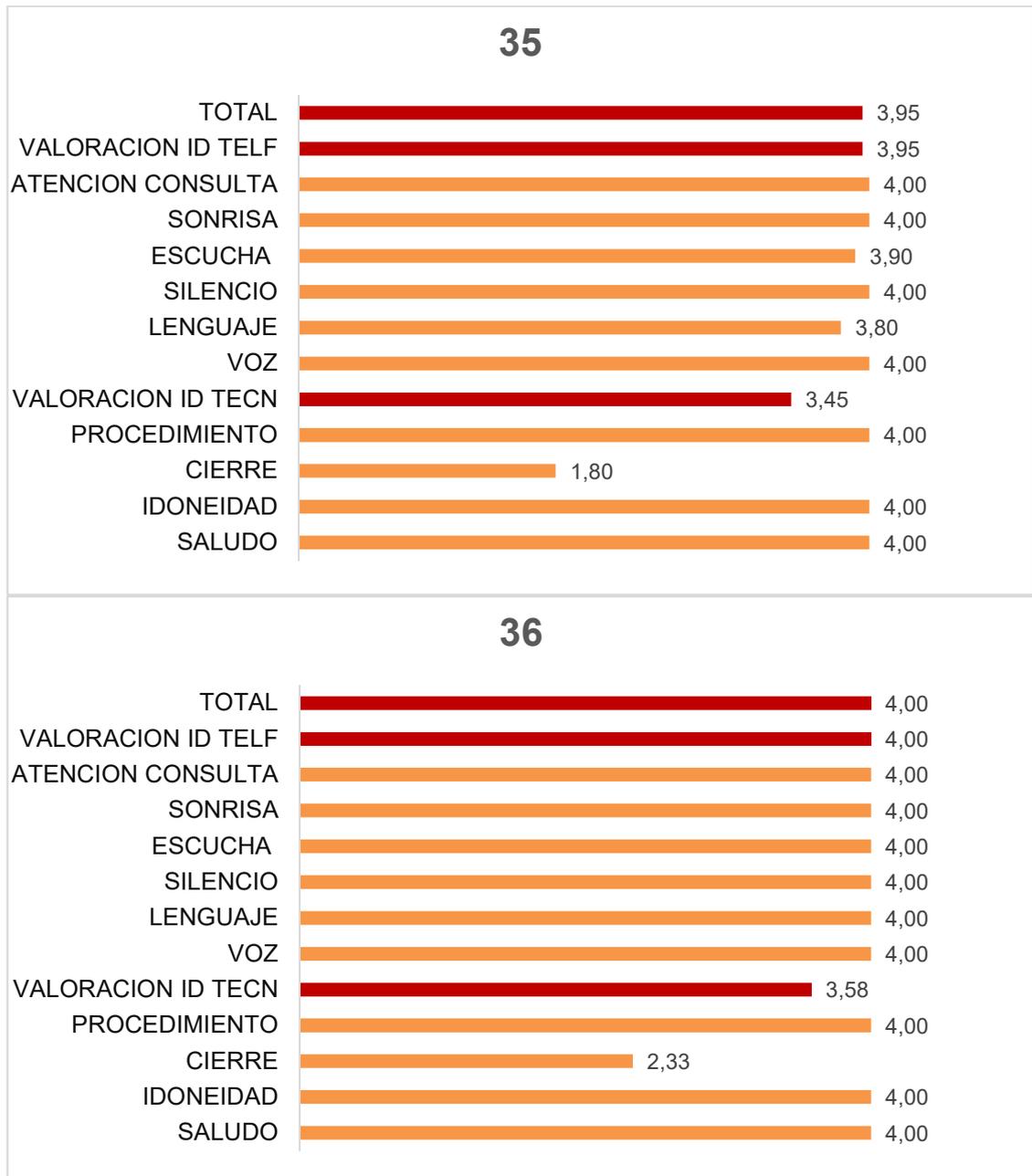


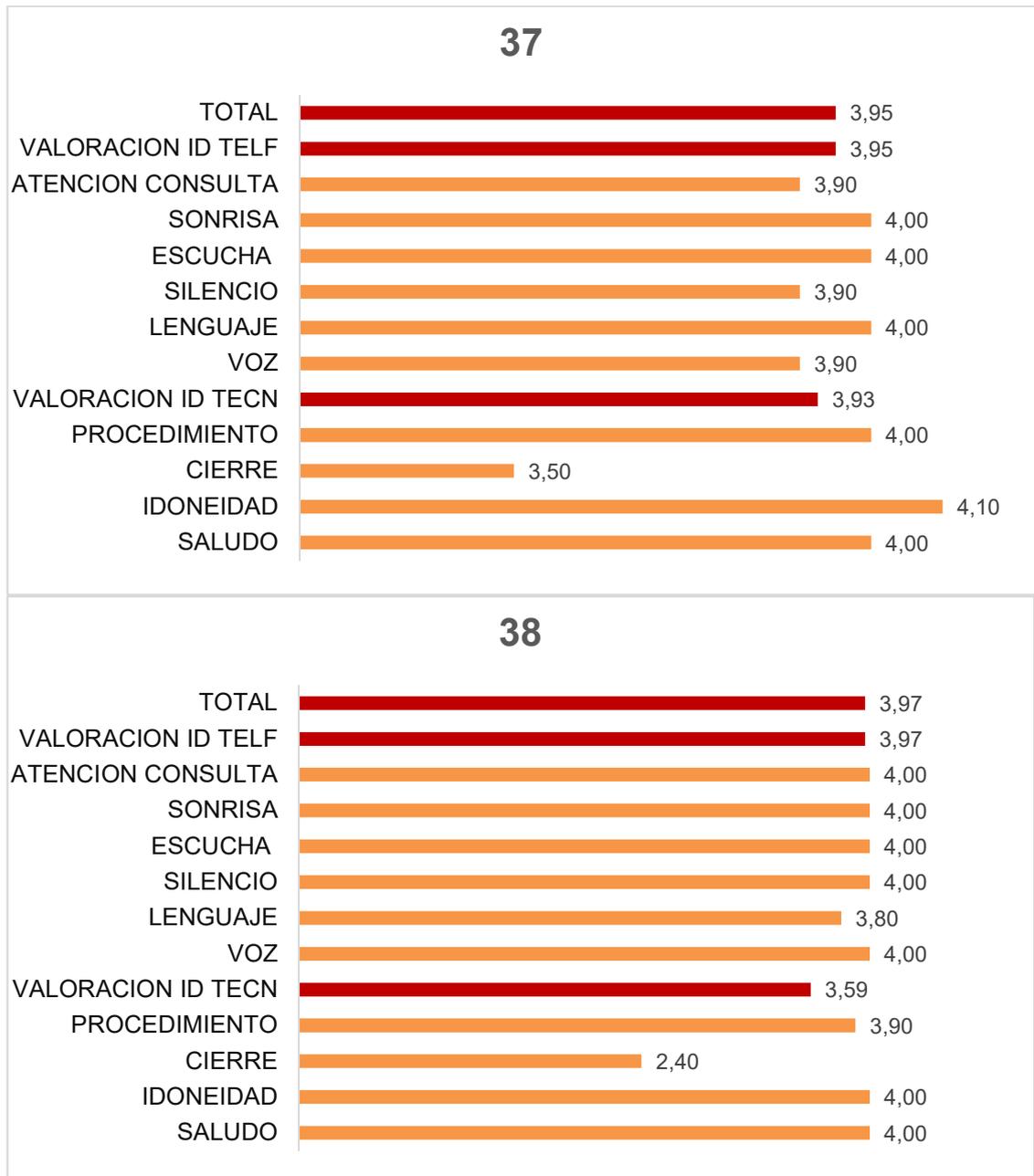


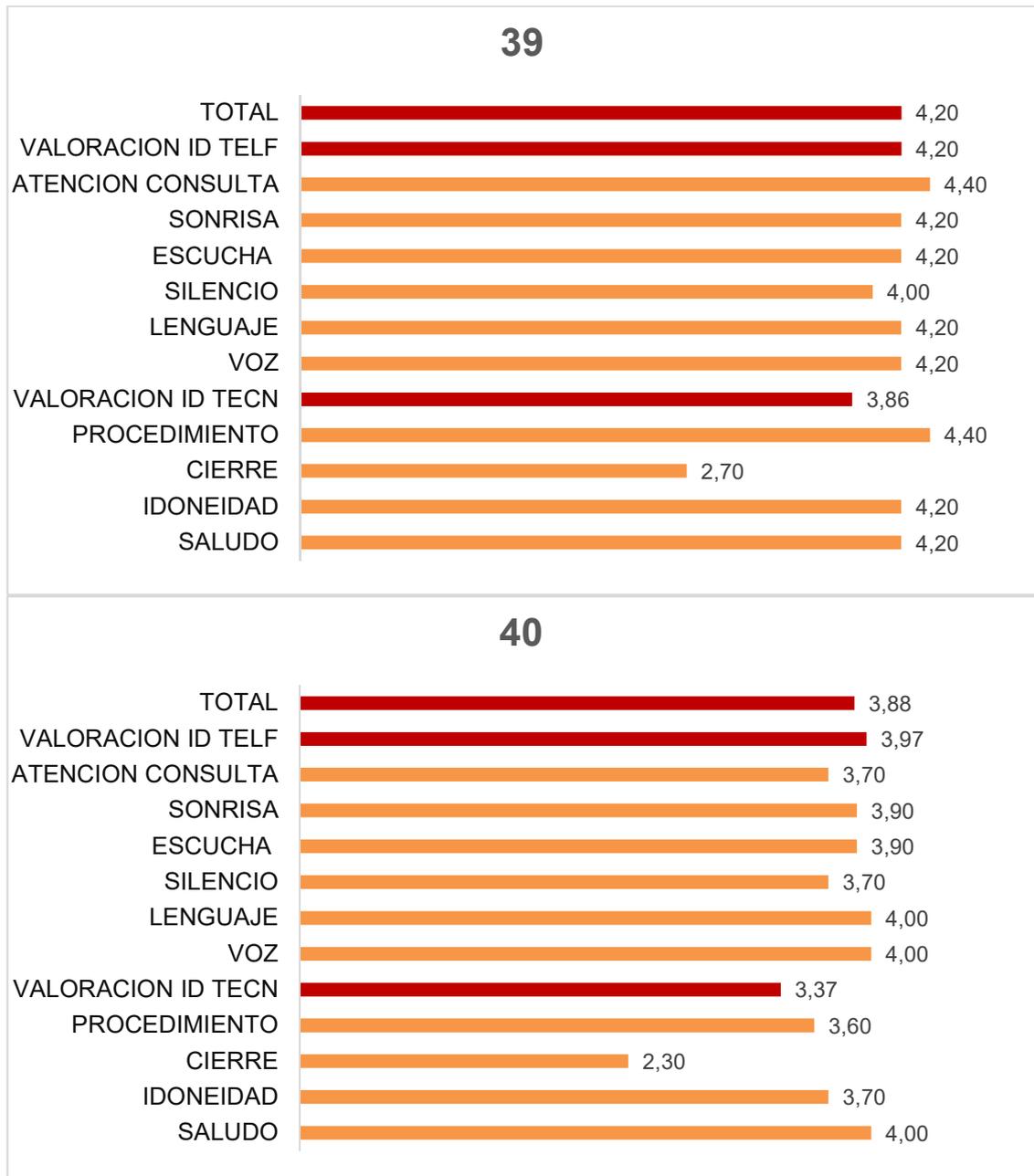


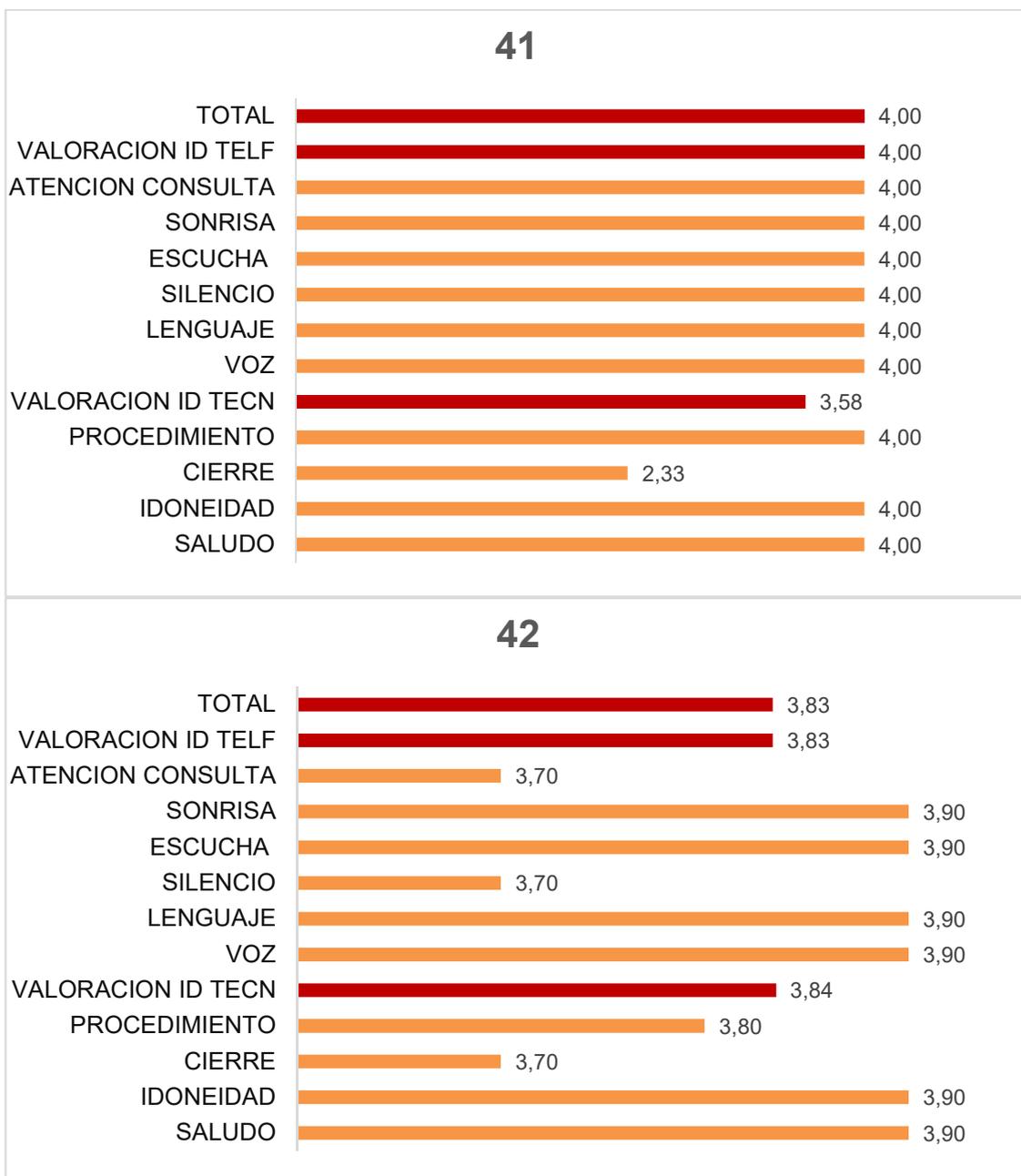












3.6 Análisis de Resultados y Medidas Correctivas

En el 4º trimestre se ha llevado a cabo un seguimiento en relación con los resultados del 3er trimestre, donde se implantó la encuesta de calidad telefónica a la finalización de la llamada y observamos que los resultados continúan siendo bajos, motivo por el que se está realizando un control personalizado, teniendo en cuenta varios factores y entre ellos la realización de la encuesta telefónica a la finalización de la llamada, para conocer el nivel de satisfacción y mejorar la calidad del servicio.

Seguimos realizando evaluaciones para corregir errores y hacer cumplir las normas solicitadas del día a día.

4 Calidad Percibida en Canales Diferidos.

4.1 Situación Previa

En el informe trimestral precedente, correspondiente al tercer trimestre de 2019 se constató que el 39,53 % de los usuarios que respondieron en el enlace habilitado de 010desevilla.org en el que los ciudadanos pueden aportar su percepción de la calidad que se ofrece desde los canales llamados diferidos, entendían que estaba resuelta su consulta y el 53,49 % de éstos que el servicio era de utilidad para la ciudadanía.

Con este fin continúa habilitado el enlace en 010desevilla.org para que los ciudadanos puedan aportar su percepción de la calidad que se ofrece desde los canales llamados diferidos y que comprenden la atención a través de email y de formularios web.

La participación en esta encuesta, en el cuarto trimestre de 2019, ha sido de 27 encuestas cumplimentadas, siendo por tanto poco significativos los resultados obtenidos y no deberían considerarse muy representativos.

Las preguntas que se realizan en la Web son las siguientes:

- ¿Ha sido resuelta su consulta?
- ¿Considera usted que 010 Línea Sevilla es un servicio público de utilidad para la ciudadanía?
- Nivel de satisfacción con la atención recibida en esta gestión.
- Nivel de satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano 010 Línea Sevilla.

4.2 Resultados sobre la Utilidad del Servicio

Como ya hemos comentado en el apartado anterior, la participación en la encuesta para este trimestre ha sido más baja que en el tercer trimestre, el número de encuestas respondidas han sido únicamente de 27, ligeramente inferior al primer, segundo y tercer trimestre, por lo que los resultados no son significativos.

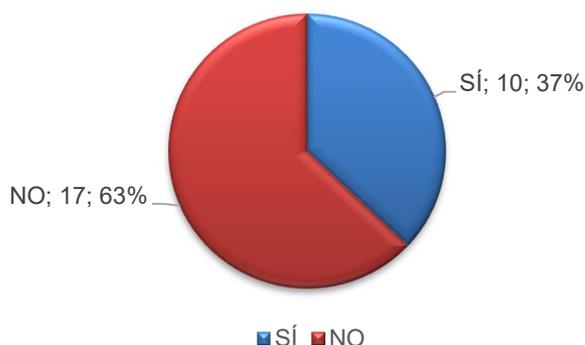
Con respecto a la valoración de los servicios de atención diferida, el 37,03 % de los encuestados consideraba resuelta su consulta, y estiman que el servicio es de utilidad para la ciudadanía en un 62,96%.

Valoraron la atención recibida con una media ponderada con un 2,48 sobre 5 puntos y consideraron que el servicio 010 en general podría mejorarse aún un poco más, el 2,59 sobre 5. Calificación global de 2,54 sobre 5 puntos.

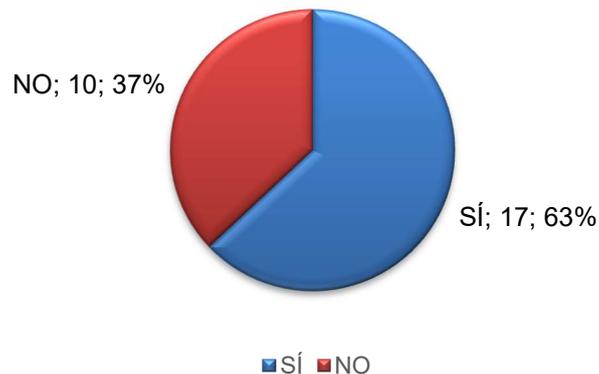
El 37,03 % de los encuestados da por resuelta su consulta. Si lo comparamos con los datos obtenidos en el tercer trimestre de 2019 (39,53 %), hemos empeorado con respecto a meses anteriores.

En cuanto a la utilidad propiamente dicha del servicio, un 62,96 % de los encuestados confirma que el servicio resulta de utilidad para la ciudadanía de Sevilla, siendo superior al resultado obtenido en el tercer trimestre que fue del 53,49 %.

¿HA SIDO RESUELTA SU CONSULTA?



UTILIDAD SERVICIO SAC 010 LINEA SEVILLA



5 Calidad Percibida en Canales Presenciales.

Se trata de las encuestas de calidad realizadas con el uso de buzones en los puntos presenciales de atención al ciudadano del Ayuntamiento, con la finalidad de obtener de los usuarios la percepción de la calidad en la atención que se les presta desde cada uno de ellos.

5.1 Situación Previa

Los datos obtenidos para este análisis de calidad del cuarto trimestre han sido de 606 encuestas repartidas por los cinco distritos en los que tenemos presencia. La respuesta a esta encuesta ha sido superior en 24 encuestas con respecto al tercer trimestre, resultado del fomento de este simple control de calidad. Las preguntas que se realizan en la Web son las siguientes:

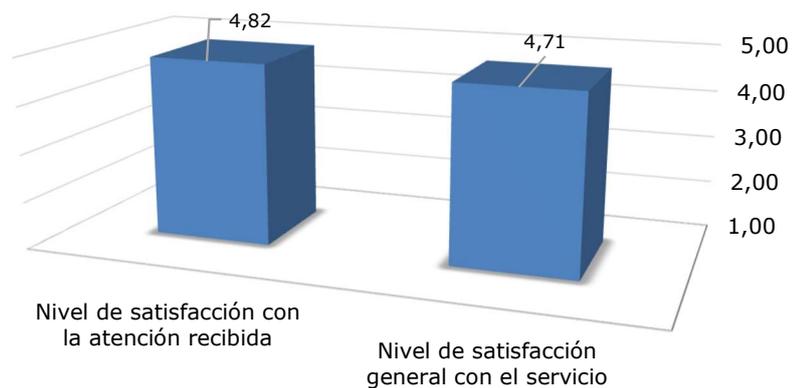
- ¿Ha sido resuelta su consulta?
- ¿Considera usted que 010 Línea Sevilla es un servicio público de utilidad para la ciudadanía?
- Nivel de satisfacción con la atención recibida en esta gestión.
- Nivel de satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano 010 Línea Sevilla.

5.2 Resultados sobre la Utilidad del Servicio

La atención presencial del Ayuntamiento es considerada por los ciudadanos positivamente. Un 94,55 % de los encuestados opinan que su consulta fue resuelta, y un 94,38 % de ellos que el servicio es de gran utilidad para la ciudadanía.

Con relación a la atención propiamente dicha, los ciudadanos han valorado con un 4,82 % sobre 5 puntos su satisfacción con la atención recibida en la gestión realizada, y con un 4,70 % sobre 5 puntos su satisfacción general con el Servicio de Atención al Ciudadano 010. Valores que comparados con el tercer trimestre de 2019 son similares.

2019 4º. TRIMESTRE. ATENCIÓN PRESENCIAL DISTRITOS

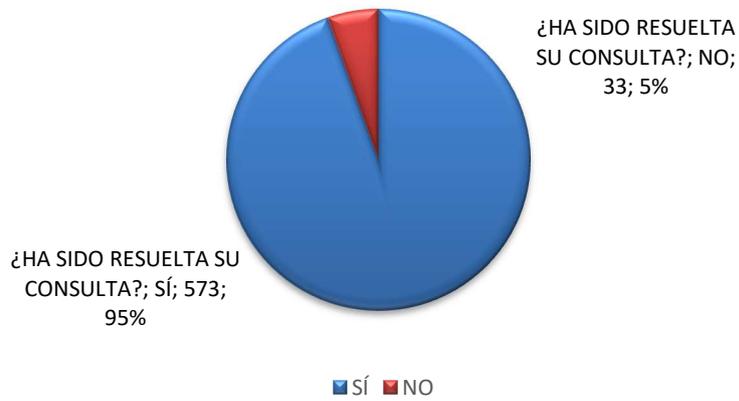


■ MEDIA GLOBAL OBTENIDA POR PREGUNTA SOBRE 5 PUNTOS

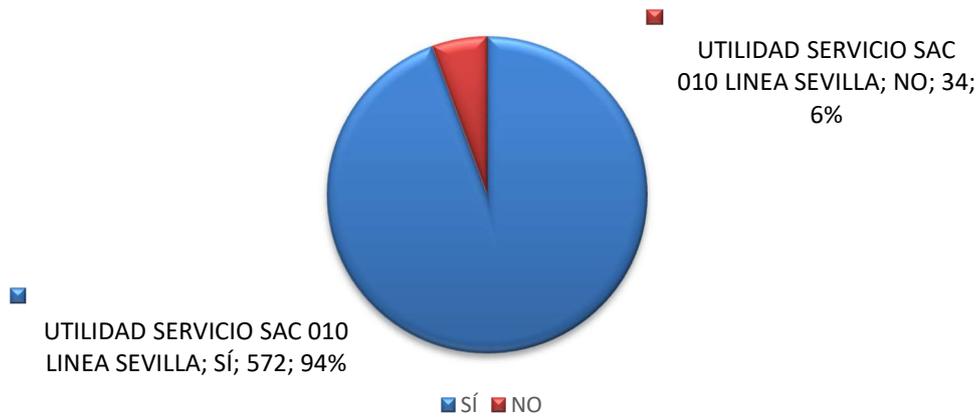
Relacionado con la puntuación de las cuestiones tercera y cuarta: “Nivel de satisfacción con la atención recibida en esta gestión” y “Nivel de satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano 010 Línea Sevilla”, con los datos obtenidos podemos concluir que el 86,96 % de los usuarios consideran que está satisfecho con la atención recibida en esa gestión y el 79,53 % de los usuarios está satisfecho de forma general con el servicio.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en el tercer trimestre de 2019 (4,55 sobre 5 puntos), nos mantenemos en unos niveles altos de satisfacción con el servicio, 4,76 sobre 5 puntos de media en este cuarto trimestre.

¿HA SIDO RESUELTA SU CONSULTA?



UTILIDAD SERVICIO SAC 010 LINEA SEVILLA



6 Conclusiones

Los datos obtenidos en el cuarto trimestre de 2019 mediante el análisis de las llamadas (10 por operador activo), enlace web 010desevilla.org y buzones en los puntos presenciales de atención, nos indican unos valores similares con respecto a trimestres anteriores, excepto en el control de calidad interno realizado por Ayesa a sus operadores al igual que en el trimestre anterior:

- Canal Telefónico: Idoneidad Técnica y Telefónica. Calificación final y de forma global: 3,82 sobre 5 puntos. (1er. Trimestre 4,36 sobre 5, el 2º Trimestre 3,98 sobre 5 y el 3er Trimestre 3,73 sobre 5).

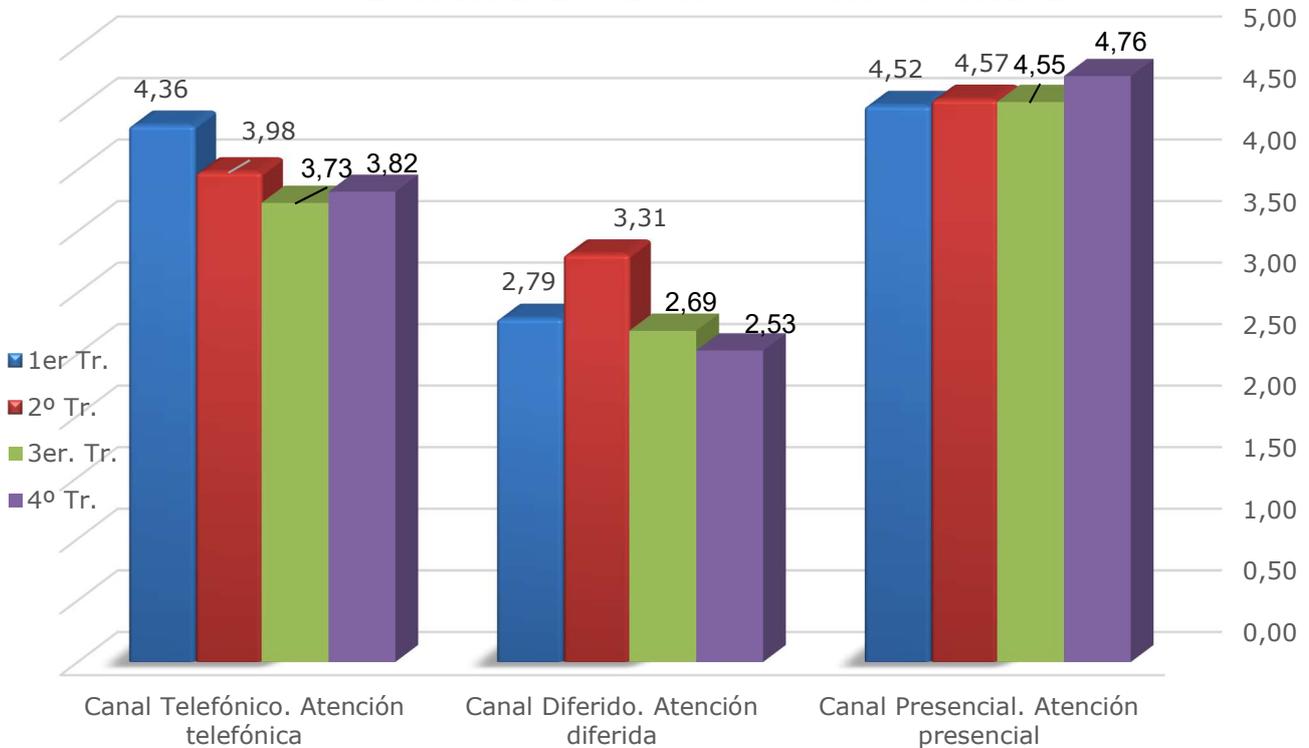
- Canal Diferido: Web 010desevilla.org. Calificación global:
 - Resolución de su consulta Sí 37,03 %.
 - Utilidad del servicio SAC: Sí 62,96 %
 - Valoración atención recibida y satisfacción general: media global 2,53 sobre 5 puntos. (Año 2019 1ER Tr. 2,79 sobre 5, en el 2º Tr. 3,31 sobre 5 puntos y en el 3er trimestre 2,69 sobre 5).

- Canal Presencial: Buzón en los SAC de los Distritos de: Sur, Norte, Sevilla Este, Macarena y Cerro-Amate. (Sólo Ayuntamiento). Calificación final y de forma global: 4,76 sobre 5 puntos.
 - Resolución de su consulta: Sí 94,55 %.
 - Utilidad del servicio SAC: Sí 94,38 %
 - Valoración atención recibida y satisfacción general: media global 4,76 sobre 5 puntos. (1er trimestre de 2019, 4,52 sobre 5, en el 2º Tr. 4,57 puntos sobre 5 y en el tercer trimestre 4,71 puntos sobre 5).

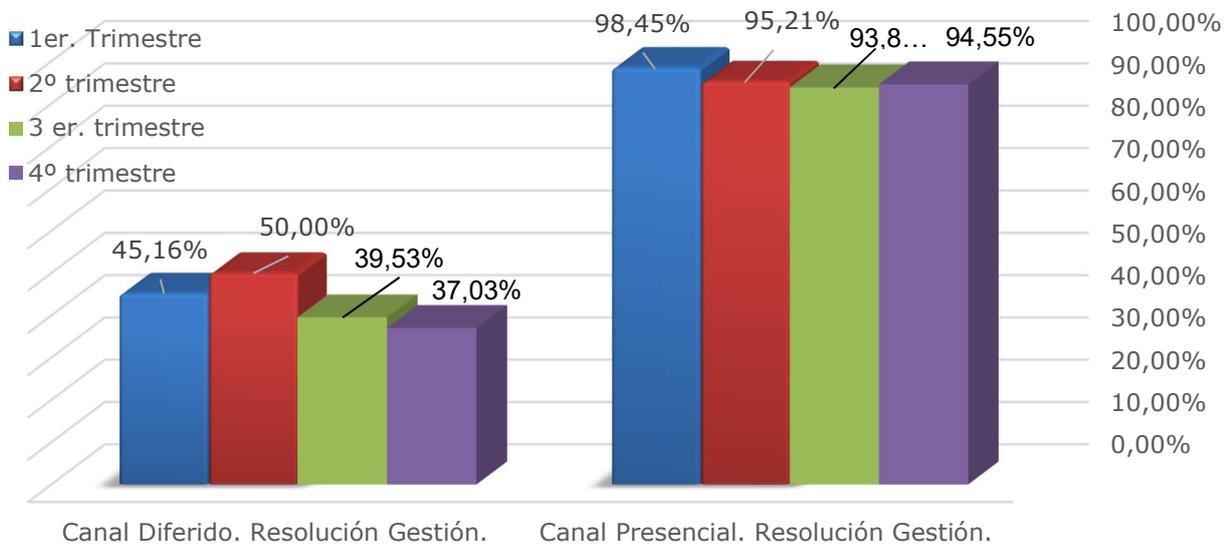
Tal y como podemos comprobar en los gráficos siguientes, en la atención telefónica hemos mejorado si lo comparamos con el tercer trimestre, debido al seguimiento y cumplimiento de los controles de calidad internos, que estamos realizando en el SAC010. Destacar la mejora en el canal presencial.

Por otro lado, el porcentaje de resolución de la consulta en el caso de la Web010 ha disminuido con respecto a los resultados de trimestres anteriores, y sin embargo destacar en el incremento de porcentaje en el Canal Presencial, comparándolo con el 1er, 2º y 3er trimestre.

EVOLUCIÓN ATENCIÓN RECIBIDA Y SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SAC010 LINEASEVILLA
1 er. Tr. 2019 - 2º Tr. - 3er Tr. - 4º Tr.2019



EVOLUCIÓN "RESOLUCIÓN GESTIÓN O CONSULTA"
1º Tr. 2019 - 2º. Tr. 2019 - 3er Tr. - Tr.4º 2019



En los datos obtenidos relacionados con el Canal Telefónico se observa una leve mejora, resultado del conjunto de los planes de acciones iniciados, entre ellos el realizado para que los agentes ejecuten la encuesta de calidad telefónica. Continuamos con el seguimiento de controles, para seguir mejorando.

En cuanto a la atención presencial en los Distritos, hemos mejorado respecto al anterior trimestre, tanto en el porcentaje de resolución de consultas, como en la utilidad del servicio SAC, siendo unos datos bastantes aceptables entorno a un 94,5%.

A la vista de los resultados, podemos afirmar que nos mantenemos en la línea de exigencia y mejora en los servicios que se ofrecen a través de los diferentes canales de atención al ciudadano. Las diferencias existentes entre los resultados de trimestres anteriores en los que debemos incidir principalmente y en los que hemos obtenido una puntuación inferior es en la atención realizada a través de los canales diferidos.

Sevilla, 19 de marzo de 2020

ayesa



**Engineering.
Information.
Imagination.**