

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.

Primer Trimestre 2021

Fecha documento: 19 de abril 2021

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.....	4
3.5	RESULTADOS POR OPERADOR.....	7
3.6	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y MEDIDAS CORRECTIVAS.....	32
<u>4</u>	<u>CALIDAD PERCIBIDA EN CANALES DIFERIDOS.....</u>	<u>32</u>
4.1	SITUACIÓN PREVIA.....	32
4.2	RESULTADOS SOBRE LA UTILIDAD DEL SERVICIO	33
<u>5</u>	<u>CALIDAD PERCIBIDA EN CANALES PRESENCIALES.....</u>	<u>34</u>
5.1	SITUACIÓN PREVIA.....	34
5.2	RESULTADOS SOBRE LA UTILIDAD DEL SERVICIO.....	34
<u>6</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>36</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.

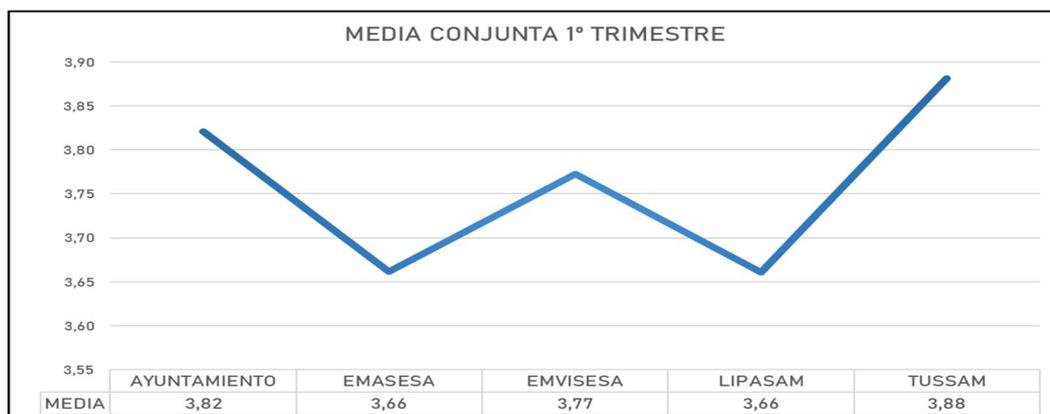
3.1 Situación Previa

En el informe trimestral precedente, correspondiente al cuarto trimestre de 2020 se constata que la calidad de la atención ofrecida en el canal telefónico obtuvo unos resultados medios de 3,80 sobre 5 en la calificación final

3.2 Resultados Generales

Los resultados del equipo SAC 010 en este 1er trimestre han sido de 3,76 sobre 5 en la calificación final y de forma global.

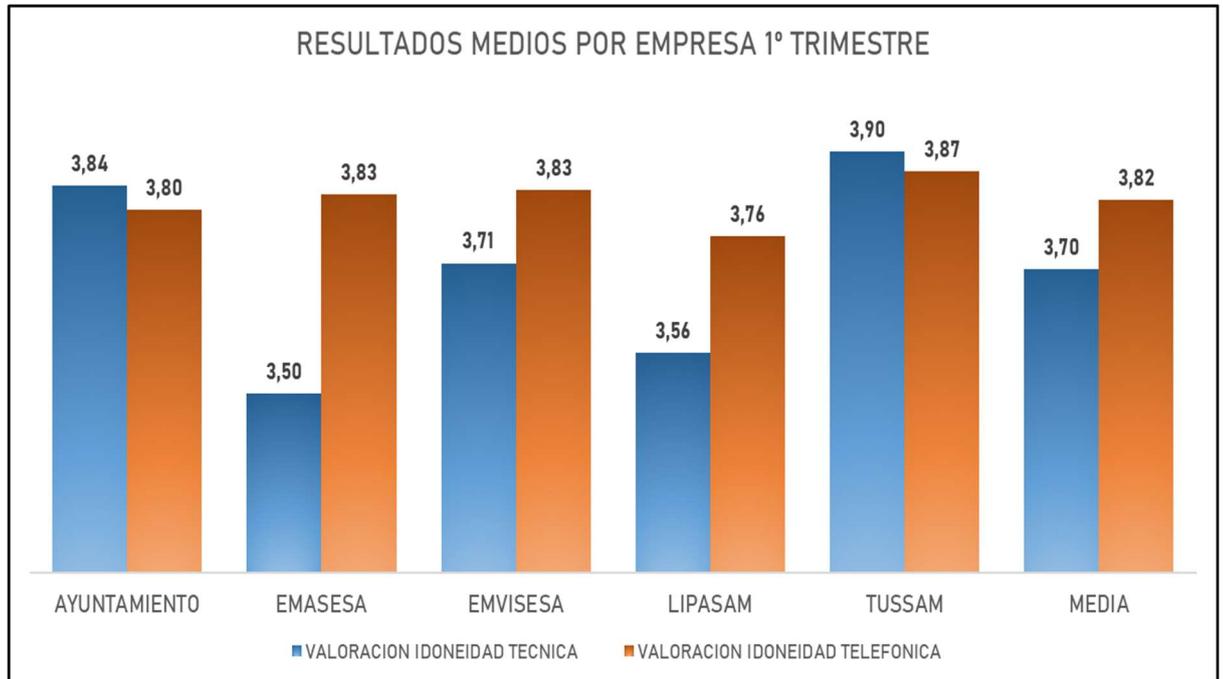
La valoración media de la idoneidad técnica es 3,70 mientras que la valoración media de la idoneidad telefónica asciende a 3,82 sobre 5.



Destacamos únicamente aquellos cambios con respecto al 4º trimestre de 2020. Emasesa y Lipasam han obtenido unos resultados levemente inferiores a los anteriores, con la excepción de Emvisesa donde se ha notado una mejora en su resultado.

3.3 Resultados Generales por empresa

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



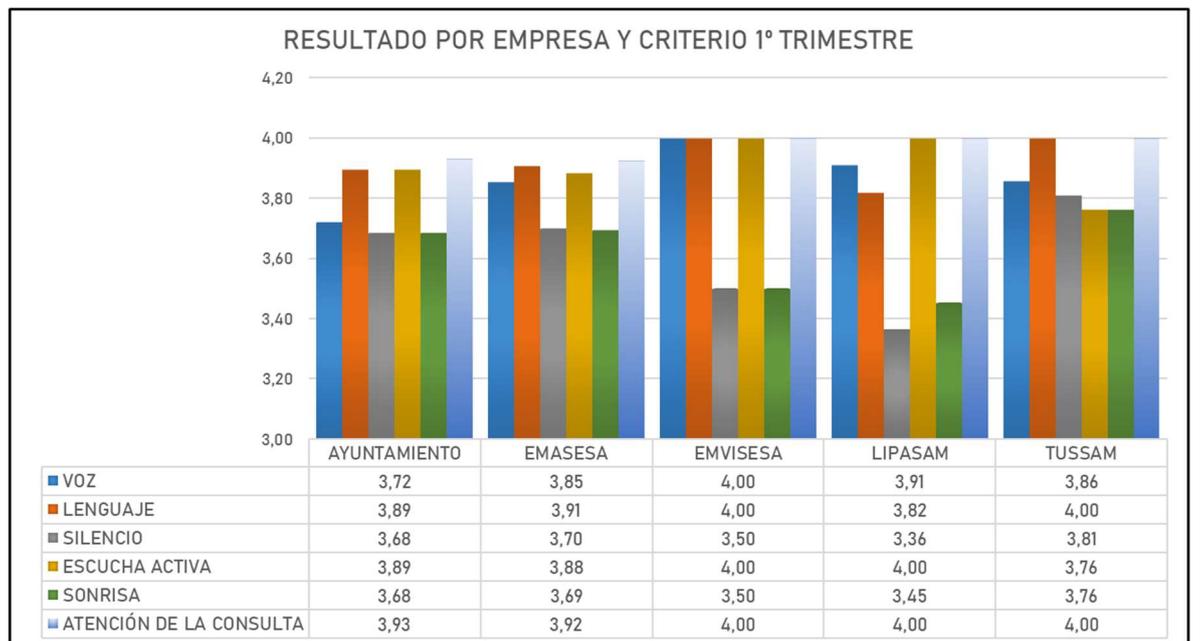
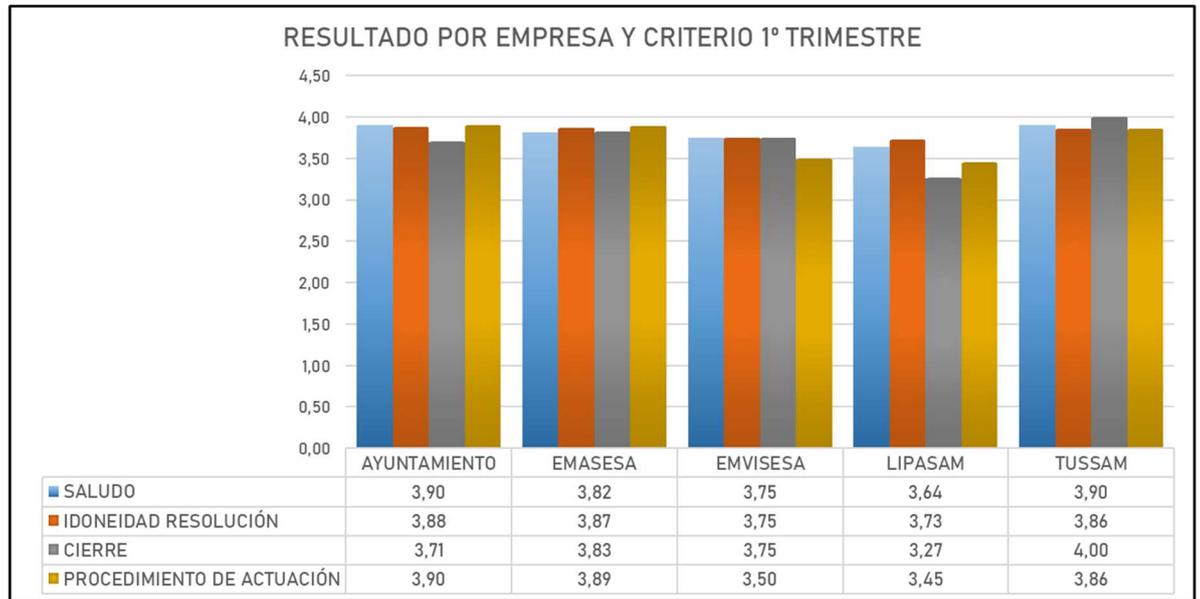
Los resultados obtenidos en la valoración de la idoneidad técnica, que comprende cómo se ha gestionado la llamada (saludo, idoneidad de la resolución, cierre y procedimiento de actuación), en este trimestre son ligeramente inferiores a los resultados anteriores y no son tan similares, como en los casos anteriores, 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). Se debe mejorar en la parte técnica, tanto en Emasesa como Lipasam y sobre todo en la resolución de la gestión.

3.4 Análisis de Resultados y Medidas Correctivas

Observamos una mejora con respecto al trimestre anterior en el valor del cierre para todas las empresas.

En líneas generales los resultados obtenidos en el 1er trimestre del 2021 son similares en comparación con los datos del 4º trimestre del 2020.

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

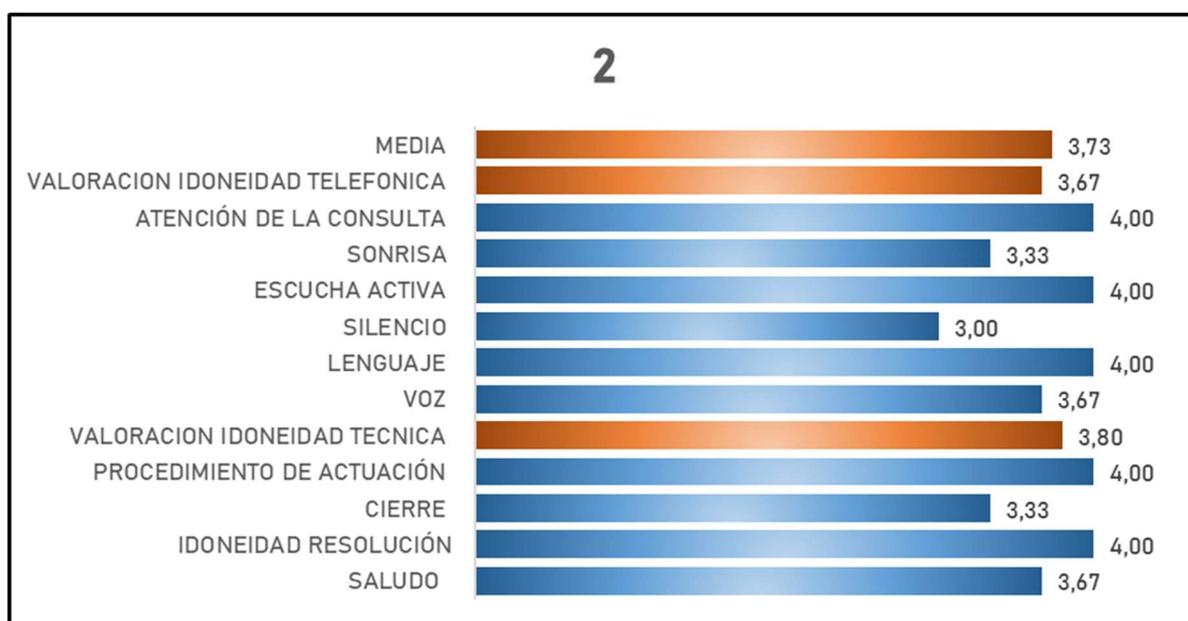
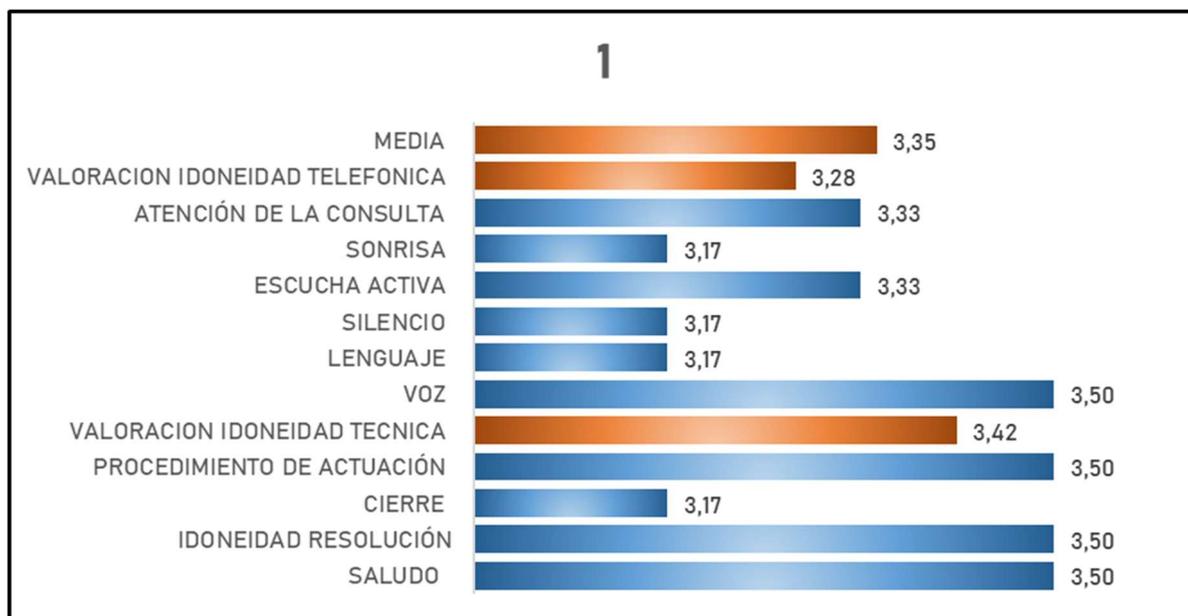


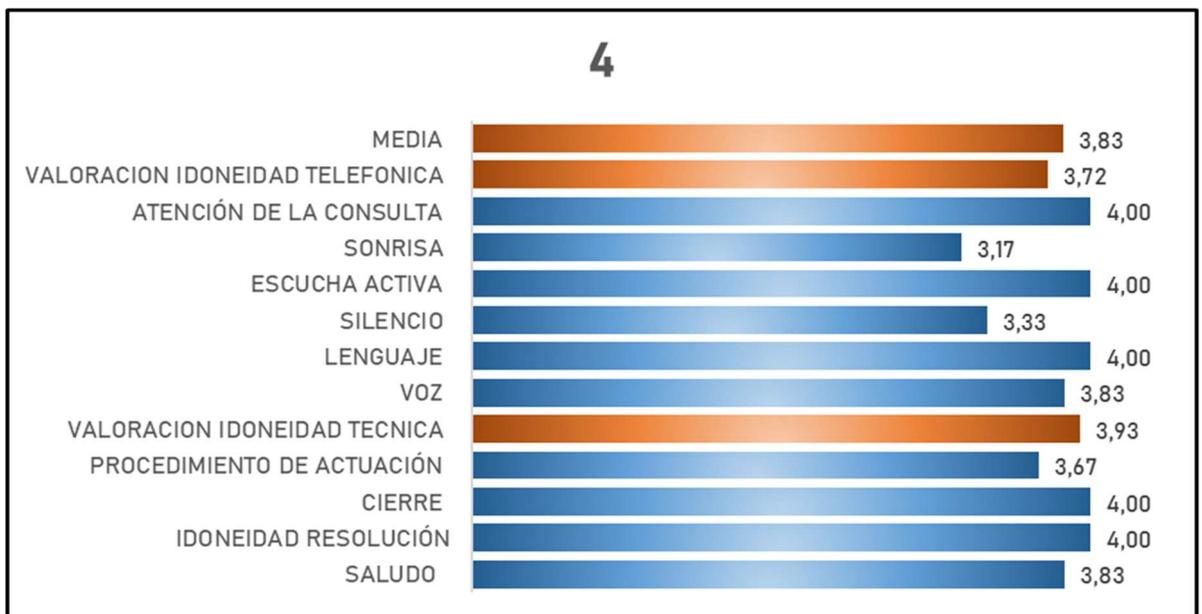
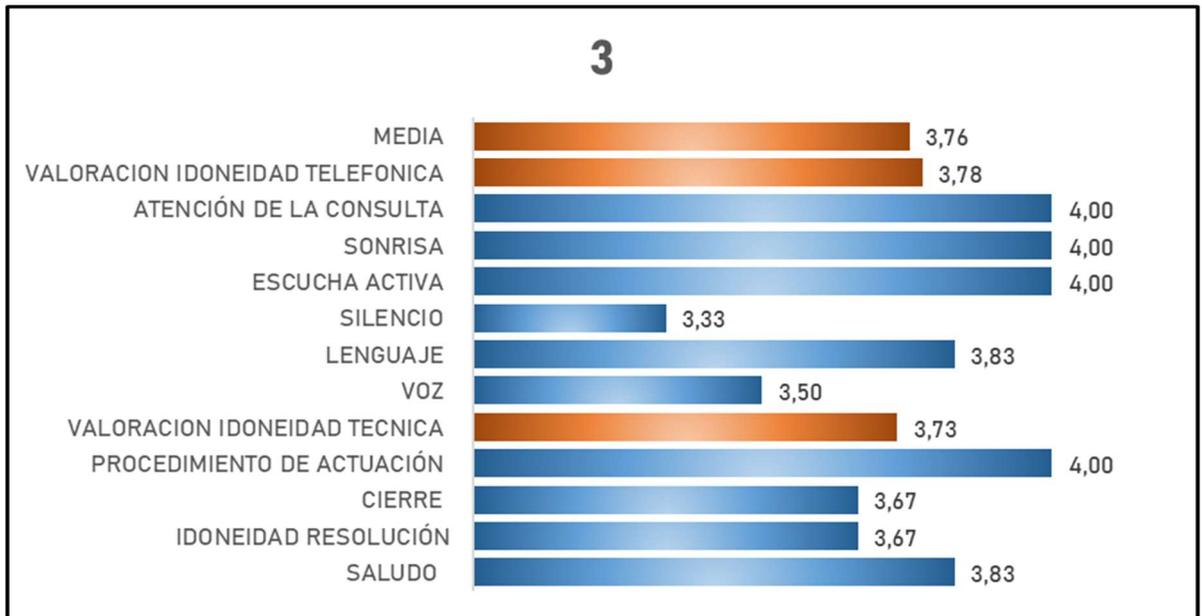
La media de los valores de la Idoneidad Técnica para el 1º trimestre del año 2021 (3,70 sobre 5) es algo inferior al 4º trimestre del 2020 (3,77 sobre 5).

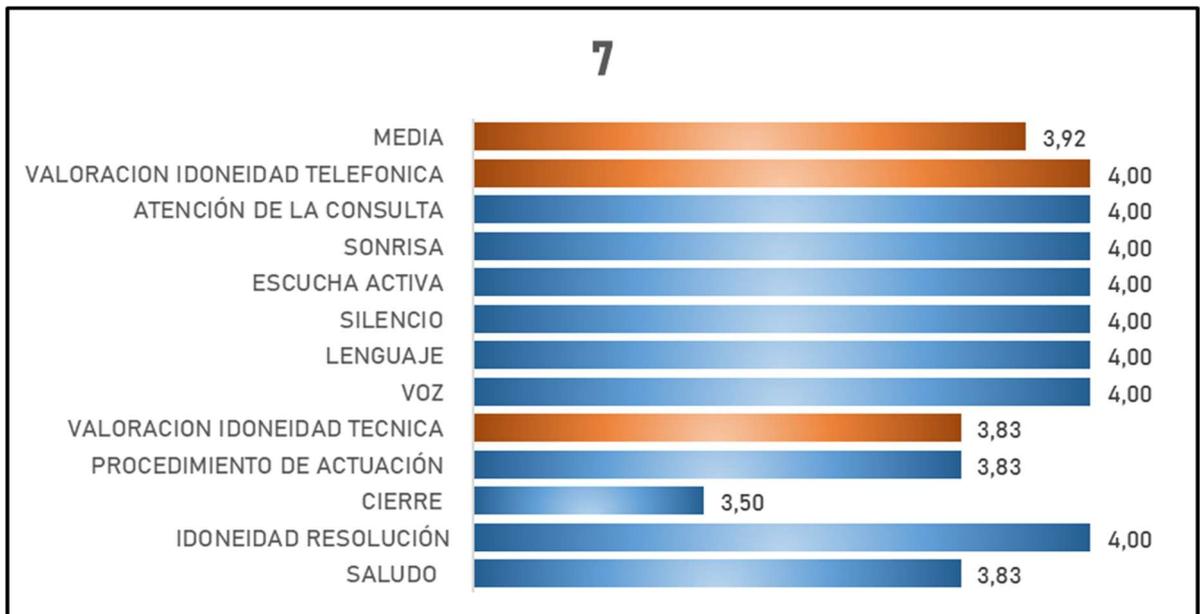
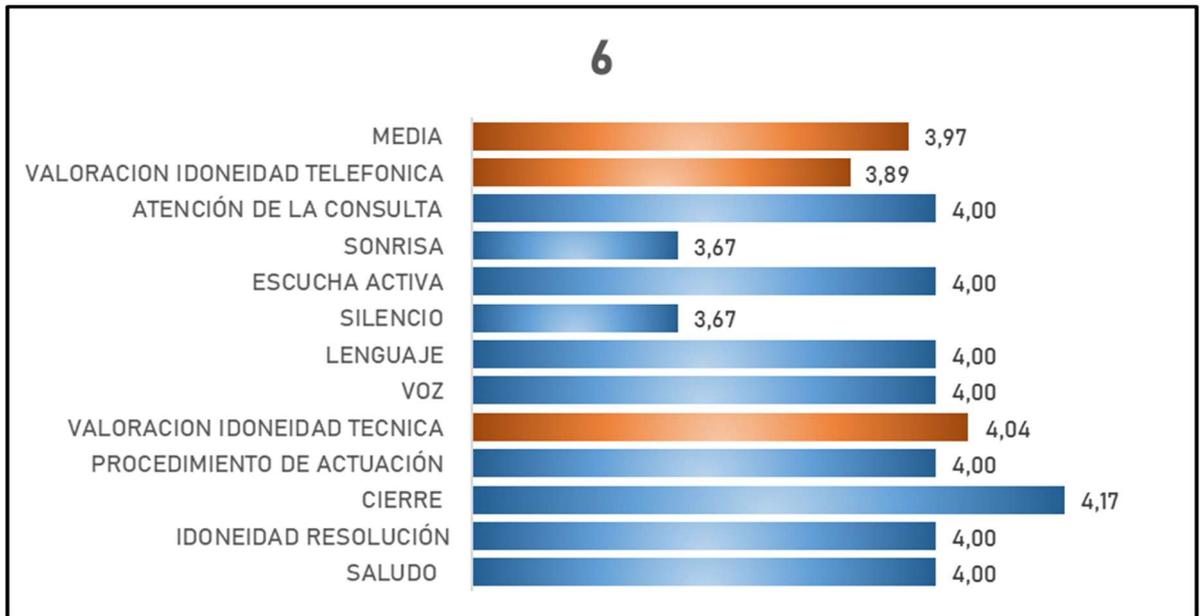
Estas evaluaciones se realizan por el departamento de coordinación del servicio SAC010 Línea Sevilla. Es la autocrítica, en este caso, la que nos permite obtener estos datos y seguir haciendo hincapié en los valores inferiores con el fin de seguir mejorando.

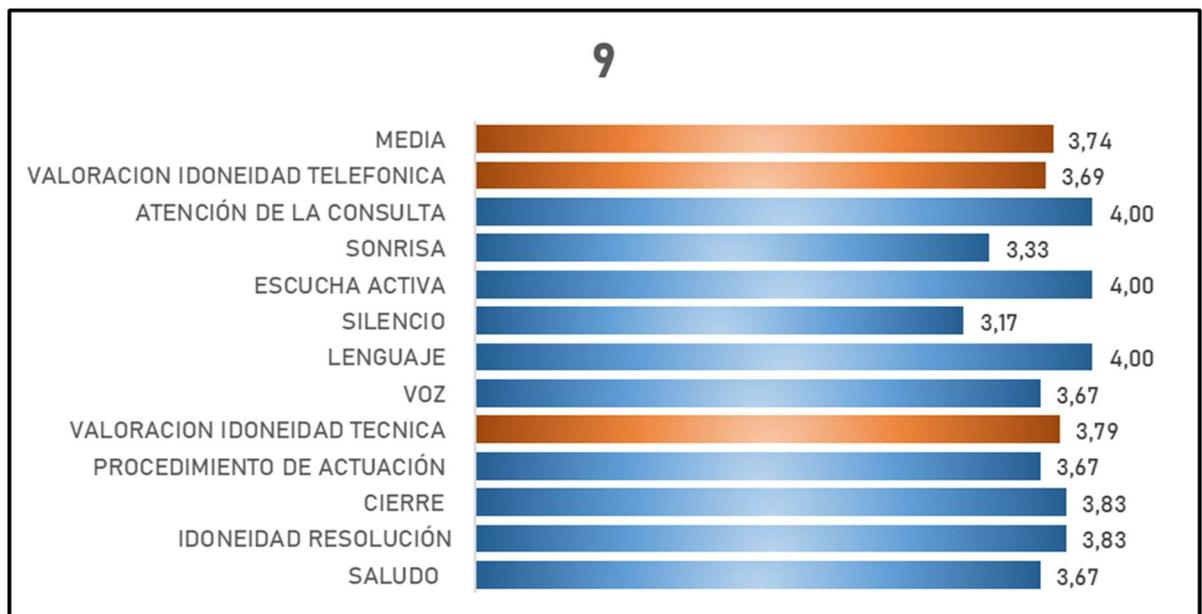
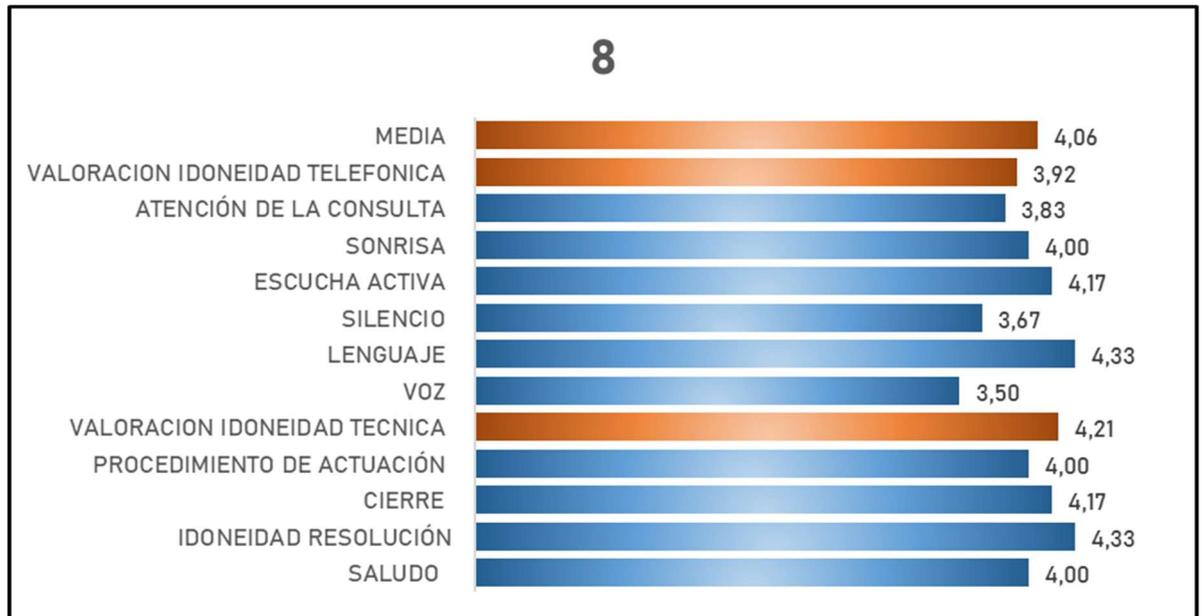
Continuamos formando a nuestro personal tanto al experto como al personal novel, con el fin de seguir incrementando la calidad que se ofrece a los ciudadanos.

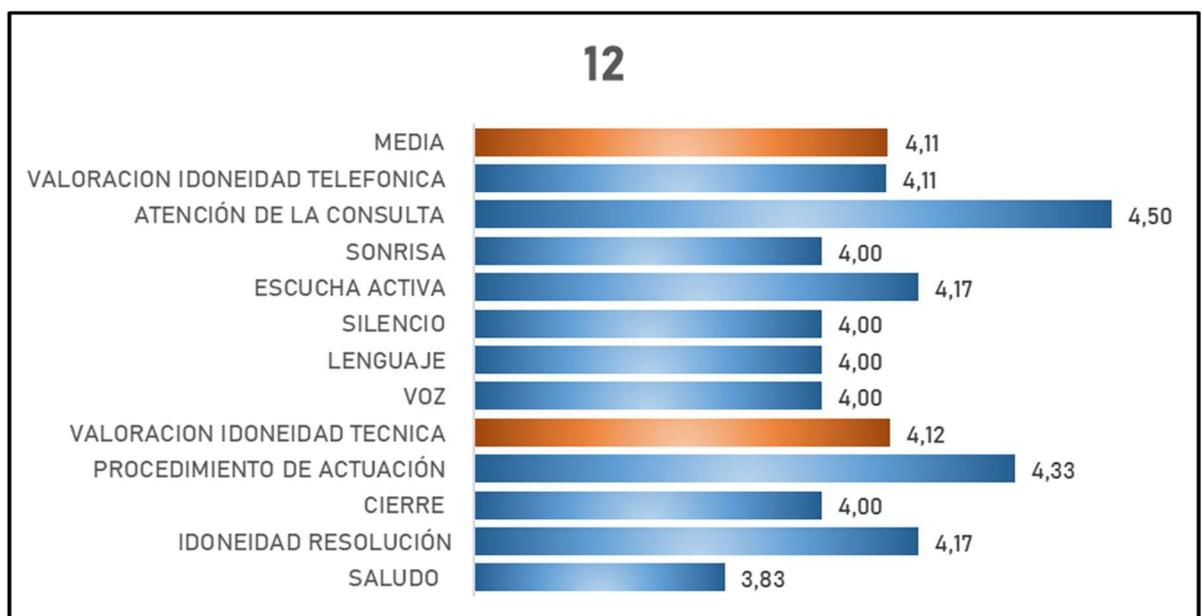
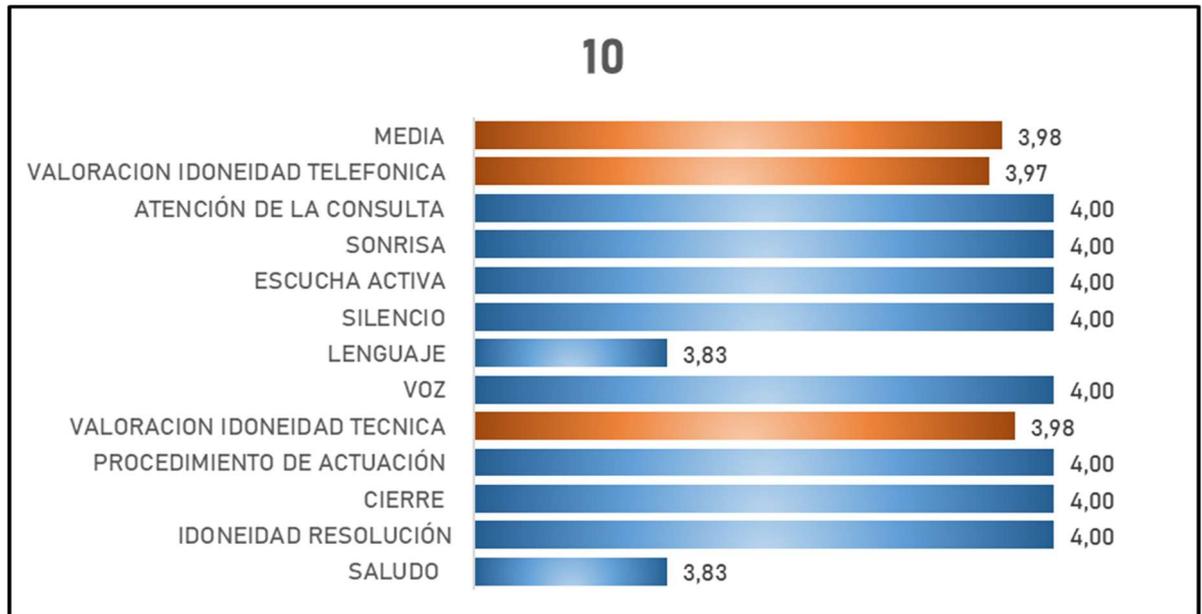
3.5 Resultados por Operador

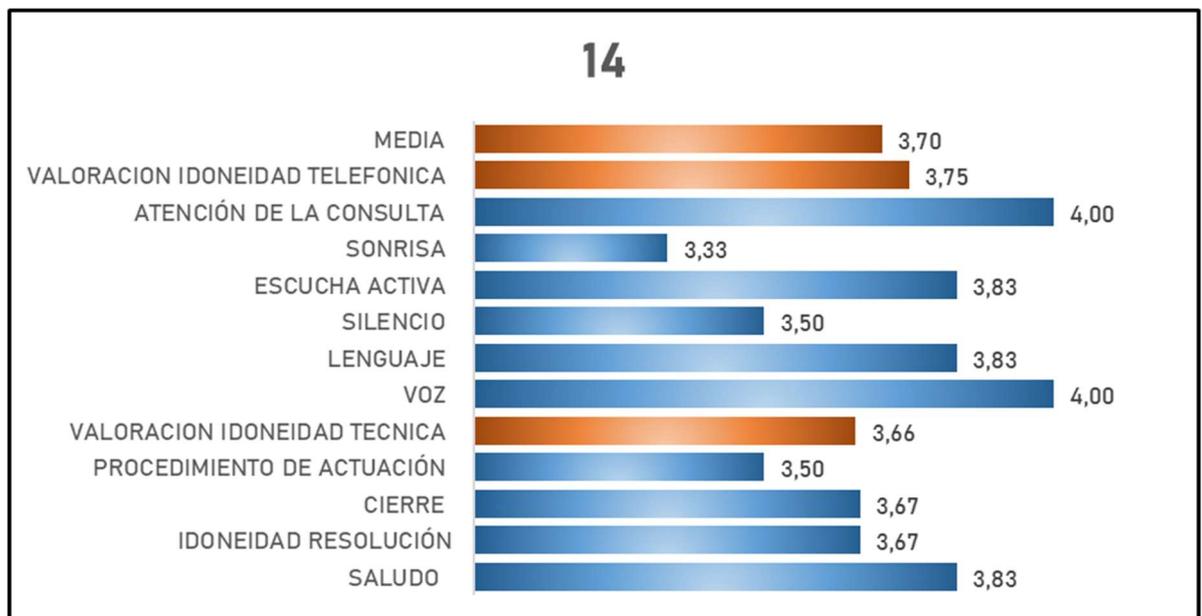
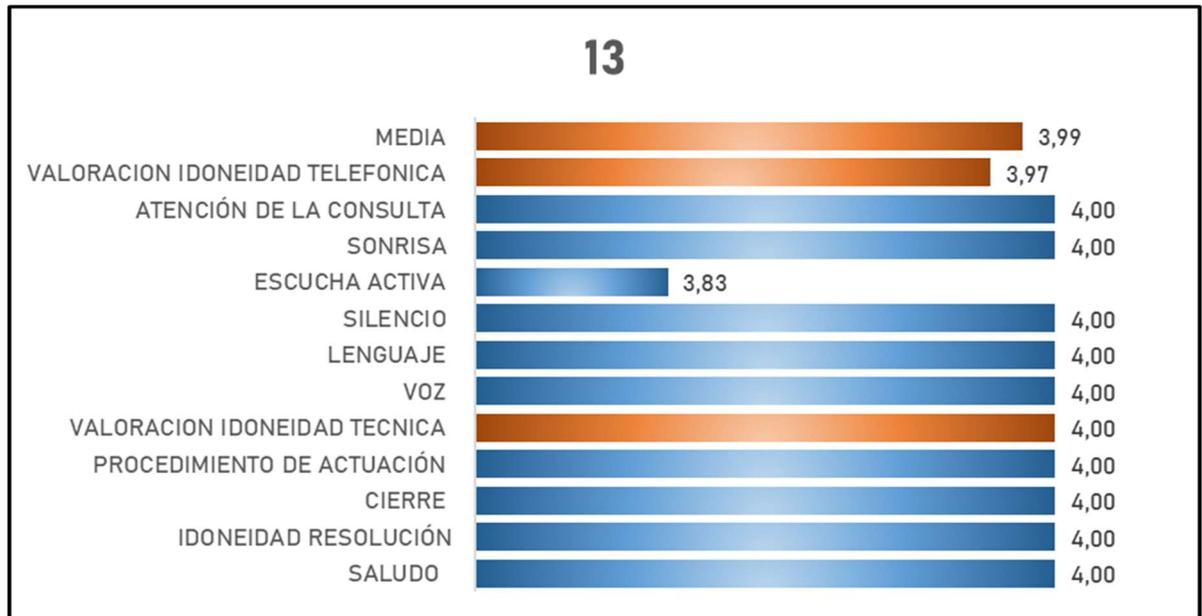


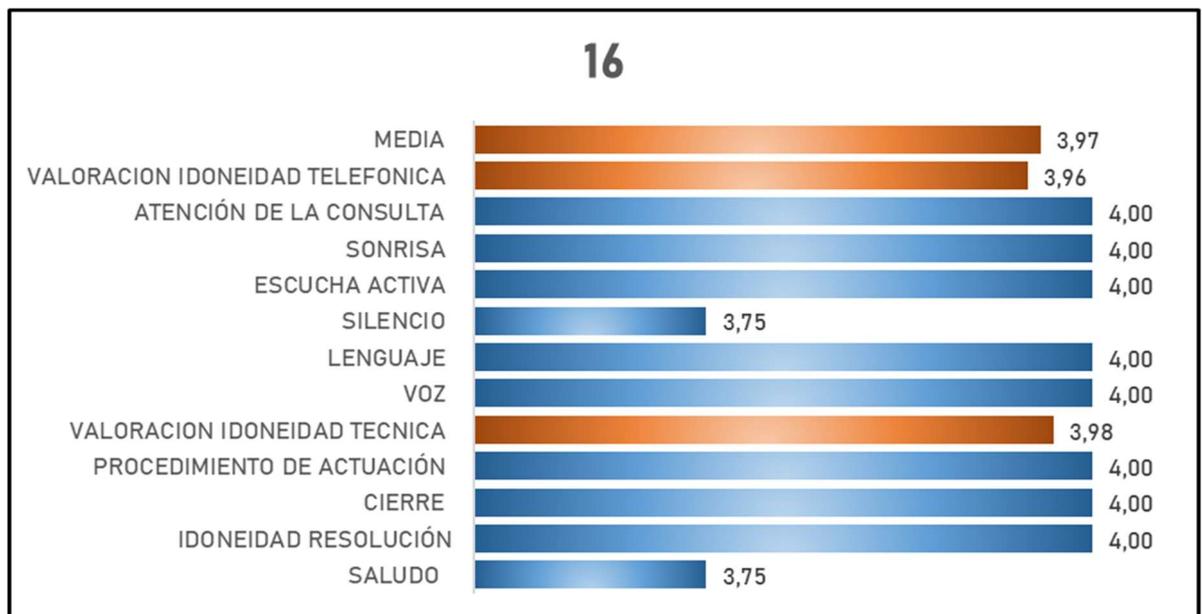
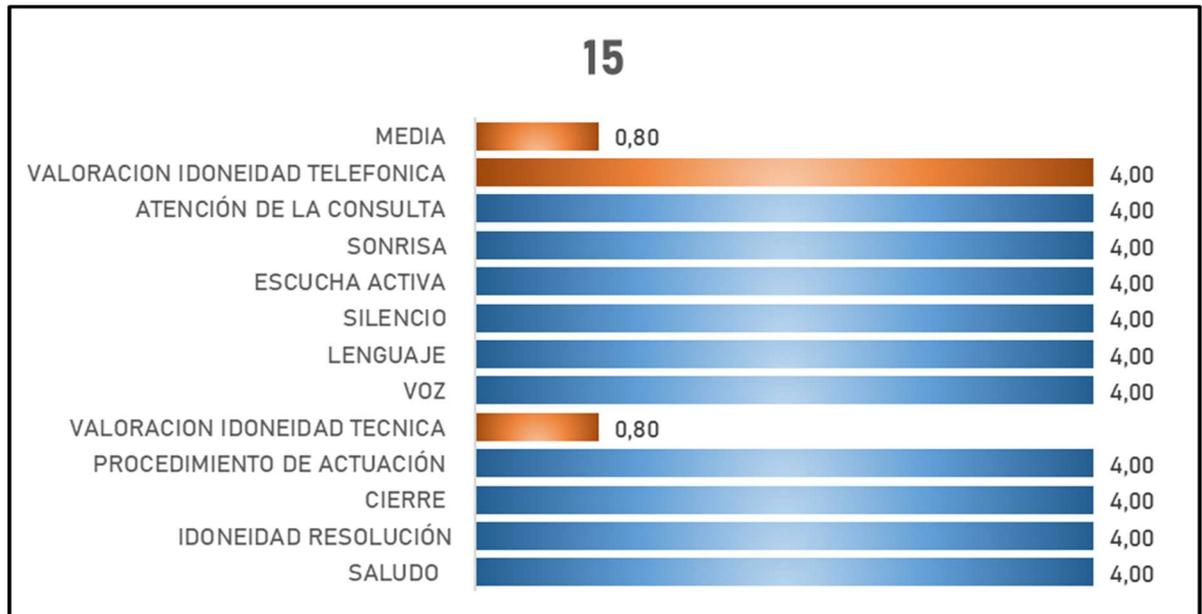


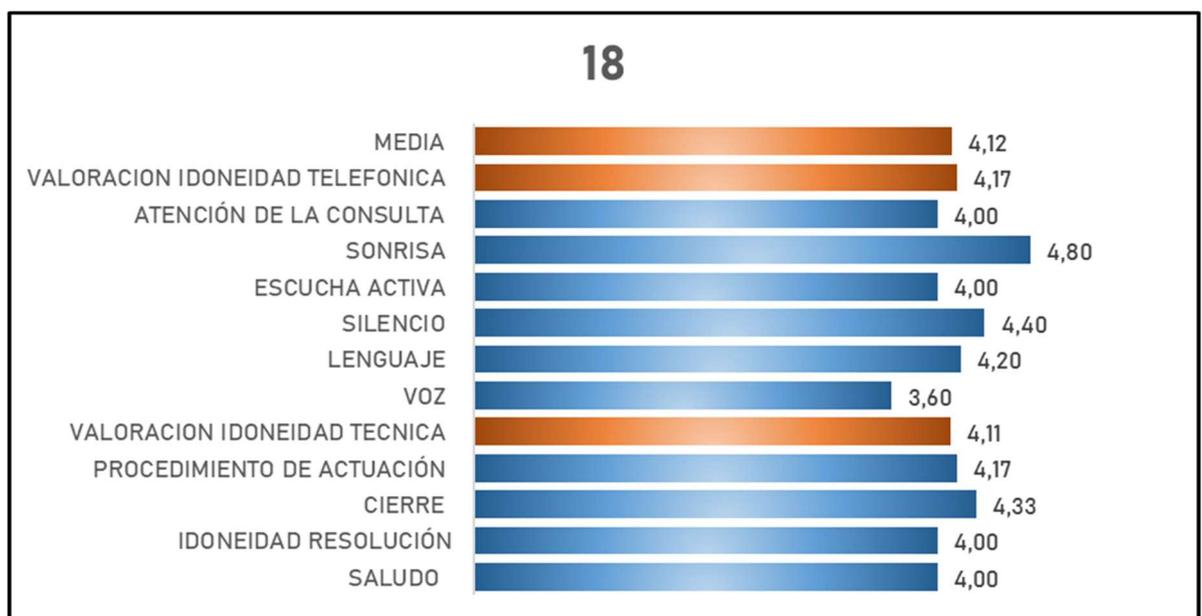
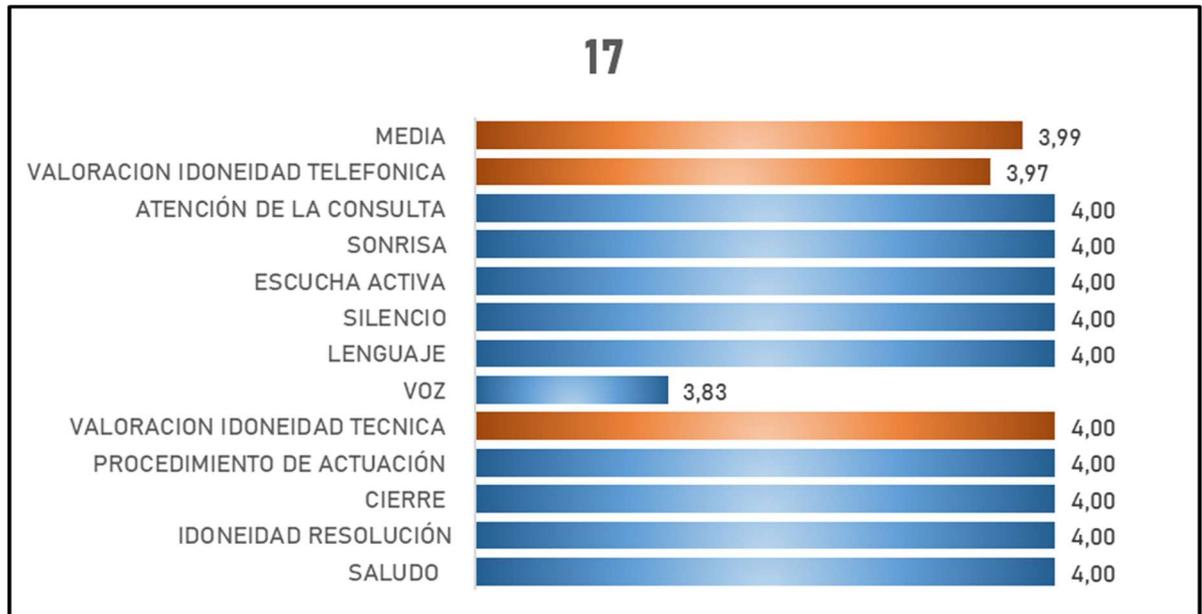


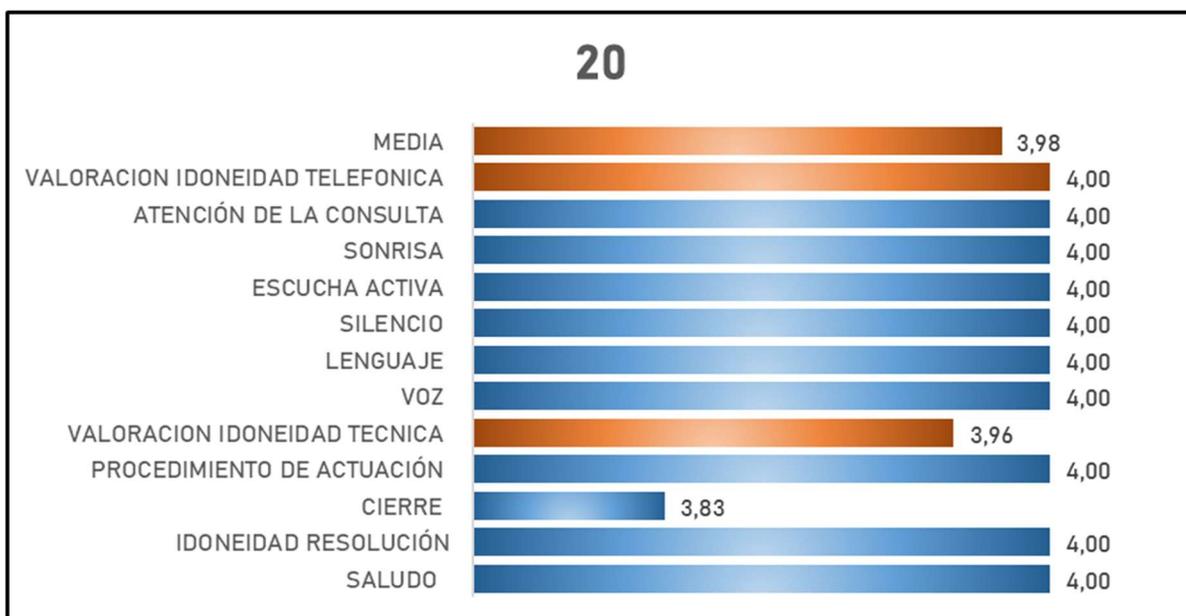
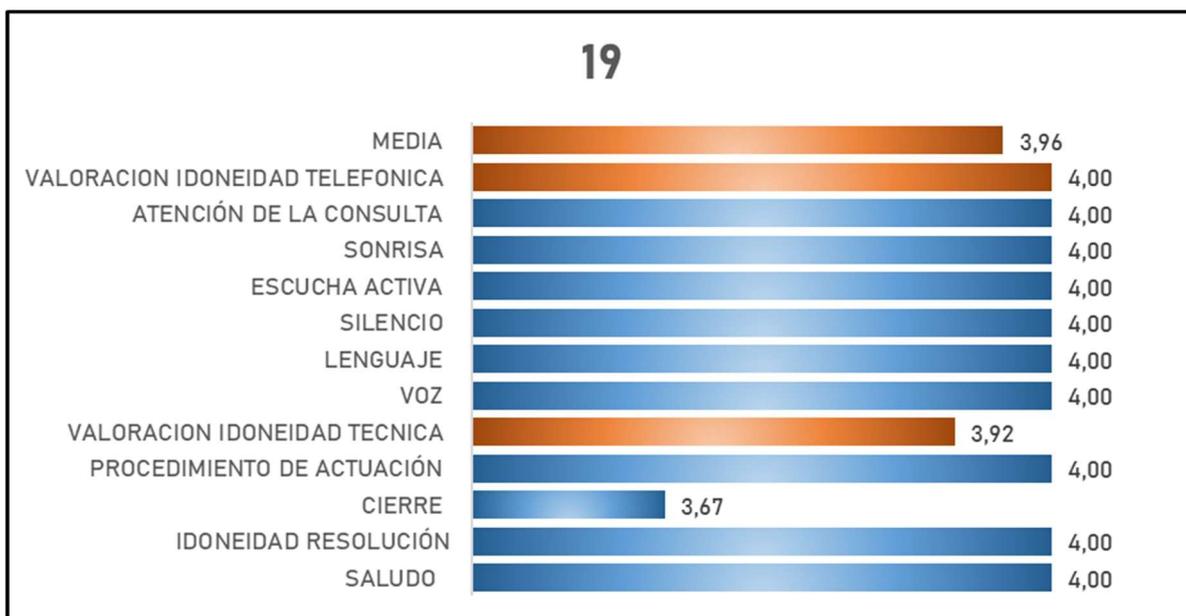


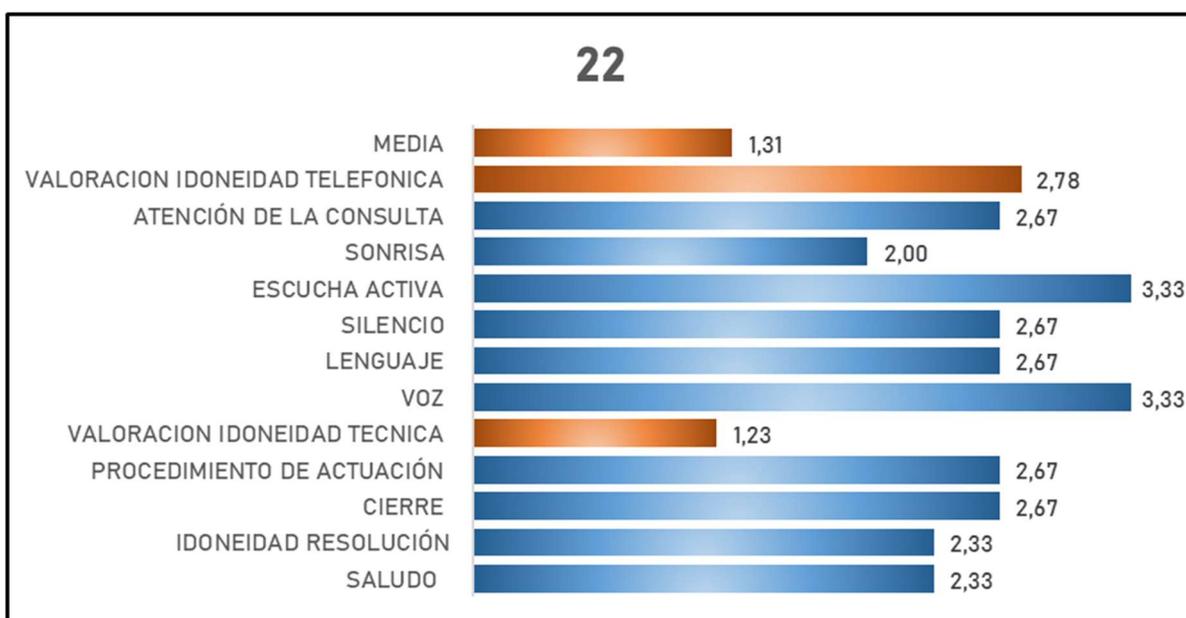
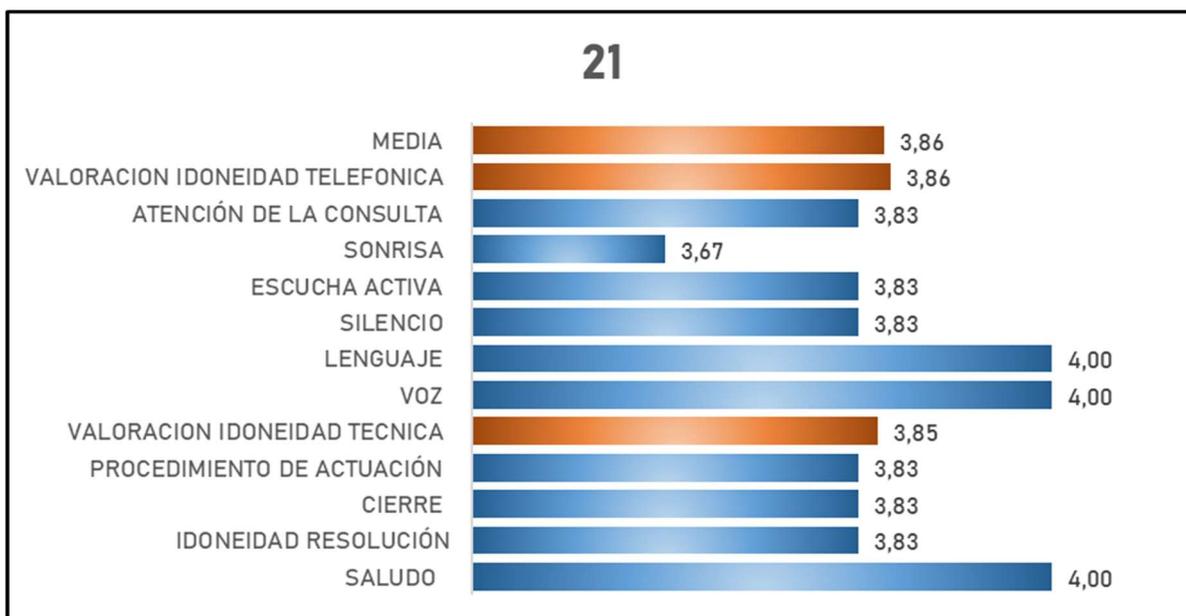


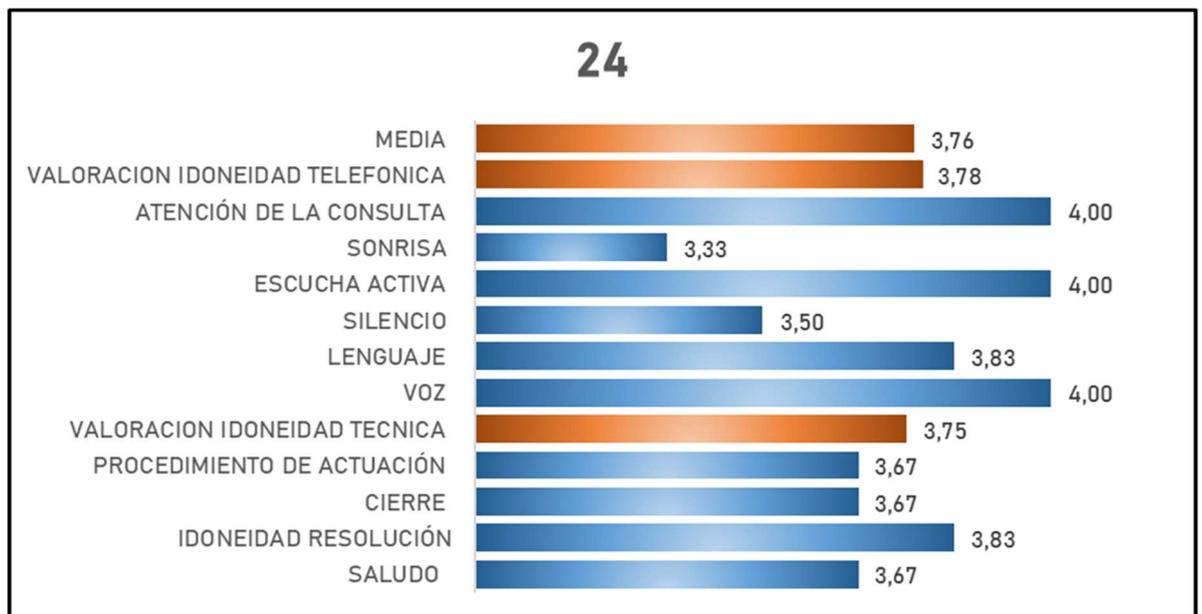
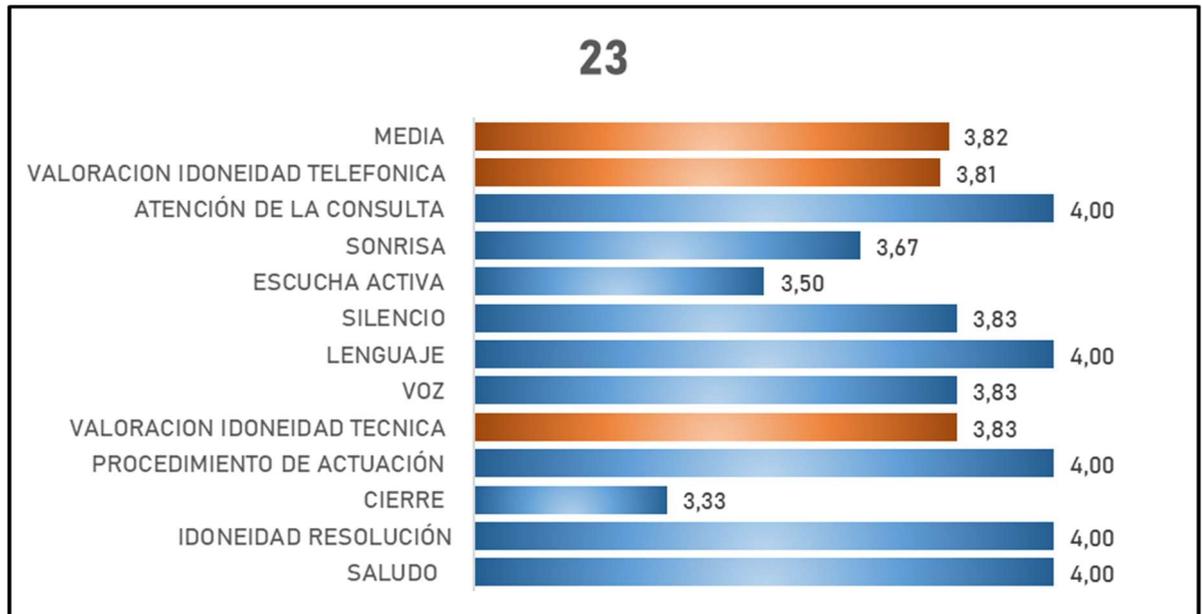


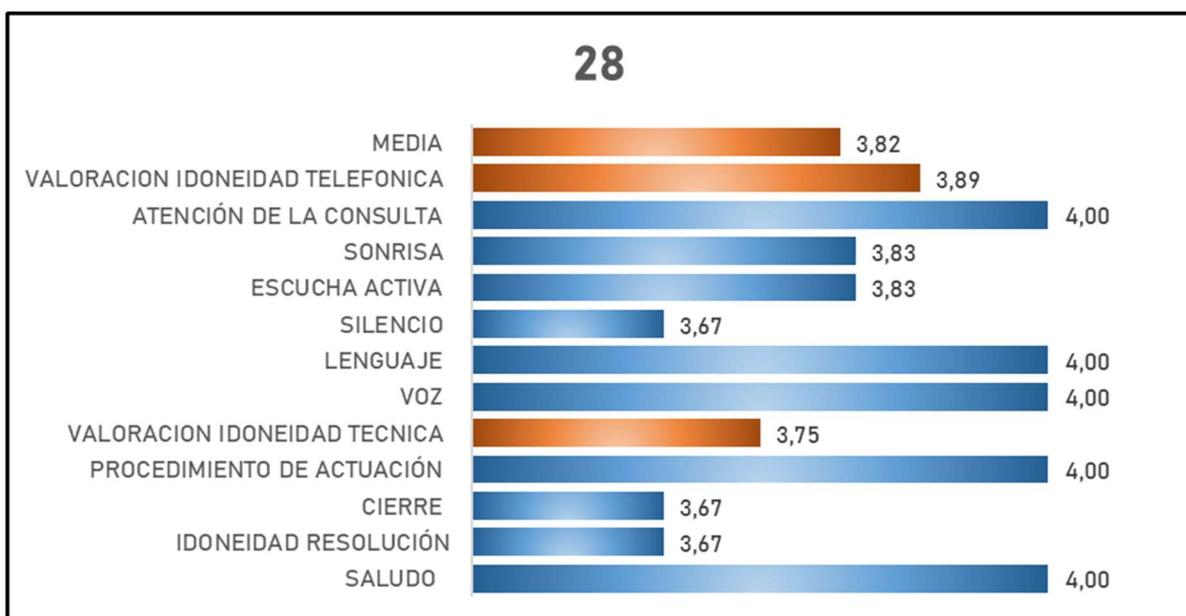
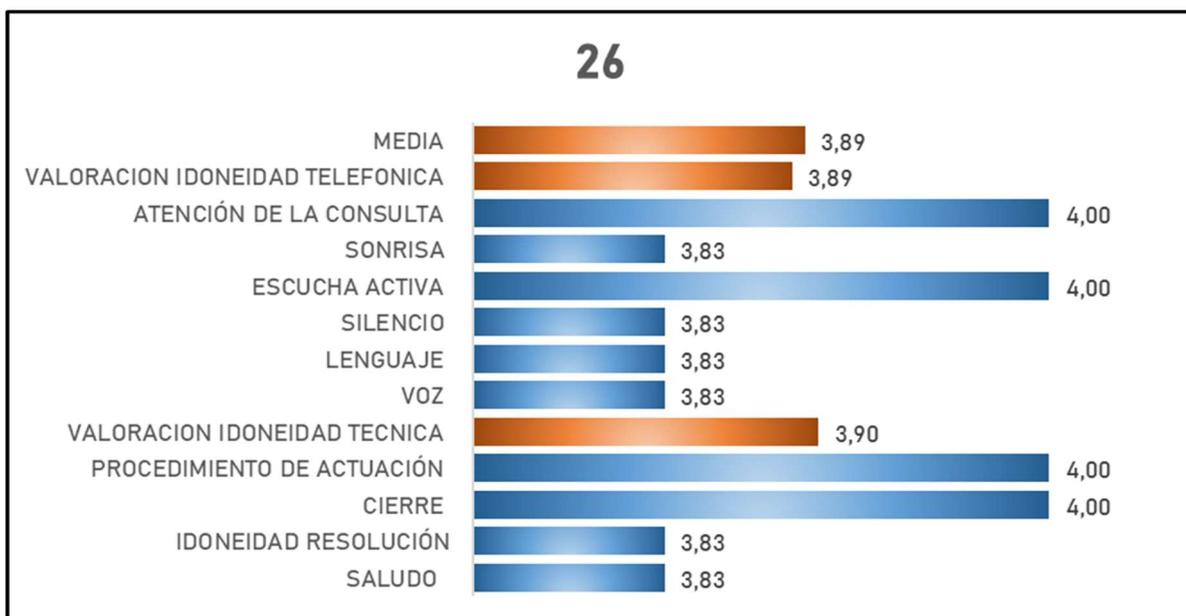


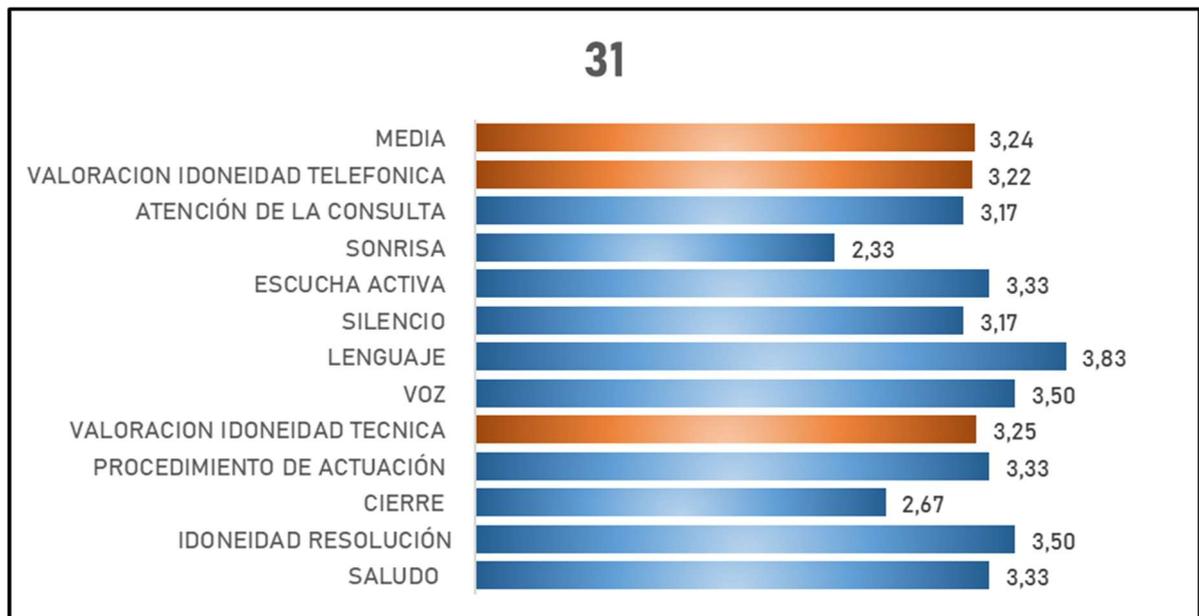
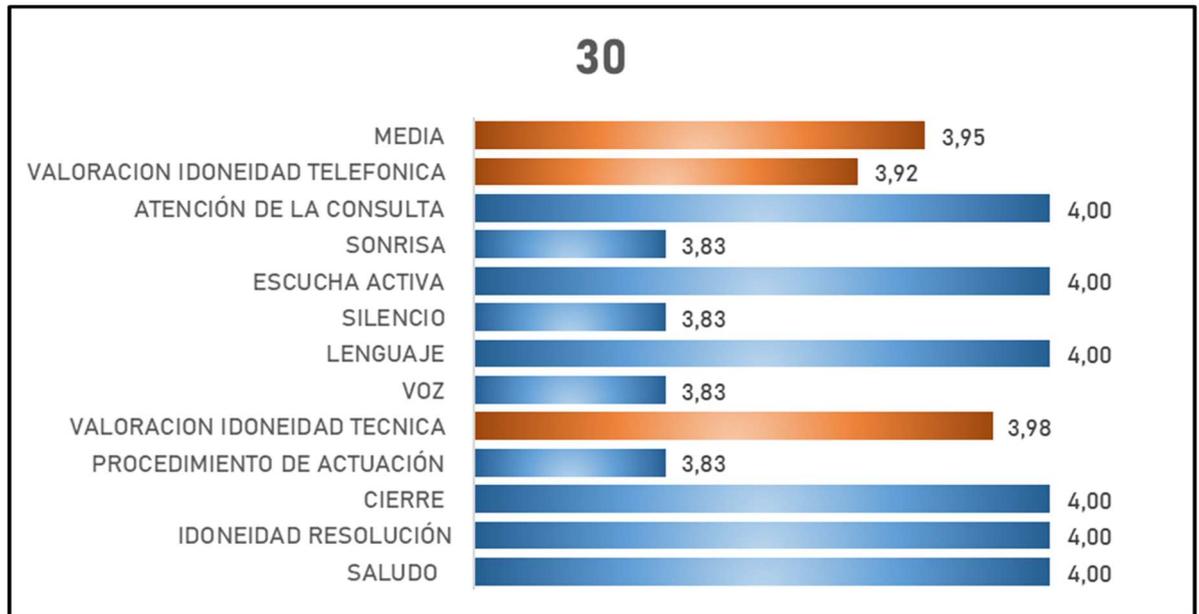


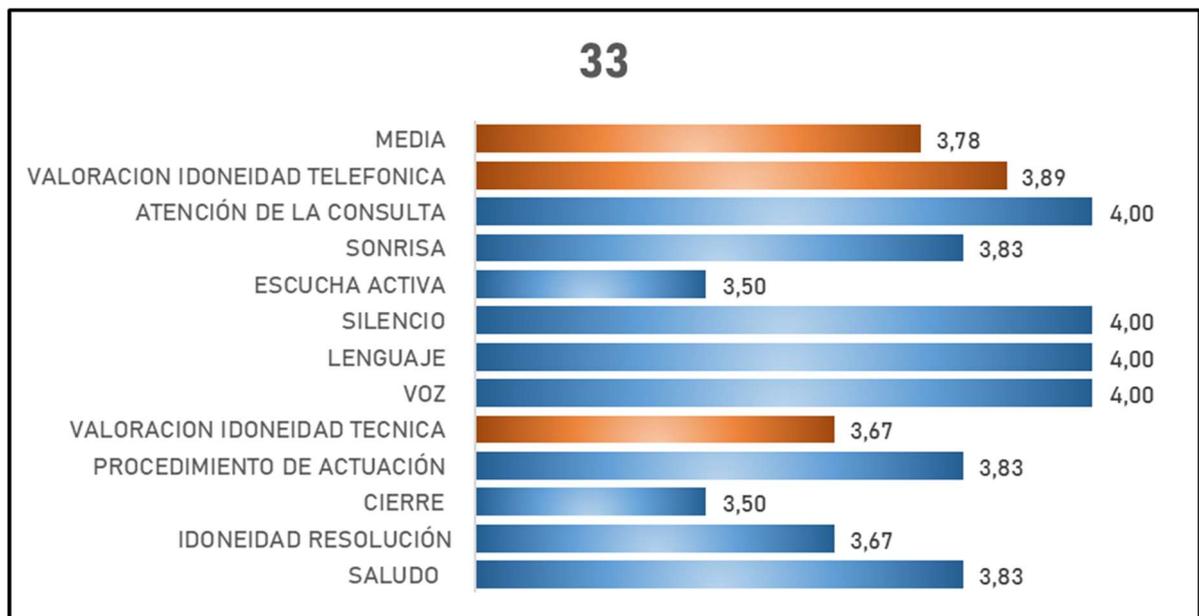
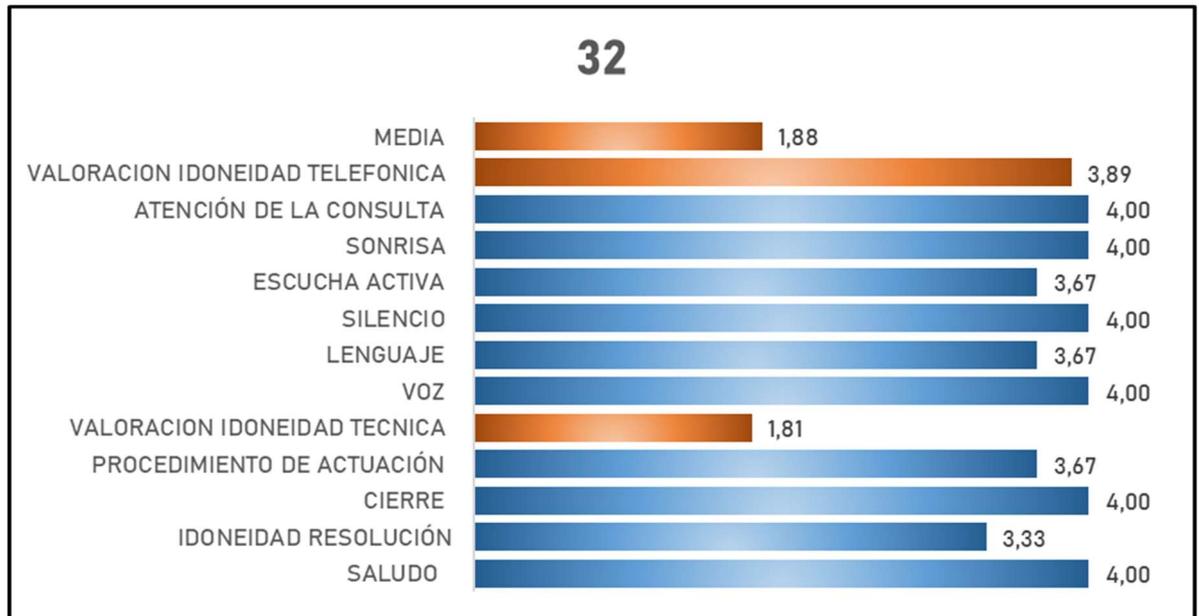


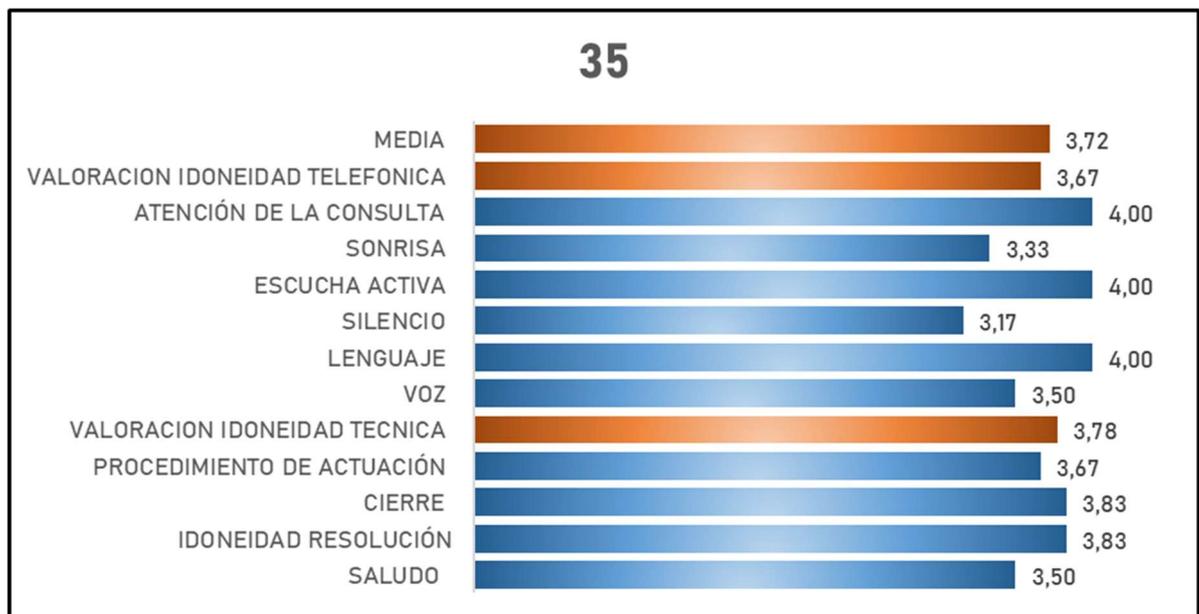
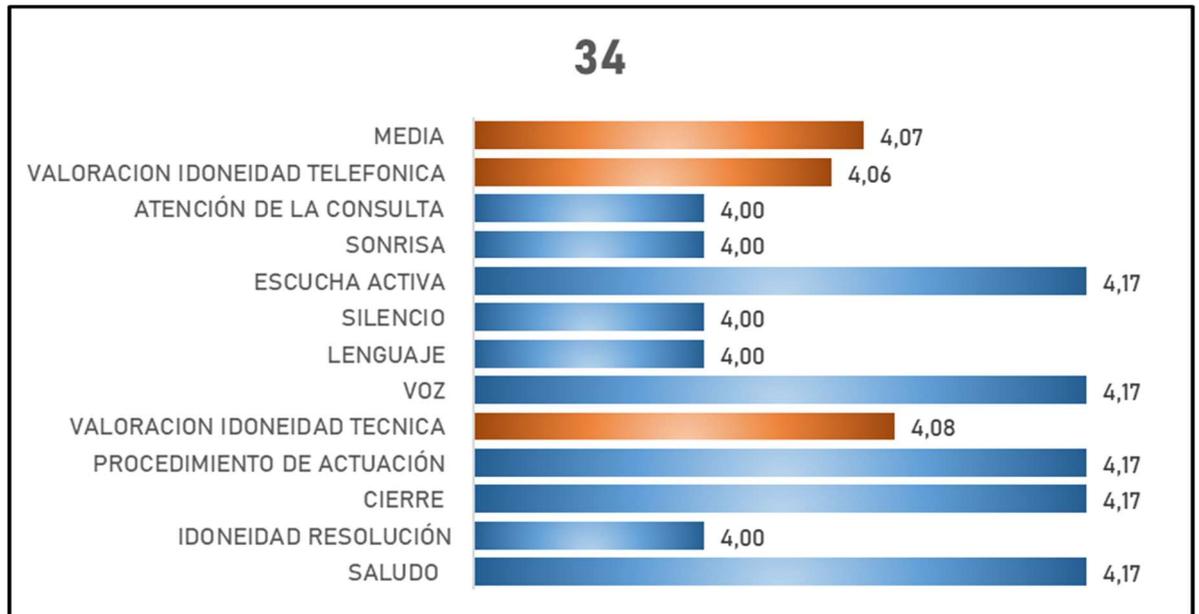


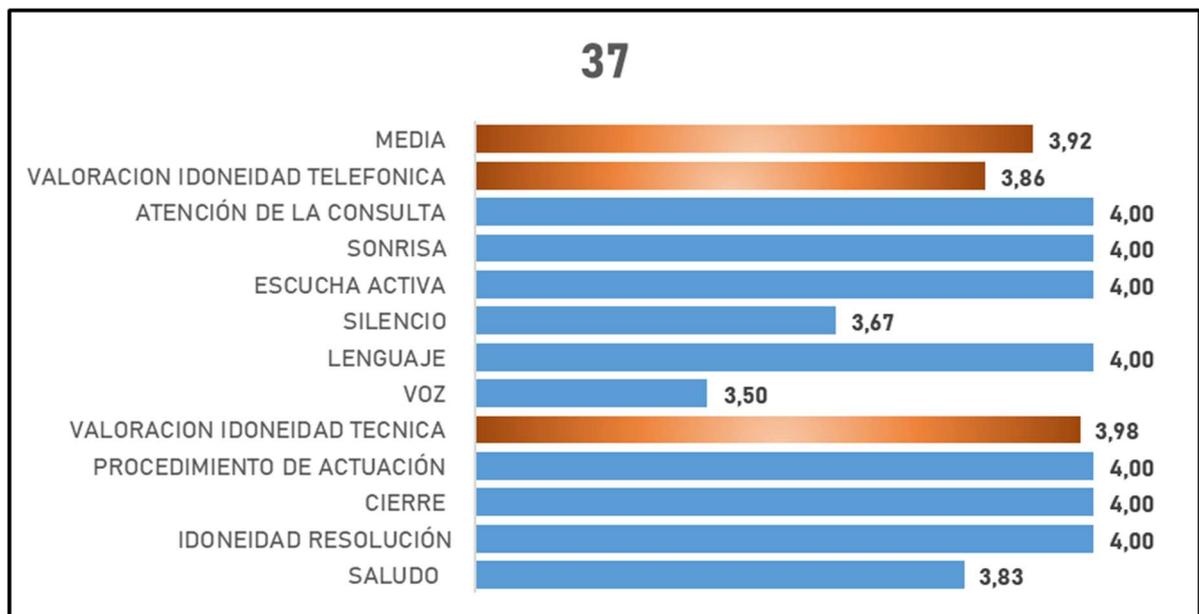


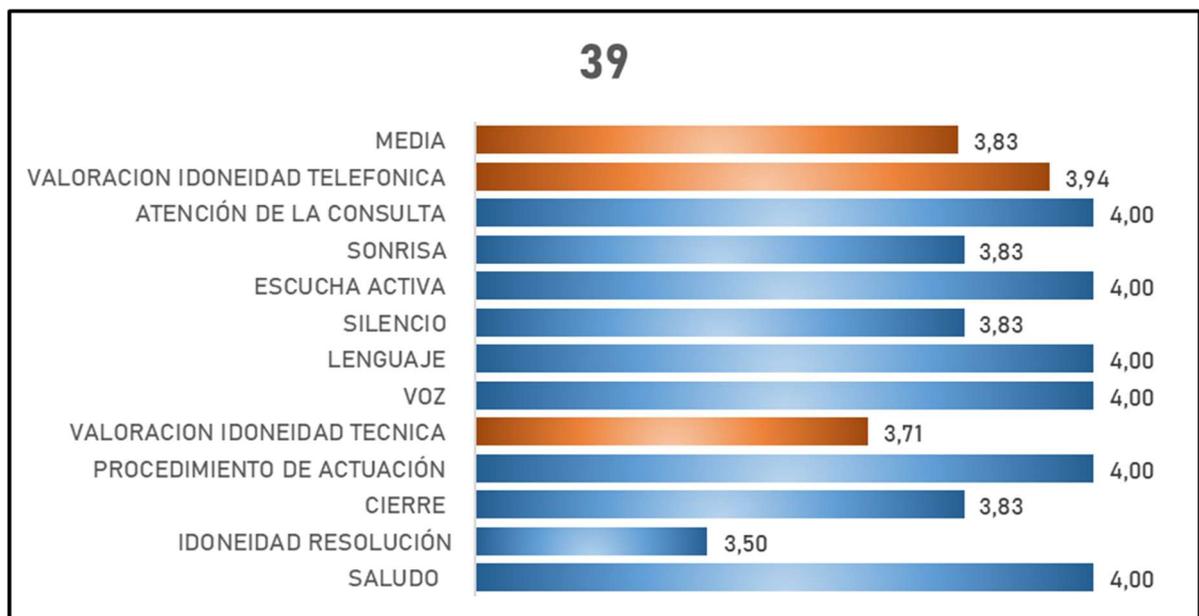
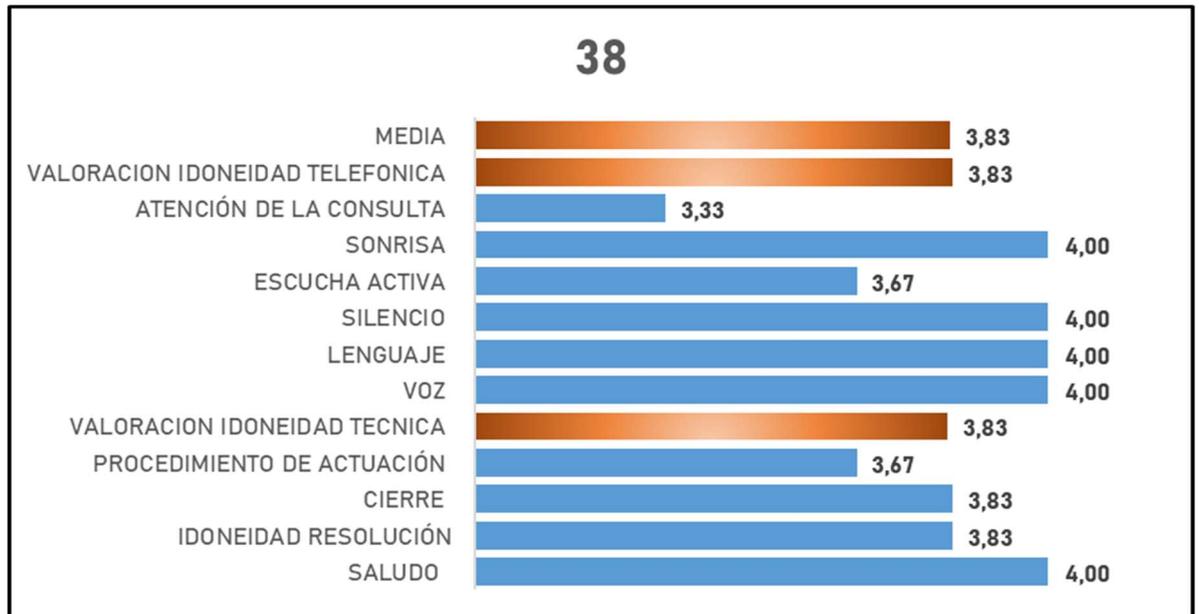


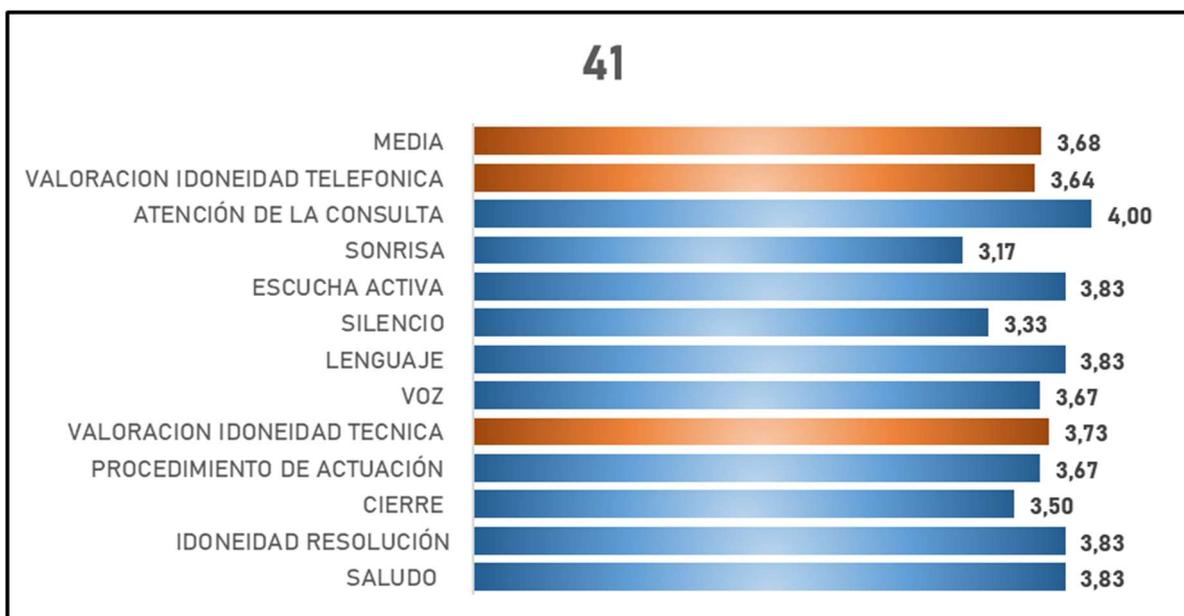
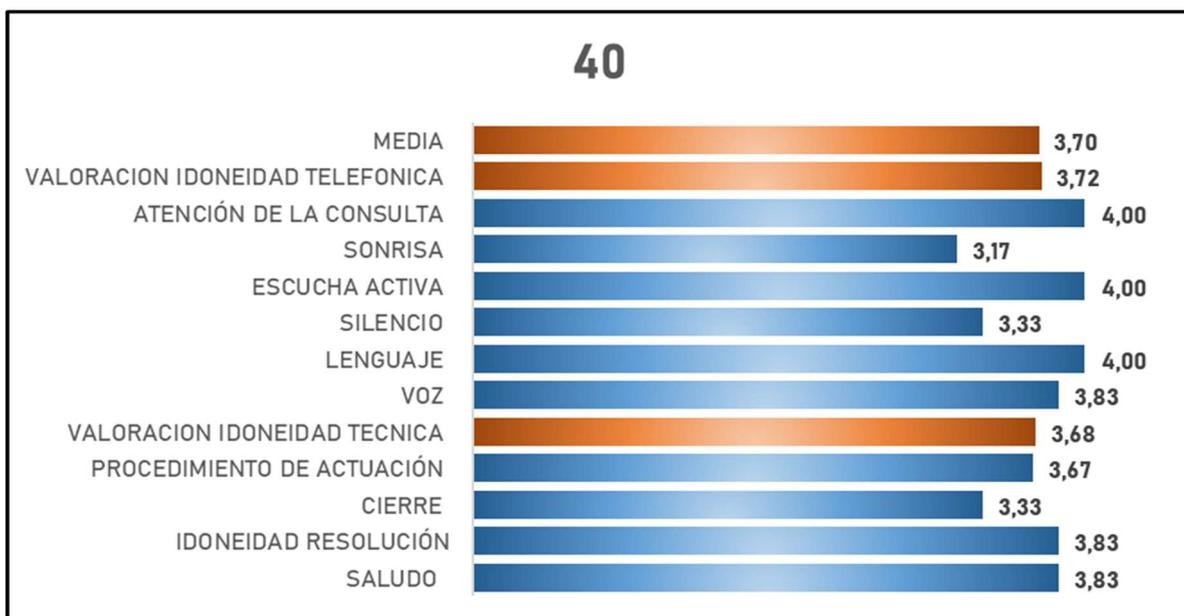


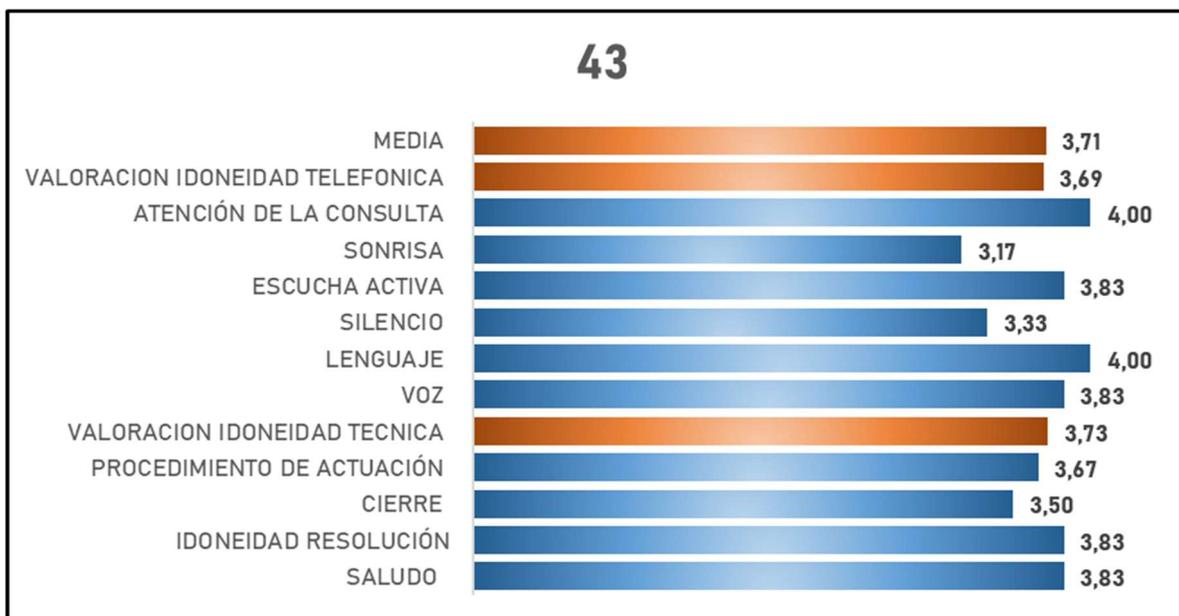


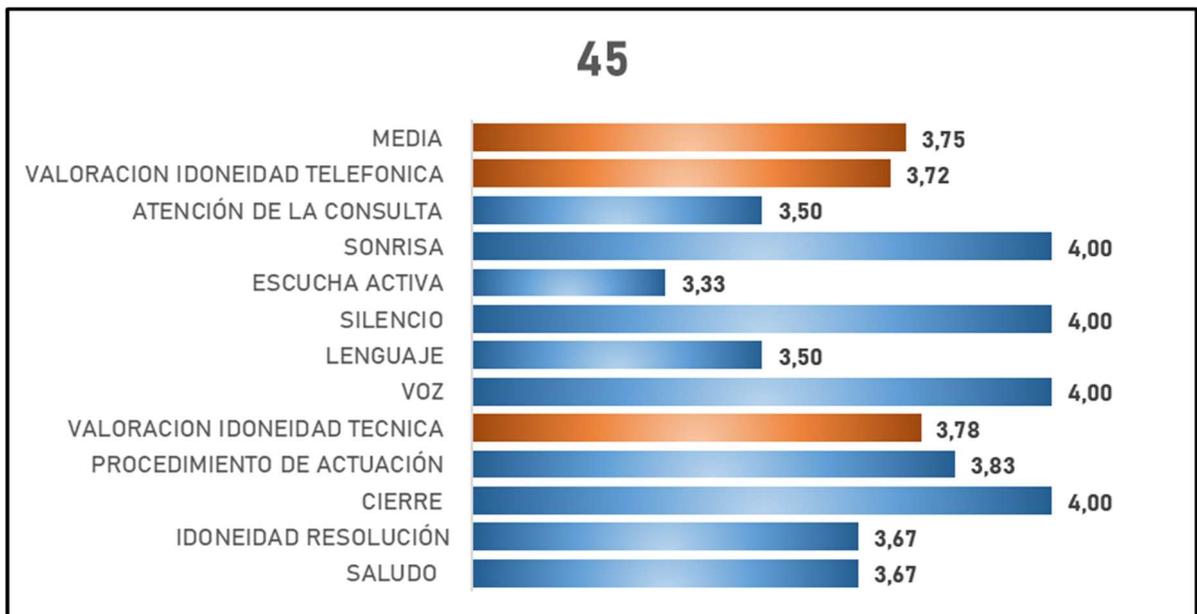
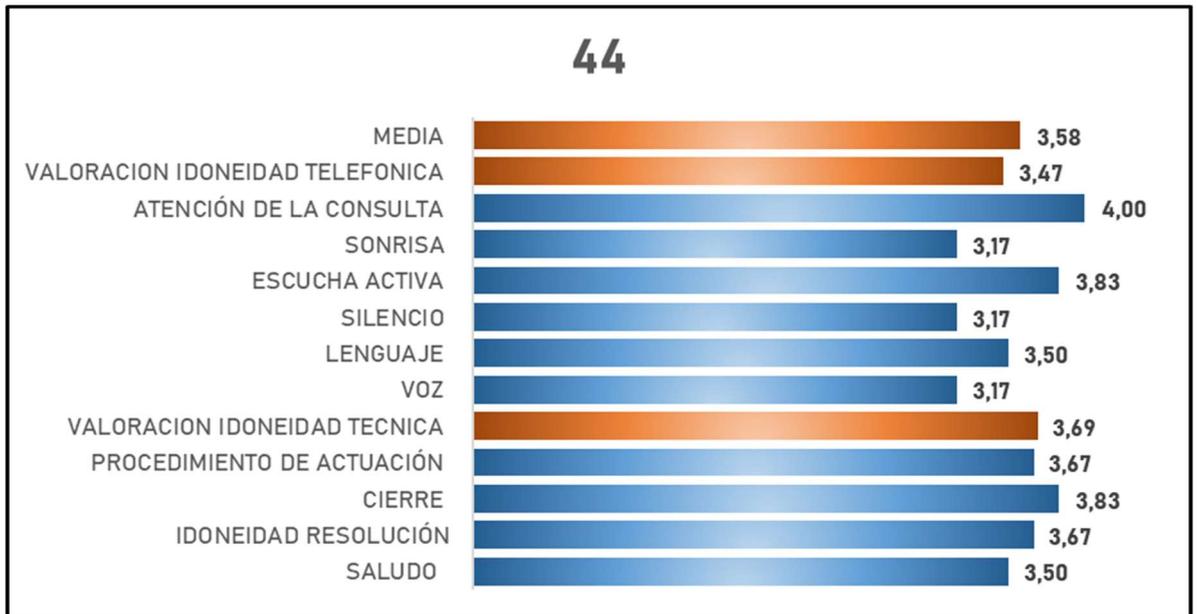


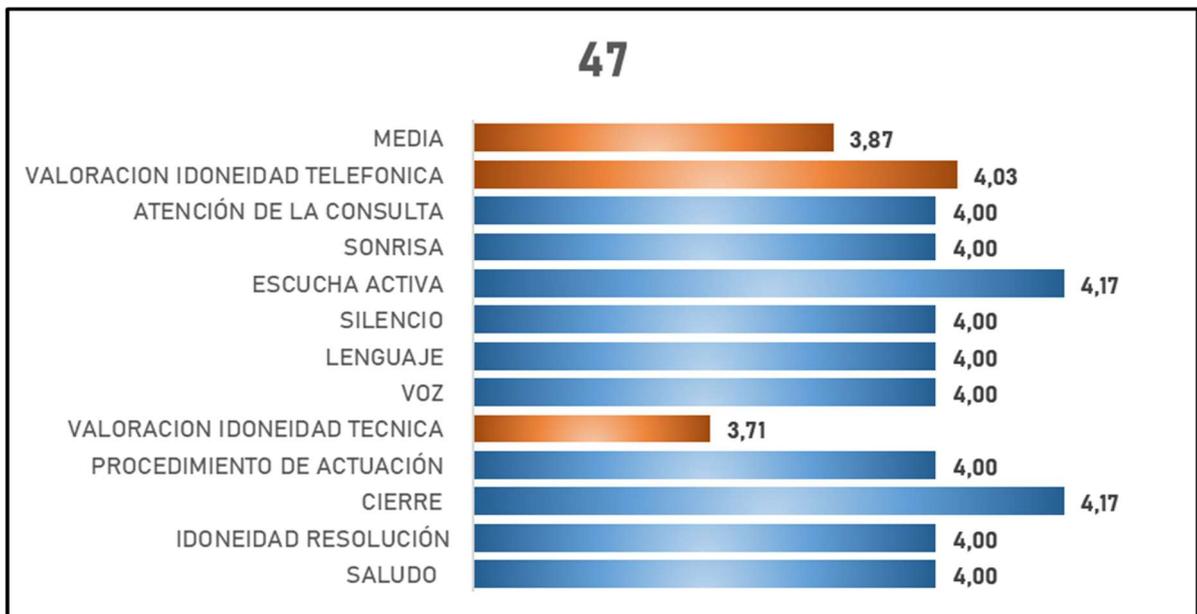
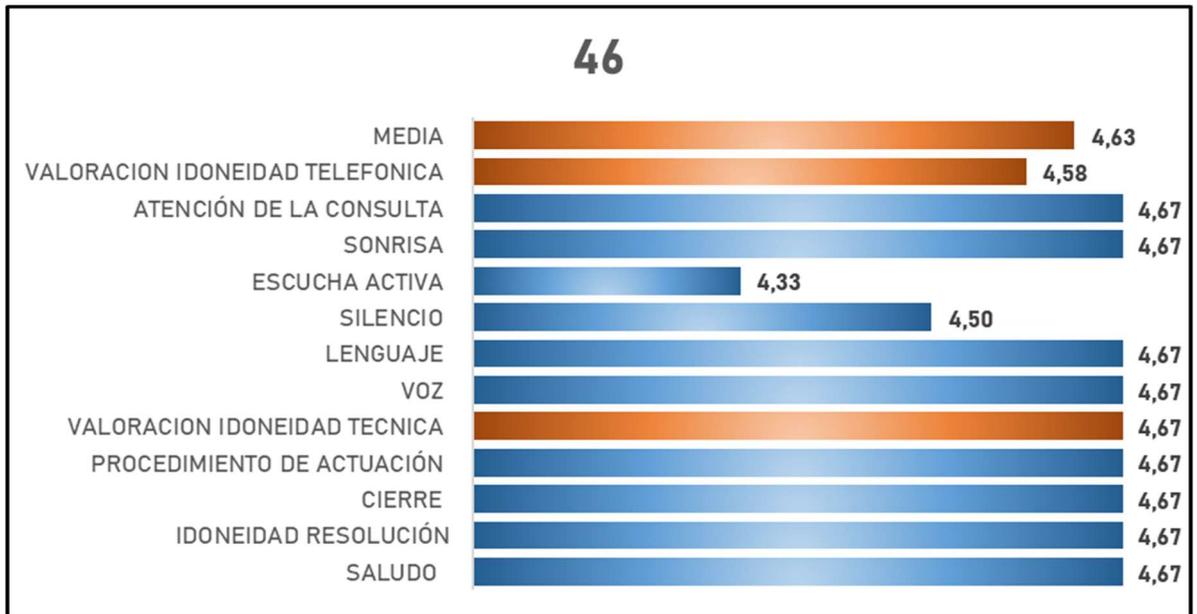


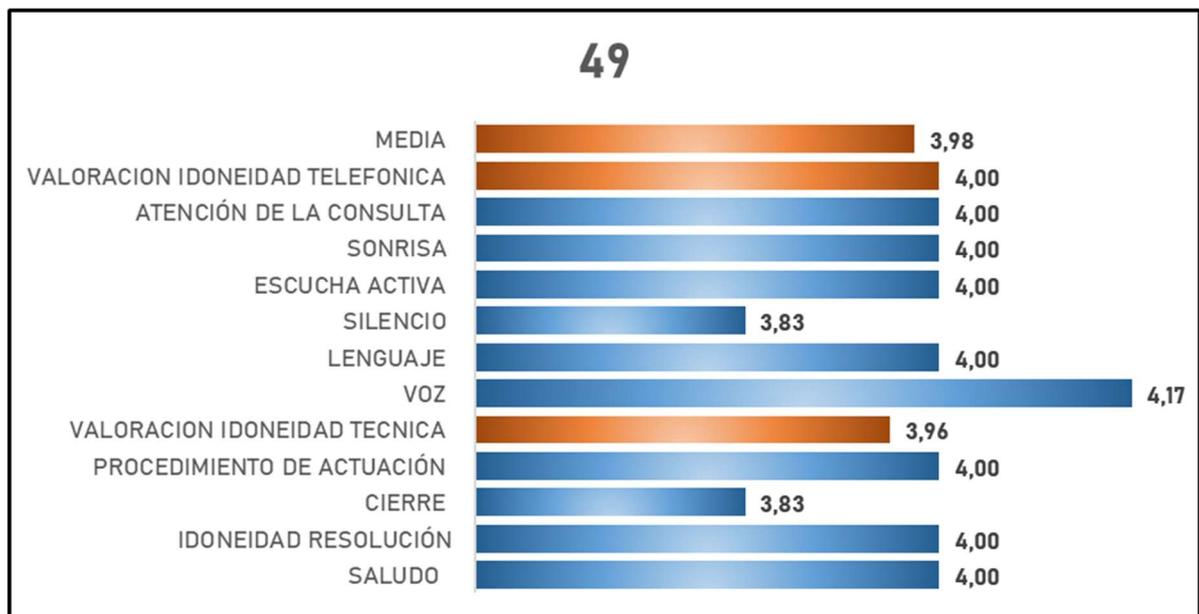
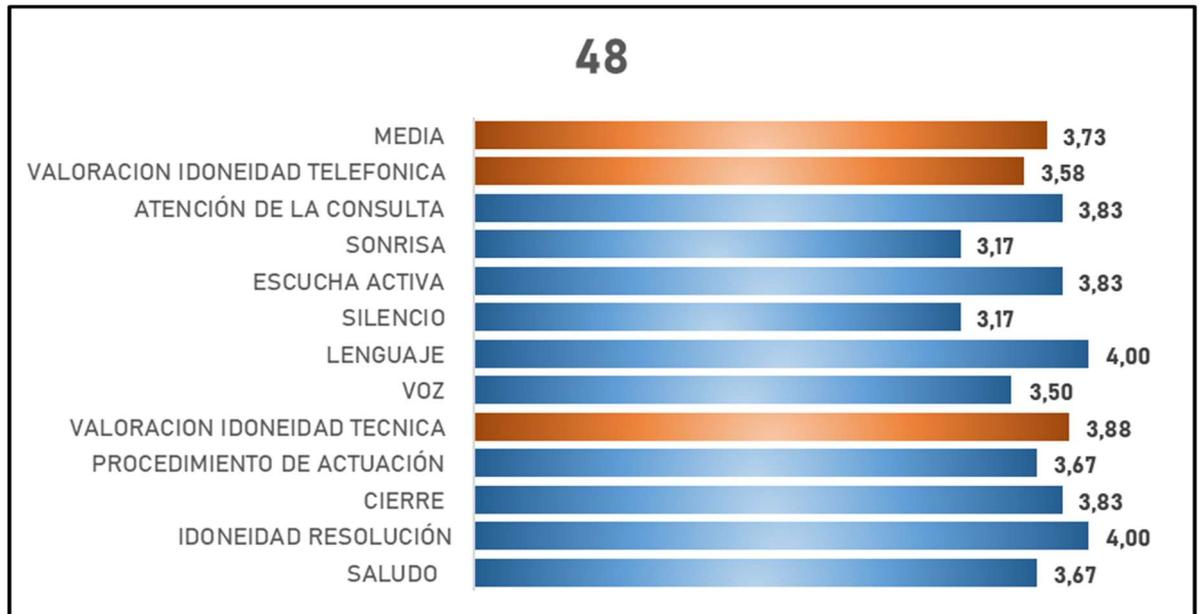


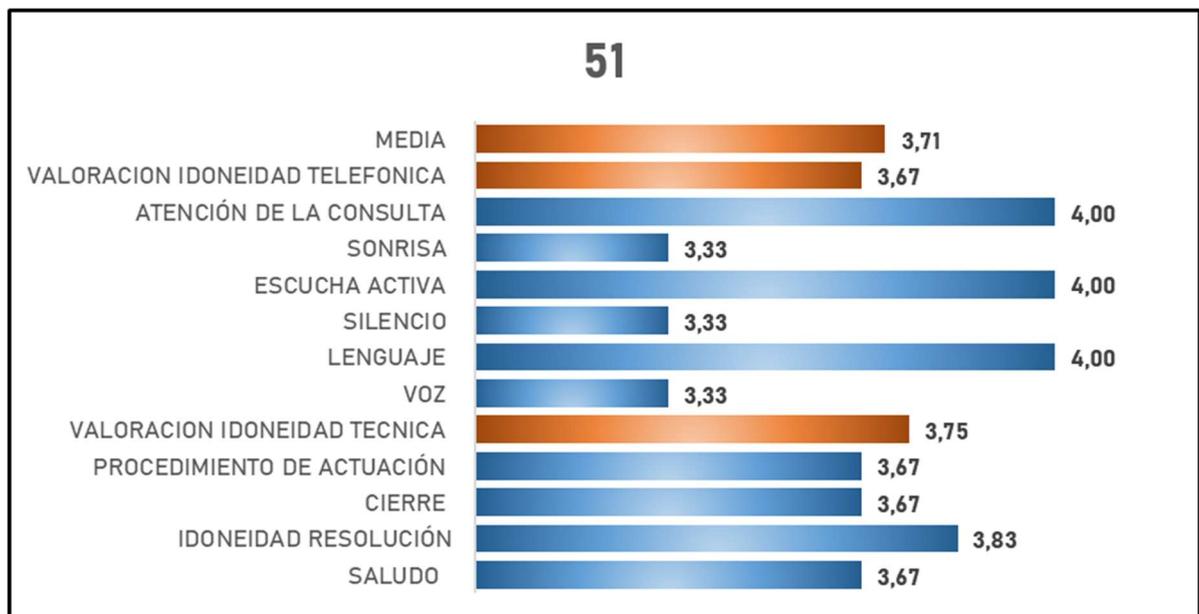
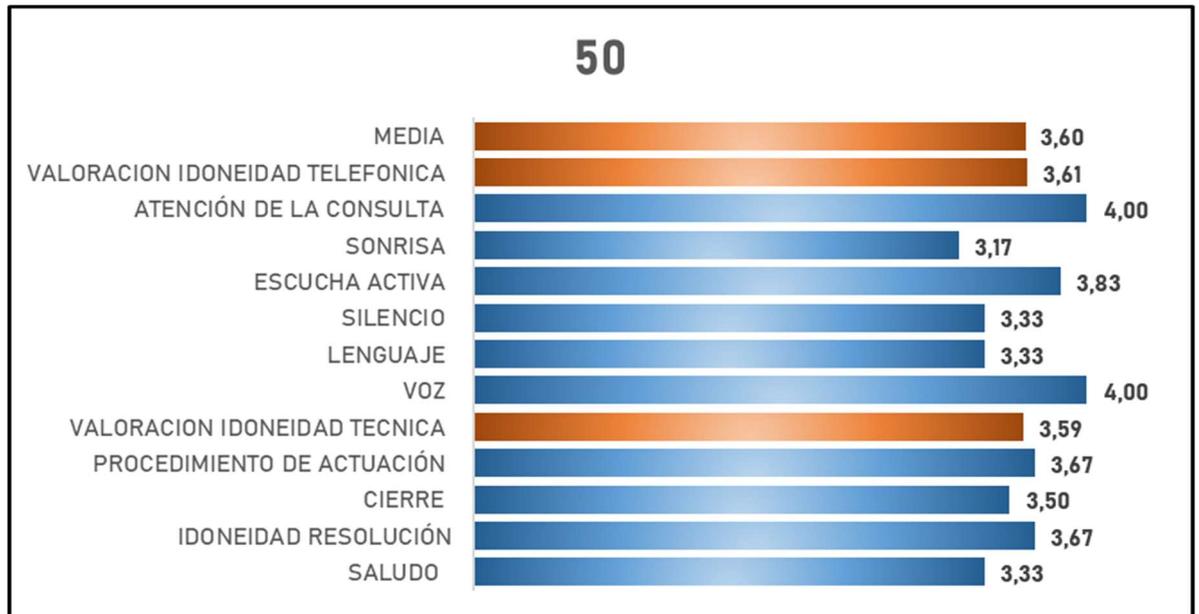


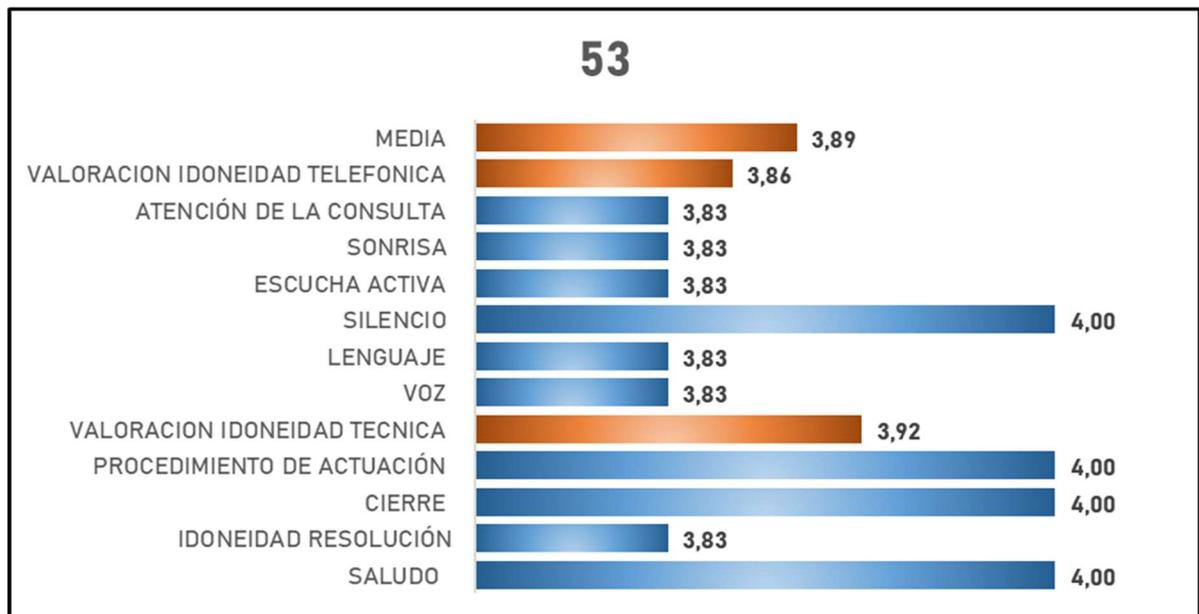
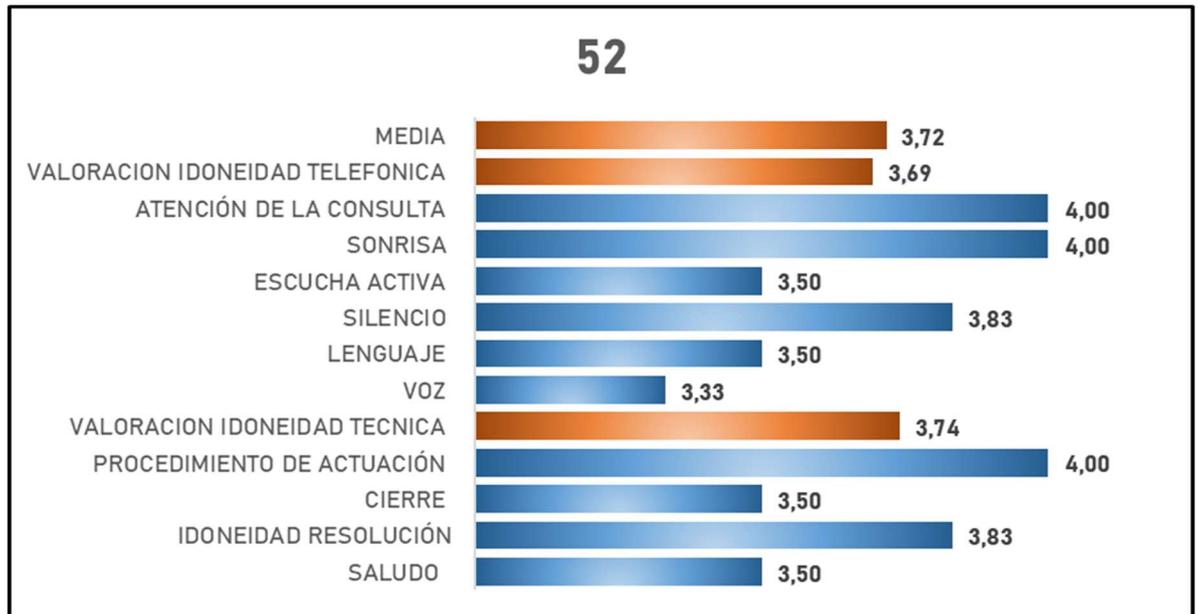


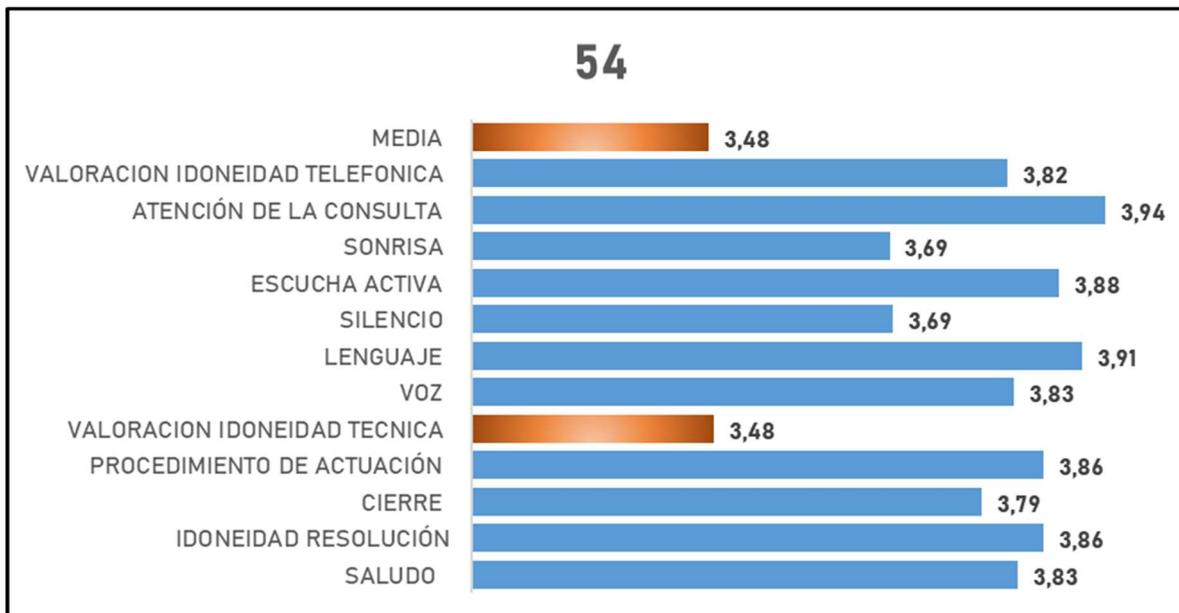












3.6 Análisis de Resultados y Medidas Correctivas

En los resultados de la encuesta de calidad telefónica a la finalización de la llamada observamos un ascenso en los datos respecto al trimestre anterior, para todas las empresas.

Seguimos evaluando para corregir errores y hacer cumplir las normas solicitadas del día a día para todas las empresas.

4 Calidad Percibida en Canales Diferidos.

4.1 Situación Previa

En el informe trimestral precedente, correspondiente al 4º trimestre de 2020 se constató que el 68,00 % 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 71,00% 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 2020, ha sido de 11 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:

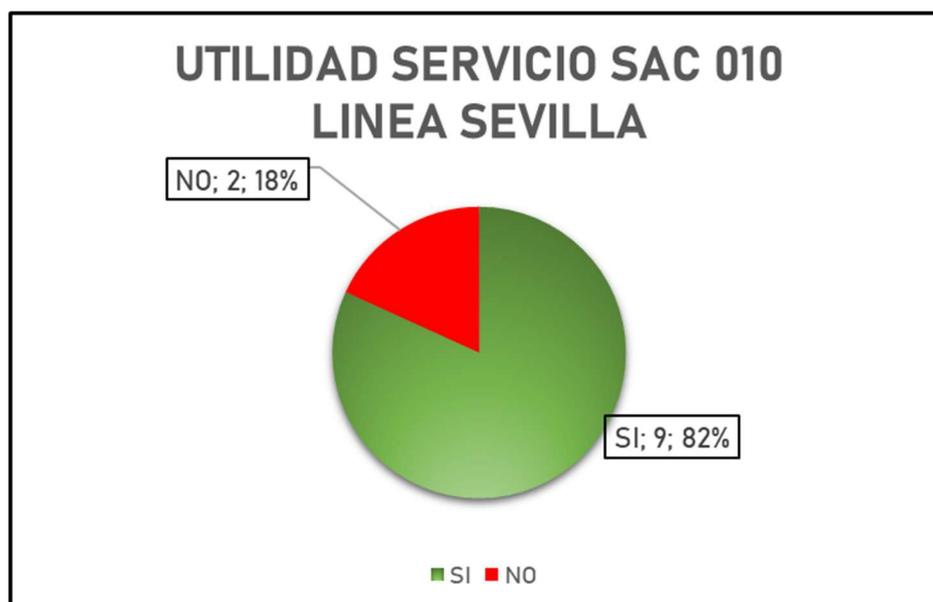
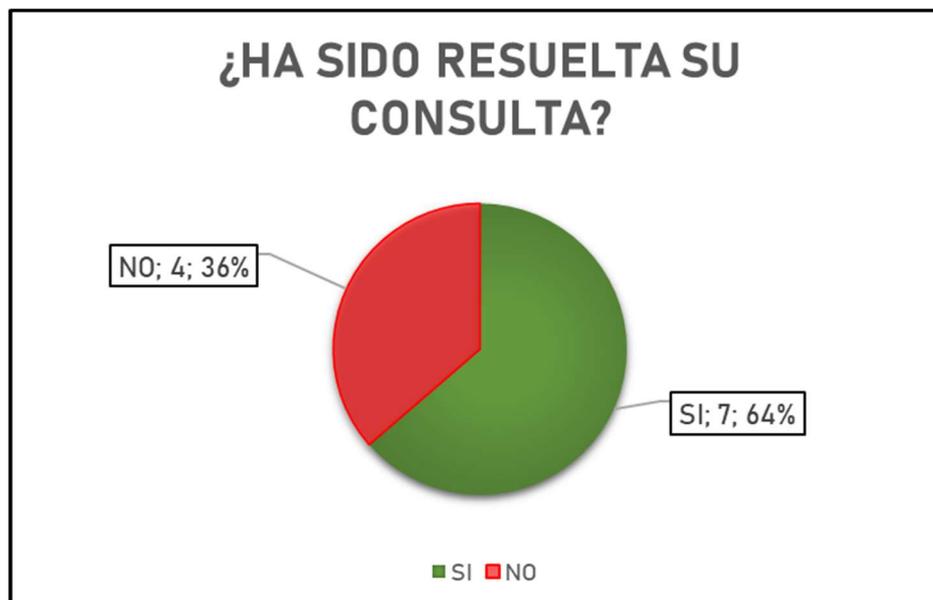
- ¿Ha sido resuelta su consulta?
- ¿Considera usted que 010 Línea Sevilla es un servicio público de utilidad para la ciudadanía?
- Nivel de satisfacción con la atención recibida en esta gestión.
- Nivel de satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano 010 Línea Sevilla.

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 muy baja, el número de encuestas respondidas han sido únicamente de 11, por lo que los resultados no son significativos.

Con respecto a la valoración de los servicios de atención diferida, el 64% de los encuestados consideraba resuelta su consulta, y estiman que el servicio es de utilidad para la ciudadanía en un 82%.

Valoraron tanto la atención recibida, como la satisfacción general con el servicio, con una media ponderada de un 3,45 sobre 5 puntos y 3,55 puntos sobre, dando como resultado global una media de 3,50 sobre 5 puntos.



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 trimestral se obtienen de las encuestas, repartidas por los cinco distritos en los que tenemos presencia. Las preguntas que se realizan son las siguientes:

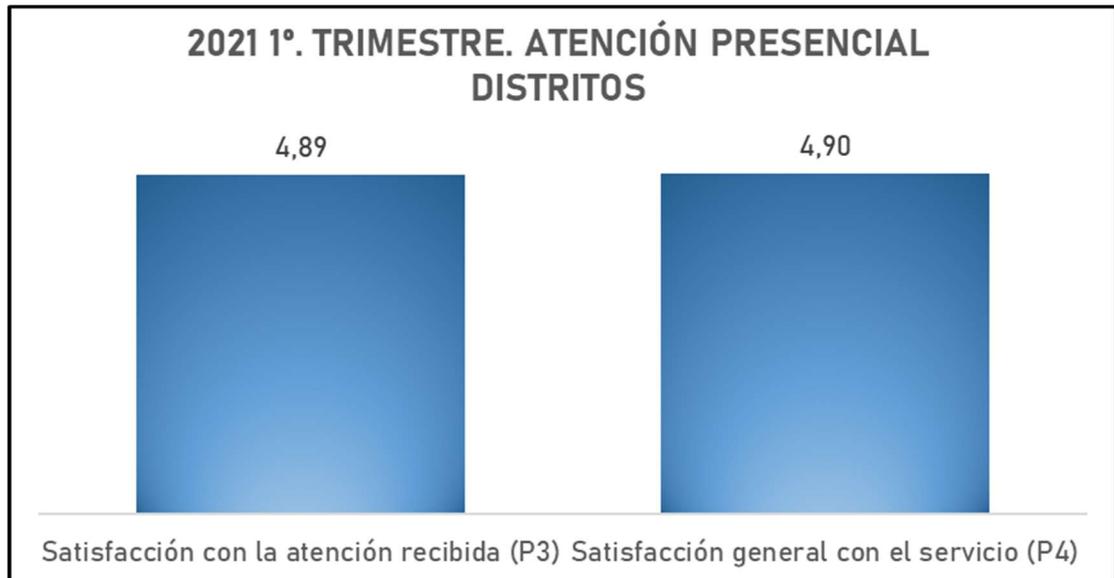
- ¿Ha sido resuelta su consulta?
- ¿Considera usted que 010 Línea Sevilla es un servicio público de utilidad para la ciudadanía?
- Nivel de satisfacción con la atención recibida en esta gestión.
- Nivel de satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano 010 Línea Sevilla.

5.2 Resultados sobre la Utilidad del Servicio

La atención presencial del Ayuntamiento es considerada por los ciudadanos muy positiva. El 99.64 % de los encuestados opinan que su consulta fue resuelta y un 97,45 % que el servicio es de gran utilidad para la ciudadanía.

Con relación a la atención propiamente dicha, los ciudadanos han valorado con un 4,89 % sobre 5 puntos su satisfacción con la atención recibida en la gestión realizada, y con un 4,90 % sobre 5 puntos su satisfacción general con el Servicio de Atención al Ciudadano 010. Valores que comparados con el 4º trimestre de 2020 son similares.

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 97,80% de los usuarios consideran que está satisfecho con la atención recibida en esa gestión y el 98 % de los usuarios encuestados está satisfecho de forma general con el servicio.





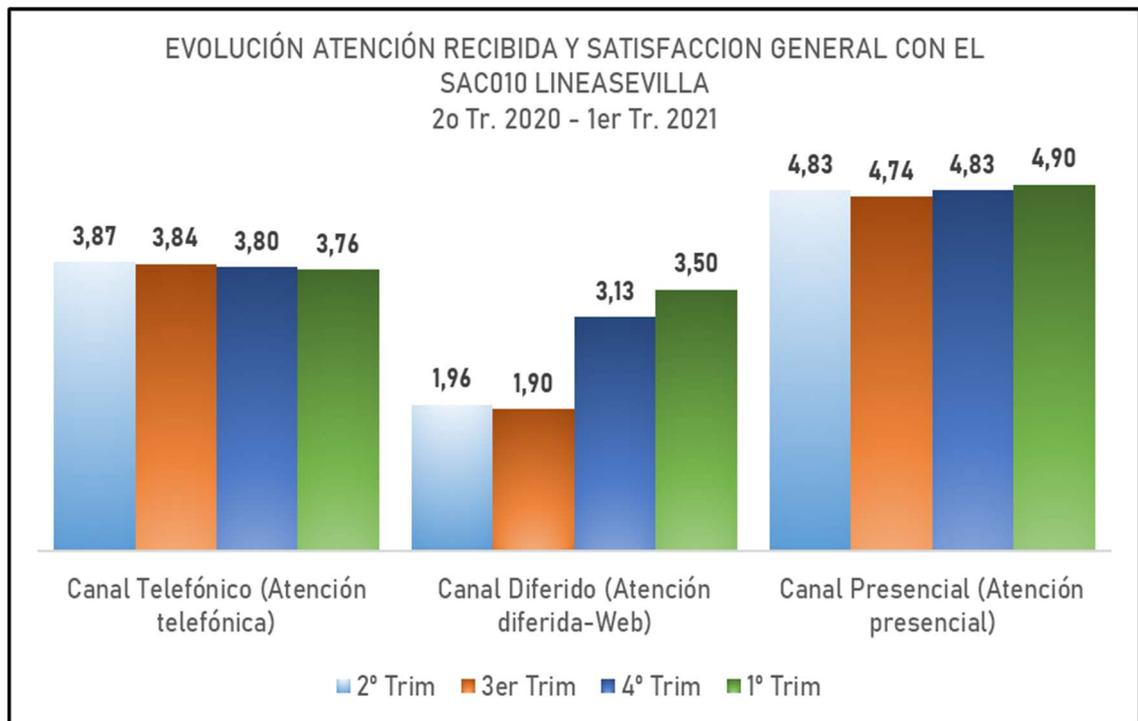
6 Conclusiones

Los datos obtenidos en el 4º trimestre de 2020 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:

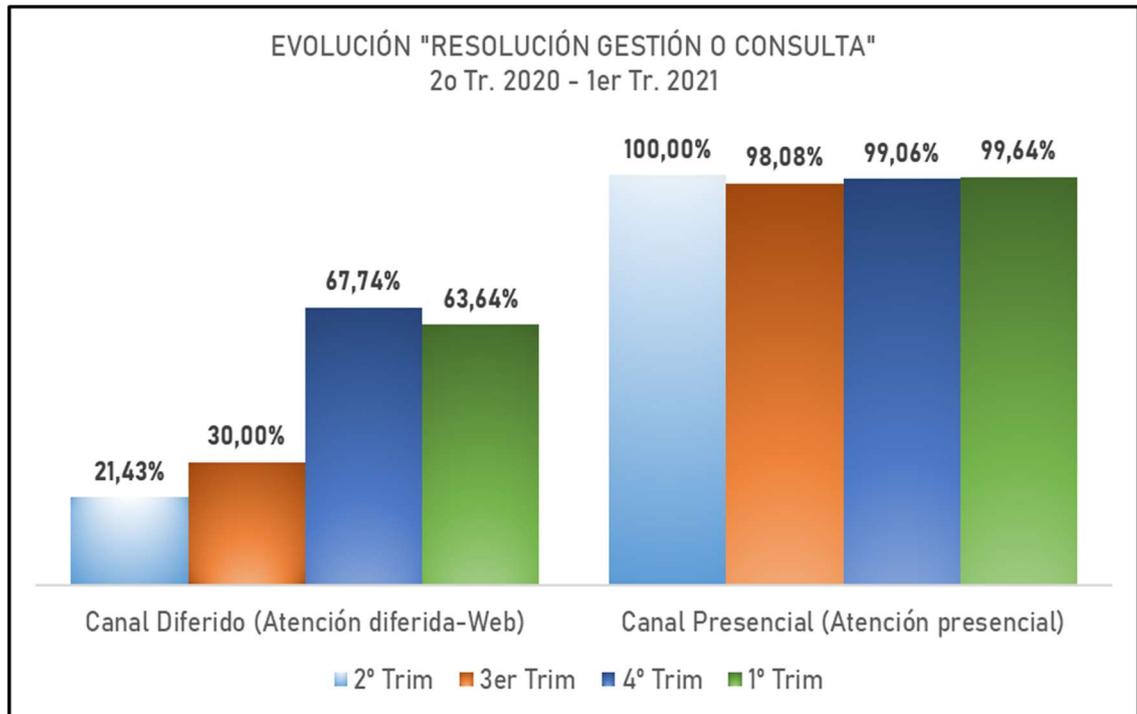
- Canal Telefónico: Idoneidad Técnica y Telefónica. Calificación final y de forma global: 3,76 sobre 5 puntos. (el 1er trimestre del año 2020 3,94 sobre 5, el 2º trimestre 3,87 sobre 5, el 3er trimestre 3,84 sobre 5 y el 4º trimestre 3,77 sobre 5).
- Canal Diferido: Web 010desevilla.org. Calificación global:
 - Resolución de su consulta Sí 64%.
 - Utilidad del servicio SAC: Sí 82%
 - Valoración atención recibida y satisfacción general: media global 3,50 sobre 5 puntos. (en el 1er trimestre del año 2020 2,67 sobre 5, en el segundo trimestre 1,96 sobre 5, en el 3er trimestre 1,9 sobre 5 y en el 4º trimestre 3,13 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: 4,90 sobre 5 puntos.
 - Resolución de su consulta: Sí 99,64 %.
 - Utilidad del servicio SAC: Sí 97,45 %
 - Valoración atención recibida y satisfacción general: media global 4,90 sobre 5 puntos. (en el 1er trimestre del año 2020 4,69 sobre 5, en el segundo trimestre 4,83 sobre 5, en el tercer trimestre 4,74 sobre 5 y en el cuarto trimestre 4,88 sobre 5).

Tal y como podemos comprobar en los gráficos siguientes, los datos son un ligeramente inferiores en la atención telefónica, debido al continuo seguimiento y cumplimiento de los controles de calidad internos, que estamos realizando en el SAC010.



Por otro lado, el porcentaje de resolución de la consulta en el caso de la Web010 volvemos a notar una mejora si lo comparamos con el cuarto trimestre y también es el mayor valor anual.



En cuanto a la atención presencial en los Distritos son datos bastante aceptables entorno a un 99,64%.

Hemos realizado un seguimiento y mejora en los servicios que se ofrecen a través de los diferentes canales de atención al ciudadano.

Sevilla, 19 de abril de 2021.

ayesa



**Engineering.
Information.
Imagination.**