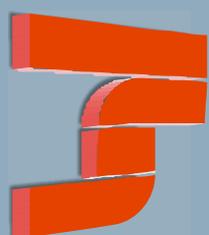


Tesorería General de la Seguridad Social
Secretaría General

Calidad del Servicio en la atención al ciudadano

**Informe de valoración de la
atención presencial y telefónica**

Año 2019



**Tesorería General
de la Seguridad social**





Índice

- 1 PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO 2**
 - 1.1 *Presentación del estudio 2*
 - 1.2 *Descripción del estudio..... 6*

- 2 VALORACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL..... 8**
 - 2.1 *Análisis Cuantitativo..... 8*
 - 2.2 *Análisis Cualitativo..... 13*

- 3 VALORACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA..... 16**
 - 3.1 *Análisis Cuantitativo..... 16*
 - 3.2 *Análisis Cualitativo..... 22*



1 Presentación y descripción del estudio

1.1 Presentación del estudio

Este documento refleja, de forma resumida, los resultados obtenidos de los cuestionarios de valoración de la calidad de los servicios cumplimentados por los ciudadanos usuarios de los canales de atención presencial y telefónico. Su objetivo principal es utilizar los datos analizados como base para retroalimentar los fundamentos de calidad definidos por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Este estudio se enmarca dentro del Real Decreto 951/2005 del 29 de julio, que establece una serie de programas relacionados con la calidad de los servicios de atención al ciudadano. En concreto, uno de estos programas ampara el presente informe, estableciendo el “análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los clientes”.

Los cuestionarios facilitados a los ciudadanos se han definido a partir de las conclusiones obtenidas en la Medición del Índice de Percepción de Calidad de los Servicios basado en el Modelo Servqual, realizada entre los años 2007 y 2009, adaptando los criterios de valoración de calidad a las demandas y preocupaciones de los ciudadanos con la finalidad de que sirvan como plataforma de impulso de los canales telefónico y telemático.

Existen dos enfoques para realizar la valoración y el análisis de los cuestionarios de satisfacción de los usuarios.

En primer lugar se analizan la distribución de los porcentajes a cada una de las respuestas por cada pregunta. Además se calcula lo que se denomina IPC (Índices de Percepción de Calidad) que representa la suma de los porcentajes de respuestas positivas (Muy bueno, Bueno y Aceptable) respecto de las negativas (Malo y Muy malo).

Por otro lado se realizó un estudio para conocer la importancia de cada uno de los aspectos relacionados en la encuesta para los usuarios y en función de ello se estableció una ponderación para las distintas respuestas a cada pregunta. Con ello obtenemos una valoración que va del 1 al 10 para cada pregunta.

De esta forma se realiza un análisis con dos tipos de sistemáticas que sirven para que el estudio sea significativo y relevante para el objetivo plasmado anteriormente.



Las ponderaciones aplicadas para obtener la valoración global del servicio son:

Grupo 1: Actitud y comportamiento del personal

<p>En Presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle. • Información o asesoramiento recibido. 		<p>Valoración 50%</p>
<p>En Telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle. • Información o asesoramiento recibido. 		<p>Valoración 50%</p>

Grupo 2: Funcionamiento y valoración general de la organización

<p>En Presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina. • Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones. • Calificación Global del servicio. 		<p>Valoración 40%</p>
<p>En Telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilidad y rapidez hasta ser atendido por el personal de oficina. En el caso de que le haya atendido un sistema automático de voz, su valoración. • Calificación global del servicio. 		<p>Valoración 40%</p>



Grupo 3: Recursos e instalaciones

En Presencial: <ul style="list-style-type: none"> Acceso comodidad y espacio en las instalaciones. 	▶	Valoración 10%
En Telefónica: <ul style="list-style-type: none"> Facilidad para contactar. 	▶	Valoración 10%

En base a las valoraciones ponderadas de cada uno de los grupos de atributos que componen el servicio se obtiene la calificación global. A continuación se muestra la valoración por preguntas:

Atención Presencial				
	Grupo	% Global de su grupo	% Sobre su grupo	% Valoración pregunta
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	1	50%	45%	22,50%
Información o asesoramiento recibido			55%	27,50%
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	2	40%	30%	12%
Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones			25%	10%
Calificación global del servicio recibido			45%	18%
Acceso, comodidad y espacio de las instalaciones	3	10%	100%	10%
				100%

¿Hubiera preferido realizar esta gestión por canales alternativos?

¿Conoce la Sede Electrónica?



Atención Telefónica	Grupo	% Global de su grupo	% Sobre su grupo	% Valoración pregunta
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	1	50%	45%	22,50%
Información o asesoramiento recibido			55%	27,50%
Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones	2	40%	30%	12%
En caso de que le haya atendido un sistema automático de voz, denos su valoración			30%	12%
Calificación global del servicio recibido			40%	16%
Facilidad para contactar	3	10%	100%	10%
				100%

Resolución de su gestión en la primera llamada
¿Conoce la Sede Electrónica?
¿Hubiera preferido realizar esta gestión por la Sede Electrónica?

Fig.2



1.2 Descripción del estudio

A continuación se refleja el proceso seguido en la realización del estudio:

1 Fuentes de información



✓ Los cuestionarios de evaluación se ponen a disposición de los ciudadanos que contacten por cualquiera de los canales de atención disponibles y accedan a cumplimentarlos

2 Tratamiento de los datos



✓ Mensualmente, se sistematiza la información recibida mediante la grabación de los datos a través de un escáner y trasladándola posteriormente a una aplicación informática

3 Análisis de la información



✓ Se realiza un doble análisis (cuantitativo y cualitativo) de los resultados obtenidos identificando, en su caso, las causas subyacentes a los mismos

4 Retroalimentación de los resultados obtenidos

✓ Los resultados obtenidos se incorporan en los programas de calidad de la Tesorería General de la Seguridad Social con el objetivo último de garantizar la mejora continua en la atención al ciudadano



ATENCIÓN PRESENCIAL

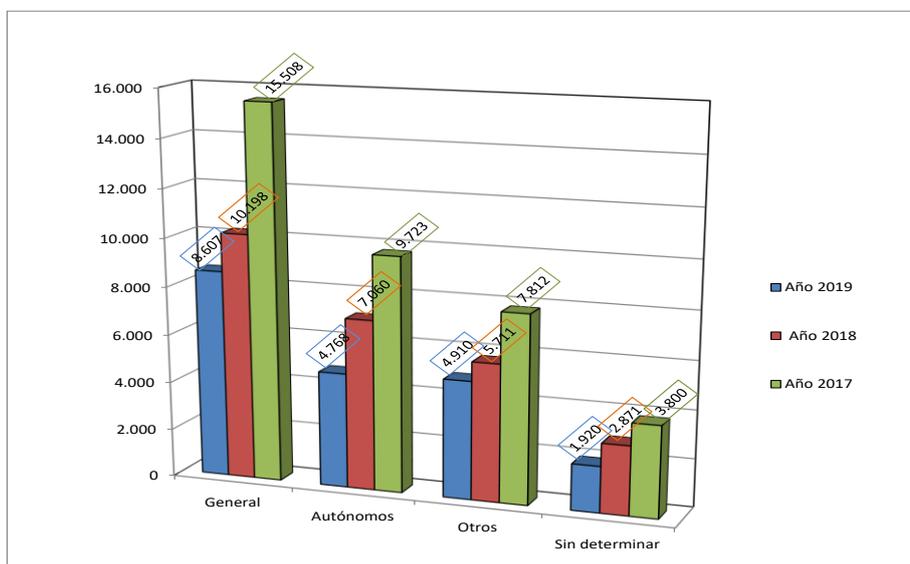


2 Valoración sobre la Calidad del Servicio de Atención Presencial

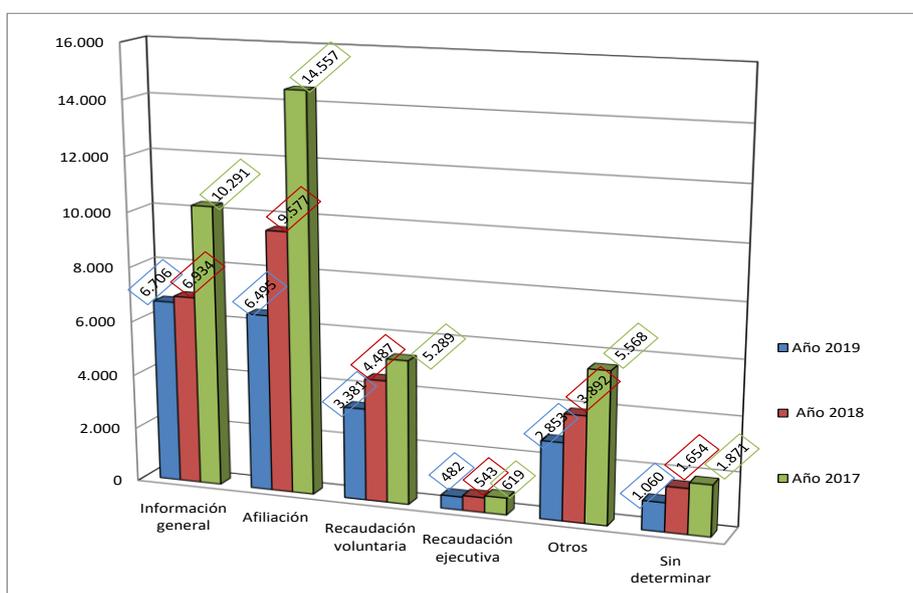
2.1 Análisis Cuantitativo

El número de cuestionarios recibidos durante el año 2019 ha sido de **20.035**, lo que representa un **0,31%** de las **6.529.211** visitas a nuestras oficinas y un **21,60%** menos que los recibidos el año anterior. El siguiente gráfico muestra la distribución de los cuestionarios recibidos por Régimen y por Motivo de la visita y la variación con respecto a años anteriores.

Distribución numérica de cuestionarios recibidos por Régimen



Distribución numérica de cuestionarios recibidos por Motivo de Visita



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

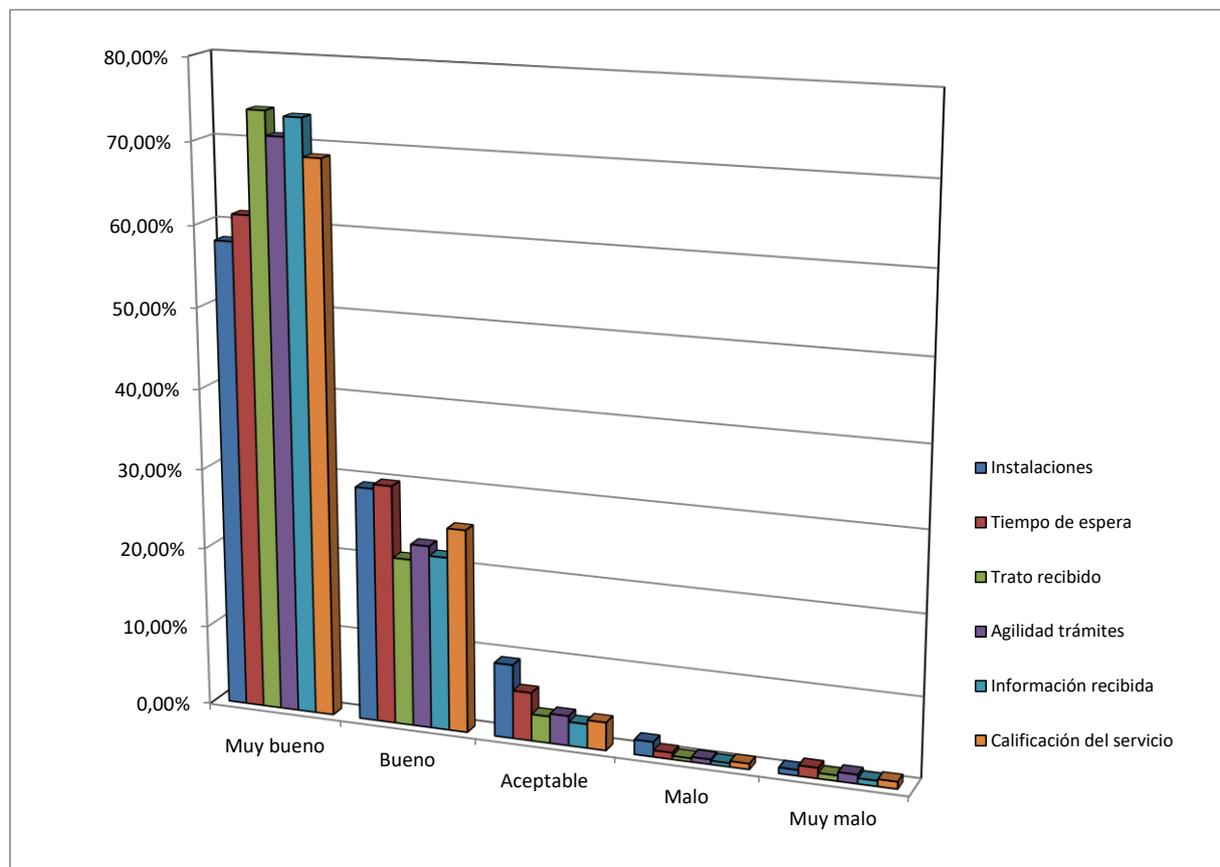


La distribución del número de cuestionarios en función de la respuesta del ciudadano a las preguntas se refleja en la siguiente tabla:

Número de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta. Atención Presencial												
Año 2019												
	Muy bueno	%	Bueno	%	Aceptable	%	Malo	%	Muy malo	%	No contesta	%
Instalaciones	11.615	57,97%	5.863	29,26%	1.851	9,24%	368	1,84%	145	0,72%	193	0,96%
Tiempo de espera	12.278	61,28%	5.975	29,82%	1.207	6,02%	162	0,81%	261	1,30%	152	0,76%
Trato recibido	14.795	73,85%	4.195	20,94%	670	3,34%	84	0,42%	136	0,68%	155	0,77%
Agilidad trámites	14.198	70,87%	4.580	22,86%	743	3,71%	121	0,60%	221	1,10%	172	0,86%
Información recibida	14.680	73,27%	4.344	21,68%	599	2,99%	91	0,45%	136	0,68%	185	0,92%
Calificación del servicio	13.750	68,63%	5.077	25,34%	701	3,50%	143	0,71%	176	0,88%	188	0,94%

	Sí	%	No	%	No contesta	%
Preferencias de otros canales	5.941	29,65%	13.822	68,99%	272	1,36%
Conoce Sede Electrónica	14.740	73,57%	5.056	25,24%	239	1,19%

Porcentaje de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta

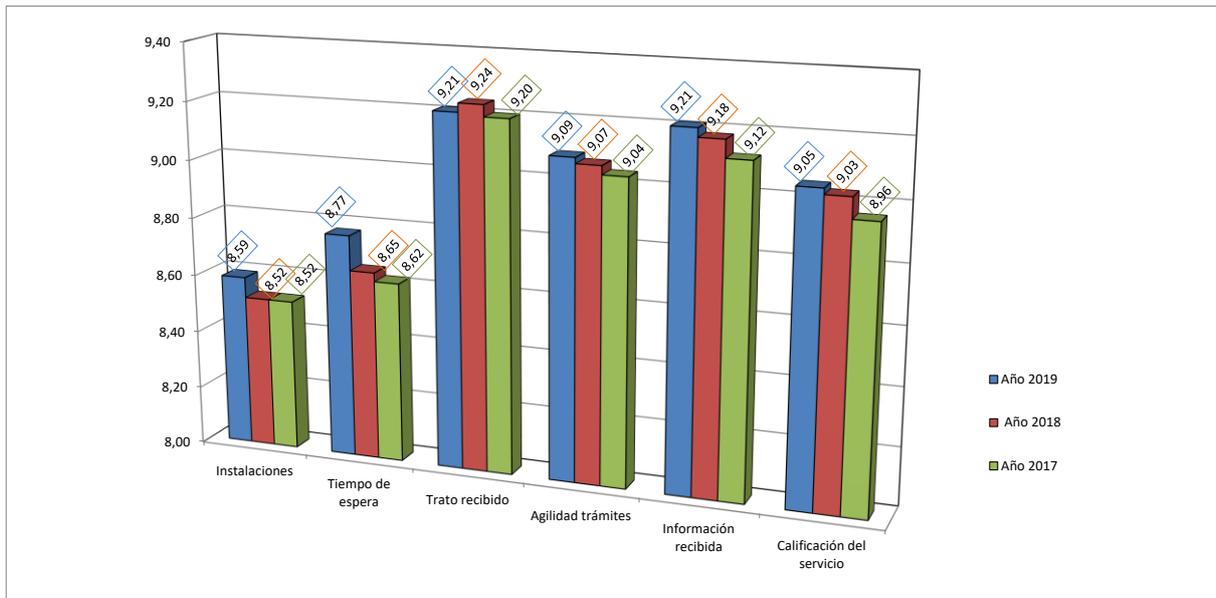


Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



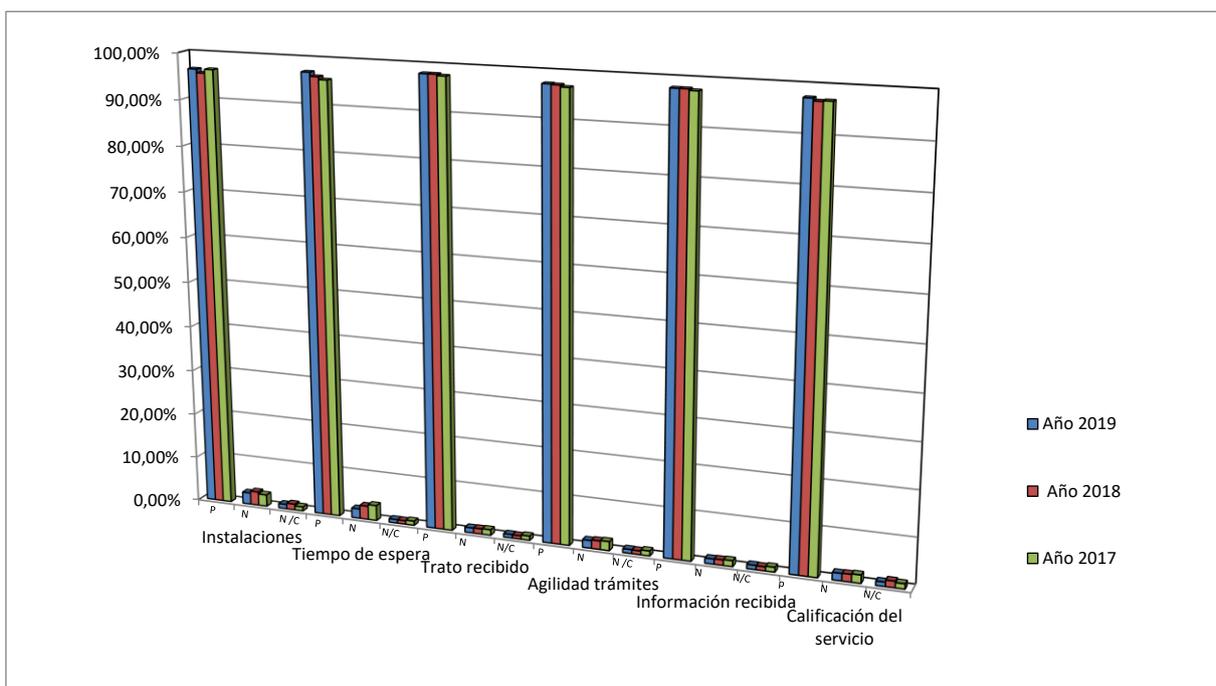
El siguiente gráfico muestra la puntuación media nacional obtenida para los factores valorados y la comparación con la obtenida en años anteriores.

Factores valorados por pregunta



Los siguientes gráficos muestran los Índices de Percepción de la Calidad de la Atención Presencial, así como su variación con respecto a años anteriores.

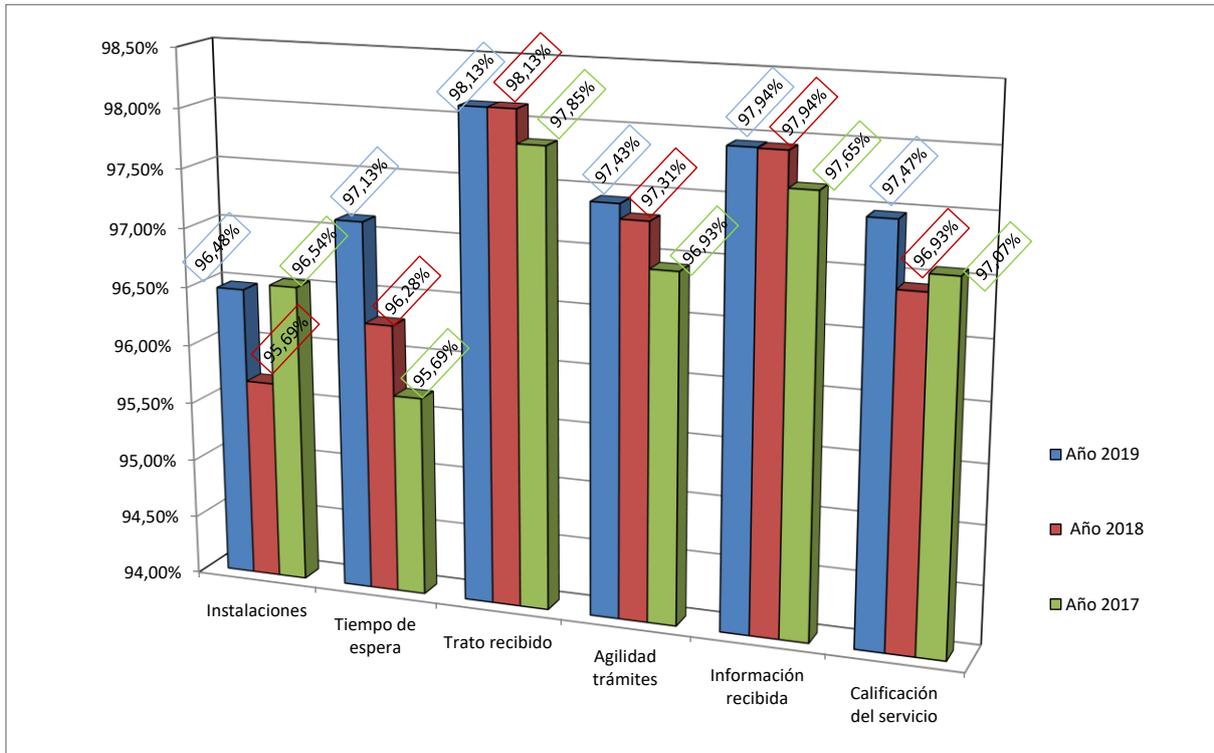
Percepción calidad Atención presencial



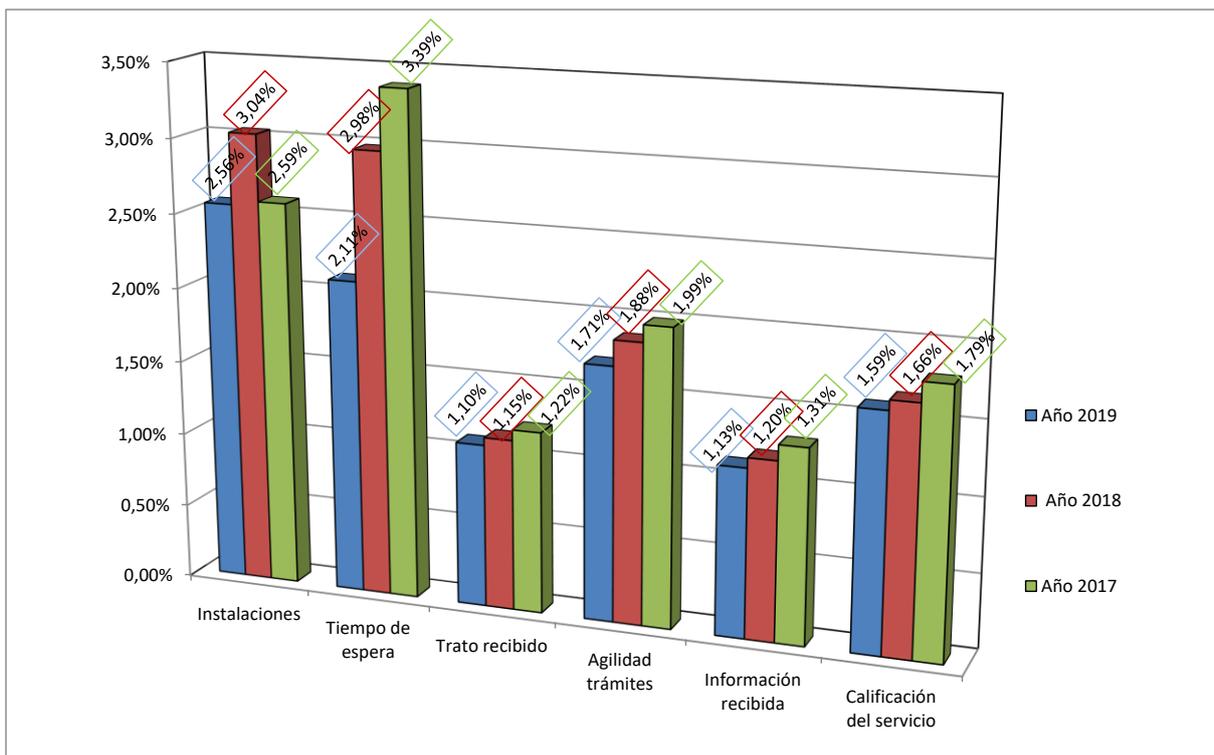
Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



Percepción positiva Atención Presencial



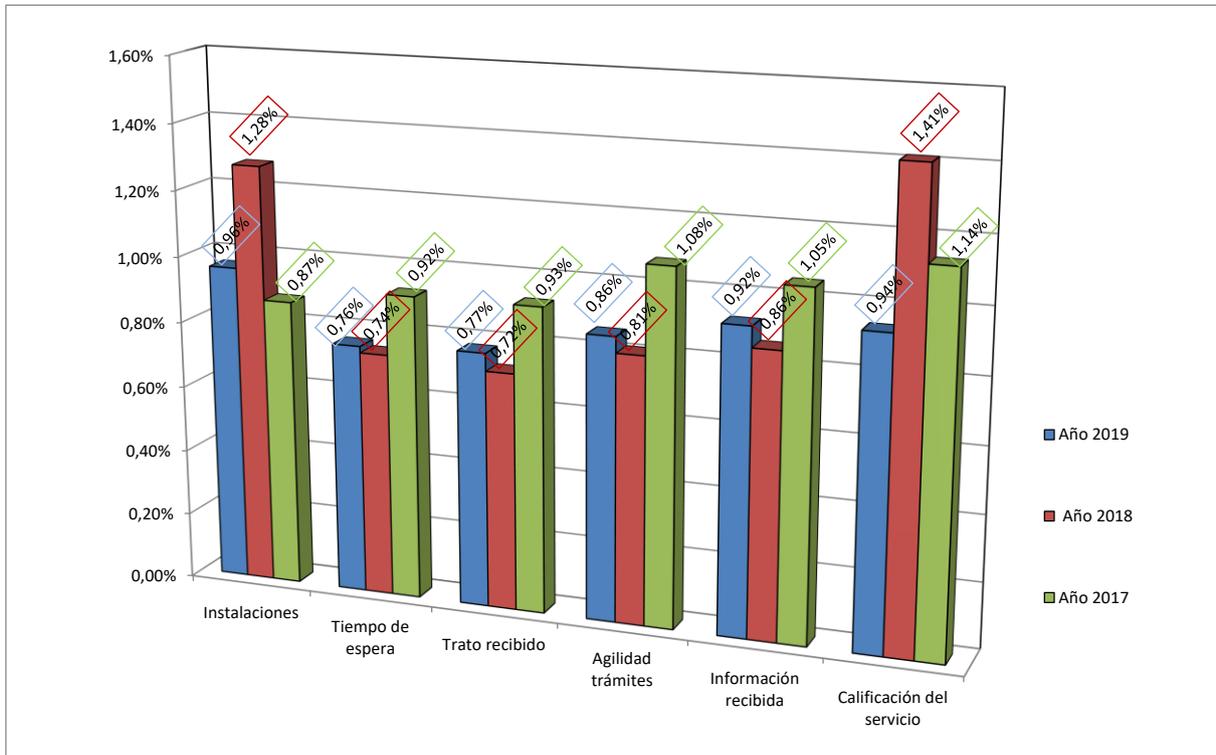
Percepción negativa Atención Presencial



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

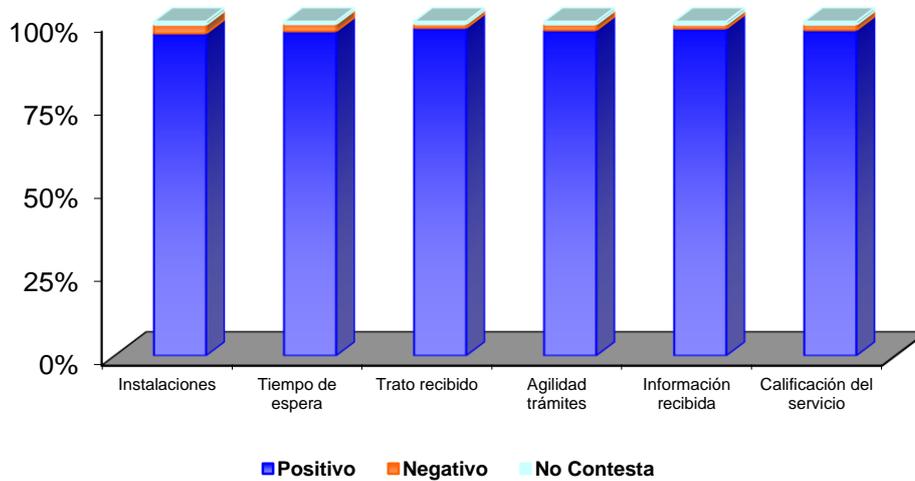


No contesta Atención Presencial



Los datos obtenidos se pueden ver en el siguiente gráfico:

IPC. Atención Presencial Año 2019



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



2.2 Análisis Cualitativo

Los comentarios que figuran en los cuestionarios de evaluación nos brindan la oportunidad de conocer los problemas que afectan a los ciudadanos en su relación con la Atención Presencial prestada en las Administraciones. La siguiente tabla refleja el número de comentarios recibidos en el año de 2019.

Como aclaración se indica que los comentarios incluidos dentro del apartado de “Insatisfacción con el servicio” hacen referencia a temas que no están relacionados directamente con la atención prestada sino a temas procedimentales o legislativos.

Comentarios recibidos. Atención Presencial						
	Año 2019		Año 2018		Año 2017	
	TOTAL 2.200		TOTAL 3.072		TOTAL 4.048	
		sobre el total		sobre el total		sobre el total
Comentarios positivos	1.242	56,45%	1.645	53,55%	1.987	49,09%
Propuesta de mejora	67	3,05%	214	6,97%	412	10,18%
Página Web/Sede electrónica	78	3,55%	123	4,00%	194	4,79%
Incidencias en procedimientos	76	3,45%	85	2,77%	107	2,64%
Insatisfacción Servicio Telefónico	22	1,00%	36	1,17%	61	1,51%
Incidencias profesionalidad	107	4,86%	120	3,91%	217	5,36%
Incidencias organización atención	209	9,50%	339	11,04%	449	11,09%
Insatisfacción con el servicio	19	0,86%	16	0,52%	42	1,04%
Medios materiales	110	5,00%	156	5,08%	274	6,77%
Solicitud de información específica	18	0,82%	23	0,75%	25	0,62%
Accesibilidad	22	1,00%	26	0,85%	58	1,43%
Lenguas cooficiales	28	1,27%	39	1,27%	49	1,21%
Otros	62	2,82%	120	3,91%	173	4,27%
Preferencia por atención Presencial	140	6,36%	130	4,23%	0	0,00%

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



A continuación se muestra una tabla que recoge la gestión de los cuestionarios con seguimiento en los que los usuarios planteaban preguntas o incidencias en relación con las competencias de la Tesorería General que precisaban bien análisis, solución o aclaraciones de tipo puntual o general y que han sido remitidos a las Direcciones Provinciales o Unidades de Servicios Centrales para su resolución.

Porcentaje de resolución. Atención Presencial					
Año 2019					
Pendientes Inicio Periodo (a)	Recibidos (b)	Resueltos (c)	Pendientes Final Periodo (d) a+b-c	% Gestión c/(a+b)	Tiempo Medio de Resolución (días laborables)
8	97	97	8	92,4%	11 días

Resaltamos que en las direcciones provinciales de Alicante, Burgos y Granada se han resuelto de forma excelente las cuestiones planteadas por los usuarios.



ATENCIÓN TELEFÓNICA



3 Valoración sobre la Calidad del Servicio de Atención Telefónica

3.1 Análisis Cuantitativo

El estudio se ha realizado utilizando dos parámetros: las encuestas de atención telefónica y los cuestionarios de atención presencial

A) Encuestas atención telefónica

En 2019 se han realizado **14.194** encuestas telefónicas con la siguiente valoración:

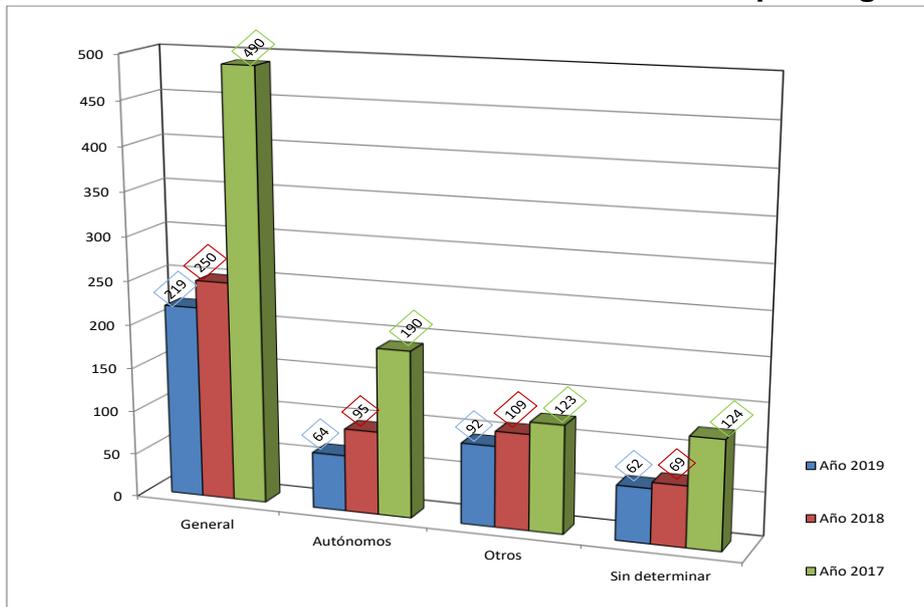
MESES	ENCUESTAS	(Calificación global del servicio) * Puntuación sobre 5
Enero	442	4,47
Febrero	444	4,41
Marzo	313	4,52
Abril	379	4,46
Mayo	688	4,72
Junio	673	4,63
Julio	764	4,63
Agosto	617	4,62
Septiembre	1.892	4,47
Octubre	3.295	4,54
Noviembre	2.759	4,56
Diciembre	1.928	4,56



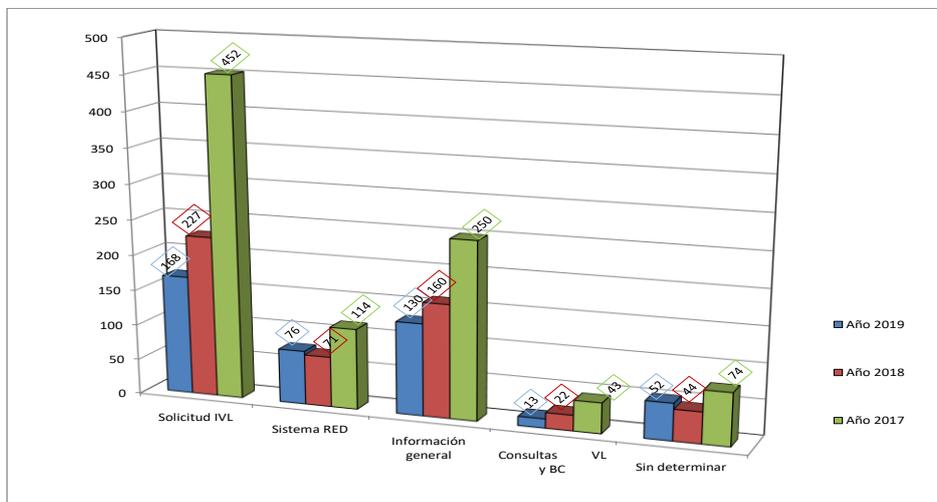
B) Cuestionarios atención telefónica

El número de cuestionarios recibidos durante el año 2019 ha sido de **428**, lo que representa un **0,03%** de las **1.384.775** llamadas al servicio de atención telefónica y un **17,21%** menos que en el año anterior. El siguiente gráfico muestra un detalle de la distribución de los cuestionarios recibidos por Régimen y por Motivo de la llamada y la variación con respecto a años anteriores.

Distribución numérica de cuestionarios recibidos por Régimen



Distribución numérica de cuestionarios recibidos por Motivo de Visita





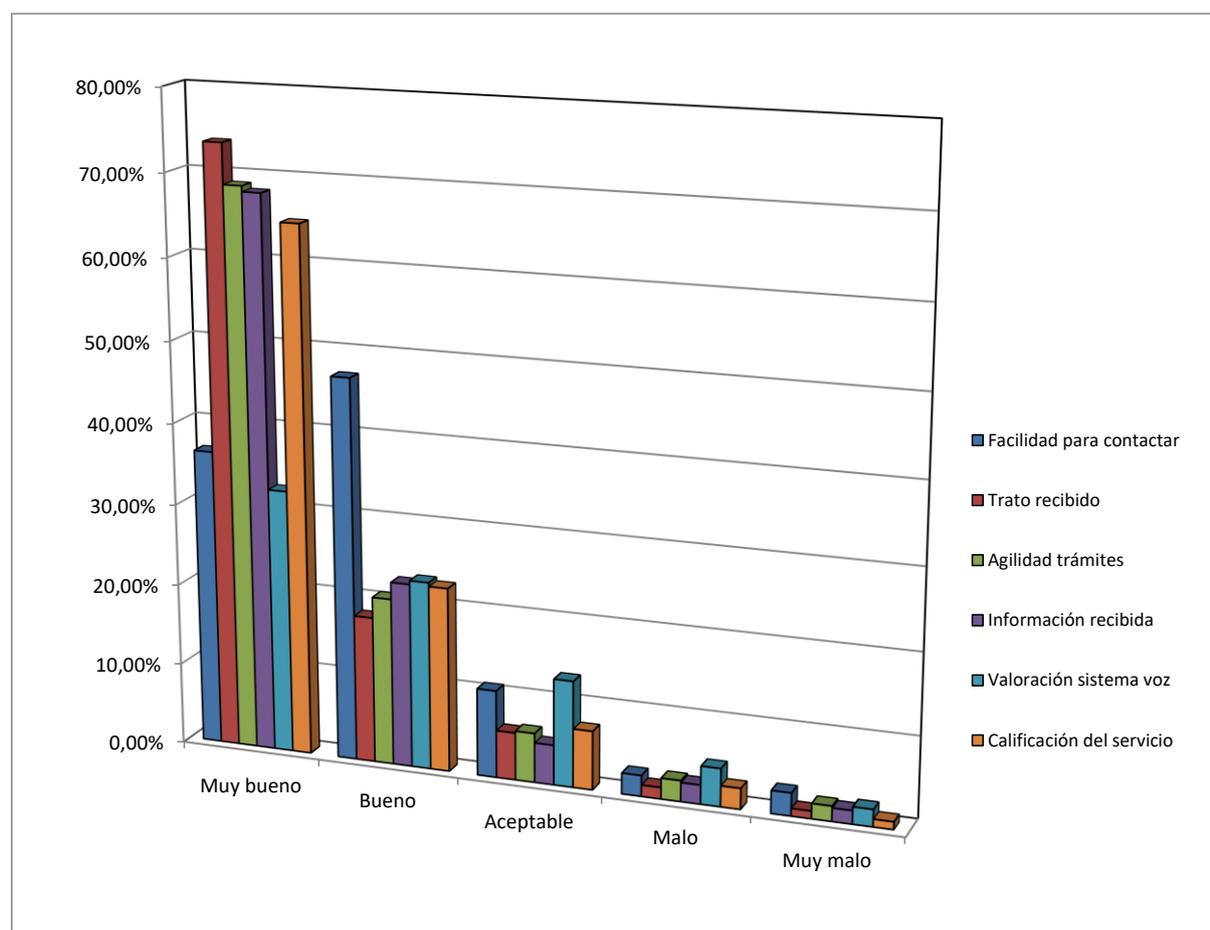
Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

La distribución del número de cuestionarios en función de la respuesta del ciudadano a las preguntas se refleja en la siguiente tabla:

Número de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta. Atención Telefónica												
Año 2019												
	Muy bueno	%	Bueno	%	Aceptable	%	Malo	%	Muy malo	%	No contesta	%
Facilidad para contactar	156	36,45%	201	46,96%	46	10,75%	11	2,57%	12	2,80%	2	0,47%
Trato recibido	315	73,60%	77	17,99%	25	5,84%	6	1,40%	4	0,93%	1	0,23%
Agilidad trámites	294	68,69%	88	20,56%	26	6,07%	11	2,57%	8	1,87%	1	0,23%
Información recibida	291	67,99%	97	22,66%	21	4,91%	10	2,34%	7	1,64%	2	0,47%
Valoración sistema voz	139	32,48%	99	23,13%	56	13,08%	20	4,67%	9	2,10%	105	24,53%
Calificación del servicio	277	64,72%	97	22,66%	31	7,24%	11	2,57%	4	0,93%	8	1,87%

	Sí	%	No	%	No contesta	%
Gestión única llamada	357	83,41%	57	13,32%	14	3,27%
Conoce Sede Electrónica	233	54,44%	172	40,19%	23	5,37%
Preferencia Sede Electrónica	156	36,45%	241	56,31%	31	7,24%

Porcentaje de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta

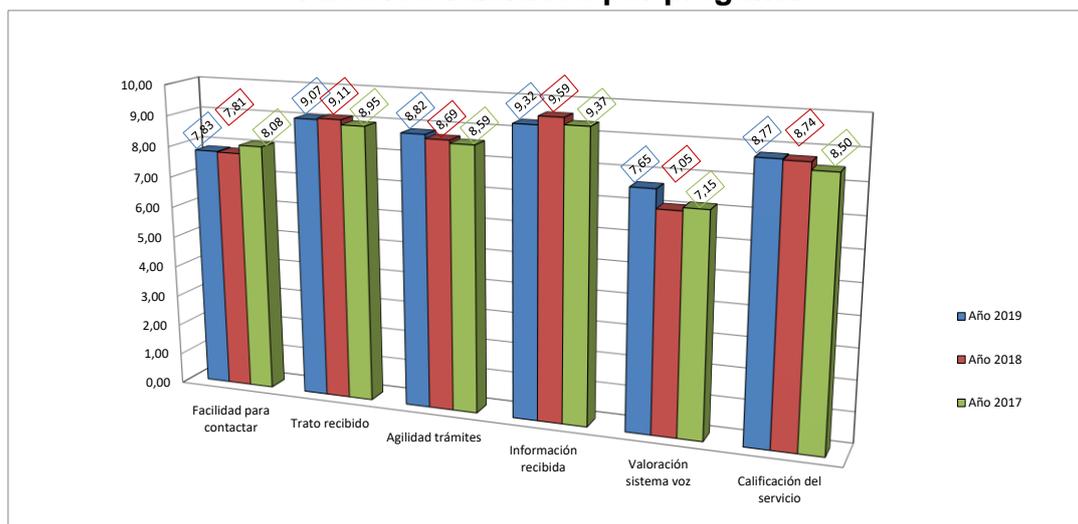


Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



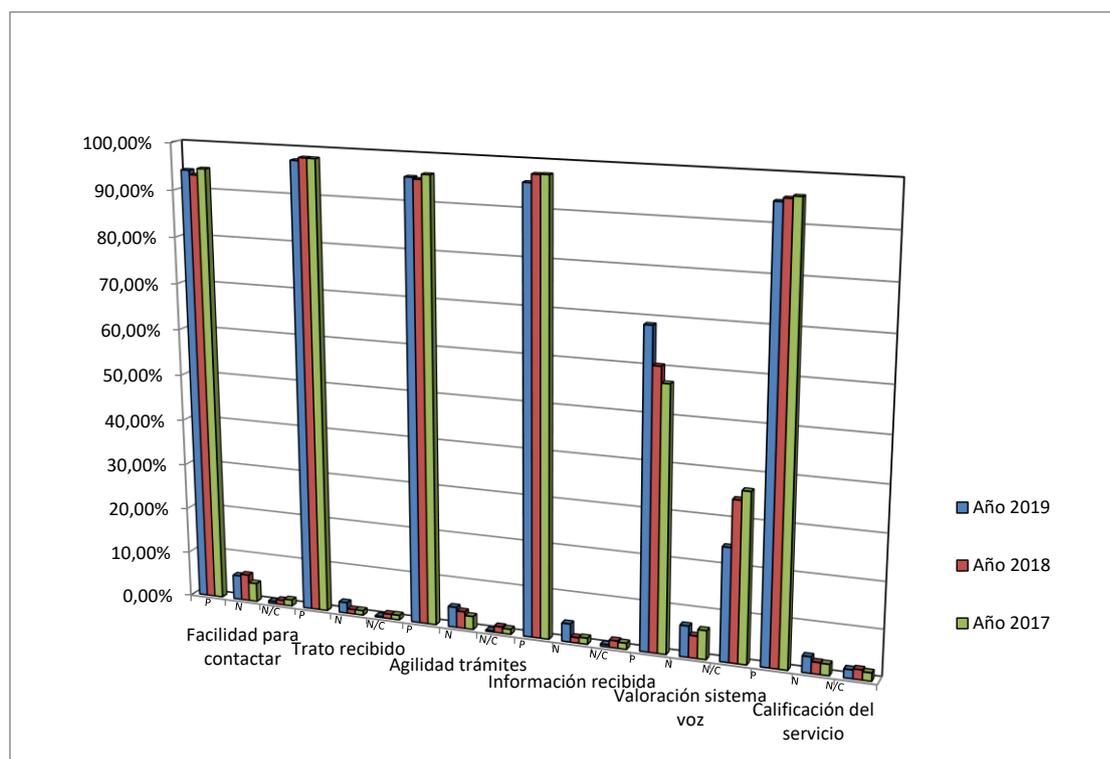
El siguiente gráfico muestra la puntuación media nacional obtenida para los factores valorados y la comparación con la obtenida en años anteriores.

Factores valorados por pregunta



Los siguientes gráficos muestran los Índices de Percepción de la Calidad de la Atención Telefónica, así como su variación con respecto a años anteriores.

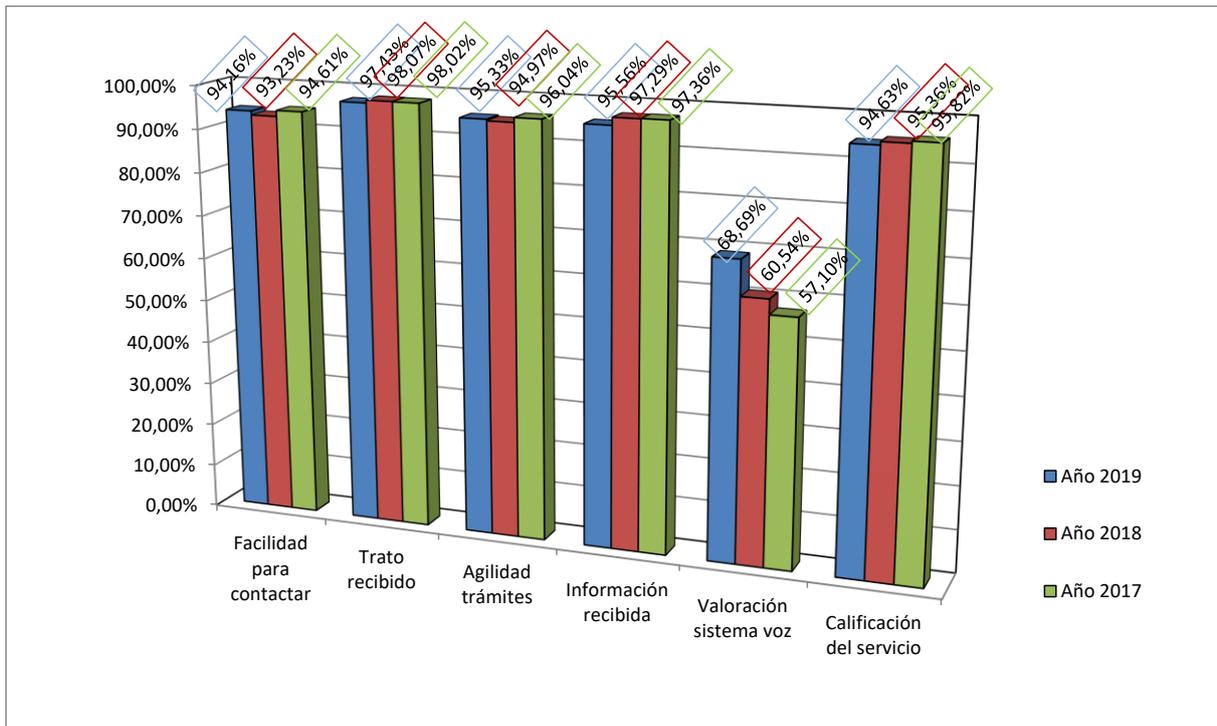
Percepción de calidad Atención Telefónica



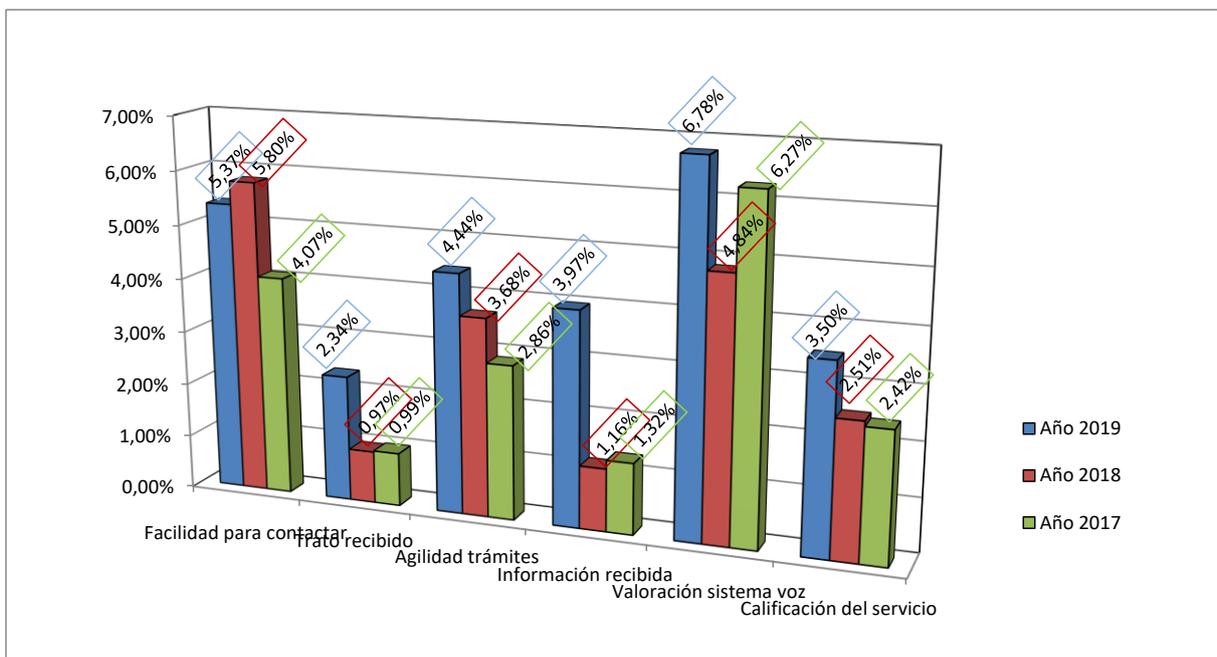
Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



Percepción positiva Atención Telefónica



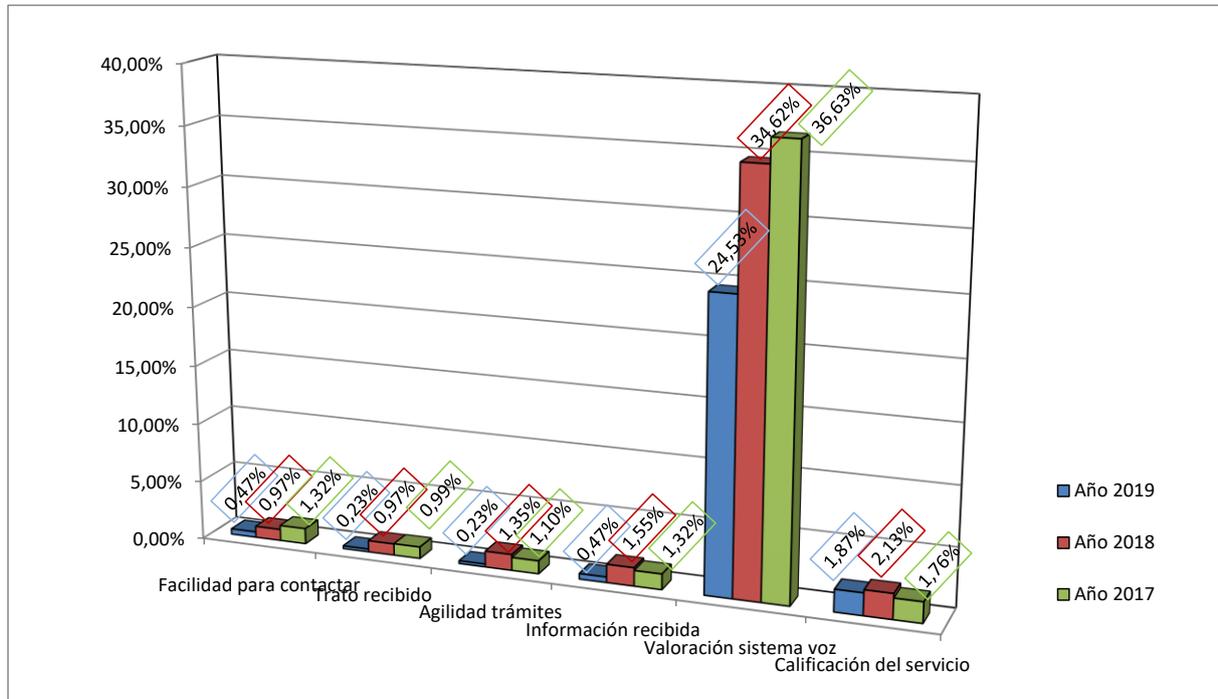
Percepción negativa Atención Telefónica



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

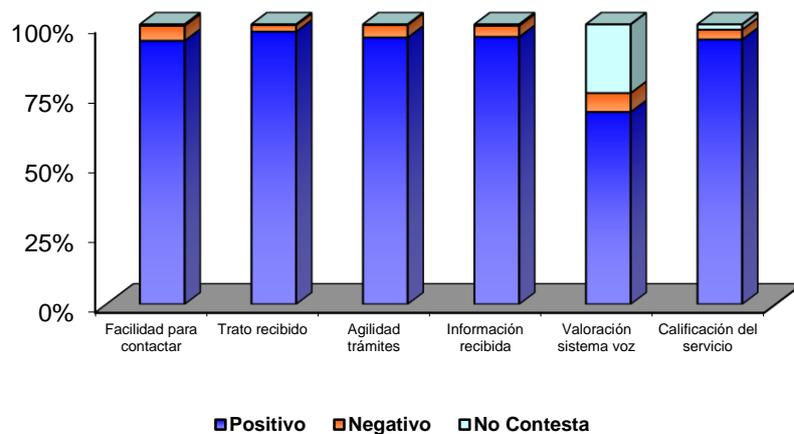


No contesta Atención Telefónica



Los datos obtenidos se pueden ver en el siguiente gráfico:

IPC. Atención Telefónica Año 2019



Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



3.2 Análisis Cualitativo

Los comentarios que figuran en los cuestionarios de evaluación nos brindan la oportunidad de conocer los problemas que afectan a los ciudadanos en su relación con la Atención Telefónica prestada. La siguiente tabla refleja el número de comentarios recibidos en el año 2019.

Como aclaración se indica que los comentarios incluidos dentro del apartado de “Insatisfacción con el servicio” hacen referencia a temas que no están relacionados directamente con la atención prestada sino a temas procedimentales o legislativos.

Comentarios recibidos. Atención Telefónica						
	Año 2019		Año 2018		Año 2017	
	TOTAL 81	sobre el total	TOTAL 126	sobre el total	TOTAL 192	sobre el total
Comentarios positivos	29	35,80%	49	38,89%	57	29,69%
Propuesta de mejora	12	14,81%	18	14,29%	36	18,75%
Página Web/sede electrónica	7	8,64%	14	11,11%	15	7,81%
Incidencias en procedimientos	5	6,17%	5	3,97%	11	5,73%
Insatisfacción servicio telefónico	11	13,58%	20	15,87%	35	18,23%
Incidencias profesionalidad	2	2,47%	2	1,59%	4	2,08%
Incidencias organización atención	1	1,23%	0	0,00%	2	1,04%
Insatisfacción con el servicio	0	0,00%	0	0,00%	4	2,08%
Medios materiales	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Solicitud información específica	1	1,23%	5	3,97%	10	5,21%
Accesibilidad	0	0,00%	1	0,79%	0	0,00%
Lenguas cooficiales	0	0,00%	4	3,17%	2	1,04%
Otros	8	9,88%	5	3,97%	16	8,33%
Preferencia por atención presencial	5	6,17%	3	2,38%	0	0,00%

Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



A continuación se muestra una tabla que recoge la gestión de los cuestionarios con seguimiento en los que los usuarios planteaban preguntas o incidencias en relación con las competencias de la Tesorería General que precisaban bien análisis, solución o aclaraciones de tipo puntual o general y que han sido remitidos a las Direcciones Provinciales o Unidades de Servicios Centrales para su resolución.

Porcentaje de resolución. Atención Telefónica					
Año 2019					
Pendientes Inicio Periodo (a)	Recibidos (b)	Resueltos (c)	Pendientes Final Periodo (d) a+b-c	% Gestión c/(a+b)	Tiempo Medio de Resolución (días laborables)
0	1	1	0	100,0%	2 días