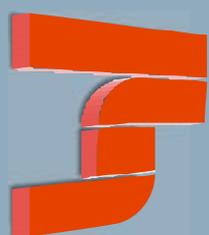


**Tesorería General de la Seguridad Social**  
Secretaría General

# **Calidad del Servicio en la atención al ciudadano**

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

**Año 2018**



**Tesorería General  
de la Seguridad social**





## Índice

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Presentación del estudio .....</i>	2
1.2	<i>Descripción del estudio .....</i>	5
<b>2</b>	<b>VALORACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....</b>	<b>7</b>
2.1	<i>Análisis Cuantitativo .....</i>	7
2.2	<i>Análisis Cualitativo .....</i>	12
<b>3</b>	<b>VALORACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</b>	<b>15</b>
3.1	<i>Análisis Cuantitativo .....</i>	15
3.2	<i>Análisis Cualitativo .....</i>	20



### 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

<b>En Presencial:</b> "Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle" "Información o asesoramiento recibido"		Valoración 50%
<b>En Telefónica:</b> "Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle" "Información o asesoramiento recibido"		Valoración 50%

### Grupo 2: Funcionamiento y valoración general de la organización

<b>En Presencial:</b> "Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina" "Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones" "Calificación Global del servicio"		Valoración 40%
<b>En Telefónica:</b> "Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle" "Información o asesoramiento recibido"		Valoración 40%

### Grupo 3: Recursos e instalaciones

<b>En Presencial:</b> "Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina" "Agilidad y rapidez para resolver trámites y gestiones" "Calificación Global del servicio"		Valoración 40%
<b>En Telefónica:</b> "Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle" "Información o asesoramiento recibido"		Valoración 40%



## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

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:

<b>Atención Presencial</b>				
	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%
				<b>100%</b>

¿Hubiera preferido realizar esta gestión por canales alternativos?
¿Conoce la Sede Electrónica?

<b>Atención Telefónica</b>				
	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%
				<b>100%</b>

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



## 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

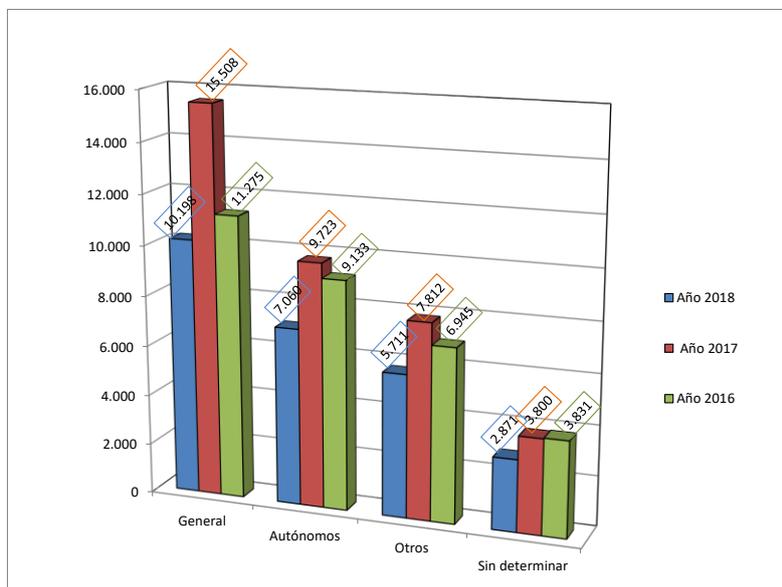


## 2 Valoración sobre la Calidad del Servicio de Atención Presencial

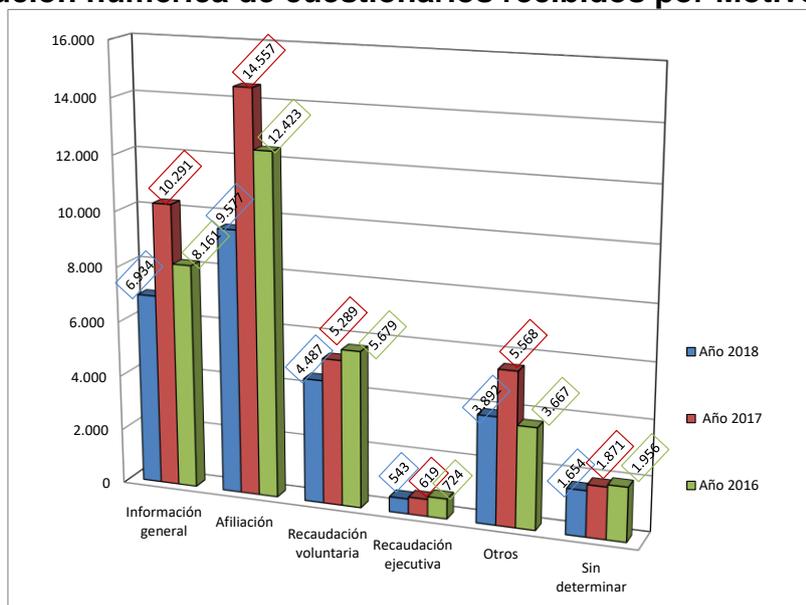
### 2.1 Análisis Cuantitativo

El número de cuestionarios recibidos durante el año 2018 ha sido de **25.556**, lo que representa un **0,36%** de las **7.036.692** visitas a nuestras oficinas y un **29,17%** 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

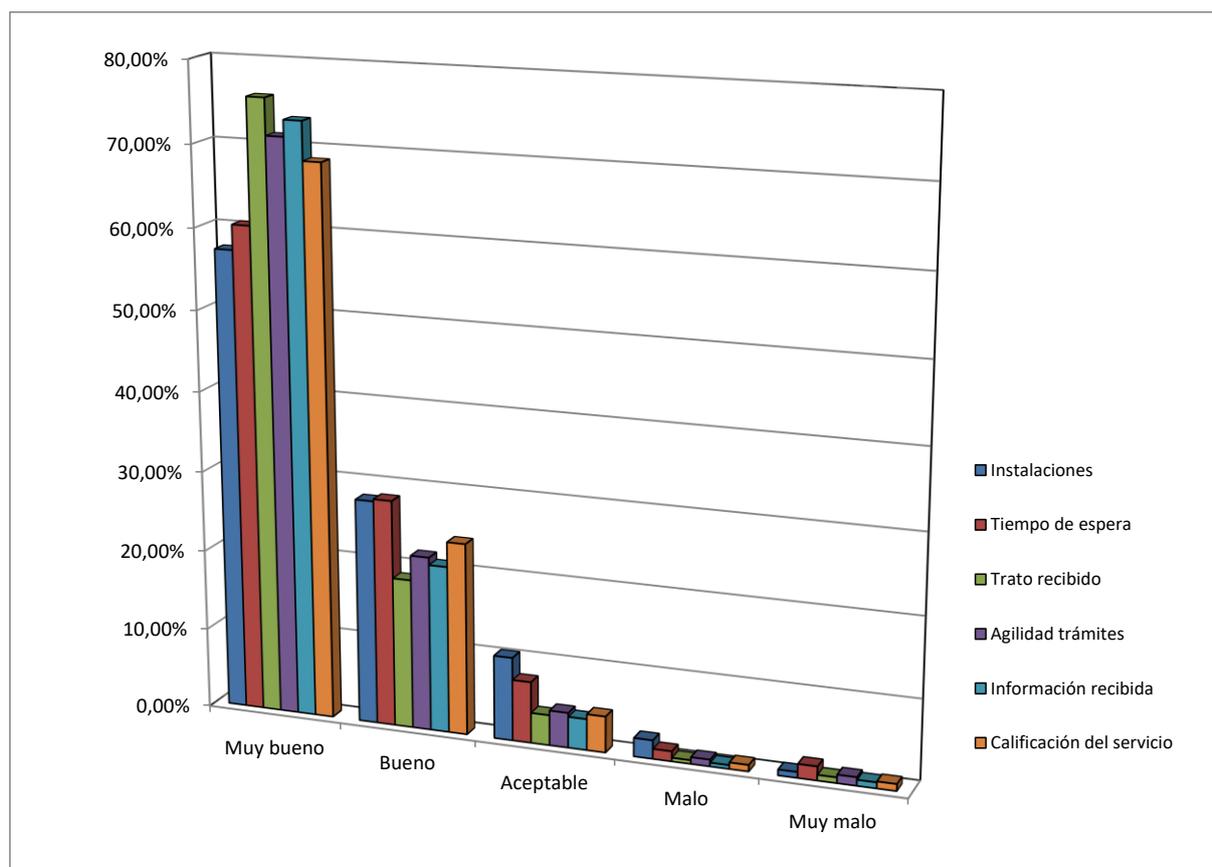


La distribución del número de cuestionarios en función de la respuesta del ciudadano a las preguntas se refleja en la siguiente tabla:

Número de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta. Atención Presencial												
Año 2018												
	Muy bueno	%	Bueno	%	Aceptable	%	Malo	%	Muy malo	%	No contesta	%
Instalaciones	14.638	57,28%	7.157	28,01%	2.659	10,40%	590	2,31%	186	0,73%	326	1,28%
Tiempo de espera	15.426	60,36%	7.228	28,28%	1.952	7,64%	318	1,24%	443	1,73%	189	0,74%
Trato recibido	19.347	75,70%	4.764	18,64%	967	3,78%	115	0,45%	179	0,70%	184	0,72%
Agilidad trámites	18.197	71,20%	5.554	21,73%	1.118	4,37%	213	0,83%	267	1,04%	207	0,81%
Información recibida	18.713	73,22%	5.321	20,82%	995	3,89%	120	0,47%	187	0,73%	220	0,86%
Calificación del servicio	17.503	68,49%	6.113	23,92%	1.155	4,52%	206	0,81%	218	0,85%	361	1,41%

	Sí	%	No	%	No contesta	%
Preferencias de otros canales	7.097	27,77%	18.013	70,48%	446	1,75%
Conoce Sede Electrónica	17.816	69,71%	7.331	28,69%	409	1,60%

### Porcentaje de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta

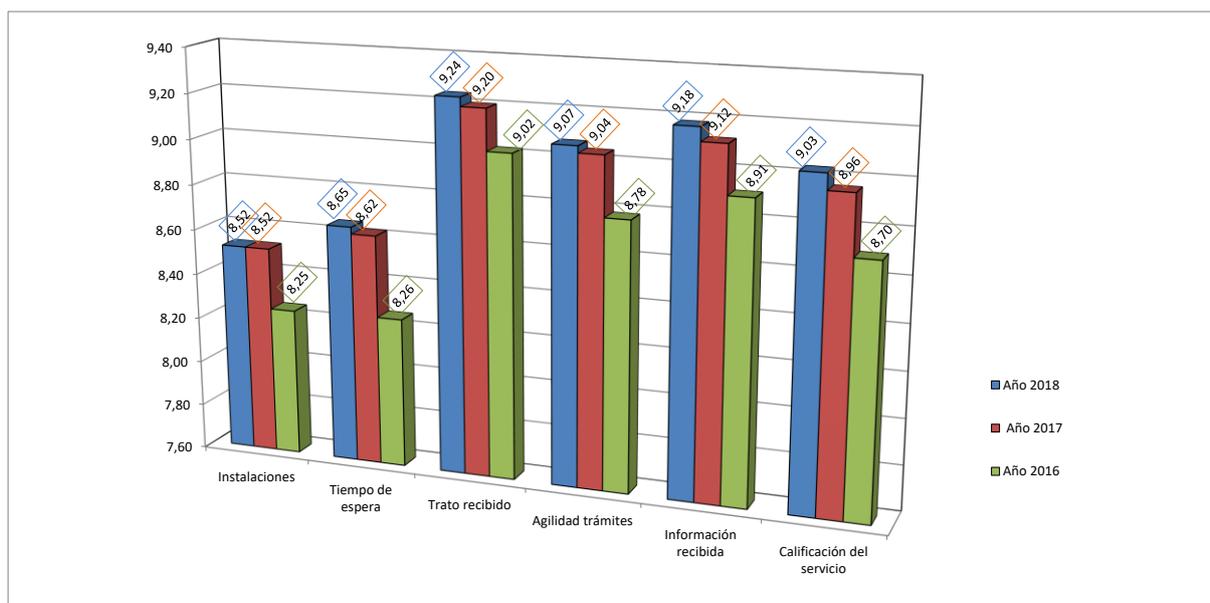


## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



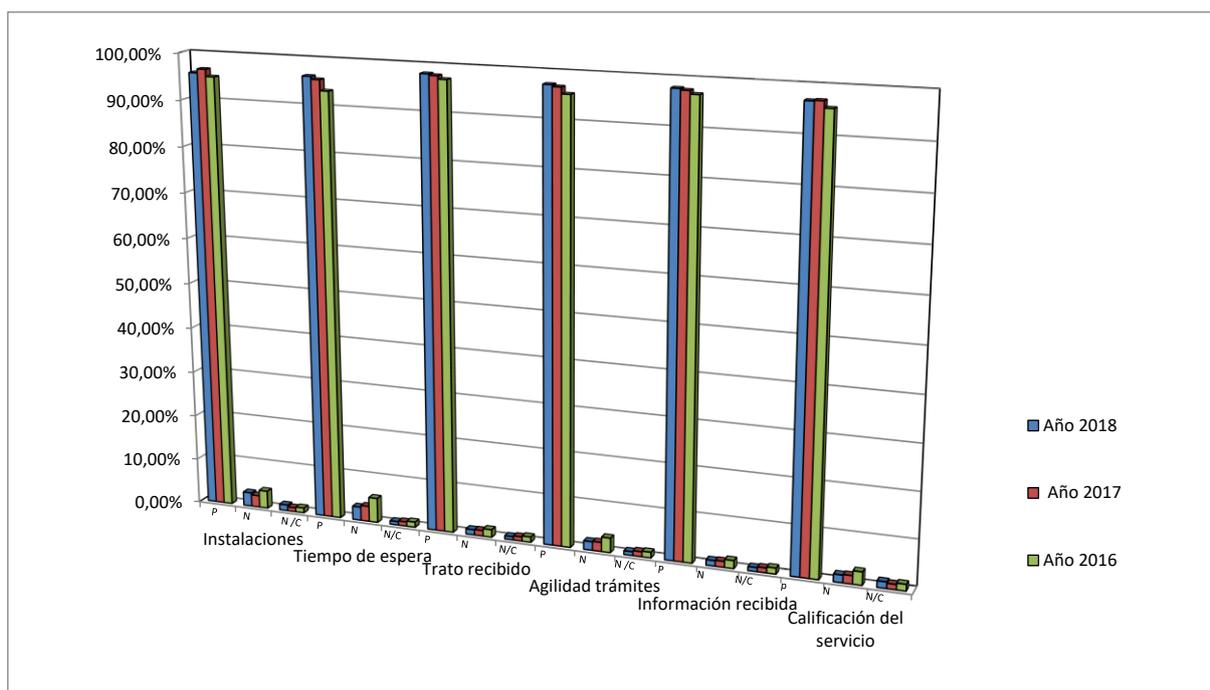
El siguiente gráfico muestra la puntuación media nacional obtenida para los factores valorados y la comparación con la obtenida en años anteriores.

### 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.

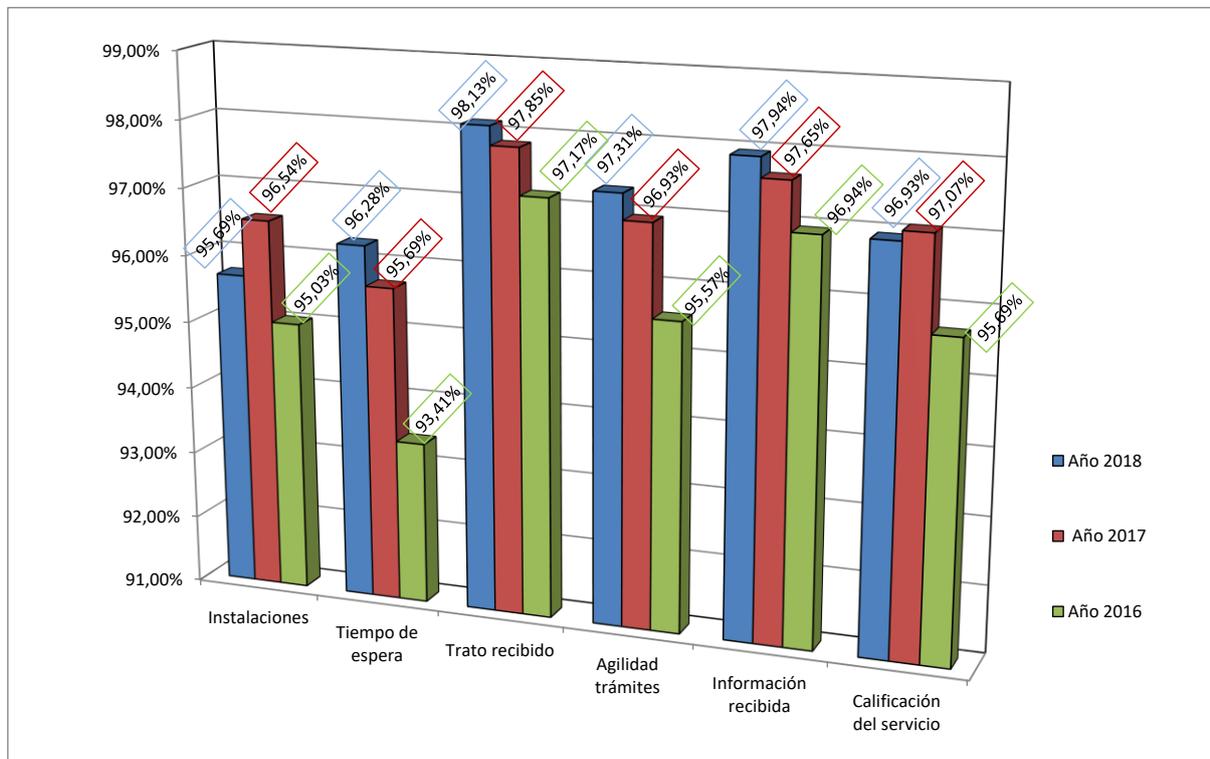
### Percepción calidad Atención presencial



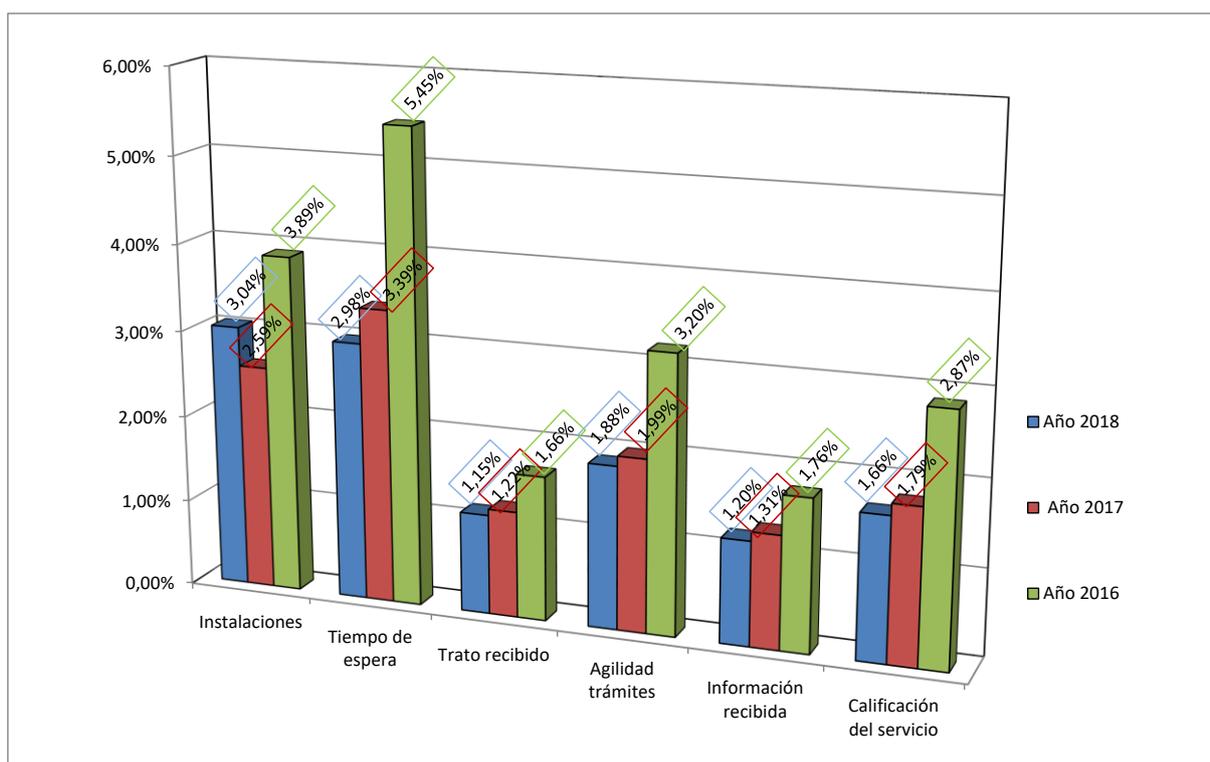
# Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



## Percepción positiva Atención Presencial



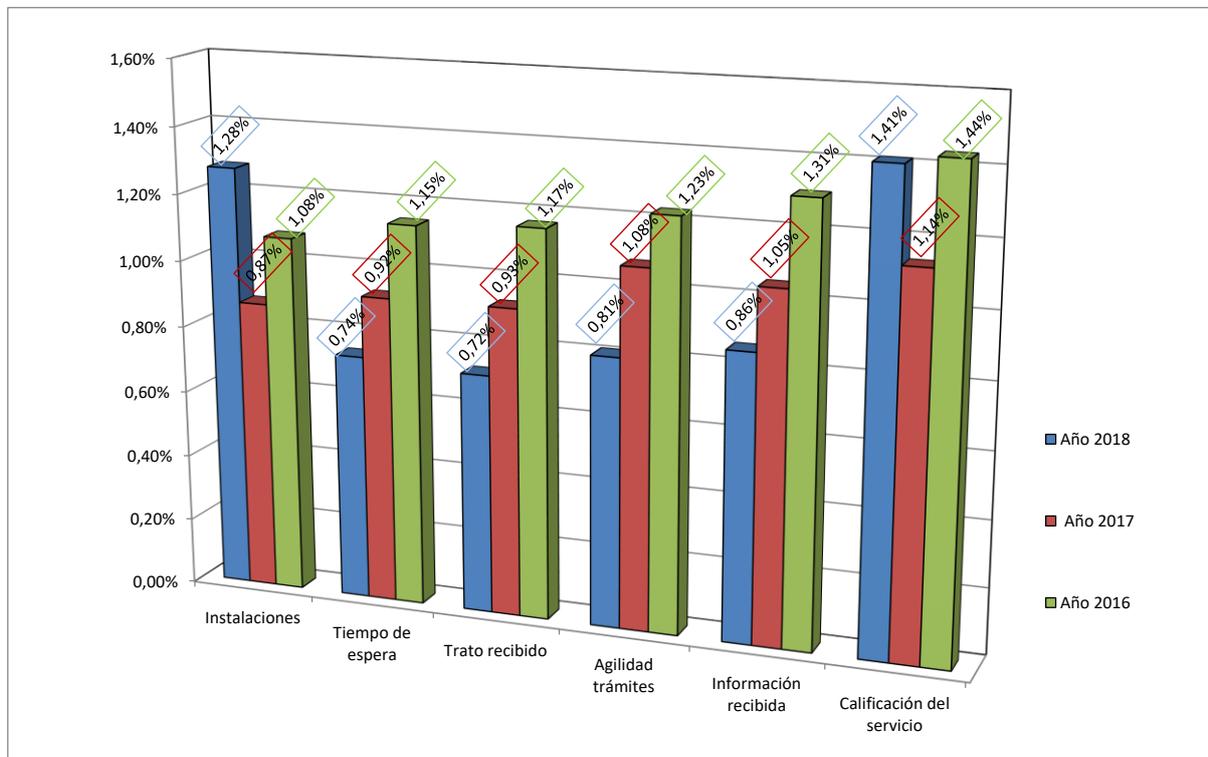
## Percepción negativa Atención Presencial



## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

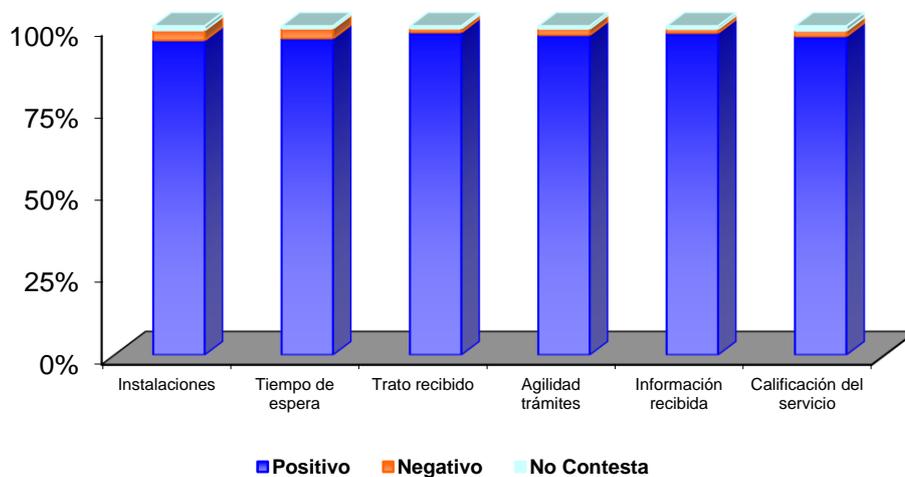


### No contesta Atención Presencial



Los datos obtenidos se pueden ver en el siguiente gráfico:

### IPC. Atención Presencial Año 2018



## 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 2018.

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 2018		Año 2017		Año 2016	
	TOTAL		TOTAL		TOTAL	
	3.072		4.048		3.647	
		sobre el total		sobre el total		sobre el total
<b>Comentarios positivos</b>	1.645	53,55%	1.987	49,09%	1.264	34,66%
<b>Propuesta de mejora</b>	214	6,97%	412	10,18%	226	6,20%
<b>Página Web/Sede electrónica</b>	123	4,00%	194	4,79%	431	11,82%
<b>Incidencias en procedimientos</b>	85	2,77%	107	2,64%	146	4,00%
<b>Insatisfacción Servicio Telefónico</b>	36	1,17%	61	1,51%	124	3,40%
<b>Incidencias profesionalidad</b>	120	3,91%	217	5,36%	184	5,05%
<b>Incidencias organización atención</b>	339	11,04%	449	11,09%	711	19,50%
<b>Insatisfacción con el servicio</b>	16	0,52%	42	1,04%	90	2,47%
<b>Medios materiales</b>	156	5,08%	274	6,77%	254	6,96%
<b>Solicitud de información específica</b>	23	0,75%	25	0,62%	25	0,69%
<b>Accesibilidad</b>	26	0,85%	58	1,43%	6	0,16%
<b>Lenguas cooficiales</b>	39	1,27%	49	1,21%	44	1,21%
<b>Otros</b>	120	3,91%	173	4,27%	142	3,89%
<b>Preferencia por atención Presencial</b>	130	4,23%	0	0,00%	0	0,00%

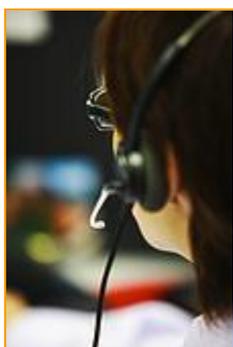
## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



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 2018					
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)
14	98	104	8	92,9%	14 días

La resolución de las cuestiones planteadas por los usuarios, fue correcta en la mayor parte de los casos. Se tramitaron y resolvieron, de forma excelente, supuestos en las direcciones provinciales de Granada y Valencia.



# ATENCIÓN TELEFÓNICA

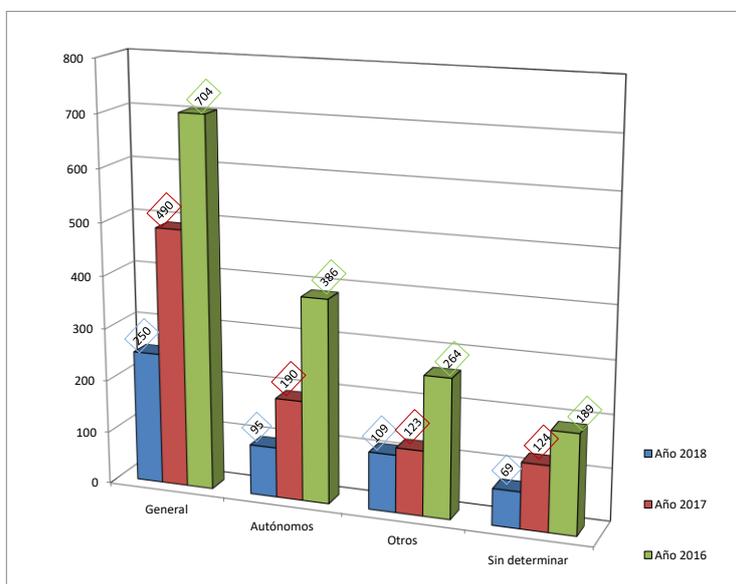


## 3 Valoración sobre la Calidad del Servicio de Atención Telefónica

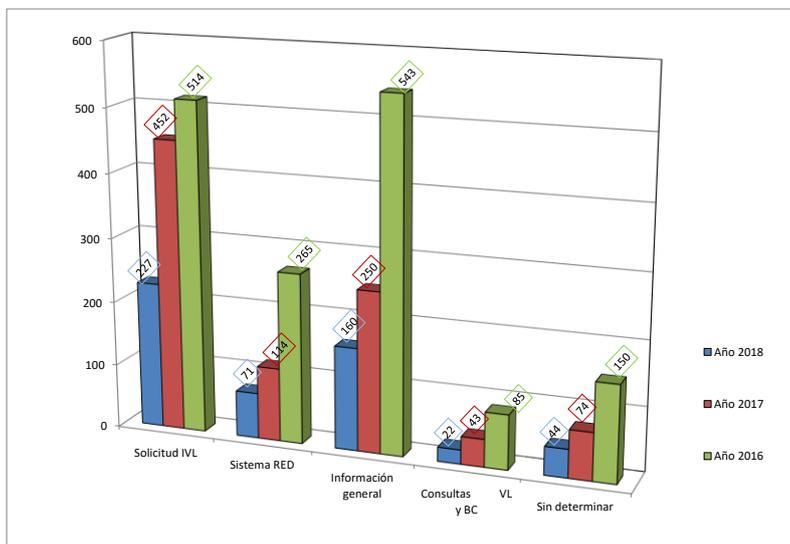
### 3.1 Análisis Cuantitativo

El número de cuestionarios recibidos durante el año 2018 ha sido de **517**, lo que representa un **0,05%** de las **992.049** llamadas al servicio de atención telefónica y un **43,12%** 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**





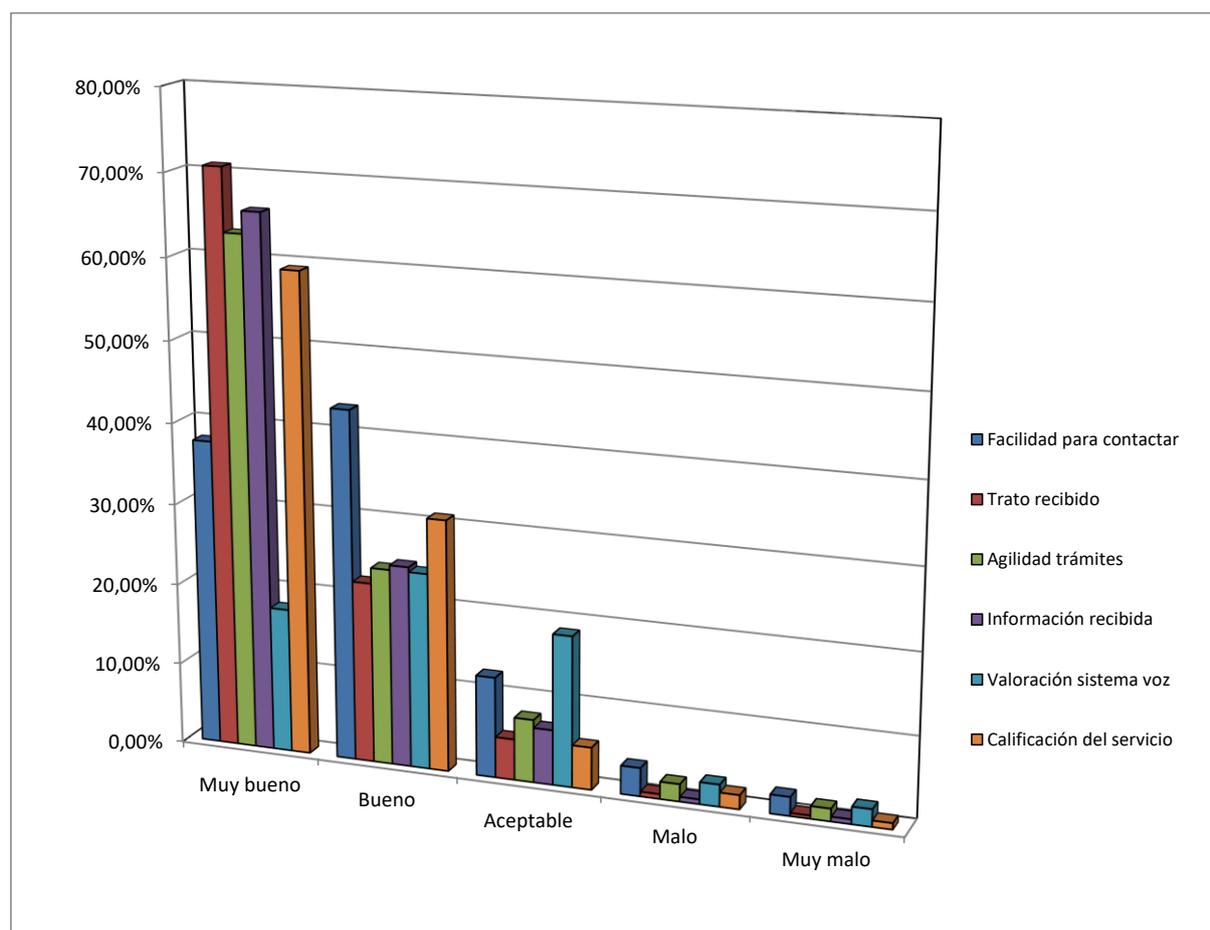
## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

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 2018												
	Muy bueno	%	Bueno	%	Aceptable	%	Malo	%	Muy malo	%	No contesta	%
Facilidad para contactar	195	37,72%	223	43,13%	64	12,38%	18	3,48%	12	2,32%	5	0,97%
Trato recibido	366	70,79%	115	22,24%	26	5,03%	3	0,58%	2	0,39%	5	0,97%
Agilidad trámites	326	63,06%	125	24,18%	40	7,74%	11	2,13%	8	1,55%	7	1,35%
Información recibida	340	65,76%	128	24,76%	35	6,77%	3	0,58%	3	0,58%	8	1,55%
Valoración sistema voz	92	17,9%	125	24,18%	96	18,57%	14	2,71%	11	2,13%	179	34,62%
Calificación del servicio	306	59,19%	160	30,95%	27	5,22%	9	1,74%	4	0,77%	11	2,13%

	Sí	%	No	%	No contesta	%
Gestión única llamada	426	82,40%	72	13,93%	19	3,68%
Conoce Sede Electrónica	280	54,16%	217	41,97%	20	3,87%
Preferencia Sede Electrónica	158	30,56%	324	62,67%	35	6,77%

### Porcentaje de cuestionarios distribuidos por tipo de respuesta

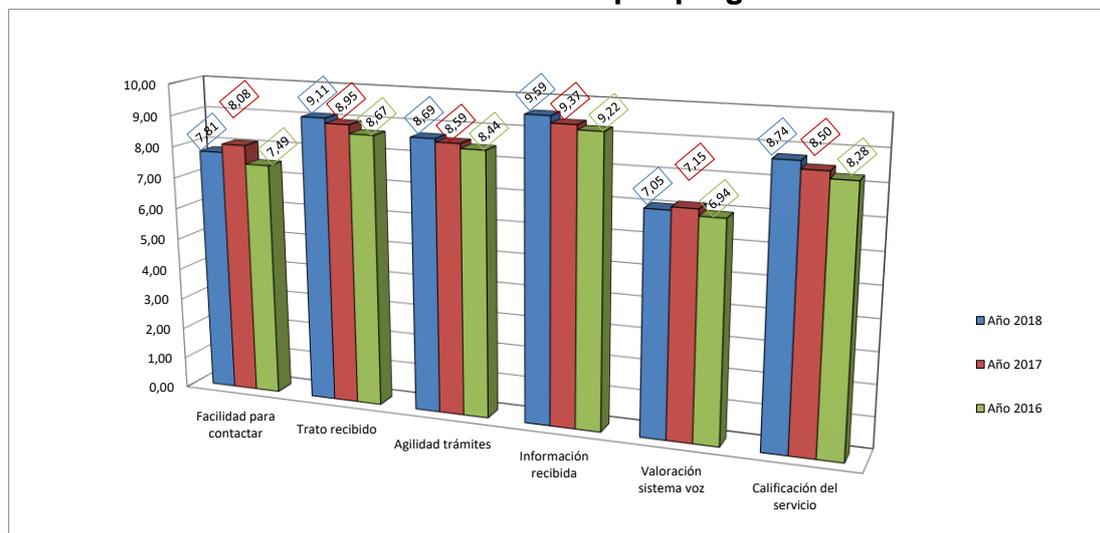


## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano



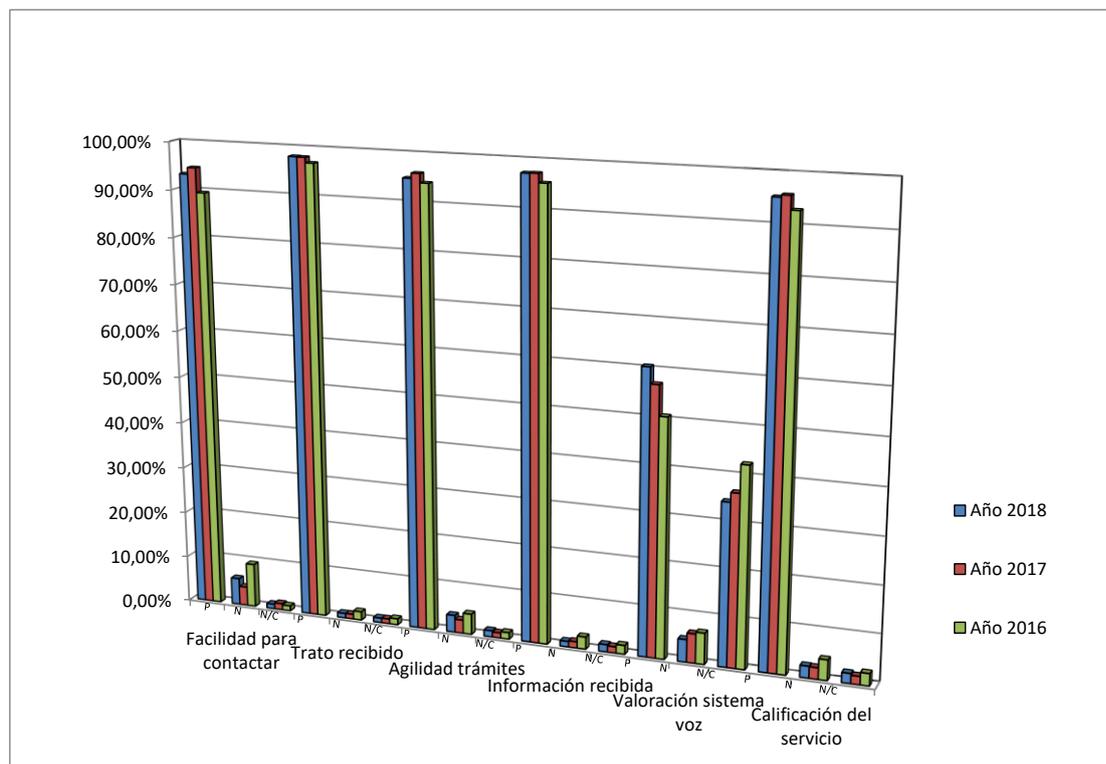
El siguiente gráfico muestra la puntuación media nacional obtenida para los factores valorados y la comparación con la obtenida en años anteriores.

### Factores valorados por pregunta



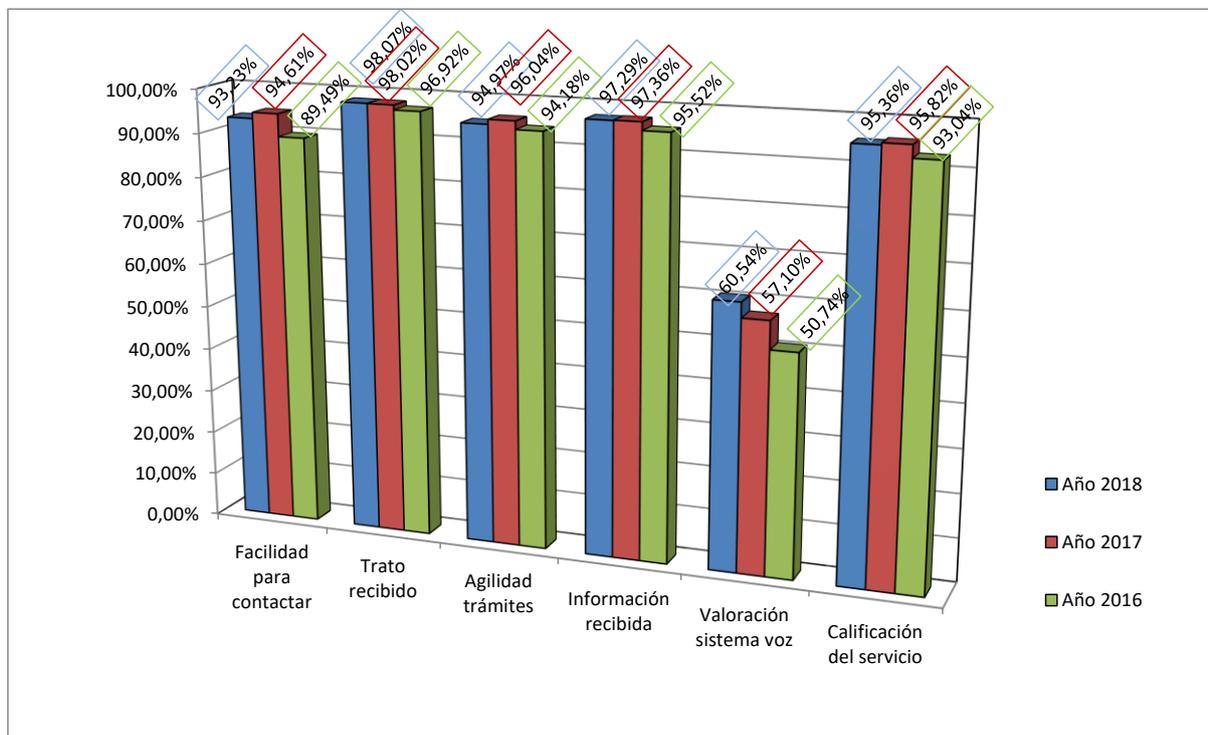
Los siguientes gráficos muestran los Índices de Percepción de la Calidad de la Atención Telefónica, así como su variación con respecto a años anteriores.

### Percepción de calidad Atención Telefónica

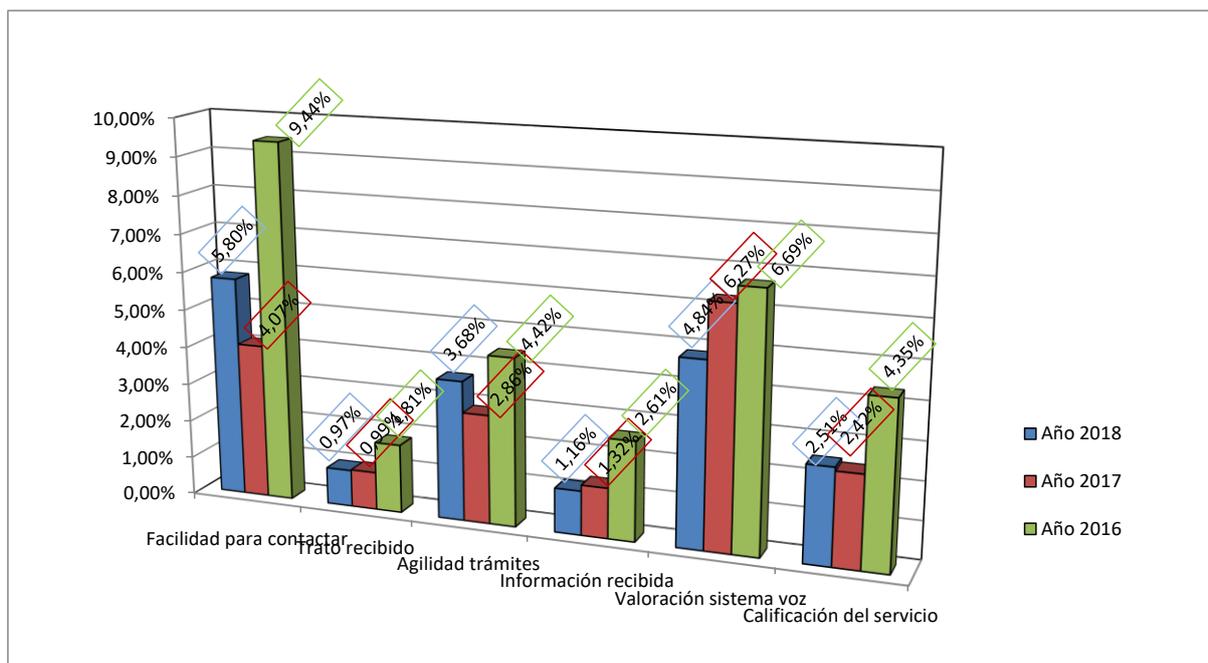




## Percepción positiva Atención Telefónica



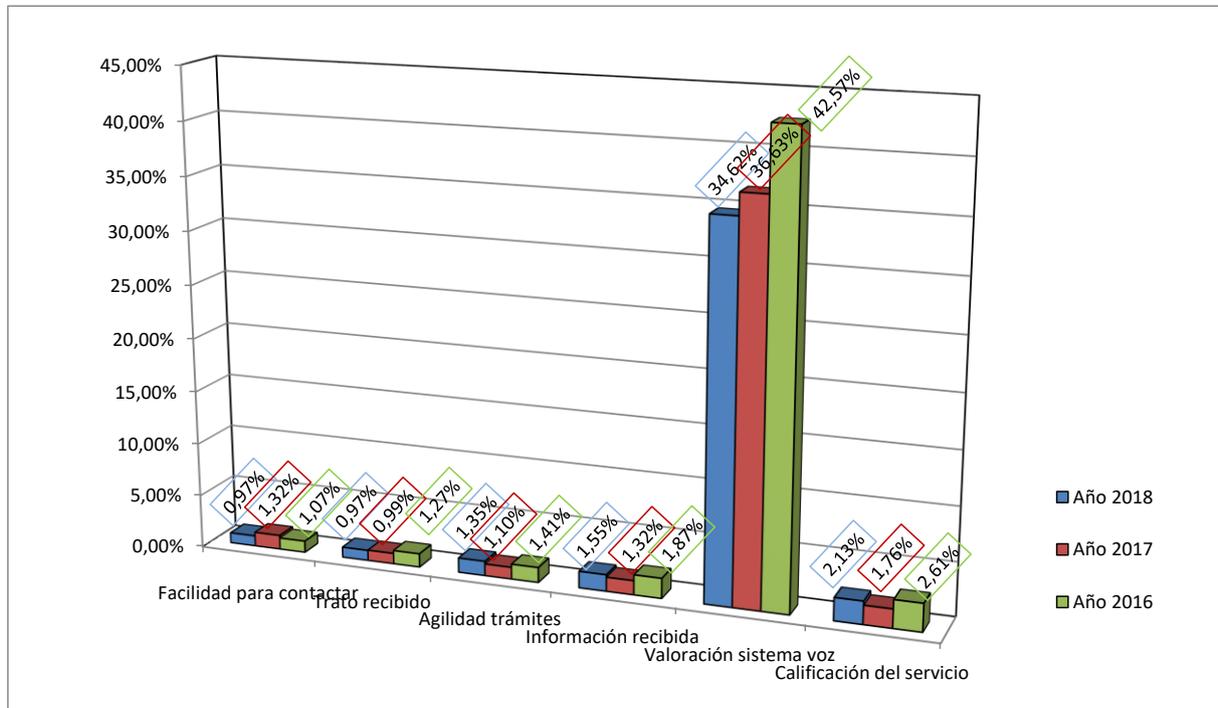
## Percepción negativa Atención Telefónica



## Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano

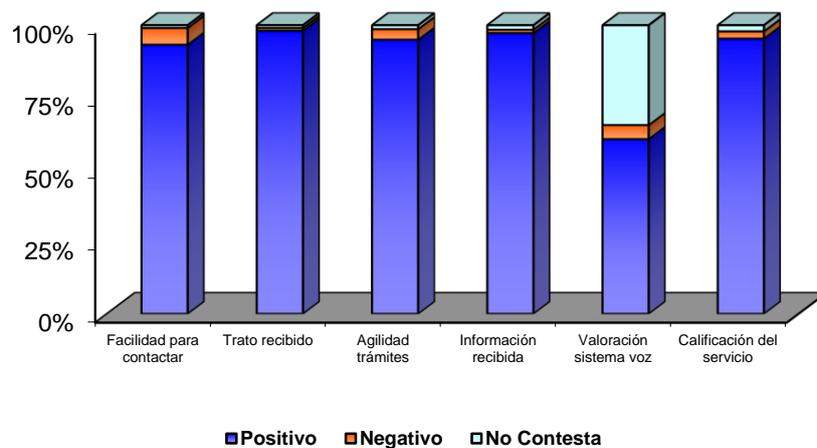


### No contesta Atención Telefónica



Los datos obtenidos se pueden ver en el siguiente gráfico:

### IPC. Atención Telefónica Año 2018



## 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 2018.

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 2018		Año 2017		Año 2016	
	TOTAL 126	sobre el total	TOTAL 192	sobre el total	TOTAL 293	sobre el total
<b>Comentarios positivos</b>	49	38,89%	57	29,69%	76	25,94%
<b>Propuesta de mejora</b>	18	14,29%	36	18,75%	22	7,51%
<b>Página Web/sede electrónica</b>	14	11,11%	15	7,81%	31	10,58%
<b>Incidencias en procedimientos</b>	5	3,97%	11	5,73%	15	5,12%
<b>Insatisfacción servicio telefónico</b>	20	15,87%	35	18,23%	98	33,45%
<b>Incidencias profesionalidad</b>	2	1,59%	4	2,08%	12	4,10%
<b>Incidencias organización atención</b>	0	0,00%	2	1,04%	5	1,71%
<b>Insatisfacción con el servicio</b>	0	0,00%	4	2,08%	1	0,34%
<b>Medios materiales</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Solicitud información específica</b>	5	3,97%	10	5,21%	8	2,73%
<b>Accesibilidad</b>	1	0,79%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Lenguas cooficiales</b>	4	3,17%	2	1,04%	1	0,34%
<b>Otros</b>	5	3,97%	16	8,33%	24	8,19%
<b>Preferencia por atención presencial</b>	3	2,38%	0	0,00%	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 2018					
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)
2	6	8	0	100,0%	11 días

La resolución de las cuestiones planteadas por los usuarios, fue correcta en la mayor parte de los casos.