



INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑA TELEFÓNICA Y WEB AUDITORÍA DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Marzo 2016

Encuesta sobre formulario telefónico	3
Encuesta sobre formulario web	16
Anexo: cuestionarios	25

*ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO
TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
MINISTERIO DE JUSTICIA*

Encuesta telefónica dirigida a 1000 personas que contactaron y utilizaron el servicio telefónico de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia prestado por la compañía Ilunion durante el mes de enero de 2016, distribuidas por todo el territorio nacional y facilitadas por la segunda mediante la correspondiente base de datos.

Fases:

1. Reedición del cuestionario (febrero 2016).
2. Encuesta telefónica¹ con objetivo muestral de 1000 cuestionarios (febrero - marzo 2016).
3. Control de calidad 100% cuestionarios (febrero - marzo 2016).
4. Codificación y grabación de los resultados. Tabulación de datos (marzo 2016).
5. Análisis cuantitativo y cualitativo para preguntas abiertas (febrero-marzo 2016).

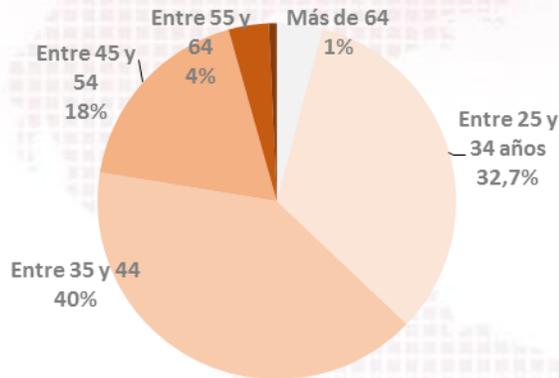
Resumen operacional:

- Número de contactos realizados: 3.936.
- Número de respuestas negativas a pregunta filtro: 140.
- **Número de respuestas completas validadas: 1.000.**

¹ Muestreo aleatorio simple para el supuesto más desfavorable de la varianza, un intervalo de error de 95% y un error muestral de $\pm 2,77\%$. Las llamadas se llevaron a cabo de lunes a viernes de 09:30 a 14:00 y de 17:00 a 20:00) durante dos semanas. Se consideraron cubiertos los registros cuando: 1) la entrevista se realizó; 2) existió una causa que impidió la realización de la entrevista (no recordar la llamada, negativa del interlocutor a colaborar, imposibilidad de contactar con el responsable de la empresa, datos erróneos...).

Distribución de entrevistas:

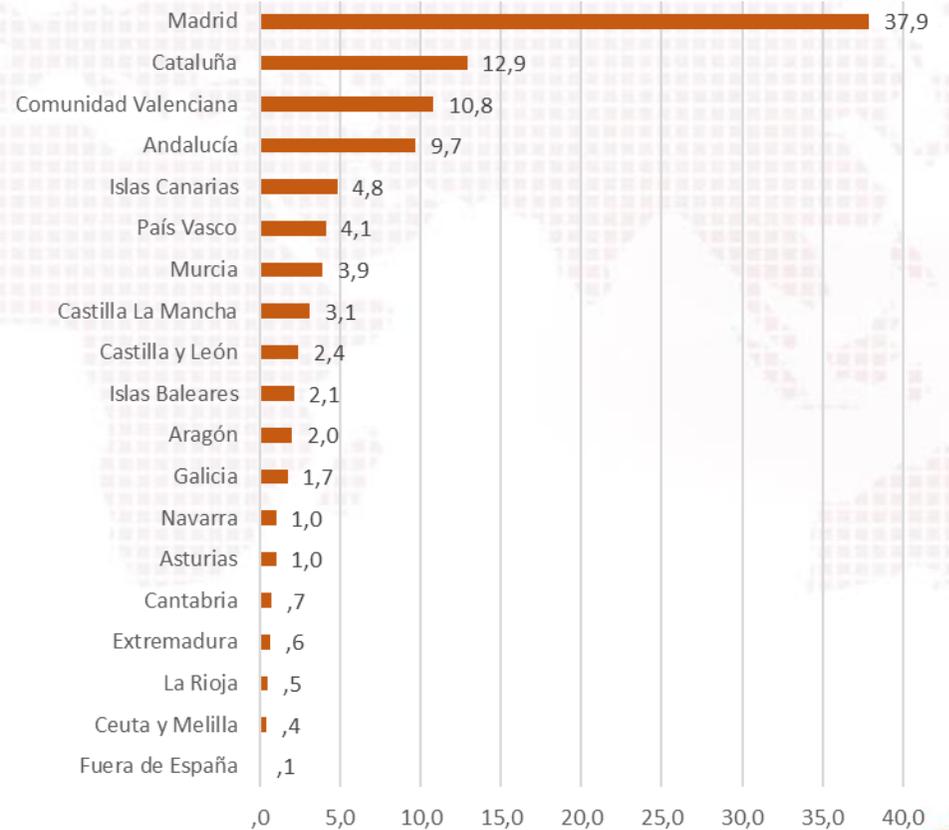
Por franjas de edad



Por sexo

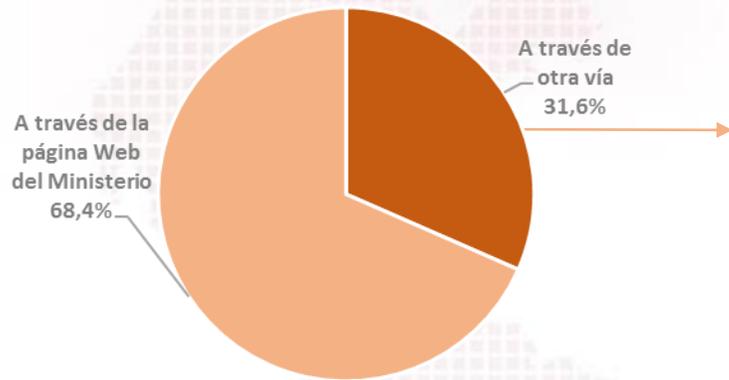


Por área geográfica

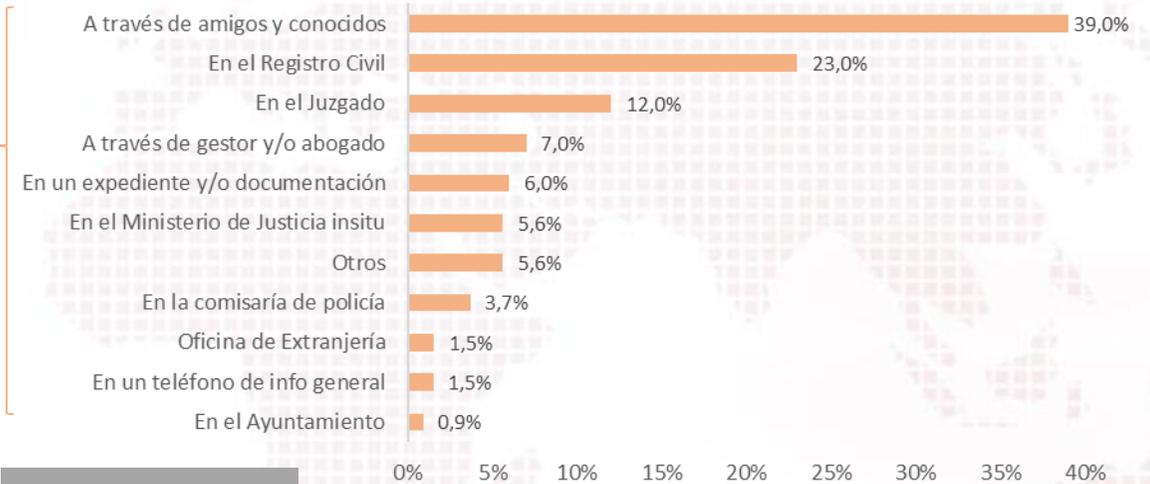


CANALES Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

¿Cómo se informó usted de la existencia de este servicio telefónico?



Base: 1000 encuestas

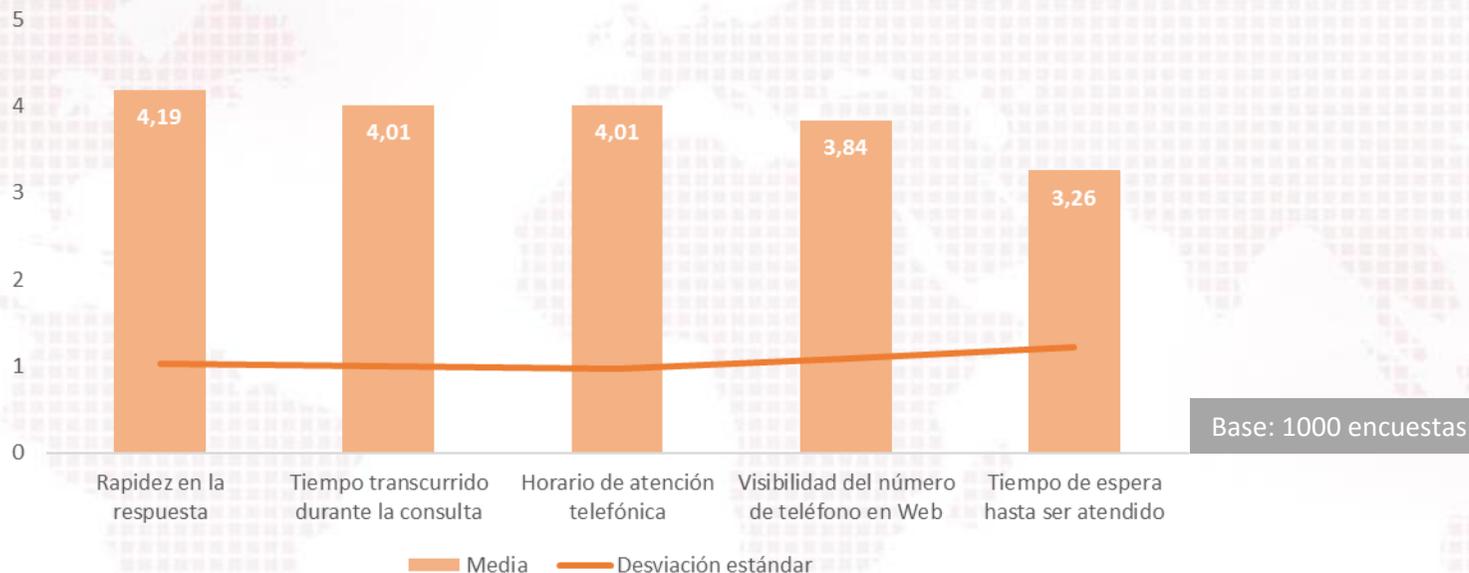


Base: 316 encuestas

Prácticamente, 7 de cada diez personas encuestadas supo del servicio de atención telefónica desde la misma página web del Ministerio. Del restante 31,6%, obtuvieron el número de teléfono a través de un amigo, familiar o bien conocido. Un 23% declara haberse informado a través de la oficina del Registro Civil de su localidad o bien por el juzgado correspondiente de su localidad (12%); por debajo del 7% se nombra a las siguientes vías de conocimiento: el gestor o bien abogado (7%), un documento oficial, un expediente abierto ya (6%), o bien, el ministerio, la comisaría de policía, la oficina de extranjería, etc.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

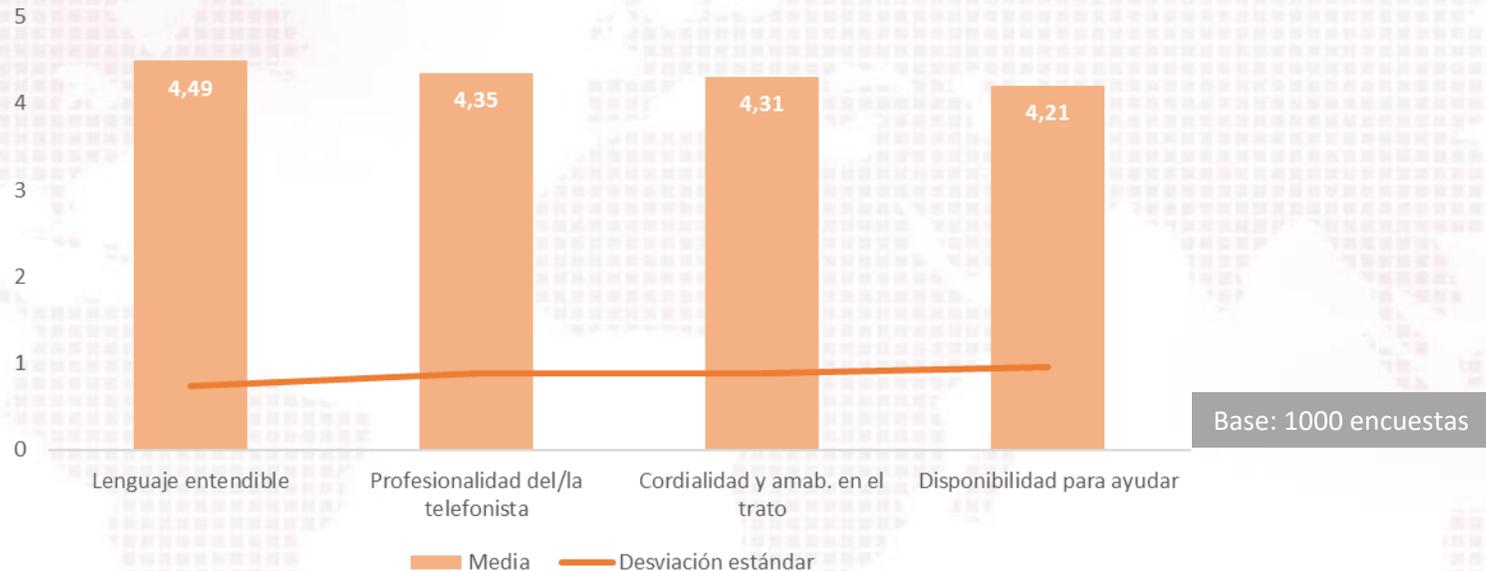
¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la “ATENCIÓN DE LA LLAMADA”?



En relación al proceso de la llamada, el atributo mejor observado por los usuarios es la **“rapidez de respuesta”**, le siguen el **“tiempo transcurrido durante la consulta”** y **“el horario de atención telefónica”**. Los atributos que se mantienen por debajo del 4 en sus medias son: la **“visibilidad del teléfono en la Web”** y con una puntuación en torno al 3: **“el tiempo de espera hasta ser atendido”**.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

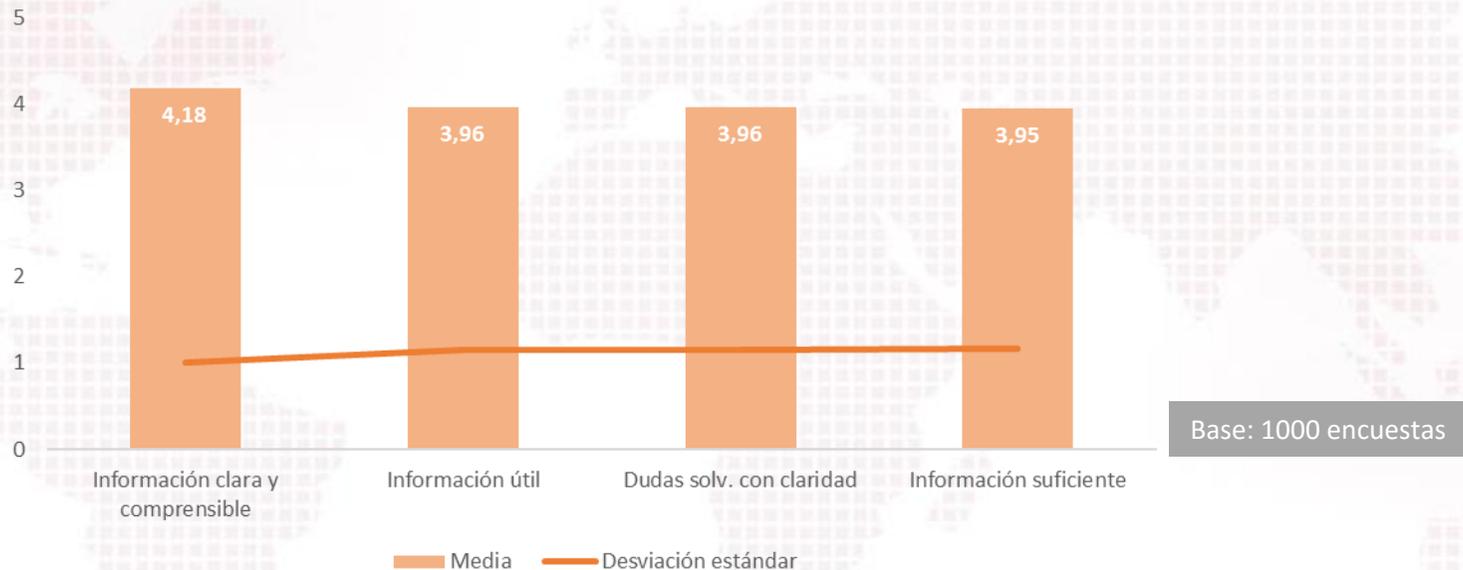
¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la “ATENCIÓN DEL TELEOPERADOR/A”?



Se aprecia una gran unanimidad por parte de los entrevistados en las valoraciones de la atención prestada por el teleoperador/a. Es el apartado del servicio con mejores “puntuaciones” y menor desviación en las respuestas otorgadas por parte de los usuarios. Todos los factores que definen esta parte del servicio se sitúan con valores por encima de 4 sobre 5 e, incluso, en algún caso, como el **“lenguaje entendible”** se eleva a unos valores del 4,5.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

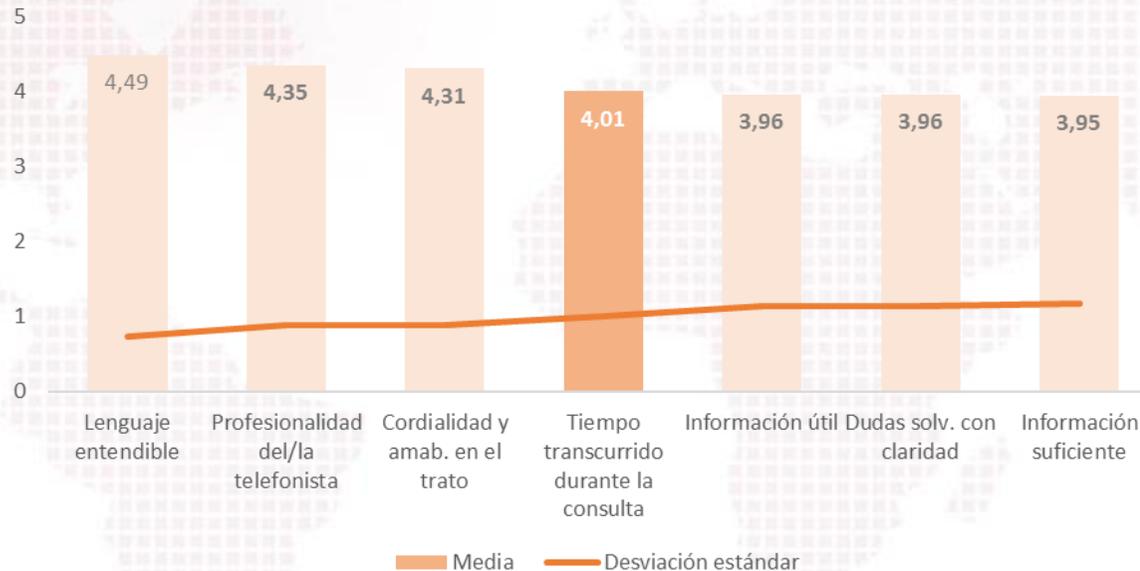
¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la “INFORMACIÓN PROPORCIONADA”?



La información proporcionada por los/as operadores/as es visiblemente del agrado de los usuarios consultados, con valores cercanos al 4 y con no mucha dispersión, parece ser que la “claridad y comprensibilidad de la información” es el factor más determinante en este apartado. Con poco porcentaje por encima del resto de atributos analizados.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

A nivel GENERAL, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?



Base: 1000 encuestas

En líneas generales, y teniendo en cuenta las valoraciones obtenidas, la atención telefónica del Ministerio de Justicia obtiene una nota alta, del 4, por parte de los usuarios, que parecen considerarlo un **servicio de información** entendible, cordial y profesional, además de útil, claro y suficiente en las cuestiones planteadas, salvo en casos puntuales, en los que, se mezclan cuestiones específicas de los usuarios, el servicio no puede dar una respuesta satisfactoria.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

A nivel GENERAL, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?

Para ahondar en los aspectos que pudieran generar mayor insatisfacción con el servicio, se preguntó a los usuarios más insatisfechos (con valoraciones de 1 y 2 sobre 5) por las razones que motivaron su baja valoración.

Únicamente **un 4,3% de los entrevistados expuso un nivel de satisfacción general por debajo del 3 sobre 5**. Sus respuestas reflejan, sobre todo, problemas puntuales relacionados con sus casos particulares. Los verbos más usados son **responder** y **solucionar**: la “falta de respuesta a mi problema”, o bien, “no me solucionan la consulta”, son las razones por las que aluden a que el servicio no les ha sido satisfactorio (58% de los casos). Otro de los problemas que subrayan es la “escasez de información” (18,6%). El tercero de los problemas a los que se enfrentan es la espera durante la llamada telefónica, que puede llegar a alargarse sin dar resolución a la consulta.



Base: 43 encuestas
Respuesta múltiple

NOTA: Se han excluido del gráfico las entrevistas en las que el usuario no ha puesto las razones de su insatisfacción.

REUTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

Hasta el **97,9% de las personas encuestadas volvería a utilizar el servicio telefónico** testado, lo que refrenda los excelentes resultados que el servicio obtiene en cuanto a la satisfacción del usuario.

Un 2,1% muestra su descontento, en principio partiendo de la idea de que el servicio de información no es capaz de atender a su petición concreta (sobre una documentación específica, un tipo de trámite, una espera sobre un certificado, etc.) y advierte que recurriría a usarlo si no hubiese “otro remedio”.

En definitiva, no aprecian información complementaria y específica a la ya expuesta en la página Web del Ministerio. No llegan a “solucionar”, “resolver” o bien “ayudar” sobre su situación específica.



Base: 1.000 encuestas

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?

Finalizada la encuesta, se solicitó a los entrevistados que hicieran todas las observaciones que consideraran oportunas o que expusieran propuestas para mejorar el servicio. La respuesta fue satisfactoria, ya que algo más del 30% de las personas colaboraron con sus comentarios.

Un 68% de quienes proponen mejoras, son personas que se consideran muy satisfechas y bastante satisfechas con el servicio recibido en la atención telefónica. La principal demanda que los usuarios indican tiene que ver con el tiempo de espera hasta ser atendido por el servicio de atención telefónica. De hecho, vinculan una de las propuestas a esta espera, y es la de ampliar personal (2,8%) o bien, ampliar los horarios del servicio.

En todos los niveles de satisfacción se mezcla la necesidad de presentar un teléfono gratuito (13%), concretar la información recibida por el servicio de teleoperadores a sus demandas y expedientes en concreto (12%) y mejorar el trato ofrecido por los operadores (8%).

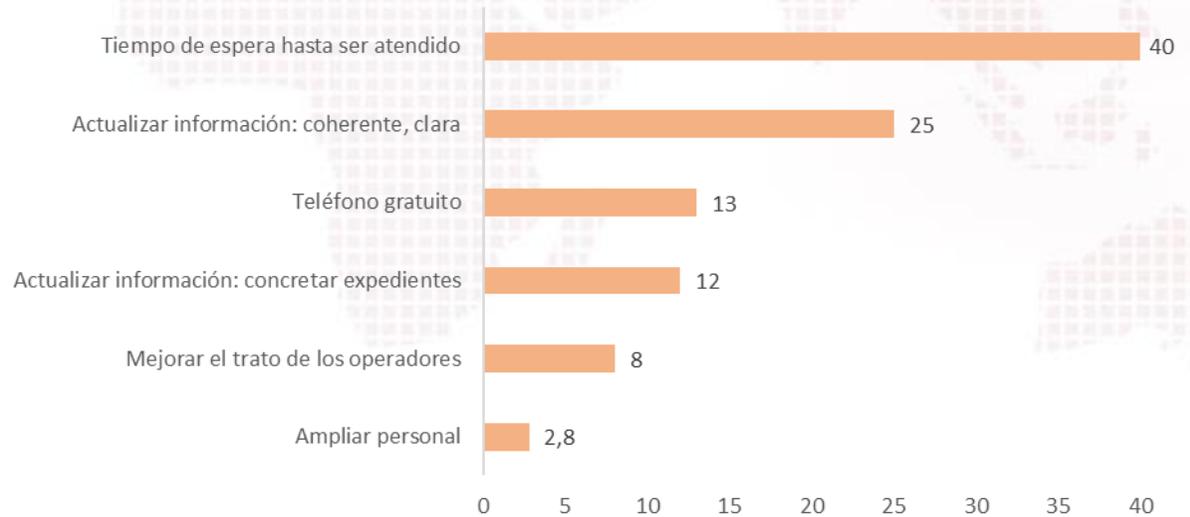
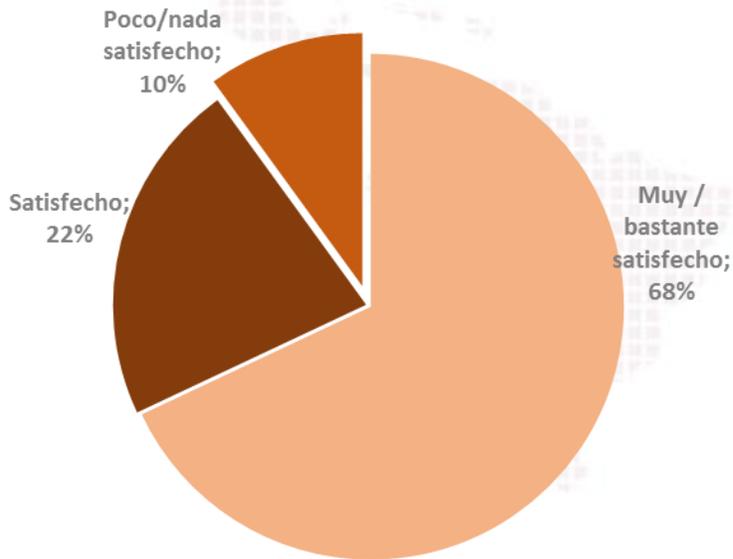
Quienes no se sienten satisfechos con el servicio proporcionado (10%) aluden principalmente mejoras en la calidad de la información, ampliarla en conceptos como plazos para presentar documentación, tiempo hasta la caducidad de la documentación, etc. siempre que no repitan aquella información ya emitida en la página Web y que no les remitan a la misma una vez solicitada la ayuda telefónica.

Se comenta igualmente, como propuesta de mejora, el posicionar de manera más visible el teléfono de asistencia en la Web.

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?

Como se muestra en los gráficos, las propuestas de mejora se centran principalmente en reducir el tiempo de espera hasta ser atendido y en mejorar la información proporcionada por el servicio de atención telefónico, ofreciendo una identificación más clara y ampliación de los trámites ofrecidos en la Web.



Base: 314 encuestas
Respuesta múltiple

El servicio telefónico de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia que presta la compañía Ilunion se encuentra bien valorado por los usuarios que hacen uso del mismo. Sobre todo, aprecian la atención recibida durante la llamada (tiempo, horario y rapidez en la respuesta) y la profesionalidad del servicio (lenguaje claro y entendible, profesionalidad, cordialidad y amabilidad).

La práctica totalidad de las personas contactadas volverían a acudir al servicio de atención telefónica ofrecida por Ilunion y, por ende, el Ministerio; aún así, debería incidir en los siguientes aspectos para maximizar la excelencia del servicio analizado:

1. Con independencia del nivel de satisfacción sobre el servicio prestado, el concepto que podría mejorarse es el tiempo de espera al teléfono hasta ser atendido. De ahí las propuestas como la **ampliación de los horarios** del servicio o ampliación del personal.
2. Dotar de un buen posicionamiento al número **“gratuito”** del servicio en la Web puede redundar también en esa mejora de la satisfacción del usuario.
3. Ahondando en el servicio de atención telefónico, se demanda pasar del servicio de información general al servicio de **resolución y respuesta** a los casos específicos (expedientes por resolver, documentos a incluir, tiempos y plazos para resolver, etc.)

*ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE
FORMULARIO WEB PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEL MINISTERIO DE JUSTICIA*

Encuesta online dirigida a 250 personas que contactaron y utilizaron el servicio Web de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia prestado por la compañía Ilunion durante el mes de febrero de 2016, distribuidas por todo el territorio nacional y facilitadas por la segunda mediante la correspondiente base de datos.

Fases:

1. Diseño de cuestionario (junio 2014), programación y hosting (febrero 2016).
2. Encuesta online¹ con objetivo muestral de 250 cuestionarios (febrero 2016).
3. Control de calidad 100% cuestionarios (febrero 2016).
4. Tabulación de datos (marzo 2016).
5. Análisis cuantitativo y cualitativo para preguntas abiertas (marzo 2016).

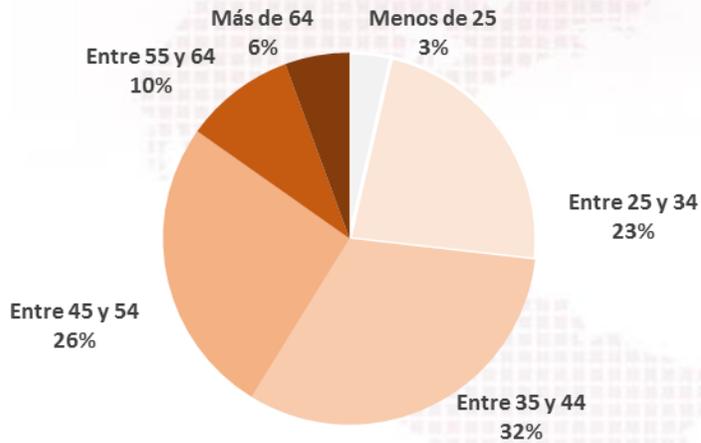
Resumen operacional:

- Número de contactos realizados 1357: Número de respuestas: 350.
- Número de respuestas afirmativas a pregunta filtro: 300. Respuestas incompletas: 50.
- **Número de respuestas completas validadas: 250.**

¹ Muestreo aleatorio simple para el supuesto más desfavorable de la varianza, un intervalo de error de 95% y un error muestral de $\pm 6,00\%$. Los envíos se llevaron a cabo durante la última semana de Febrero y las respuestas se recopilaron durante dos semanas. Se consideraron cubiertos los registros cuando: 1) la entrevista se realizó; 2) la totalidad de las preguntas fue satisfactoriamente completada.

Distribución de entrevistas:

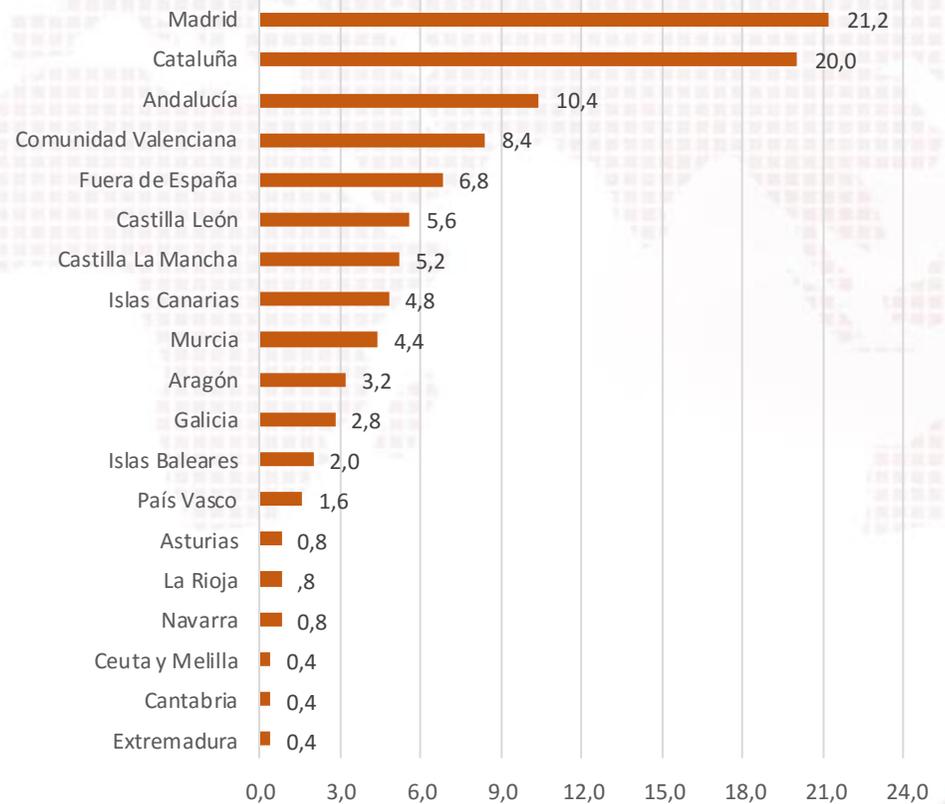
Por franjas de edad



Por sexo

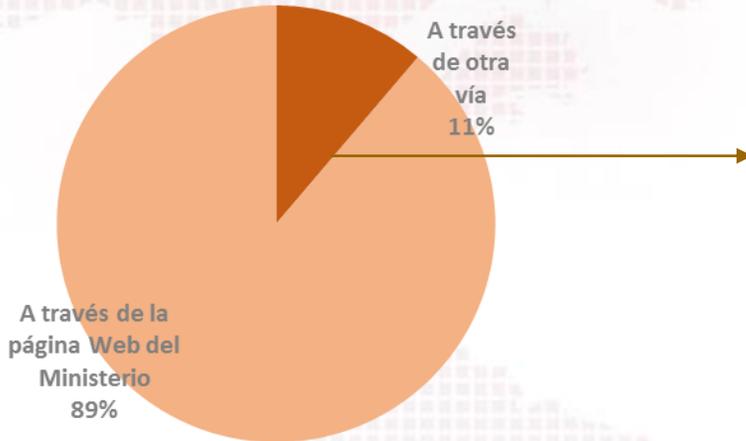


Por área geográfica

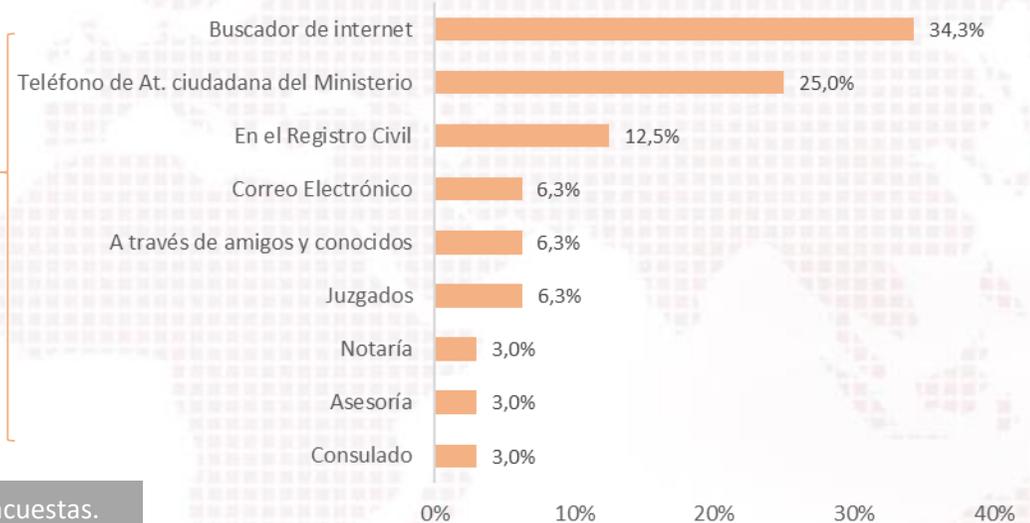


CANALES Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

¿Cómo se informó usted de la existencia de este servicio de atención Web?



Base: 250 encuestas



Base: 32 encuestas.

Prácticamente el **90% de las personas** encuestadas se informan de la existencia de este servicio de atención a través de la propia página Web del Ministerio.

El resto de usuarios de este servicio tiene conocimiento del mismo a través, principalmente, de dos vías: buscador de internet (generalmente Google) y por el teléfono de atención ciudadana del Ministerio, donde les informan de este canal para solventar sus dudas y cuestiones; en menor medida, se informan por el registro civil, correo electrónico, amigos, conocidos, o juzgados, entre otros puntos de información.

VALORACIÓN DEL SERVICIO WEB

¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación al servicio de formulario WEB?



En relación a los servicios de formulario Web, se genera una satisfacción global notablemente aprobada con un 3,49. Atendiendo a ítems específicos, las respuestas muestran un **lenguaje entendible y claro**, además de que **el plazo de respuesta parece aceptable**. Quizás donde el servicio puede disponer de margen de mejora, no solo por las valoraciones, sino por los comentarios vertidos durante la encuesta, es en el tipo de información que reciben, que, en determinados casos, no es suficiente ni se adecua exactamente a la solicitud.

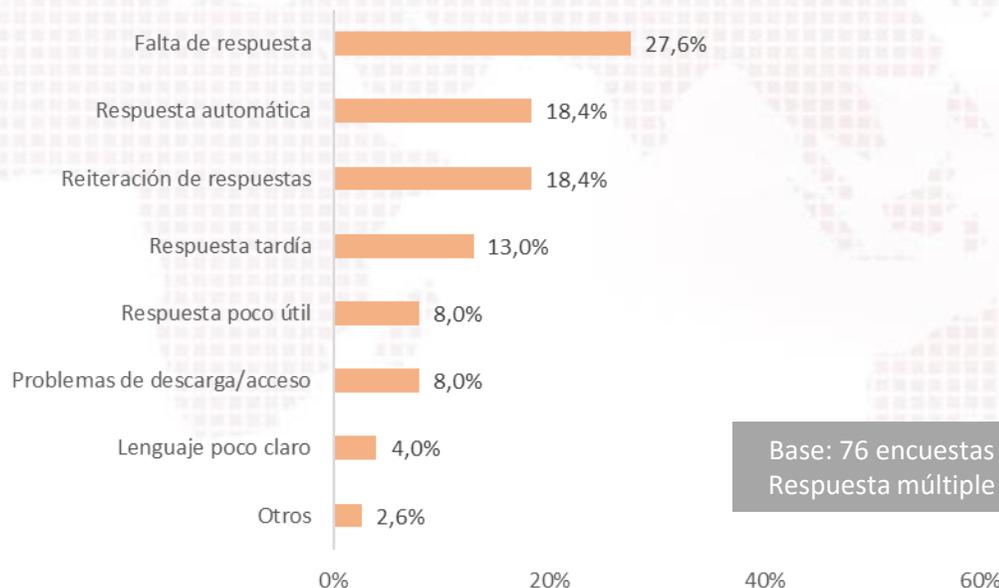
VALORACIÓN DEL SERVICIO WEB

A nivel GENERAL, ¿qué grado de satisfacción le merece el servicio de formulario Web de contacto?

Para ahondar en los aspectos que pudieran generar mayor insatisfacción con el servicio, se preguntó a los usuarios más insatisfechos (con valoraciones de 1 y 2 sobre 5) por las razones que motivaron su baja valoración.

Un 28,5% de los encuestados se muestra crítico con el servicio, otorgando los más bajos índices de satisfacción. Las causas principales residen en la calidad de las respuestas ofrecidas, que parecen no ahondar en la resolución del caso planteado; hablan de “copy/paste”, “solución de respuesta standard”, “contestaron lo mismo que está escrito en la Web”...

Ante la petición de certificados, argumentan retrasos y falta de información sobre el tiempo medio de recepción de documentos. También refieren mejoras en las descargas de formularios y procesos de comunicación del estado del expediente.



REUTILIZACIÓN DEL SERVICIO

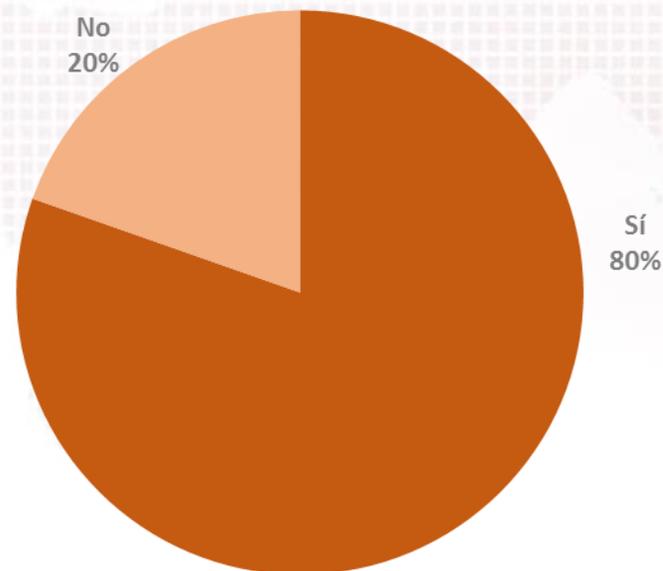
Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

Ocho de cada diez personas consultadas estarían dispuestas a volver a usar el servicio de atención Web.

Aún así, dos de cada diez se muestra reacio, ahondando en las razones de insatisfacción expuestas anteriormente. Las críticas emitidas al soporte Web son las siguientes: *“las respuestas son genéricas”, “no claras”, “no rápidas”, “repetidas”*.

Se recurre a frases como *“no me soluciona el problema”* o *“la información proporcionada es escasa”*.

Destacan también que el soporte *“no sirve”* ante los casos de petición de certificados, *“tardas menos en realizar el trámite personalmente”*.



Base: 250 encuestas

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?

Finalizada la encuesta, se solicita a los entrevistados que realicen todas las observaciones que consideren oportunas o que expongan propuestas para mejorar el servicio. La respuesta es muy satisfactoria, ya que el 40% de las personas colaboran con sus comentarios; un 7% para reiterar que aprecian el servicio recibido por el sistema Web.

Atendiendo a las áreas de mejora, sus demandas se centran en **el área de la información recibida**: las respuestas son demasiado generalistas y no aportan soluciones a sus planteamientos en concreto (normalmente en referencia a sus expedientes). Además, consideran indispensable conocer los pasos de los trámites a seguir en sus solicitudes. Es muy importante también conocer los tiempos de respuesta, al igual que reducir los mismos, y agilizar los trámites y envío de certificados.

Otra de las grandes propuestas de mejora se centra en la **usabilidad de la página Web**: que pueda manipularse con cualquier navegador, que se puedan encontrar los formularios con facilidad y, por supuesto, que se rellenen sin complicaciones, son las demandas más comunes.



La información sobre el servicio Web la obtienen, en su práctica totalidad, a través de la página del Ministerio, aunque también se recurre al uso de buscadores de internet y el teléfono de atención ciudadana del Ministerio. Este servicio Web está bien valorado por los usuarios que hacen uso del mismo. Sobre todo, aprecian un lenguaje entendible en las respuestas y el tiempo de espera hasta recibir la respuesta.

Ahora bien, Ilunion y, por ende, el Ministerio, debería incidir en los siguientes aspectos para maximizar la excelencia del servicio analizado:

1. La información suministrada a un amplio grupo de usuarios parece no ser lo suficientemente específica, ya que precisan resolver determinados trámites o acceder a sus expedientes, con lo que además requerirían una respuesta más personalizada a sus demandas. Parece que incidir en la personalización de las respuestas, ampliar, en la medida de lo posible, sus contenidos, así como mejorar los plazos de respuesta, puede tener una influencia directa en la elevación de los niveles de satisfacción de los usuarios.
2. Otro grupo de medidas para mejorar el servicio se centra en la incorporación de mejoras en el acceso y navegación y en la propia usabilidad de la página (encontrar rápidamente los contenidos, procesos de descarga, etc.)

Al igual que ocurre con el servicio telefónico, el usuario tiene una visión de conjunto que va más allá del propio sistema de información Web y que incluye todo el proceso de tramitación y expedientes, con sus correspondientes consultas sobre el estado de sus trámites en concreto.

Anexo: CUESTIONARIOS

ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Buenos días (tardes), soy encuestador de CREED ESPAÑA. Estamos realizando una encuesta para conocer la satisfacción que le merece la ATENCIÓN RECIBIDA por el servicio de ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO PROPORCIONADA POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA, a través del cual se gestiona el servicio telefónico de información sobre trámites del Ministerio de Justicia. Por este motivo, nos gustaría contar con su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas. Esta encuesta dura menos de 5 minutos.

1.- Para empezar, ¿recuerda si usted llamó recientemente al SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA?

Sí, recuerdo que llamé 1 (Realizar cuestionario)
No lo recuerdo 9 (Fin del cuestionario. No válido. Despedida cortés.)

2.- ¿Cómo se informó usted de la existencia de este servicio telefónico?

A través de la página Web del Ministerio.....1
A través de otra vía, ¿podría decirme cuál? _____

3.- ¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la atención de la llamada, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

	Nada satisfecho	2	3	4	Muy satisfecho
Visibilidad del número de teléfono de atención al cliente en la Web	1	2	3	4	5
Horarios de atención telefónica	1	2	3	4	5
Tiempo de espera hasta ser atendido por el teleoperador/a	1	2	3	4	5
Tiempo transcurrido durante la atención de la consulta	1	2	3	4	5
Rapidez en la respuesta	1	2	3	4	5

4.- ¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la atención del profesional tele- operador, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

	Nada satisfecho	2	3	4	Muy satisfecho
Cordialidad y amabilidad en el trato	1	2	3	4	5
Lenguaje entendible	1	2	3	4	5
Disponibilidad para ayudar	1	2	3	4	5
Profesionalidad del/la telefonista	1	2	3	4	5

5.- ¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la información proporcionada por el profesional teleoperador, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

	Nada satisfecho	2	3	4	Muy satisfecho
Información clara y comprensible	1	2	3	4	5
Información suficiente	1	2	3	4	5
Información útil	1	2	3	4	5
Dudas solventadas con claridad	1	2	3	4	5

6.- A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?

	Nada satisfecho	2	3	4	Muy satisfecho
A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?	1	2	3	4	5

(Si responde 1 o 2), ¿podría decirme por qué? _____

7.- Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

Sí
No, ¿podría decirme por qué? _____

8.- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir con nosotros para mejorar el servicio?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre de la persona _____ Sexo _____ Edad _____
Localidad (de residencia actual) _____ Provincia _____
Teléfono _____ E-mail _____

DATOS DE REGISTRO INTERNO

Nº de registro interno _____
Nº encuestado / CREED _____

ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE FORMULARIO WEB PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Estimado señor/a, usted ha recibido una encuesta on-line para conocer la satisfacción que le merece la ATENCIÓN RECIBIDA por el servicio de ATENCIÓN WEB AL CIUDADANO PROPORCIONADO POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA, a través del cual se gestiona el servicio de información sobre trámites del Ministerio de Justicia. Por este motivo, nos gustaría contar con su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas. Esta encuesta dura menos de 5 minutos.

1.- Para empezar, ¿recuerda si usted ha usado recientemente el formulario de contacto de la página web del Ministerio de Justicia?

Sí, lo recuerdo.....1 (Realizar cuestionario, pasa a las preguntas)
No lo recuerdo.....9 (Fin del cuestionario. No válido.) →

Gracias por su tiempo.

2.- ¿Cómo se informó usted de la existencia de este servicio de atención Web?
A través de la página Web del Ministerio.....1
A través de otra vía, ¿podría escribir cuál? _____

3.- ¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación al servicio de formulario Web de Contacto, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

	Nada satisfecho				Muy satisfecho
Tiempo de espera desde que envía la petición Web hasta que le responden por correo	1	2	3	4	5
La respuesta es clara y comprensible	1	2	3	4	5
La información es suficiente / se adecua a mi solicitud formulada	1	2	3	4	5
El lenguaje utilizado es entendible	1	2	3	4	5

6.- A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece el servicio de formulario Web de contacto?

	Nada satisfecho				Muy satisfecho
A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece el servicio de formulario Web de contacto?	1	2	3	4	5

(Si responde 1 o 2), ¿podría decirme por qué? _____

7.- Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

Sí

No, ¿podría decirme por qué? _____

8.- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir con nosotros para mejorar el servicio?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre de la persona _____ Sexo _____ Edad _____
Localidad (de residencia actual) _____ Provincia _____
Teléfono _____ E-mail _____

DATOS DE REGISTRO INTERNO

Nº de registro interno de Sertel _____
Nº encuestado / CREED _____