



Informe de Resultados Medición de la satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid



LINEA MADRID

Enero de 2004

Índice



	Pág.
⚙️ Introducción	3
⚙️ Metodología	7
■ Ficha técnica	8
■ Cuestionarios empleados	9
⚙️ Resultados obtenidos	11
1. El cliente	12
1.1. El perfil del cliente	13
1.2. La visita del cliente	18
2. Satisfacción con el servicio recibido	34
2.1. Satisfacción global con el servicio recibido	37
2.2. Satisfacción global con el servicio recibido según Oficinas Línea Madrid	39
2.3. Satisfacción global con el servicio recibido según el perfil y la visita del cliente	56
3. Expectativas	68
4. Demandas de calidad	73
5. Notoriedad de otros canales de atención	81



LINEA MADRID

INTRODUCCIÓN



LINEA MADRID

Introducción



El presente documento recoge los datos obtenidos en la “Medición de la satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid de 2003”.

Para medir dicha satisfacción se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el perfil de los usuarios de las Oficinas Línea Madrid.
- Establecer los motivos por los que solicita el servicio presencial de Línea Madrid.
- Determinar la frecuencia con la que se solicitan los servicios presenciales de Línea Madrid.
- Conocer cuál es la valoración del servicio Línea Madrid según sus diferentes dimensiones y atributos, por parte sus usuarios.
- Determinar el grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios en relación al servicio de las Oficinas Línea Madrid.
- Analizar las demandas y sugerencias de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- Valorar la notoriedad de otros canales de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid.

En este sentido, el informe que se presenta a continuación se estructura conforme a estos objetivos.



LINEA MADRID

Introducción



Para el desarrollo de la medición se ha utilizado el Modelo SERVQUAL de medición de las percepciones y expectativas:

SATISFACCIÓN

=

PERCEPCIÓN

-

EXPECTATIVA

SERVQUAL es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. El modelo propuesto por estos autores es conocido como “Modelo de Discrepancias” y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de calidad en el servicio.

El siguiente informe recoge los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado con el fin de medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. La estructura del documento es la siguiente:

- En primer lugar, se realiza una descripción del cliente de las Oficinas Línea Madrid atendiendo a su **perfil sociodemográfico** y al **tipo de visita realizada**. Para establecer cómo es la población que hace uso de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en las Oficinas de Atención Línea Madrid se han empleado las siguientes variables sociodemográficas:
 - ✓ Sexo.
 - ✓ Edad.
 - ✓ Nivel educativo.
 - ✓ Ocupación.



LINEA MADRID

Introducción



- ✓ Nacionalidad.

Para determinar cómo es la visita de cliente se han analizado los siguientes aspectos:

- ✓ Gestión realizada.
- ✓ Carácter de la gestión (particular/profesional).
- ✓ Tipo de visita (propia/en representación).
- ✓ Frecuencia de visita.
- ✓ Tiempo medio de espera.

- A continuación, se ha recogido la **valoración** media, tanto global como por Oficina, de los atributos que componen el **servicio recibido**. Además, se ha realizado una segmentación de los resultados según diferentes variables de análisis, como por ejemplo las relativas al tipo de visita realizada (carácter de la visita, finalidad de la visita,...) y/o las variables sociodemográficas (sexo, edad...).
- En tercer lugar, se ha recogido la valoración media de las expectativas de los ciudadanos y se ha calculado el GAP o diferencia entre percepciones y expectativas.
- En cuarto lugar, se han recogido las principales demandas de calidad según las diferentes variables de análisis.
- Finalmente, se presenta el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre la existencia de canales de atención por los que los ciudadanos pueden acceder a los servicios del Ayuntamiento de Madrid.



LINEA MADRID

METODOLOGÍA



LINEA MADRID



FICHA TÉCNICA

- ~ **Técnica de investigación:** entrevista personal.
- ~ **Ámbito geográfico:** 13 Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid: Salamanca, Chamberí, Moratalaz, Fuencarral-El Pardo, Usera, Villa de Vallecas, Barajas, Chamartín, Arganzuela, Puente de Vallecas, Villaverde, Latina y Retiro.
- ~ **Universo:** población cliente de las Oficinas Línea Madrid y localizada en las oficinas anteriormente mencionadas.
- ~ **Tamaño, distribución y error muestrales:**
 - 6.098 entrevistas distribuidas mediante afijación con respecto al volumen de afluencia de las Oficinas Línea Madrid, de tal forma que en las Oficinas de menor afluencia se garantizase un mínimo de 370 entrevistas, y en las de mayor afluencia un mínimo de 550 entrevistas válidas.
 - El error de muestreo es para el total de Oficinas Línea Madrid (6.098 entrevistas) del $\pm 1.28\%$ para un nivel de confianza del 95.5% (2 sigma) y $p=q=50\%$ (caso más desfavorable).
- ~ **TRABAJO DE CAMPO:** el trabajo de campo se ha realizado entre los días 29 de septiembre y 9 de octubre de 2003 por un equipo de 20 encuestadores del Departamento de Campo de VOXPUBLICA en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Salamanca, Chamberí, Moratalaz, Fuencarral-El Pardo, Usera, Villa de Vallecas, Barajas, Chamartín, Arganzuela y Puente de Vallecas y entre los días 17 y 24 de noviembre de 2003 por un equipo de 6 encuestadores en las oficinas de Villaverde, Latina y Retiro.





CUESTIONARIOS EMPLEADOS

Questionario de Expectativas



Questionario Expectativas: ENTRADA

Oficina Atención: _____ Código Oficina: ___ Día: ___/___/___ Hora: ___/___/___

Buenos días/tardes, soy entrevistador de la empresa Voxpública, en estos momentos estamos colaborando con el Ayuntamiento de Madrid. Como usted probablemente sabe, se ha puesto en marcha un plan para mejorar la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento en las OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEA MADRID, y para ello es imprescindible conocer la opinión de los ciudadanos. Le agradecería que me contestara a unas preguntas, no le voy a entretener más de 3 minutos, la información que usted me facilite es absolutamente confidencial. (Entr. sólo entrevistar a las personas que vayan a las OFICINAS LINEA MADRID DEL AYUNTAMIENTO).

Para empezar le voy a preguntar sobre los motivos por los que Ud. ha acudido a esta oficina del Ayuntamiento de Madrid.
P.1. En primer lugar, puede indicarme, por favor, ¿qué tipo de gestión va a realizar Ud. en esta oficina del Ayuntamiento de Madrid? La gestión que Ud. viene a realizar está relacionada con ... (Entr. leer ítems de 1 a 6, respuesta múltiple)
P.2. ¿La gestión (o gestiones) que Ud. viene a realizar en esta oficina, la hará como particular o como profesional?
 Entr. Sólo para gestiones particulares: P.2.1. ¿Y va a ser una gestión propia o en representación de otra persona?

	P.1.		P.2. Gestión		P.2.1. (Sólo particular)	
	Gestión Realizada		Particular	Profesional	Propia	Representación
1. Padrón						
2. Registro						
3. Impuestos						
4. Información urbanística						
5. Información general						
6. Firma electrónica						

P.3. A continuación y cambiando de tema, le voy a pedir que cite –por orden de importancia- y teniendo en cuenta su opinión, los aspectos o requisitos que debe reunir una oficina del Ayuntamiento de Madrid para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad. (Entr.: la respuesta es abierta; se piden tres menciones, solicitar al menos dos).

1ª mención
 2ª mención
 3ª mención

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según lo que Ud. espera del servicio que va a recibir en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que Ud. espera un servicio muy deficiente y 10 excelente en ese aspecto.

La amplitud y comodidad de la zona de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
La amabilidad y comprensión en el trato recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
Las explicaciones serán sencillas y claras ("lenguaje claro")	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
La preparación del personal para desempeñar su trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
El tiempo de espera para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
El tiempo empleado para resolver trámites y gestiones ("agilidad y rapidez"; incluye solicitudes)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
La información/asesoramiento facilitada será buena y suficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc

La facilidad/sencillez para utilizar el sistema de turno de espera ("fácil de comprender")	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
El interés y la disposición del personal para ayudar al ciudadano	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
Los trámites y gestiones serán resueltos correctamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
De forma global, la satisfacción con el servicio recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc

P.5. Antes hemos hecho referencia al tiempo de espera, ¿cuánto tiempo cree que va a esperar para ser atendido? (Entr.: tiempo desde que llega a la oficina hasta que es atendido en ventanilla; convertirlo en minutos).

Tiempo en minutos _____

P.6. ¿Con qué frecuencia visita ud. esta oficina? (Entr.: especificar frecuencia con medida de tiempo –semana, mes, año-):

Frecuencia:

P.7. A parte de las Oficinas de Atención al Ciudadano LINEA MADRID ¿conoce otras vías alternativas por las que el Ayuntamiento de Madrid ofrece servicios de atención al ciudadano?

- Si → pasar a P.7.1.
- No → pasar a Datos Clasificación

P.7.1 ¿Qué otras vías conoce ud.? (Entr.: respuesta múltiple, anotar según orden de mención)

1ª mención
 2ª mención
 3ª mención
 4ª mención

D.1 Sexo

1 Hombre 2 Mujer

D.3. ¿Puede decirme cuál es su nivel de estudios?

- Sin estudios
- Elemental
- Secundario
- Universitario diplomado
- Universitario licenciado
- 99 Ns/Nc

D.5. Puede indicarme, por favor, ¿el distrito postal en el que reside?

Teléfono de contacto para supervisión (y nombre)

Nombre:

Tel.:

Nº entrevistador: _____

D.2. Sería tan amable de decirme ¿cuál es su edad?

___ años

D.4. ¿Podría decirme cuál es su ocupación?

.....

D.6. Nacionalidad:

- Española
- Extranjera

Observaciones del entrevistador/a (sobre entrevistado –gitano, no sabe leer/escibir, extranjero dificultades idioma, etc. y sobre oficina – anomalías, caída sistema informático, exceso/falta de público, etc.-).



LINEA MADRID



Cuestionario de Percepción



Cuestionario Percepción: SALIDA

Oficina Atención: _____ Código Oficina: ____ Día: __/__/____ Hora: __/__/____

Buenos días/tardes, soy entrevistador de la empresa Voxpública, en estos momentos estamos colaborando con el Ayuntamiento de Madrid. Como usted probablemente sabe, se ha puesto en marcha un plan para mejorar la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento en las OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEA MADRID, y para ello es imprescindible conocer la opinión de los ciudadanos. Le agradecería que me contestara a unas preguntas, no le voy a entretener más de 3 minutos, la información que usted me facilite es absolutamente confidencial. (Entr.: sólo entrevistar a las personas que vayan a las OFICINAS LINEA MADRID DEL AYUNTAMIENTO).

Para empezar le voy a preguntar sobre los motivos por los que Ud. ha acudido a esta oficina del Ayuntamiento de Madrid.
P.1. En primer lugar, puede indicarme, por favor, ¿qué tipo de gestión ha realizado Ud. en esta oficina del Ayuntamiento de Madrid? La gestión que Ud. ha realizado está relacionada con ... (Entr.: leer ítems de 1 a 6, respuesta múltiple)

P.2. ¿La gestión (o gestiones) que Ud. ha realizado en esta oficina la ha hecho como particular o como profesional?
 Entr.: Sólo para gestiones particulares: P.2.1. ¿Y ha sido una gestión propia o en representación de otra persona?

	P.1.		P.2. Gestión		P.2.1. (Sólo particular)	
	Gestión Realizada		Particular	Profesional	Propia	Representación
1. Padrón						
2. Registro						
3. Impuestos						
4. Información urbanística						
5. Información general						
6. Firma electrónica						

P.3. A continuación y cambiando de tema, le voy a pedir que cite –por orden de importancia- y teniendo en cuenta su opinión, los aspectos o requisitos que debe reunir una oficina del Ayuntamiento de Madrid para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad. (Entr.: la respuesta es abierta, se piden tres menciones, solicitar al menos dos).

1ª mención

2ª mención

3ª mención

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

La amplitud y comodidad de la zona de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
La amabilidad y comprensión en el trato recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
Las explicaciones han sido sencillas y claras ("lenguaje claro")	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
La preparación del personal para desempeñar su trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
El tiempo de espera para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
El tiempo empleado para resolver trámites y gestiones ("agilidad y rapidez"; incluye solicitudes)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
La información/asesoramiento facilitada ha sido buena y suficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc

La facilidad/sencillez para utilizar el sistema de turno de espera ("fácil de comprender")	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
El interés y la disposición del personal para ayudar al ciudadano	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
Los trámites y gestiones han sido resueltos correctamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc
De forma global, la satisfacción con el servicio recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Ns/Nc

P.5. Antes hemos hecho referencia al tiempo de espera, ¿cuánto tiempo ha transcurrido desde que ud. ha llegado hasta que ha sido atendido? (Entr.: tiempo desde que llega a la oficina hasta que es atendido en ventanilla; convertirlo en minutos).

Tiempo en minutos _____

P.6. ¿Con qué frecuencia visita ud. esta oficina? (Entr.: especificar frecuencia con medida de tiempo –semana, mes, año-);

Frecuencia:

P.7. A parte de las Oficinas de Atención al Ciudadano LINEA MADRID ¿conoce otras vías alternativas por las que el Ayuntamiento de Madrid ofrece servicios de atención al ciudadano?

1. Sí → pasar a P.7.1.
2. No → pasar a Datos Clasificación

P.7.1. ¿Qué otras vías conoce ud.? (Entr.: respuesta múltiple, anotar según orden de mención)

1ª mención

2ª mención

3ª mención

4ª mención

D.1 Sexo

- 1 Hombre 2 Mujer

D.3. ¿Puede decirme cuál es su nivel de estudios?

- 1 Sin estudios
 - 2 Elemental
 - 3 Secundario
 - 4 Universitario diplomado
 - 5 Universitario licenciado
- 99 Ns/Nc

D.5. Puede indicarme, por favor, ¿el distrito postal en el que reside?

Teléfono de contacto para supervisión (y nombre)

Nombre:

Tel:

Nº entrevistador: _____

D.2. Sería tan amable de decirme ¿cuál es su edad?

___ años

D.4. ¿Podría decirme cuál es su ocupación?

.....

D.6. Nacionalidad:

1. Española
2. Extranjera

Observaciones del entrevistador/a (sobre entrevistado –gitano, no sabe leer/escribir, extranjero dificultades idioma, etc. y sobre oficina – anomalías, caída sistema informático, exceso/falta de público, etc.-).



LINEA MADRID

RESULTADOS OBTENIDOS



LINEA MADRID

1. El cliente



LINEA MADRID

El cliente



En este capítulo del Informe, se realiza una descripción del cliente de las Oficinas Línea Madrid atendiendo a su perfil sociodemográfico y al tipo de visita realizada.

El perfil del usuario

Para establecer cómo es la población que hace uso de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en las Oficinas de Atención Línea Madrid se han empleado las siguientes variables sociodemográficas:

- SEXO
- EDAD
- NIVEL EDUCATIVO
- OCUPACIÓN
- NACIONALIDAD



LINEA MADRID

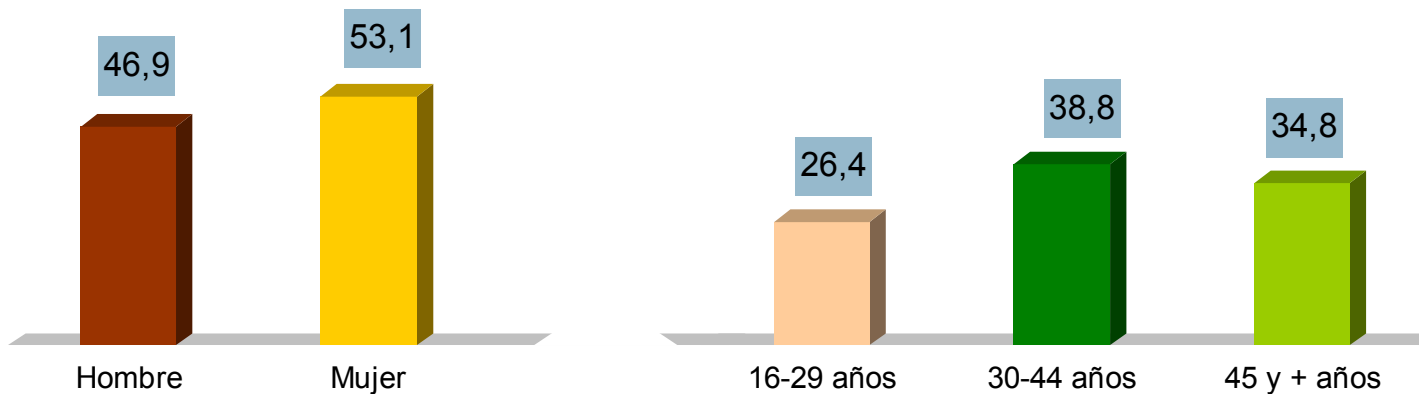
El cliente



Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)

SEXO

EDAD



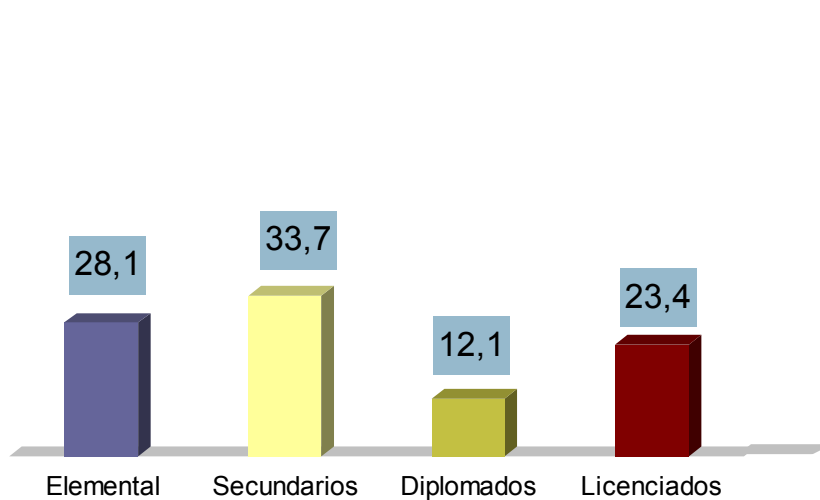
LINEA MADRID

El cliente

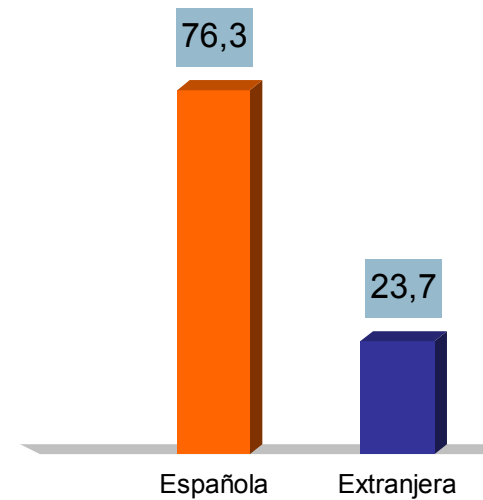


Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)

NIVEL DE ESTUDIOS



NACIONALIDAD



LINEA MADRID

El cliente



OCUPACIÓN	Base: 6098 (%)
Amas/os de casa	12,9
Jubilados y pensionistas	10,3
Directores y profesionales	10,0
Empleados servicio/comercio	9,4
Obreros cualificados	9,4
Parados/desempleados	8,7
Empleados administración	7,7
Técnicos y cuadros medios	7,0
Autónomos y empresarios de pymes	5,5
Obreros no cualificados	5,5
Estudiantes	5,1
Funcionarios	3,7
Empleados hogar	3,5
Ns/Nc	1,3



LINEA MADRID



Conclusiones

- El **perfil del cliente**, de acuerdo con esta medición, estaría definido por mujeres, con estudios elementales o secundarios, con una edad comprendida entre los treinta y los cuarenta y cinco años y de nacionalidad española.
- Destaca el **alto porcentaje de personas de nacionalidad extranjera** que acuden a realizar gestiones a las Oficinas de Atención al Ciudadano (23,7 % del total de personas encuestadas).
- Aunque la mayoría de los consultados está **ocupado** (el 63.0%), hay que destacar el **elevado porcentaje de personas no ocupadas** (el 37.0%). Más específicamente, el 12.9% son amas/os de casa, el 10.3% está jubilado o es pensionista, el 8.7% se encuentra en situación de desempleo y el 5.1% es estudiante.





La visita del cliente

Para determinar cómo es la visita de cliente se han analizado los siguientes aspectos:

- GESTIÓN REALIZADA
- CARÁCTER DE LA GESTIÓN (particular/profesional)
- TIPO DE VISITA (propia/en representación)
- FRECUENCIA DE VISITA
- TIEMPO MEDIO DE ESPERA



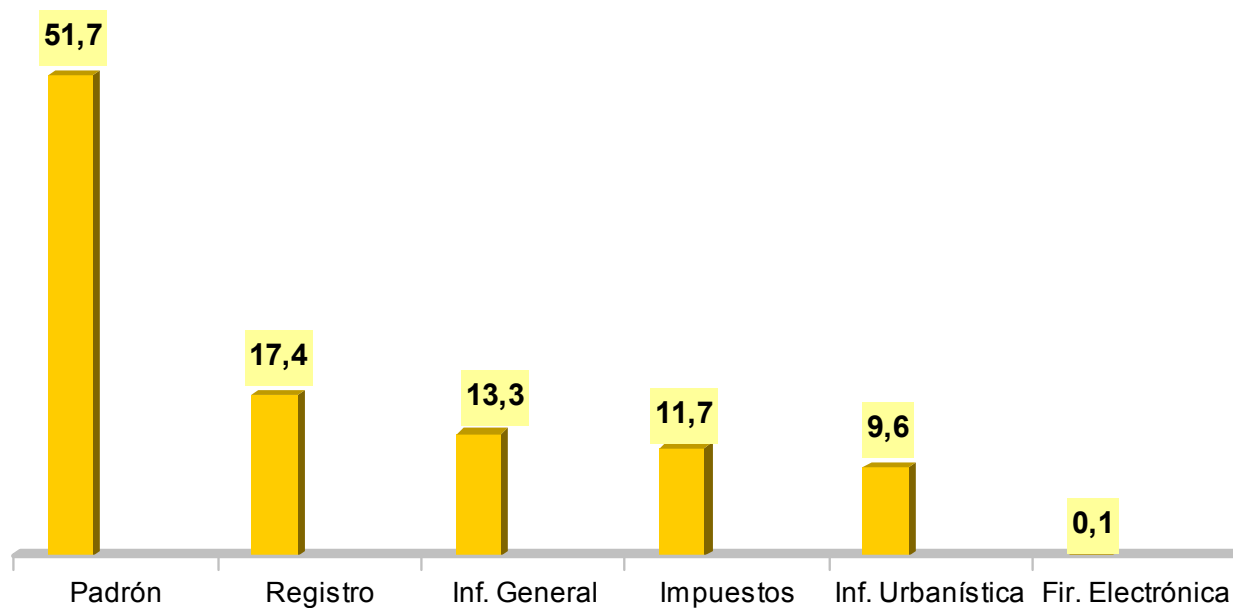
LINEA MADRID

El cliente



Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)

GESTIÓN REALIZADA



LINEA MADRID

El cliente



GESTIÓN REALIZADA

Gestión	Total	SEXO		EDAD			NACIONALIDAD	
		Hombre	Mujer	16/29 años	30/44 años	45 y más años	Española	Otras
Base	6098	2859	3239	1608	2367	2123	4652	1446
Padrón	51,7	46,2	56,6	63,3	54,2	40,2	42,6	81,2
Registro	17,4	19,9	15,2	13,9	18,4	18,8	20,6	7,0
Impuestos	11,7	13,6	9,9	5,8	9,4	18,6	14,6	2,1
Información urbanística	9,6	11,4	8,0	6,7	10,1	11,3	11,8	2,5
Información general	13,3	12,2	14,3	12,6	11,8	15,6	14,6	9,4
Firma electrónica	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0



LINEA MADRID



Conclusiones

- El **motivo principal** por el que los consultados visitan las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid está relacionado con el **padrón**. Algo más de la mitad de los clientes consultados, (51.7%) ha demandado gestiones o trámites relacionados con esta materia.
- El resto de materias que se gestionan en Línea Madrid son demandadas, por los usuarios, en menor medida que la anterior, concretamente:
 - ✓ El 17.4% de los entrevistados ha realizado algún trámite relacionado con el registro.
 - ✓ El 13.3% de los ciudadanos consultados ha solicitado información de carácter general.
 - ✓ El 11.7% de los usuarios ha realizado trámites relacionados con impuestos.
 - ✓ Un 11.7% de los clientes ha demandado información urbanística.
 - ✓ Un 0.1% del total muestral ha solicitado la firma electrónica.



LINEA MADRID



Conclusiones

Si analizamos la **gestión realizada** según las variables de sexo, edad y nacionalidad, cabe señalar lo siguiente:

■ Según sexo:

- ✓ Las **mujeres** demandan **información general y trámites relacionados con padrón** en mayor medida que los hombres.
- ✓ Por el contrario, las **gestiones de registro, impuestos e información urbanística** son solicitadas más por los **hombres** que por las mujeres.

■ Según edad:

- ✓ Los **jóvenes de 16 a 29 años** acuden a las Oficinas Línea Madrid principalmente para realizar trámites relacionados con el **padrón**.
- ✓ Las dos gestiones más solicitadas por los **usuarios de 30 a 44 años** son las que hacen referencia a las materias de **padrón y registro**.
- ✓ El principal motivo por el que las **personas de más de 45 años** acuden a las Oficinas de Atención del Ciudadano consiste en realizar gestiones relacionadas con el **registro**. Además, este grupo de clientes realiza trámites relacionados con registro e impuestos en un volumen proporcionalmente superior al del resto de clientes de las Oficinas.





Conclusiones

■ Según nacionalidad:

- ✓ Los ciudadanos de **otras nacionalidades distintas de la española** acuden a las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid básicamente por temas relacionados con el **padrón**.
- ✓ El porcentaje de usuarios extranjeros que solicita temas de padrón alcanza un 81.2%. El resto de trámites apenas representa un 10% de las demandas de este colectivo.
- ✓ Por el contrario, el 42.6% de los **españoles** consultados ha realizado trámites de padrón; el 20.6% ha acudido por motivos de registro; el 14.6% ha solicitado información general e impuestos; y el 11.8% ha demandado información urbanística.



LINEA MADRID

El cliente



DATOS GLOBALES DE LA MUESTRA: CLIENTES

Carácter gestión	Total	SEXO		EDAD			NACIONALIDAD	
		Hombre	Mujer	16/29 años	30/44 años	45 y más años	Española	Otras
Base	6098	2859	3239	1608	2367	2123	4652	1446
Particular	89,1	85,3	92,5	88,9	87,2	91,4	86,3	98,2
Profesional	11,3	15,2	7,8	11,4	13,2	9,0	14,2	1,9

Carácter gestión	Total	NIVEL DE ESTUDIOS				
		Elemental	Secundario	Diplomado	Licenciado	Nc
Base	6098	1716	2056	739	1425	162
Particular	89,1	96,1	90,5	80,6	83,0	91,4
Profesional	11,3	4,3	9,9	19,6	17,8	8,6



LINEA MADRID



Conclusiones

- Considerando la totalidad de las gestiones realizadas, se concluye que el **89%** de las mismas han tenido un **carácter particular** mientras que el **11%** han sido de **carácter profesional**.
- En relación al conjunto de gestiones de carácter profesional y según diferentes variables de análisis cabe señalar lo siguiente:
 - ✓ Son los hombres quienes acuden a las Oficinas de Atención al Ciudadano como profesionales en mayor porcentaje que las mujeres.
 - ✓ Los clientes de 30 a 44 años realizan mayor número de gestiones de carácter profesional que el resto de usuarios.
 - ✓ El nivel de estudios que concentra mayor volumen de gestiones profesionales es el universitario.
 - ✓ Son los españoles quienes acuden a Línea Madrid como profesionales (el porcentaje de usuarios extranjeros “profesionales” apenas representa un 2%).



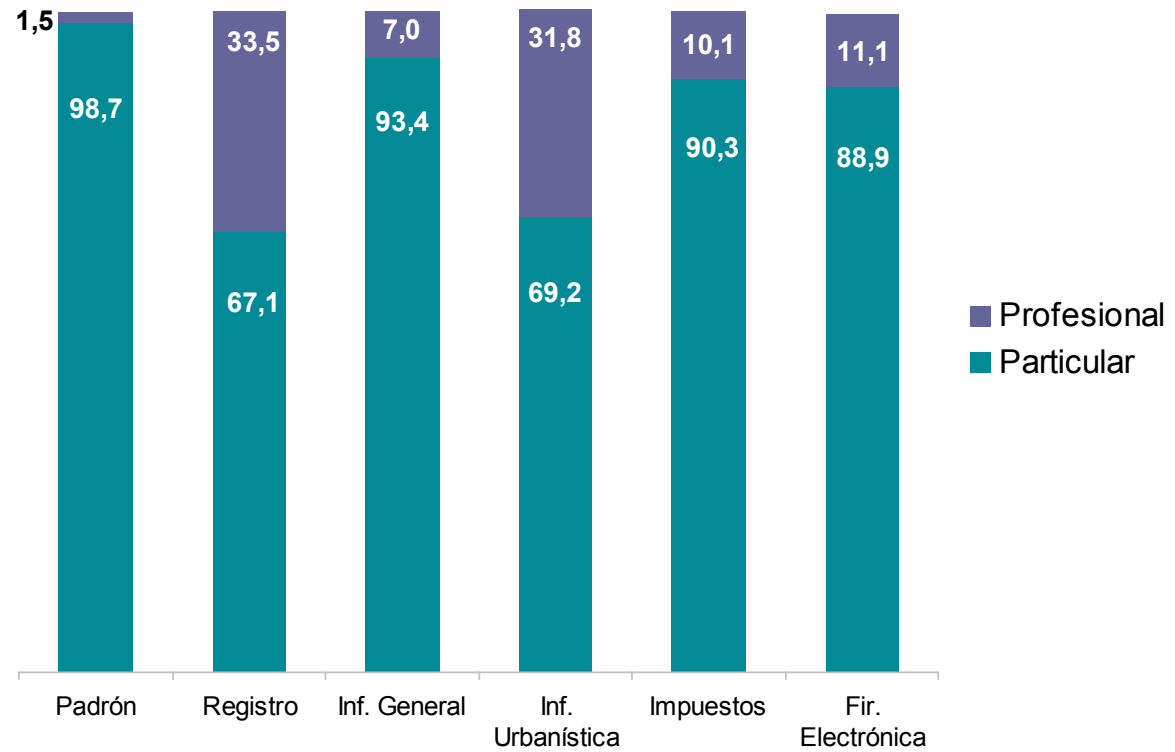
LINEA MADRID

El cliente



Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)

CARÁCTER DE LA GESTIÓN



Nota: La suma de los porcentajes de respuesta a la cuestión "Carácter de la Gestión" puede ser superior al 100% debido a que los encuestados podían acudir a las Oficinas Línea Madrid a realizar gestiones tanto a título particular como profesional



LINEA MADRID

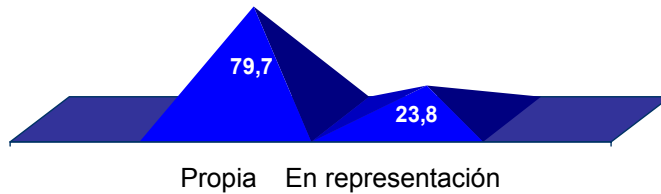
El cliente



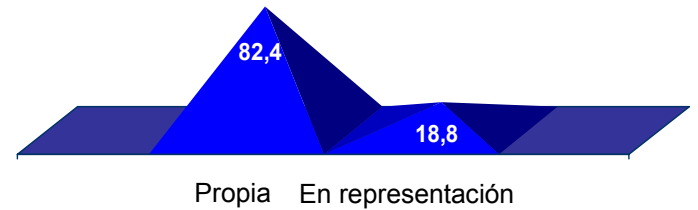
Muestra de expectativas + percepción

ENTRE GESTIONES PARTICULARES, TIPO DE VISITA

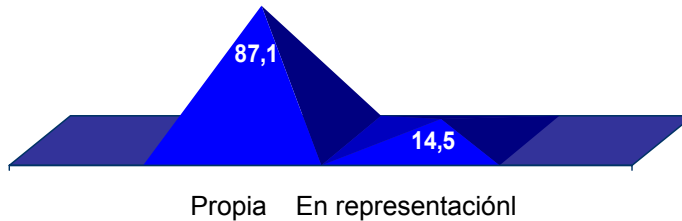
PADRÓN (Base: 3113)



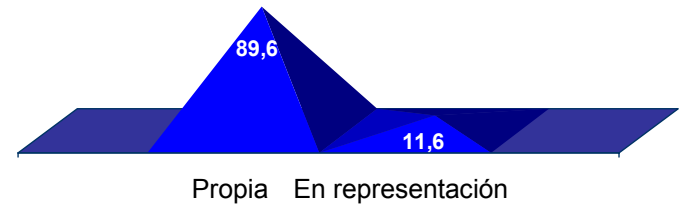
REGISTRO (Base: 711)



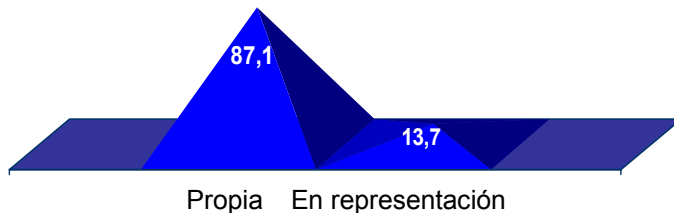
IMPUESTOS (Base: 642)



INFORMACIÓN URBANÍSTICA (Base: 404)



INFORMACIÓN GENERAL (Base: 759)



LINEA MADRID



LINEA MADRID

Conclusiones

En relación a las diferentes materias que gestiona Línea Madrid y según el **carácter de la visita** se observa que:

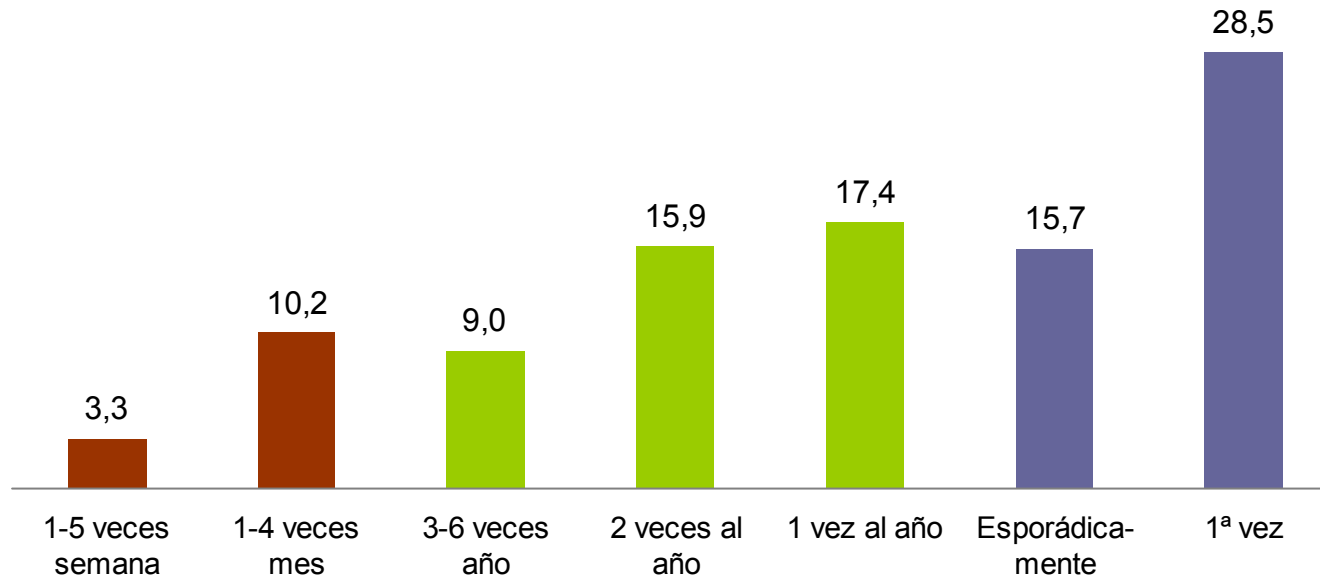
- La materia que en mayor medida se gestiona como **cliente particular** es aquella relacionada con el **padrón**. Así, el 98.7% de las gestiones han sido realizadas por particulares.
- Por el contrario, los trámites relacionados con el **registro** y la **solicitud de información urbanística** son aquellas que acumulan el mayor número de consultas de **carácter profesional**, 33.5% y 31.8% respectivamente.
- Entre los clientes que han realizado una gestión de carácter particular se ha querido conocer si la gestión era en representación de otra persona o si por el contrario era un asunto propio. En este sentido y por tipo de gestión, se observa que la mayoría de las gestiones particulares se realizan para resolver un asunto propio, concretamente:
 - ✓ El 89.6% de particulares que han solicitado información urbanística ha sido por asuntos propios.
 - ✓ El 87.1% de clientes particulares que ha acudido a las Oficinas Línea Madrid para solicitar información general o gestionar impuestos lo ha hecho por asuntos propios.
 - ✓ El 82.4% de usuarios particulares que ha demandado una actividad propia del registro lo ha hecho por una gestión propia.
 - ✓ El 79.7% de las gestiones particulares relacionadas con el padrón son propias.

El cliente



Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)

FRECUENCIA VISITA



LINEA MADRID



Conclusiones

- La **frecuencia** con la que los **clientes del Ayuntamiento de Madrid visitan** las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid es **relativamente reducida**.
- En este sentido, se han recogido los siguiente datos:
 - ✓ El 28.5% de los entrevistados ha manifestado que es la primera vez que acude a una Oficina Línea Madrid.
 - ✓ Un 15.7% de los consultados declara que visita las Oficinas Línea Madrid esporádicamente (“muy de vez en cuando”).
 - ✓ Un 42.3% del total muestral acude con una frecuencia de entre 1 y 6 veces al año.
 - ✓ Aquellos que realizan algún tipo de gestión en las Oficinas Línea Madrid con una frecuencia de 1 a 4 veces al mes representan un 10.2%.
 - ✓ El 3.3% de los consultados acude a Línea Madrid entre 1 y 5 veces a la semana.



LINEA MADRID

El cliente



LINEA MADRID

El tiempo medio (1) que han esperado los clientes de las Oficinas de Atención Línea Madrid hasta que han sido atendidos, tal y como ellos han manifestado, se sitúa en torno a los **15 minutos**. Este tiempo de espera se muestra inferior al tiempo medio que los clientes creían que iban a esperar (expectativa) para ser atendidos (2), que es 18 minutos. En cada Oficina Línea Madrid, los tiempos de espera (percibidos y esperados) son diferentes, lo que se refleja a continuación:

	Tiempo medio de espera PERCIBIDO (1)	Tiempo medio de espera ESPERADO (2)	DIFERENCIA (P-E)
O.L.M. Salamanca	18,54	18,91	-0,37
O.L.M. Chamberí	11,49	16,00	-4,51
O.L.M. Moratalaz	12,77	12,74	0,03
O.L.M. Fuencarral-El Pardo	9,99	13,00	-3,01
O.L.M. Usera	19,77	26,87	-7,1
O.L.M. Villa de Vallecas	9,40	6,64	2,76
O.L.M. Barajas	6,15	8,56	-2,41
O.L.M. Chamartín	11,80	15,83	-4,03
O.L.M. Arganzuela	11,22	16,97	-5,75
O.L.M. Puente de Vallecas	15,68	18,85	-3,17
O.L.M. Villaverde	17,21	19,76	-2,55
O.L.M. Retiro	6,39	7,96	-1,57
O.L.M. Latina	34,99	42,82	-7,83

(1) Tiempo de espera percibido (muestra de percepción): P.5. "...¿cuánto tiempo ha transcurrido desde que ud. ha llegado hasta que ha sido atendido?"

(2) Tiempo de espera esperado (muestra de expectativas): P.5. "...¿cuánto tiempo cree que va a esperar para ser atendido?"

El cliente



Tanto el tiempo medio de espera que los clientes creían que iban esperar como el que dicen haber esperado hasta ser atendidos no muestran diferencias significativas atendiendo a las diferentes variables de análisis (sexo, edad, carácter de la visita, etc.).

Sin embargo, si se analizan los datos según los diferentes tramos horarios en los que se ha recogido la información se observan ligeras diferencias, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

	Tiempo medio de espera PERCIBIDO (1)	Tiempo medio de espera ESPERADO (2)	DIFERENCIA (P-E)
De 9:00 a 9:59h	9,92	14,46	-4,54
De 10:00 a 10:59h	13,44	17,33	-3,89
De 11:00 a 11:59h	15,43	21,14	-5,71
De 12:00 a 12:59h	15,89	19,17	-3,28
De 13:00 a 14:59h	17,41	18,3	-0,89

(1) Tiempo de espera percibido (muestra de percepción): P.5. "...¿cuánto tiempo ha transcurrido desde que ud. ha llegado hasta que ha sido atendido?"

(2) Tiempo de espera esperado (muestra de expectativas): P.5. "...¿cuánto tiempo cree que va a esperar para ser atendido?"



LINEA MADRID



Conclusiones

- El **tiempo medio de espera percibido** se sitúa en torno a los 15 minutos, que representa 3 minutos menos que el tiempo medio de espera estimado por los ciudadanos.
- Sólo en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Juntas Municipales de Villa de Vallecas y Moratalaz, el tiempo de espera medio percibido fue **superior** al tiempo de espera medio estimado.
- Respecto del **resto de Oficinas**, destaca que la mayor diferencia entre el tiempo de espera estimado y percibido según los encuestados se produce en la Oficina de la Junta Municipal de Latina (casi 8 minutos de diferencia), seguida de las Oficinas de las Juntas Municipales de Usera, Arganzuela y Chamberí (con diferencias de 7 minutos y 6 segundos, 5 minutos 45 segundos y 4 minutos 30 segundos respectivamente).
- Analizando los datos por **tramos del horario de atención**, destaca que en todos ellos el tiempo de espera medio percibido es inferior al tiempo medio esperado por los encuestados. La mayor diferencia entre el tiempo medio de espera estimado y percibido se produce en el período de tiempo de atención comprendido entre las 11 horas y las 12 horas (una diferencia de 5 minutos y 45 segundos aproximadamente).



2. Satisfacción con el servicio recibido



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido



Para evaluar la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en las Oficinas de Atención Línea Madrid y considerando los 5 criterios de percepción en la calidad del servicio según el Modelo Servqual (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad), se han establecido los atributos que se clasifican a continuación:

Elementos Tangibles

La sencillez para utilizar el sistema de turno de espera

La amplitud y comodidad de la zona de espera

Fiabilidad

La información facilitada ha sido buena y suficiente

Los trámites y gestiones han sido resueltos correctamente

Capacidad de respuesta

El tiempo empleado para resolver trámites y gestiones

El tiempo de espera para ser atendido

Empatía

Las explicaciones han sido sencillas y claras

El interés y disposición del personal para ayudar al ciudadano

Seguridad

La preparación del personal para desempeñar su trabajo

La amabilidad y comprensión en el trato recibido



LINEA MADRID

Asimismo se ha recogido la **valoración o satisfacción global con el servicio recibido.**

Satisfacción con el servicio recibido



Los clientes de las 13 Oficinas Línea Madrid objeto de estudio han valorado estos atributos en una escala de 0 a 10, en la que la 0 se corresponde con la percepción “es un servicio muy deficiente” y 10 “es un servicio excelente”. Los resultados se presentan con las valoraciones/puntuaciones medias de dichos atributos.

No obstante, se ha realizado una segmentación de los mismos según diferentes variables de análisis, como por ejemplo las relativas al tipo de visita realizada (carácter de la visita, finalidad de la visita,...) y/o las variables sociodemográficas (sexo, edad...).



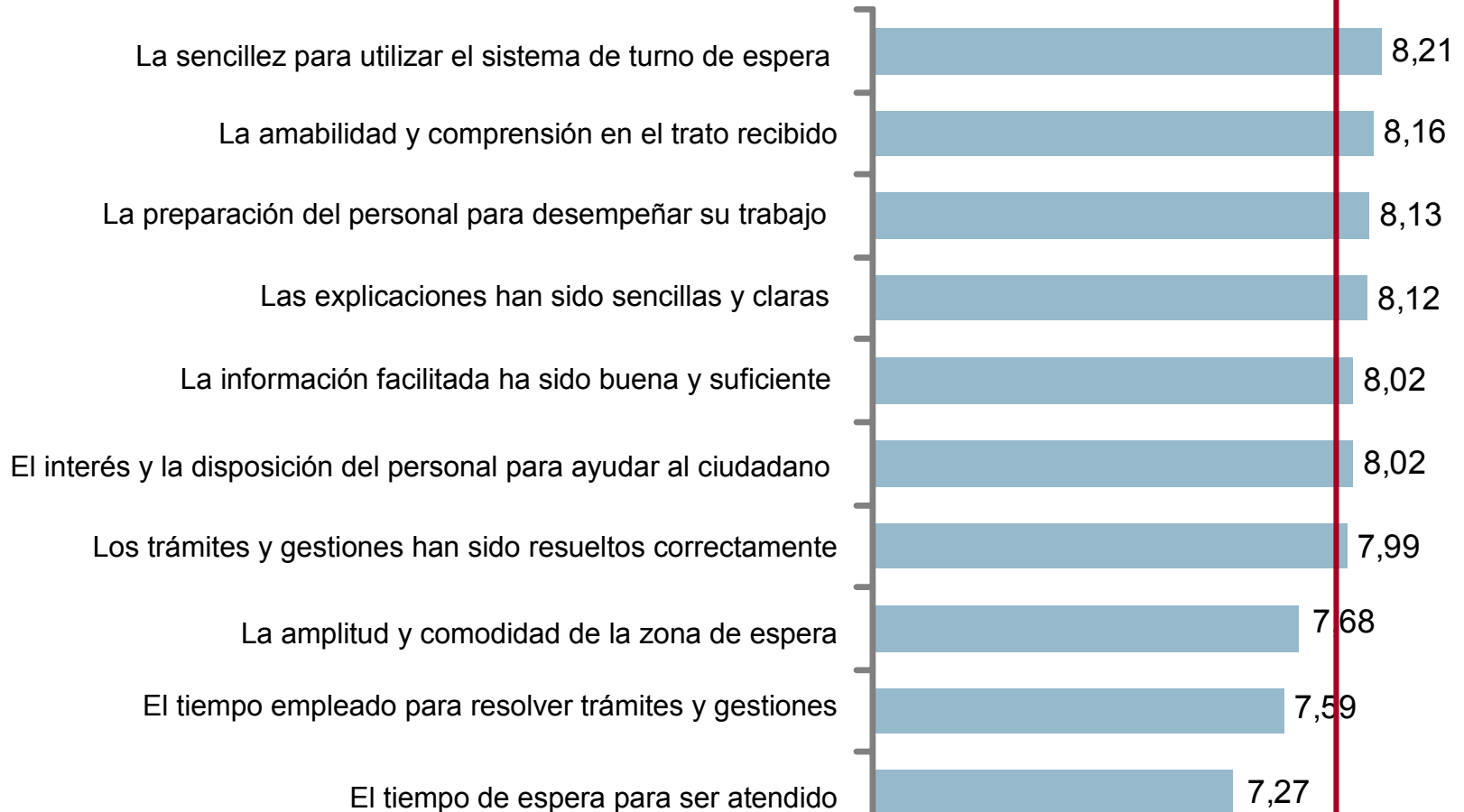
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid. Dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción
(Base: 3014)

Satisfacción global



Satisfacción con el servicio recibido



Conclusiones

Satisfacción global con el servicio recibido

La satisfacción global de los clientes con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid en las Oficinas de Atención Línea Madrid se puede calificar de notable alto, 7.90 puntos de media.

Los **atributos mejor valorados** en las Oficinas Línea Madrid (los que recogen las medias más altas) son los que hacen referencia a los criterios de elementos tangibles y seguridad:

- ↑ La sencillez para utilizar el sistema de turno de espera (8.21 puntos de media).
- ↑ La amabilidad y comprensión en el trato recibido (8.16 puntos).

Por el contrario, los **atributos** que recogen las puntuaciones más bajas o los **peor valorados** en las Oficinas Línea Madrid son los relacionados con la capacidad de respuesta:

- ↓ El tiempo empleado para resolver trámites y gestiones (7.59 puntos de media).
- ↓ El tiempo de espera para ser atendido (7.27 puntos de media).



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido



Satisfacción global con el servicio recibido según Oficinas Línea Madrid

Los siguientes gráficos presentan la percepción de los clientes, primero en relación a su satisfacción global y segundo en relación a los diferentes aspectos del servicio recibido en cada una de las Oficinas de Atención Línea Madrid donde se ha realizado la toma de información.

Dichos gráficos, además, muestran las diferencias o similitudes entre la percepción de los clientes en dichas Oficinas y la percepción global (o media) de las 13 Oficinas analizadas.

En cualquier caso, debemos tener presente que la diferencia entre las valoraciones obtenidas en cada Oficina Línea Madrid y las obtenidas para el conjunto de las 13 Oficinas, no siempre significa una mejor o peor valoración del servicio; especialmente cuando la diferencia entre valoraciones apenas es de unos decimales.



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

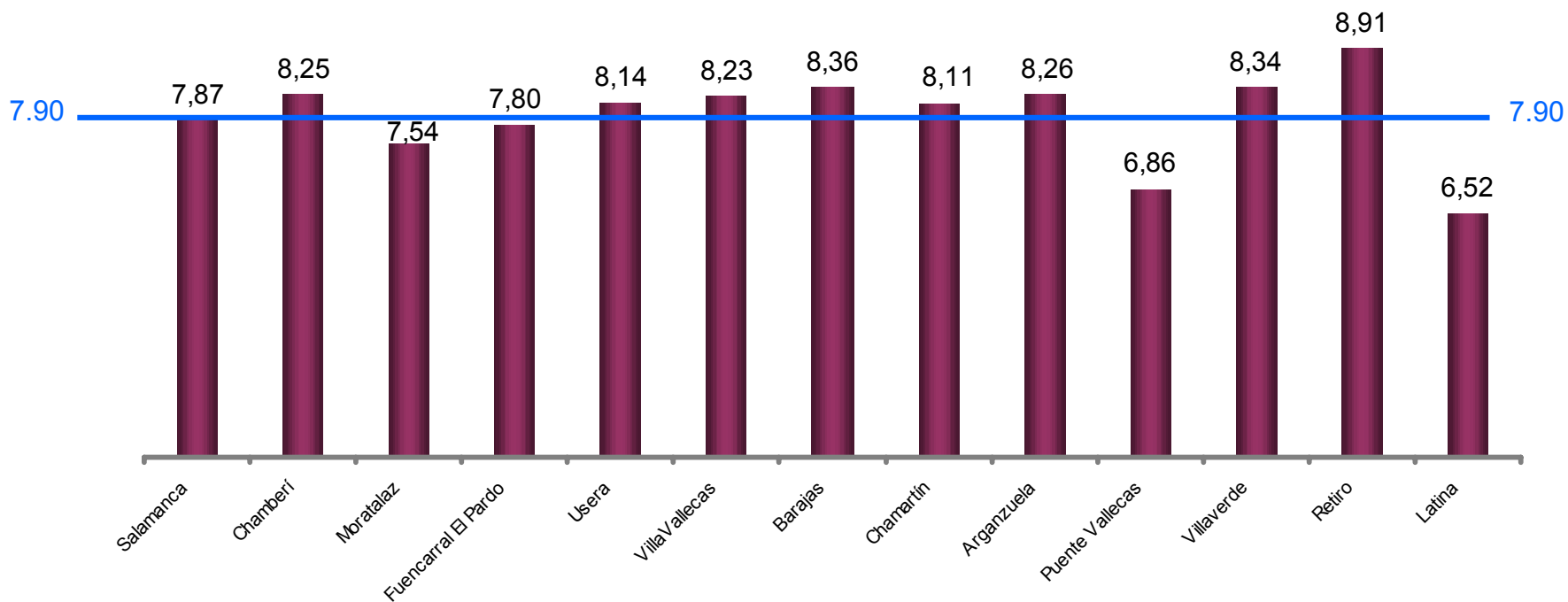


P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a...

DE FORMA GLOBAL, LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Muestra de percepción

(Base: 3014)



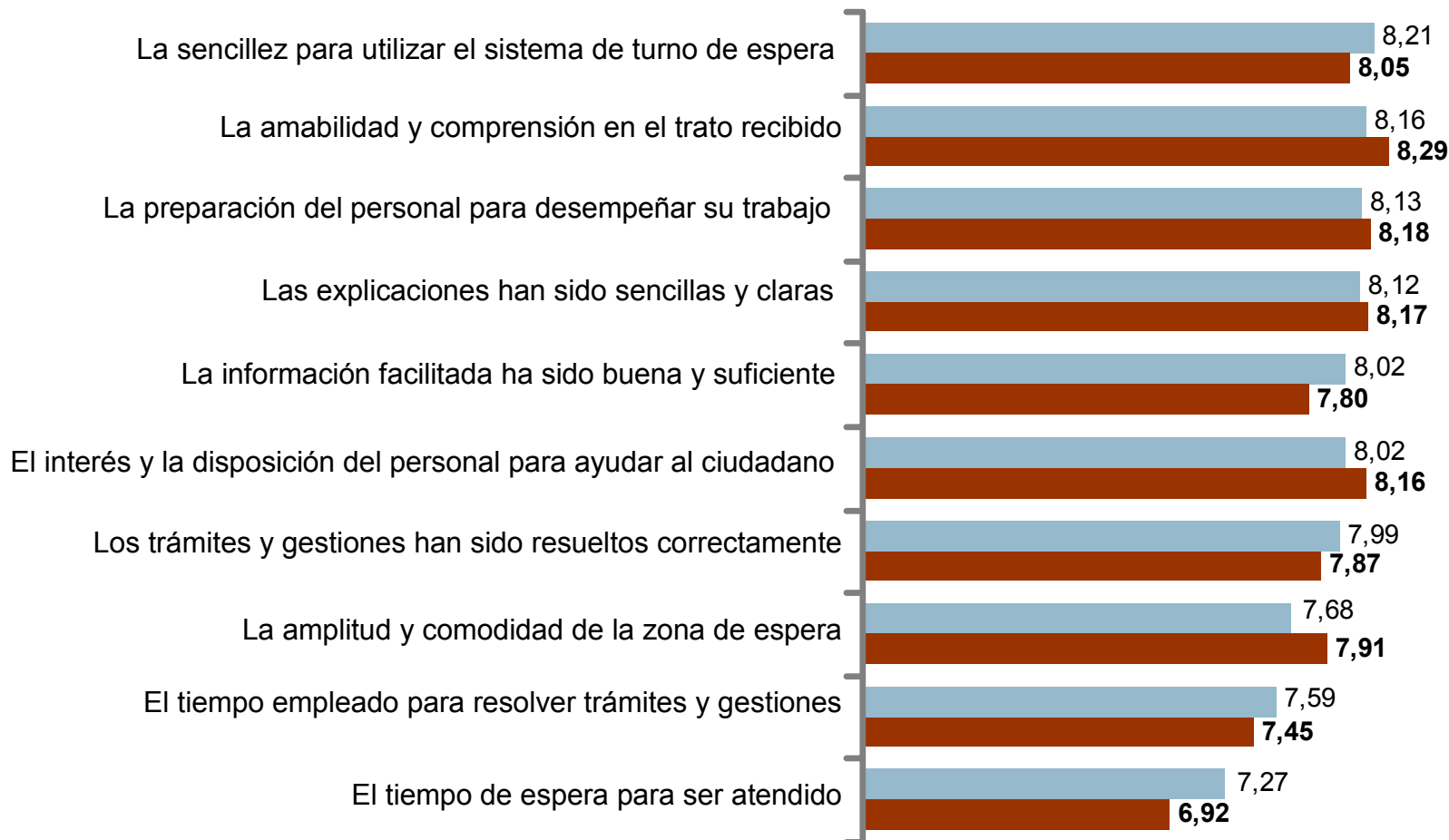
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M SALAMANCA

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. SALAMANCA (Base: 271)



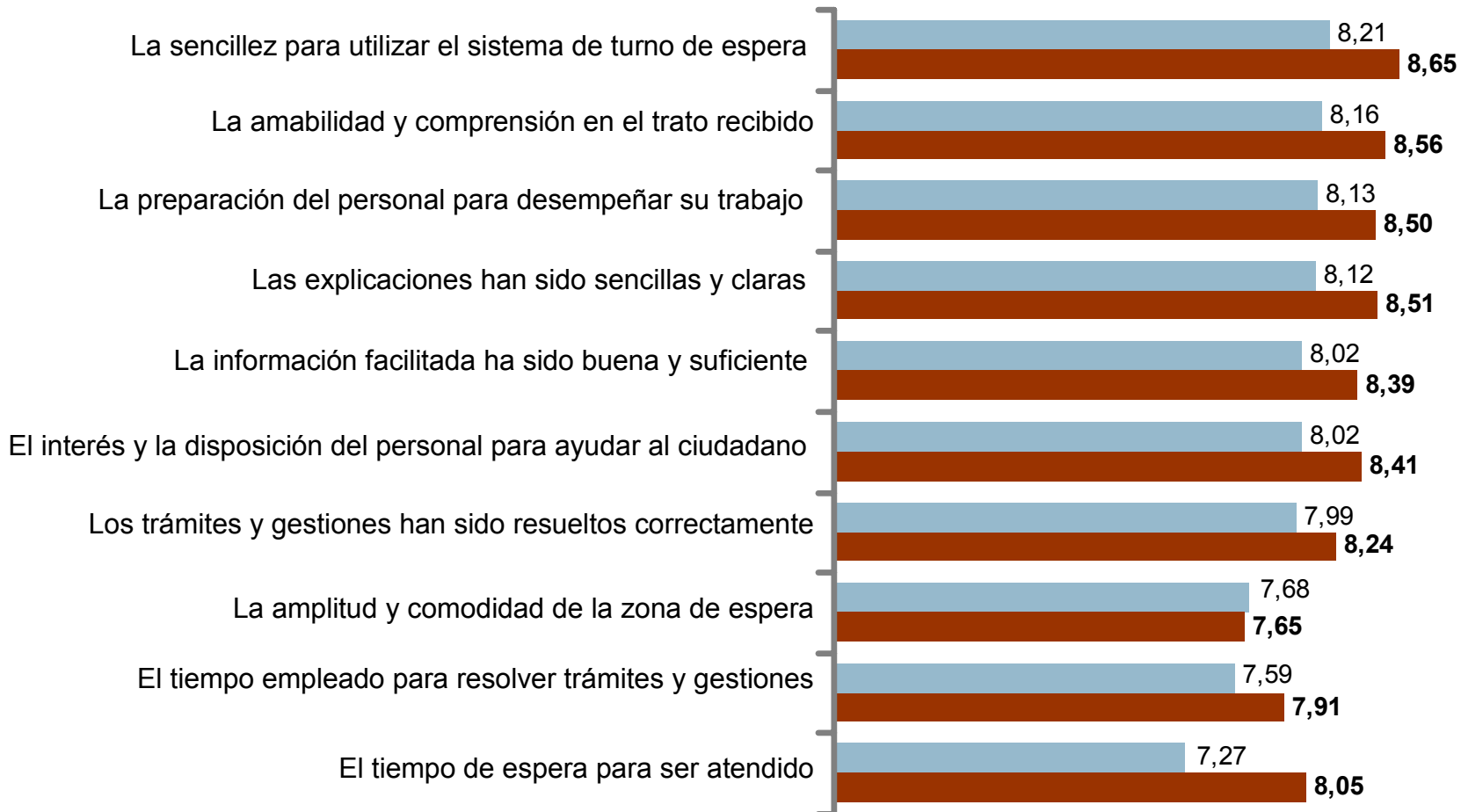
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M CHAMBERÍ

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. CHAMBERÍ (Base: 269)



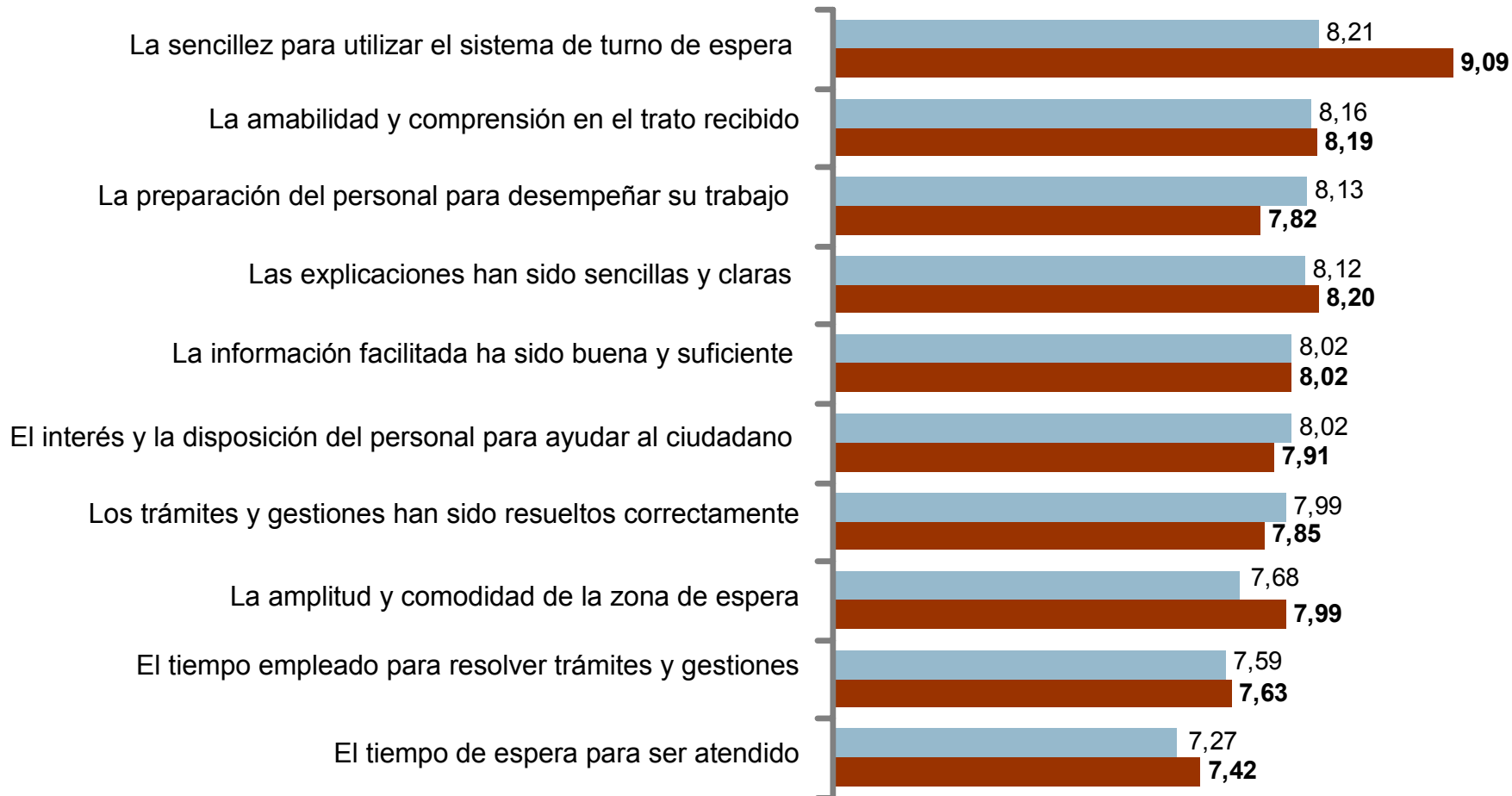
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. MORATALAZ

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. MORATALAZ (Base: 188)



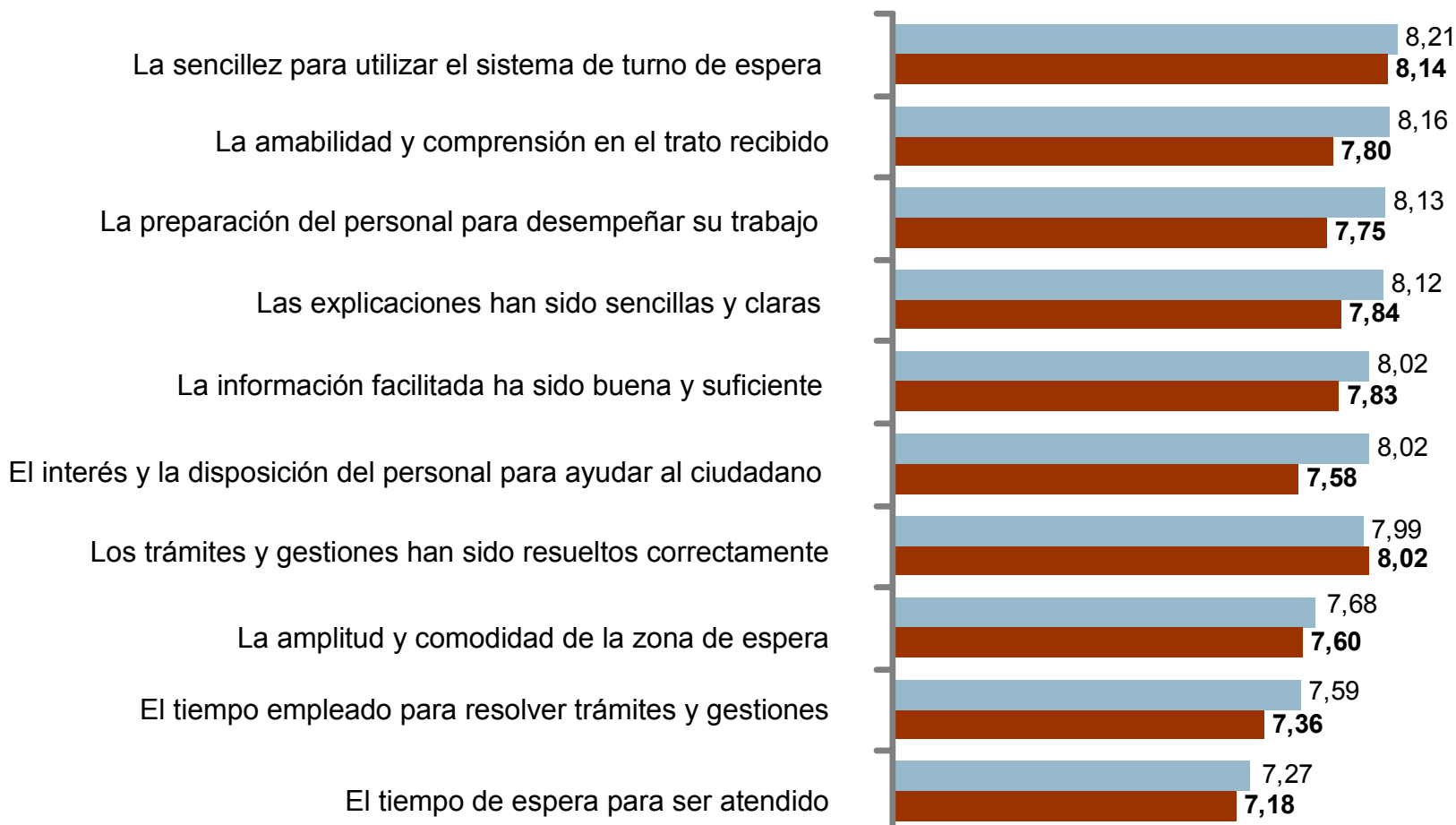
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M FUENCARRAL-EL PARDO

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. FUENCARRAL-EL PARDO (Base: 188)



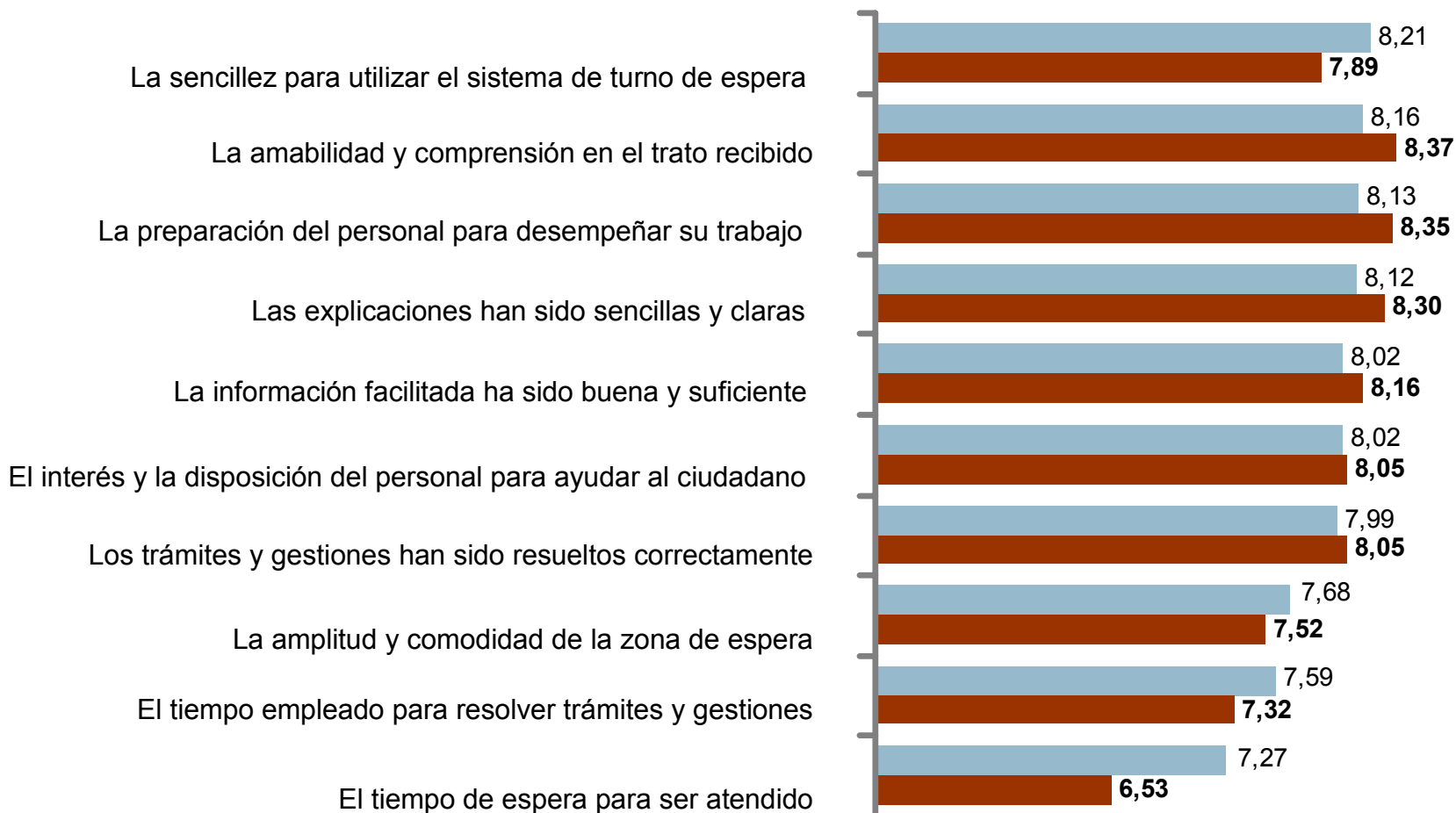
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M USERA

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. USERA (Base: 260)



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. VILLA DE VALLECAS

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. VILLA DE VALLECAS (Base: 191)



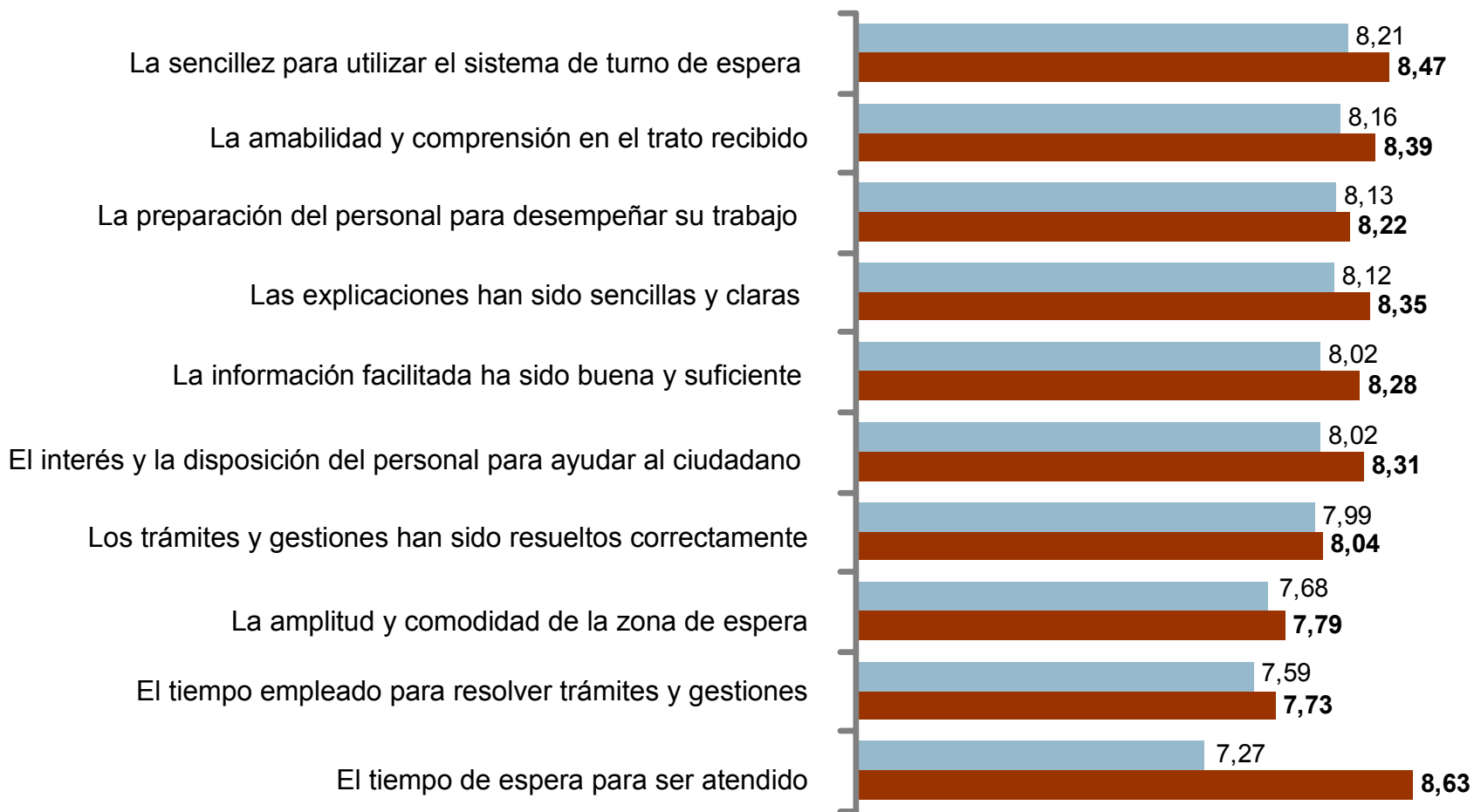
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. BARAJAS

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. BARAJAS (Base: 189)



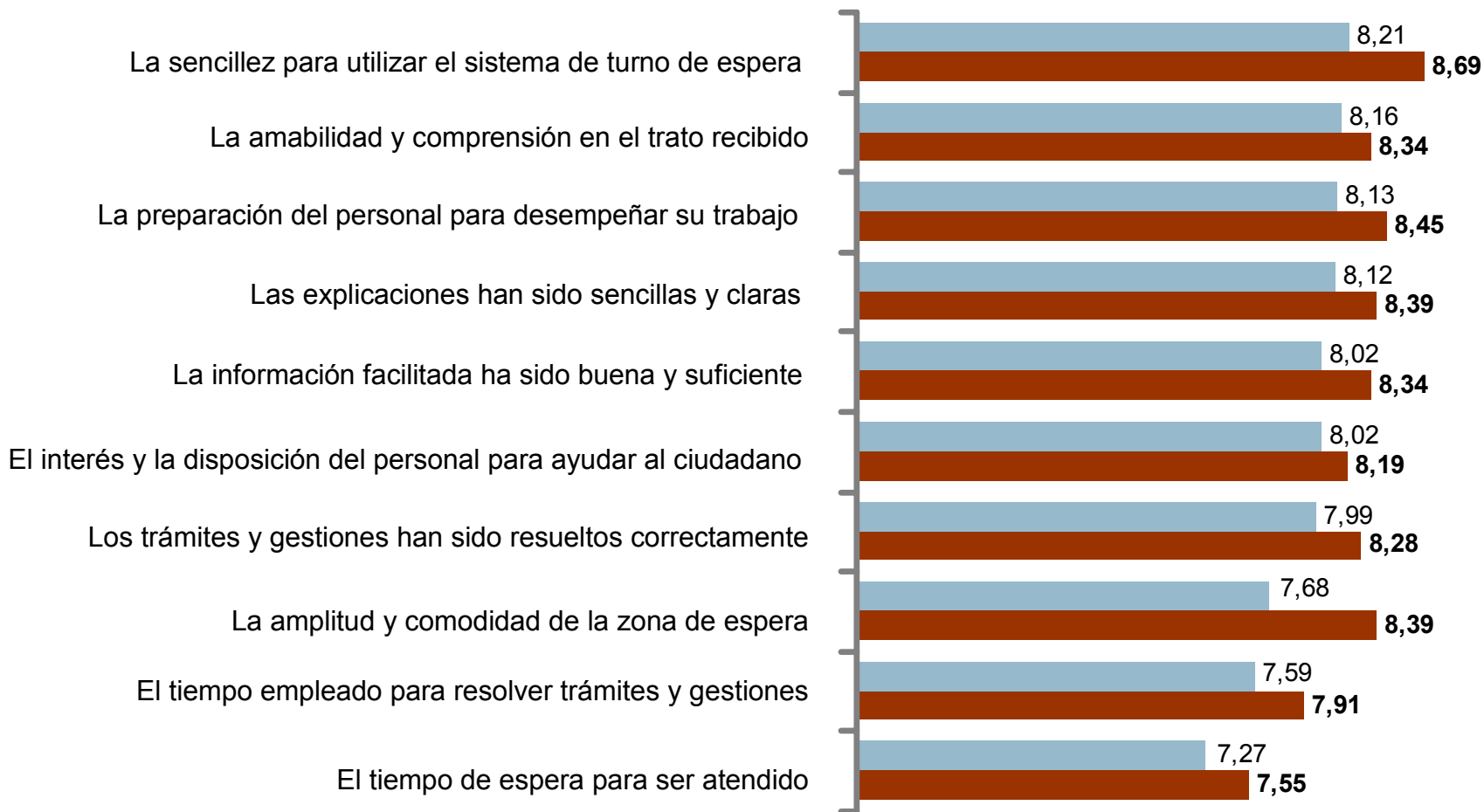
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. CHAMARTÍN

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. CHAMARTÍN (Base: 185)



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. ARGANZUELA

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

Muestra de percepción O.L.M. ARGANZUELA (Base: 185)



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. PUENTE DE VALLECAS

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

Muestra de percepción total 13 O.L.M. (Base: 3014)

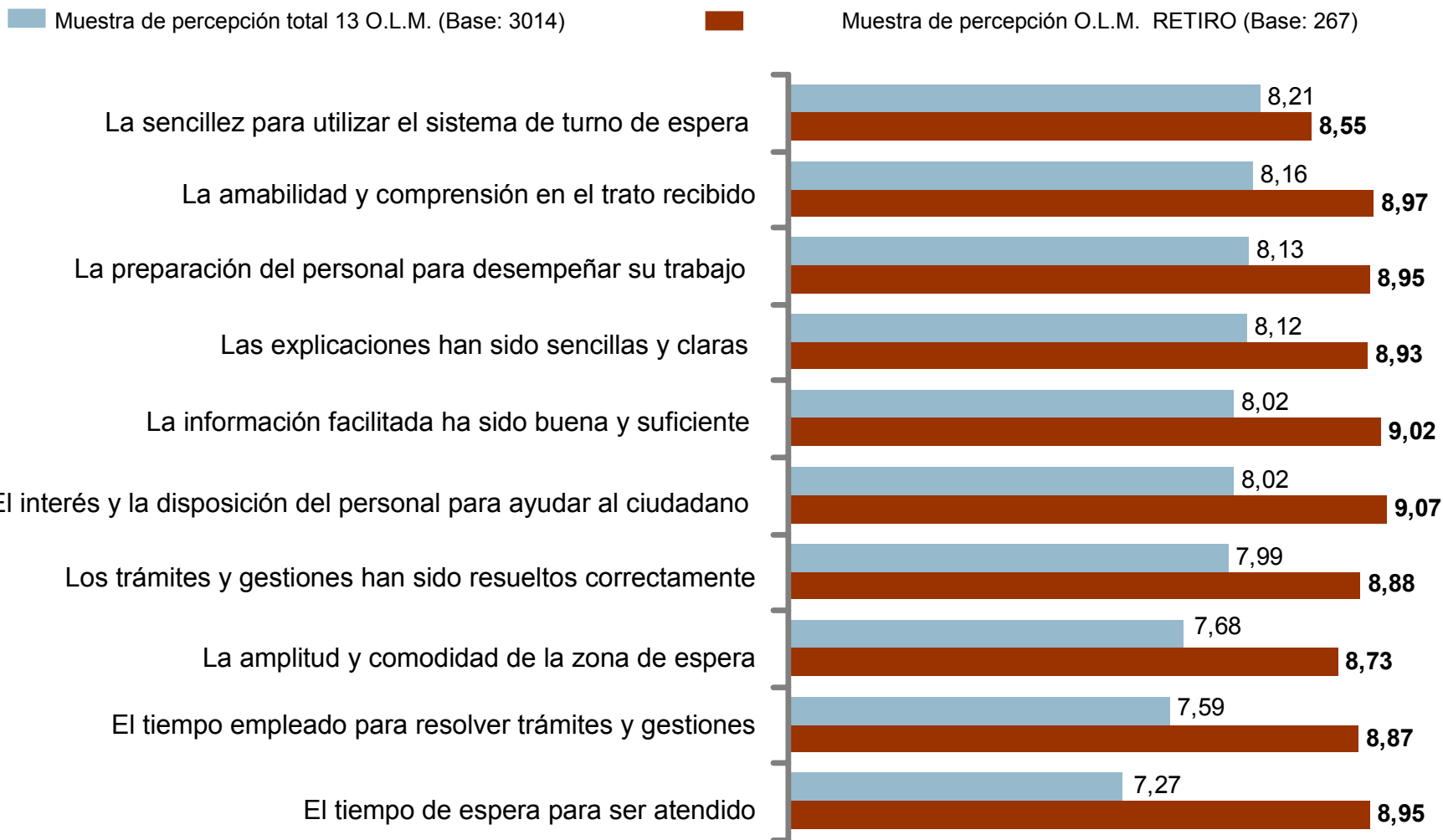
Muestra de percepción O.L.M. PUENTE DE VALLECAS (Base: 282)



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. RETIRO

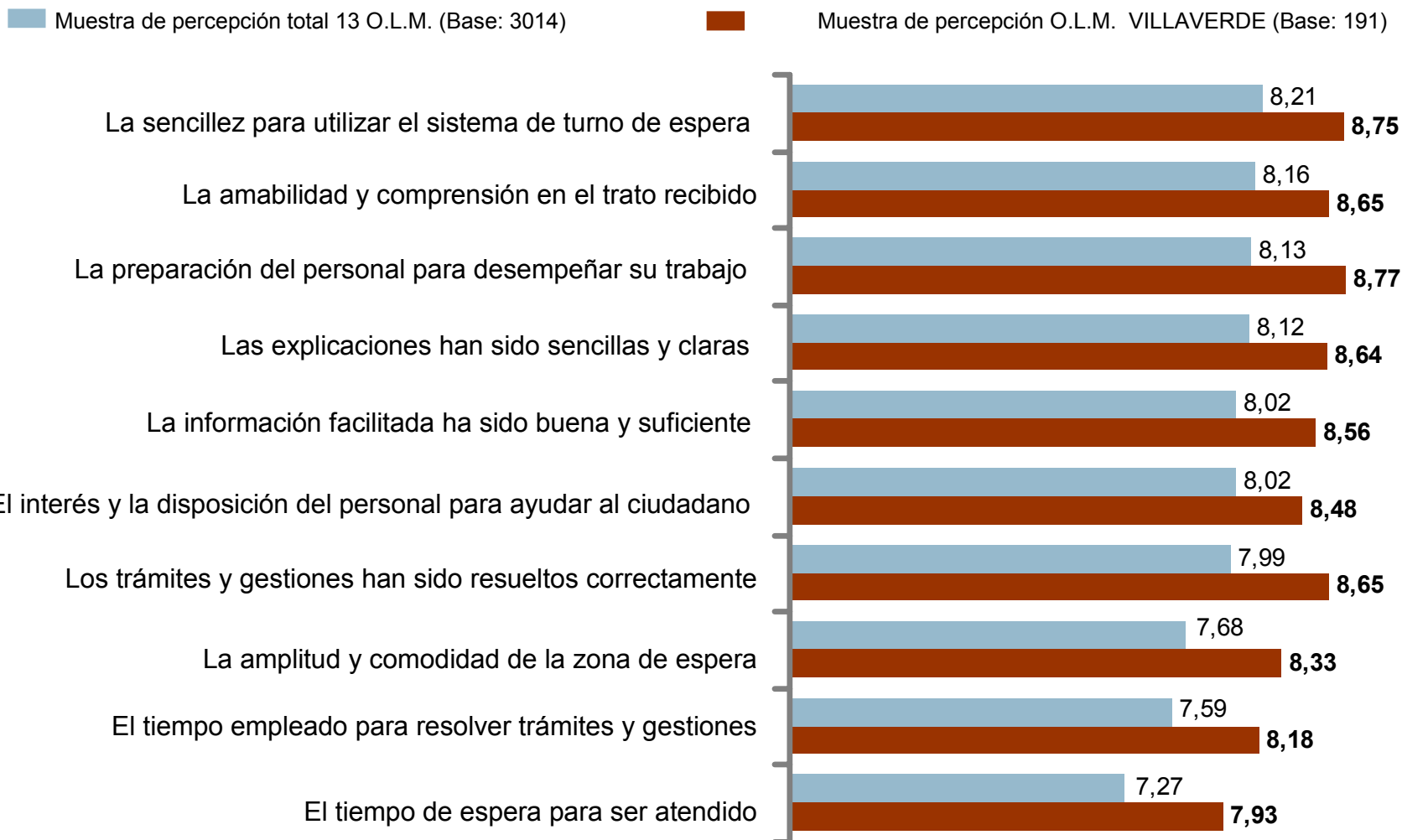
P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. VILLAVERDE

P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.

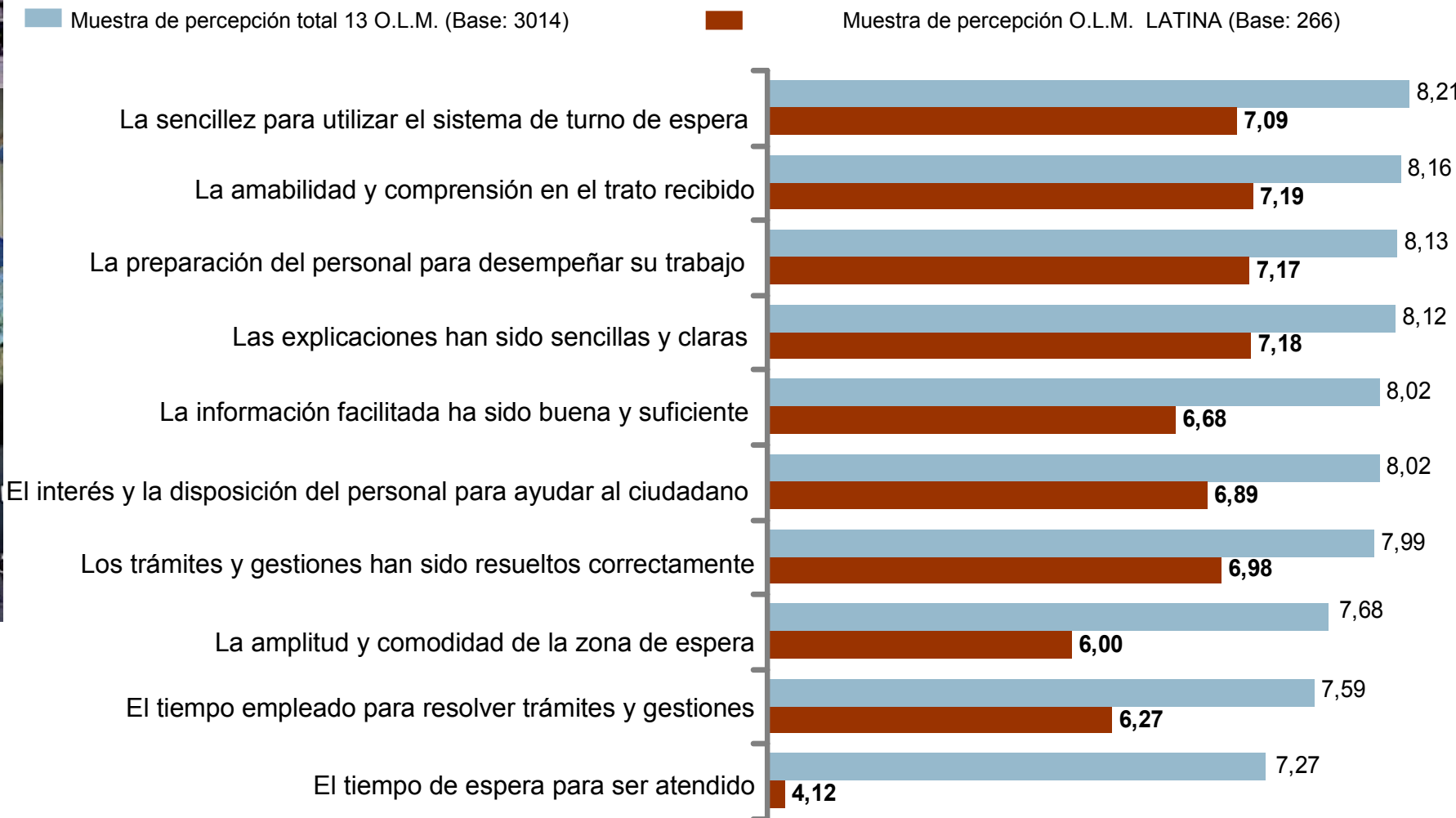


LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido en O.L.M. LATINA



P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según el servicio que ha recibido en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que este aspecto es muy deficiente y 10 excelente.



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido



Conclusiones

- Tomando en consideración las **puntuaciones medias obtenidas por Oficina de Atención al Ciudadano**, la Oficina mejor valorada por los encuestados es la Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Retiro, con una puntuación media de 8.91.
- Otras siete oficinas han recibido una **valoración** por parte de los ciudadanos **superior a la media**:
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Barajas (8.36).
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Villaverde (8.34).
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Arganzuela (8.26).
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Chamberí (8.25)
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Villa de Vallecas (8,23).
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Usera (8,14).
 - ✓ Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Chamartín (8,11).



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido



Conclusiones

- Por otra parte, la **oficina peor valorada** por los encuestados es la Oficina de Atención al Ciudadano de la Junta Municipal de Latina (6.52). Otras Oficinas de Atención al Ciudadano que han obtenido una valoración inferior a la media son:
 - ✓ Junta Municipal de Puente de Vallecas (6.86).
 - ✓ Junta Municipal de Moratalaz (7,54).
 - ✓ Junta Municipal de Fuencarral - El Pardo (7,80).
 - ✓ Junta Municipal de Salamanca (7,87).



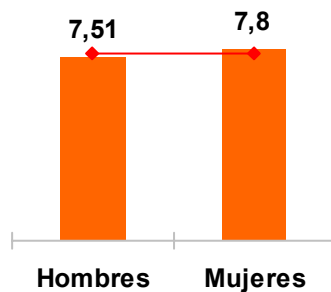
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

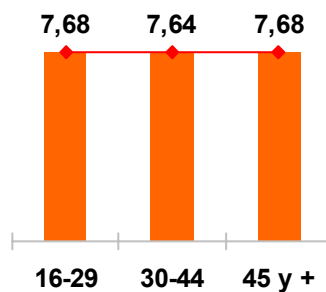


LA AMPLITUD Y COMODIDAD DE LA ZONA DE ESPERA

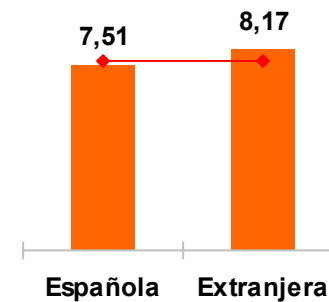
SEXO



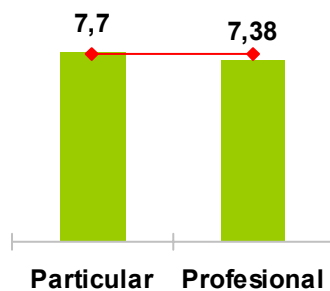
EDAD



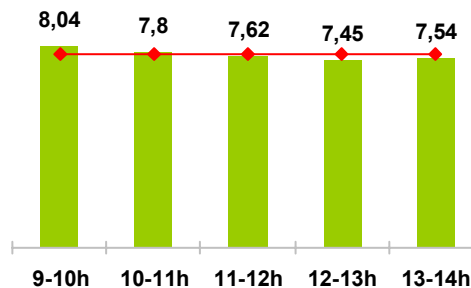
NACIONALIDAD



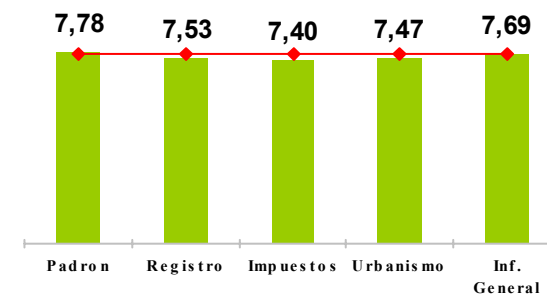
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



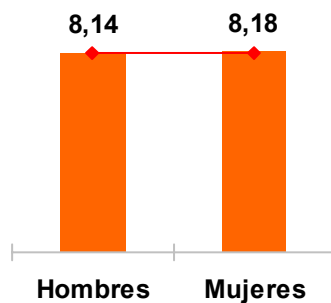
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

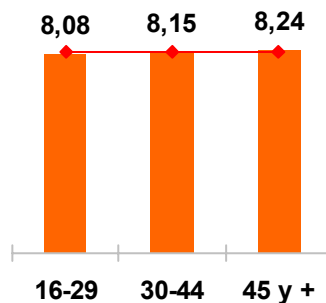
LA AMABILIDAD Y COMPRESIÓN EN EL TRATO RECIBIDO



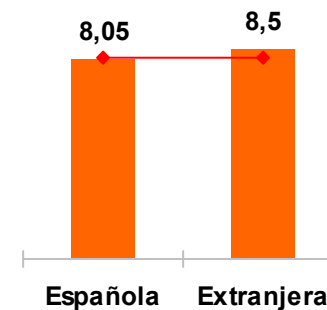
SEXO



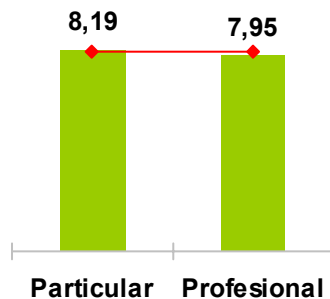
EDAD



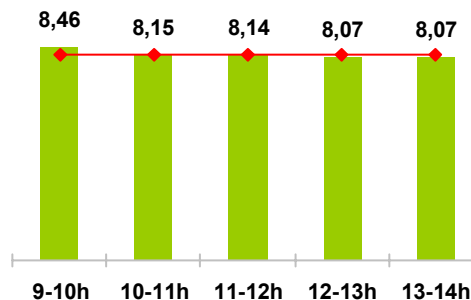
NACIONALIDAD



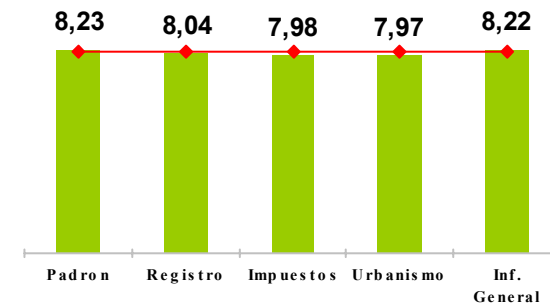
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



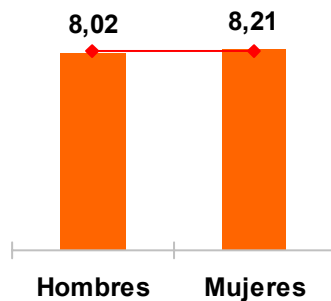
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

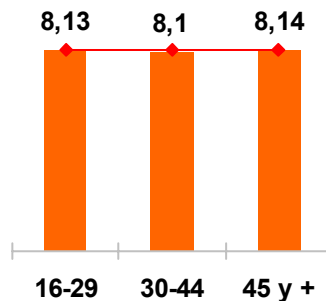
LAS EXPLICACIONES SENCILLAS Y CLARAS



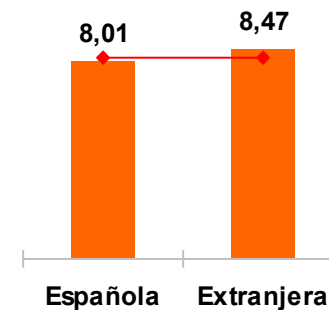
SEXO



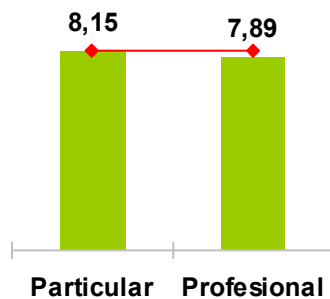
EDAD



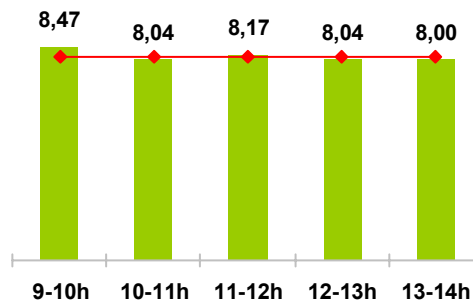
NACIONALIDAD



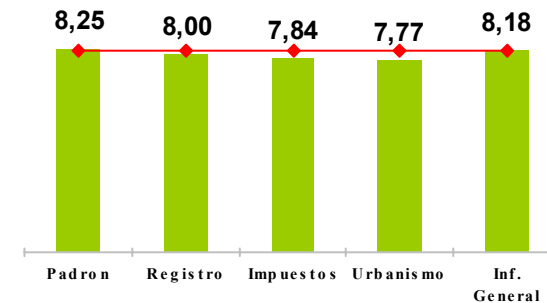
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



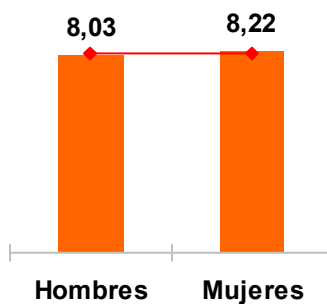
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

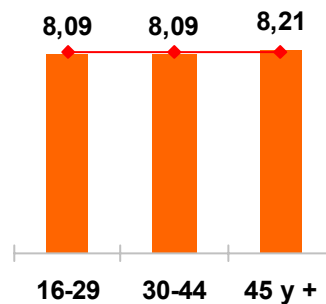
LA PREPARACIÓN DEL PERSONAL PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO



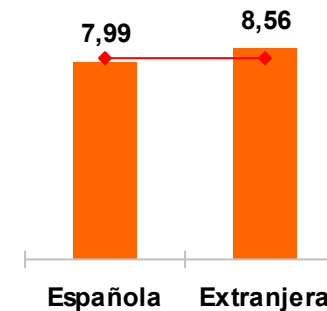
SEXO



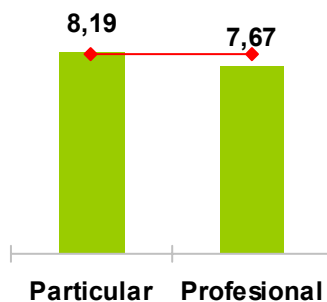
EDAD



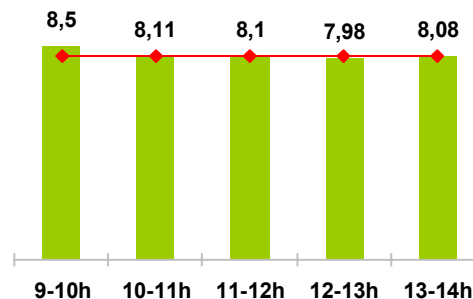
NACIONALIDAD



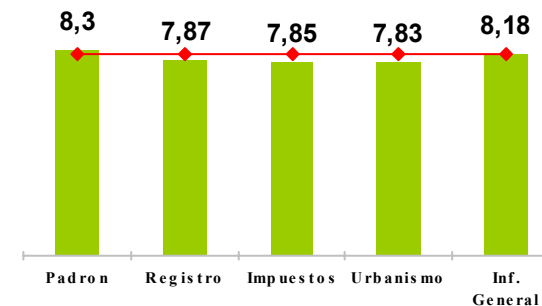
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



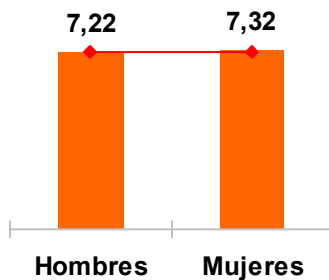
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

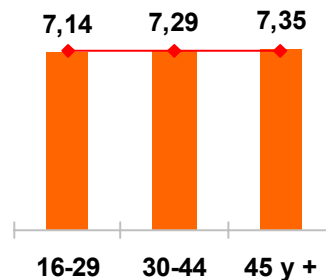


EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

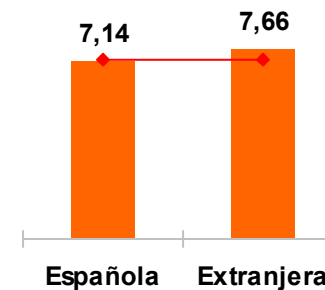
SEXO



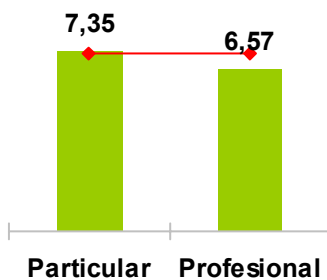
EDAD



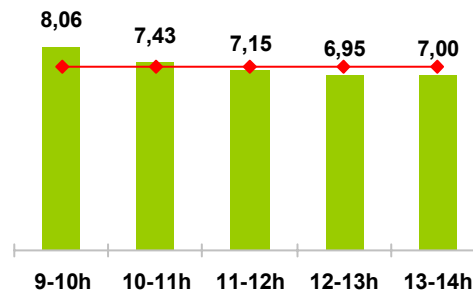
NACIONALIDAD



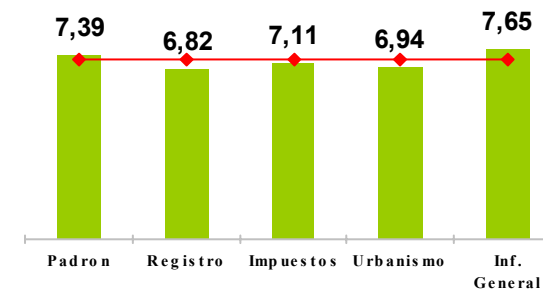
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



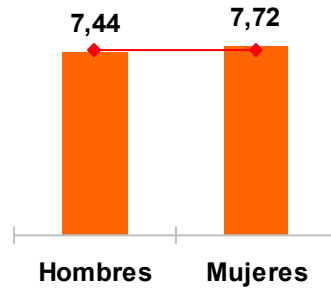
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

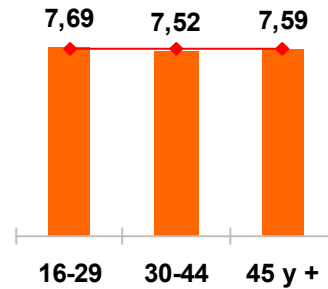
EL TIEMPO EMPLEADO PARA RESOLVER TRÁMITES Y GESTIONES



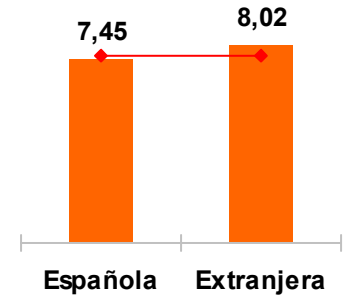
SEXO



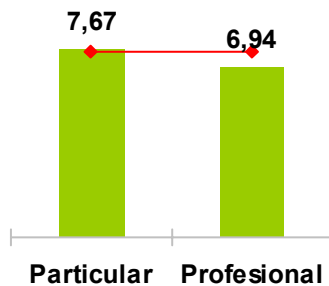
EDAD



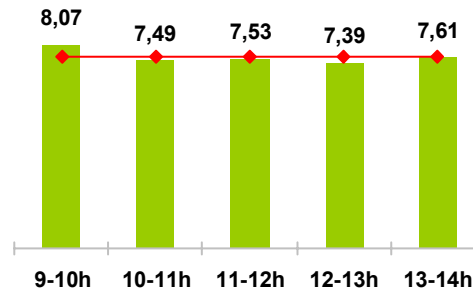
NACIONALIDAD



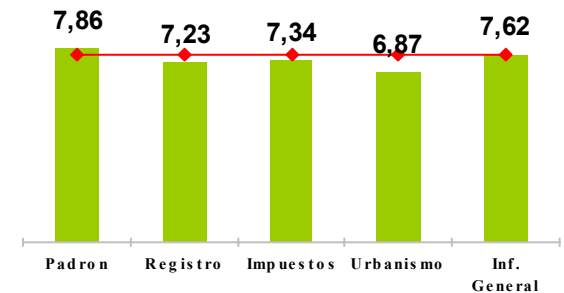
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN

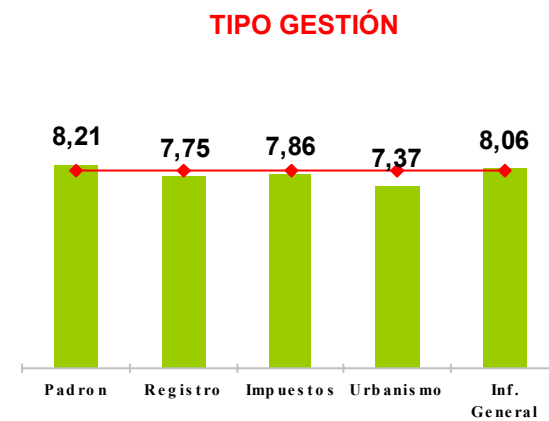
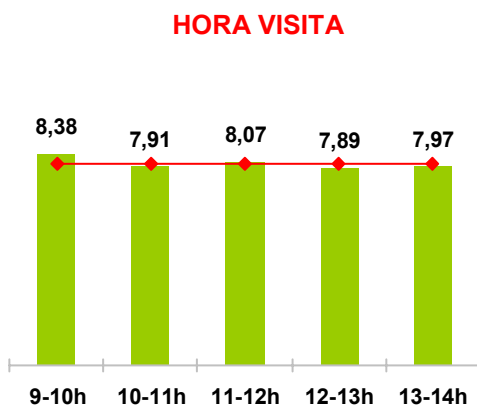
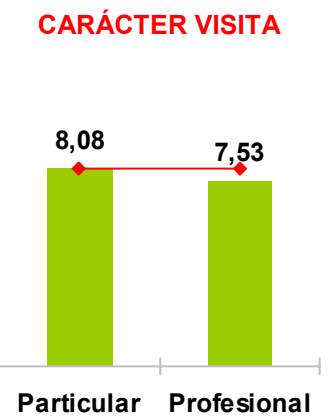
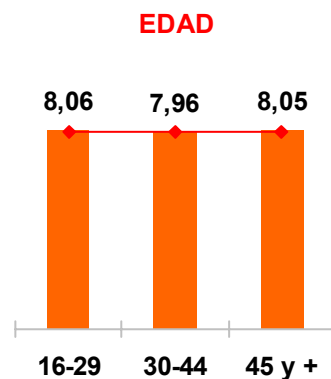
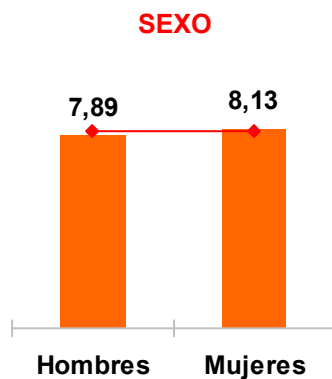


LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido



LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO BUENA Y SUFICIENTE

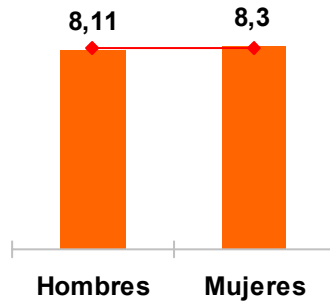


Satisfacción con el servicio recibido

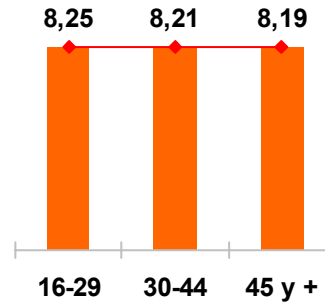
LA FACILIDAD PARA UTILIZAR EL SISTEMA DE TURNO DE ESPERA



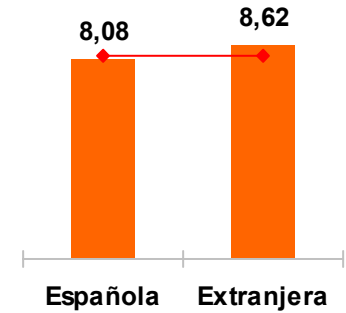
SEXO



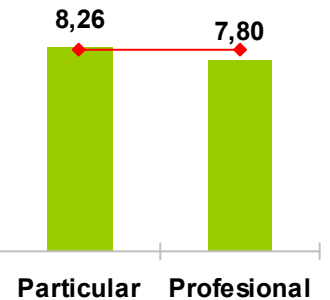
EDAD



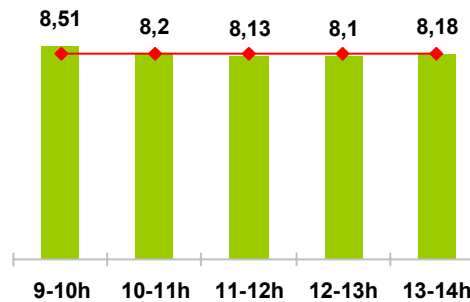
NACIONALIDAD



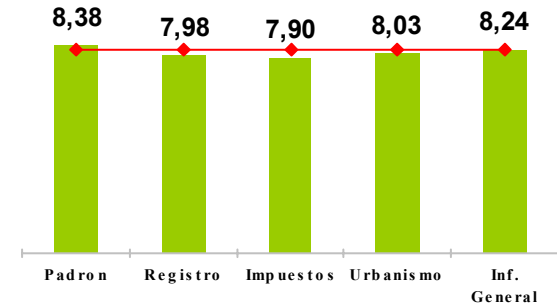
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



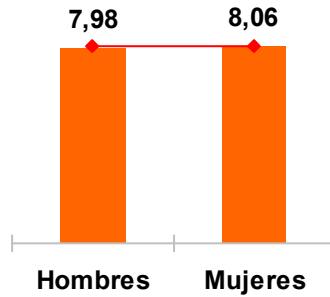
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

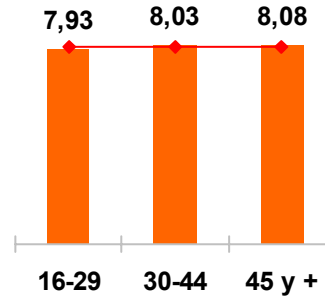
EL INTERÉS Y LA DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA AYUDAR AL CIUDADANO



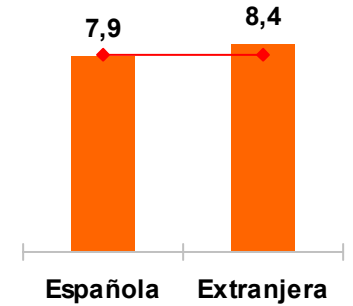
SEXO



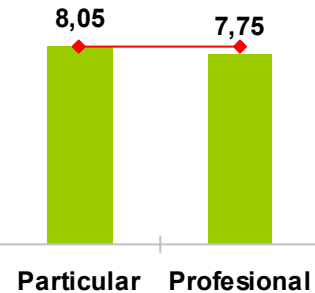
EDAD



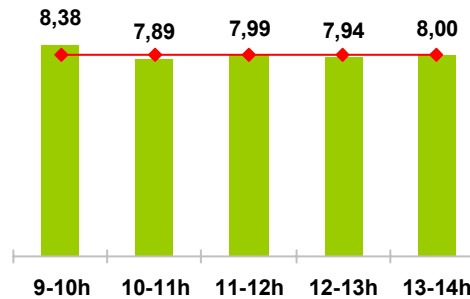
NACIONALIDAD



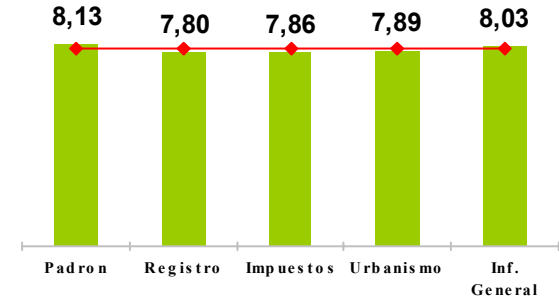
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



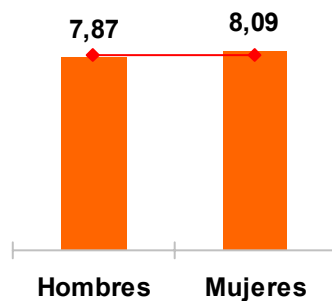
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

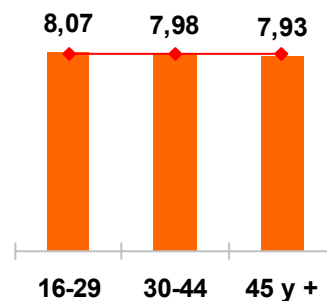
LOS TRÁMITES Y GESTIONES HAN SIDO RESUELTOS CORRECTAMENTE



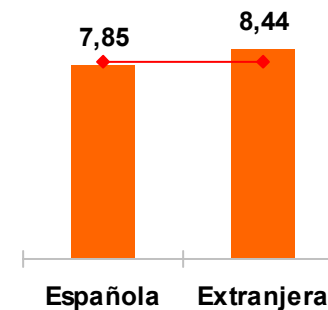
SEXO



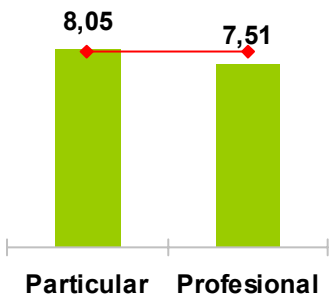
EDAD



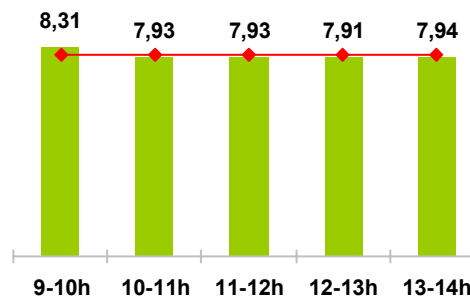
NACIONALIDAD



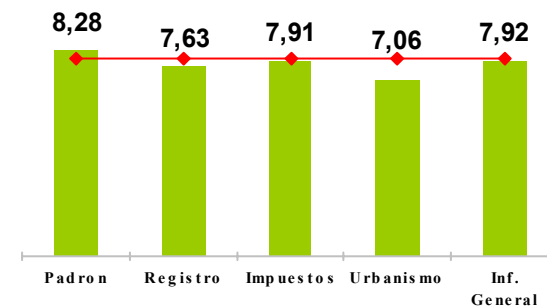
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



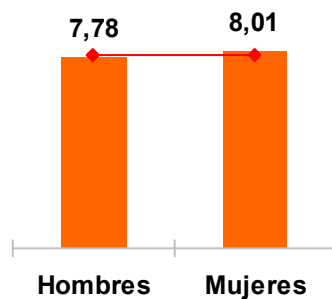
LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido

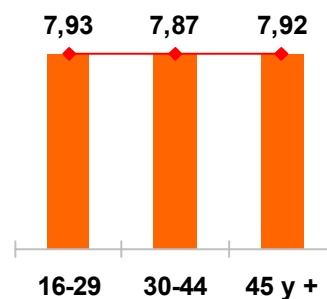
DE FORMA GLOBAL, LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO



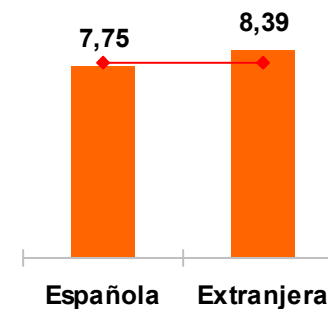
SEXO



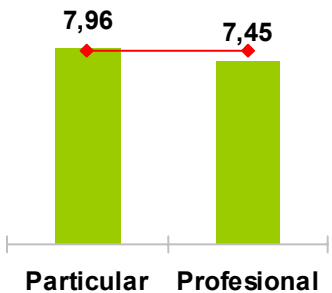
EDAD



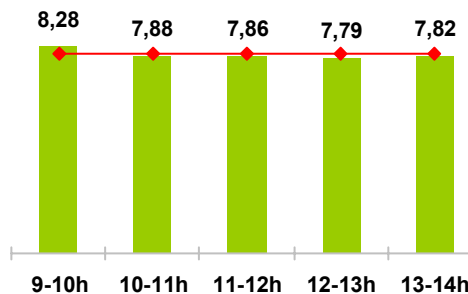
NACIONALIDAD



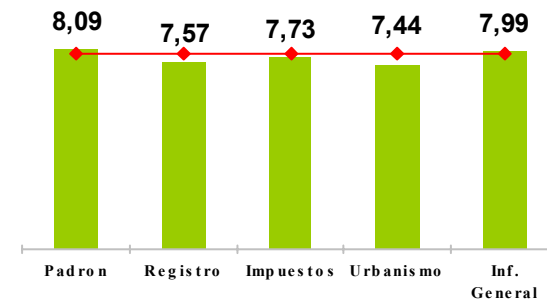
CARÁCTER VISITA



HORA VISITA



TIPO GESTIÓN



LINEA MADRID

Satisfacción con el servicio recibido



Conclusiones

Satisfacción global con el servicio recibido según el perfil y la visita del cliente

La **satisfacción global con el servicio recibido** presenta las siguientes diferencias -atendiendo al **perfil del cliente**-:

- Las mujeres se muestran más satisfechas con el servicio recibido que los hombres.
- La variable edad no muestra diferencias significativas en cuanto a la satisfacción global con el servicio del Ayuntamiento de Madrid.
- El nivel de satisfacción de los clientes de nacionalidad extranjera es superior al de los españoles.

Atendiendo a la **visita del cliente**, encontramos que la satisfacción global con el servicio recibido en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid recoge las siguientes diferencias:

- Los clientes que han realizado la gestión o gestiones como particulares se encuentran más satisfechos que los clientes que han acudido a las Oficinas Línea Madrid como profesionales.
- La hora de visita influye en la satisfacción global con el servicio. Así, se observa que los clientes que han visitado las Oficinas de Atención del Ayuntamiento entre las 9 y las 10 horas se encuentran más satisfechos que el resto de clientes.
- Los clientes que han realizado gestiones relacionadas con el Padrón e Información General muestran un nivel de satisfacción superior que el resto de clientes.



LINEA MADRID

3. Expectativas



LINEA MADRID

Expectativas



Para establecer el nivel de expectativas de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en las Oficinas de Atención Línea Madrid, se han utilizado los mismos criterios de calidad del servicio del Modelo Servqual que los utilizados para medir el nivel de satisfacción:

Elementos Tangibles

La sencillez para utilizar el sistema de turno de espera

La amplitud y comodidad de la zona de espera

Fiabilidad

La información facilitada ha sido buena y suficiente

Los trámites y gestiones han sido resueltos correctamente

Capacidad de respuesta

El tiempo empleado para resolver trámites y gestiones

El tiempo de espera para ser atendido

Empatía

Las explicaciones han sido sencillas y claras

El interés y disposición del personal para ayudar al ciudadano

Seguridad

La preparación del personal para desempeñar su trabajo

La amabilidad y comprensión en el trato recibido



LINEA MADRID

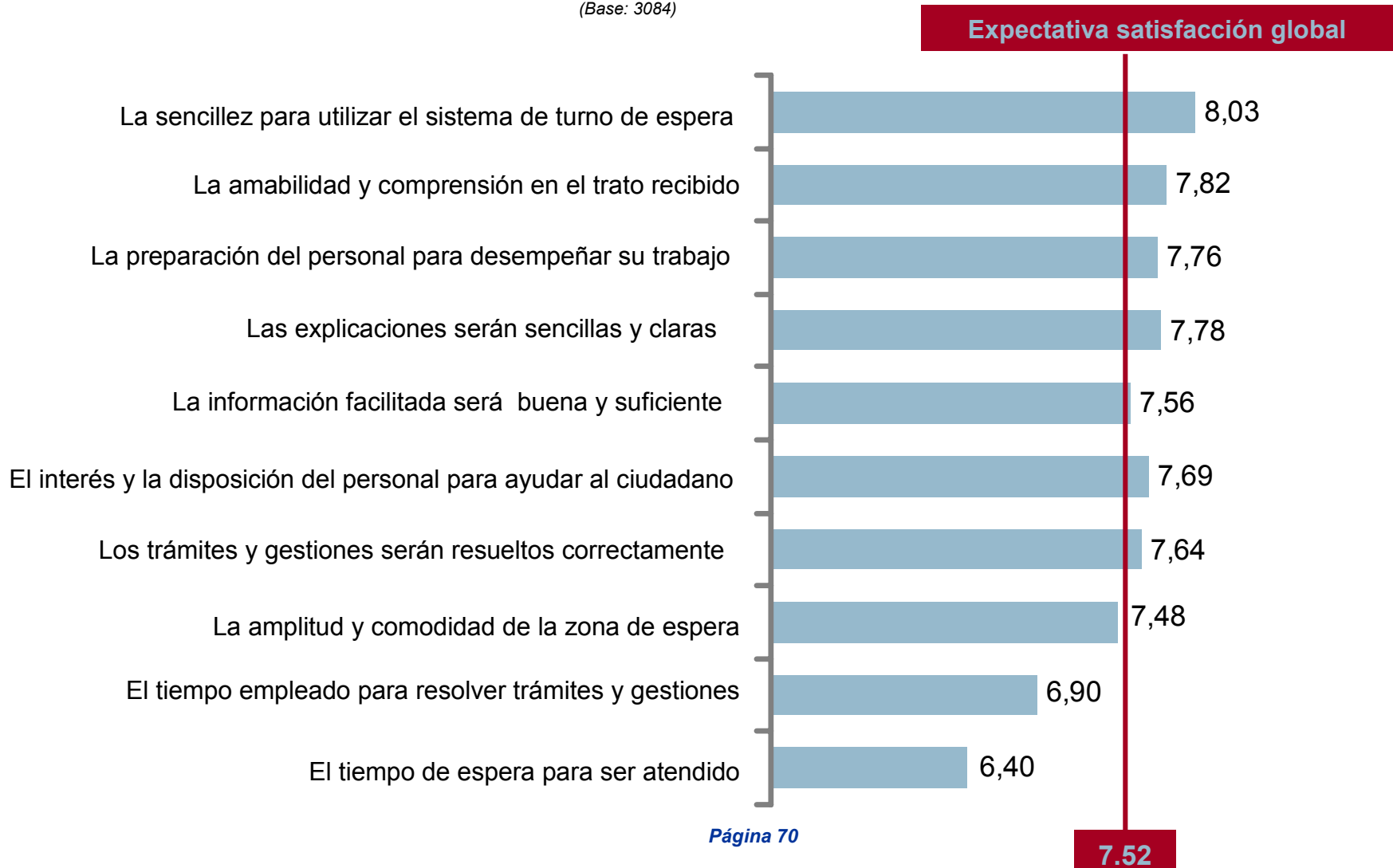
Los clientes de las 13 Oficinas Línea Madrid objeto de estudio han valorado estos atributos en una escala de 0 a 10, en la que la 0 se corresponde con la expectativa “servicio muy deficiente” y 10 con la expectativa “servicio excelente”. Los resultados se presentan con las valoraciones/puntuaciones medias de dichos atributos.

Expectativas



P.4. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta el Ayuntamiento de Madrid, dígame, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos según lo que Ud. espera del servicio que va a recibir en esta oficina. Atendiendo a una escala de 0 a 10; en donde 0 significa que Ud. espera un servicio muy deficiente y 10 excelente en ese aspecto.

Muestra de expectativas
(Base: 3084)



Expectativas



En siguiente gráfico, muestra el **GAP**:

(Percepciones – Expectativas)



LINEA MADRID

Expectativas



Conclusiones

- El **nivel de expectativas** de los usuarios de las Oficinas de Línea Madrid en relación a la calidad de los servicios es **inferior** a su **nivel de satisfacción con el servicio recibido**, por tanto las expectativas de los ciudadanos están cumplidas y/o superadas.
- Es en los atributos relacionados con la dimensión **Capacidad de Respuesta** (“el tiempo de espera para ser atendido” y “ el tiempo empleado para resolver trámites y gestiones”) donde existe una mayor diferencia entre las expectativas y las percepciones de los ciudadanos.
- En cuanto a la **satisfacción global** con el servicio, la diferencia entre la satisfacción media percibida por los clientes una vez realizado el trámite o gestión y la expectativa previa acerca de su nivel de satisfacción, permite concluir que los ciudadanos **están satisfechos** con el servicio ofrecido por las Oficinas Línea Madrid.



LINEA MADRID

4. Demandas de calidad



LINEA MADRID

Demandas de calidad



P.3. A continuación y cambiando de tema, le voy a pedir que cite -por orden de importancia- y teniendo en cuenta su opinión, los aspectos o requisitos que deber reunir una oficina del Ayuntamiento de Madrid para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad.

Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)



LINEA MADRID

Demandas de calidad



Conclusiones

Según los propios ciudadanos, los aspectos más importantes para que el servicio que ofrecen las Oficinas de Línea Madrid sea satisfactorio, son los que se detallan a continuación:

- ✓ El 43.6% de usuarios demanda ser tratado con amabilidad, educación y cortesía.
- ✓ Un 20.8% de los clientes ha mencionado, como aspecto que influye en la satisfacción final con el servicio recibido, el tiempo de espera en ser atendido.
- ✓ El 18.9% de los usuarios demanda que la información que facilite el Ayuntamiento de Madrid sea adecuada, correcta, completa y clara.
- ✓ Un 16.0% de usuarios ha mencionado la rapidez y agilidad en general (tiempo de espera, tiempo en resolver trámites, gestiones,...)
- ✓ El 14.9% de los consultados demanda agilidad o rapidez en resolver las gestiones o trámites (*“emplear poco tiempo en ventanilla”*).
- ✓ Según ha manifestado el 10.2% de los ciudadanos consultados, la calidad del servicio se asocia a la existencia de puestos de atención suficientes.
- ✓ Un 8.4% de los clientes demanda agilidad en la tramitación solicitada.



LINEA MADRID

Demandas de calidad



Conclusiones

En las páginas que siguen, pasamos a detallar las principales demandas de calidad según las diferentes variables de análisis.

➤ **POR SEXO**

Los **hombres** demandan los siguientes aspectos:

- buen trato (38.9%)
- rapidez para ser atendido (20.4%)
- buena información (17.3%)
- rapidez en general (16.1%)
- rapidez y agilidad en la gestión (16.1%)

Para las **mujeres** un servicio de calidad se caracteriza por:

- buen trato (47.7%)
- rapidez para ser atendido (21.1%)
- buena información (20.3%)
- rapidez en general (15.9%)
- rapidez y agilidad en la gestión (13.7%)
- más puestos de información/personal (10.4%)



LINEA MADRID

Demandas de calidad



Conclusiones

➤ POR EDAD

Para los **usuarios menores de 30**, los aspectos más importantes son:

- buen trato (47.4%)
- rapidez para ser atendido (21.6%)
- buena información (19.7%)
- rapidez en general (17.7%)
- rapidez y agilidad en la gestión (13.4%)
- más puestos de información/personal (10.7%)

Entre los **clientes de 30 a 44 años**, las principales demandas de calidad se refieren a:

- buen trato (41.5%)
- rapidez para ser atendido (22.9%)
- buena información (20.0%)
- rapidez en general (16.9%)
- rapidez y agilidad en la gestión (15.3%)
- más puestos de información/personal (10.6%)



LINEA MADRID

Demandas de calidad



Conclusiones

Según los **clientes de 45 y más años**, la calidad del servicio quedaría definida -principalmente- por:

- buen trato (43.0%)
- rapidez para ser atendido (17.8%)
- buena información (17.1%)
- rapidez y agilidad en la gestión (15.5%)
- rapidez en general (13.6%)



LINEA MADRID

Demandas de calidad



Conclusiones

➤ **SEGÚN NACIONALIDAD**

Los clientes **españoles** demandan los siguientes aspectos:

- buen trato (40.6%)
- rapidez para ser atendido (21.5%)
- buena información (18.1%)
- rapidez y agilidad en la gestión (16.5%)
- rapidez en general (16.3%)
- más puestos de información/personal (11.1%)

Los clientes **de otras nacionalidades** consideran importante:

- buen trato (53.2%)
- buena información (21.6%)
- rapidez para ser atendido (18.4%)
- rapidez en general (14.9%)



LINEA MADRID

Demandas de calidad



Conclusiones

➤ **SEGÚN EL CARÁCTER DE LA GESTIÓN**

Los clientes **particulares** demandan los siguientes aspectos:

- buen trato (44.5%)
- rapidez para ser atendido (21.1%)
- buena información (19.1%)
- rapidez en general (15.4%)
- rapidez y agilidad en la gestión (14.1%)

Para los clientes **profesionales** un servicio de calidad se caracteriza por:

- buen trato (36.3%)
- rapidez en general (15.4%)
- rapidez y agilidad en la gestión (20.5%)
- rapidez para ser atendido (20.5%)
- buena información (17.6%)
- más puestos de información/personal (13.8%)
- agilidad en la tramitación solicitada (11.3%)



LINEA MADRID

5. Notoriedad de otros canales de atención



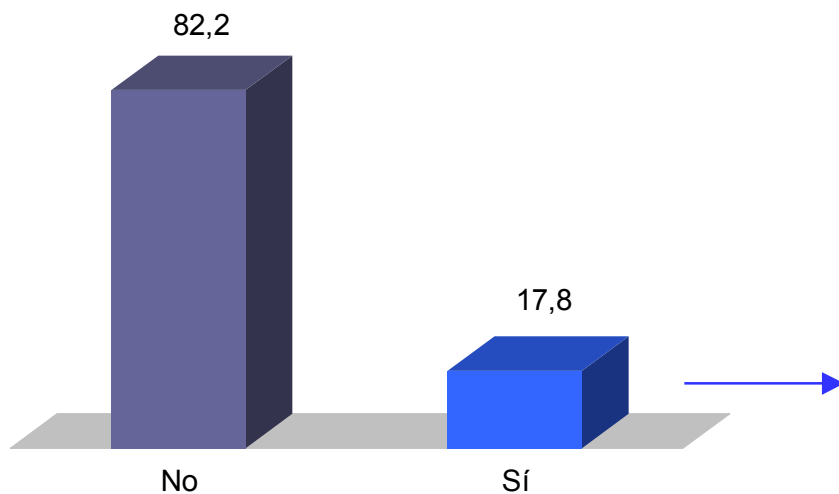
LINEA MADRID

Notoriedad de otros canales de atención

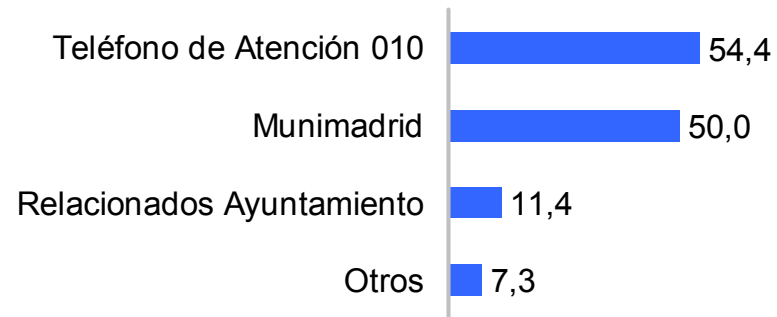


P.7. Aparte de las Oficinas de Atención al Ciudadano LÍNEA MADRID ¿conoce otras vías alternativas por las que el Ayuntamiento de Madrid ofrece servicios de atención al ciudadano?

Muestra de expectativas + percepción
(Base: 6098)



P.7.1. ¿Qué otras vías conoce ud.?
Muestra de expectativas + percepción
(Base: 1086)



LINEA MADRID

Notoriedad de otros canales de atención



Conclusiones

En la presente medición se ha incluido un nuevo objetivo con el fin de establecer el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre la existencia de canales de atención por los que los ciudadanos pueden acceder a los servicios del Ayuntamiento de Madrid.

En este sentido, según los datos obtenidos, un alto porcentaje de los ciudadanos consultados, el **82.2%**, **conoce únicamente el canal de Atención Presencial del Ayuntamiento de Madrid** (Oficinas Línea Madrid).

Los usuarios que sí conocen otros canales representan el 17.8% del total muestral. Los canales de atención que han sido mencionados por este grupo de clientes son los siguientes:

- El canal que obtiene mayor notoriedad es el Teléfono de Atención 010 (citado por el 54.4%).
- El canal telemático, Munimadrid, es mencionado por un 50.0% de los usuarios que sí conocen otras vías de atención al ciudadano.
- El 11.4% de estos clientes cita otro tipo de canales de atención que están relacionados con el Ayuntamiento de Madrid, por ejemplo: Juntas Municipales, Servicios Sociales, Plaza de la Villa, Boletín del Ayuntamiento, etc.
- Y un 7.3% cita otros organismos o instituciones como canales de atención asociados al Ayuntamiento de Madrid, concretamente: Oficinas INEM, Comunidad de Madrid, Ministerios, Teletexto.



LINEA MADRID