

Presentación Resultados Satisfacción Líneamadrid 2012

Líneamadrid

4 de marzo de 2013

Análisis horizontal de canales

Satisfacción general: Top Two (% Muy Satisfechos + % Satisfechos)

AÑO	OAC	010	MADRID.ES
2012	97,9%	93,6%	70,3%
2011	97,9%	95,1%	79,8%
Dif. Significativa	2,1%	4,5%	2,4%

Base: usuarios / as

Satisfacción general: Valoración Media

AÑO	OAC	010	MADRID.ES
2012	8,72	7,95 ⁽¹⁾	6,40
Base	4.520	2.008	3.708
2011	8,99	8,45 ⁽²⁾	7,08
Base	4.472	820	3.204
Dif. Significativa	0,05	0,10	0,06

Base: usuarios / as

⁽¹⁾ Octubre-Noviembre 2012

⁽²⁾ Septiembre 2011

X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior
X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

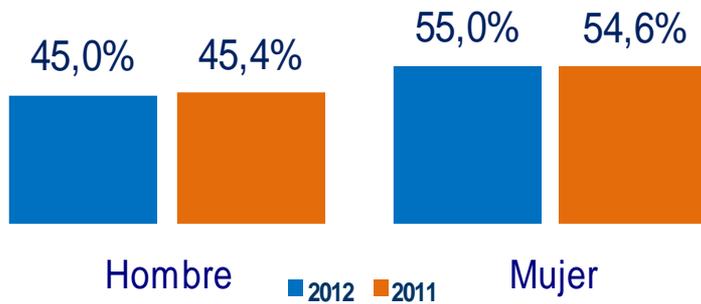
X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa
X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

Oficinas de Atención al Ciudadano

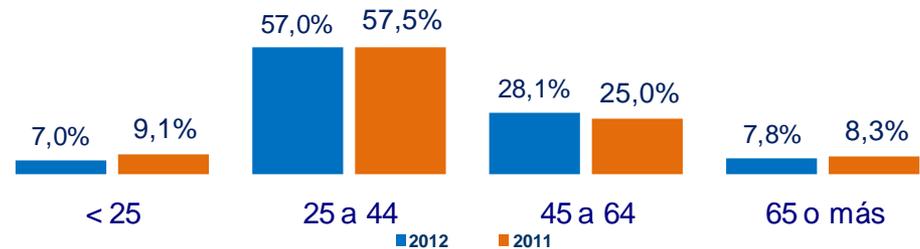
Línea**madrid**oficinas

Universo	Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
Tamaño Muestral	4.520 entrevistas mínimo apropiado de 150 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el segundo semestre de 2011.
Muestreo y selección de informantes	Usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 1,49% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
Fechas trabajo de campo	15 de Octubre a 12 de Noviembre de 2012
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

Género



Edad (años)



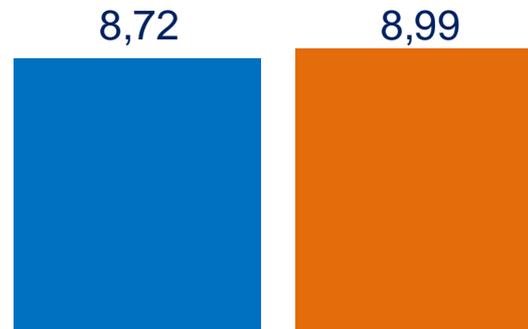
Base 2012: 4.520 usuarios/as

Base 2011: 8.902 usuarios/as

Nacionalidad



SATISFACCIÓN GLOBAL



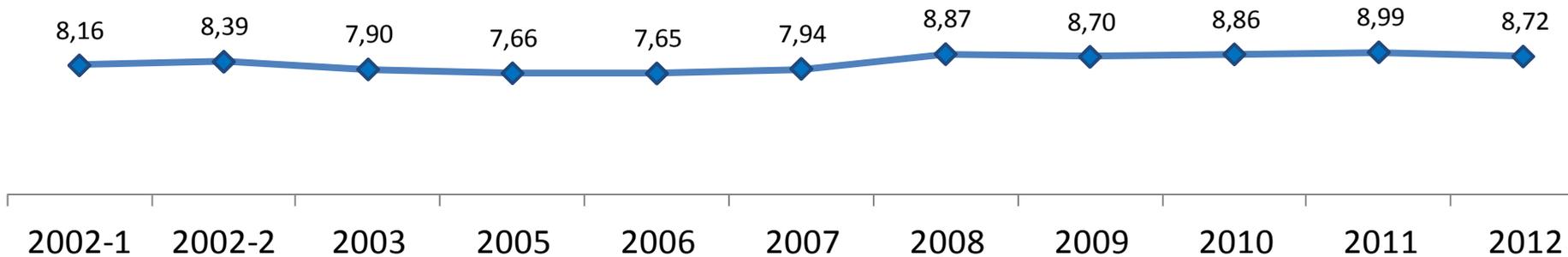
■ 2012

■ 2011

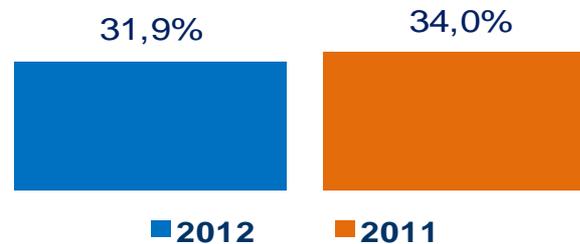
Base 2012: 4.490 usuarios/as

Base 2011 : 4.472 usuarios/as

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2012

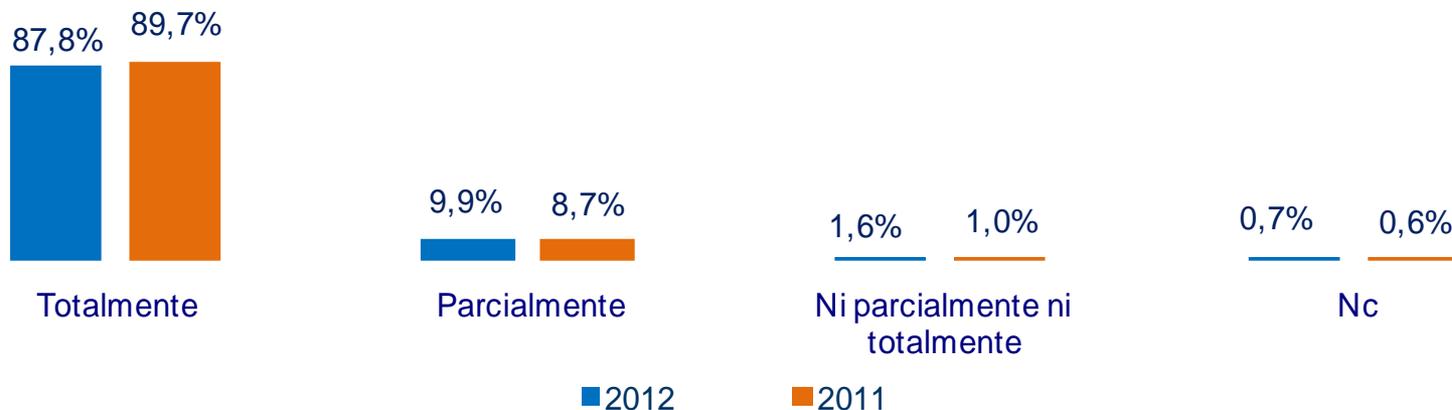


CITA PREVIA



Base 12: 4.512 usuarios/as
 Base 11: 4.472 usuarios/as

RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA

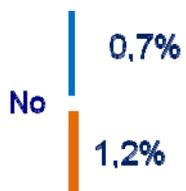


Base 2012: 4.512 usuarios/as

Base 2011: 4.472 usuarios/as

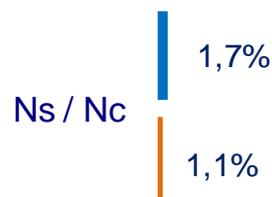
FIDELIDAD A LA OAC

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?



RECOMENDACIÓN DE LA OAC

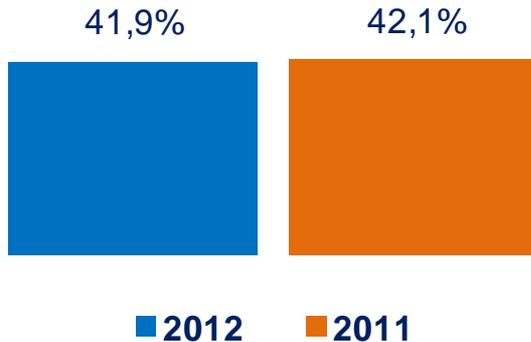
¿Recomendaría esta oficina?



■ 2012 ■ 2011
 Base 2012: 4.512 usuarios/as
 Base 2011: 4.472 usuarios/as

¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de esta OAC puede realizarse a través de otro canal?

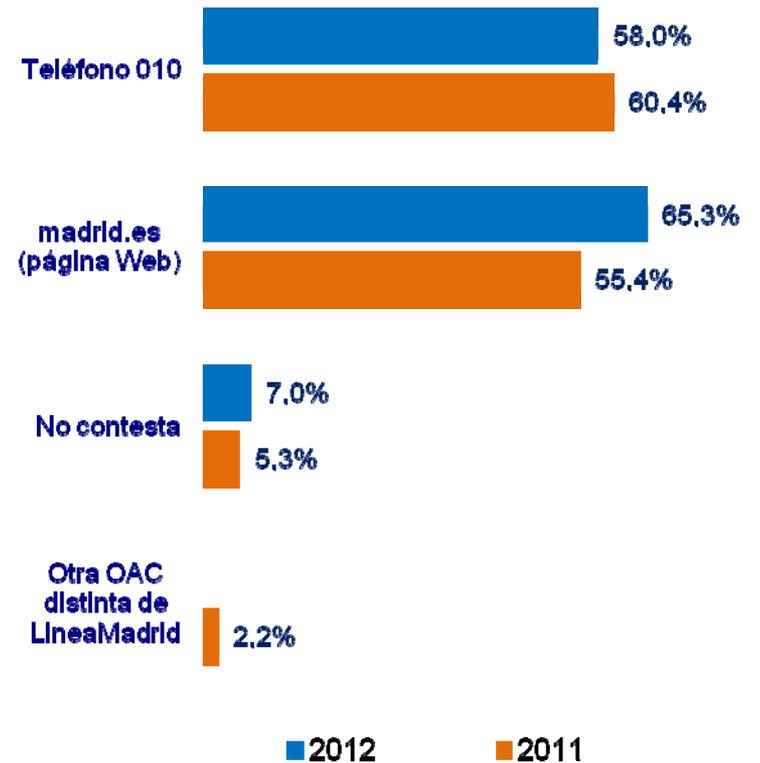
(% Sí)



Base 12: 4.512 usuarios/as

Base 11: 4.472 usuarios/as

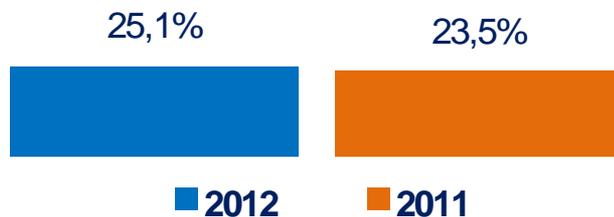
¿Cuál?



Base 12: 1.888 usuarios/as

Base 11 : 1.883 usuarios/as

¿Es la primera vez que visita una OAC de Líneamadrid?



Base 2012: 4.512 usuarios/as

Base 2011: 4.472 usuarios/as

¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?

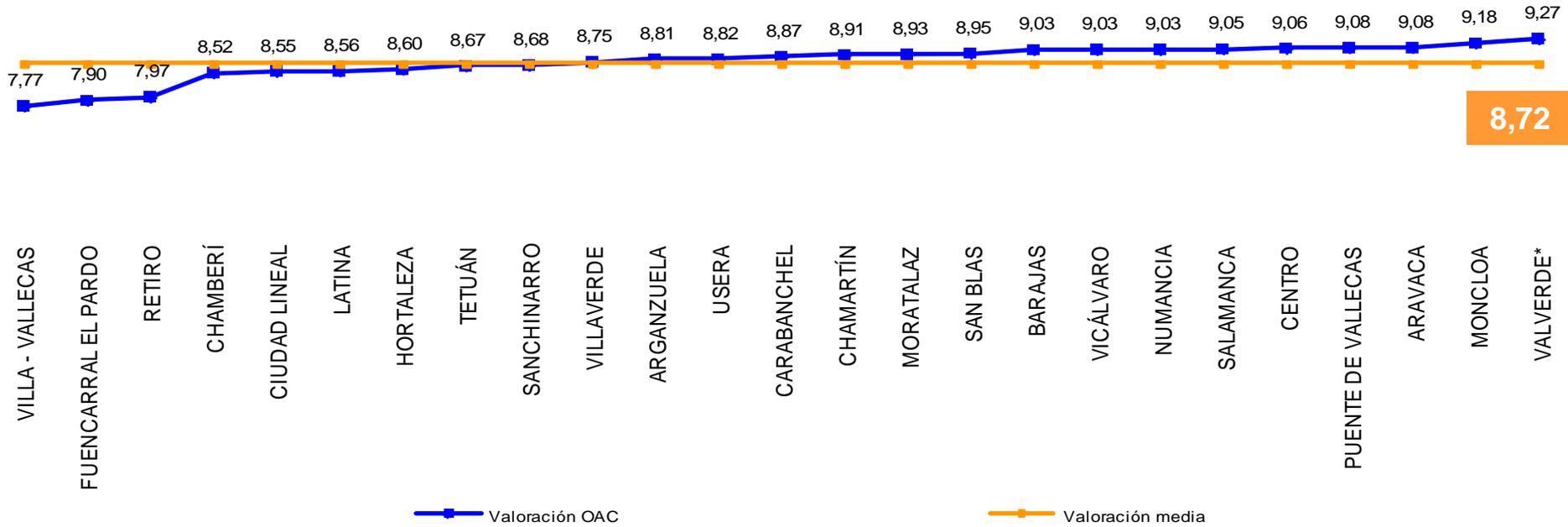


Base 2012: 4.512 usuarios/as

Base 2011: 4.472 usuarios/as

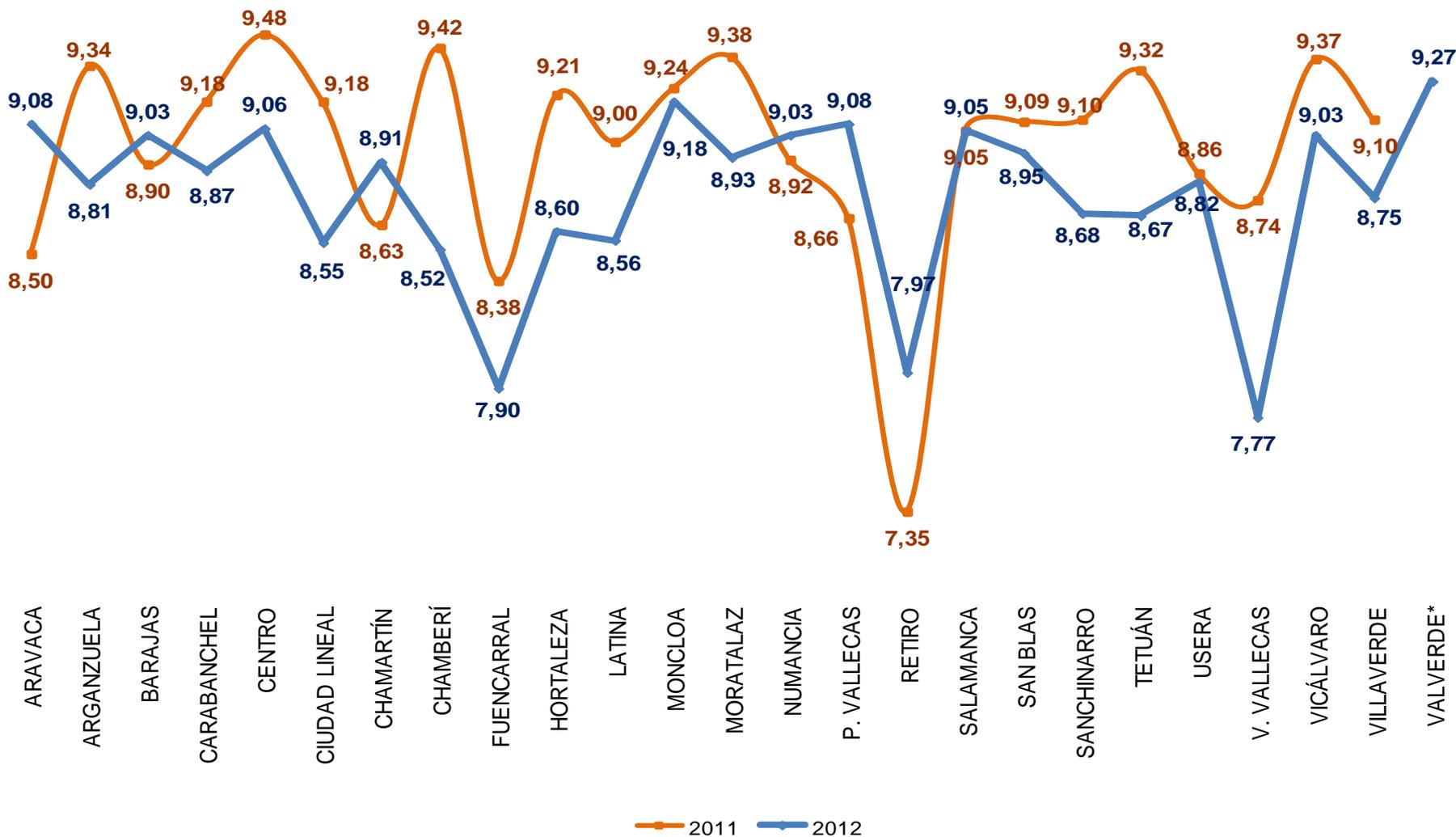
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC

Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC



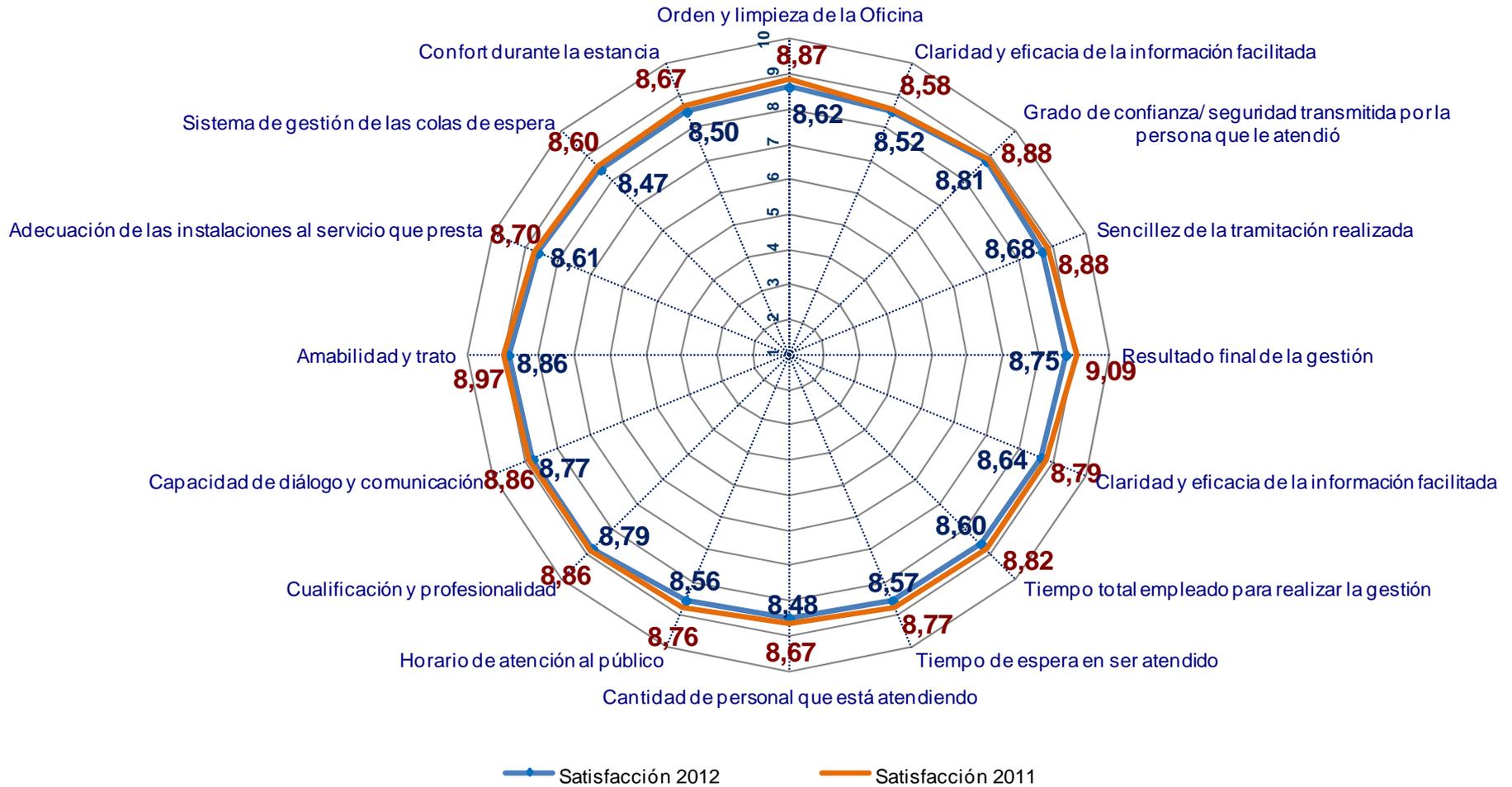
* Base 11 entrevistas

Evolución Satisfacción Global Media por OAC (2011-2012)



* Base 11 entrevistas

Comparativa Satisfacción 2012 /Satisfacción 2011



Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

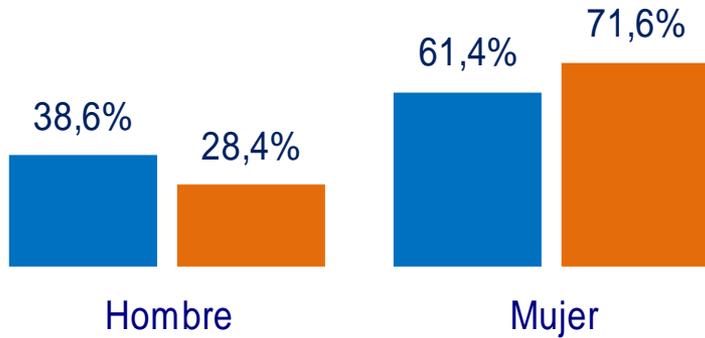
Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,992

Canal telefónico

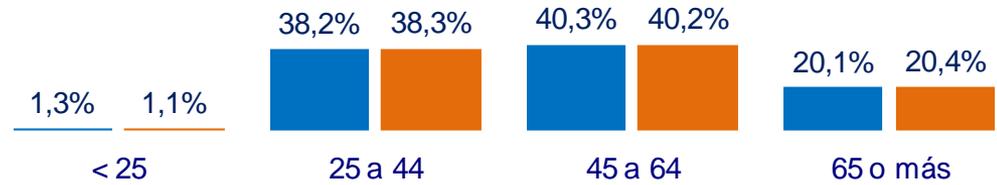
010Líneamadrid

Universo	Usuarios del servicio de atención telefónica 010
Tamaño Muestral	2.008 entrevistas de satisfacción
Muestreo y selección de informantes	<p>Selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano.</p> <p>A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola anterior realizada en octubre de 2.011.</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,23% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
Fechas del trabajo de campo	26 de octubre al 16 de Noviembre de 2.012
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

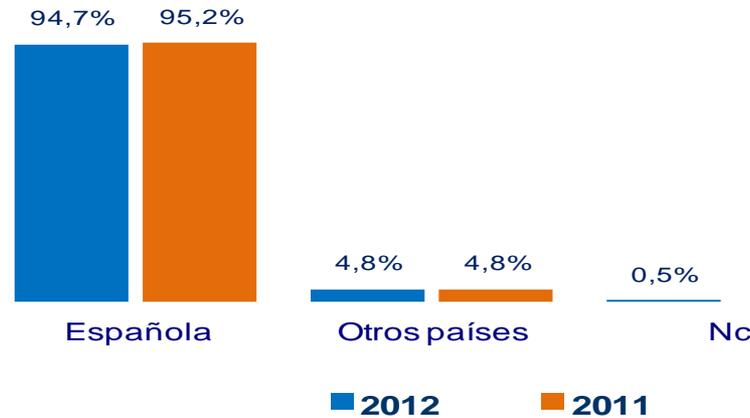
Género



Edad (años)



Nacionalidad



Base 2012: 2.008 usuarios/as

Base 2011: 820 usuarios/as

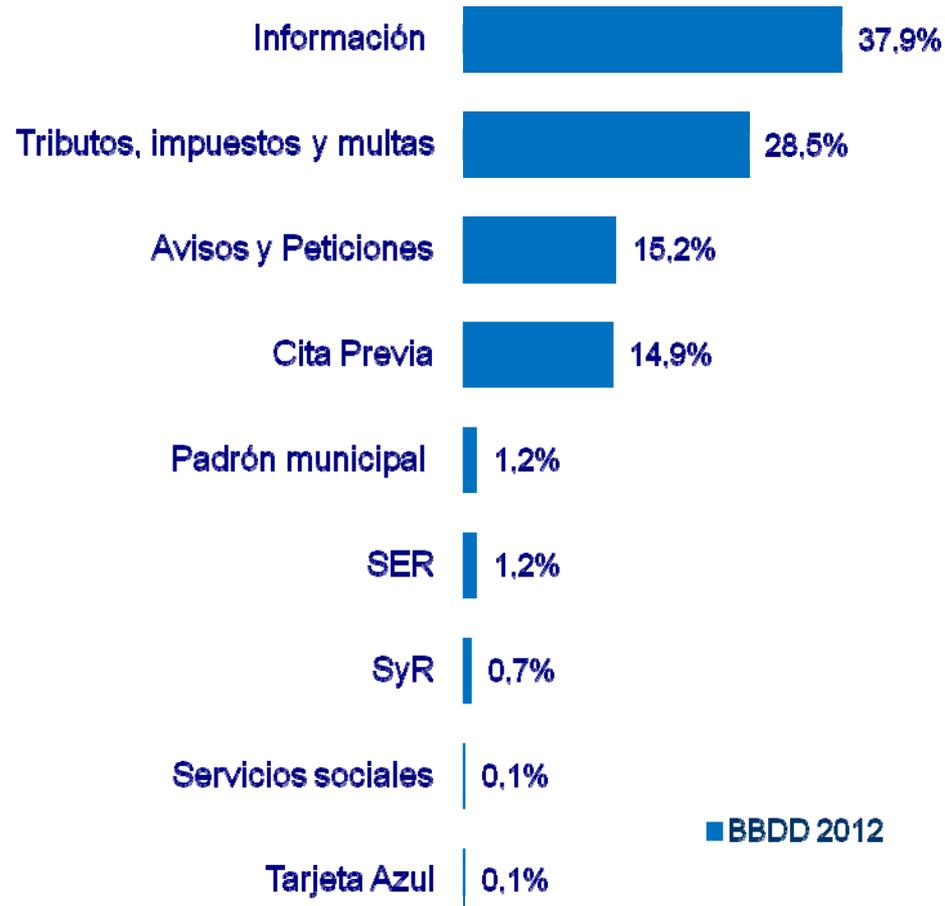
FRECUENCIA DE LA LLAMADA



Base 2012: 2.008 usuarios/as

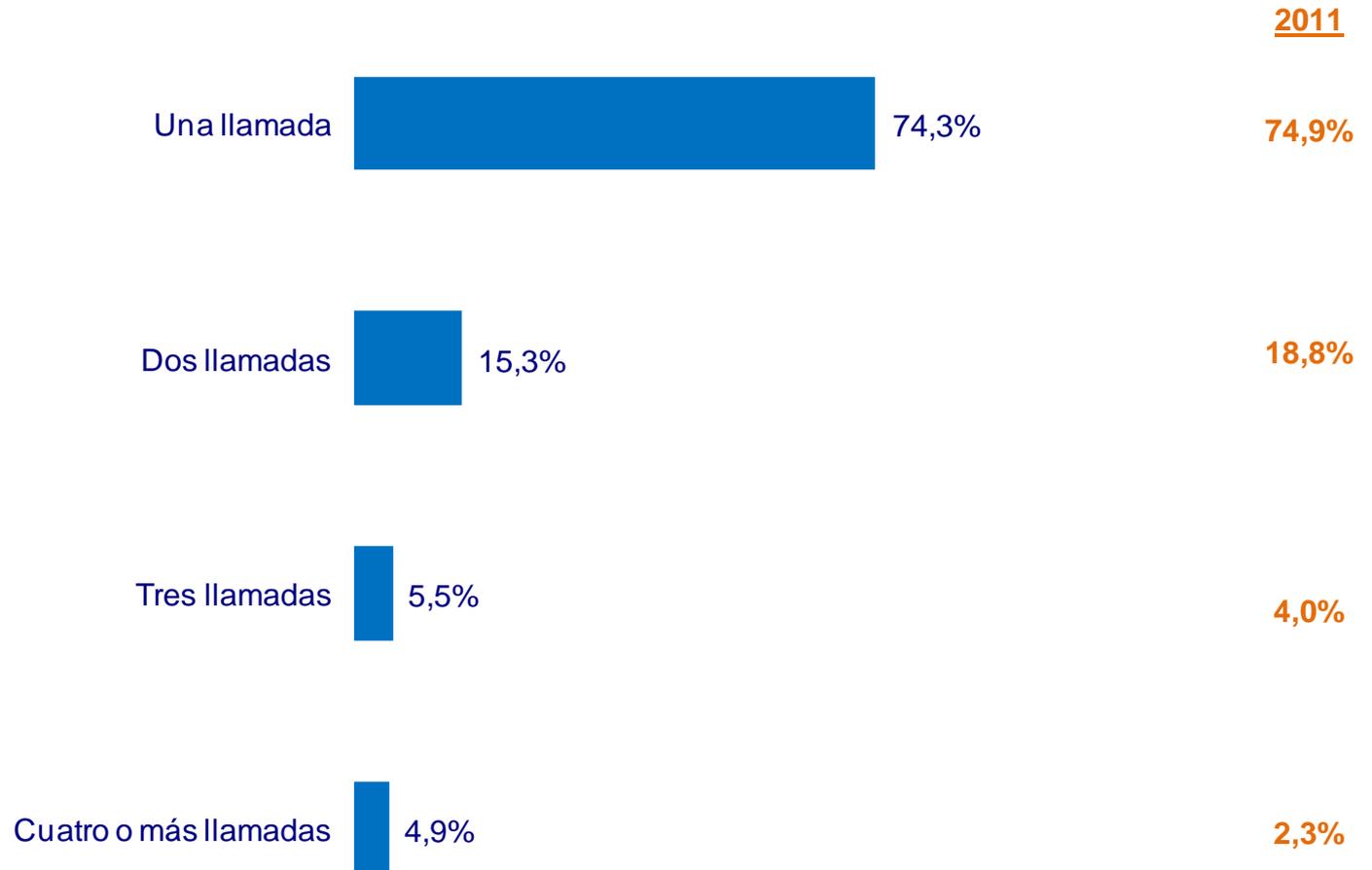
Base 2011: 820 usuarios/as

TEMÁTICA DE LA GESTIÓN



Nota: estos datos corresponden a la información contenida en la base de datos facilitada por Línea Madrid y extraída para hacer la muestra.

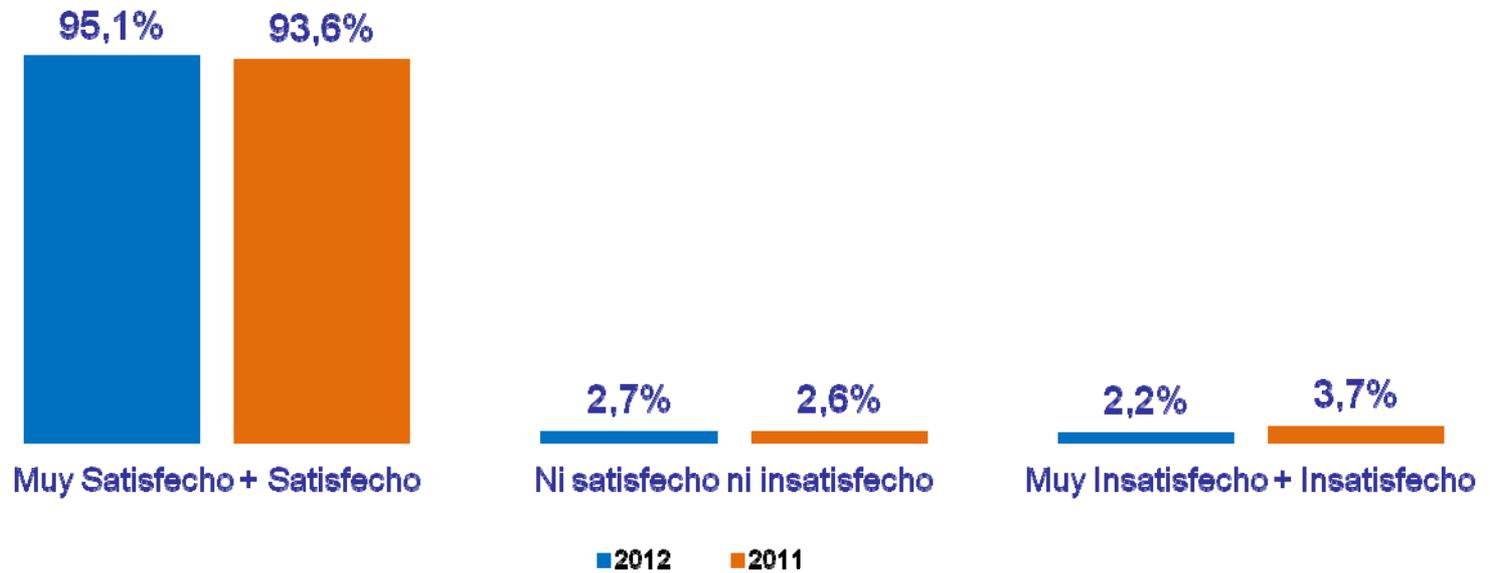
NÚMERO DE LLAMADAS NECESARIAS PARA CONTACTAR



Base 2012 : 2.008 usuarios/as

Base 2011: 820 usuarios/as

SATISFACCIÓN GLOBAL



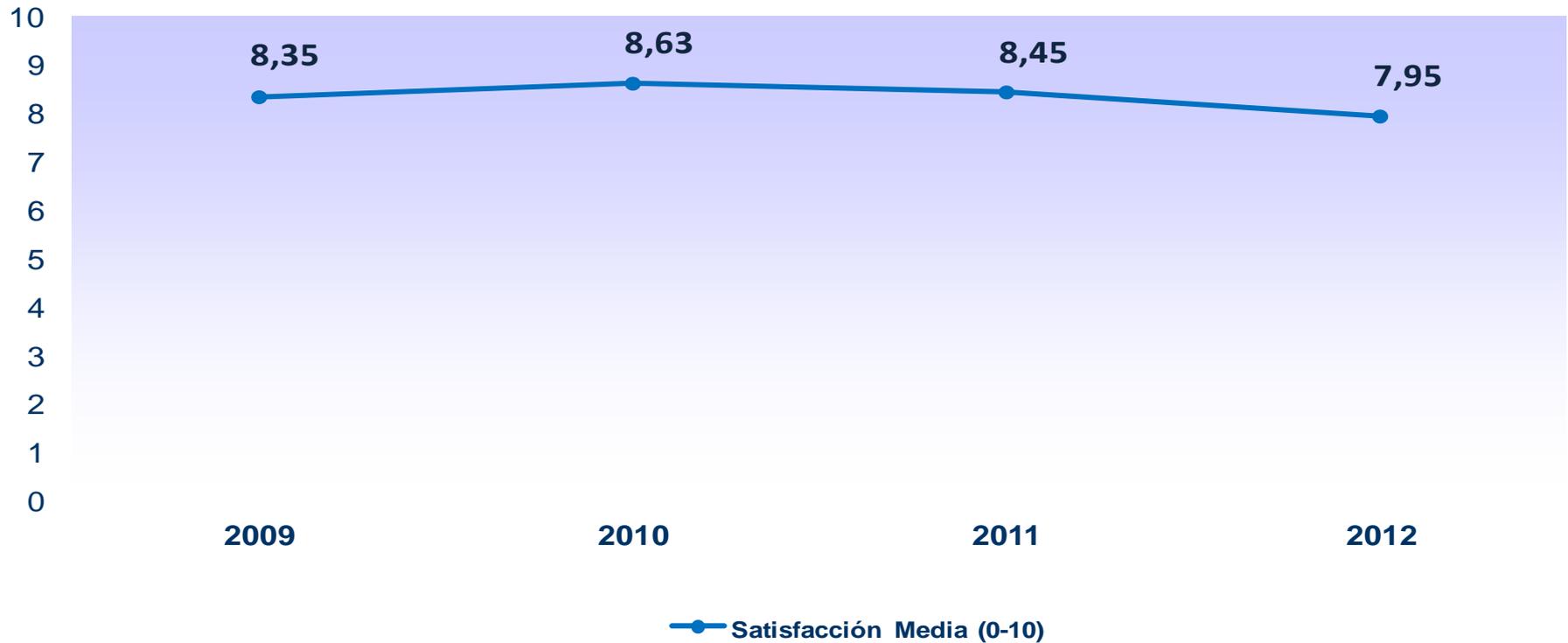
EVOLUCIÓN MEDIA GLOBAL



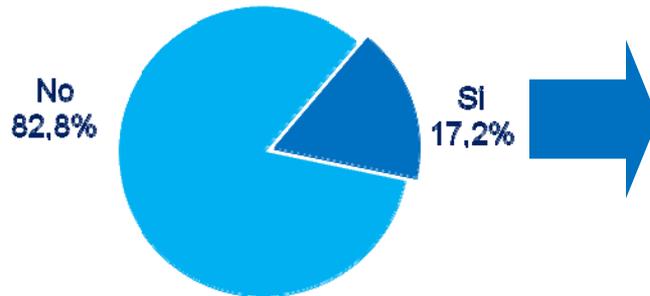
Base 2012: 2.007 usuarios/as

Base 2011: 820 usuarios/as

Evolución Satisfacción Media (Ola 9 – Ola 22)



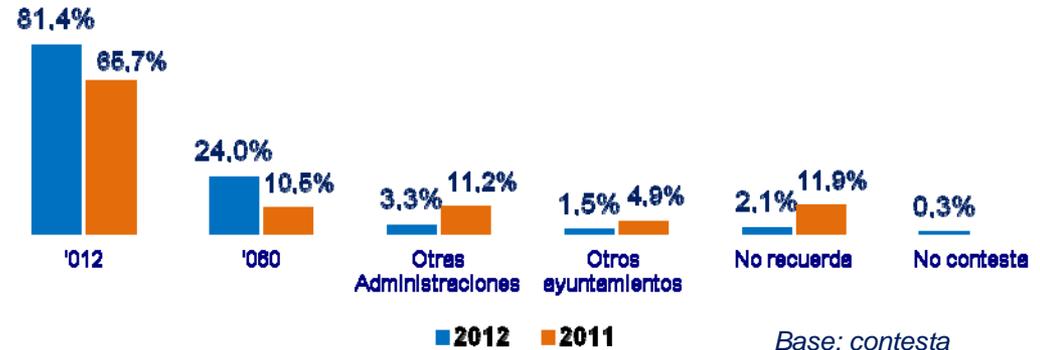
Utilización de otros teléfonos de atención al ciudadano



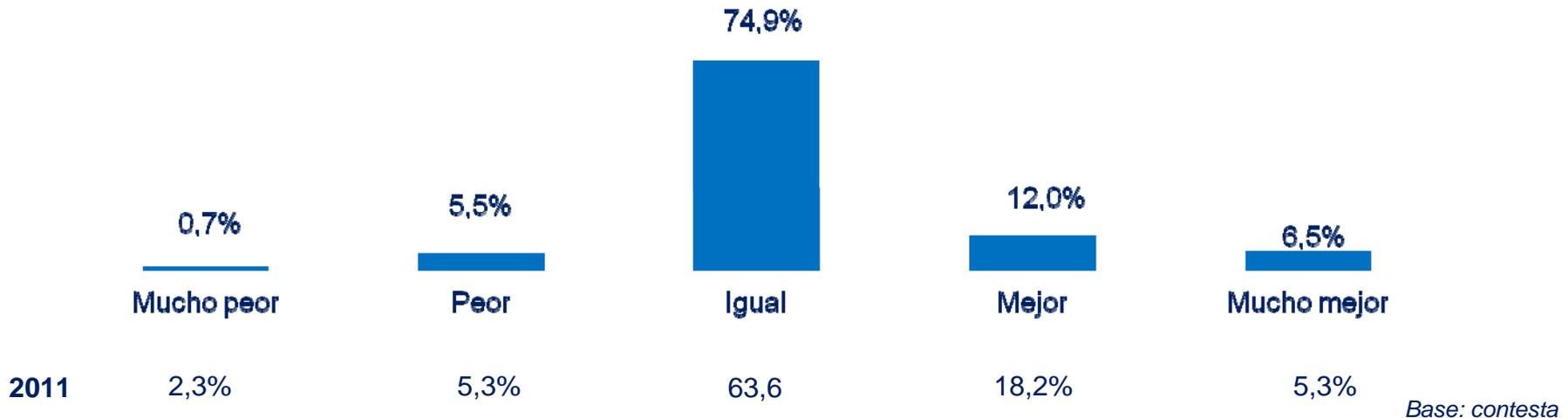
2011: No 82,5%; Sí 17,5%

2012: 2008 usuarios/as

¿Cuál?



COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

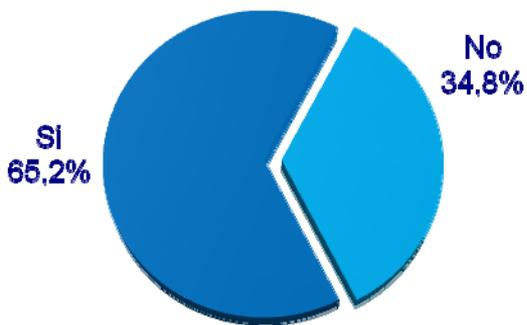


Posibilidad de gestión a través de otros canales

¿Cuál / es?



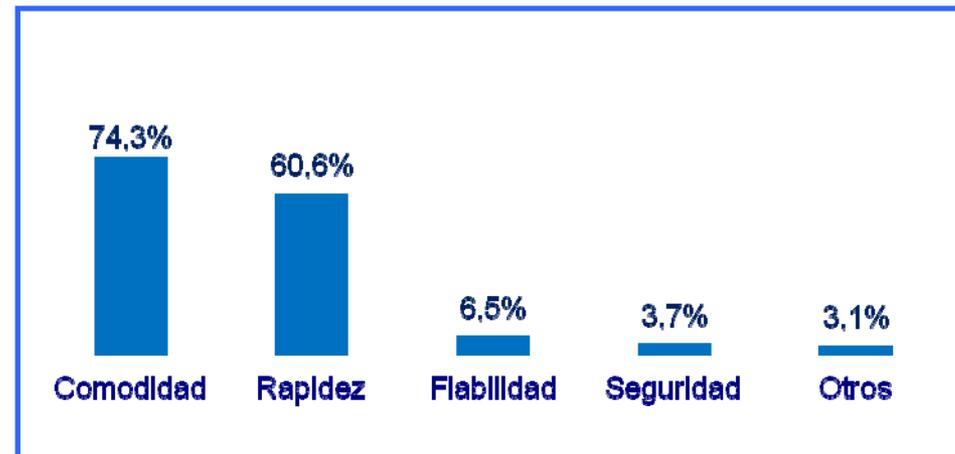
Base: 1309 usuarios/as (respuesta múltiple)



Base: 2008 usuarios/as

2011:
Sí 47,3%; No 52,7%

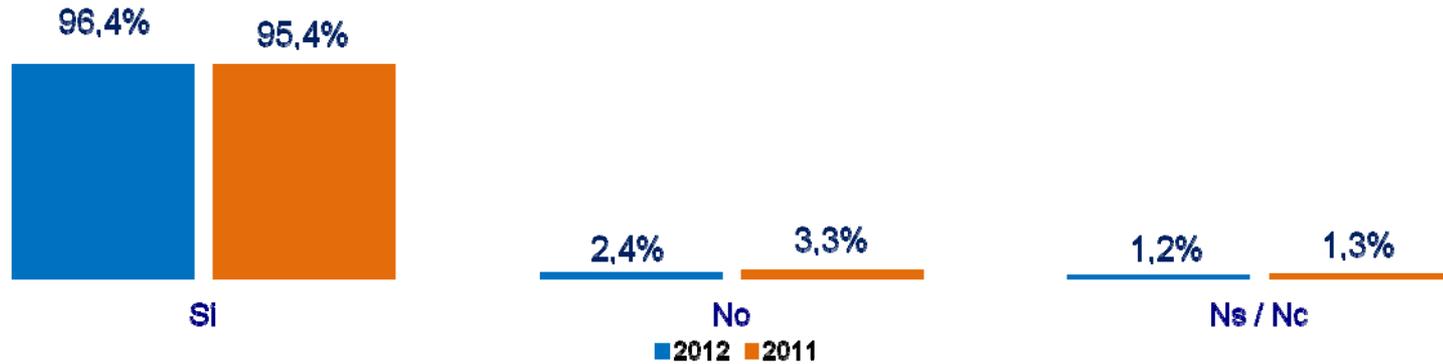
¿Por qué?



Base: 1309 usuarios/as (respuesta múltiple)

FIDELIDAD

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?



Base 2012: 2.008 usuarios/as
Base 2011: 820 usuarios/as

RECOMENDACIÓN:

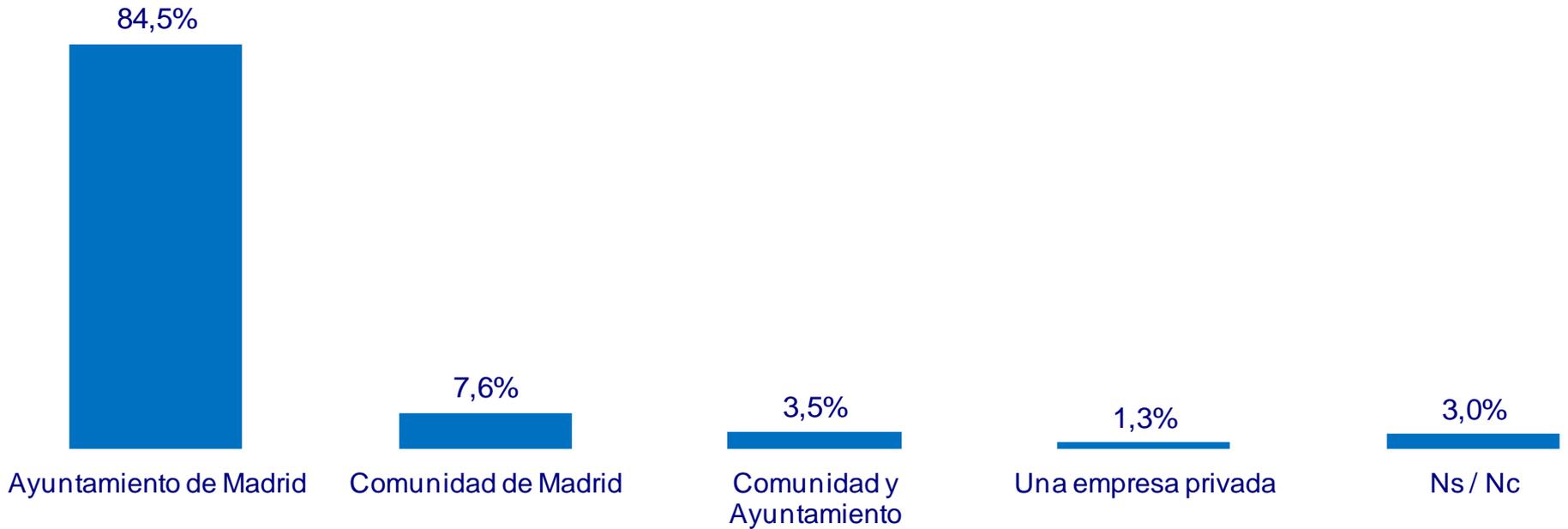
¿Recomendaría usted el teléfono 010?



Base 2012: 2.008 usuarios/as
Base 2011: 820 usuarios/as

Organismo que gestiona el 010

¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid?



Base 2012: 2.008 usuarios/as

2011 70,1%

7,6%

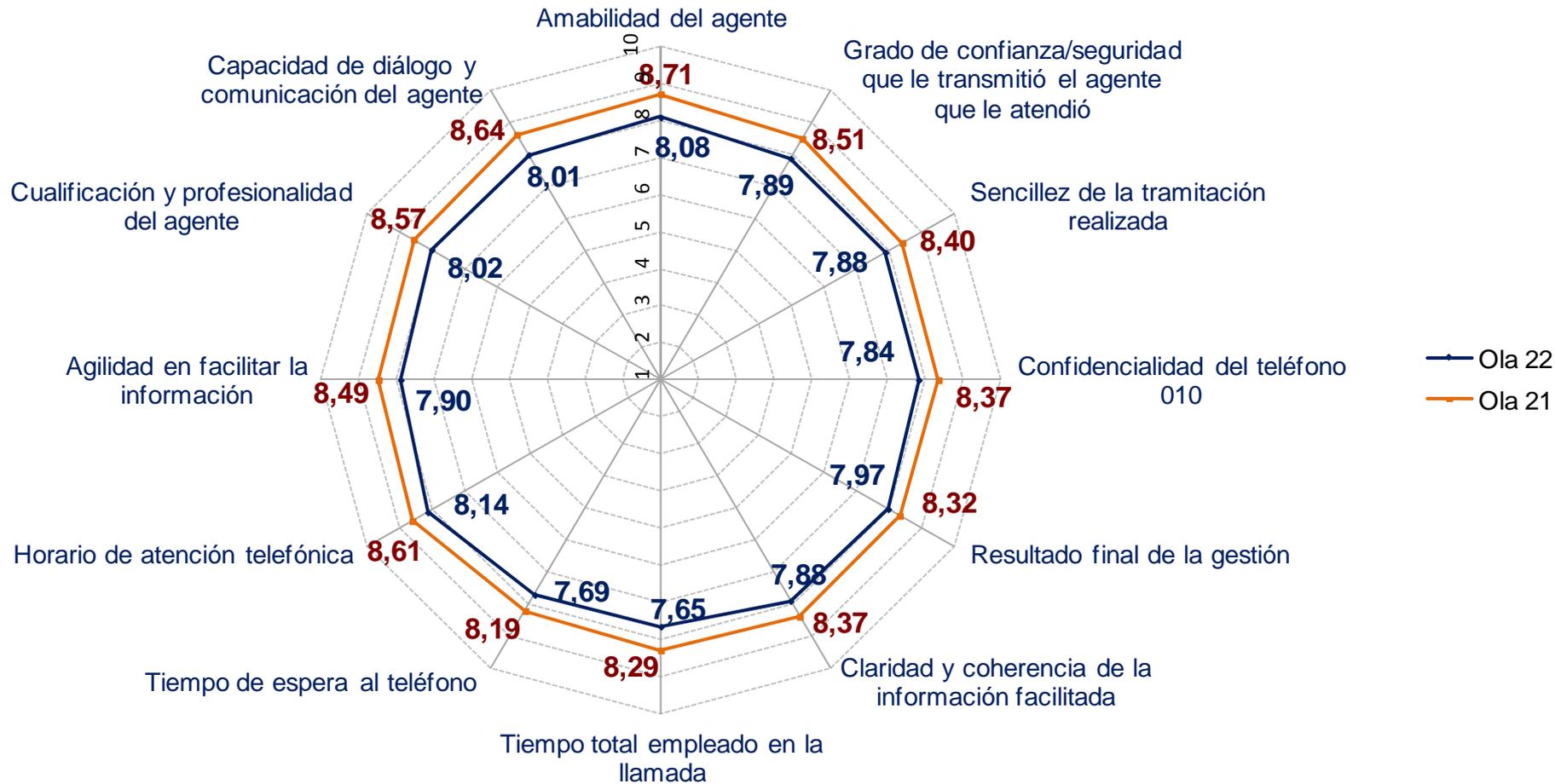
10,4%

2,2%

9,7%

Base 2011: 820 usuarios/as

Comparativa Satisfacción 2012 /Satisfacción 2011



Base Ola 22: 2.008 usuarios/as

Base Ola 21: 820 usuarios/as

Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

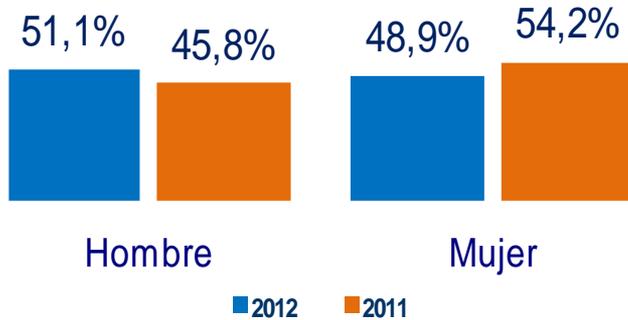
Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,990

Canal telemático

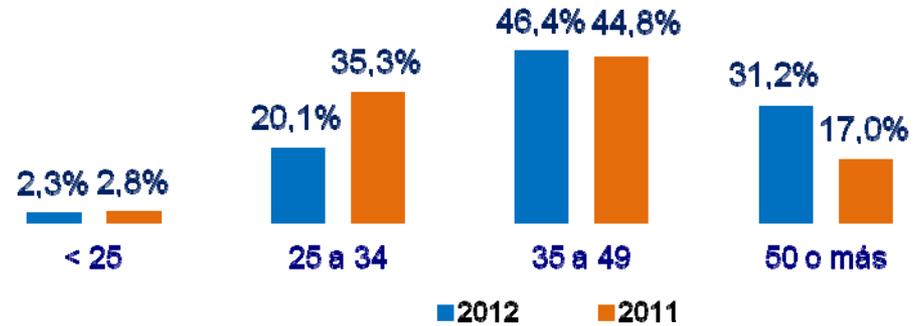
madrid.es

Universo	Usuarios de www.madrid.es
Tamaño Muestral	3.708 encuestas autocumplimentadas (Tasa de Respuesta: 7,20%), los envíos se han extraído de una base de datos que se ha compuesto de usuarios de petición de Cita Previa (60,7%), Sugerencias y Reclamaciones (30,3%), Petición de Información (3,5%) y Suscripciones (5,5%). En 2011 se realizaron 3.204 entrevistas
Muestreo y selección de informantes	Aleatorio sobre usuarios de www.madrid.es .
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 1,61% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com
Fecha de recogida de información	Noviembre de 2.012

GÉNERO



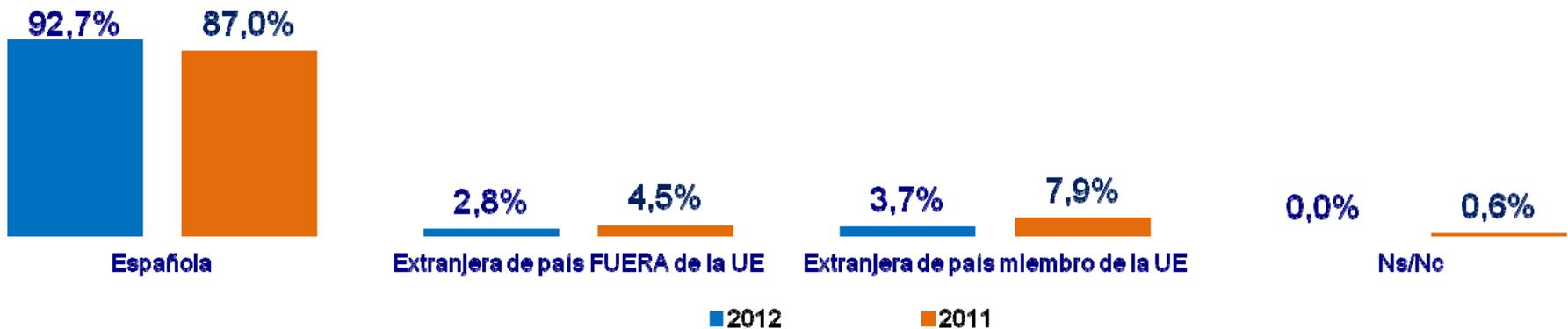
EDAD (años)



Base 2012: 3.708 usuarios/as

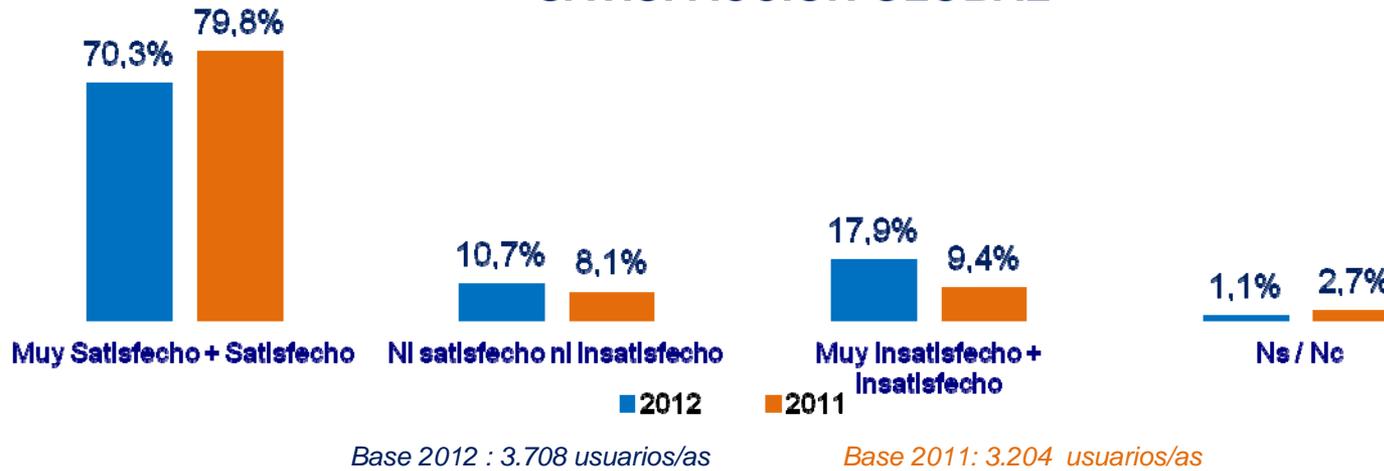
Base 2011: 3.204 usuarios/as

NACIONALIDAD

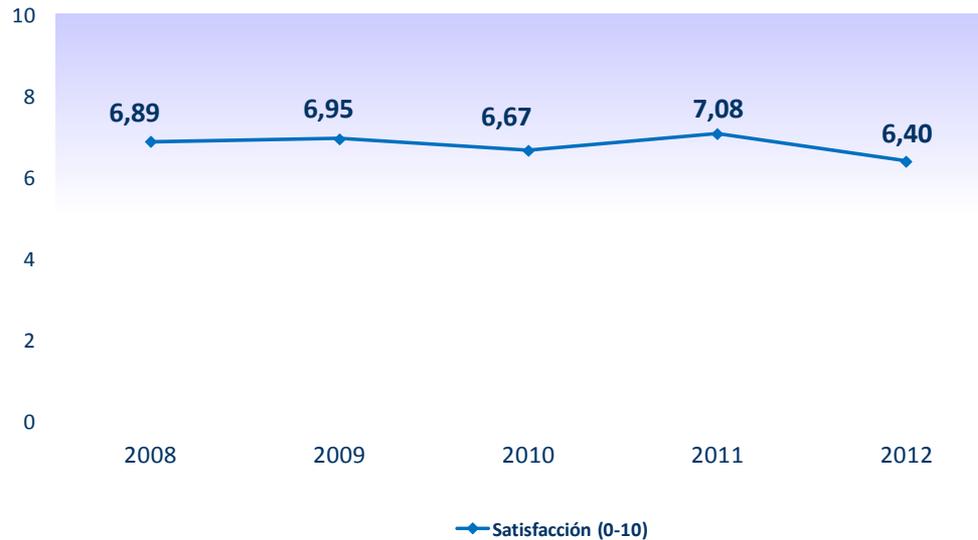


Base 2012 : 3.708 usuarios/as Base 2011: 3.204 usuarios/as

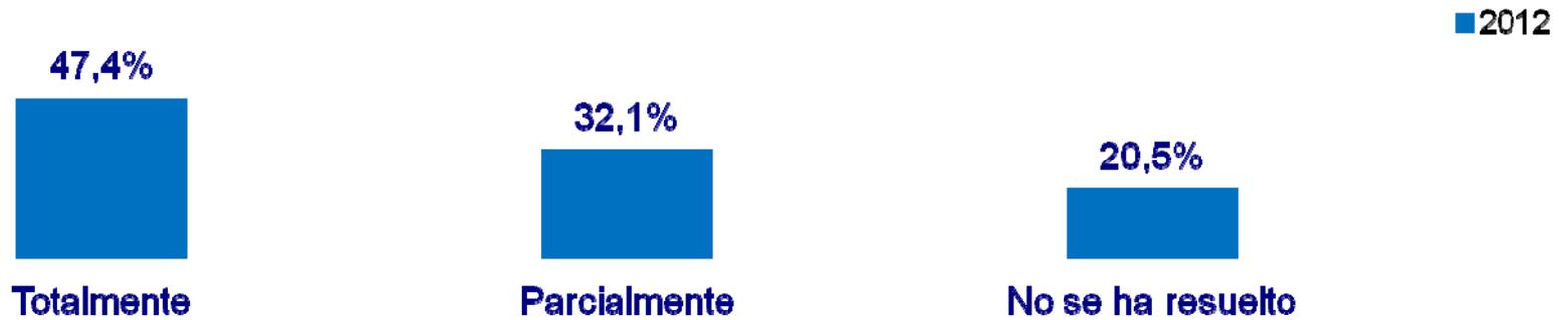
SATISFACCIÓN GLOBAL



EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL (2008-2012)

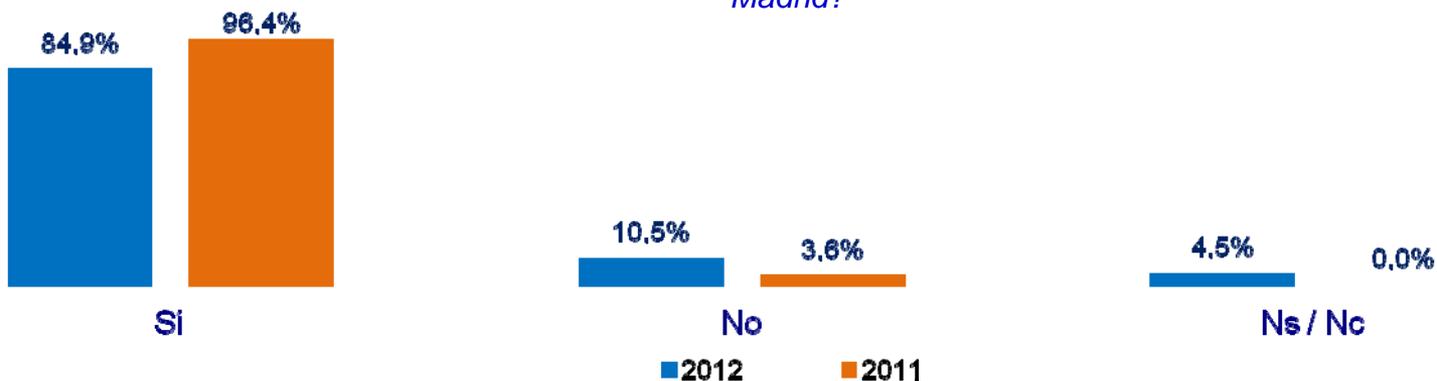


LA GESTIÓN SE HA RESUELTO...



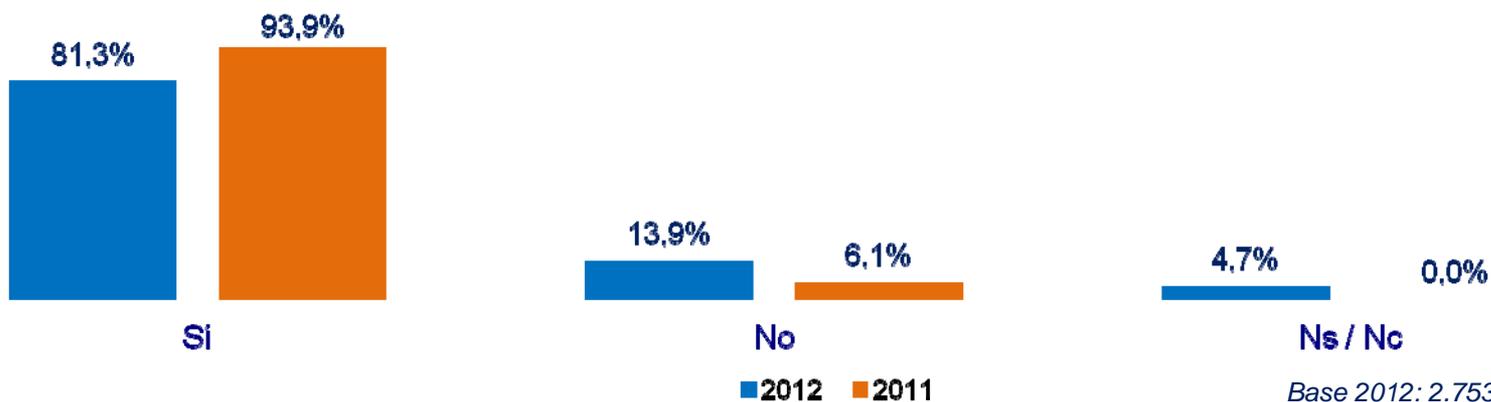
FIDELIDAD DE SERVICIO

Si volviese a tener que realizar una similar, ¿volvería a utilizar el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?



Base 2012: 2.753 usuarios/as
Base 2011: 2.266 usuarios/as

ORGANISMO QUE GESTIONA EL SERVICIO

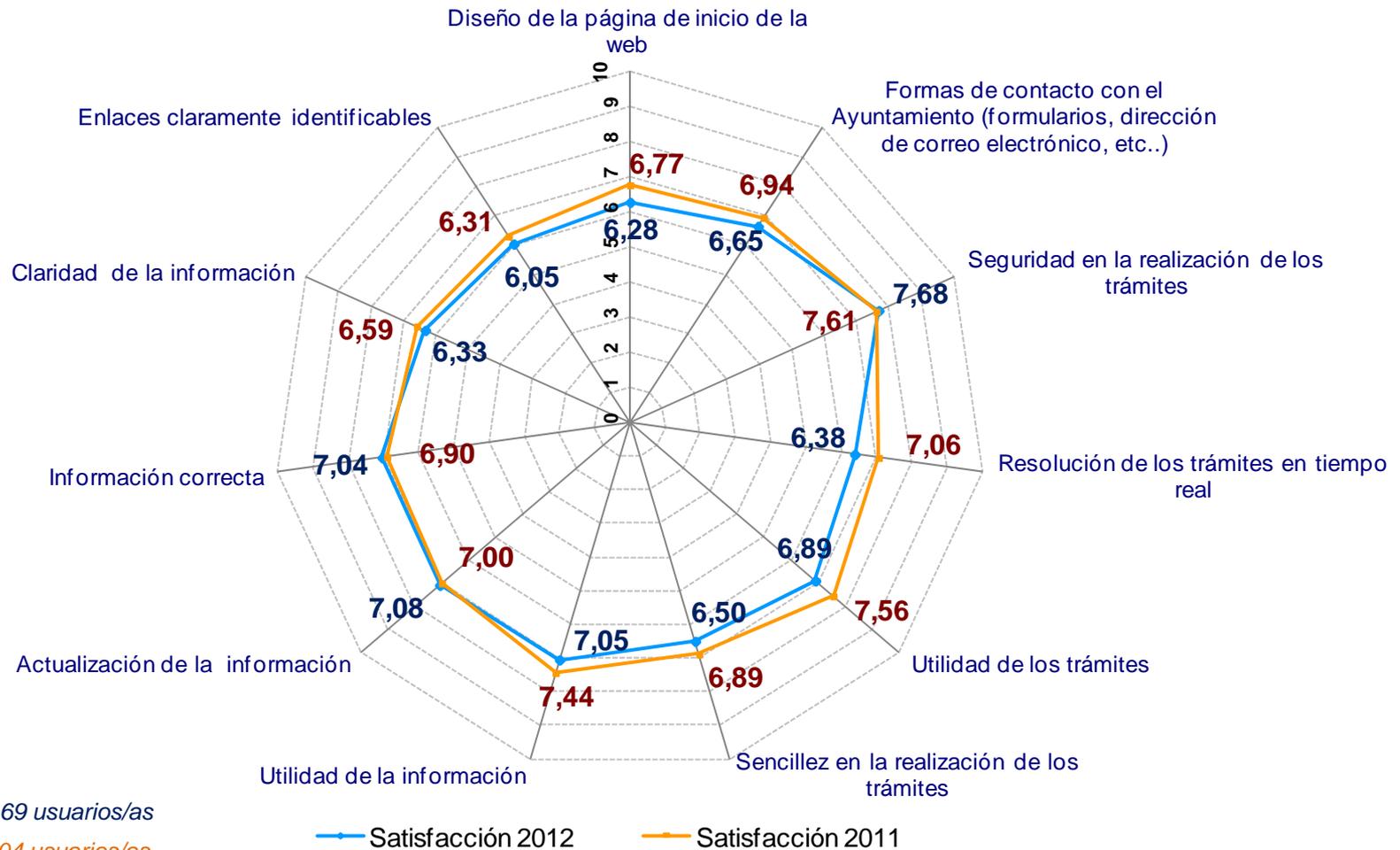
¿Qué organismo cree usted que gestiona la web?



Base 2012 3.708 usuarios/as

Base 2011: 3.204 usuarios/as

Comparativa Satisfacción 2012 / Satisfacción 2011



Base 2012: 3.269 usuarios/as

Base 2011: 3204 usuarios/as

Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,958

Análisis de Regresión

Ciente Interno



Universo	Responsables de servicios prestados por Línea Madrid a los ciudadanos (incluyendo a los secretarios de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores, Jefes de Servicio y de Departamento y otras unidades).
Tamaño Muestral	52 entrevistas
Tasa de respuesta	36,6% sobre un universo total de 142 contactos
Muestreo y selección de informantes	Censal: a la totalidad de los responsables de servicios prestados por Línea Madrid a los ciudadanos (incluyendo a los secretarios de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores, Jefes de Servicio y de Departamento, y otras unidades)
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

Datos en %

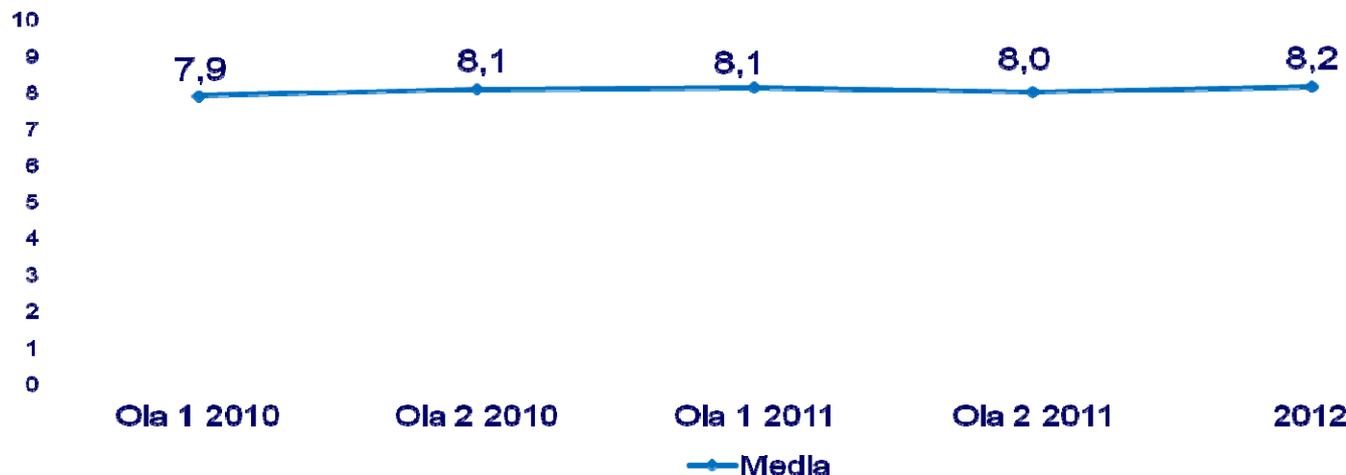
Valoración global del servicio ofrecido por Línea Madrid



■ Muy insatisfecho
 ■ Insatisfecho
 ■ Ni satisfecho ni insatisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Muy satisfecho
 ■ Ns / Nc

Base 2012 = 44

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA (2010 - 2012)





Línea**m**adrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!