

***Presentación de resultados de los estudios de satisfacción 2018***

Línea**madrid**

***Enero 2019***

## Índice

**Análisis horizontal de canales**

**Oficinas de Atención a la Ciudadanía**

**Canal Telefónico**

**Canal Telemático**

**Clima Laboral**

**Cliente Interno**

**Twitter**

**Benchmarking**

**Cliente Misterioso**

## I. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

---

## I. Análisis Horizontal de Canales

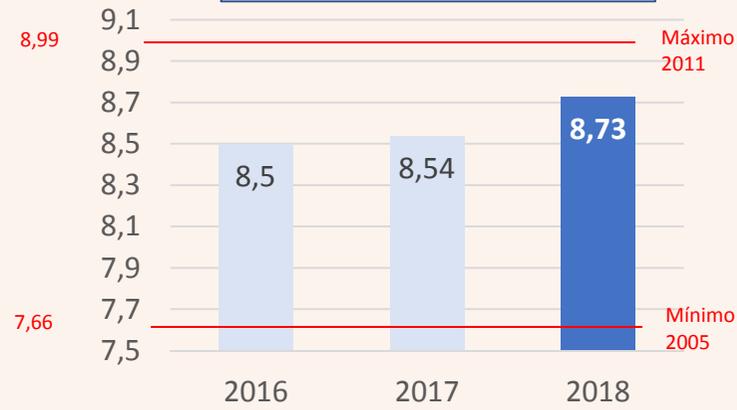
Satisfacción general: TOP TWO (% Muy satisfechos/as + % Satisfechos/as)

	OAC	010	madrid.es
2018	93,0 %	93,2 %	92,2 %
2017	95,6 %	96,5 %	88,4 %

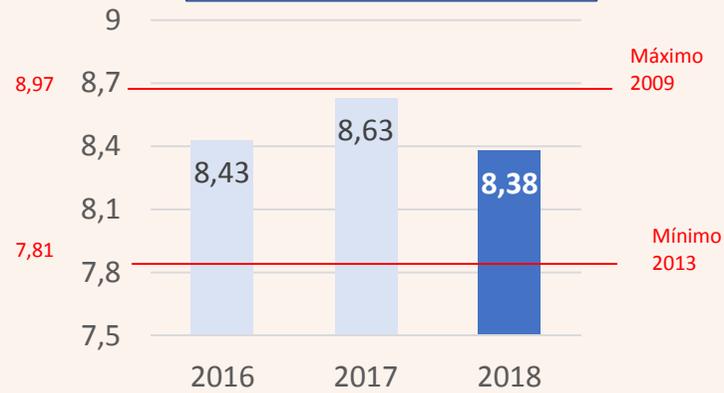
Satisfacción general: Valoración media

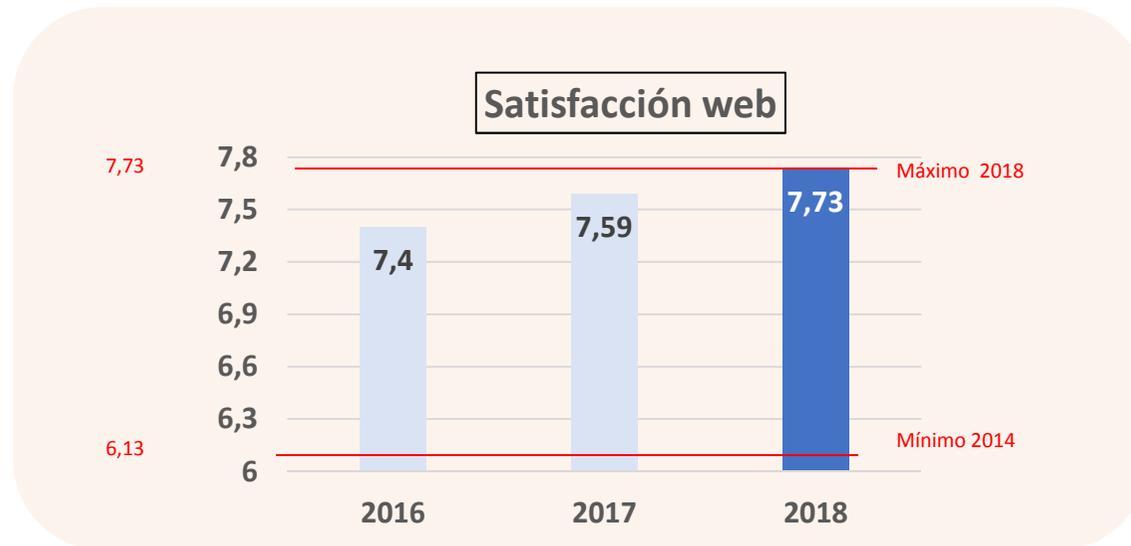
	OAC	010	madrid.es
2018	8,73	8,38	7,73
Base	4.520	2.004	2.005
2017	8,54	8,63	7,59
Base	4.510	2.006	2.003

### Satisfacción Global OAC

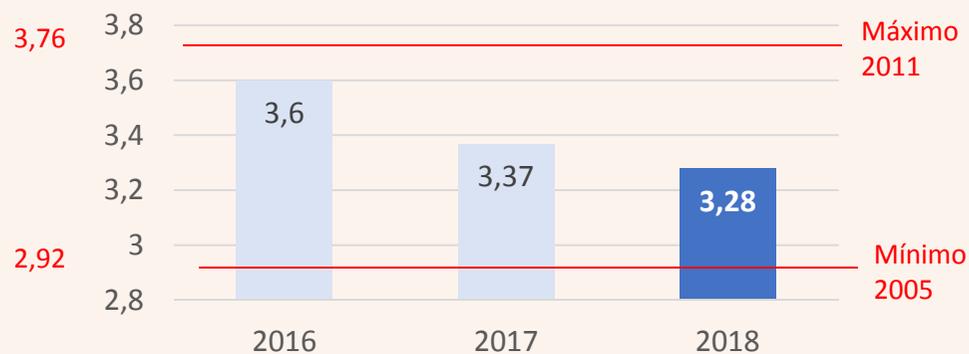


### Satisfacción Global 010

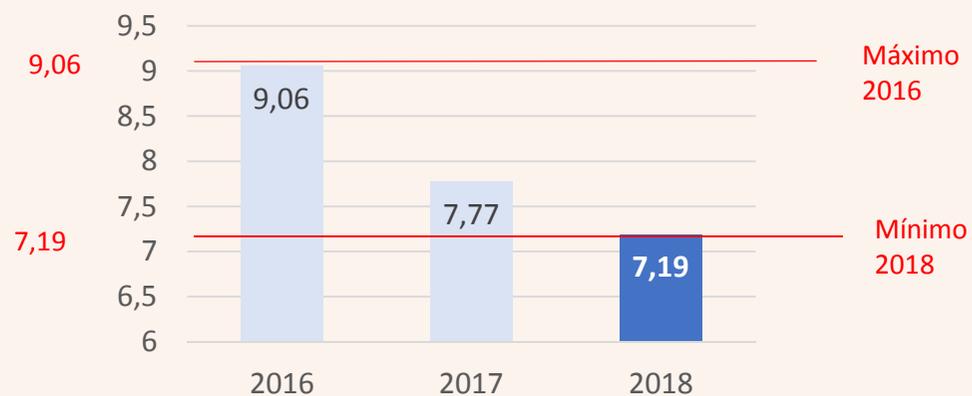




## Satisfacción Clima Laboral



## Satisfacción Cliente Interno



## II. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

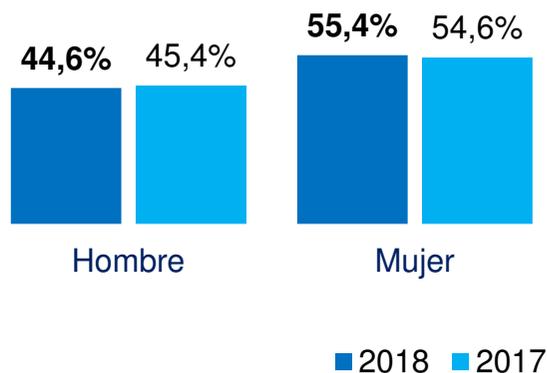
---

## Ficha Técnica – OAC’s

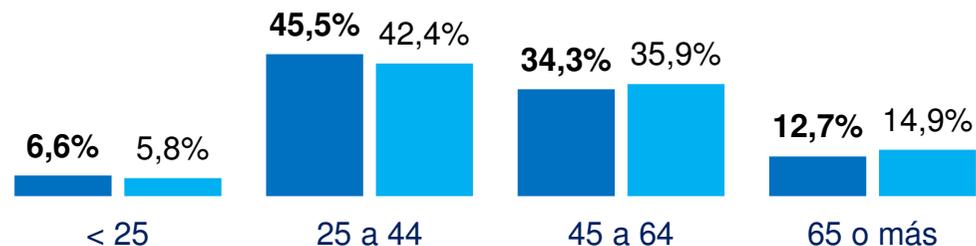
<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
<b>Tamaño Muestral</b>	4.520 entrevistas. Mínimo apropiado de 150 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el año 2017.
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
<b>Errores muestrales</b>	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2017 (2.477.814), el error para el total de la muestra es del <b>±1,49 %</b> para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
<b>Fechas trabajo de campo</b>	15 de Octubre al 23 de Noviembre de 2018.
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

## Perfil de usuario/a – OAC's

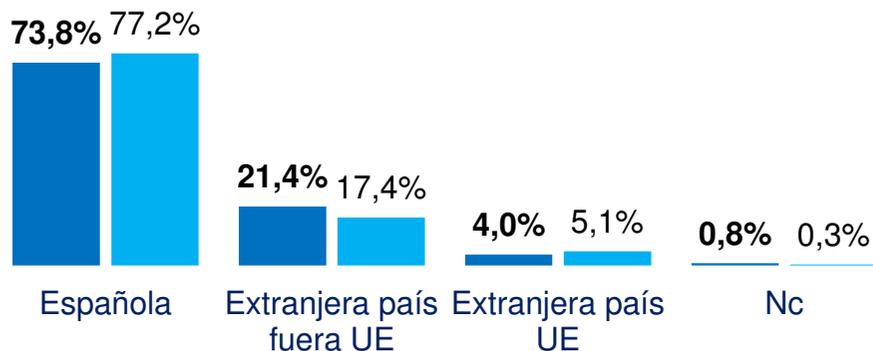
### Género



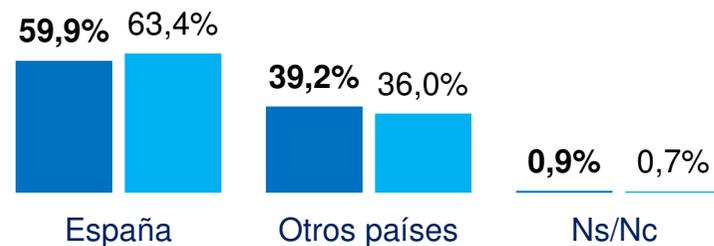
### Edad (años)



### Nacionalidad



### País de Origen

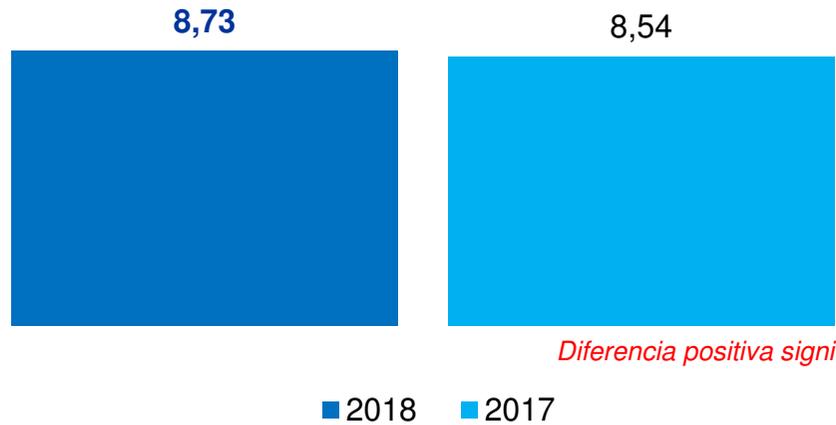


Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

## Valoraciones generales – OAC's

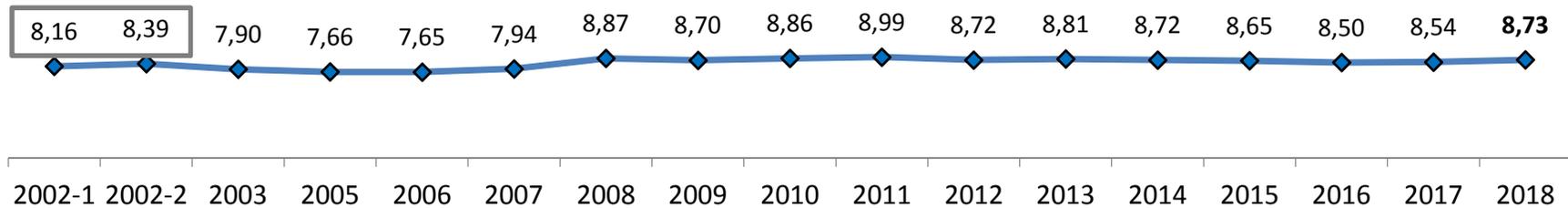
### SATISFACCIÓN GLOBAL



*Diferencia positiva significativa respecto al año anterior*

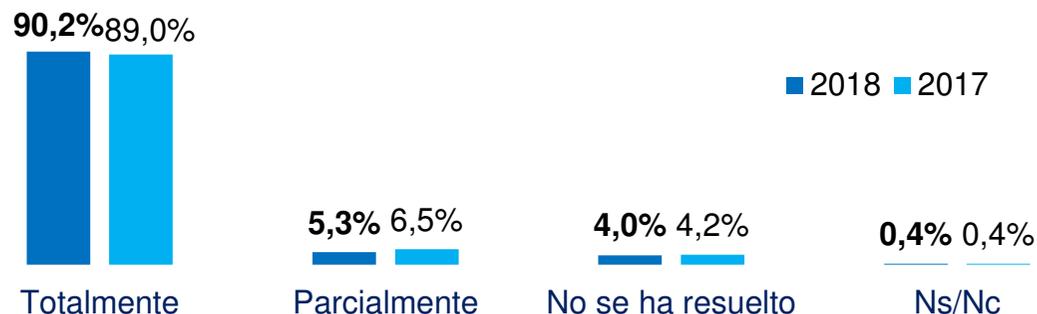
Base 2018: 4.520 usuarios/as  
Base 2017: 4.510 usuarios/as

### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2002 HASTA 2018



## Valoraciones generales – OAC's

### RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

### MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN



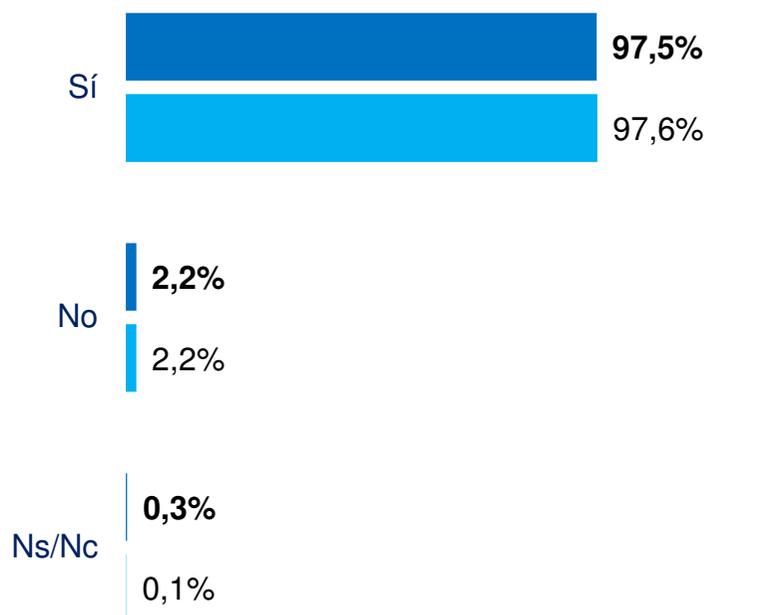
Base 2018: 423 usuarios/as

Base 2017: 479 usuarios/as

## Valoraciones generales – OAC's

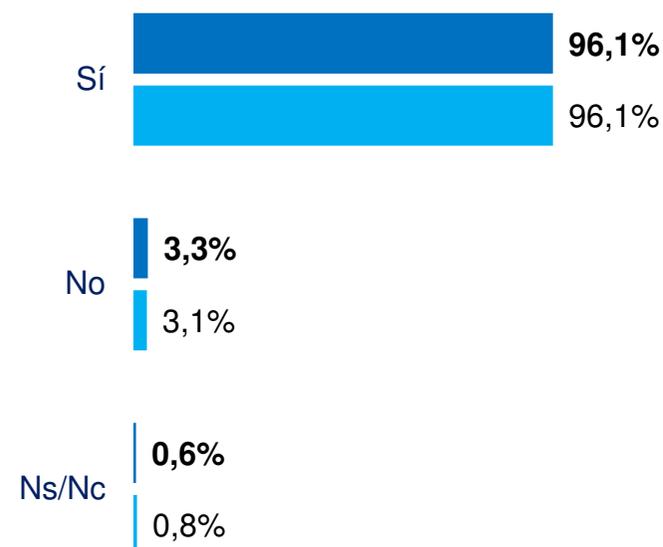
### FIDELIDAD A LA OAC

*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?*



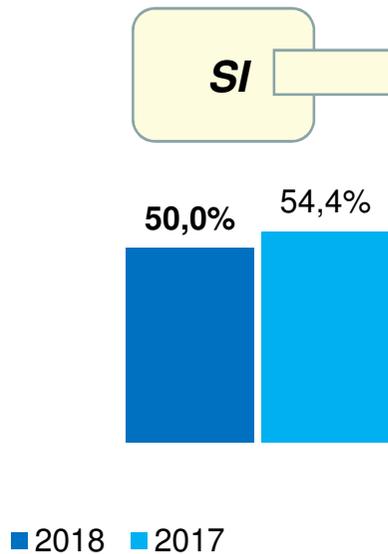
■ 2018  
■ 2017

Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

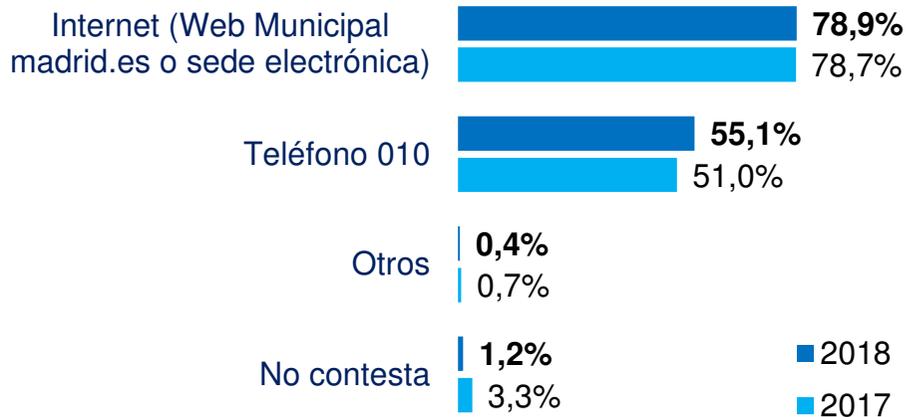
## Conocimiento de otros canales – OAC's

¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?



Base 2018: 4.425 usuarios/as  
Base 2017: 4.219 usuarios/as

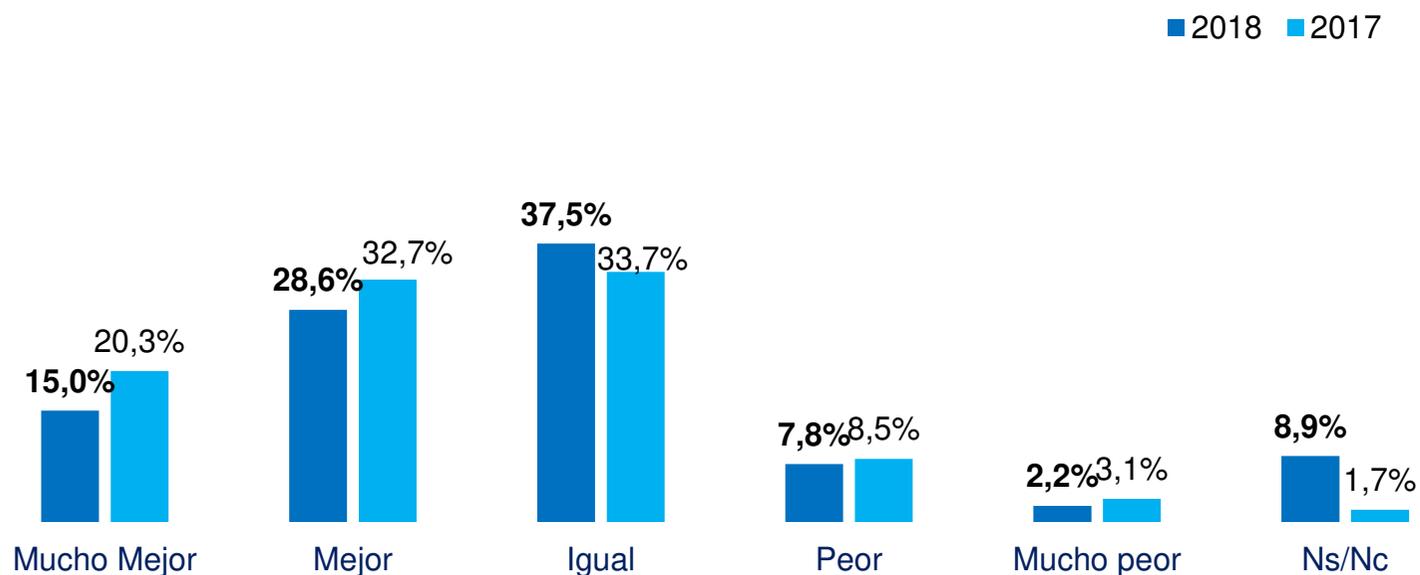
¿Cuál?



Base 2018: 2.211 usuarios/as  
Base 2017: 2.295 usuarios/as

## Benchmarking – OAC's

Servicio OAC's Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones

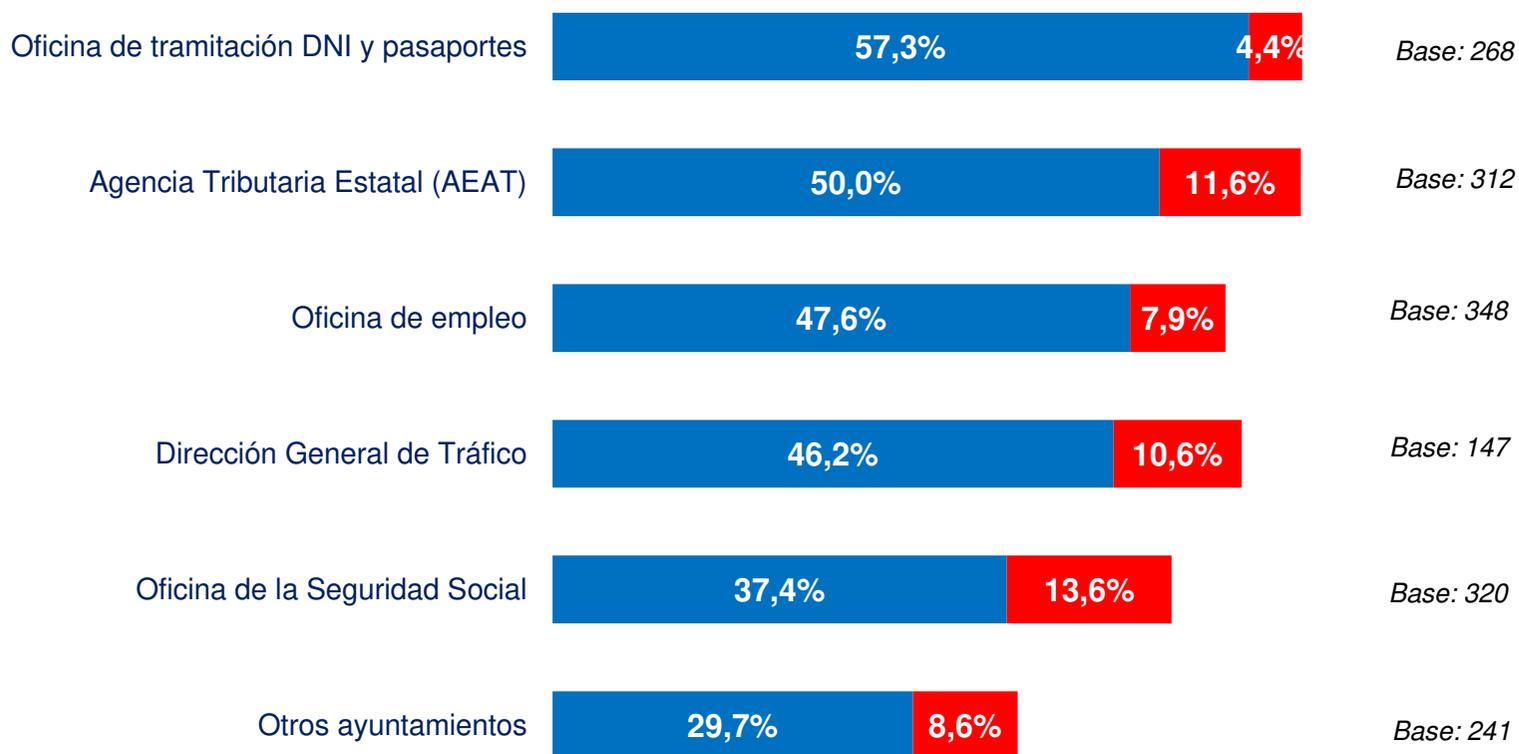


Base 2018: 1.204 usuarios/as  
Base 2017: 1.184 usuarios/as

## Benchmarking – OAC's

### El servicio de las OAC's Línea Madrid es mejor o peor que...

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



## Características de la gestión realizada – OAC's

### Carácter de la gestión (Particular)



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica

### ¿Qué tipo de gestión?



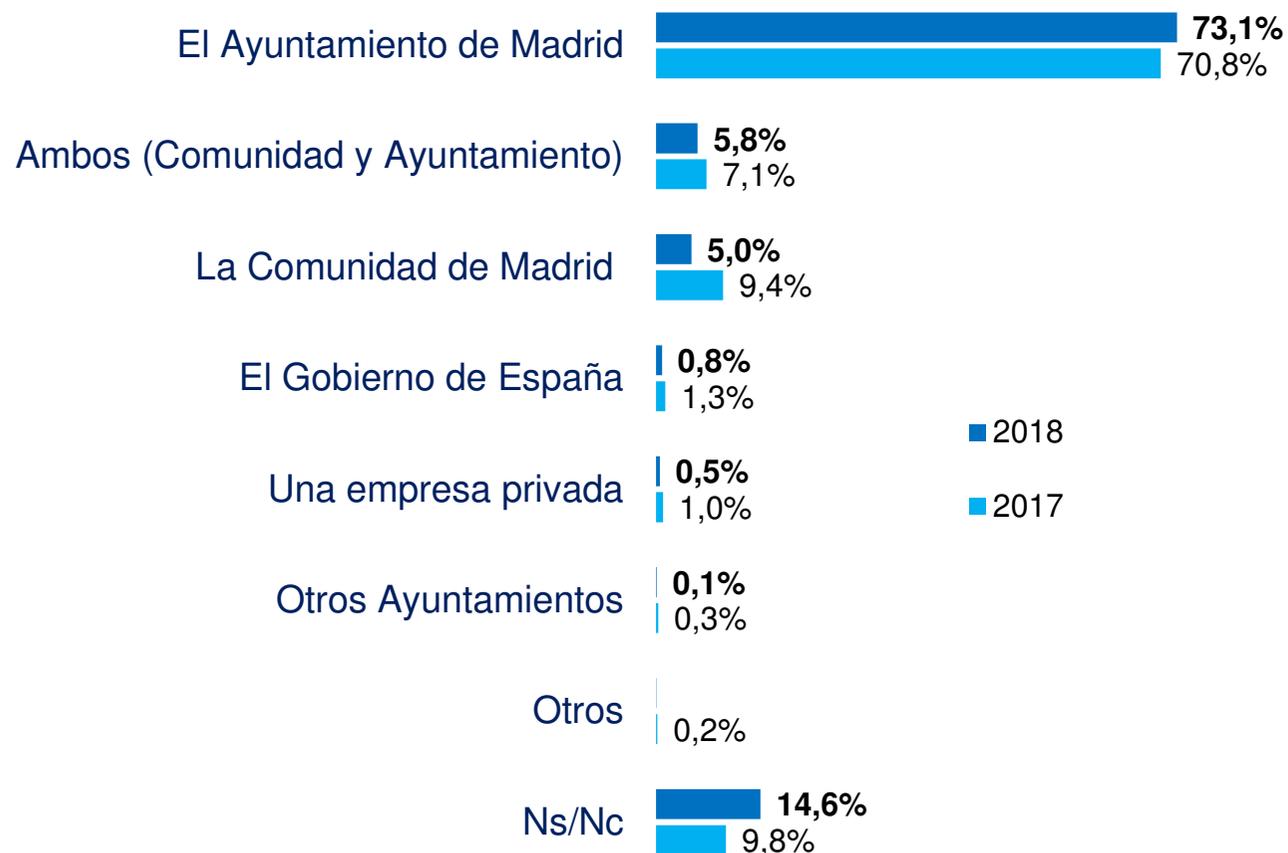
## Características de la gestión realizada – OAC's

### SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Recoger impresos	8,94	1,547	73
Padrón municipal: (Confirmaciones, Renovaciones y Justificantes)	8,91	1,474	1644
Padrón municipal: (Altas, Modificaciones, Bajas)	8,88	1,508	822
Solicitar Cita previa	8,87	1,591	130
Solicitud de Tarjeta azul	8,85	1,426	101
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,75	1,525	161
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>8,73</b>	<b>1,601</b>	<b>4.513</b>
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,70	1,390	85
Obtención de firma electrónica	8,57	1,690	72
Tributos, impuestos y multas	8,50	1,793	496
Información general	8,47	1,760	445
Registro	8,36	1,732	422
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,32	1,794	210
Sugerencias, reclamaciones	7,68	2,496	108

## Características de la gestión realizada – OAC's

### ¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)

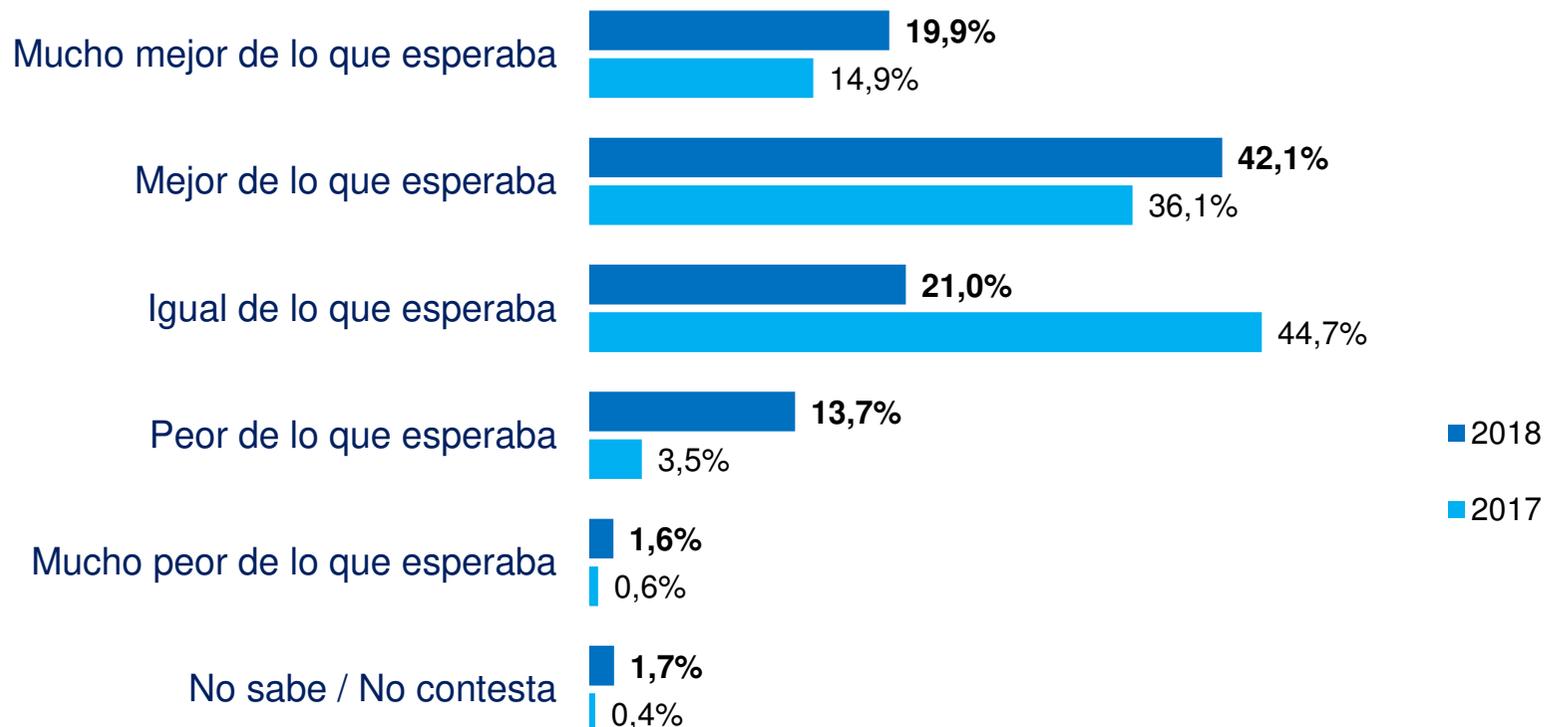


Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

## Expectativas – OAC's

Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...



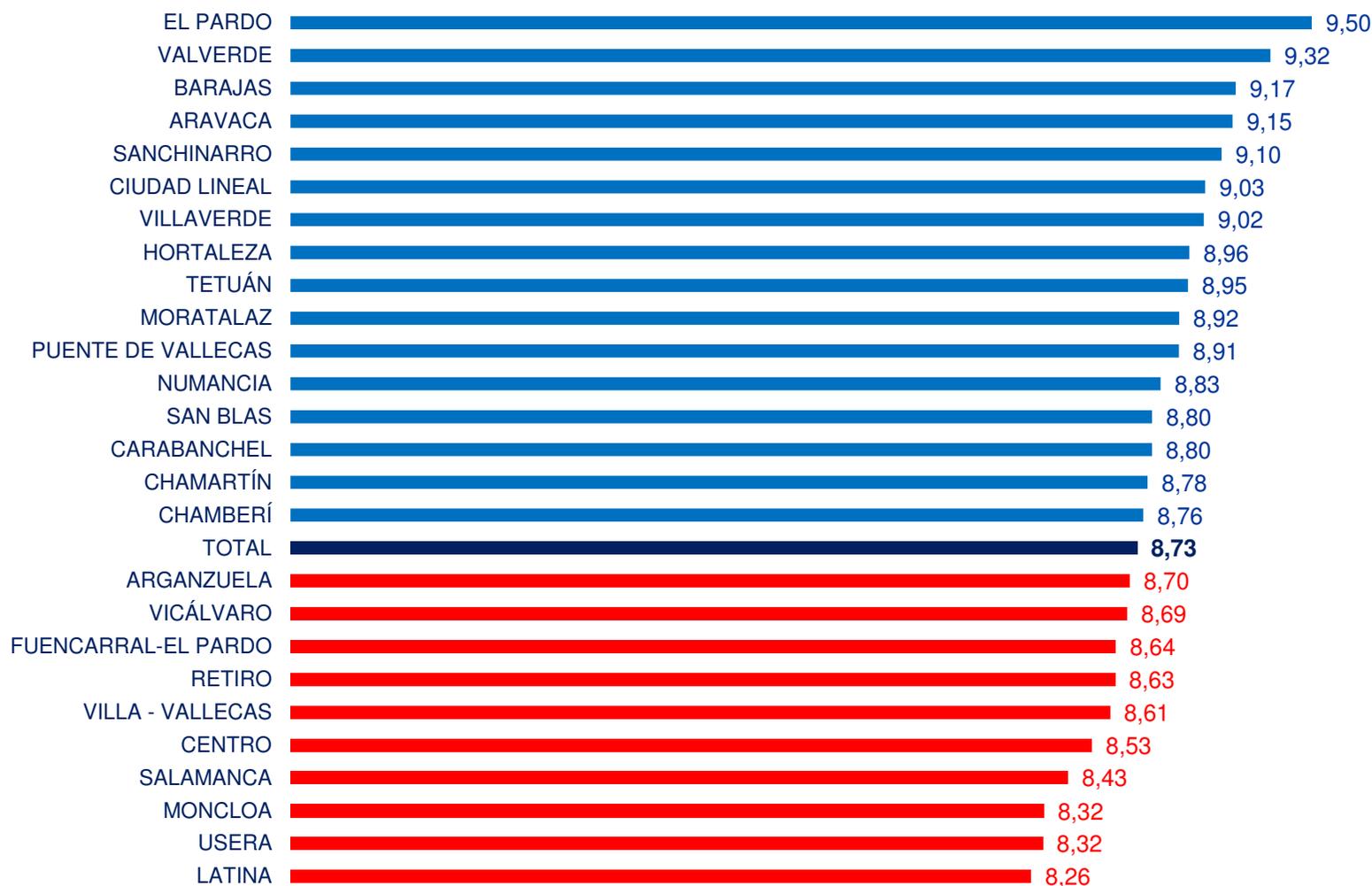
Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

## Calidad y grado de satisfacción con el servicio por OACs

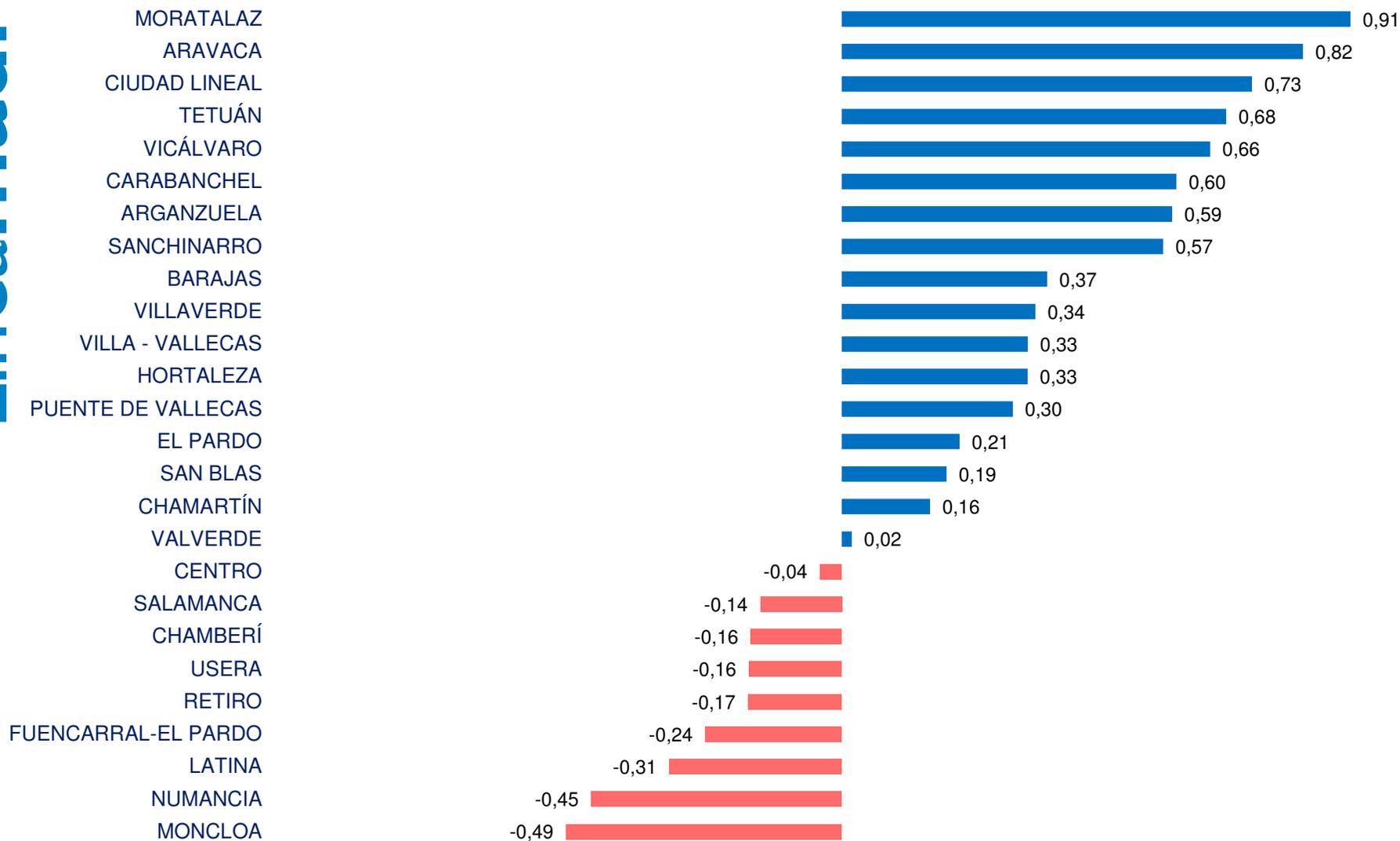
*Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC*

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

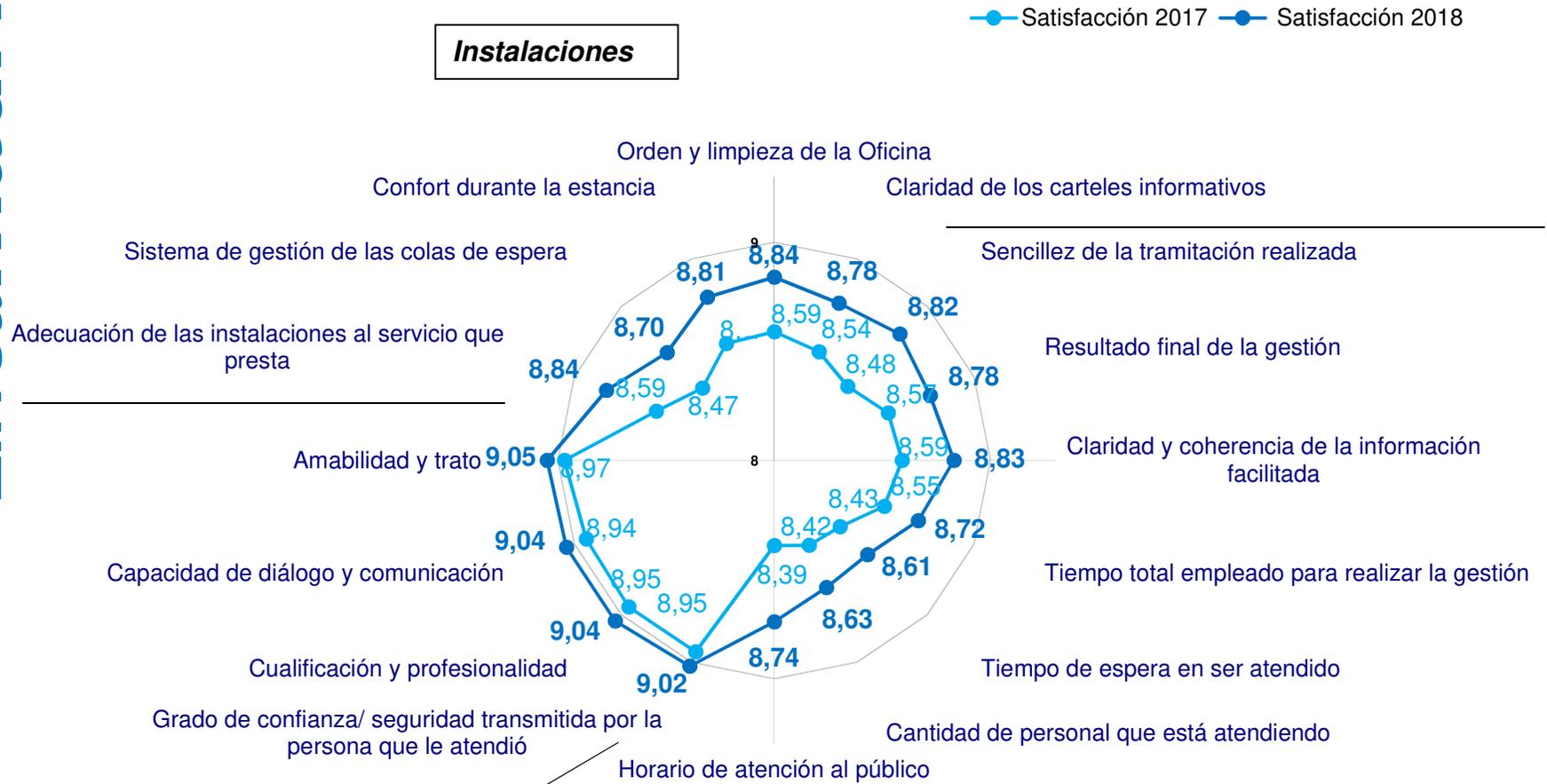


## Calidad y grado de satisfacción con el servicio – OAC's

### Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2017-2018)



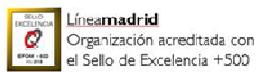
## Atención Personal – OAC's



**Personal**

**Otros Aspectos**

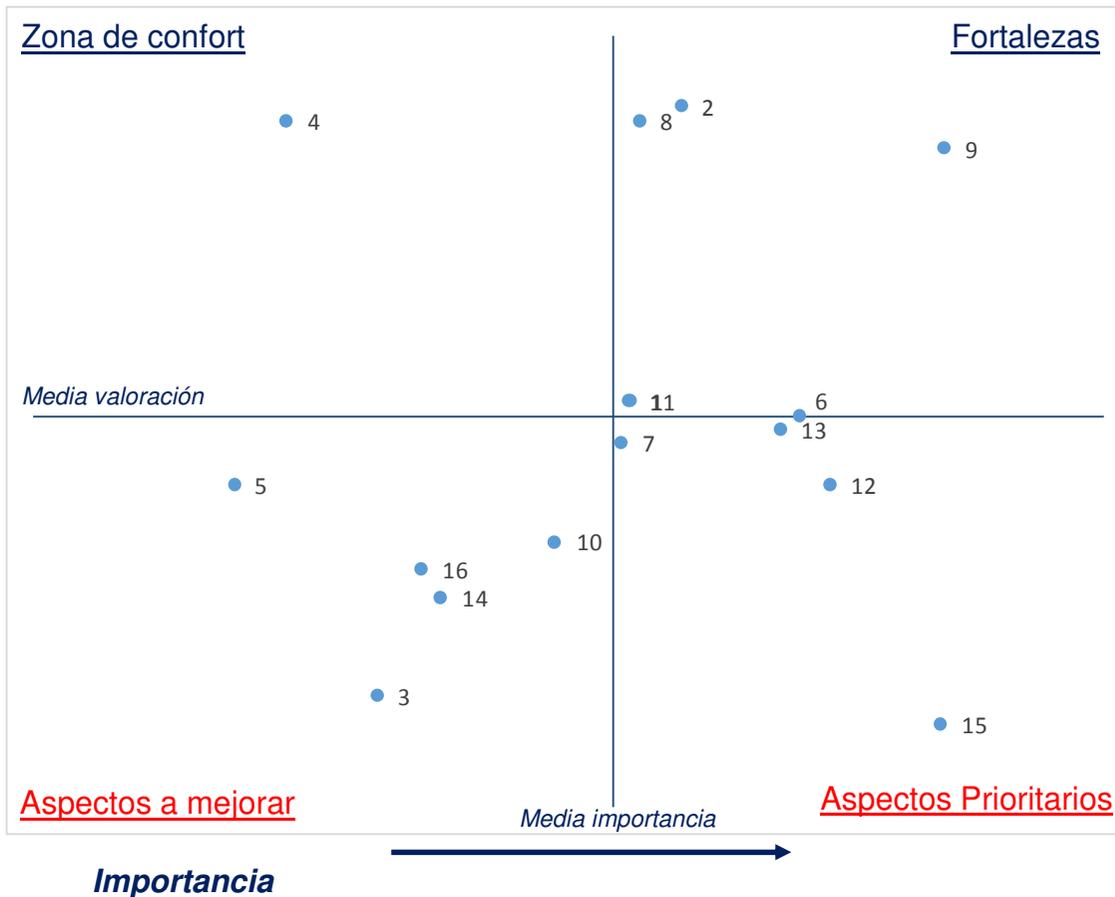
Base 2018: 4.520 usuarios/as  
Base 2017: 4.510 usuarios/as



### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



## Mapa Posicionamiento – OAC's



### **Fortalezas:**

- 2) Amabilidad y trato del personal
- 6) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 8) Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- 9) Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
- 11) Orden y limpieza de la oficina

### **Aspectos Prioritarios:**

- 7) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 12) Resultado final de la gestión
- 13) Sencillez de la tramitación realizada
- 15) Tiempo de espera en ser atendido

### **Zona de confort:**

- 4) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió

### **Aspectos a mejorar:**

- 3) Cantidad de personal que está atendiendo
- 5) Claridad de los carteles informativos
- 10) Horario de atención al público
- 14) Sistema de gestión de las colas de espera
- 16) Tiempo total empleado en realizar la gestión

## III. CANAL TELEFÓNICO (010)

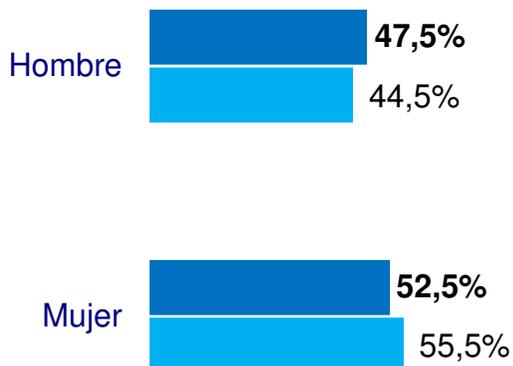
---

## Ficha Técnica - 010

<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
<b>Tamaño Muestral</b>	2.004 entrevistas de satisfacción (ola 2017, 2.006 encuestas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola 27, realizada en noviembre de 2017.
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/-2,23 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	Octubre-Noviembre de 2018
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

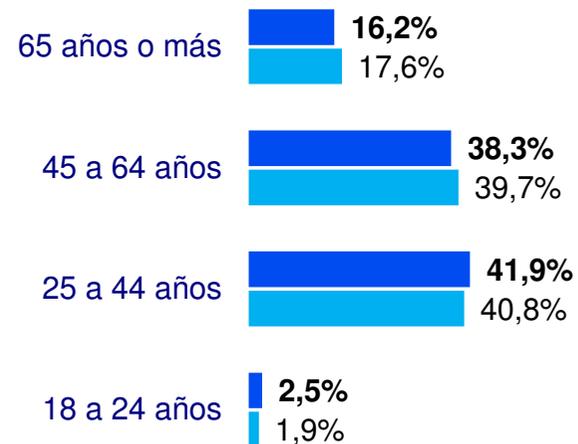
## Perfil de usuario/a - 010

### Género

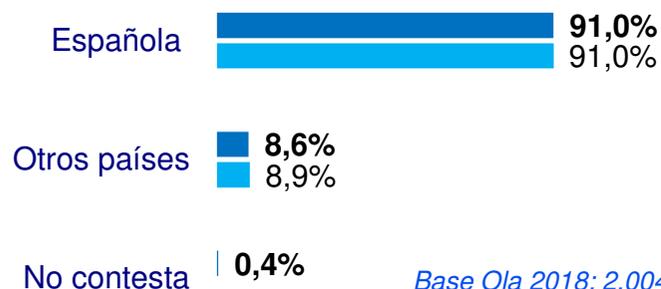


■ 2018  
■ 2017

### Edad



### Nacionalidad



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as  
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

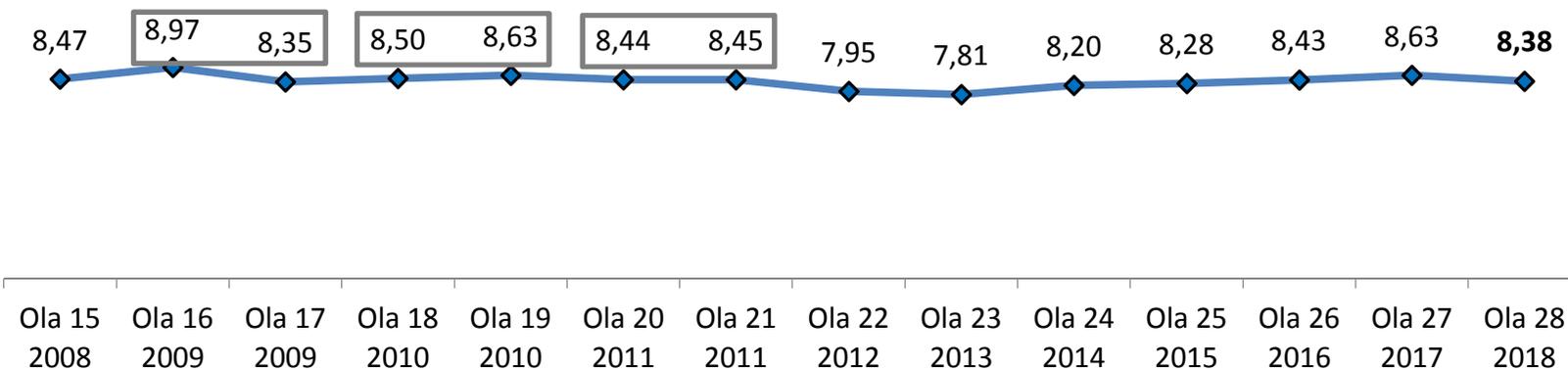
## Valoraciones generales - 010

### SATISFACCIÓN GLOBAL



*Diferencia negativa significativa respecto al año anterior*

### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 (Ola 15)- 2018 (Ola 28))



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as  
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

## Valoraciones generales - 010

### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

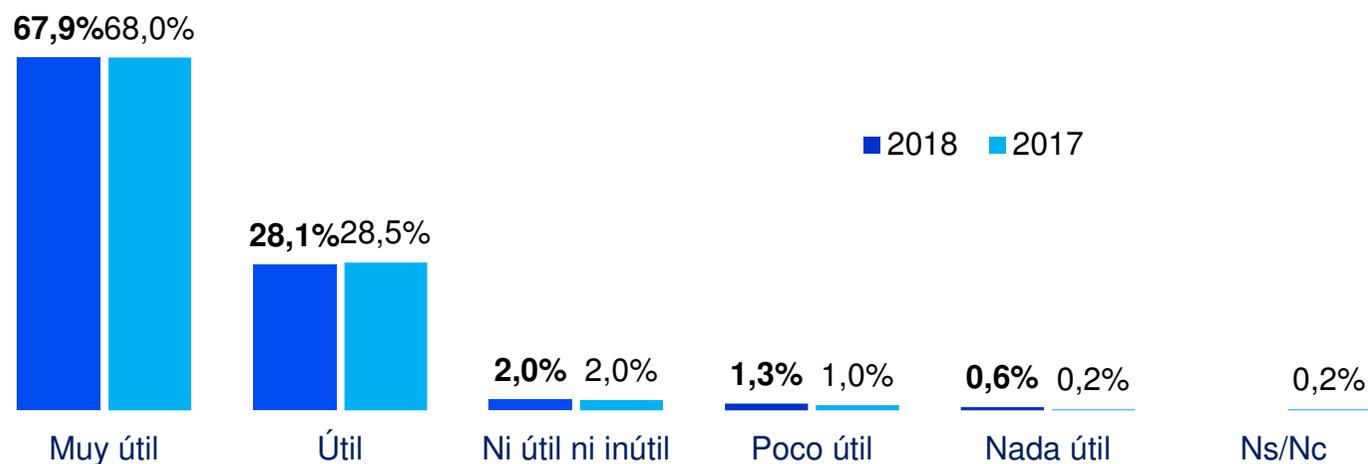
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal	9,00	1,095	16*
Cita Previa	<b>8,60</b>	1,451	439
Información general	8,44	1,801	437
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>8,38</b>	<b>1,724</b>	<b>2.002</b>
Avisos	8,37	1,688	365
Movilidad	8,33	1,638	348
Tasas e impuestos	8,23	1,780	369
SyR	<b>5,74</b>	3,899	19*

*Diferencia positiva significativa respecto al total*

*Diferencia negativa significativa respecto al total*

## Valoraciones generales - 010

### UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

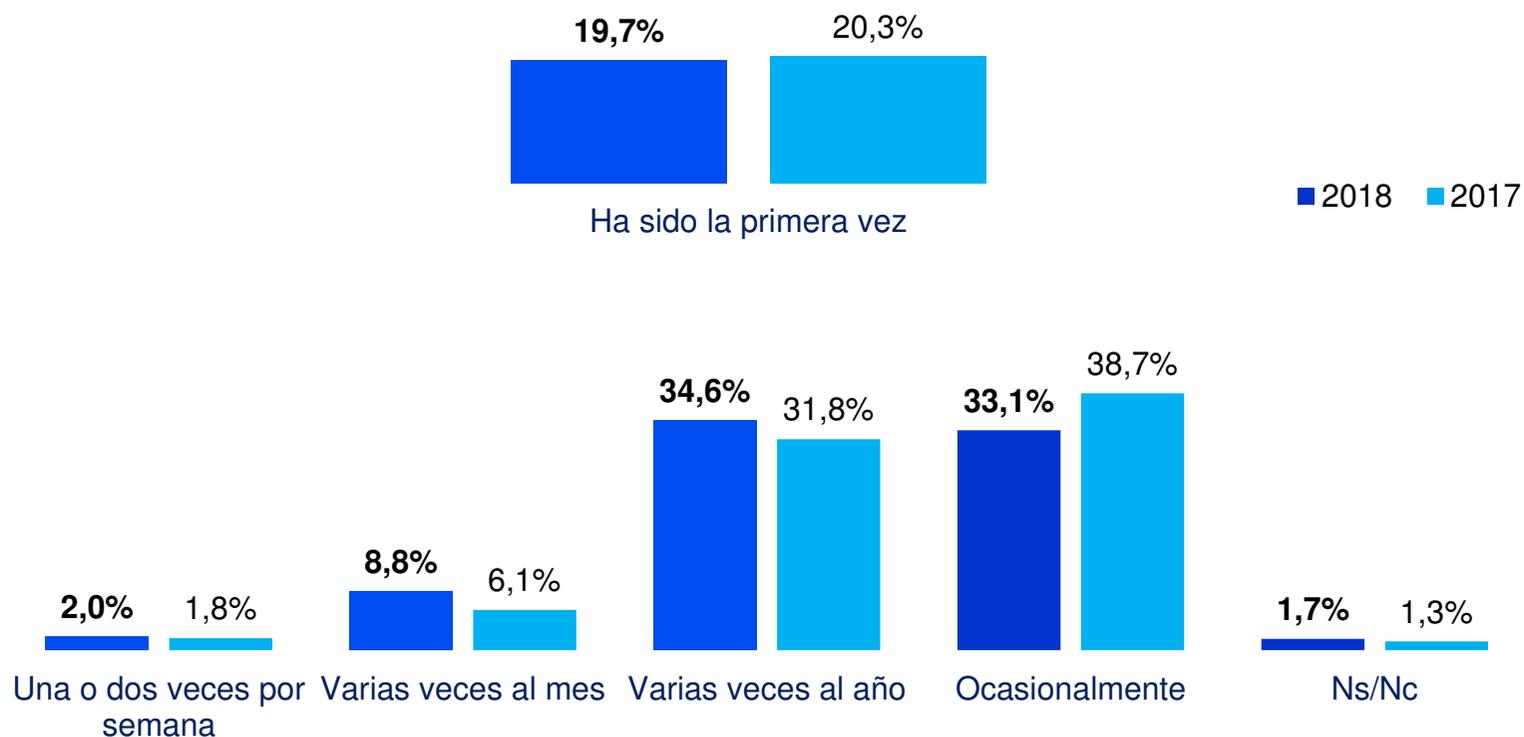
## Valoraciones generales - 010



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as  
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

## La llamada al 010

### FRECUENCIA DE LLAMADAS



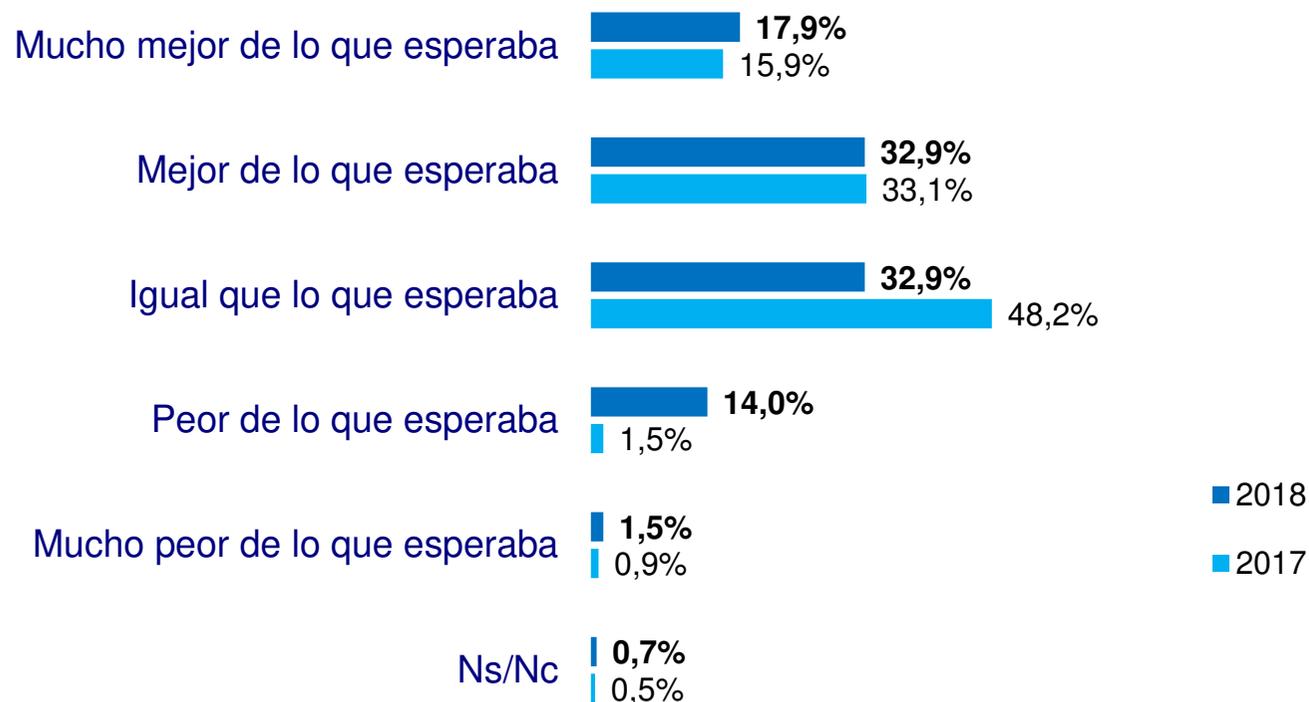
Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

## La llamada al 010

Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta última llamada...

### ATENCIÓN GLOBAL

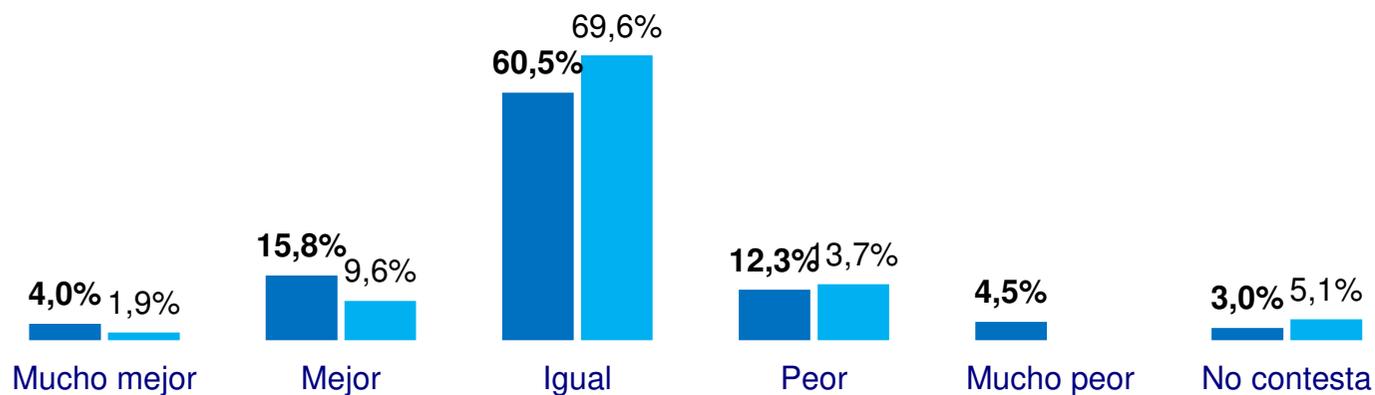


Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

## Benchmarking - 010

### COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

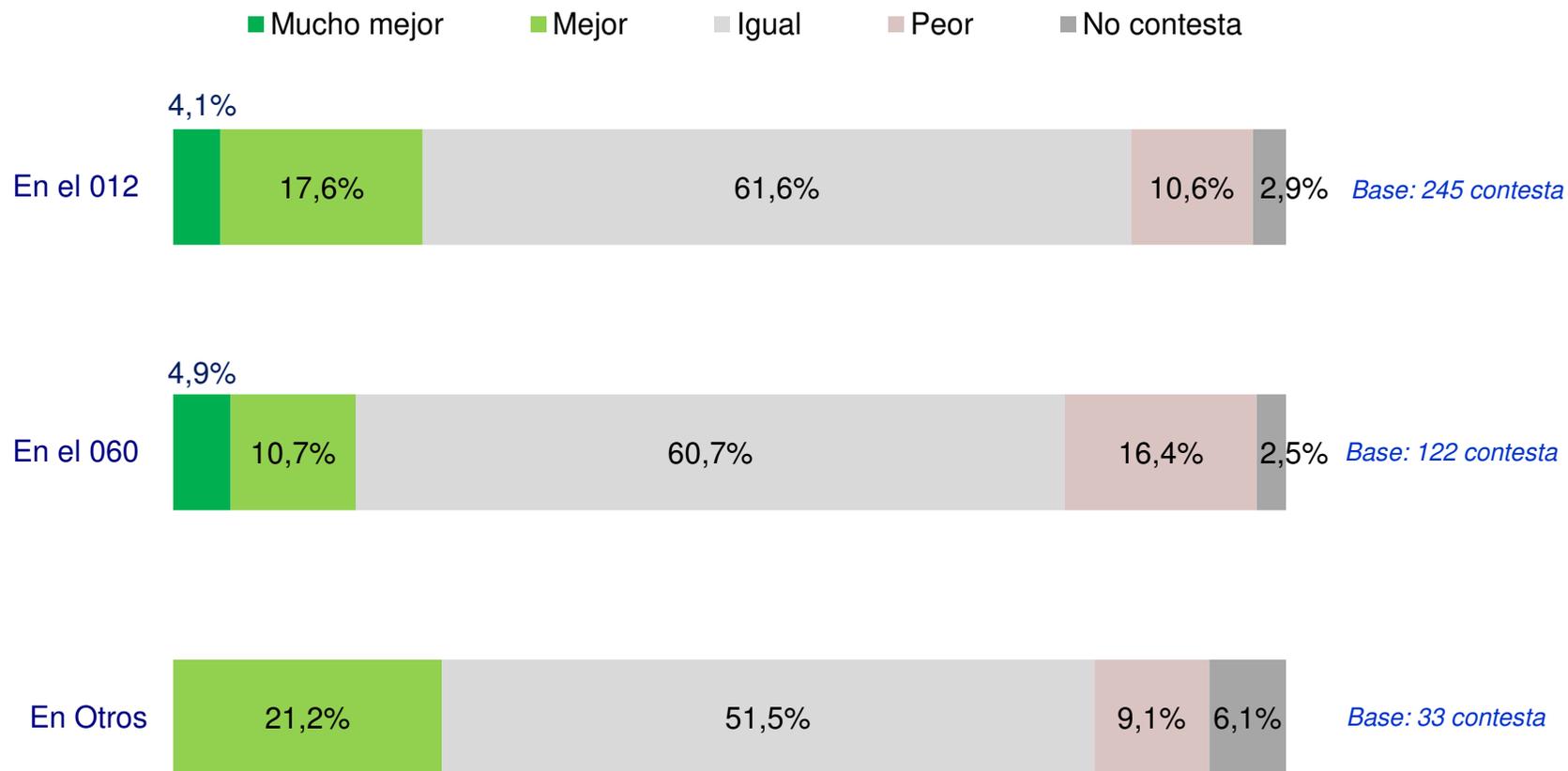


Base 2018: 324 usuarios/as  
Base 2017: 265 usuarios/as

## Benchmarking - 010

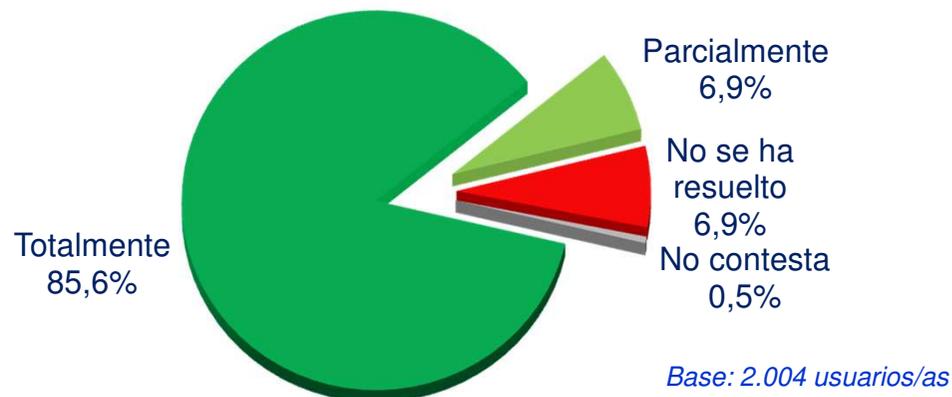
### COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Con el servicio recibido...

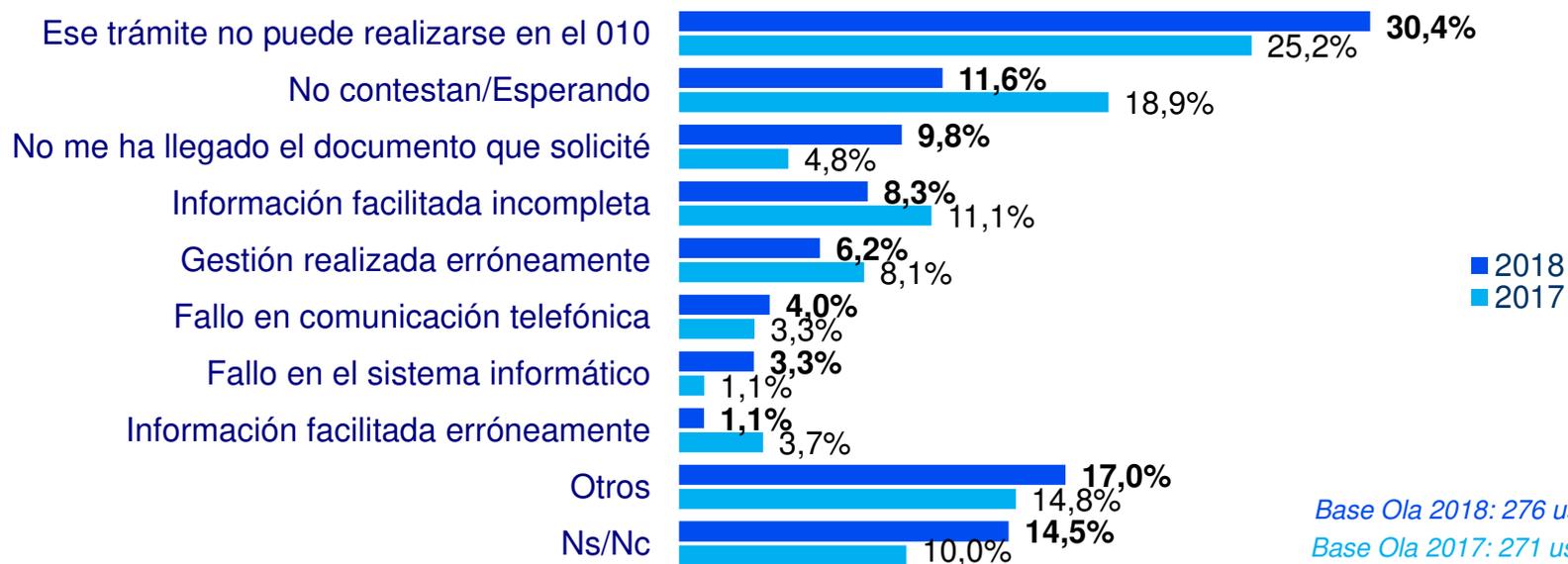


## Características de la gestión - 010

### SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



### MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



## Características de la gestión - 010

TEMÁTICA DE LA LLAMADA



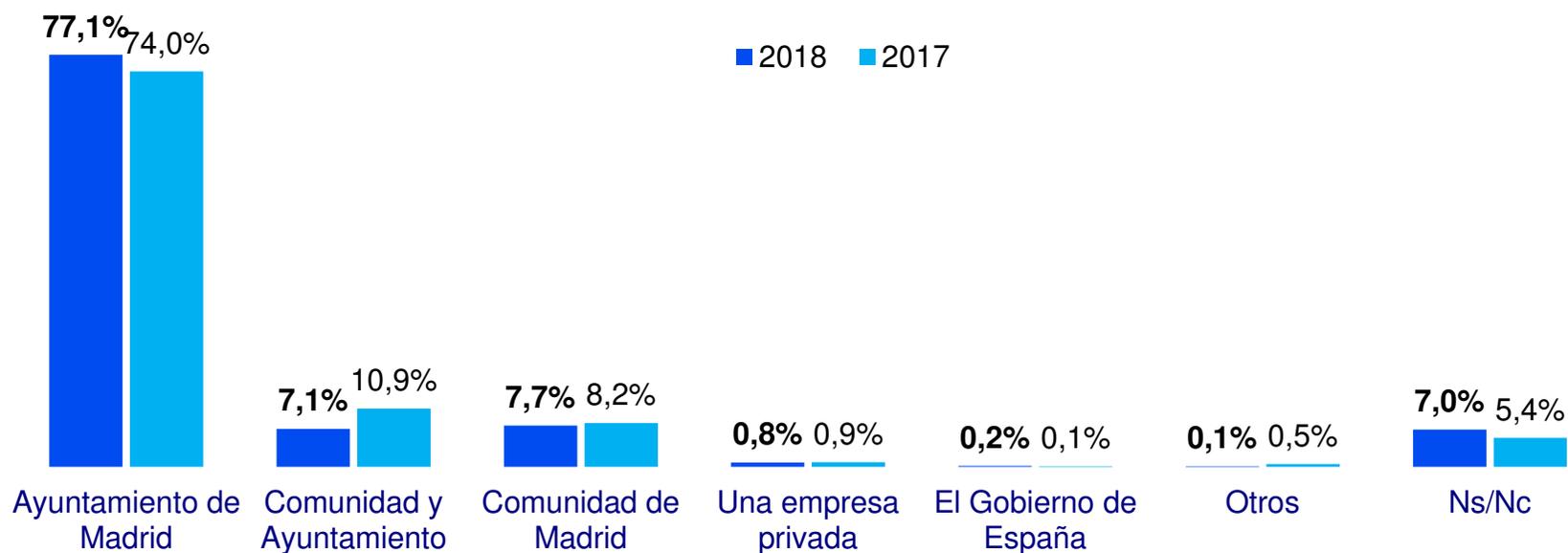
Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as  
 Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

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

## Características de la gestión - 010

### ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

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

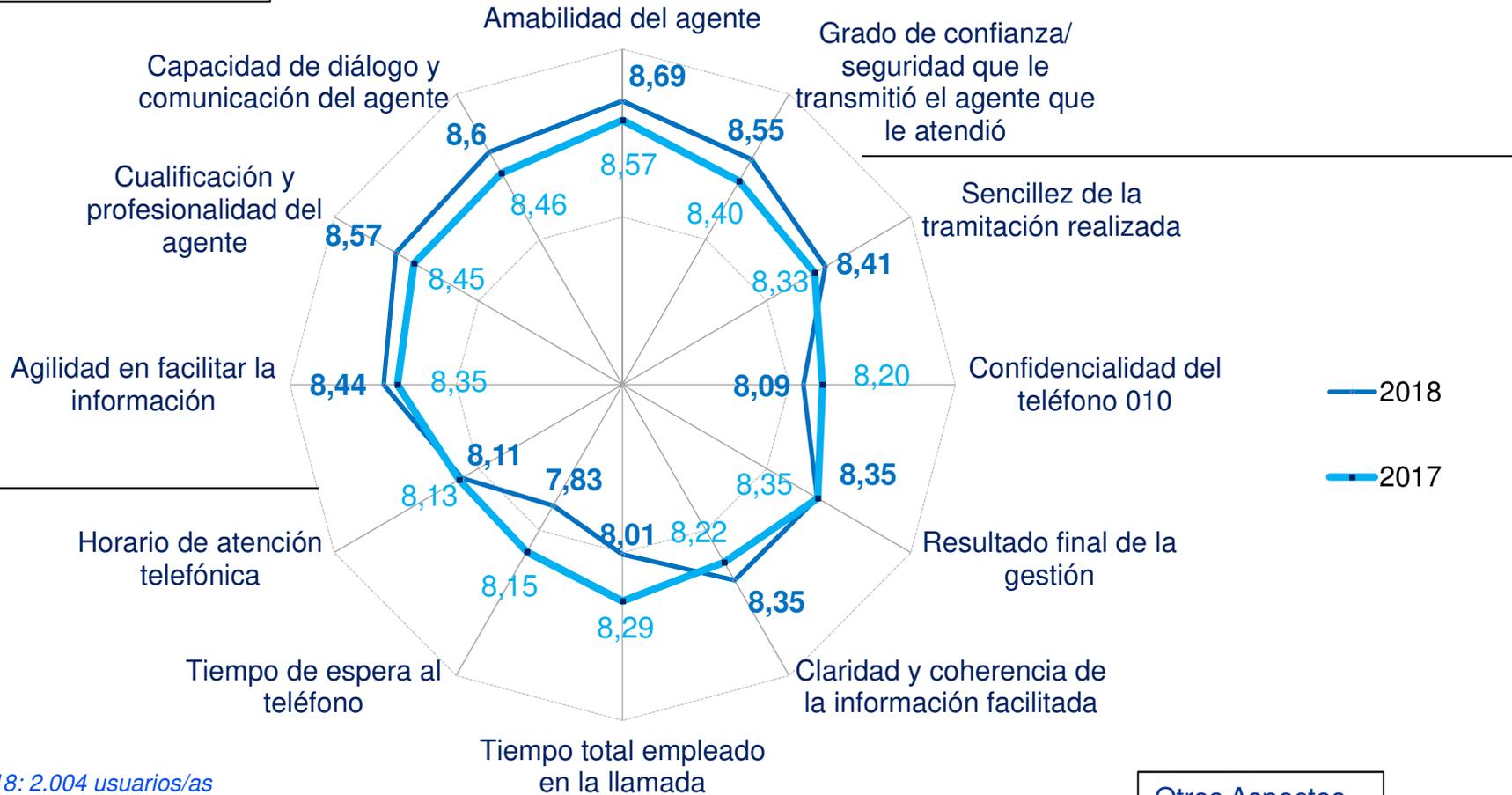


Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

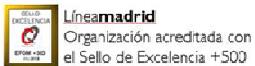
## Atención Personal - 010

Agente Telefónico



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as  
 Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

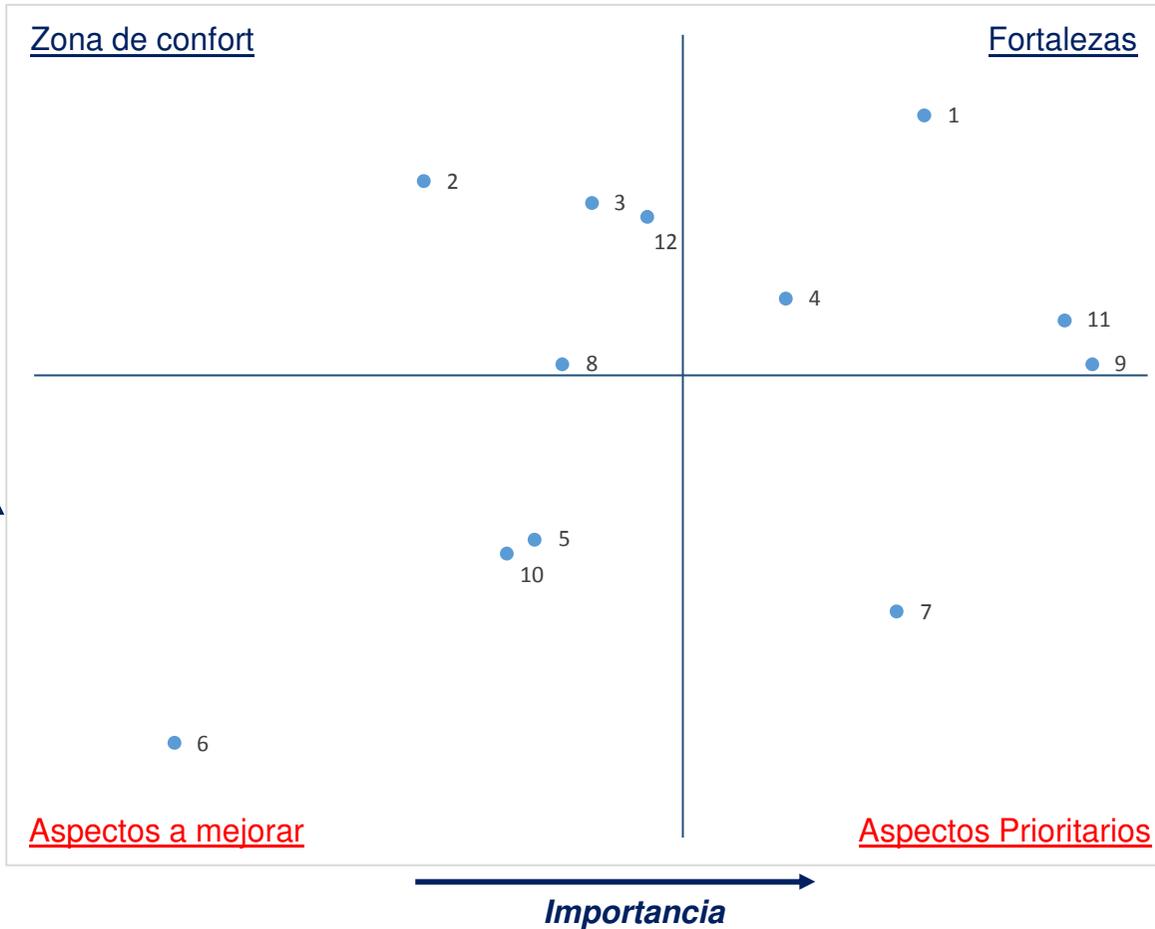
Otros Aspectos



Estudio de satisfacción de los/as usuarios/as del teléfono 010 de Línea Madrid



## Mapa Posicionamiento - 010



### Fortalezas:

- 1) Agilidad en facilitar la información
- 4) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 9) Resultado final de la gestión
- 11) Tiempo de espera al teléfono

### Aspectos Prioritarios:

- 7) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió

### Zona de confort:

- 2) Amabilidad del agente
- 3) Capacidad de diálogo y comunicación del agente
- 8) Horario de atención telefónica
- 12) Tiempo total empleado en la llamada

### Aspectos a mejorar:

- 5) Confidencialidad del teléfono 010
- 6) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió
- 10) Sencillez de la tramitación realizada

## IV. CANAL TELEMÁTICO

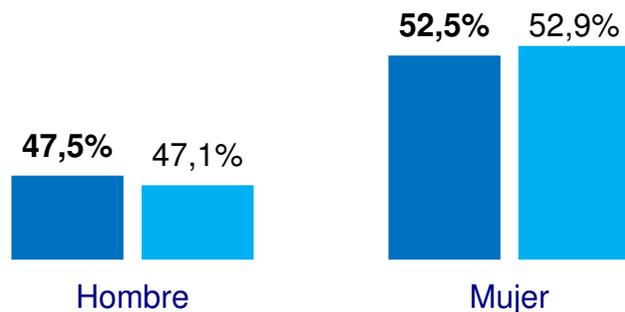
---

## Ficha Técnica - web

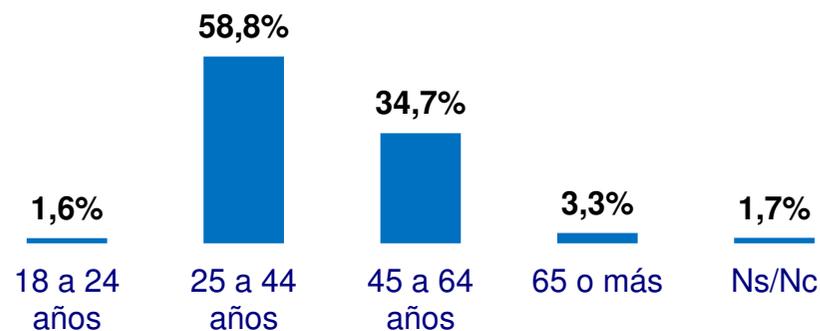
<b>Universo</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios/as de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></p> <p>Se han incluido dos preguntas que miden las expectativas de los/as usuarios/as sobre aspectos concretos del servicio.</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	<p>2.005 encuestas telefónicas.</p> <p>(En 2017 se realizaron 2.003 encuestas telefónicas)</p>
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios/as de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>.</p> <p>Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión tomando como variable dependiente la satisfacción global y como independientes cada uno de los atributos que miden la calidad de servicio.</p>
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.
<b>Fecha de recogida de información</b>	Noviembre de 2018

## Perfil de usuario/a - web

### GÉNERO

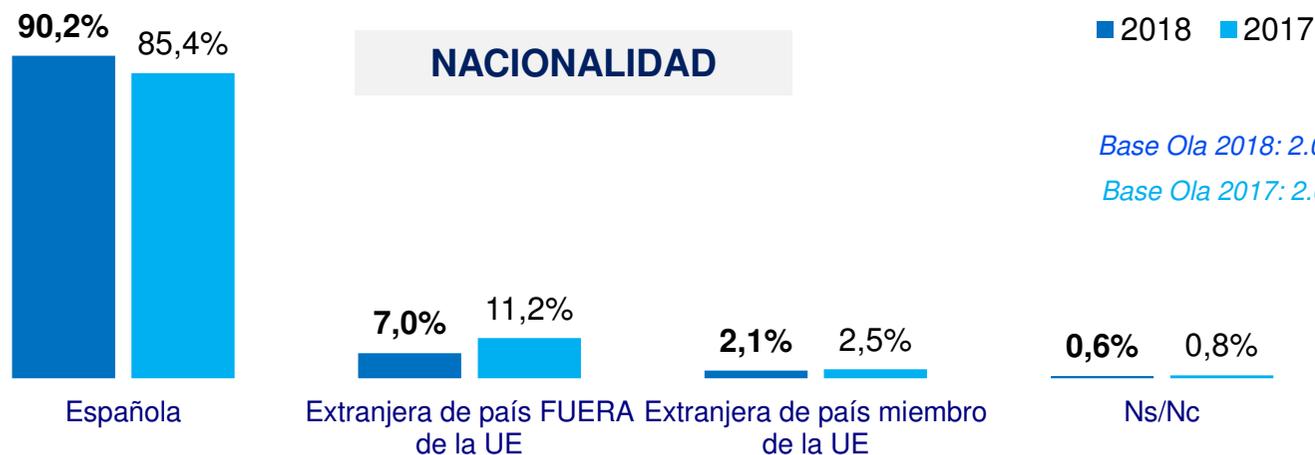


### EDAD\*



\* No se puede comparar con años anteriores porque los intervalos de edad eran distintos

### NACIONALIDAD



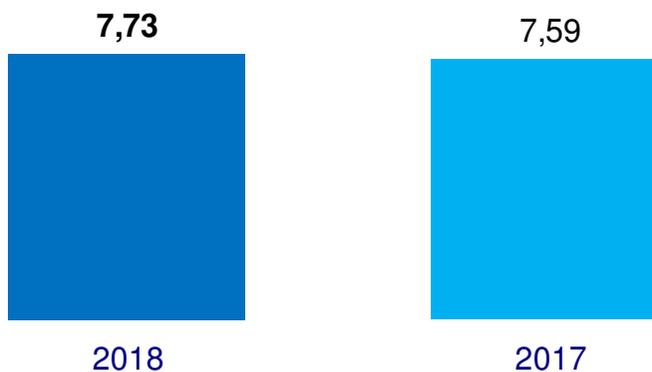
■ 2018 ■ 2017

Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

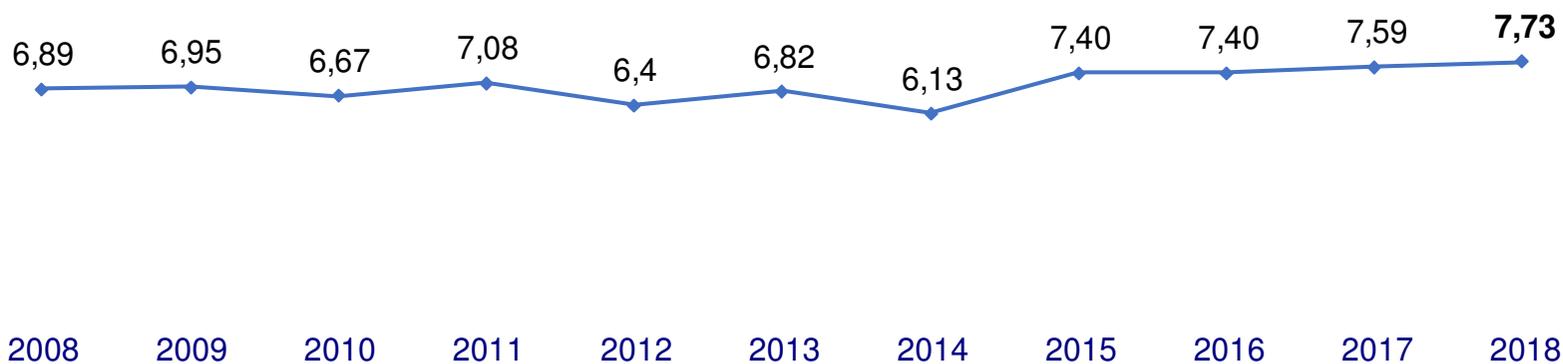
## Valoraciones Generales - web

### SATISFACCIÓN GLOBAL



Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as  
Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

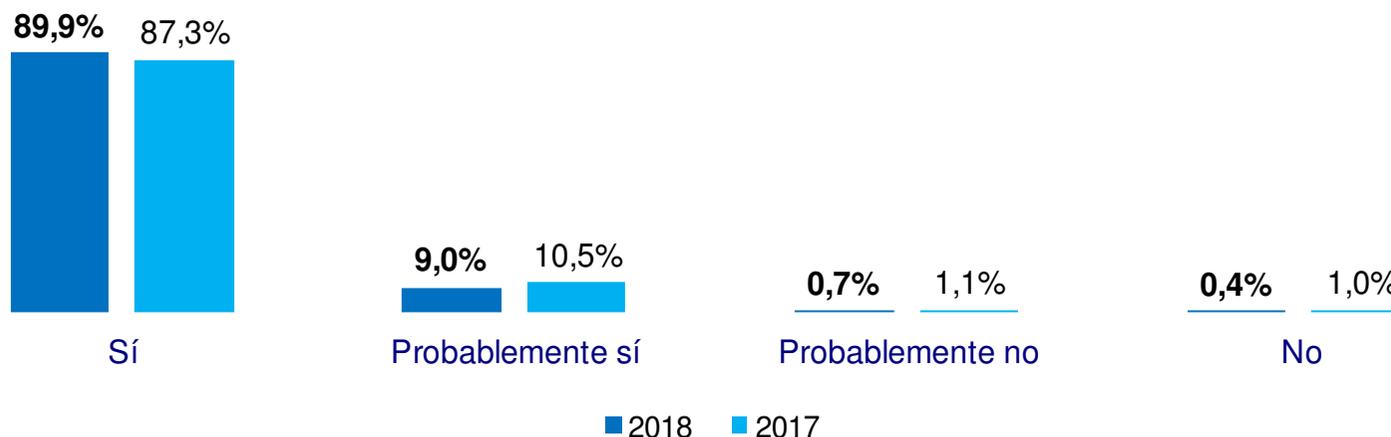
### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2018)



## Valoraciones Generales - web

### FIDELIDAD AL SERVICIO

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



Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

### RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?



## Visita a madrid.es

### TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB MADRID.ES BUSCAR INFORMACIÓN

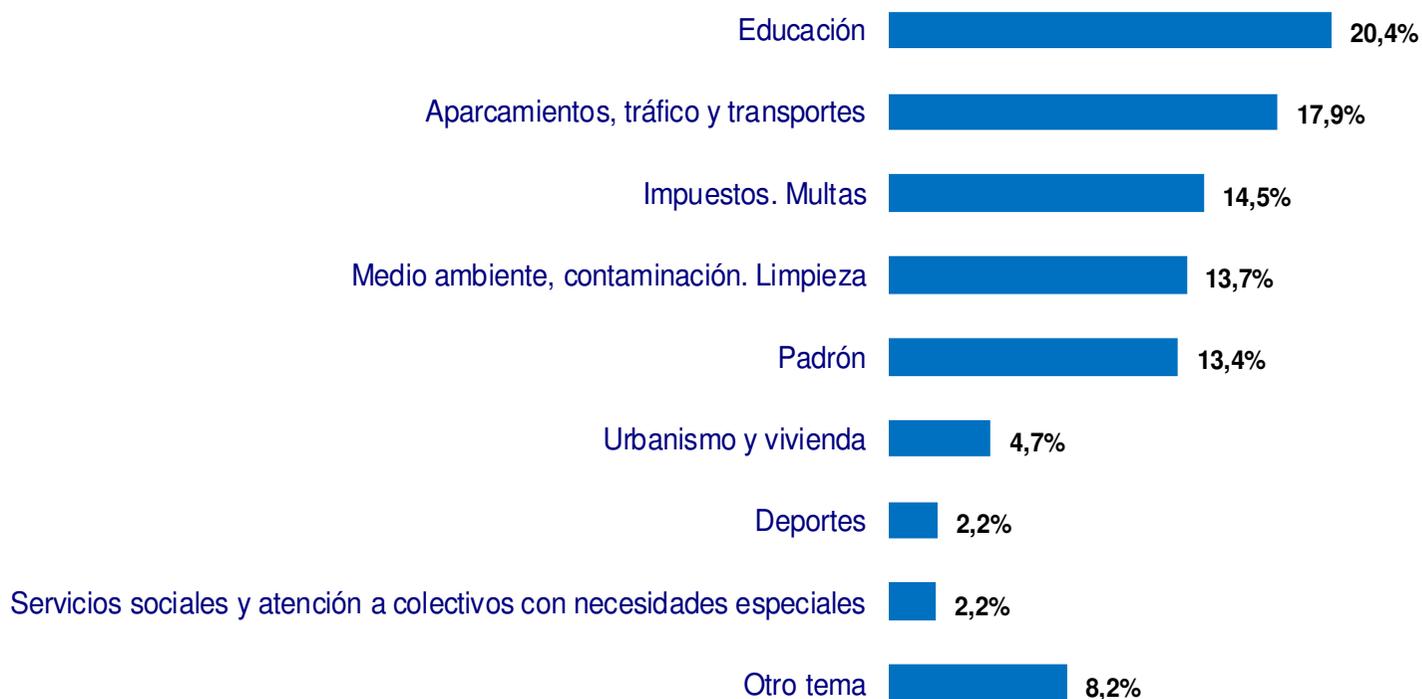


Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 2 %

Base: 1.151 usuarios/as

## Visita a madrid.es

### TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB MADRID.ES REALIZAR GESTIÓN

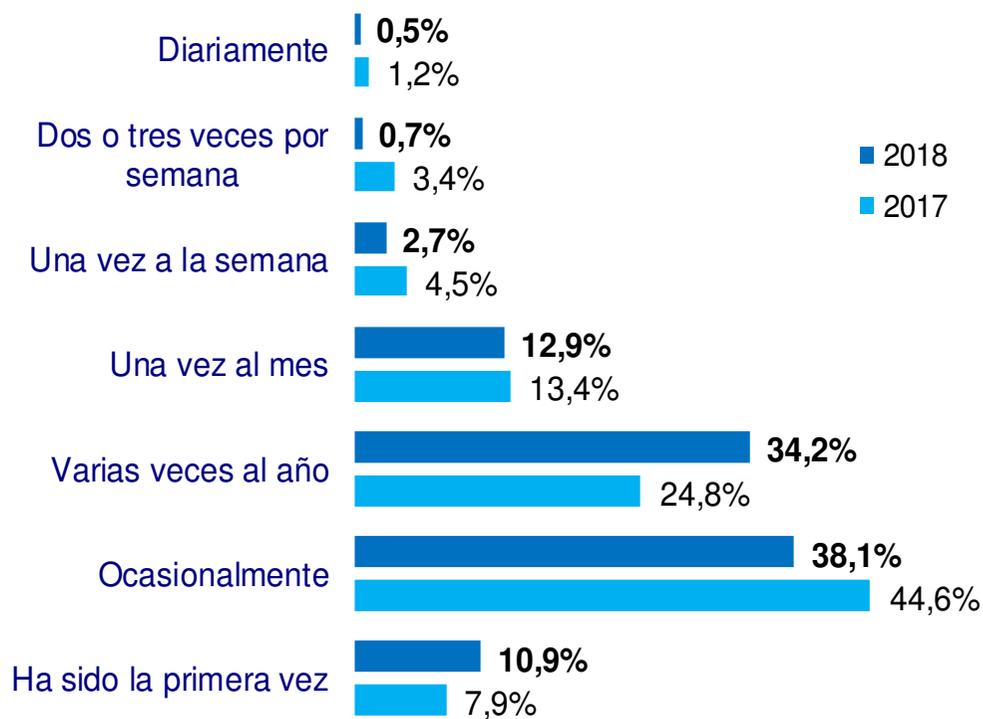


Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 2 %

Base: 1.378 usuarios/as

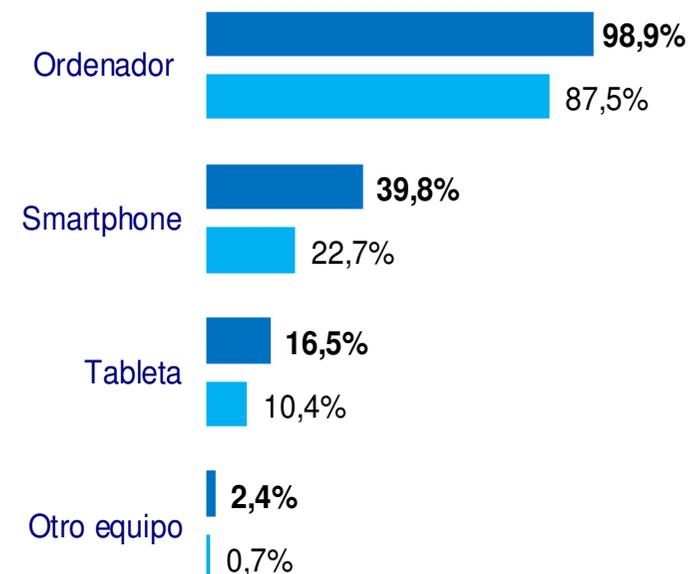
## Canales de Información - web

### FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LA WEB



### ACCESO A LA WEB

Respuesta múltiple

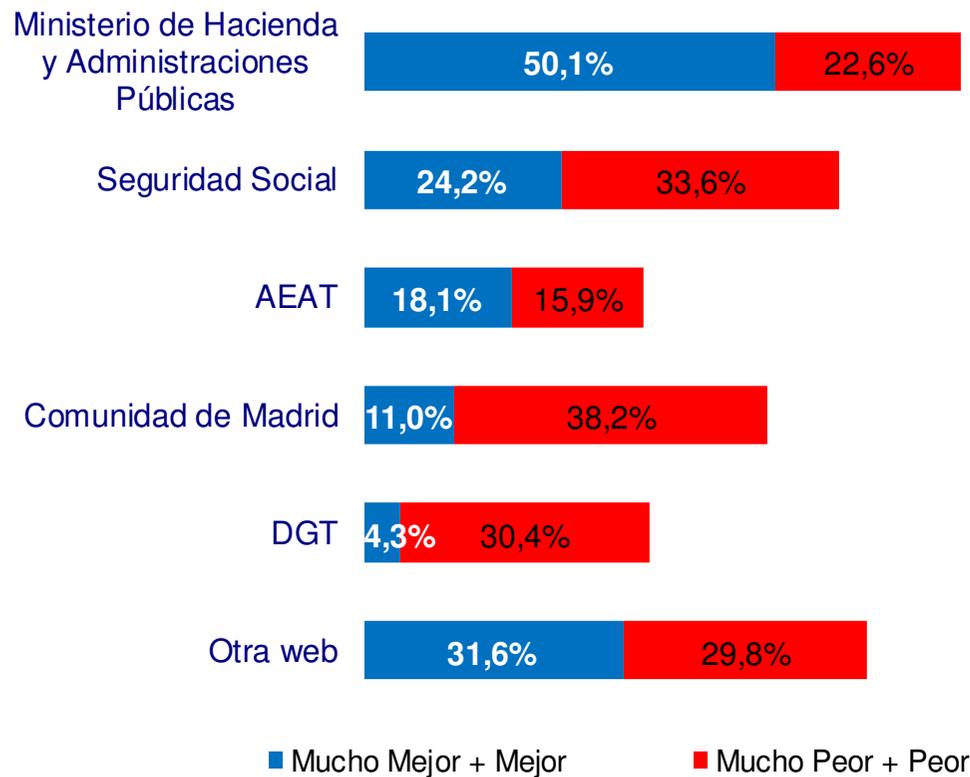


Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

## Benchmarking - web

### LA WEB DE MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...

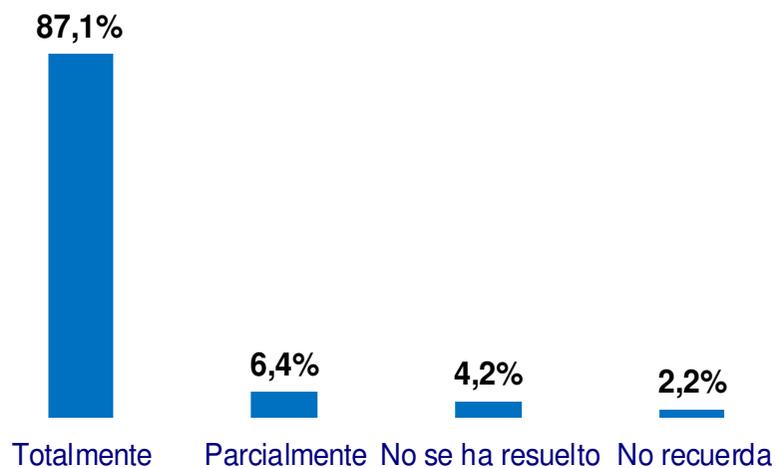


Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

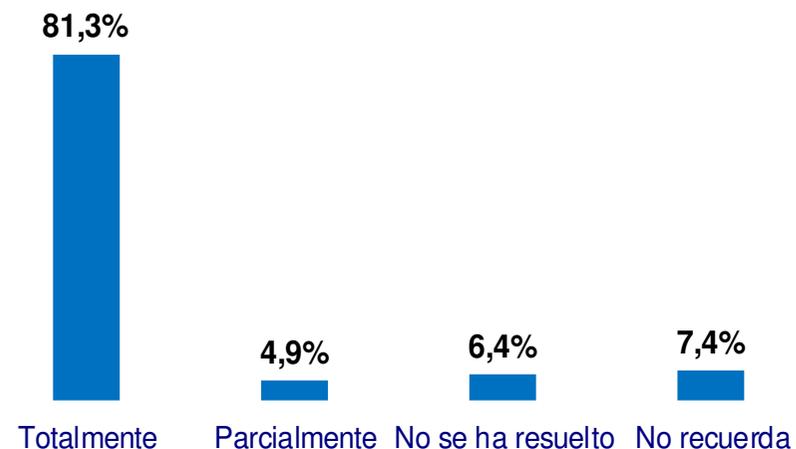
Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

## Características de la gestión - web

EN QUÉ MEDIDA ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA



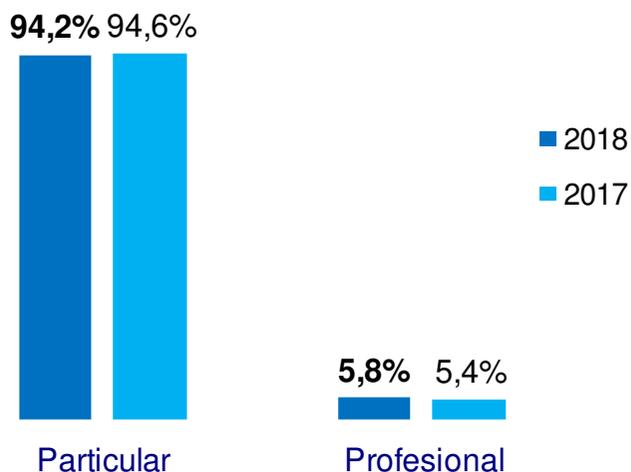
EN QUÉ MEDIDA REALIZÓ CON ÉXITO LA GESTIÓN ELECTRÓNICA QUE MOTIVÓ SU VISITA A LA WEB



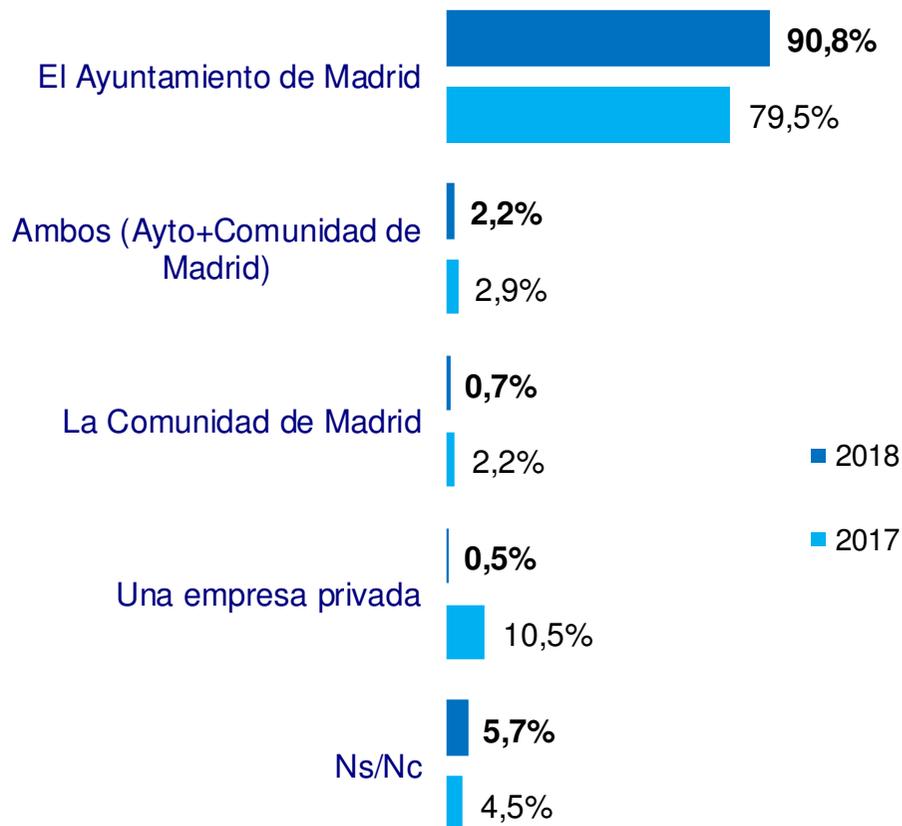
Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

## Características de la gestión - web

### CARÁCTER DE LA GESTIÓN



### ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB

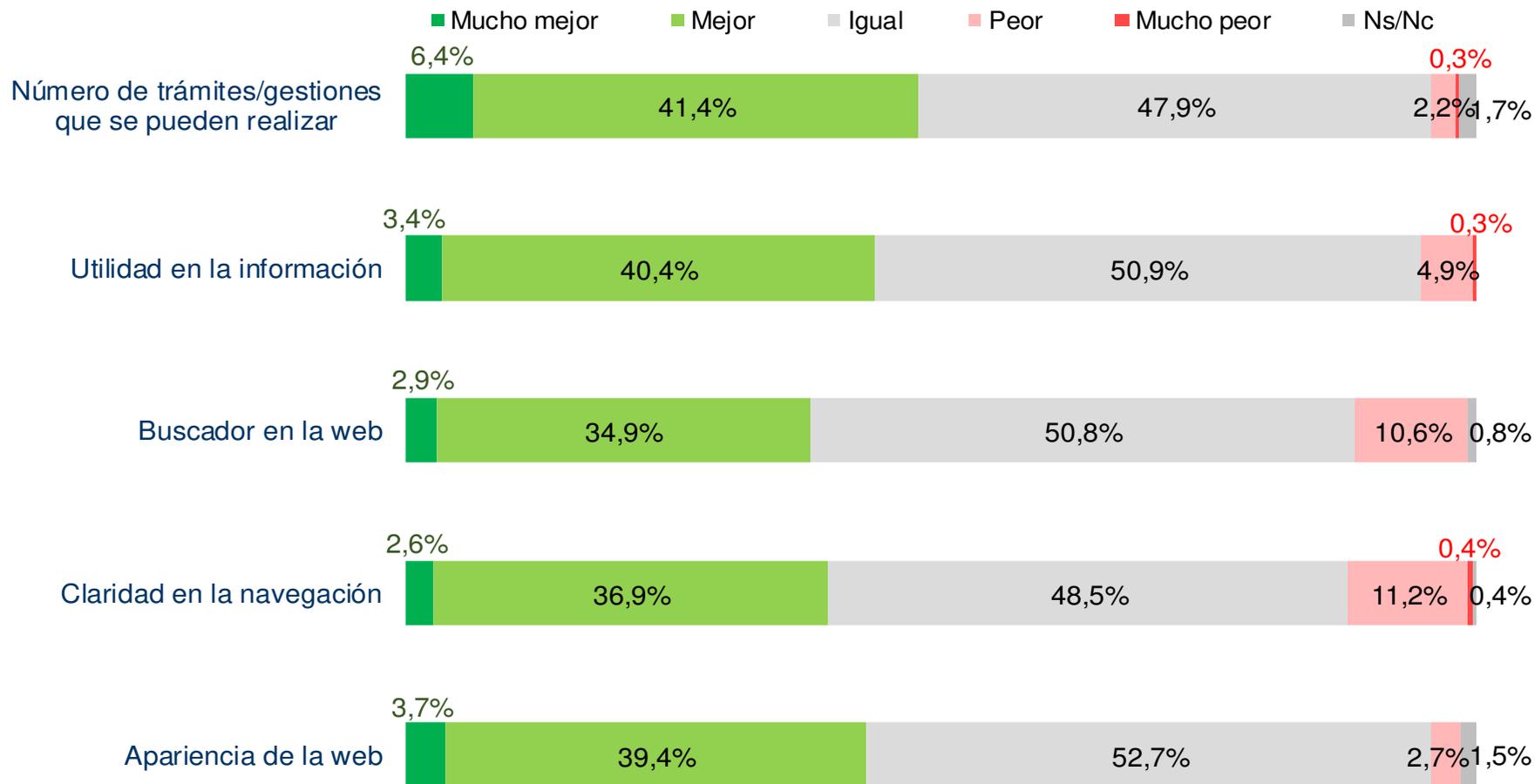


Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

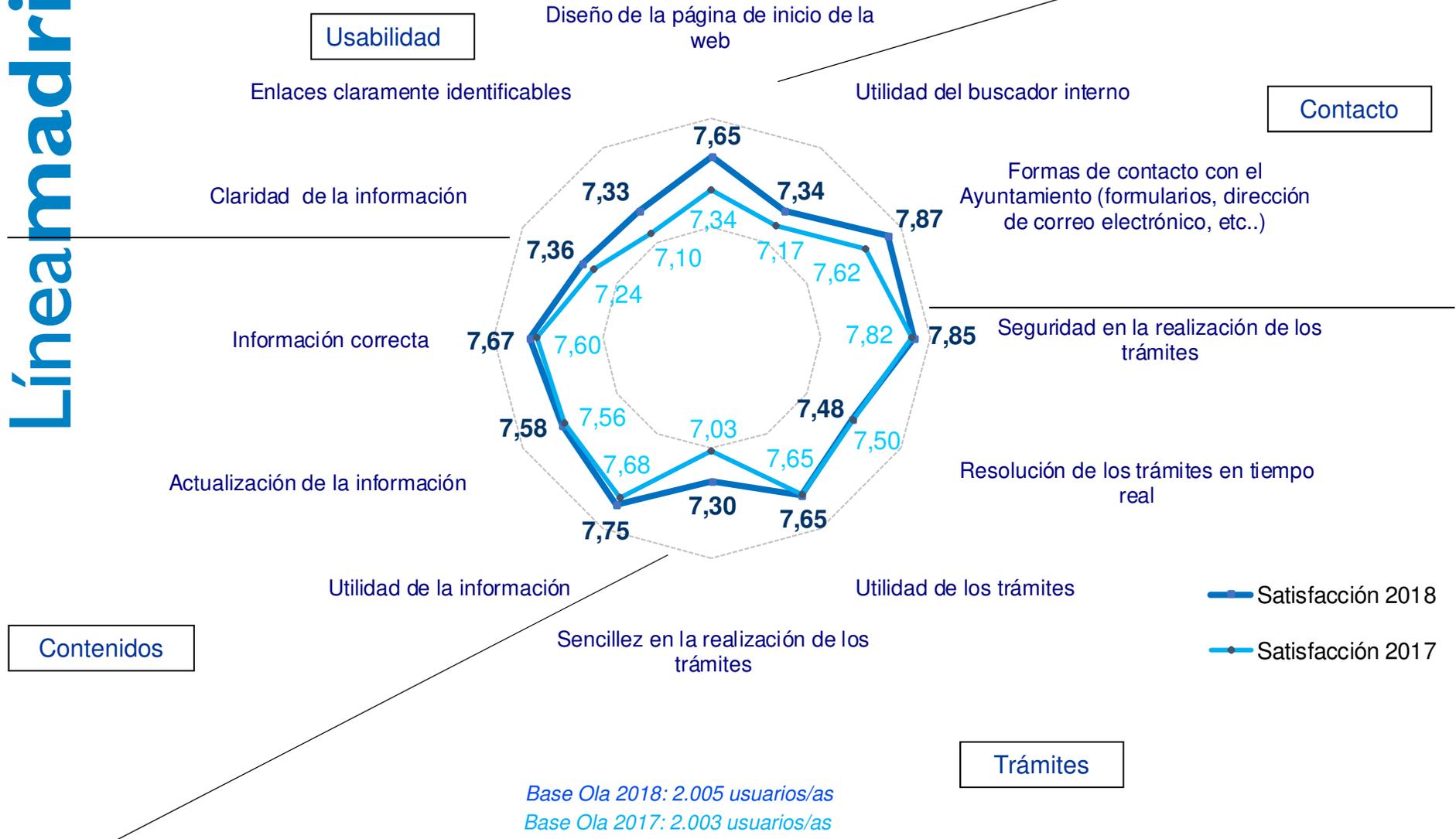
## Expectativas - web

RESPECTO A LO QUE USTED ESPERABA, LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO HAN SIDO...



Base: 2.003 usuarios/as

## Calidad del servicio - web



Contenidos

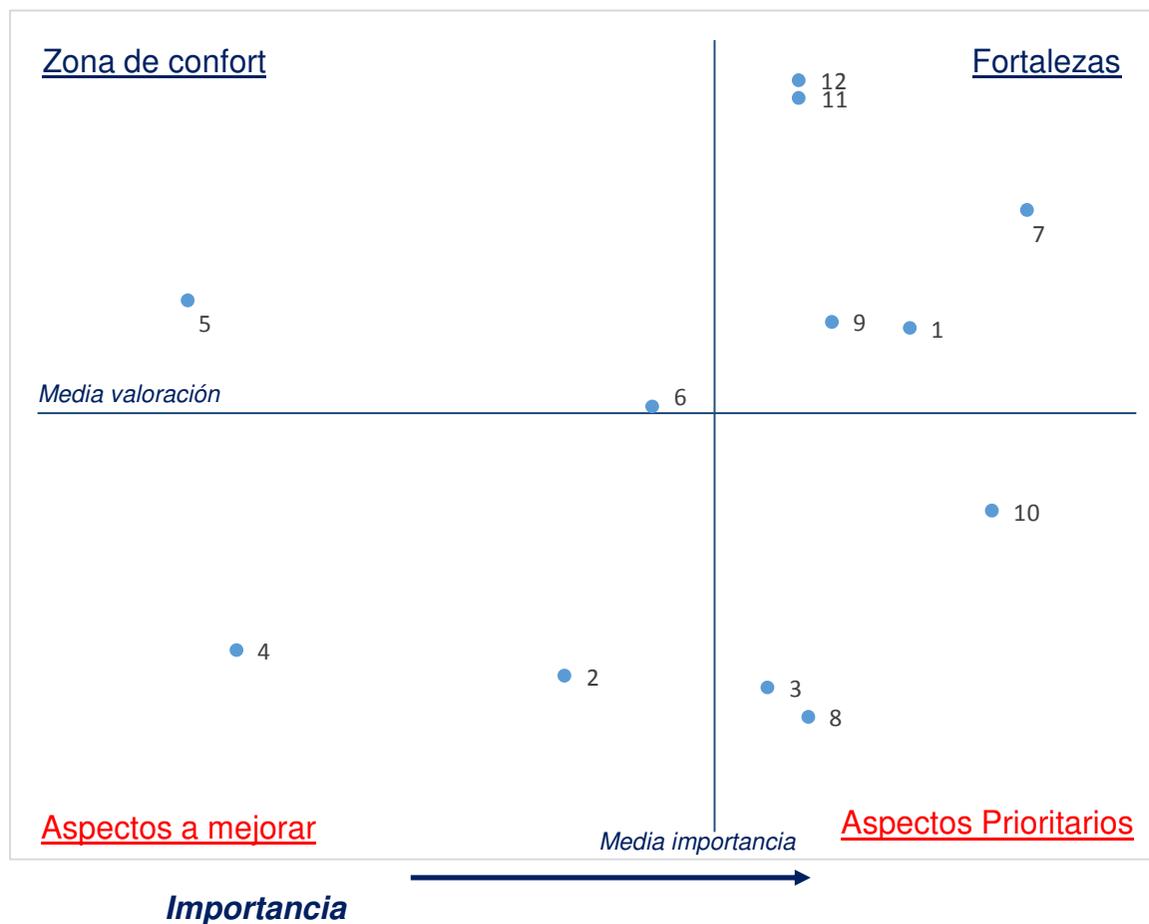
Trámites



**Estudio de satisfacción de los/as usuarios/as del teléfono 010 de Línea Madrid**



## Mapa de Posicionamiento - web



### Fortalezas:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 7) Utilidad de la información
- 9) Utilidad de los trámites
- 11) Seguridad en la realización de trámites
- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

### Aspectos Prioritarios:

- 3) Enlaces claramente identificables
- 8) Sencillez en la realización de trámites
- 10) Resolución de trámites en tiempo real

### Zona de confort:

- 5) Información correcta
- 6) Actualización de la información

### Aspectos a mejorar:

- 2) Utilidad del buscador interno
- 4) Claridad de la información

## V. CLIMA LABORAL

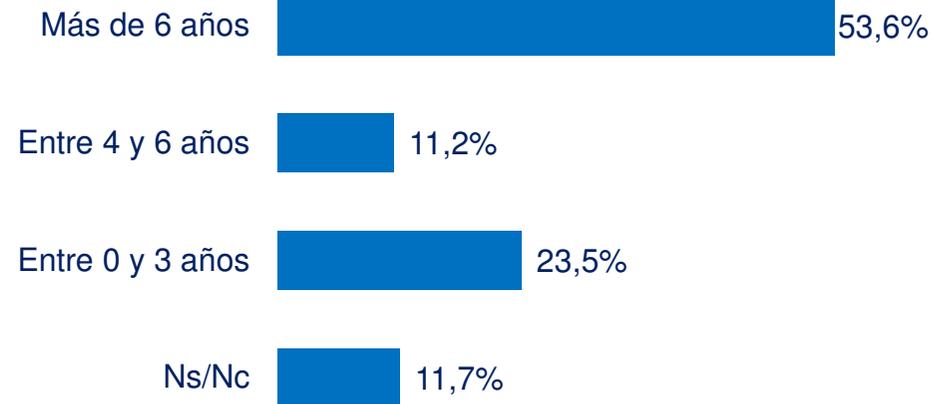
---

## Ficha Técnica – Clima Laboral

<b>Técnica de Investigación</b>	Cuestionario individual para la medición de la satisfacción del personal del proyecto Línea Madrid.
<b>Universo</b>	El universo está compuesto por las 354 personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 116 en Servicios Centrales (incluido el equipo volante y Oficina Central) y 238 en OAC's.
<b>Tamaño y Error Muestral</b>	Se han recibido cumplimentados <b>66 cuestionarios</b> del personal que trabaja en los Servicios Centrales (con un error muestral del $\pm 8,12$ , para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) $p=q=50$ ), y <b>113 cuestionarios</b> cumplimentados del personal que trabaja en las OAC (con un error muestral del $\pm 6,83$ , para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) $p=q=50$ ).
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.
<b>Fecha de recogida de información</b>	Noviembre de 2018

## Segmentación de la muestra – Clima Laboral

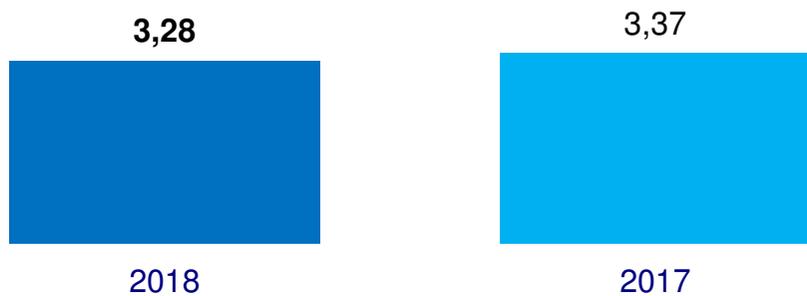
### Antigüedad Laboral



Base Total: 179

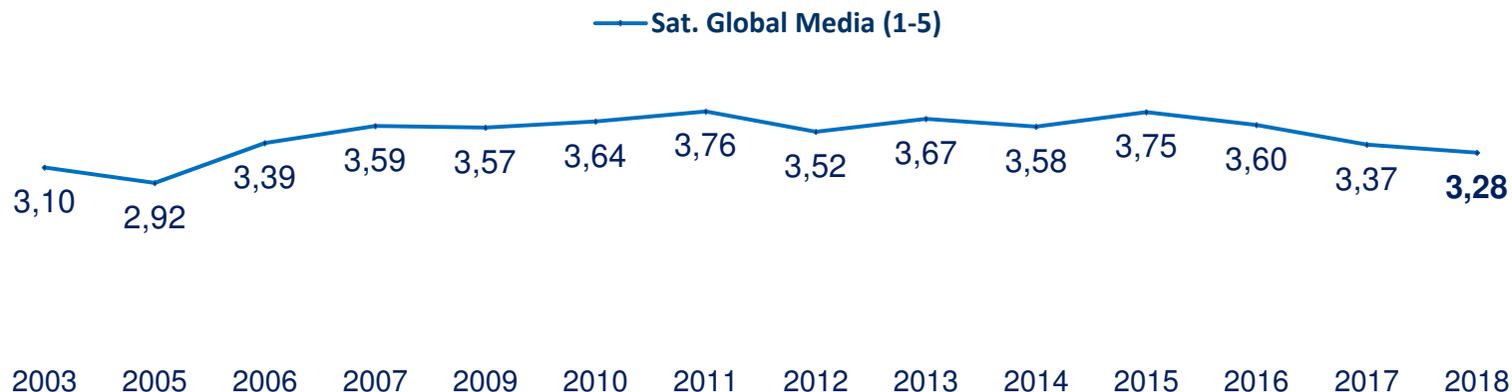
## Valoraciones Generales – Clima Laboral

### Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)



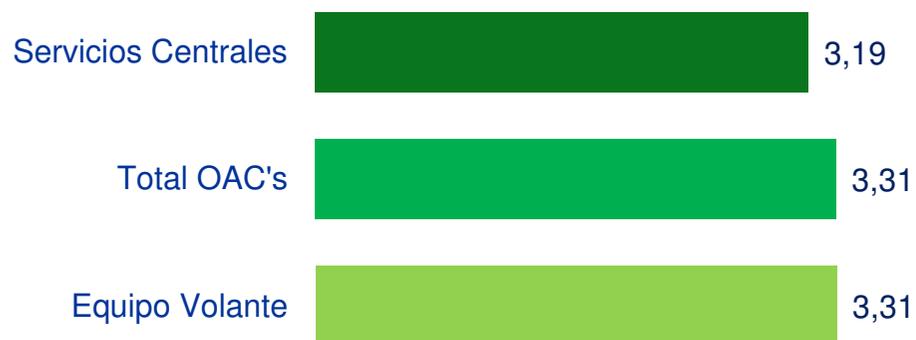
Base Ola 2018: 156 usuarios/as  
Base Ola 2017: 150 usuarios/as

### EVOLUCIÓN MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL (2003 - 2018)



## Valoraciones Generales – Clima Laboral Servicios Centrales vs OAC vs Equipo Volante

### *Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)*



*Base Servicios Centrales: 43*

*Base Total OAC's: 97*

*Base Equipo Volante: 16*

*Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta*

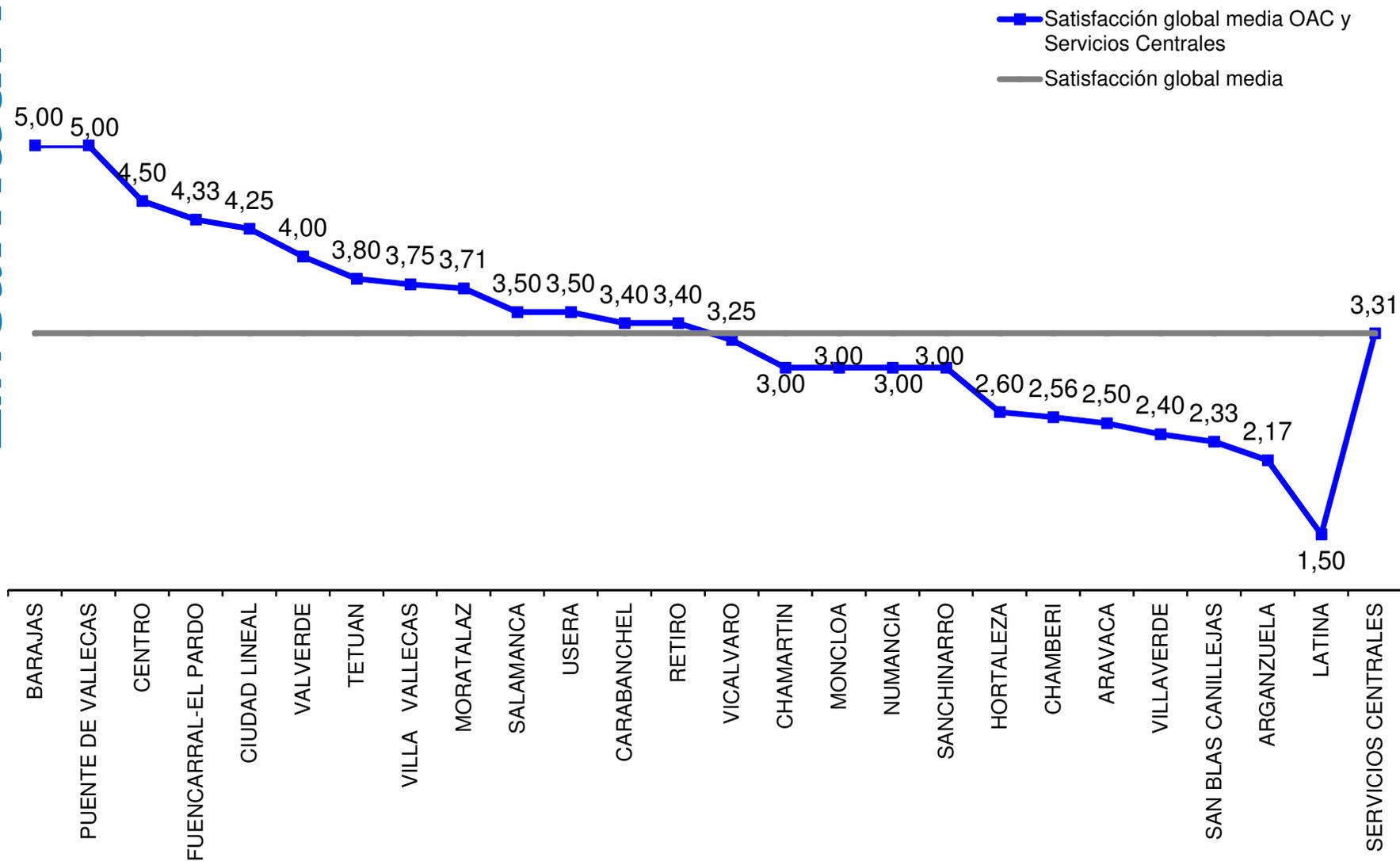
## Valoraciones Generales – Clima Laboral

### Medias por criterios



*Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta*

## Valoraciones Generales – Clima Laboral



## Liderazgo – Clima Laboral

### *Servicios Centrales vs OAC's vs Equipo Volante* (escala de respuesta 1 a 5)



*Base Servicios Centrales: 45*

*Base Total OAC's: 109*

*Base Equipo Volante: 17*

## VI. CLIENTE INTERNO

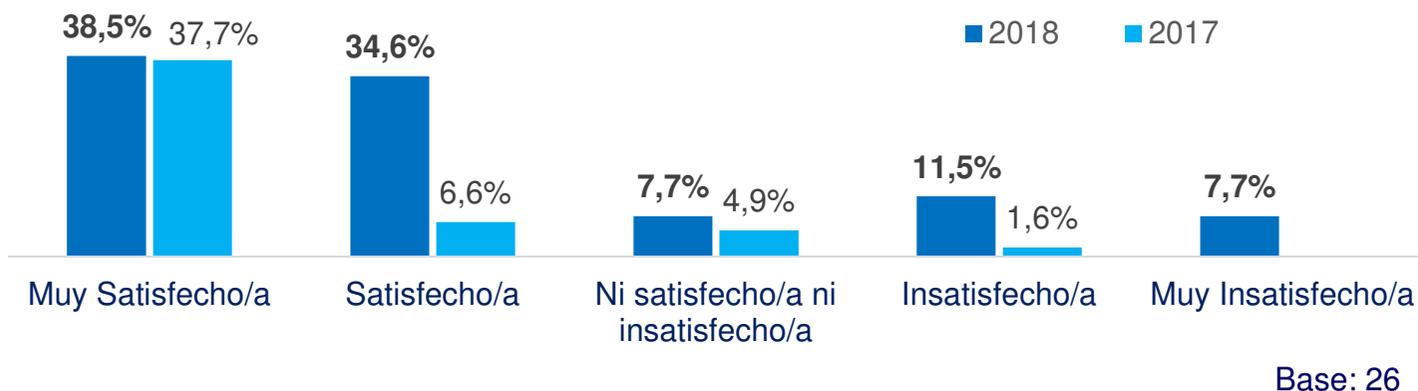
---

## Ficha Técnica – Cliente Interno

<b>Universo</b>	Las personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento cuyos Servicios se prestan a la ciudadanía a través de Línea Madrid: Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio, Jefes/as de Departamento, Consejeros/as, Asesores/as, vocales, etc. de las Áreas de Gobierno de Agencia Tributaria, Informática del Ayuntamiento, Medio Ambiente y Movilidad, Equidad, etc.
<b>Tamaño Muestral</b>	38 entrevistas
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	Censal: a la totalidad de Clientes Internos de Línea Madrid (Secretarios/as de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio y de Departamento, y otras unidades)
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

## Valoración Global del servicio ofrecido por Línea Madrid – Cliente Interno

### SATISFACCIÓN GLOBAL



### EVOLUCIÓN VALORACIÓN GLOBAL

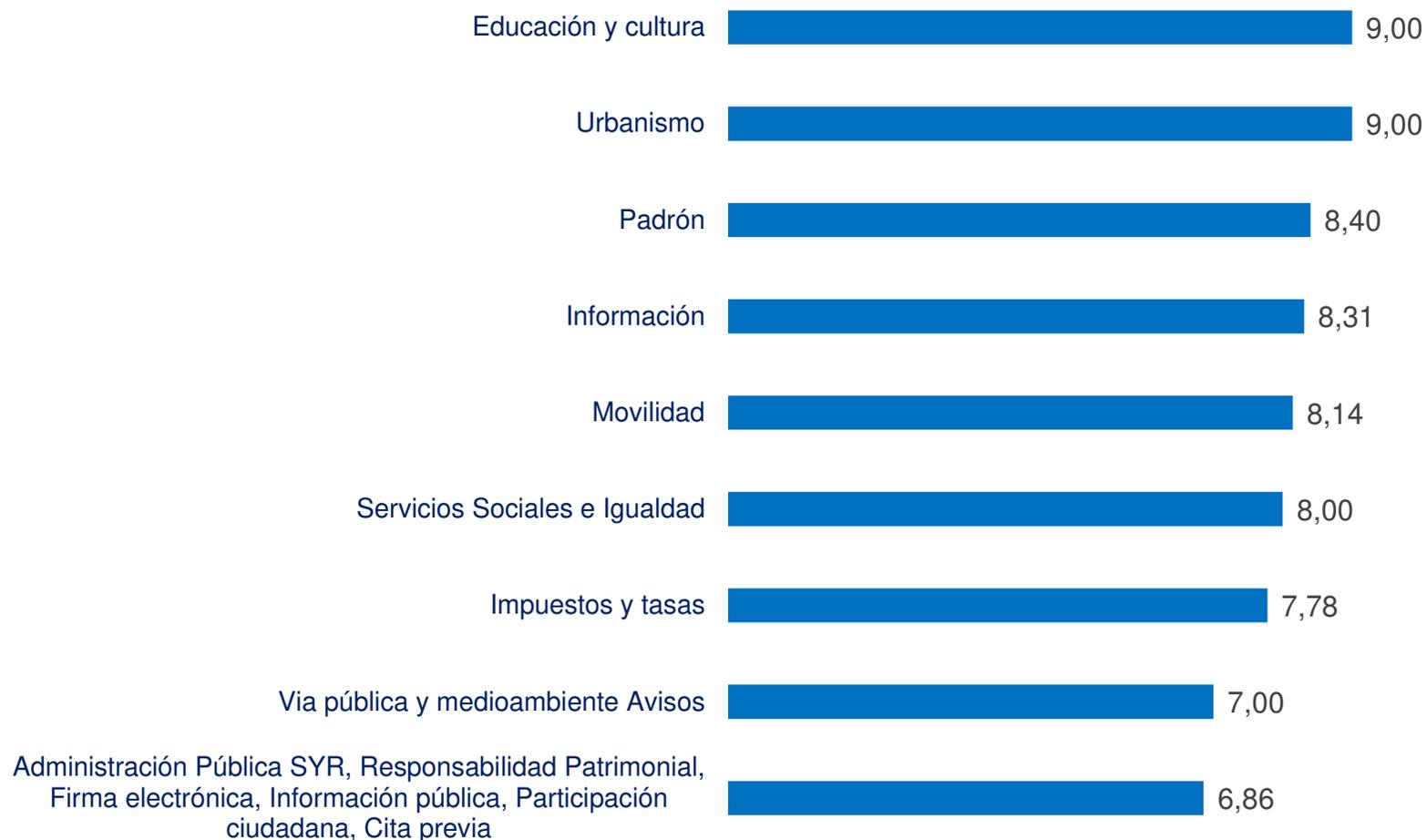


# Medias Globales del servicio ofrecido por Línea Madrid – Cliente Interno



Base: 26

## Medias Globales del servicio ofrecido por Línea Madrid – Cliente Interno



Base: 38

## VII. TWITTER

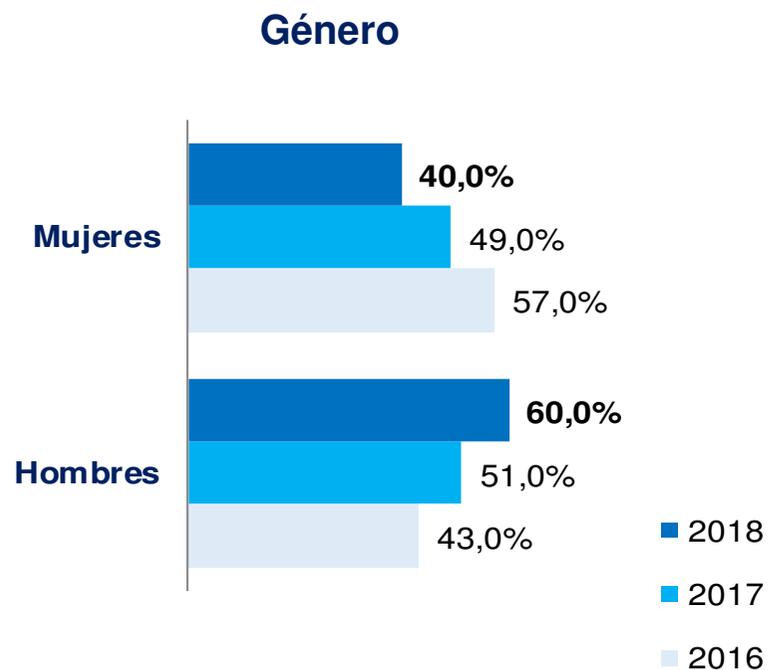
---

## Ficha Técnica - Twitter

<b>Universo</b>	<b>Cuestionario satisfacción:</b> usuarios/as de Twitter @lineamadrid
<b>Tamaño Muestral</b>	1.459 encuestas autocumplimentadas (1.083 encuestas en 2017)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	Censal sobre usuarios/as de Twitter @lineamadrid La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todos/as los/as usuarios/as del servicio fueron, por tanto, invitados/as a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.
<b>Trabajo realizado por</b>	Informe realizado por <b>Adhara Marketing Tools, S.L.</b> en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid
<b>Fecha de recogida de información</b>	Octubre de 2018

## Twitter

Las personas que han respondido a la encuesta han sido...



2018: 1.459 usuarios/as  
2017: 1.083 usuarios/as  
2016: 687 usuarios/as

## Twitter

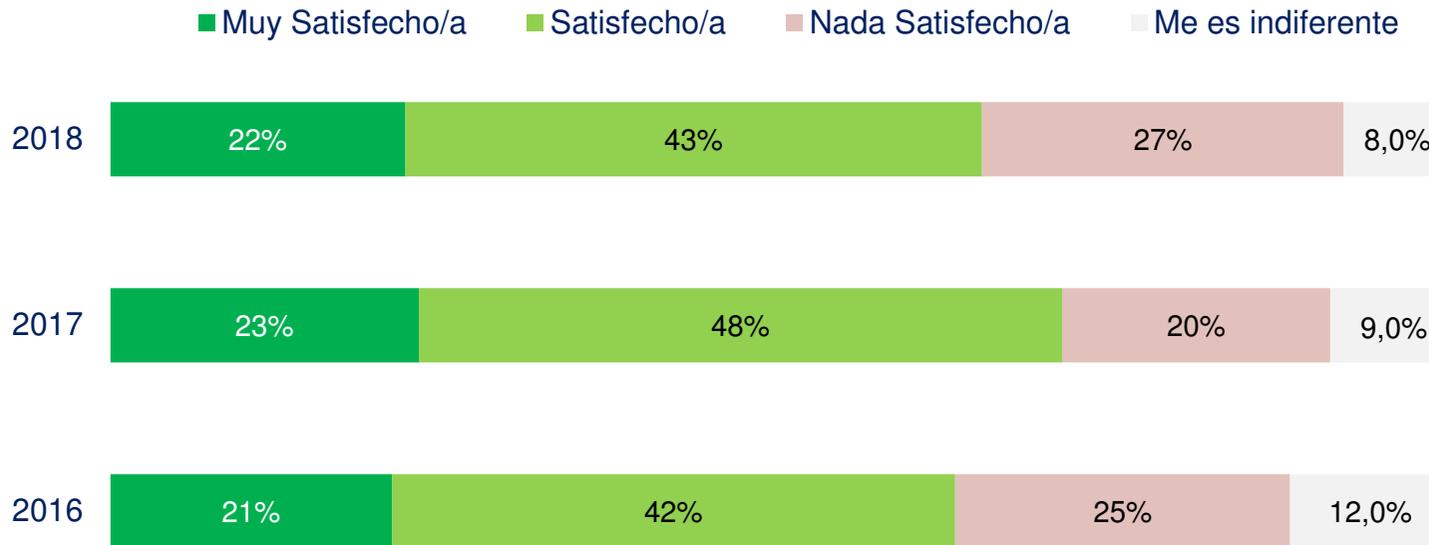
### Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid



2018: 908 usuarios/as

## Twitter

### Satisfacción con la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid

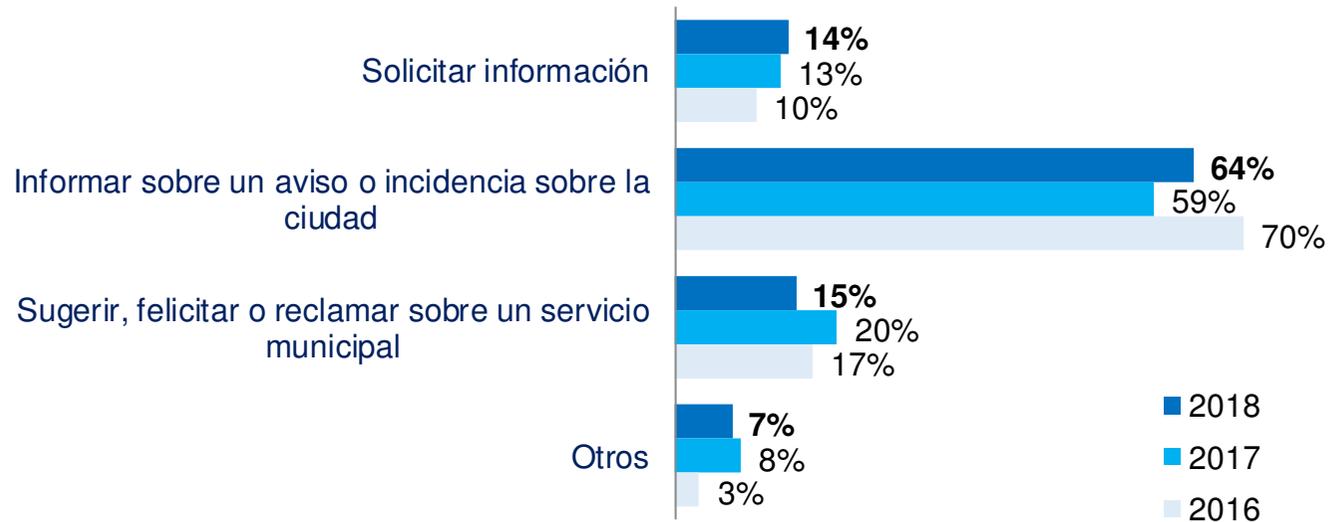


2018: 1.285 usuarios/as  
 2017: 1.015 usuarios/as  
 2016: 687 usuarios/as

## Twitter

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Cuál fue el motivo de la mención?

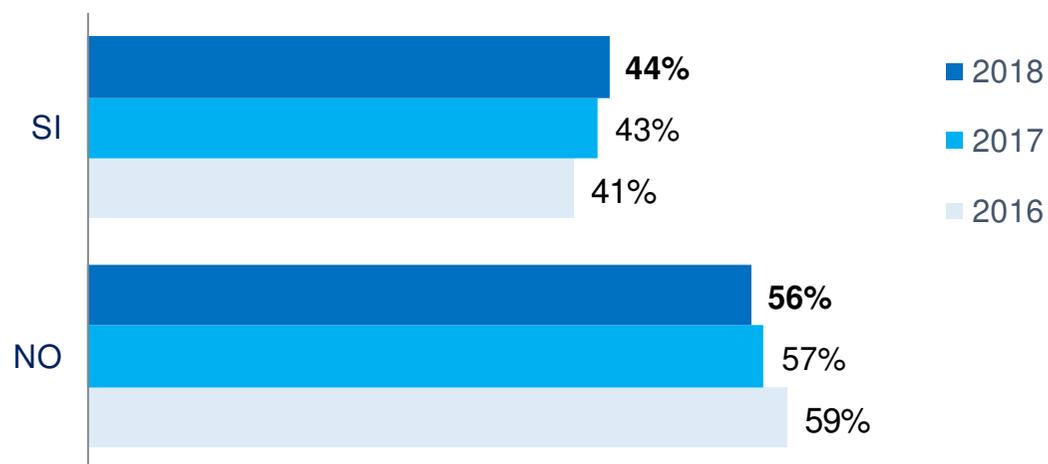


2018: 899 usuarios/as  
 2017: 831 usuarios/as  
 2016: 687 usuarios/as

## Twitter

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

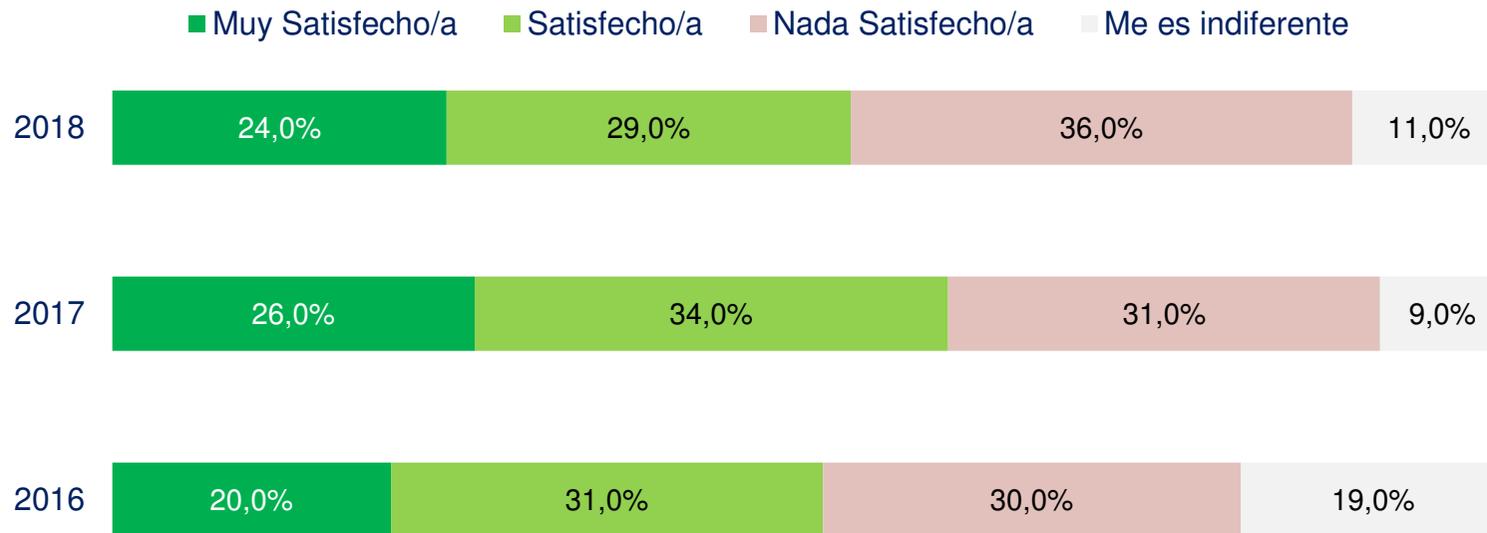
¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



2018: 1.459 usuarios/as  
2017: 1.083 usuarios/as  
2016: 687 usuarios/as

## Twitter

### Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid



2018: 735 usuarios/as  
 2017: 831 usuarios/as  
 2016: 687 usuarios/as

## VII. BENCHMARKING

---

# Ficha Técnica – Benchmarking OACs

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Ayuntamiento de Valencia</b>  <i>Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana</i>  <a href="http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Presentacion6.pdf">http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Presentacion6.pdf</a></p>	<p>Trabajo de Campo: Octubre/Septiembre 2018  Muestra: 2.300 entrevistas personales en la calle.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Barcelona</b>  <i>Enquesta de Serveis Municipals 2018</i>  <a href="https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2018/10/r18021_ESM_Encreuaments_Evolucio_1989_2018_v1_0.pdf">https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2018/10/r18021_ESM_Encreuaments_Evolucio_1989_2018_v1_0.pdf</a></p>	<p>Fecha inicio: 03/04/2018      Fecha finalización: 06/07/2018.  Muestra: 6.000 entrevistas personales a domicilio.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Zaragoza</b>  <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018</i>  <a href="http://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/BarometroSatisfaccion2018.pdf">http://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/BarometroSatisfaccion2018.pdf</a></p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018.  Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2018: 4.520 entrevistas realizadas entre el 15 de octubre y el 23 de noviembre de 2018.  Año 2017: 4.510 entrevistas realizadas entre el 5 de octubre y el 17 de noviembre.</p>
<p><b>Comunidad Autónoma de la Región de Murcia</b>  Servicio Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano  <a href="http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&amp;IDTIPO=100&amp;RASTRO=c672\$m26623">http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&amp;IDTIPO=100&amp;RASTRO=c672\$m26623</a></p>	<p>Año 2017: No se facilita ficha técnica.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Logroño</b>  <i>Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con calidad del servicio</i>  <a href="http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&amp;CACHEID=47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116">http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&amp;CACHEID=47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116</a></p>	<p>Año 2017: No se facilita ficha técnica.</p>

## Valoraciones generales - Benchmarking OACs

### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OACs



\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

## Valoraciones generales - Benchmarking OACs

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO OACs

	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Madrid (2017)	Cdad. Autónoma de Murcia (2017)	Ayuntamiento de Logroño (2017)	Ayuntamiento de Londres (2018)	Ayuntamiento de Viena (2018)
Orden y limpieza	<b>8,84</b>	8,59	-	-	-	-
Confort	<b>8,81</b>	8,58	8,12	-	-	-
Adecuación instalaciones	<b>8,84</b>	8,59	8,02	-	-	-
Amabilidad y trato	<b>9,05</b>	8,97	<b>9,16</b>	8,8	9,0*	8,6*
Cualificación y profesionalidad	<b>9,04</b>	8,95	9,01	-	8,2*	7,6*
Horario	<b>8,74</b>	8,39	8,12	-	-	-
Tiempo de espera	<b>8,61</b>	8,43	7,97	-	-	-
Tiempo total empleado	<b>8,72</b>	8,55	8,58	8,3	-	-
Claridad y coherencia de la información	<b>8,83</b>	8,59	8,93	<b>9,1</b>	-	7,8*
Sencillez de la tramitación	<b>8,82</b>	8,48	-	-	-	-
Grado de confianza/seguridad transmitida	<b>9,02</b>	8,95	8,97	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	<b>8,78</b>	8,54	-	-	-	-

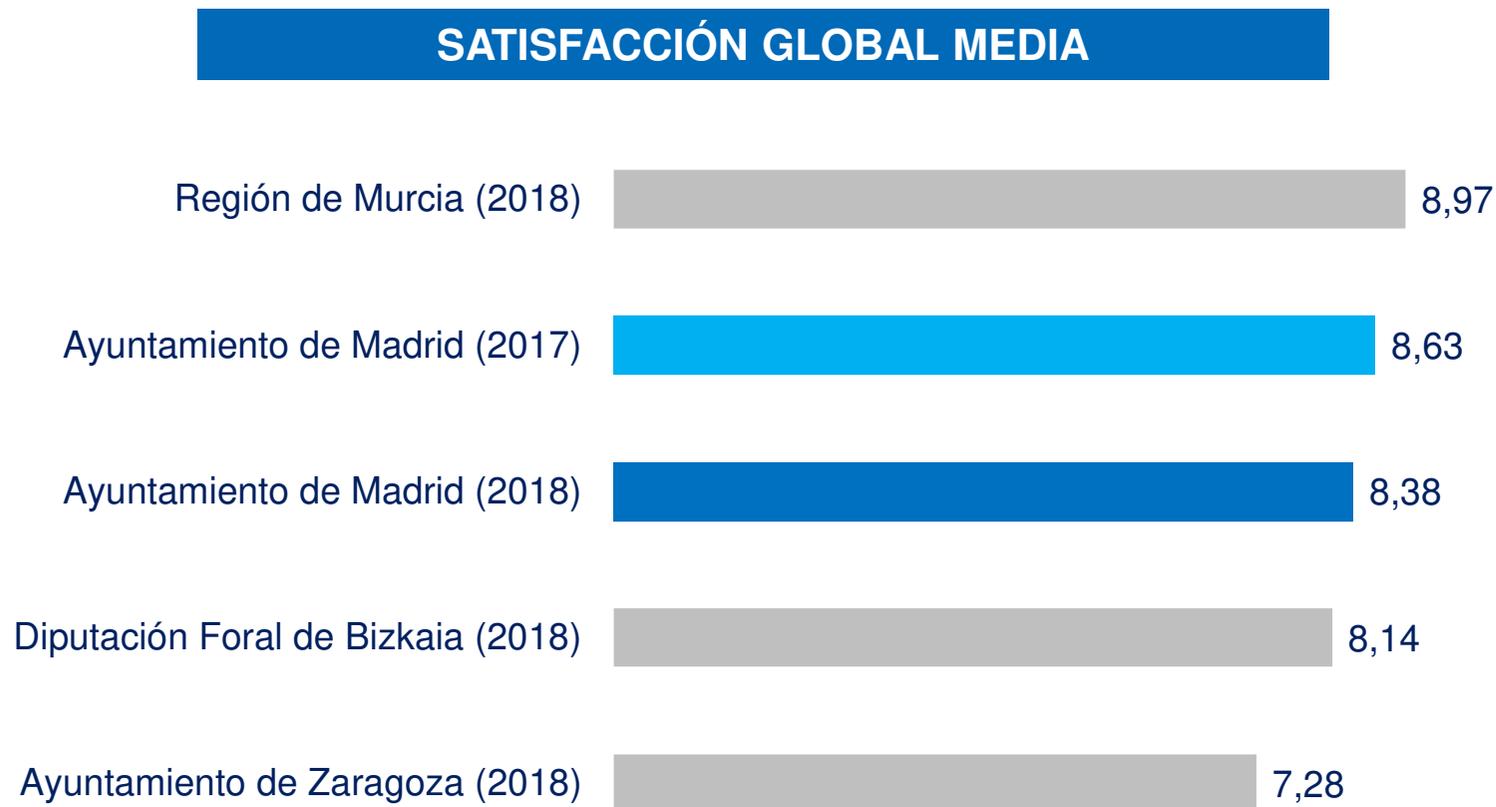
■ Valoración máxima por ítem

\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

## Ficha Técnica - Benchmarking 010

<b>ENTIDAD: Estudio realizado</b>	<b>PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN</b>
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2017: 2.006 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en noviembre y diciembre de 2017.</p> <p>Año 2016: 2.007 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas del 14 al 30 de noviembre de 2016.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Zaragoza</b>  <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018</i></p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018. Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.</p>
<p><b>Diputación Foral de Bizkaia</b>  <i>Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia</i>  <a href="http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&amp;idioma=CA">http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&amp;idioma=CA</a></p>	<p>Año 2018: 700 encuestas telefónicas.            Fecha de Campo: Mayo-Junio 2018</p>
<p><b>Región de Murcia</b>  <i>Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12</i></p>	<p>Año 2018: 584 encuestas telefónicas.</p>

## Valoraciones generales - Benchmarking 010



## Valoraciones generales - Benchmarking 010

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 010

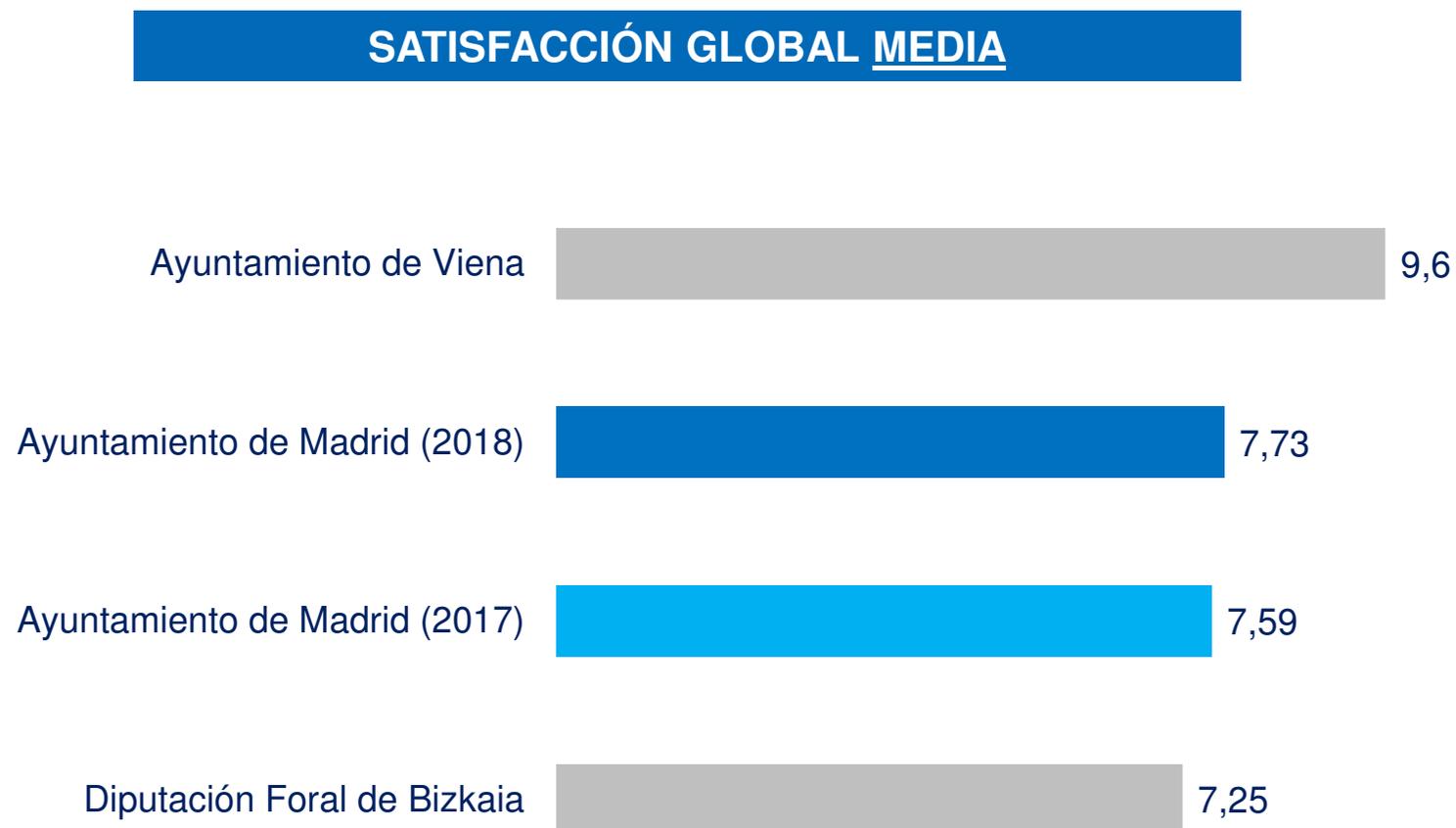
	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Madrid (2017)	Diputación Foral de Bizkaia (2018)	Región de Murcia (2018)
Amabilidad del agente	8,69	8,57	8,46	9,43
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	8,60	8,46		
Cualificación y profesionalidad del agente	8,57	8,45	8,12	9,41
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,55	8,40		
Agilidad en facilitar la información	8,44	8,35		9,24
Horario de atención telefónica	8,11	8,13	7,90	
Tiempo de espera al teléfono	7,83	8,15	7,41	
Tiempo total empleado en la llamada	8,01	8,29		
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,35	8,22	8,07	9,42
Sencillez de la tramitación realizada	8,41	8,33		
Confidencialidad del teléfono 010	8,09	8,20	8,60	
Resultado final de la gestión	8,35	8,35	8,00	

■ Valoración máxima por ítem

## Ficha Técnica – Benchmarking web madrid.es

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2017: 2.003 encuestas telefónicas a usuarios/as de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en noviembre.</p> <p>Año 2016: 2.005 encuestas telefónicas a usuarios/as de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en noviembre.</p>
<p><b>Diputación Foral de Bizkaia</b>  <i>Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia</i>  <a href="http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&amp;iidioma=CA">http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&amp;iidioma=CA</a></p>	<p>Año 2018: 3.133 encuestas online.            Fecha de Campo: junio 2018</p>
<p><b>Ayuntamiento de Viena</b>  <i>Community Livability Report</i>  <a href="https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316">https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316</a></p>	<p>Fecha campo: octubre 2018.            Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio.</p>

## Valoraciones generales - Benchmarking web madrid.es



*\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo*

## Valoraciones generales - Benchmarking web madrid.es

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO WEB madrid.es

	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Madrid (2017)	Diputación Foral de Bizkaia (2018)
Diseño	7,34	7,41	
Claridad de la información	7,24	7,44	6,88
Corrección de la información	7,60	7,82	
Actualización de la información	7,56	7,80	
Sencillez de uso	7,03	7,06	6,90
Resolución de trámites on-line	7,50	7,67	

■ Valoración máxima por ítem

## IX. CLIENTE MISTERIOSO

---

## Ficha Técnica

<b>Universo</b>	OAC's de Línea Madrid y teléfono 010
<b>Tamaño Muestral</b>	4 visitas a OAC (2 a Centro, 1 a Villaverde y 1 a Hortaleza) y 4 llamadas al 010. 2 Casos de nacional y 2 de extranjero para cada canal.
<b>Temática analizada</b>	Solicitar información sobre la nueva Tarjeta de Vecindad puesta en marcha por el Ayuntamiento en julio de 2018.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	Noviembre de 2018
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

## OAC: TARJETA DE VECINDAD

### P14. LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



***El 72 % de las preguntas recibieron una respuesta correcta.***

### P15. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HA DURADO LA ATENCIÓN EN EL PUESTO?

**TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN EN EL PUESTO:  
8,25 minutos**

*Base: 4 observaciones*

Observación:

El tiempo máximo de atención ha sido de 12 minutos (esto ha ocurrido en 1 OAC).

## OAC: TARJETA DE VECINDAD

### P17. VALORACIÓN DE LA VISITA DE LA OFICINA



Base: 4 observaciones

## 010: TARJETA DE VECINDAD

### P11. LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



Base: 4 observaciones

**El 54 % de las preguntas recibieron una respuesta correcta.**

### P12. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HA DURADO LA ATENCIÓN EN EL PUESTO?

**TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN EN EL PUESTO:  
6,5 minutos**

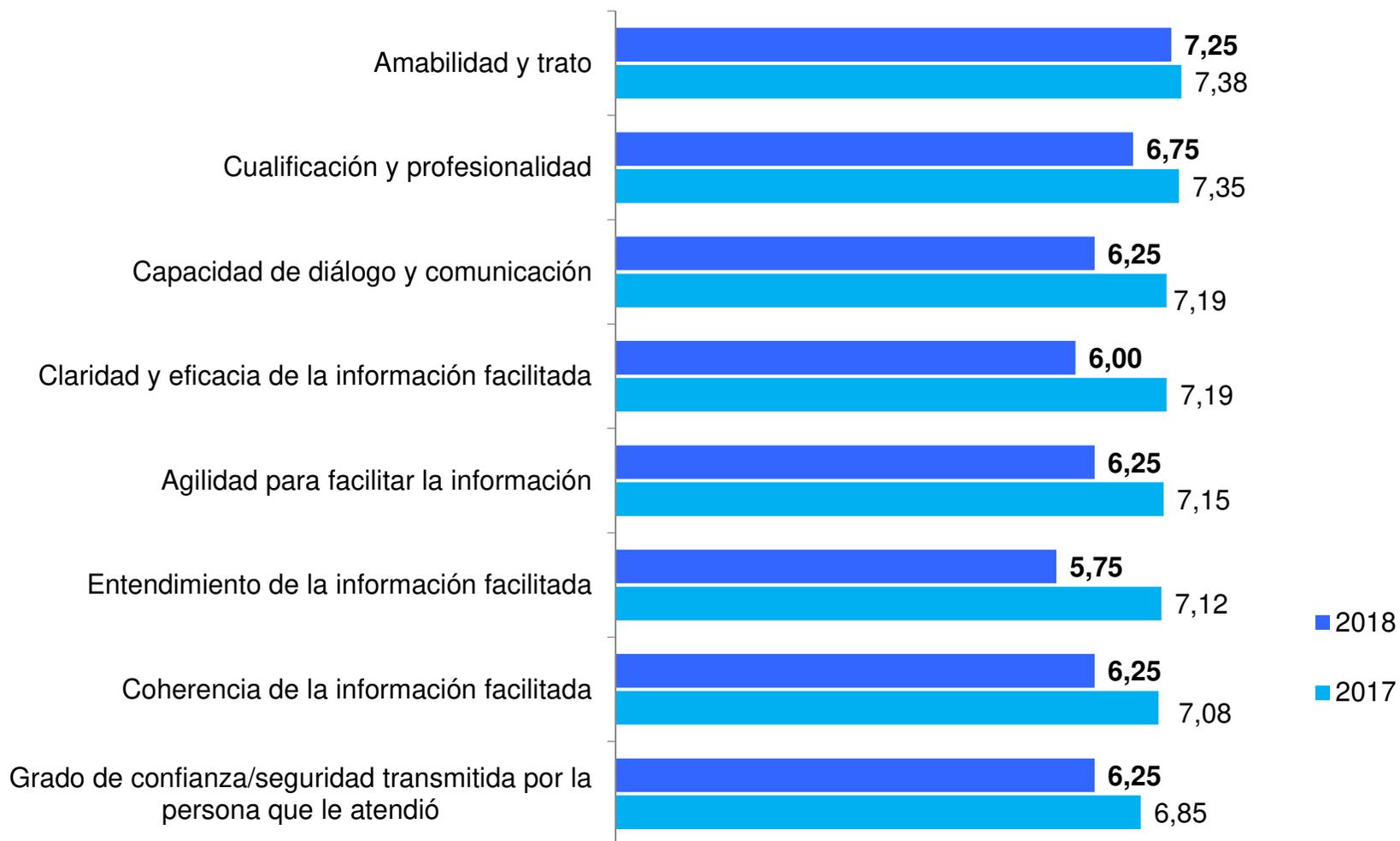
Base: 4 observaciones

Observación:

El tiempo máximo de atención ha sido de 10 minutos (esto ha ocurrido en 1).

## 010: TARJETA DE VECINDAD

### P14. VALORACIÓN DE LAS LLAMADAS AL 010



Base: 4 observaciones



Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!