

Resultados de los estudios de satisfacción 2021 Atención a la Ciudadanía

Diciembre 2021

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía

Línea**madrid**



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

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



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Satisfacción Global

Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Canal Telefónico 010

Canal web www.madrid.es

I. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

Líneamadrid

Satisfacción: TOP TWO (% Alta satisfacción + % Satisfacción)

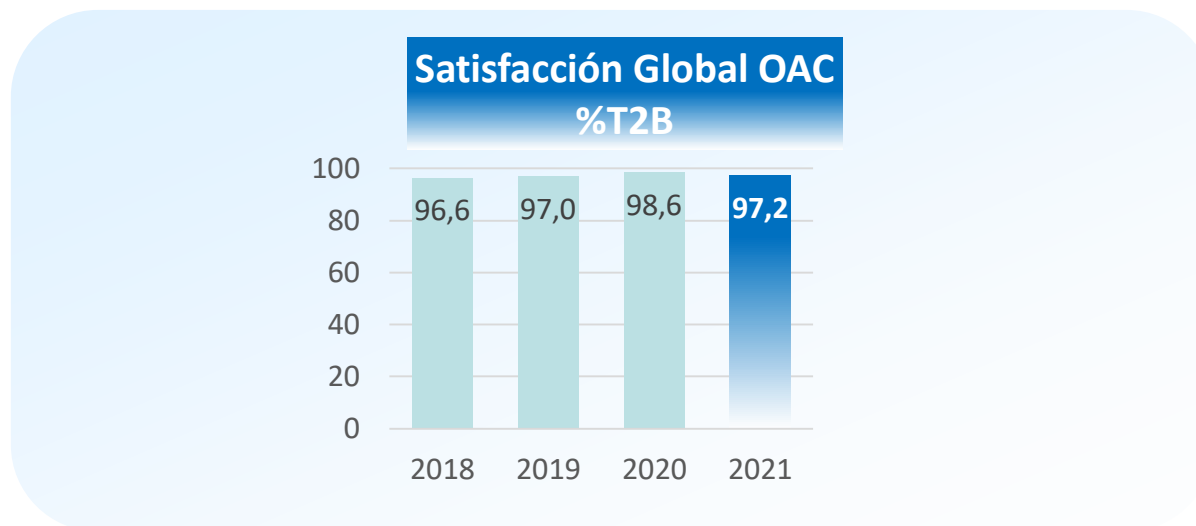
	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2021	97,2%	92,5%	88,5%
2020	98,6%	92,6%	88,8%

Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2021	9,00	8,20	7,83
Base	4.511	2.001	2.000
2020	9,09	8,33	7,57
Base	4.424	2.003	2.007

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

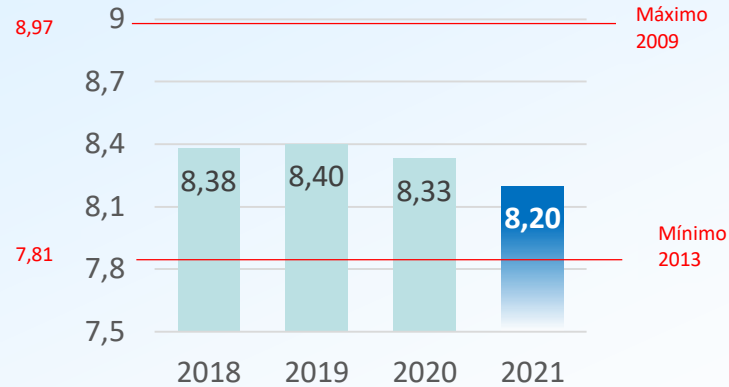
EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



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

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción Global 010



Satisfacción Global 010 %T2B



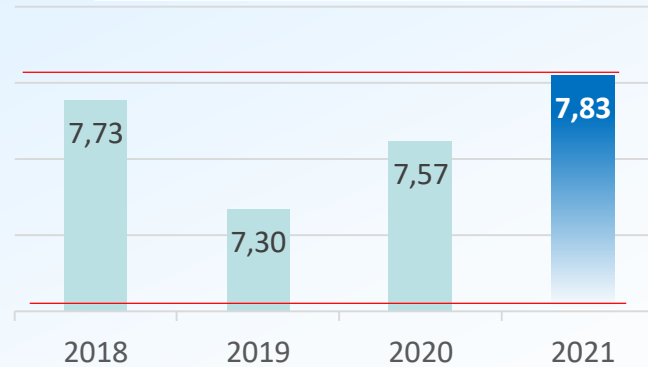
**Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid**

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción del canal WEB
www.madrid.es

7,83

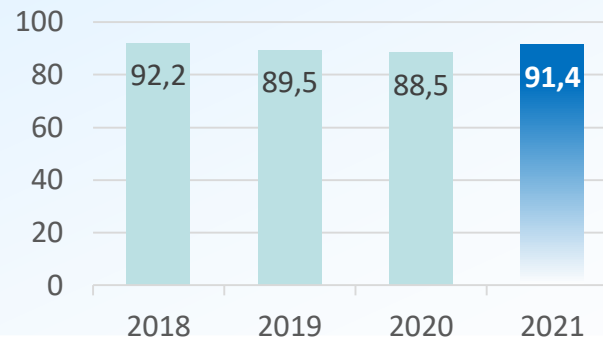
6,13



Máximo
2021

Mínimo
2014

Satisfacción del canal WEB
www.madrid.es
%T2B



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

II. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

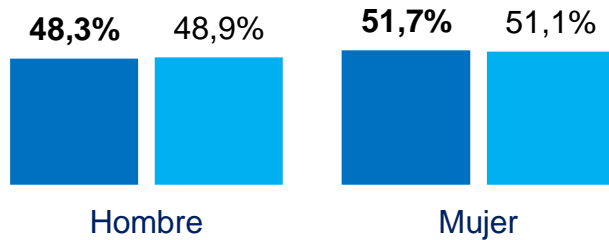
Metodología: Ficha Técnica OAC

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
Tamaño Muestral	4.511 entrevistas. Mínimo aporportional de 100 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 2019.
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias seleccionadas aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
Errores muestrales	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2019 (2.239.484), el error para el total de la muestra es del $\pm 1,49$ % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
Fechas trabajo de campo	4 de octubre al 12 de noviembre de 2021.
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

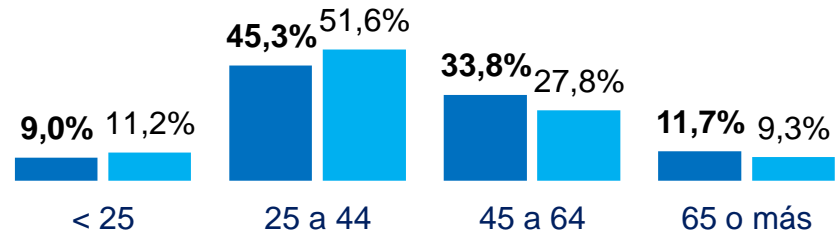
PERFIL DE PERSONA USUARIA – OAC

Género

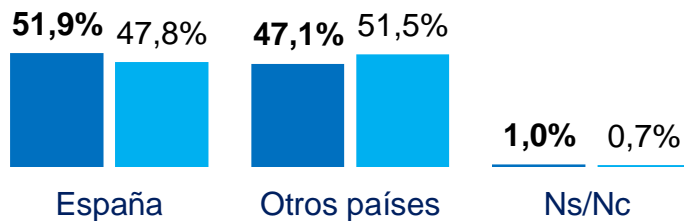


■ 2021 ■ 2020

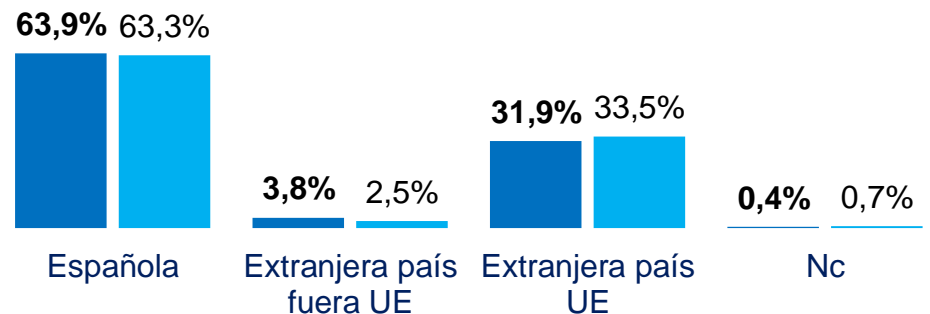
Edad (años)



País de Origen



Nacionalidad



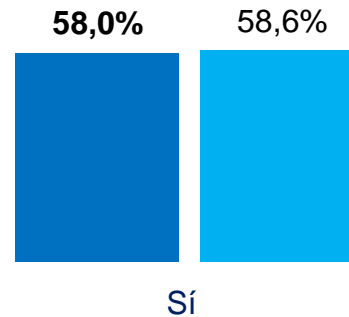
Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

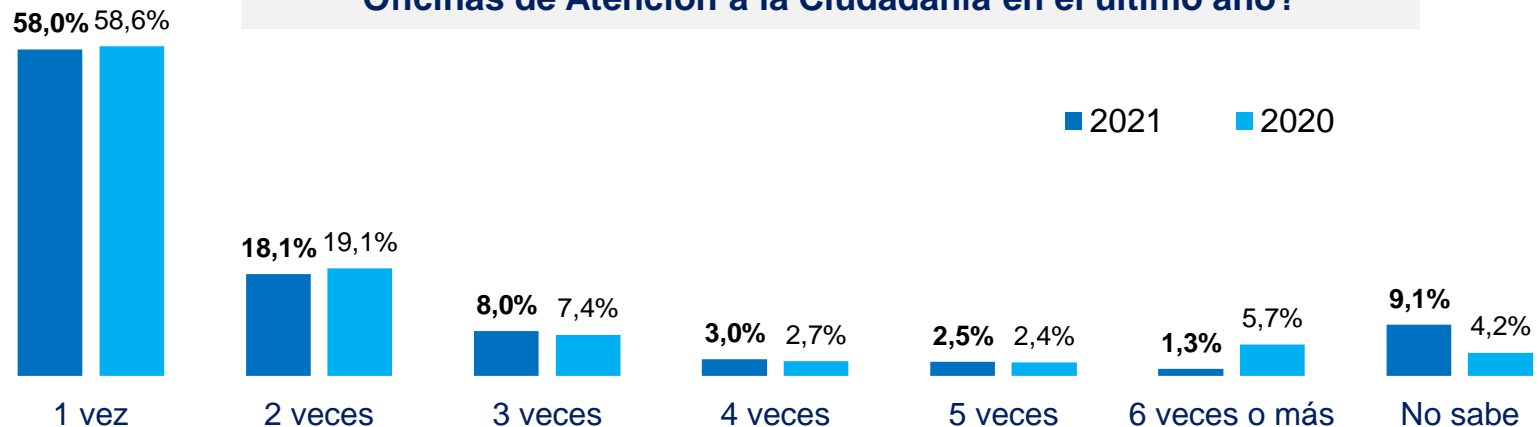
Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

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

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC

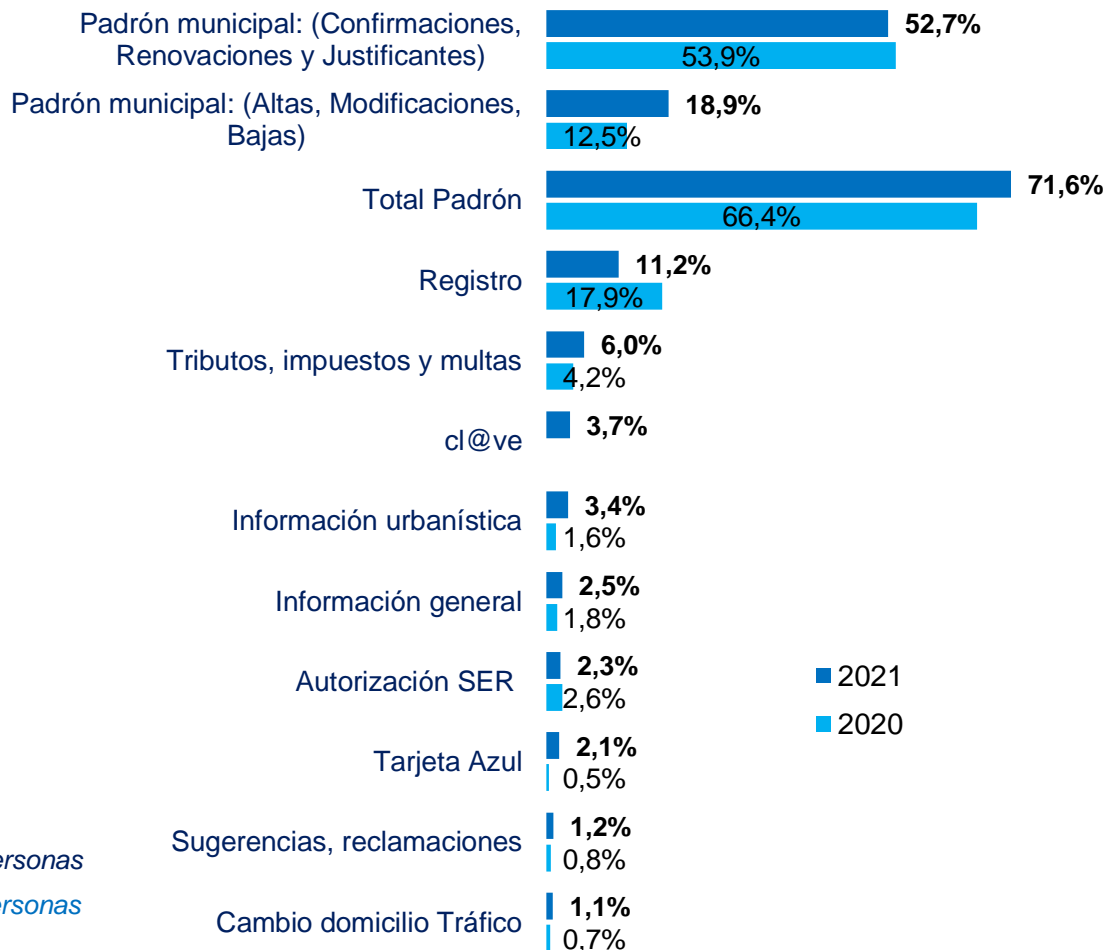
Carácter de la gestión (Particular)



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

¿Qué tipo de gestión?

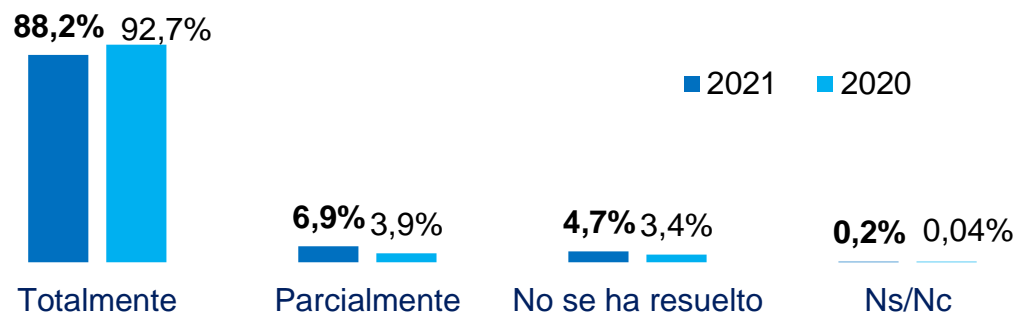


Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA- OAC

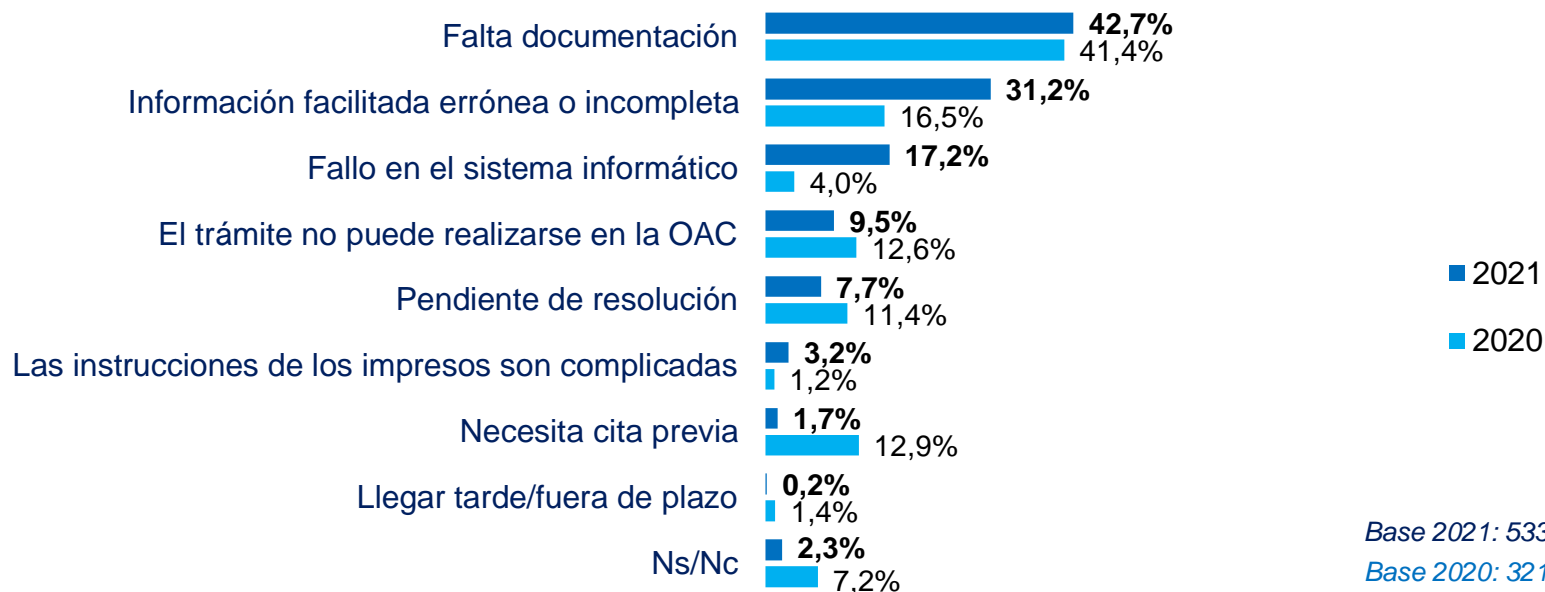
RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN

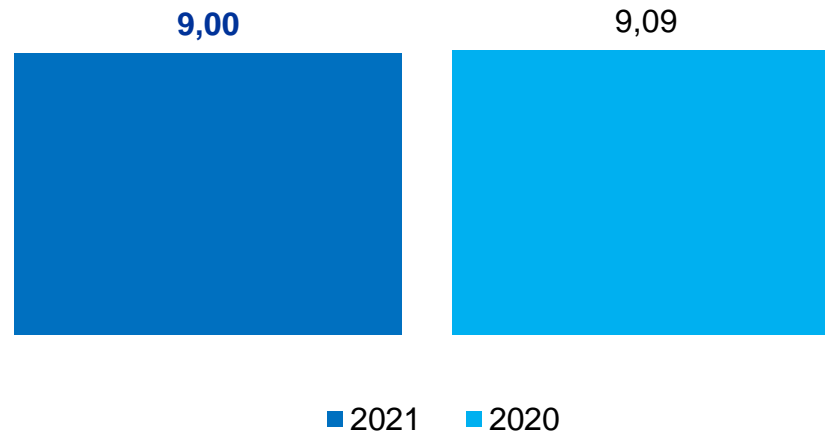


Base 2021: 533 personas

Base 2020: 321 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

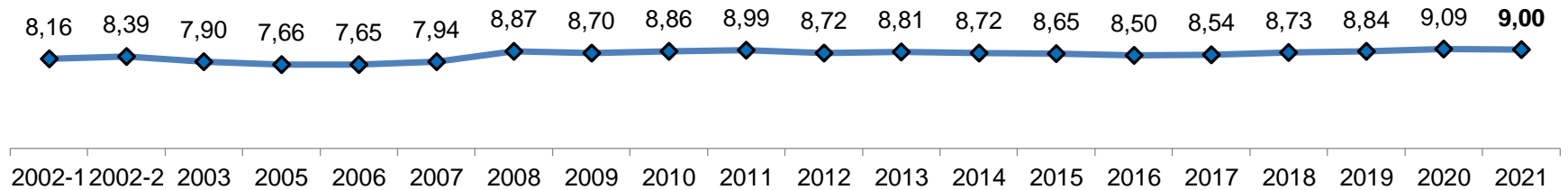
SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC



Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2021



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

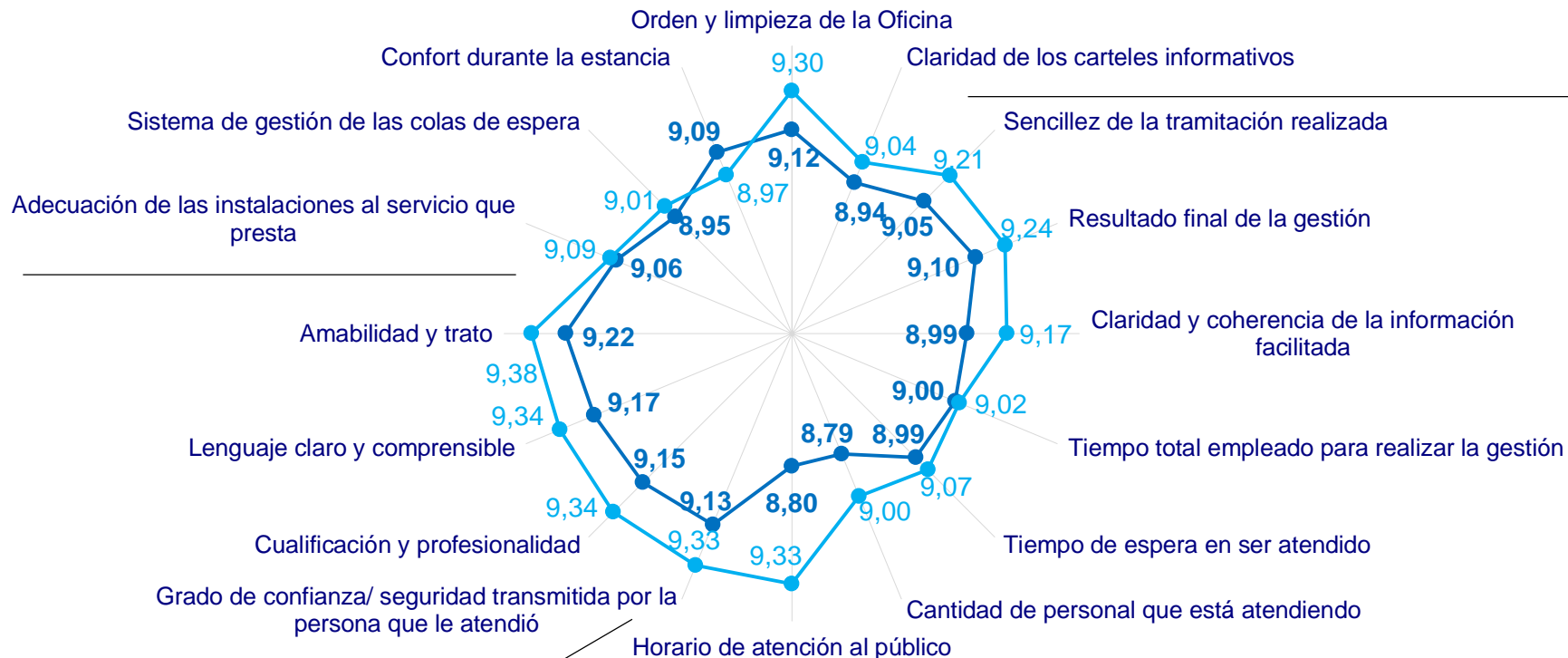
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal: (Conflrmaciones, renovaciones y justificantes)	9,14	1,171	2.379
cl@ve	9,08	1,273	168
Solicitud de tarjeta azul	9,03	1,242	95
Registro	9,03	1,221	506
SATISFACCIÓN GLOBAL	9,00	1,360	4.511
Padrón municipal: (Altas, Modificaciones, Bajas)	8,99	1,352	853
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,94	1,560	51
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes))	8,78	1,845	103
Información general	8,65	1,072	115
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,50	1,800	269
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,48	1,598	155
Sugerencias, reclamaciones	7,84	2,061	55

CALIDAD DEL SERVICIO– OAC

Líneamadrid

Instalaciones

—●— Satisfacción 2021 —●— Satisfacción 2020



Personal

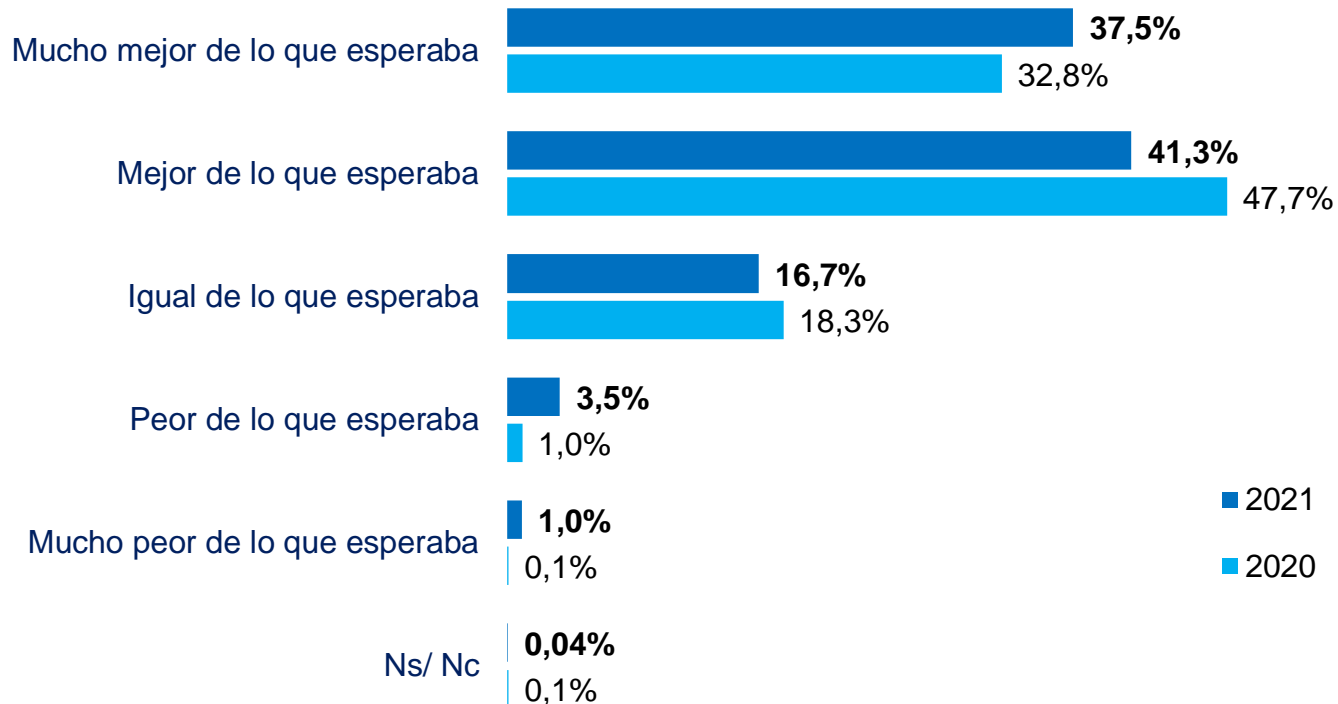
Otros Aspectos

Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

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



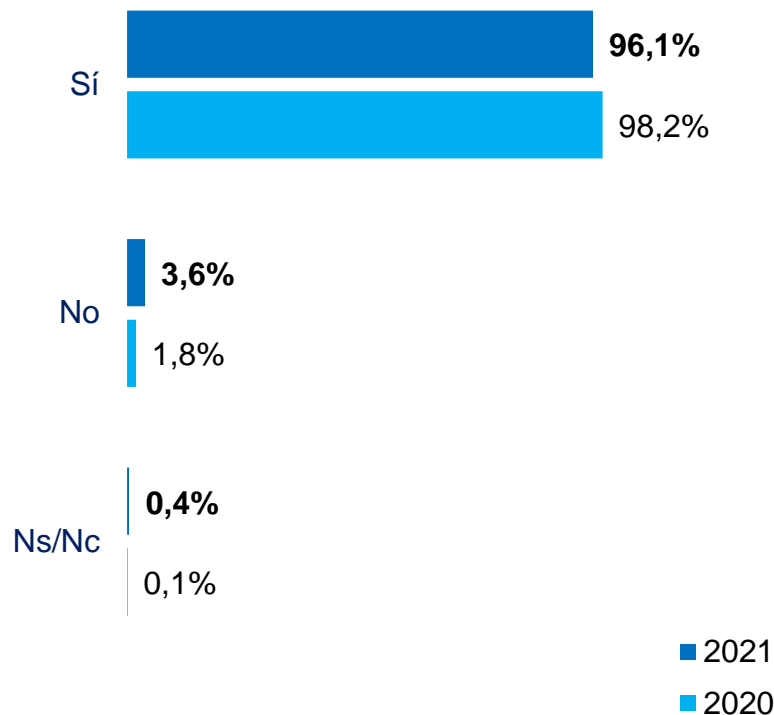
Base 2021: 4.511 personas

Base 2020: 4.424 personas

VALORACIONES GENERALES – OAC

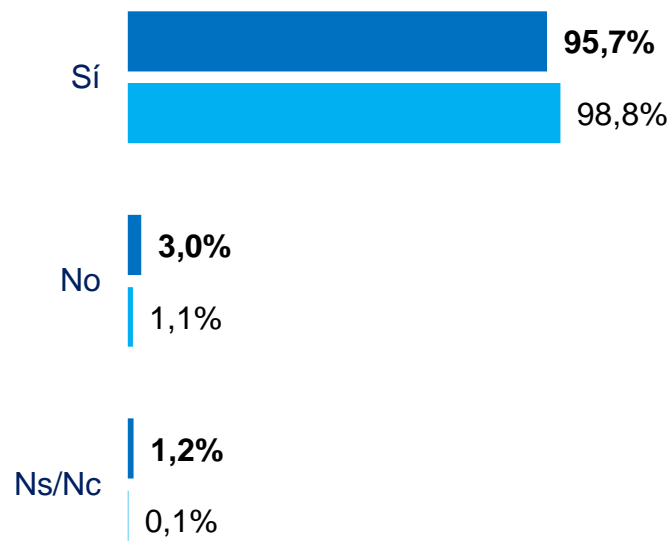
FIDELIDAD A LA OAC

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?



Base 2021: 4.511 personas

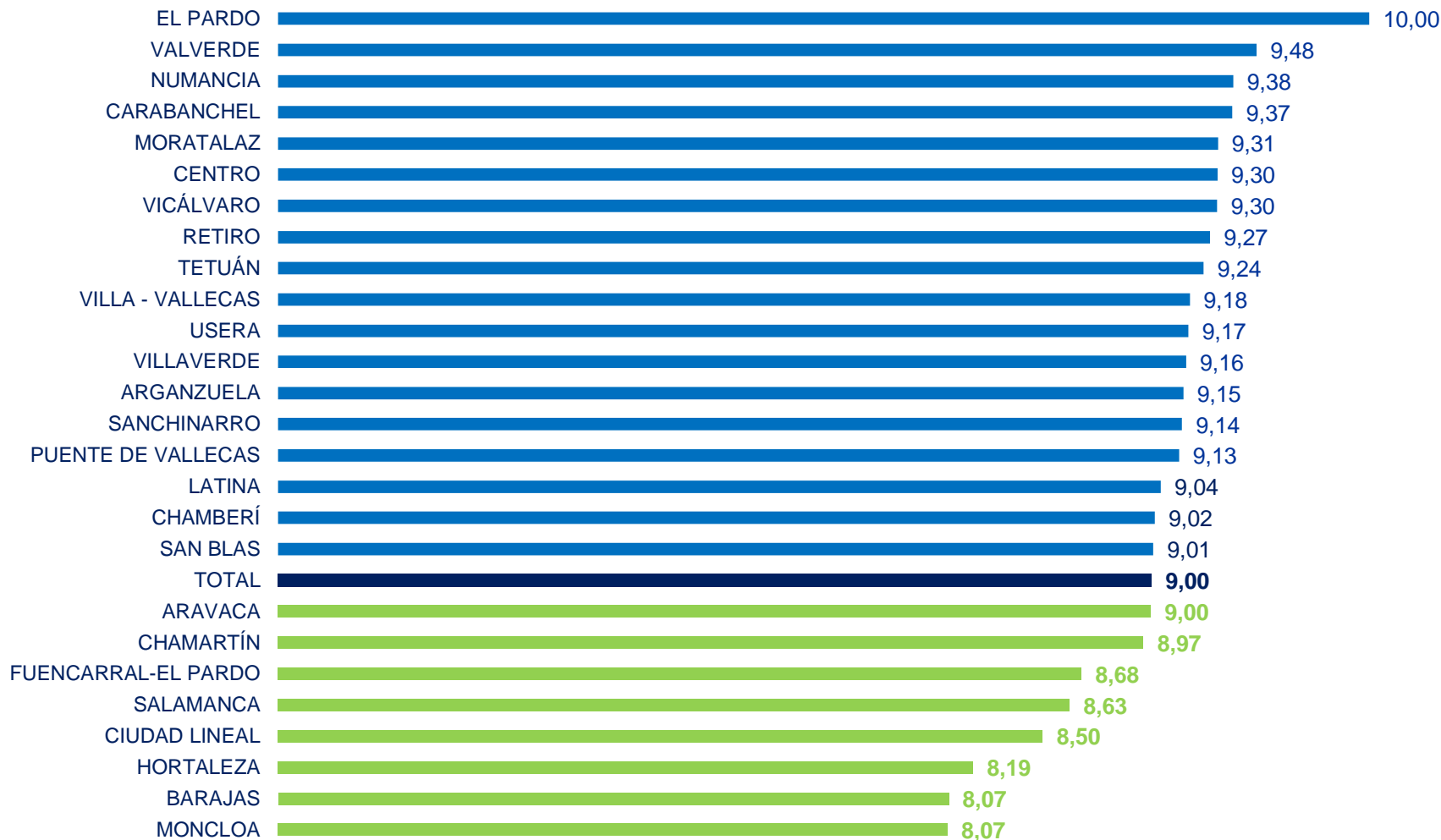
Base 2020: 4.424 personas

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

CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO POR OAC

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

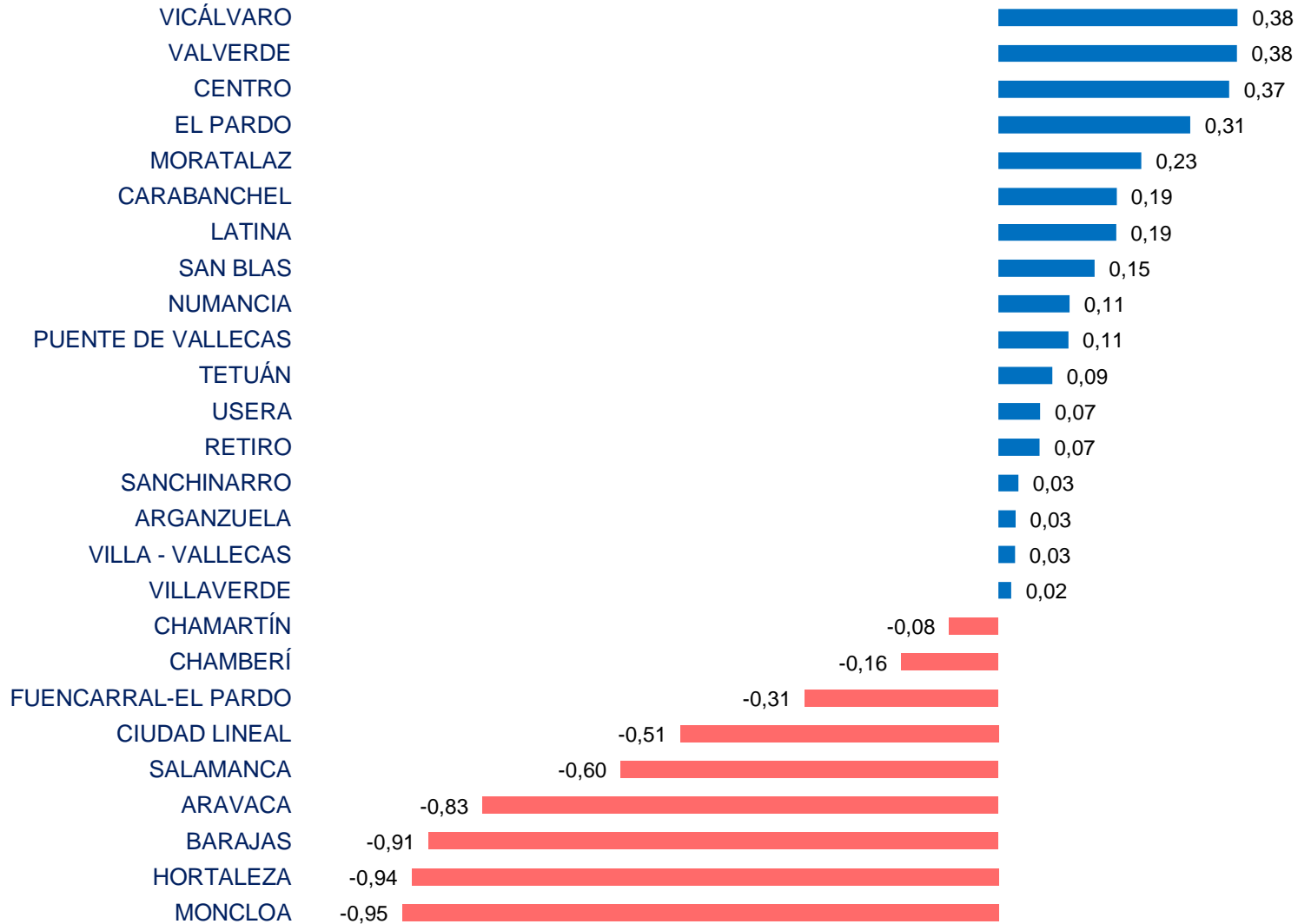


**Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid**

CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO – OAC

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2020-2021)

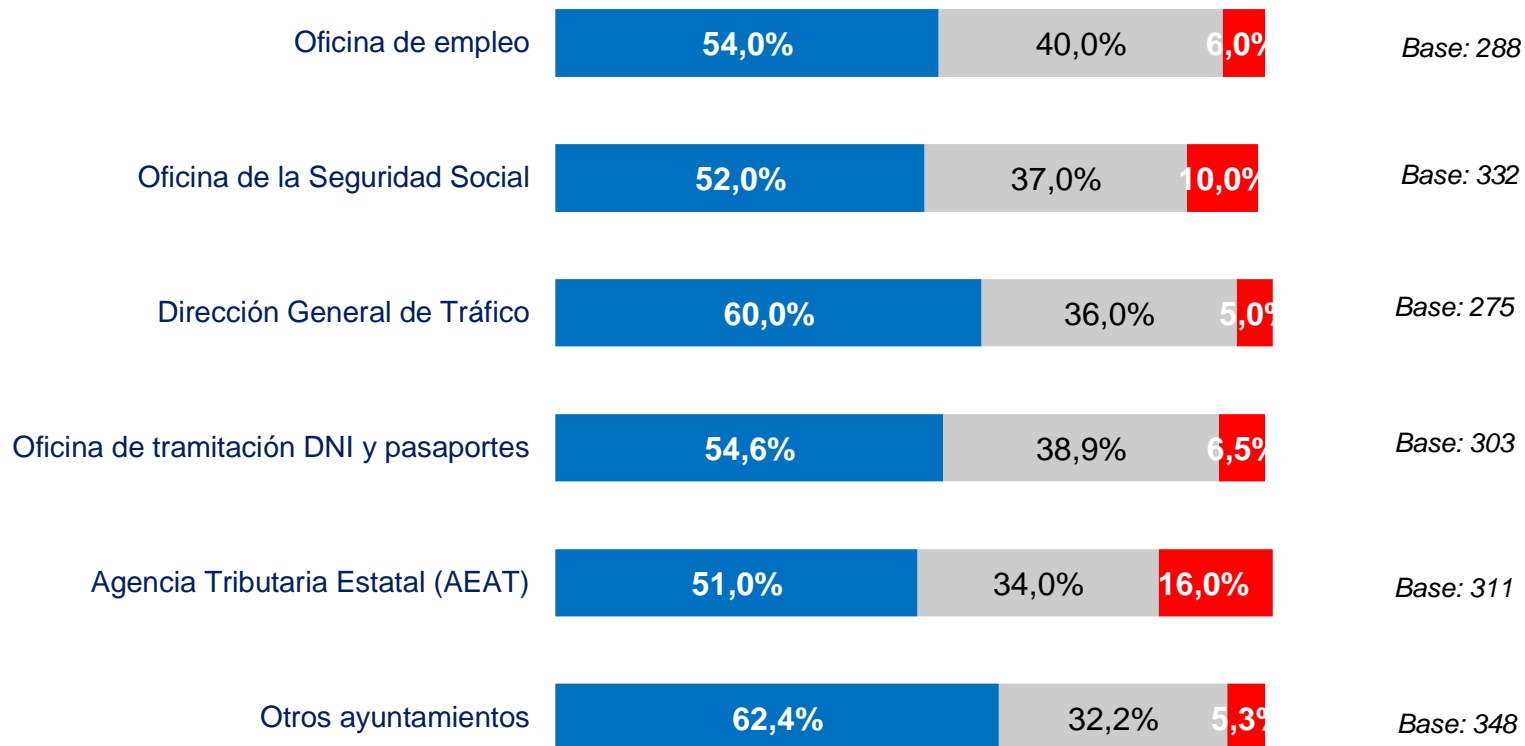
Líneamadrid



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

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

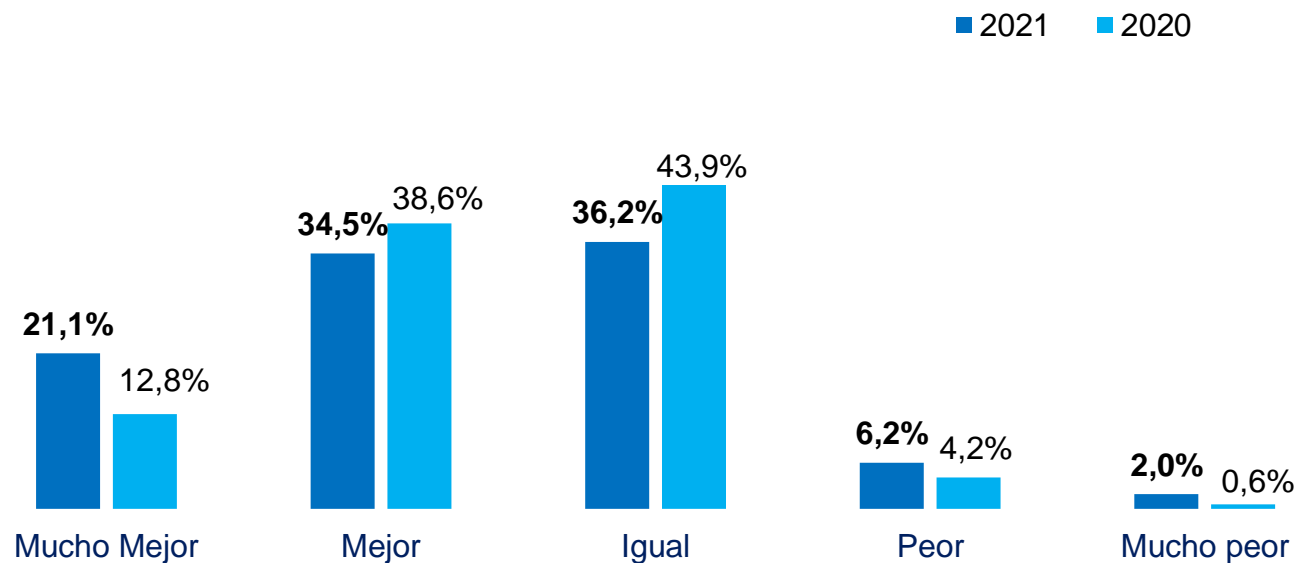
- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

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

Líneamadrid



Base 2021: 486 personas

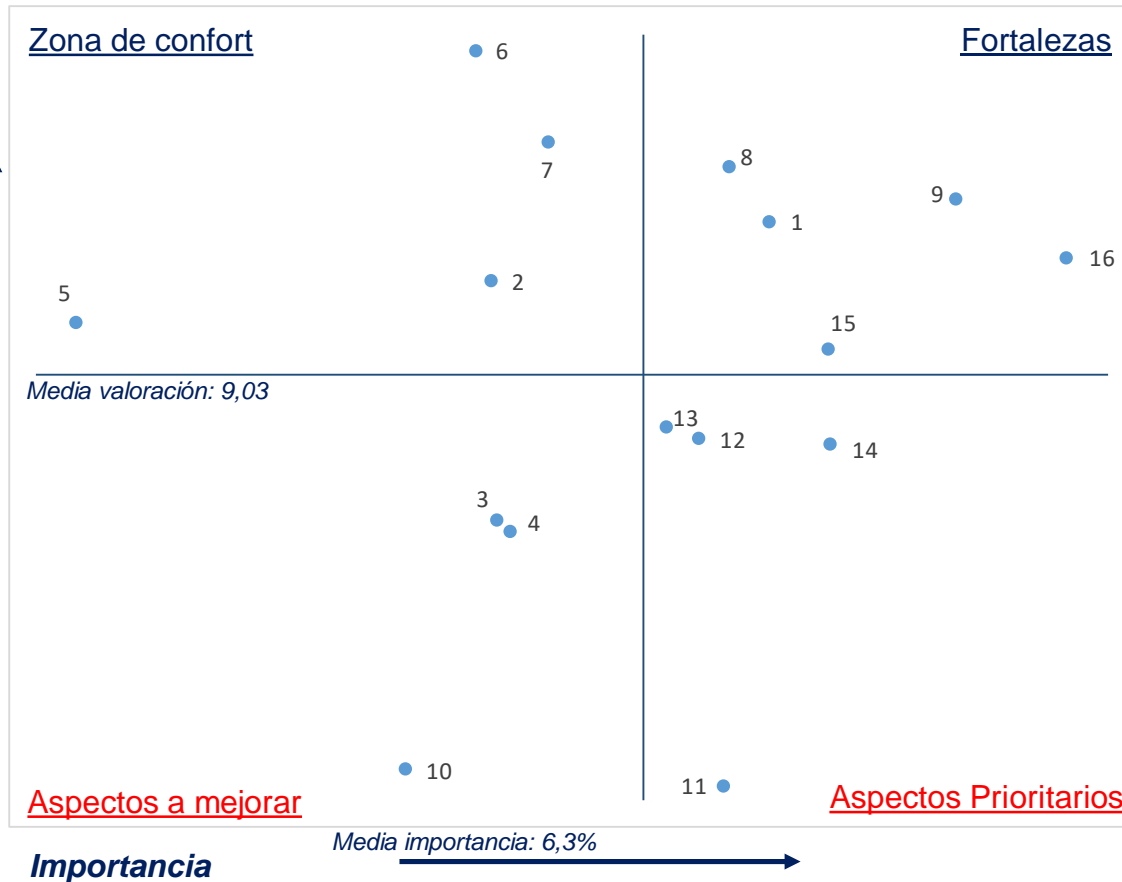
Base 2020: 519 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

MAPA POSICIONAMIENTO – OAC

Líneamadrid

Valoración



Fortalezas:

- 1) Orden y limpieza de la oficina
- 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
- 15) Sencillez de la tramitación realizada
- 16) Resultado final de la gestión

Aspectos Prioritarios:

- 11) Cantidad de personal que está atendiendo
- 12) Tiempo de espera en ser atendido
- 13) Tiempo total empleado en realizar la gestión
- 14) Claridad y coherencia de la información facilitada

Zona de confort:

- 2) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 5) Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta
- 6) Amabilidad y trato del personal
- 7) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió

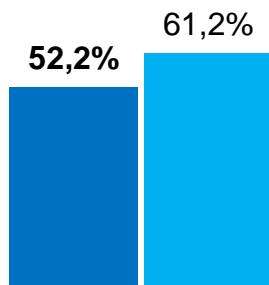
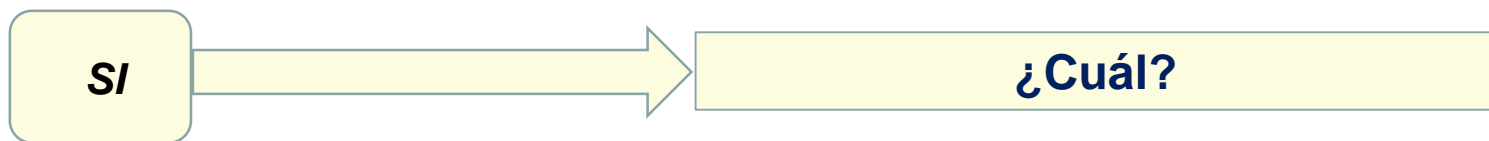
Aspectos a mejorar:

- 3) Sistema de gestión de las colas de espera
- 4) Claridad de los carteles informativos
- 10) Horario de atención al público

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

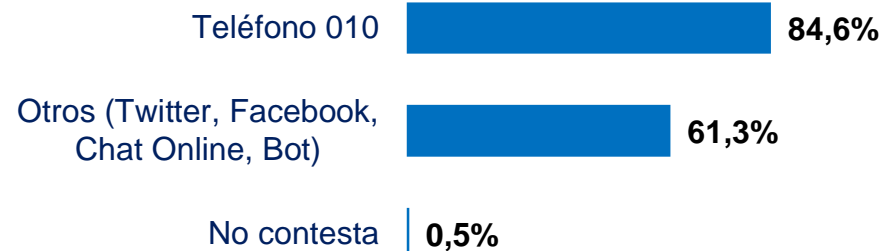
CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

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



■ 2021 ■ 2020

Base 2021: 4.511 personas
Base 2020: 4.424 personas

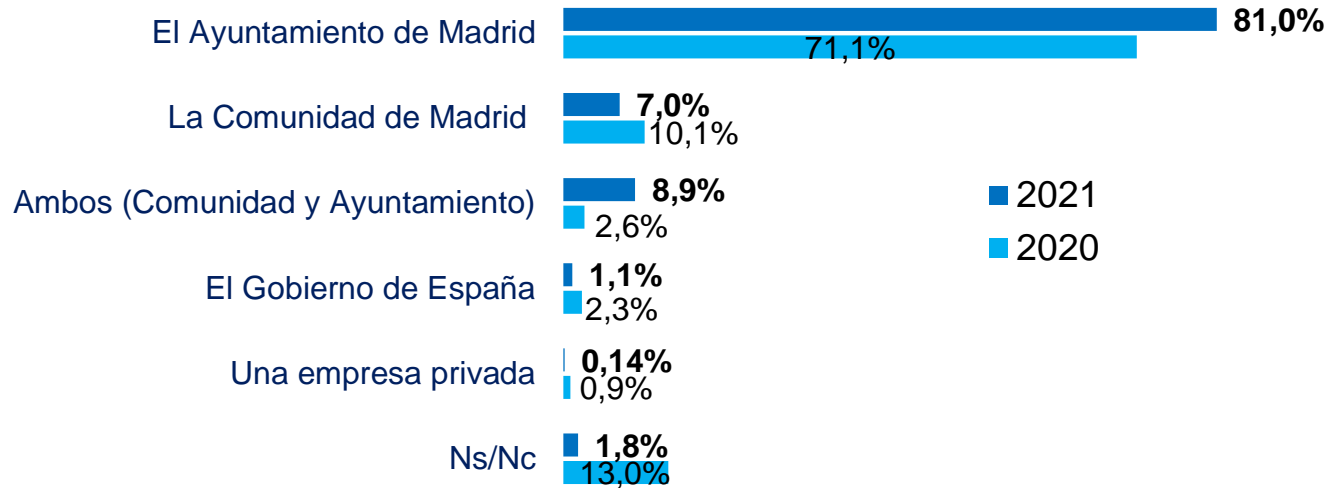


Base 2021: 2.690 personas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)

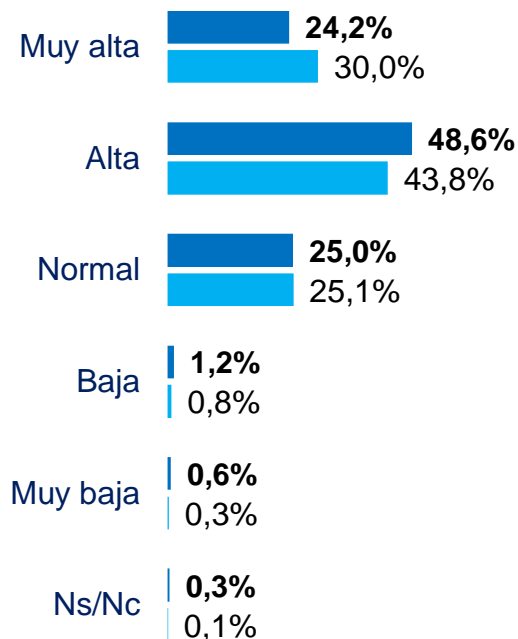


Base 2021: 4.511 personas

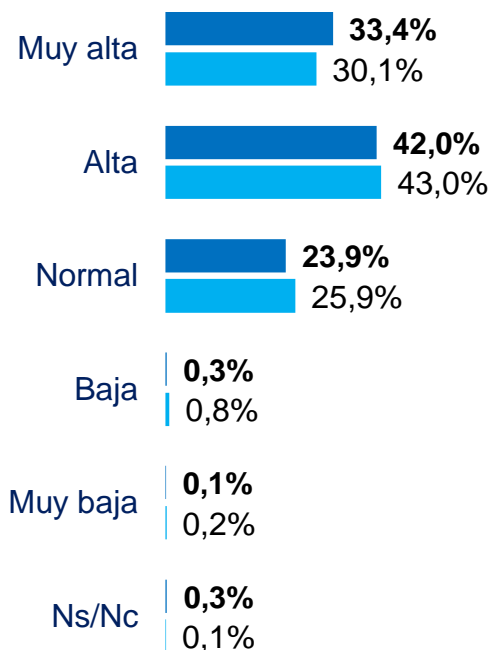
Base 2020: 4.424 personas

MEDIDAS COVID – OAC

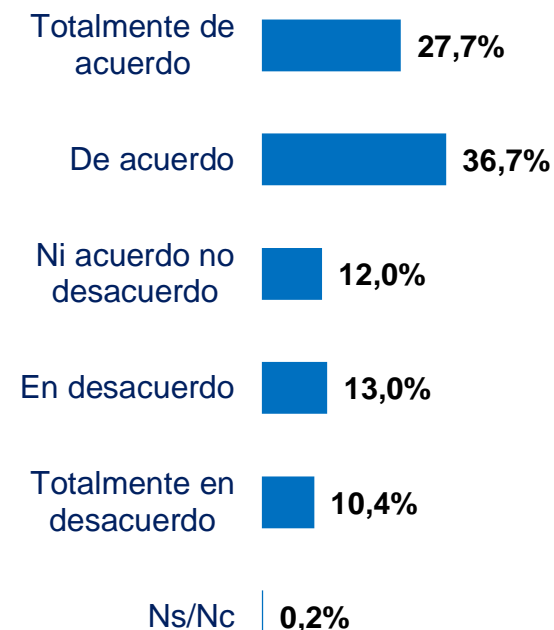
¿Cuál es su satisfacción con las medidas higiénicas incorporadas para la prevención de la COVID-19?



¿Cuál ha sido su percepción de seguridad sanitaria durante su visita, dentro de la OAC?



¿Una vez pase la situación sanitaria preferiría seguir con el sistema de cita previa para todas las gestiones?



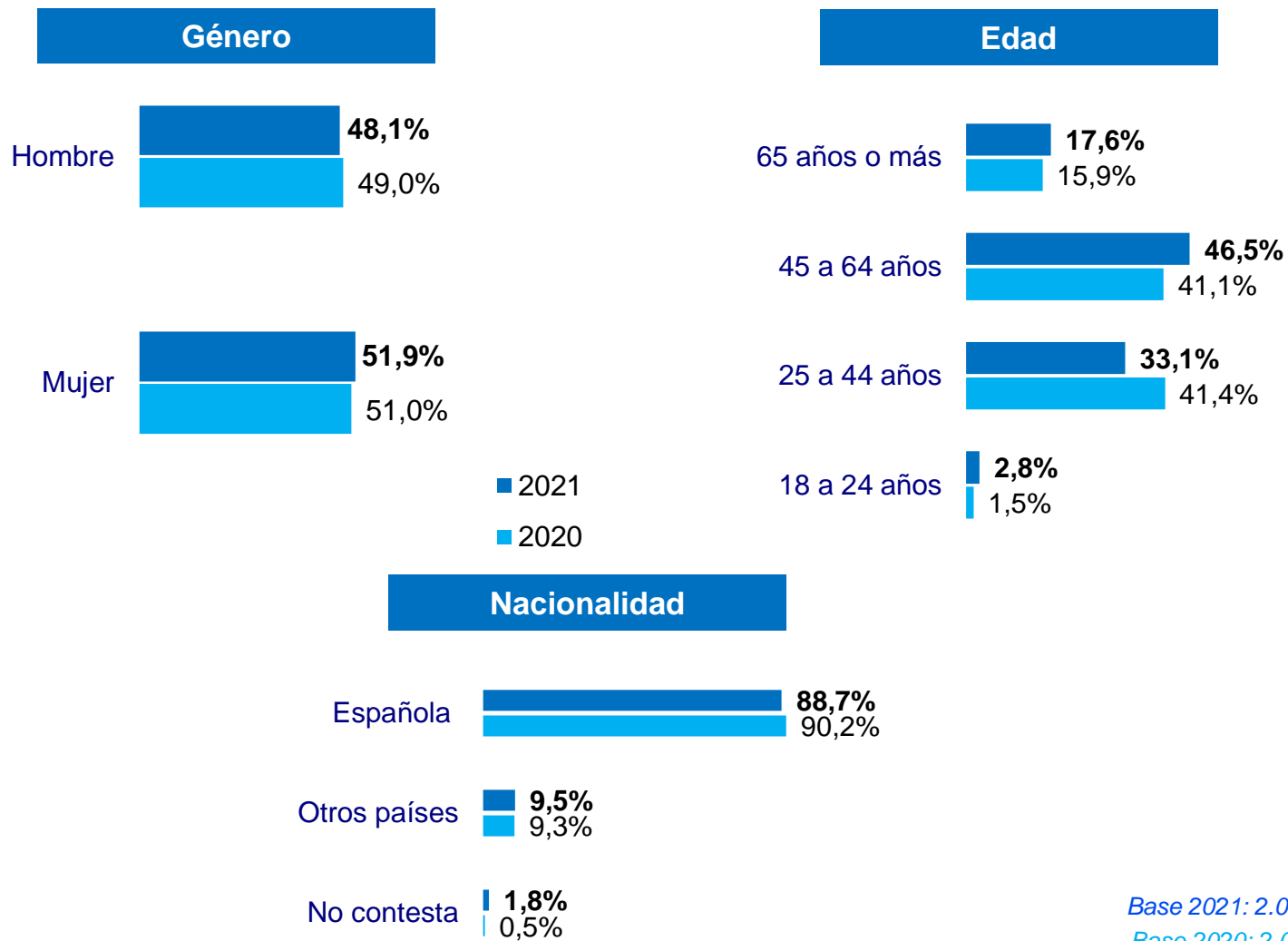
Base 2021: 4.511 personas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

III. CANAL TELEFÓNICO (010)

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
Tamaño Muestral	2.005 entrevistas de satisfacción (Ola 2020, 2.003 encuestas)
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre la base de datos de personas 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 30, realizada en noviembre de 2020.
Error muestral	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 %.
Fechas del trabajo de campo	octubre-noviembre de 2021
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

PERFIL DE PERSONA USUARIA - 010

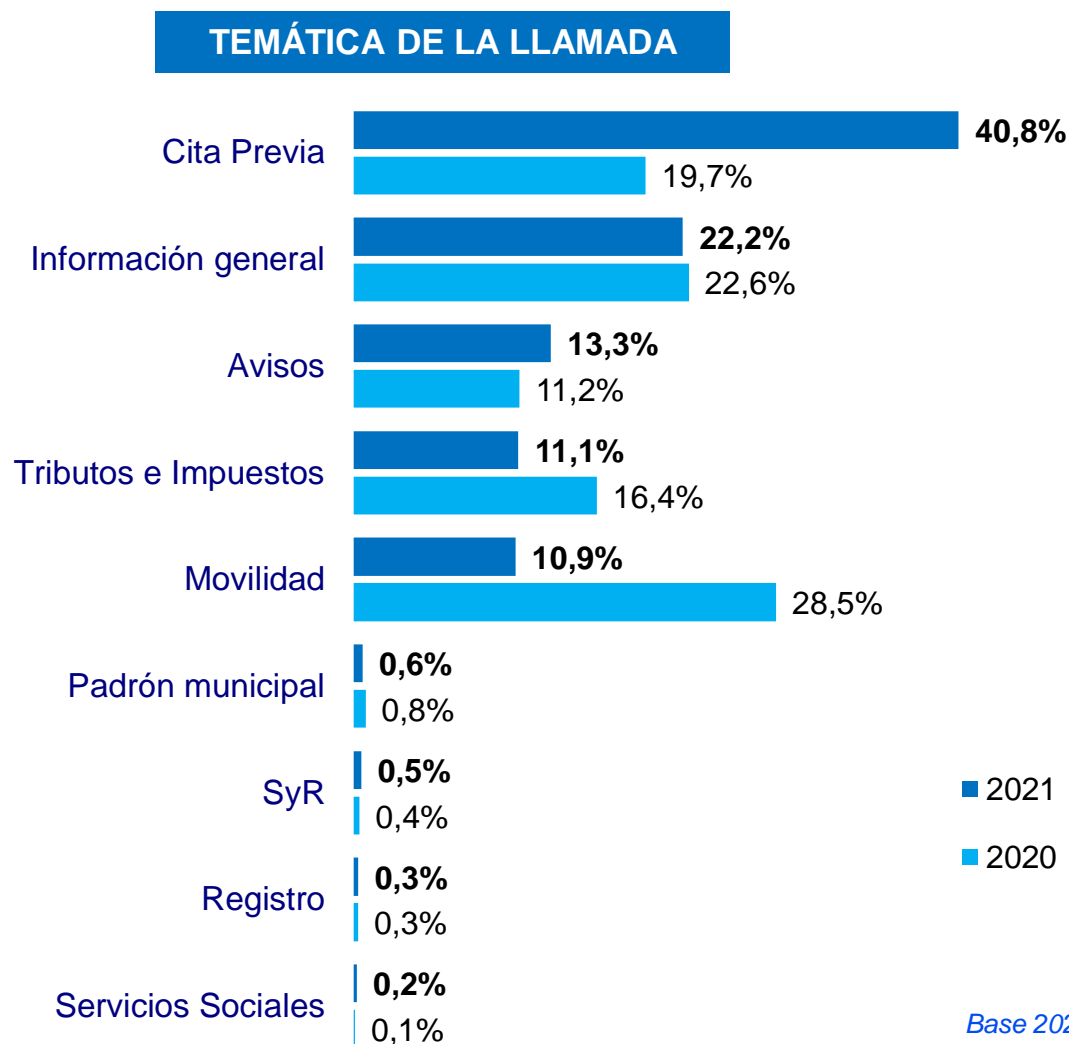


Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

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

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010



Base 2021: 2.005 personas

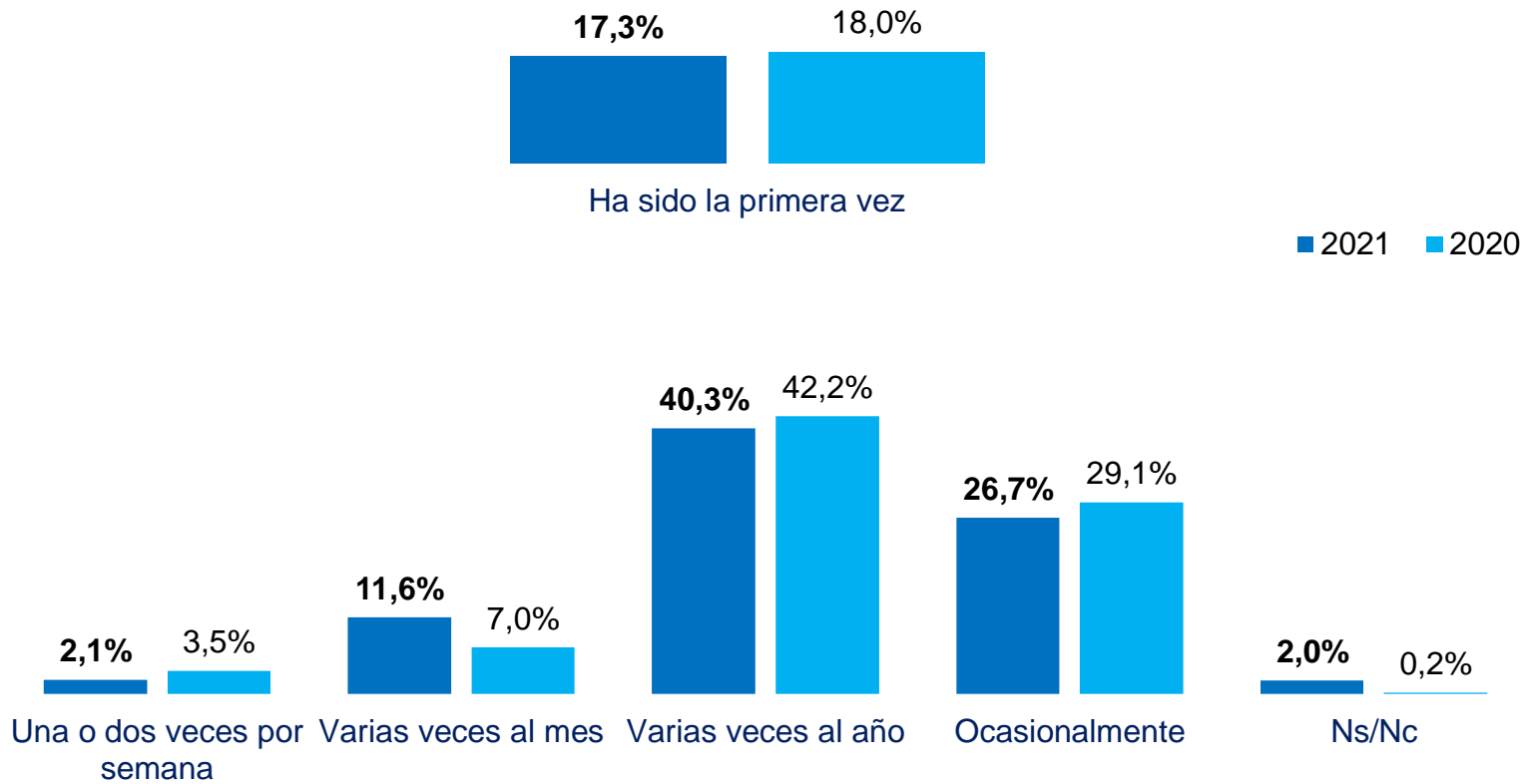
Base 2020: 2.003 personas

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

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

FRECUENCIA LLAMADA

Líneamadrid



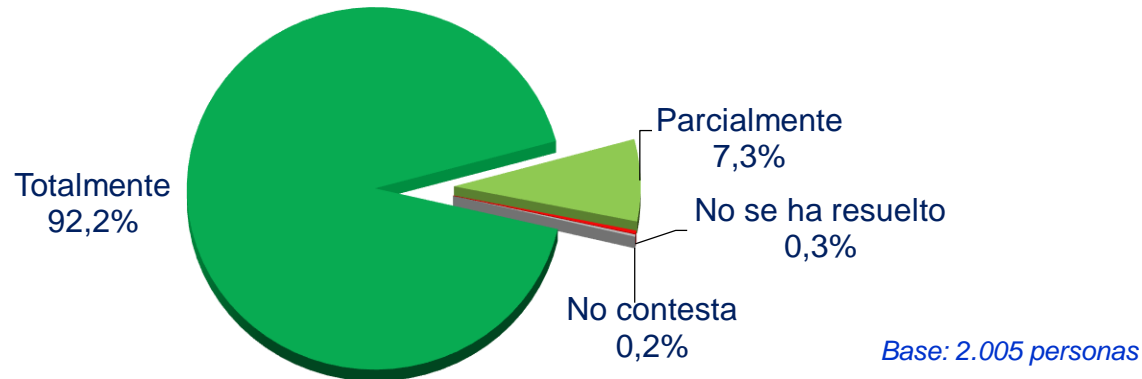
Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

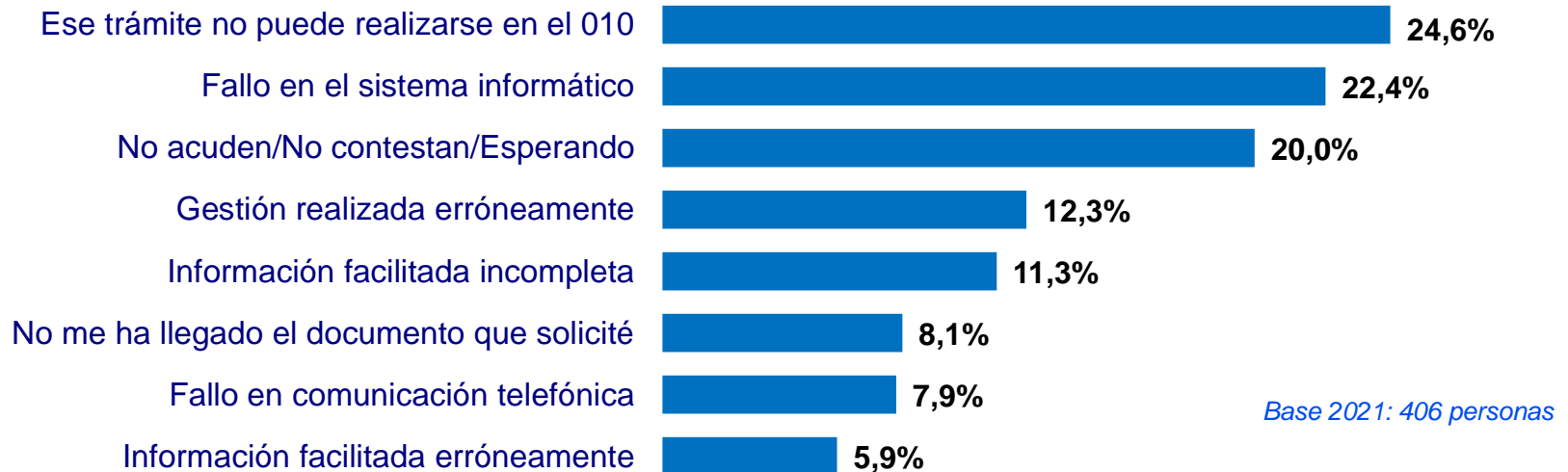
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



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

SATISFACCIÓN GLOBAL – 010

Líneamadrid

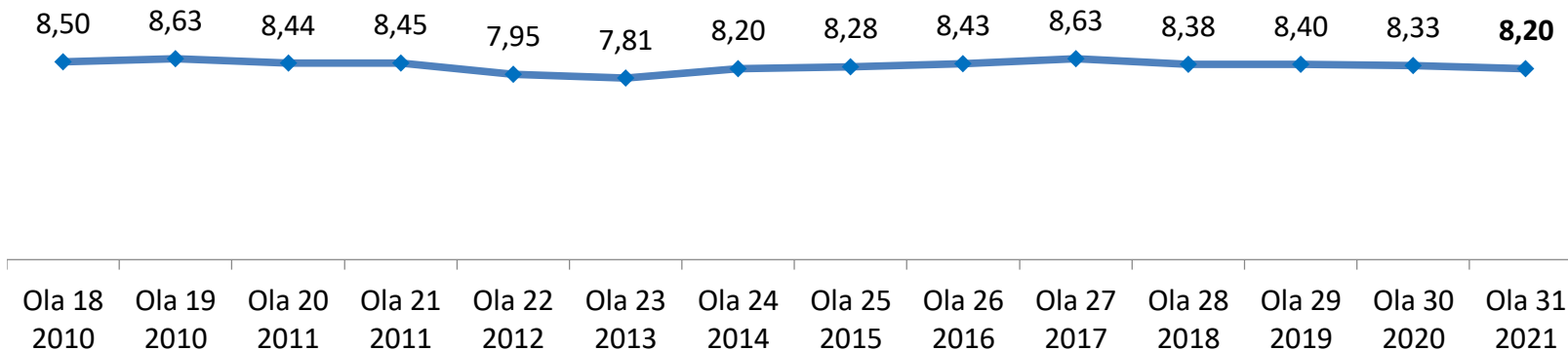
2021

8,20

2020

8,33

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2010 HASTA 2021



Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,33	0,516	(6)*
Avisos	8,53	1,711	(266)
Movilidad	8,32	1,829	(219)
Tasas e impuestos	8,22	2,002	(222)
Total	8,19	1,892	(2001)
Cita Previa	8,17	1,594	(816)
Información general	8,12	2,163	(444)
Servicios sociales	7,40	0,548	(5)*
SyR	5,27	4,174	(11)*
Padrón municipal	5,00	4,090	(12)*

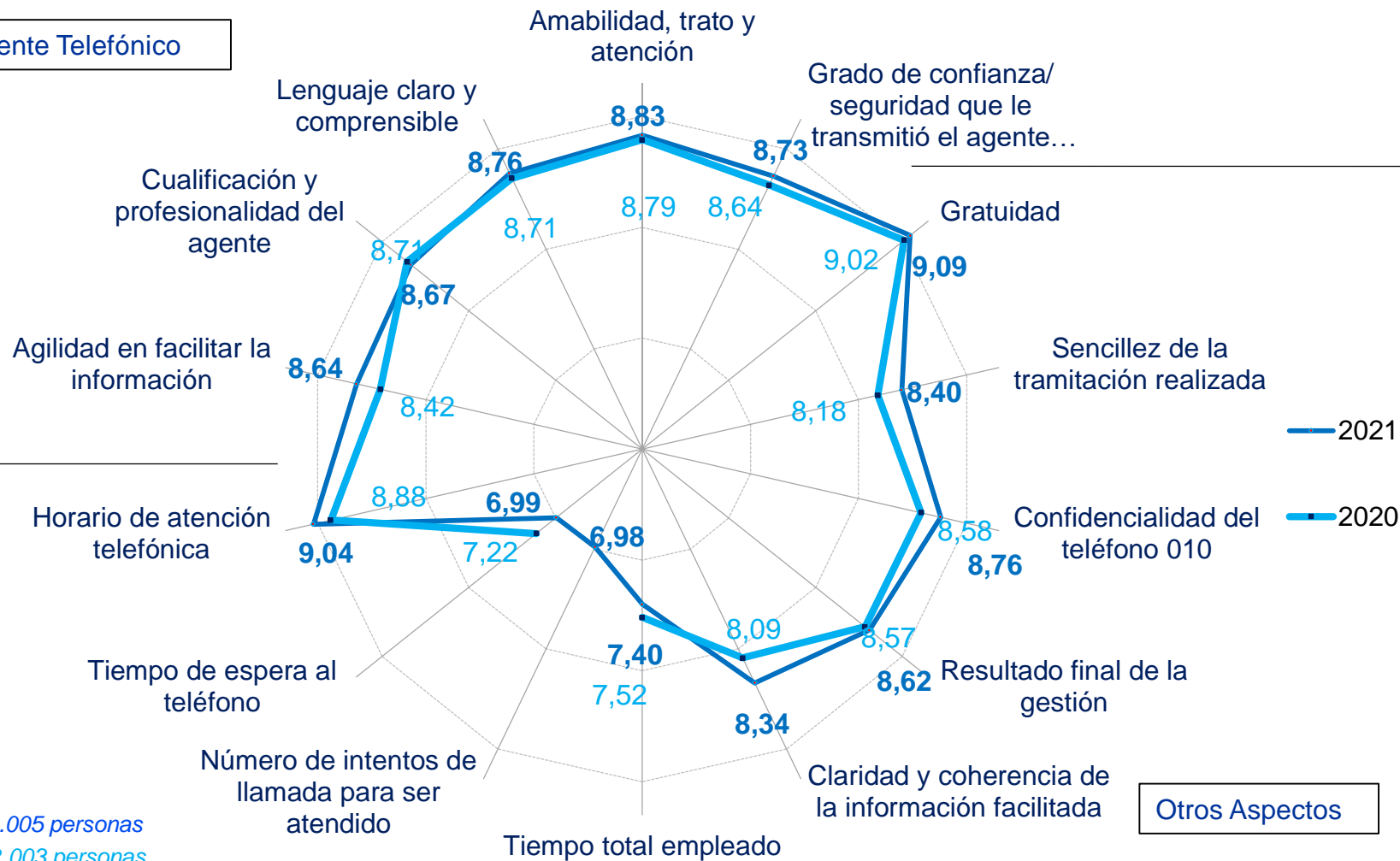
* Base reducida

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

CALIDAD DEL SERVICIO - 010

Líneamadrid

Agente Telefónico



Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

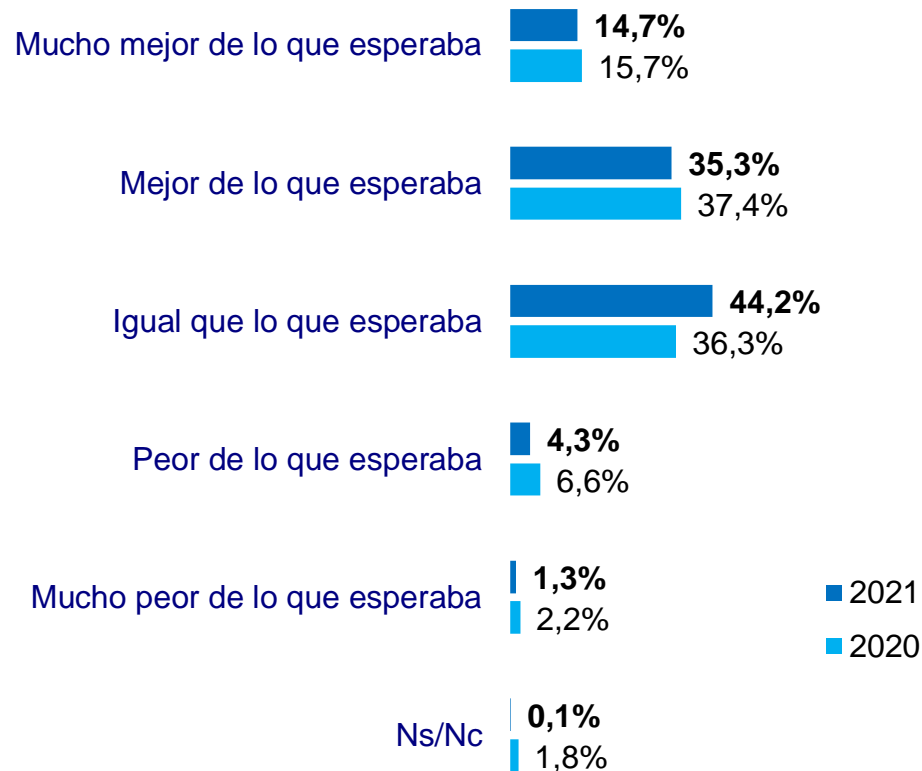
Otros Aspectos

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

EXPECTATIVA ATENCIÓN 010

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

ATENCIÓN GLOBAL



Base 2021: 2.005 personas

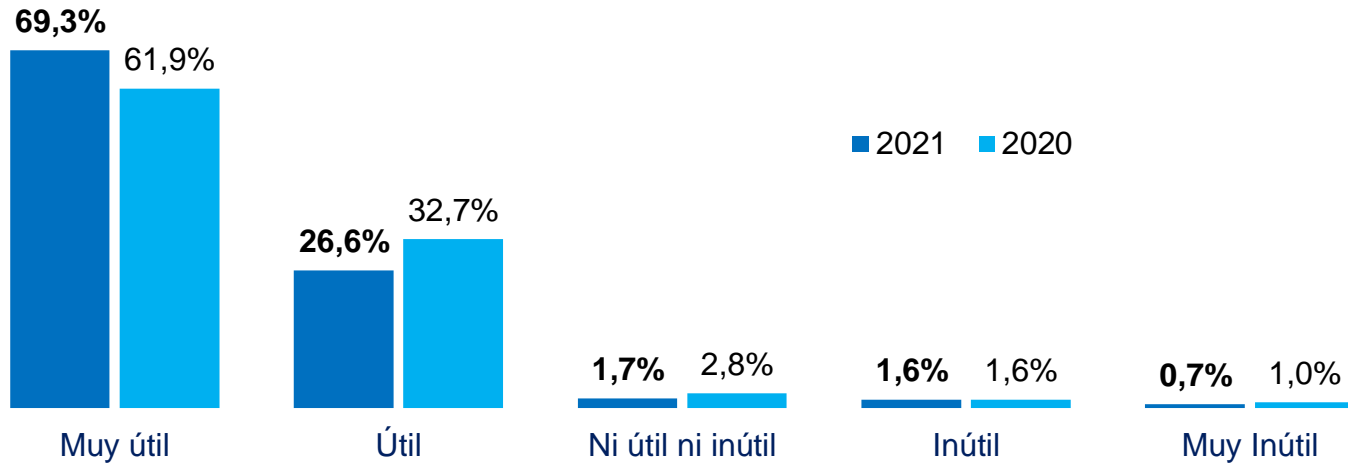
Base 2020: 2.003 personas

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

VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010

Líneamadrid

UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



Base 2021: 2.005 personas

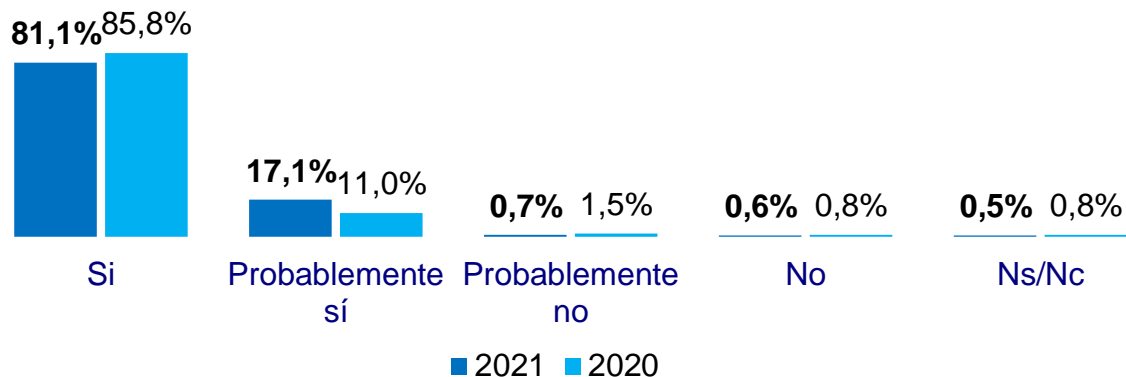
Base 2020: 2.003 personas

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

VALORACIONES GENERALES - 010

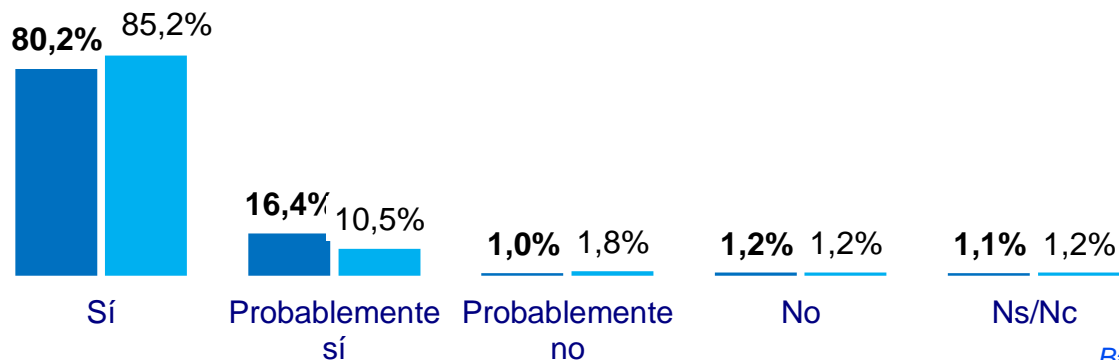
FIDELIDAD AL SERVICIO

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?



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



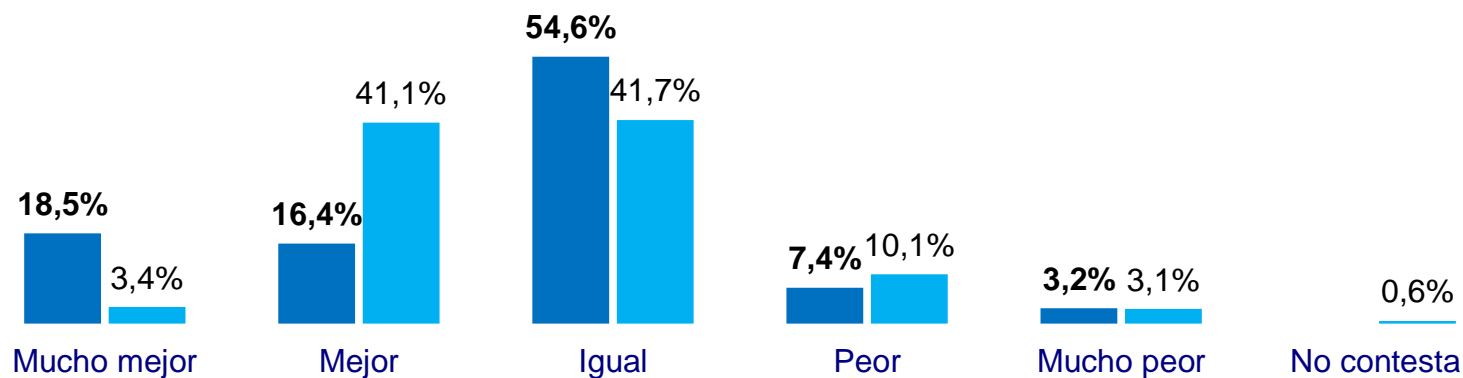
Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

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

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Líneamadrid



Base 2021: 604 personas

Base 2020: 591 personas

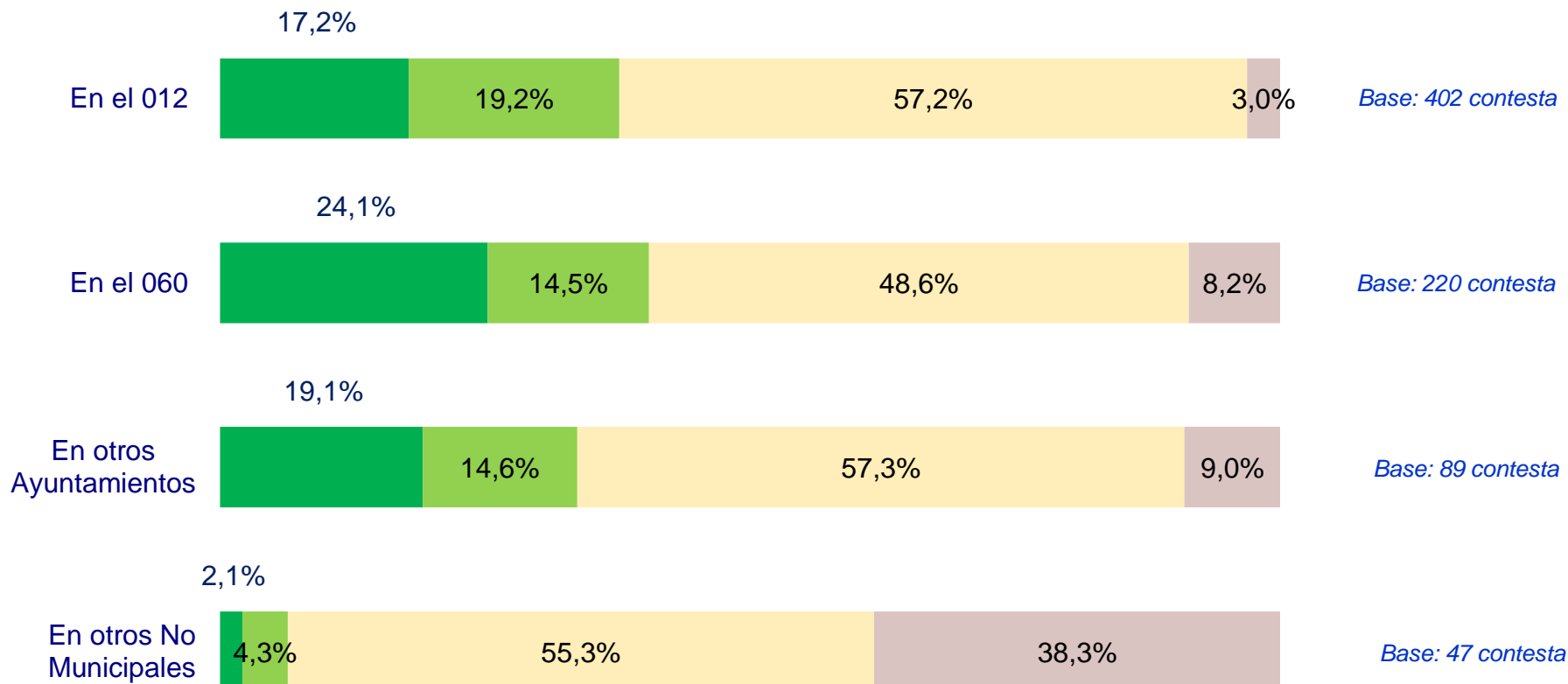
**Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid**

BENCHMARKING - 010

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Con el servicio recibido...

■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ No contesta

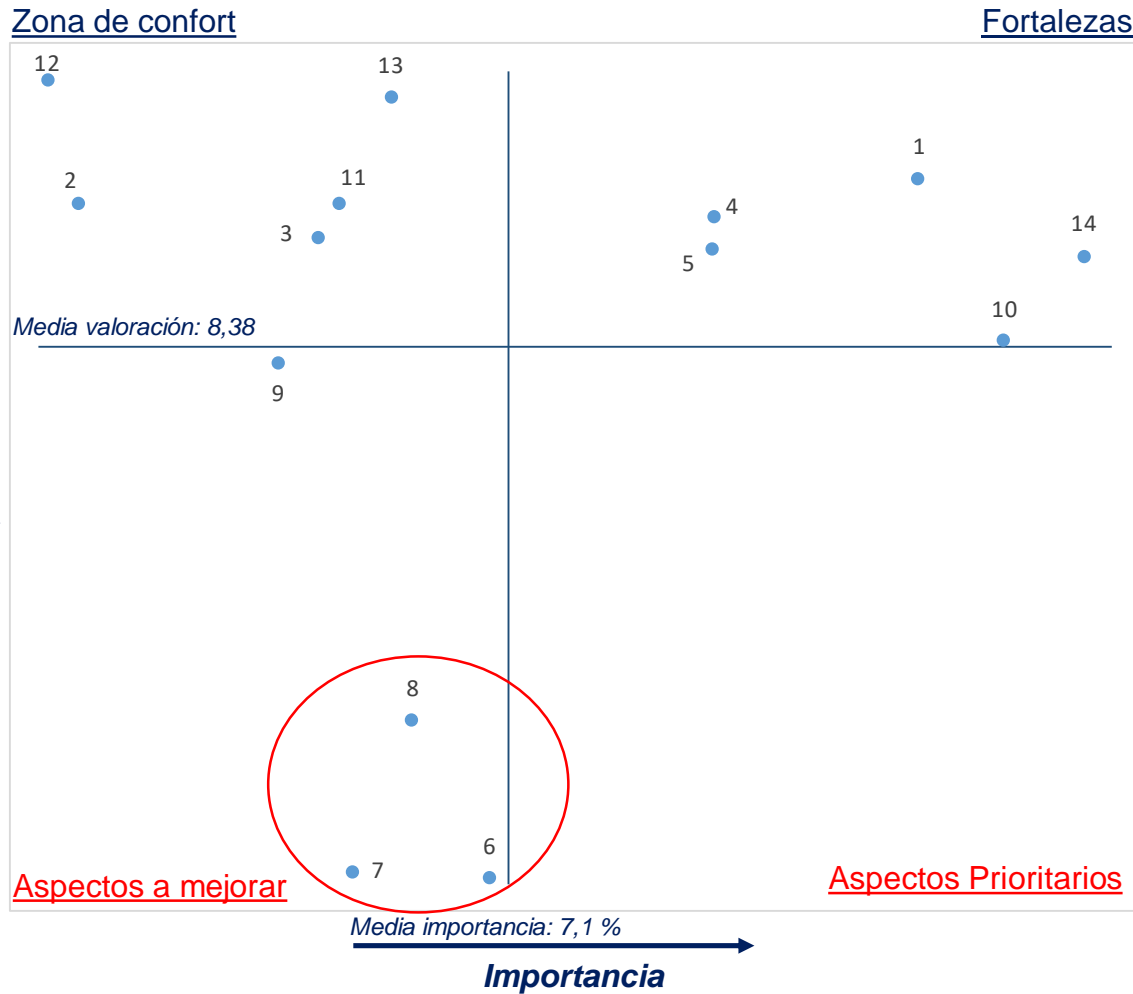


Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

MAPA POSICIONAMIENTO - 010

Líneamadrid

Valoración



Fortalezas:

- 1) Amabilidad trato y atención del agente que le atendió
- 4) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió
- 5) Agilidad en facilitar la información
- 10) Sencillez de la tramitación realizada
- 14) Resultado final de la gestión

Aspectos Prioritarios:

Zona de confort:

- 2) Lenguaje claro y comprensible
- 3) Cualificación y profesionalidad del agente
- 11) Confidencialidad del teléfono 010
- 12) Gratuidad
- 13) Horario de atención telefónica

Aspectos a mejorar:

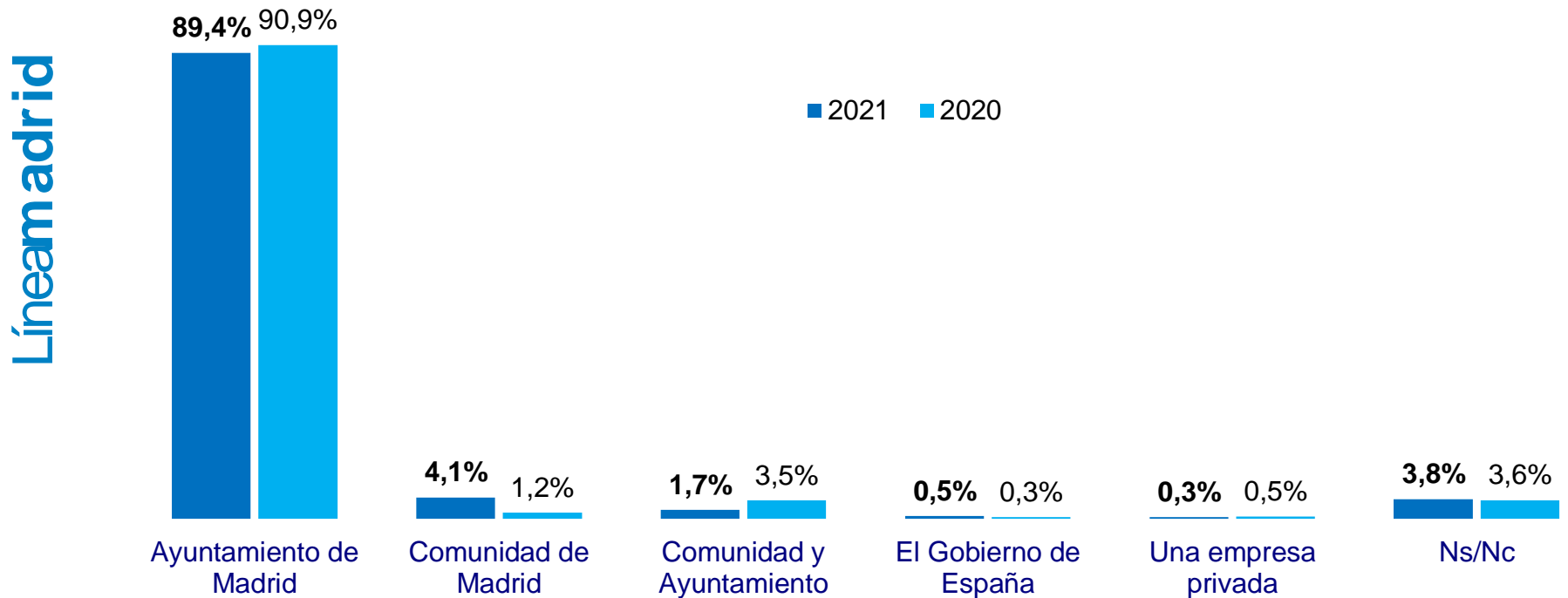
- 6) Número de intentos de llamada para ser atendido
- 7) Tiempo de espera al teléfono
- 8) Tiempo total empleado en la llamada
- 9) Claridad y coherencia de la información facilitada

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

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

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



Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas

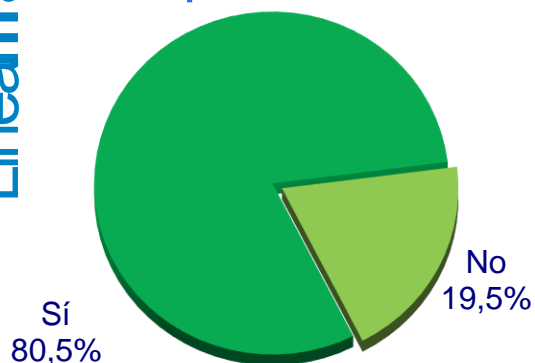
**Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid**

CANALES DE INFORMACIÓN - 010

¿CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER LA GESTIÓN A TRAVÉS DE OTROS CANALES?

¿Cuál/es?

Líneamadrid

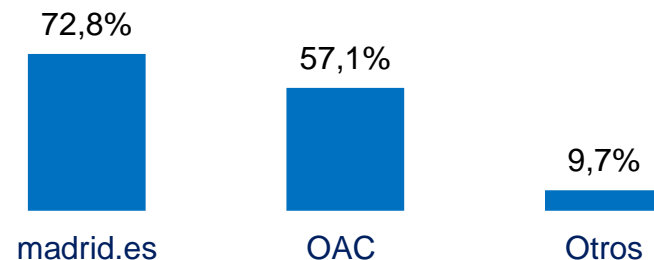


Ola 2020:

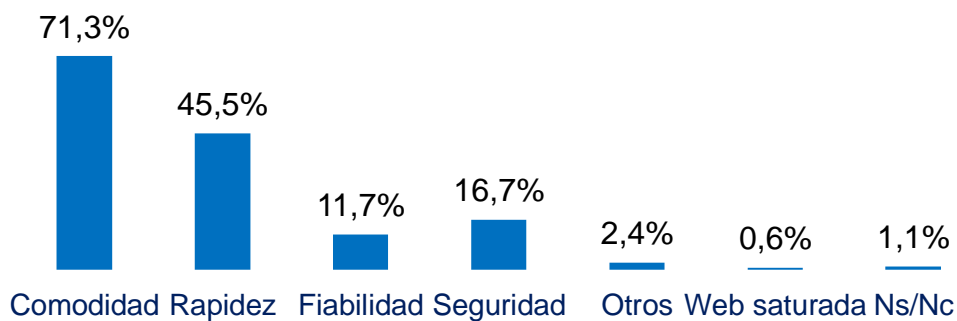
Sí 76,9 %; No 23,1 %

Base 2021: 2.005 personas

Base 2020: 2.003 personas



Base: 1.614 personas
(respuesta múltiple)



Base: 1.605 personas
(respuesta múltiple)

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

IV. CANAL WEB www.madrid.es

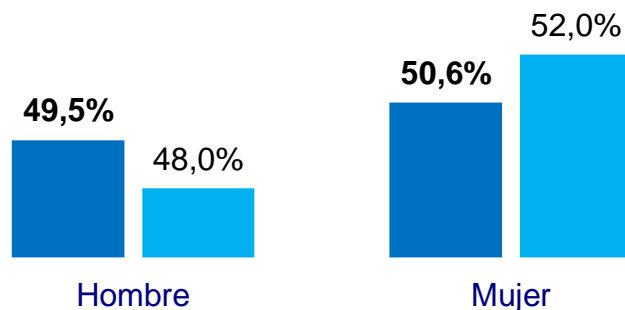
FICHA TÉCNICA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica
Tamaño Muestral	2.000 encuestas telefónicas. (En 2020 se realizaron 2.007 encuestas telefónicas)
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : Encuesta telefónica aleatorio simple estratificado con cuotas por tipo de consulta. 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.
Error Muestral	± 2,23 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=50\%$)
Fecha de recogida de información	octubre-noviembre de 2021
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

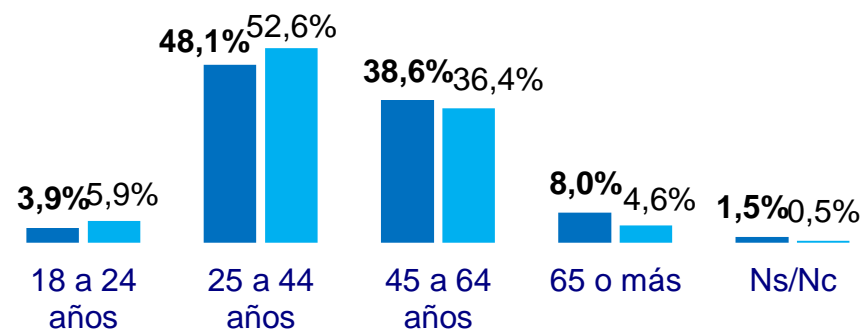
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

PERFIL DE PERSONA USUARIA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

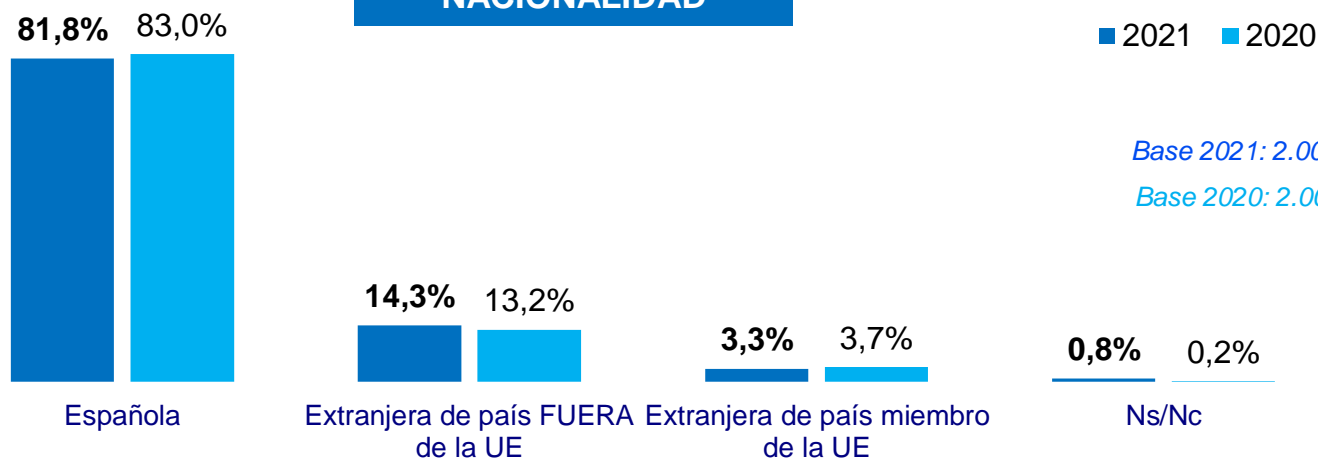
GÉNERO



EDAD



NACIONALIDAD



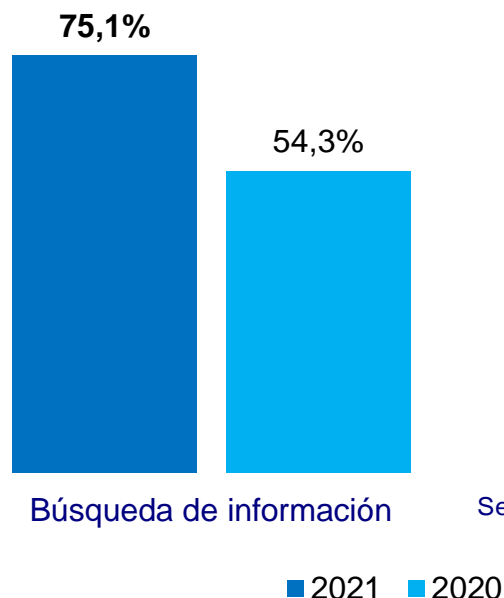
Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

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

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

CARÁCTER DE LA VISITA



Búsqueda de información

Base 2021: 2.007 encuestas

Base 2020: 2.000 encuestas

Temas más habituales que han motivado la visita a www.madrid.es:

BUSCAR INFORMACIÓN



Base: 1.501 personas

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

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Temas más habituales que han motivado la visita a sede electrónica

REALIZAR GESTIÓN



Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 1 %

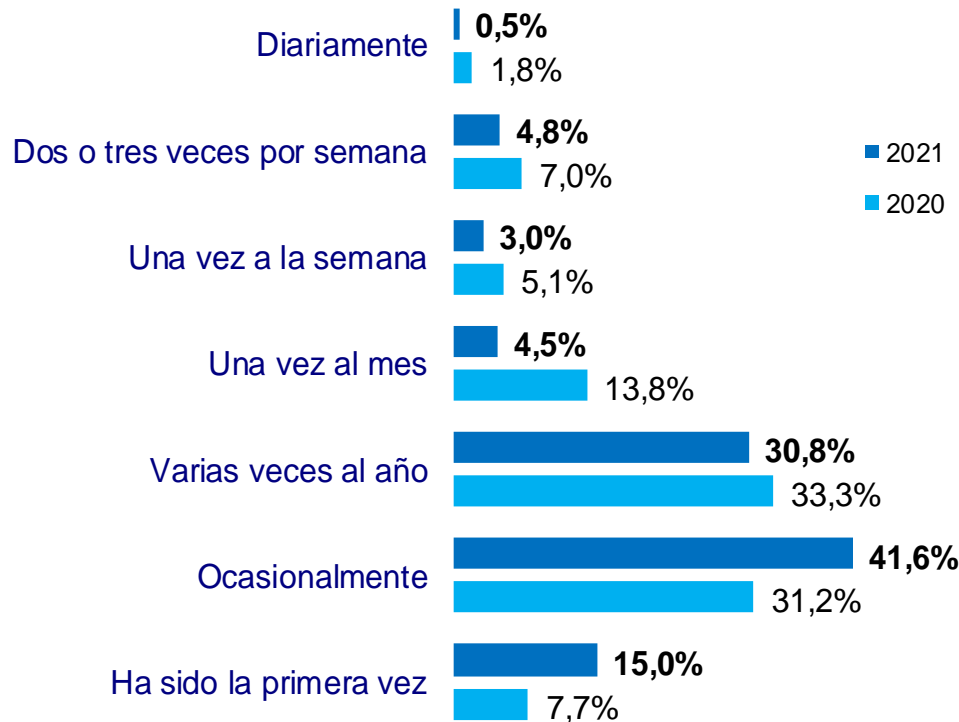
Base: 1.731 personas

CANALES DE INFORMACIÓN – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

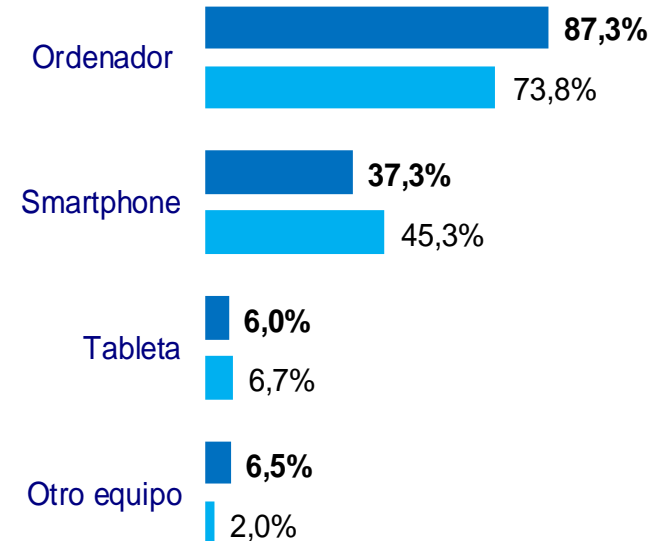
FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN

ACCESO A LA WEB

Líneamadrid



Respuesta múltiple



Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

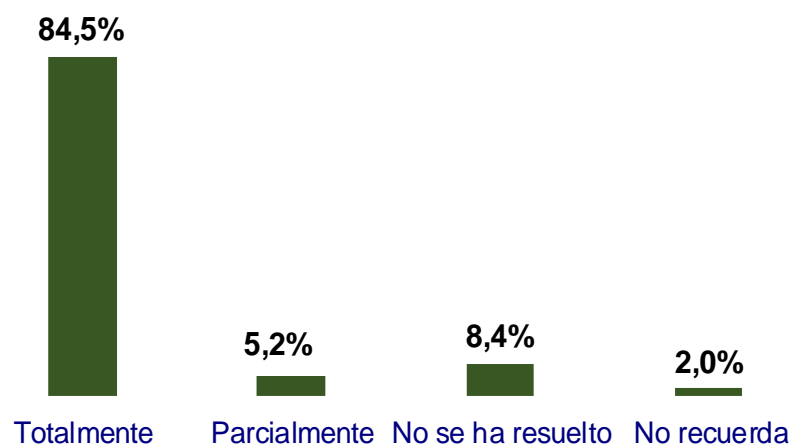
Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

En qué medida realizó con éxito la
GESTIÓN ELECTRÓNICA

Sede electrónica

En que medida encontró la
INFORMACIÓN QUE BUSCABA
madrid.es



Base Gestión: 1.731 personas

Base Información: 1.501 personas

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

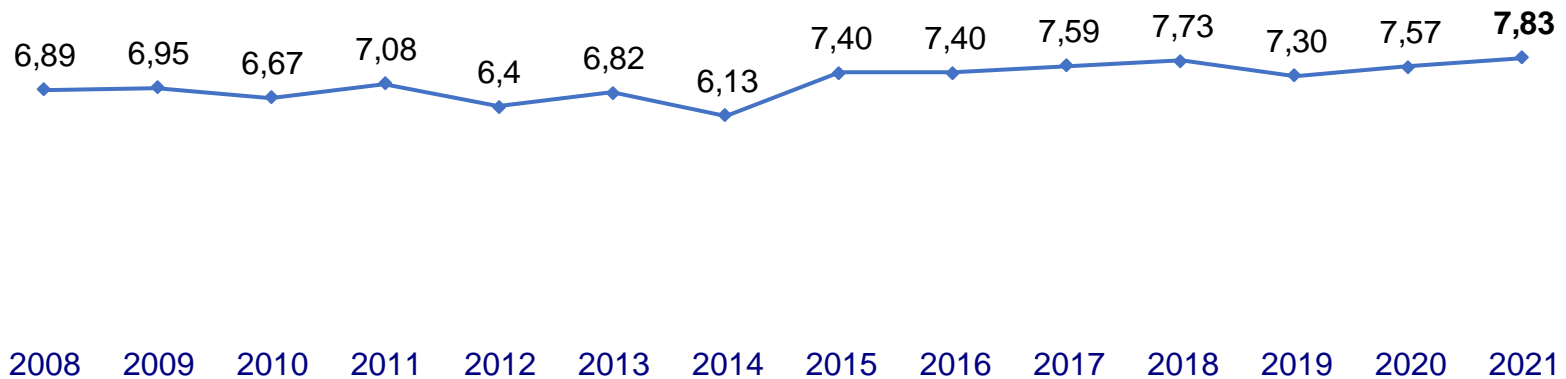
SATISFACCIÓN GLOBAL– WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2021)



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

SATISFACCIÓN GLOBAL– WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



Base Gestión: 1.675 personas

Base Información: 1.494 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Usabilidad

Diseño de la página de inicio de la web

Enlaces claramente identificables

Utilidad del buscador interno

Contacto

Claridad de la información

Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección de correo electrónico, etc..)

Información correcta

Seguridad en la realización de trámites

Actualización de la información

Resolución de los trámites en tiempo real

Utilidad de la información

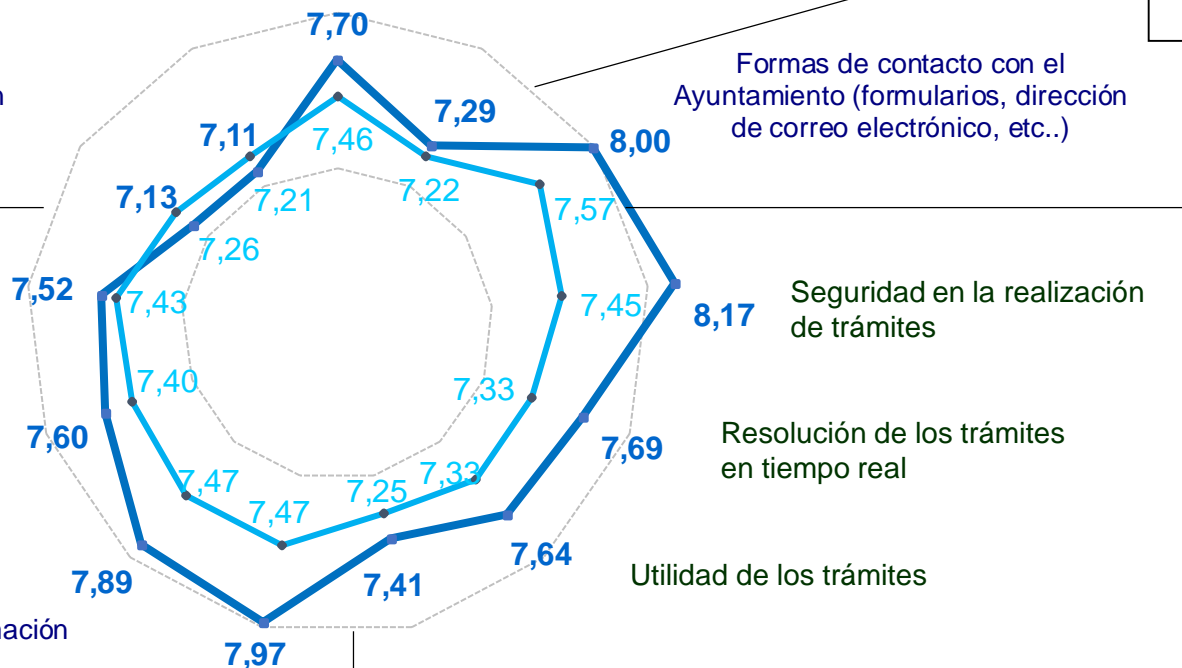
Utilidad de los trámites

Información que se ofrece en formato reutilizable (datos descargables)

Sencillez en la realización de los trámites

Contenidos

Trámites

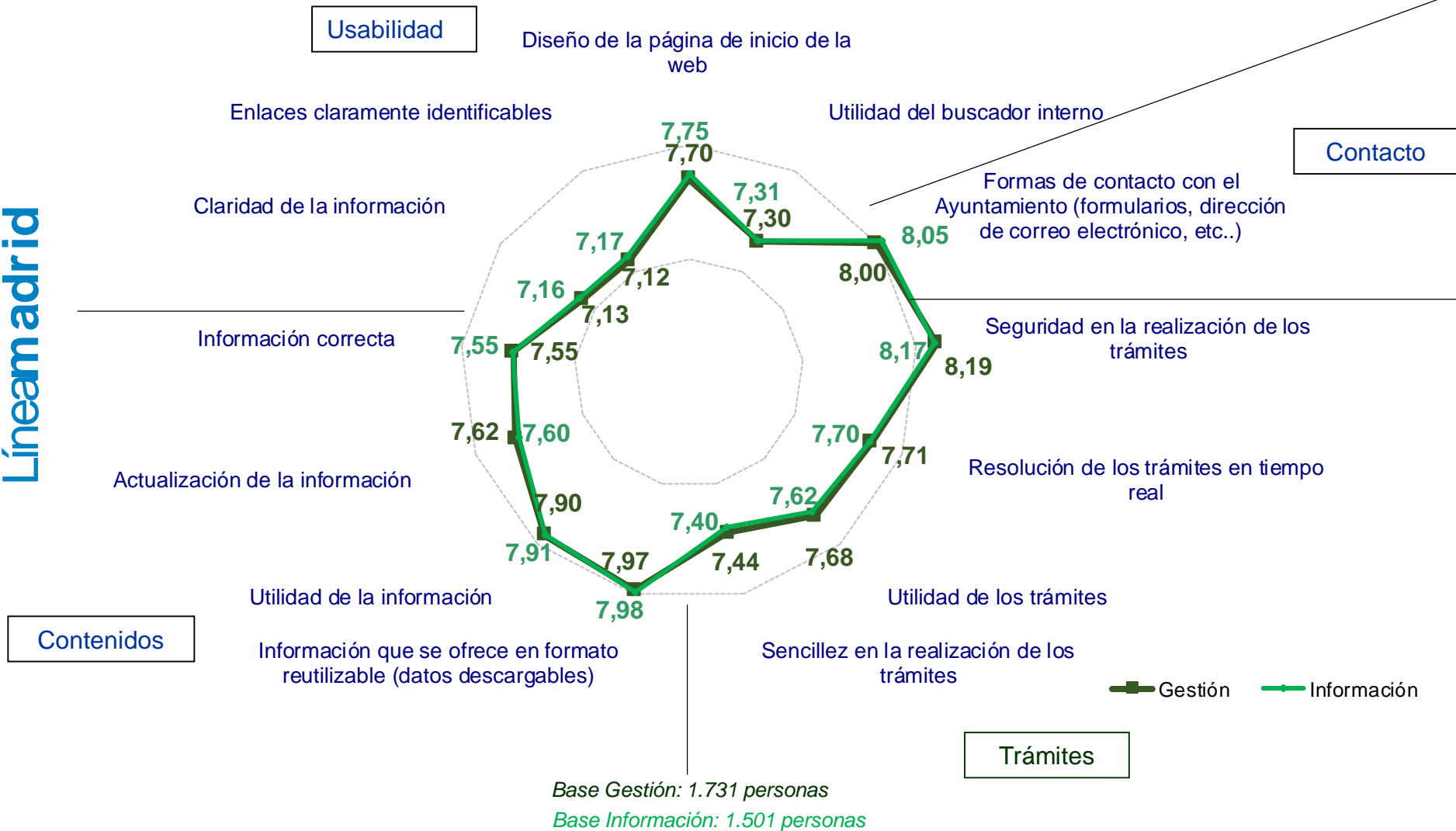


Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

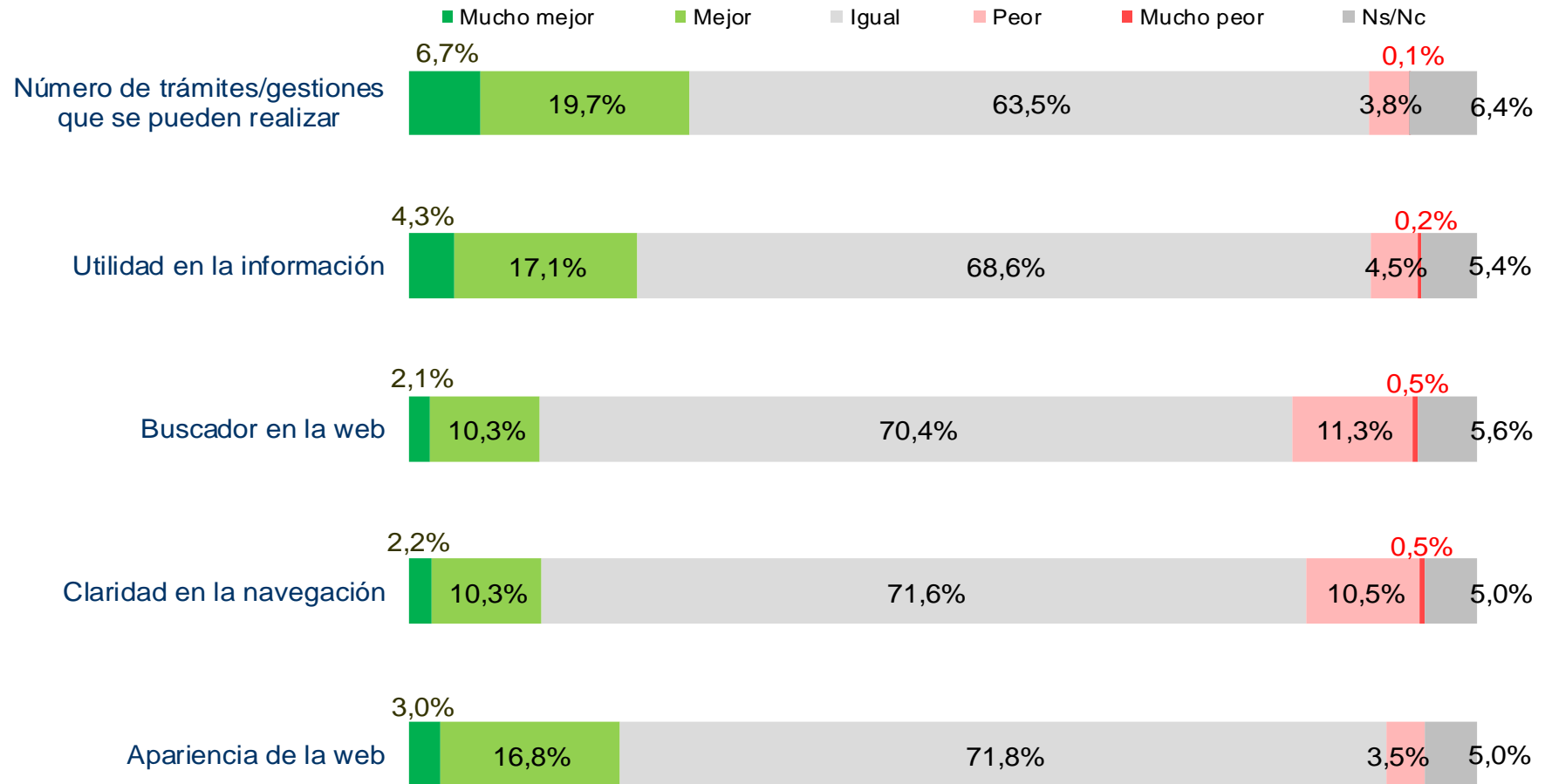
Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

EXPECTATIVAS – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

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



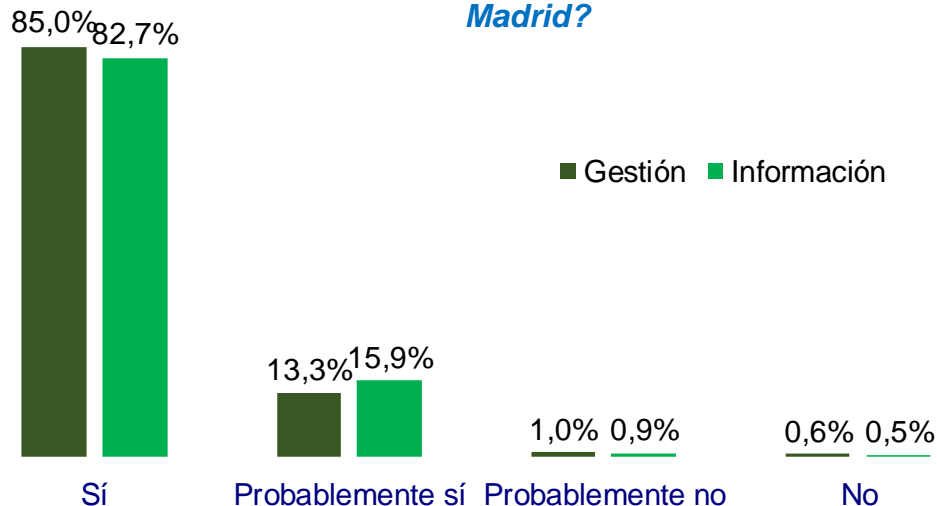
Base: 2.000 personas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

VALORACIONES GENERALES – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

FIDELIDAD AL SERVICIO

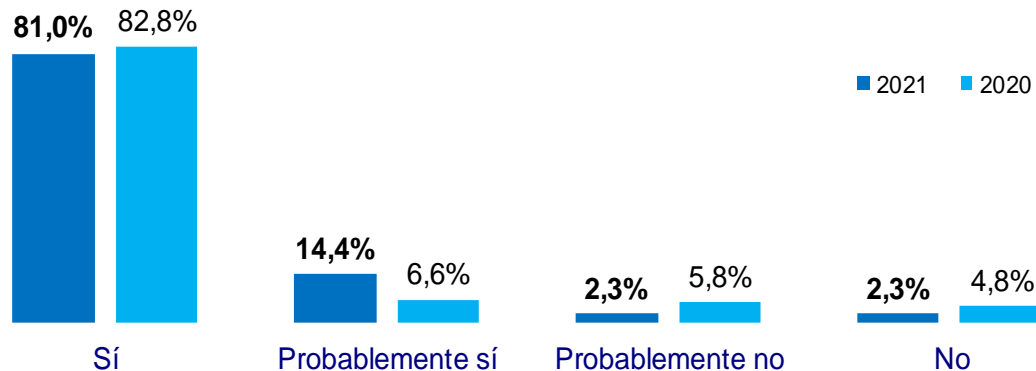
Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el sitio web [www.madrid.es](http://WWW.MADRID.ES) del Ayuntamiento de Madrid?



Base Gestión: 1.731 personas
Base Información: 1.501 personas

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web [www.madrid.es](http://WWW.MADRID.ES) del Ayuntamiento de Madrid?

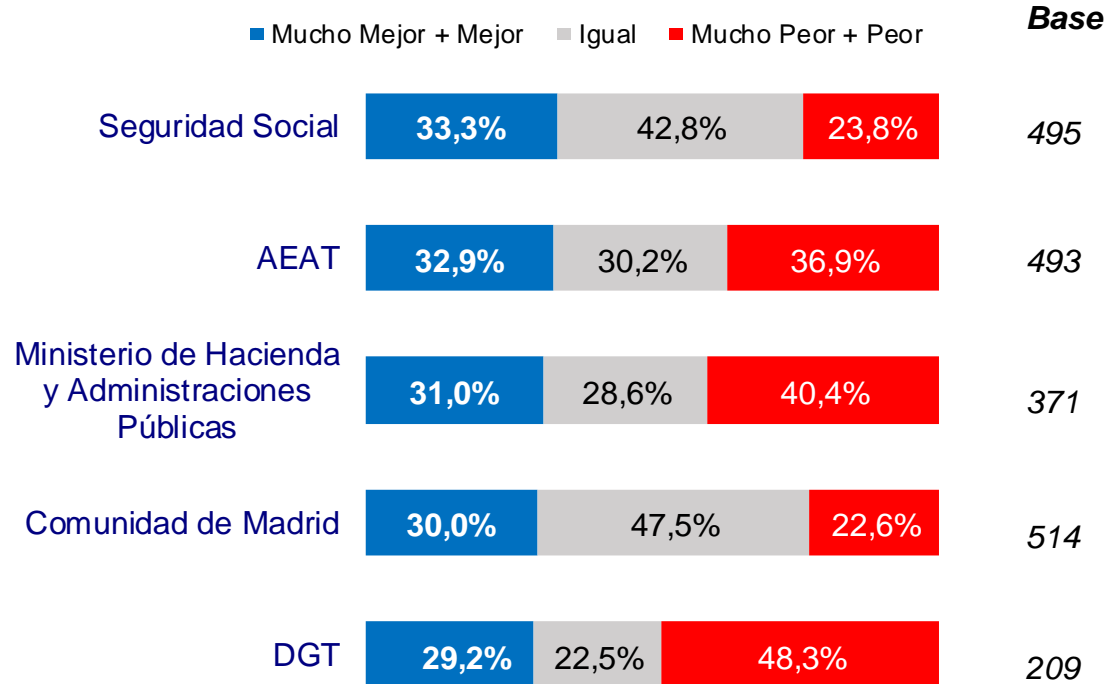


Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

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



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

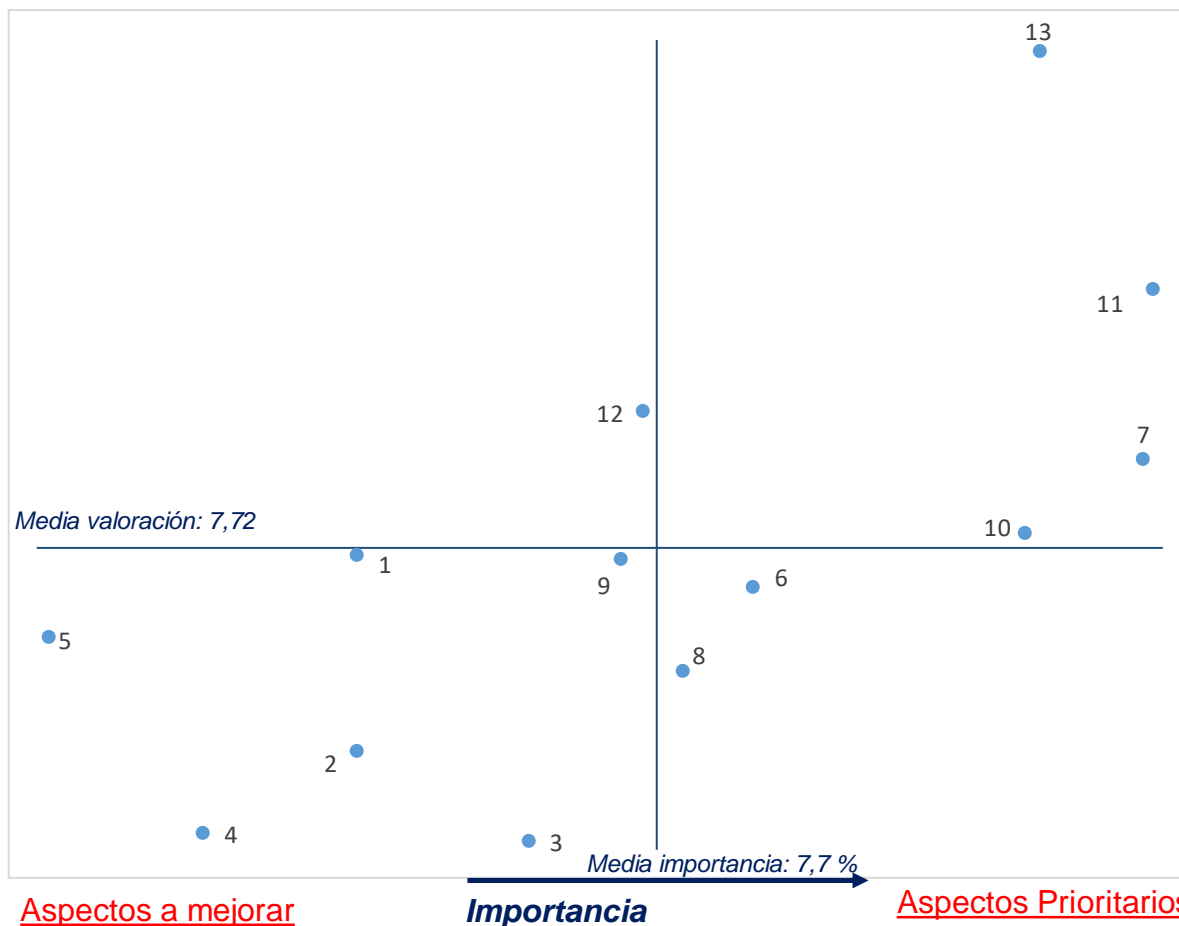
MAPA DE POSICIONAMIENTO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid

Valoración

Zona de confort

Fortalezas



Fortalezas:

- 7) Utilidad de la información
- 10) Resolución de trámites en tiempo real
- 11) Seguridad en la realización de trámites
- 13) Información que se ofrece en formato reutilizable

Aspectos Prioritarios:

- 6) Actualización de la información
- 8) Sencillez en la realización de trámites

Zona de confort:

- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

Aspectos a mejorar:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 2) Utilidad del buscador interno
- 3) Enlaces claramente identificables
- 4) Claridad de la información
- 5) Información correcta
- 9) Utilidad de los trámites

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB www.madrid.es

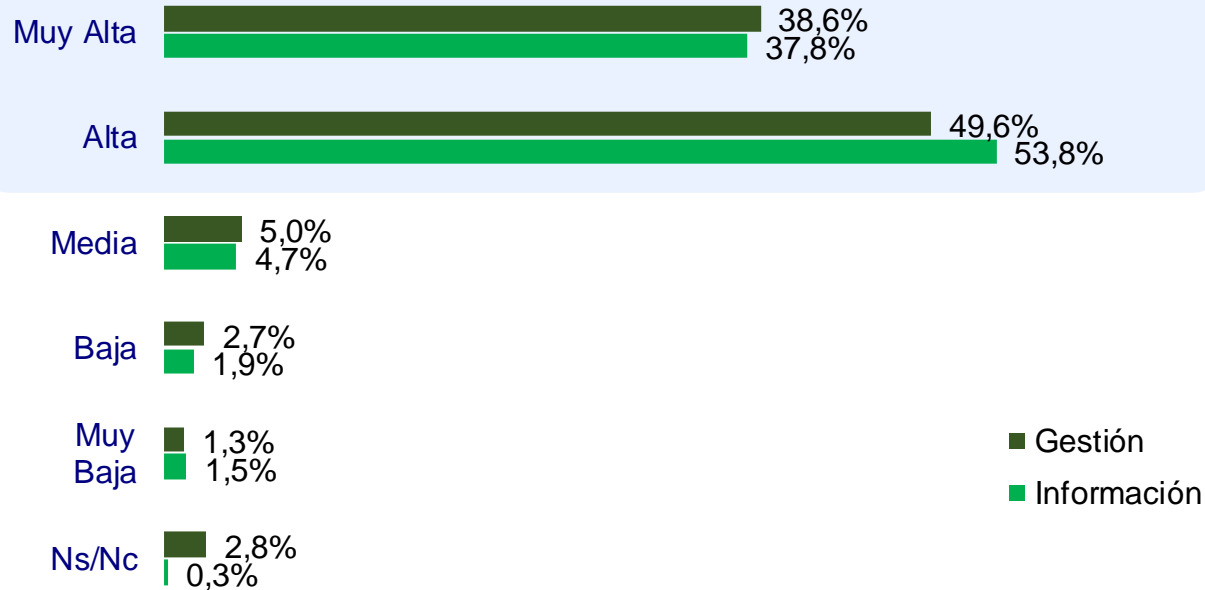


Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

VALORACIONES GENERALES DEL SERVICIO

Utilidad del Servicio



Base Gestión: 1.731 personas
Base Información: 1.501 personas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

OTROS CANALES DE INFORMACIÓN

¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?

Sí

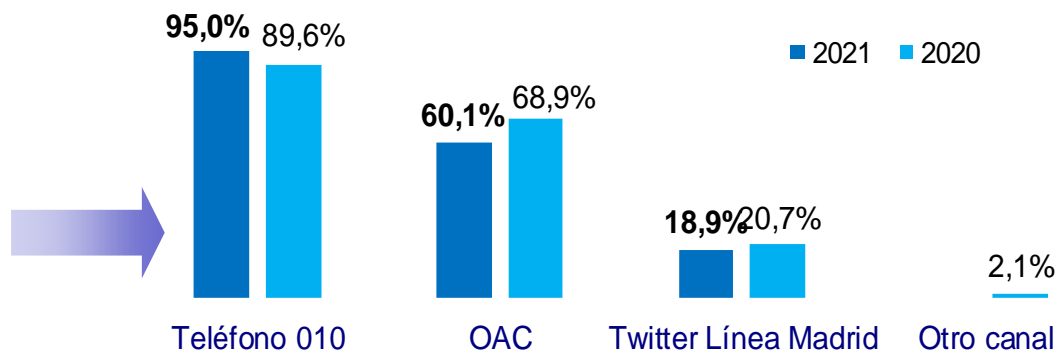


2020

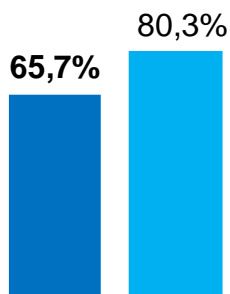


2021

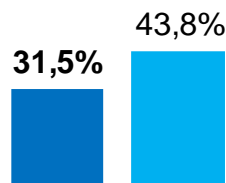
¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado?



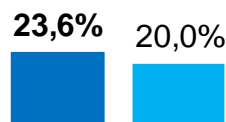
MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES



Comodidad



Rapidez



Disponibilidad 24 h



Seguridad



Fiabilidad

Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

V. CANAL TWITTER @lineamadrid.es

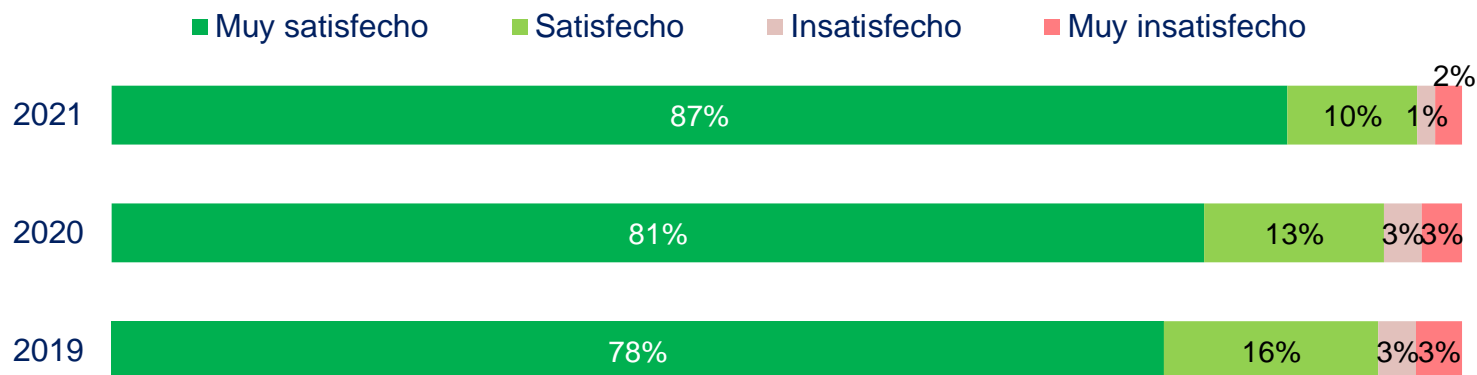
*Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid*

FICHA TÉCNICA – TWITTER @lineamadrid.es

Universo	Cuestionario satisfacción: 33.361 personas que hacen una gestión en la cuenta @lineamadrid de Twitter.
Tamaño Muestral	9.154 participantes en total.
Muestreo y selección de informantes	Censal sobre personas que hacen una gestión en @lineamadrid de Twitter. La encuesta fue enviada mediante un enlace por Mensaje Privado a todas las personas usuarias del servicio, siendo invitados a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.
Error Muestral	Tomando como universo el total de número de personas que siguen la cuenta @lineamadrid, el error máximo en la pregunta con menos respuestas (421) es del $\pm 4,84$ % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
Fecha de recogida de información	Durante 2021.
Trabajo realizado por	Informe realizado por Adhara Martketing Tools, S.L. en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Grado de satisfacción general con la cuenta @Lineamadrid



2021: 6.415 personas

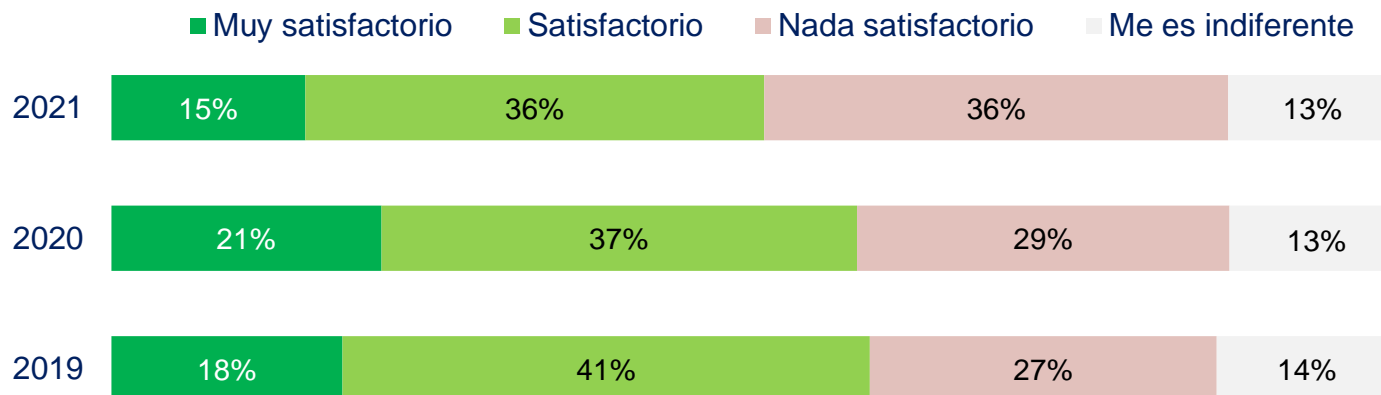
2020: 7.578 personas

2019: 8.622 personas

Datos obtenidos durante todo el año

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



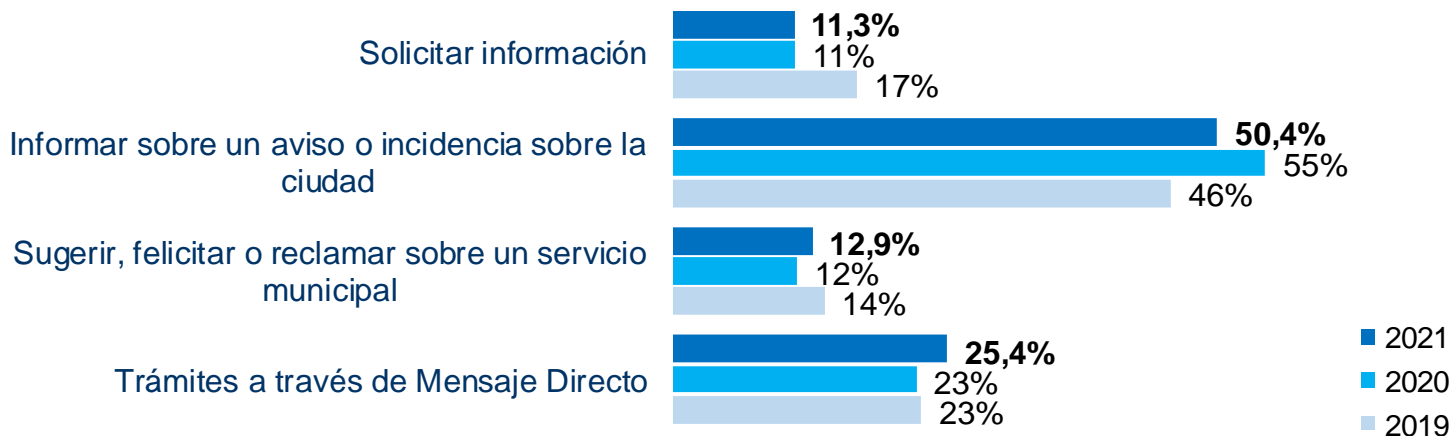
Datos obtenidos durante una semana a una base menor

2021: 443 personas
2020: 824 personas
2019: 1.007 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Cuál fue el motivo de la mención?



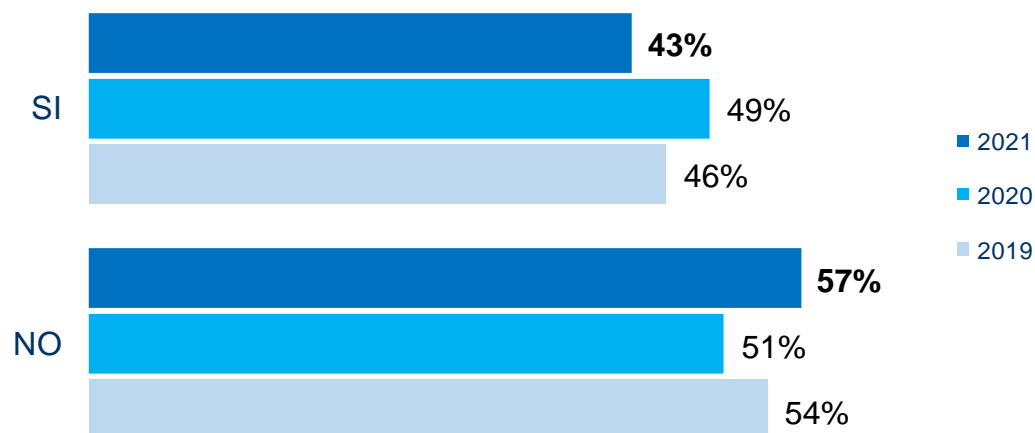
Datos obtenidos durante una semana a una base menor

2021: 603 personas
2020: 591 personas
2019: 723 personas

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

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?

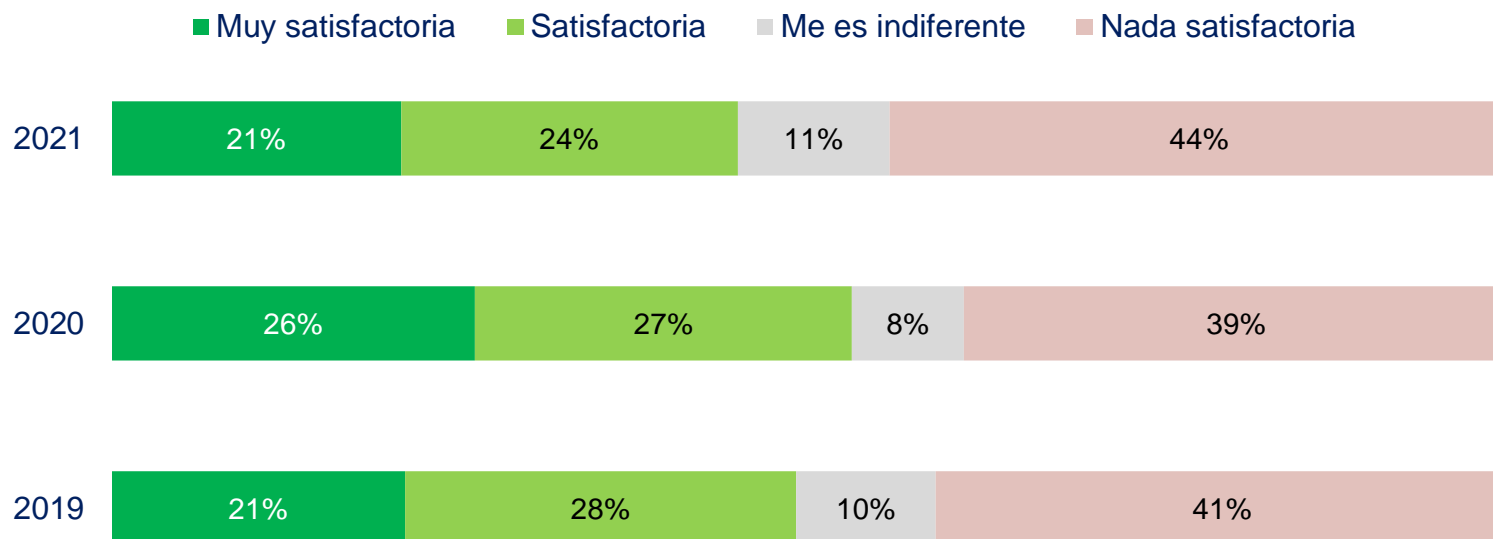


Datos obtenidos durante una semana a una base menor

2021: 812 personas
2020: 903 personas
2019: 1.107 personas

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

Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid

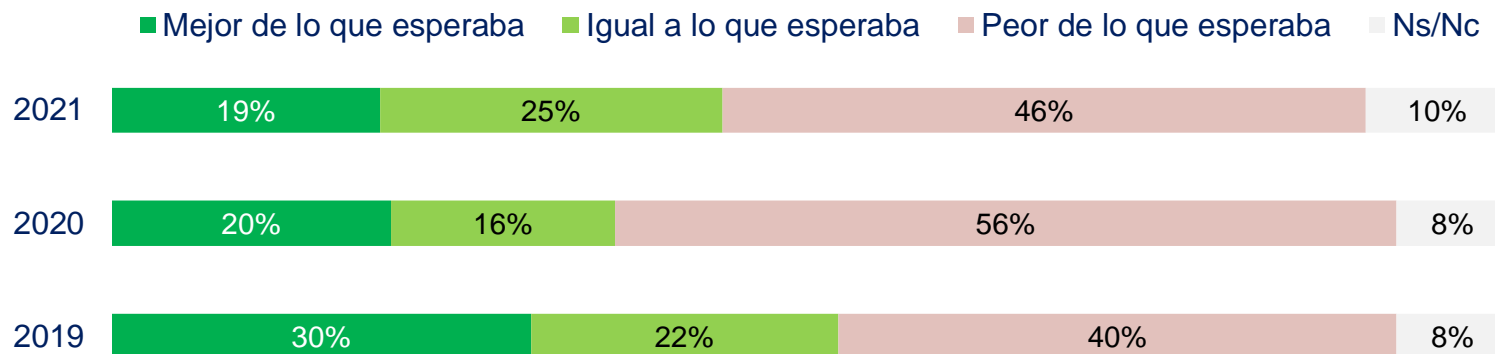


Datos obtenidos durante una semana a una base menor

2021: 460 personas
2020: 500 personas
2019: 721 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Respecto a lo que esperabas de nosotros, dirías que el servicio ha sido:



Datos obtenidos durante una semana a una base menor

2021: 421 personas
2020: 1.622 personas
2019: 638 personas

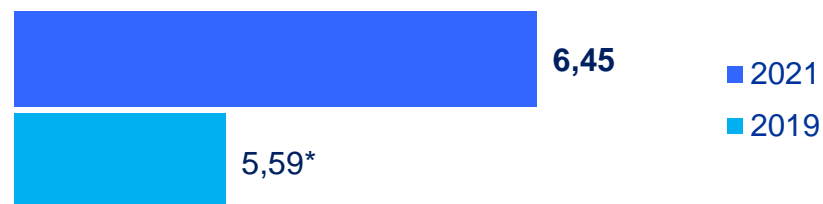
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

VI. CLIMA LABORAL

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

Satisfacción Global (escala de respuesta 0 a 10)

Indique su nivel de satisfacción general como miembro de Línea Madrid

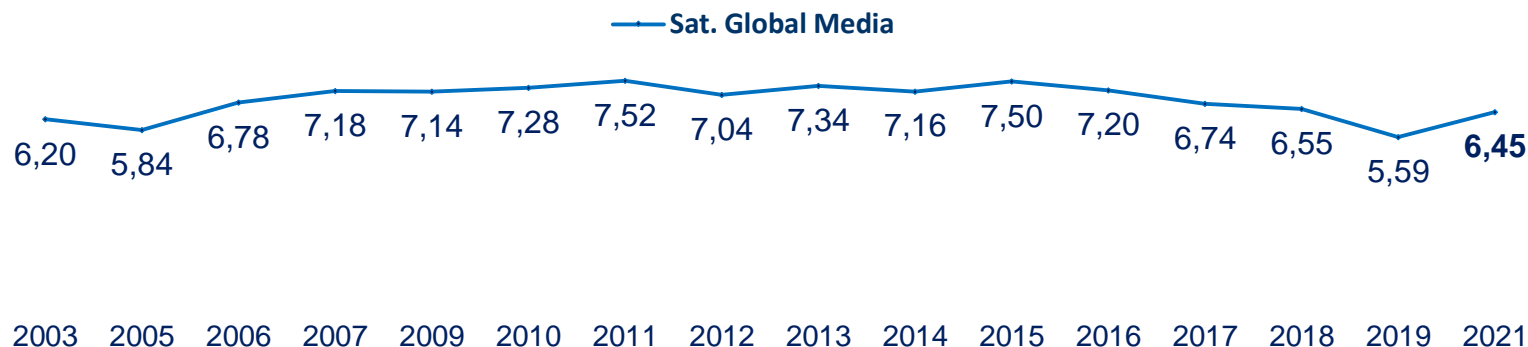


*Se utilizó una escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para que sea un dato más comparativo, aunque el 0 no era opción.

Base 2021: 191

Base 2019: 160

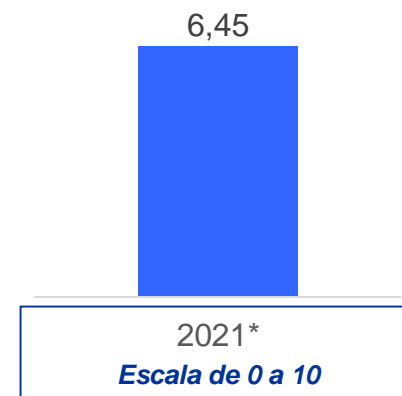
Evolución Media Satisfacción Global (2003 - 2021)*



*Hasta 2021 se utilizó una escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para que sea un dato más comparativo, aunque el 0 no era opción.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Principales Resultados. Valoración Global



**Media calculada con la media de medias por cada área analizada y ponderada por el peso de cada colectivo en el universo*

***Se utilizó una escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para que sea un dato más comparativo, aunque el 0 no era opción en estos años anteriores.*

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

VII. BENCHMARKING

FICHA TÉCNICA OAC

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado

Ayuntamiento de Madrid

Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid

Gobierno Vasco

Estudio 2020 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco

https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean-informe-Presencial-y-Telefonico_ES_2020_FORMAT.pdf

Ayuntamiento de Barcelona

Enquesta de Serveis Municipals 2020

https://w10.bcn.cat/APPS/riswestudis/editEstudi.do?reqCode=inspectById&estudiid=6500&set-locale=ca_ES#

Ayuntamiento de Zaragoza

Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020

<https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf>

Generalitat Valenciana

Estudio de Satisfacción Ciudadana 2020

<http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop;jsessionid=449108DCFD202927DE7E0D7424BDA525>

Ayuntamiento de Tenerife

Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

<https://transparencia.tenerife.es/archivos/110/documento-plan-20-10-09-2020-p16-evaluacion-de-la-satisfaccion-de-la-ciudadania-encuesta-8782.pdf>

Ayuntamiento de Valencia

Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana

http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3_CIUTA_T10.pdf

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN

Año 2020: 4.424 entrevistas realizadas entre el 5 de octubre y el 5 de noviembre.

Año 2019: 4.336 entrevistas realizadas entre el 1 de octubre y el 14 de noviembre.

Tamaño de la muestra: 1.000 entrevistas telefónicas.

Fecha de Campo: octubre-noviembre 2020.

Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha finalización: 02/12/2020.

Muestra: 6.676 entrevistas personales a domicilio (CAPI).

El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020

Muestra: 2.038 encuestas telefónicas

Muestra: 2.916 encuestas

Fecha de Campo: Del 26 de octubre al 20 de noviembre de 2020.

Muestra: 948 repuestas por correo electrónico.

Fecha de Campo: Del 14 de julio al 4 de agosto de 2020.

Fecha de Campo: noviembre/diciembre 2019.

Muestra: 2.300 entrevistas personales.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

FICHA TÉCNICA OAC

ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN

Ayuntamiento de Londres

Citizen Satisfaction Survey

https://www.london.ca/city-hall/Civic-Administration/City-Management/Documents/COL_2018_Annual_Survey.pdf

Piden registrarse para ver los datos 2019

Ayuntamiento de Viena

Community Livability Report

<https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316>

Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio.

Fecha de campo: octubre 2018.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile

Encuesta de satisfacción de canales de atención

https://sence.gob.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_de_los_canales_de_atencion_de_sence_2020.pdf

Muestra: 370 encuestas telefónicas.

Fecha de campo: Del 17 de septiembre al 4 de noviembre de 2020.

Instituto Nacional de Vías de Colombia

Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía

<https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11116-informe-encuesta-de-percepcion-y-satisfaccion-a-la-ciudadania-2020/file>

Muestra: 135 encuestas online.

Fecha de campo: Tercer trimestre de 2020.

Ayuntamiento de Amsterdam

No existen o no se facilitan datos.

Ayuntamiento de Berlín

No existen o no se facilitan datos.

Ayuntamiento de Roma

No existen o no se facilitan datos.

Ayuntamiento de Lisboa

No existen o no se facilitan datos.

Ayuntamiento de Copenhague

No existen o no se facilitan datos.

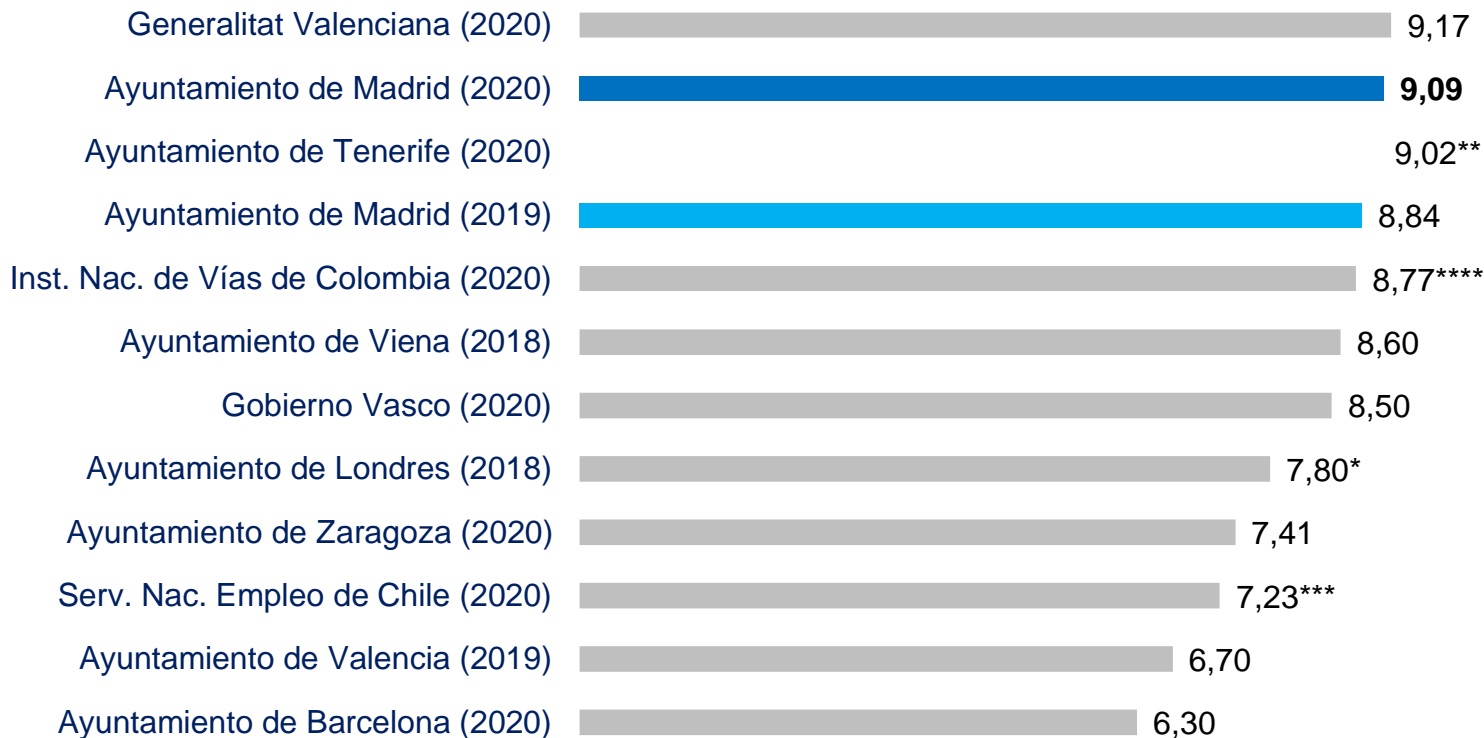
Ayuntamiento de París

No existen o no se facilitan datos.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC



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

** Valor real 4,51 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC EVOLUTIVO

	2018	2019	2020
Ayuntamiento de Madrid	8,73	8,84	9,09
Gobierno Vasco	8,4	8,6	8,5
Generalitat Valenciana	-	9,09	9,17
Ayuntamiento de Leganés	9,20	-	-
Ayuntamiento de Viena	8,60	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,04	-	7,41
Ayuntamiento de Barcelona	7,10	7,00	6,30
Ayuntamiento de Valencia	6,40	6,70	-
Ayuntamiento de Londres	7,80*	-	-
Ayuntamiento de Tenerife	-	-	9,02**
Serv. Nac. Empleo Chile	-	-	7,23***
Inst. Nac. de Vías de Colombia	-	-	8,77****

■ Valoración máxima por año

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

** Valor real 4,51 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO OAC

Línea Madrid

	Ayto. de Madrid (2020)	Ayto. de Madrid (2019)	Generalitat Valenciana (2020)	Gobierno Vasco (2019)	Ayto. de Londres (2018)	Ayto. de Viena (2018)	Ayto. de Tenerife (2020)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Orden y limpieza	9,30	9,11	9,27	-	-	-	-	-	-
Confort	8,97	9,02		8,7	-	-	-	7,84***	-
Adecuación instalaciones	9,09	9,08	9,18		-	-	-	7,67***	8,80****
Amabilidad y trato	9,38	9,40	9,37	8,5	9,0*	8,6*	9,10**	8,19***	9,09****
Cualificación y profesionalidad	9,34	9,39	9,33		8,2*	7,6*		7,89***	-
Horario	9,33	8,95	9,09	9,2	-	-	8,54**	-	8,67****
Tiempo de espera	9,07	8,77	9,07	8,6	-	-	-	7,86***	8,52****
Tiempo total empleado	9,02	8,88	9,21	-	-	-	-	7,66***	-
Claridad y coherencia de la información	9,17	9,12	9,31	8,2	-	7,8*	-	7,47***	-
Sencillez de la tramitación	9,21	9,09	9,04	-	-	-	-	-	-
Grado de confianza/ seguridad transmitida	9,33	9,31	9,26	-	-	-	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	9,04	9,03	9,05	-	-	-	-	7,93***	-
Medidas sanitarias	7,38*	-	9,39	8,6	-	-	9,02**	-	-

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

** Valor real sobre escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

■ Valoración máxima por ítem

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de la suma de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

FICHA TÉCNICA ATENCIÓN TELEFÓNICA

ENTIDAD: Estudio realizado

Ayuntamiento de Madrid

Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid

Ayuntamiento de Zaragoza

Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020

<https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf>

Gobierno Vasco

Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean

https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean-informe-Presencial-y-Telefonico_ES_2020_FORMAT.pdf

Región de Murcia

Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12

[https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%202012_2019.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=101430&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c672\\$m26640.46873](https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%202012_2019.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=101430&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c672$m26640.46873)

Ayuntamiento de Sevilla

Estudio para el Control de la Calidad Percibida

<https://www.sevilla.org/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/2019-resultados-encuesta-calidad-percibida-sac-010-v-1-1.pdf>

Ayuntamiento de Las Palmas

Satisfacción con el servicio de atención telefónica 010

<https://www.laspalmasgc.es/es/ayuntamiento/prensa-y-comunicacion/notas-de-prensa/nota-de-prensa/Los-ciudadanos-valoran-la-atencion-telefonica-del-010-con-mas-de-un-90-de-satisfaccion-con-el-servicio/>

Generalitat Valenciana

Encuesta Satisfacción 012

<https://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop>

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN

Año 2020: 2.003 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio 010 realizadas en octubre y noviembre de 2020.

Año 2019: 2.000 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio 010 realizadas en octubre y noviembre de 2019.

El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020.

Se efectuaron un total de 2.038 encuestas telefónicas.

Tamaño de la muestra: 500 entrevistas telefónicas.

Fecha de Campo: octubre-noviembre 2020.

Año 2019: 584 encuestas telefónicas.

Año 2019: 516 encuestas vía telefónica.

Año 2020. Muestra: 1.000 encuestas telefónicas.

1.000 encuestas CATI (telefónicas).

Fecha de campo: Del 26 de Octubre al 20 de Noviembre 2020.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

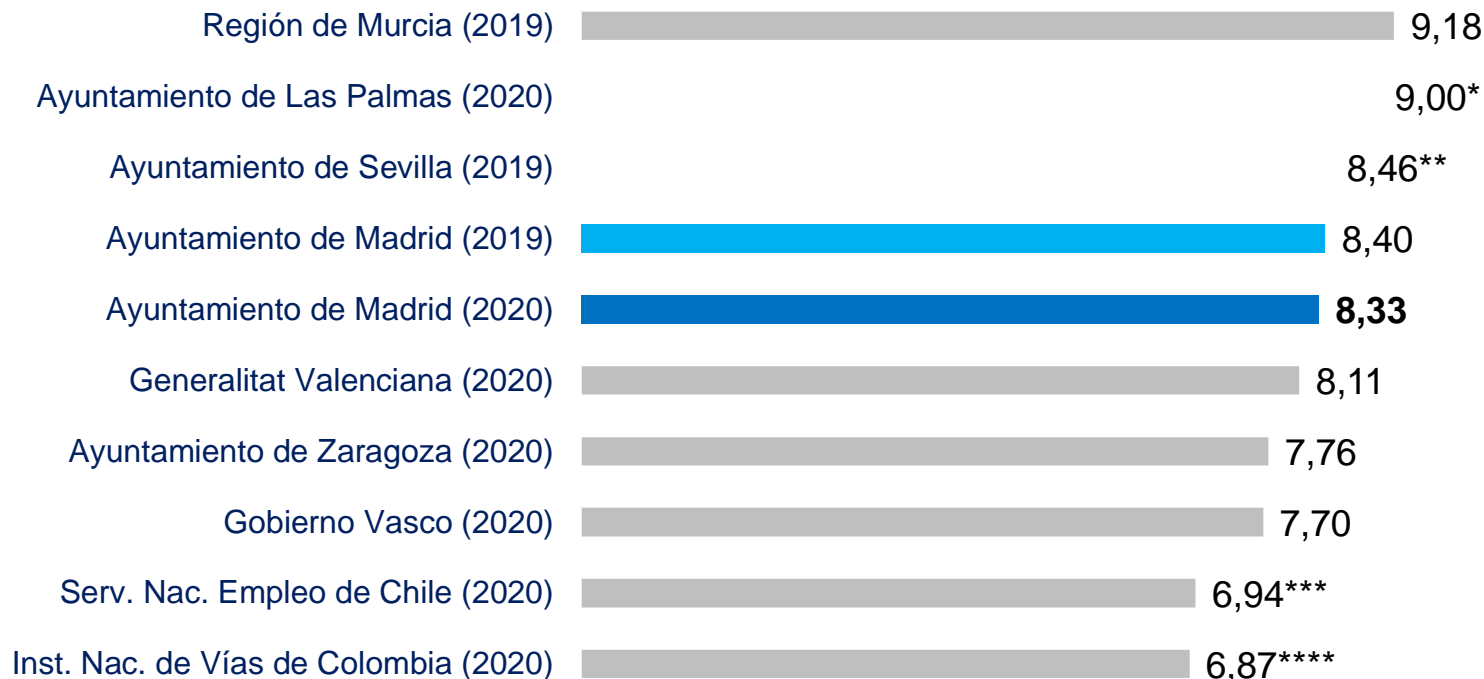
FICHA TÉCNICA ATENCIÓN TELEFÓNICA

ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile <i>Encuesta de satisfacción de canales de atención</i> https://sence.gob.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_de_los_canales_de_atencion_de_sence_2020.pdf	Muestra: 370 encuestas telefónicas. Fecha de campo: Del 17 de septiembre al 4 de noviembre de 2020.
Instituto Nacional de Vías de Colombia <i>Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</i> https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11116-informe-encuesta-de-percepcion-y-satisfaccion-a-la-ciudadania-2020/file	Muestra: 217 encuestas online. Fecha de campo: Tercer trimestre de 2020.
Ayuntamiento de Londres	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Viena	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Amsterdam	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Berlín	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Roma	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Lisboa	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Copenhague	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de París	No existen o no se facilitan datos.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Telefónica

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA TELEFÓNICO



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

** Valor real 4,23 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Telefónica

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA TELEFÓNICO EVOLUTIVO

	2018	2019	2020
Ayuntamiento de Madrid	8,38	8,40	8,33
Región de Murcia	-	9,18	-
Gobierno Vasco	8,9	8,0	7,7
Ayuntamiento de Zaragoza	7,28	-	7,76
Ayuntamiento de Sevilla	8,42**	8,46**	-
Ayuntamiento de Las Palmas	-	9,10*	9,00*
Generalitat Valenciana	-	7,93	8,11
Serv. Nac. Empleo de Chile	-	-	6,94***
Inst. Nac de Vías de Colombia	-	-	6,87****

■ Valoración máxima por año

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

** Valor real 4,23 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Telefónica

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Líneamadrid

	Ayto. de Madrid (2020)	Ayto. de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2020)	Región de Murcia (2019)	Ayto. de Sevilla (2019)	Ayto. de Las Palmas (2020)	Generalitat Valenciana (2020)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Amabilidad del agente	8,79	8,85		10,00		9,3*	8,69	8,42***	7,37****
Lenguaje claro y comprensible	8,71	8,75	8,6	-	9,12**		7,81	8,58***	-
Cualificación y profesionalidad del agente	8,71	8,67		9,52		-	8,47	7,34***	7,09****
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,64	8,67	-	-	-	-	-	-	-
Agilidad en facilitar la información	8,42	8,52	-	-	-	-	8,02	-	-
Horario de atención telefónica	8,88	8,90	8,8	-	-	-	-	-	-
Tiempo de espera al teléfono	7,22	7,67	5,4	-	7,86**	-	6,50	1,82***	6,16****
Tiempo total empleado en la llamada	7,52	8,04	-	9,32	8,12**	-	-	7,60***	-
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,09	8,33	7,5	9,38	-	9,1*	8,25	6,79***	-
Sencillez de la tramitación realizada	8,18	8,42	-	-	-	-	-	-	-
Confidencialidad del teléfono 010	8,58	8,73	-	-	-	-	8,87	-	-
Resultado final de la gestión	8,57	8,61	-	-	8,38**	-	-	-	-

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

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

** Valor real sobre escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

**** Nota estimada de la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo

■ Valoración máxima por ítem

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

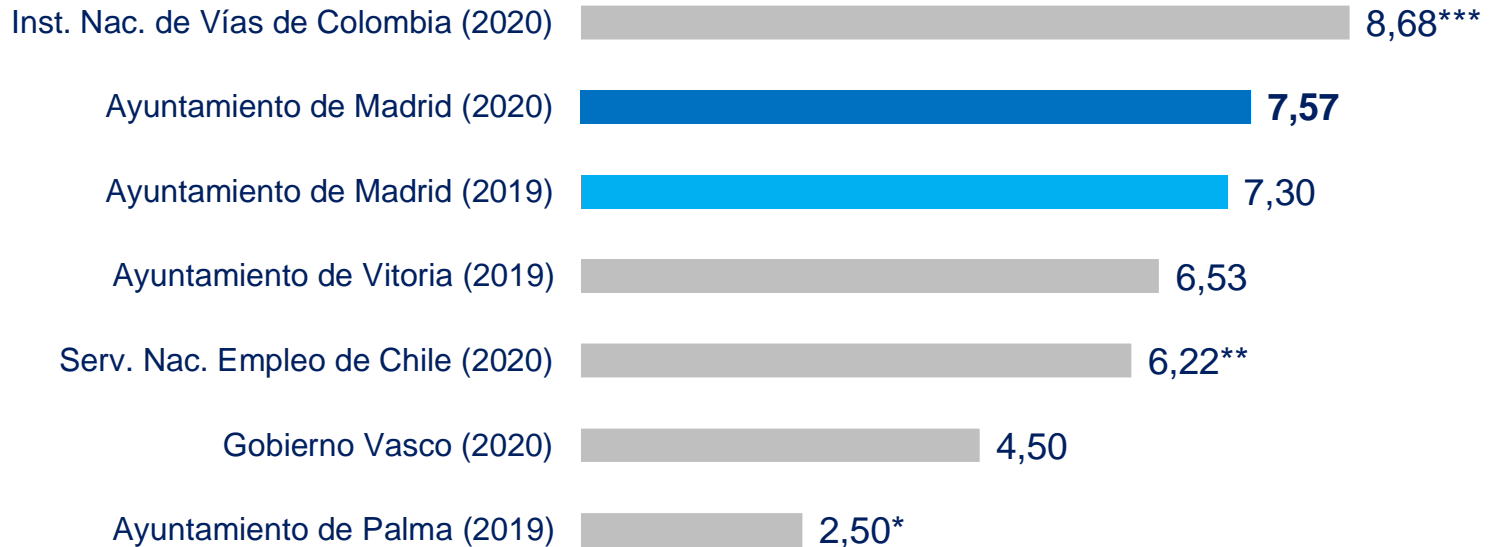
FICHA TÉCNICA ATENCIÓN WEB

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid <i>Estudio de satisfacción a usuarios de www.madrid.es de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2020: 2.007 encuestas telefónicas a personas usuarias de www.madrid.es, realizadas en octubre y noviembre. Año 2019: 2.000 encuestas telefónicas a personas usuarias de www.madrid.es, realizadas en octubre y noviembre.</p>
<p>Ayuntamiento de Vitoria <i>Barómetro de Vitoria-Gasteiz</i> https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/81/86581.pdf</p>	<p>Año 2019: 1.004 encuestas telefónicas. Fecha de Campo: septiembre 2019.</p>
<p>Gobierno Vasco <i>Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean</i> https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean_informe_Buzon-y-Telegram_ES_2020_FORMAT.pdf</p>	<p>183 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus mediante formularios web autoadministrados. Trabajo de Campo: octubre-noviembre 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Palma <i>Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2019</i> https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_133867_1.pdf</p>	<p>Año 2019: 39 encuestas online.</p>
<p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile <i>Encuesta de satisfacción de canales de atención</i> https://sence.gob.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_de_los_canales_de_atencion_de_sence_2020.pdf</p>	<p>Muestra: 369 encuestas telefónicas. Fecha de campo: Del 17 de septiembre al 4 de noviembre de 2020.</p>
<p>Instituto Nacional de Vías de Colombia <i>Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</i> https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11116-informe-encuesta-de-percepcion-y-satisfaccion-a-la-ciudadania-2020/file</p>	<p>Muestra: 198 encuestas online. Fecha de campo: Tercer trimestre de 2020.</p>

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Web

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA WEB



* Nota estimada de la media de los atributos.

** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

*** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

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

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Web

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA WEB EVOLUTIVO

	2018	2019	2020
Ayuntamiento de Madrid	7,73	7,30	7,57
Gobierno Vasco	6,4	6,6	4,5
Ayuntamiento de Vitoria	-	6,53	-
Ayuntamiento de Palma	-	2,50*	-
Serv. Nac. Empleo de Chile	-	-	6,22**
Inst. Nac. de Vías de Colombia	-	-	8,68***

■ Valoración máxima por año

* Nota estimada de la media de los atributos.

** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

*** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

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

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Web

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO WEB

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2020)	Ayuntamiento de Palma (2019)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Diseño	7,46	7,21	-	-	-	-
Claridad de la información	7,26	7,12	4,4	1,9	-	8,65**
Información correcta	7,43	7,25	-	-	-	-
Actualización de la información	7,40	7,34	-	2,9	-	-
Sencillez para realizar trámites	7,25	7,36	7,6	2,4	7,43*	-
Resolución de trámites on-line	7,33	7,13	-	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

** Nota estimada de la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

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