

# *Presentación Resultados Satisfacción Líneamadrid 2011*

Líneamadrid

19 de diciembre de 2011

# Análisis horizontal de canales

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

AÑO	LINEAMADRID	OAC	010	MADRID.ES
2011	90,9%	97,9%	95,1%	79,8%
2010	90,6%	97,1%	97,7%	76,9%
Dif. Significativa		2,1%	5,3%	2,6%

Base: usuarios / as

## Satisfacción general: Valoración Media

AÑO	LINEAMADRID	OAC	010	MADRID.ES
2011	8,17	8,99	8,45 <sup>(1)</sup>	7,08
2010	8,06	8,86	8,63 <sup>(2)</sup>	6,67
Dif. Significativa		0,06	0,13	0,07

Base: usuarios / as

<sup>(1)</sup> Datos Ola 21

<sup>(2)</sup> Datos Ola 19

X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

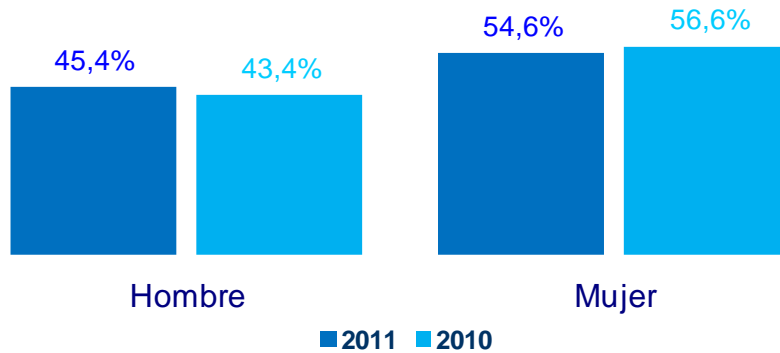
# Oficinas de Atención al Ciudadano

---

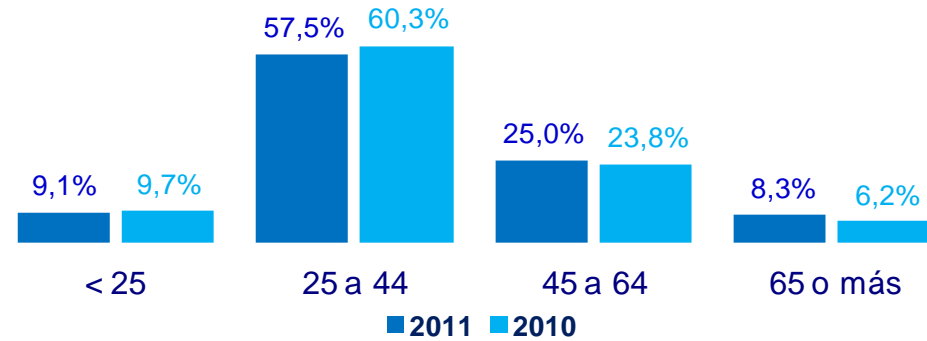
Línea**madrid**oficinas

<b>Universo</b>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: potenciales usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	<p>8.902 entrevistas (4.472 de satisfacción y 4.430 de expectativas). Mínimo apropiado de 200 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 primer semestre de 2011</p>
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: ciudadanos seleccionados aleatoriamente a la entrada de Oficinas de Atención al Ciudadano antes de realizar una gestión.</p>
<b>Errores muestrales</b>	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 1,06% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,50% y en el de expectativas, del +/- 1,50%.</p>
<b>Fechas trabajo de campo</b>	<p>26 de Septiembre a 28 de Octubre de 2011</p>
<b>Trabajo realizado por</b>	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

## Género



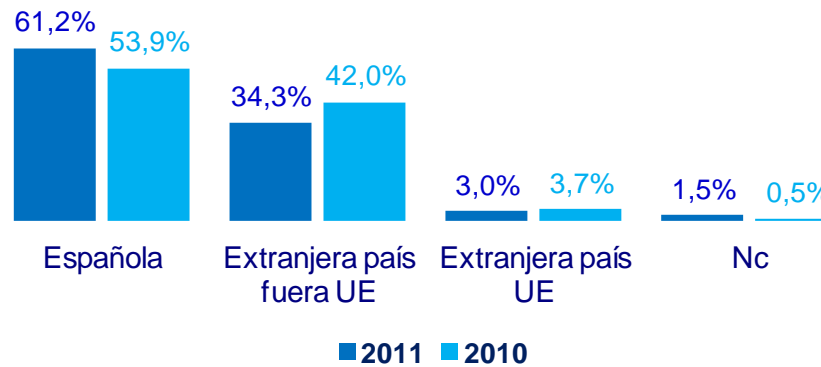
## Edad (años)



Base 11: 8.902 usuarios / as

Base 10: 7.754 usuarios / as

## Nacionalidad



## Satisfacción



## Expectativas



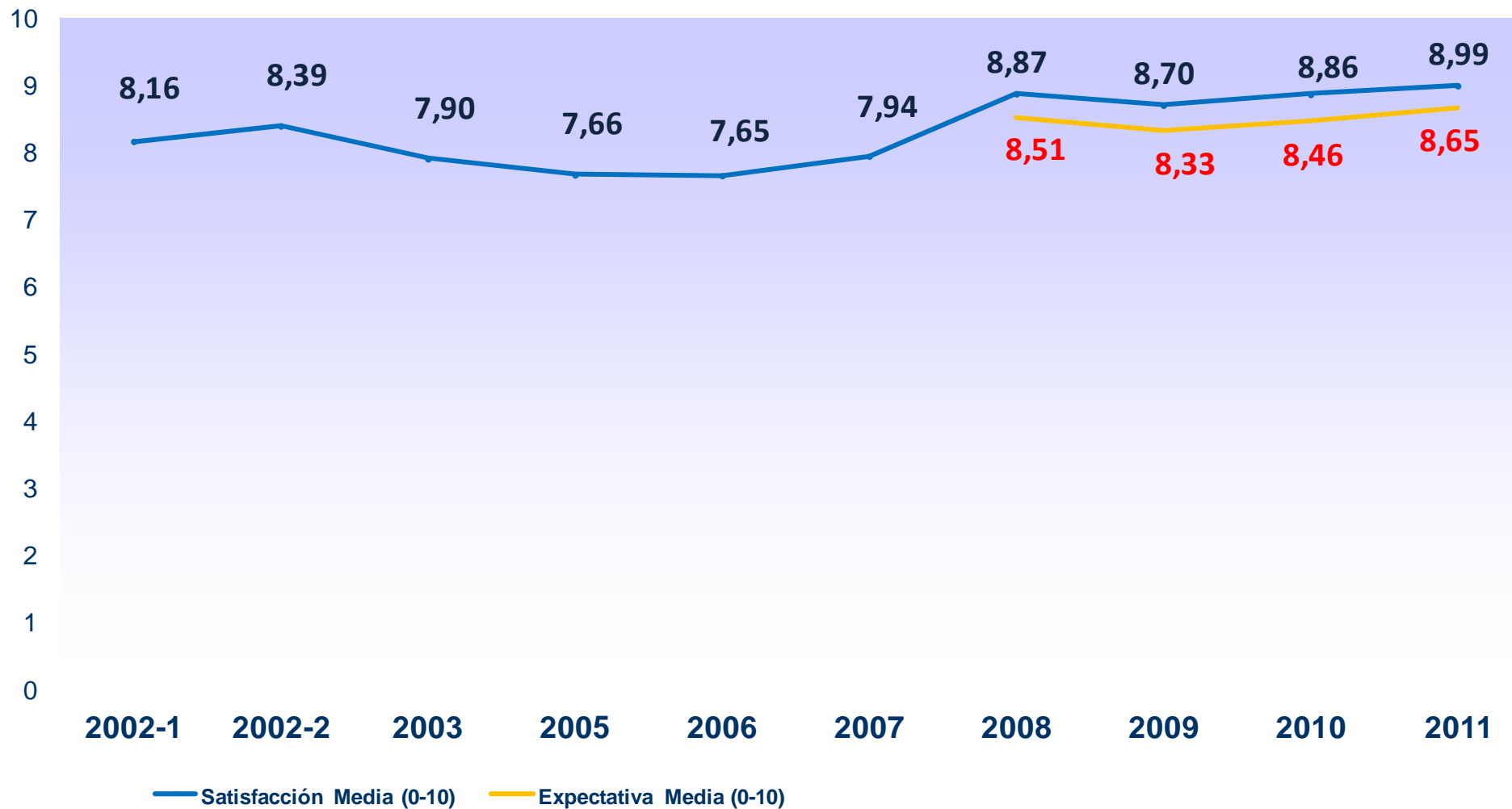
Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

Base 11: 4.403 ciudadanos/as

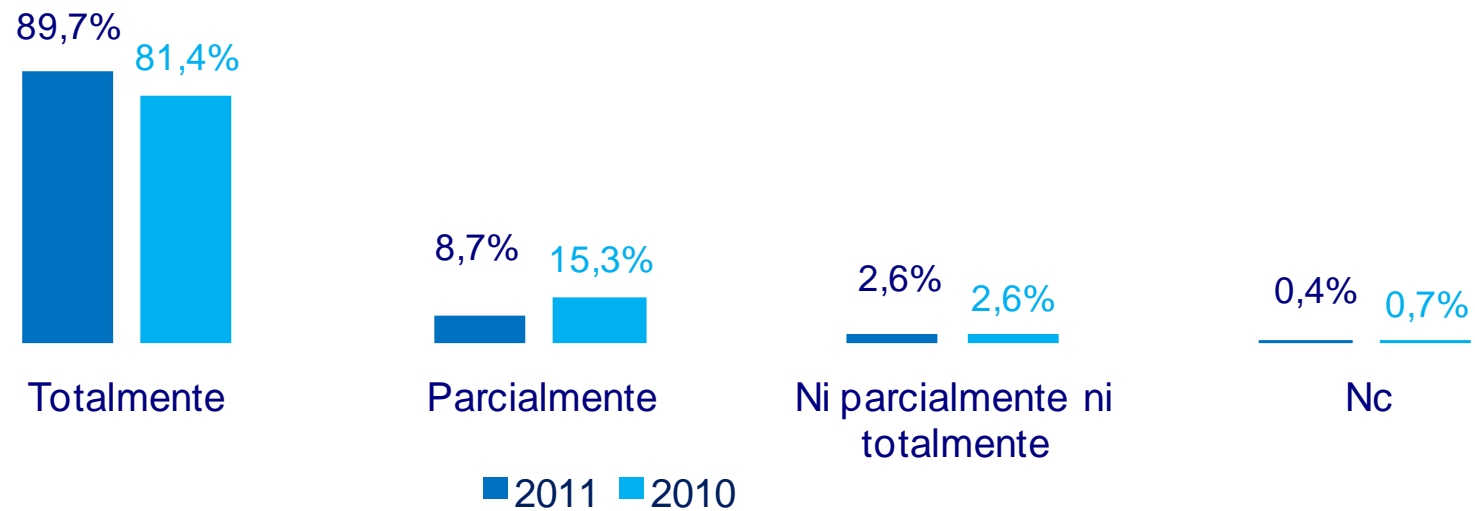
Base 10: 3.881 ciudadanos/as

## Evolución Satisfacción /Expectativa Global Media





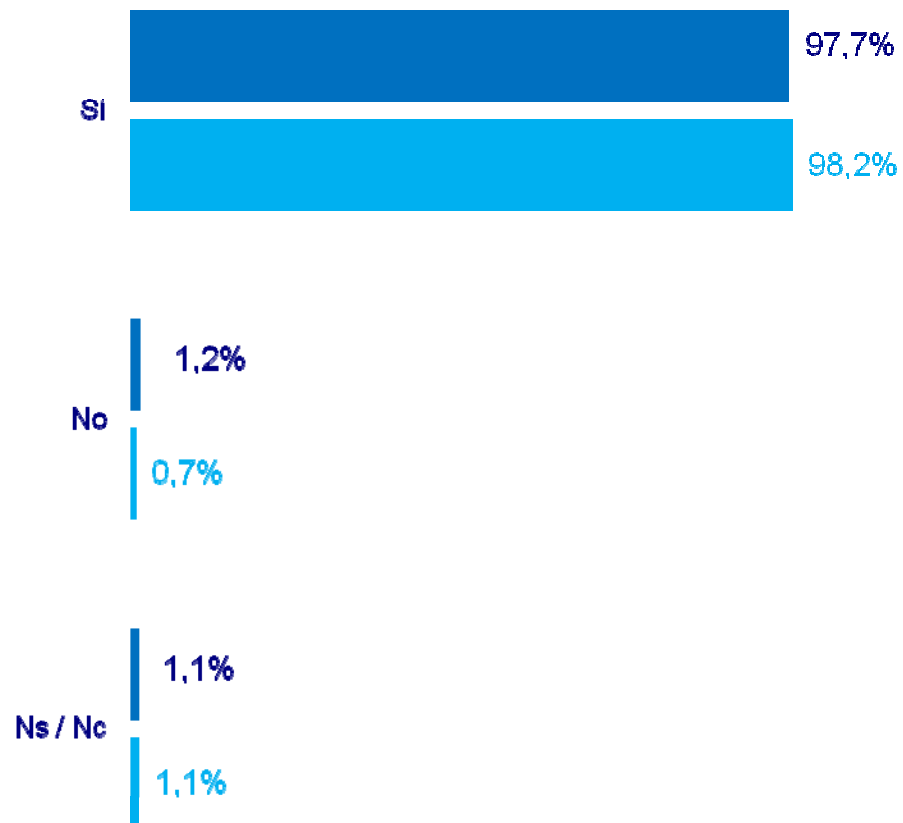
### Resolución de la tramitación o consulta



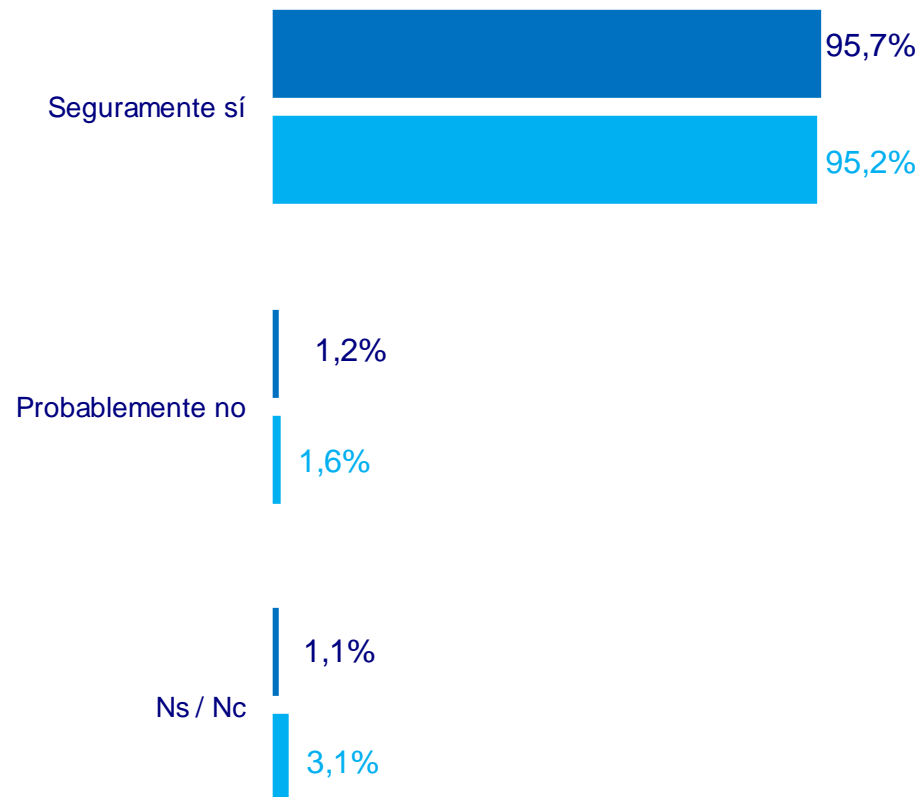
Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

## FIDELIDAD



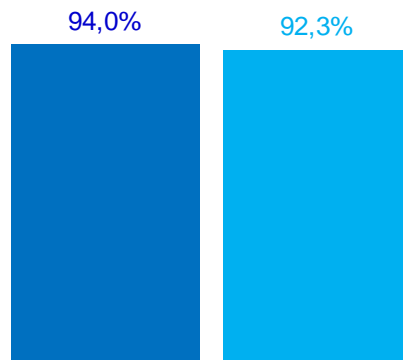
## RECOMENDACIÓN



Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios/as

## Carácter de la gestión (% Particular)



Satisfacción

■ 2011 ■ 2010

Base 11: 4.472 usuarios/as

Base 10: 3.873 usuarios / as

## ¿Qué tipo de gestión?



■ 2011 ■ 2010

Base 11: 4.472 ciudadanos/as Base 10: 7.754 ciudadanos/as

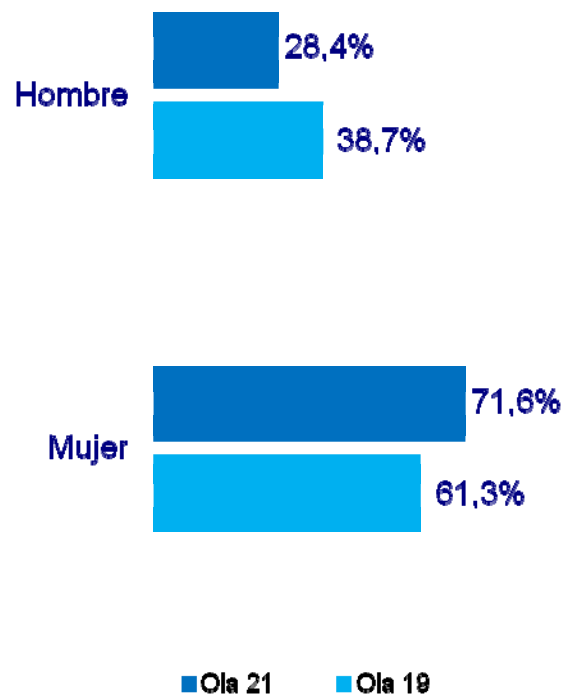
# Canal telefónico

---

**010** Líneamadrid

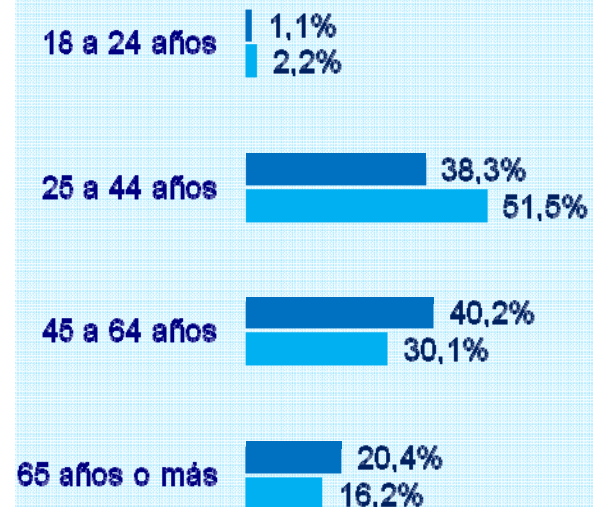
<b>Universo</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de atención telefónica 010</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: población mayor de 16 años que reside / trabaja en la ciudad de Madrid</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	1.640 entrevistas (820 de satisfacción y 820 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: selección aleatoria sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 2,47% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. Por separado, para los informes de satisfacción y de expectativas el error es del +/- 3,49% respectivamente.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	24 de Septiembre al 30 de Septiembre de 2011
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research www.quotaresearch.com

## GÉNERO



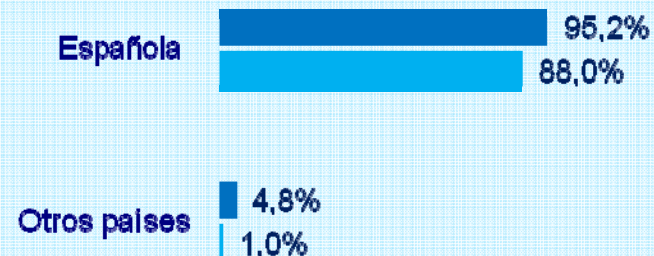
Base Ola 21: 820 usuarios/as  
Base Ola 19: 635 usuarios/as

## EDAD (AÑOS)



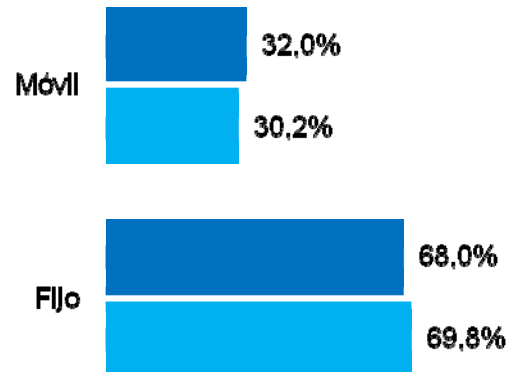
Base Ola 21: 820 usuarios/as

## NACIONALIDAD

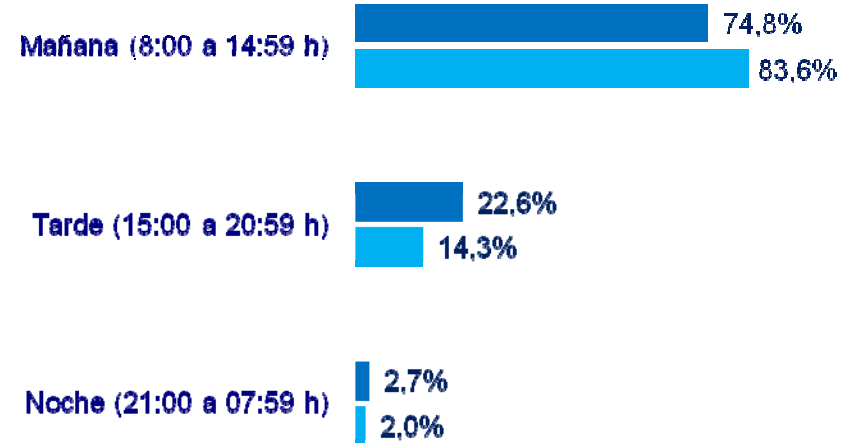


Base Ola 21: 820 usuarios/as  
Base Ola 19: 635 usuarios/as

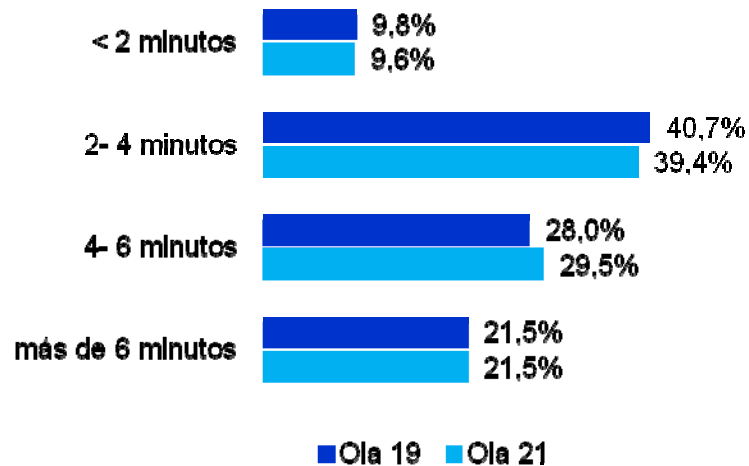
## TIPO DE TELÉFONO



## HORA DE LA LLAMADA



## DURACIÓN DE LA LLAMADA



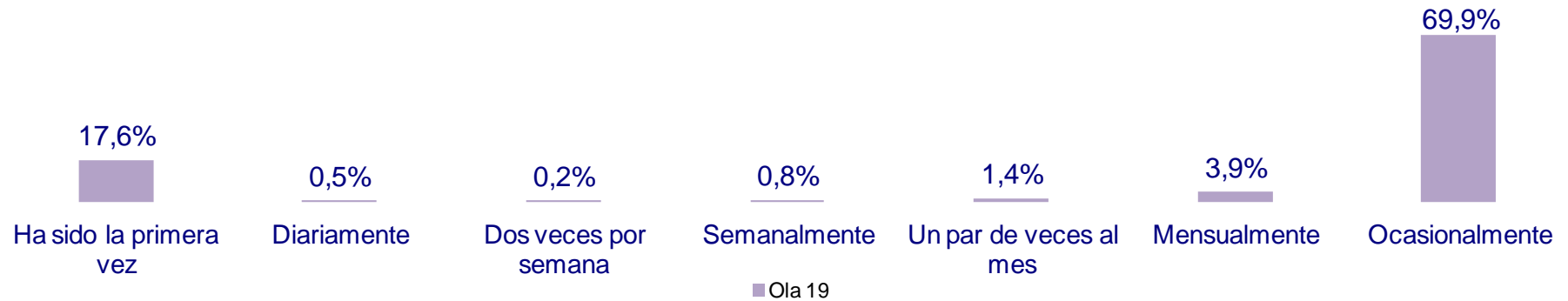
Base Ola 21: 820 usuarios/as  
Base Ola 19: 635 usuarios

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

## FRECUENCIA DE LA LLAMADA



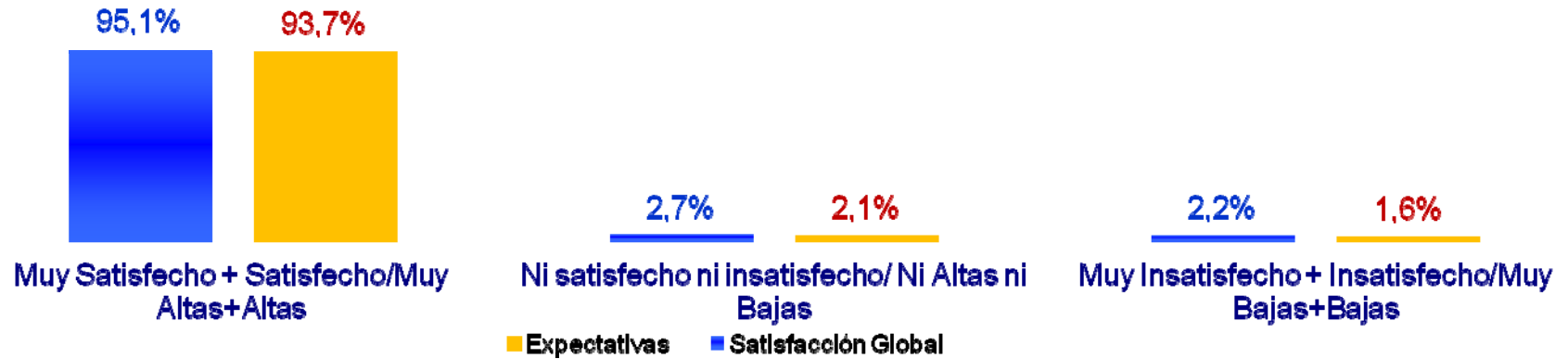
Base: 820 usuarios/as



Base: 635 usuarios/as



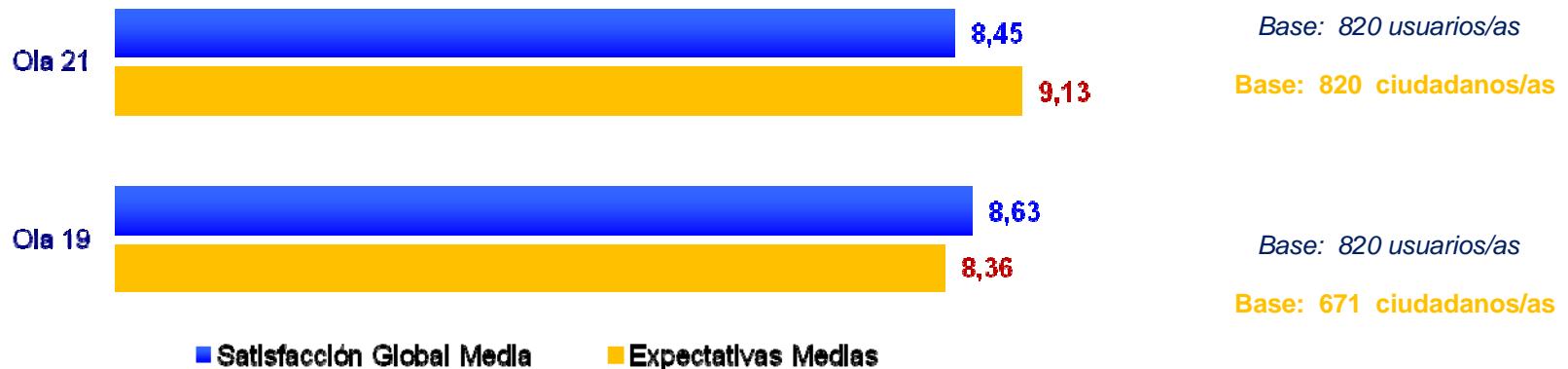
## Satisfacción Global vs. Expectativas



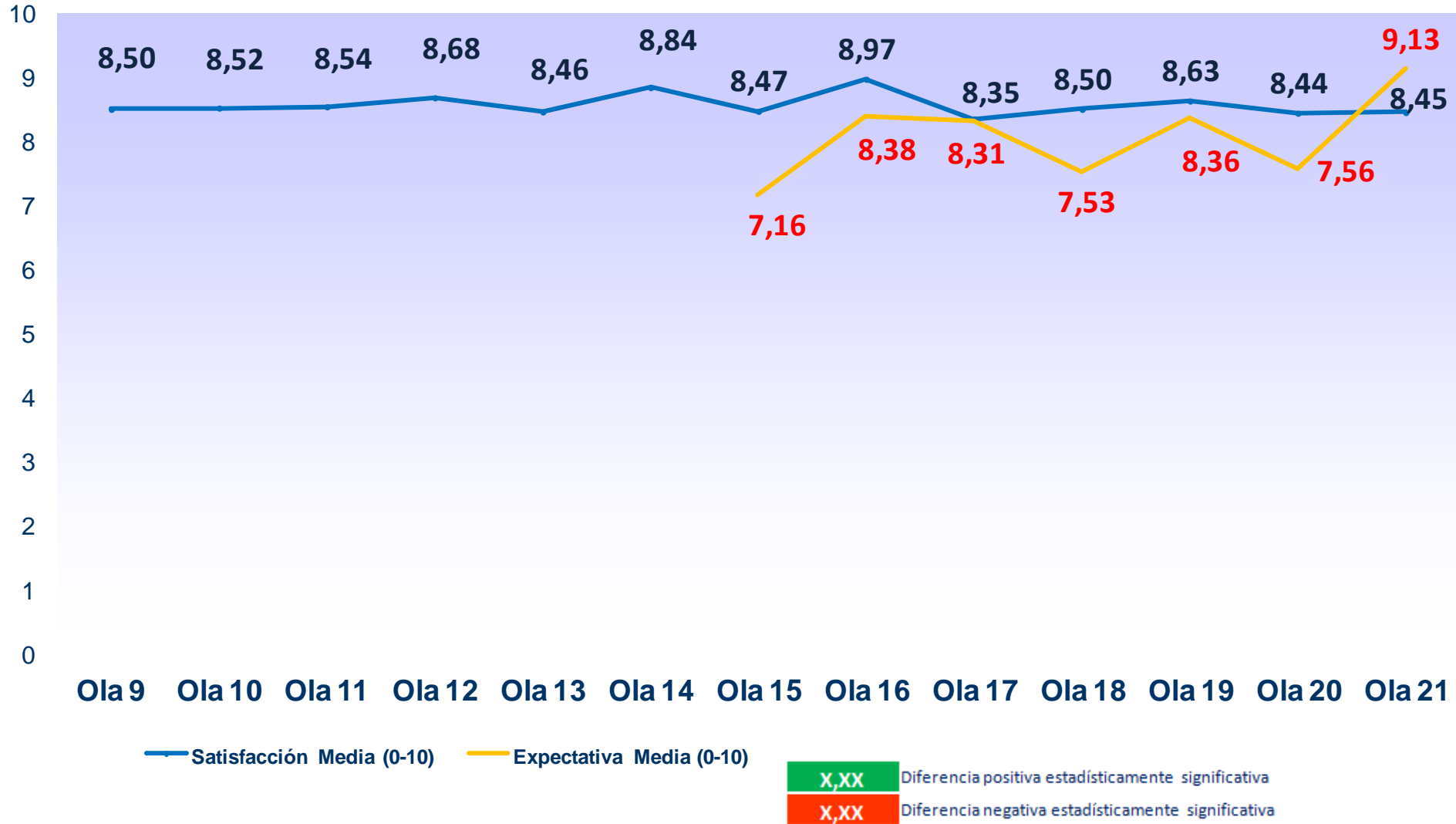
Ola 19	97,7%	92,0%	0,9%	2,7%	1,3%	4,3%
--------	-------	-------	------	------	------	------

Base: 635 usuarios/as

Base: 671 ciudadanos/as

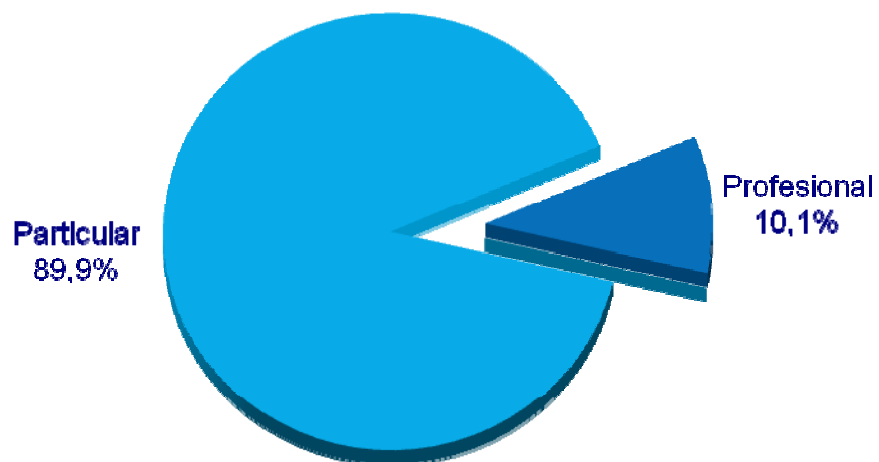


## Evolución Satisfacción /Expectativa Global Media (Ola 9 – Ola 21)



## CARÁCTER DE LA GESTIÓN

OLA 21



Base: 820 usuarios/as

## SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...

OLA 21



Base: 820 usuarios/as

# Canal telemático

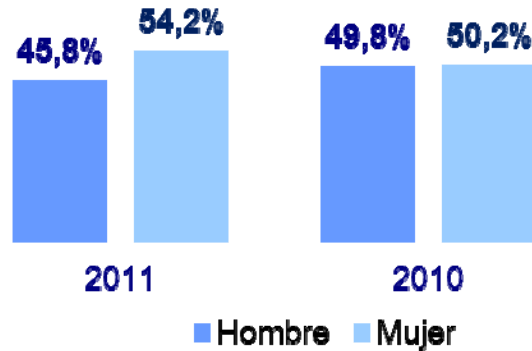
---

madrid.es

## Ficha Técnica

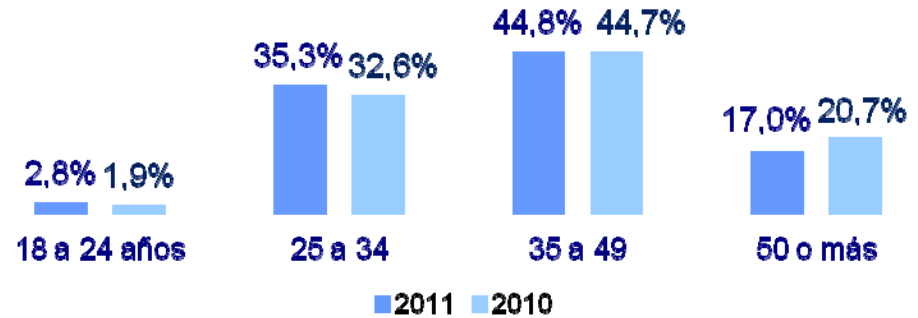
<b>Universo</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: internautas mayores de 16 años residentes / que trabajan en la ciudad de Madrid</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	3.857 entrevistas (3.204 de satisfacción y 653 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general internauta residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 1,61% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de los usuarios, el error es del +/- 1,77% y del +/- 3,91%.
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>
<b>Fecha de realización</b>	Octubre y Noviembre de 2.011

## Género



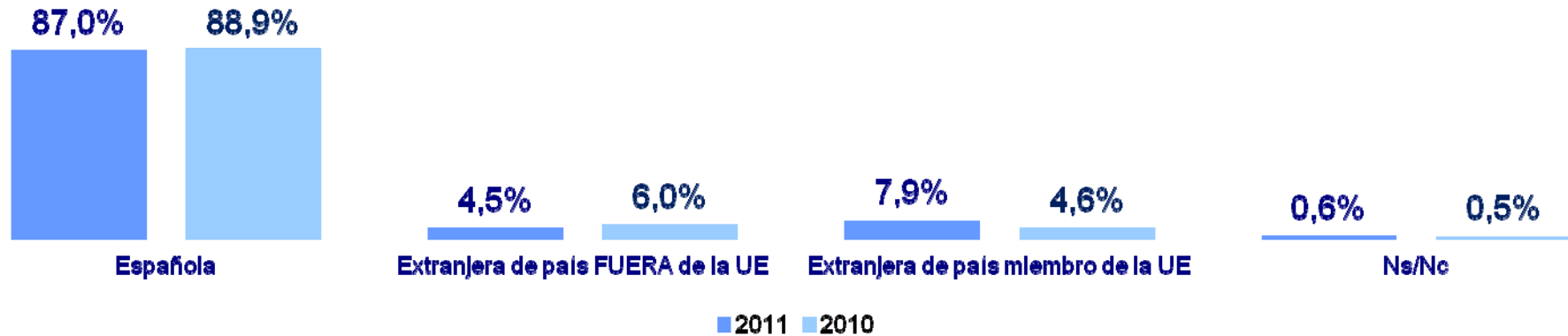
2011: 3.204 usuarios/as  
2010: 2.747 usuarios/as

## Edad



2011: 3.204 usuarios/as  
2010: 2.747 usuarios/as

## Nacionalidad



2011: 3.204 usuarios/as  
2010: 2.747 usuarios/as



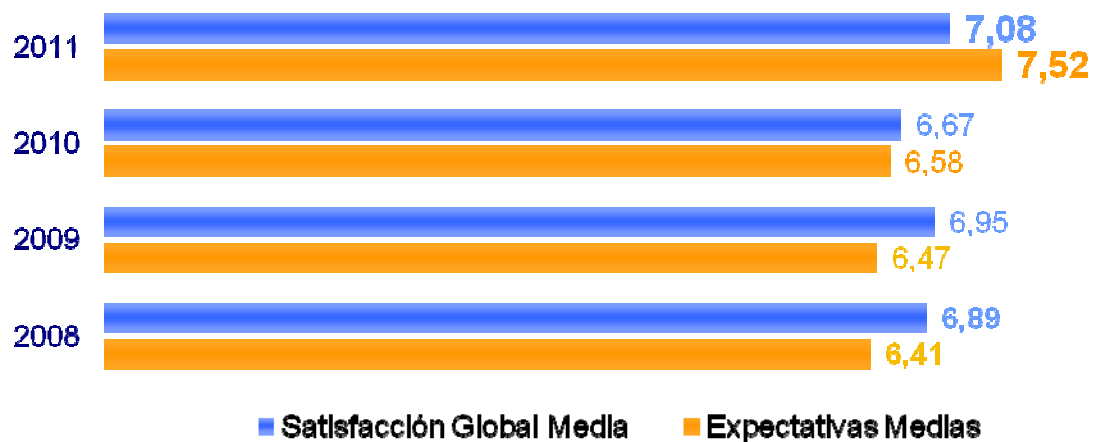
2011: 3.204 usuarios/as

2010: 2.747 usuarios/as

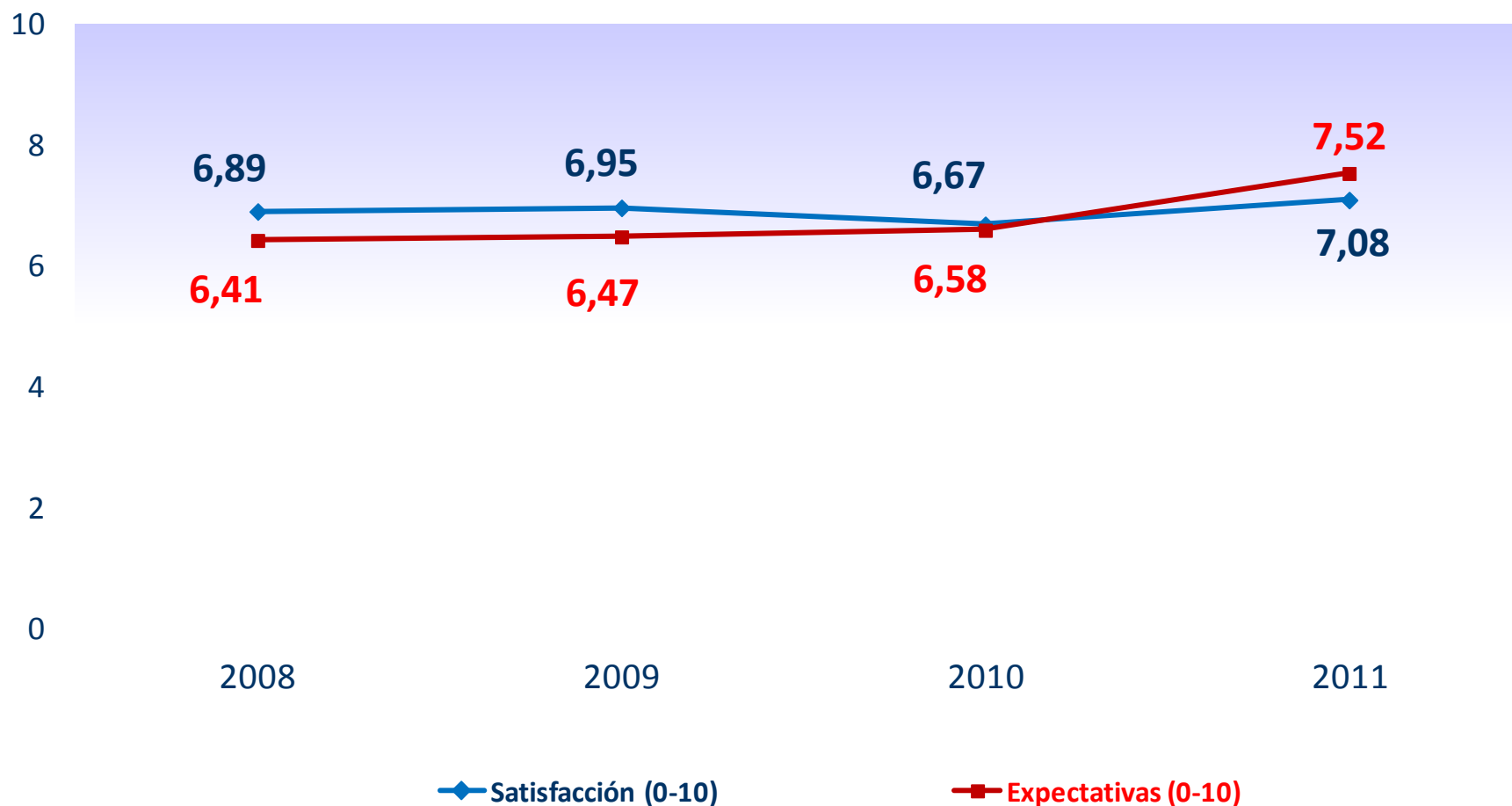


2011: 653 ciudadanos/as

2010: 638 ciudadanos/as

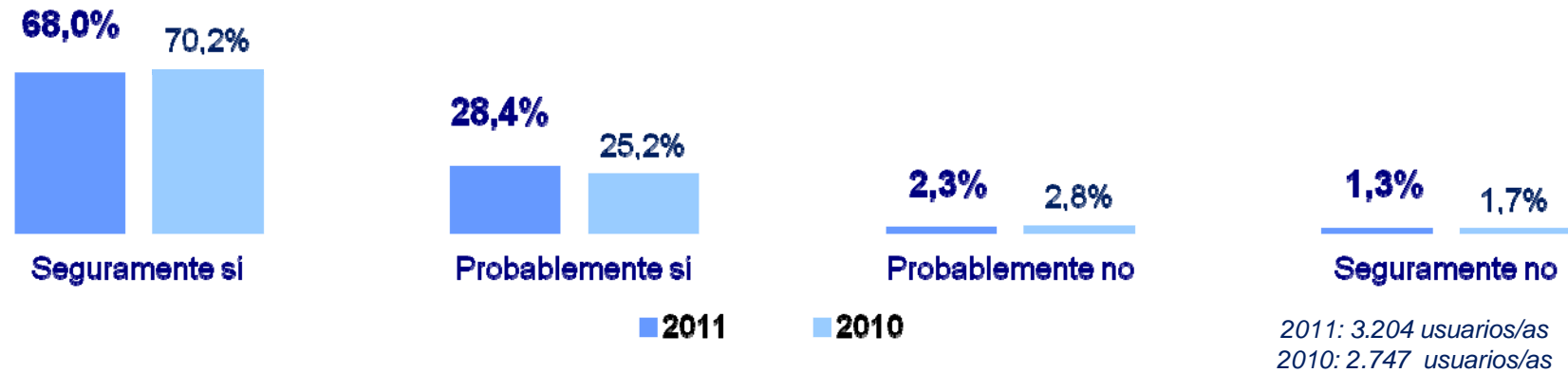


## Evolución Satisfacción y Expectativas Medias (2008 - 2011)

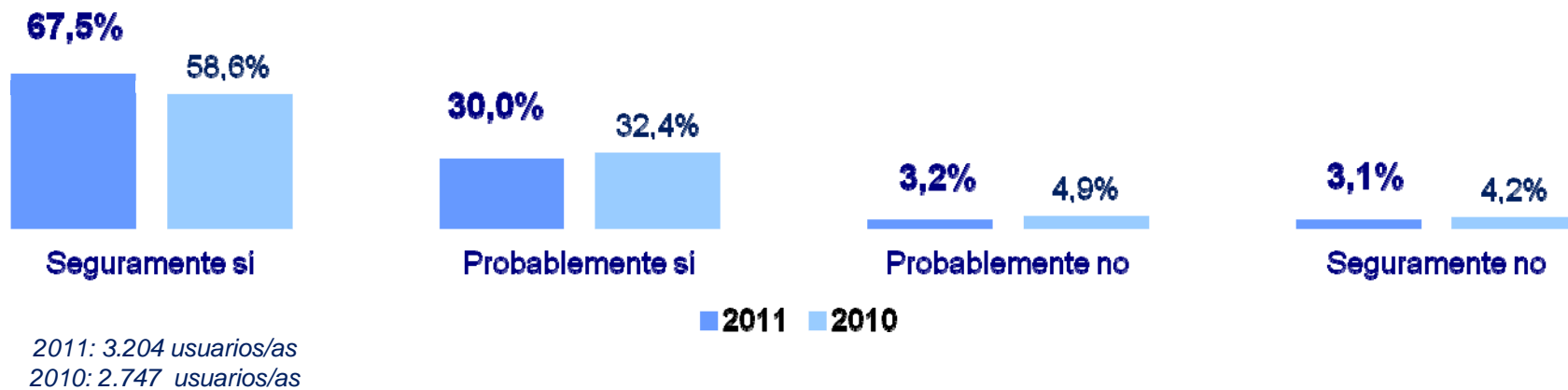




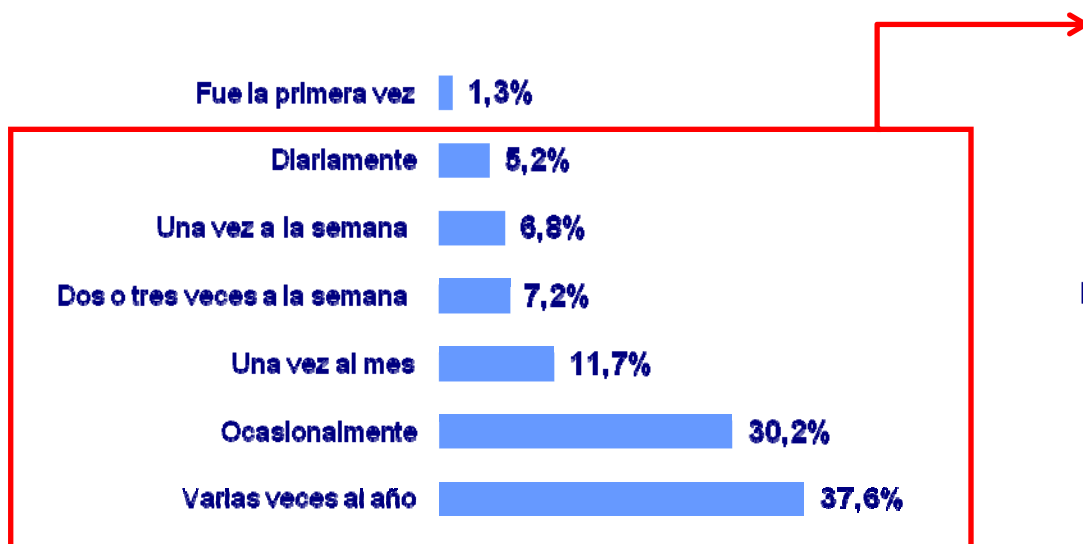
## FIDELIDAD DE SERVICIO



## RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

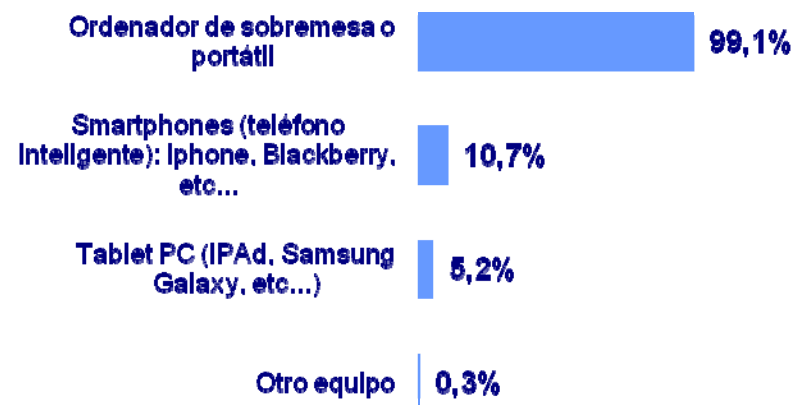


## FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LA WEB



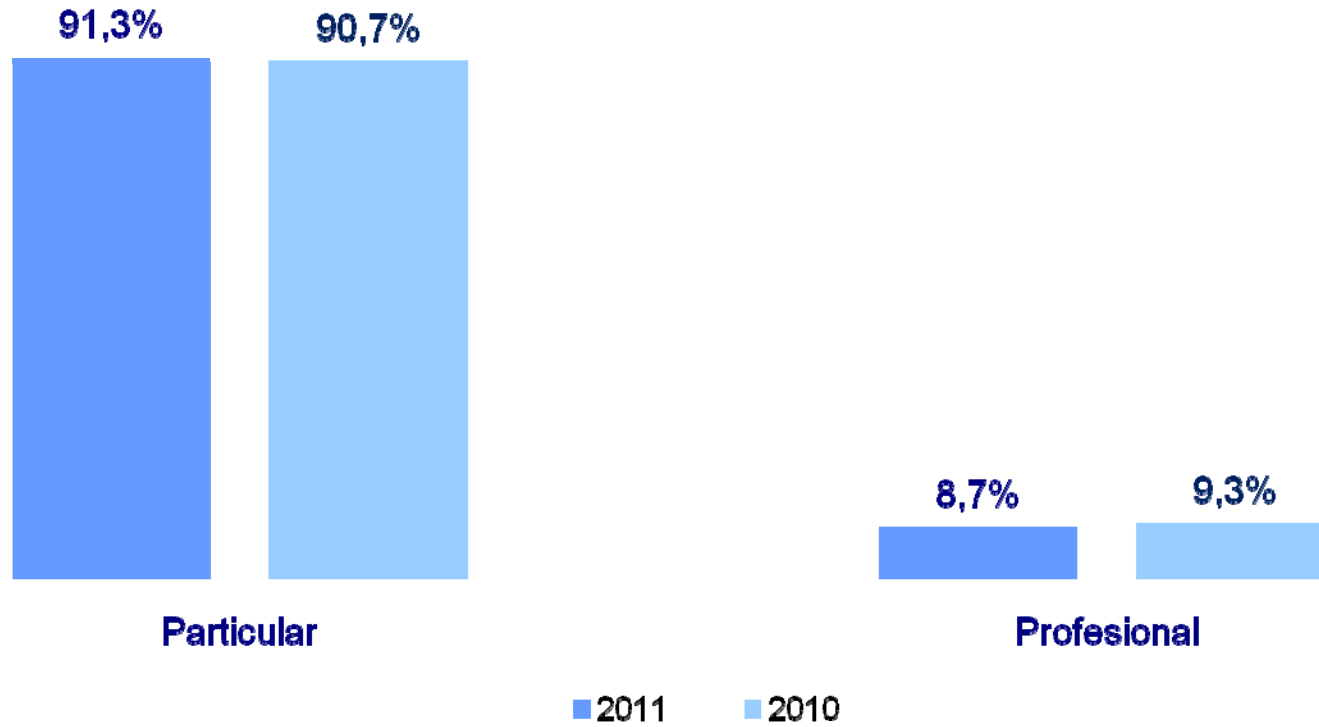
2011: 3.204 usuarios/as

## ACCESO A LA WEB



2011: 3.162 usuarios/as  
(respuesta múltiple)

## Carácter de la gestión



2011: 3204 usuarios/as

2010: 2714 usuarios/as

# Cliente Interno



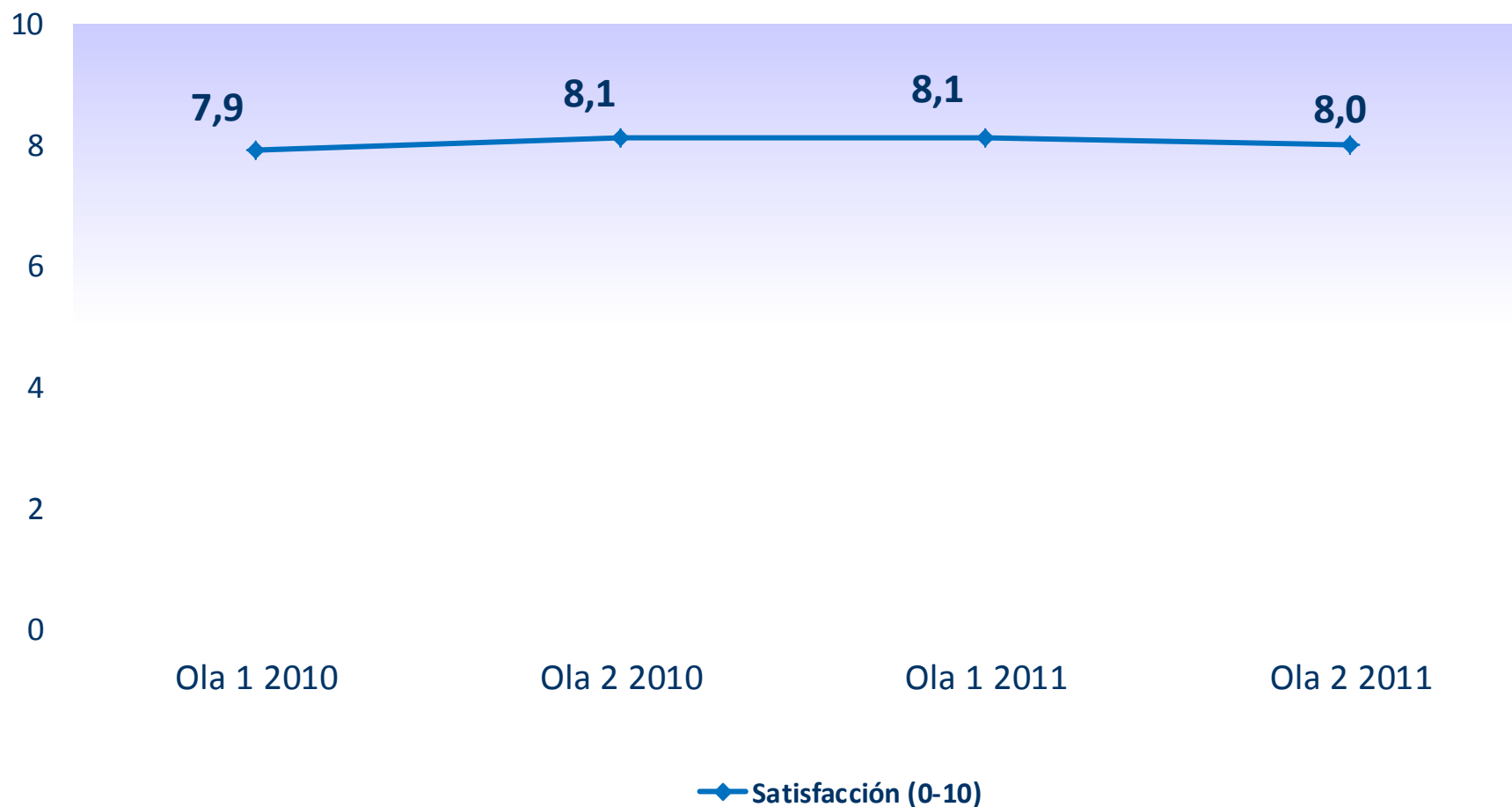
<b>Universo</b>	Responsables de servicios prestados por Línea Madrid a los ciudadanos (incluyendo a los secretarios de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores, Jefes de Servicio y de Departamento y otras unidades).
<b>Tamaño Muestral</b>	58 entrevistas
<b>Tasa de respuesta</b>	42,6% sobre un universo total de 136 contactos
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	Censal: a la totalidad de los responsables de servicios prestados por Línea Madrid a los ciudadanos (incluyendo a los secretarios de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores, Jefes de Servicio y de Departamento, y otras unidades)
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

### Valoración global del servicio ofrecido por Línea Madrid



Base = 58

Evolución Satisfacción (2010 - 2011)



	<u>Satisfacción media (0 a 10)</u>	Base
Es fácil ponerse en contacto con los responsables de L.M	8,57	53
Los responsables de L.M comprenden nuestros objetivos y tratan de ayudarnos a alcanzarlos	8,13	56
L.M cumple las normas, estándares o acuerdos de prestación de servicios establecidos	8,06	53
L.M responde con rapidez a las necesidades que le planteamos	8,04	54
La intervención de L.M ha supuesto una mejora en la forma en que prestamos los servicios a los ciudadanos	8,02	52
L.M contribuye a la mejora continua de los servicios que presta para mi órgano directivo u organismo	8,00	54
Tengo claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes canales de L.M	7,82	55
El índice de errores o de incidencias detectadas en la gestión realizada por L.M es pequeño o poco relevante	7,68	53
Me han explicado bien qué es L.M, qué canales de atención al ciudadano tiene y cómo funciona	7,59	56
Recibo la información adecuada sobre los servicios que nos presta L.M	7,02	51



# Línea**m**adrid

*¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!*

