

Estudio de Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

para

Líneamadrid



Diciembre, 2007

Introducción

El presente informe expone los resultados obtenidos de la realización del estudio de satisfacción los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, en adelante (OAC).

Este modelo de análisis es un diseño ad hoc para Línea Madrid, que concretamente se centra en conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de las distintas OAC. Este estudio permite a Línea Madrid disponer de una herramienta eficaz para evaluar el grado de satisfacción de sus usuarios/as y así mismo diseñar estrategias y líneas de actuación que permitan realizar una mejora continua y adaptada a las necesidades de sus usuarios/as sobre el servicio que se ofrece.

En las siguientes páginas se analizan exhaustivamente los objetivos fundamentales de la investigación y la metodología empleada para la consecución de los mismos. La metodología empleada para la realización de este estudio se ha basado en el modelo SERVQUAL, modelo altamente extendido en estudios de satisfacción. Cabe destacar que se han realizado un total de 4.828 entrevistas personales a personas usuarias de las OAC, concretamente se han realizado 2.408 entrevistas personales para el estudio de las expectativas con el servicio y 2.420 entrevistas personales con el objeto de conocer la satisfacción de los/as usuarios/as de las OAC. Con el fin de obtener la mayor representatividad de los resultados, se procedió a ponderar la muestra. Es por ello por lo que a lo largo del informe los resultados se presentan en base a la muestra teórica: 2.280 entrevistas de satisfacción y 2.280 de expectativas (4.560 entrevistas en total).

A continuación se exponen las principales conclusiones del estudio extrayendo los resultados fundamentales del mismo.

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*

Objetivo principal

Medir y conocer la calidad y satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid



- ✓ Determinación del perfil de usuarios/as
- ✓ Uso realizado del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción con el servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

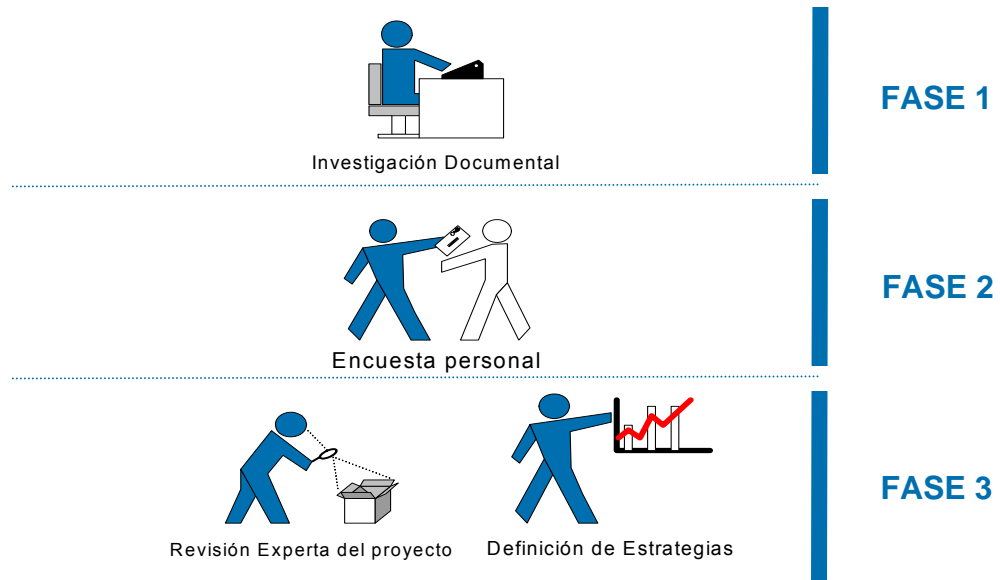
• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*





Ficha Técnica

METODOLOGÍA

Encuesta personal

UNIVERSO

Ciudadanía usuaria de las OAC de Líneamadrid

MUESTREO

Muestreo por cuotas

MUESTRA

Se han realizado 4.828 encuestas, garantizando la mayor representatividad posible por oficina, día de la semana y horario de atención:

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTAT	SATISFAC
Arganzuela	104	104	107	106
Retiro	101	101	109	107
Salamanca	125	125	153	153
Chamartín	114	114	127	127
Chamberí	110	110	128	128
Fuencarral - El Prado	107	107	109	109
Latina	176	176	178	176
Usera	103	103	111	112
Puente de Vallecas	172	172	184	190
Moratalaz	98	98	102	102
Ciudad Lineal	175	175	189	189
Villaverde	119	119	119	120
Vallecas Villa	96	96	102	103
Hortaleza	107	107	120	121
Vicálvaro	95	95	96	100
Barajas	90	90	88	89
San Blas	98	98	95	95
Tetuan	110	110	110	110
Moncloa	90	90	89	91
Sanchinarro	90	90	92	92
TOTAL	2280	2280	2408	2420

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
Lunes	484	484	529	533
Martes	487	487	535	541
Miércoles	475	475	511	508
Jueves	438	438	438	438
Viernes	396	396	395	400
TOTAL	2280	2280	2408	2420

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
De 9:00 a 10:59	774	774	833	832
De 11:00 a 13:59	1268	1268	1296	1320
De 14:00 a 17:00	238	238	279	266
TOTAL	2280	2280	2408	2418

ERROR MUESTRAL

$\pm 1,4$ para un NC 95%
 ($\pm 2,1$ para un NC 95% Expectativas) ($\pm 2,1$ para un NC 95% Satisfacción)



Ficha Técnica

Nota metodológica del cálculo del error muestral:

A la hora de determinar tamaños muestrales, se suele partir de la consideración de que la población objeto de estudio, para las variables a analizar, tiene un comportamiento extremo. Así, cuando se trabaja con datos que se miden en porcentajes, si no se conoce con exactitud el comportamiento de la población, se asume una dispersión máxima (es el conocido "pq=0,5" de las fichas técnicas). Este es un escenario conservador que supone poblaciones de estudio especialmente complejas, y que conduce a sobreestimar las muestras necesarias para alcanzar un determinado margen de error.

Como se explica, esto sucede, generalmente, porque no se dispone de un histórico que permita estimar la desviación típica poblacional. Sin embargo, cuando un estudio se repite en el tiempo, o cuando cuenta con una dilatada experiencia en este tipo de proyectos como es el caso de Append, se puede estimar esa desviación, que generalmente no es tan extrema, lo que favorece la reducción de las muestras necesarias, sin que ello afecte en absoluto a la representatividad de las submuestras consideradas.

Así, la realidad de los estudios de satisfacción es que la desviación de las respuestas en las preguntas de valoración en escala 0 a 10 raramente excede 1,6 puntos. En base a nuestra experiencia en estudios de satisfacción de clientes, y con el ánimo de tomar posiciones conservadoras, desde Append nos ponemos en el escenario más adverso, lo que supondría la adopción de una desviación de 1,8 puntos.

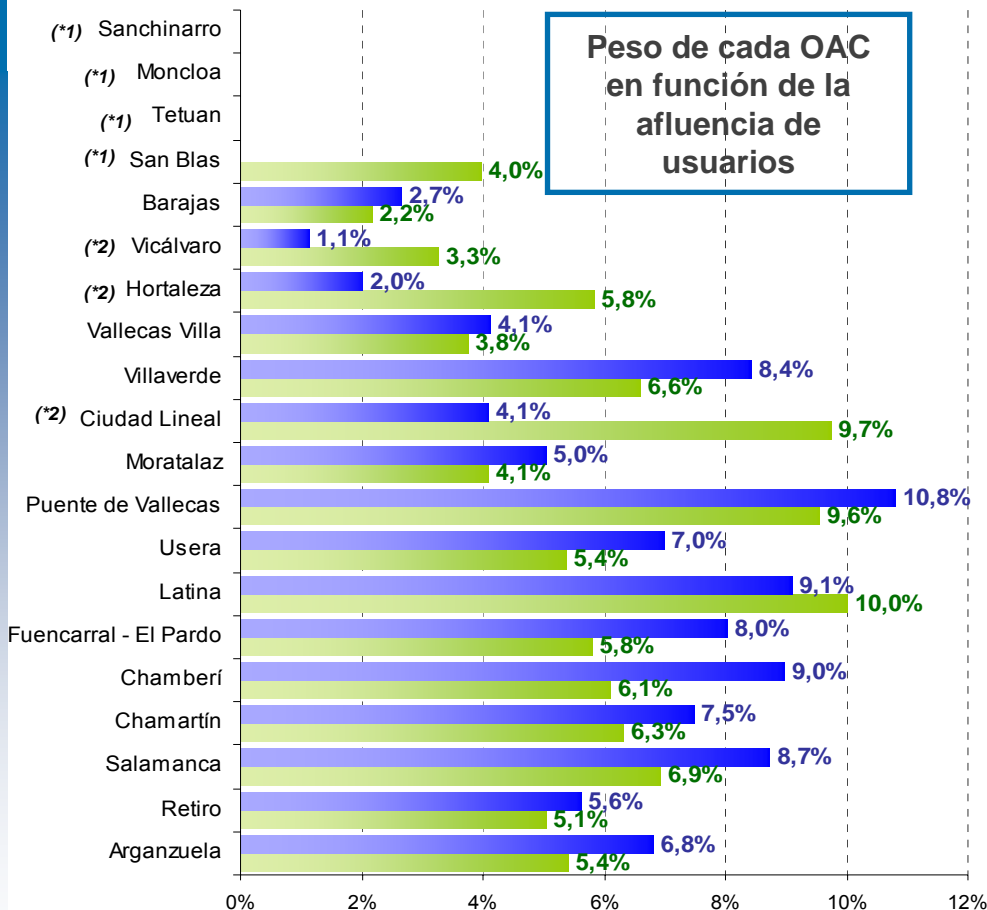
Tomando como referente este parámetro, y considerando que en este tipo de estudio la satisfacción general media acostumbra a tomar valores próximos a 8 puntos, hemos estimado el error muestral real en el que incurriríamos para esa pregunta de satisfacción general que, como se puede comprobar en la tabla aneja, nunca superaría el $\pm 3,5\%$ por oficina.



Ficha Técnica

OAC

Peso de cada OAC en función de la afluencia de usuarios



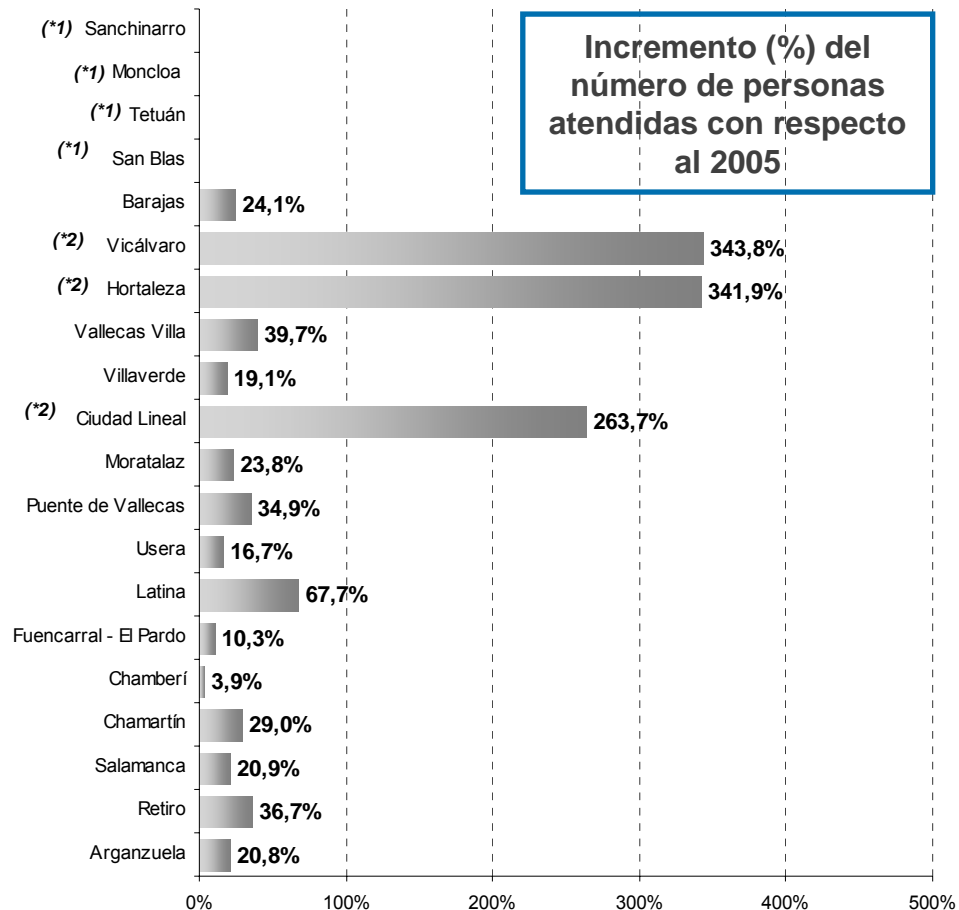
■ 2006 ■ 2005

(*1) Nota: Sin datos disponibles de 2005 ó 2006 por reciente apertura.

(*2) Nota: Apertura en verano de 2005.

OAC

Incremento (%) del número de personas atendidas con respecto al 2005





Ficha Técnica

OFICINAS Líneamadrid	PERSONAS ATENDIDAS 2006	% sobre el total	Distribución muestral	Error muestral
Arganzuela	104.395	5,41%	208	2,9%
Retiro	97.587	5,05%	202	2,1%
Salamanca	133.833	6,93%	250	2,6%
Chamartín	122.290	6,33%	228	2,6%
Chamberí	118.022	6,11%	220	1,4%
Fuencarral - El Pardo	112.136	5,81%	214	1,9%
Latina	193.376	10,01%	352	1,9%
Usera	103.532	5,36%	206	2,0%
Puente de Vallecas	184.777	9,57%	344	2,2%
Moratalaz	78.877	4,08%	196	2,9%
Ciudad Lineal	188.015	9,74%	350	1,4%
Villaverde	127.160	6,58%	238	1,9%
Vallecas Villa	72.752	3,77%	192	2,1%
Hortaleza	112.883	5,85%	214	2,1%
Vicálvaro	62.842	3,25%	190	1,9%
Barajas	42.002	2,17%	180	2,8%
San Blas	76.731	3,97%	196	1,4%
Tetuan	sin datos	-	220	2,6%
Moncloa	sin datos	-	180	2,3%
Sanchinarro	sin datos	-	180	2,1%
Total	1.931.210	100,00%	4.560	



Ficha Técnica

FECHAS	<i>Del 29 octubre al 16 de noviembre de 2007</i>
EQUIPO	<i>Encuestadores profesionales de Append</i>
LUGAR	<i>Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid</i>
CONTROLES	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Control de entendimiento del cuestionario en el briefing a los encuestadores.</i>✓ <i>Control telefónico de un 10% de las entrevistas</i>✓ <i>Control de consistencia estadística de los datos principales</i>
CUESTIONARIO	<i>Se adjunta modelo en CD anexo</i>

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• Perfil de la población usuaria

• Perfil de la población según servicio solicitado

• Uso del servicio ofrecido en las OAC

• Conocimiento del servicio

• Calidad y grado de satisfacción del servicio

• Calidad servicio modelo Servqual

• Calidad servicio por servicio demandado

• Calidad servicio por tramo horario

• Sugerencias y mejoras



Perfil de usuario/a

En primer lugar se presenta el perfil de usuarios/as que acuden a las OAC. Esta descripción del personal usuario muestra las diferentes tipologías de personas que acuden a estas oficinas, de esta forma se pueden realizar posteriormente un estudio comparativo del nivel de calidad percibida con el servicio por tipología de usuario/a.

El estudio del perfil de usuario/as, se ha llevado a cabo a través de las siguientes características:

- *Sexo*
- *Edad*
- *Situación laboral*
- *Nacionalidad*

Este estudio descriptivo del perfil de usuario/a permite determinar qué tipologías de personas son las más proclives al uso del servicio ofrecido en las OAC, así mismo poder detectar tendencias en la tipología de usuarios a lo largo del tiempo.

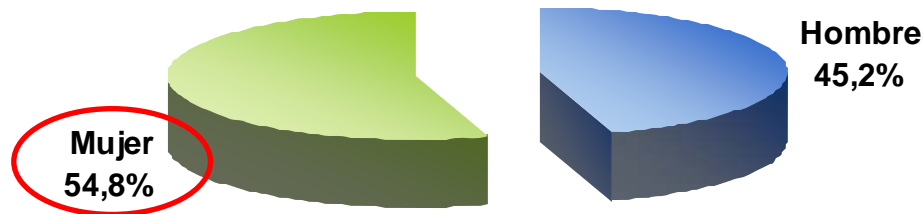
Informe de resultados



Perfil de usuario/a

Sexo

→ Sexo



Base: 4560 usuarios/as

En general, tanto hombres como mujeres son usuarios/as de estas oficinas, si bien se observa **un ligero mayor uso del servicio por parte de las mujeres.**

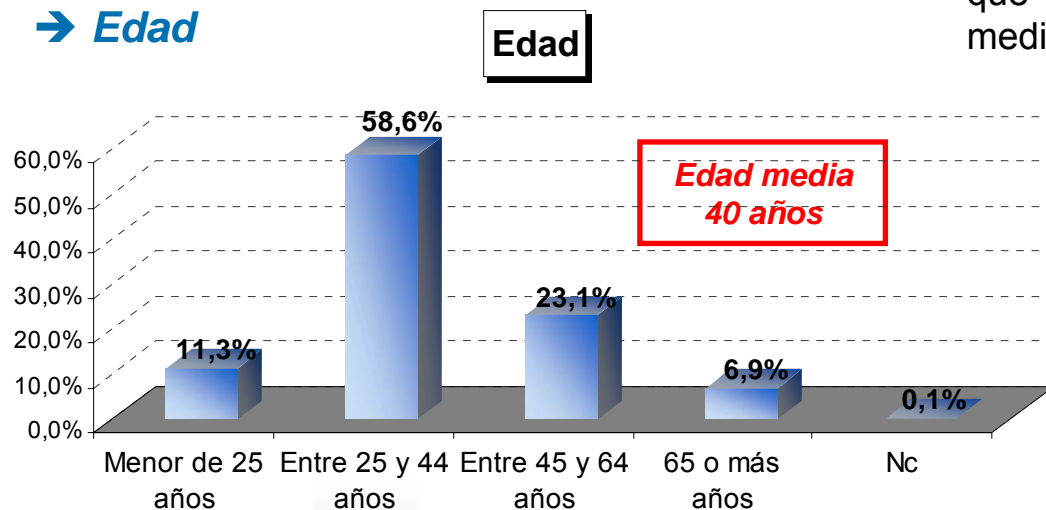
A grandes rasgos, se observa una mayor afluencia de mujeres en San Blas, mientras que acuden más hombres en Arganzuela.

	Base	Hombres	Mujeres
Arganzuela	208	53,0%	47,0%
Retiro	202	45,8%	54,2%
Salamanca	250	46,7%	53,3%
Chamartín	228	41,7%	58,3%
Chamberí	220	49,8%	50,2%
Fuencarral - El Pardo	214	35,4%	64,6%
Latina	352	43,5%	56,5%
Usera	206	58,5%	41,5%
Puente de Vallecas	344	40,5%	59,5%
Moratalaz	196	46,1%	53,9%
Ciudad Lineal	350	45,0%	55,0%
Villaverde	238	43,9%	56,1%
Vallecas Villa	192	47,4%	52,6%
Hortaleza	214	51,1%	48,9%
Vicálvaro	190	46,5%	53,5%
Barajas	180	46,2%	53,8%
San Blas	196	33,6%	66,4%
Tetuan	220	44,6%	55,4%
Moncloa	180	45,1%	54,9%
Sanchinarro	180	43,4%	56,6%



Perfil de usuario/a

→ Edad



Base: 4560 usuarios/as

Prácticamente el 70% de los usuarios de estas oficinas tienen una edad inferior a 45 años. La edad media se encuentra entorno a los 40 años.

En las zona de Usera se observa una mayor afluencia de usuarios/as más jóvenes mientras que en Hortaleza y Barajas acuden en mayor medida usuarios/as de más edad.

	Base	Edad media
Arganzuela	208	37,39
Retiro	202	40,83
Salamanca	250	41,19
Chamartín	228	40,25
Chamberí	220	39,13
Fuencarral - El Pardo	214	40,03
Latina	352	37,60
Usera	206	36,75
Puente de Vallecas	344	37,39
Moratalaz	196	41,90
Ciudad Lineal	350	36,80
Villaverde	238	37,54
Vallecas Villa	192	41,09
Hortaleza	214	42,98
Vicálvaro	190	38,77
Barajas	180	42,58
San Blas	196	41,13
Tetuan	220	40,46
Moncloa	180	40,77
Sanchinarro	180	41,47

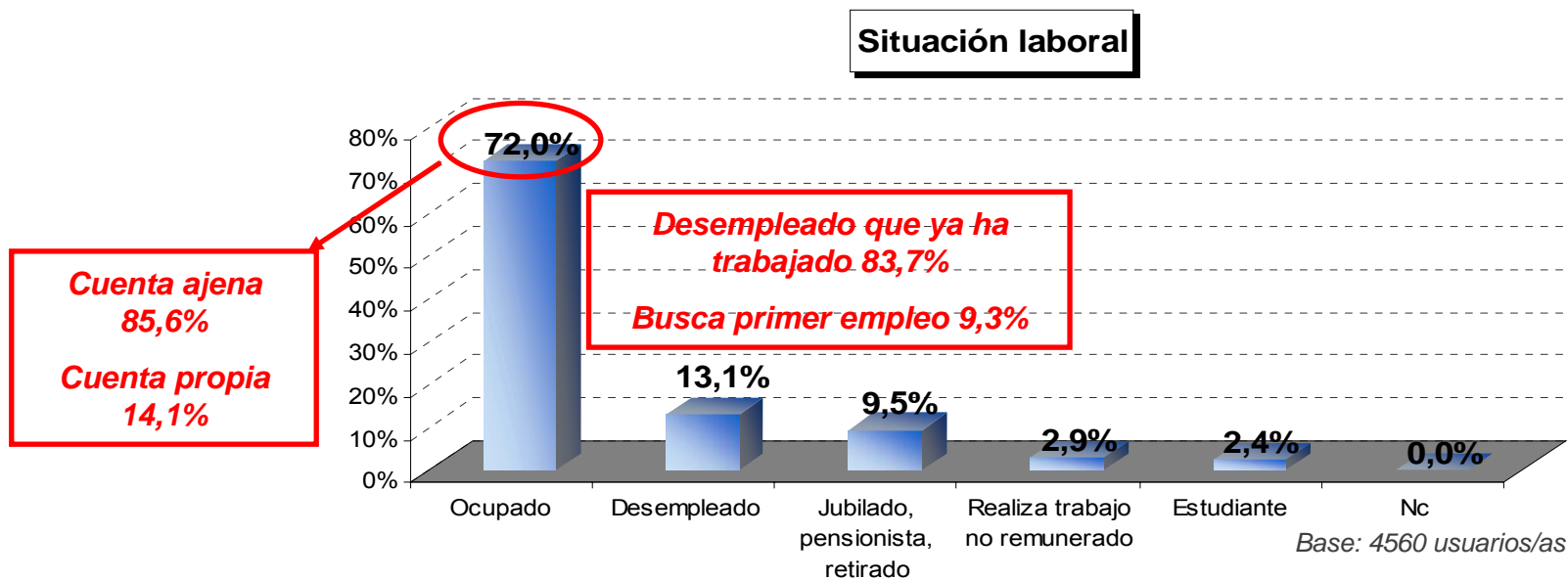


Perfil de usuario/a

→ Situación laboral

Atendiendo a la situación laboral de las personas que acuden a estas oficinas **se detecta una mayoría de personas ocupadas**. Además, la mayor parte de estas personas desarrollan su trabajo por cuenta ajena.

De manera desagregada en relación a las distintas OAC, se observa que Villaverde es con diferencia donde existe un mayor porcentaje de desempleados/as o que no realizan trabajo remunerado con respecto al resto de oficinas. Por otro lado, en las zonas de Chamberí, Vallecas Villa, Salamanca y Usera existe una mayor afluencia de personas ocupadas.





Perfil de usuario/a

→ Situación laboral

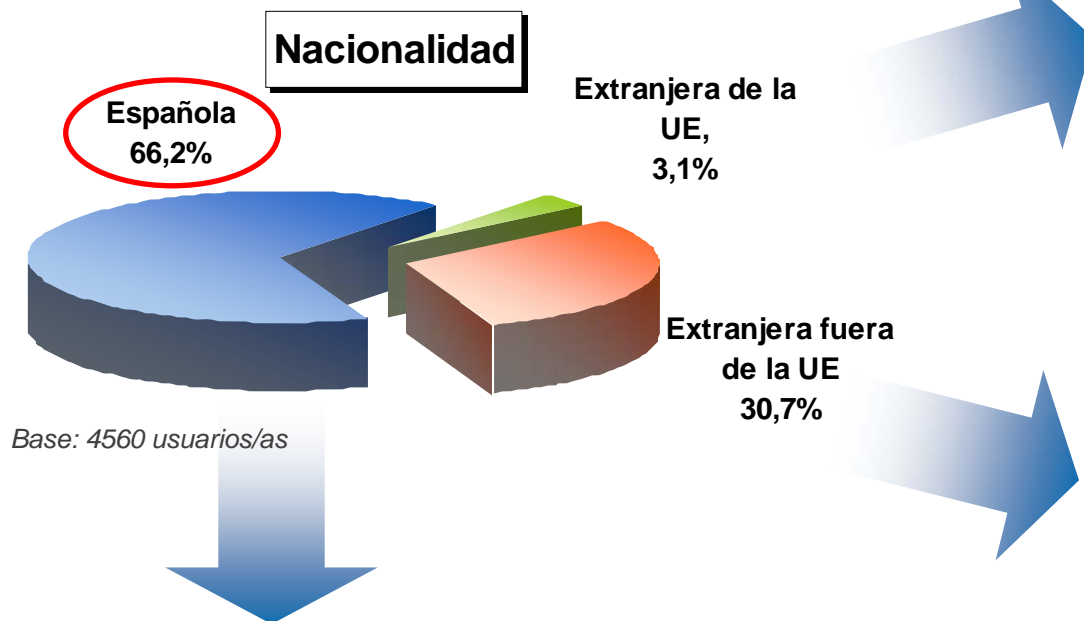


Base: 4560 usuarios/as



Perfil de usuario/a

→ Nacionalidad



2 de cada 3 usuarios/as son de nacionalidad española, mientras que una tercera parte de las personas que acuden provienen de otros países, principalmente de países latinoamericanos.

	Base	Porcentaje
Rumania	59	42,1%
Italia	22	15,4%
Bulgaria	15	10,8%
Francia	9	6,1%
Portugal	8	5,4%
Polonia	7	4,7%
Alemania	6	4,0%
Inglaterra	5	3,3%
Bélgica	4	2,6%
Irlanda	2	1,4%
Eslovenia	2	1,2%
Holanda	1	0,7%
Rusia	1	0,7%
Republica Checa	1	0,6%
Nc	2	1,2%
Total	141	100,0%

	Base	Porcentaje
Ecuador	371	26,5%
Perú	177	12,7%
Colombia	170	12,2%
Bolivia	154	11,0%
República Dominicana	91	6,5%
Marruecos	67	4,8%
Paraguay	62	4,5%
Brasil	44	3,2%
Argentina	40	2,8%
Venezuela	38	2,7%
México	19	1,4%
Cuba	18	1,3%
Chile	18	1,3%
China	18	1,3%
Guinea	14	1,0%
Ucrania	13	0,9%
Filipinas	11	0,8%
Nigeria	9	0,6%
Rusia	9	0,6%
Guinea Ecuatorial	7	0,5%
Honduras	6	0,4%
Estados Unidos	5	0,4%
Nicaragua	5	0,3%
India	5	0,3%
Otros	25	1,8%
Nc	4	0,3%
Total	1.399	100,0%



Perfil de usuario/a

→ Nacionalidad



Mayor afluencia de personas extranjeras frente al resto de OAC

Mayor afluencia de personas Españolas frente al resto de OAC

Base: 4560 usuarios/as

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población usuaria según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

Además del perfil de usuarios/as que acuden a las OAC. Es interesante conocer la tipología de usuarios demandantes de cada uno de los servicios evaluados que ofrecen las OAC.

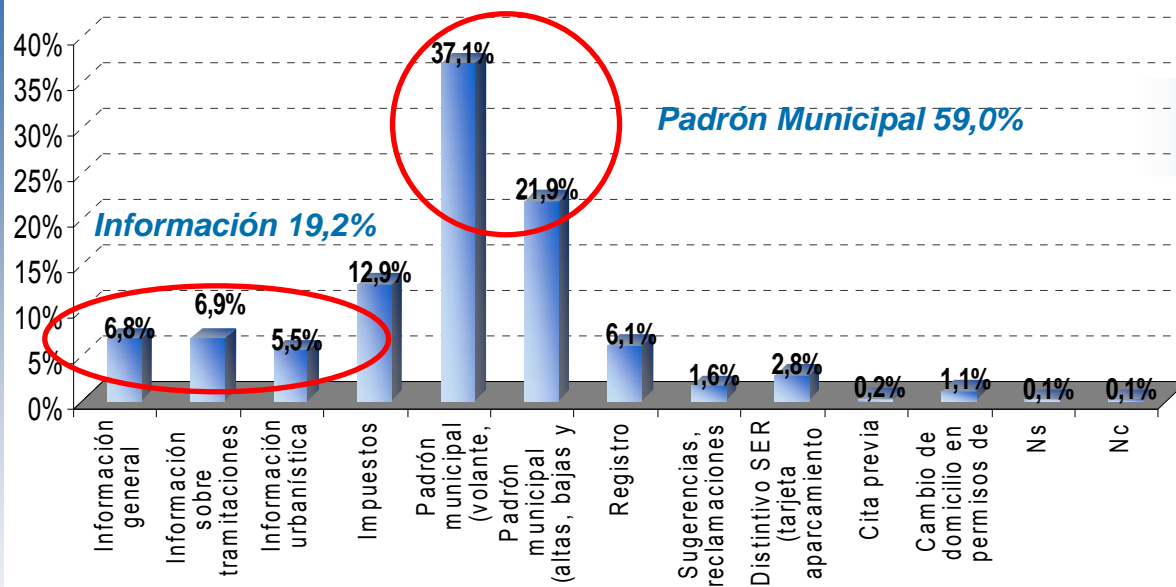
Para ello se manera más detallada se han evaluado las siguientes variables en función del servicio que se ha demandado :

- *Sexo*
- *Edad*
- *Situación laboral*
- *Nacionalidad*
- *Carácter de la gestión*
- *Frecuencia de uso del servicio*



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

Servicios utilizados



Los servicios más utilizados por los usuarios/as son las tramitaciones relacionadas con el **Padrón municipal** y las relacionadas con la **solicitud de información**.

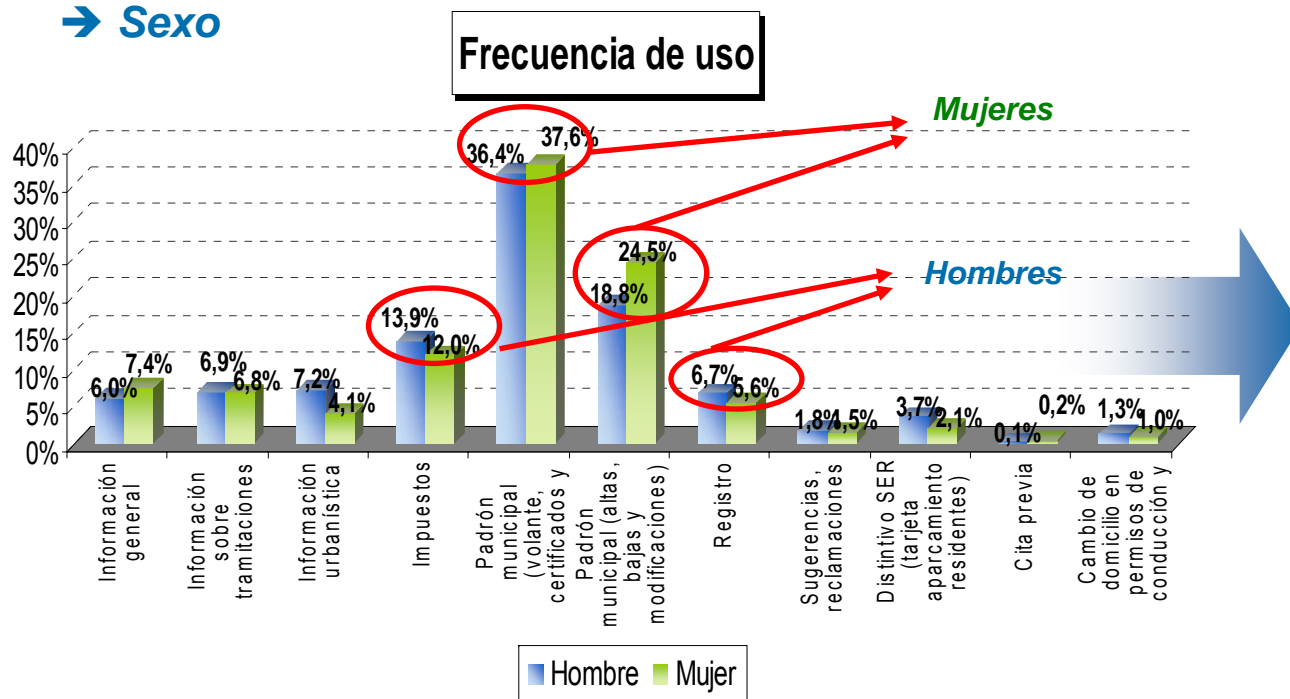
Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Sexo



Según sexos, las tramitaciones relacionadas con Impuestos o con Registro son realizados en mayor medida por los hombres mientras que las mujeres acuden más que los hombres para aspectos relacionados con el Padrón municipal, que como se vio anteriormente se trata del servicio más utilizado.

Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Edad

	Menor de 25 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 o más años
Información general	7,1%	5,6%	6,7%	16,8%
Información sobre tramitaciones	4,1%	6,0%	9,1%	10,6%
Información urbanística	3,0%	5,3%	6,8%	7,2%
Impuestos	4,1%	10,8%	19,3%	23,1%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	49,6%	39,3%	31,2%	17,2%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	24,3%	25,0%	16,1%	11,2%
Registro	4,4%	6,3%	6,3%	6,4%
Sugerencias, reclamaciones	0,7%	1,1%	2,6%	4,6%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	2,8%	2,2%	4,1%	4,2%
Cita previa	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	0,6%	1,1%	1,7%	0,3%
Ns/Nc	0,2%	0,1%	0,3%	0,0%



En cuanto al uso de los distintos servicios según la edad de los usuarios/as, se puede apreciar que las tramitaciones sobre Impuestos son más frecuentes entre personas de mayor edad, mientras que aquellas referentes al Padrón Municipal son más habituales entre aquellos de menor edad.

Otros aspectos como la solicitud de Información sobre tramitaciones o la interposición de Sugerencias y reclamaciones son también más comunes conforme aumenta la edad de los usuarios/as.

Base: 4560 usuarios/as

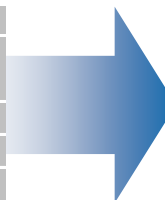
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Situación laboral

	Ocupado	Desempleado	Jubilado, pensionista, retirado	Realiza trabajo no remunerado	Estudiante
Información general	5,8%	5,8%	14,5%	8,3%	11,3%
Información sobre tramitaciones	6,3%	8,1%	10,1%	7,5%	2,7%
Información urbanística	6,1%	1,8%	8,1%	2,3%	2,6%
Impuestos	12,6%	6,4%	22,1%	22,7%	6,1%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	38,0%	45,7%	18,5%	27,2%	48,2%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	21,9%	28,3%	13,0%	20,9%	24,7%
Registro	6,9%	3,6%	6,0%	2,2%	0,9%
Sugerencias,	1,3%	1,1%	5,0%	2,1%	0,0%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	2,7%	1,4%	4,1%	6,1%	5,1%
Cita previa	0,2%	0,0%	0,2%	0,8%	0,0%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,3%	1,0%	0,7%	1,5%	0,0%
Ns/Nc	0,2%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%



A grandes rasgos, son las personas desempleadas las que en mayor medida demandan los servicios relacionados con el Padrón Municipal.

Por otro lado, los jubilados o pensionistas y aquellos que realizan un trabajo no remunerado son los que hacen un mayor en lo que se refiere a Impuestos.

Base: 4560 usuarios/as

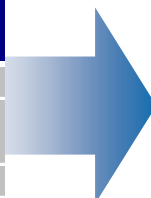
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Nacionalidad

	Española	Extranjera de la UE,	Extranjera fuera de la UE
Información general	8,2%	6,0%	3,8%
Información sobre tramitaciones	8,0%	1,4%	4,9%
Información urbanística	7,7%	3,7%	1,1%
Impuestos	18,3%	2,1%	2,2%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	25,6%	46,5%	60,9%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	19,7%	36,9%	25,1%
Registro	8,3%	2,7%	1,8%
Sugerencias,	2,2%	0,0%	0,5%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	4,0%	1,4%	0,5%
Cita previa	0,2%	0,0%	0,1%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,2%	0,7%	1,0%
Ns/Nc	0,2%	0,0%	0,1%



Salvo en temas relacionados con el Padrón Municipal, el resto de los servicios son utilizados fundamentalmente por los usuarios/as de nacionalidad española.

Se puede observar como en aspectos relacionados con las altas, bajas y modificaciones se detecta un mayor uso por parte de extranjeros de la UE.

Base: 4560 usuarios/as

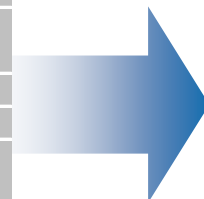
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ *Carácter de la gestión*

	Particular	Profesional
Información general	6,8%	7,3%
Información sobre tramitaciones	6,2%	15,6%
Información urbanística	3,5%	31,9%
Impuestos	12,8%	13,2%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	39,6%	5,6%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	23,3%	4,2%
Registro	4,9%	21,0%
Sugerencias,	1,6%	2,0%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,0%	1,2%
Cita previa	0,1%	1,2%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,2%	0,6%
Ns/Nc	0,2%	0,3%



Los servicios relacionados con el Padrón Municipal son demandados principalmente por particulares, mientras que las gestiones referentes a la solicitud de información y al Registro se efectúan en mayor medida por parte de usuarios/as de carácter profesional.

Base: 4560 usuarios/as

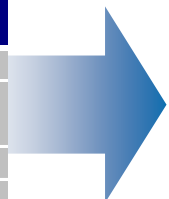
Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Frecuencia de uso

	Es la primera vez que acude	De 1 a 3 veces al año	De 4 a 6 veces al año	Más de 6 veces al año
Información general	6,7%	6,6%	6,1%	10,1%
Información sobre tramitaciones	6,0%	6,7%	7,1%	11,6%
Información urbanística	5,0%	4,5%	7,9%	13,7%
Impuestos	10,9%	14,0%	12,5%	9,7%
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	31,8%	38,8%	43,0%	29,1%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	29,3%	21,2%	16,0%	10,7%
Registro	5,9%	5,5%	5,8%	14,5%
Sugerencias,	1,7%	1,4%	2,2%	2,5%
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,3%	2,8%	2,7%	1,6%
Cita previa	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	1,1%	1,4%	0,4%	0,0%
Ns/Nc	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%



Los servicios referentes a la Información de tramitaciones, Información urbanística o Información en general son utilizados habitualmente por usuarios/as que acuden con una mayor frecuencia a las oficinas.

Base: 4560 usuarios/as

Respuesta múltiple sobre la pregunta C3. Gestión a realizar

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Uso del servicio ofrecido en las OAC

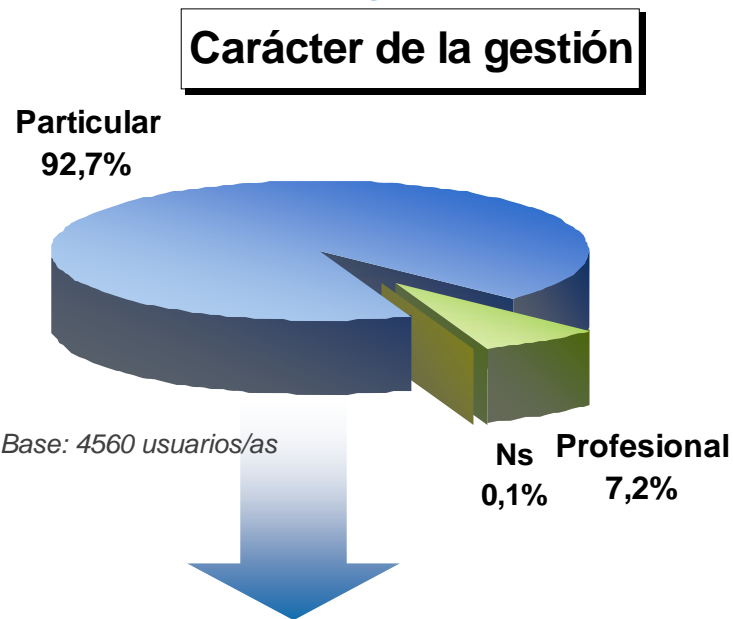
Una vez determinadas las tipologías de usuario/a que acuden a las OAC, es interesante conocer el servicio que se realiza en las mismas. Para ello se ha analizado la siguiente información:

- *Carácter de la gestión*
 - *Tipología de gestión*
 - *Frecuencia de uso*
 - *Motivos por los que se elige la OAC a la que se acude*
 - *OAC a la que se acude*
 - *Día de la semana*
 - *Horario de visita*
 - *Punto de recepción y direccionamiento*
 - *Resultado de las tramitaciones efectuadas*
- } **Variables de muestreo, se encuentran prefijadas desde el diseño muestral, representando el comportamiento del universo de los/as ciudadanos/as garantizando representatividad de afluencia en las distintas OAC**



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ *Carácter de la gestión*



La gran mayoría de las personas acude a estas oficinas para realizar gestiones de carácter particular.

Por oficinas, se detecta un mayor uso profesional en la OAC de Salamanca.

	Base	Particular	Profesional
Arganzuela	208	97,2%	2,8%
Retiro	202	92,1%	7,9%
Salamanca	250	85,7%	14,3%
Chamartín	228	92,5%	7,0%
Chamberí	220	84,7%	15,3%
Fuencarral - El Pardo	214	93,1%	6,9%
Latina	352	96,3%	3,4%
Usera	206	94,7%	5,3%
Puente de Vallecas	344	96,1%	3,6%
Moratalaz	196	95,6%	3,9%
Ciudad Lineal	350	95,5%	4,5%
Villaverde	238	96,7%	3,3%
Vallecas Villa	192	91,4%	8,6%
Hortaleza	214	89,1%	10,9%
Vicálvaro	190	93,4%	6,6%
Barajas	180	88,7%	11,3%
San Blas	196	90,0%	10,0%
Tetuan	220	91,8%	8,2%
Moncloa	180	91,1%	8,9%
Sanchinarro	180	92,4%	7,6%



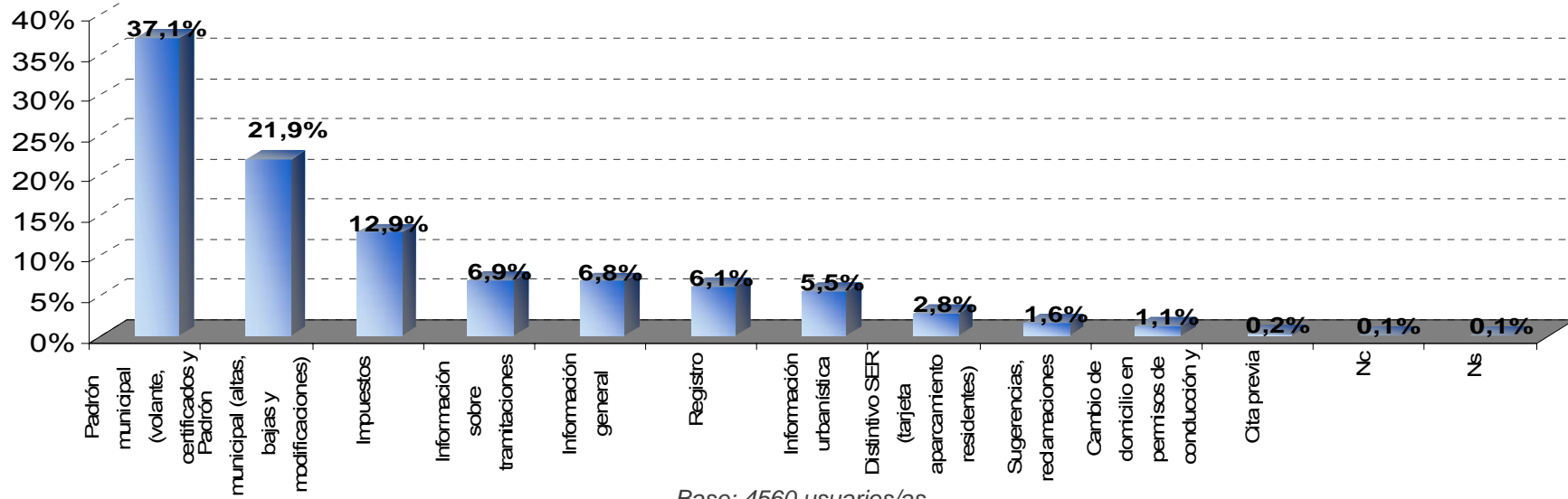
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Tipología de gestión

Casi un 60% de las gestiones que se efectúan en estas OAC están relacionadas con el Padrón municipal, tanto la tramitación de altas y bajas como la solicitud de volantes, certificados o renovación de población extranjera.



Tipología de gestión a realizar



Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Tipología de gestión



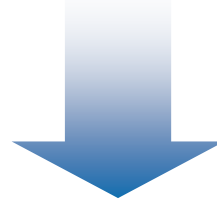
Base: 4560 usuarios/as



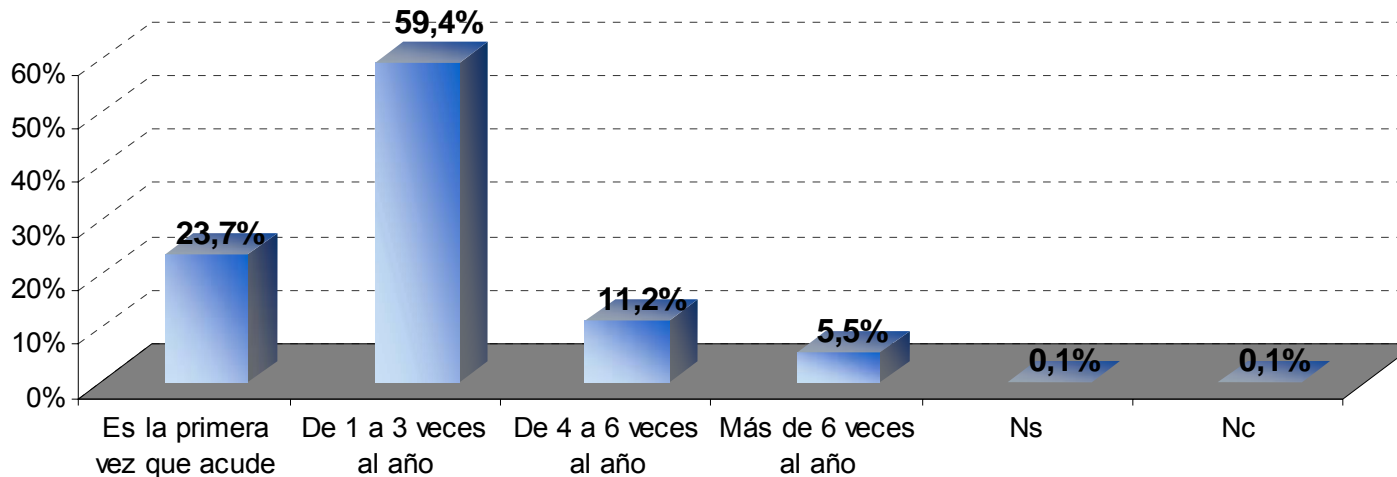
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Frecuencia de uso

En general, los usuarios de las OAC suelen acudir de manera esporádica a las oficinas. Casi 1 de cada 4 acudieron por primera vez y más de la mitad lo hacen entre 1 y 3 veces al año.



Frecuencia de uso



Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Frecuencia de uso

	Base	Es la primera vez que acude	De 1 a 3 veces al año	De 4 a 6 veces al año	Más de 6 veces al año
Arganzuela	208	26,2%	58,1%	7,4%	8,4%
Retiro	202	5,5%	68,2%	18,5%	7,8%
Salamanca	250	25,8%	60,4%	8,3%	5,5%
Chamartín	228	34,5%	60,4%	4,3%	0,7%
Chamberí	220	31,3%	47,0%	15,8%	5,9%
Fuencarral - El Pardo	214	19,8%	59,6%	12,8%	7,8%
Latina	352	26,0%	49,4%	17,5%	6,8%
Usera	206	34,0%	52,8%	5,8%	6,8%
Puente de Vallecas	344	11,5%	71,4%	11,8%	5,2%
Moratalaz	196	17,6%	65,2%	14,7%	2,5%
Ciudad Lineal	350	21,7%	67,8%	6,4%	4,2%
Villaverde	238	29,3%	57,3%	9,6%	3,8%
Vallecas Villa	192	17,0%	76,2%	6,4%	0,5%
Hortaleza	214	26,0%	56,2%	10,7%	7,1%
Vicálvaro	190	18,3%	53,1%	17,8%	10,7%
Barajas	180	27,7%	44,1%	18,6%	6,8%
San Blas	196	33,1%	52,1%	10,0%	4,7%
Tetuan	220	9,5%	70,5%	11,8%	7,3%
Moncloa	180	32,0%	56,8%	8,4%	2,8%
Sanchinarro	180	34,3%	52,7%	8,7%	4,4%

Por oficinas, se detecta un mayor uso frecuente en las OAC de Retiro y Barajas, mientras que en la de Chamartín se concentra un mayor porcentaje de usuarios/as que nunca habían acudido o que acuden entre 1 y 3 veces al año.



Uso del servicio ofrecido en las OAC

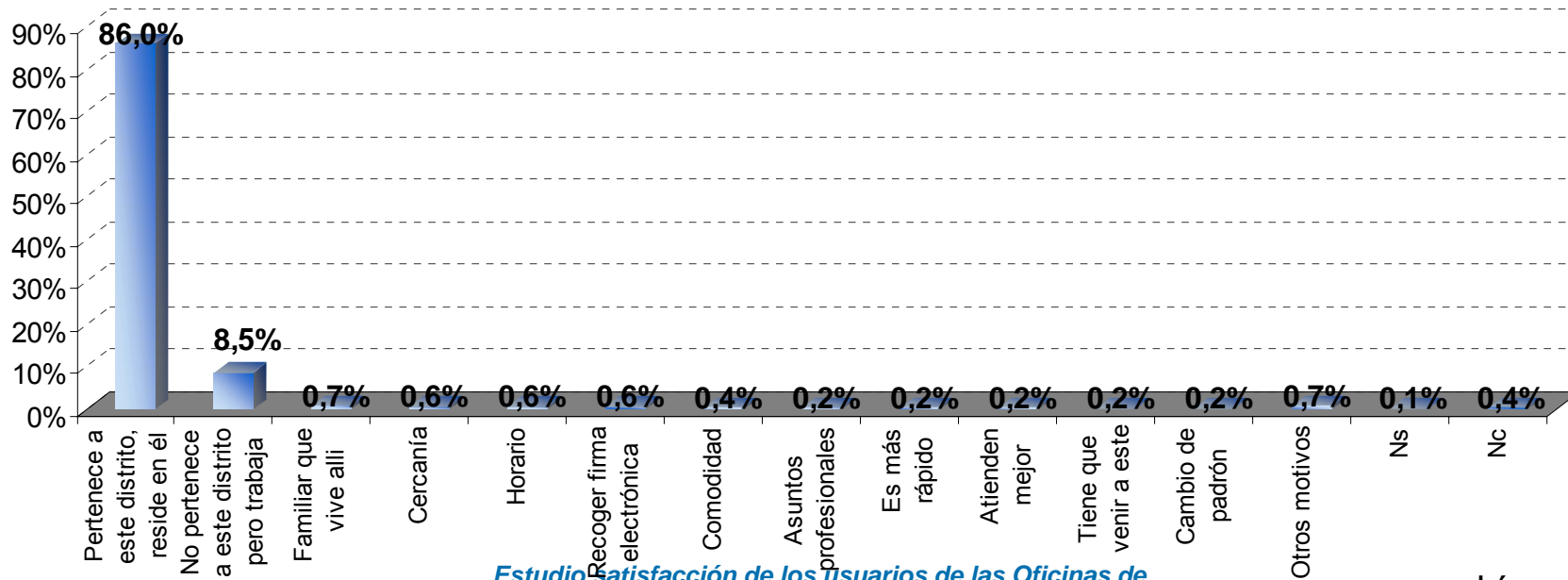
→ *Motivos por los que se elige la OAC a la que se acude*

Residir en el distrito en el que se encuentra la OAC es claramente el principal motivo por el que eligen acudir a la misma. De todos modos existe un pequeño porcentaje de usuarios/as que utilizan la OAC ubicada en la zona de su lugar de trabajo a pesar de no residir en ella.



Motivos por los que se acude a esa OAC

Base: 4560 usuarios/as



Estudio Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ *Motivos por los que se elige la OAC a la que se acude*



Base: 4560 usuarios/as



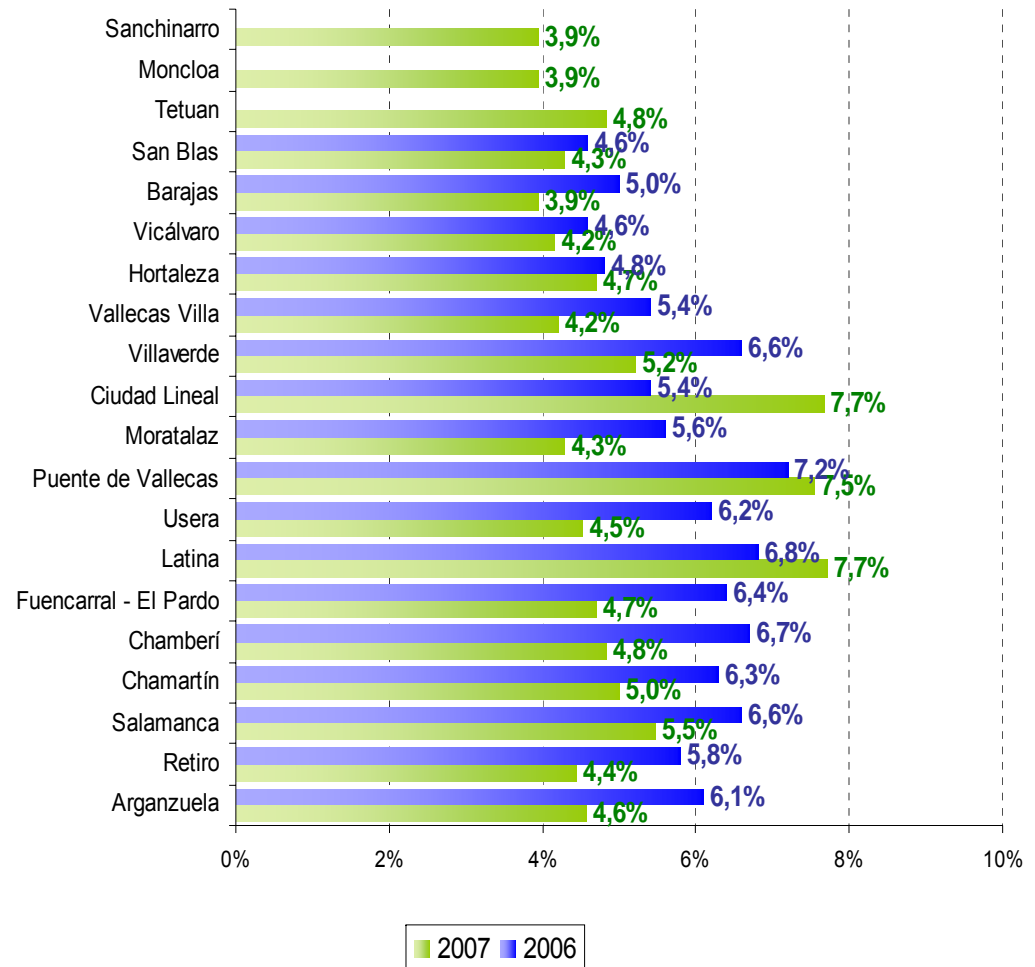
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ OAC a la que se acude

OAC

A continuación se presenta la distribución muestral realizada sobre el universo de usuarios del servicio, esta distribución se ha homogeneizado para poder obtener datos representativos de usuarios en cada una de las OAC evaluadas.

Reparto de las encuestas realizadas por OAC, con el fin de obtener resultados representativos por OAC



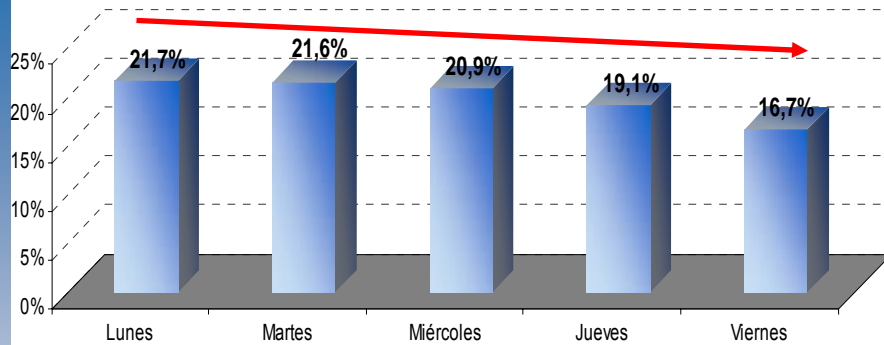
Base: 4560 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Día de la semana

Día de la semana en el que se acude

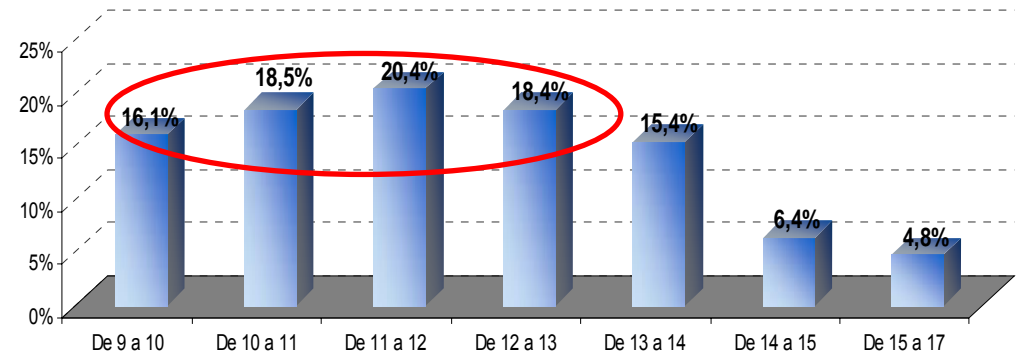


Base: 4560 usuarios/as

A medida que avanza la semana disminuye la afluencia a las OAC.

→ Horario de visita

Horario en el que se acude



Base: 4560 usuarios/as

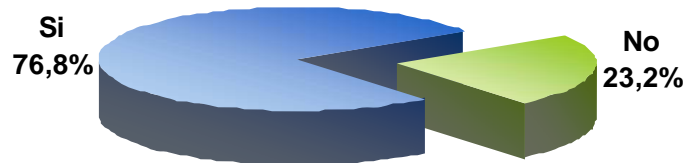
De manera masiva, la afluencia se produce por las mañanas.



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Punto de recepción y direccionamiento

Uso del punto de recepción y direccionamiento



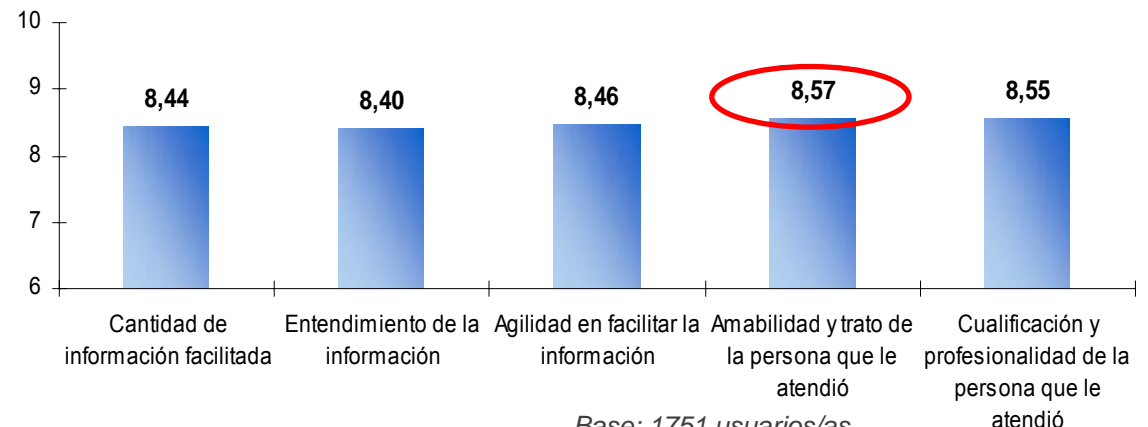
Base: 2280 usuarios/as

3 de cada 4 usuarios/as han utilizado el punto central de recepción y direccionamiento.

→ Punto de recepción y direccionamiento

Satisfacción con el punto de recepción y direccionamiento

La **amabilidad y el trato** de la persona que les atendió es el aspecto mejor valorado por aquellos usuarios/as que hicieron uso del punto de recepción y direccionamiento.



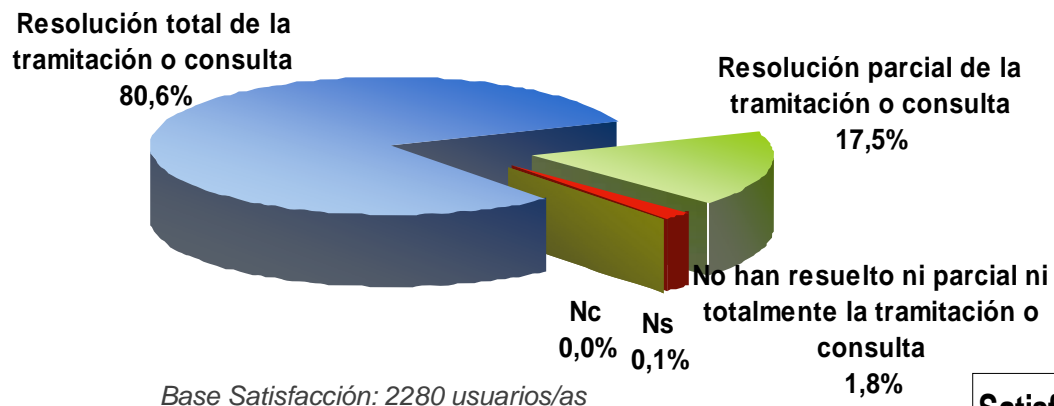
Base: 1751 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Resultado de las tramitaciones efectuadas

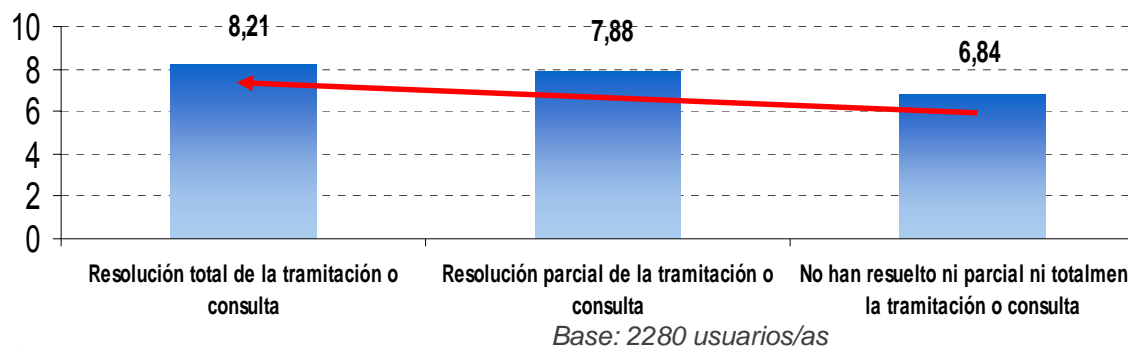
Resultado de la gestión



Prácticamente la totalidad de los usuarios/as reconocen que su tramitación o consulta fue resuelta total o, al menos, parcialmente.

Satisfacción según resultado de la tramitación

La satisfacción global de los usuarios/as aumenta si las oficinas resuelven sus tramitaciones o consultas.



OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Conocimiento del servicio

Como tercer epígrafe del estudio se presenta el grado de conocimiento que tienen los/as usuarios/as del mismo sobre el servicio que se ofrece. Este grado de conocimiento del servicio se ha medido sobre:

- *El conocimiento del horario de atención*
- *Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes*
- *Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano*

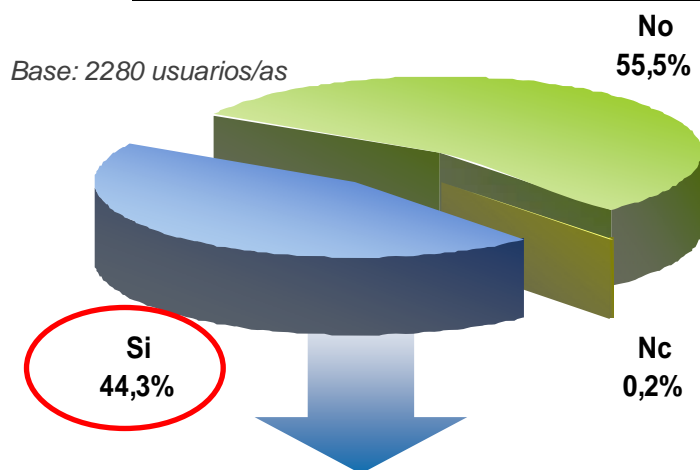
A través de este estudio se puede evaluar el grado de conocimiento que presentan los/as usuarios/as sobre el servicio ofrecido, determinando si las acciones informativas al respecto, y en qué medida, están surgiendo efecto sobre el personal que utiliza este servicio.



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento del horario de atención

Conocimiento del horario de atención



Existe una parte importante de los ciudadanos que desconocen el horario de atención de las OAC. Menos de la mitad de los usuarios/as afirman que lo conocen.

En las zonas de Ciudad Lineal y Villaverde es donde existe un mayor desconocimiento del horario de atención al público.

Tanto a aquellos usuarios/as que lo conocían como a aquellos que no (a los que se les informó en el momento), se les preguntó acerca de su grado de satisfacción con el horario de atención.

En general, los usuarios/as de las OAC están altamente satisfechos con dicho aspecto, estando la nota media muy próxima a los 8 puntos.

Grado de satisfacción con el horario de atención





Conocimiento del servicio

→ Conocimiento del horario de atención

En las oficinas de Fuencarral-El pardo y Latina, se observa un mayor grado de conocimiento del horario.

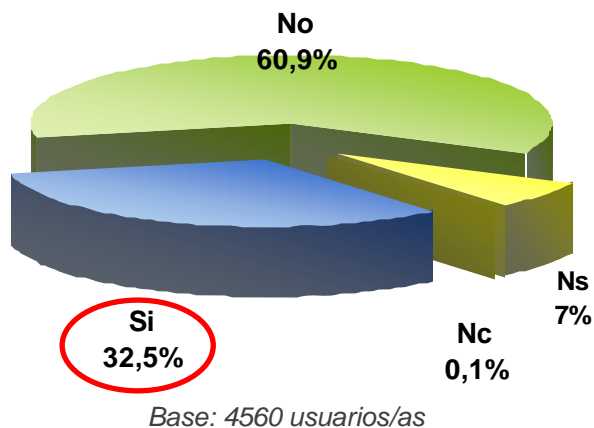
	Base	Sí	No
Arganzuela	208	51,2%	48,8%
Retiro	202	26,9%	72,6%
Salamanca	250	33,2%	66,8%
Chamartín	228	29,8%	70,2%
Chamberí	220	58,8%	40,8%
Fuencarral - El Pardo	214	98,6%	1,4%
Latina	352	87,0%	12,4%
Usera	206	39,4%	60,6%
Puente de Vallecas	344	31,8%	67,9%
Moratalaz	196	35,7%	64,3%
Ciudad Lineal	350	26,0%	74,0%
Villaverde	238	22,1%	77,9%
Vallecas Villa	192	36,4%	63,6%
Hortaleza	214	35,0%	65,0%
Vicálvaro	190	41,2%	58,8%
Barajas	180	34,9%	64,0%
San Blas	196	39,5%	60,5%
Tetuan	220	67,3%	32,7%
Moncloa	180	37,2%	62,2%
Sanchinarro	180	45,1%	54,4%



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes

Conocimiento de la atención en otros idiomas y lenguajes



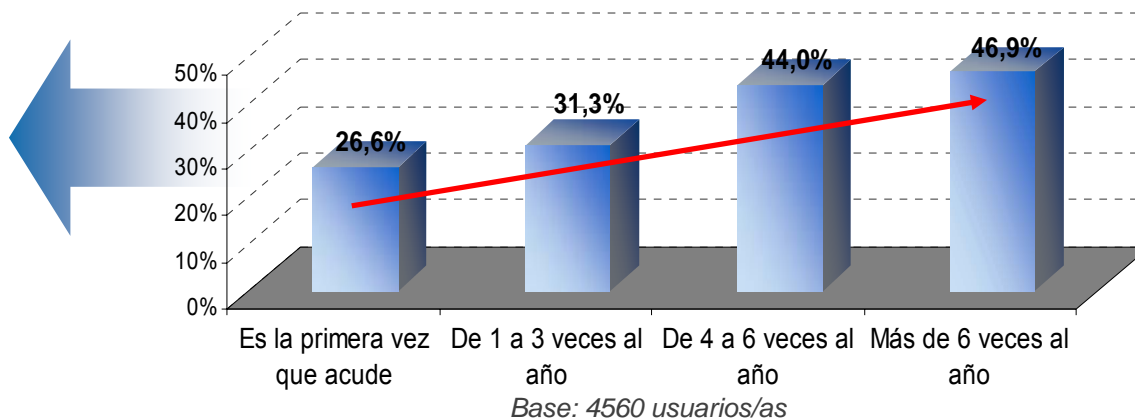
Sólo 1 de cada 3 usuarios/as afirman saber que se atiende en otros idiomas.

Los más mencionados por los usuarios/as cuando son preguntados por los idiomas en los que creen que se atiende en las OAC son:

- Castellano: 90,3%
- Inglés: 43,1%
- Francés: 17,1%
- Lenguaje de signos: 9,8%
- Árabe: 6,4%

Base: 2280 usuarios/as

Conocimiento de atención en otros idiomas



Sin embargo al igual que ocurre con el horario de atención el mayor uso de estas oficinas favorece el conocimiento de la atención en otros idiomas.



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento de la posibilidad de atención en otros idiomas y lenguajes

	Base	Sí
Arganzuela	208	36,0%
Retiro	202	91,7%
Salamanca	250	22,0%
Chamartín	228	33,9%
Chamberí	220	37,7%
Fuencarral - El Pardo	214	32,6%
Latina	352	39,0%
Usera	206	24,7%
Puente de Vallecas	344	24,3%
Moratalaz	196	34,3%
Ciudad Lineal	350	19,0%
Villaverde	238	36,0%
Vallecas Villa	192	46,0%
Hortaleza	214	22,8%
Vicálvaro	190	33,2%
Barajas	180	33,2%
San Blas	196	26,8%
Tetuan	220	28,2%
Moncloa	180	14,5%
Sanchinarro	180	24,0%

Destaca un porcentaje muy alto de usuarios/as de la oficina de Retiro que conocían que se atiende en otros idiomas (91,7%).

Sin embargo, en el resto de oficinas el conocimiento es mucho menor y es en Moncloa y en Ciudad Lineal donde se encuentran los porcentajes más bajos.

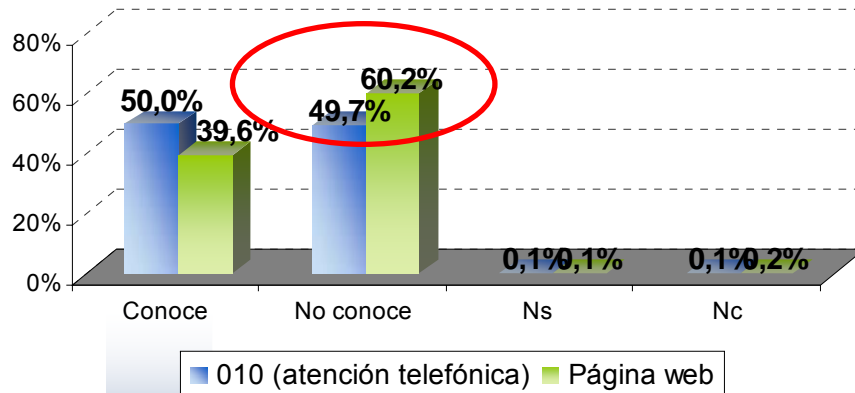
Informe de resultados



Conocimiento del servicio

→ **Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano**

Conocimiento de otros canales de atención al ciudadano



Base: 4560 usuarios/as

La mitad de los usuarios/as conocen el teléfono de atención al ciudadano “010”, mientras que predomina el desconocimiento sobre la Página web.

Al igual que ocurre con el grado de conocimiento de la atención en otros idiomas, es en la zona de Retiro donde se presenta un mayor conocimiento acerca de estos otros canales de atención. Mientras que en Ciudad Lineal y Barajas el grado de conocimiento de estos medios es notablemente menor.

	Base	Conoce 010	Conoce Web
Arganzuela	208	58,8%	37,8%
Retiro	202	65,6%	57,3%
Salamanca	250	61,0%	43,9%
Chamartín	228	64,8%	45,1%
Chamberí	220	57,0%	53,8%
Fuencarral - El Pardo	214	62,8%	39,1%
Latina	352	57,1%	55,4%
Usera	206	38,5%	32,4%
Puente de Vallecas	344	40,9%	35,0%
Moratalaz	196	51,4%	34,8%
Ciudad Lineal	350	27,4%	26,8%
Villaverde	238	46,1%	28,5%
Vallecas Villa	192	46,4%	42,6%
Hortaleza	214	46,7%	42,9%
Vicálvaro	190	54,6%	44,5%
Barajas	180	37,0%	30,9%
San Blas	196	52,1%	31,1%
Tetuan	220	40,8%	29,5%
Moncloa	180	43,0%	34,6%
Sanchinarro	180	61,3%	45,2%

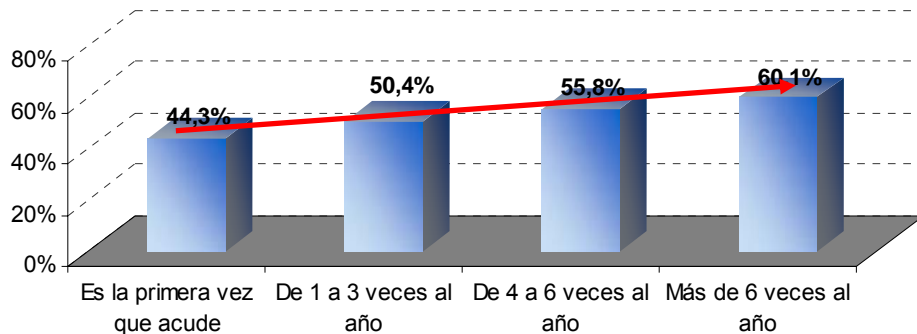


Conocimiento del servicio

→ Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano

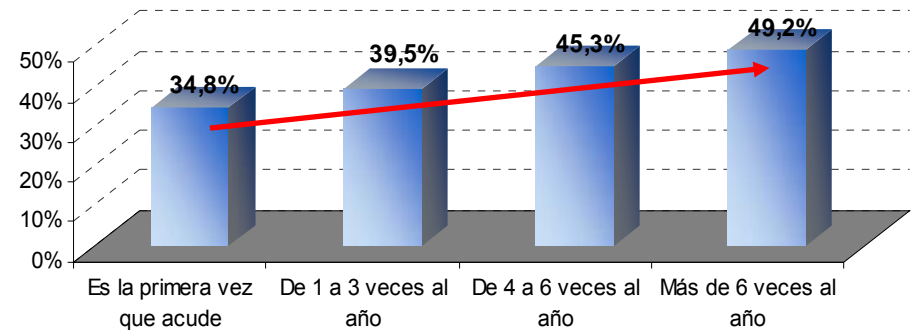
Como muestran los siguientes gráficos, la frecuencia de uso de las oficinas es un factor determinante que favorece el conocimiento de otros medios de atención al ciudadano, por ello a medida que se utiliza de manera más frecuente estas oficinas, se alcanza un mayor conocimiento de otros soportes que el ciudadano tiene a su disposición.

Conocimiento del 010



Base conoce 010: 2282 usuarios/as

Conocimiento de la Página Web



Base conoce Web: 1804 usuarios/as

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

•INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• Perfil de la población usuaria

**• Perfil de la población según
servicio solicitado**

• Uso del servicio ofrecido en las OAC

• Conocimiento del servicio

**• Calidad y grado de satisfacción
del servicio**

• Calidad servicio modelo Servqual

**• Calidad servicio por servicio
demandado**

• Calidad servicio por tramo horario

• Sugerencias y mejoras



Calidad y grado de satisfacción del servicio

En este cuarto apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio ofrecido en las OAC.

Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**. Este modelo se define como “*Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio*”.

Según este modelo la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

La calidad del servicio de Línea Madrid se ha medido en torno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

- **Elementos tangibles.**
- **Personal.**
- **Capacidad de respuesta.**
- **Fiabilidad, eficacia.**
- **Seguridad.**

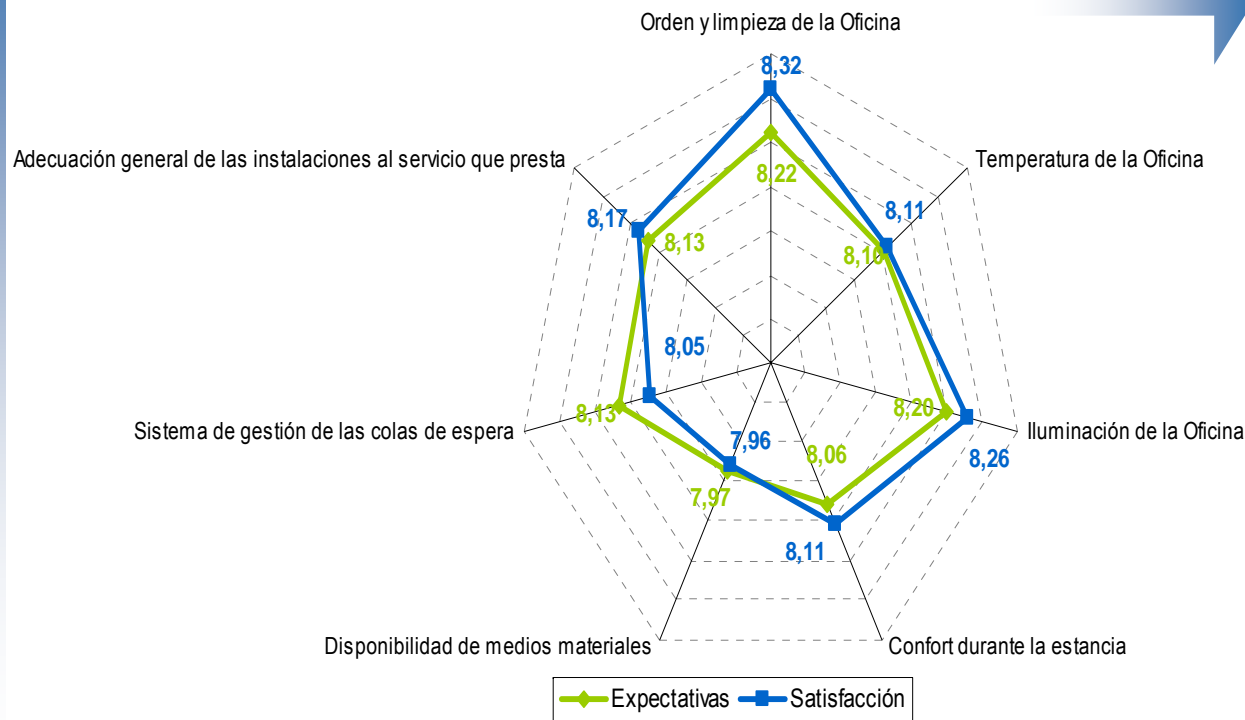


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

En primer lugar se evalúa la calidad del servicio respecto a la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos materiales y de comunicación.

Elementos tangibles



En general, se detecta un **elevado grado de satisfacción los elementos tangibles de las OAC.**

La disponibilidad de medios materiales es el aspecto que alcanza un menor grado de satisfacción, si bien el valor de las expectativas acerca del mismo es muy similar.

El orden y la limpieza, y la iluminación por su parte, son los elemento más satisfactorios.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,07	9,14	-0,07
Tetuan	9,01	8,53	0,48
Latina	8,82	8,47	0,35
Sanchinarro	8,63	8,56	0,08
Usera	8,59	8,38	0,21
Hortaleza	8,52	8,49	0,03
Barajas	8,34	8,37	-0,03
Chamartín	8,34	8,59	-0,26
Vicálvaro	8,34	7,90	0,43
Puente de Vallecas	8,30	8,50	-0,21
Moratalaz	8,16	8,25	-0,09
Moncloa	8,13	8,27	-0,14
Fuencarral - El Pardo	8,04	8,19	-0,15
Ciudad Lineal	7,95	8,08	-0,12
Chamberí	7,54	8,05	-0,51
Villaverde	7,51	7,43	0,08
Arganzuela	7,51	7,21	0,30
Salamanca	7,43	7,37	0,06
Vallecas Villa	7,24	7,26	-0,01
Retiro	7,14	7,06	0,08
MEDIA	8,14	8,12	0,02



De manera general, hay el mismo número de oficinas en las que el nivel de satisfacción sobre los elementos tangibles de las oficinas supera a las expectativas generadas como de aquellas en que son las expectativas superiores a la satisfacción.

No obstante, destacan las oficinas de San Blas, Tetuán y Latina en cuanto a instalaciones, alcanzando un muy alto nivel de satisfacción. Mientras que las OAC de Salamanca, Vallecas Villa y Retiro son las que puntúan más bajo en ésta dimensión.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

En segundo lugar se presenta los aspectos referentes al personal de las OAC, haciendo referencia a su apariencia, conocimientos y trato.



A grandes rasgos, **los usuarios están bastante satisfechos con el personal, si bien sus expectativas en relación a esta dimensión están ligeramente por encima de su satisfacción en cada uno de los elementos que la componen.**

La amabilidad y trato es el aspecto que presenta mayores niveles de satisfacción, siendo además también el más relevante para los usuarios/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

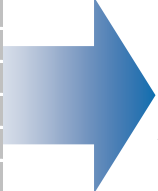
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,37	9,57	-0,20
Hortaleza	9,35	9,30	0,05
Tetuan	9,34	8,91	0,43
Vicálvaro	9,05	8,91	0,14
Latina	9,04	9,48	-0,45
Barajas	8,85	8,60	0,25
Fuencarral - El Pardo	8,76	8,80	-0,03
Moncloa	8,72	8,71	0,01
Sanchinarro	8,69	8,75	-0,06
Chamartín	8,62	9,06	-0,44
Puente de Vallecas	8,60	9,06	-0,45
Chamberí	8,57	8,69	-0,12
Usera	8,50	8,67	-0,17
Moratalaz	8,39	8,52	-0,13
Arganzuela	8,18	7,84	0,34
Ciudad Lineal	8,05	8,25	-0,20
Villaverde	7,66	7,53	0,14
Retiro	7,41	7,22	0,19
Vallecas Villa	7,36	7,51	-0,15
Salamanca	7,18	7,42	-0,24
MEDIA	8,48	8,56	-0,09



A grandes rasgos, son menos las oficinas que presentan niveles de satisfacción por encima de las expectativas en la dimensión Personal.

Apenas se detectan oficinas en las que el grado de satisfacción sea inferior a los 8 puntos. Además, cinco oficinas superan un nivel de satisfacción de 9 puntos: San Blas, Hortaleza, Tetuán, Vicálvaro, y Latina.

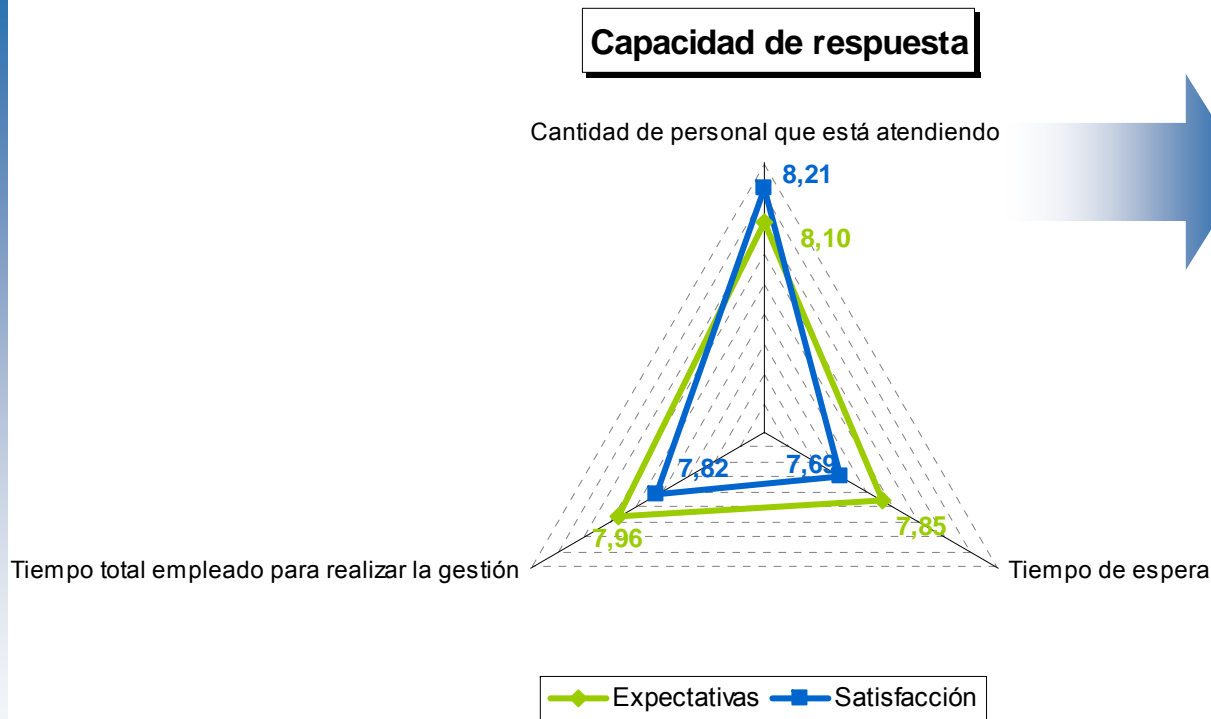


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

En tercer lugar se atiende a la disposición y voluntad para proporcionar el servicio y ayudar a la ciudadanía.

Capacidad de respuesta



En relación a la capacidad de respuesta se detecta que **la cantidad de personas que está atendiendo es el aspecto más satisfactorio, siendo además el más relevante para los usuarios/as.**

El tiempo de espera sin embargo es el menos satisfactorio, aunque también es el menos relevante para ellos/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

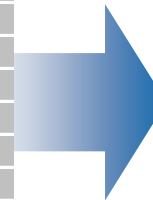
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,17	9,61	-0,44
Vicálvaro	8,75	8,52	0,24
Tetuan	8,65	8,13	0,52
Sanchinarro	8,64	8,43	0,21
Barajas	8,54	8,31	0,23
Moratalaz	8,46	8,21	0,25
Retiro	8,34	7,10	1,25
Fuencarral - El Pardo	8,16	8,26	-0,10
Hortaleza	8,10	8,91	-0,80
Latina	8,02	8,95	-0,94
Villaverde	7,99	7,22	0,77
Chamberí	7,97	8,34	-0,37
Usera	7,89	8,39	-0,50
Vallecas Villa	7,77	7,59	0,18
Ciudad Lineal	7,75	7,74	0,01
Chamartín	7,68	8,74	-1,05
Moncloa	7,34	7,99	-0,65
Salamanca	6,87	6,24	0,63
Puente de Vallecas	6,77	7,53	-0,77
Arganzuela	6,46	5,43	1,03
MEDIA	7,91	7,97	-0,06



De manera general el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta es inferior a las expectativas generadas

Destaca por encima de todas la oficina de San Blas, alcanzando un nivel de satisfacción en capacidad de respuesta superior a los 9 puntos. Sin embargo, en esta oficina las expectativas son también especialmente altas, superando incluso a la satisfacción de los usuarios/as.

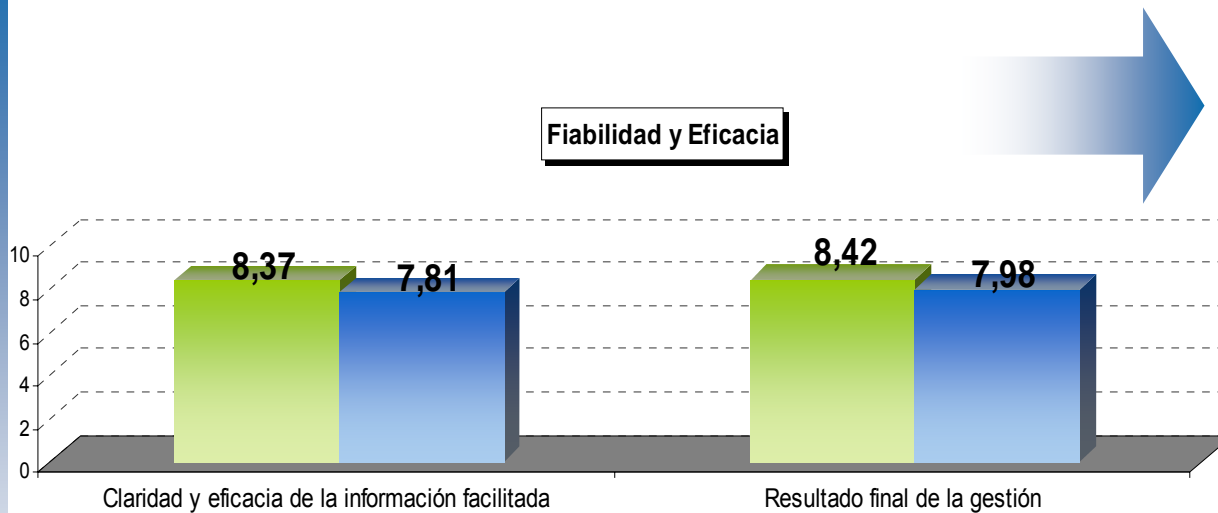
Por su parte, la oficina de Arganzuela es la que obtiene una satisfacción más baja en esta dimensión, aunque las expectativas generadas son también las más bajas.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

En cuarto lugar se presenta la capacidad para prestar el servicio de forma comprometida.



En relación a la fiabilidad y eficacia del servicio ofrecido, únicamente se evaluaron dos aspectos.

En general, **los usuarios/as están bastante satisfechos tanto con la eficacia de la información facilitada como con el resultado final de la gestión.** Sin embargo, en ambos aspectos las expectativas generadas superan el nivel de satisfacción de los usuarios/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

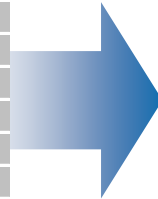
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	9,07	9,64	-0,57
Tetuan	9,06	8,71	0,35
Latina	8,75	9,68	-0,93
Fuencarral - El Pardo	8,54	8,41	0,13
Hortaleza	8,53	8,96	-0,43
Vicálvaro	8,47	8,15	0,31
Chamartín	8,32	9,30	-0,98
Usera	8,13	8,63	-0,50
Barajas	8,11	8,40	-0,29
Sanchinarro	8,11	8,39	-0,29
Moratalaz	8,06	8,45	-0,39
Moncloa	8,06	8,66	-0,59
Puente de Vallecas	8,05	8,80	-0,75
Chamberí	7,60	8,52	-0,92
Arganzuela	7,40	7,42	-0,02
Ciudad Lineal	7,26	8,11	-0,85
Salamanca	6,80	6,93	-0,13
Villaverde	6,72	7,34	-0,62
Vallecas Villa	6,54	7,61	-1,07
Retiro	6,30	7,09	-0,79
MEDIA	7,89	8,40	-0,50



En cuanto a la fiabilidad y eficacia del servicio, tan solo en 3 de las 20 oficinas el nivel de satisfacción supera al de las expectativas generadas: Tetuán, Vicálvaro y Fuencarral-El Pardo.

Destacan en estos aspectos las oficinas de San Blas y Tetuán como aquellas en las que se alcanza un mayor nivel de satisfacción, mientras que en Salamanca, Villaverde, Vallecas Villa y Retiro se registran los niveles más bajos.

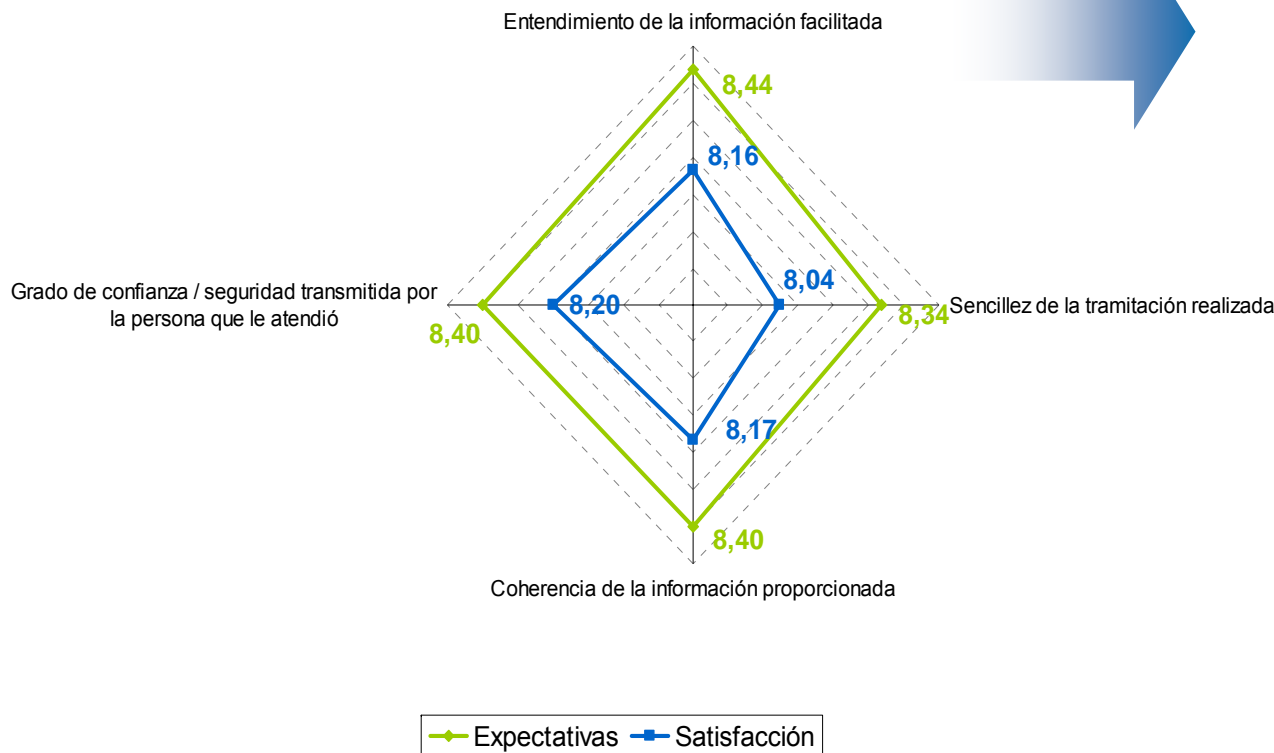


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

Por último se evalúa la capacidad para inspirar credibilidad y confianza.

Seguridad



En relación a la seguridad del servicio, **todos los aspectos son evaluados de forma muy positiva, a pesar de que en ninguno de ellos la satisfacción supera al nivel de expectativas.**

La confianza y seguridad transmitida por las personas que atendieron es el aspecto más satisfactorio y el entendimiento de la información facilitada es el considerado como más relevante.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Tetuan	9,19	8,66	0,53
San Blas	9,07	9,51	-0,44
Latina	8,82	9,65	-0,83
Hortaleza	8,73	8,96	-0,23
Vicálvaro	8,65	8,21	0,43
Fuencarral - El Pardo	8,54	8,48	0,06
Barajas	8,51	8,41	0,09
Usera	8,46	8,72	-0,26
Chamartín	8,36	9,44	-1,08
Sanchinarro	8,34	8,50	-0,16
Moncloa	8,26	8,63	-0,37
Moratalaz	8,25	8,21	0,04
Puente de Vallecas	8,17	8,76	-0,59
Arganzuela	7,84	7,75	0,09
Chamberí	7,68	8,37	-0,69
Ciudad Lineal	7,63	8,01	-0,38
Villaverde	7,37	7,39	-0,02
Vallecas Villa	7,22	7,58	-0,36
Salamanca	7,03	7,00	0,02
Retiro	6,94	7,02	-0,08
MEDIA	8,14	8,39	-0,25



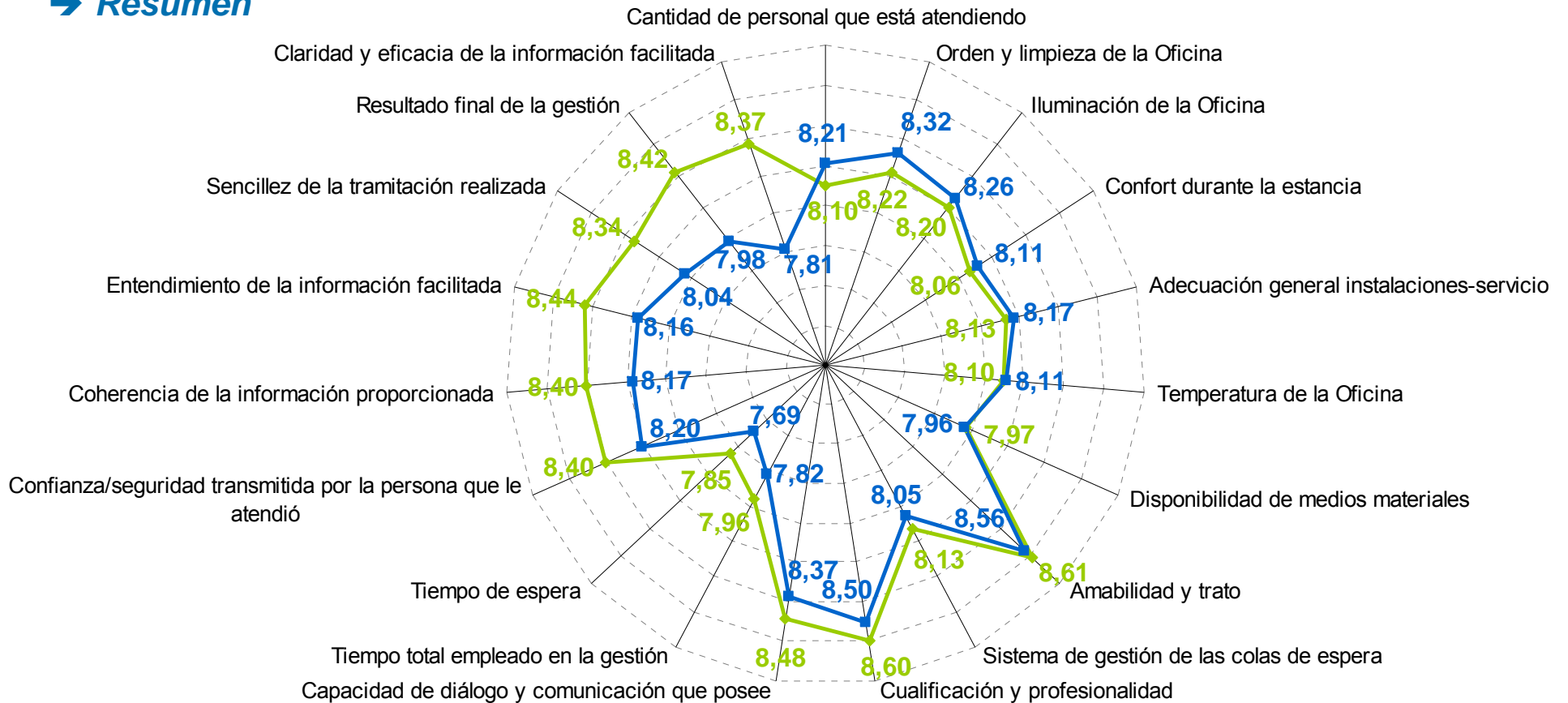
En cuanto a la seguridad del servicio este se considera notablemente seguro al respecto, obteniéndose de media una valoración superior a los 8 puntos.

Según oficinas, destacan una vez más las de Tetuán y San Blas como las más satisfactorias en cuanto Seguridad. Por el contrario, es en la OAC de Retiro donde se detecta una satisfacción más baja con estos aspectos.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Resumen



◆ Expectativas ■ Satisfacción

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

Además de la evolución por procesos, se determina la valoración de cada uno de los servicios en las diferentes dimensiones estudiadas:

- *Elementos tangibles.*
- *Personal.*
- *Capacidad de respuesta.*
- *Fiabilidad, eficacia.*
- *Seguridad.*

Todos ellos de manera comparativa en relación al servicio utilizado:

- *Información general*
- *Información sobre tramitaciones*
- *Información urbanística*
- *Impuestos*
- *Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)*
- *Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)*
- *Registro*
- *Sugerencias, reclamaciones*
- *Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)*
- *Cita previa*
- *Cambio de domicilio de conducción y circulación*

Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Cita previa	9,13	7,76	1,36
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,29	8,27	0,03
Información sobre tramitaciones	8,23	8,22	0,02
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,20	8,11	0,09
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	8,12	8,59	-0,47
Sugerencias, reclamaciones	8,10	8,01	0,09
Información urbanística	8,01	7,96	0,04
Impuestos	8,00	8,07	-0,08
Registro	7,99	7,86	0,13
Información general	7,93	8,11	-0,18
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	7,68	7,80	-0,11



De manera generalizada los diferentes servicios evaluados presentan un grado de satisfacción similar en relación al servicio y las instalaciones.

Destaca la gran diferencia entre el nivel de satisfacción y el de expectativas de aquellos que han pedido cita previa, si bien se debe de tener en cuenta que se trata de una base muy pequeña.

Por otro lado la satisfacción es inferior en medio punto con respecto a las expectativas en los usuarios/as que han acudido para realizar un cambio de domicilio en el permiso de conducción.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Información sobre tramitaciones	8,66	8,69	-0,03
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,57	8,56	0,01
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,55	8,70	-0,15
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	8,51	8,75	-0,23
Cita previa	8,47	8,08	0,38
Información general	8,40	8,60	-0,20
Sugerencias, reclamaciones	8,39	8,38	0,01
Registro	8,35	8,32	0,03
Impuestos	8,30	8,50	-0,20
Información urbanística	8,26	8,42	-0,16
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,07	8,30	-0,22



En cuanto a la satisfacción con la dimensión Personal, se observa un nivel alto y homogéneo según la gestión realizada.

Los valores más altos de satisfacción con el personal se presentan en aquellos que acudieron para solicitar información sobre tramitaciones o para realizar gestiones relacionadas con el padrón.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Información general	8,12	8,09	0,03
Información sobre tramitaciones	8,10	8,20	-0,10
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,01	7,98	0,03
Registro	7,91	7,75	0,16
Impuestos	7,86	8,02	-0,16
Sugerencias, reclamaciones	7,84	7,57	0,27
Información urbanística	7,84	8,00	-0,16
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	7,77	8,04	-0,27
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	7,71	8,18	-0,47
Cita previa	6,84	8,91	-2,08
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	6,77	6,82	-0,05



Respecto a capacidad de respuesta, los servicios que presentan un mayor nivel de satisfacción son las gestiones relacionadas con la petición de información general y sobre tramitaciones.

Por otra parte destaca el hecho de que en el servicio de cita previa no cumple del todo las expectativas de los usuarios/as en cuanto a capacidad de respuesta, presentando una diferencia notable entre el nivel de éstas y el de satisfacción.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

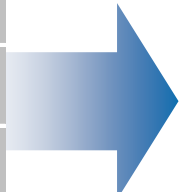
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Cita previa	8,66	7,75	0,91
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,06	8,60	-0,55
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	7,99	8,40	-0,41
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	7,97	8,90	-0,93
Sugerencias, reclamaciones	7,89	8,48	-0,59
Información urbanística	7,82	8,29	-0,47
Información sobre tramitaciones	7,75	8,45	-0,69
Impuestos	7,75	8,22	-0,47
Registro	7,71	8,11	-0,40
Información general	7,66	8,38	-0,72
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	7,42	7,98	-0,56



La fiabilidad y eficacia son aspectos valorados positivamente sobre todo por aquellos que hicieron uso del servicio de cita previa, superando además sus expectativas acerca de éste.

Los servicios relacionados con la solicitud de información en cambio, no llegan a cubrir las expectativas de los usuarios/as en lo que se refiere a fiabilidad y eficacia.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Cita previa	8,83	8,19	0,65
Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)	8,25	8,40	-0,15
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,25	8,61	-0,36
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	8,24	8,75	-0,51
Registro	8,11	8,07	0,04
Información general	8,05	8,29	-0,24
Información urbanística	8,00	8,23	-0,23
Información sobre tramitaciones	8,00	8,52	-0,53
Impuestos	7,97	8,24	-0,27
Sugerencias, reclamaciones	7,92	8,21	-0,30
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	7,85	8,14	-0,29



A nivel general, se detectan niveles de satisfacción bastante elevados en lo que se refiere a Seguridad.

Sin embargo, únicamente son los servicios de cita previa y registro los que llegan a cubrir las expectativas de los usuarios/as.

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

MARGEN 5%

		MEDIA	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal	Fuencarral - El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Puente de Vallecas	Retiro	Salamanca	San Blas	Sanchinarro	Tetuan	Usisa	Vallecas Villa	Vicálvaro	Villaverde
Nº CASOS			4.560	208	180	228	220	350	214	214	352	180	196	344	202	250	196	180	220	206	192	190	238
Elementos tangibles	Orden y limpieza	8,14	8,32	8,02	8,61	8,49	7,84	8,10	8,29	8,64	8,98	8,59	8,15	8,70	7,82	7,34	8,97	8,94	9,19	8,43	7,37	8,37	7,36
	Temperatura		8,11	7,92	8,06	8,44	7,25	7,79	8,12	8,54	9,06	8,30	8,11	8,41	7,49	7,40	8,73	8,49	8,87	8,47	6,81	8,24	7,38
	Iluminación		8,26	8,08	8,20	8,40	7,31	7,94	8,30	8,94	9,17	8,26	8,11	8,53	7,57	7,38	9,11	8,61	9,14	8,63	7,26	8,36	7,49
	Confort durante la estancia		8,11	7,49	8,31	8,29	7,51	7,97	7,88	8,58	8,54	8,02	8,07	8,22	7,01	7,34	9,05	8,61	9,17	8,71	7,56	8,15	7,61
	Disponibilidad de medios materiales		7,96	7,07	8,26	7,98	7,66	7,94	7,52	8,06	8,40	7,84	8,12	7,91	6,71	7,37	9,25	8,61	8,82	8,67	7,27	8,11	7,68
	Sistema de gestión de las colas de espera		8,05	6,53	8,46	8,23	7,63	7,96	8,05	8,23	9,03	7,77	8,26	8,08	6,61	7,57	9,27	8,54	8,70	8,56	7,17	8,62	7,31
	Adecuación general instalaciones-servicio		8,17	7,46	8,48	8,52	7,58	7,97	8,11	8,65	8,57	8,11	8,31	8,24	6,75	7,60	9,08	8,64	9,17	8,67	7,26	8,51	7,74
Personal	Amabilidad y trato	8,48	8,56	8,23	8,88	8,69	8,69	8,29	8,88	9,39	9,06	8,76	8,52	8,64	7,74	7,19	9,45	8,73	9,38	8,52	7,47	9,07	7,69
	Capacidad de diálogo y comunicación		8,37	8,20	8,72	8,56	8,53	7,82	8,71	9,31	9,03	8,74	8,13	8,53	7,26	7,17	9,32	8,69	9,22	8,41	6,97	8,91	7,36
	Cualificación y profesionalidad		8,50	8,11	8,94	8,62	8,49	8,03	8,70	9,35	9,02	8,66	8,51	8,64	7,22	7,17	9,35	8,66	9,41	8,56	7,64	9,17	7,94
Capacidad de respuesta	Cantidad de personal que está atendiendo	7,91	8,21	7,07	8,57	7,91	8,33	8,20	8,38	8,15	8,30	7,49	8,68	7,62	8,66	6,92	9,26	8,79	9,08	8,08	8,21	8,60	8,54
	Tiempo de espera		7,69	5,88	8,56	7,58	7,74	7,43	8,05	8,01	7,88	7,05	8,29	5,99	8,50	6,79	9,10	8,49	8,38	7,77	7,45	8,75	7,77
	Tiempo total empleado		7,82	6,44	8,50	7,57	7,84	7,61	8,03	8,15	7,86	7,48	8,40	6,69	7,87	6,90	9,15	8,64	8,49	7,82	7,64	8,91	7,67
Fiabilidad, eficacia	Claridad y eficacia de la información	7,89	7,81	7,40	8,16	8,21	7,58	7,19	8,40	8,51	8,72	8,03	8,01	7,99	6,24	6,76	8,97	7,99	8,83	7,94	6,47	8,34	6,40
	Resultado final de la gestión		7,98	7,40	8,07	8,43	7,61	7,33	8,68	8,55	8,77	8,09	8,12	8,11	6,36	6,84	9,17	8,23	9,29	8,32	6,60	8,59	7,04
Seguridad	Entendimiento de la información facilitada	8,14	8,16	8,08	8,43	8,45	7,83	7,72	8,61	8,79	8,85	8,33	8,35	8,24	6,78	7,02	9,08	8,35	9,14	8,37	7,13	8,70	7,16
	Sencillez de la tramitación realizada		8,04	7,83	8,39	8,12	7,60	7,44	8,41	8,67	8,80	8,20	7,95	8,09	7,12	7,00	9,05	8,20	9,12	8,40	6,80	8,62	7,24
	Coherencia de la información		8,17	7,88	8,46	8,39	7,56	7,70	8,52	8,69	8,81	8,18	8,26	8,23	7,01	7,06	9,05	8,37	9,20	8,50	7,45	8,60	7,53
	Grado de confianza / seguridad		8,20	7,56	8,74	8,48	7,73	7,67	8,63	8,77	8,82	8,32	8,45	8,14	6,87	7,02	9,08	8,46	9,31	8,57	7,49	8,67	7,54
Satisfacción Global		7,94	7,94	7,02	8,20	8,01	7,72	7,71	8,46	8,34	8,68	7,71	7,93	7,43	7,03	6,90	8,88	8,19	8,49	8,21	7,63	8,29	8,18

■ Valoración más de un 5% superior a la media
 ■ Valoración más de un 5% inferior a la media



Calidad y grado de satisfacción del servicio

MARGEN 10%

		MEDIA	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal	Fuencarral - El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Puente de Vallecas	Retiro	Salamanca	San Blas	Sanchinarro	Tetuan	Usera	Vallecas Villa	Vicálvaro	Villaverde
Nº CASOS			4.560	208	180	228	220	350	214	214	352	180	196	344	202	250	196	180	220	206	192	190	238
Elementos tangibles	Orden y limpieza	8,14	8,32	8,02	8,61	8,49	7,84	8,10	8,29	8,64	8,98	8,59	8,15	8,70	7,82	7,34	8,97	8,94	9,19	8,43	7,37	8,37	7,36
	Temperatura		8,11	7,92	8,06	8,44	7,25	7,79	8,12	8,54	9,06	8,30	8,11	8,41	7,49	7,40	8,73	8,49	8,87	8,47	6,81	8,24	7,38
	Iluminación		8,26	8,08	8,20	8,40	7,31	7,94	8,30	8,94	9,17	8,26	8,11	8,53	7,57	7,38	9,11	8,61	9,14	8,63	7,26	8,36	7,49
	Confort durante la estancia		8,11	7,49	8,31	8,29	7,51	7,97	7,88	8,58	8,54	8,02	8,07	8,22	7,01	7,34	9,05	8,61	9,17	8,71	7,56	8,15	7,61
	Disponibilidad de medios materiales		7,96	7,07	8,26	7,98	7,66	7,94	7,52	8,06	8,40	7,84	8,12	7,91	6,71	7,37	9,25	8,61	8,82	8,67	7,27	8,11	7,68
	Sistema de gestión de las colas de espera		8,05	6,53	8,46	8,23	7,63	7,96	8,05	8,23	9,03	7,77	8,26	8,08	6,61	7,57	9,27	8,54	8,70	8,56	7,17	8,62	7,31
	Adecuación general instalaciones-servicio		8,17	7,46	8,48	8,52	7,58	7,97	8,11	8,65	8,57	8,11	8,31	8,24	6,75	7,60	9,08	8,64	9,17	8,67	7,26	8,51	7,74
Personal	Amabilidad y trato	8,48	8,56	8,23	8,88	8,69	8,69	8,29	8,88	9,39	9,06	8,76	8,52	8,64	7,74	7,19	9,45	8,73	9,38	8,52	7,47	9,07	7,69
	Capacidad de diálogo y comunicación		8,37	8,20	8,72	8,56	8,53	7,82	8,71	9,31	9,03	8,74	8,13	8,53	7,26	7,17	9,32	8,69	9,22	8,41	6,97	8,91	7,36
	Cualificación y profesionalidad		8,50	8,11	8,94	8,62	8,49	8,03	8,70	9,35	9,02	8,66	8,51	8,64	7,22	7,17	9,35	8,66	9,41	8,56	7,64	9,17	7,94
Capacidad de respuesta	Cantidad de personal que está atendiendo	7,91	8,21	7,07	8,57	7,91	8,33	8,20	8,38	8,15	8,30	7,49	8,68	7,62	8,66	6,92	9,26	8,79	9,08	8,08	8,21	8,60	8,54
	Tiempo de espera		7,69	5,88	8,56	7,58	7,74	7,43	8,05	8,01	7,88	7,05	8,29	5,99	8,50	6,79	9,10	8,49	8,38	7,77	7,45	8,75	7,77
	Tiempo total empleado		7,82	6,44	8,50	7,57	7,84	7,61	8,03	8,15	7,86	7,48	8,40	6,69	7,87	6,90	9,15	8,64	8,49	7,82	7,64	8,91	7,67
Fiabilidad, eficacia	Claridad y eficacia de la información	7,89	7,81	7,40	8,16	8,21	7,58	7,19	8,40	8,51	8,72	8,03	8,01	7,99	6,24	6,76	8,97	7,99	8,83	7,94	6,47	8,34	6,40
	Resultado final de la gestión		7,98	7,40	8,07	8,43	7,61	7,33	8,68	8,55	8,77	8,09	8,12	8,11	6,36	6,84	9,17	8,23	9,29	8,32	6,60	8,59	7,04
Seguridad	Entendimiento de la información facilitada	8,14	8,16	8,08	8,43	8,45	7,83	7,72	8,61	8,79	8,85	8,33	8,35	8,24	6,78	7,02	9,08	8,35	9,14	8,37	7,13	8,70	7,16
	Sencillez de la tramitación realizada		8,04	7,83	8,39	8,12	7,60	7,44	8,41	8,67	8,80	8,20	7,95	8,09	7,12	7,00	9,05	8,20	9,12	8,40	6,80	8,62	7,24
	Coherencia de la información		8,17	7,88	8,46	8,39	7,56	7,70	8,52	8,69	8,81	8,18	8,26	8,23	7,01	7,06	9,05	8,37	9,20	8,50	7,45	8,60	7,53
	Grado de confianza / seguridad		8,20	7,56	8,74	8,48	7,73	7,67	8,63	8,77	8,82	8,32	8,45	8,14	6,87	7,02	9,08	8,46	9,31	8,57	7,49	8,67	7,54
Satisfacción Global		7,94	7,94	7,02	8,20	8,01	7,72	7,71	8,46	8,34	8,68	7,71	7,93	7,43	7,03	6,90	8,88	8,19	8,49	8,21	7,63	8,29	8,18

■ Valoración más de un 10% superior a la media
 ■ Valoración más de un 10% inferior a la media

Informe de resultados



Calidad y grado de satisfacción del servicio

% de personas que responden entre 0 y 4

MARGEN 10%
MARGEN 25%

		TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamartín	Chamberí	Ciudad Lineal	Fuencarral - El Pardo	Hortaleza	Latina	Moncloa	Moratalaz	Puente de Vallecas	Retiro	Salamanca	San Blas	Sanchinarro	Tetuán	Usera	Vallecas Villa	Vicálvaro	Villaverde
Nº CASOS		4.560	208	180	228	220	350	214	214	352	180	196	344	202	250	196	180	220	206	192	190	238
Elementos tangibles	Orden y limpieza	0,7%	4,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	3,7%	2,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,5%	0,0%
	Temperatura	0,9%	3,3%	0,6%	0,0%	2,0%	0,8%	0,9%	1,8%	0,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	0,9%	0,5%	1,1%	0,9%	0,9%	1,5%	1,6%	0,0%
	Iluminación	0,6%	2,3%	1,1%	0,0%	0,7%	0,3%	0,5%	0,4%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	1,5%	0,5%	0,0%
	Confort durante la estancia	1,4%	10,9%	0,6%	0,4%	0,7%	0,8%	0,0%	0,4%	1,2%	1,1%	0,5%	2,4%	2,4%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	1,0%	1,6%	0,0%
	Disponibilidad de medios materiales	1,8%	12,6%	1,8%	0,5%	0,4%	0,3%	1,4%	2,4%	1,6%	0,0%	0,0%	3,7%	1,4%	0,9%	0,6%	1,7%	1,8%	1,8%	0,5%	3,6%	0,0%
	Sistema de gestión de las colas de espera	2,5%	23,8%	1,2%	1,6%	1,1%	0,5%	0,0%	3,4%	1,1%	1,1%	0,0%	3,9%	3,2%	1,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,9%	0,4%	2,1%	0,0%
	Adecuación general instalaciones-servicio	0,9%	5,6%	0,6%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	2,8%	2,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	1,6%	0,0%
Personal	Amabilidad y trato	1,0%	3,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,4%	1,1%	1,7%	0,0%	1,3%	4,7%	2,4%	0,0%	0,5%	0,4%	1,3%	0,5%	1,5%	0,0%
	Capacidad de diálogo y comunicación	1,0%	3,3%	1,1%	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%	1,7%	0,0%	0,8%	2,3%	2,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,9%	3,0%	2,0%	0,0%
	Cualificación y profesionalidad	1,0%	3,9%	0,6%	0,4%	0,4%	1,1%	0,5%	0,4%	0,9%	1,7%	0,0%	1,3%	1,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	2,0%	1,0%	0,0%
Capacidad de respuesta	Cantidad de personal que está atendiendo	3,4%	21,2%	1,2%	2,4%	0,4%	1,1%	0,5%	2,6%	1,7%	1,1%	0,0%	5,9%	1,4%	13,5%	0,5%	0,6%	3,2%	5,9%	1,4%	1,0%	0,0%
	Tiempo de espera	6,2%	34,6%	2,3%	4,0%	2,2%	1,4%	0,0%	4,3%	4,0%	7,9%	1,5%	20,9%	1,8%	15,8%	0,0%	0,5%	6,4%	5,5%	1,5%	1,5%	0,4%
	Tiempo total empleado	4,5%	27,4%	2,9%	4,0%	1,1%	1,4%	0,5%	3,8%	3,1%	1,7%	1,0%	9,1%	2,3%	13,7%	0,0%	0,0%	6,0%	4,6%	3,0%	1,0%	0,4%
Fiabilidad, eficacia	Claridad y eficacia de la información	1,4%	6,2%	1,7%	1,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	1,7%	1,7%	0,0%	2,1%	2,8%	3,5%	0,0%	0,6%	1,4%	1,7%	1,0%	1,5%	0,4%
	Resultado final de la gestión	1,8%	7,3%	2,3%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	1,4%	1,1%	2,4%	1,8%	2,3%	3,8%	0,0%	1,1%	0,9%	1,3%	5,0%	2,6%	0,4%
Seguridad	Entendimiento de la información facilitada	0,9%	1,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%	1,7%	2,8%	0,5%	1,9%	1,4%	1,9%	0,5%	0,0%	1,4%	2,2%	0,5%	0,5%	0,0%
	Sencillez de la tramitación realizada	1,5%	5,0%	1,7%	0,4%	0,4%	1,0%	0,5%	1,2%	1,4%	2,8%	0,5%	2,1%	1,4%	3,2%	0,5%	1,6%	1,8%	2,2%	2,0%	0,5%	0,0%
	Coherencia de la información	1,1%	3,9%	0,6%	0,4%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%	1,4%	2,2%	0,5%	2,4%	1,4%	1,9%	0,5%	0,5%	1,8%	1,7%	0,9%	1,0%	0,0%
	Grado de confianza / seguridad	1,2%	4,2%	2,3%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,8%	1,7%	1,7%	0,5%	2,4%	1,9%	1,9%	0,5%	0,0%	0,4%	1,7%	1,5%	2,1%	0,0%
Satisfacción Global		1,0%	4,4%	1,1%	1,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	2,0%	1,6%	0,5%	2,9%	0,0%	0,5%	1,4%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%

■ Índice de suspensos entre un 10% y un 25% superior a la media ■ Índice de suspensos superior en más de un 25% a la media

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio a nivel global*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad y grado de satisfacción del servicio por tramo horario

Además de medir la satisfacción de cada uno de los servicios, se ha procedido a analizar la satisfacción percibida según tramo horario. Para ello se han considerado cuatro intervalos temporales y se han analizado la satisfacción y las expectativas de los usuarios con el servicio en general en cada uno de ellos.

Como se puede apreciar, no existen diferencias significativas en cuanto a la satisfacción percibida de los usuarios según el horario de visita. Es en el intervalo de las 14 horas a las 15 horas donde hay una mayor diferencia entre satisfacción y expectativas, estando el nivel medio de satisfacción por debajo del de expectativas.

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
De 9:00 a 11:00	8,13	8,24	-0,11
De 11:00 a 14:00	8,14	8,23	-0,09
De 14:00 a 15:00	8,05	8,40	-0,35
De 15:00 a 17:00	8,12	8,31	-0,19

Base Expectativas: 2280 usuarios/as

Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio a nivel global*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Calidad global del servicio*

Una vez analizada la calidad del servicio de manera pormenorizada, es importante generar un indicador de la calidad global del servicio, para ello se toman todos los indicadores participantes en la elaboración de las distintas dimensiones, y a través de ellos se extrae un indicador global de calidad del servicio.

$$\text{Calidad global del servicio (SERVQUAL)} = \sum (P_j - E_j) \quad j = 1, \dots, n$$

$n = n^\circ$ de indicadores de medición de la calidad

SERVQUAL < 0. Niveles bajos de calidad. Propuesta de mejora inmediata o a largo plazo

SERVQUAL = 0. Niveles modestos de calidad. Área óptima, debe vigilarse para mantener este equilibrio.

SERVQUAL > 0. Niveles altos de calidad. Elevada satisfacción frente a lo que se espera recibir, se puede estar llevando a cabo un exceso de recursos



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Calidad global del servicio*

El nivel de calidad global alcanzado a través del modelo SERVQUAL presenta un valor de -2,30, por lo que se puede indicar que a pesar de no estar actuando de la manera más óptima, sí se acerca bastante a lo que sería el funcionamiento ideal (valor 0).

El fuerte incremento experimentado en las expectativas del ciudadano en este año 2007, influye de manera decisiva en el hecho de que en tan sólo 7 de las 20 oficinas se obtenga un nivel de calidad global superior a cero.

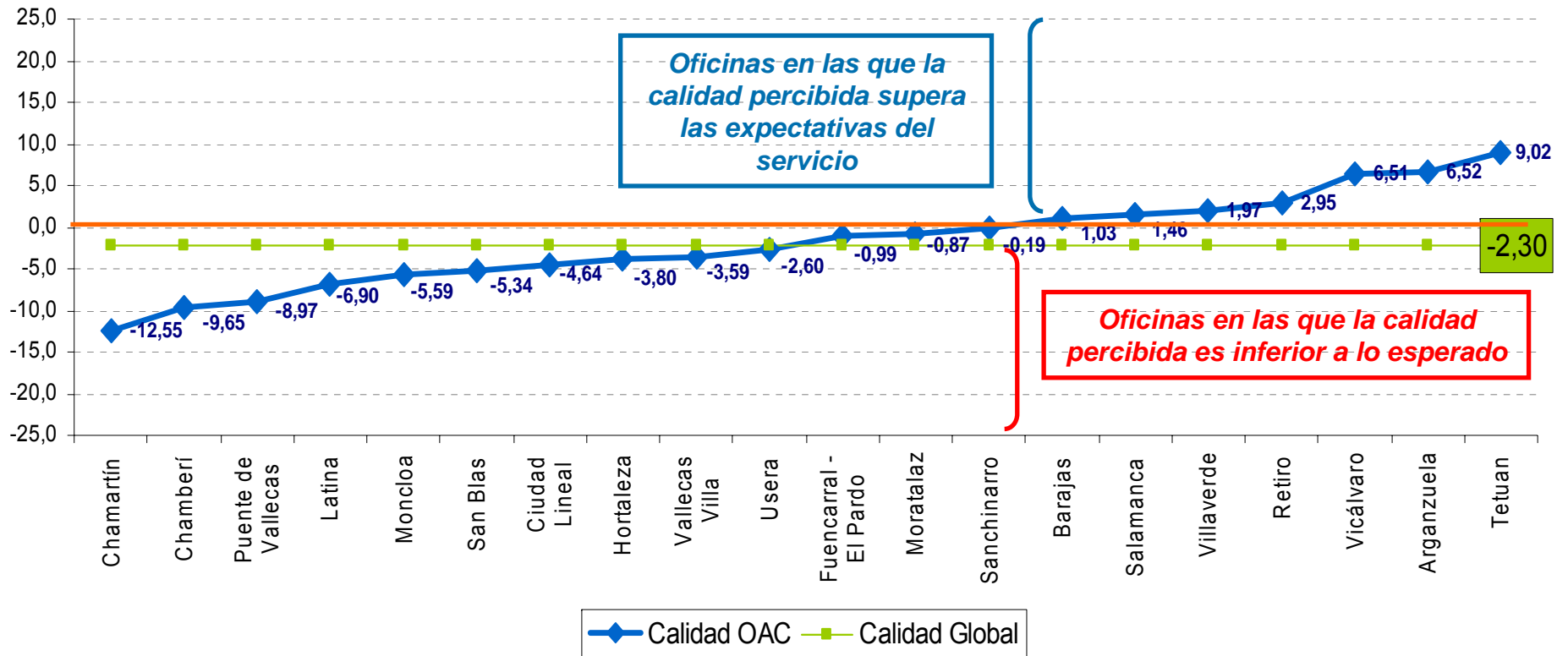
No obstante, y aceptando el hecho de que según el modelo los valores comprendidos entre +10 y -10 se pueden considerar como niveles aceptables de calidad, nos encontramos, de acuerdo con el gráfico de la siguiente diapositiva, que **la práctica totalidad de las OAC presentan estos niveles aceptables de calidad.**

Concretamente según el modelo, son **las oficinas de Sanchinarro y Moratalaz las que mejor responden a las expectativas de los usuarios.**



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad global del servicio



Base Expectativas: 2280 usuarios/as
 Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Matriz de actuación*

Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación, que basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores de manera relativa en una matriz dividida en cuatro cuadrantes:

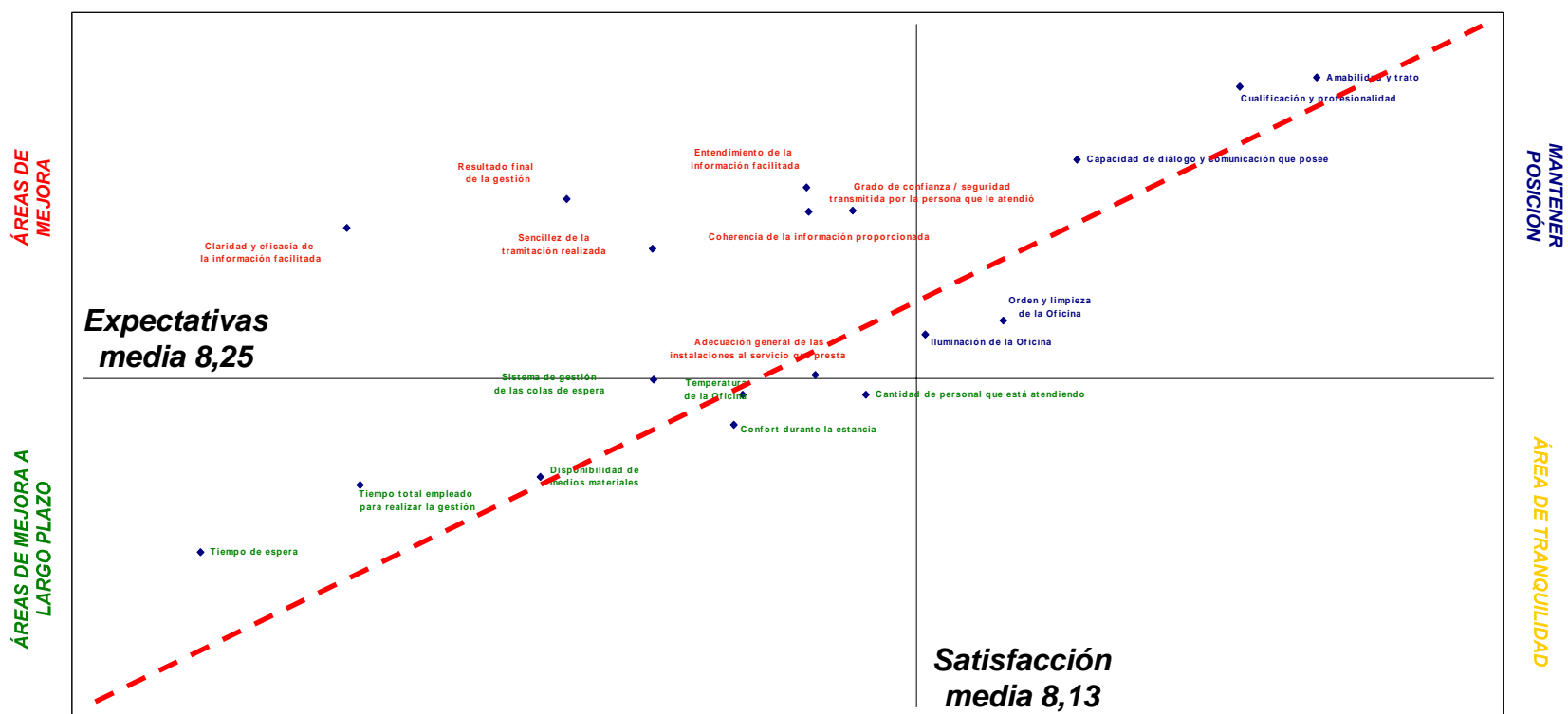
- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Matriz de actuación

Una vez más, el gran aumento de las expectativas ha dejado al descubierto una serie de áreas de mejora que aparecen representadas en el siguiente gráfico. Lo más destacable es que, mientras los aspectos relacionados con el personal y las instalaciones de las OAC mantienen una buena posición, hay una serie de elementos referentes a la propia gestión que no llegan a cubrir las expectativas de los usuarios y, que por tanto, son áreas susceptibles de mejora. En general, a pesar de existir algunas áreas de mejora importantes, el mapa presenta un equilibrio de recursos sobre el servicio, sin detectarse apenas derroche de recursos alguno.





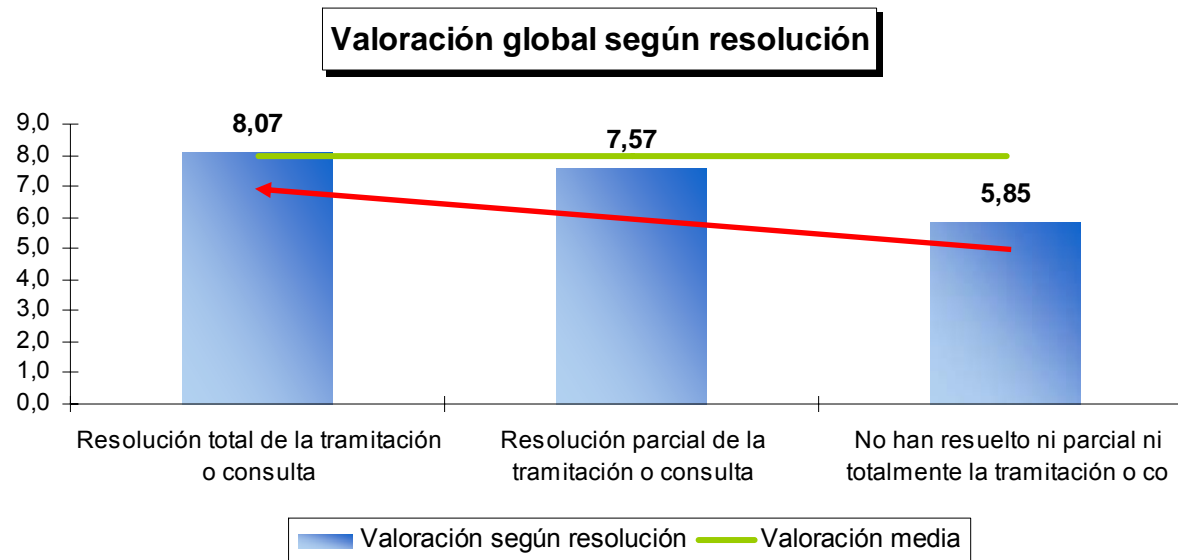
Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Además de conocer la calidad global percibida del servicio es interesante conocer la valoración global de los/as usuarios/as acerca del servicio. Para ello se ha preguntado de manera explícita este grado de satisfacción general (únicamente a las personas partícipes del cuestionario de satisfacción 2280 personas).

La valoración global sobre el servicio que Línea Madrid da desde las OAC alcanza una valoración media de notable, 7,94 puntos medido en una escala de 0 a 10.

Como se puede observar además, la medida en que se resuelven las tramitaciones y consultas de los usuarios/as es un factor que influye claramente en la valoración global que éstos hacen del servicio.



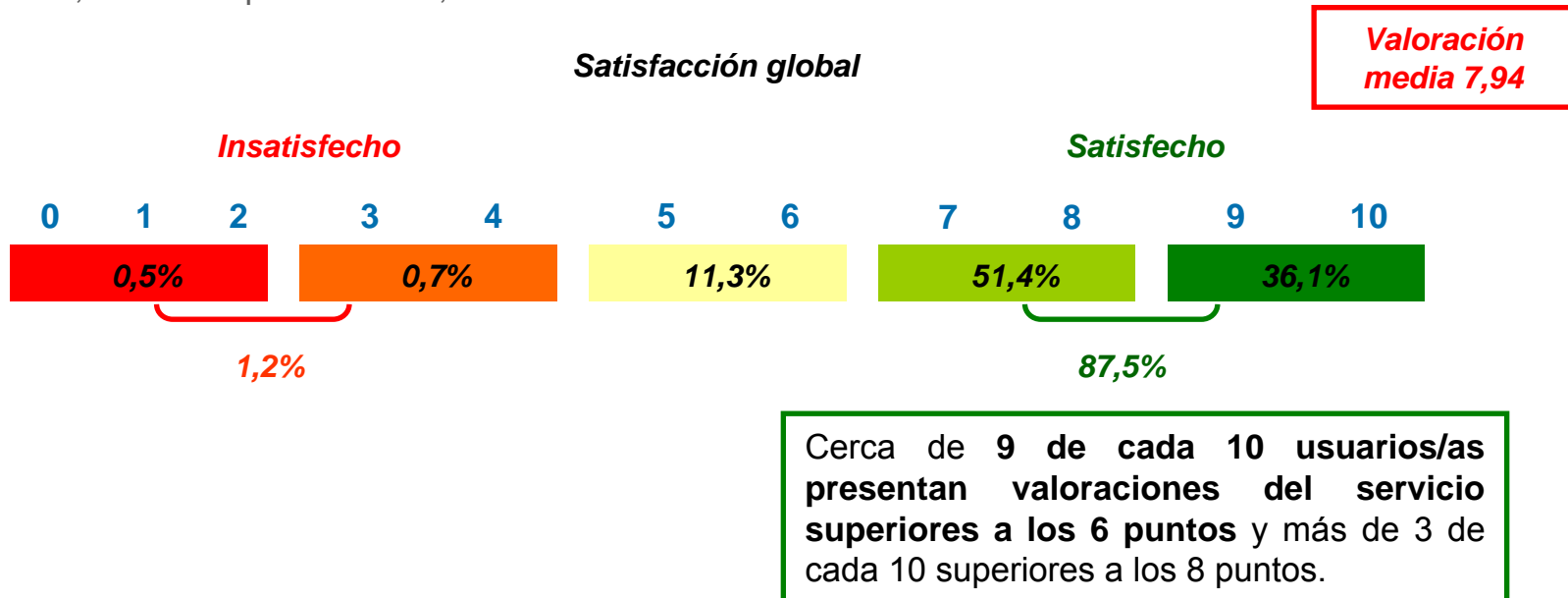
Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Si se tienen en cuenta los porcentajes en la valoración global, se puede apreciar como la mayor parte de los usuarios/as están satisfechos. Destaca además, que **algo más de 2 de cada 3 usuarios/as están muy satisfechos**, mientras que sólo un 1,2% se muestran insatisfechos con el servicio ofrecido.

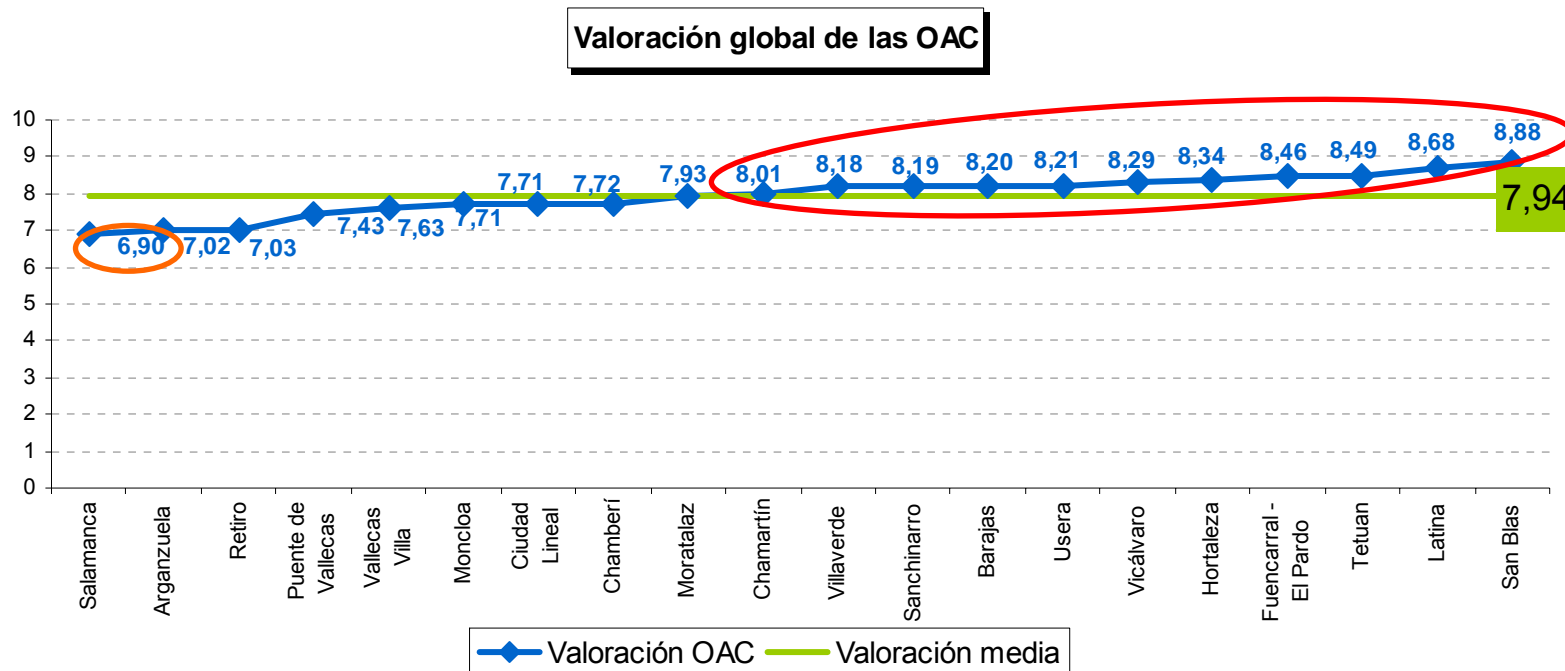




Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A nivel general **todas las oficinas alcanzan un alto nivel de satisfacción**. Sólo la oficina de Salamanca presenta una valoración inferior a los 7 puntos, aunque como se vio anteriormente es una de las OAC en las que la satisfacción de los usuarios/as supera su nivel de expectativas. Por otro lado, en once de las veinte analizadas se obtiene una valoración superior a los 8 puntos, siendo la de San Blas la que alcanza el valor más alto de todas. Otro resultado a destacar es el hecho de que oficinas como Tetuán, Barajas, Vicálvaro y Villaverde, además de presentar una valoración alta, sus valores sobre el modelo SERVQUAL se encuentran por encima del cero.



Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

Estudio satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

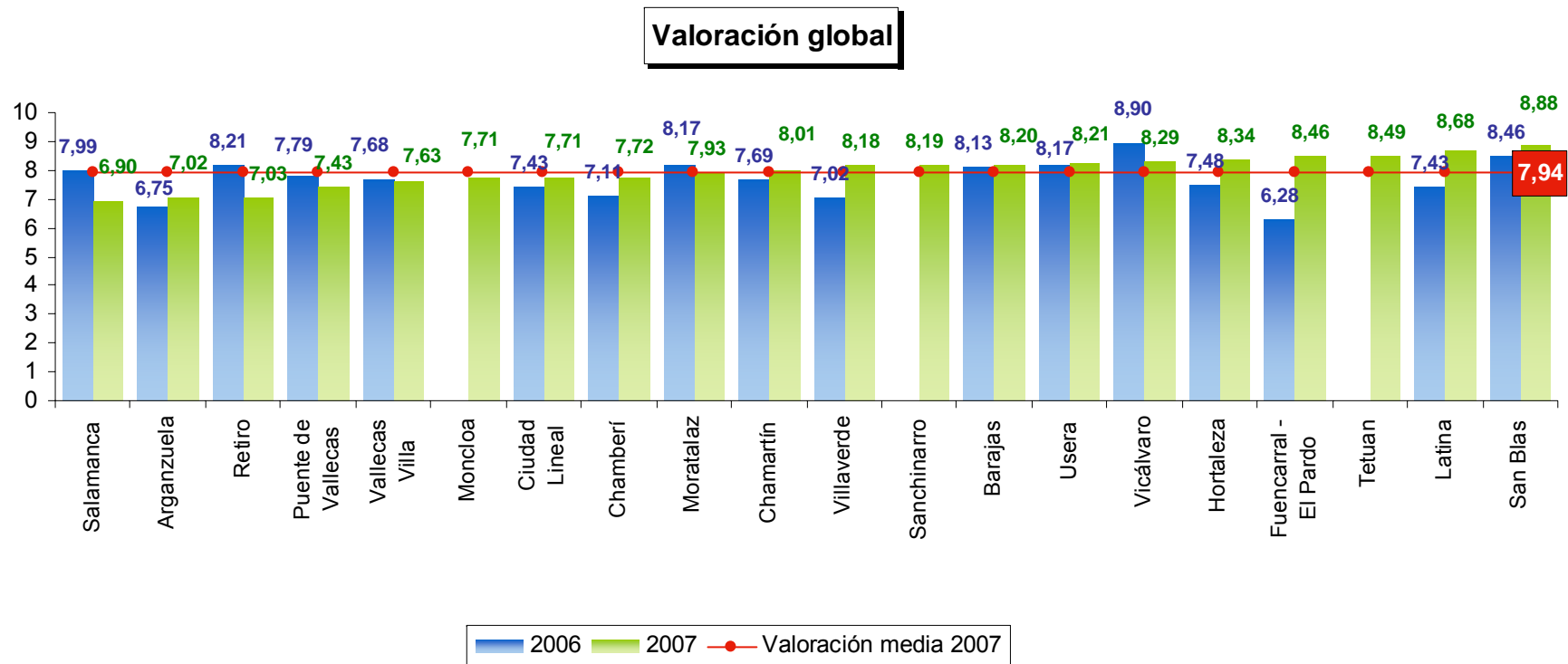
Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A continuación se presenta un gráfico de barras siguiendo la estructura de gráficos de años anteriores, incluyendo además los datos del 2.006.



Base Satisfacción 2.006: 1800 usuarios/as

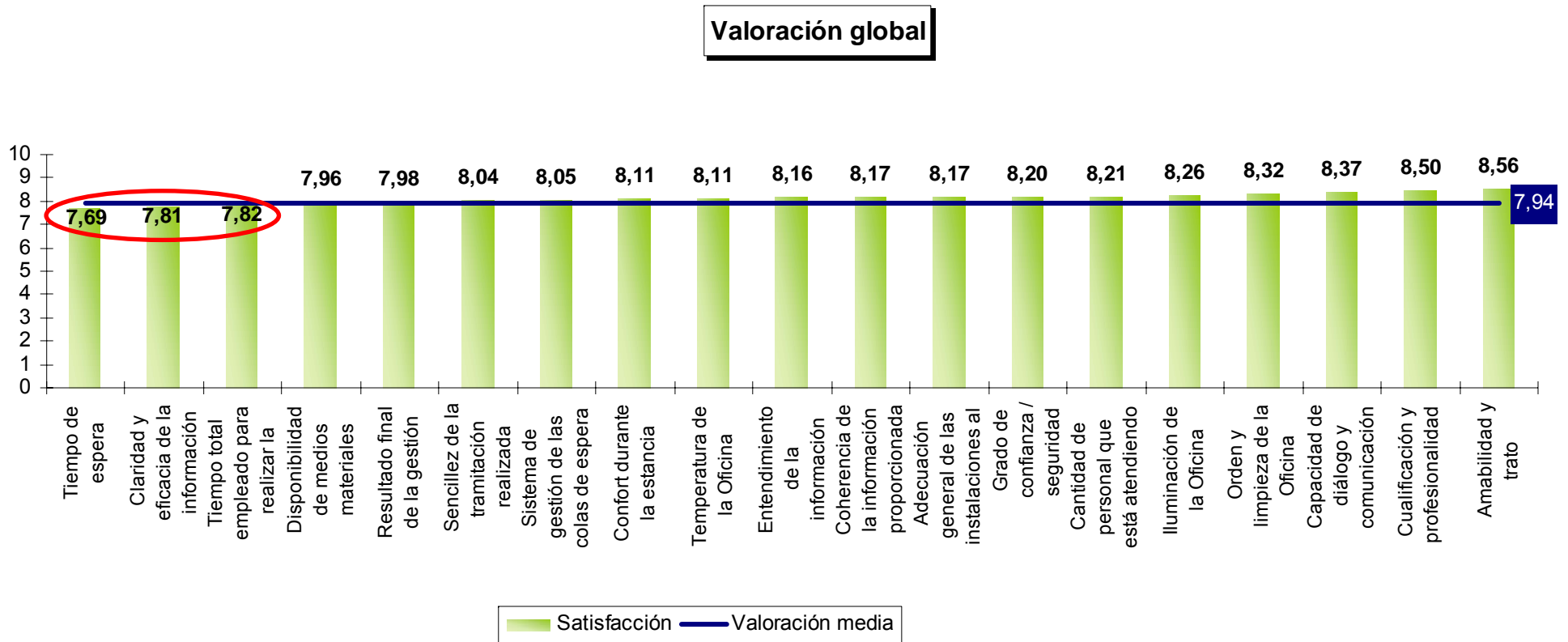
Base Satisfacción 2.007: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por debajo los aspectos relacionados con el tiempo de espera, claridad y eficacia de la información facilitada y tiempo total empleado para realizar las gestiones.

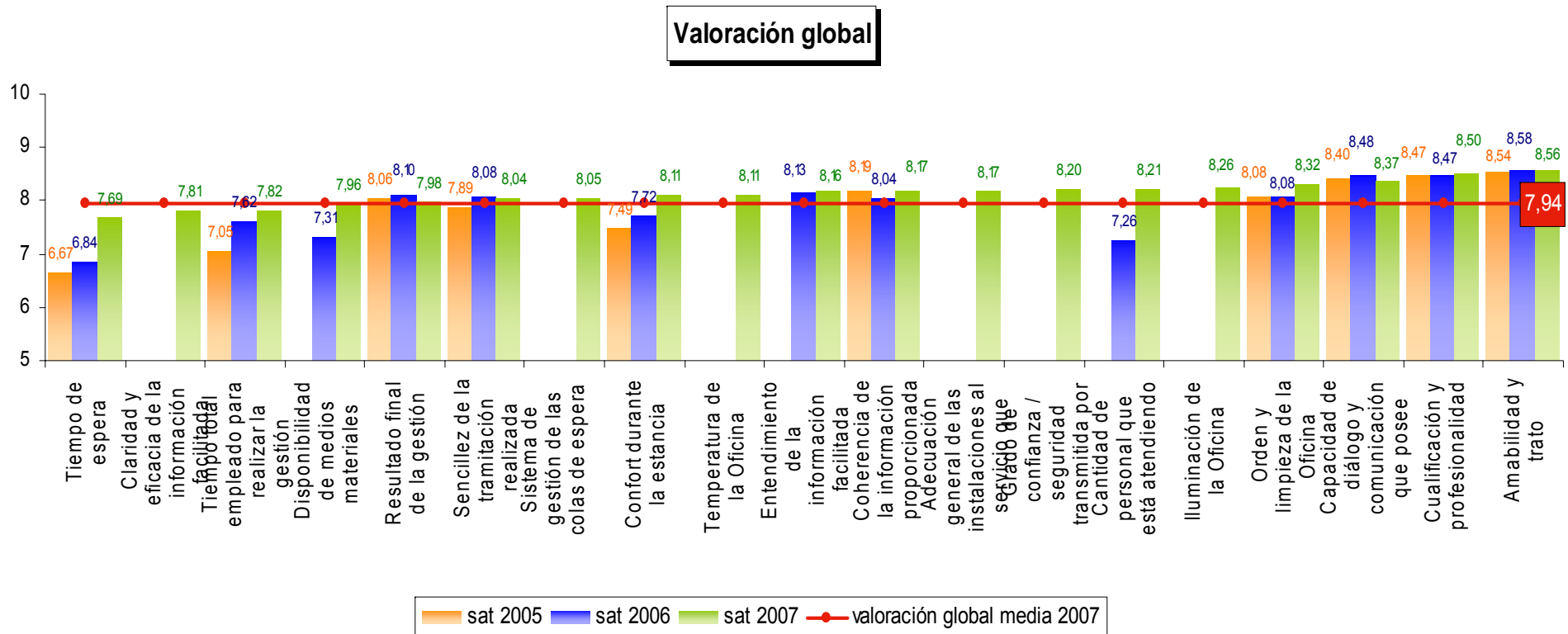




Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A continuación se presenta un gráfico con la evolución de las satisfacciones medias en cada uno de los aspectos evaluados desde el 2005.



Base Satisfacción 2006: 1800 usuarios/as

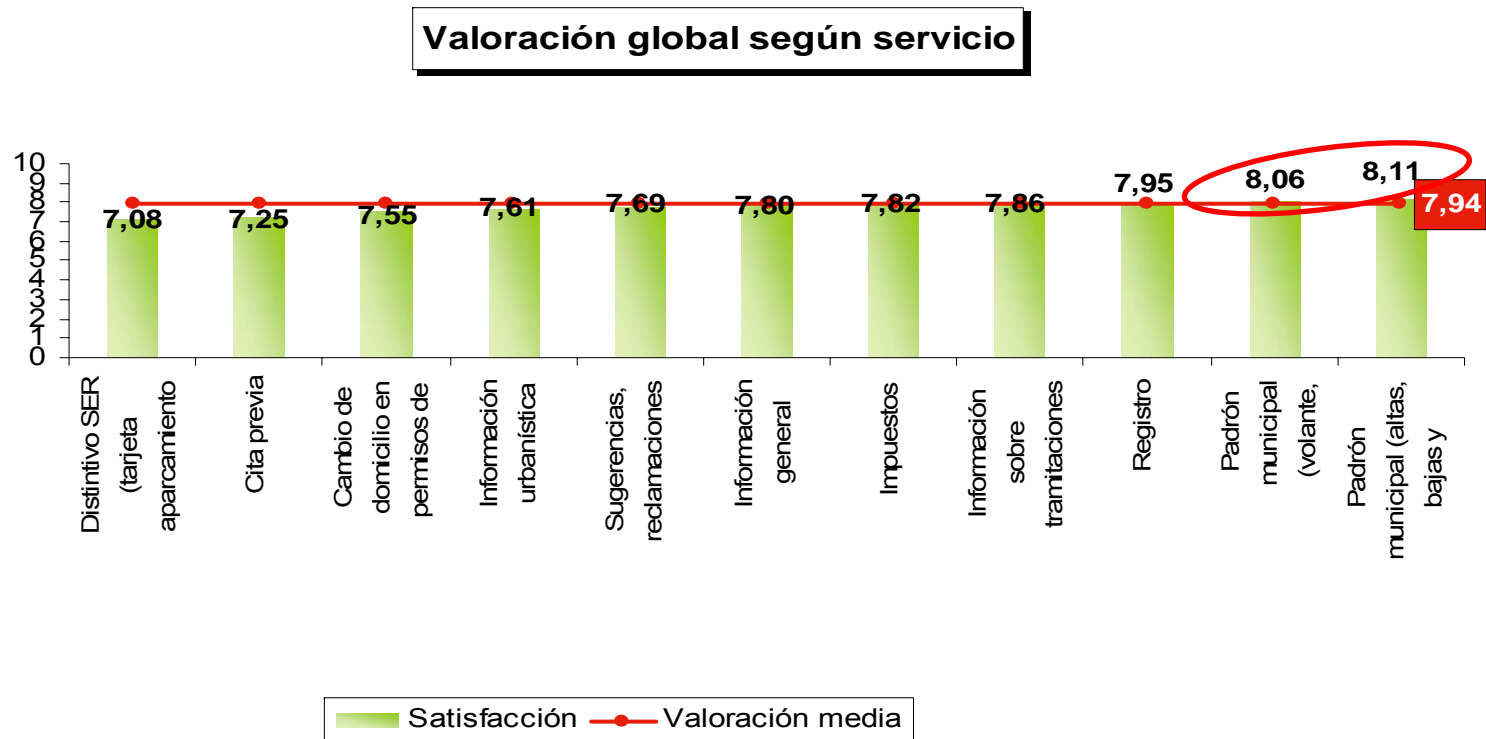
Base Satisfacción 2007: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados

En cuanto a la satisfacción global en función del servicio utilizado, se detecta que la gestión del padrón es el servicio en el que se presenta un mayor grado de satisfacción, mientras que el servicio de tarjeta de aparcamiento de residentes es el que presenta una nota más baja.



Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.

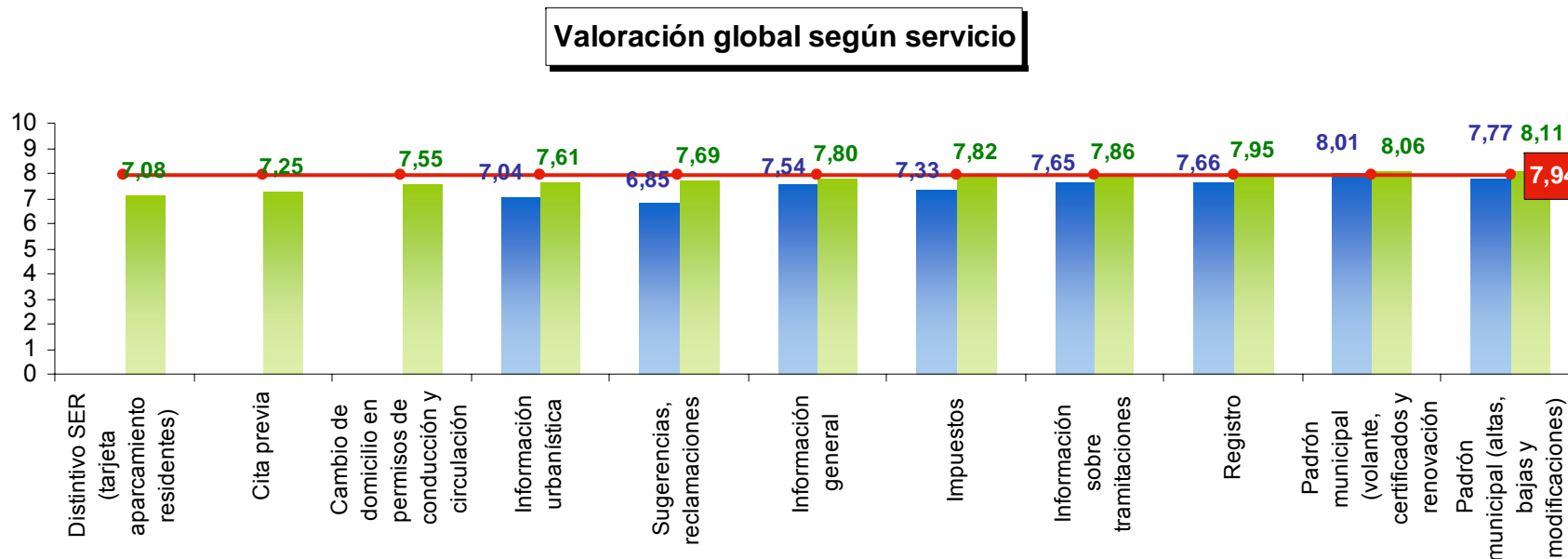
Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio en función de los servicios utilizados

En el siguiente gráfico se comparan los datos referentes a la satisfacción media en cada uno de los servicios con el año pasado.



Base Satisfacción 2006: 1800 usuarios/as
 Base Satisfacción 2007: 2280 usuarios/as

2006 2007 Valoración media

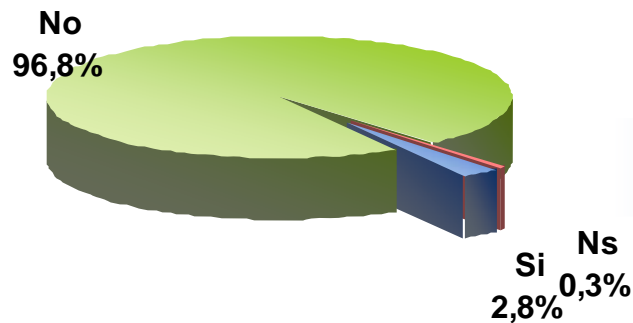
Nota metodológica: Dado que un usuario/a ha podido utilizar varios servicios a la vez, la nota aportada se presenta para el primer servicio que ha indicado utilizar.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

Interposición de reclamaciones



Base Satisfacción: 2280 usuarios/as

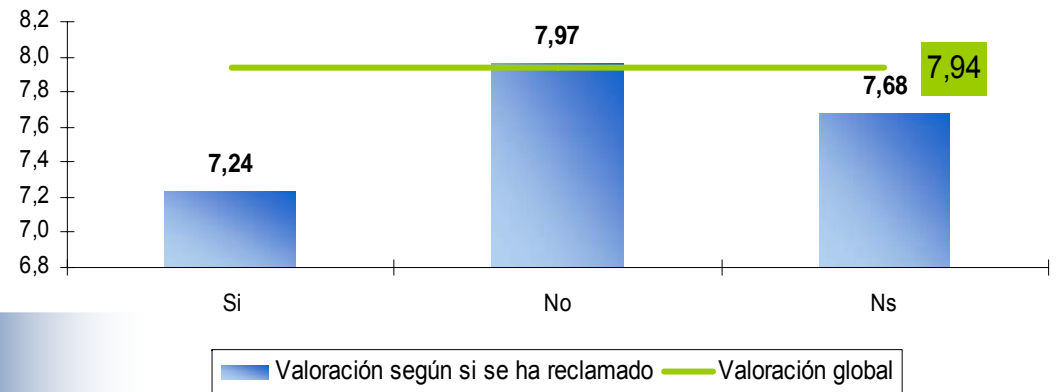
Si se relaciona la interposición de reclamaciones con la medida en que las gestiones se han resuelto se encuentran resultados de interés.

Aumenta hasta el 7,3% en el caso de que no se haya resuelto la consulta, por lo que una gestión incorrecta puede aumentar la puesta de reclamaciones.

Las personas que han puesto alguna reclamación al servicio son las que dan una valoración más baja acerca del mismo.

Este alto nivel de satisfacción con el servicio ofrecido en las oficinas, se encuentra relacionado con la **baja interposición de reclamaciones al servicio**, de tal forma que **menos del 3% de los/as usuarios/as señala haber puesto algún tipo de reclamación al servicio**. Ya que como se observa en le último apartado del informe principalmente se considera que está correcto el servicio y no destacan mejoras a realizar sobre el mismo.

Valoración global según interposición de reclamaciones



Base Satisfacción: 2280 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

	Base	Realización de reclamaciones
Vallecas Villa	97	8,8%
Retiro	100	6,5%
Hortaleza	107	5,7%
Arganzuela	104	4,8%
Fuencarral - El Pardo	107	4,5%
Salamanca	125	4,5%
San Blas	98	4,2%
Chamartín	114	3,8%
Vicálvaro	97	3,0%
Usera	103	2,7%
Puente de Vallecas	174	2,2%
Ciudad Lineal	175	2,0%
Villaverde	119	1,7%
Latina	175	1,1%
Sanchinarro	90	1,1%
Moncloa	91	1,1%
Tetuan	110	0,9%
Chamberí	110	0,0%
Moratalaz	98	0,0%
Barajas	91	0,0%



La mayor puesta de reclamaciones se presenta en las oficinas de Vallecas Villa, Retiro y Hortaleza.

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según
servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción
del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio
demandado*

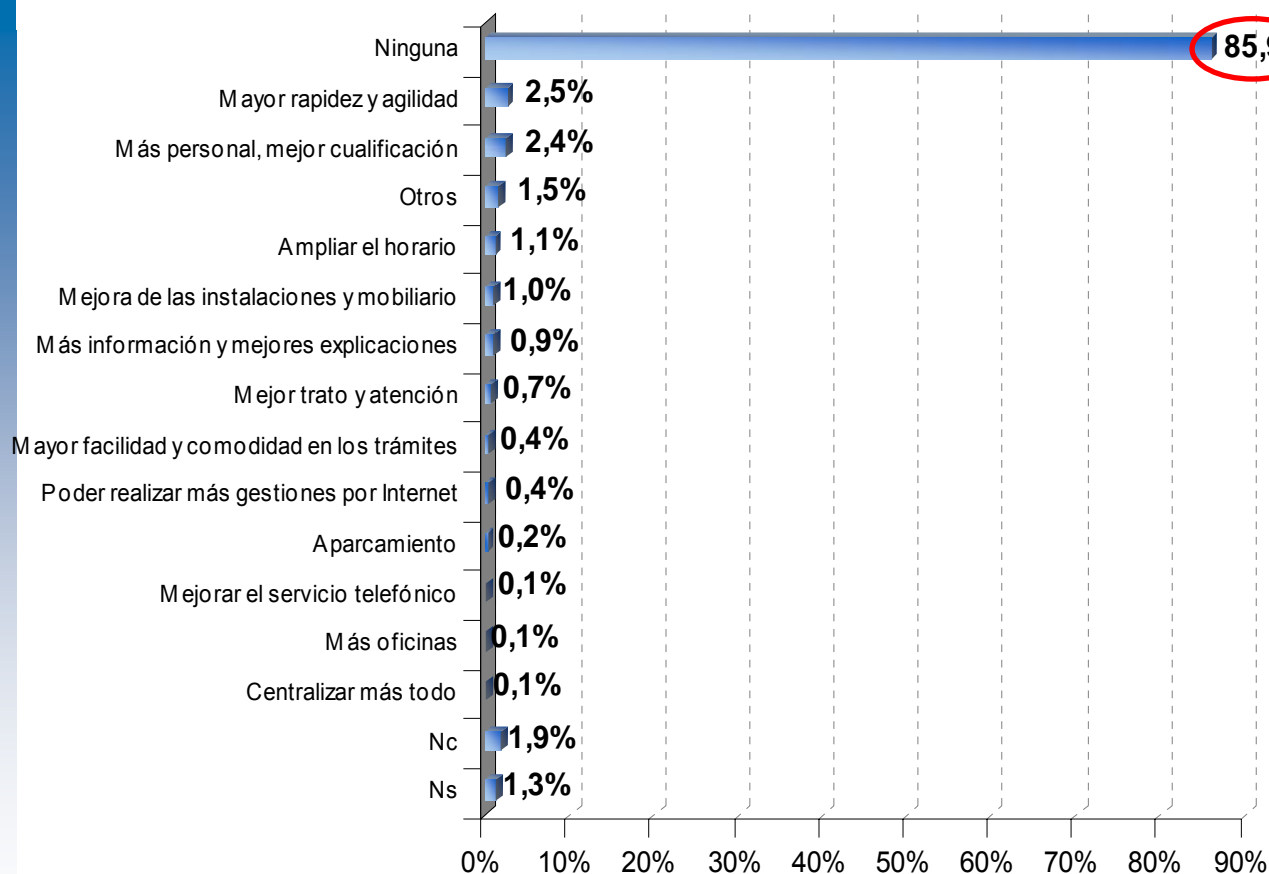
• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*



Sugerencias y mejoras

Mejoras propuestas



Finalmente, se analizan las sugerencias de mejora realizadas por parte de los usuarios/as acerca del servicio.

En consonancia con el alto nivel de satisfacción de los usuarios/as, la gran parte consideran que el funcionamiento del servicio es bueno y no hay necesidad de realizar ninguna mejora sobre el mismo.

No obstante, algunas de las mejoras que han manifestado los ciudadanos son la necesidad de una mayor rapidez y agilidad en las gestiones, y la necesidad de más personal y una mayor cualificación.

OBJETIVOS

METODOLOGÍA

INFORME DE RESULTADOS

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

• *Perfil de la población usuaria*

• *Perfil de la población según servicio solicitado*

• *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

• *Conocimiento del servicio*

• *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

• *Calidad servicio modelo Servqual*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Calidad servicio por tramo horario*

• *Sugerencias y mejoras*

Conclusiones

- **Las oficinas de Línea Madrid presentan de manera global un alto nivel de calidad**, alcanzando unos valores de satisfacción muy altos. Sin embargo lo más destacable, es que **los usuarios/as han expresado un nivel de expectativas aún mayor, con un fuerte incremento respecto a 2006, probablemente motivado por la valoración tan positiva que han hecho de las oficinas hasta el momento.**

- No obstante, y teniendo en cuenta que los valores de calidad comprendidos entre +10 y -10 se consideran como niveles aceptables, **prácticamente la totalidad de las oficinas presentan unos valores incluidos dentro de estos parámetros**, con lo que podemos concluir que **la práctica totalidad de las OAC presentan unos niveles aceptables de calidad en la prestación del servicio.**

- **Aspectos relacionados con el personal** como el trato, la cualificación o la capacidad de comunicación **son los más relevantes para los/as usuarios/as**, siendo además los **puntos fuertes del servicio.**

- **La resolución de las tramitaciones es un factor determinante en el nivel de satisfacción** de los usuarios/as con el servicio, aumentando sustancialmente cuando dichas tramitaciones se han resuelto totalmente.

- En general, **el grado de conocimiento del servicio está claramente influido por la frecuencia de uso** de éste, especialmente en lo que se refiere al horario de atención y a los distintos idiomas en los que se atiende.

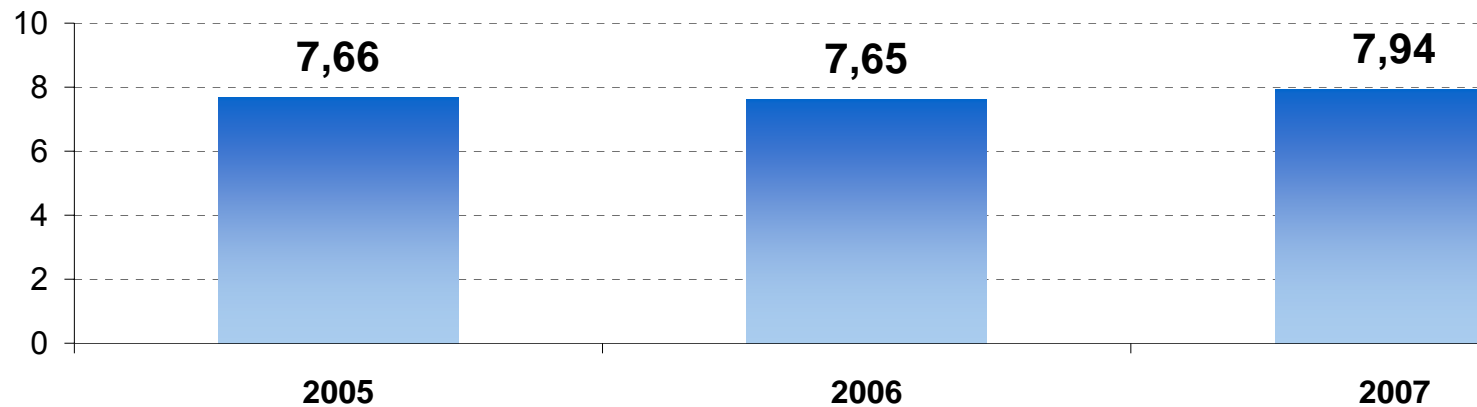
- **Las tramitaciones relacionadas con el Padrón municipal son las gestiones más habituales** entre los usuarios/as de las OAC, siendo además los servicios mejor valorados.

Conclusiones

→ La **valoración global** que hacen los usuarios/as acerca del servicio ha pasado de mantenerse en el año 2.006 a **incrementarse en 0,29 puntos en el 2.007** con respecto al pasado año.

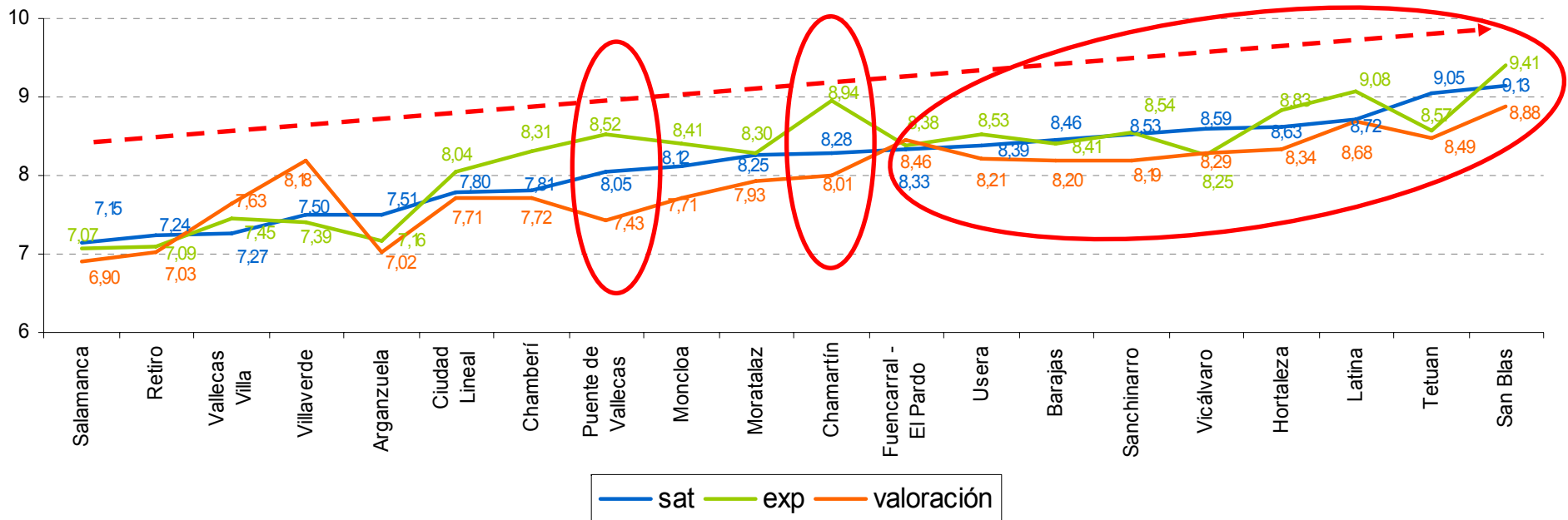
→ Este dato se muestra en consonancia con el incremento de la satisfacción en la mayoría de las variables analizadas.

Evolución de la valoración global del servicio



Conclusiones

Atendiendo a las distintas oficinas, en general se observa como existe una cierta correlación entre el nivel de expectativas y de satisfacción percibido. Se puede apreciar además como en algunas de ellas, a pesar de que el nivel de satisfacción es alto, si el nivel de exigencia es superior a éste se produce un empeoramiento notable sobre la valoración global del servicio. Por último también se puede observar como en las oficinas donde existe un mayor nivel de satisfacción, los valores de satisfacción, expectativas y valoración general están más próximos entre sí.



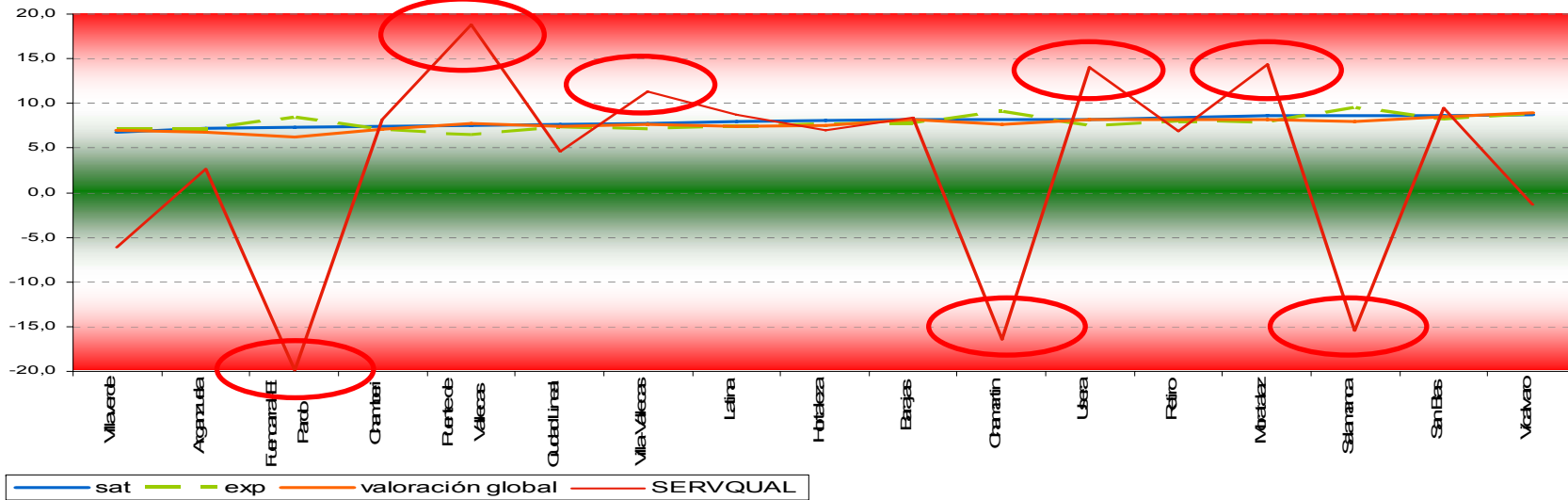
Conclusiones

- Al incluir en esta evaluación global de las oficinas el valor sobre la percepción de la calidad del servicio (SERVQUAL), se obtiene que en la oficina de Chamartín el nivel de calidad percibido decae notablemente.
- Estudiando de manera detallada los motivos de este bajo nivel de calidad percibido, **se detecta en la OAC de Chamartín unos niveles de expectativas muy elevados en todos y cada uno de los aspectos evaluados en relación con el servicio ofrecido.** Las diferencias entre la satisfacción y las expectativas de los usuarios/as de dicha oficina son especialmente importantes en las dimensiones de Capacidad de respuesta, Fiabilidad y eficacia y, Seguridad.
- Si se comparan los datos obtenidos con respecto al año 2.006, se observa que si bien existe un mayor número de oficinas por debajo del valor 0, **en 2.007 se detecta una mejora de la calidad percibida en un sentido global,** estrechándose el rango entre los valores máximo y mínimo y por tanto existiendo una mayor homogeneidad entre oficinas en cuanto a la misma.

Conclusiones

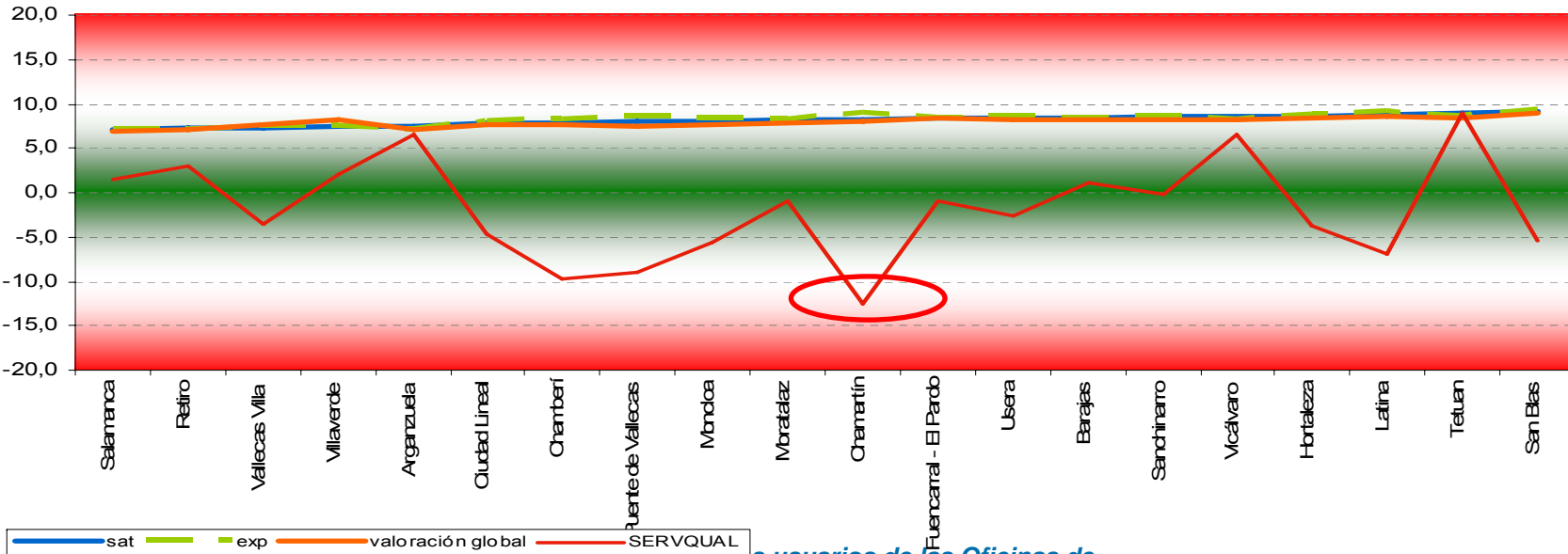
2006

Niveles aceptables de calidad



2007

Niveles aceptables de calidad



Conclusiones

➔ En la siguiente tabla resumen se muestran los principales datos comparativos por OAC de los años 2.006-2.007

	SATISFACCIÓN			EXPECTATIVAS			VALORACIÓN		
	2007	2006	Diferencia	2007	2006	Diferencia	2007	2006	Diferencia
Salamanca	7,15	8,65	-1,50	7,07	9,51	-2,44	6,90	7,99	-1,09
Retiro	7,24	8,35	-1,11	7,09	7,97	-0,88	7,03	8,21	-1,18
Vallecas Villa	7,27	7,70	-0,44	7,45	7,07	0,38	7,63	7,68	-0,05
Villaverde	7,50	6,77	0,72	7,39	7,12	0,28	8,18	7,02	1,17
Arganzuela	7,51	7,20	0,30	7,16	7,06	0,11	7,02	6,75	0,27
Ciudad Lineal	7,80	7,61	0,18	8,04	7,36	0,68	7,71	7,43	0,28
Chamberí	7,81	7,47	0,33	8,31	7,02	1,29	7,72	7,11	0,61
Puente de Vallecas	8,05	7,54	0,51	8,52	6,50	2,03	7,43	7,79	-0,35
Moncloa	8,12	sin datos	sin datos	8,41	sin datos	sin datos	7,71	sin datos	sin datos
Moratalaz	8,25	8,65	-0,40	8,30	7,85	0,45	7,93	8,17	-0,24
Chamartín	8,28	8,18	0,10	8,94	9,09	-0,15	8,01	7,69	0,31
Fuencarral - El Pardo	8,33	7,31	1,02	8,38	8,41	-0,03	8,46	6,28	2,19
Usera	8,39	8,18	0,21	8,53	7,41	1,12	8,21	8,17	0,05
Barajas	8,46	8,18	0,29	8,41	7,71	0,70	8,20	8,13	0,07
Sanchinarro	8,53	sin datos	sin datos	8,54	sin datos	sin datos	8,19	sin datos	sin datos
Vicálvaro	8,59	8,72	-0,13	8,25	8,80	-0,55	8,29	8,90	-0,61
Hortaleza	8,63	8,07	0,56	8,83	7,68	1,15	8,34	7,48	0,86
Latina	8,72	7,92	0,80	9,08	7,43	1,65	8,68	7,43	1,25
Tetuan	9,05	sin datos	sin datos	8,57	sin datos	sin datos	8,49	sin datos	sin datos
San Blas	9,13	8,67	0,47	9,41	8,14	1,27	8,88	8,46	0,42

Conclusiones

Como principales líneas de actuación se presentan las siguientes ideas:

- *Seguir en la línea de eficacia que ofrece el servicio, ahorrando recursos en las áreas donde el servicio cubre las expectativas de los usuarios/as.*

- *Centrar los esfuerzos en aspectos susceptibles de mejora como son los relacionados con la fiabilidad y eficacia, y con la seguridad del servicio. Éstos son los más relevantes para los usuarios/as y sin embargo se encuentran por debajo de la satisfacción media.*

- *Realizar un esfuerzo por mejorar los tiempos de espera y agilidad en las tramitaciones, principalmente en las oficinas en las que hay una mayor diferencia entre expectativas y satisfacción en relación a éstos aspectos (Chamartín, Latina y Puente de Vallecas).*

- *A pesar de que el porcentaje de insatisfechos es mínimo, se debe realizar un esfuerzo también en resolver las incidencias antes de que se conviertan en un factor de insatisfacción (en forma de reclamación por ejemplo).*

- *Dar a conocer en mayor medida aspectos relacionados con el servicio como son el horario de atención, los idiomas de atención o la posibilidad de realizar las gestiones a través del teléfono “010” y especialmente de la página web.*

Madrid

Anabel Segura, 11
Edificio Albatros – A – 5ª planta
28108 Alcobendas - Madrid
Telf.: +34 91 625 00 49

Zaragoza

Josefa Amar y Borbón, 2 - 3ªA
50001 Zaragoza
Telf.: +34 976 23 88 82

Bilbao

Alameda Recalde, 1, 1ªA
48009 Bilbao
Telf.: +34 94 480 55 71

Vitoria

Paraguay, 23 - bajo
01012 Vitoria-Gasteiz
Telf.: +34 945 16 70 00

Santander

Paseo Calvo Sotelo 19, 6ª planta, of. 5
39002 Santander
Telf.: +34 942 21 17 43

Logroño

Ruavieja, 67-69 2ª planta
26001 Logroño
Telf.: 941 25 14 96

E-mail: info@append.es

Web: www.append.es

The logo for 'append' consists of the word 'append' in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a dark blue rectangular box.

Investigación de Mercados

The logo for 'append grupo' features the word 'append' in a smaller white font above the word 'grupo' in a smaller, italicized white font, both contained within a dark blue rectangular box.



Nobody's Unpredictable



**«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010
del Ayuntamiento de Madrid»
(OLA 12)**

Para:



Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	105
VI. CONCLUSIONES	112



I. INTRODUCCIÓN



I - INTRODUCCIÓN

Este informe recoge los principales resultados del estudio realizado sobre el Servicio Telefónico de Información 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Julio de 2007.

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. El presente informe corresponde a la 12ª ola.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010. Se recogen datos de satisfacción global, desempeño, conocimiento, utilización y valoración del servicio por tipología del usuario y comparativa con olas anteriores.

En las siguientes páginas exponemos los objetivos, metodología y resultados de la investigación.



II. OBJETIVOS



II - OBJETIVOS

Los principales objetivos del estudio continúan siendo los mismos y podemos resumirlos en:

- ✓ **Perfil de usuario del 010.**
 - Sexo
 - Edad
 - Trabaja de forma remunerada

- ✓ **Tipología de la llamada.**
 - Frecuencia.
 - Horario.
 - Lugar desde donde se realizó la llamada.

- ✓ **Medios de conocimiento del servicio telefónico 010.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
 - Tiempo de espera.
 - Número de llamadas.
 - Trato recibido.
 - Utilidad de la información.
 - Tiempo empleado por el operador para atender la solicitud planteada.
- ✓ **Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010.**
 - Servicio de consulta y contestación posterior.
 - Servicio de asuntos de medio ambiente.
 - Servicio de teléfono de información al consumidor (OMIC).
 - Servicio de teléfono de información tributaria.
 - Servicio de tramitación de empadronamiento.
- ✓ **Conocimiento y valoración del servicio de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
 - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010

- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**

- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
 - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010



III. METODOLOGÍA



FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: Usuarios del servicio telefónico 010 del ayuntamiento de Madrid

METODOLOGÍA: CATI, entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado y asistida por ordenador.

MUESTRA: 1.000 entrevistas

FECHAS DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO: 26 a 31 de julio de 2007

TRABAJO DE CAMPO: Departamento de Estudios Telefónicos IPSOS.

PROCESO DE DATOS: Centro de Cálculo IPSOS, según plan de tabulación.

ANÁLISIS: IPSOS LOYALTY



INFORME DE CAMPO

	OLA 5 Ene. 2004	OLA 6 Jul. 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Jul. 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Jul. 2007	OLA 11 Dic. 2006	OLA 12 Jul. 2007
Total entrevistas en base de datos	1.739	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132	2.857
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	236	354	349	227	489	118	118	489
Entrevistas con datos erróneos	163	167	95	82	97	69	69	54
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	340	543	181	205	884	946	945	115



IV. RESULTADOS

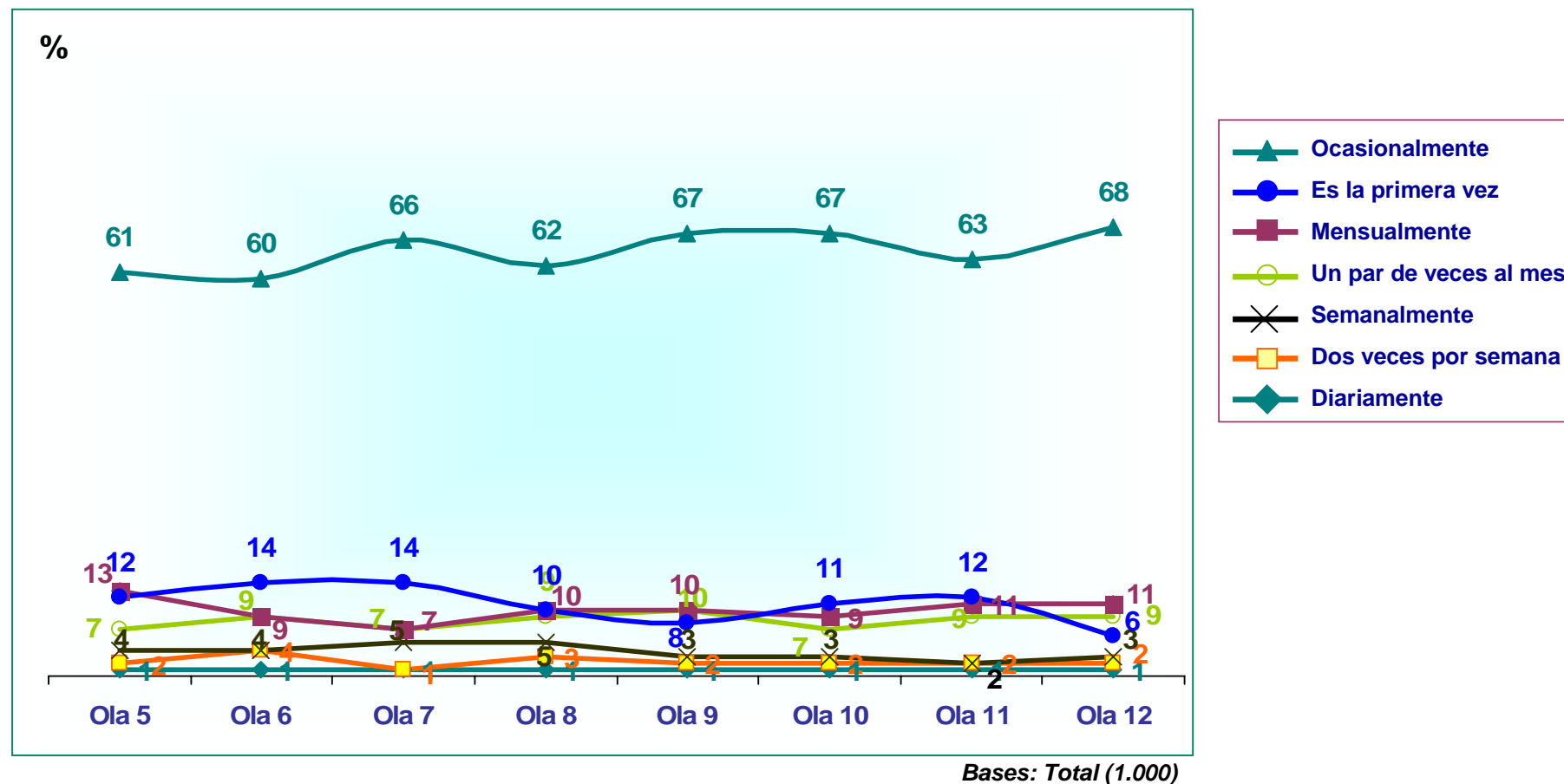


PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 12)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	HASTA 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	362	638	435	565	719	281
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	36	100	0	35	37	40	27
Mujer	64	0	100	65	63	60	73
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
HASTA 39 AÑOS	44	42	44	100	0	54	16
DE 40 Y MÁS AÑOS	57	58	56	0	100	46	84
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	72	79	68	89	58	100	0
NO	28	21	32	11	42	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 12)



P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 12)

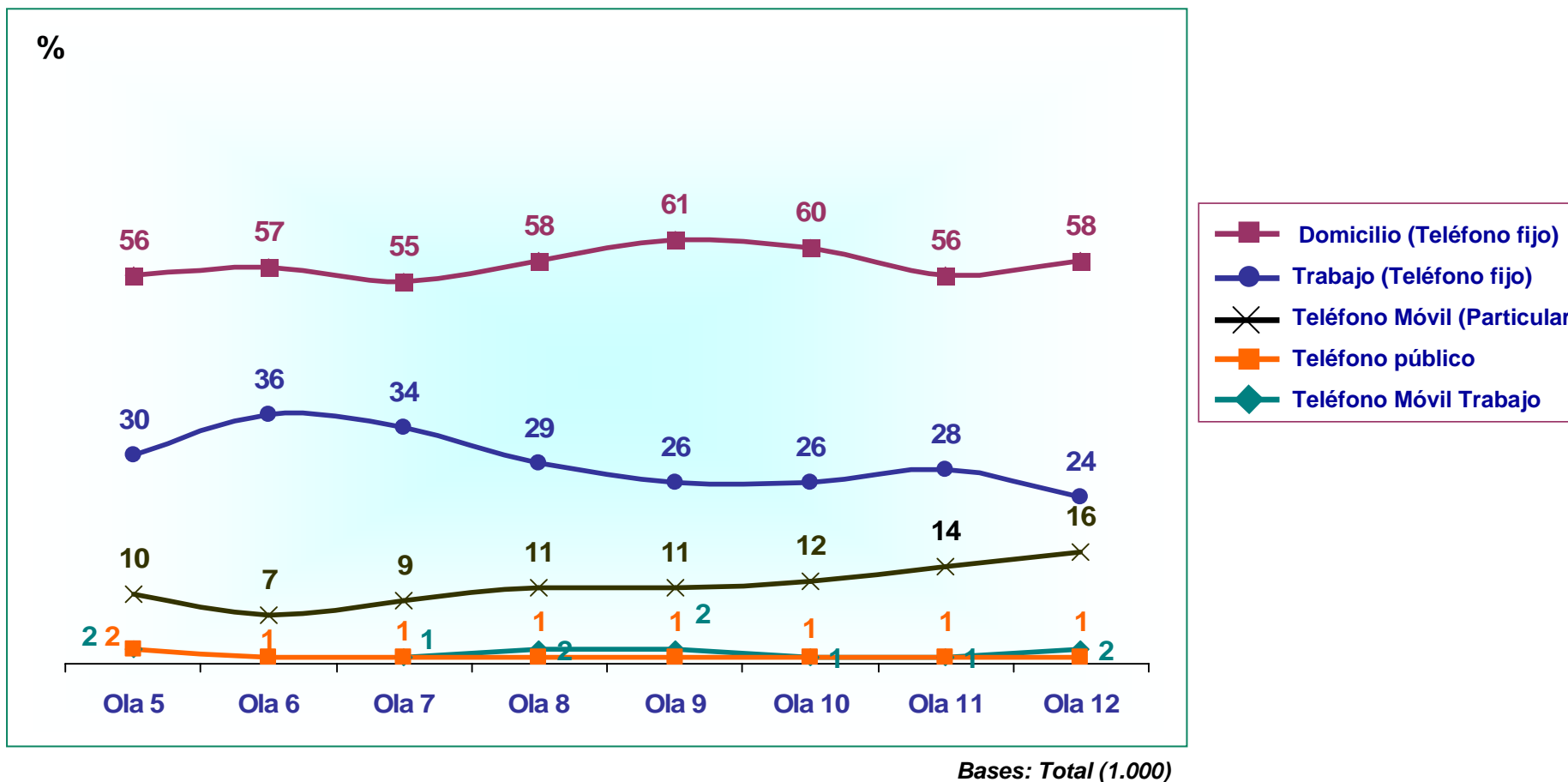
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.1 - FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																			
Es la primera vez que llamaba	6	6	5	0	17	11	7	2	4	3	7	6	5	4	5	9	4	10	17
Diariamente	1	1	1	0	0	2	0	0	1	2	1	1	1	1	2	1	0	0	0
Dos veces por semana	2	1	3	0	0	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	0	0
Semanalmente	3	2	4	33	9	3	1	3	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	0
Un par de veces al mes	9	10	9	0	9	12	11	9	8	9	9	10	9	10	7	8	12	3	17
Mensualmente	11	11	11	0	4	8	13	15	12	9	10	12	9	12	11	15	10	10	8
Ocasionalmente	68	69	67	67	61	60	65	70	69	71	68	67	69	67	67	61	70	73	58
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)



P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)

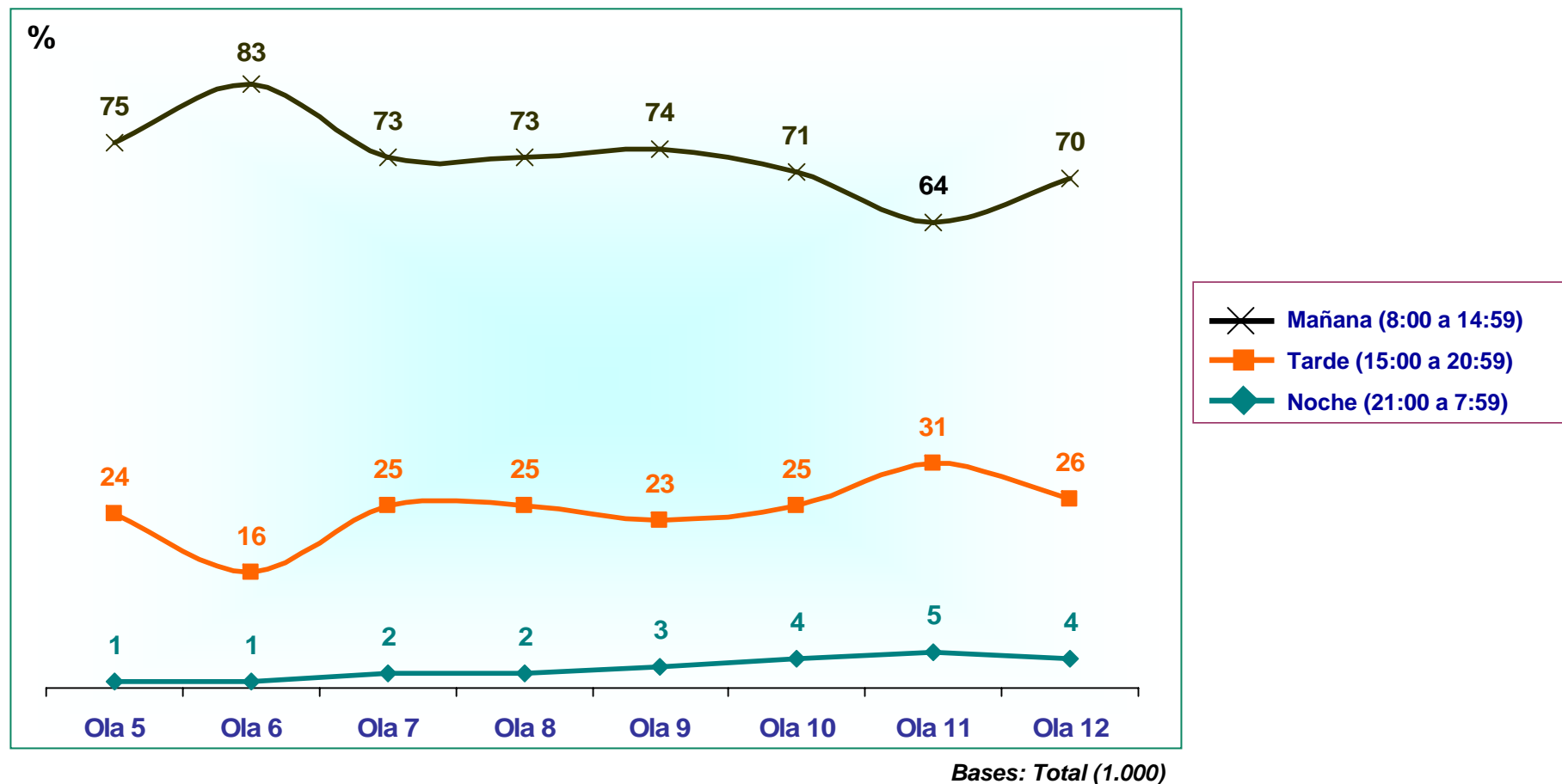
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.2 - REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE...																			
Domicilio (teléfono fijo)	58	48	64	100	61	34	45	44	60	66	86	47	87	50	64	64	71	43	25
Trabajo (teléfono fijo)	24	27	23	0	13	40	28	32	26	25	6	33	3	35	19	14	12	33	33
Teléfono público	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0
Teléfono móvil particular	16	22	12	0	26	24	25	20	13	9	7	18	9	13	16	21	14	18	42
Teléfono móvil trabajo	2	3	1	0	0	3	1	4	1	0	1	2	1	2	1	2	1	3	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)



P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)

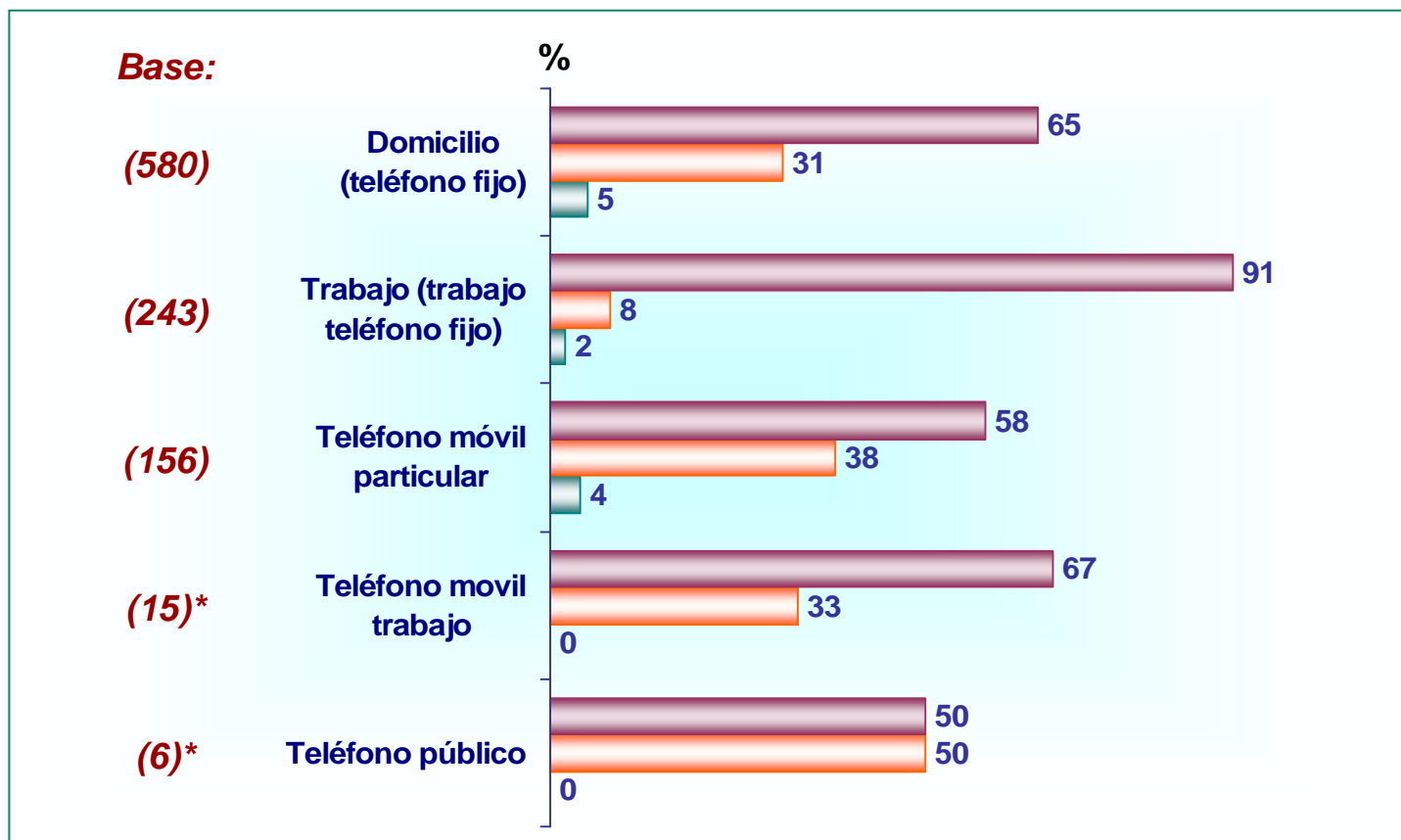
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3 - REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE...																			
Mañana (8:00 a 14:59)	70	69	70	33	61	65	63	68	74	73	74	69	73	71	70	63	68	75	67
Tarde (15:00 a 20:59)	26	25	27	33	35	28	33	27	24	24	24	28	23	25	25	31	30	23	33
Noche (21:00 a 7:59)	4	6	3	33	4	7	4	5	2	3	3	4	4	4	5	7	2	2	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)

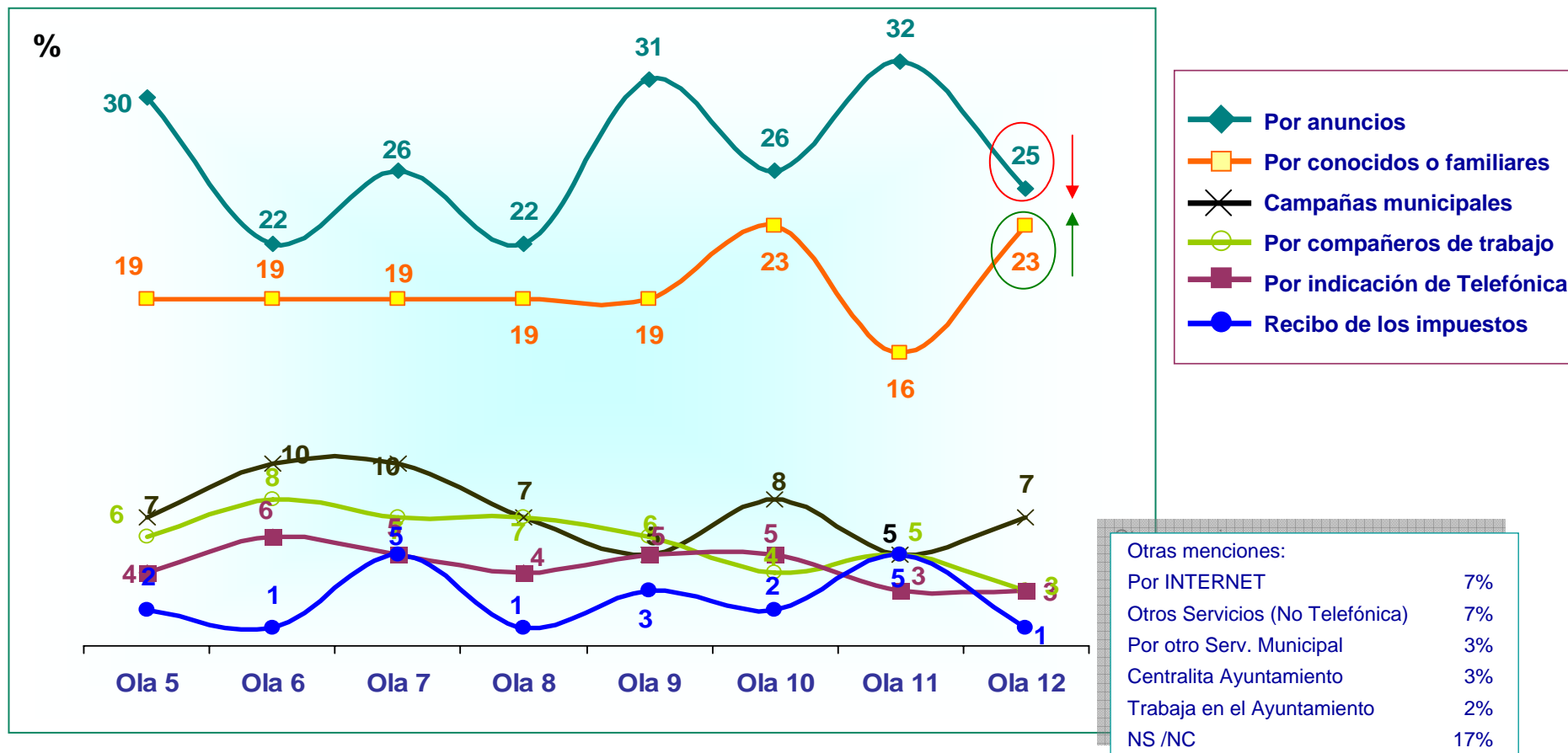


* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada? X P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 12)

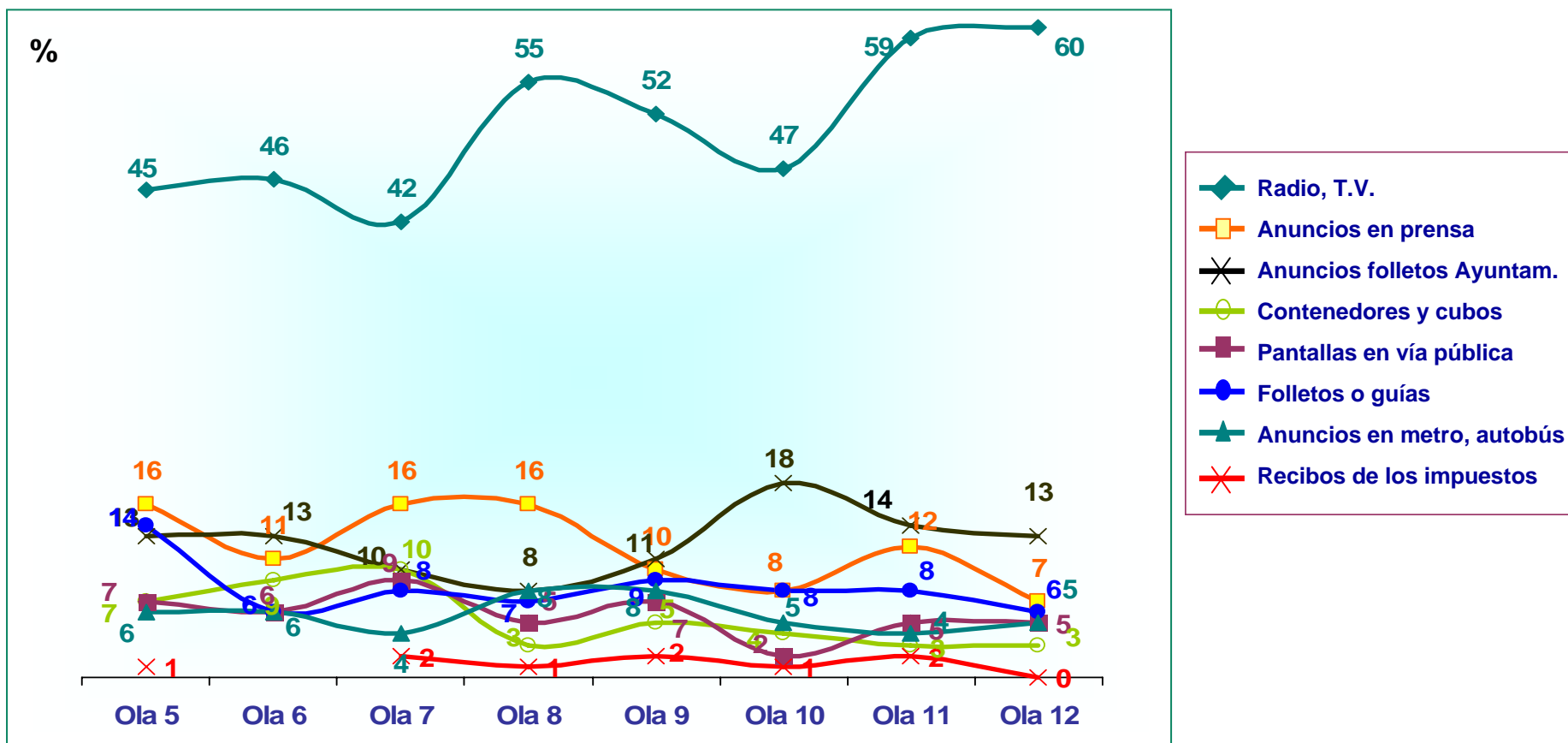
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4 - SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010...																			
Por anuncios	25	28	23	0	17	24	25	27	30	20	21	26	22	22	23	30	29	23	25
Por conocidos o familiares	23	20	25	67	35	28	24	20	19	22	26	21	28	24	21	23	24	20	8
Por INTERNET	7	8	7	0	4	18	13	9	5	1	1	9	2	7	7	6	4	17	17
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	7	6	8	0	4	3	5	7	8	9	7	6	9	7	7	8	7	7	0
Campañas municipales	7	8	6	33	4	5	5	4	6	7	12	6	10	7	9	9	5	5	8
Por compañeros de trabajo	3	3	4	0	9	3	4	6	3	4	1	5	1	3	4	2	5	2	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	4	3	0	9	0	3	3	1	4	7	3	4	2	4	6	3	3	17
La centralita del Ayuntamiento	3	3	3	0	4	3	2	1	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	0
Por indicación de TELEFÓNICA	3	3	2	0	0	0	1	1	3	5	5	2	4	4	2	1	2	0	0
Trabaja en el Ayto. o en la Comunidad de Madrid	2	2	2	0	4	0	1	3	1	6	0	2	1	1	2	0	3	2	0
Por el recibo de los impuestos	1	1	1	0	0	2	1	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	2	8
Por los contenedores/cubos de basura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Otro medio	2	2	3	0	4	1	4	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	0
Ns/Nc	17	16	19	0	4	16	16	18	20	18	16	18	15	18	20	13	15	17	17
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 12)



Bases (conoce por anuncios): Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263), Ola 11 (322), Ola 12 (246)

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 12)

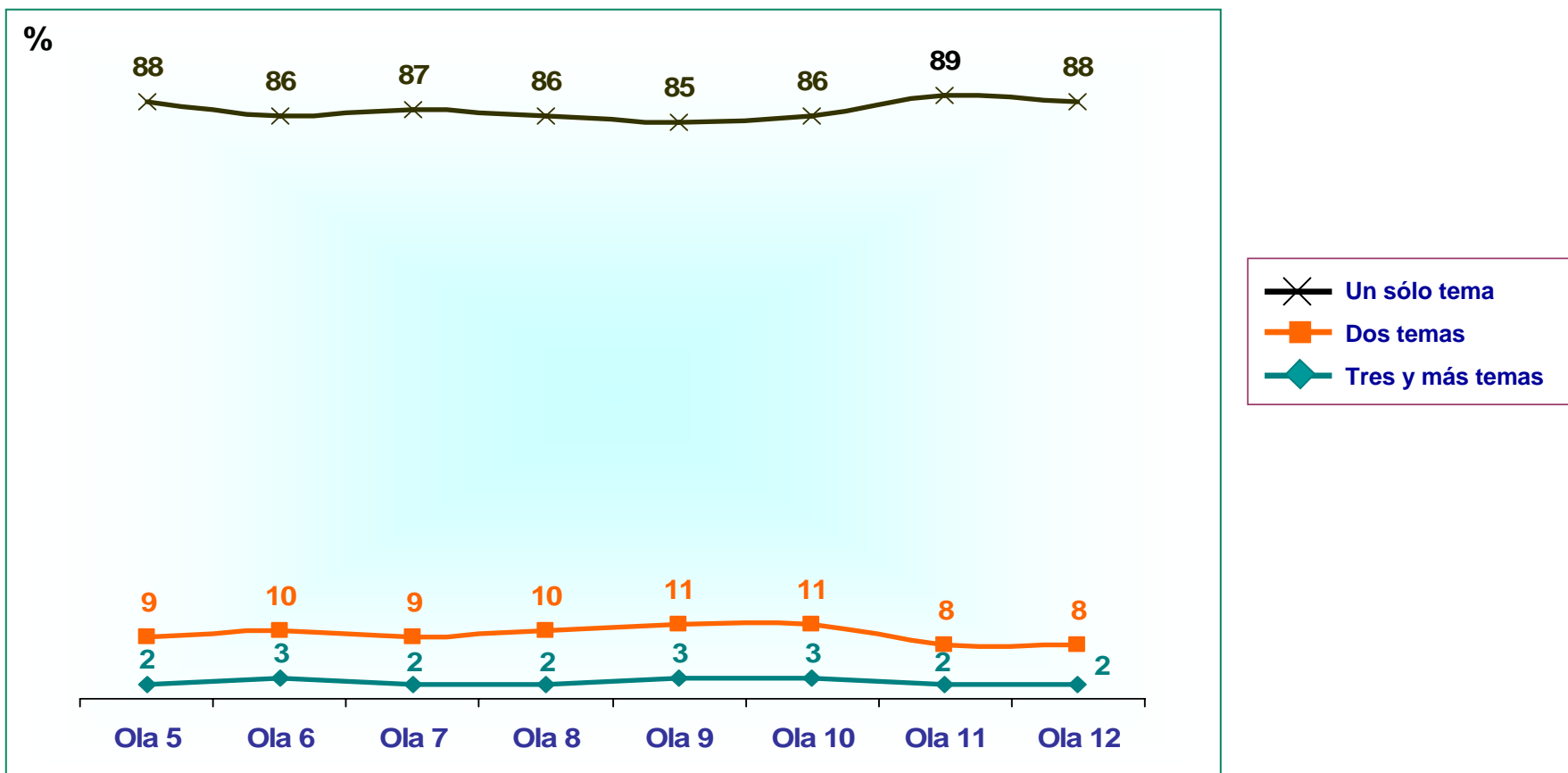
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4a - TIPO DE ANUNCIO																			
Radio, TV, prensa	60	59	61	0	25	61	66	49	68	50	65	56	72	56	55	50	73	71	67
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	13	8	17	0	75	13	11	23	9	7	14	14	12	17	11	15	9	7	0
Anuncios en prensa	7	10	6	0	0	4	8	5	11	3	8	7	8	6	13	4	8	0	0
Folletos o guías (no municipales)	6	5	7	0	0	4	3	9	6	13	3	6	7	5	6	8	5	21	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	5	6	4	0	0	4	5	7	4	7	3	5	3	6	11	0	2	0	33
Pantallas en la vía pública	5	5	4	0	0	9	5	0	4	7	5	5	3	7	4	4	3	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	3	4	2	0	0	9	0	2	1	3	5	3	3	2	4	4	3	0	0
Internet	1	1	1	0	0	0	3	0	1	0	0	1	2	1	0	4	0	0	0
Otros	2	2	2	0	0	0	3	0	3	0	5	2	3	1	6	0	2	0	0
Ns/Nc	7	8	7	0	0	4	5	9	7	13	5	9	3	9	6	12	5	7	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>246</i>	<i>102</i>	<i>144</i>	<i>0</i>	<i>4*</i>	<i>23</i>	<i>38</i>	<i>43</i>	<i>71</i>	<i>30</i>	<i>37</i>	<i>185</i>	<i>61</i>	<i>86</i>	<i>47</i>	<i>26</i>	<i>66</i>	<i>14*</i>	<i>3*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 12)

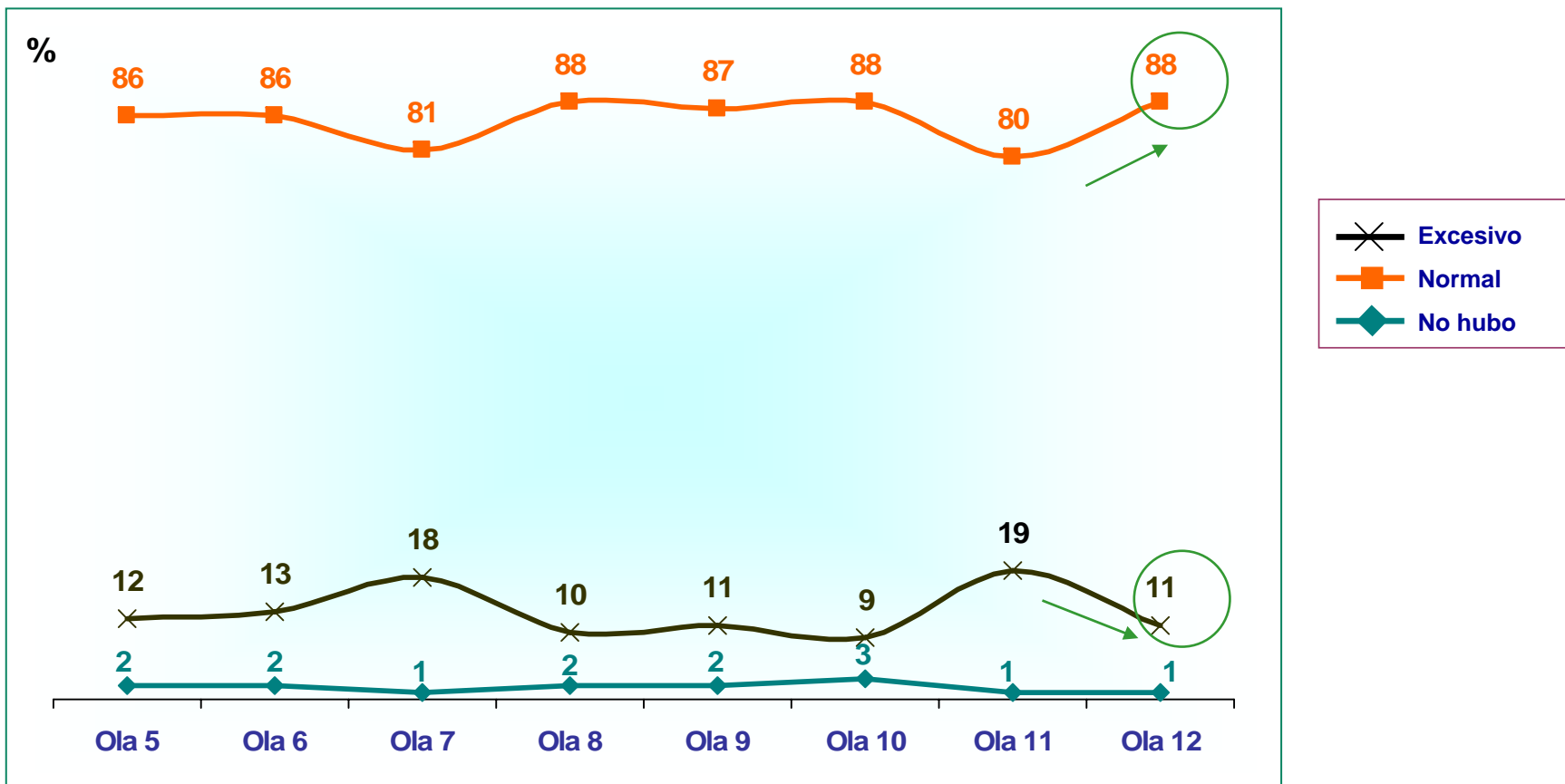
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5 - NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																			
Un solo tema	88	88	88	100	70	94	84	88	92	89	85	89	87	89	87	90	84	93	92
Dos temas	8	7	9	0	17	4	12	10	5	6	10	8	8	7	11	6	8	5	8
Tres temas	2	2	2	0	13	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	0
Más de tres temas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Ns/Nc	2	3	1	0	0	0	1	1	1	3	4	1	4	2	1	1	4	0	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 12)

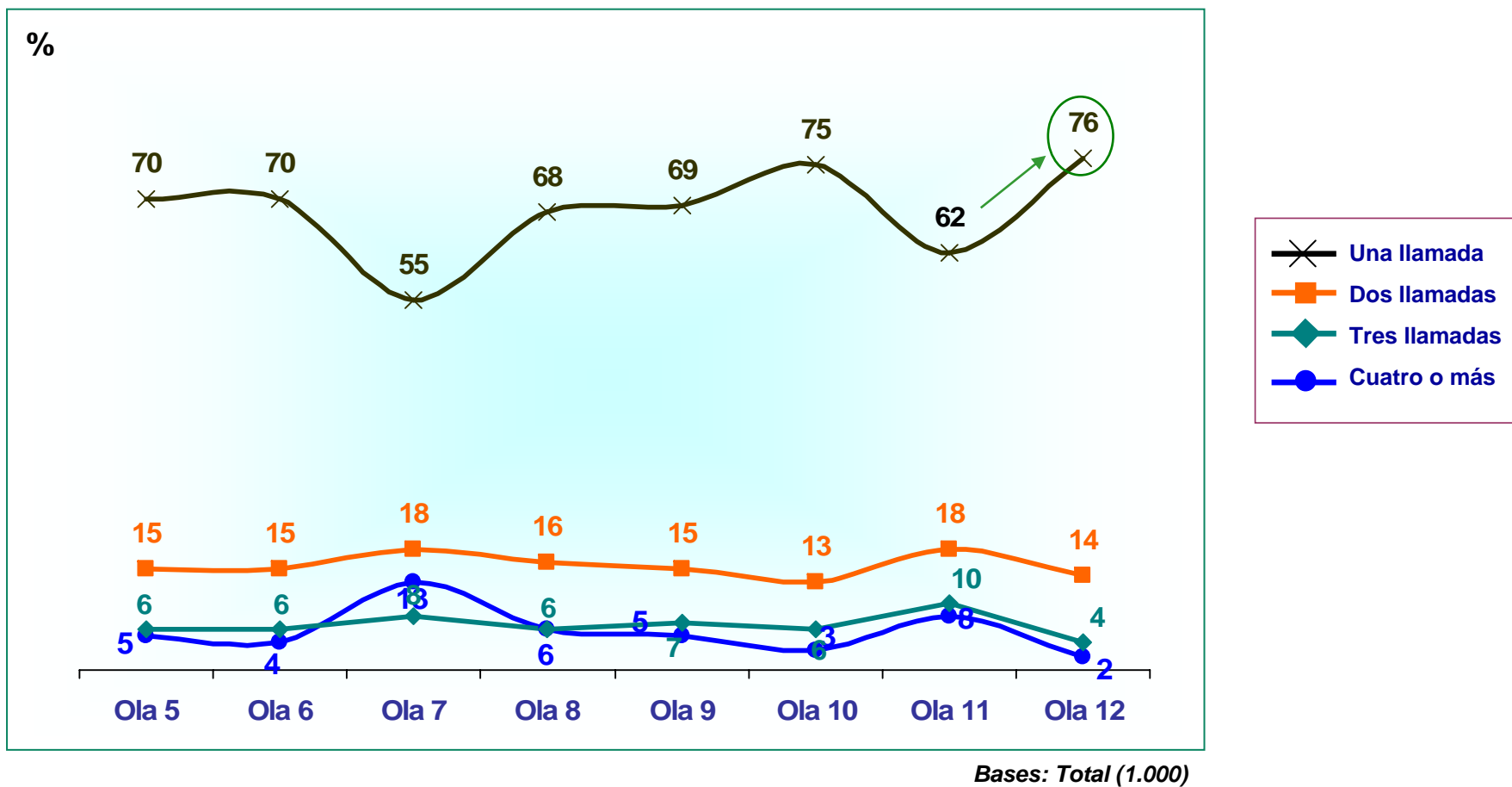
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6 - EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																			
Normal	88	87	89	100	96	87	90	89	91	85	84	89	87	89	87	88	87	97	83
Excesivo	11	11	11	0	4	11	9	11	8	15	15	11	11	10	12	13	12	3	17
No hubo tiempo de espera	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 12)



P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 12)

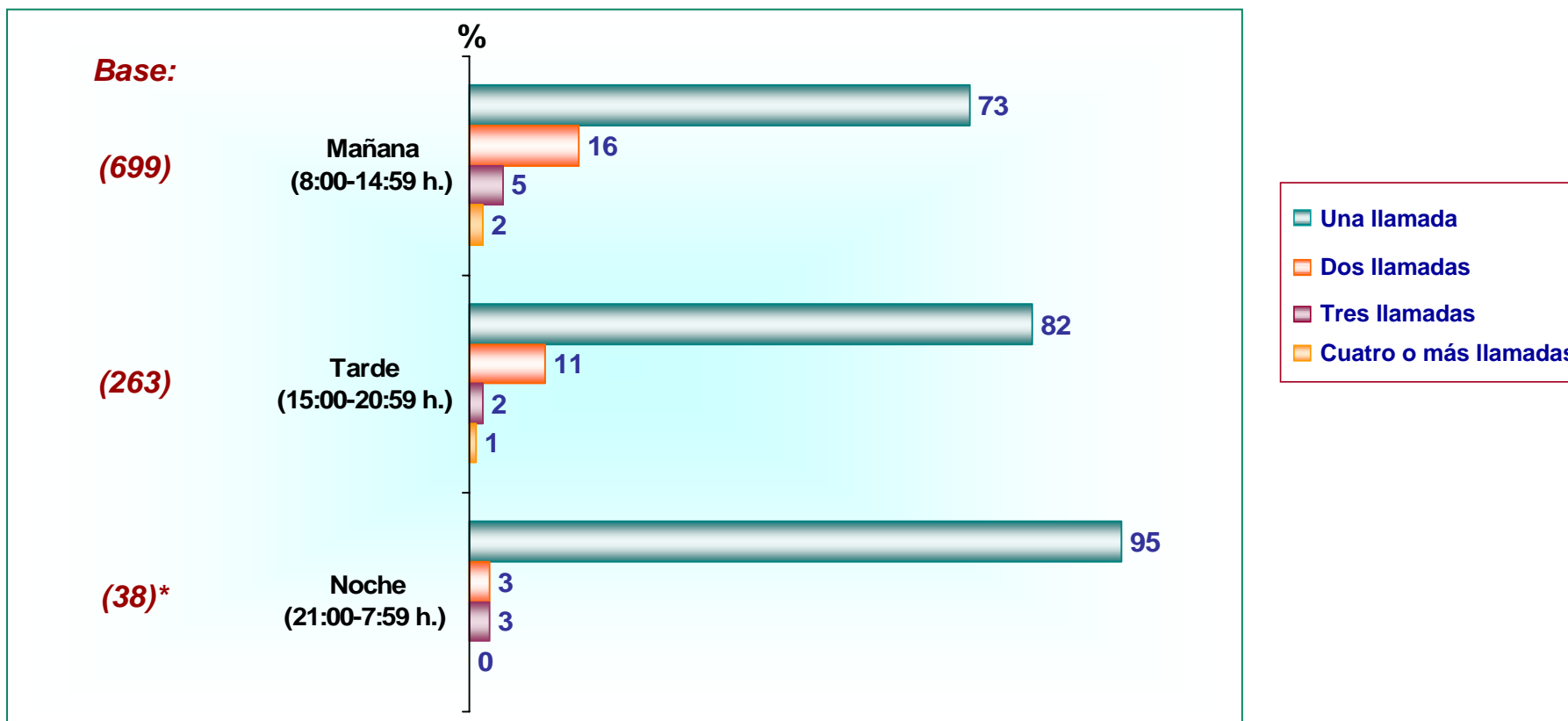
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7 - NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																			
Una llamada	76	76	77	100	70	79	79	76	77	77	71	76	76	77	79	69	76	75	67
Dos llamadas	14	15	14	0	17	13	10	16	15	16	15	14	15	13	14	18	14	22	17
Tres llamadas	4	5	4	0	9	6	4	6	3	3	5	5	3	4	3	7	6	2	8
Cuatro o más llamadas	2	2	2	0	0	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	8
Ns/Nc	3	3	3	0	4	0	4	1	3	3	6	3	4	4	3	5	2	0	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 12)



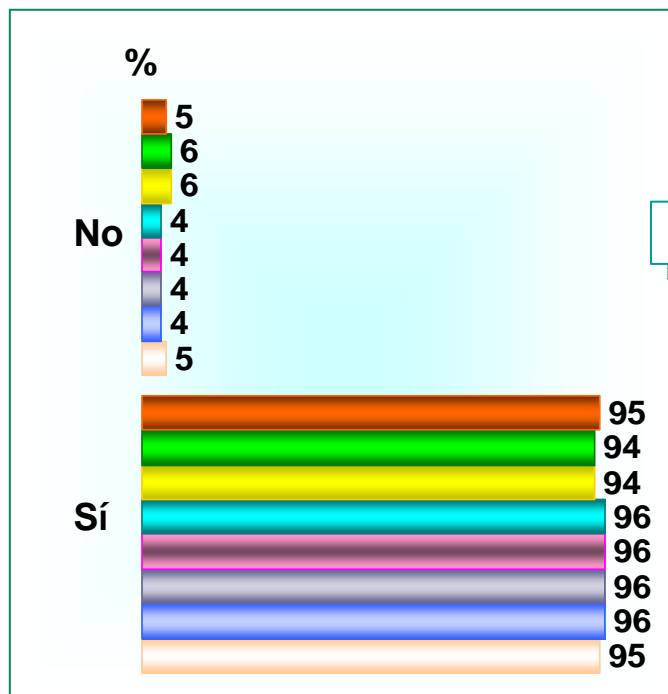
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.3. ¿En qué horario llamó al 010? X P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

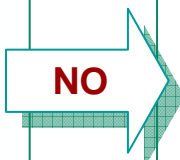


SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 12)

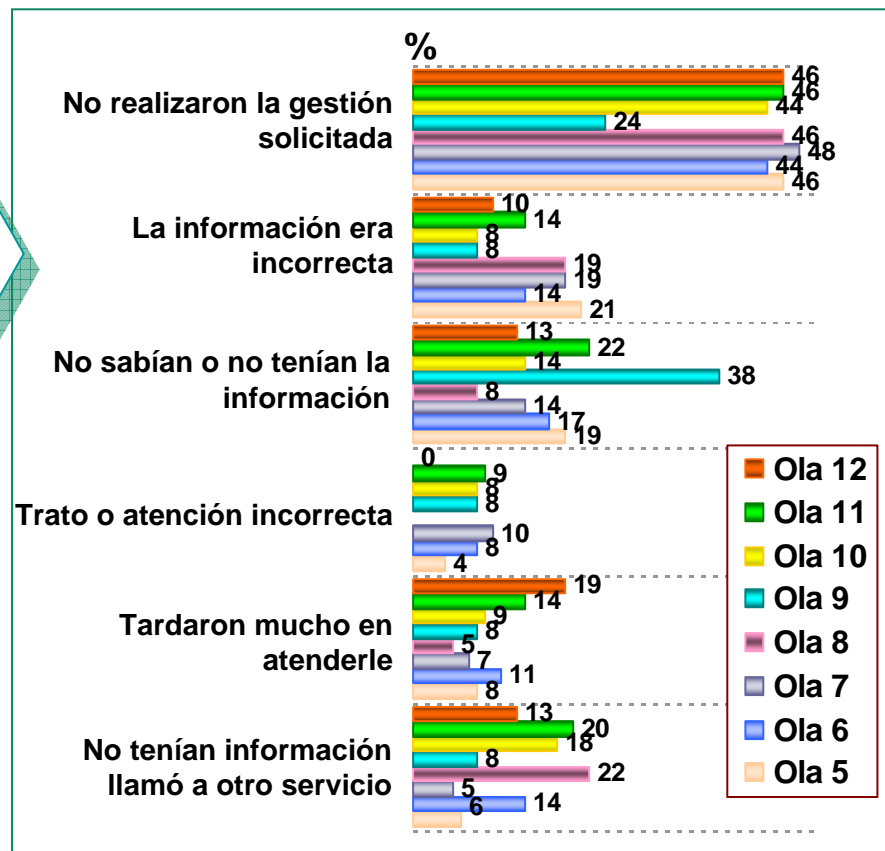
Satisfacción con la información



Bases: Total (1.000)



Razones de insatisfacción



Bases (Insatisfechos): Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63), Ola 11 (59), Ola 12 (48)*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?

P.8.a. ¿Por qué no?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8 - SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																			
Sí	95	95	95	100	91	95	99	96	97	93	93	96	94	97	98	92	93	95	100
No	5	5	5	0	9	5	1	4	3	7	7	5	6	3	2	8	7	5	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a - RAZONES DE INSATISFACCIÓN																			
No realizaron la gestión solicitada	46	44	47	0	0	40	50	43	13	64	62	41	56	54	50	57	47	0	0
Tardaron mucho en atenderle	19	33	10	0	0	0	50	0	25	27	23	16	25	15	0	0	24	33	0
No sabían o no tenían la información	13	11	13	0	50	40	50	0	25	0	0	19	0	31	0	0	12	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	13	17	10	0	0	0	0	43	13	0	15	13	13	0	25	14	18	33	0
La información era incorrecta	10	6	13	0	0	0	0	14	38	9	0	13	6	0	0	14	12	33	0
Tardanza en la resolución de incidencias	2	0	3	0	50	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	14	0	0	0
Otro motivo	2	0	3	0	0	20	0	0	0	0	0	3	0	0	25	0	0	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>48</i>	<i>18*</i>	<i>30</i>	<i>0*</i>	<i>2*</i>	<i>5*</i>	<i>2*</i>	<i>7*</i>	<i>8*</i>	<i>11*</i>	<i>13*</i>	<i>32</i>	<i>16*</i>	<i>13*</i>	<i>4*</i>	<i>7*</i>	<i>17*</i>	<i>3*</i>	<i>0</i>

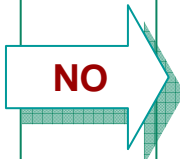
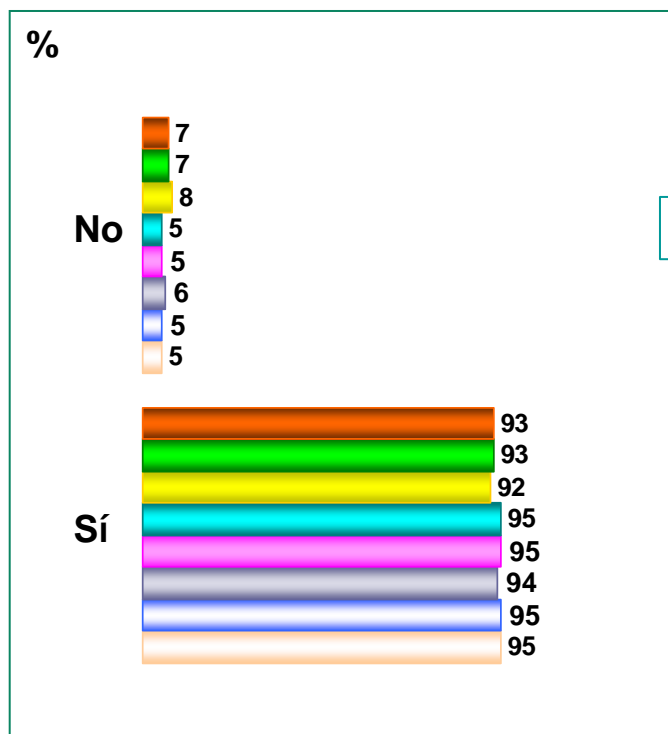
** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.8.a. ¿Por qué no está satisfecho con la información facilitada?

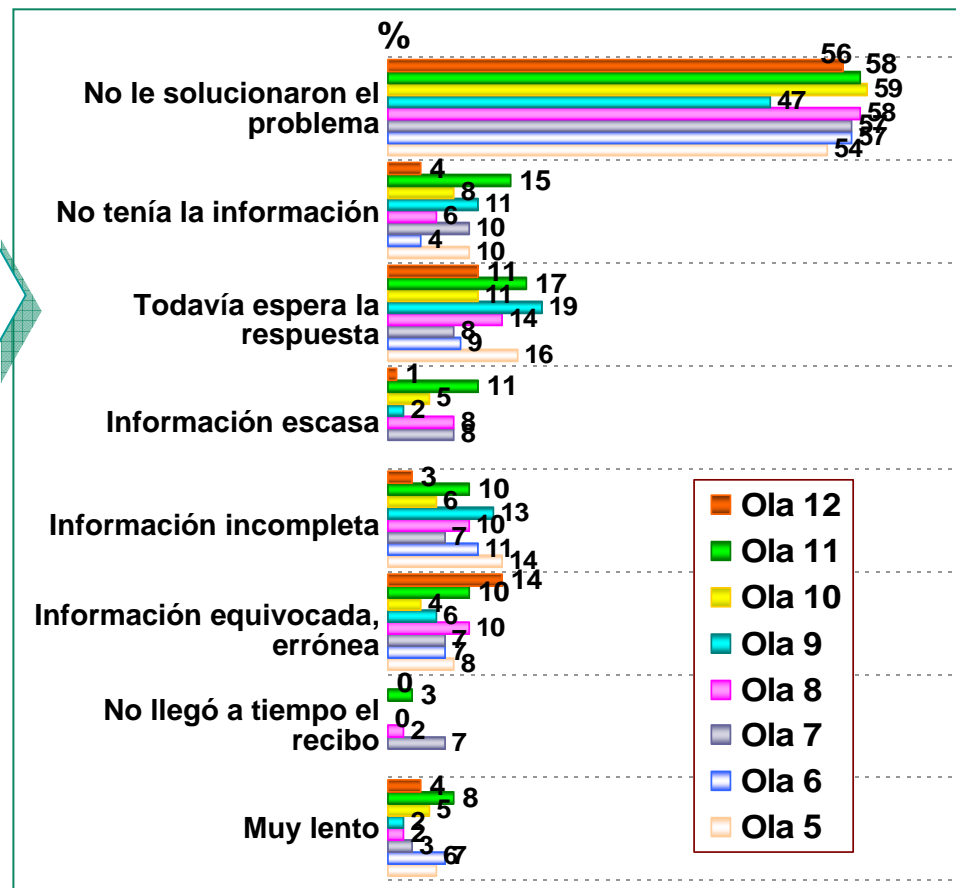


UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 12)

Utilidad de la información



Razones de no utilidad de la información



Base (información no útil): Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79), Ola 11 (72), Ola 12 (73)

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11 - LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																			
Sí	93	93	93	100	100	96	95	94	93	93	86	94	90	94	95	94	88	93	100
No	7	7	7	0	0	4	5	6	7	7	14	6	10	6	5	6	12	7	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 12)

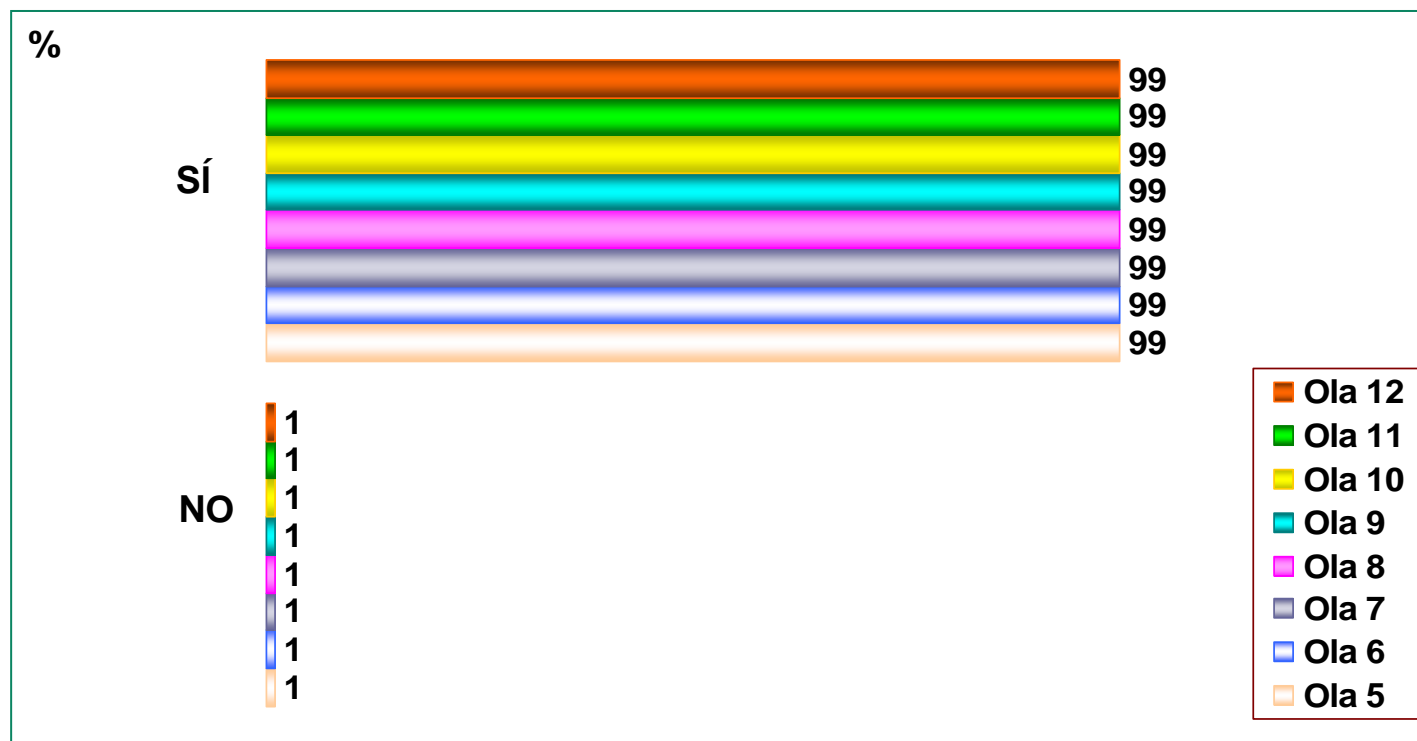
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11a - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
Información equivocada, errónea	14	8	17	0	0	25	0	22	13	27	8	16	10	14	18	20	4	50	0
Información incompleta	3	0	4	0	0	0	0	11	6	0	0	2	3	0	0	0	7	0	0
No le solucionará el problema	56	50	60	0	0	0	88	44	44	55	68	52	62	55	36	80	70	25	0
Muy lento	4	8	2	0	0	0	0	0	6	18	0	5	3	5	9	0	4	0	0
Información escasa	1	0	2	0	0	0	0	0	6	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Todavía espera la respuesta	11	12	11	0	0	0	13	0	19	9	12	7	17	0	27	0	15	25	0
No tenían la información	4	4	4	0	0	25	0	11	6	0	0	7	0	9	0	0	4	0	0
Le dieron un número inoperante	4	4	4	0	0	50	0	11	0	0	0	7	0	14	0	0	0	0	0
Otro motivo	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	3	5	9	0	0	0	0
Ns/Nc	4	12	0	0	0	0	0	0	6	9	4	5	3	0	18	0	0	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	<i>73</i>	<i>26</i>	<i>47</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4*</i>	<i>8*</i>	<i>9*</i>	<i>16*</i>	<i>11*</i>	<i>25</i>	<i>44</i>	<i>29</i>	<i>22</i>	<i>11*</i>	<i>5*</i>	<i>27</i>	<i>4*</i>	<i>0</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil la información facilitada?



TRATO RECIBIDO (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TRATO RECIBIDO (Ola 12)

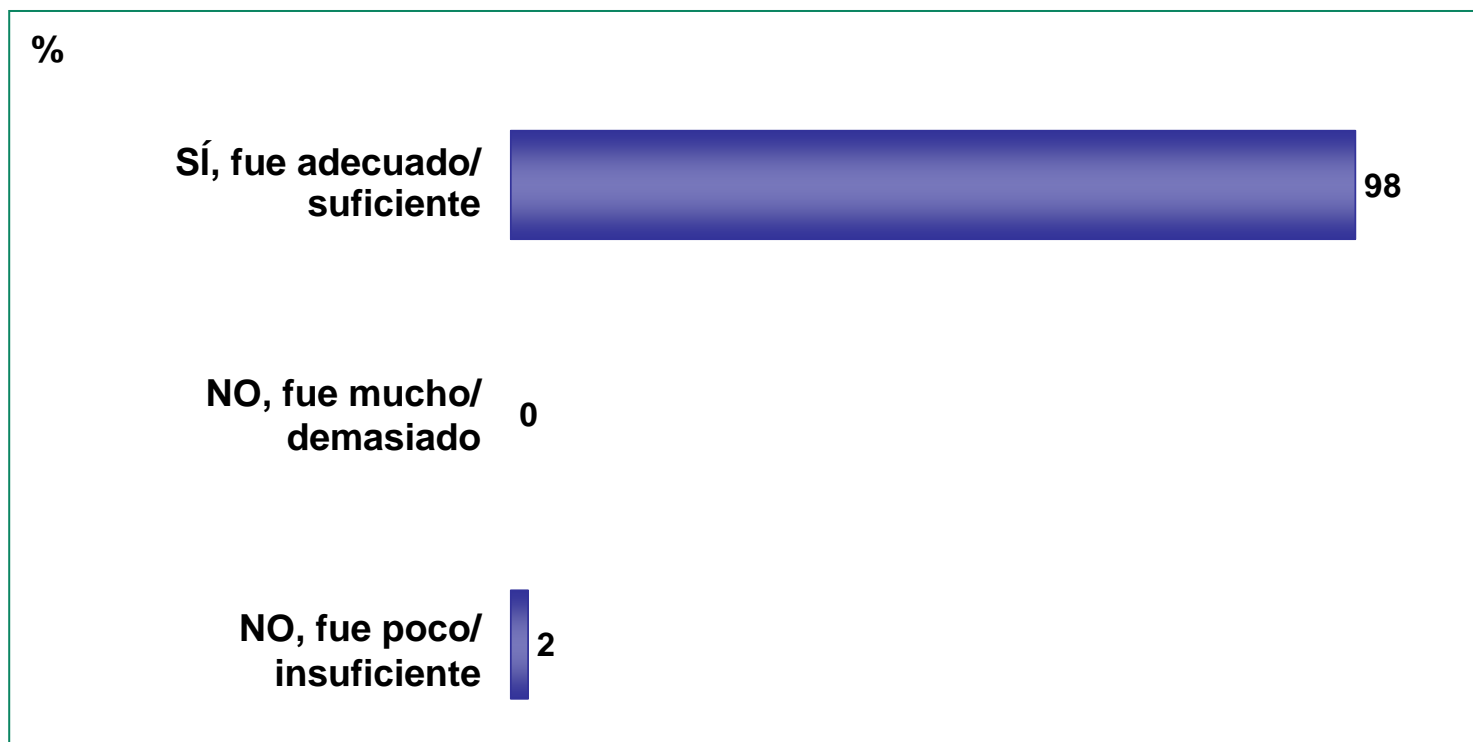
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10 - EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																			
Sí	99	99	99	100	100	100	99	99	100	98	97	99	98	100	100	98	98	100	100
No	1	1	1	0	0	0	1	1	0	2	3	1	2	1	1	2	2	0	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 12)

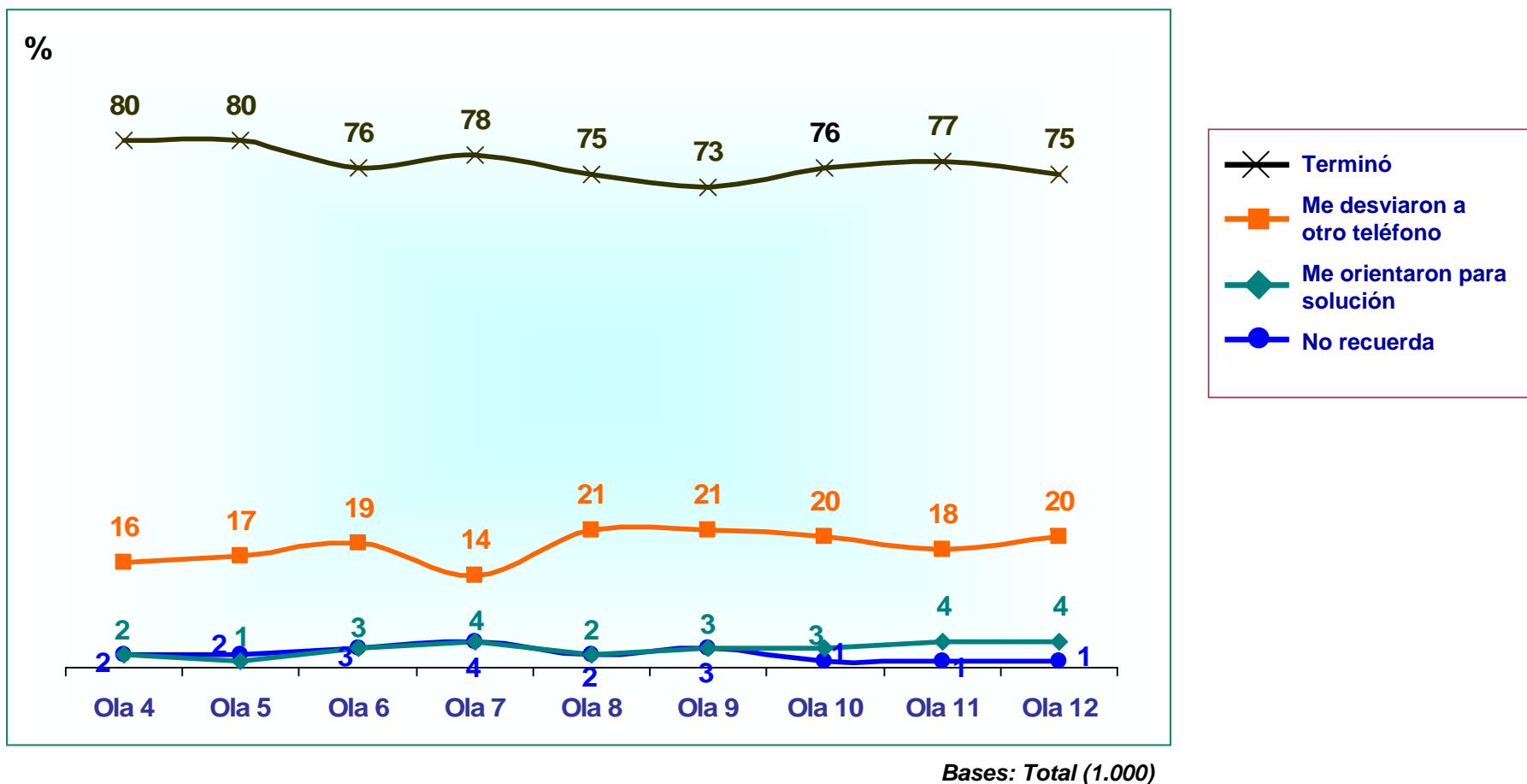
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10a - EL TIEMPO EMPLEADO FUE EL ADECUADO																			
Si, fue adecuado/suficiente	98	98	98	100	100	96	98	98	99	97	97	98	98	98	99	97	98	98	100
No, fue mucho/demasiado	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	2	0
No, fue poco/insuficiente	2	2	1	0	0	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	0	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 12)



P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.9 - CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO																					
Terminó	75	79	73	100	70	69	71	75	78	77	78	75	76	74	75	76	79	68	67		
Me derivaron a otro teléf. de inf. o servicio	20	16	23	0	26	26	25	22	16	21	16	21	17	20	20	22	18	27	25		
Me orientaron para buscar una posible solución	3	3	3	0	4	3	5	3	5	1	3	3	4	4	4	2	3	5	8		
No recuerda/No sabe	1	2	1	0	0	2	0	1	1	1	3	1	3	2	2	0	0	0	0		
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>		

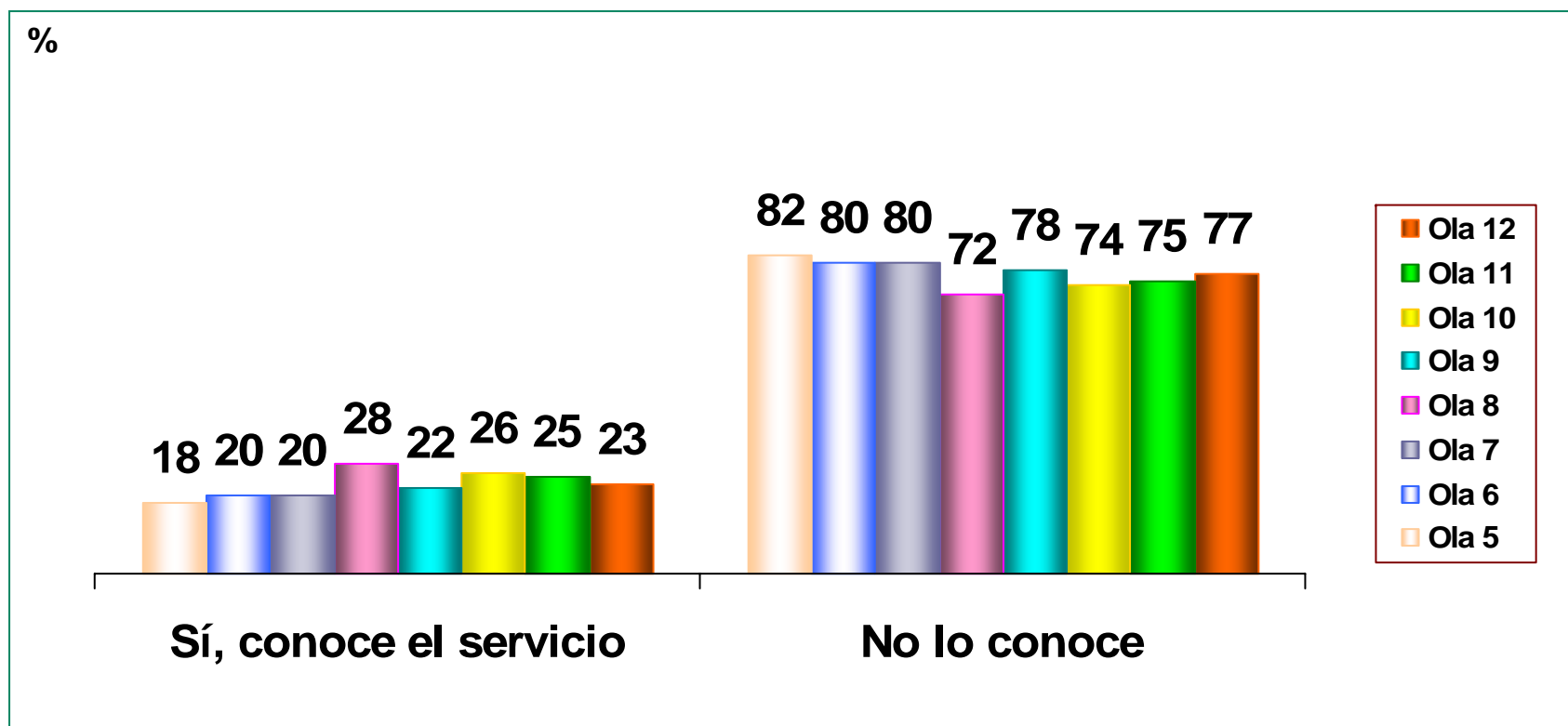
** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación Posterior. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación posterior. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.12 - CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																					
Sí	23	23	24	33	35	18	18	21	25	29	25	22	27	20	27	19	27	20	8		
No	77	77	77	67	65	82	82	80	75	71	75	78	73	80	73	81	73	80	92		
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*		

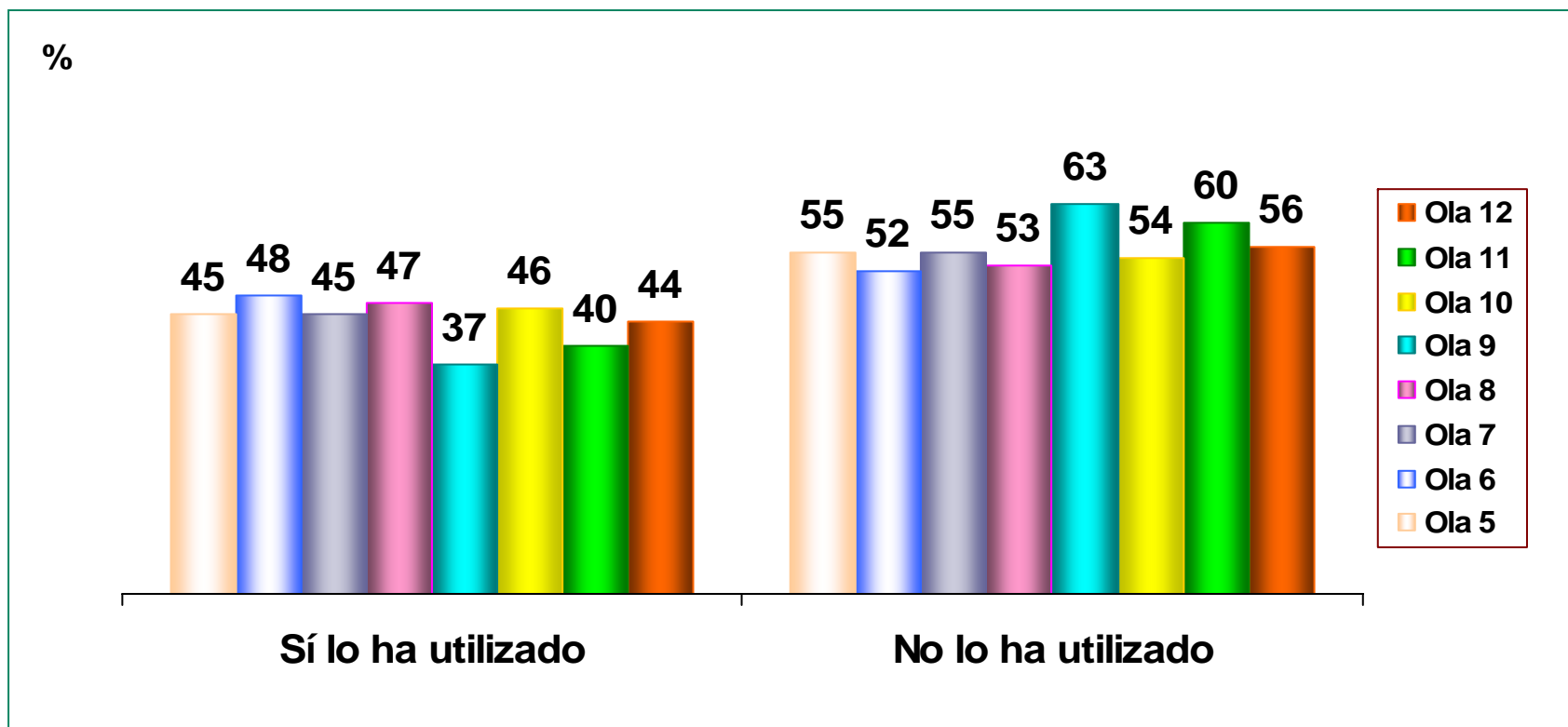
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación posterior. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263), Ola 11 (250), Ola 12 (233)

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación Posterior. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.12a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																					
Sí	44	37	47	0	75	39	26	39	31	63	55	41	49	47	46	47	40	33	0		
No	56	63	53	100	25	61	74	61	70	37	46	59	51	53	55	53	60	67	100		
<i>Base: conocen el servicio</i>	233	83	150	1*	8*	18*	27	33	59	43	44	158	75	78	55	17*	62	12*	1*		

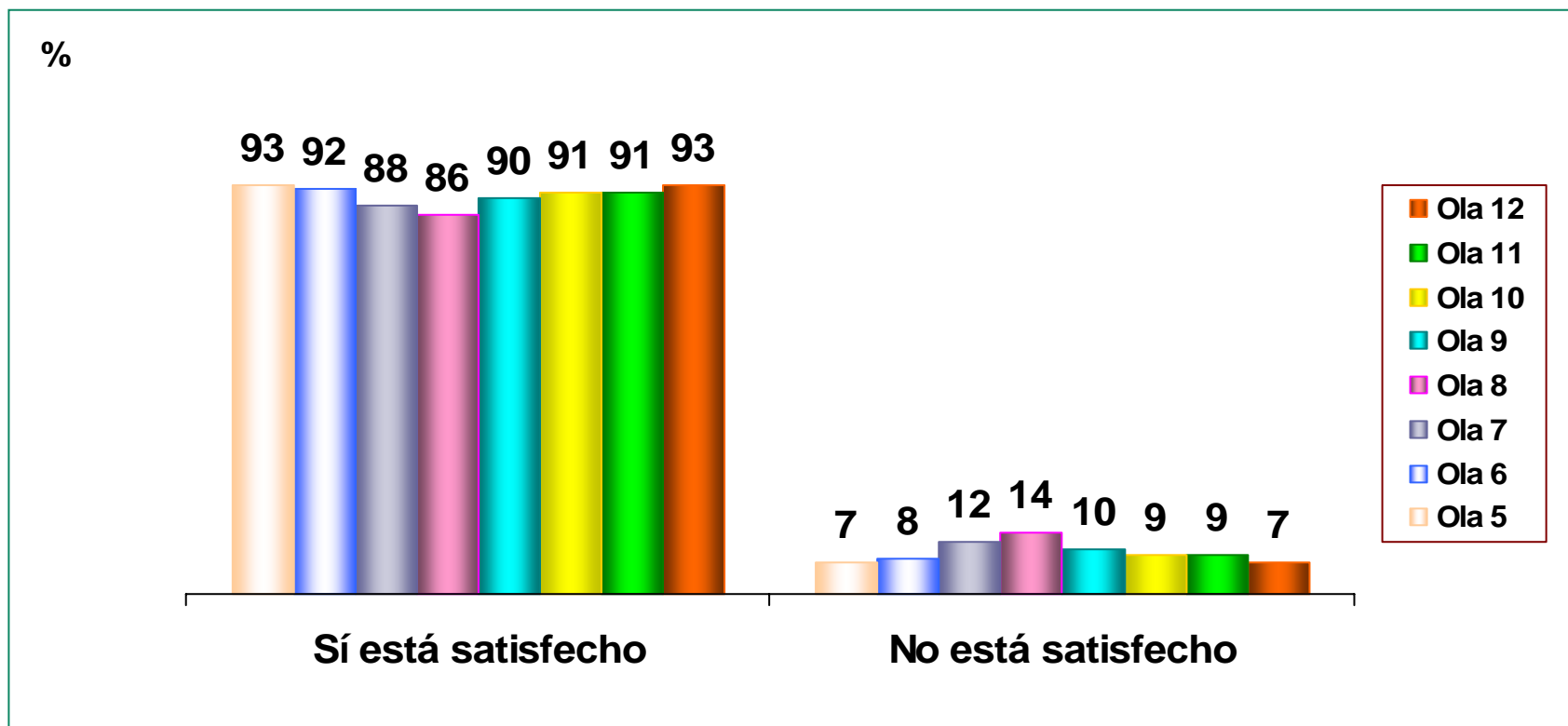
** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación posterior. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120), Ola 11 (100), Ola 12 (102)

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación Posterior. Satisfacción

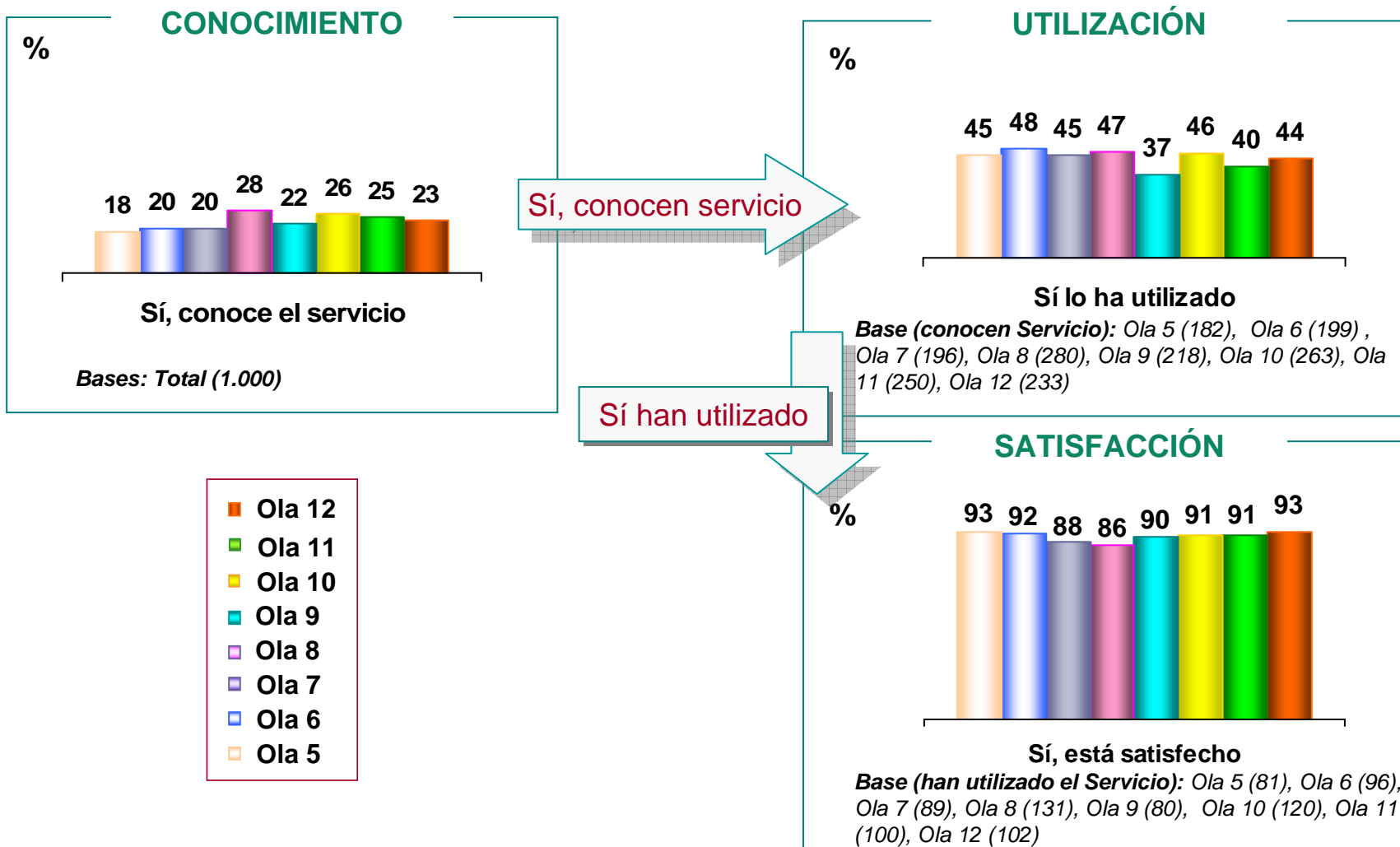
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b - SATISFACCIÓN RESPUESTA																			
Sí	93	100	90	0	100	100	86	85	100	93	92	94	92	95	96	88	88	100	0
No	7	0	10	0	0	0	14	15	0	7	8	6	8	5	4	13	12	0	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	102	31	71	0	6*	7*	7*	13*	18*	27	24	65	37	37	25	8*	25	4*	0

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



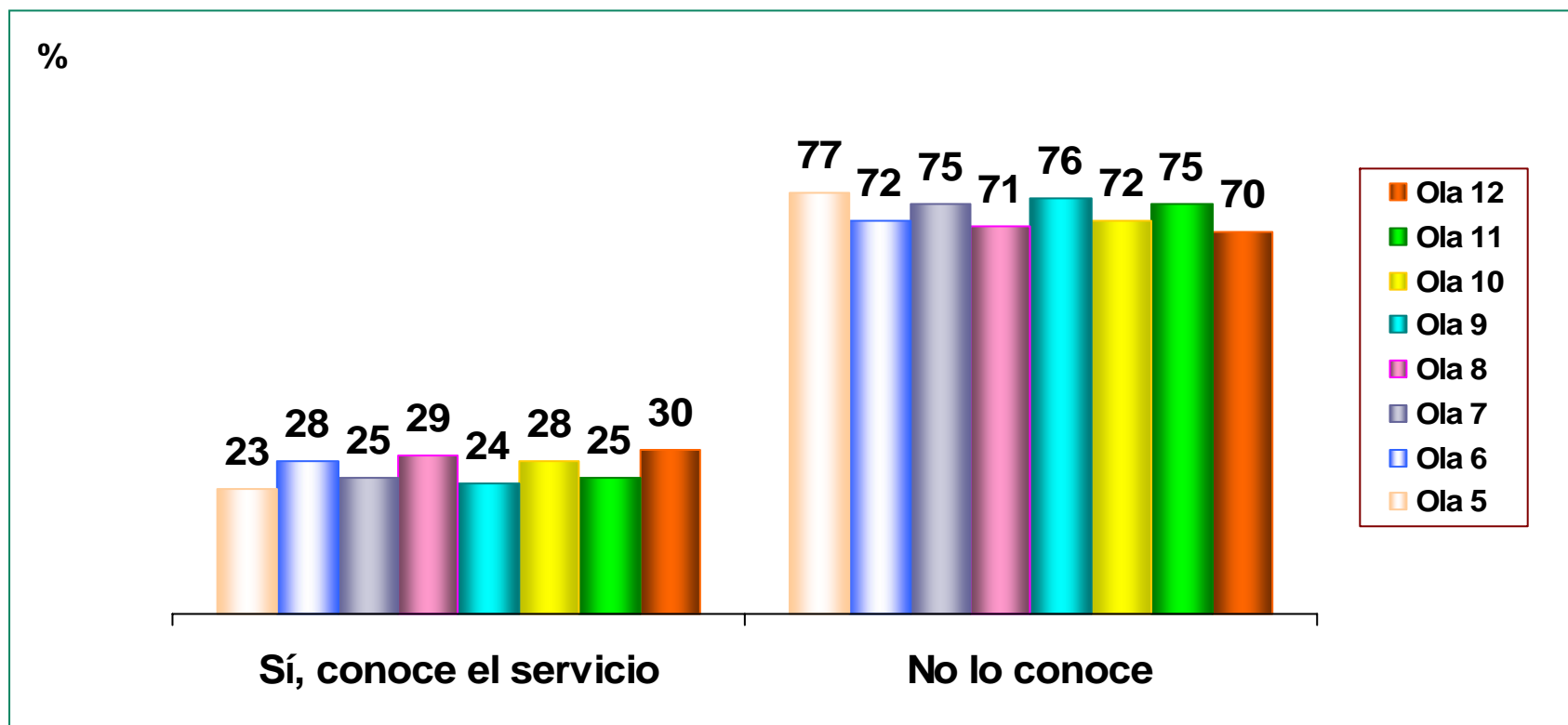
“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)





“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13 - SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																			
Sí	30	31	30	0	22	12	25	30	36	35	34	29	32	25	34	35	39	18	8
No	70	69	70	100	78	88	75	70	64	65	66	71	68	75	66	65	62	82	92
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

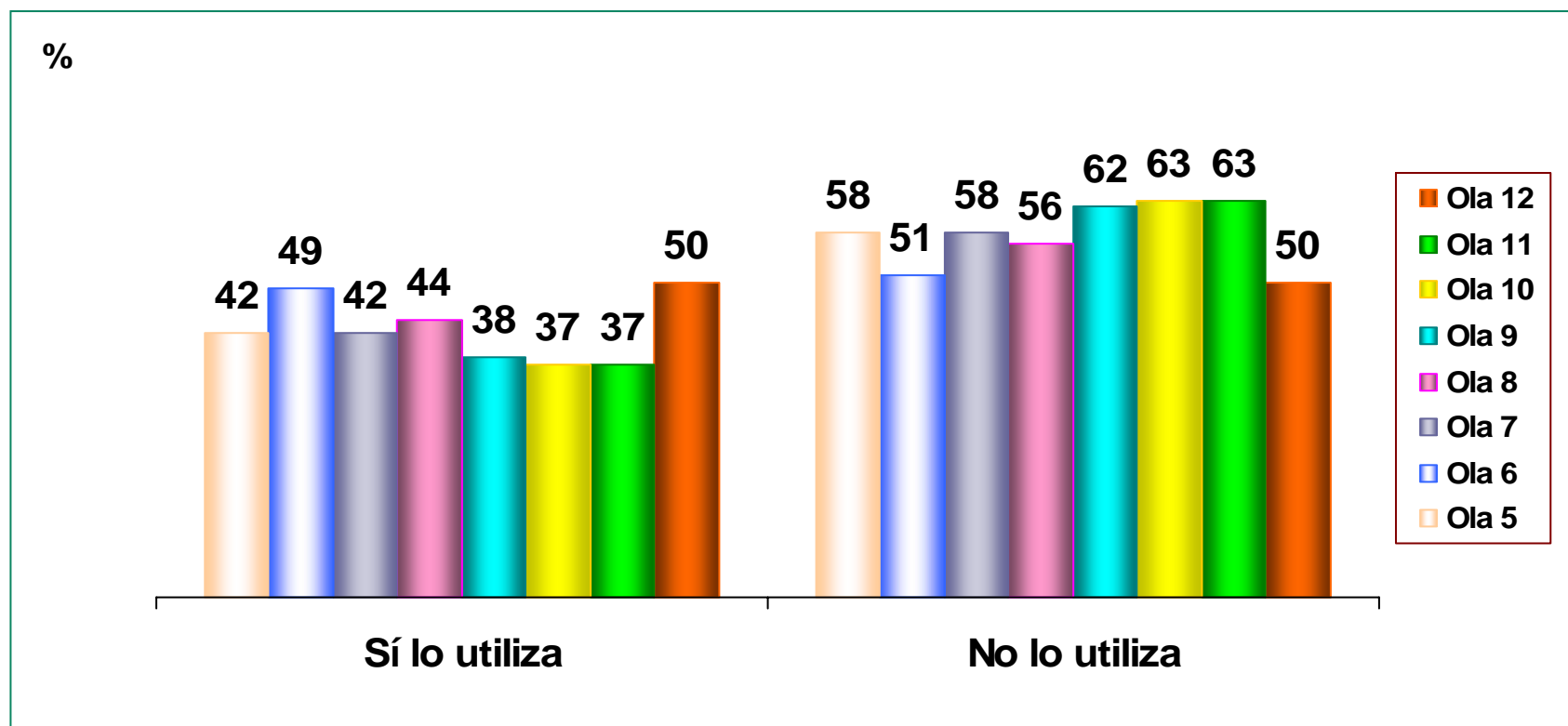
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246), Ola 12 (302)

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.13a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																					
Sí	50	46	52	0	20	33	50	54	56	45	48	48	55	56	49	32	52	55	100		
No	50	54	48	0	80	67	50	46	44	55	52	52	45	44	52	68	48	46	0		
<i>Base: conocen el servicio</i>	302	112	190	0	5*	12*	38	48	86	53	60	211	91	95	68	31	89	11*	1*		

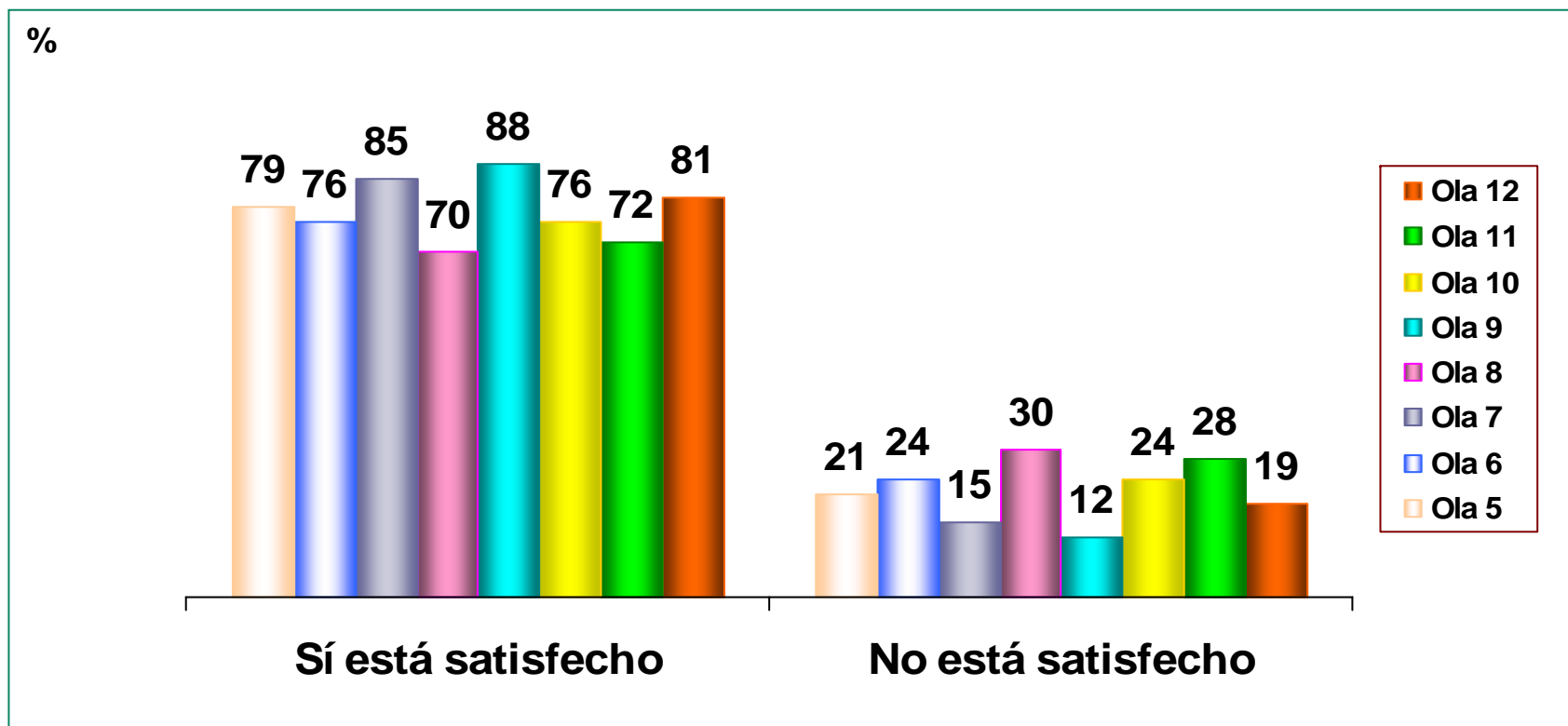
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90), Ola 12 (151)

P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción

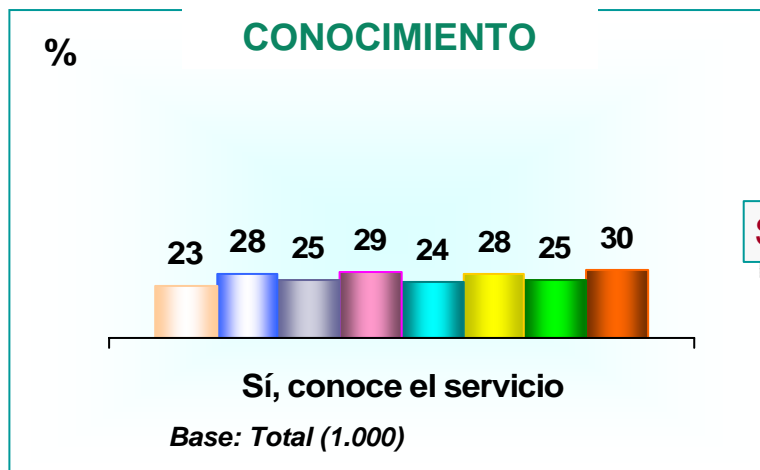
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.13b - GESTIÓN SATISFACTORIA																					
Sí	81	83	80	0	100	100	90	73	88	83	66	84	74	81	91	80	72	83	100		
No	19	17	20	0	0	0	11	27	13	17	35	16	26	19	9	20	28	17	0		
<i>Base: utilizan el servicio</i>	151	52	99	0	1*	4*	19*	26	48	24	29	101	50	53	33	10*	46	6*	1*		

* Bases reducidas/ muy reducidas

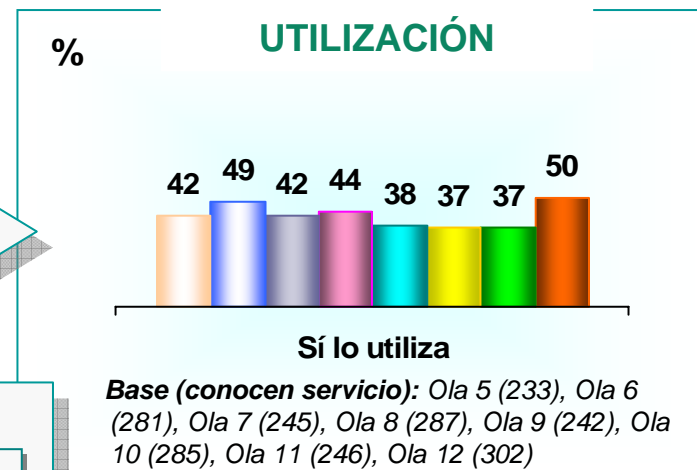
P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



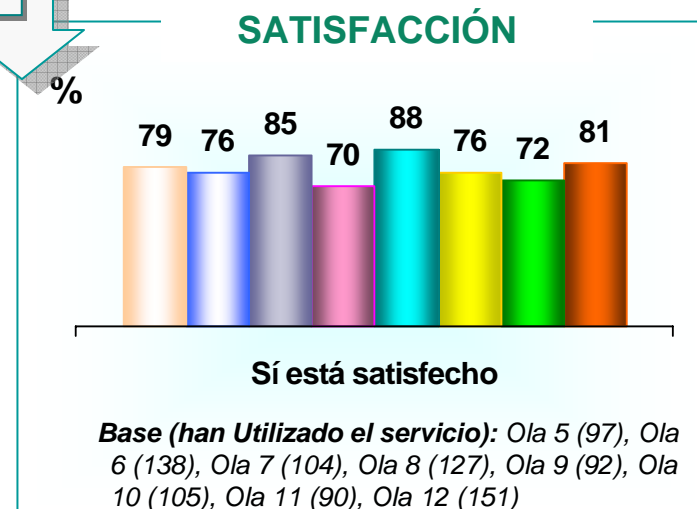
“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)



Sí, conocen servicio



Sí han utilizado

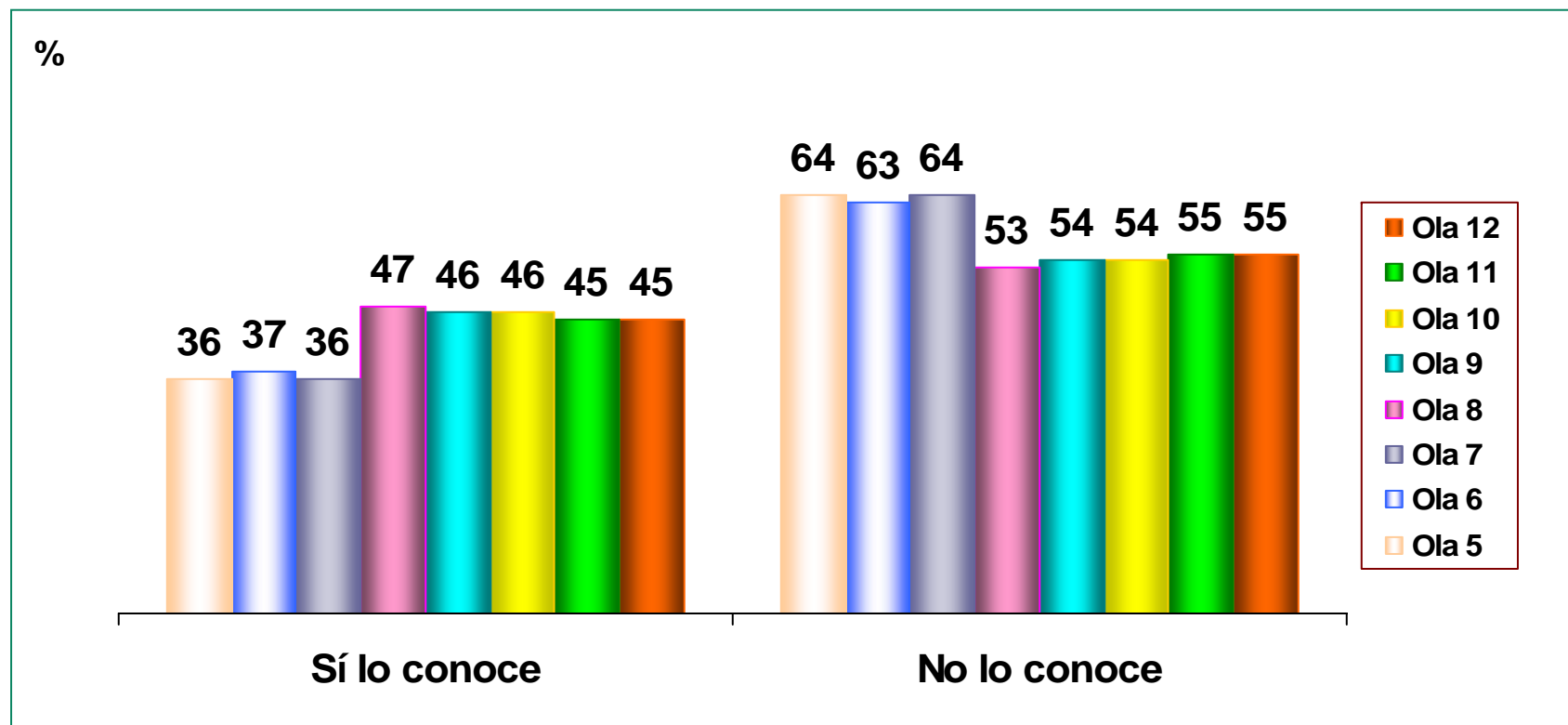


- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.14 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																					
Sí	45	44	45	33	65	32	43	45	46	46	49	44	48	45	46	53	44	42	42		
No	55	56	55	67	35	68	57	55	54	54	51	57	52	56	54	47	56	58	58		
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*		

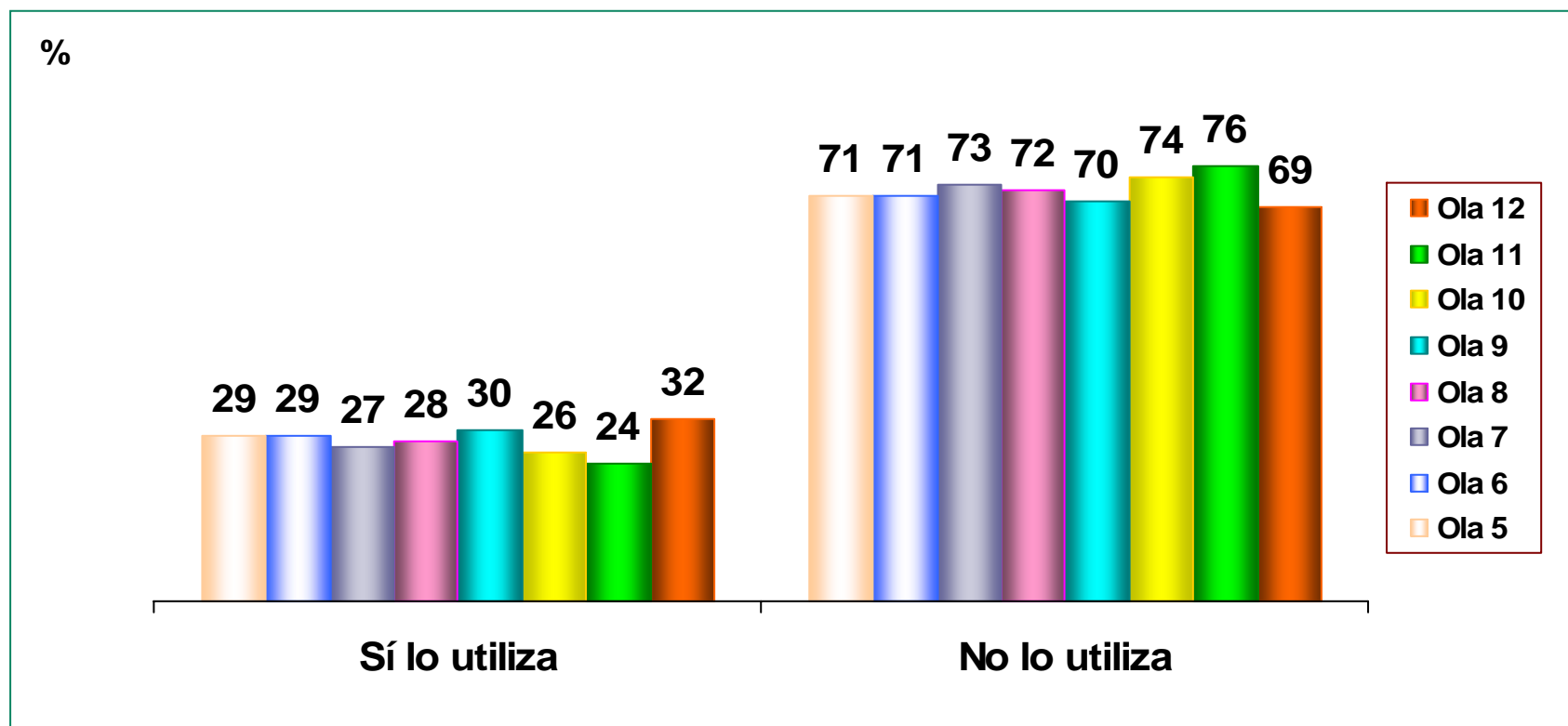
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463), Ola 11 (454), Ola 12 (448)

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.14a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																					
Sí	32	29	33	0	53	42	30	27	34	25	31	29	36	29	33	40	28	44	20		
No	69	71	67	100	47	58	70	73	66	75	69	71	64	71	67	60	73	56	80		
<i>Base: conocen el servicio</i>	448	160	288	1*	15*	31	64	73	108	69	87	313	135	171	93	47	102	25	5*		

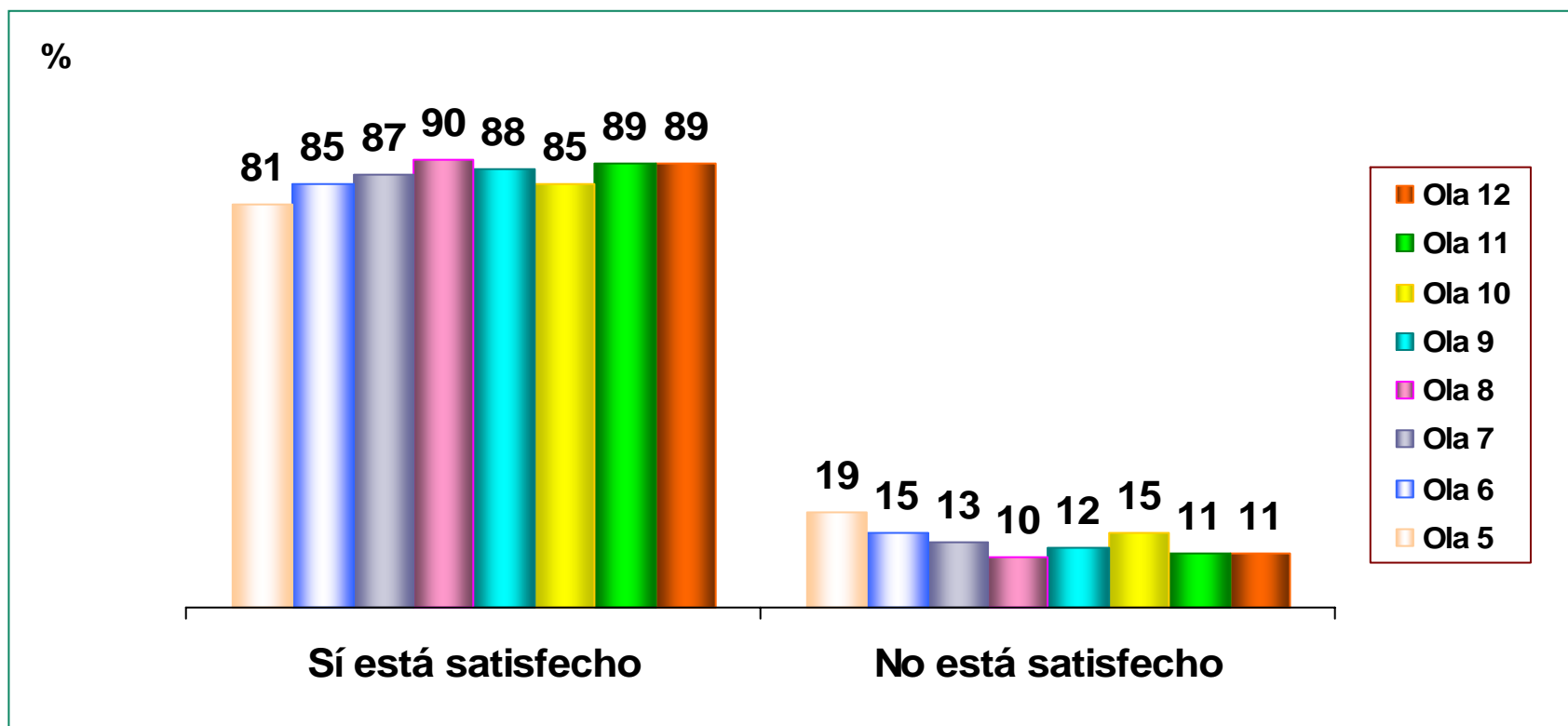
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107), Ola 12 (141)

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.14b - GESTIÓN SATISFACTORIA																					
Sí	89	92	88	0	100	69	95	100	89	94	82	94	82	88	74	100	96	100	100		
No	11	9	12	0	0	31	5	0	11	6	19	7	18	12	26	0	4	0	0		
<i>Base: utilizan el servicio</i>	141	47	94	0	8*	13*	19*	20	37	17*	27	92	49	49	31	19*	28	11*	1*		

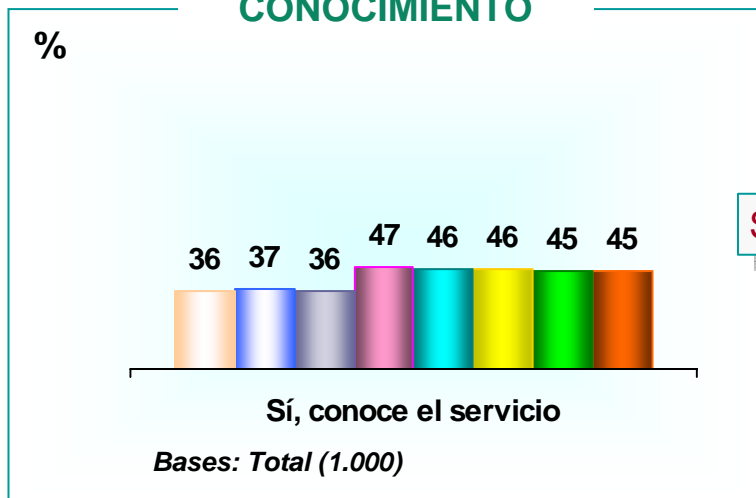
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



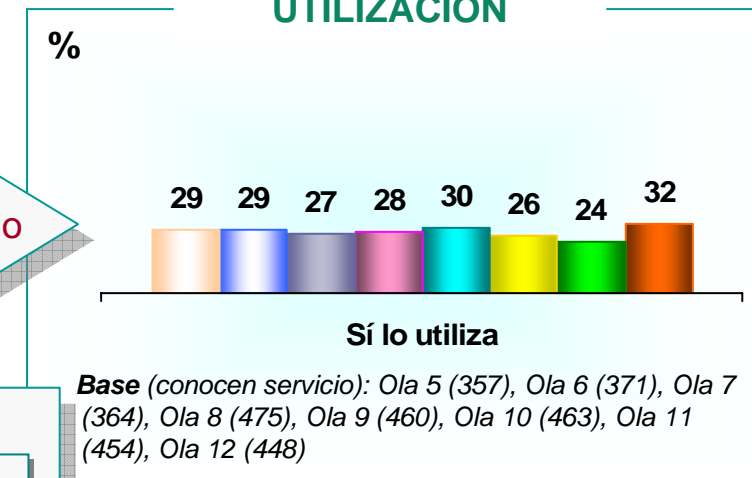
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

CONOCIMIENTO



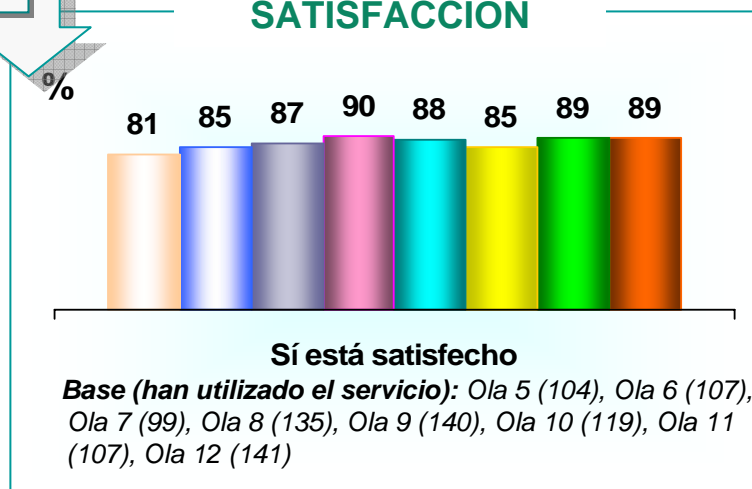
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

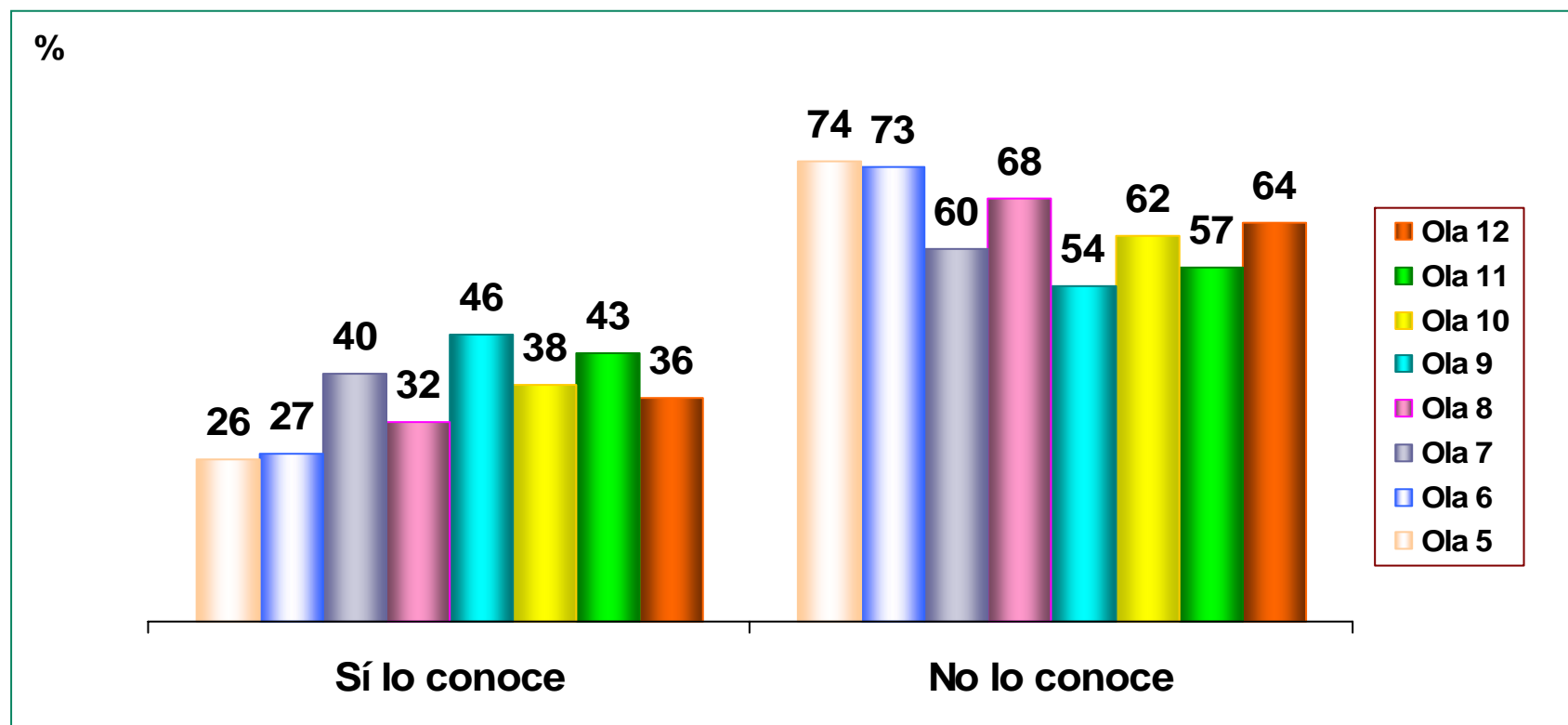


- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.15 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																					
Sí	36	35	36	33	44	32	37	39	35	39	33	37	33	32	33	44	41	42	33		
No	64	65	64	67	57	68	63	62	65	61	67	63	67	68	67	56	59	58	67		
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*		

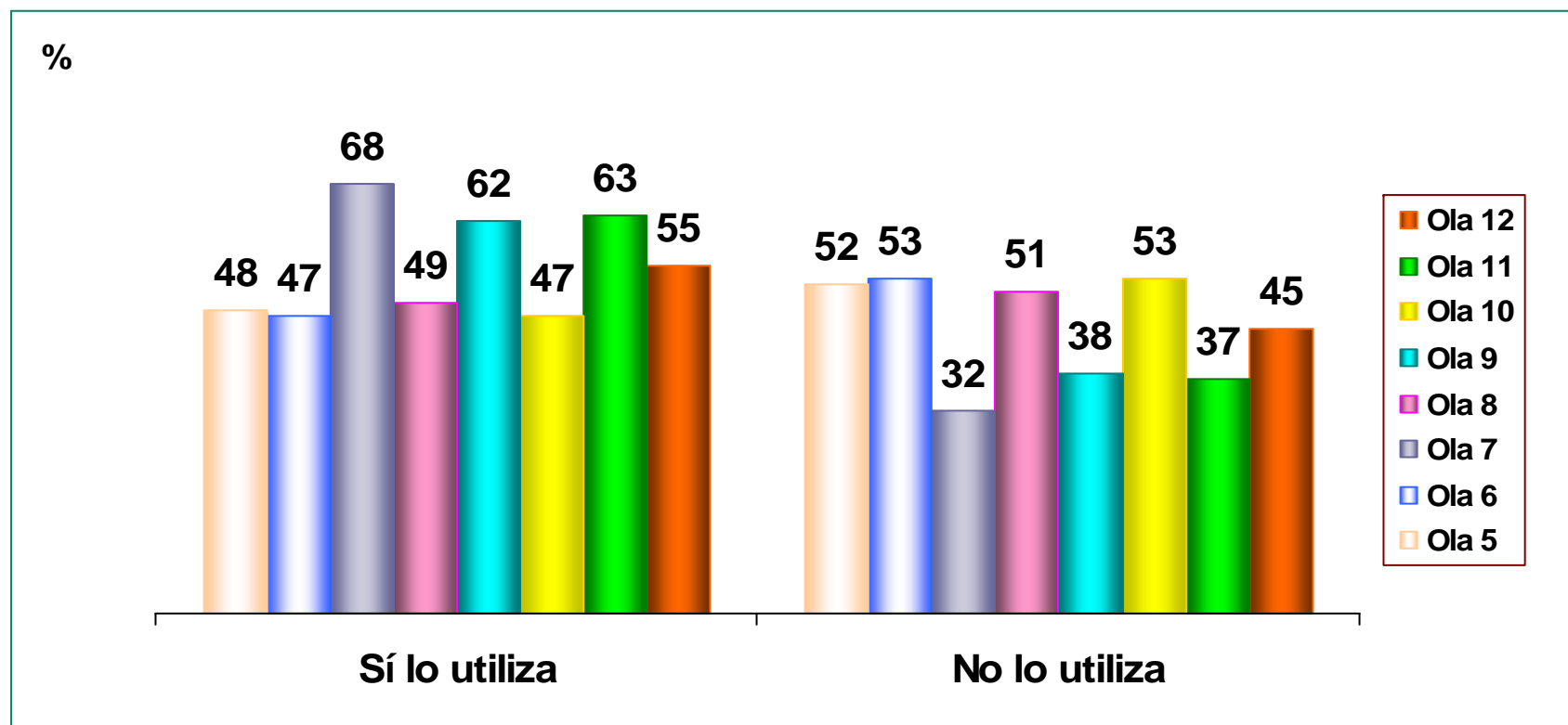
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428), Ola 12 (359)

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.15a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																					
Sí	55	56	54	100	40	65	51	66	57	57	37	59	41	62	57	59	45	52	50		
No	45	44	46	0	60	36	49	34	43	43	63	41	59	38	43	41	55	48	50		
<i>Base: conocen el servicio</i>	359	127	232	1*	10*	31	55	62	83	58	59	267	92	124	67	39	94	25	4*		

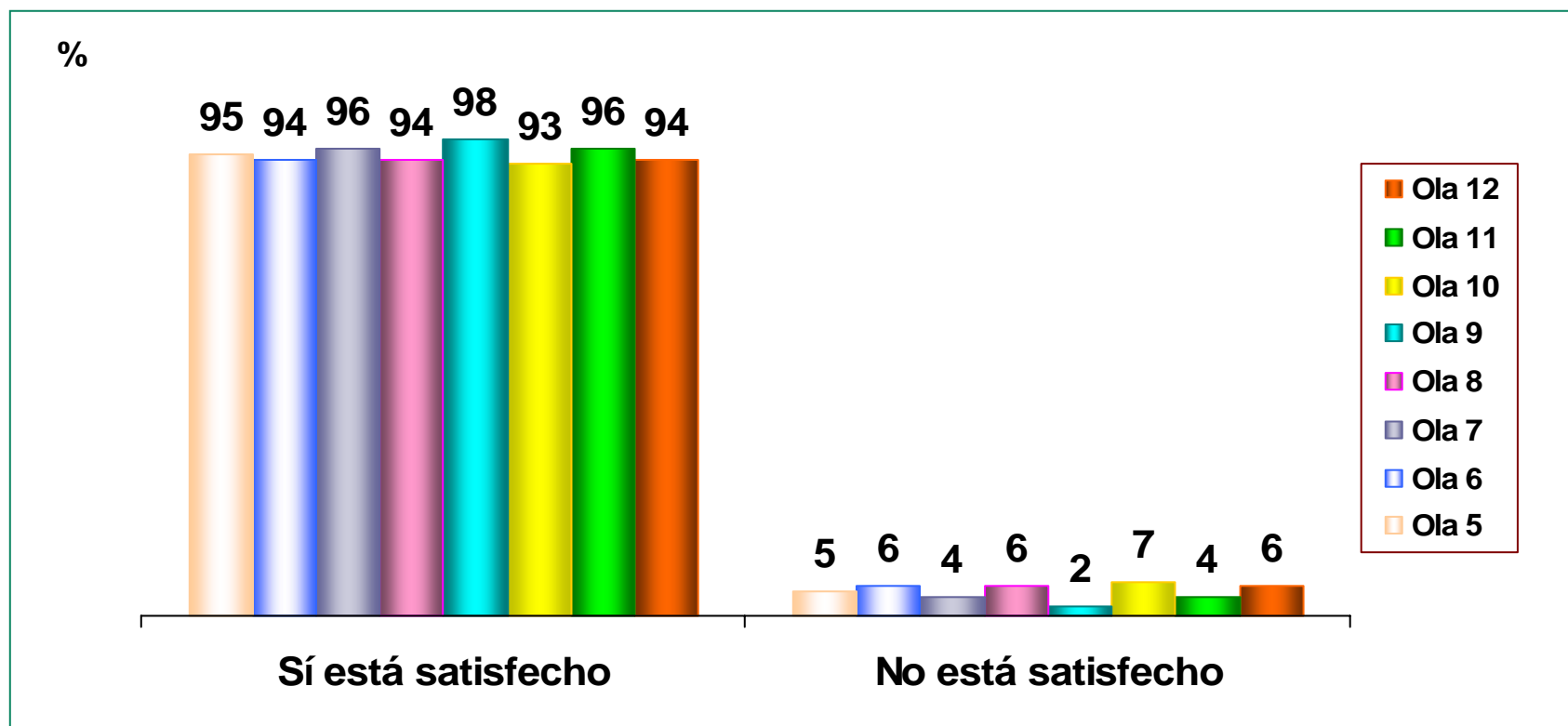
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269), Ola 12 (196)

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción

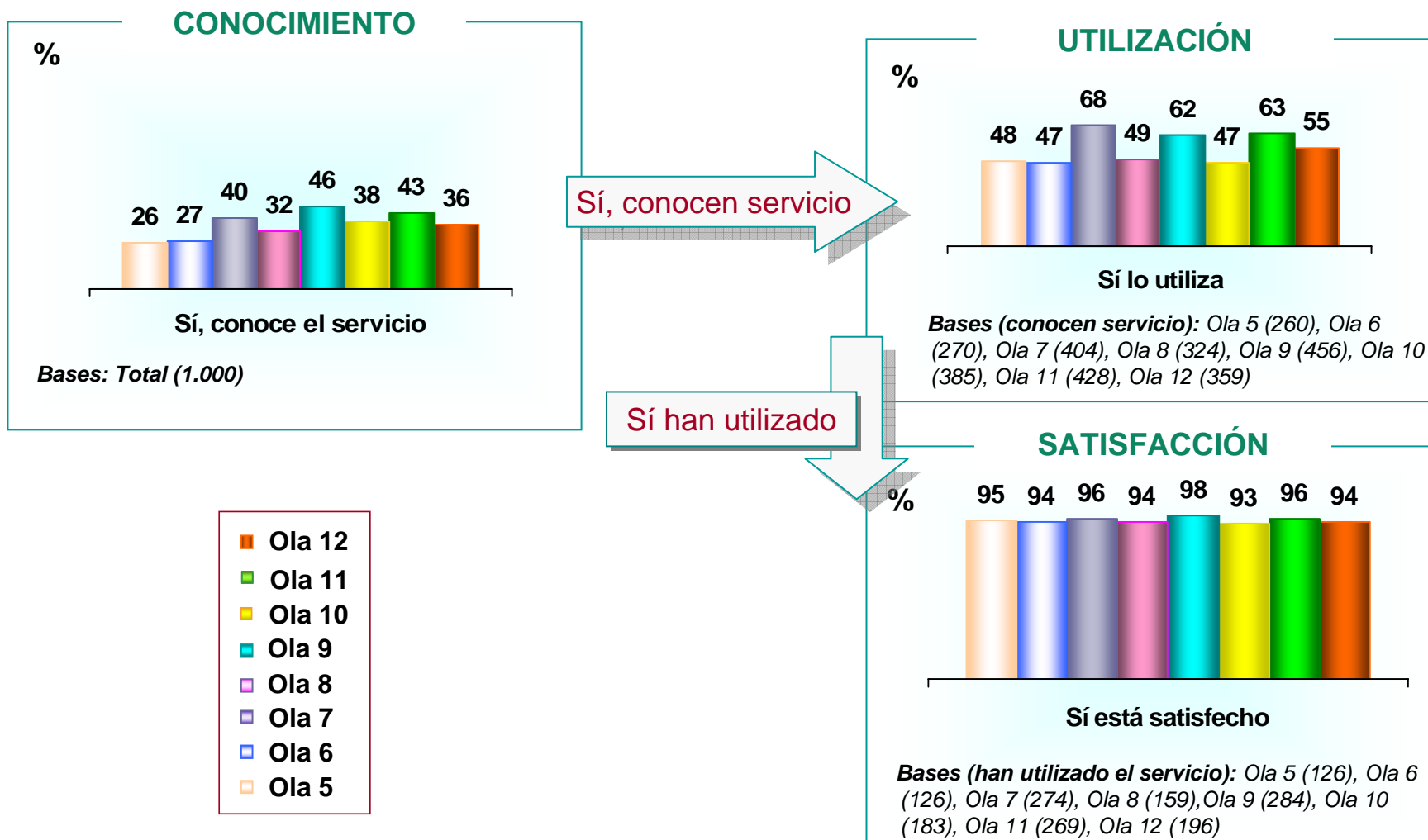
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.15b - INFORMACIÓN SATISFACTORIA																					
Sí	94	99	91	100	100	85	96	95	98	91	91	94	95	90	95	96	100	92	100		
No	6	1	9	0	0	15	4	5	2	9	9	6	5	10	5	4	0	8	0		
<i>Base: utilizan el servicio</i>	196	71	125	1*	4*	20	28	41	47	33	22	158	38	77	38	23	42	13*	2*		

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



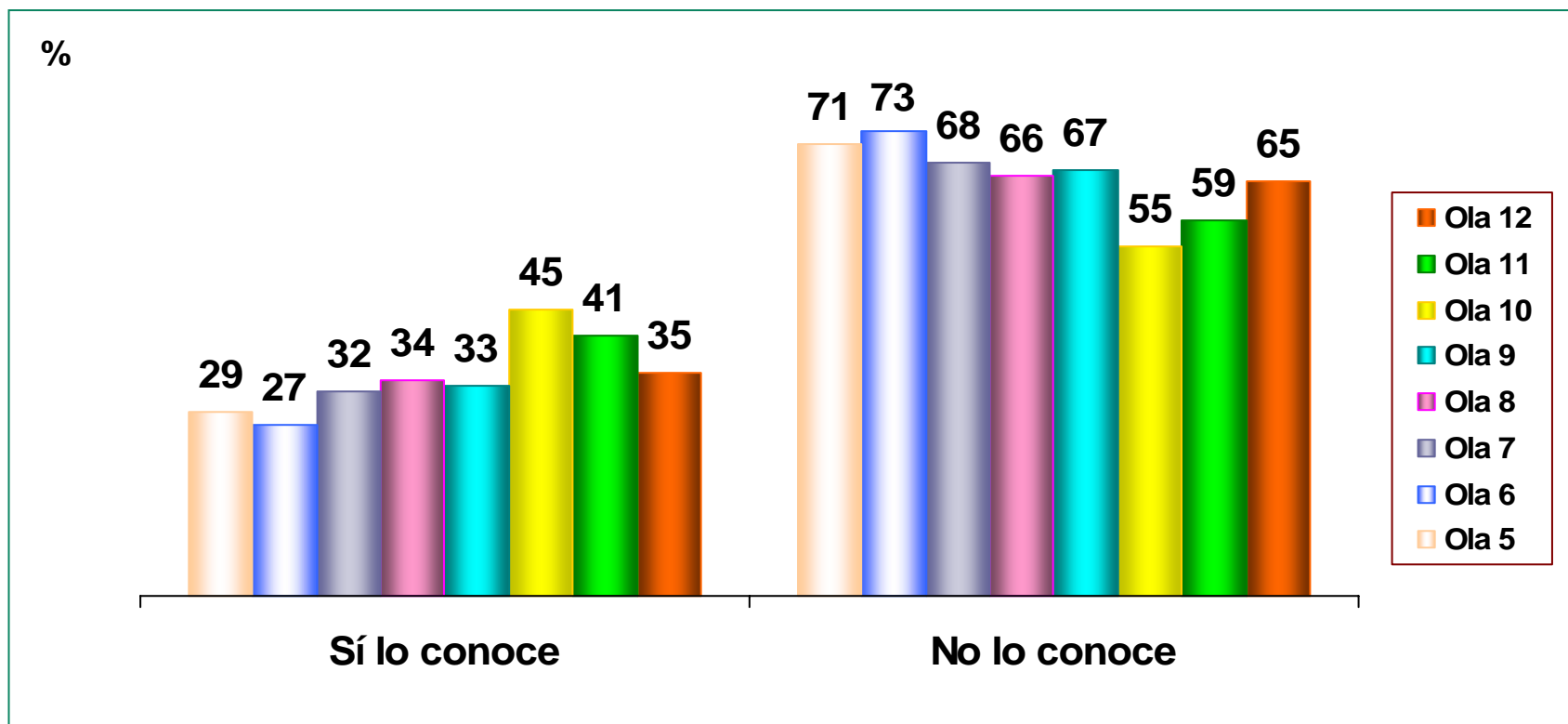
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)





“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16 - SABE QUE A TRAVÉS DEL 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																			
Sí	35	36	34	0	39	40	43	53	33	23	20	38	26	33	33	31	41	38	17
No	65	64	66	100	61	60	57	47	67	77	80	62	74	67	67	69	59	62	83
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

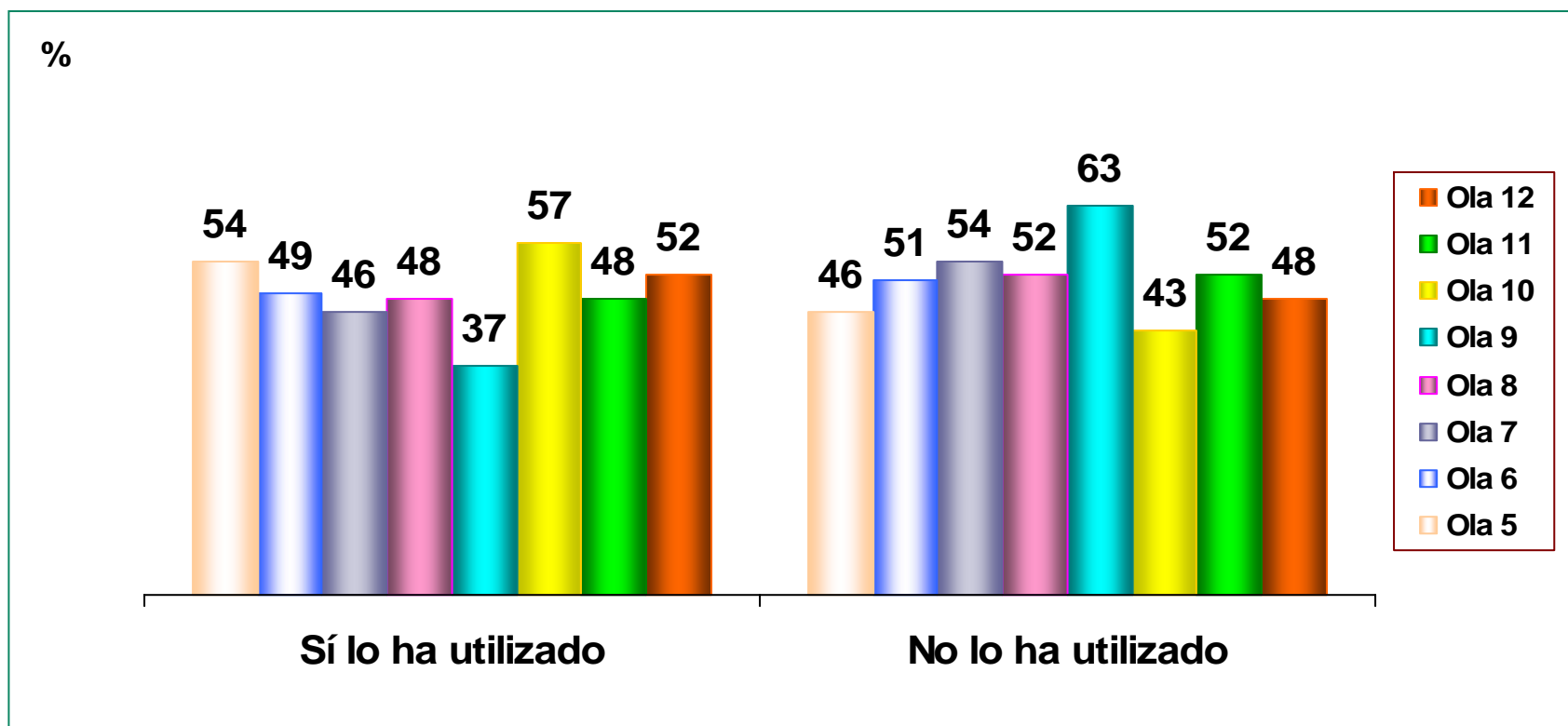
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346)

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a - HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																			
Sí	52	48	54	0	67	67	64	51	49	31	37	55	40	55	52	33	52	61	50
No	48	52	46	0	33	33	36	49	51	69	63	45	60	45	48	67	48	39	50
<i>Base: conocen el servicio</i>	346	131	215	0	9*	39	64	85	79	35	35	274	72	128	67	27	94	23	2*

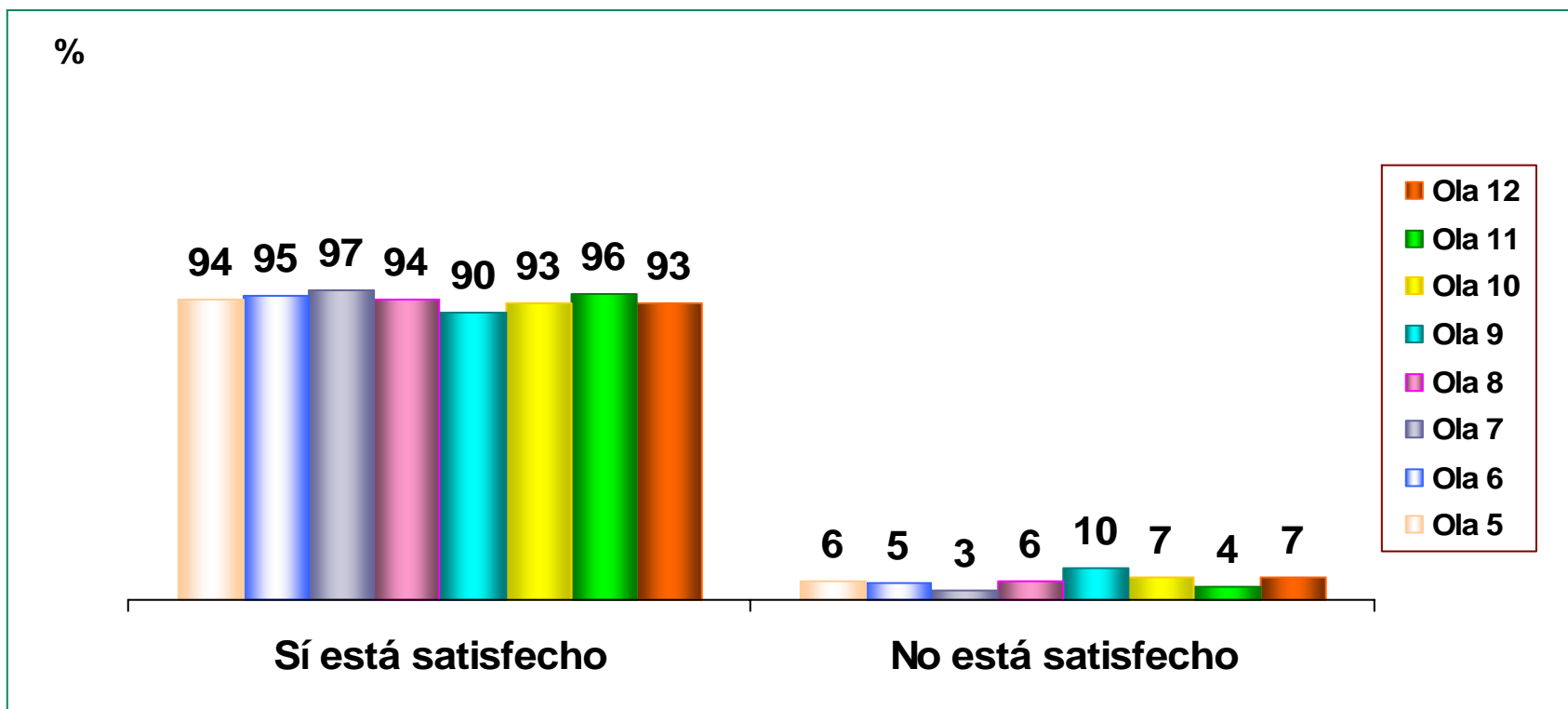
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179)

P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16b - EL RESULTADO FUE SATISFATORIO																			
Sí	93	95	92	0	100	89	93	91	100	91	92	93	97	94	94	89	92	93	100
No	7	5	8	0	0	12	7	9	0	9	8	7	3	6	6	11	8	7	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	179	63	116	0	6*	26	41	43	39	11*	13*	150	29	70	35	9*	49	14*	1*

* Bases reducidas/ muy reducidas

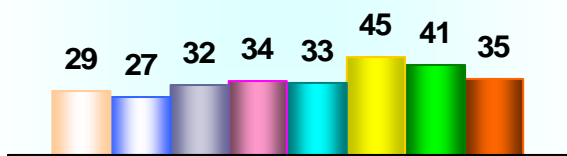
P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

CONOCIMIENTO

%



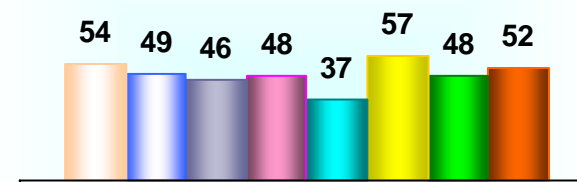
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN

%



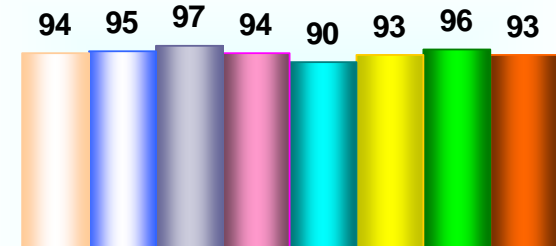
Sí lo ha utilizado

Base (conocen servicio): Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346)

Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

%



Sí está satisfecho

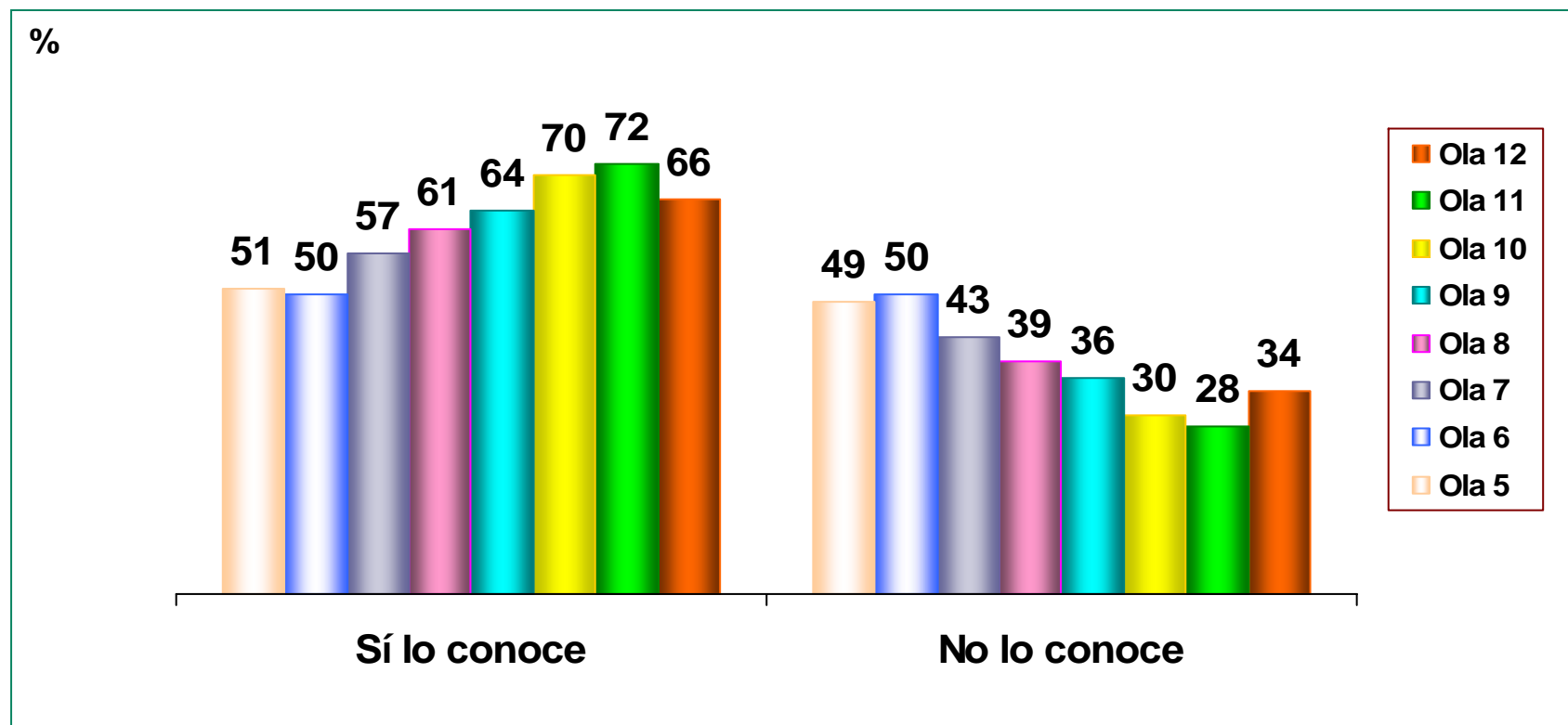
Base (han utilizado el servicio): Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179)

- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18 - SABE QUE EL AYTO. DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																			
Sí	66	69	65	0	70	75	67	78	74	62	46	72	51	69	67	63	65	62	58
No	34	32	35	100	30	26	33	22	26	38	55	28	49	31	33	38	35	38	42
Base:	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

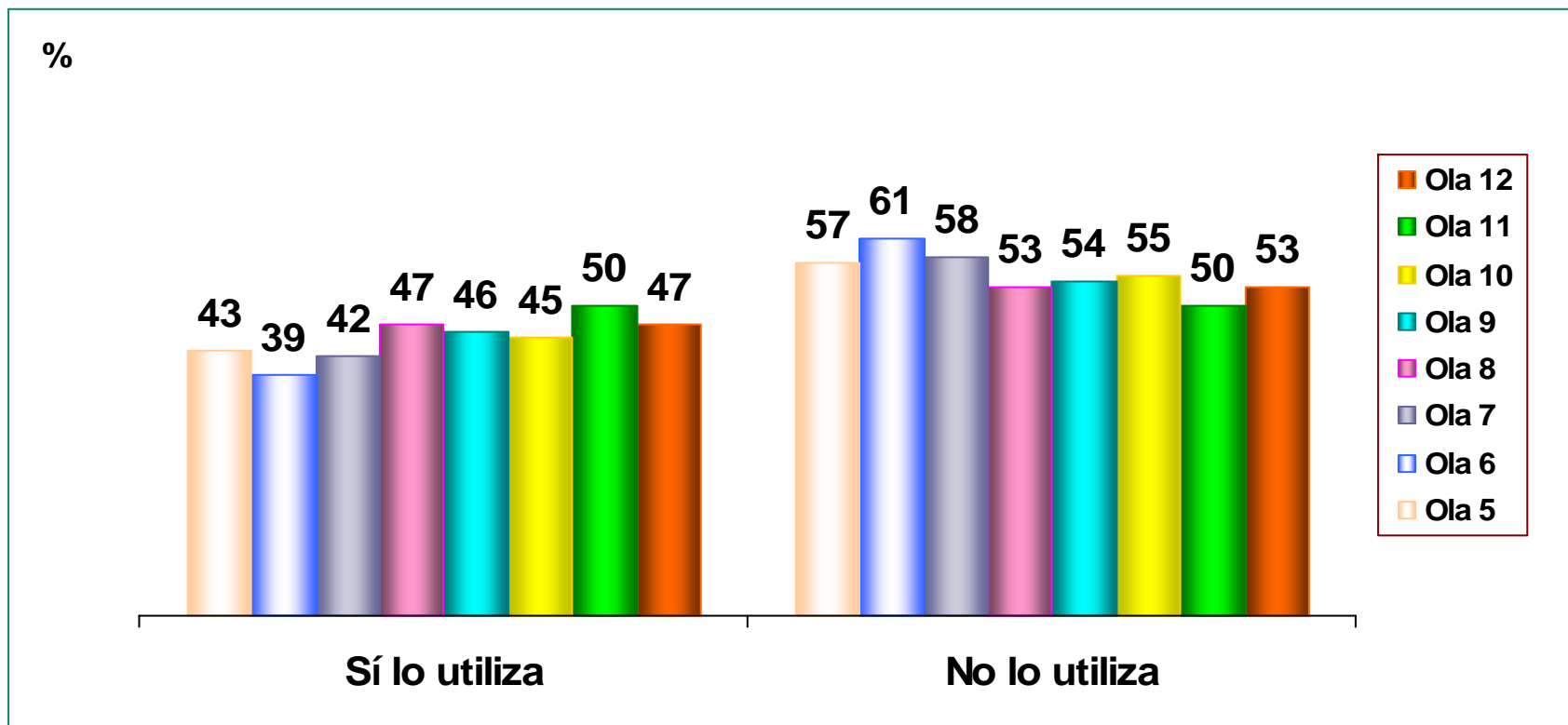
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716), Ola 12 (664)

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																			
Sí	47	46	47	0	31	56	63	58	49	33	16	51	31	47	51	46	42	54	29
No	53	54	53	0	69	44	37	42	51	67	84	49	69	53	49	55	58	46	71
<i>Base: conocen el servicio</i>	664	248	416	0	16*	73	100	125	176	93	81	520	144	266	136	55	150	37	7*

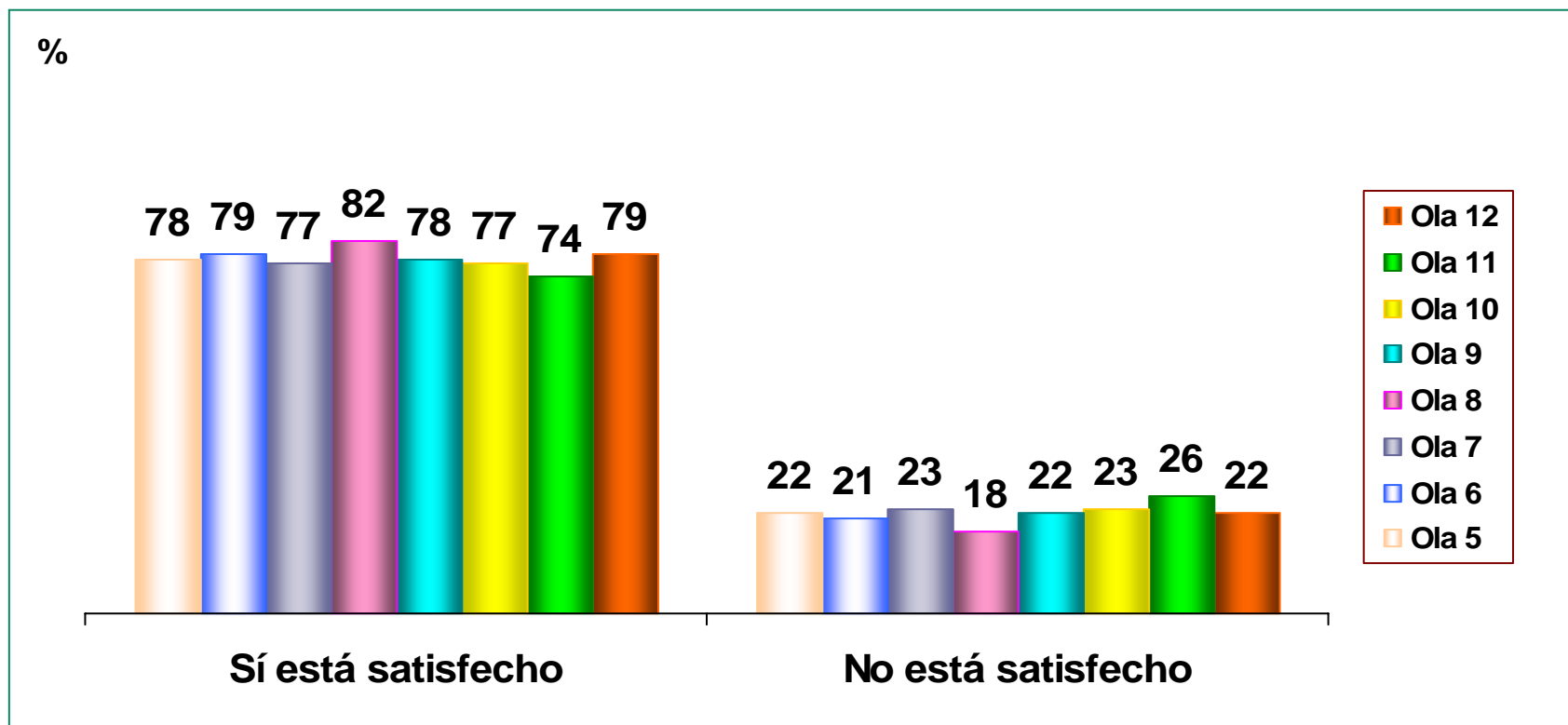
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355), Ola 12 (312)

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18b - CONSULTA SATISFACTORIA																			
Sí	79	78	79	0	100	78	78	82	76	74	85	78	84	81	78	80	73	85	100
No	22	22	21	0	0	22	22	18	24	26	15	23	16	19	22	20	27	15	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	312	115	197	0	5*	41	63	73	86	31	13*	267	45	124	69	25	63	20	2*

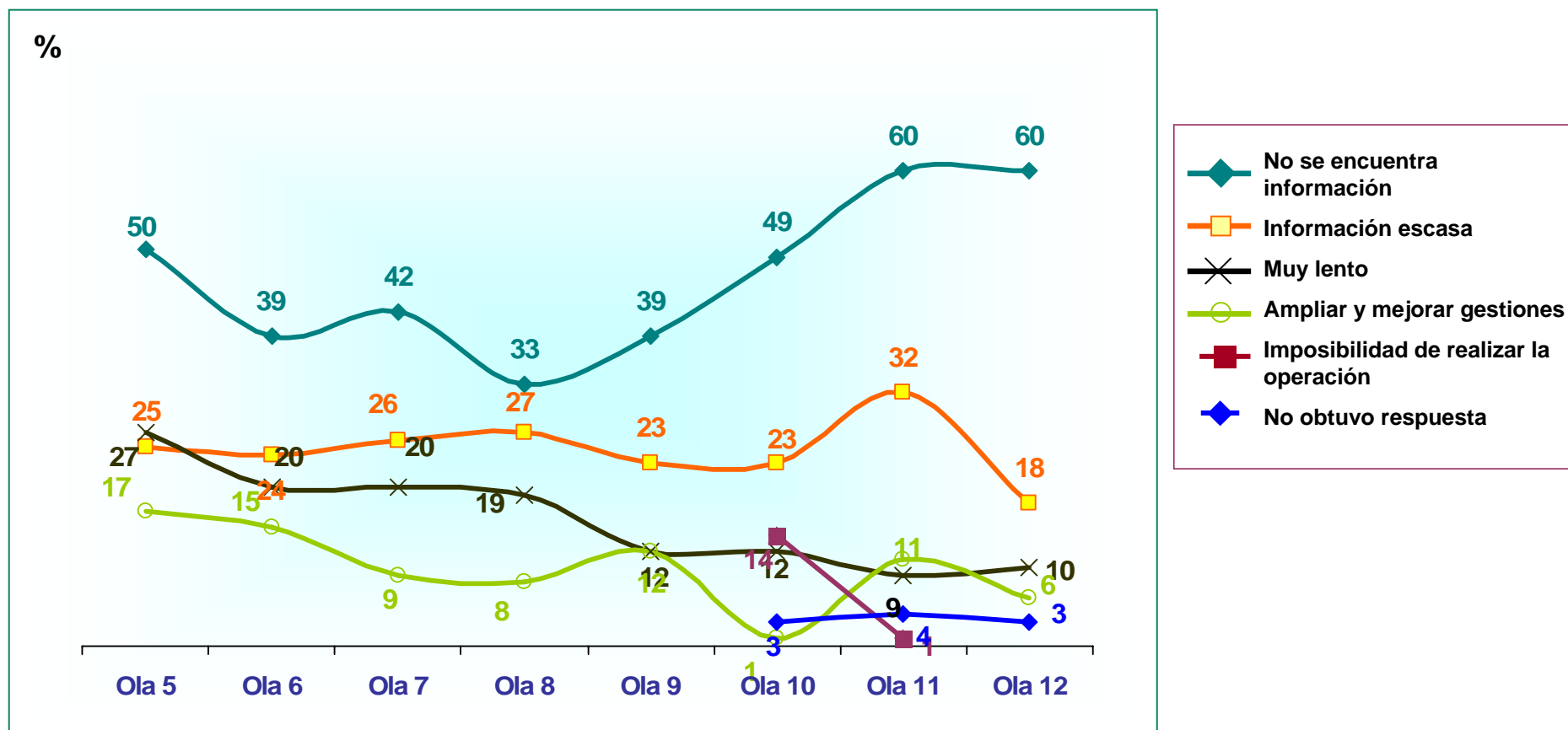
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción



Bases (insatisfechos con el servicio): Ola 5 (48)*, Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74), Ola 11 (93), Ola 12 (67)

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.18c - RAZONES INSATISFACCIÓN																					
No se encuentra la información	60	48	67	0	0	33	64	85	43	88	50	58	71	29	87	60	71	67	0		
Información escasa	18	36	7	0	0	44	7	0	29	13	0	18	14	33	0	20	12	33	0		
Muy lento	10	8	12	0	0	0	21	0	14	13	0	10	14	8	13	20	12	0	0		
Ampliar y mejorar las gestiones	6	4	7	0	0	0	0	0	19	0	0	7	0	4	7	20	6	0	0		
No obtuvo contestación	3	0	5	0	0	11	7	0	0	0	0	3	0	4	0	20	0	0	0		
Ns/Nc	9	8	10	0	0	11	0	15	10	0	50	10	0	21	0	0	6	0	0		
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>67</i>	<i>25</i>	<i>42</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>9*</i>	<i>14*</i>	<i>13*</i>	<i>21</i>	<i>8*</i>	<i>2*</i>	<i>60</i>	<i>7*</i>	<i>24</i>	<i>15*</i>	<i>5*</i>	<i>17*</i>	<i>3*</i>	<i>0</i>		

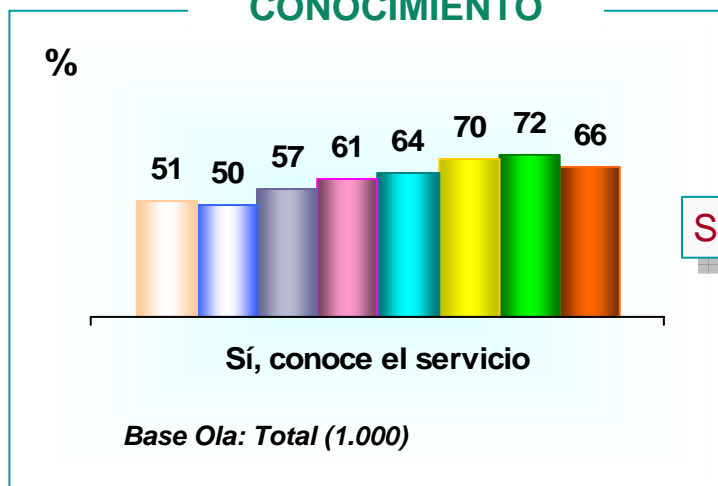
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



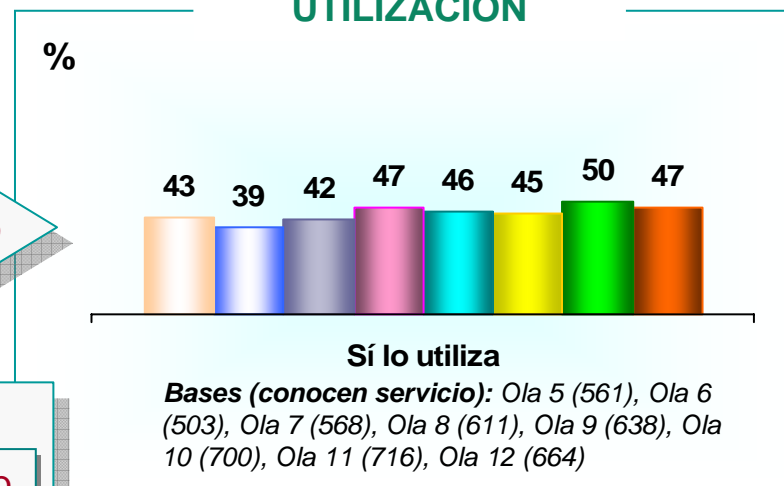
AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN





AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficina de Atención al Ciudadano. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19 - ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de Distrito?																			
Sí	68	69	67	100	78	65	63	65	75	69	62	69	63	68	72	73	67	53	42
No	33	31	34	0	22	35	37	35	25	31	38	31	37	32	28	27	33	47	58
Base:	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas Municipales de Distrito?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																			
Sí	38	39	37	33	50	36	42	41	38	31	35	39	34	42	37	34	33	28	40
No	62	61	63	67	50	64	58	59	62	69	66	61	66	58	63	66	67	72	60
<i>Base: conocen el servicio</i>	675	251	424	3*	18*	64	95	105	177	103	110	497	178	262	146	64	155	32	5*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización en el último año

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19b - NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																			
Una vez	35	31	38	100	44	39	48	28	31	47	21	36	32	32	37	32	33	56	50
Dos veces	21	27	17	0	11	30	15	33	19	13	18	22	15	17	24	23	16	44	50
Tres veces	4	5	3	0	0	0	3	2	4	3	11	2	10	5	6	0	4	0	0
Cuatro o mas veces	11	10	11	0	33	13	13	16	6	9	5	12	7	14	7	5	12	0	0
Ninguna	25	20	28	0	11	17	20	19	35	19	34	24	28	26	22	36	29	0	0
Ns/Nc	5	7	3	0	0	0	3	2	4	9	11	4	8	5	4	5	6	0	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	<i>254</i>	<i>98</i>	<i>156</i>	<i>1*</i>	<i>9*</i>	<i>23</i>	<i>40</i>	<i>43</i>	<i>68</i>	<i>32</i>	<i>38</i>	<i>194</i>	<i>60</i>	<i>111</i>	<i>54</i>	<i>22</i>	<i>51</i>	<i>9*</i>	<i>2*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.19.b. ¿Cuántas veces en este año ha utilizado este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c - CONSULTA SATISFACTORIA																			
Sí	89	90	89	100	78	87	88	88	94	81	92	89	90	92	93	96	77	78	100
No	11	10	12	0	22	13	13	12	6	19	8	11	10	8	7	5	24	22	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	254	98	156	1*	9*	23	40	43	68	32	38	194	60	111	54	22	51	9*	2*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.c. ¿La atención fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
No le solucionaron el problema	46	60	39	0	50	33	20	40	75	50	67	46	50	22	50	0	67	50	0
Mala atención del personal	25	20	28	0	50	33	20	0	25	33	33	27	17	22	25	100	25	0	0
Mucho tiempo de espera	25	30	22	0	50	0	60	20	50	0	0	32	0	22	25	0	33	0	0
Todavía espera la respuesta	14	10	17	0	0	0	20	0	50	17	0	14	17	11	0	0	25	0	0
No tenían la información	11	10	11	0	0	33	0	0	25	17	0	9	17	11	0	0	17	0	0
Información incompleta	7	0	11	0	0	33	0	0	25	0	0	9	0	11	0	0	8	0	0
Información escasa	4	0	6	0	0	0	20	0	0	0	0	5	0	11	0	0	0	0	0
Otros	7	0	11	0	0	0	0	40	0	0	0	9	0	0	25	0	0	50	0
Ns/Nc	4	0	6	0	0	0	20	0	0	0	0	5	0	11	0	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	28	10*	18	0	2*	3*	5*	5*	4*	6*	3*	22	6*	9*	4*	1*	12	2*	0

* Bases reducidas/ muy reducidas

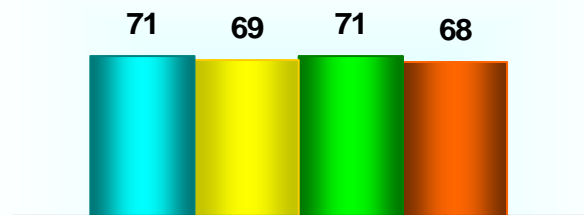
P.19.d. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

CONOCIMIENTO

%



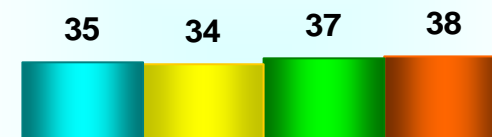
Sí, conoce el servicio

Base Ola: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN

%

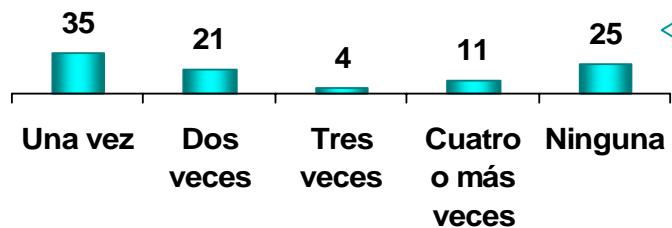


Sí lo utiliza

Base (conocen servicio): Ola 9 (714), Ola 10 (690), Ola 11 (713), Ola 12 (675)

Sí han utilizado

FRECUENCIA DE USO ÚLTIMO AÑO

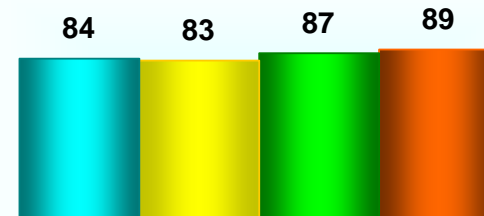


Base (han utilizado el servicio): Ola 12 (254)

Sí, utilizan servicio

SATISFACCIÓN

%



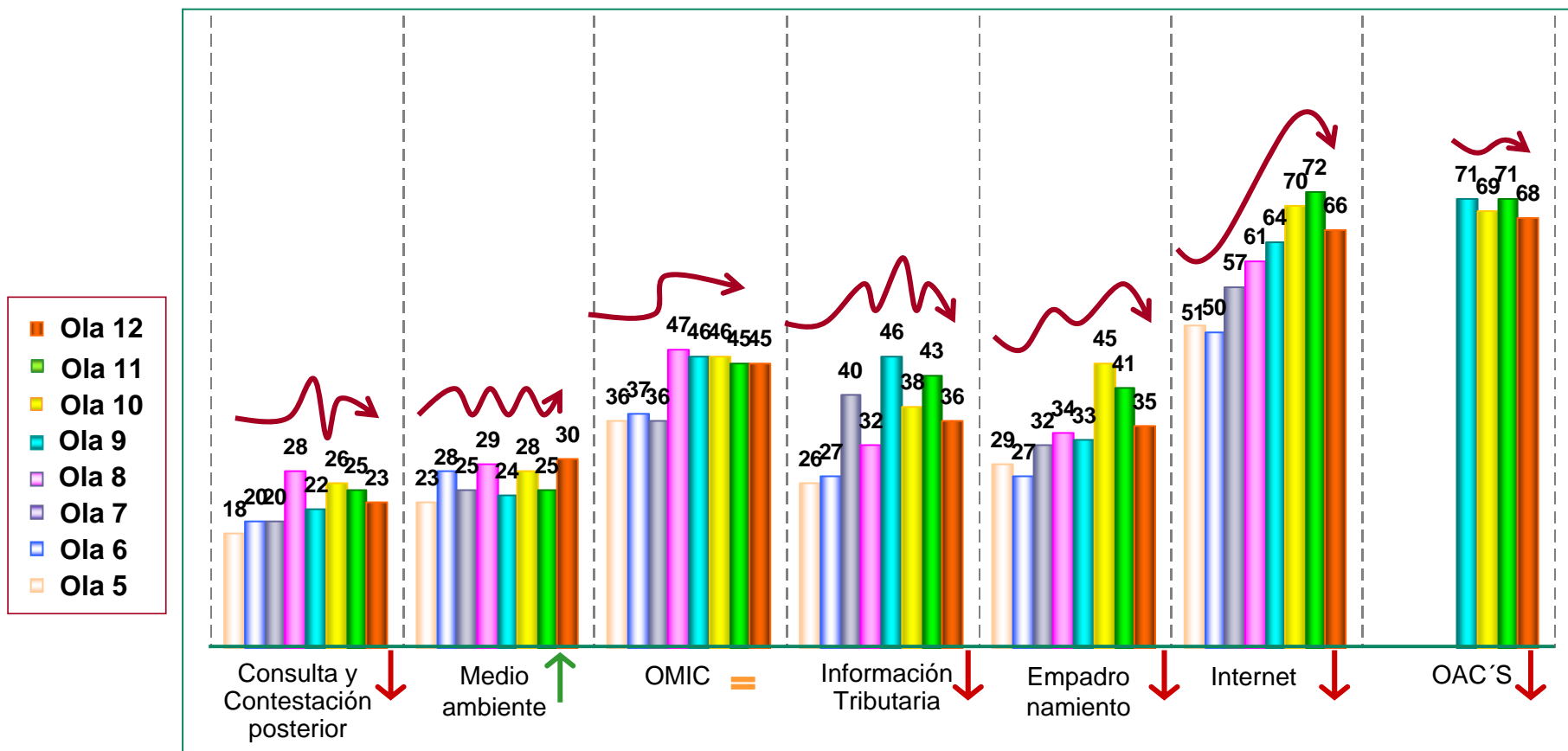
Sí está satisfecho

Base (han utilizado el servicio): Ola 9 (247), Ola 10 (234), Ola 11 (261), Ola 12 (254)



“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 12)

% - CUADRO RESUMEN -

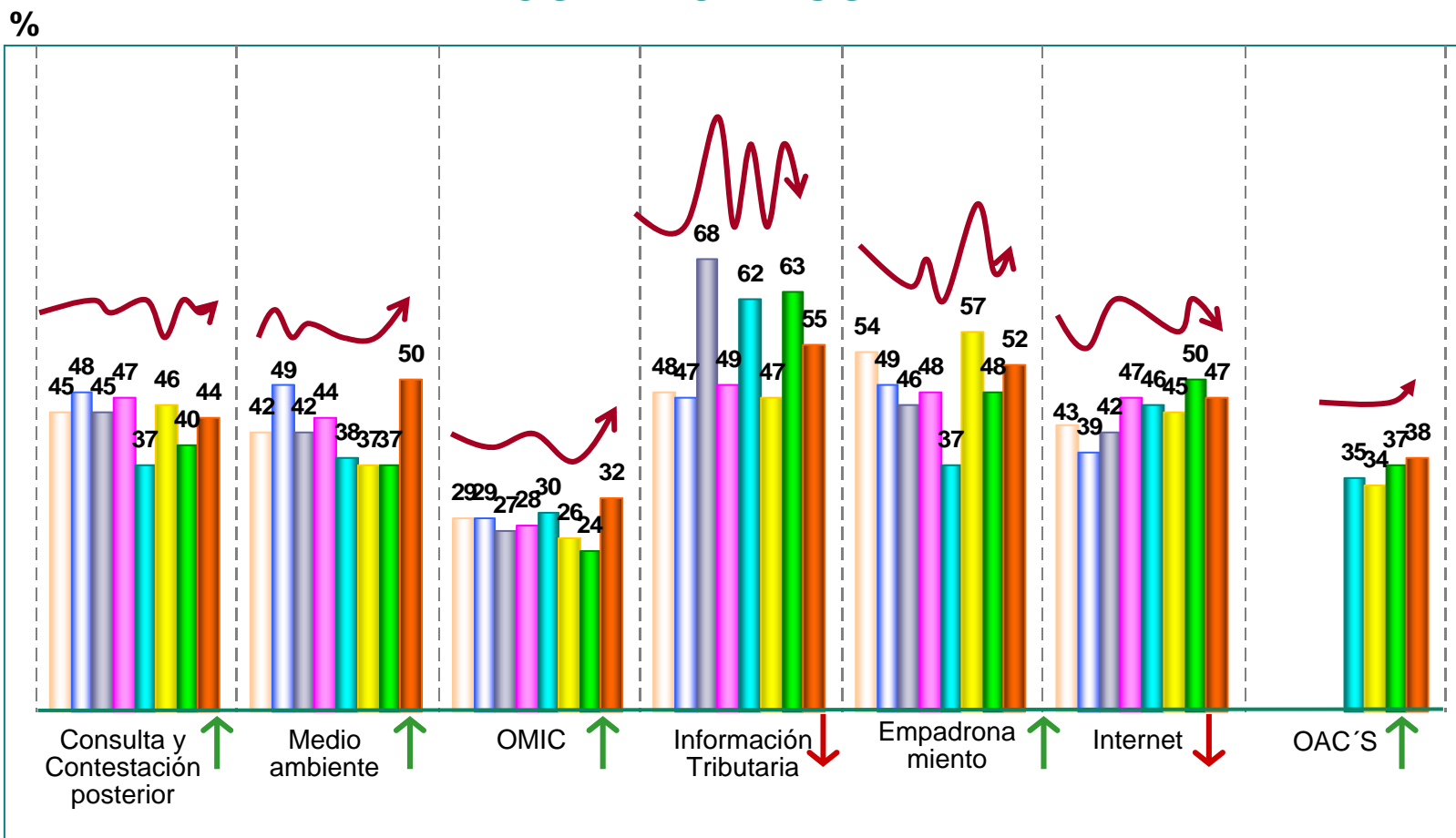


Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 12)

- CUADRO RESUMEN -

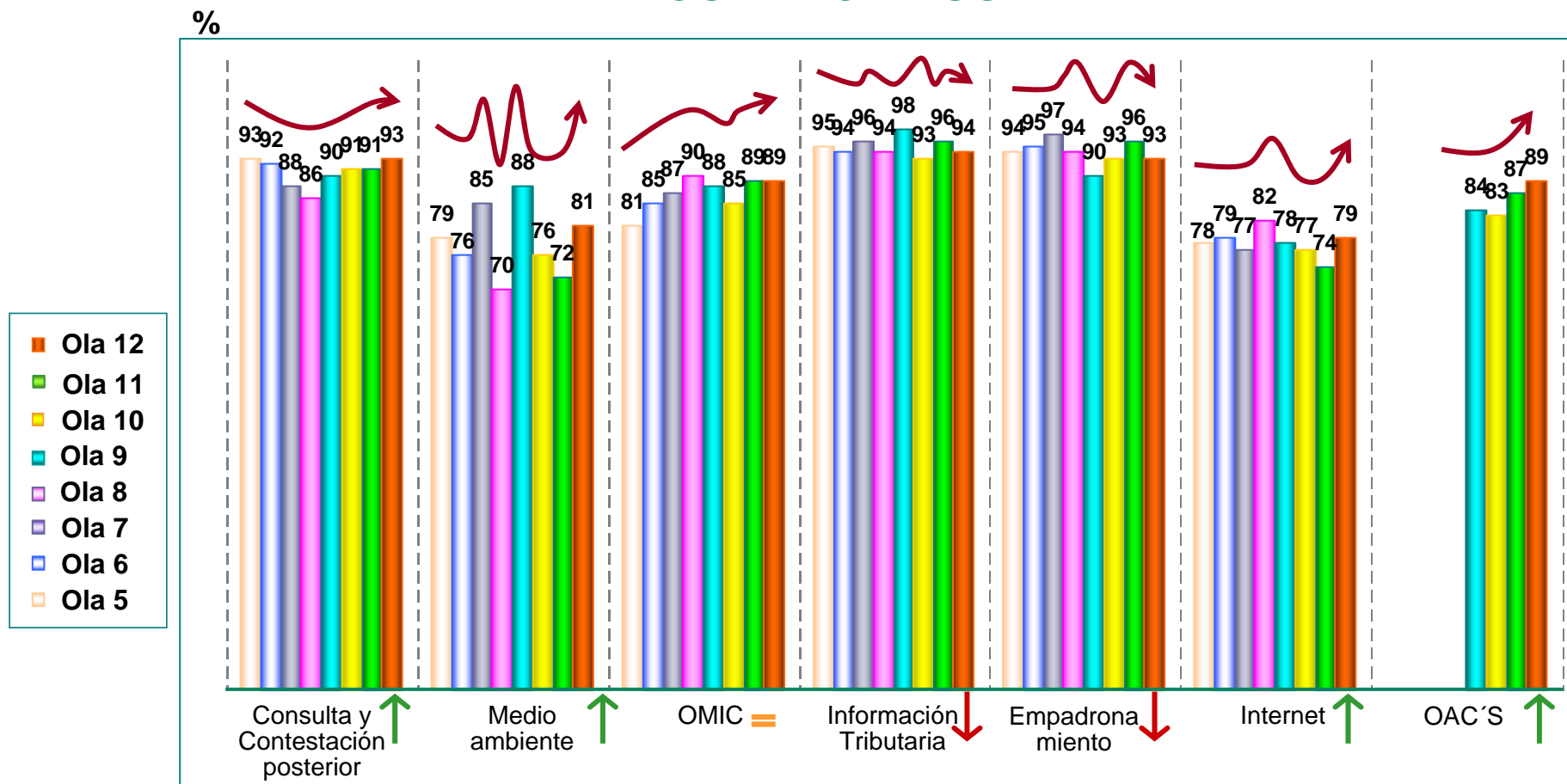


Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 12)

- CUADRO RESUMEN -



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

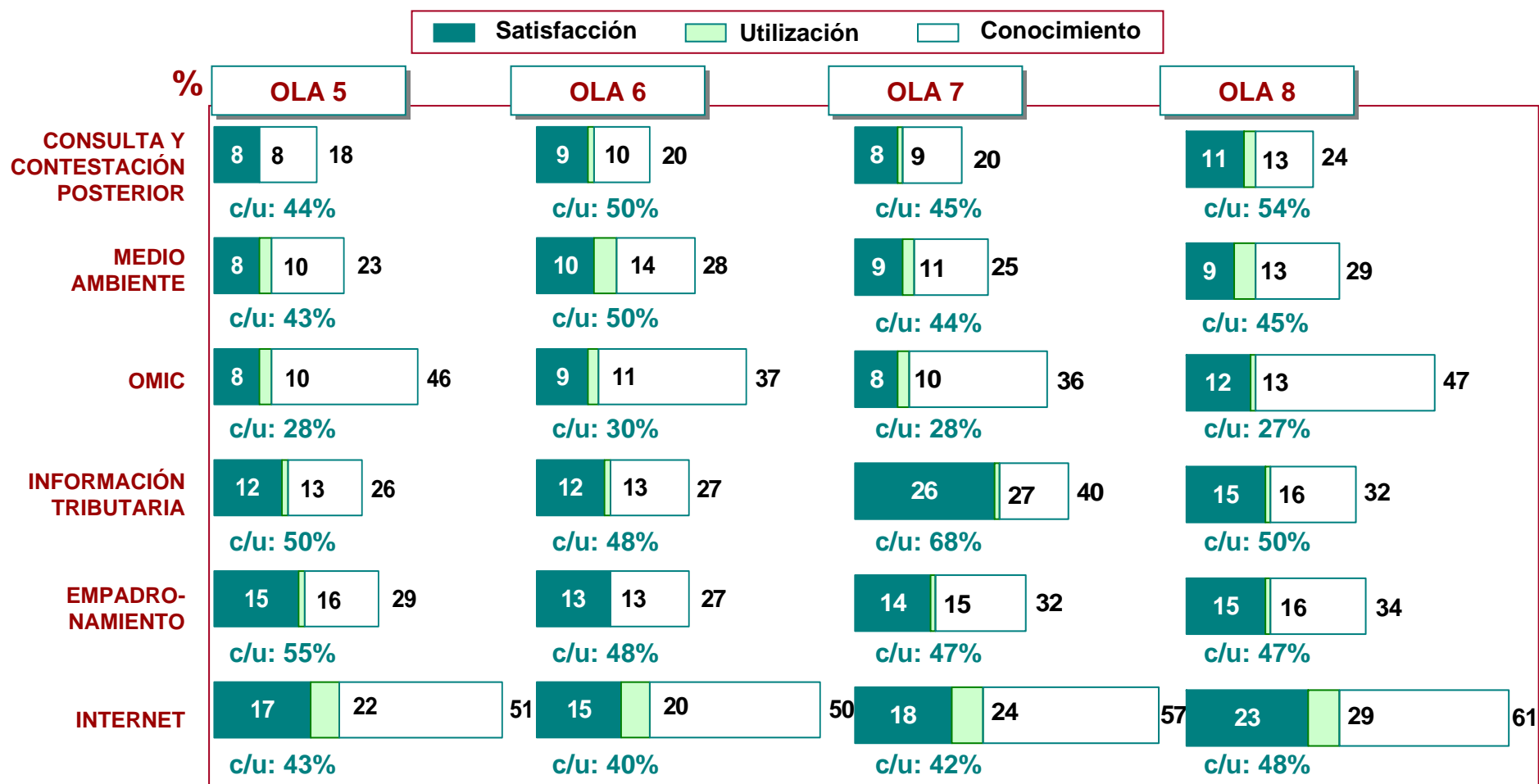
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

Con esta información (ratio), podemos observar el uso que se haría de los distintos servicios si la totalidad de los individuos conocieran los mismos, de esta forma, podemos prever su utilización en función de su conocimiento.



SERVICIOS 010 (Olas 4 a 7)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

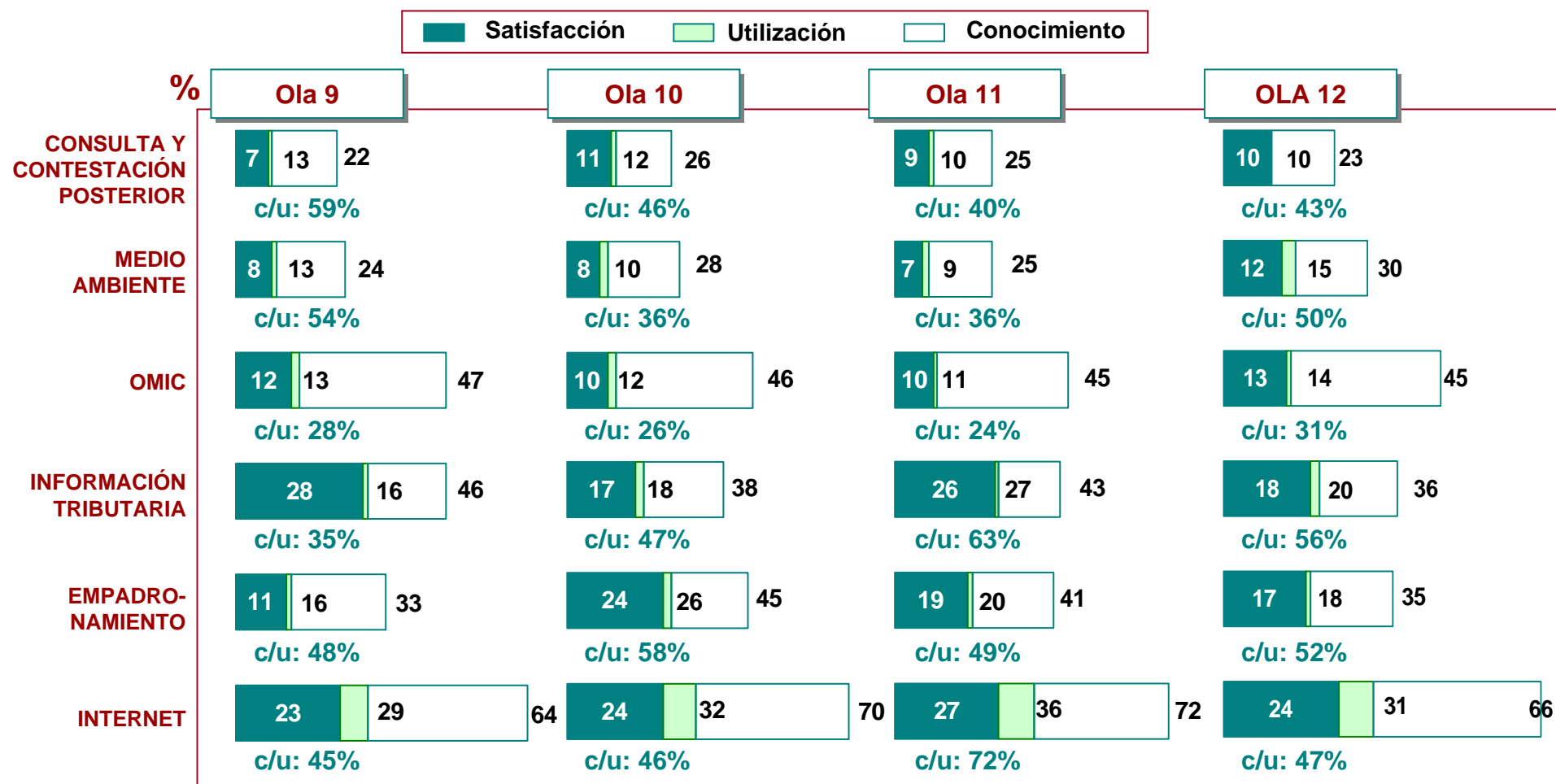


Bases: Total (1.000)



SERVICIOS 010 (Olas 8 a 11)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Diferencia Ola 11-12
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	9	9	14	7	14	10	13	7	7
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	6	7	6	8	10	7	5	2
Información y tramitación de multas	4	4	6	3	6	6	3	3	-
Formulación de reclamaciones y denuncias	4	7	6	4	6	8	5	3	2
Las relacionadas con la vivienda	2	5	5	3	6	5	3	2	1
Información sobre transportes y tráfico	4	4	5	3	4	5	4	2	2
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	5	3	5	5	3	3	-
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	2	4	1	3	5	2	4	-2
Los actuales pero más completas	3	2	4	1	2	3	-	1	-1
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	2	3	1	4	5	3	2	1

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Diferencia Ola 11-12
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	3	4	2	2	3	4	2	1	1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	1	2	2	2	2	1	1	-
Solicitud de certificados y permisos	1	2	2	2	3	5	2	2	-
Oposiciones y empleo	1	2	2	1	2	3	1	1	-
Información y gestiones sobre educación	2	2	2	2	2	3	1	1	-
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	2	1	3	-	1	-1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	-	2	1	1	2	3	1	1	-
Recibir información sobre el 010	1	1	0	2	1	3	1	-	1
Otras gestiones	-	3	2	13	9	2	8	6	2
Ninguno	14	11	8	11	16	12	19	10	10
Ns/Nc	47	45	39	48	33	44	36	53	-17

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																					
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	7	7	6	0	9	6	5	6	8	5	7	6	7	6	7	8	7	2	0		
Gestiones de tasas y tributos municipales	5	5	5	0	0	4	7	5	5	3	6	5	5	4	6	5	4	8	8		
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	4	4	4	0	0	11	5	3	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5	0		
Información y tramitación de multas	3	5	3	0	9	2	5	3	3	4	2	4	3	5	3	3	2	2	0		
Formulación de reclamaciones y denuncias	3	4	3	0	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5	2	2	0		
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	2	3	33	0	3	3	4	3	1	2	3	2	3	2	1	4	2	0		
Solicitud de certificados y permisos	2	2	2	0	4	2	3	3	3	2	1	3	1	1	5	0	2	2	8		
Las relacionadas con la vivienda	2	1	3	0	4	2	2	0	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	0		
Información sobre transportes y tráfico	2	3	2	0	4	3	3	0	1	4	2	2	1	3	2	2	1	3	0		
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	3	1	0	0	0	3	1	2	0	5	2	3	2	2	3	2	2	0		
Los actuales pero más completas	1	1	1	0	0	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	0		
Oposiciones y empleo	1	0	2	0	0	1	2	3	1	1	1	2	0	1	1	1	1	2	0		

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

.../...	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																					
Gestiones de medio ambiente	1	2	1	0	0	1	1	0	1	2	2	1	2	2	1	0	2	0	0		
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	1	1	0	0	1	1	0	2	0	2	1	1	2	1	0	0	0	0		
Información y gestiones sobre educación	1	0	1	0	0	1	0	1	2	0	1	1	1	0	1	2	1	2	0		
Gestiones relacionadas con la vía pública	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	1	0	0	1	0	8		
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	1	1	0	4	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0		
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	1	1	2	0	0	0		
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0		
Tarjetas de aparcamiento de residentes	1	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0		
Otras gestiones	3	2	3	0	4	4	3	4	3	1	2	3	3	4	4	1	2	3	0		
Ninguno	10	11	9	0	4	2	10	9	12	7	12	9	11	10	12	6	7	7	25		
Ns/Nc	53	50	54	67	61	53	49	56	49	57	53	52	55	51	49	58	55	58	50		
Base:	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*		

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” DISTRITOS (Ola 12)

DISTRITO	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	DISTRITO	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	8	9	8	10	10	10	9	8	Puente de Vallecas	5	3	4	5	5	5	2	4
Salamanca	6	8	8	8	7	5	7	6	Hortaleza	5	3	3	5	4	4	4	5
Chamartín	9	8	7	6	6	7	8	6	Usera	2	3	3	4	2	2	2	3
Chamberí	5	6	6	4	5	5	5	6	San Blas	3	3	2	3	3	3	3	3
Retiro	6	4	6	3	5	3	6	4	Villaverde	2	2	2	3	4	3	2	2
Ciudad Lineal	6	6	6	5	5	5	7	6	Moratalaz	2	2	2	3	2	2	2	2
Arganzuela	7	5	5	5	5	4	5	4	Barajas	1	1	2	2	1	2	1	1
Carabanchel	6	5	5	6	6	7	6	7	Vicálvaro	1	1	1	1	2	1	1	1
Latina	5	7	4	5	6	7	3	7	Villa de Vallecas	1	2	1	1	1	1	1	2
Fuencarral-El Pardo	5	6	4	4	6	5	5	4	Fuera de Madrid cap.	4	4	5	6	4	6	4	6
Moncloa	3	5	4	5	4	4	4	4	*Fuera de la Com. Madrid	1	1	2	1	1	1	2	1
Tetuán	4	4	4	4	4	5	5	4	Ns/Nc	5	3	8	5	4	3	4	2

Bases: Total (1.000)

P.25.d. ¿Desde qué distrito ha realizado la última llamada?



V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



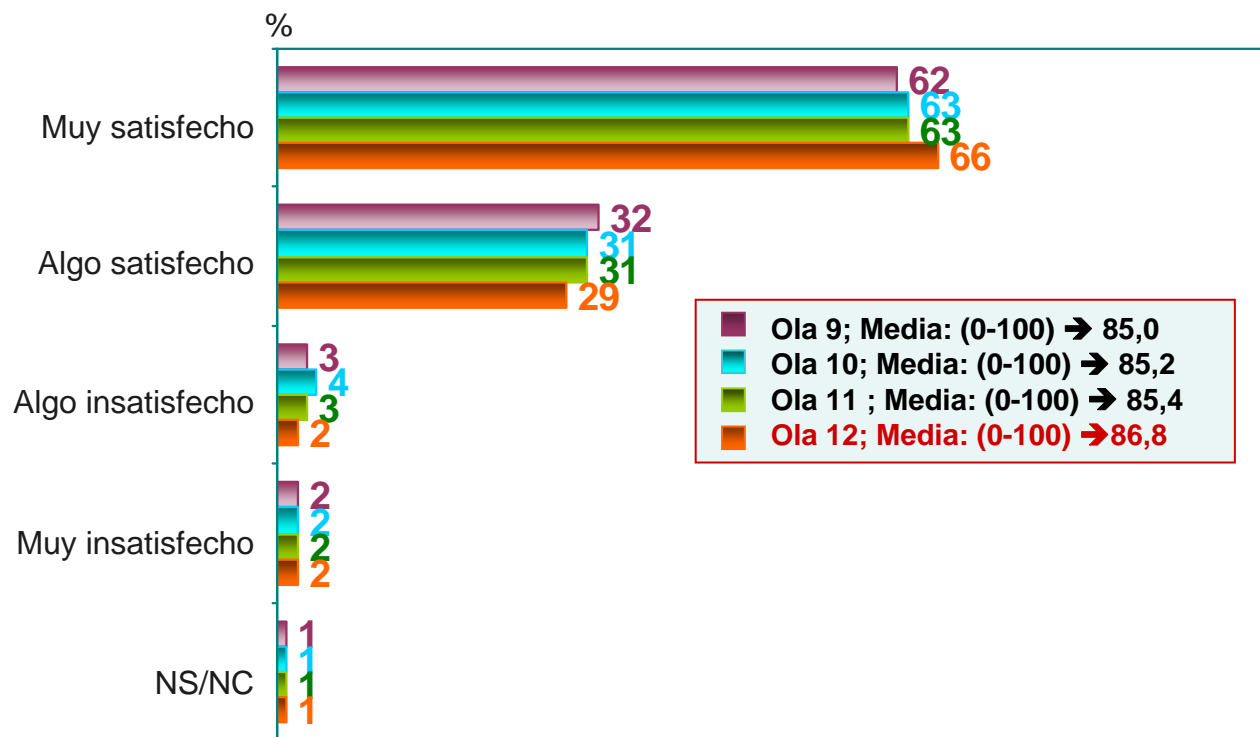
ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
≥ 85.5	<ul style="list-style-type: none"> Alto compromiso Muy satisfecho $\geq 70\%$ Algo + Muy insat. $\leq 10\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan alta retención de clientes
$73.3 \geq \text{I.S.} \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso medio Optimizar 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan debilidades en lealtad
≤ 73.3	<ul style="list-style-type: none"> Bajo compromiso Acción inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad

Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción Global



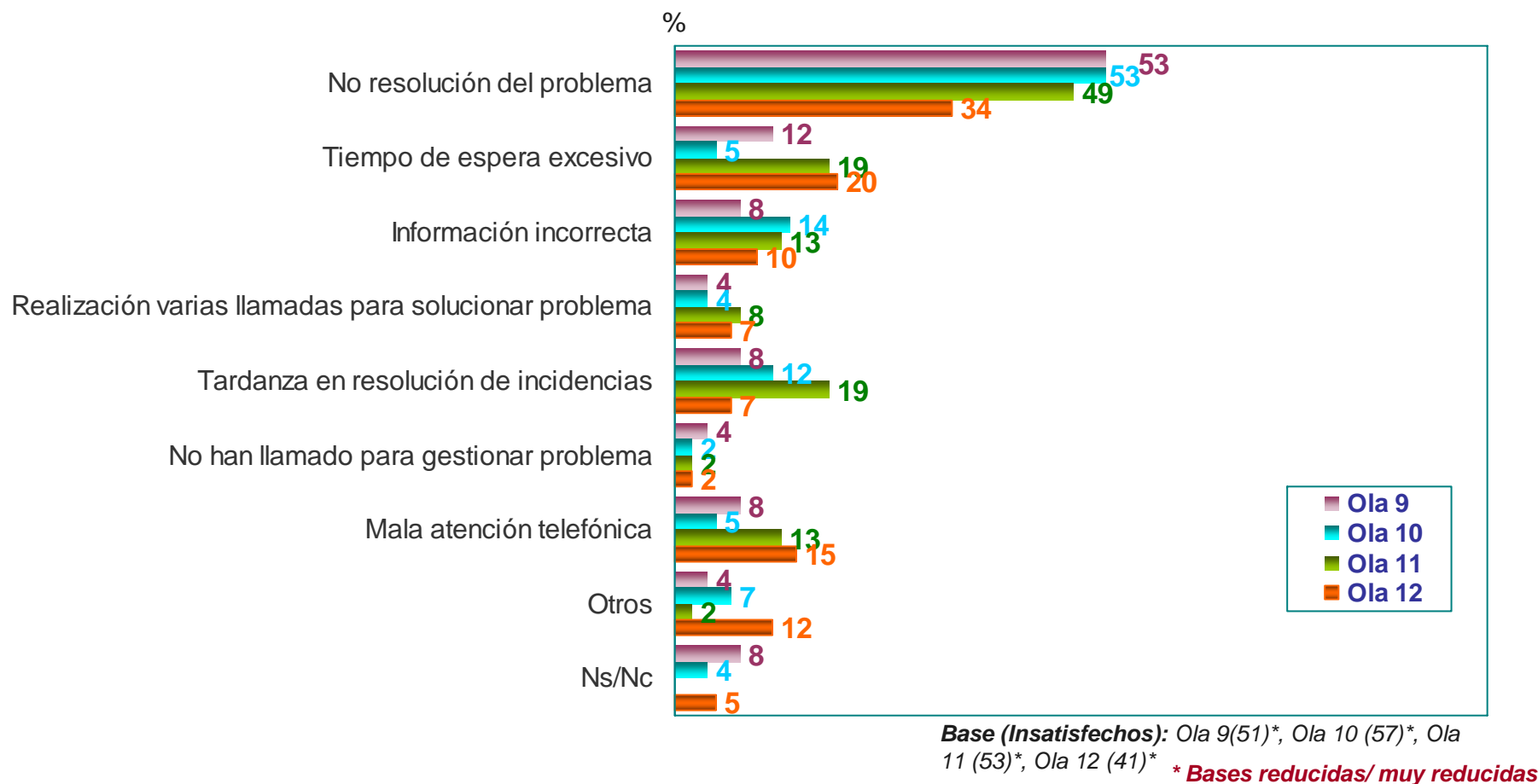
Base: Total (1000)

P.20. En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010, ¿Cuál es su grado de satisfacción?



SATISFACCIÓN GLOBAL

Motivos de Insatisfacción Global

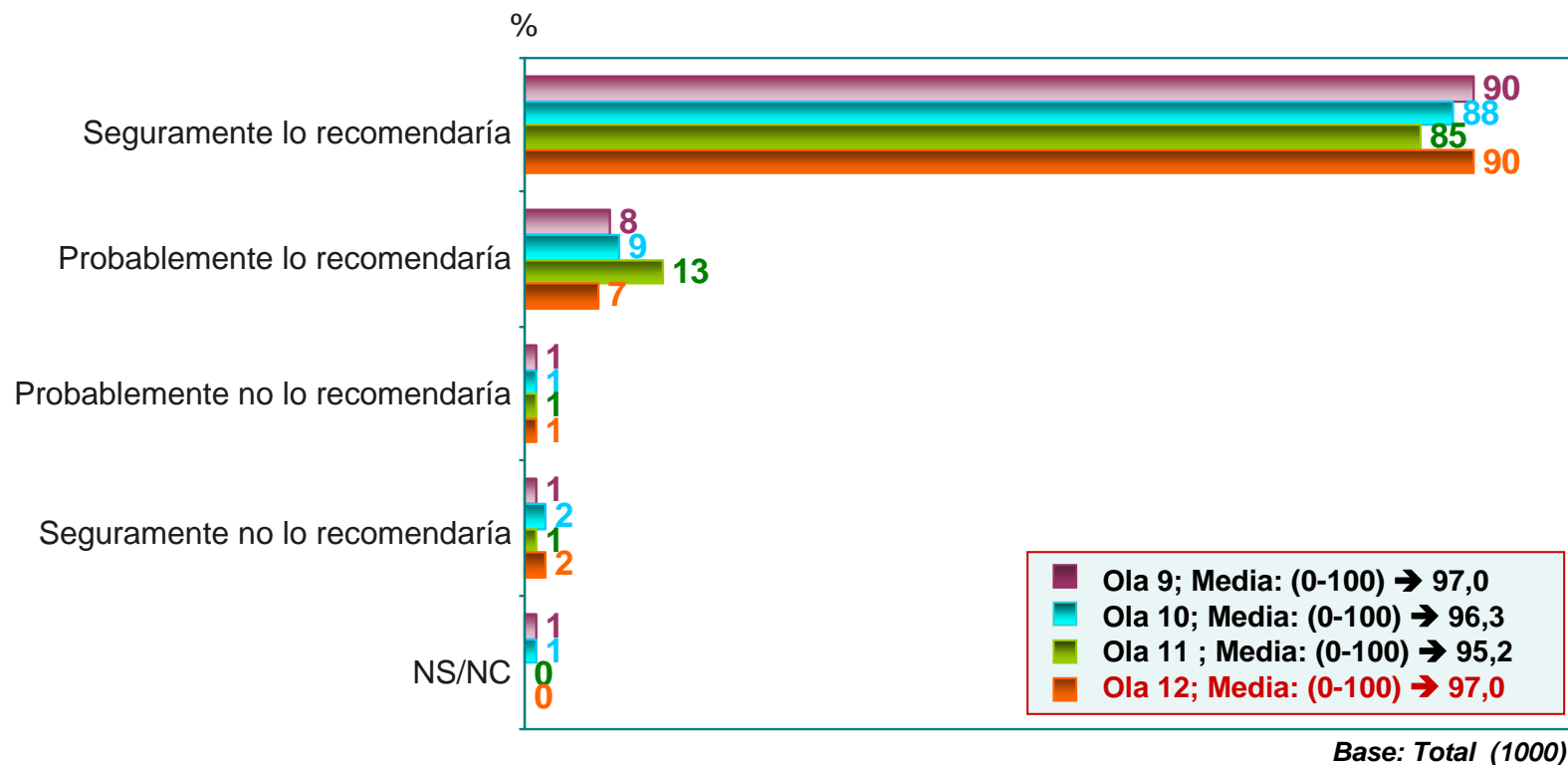


P.21. ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Recomendación

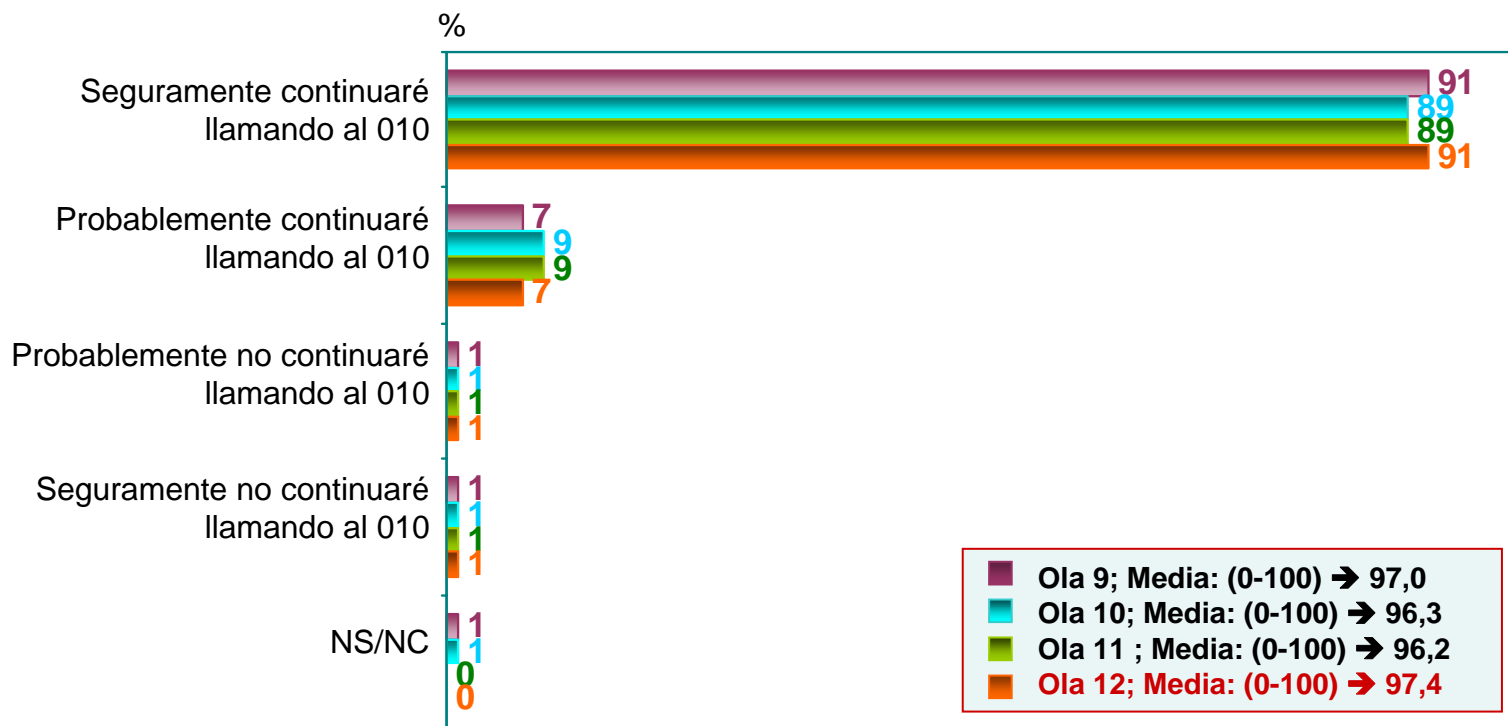


P.22. ¿Recomendaría Ud. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



DESEMPEÑO GLOBAL

Disposición a continuar



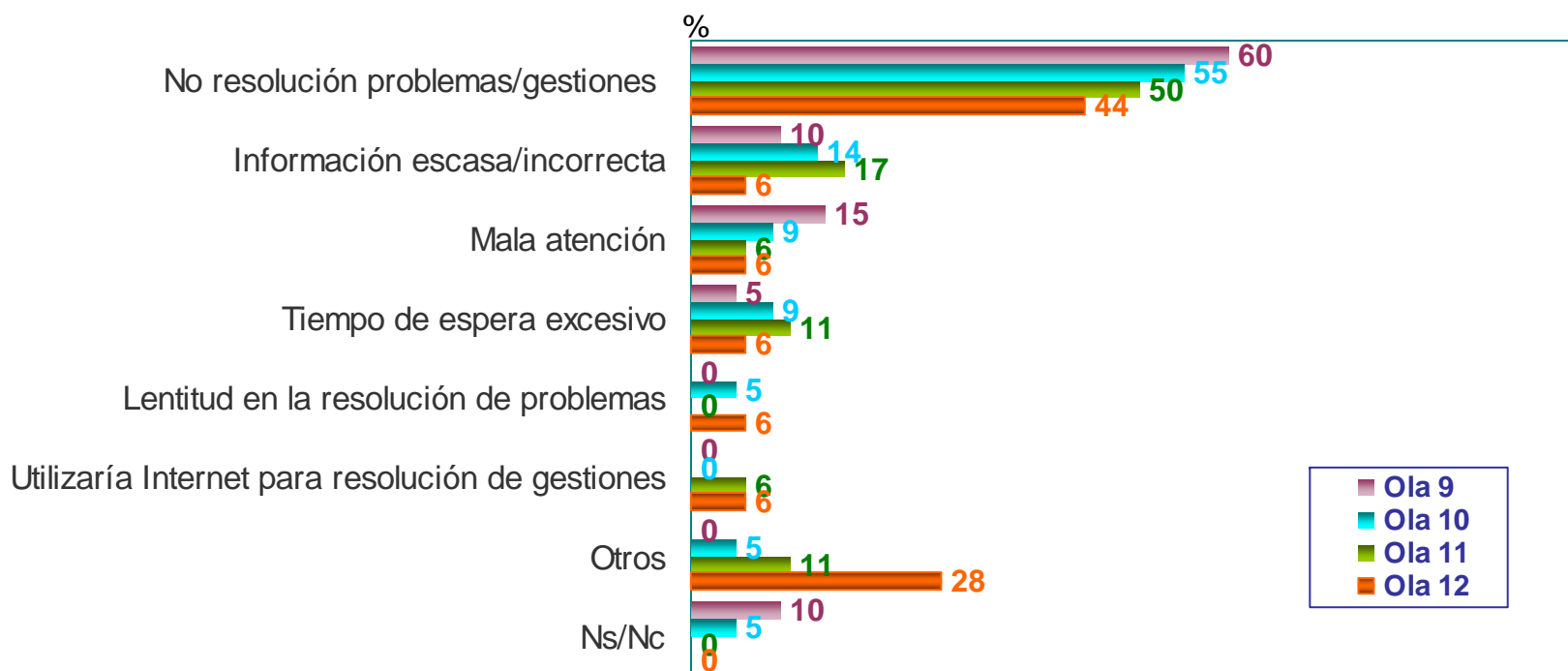
Base: Total (1000)

P.23. Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Razones para no continuar



Bases (no continuarán utilizando el servicio): Ola 9 (5)*, Ola 10 (22)*, Ola 11 (18)*, Ola 12 (18)*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.24. ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ **Los entrevistados siguen utilizando el servicio de información del 010 mayoritariamente de una forma ocasional**, al nivel de olas anteriores: el 68% de los usuarios utiliza el servicio ocasionalmente. De la misma forma, sólo se pregunta por un tema concreto en el 88% de los casos.
- ✓ **La mayor parte de las llamadas se realizan desde el teléfono fijo**, un 82% de los casos, de los que el 58% lo hacen desde el hogar y un 24% desde el trabajo. Cabe destacar que el teléfono móvil particular se utiliza cada vez más para contactar con este servicio de información, alcanzando en esta ola el 16% de usuarios.
- ✓ En cuanto al horario de llamadas, continúa la tónica de anteriores olas: **Un 70% de las llamadas se realizan en horario de mañana**, seguidas del 26% realizadas en horario de tarde.

MEDIOS DE CONOCIMIENTO

- ✓ **La mayor parte de los usuarios conocen el servicio del 010 por anuncios, aunque en menor medida** que la pasada ola, esta vez, en un 25%, mientras que el conocimiento por conocidos o familiares aumenta hasta situarse en el 23%.
- ✓ **La radio sigue siendo el medio más mencionado** por aquellos que conocen el 010 por anuncios, seguido de los folletos del Ayuntamiento.

TIEMPO DE ESPERA

- ✓ **El tiempo de espera es percibido por los usuarios de manera positiva**, como en anteriores ocasiones. El 88% lo considera normal, frente al 11% que lo considera excesivo.
- ✓ **La mayoría necesita llamar sólo una vez para contactar** con el servicio, recuperando el dato anterior en 14 puntos.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN Y UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

- ✓ **La satisfacción con la información es alta**, siguiendo la tendencia . El 95% de los usuarios se sienten satisfechos con la misma y el 93% la considera útil.
- ✓ **Las razones de insatisfacción** más destacadas para aquellos que se sienten insatisfechos son la “**no realización de la gestión solicitada**”, con un 46% de menciones, seguida de la “**tardanza en la gestión**”, con un 19%. El resto de motivos disminuyen en menciones.
- ✓ En el caso de los que consideraron la información no útil, lo atribuyen a que “**no se les solucionó el problema**”, con un 56% de menciones, y a que “**la información dada fue errónea**”, con un 14%

TRATO RECIBIDO

- ✓ **El trato recibido es considerado correcto en el 99% de los casos**, tendencia ya observada en pasadas olas.

TIEMPO EMPLEADO POR EL OPERADOR

- ✓ **El 98% de los entrevistados considera que el tiempo empleado fue el adecuado**. Tan sólo un 2% lo considera insuficiente.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Consulta y contestación posterior

✓ El 23% de los entrevistados afirma conocer este servicio. De ellos, el 44% lo ha utilizado alguna vez, incrementando en cuatro puntos el dato de la ola anterior. La satisfacción con el servicio es alta: el 93% de los entrevistados se siente satisfecho.

Gestiones sobre Medio Ambiente

✓ El 23% de los entrevistados, un 5% más que la ola anterior, sabe que pueden hacerse gestiones sobre asuntos de medio ambiente a través del 010, y la mitad de ellos lo ha utilizado. El 81% de los usuarios se siente satisfecho con el servicio, nueve puntos más que la ola anterior.

Teléfono de Información al Consumidor - OMIC

✓ Casi la mitad de los entrevistados sabe que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor, dato que se mantiene estable desde las últimas cinco olas. Un 8% más lo ha utilizado: el 32% de aquellos que lo conocen. La satisfacción se mantiene en el 89% de los entrevistados.

Teléfono de Información tributaria

✓ En este caso, el conocimiento del servicio desciende con respecto a la ola anterior, siguiendo la tendencia estacional observada. El 36% conoce este servicio, y de ellos, el 55% lo ha utilizado en alguna ocasión. La satisfacción se mantiene alta, en el 94% de los casos el usuario está satisfecho.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Trámites de empadronamiento

✓ **Un 35% de los entrevistados conoce** la posibilidad de realizar trámites de empadronamiento a través del 010, continuando el decrecimiento comenzado en la ola anterior. **El 52% de éstos, lo han utilizado**, aumentando ligeramente el porcentaje de la pasada ola. La satisfacción disminuye, aunque se mantiene en niveles altos: **el 93% de los usuarios se declara satisfecho**.

Servicio de Información al Ciudadano en Internet

✓ **En esta ola desciende el conocimiento sobre este servicio**, frenando la creciente tendencia mantenida hasta el momento. **El 66% afirma conocer el servicio, y un 47% de estos lo ha utilizado alguna vez**, dato ligeramente inferior a la pasada ola. Sin embargo, **el nivel de satisfacción de los usuarios aumenta hasta el 79%** de los casos.

Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas de Distrito -OAC'S

✓ **El 68% de los entrevistados conocen las Oficinas de Atención al Ciudadano, y un 38% de los mismos las ha utilizado. El 35% lo ha hecho una vez.** La satisfacción también se mantiene estable: **el 89% de los entrevistados se muestran satisfechos con el servicio.**



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Los servicios que el 010 ofrece siguen la tendencia presentada hasta ahora en su mayoría.

En cuanto al **nivel de conocimiento**, el servicio de Empadronamiento parece emprender una disminución progresiva desde la ola 10, mientras que Internet comienza a decrecer esta ola, tras la tendencia creciente observada hasta la ola anterior. Pese a esto, **Internet es el segundo servicio más conocido entre los entrevistados, tras las OAC's**, con un 66% y un 68% respectivamente.

En un nivel medio de conocimiento se presentan los servicios de OMIC, Información Tributaria y Empadronamiento, siendo los menos conocidos la Consulta y Contestación Posterior y Medio Ambiente.

En cuanto a la **utilización**, casi todos los servicios han aumentado la misma, excepto el de Información Tributaria e Internet, que disminuyen. Los servicios de **Empadronamiento y Medio Ambiente son los más utilizados** entre aquellos que los conocen, con un 50% o más de uso.

Los servicios de Internet y Consulta y Contestación Posterior se encuentran en un nivel medio de utilización, y los menos utilizados siguen siendo OAC's y OMIC.

Respecto a la **satisfacción** de los entrevistados con los distintos servicios, sigue siendo alta: todos ellos poseen un nivel de satisfacción entre el 79% y el 94%. **Los más valorados son los servicios de Información Tributaria, Empadronamiento y Consulta y Contestación Posterior**, por encima del 90% de satisfechos.

Internet, OAC's y Medio Ambiente se definen como los servicios menos valorados, mientras que el de OMIC se sitúa en niveles medios, con un 89%.

De manera global, los servicios de **Información Tributaria y de Medio Ambiente** continúan mostrando una **estacionalidad** pronunciada en cuanto a conocimiento, utilización y satisfacción.



CONCLUSIONES

INDICADORES DE LEALTAD

Satisfacción Global

- ✓ **Los usuarios continúan manifestando una alta satisfacción global con el servicio del 010.** El 66% de ellos se encuentra muy satisfecho. El índice, de 0 a 100, se sitúa en el **86,8**.
- ✓ La **insatisfacción** viene motivada principalmente por la “**no resolución del problema**”, con un 34% de menciones, aunque menos que en la ola anterior, seguido de un “**excesivo tiempo de espera**”, con 20%. La insatisfacción por la “tardanza en la resolución de incidencias” disminuye especialmente con respecto a la pasada ola.

Recomendación

- ✓ **El 90% de los entrevistados recomendaría el servicio con seguridad.** La media se sitúa en 97 puntos sobre 100, recuperándose los niveles anteriores.

Disposición a continuar

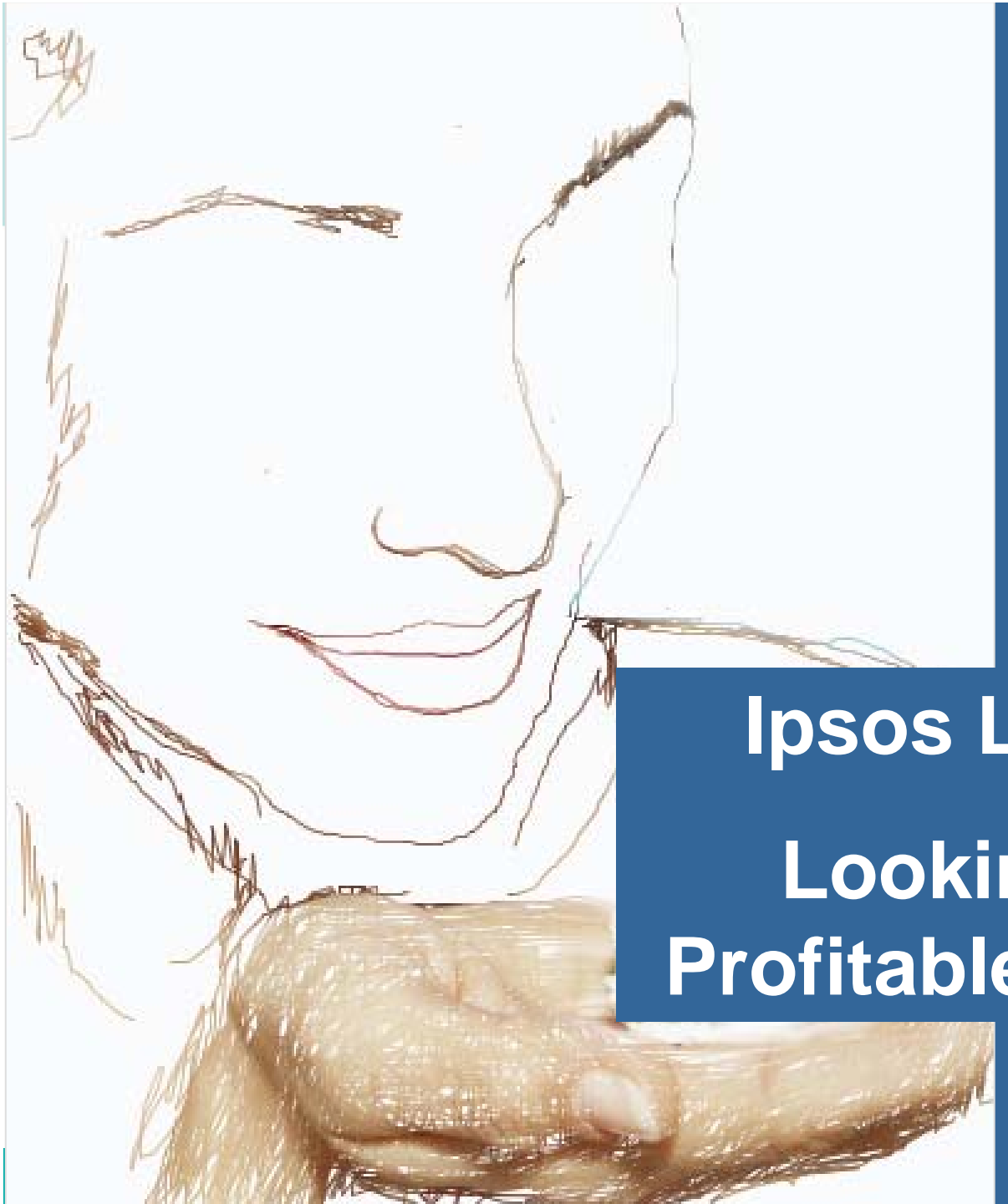
- ✓ La disposición a continuar es igualmente alta. **El 91% de los usuarios declaran que seguramente continuarán utilizando el servicio del 010**, situando la media en torno a los 97 puntos.
- ✓ El **motivo de no continuar** utilizando el servicio se debe principalmente, como en el caso de la insatisfacción, a la “**no resolución de problemas/gestiones**”, con un 44% de menciones.



EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

*LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SON UNOS CLIENTES QUE MUESTRAN
UNA **ALTA LEALTAD** A ESTE SERVICIO.*

*ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS **ALTOS ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR** QUE POSEEN
LOS USUARIOS DEL SERVICIO.*



Ipsos Loyalty
Looking for
Profitable Loyalty



Nobody's Unpredictable



**«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010
del Ayuntamiento de Madrid»
(Ola 13)**

Para:



Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	105
VI. CONCLUSIONES	112



I. INTRODUCCIÓN



I - INTRODUCCIÓN

Este informe recoge los principales resultados del estudio realizado sobre el Servicio Telefónico de Información 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Diciembre de 2007.

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. El presente informe corresponde a la 13ª ola.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010. Se recogen datos de satisfacción global, desempeño, conocimiento, utilización y valoración del servicio por tipología del usuario y comparativa con olas anteriores.

En las siguientes páginas exponemos los objetivos, metodología y resultados de la investigación.



II. OBJETIVOS



II - OBJETIVOS

Los principales objetivos del estudio continúan siendo los mismos y podemos resumirlos en:

- ✓ **Perfil de usuario del 010.**
 - Sexo
 - Edad
 - Trabaja de forma remunerada

- ✓ **Tipología de la llamada.**
 - Frecuencia.
 - Horario.
 - Lugar desde donde se realizó la llamada.

- ✓ **Medios de conocimiento del servicio telefónico 010.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
 - Tiempo de espera.
 - Número de llamadas.
 - Trato recibido.
 - Utilidad de la información.
 - Tiempo empleado por el operador para atender la solicitud planteada.
- ✓ **Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010.**
 - Servicio de consulta y contestación posterior.
 - Servicio de asuntos de medio ambiente.
 - Servicio de teléfono de información al consumidor (OMIC).
 - Servicio de teléfono de información tributaria.
 - Servicio de tramitación de empadronamiento.
- ✓ **Conocimiento y valoración del servicio de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
 - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010

- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**

- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
 - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010



III. METODOLOGÍA



FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: Usuarios del servicio telefónico 010 del ayuntamiento de Madrid

METODOLOGÍA: CATI, entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado y asistida por ordenador.

MUESTRA: 1.000 entrevistas

FECHAS DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO: 4 a 9 de diciembre de 2007

TRABAJO DE CAMPO: Departamento de Estudios Telefónicos IPSOS

PROCESO DE DATOS: Centro de Cálculo IPSOS, según plan de tabulación

ANÁLISIS: IPSOS LOYALTY



INFORME DE CAMPO

	OLA 6 Jul. 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Jul. 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Jul. 2007	OLA 11 Dic. 2006	OLA 12 Jul. 2007	OLA 13 Dic. 2007
Total entrevistas en base de datos	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132	1.658	3.272
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	354	349	227	489	118	118	489	498
Entrevistas con datos erróneos	167	95	82	97	69	69	54	155
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	543	181	205	884	946	945	115	1619



IV. RESULTADOS

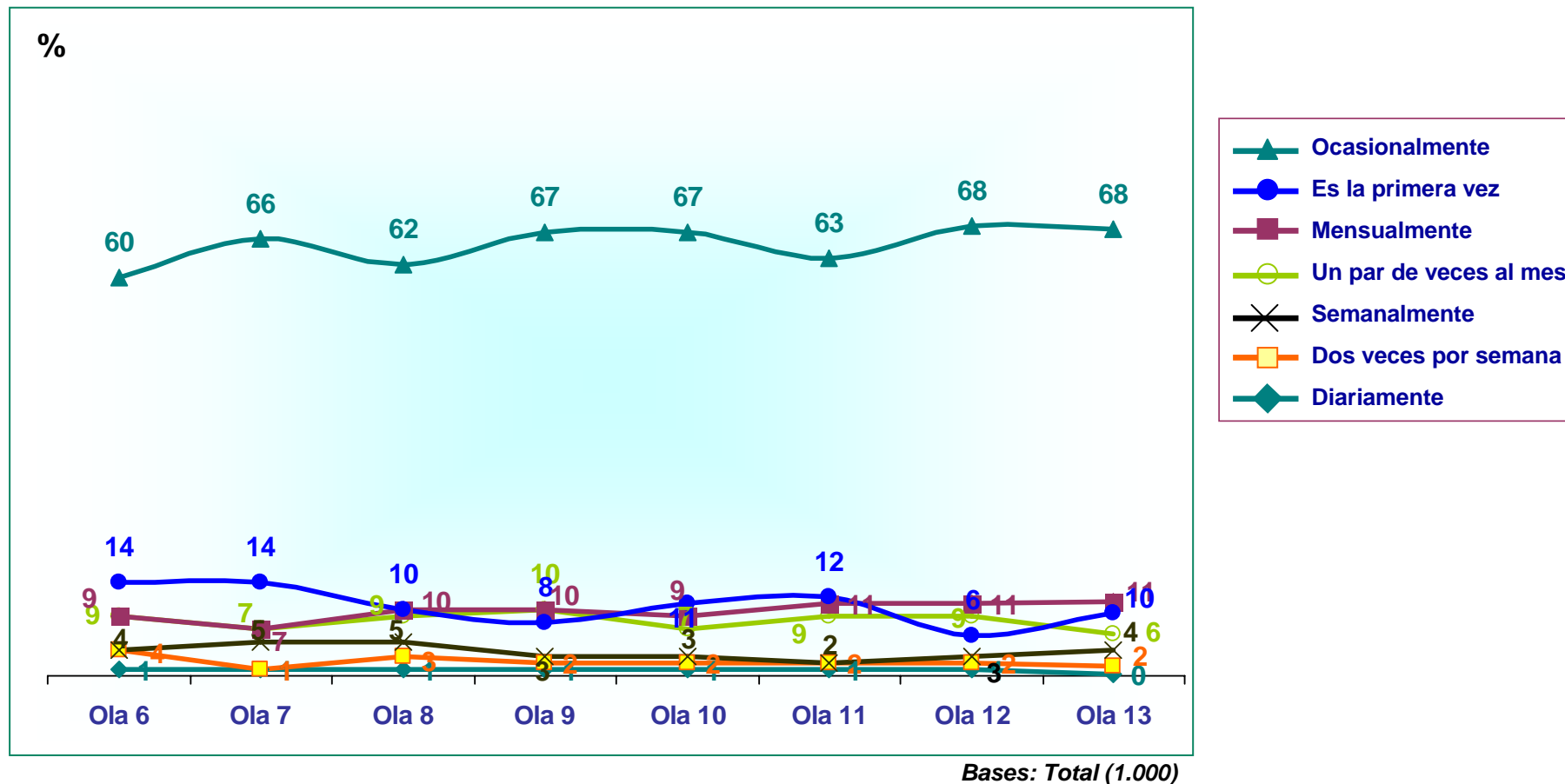


PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 13)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	HASTA 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	388	612	422	578	725	275
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	39	100	0	38	39	44	26
Mujer	61	0	100	62	61	56	75
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
HASTA 39 AÑOS	42	42	43	100	0	53	14
DE 40 Y MÁS AÑOS	58	59	57	0	100	47	86
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	73	82	67	91	59	100	0
NO	28	18	34	9	41	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 13)



P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 13)

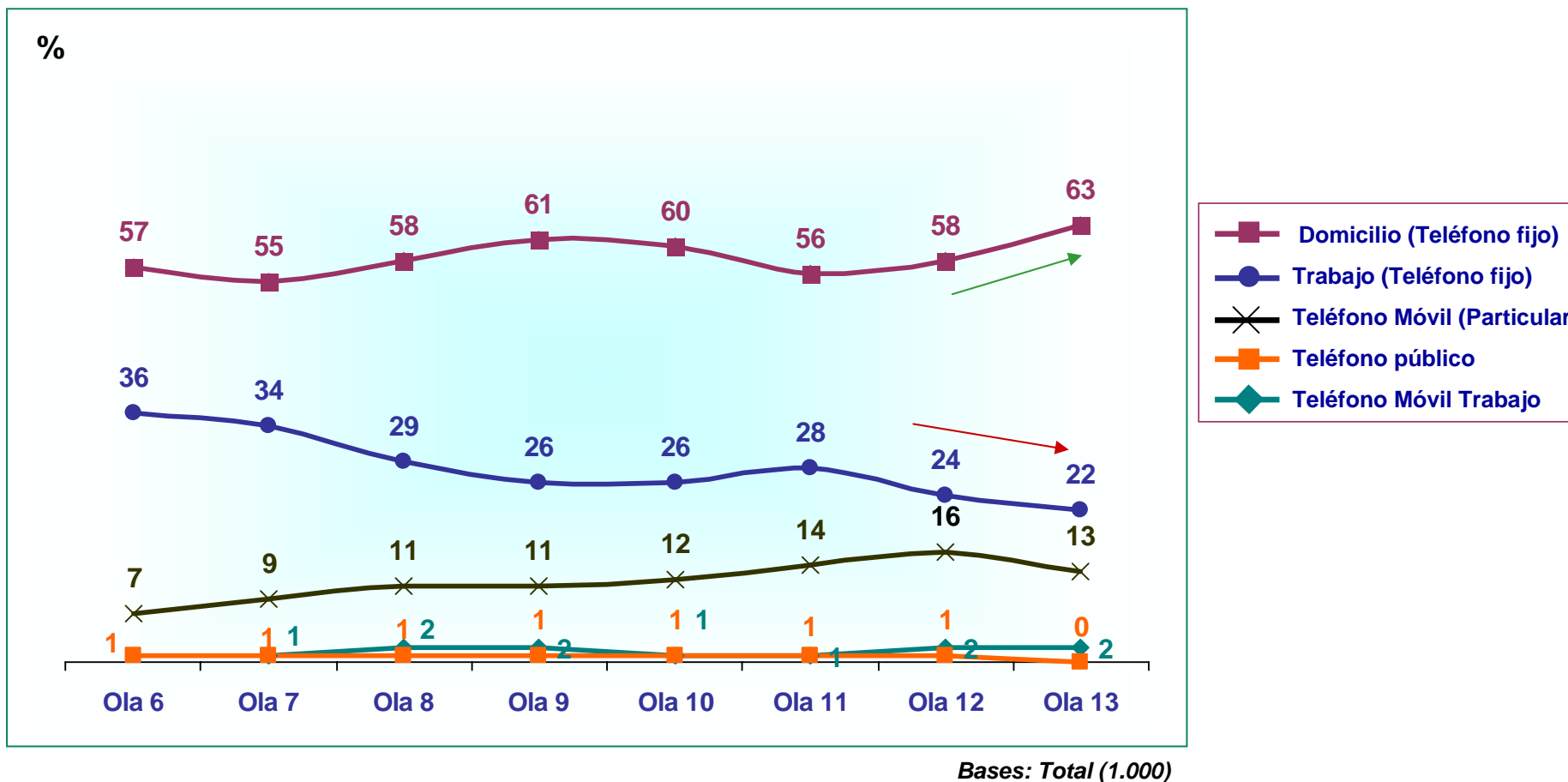
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.1 - FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																			
Es la primera vez que llamaba	10	11	9	15	21	12	9	7	2	12	10	7	11	8	9	8	6	14	
Diariamente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Dos veces por semana	2	1	2	5	0	0	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2	0	
Semanalmente	4	3	4	15	4	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4	6	6	0	
Un par de veces al mes	6	5	7	10	7	8	9	6	5	4	7	5	8	5	2	6	6	7	
Mensualmente	11	13	10	5	12	10	12	13	11	10	11	11	10	12	12	10	20	14	
Ocasionalmente	68	68	68	50	57	68	67	69	74	68	67	70	66	69	72	69	61	64	
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>	

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)



P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)

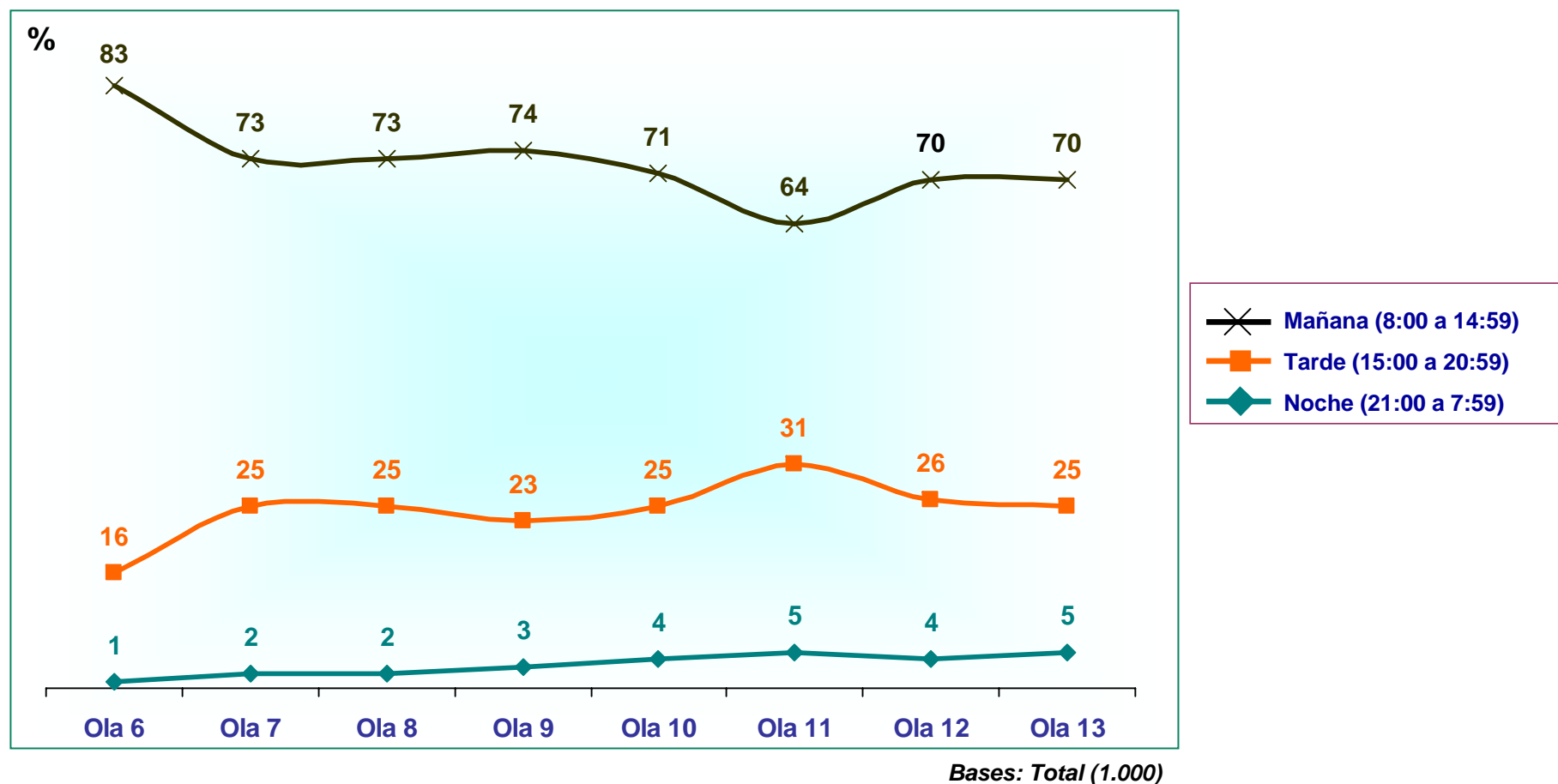
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.2 - REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE...																		
Domicilio (teléfono fijo)	63	58	65	40	50	47	46	59	75	91	51	93	55	65	78	74	55	43
Trabajo (teléfono fijo)	22	22	22	15	23	36	34	26	17	4	31	1	29	21	9	13	33	21
Teléfono público	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	7
Teléfono móvil particular	13	15	11	45	23	15	17	13	7	4	15	6	13	12	11	12	6	14
Teléfono móvil trabajo	2	4	1	0	4	3	4	2	2	1	3	0	3	1	2	1	4	14
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)



P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)

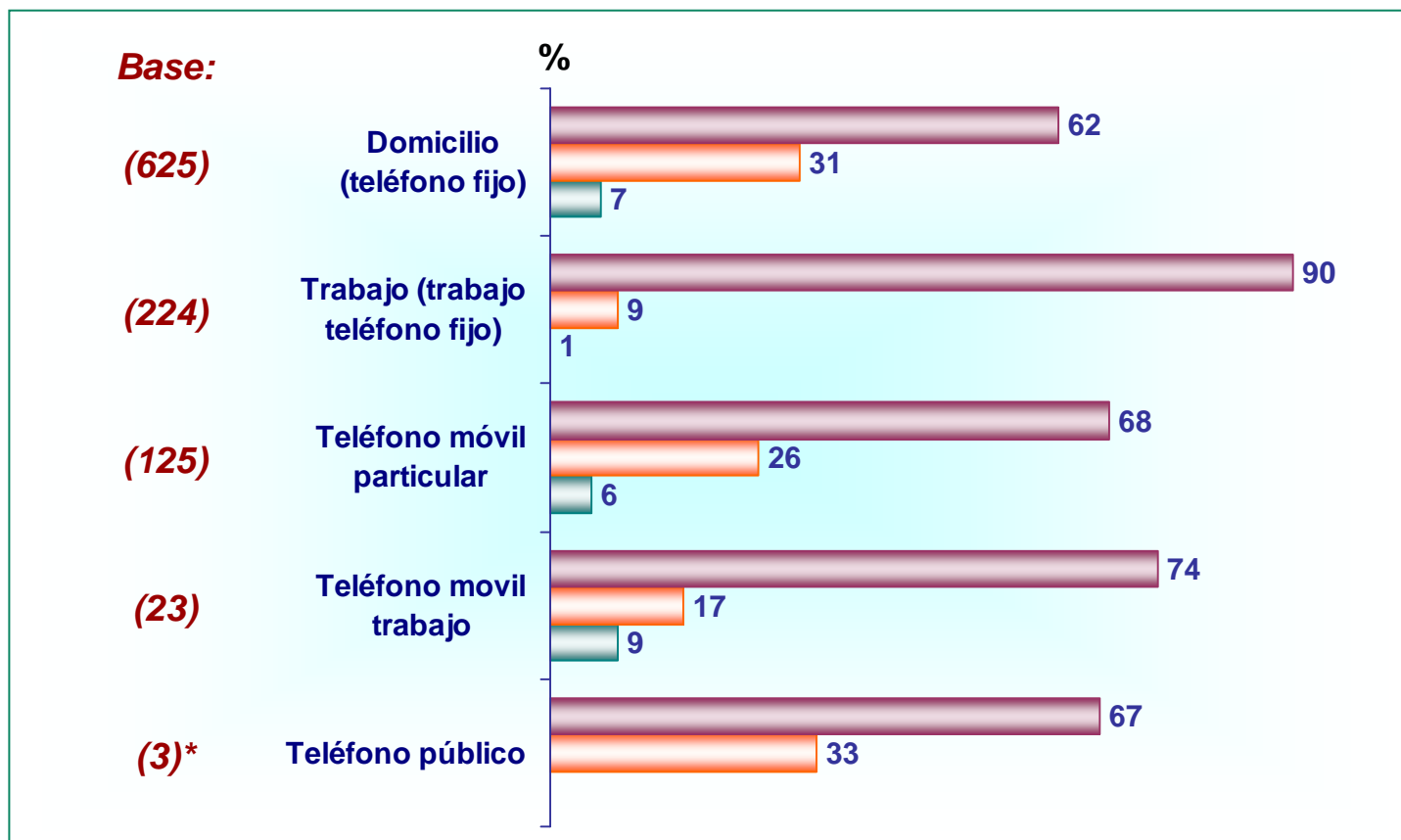
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3 - REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	70	66	72	55	63	66	71	68	70	76	68	72	69	69	65	69	77	71
Tarde (15:00 a 20:59)	25	28	23	35	34	26	24	26	24	21	26	24	24	27	29	25	22	14
Noche (21:00 a 7:59)	5	6	5	10	4	8	5	6	6	3	6	4	7	4	6	5	2	14
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)

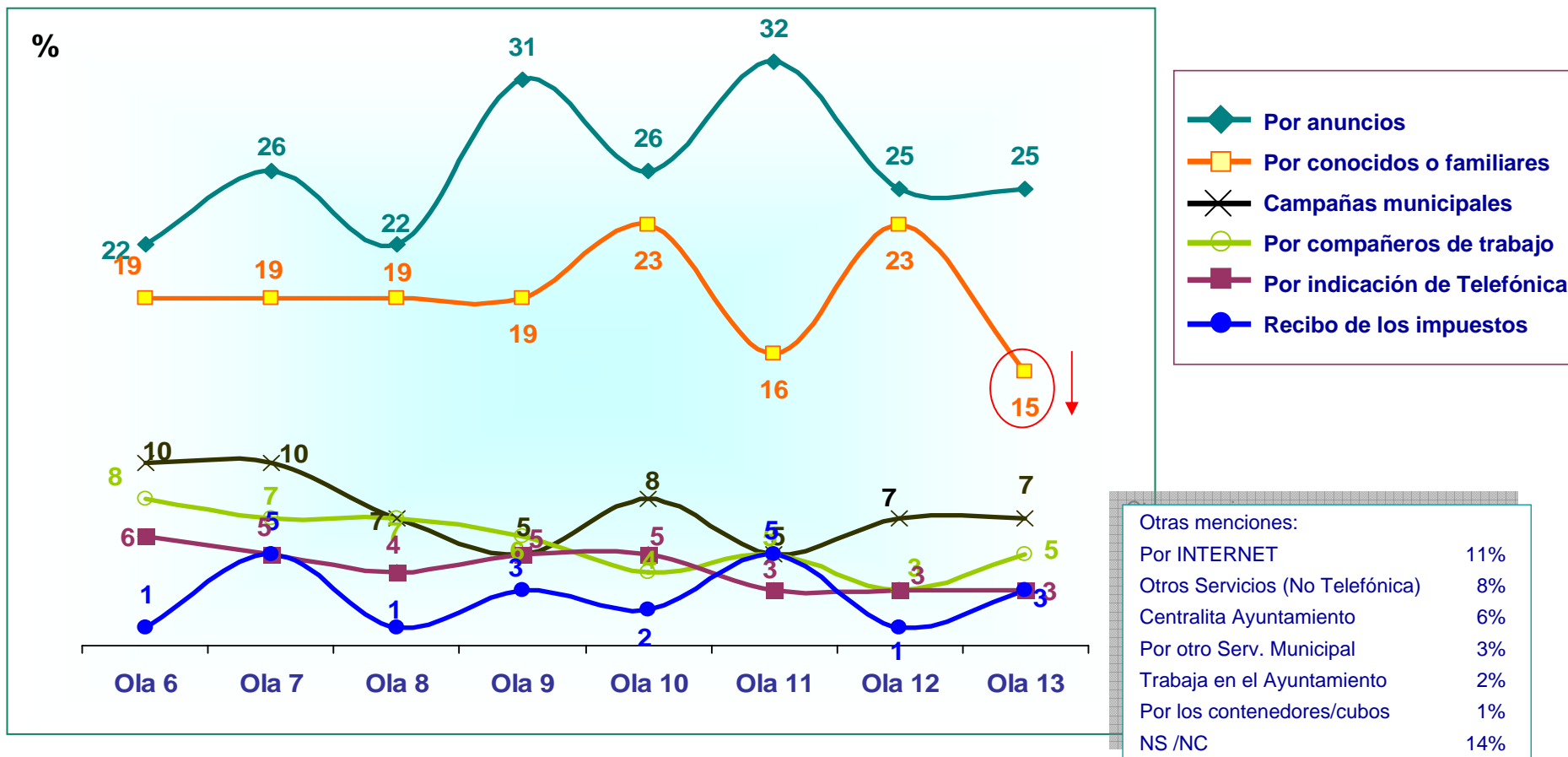


* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada? X P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 13)

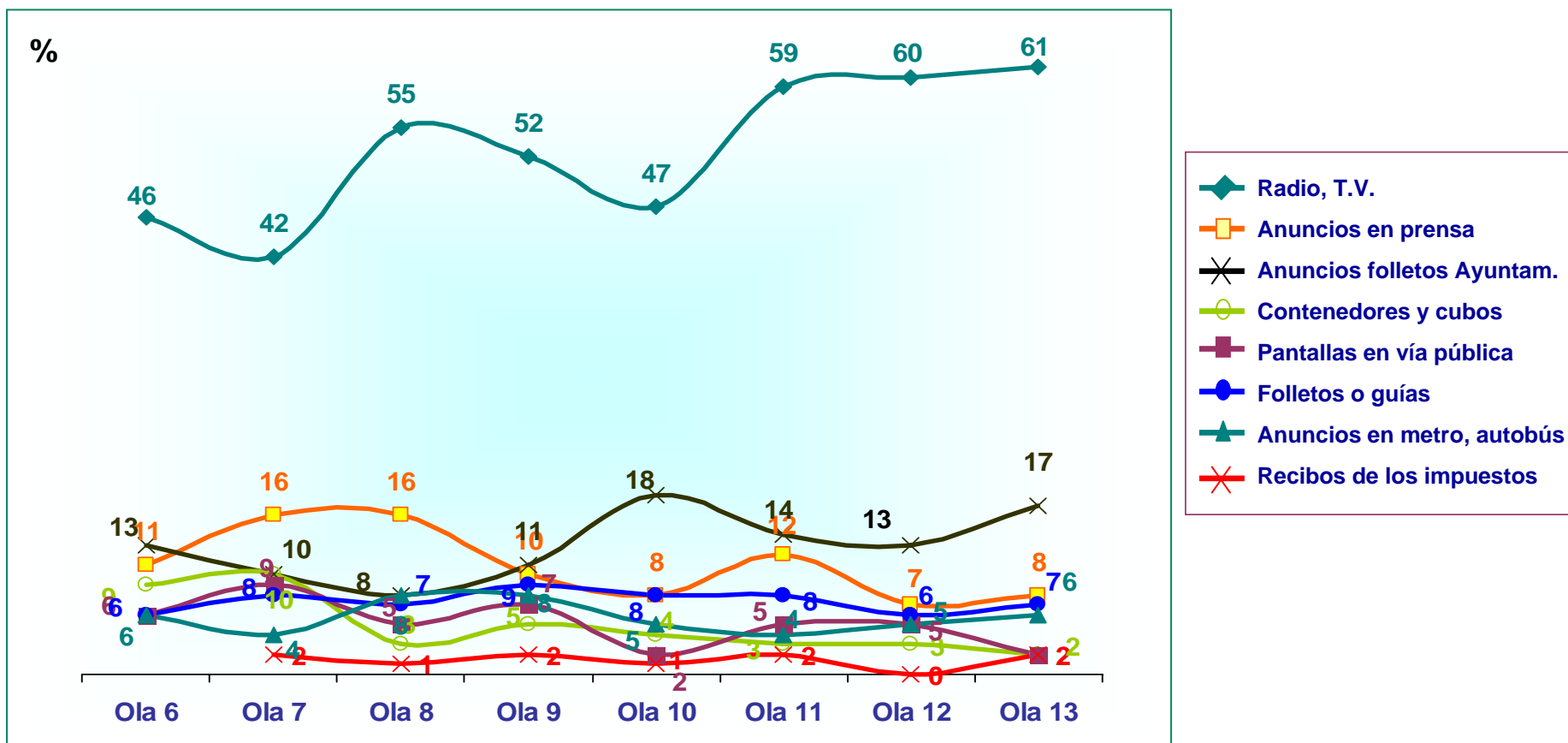
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.4 - SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010...																			
Por anuncios	25	25	26	15	19	21	25	28	34	23	24	28	19	30	34	29	22	21	
Por conocidos o familiares	15	14	15	40	16	14	17	10	15	16	15	15	16	12	15	18	14	7	
Por INTERNET	11	15	9	20	23	25	9	11	6	2	14	4	12	9	10	8	22	36	
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	8	6	9	0	7	3	8	9	7	11	7	10	7	9	6	8	12	0	
Campañas municipales	7	7	8	0	4	5	8	8	9	9	7	10	6	9	9	7	16	0	
La centralita del Ayuntamiento	6	3	7	0	1	6	5	5	7	10	4	10	5	8	5	6	6	0	
Por compañeros de trabajo	5	4	5	0	8	4	5	5	6	2	6	2	6	4	4	2	2	7	
Por el recibo de los impuestos	3	5	3	0	4	2	5	3	2	5	3	4	3	3	4	5	0	14	
Por indicación de TELEFÓNICA	3	3	3	10	1	2	2	3	2	5	2	5	3	3	4	3	2	0	
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	3	3	5	6	1	0	2	2	5	2	3	2	2	4	2	0	7	
Trabaja en el Ayto. o en la Comunidad de Madrid	2	2	2	0	1	1	1	2	4	1	2	1	1	0	1	4	0	0	
Por los contenedores/cubos de basura	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	
Otro medio	3	2	4	5	2	3	4	2	2	5	2	5	3	3	2	4	0	7	
Ns/Nc	14	15	14	10	9	19	16	17	12	13	15	12	19	13	9	11	12	0	
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>	

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 13)



Bases (conoce por anuncios): Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263), Ola 11 (322), Ola 12 (246), Ola 13 (254)

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 13)

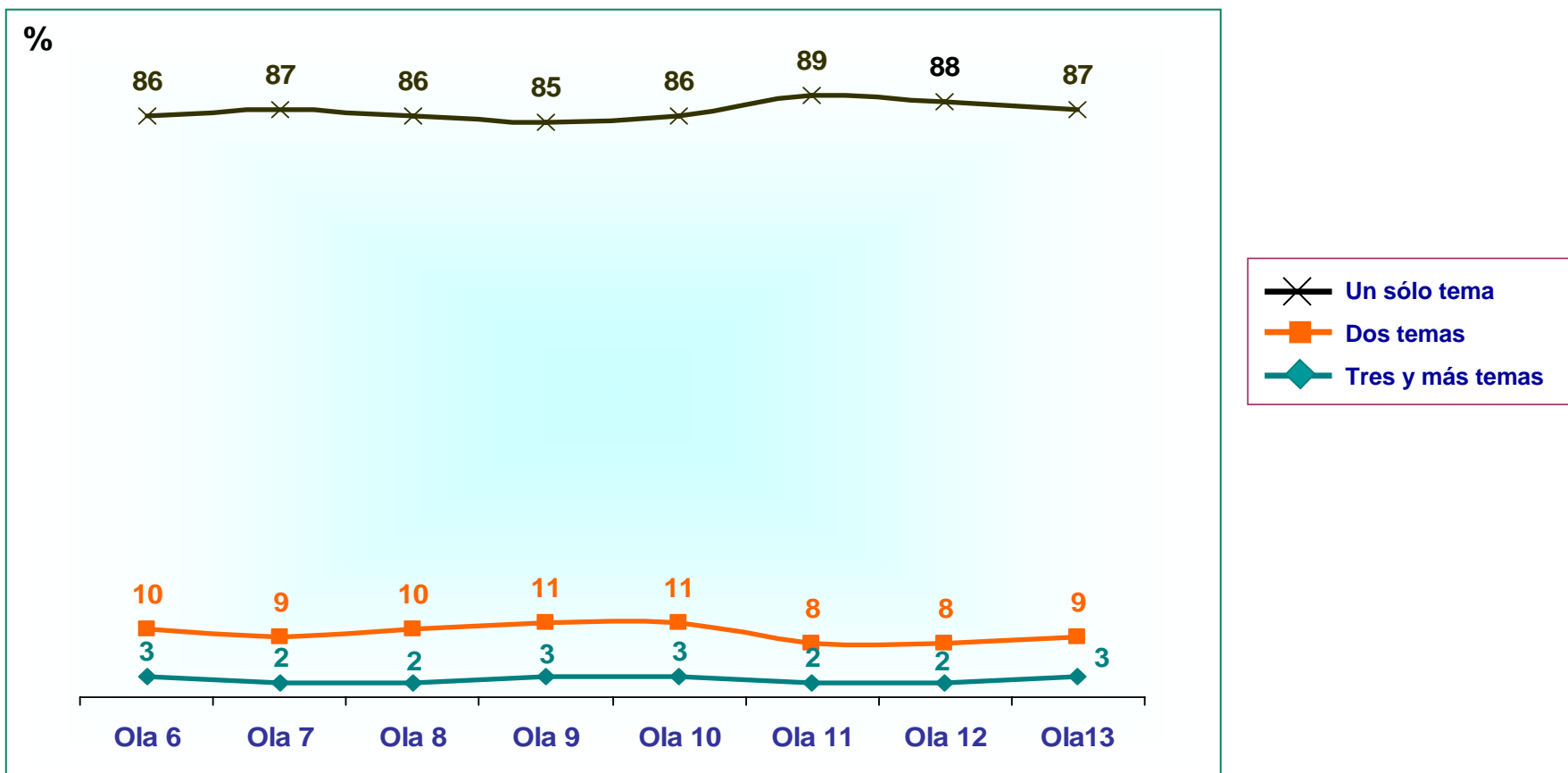
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4a - TIPO DE ANUNCIO																		
Radio, TV, prensa	61	62	60	67	75	68	63	66	56	46	65	51	64	52	61	63	73	33
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	17	9	22	33	0	19	12	18	22	18	14	24	16	17	11	20	27	0
Anuncios en prensa	8	9	8	0	6	0	5	10	15	9	9	8	8	11	4	7	9	0
Folletos o guías (no municipales)	7	7	6	0	19	3	12	0	4	14	6	8	5	11	11	3	0	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	6	6	5	0	6	3	5	7	4	9	7	3	5	1	4	12	9	0
Pantallas en la vía pública	2	0	4	0	0	0	5	2	4	2	2	3	0	4	4	3	0	0
Por los recibos de los impuestos	2	2	3	0	0	10	2	2	0	2	3	1	3	3	0	2	0	33
Por los contenedores y cubos de residuos	2	4	1	0	0	0	0	3	4	5	2	3	3	3	4	2	0	0
Otros	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	0	3	0	0	4	2	0	0
Ns/Nc	7	8	6	0	6	0	9	8	9	7	6	9	8	11	4	3	0	33
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>254</i>	<i>96</i>	<i>158</i>	<i>3*</i>	<i>16*</i>	<i>31</i>	<i>43</i>	<i>62</i>	<i>55</i>	<i>44</i>	<i>176</i>	<i>78</i>	<i>74</i>	<i>71</i>	<i>28</i>	<i>59</i>	<i>11*</i>	<i>3*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 13)

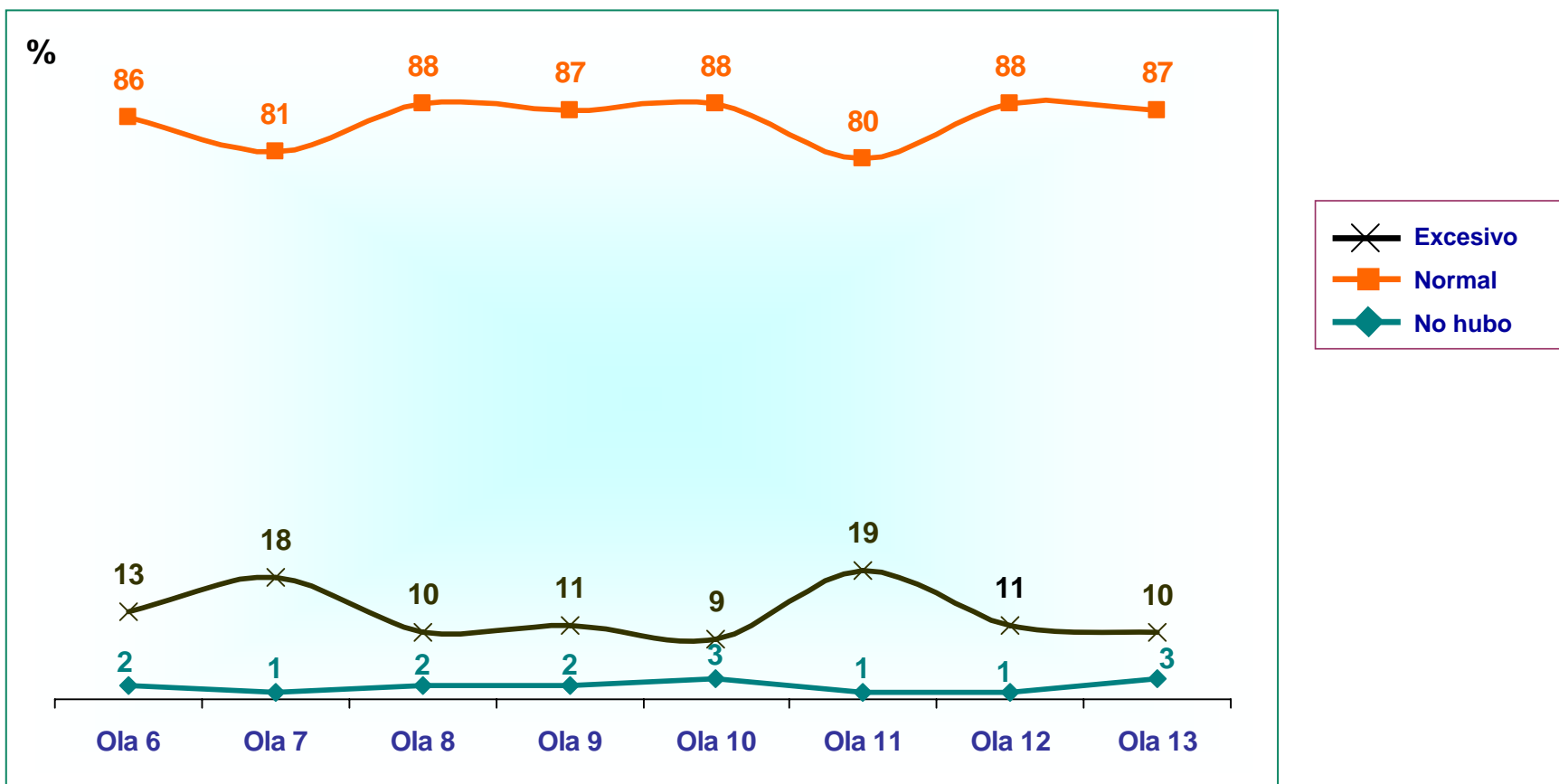
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5 - NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	87	88	87	80	88	86	86	89	88	87	88	86	88	86	92	89	77	100
Dos temas	9	9	9	10	9	10	11	8	9	9	9	11	8	11	4	8	20	0
Tres temas	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	5	2	0	0
Más de tres temas	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Ns/Nc	1	1	1	5	0	3	1	1	1	1	1	2	2	0	0	1	4	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 13)

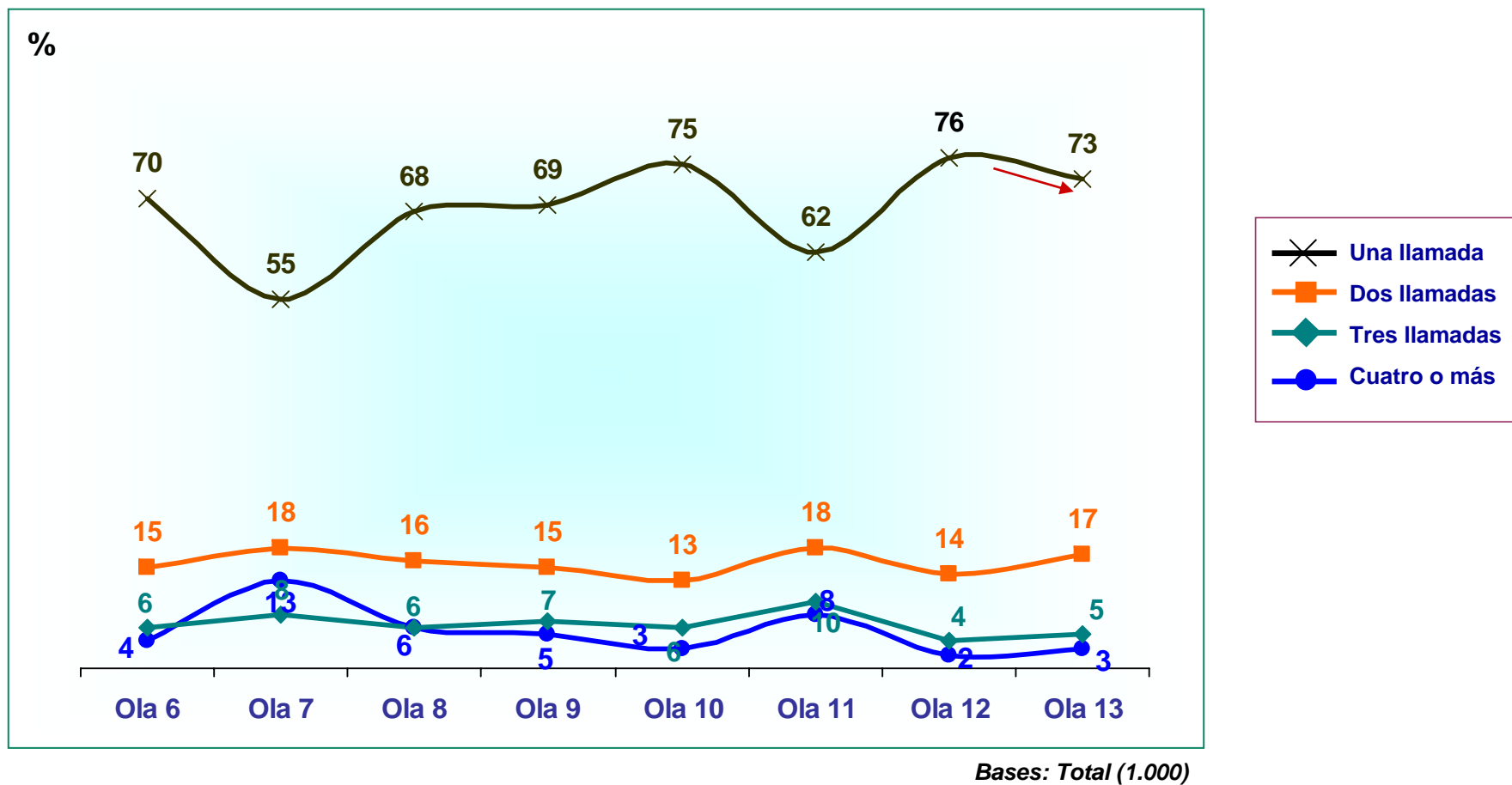
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6 - EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																		
Normal	87	87	87	95	91	90	87	87	87	82	88	85	86	88	88	84	92	93
Excesivo	10	10	10	0	6	9	9	10	11	15	10	12	12	9	7	14	4	7
No hubo tiempo de espera	3	3	3	5	4	1	4	3	2	3	3	3	2	3	5	2	4	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 13)



P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 13)

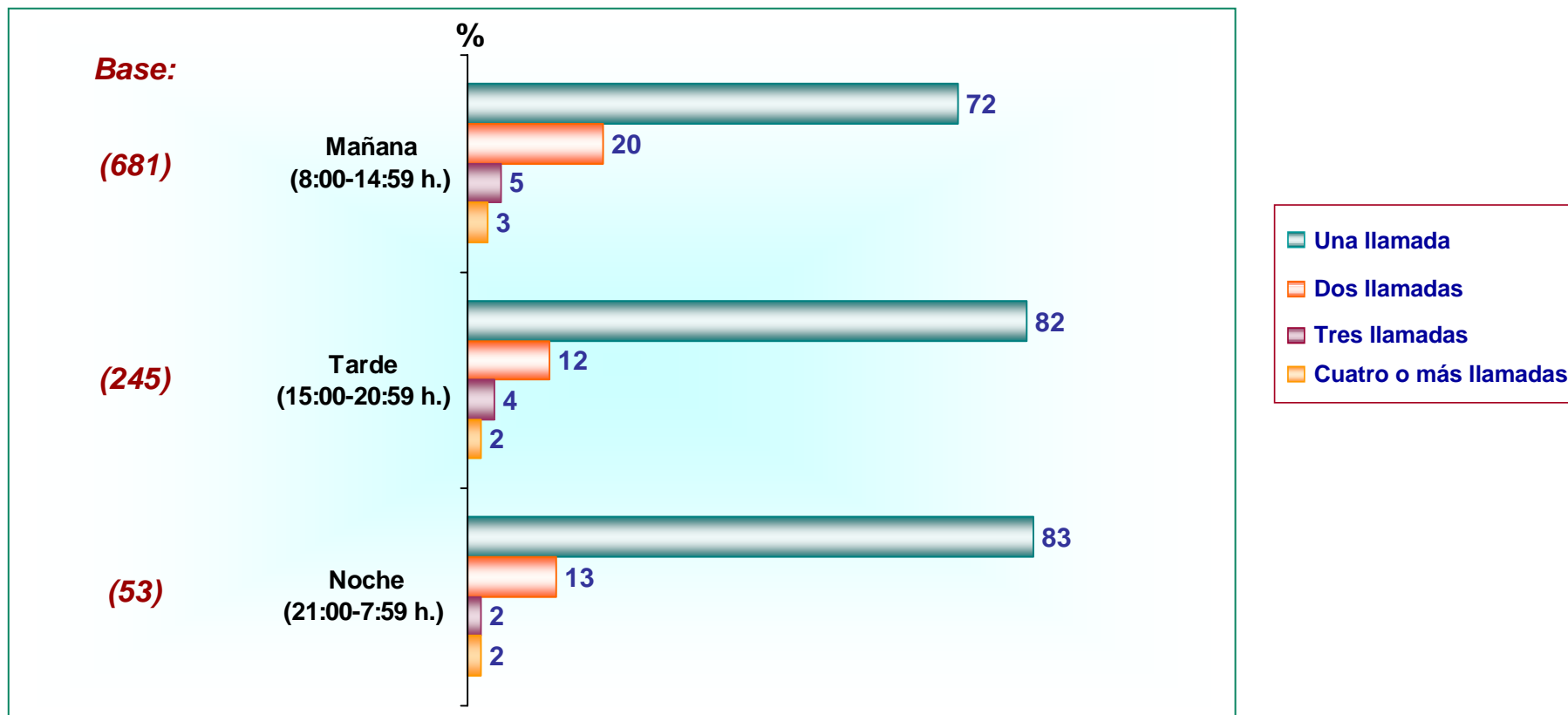
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7 - NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	73	72	74	75	81	72	81	70	68	71	74	71	73	74	76	73	80	50
Dos llamadas	17	18	17	20	14	20	12	19	19	17	17	18	17	17	17	19	6	36
Tres llamadas	5	4	5	5	4	4	2	5	6	5	5	5	5	3	4	5	6	7
Cuatro o más llamadas	3	3	3	0	0	2	3	4	5	3	3	3	2	4	1	3	4	0
Ns/Nc	2	2	2	0	1	2	1	2	2	4	2	4	2	3	2	0	4	7
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 13)

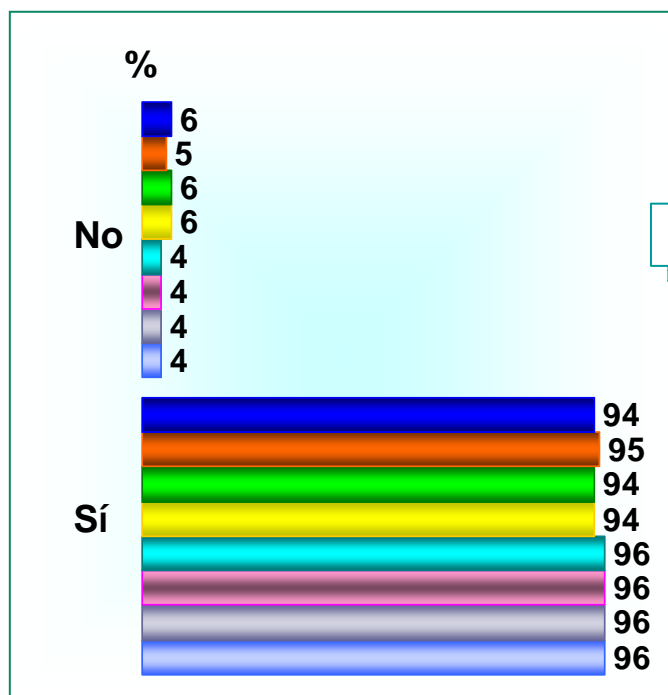


P.3. ¿En qué horario llamó al 010? X P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

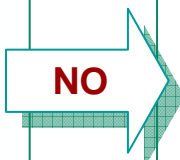


SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 13)

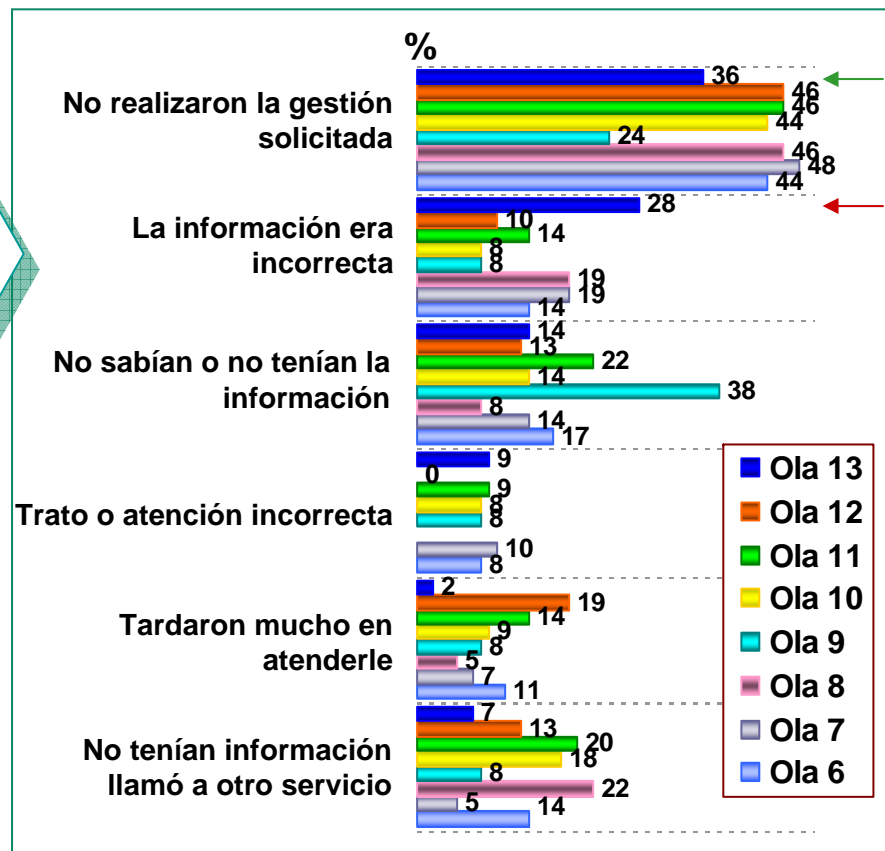
Satisfacción con la información



Bases: Total (1.000)



Razones de insatisfacción



Bases (Insatisfechos): Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63), Ola 11 (59), Ola 12 (48)*, Ola 13 (58)

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?

P.8.a. ¿Por qué no?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8 - SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																		
Sí	94	94	94	95	93	95	96	96	95	91	95	94	95	92	95	95	94	86
No	6	6	6	5	7	5	4	5	6	9	6	7	5	8	5	5	6	14
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a - RAZONES DE INSATISFACCIÓN																		
No realizaron la gestión solicitada	36	33	38	100	0	57	14	20	33	56	35	39	45	28	75	36	0	0
La información era incorrecta	28	29	27	0	67	14	43	30	11	22	28	28	25	28	0	36	67	0
No sabían o no tenían la información	14	13	15	0	0	14	43	30	11	0	18	6	5	17	25	9	0	100
Trato o atención incorrecta	9	4	12	0	17	0	0	20	11	6	10	6	5	11	0	18	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	7	13	3	0	0	14	14	0	22	0	8	6	10	11	0	0	0	0
Tardanza en la resolución de incidencias	5	0	9	0	17	0	0	0	0	11	3	11	5	6	0	0	33	0
Tardaron mucho en atenderle	2	4	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	5	0	0	0	0	0
Información incompleta	2	4	0	0	0	0	0	0	11	0	0	6	0	6	0	0	0	0

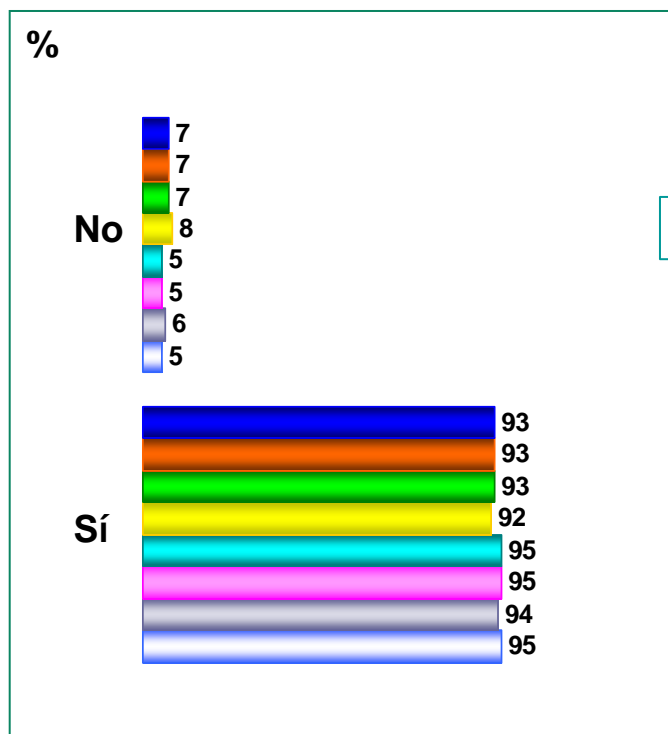
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8.a. ¿Por qué no está satisfecho con la información facilitada?

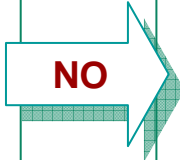


UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 13)

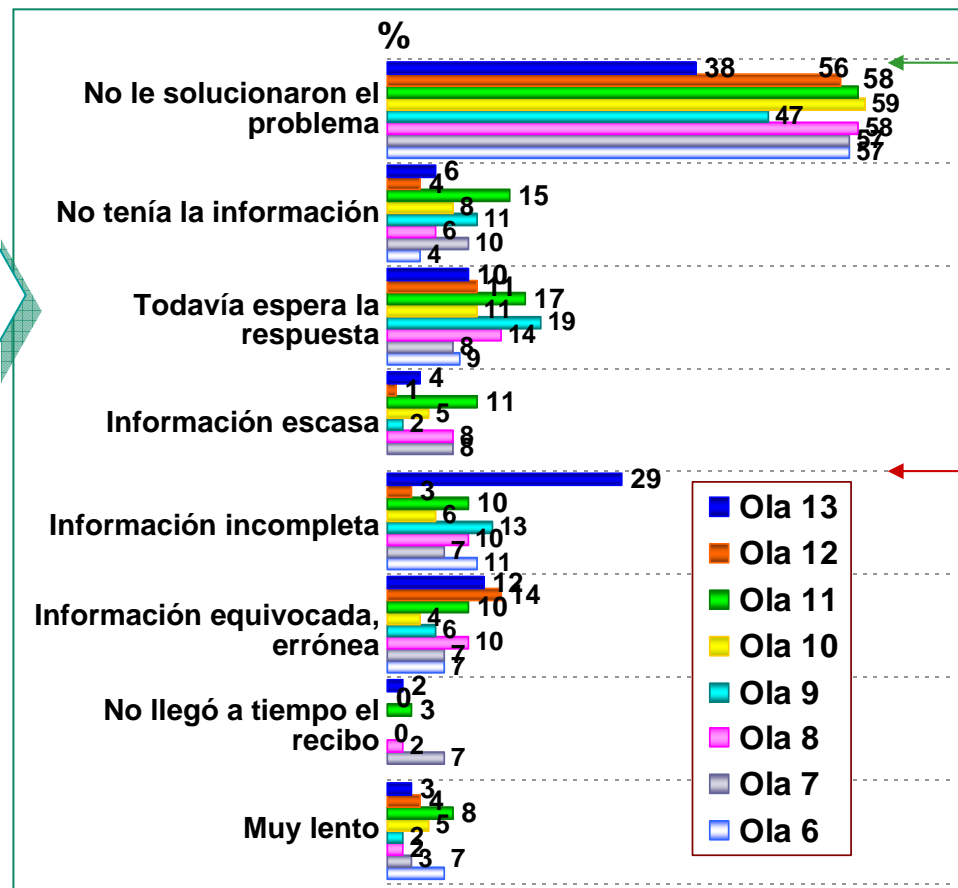
Utilidad de la información



Bases: Total (1.000)



Razones de no utilidad de la información



Base (información no útil): Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79), Ola 11 (72), Ola 12 (73), Ola 13 (68)

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11 - LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	93	92	94	100	91	94	95	94	92	92	94	92	93	94	96	92	90	86
No	7	8	6	0	9	6	5	6	8	8	7	8	7	6	4	8	10	14
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 13)

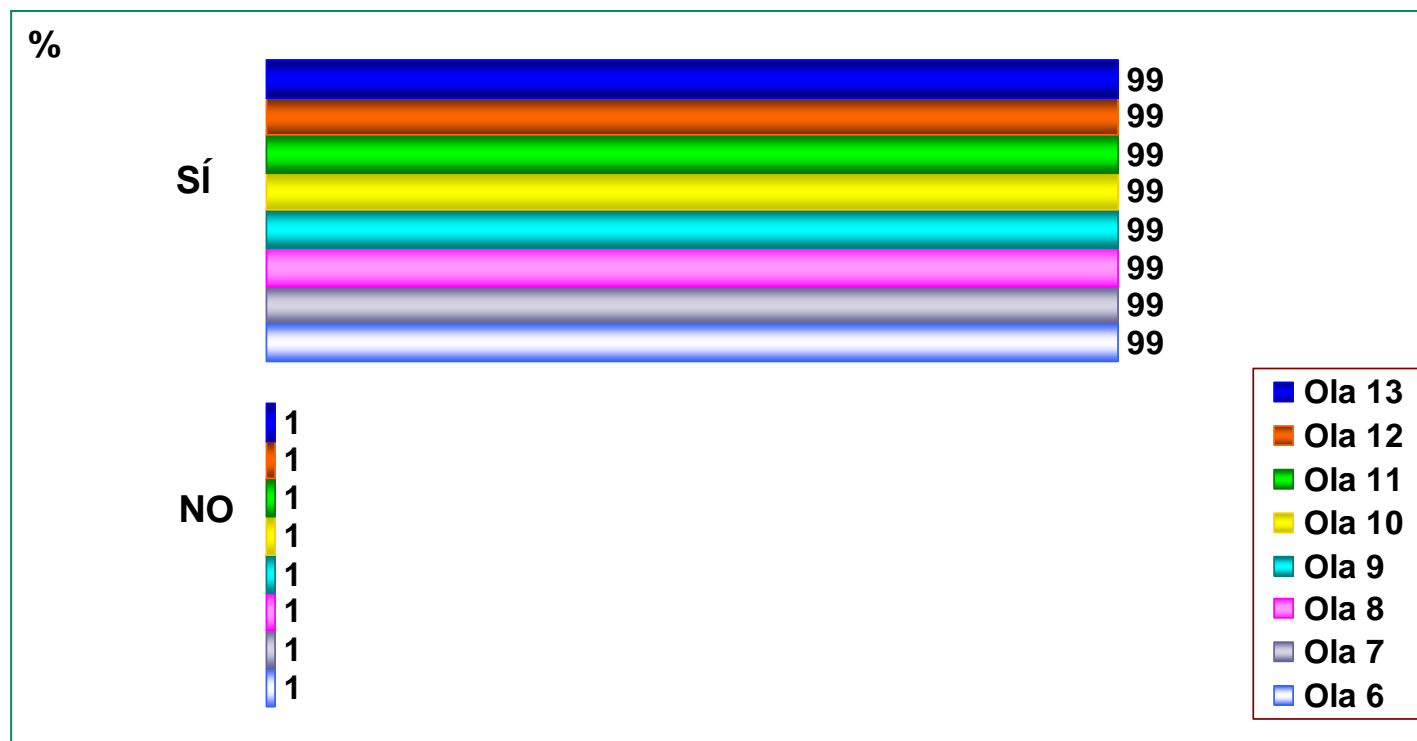
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.11a - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
No le solucionará el problema	38	36	41	0	50	22	33	15	46	56	36	43	35	33	33	50	40	0	
Información incompleta	29	23	35	0	50	44	67	31	15	0	38	10	19	40	0	31	40	100	
Información equivocada, errónea	12	16	8	0	13	11	11	15	8	13	11	14	15	20	0	0	20	0	
Todavía espera la respuesta	10	13	8	0	0	11	0	15	8	19	6	19	15	0	33	13	0	0	
No tenían la información	6	3	8	0	0	0	22	8	0	6	6	5	12	0	0	0	0	50	
Información escasa	4	7	3	0	0	0	22	0	8	0	6	0	4	0	33	0	0	50	
Muy lento	3	7	0	0	0	0	0	8	8	0	4	0	4	0	0	6	0	0	
Le dieron un número inoperante	3	0	5	0	13	0	0	0	0	6	2	5	4	0	0	6	0	0	
No llegó a tiempo el recibo	2	3	0	0	0	0	0	8	0	0	2	0	0	7	0	0	0	0	
Otro motivo	3	0	5	0	0	11	0	0	8	0	2	5	4	0	0	6	0	0	
<i>Base: Información no útil</i>	<i>68</i>	<i>31</i>	<i>37</i>	<i>0</i>	<i>8*</i>	<i>9*</i>	<i>9*</i>	<i>13*</i>	<i>13*</i>	<i>16*</i>	<i>47</i>	<i>21</i>	<i>26</i>	<i>15*</i>	<i>3*</i>	<i>16*</i>	<i>5*</i>	<i>2*</i>	

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil la información facilitada?



TRATO RECIBIDO (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TRATO RECIBIDO (Ola 13)

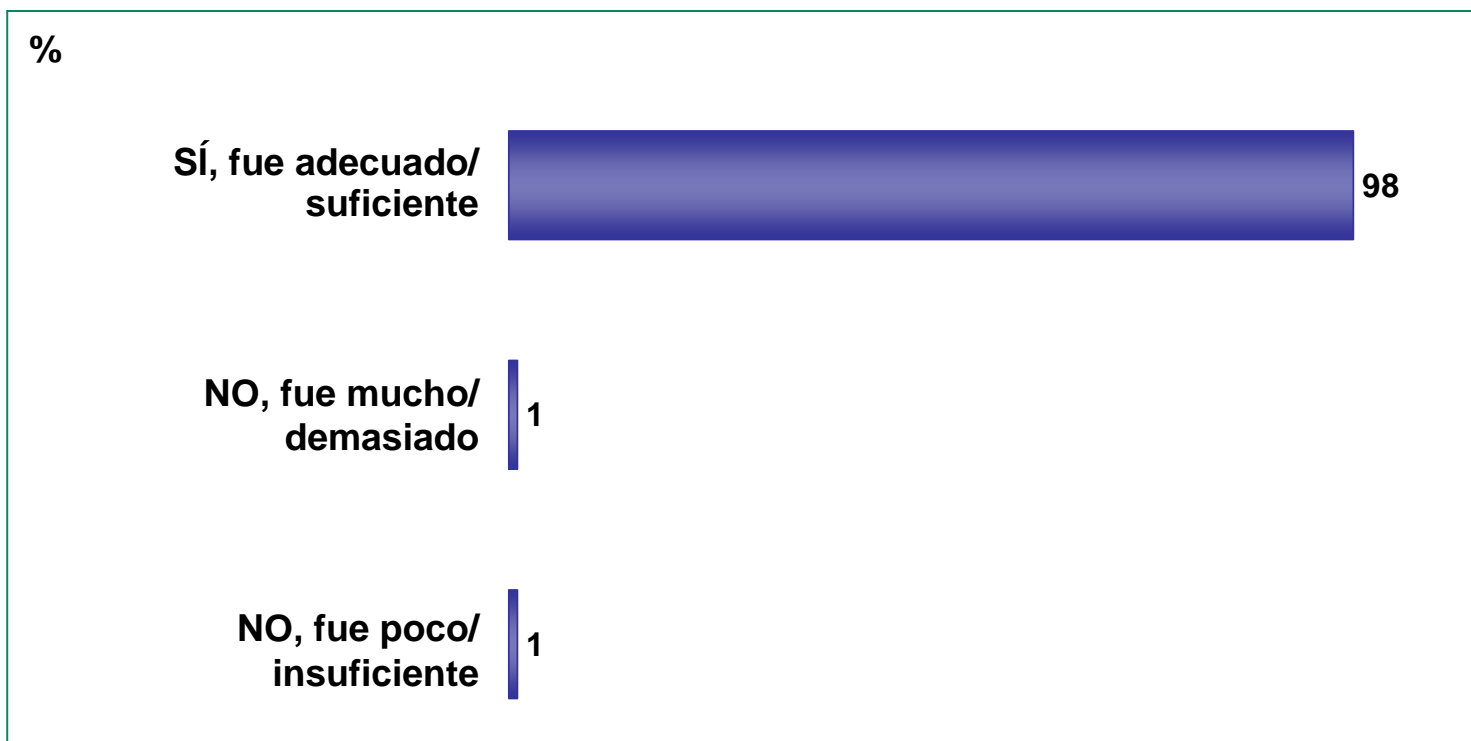
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10 - EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	100	99	100	100	99	100	99	100	99	100	99	100	100	100	99	100	100
No	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 13)

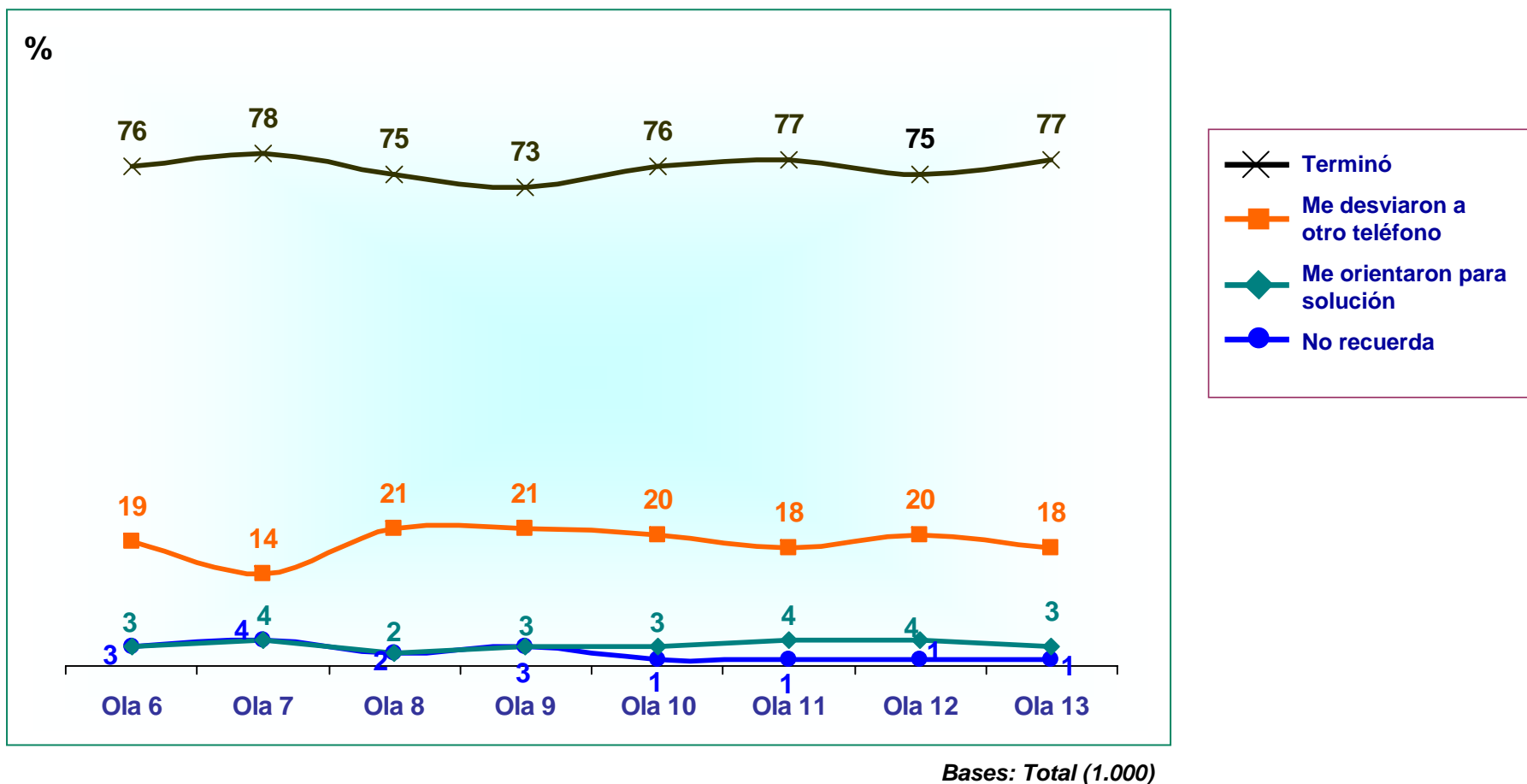
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10a - EL TIEMPO EMPLEADO FUE EL ADECUADO																		
Si, fue adecuado/suficiente	98	97	98	95	100	100	100	98	96	96	98	98	98	97	100	99	98	100
No, fue mucho/demasiado	1	1	1	0	0	0	0	0	1	3	0	1	1	2	0	0	0	0
No, fue poco/insuficiente	1	2	1	5	0	0	0	2	3	1	2	1	1	1	0	1	2	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 13)



P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.9 - CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO																		
Terminó	77	78	77	80	72	75	77	76	77	82	76	81	78	80	77	76	73	71
Me derivaron a otro teléf. de inf. o servicio	18	17	19	15	24	19	19	19	20	13	19	15	19	15	18	20	26	21
Me orientaron para buscar una posible solución	3	4	3	5	2	4	4	4	1	4	3	3	2	4	5	4	2	0
No recuerda/No sabe	1	1	1	0	1	1	0	2	2	2	1	1	2	2	0	1	0	7
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

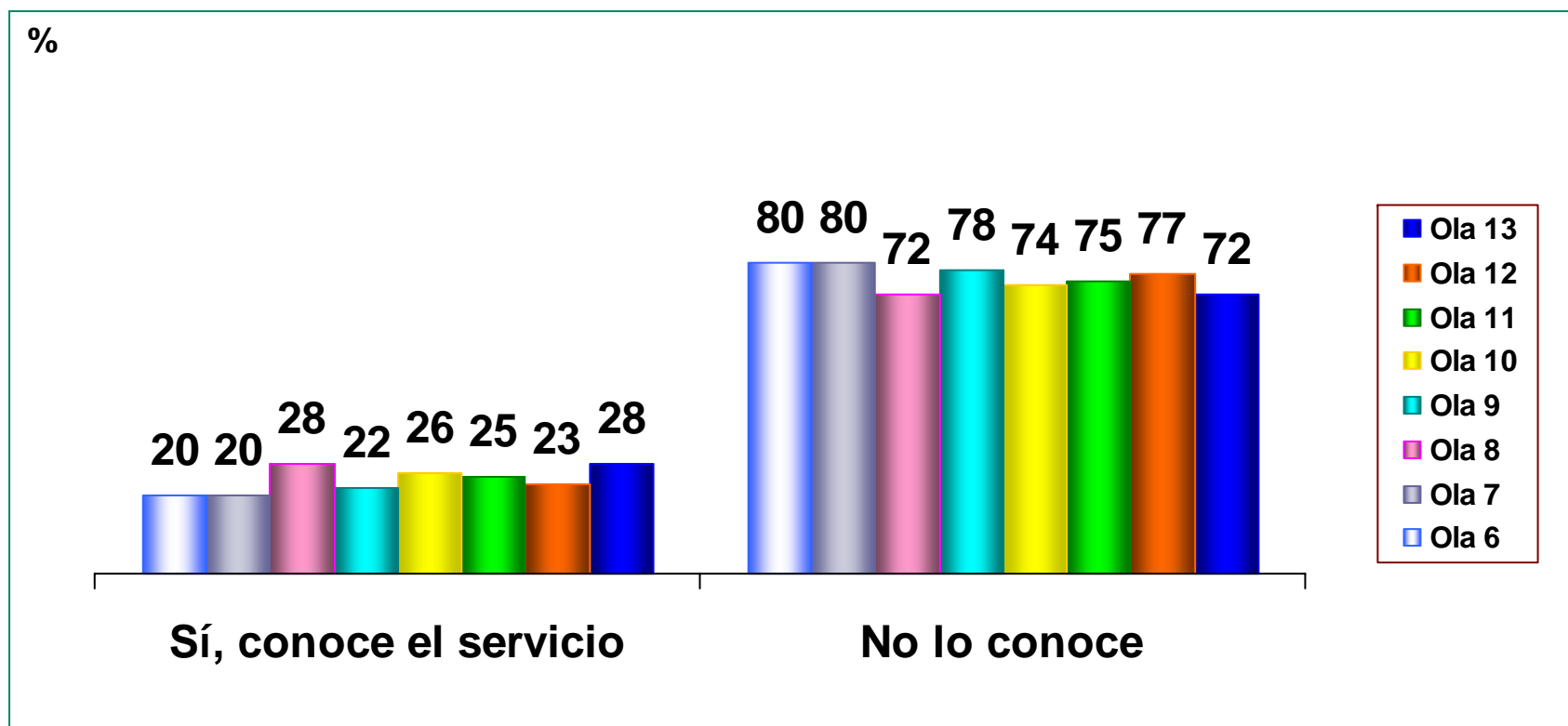
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación Posterior. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación posterior. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.12 - CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																			
Sí	28	29	28	20	27	32	29	26	32	27	28	29	26	29	31	34	35	14	
No	72	71	72	80	73	68	71	74	68	73	72	71	74	71	70	66	65	86	
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*	

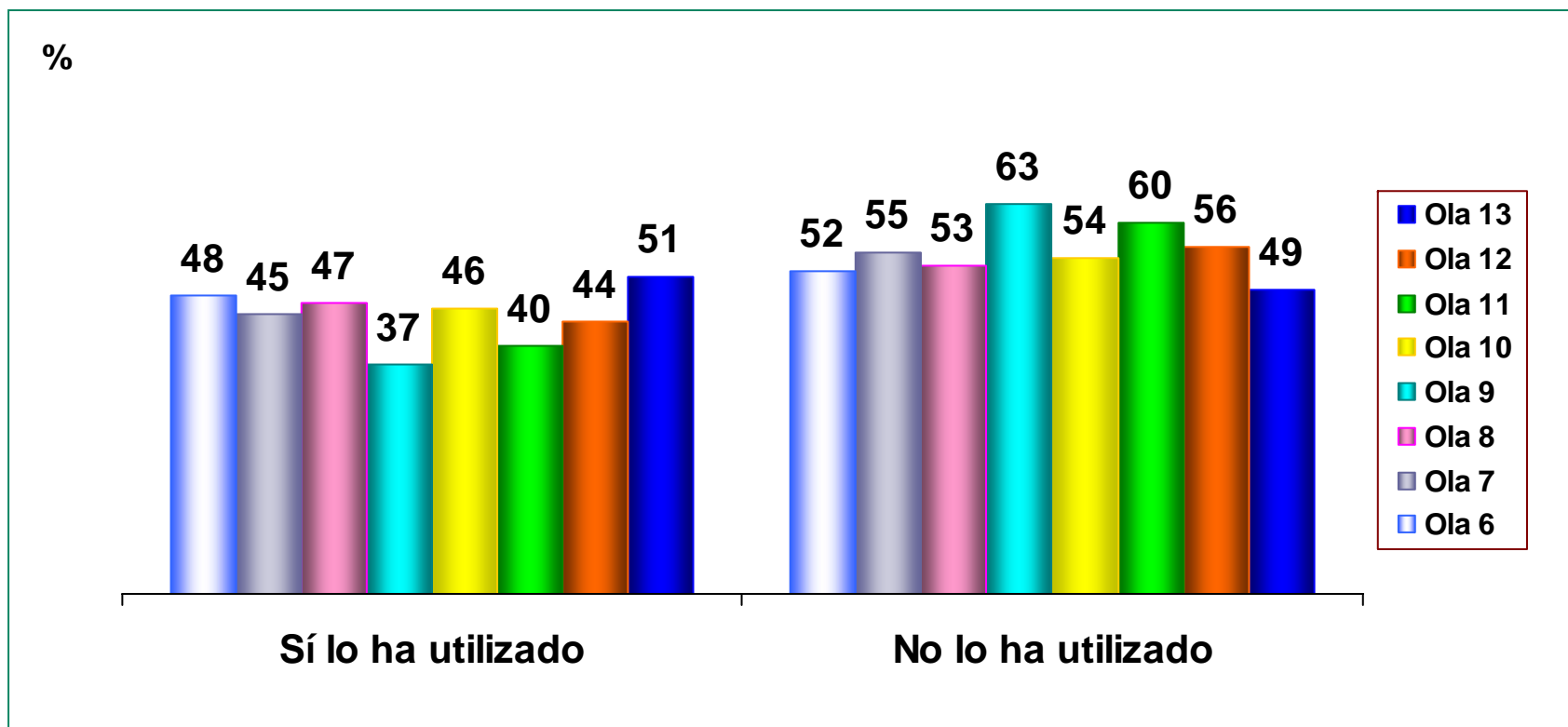
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación posterior. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263), Ola 11 (250), Ola 12 (233), Ola 13 (284)

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación Posterior. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	51	53	50	75	48	40	51	53	57	55	49	57	42	51	60	64	44	0
No	49	47	50	25	52	60	49	47	43	45	51	43	58	49	40	36	56	100
<i>Base: conocen el servicio</i>	284	111	173	4*	23	47	49	57	53	51	205	79	99	69	25	69	18*	2*

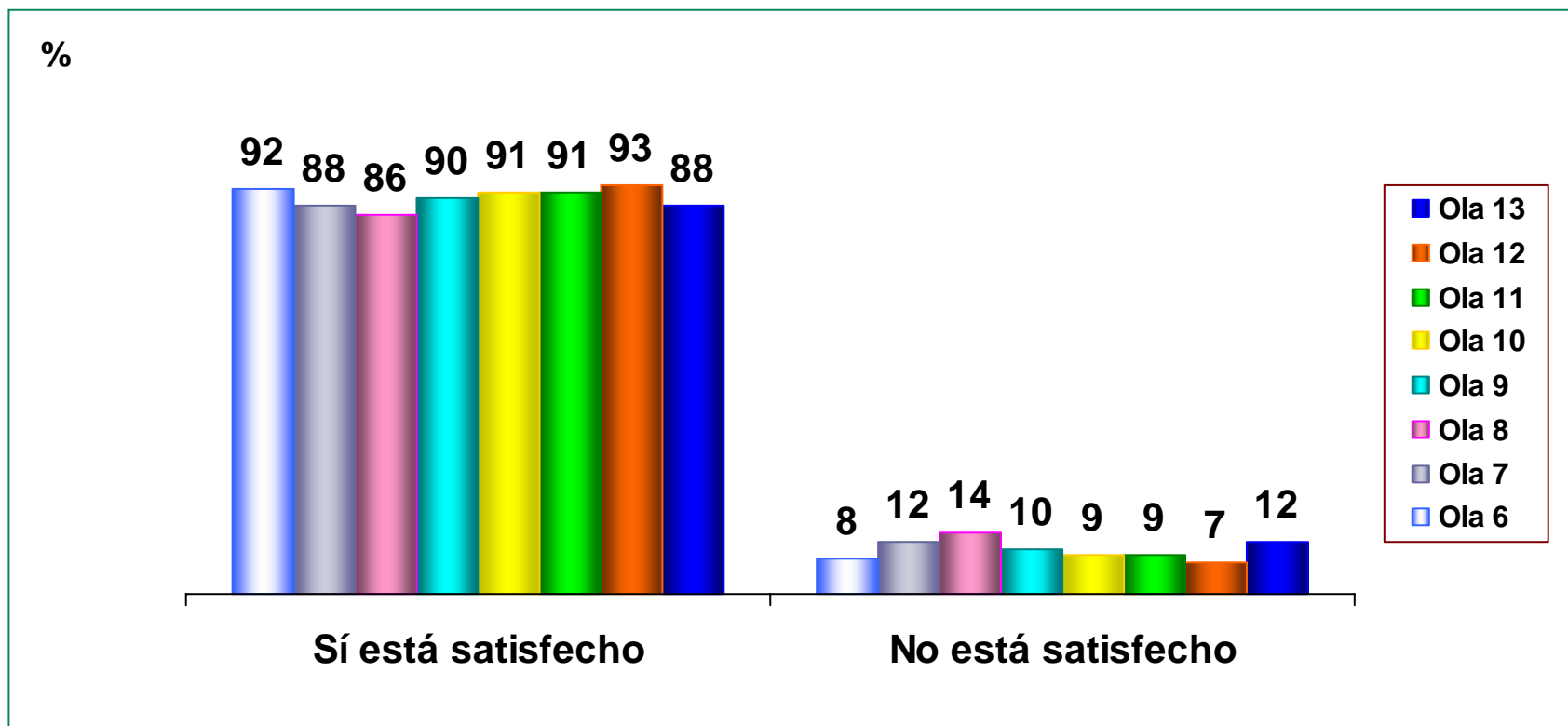
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación posterior. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120), Ola 11 (100), Ola 12 (102), Ola 13 (146)

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación Posterior. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b - SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	88	85	90	100	100	84	84	90	83	89	87	89	91	80	87	91	88	0
No	12	15	10	0	0	16	16	10	17	11	13	11	10	20	13	9	13	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	146	59	87	3*	11*	19*	25	30	30	28	101	45	42	35	15	44	8*	0

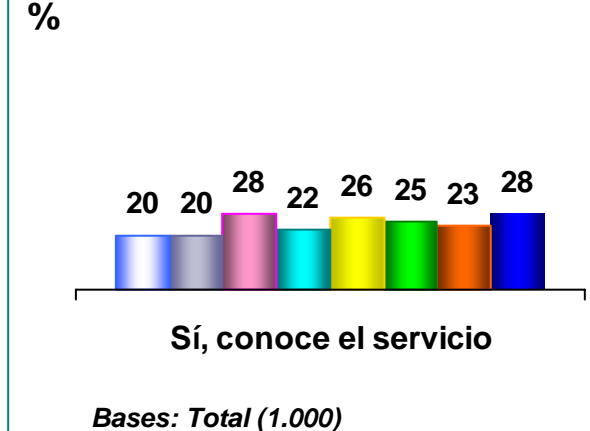
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



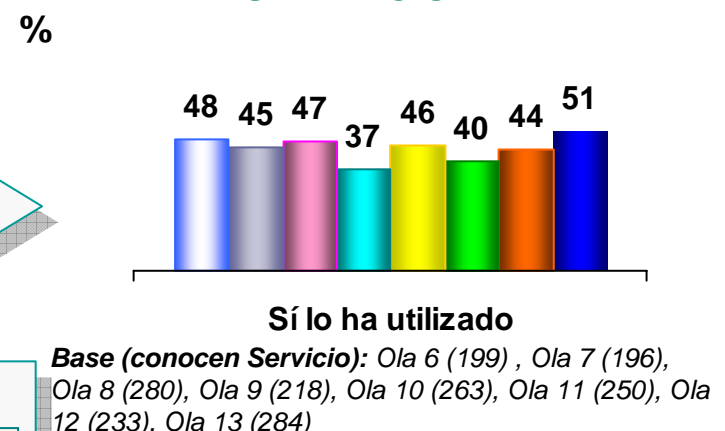
“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

CONOCIMIENTO



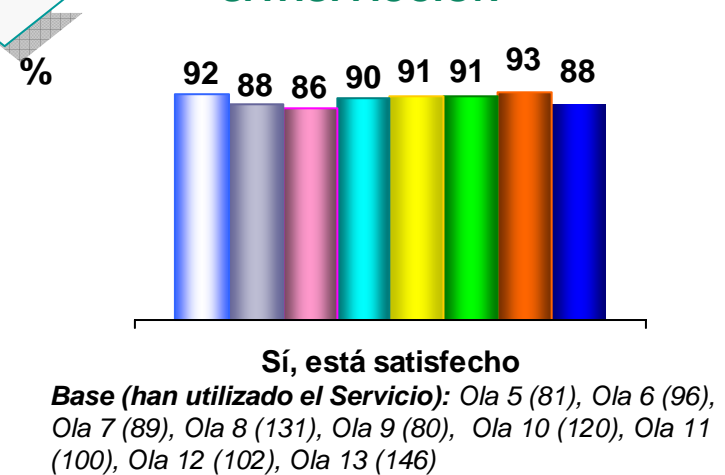
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

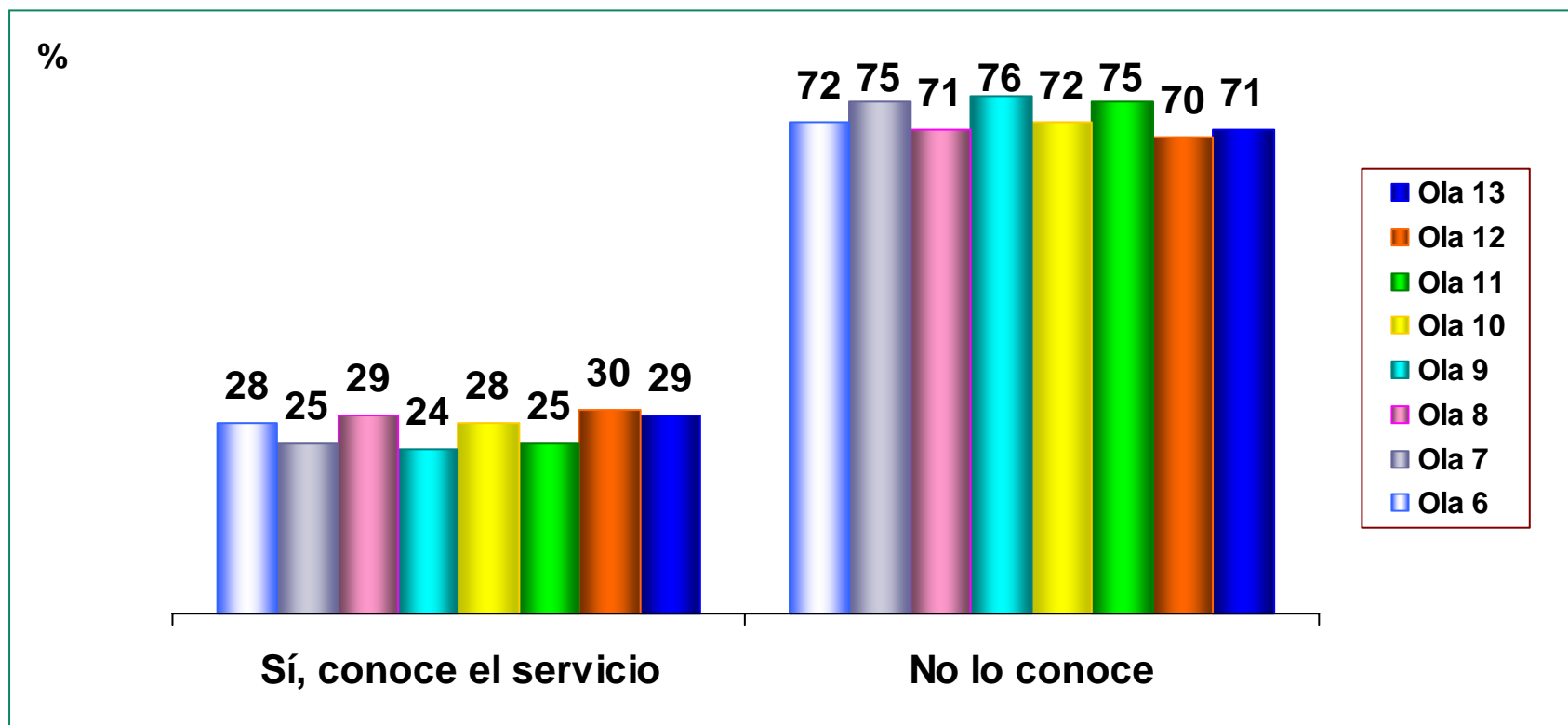


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.13 - SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																			
Sí	29	31	28	10	24	22	23	33	37	32	28	30	27	31	27	34	22	0	
No	71	69	72	90	76	78	77	67	63	68	72	70	73	69	73	66	78	100	
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*	

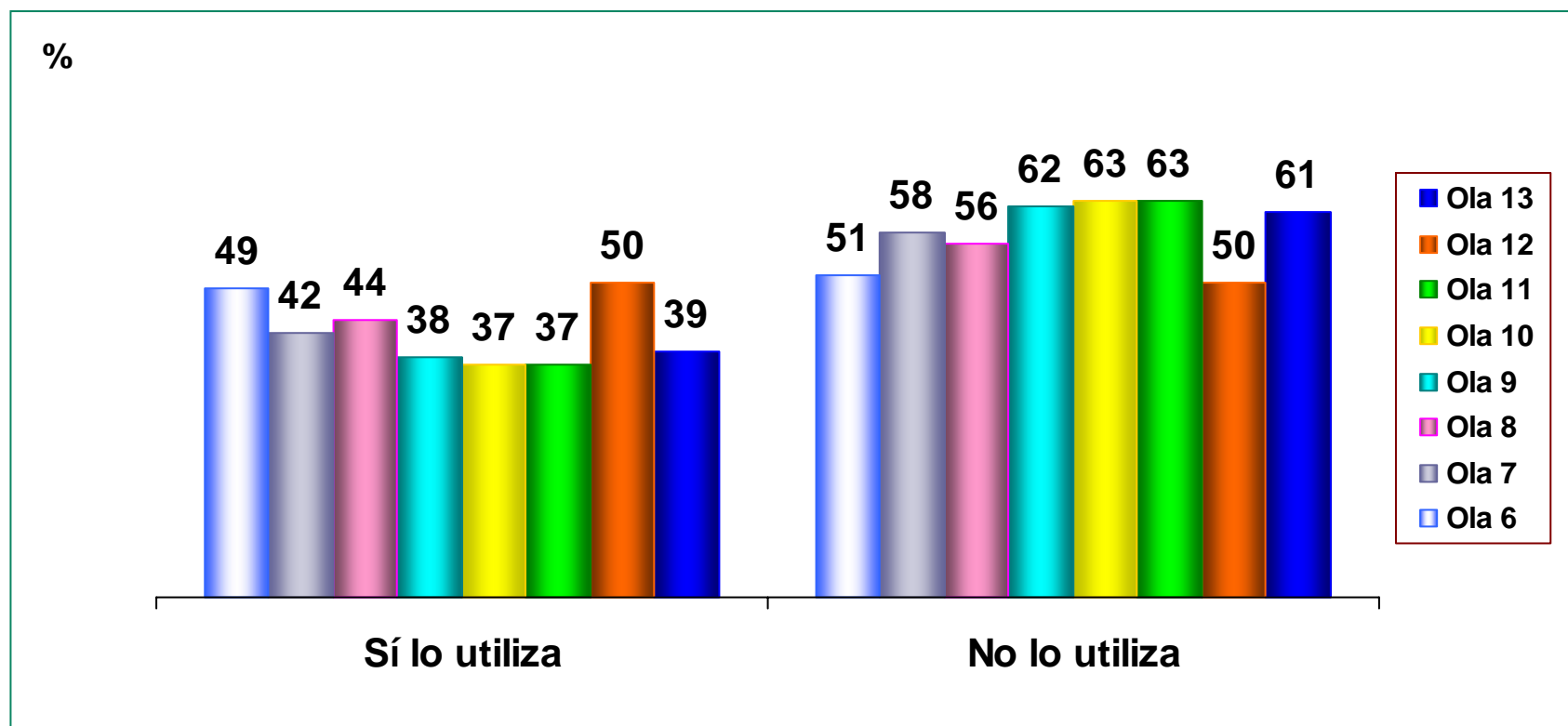
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246), Ola 12 (302), Ola 13 (288)

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.13a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																			
Sí	39	35	42	50	48	38	41	44	42	28	40	37	39	49	36	37	18	0	
No	61	65	58	50	52	63	59	56	58	72	60	63	62	51	64	63	82	0	
<i>Base: conocen el servicio</i>	288	119	169	2*	21	32	39	73	60	61	205	83	104	73	22	70	11*	0	

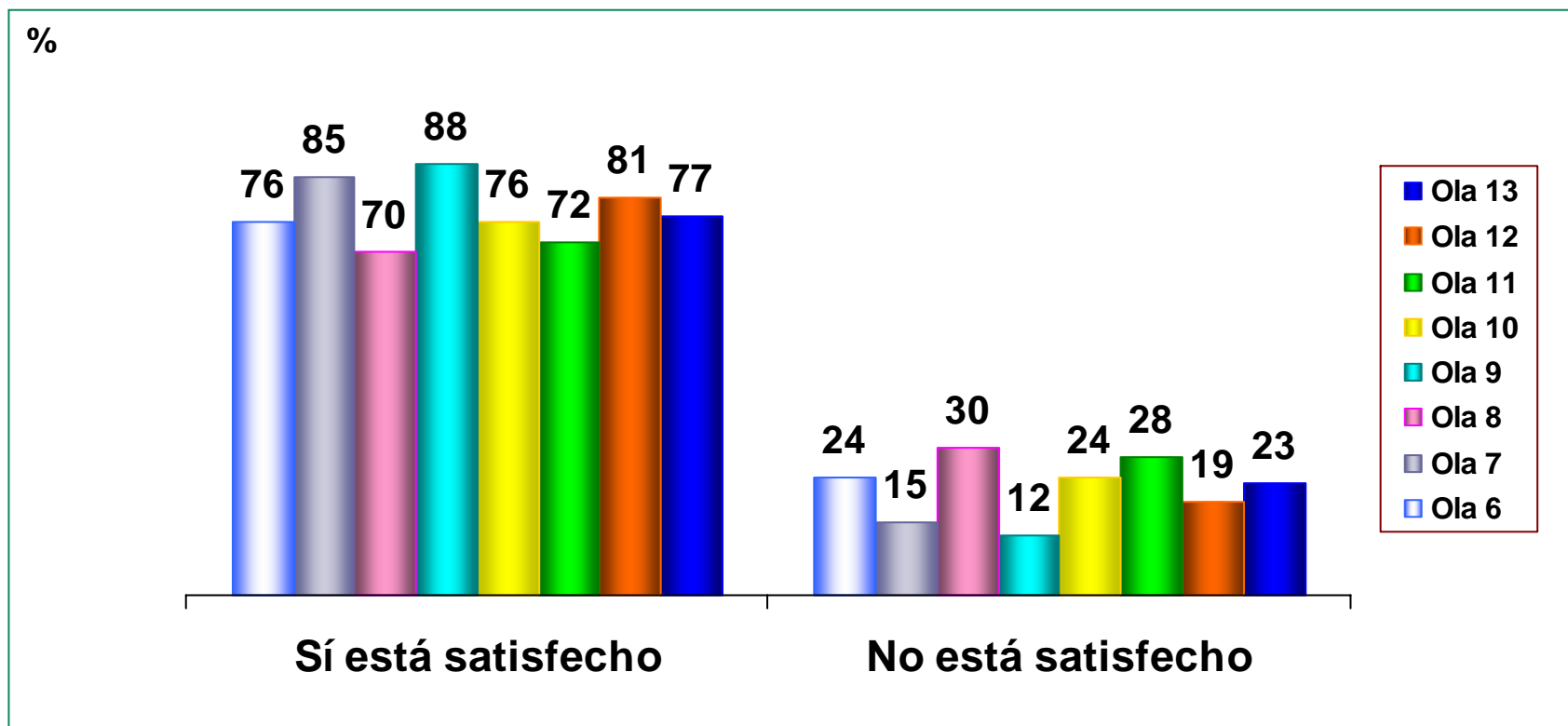
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90), Ola 12 (151), Ola 13 (113)

P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción

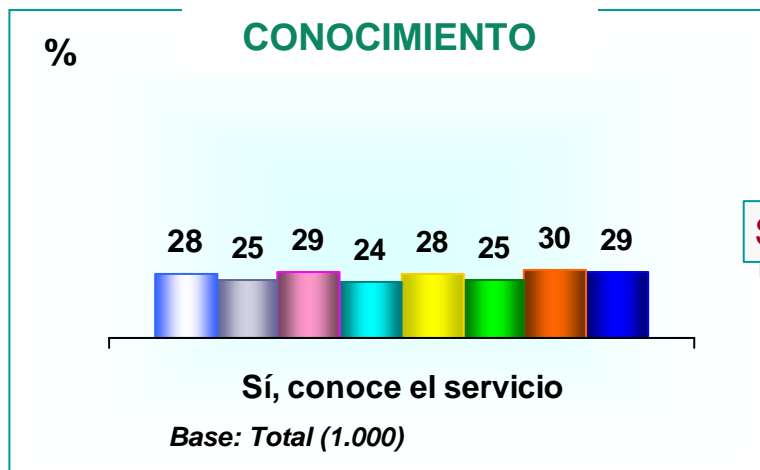
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.13b - GESTIÓN SATISFACTORIA																			
Sí	77	71	80	100	70	58	81	81	76	82	76	81	73	81	63	81	100	0	
No	23	29	20	0	30	42	19	19	24	18	24	19	28	19	38	19	0	0	
<i>Base: utilizan el servicio</i>	113	42	71	1*	10*	12*	16*	32	25	17*	82	31	40	36	8*	26	2*	0	

* Bases reducidas/ muy reducidas

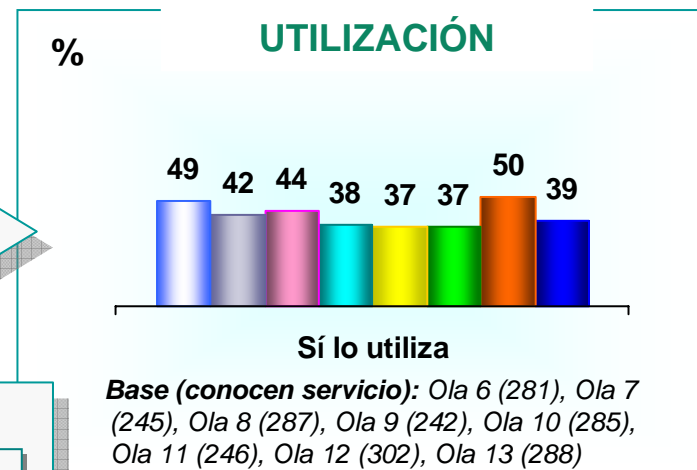
P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



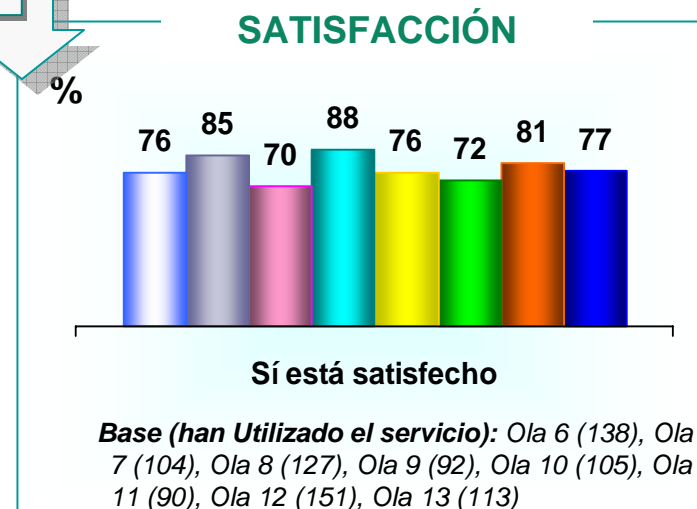
“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)



Sí, conocen servicio



Sí han utilizado

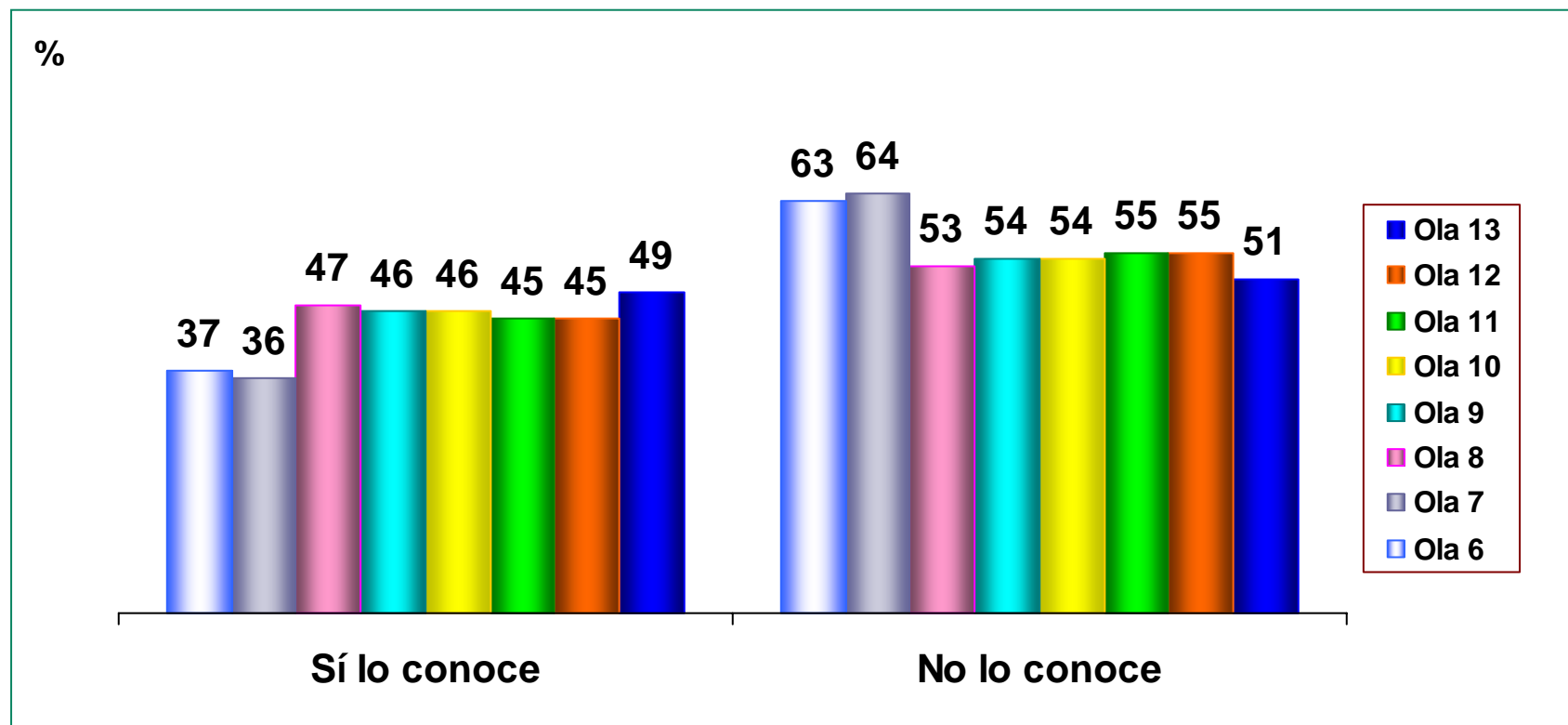


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.14 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																			
Sí	49	53	47	50	49	48	43	51	52	52	49	51	52	46	49	48	57	57	
No	51	47	53	50	51	52	57	49	48	48	51	49	48	54	51	52	43	43	
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*	

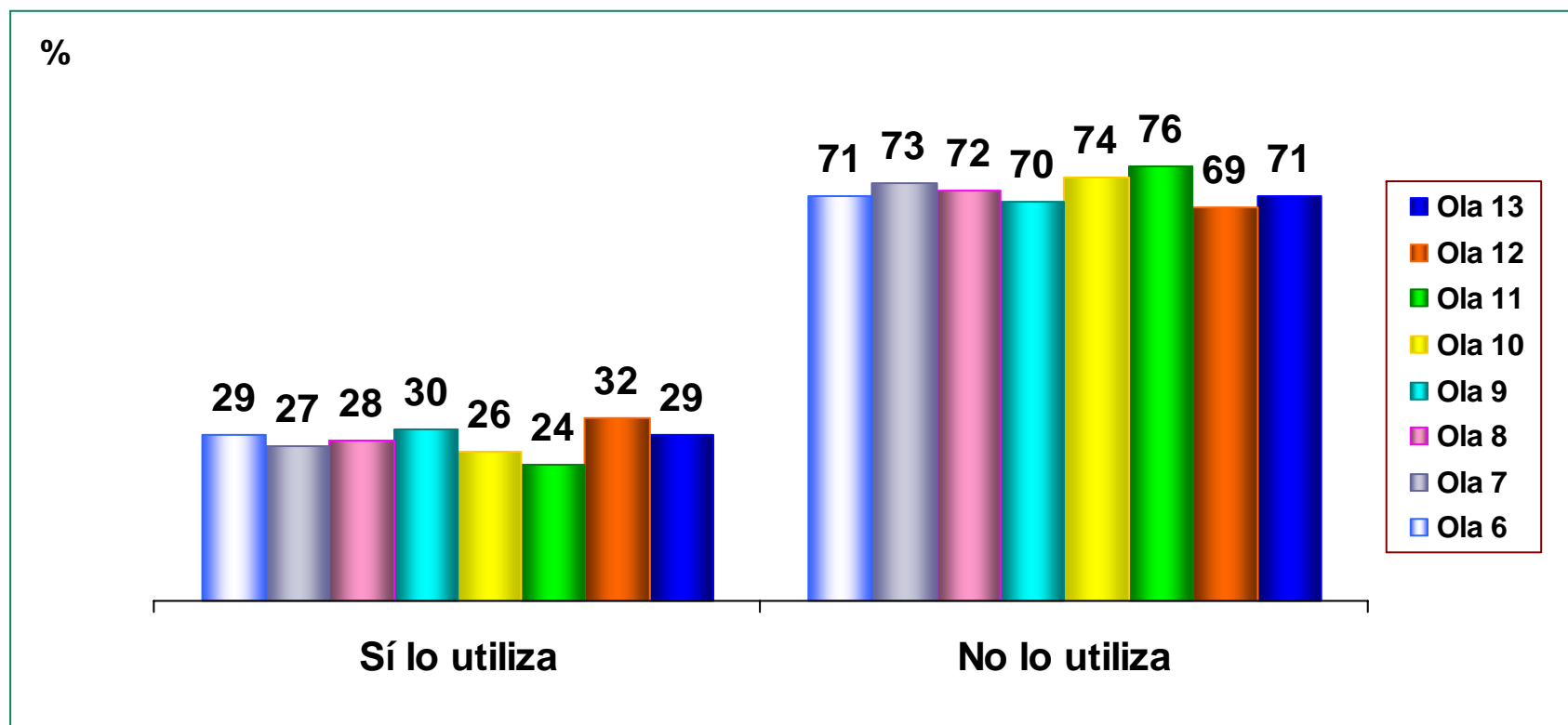
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463), Ola 11 (454), Ola 12 (448), Ola 13 (492)

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	29	25	31	20	41	29	21	34	29	24	29	29	27	31	28	31	24	38
No	71	75	69	80	60	71	80	66	71	76	71	71	73	69	73	69	76	63
<i>Base: conocen el servicio</i>	492	207	285	10*	42	70	73	113	85	99	352	140	198	109	40	98	29	8*

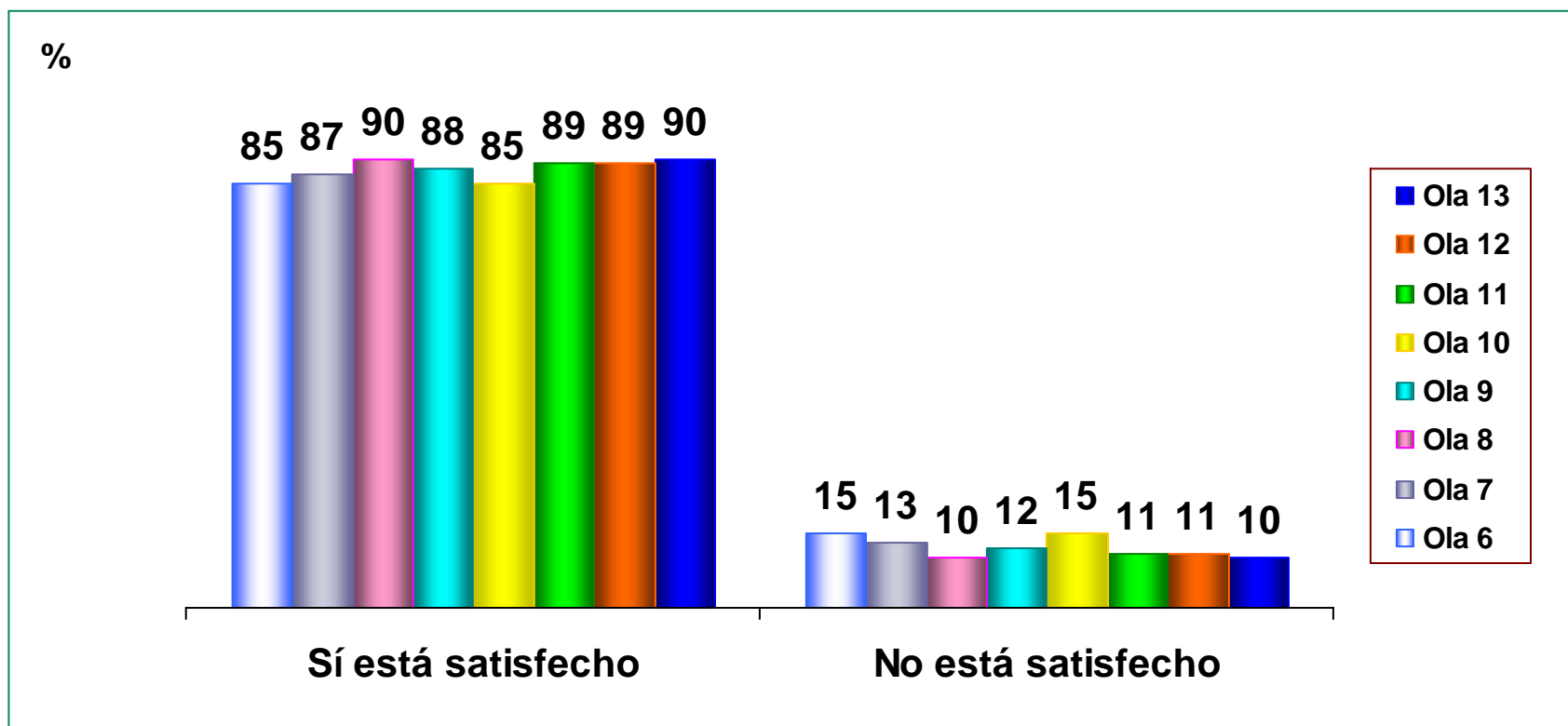
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107), Ola 12 (141), Ola 13 (141)

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14b - GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	90	83	94	100	100	100	93	90	88	75	89	93	93	97	82	90	57	67
No	10	17	6	0	0	0	7	11	12	25	11	8	8	3	18	10	43	33
<i>Base: utilizan el servicio</i>	141	52	89	2*	17*	20*	15*	38	25	24	101	40	53	34	11	30	7*	3*

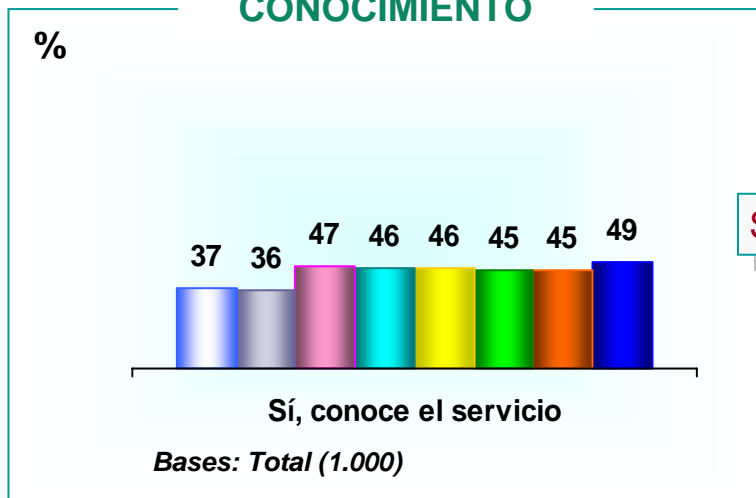
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



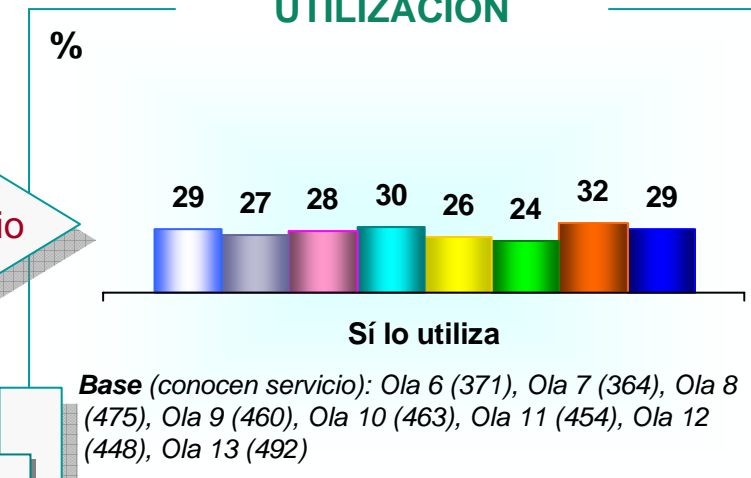
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

CONOCIMIENTO



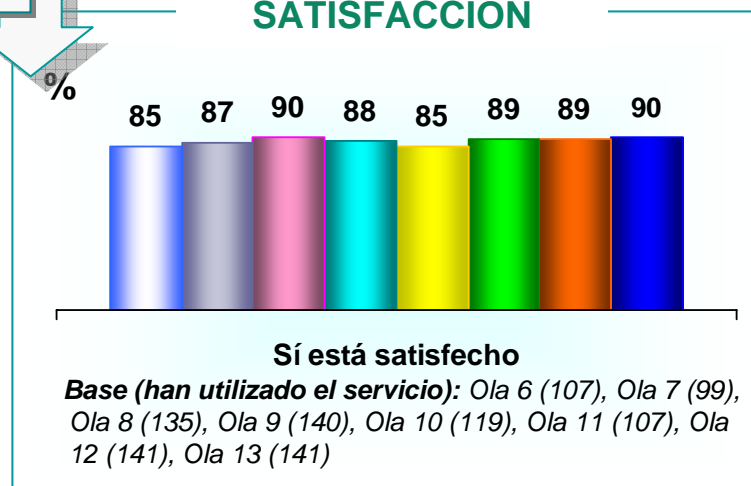
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

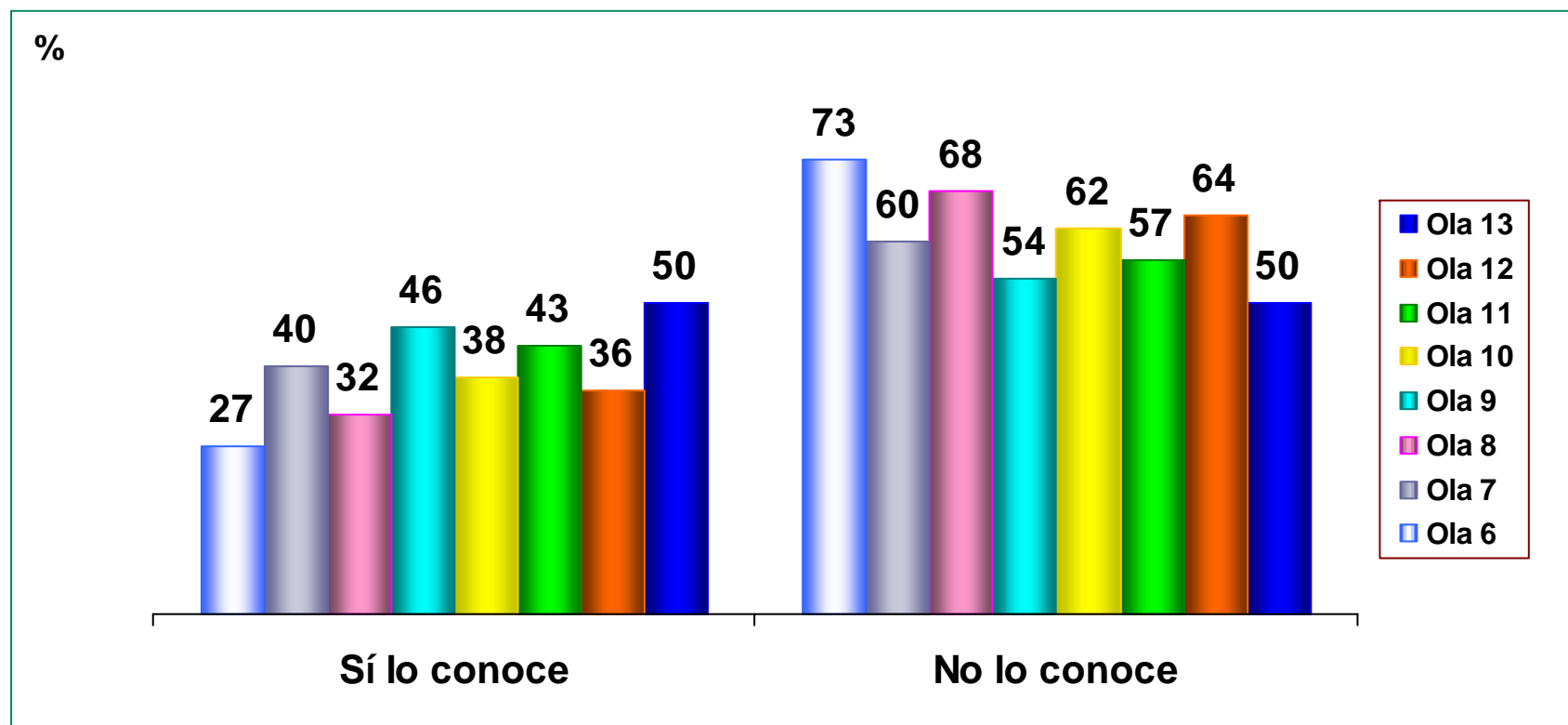


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	50	55	47	30	38	51	55	52	54	48	51	47	47	53	57	47	51	50
No	50	45	53	70	62	49	45	48	46	52	49	54	53	47	43	53	49	50
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

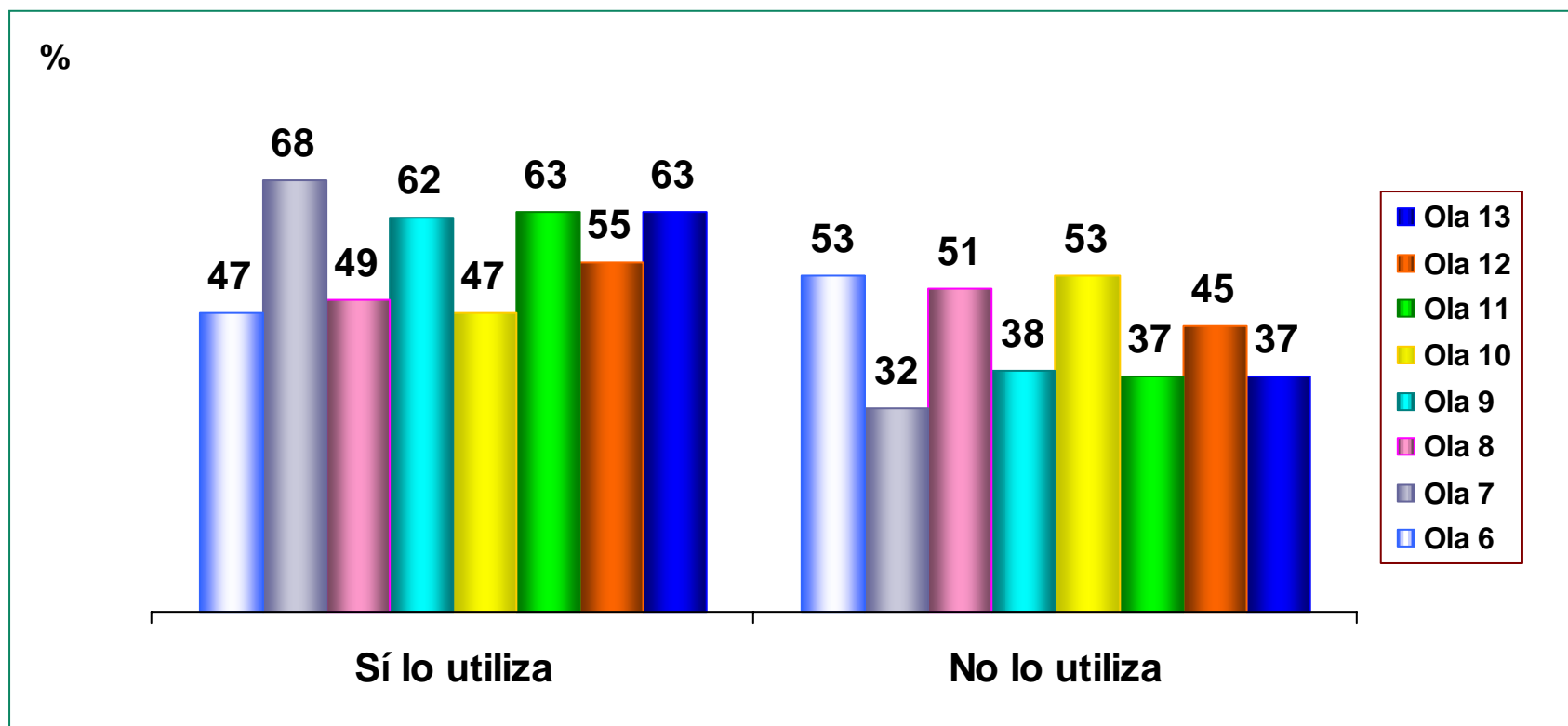
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428), Ola 12 (359), Ola 3 (500)

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	63	61	65	67	64	64	71	67	63	51	66	54	65	61	66	63	50	86
No	37	39	35	33	36	37	29	33	38	50	34	46	35	40	34	37	50	14
<i>Base: conocen el servicio</i>	500	212	288	6*	33	74	93	115	88	91	372	128	181	124	47	97	26	7*

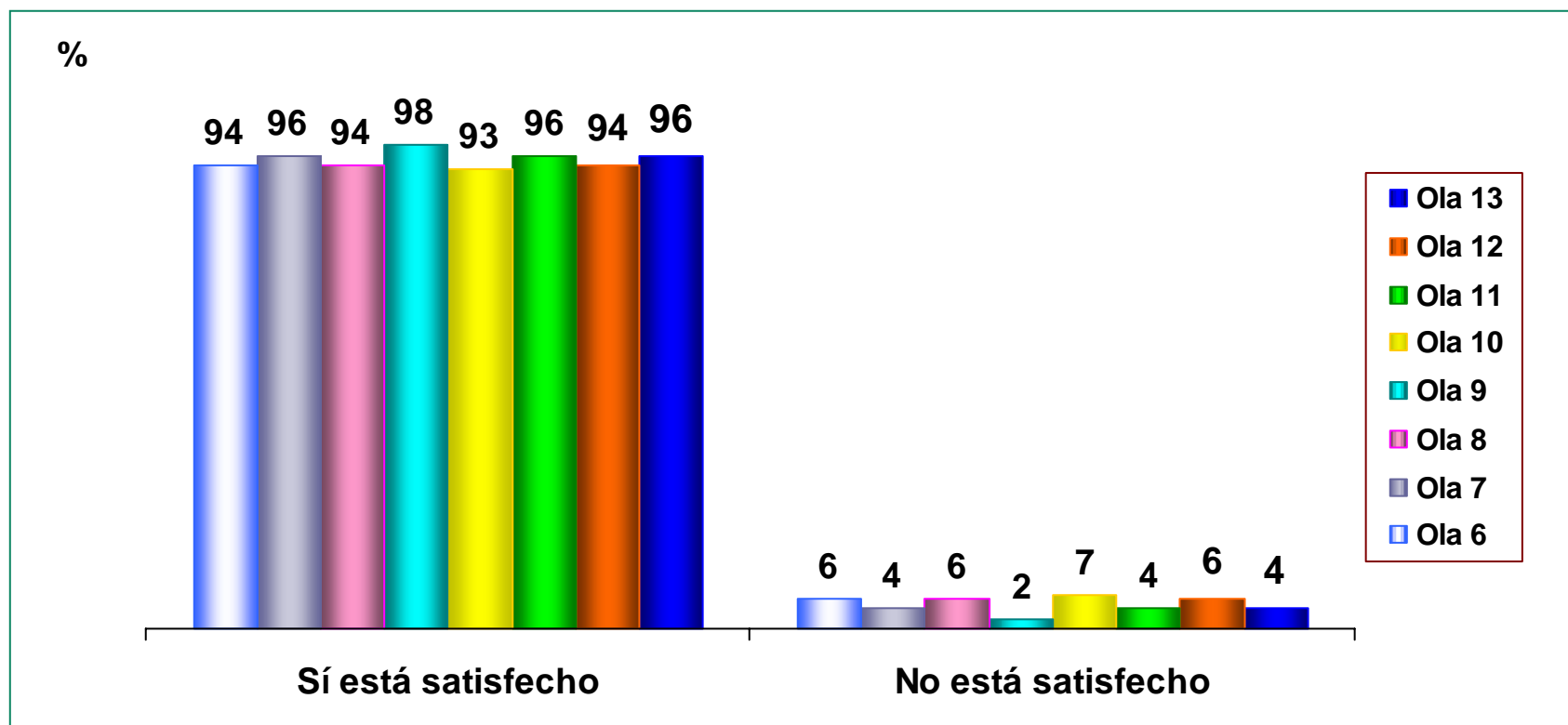
** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269), Ola 12 (196), Ola 13 (316)

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción

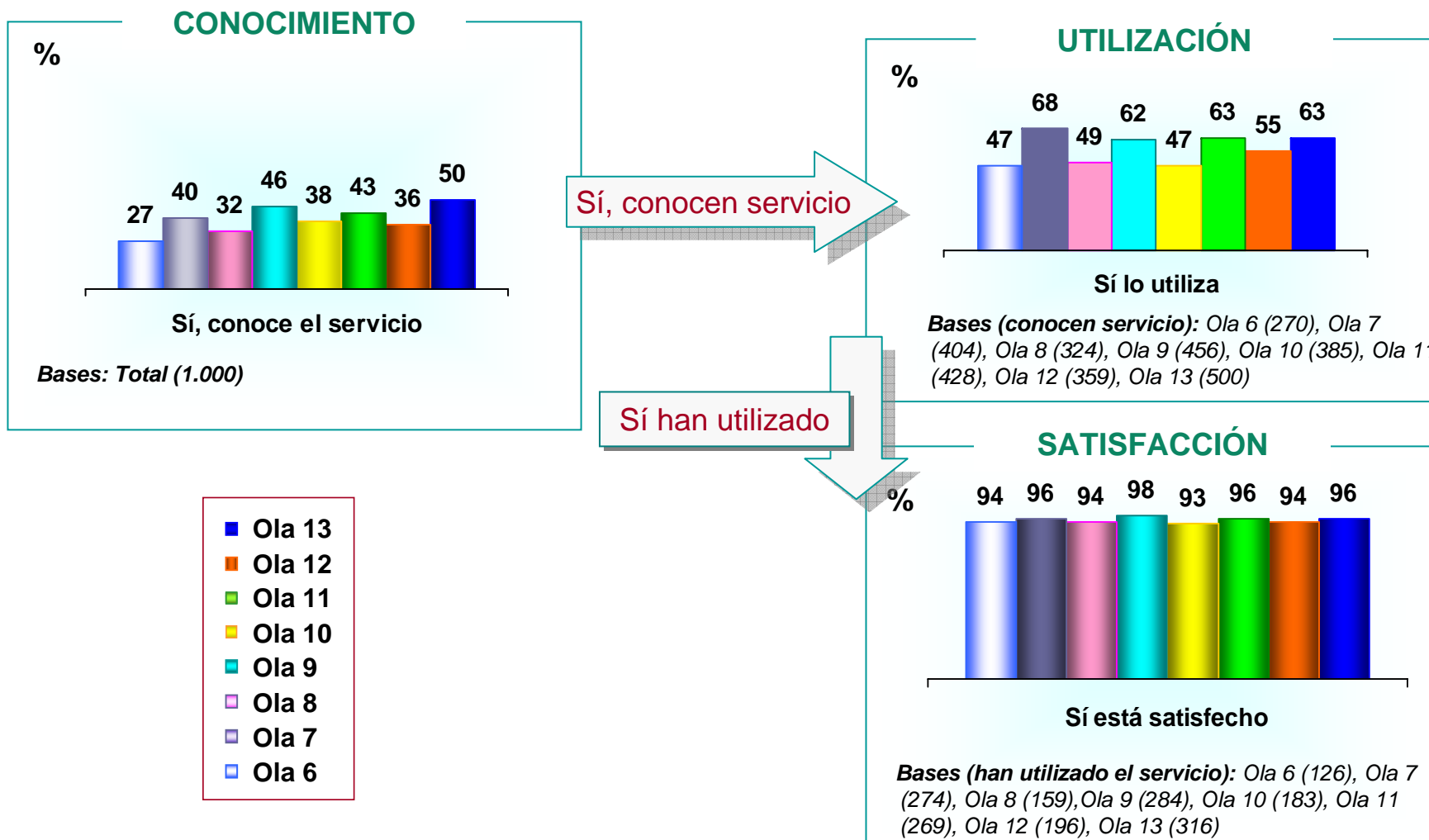
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15b - INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	96	94	97	100	95	96	96	95	98	94	96	94	95	95	97	95	100	100
No	4	6	3	0	5	4	5	5	2	7	4	6	5	5	3	5	0	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	316	130	186	4*	21	47	66	77	55	46	247	69	118	75	31	61	13*	6*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



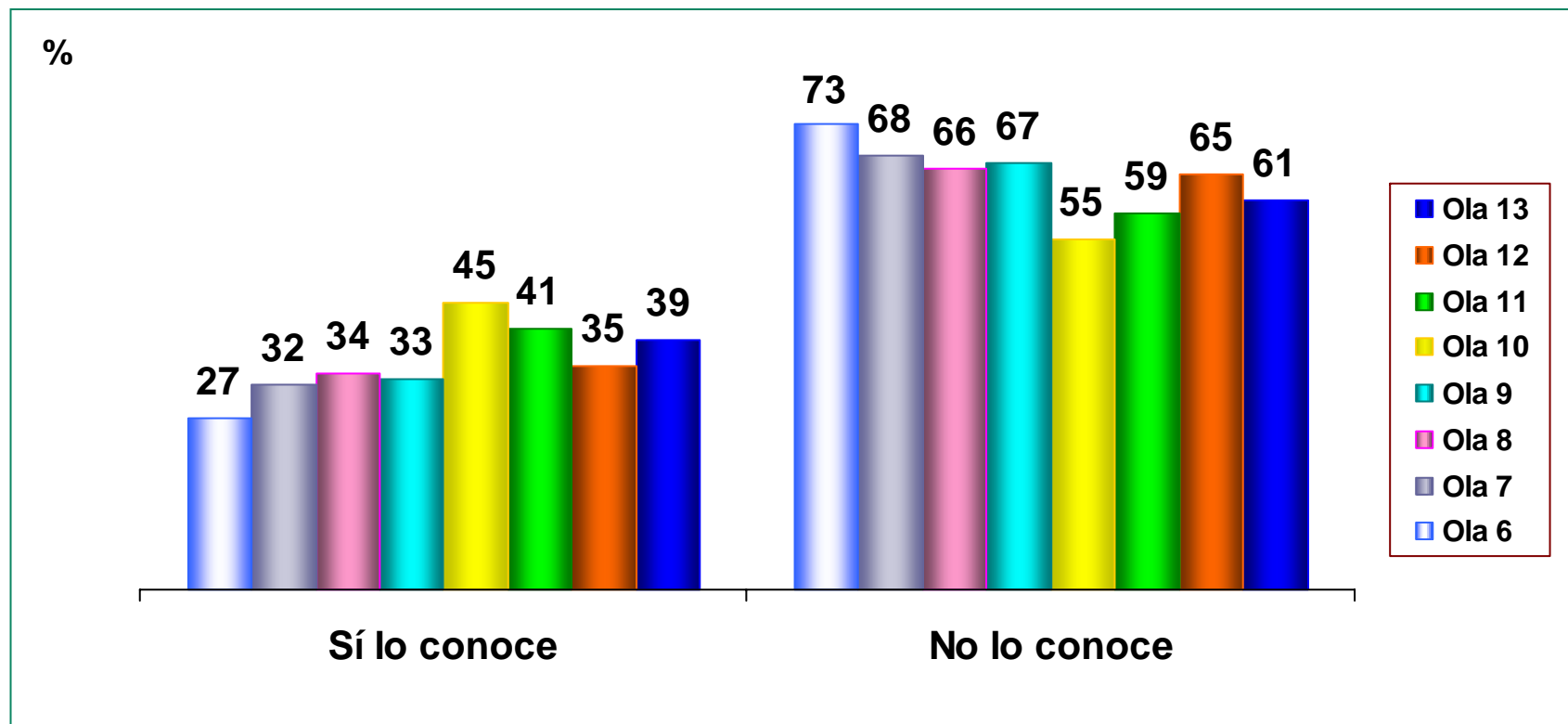
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)





“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16 - SABE QUE A TRAVÉS DEL 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	39	37	40	40	48	48	48	46	28	20	42	29	42	35	31	42	29	36
No	61	63	60	60	52	52	52	54	72	80	58	71	58	65	70	58	71	64
<i>Base</i>	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

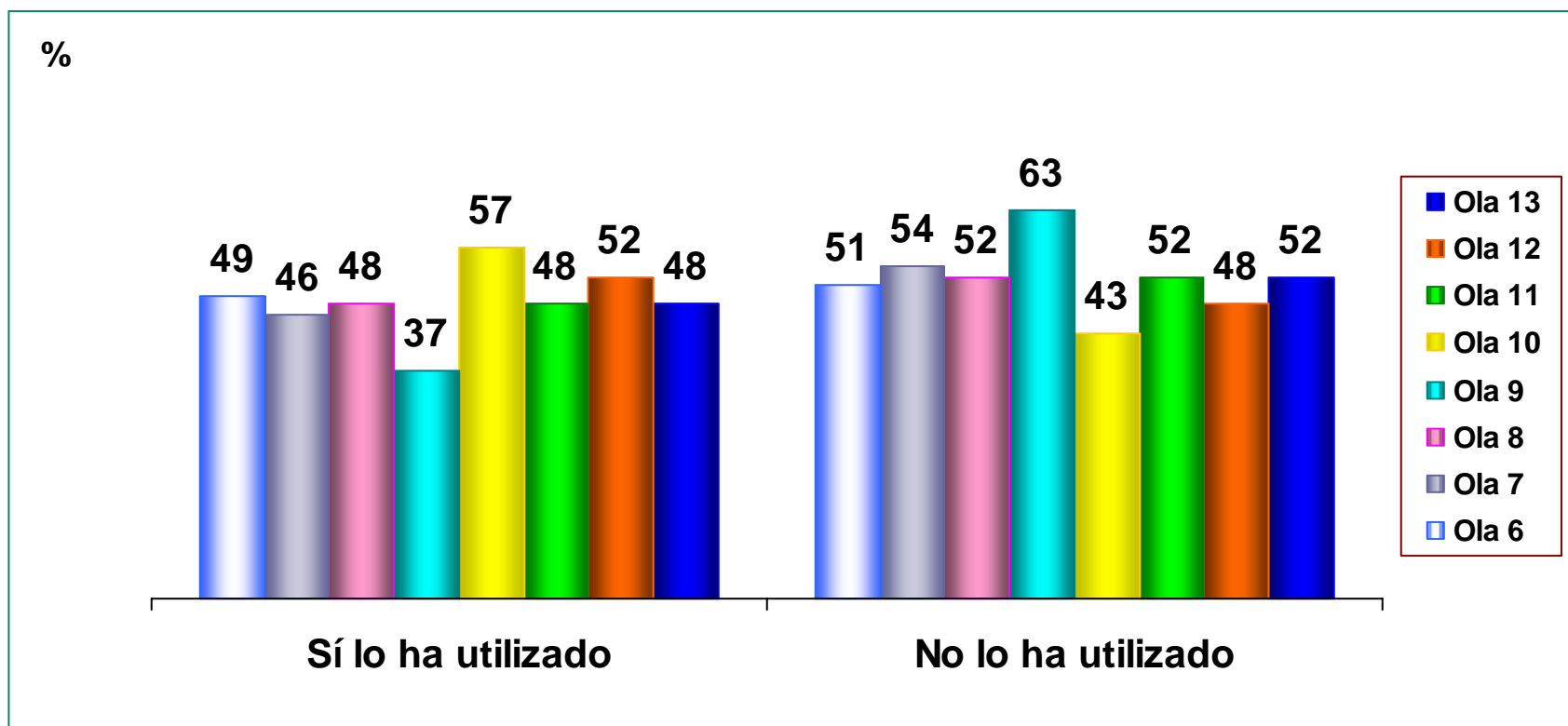
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346), Ola 13 (387)

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a - HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	48	40	52	88	49	54	48	52	37	29	50	39	50	46	48	48	53	40
No	52	60	48	13	51	46	52	49	63	71	50	61	50	54	52	52	47	60
<i>Base: conocen el servicio</i>	387	144	243	8*	41	70	81	103	46	38	307	80	161	83	25	87	15*	5*

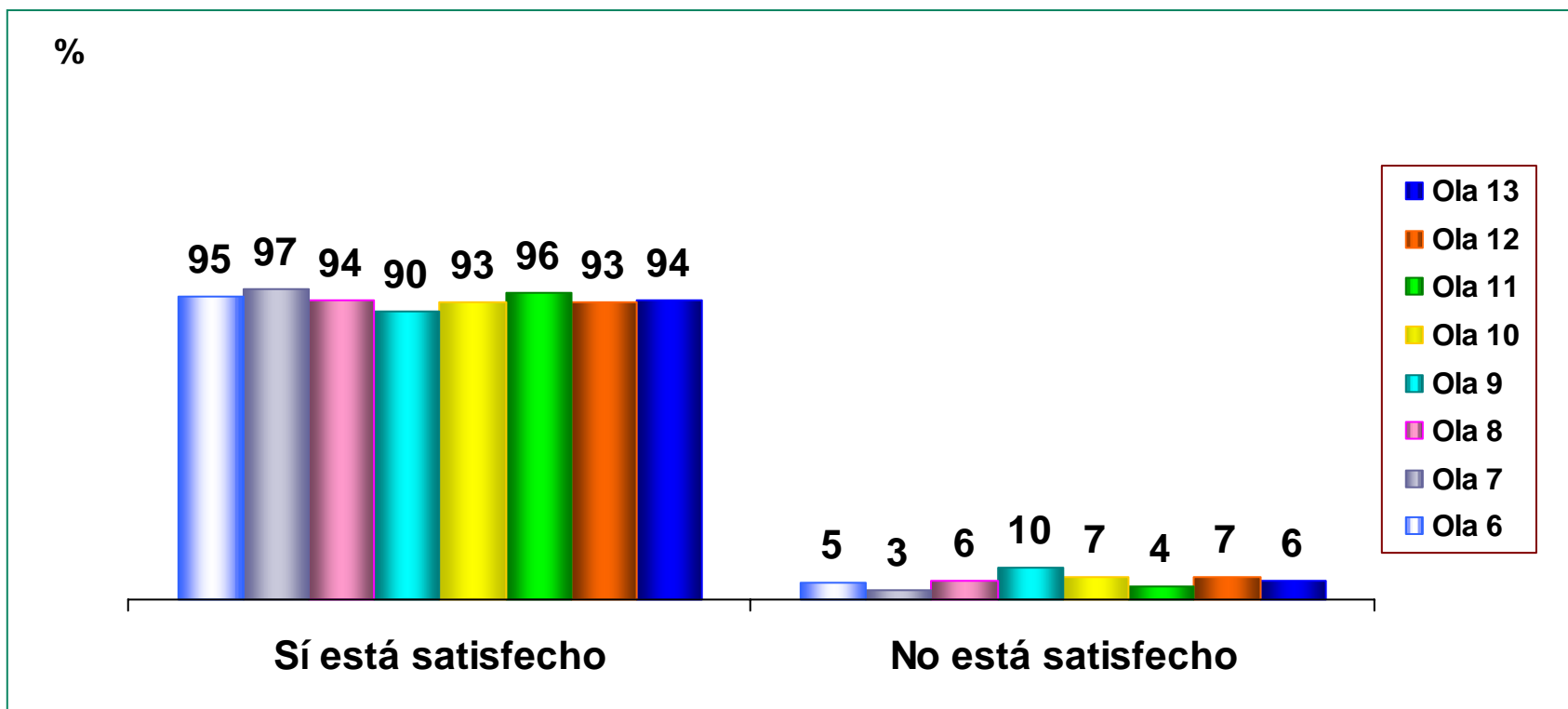
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179), Ola 13 (185)

P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16b - EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO																		
Sí	94	90	95	86	90	100	100	89	88	91	92	100	95	95	92	91	88	100
No	7	10	5	14	10	0	0	11	12	9	8	0	5	5	8	10	13	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	185	58	127	7*	20*	38	39	53	17*	11*	154	31	80	38	12*	42	8*	2*

* Bases reducidas/ muy reducidas

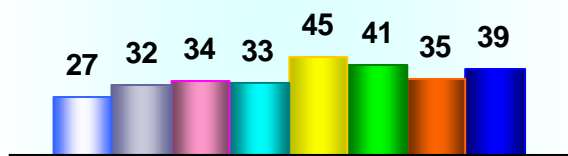
P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

CONOCIMIENTO

%



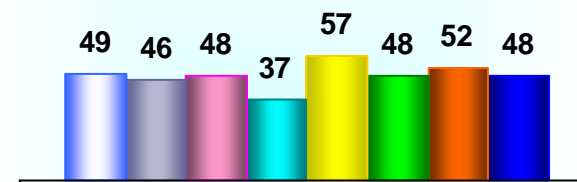
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN

%



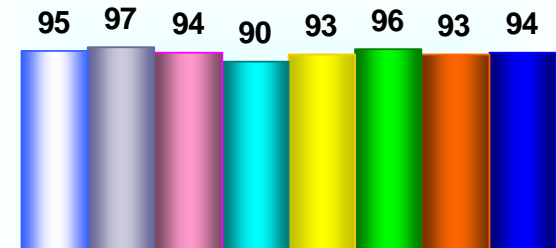
Sí lo ha utilizado

Base (conocen servicio): Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346), Ola 13 (387)

Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

%



Sí está satisfecho

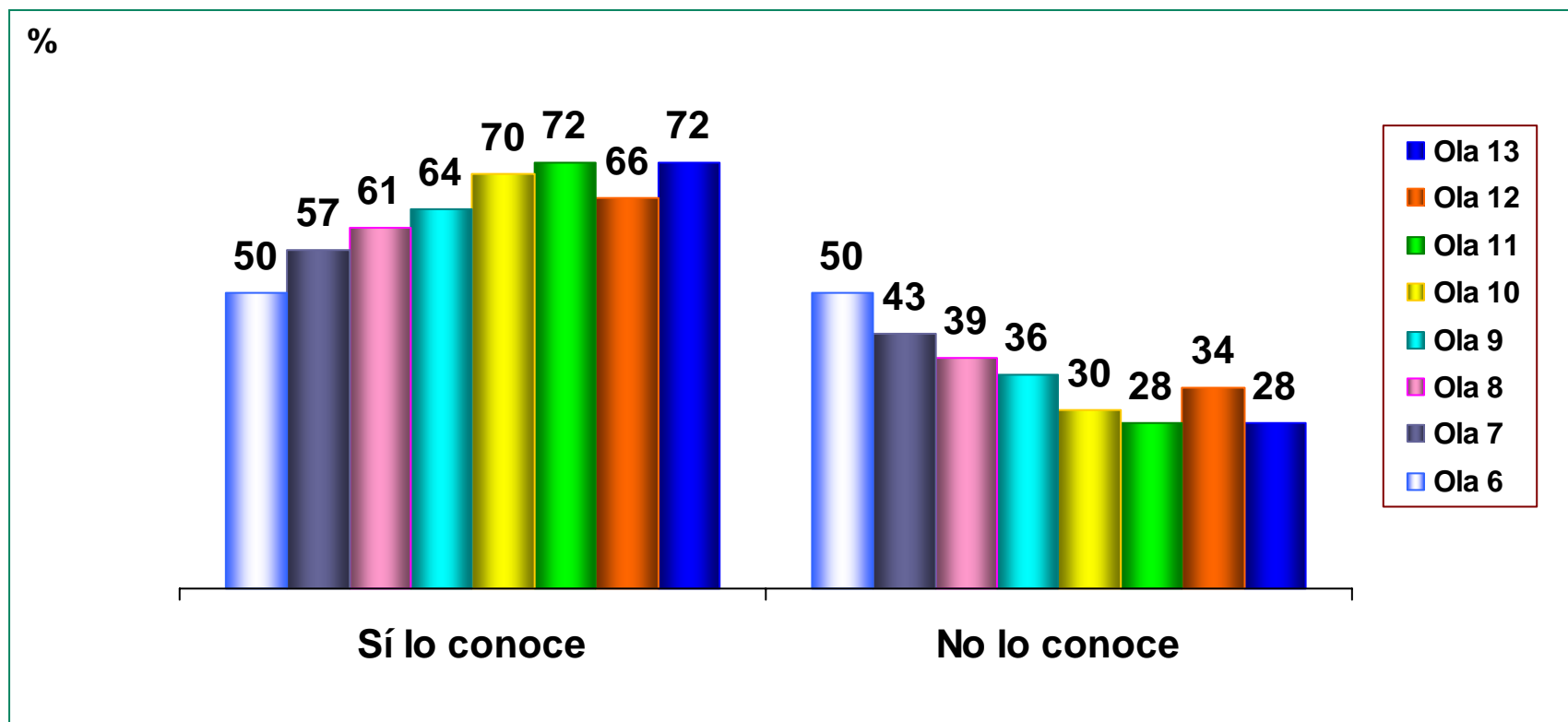
Base (han utilizado el servicio): Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179), Ola 13 (185)

- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18 - SABE QUE EL AYTO. DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
Sí	72	73	71	65	76	80	84	76	73	49	77	60	69	77	77	66	86	79
No	28	27	29	35	24	20	17	24	27	51	23	40	31	23	23	34	14	21
<i>Base:</i>	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

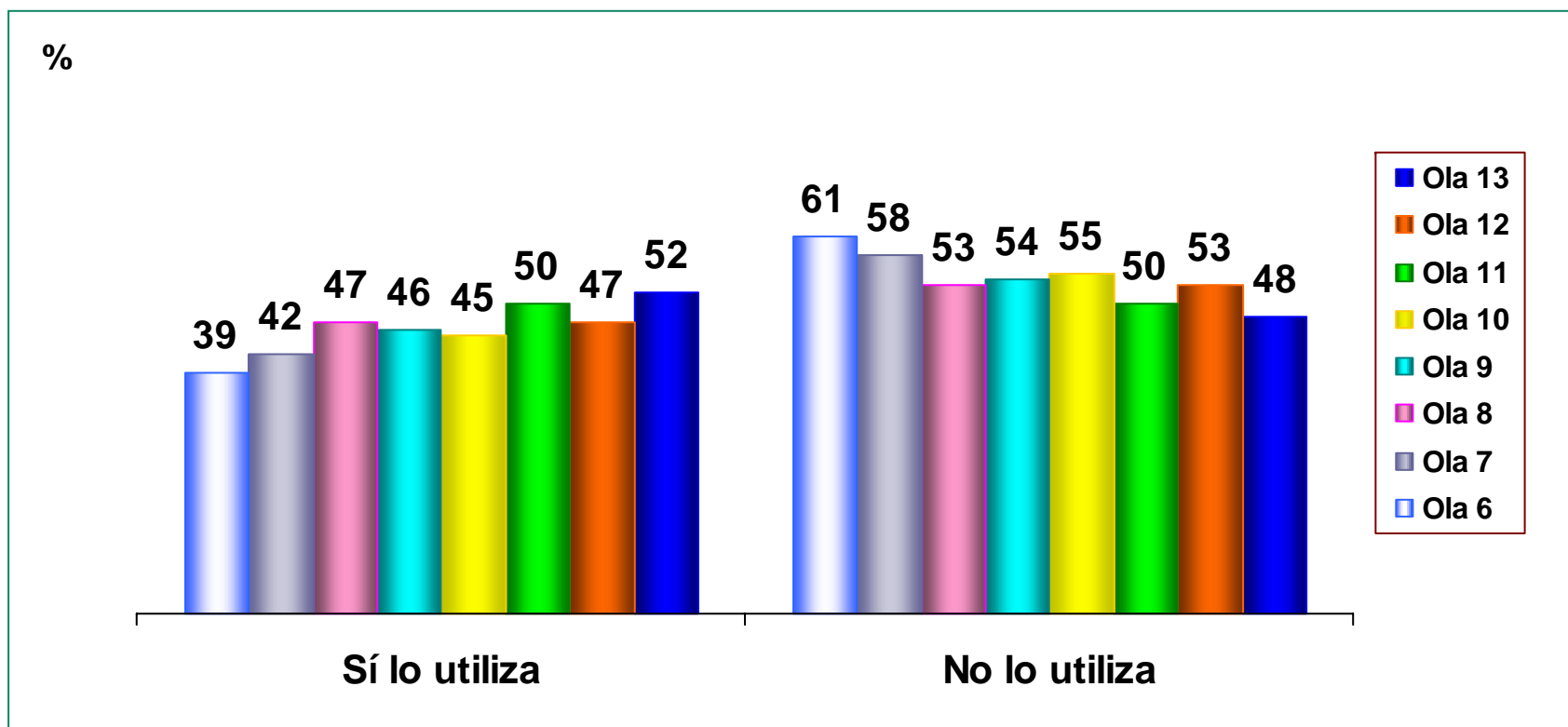
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716), Ola 12 (664), Ola 13 (721)

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	52	58	48	46	54	64	59	57	47	25	58	32	53	54	52	41	61	64
No	48	42	52	54	46	36	42	43	53	76	42	68	47	46	48	59	39	36
<i>Base: conocen el servicio</i>	721	284	437	13*	65	117	142	170	120	94	557	164	263	181	63	135	44	11*

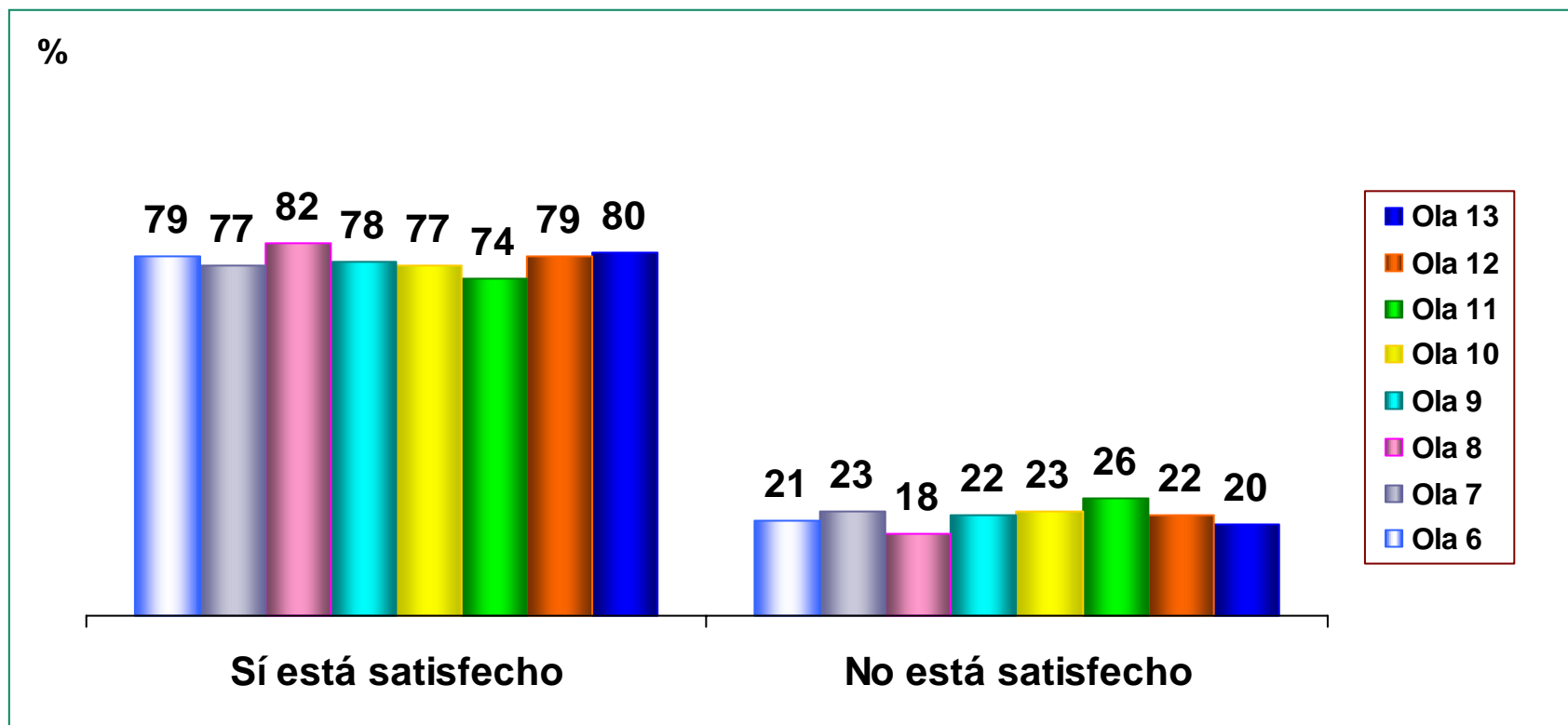
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355), Ola 12 (312), Ola 13 (375)

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18b - CONSULTA SATISFATORIA																		
Sí	80	80	80	83	77	80	80	76	86	83	78	92	81	77	76	84	82	71
No	20	20	20	17	23	20	21	24	14	17	22	8	19	24	24	16	19	29
<i>Base: utilizan el servicio</i>	375	164	211	6*	35	75	83	97	56	23	323	52	140	98	33	55	27	7*

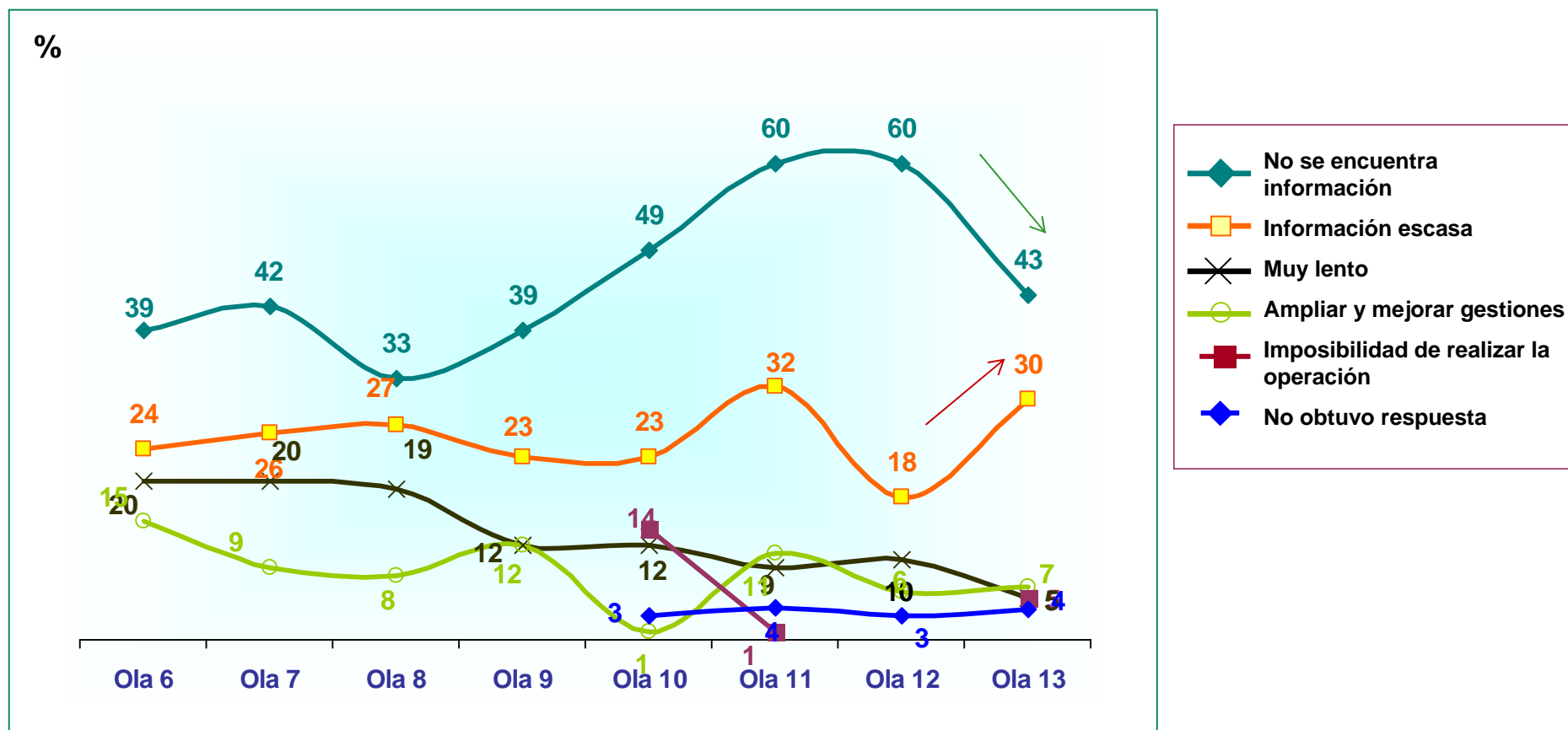
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción



Bases (insatisfechos con el servicio): Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74), Ola 11 (93), Ola 12 (67), Ola 13 (76)

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.18c - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
No se encuentra la información	43	36	49	0	50	47	53	30	50	50	43	50	54	39	63	22	40	0	
Información escasa	30	33	28	100	25	27	24	39	25	25	31	25	31	22	25	44	40	50	
Ampliar y mejorar las gestiones	7	12	2	0	13	13	0	4	13	0	7	0	4	0	13	22	0	0	
Muy lento	5	6	5	0	0	0	6	13	0	0	6	0	4	9	0	11	0	0	
Imposibilidad de realizar la operacion	5	6	5	0	0	0	12	9	0	0	6	0	4	13	0	0	0	0	
No obtuvo contestacion	4	0	7	0	0	0	6	0	13	25	3	25	0	13	0	0	0	0	
Ns/Nc	5	6	5	0	13	13	0	4	0	0	6	0	4	4	0	0	20	50	
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>76</i>	<i>33</i>	<i>43</i>	<i>1*</i>	<i>8*</i>	<i>15*</i>	<i>17*</i>	<i>23</i>	<i>8*</i>	<i>4*</i>	<i>72</i>	<i>4*</i>	<i>26</i>	<i>23</i>	<i>8*</i>	<i>9*</i>	<i>5*</i>	<i>2*</i>	

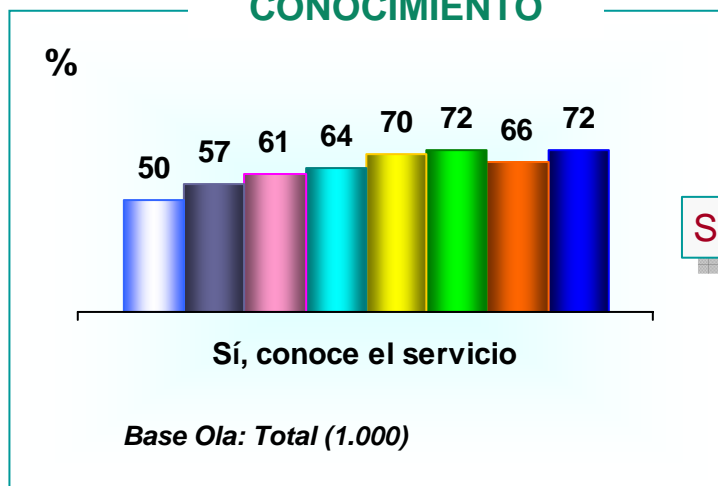
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN



- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficina de Atención al Ciudadano. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19 - ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de																		
Sí	71	77	68	55	61	73	77	72	71	71	73	67	73	75	68	68	67	71
No	29	24	32	45	40	27	24	28	29	29	27	33	27	26	32	32	33	29
<i>Base:</i>	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas Municipales de Distrito?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	39	41	37	27	46	42	36	41	39	33	39	37	39	45	32	36	35	30
No	61	59	63	73	54	59	64	59	61	67	61	63	61	55	68	64	65	70
<i>Base: conocen el servicio</i>	713	297	416	11*	52	106	130	161	117	136	528	185	280	175	56	140	34	10*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización en el último año

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19b - NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																		
Una vez	38	36	38	33	33	48	38	44	30	27	40	29	37	40	17	42	58	33
Dos veces	19	19	20	33	29	11	19	9	30	24	17	26	20	18	22	22	8	0
Tres veces	8	12	5	0	17	5	6	11	9	7	9	6	6	10	17	8	8	0
Cuatro o mas veces	6	5	7	0	0	11	4	11	2	4	6	6	6	6	11	6	8	0
Ninguna	25	24	26	0	17	23	28	24	26	31	24	29	24	26	33	20	8	67
Ns/Nc	4	3	4	33	4	2	4	2	2	7	3	4	7	0	0	2	8	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	275	121	154	3*	24	44	47	66	46	45	206	69	109	78	18*	50	12*	3*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.b. ¿Cuántas veces en este año ha utilizado este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c - CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	86	87	84	100	83	89	94	80	85	82	86	84	84	87	78	88	100	33
No	15	13	16	0	17	11	6	20	15	18	14	16	16	13	22	12	0	67
<i>Base: utilizan el servicio</i>	275	121	154	3*	24	44	47	66	46	45	206	69	109	78	18*	50	12*	3*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.c. ¿La atención fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d - RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No le solucionaron el problema	40	56	29	0	50	40	33	46	29	38	41	36	35	30	75	33	0	50
Mala atención del personal	35	25	42	0	25	20	0	46	43	38	38	27	47	40	0	33	0	0
Mucho tiempo de espera	30	25	33	0	0	60	67	23	43	13	35	18	29	30	25	33	0	0
Información incompleta	18	19	17	0	50	0	0	15	14	25	14	27	24	10	0	33	0	0
Información escasa	5	6	4	0	0	0	33	8	0	0	3	9	6	10	0	0	0	0
Todavía espera la respuesta	5	13	0	0	0	0	0	8	14	0	7	0	12	0	0	0	0	0
No tenían la información	5	6	4	0	25	0	0	8	0	0	7	0	0	0	0	17	0	50
Otros	5	0	8	0	0	0	0	0	14	13	3	9	6	10	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>40</i>	<i>16*</i>	<i>24</i>	<i>0</i>	<i>4*</i>	<i>5*</i>	<i>3*</i>	<i>13*</i>	<i>7*</i>	<i>8*</i>	<i>29</i>	<i>11*</i>	<i>17*</i>	<i>10*</i>	<i>4*</i>	<i>6*</i>	<i>0</i>	<i>2*</i>

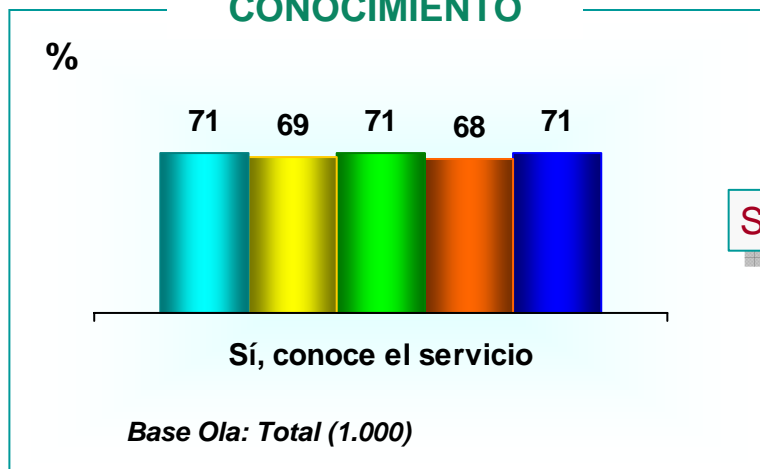
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.d. ¿Por qué no?



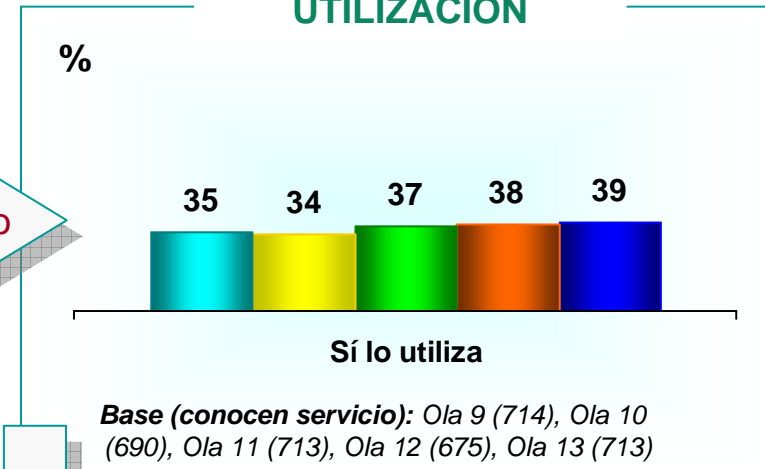
AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

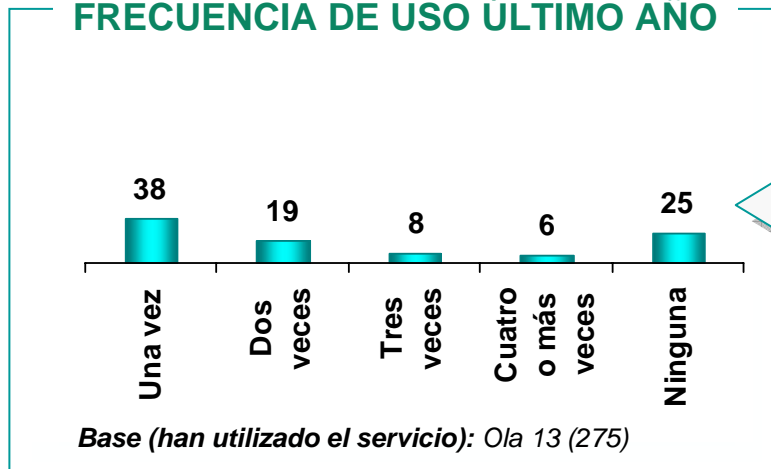
UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9

FRECUENCIA DE USO ÚLTIMO AÑO



Sí, utilizan servicio

SATISFACCIÓN



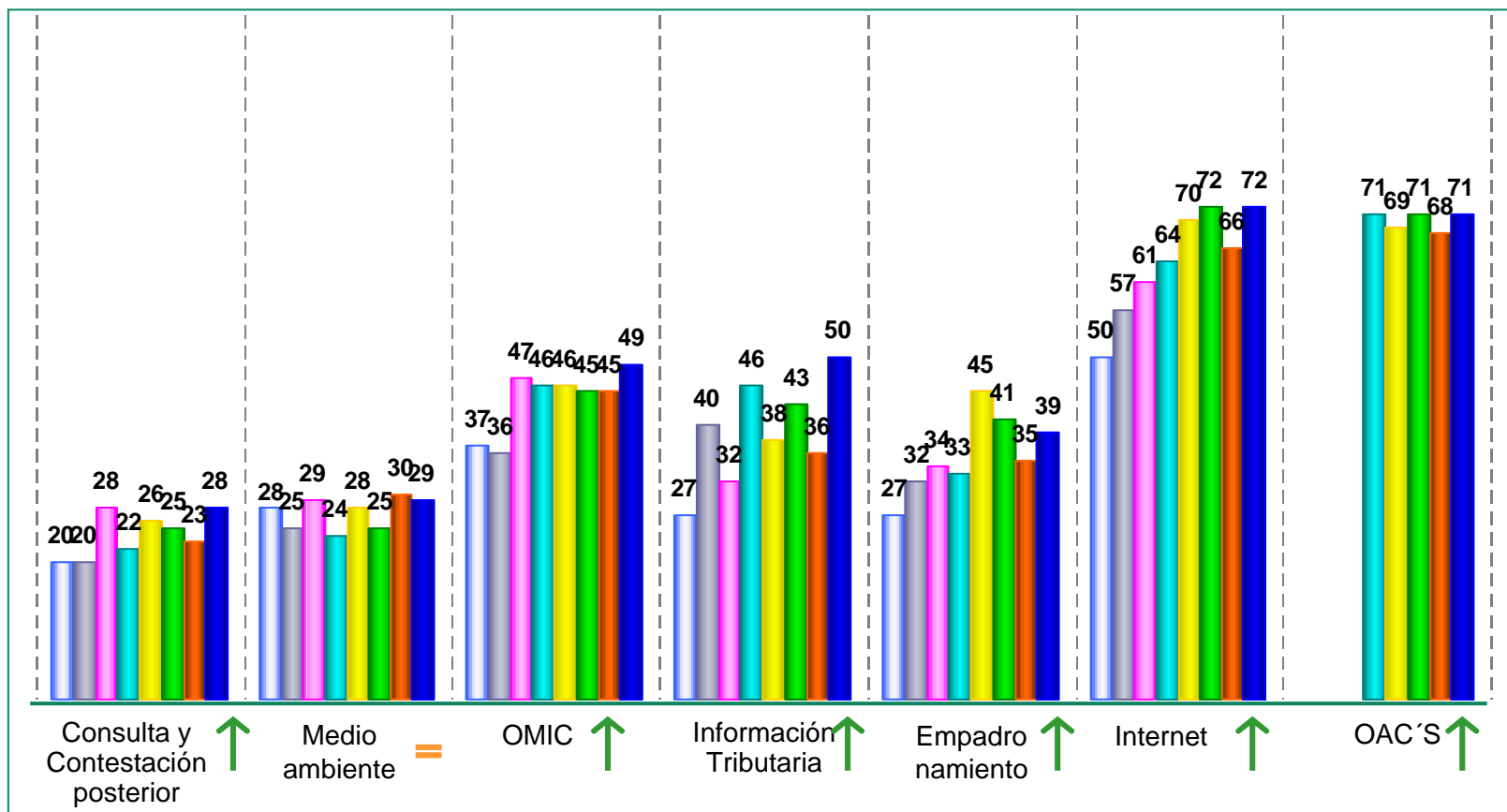


“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 13)

- CUADRO RESUMEN -

%

- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6

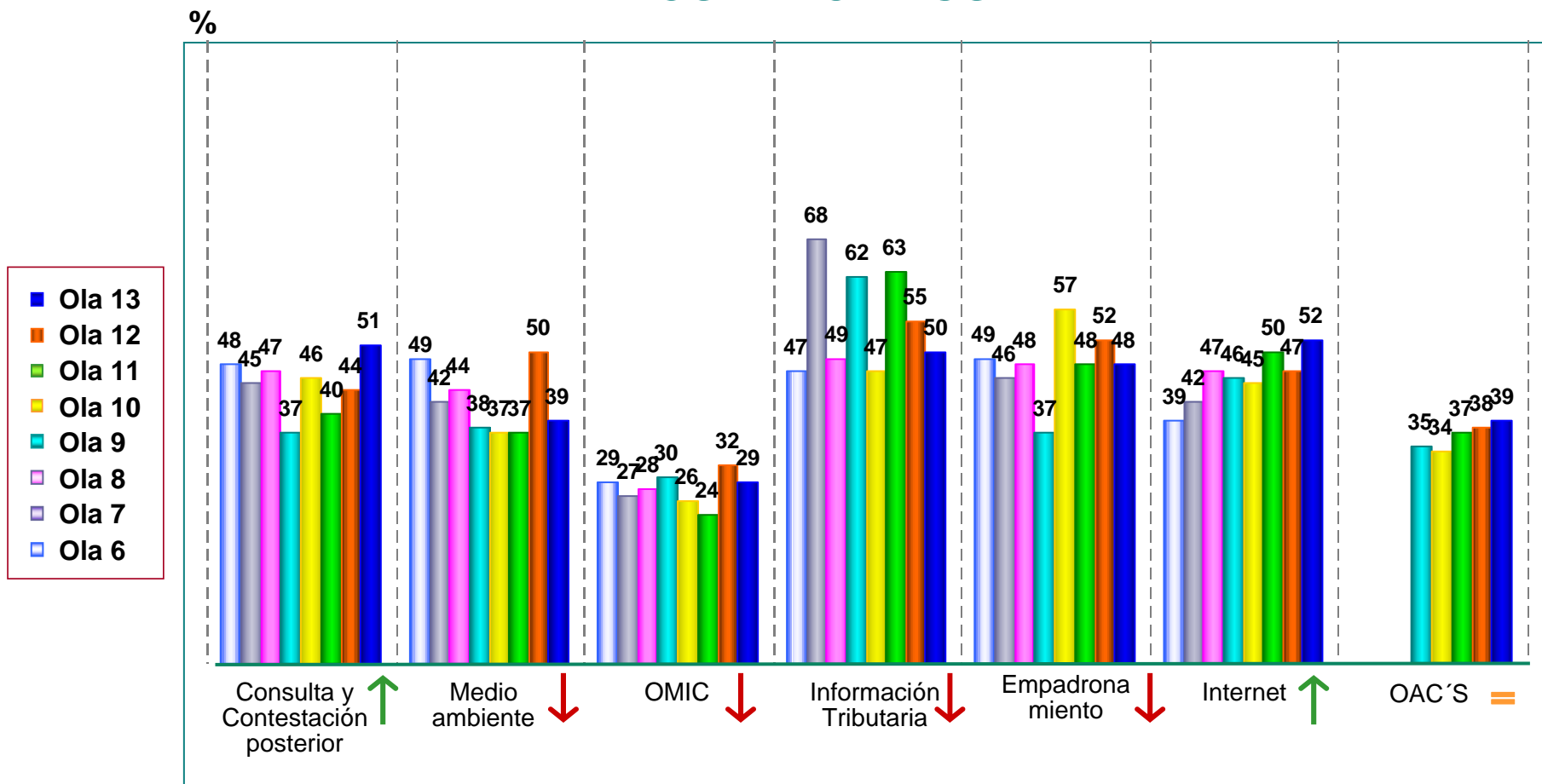


Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 13)

- CUADRO RESUMEN -

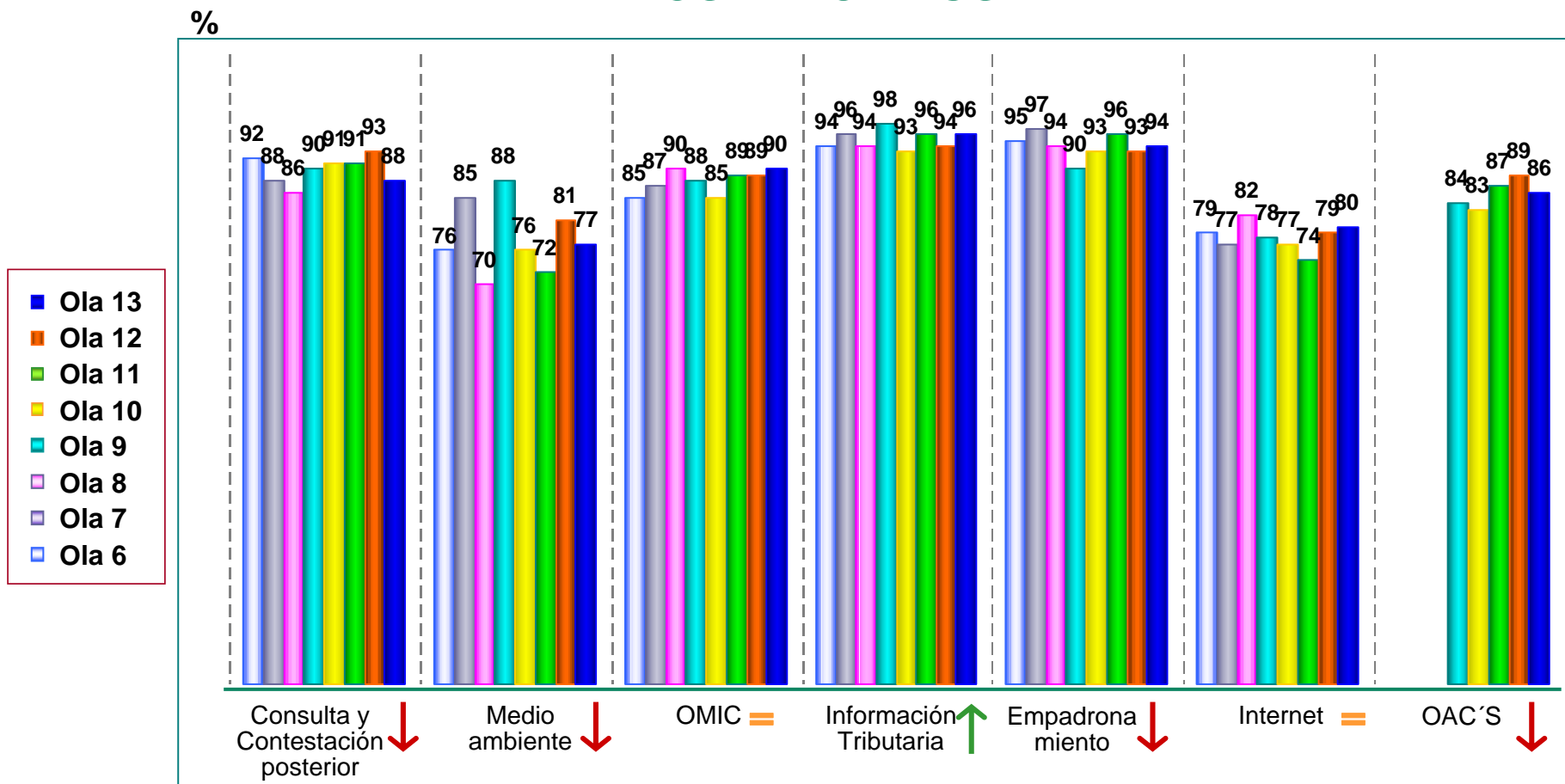


Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 13)

- CUADRO RESUMEN -



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

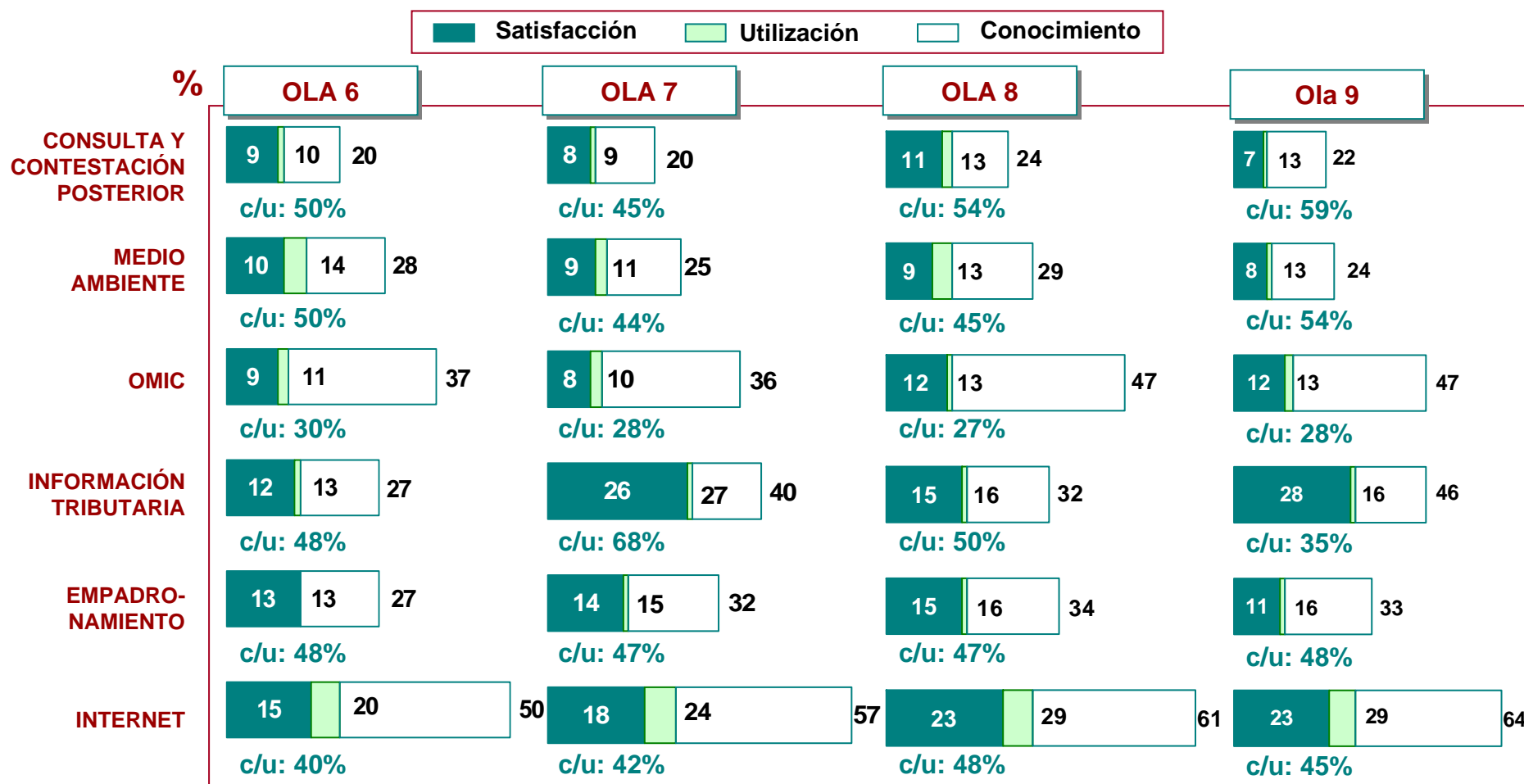
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

Con esta información (ratio), podemos observar el uso que se haría de los distintos servicios si la totalidad de los individuos conocieran los mismos, de esta forma, podemos prever su utilización en función de su conocimiento.



SERVICIOS 010 (Olas 6 a 9)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

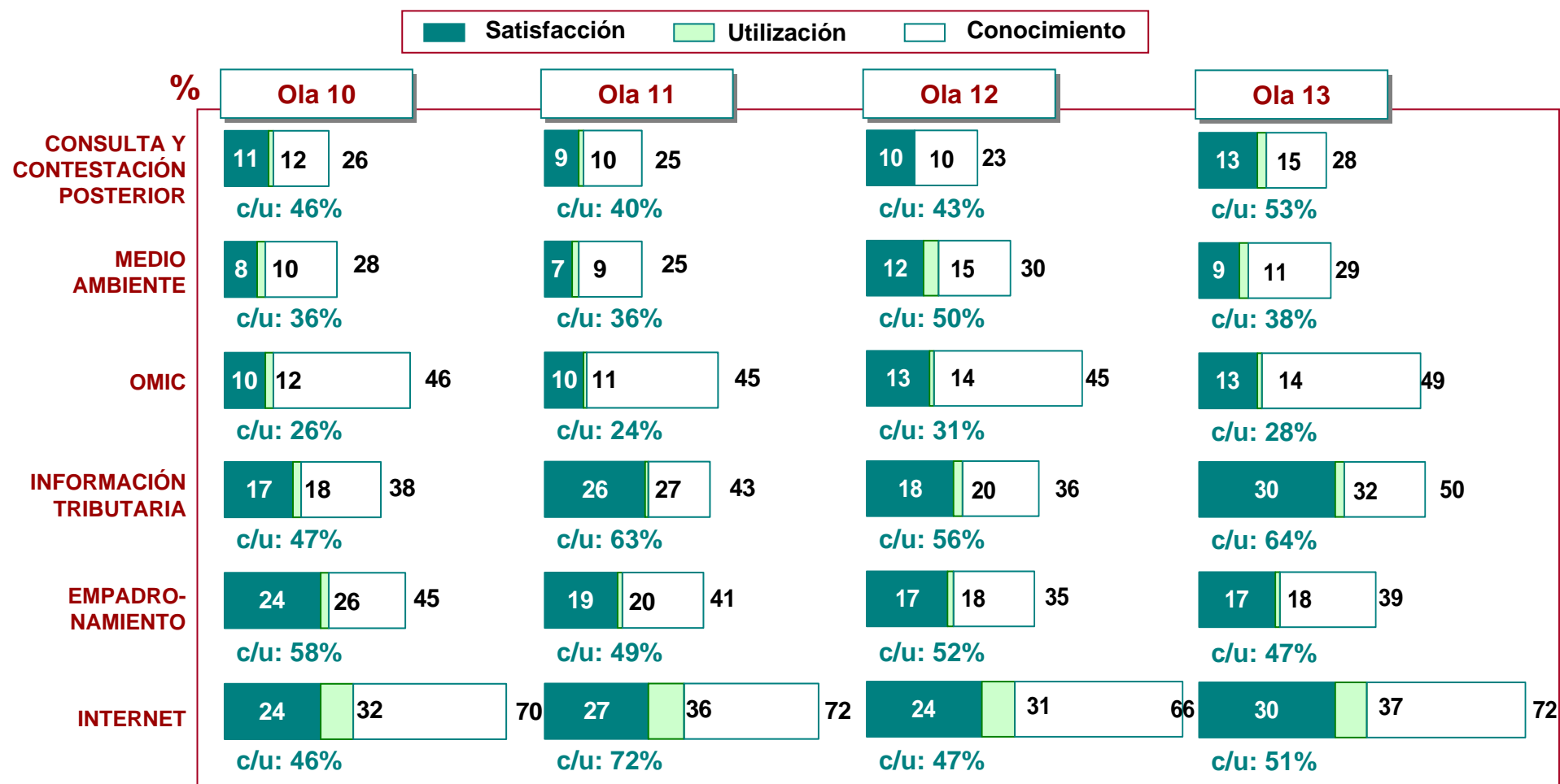


Bases: Total (1.000)



SERVICIOS 010 (Olas 10 a 13)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13	Diferencia Ola 12-13
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	9	14	7	14	10	13	7	11	-4
Gestiones de tasas y tributos municipales	6	7	6	8	10	7	5	6	-1
Información y tramitación de multas	4	6	3	6	6	3	3	5	-2
Formulación de reclamaciones y denuncias	7	6	4	6	8	5	3	9	-6
Las relacionadas con la vivienda	5	5	3	6	5	3	2	4	-2
Información sobre transportes y tráfico	4	5	3	4	5	4	2	4	-2
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	5	3	5	5	3	3	3	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	4	1	3	5	2	4	10	-6
Los actuales pero más completas	2	4	1	2	3	-	1	1	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	3	1	4	5	3	2	1	1

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13	Diferencia Ola 11-12
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	4	2	2	3	4	2	1	2	-1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	2	2	2	2	1	1	2	-1
Solicitud de certificados y permisos	2	2	2	3	5	2	2	3	-1
Oposiciones y empleo	2	2	1	2	3	1	1	2	-1
Información y gestiones sobre educación	2	2	2	2	3	1	1	2	-1
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	2	1	3	-	1	-	1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	2	1	1	2	3	1	1	3	-2
Recibir información sobre el 010	1	0	2	1	3	1	-	2	-2
Otras gestiones	3	2	13	9	2	8	6	7	-1
Ninguno	11	8	11	16	12	19	10	19	-9
Ns/Nc	45	39	48	33	44	36	53	32	21

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	11	11	12	10	14	16	9	12	13	6	13	8	11	12	18	12	8	7
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos)	10	8	11	0	9	10	10	10	10	8	9	12	11	7	4	12	14	0
Formulación de reclamaciones y denuncias	9	8	10	5	7	8	7	9	12	12	9	11	7	9	7	13	14	21
Gestiones de tasas y tributos municipales	6	7	6	0	7	5	6	10	5	4	7	4	5	7	4	8	4	7
Información y tramitación de multas	5	6	5	0	8	7	7	5	4	3	6	3	4	7	1	7	8	0
Las relacionadas con la vivienda	4	3	4	0	11	6	4	1	3	3	4	3	4	3	4	5	2	0
Información sobre transportes y tráfico	4	3	4	0	6	2	1	6	5	4	3	5	3	3	4	5	4	7
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	2	4	5	6	6	3	3	1	2	4	1	2	4	2	3	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	3	2	4	5	5	3	2	4	4	2	3	3	2	2	1	5	8	0
Solicitud de certificados y permisos	3	3	3	0	7	4	1	4	2	1	3	2	3	3	1	2	6	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	3	0	5	0	1	3	2	3	2	3	3	1	1	3	4	0
Recibir información sobre el 010	2	1	2	0	6	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	0	0

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

.../...	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Oposiciones y empleo	2	2	2	5	5	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	2	0
Gestiones de medio ambiente	2	2	2	0	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	1	2	0	7
Información y gestiones sobre educación	2	1	2	0	4	1	1	3	2	0	2	2	2	1	1	2	2	0
Gestiones relacionadas con la via publica	2	2	1	0	0	0	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	0	0
Los actuales pero más completas	1	2	1	0	2	1	1	0	2	2	1	1	2	0	2	1	0	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	0
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	0	1	0	0	0	2	0	1	2	1	2	1	1	0	1	2	7
Tarjetas de aparcamiento de residentes	1	1	1	5	1	2	2	0	1	0	1	0	1	1	1	0	2	0
Servicios de la 3ª Edad	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Otras gestiones	3	4	3	5	4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	6	3	2	0
Ninguno	19	21	18	20	15	16	18	18	20	27	18	23	22	17	23	15	18	7
Ns/Nc	32	30	34	45	38	32	36	34	25	30	32	32	31	33	34	32	37	50
Base:	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

Bases reducidas/ muy reducidas

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” DISTRITOS (Ola 13)

DISTRITO	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13	DISTRITO	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	9	8	10	10	10	9	8	11	Puente de Vallecas	3	4	5	5	5	2	4	3
Salamanca	8	8	8	7	5	7	6	6	Hortaleza	3	3	5	4	4	4	5	5
Chamartín	8	7	6	6	7	8	6	6	Usera	3	3	4	2	2	2	3	2
Chamberí	6	6	4	5	5	5	6	5	San Blas	3	2	3	3	3	3	3	3
Retiro	4	6	3	5	3	6	4	3	Villaverde	2	2	3	4	3	2	2	3
Ciudad Lineal	6	6	5	5	5	7	6	5	Moratalaz	2	2	3	2	2	2	2	2
Arganzuela	5	5	5	5	4	5	4	4	Barajas	1	2	2	1	2	1	1	2
Carabanchel	5	5	6	6	7	6	7	7	Vicálvaro	1	1	1	2	1	1	1	2
Latina	7	4	5	6	7	3	7	5	Villa de Vallecas	2	1	1	1	1	1	2	2
Fuencarral-El Pardo	6	4	4	6	5	5	4	6	Fuera de Madrid cap.	4	5	6	4	6	4	6	5
Moncloa	5	4	5	4	4	4	4	5	*Fuera de la Com. Madrid	1	2	1	1	1	2	1	1
Tetuán	4	4	4	4	5	5	4	4	Ns/Nc	3	8	5	4	3	4	2	3

Bases: Total (1.000)

P.25.d. ¿Desde qué distrito ha realizado la última llamada?



V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



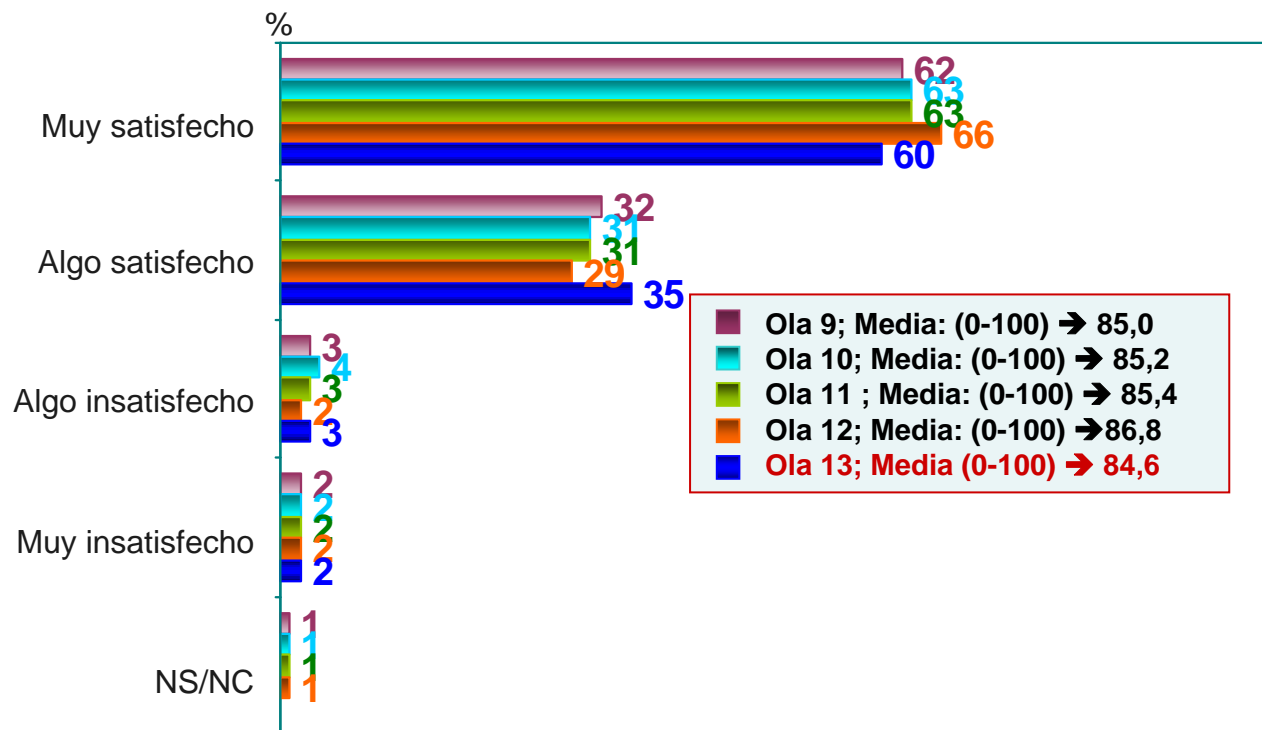
ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
≥ 85.5	<ul style="list-style-type: none"> Alto compromiso Muy satisfecho $\geq 70\%$ Algo + Muy insat. $\leq 10\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan alta retención de clientes
$73.3 \geq \text{I.S.} \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso medio Optimizar 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan debilidades en lealtad
≤ 73.3	<ul style="list-style-type: none"> Bajo compromiso Acción inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad

Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción Global



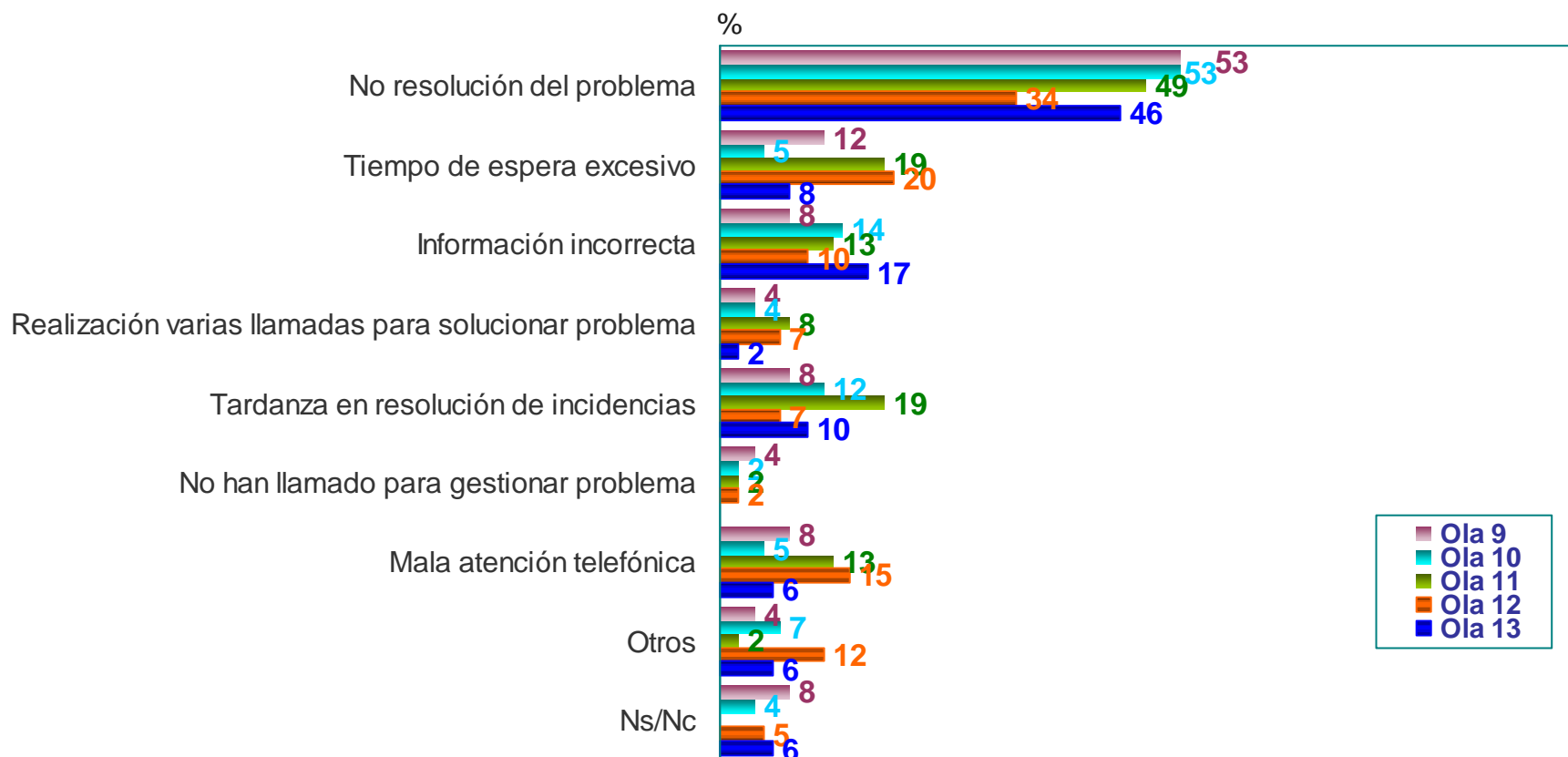
Base: Total (1000)

P.20. En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010, ¿Cuál es su grado de satisfacción?



SATISFACCIÓN GLOBAL

Motivos de Insatisfacción Global



Base (Insatisfechos): Ola 9(51)*, Ola 10 (57)*, Ola 11 (53)*, Ola 12 (41)*, Ola 13 (48)*

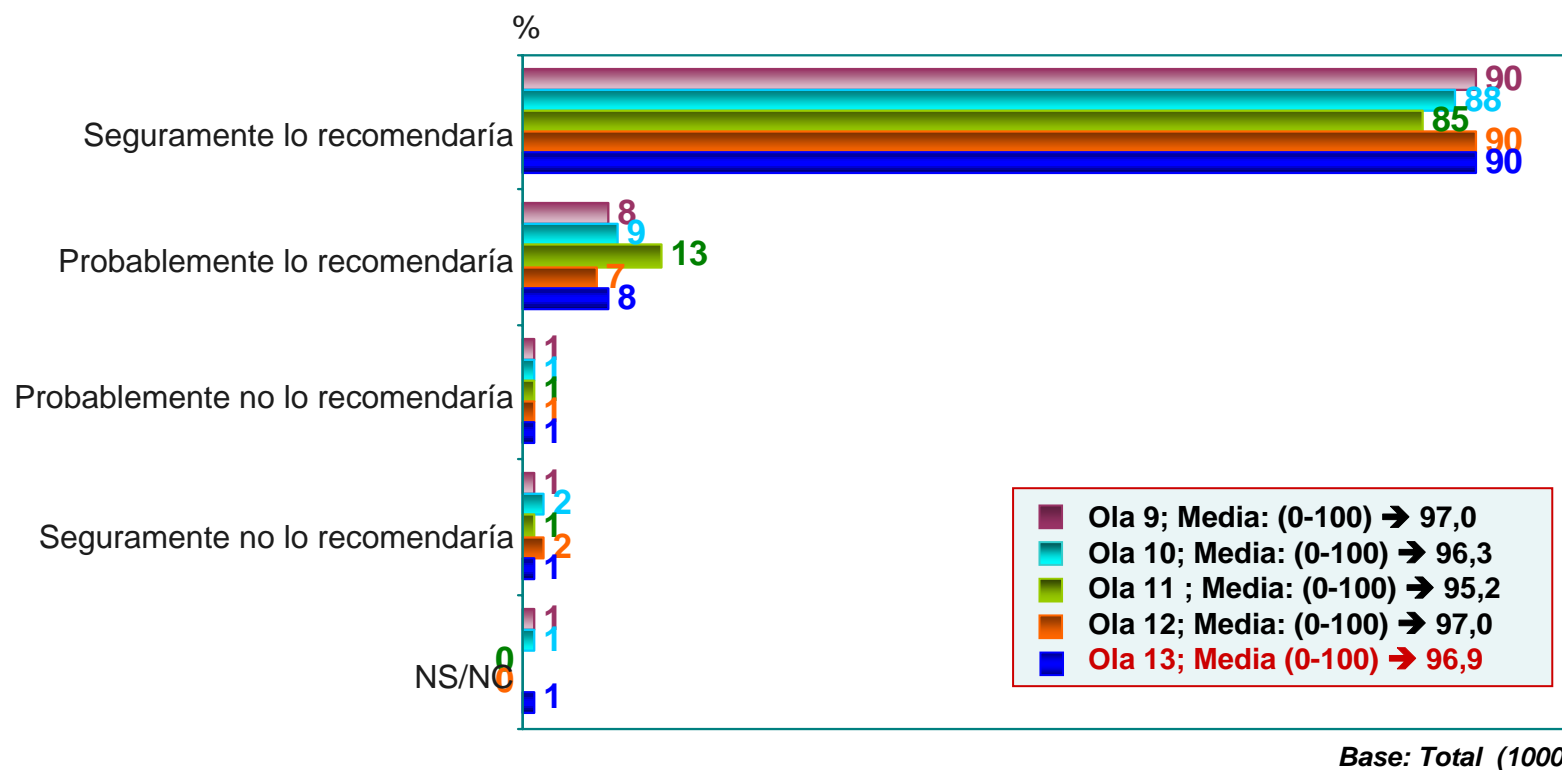
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.21. ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Recomendación

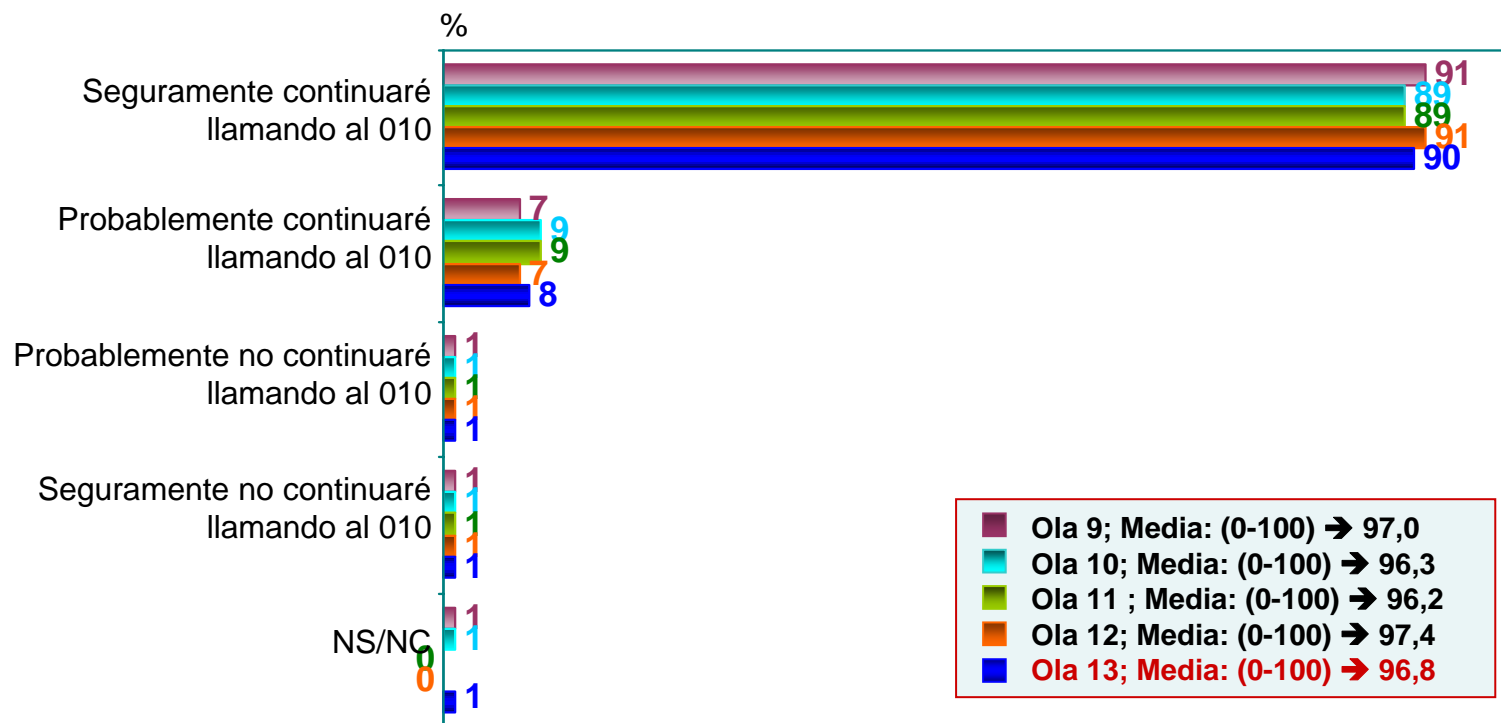


P.22. ¿Recomendaría Ud. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



DESEMPEÑO GLOBAL

Disposición a continuar



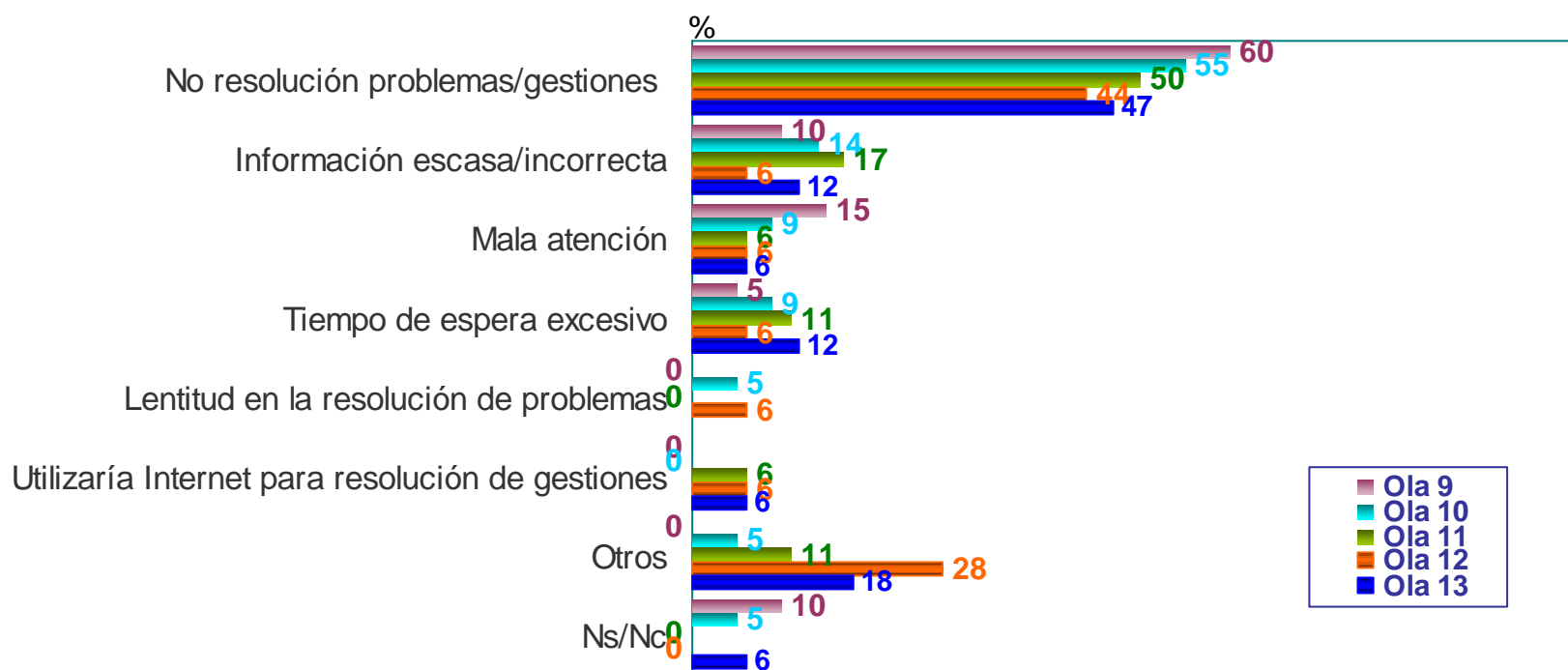
Base: Total (1000)

P.23. Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Razones para no continuar



Bases (no continuarán utilizando el servicio): Ola 9 (5)*, Ola 10 (22)*, Ola 11 (18)*, Ola 12 (18)*, Ola 13 (17)*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.24. ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ **Se mantiene la utilización del servicio del 010 de manera ocasional:** el 68% de los usuarios utiliza el servicio ocasionalmente. De la misma forma, sólo se pregunta por un tema concreto en el 87% de los casos.
- ✓ **La mayor parte de las llamadas se realizan desde el teléfono fijo,** un 85% de los casos, de los que el 63% lo hacen desde el hogar y un 22% desde el trabajo.
- ✓ En cuanto al horario de llamadas, continúa la tónica de anteriores olas: **Un 70% de las llamadas se realizan en horario de mañana,** seguidas del 25% realizadas en horario de tarde.

MEDIOS DE CONOCIMIENTO

- ✓ **La mayor parte de los usuarios conocen el servicio del 010 por anuncios,** al mismo nivel que la pasada ola, en un 25%, mientras que el conocimiento por conocidos o familiares disminuye hasta situarse en el 15%.
- ✓ **La radio sigue siendo el medio más mencionado** por aquellos que conocen el 010 por anuncios, seguido de los folletos del Ayuntamiento.

TIEMPO DE ESPERA

- ✓ **El tiempo de espera es percibido por los usuarios de manera positiva,** como en anteriores ocasiones. El 87% lo considera normal, frente al 10% que lo considera excesivo.
- ✓ **La mayoría necesita llamar sólo una vez para contactar** con el servicio, en el 73% de los casos.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN Y UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

- ✓ **La satisfacción con la información es alta**, siguiendo la tendencia . El 94% de los usuarios se sienten satisfechos con la misma y el 93% la considera útil.
- ✓ **Las razones de insatisfacción** más destacadas para aquellos que se sienten insatisfechos son la “**no realización de la gestión solicitada**”, con un 36% de menciones, seguida de la “**información incorrecta**”, que en esta ola casi triplica las menciones de la ola anterior. El resto de motivos se mantienen o disminuyen en menciones.
- ✓ En el caso de los que consideraron la información no útil, lo atribuyen a que “**no se les solucionó el problema**”, con un 38% de menciones, y a “**la información incompleta**”, con un 29%.

TRATO RECIBIDO

- ✓ **El trato recibido es considerado correcto en el 99% de los casos**, tendencia ya observada en pasadas olas.

TIEMPO EMPLEADO POR EL OPERADOR

- ✓ **El 98% de los entrevistados considera que el tiempo empleado fue el adecuado**. Tan sólo un 1% lo considera insuficiente, y otro 1%, excesivo.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Consulta y contestación posterior

✓ El 28% de los entrevistados afirma conocer este servicio. De ellos, el 51% lo ha utilizado alguna vez, incrementando en siete puntos el dato de la ola anterior. La satisfacción con el servicio baja notablemente, aunque el dato no es negativo: el 88% de los entrevistados se siente satisfecho.

Gestiones sobre Medio Ambiente

✓ El 29% de los entrevistados sabe que pueden hacerse gestiones sobre asuntos de medio ambiente a través del 010, aunque lo ha utilizado el 39%. El 77% de los usuarios se siente satisfecho con el servicio, dato que también disminuye.

Teléfono de Información al Consumidor - OMIC

✓ Casi la mitad de los entrevistados sabe que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor, de los que 1 de cada 3 lo ha utilizado alguna vez. La satisfacción se mantiene en el 90% de los entrevistados.

Teléfono de Información tributaria

✓ En este caso, el conocimiento del servicio asciende notablemente con respecto a olas anteriores. La mitad de los entrevistados conoce este servicio, y de ellos, el 63% lo ha utilizado en alguna ocasión. La satisfacción se mantiene alta, en el 96% de los casos el usuario está satisfecho.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Trámites de empadronamiento

✓ **Un 39% de los entrevistados conoce** la posibilidad de realizar trámites de empadronamiento a través del 010. **El 48% de éstos, lo han utilizado**, disminuyendo ligeramente el porcentaje de la pasada ola. La satisfacción se mantiene en niveles altos: **el 94% de los usuarios se declara satisfecho**.

Servicio de Información al Ciudadano en Internet

✓ **En esta ola vuelve a aumentar el conocimiento sobre este servicio**, recuperando la tendencia perdida en la ola anterior. **El 72% afirma conocer el servicio, y un 52% de estos lo ha utilizado alguna vez**, dato ligeramente superior al de la pasada ola. Sin embargo, **el nivel de satisfacción de los usuarios aumenta hasta el 80%** de los casos.

Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas de Distrito -OAC´S

✓ **El 68% de los entrevistados conocen las Oficinas de Atención al Ciudadano, y un 39% de los mismos las ha utilizado. El 38% lo ha hecho una vez.** La satisfacción disminuye ligeramente: **el 86% de los entrevistados se muestran satisfechos con el servicio.**



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Aumenta el nivel de conocimiento sobre casi todos los servicios del 010, aunque en la mayoría de los casos disminuye tanto la utilización como la satisfacción con los mismos.

En cuanto al nivel de conocimiento, los servicios de Internet y OACs son los más reconocidos por los usuarios, como es habitual en otras olas, en torno al 70% de los casos.

En un nivel medio de conocimiento se presentan los servicios de Información Tributaria, servicio que más ha aumentado su reconocimiento, en 14 puntos con respecto a la última ola, seguido de OMIC y el servicio de Empadronamiento, que aumenta ligeramente. Los menos conocidos son los servicios de Medio Ambiente y el de Consulta y Contestación Posterior.

En cuanto a la utilización, los servicios de Internet y Consulta y Contestación Posterior, los únicos que han incrementado los niveles de utilización, son los más utilizados, junto con el servicio de Información Tributaria y el de Empadronamiento, situándose en torno al 50%.

OACs es el único servicio que mantiene el dato, situándose en el nivel medio de utilización, junto con el de Medio Ambiente, en torno al 40%. El servicio de OMIC es el menos utilizado, en torno al 30%.

Respecto a la satisfacción de los entrevistados con los distintos servicios, sigue siendo alta, pese a que en la mayoría de los servicios haya decrecido con respecto a la ola anterior, excepto Internet y OMIC, que se mantienen, y el de Información Tributaria, que aumenta ligeramente, y es a su vez el más satisfactorio para los usuarios. Los peor valorados son el servicio de Medio Ambiente e Internet, en torno al 80% de satisfechos.



CONCLUSIONES

INDICADORES DE LEALTAD

Satisfacción Global

- ✓ **Los usuarios continúan manifestando una alta satisfacción global con el servicio del 010.** El 85% de ellos se encuentra satisfecho o muy satisfecho. El índice, de 0 a 100, se sitúa en el **84,6**.
- ✓ La **insatisfacción** viene motivada principalmente por la “**no resolución del problema**”, con un 46% de menciones, acentuándose desde la ola anterior, seguido de una “**información correcta**”, con 17%.

Recomendación

- ✓ **El 90% de los entrevistados recomendaría el servicio con seguridad.** La media se sitúa en 96,9 puntos sobre 100, manteniendo niveles anteriores.

Disposición a continuar

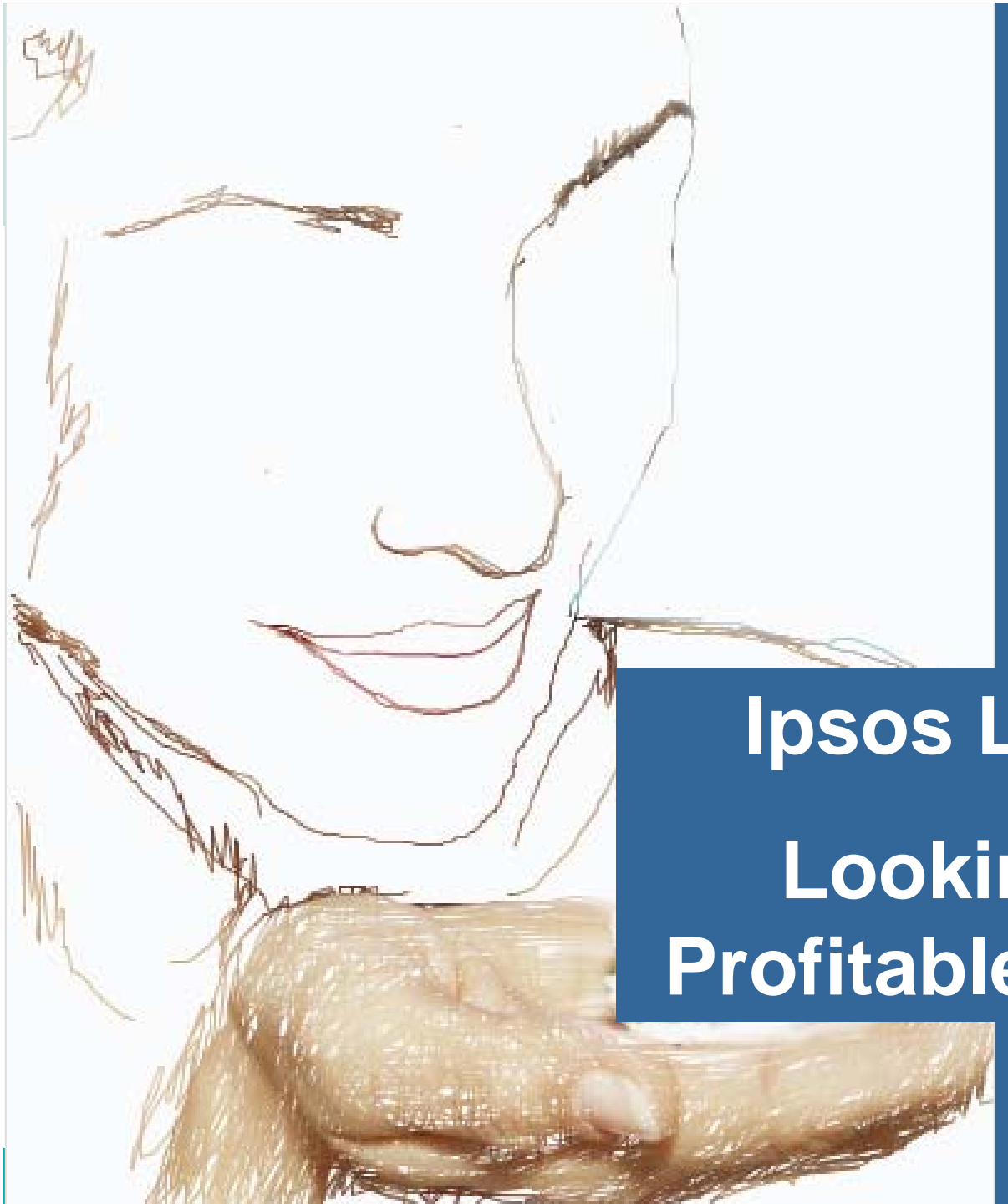
- ✓ La disposición a continuar es igualmente alta. **El 90% de los usuarios declaran que seguramente continuarán utilizando el servicio del 010**, situando la media en torno a los 97 puntos.
- ✓ El **motivo de no continuar** utilizando el servicio se debe principalmente, como en el caso de la insatisfacción, a la “**no resolución de problemas/gestiones**”, con un 47% de menciones.



EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

*LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SON UNOS CLIENTES QUE MUESTRAN
UNA **ALTA LEALTAD** A ESTE SERVICIO.*

*ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS **ALTOS ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR** QUE POSEEN
LOS USUARIOS DEL SERVICIO.*



Ipsos Loyalty
Looking for
Profitable Loyalty