

Estudio de satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

para

LINEA MADRID



Diciembre, 2006



El presente informe expone los resultados obtenidos de la realización del estudio de satisfacción a la ciudadanía de Madrid usuaria 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 3.626 entrevistas personales a personas usuarias de las OAC, concretamente se han realizado 1.813 entrevistas personales para el estudio de las expectativas con el servicio y 1.813 entrevistas personales con el objeto de conocer la satisfacción de los/as usuarios/as de las OAC.

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

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

INFORME DE RESULTADOS

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *Sugerencias y mejoras*

Objetivo principal

Medir y conocer la calidad y satisfacción de la ciudadanía usuaria 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

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

INFORME DE RESULTADOS

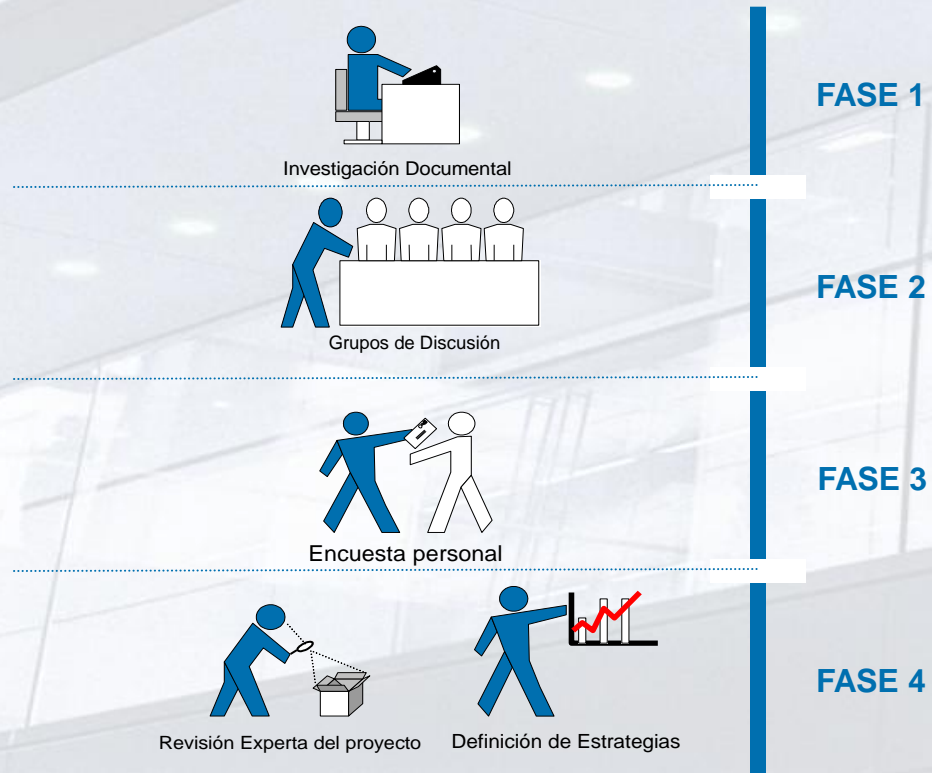
- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *Sugerencias y mejoras*





Ficha Técnica

METODOLOGÍA

Grupos de discusión

UNIVERSO

Personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

Nº DE GRUPOS

2 grupos

LUGAR

Madrid

FECHAS

Octubre de 2006

GUIÓN

Se utilizó como guión el diseño inicial de cuestionarios

DIRECCIÓN DE LAS REUNIONES

Realizado por personas del equipo técnico de Append, especialistas en técnicas de campo cualitativas y con amplia experiencia en investigaciones de esta naturaleza

CONTROLES

Los grupos se han realizado con el objeto de adecuar y validar el cuestionario al servicio ofrecido en la OAC.



Ficha Técnica

En estas dinámicas de grupo con personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano, se presentó de manera general un especial interés por el cuidado del lenguaje de género, además del interés por poder recabar los motivos por los que se selecciona la OAC a la que se acude, descripción sobre la tipología de gestión a realizar, pudiendo ser esta a nivel particular o profesional.

Otra de las indicaciones efectuadas hace referencia a una mayor desagregación sobre las tramitaciones del Padrón municipal, entre altas, bajas y modificaciones por una parte y la solicitud de volantes y certificados por otra, que posteriormente como se muestra en los resultados obtenidos la caracterización del perfil solicitante de unas y otras es diferente.

Otra aportación se plasma sobre la diferenciación en la atención del personal, primeramente sobre la persona que recibe en la recepción y direccionamiento y posteriormente, en el caso de que se haya efectuado sobre la persona que atiende en la gestión concreta a realizar, pudiendo detectar diferencias en la percepción de la atención de un servicio y otro.

Como posibles factores, que de hecho actúan en la valoración final, se presentó la posibilidad de preguntar sobre el redireccionamiento realizado, diferenciado entre si no hizo falta el redireccionamiento, se realizó correctamente o por el contrario se llevó a cabo de manera errónea, además de poder evaluar si la gestión se ha tramitado satisfactoriamente.

Así mismo se solicitó incluir la interposición de reclamaciones por el servicio recibido, con el objeto de poder evaluar el impacto sobre la valoración final del servicio recibido.

Además de estas aclaraciones se señalaron como datos importantes el conocimiento sobre el servicio, en cuanto a horarios, otros medios de atención o el poder atender en otros idiomas y lenguaje de signos.



Ficha Técnica

METODOLOGÍA

Encuesta personal

UNIVERSO

Ciudadanía usuaria de las OAC de Lineamadrid

MUESTREO

Muestreo por cuotas

MUESTRA

Se han realizado 3626 encuestas, garantizando la mayor representatividad posible por oficina, día de la semana y horario de atención:

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEORICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
Arganzuela	110	110	113	112
Retiro	105	105	105	106
Salamanca	120	120	121	121
Chamartín	114	114	112	112
Chamberí	121	121	120	121
Fuencarral - El Prad	116	116	116	116
Latina	122	122	123	123
Usera	111	111	114	113
Puente de Vallecas	130	130	133	133
Moratalaz	102	102	102	102
Ciudad Lineal	97	97	96	96
Villaverde	118	118	87	87
Vallecas Villa	97	97	118	118
Hortaleza	87	87	99	98
Vicálvaro	82	82	82	82
Barajas	90	90	82	83
San Blas	82	82	90	90
TOTAL	1800	1800	1813	1813

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEORICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
Lunes	390	390	398	396
Martes	371	371	373	375
Miercoles	365	365	374	373
Jueves	344	344	349	351
Viernes	329	329	319	318
TOTAL	1800	1800	1813	1813

OFICINA (OAC)	MUESTRA TEORICA		MUESTRA REAL	
	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN
De 9:00 a 10:59	655	655	663	661
De 11:00 a 13:59	1069	1069	1074	1072
De 14:00 a 17:00	76	76	76	80
TOTAL	1800	1800	1813	1813

ERROR MUESTRAL

*1,6 para un NC 95%
(2,3 para un NC 95% Expectativas) (2,3 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

OFICINAS LÍNEA MADRID	PERSONAS ATENDIDAS 2005	% sobre total	Distribución muestral	Error muestral
Arganzuela	86.405	6,82%	220	± 3,0%
Retiro	71.395	5,63%	209	± 3,1%
Salamanca	110.686	8,73%	239	± 2,9%
Chamartín	94.805	7,48%	227	± 3,0%
Chamberí	113.618	8,97%	242	± 2,9%
Fuencarral - El Pardo	101.627	8,02%	232	± 2,9%
Latina	115.312	9,10%	243	± 2,9%
Usera	88.709	7,00%	222	± 3,0%
Puente de Vallecas	136.936	10,81%	260	± 2,8%
Moratalaz	63.694	5,03%	203	± 3,1%
Ciudad Lineal	51.701	4,08%	193	± 3,2%
Villaverde	106.783	8,43%	236	± 2,9%
Villa de Vallecas	52.094	4,11%	194	± 3,2%
Hortaleza	25.544	2,02%	173	± 3,4%
Vicálvaro	14.161	1,12%	164	± 3,5%
Barajas	33.843	2,67%	179	± 3,3%
San Blas	sin datos	-	164	± 3,5%
Total	1.267.313	100,00%	3.600	



Ficha Técnica

FECHAS

Del 30 octubre al 16 de noviembre de 2006

EQUIPO

Encuestadores profesionales de Append

LUGAR

Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

CONTROLES

- ✓ *Control de entendimiento del cuestionario en el briefing a los encuestadores.*
- ✓ *Control telefónico de un 10% de las entrevistas*
- ✓ *Control de consistencia estadística de los datos principales*

CUESTIONARIO

Se adjunta modelo en CD anexo

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 procesos*

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *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 se tiene por tipología de usuario/a.

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

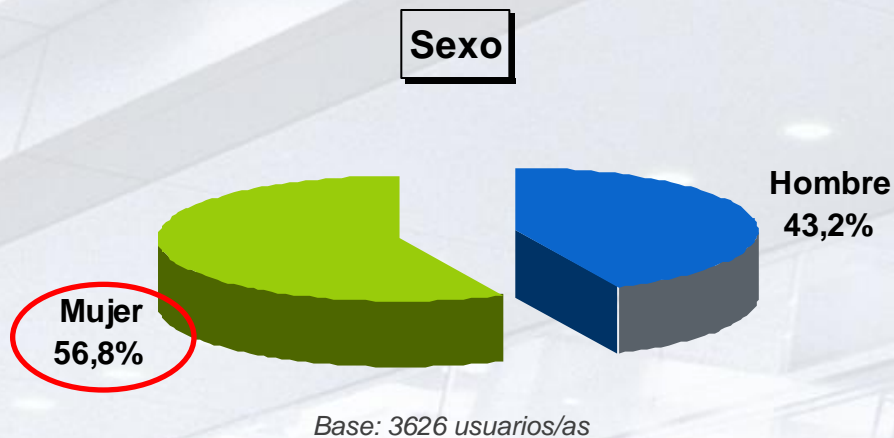
- *Sexo*
- *Edad*
- *Situación laboral*
- *Nacionalidad*

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.



Perfil de usuario/a

→ Sexo



Tanto hombres como mujeres son usuarios/as de estas oficinas. De manera generalizada se detecta un ligero mayor uso del servicio por parte de las mujeres.

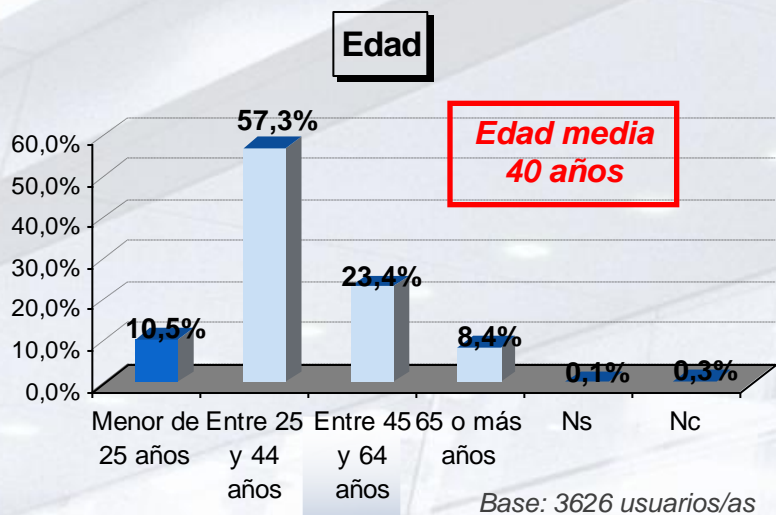
Únicamente en Fuencarral – El Pardo, La Latina y San Blas se observa una mayor afluencia de hombres.

	Base	Hombres	Mujeres
Arganzuela	225	25,3%	74,7%
Retiro	211	48,8%	51,2%
Salamanca	242	50,8%	49,2%
Chamartín	224	42,4%	57,6%
Chamberí	241	46,1%	53,9%
Fuencarral-El Pardo	232	56,0%	44,0%
Latina	246	54,1%	45,9%
Usera	227	40,1%	59,9%
Puente de Vallecas	266	33,5%	66,5%
Moratalaz	204	41,2%	58,8%
Ciudad Lineal	192	34,4%	65,6%
Hortaleza	174	47,7%	52,3%
Villaverde	236	39,8%	60,2%
Villa-Vallecas	197	40,1%	59,9%
Vicalvaro	164	37,8%	62,2%
San Blas	165	55,8%	44,2%
Barajas	180	40,6%	59,4%



Perfil de usuario/a

→ Edad



Dos de cada tres usuarios/as de estas oficinas tienen una edad inferior a los 45 años, de hecho, la **edad media se encuentra entorno a los 40 años.**

En las zonas de Salamanca, Retiro o San Blas se detecta una mayor afluencia de personas de mayor edad, en contraposición de Usera o Puente Vallecas con una mayor afluencia de personas jóvenes.

	Base	Edad media
Arganzuela	225	40,56
Retiro	211	41,79
Salamanca	242	44,03
Chamartin	224	40,89
Chamberi	241	41,78
Fuencarral-El Pardo	232	37,22
Latina	246	39,21
Usera	227	36,86
Puente de Vallecas	266	36,44
Moratalaz	204	42,73
Ciudad Lineal	192	39,12
Hortaleza	174	37,63
Villaverde	236	37,32
Villa-Vallecas	197	40,76
Vicalvaro	164	40,93
San Blas	165	43,20
Barajas	180	39,30

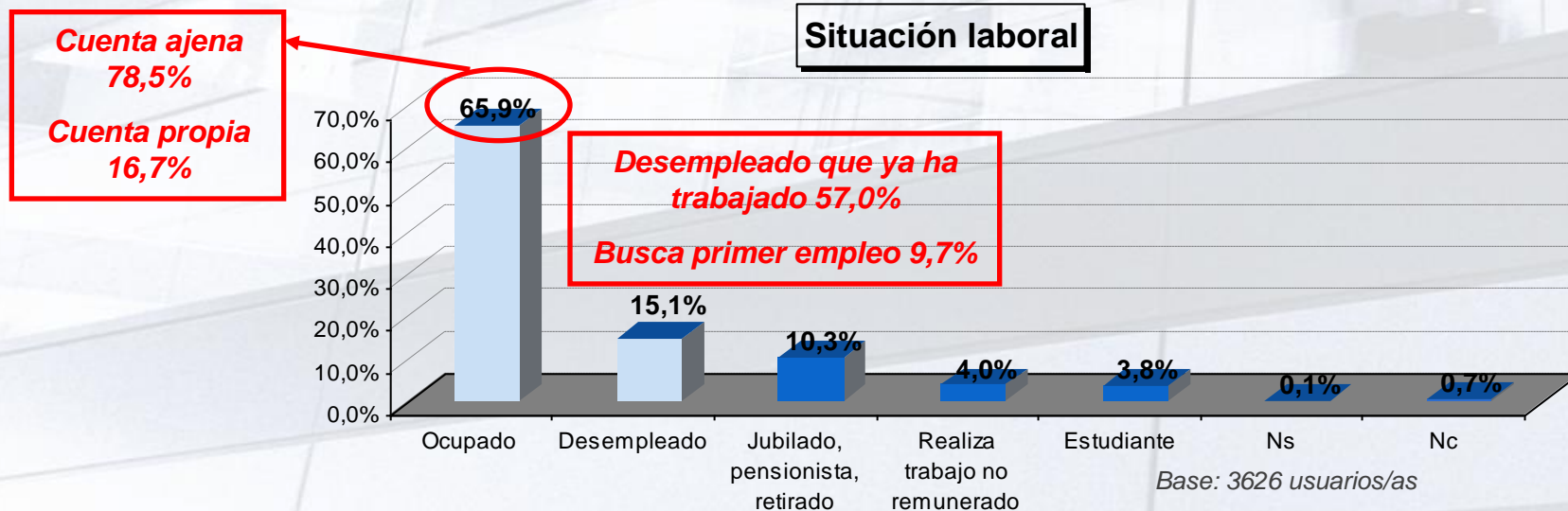


Perfil de usuario/a

→ Situación laboral

Atendiendo a la situación laboral de las personas que acuden a estas oficinas se detecta una supremacía de personas ocupadas. Este resultado se encuentra favorecido por el cierto uso de las OAC de manera profesional, en el desarrollo del trabajo que se realiza, siendo éste principalmente desarrollado por cuenta ajena.

De manera desagregada en relación a las distintas OAC, se observa que en la zona sur (Villaverde y Villa de Vallecas) el porcentaje de usuarios/as desempleados/as o que no realizan trabajo remunerado es superior al resto de oficinas. Mientras que en la zona centro como Chamberí, Retiro, Salamanca o Chamartín, existe una mayor afluencia de personas ocupadas.





Perfil de usuario/a

→ Situación laboral



Mayor afluencia de personas ocupadas

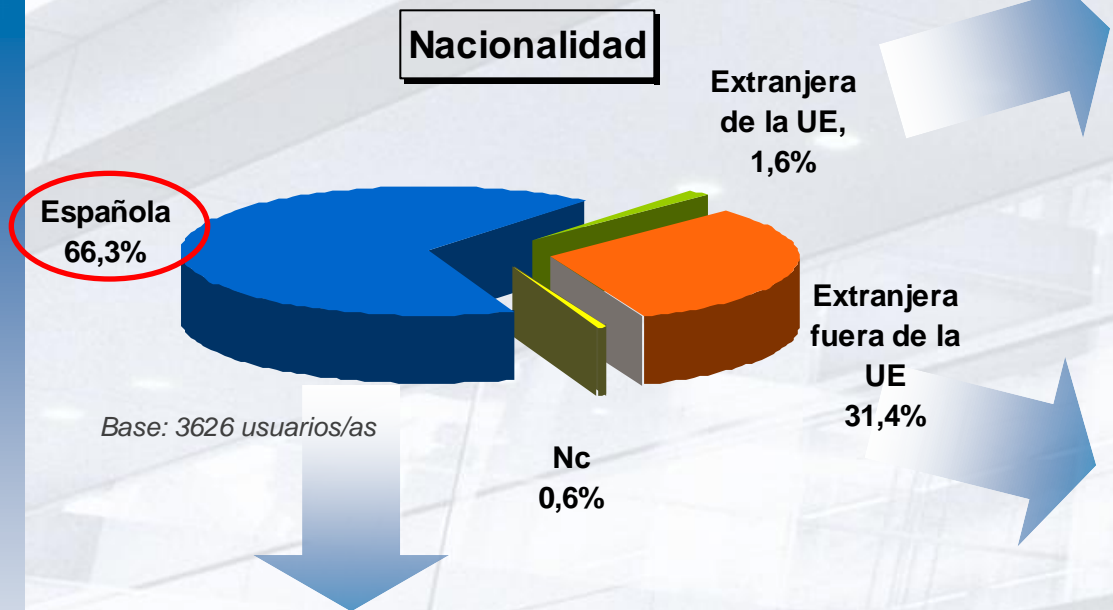
Mayor afluencia de personas desempleadas o sin trabajo remunerado

Base: 3626 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 **Latinoamérica**.

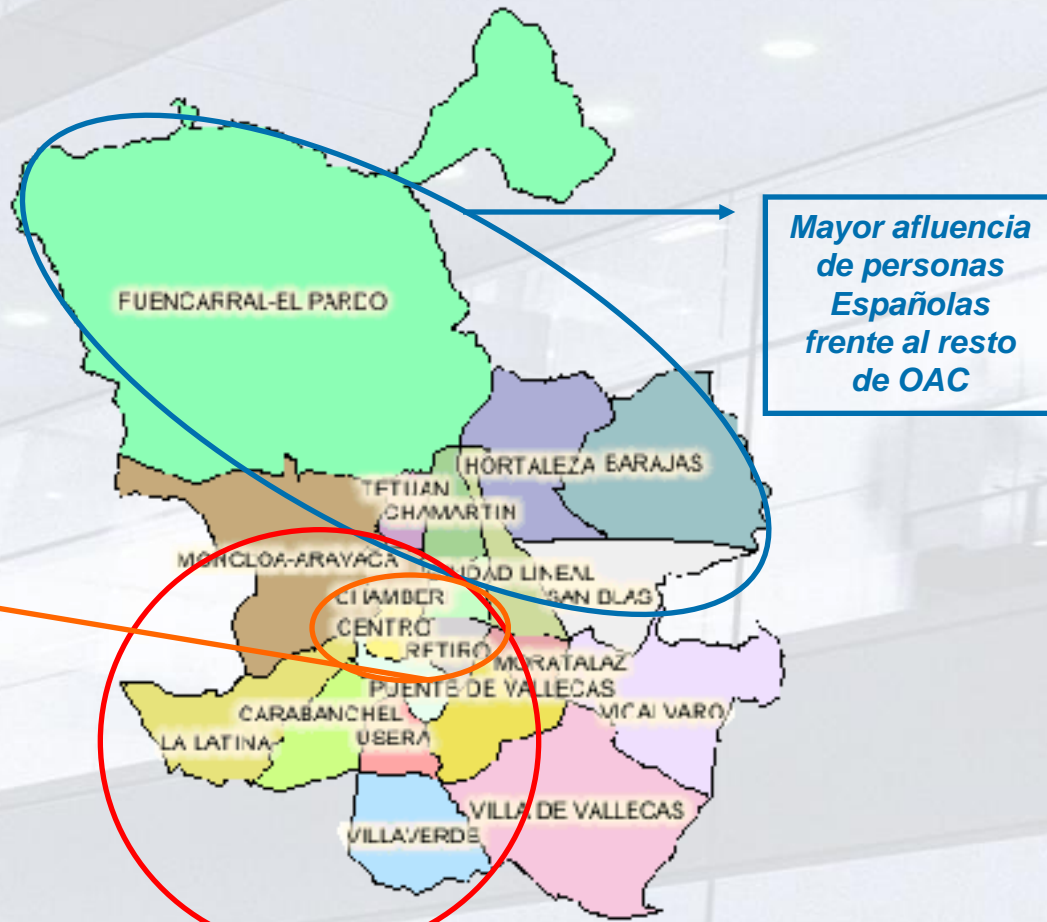
	Base	Porcentaje
Italia	13	22,0%
Polonia	11	18,6%
Francia	7	11,9%
Inglaterra	7	11,9%
Portugal	6	10,2%
Suecia	6	10,2%
Irlanda	3	5,1%
Alemania	2	3,4%
Bélgica	2	3,4%
Nc	2	3,4%
Total	59	100,0%

	Base	Porcentaje
América centro y sur	951	83,7%
Europa no UE	88	7,7%
África	66	5,8%
Asia	25	2,2%
América del Norte	5	0,4%
Oceanía	1	0,1%
Total	1.136	100,0%



Perfil de usuario/a

→ Nacionalidad



Base: 3626 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

- *Perfil de la población usuaria según servicio solicitado*

METODOLOGÍA

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

INFORME DE RESULTADOS

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

- *Calidad servicio por servicio demandado*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Sugerencias y mejoras*



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

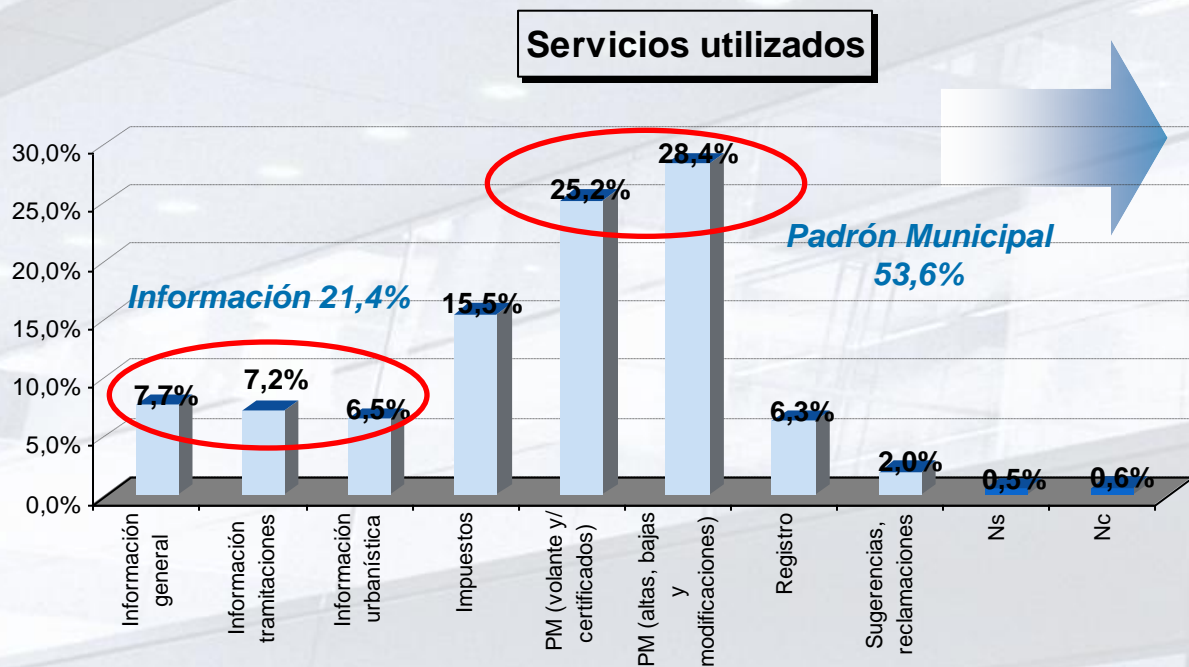
Además del perfil de usuarios/as que acuden a las OAC. Es interesante conocer la tipología de usuarios demandantes de cada uno de los servicios evaluados que ofrecen las OAC.

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



Base: 3626 usuarios/as

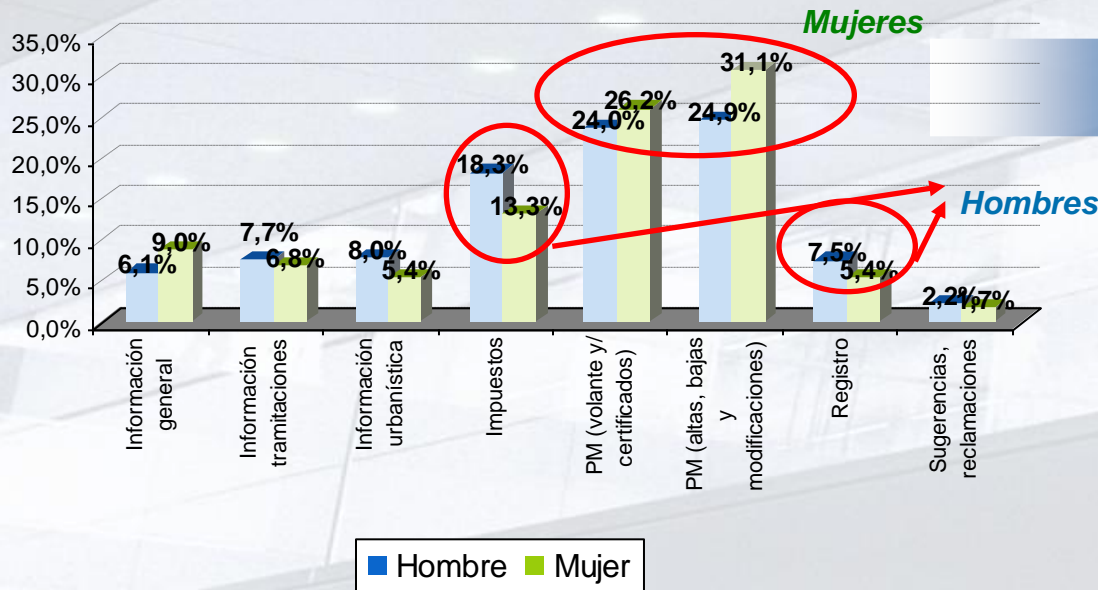
Los servicios más utilizados por los usuarios/as son las tramitaciones referentes al padrón municipal. De manera agrupada una quinta parte de las tramitaciones hacen referencia a la solicitud de información.



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Sexo

Servicios utilizados según sexo



Aspectos referentes a los impuestos o al registro son ligeramente en mayor medida realizados por hombre, mientras que los aspectos relacionados con el padrón, a pesar de ser el principal motivo de acudir a las OAC, se efectúa en mayor medida por parte de las mujeres.

Base: 3626 usuarios/as



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	11,0%	5,6%	9,8%	12,1%
Información sobre tramitaciones	5,2%	6,3%	9,4%	9,8%
Información urbanística	5,2%	6,0%	8,4%	6,9%
Impuestos	6,3%	12,4%	22,3%	29,5%
Padrón municipal (volante y/ certificados)	28,0%	27,0%	22,0%	19,3%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	36,4%	33,4%	18,3%	12,5%
Registro	5,8%	6,4%	7,2%	3,9%
Sugerencias, reclamaciones	0,8%	1,6%	2,0%	5,6%
Ns/Nc	1,3%	1,3%	0,7%	0,3%



En cuanto a la edad de los usuarios/as, se detecta que tramitaciones sobre impuestos son más frecuentes entre personas de mayor edad, mientras que tramitaciones sobre el padrón se presentan como más habituales entre un público de edad inferior.

Es además destacable la tendencia detectada frente a la puesta de sugerencias y reclamaciones, que a pesar de ser muy bajo este índice el colectivo de mayor edad se presenta más proclive a la interposición de estas sugerencias y reclamaciones.

Base: 3626 usuarios/as



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Situación laboral

	Ocupado	Desempleado	Jubilado, pensionista, retirado	Realiza trabajo no remunerado	Estudiante
Información general	6,4%	7,3%	13,1%	11,0%	14,4%
Información sobre tramitaciones	7,4%	6,0%	8,8%	6,8%	5,8%
Información urbanística	7,5%	4,0%	6,4%	6,2%	2,2%
Impuestos	15,4%	6,2%	29,3%	26,7%	5,8%
Padrón municipal (volante y/ certificados)	24,6%	28,0%	19,7%	28,1%	34,5%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	28,5%	41,7%	12,3%	15,8%	31,7%
Registro	7,3%	4,4%	4,5%	4,1%	2,9%
Sugerencias, reclamaciones	1,7%	1,3%	5,3%	1,4%	1,4%
Ns/Nc	1,2%	1,1%	0,5%	0	1,4%



Altas, bajas y modificaciones en el padrón son servicios en mayor medida demandados por personas desempleadas, es destacable sin embargo el menor uso de este colectivo en referencia a los impuestos.

Base: 3626 usuarios/as



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ Nacionalidad

	Española	Extranjera de la UE,	Extranjera fuera de la UE
Información general	9,1%	5,1%	4,9%
Información sobre tramitaciones	8,4%	3,4%	4,9%
Información urbanística	8,9%	6,8%	1,6%
Impuestos	22,1%	6,8%	2,0%
Padrón municipal (volante y certificados)	20,0%	27,1%	36,2%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	19,6%	49,2%	46,1%
Registro	7,9%	0,0%	3,3%
Sugerencias, reclamaciones	2,7%	0,0%	0,4%
Ns/Nc	1,2%	1,7%	0,6%

Exceptuando temas relacionados con el padrón, el resto de servicios son principalmente utilizados por usuarios/as de nacionalidad española.

Respecto a temas referentes al padrón se detecta un mayor uso por parte de usuarios/as de diferentes nacionalidades, principalmente en relación a altas, bajas y modificaciones.

Base: 3626 usuarios/as



Perfil de usuario/a según servicio solicitado

→ *Carácter de la gestión*

	Particular	Profesional
Información general	7,4%	7,3%
Información sobre tramitaciones	6,4%	14,0%
Información urbanística	4,0%	22,8%
Impuestos	14,0%	23,0%
Padrón municipal (volante y certificados)	28,3%	7,7%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	32,5%	3,8%
Registro	4,7%	17,6%
Sugerencias, reclamaciones	1,9%	1,7%
Ns/Nc	0,8%	2,1%



Servicios relacionados con el padrón son principalmente demandados por particulares, mientras que gestiones sobre tramitaciones, impuestos o registros se efectúan en mayor medida por parte de los usuarios de carácter profesional.

Base: 3626 usuarios/as



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	10,5%	6,7%	6,9%	7,7%
Información sobre tramitaciones	7,3%	5,8%	13,8%	9,2%
Información urbanística	4,4%	5,7%	10,5%	18,5%
Impuestos	12,9%	17,0%	14,0%	17,9%
Padrón municipal (volante y certificados)	22,9%	27,7%	23,4%	10,3%
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	34,8%	28,5%	17,6%	14,9%
Registro	4,8%	5,5%	9,6%	16,9%
Sugerencias, reclamaciones	1,6%	1,7%	3,6%	3,6%
Ns/Nc	0,8%	1,3%	0,6%	1,0%



Servicios sobre la información de tramitaciones, información urbanística o de registro, son servicios realizados por personas que acuden más frecuentemente a las oficinas, relacionado con un mayor perfil profesional de dichos usuarios.

Base: 3626 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *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*

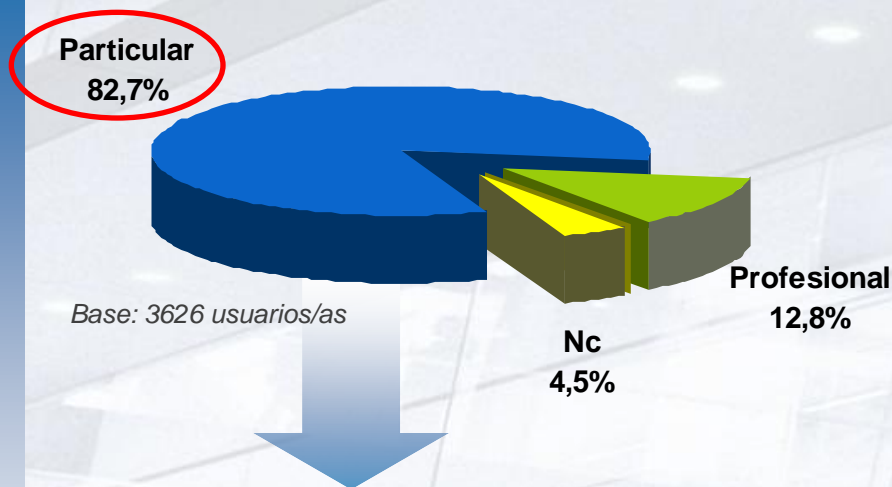
Variables de muestreo, se encuentran prefijadas desde el diseño muestral, representando el comportamiento del universo de los/as ciudadanos/as garantizando representatividad de afluencia en las distintas OAC



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ *Carácter de la gestión*

Carácter de la gestión



De manera general se acude a estas oficinas para efectuar trámites de tipo particular.

Un ligero mayor uso profesional de estas oficinas se detecta en las OAC de Retiro, Chamartín y Villaverde.

	Base	Particular	Profesional
Arganzuela	225	87,1%	12,0%
Retiro	211	80,1%	19,4%
Salamanca	242	81,8%	17,8%
Chamartín	224	65,2%	18,3%
Chamberí	241	83,4%	15,4%
Fuencarral-El Pardo	232	83,2%	13,8%
Latina	246	83,7%	16,3%
Usera	227	78,9%	1,8%
Puente de Vallecas	266	87,6%	9,4%
Moratalaz	204	88,7%	11,3%
Ciudad Lineal	192	81,8%	8,9%
Hortaleza	174	78,2%	13,8%
Villaverde	236	76,7%	18,2%
Villa-Vallecas	197	86,8%	8,1%
Vicalvaro	164	92,7%	4,9%
San Blas	165	88,5%	11,5%
Barajas	180	85,6%	13,9%



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Tipología de gestión

Más de la mitad de las gestiones que efectúan los/as asistentes en estas OAC son sobre el **Padrón municipal**, tanto la tramitación de altas y bajas como la solicitud de volantes y certificados.





Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Tipología de gestión

Mayor tramitación de gestiones sobre información urbanística, impuestos y certificados, de carácter profesional y a nivel particular principalmente volantes de empadronamiento realizados principalmente por personas españolas



Mayor tramitación de gestiones altas, bajas y modificaciones del Padrón municipal de carácter particular realizadas en mayor medida por personas extranjeras

Base: 3626 usuarios/as



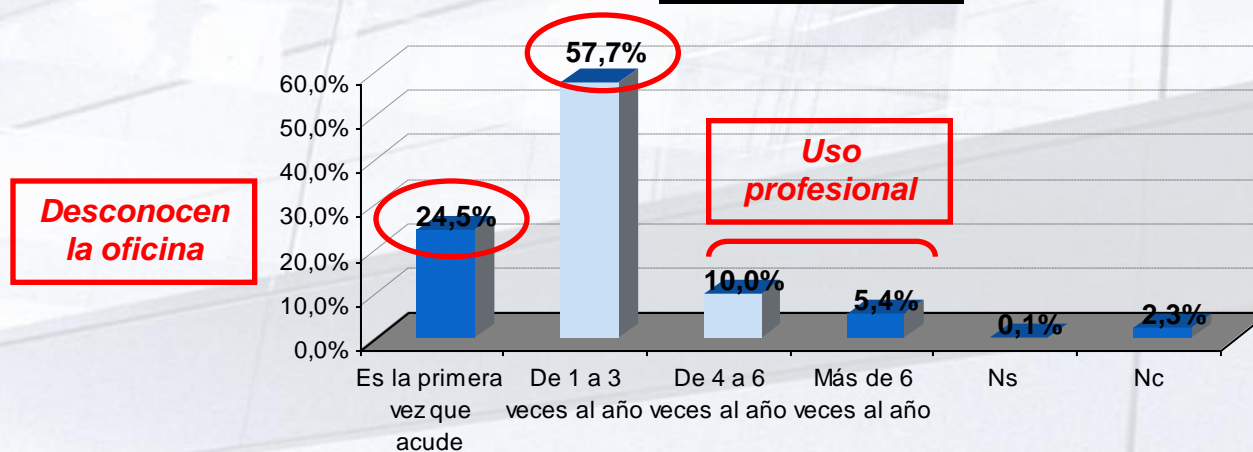
Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Frecuencia de uso

Las OAC se utilizan principalmente de manera esporádica, más de la mitad de las personas encuestadas acuden a ellas en menos de tres ocasiones al año, detectándose incluso que una cuarta parte de los/as usuarios/as no había acudido con anterioridad a las mismas.

Aquellas personas que las utilizan de forma profesional acuden de manera más habitual, ya que forma parte de su trabajo.

Frecuencia de uso



Base: 3626 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	225	24,9%	59,1%	11,6%	2,7%
Retiro	211	36,5%	43,1%	10,9%	8,5%
Salamanca	242	29,8%	40,9%	27,3%	1,7%
Chamartín	224	16,1%	66,5%	6,7%	9,8%
Chamberí	241	7,9%	87,1%	3,3%	0,4%
Fuencarral-El Pardo	232	40,9%	42,7%	6,9%	8,2%
Latina	246	24,8%	63,8%	6,5%	2,8%
Usera	227	22,5%	65,2%	7,0%	3,1%
Puente de Vallecas	266	12,4%	80,5%	4,5%	0,8%
Moratalaz	204	25,5%	46,6%	5,9%	3,4%
Ciudad Lineal	192	19,3%	60,9%	10,4%	8,3%
Hortaleza	174	35,1%	44,8%	10,3%	9,8%
Villaverde	236	23,3%	47,0%	13,1%	13,6%
Villa-Vallecas	197	24,4%	53,8%	16,2%	4,6%
Vicalvaro	164	11,0%	73,8%	11,0%	4,3%
San Blas	165	29,7%	50,3%	8,5%	4,8%
Barajas	180	37,2%	44,4%	11,1%	7,2%

Un mayor uso frecuente de las OAC se detecta en las oficinas de Salamanca, Villaverde y Villa Vallecas.

Sin embargo en las OAC de Fuencarral, Hortaleza o Retiro se presenta un mayor grado de nuevos usuarios.



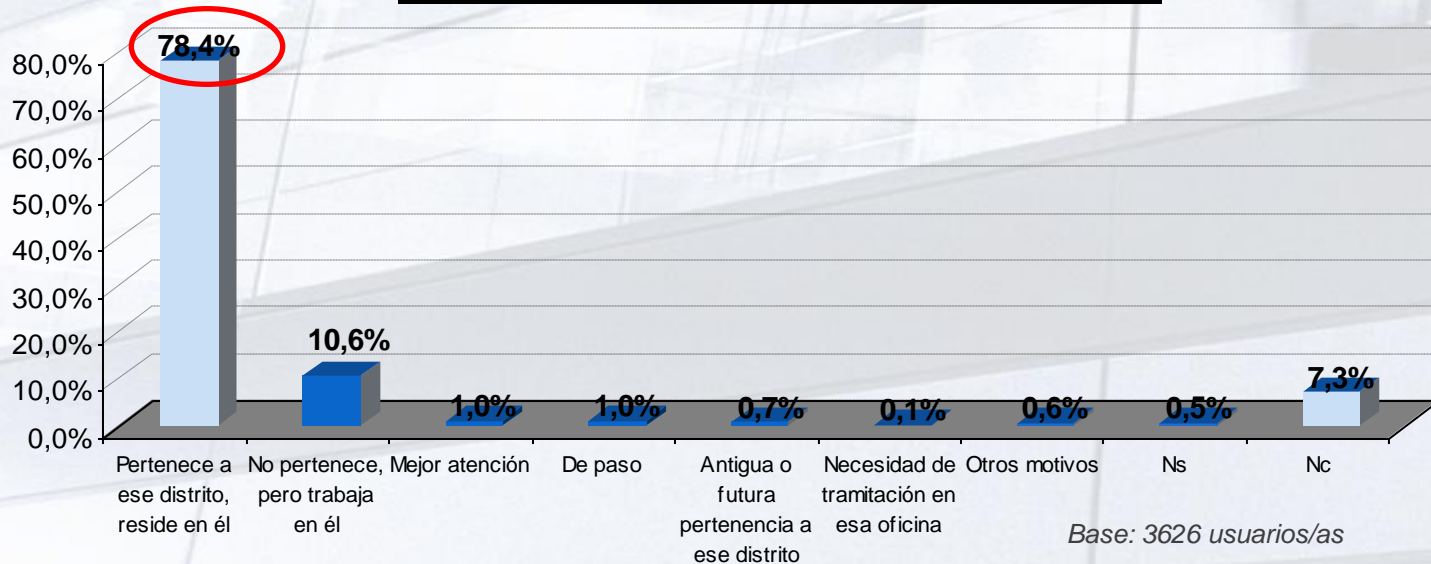
Uso del servicio ofrecido en las OAC

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

El residir en el distrito en el que se encuentra esa OAC es el principal motivo de selección de la OAC a la que se acude. No obstante destaca un pequeño porcentaje de usuarios/as que utilizan la OAC que se ubican en la misma zona que su lugar de trabajo.



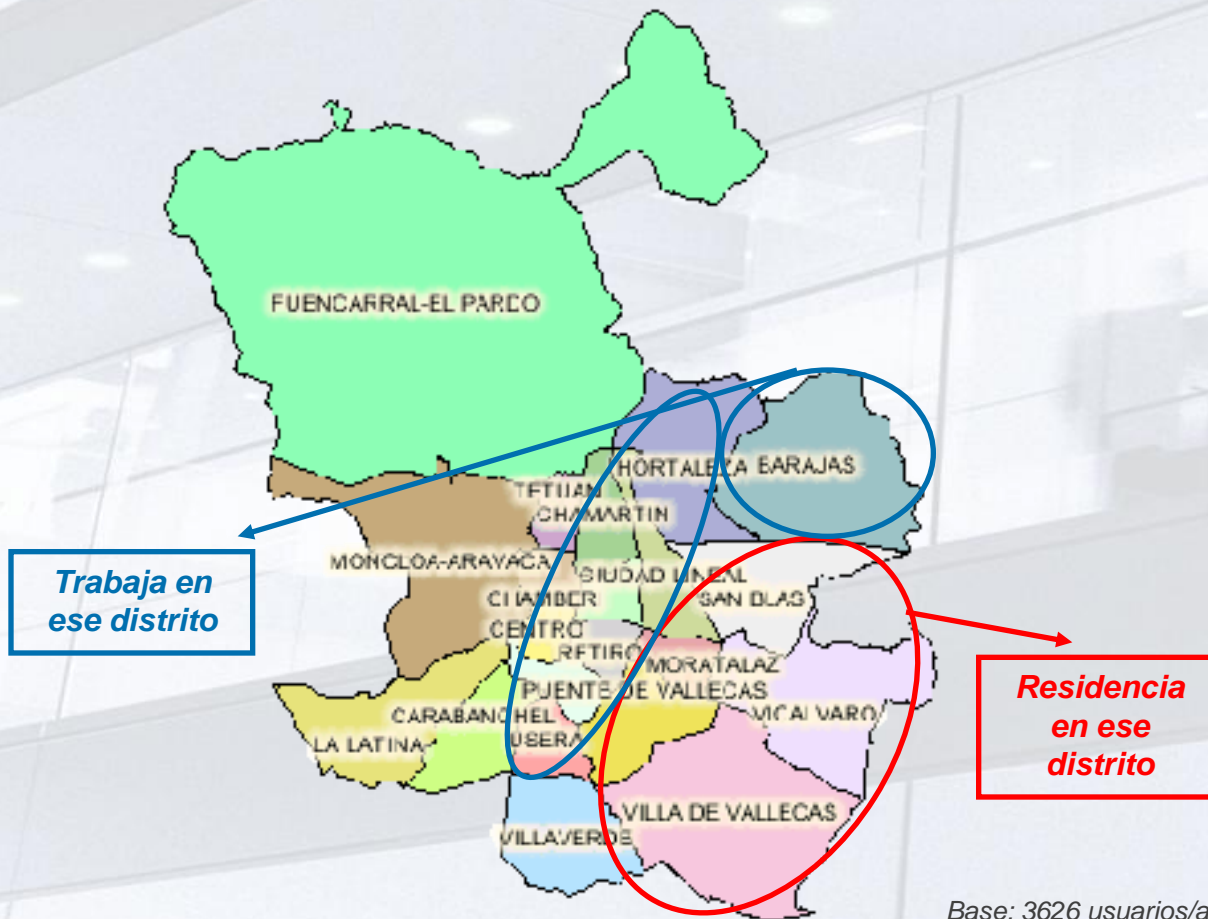
Motivos por los que se acude a esa OAC





Uso del servicio ofrecido en las OAC

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



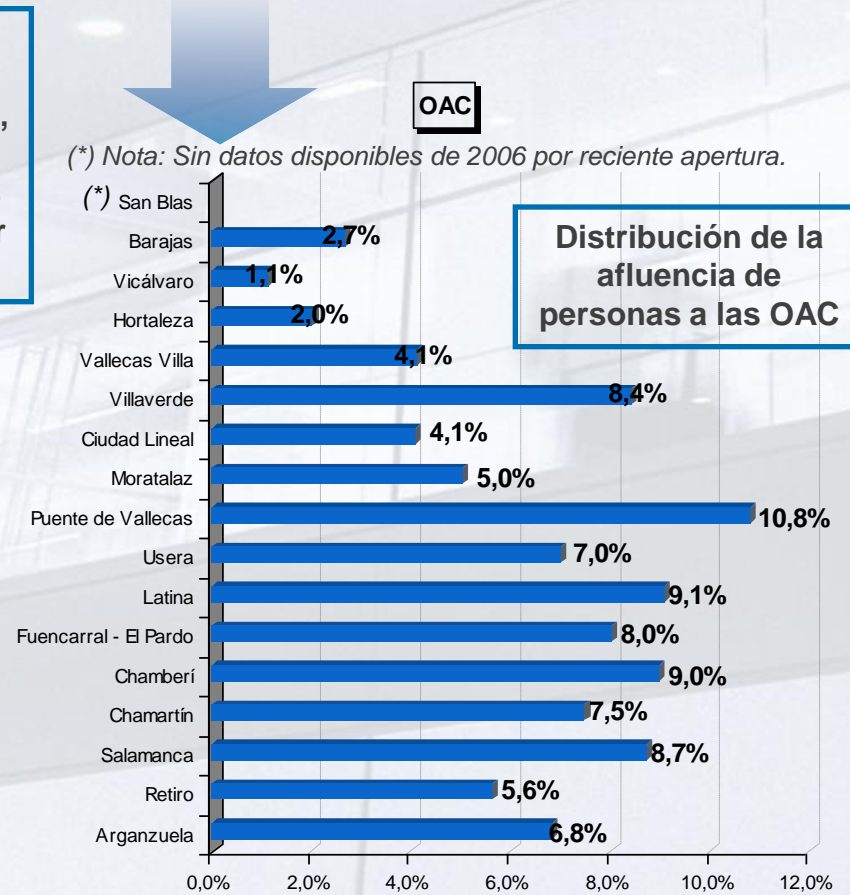
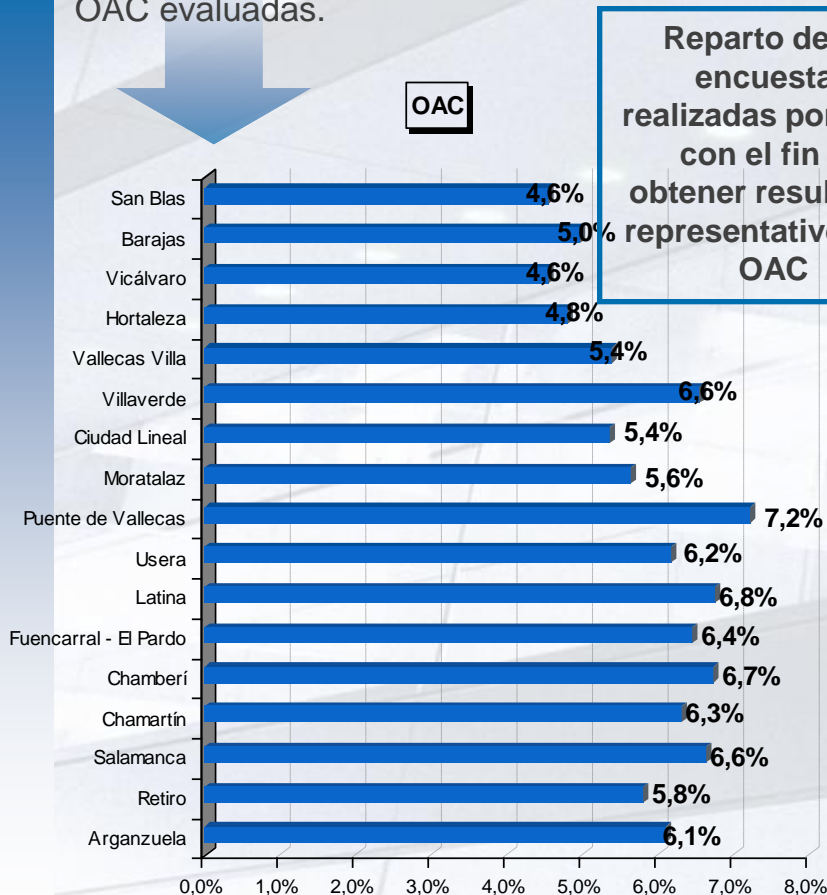
Base: 3626 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ OAC a la que se acude

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.

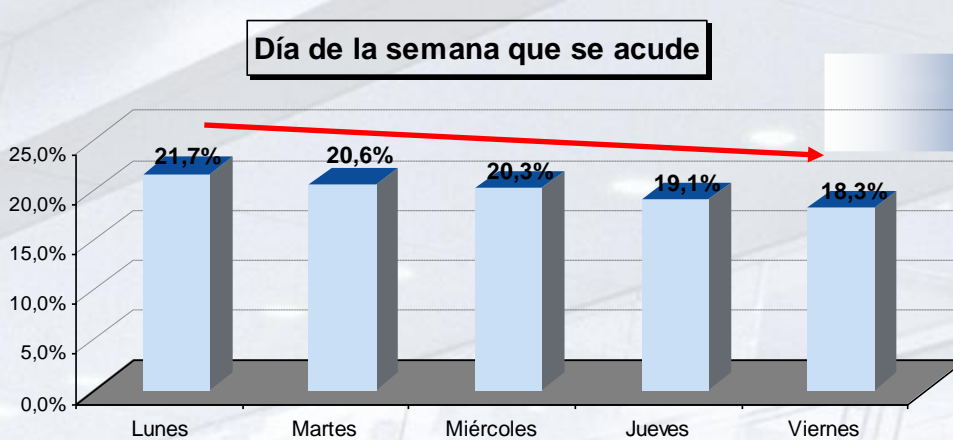


Base Universo: 1.267.313 usuarios/as



Uso del servicio ofrecido en las OAC

→ Día de la semana

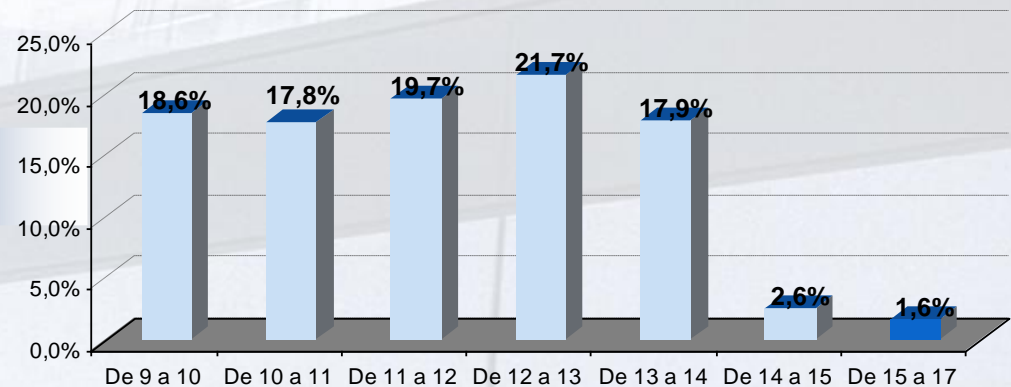


A medida que avanza la semana disminuye la afluencia a las OAC.

Base: 3626 usuarios/as

→ Horario de visita

Horario en el que se acude



De manera casi total, la afluencia a estas oficinas se produce por la mañana.

Base: 3626 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *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*

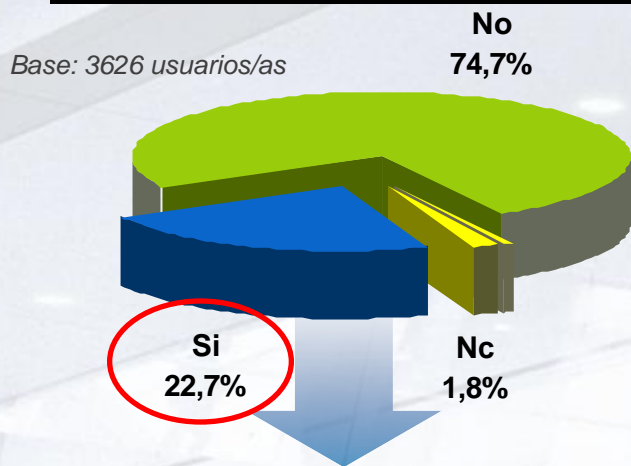
A través de este estudio se puede evaluar el grado de conocimiento que presentan los/as usuarios/as sobre el servicio ofrecido, determinando si las acciones informativas al respecto, y en qué medida, están surgiendo efecto sobre el personal que utiliza este servicio.



Conocimiento del servicio

→ Conocimiento del horario de atención

Conocimiento del horario de atención



Existe un **bajo grado de conocimiento del horario de atención de estas oficinas.**

Aquellos/as ciudadanos/as que acuden por el mediodía y la tarde presenta un ligero mayor grado de conocimiento del horario.

Por ello cabe esperar que si este horario se hace más notorio, pueda ocurrir un cierto trasvase de usuarios hacia el mediodía y la tarde.

En las oficinas de Chamberi, Arganzuela, Retiro y Salamanca, se presenta un mayor grado de conocimiento del horario de atención al público de las oficinas.

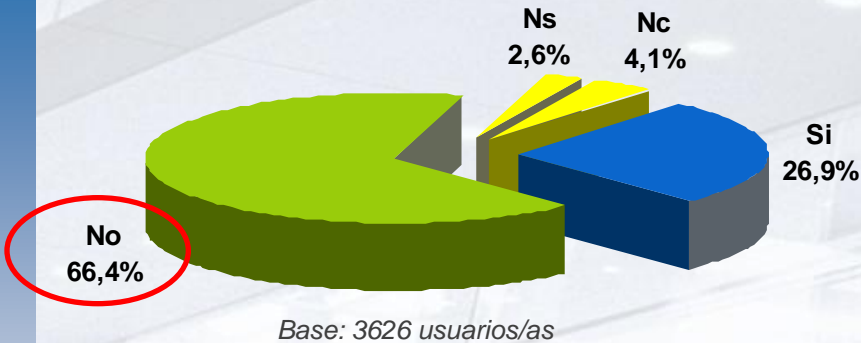
	Base	Sí	No
Arganzuela	225	30,7%	68,4%
Retiro	211	29,4%	70,6%
Salamanca	242	34,3%	65,7%
Chamartín	224	19,6%	79,9%
Chamberi	241	51,0%	48,5%
Fuencarral-El Pardo	232	22,8%	75,4%
Latina	246	7,3%	74,8%
Usera	227	25,6%	72,2%
Puente de Vallecas	266	16,5%	80,5%
Moratalaz	204	22,1%	77,5%
Ciudad Lineal	192	25,0%	70,3%
Hortaleza	174	24,1%	66,7%
Villaverde	236	11,0%	88,6%
Villa-Vallecas	197	10,7%	88,8%
Vicalvaro	164	15,2%	83,5%
San Blas	165	21,8%	78,2%
Barajas	180	14,4%	85,6%



Conocimiento del servicio

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

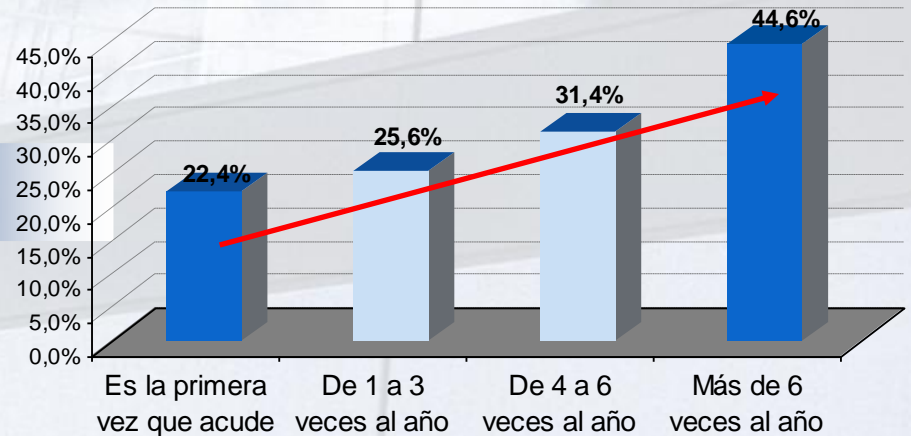
Conocimiento de la atención en otros idiomas y lenguajes



Tan sólo una cuarta parte de los/as usuarios/as señalan que saben que se atiende en otros idiomas, destacando además el porcentaje de extranjeros que conoce esta posibilidad, foco de posibles demandantes, no es superior al de españoles/as.

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 de la atención en otros idiomas



Base: 3626 usuarios/as



Conocimiento del servicio

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

	Base	Sí
Arganzuela	225	30,2%
Retiro	211	21,3%
Salamanca	242	32,2%
Chamartín	224	30,8%
Chamberí	241	6,2%
Fuencarral-El Pardo	232	18,5%
Latina	246	6,9%
Usera	227	30,8%
Puente de Vallecas	266	32,7%
Moratalaz	204	55,9%
Ciudad Lineal	192	19,8%
Hortaleza	174	28,2%
Villaverde	236	52,5%
Villa-Vallecas	197	23,9%
Vicalvaro	164	25,6%
San Blas	165	13,9%
Barajas	180	25,6%

Únicamente en las oficinas de Moratalaz y Villaverde más de la mitad de sus usuarios/as conoce la posibilidad de atención en otros idiomas o lenguajes.

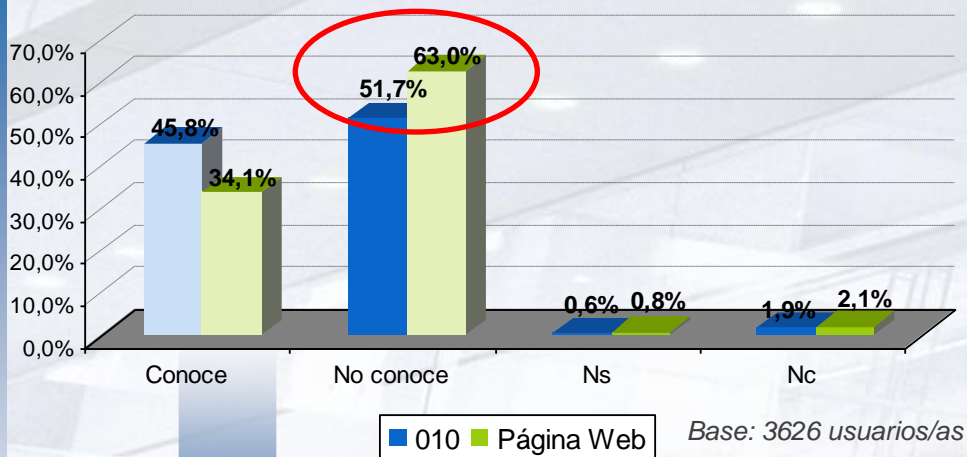
Es destacable que las oficinas ubicadas en las zonas centro, en las que se detecta una mayor afluencia de personas extranjeras, no latinoamericanas, se detectan un bajo nivel de conocimiento de la posibilidad de atenderles en un idioma que pueda resultarles más comprensible.



Conocimiento del servicio

→ Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano

Conocimiento de otros canales de atención al ciudadano



A pesar de que predomina el desconocimiento de los otros canales de atención al público, se presenta un mayor conocimiento del teléfono de atención al ciudadano “010” sobre la página Web.

Al igual que ocurre con el horario de atención de las oficinas, en las zonas de Retiro y Chamberí se presenta un mayor grado de conocimiento sobre estos otros canales de atención. Mientras que en Usera, La latina o Villa Vallecas el grado de conocimiento de estos medio es notablemente inferior.

	Base	Conoce 010	Conoce Web
Arganzuela	225	54,7%	38,7%
Retiro	211	65,4%	64,0%
Salamanca	242	40,1%	34,3%
Chamartín	224	64,7%	37,5%
Chamberí	241	66,4%	68,0%
Fuencarral-El Pardo	232	54,7%	43,5%
Latina	246	23,6%	11,4%
Usera	227	27,8%	19,4%
Puente de Vallecas	266	40,6%	24,1%
Moratalaz	204	20,6%	19,1%
Ciudad Lineal	192	38,0%	19,3%
Hortaleza	174	62,1%	37,9%
Villaverde	236	47,5%	47,0%
Villa-Vallecas	197	31,0%	16,2%
Vicalvaro	164	48,8%	30,5%
San Blas	165	41,8%	29,7%
Barajas	180	52,8%	33,9%

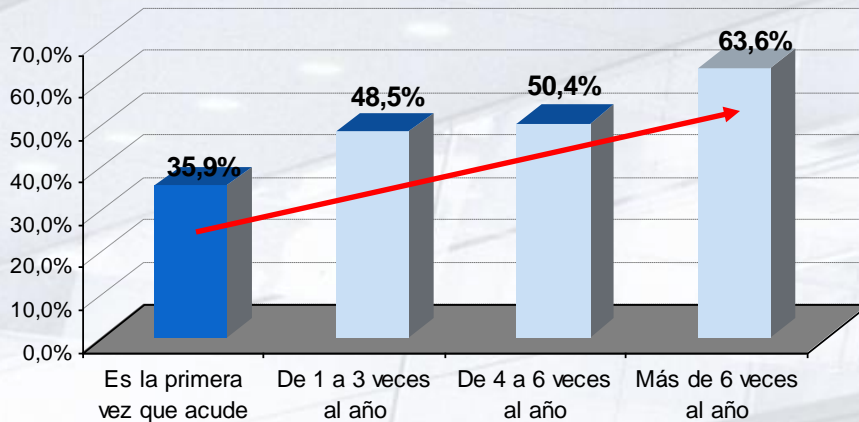


Conocimiento del servicio

→ Posibilidad de uso de otros canales de atención al ciudadano

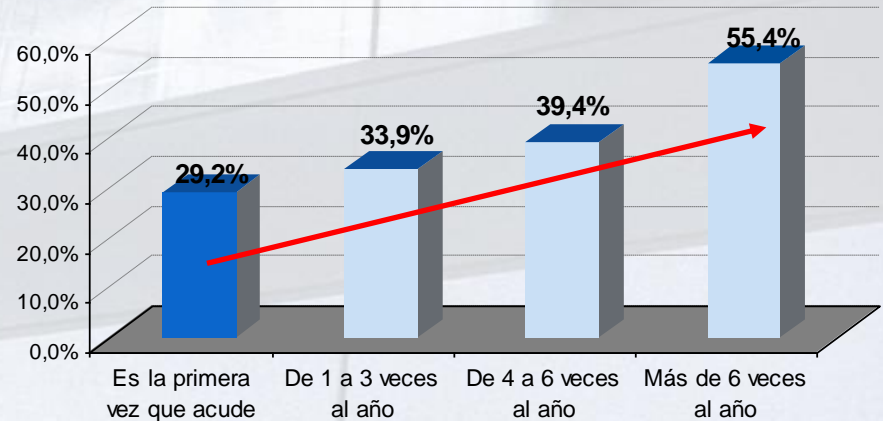
La frecuencia de uso de las oficinas es un factor relevante que favorece el conocimiento de otros medios de atención al ciudadano, por ello a medida que se utiliza de manera más frecuente estas oficinas, se alcanza un mayor conocimiento de otros soportes que el ciudadano tiene a su disposición.

Conocimiento del 010



Base conoce 010: 1660 usuarios/as

Conocimiento de la Página Web



Base conoce Web: 1236 usuarios/as

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

•INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Calidad servicio modelo Servqual*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por procesos*

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *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 entorno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

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

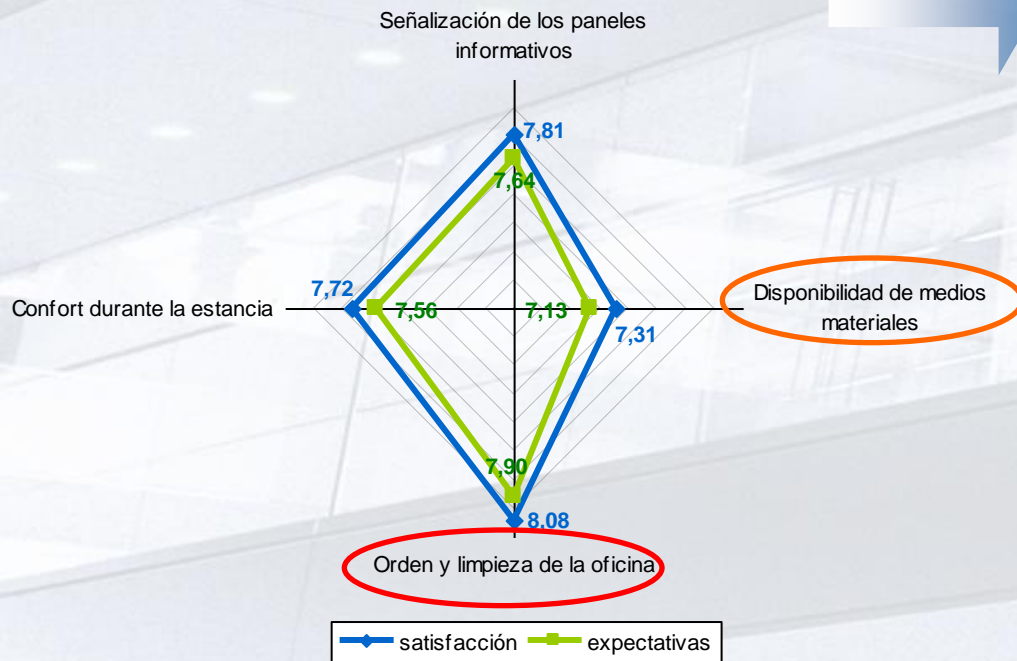


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ 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



Se detecta un **elevado grado de satisfacción los elementos tangibles de las OAC.**

No obstante, la disponibilidad de medios materiales es el factor que alcanza un menor grado de satisfacción, aunque éste es mayor de las expectativas que fijan los encuestados/as.

Mientras que el orden y limpieza de la oficina es el aspecto más satisfactorio.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Elementos tangibles

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	8,67	7,99	0,67
Salamanca	8,64	9,32	-0,68
Usera	8,56	7,79	0,77
Moratalaz	8,55	7,78	0,78
Chamartin	8,55	8,77	-0,22
Vicalvaro	8,49	8,26	0,23
Barajas	8,16	7,99	0,17
Retiro	8,15	7,80	0,34
Hortaleza	8,11	7,72	0,39
Latina	7,97	7,51	0,47
Ciudad Lineal	7,66	7,32	0,34
Villa-Vallecas	7,66	7,13	0,53
Arganzuela	7,41	7,24	0,17
Chamberi	6,84	6,46	0,38
Villaverde	6,78	7,06	-0,28
Puente de Vallecas	6,52	5,77	0,75
Fuencarral-El	6,33	7,43	-1,10
MEDIA	7,73	7,56	0,17

De manera general el nivel de satisfacción sobre los elementos tangibles de las oficinas supera a las expectativas generadas.

Destacan en cuanto a las instalaciones las OAC de San Blas, Salamanca, Usera, Moratalaz, Chamartín y Vicalvaro, mientras que en Chamberi, Puente Vallecas, Villaverde o Fuencarral, el nivel de satisfacción no alcanza los 7 puntos, medido en una escala de 0 a 10. No obstante en estas últimas el grado de expectativas generado es también notablemente inferior al resto de OAC.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

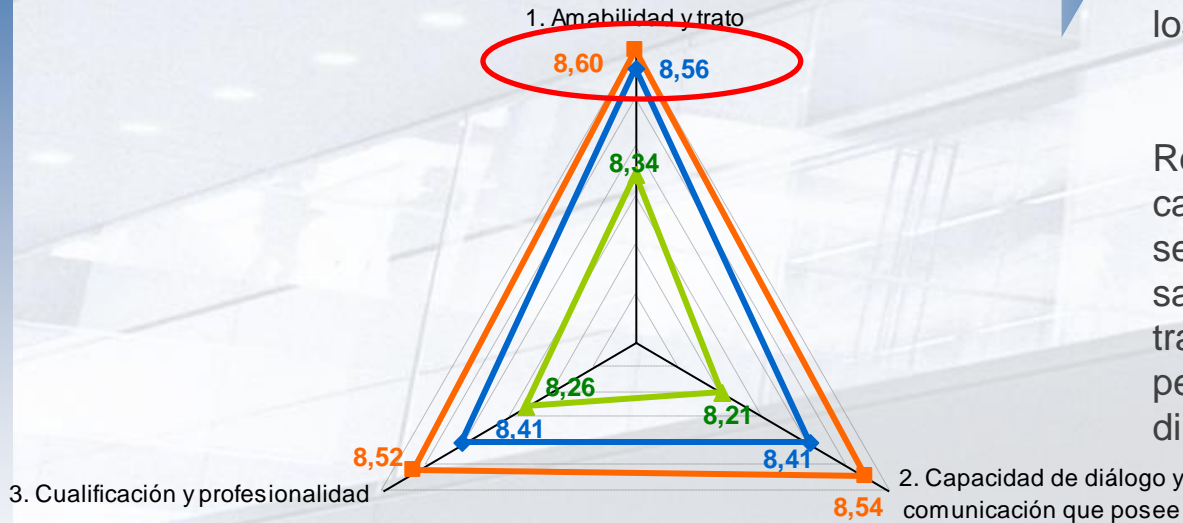
En segundo lugar se presenta los aspectos referentes al personal de las OAC, haciendo referencia a su apariencia, conocimientos y trato.



El trato del personal de las oficinas presenta los mayores niveles de satisfacción, de igual forma son también los más relevantes para los/as usuarios.

Respecto a la cualificación y la capacidad de diálogo y comunicación se presenta un mayor nivel de satisfacción con el personal que tramita las gestiones frente al personal de recepción y direccionamiento.

Personal



◆ Satisfacción Recepción ■ Satisfacción Gestión ▲ Expectativas

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Personal

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Moratalaz	9,16	8,46	0,69
Salamanca	9,14	9,59	-0,45
Vicalvaro	9,09	9,11	-0,02
Retiro	8,90	8,39	0,51
Hortaleza	8,73	7,95	0,78
Barajas	8,63	8,19	0,45
Puente de Vallecas	8,62	7,55	1,07
Chamberí	8,60	7,95	0,65
Chamartín	8,58	9,24	-0,66
Latina	8,52	8,18	0,33
San Blas	8,38	8,09	0,29
Usera	8,33	7,55	0,78
Fuencarral-El	8,32	8,96	-0,64
Arganzuela	8,24	8,06	0,18
Villa-Vallecas	8,20	7,62	0,58
Ciudad Lineal	7,69	7,82	-0,13
Villaverde	7,40	7,90	-0,50
MEDIA	8,51	8,27	0,24



Respecto a la evaluación del personal no se detectan oficinas en las que el grado de satisfacción respecto a la atención sea inferior a los 7 puntos, de hecho únicamente en Ciudad lineal y Villaverde este nivel se encuentra por debajo de los 8 puntos, y por ello la expectativa para estas oficinas es mayor a lo percibido.

Al igual que para el resto de aspectos las oficinas de Salamanca, Moratalaz y Vicalvaro presentan un mayor nivel de satisfacción rozando la excelencia en la atención.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

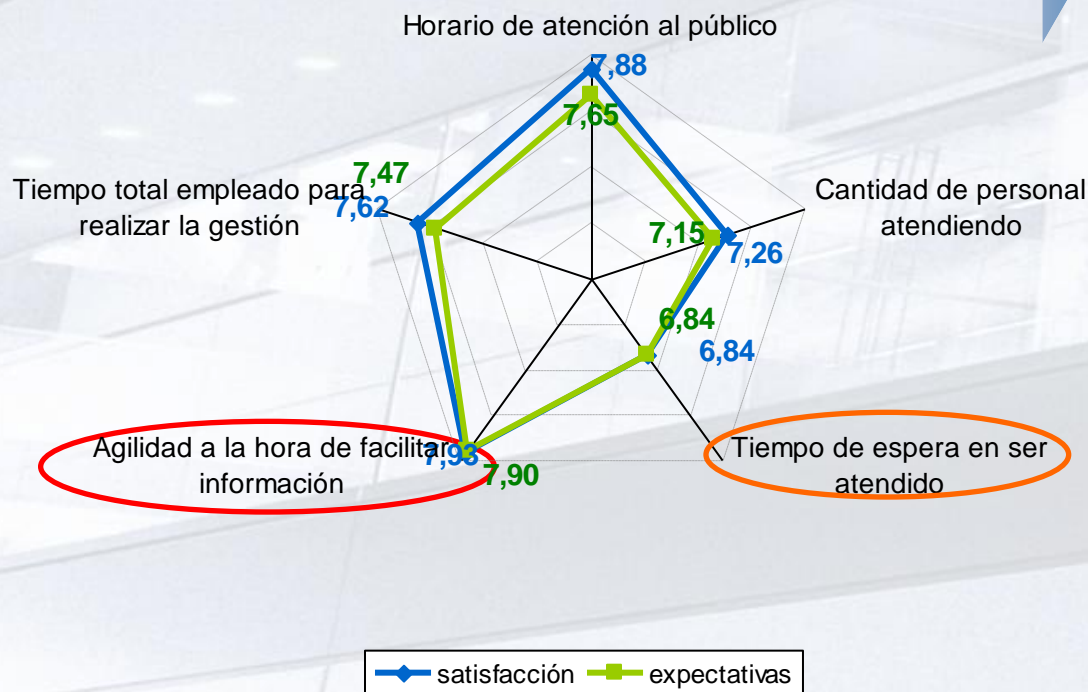
En tercer lugar se atiende a la disposición y voluntad para proporcionar el servicio y ayudar a la ciudadanía.

Capacidad de respuesta



En relación a la capacidad de respuesta se detecta que el tiempo de espera en ser atendido es el factor menos satisfactorio por parte de los usuarios/as, pero también es el que menos les preocupa.

La agilidad, sin embargo, es el factor más importante y a la vez el más satisfactorio para ellos/as.



Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Capacidad de respuesta

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
San Blas	8,77	8,12	0,64
Vicalvaro	8,61	8,97	-0,36
Moratalaz	8,59	7,75	0,84
Salamanca	8,31	9,55	-1,24
Retiro	8,22	7,77	0,45
Barajas	7,92	7,31	0,60
Usera	7,87	7,11	0,76
Villa-Vallecas	7,59	6,91	0,67
Chamartin	7,54	9,08	-1,54
Latina	7,32	6,61	0,71
Hortaleza	7,31	7,03	0,28
Ciudad Lineal	7,29	6,86	0,43
Puente de Vallecas	7,15	5,89	1,25
Chamberi	7,08	6,54	0,54
Arganzuela	6,55	6,31	0,24
Villaverde	6,27	6,47	-0,20
Fuencarral-El	6,24	8,29	-2,05
MEDIA	7,51	7,40	0,11

De manera general el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta supera a las expectativas generadas.

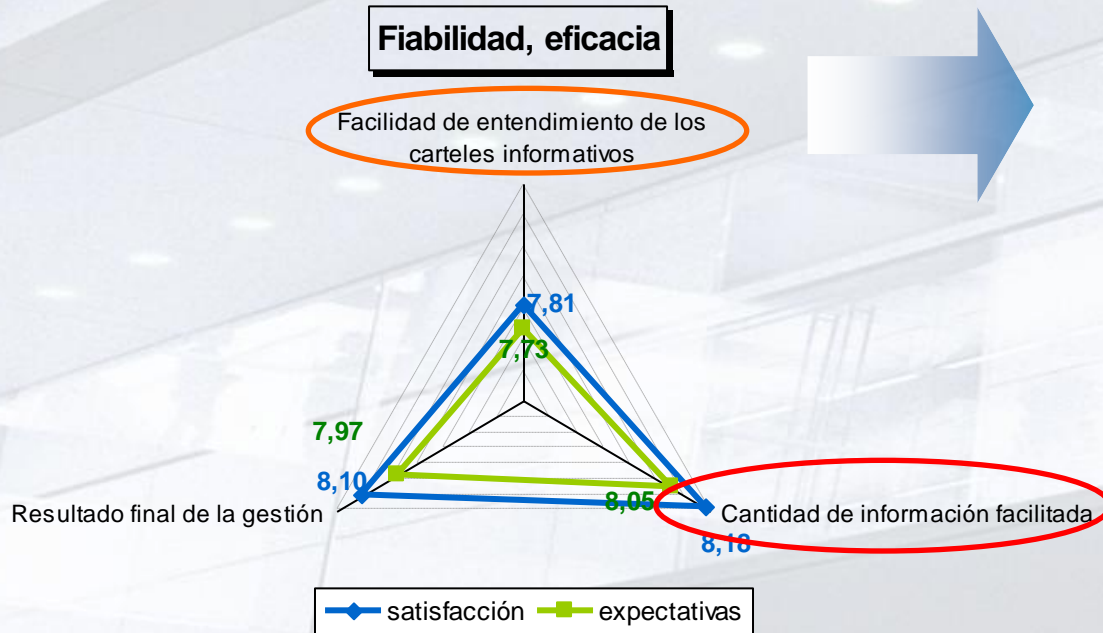
Destacan en cuanto a las instalaciones las OAC de San Blas, Moratalaz, Vicalvaro y Salamanca, mientras que en Arganzuela, Villaverde o Fuencarral, el nivel de satisfacción no alcanza los 7 puntos, medido en una escala de 0 a 10. No obstante en estas últimas, exceptuando el caso de Fuencarral, el grado de expectativas generado es también notablemente inferior al a la expectativa media al respecto.



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, destaca como aspecto más satisfactorio y de mayor importancia junto con el resultado de la gestión, la cantidad de información que se facilita desde las OAC.

El entendimiento de los carteles informativos, a pesar de ser un aspecto menos relevante, su nivel de satisfacción también es inferior.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ *Fiabilidad, eficacia*

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Vicalvaro	8,79	8,88	-0,09
San Blas	8,73	8,09	0,64
Salamanca	8,65	9,49	-0,84
Moratalaz	8,45	7,68	0,77
Chamartin	8,37	9,29	-0,92
Hortaleza	8,35	8,08	0,27
Retiro	8,31	8,14	0,16
Barajas	8,13	7,68	0,45
Usera	8,12	7,41	0,72
Fuencarral-El	8,04	8,77	-0,72
Latina	8,04	7,57	0,47
Puente de Vallecas	8,00	7,13	0,87
Ciudad Lineal	7,82	7,42	0,40
Villa-Vallecas	7,67	7,01	0,67
Chamberí	7,60	7,35	0,25
Arganzuela	7,10	6,99	0,11
Villaverde	6,87	7,34	-0,48
MEDIA	8,03	7,89	0,14

En cuanto a la fiabilidad y eficacia del servicio este se considera notablemente eficaz, obteniéndose de media una valoración superior a los 8 puntos.

Destacan en estos aspectos las OAC de Vicalvaro y San Blas con puntuaciones cercanas al 9, mientras que en la OAC de Villaverde no se consigue una valoración que alcance el 7.



Calidad y grado de satisfacción del servicio

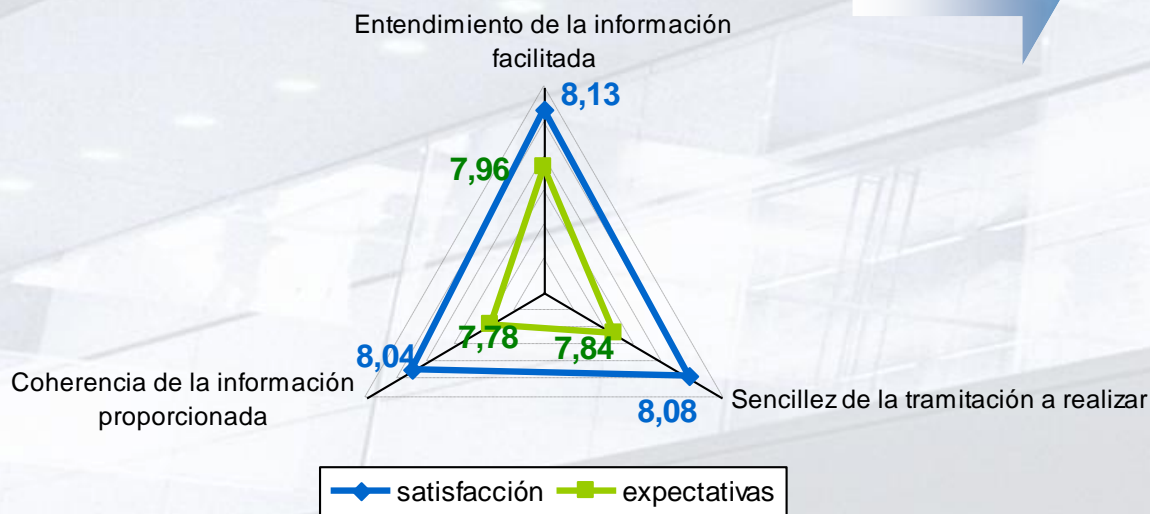
→ Seguridad

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

Seguridad



En relación a la seguridad del servicio, todos los aspectos evaluados de forma muy positiva y notablemente mejor de las expectativas generadas.



Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Seguridad

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Vicalvaro	8,79	8,82	-0,03
Salamanca	8,74	9,47	-0,73
San Blas	8,72	8,37	0,35
Fuencarral-El	8,66	8,93	-0,26
Moratalaz	8,57	7,75	0,82
Retiro	8,36	8,02	0,33
Hortaleza	8,33	8,15	0,18
Barajas	8,22	7,58	0,64
Chamartin	8,20	9,12	-0,92
Usera	8,12	7,34	0,78
Latina	8,12	7,75	0,37
Puente de Vallecas	8,04	6,98	1,05
Ciudad Lineal	7,80	7,63	0,17
Chamberí	7,73	7,33	0,40
Villa-Vallecas	7,49	6,85	0,64
Arganzuela	7,07	7,10	-0,02
Villaverde	6,90	7,22	-0,31
MEDIA	8,09	7,89	0,20

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

Destacan en estos aspectos las OAC de Vicalvaro, Salamanca y San Blas con puntuaciones cercanas al 9, mientras que en la OAC de Villaverde no se consigue una valoración que alcance el 7.

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 procesos*

• *Calidad servicio por servicio demandado*

• *Sugerencias y mejoras*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

En este cuarto apartado además se presenta la medición de la calidad del servicio en función de los **procesos evaluados**:

- *Servicio e instalaciones.*
- *Recepción y direccionamiento.*
- *Realización e información de gestiones.*
- *Atención recibida.*



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Servicio e instalaciones

En primer lugar se evalúa la calidad del servicio respecto al servicio ofrecido y las instalaciones disponibles.

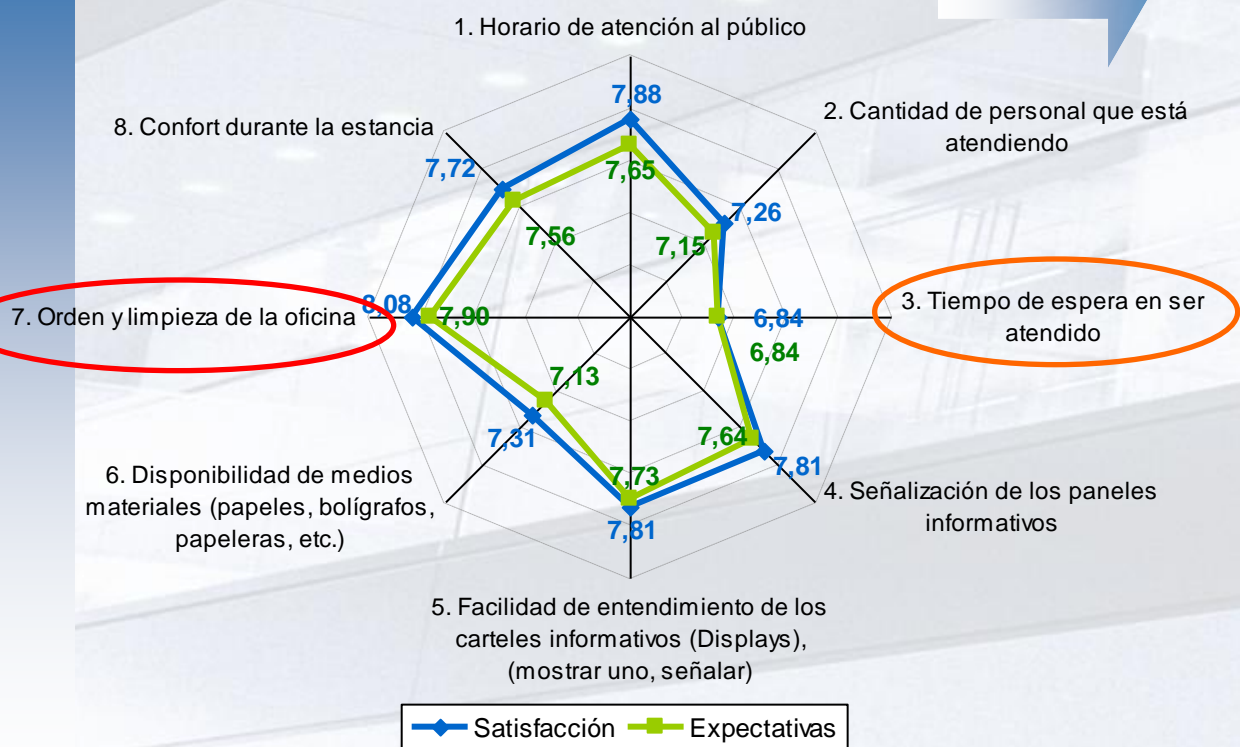
Servicios e instalaciones



Se detecta un **elevado grado de satisfacción con el servicio y las instalaciones de las OAC**, por ello resulta mayor el nivel de satisfacción expresado frente a las expectativas esperadas del servicio.

El **orden y limpieza de las oficinas es el aspecto que alcanza una mejor valoración** siendo además el elemento tangible más importante de los señalados.

Mientras que el tiempo de espera en ser atendido a pesar de no alcanzar un alto grado de satisfacción tampoco resulta altamente relevante para el/la usuario/a.



Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

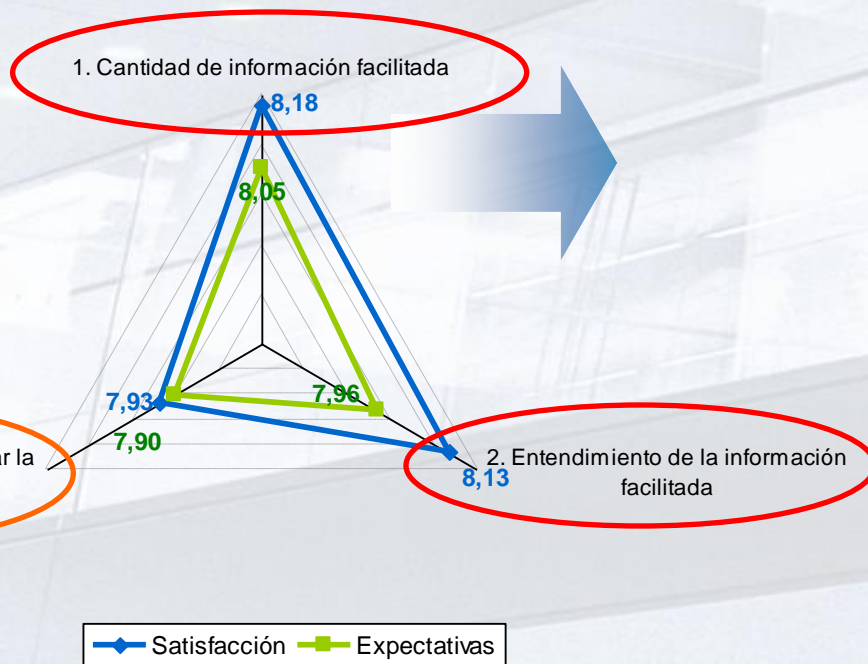


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Recepción y direccionamiento

En segundo lugar se evalúa la calidad en relación a la fiabilidad del servicio ofrecido

Recepción y direccionamiento



Al igual que ocurre con el servicio, **no se le presta una mayor importancia a la rapidez en la atención o en facilitar la información, sino que se presenta una mayor prioridad por la cantidad de información y que esta sea entendible.**

Aspectos en los cuales las OAC satisfacen de manera notable a los/as usuarios/as, incluso en mayor medida sobre lo que esperan.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

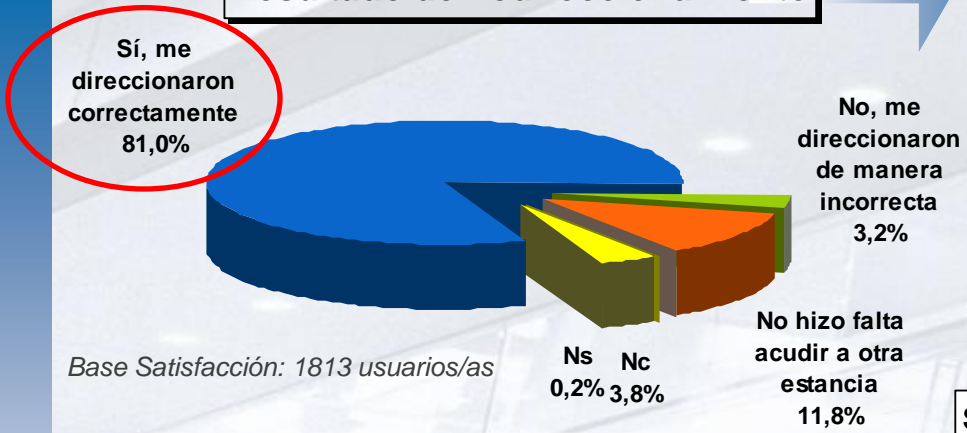
Base Satisfacción: 1813 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Recepción y direccionamiento

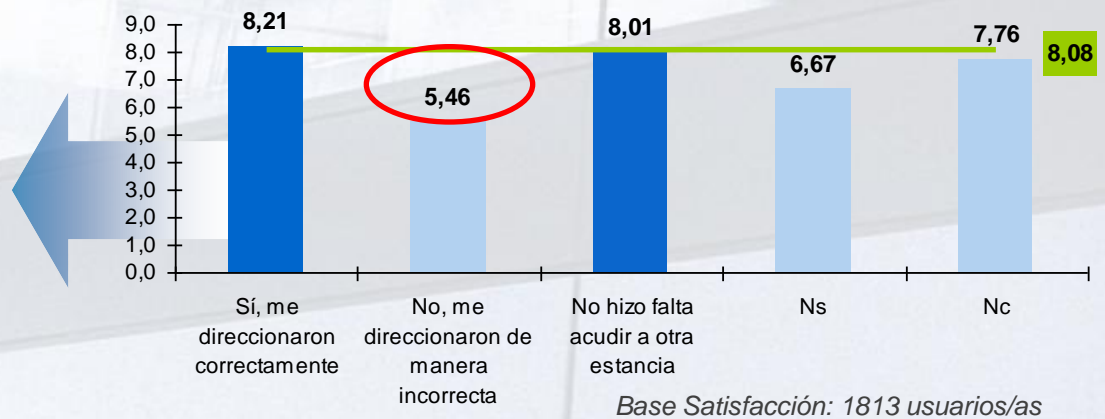
Resultado del redireccionamiento



La redirección de los/as usuarios/as al lugar donde deben tramitar la gestión se realiza de manera efectiva, menos del 5% de los/as usuarios/as señalan que se les ha direccionado incorrectamente.

Este aspecto influye de manera notable en la satisfacción dada a este apartado, ya que aquellas personas que han sufrido una equivocación presentan niveles de satisfacción notablemente inferiores.

Satisfacción según el direccionamiento efectuado



■ Satisfacción — Media global satisfacción recepción y direccionamiento



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Realización e información de gestiones

En tercer lugar se analiza la calidad del servicio atendiendo a la realización de las gestiones y la información facilitada en las mismas. Estos aspectos únicamente han valorado su grado de satisfacción respecto a ellos, aquellas personas a las que les han dirigido a otro apartado desde recepción.

Recepción y direccionamiento

1. Sencillez de la tramitación realizada



2. Tiempo total empleado para realizar la gestión

De la misma forma que en los aspectos anteriormente descritos, **el tiempo de tramitación y resolución queda relegado a un segundo plano frente al hacer efectivo una resolución adecuada de la gestión que se va a tramitar.**

De esta forma se observa que las OAC cubren de manera satisfactoria todos estos aspectos y en mayor medida la resolución de las tramitaciones, aspecto que presenta una mayor relevancia.

◆ Satisfacción ■ Expectativas

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

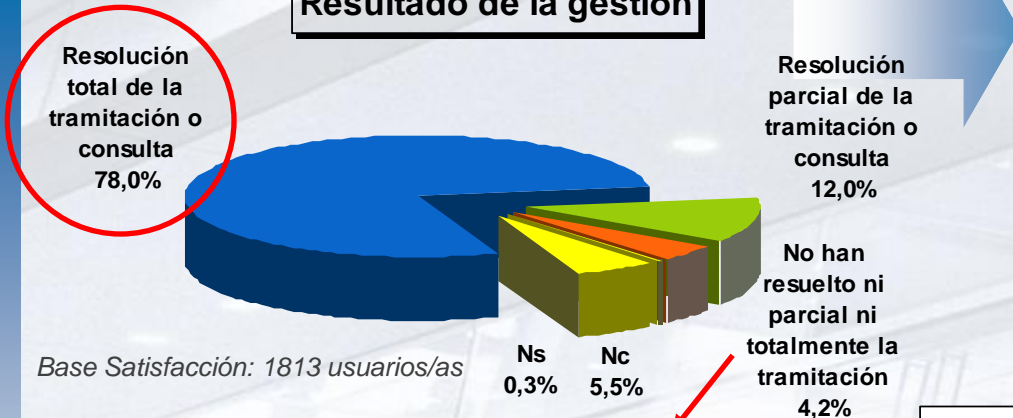
Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Realización e información de gestiones

Resultado de la gestión



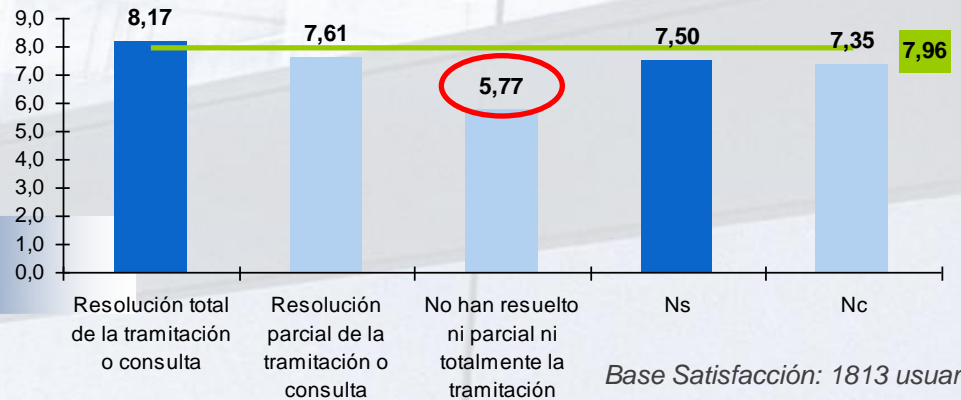
Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Destaca la OAC de Villa Vallecas en la que en una cuarta parte de los caso se indica que no se ha podido resolver la gestión

Tres de cada cuatro usuarios/as señalan que han podido resolver la gestión que venían a realizar, frente al pequeño porcentaje de usuarios/as (menor del 5%) que señala que no les han solucionado la gestión a tramitar.

Que la consulta o gestión no se haya podido llevar a cabo de manera parcial y sobretodo de manera total, influye de manera negativa sobre la valoración de estos aspectos.

Satisfacción según el resultado de la tramitación



Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

■ Satisfacción ■ Media global satisfacción realización e información de gestiones

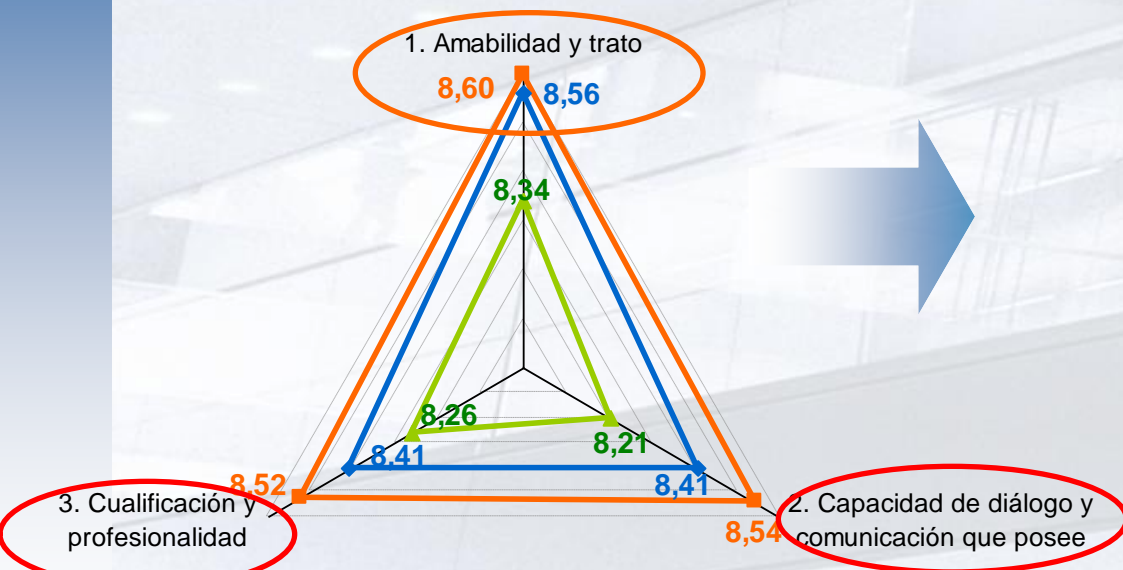


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Atención

En cuarto y último lugar se estudia la calidad del servicio en relación la atención prestada por el personal de las oficinas. Para ello el nivel de expectativas se ha evaluado de manera global, mientras que el grado de satisfacción se ha evaluado en dos niveles, en primer lugar en relación a recepción, y en segundo lugar en referencia a la realización de gestiones, para aquellas tramitaciones no efectuadas desde recepción.

Atención



Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

◆ Satisfacción Recepción ■ Satisfacción Gestión ▲ Expectativas

El trato del personal de las oficinas presenta los mayores niveles de satisfacción, de igual forma son también los más relevantes para los/as usuarios.

Respecto a la cualificación y la capacidad de diálogo y comunicación se presenta un mayor nivel de satisfacción con el personal que tramita las gestiones frente al personal de recepción y direccionamiento.

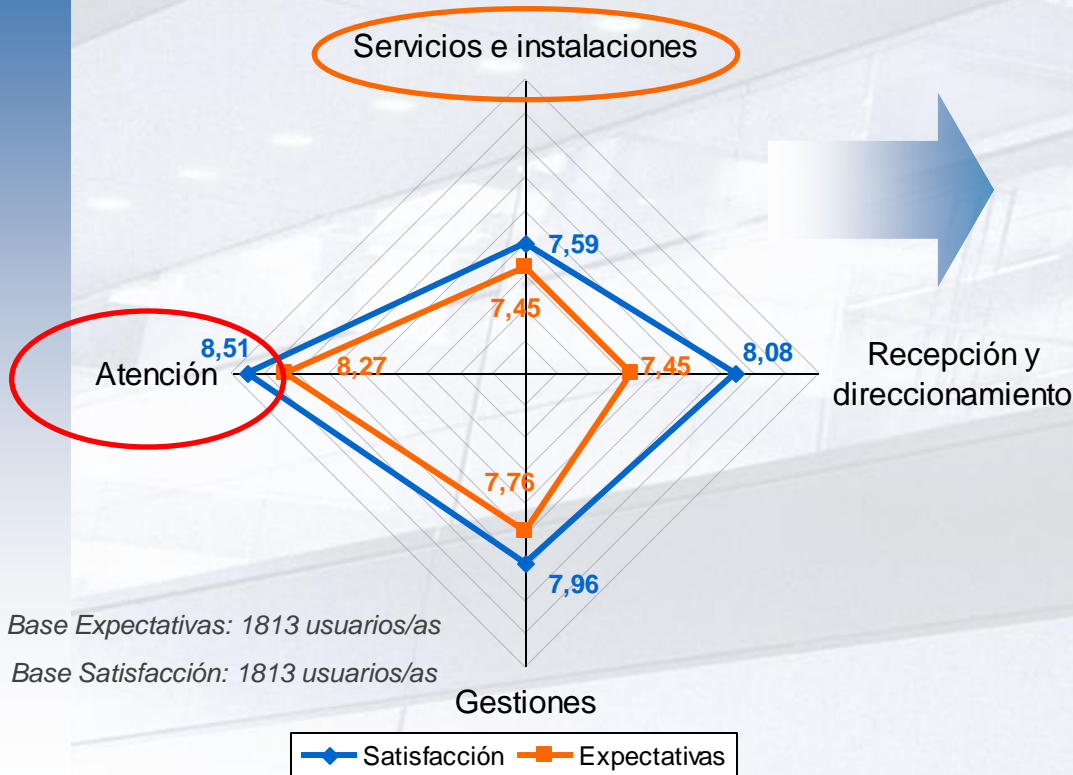


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad global del servicio

El mapa presentado a continuación muestra de manera global como se comportan las OAC sobre los cuatro grandes apartados de manera comparativa.

Calidad servicio global OAC



Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

La atención ofrecida en las OAC además de ser el principal aspecto para los usuarios/as es el factor con el que se sienten más satisfechos/as.

Siendo el servicio y las instalaciones el factor que aunque presenta un mayor valor al esperado, alcanza un menor grado de satisfacción para los/as usuarios/as.

Respecto a recepción y direccionamiento se puede indicar que se incrementa de manera más notable la valoración conseguida frente a lo que se esperaba.

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

INFORME DE RESULTADOS

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *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 los diferentes procesos en los que participa el/la usuario/a

- *Servicio e instalaciones.*
- *Recepción y direccionamiento.*
- *Realización e información de gestiones.*
- *Atención recibida.*

Todos ellos de manera comparativa en relación al servicio utilizado:

- *Información general*
- *Información sobre tramitaciones*
- *Información urbanística*
- *Impuestos*
- *Padrón municipal (volante y/ certificados)*
- *Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)*
- *Registro*
- *Sugerencias, reclamaciones*

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

→ Servicio e instalaciones

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal (volante y certificados)	7,83	7,68	0,15
Información sobre tramitaciones	7,79	7,77	0,02
Información general	7,68	7,18	0,50
Registro	7,56	7,34	0,22
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	7,52	7,39	0,13
Información urbanística	7,40	7,42	-0,03
Impuestos	7,38	7,29	0,09
Sugerencias, reclamaciones	7,17	7,36	-0,19



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

Como cabe esperar aquellos/as usuarios/as que han interpuesto sugerencias o reclamaciones presentan una mayor diferencia negativa entre lo que esperaban del servicio y lo que reciben en cuanto a servicio e instalaciones.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid

Líneamadrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Recepción y direccionamiento

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal (volante y/ certificados)	8,34	8,21	0,13
Información sobre tramitaciones	8,29	8,09	0,20
Información urbanística	8,10	8,09	0,01
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,04	7,83	0,21
Impuestos	7,96	7,92	0,04
Información general	7,94	7,81	0,12
Registro	7,88	7,79	0,09
Sugerencias, reclamaciones	7,25	7,82	-0,56



Sin embargo respecto a la dirección y al recepcionamiento se detecta un mayor grado de satisfacción por parte de los/as demandantes de certificados y/o volantes de empadronamiento, así como la solicitud de información de tramitaciones y urbanística, asimismo son los servicios con un mayor nivel de exigencia.

Al igual que ocurre con los servicios e instalaciones los usuarios que han interpuesto sugerencias o reclamaciones son más críticos al respecto.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Realización e información de gestiones

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Impuestos	8,29	8,06	0,22
Información sobre tramitaciones	8,06	7,85	0,21
Padrón municipal (volante y/ certificados)	8,00	7,55	0,45
Información general	7,97	7,65	0,32
Registro	7,81	7,73	0,08
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	7,81	7,69	0,11
Información urbanística	7,44	7,51	-0,07
Sugerencias, reclamaciones	7,11	7,62	-0,52



Los servicios que presentan un mayor nivel de satisfacción con la gestión realizada son las gestiones de impuestos e información sobre tramitaciones.

Únicamente información urbanística y la realización de sugerencias y reclamaciones no alcanzan el nivel de expectativas fijado por los/as usuarios/as.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Atención recibida

	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Información sobre tramitaciones	8,80	8,56	0,23
Impuestos	8,77	8,16	0,60
Registro	8,74	8,44	0,30
Información general	8,41	8,19	0,22
Información urbanística	8,39	8,34	0,05
Padrón municipal (volante y/ certificados)	8,38	8,17	0,20
Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)	8,34	8,13	0,21
Sugerencias, reclamaciones	7,71	8,32	-0,61



La atención recibida es el aspecto de forma general mejor valorado en todos los servicios evaluados, alcanzando niveles cercanos a la excelencia en los servicios de información sobre las tramitaciones, impuestos y registro.

Como viene ocurriendo con todos los indicadores evaluados, la realización de sugerencias y reclamaciones es el servicio demandado en el que se detecta un nivel de satisfacción inferior, incluso por debajo de lo esperado.

Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid

Líneamadrid

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

INFORME DE RESULTADOS

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

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

- *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.

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

$n = n^0$ 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.

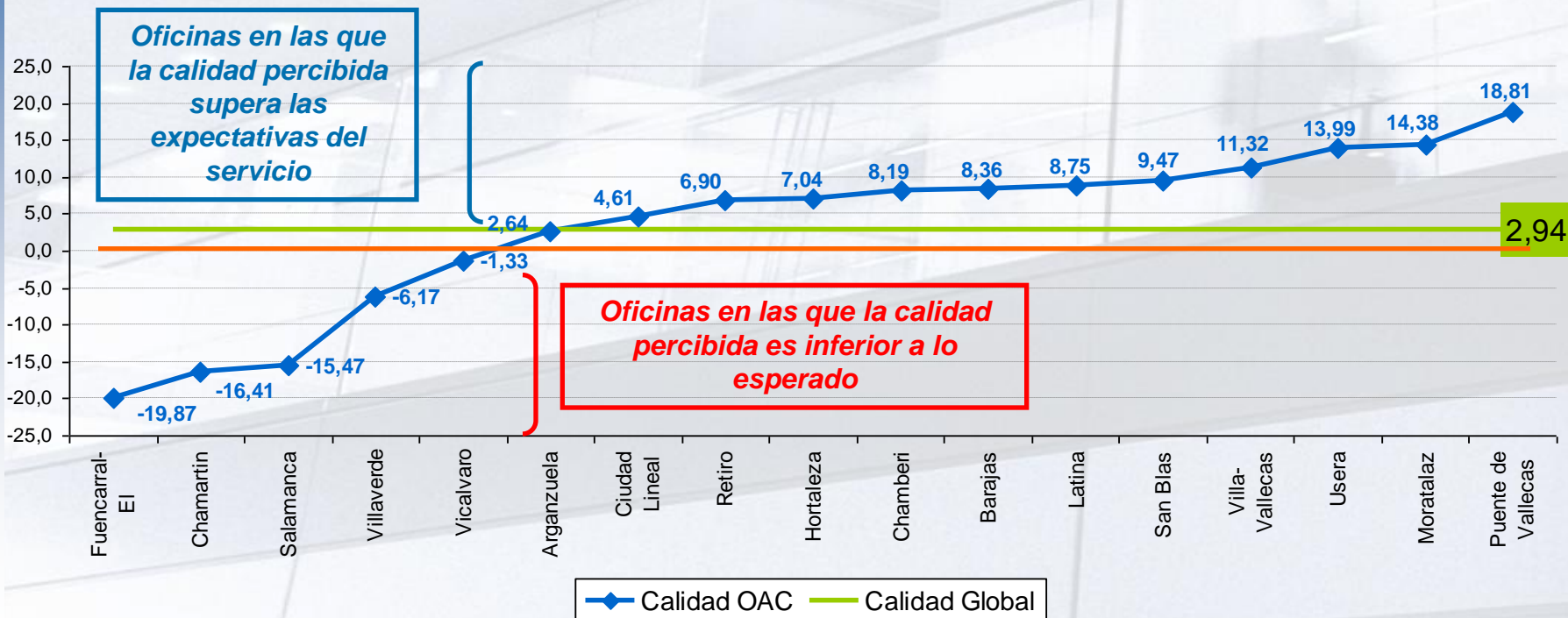
SERVQUAL > 0. Niveles altos de calidad. Elevada satisfacción frente a lo que se espera recibir, se puede estar llevando a cabo un exceso de recursos



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Calidad global del servicio

Línea Madrid a través de sus oficinas de atención al ciudadano **presenta un elevado nivel de calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía**, el nivel de calidad alcanzado a través del modelo SERVQUAL presenta un valor de **2,94 puntos**, por lo que **se puede indicar que actúa de manera óptima**. Tan sólo en 5 de las 17 oficinas se obtiene un valor de la calidad global inferior al cero, no derivado de una baja satisfacción con las mismas sino de una mayor expectativa sobre estas oficinas.



Base Expectativas: 1813 usuarios/as

Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid



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 las percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores de manera relativa en una matriz dividida en cuatro cuadrantes:

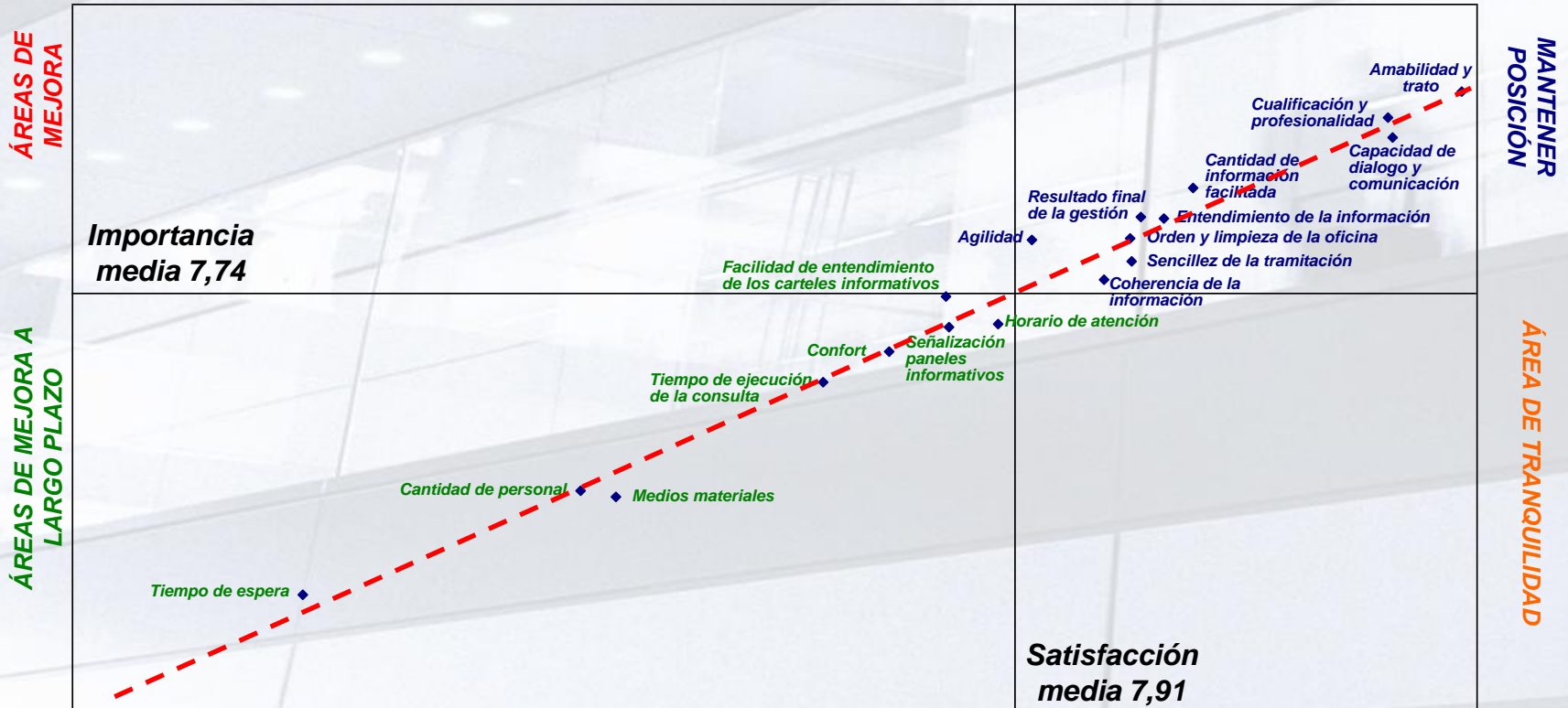
- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** 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

El mapa presenta un gran equilibrio de recursos sobre el servicio de atención ofrecido al ciudadano, de tal forma que no se detectan aspectos en la zona de mejoras prioritaria, no es necesario realizar una mejora de manera urgente, ni se detecta un claro exceso de recursos, por ello los aspectos a mejorar son también los menos relevantes, mientras que, los aspectos más importantes se encuentran cubiertos de manera prioritaria, siendo el trato el punto fuerte del servicio.





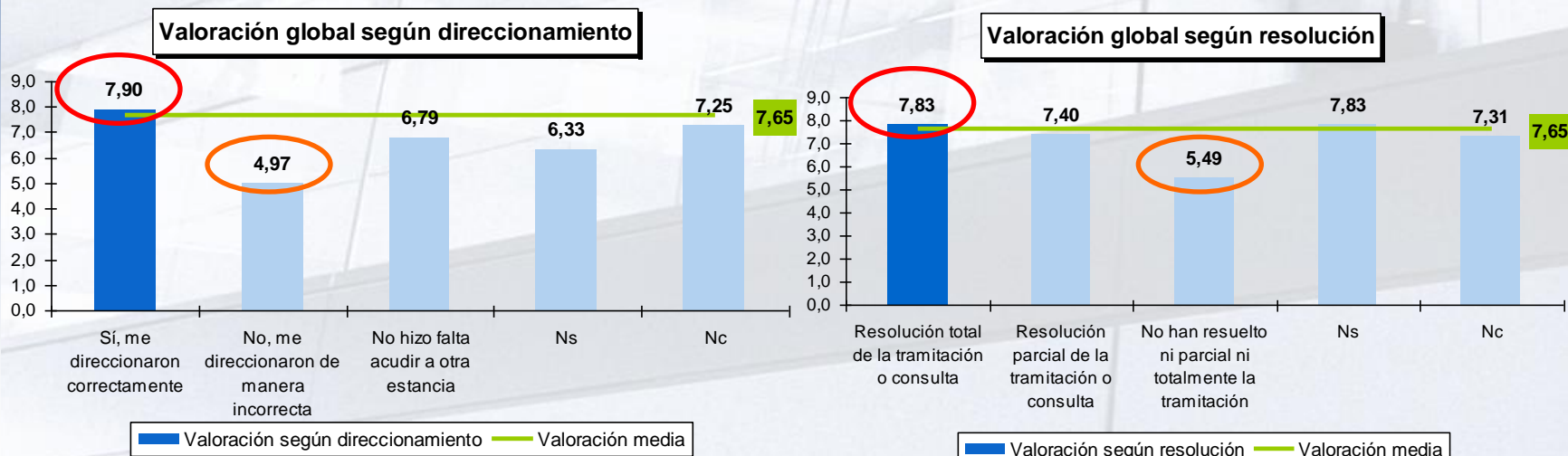
Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Además de conocer la calidad global percibida del servicio es interesante conocer el grado de satisfacción global de los/as usuarios/as del servicio. Para ello se ha preguntado de manera explícita este grado de satisfacción (únicamente a las personas partícipes del cuestionario de satisfacción 1813 personas).

La valoración global sobre el servicio que Línea Madrid da desde las OAC alcanza una valoración media de notable, 7,65 puntos medido en una escala de 0 a 10.

Al igual que se había detectado en los apartados correspondientes, el redireccionamiento correcto, así como la completa resolución de la gestión a realizar son factores que influyen en la valoración global presentada al servicio.



Base Satisfacción: 1813 usuarios/as

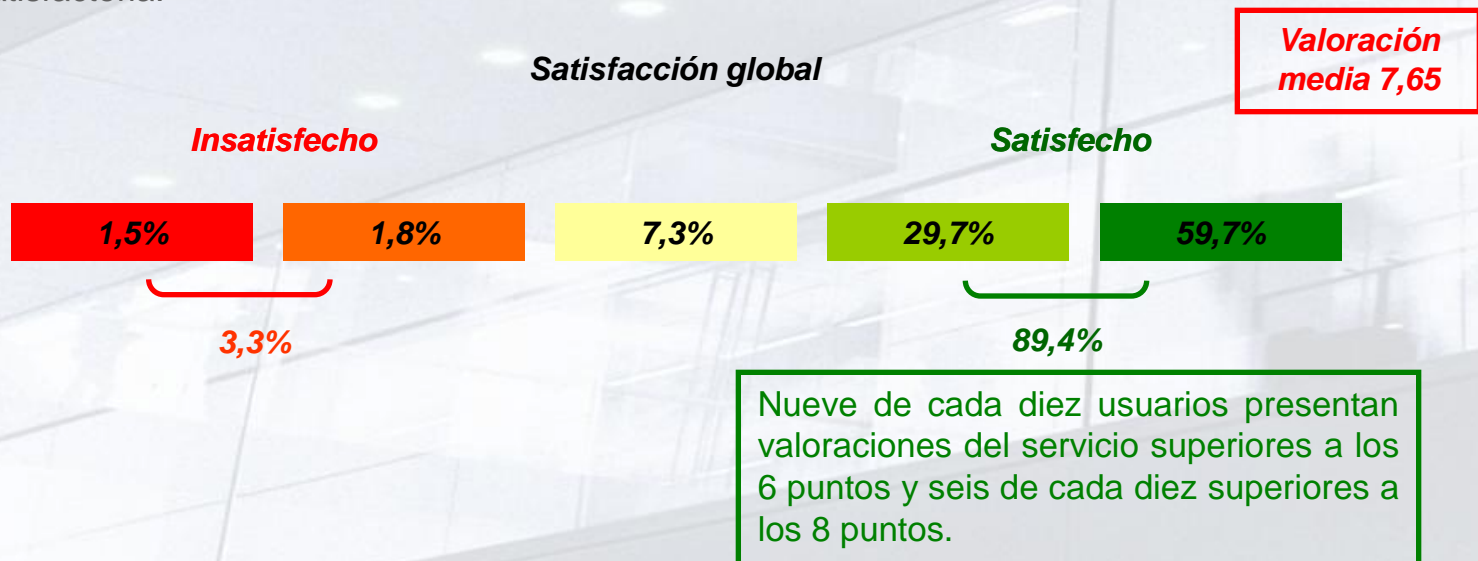
Base Satisfacción: 1813 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

De manera agregada se observa que prácticamente la totalidad de los/as usuarios/as se encuentra satisfecho/a con el servicio ofrecido, destacando además que cerca del 60% lo está además de manera muy satisfactoria.



A nivel comparativo con otros servicios de atención personalizada se observa que este nivel de satisfacción obtenido es similar al de otros servicios de atención personalizada al ciudadano, sin embargo para los servicios de atención telefónica este nivel de satisfacción suele ser ligeramente superior.

No obstante en servicios de atención personalizada de carácter más complejo como Urbanismo el nivel medio de satisfacción es inferior al obtenido en las OAC.

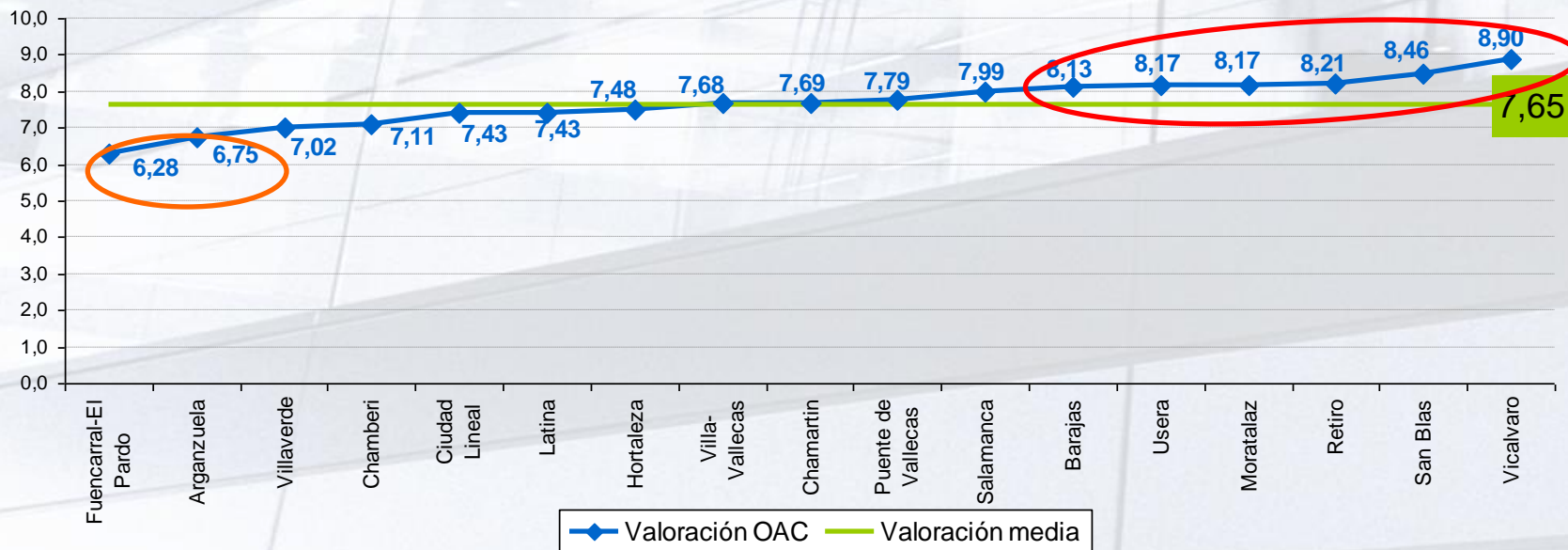


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

De manera general todas las oficinas alcanzan un alto nivel de satisfacción, únicamente las OAC de Fuencarral y Arganzuela presentan una valoración inferior al siete, mientras que seis de las diecisiete oficinas superan los 8 puntos. No obstante en el caso de Fuencarral esta menor satisfacción sí se relaciona con un menor grado de percepción sobre lo esperado, sin embargo en Arganzuela esta satisfacción se encuentra equilibrada con lo que se espera de la misma. Otro resultado destacable es la oficina de Vicalvaro la cual se había detectado los mayores índices de satisfacción junto a San Blas, Retiro o Moratalaz, sin embargo el valor sobre el modelo SERVQUAL se encuentra entorno al cero, por lo que es un modelo de oficina en la que a pesar de que el nivel de expectativas muy elevado se optimizan de manera notable los recursos.

Valoración global de las OAC

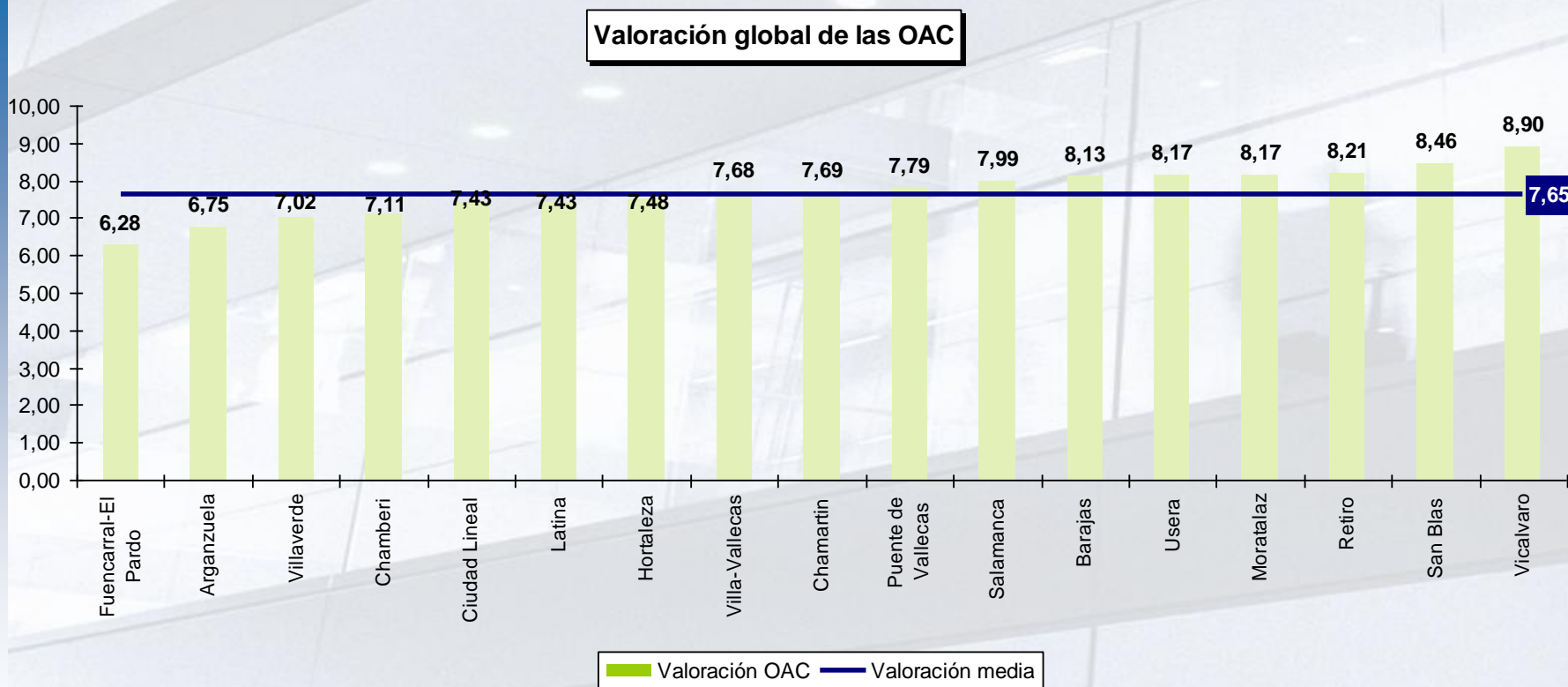




Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

A continuación se presenta el gráfico anterior a través de un gráfico de barras siguiendo la estructura de gráficos de años anteriores.

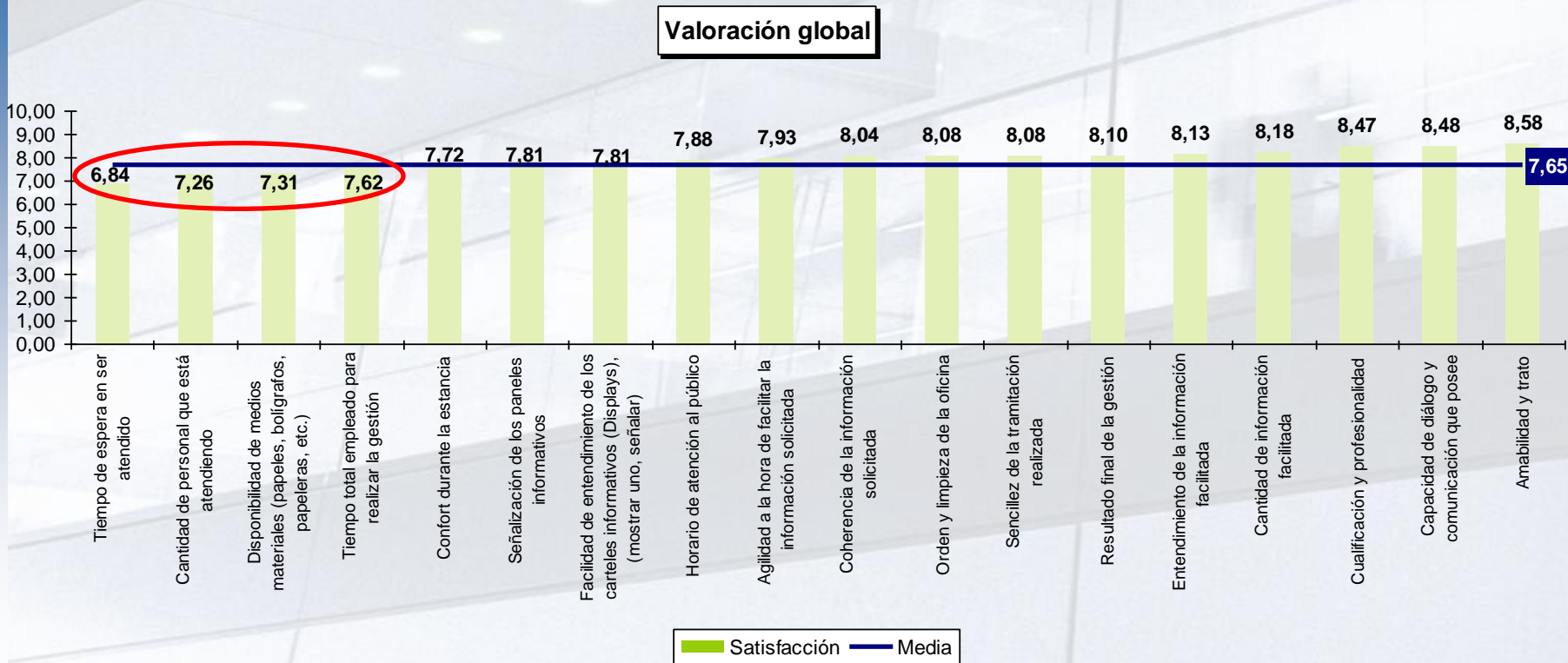




Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Satisfacción global con el servicio

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la satisfacción global del servicio únicamente quedan por debajo los aspectos relacionados con el tiempo de atención y resolución y la disponibilidad de personal y medios.



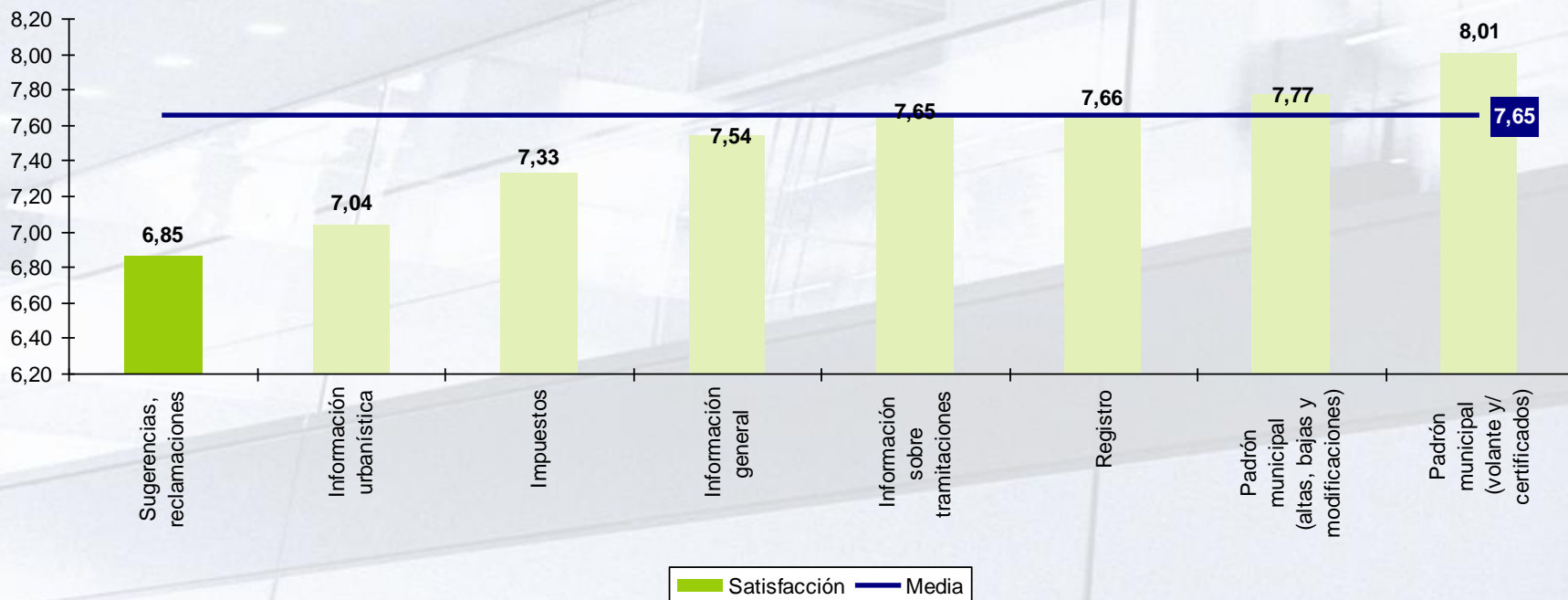


Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ 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 en la realización de sugerencias reclamaciones o gestiones referentes a información urbanística, se presentan notas notablemente inferiores a la media sobre la satisfacción global del servicio.

Valoración global según servicio



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.

Estudio satisfacción de la ciudadanía usuaria de las Oficinas de atención al Ciudadano Línea Madrid

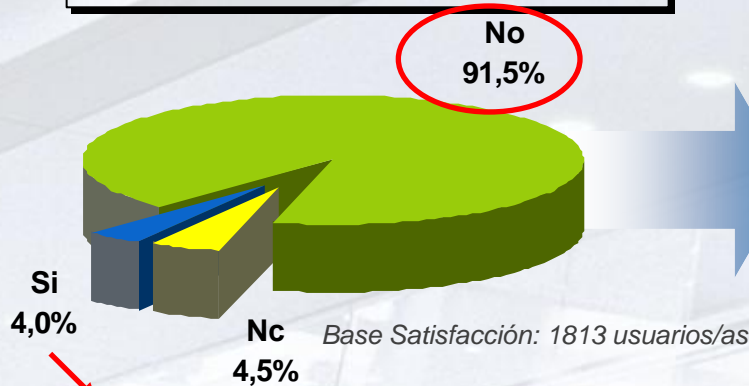
Base Satisfacción: 1813 usuarios/as



Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

Interposición de reclamaciones



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 5% de los/as usuarios/as señala haber puesto algún tipo de reclamación al servicio**. Ya que como se observa en el último apartado del informe principalmente se considera que está correcto el servicio y no destacan mejoras a realizar sobre el mismo.

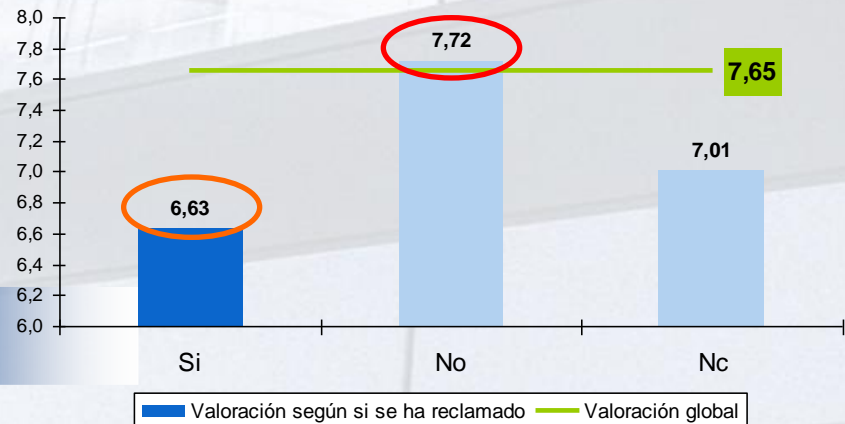
Aumenta hasta el 13,2% en el caso de que no se haya resuelto la consulta. Uno de cada diez gestiones inacabadas puede convertirse en reclamación

Aumenta hasta el 13,8% en el caso de que no se haya direccionado correctamente. Una de cada diez direccionamientos incorrectos puede convertirse en reclamación

Por lo que una gestión incorrecta aumenta la puesta de reclamaciones.

Por ello, como es de esperar, aquellas personas que han puesto una reclamación al servicio aportan una valoración inferior al mismo.

Valoración global según interposición de reclamaciones





Calidad y grado de satisfacción del servicio

→ Interposición de reclamaciones

	Base	Realización de reclamaciones
Barajas	90	8,9%
Moratalaz	102	8,8%
Retiro	106	8,5%
Puente de Vallecas	133	6,0%
San Blas	83	6,0%
Arganzuela	112	4,5%
Ciudad Lineal	96	4,2%
Usera	113	3,5%
Villa-Vallecas	98	3,1%
Chamartín	112	2,7%
Fuencarral-El Pardo	116	2,6%
Salamanca	121	2,5%
Vicalvaro	82	2,4%
Hortaleza	87	2,3%
Chamberí	121	1,7%
Villaverde	118	1,7%
Latina	123	0,8%

Una mayor puesta de reclamaciones se indica haberse realizado sobre las oficinas de Barajas, Moratalaz y Retiro.

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

- *Conocimiento del servicio*

INFORME DE RESULTADOS

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio por servicio demandado*

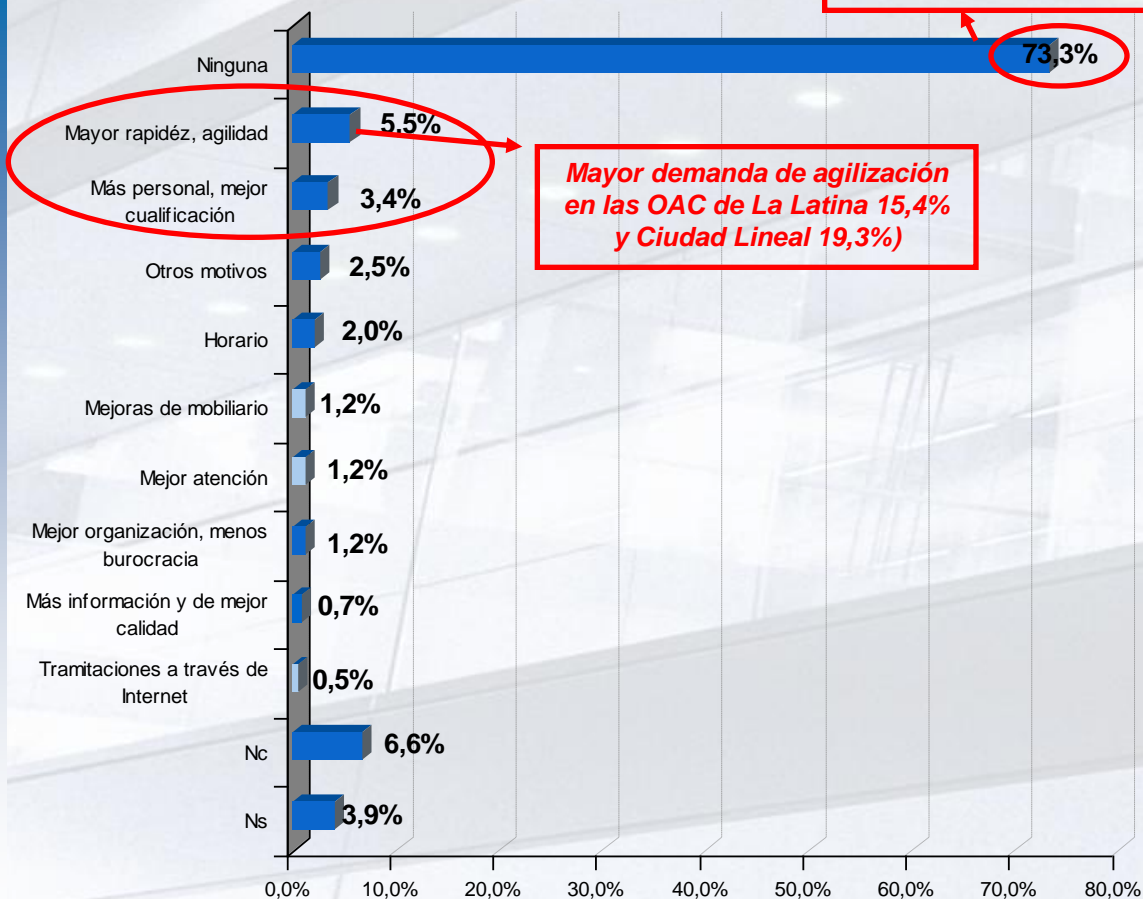
- *Sugerencias y mejoras*



Sugerencias y mejoras

Mejoras propuestas

En mayor medida no se presentan posibles mejoras en las OAC con mayor valoración global del servicio, Chamberi, Salamanca, Retiro, Moratalaz, Vicalvaro y San Blas.



Mayor demanda de agilización en las OAC de La Latina 15,4% y Ciudad Lineal 19,3%)

Por último, pero no por ello menos importante, se analizan las sugerencias de mejora realizadas por los/as usuarios del servicio. Este apartado es una importante fuente generadora de ideas, que pueden ayudar en la realización de una mejora continua del servicio adaptada a las necesidades de sus usuarios/as.

De manera generalizada debido a la excelencia del servicio **se considera que el servicio está correctamente por lo que no es necesario realizar ninguna mejora sobre el mismo.**

Destacan como mejoras señaladas una mayor rapidez y agilidad del servicio y mas cantidad de personal y de forma cualificada, aspectos no prioritarios para los usuarios/as pero que ya se encuentran latentes como área de mejora en el mapa de actuación.

OBJETIVOS

- *Perfil de la población usuaria*

METODOLOGÍA

- *Perfil de la población según servicio solicitado*

- *Uso del servicio ofrecido en las OAC*

INFORME DE RESULTADOS

- *Conocimiento del servicio*

- *Calidad y grado de satisfacción del servicio*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Calidad servicio modelo Servqual*

- *Calidad servicio por procesos*

- *Calidad servicio por servicio demandado*

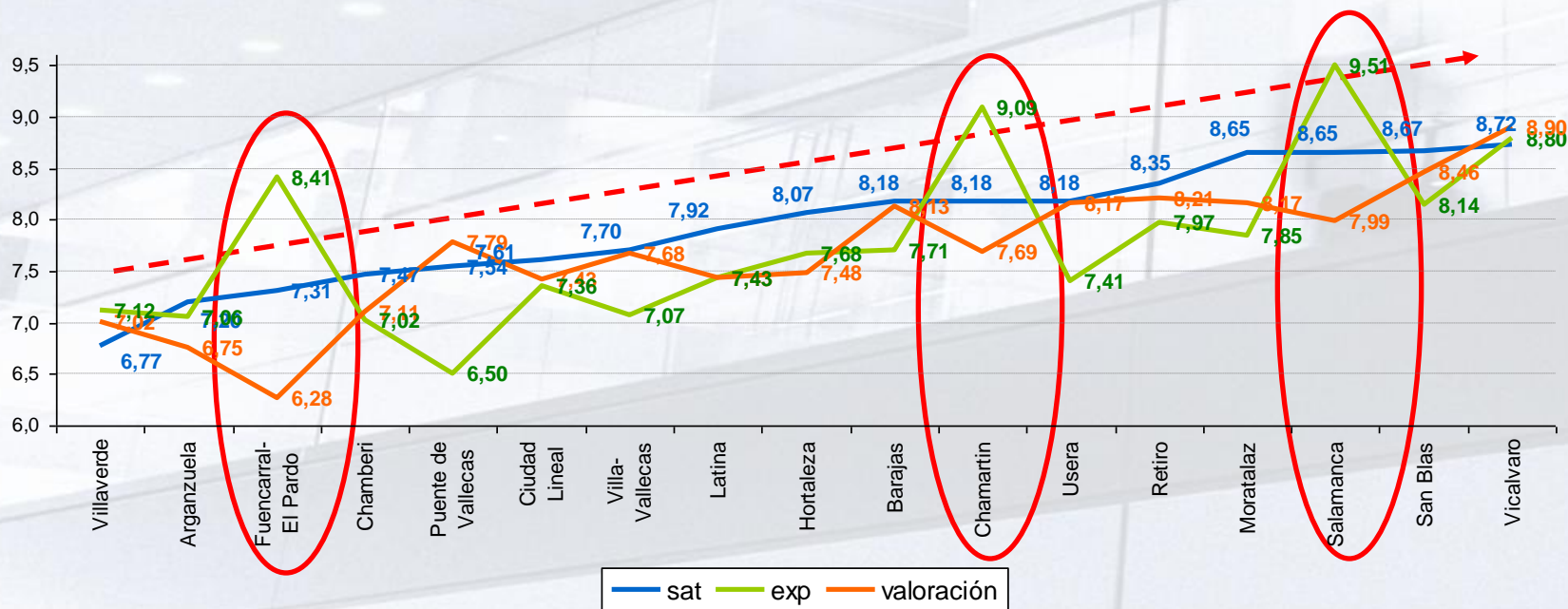
- *Sugerencias y mejoras*

- Las oficinas de Línea Madrid presentan de manera global un **nivel de calidad que alcanza la excelencia, afrontando de manera eficiente las expectativas de sus usuarios/as.**
- Es destacable el comportamiento de los/as ciudadanos/as que utilizan estas oficinas sobre las mismas, de tal forma que **a medida que las oficinas van cubriendo las expectativas que tienen sobre éstas, se vuelven más exigentes**, por ello los niveles de exigencia en las oficinas mejor valoradas son superiores al resto.
- De la misma forma se observa que al cubrirse de manera eficiente las necesidades de los/as usuarios/as **las demandas de mejora que se realizan sobre las OAC versan sobre los aspectos menos relevantes ya que los aspectos más importantes ya se encuentran cubiertos.**
- El **trato del personal y la gestión eficaz de las gestiones son los aspectos más relevantes para los/as usuarios/as, pero de la misma forma son los puntos fuertes del servicio**, por ello se compensan haciendo eficiente el servicio ofrecido.
- El que se realice un **direccionamiento correcto** así como **que se resuelva en la oficina la gestión a tramitar favorece en la valoración del servicio ofrecido.**

Conclusiones

Atendiendo a las distintas oficinas se perciben ciertas diferenciaciones en cuanto a la calidad percibida en unas y en otras oficinas, en todas ellas se percibe una clara correlación entre el nivel de expectativas y de satisfacción percibido, los cuales a su vez presentan la misma tendencia sobre la satisfacción.

Sin embargo, a pesar de que el nivel de satisfacción sobre los atributos sea mayor si el nivel de exigencia es superior a éste, entonces se produce un empeoramiento notable sobre la valoración global del servicio.



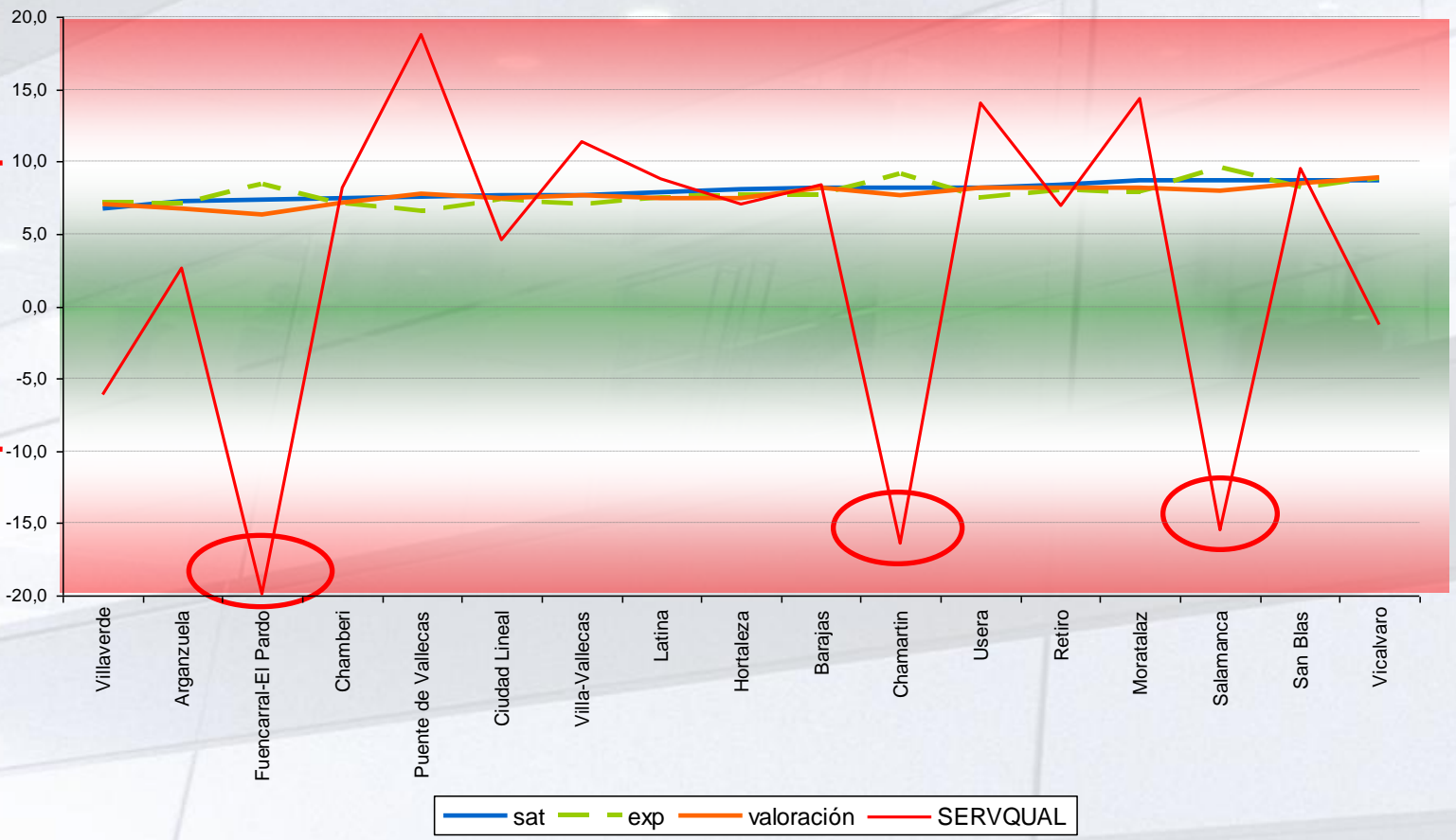
Conclusiones

Al incluir en esta evaluación global de las oficinas el valor sobre la percepción de la calidad del servicio (SERVQUAL), se obtiene que en las oficinas de Salamanca, Chamartín y Fuencarral, el nivel de calidad percibido decae notablemente.

Estudiando de manera detallada los motivos se presenta como efecto de esta pérdida de calidad la menor efectividad de estas oficinas en cuanto a los tiempos de atención y agilidad en la tramitación, que a pesar de no ser los factores relevantes para el/la usuario es donde detecta un mayor desviación frente a lo que esperaba, resultando finalmente un factor de ineficacia respecto a la calidad global del servicio y produciendo una disminución de la valoración global.

append

Niveles aceptables de calidad



Como principales líneas de actuación se presentan las siguientes ideas:

- *Seguir en la línea de eficacia que ofrece el servicio, presentando un mayor ímpetu en los factores más relevantes para los/as usuarios/as (trato y resolución de la tramitación).*
- *Realizar un esfuerzo por mejorar los tiempos de espera y agilidad en las tramitaciones, principalmente en las oficinas en las que se detecta una mayor desviación frente a lo esperado (Fuencarral, Chamartín y Salamanca), puede ser interesante fomentar la afluencia a otros horarios menos saturados, como la tarde.*
- *Evitar direccionamientos incorrectos ya que influyen de manera negativa en la percepción global del servicio.*
- *Intentar efectuar la tramitación de las gestiones en un mismo día, principalmente en la OAC de Villa Vallecas, ya que favorece la valoración global realizada sobre el servicio.*
- *Intentar solventar las incidencias antes de la interposición de reclamación al servicio, ya que es un colectivo notablemente menos satisfecho.*
- *Informar y dar a conocer en mayor medida la posibilidad de informarse y tramitar algunas gestiones a través del teléfono "010" y la página Web. Así mismo dar a conocer al público el horario de atención de manera más masiva y la posibilidad de atención en otros idiomas.*

Madrid

Estafeta, 2 - portal 3
Urbanización La Moraleja (Pza. de la Fuente)
28109 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





Nobody's Unpredictable



«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010
del Ayuntamiento de Madrid»

(OLA 10)

Para:



madrid

Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	103
VI. CONCLUSIONES	110



I. INTRODUCCIÓN



I - INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge los principales resultados del Estudio realizado sobre el servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Julio de 2006 (Ola 10).

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. En esta última ola, se ha incluido un apartado dedicado a la satisfacción e insatisfacción global de los usuarios del 010 con el servicio, así como la recomendación del servicio y su disposición a continuar utilizando el mismo.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010.

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.

- ✓ **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.

Muestra: 1.000 entrevistas.

Metodología: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

Fechas realización trabajo de campo: 06/07 al 16/07/2006

Realización trabajo de campo: IPSOS-ECO.

Centro de Cálculo: IPSOS-ECO.



INFORME DE CAMPO

	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Julio 2006
Total entrevistas en base de datos	1.805	2.103	1.739	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	453	362	236	354	349	227	489	118
Entrevistas con datos erróneos	44	172	163	167	95	82	97	69
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	308	569	340	543	181	205	884	946



IV. RESULTADOS



PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 10)

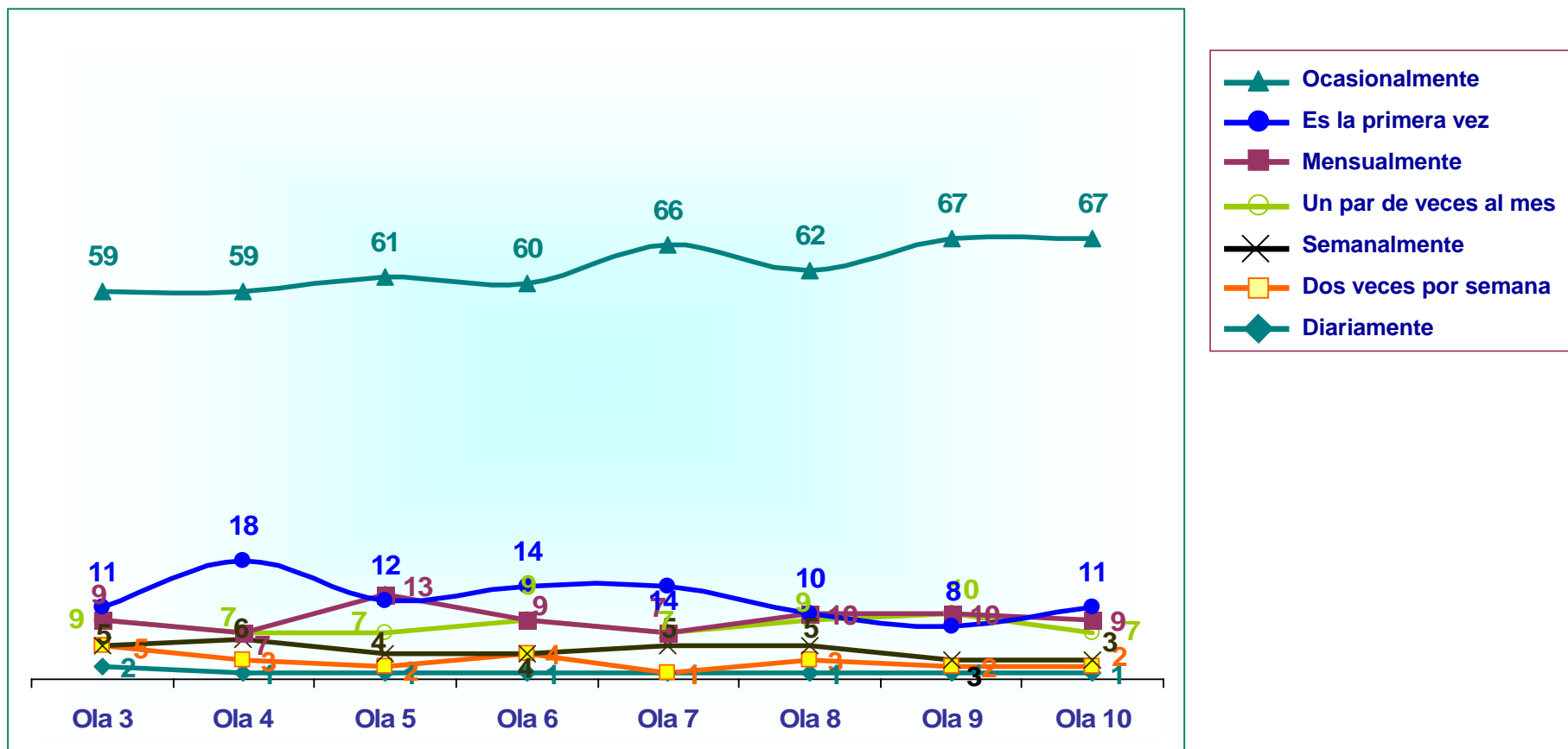
	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	356	644	420	580	719	281
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	36	100	0	37	35	39	27
Mujer	64	0	100	63	65	61	73
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
DE 18 A 39 AÑOS	42	43	41	100	0	52	83
DE 40 Y MÁS AÑOS	58	57	59	0	100	48	17
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	72	78	68	88	60	100	0
NO	28	22	32	12	40	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 10)

%

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



Bases: Total (1.000)



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 10)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.1.- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																		
Es la primera vez que llamaba	11	12	10	14	12	13	7	9	8	15	10	13	9	11	13	11	15	14
Diariamente	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	2	0
Dos veces por semana	2	0	4	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	0	3	4	0
Semanalmente	3	3	3	0	2	3	4	5	3	3	4	3	3	2	6	4	4	0
Un par de veces al mes	7	6	8	7	11	5	5	8	8	8	7	9	7	8	6	7	9	14
Mensualmente	9	12	8	10	6	13	14	9	7	5	10	8	12	7	10	9	9	0
Ocasionalmente	67	67	66	66	67	64	68	66	71	65	67	66	66	69	67	66	58	71
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(356)</i>	<i>(644)</i>	<i>(29)</i>	<i>(89)</i>	<i>(159)</i>	<i>(143)</i>	<i>(266)</i>	<i>(158)</i>	<i>(156)</i>	<i>(719)</i>	<i>(281)</i>	<i>(393)</i>	<i>(203)</i>	<i>(72)</i>	<i>(239)</i>	<i>(55)</i>	<i>(7)*</i>

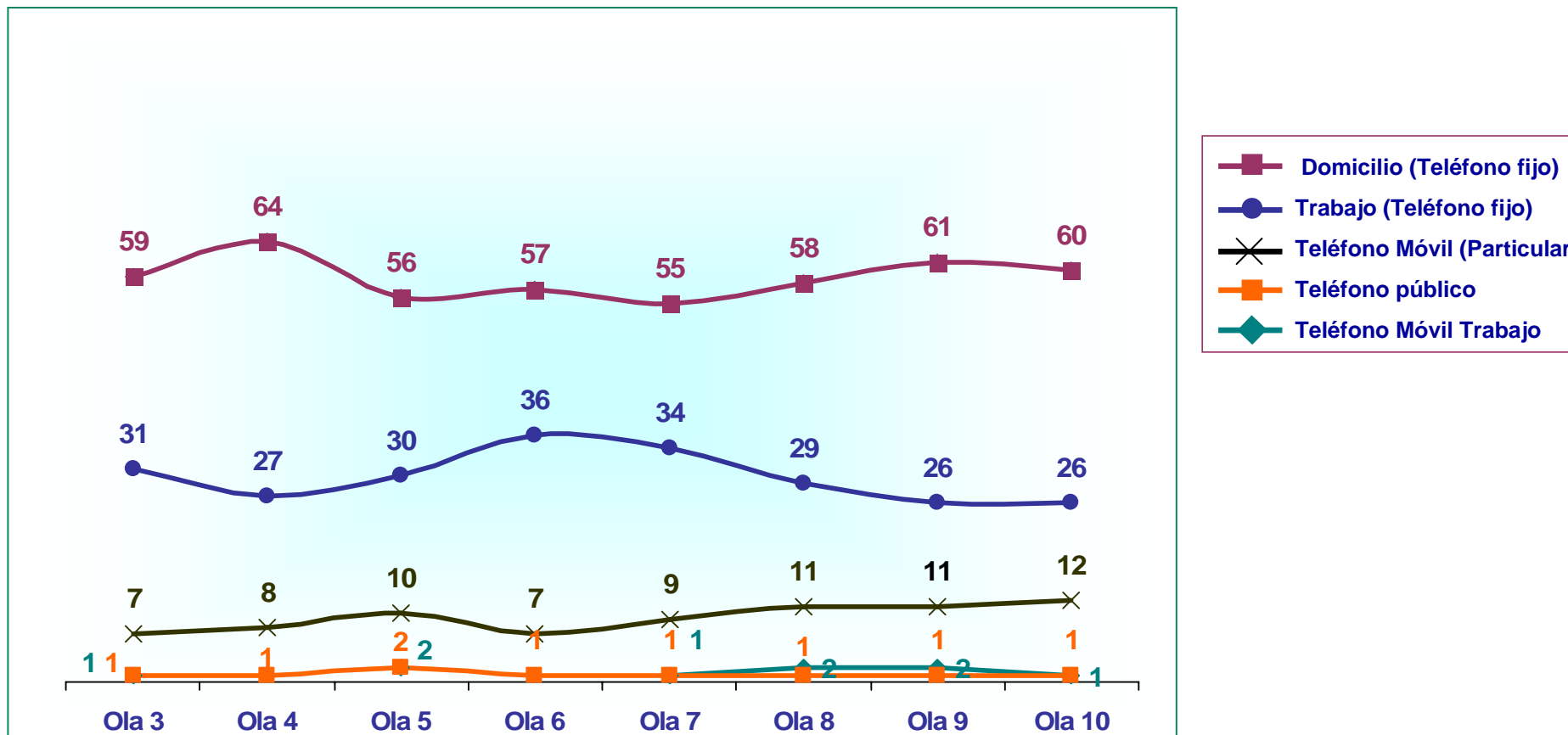
* Bases reducidas



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.2. ¿Desde dónde?

%



Bases: Total (1.000)



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.2. ¿Desde dónde?

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.2.- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE ,,,																		
Domicilio (teléfono fijo)	60	53	64	52	43	48	50	58	70	88	50	87	52	60	69	76	51	57
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	26	30	24	21	29	32	34	31	23	7	35	4	33	24	18	13	40	29
Teléfono público	1	1	1	3	3	1	0	2	1	1	1	1	2	1	0	2	0	0
Teléfono móvil particular	12	14	10	24	24	18	15	9	6	4	13	8	12	14	11	9	9	14
Teléfono móvil trabajo	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	0	2	2	1	0	0	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(356)</i>	<i>(644)</i>	<i>(29)</i>	<i>(89)</i>	<i>(159)</i>	<i>(143)</i>	<i>(266)</i>	<i>(158)</i>	<i>(156)</i>	<i>(719)</i>	<i>(281)</i>	<i>(393)</i>	<i>(203)</i>	<i>(72)</i>	<i>(239)</i>	<i>(55)</i>	<i>(7)*</i>

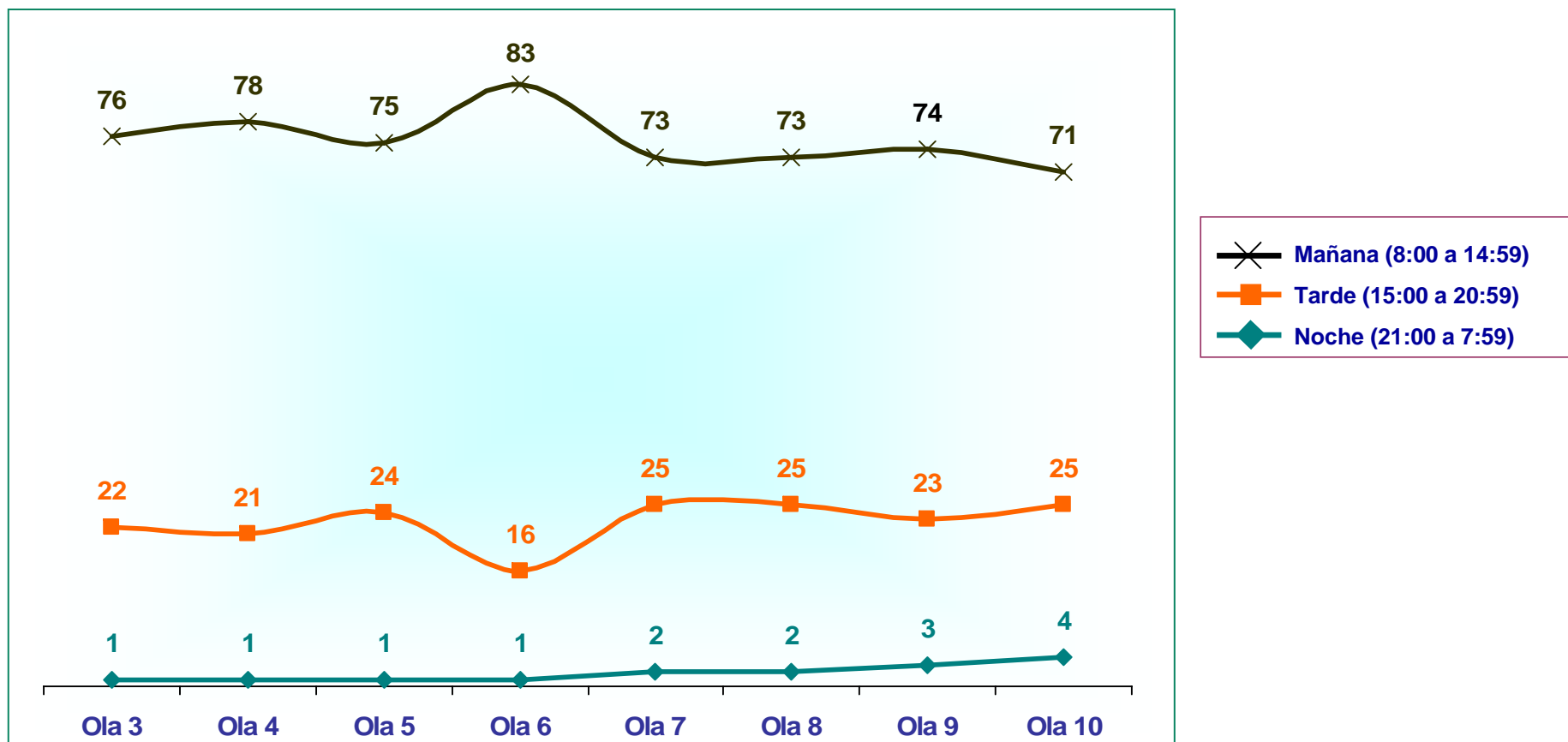
* Bases reducidas



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.3. Horario de las llamadas

%



Bases: Total (1.000)



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.3. Horario de las llamadas

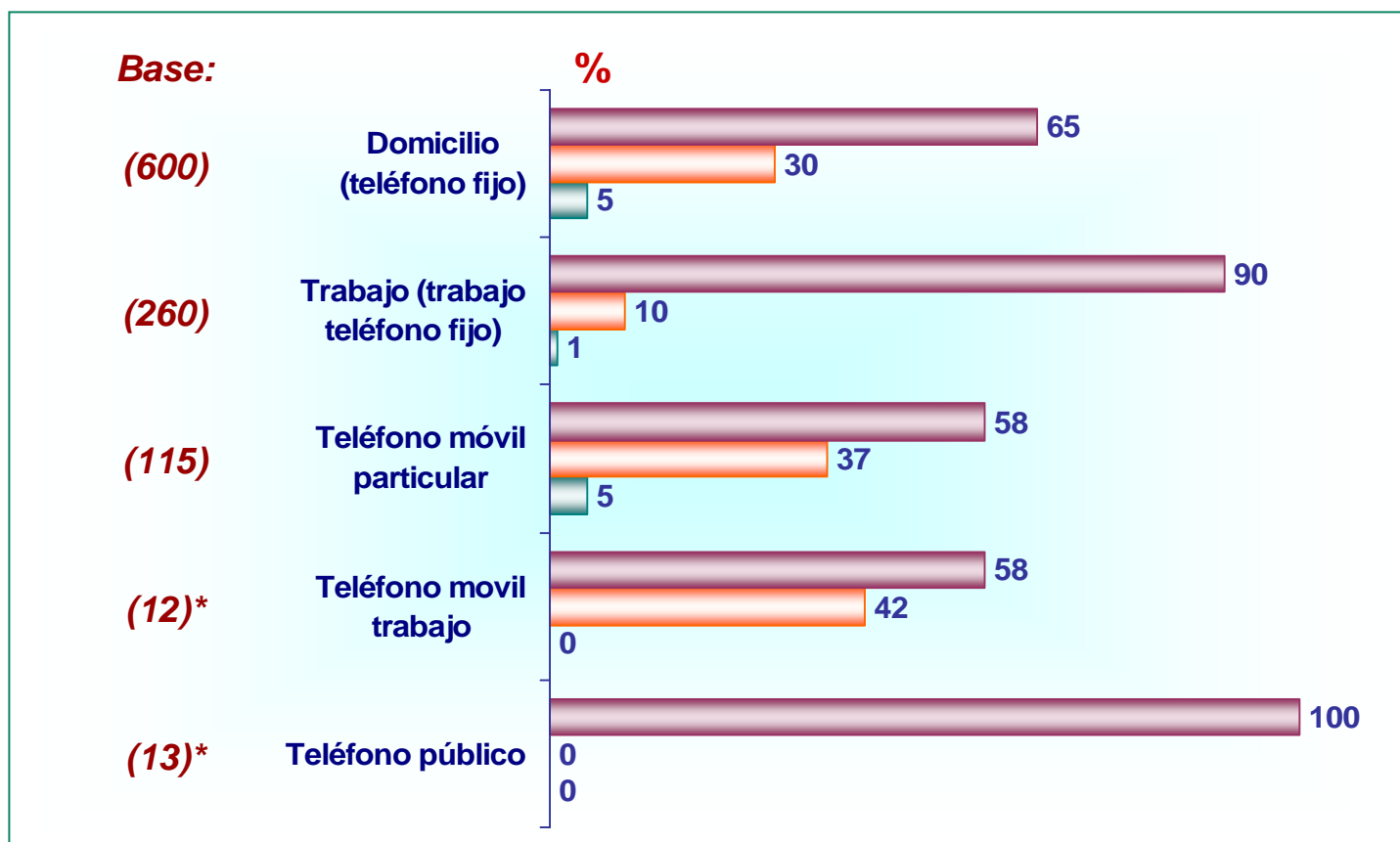
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3.- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	71	70	72	72	69	64	65	72	72	83	67	81	75	67	61	67	82	100
Tarde (15:00 a 20:59)	25	26	25	21	27	35	27	24	25	15	29	17	22	30	31	29	16	0
Noche (21:00 a 7:59)	4	5	3	7	5	2	8	4	3	2	4	2	4	3	8	4	2	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas

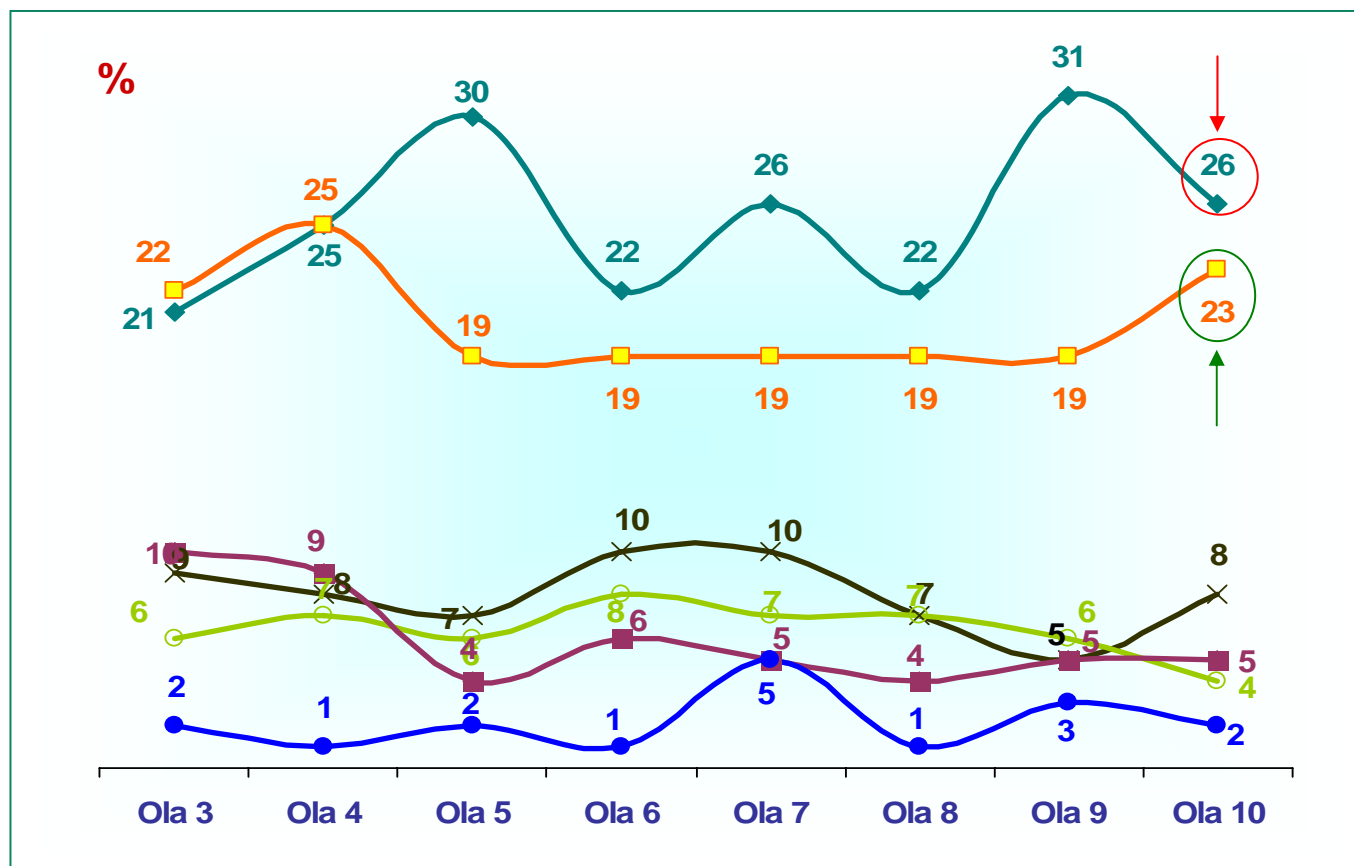


* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...



Por INTERNET	6%
Por Otro Serv. Municipal	4%
Centralita Ayuntamiento	5%
Otros Servicios (No Telefónica)	4%
Trabaja en el ayuntamiento	2%
NS /NC	14%

Base: Total (1.000)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...

%	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	ALIVEL CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 ,,,																		
Por anuncios	26	30	24	21	21	21	29	30	24	29	27	25	26	32	33	22	26	14
Por conocidos o familiares	23	16	26	31	29	23	22	21	22	22	21	29	24	22	22	22	16	14
Campañas municipales	8	8	8	3	5	6	10	7	9	10	8	8	8	6	6	9	9	14
Por INTERNET	6	9	4	7	9	16	8	4	1	0	8	1	6	5	11	5	7	14
La centralita del ayuntamiento	5	8	3	0	3	6	5	5	6	3	5	4	3	4	4	7	4	43
Por indicación de TELEFÓNICA	5	5	4	3	3	4	4	5	3	8	4	5	5	3	7	7	2	0
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	4	5	4	3	7	3	1	3	6	7	4	5	5	3	3	5	2	0
Por compañeros de trabajo	4	3	5	0	6	6	4	4	5	1	5	1	4	5	3	3	6	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	4	4	3	17	2	4	1	2	4	4	4	3	4	2	6	4	6	0
Por el recibo de los impuestos	2	3	1	0	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	4	0
Trabaja en el Ayto. o en la Comunidad de Madrid	2	2	1	0	2	1	0	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	0
Comisaría/Policia	1	1	1	0	0	0	0	1	0	3	0	2	1	1	1	1	0	0
Cartas del Ayuntamiento	1	0	1	3	1	0	1	0	2	1	1	1	0	1	0	1	4	0
Por los contenedores/ cubos de basura	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Otro medio	1	0	1	0	1	1	0	1	2	2	1	2	1	0	1	2	0	0
Ns/Nc	14	12	15	10	9	11	19	17	17	6	14	12	15	18	4	11	16	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

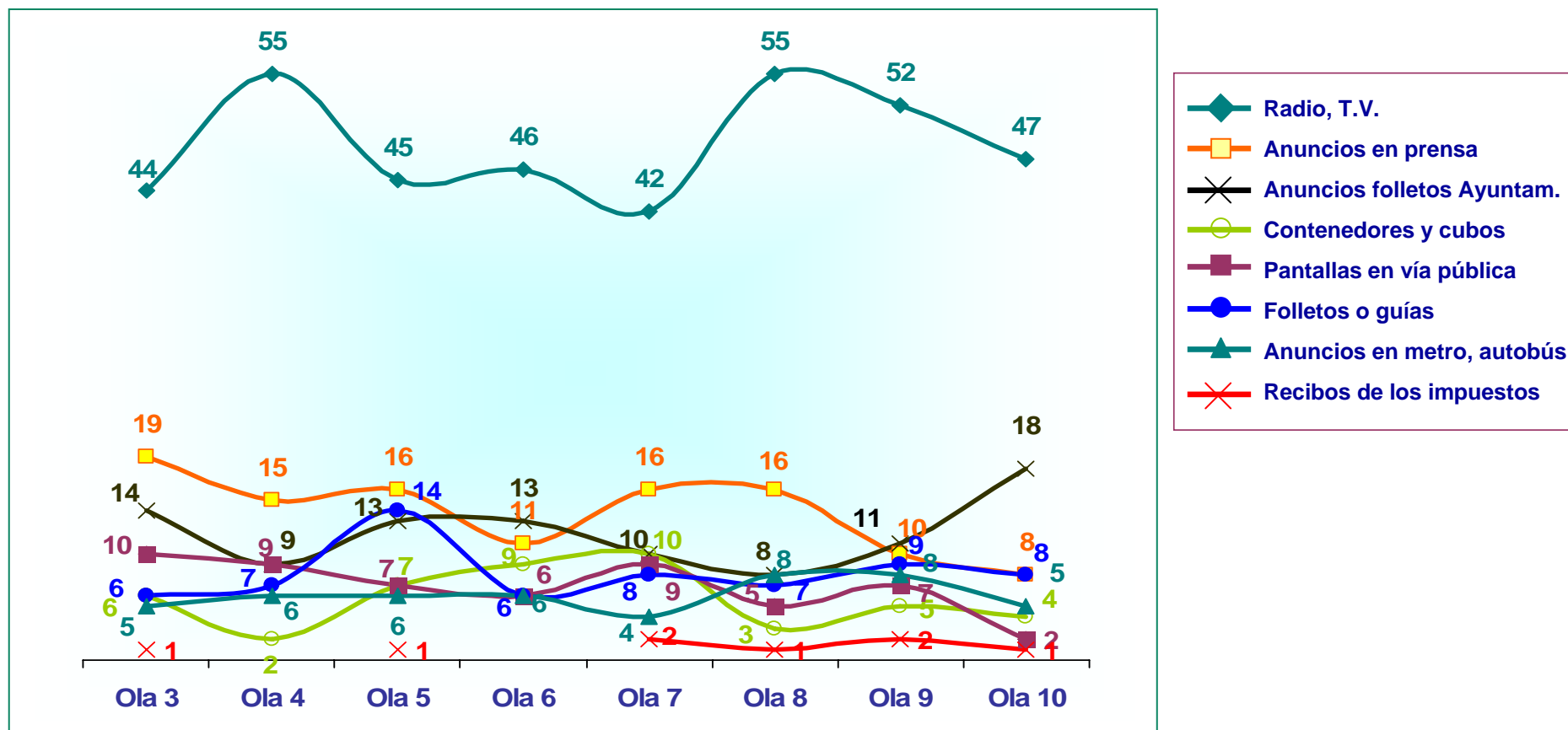
* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

P.4a. Mediante anuncios

%



Bases: Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

P.4a. Mediante anuncios

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4a.- TIPO DE ANUNCIO																		
Radio, TV, prensa	47	52	43	33	47	38	62	43	42	51	46	49	38	52	46	57	50	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	18	13	22	33	16	21	14	18	16	22	17	23	24	19	13	9	29	0
Anuncios en prensa	8	12	6	17	5	15	2	6	8	13	7	13	10	3	17	6	14	0
Folletos o guías (no municipales)	8	7	8	0	5	6	2	8	11	13	8	7	9	9	4	8	0	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	5	4	6	0	21	6	5	4	5	0	6	3	6	8	4	2	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	4	5	4	17	0	3	5	4	8	2	5	3	5	3	0	6	0	0
Pantallas en la vía pública	2	2	3	0	0	3	5	3	3	0	3	0	4	0	4	2	0	0
Por los recibos de los impuestos	1	0	2	17	0	0	0	0	0	4	1	3	2	2	0	0	0	0
Internet	1	1	1	0	5	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Otros	1	1	1	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	4	2	0	0
Ns/Nc	12	11	13	0	16	9	10	15	16	9	13	9	13	9	13	13	14	100
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>(263)</i>	<i>(106)</i>	<i>(157)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(34)</i>	<i>(42)</i>	<i>(79)</i>	<i>(38)</i>	<i>(45)</i>	<i>(194)</i>	<i>(69)</i>	<i>(102)</i>	<i>(65)</i>	<i>(24)</i>	<i>(53)</i>	<i>(14)</i>	<i>(1)*</i>

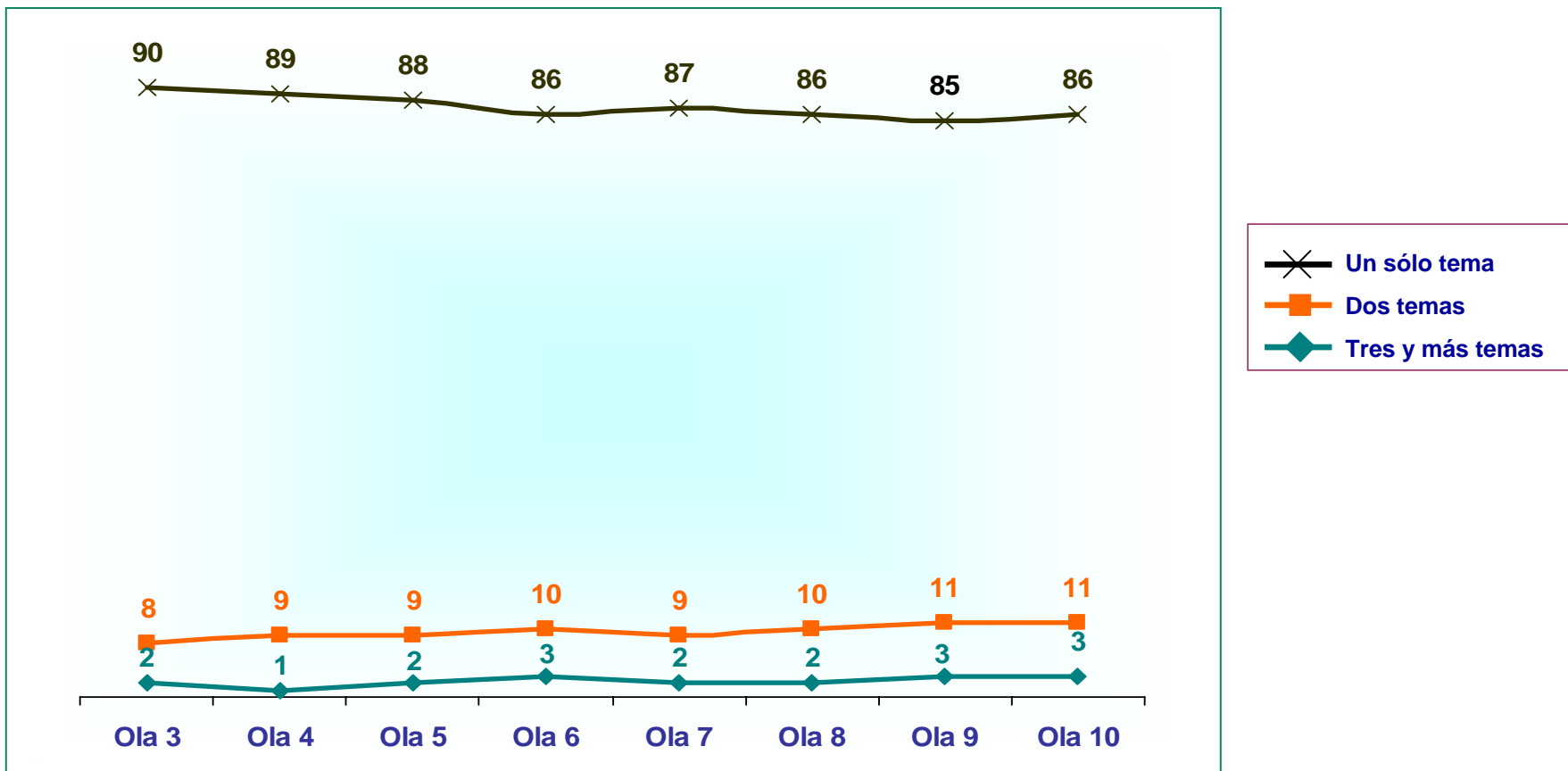
* Bases reducidas



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 10)

%

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



Base: Total (1000)



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 10)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	86	87	85	90	83	83	83	88	86	87	86	86	87	81	94	85	87	71
Dos temas	11	11	11	7	14	12	13	10	10	10	12	9	11	15	3	11	11	29
Tres temas	2	1	2	0	1	3	1	0	2	2	1	3	1	2	1	2	0	0
Más de tres temas	1	1	1	3	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0
Ns/Nc	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(356)</i>	<i>(644)</i>	<i>(29)</i>	<i>(89)</i>	<i>(159)</i>	<i>(143)</i>	<i>(266)</i>	<i>(158)</i>	<i>(156)</i>	<i>(719)</i>	<i>(281)</i>	<i>(393)</i>	<i>(203)</i>	<i>(72)</i>	<i>(239)</i>	<i>(55)</i>	<i>(7)*</i>

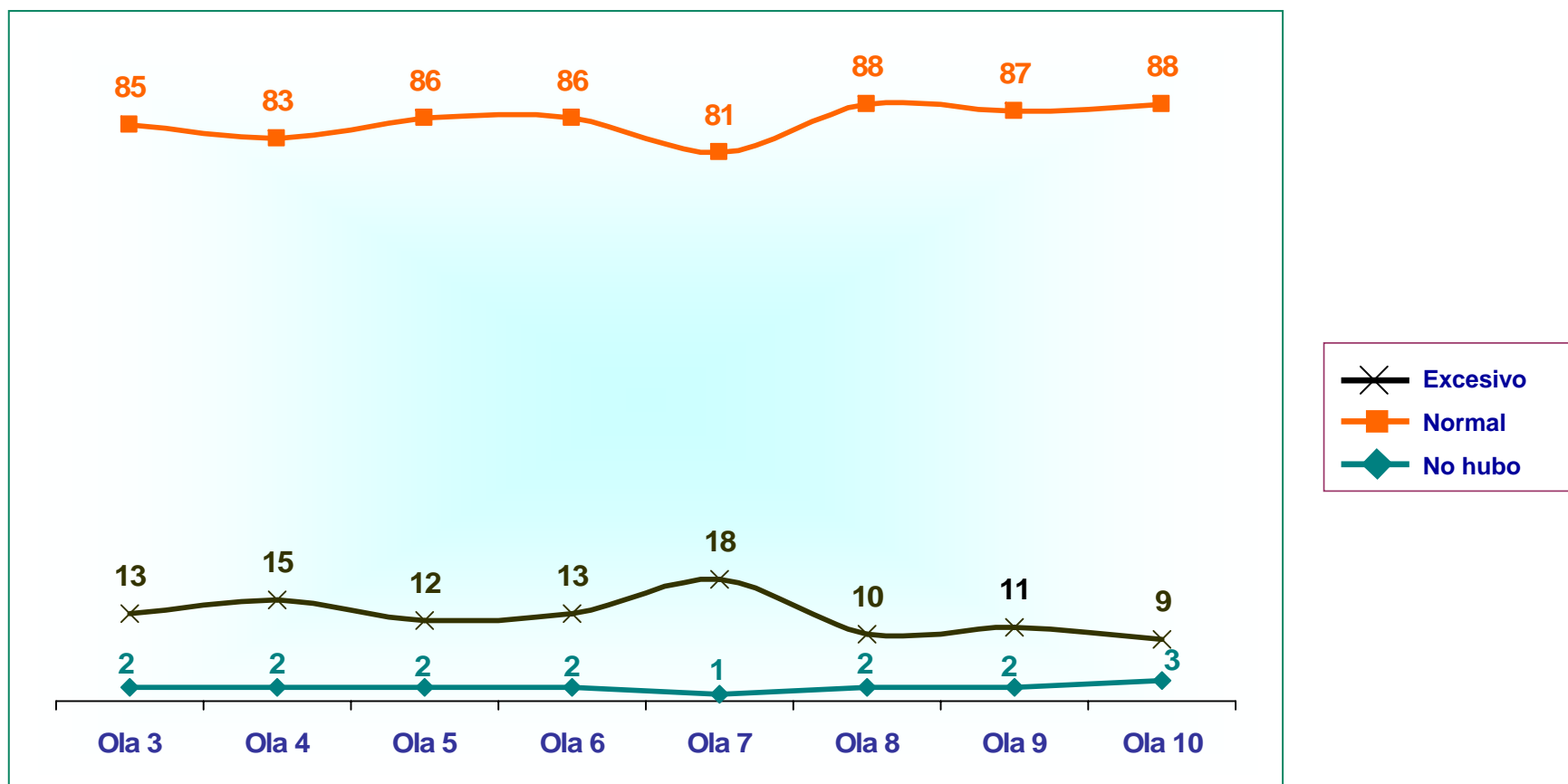
* Bases reducidas



TIEMPO DE ESPERA (Ola 10)

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

%



Bases: Total (1.000)



TIEMPO DE ESPERA (Ola 10)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6.- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																		
Normal	88	89	87	86	88	85	90	90	90	84	89	86	88	89	85	87	86	71
Excesivo	9	8	10	7	8	11	7	10	8	10	9	10	8	8	14	10	9	29
No hubo tiempo de espera	3	2	4	7	5	4	4	1	2	6	3	4	4	3	1	3	6	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

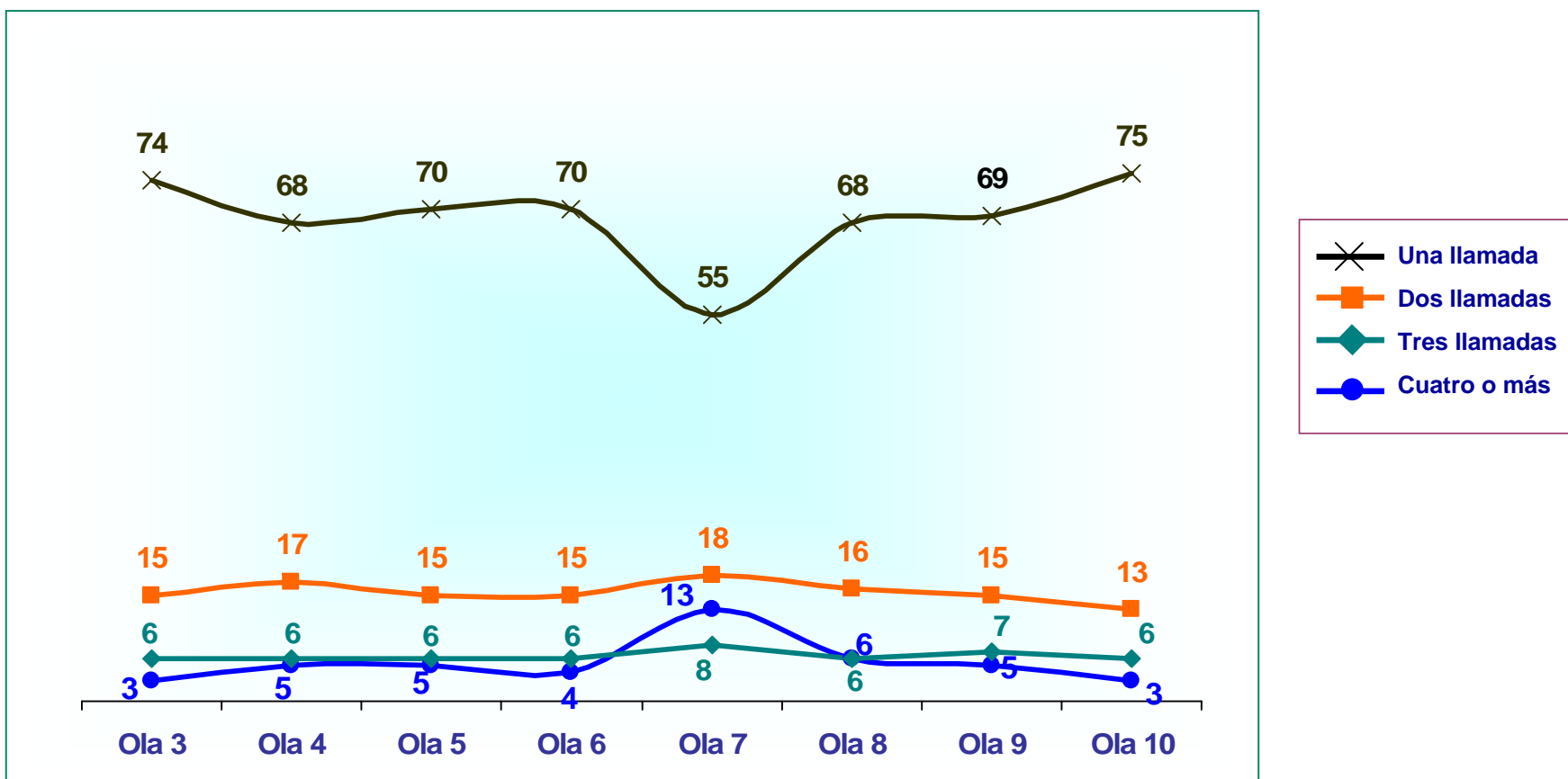
* Bases reducidas



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 10)

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

%



Bases: Total (1.000)



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 10)

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

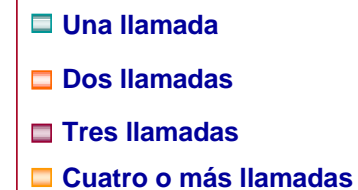
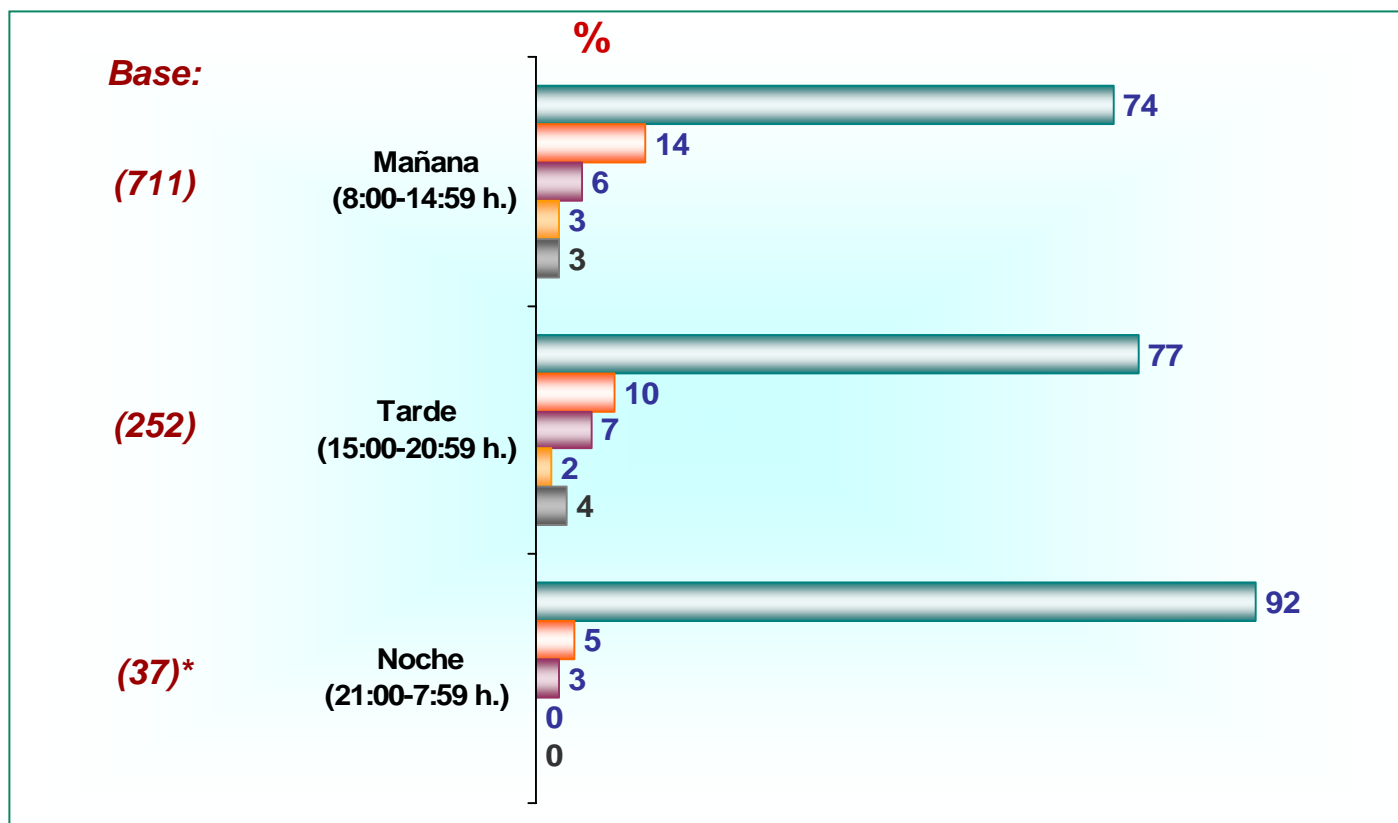
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	75	77	74	76	76	74	72	80	73	72	75	75	76	75	75	77	67	71
Dos llamadas	13	11	14	14	15	14	16	10	13	13	14	11	12	13	11	14	15	14
Tres llamadas	6	7	6	7	6	7	7	6	4	5	6	6	7	3	4	6	9	0
Cuatro o más llamadas	3	2	4	3	2	2	4	2	6	4	3	2	3	4	4	2	2	14
Ns/Nc	3	4	3	0	1	3	1	3	4	6	2	5	3	4	6	1	7	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 10)

P.3. Horario llamadas X P.7. Número de llamadas

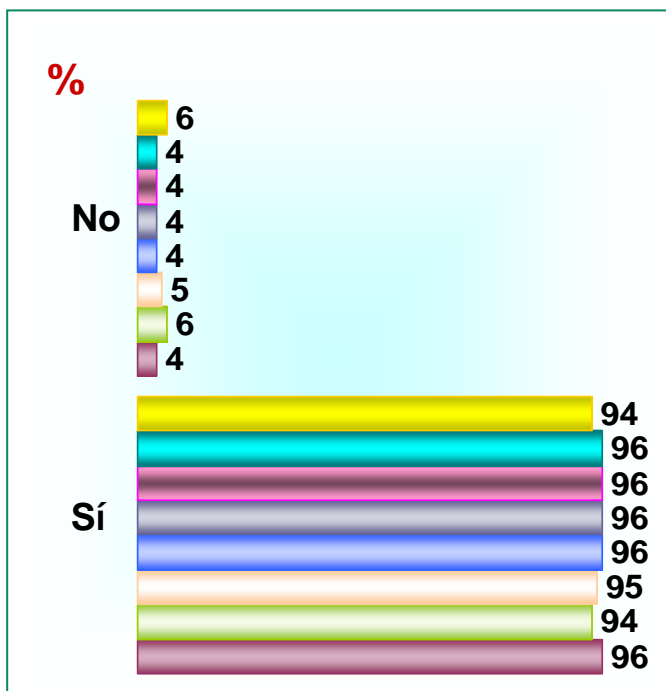


* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 10)

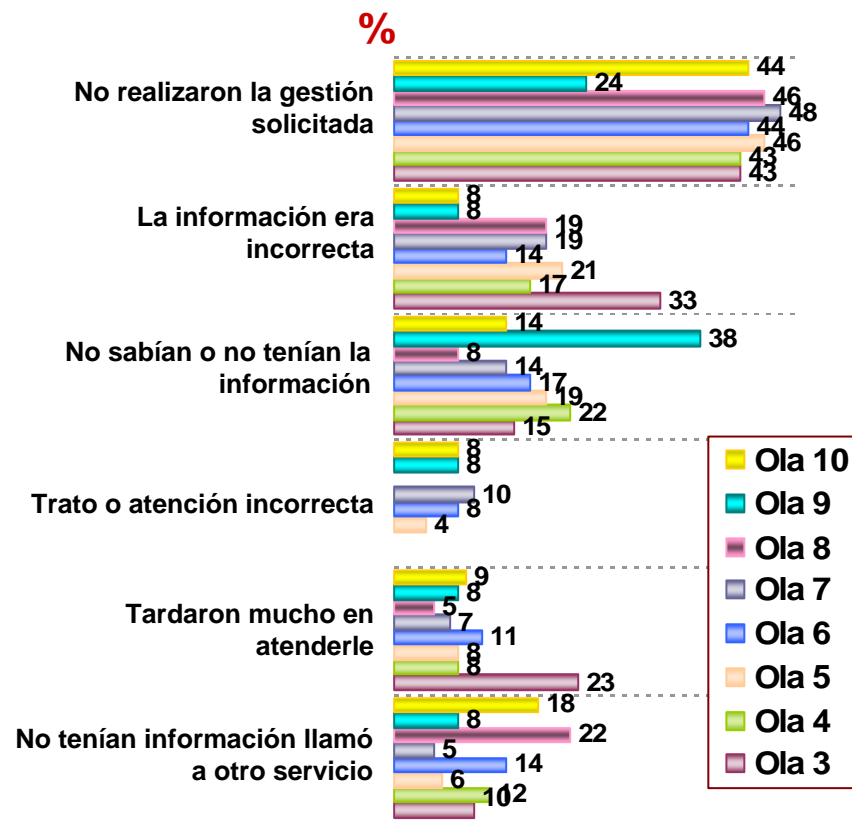
P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

* Bases reducidas

P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 3 (40)*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63)



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 10)

P.8. Satisfacción con la información facilitada

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8.- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																		
Sí	94	94	93	90	94	93	96	94	96	90	94	92	95	94	92	93	96	86
No	6	6	7	10	6	8	4	6	4	10	6	8	5	6	8	8	4	14
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 10)

P.8a. Motivos de insatisfacción con la información facilitada

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a.- RAZONES DE INSATISFACCIÓN																		
No realizaron la gestión solicitada	44	60	37	67	20	33	33	40	43	67	33	65	52	39	17	50	0	100
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	18	10	21	33	20	25	0	20	14	13	18	17	29	31	17	0	0	0
No sabían o no tenían la información	14	10	16	0	60	33	0	13	0	0	20	4	19	0	0	22	50	0
Tardaron mucho en atenderle	10	0	14	0	20	0	17	0	14	20	8	13	0	8	17	17	0	0
La información era incorrecta	8	10	7	0	0	8	17	13	14	0	8	9	14	8	0	0	50	0
Trato o atención incorrecta	8	5	9	0	0	17	17	7	14	0	10	4	0	15	33	6	0	0
Información incompleta	3	5	2	0	0	0	17	7	0	0	5	0	5	0	17	0	0	0
Tardanza en la resolución de incidencias	2	0	2	0	0	8	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>(63)</i>	<i>(20)</i>	<i>(43)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(40)</i>	<i>(23)</i>	<i>(21)</i>	<i>(13)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(1)*</i>

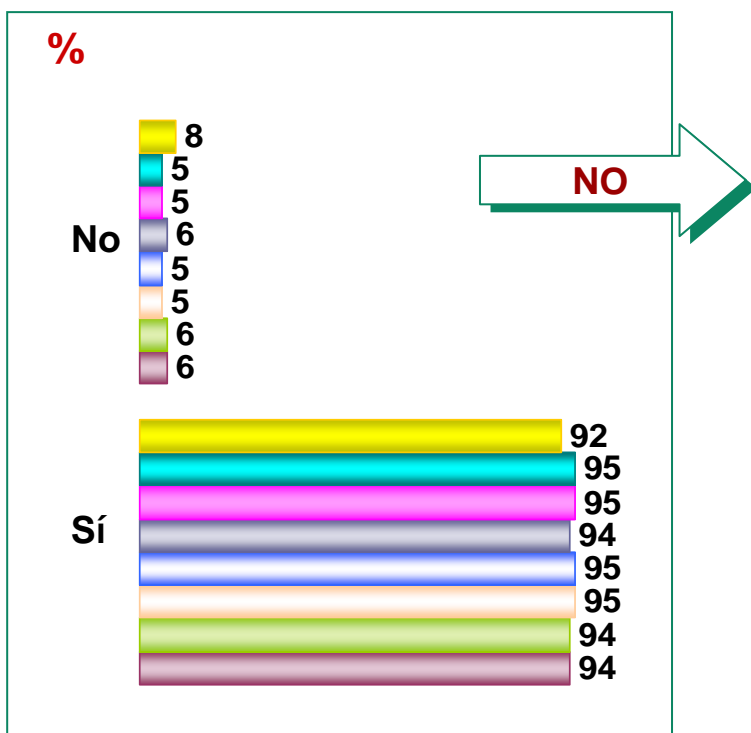
* Bases reducidas



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 10)

-Utilidad-

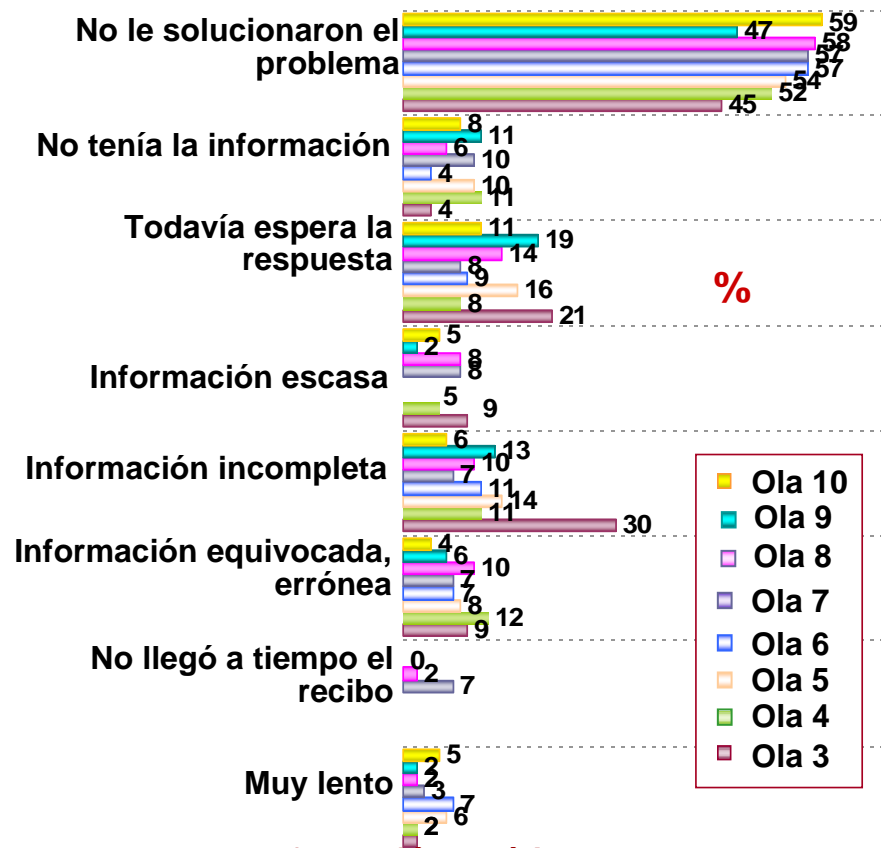
P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?



Bases: Total (1.000)

-Razones de no utilidad de la información-

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?



Base: Información no útil.

Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79)



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 10)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11.- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	92	94	91	90	94	95	92	93	92	87	93	90	93	92	92	90	96	100
No	8	6	9	10	6	5	8	7	8	14	7	10	7	8	8	10	4	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 10)

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11a.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No le solucionaron el problema	60	68	56	67	40	63	36	58	58	76	55	68	46	59	67	78	50	0
Todavía espera la respuesta	11	9	12	0	40	0	18	5	17	10	12	11	11	12	17	9	0	0
No tenían la información	8	5	9	0	0	13	0	16	8	5	10	4	11	6	0	4	0	0
Información incompleta	6	0	9	0	20	0	27	0	0	5	6	7	11	6	0	4	0	0
Muy lento	5	0	7	0	0	0	9	11	0	5	4	7	4	12	0	4	0	0
Información escasa	5	5	5	0	0	13	9	5	8	0	6	4	11	6	0	0	0	0
Información equivocada, errónea	4	14	0	33	0	0	9	5	0	0	4	4	7	0	0	0	50	0
Le dieron un número inoperante	4	0	5	0	0	13	0	0	8	5	4	4	7	6	0	0	0	0
Otros motivos	1	0	2	0	0	13	0	0	0	0	2	0	0	0	17	0	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	<i>(79)</i>	<i>(22)</i>	<i>(57)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(21)</i>	<i>(51)</i>	<i>(28)</i>	<i>(28)</i>	<i>(17)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(23)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(0)</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



TRATO RECIBIDO (Ola 10)

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



Bases: Total (1.000)



TRATO RECIBIDO (Ola 10)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10.- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	99	98	97	99	99	98	99	99	99	99	99	99	98	96	100	100	100
No	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	0	0	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

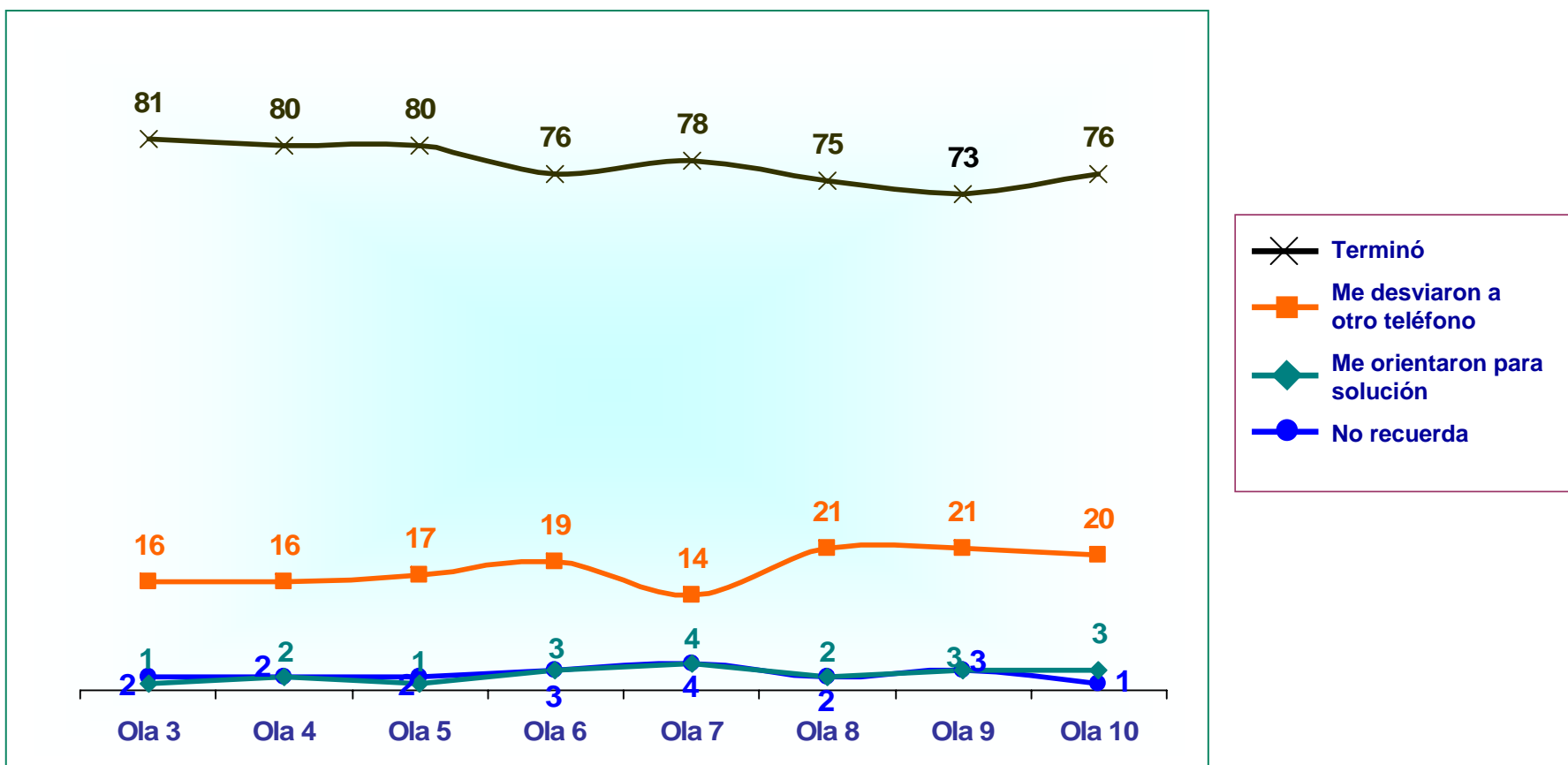
* Bases reducidas



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 10)

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

%



Bases: Total (1.000)



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 10)

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

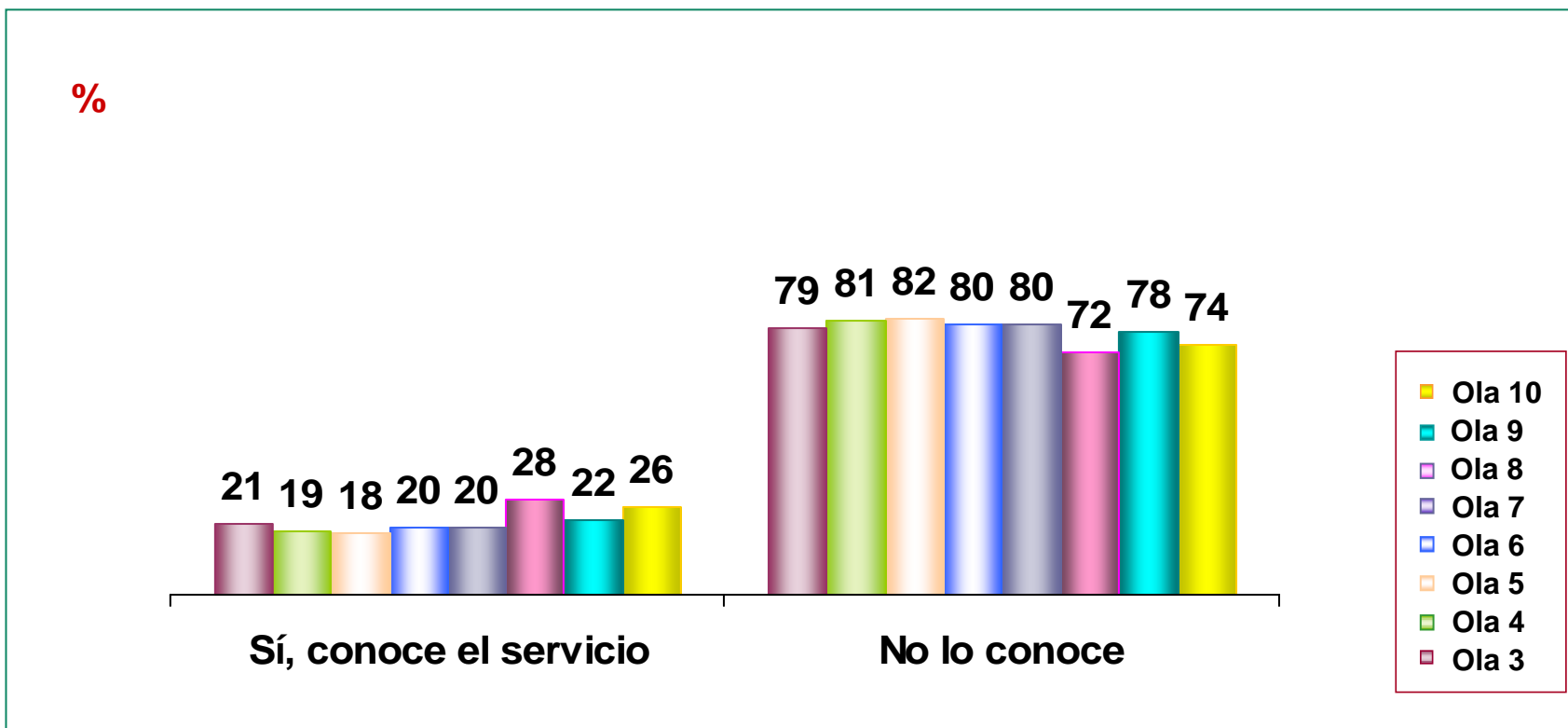
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.9.- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO																		
Terminó	76	77	75	66	74	76	78	77	72	77	76	75	78	69	72	80	75	43
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	20	19	20	24	23	17	20	19	20	20	20	19	18	25	21	18	20	43
Me orientaron para buscar una posible solución	3	3	4	10	2	6	1	3	3	3	3	5	3	5	6	3	4	0
No recuerda/No sabe	1	1	1	0	1	1	0	1	4	1	1	1	1	2	1	0	2	14
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12. Conocimiento del servicio

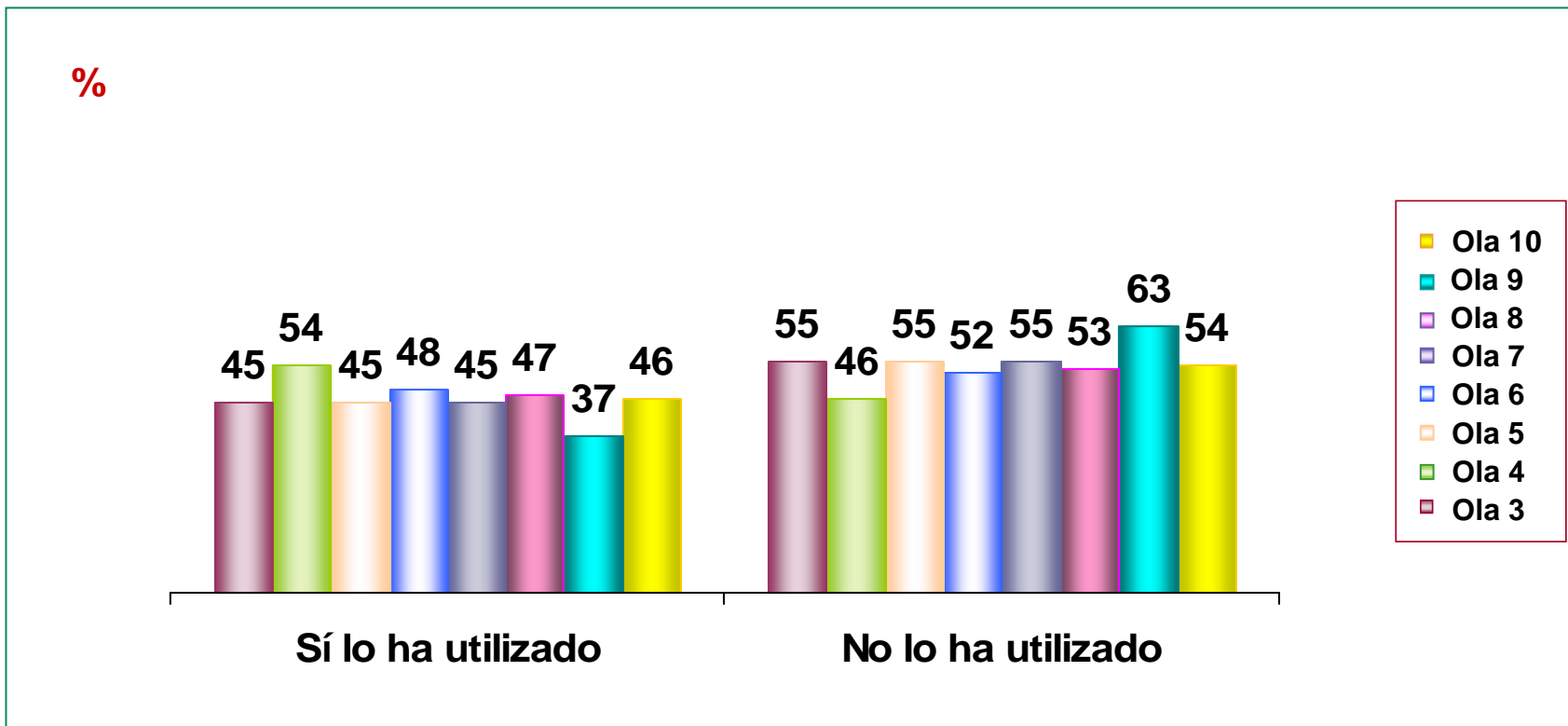
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12.- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																		
Sí	26	29	25	24	29	27	29	24	29	23	26	26	28	26	19	29	20	43
No	74	71	75	76	71	73	71	76	72	77	74	74	73	74	81	71	80	57
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12a. Utilización del servicio

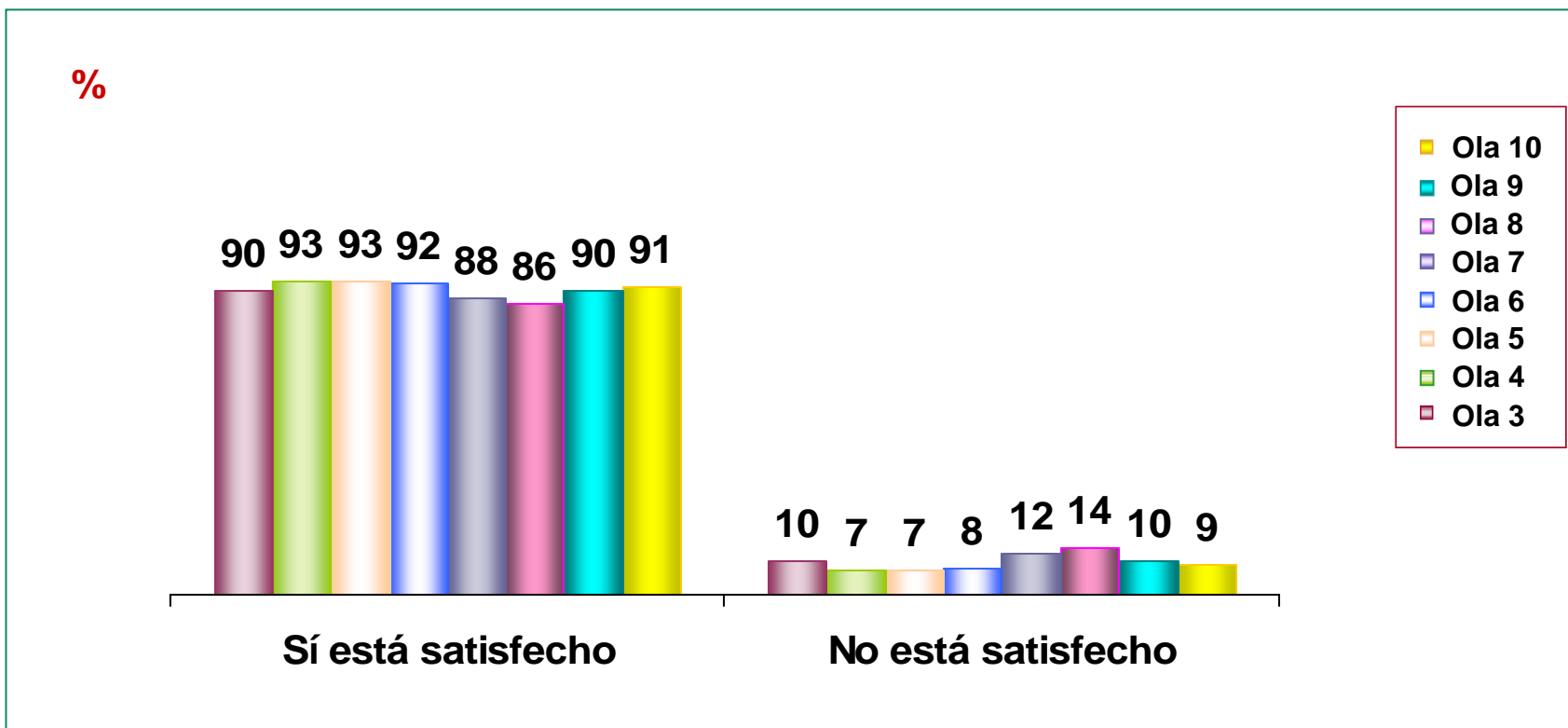
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	46	47	45	14	42	47	45	44	44	58	42	56	49	42	36	46	46	33
No	54	53	55	86	58	54	55	56	56	42	58	44	51	59	64	54	55	67
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(263)</i>	<i>(103)</i>	<i>(160)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(43)</i>	<i>(42)</i>	<i>(64)</i>	<i>(45)</i>	<i>(36)</i>	<i>(190)</i>	<i>(73)</i>	<i>(108)</i>	<i>(53)</i>	<i>(14)*</i>	<i>(69)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(3)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12b. Utilización del servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12b. Satisfacción con el servicio

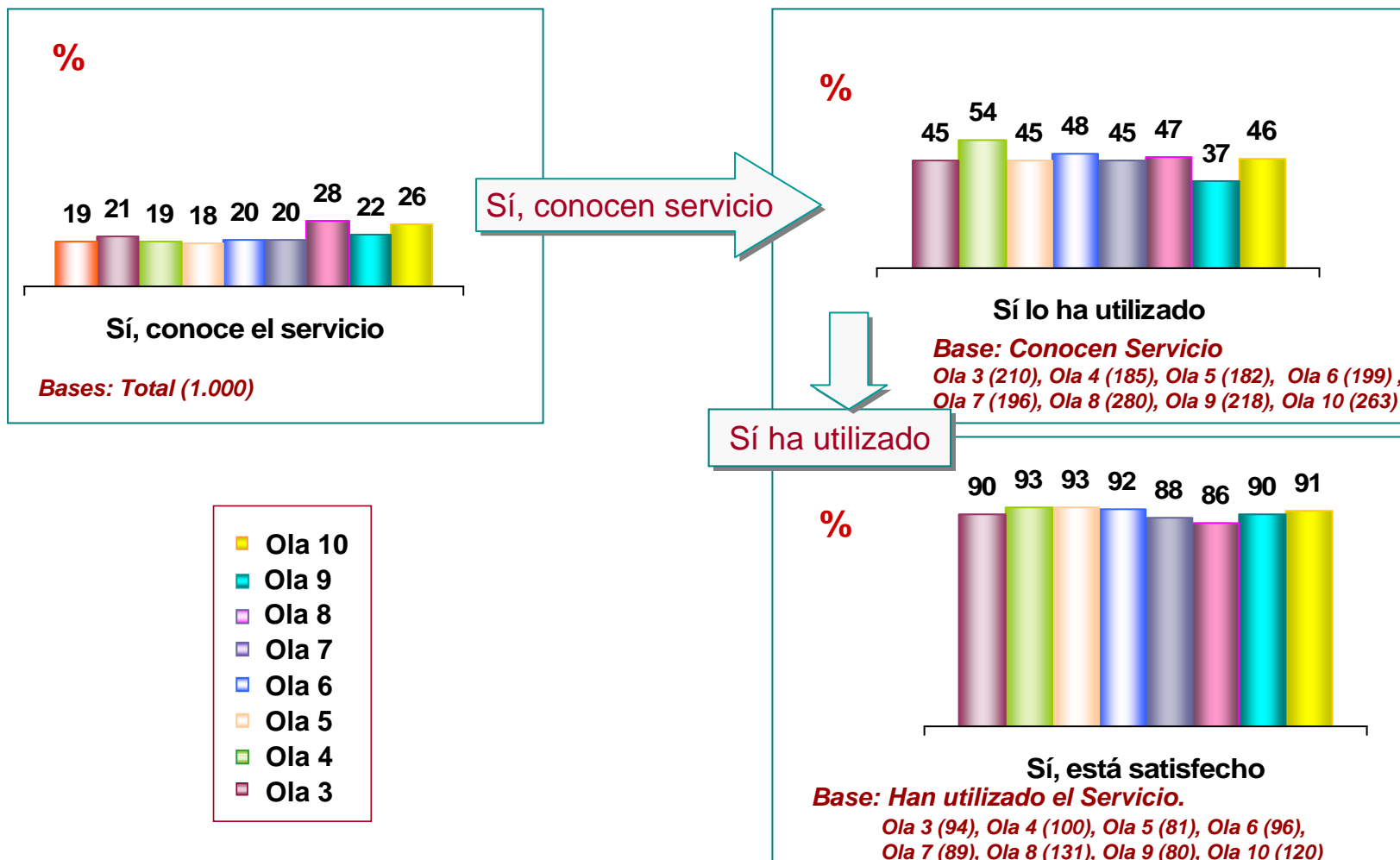
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	91	92	90	100	55	100	100	86	100	91	91	90	89	91	100	91	100	100
No	9	8	10	0	46	0	0	14	0	10	9	10	11	9	0	9	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(120)</i>	<i>(48)</i>	<i>(72)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(20)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(28)</i>	<i>(20)</i>	<i>(21)</i>	<i>(79)</i>	<i>(41)</i>	<i>(53)</i>	<i>(22)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(32)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(1)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

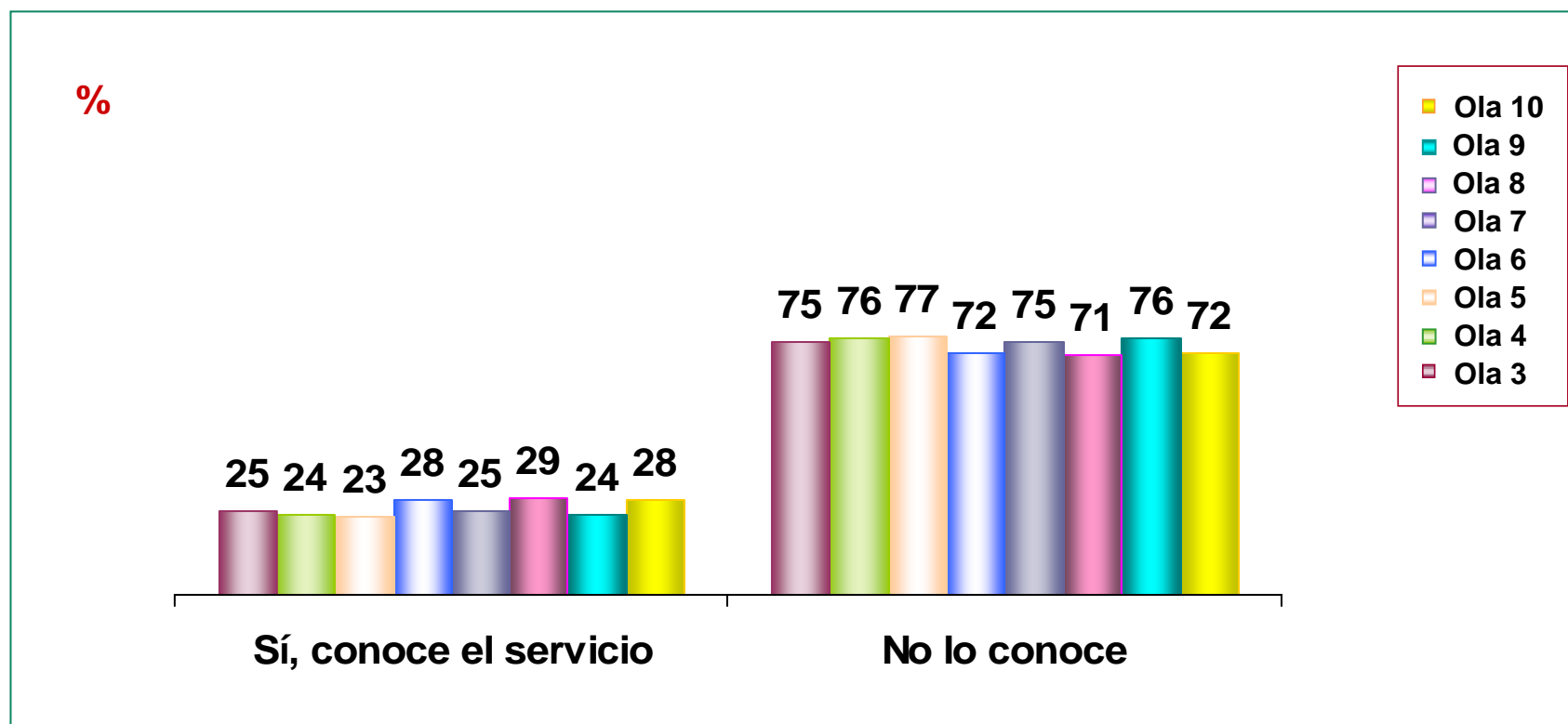
- CUADRO RESUMEN -





“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13. Conocimiento del servicio

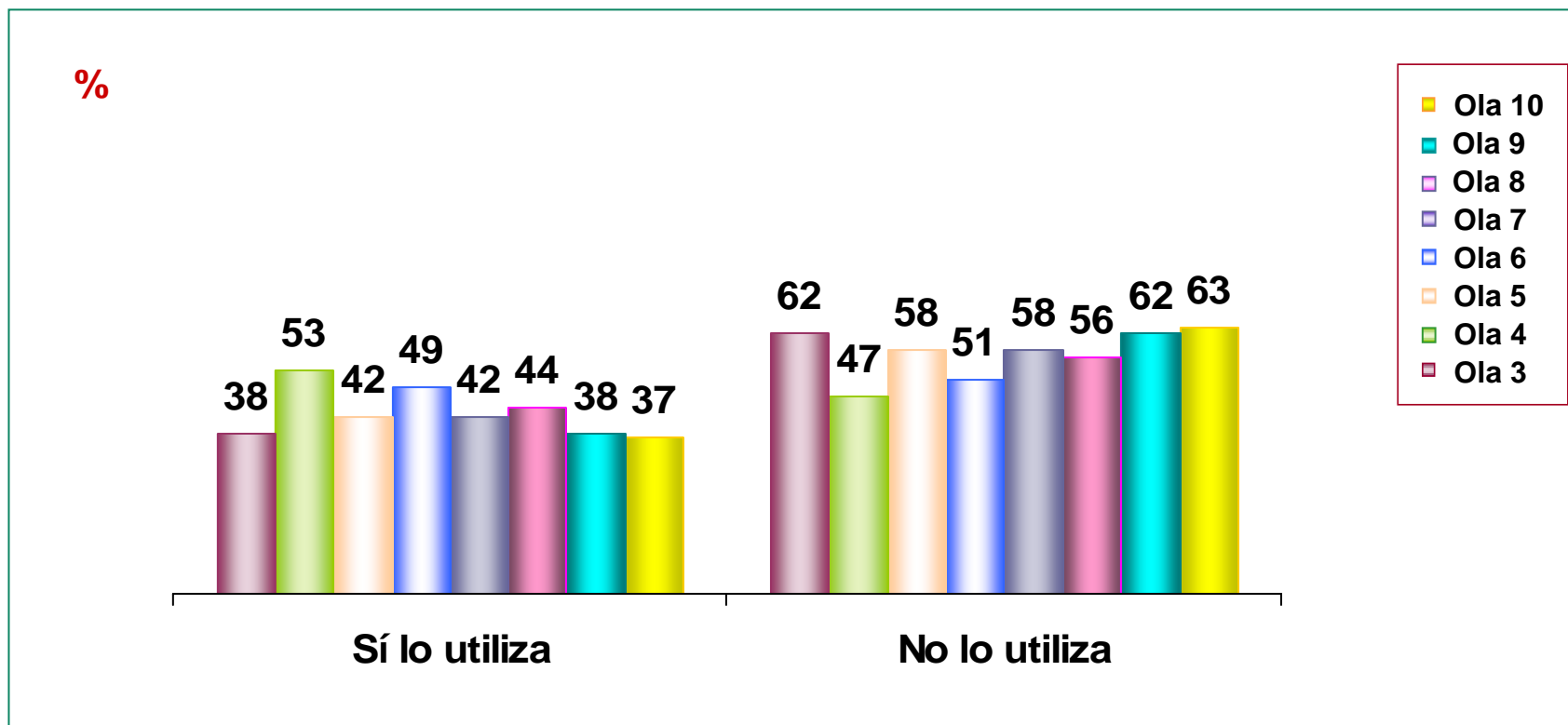
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13.- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																		
Sí	28	31	27	17	23	23	22	31	30	38	26	35	28	25	35	33	15	43
No	72	69	73	83	78	77	78	70	70	62	75	65	73	75	65	67	86	57
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13a. Utilización del servicio

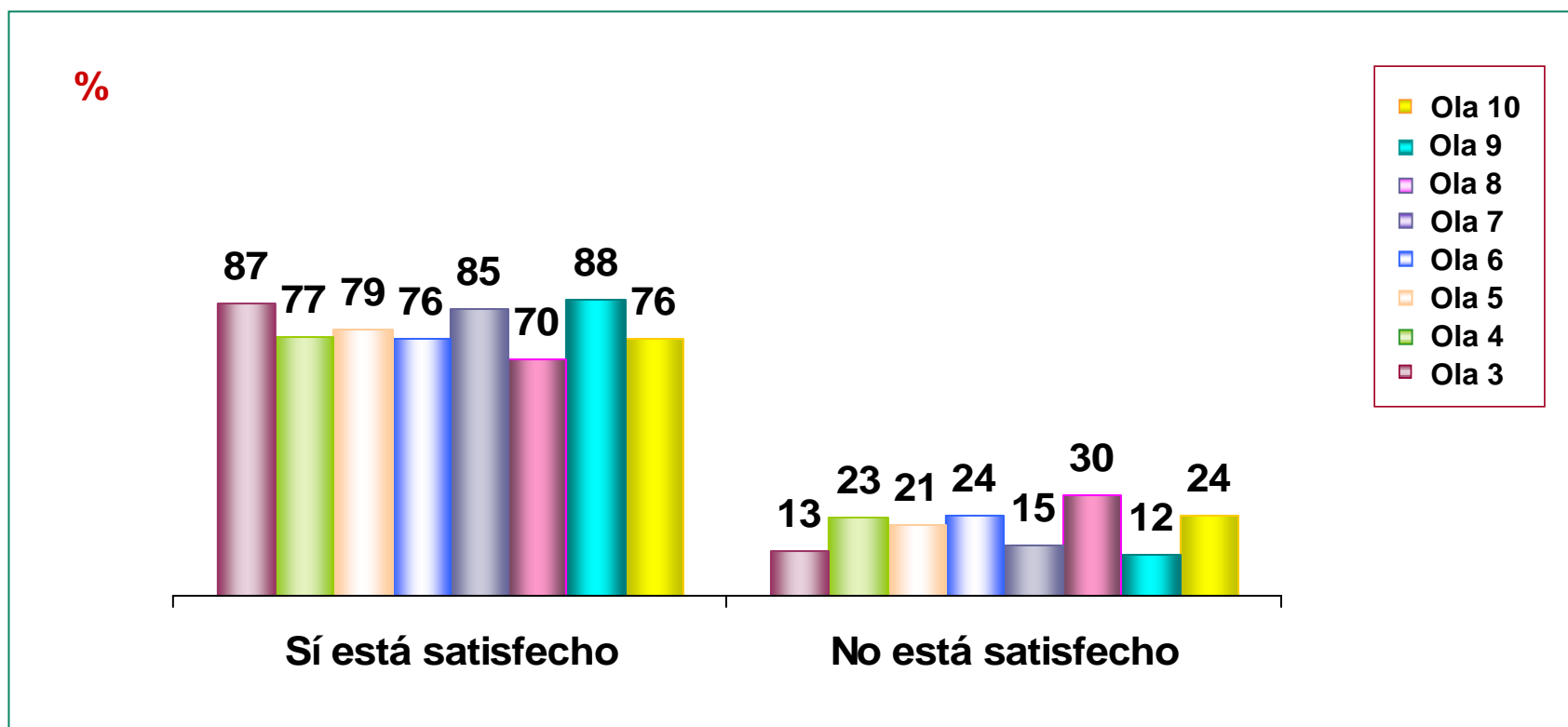
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	37	28	43	20	50	31	50	41	19	42	35	42	36	51	36	33	13	33
No	63	72	57	80	50	69	50	59	81	58	65	58	64	49	64	67	88	67
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(281)</i>	<i>(109)</i>	<i>(172)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(20)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(32)</i>	<i>(81)</i>	<i>(48)</i>	<i>(59)</i>	<i>(183)</i>	<i>(98)</i>	<i>(108)</i>	<i>(51)</i>	<i>(25)</i>	<i>(78)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(3)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13b. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	76	87	72	100	80	91	88	91	56	48	84	63	87	73	67	77	0	0
No	24	13	28	0	20	9	13	9	44	52	16	37	13	27	33	23	100	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(105)</i>	<i>(31)</i>	<i>(74)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(33)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(25)</i>	<i>(64)</i>	<i>(41)</i>	<i>(39)</i>	<i>(26)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(1)*</i>

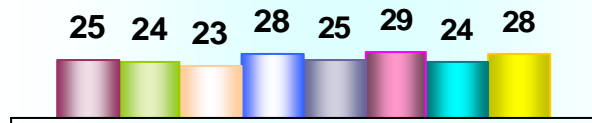
* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



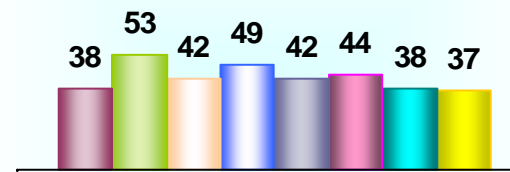
Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

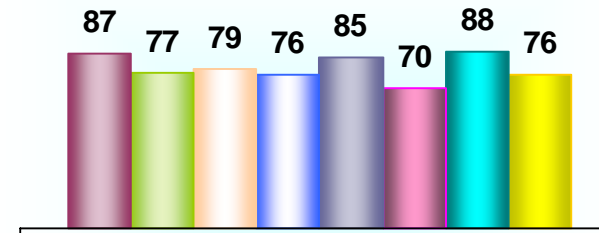
Base: Conocen servicio

Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285)

Sí utilizan servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

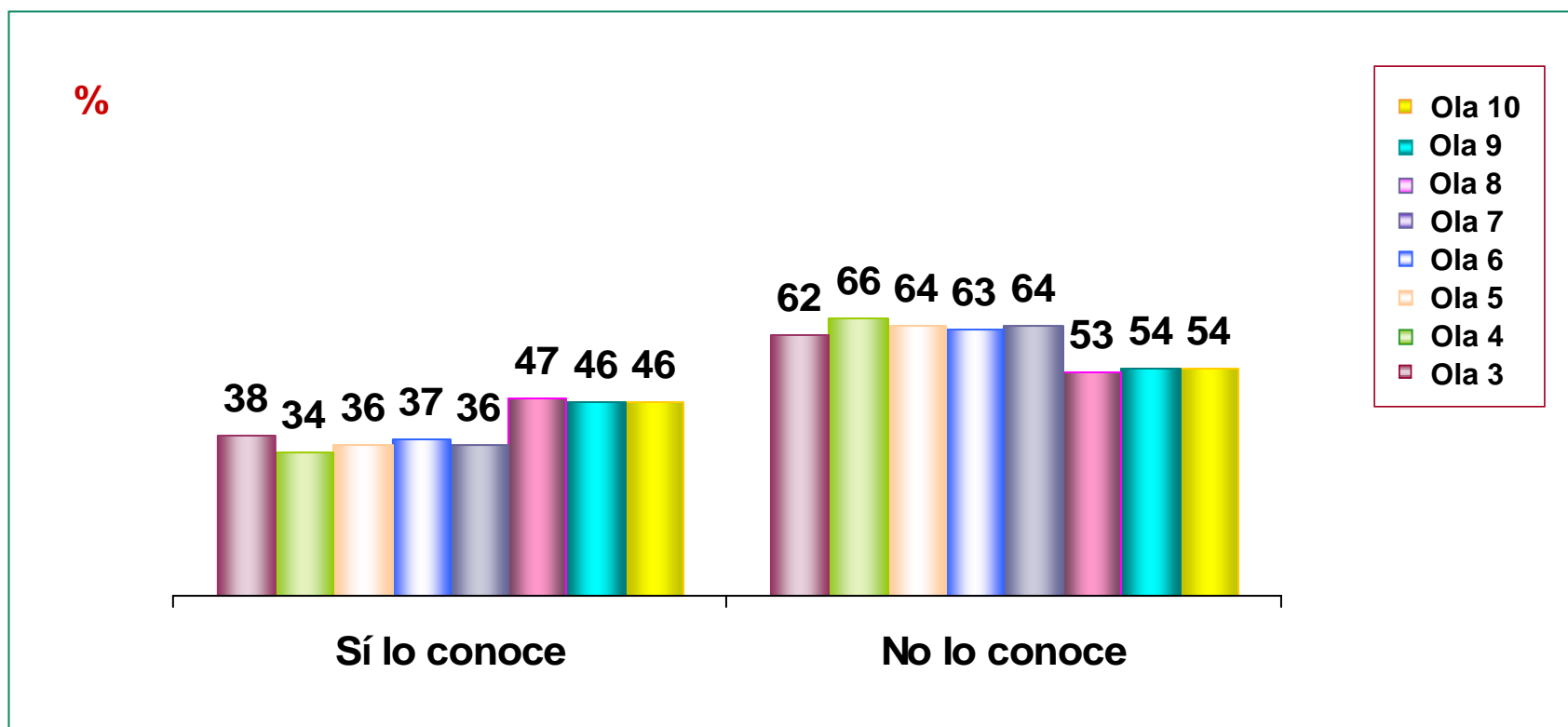
Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105)

- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14. Conocimiento del servicio

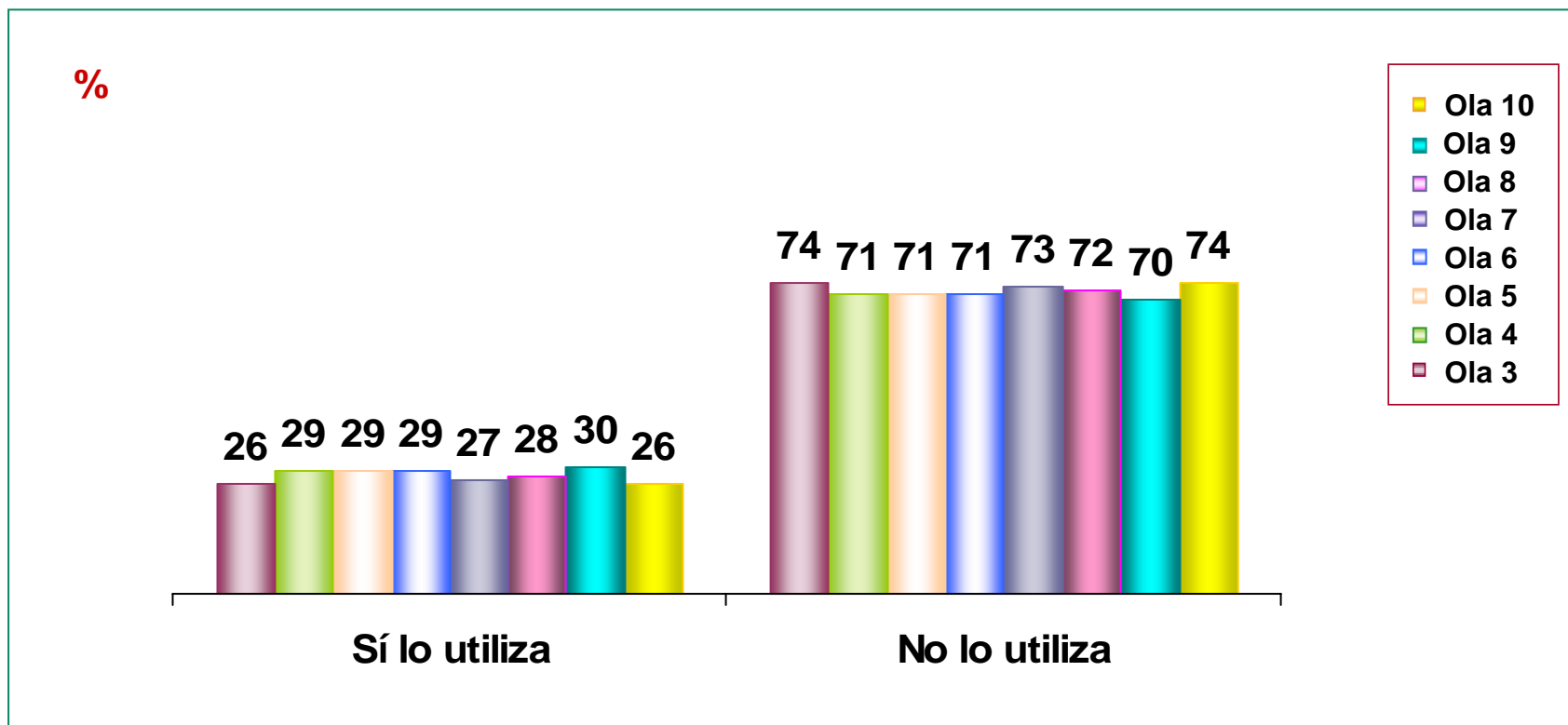
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																		
Sí	46	46	47	55	35	45	39	52	45	50	45	51	46	48	49	48	40	29
No	54	55	53	45	65	55	61	48	55	50	56	49	54	52	51	52	60	71
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Base reducida



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14a. Utilización del servicio

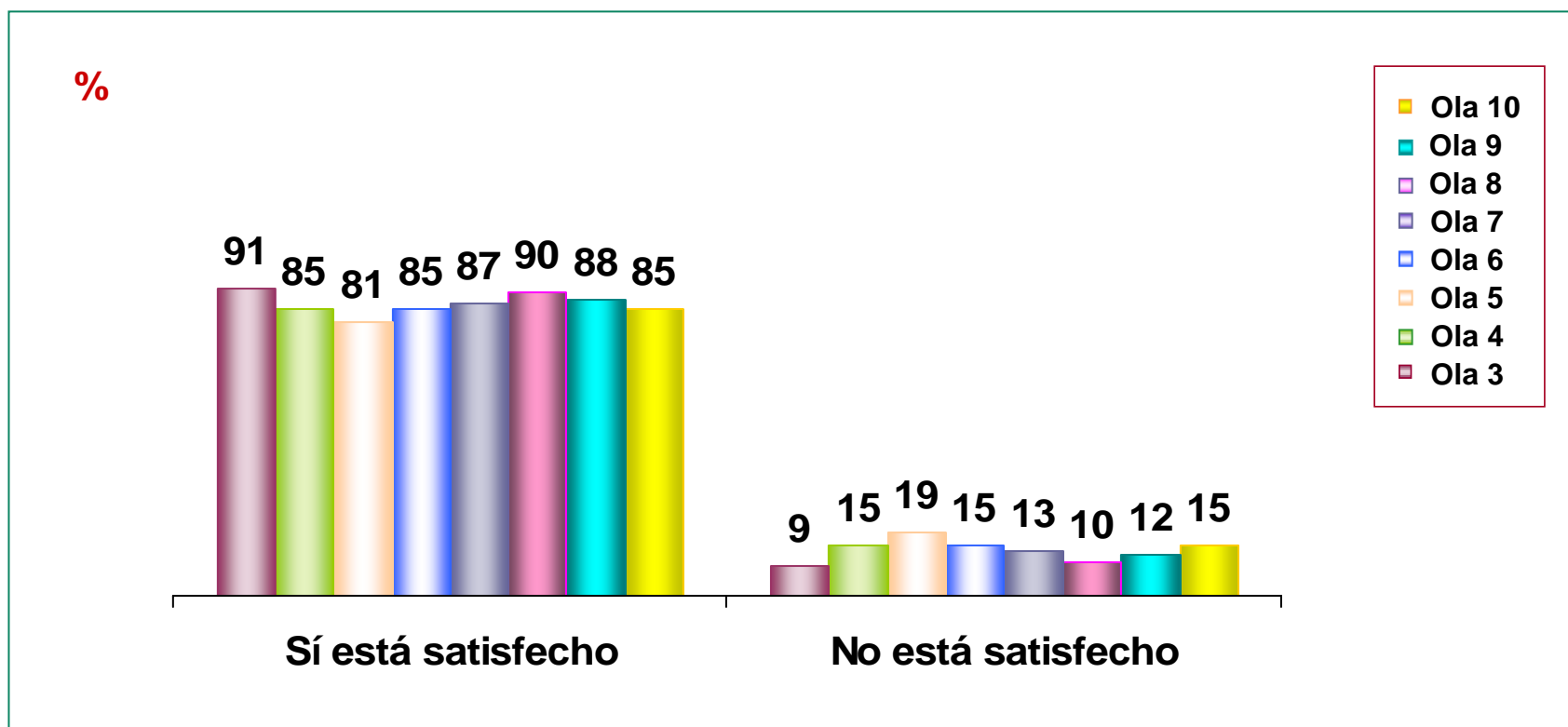
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	26	18	30	25	39	25	21	33	23	14	26	26	22	33	26	23	27	50
No	74	82	70	75	61	75	79	67	78	86	74	74	78	67	74	77	73	50
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(463)</i>	<i>(162)</i>	<i>(301)</i>	<i>(16)</i>	<i>(31)</i>	<i>(72)</i>	<i>(56)</i>	<i>(139)</i>	<i>(71)</i>	<i>(78)</i>	<i>(320)</i>	<i>(143)</i>	<i>(181)</i>	<i>(97)</i>	<i>(35)</i>	<i>(114)</i>	<i>(22)</i>	<i>(2)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14b. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	85	93	82	100	100	83	92	83	75	82	83	89	83	84	100	89	83	100
No	15	7	18	0	0	17	8	17	25	18	17	11	18	16	0	12	17	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(119)</i>	<i>(29)</i>	<i>(90)</i>	<i>(4)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(46)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(82)</i>	<i>(37)</i>	<i>(40)</i>	<i>(32)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(1)*</i>

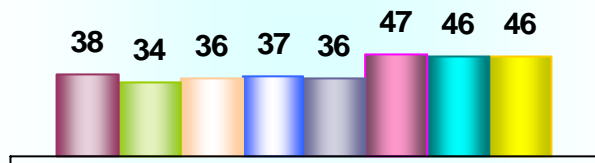
* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



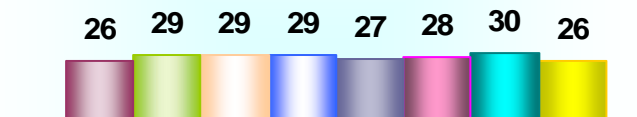
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

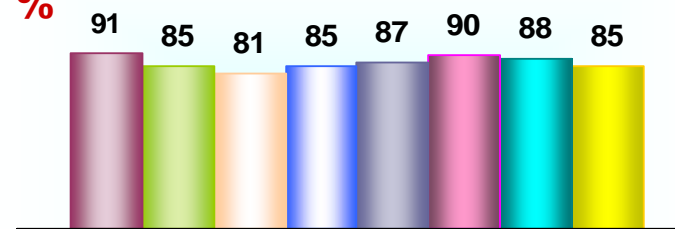
Base : Conocen servicio

Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 4 (344), Ola 5 (357),
Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460),
Ola 10 (463)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

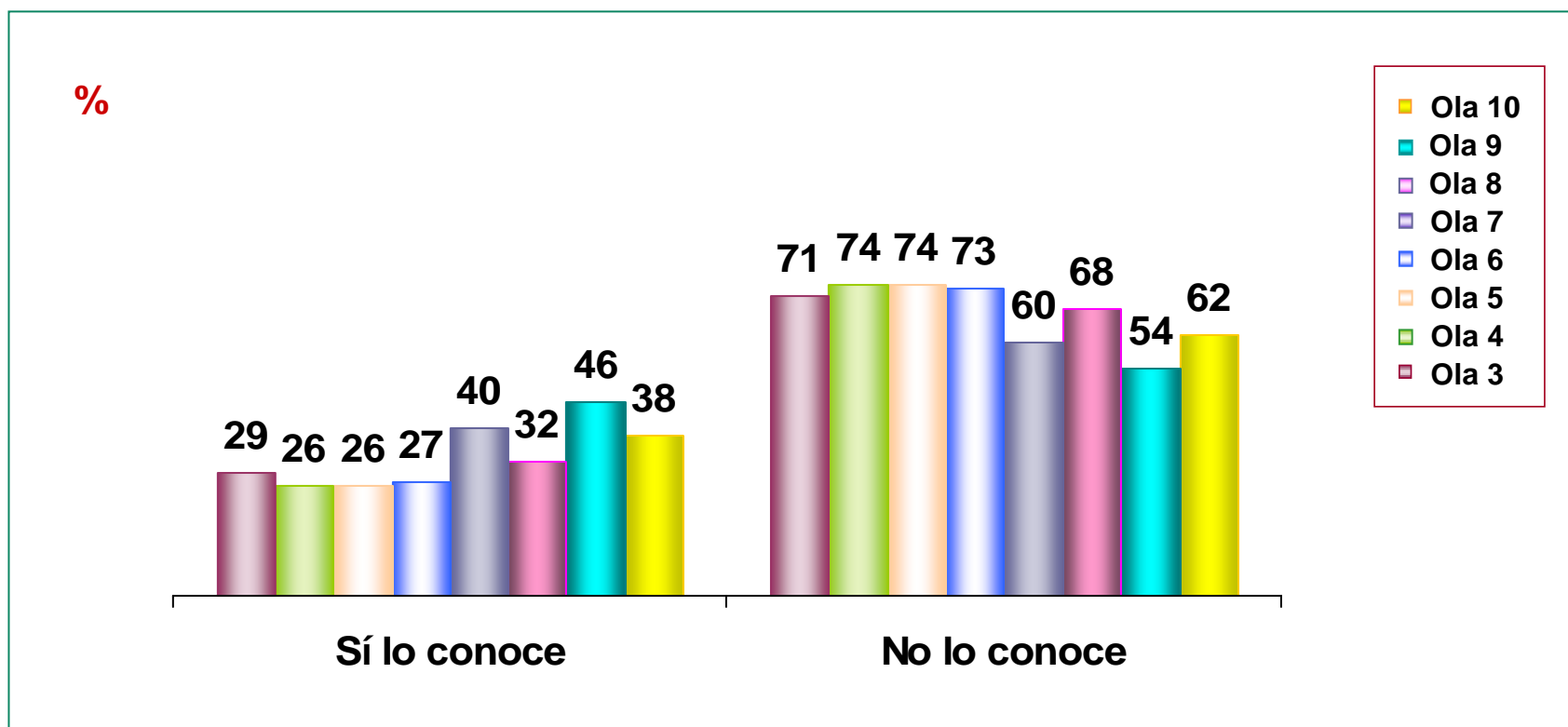
Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107),
Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119)

- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15. Conocimiento del servicio

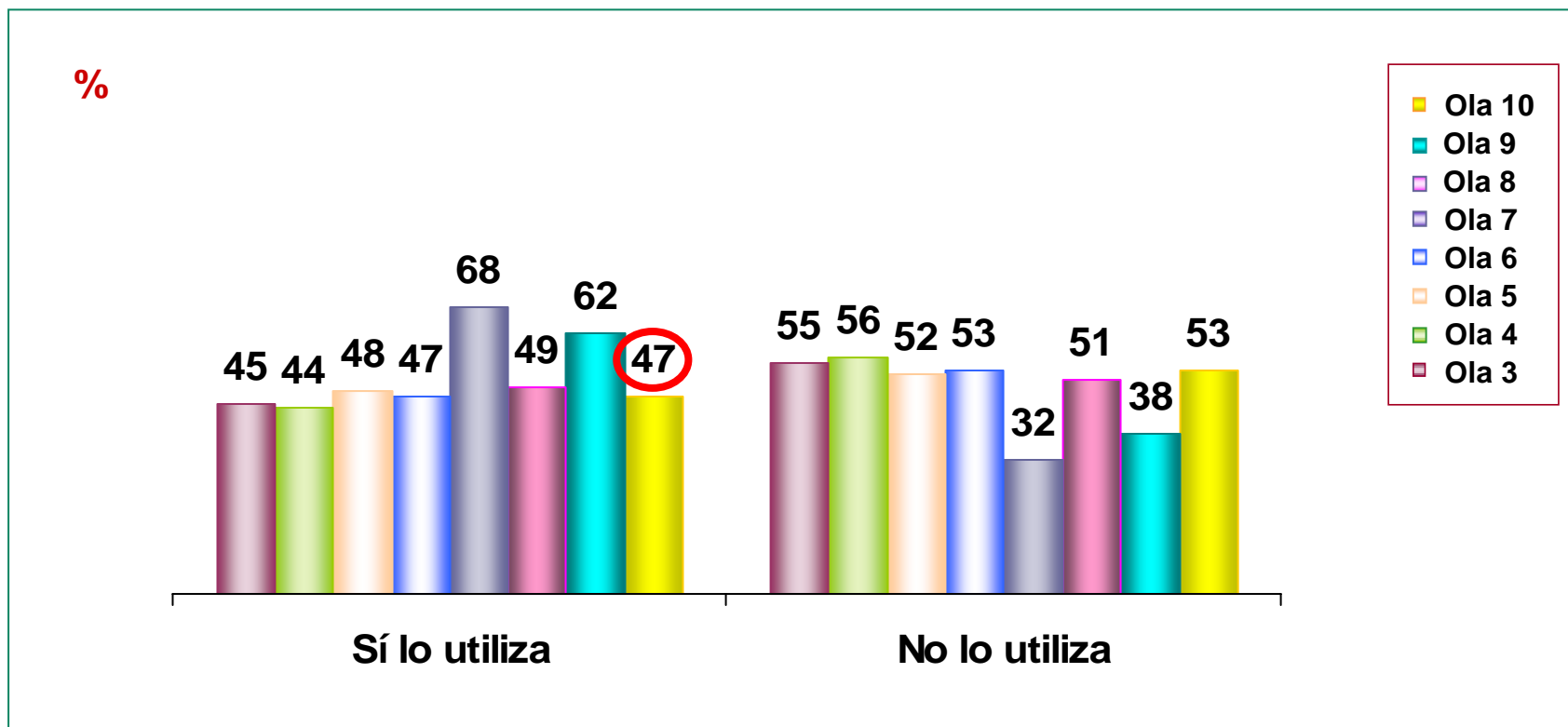
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	39	40	38	17	24	42	41	39	42	41	38	41	34	40	43	39	44	43
No	62	60	62	83	76	59	59	61	58	59	62	59	66	60	57	61	56	57
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15a. Utilización del servicio

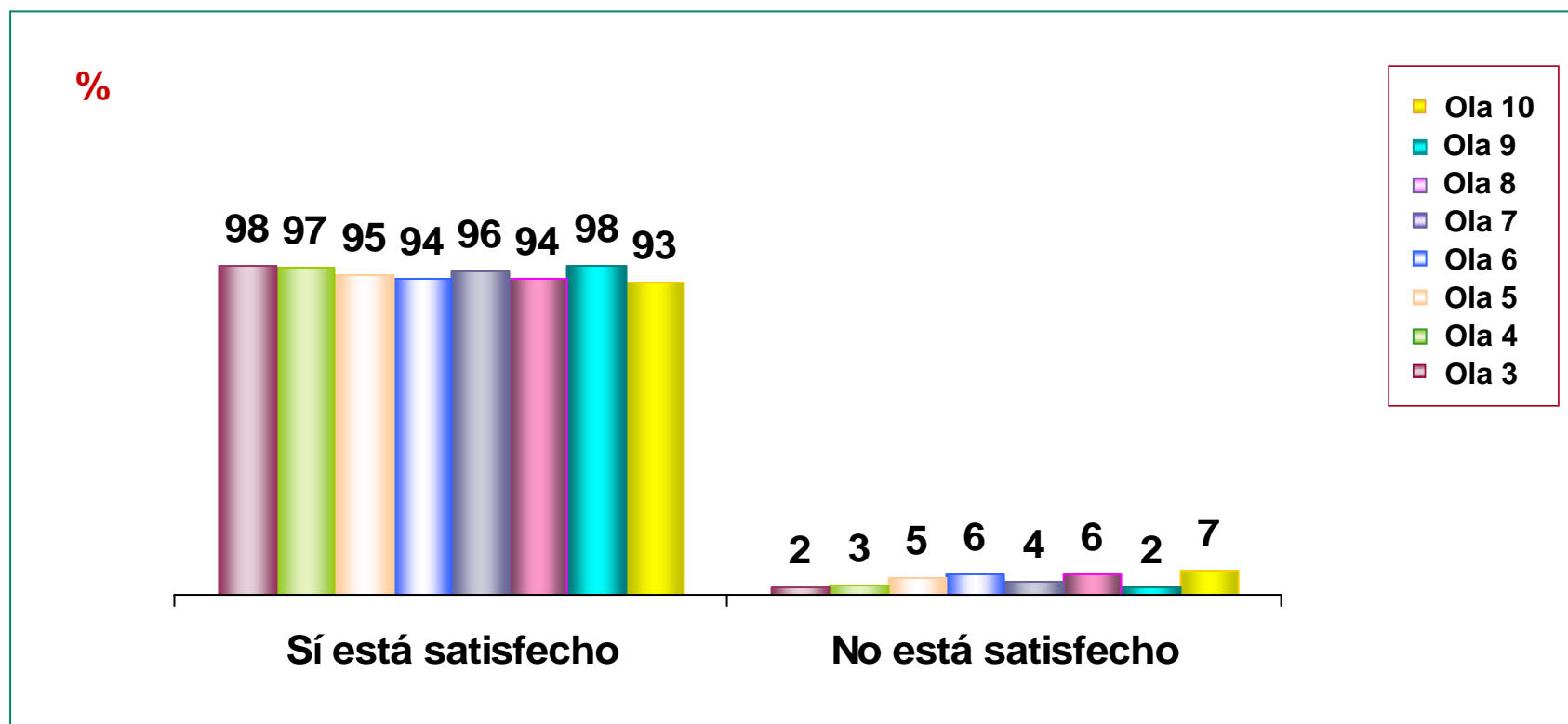
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	48	44	50	40	48	62	59	49	33	36	51	40	48	46	39	48	54	67
No	53	56	50	60	52	38	41	51	67	64	49	60	52	54	61	52	46	33
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(385)</i>	<i>(143)</i>	<i>(242)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(21)</i>	<i>(66)</i>	<i>(58)</i>	<i>(104)</i>	<i>(67)</i>	<i>(64)</i>	<i>(271)</i>	<i>(114)</i>	<i>(134)</i>	<i>(81)</i>	<i>(31)</i>	<i>(94)</i>	<i>(24)</i>	<i>(3)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15b. Satisfacción con la información



Bases: Utilizan el servicio

Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15b. Satisfacción de la información

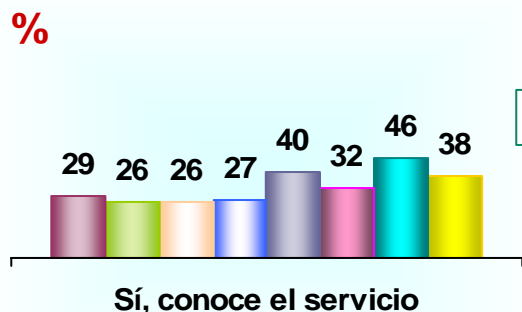
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15b.- INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	93	91	95	100	90	98	91	88	100	96	93	94	89	89	100	98	100	100
No	7	10	5	0	10	2	9	12	0	4	7	7	11	11	0	2	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(183)</i>	<i>(63)</i>	<i>(120)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(41)</i>	<i>(34)</i>	<i>(51)</i>	<i>(22)</i>	<i>(23)</i>	<i>(137)</i>	<i>(46)</i>	<i>(64)</i>	<i>(37)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(45)</i>	<i>(13)*</i>	<i>(2)*</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

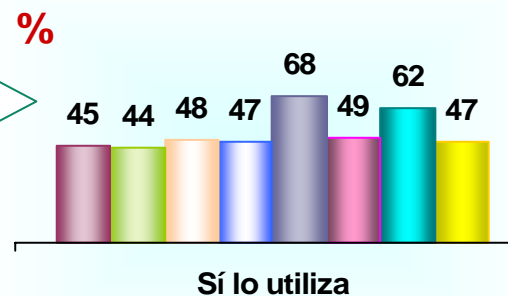
CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Bases: Total (1.000)

Sí conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

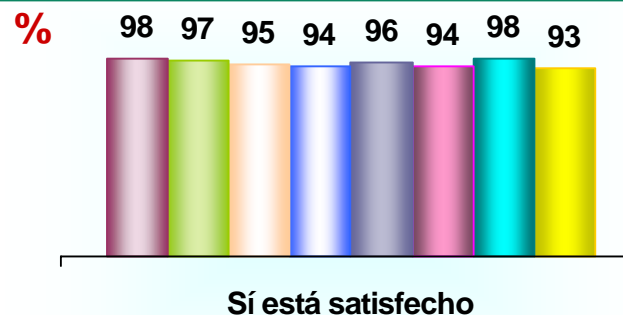


Base: Conocen servicio

Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Base: Han utilizado el servicio

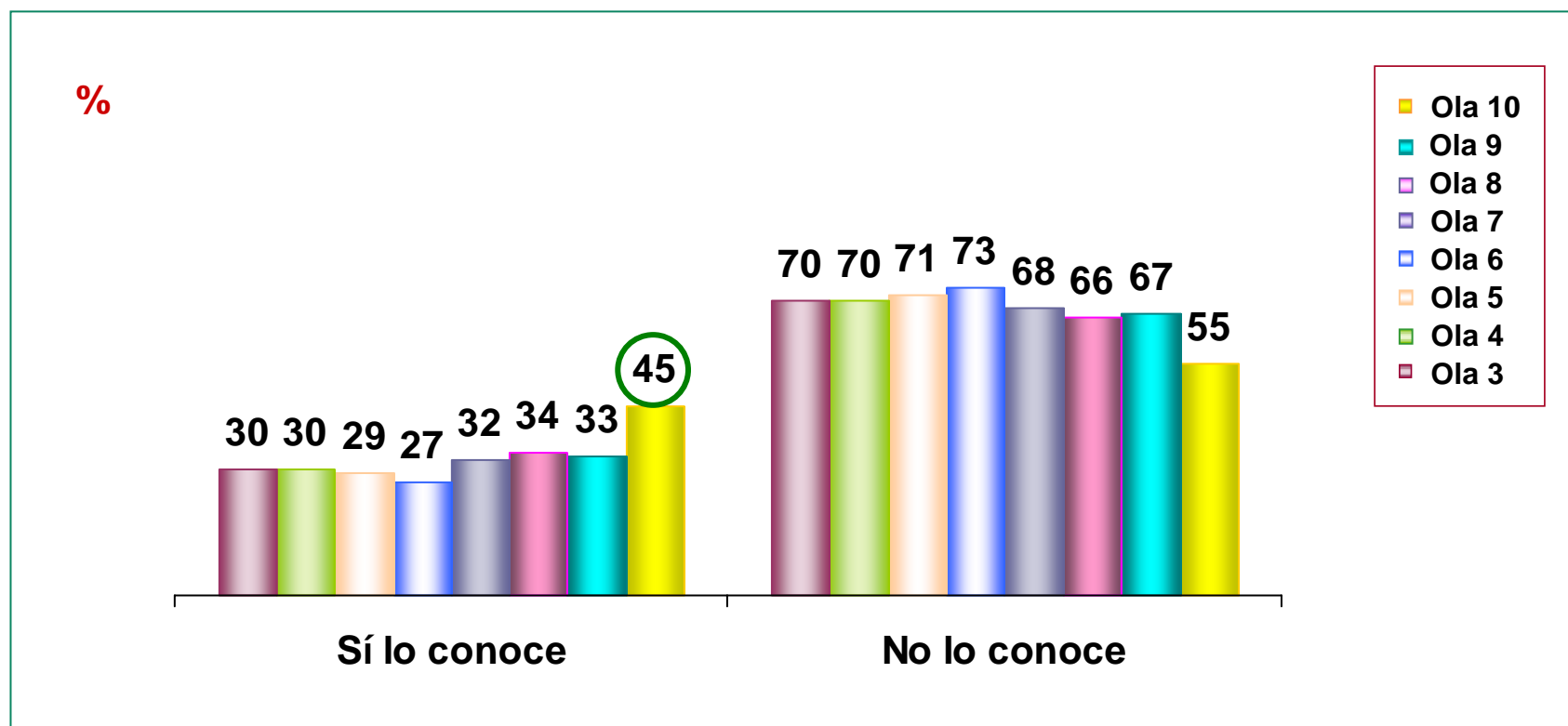
Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183)

- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16. Conocimiento del servicio

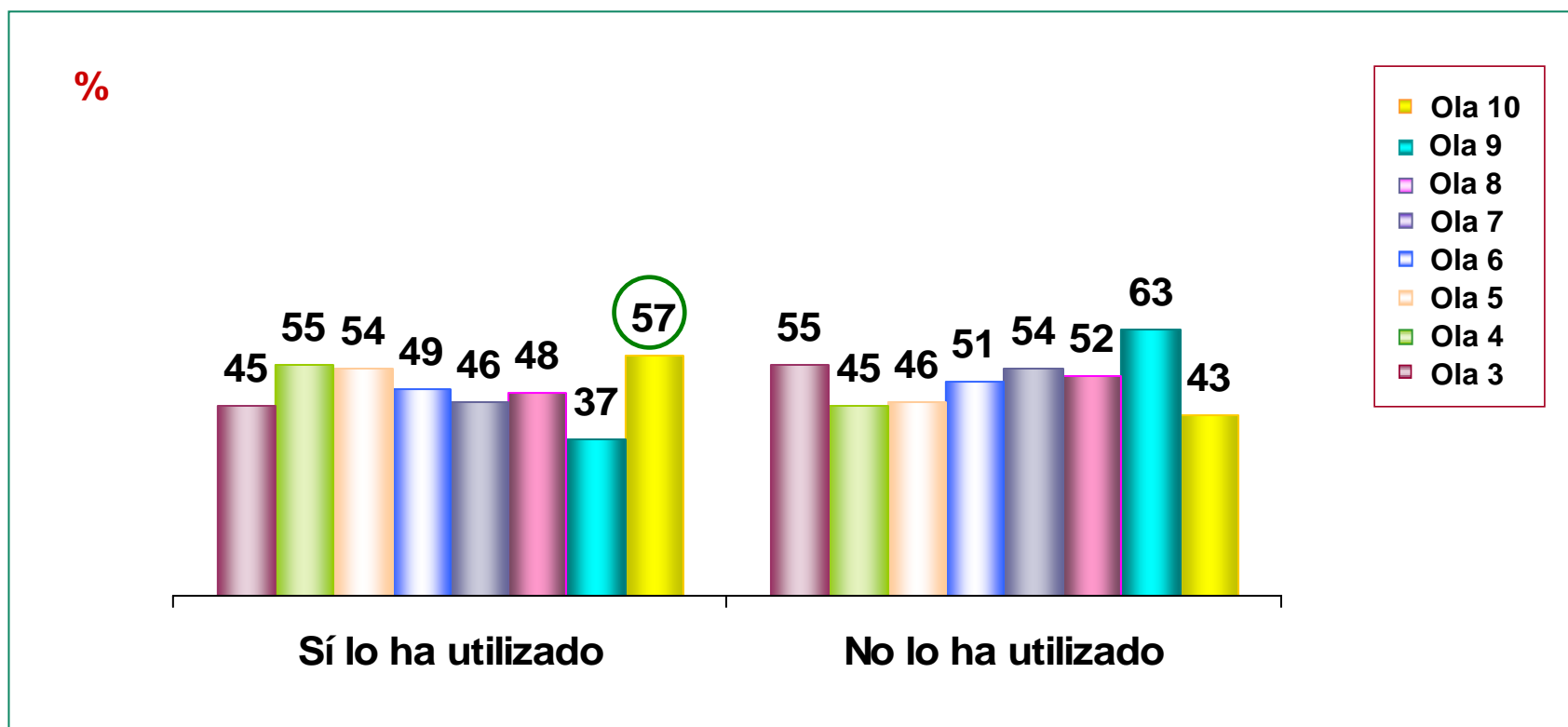
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16.- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	45	46	44	28	49	54	58	42	44	30	48	36	45	43	38	51	42	29
No	55	55	56	72	51	47	42	58	56	71	52	64	56	57	63	49	58	71
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16a. Utilización del servicio

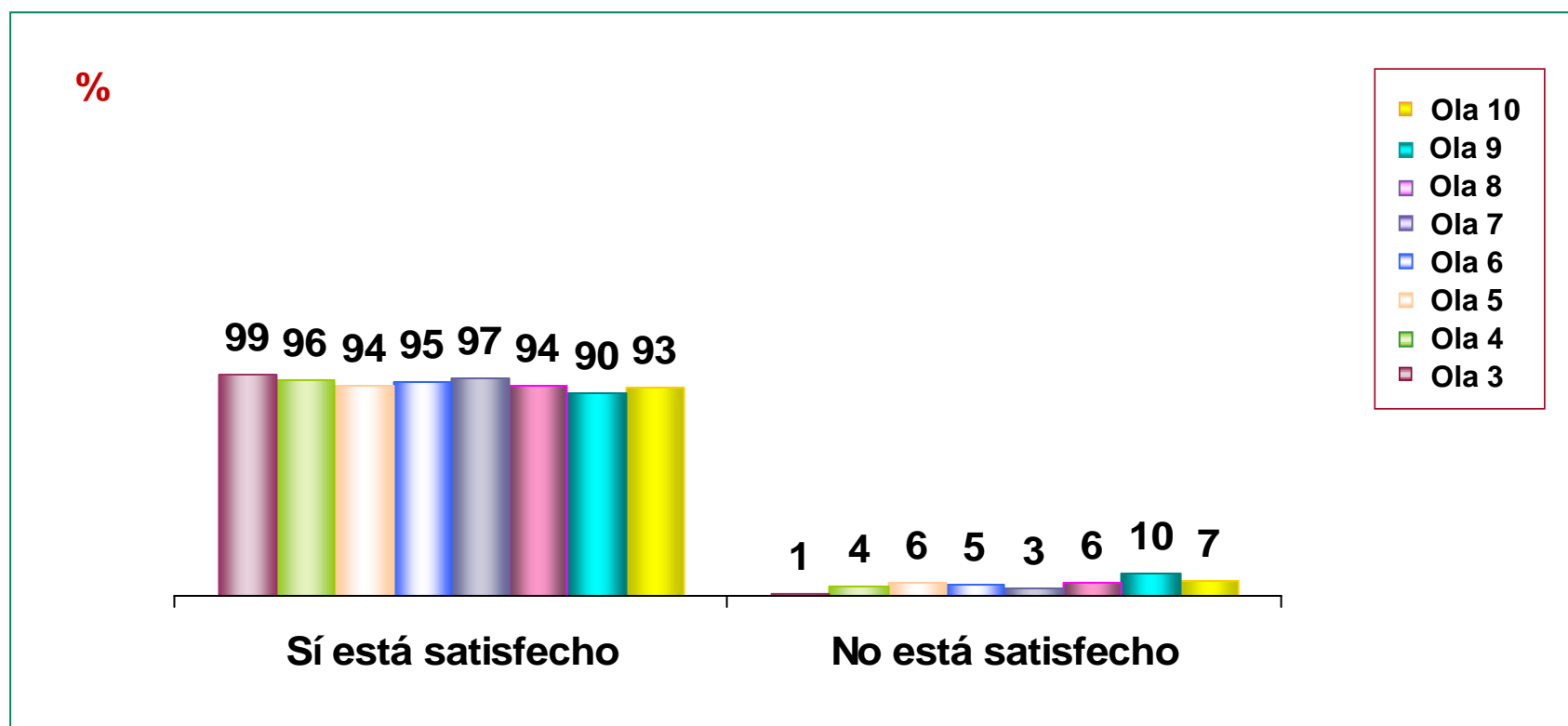
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a,- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	57	53	60	75	59	61	63	59	46	50	59	51	54	58	37	65	65	50
No	43	48	40	25	41	39	37	41	54	50	41	49	46	43	63	35	35	50
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(447)</i>	<i>(162)</i>	<i>(285)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(44)</i>	<i>(85)</i>	<i>(83)</i>	<i>(111)</i>	<i>(70)</i>	<i>(46)</i>	<i>(347)</i>	<i>(100)</i>	<i>(175)</i>	<i>(87)</i>	<i>(27)</i>	<i>(121)</i>	<i>(23)</i>	<i>(2)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16b. Satisfacción con el servicio

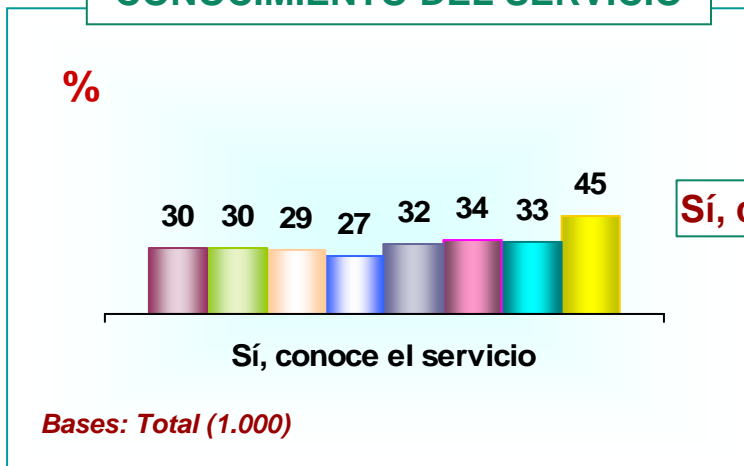
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16b,- EL RESULTADO FUE SATISFATORIO																		
Sí	93	91	95	100	96	92	87	97	94	96	94	92	92	94	100	95	93	100
No	7	9	5	0	4	8	14	3	6	4	6	8	8	6	0	5	7	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(256)</i>	<i>(85)</i>	<i>(171)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(52)</i>	<i>(52)</i>	<i>(65)</i>	<i>(32)</i>	<i>(23)</i>	<i>(205)</i>	<i>(51)</i>	<i>(95)</i>	<i>(50)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(79)</i>	<i>(15)*</i>	<i>(1)*</i>

* Bases muy reducidas (precaución)

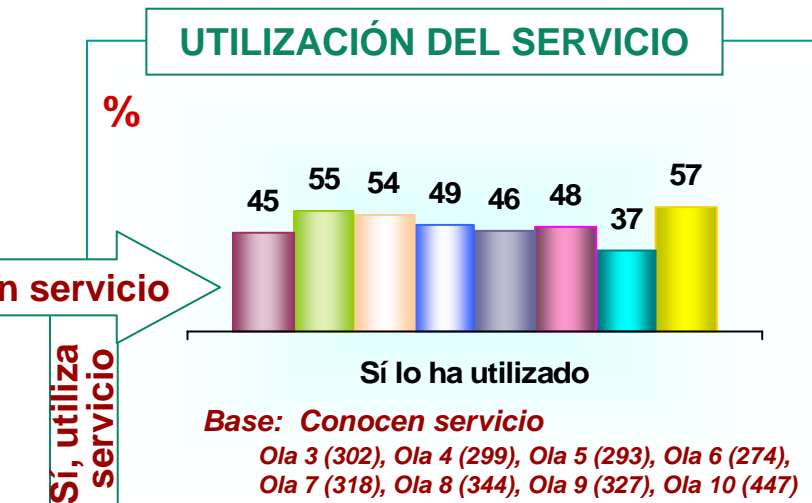


“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

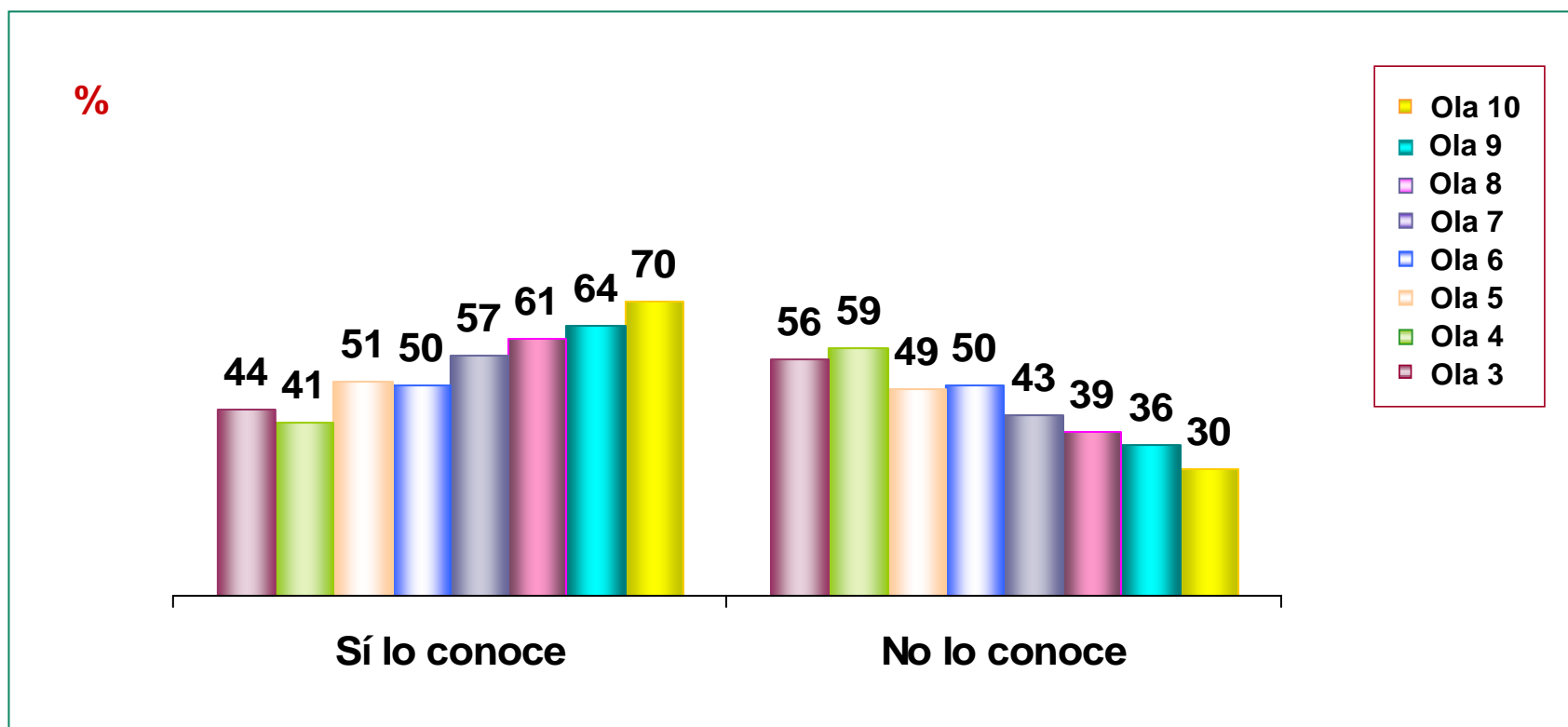


- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18. Conocimiento del servicio

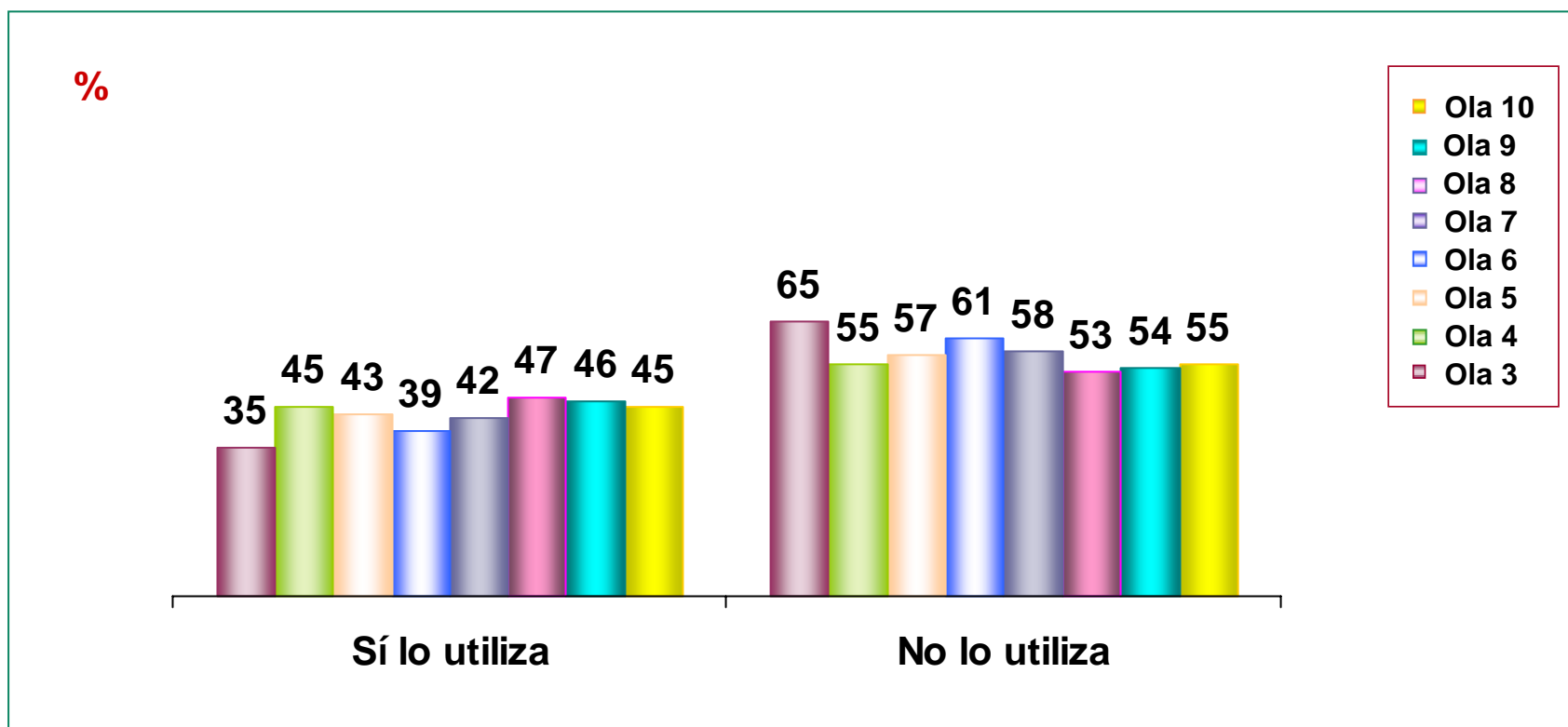
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18,- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
Sí	70	74	68	66	72	80	85	66	70	53	74	59	69	74	79	68	66	71
No	30	26	32	35	28	20	15	34	30	47	26	41	31	26	21	32	35	29
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18a. Utilización del servicio

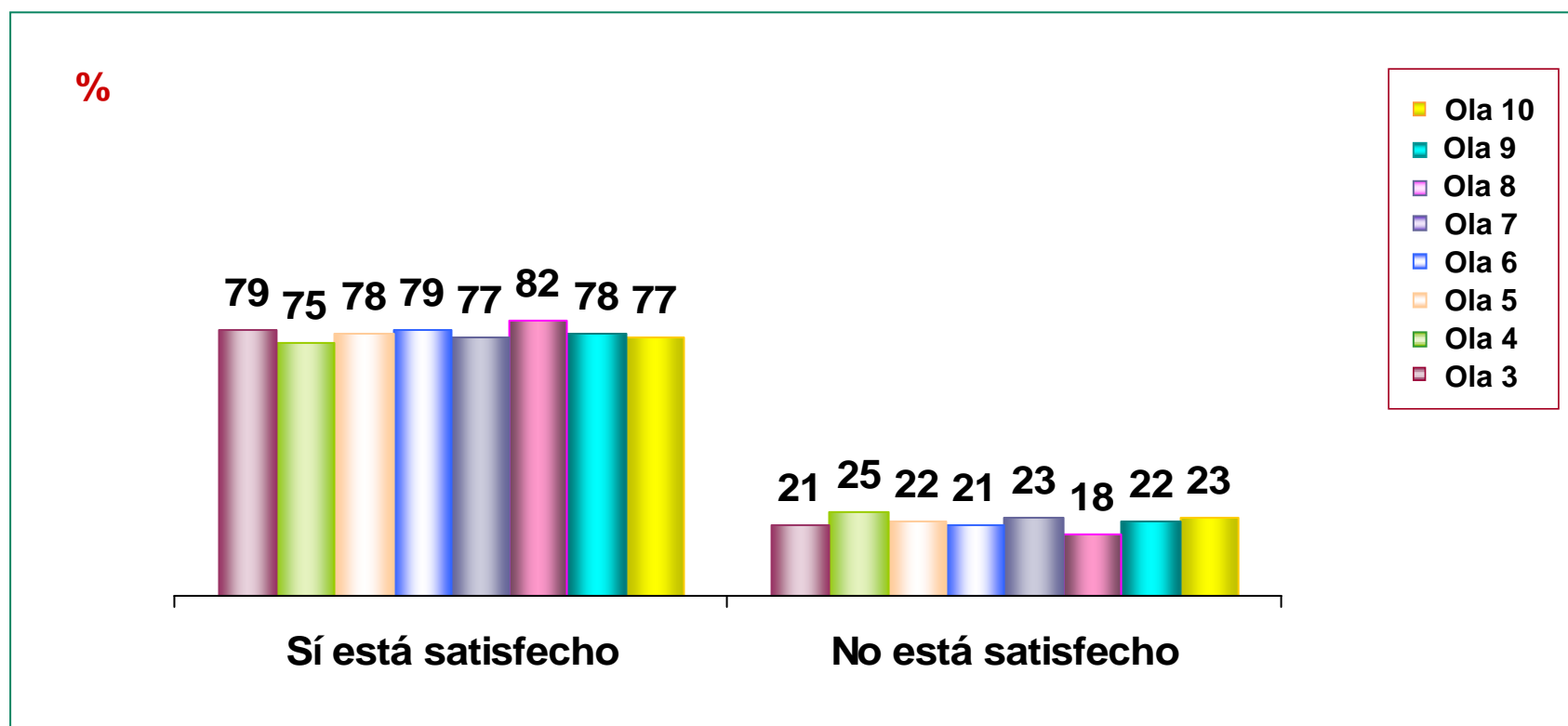
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	45	46	45	37	58	57	55	48	37	11	52	22	44	48	53	41	50	40
No	55	54	55	63	42	43	46	52	63	89	48	78	56	52	47	59	50	60
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(700)</i>	<i>(263)</i>	<i>(437)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(64)</i>	<i>(127)</i>	<i>(121)</i>	<i>(176)</i>	<i>(111)</i>	<i>(82)</i>	<i>(535)</i>	<i>(165)</i>	<i>(271)</i>	<i>(151)</i>	<i>(57)</i>	<i>(162)</i>	<i>(36)</i>	<i>(5)*</i>

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18b. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18b,- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	77	78	76	100	76	82	77	75	68	67	77	73	74	80	73	78	83	100
No	23	22	24	0	24	18	23	25	32	33	23	27	26	21	27	22	17	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(317)</i>	<i>(120)</i>	<i>(197)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(37)</i>	<i>(72)</i>	<i>(66)</i>	<i>(85)</i>	<i>(41)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(280)</i>	<i>(37)</i>	<i>(119)</i>	<i>(73)</i>	<i>(30)</i>	<i>(67)</i>	<i>(18)</i>	<i>(2)*</i>

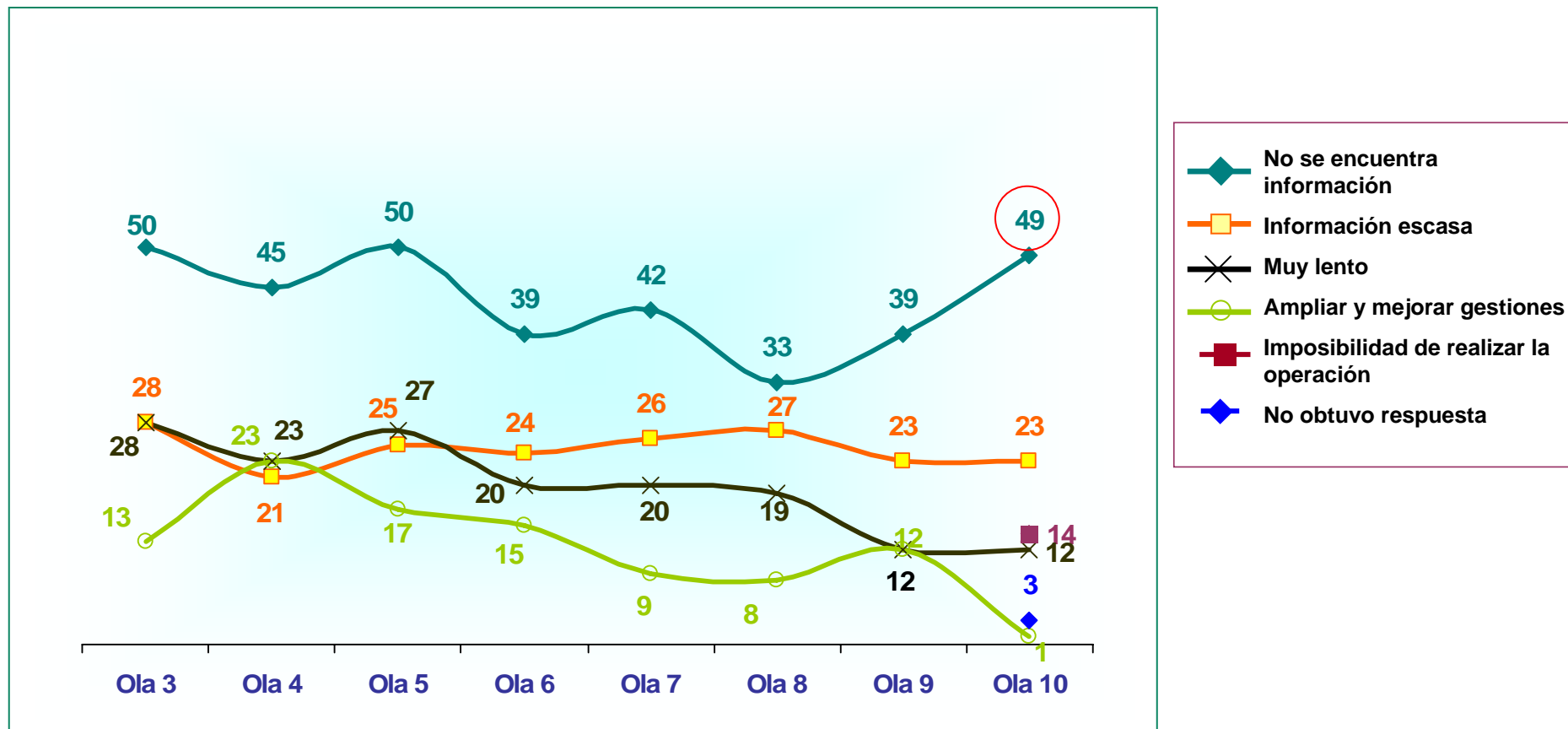
* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18c. Razones de insatisfacción

%



Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

Ola 3 (32)*, Ola 4 (47)*, Ola 5 (48)*, Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

P.18c. Razones 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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No se encuentra la información	49	46	50	0	44	62	67	43	23	67	48	50	52	53	38	47	67	0
Información escasa	23	15	27	0	33	31	20	19	23	0	17	60	19	13	25	40	33	0
Imposibilidad de realizar la operación	14	15	13	0	22	0	7	10	39	0	16	0	13	13	13	13	0	0
Muy lento	12	19	8	0	11	15	0	19	8	33	13	10	7	20	25	7	0	0
No obtuvo contestación	3	0	4	0	0	0	7	0	8	0	3	0	3	7	0	0	0	0
Ampliar y mejorar las cuestiones	1	4	0	0	0	0	0	5	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0
Ns/Nc	3	0	4	0	0	0	0	10	0	0	3	0	7	0	0	0	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>(74)</i>	<i>(26)</i>	<i>(48)</i>	<i>(0)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(21)</i>	<i>(13)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(64)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(31)</i>	<i>(15)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(0)</i>

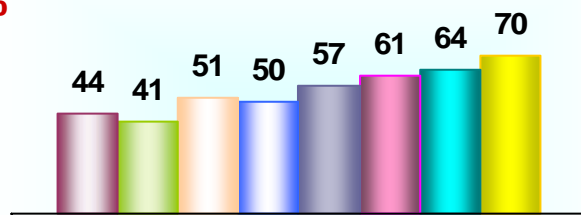
* Bases muy reducidas (precaución)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



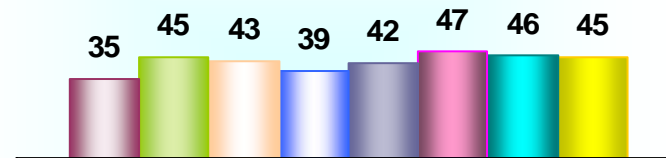
Sí, conoce el servicio

Base Ola: Total (1.000)

Sí conoce servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

Base: Conocen servicio

Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (561), Ola 6 (503),
Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197),
Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317)

- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

P.19a. Conocimiento del servicio

%	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 DE 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	69	73	67	69	66	70	59	76	73	61	69	70	69	71	71	71	64	57
No	31	27	33	31	34	30	41	24	27	39	31	30	31	29	29	29	36	43
Base:	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

P.19a. Utilización del servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	34	35	33	45	29	32	37	37	28	36	33	36	31	40	43	34	26	25
No	66	65	67	55	71	68	64	64	72	64	67	65	70	60	57	66	74	75
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(690)</i>	<i>(259)</i>	<i>(431)</i>	<i>(20)</i>	<i>(59)*</i>	<i>(112)</i>	<i>(85)</i>	<i>(203)</i>	<i>(116)</i>	<i>(95)</i>	<i>(493)</i>	<i>(197)</i>	<i>(272)</i>	<i>(144)</i>	<i>(51)</i>	<i>(170)</i>	<i>(35)</i>	<i>(4)*</i>

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

P.19a. Utilización del servicio 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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19b.- NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																		
Una vez	40	37	42	56	35	47	42	39	36	35	41	39	41	40	36	40	56	100
Dos veces	19	18	20	33	41	19	19	16	12	15	23	10	17	21	18	22	11	0
Tres veces	7	8	6	11	12	8	7	7	3	6	6	9	5	5	9	7	11	0
Cuatro o más veces	10	9	11	0	6	6	3	10	15	21	7	16	10	9	14	12	0	0
Ninguna	22	25	20	0	6	19	29	26	30	18	22	23	25	24	23	16	22	0
Ns/Nc	2	3	1	0	0	0	0	3	3	6	1	4	2	2	0	3	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(234)</i>	<i>(91)</i>	<i>(143)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(31)</i>	<i>(74)</i>	<i>(33)</i>	<i>(34)</i>	<i>(164)</i>	<i>(70)</i>	<i>(83)</i>	<i>(58)</i>	<i>(22)</i>	<i>(58)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(1)*</i>

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

P.19c. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c.- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	83	87	80	78	94	61	94	82	85	88	81	86	78	91	96	78	67	100
No	18	13	20	22	6	39	7	18	15	12	19	14	22	9	5	22	33	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(234)</i>	<i>(91)</i>	<i>(143)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(31)</i>	<i>(74)</i>	<i>(33)</i>	<i>(34)</i>	<i>(164)</i>	<i>(70)</i>	<i>(83)</i>	<i>(58)</i>	<i>(22)</i>	<i>(58)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(1)*</i>

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

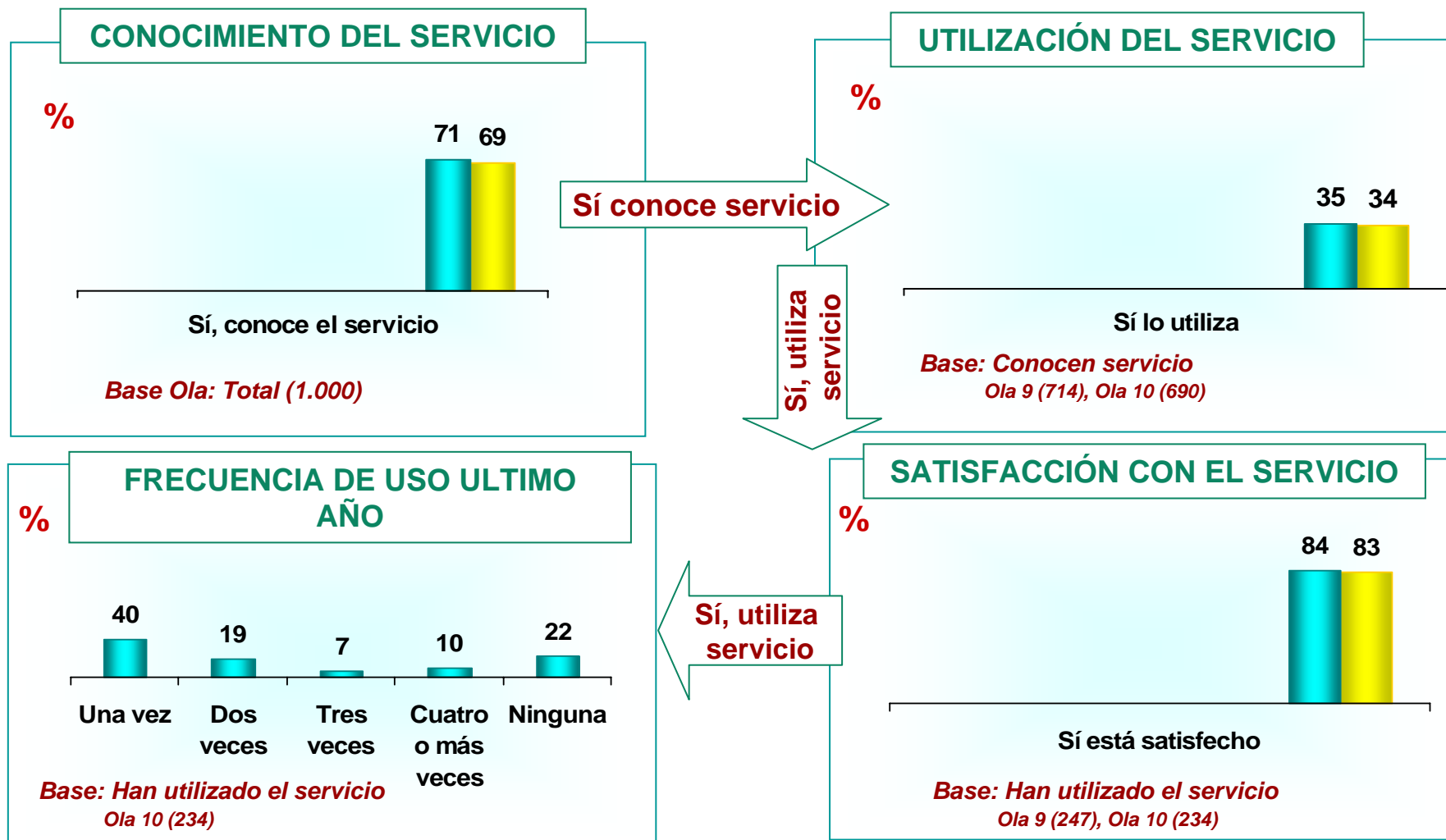
P.19d. Razones de insatisfacción

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Mucho tiempo de espera	37	25	41	0	100	50	0	31	40	25	45	10	44	40	0	31	33	0
No le solucionaron el problema	32	42	28	0	100	21	50	46	0	50	36	20	28	20	0	31	67	0
Mala atención del personal	17	8	21	0	0	21	50	8	20	25	13	30	22	20	0	15	0	0
Información incompleta	15	8	17	50	0	21	0	8	20	0	16	10	22	0	0	15	0	0
No tenían la información	12	8	14	50	0	21	0	0	20	0	10	20	22	0	0	8	0	0
Información escasa	7	0	10	0	0	21	0	0	0	0	10	0	6	0	100	8	0	0
Todavía espera la respuesta	7	17	3	0	0	0	0	23	0	0	7	10	11	0	0	8	0	0
Otros	2	0	3	0	0	7	0	0	0	0	3	0	0	20	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>(41)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(29)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(31)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(0)</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

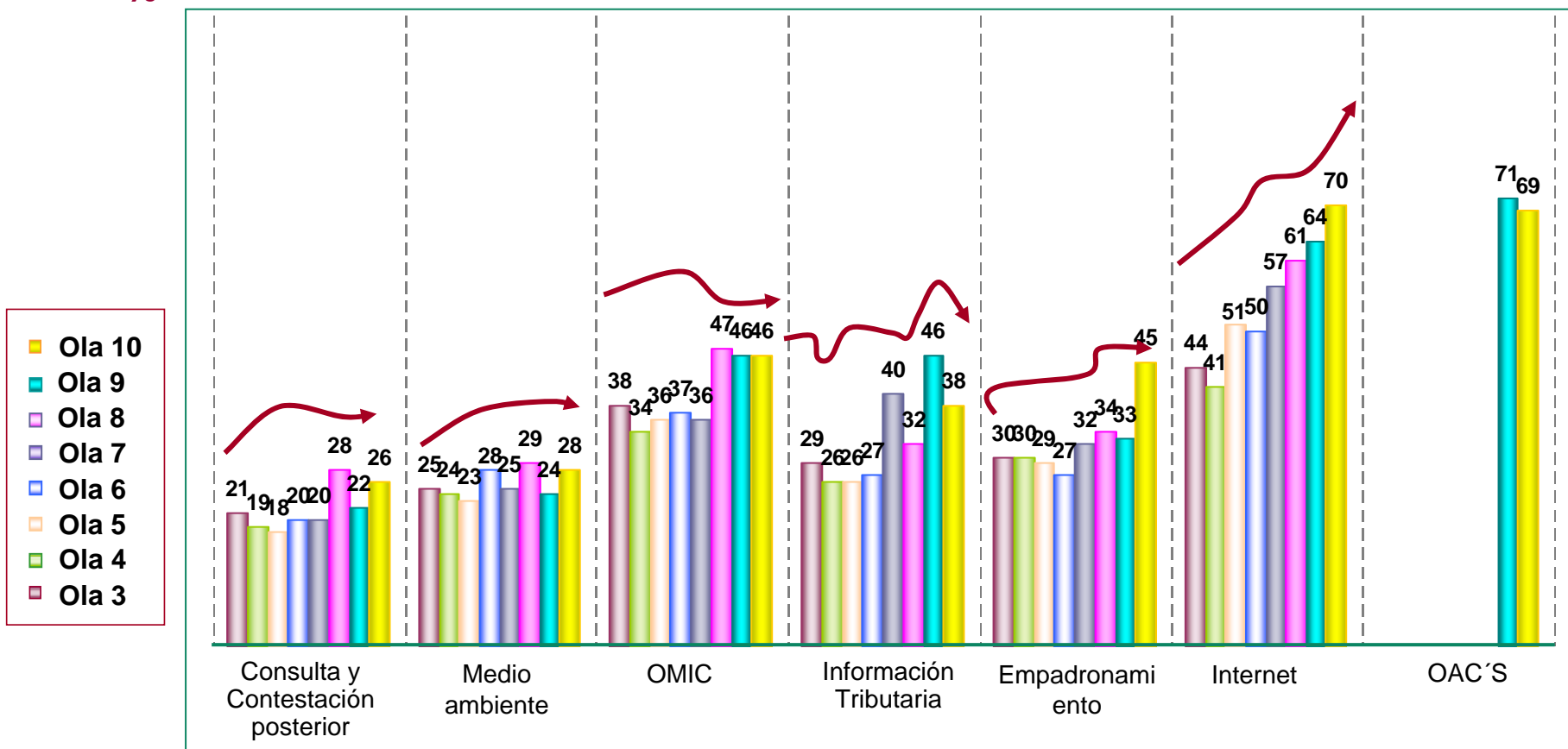




“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 10)

- CUADRO RESUMEN -

%



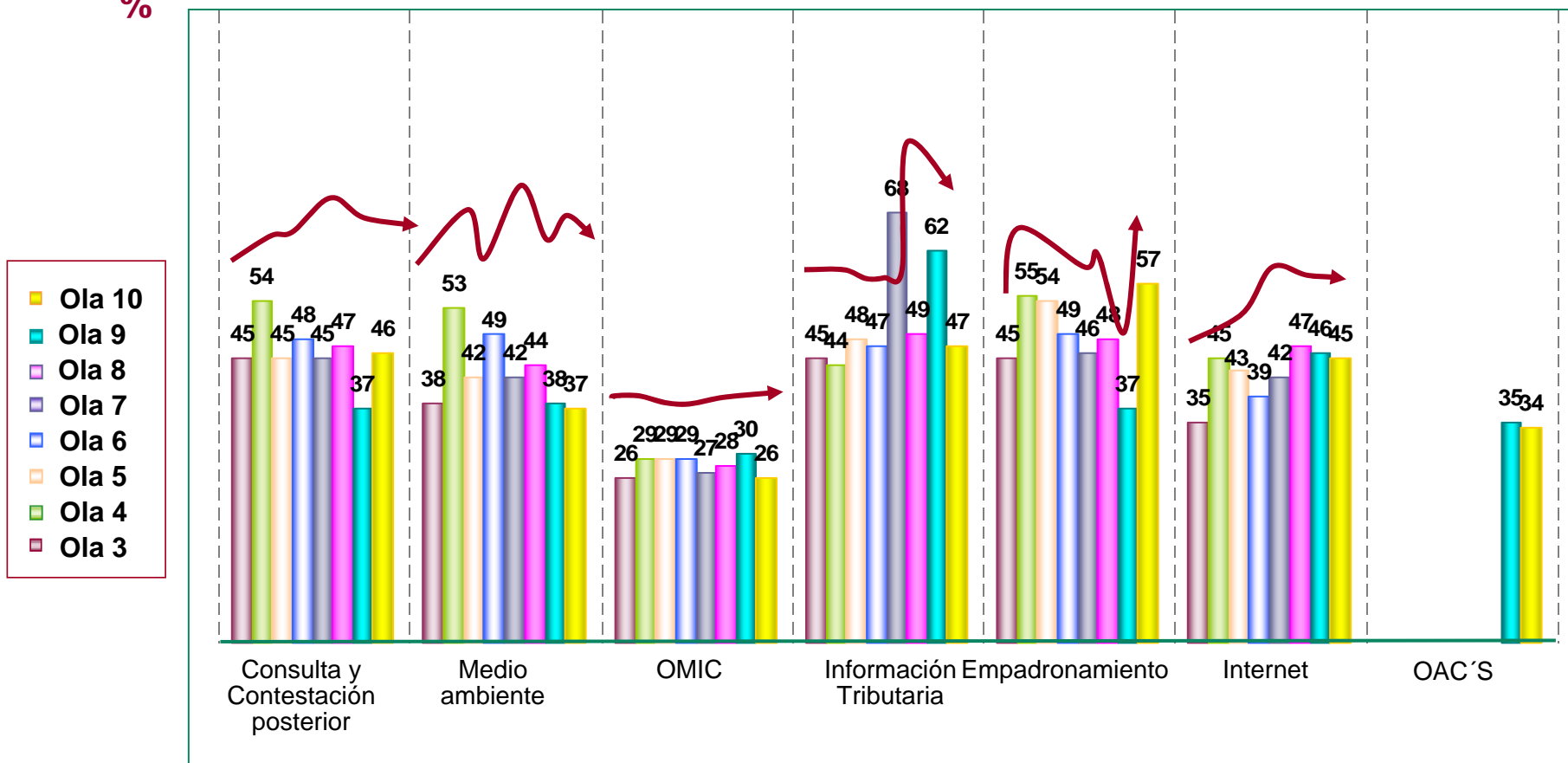
Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 10)

- CUADRO RESUMEN -

%



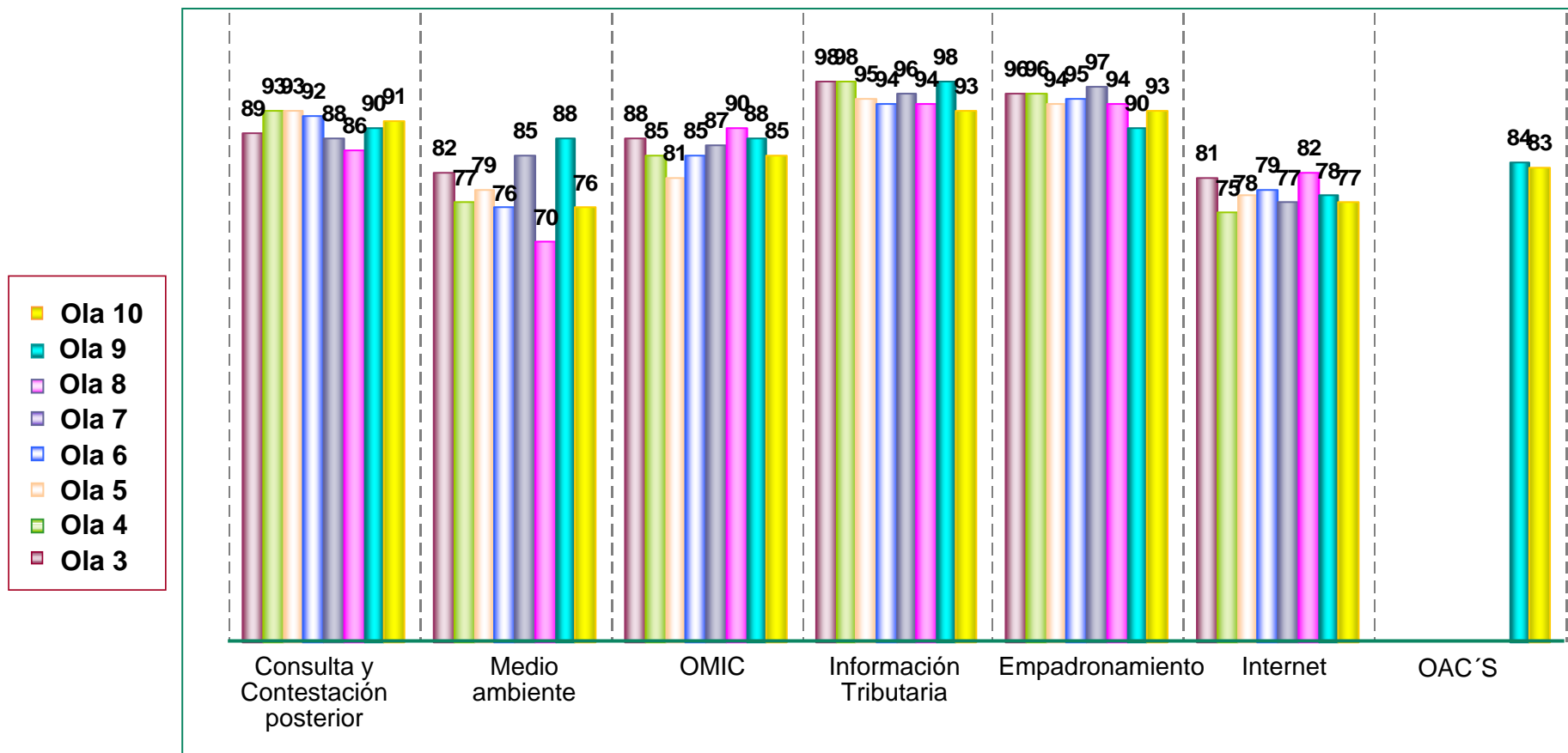
Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 10)

- CUADRO RESUMEN -

%



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

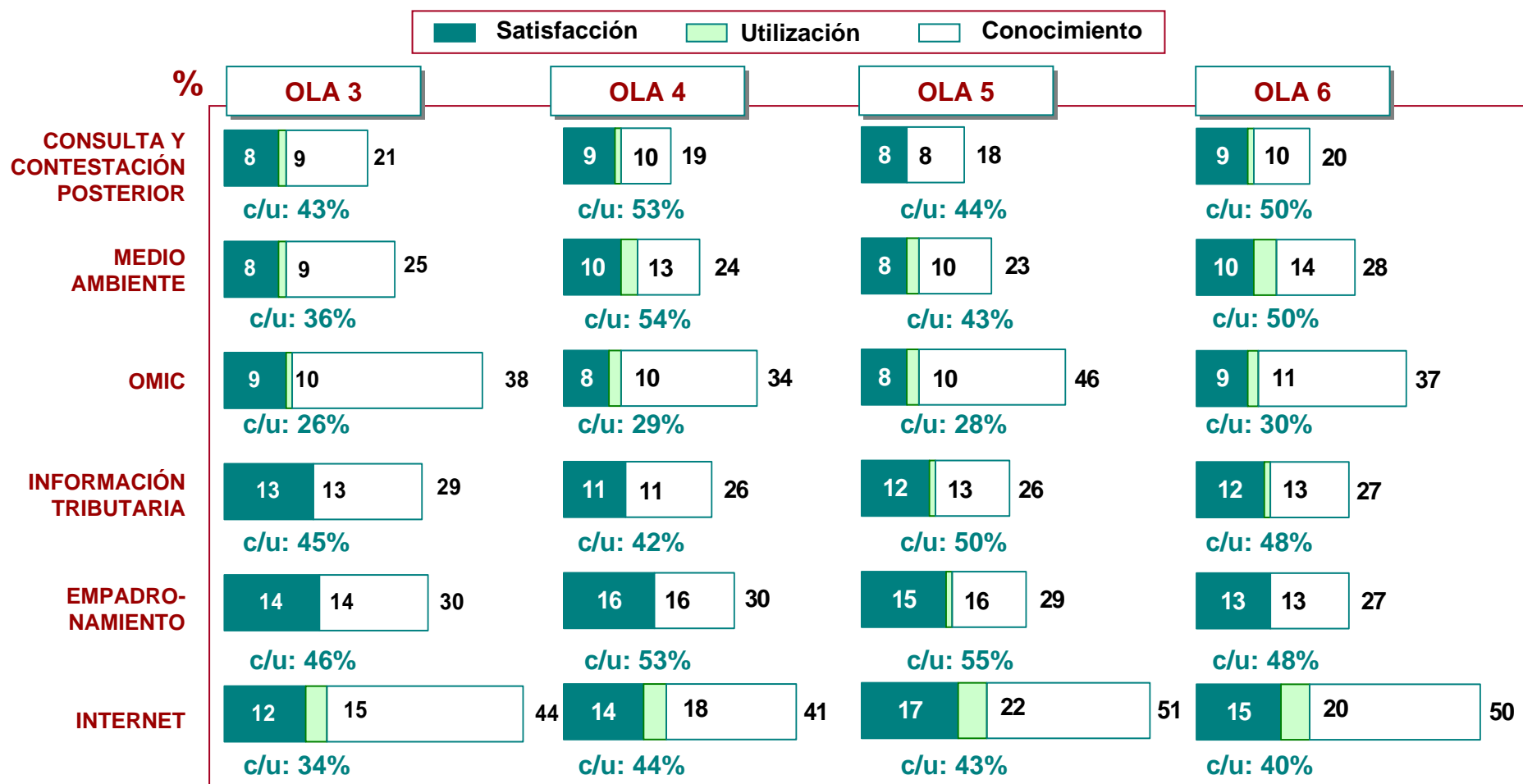
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

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 3 a 6)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

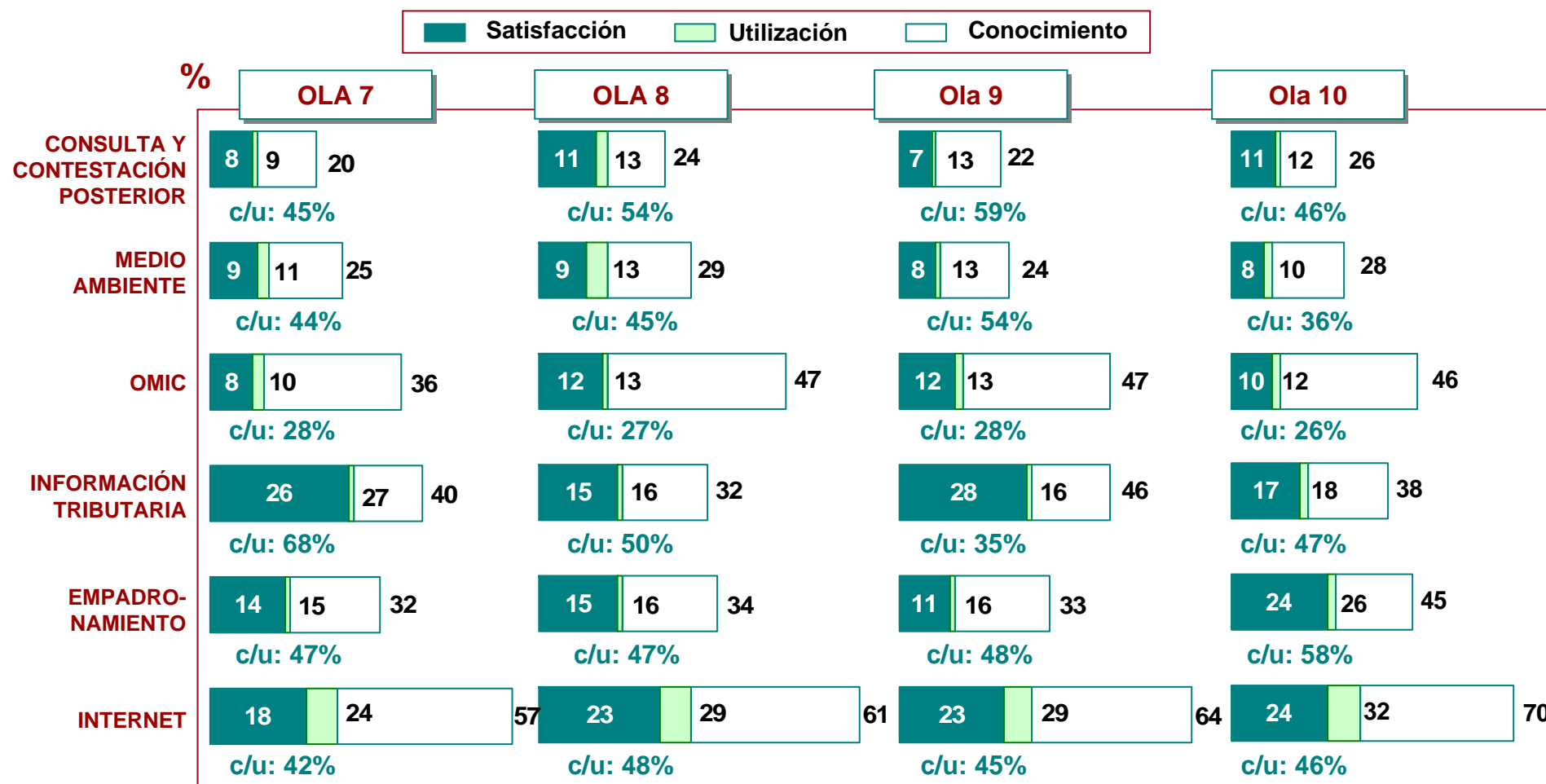


Bases: Total (1.000)



SERVICIOS 010 (Olas 7 a 10)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?

	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Diferencia Ola 10 -9
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	12	15	9	9	14	7	14	10	-4
Gestiones de tasas y tributos municipales	8	7	7	6	7	6	8	10	2
Información y tramitación de multas	3	7	4	4	6	3	6	6	-
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	7	4	7	6	4	6	8	2
Las relacionadas con la vivienda	3	7	2	5	5	3	6	5	-1
Información sobre transportes y tráfico	3	3	4	4	5	3	4	5	1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	2	2	5	3	5	5	-
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	6	2	2	4	1	3	5	2
Los actuales pero más completas	6	1	3	2	4	1	2	3	1
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	2	3	2	3	1	4	5	1

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?

	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Diferencia Ola 9 -10
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	3	2	3	4	2	2	3	4	1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	3	1	1	2	2	2	2	-
Solicitud de certificados y permisos	2	1	1	2	2	2	3	5	2
Oposiciones y empleo	2	5	1	2	2	1	2	3	1
Información y gestiones sobre educación	1	3	2	2	2	2	2	3	1
Trámites sobre actividades deportivas	-	1	1	1	1	2	1	3	2
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	1	-	2	1	1	2	3	1
Recibir información sobre el 010	1	1	1	1	0	2	1	3	2
Otras gestiones	2	2	-	3	2	13	9	2	-7
Ninguno	13	12	14	11	8	11	16	12	-4
Ns/Nc	48	37	47	45	39	48	33	44	11

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	10	9	11	3	17	6	12	10	13	9	11	9	11	10	13	10	9	0
Gestiones de tasas y tributos municipales	10	11	9	7	15	13	10	12	4	5	12	4	10	10	14	8	9	0
Formulación de reclamaciones y denuncias	8	8	8	3	11	7	8	10	7	5	8	8	8	8	14	6	7	0
Información y tramitación de multas	6	7	5	3	12	8	4	5	6	4	7	4	5	6	10	5	6	0
Las relacionadas con la vivienda	5	4	6	10	11	6	5	5	4	2	6	3	5	5	7	7	4	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos,...)	5	5	5	7	11	4	6	7	3	1	5	4	4	6	8	5	7	0
Información sobre transportes y tráfico	5	5	5	3	12	6	5	4	5	2	6	4	6	5	7	3	6	14
Las relaciones con el Padrón de habitantes	5	5	5	7	12	6	4	6	1	2	6	3	5	5	7	5	2	0
Solicitud de certificados y permisos	5	4	6	3	9	6	6	5	4	3	5	4	5	5	4	6	0	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	5	4	5	3	9	3	6	5	3	3	5	3	4	7	10	3	2	0
Gestiones de medio ambiente	4	3	5	3	9	3	2	5	3	5	4	5	4	4	8	5	0	0
Información y gestiones sobre educación	3	3	4	3	9	4	2	5	1	1	4	2	4	3	7	3	0	0



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

.../... %	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Recibir información sobre el 010	3	2	4	3	7	4	3	5	1	1	4	1	3	4	10	3	2	0
Oposiciones y empleo	3	2	4	7	10	3	3	3	1	1	4	1	3	4	11	2	0	0
Los actuales pero más completas	3	2	3	3	7	4	3	3	1	2	3	2	3	3	6	3	2	14
Trámites sobre actividades deportivas	3	3	3	3	6	3	1	4	1	1	3	2	3	3	8	2	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	3	2	3	3	9	4	1	2	2	0	3	2	2	2	8	3	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	4	2	2	0
Gestiones relacionadas con la vía pública	2	2	2	0	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	0	2	0	0
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	1	1	3	0	0	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	0	0
Tarjetas de aparcamiento de residentes	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	14
Servicios de la 3ª edad	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0
Información sobre servicios a minusválidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras Gestiones	2	1	2	0	2	3	4	2	0	1	2	0	3	2	1	1	0	0
Ninguno	12	13	11	10	7	9	13	14	12	14	11	14	10	13	11	15	6	14
Ns/Nc	44	41	45	59	44	46	42	39	47	46	44	44	46	40	35	41	58	57
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*



“010” DISTRITOS (Ola 10)

P.19.d Distrito desde el que ha realizado la última llamada

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

Bases: Total (1.000)



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

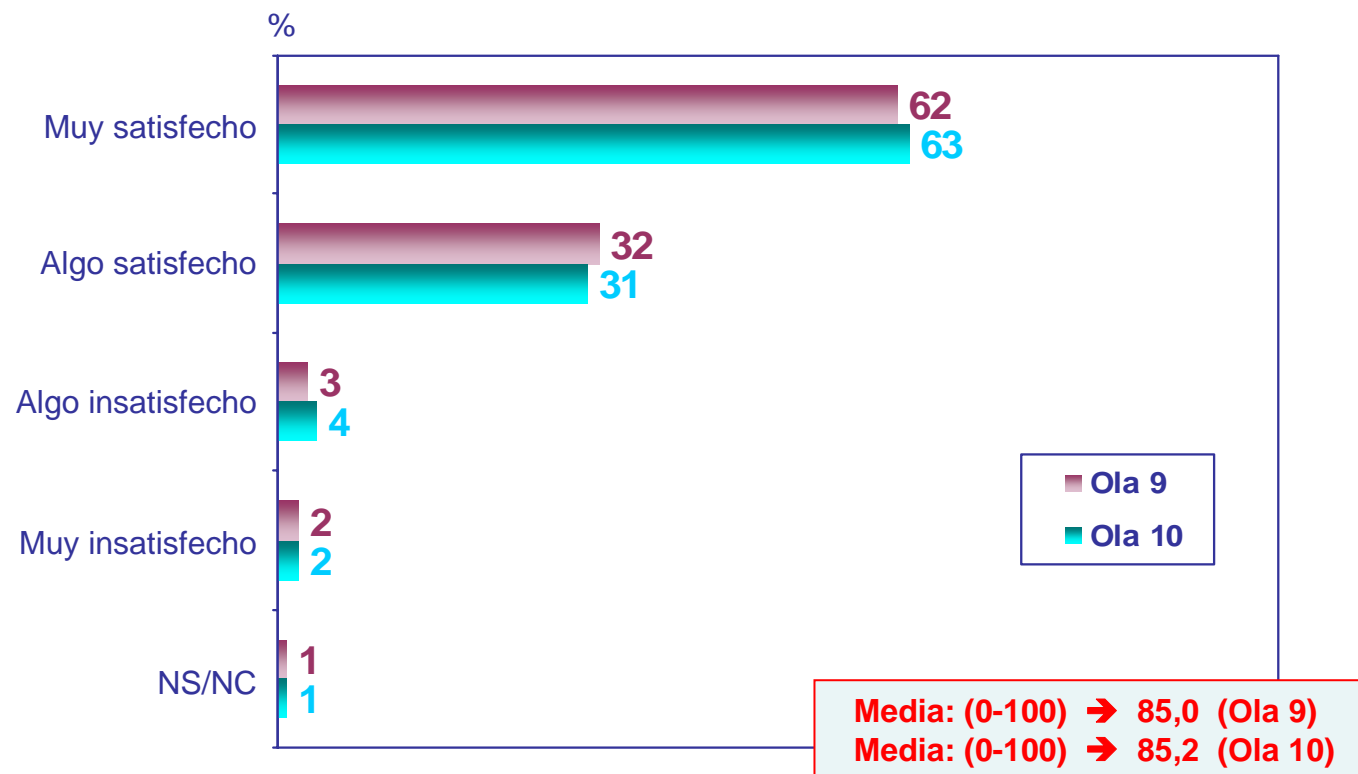
Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

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



Base: Total (1000)



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

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

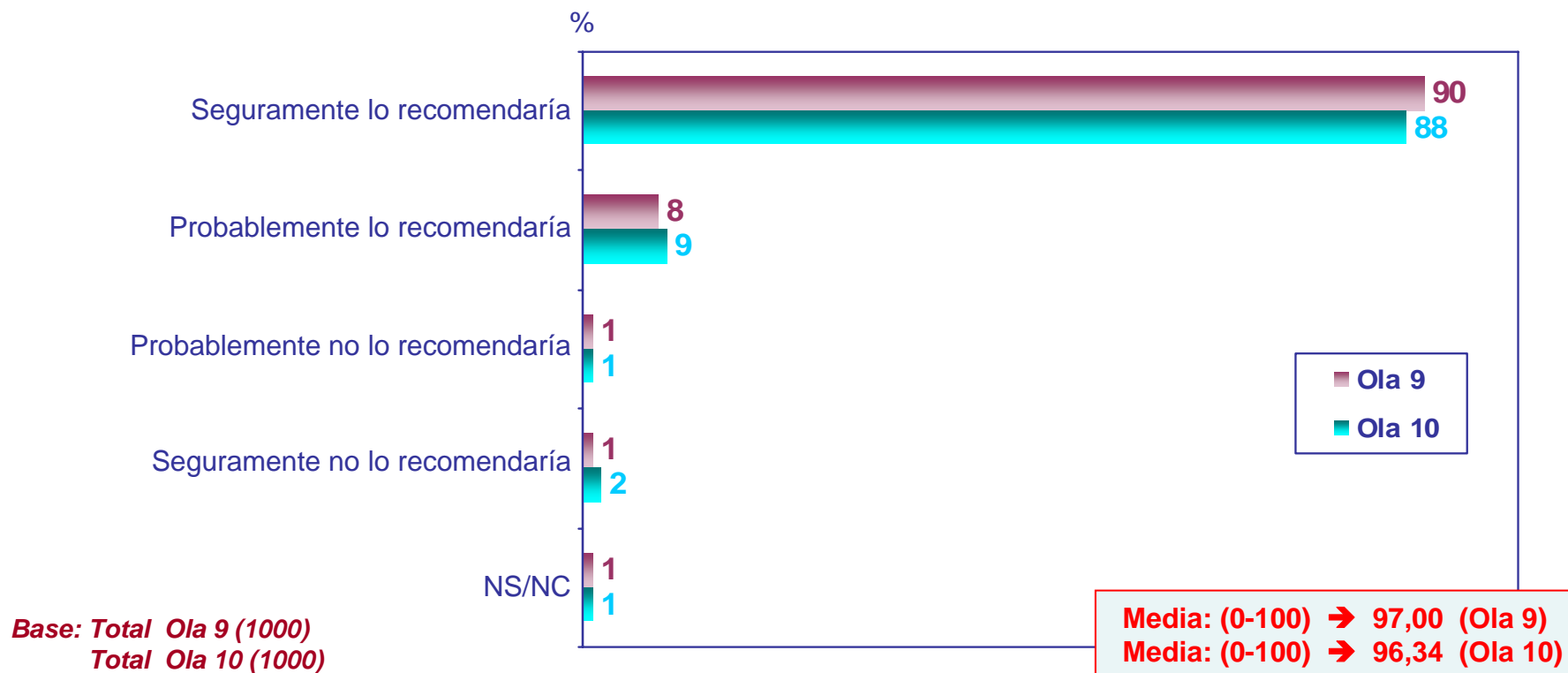




DESEMPEÑO GLOBAL

RECOMENDACIÓN

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

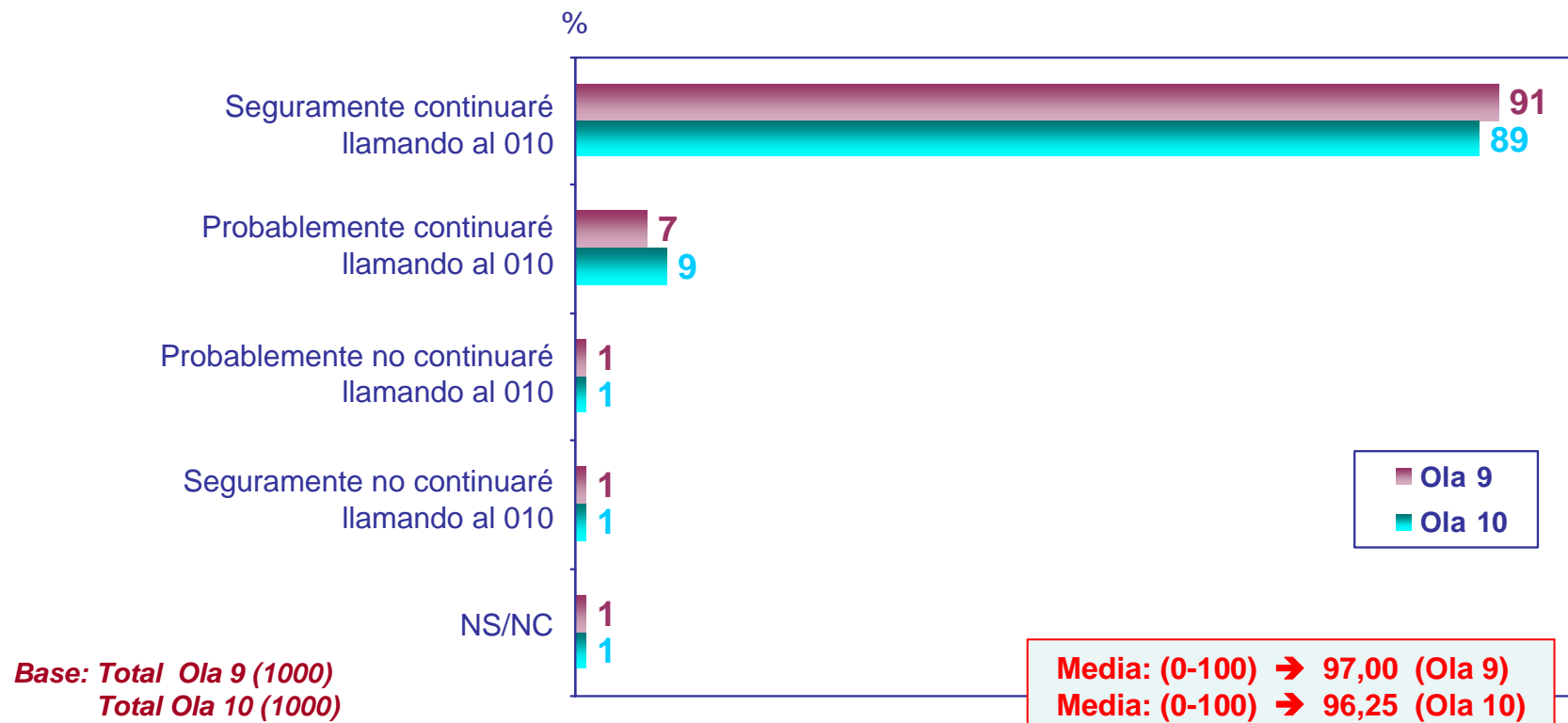




DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

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

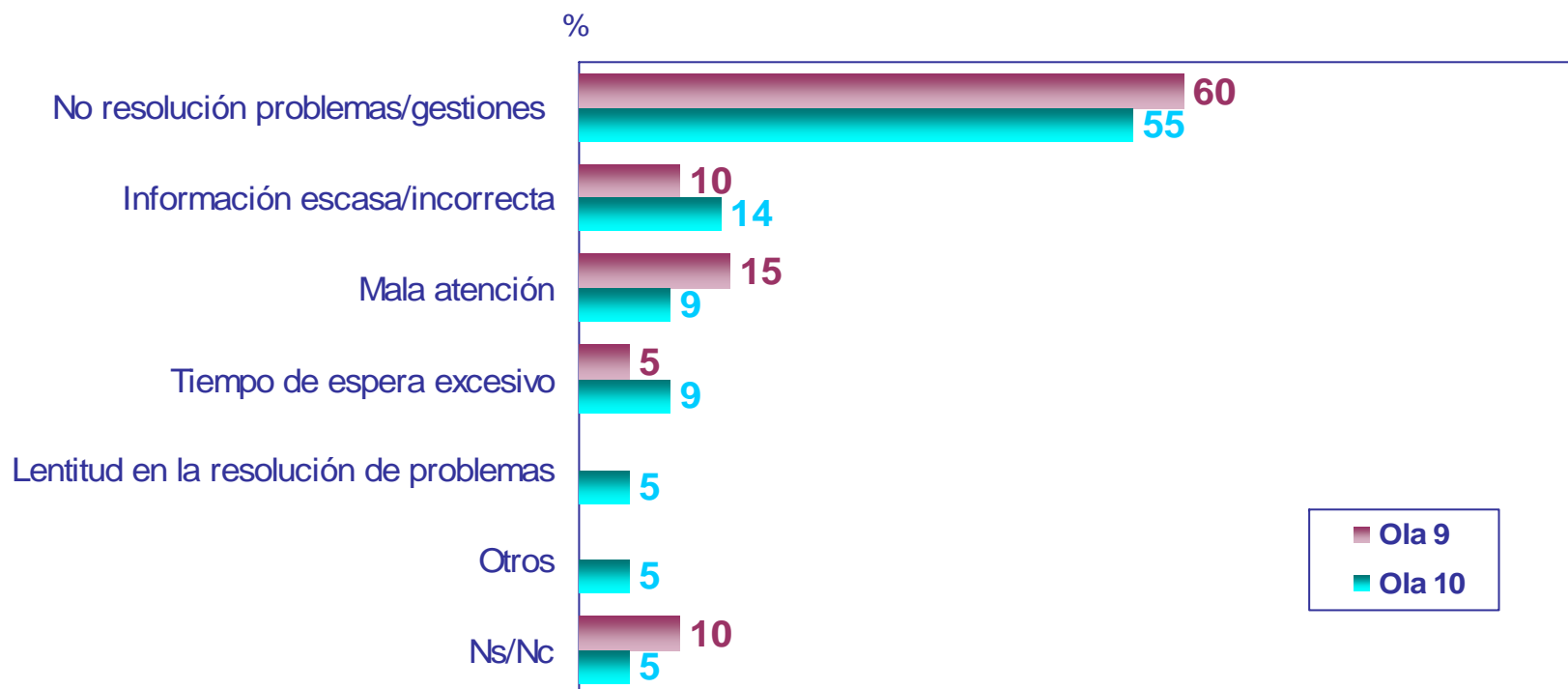




DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

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



Base: No continuarán utilizando el servicio Ola 9 (5)*
No continuarán utilizando el servicio Ola 10 (22)*

* Base reducida



VI. CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- En la presente ola, la frecuencia de llamada de los entrevistados continúa siendo la misma que en olas pasadas. La mayoría de los entrevistados 67%, declaran llamar de forma ocasional al servicio 010
- La mayor parte de las llamadas realizadas al servicio 010 son hechas desde el teléfono fijo del domicilio 60% seguidas del teléfono fijo del trabajo 26%.
- El horario de las llamadas sigue siendo el mismo que en olas pasadas, realizándose la mayor parte de las mismas en horario de mañana 71%

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO 010



TIEMPO DE ESPERA

- El 26% de los entrevistados conocen el servicio a través de anuncios, este porcentaje ha disminuido respecto a la ola anterior que era de un 31%. En cambio, el conocimiento a través de familiares o amigos llega al 23%.
- El 47% de los que declaran conocer el servicio del 010 por anuncios lo conocen por la radio y Tv, seguidos de los folletos del Ayuntamiento 18% y de anuncios/guías y anuncios en prensa 8%.

- La percepción del tiempo de espera entre los usuarios del servicio continúa siendo muy positiva. El 88% de los entrevistados considera normal el tiempo de espera. El 9%, considera excesivo dicho tiempo. Este porcentaje, es el porcentaje registrado más bajo desde que se lleva realizando el estudio.
- El número de llamadas para contactar con el servicio de información ha aumentado ligeramente respecto a olas anteriores. Un 75% necesitó tan sólo una llamada para contactar con el servicio.
- Los usuarios siguen preguntando en su mayoría por un solo tema 86%.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Como ocurría en olas pasadas, prácticamente la totalidad de los entrevistados 94% se encuentra satisfecho con la información facilitada por el servicio telefónico del 010.

Entre las razones de insatisfacción por parte de los no satisfechos con el servicio 6% destaca:

- “No realizaron la gestión solicitada” 44%
- “No tenían la información” 18%

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

La gran mayoría de los entrevistados 92% considera que la información facilitada ha sido útil.

Las razones principales por las que los entrevistados consideran que no ha sido útil la información facilitada son:

- “No le solucionaron el problema 60%”
- “Todavía espera la respuesta 11%”



TRATO RECIBIDO

El trato recibido por los entrevistados en un 99% de los casos se considera correcto (este porcentaje se corresponde con el obtenido en las olas pasadas).



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- El conocimiento del servicio asciende ligeramente en esta ola. Un 26% de los entrevistados conocen el servicio.
- La utilización del servicio aumenta respecto a olas anteriores, siendo un 46% de los que lo conocen los que lo utilizan.
- En esta ola el grado de satisfacción es el mismo que la ola anterior, el 91% de los que utilizan el servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

MEDIO AMBIENTE

- El conocimiento de este servicio 28% es ligeramente superior a la ola pasada 24%.
- Como ocurre con el conocimiento del servicio, la utilización del mismo continúa la tendencia de la ola pasada un 37% de los que lo conocen han utilizado este servicio.
- La satisfacción con dicho servicio disminuye ligeramente. Un 76% de aquéllos que han hecho uso del servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

OMIC

- El servicio de información al consumidor presenta resultados muy similares a las pasadas olas.
- El 46% de los entrevistados conocen el servicio. Habiéndolo utilizado el 26% de los mismos.
- El servicio OMIC, sigue teniendo un nivel óptimo de satisfacción. El 85% de los que han utilizado el servicio, se encuentran satisfechos con su experiencia.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- El conocimiento del servicio presenta un notable descenso, el 38% conoce el servicio, mientras que la ola pasada lo conocía un 46%.
- Este descenso del conocimiento del servicio se ve acompañado también por un descenso en la utilización del mismo, un 47% de los que conocen el servicio hacen uso del mismo.
- La satisfacción con el servicio también desciende entre los usuarios. El 93% se encuentra satisfecho con el servicio de información tributaria del 010.

EMPADRONAMIENTO

- El nivel de conocimiento del servicio de empadronamiento posee un nivel muy superior a la ola pasada, el 45% de los entrevistados conoce el servicio.
- La utilización de este servicio también aumenta considerablemente. El 57% de los que lo conocen, lo han utilizado, vs 37% de la ola anterior.
- La satisfacción con el servicio de empadronamiento sigue siendo alta, el 93% de los que han utilizado el servicio se encuentran satisfechos después de haber hecho uso del mismo.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INTERNET

- El conocimiento del servicio sigue aumentando de forma continuada entre los entrevistados llegando a un nivel de conocimiento del 70%.
- La utilización del mismo se estabiliza, el 45% de los que lo conocen, lo han utilizado.
- La satisfacción entre los que han utilizado el servicio de Internet, sigue la tendencia de la ola anterior. El 77% de los usuarios del servicio, se encuentran satisfechos.

OAC'S

- El 69% de los entrevistados, son conocedores de este servicio.
- El porcentaje de los que hacen uso de este servicio entre los que dicen conocerlo, representa un 34%.
- El 83% de las personas que han utilizado este servicio, se encuentran satisfechas con su experiencia .
- Tanto el conocimiento como el uso y satisfacción con este servicio es prácticamente el mismo que la ola anterior.



CONCLUSIONES

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

- Al preguntar a los entrevistados por la satisfacción global con el servicio telefónico del 010, podemos observar el alto índice de satisfacción que muestran los ciudadanos con este servicio.
- Un 94% de los entrevistados se encuentran muy o algo satisfechos con el 010, lo que nos da una media de satisfacción de un 85,2.
- Los motivos principales por los que existe un 5% de insatisfechos son: “no resolución del problema” y “la información incorrecta”.

RECOMENDACIÓN

- La recomendación del servicio del 010 es muy positiva.
- Un 97% de los entrevistados recomendarían este servicio a un conocido suyo.
- Tan sólo un 3% de los entrevistados declara que no recomendaría este servicio
- La media de recomendación del servicio se sitúa en un 96,34 muy similar a la presentada la ola anterior.

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

- La disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010 entre los entrevistados, se sitúa en una posición óptima.
- Un 98% manifiesta su intención de continuar utilizando el servicio, alcanzando una media de 96,25.
- La “no resolución de problemas”, y “la información escasa/incorrecta” son las razones por las que un 3% de los entrevistados no continuarían utilizando el servicio.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

LOS **SERVICIOS DEL 010** CONTINÚAN CON LA ESTABILIDAD PRESENTADA EN ANTERIORES OLAS.

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS NO PRESENTA GRANDES CAMBIOS.

EL NIVEL DE **CONOCIMIENTO** DEL SERVICIO DE **INFORMACIÓN AL CIUDADANO POR INTERNET** CONTINÚA SU **AUMENTO** DE LAS ÚLTIMAS OLAS, COMO OCURRE CON EL SERVICIO DE **EMPADRONAMIENTO** QUE PRESENTA UN NOTABLE AUMENTO EN EL RESPECTO A LA OLA ANTERIOR.

LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA**, **DISMINUYE** LIGERAMENTE SU NIVEL DE CONOCIMIENTO ENTRE LOS ENTREVISTADOS.

TANTO EL SERVICIO DE **MEDIO AMBIENTE, CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR Y MEDIO AMBIENTE**, PRESENTAN UNA **SITUACIÓN SIMILAR** A LA PRESENTADA LA PASADA OLA.

EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO **OAC'S** PRESENTA UNA SITUACIÓN MUY SIMILAR A LA OLA ANTERIOR.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

CUANDO PREGUNTAMOS A LOS CONOCEDORES DE LOS DIFERENTES SERVICIOS POR LA UTILIZACIÓN QUE HAN HECHO/HACEN DE LOS MISMOS PODEMOS OBSERVAR LA SIGUIENTE SITUACIÓN:

TANTO EL SERVICIO DE **INFORMACIÓN POR INTERNET COMO MEDIO AMBIENTE, OMIC Y OAC'S**, PRESENTAN UNOS **NIVELES DE UTILIZACIÓN MUY PARECIDOS** A LOS PRESENTADOS EN LAS ÚLTIMAS OLAS.

EL **SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO Y DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR AUMENTA CONSIDERABLEMENTE** EN LA PRESENTE OLA , DESTACANDO EL AUMENTO EN EL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO QUE EN LA ANTERIOR OLA ERA DE UN 37% FRENTE AL 57% DE LA PRESENTE OLA.

EL **DESCENSO EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN** SE PRODUCE EN EL **SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**. EN LA PRESENTE OLA EL 47% DE LOS QUE CONOCEN ESTE SERVICIO LO HAN UTILIZADO FRENTE AL 62% DE LA OLA ANTERIOR.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

LA **SATISFACCIÓN** DE LOS ENTREVISTADOS CON LOS **DIFERENTES SERVICIOS** UTILIZADOS ES **MUY POSITIVA**.

ESTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SON MUY SIMILARES A LOS PRESENTADOS EN OLAS PASADAS.

SI ANALIZAMOS TANTO EL CONOCIMIENTO COMO LA UTILIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 PODEMOS OBSERVAR COMO:

TANTO EL NIVEL DE CONOCIMIENTO COMO DE UTILIZACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS CONTINÚA LA TENDENCIA SEGUIDA EN LAS OLAS PASADAS. LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA** Y **MEDIO AMBIENTE** SON MÁS **ESTACIONALES** MIENTRAS QUE LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR**, **OMIC** Y PRESENTAN UNA TENDENCIA MUCHO MÁS **LINEAL**.

EL SERVICIO QUE PRESENTA UN **CAMBIO MÁS SIGNIFICATIVO**, ES EL **SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO** TANTO A NIVEL DE CONOCIMIENTO COMO DE UTILIZACIÓN. EL NÚMERO DE CONOCEDORES Y USUARIOS DE ESTE SERVICIO HA AUMENTADO CONSIDERABLEMENTE EN LA PRESENTE OLA.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

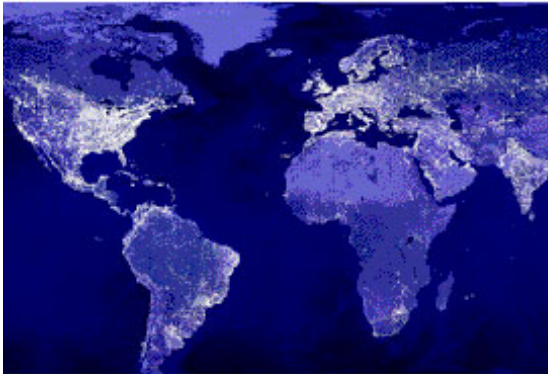
EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

*LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 **SIGUEN MOSTRÁNDOSE** COMO UNOS **CLIENTES LEALES 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 TELEFÓNICO 010.*



Nobody's Unpredictable



**«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010
del Ayuntamiento de Madrid»
(OLA 11)**

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

El presente informe recoge los principales resultados del Estudio realizado sobre el servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Diciembre de 2006 (Ola 11).

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. En esta última ola, se ha incluido una pregunta dedicada a la percepción que tienen los clientes del 010 con el tiempo empleado por el operador/a para solucionar la consulta planteada.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010.

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.

Muestra: 1.000 entrevistas.

Metodología: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

Fechas realización trabajo de campo: 04/12 al 12/12/2006

Realización trabajo de campo: IPSOS-ECO.

Centro de Cálculo: IPSOS-ECO.



INFORME DE CAMPO

	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Julio 2006	OLA 11 Dic. 2006
Total entrevistas en base de datos	2.103	1.739	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	362	236	354	349	227	489	118	118
Entrevistas con datos erróneos	172	163	167	95	82	97	69	69
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	569	340	543	181	205	884	946	945



IV. RESULTADOS



PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 11)

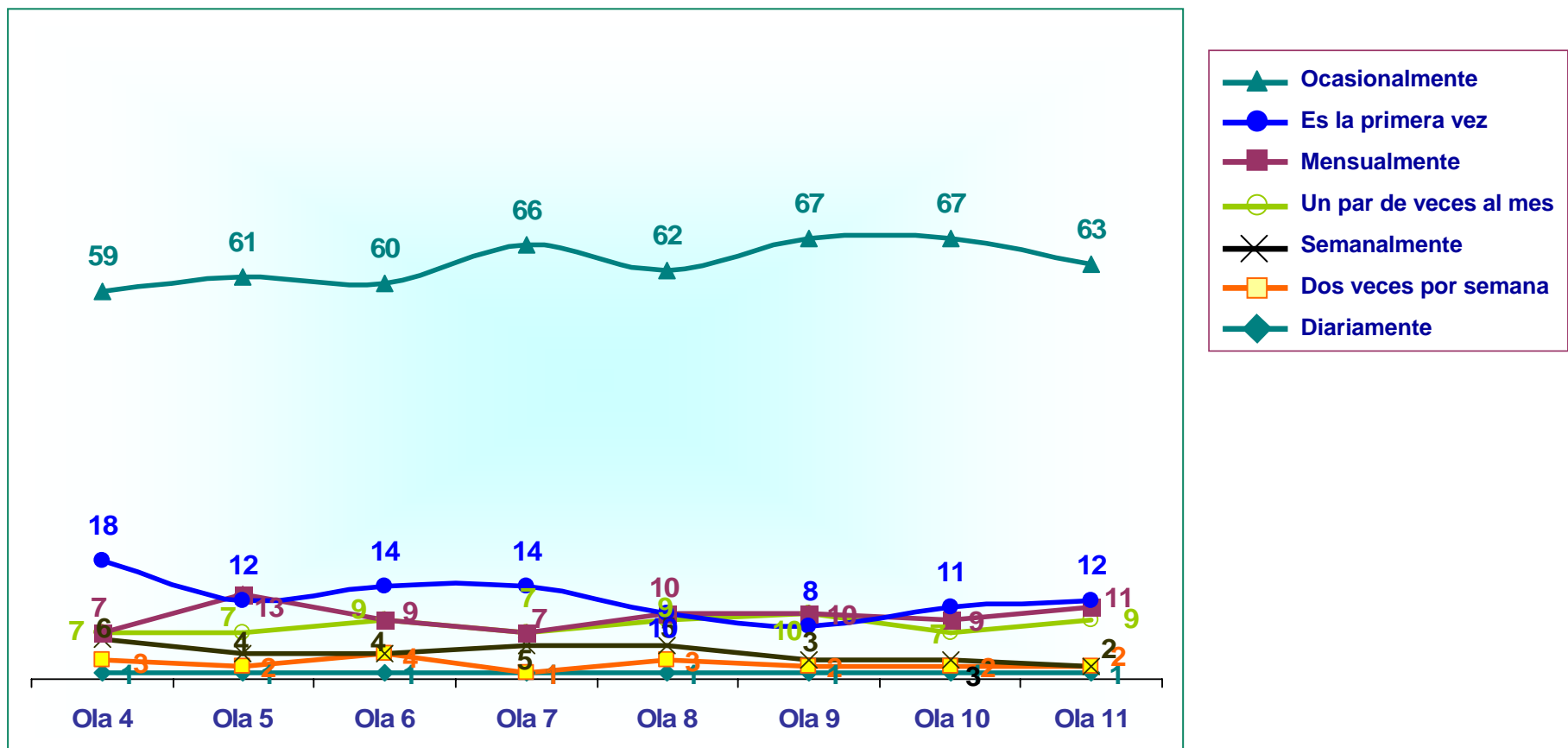
	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	100	431	569	433	567	759	241
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	43	100	0	40	45	46	34
Mujer	57	0	100	60	55	54	66
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
DE 18 A 39 AÑOS	43	40	45	100	0	52	17
DE 40 Y MÁS AÑOS	57	60	55	0	100	48	83
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	76	81	72	90	65	100	0
NO	24	19	28	10	35	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 11)

%

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



Bases: Total (1.000)



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 11)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.1 - FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																		
Es la primera vez que llamaba	12	12	13	21	14	15	10	11	9	17	10	19	12	13	9	15	12	20
Diariamente	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0
Dos veces por semana	2	1	3	5	2	1	1	1	6	3	2	3	2	2	1	3	5	0
Semanalmente	2	1	3	5	2	4	1	2	1	3	2	2	3	1	3	1	7	0
Un par de veces al mes	9	9	9	0	12	7	7	11	9	7	10	6	10	7	9	7	7	5
Mensualmente	11	12	11	16	9	13	11	15	10	9	12	10	11	13	12	11	16	5
Ocasionalmente	63	65	61	53	61	61	69	60	64	62	63	60	62	63	65	63	54	70
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

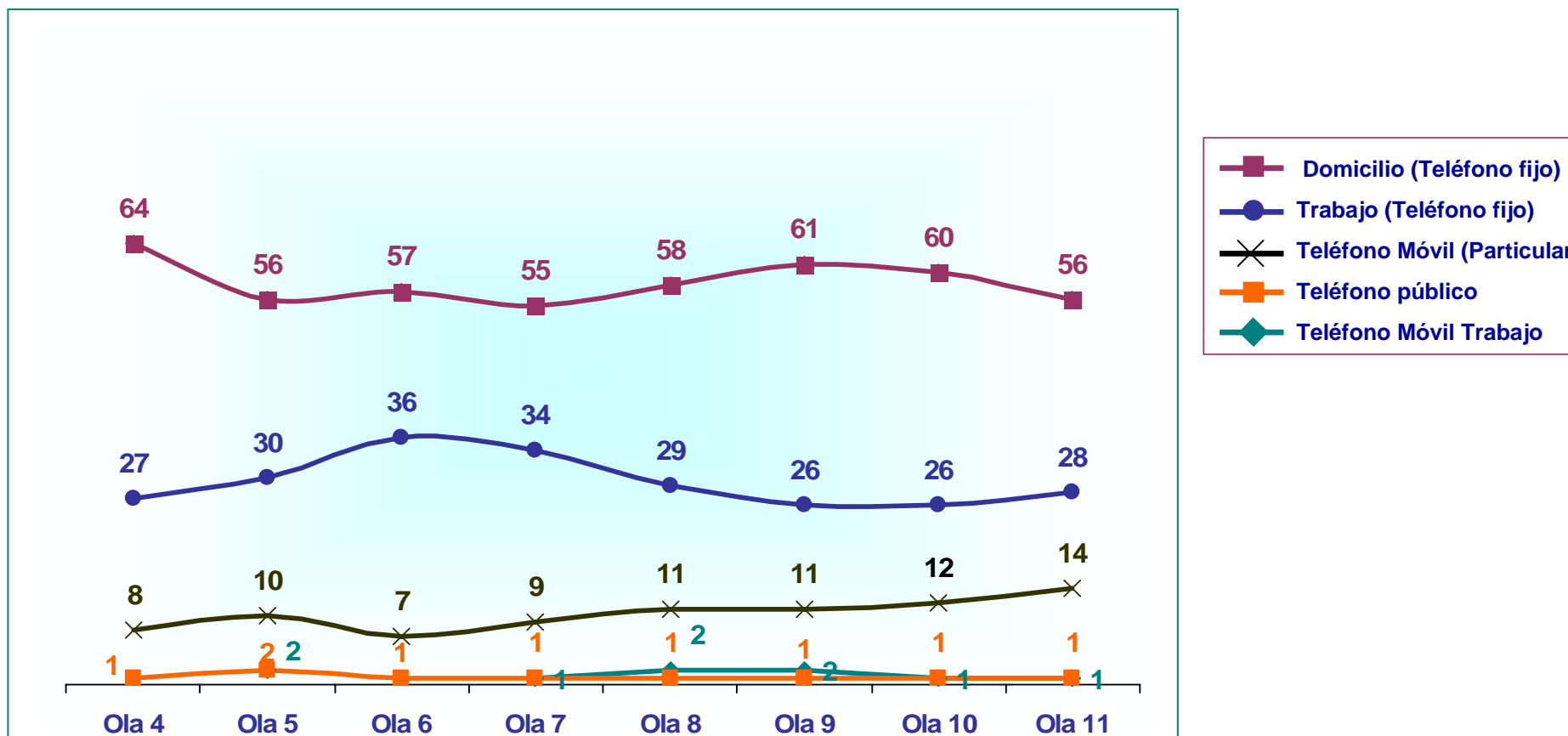
* Bases reducidas



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

P.2. ¿Desde dónde?

%



Bases: Total (1.000)



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

P.2. ¿Desde dónde?

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.2 - REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE...																		
Domicilio (teléfono fijo)	56	54	58	63	44	42	48	46	72	88	46	89	55	58	68	64	40	40
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	28	28	27	11	32	32	31	41	20	6	35	3	28	27	12	20	44	50
Teléfono público	1	1	1	11	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0
Teléfono móvil particular	14	15	14	16	23	25	18	11	7	6	16	8	14	13	20	15	14	0
Teléfono móvil trabajo	1	2	0	0	1	0	3	2	1	0	1	1	1	1	0	1	2	10
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

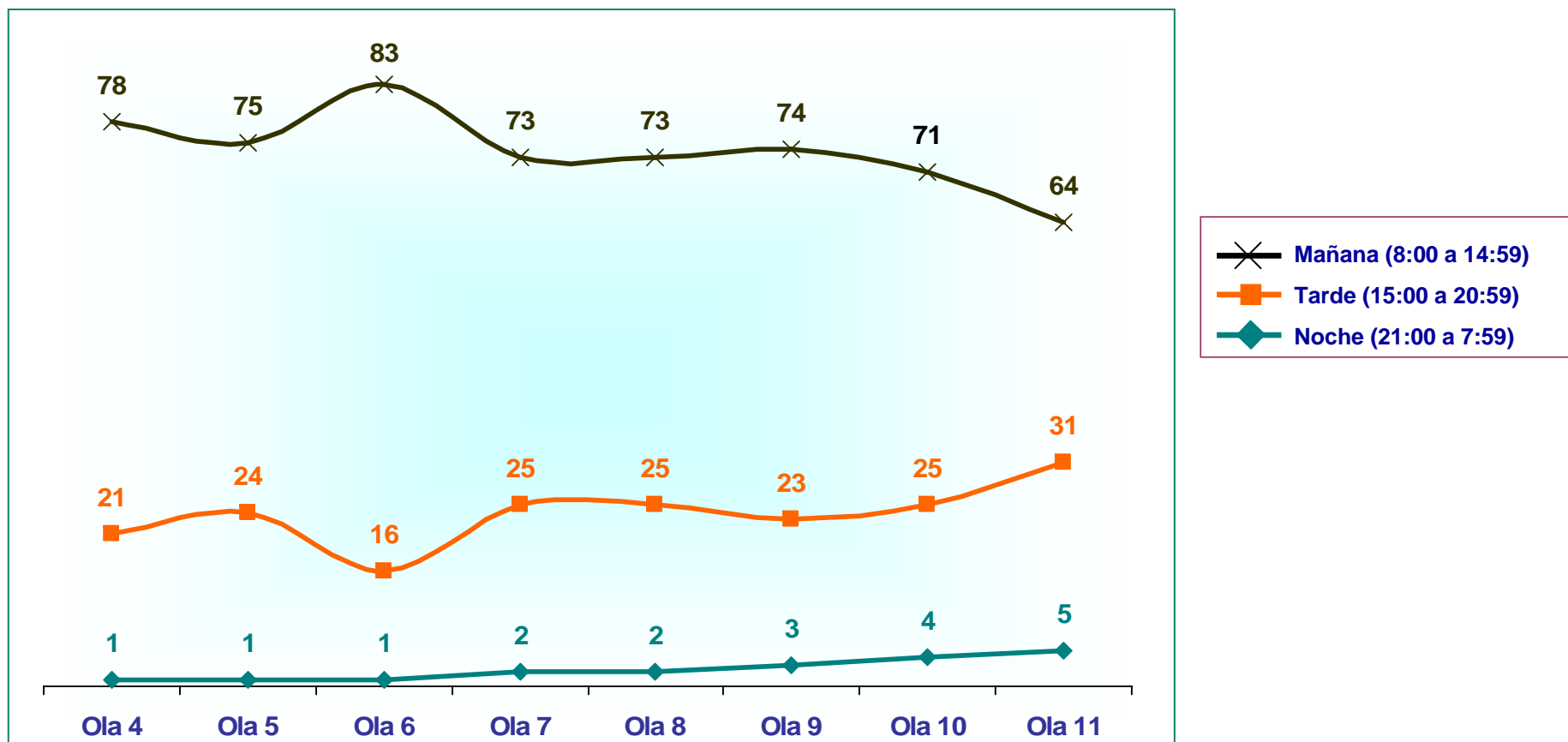
* Bases reducidas



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

P.3. Horario de las llamadas

%



Bases: Total (1.000)



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

P.3. Horario de las llamadas

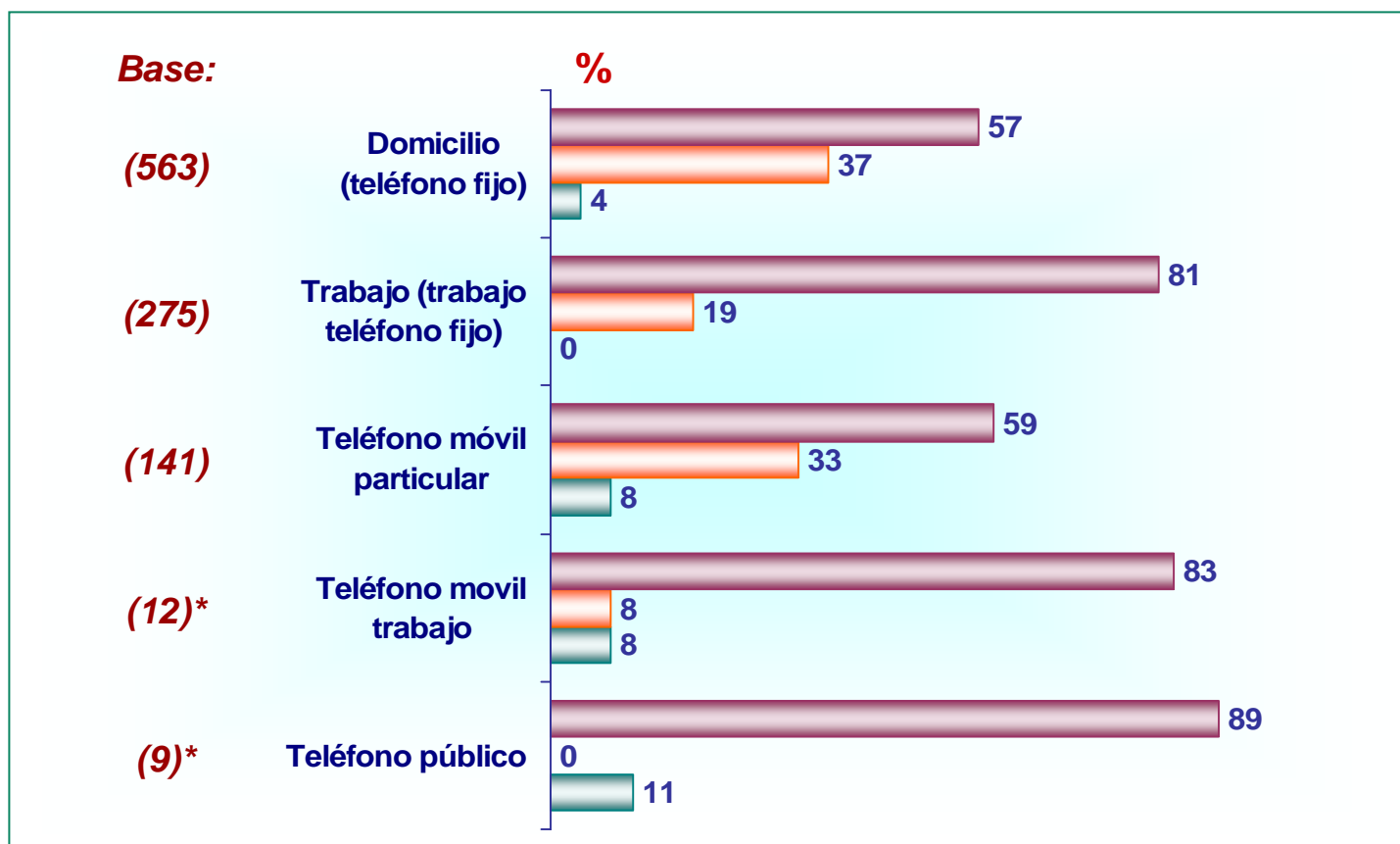
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3 - REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	64	63	65	42	55	64	64	70	62	67	62	72	65	61	51	65	72	85
Tarde (15:00 a 20:59)	31	32	30	47	38	32	33	28	32	25	33	23	32	33	43	29	19	15
Noche (21:00 a 7:59)	5	5	5	11	7	4	3	2	7	9	5	5	4	6	5	6	9	0
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas

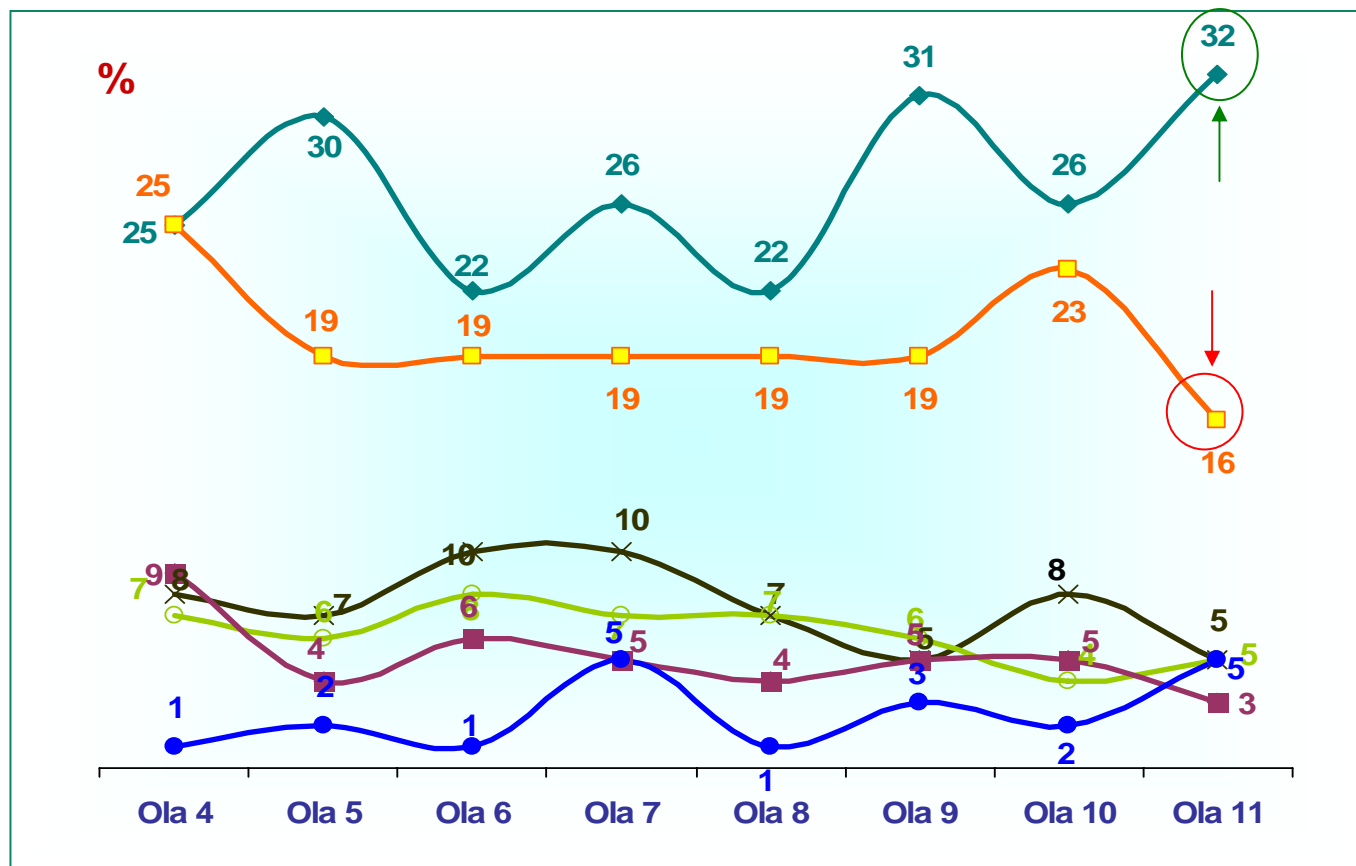


* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...



Por INTERNET	10%
Por Otro Serv. Municipal	2%
Centralita Ayuntamiento	4%
Otros Servicios (No Telefónica)	4%
Trabaja en el ayuntamiento	1%
NS /NC	18%

Base: Total (1.000)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...

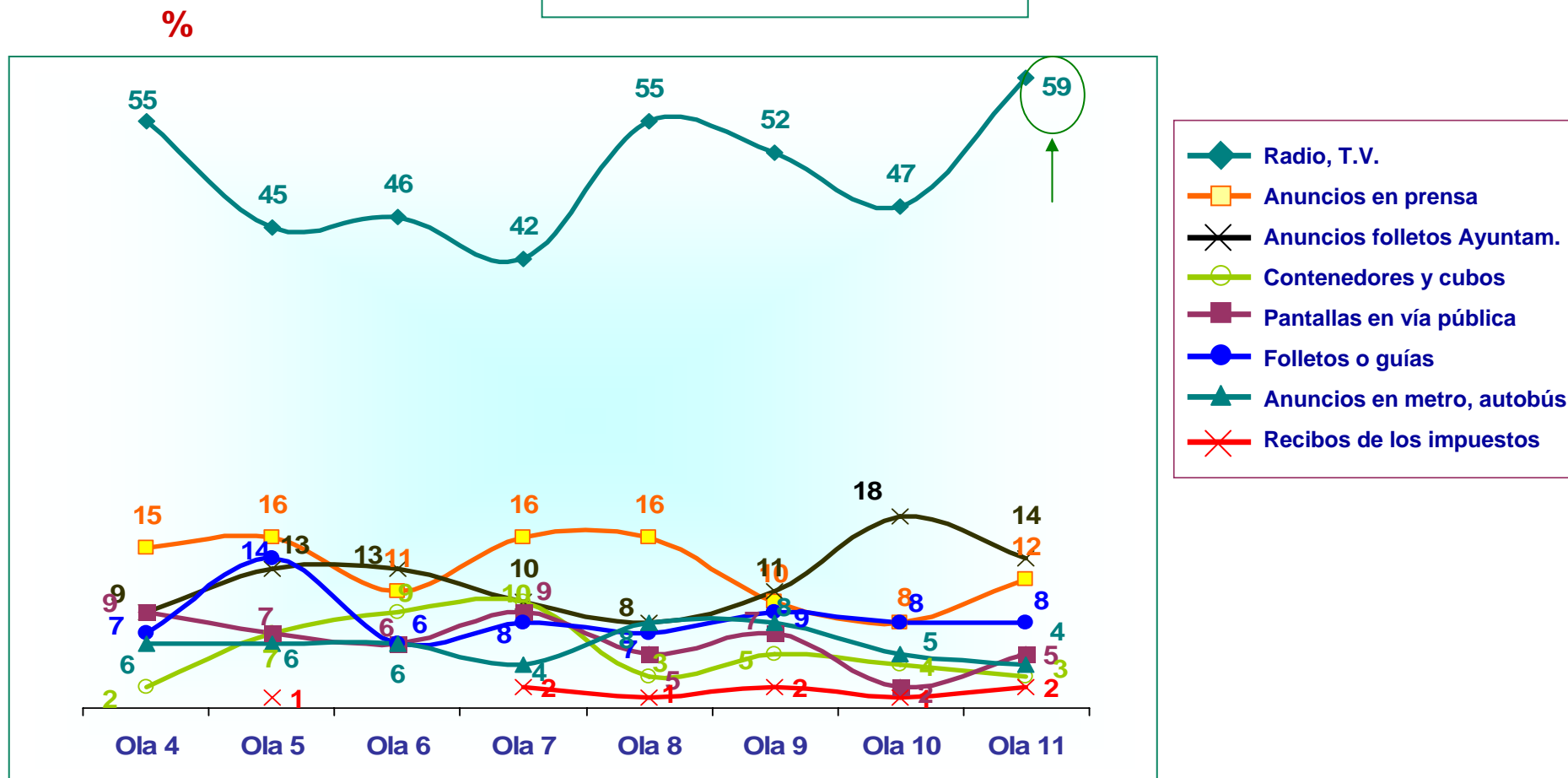
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALVÉN CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4 - SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010...																		
Por anuncios	32	39	27	21	23	33	30	38	32	33	32	34	32	33	36	35	23	15
Por conocidos o familiares	16	11	20	21	23	19	14	13	15	16	15	20	14	19	17	18	5	25
Por INTERNET	10	13	8	11	21	17	12	9	4	1	12	2	12	9	8	6	16	10
Por compañeros de trabajo	5	4	6	5	7	4	7	6	7	2	7	1	7	5	4	4	5	0
Campañas municipales	5	6	4	5	3	4	8	3	6	6	5	6	5	4	7	6	5	0
Por el recibo de impuestos	5	3	6	5	5	7	3	3	4	6	5	4	4	5	3	6	7	10
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	4	3	5	0	9	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	2	7	5
La centralita del Ayto.	4	3	5	0	1	1	5	4	5	7	3	8	3	4	7	3	9	5
Por indicación de TELEFÓNICA	3	4	3	0	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	2	1	2	0	3	1	0	2	2	2	1	2	2	1	0	2	0	5
Trabaja en el Ayto, o en la Com. de Madrid	1	1	1	0	0	1	2	1	1	2	1	1	2	1	0	1	0	0
Cartas del Ayuntamiento	1	1	1	0	0	1	0	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	5
Por los contenedores/cubos de basura	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Policía/Comisaría	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Otro medio	1	1	1	5	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Ns/Nc	18	17	19	26	11	11	22	22	20	17	19	17	17	18	18	19	21	20
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

P.4a. Mediante anuncios



Bases: Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263), Ola 11 (322)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

P.4a. Mediante anuncios

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4a - TIPO DE ANUNCIO																		
Radio, TV, prensa	59	57	62	75	75	69	63	53	55	51	60	56	56	59	67	64	70	100
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	14	15	13	25	4	8	7	17	23	17	12	20	16	15	15	9	20	0
Anuncios en prensa	12	16	8	0	13	2	13	12	19	17	12	12	12	9	7	15	0	33
Folletos o guías (no municipales)	8	8	8	0	0	6	9	13	4	11	8	10	9	7	11	11	0	0
Pantallas en la vía pública	5	6	3	0	4	10	7	4	2	2	6	1	5	4	4	4	0	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	4	4	5	0	8	4	4	5	2	4	4	5	6	3	0	6	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	3	4	3	0	8	6	0	4	4	0	4	1	3	4	4	4	0	0
Por los recibos de los impuestos	2	3	1	25	0	2	2	1	0	4	2	2	2	3	0	2	0	0
Por las oficinas de empadronamiento	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Internet	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Otros	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ns/Nc	6	4	8	0	0	2	7	9	2	9	6	6	6	3	0	9	10	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>(322)</i>	<i>(166)</i>	<i>(156)</i>	<i>(4)*</i>	<i>(24)</i>	<i>(52)</i>	<i>(46)</i>	<i>(96)</i>	<i>(47)</i>	<i>(53)</i>	<i>(240)</i>	<i>(82)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

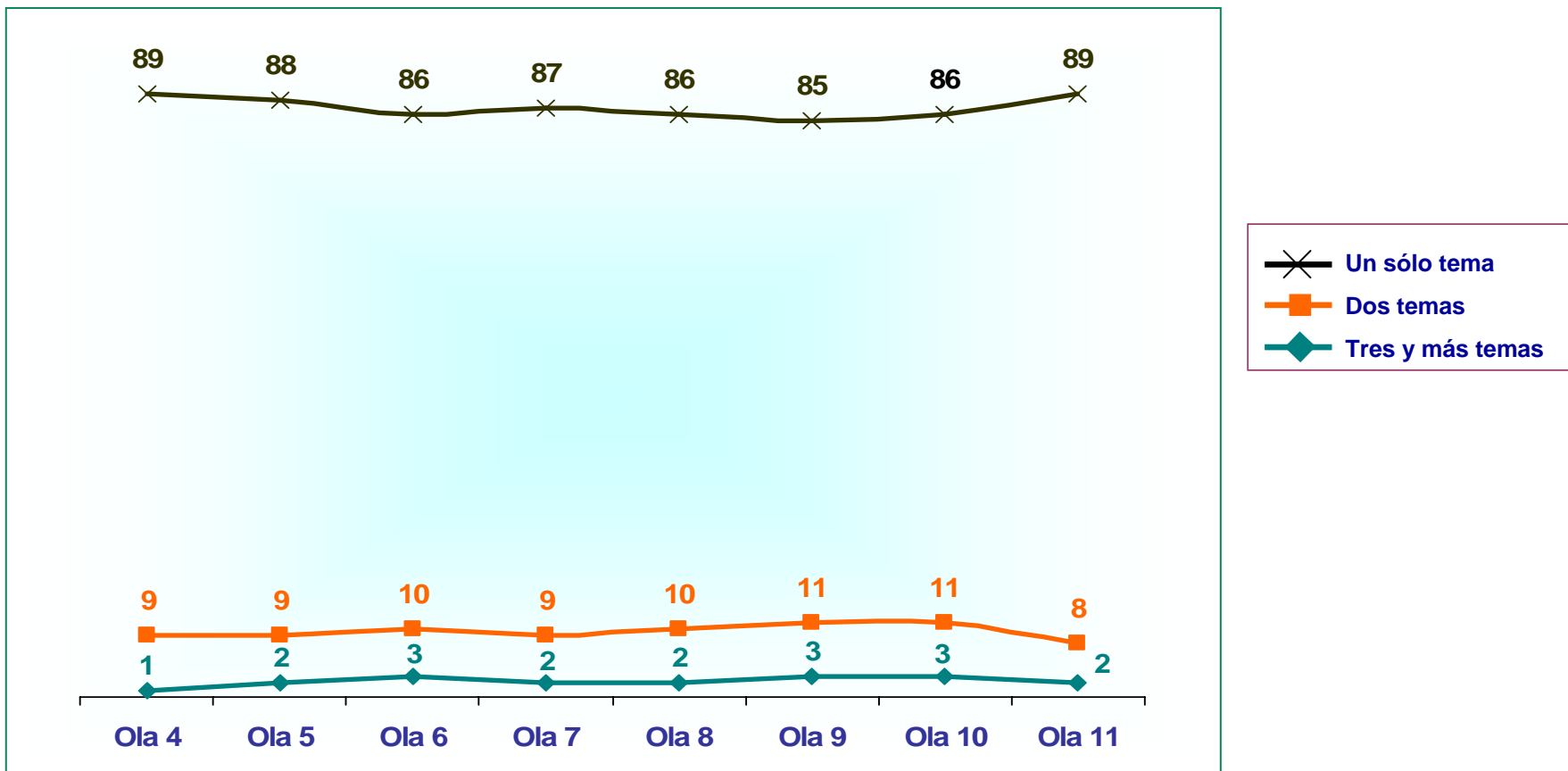
* Bases reducidas



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 11)

%

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



Base: Total (1000)



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 11)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5 - NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	89	91	88	84	90	87	88	90	91	89	89	89	89	89	88	92	81	85
Dos temas	8	6	10	5	6	9	9	9	7	8	8	8	9	6	8	7	12	15
Tres temas	1	1	1	0	3	2	2	1	1	1	2	0	1	2	1	1	2	0
Más de tres temas	1	1	1	5	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	2	0
Ns/Nc	1	1	1	5	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	3	1	2	0
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

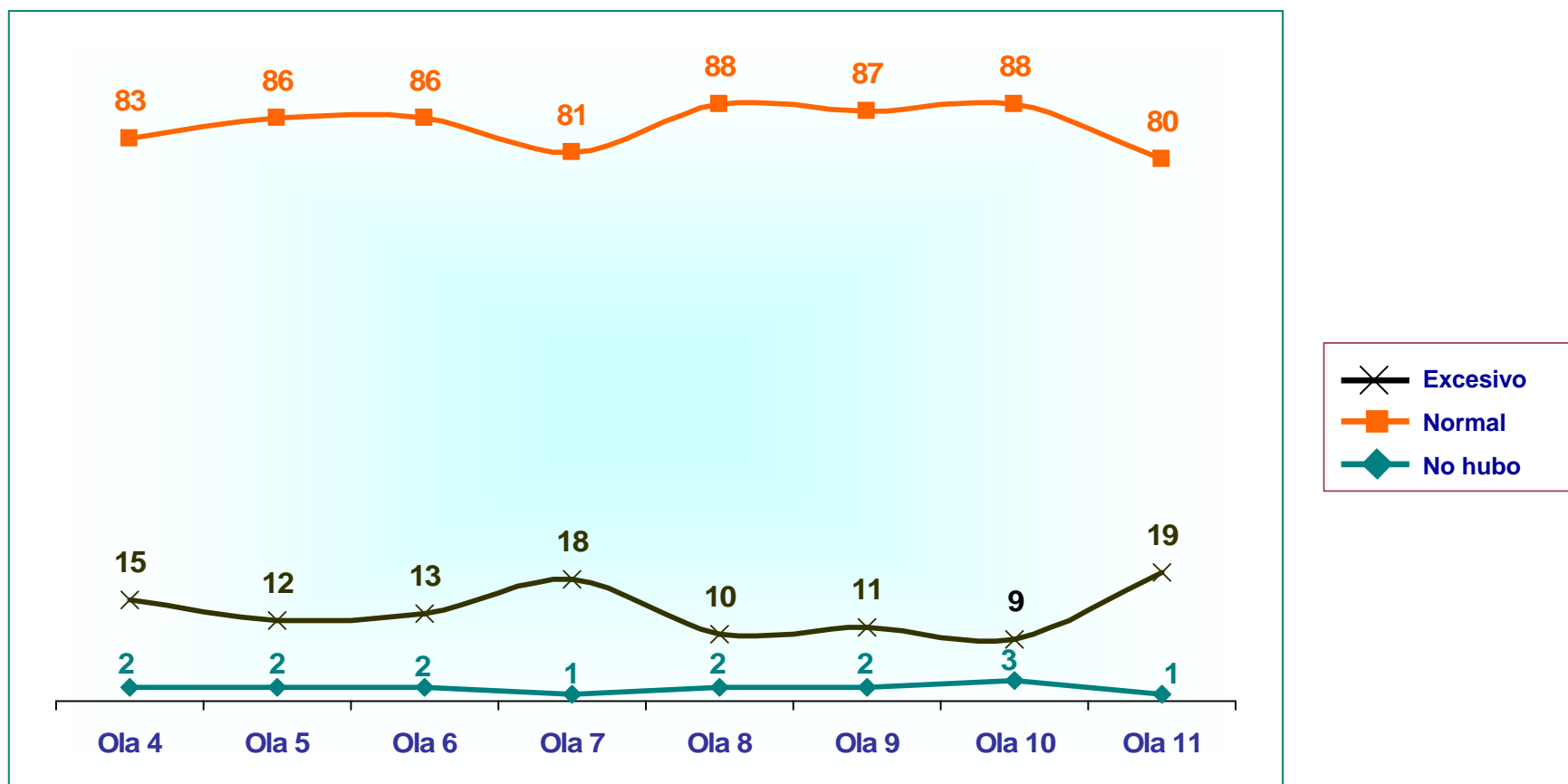
* Bases reducidas



TIEMPO DE ESPERA (Ola 11)

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

%



Bases: Total (1.000)



TIEMPO DE ESPERA (Ola 11)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6 - EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																		
Normal	80	83	78	74	77	84	83	81	81	75	82	73	77	83	84	82	77	90
Excesivo	19	17	20	26	21	15	16	18	19	23	17	25	22	17	15	17	23	10
No hubo tiempo de espera	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

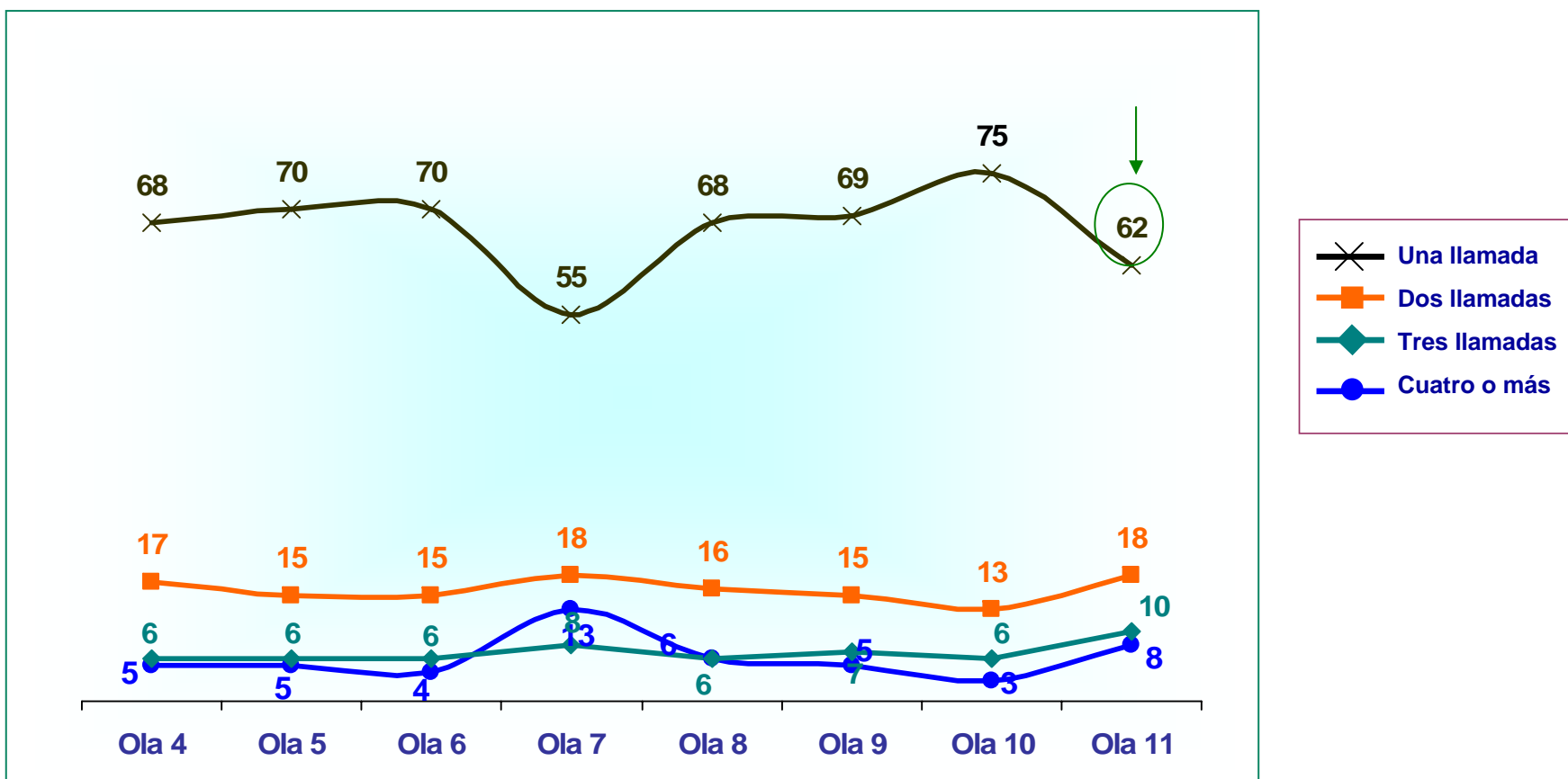
* Bases reducidas



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 11)

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

%



Bases: Total (1.000)



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 11)

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

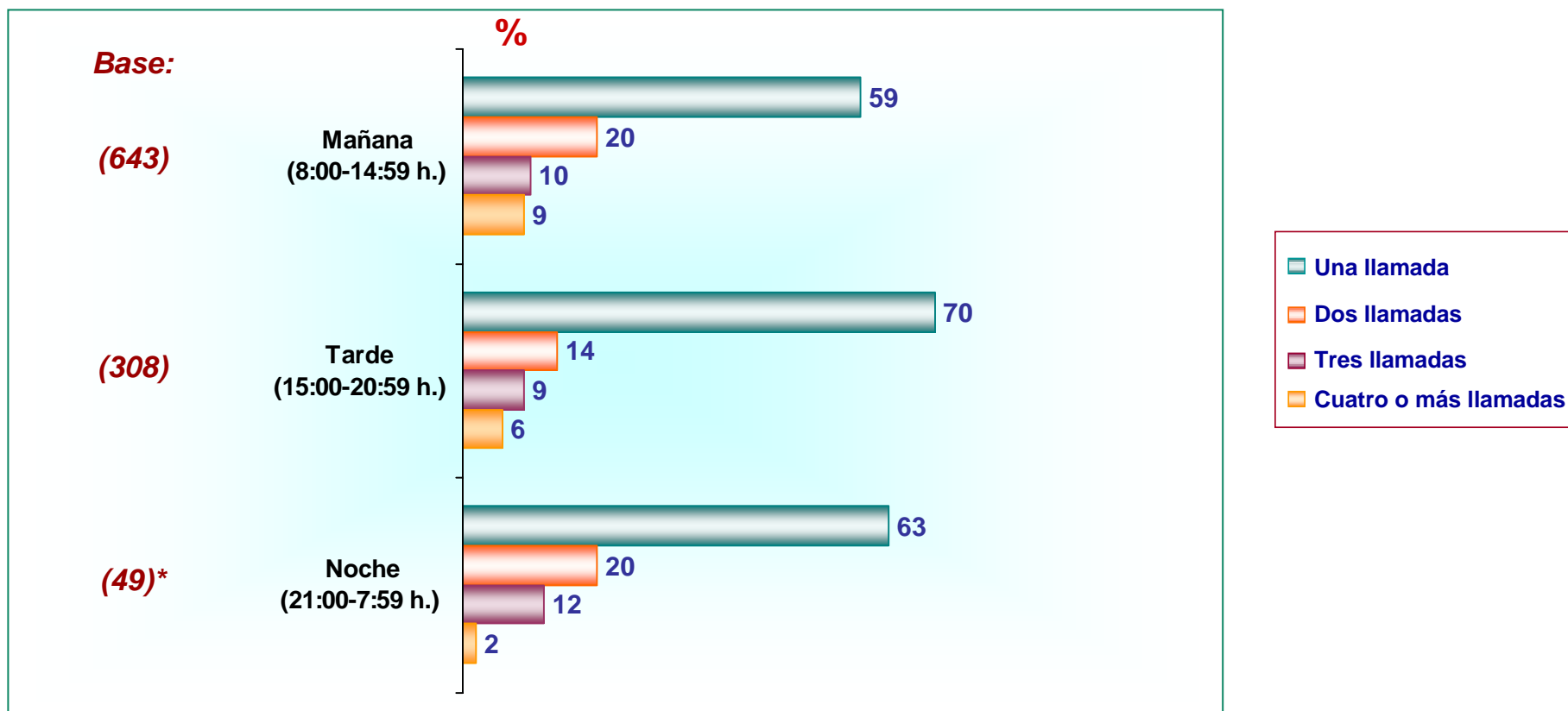
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7 - NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	62	62	63	68	64	62	63	64	61	59	63	59	64	60	62	61	63	65
Dos llamadas	18	21	16	11	16	23	16	15	20	22	17	22	17	21	15	21	14	15
Tres llamadas	10	11	10	11	15	6	12	11	9	9	11	7	11	9	9	8	9	15
Cuatro o más llamadas	8	5	10	11	5	7	6	9	8	9	7	10	7	8	11	7	14	0
Ns/Nc	2	2	2	0	1	2	3	1	3	2	2	2	1	2	4	3	0	5
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 11)

P.3. Horario llamadas X P.7. Número de llamadas

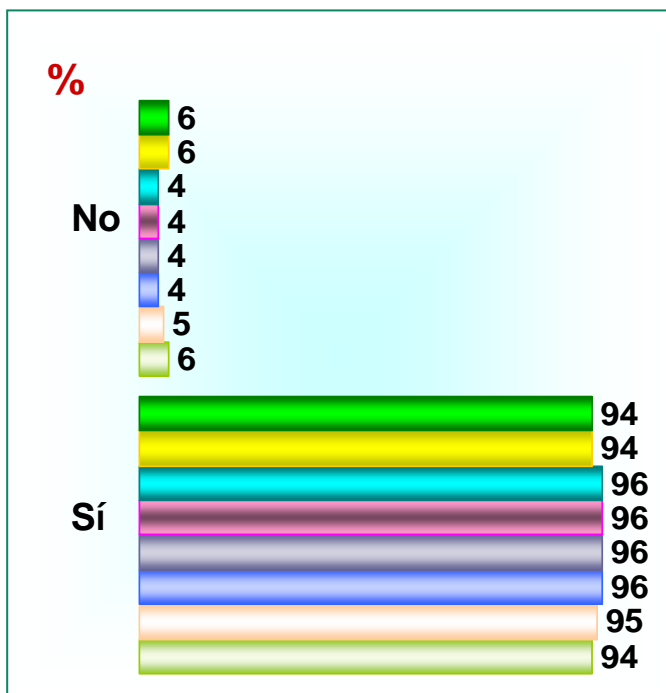


* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 11)

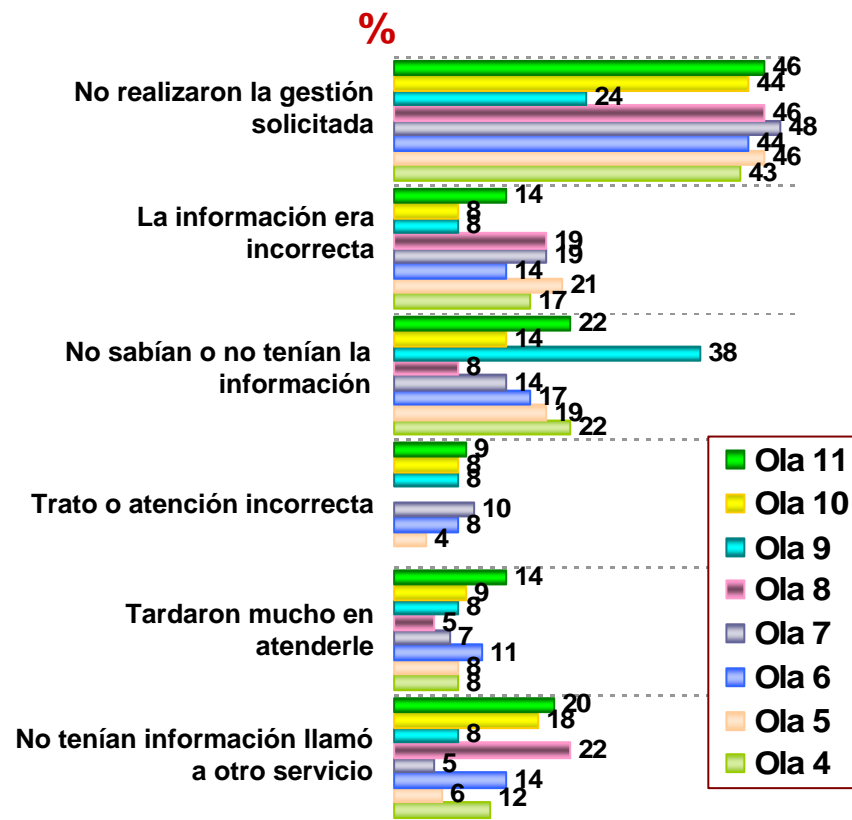
P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

* Bases reducidas

P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 4 (60), Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63), Ola 11 (59)



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 11)

P.8. Satisfacción con la información facilitada

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8 - SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																		
Sí	94	94	94	95	89	93	95	94	95	96	94	96	96	93	95	92	86	100
No	6	6	6	5	11	7	5	6	5	4	7	4	4	7	5	8	14	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 11)

P.8a. Motivos de insatisfacción con la información facilitada

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a - RAZONES DE INSATISFACCIÓN																		
No realizaron la gestión solicitada	46	32	56	0	55	55	29	53	38	33	45	50	37	29	100	62	33	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	20	16	24	0	18	18	29	7	38	33	20	20	32	14	0	8	50	0
No sabían o no tenían la información	22	28	18	0	9	9	43	33	25	17	25	10	26	21	0	23	33	0
Tardaron mucho en atenderle	14	16	12	0	9	9	29	7	25	17	12	20	11	14	25	8	33	0
La información era incorrecta	14	12	15	0	18	27	0	13	0	17	12	20	11	29	0	15	0	0
Trato o atención incorrecta	9	8	9	100	9	0	14	7	0	17	8	10	0	21	0	0	17	0
Información incompleta	3	4	3	0	0	0	14	0	0	17	2	10	5	7	0	0	0	0
Tardanza en la resolución de incidencias	3	8	0	0	0	9	0	7	0	0	4	0	0	7	0	8	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>(59)</i>	<i>(25)</i>	<i>(34)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(49)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(0)</i>

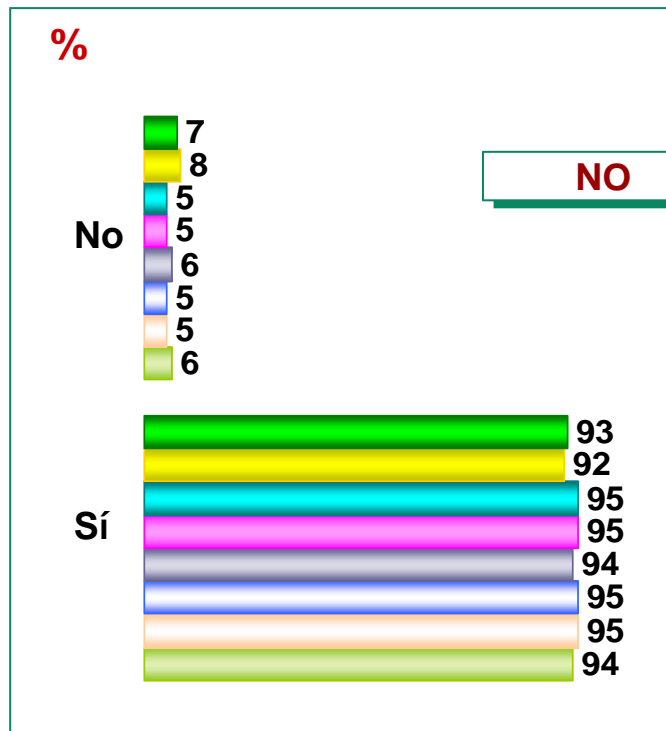
* Bases reducidas



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 11)

-Utilidad-

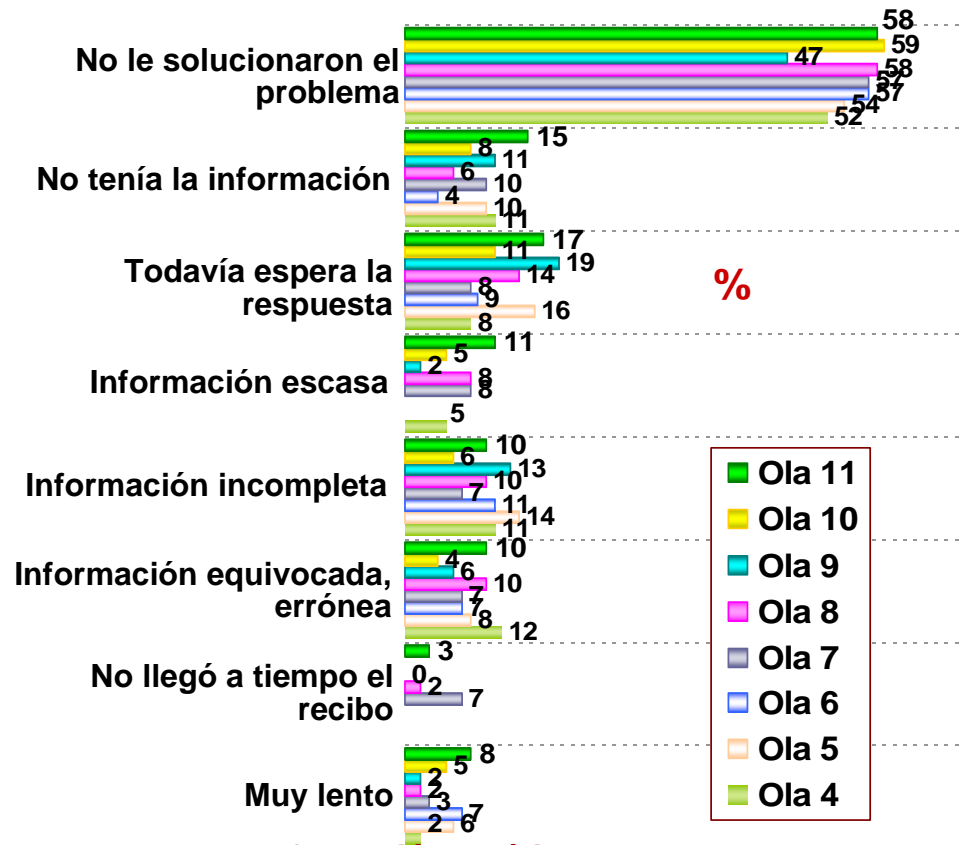
P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?



Bases: Total (1.000)

-Razones de no utilidad de la información-

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?



Base: Información no útil.

Ola 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60),
Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79), Ola 11 (72)



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 11)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11 - LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	93	92	93	100	92	94	97	93	89	90	94	89	96	90	88	90	88	95
No	7	8	7	0	8	6	3	7	11	10	6	11	4	10	12	10	12	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

** Bases reducidas*



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 11)

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

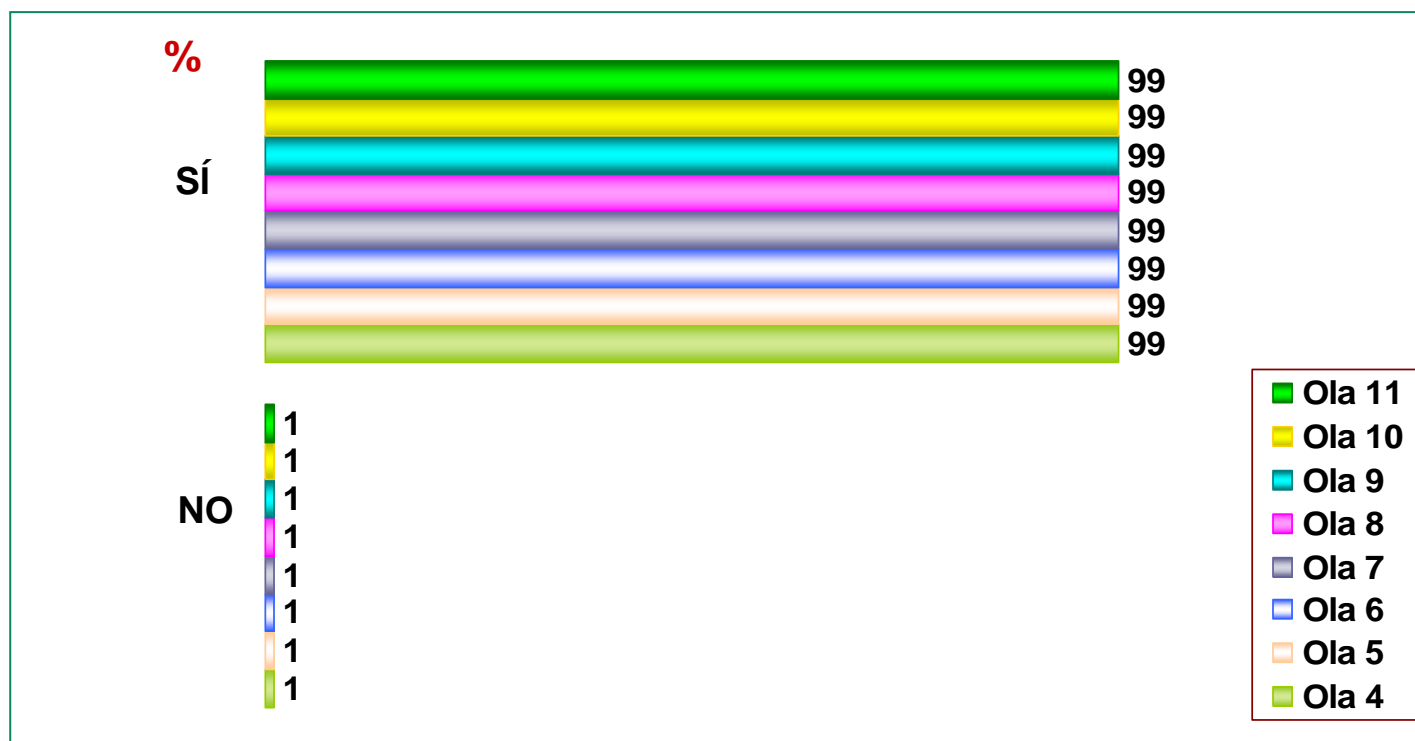
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11a - RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No le solucionaron el problema	58	49	67	0	50	60	25	44	69	75	53	67	53	55	67	67	40	100
Todavía espera la respuesta	17	18	15	0	13	10	75	17	13	13	16	19	6	23	33	13	20	0
No tenían la información	15	9	21	0	25	10	25	28	6	6	22	4	12	23	0	20	20	0
Información incompleta	11	12	10	0	0	10	25	33	0	0	16	4	29	5	0	7	20	0
Muy lento	10	9	10	0	0	20	25	17	6	0	13	4	24	5	11	0	20	0
Información escasa	10	12	8	0	38	10	0	6	0	13	11	7	6	18	0	13	0	0
Información equivocada, errónea	8	15	3	0	0	10	0	11	6	13	7	11	0	9	0	27	0	0
Le dieron un número inoperante	4	3	5	0	0	0	25	6	6	0	4	4	6	0	0	0	40	0
Otros motivos	3	3	3	0	13	10	0	0	0	0	4	0	6	0	0	0	20	0
<i>Base: Información no útil</i>	(72)	(33)	(39)	(0)	(8)*	(10)*	(4)*	(18)*	(16)*	(16)*	(45)	(27)	(17)*	(22)	(9)*	(15)*	(5)*	(1)*

* Bases muy reducidas (precaución)



TRATO RECIBIDO (Ola 11)

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



Bases: Total (1.000)



TRATO RECIBIDO (Ola 11)

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

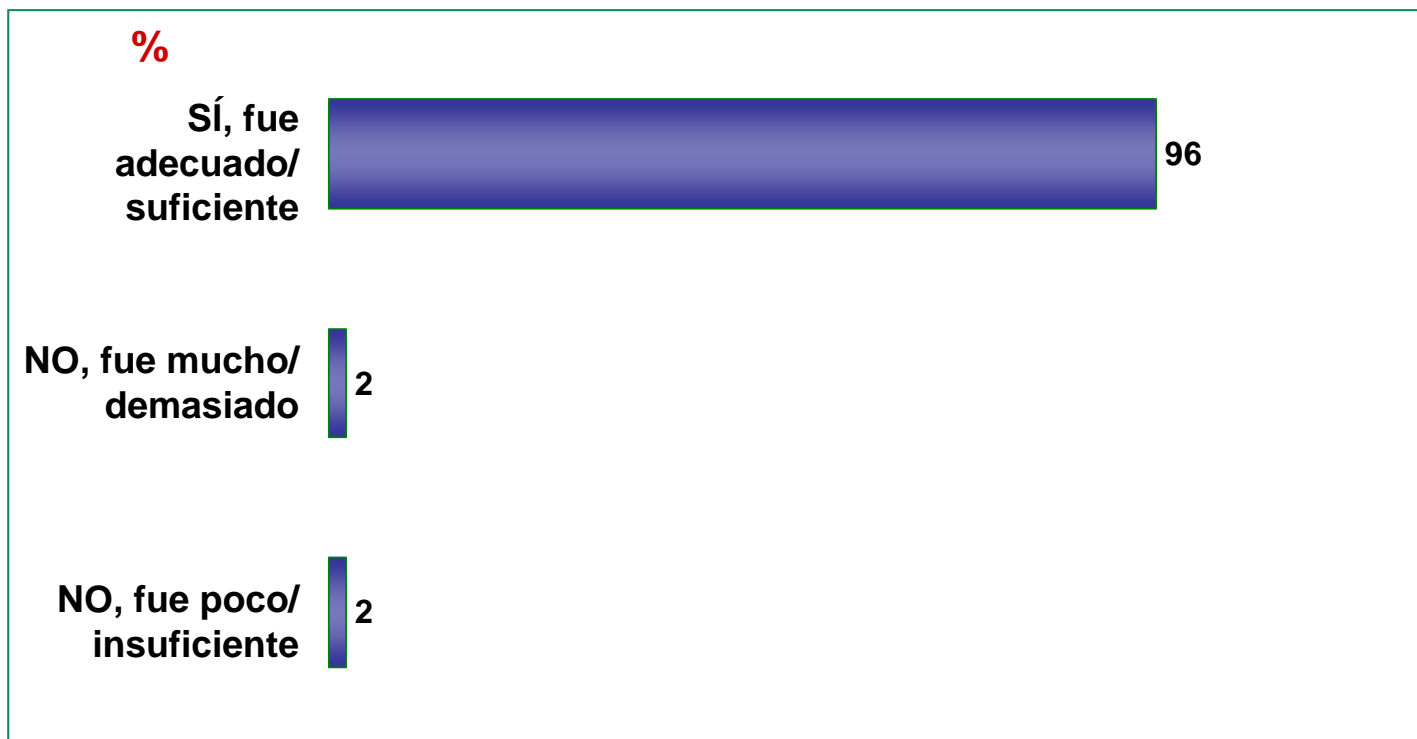
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10 - EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	99	98	100	97	99	100	99	98	98	99	99	99	99	99	99	95	100
No	1	1	2	0	3	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	0
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



TIEMPO EMPLEADO (Ola 11)

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



Bases: Total (1.000)



TIEMPO EMPLEADO (Ola 11)

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

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10a - EL TIEMPO EMPLEADO FUE EL ADECUADO																		
Si, fue adecuado/suficiente	96	96	96	95	93	98	97	96	95	96	96	95	96	95	97	97	98	100
No, fue mucho/demasiado	2	3	2	0	2	2	1	3	4	3	2	3	3	3	1	2	0	0
No, fue poco/insuficiente	2	1	2	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	0
<i>Base</i>	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

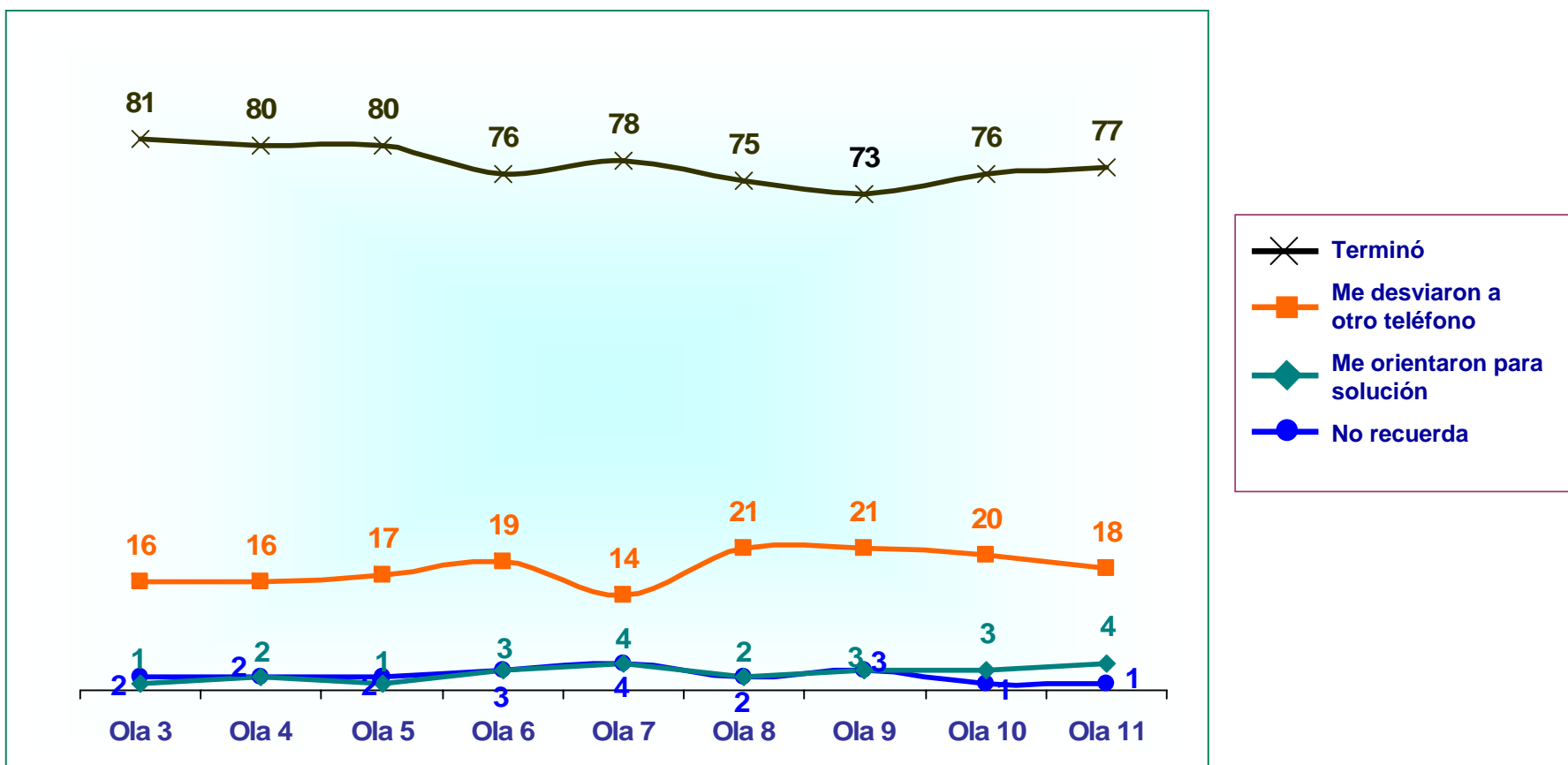
* Bases reducidas



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 11)

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

%



Bases: Total (1.000)



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 11)

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

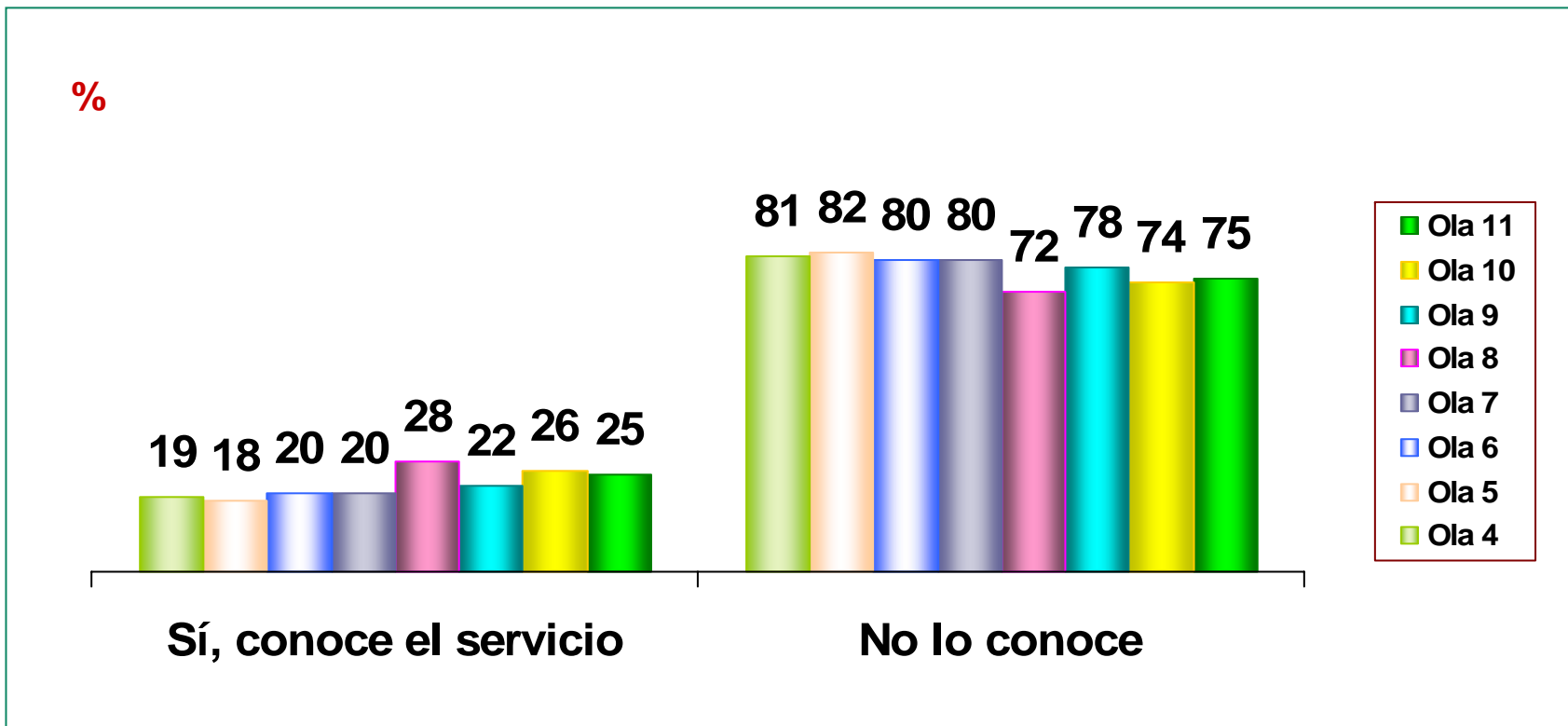
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.9 - CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO																		
Terminó	77	79	76	74	82	77	80	72	79	79	77	80	75	78	79	82	77	75
Me derivaron a otro teléf. de inf. o servicio	18	15	20	26	16	17	18	21	17	15	19	15	19	17	18	14	19	20
Me orientaron para buscar una posible solución	4	5	3	0	3	5	1	6	2	5	4	3	5	4	3	3	5	0
No recuerda/No sabe	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	0	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

P.12. Conocimiento del servicio

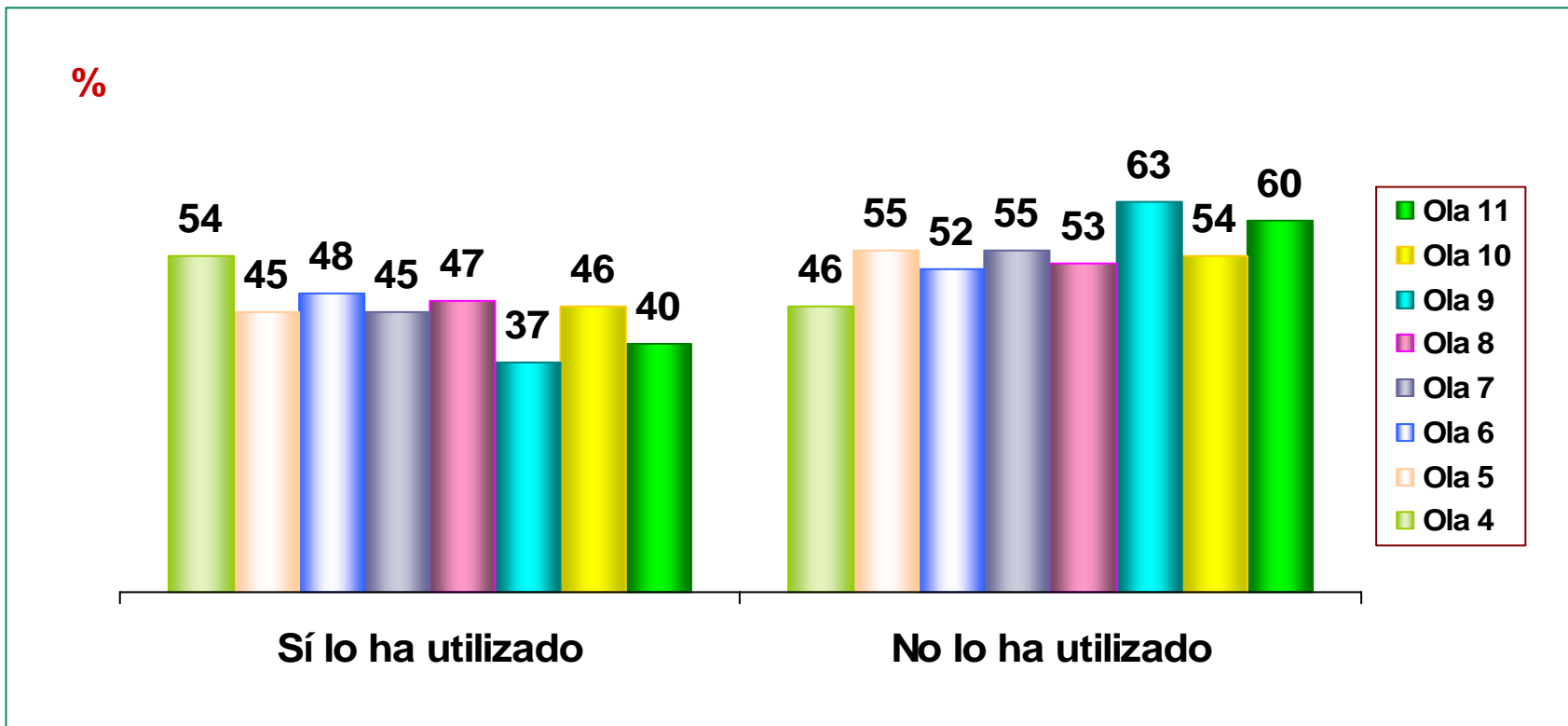
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12 - CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																		
Sí	25	26	24	16	25	23	24	30	20	26	25	24	27	21	26	26	19	15
No	75	74	76	84	75	77	77	70	80	74	75	76	73	79	74	74	81	85
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

P.12a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263), Ola 11 (250)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

P.12a. Utilización del servicio

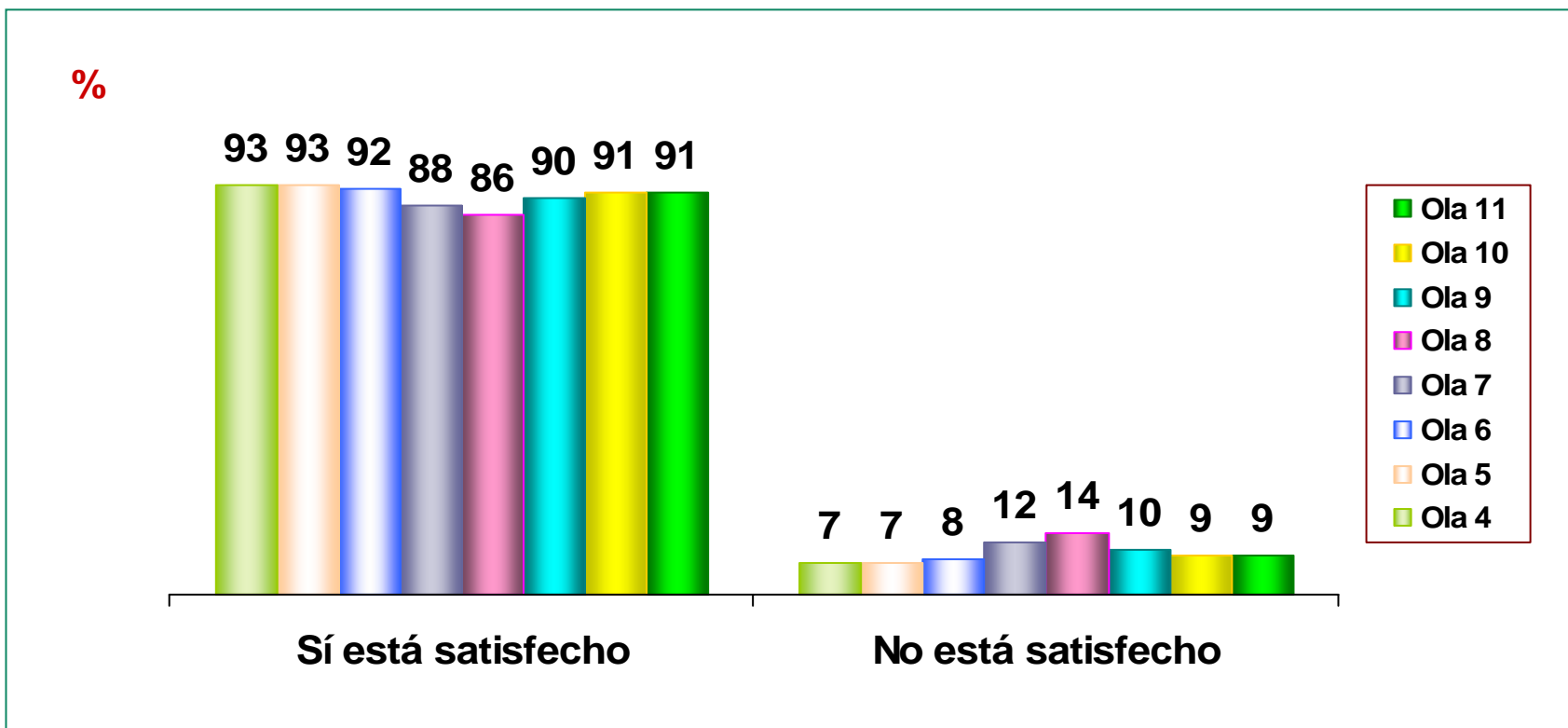
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	40	32	46	0	39	35	42	47	37	36	43	31	35	46	65	33	38	33
No	60	68	54	100	62	65	58	53	63	64	57	69	65	55	35	68	63	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(250)	(112)	(138)	(3)*	(26)	(37)	(36)	(76)	(30)	(42)	(192)	(58)	(122)	(44)	(20)*	(40)	(8)*	(3)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

P.12b. Utilización del servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120), Ola 11 (100)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

P.12b. Satisfacción con el servicio

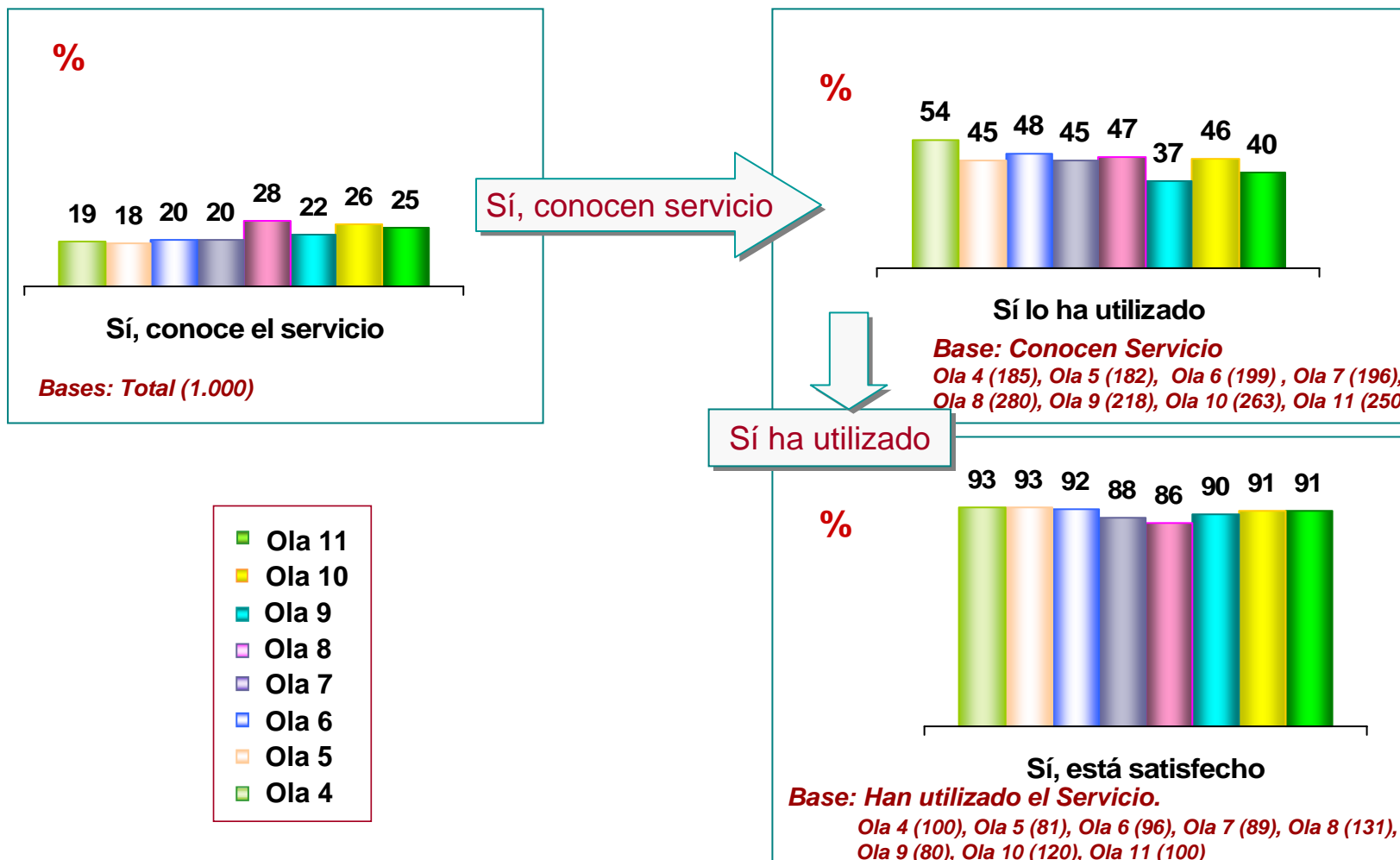
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b - SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	91	81	97	0	80	92	93	94	73	100	89	100	95	90	92	77	100	100
No	9	19	3	0	20	8	7	6	27	0	11	0	5	10	8	23	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(100)</i>	<i>(36)</i>	<i>(64)</i>	<i>(0)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(82)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(1)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

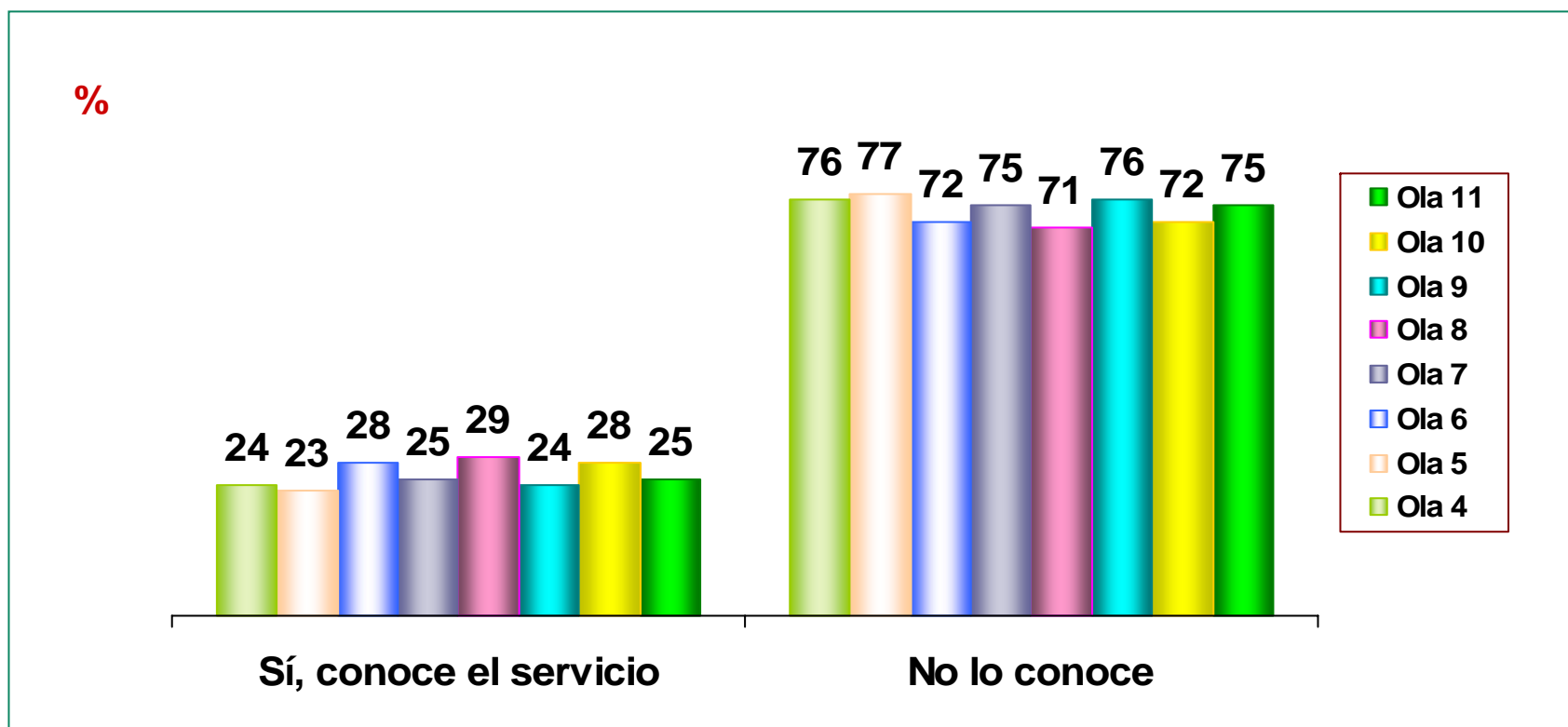
- CUADRO RESUMEN -





“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

P.13. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

P.13. Conocimiento del servicio

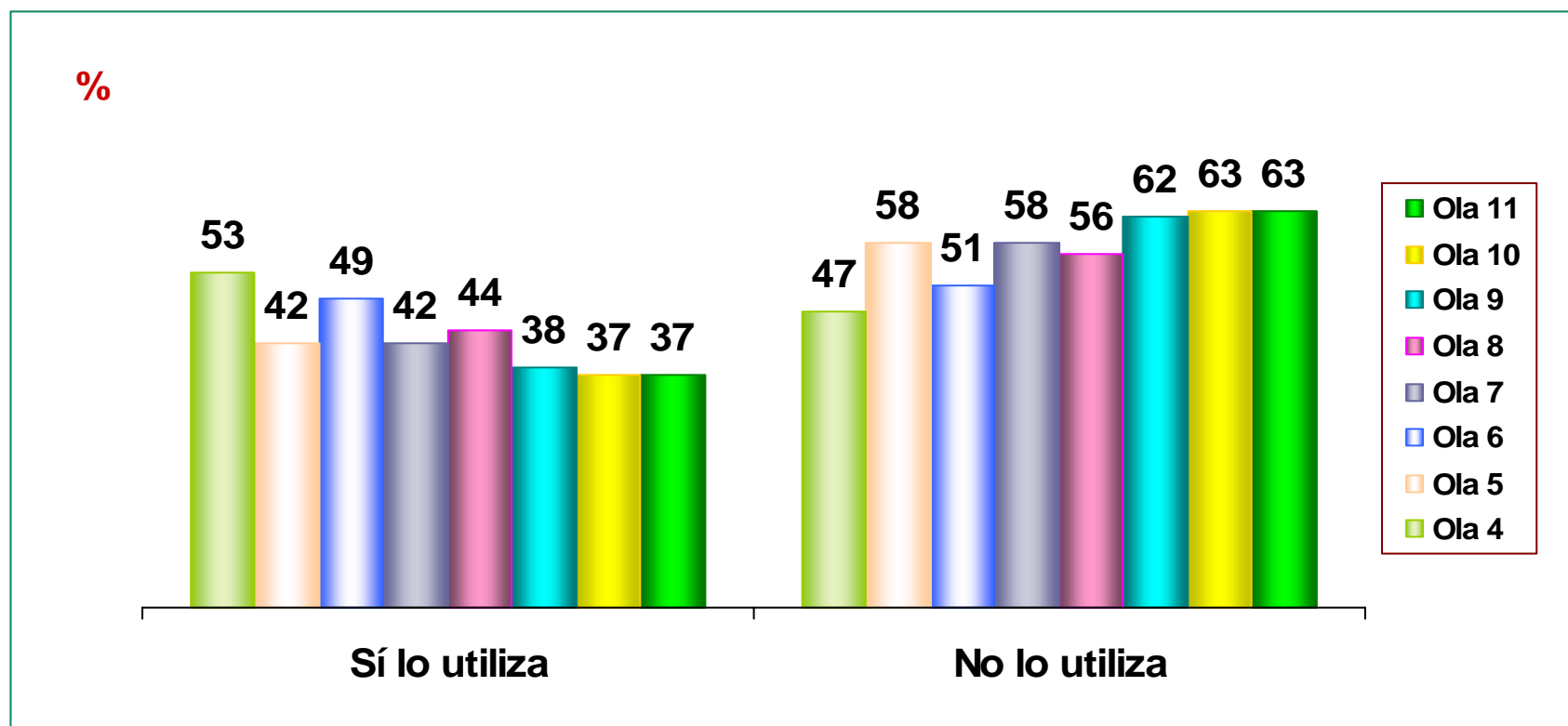
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13 - SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																		
Sí	25	28	22	11	18	20	20	27	32	30	24	27	21	26	32	30	21	20
No	75	72	78	90	82	80	80	73	68	70	76	73	79	74	68	70	79	80
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

P.13a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

P.13a. Utilización del servicio

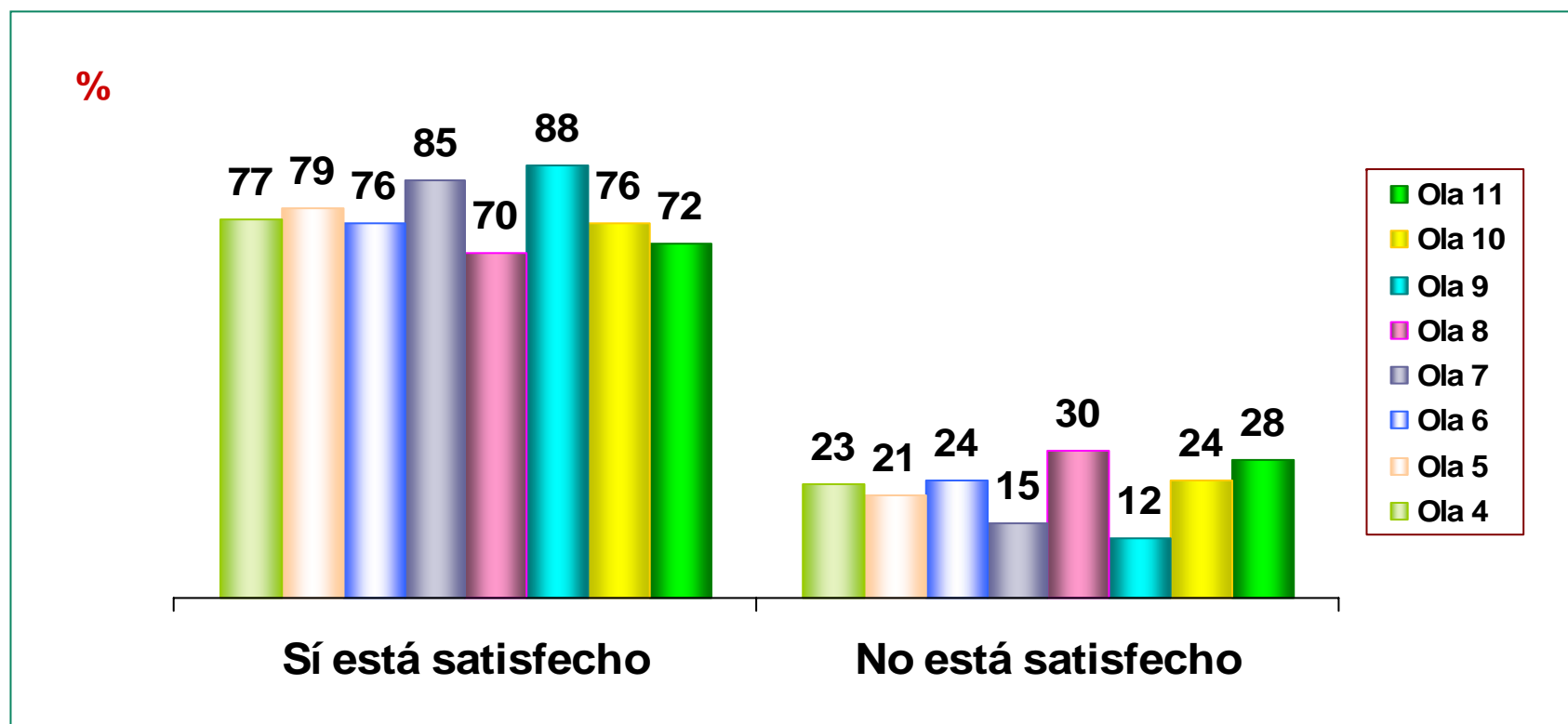
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	37	30	43	0	21	45	50	31	44	31	35	41	31	51	46	34	11	25
No	63	70	58	100	79	55	50	69	56	69	65	59	70	49	54	66	89	75
<i>Base: conocen servicio</i>	(246)	(119)	(127)	(2)*	(19)*	(31)	(30)	(68)	(48)	(48)	(180)	(66)	(95)	(55)	(24)	(47)	(9)*	(4)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

P.13b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

P.13b. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13b - GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	72	64	78	0	50	64	73	86	76	60	78	59	79	82	55	50	0	100
No	28	36	22	0	50	36	27	14	24	40	22	41	21	18	46	50	100	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(90)</i>	<i>(36)</i>	<i>(54)</i>	<i>(0)</i>	<i>(4)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(21)</i>	<i>(21)</i>	<i>(15)*</i>	<i>(63)</i>	<i>(27)</i>	<i>(29)</i>	<i>(28)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(1)*</i>

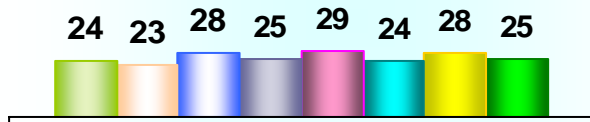
* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



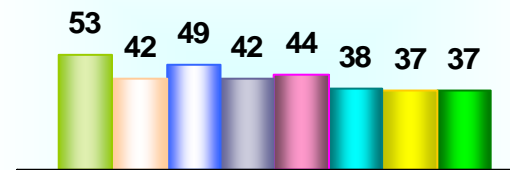
Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

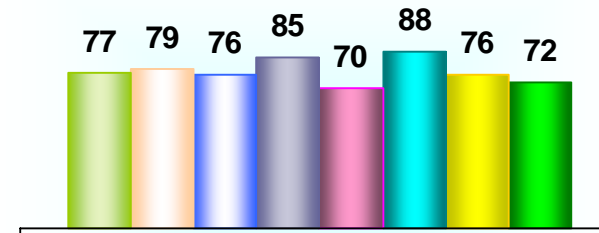
Base: Conocen servicio

Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246)

Sí utilizan servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

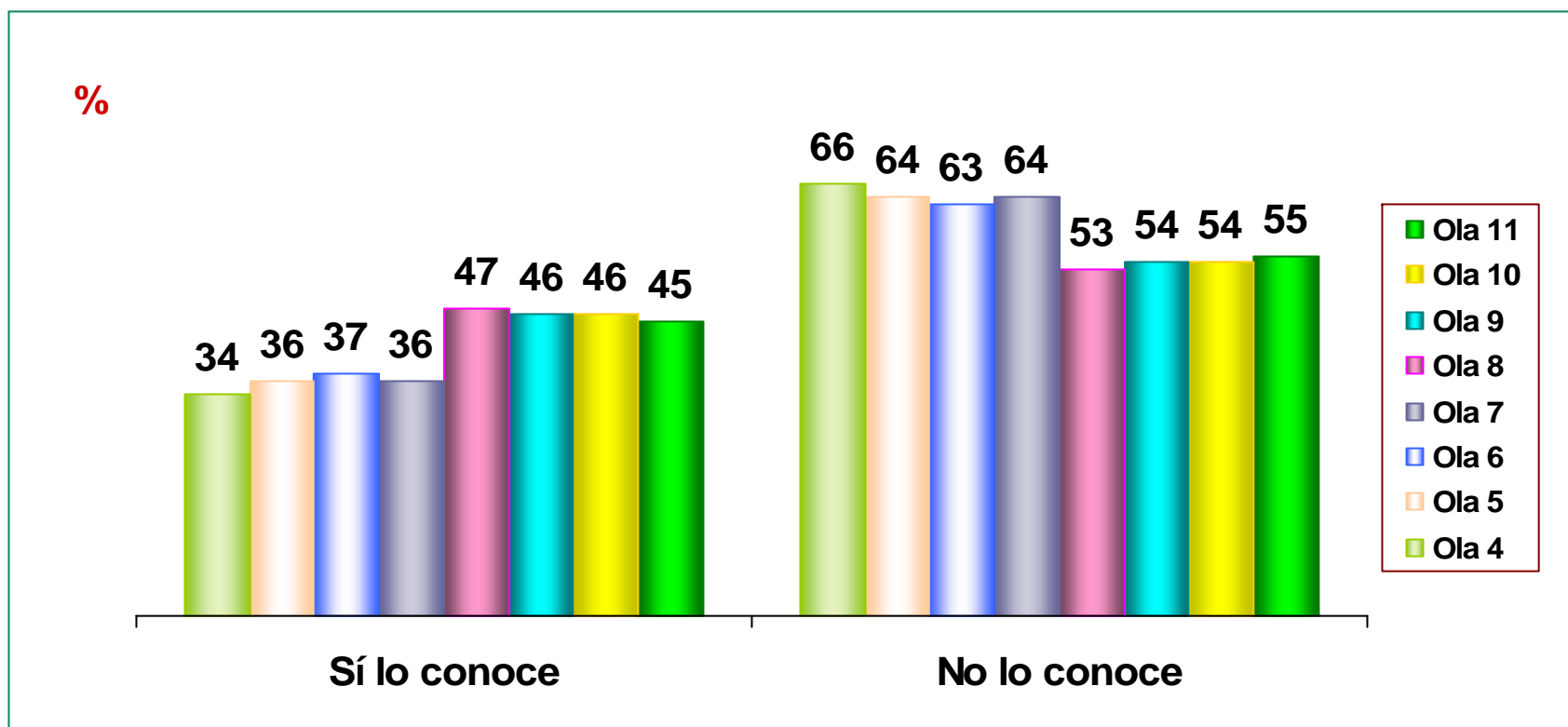
Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

P.14. Conocimiento del servicio

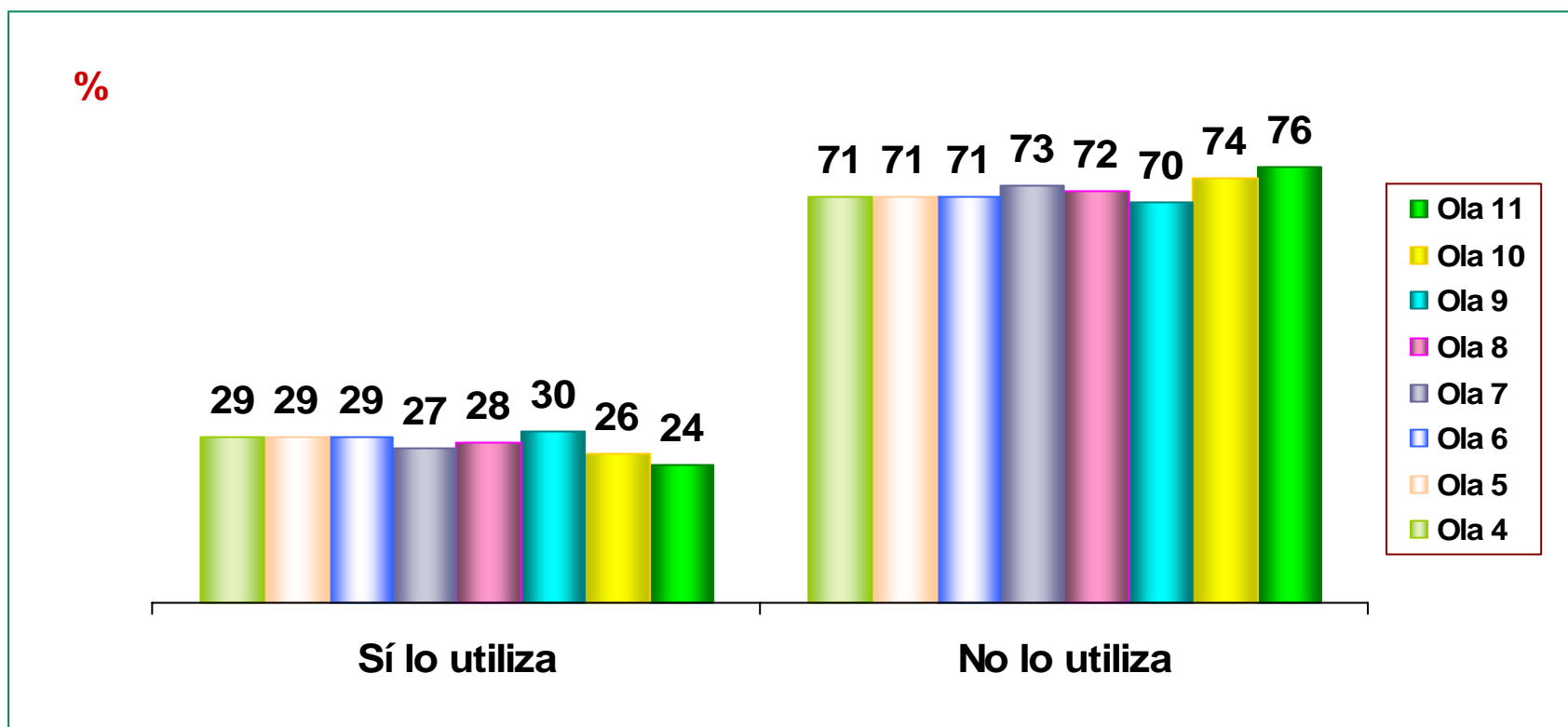
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																		
Sí	45	47	44	47	47	37	39	54	42	49	45	47	45	48	45	48	35	30
No	55	53	56	53	53	63	61	47	58	51	55	53	55	52	55	52	65	70
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

* Base reducida



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

P.14a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463), Ola 11 (454)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

P.14a. Utilización del servicio

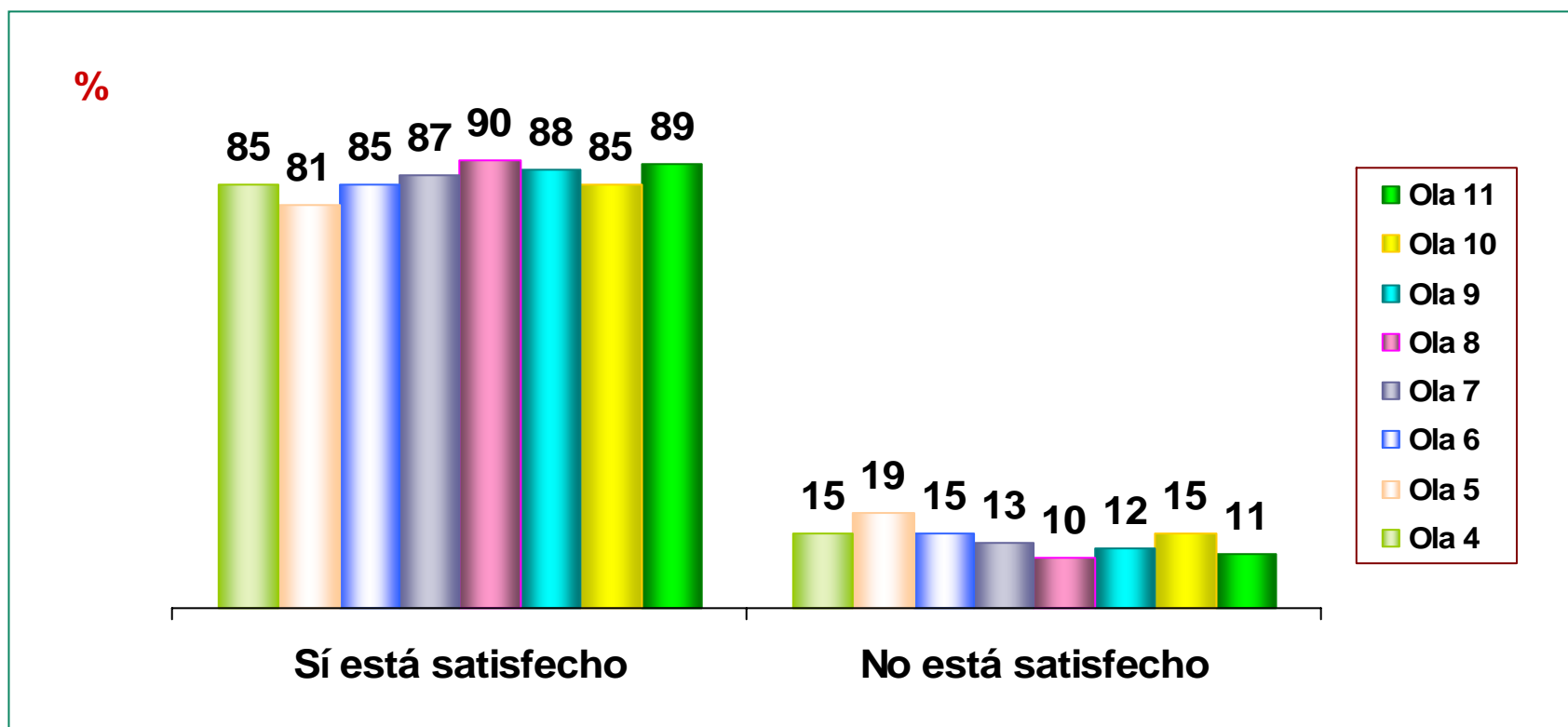
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	24	18	28	22	27	31	28	26	19	11	27	14	21	22	21	35	20	0
No	76	82	72	78	73	69	72	74	81	89	73	86	79	78	79	65	80	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(454)	(203)	(251)	(9)*	(48)	(58)	(60)	(137)	(63)	(79)	(340)	(114)	(202)	(102)	(34)	(75)	(15)*	(6)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

P.14b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

P.14b. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14b - GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	89	81	93	100	77	100	88	83	92	100	87	100	91	86	100	85	100	0
No	11	19	7	0	23	0	12	17	8	0	13	0	10	14	0	15	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(107)</i>	<i>(37)</i>	<i>(70)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(91)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(42)</i>	<i>(22)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(0)</i>

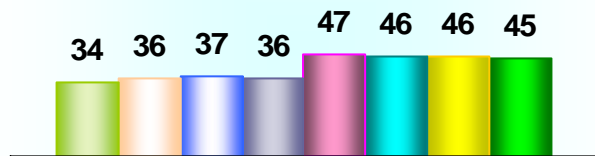
* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



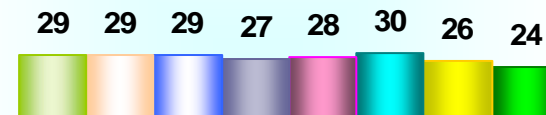
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

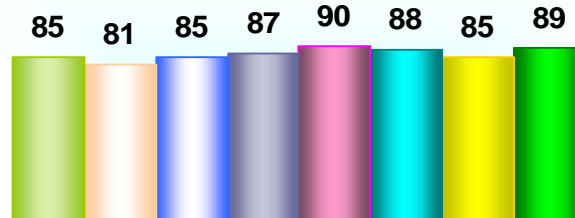
Base : Conocen servicio

Ola 4 (344), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371),
Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463),
Ola 11 (454)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

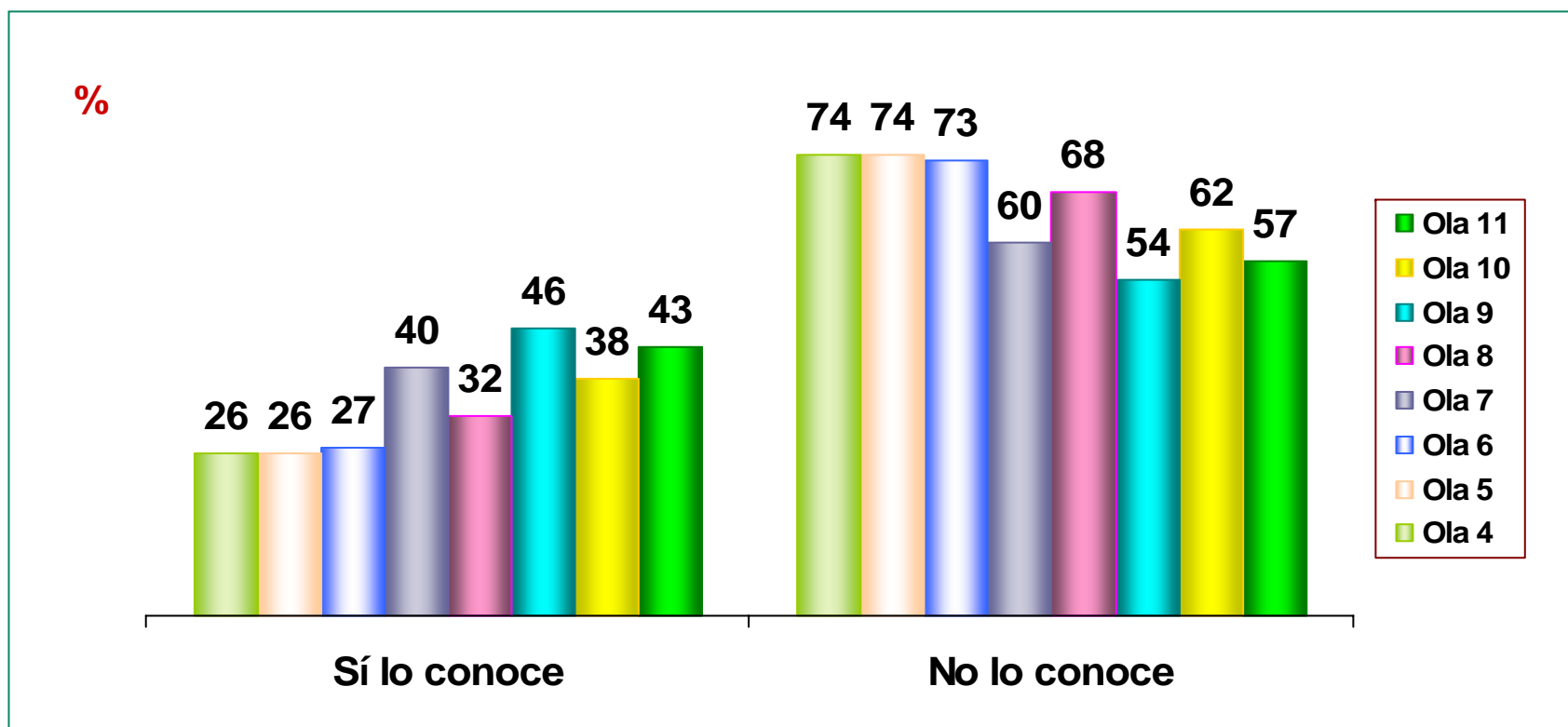
Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99),
Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

P.15. Conocimiento del servicio

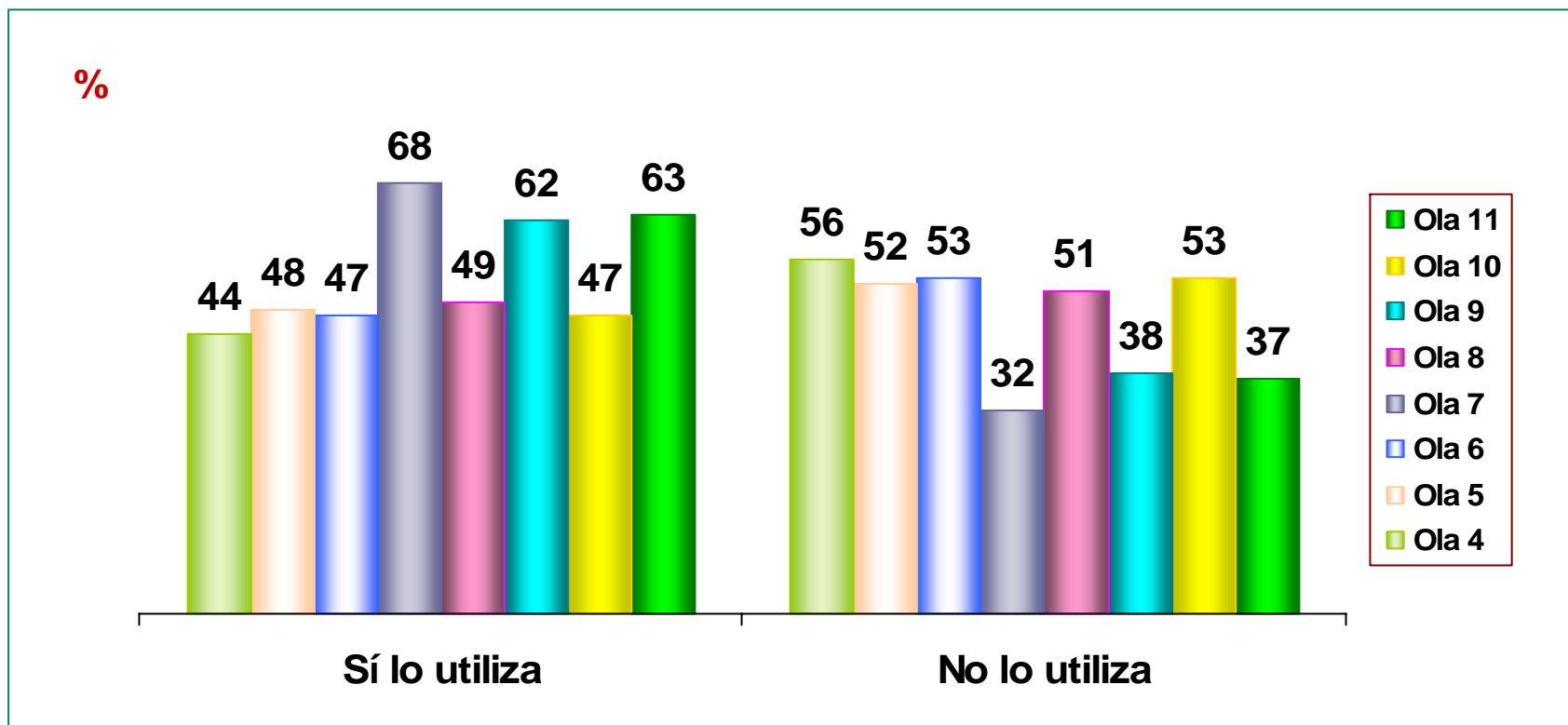
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	43	45	41	42	35	39	52	45	34	48	44	41	43	43	47	42	35	60
No	57	55	59	58	65	61	48	55	66	52	57	59	57	57	53	58	65	40
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

P.15a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

P.15a. Utilización del servicio

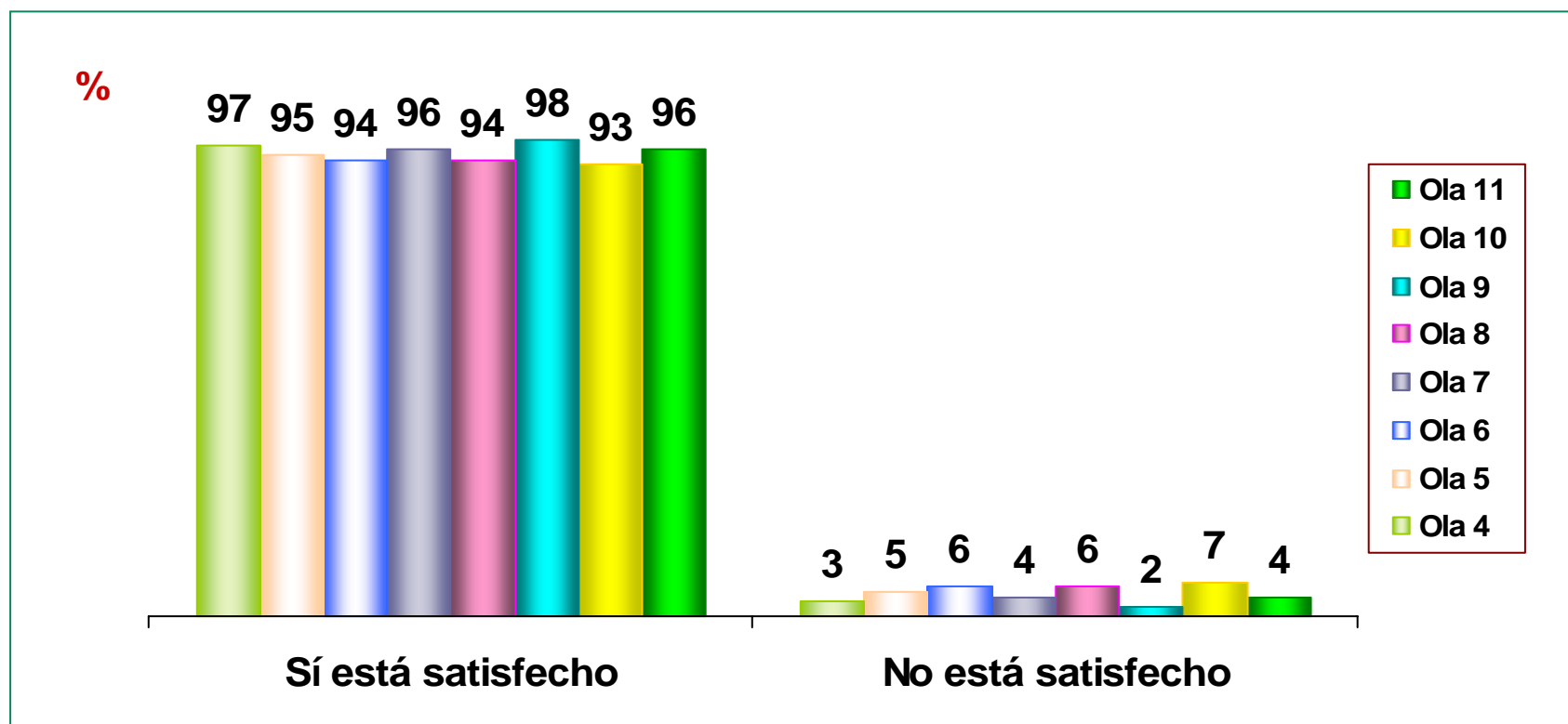
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	63	60	65	63	47	74	73	68	50	53	66	53	60	59	61	70	93	42
No	37	40	35	38	53	26	28	32	50	47	34	47	40	41	39	30	7	58
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(428)</i>	<i>(195)</i>	<i>(233)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(61)</i>	<i>(80)</i>	<i>(115)</i>	<i>(50)</i>	<i>(78)</i>	<i>(330)</i>	<i>(98)</i>	<i>(192)</i>	<i>(90)</i>	<i>(36)</i>	<i>(66)</i>	<i>(15)</i>	<i>(12)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

P.15b. Satisfacción con la información



Bases: Utilizan el servicio

Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

P.15b. Satisfacción de la información

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15b - INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	96	94	97	100	82	96	91	99	100	98	95	96	97	96	96	91	86	100
No	5	6	3	0	18	4	9	1	0	2	5	4	3	4	5	9	14	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(269)	(117)	(152)	(5)*	(17)*	(45)	(58)	(78)	(25)	(41)	(217)	(52)	(115)	(53)	(22)	(46)	(14)*	(5)*

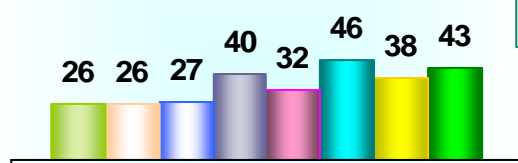
* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

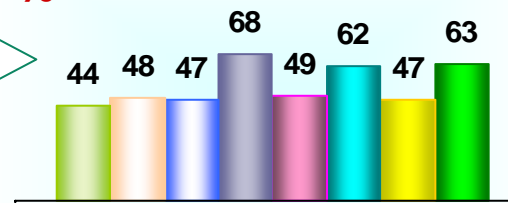
Bases: Total (1.000)

Sí conocen servicio

Sí, utiliza servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



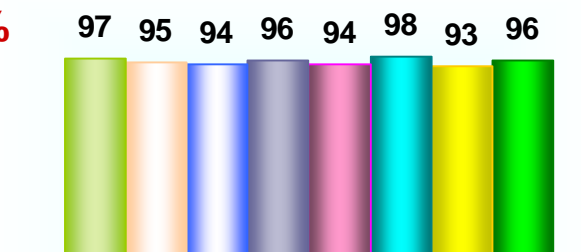
Sí lo utiliza

Base: Conocen servicio

Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428)

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

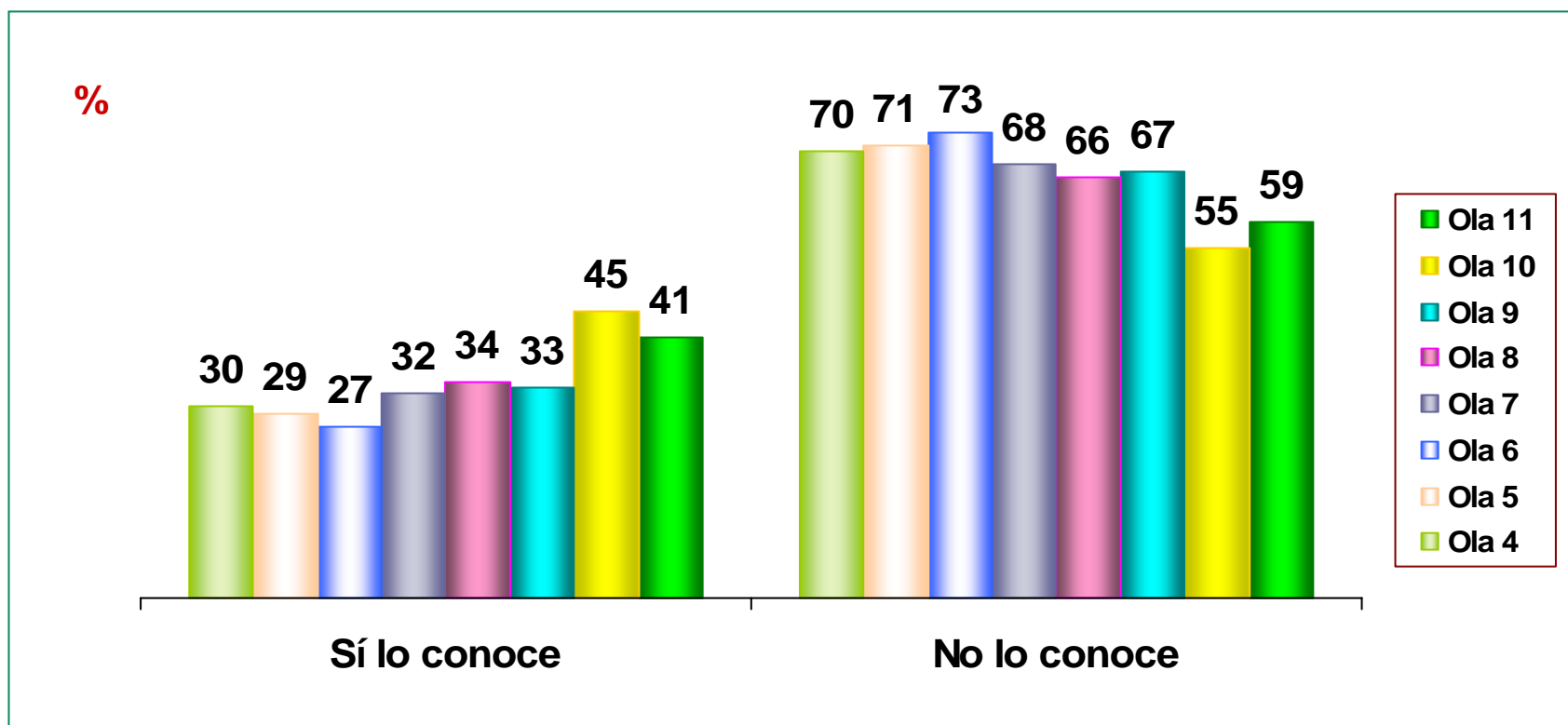
Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

P.16. Conocimiento del servicio

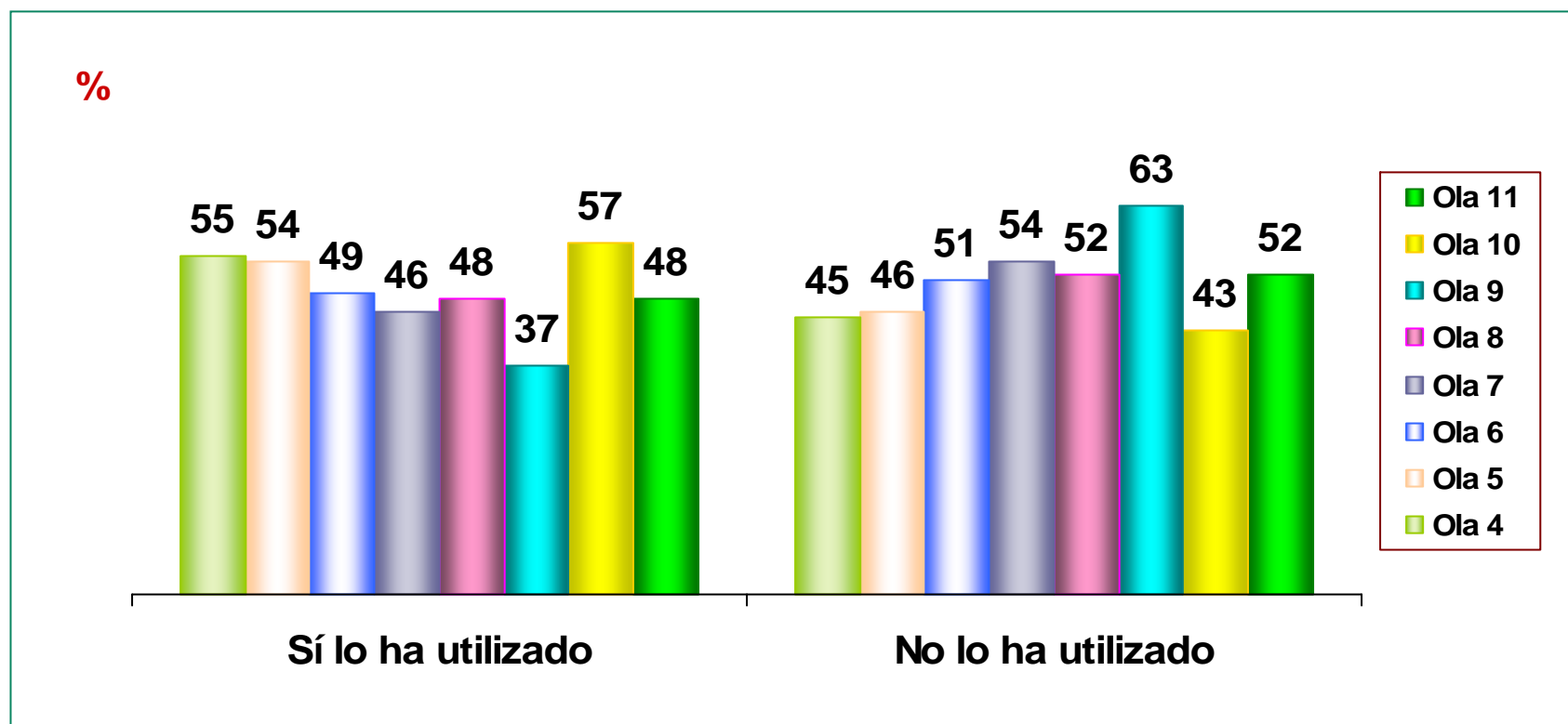
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16 - SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	41	40	42	32	61	49	55	36	32	25	45	29	42	35	41	47	37	35
No	59	60	59	68	39	51	45	64	69	75	55	71	59	65	59	53	63	65
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

P.16a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

P.16a. Utilización del servicio

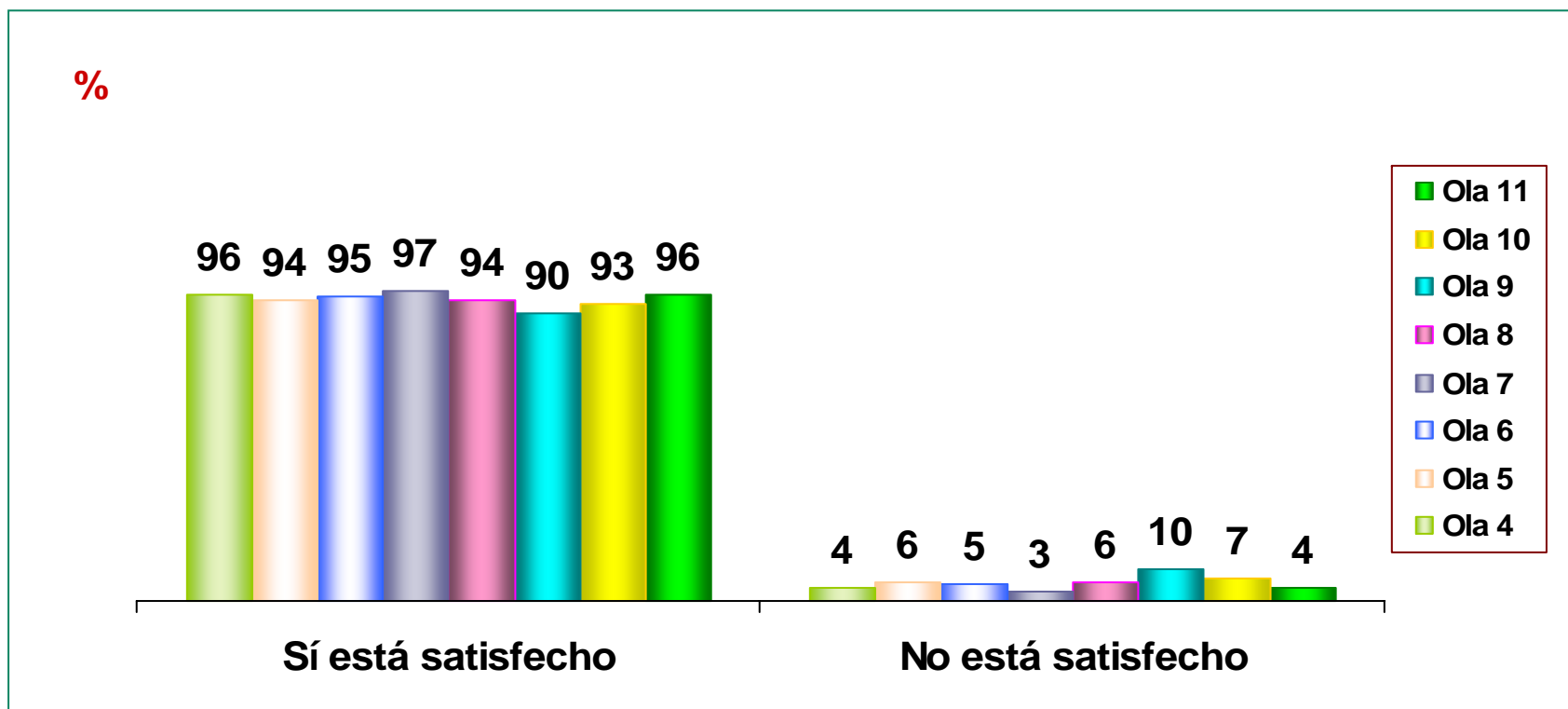
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a - HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	48	42	53	17	56	55	54	45	40	35	50	42	48	41	39	59	63	0
No	52	58	47	83	44	46	46	55	60	65	50	58	52	60	61	41	38	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(410)	(174)	(236)	(6)*	(63)	(77)	(84)	(93)	(47)	(40)	(341)	(69)	(187)	(74)	(31)	(73)	(16)	(7)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

P.16b. Satisfacción con el servicio

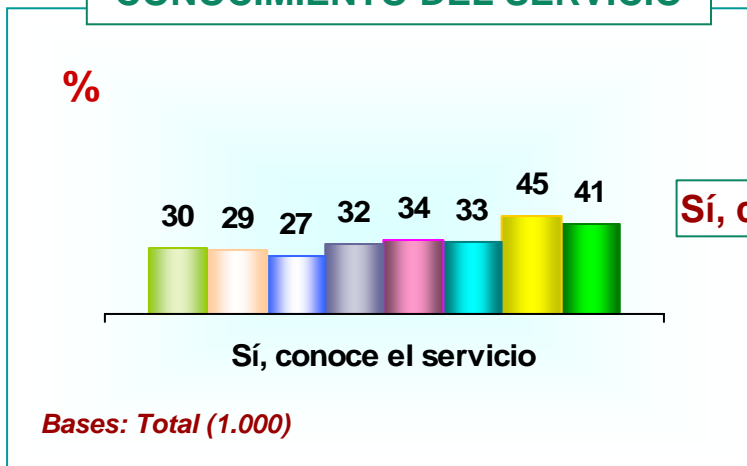
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16b - EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO																		
Sí	96	99	94	100	89	95	96	98	100	100	95	97	97	100	100	93	90	0
No	5	1	6	0	11	5	4	2	0	0	5	3	3	0	0	7	10	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(198)</i>	<i>(73)</i>	<i>(125)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(35)</i>	<i>(42)</i>	<i>(45)</i>	<i>(42)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(169)</i>	<i>(29)</i>	<i>(90)</i>	<i>(30)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(0)</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

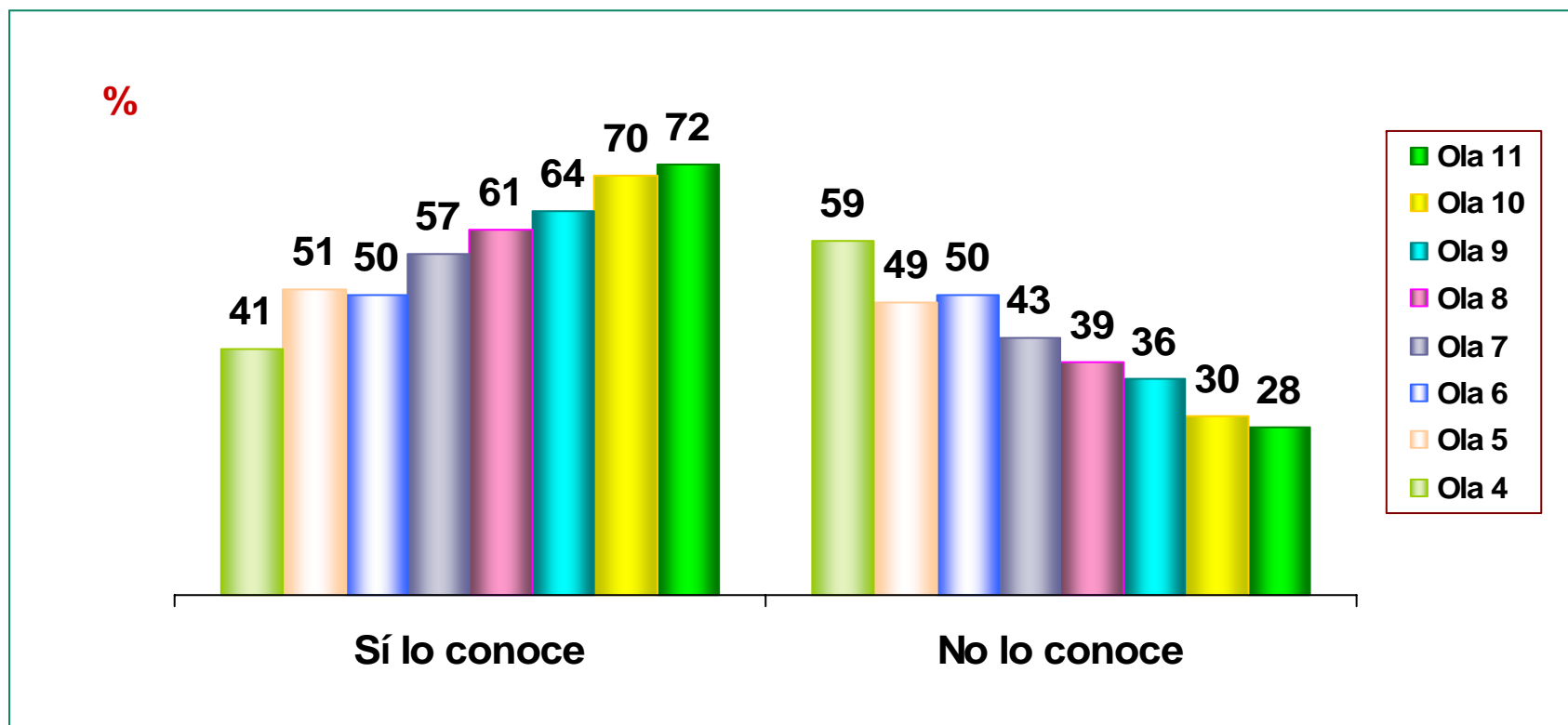


- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18. Conocimiento del servicio

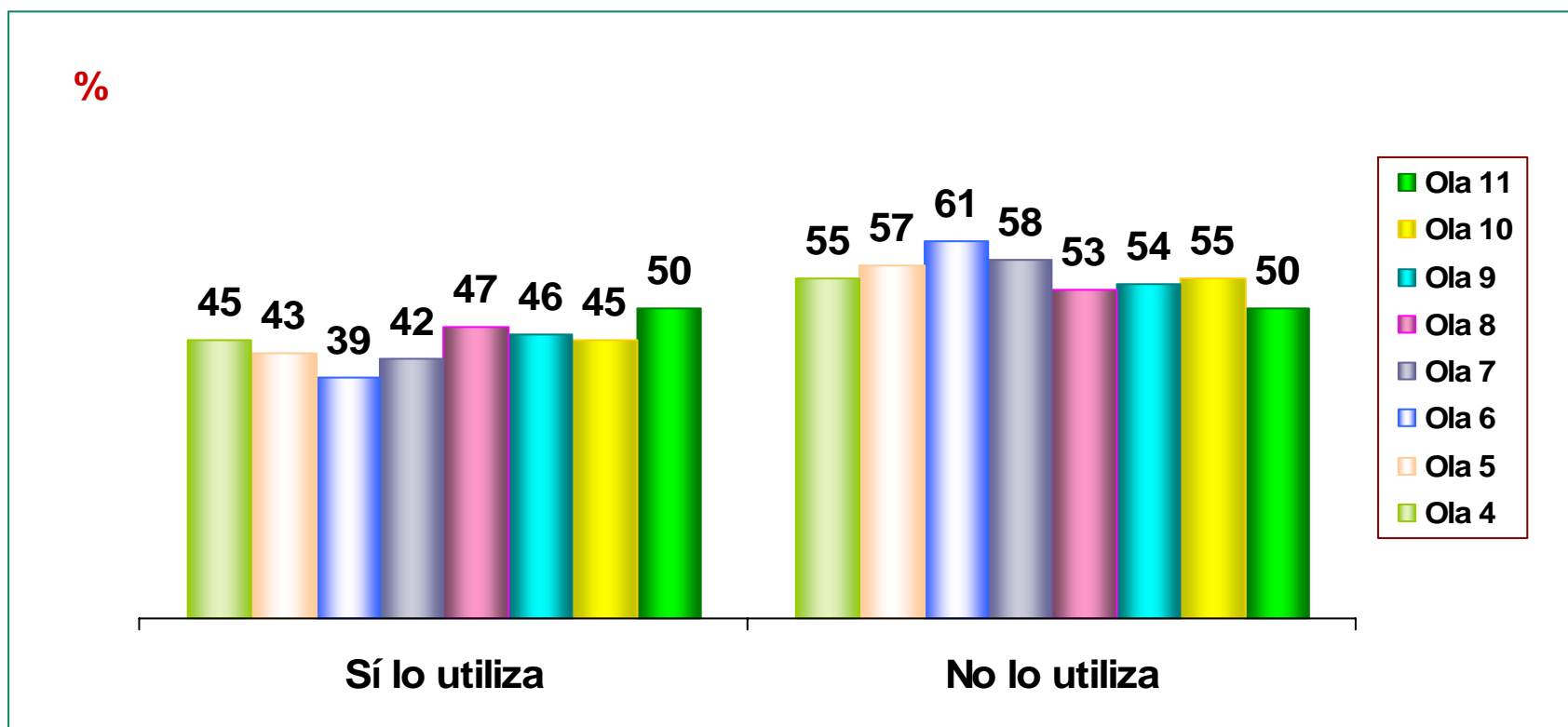
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18 - SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
Sí	72	76	68	58	70	82	80	75	68	54	76	57	73	73	71	67	63	80
No	28	24	32	42	30	18	20	25	32	46	24	43	27	27	29	33	37	20
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18a. Utilización del servicio

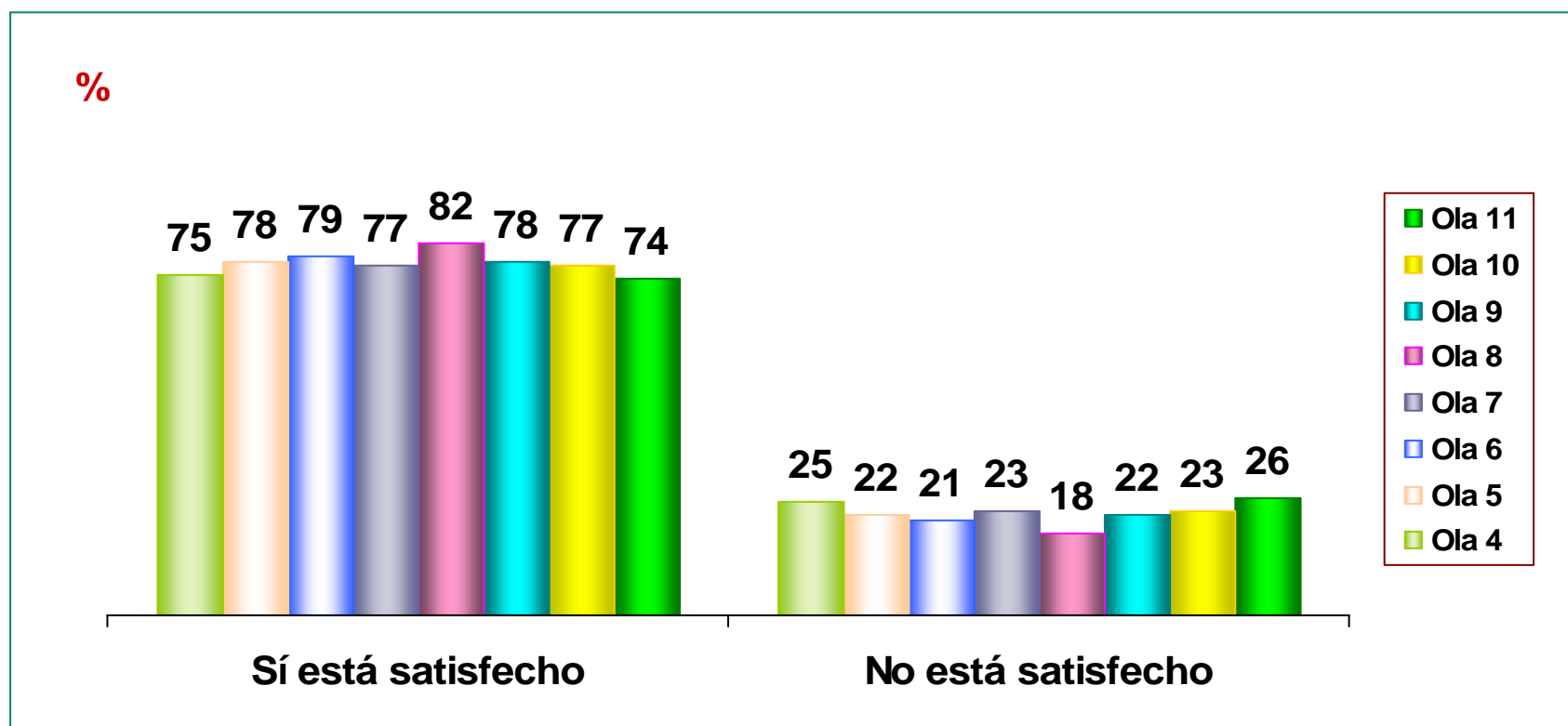
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	50	50	49	64	54	57	62	57	37	16	56	23	51	44	54	50	59	50
No	50	50	51	36	46	43	39	43	63	84	44	78	49	56	46	51	41	50
<i>Base: conocen servicio</i>	(716)	(327)	(389)	(11)*	(72)	(130)	(122)	(192)	(101)	(88)	(578)	(138)	(331)	(154)	(54)	(105)	(27)	(16)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18b. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18b - CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	74	78	70	71	64	69	76	76	78	86	74	74	75	66	83	83	56	38
No	26	22	30	29	36	31	24	24	22	14	26	26	25	34	17	17	44	63
<i>Base: utilizan servicio</i>	(355)	(163)	(192)	(7)*	(39)	(74)	(75)	(109)	(37)	(14)*	(324)	(31)	(168)	(68)	(29)	(52)	(16)*	(8)*

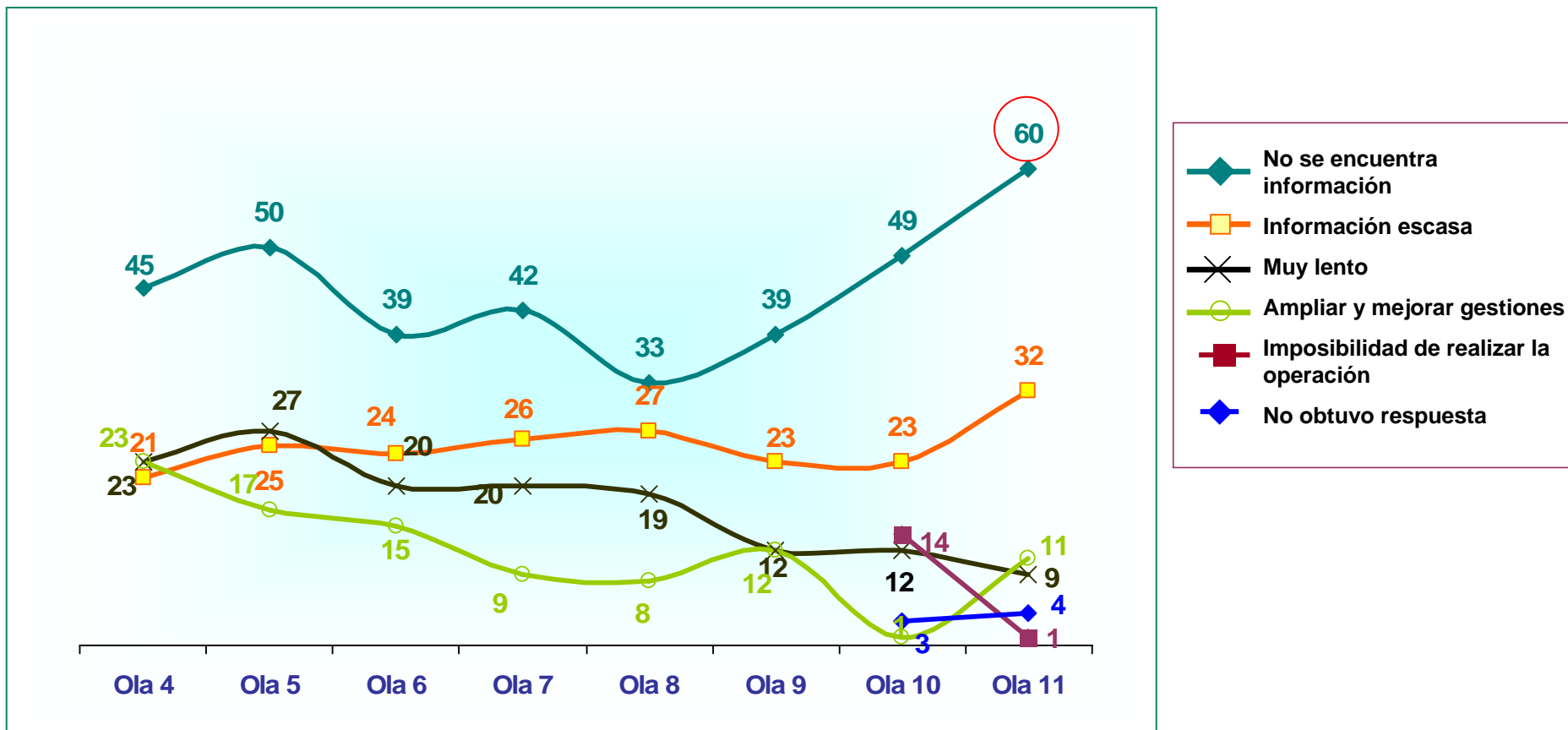
* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18c. Razones de insatisfacción

%



Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

Ola 4 (47)*, Ola 5 (48)*, Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74), Ola 11 (93)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

P.18c. Razones 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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18c - RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No se encuentra la información	60	56	63	50	71	61	44	65	63	50	60	63	67	61	60	22	43	80
Información escasa	32	33	32	50	43	26	39	23	50	0	32	38	29	30	40	44	43	20
Ampliar y mejorar las cuestiones	11	11	11	0	14	9	17	8	0	50	9	25	12	9	0	0	43	0
Muy lento	9	17	4	50	0	0	17	15	0	0	9	0	5	13	0	22	14	0
No obtuvo contestación	4	6	4	0	0	4	11	4	0	0	5	0	2	4	20	11	0	0
Imposibilidad de realizar la operación	1	3	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0
Ns/Nc	1	0	2	0	0	0	0	4	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>(93)</i>	<i>(36)</i>	<i>(57)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(23)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(85)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(42)</i>	<i>(23)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(5)*</i>

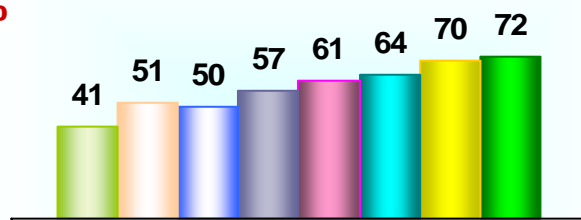
* Bases muy reducidas (precaución)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



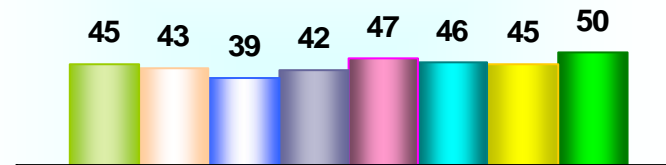
Sí, conoce el servicio

Base Ola: Total (1.000)

Sí conoce servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

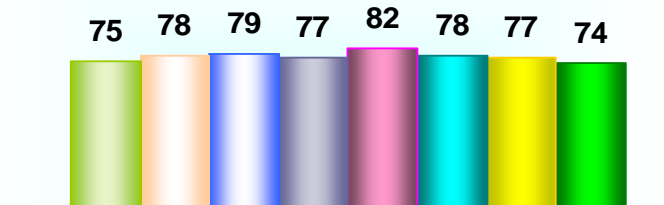
Base: Conocen servicio

Ola 4 (411), Ola 5 (561), Ola 6 (503), Ola 7 (568),
Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236),
Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

P.19a. Conocimiento del servicio

%	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 DE 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	71	73	70	68	72	67	75	71	69	75	71	73	71	75	68	71	67	60
No	29	27	30	32	28	34	25	29	32	25	29	27	29	25	32	29	33	40
Base:	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

P.19a. Utilización del servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	37	35	38	54	45	45	34	36	31	31	38	34	38	34	48	35	17	33
No	63	65	62	46	55	55	66	64	69	69	63	66	62	66	52	65	83	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(713)	(316)	(397)	(13)*	(74)	(105)	(115)	(182)	(102)	(122)	(536)	(177)	(320)	(158)	(52)	(111)	(29)	(12)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

P.19a. Utilización del servicio 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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19b - NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																		
Una vez	37	42	33	14	33	36	39	42	47	26	38	32	42	35	36	26	100	0
Dos veces	23	20	25	43	27	23	33	15	19	21	24	18	20	26	16	31	0	50
Tres veces	7	6	7	14	3	9	8	6	6	8	6	12	9	6	12	3	0	0
Cuatro o más veces	11	11	11	14	24	11	3	9	9	13	11	10	11	11	20	13	0	0
Ninguna	19	19	19	14	12	19	13	23	19	26	17	25	16	19	12	28	0	50
Ns/Nc	3	2	4	0	0	2	5	5	0	5	3	3	3	4	4	0	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(261)	(110)	(151)	(7)*	(33)	(47)	(39)	(65)	(32)	(38)	(201)	(60)	(122)	(54)	(25)	(39)	(5)*	(4)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

P.19c. Satisfacción con el servicio

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c - CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	87	90	85	100	85	83	92	91	84	84	87	90	86	85	92	92	100	75
No	13	10	15	0	15	17	8	9	16	16	13	10	14	15	8	8	0	25
<i>Base: utilizan servicio</i>	(261)	(110)	(151)	(7)*	(33)	(47)	(39)	(65)	(32)	(38)	(201)	(60)	(122)	(54)	(25)	(39)	(5)*	(4)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

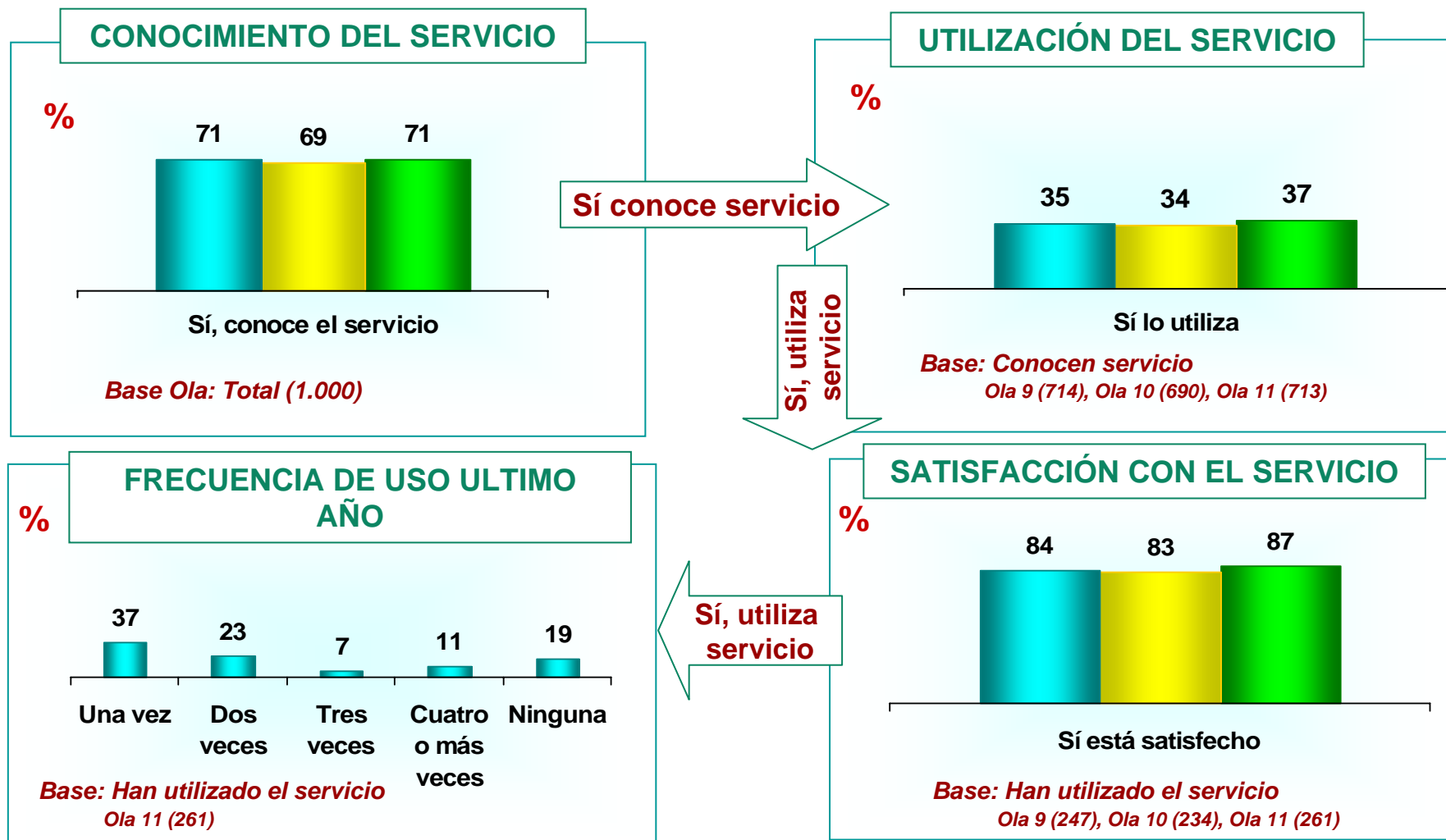
P.19d. Razones de insatisfacción

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d - RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Mucho tiempo de espera	39	46	36	0	40	50	67	17	60	17	44	17	29	25	50	67	0	100
Mala atención del personal	24	18	27	0	0	25	0	33	60	17	26	17	29	13	50	33	0	0
No le solucionaron el problema	21	27	18	0	20	0	0	17	20	67	11	67	12	38	50	33	0	0
Información incompleta	18	27	14	0	40	13	0	17	20	17	22	0	24	13	0	33	0	0
No tenían la información	9	0	14	0	0	13	33	17	0	0	7	17	12	13	0	0	0	0
Todavía espera la respuesta	6	9	5	0	20	0	0	17	0	0	7	0	12	0	0	0	0	0
Información escasa	3	9	0	0	0	13	0	0	0	0	4	0	6	0	0	0	0	0
Otros	12	0	18	0	20	13	0	33	0	0	15	0	18	13	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>(33)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(22)</i>	<i>(0)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(27)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(0)</i>	<i>(1)*</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

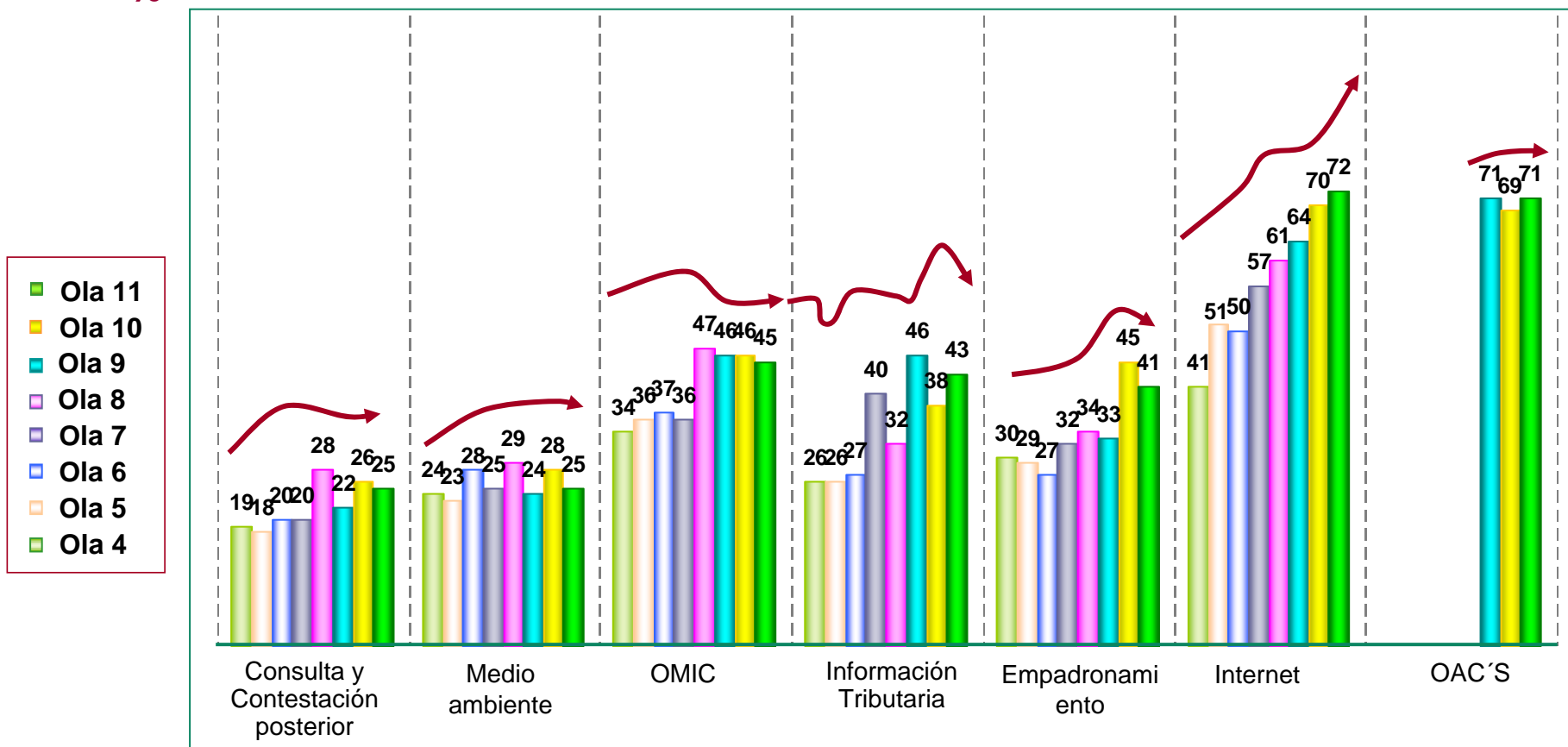




“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 11)

- CUADRO RESUMEN -

%



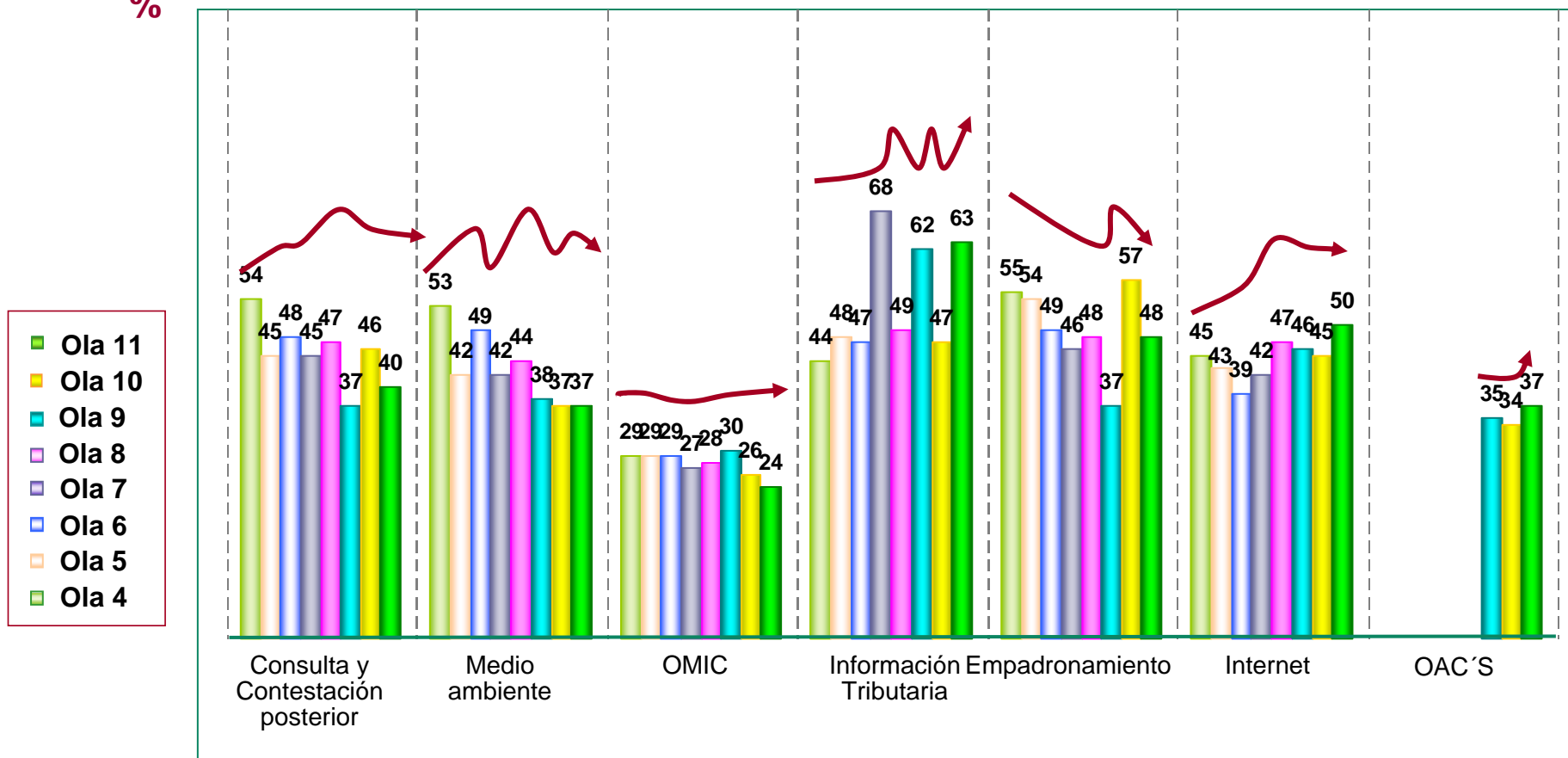
Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 11)

- CUADRO RESUMEN -

%



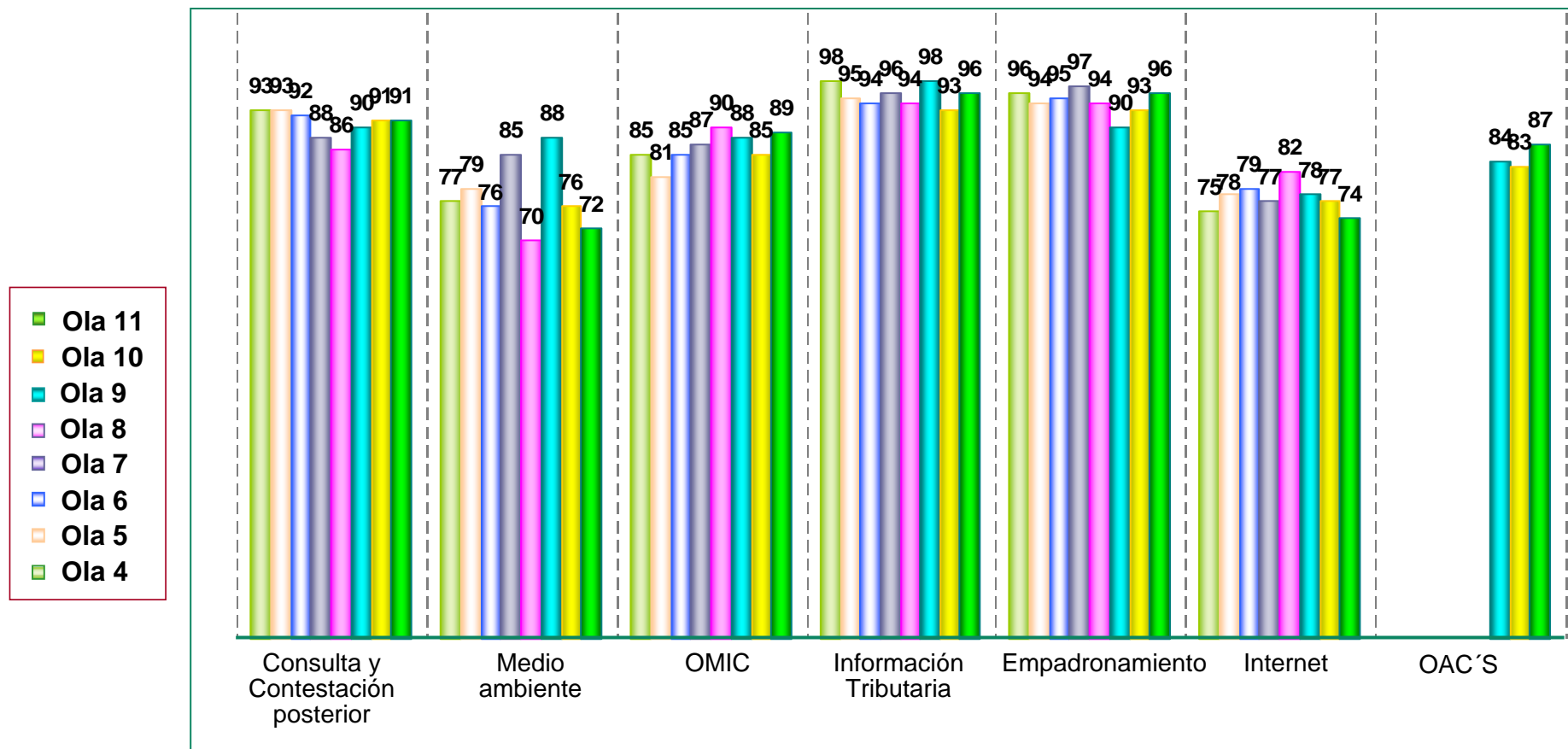
Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 11)

- CUADRO RESUMEN -

%



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

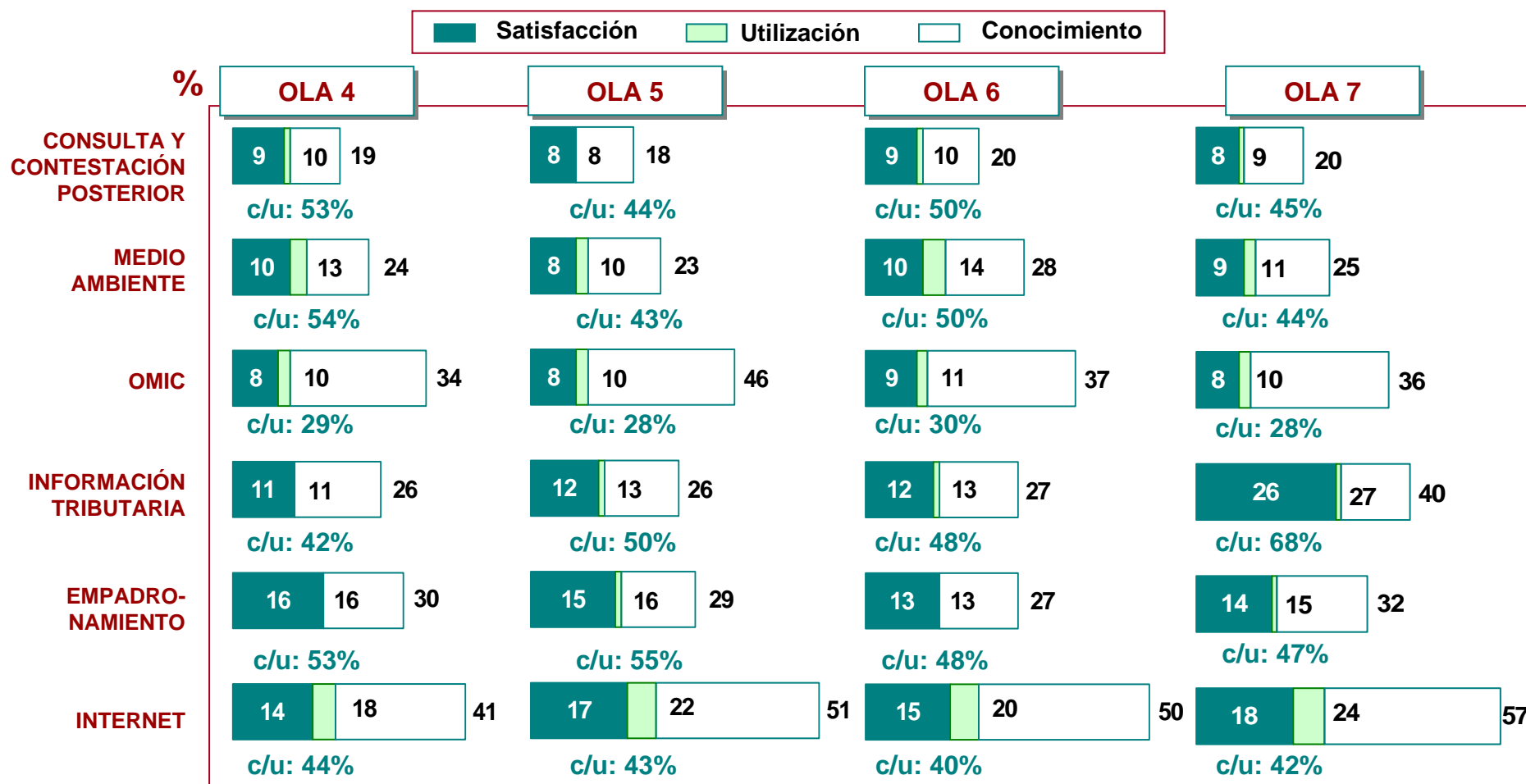
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

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-

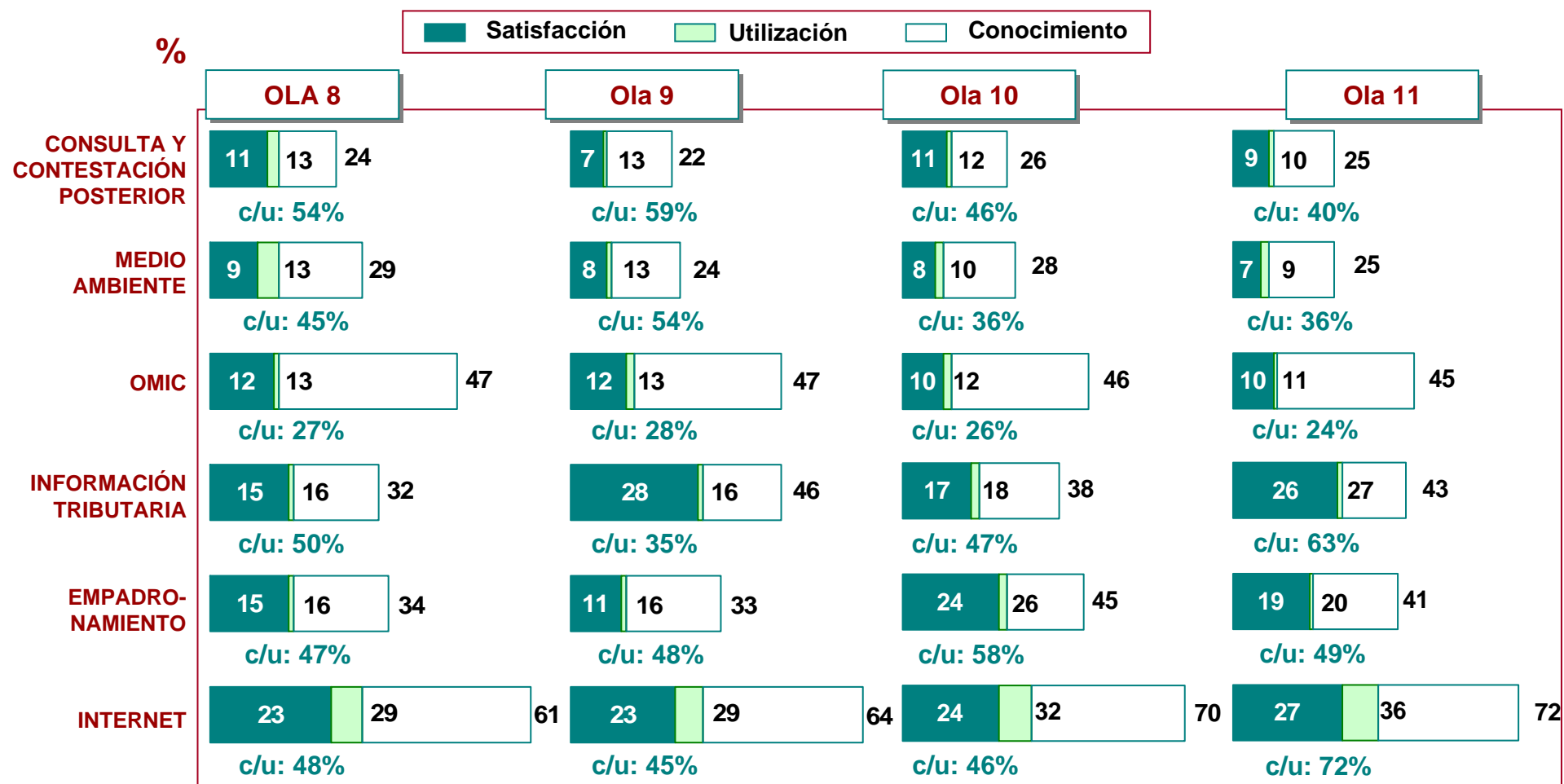


Bases: Total (1.000)



SERVICIOS 010 (Olas 8 a 11)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?

	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Diferencia Ola 10 - 11
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	15	9	9	14	7	14	10	13	3
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	7	6	7	6	8	10	7	-3
Información y tramitación de multas	7	4	4	6	3	6	6	3	-3
Formulación de reclamaciones y denuncias	7	4	7	6	4	6	8	5	-3
Las relacionadas con la vivienda	7	2	5	5	3	6	5	3	-2
Información sobre transportes y tráfico	3	4	4	5	3	4	5	4	-1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	2	5	3	5	5	3	-2
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	6	2	2	4	1	3	5	2	-3
Los actuales pero más completas	1	3	2	4	1	2	3	-	-3
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	3	2	3	1	4	5	3	-2

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?

	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Diferencia Ola 10 -11
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	2	3	4	2	2	3	4	2	-2
Reserva y venta de entradas para espectáculos	3	1	1	2	2	2	2	1	-1
Solicitud de certificados y permisos	1	1	2	2	2	3	5	2	-3
Oposiciones y empleo	5	1	2	2	1	2	3	1	-2
Información y gestiones sobre educación	3	2	2	2	2	2	3	1	-2
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	1	2	1	3	-	-3
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	-	2	1	1	2	3	1	-2
Recibir información sobre el 010	1	1	1	0	2	1	3	1	-2
Otras gestiones	2	-	3	2	13	9	2	8	6
Ninguno	12	14	11	8	11	16	12	19	7
Ns/Nc	37	47	45	39	48	33	44	36	-8

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

%	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	13	15	12	16	14	13	10	15	16	11	14	10	15	11	12	11	16	5
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	8	5	0	4	9	9	7	7	3	7	4	7	9	5	2	2	10
Formulación de reclamaciones y denuncias	5	6	5	0	4	4	4	6	7	7	5	7	5	4	13	5	2	5
Información sobre transportes y tráfico	4	4	4	0	6	1	1	5	6	3	4	3	3	4	1	5	9	10
Información y tramitación de multas	3	4	3	0	4	4	5	3	3	3	4	1	4	4	3	1	7	10
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	3	3	5	1	4	3	2	7	2	4	2	3	3	3	3	2	0
Las relacionadas con la vivienda	3	2	4	0	5	3	2	3	4	1	3	3	3	2	1	2	9	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	3	3	0	1	3	3	4	1	2	3	2	3	2	4	2	0	0
Solicitud de certificados y permisos	2	3	2	0	5	4	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	5	5
Gestiones de m. ambiente	2	3	2	0	0	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	1	2	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	2	2	2	0	2	1	2	2	3	0	2	2	2	2	1	1	0	0
Tarjetas aparcamiento de residentes	2	2	2	0	4	3	0	2	2	0	2	0	2	1	0	1	2	10



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

.../... %	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	ALVIEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Información y gestiones sobre educación	1	1	1	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	1	1	1	0	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	0
Servicios de la 3ª Edad	1	1	1	0	0	0	0	0	1	4	1	2	1	1	0	2	0	0
Recibir información sobre el 010	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	0	0	1	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Oposiciones y empleo	1	0	1	5	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Información sobre servicios a minusválidos	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
Los actuales pero más completas	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Trámites sobre actividades deportivas	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Gestiones relacionadas con la vía pública	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Otras gestiones	3	3	3	11	4	5	4	3	1	1	4	2	4	3	0	4	7	0
Ninguno	19	19	20	32	19	15	18	23	15	21	19	21	17	23	24	24	21	5
Ns/Nc	36	33	38	37	37	40	40	32	32	37	35	39	33	34	33	41	33	55
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>



“010” DISTRITOS (Ola 11)

P.19.d Distrito desde el que ha realizado la última llamada

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

Bases: Total (1.000)



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

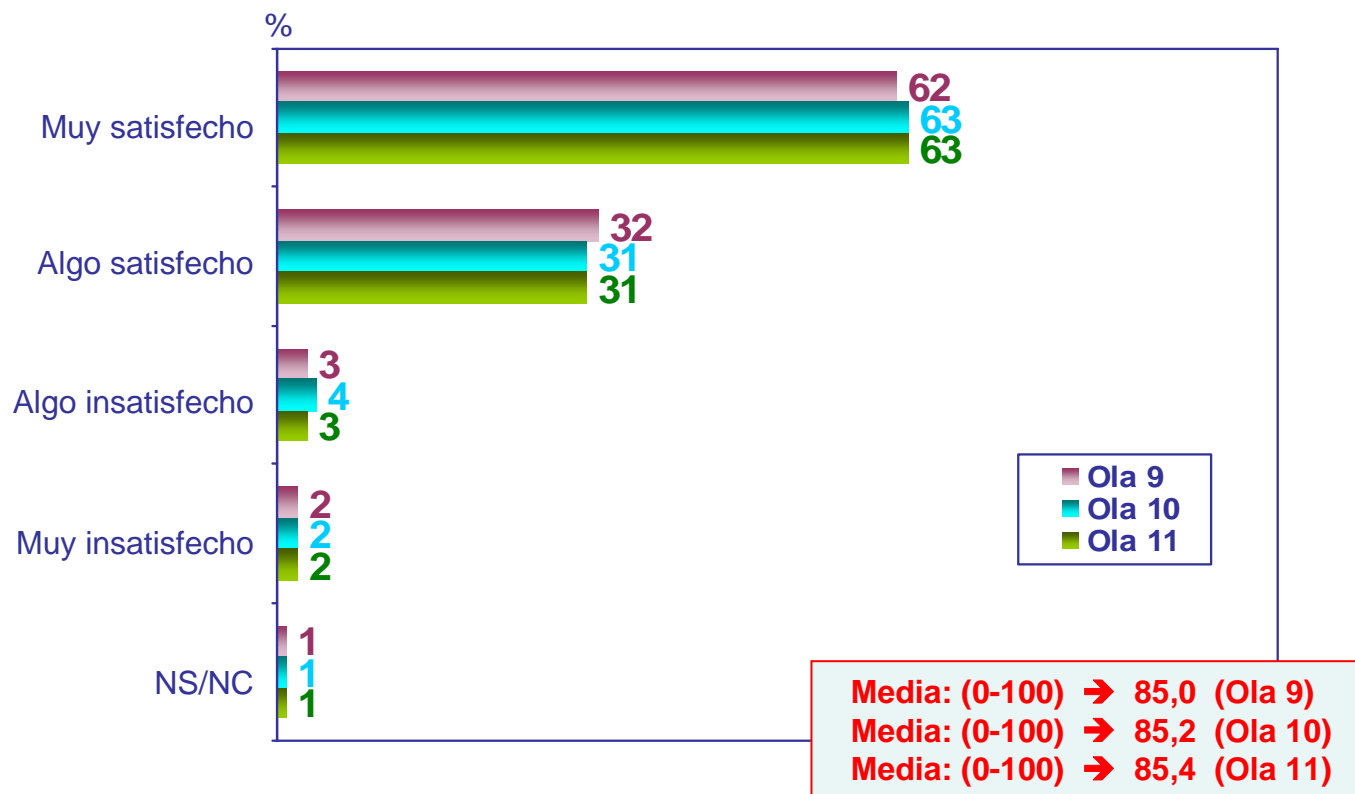
Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

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



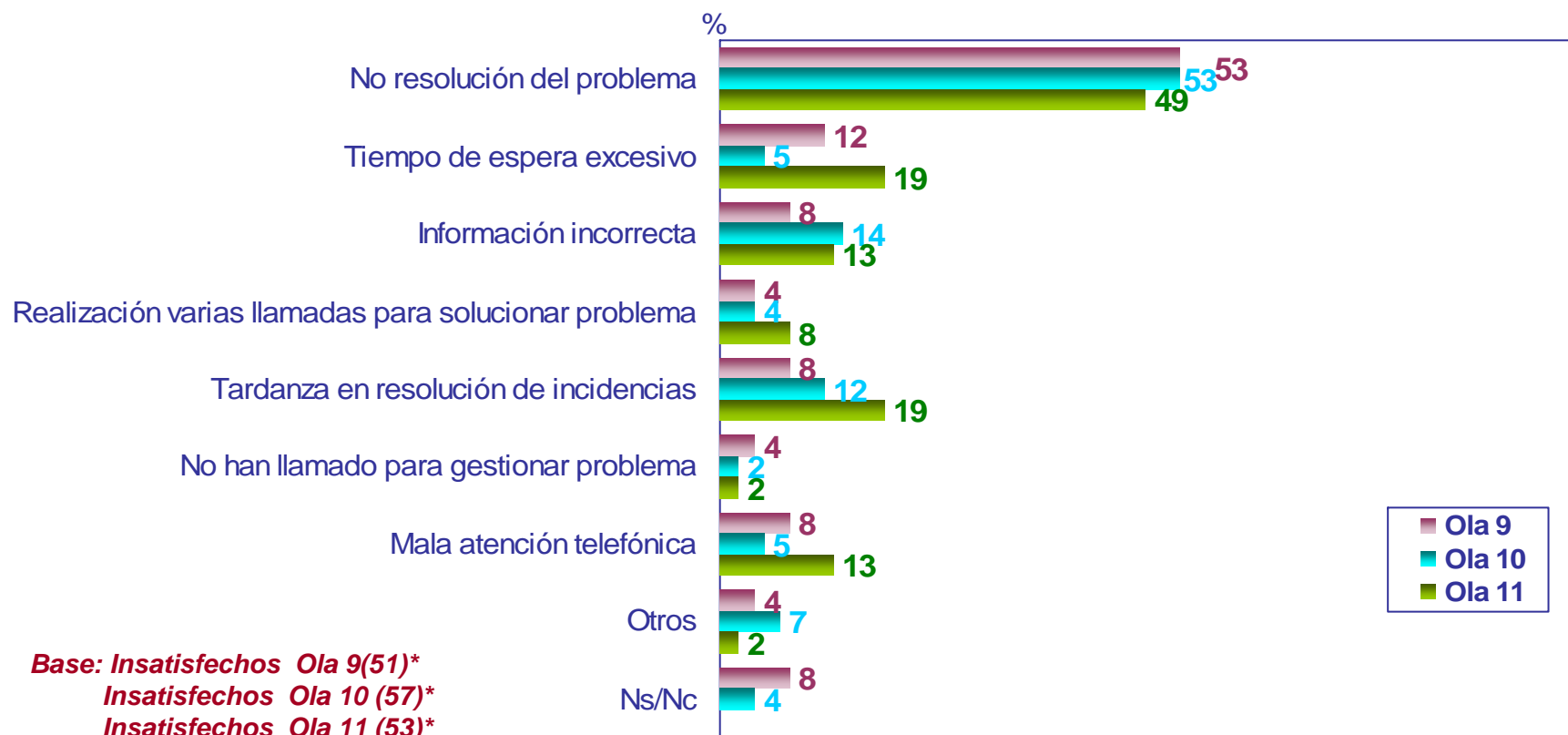
Base: Total (1000)



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

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



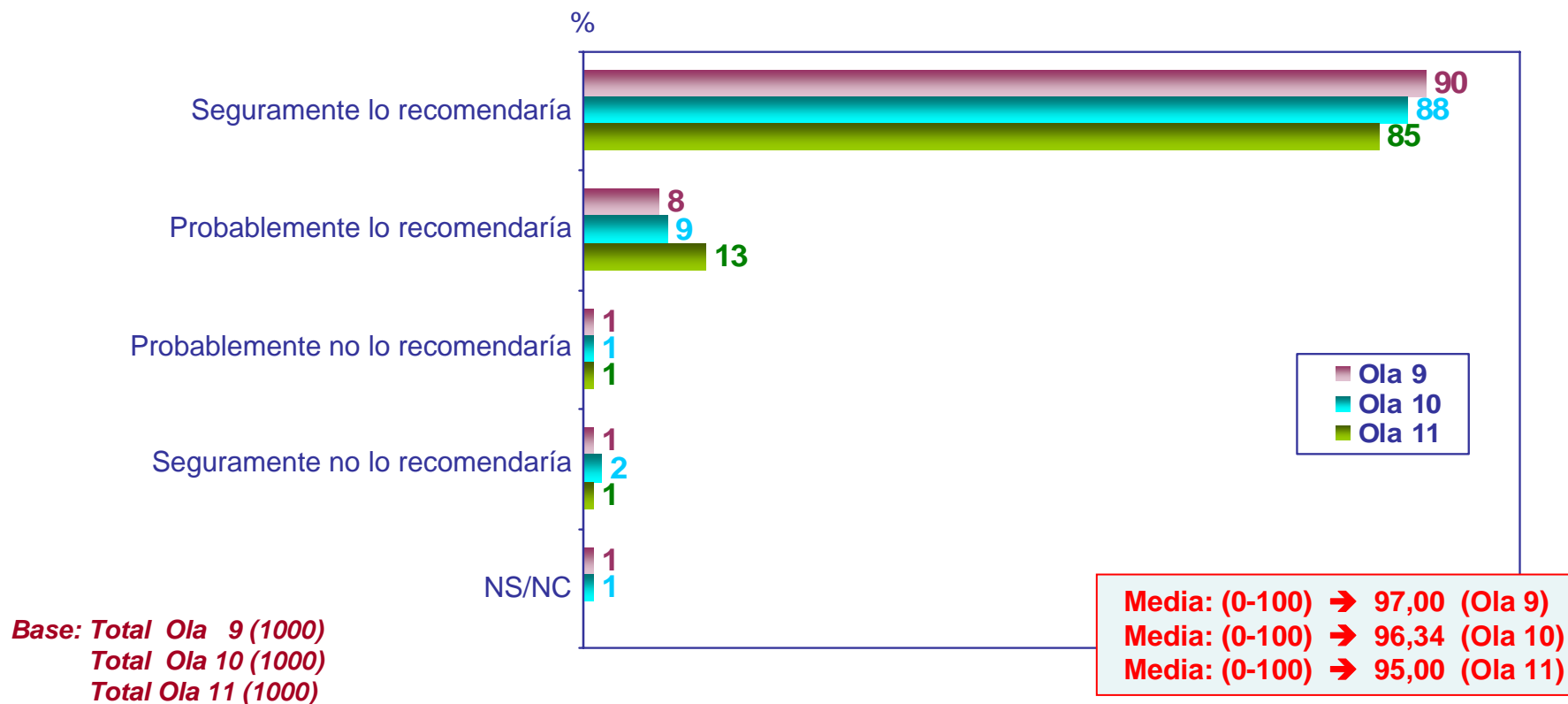
Base: Insatisfechos Ola 9(51)*
Insatisfechos Ola 10 (57)*
Insatisfechos Ola 11 (53)*
* Base reducida



DESEMPEÑO GLOBAL

RECOMENDACIÓN

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

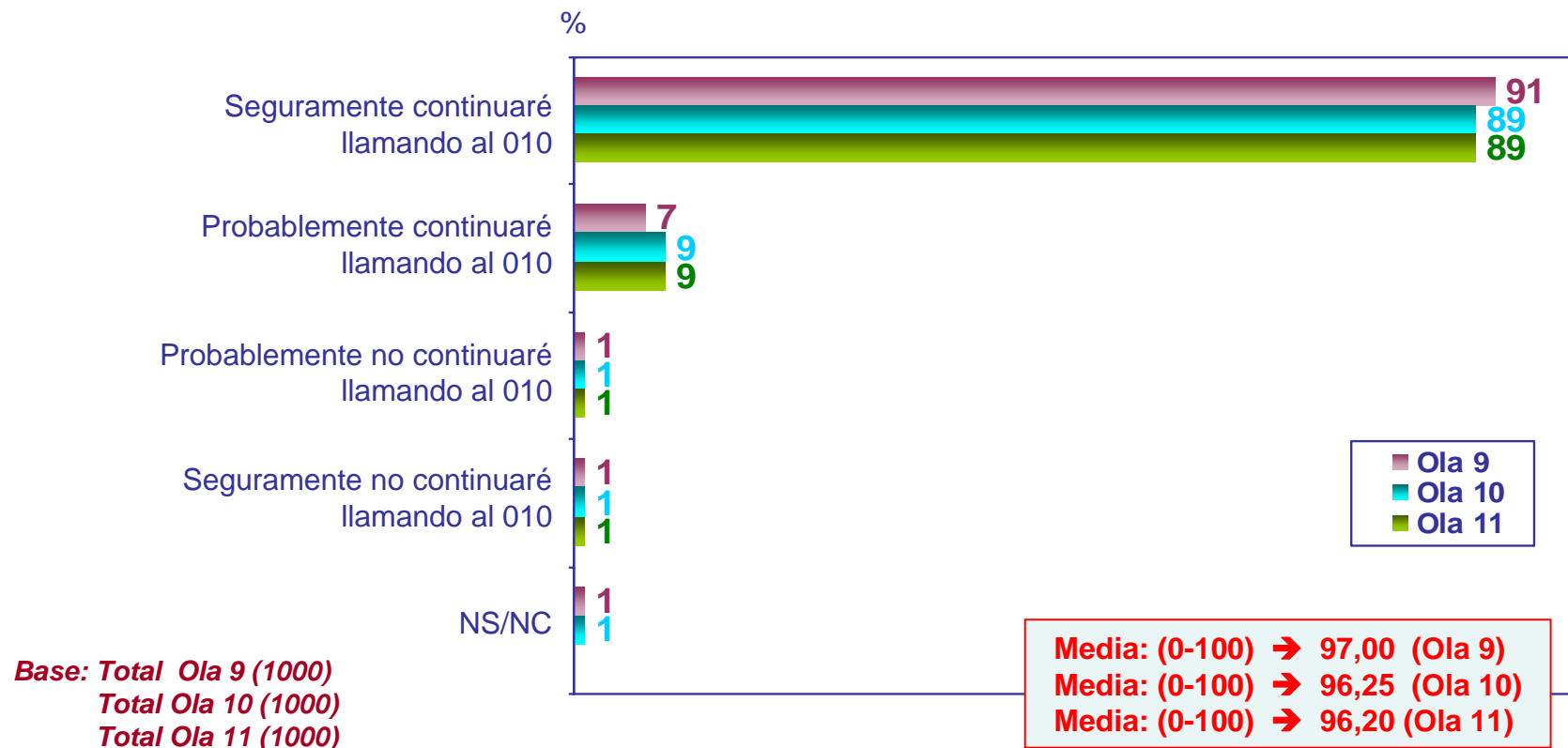




DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

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

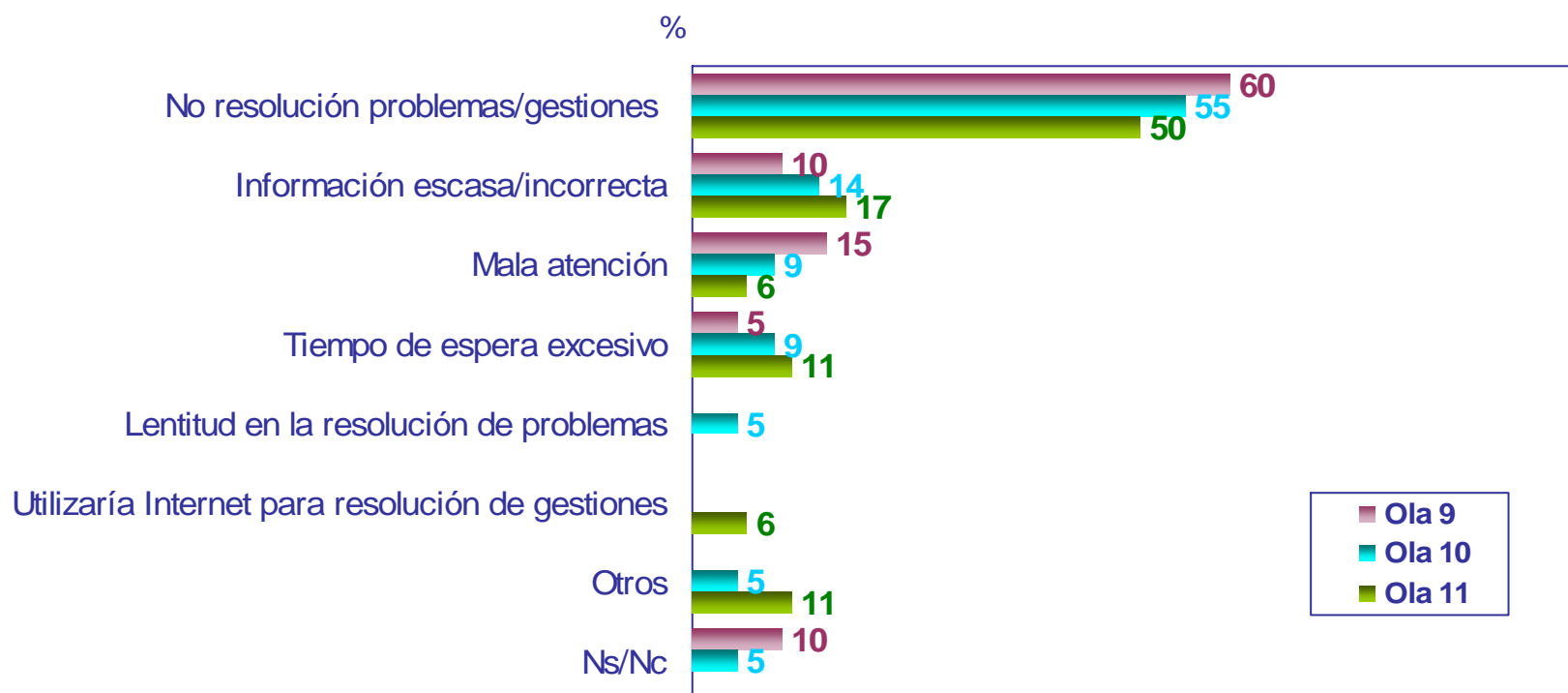




DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

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



Base: No continuarán utilizando el servicio Ola 9 (5)*
No continuarán utilizando el servicio Ola 10 (22)*
No continuarán utilizando el servicio Ola 11 (18)*

* Base reducida



VI. CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

- Al igual que en anteriores olas, la mayoría de los entrevistados afirman hacer uso del servicio 010 de forma ocasional, aunque el dato desciende ligeramente respecto a la ola anterior alcanzando el 63%.
- La mayor parte de las llamadas al servicio 010 se realizan desde el teléfono fijo del domicilio, con un 56%, seguidas del teléfono fijo del trabajo, 28%.
- La mayor parte de las llamadas se realiza en horario de mañana (64%), frente al horario de tarde que representa un 31% del total.



“SERVICIO 010”

MEDIOS DE CONOCIMIENTO

- El 32% de los entrevistados conocen el servicio a través de anuncios, porcentaje que ha aumentado respecto a la ola anterior en un 6%. El conocimiento a través de familiares o amigos disminuye, situándose en un 16%.
- El 59% de los que declaran conocer el servicio del 010 por anuncios lo conocen por la radio y Tv, seguidos de los folletos del Ayuntamiento 14%.

TIEMPO DE ESPERA

- La percepción del tiempo de espera entre los usuarios del servicio sigue siendo positiva. El 80% de los entrevistados considera normal el tiempo de espera. Sin embargo, un 19% de usuarios considera que ha sido excesivo, un 10% más que la ola anterior.
- El número de llamadas para contactar con el servicio de información ha disminuido significativamente respecto a la última ola. Un 62% necesitó tan sólo una llamada para contactar con el servicio frente al 75% de la ola anterior.
- La mayoría de los usuarios siguen preguntando por un solo tema 89%.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Al igual que en las pasadas olas, la satisfacción con la información facilitada por el servicio del 010 se mantiene alta, en esta ola, como en la pasada, un 94% de los entrevistados se sienten satisfechos.

Las razones de insatisfacción más mencionadas entre los entrevistados no satisfechos, el 6%, son:

- “No realizaron la gestión solicitada” (46%)
- “No sabían o no tenían la información” (22%)

“SERVICIO 010”

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

El 93% de los entrevistados considera útil la información facilitada por el servicio telefónico del 010.

Las razones principales por las que los entrevistados consideran que la información no les ha sido útil coinciden con las de la última ola:

- “No le solucionaron el problema” (58%)
- “Todavía espera la respuesta” (17%)

TRATO RECIBIDO

Respecto al trato recibido por los entrevistados, un 99% de ellos, como en las olas anteriores, considera que ha sido el correcto.

TIEMPO EMPLEADO OPERADOR

Los usuarios del 010 consideran en un 96% que el tiempo empleado por el operador/a para atender su solicitud fue el adecuado. El 2% considera que fue excesivo y el otro 2% que fue escaso.



CONCLUSIONES

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

CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- EN ESTA OLA EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SE MANTIENE ESTABLE RESPECTO A LA ANTERIOR, CON UN 25% DE ENTREVISTADOS QUE AFIRMAN CONOCER ESTE SERVICIO.
- SIN EMBARGO, LA UTILIZACIÓN DESCENDE EN 6 PUNTOS SITUÁNDOSE EN UN 40% DE AQUELLOS QUE LO CONOCEN FRENTE AL 46% DE LA OLA ANTERIOR.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN SE MANTIENE ESTABLE. EL 91% DE LOS QUE UTILIZAN EL SERVICIO SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON EL MISMO.

MEDIO AMBIENTE

- UN 25% DE LOS ENTREVISTADOS CONOCE EL SERVICIO, DATO LIGERAMENTE INFERIOR AL DE LA PASADA OLA. SE MANTIENE LA TENDENCIA CÍCLICA DE OLAS ANTERIORES.
- LA UTILIZACIÓN DEL MISMO, SIN EMBARGO, SE MANTIENE ESTABLE EN LAS ÚLTIMAS 3 OLAS. EN ESTA OCASIÓN, COMO EN LA PASADA, UN 37% DE LOS QUE LO CONOCEN EL SERVICIO, LO HAN UTILIZADO.
- LA SATISFACCIÓN TAMBIÉN DISMINUYE LIGERAMENTE Y CONTINÚA UNA TENDENCIA A LA BAJA EN LAS ÚLTIMAS OLAS. UN 72% DE AQUELLOS QUE HAN HECHO USO DEL SERVICIO SE ESTÁN SATISFECHOS.



CONCLUSIONES

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

OMIC

- EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR PRESENTA ESTABILIDAD CON RESPECTO A OLAS ANTERIORES, CON UN 45% DE ENTREVISTADOS QUE CONOCEN EL SERVICIO.
- EN CUANTO A UTILIZACIÓN, SIGUE UNA TENDENCIA A LA BAJA EN LAS ÚLTIMAS OLAS, TRAS UNA ÉPOCA DE ESTABILIDAD EN VALORES MÁS ALTOS, PRESENTANDO EN ESTA OLA UN 24% DE USUARIOS.
- LA SATISFACCIÓN, SIN EMBARGO, ASCIENDE EN ESTA OLA SITUÁNDOSE EN EL 89% DE USUARIOS SATISFECHOS, DATO 4 PUNTOS SUPERIOR A LA OLA ANTERIOR.

INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SE RECUPERA RESPECTO A LA OLA ANTERIOR EN 5 PUNTOS, CON UN 43% DE ENTREVISTADOS CONOCEDORES DEL SERVICIO.
- IGUALMENTE ASCIENDE DE MANERA SIGNIFICATIVA LA UTILIZACIÓN, HASTA OBTENER UN 63% DE USUARIOS DE ESTE SERVICIO. SIGUE LA TENDENCIA CÍCLICA DE LAS ÚLTIMAS OLAS.
- LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO TAMBIÉN ASCIENDE ENTRE LOS USUARIOS. EL 96% DE LOS USUARIOS SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA DEL 010. SE TRATA IGUALMENTE DE UNA TENDENCIA CÍCLICA.



CONCLUSIONES

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

EMPADRONAMIENTO

- EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO BAJA CON RESPECTO A LA OLA ANTERIOR, HASTA SITUARSE EN EL 41%. SIN EMBARGO, EL DATO SE MANTIENE ALTO SI LO COMPARAMOS CON EL RESTO DE OLAS.
- EL USO ENTRE LOS CONOCEDORES DEL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO TAMBIÉN DESCENDE, CON UN 48% DE USUARIOS FRENTE AL 57% DE LA OLA ANTERIOR.
- LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AUMENTA. EL 96% DE LOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO SE ENCUENTRAN SATISFECHOS DESPUÉS DE HABER HECHO USO DEL MISMO.

INTERNET

- EL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO ENTRE LOS ENTREVISTADOS SIGUE LA LÍNEA CRECIENTE DE OLAS ANTERIORES, CON UN NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL 72%
- DEL MISMO MODO, SUBE TAMBIÉN LA UTILIZACIÓN DE ESTE SERVICIO ALCANZANDO EL VALOR MÁS ALTO DEL CONJUNTO DE OLAS: UN 50% AFIRMA HABER UTILIZADO EL SERVICIO DE INTERNET.
- LA SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS, SIN EMBARGO, DESCENDE LIGERAMENTE, CON UN 74% DE SATISFECHOS CON EL SERVICIO.



CONCLUSIONES

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

OAC'S

- EL CONOCIMIENTO SE MANTIENE ESTABLE, CON UN 71% DE ENTREVISTADOS QUE AFIRMAN CONOCER ESTE SERVICIO.
- EL USO DEL SERVICIO AUMENTA, CON UN 37% DE ENTREVISTADOS CONOCEDORES DEL SERVICIO QUE AFIRMA HABERLO UTILIZADO.
- AL IGUAL QUE EL USO, AUMENTA ADEMÁS LA SATISFACCIÓN. UN 87% DE LOS USUARIOS DECLARA SENTIRSE SATISFECHO CON ESTE SERVICIO, FRENTE AL 83% DE LA OLA ANTERIOR.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 - RESUMEN -

LOS **SERVICIOS DEL 010** CONTINÚAN CON LA ESTABILIDAD PRESENTADA EN ANTERIORES OLAS.

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS, NO PRESENTA CAMBIOS SIGNIFICATIVOS.

LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR** Y EL **SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE**, SON LOS **MENOS CONOCIDOS** ENTRE LOS USUARIOS DEL SERVICIO. TAN SÓLO UN 25% SON CONOCEDORES DE LOS MISMOS.

EN UN **NIVEL MEDIO DE CONOCIMIENTO** NOS ENCONTRAMOS CON LOS **SERVICIOS DE OMIC, EMPADRONAMIENTO E INFORMACIÓN TRIBUTARIA**. ALREDEDOR DEL 40-45% DE LOS ENTREVISTADOS CONOCEN ESTOS SERVICIOS.

EL **SERVICIO DE INTERNET Y OAC'S** SON LOS **MÁS CONOCIDOS** ENTRE LOS ENTREVISTADOS. **INTERNET CONTINÚA CON SU TENDENCIA CRECIENTE** DE CONOCIMIENTO, EL 72% CONOCE ESTE SERVICIO, MIENTRAS QUE EL OAC'S CONTINUA COMO EN LAS ANTERIORES OLAS, EL 71% DE LOS USUARIOS DEL 010 CONOCE EL SERVICIO.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 - RESUMEN -

CUANDO PREGUNTAMOS A LOS CONOCEDORES DE LOS DIFERENTES SERVICIOS POR LA UTILIZACIÓN QUE HAN HECHO/HACEN DE LOS MISMOS PODEMOS OBSERVAR LA SIGUIENTE SITUACIÓN:

EL **SERVICIO DE OMIC**, ES EL **MENOS UTILIZADO** ENTRE LOS USUARIOS DEL 010. TAN SÓLO EL 24% DE LOS QUE CONOCEN EL SERVICIO LO UTILIZAN.

EL SERVICIO **OAC'S Y MEDIO AMBIENTE** TAMBIÉN PRESENTAN UN **NIVEL MEDIO/BAJO DE UTILIZACIÓN** 37% EN AMBOS CASOS.

LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR, EMPADRONAMIENTO E INTERNET**, SE SITUAN COMO EN OLAS PASADAS **ALREDEDOR DE UN 50%** .

CABE DESTACAR EL **AUMENTO DE AQUELLOS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**. ADEMÁS DE SER EL SERVICIO MÁS UTILIZADO ENTRE LOS CONOCEDORES DEL MISMO (63%), ES TAMBIÉN EL QUE MAYOR VARIACIÓN PRESENTA RESPECTO A LA OLA PASADA DONDE EL PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN ERA DE UN 47%.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

LA **SATISFACCIÓN** DE LOS ENTREVISTADOS CON LOS **DIFERENTES SERVICIOS** UTILIZADOS SIGUE SIENDO **MUY POSITIVA**.

ESTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SON MUY SIMILARES A LOS PRESENTADOS EN OLAS PASADAS.

TODOS LOS SERVICIOS POSEEN UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SUPERIOR AL 70 EN UNA ESCALA DE 0 A 100.

DESTACAN LOS **SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y EMPADRONAMIENTO** DONDE AQUELLOS QUE LO UTILIZAN LO VALORAN CON UN **96.0**

SI ANALIZAMOS DE FORMA GLOBAL EL CONOCIMIENTO LA UTILIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 PODEMOS OBSERVAR COMO: LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y MEDIO AMBIENTE SON MÁS ESTACIONALES** MIENTRAS QUE LOS DEMÁS SERVICIOS, POSEEN UNA TENDENCIA MUCHO MÁS **LINEAL**.

EL SERVICIO QUE SIGUE PRESENTANDO UNA **TENDENCIA CRECIENTE** DE CONOCIMIENTO ES EL SERVICIO DE **INTERNET**.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN GLOBAL

Los usuarios del servicio telefónico del 010 siguen manifestando una alta satisfacción con el servicio. Un 63% se encuentra muy satisfecho con el servicio, situando el servicio en una escala de 0 a 100 en un 85,4.

La insatisfacción de los usuarios se debe fundamentalmente a la no resolución del problema (49%) y al tiempo invertido en la llamada. Tiempo de espera excesivo (19%) y Tardanza en resolución de incidencia (19%).

RECOMENDACIÓN

La recomendación del servicio por parte de los usuarios a pesar de ser muy alta, un 85% de los usuarios seguramente lo recomendaría, obtiene una puntuación en una escala de 0 a 100 de un 95,0. Esta media es ligeramente inferior a la presentada en olas pasadas ya que disminuyen los que seguramente recomendarían y aumenta un 5% los usuarios que probablemente recomendarían el servicio.

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

Prácticamente la totalidad de los usuarios del servicio telefónico muestra una intención clara de seguir utilizando el servicio. Este indicador sigue siendo como en olas pasadas un dato muy positivo. Un 98% de los usuarios considera que, seguramente/probablemente seguirá utilizando el servicio telefónico del 010.

INDICADORES
DE LEALTAD



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 - RESUMEN -

LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SIGUEN SIENDO UNOS CLIENTES LEALES A ESTE SERVICIO.

UNOS ALTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR CREA UNA LEALTAD EN LOS CLIENTES CON EL SERVICIO UTILIZADO. ESTA SITUACIÓN, ES LA QUE PRESENTAN LOS CLIENTES DEL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010.

