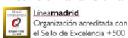


Resultados de los estudios de satisfacción 2018 Atención a la Ciudadanía

Enero 2019







Satisfacción Global

Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Canal Telefónico 010

Canal Twitter @lineamadrid.es

Canal web <u>www.madrid.es</u>

Cliente Misterioso

Benchmarking

Cliente Interno

Clima Laboral



. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

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

	OAC	10	madrid.es
2018	93,0%	93,2%	92,2%
2017	95,6%	96,5%	88,4%

Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	10	madrid.es
2018	8,73	8,38	7,73
Base	4.520	2.004	2.005
2017	8,54	8,63	7,59
Base	4.510	2.006	2.003













II. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





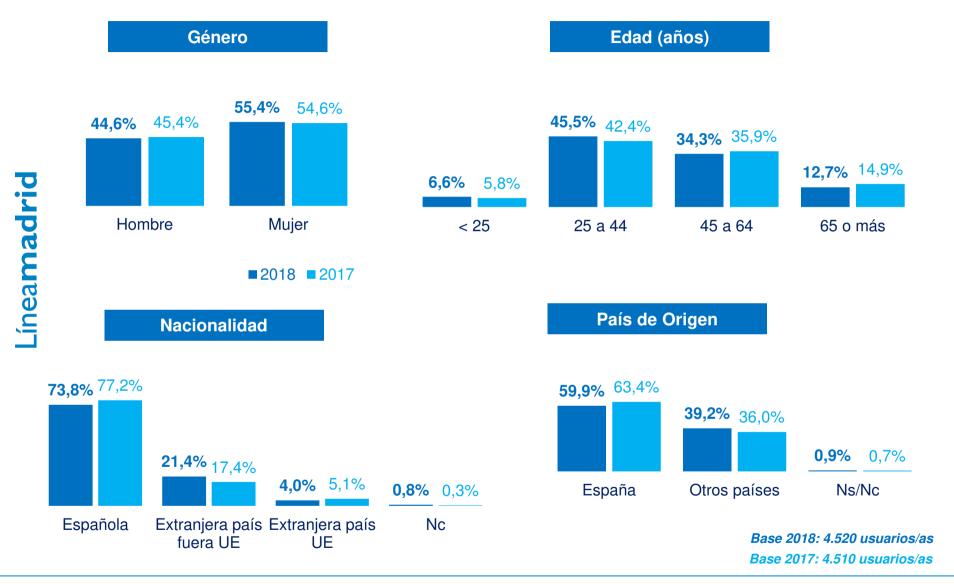
FICHA TÉCNICA - OAC'S

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





PERFIL DE USUARIO/A - OAC'S



Dirección General de Atención a la Ciudadanía



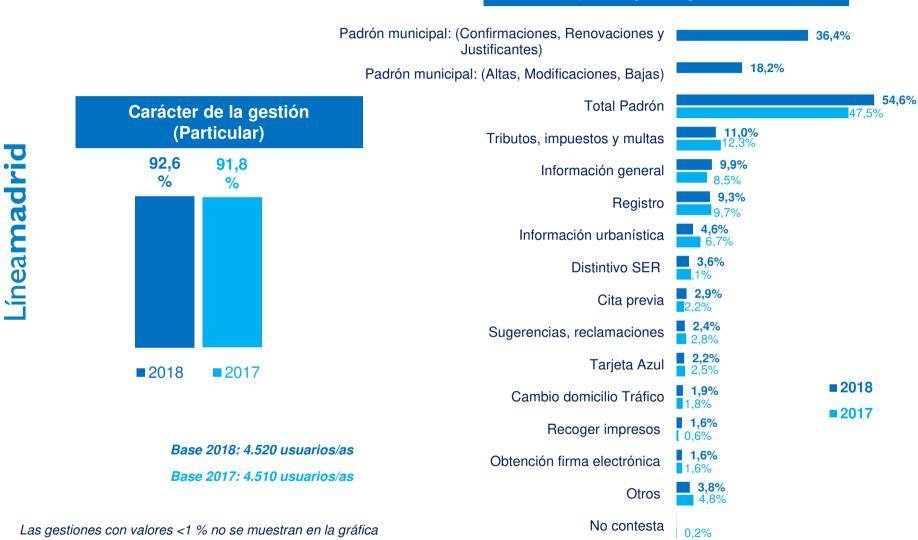
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid





CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA - OAC'S





Dirección General de Atención a la Ciudadanía



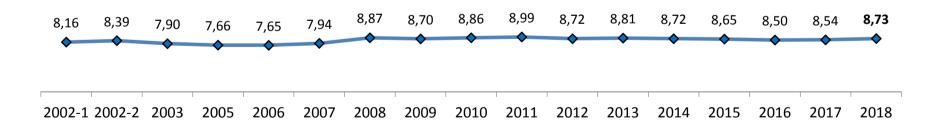
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid





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

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2002 HASTA 2018







SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

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







VALORACIONES POR ATRIBUTOS - ATENCIÓN

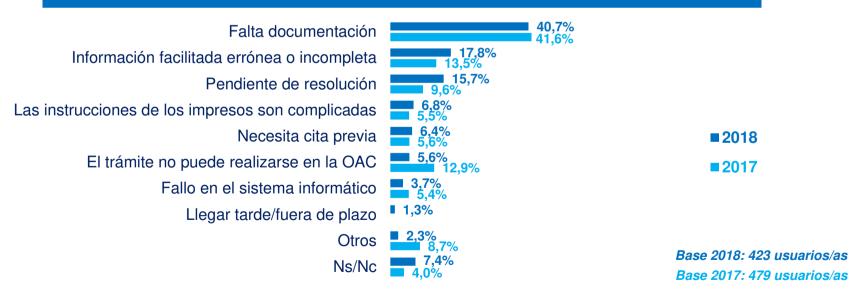
RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base **2017**: 4.510 usuarios/as

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN







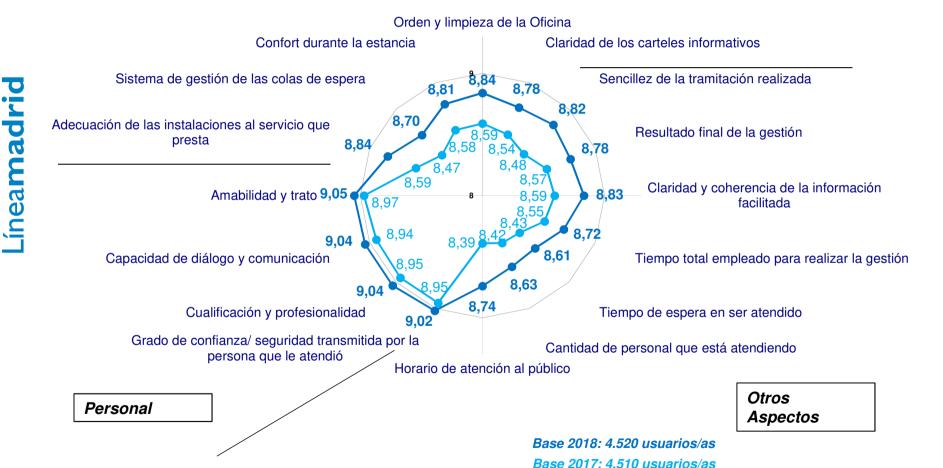




VALORACIONES POR ATRIBUTOS - ATENCIÓN OAC

Instalaciones

--- Satisfacción 2017 --- Satisfacción 2018



Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid





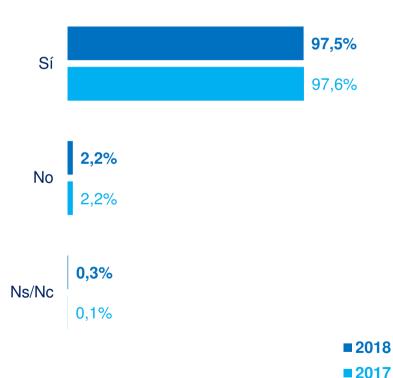
VALORACIONES GENERALES - OAC'S

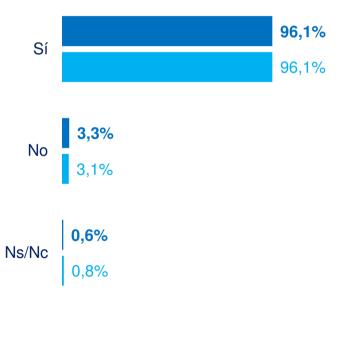
FIDELIDAD A LA OAC

RECOMENDACIÓN DE LA OAC

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina? ¿Recomendaría esta oficina?







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

Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



EXPECTATIVAS - OAC'S

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



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



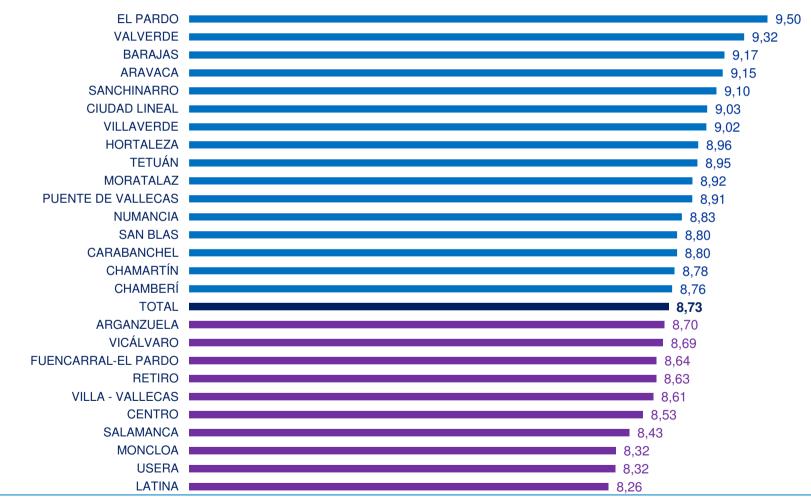
Línea**madrid**



CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO POR OAC'S



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



Dirección General de Atención a la Ciudadanía

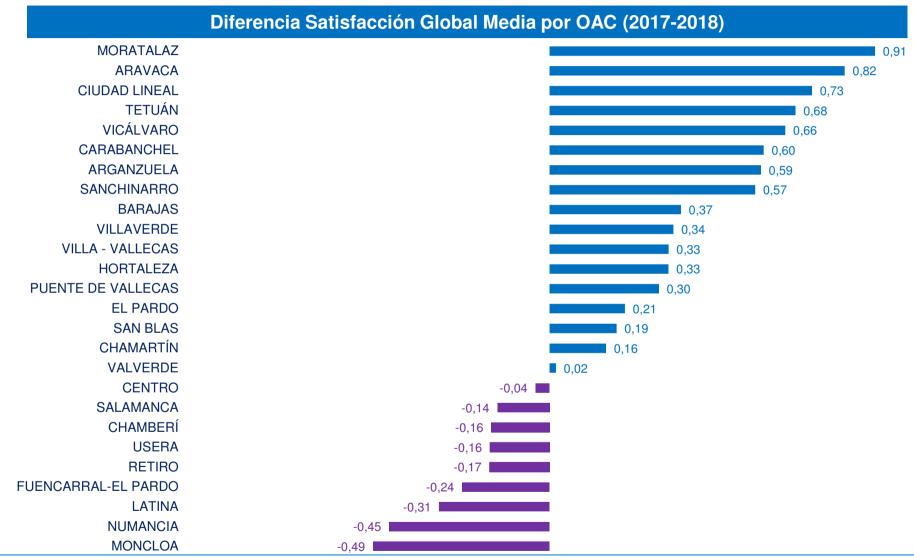


Línea**madrid**

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO - OAC'S





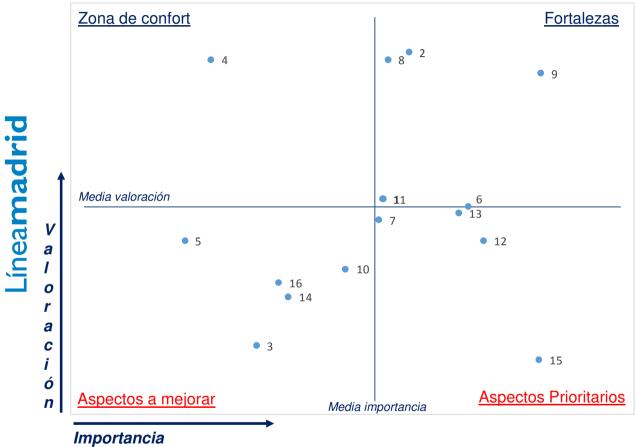


Línea**madri**d

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



MAPA POSICIONAMIENTO - OAC'S



Fortalezas:

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

Aspectos Prioritarios:

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

Zona de confort:

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

Aspectos a mejorar:

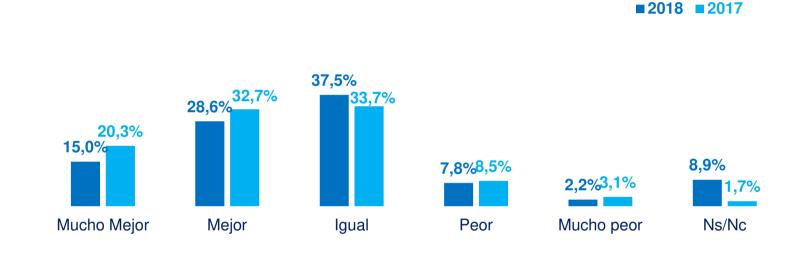
- 3) Cantidad de personal que está atendiendo
- 5) Claridad de los carteles informativos
- 10) Horario de atención al público
- 14) Sistema de gestión de las colas de espera
- 16) Tiempo total empleado en realizar la gestión



BENCHMARKING - OAC'S

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





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

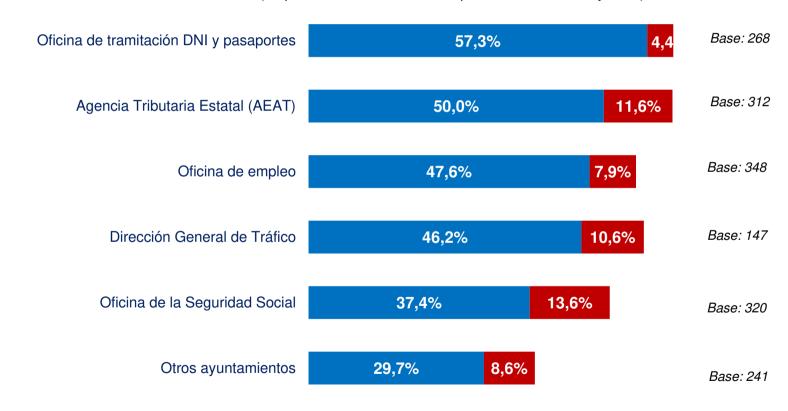




BENCHMARKING - OAC'S

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

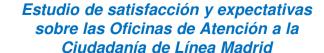
- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Línea**madrid**





Conocimiento sobre Red de Línea Madrid

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





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

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

Dirección General de Atención a la Ciudadanía





¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)



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

Dirección General de Atención a la Ciudadanía





III. CANAL TELEFÓNICO (010)



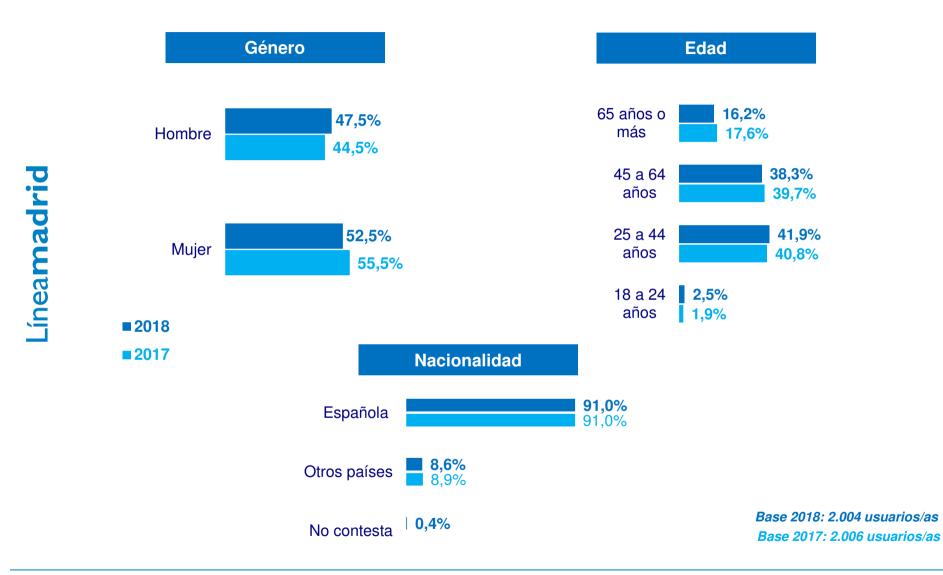
FICHA TÉCNICA - 010

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





PERFIL DE USUARIO/A - 010



Dirección General de Atención a la Ciudadanía







CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN - 010

TEMÁTICA DE LA LLAMADA



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

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

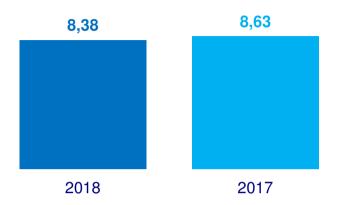
Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Líneamadrid

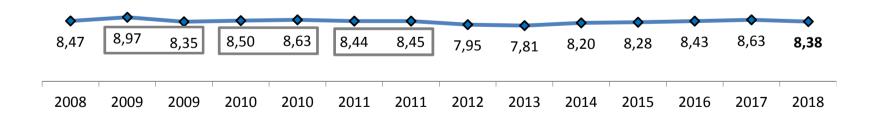






Base 2018: 2.004 usuarios/as Base 2017: 2.006 usuarios/as

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2008 HASTA 2018









Dirección General de

Atención a la Ciudadanía

Organización acreditada con el Sello de Excelencia ±500

SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

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

Diferencia positiva significativa respecto al total Diferencia negativa significativa respecto al total

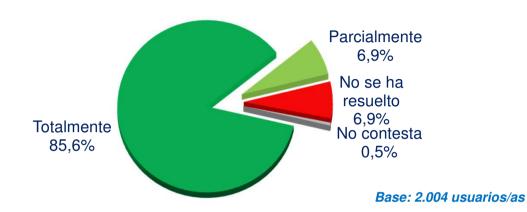






VALORACIÓN POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010

SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



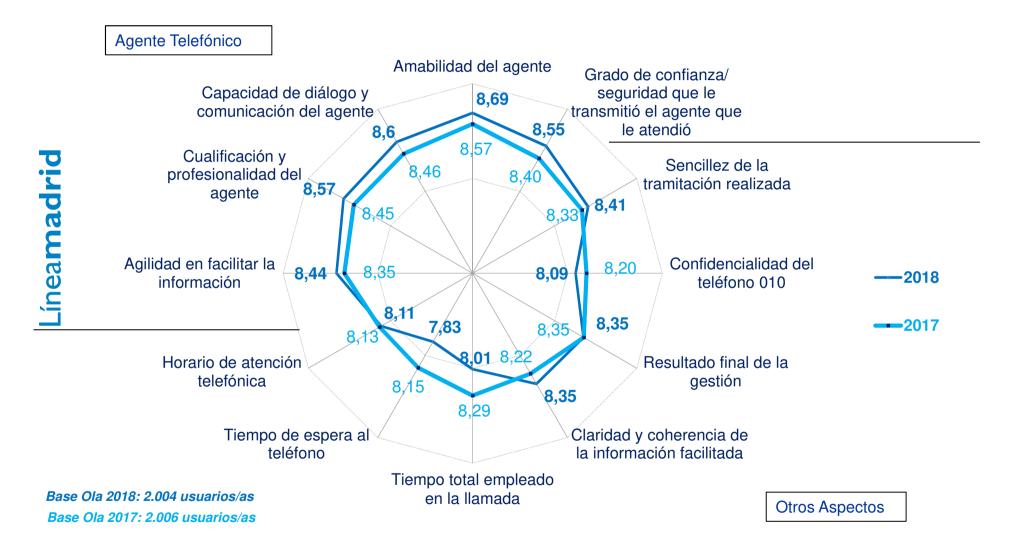




Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010











VALORACIONES GENERALES - 010

FIDELIDAD AL SERVICIO

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el teléfono 010?



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







EXPECTATIVA ATENCIÓN 010

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

ATENCIÓN GLOBAL



Resumen de Resultados de los Estudios

de Satisfacción de Línea Madrid

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



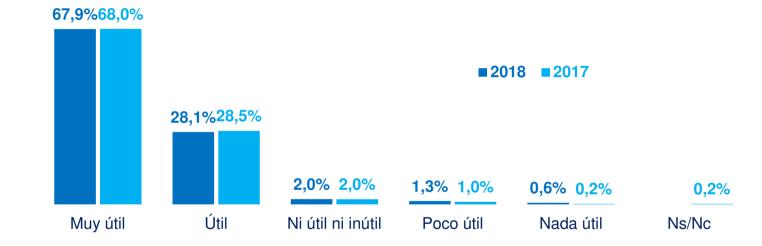




VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010

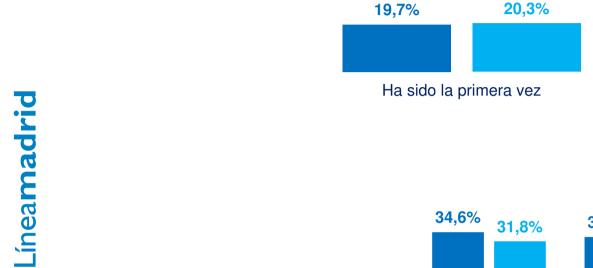
UTILIDAD DEL TELÉFONO 010

Línea**madrid**

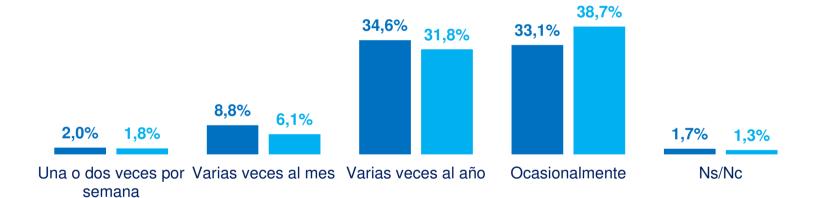


Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

FRECUENCIA LLAMADA







Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

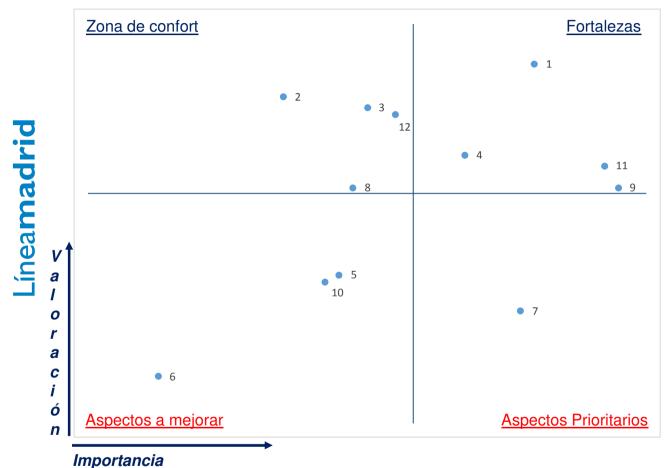
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

Dirección General de Atención a la Ciudadanía





MAPA POSICIONAMIENTO - 010



Fortalezas:

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

Aspectos Prioritarios:

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

Zona de confort:

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

Aspectos a meiorar:

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

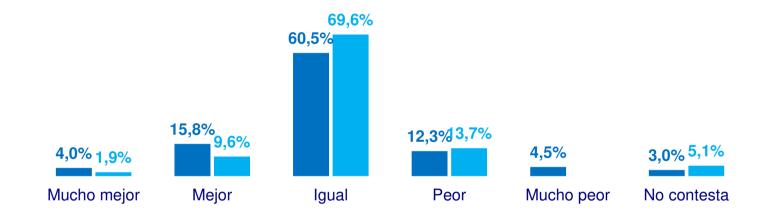
Dirección General de Atención a la Ciudadanía







COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



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



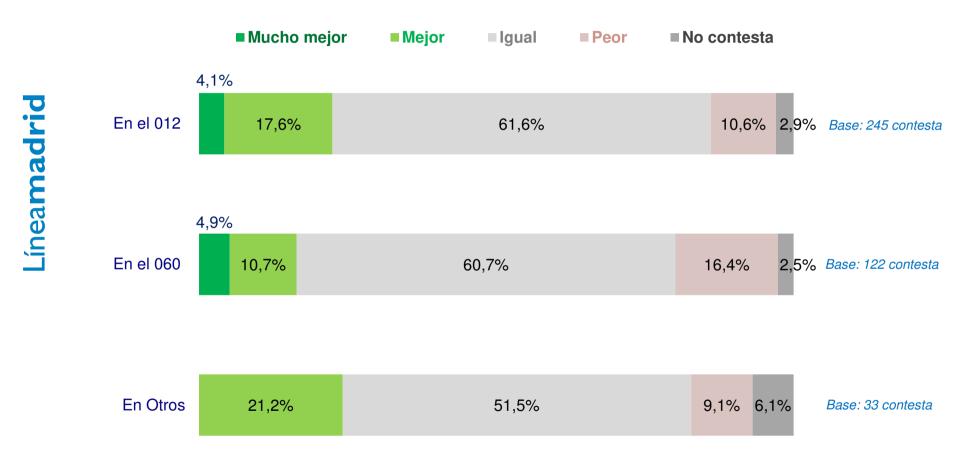




BENCHMARKING - 010

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Con el servicio recibido...



Dirección General de Atención a la Ciudadanía

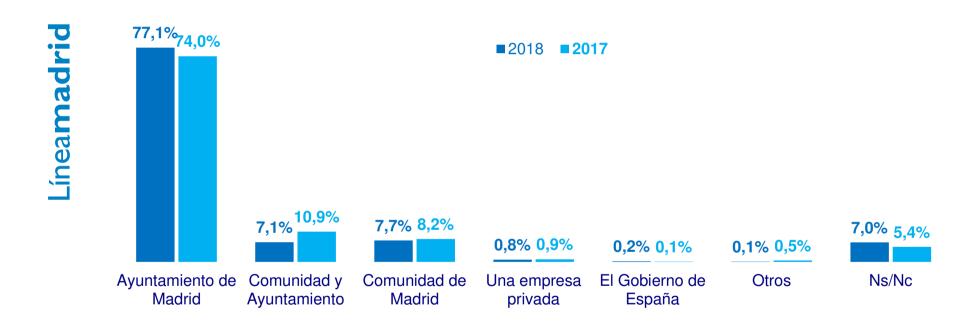
el Sello de Excelencia ±500



CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN - 010

ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

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



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







VII. CANAL TWITTER @lineamadrid.es



FICHA TÉCNICA - TWITTER @lineamadrid.es

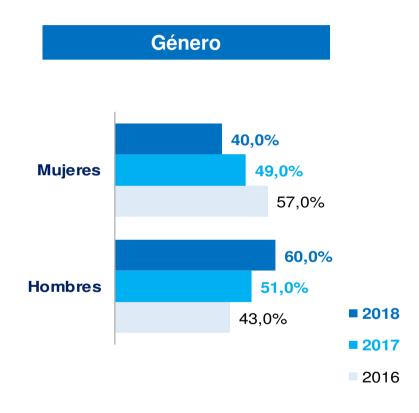
Universo	Cuestionario satisfacción: usuarios/as de Twitter @lineamadrid
Tamaño Muestral	1.459 encuestas autocumplimentadas (1.083 encuestas en 2017)
Muestreo y selección de informantes	Censal sobre usuarios/as de Twitter @lineamadrid La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea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





Perfil de usuario/a - @lineamadrid.es

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



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







42

SATISFACCIÓN GLOBAL TWITTER @lineamadrid.es

Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid





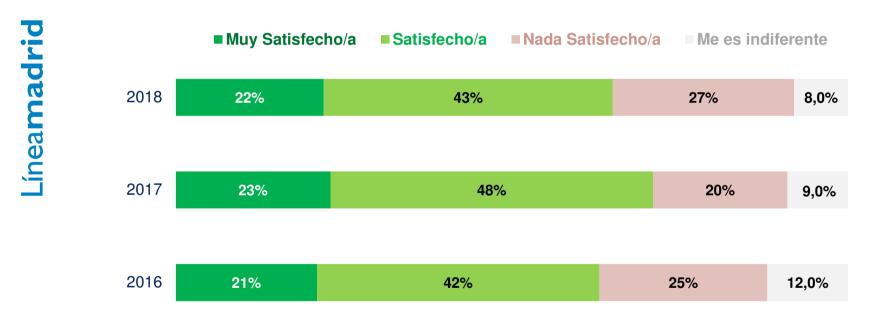
2018: 908 usuarios/as





SATISFACCIÓN GLOBAL TWITTER @lineamadrid.es

Satisfacción con la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



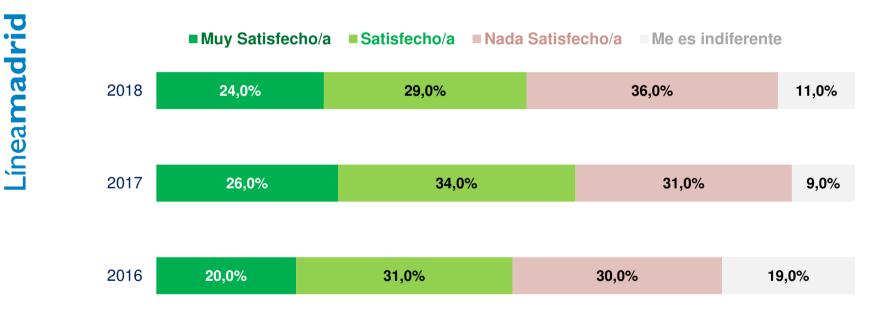
2018: 1.285 usuarios/as 2017: 1.015 usuarios/as 2016: 687 usuarios/as





SATISFACCIÓN GLOBAL TWITTER @lineamadrid.es

Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios

de Satisfacción de Línea Madrid

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

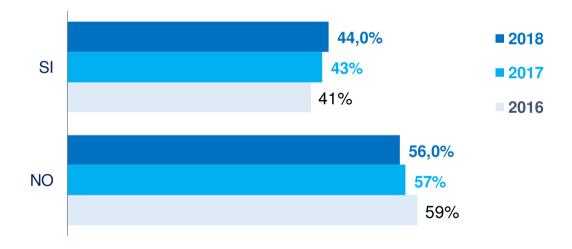




TWITTER @lineamadrid.es

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



Resumen de Resultados de los Estudios

de Satisfacción de Línea Madrid

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







TWITTER @lineamadrid.es

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Cuál fue el motivo de la mención?



Resumen de Resultados de los Estudios

de Satisfacción de Línea Madrid

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







IV. CANAL WEB www.madrid.es





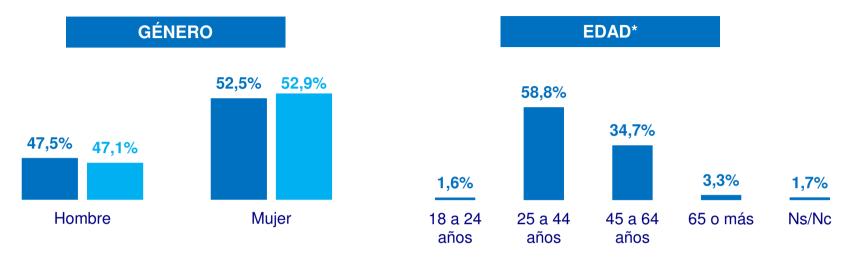
FICHA TÉCNICA - WEB WWW.MADRID.ES

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

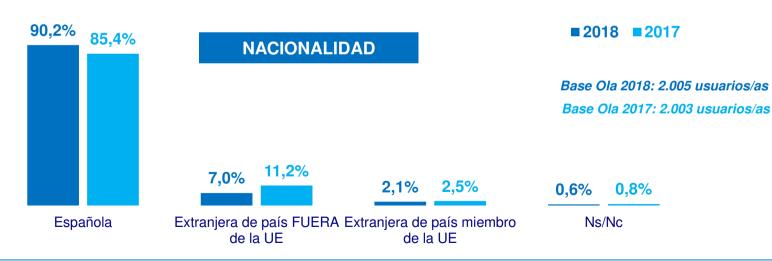




PERFIL DE USUARIO/A - WEB WWW.MADRID.ES



^{*} No se puede comparar con años anteriores porque los intervalos de edad eran distintos



Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Línea**madrid**

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto

MADRID

TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB www.madrid.es: BUSCAR INFORMACIÓN



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

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

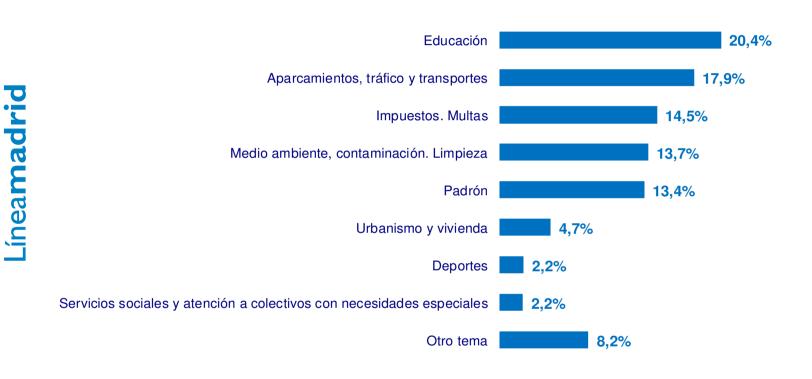




Base: 1.151 usuarios/as

VISITA A MADRID.ES

TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB www.madrid.es REALIZAR GESTIÓN



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

Base: 1.378 usuarios/as





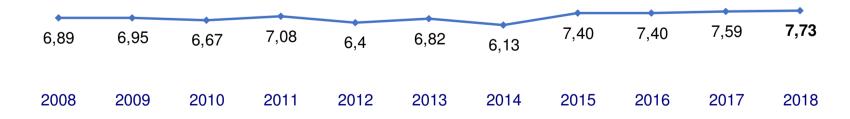
VALORACIONES GENERALES - WEB WWW.MADRID.ES





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

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2018)



Dirección General de Atención a la Ciudadanía







área de participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto

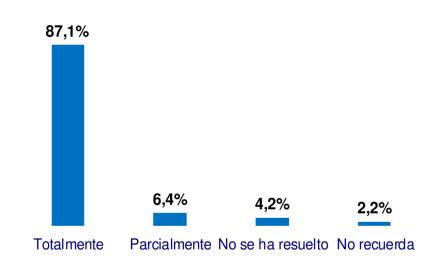
MADRID

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN - WEB WWW.MADRID.ES



EN QUÉ MEDIDA REALIZÓ CON ÉXITO LA GESTIÓN ELECTRÓNICA QUE MOTIVÓ SU VISITA A LA WEB www.madrid.es





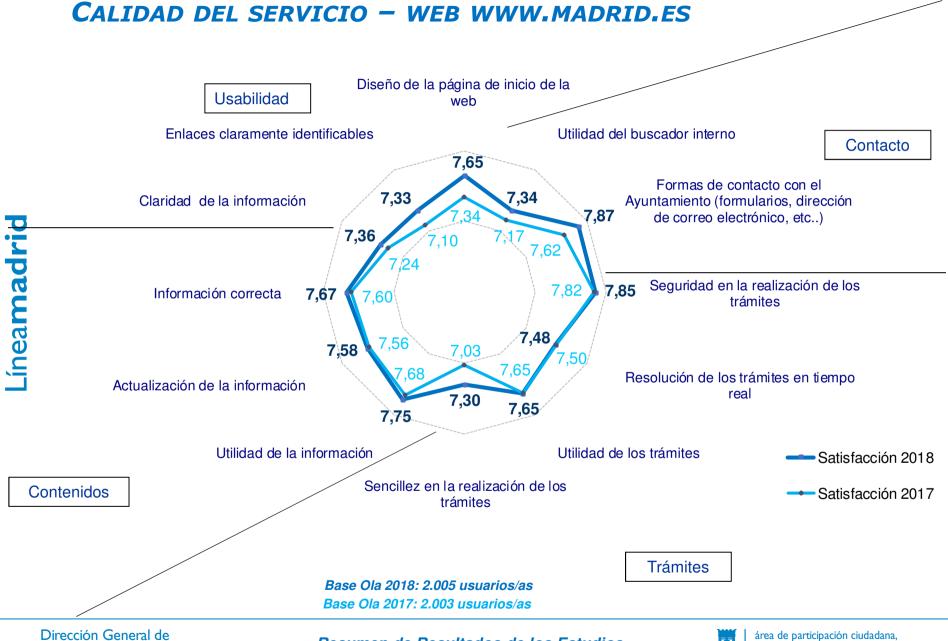


Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as













Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto



VALORACIONES GENERALES - WEB WWW.MADRID.ES

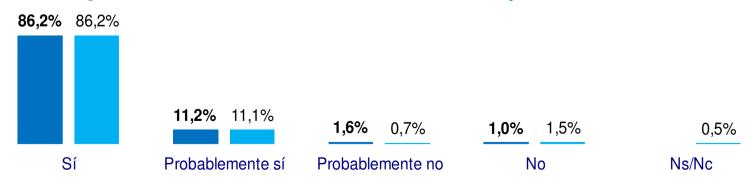
FIDELIDAD AL SERVICIO

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



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web www.madrid.es del Ayuntamiento de Madrid?



Dirección General de Atención a la Ciudadanía

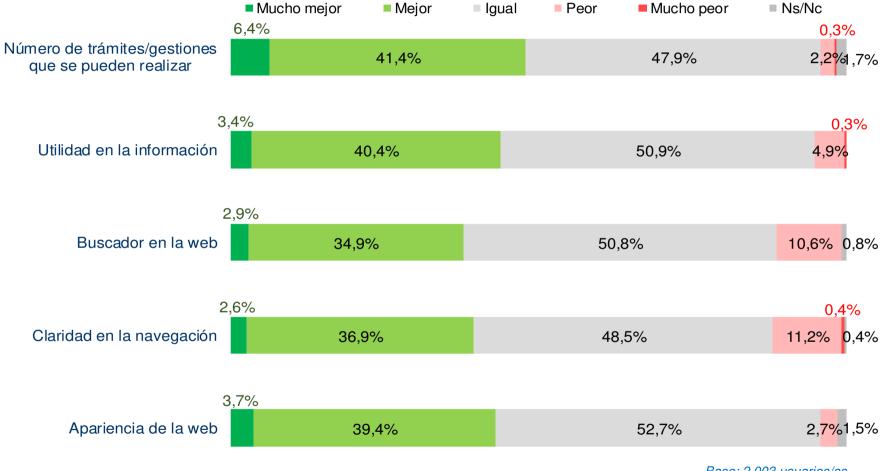


Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



EXPECTATIVAS - WEB WWW.MADRID.ES

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



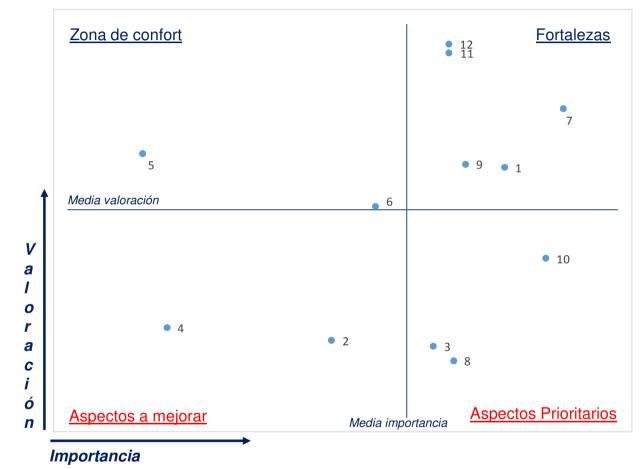
Base: 2.003 usuarios/as







MAPA DE POSICIONAMIENTO - WEB WWW.MADRID.ES



Fortalezas:

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

Aspectos Prioritarios:

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

Zona de confort:

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

Aspectos a mejorar:

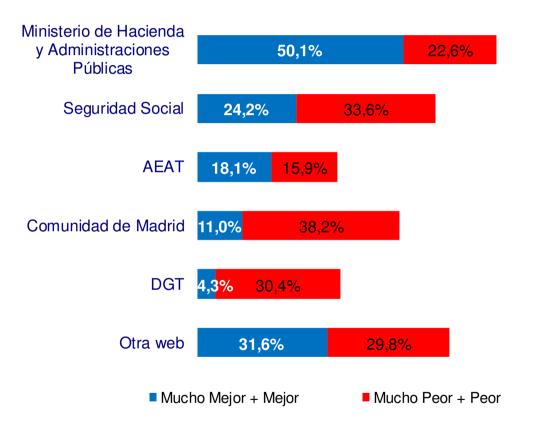
- 2) Utilidad del buscador interno
- 4) Claridad de la información





BENCHMARKING - WEB WWW.MADRID.ES

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



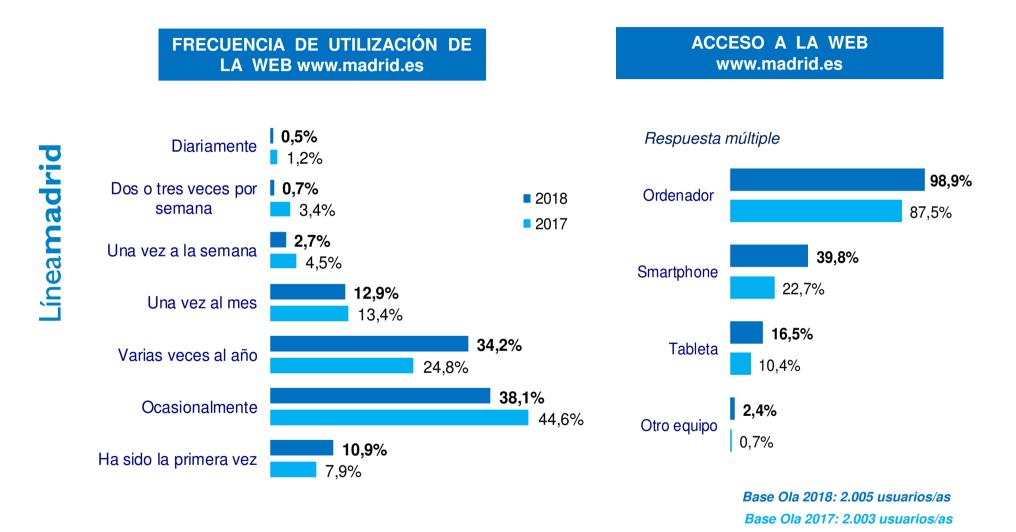
Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

Dirección General de Atención a la Ciudadanía





CANALES DE INFORMACIÓN - WEB WWW.MADRID.ES

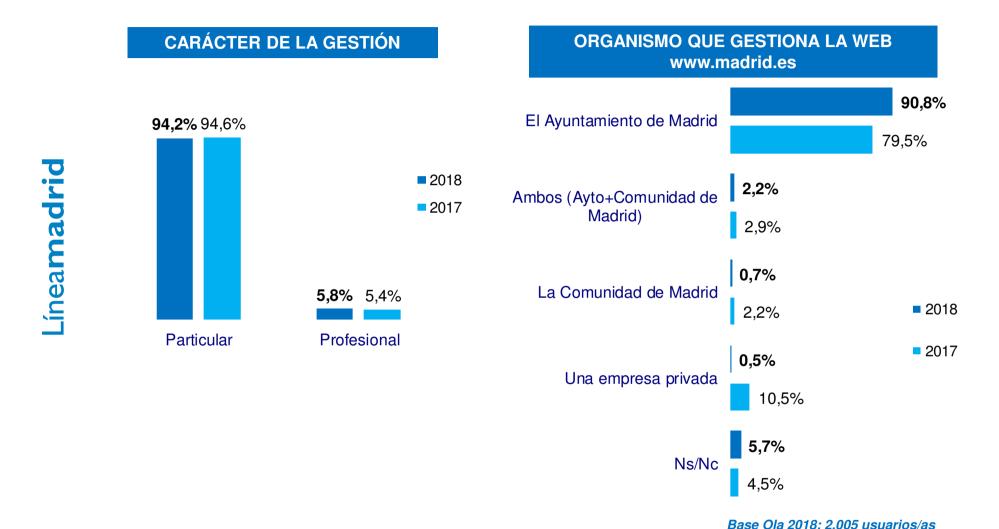








CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN - WEB WWW.MADRID.ES









Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

IX. CLIENTE MISTERIOSO





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









El 72 % de las preguntas recibieron una respuesta correcta.

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

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

Base: 4 observaciones

Observación:

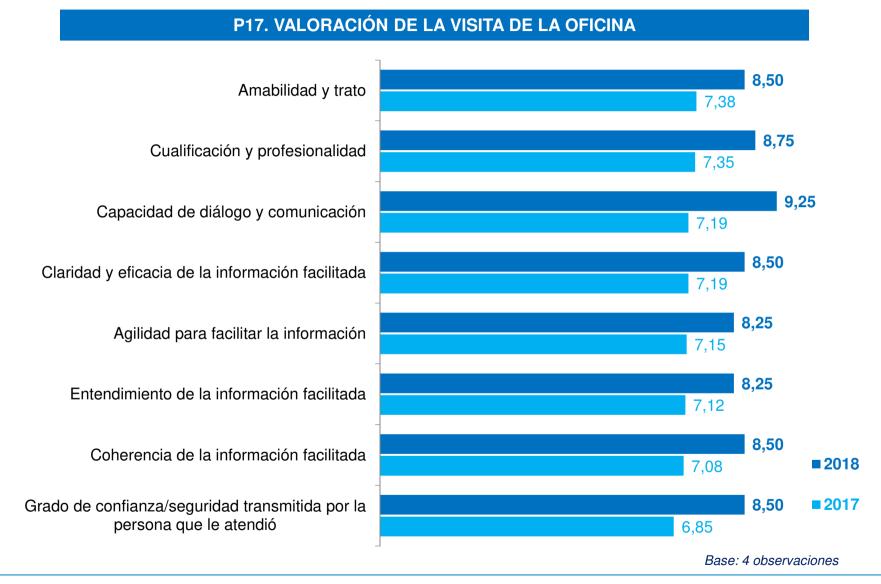
El tiempo máximo de atención ha sido de 12 minutos (esto ha ocurrido en 1 OAC).



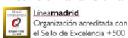




OAC: TARJETA DE VECINDAD







VII. BENCHMARKING





FICHA TÉCNICA - BENCHMARKING OAC'S

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado RECOGIDA INFORMACIÓN Avuntamiento de Valencia Trabajo de Campo: Octubre/Septiembre Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana 2018 http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Presentacion6 Muestra: 2.300 entrevistas personales en .pdf la calle. Ayuntamiento de Barcelona Fecha inicio: 03/04/2018 Fecha Enquesta de Serveis Municipals 2018 finalización: 06/07/2018. https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-Muestra: 6.000 entrevistas personales a content/uploads/2018/10/r18021 ESM Encreuaments Evolucio 1989 2018 v1 domicilio. 0.pdf Avuntamiento de Zaragoza El trabajo de campo se realizó entre el Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 13/09/2018 y el 18/10/2018. 2018 Se efectuaron un total de 2.072 http://www.zaragoza.es/contenidos/gobiernoencuestas telefónicas. abierto/BarometroSatisfaccion2018.pdf Año 2018: 4.520 entrevistas realizadas **Avuntamiento de Madrid** entre el 15 de octubre v el 23 de Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid noviembre de 2018. Año 2017: 4.510 entrevistas realizadas entre el 5 de octubre y el 17 de noviembre. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia Servicio Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano Año 2017: No se facilita ficha técnica. http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&IDTIPO=100&RASTRO =c672\$m26623 Ayuntamiento de Logroño Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con calidad del servicio Año 2017: No se facilita ficha técnica. http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/ MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID =47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

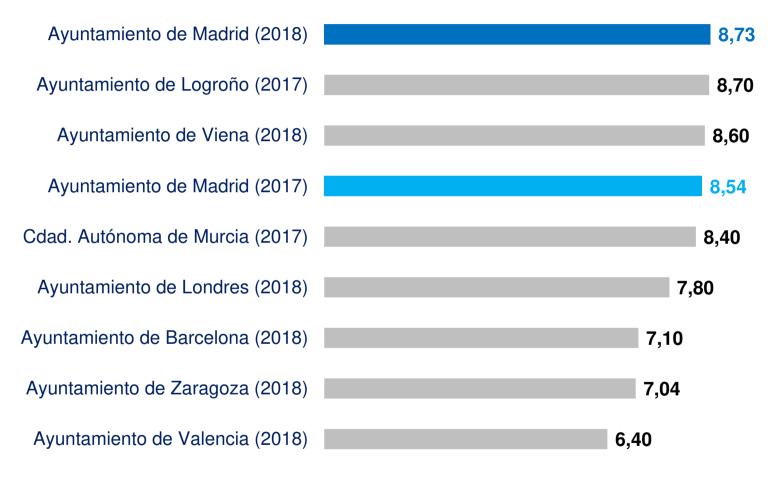


Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC'S

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC'S



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





VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC'S

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO OAC'S

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

Valoración máxima por ítem

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





FICHA TÉCNICA - BENCHMARKING 010

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
Ayuntamiento de Madrid Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono	Año 2017: 2.006 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en noviembre y diciembre de 2017.
010 de atención telefónica de Línea Madrid	Año 2016: 2.007 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas del 14 al 30 de noviembre de 2016.
Ayuntamiento de Zaragoza Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018	El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018. Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.
Diputación Foral de Bizkaia Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/T emas/atencion 2018/ca resumen.pdf?hash=bcc 8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&idioma=CA	Año 2018: 700 encuestas telefónicas. Fecha de Campo: Mayo-Junio 2018
Región de Murcia Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12	Año 2018: 584 encuestas telefónicas.

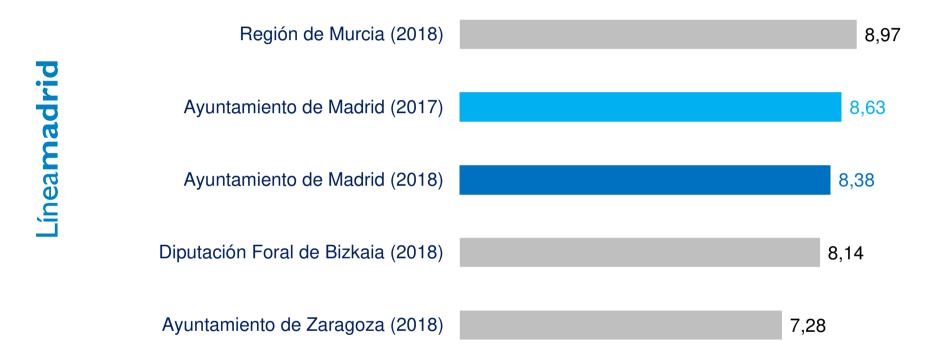






VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA





VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 010

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

Valoración máxima por ítem







FICHA TÉCNICA - BENCHMARKING WEB WWW.MADRID.ES

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
Ayuntamiento de Madrid Estudio de satisfacción a usuarios de www.madrid.es de Línea	Año 2017: 2.003 encuestas telefónicas a usuarios/as de www.madrid.es , realizadas en noviembre.
Madrid	Año 2016: 2.005 encuestas telefónicas a usuarios/as de www.madrid.es , realizadas en noviembre.
Diputación Foral de Bizkaia Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion 20 18/ca resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&i dioma=CA	Año 2018: 3.133 encuestas online. Fecha de Campo: junio 2018
Ayuntamiento de Viena Community Livability Report https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316	Fecha campo: octubre 2018. Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio.

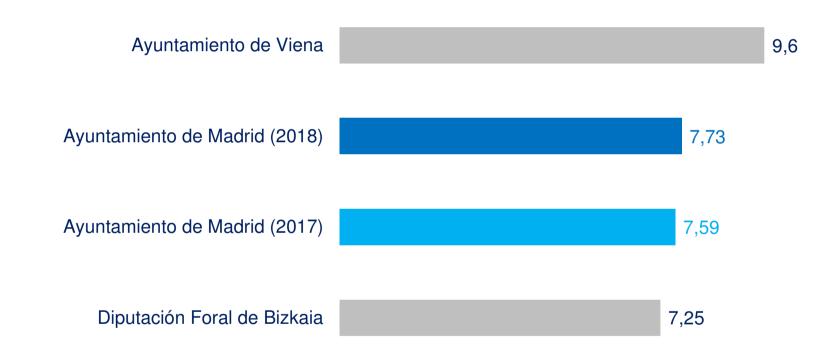






VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING WEB WWW.MADRID.ES

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



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



Línea**madrid**





VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING WEB WWW.MADRID.ES

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO WEB www.madrid.es

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

Valoración máxima por ítem



el Sello de Excelencia +500



V. CLIMA LABORAL





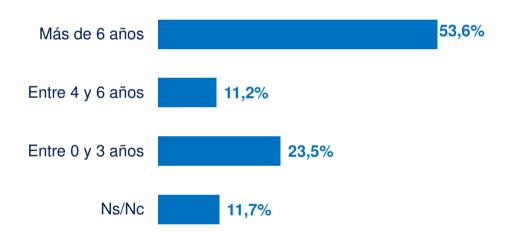
FICHA TÉCNICA - CLIMA LABORAL

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





Antigüedad Laboral



Base Total: 179

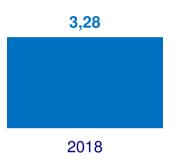


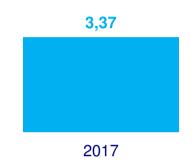




VALORACIONES GENERALES - CLIMA LABORAL



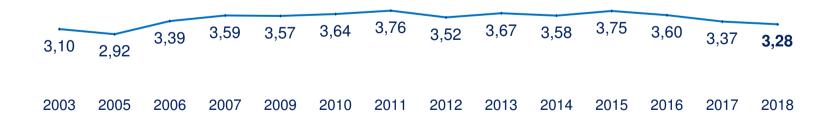




Base Ola 2018: 156 usuarios/as Base Ola 2017: 150 usuarios/as

EVOLUCIÓN MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL (2003 - 2018)

----Sat. Global Media (1-5)



Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Línea**madrid**

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto

VALORACIONES GENERALES - CLIMA LABORAL Servicios Centrales vs OAC vs Equipo Volante

Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)





Base Servicios Centrales: 43

Base Total OAC's: 97 Base Equipo Volante: 16

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







VALORACIONES GENERALES - CLIMA LABORAL

Medias por criterios



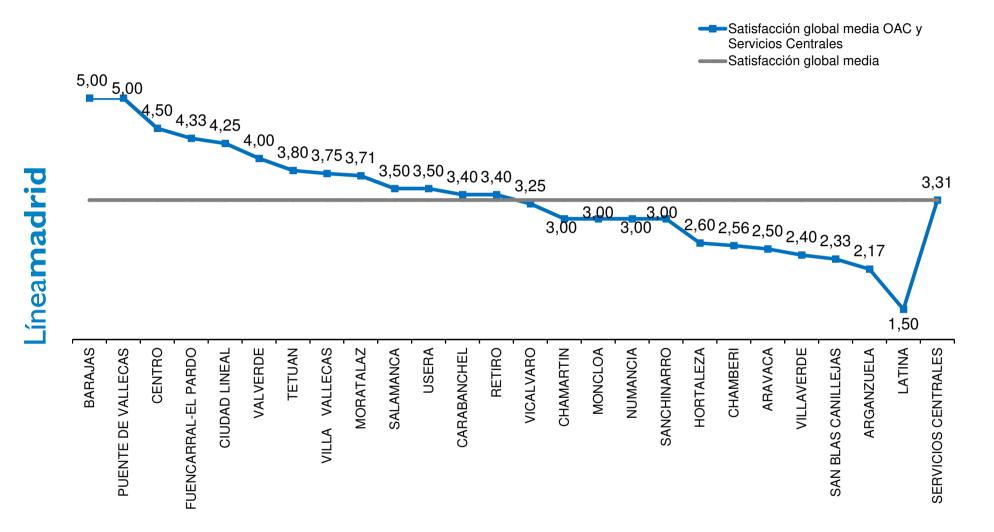
Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta







VALORACIONES GENERALES - CLIMA LABORAL



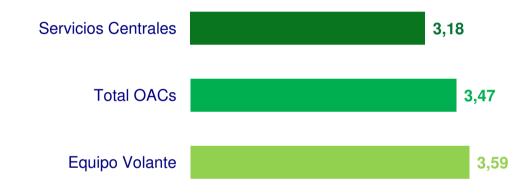






Servicios Centrales vs OAC's vs Equipo Volante

(escala de respuesta 1 a 5)



Base Servicios Centrales: 45

Base Total OAC's: 109
Base Equipo Volante: 17





VI. CLIENTE INTERNO





FICHA TÉCNICA - CLIENTE INTERNO

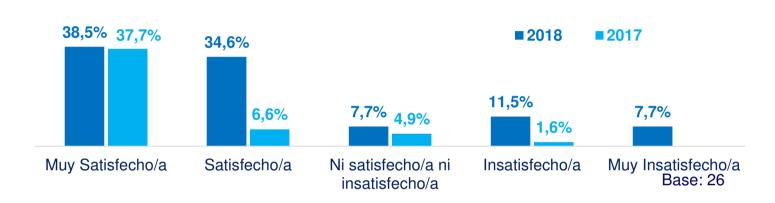
Universo	Las personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento cuyos Servicios se prestan a la ciudadanía a través de Línea Madrid: Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio, Jefes/as de Departamento, Consejeros/as, Asesores/as, vocales, etc. de las Áreas de Gobierno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



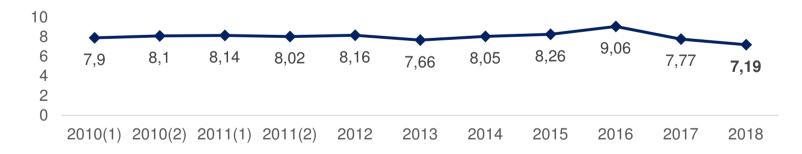


Línea**madrid**

SATISFACCIÓN GLOBAL



EVOLUCIÓN VALORACIÓN GLOBAL



Resumen de Resultados de los Estudios

de Satisfacción de Línea Madrid







MEDIAS GLOBALES DEL SERVICIO OFRECIDO POR LÍNEA Máx Mín MADRID - CLIENTE INTERNO 9.20 7.67 Es fácil ponerse en contacto con los/as responsables de Línea 7,92 Madrid: atiende con rapidez y disponibilidad Tengo claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de 8.60 7.33 mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes 7,77 canales de Línea Madrid (normas, procedimientos y protocolos) 9.00 6.67 Me han explicado bien qué es Línea Madrid, qué canales de 7,65 atención a la ciudadanía tiene y cómo funciona La intervención de Línea Madrid ha supuesto una mejora en la 9.00 7.33 forma en que se prestan los servicios de mi órgano 7,58 directivo/organismo a los/as ciudadanos/as Línea Madrid cumple las normas, estándares o acuerdos de 9.00 7.36 prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo u 7.50 organismo Línea Madrid contribuye a la mejora continua de los servicios 9,00 7,00 7,35 que presta para mi órgano directivo u organismo Recibo la información adecuada (por ejemplo, estadísticas de 9.00 6.86 servicio) sobre los servicios que presta Línea Madrid para mi 7.35 órgano directivo u organismo Línea Madrid responde y actúa con rapidez cuando mi órgano 9,00 6,93 7.27 directivo u organismo le plantea sus necesidades El índice de errores o de incidencias detectadas en la gestión 7.08 8.50 6.50 realizada por Línea Madrid es pequeño o poco relevante Los/as responsables de Línea Madrid entienden nuestras 8,50 5,67 6,96 necesidades y nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos





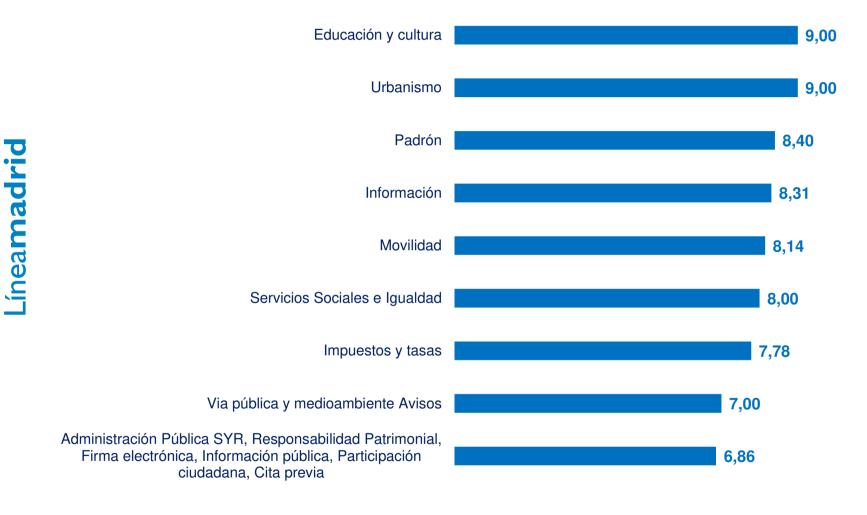




área de participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto

Base: 26

MEDIAS GLOBALES DEL SERVICIO OFRECIDO POR LÍNEA MADRID - CLIENTE INTERNO

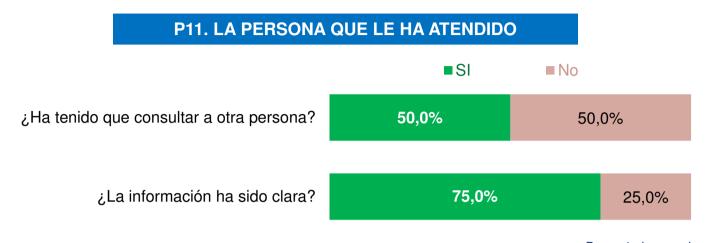


Base: 38









Base: 4 observaciones

El 54 % de las preguntas recibieron una respuesta correcta.

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

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

Base: 4 observaciones

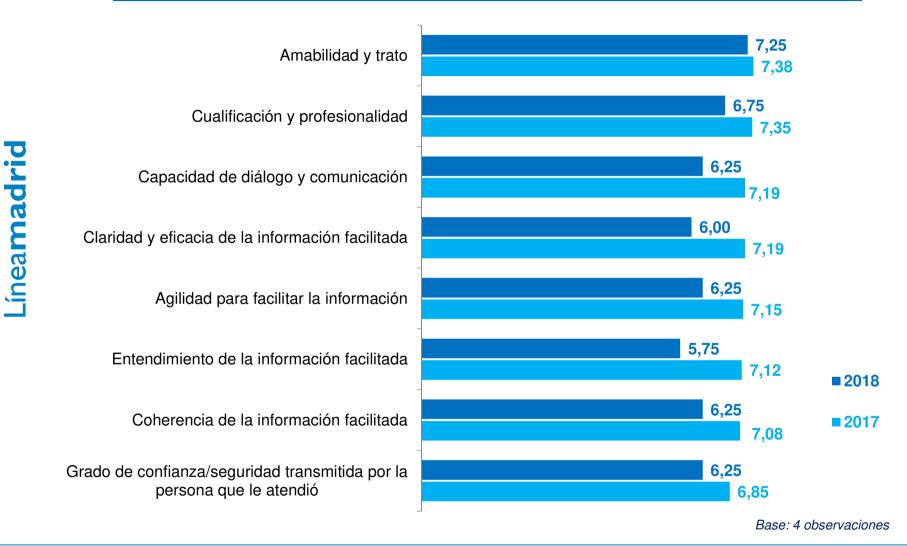
Observación:

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



010: TARJETA DE VECINDAD

P14. VALORACIÓN DE LAS LLAMADAS AL 010









¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



