



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
Tramitación de cita previa
2025



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA	
Universo	64.456 *
Tamaño muestral	517
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as que obtuvieron cita previa en cualquiera de los organismos del Ayuntamiento de Madrid, facilitada por los distintos canales de obtención (presencial, telefónico o telemático).
Técnica de recogida de información	CATI
Error muestral**	+/- 4.3
Trabajo de campo	Del 27 de junio al 23 de julio de 2025

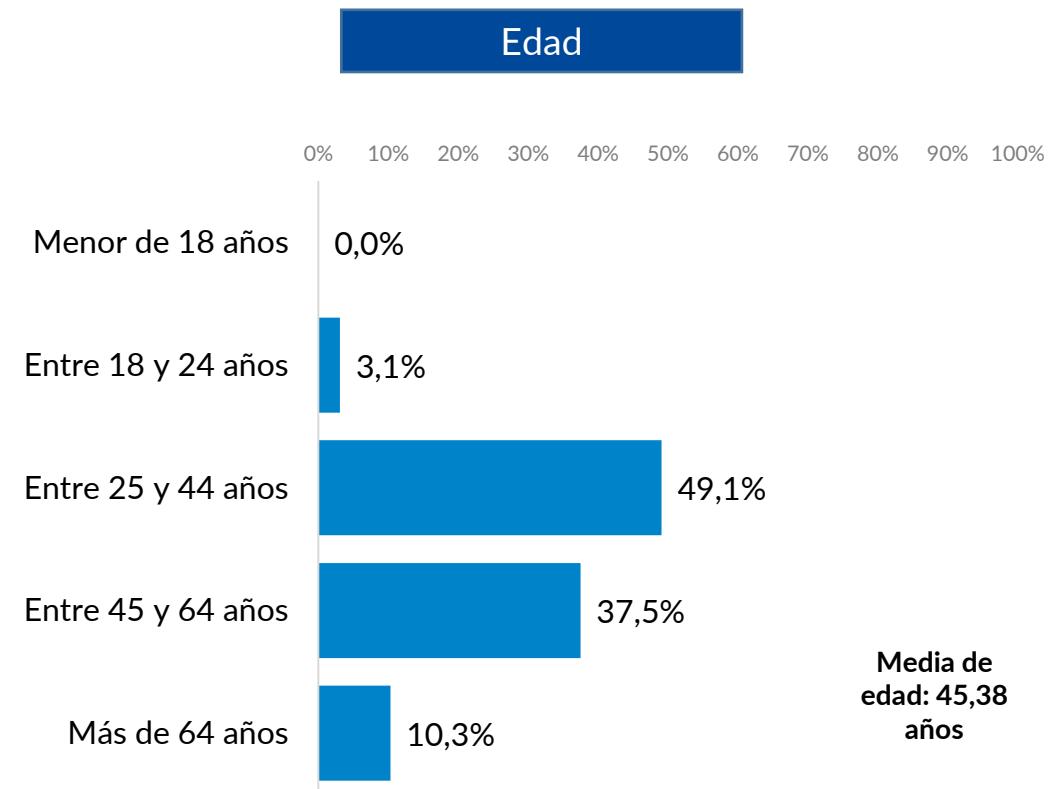
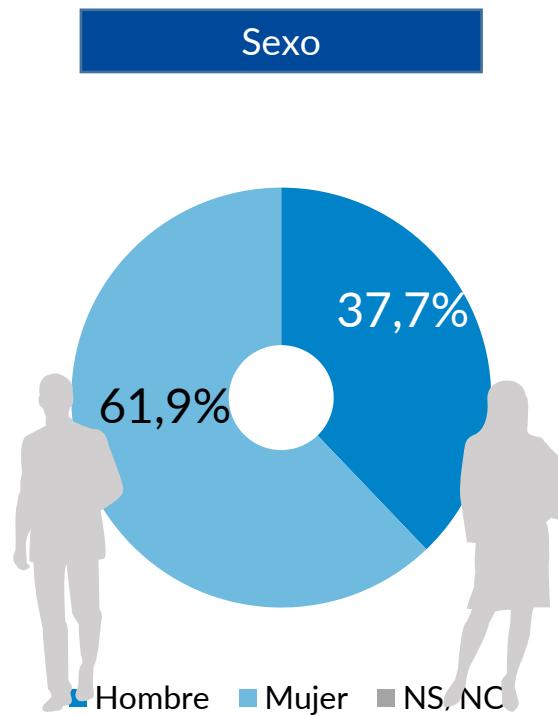
* N° de personas que han solicitado cita previa (durante abril y mayo 2025), y tienen marcado el consentimiento de encuestas.

** Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

2. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

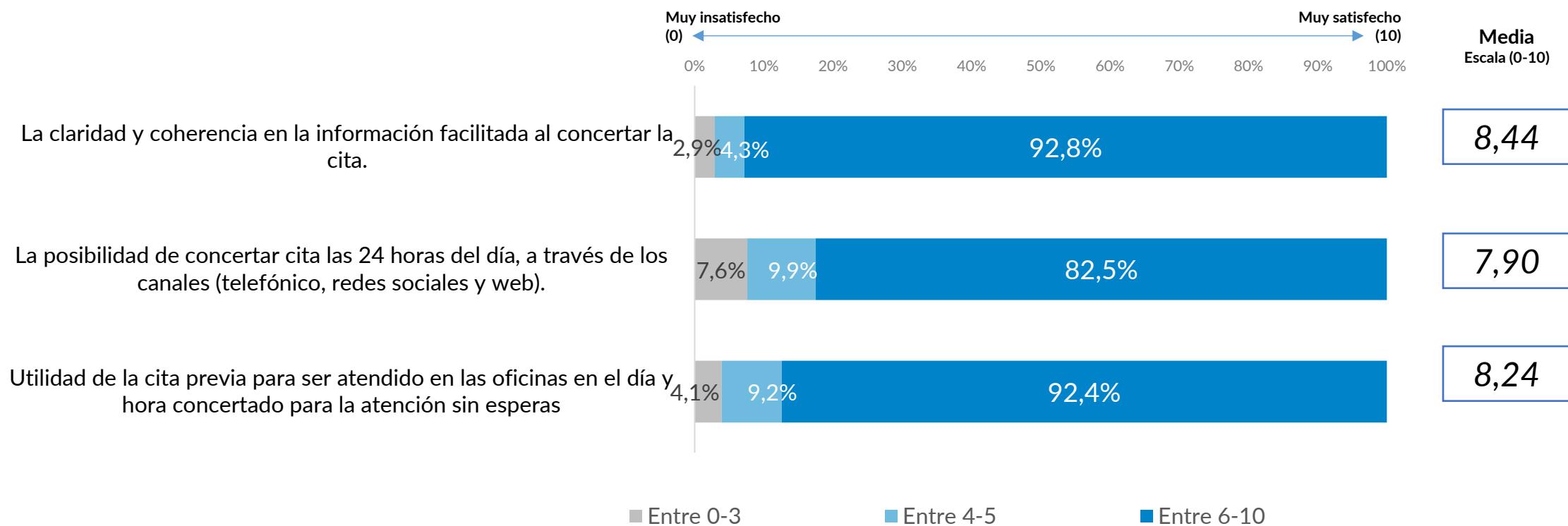


2. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS DE CITA PREVIA

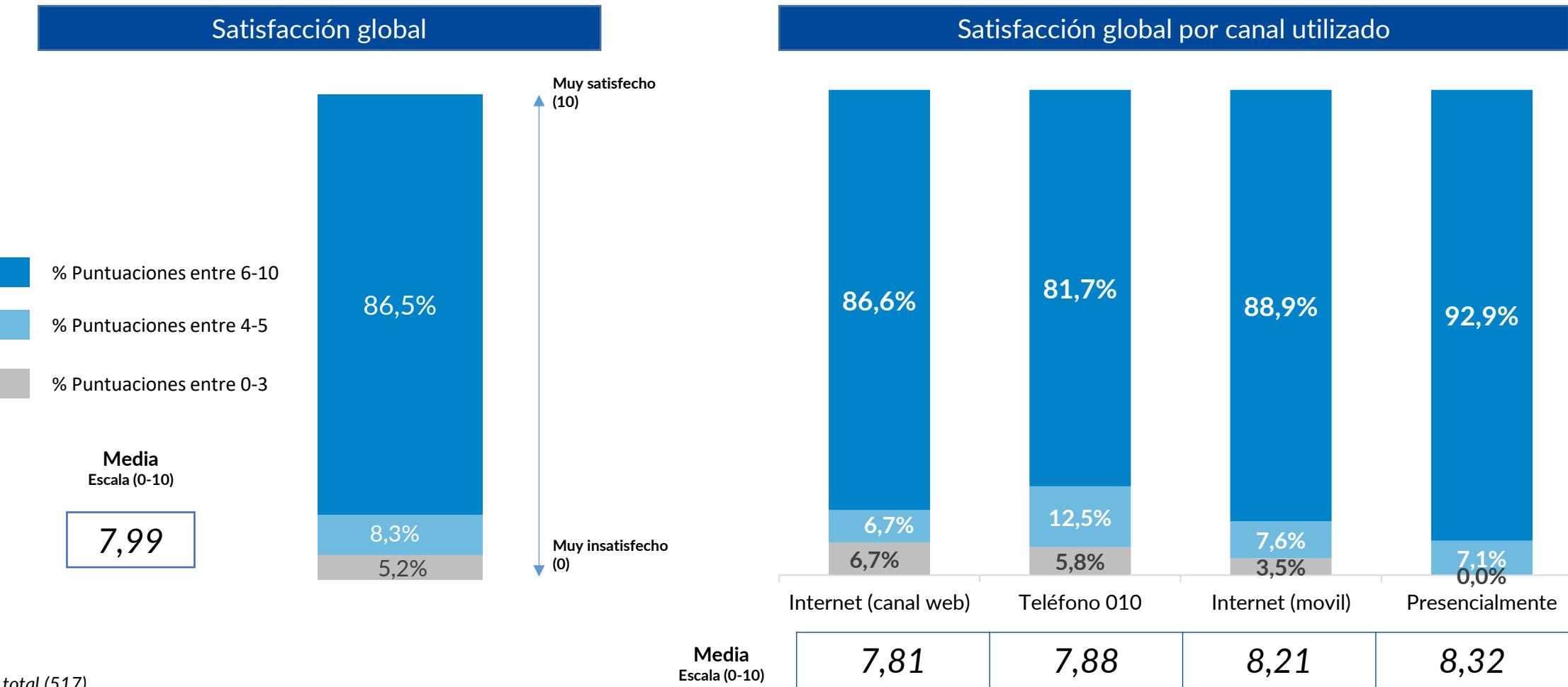


3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

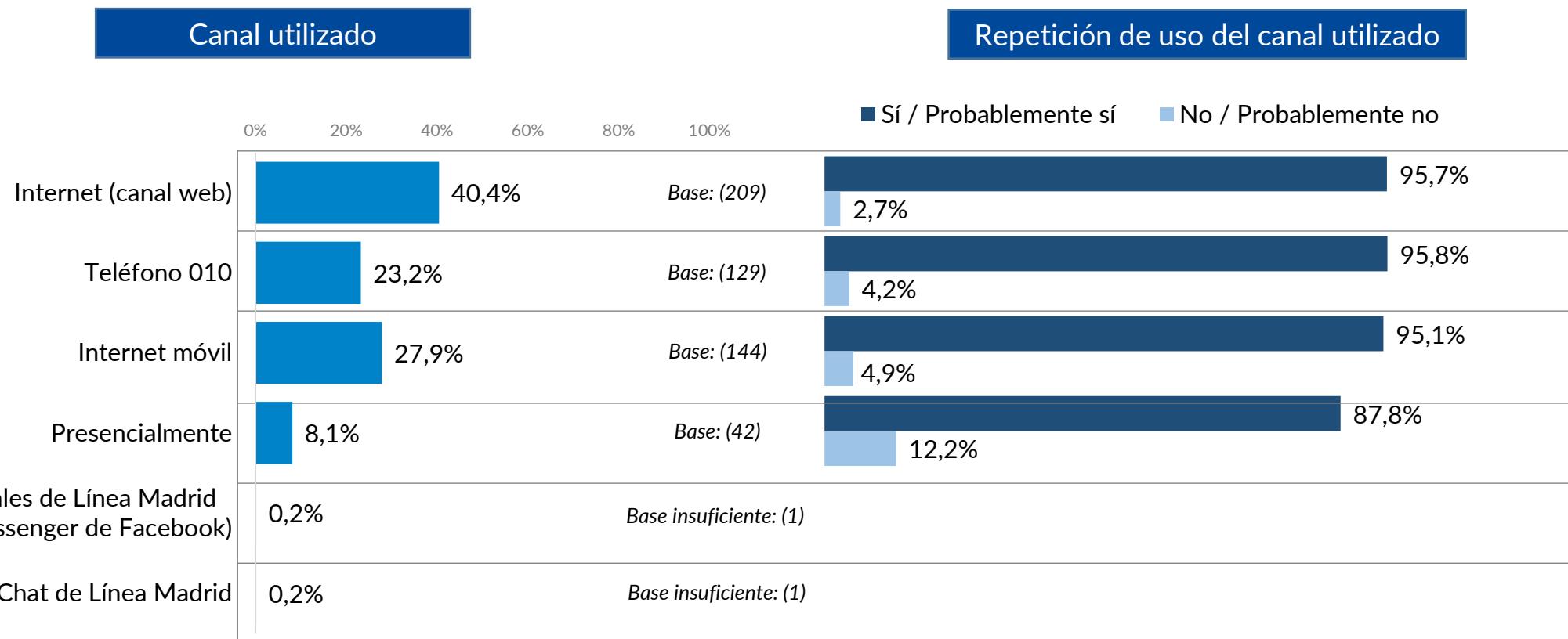
Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa



4. SATISFACCIÓN GLOBAL



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



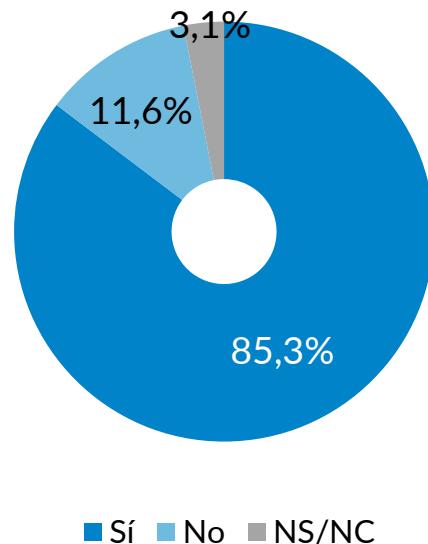
* Base: total (517)

* Base: ciudadanos/as utilizaron cada canal (sin NS/NC)

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

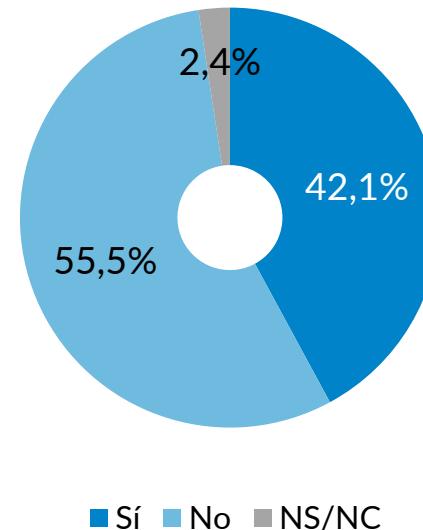
Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (353)



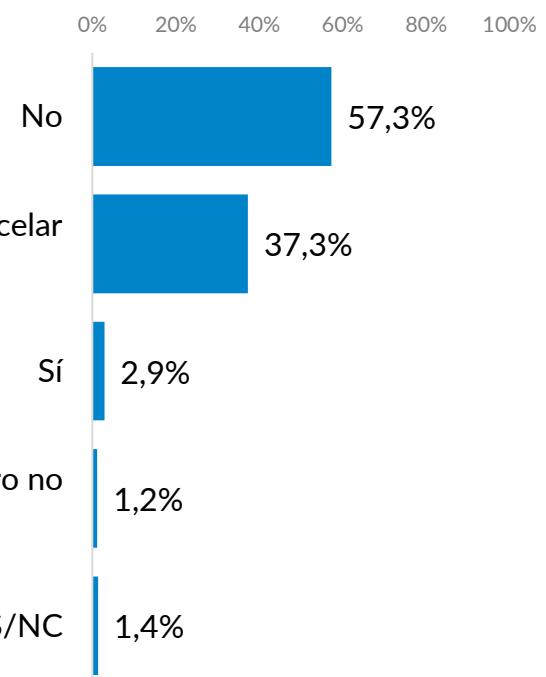
Intento de uso del canal internet

* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (164)



Dificultades para cancelar la cita

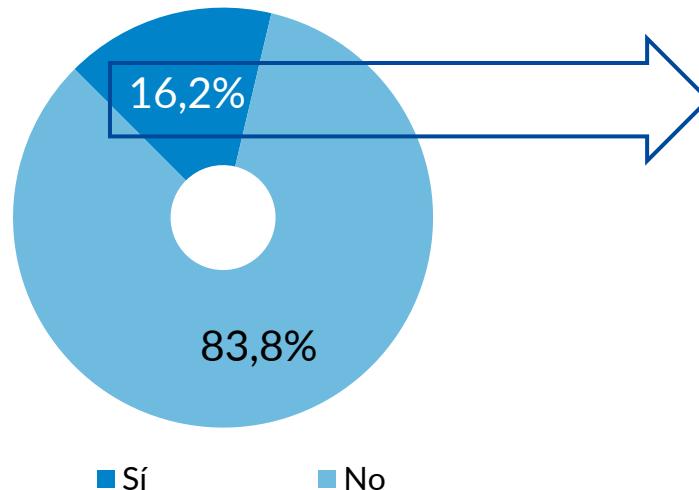
* Base: total (517)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

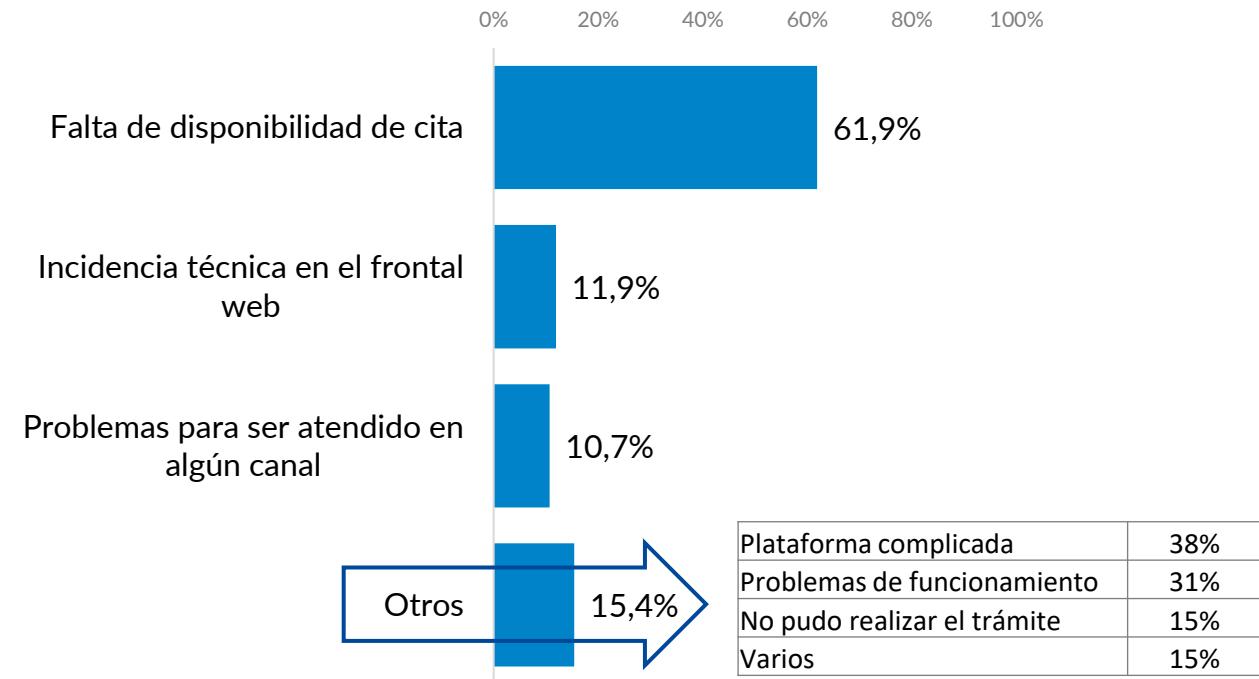
Incidencias en la tramitación de cita previa

* Base: Total 517

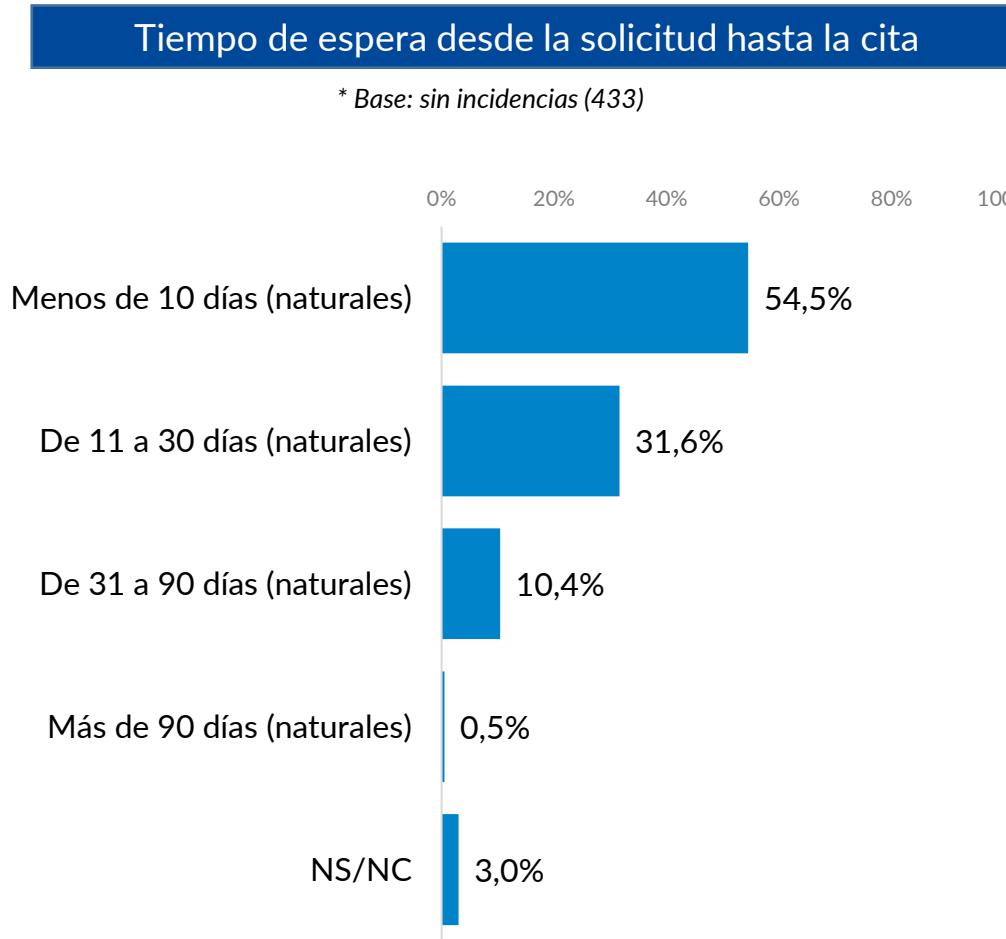


Tipos de incidencias

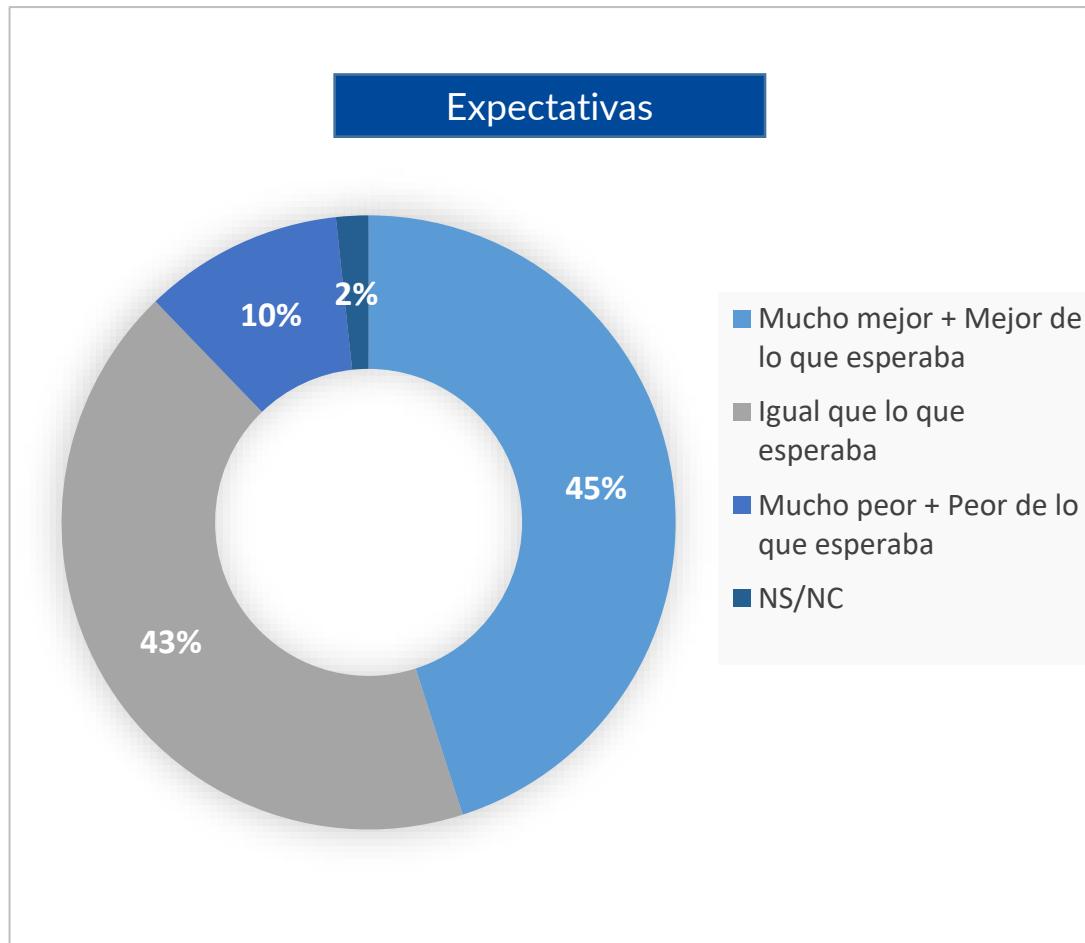
* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita (130)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



* Base: total (517)

Pregunta P13 (cumplimiento de expectativas) P14 (sugerencia de mejora)

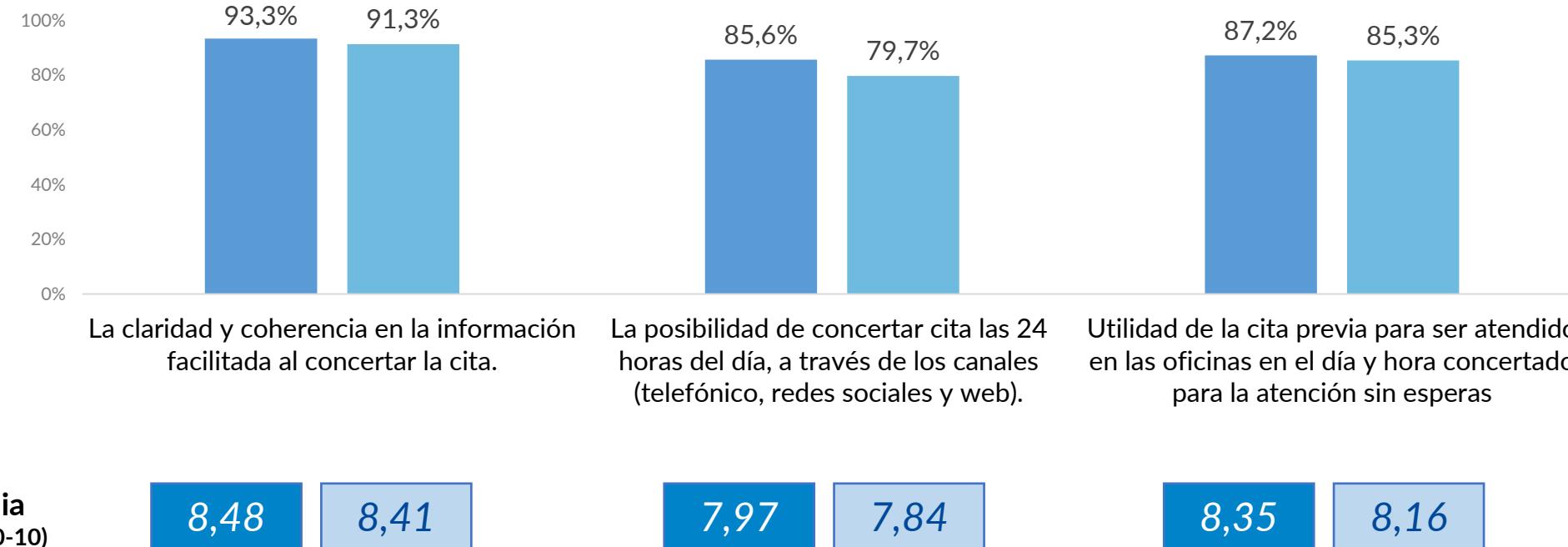


3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: SEXO



3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

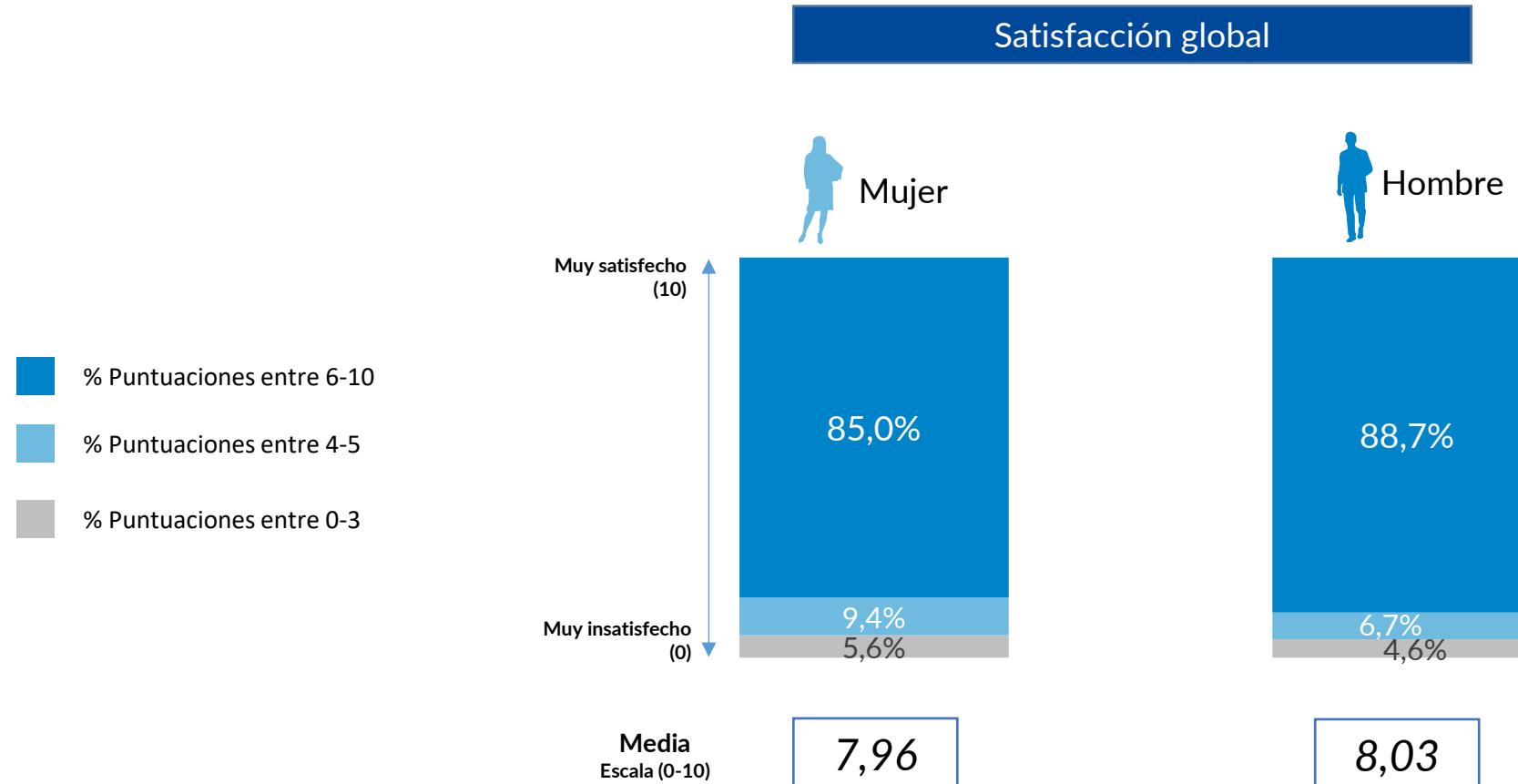
Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa
Valoraciones entre 6-10 puntos



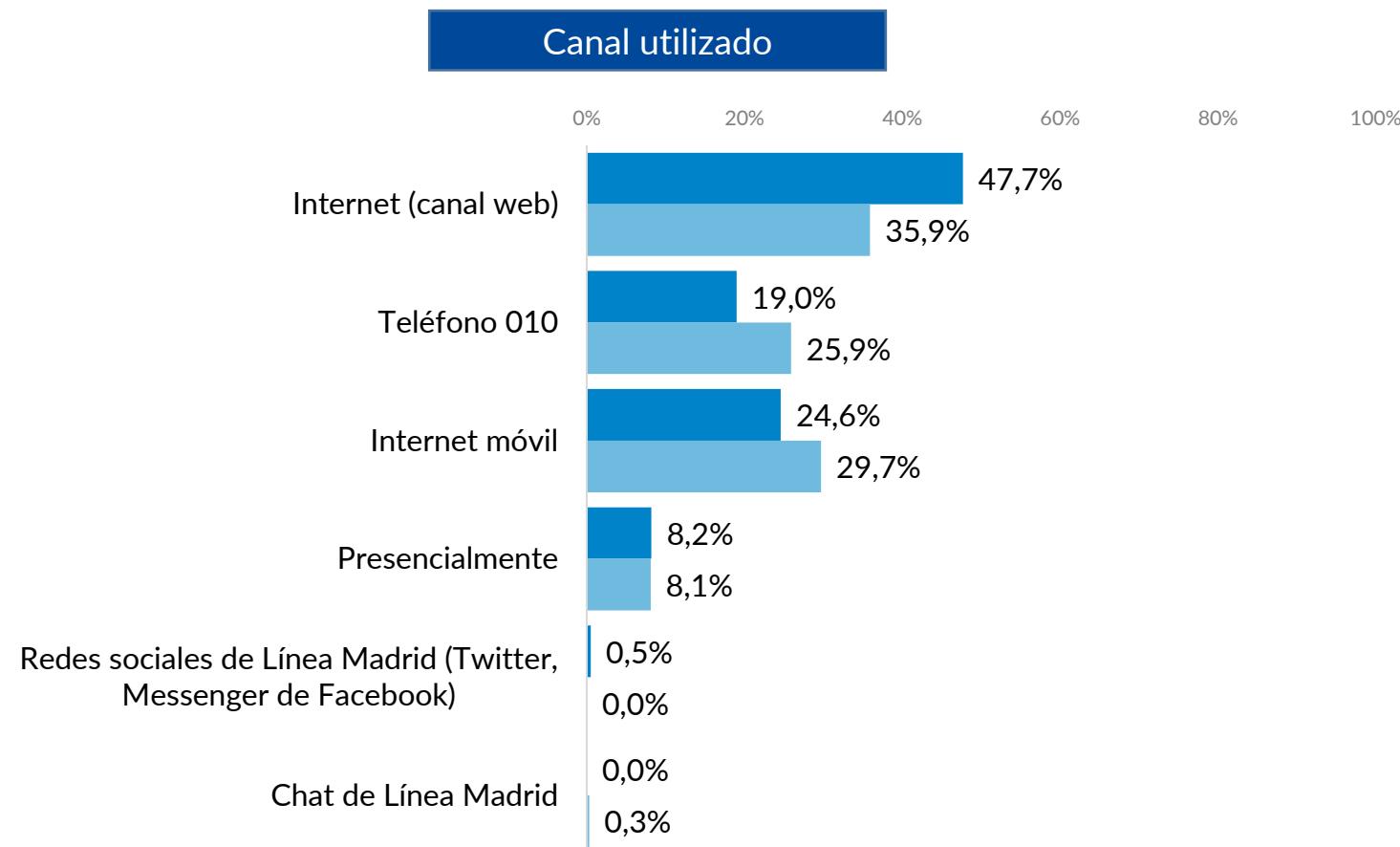
Base: ciudadanos/as que aportan una valoración. (Ítem 1: Hombre: 195 / Mujer: 320) (Ítem 2: Hombre: 195 / Mujer: 320) (Ítem 3: Hombre: 195 / Mujer: 320)
Pregunta P2 (satisfacción aspectos)



4. SATISFACCIÓN GLOBAL



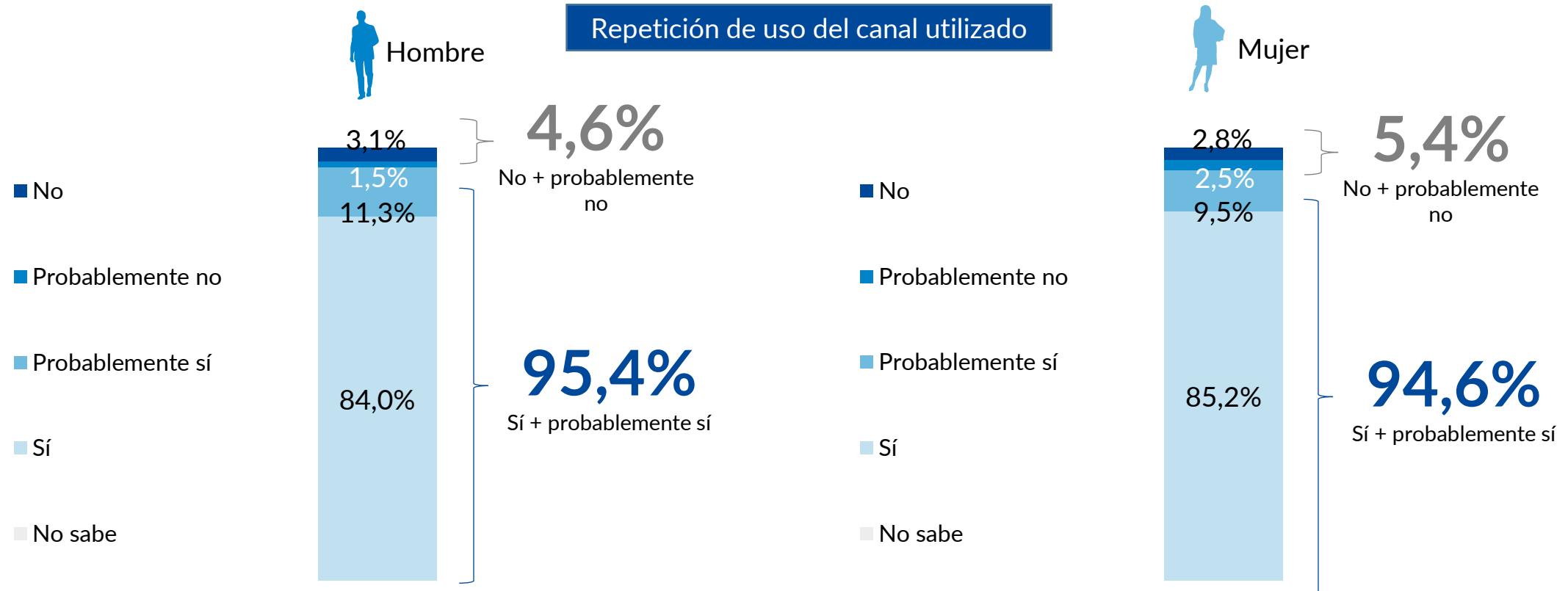
5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



Base: Total. (Hombre: 195 / Mujer: 320)
Pregunta P4 (canal)



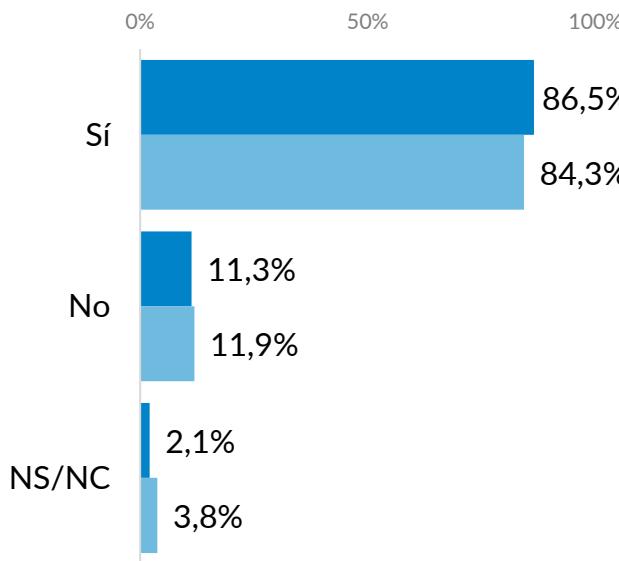
5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

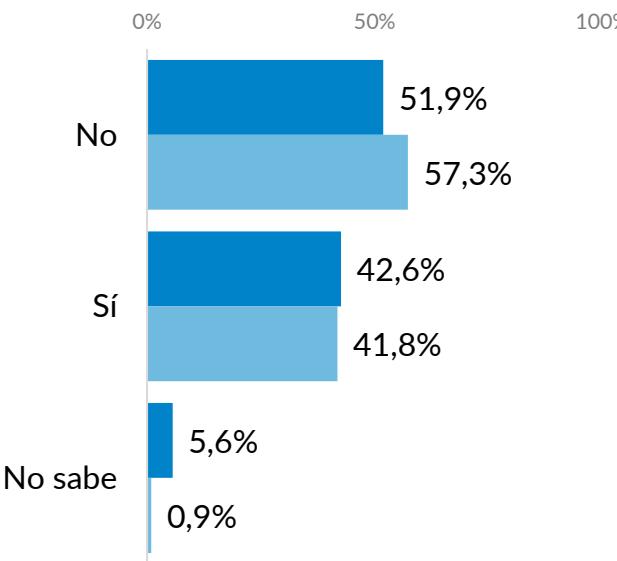
Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (Hombre: 141 / Mujer: 210)



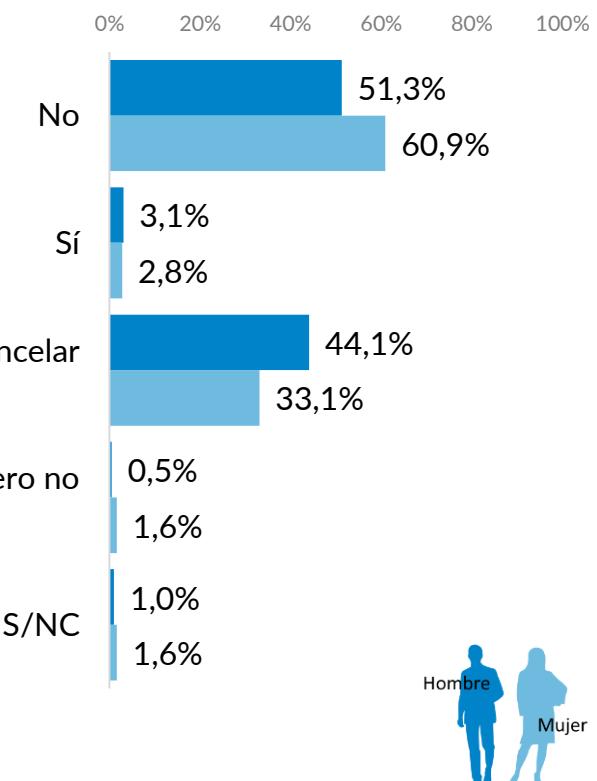
Intento de uso del canal internet

* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (Hombre: 54 / Mujer: 110)



Dificultades para cancelar la cita

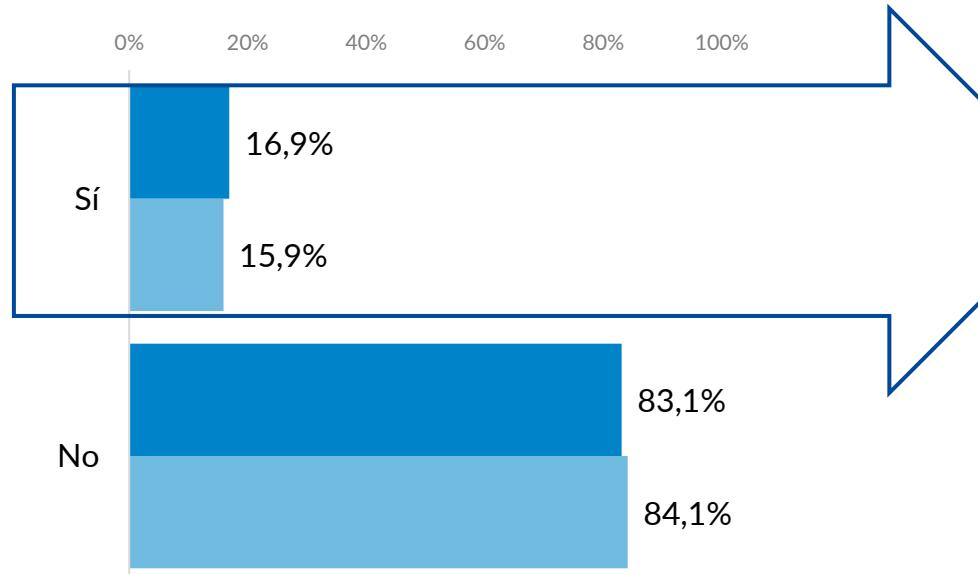
* Base: total (Hombre: 195 / Mujer: 320)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

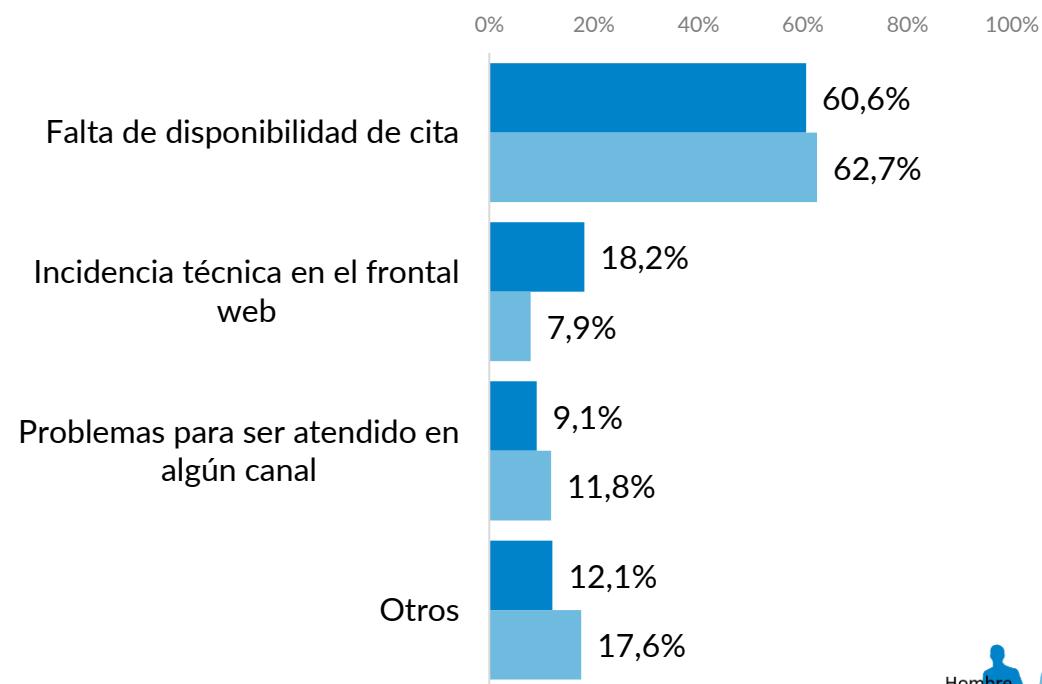
Incidencias en la tramitación de cita previa

* Base: total (Hombre: 195 / Mujer: 320)



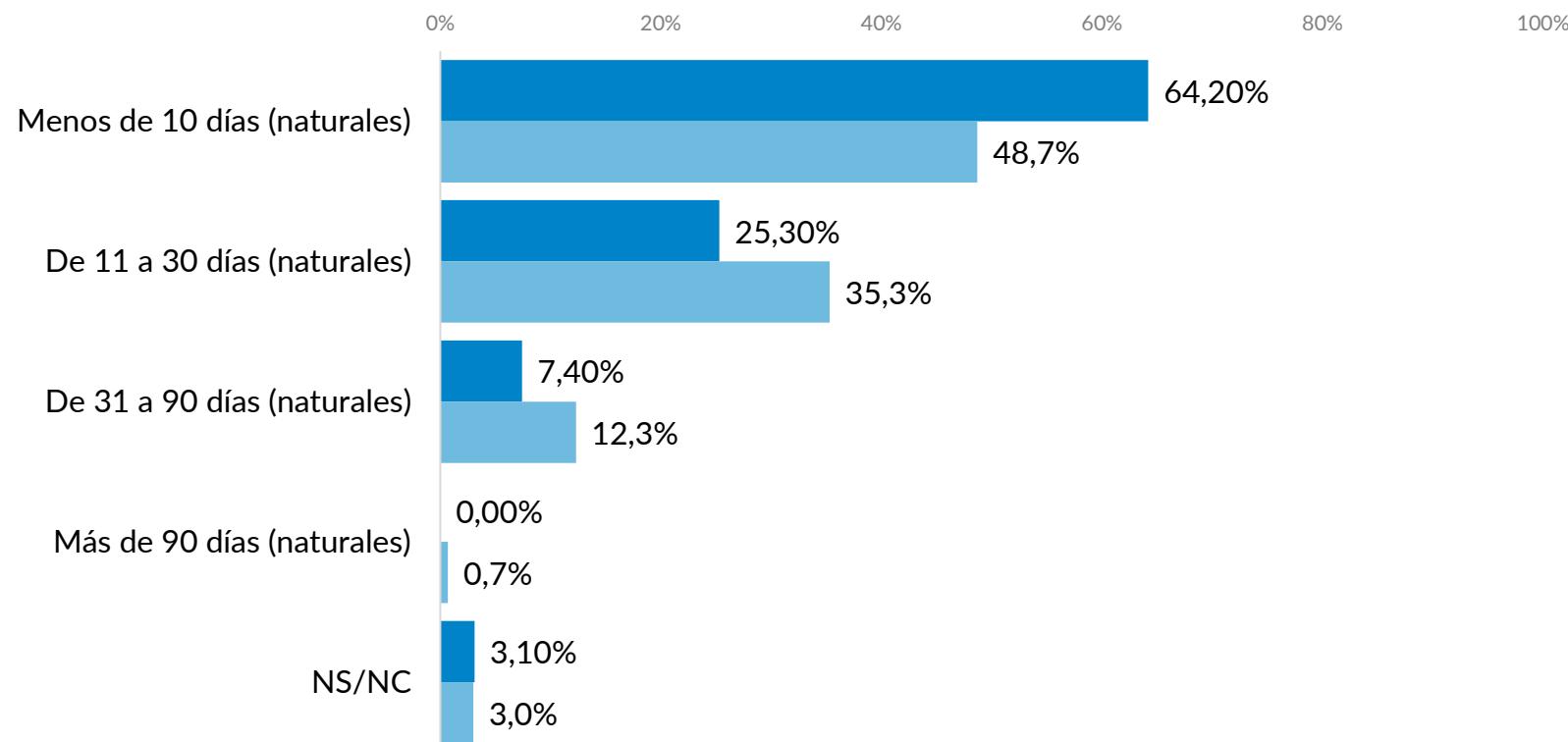
Tipos de incidencias

* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita (Hombre: 33 / Mujer: 51)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

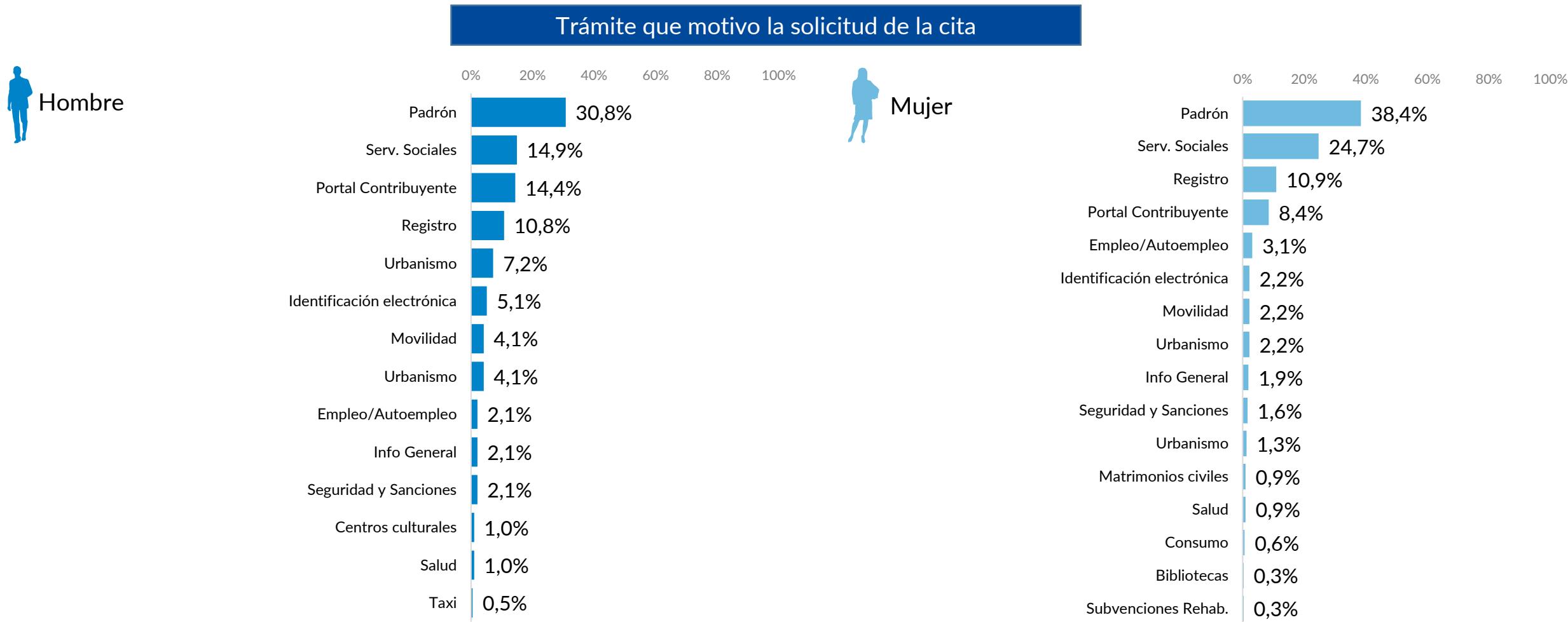
Tiempo de espera desde la solicitud hasta la cita



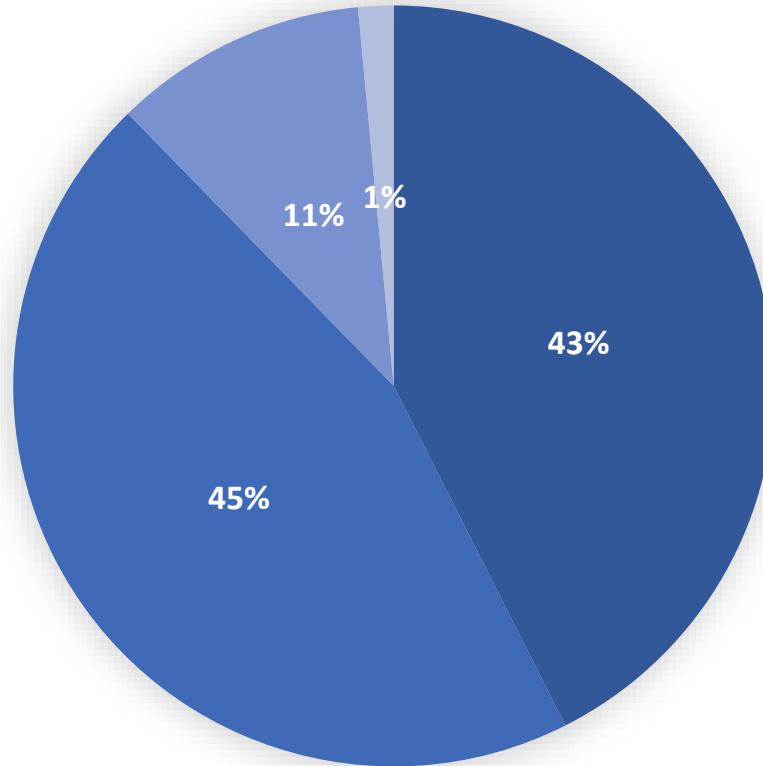
Base: total (Hombre: 162 / Mujer: 269)
Pregunta P10 (tiempos de espera)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

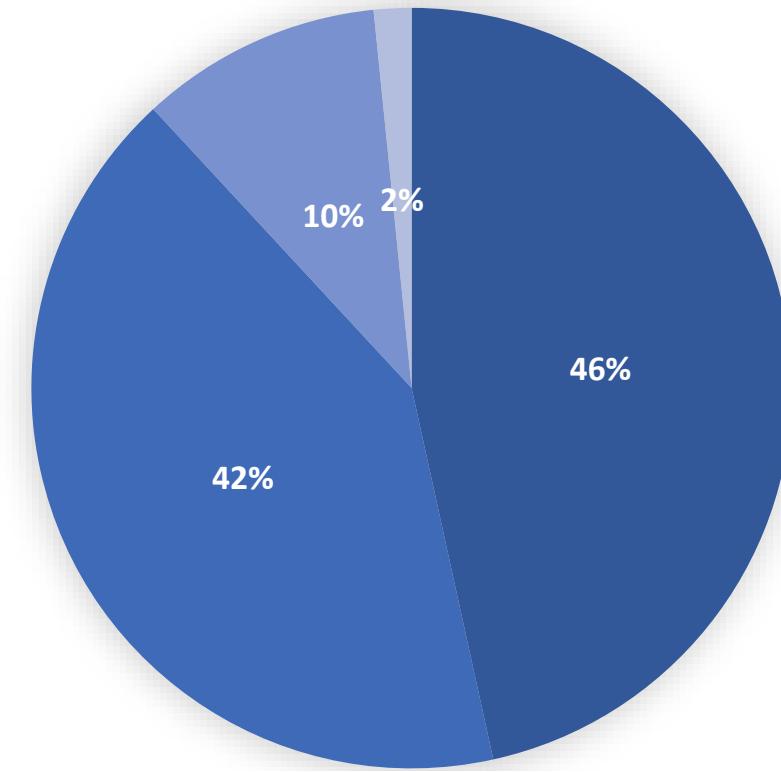


6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



Expectativas

- Mucho mejor + Mejor de lo que esperaba
- Igual que lo que esperaba
- Mucho peor + Peor de lo que esperaba
- NS/NC



6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Sugerencias de mejora



Hombre

0% 20% 40% 60% 80% 100%



Mujer

0% 20% 40% 60% 80% 100%

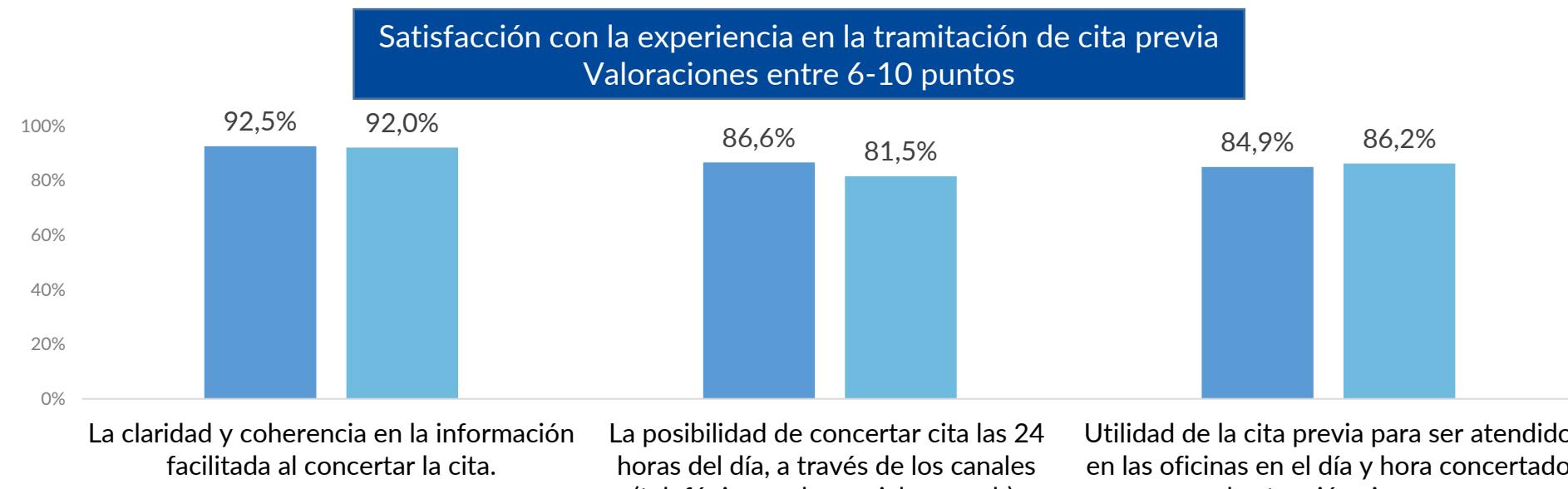


Base: total (Hombre: 195 / Mujer: 320)
P14 (sugerencia de mejora)

3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: PERSONAS MAYORES (65 años o más)



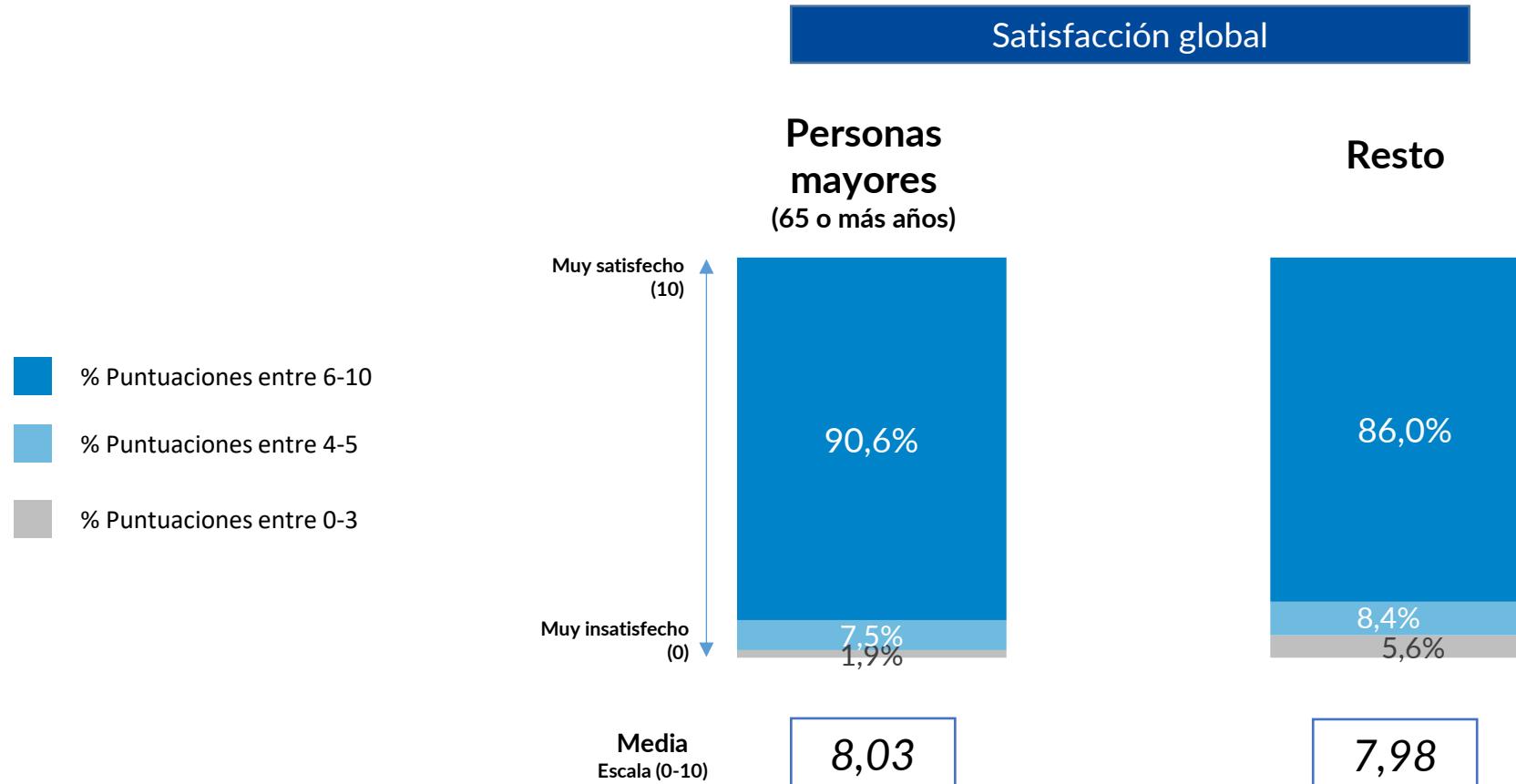
3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA



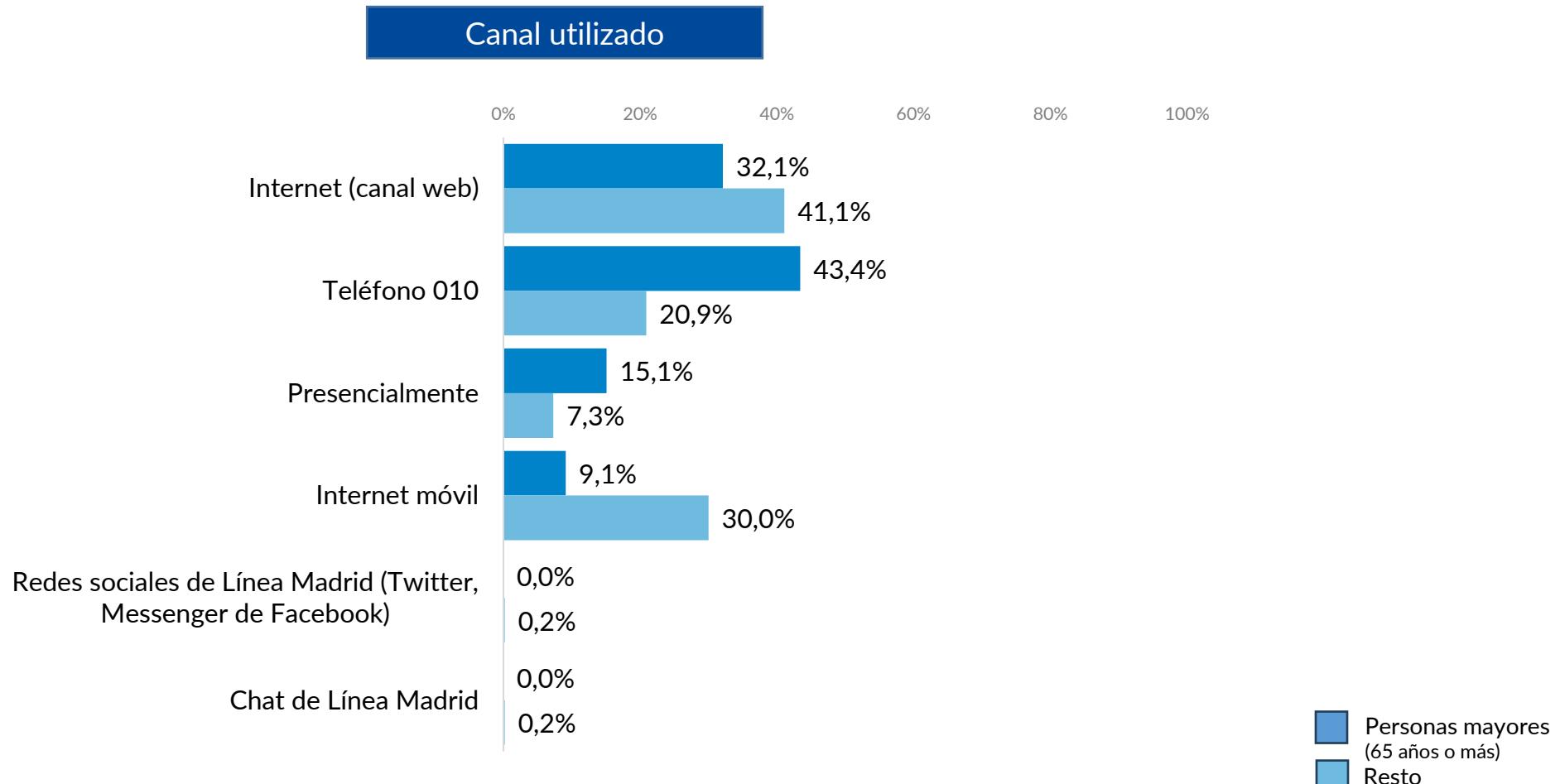
Base: ciudadanos/as que aportan una valoración (Personas mayores: 53 / Resto: 464)
Pregunta P2 (satisfacción aspectos)

Personas mayores (65 años o más)
Resto

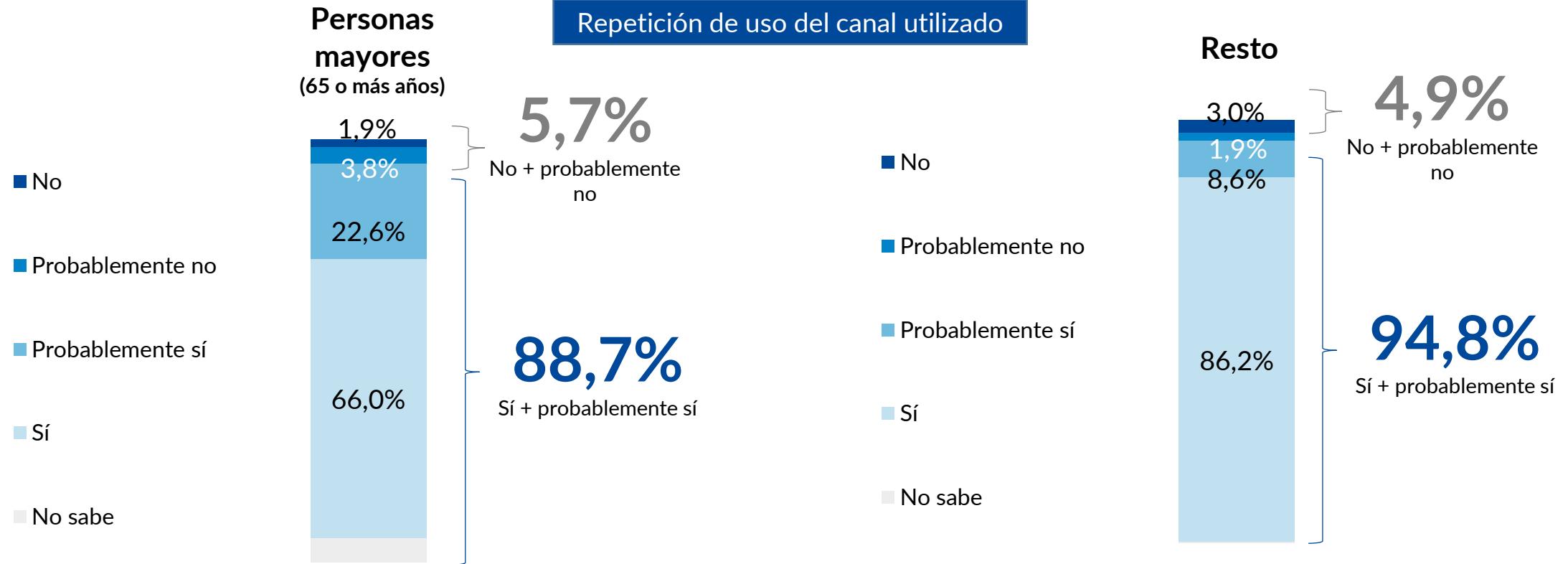
4. SATISFACCIÓN GLOBAL



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



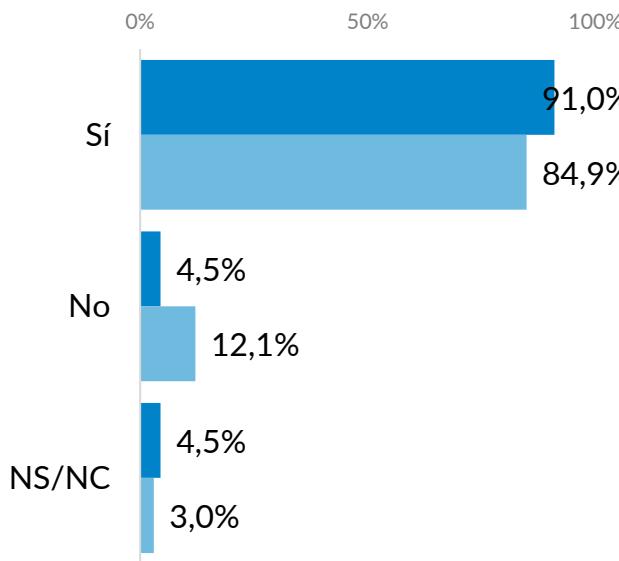
5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

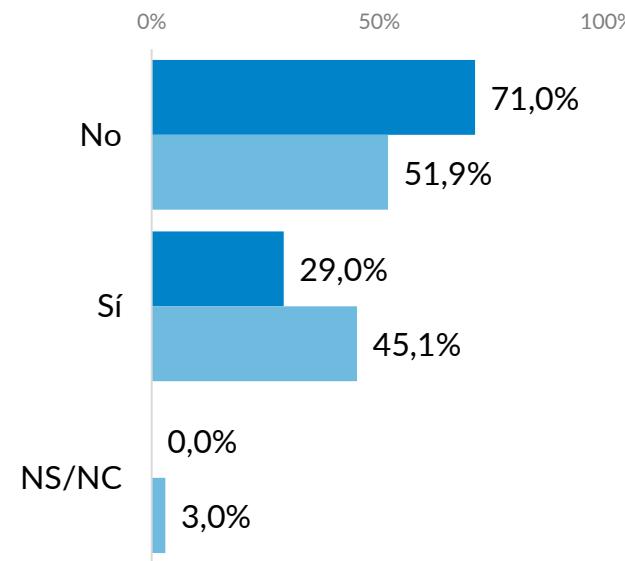
Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita
(Personas mayores: 22* / Resto: 353)



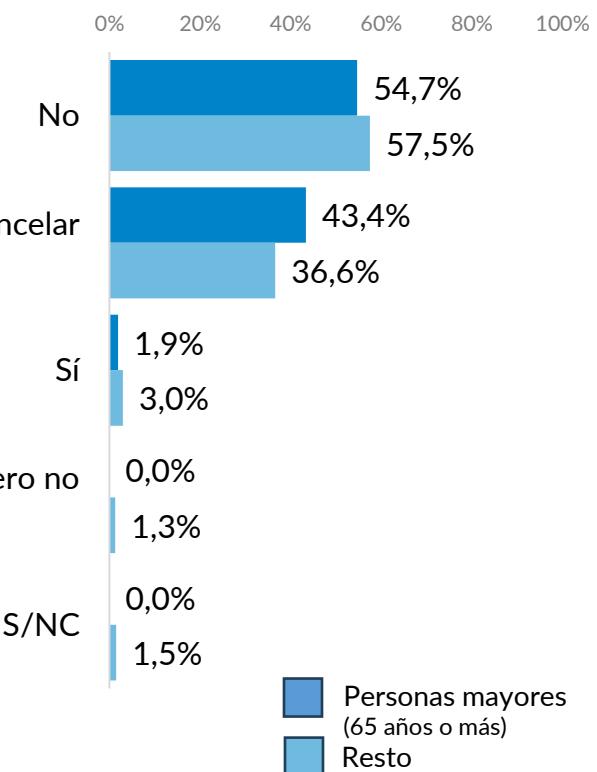
Intento de uso del canal internet

Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita
(Personas mayores: 31* / Resto: 133)



Dificultades para cancelar la cita

Base: total (Personas mayores: 53 / Resto: 464)



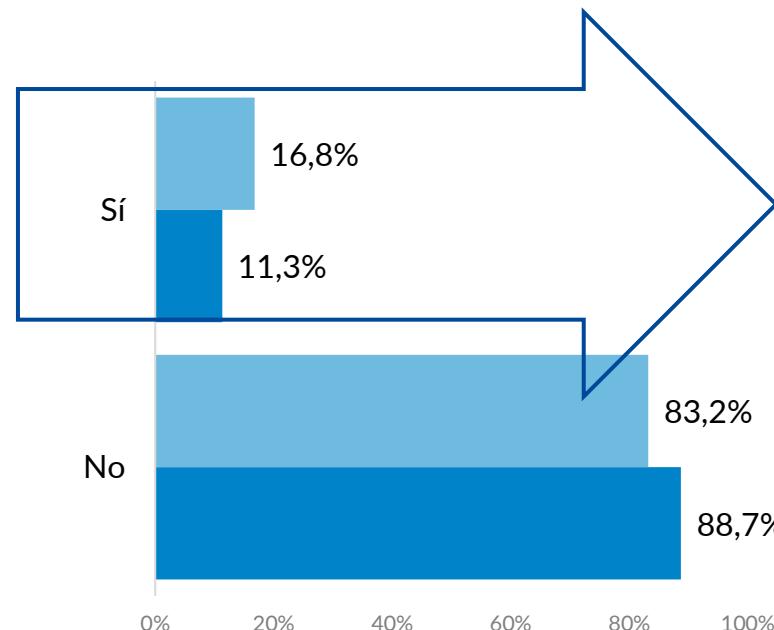
*Base insuficiente

Pregunta P6 (sencillez) P7 (intento de uso canal internet) P12 (dificultades en cancelar cita)

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Incidencias en la tramitación de cita previa

* Base: total (Personas mayores: 53 / Resto: 464)

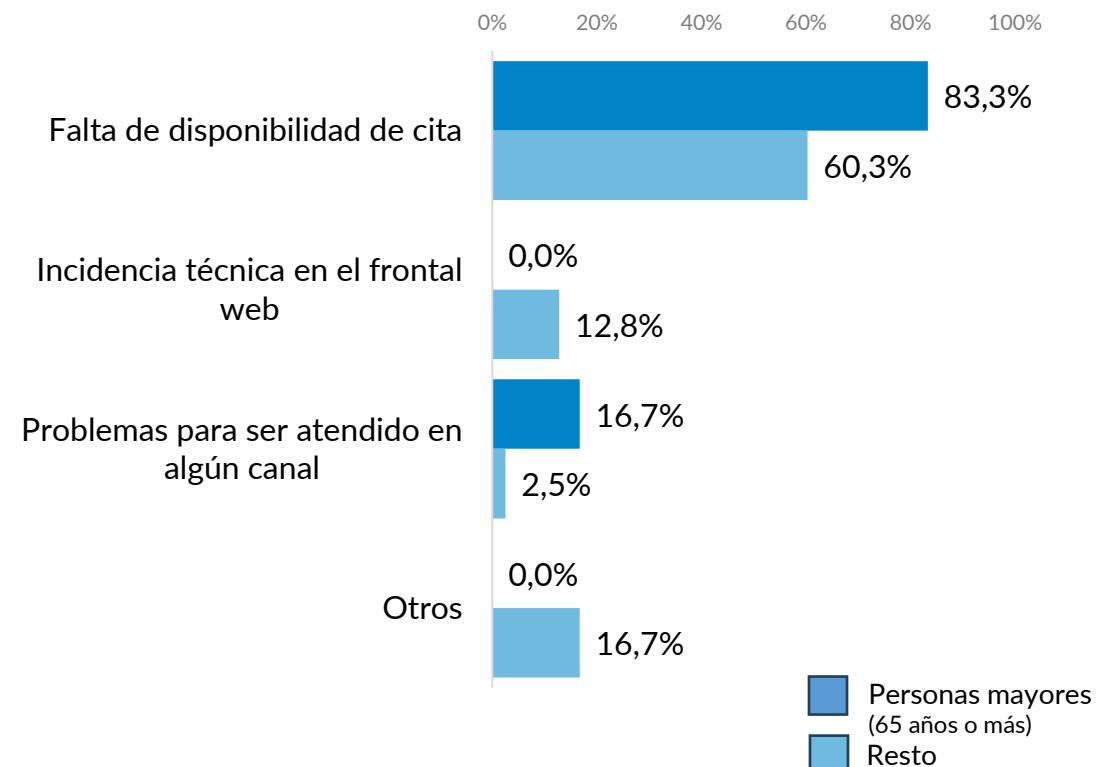


*Base insuficiente

Pregunta P8 (incidencia en tramitación) P9 (tipos de incidencias)

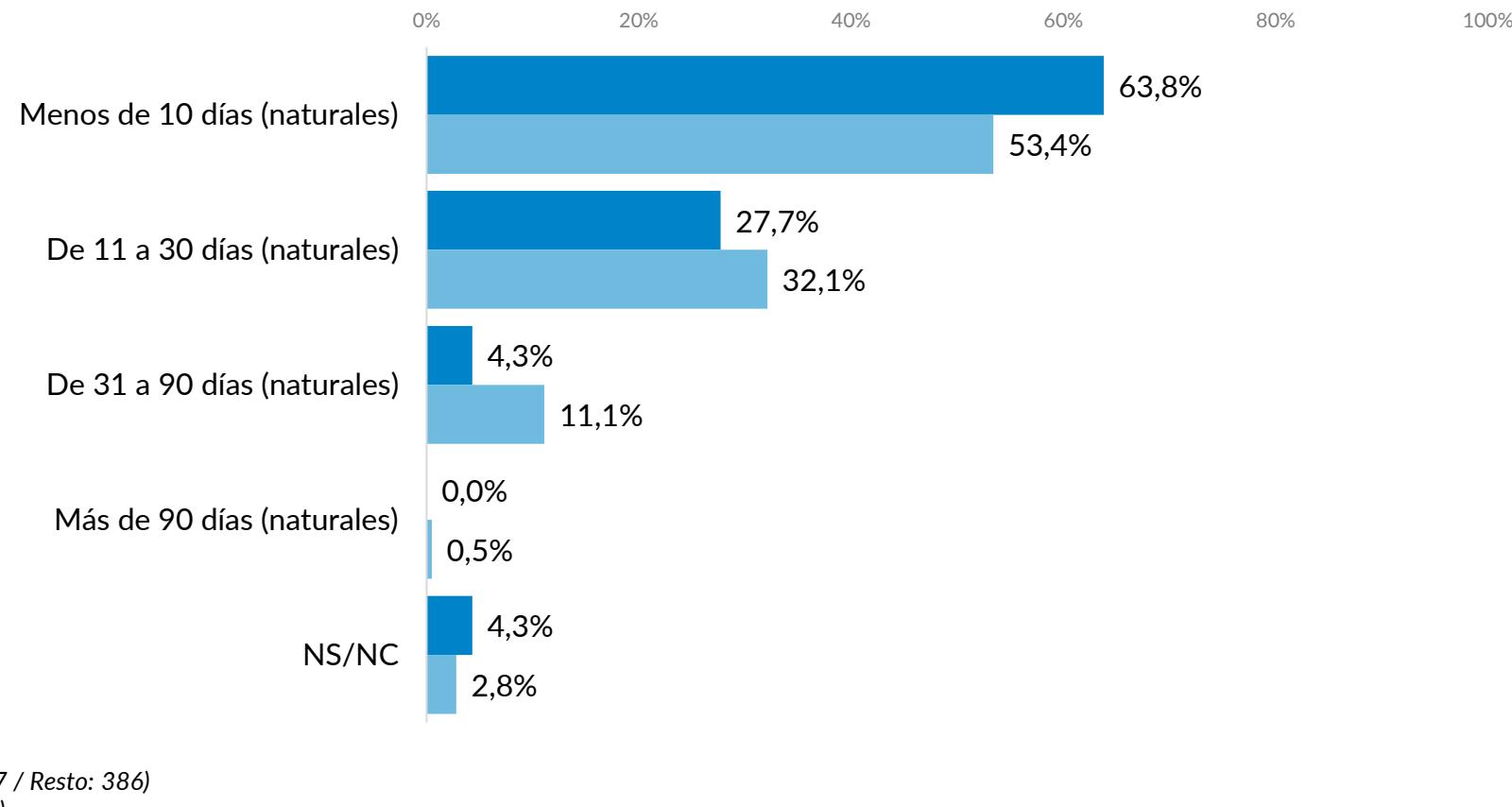
Tipos de incidencias

* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita total (Personas mayores: 6* / Resto: 118)



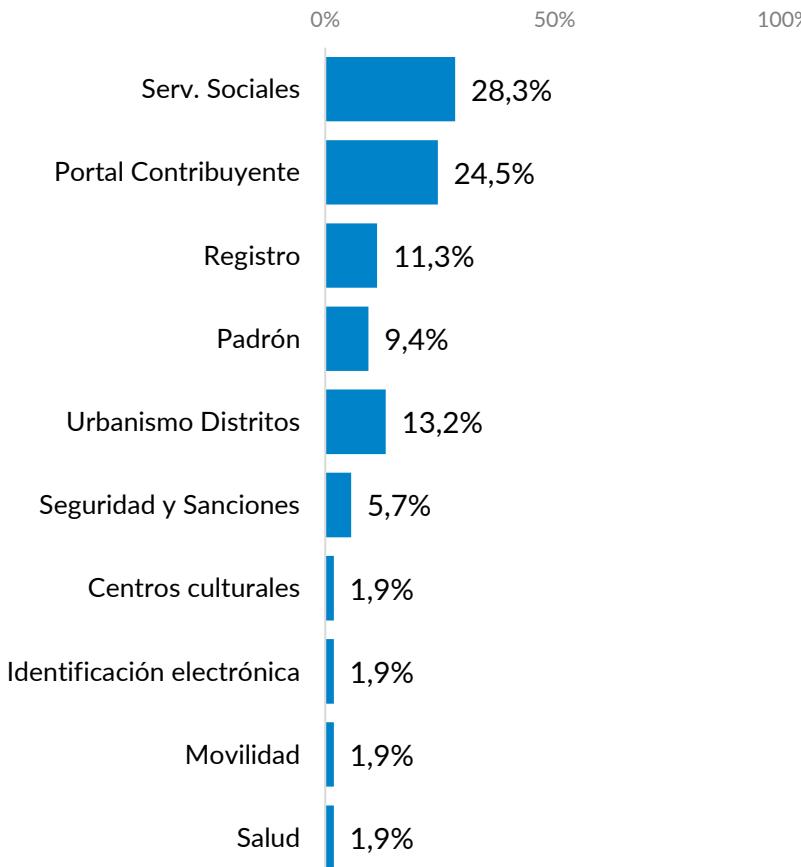
5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Tiempo de espera desde la solicitud hasta la cita

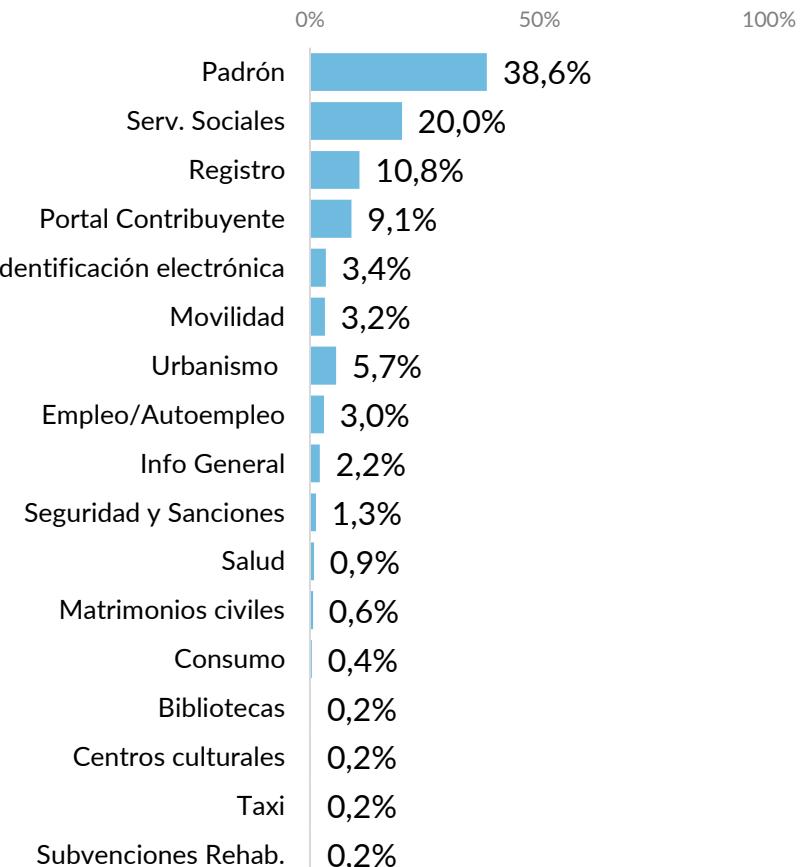


5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Personas mayores (65 o más años)

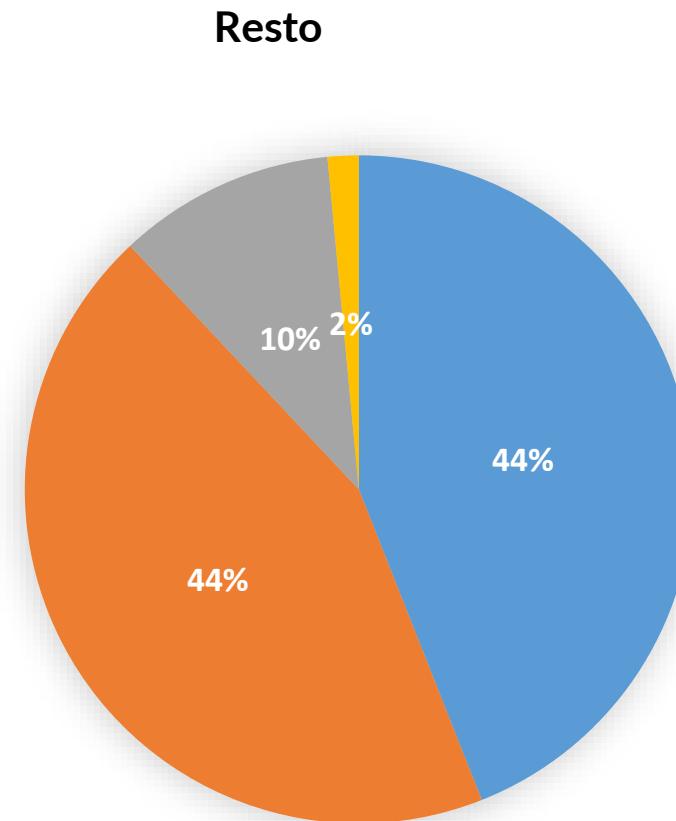
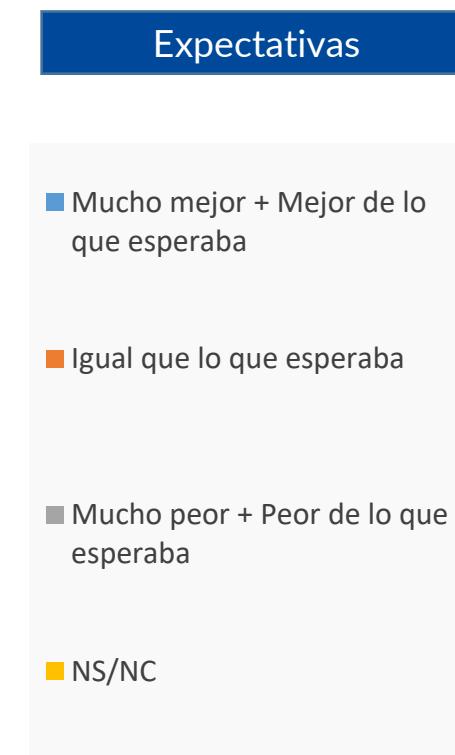
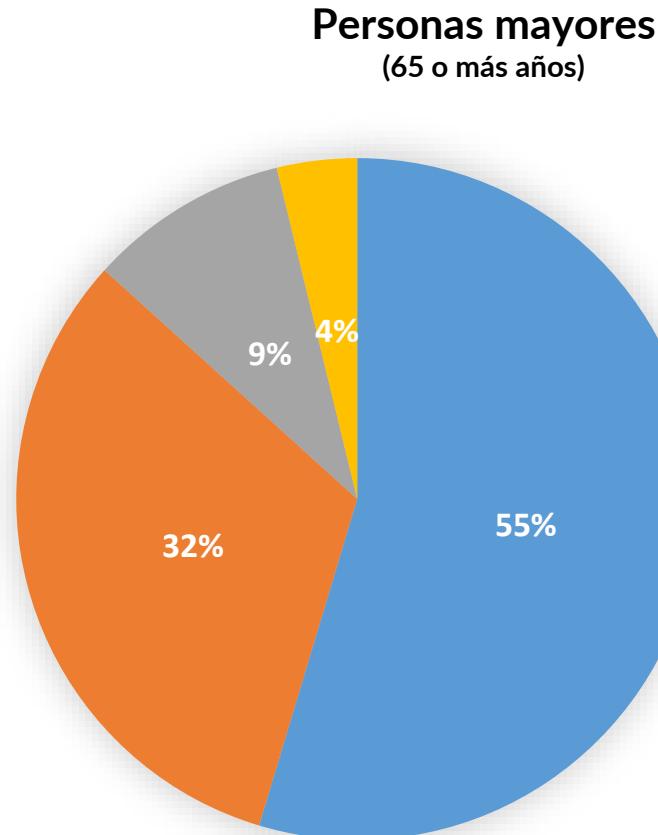


Resto



Base: total (Personas mayores: 53 / Resto: 464)
P11 (tipo de trámite)

6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

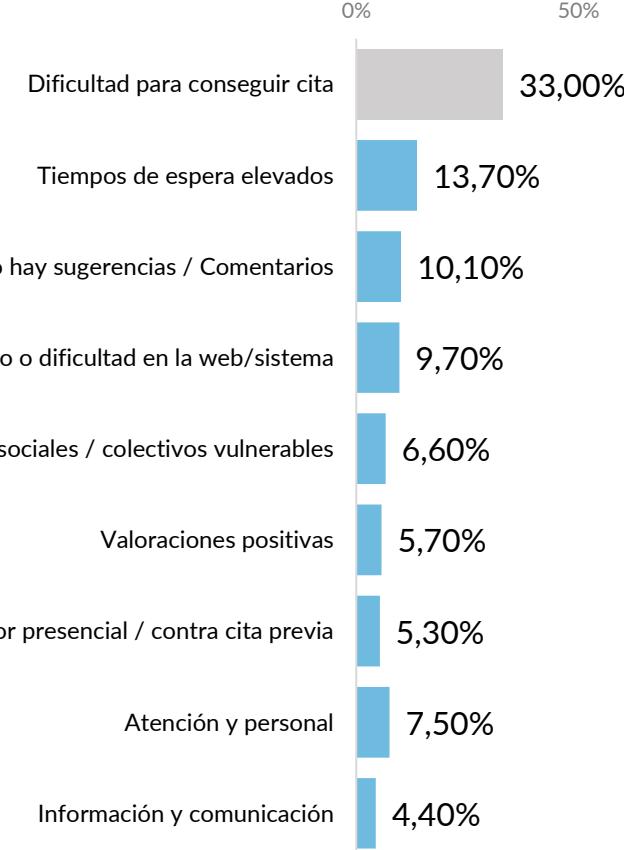
Sugerencias de mejora

Personas mayores (65 o más años)



Respuesta abierta

Resto



Base: total (Personas mayores: 53 / Resto: 464)
P14 (sugerencia de mejora)

FINAL

