



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
Informe global
2022

Línea**madrid**



MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA			
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
Universo	1.115.394	10.657	377.970
Tamaño muestral	3.769	2.508	2.513
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as seleccionados aleatoriamente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión*	Aleatorio de un universo compuesto por las personas usuarias del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el presente año	Aleatorio del universo compuesto por las personas usuarias de la web www.madrid.es .
Técnica de recogida de información	CAPI	CATI	CATI
Error muestral**	+/-1,59	+/-1,71	+/-1,95
Trabajo de campo	Del 3 de octubre al 10 de noviembre	Del 3 al 31 de octubre	Del 31 de octubre al 24 de noviembre

* Se incluyen todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid a excepción de la OAC de Valverde, cerrada por reformas durante el período de encuestación.

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

2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES



2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2022	97,8%	91,8%	87,1%
2021	97,2%	92,5%	88,5%

SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2022	8,96	8,45	8,05
2021	9,00	8,20	7,83

SATISFACCIÓN GLOBAL (“muy satisfecho”+ “satisfecho”)

	Twitter	Webchat
2022	95,5%	73,8%
2021	96,9%	79,6%

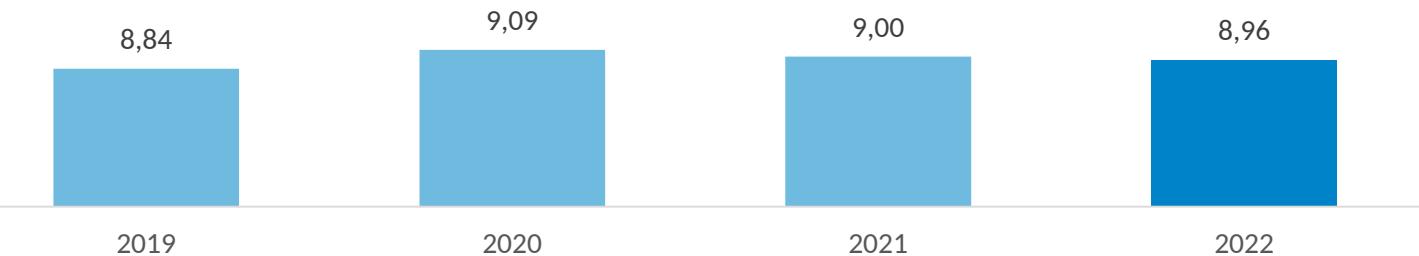
*En estas tablas, aunque se parte de la misma variable de satisfacción (en una escala de 0 a 10), en el primer caso se presenta el número de personas que sitúan en la zona más alta de la escala excluyendo el 5 (es decir, en los valores de 6 a 10), mientras que en la segunda, se calcula el valor medio de entre todas las respuestas dadas. De ahí que, en función de la distribución de la respuesta en cada una de las puntuaciones, en algunos casos el valor satisfacción en términos porcentuales asciende interanualmente a la vez que se reduce el de la satisfacción media.

3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

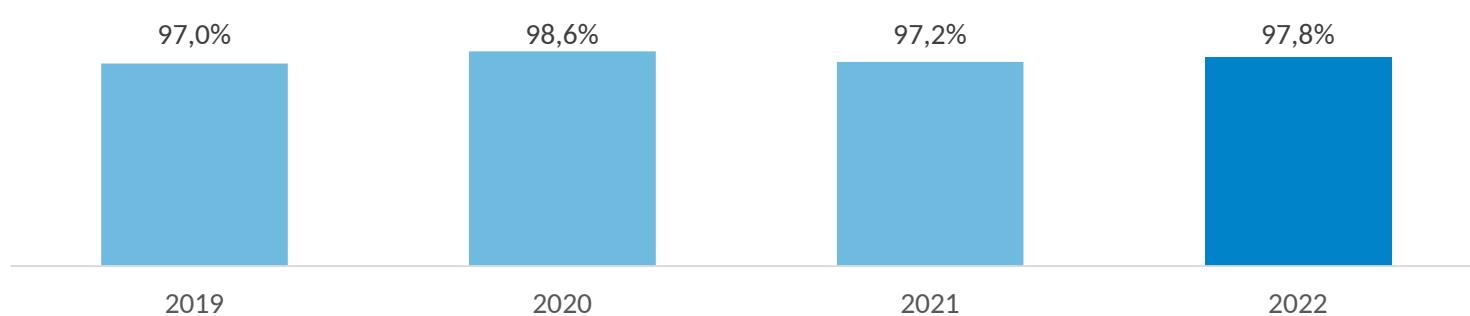


3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción global OAC (Media)

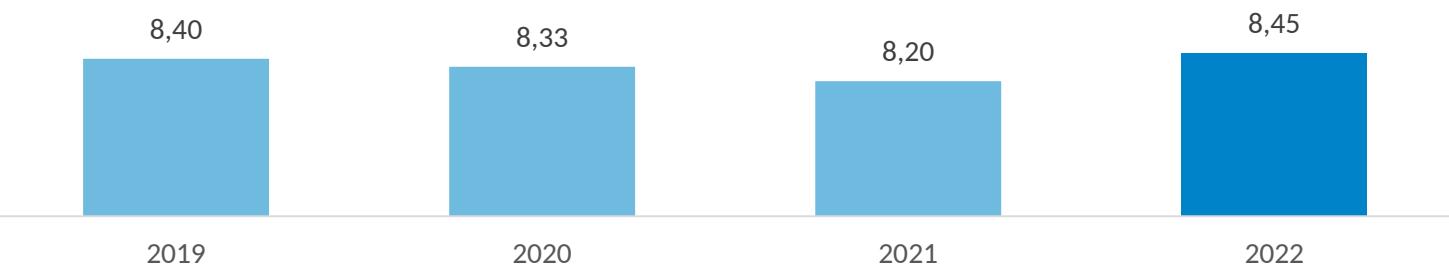


Satisfacción global OAC (Suma % 6-10)

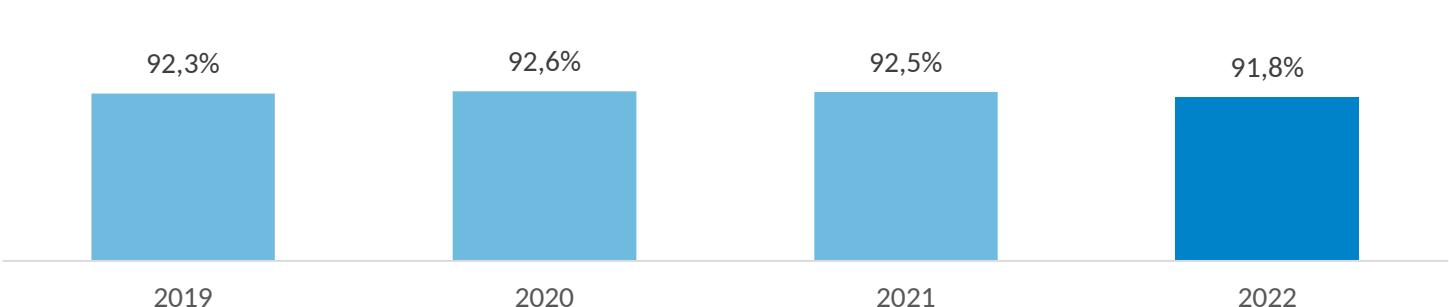


3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción global 010 (Media)

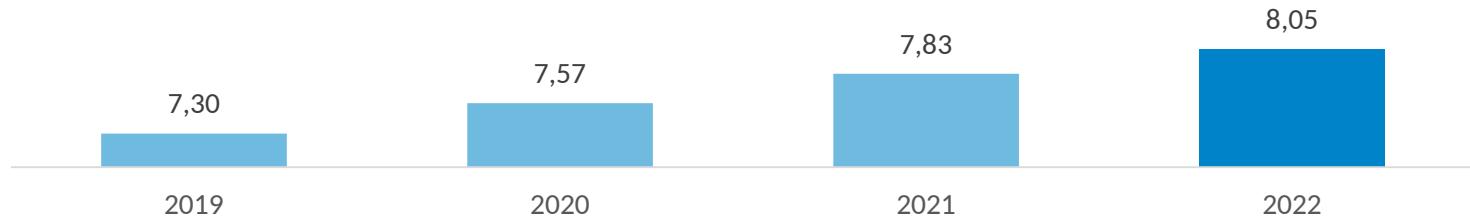


Satisfacción global 010 (Suma % 6-10)

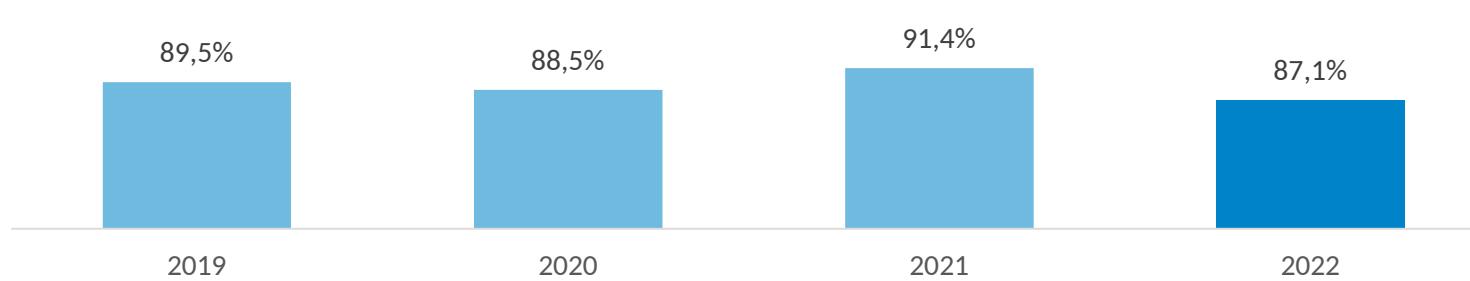


3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (Suma % 6-10)



4. LÍNEA MADRID Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

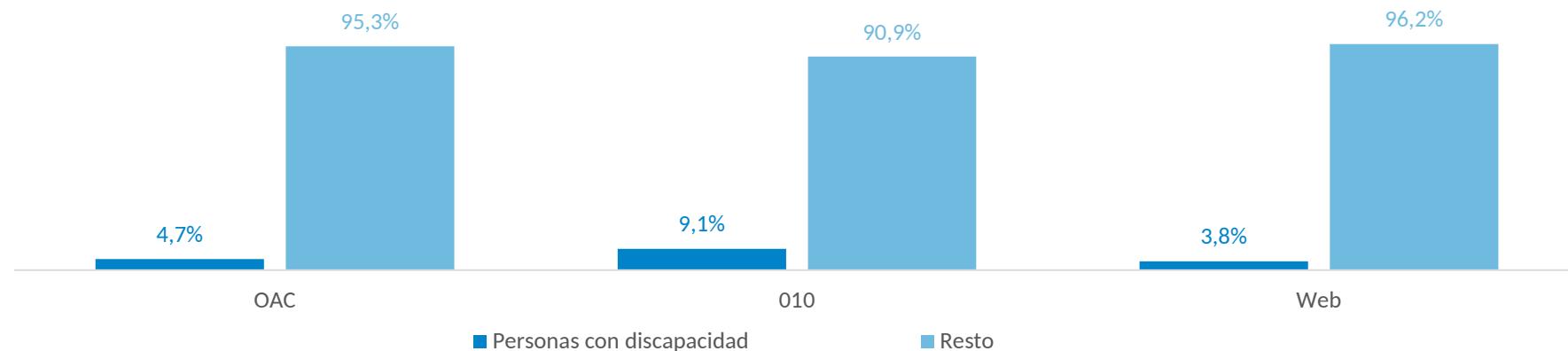


4. LÍNEA MADRID Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

Definición del colectivo

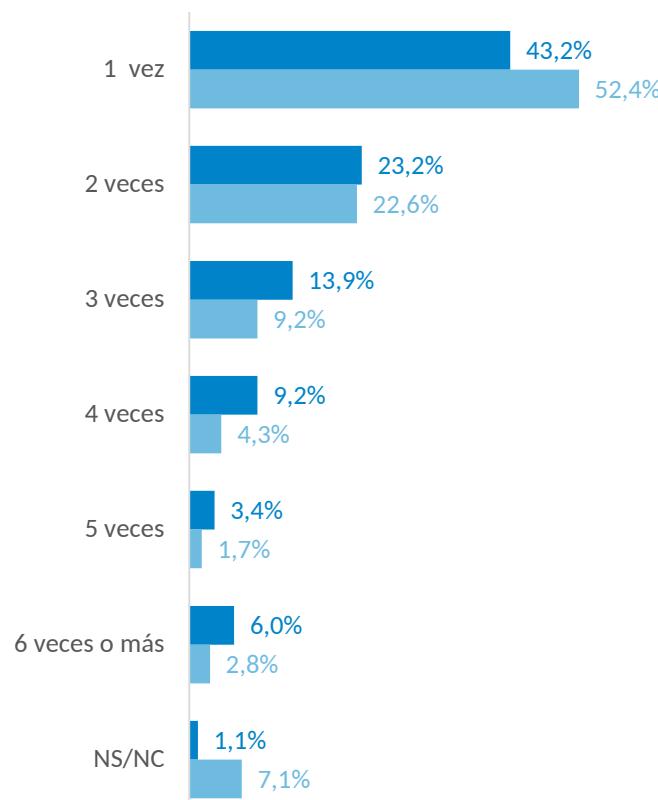
Personas usuarias del servicio que tienen algún tipo de *discapacidad reconocida*, sea física, psíquica o sensorial.

Peso del colectivo por canal

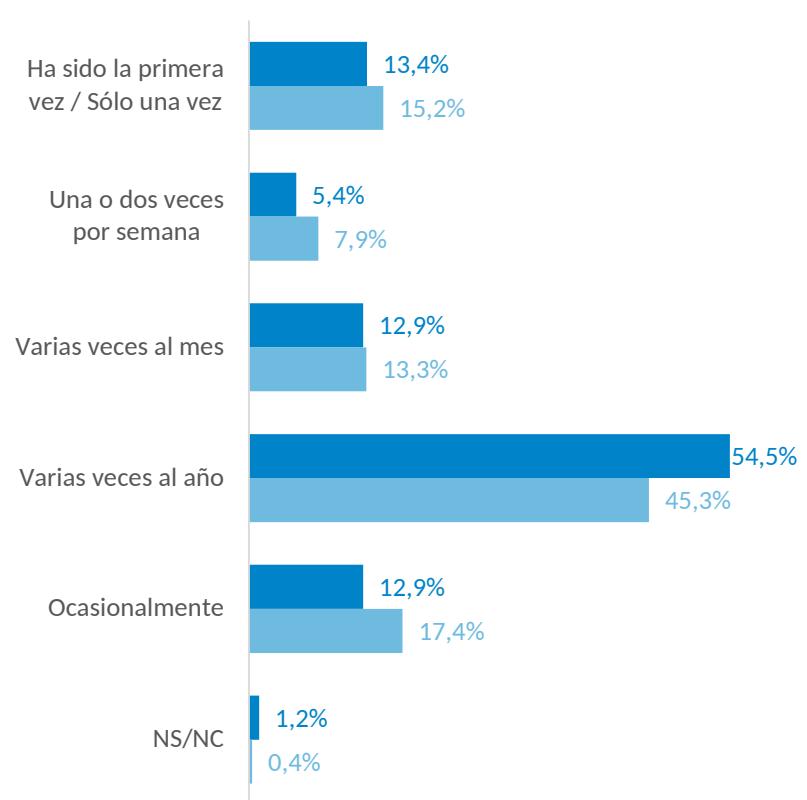


4. LÍNEA MADRID Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

Visitas a la OAC en el último año



Llamadas al 010 en el último año



Frecuencia acceso web



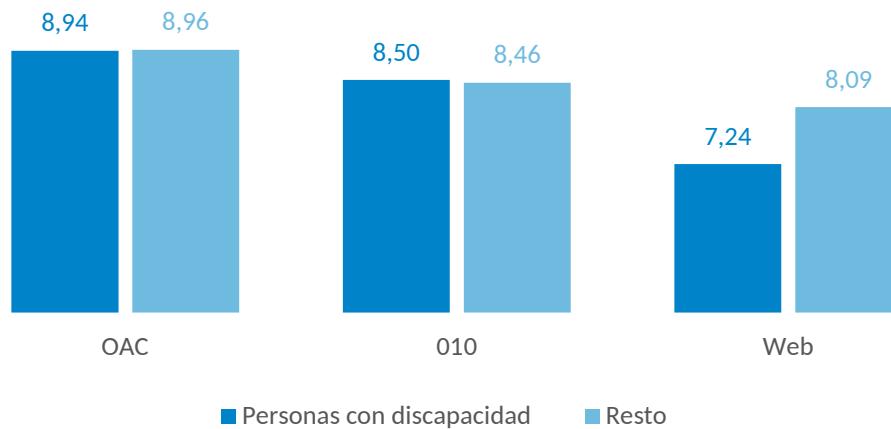
■ Personas con discapacidad ■ Resto

■ Personas con discapacidad ■ Resto

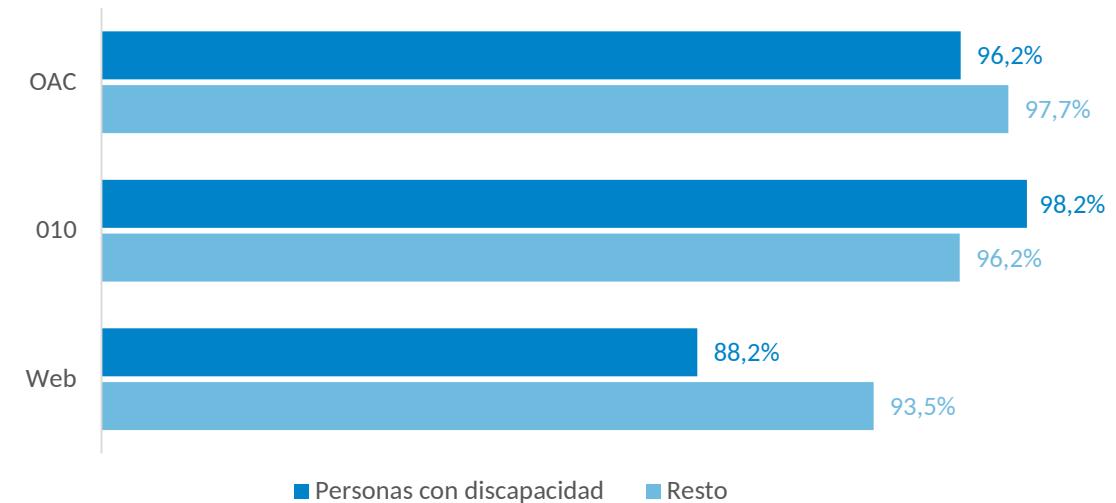
■ Personas con discapacidad ■ Resto

4. LÍNEA MADRID Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD)

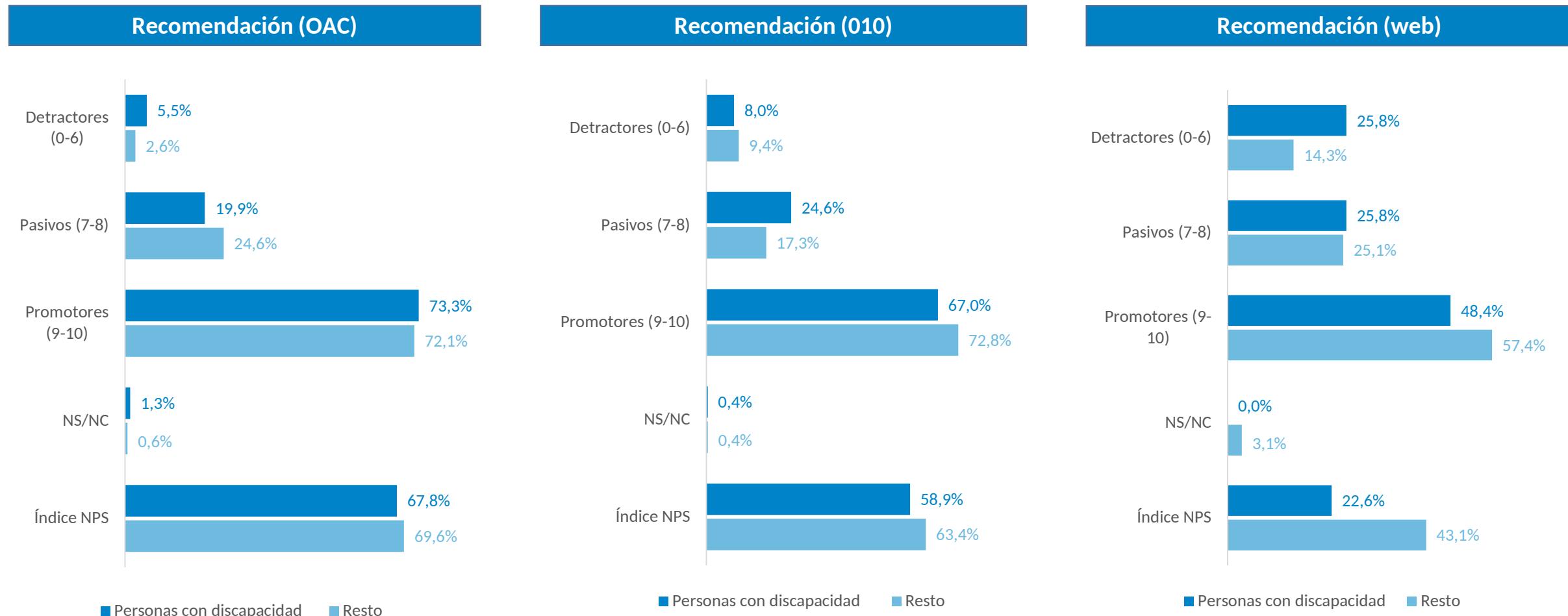
Satisfacción global



Fidelidad (% volvería a utilizar este canal)



4. LÍNEA MADRID Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD)



Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201
T. 986 225 844
F. 986 424 909
M. 629 878 611

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ºA
28003
T. 911 250 341
F. 911 250 961
M. 672 250 327

