

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Informe global
2025



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
Universo	694.378	11.549	61.297
Tamaño muestral	3.833	2.502	2.516
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**	+/-1,61	+/-1,77	+/-1,95
Trabajo de campo	Del 10 de septiembre al 28 de octubre	Del 9 al 25 de septiembre	Del 24 de septiembre al 6 de octubre

* Se incluyen todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid a excepción de la OAC de Centro, 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
2025	97,4%	95,4%	82,9%
2024	98,0%	95,3%	81,7%

SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2025	8,97	8,91	7,52
2024	9,47	8,87	7,27

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

	X	Chat Online	Facebook
2025	92,8%	69,0%	87,0%
2024	90,5%	63,6%	88,5%

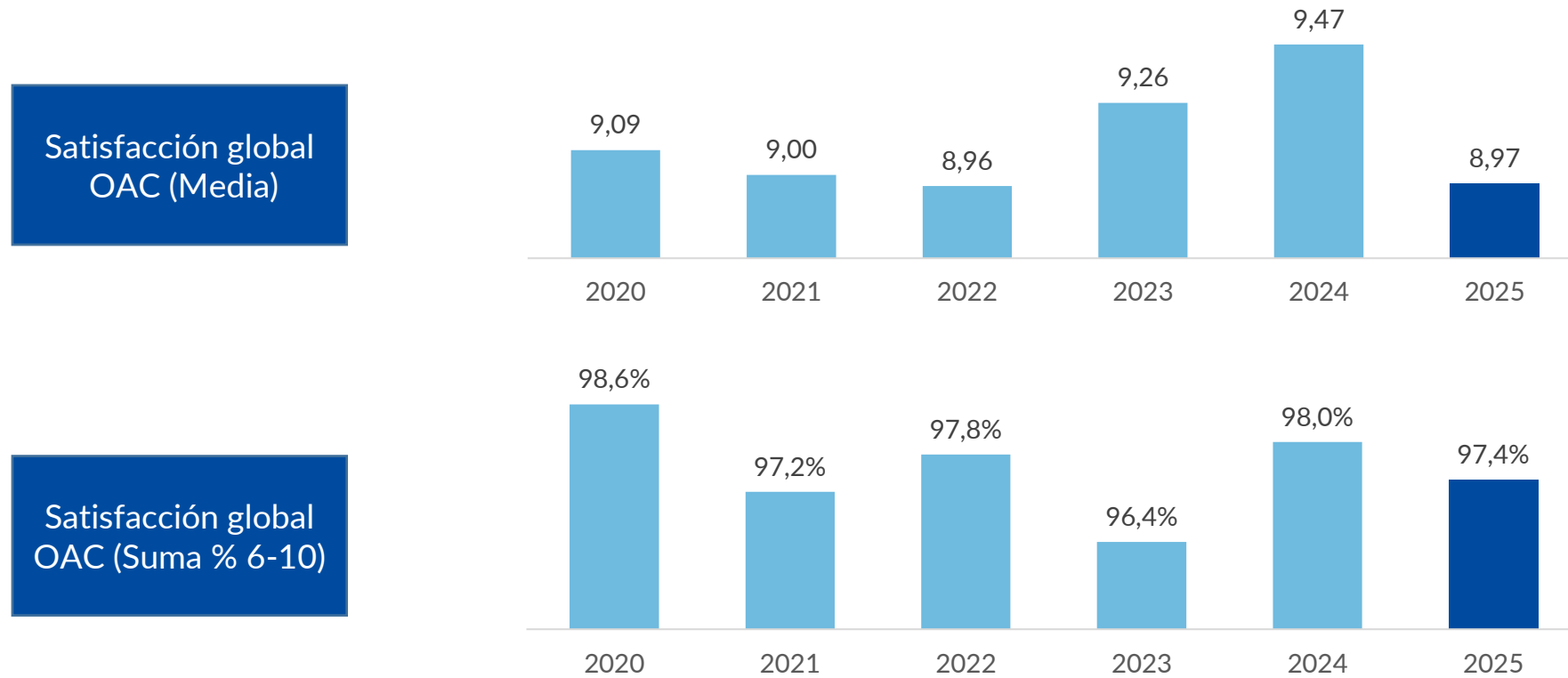
*En estas tablas, aunque se parte de la misma variable de satisfacción (en una escala de 0 a 10), en el primer caso se presenta el número de personas que sitúan en la zona más alta de la escala excluyendo el 5 (es decir, en los valores de 6 a 10), mientras que en la segunda, se calcula el valor medio 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.

Periodo de recogida de información en los tres canales (X, Chat Online y Facebook): de enero a octubre 2024.

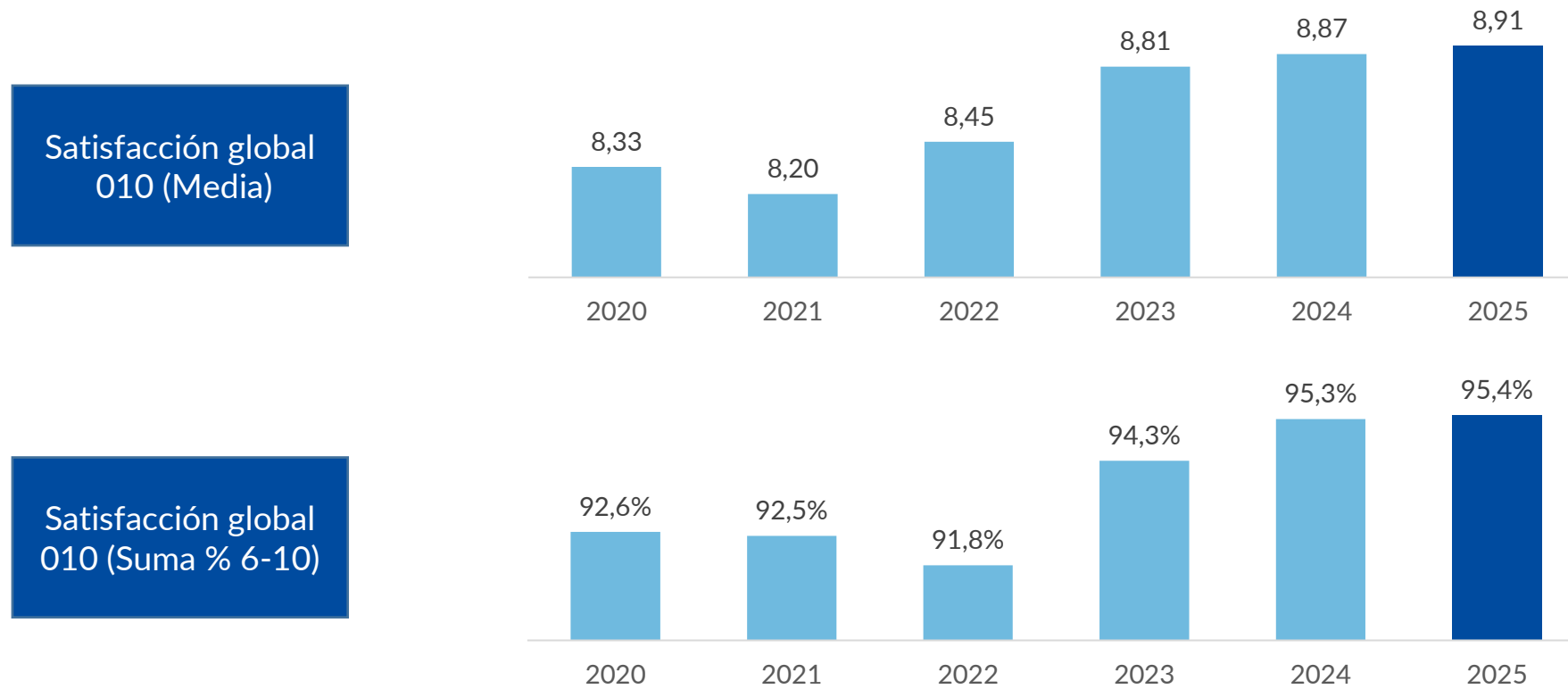
3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



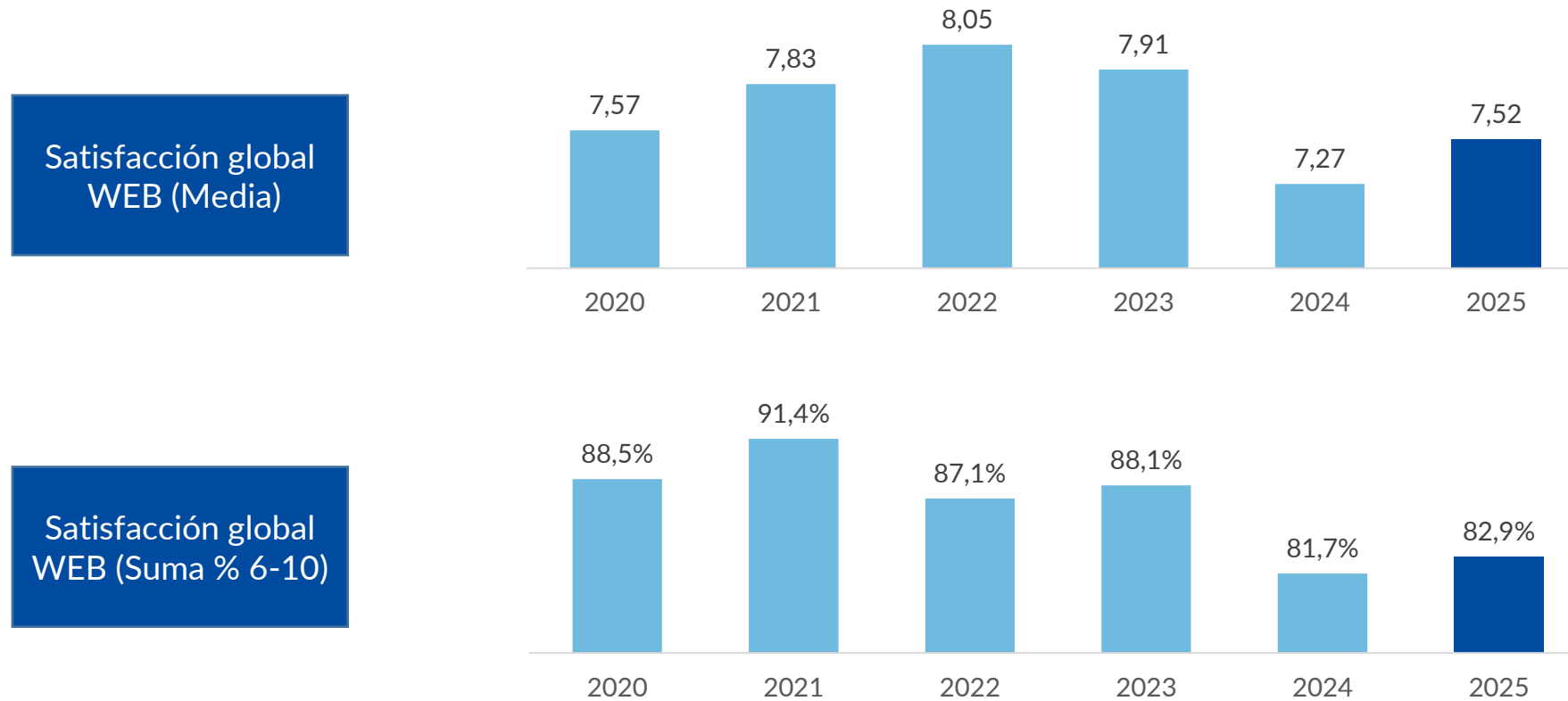
3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

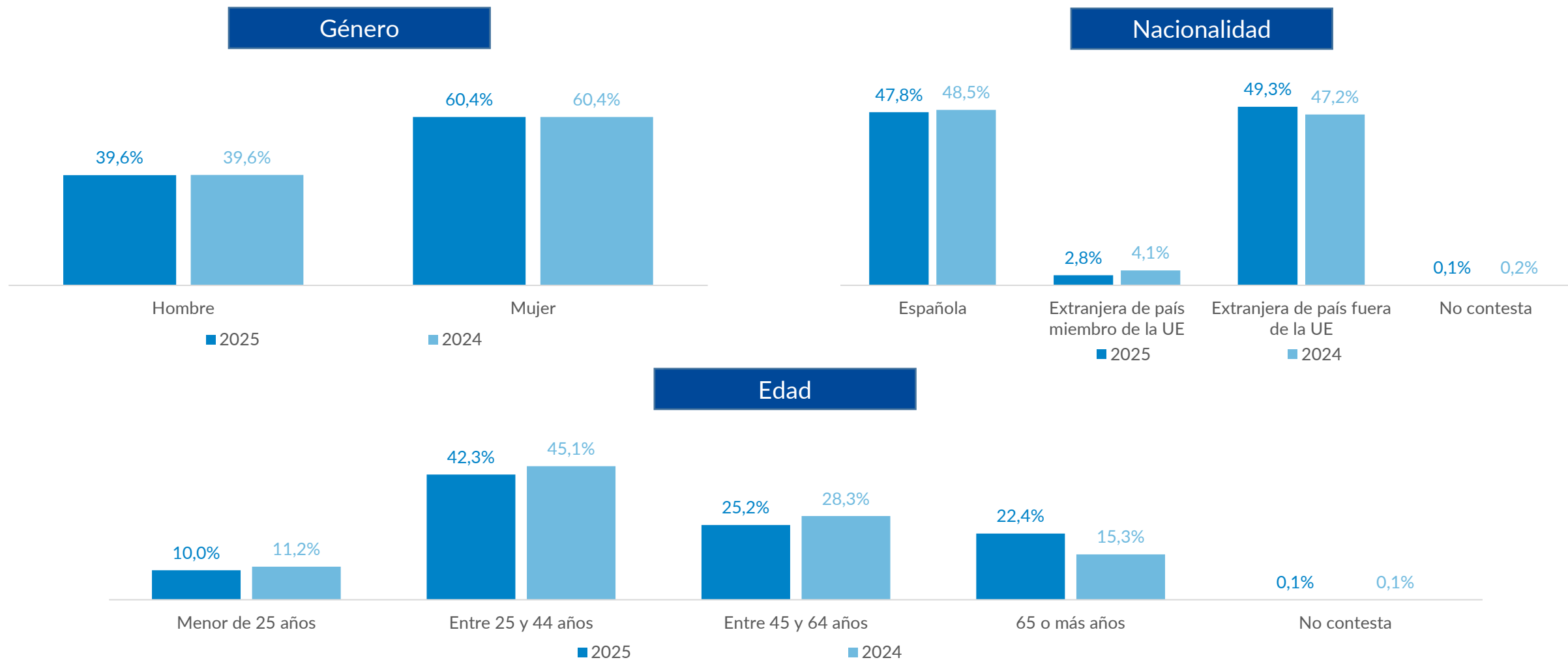


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)

Genero y Edad

	Hombre	Mujer
Menor de 18 años	0,1%	0,0%
Entre 18 y 24 años	9,3%	10,3%
Entre 25 y 44 años	42,3%	42,4%
Entre 45 y 64 años	24,8%	25,5%
65 ó más años	23,5%	21,7%
No contesta	0,0%	0,1%

Género y Nacionalidad

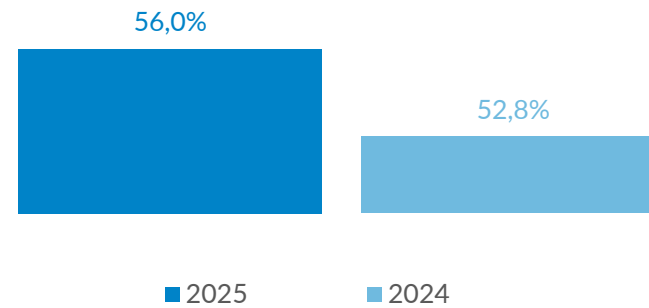
	Hombre	Mujer
Española	48,5%	47,4%
Extranjera de país miembro de la UE	3,0%	2,6%
Extranjera de país FUERA de la UE	48,4%	50,0%
No contesta	0,1%	0,0%

Género y discapacidad

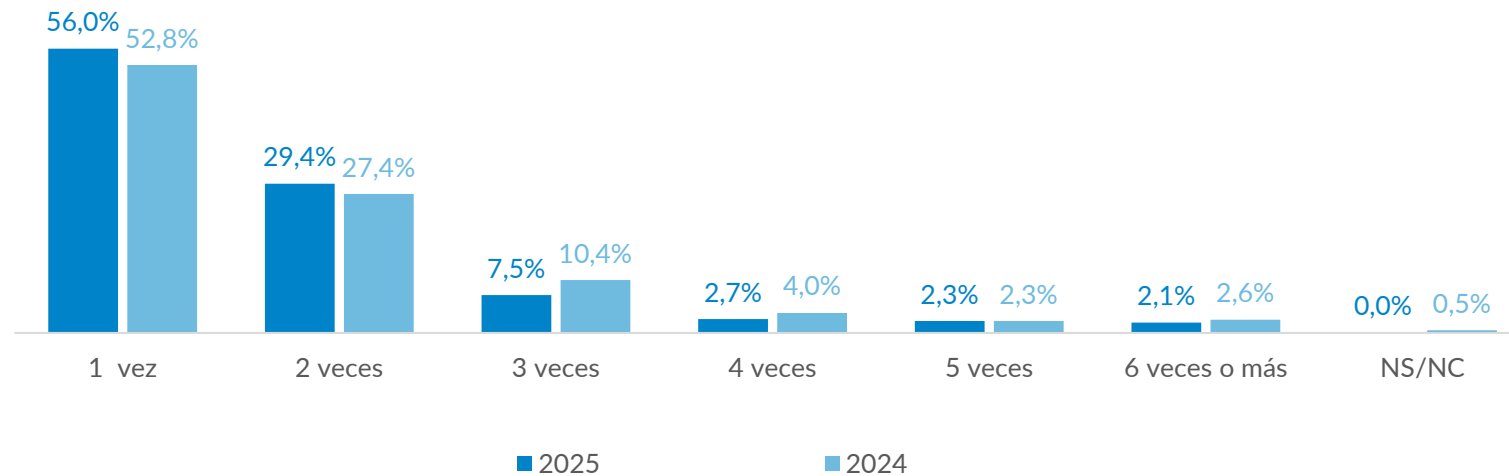
	Hombre	Mujer
Sin discapacidad	97,0%	97,6%
Con discapacidad	3,0%	2,4%
Motora	2,2%	1,5%
Sensorial visual	0,1%	0,2%
Sensorial auditiva	0,3%	0,1%
Cognitiva	0,4%	0,3%
NS/NC	0,0%	0,3%

4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año

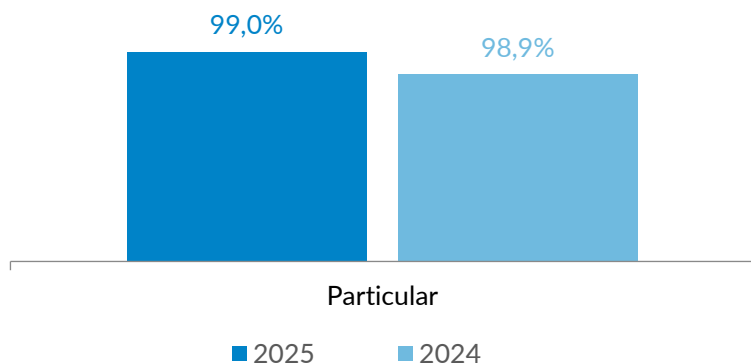


Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Carácter de la gestión (Particular)



¿Qué tipo de gestión?

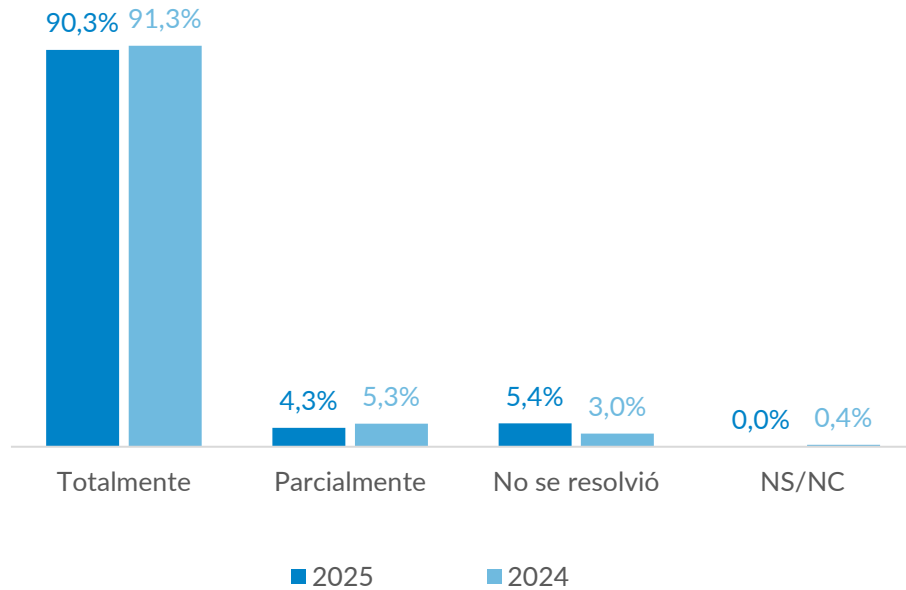
(Respuesta múltiple)

	2025	2024
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	38,2%	38,7%
Padrón municipal (justificantes)	26,0%	28,0%
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	3,8%	5,1%
TOTAL PADRÓN	68,0%	71,7%
Identificación electrónica, firma electrónica	2,2%	2,5%
Registro	2,9%	3,7%
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	10,5%	1,9%
Multas	1,3%	1,5%
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	2,5%	3,5%
Información general	17,1%	14,3%
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1,9%	1,9%
Solicitud de tarjeta azul	1,9%	2,4%
Sugerencias, reclamaciones	1,1%	--
Otros	6,2%	5,2%

* Incluye valores por debajo del 1%+ "otros".

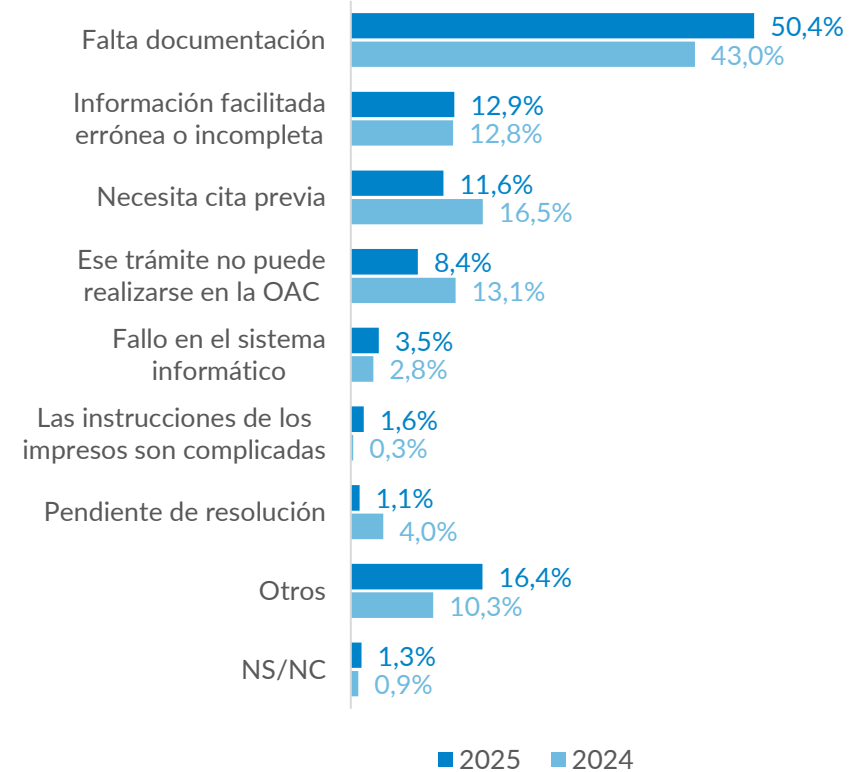
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Resolución de la tramitación o la consulta



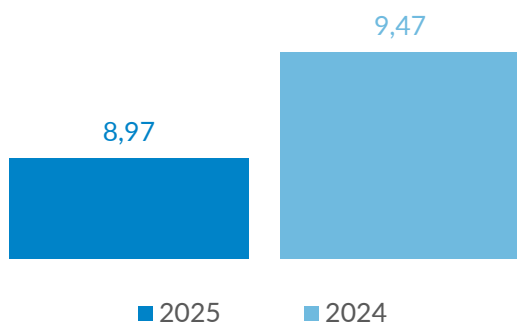
Motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión

(Respuesta múltiple)

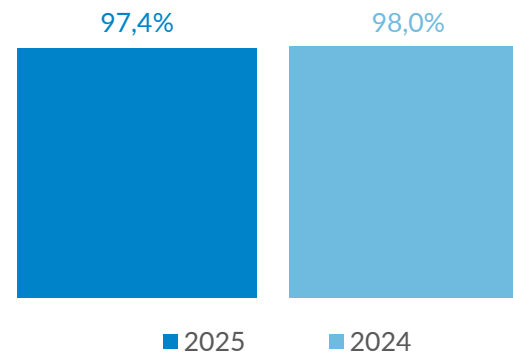


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

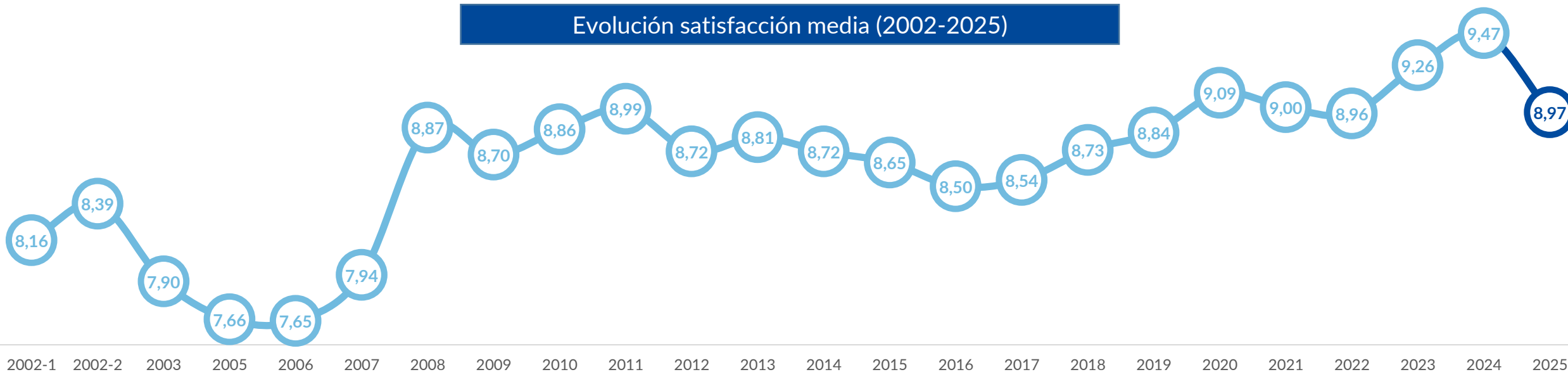
Satisfacción global OAC (Media)



Satisfacción global OAC (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2002-2025)



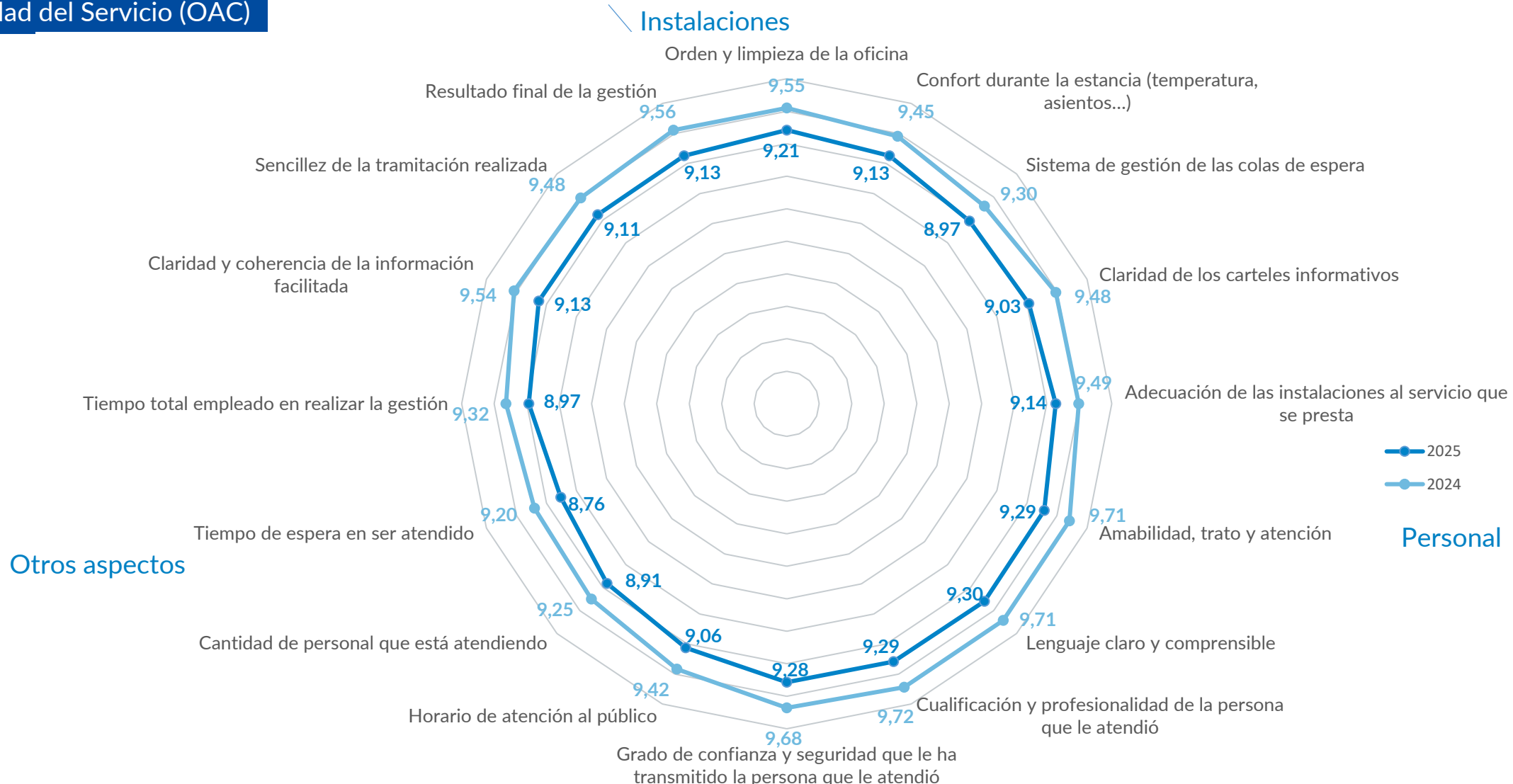
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Satisfacción media	Desv. Típica
Padrón municipal (justificantes)	9,04	1,063
Madrid Central (Distrito centro)	8,83	0,983
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,04	1,271
Identificación electrónica, firma electrónica	8,97	1,955
SATISFACCIÓN MEDIA	8,97	1,291
Información general	8,89	1,251
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,10	1,297
Solicitud de tarjeta azul	8,89	1,041
Registro	8,83	1,220
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,76	1,319
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de circulación	8,70	2,296
Sugerencias, reclamaciones	8,47	2,131
Otros	8,70	1,547
Multas	9,14	0,935
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,75	1,581
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	8,75	1,332
Trámites relativos al censo electoral	8,00	--

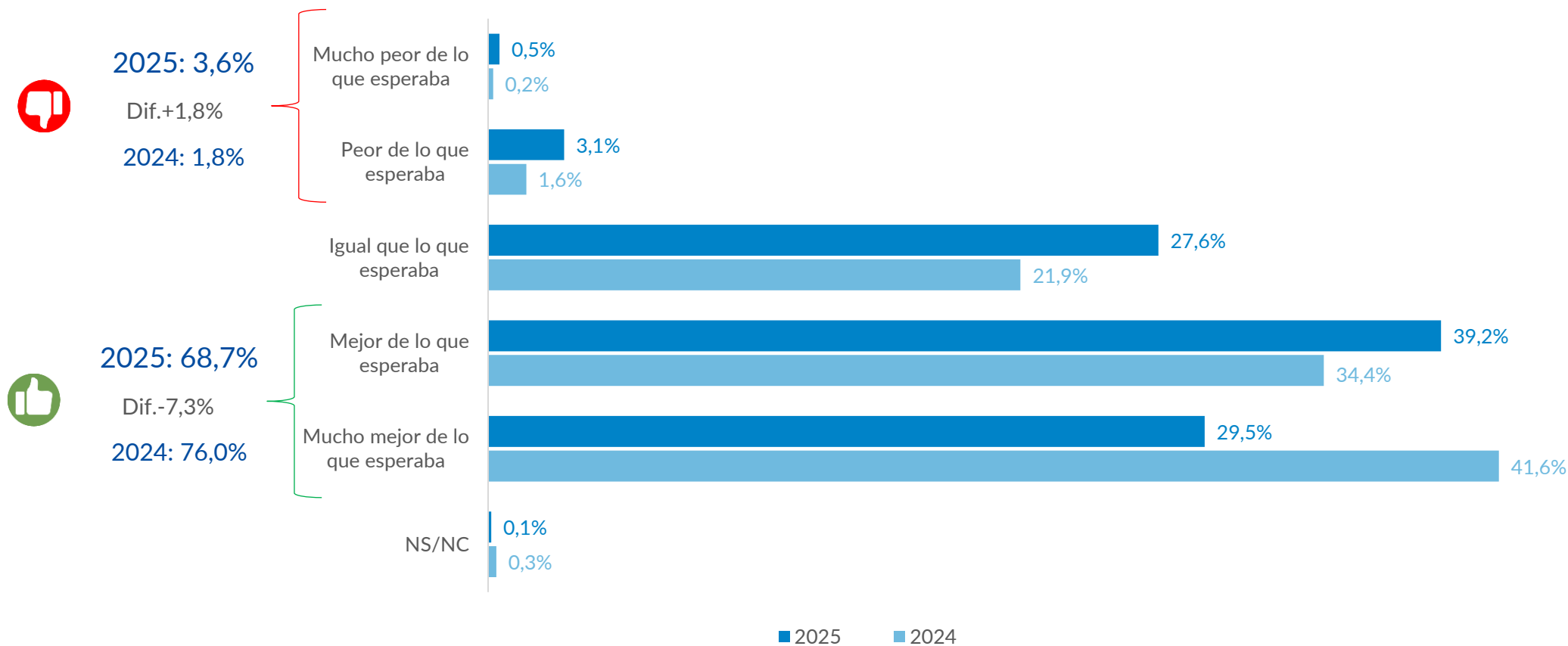
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Calidad del Servicio (OAC)



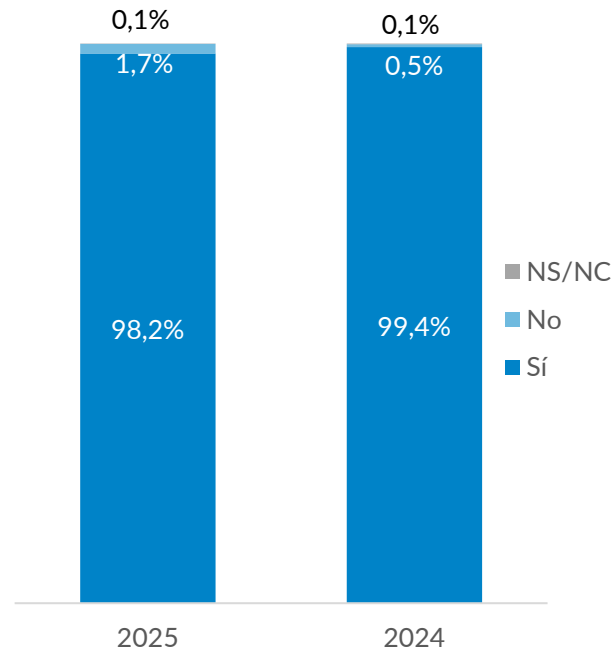
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

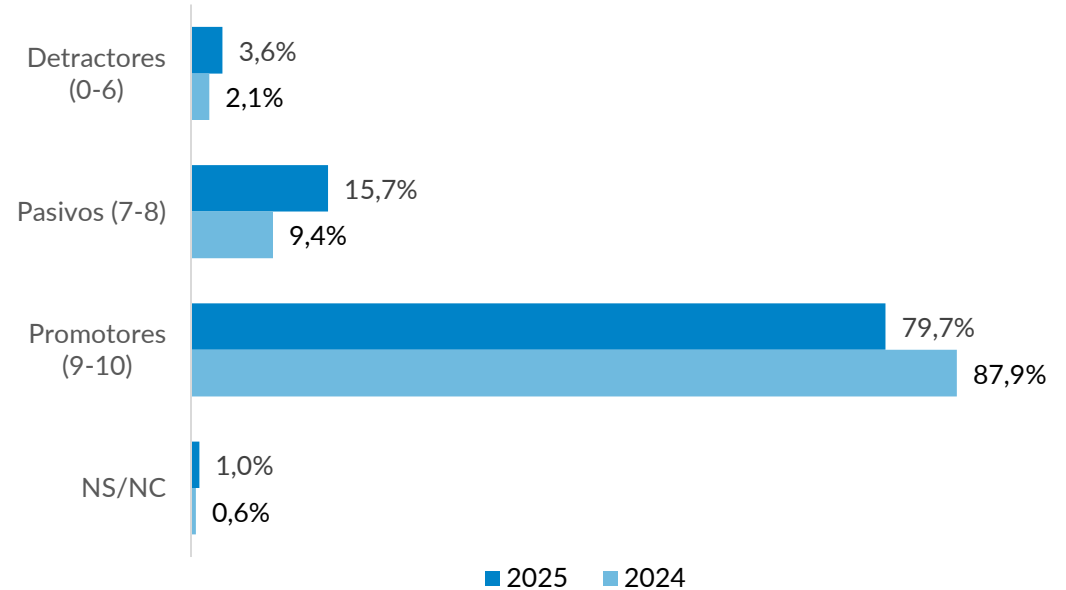


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Fidelidad a la OAC



Recomendación de la OAC*



INDICE NPS
(Promotores-detractores):

2025: 76,1%

2024: 85,8%

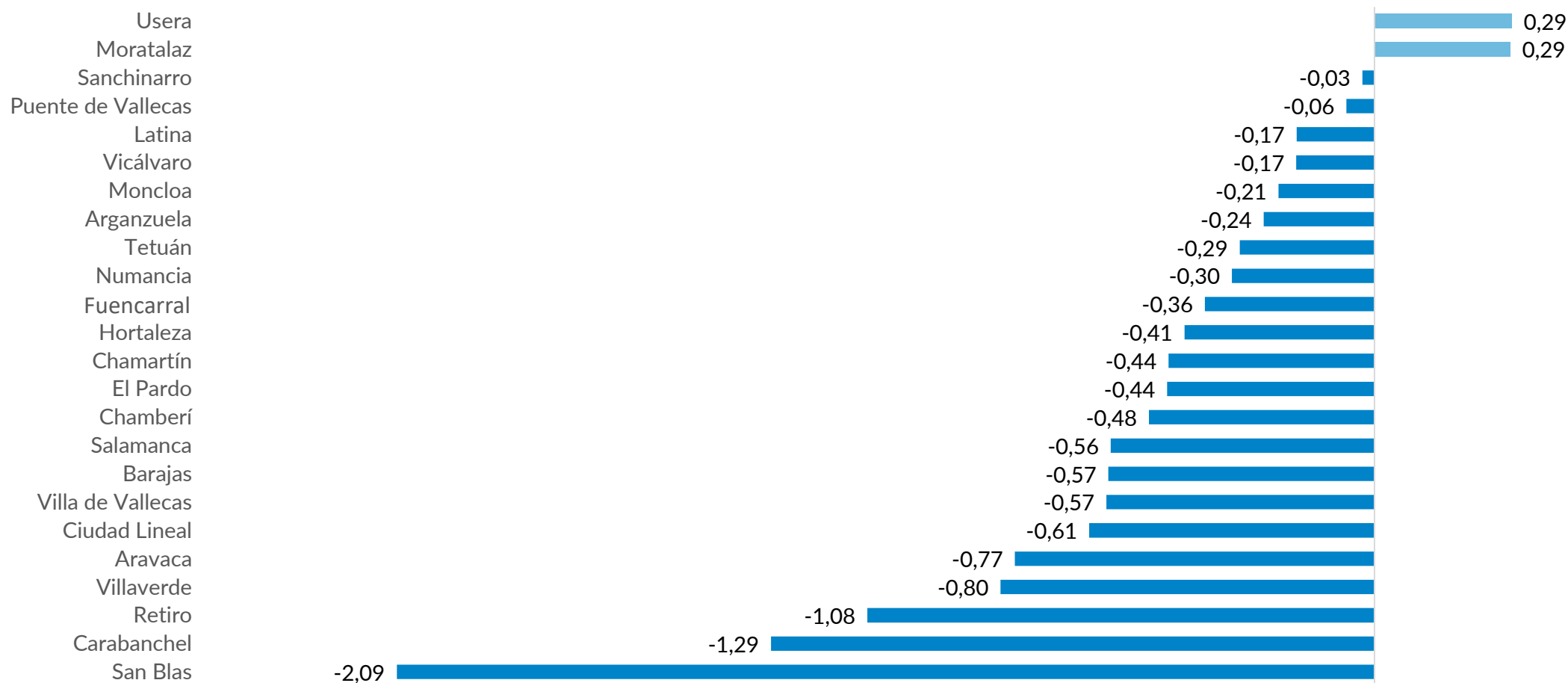
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción con el servicio según OAC



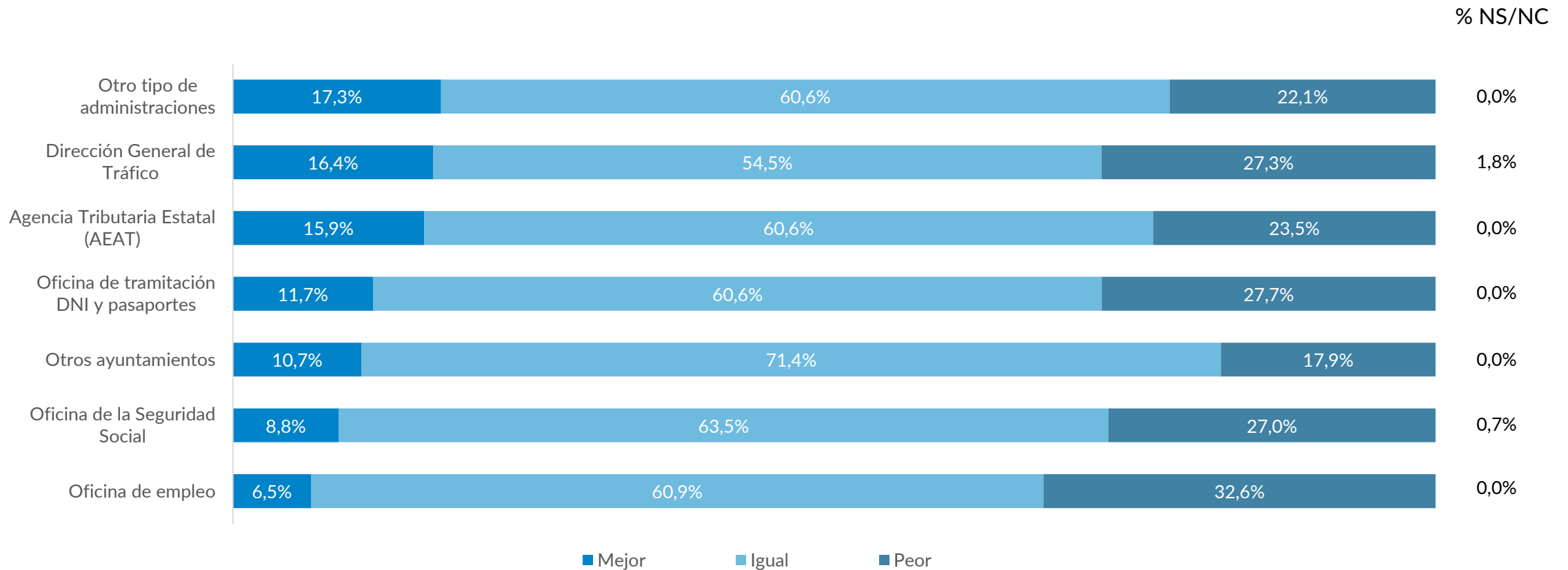
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2025-2024)



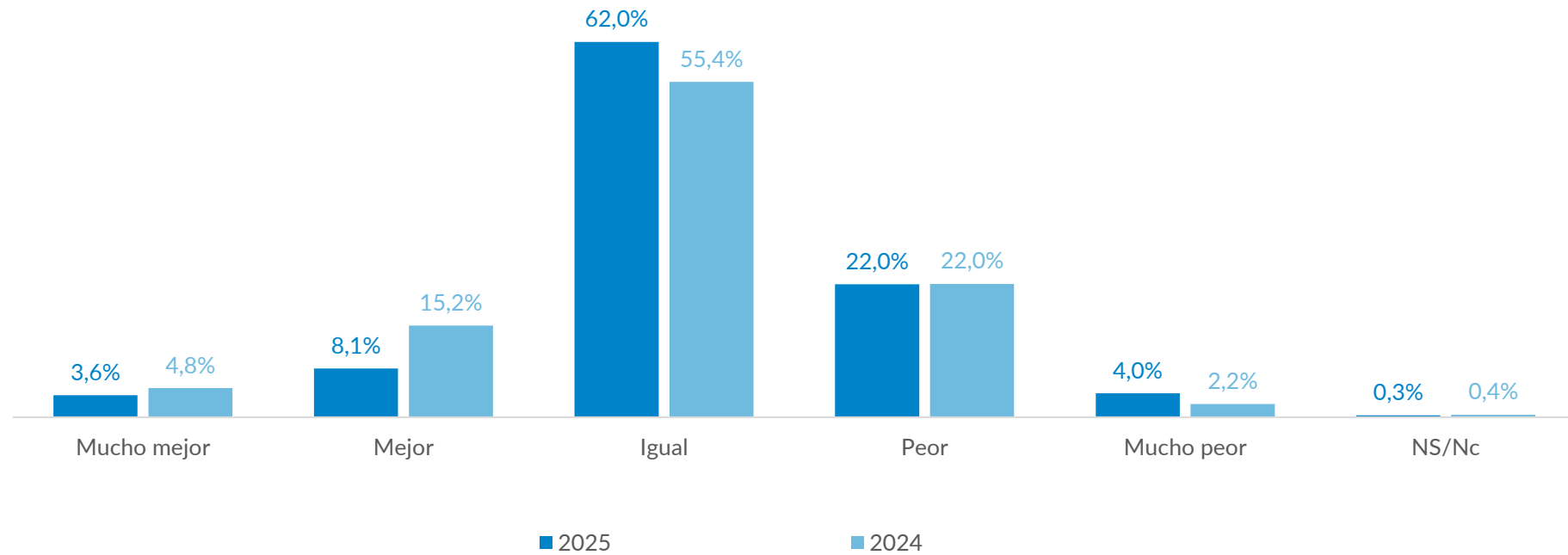
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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



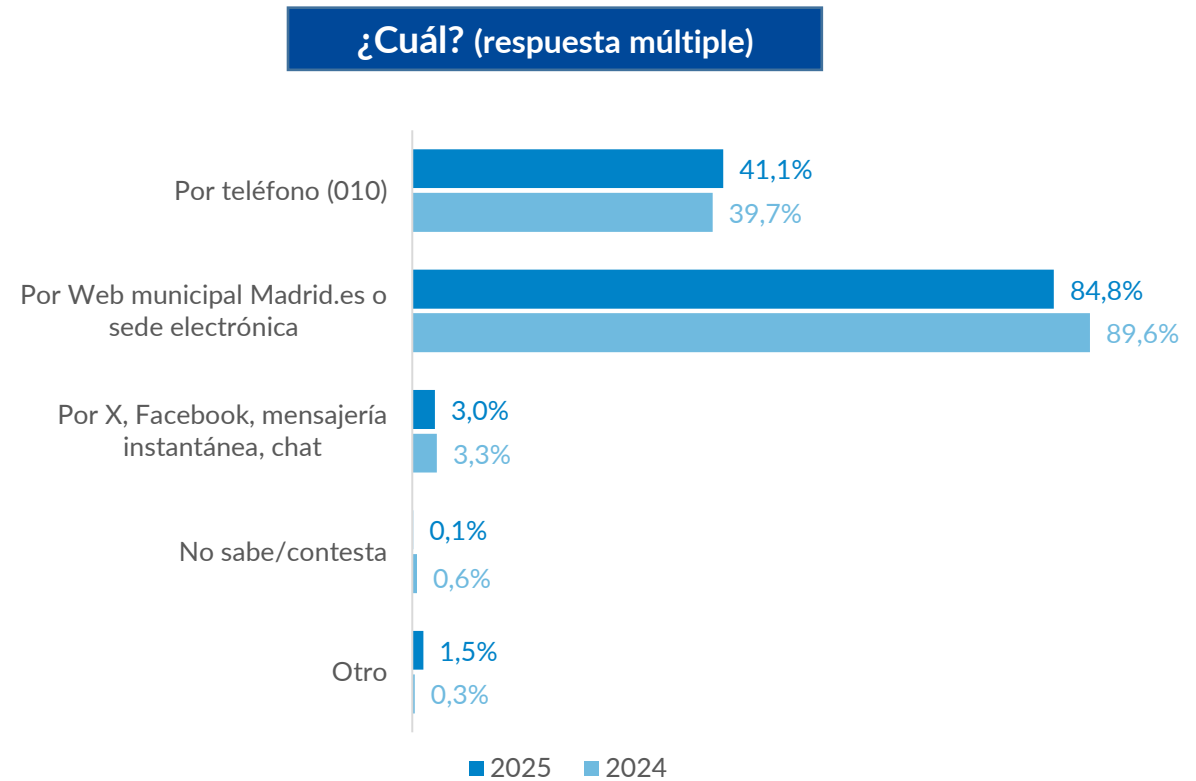
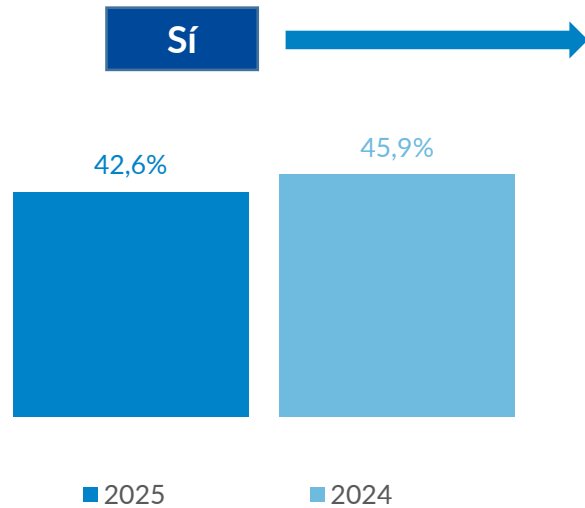
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

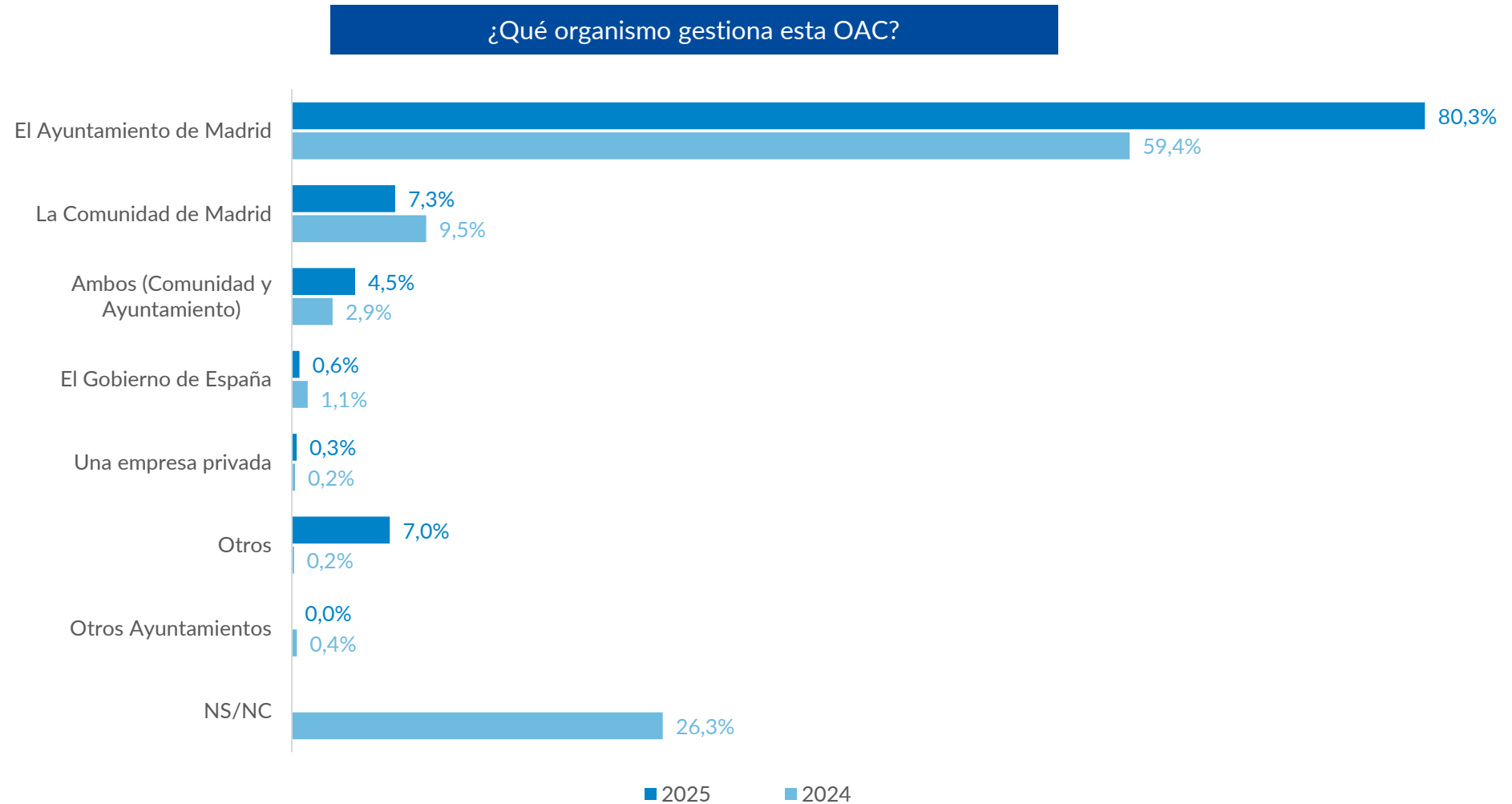


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

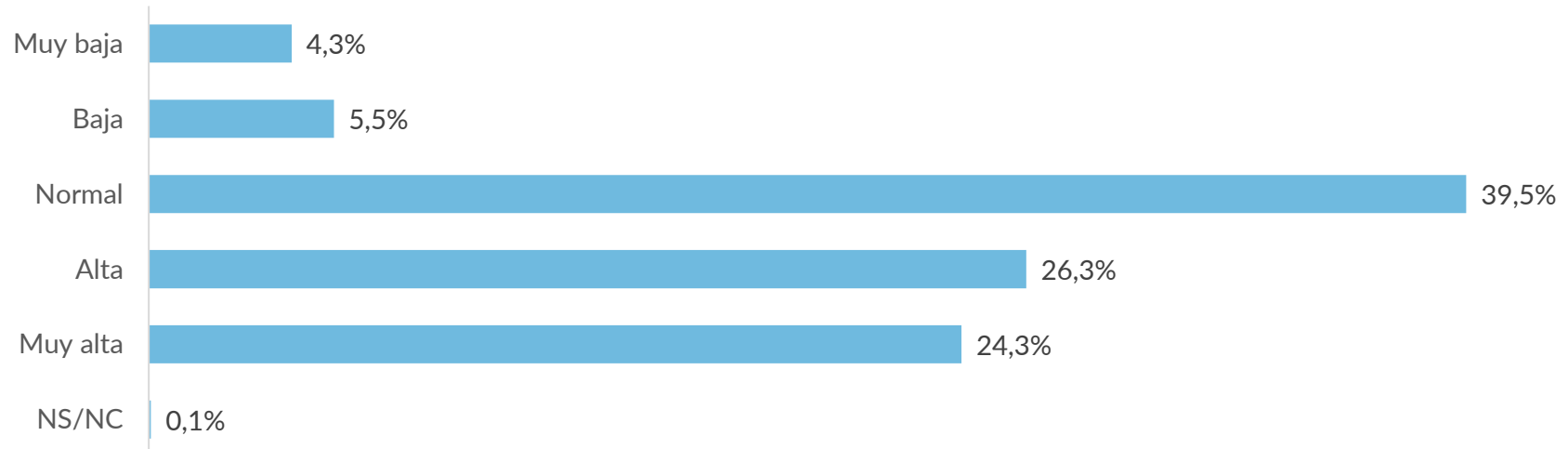


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Ha acudido a la Oficinas de Atención a la Ciudadanía con cita o sin cita?



¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado?

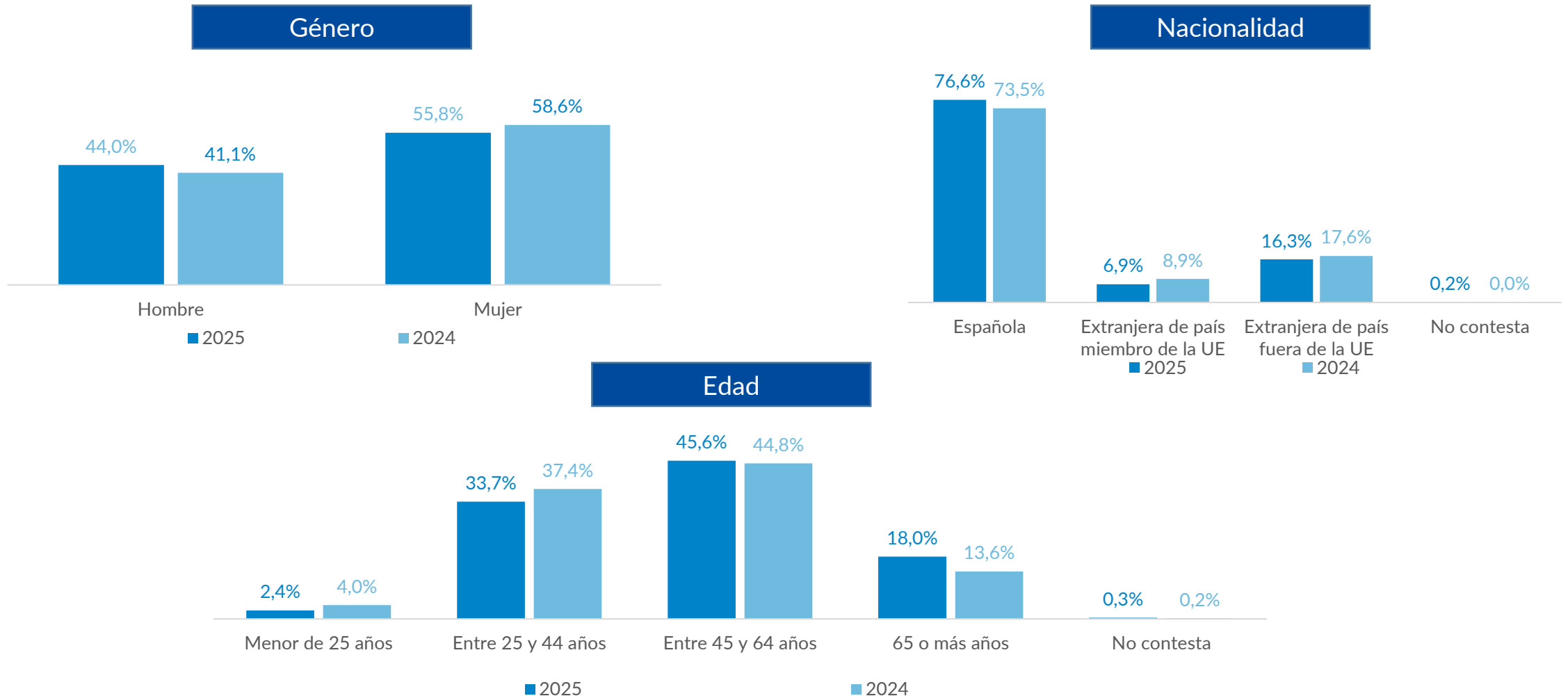


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Perfil de persona usuaria (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Perfil de persona usuaria (010)

Genero y Edad

	Hombre	Mujer
Menor de 18 años	0,2%	0,1%
Entre 18 y 24 años	2,8%	1,9%
Entre 25 y 44 años	34,2%	33,4%
Entre 45 y 64 años	44,7%	46,3%
65 ó más años	17,9%	18,1%
No contesta	0,2%	0,2%

Género y Nacionalidad

	Hombre	Mujer
Española	78,8%	74,9%
Extranjera de país miembro de la UE	7,0%	6,9%
Extranjera de país FUERA de la UE	14,0%	18,1%
No contesta	0,2%	0,1%

Género y discapacidad

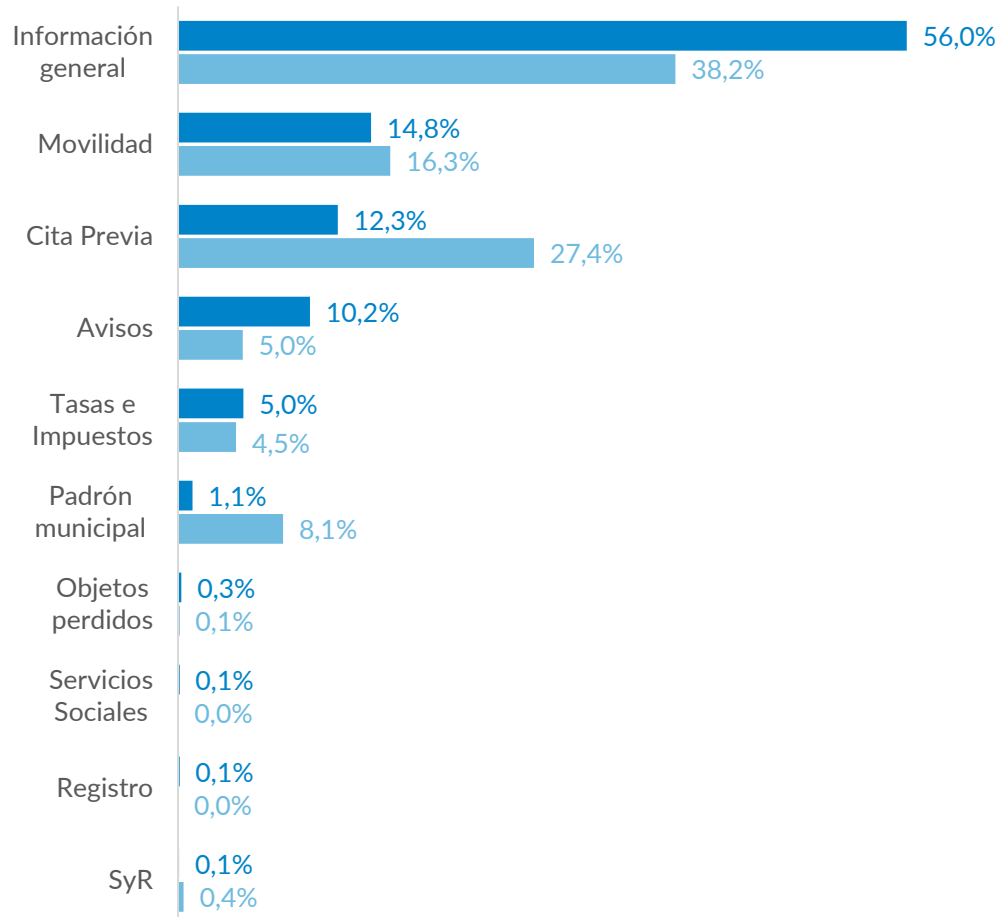
	Hombre	Mujer
Sin discapacidad	91,8%	92,4%
Con discapacidad	6,5%	6,1%
Motora	4,9%	4,4%
Sensorial visual	0,5%	0,6%
Sensorial auditiva	0,3%	0,1%
Cognitiva	0,8%	0,8%
NS/NC	0,0%	0,2%

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Características de la gestión realizada (010)

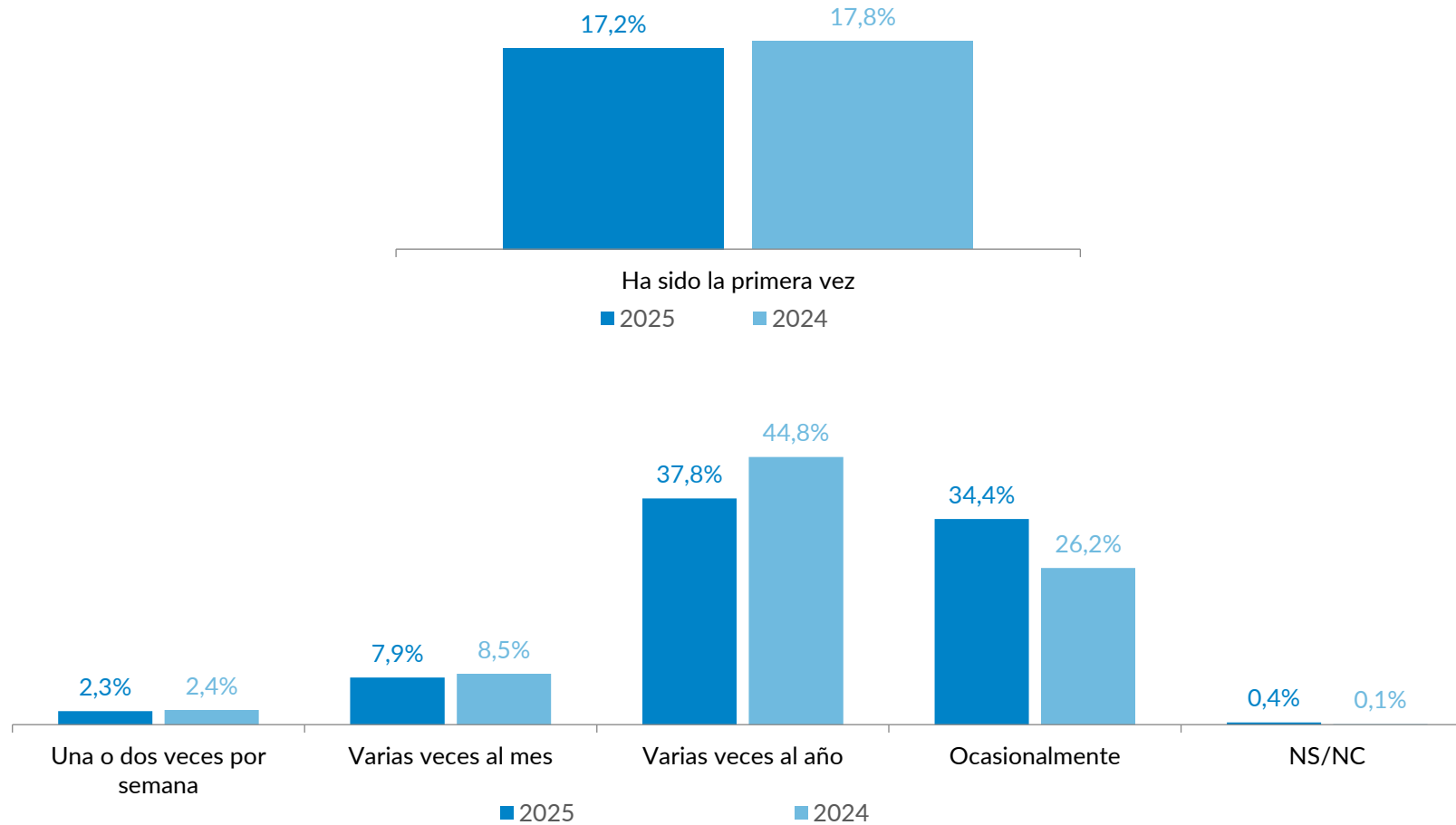
Temática de la llamada

(Razón principal por la que llaman)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

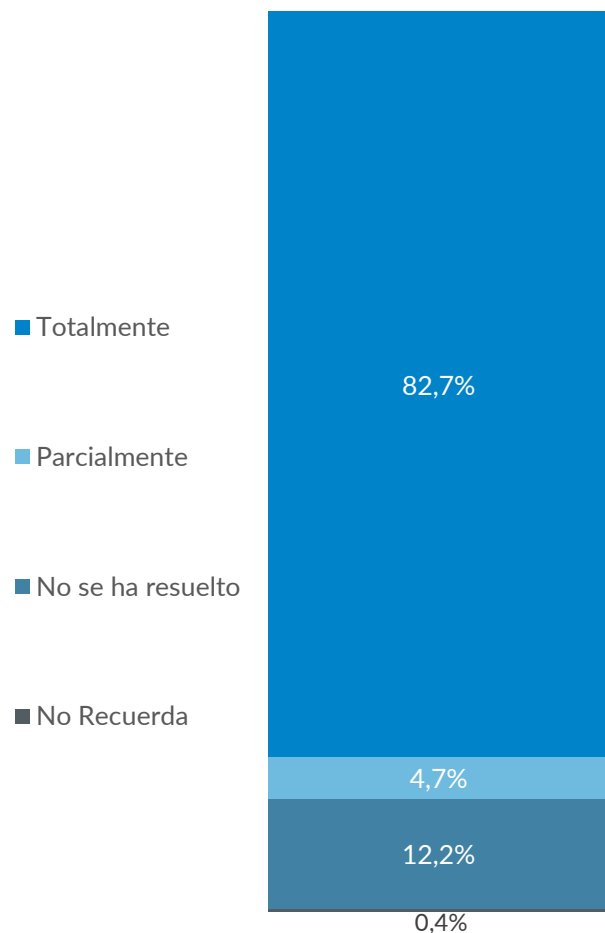
Frecuencia de la llamada (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Resolución de la gestión realizada (010)

Su consulta o gestión fue resuelta...

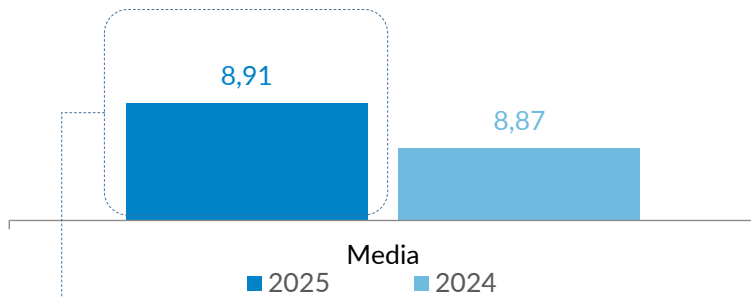


Motivos por los que no se resolvió (respuesta múltiple)



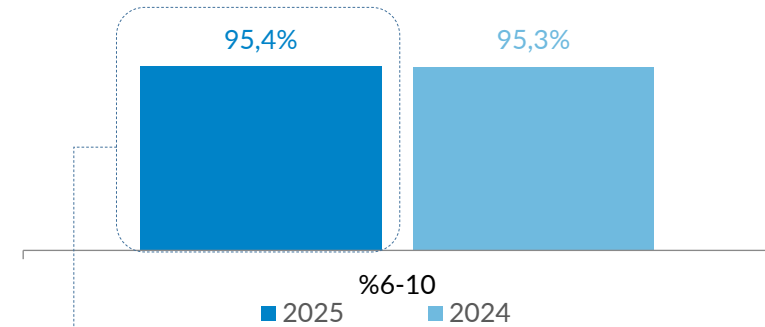
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Satisfacción global 010 (Media)



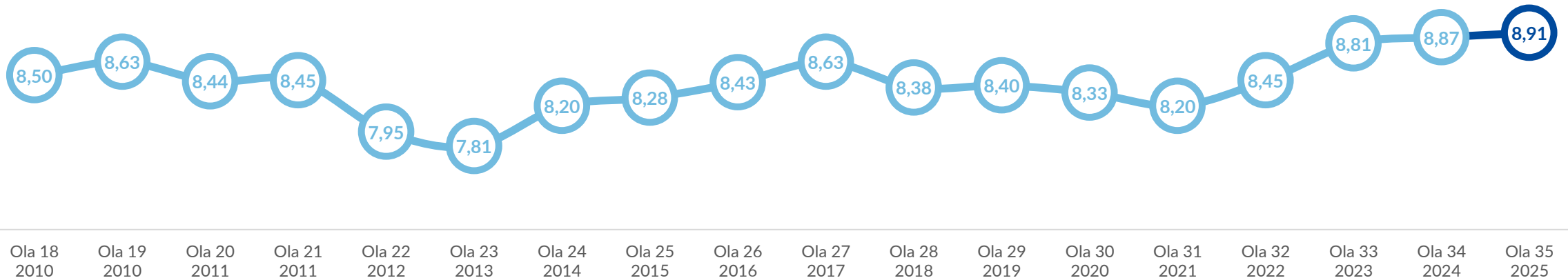
* Satisfacción global de las personas mayores que contactaron a través del teléfono para mayores: **9,00**

Satisfacción global 010 (% 6-10)



* Satisfacción global de las personas mayores que contactaron a través del teléfono para mayores: **96,6%**

Evolución satisfacción media (2010-2025)



* Personas mayores que contactaron a través del teléfono para mayores: **59 casos**

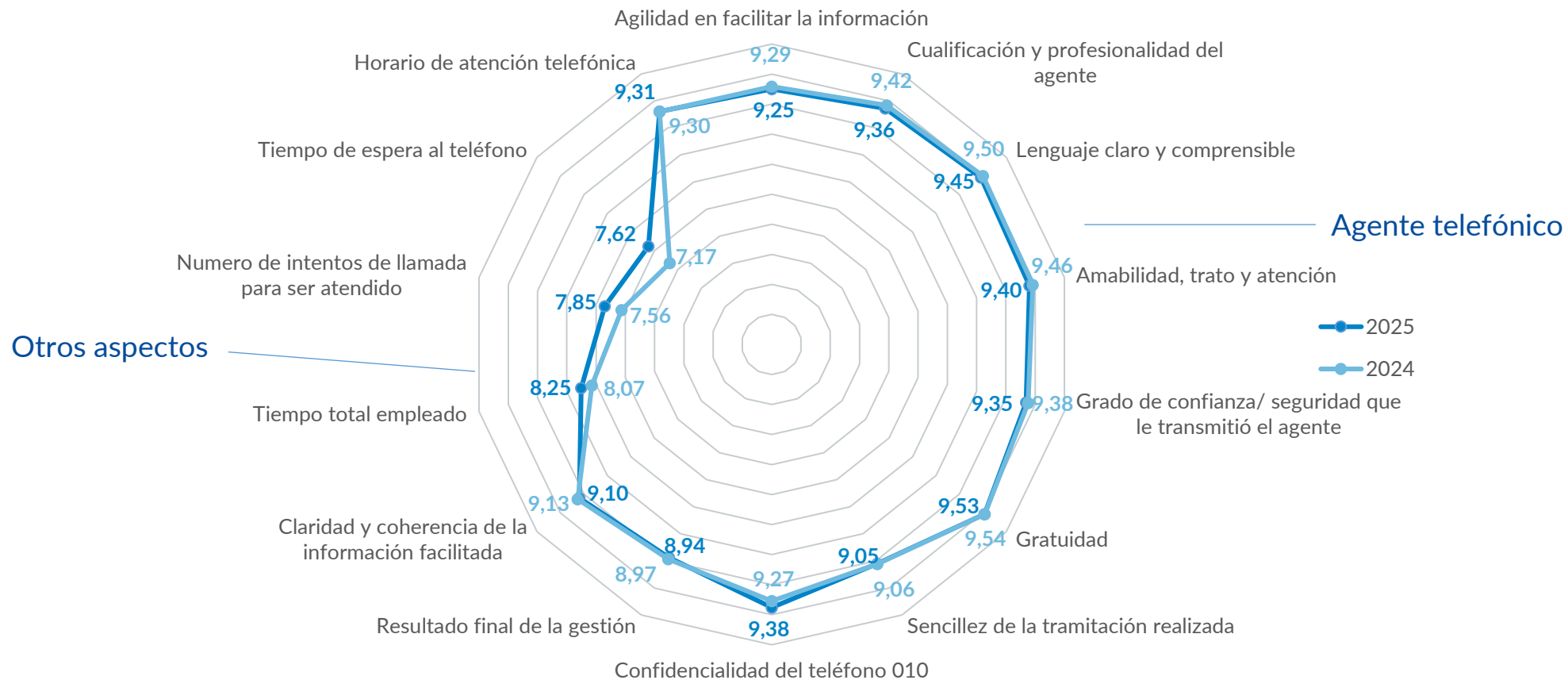
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Satisfacción media	Desv. Típica
Servicios Sociales	9,33	0,577
Movilidad	9,22	1,111
Padrón municipal	9,18	1,056
Tasas e impuestos	9,02	1,589
Cita Previa	8,93	1,404
TOTAL	8,91	1,579
Objetos perdidos	8,83	0,753
Información general	8,83	1,701
Avisos	8,81	1,689
SyR	8,50	0,707
Registro	8,33	0,577

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Calidad del Servicio (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Evolución indicadores del servicio

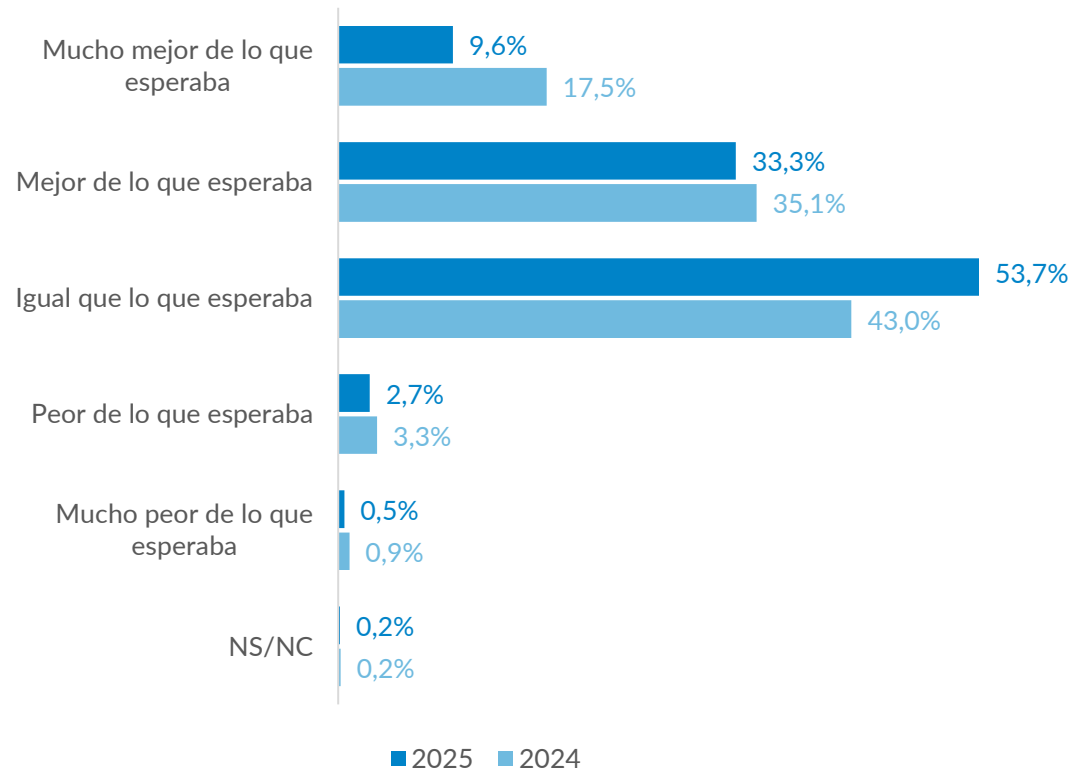
	2025	2024
Amabilidad, trato y atención	9,40 (98,4%)*	9,46 (98,9%)*
Lenguaje claro y comprensible	9,45 (98,8%)*	9,50 (99,0%)*
Cualificación y profesionalidad del agente	9,36	9,42
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	9,35	9,38
Agilidad en facilitar la información	9,25	9,29
Número de intentos de llamada	7,85	7,56
Tiempo de espera al teléfono	7,62	7,17
Tiempo total empleado en la llamada	8,25	8,07
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,10	9,13
Sencillez de la tramitación realizada	9,05	9,06
Confidencialidad del teléfono 010	9,38	9,27
Gratuidad	9,53	9,54
Horario de atención telefónica	9,31	9,30
Resultado final de la gestión	8,94	8,97

* % valoración superior a 6

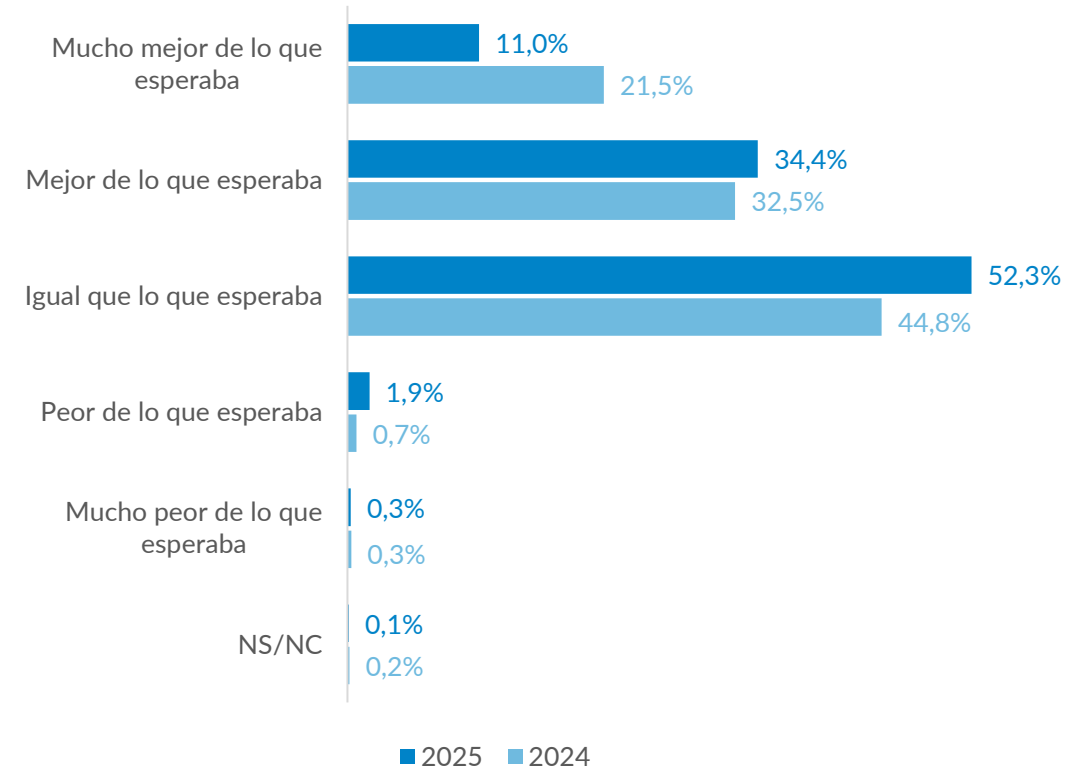
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

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

Atención global

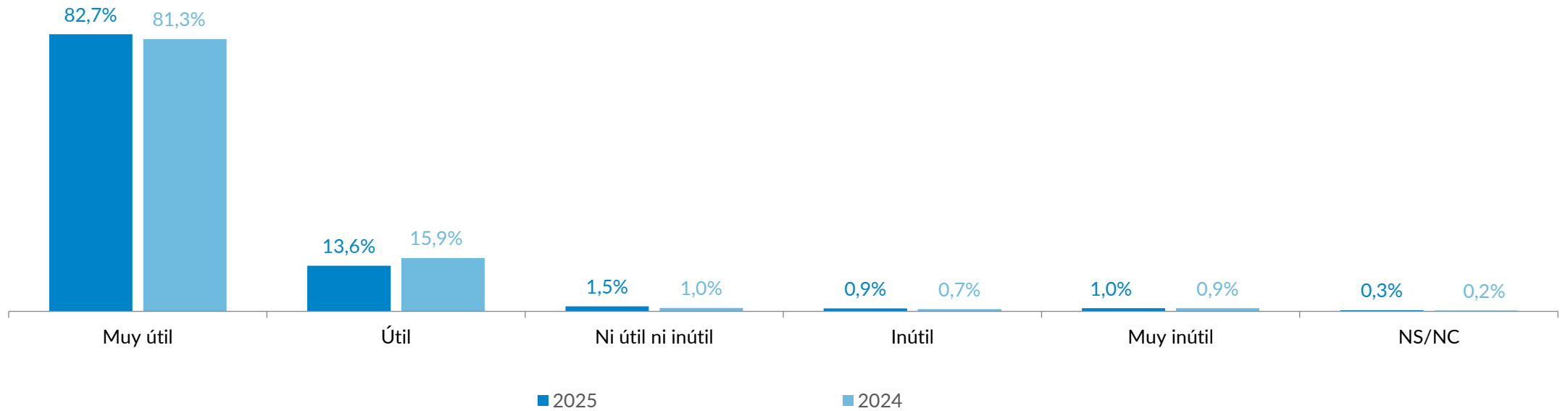


Trato recibido



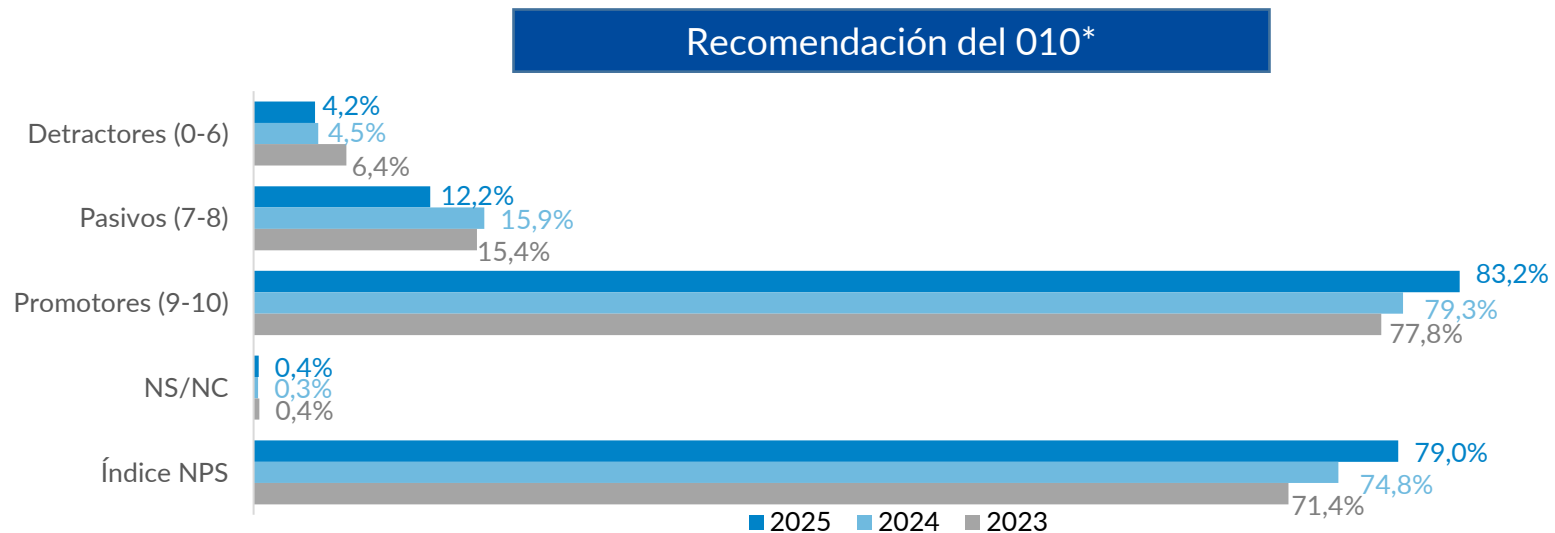
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Utilidad del teléfono 010



Media Utilidad '25: 9,32
Media Utilidad '24: 9,30

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



Personas mayores que contactaron a través del teléfono para mayores:

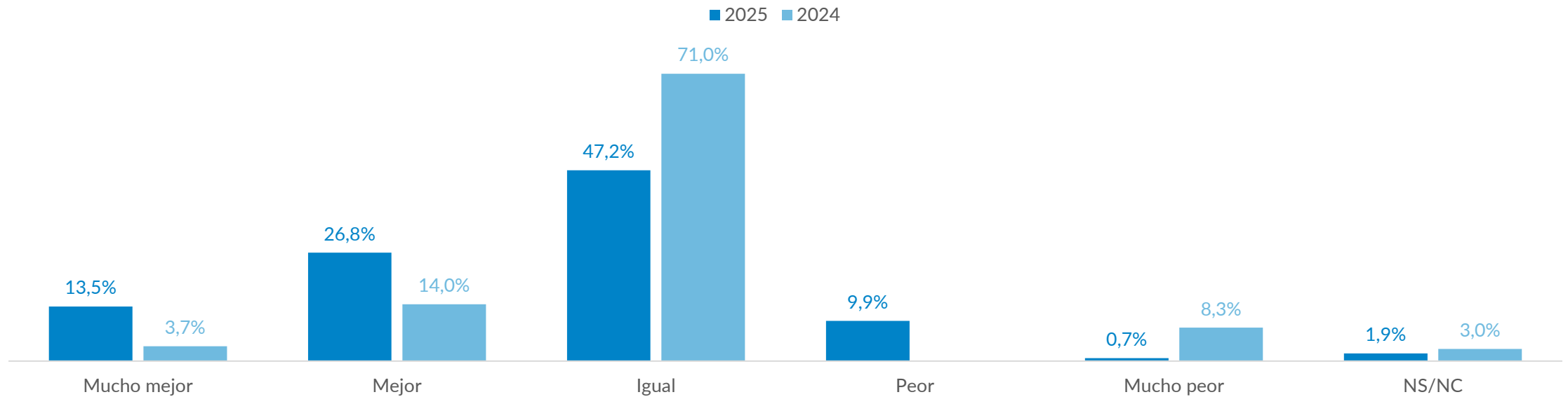
Detractores (0-9) 5,0%
Pasivos (7-8) 15,3%
Promotores (9-10) 78,0%
NS/NC 1,7%

ÍNDICE NPS: 73,0%

* Personas mayores que contactaron a través del teléfono para mayores: 59 casos

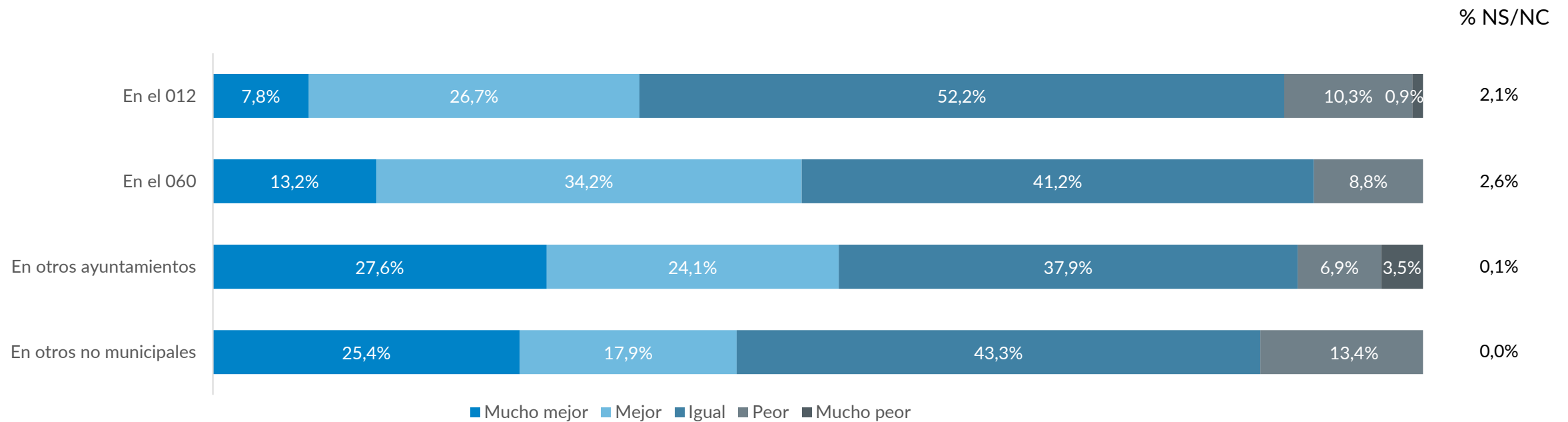
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010)
con otros teléfonos de información de la Administración.



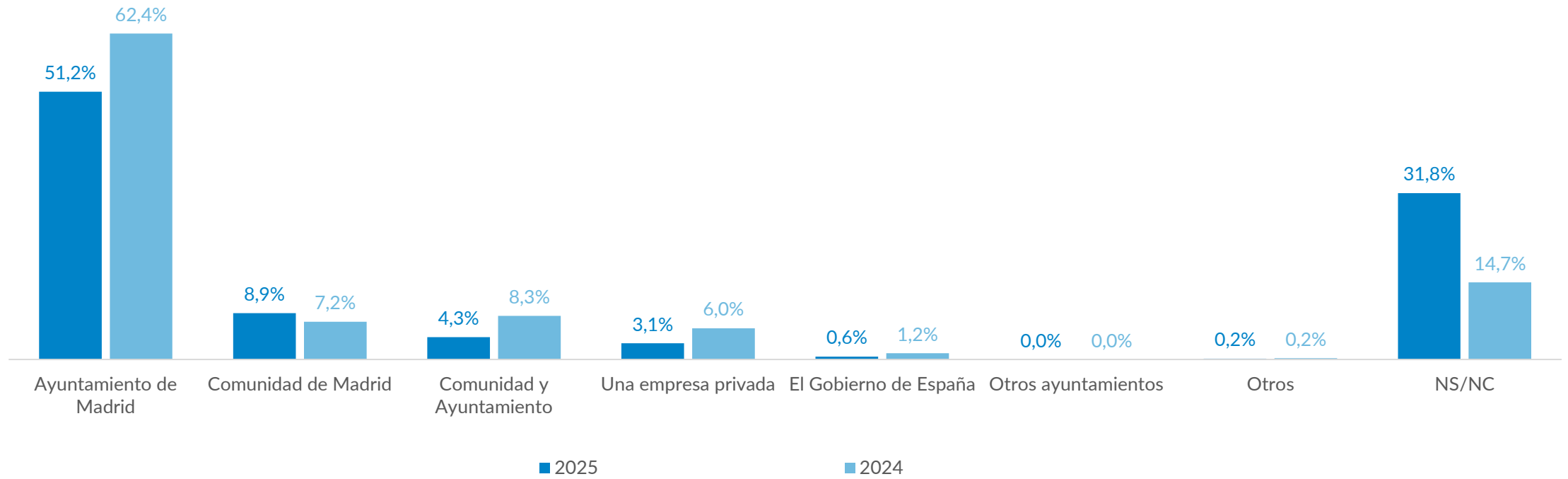
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.



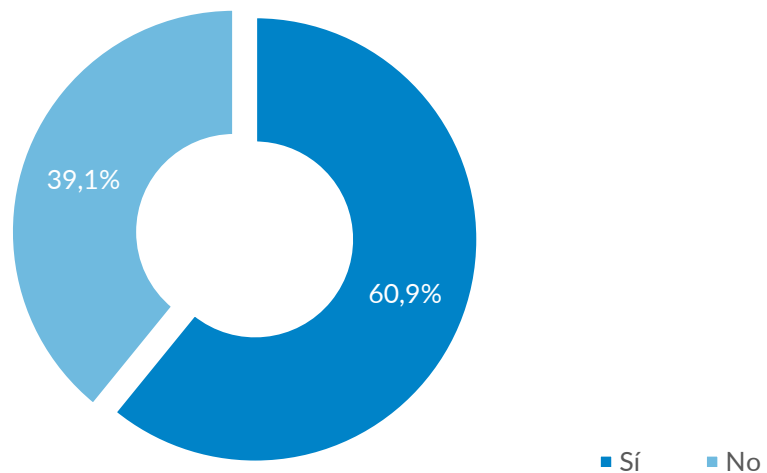
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Organismo que gestiona el 010



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

¿Conoces la posibilidad de hacer la gestión a través de otros canales?

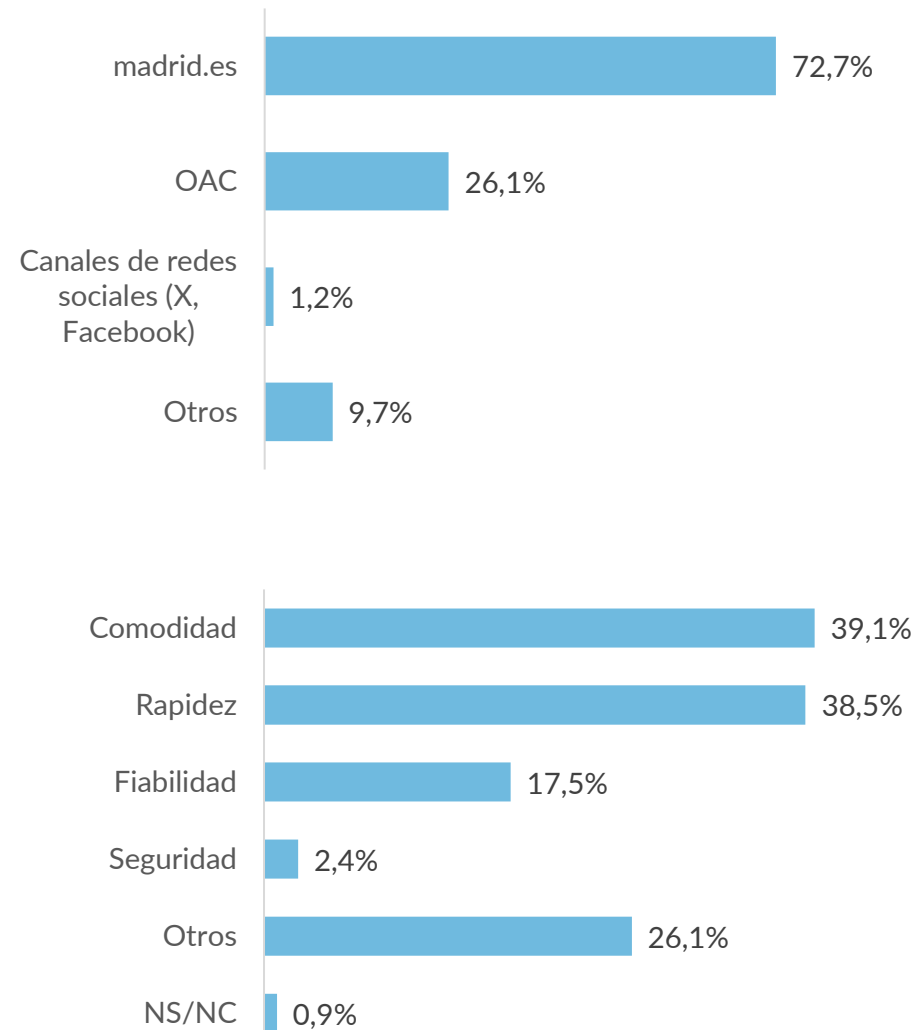


¿Cuál/es?

(Respuesta múltiple)

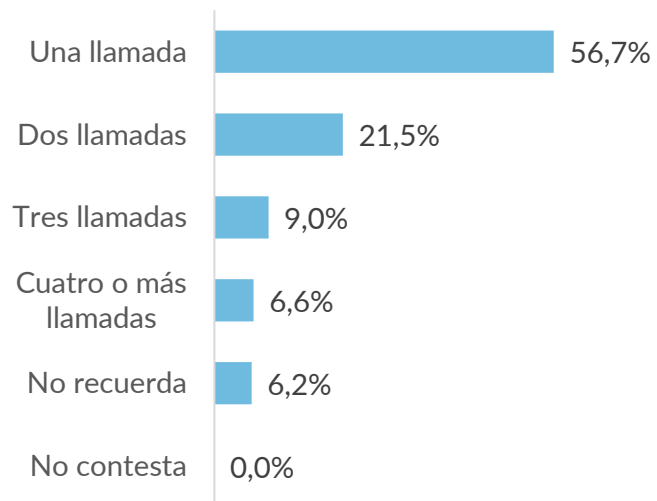
¿Por qué elige 010?

(Respuesta múltiple)

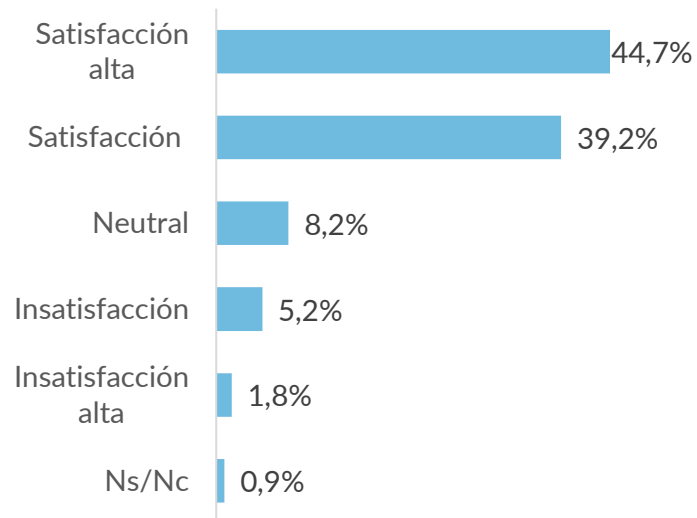


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

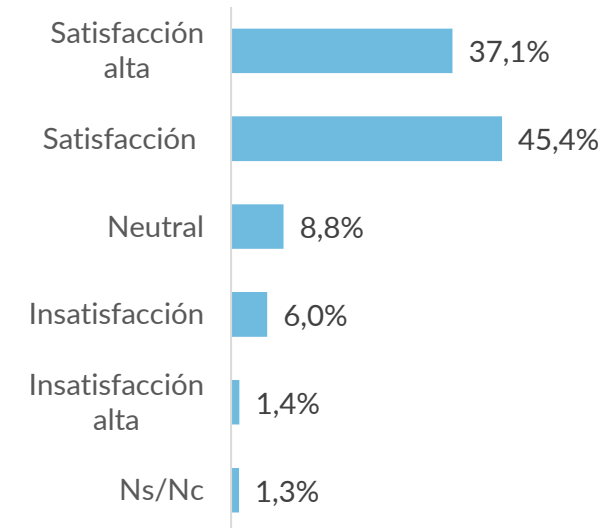
¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?



Grado de satisfacción con el número de intentos de llamada



Grado de satisfacción con el tiempo de espera al teléfono

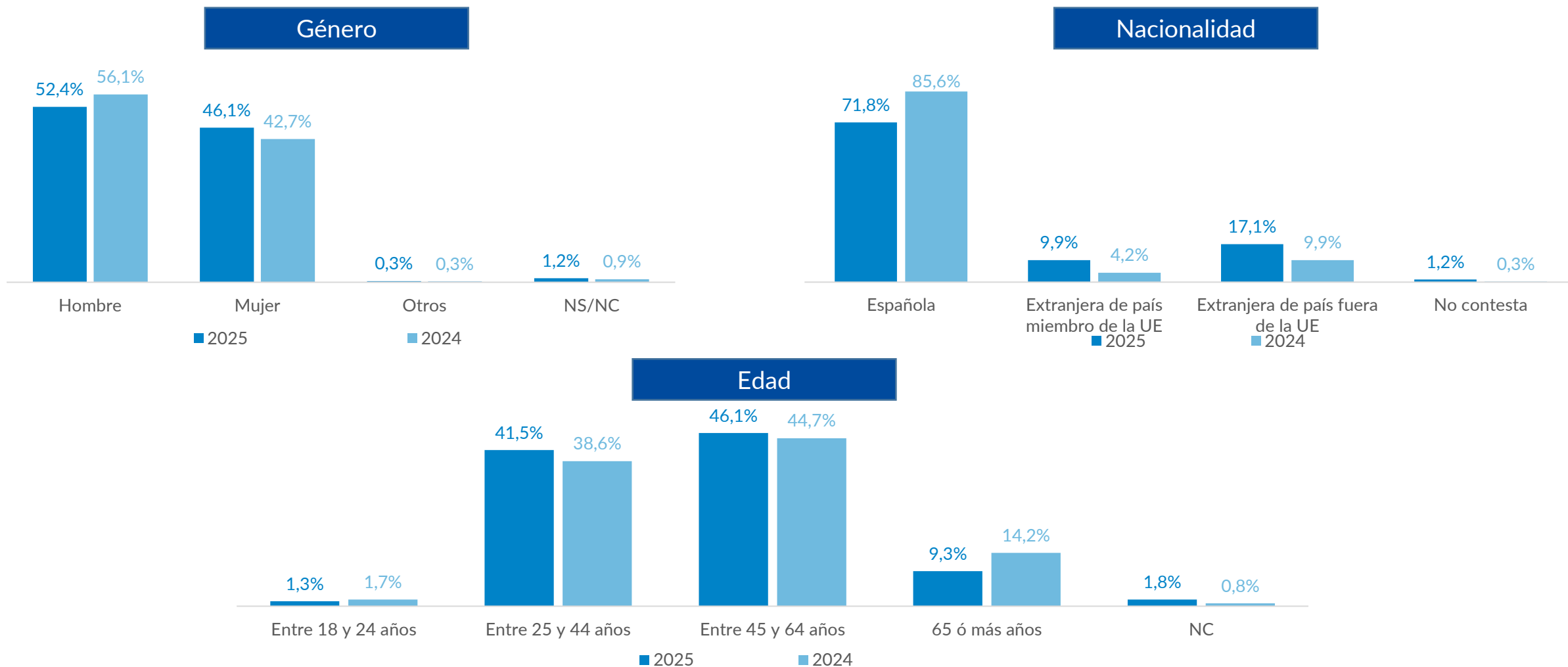


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA *www.madrid.es*



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Perfil de persona usuaria (web)



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Perfil de persona usuaria (web)

Genero y Edad

	Hombre	Mujer
Menor de 18 años	0,0%	0,0%
Entre 18 y 24 años	1,1%	1,6%
Entre 25 y 44 años	38,2%	45,9%
Entre 45 y 64 años	48,0%	44,7%
65 ó más años	11,9%	6,6%
No contesta	0,8%	1,2%

Género y Nacionalidad

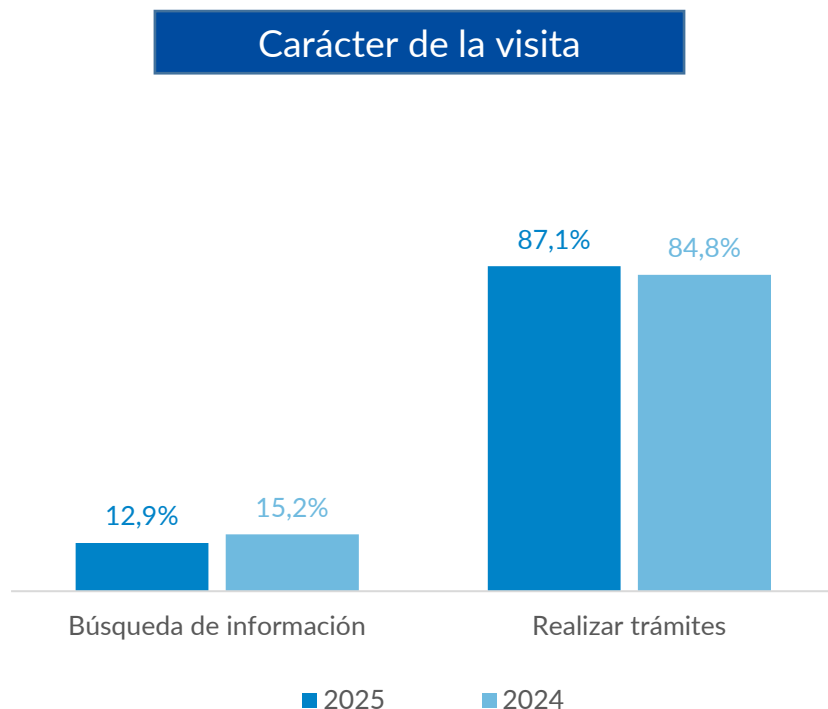
	Hombre	Mujer
Española	75,2%	68,6%
Extranjera de país miembro de la UE	9,2%	10,9%
Extranjera de país FUERA de la UE	15,4%	19,6%
No contesta	0,2%	0,9%

Género y discapacidad

	Hombre	Mujer
Sin discapacidad	91,6%	92,4%
Con discapacidad	6,6%	5,6%
Motora	4,9%	3,4%
Sensorial visual	0,8%	0,3%
Sensorial auditiva	0,1%	0,4%
Cognitiva	0,4%	0,7%
NS/NC	0,4%	0,8%

6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Carácter de la visita

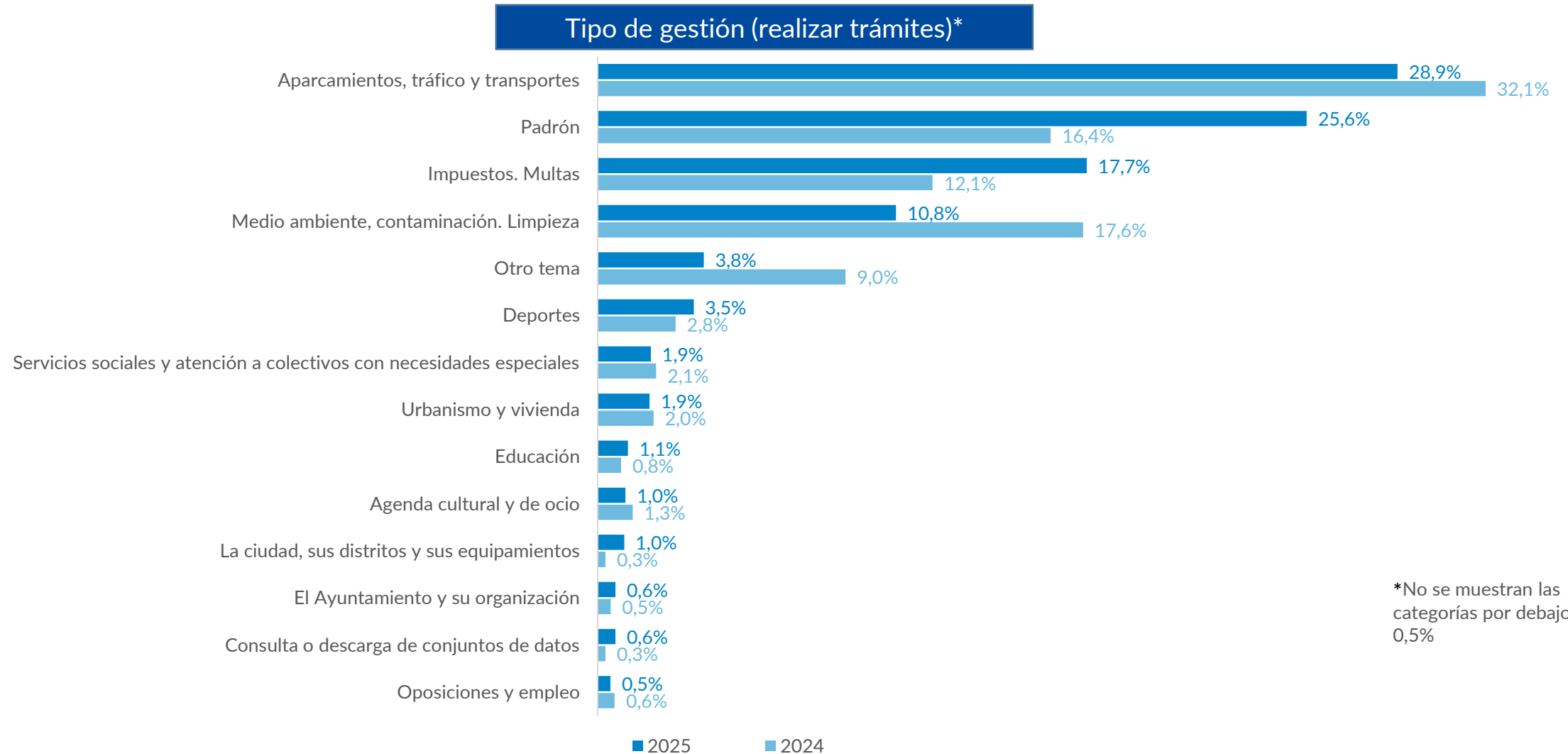


Tipo de gestión (búsqueda de información)*



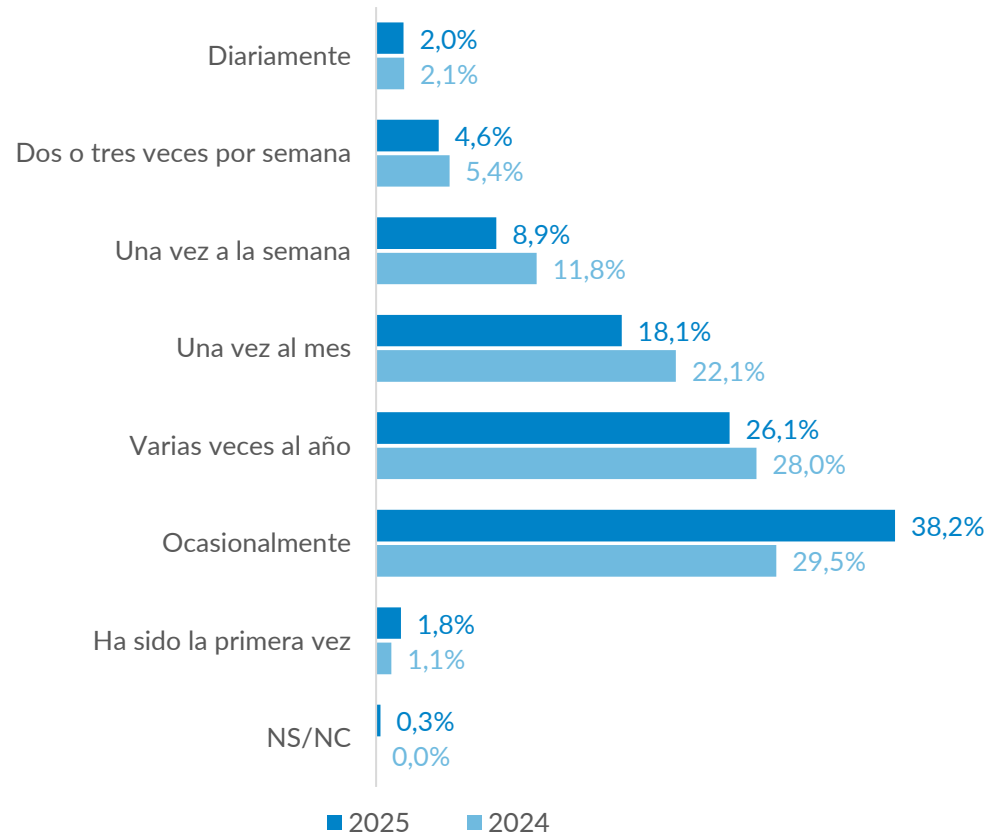
*No se muestran las categorías por debajo del 1%

6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es



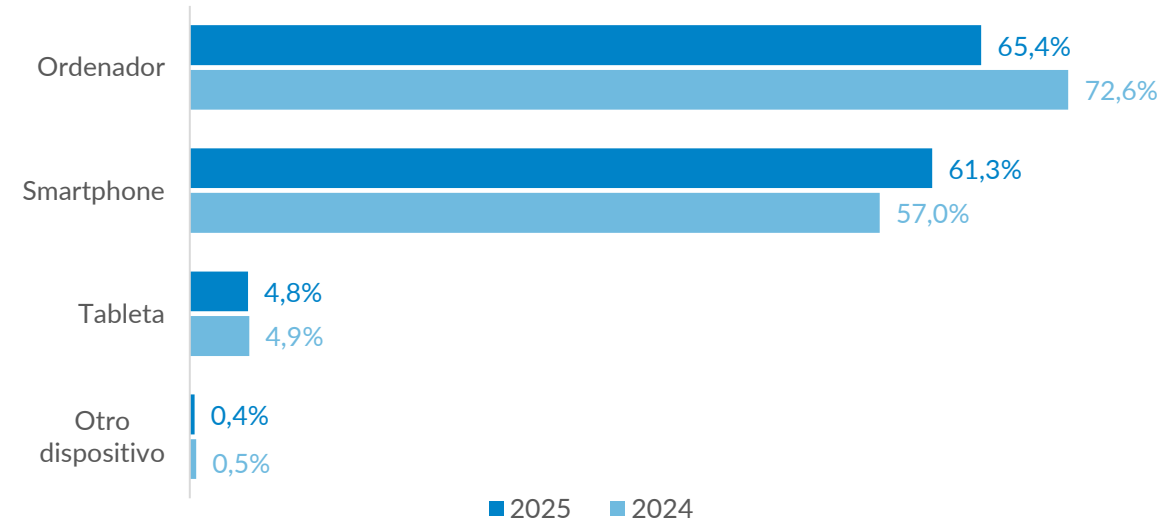
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Frecuencia de utilización



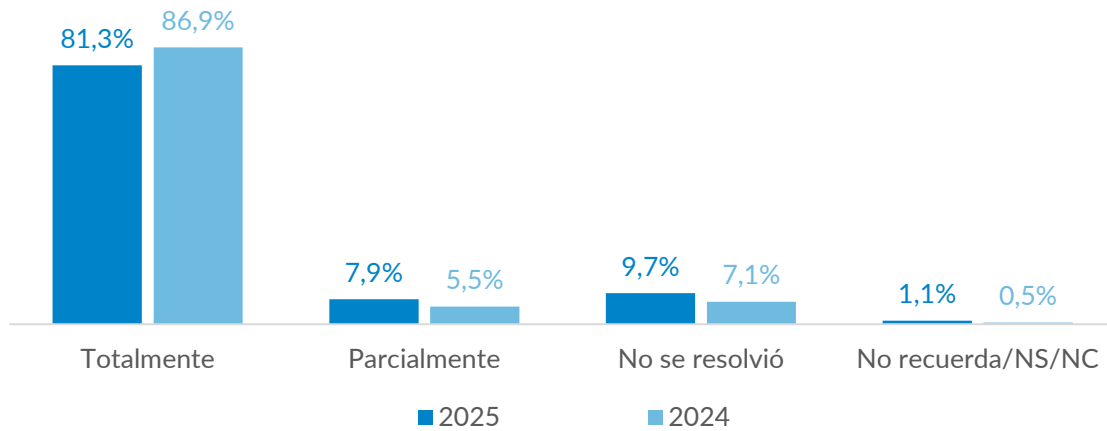
Acceso a la web

(Respuesta múltiple)

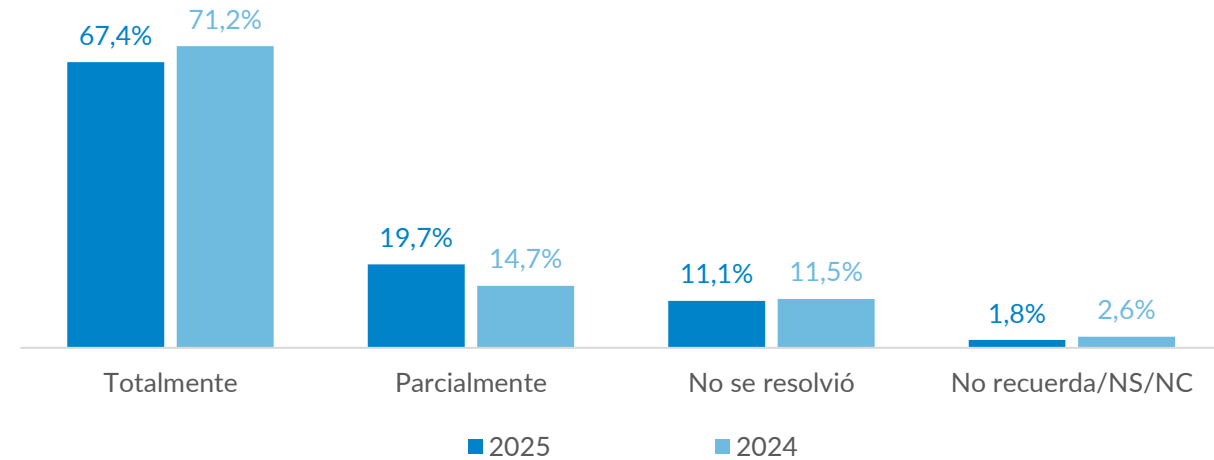


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

¿En qué medida realizó con éxito la GESTIÓN ELECTRÓNICA?

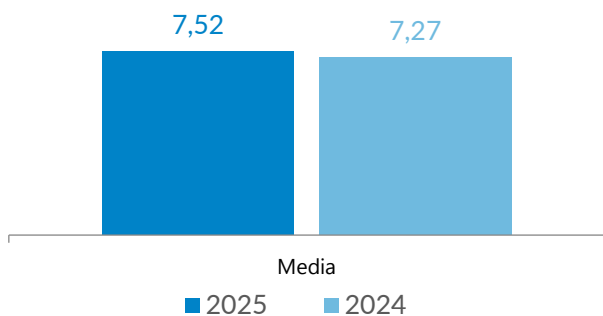


¿En qué medida encontró la INFORMACIÓN que buscaba?

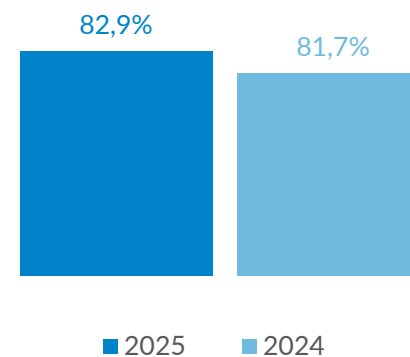


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

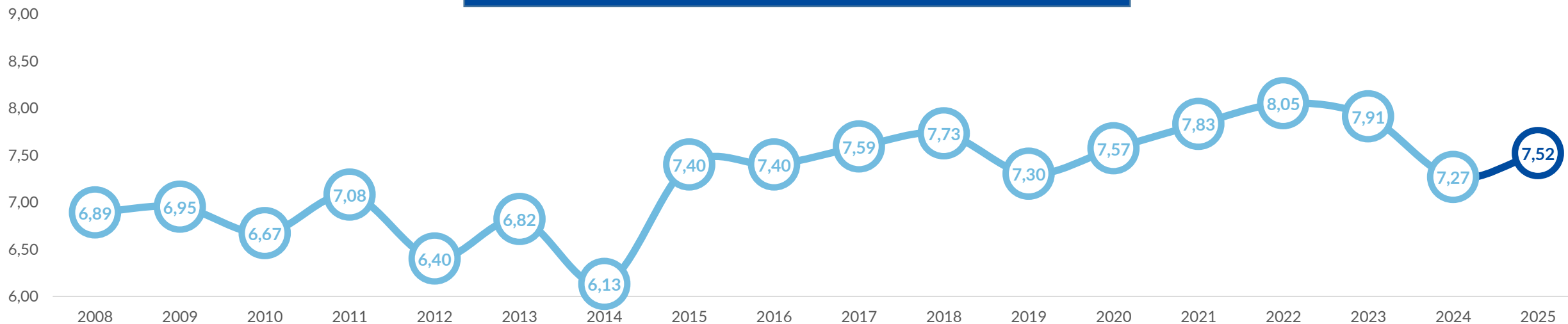
Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (% 6-10)

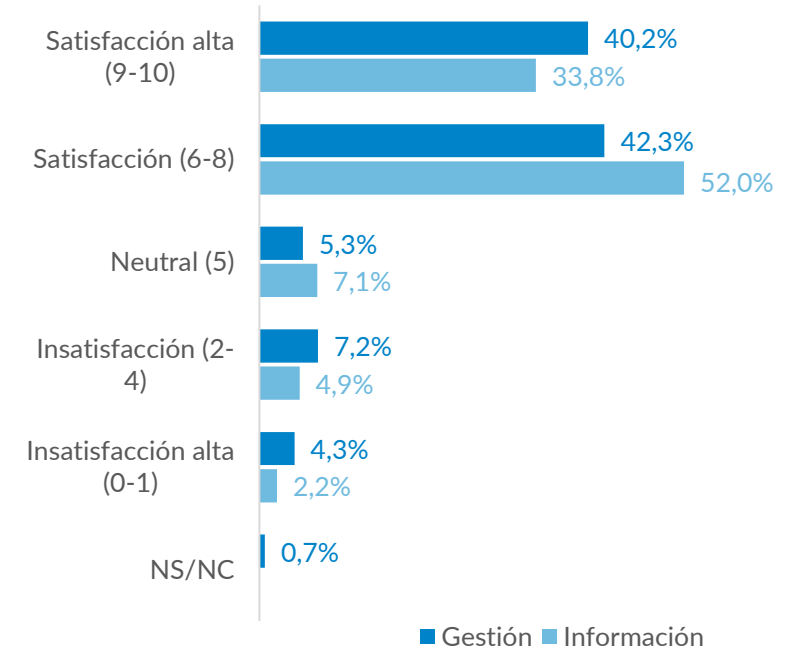
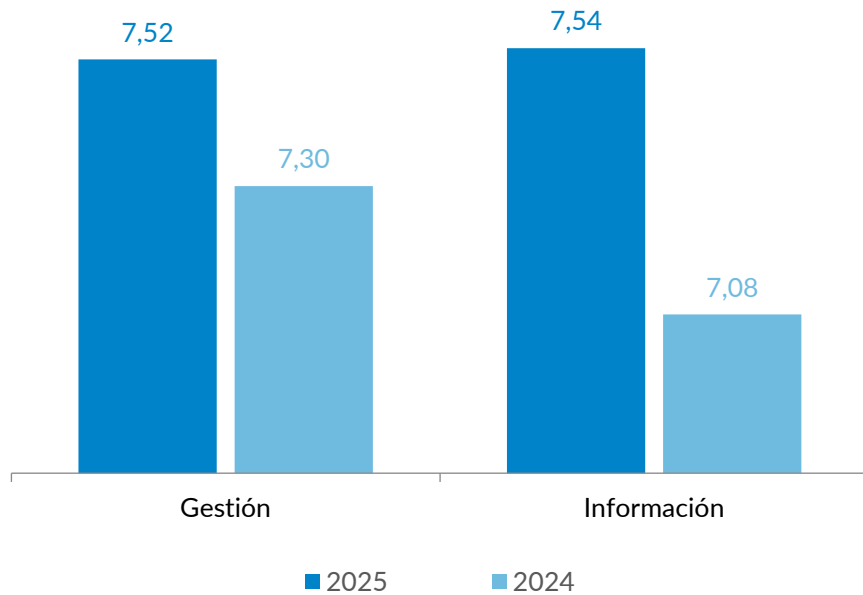


Evolución satisfacción media (2008-2025)

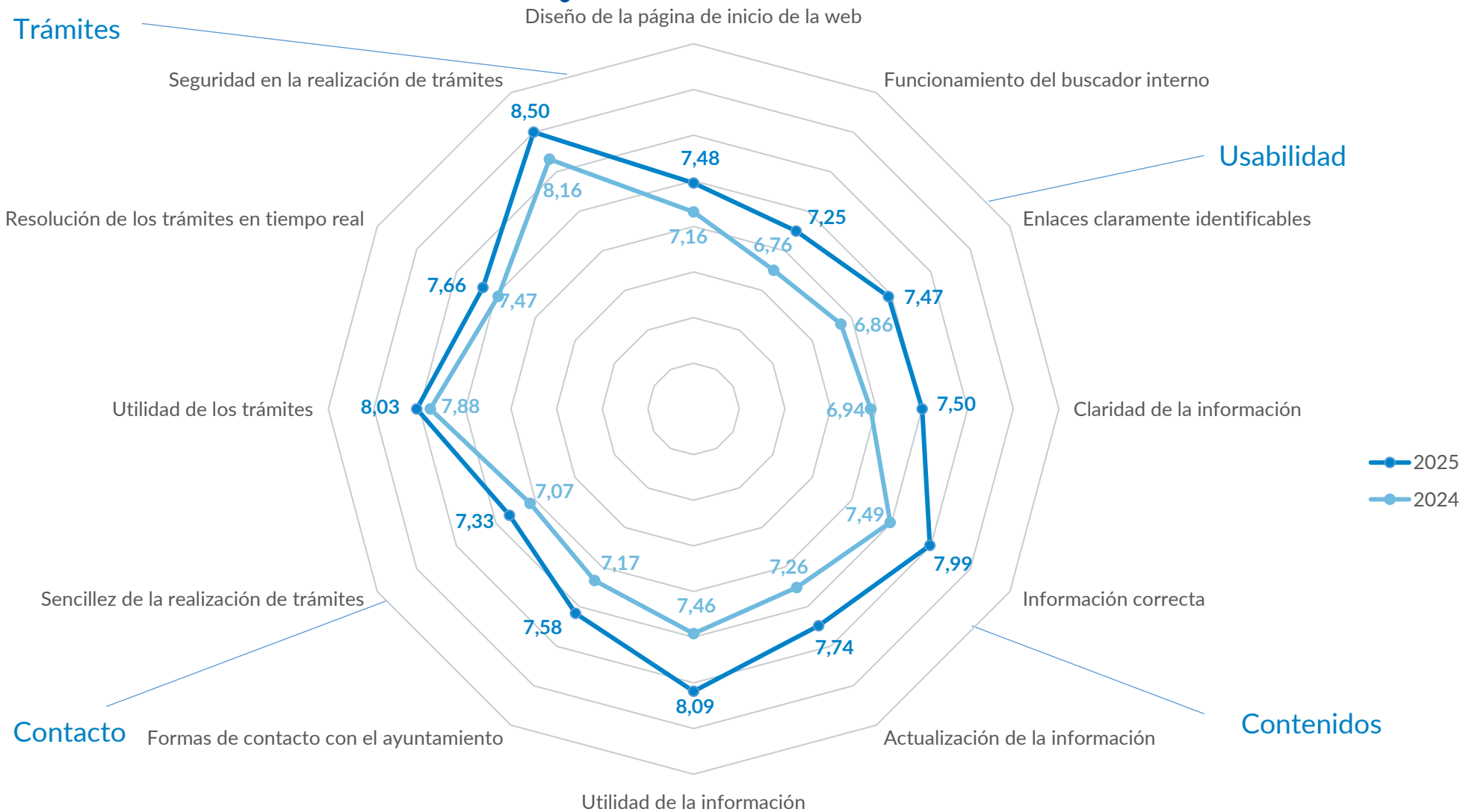


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Satisfacción en función del motivo de la visita a la web

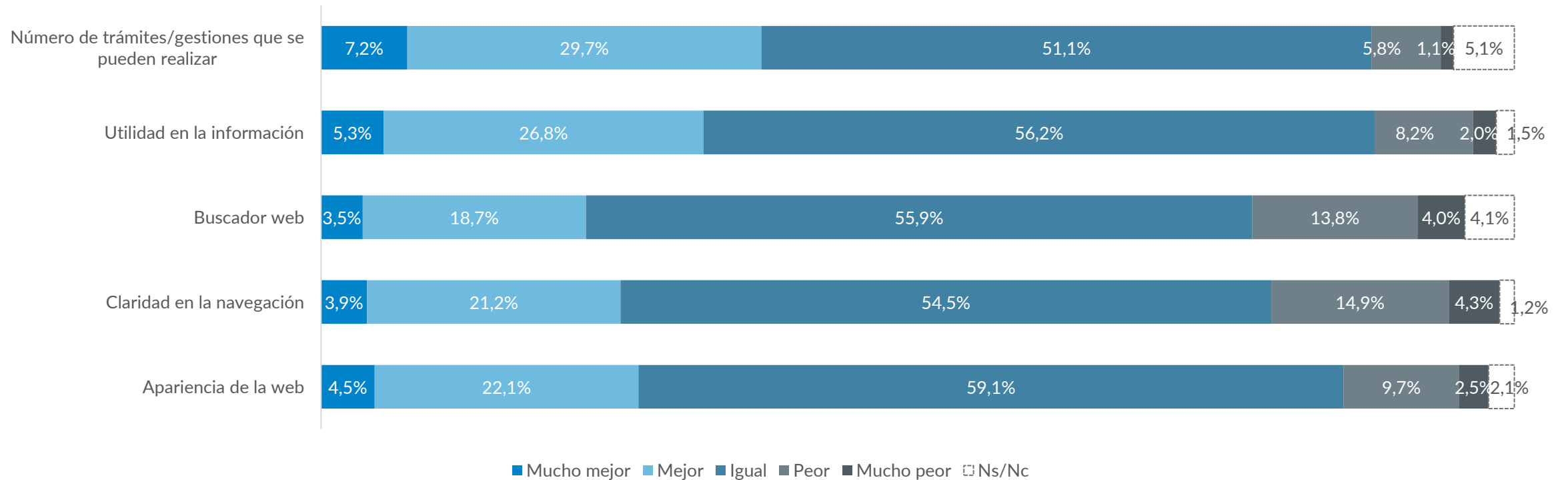


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Respecto a lo que usted esperaba, los siguientes aspectos relacionados con el servicio han sido...

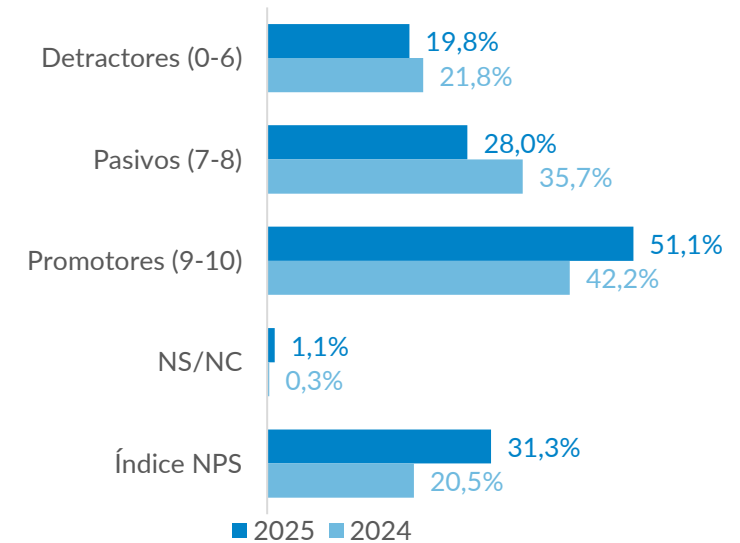


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Fidelidad al servicio WEB

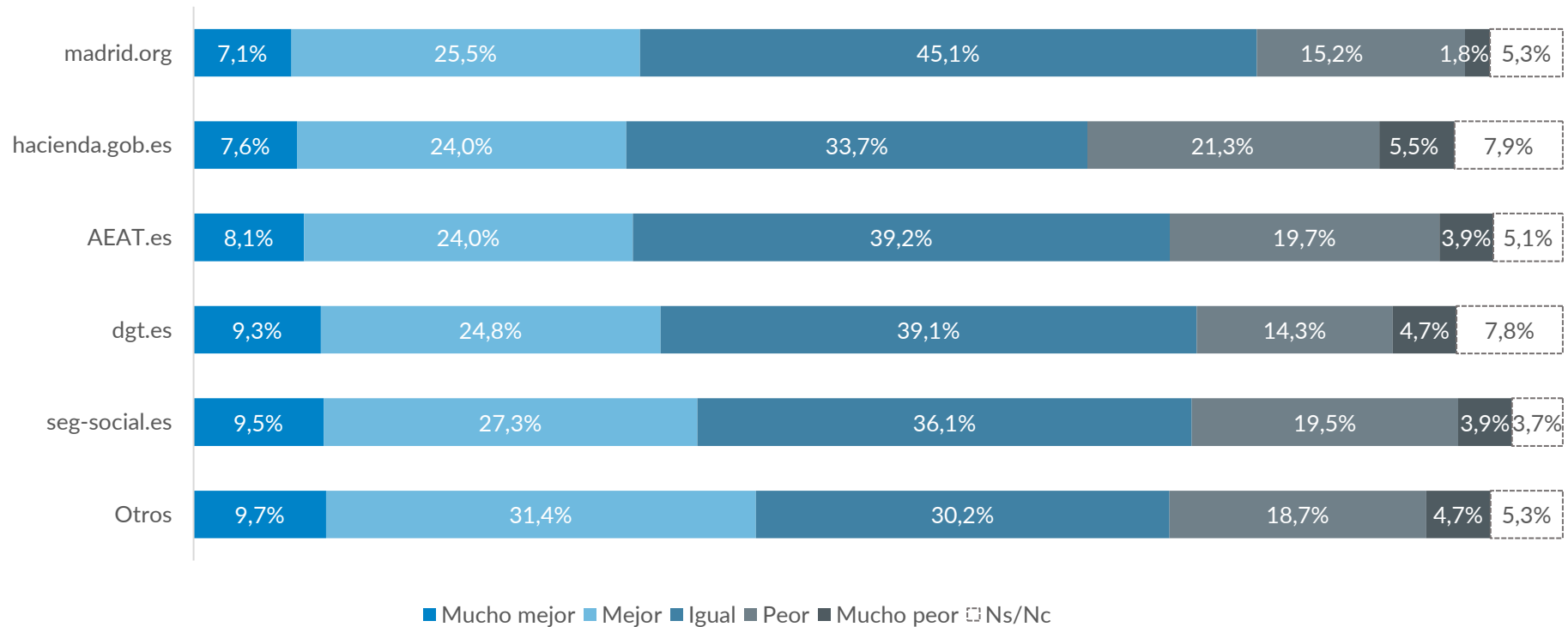


Recomendación del servicio WEB



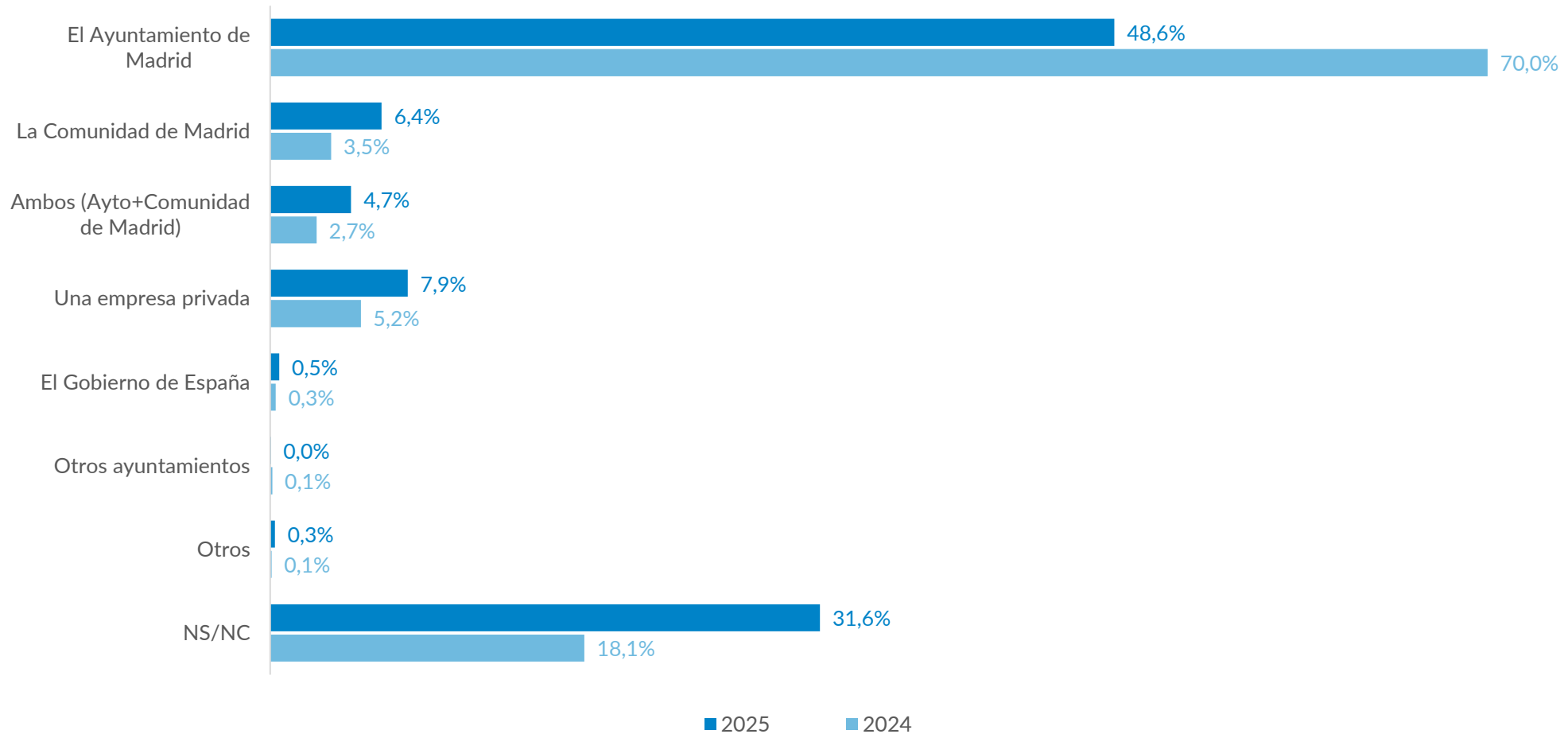
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Comparación del servicio WEB de atención a la ciudadanía con otras páginas web de información de la Administración.



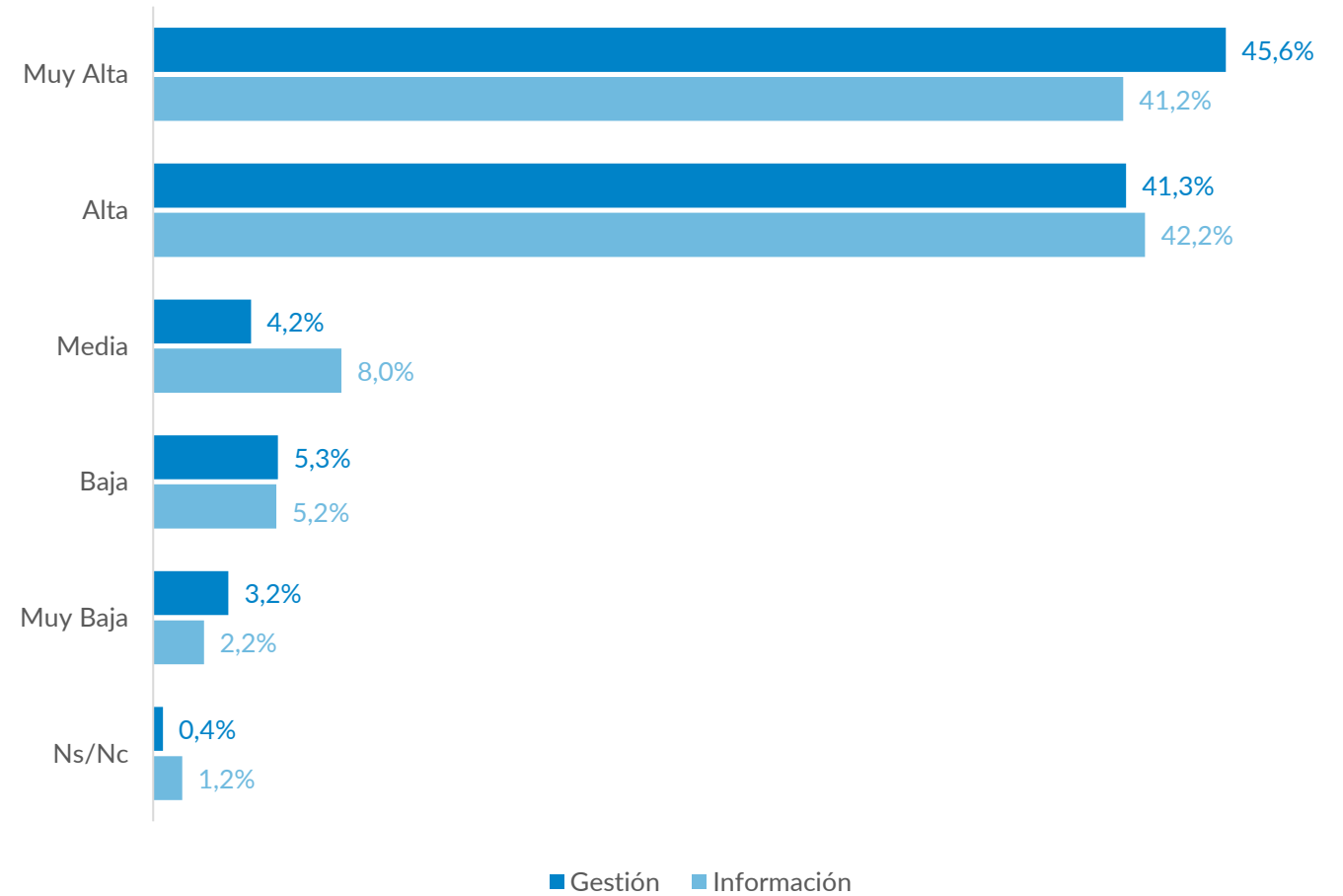
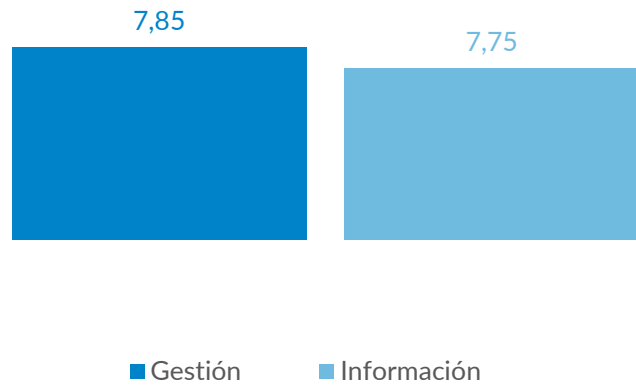
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Organismo que gestiona la WEB de atención a la ciudadanía

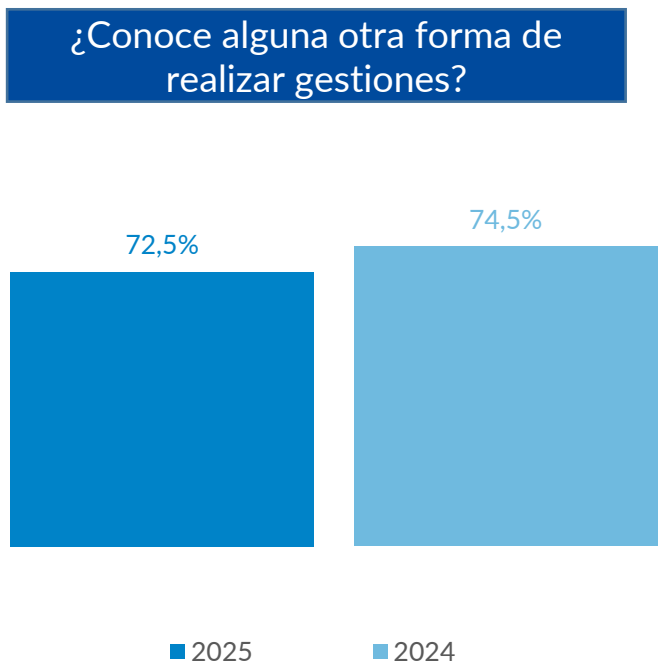


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

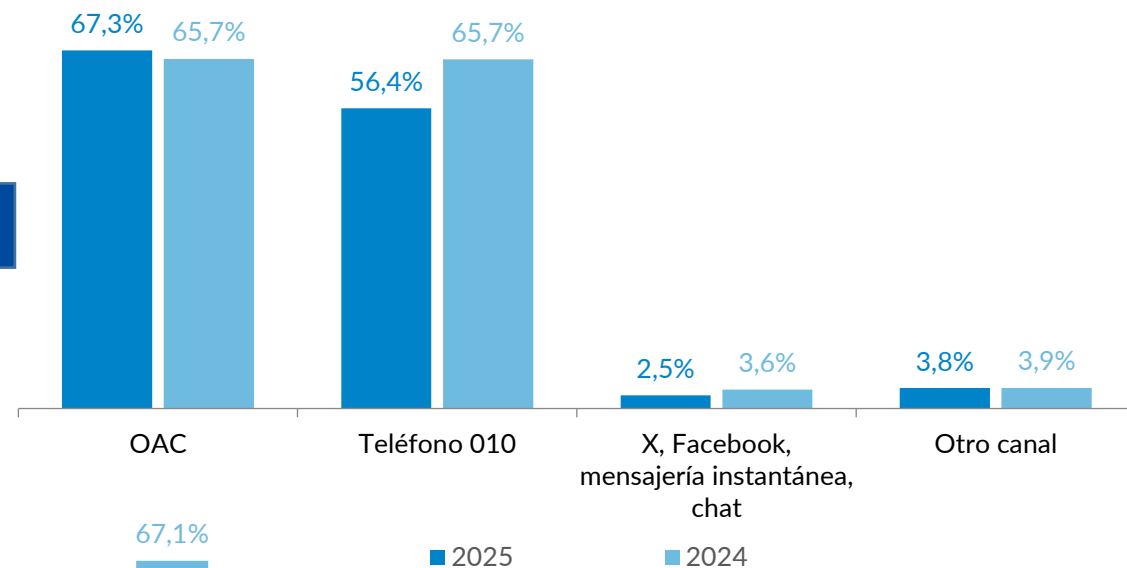
Utilidad del servicio WEB



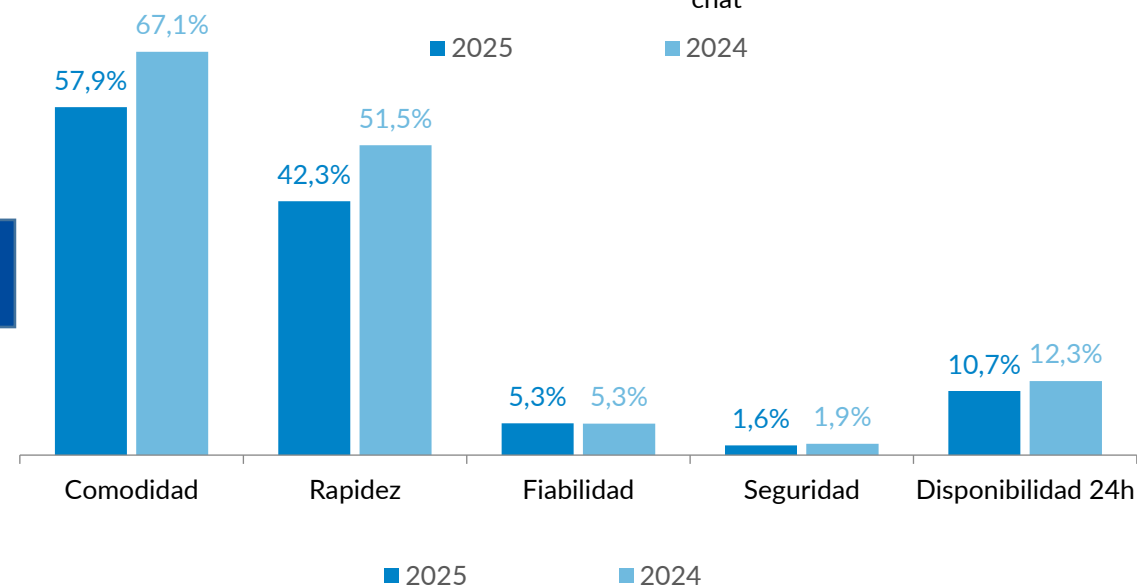
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es



¿Cuál/es?
(Respuesta múltiple)

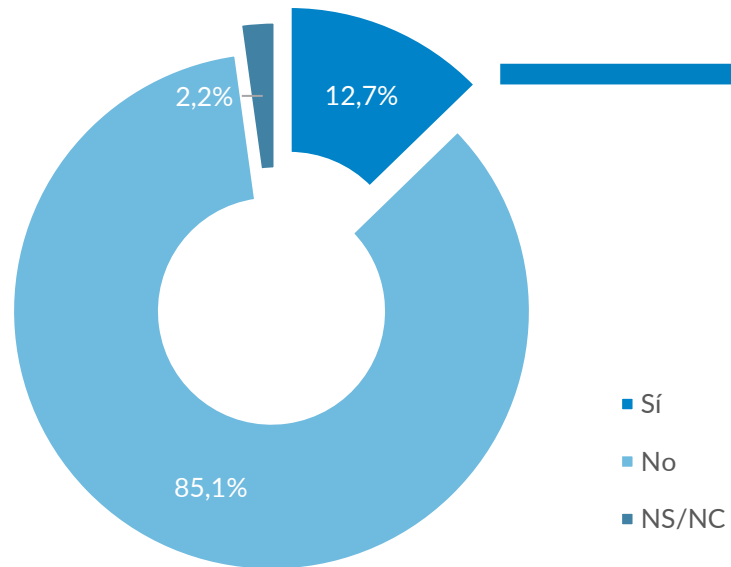


¿Por qué elige Madrid.es?
(Respuesta múltiple)

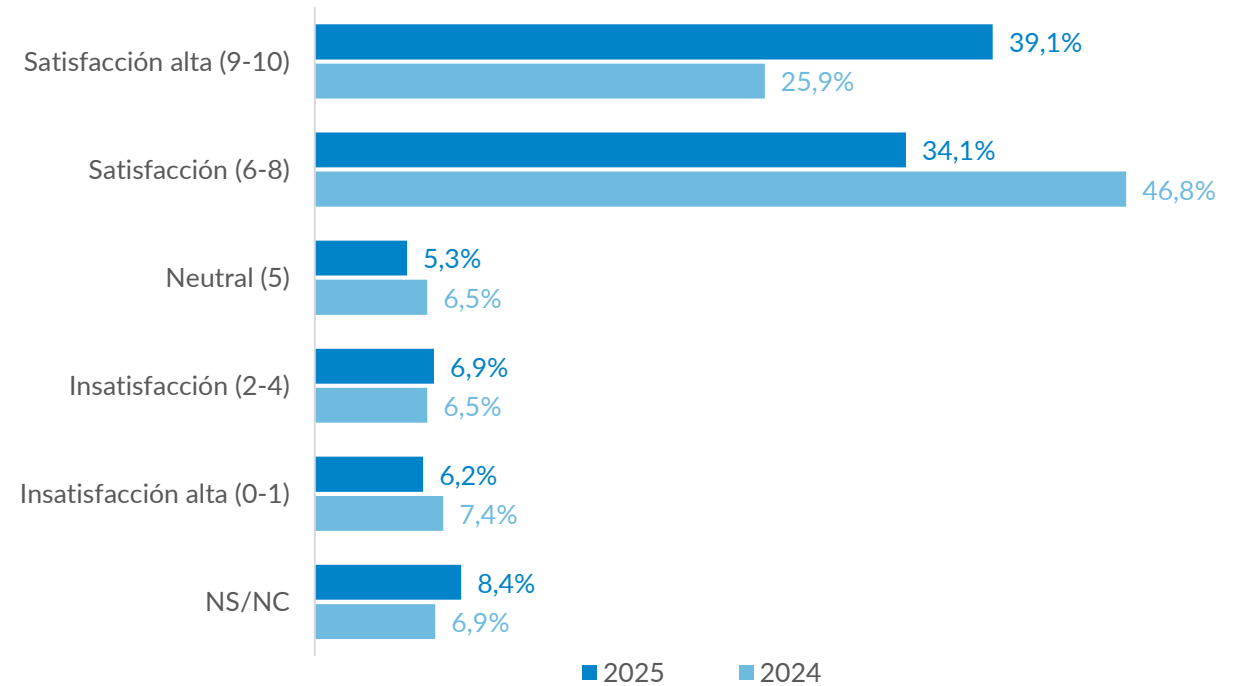


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

Conocimiento del portal de datos del Ayuntamiento de Madrid



Utilidad de la información que se ofrece en formato reutilizable

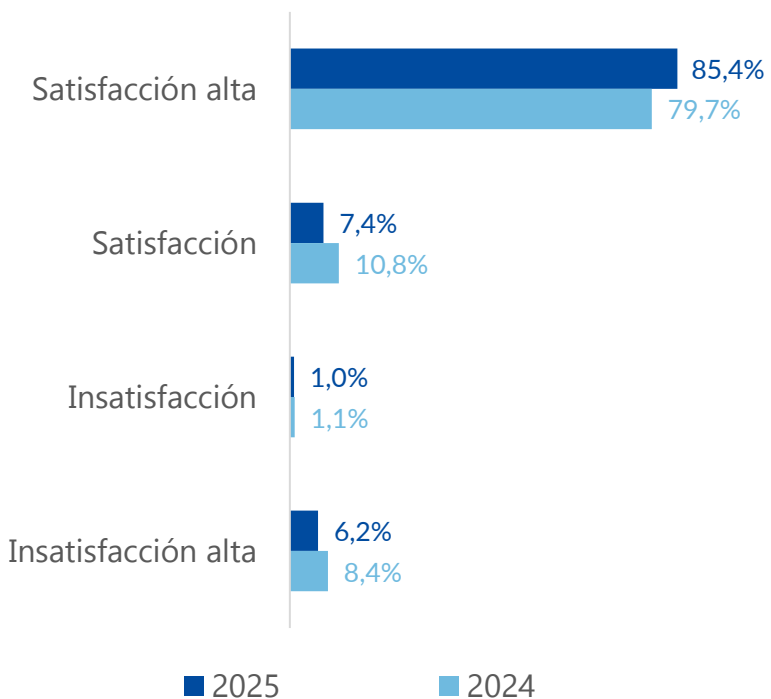


7. REDES SOCIALES Y WEBCHAT

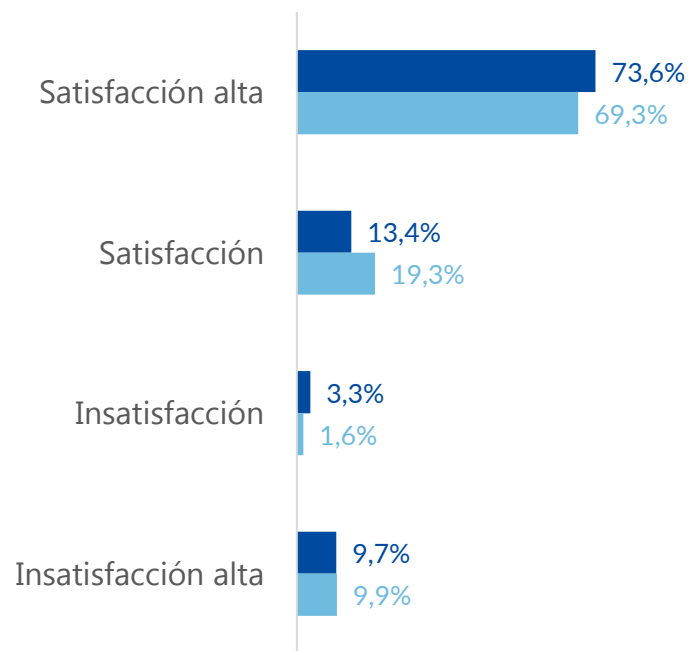


7. REDES SOCIALES/WEBCHAT

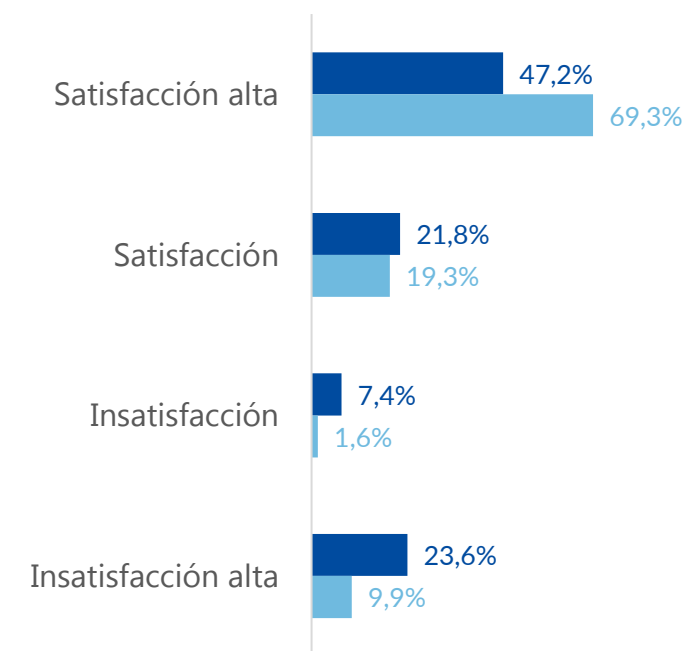
Satisfacción con red social X



Satisfacción con red social Facebook



Satisfacción con Chat Online



(Datos de 2024 Y 2025: entre Enero-October)

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

