



# RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

## *Tramitación de cita previa*

### 2024



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

MADRID

## 1. FICHA TÉCNICA



## 1. FICHA TÉCNICA

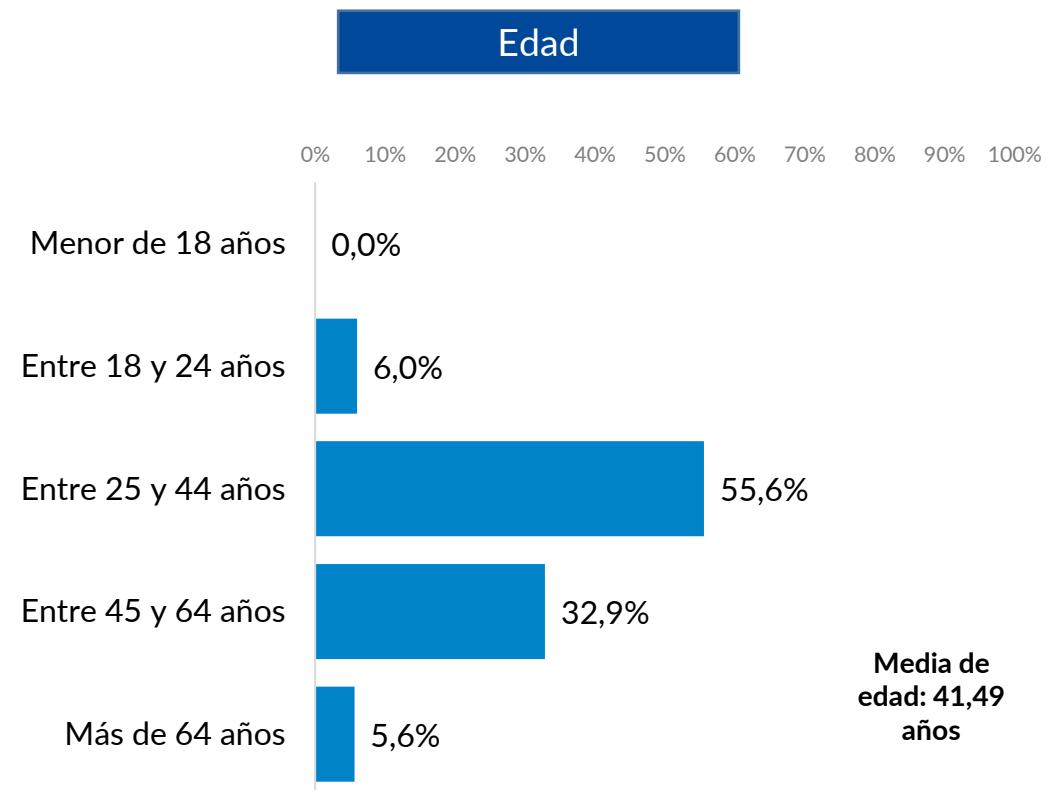
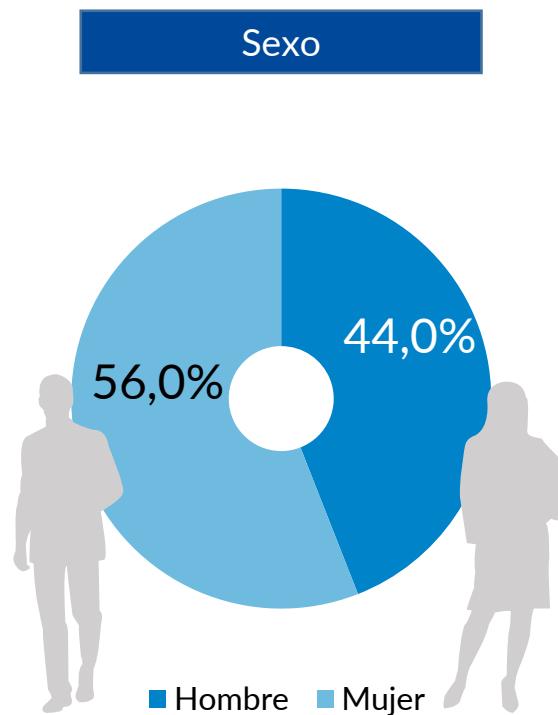
FICHA TÉCNICA	
Universo	257.551
Tamaño muestral	550
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as que obtuvieron cita previa en cualquiera de los organismos del Ayuntamiento de Madrid, facilitada por los distintos canales de obtención (presencial, telefónico o telemático).
Técnica de recogida de información	CATI
Error muestral**	+/-1,68
Trabajo de campo	Del 21 de octubre al 28 de octubre 2024

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

## 2. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

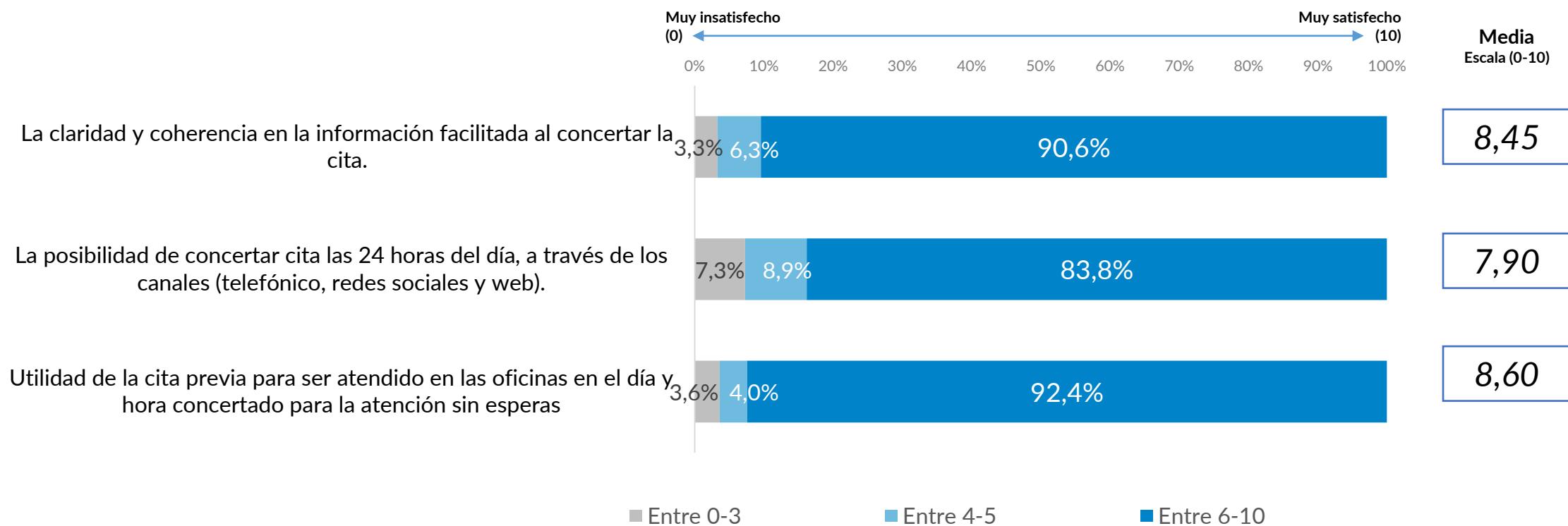


## 2. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS DE CITA PREVIA

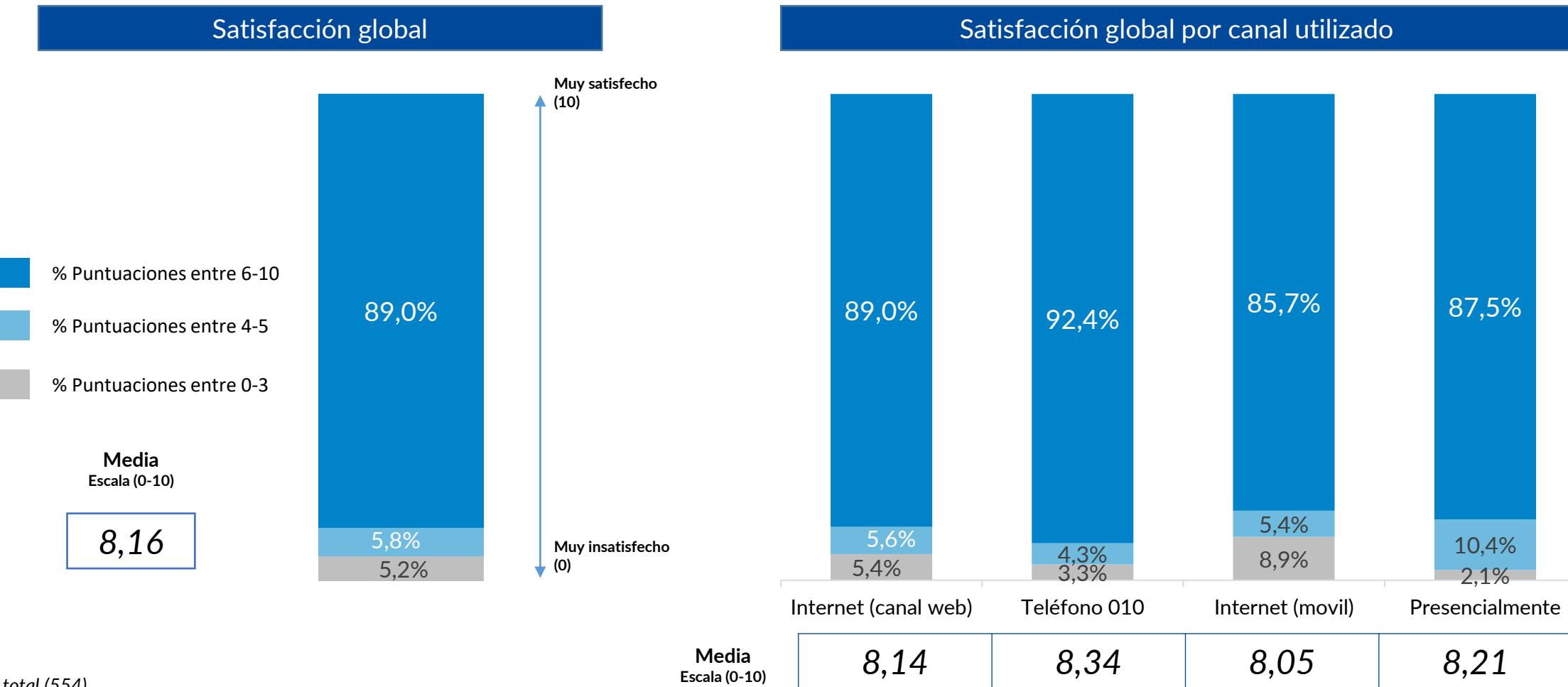


## 3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

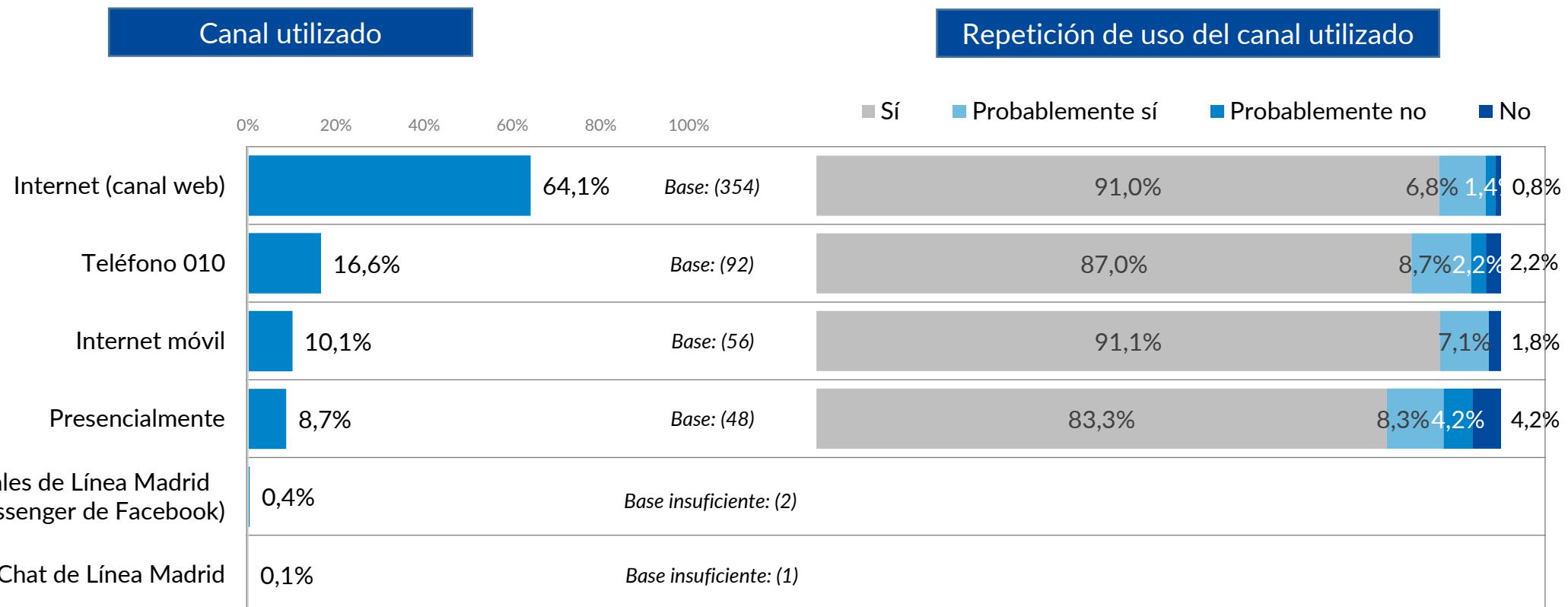
### Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa



## 4. SATISFACCIÓN GLOBAL



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



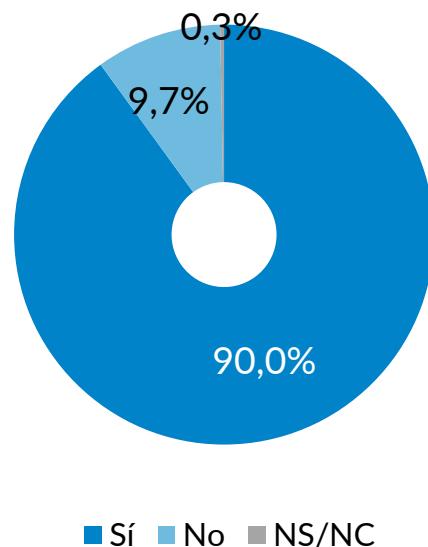
\* Base: total (554)

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

## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

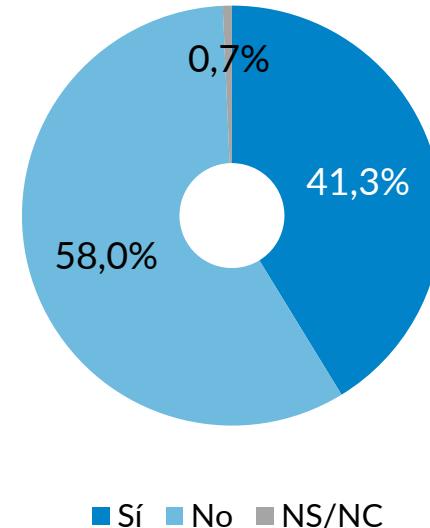
### Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

\* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (411)



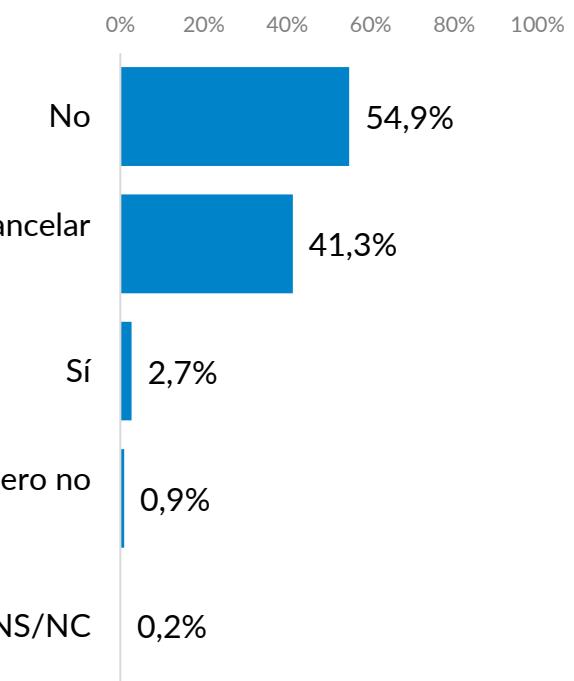
### Intento de uso del canal internet

\* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (143)



### Dificultades para cancelar la cita

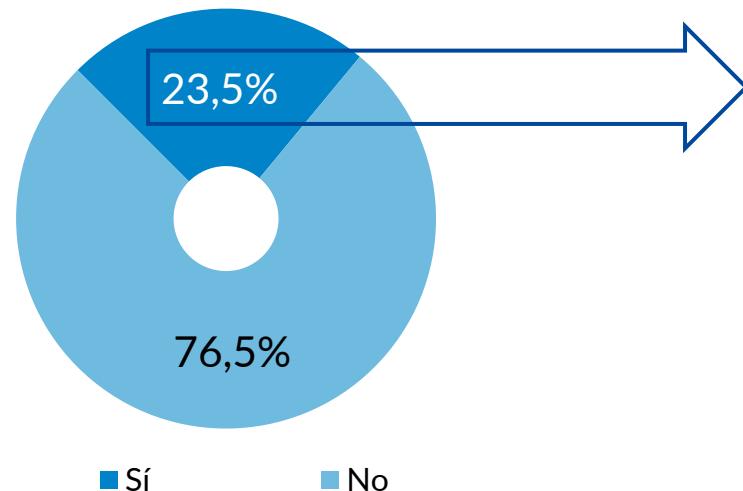
\* Base: total (554)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

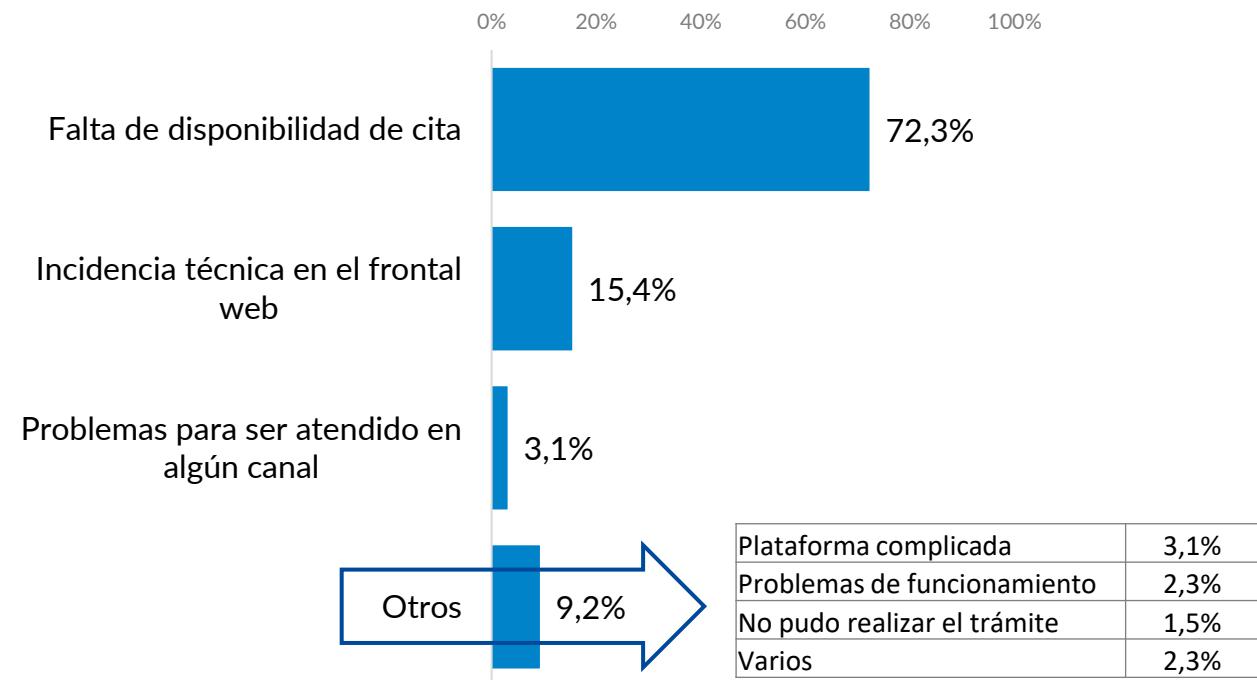
### Incidencias en la tramitación de cita previa

\* Base: Total (554)

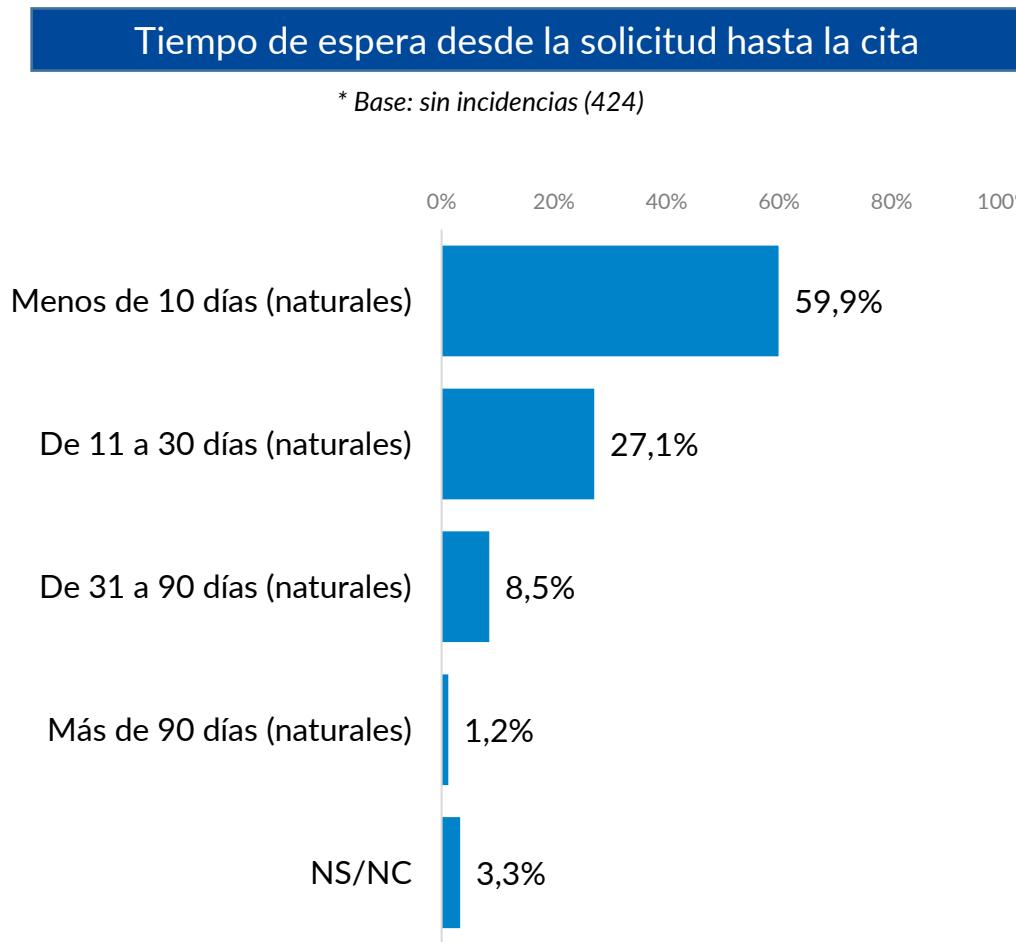


### Tipos de incidencias

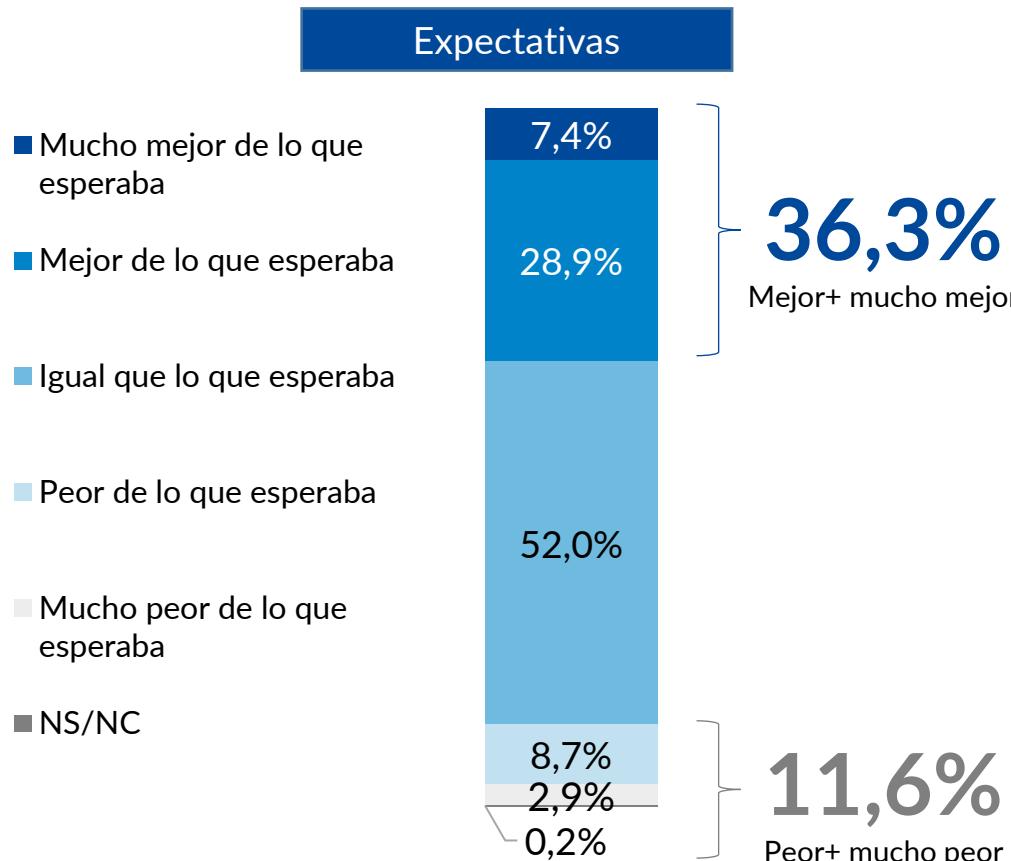
\* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita (130)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



\* Base: total (554)

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

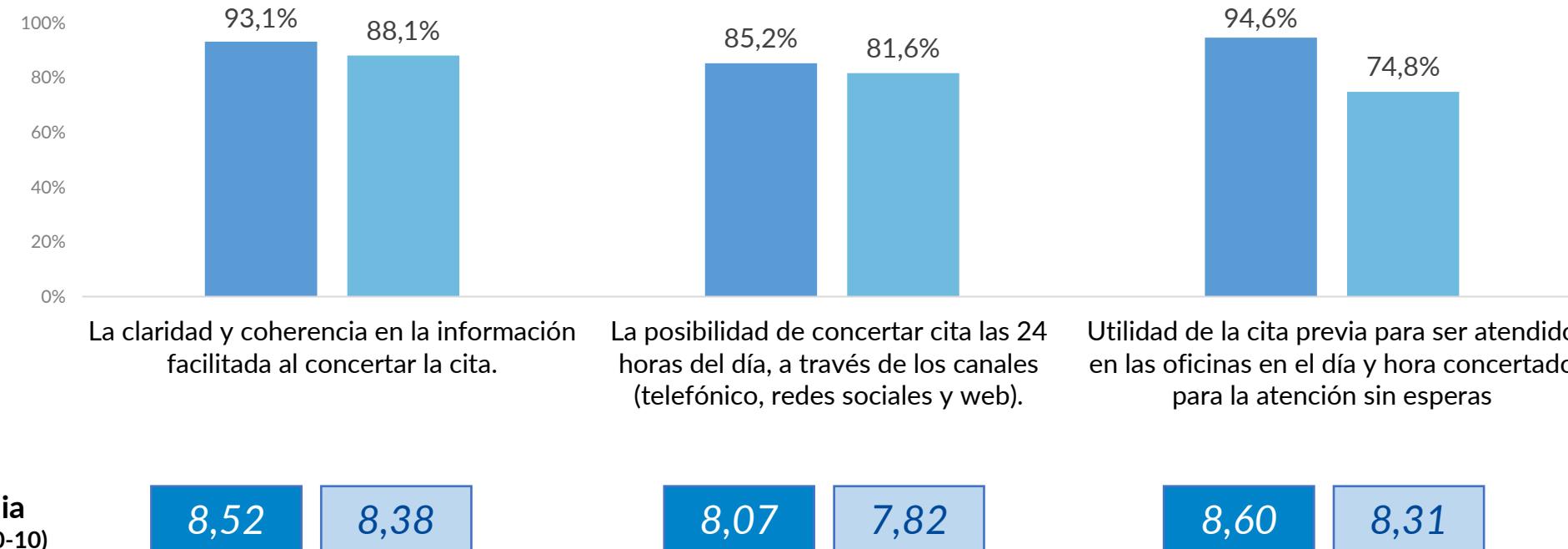


### 3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: SEXO



## 3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

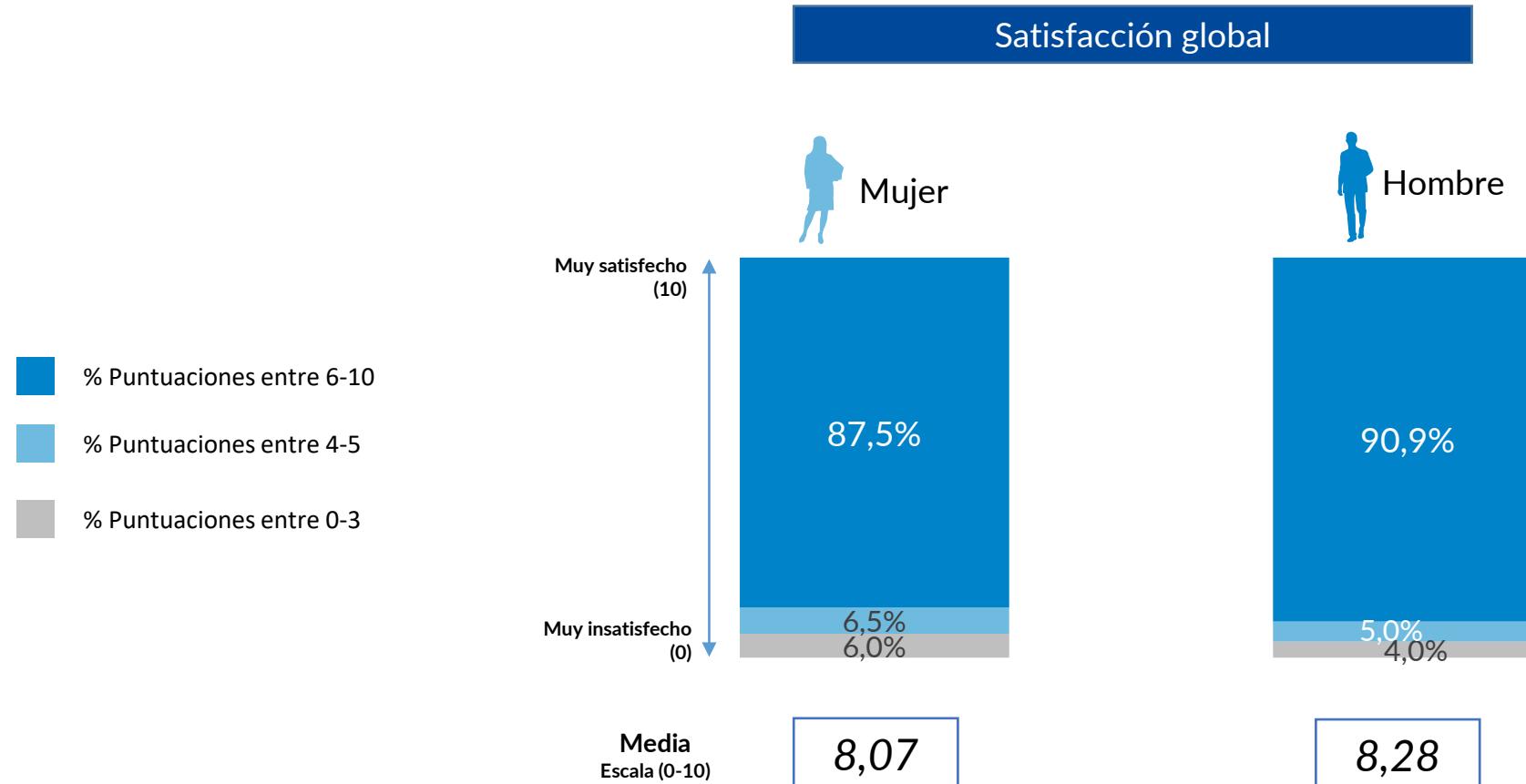
Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa  
Valoraciones entre 6-10 puntos



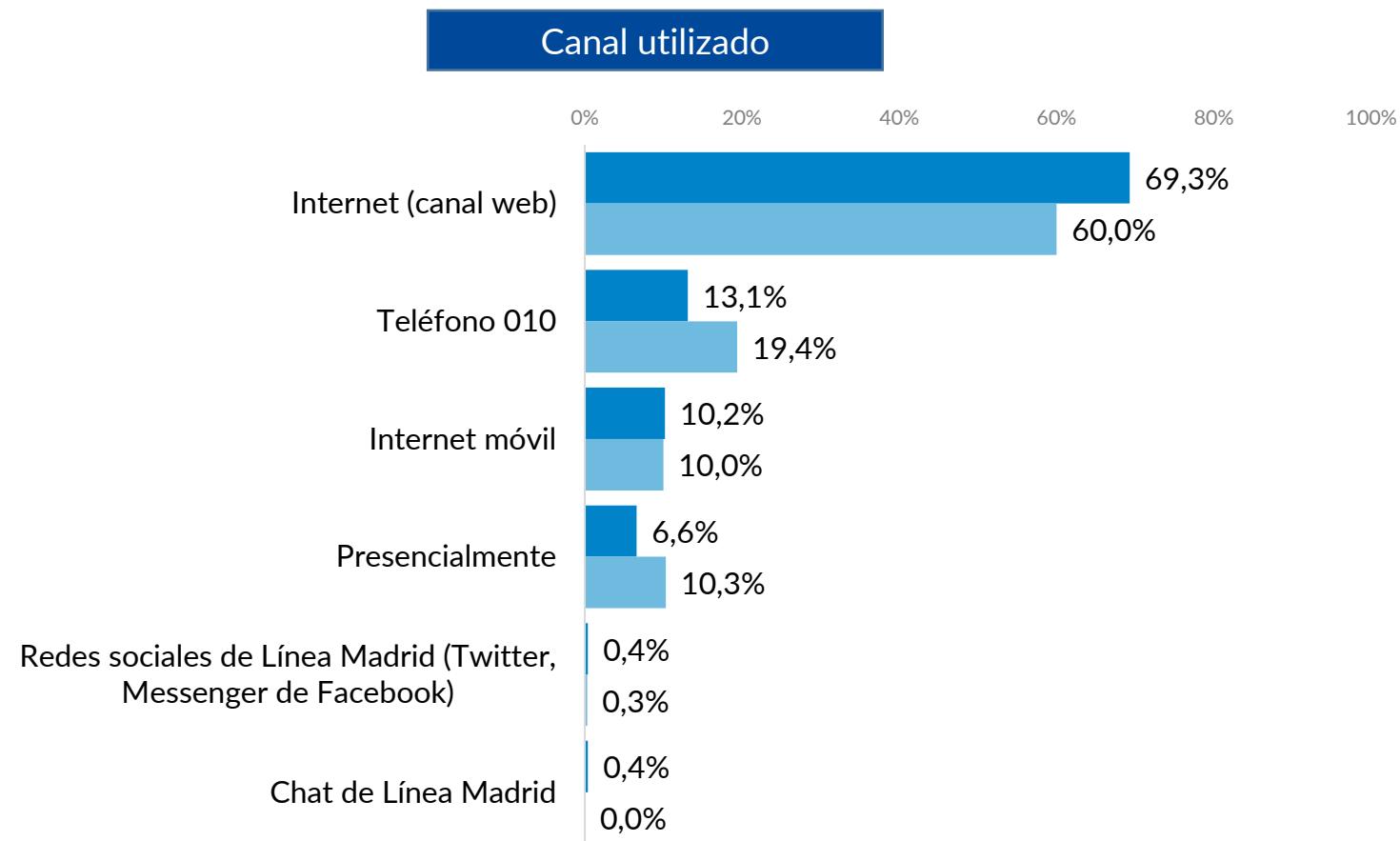
Base: ciudadanos/as que aportan una valoración. (Ítem 1: Hombre: 244 / Mujer: 309) (Ítem 2: Hombre: 242 / Mujer: 308) (Ítem 3: Hombre: 243 / Mujer: 310)  
Pregunta P2 (satisfacción aspectos)



## 4. SATISFACCIÓN GLOBAL



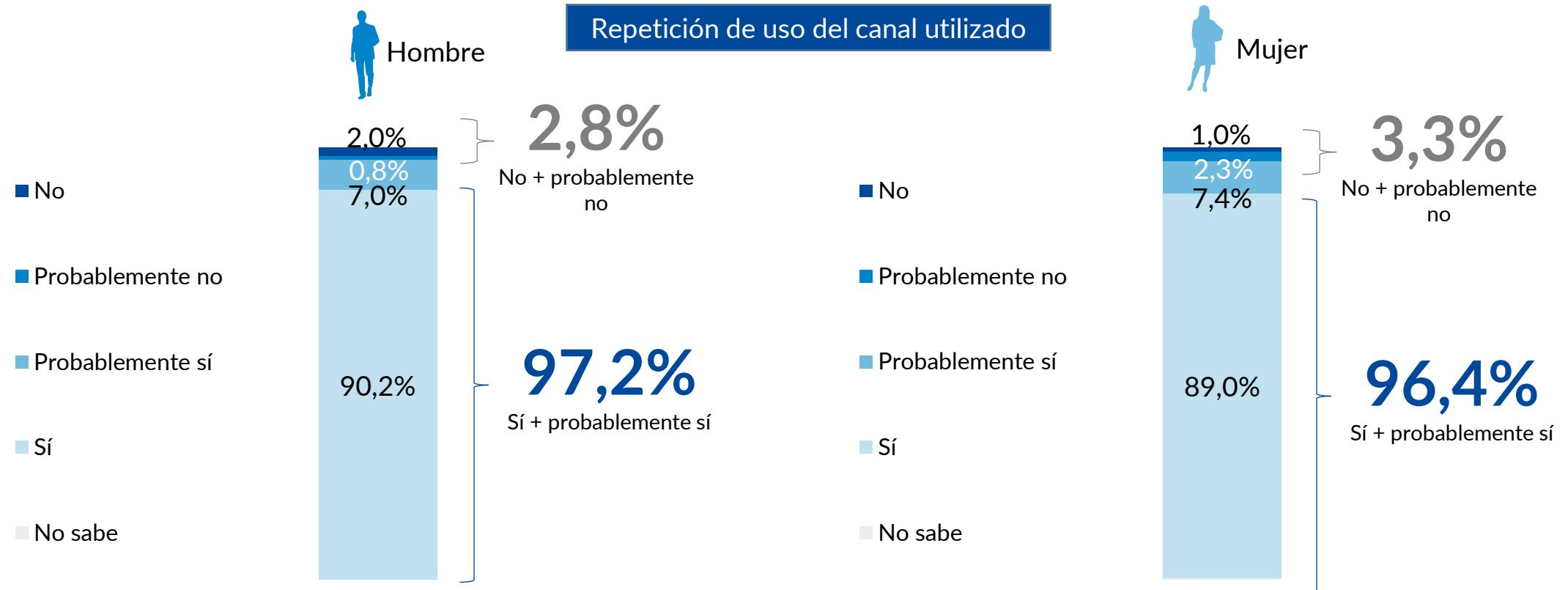
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



Base: Total. (Hombre: 244 / Mujer: 310)  
Pregunta P4 (canal)



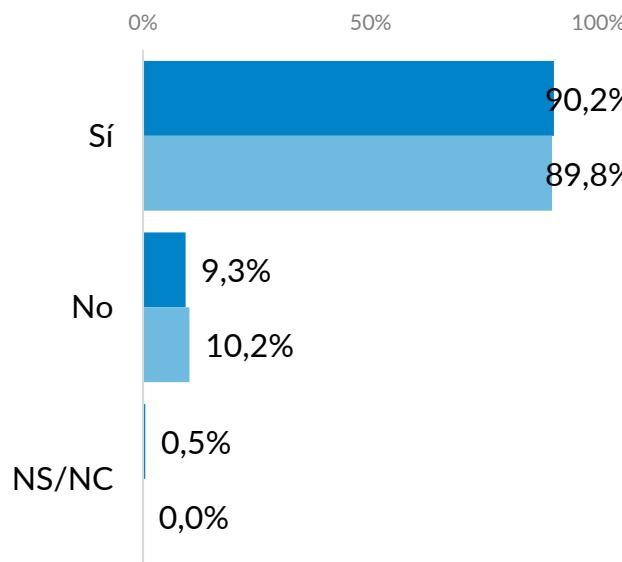
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

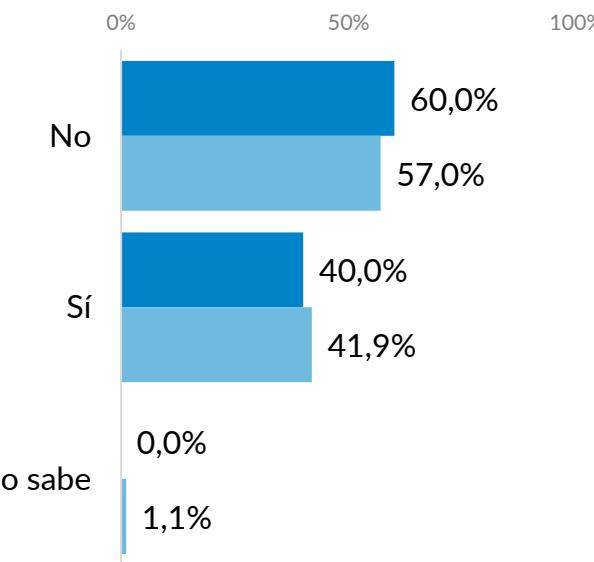
### Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

\* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (Hombre: 194 / Mujer: 217)



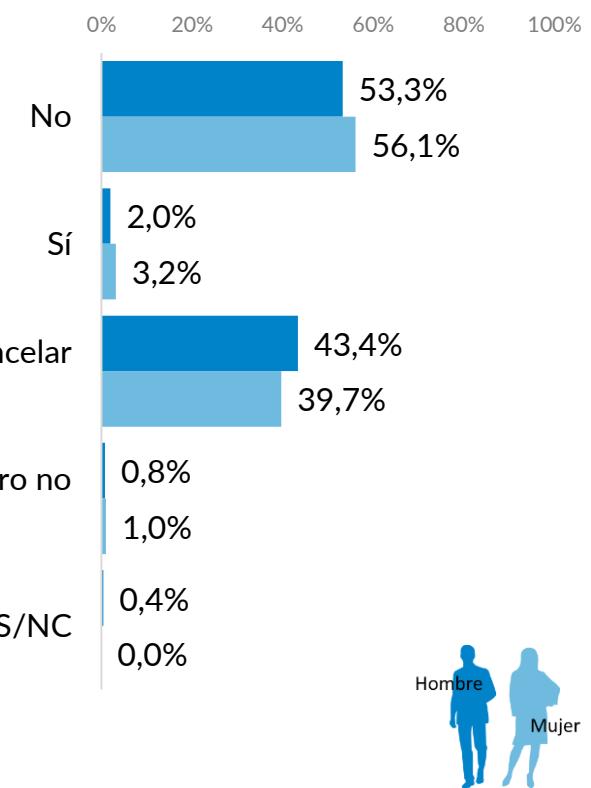
### Intento de uso del canal internet

\* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (Hombre: 50 / Mujer: 93)



### Dificultades para cancelar la cita

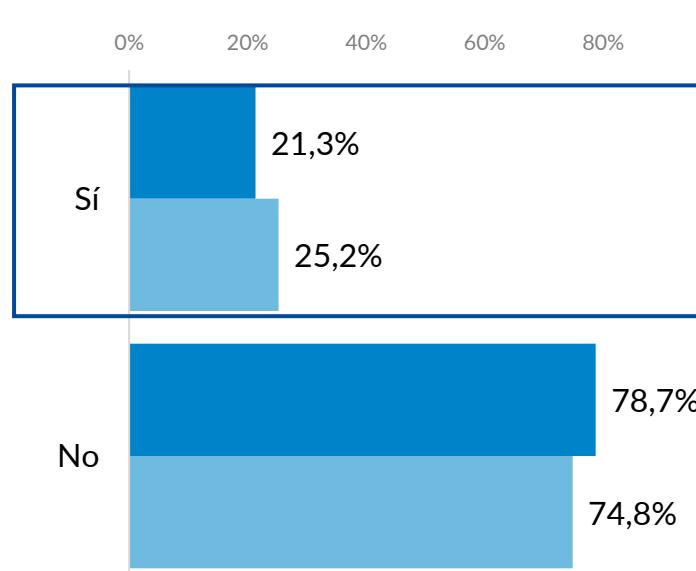
\* Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

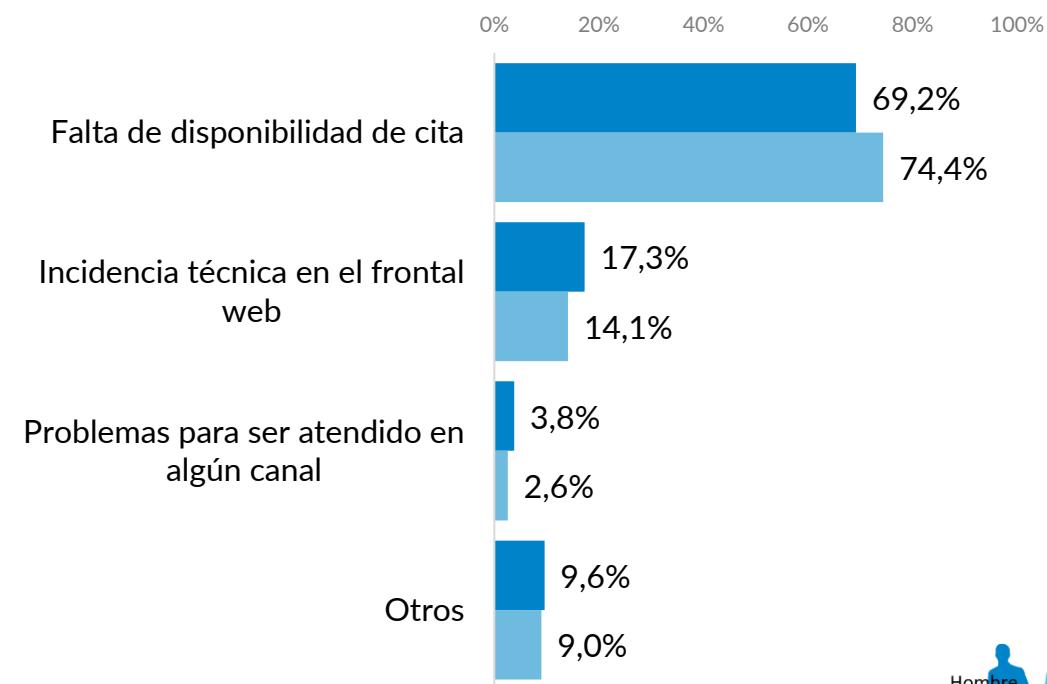
### Incidencias en la tramitación de cita previa

\* Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)

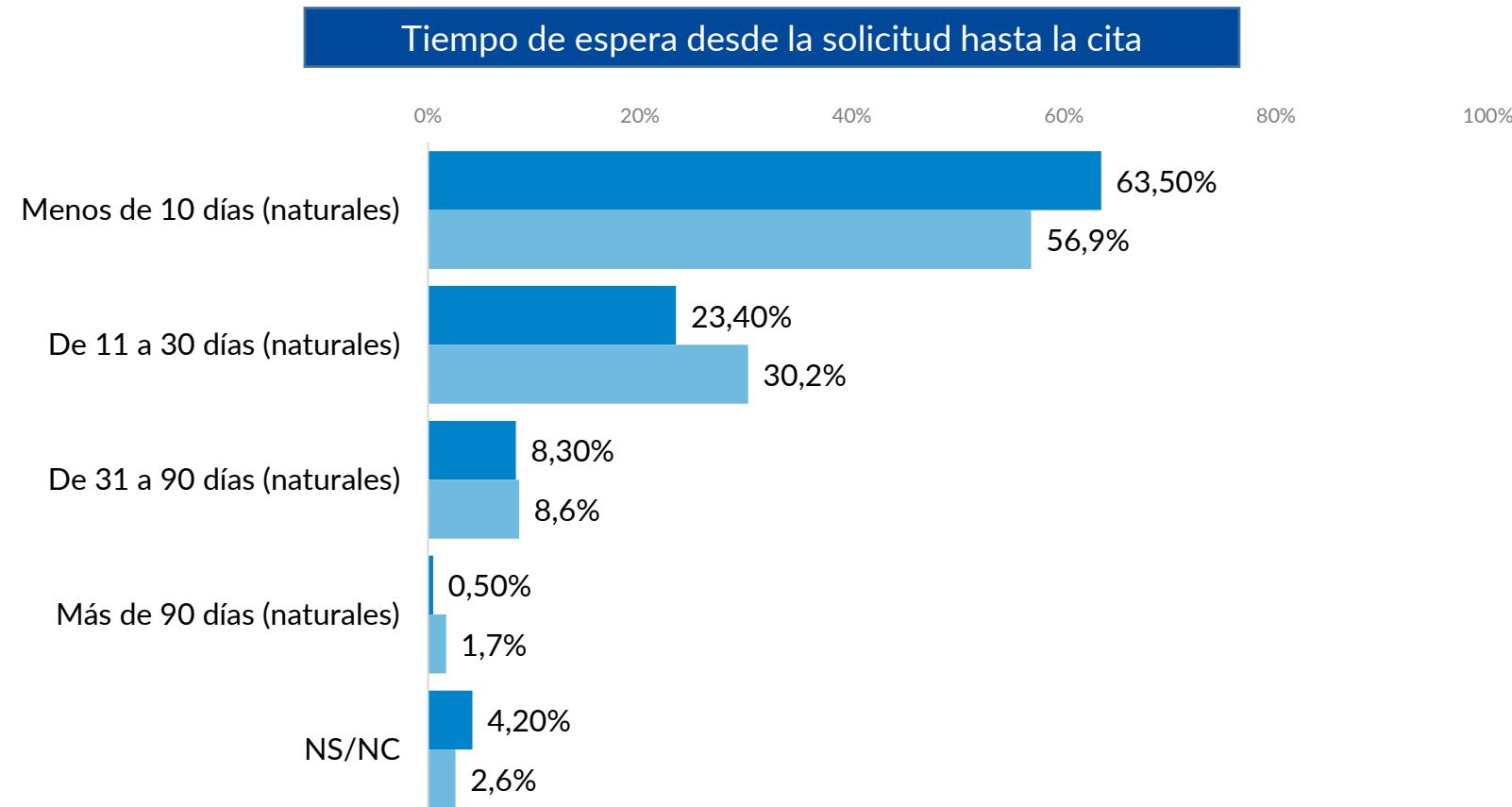


### Tipos de incidencias

\* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita  
(Hombre: 52 / Mujer: 78)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



Base: total (Hombre: 192 / Mujer: 232)  
Pregunta P10 (tiempos de espera)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

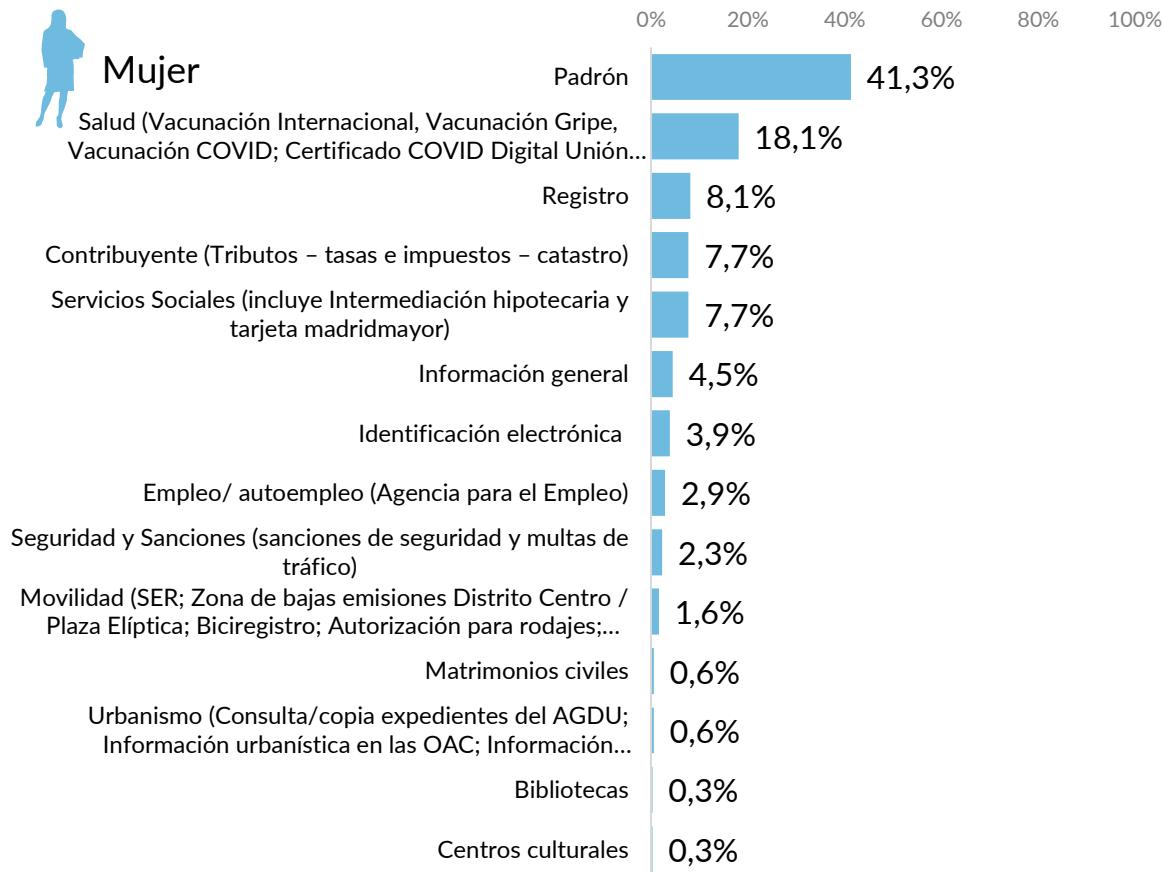
### Trámite que motivo la solicitud de la cita



#### Hombre



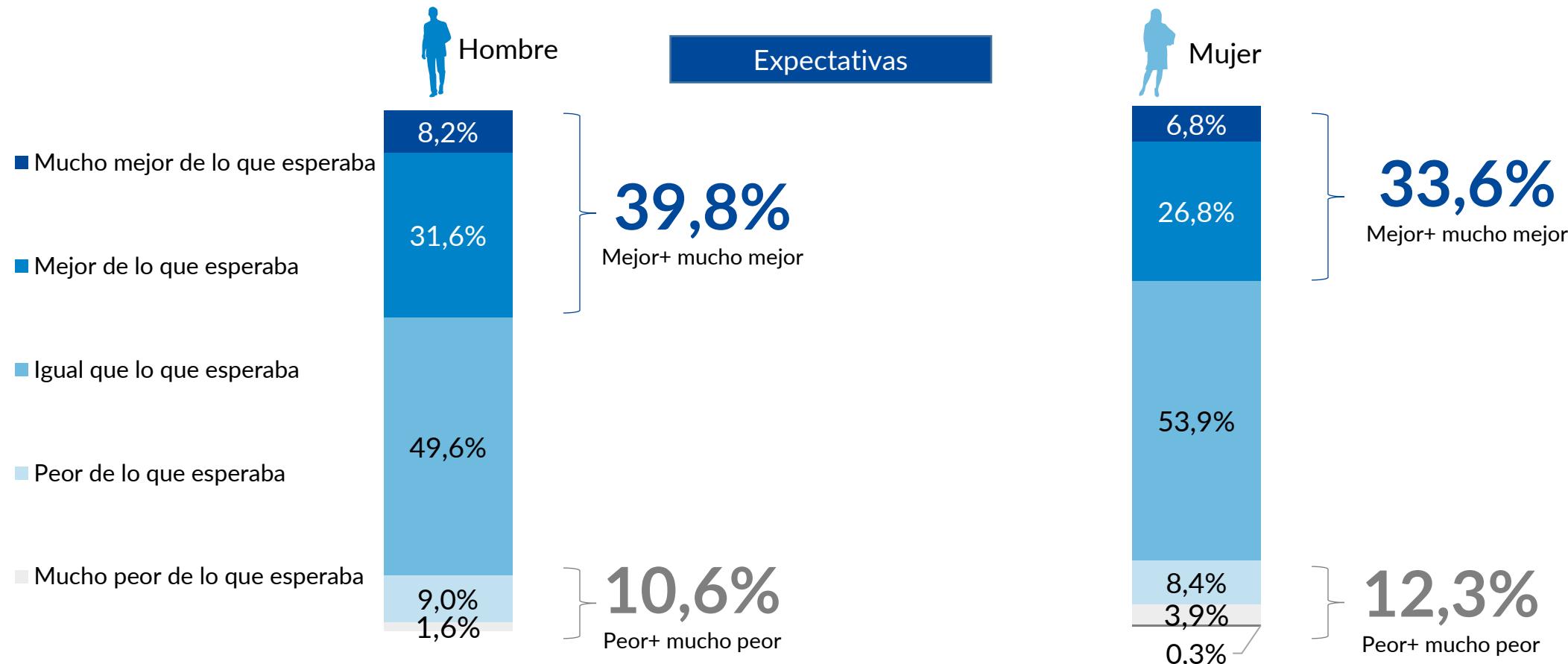
#### Mujer



Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)

P11 (tipo de trámite)

## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

### Sugerencias de mejora

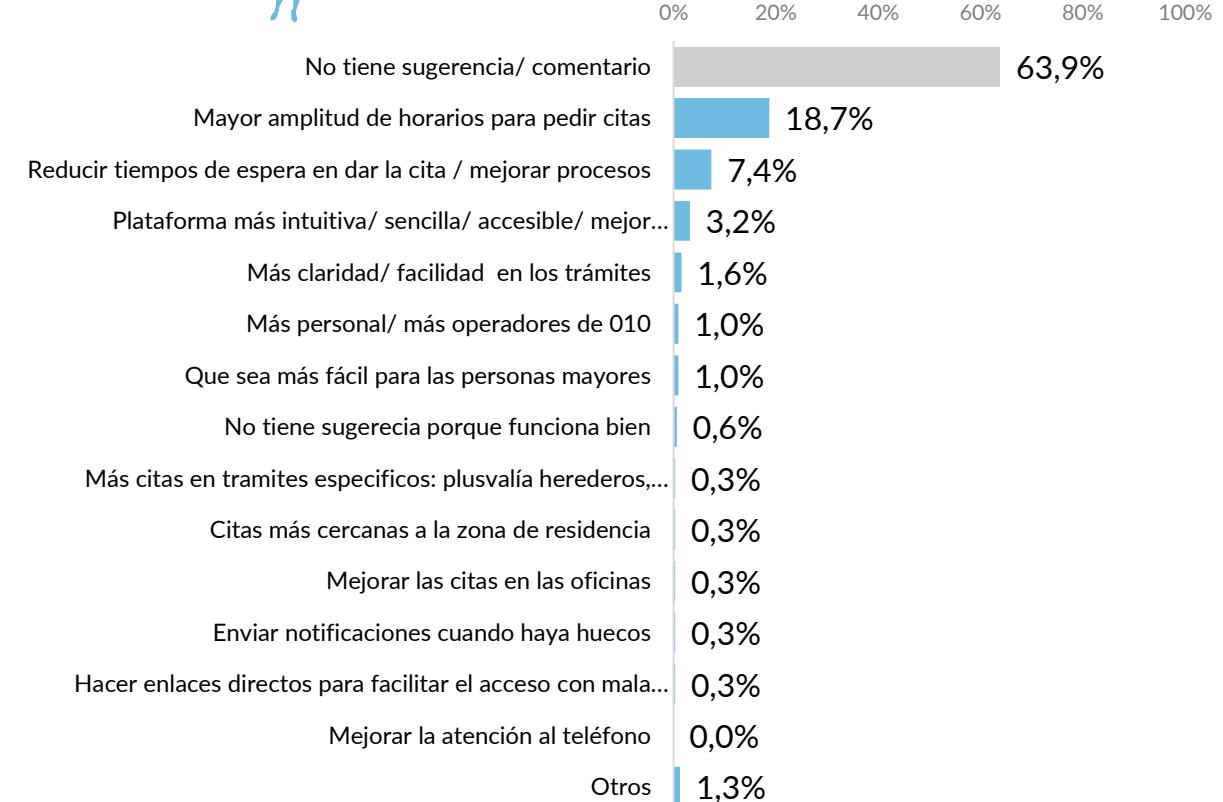


Hombre



Mujer

### Respuesta abierta

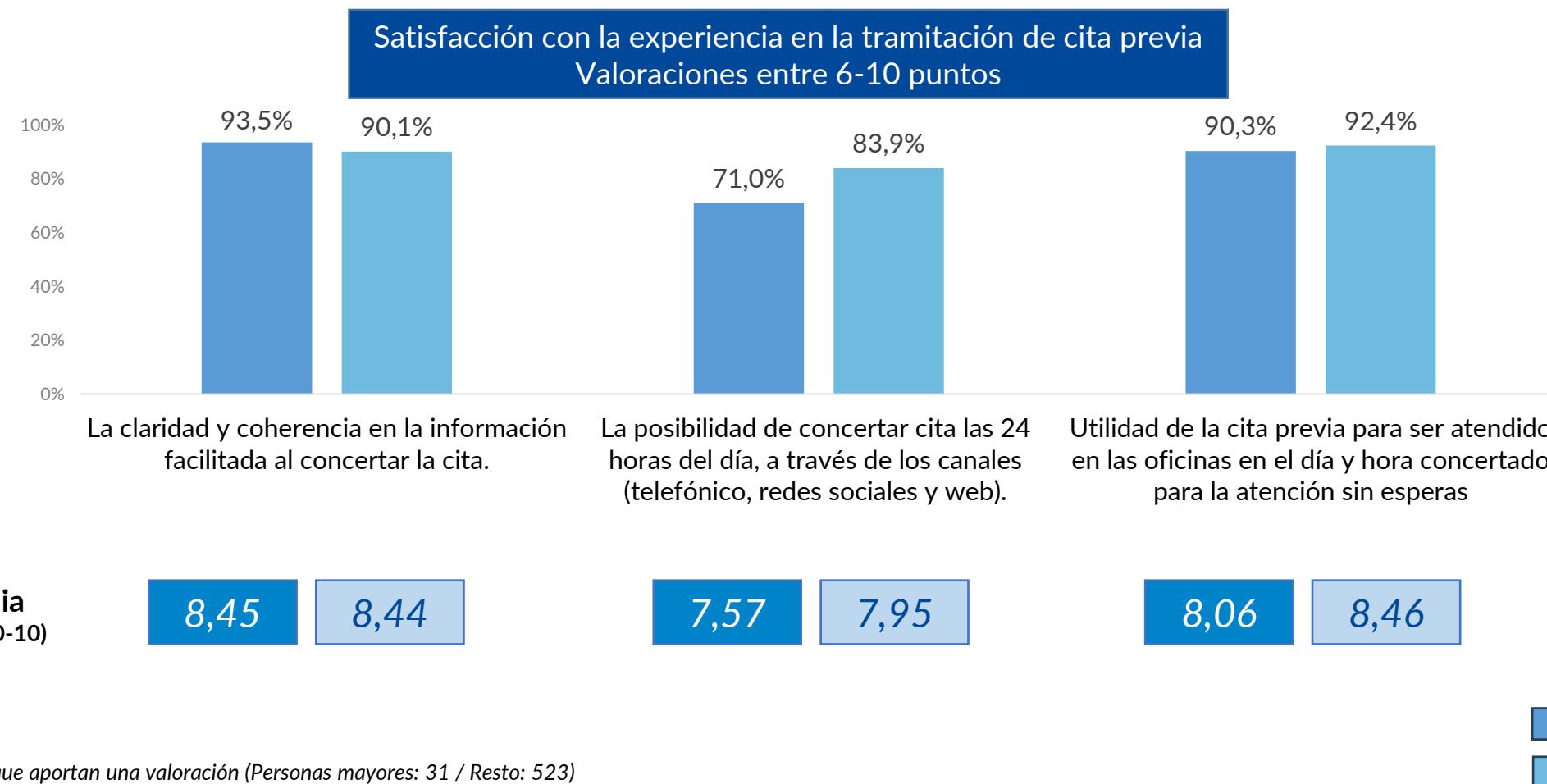


Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)  
P14 (sugerencia de mejora)

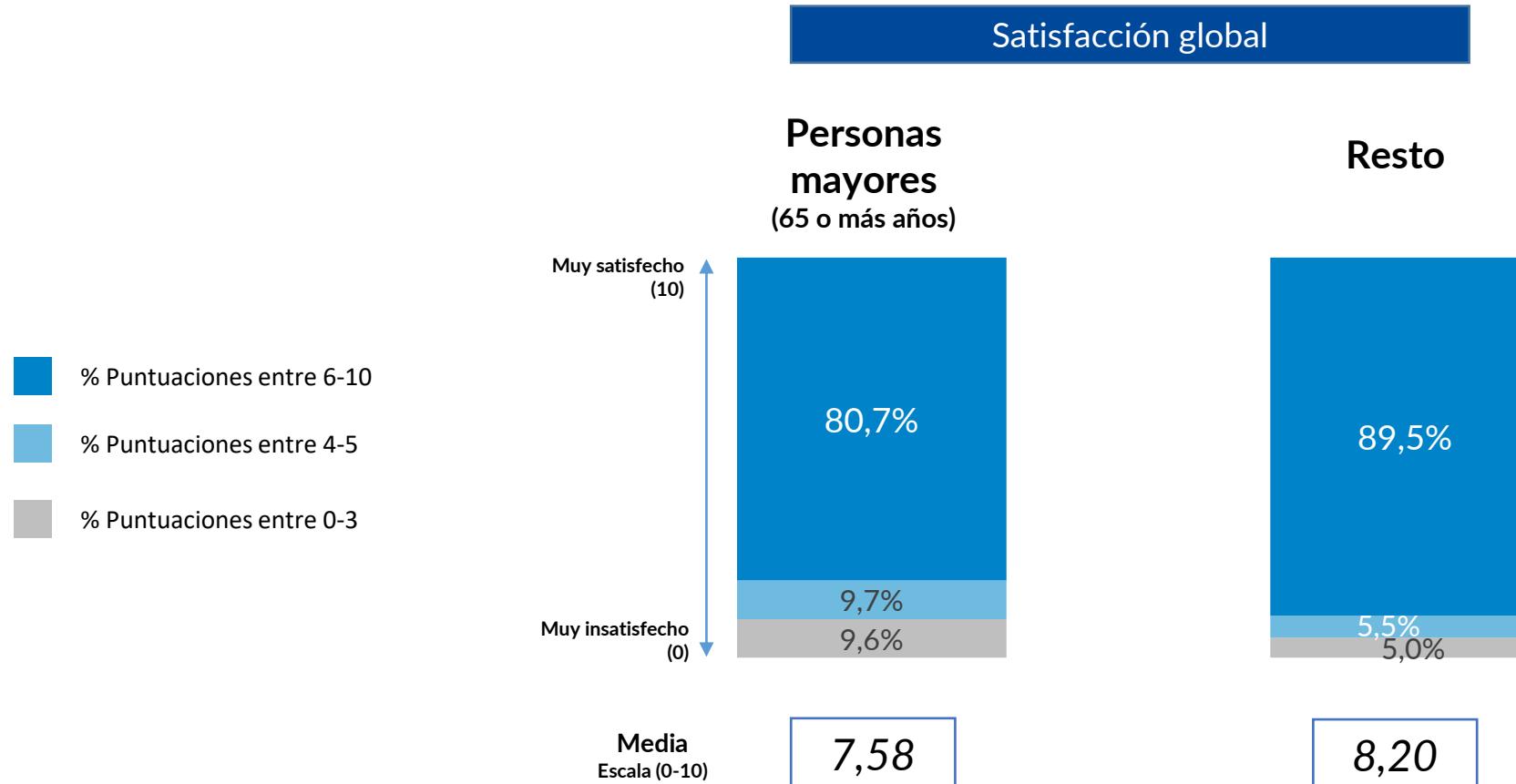
### 3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: PERSONAS MAYORES (65 años o más)



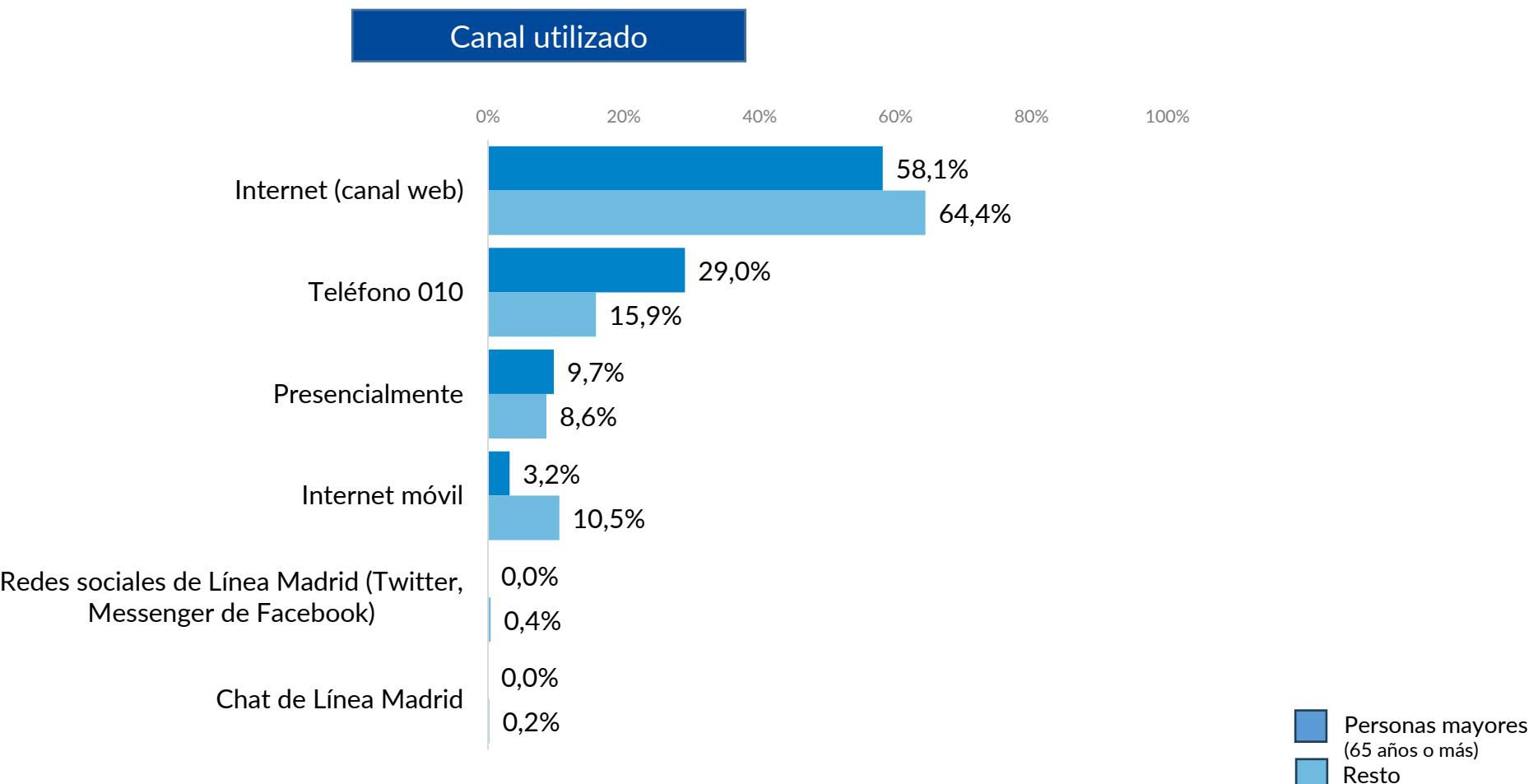
### 3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA



## 4. SATISFACCIÓN GLOBAL



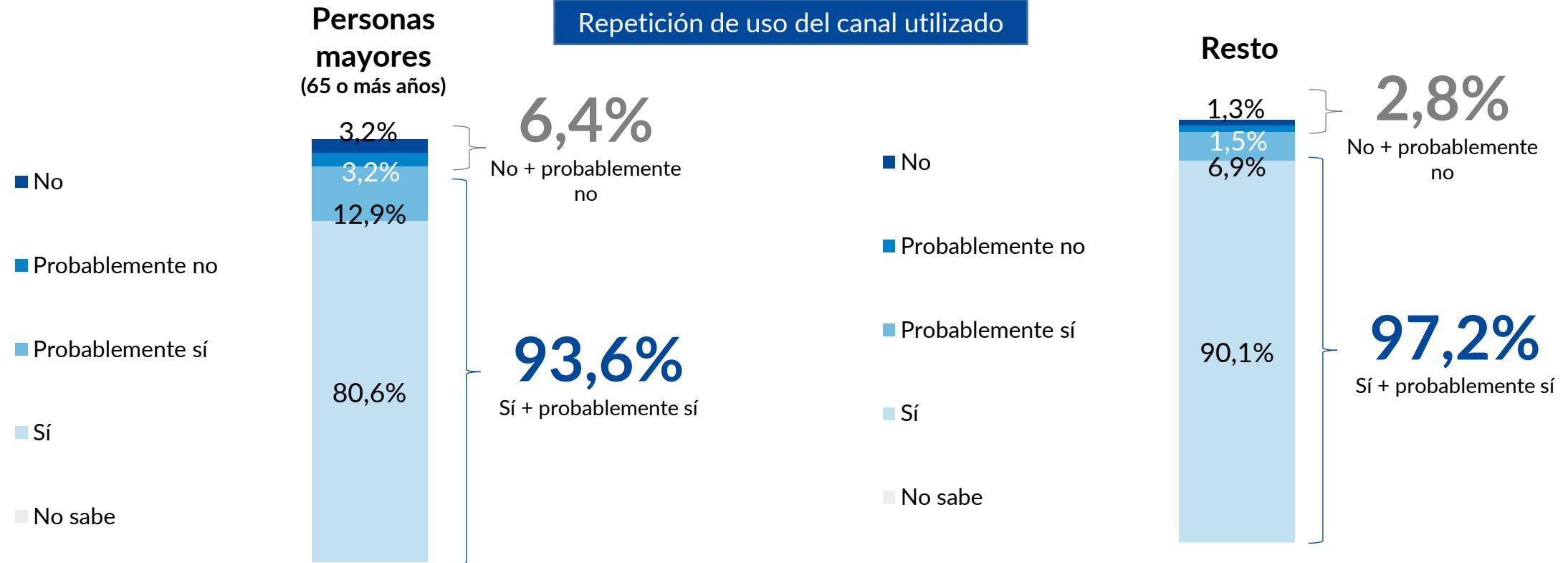
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)

Pregunta P4 (canal)

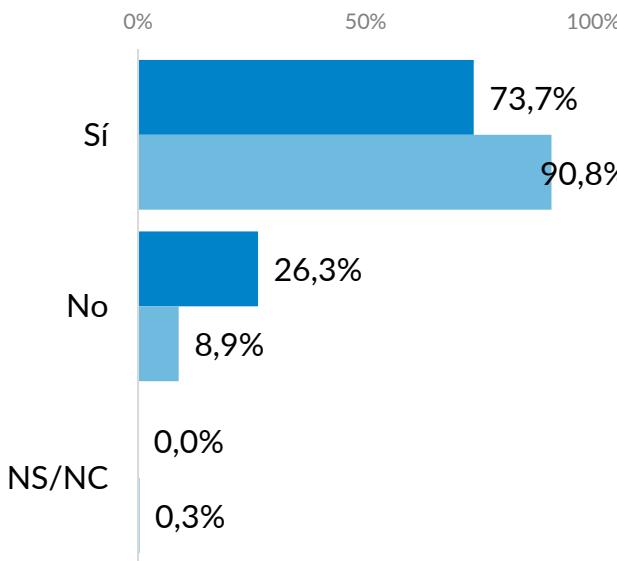
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

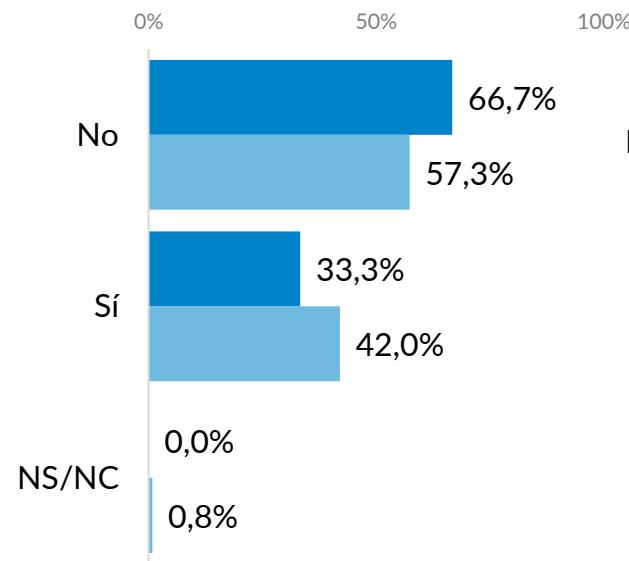
### Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita  
(Personas mayores: 19\* / Resto: 392)



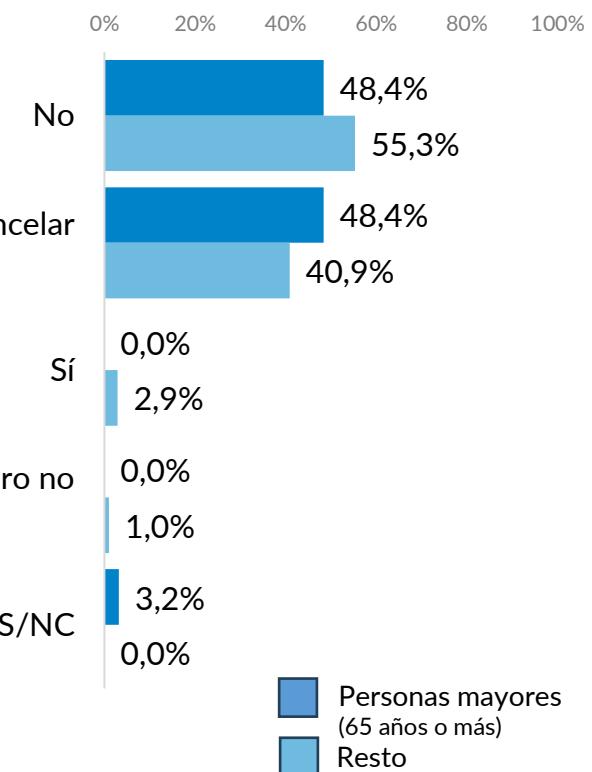
### Intento de uso del canal internet

Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita  
(Personas mayores: 12\* / Resto: 131)



### Dificultades para cancelar la cita

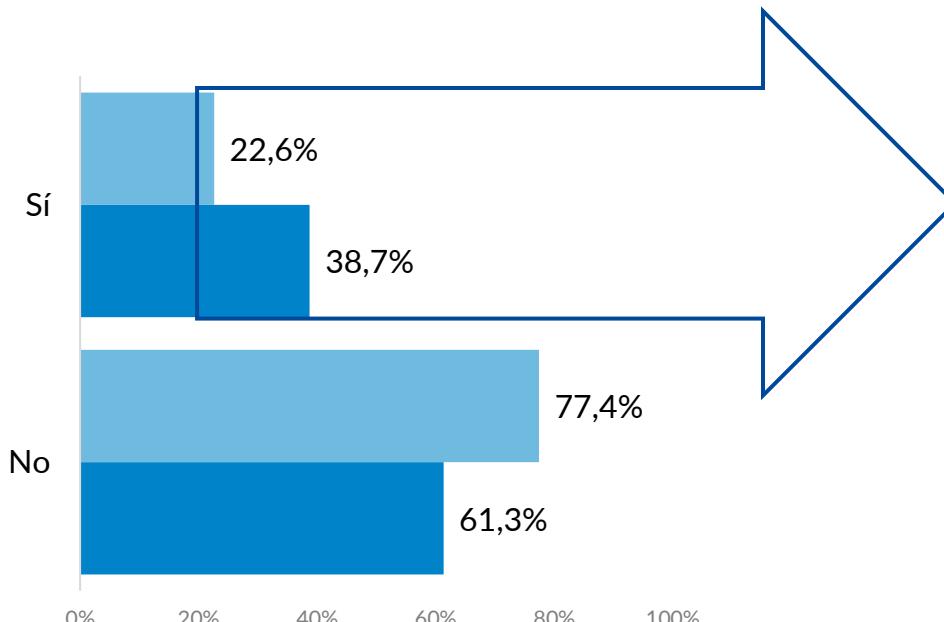
Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

### Incidencias en la tramitación de cita previa

\* Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)

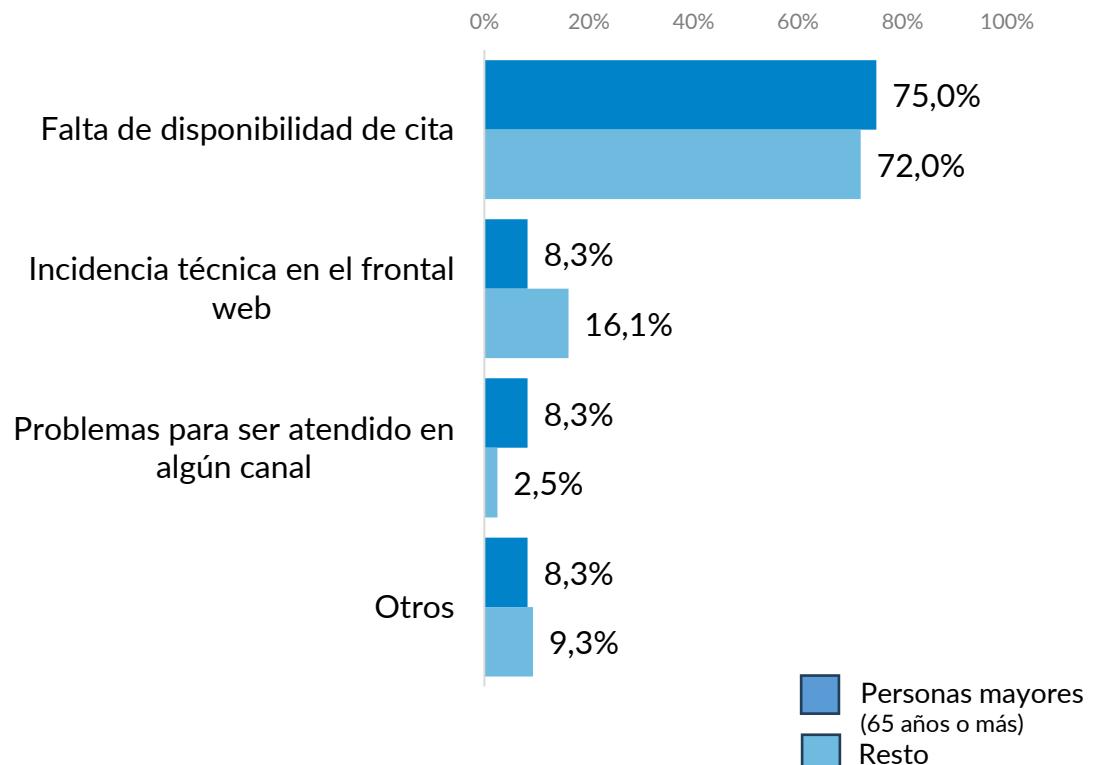


\*Base insuficiente

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

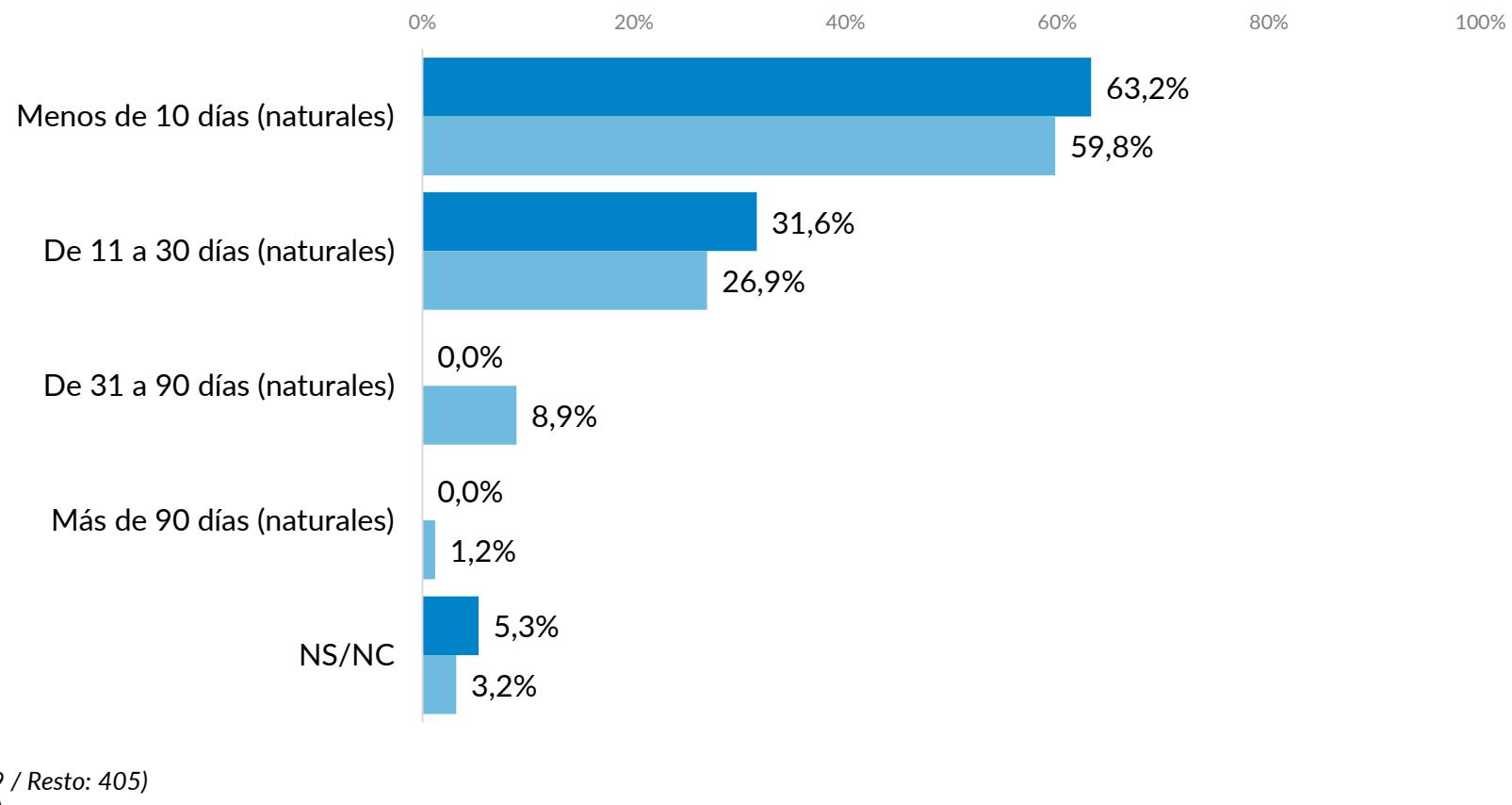
### Tipos de incidencias

\* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita total (Personas mayores: 12\* / Resto: 118)



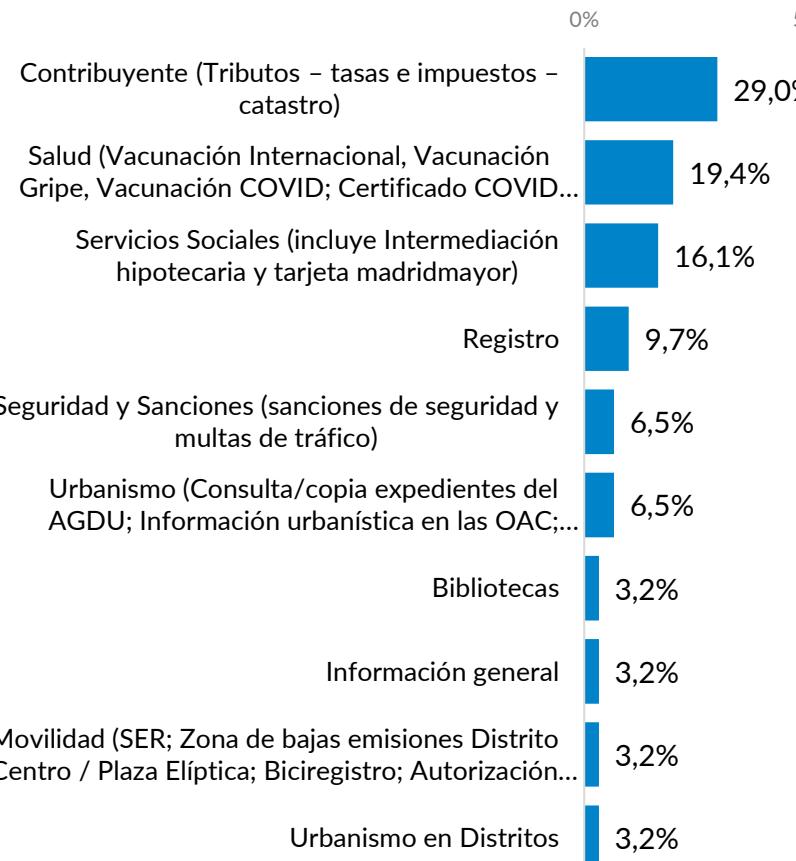
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Tiempo de espera desde la solicitud hasta la cita



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

### Personas mayores (65 o más años)



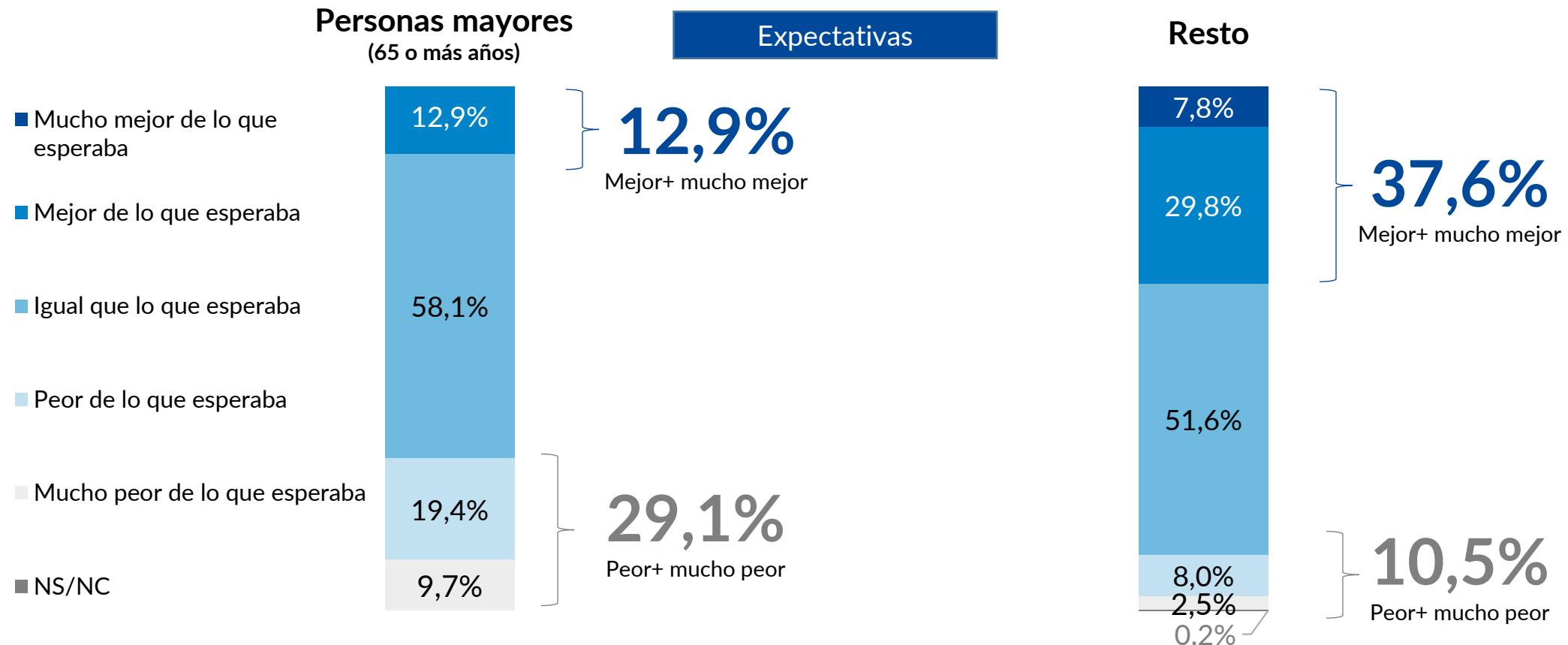
### Trámite que motivo la solicitud de la cita

### Resto



Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)  
 P11 (tipo de trámite)

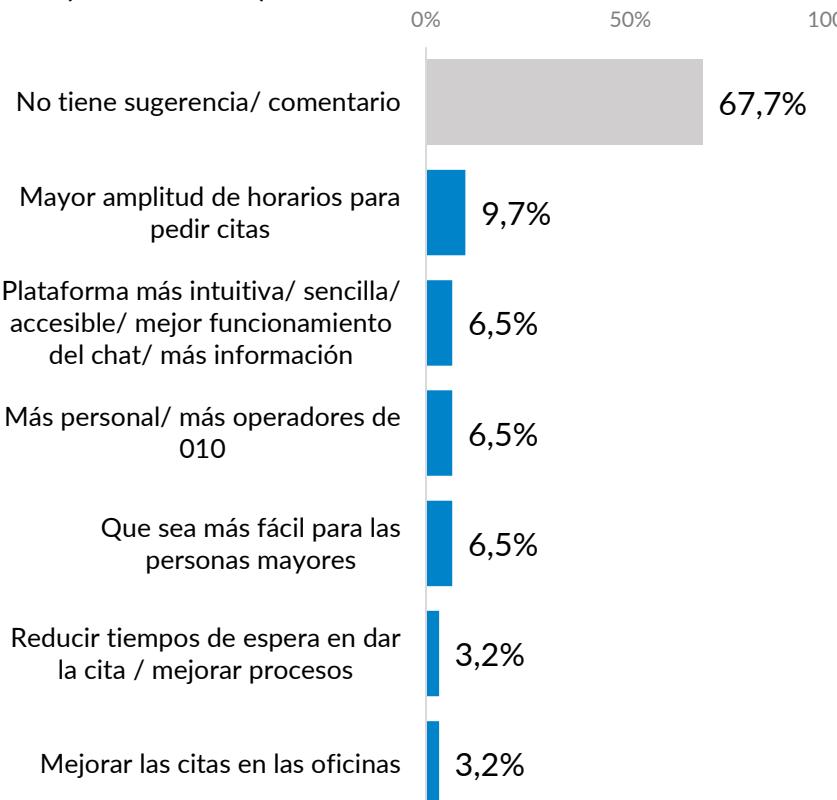
## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

### Sugerencias de mejora

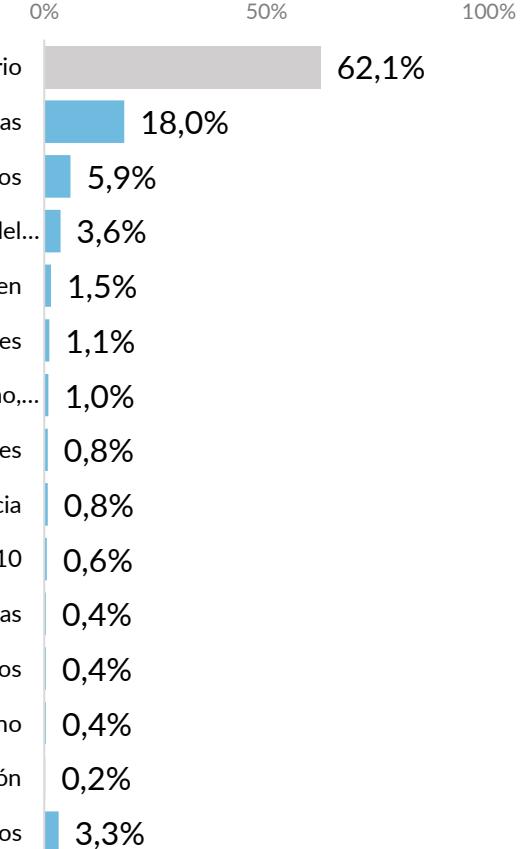
#### Personas mayores (65 o más años)



#### Respuesta abierta

No tiene sugerencia/ comentario	
Mayor amplitud de horarios para pedir citas	
Reducir tiempos de espera en dar la cita / mejorar procesos	
Plataforma más intuitiva/ sencilla/ accesible/ mejor funcionamiento del...	
No tiene sugerencia porque funciona bien	
Más claridad/ facilidad en los trámites	
Más citas en trámites específicos: plusvalía herederos, urbanismo,...	
Que sea más fácil para las personas mayores	
Citas más cercanas a la zona de residencia	
Más personal/ más operadores de 010	
Mejorar las citas en las oficinas	
Enviar notificaciones cuando haya huecos	
Mejorar la atención al teléfono	
Hacer enlaces directos para facilitar el acceso con mala conexión	
Otros	

#### Resto



# Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

## MADRID

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

## VIGO

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

