

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Tramitación de cita previa

2024



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

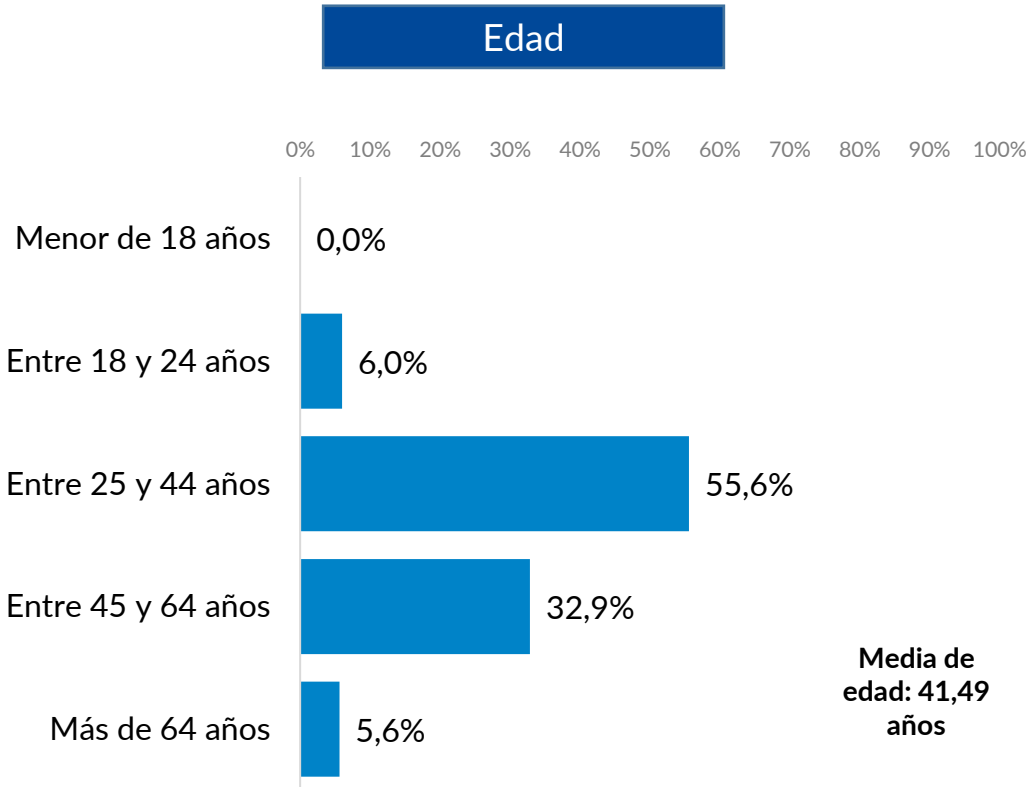
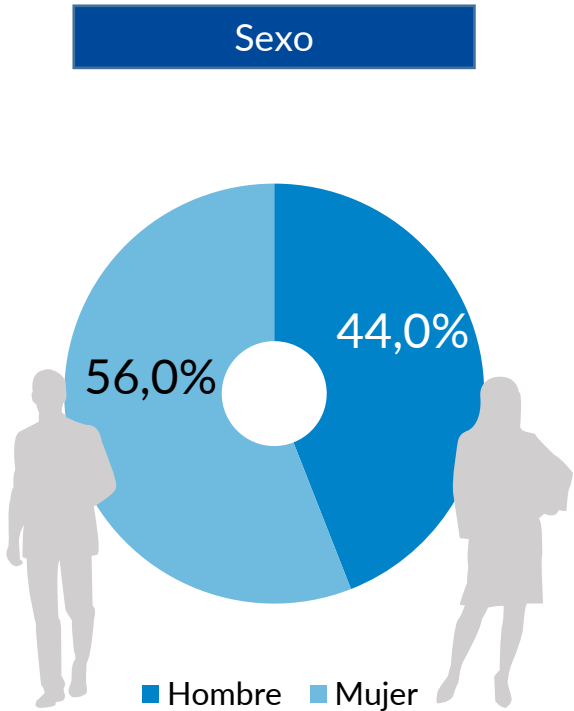
	FICHA TÉCNICA
Universo	257.551
Tamaño muestral	550
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as que obtuvieron cita previa en cualquiera de los organismos del Ayuntamiento de Madrid, facilitada por los distintos canales de obtención (presencial, telefónico o telemático).
Técnica de recogida de información	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

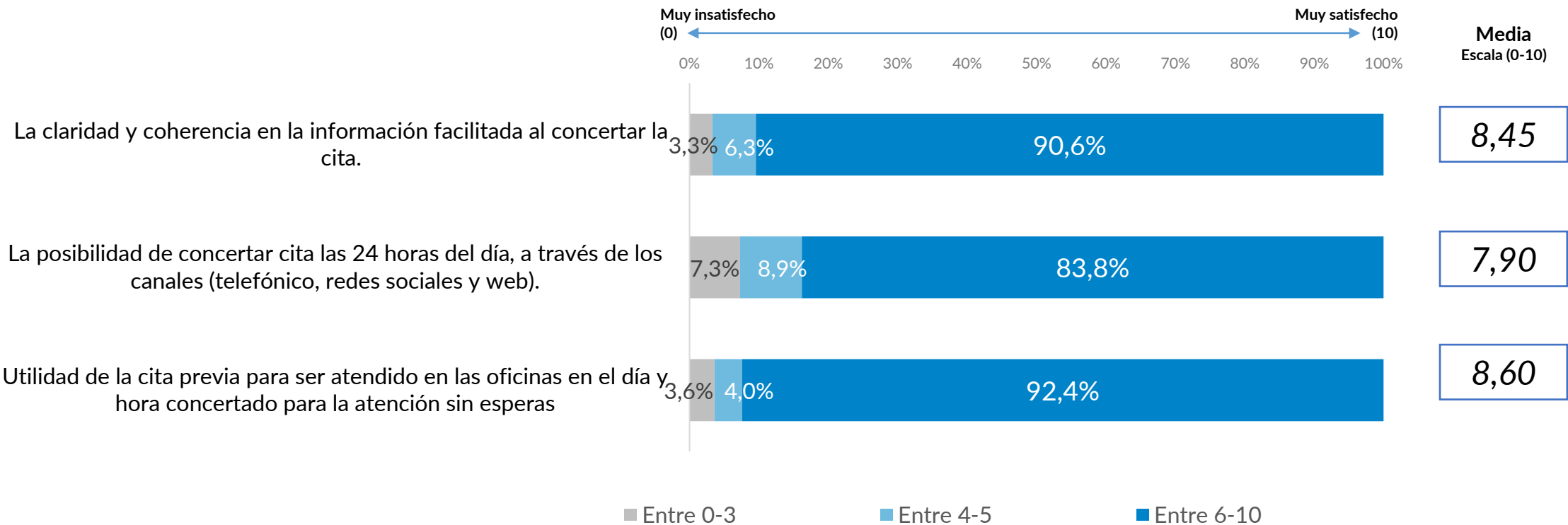


2. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS DE CITA PREVIA

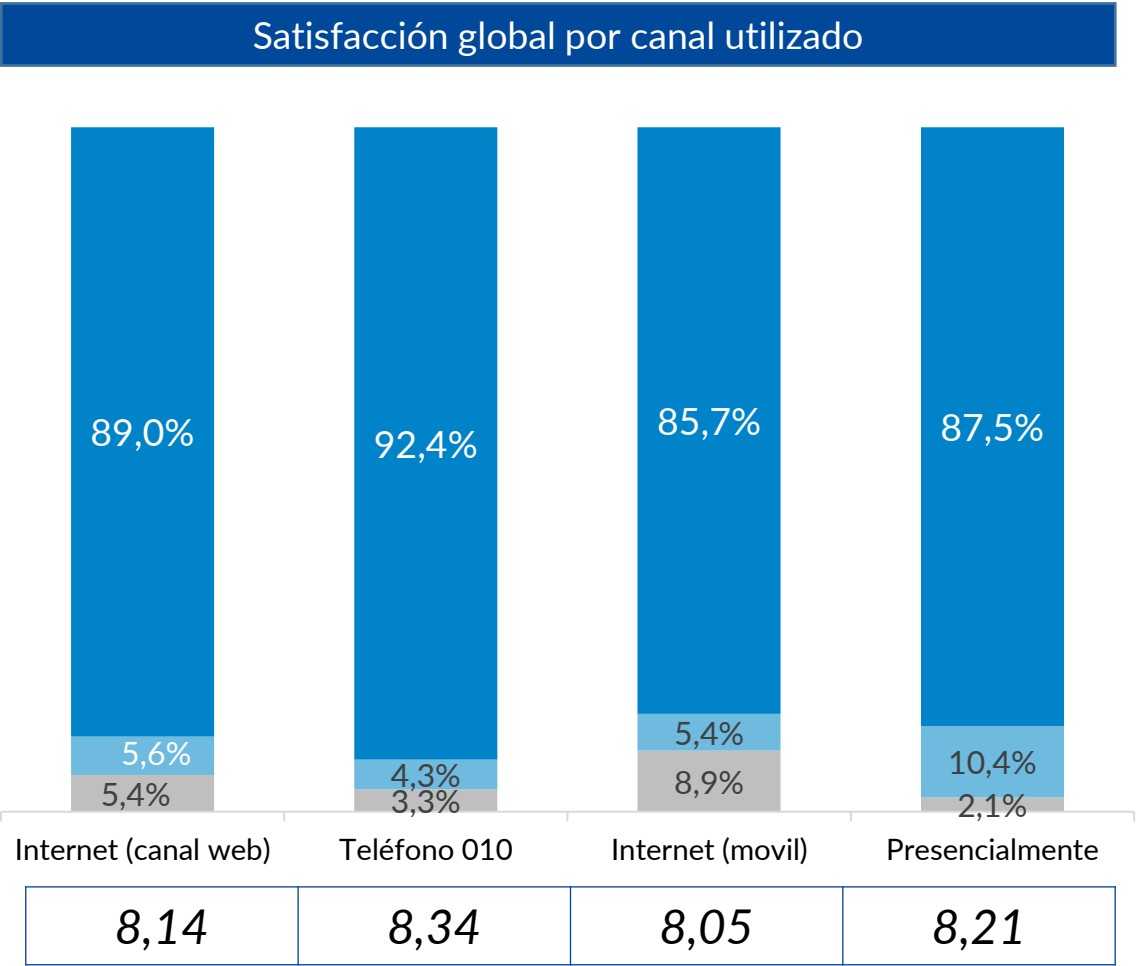
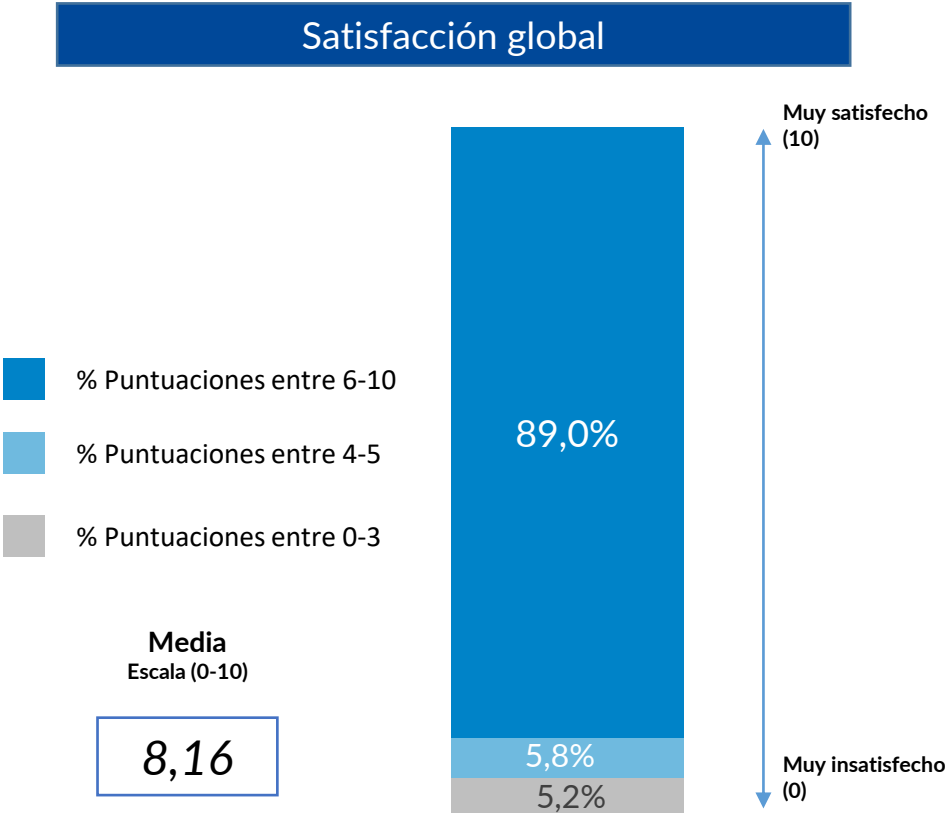


3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa



4. SATISFACCIÓN GLOBAL

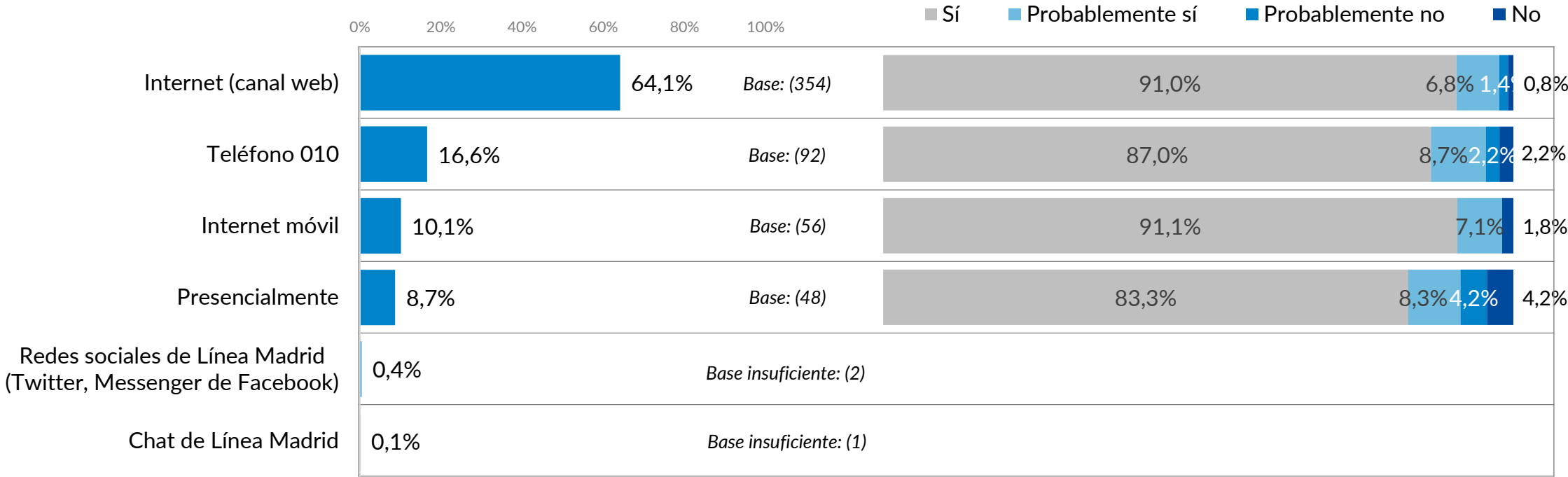


Base: total (554)
Pregunta P3 (satisfacción global) P4 (canal)

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Canal utilizado

Repetición de uso del canal utilizado



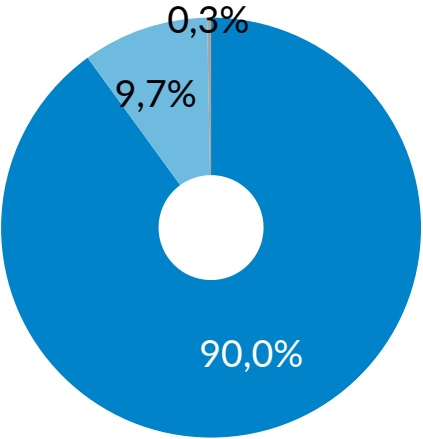
* Base: total (554)

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

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

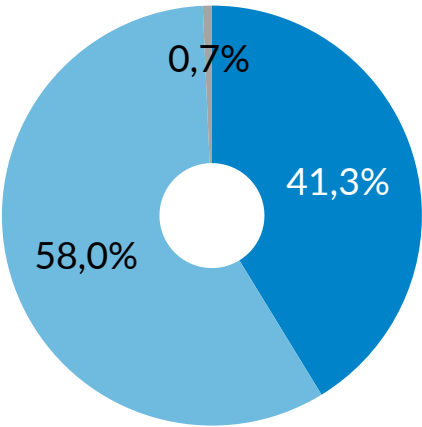
* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (411)



■ Sí ■ No ■ NS/NC

Intento de uso del canal internet

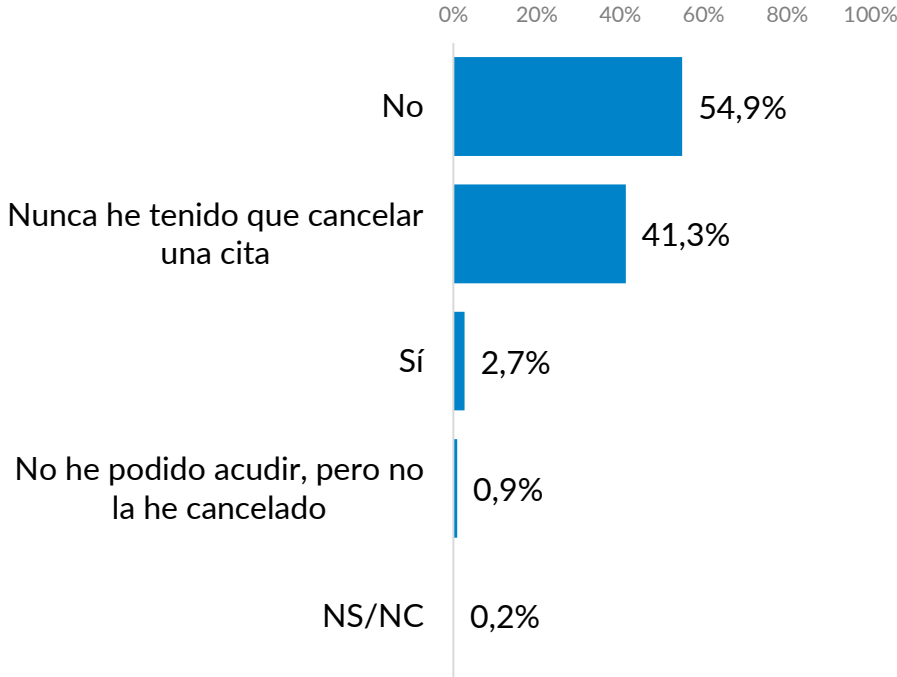
* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (143)



■ Sí ■ No ■ NS/NC

Dificultades para cancelar la cita

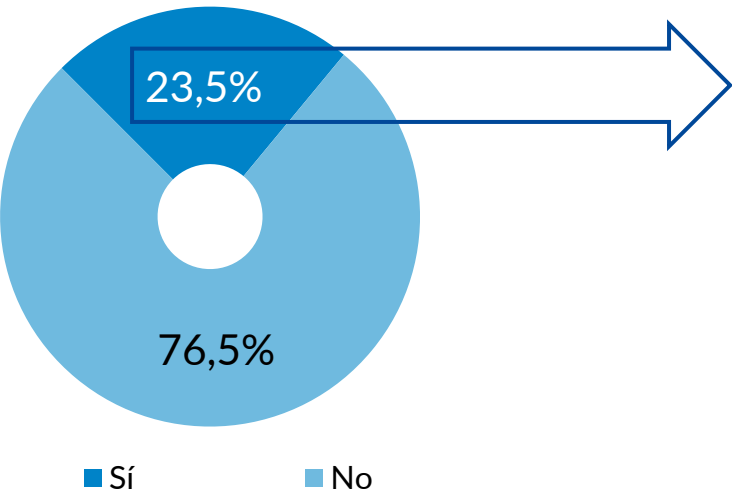
* Base: total (554)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

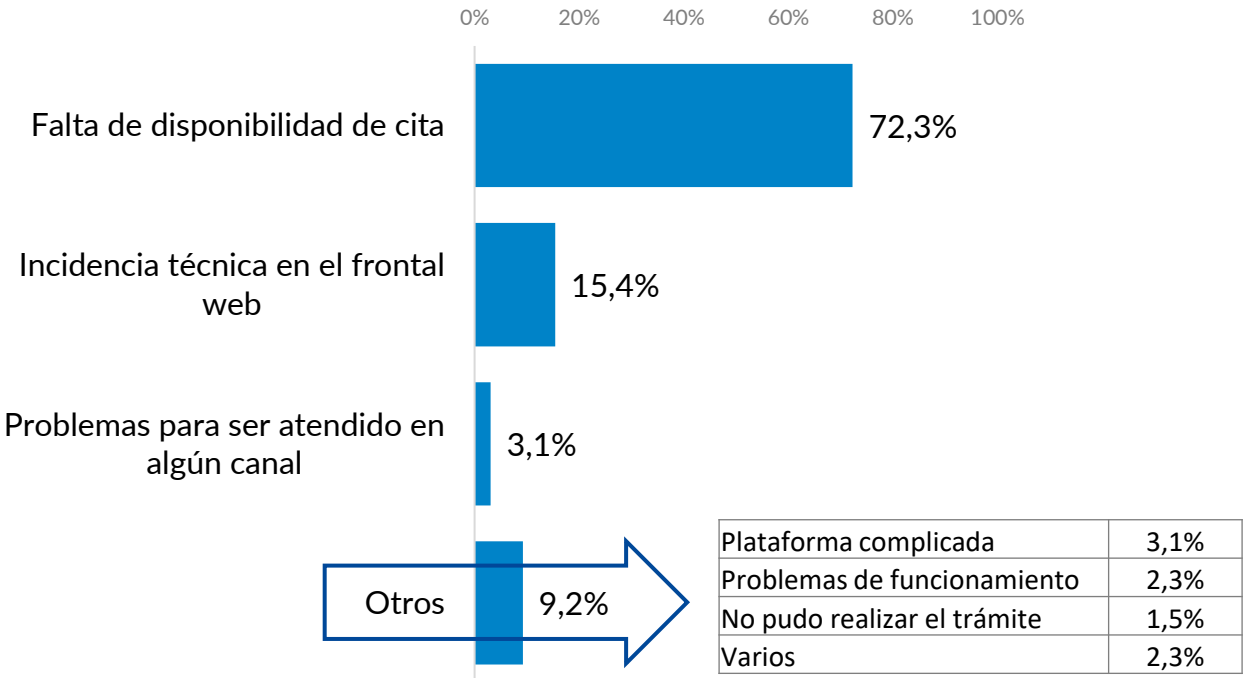
Incidencias en la tramitación de cita previa

* Base: Total (554)



Tipos de incidencias

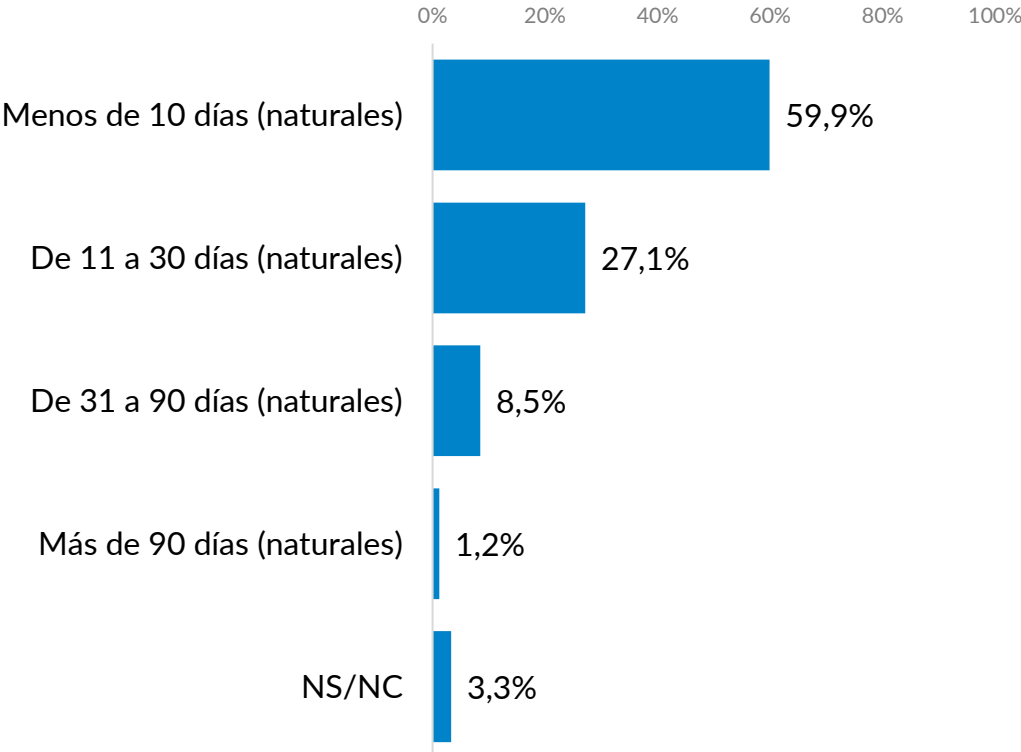
* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita (130)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Tiempo de espera desde la solicitud hasta la cita

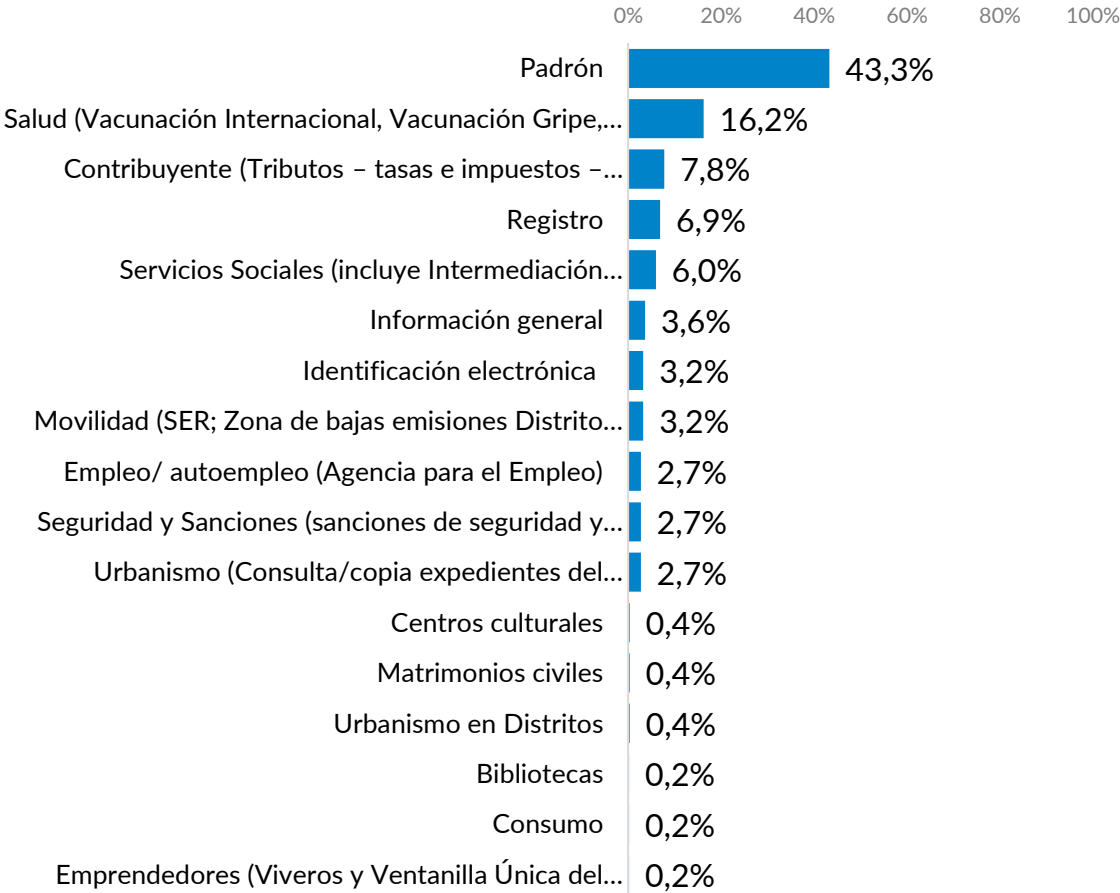
* Base: sin incidencias (424)



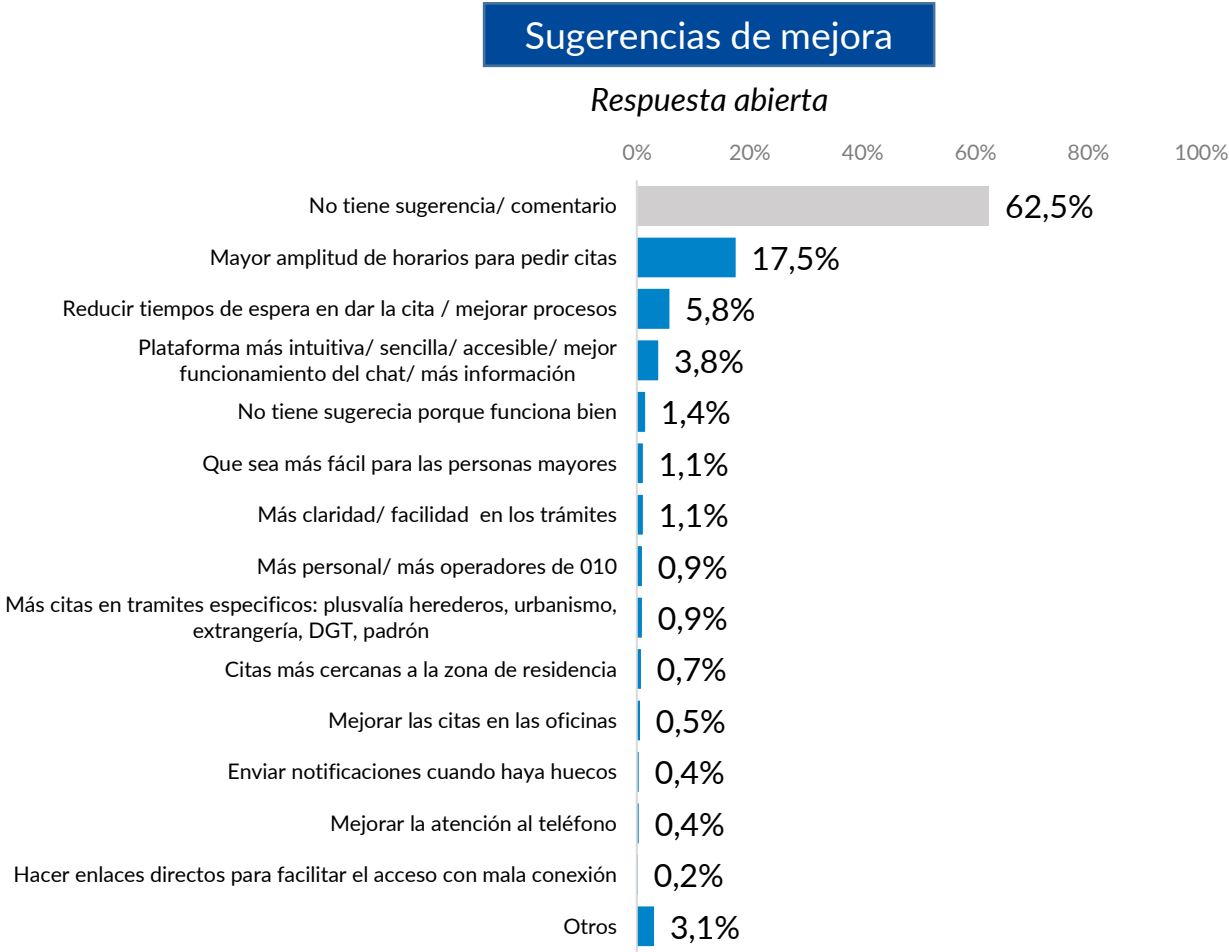
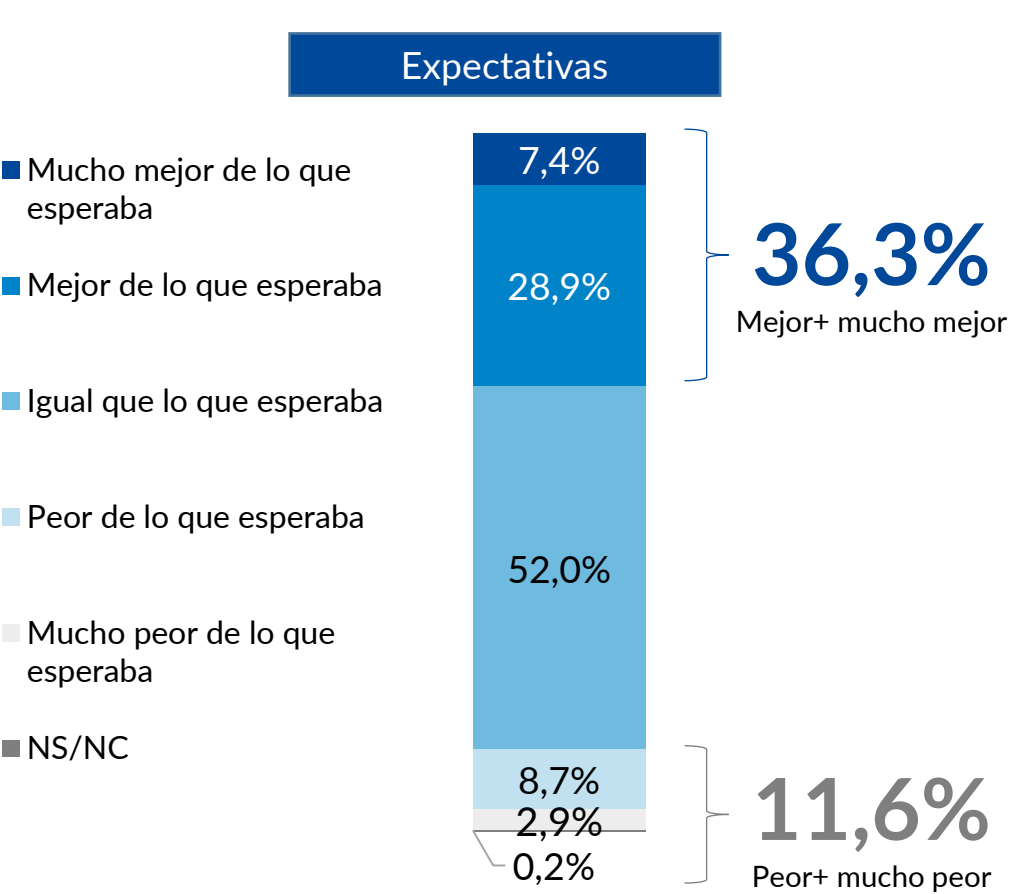
Pregunta P10 (tiempos de espera) P11 (tipo de trámite)

Trámite que motivo la solicitud de la cita

* Base: Total (554)



6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



* Base: total (554)

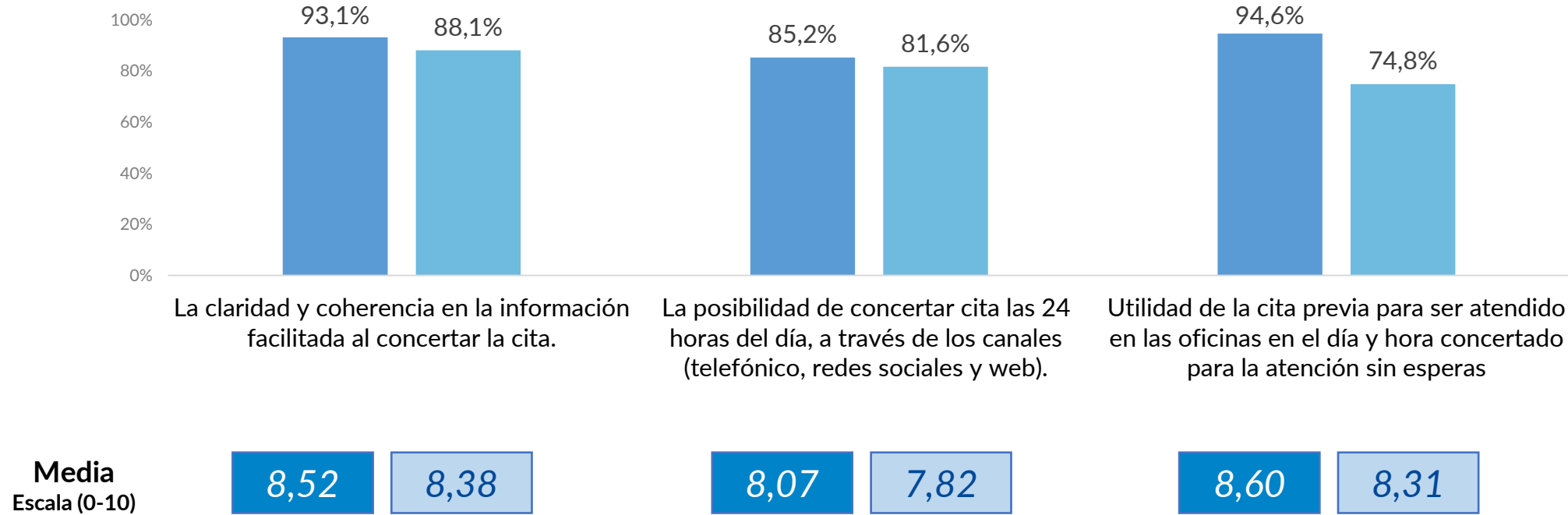
Pregunta P13 (cumplimiento de expectativas) P14 (sugerencia de mejora)

3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: SEXO



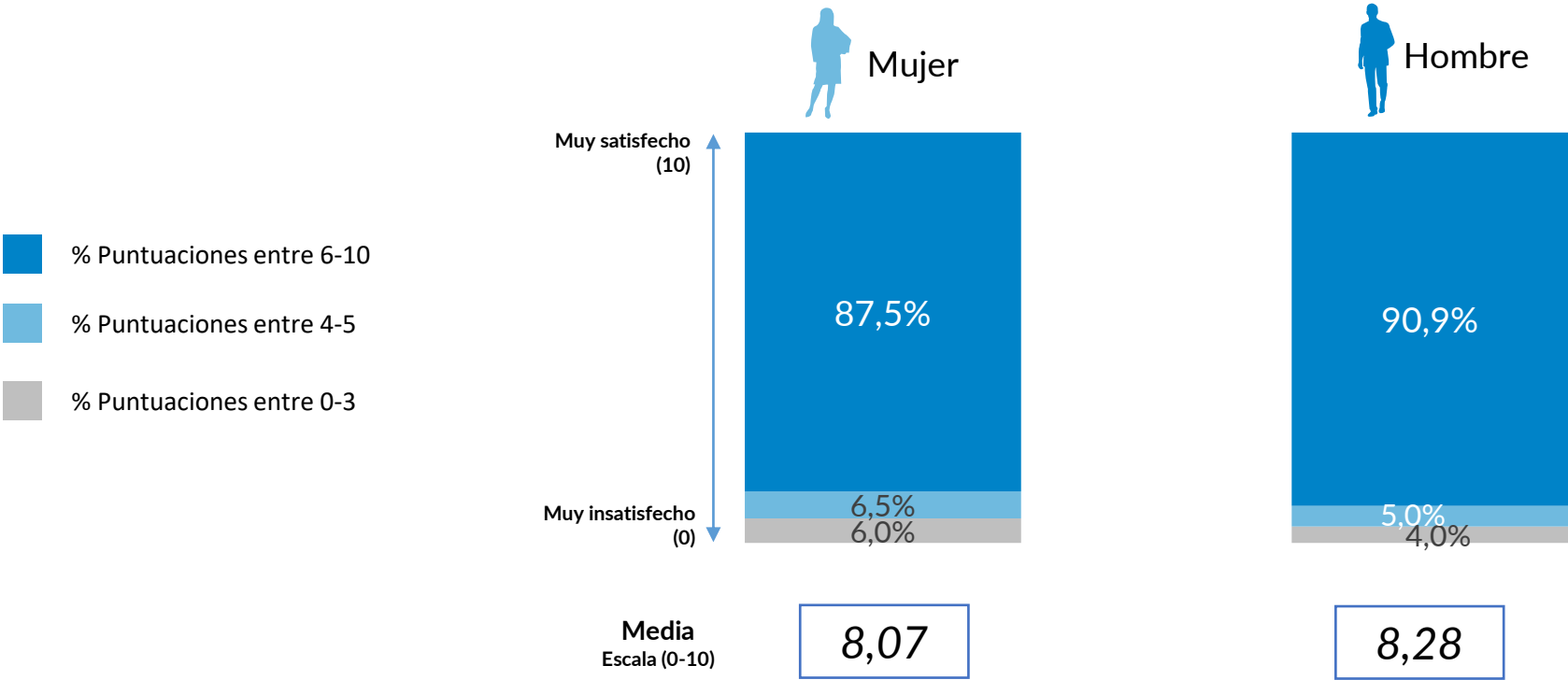
3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

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



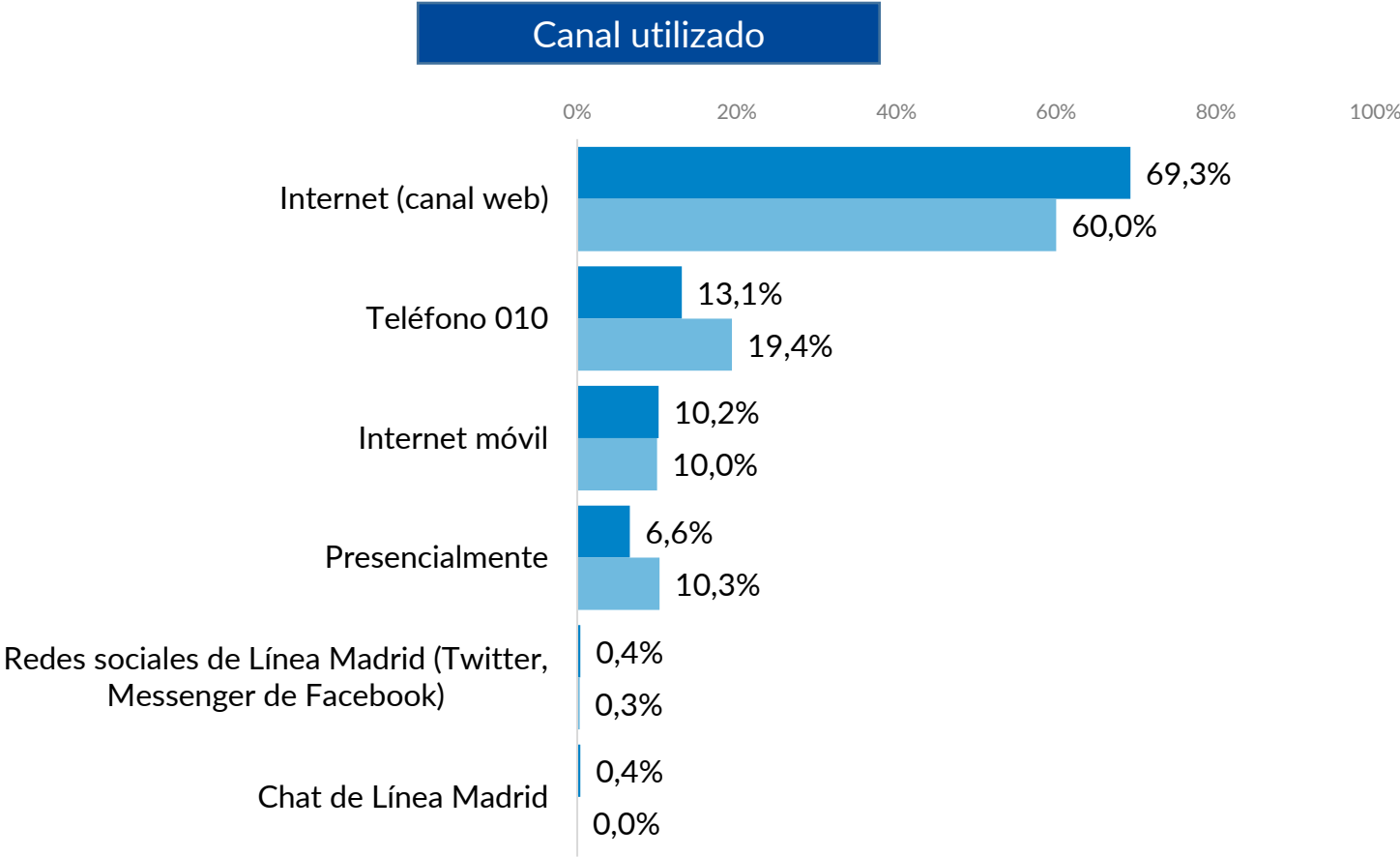
4. SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción global



Base: ciudadanos/as que aportan una valoración. (Hombre: 244 / Mujer: 310)
Pregunta P3 (satisfacción global)

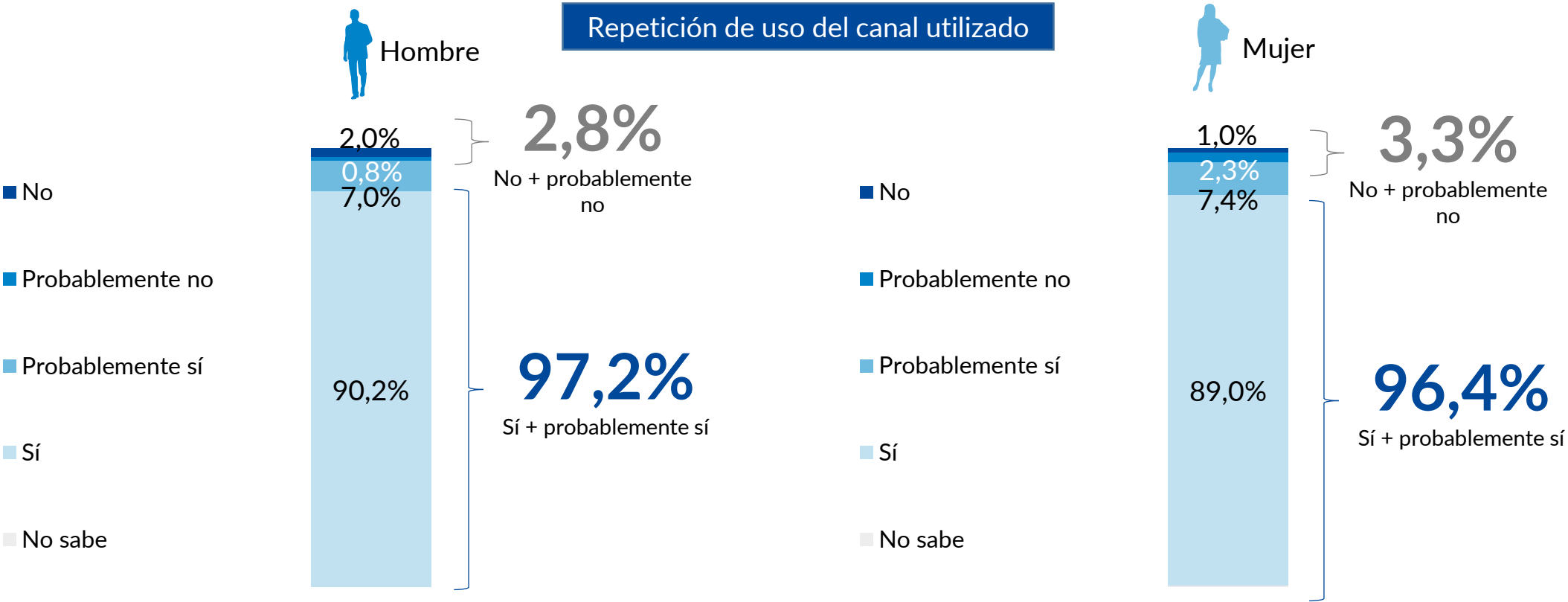
5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



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



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

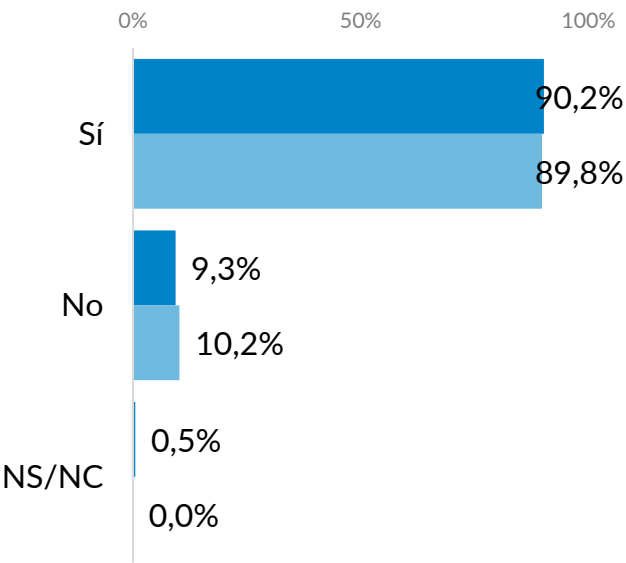


Base: ciudadanos/as que aportan una valoración. (Hombre: 244 / Mujer: 310)
P5 (repetición)

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

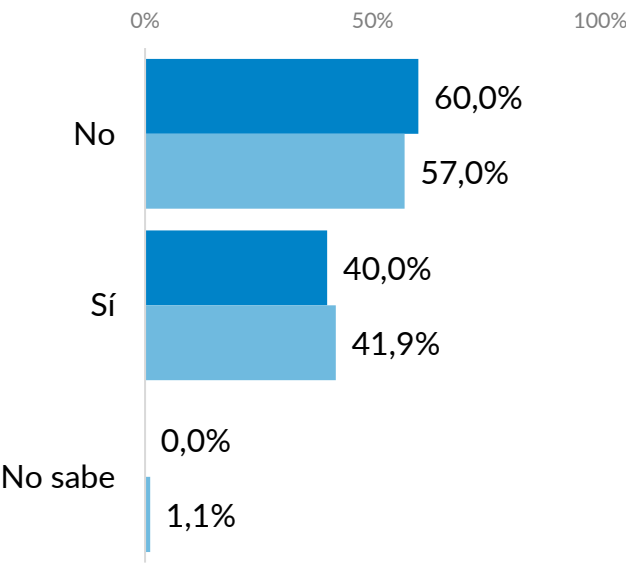
Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

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



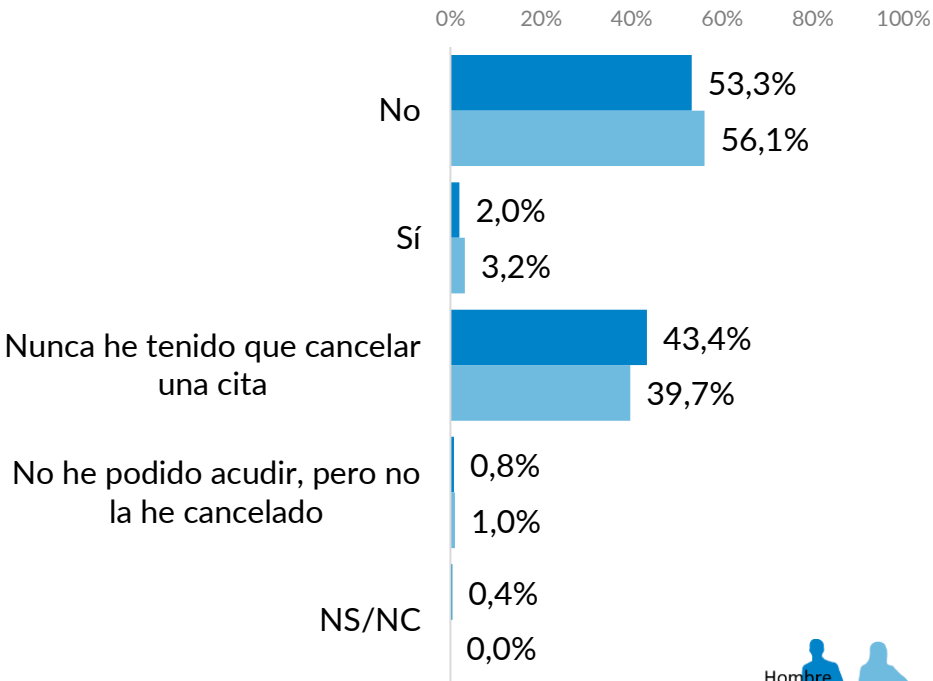
Intento de uso del canal internet

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



Dificultades para cancelar la cita

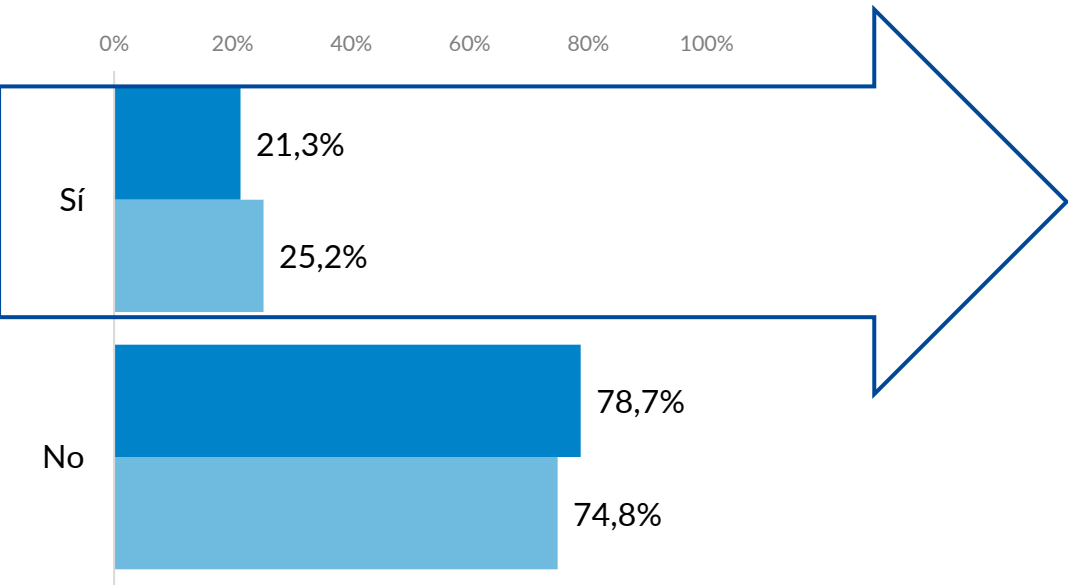
* Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

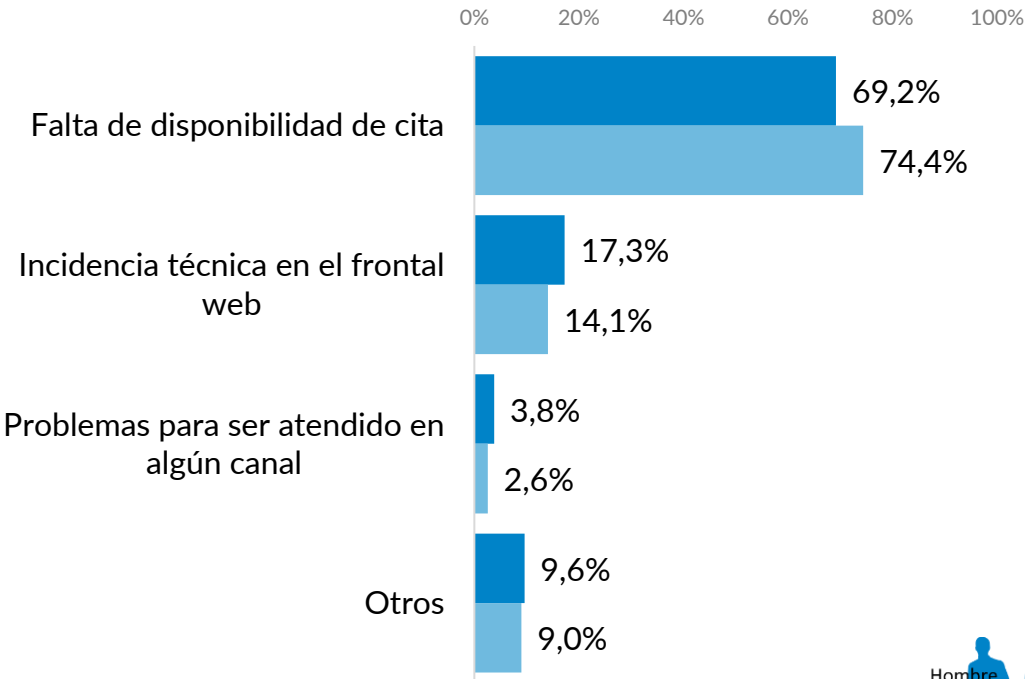
Incidencias en la tramitación de cita previa

* 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

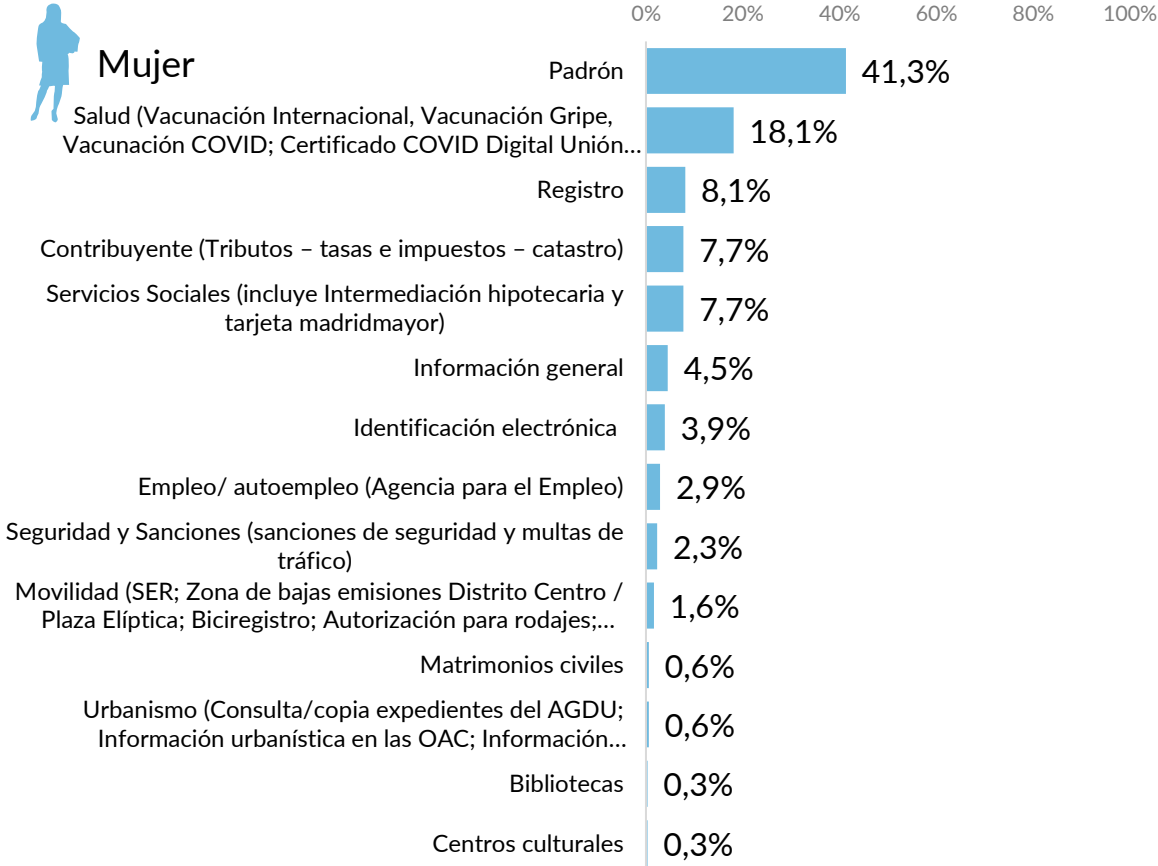
Trámite que motivo la solicitud de la cita



Hombre

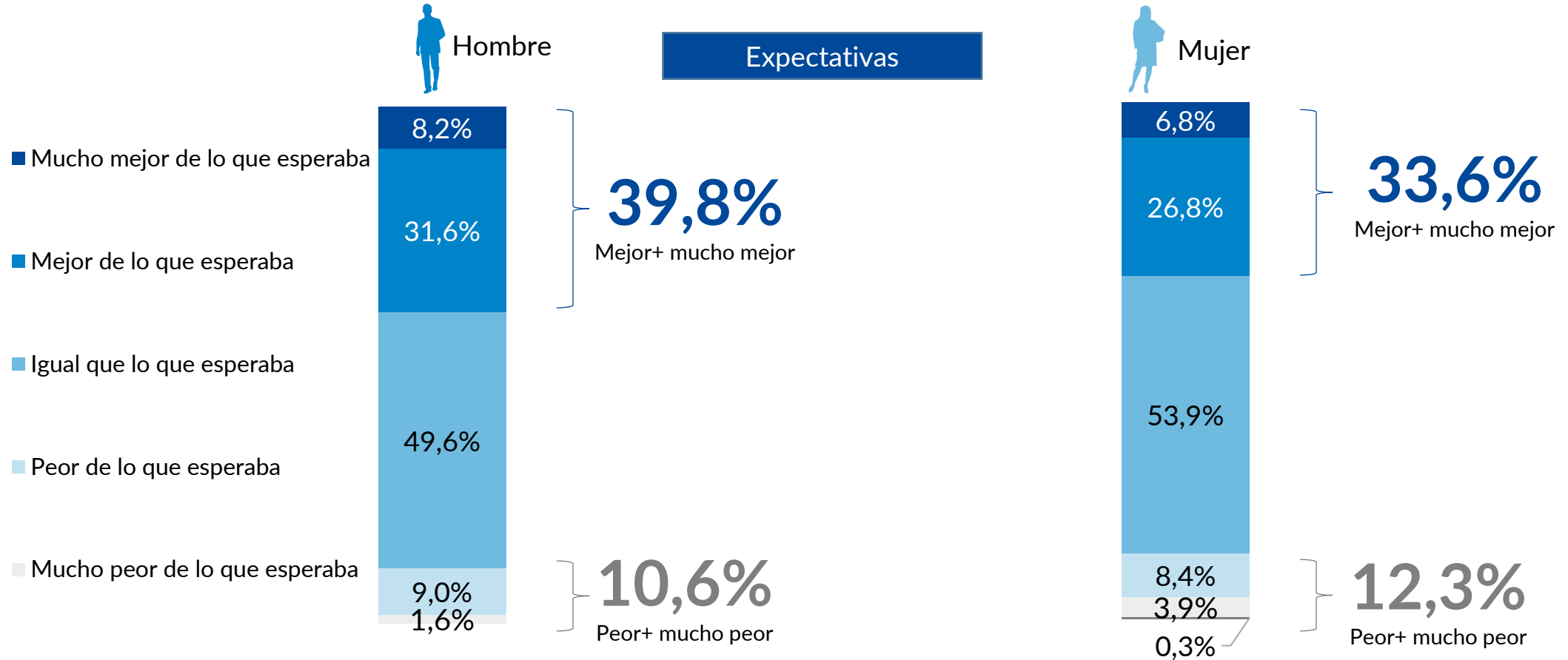


Mujer



Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)
P11 (tipo de trámite)

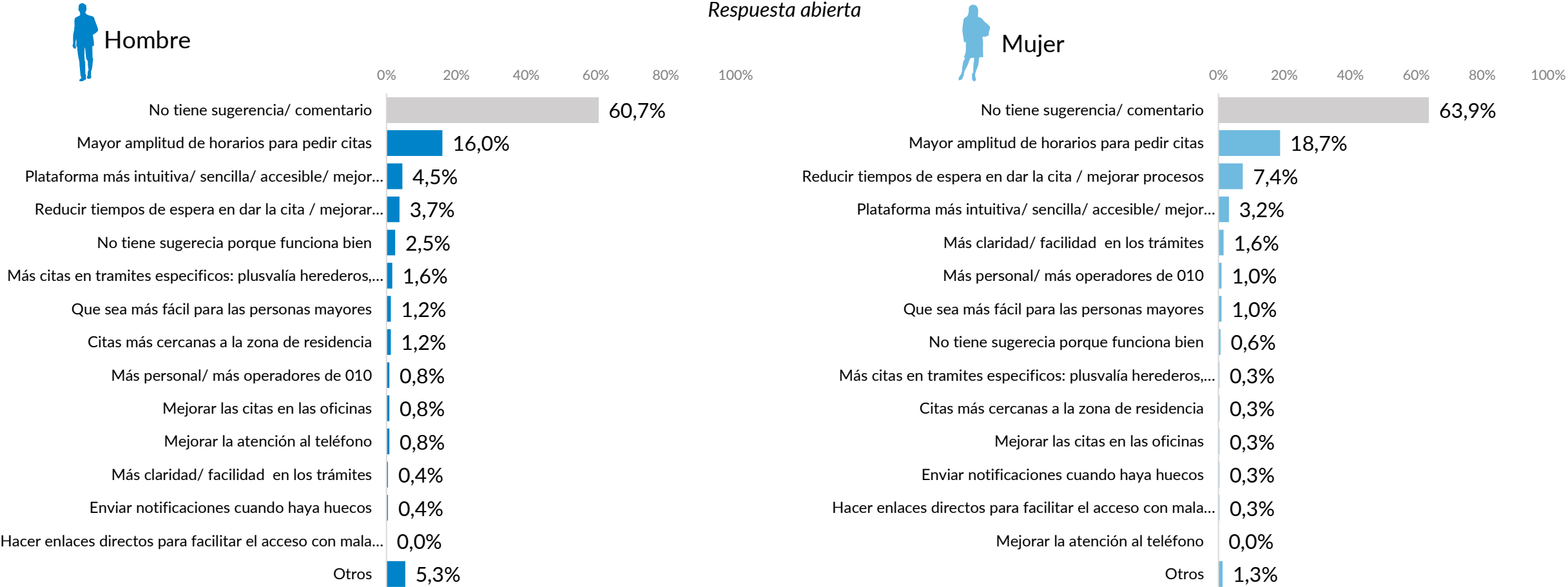
6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Sugerencias de mejora

Respuesta abierta

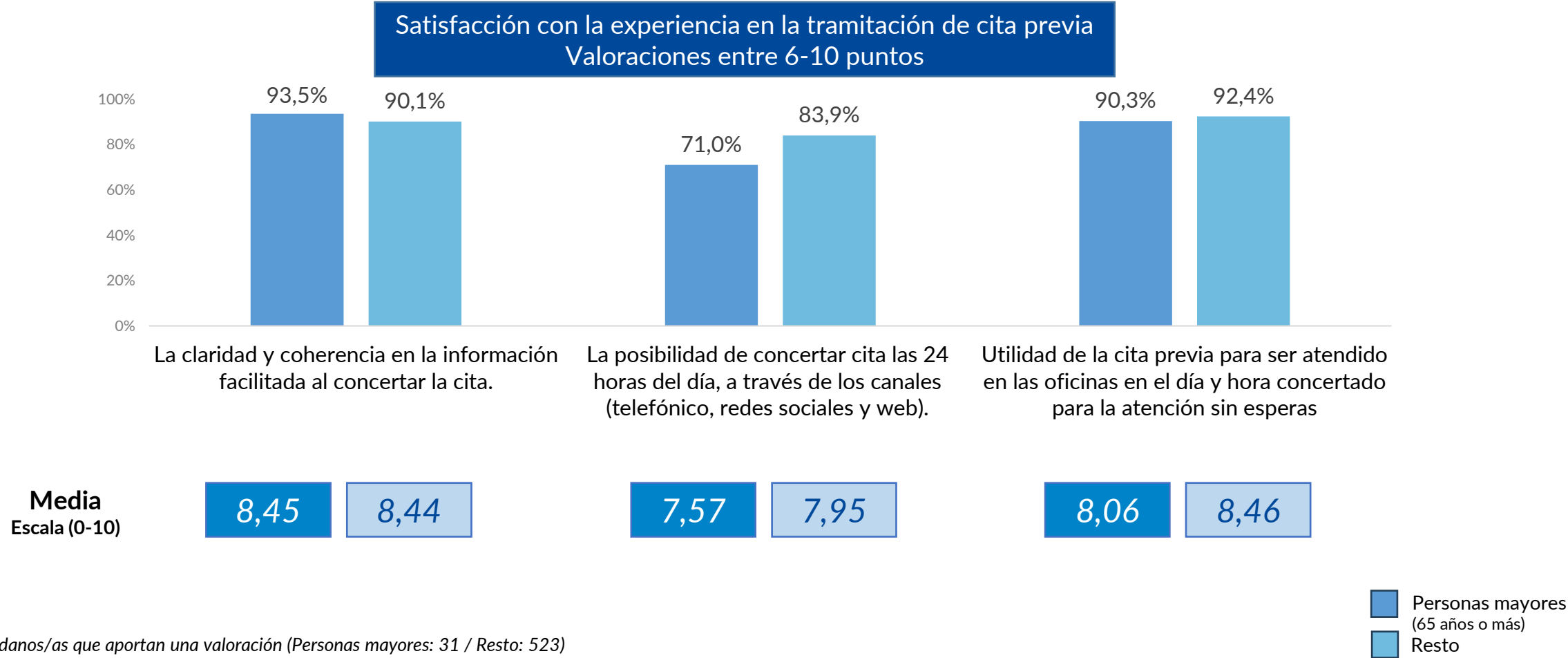


Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)
P14 (sugerencia de mejora)

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

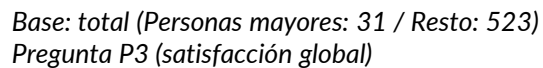


3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

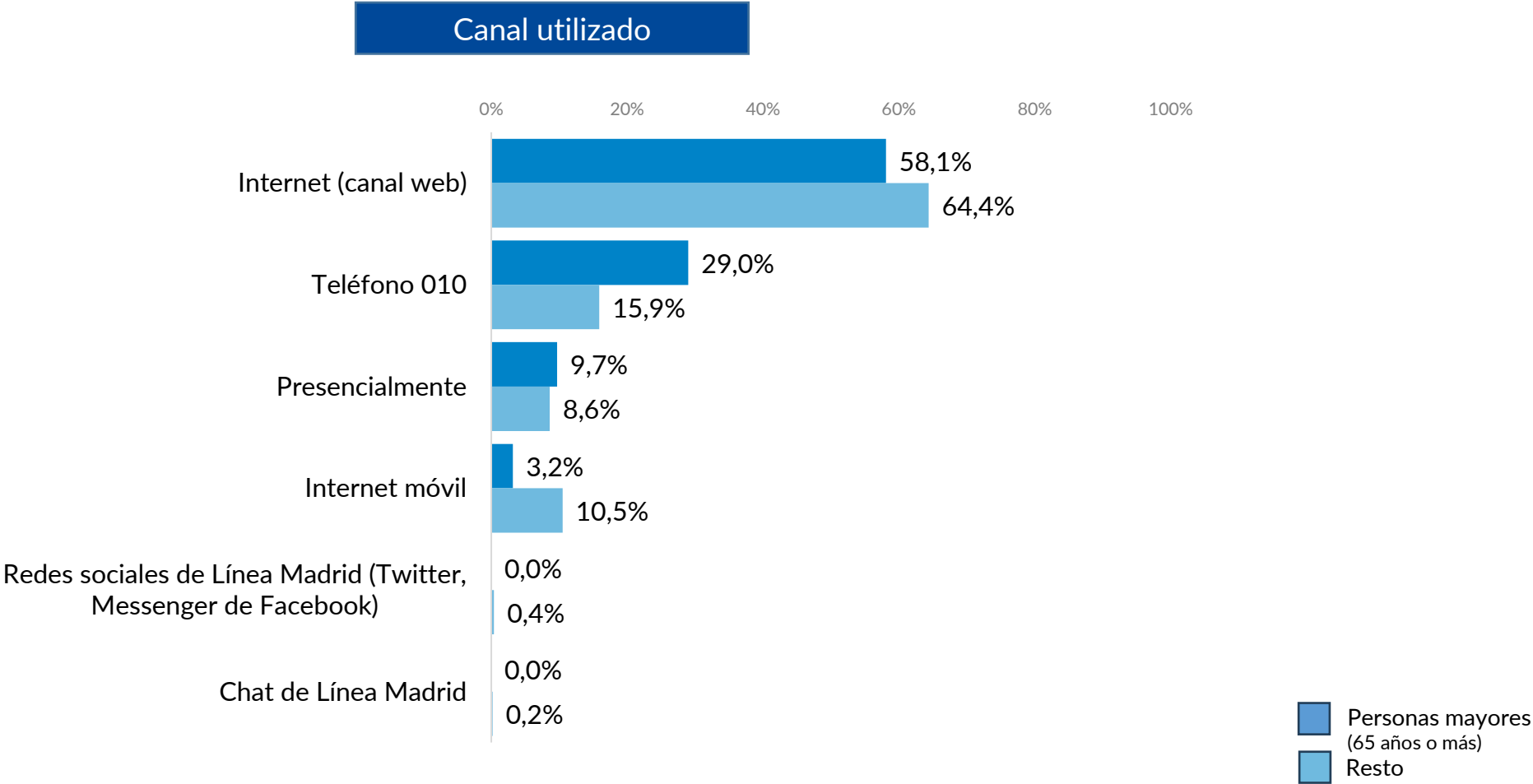


Satisfacción global

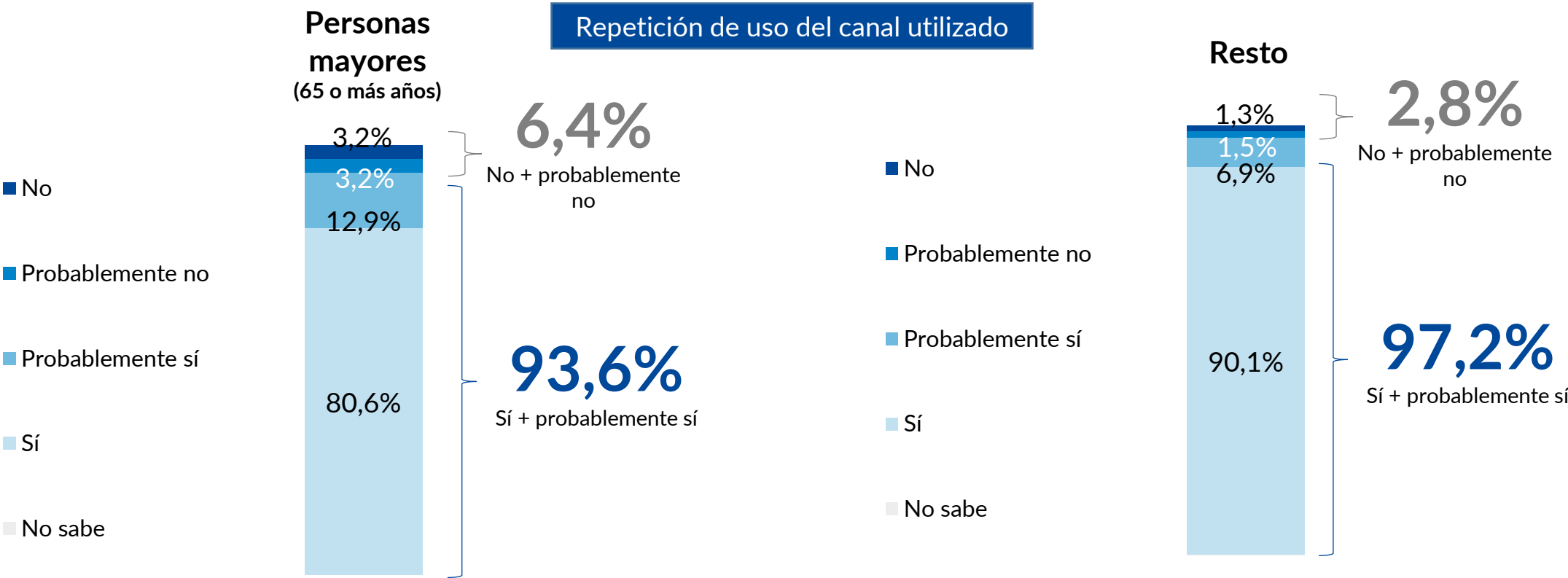
Resto



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



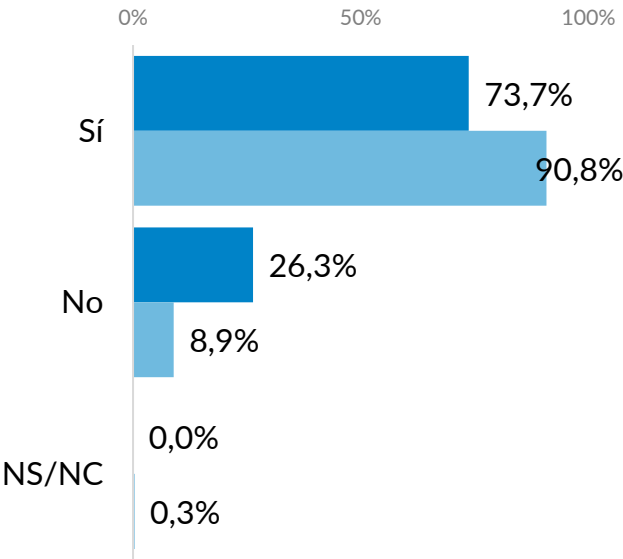
5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

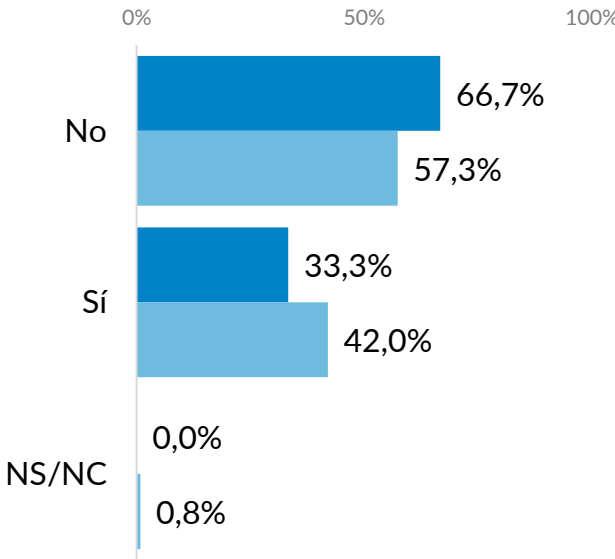
Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

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



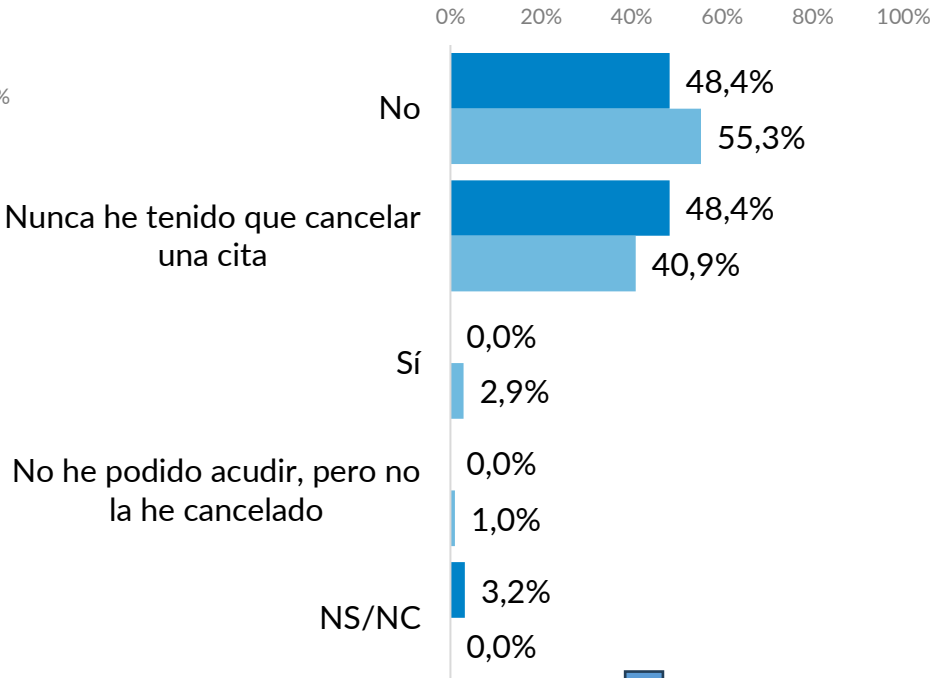
Intento de uso del canal internet



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)



 Personas mayores (65 años o más)
 Resto

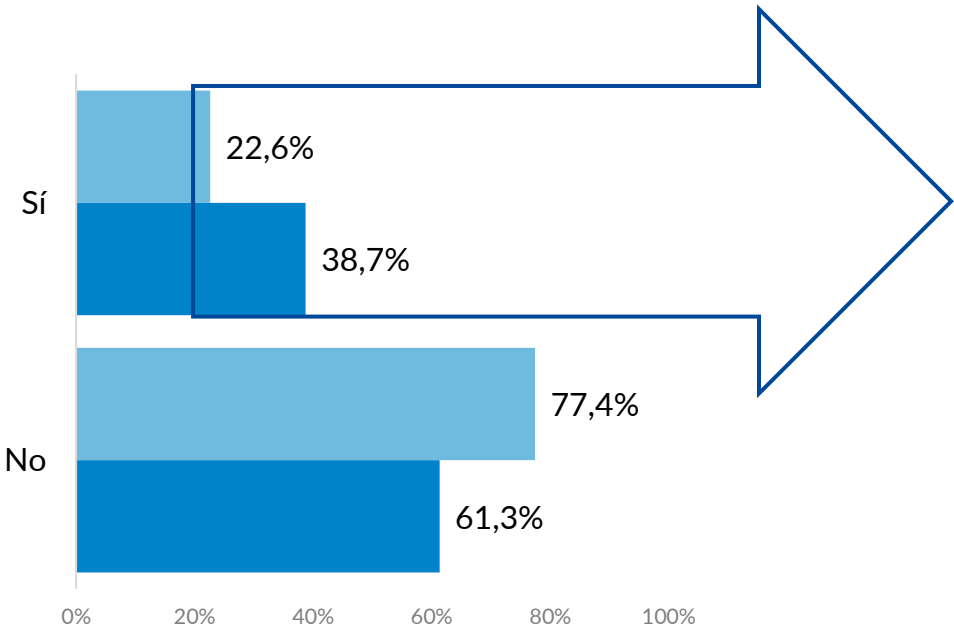
*Base insuficiente

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

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

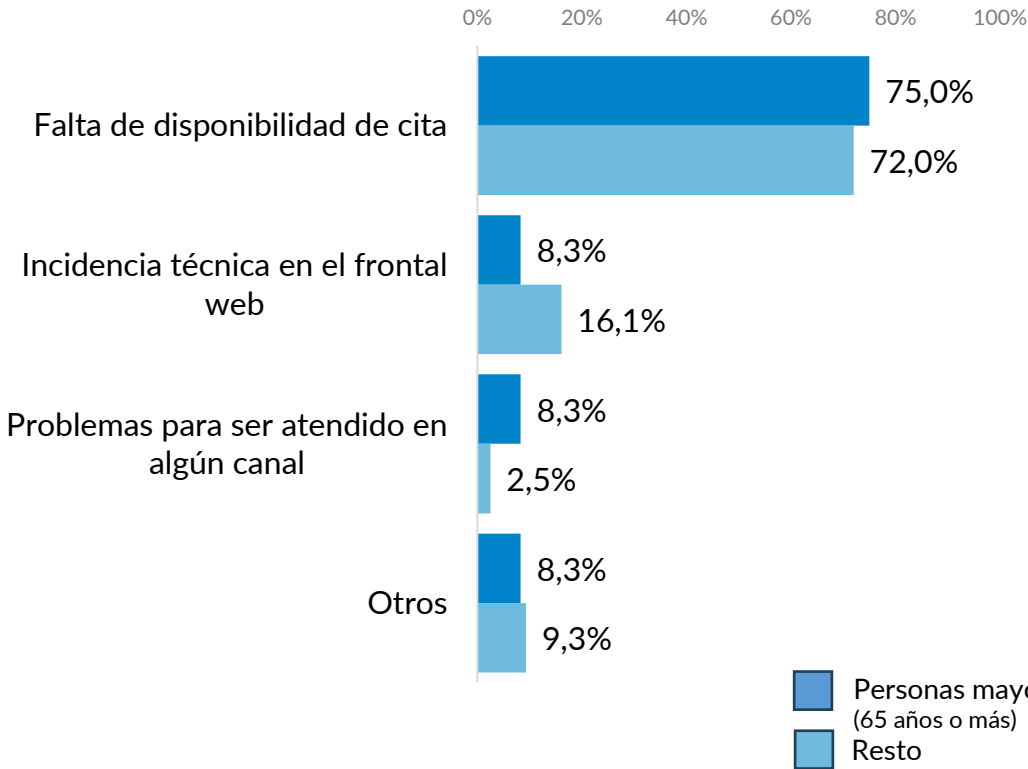
Incidencias en la tramitación de cita previa

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



Tipos de incidencias

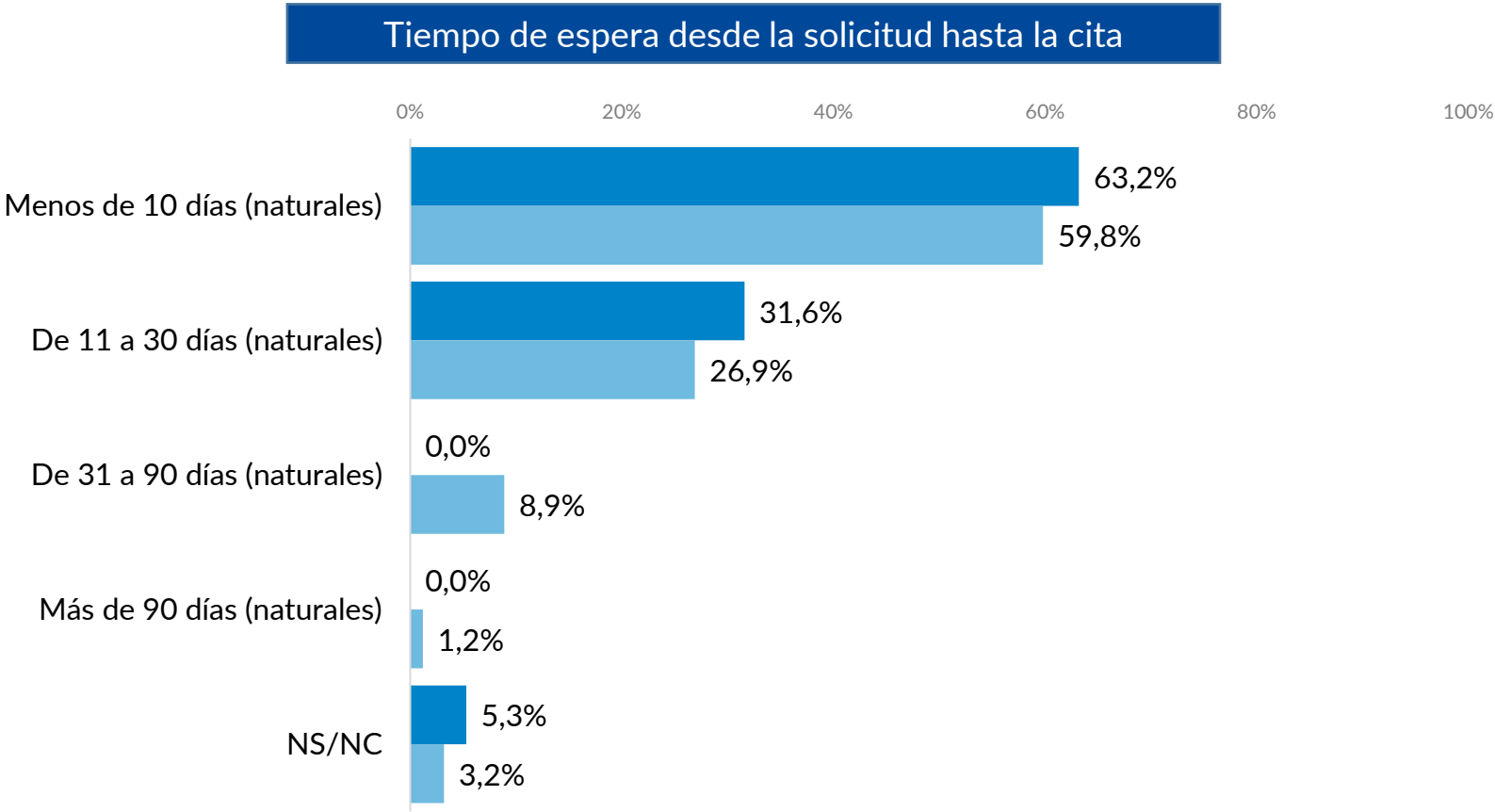
* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita total (Personas mayores: 12* / Resto: 118)





*Base insuficiente

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

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

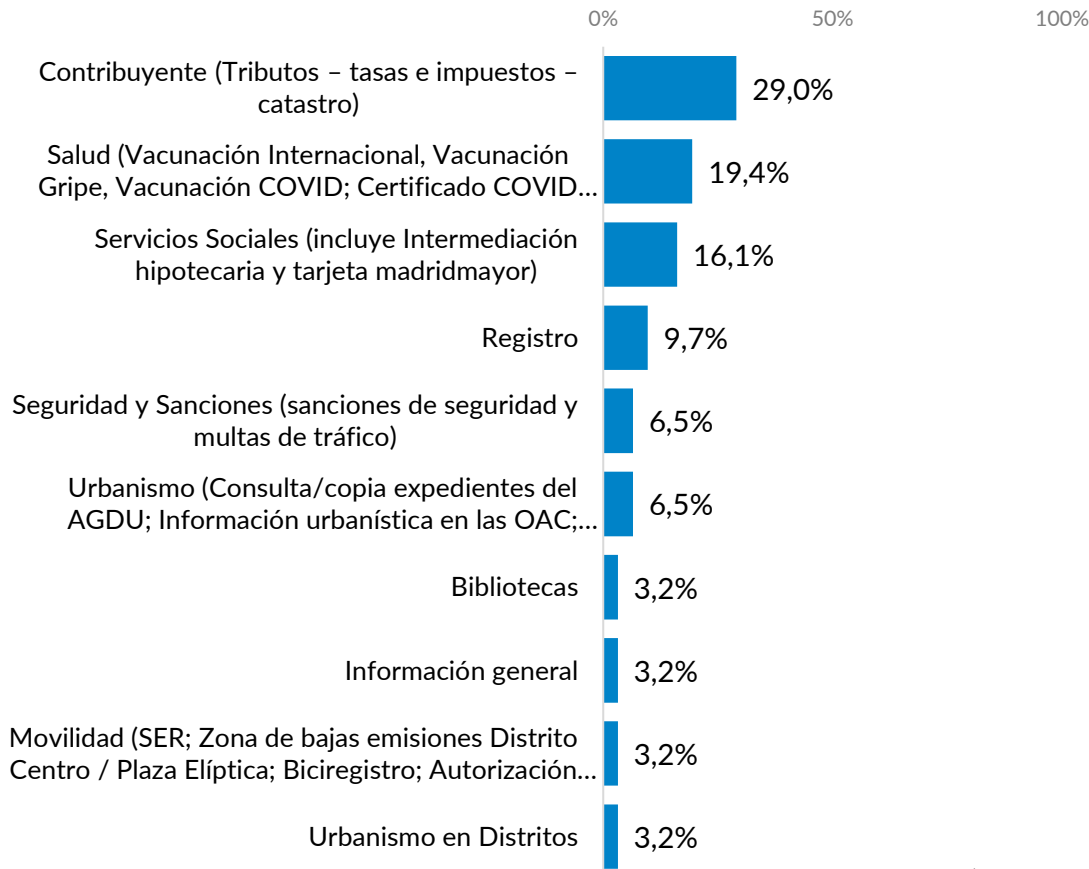


Base: total (Personas mayores: 19 / Resto: 405)
Pregunta P10 (tiempos de espera)

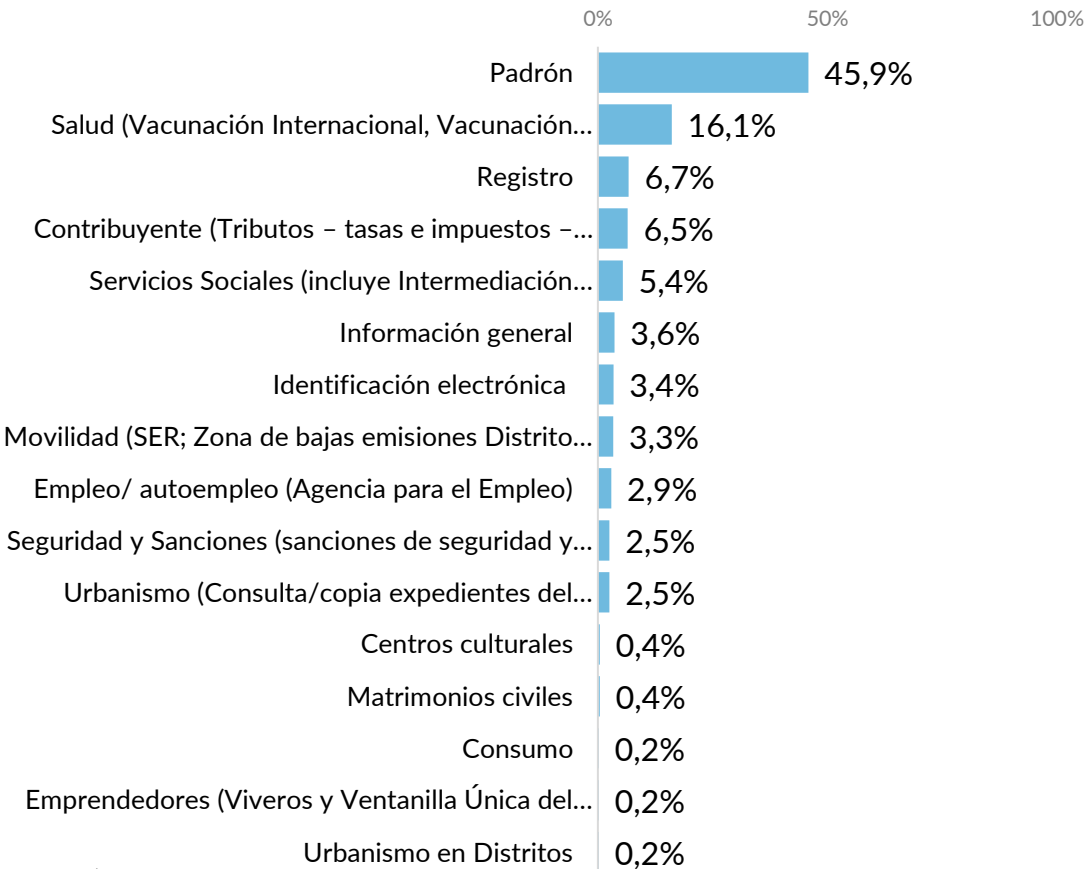
 Personas mayores
(65 años o más)
 Resto

5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

Personas mayores (65 o más años)

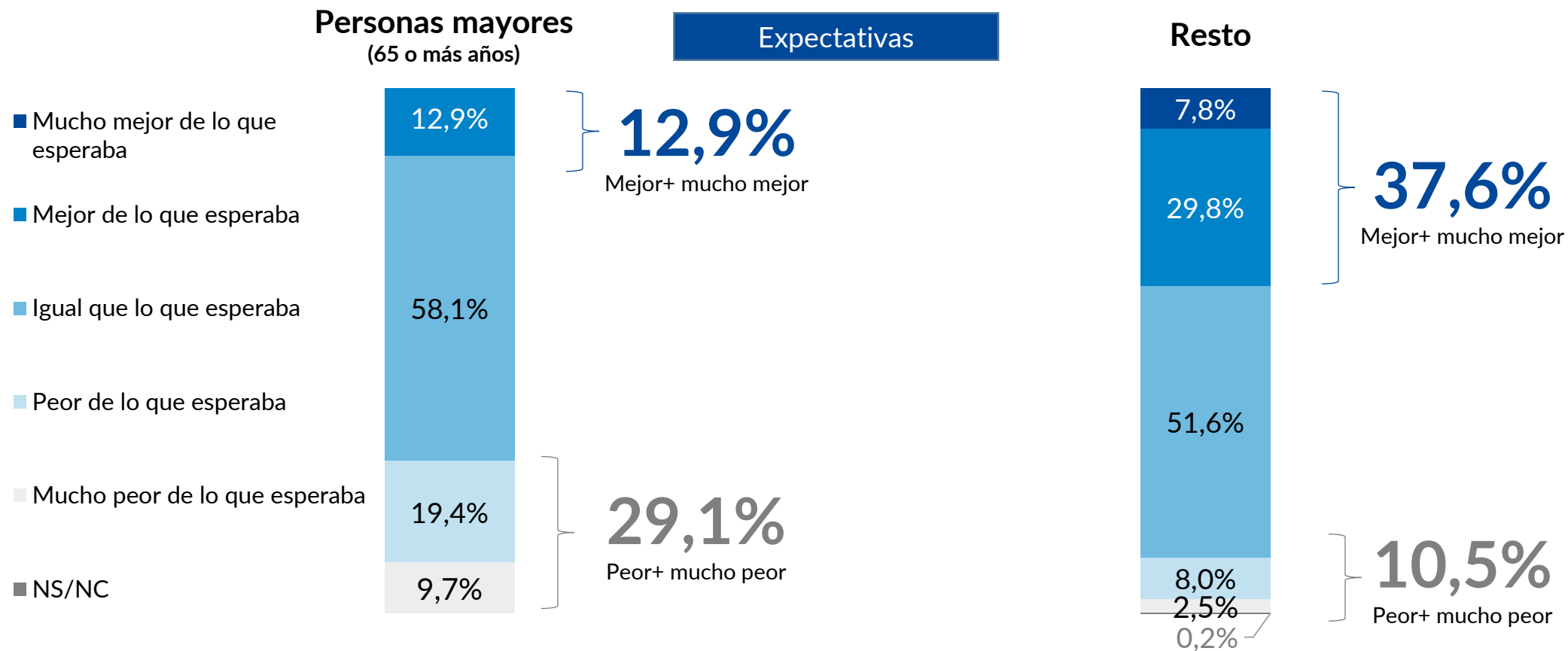


Resto



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

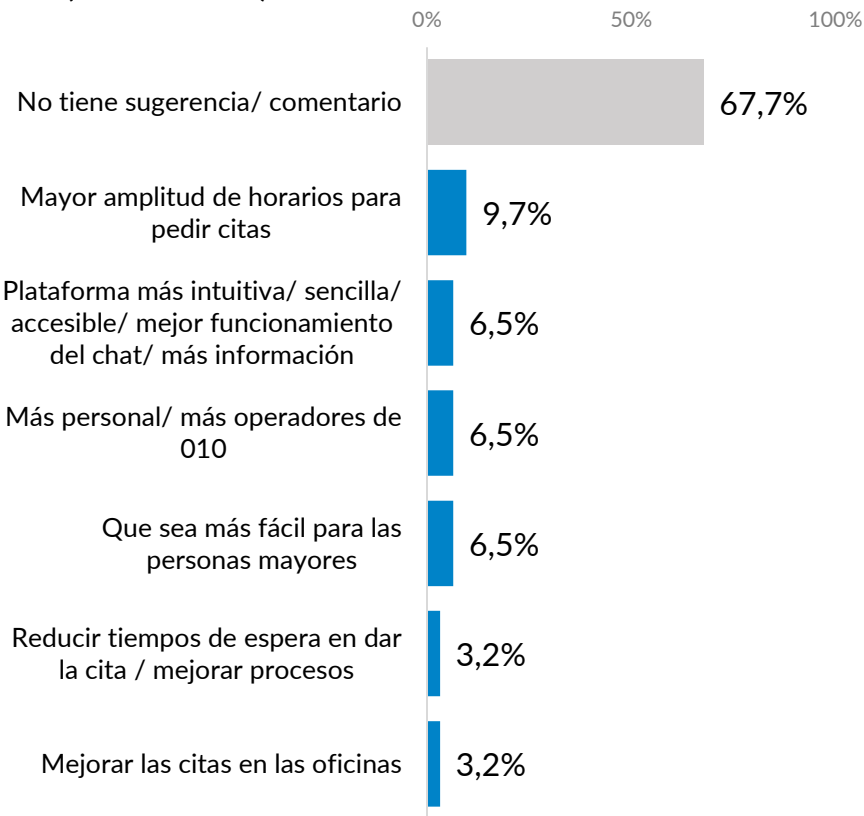
6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



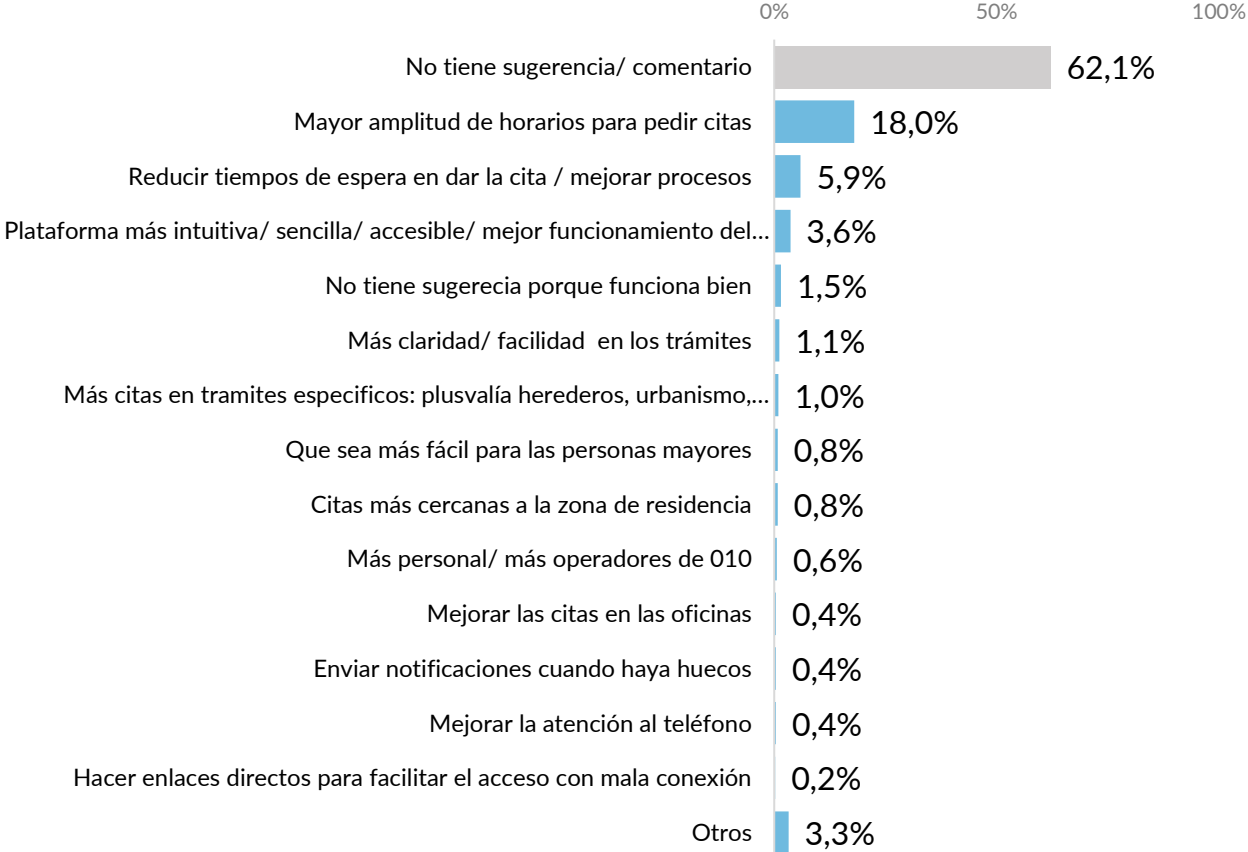
6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Sugerencias de mejora

Personas mayores (65 o más años)



Resto



Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)
P14 (sugerencia de mejora)

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

