



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Informe global

2024



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
Universo	1.478.639	9.592	61.297
Tamaño muestral	3.871	2.512	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**	+/-1,61	+/-1,71	+/-1,95
Trabajo de campo	Del 9 de septiembre al 11 de octubre	Del 9 de septiembre al 3 de octubre	Del 3 al 18 de octubre

* 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
2024	98,0%	95,3%	81,7%
2023	96,4%	94,3%	88,1%

SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2024	9,47	8,87	7,27
2023	9,26	8,81	7,91

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

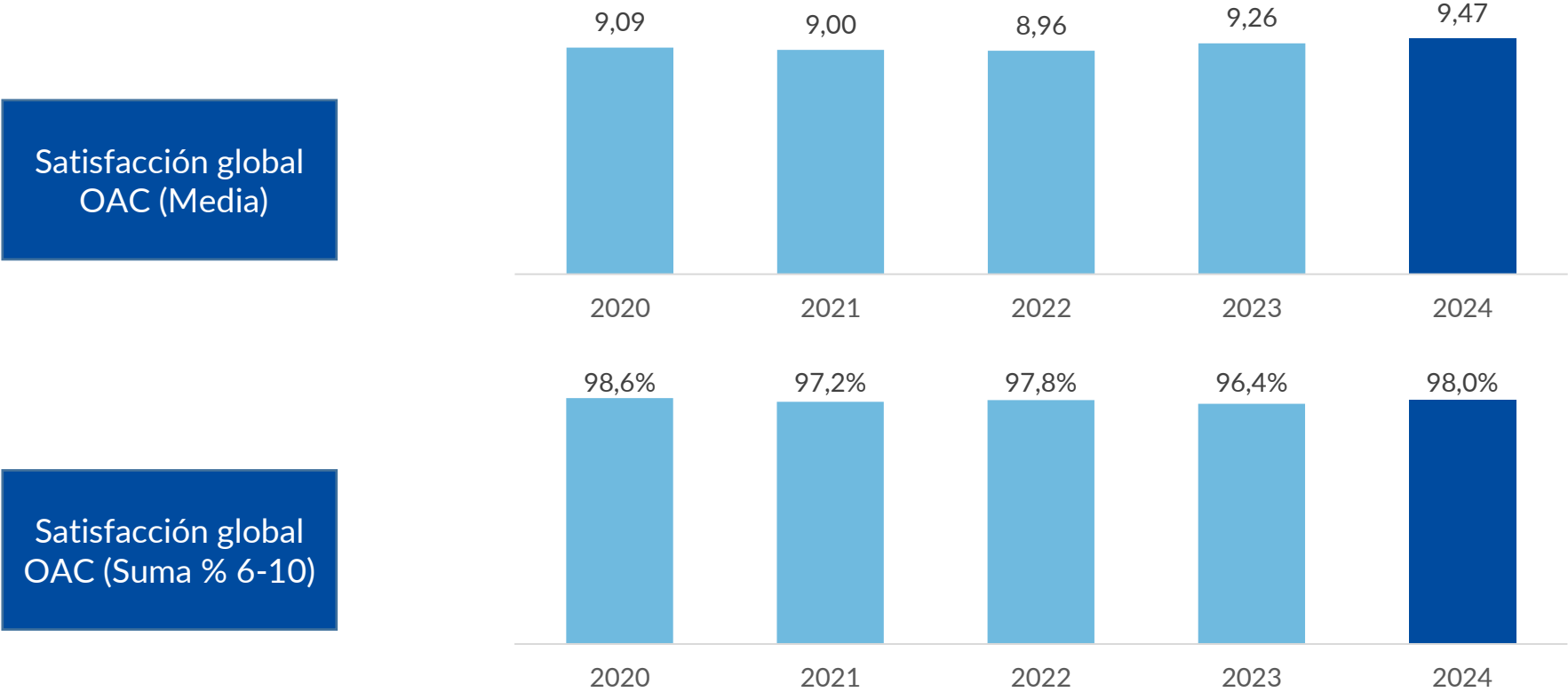
	X	Chat Online	Facebook
2024	90,5%	63,6%	88,5%
2023	93,4%	74,0%	-

*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.

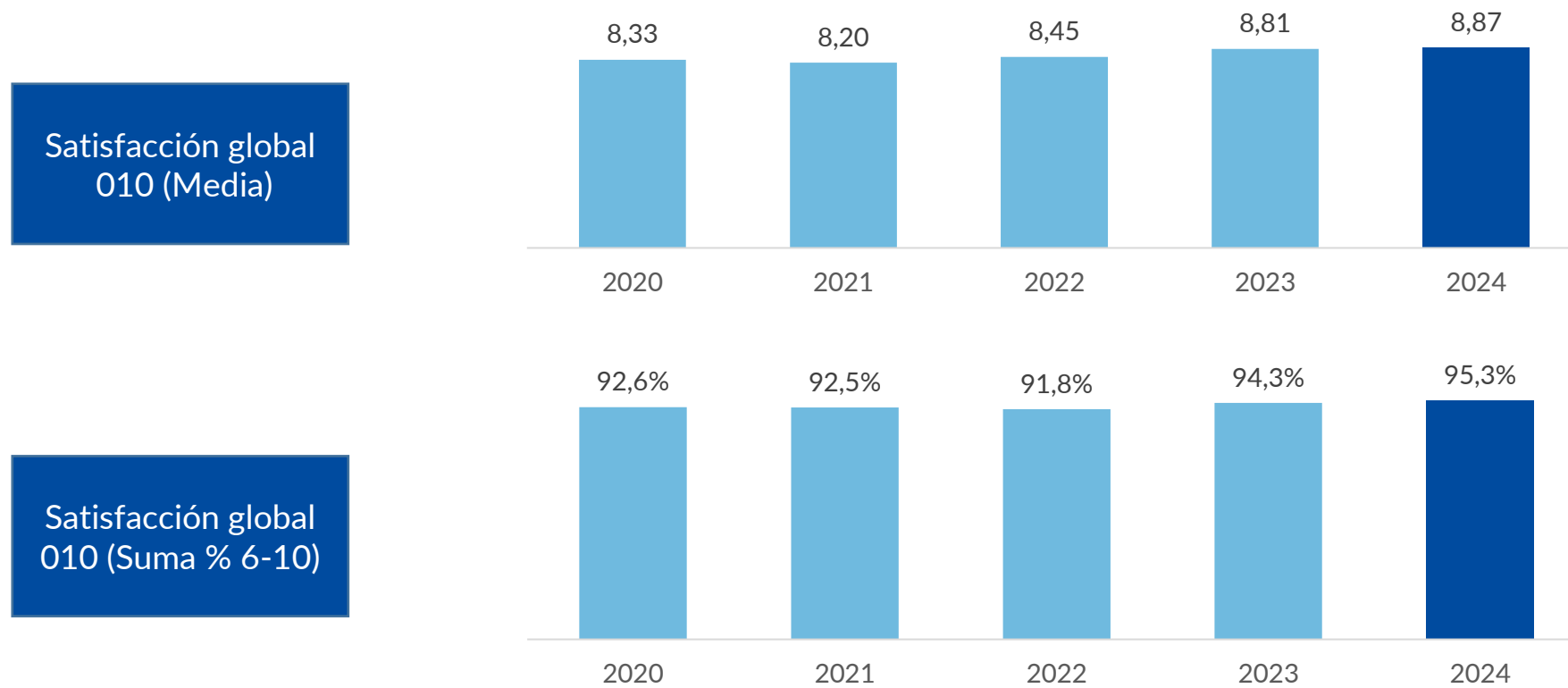
3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



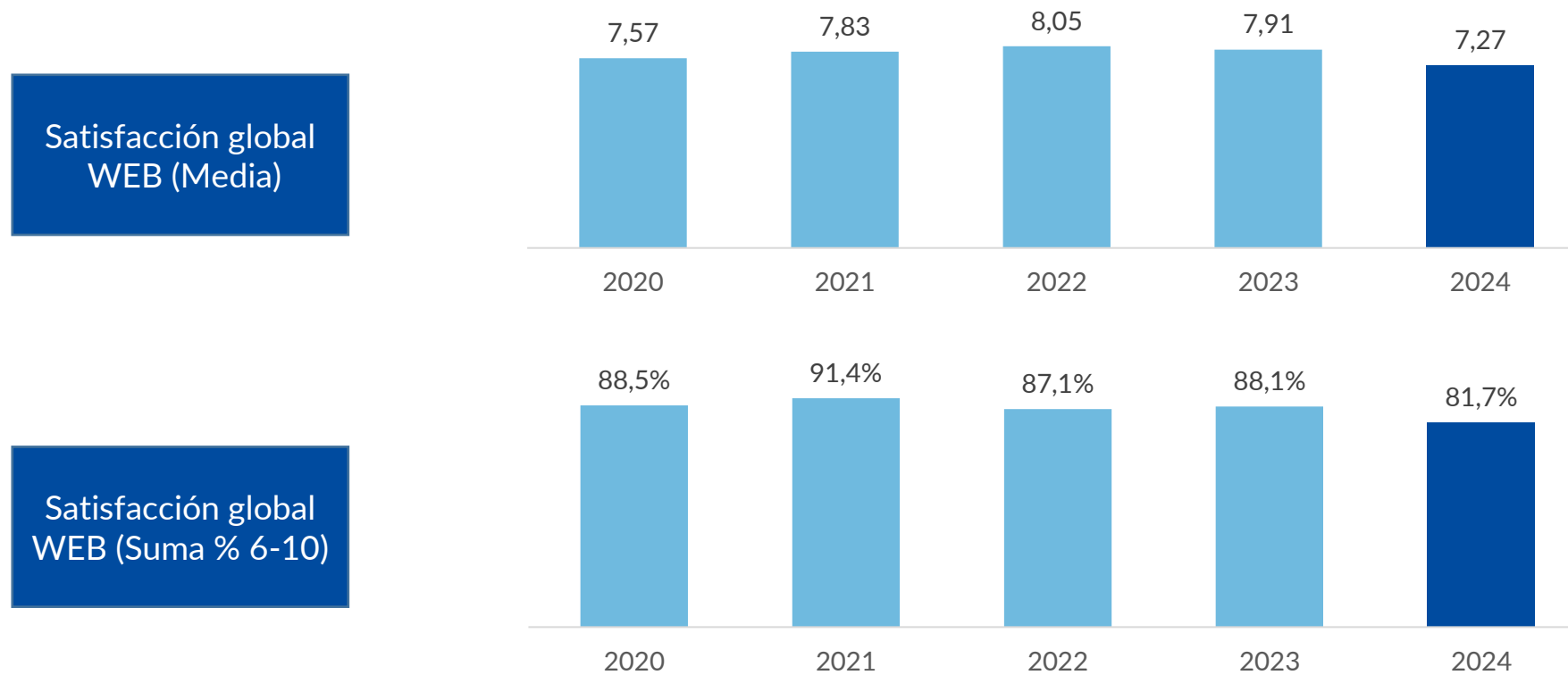
3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



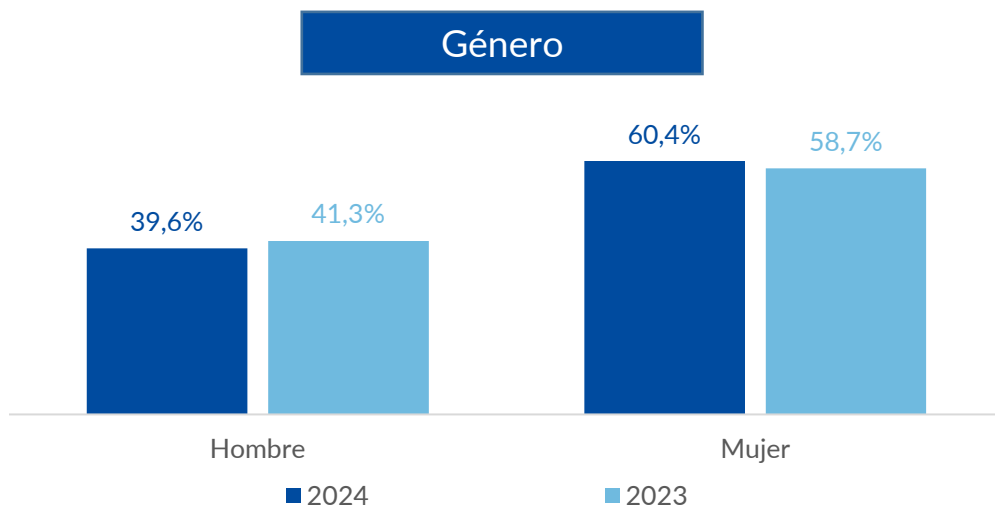
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



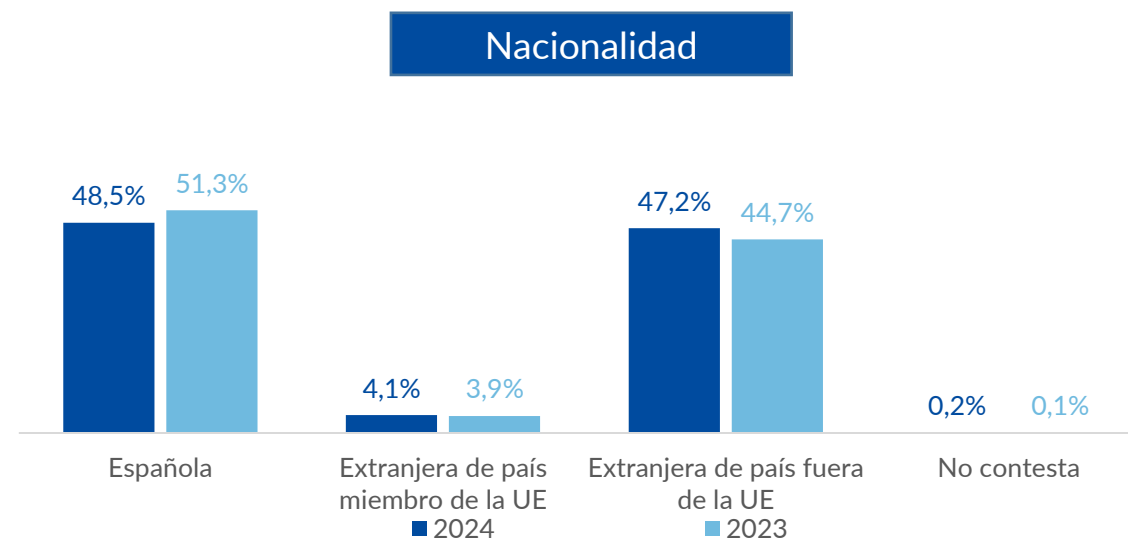
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)

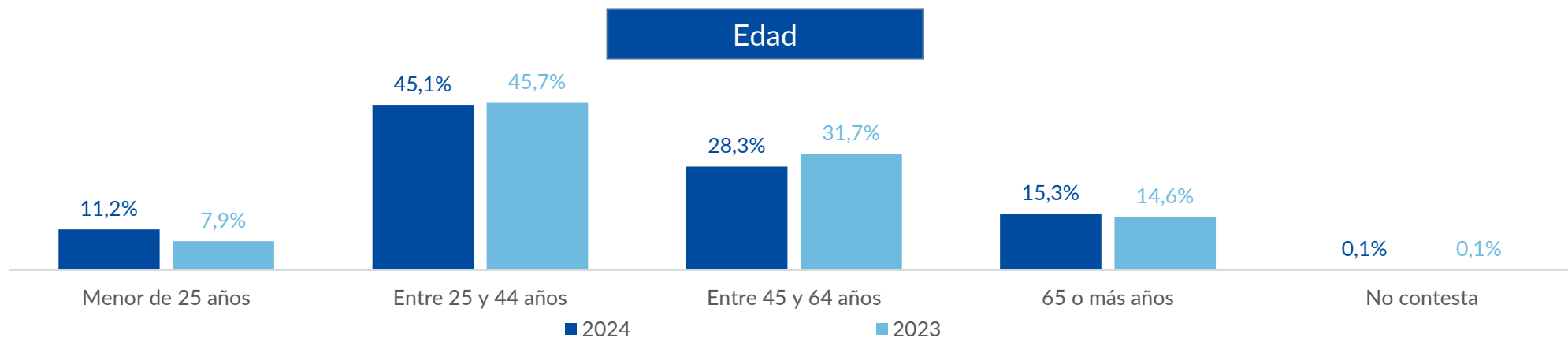
Género



Nacionalidad



Edad



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)

Genero y Edad

	Hombre	Mujer
Menor de 18 años	0,1%	0,4%
Entre 18 y 24 años	11,3%	10,7%
Entre 25 y 44 años	43,7%	46,1%
Entre 45 y 64 años	29,2%	27,7%
65 ó más años	15,7%	15,1%
No contesta	0,1%	0,1%

Género y Nacionalidad

	Hombre	Mujer
Española	48,9%	48,2%
Extranjera de país miembro de la UE	4,7%	3,8%
Extranjera de país FUERA de la UE	46,2%	47,9%
No contesta	0,1%	0,2%

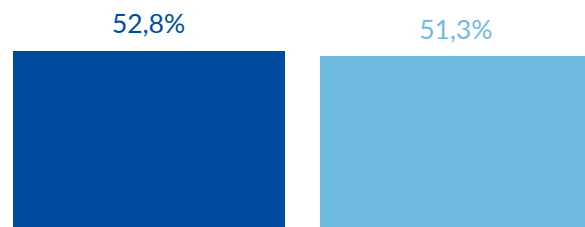
Género y discapacidad

	Hombre	Mujer
Sin discapacidad	93,6%	96,6%
Con discapacidad	6,4%	3,4%
Motora	2,7%	2,2%
Sensorial visual	1,4%	0,5%
Sensorial auditiva	1,3%	0,2%
Cognitiva	0,8%	0,3%
NS/NC	0,1%	0,2%

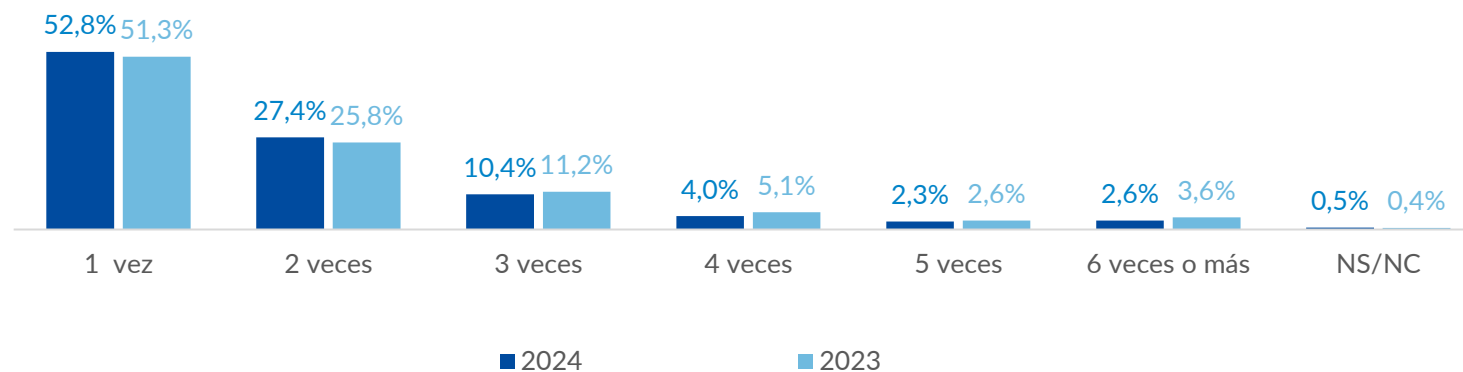
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

sí

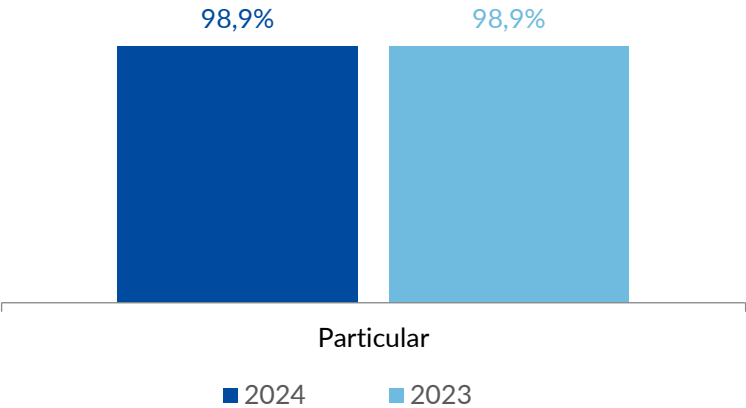


Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Carácter de la gestión
(Particular)



¿Qué tipo de gestión?

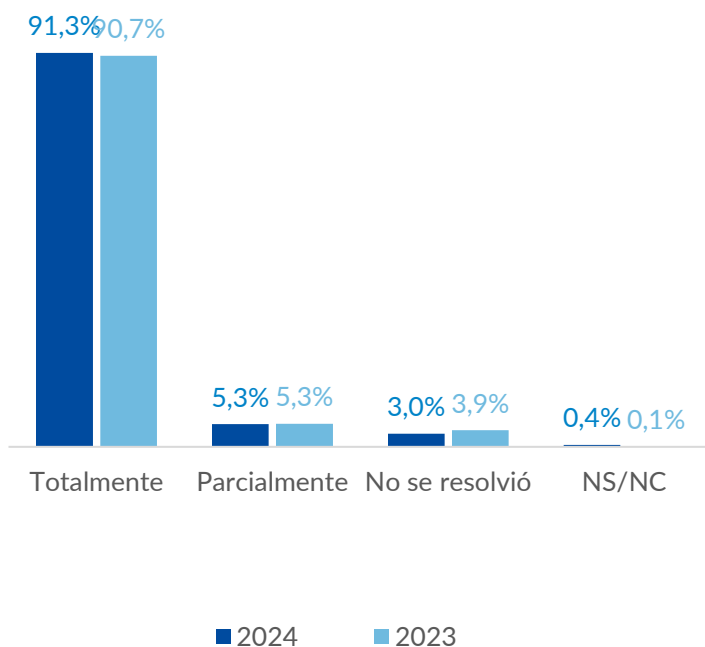
(Respuesta múltiple)

	2024	2023	2022
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	38,7%	36,7%	52,9%
Padrón municipal (justificantes)	28,0%	20,3%	9,1%
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	5,1%	3,9%	2,6%
TOTAL PADRÓN	71,7%	60,8%	64,7%
Identificación electrónica, firma electrónica	2,5%	1,2%	8,2%
Registro	3,7%	13,9%	6,8%
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	1,9%	2,2%	5,3%
Multas	1,5%	1,8%	5,3%
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,5%	3,8%	3,4%
Información general	14,3%	9,8%	3,0%
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1,9%	1,8%	2,8%
Solicitud de tarjeta azul	2,4%	1,7%	2,7%
Dependencia (valoración grado, solicitud de ayuda)	--	--	1,1%
Otros	5,2%	8,4%	5,8%

* En 2022, *Tributos, impuestos* y *Multas* figuraban en una única categoría.

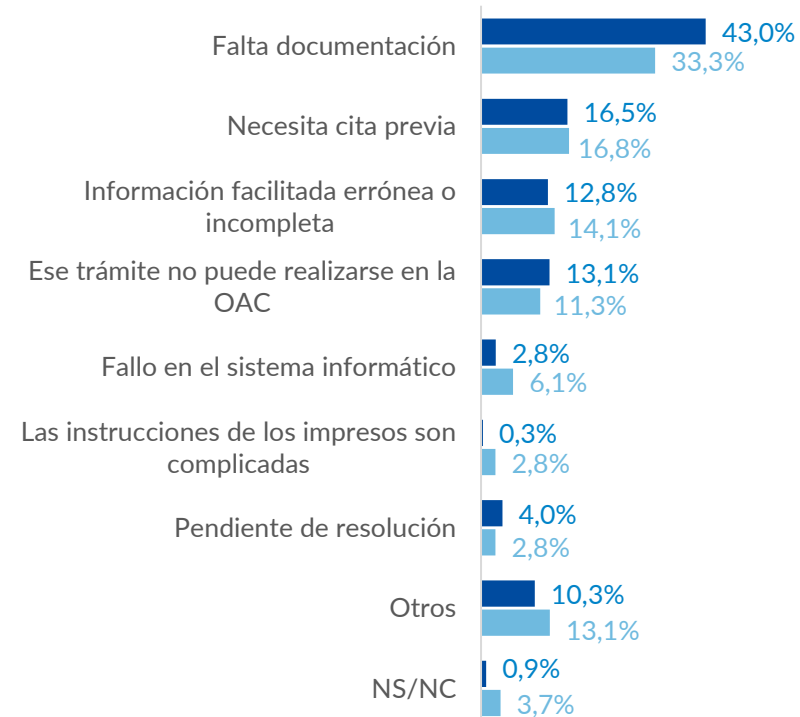
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Resolución de la tramitación o la consulta



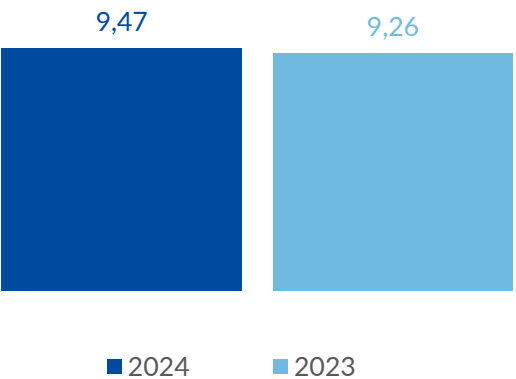
Motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión

(Respuesta múltiple)

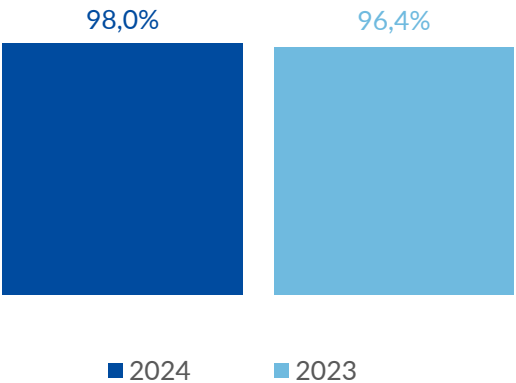


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

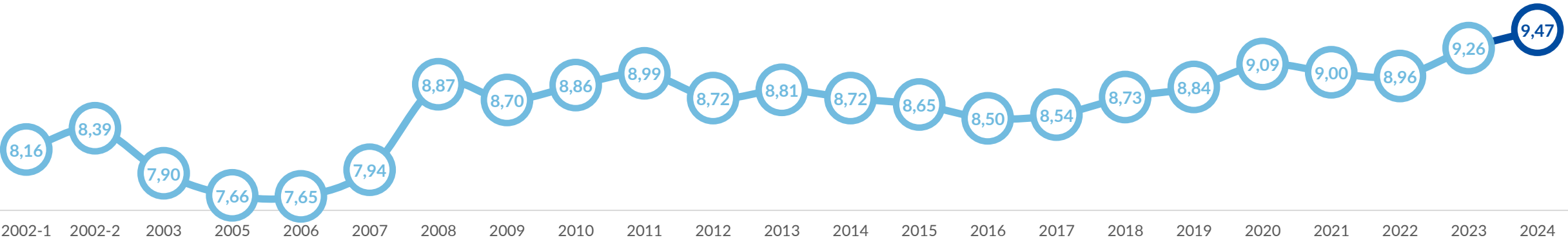
Satisfacción global OAC (Media)



Satisfacción global OAC (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2002-2024)



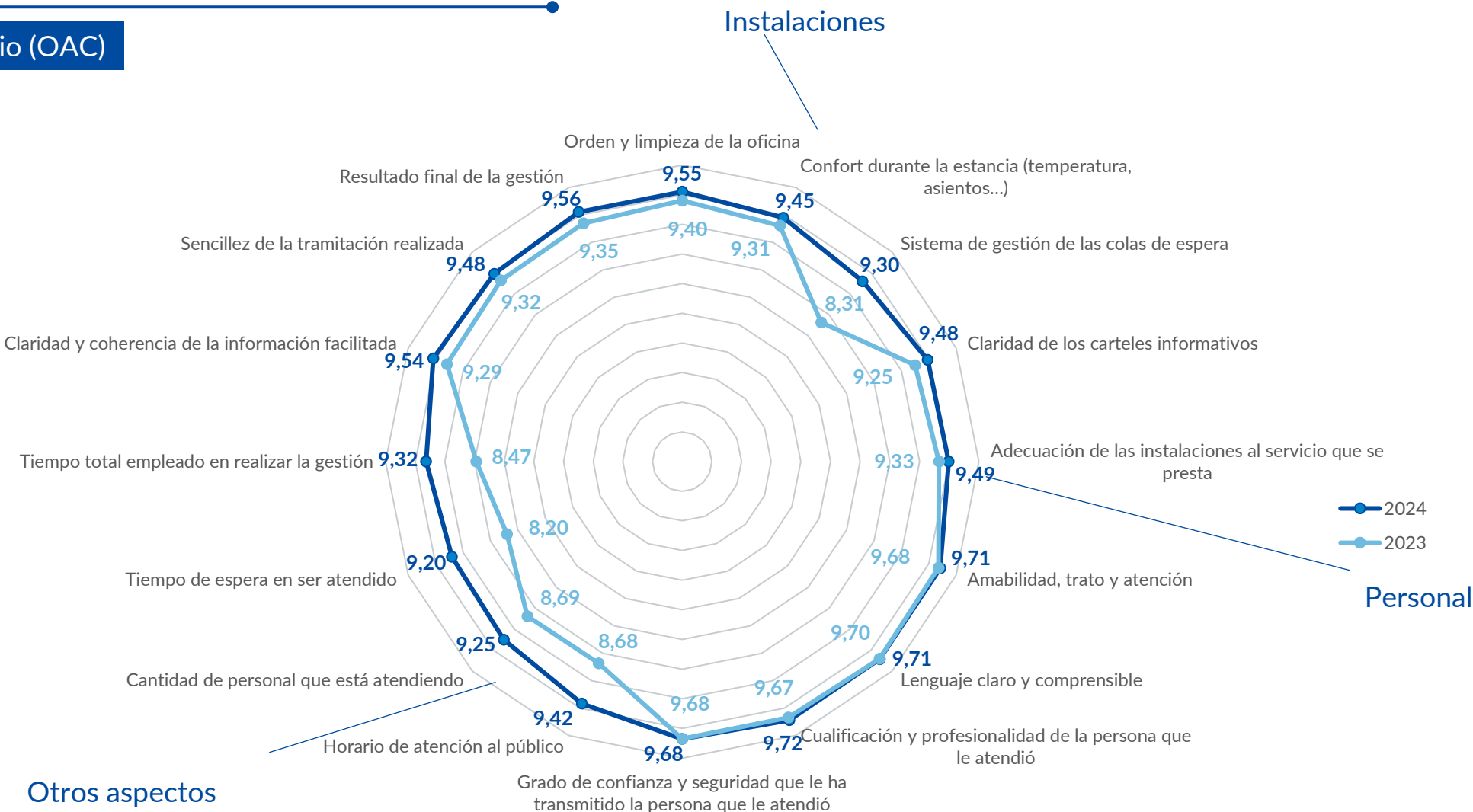
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Satisfacción media	Desv. Típica
Padrón municipal (justificantes)	9,67	0,773
Madrid Central (Distrito centro)	9,55	0,522
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,53	1,103
Identificación electrónica, firma electrónica	9,48	0,786
SATISFACCIÓN MEDIA	9,47	1,150
Información general	9,43	1,208
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,41	1,302
Solicitud de tarjeta azul	9,35	1,026
Registro	9,26	1,153
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9,17	1,546
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	9,03	1,510
Sugerencias, reclamaciones	9,03	1,531
Otros	9,02	1,307
Multas	9,02	1,763
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,81	1,753
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	8,67	2,083
Trámites relativos al censo electoral	8,50	0,707

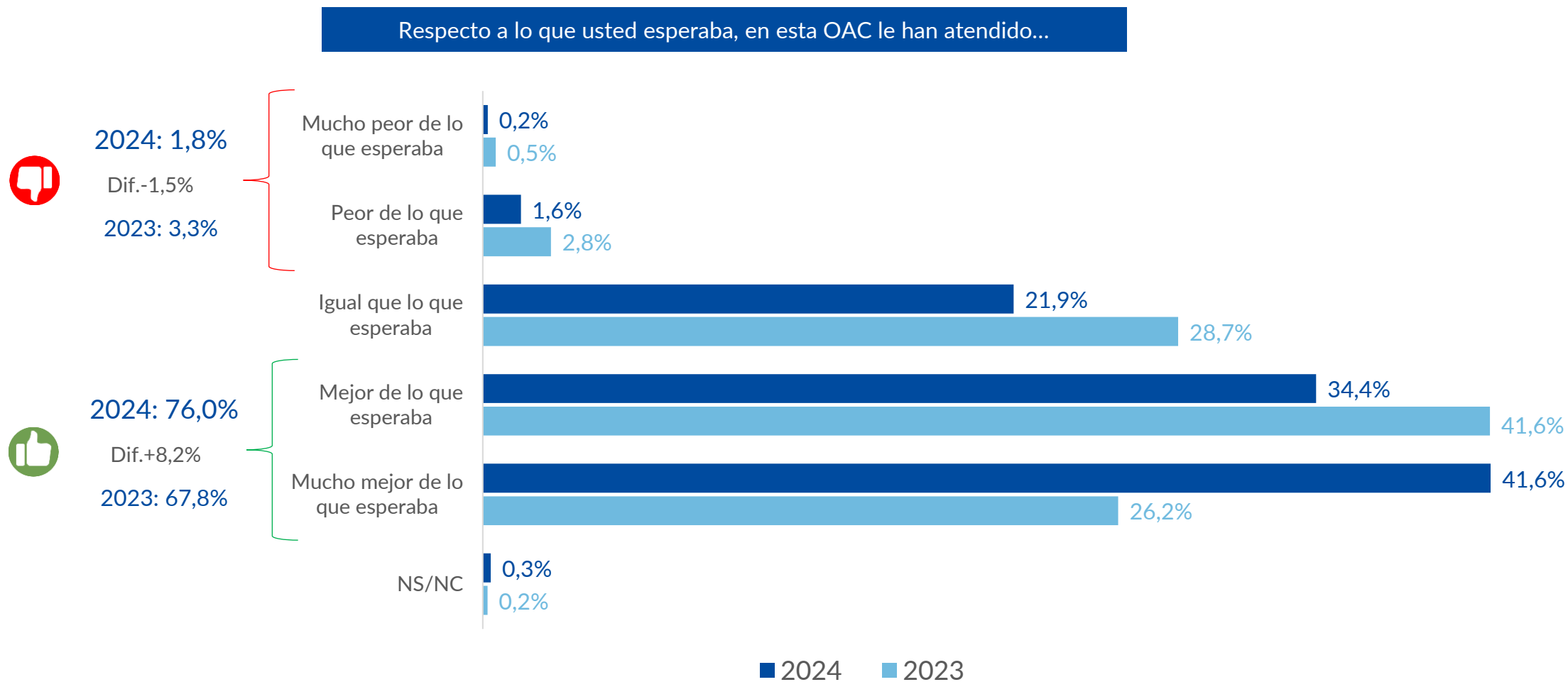
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Calidad del Servicio (OAC)



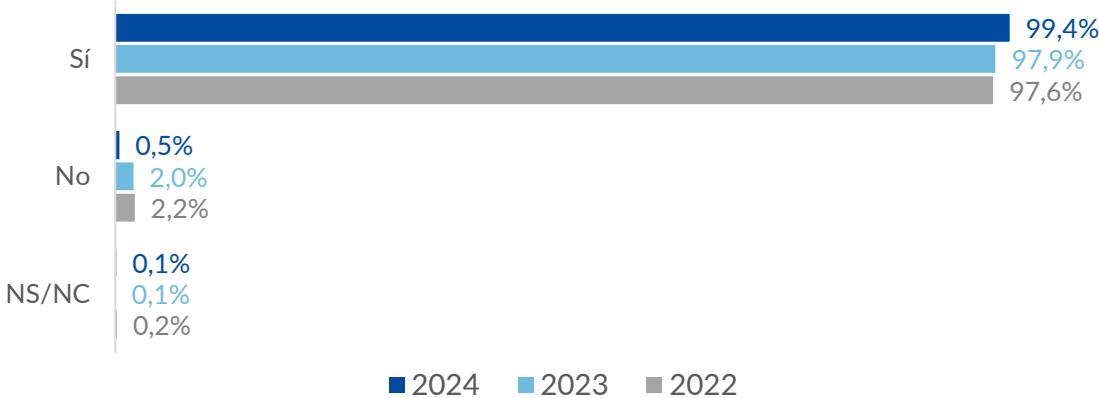
Otros aspectos

4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

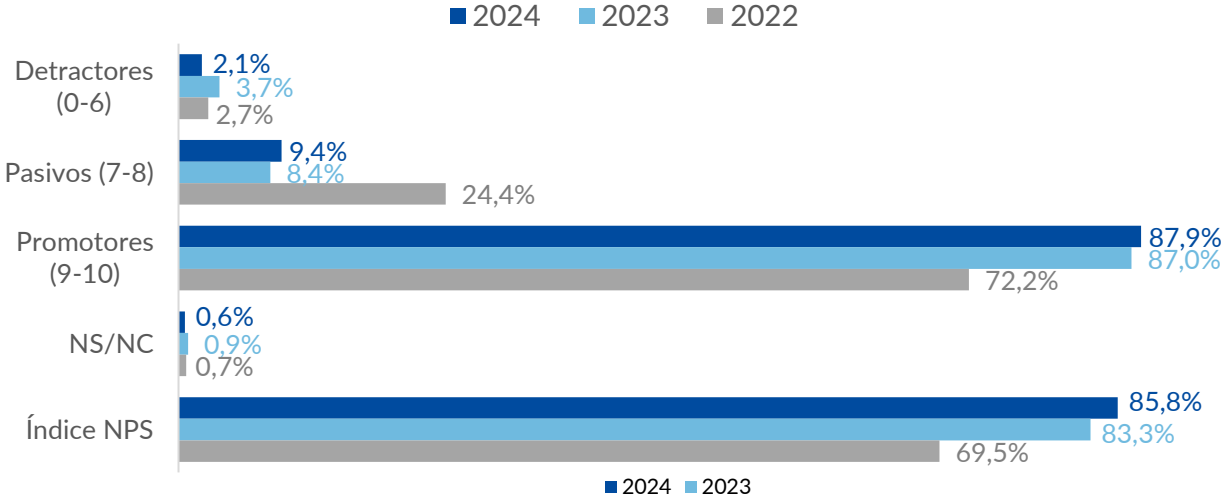


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Fidelidad a la OAC



Recomendación de la OAC*

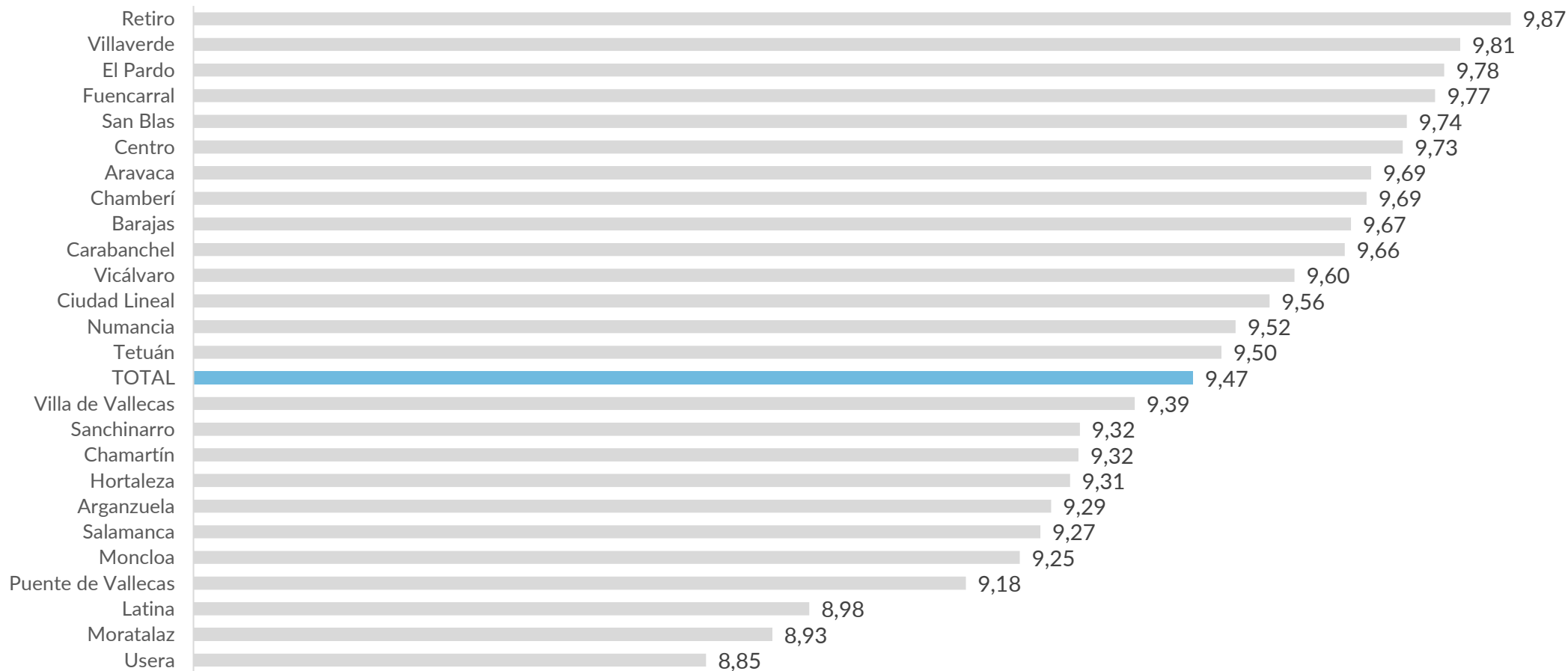


INDICE NPS
(Promotores-detractores):

2024: 85,8%
2023: 83,3%
2022: 69,5%

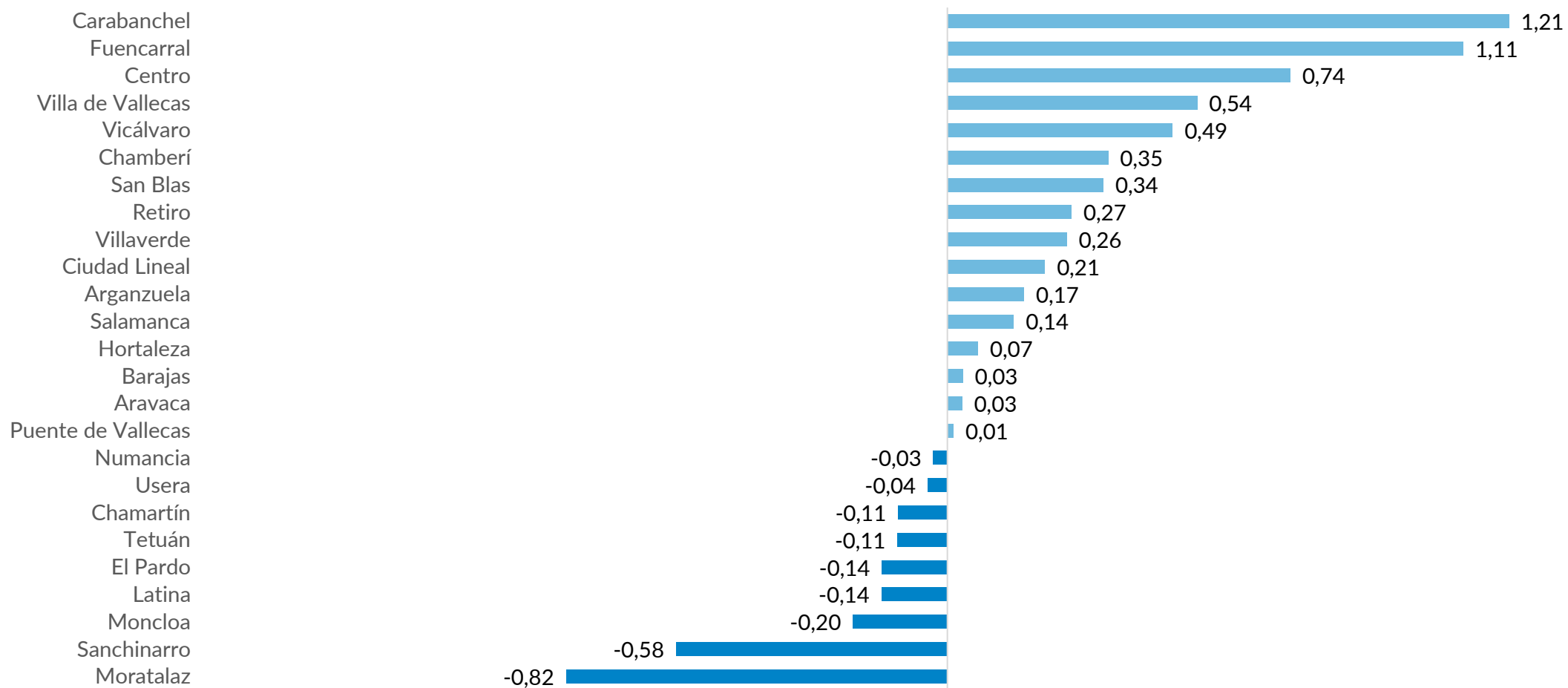
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción con el servicio según OAC



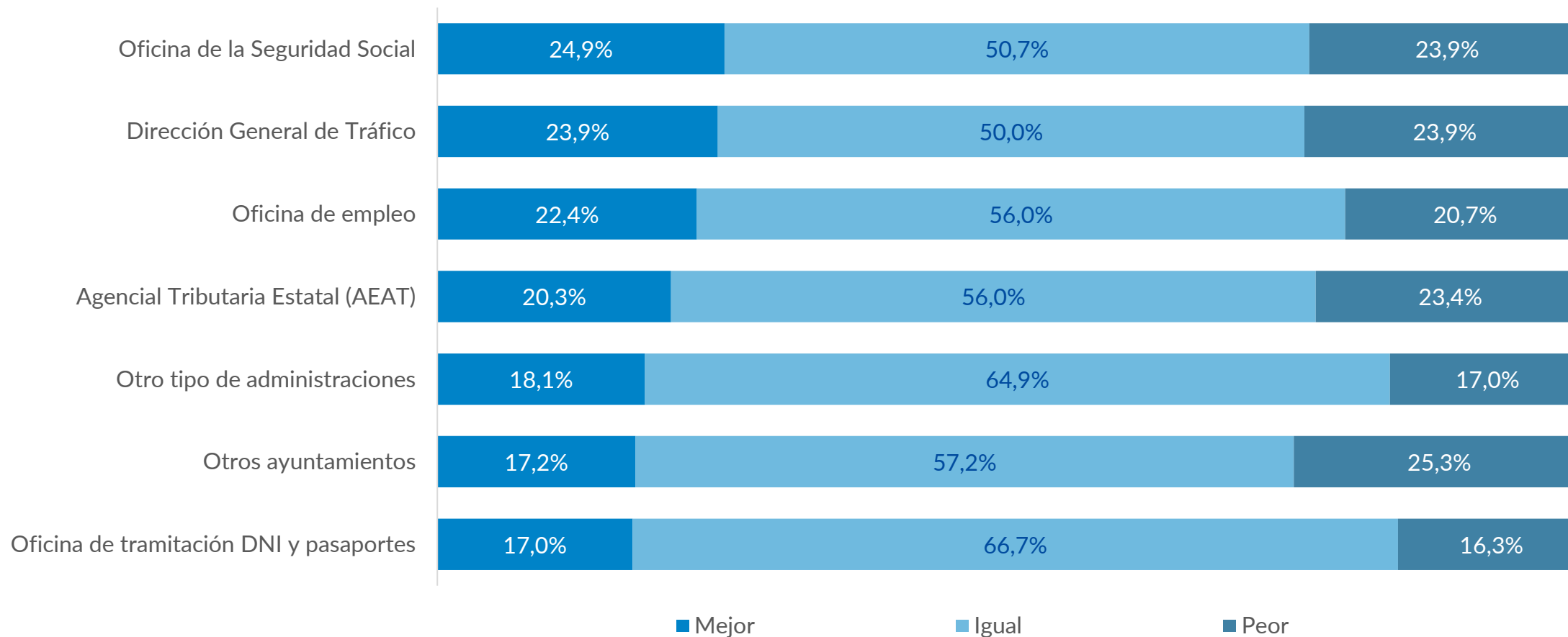
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2024-2023)



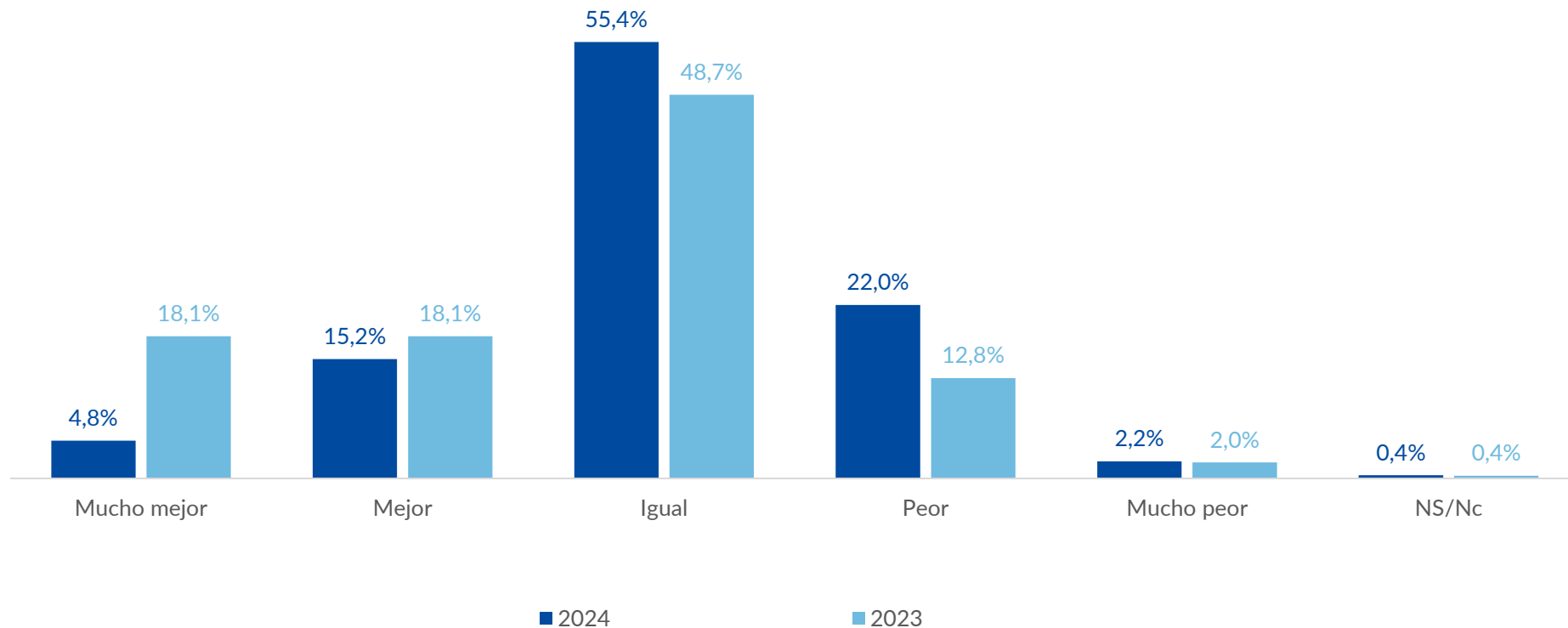
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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



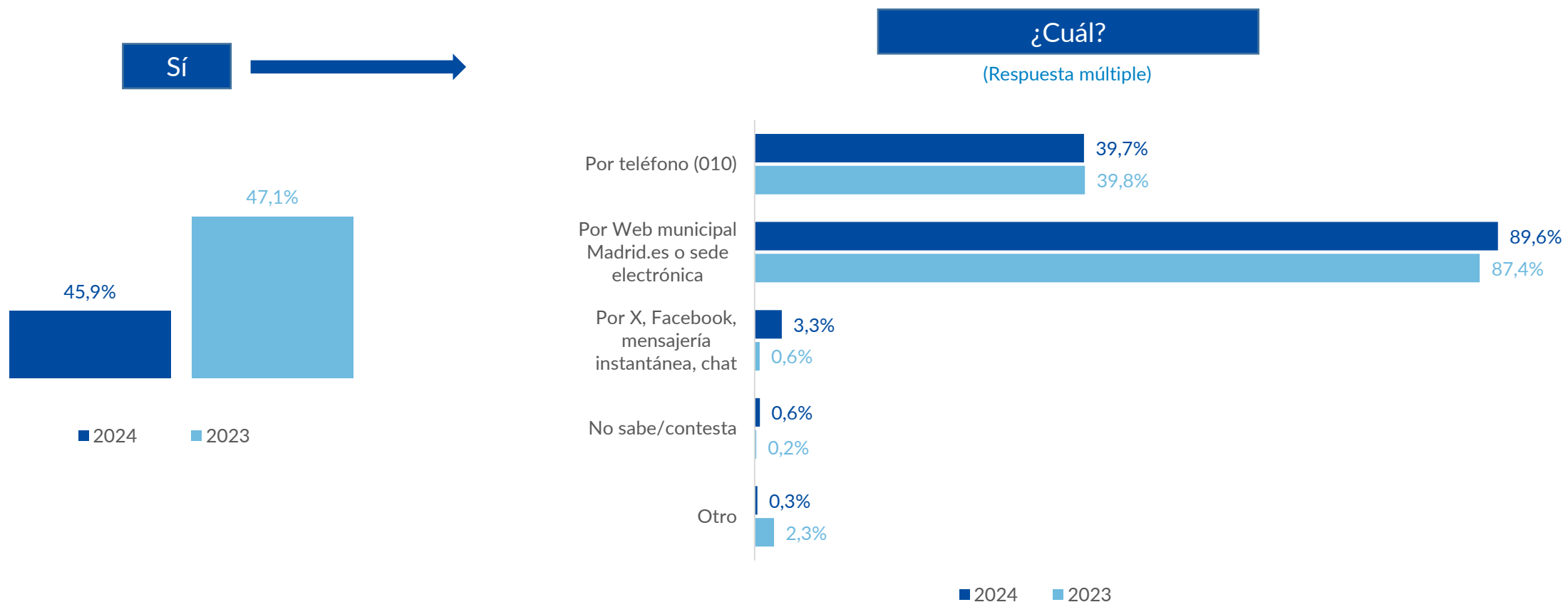
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

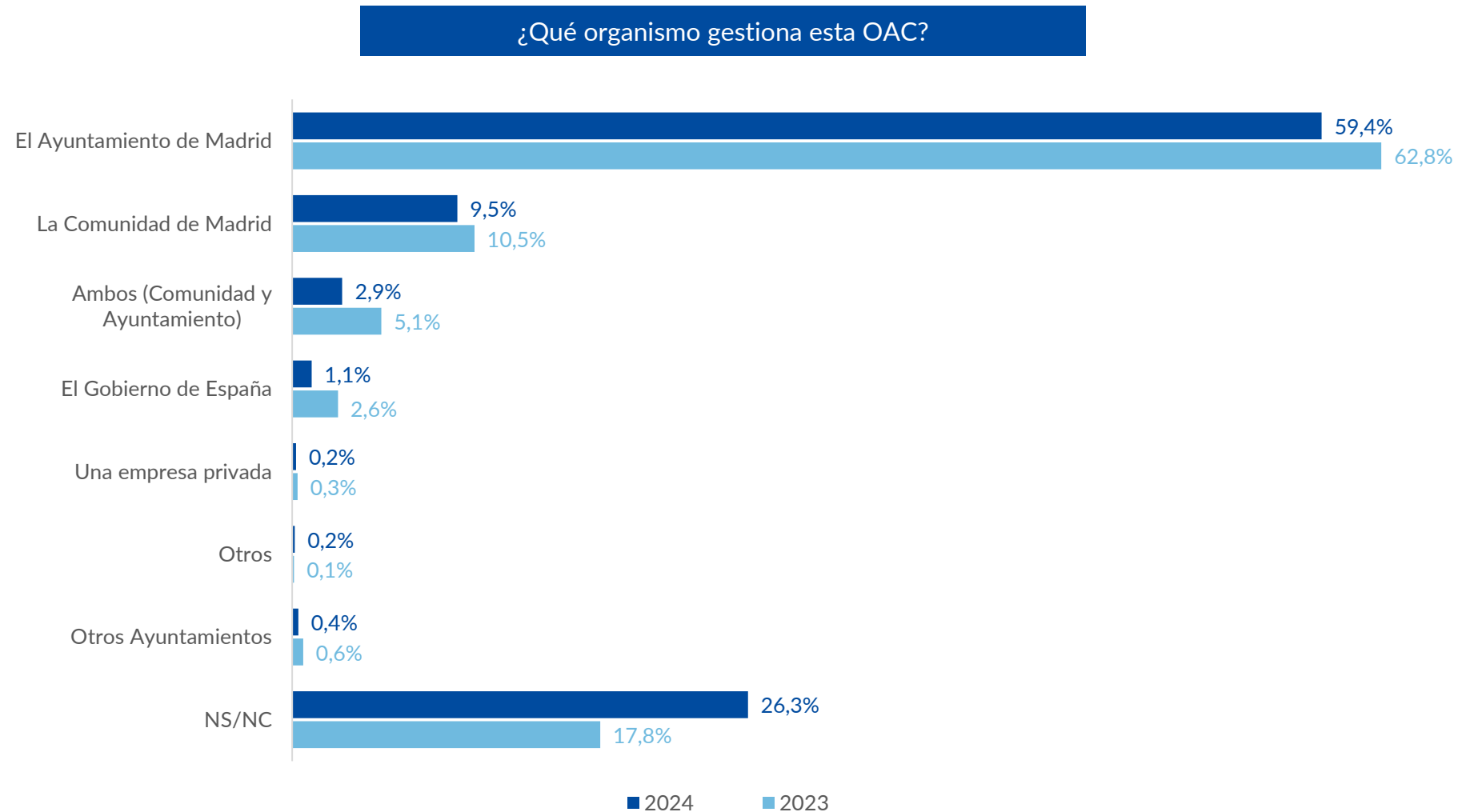


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

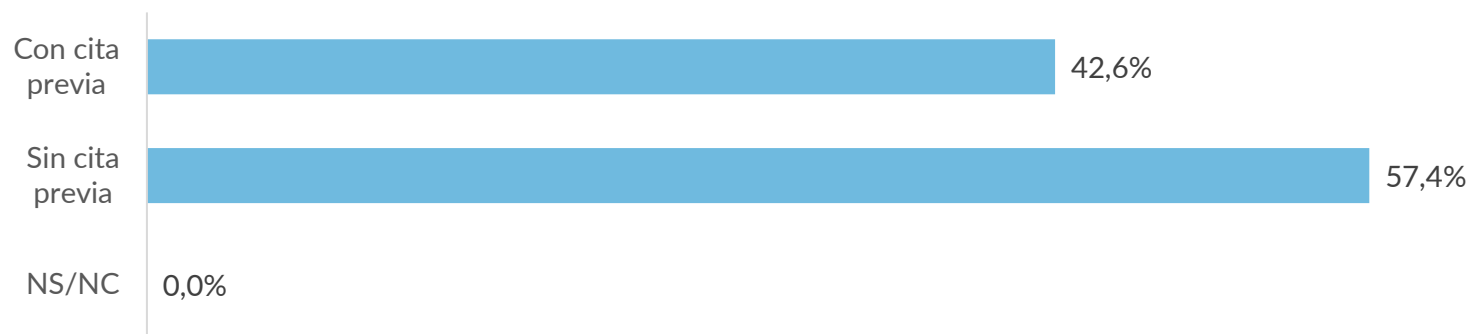


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

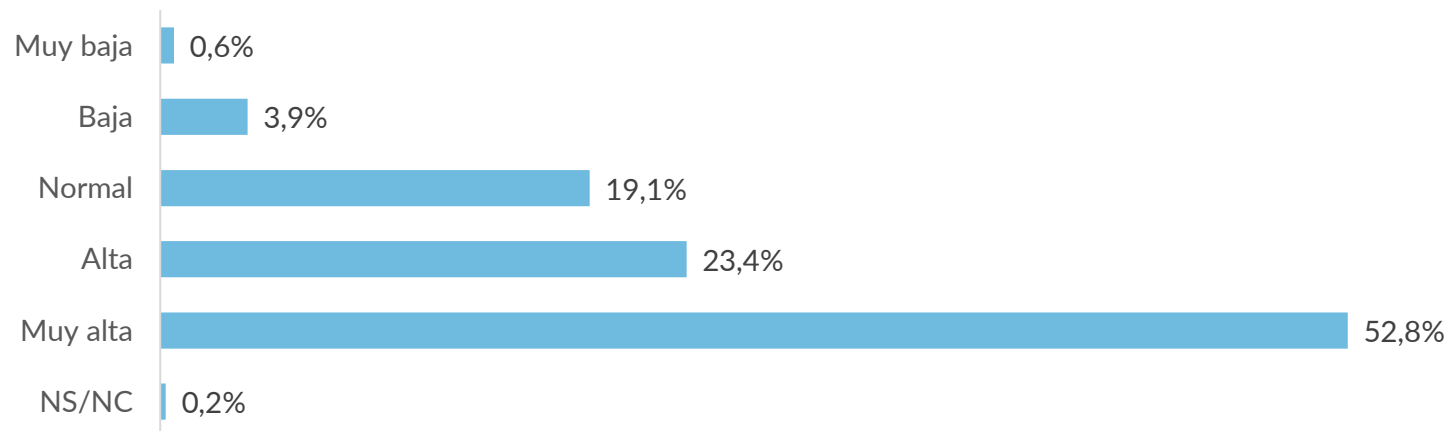


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿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?

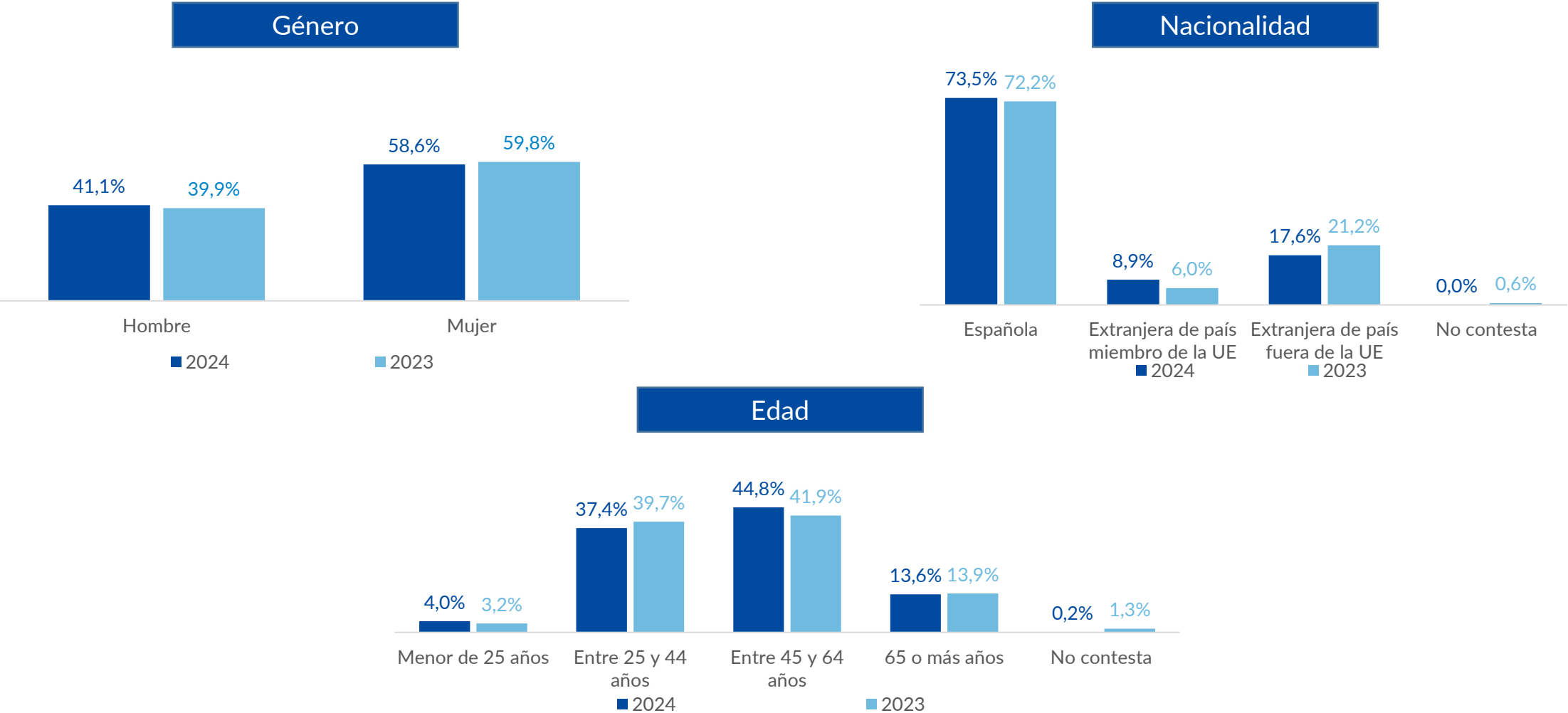


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



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	0,0%	0,0%
Entre 18 y 24 años	4,5%	3,6%
Entre 25 y 44 años	33,1%	40,3%
Entre 45 y 64 años	46,7%	43,6%
65 ó más años	15,5%	12,4%
No contesta	0,2%	0,1%

Género y Nacionalidad

	Hombre	Mujer
Española	79,2%	69,5%
Extranjera de país miembro de la UE	6,9%	10,4%
Extranjera de país FUERA de la UE	13,9%	20,2%
No contesta	0,0%	0,0%

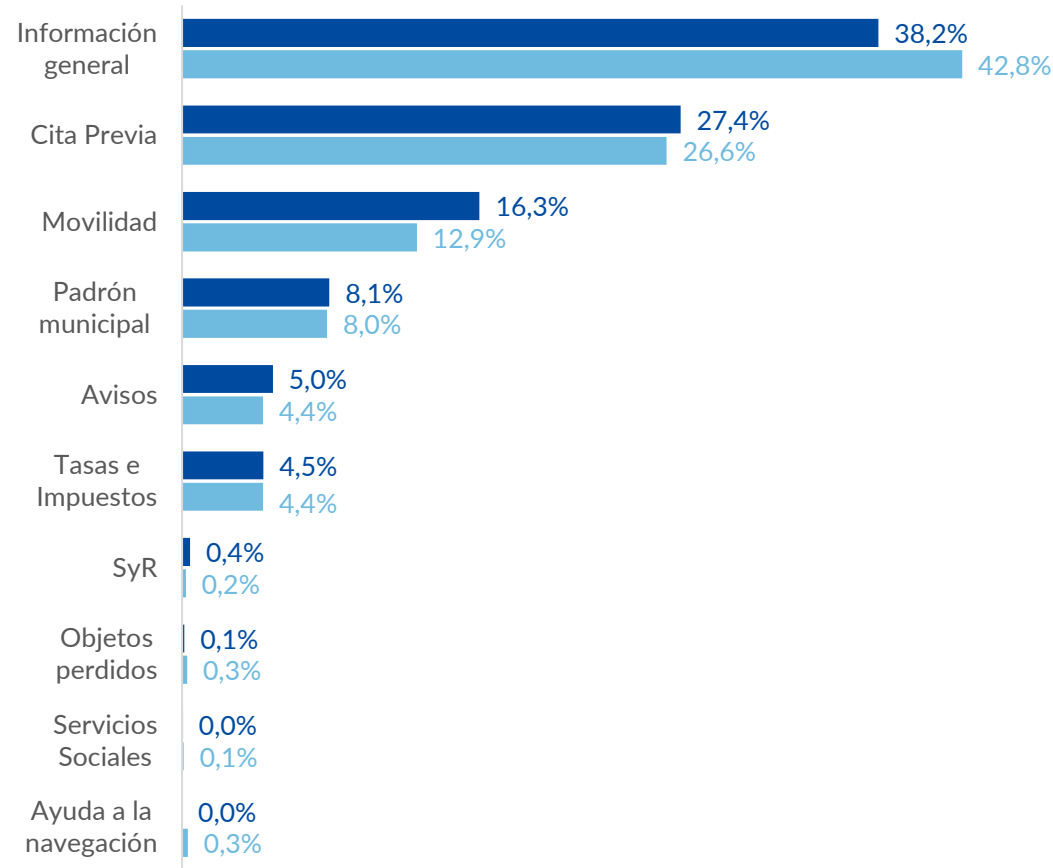
Género y discapacidad

	Hombre	Mujer
Sin discapacidad	92,1%	93,3%
Con discapacidad	7,9%	6,7%
Motora	5,6%	4,3%
Sensorial visual	1,2%	0,5%
Sensorial auditiva	0,4%	0,5%
Cognitiva	0,4%	0,5%
NS/NC	0,4%	0,8%

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

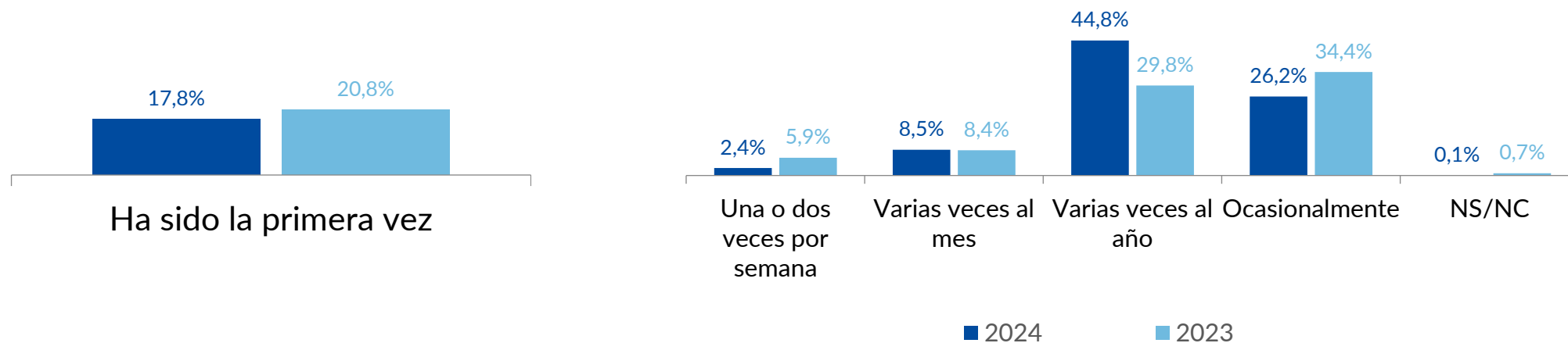
Características de la gestión realizada (010)

Temática de la llamada
(Respuesta múltiple)



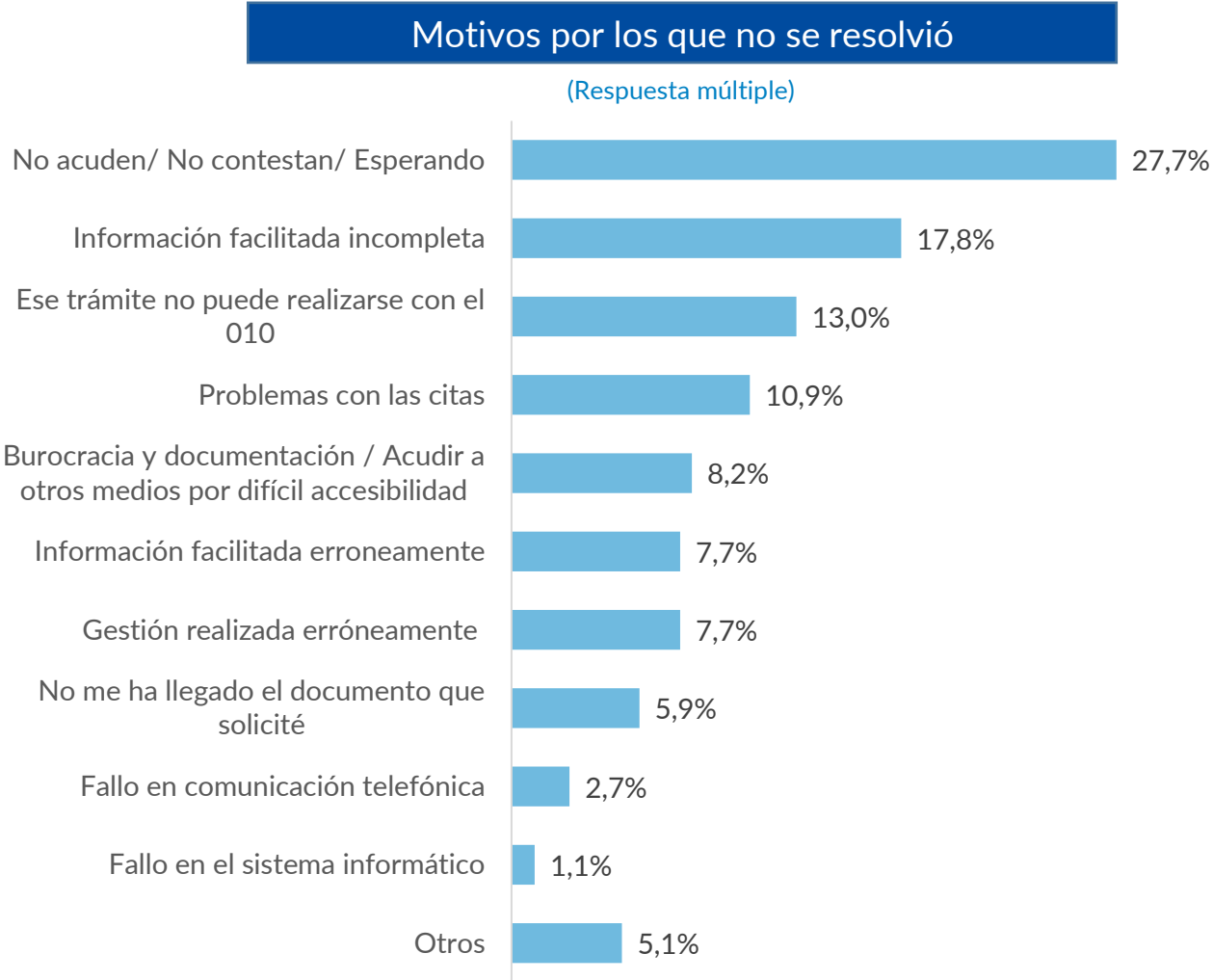
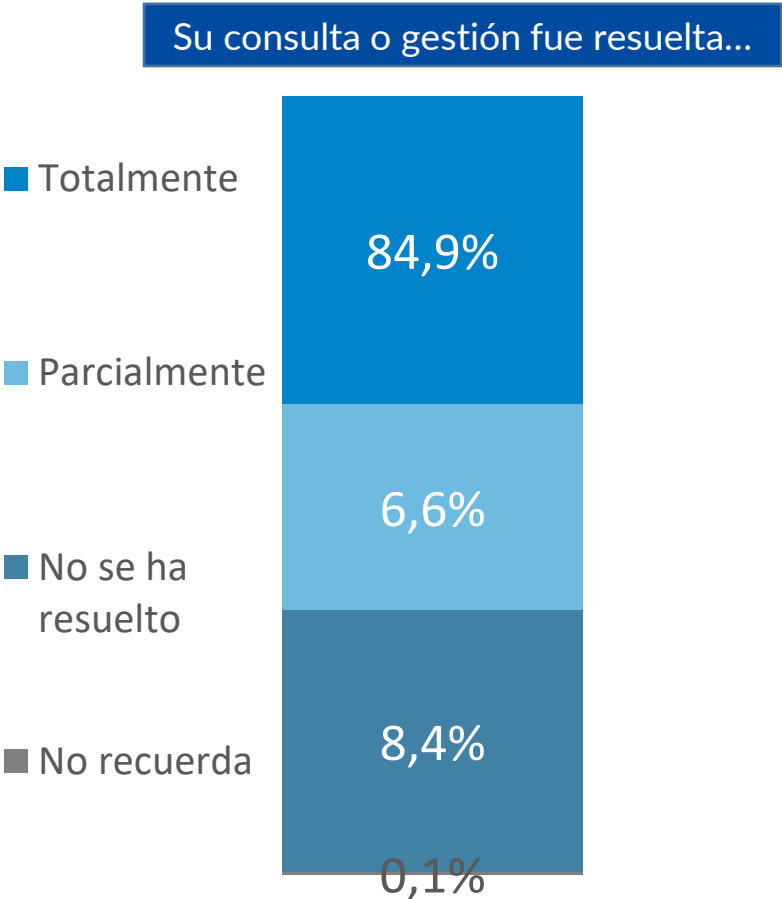
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Frecuencia de la llamada (010)

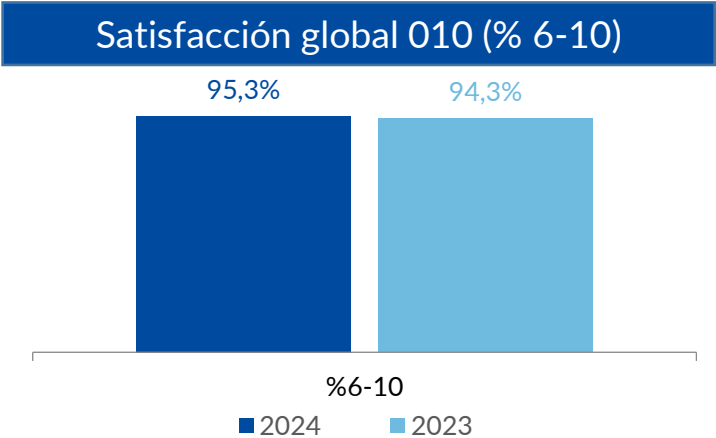
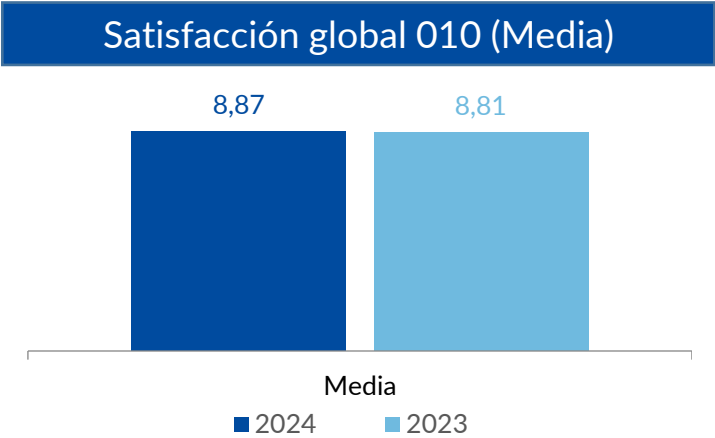


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Resolución de la gestión realizada (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



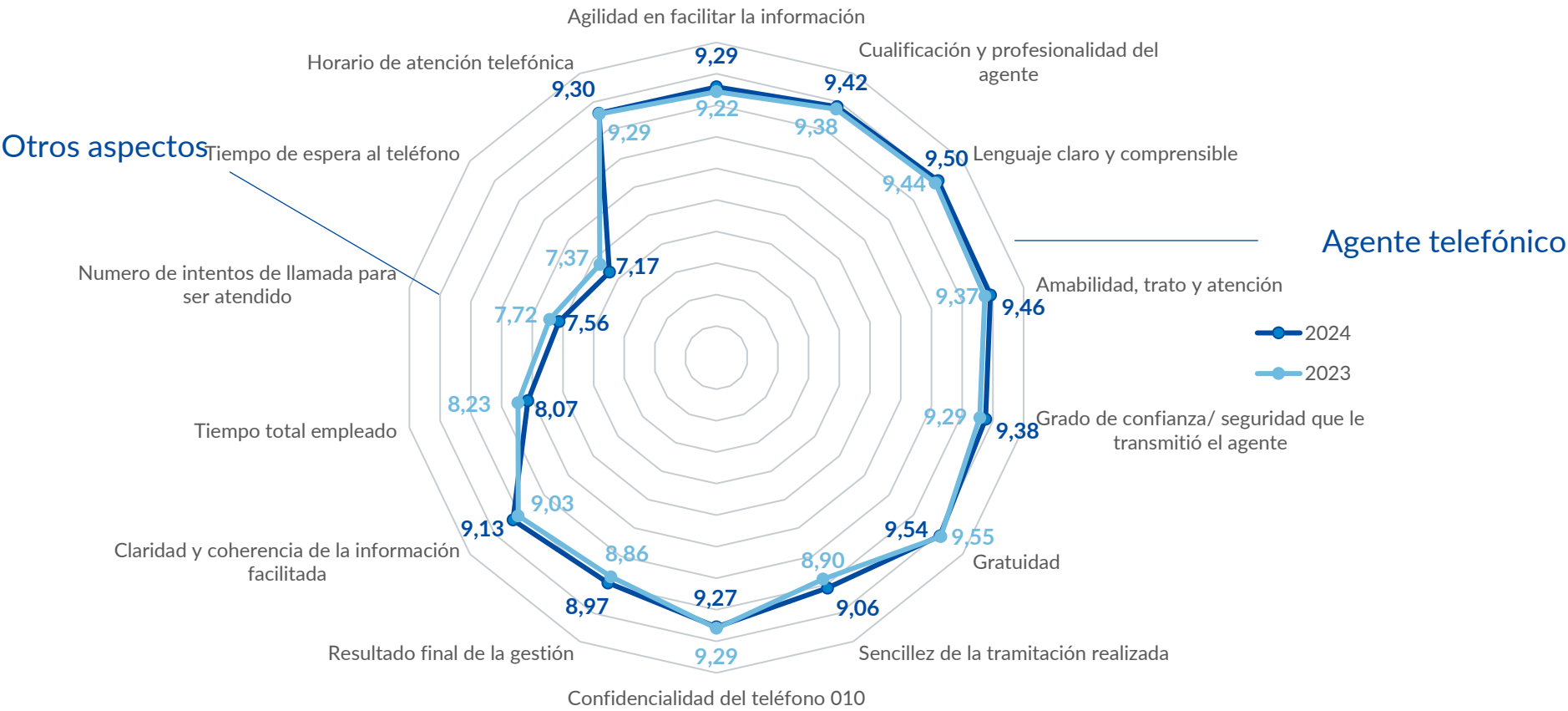
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Satisfacción media	Desv. Típica
Padrón municipal	9,28	1,348
Movilidad	9,05	1,300
Servicios Sociales	9,00	--
Cita previa	8,89	1,605
TOTAL	8,87	1,560
Información general	8,77	1,548
Objetos perdidos	8,67	1,528
Tasas e impuestos	8,66	1,663
Avisos	8,61	1,847
SyR	6,73	3,690

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Calidad del Servicio (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Evolución indicadores del servicio

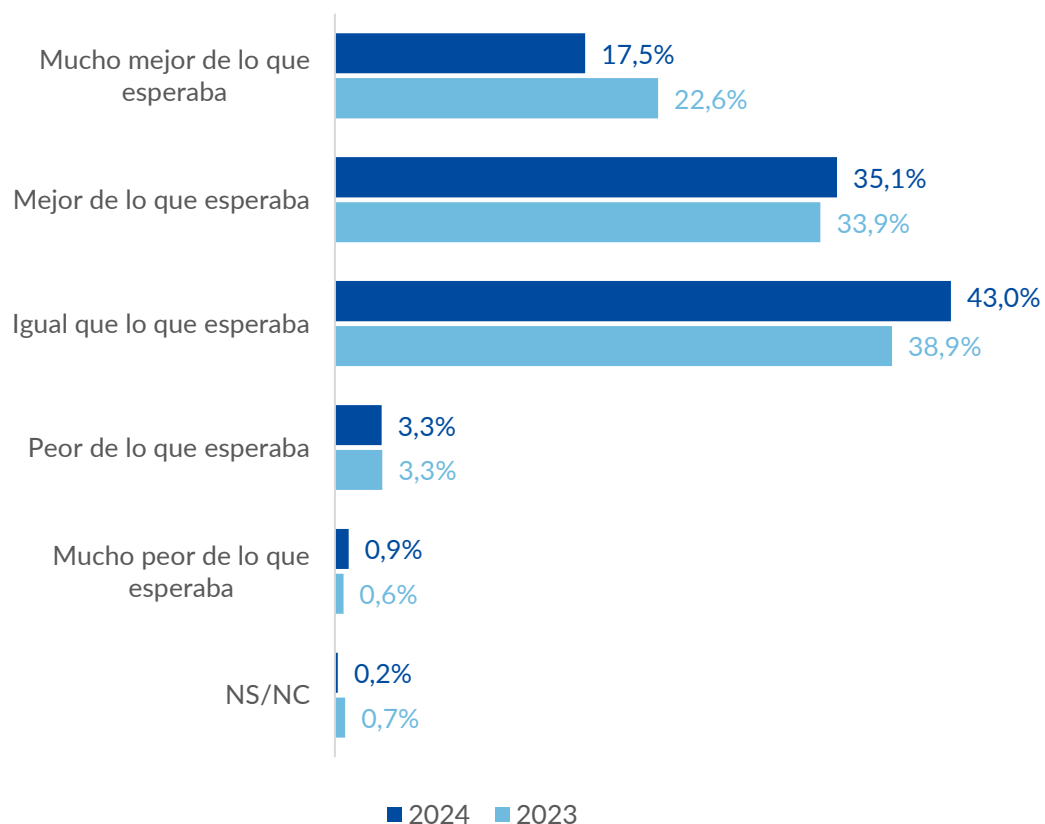
	2024	2023
Amabilidad, trato y atención	9,46 (98,9%)*	9,37 (98,3%)*
Lenguaje claro y comprensible	9,50 (99,0%)*	9,44 (98,7%)*
Cualificación y profesionalidad del agente	9,42	9,38
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	9,38	9,29
Agilidad en facilitar la información	9,29	9,22
Número de intentos de llamada	7,56	7,72
Tiempo de espera al teléfono	7,17	7,37
Tiempo total empleado en la llamada	8,07	8,23
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,13	9,03
Sencillez de la tramitación realizada	9,06	8,90
Confidencialidad del teléfono 010	9,27	9,29
Gratuidad	9,54	9,55
Horario de atención telefónica	9,30	9,29
Resultado final de la gestión	8,97	8,86

* % valoración superior a 6

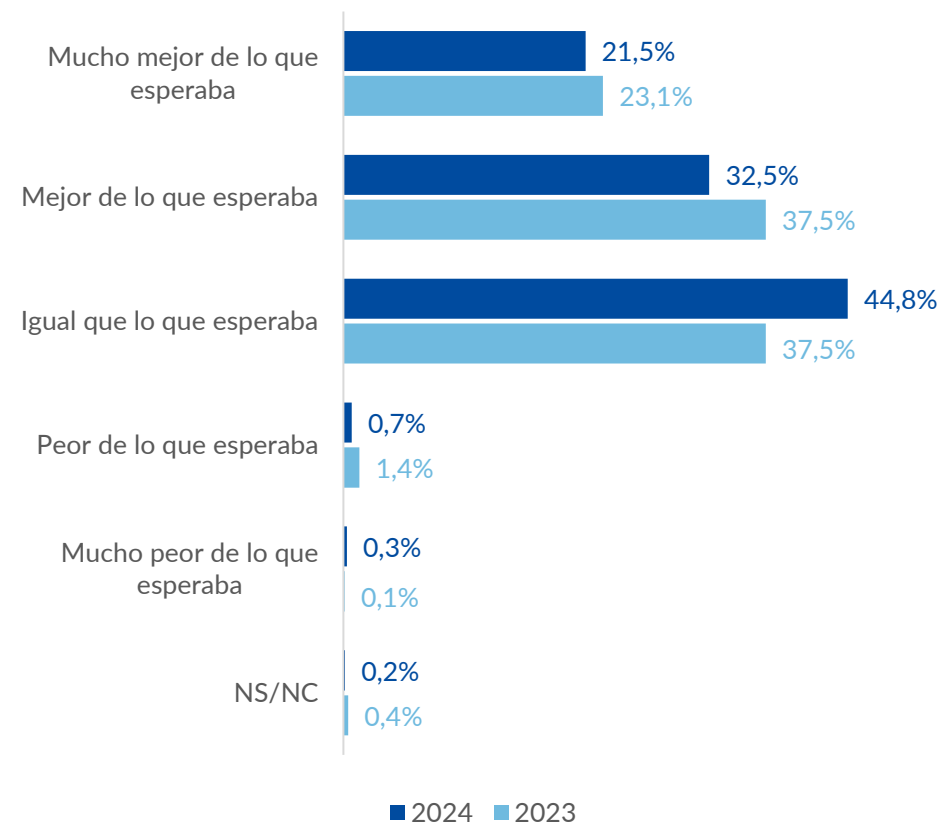
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

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

Atención global

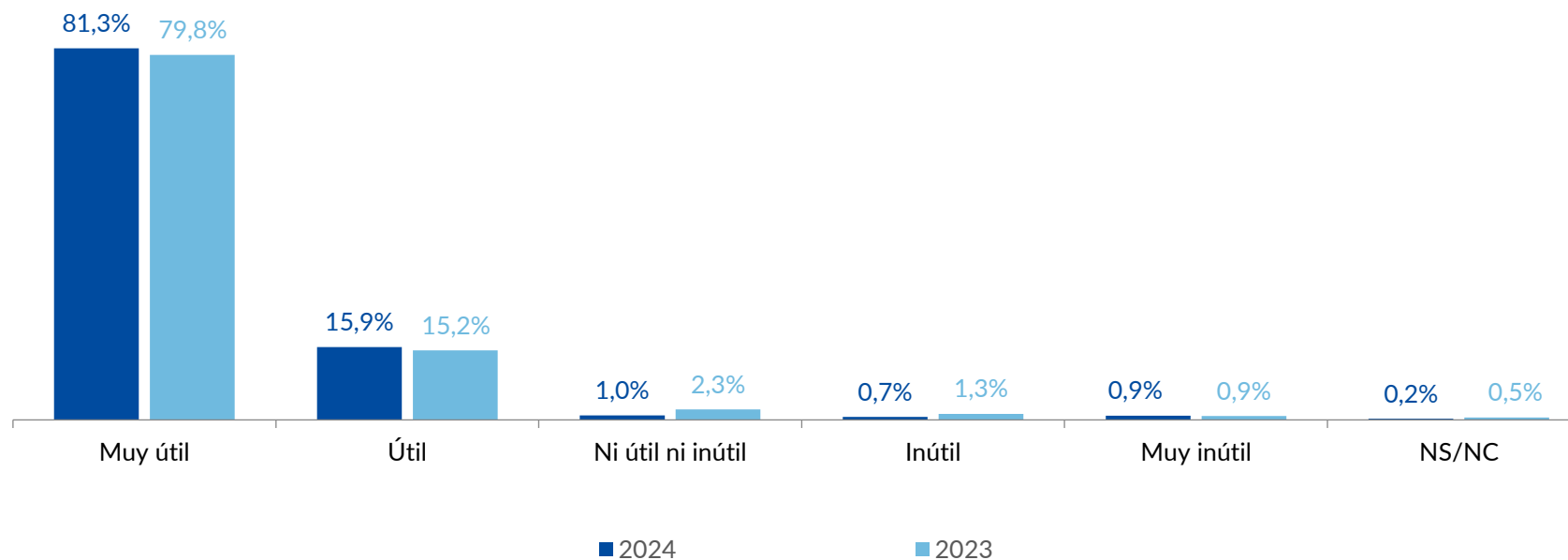


Trato recibido



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

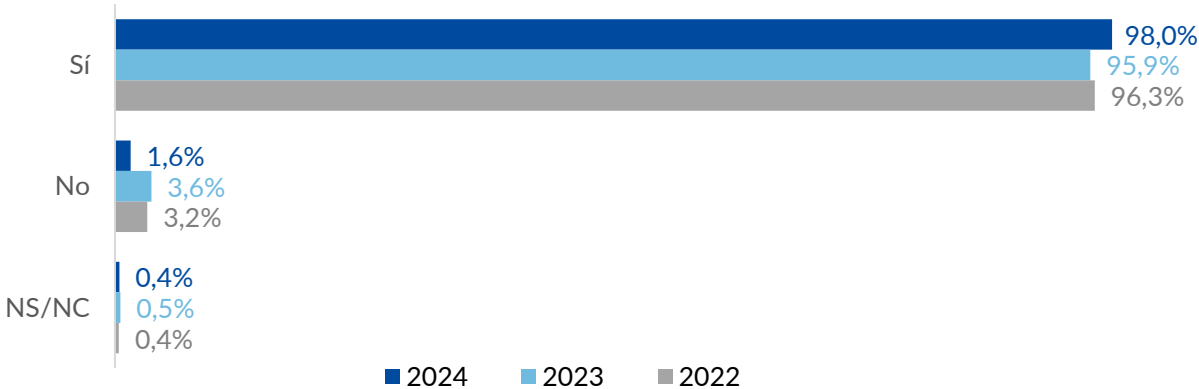
Utilidad del teléfono 010



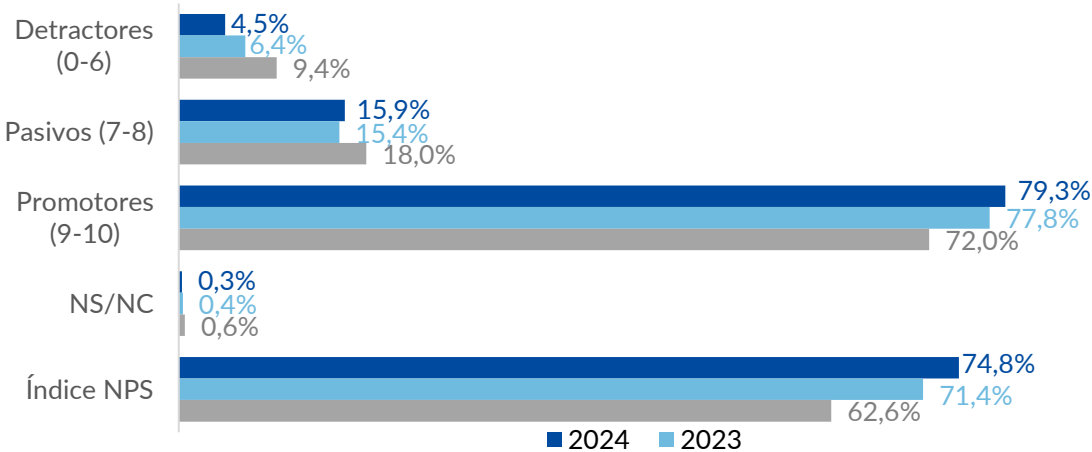
Media Utilidad: 9,30

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Fidelidad al 010



Recomendación del
010*

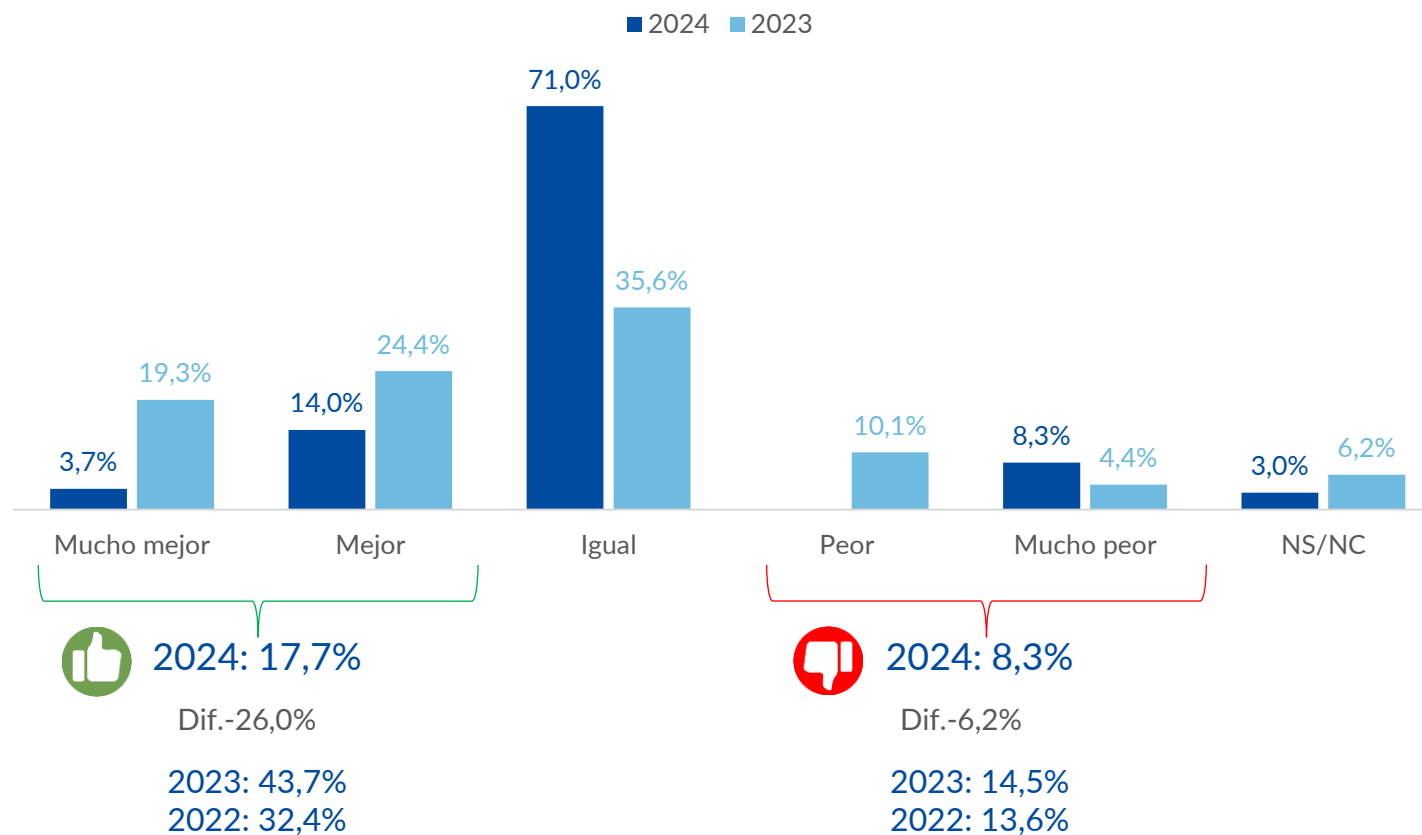


INDICE NPS
(Promotores-detractores):

2024: 74,8%
2023: 71,4%
2022: 62,6%

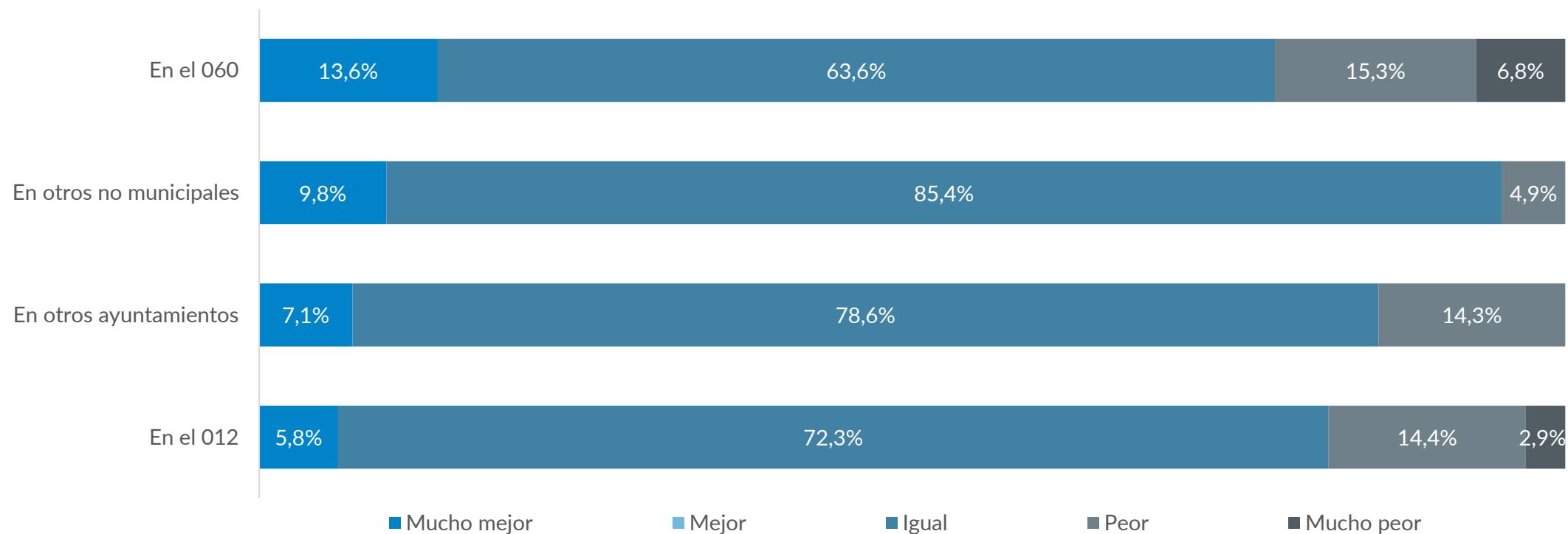
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

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.

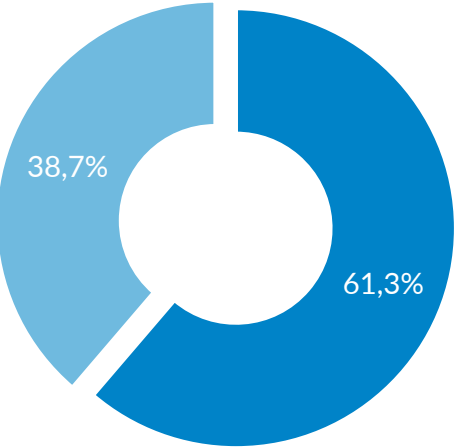


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

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



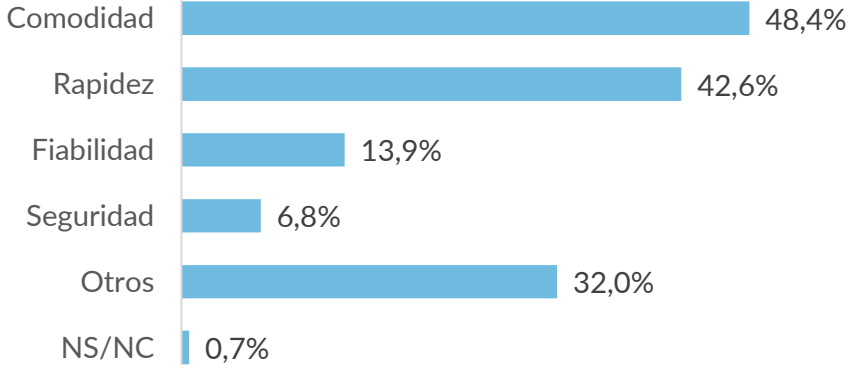
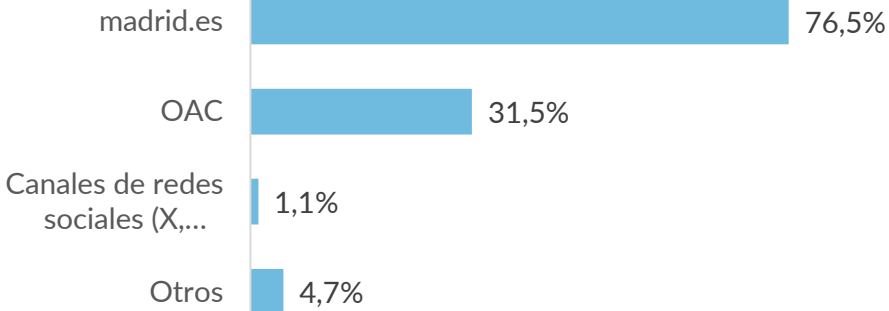
■ Sí ■ No

¿Cuál/es?

(Respuesta múltiple)

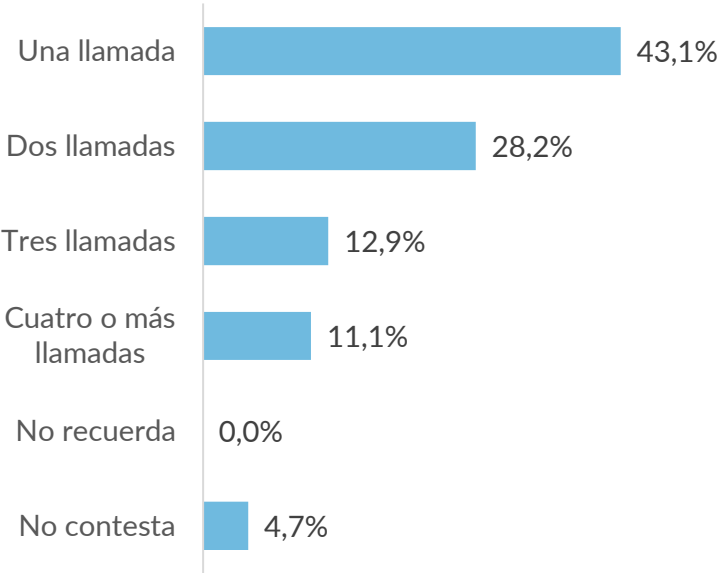
¿Por qué elige 010?

(Respuesta múltiple)

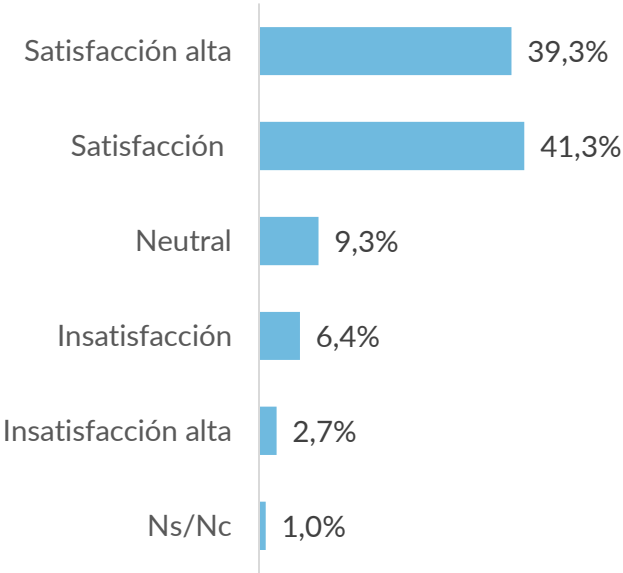


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

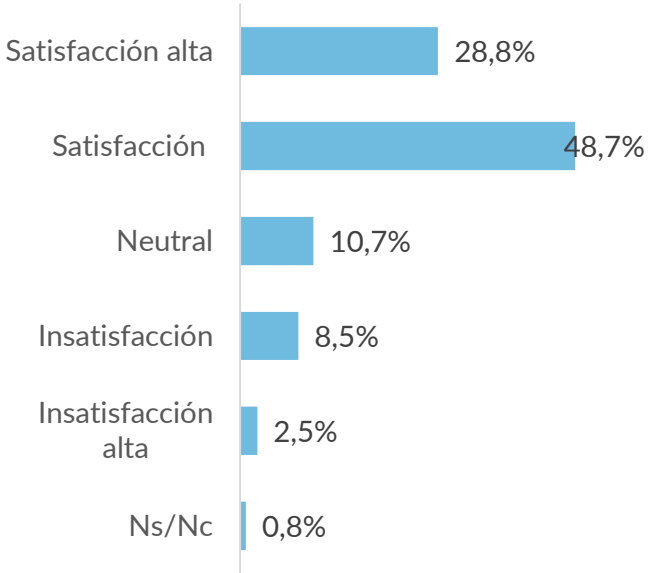
¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?



Grado de satisfacción con el número de intentos de llamada



Grado de satisfacción con el tiempo de espera al teléfono

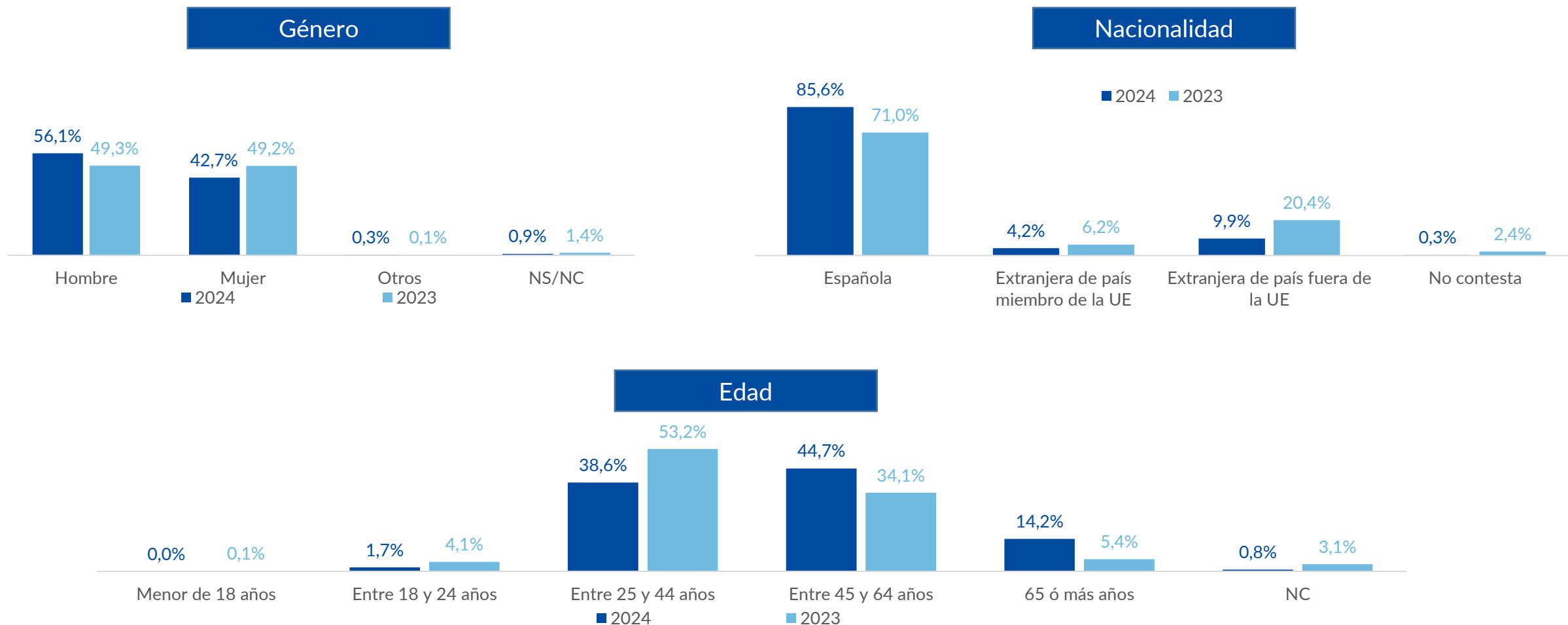


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA *www.madrid.es*



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Perfil de persona usuaria (web)



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Perfil de persona usuaria (web)

Genero y Edad

	Hombre	Mujer
Menor de 18 años	0,1%	0,0%
Entre 18 y 24 años	1,2%	2,5%
Entre 25 y 44 años	35,7%	42,6%
Entre 45 y 64 años	44,9%	44,7%
65 ó más años	17,7%	9,9%
No contesta	0,4%	0,3%

Género y
Nacionalidad

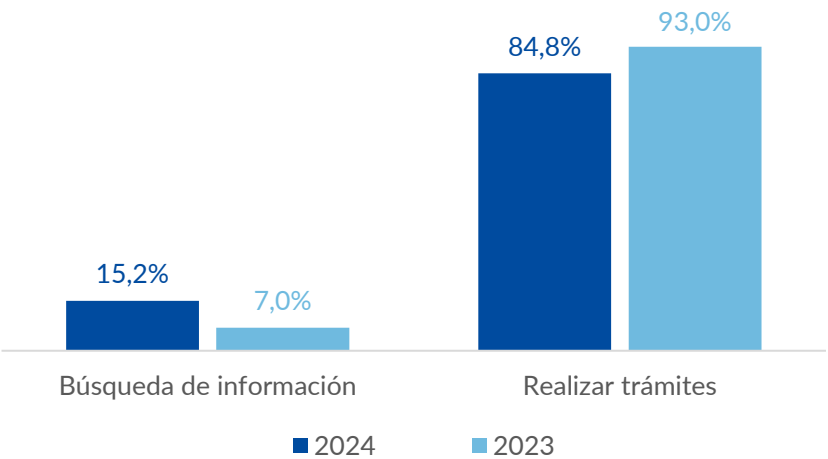
	Hombre	Mujer
Española	88,0%	82,3%
Extranjera de país miembro de la UE	3,8%	5,0%
Extranjera de país FUERA de la UE	8,2%	12,6%
No contesta	0,1%	0,1%

Género y
discapacidad

	Hombre	Mujer
Sin discapacidad	98,8%	94,6%
Con discapacidad	1,2%	5,4%
Motora	0,3%	4,3%
Sensorial visual	0,1%	0,2%
Sensorial auditiva	0,4%	0,4%
Cognitiva	0,1%	0,0%
NS/NC	0,2%	0,6%

6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Carácter de la visita

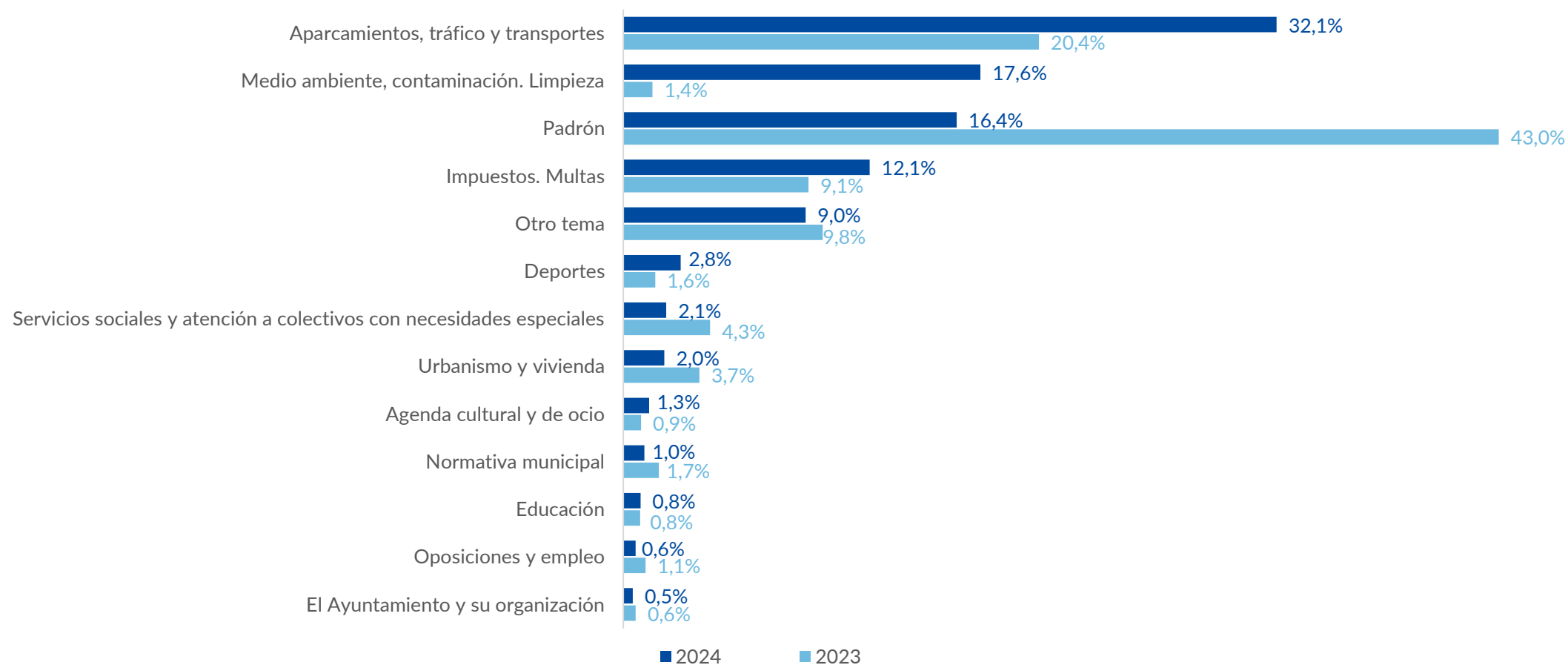


Tipo de gestión (búsqueda de información)*



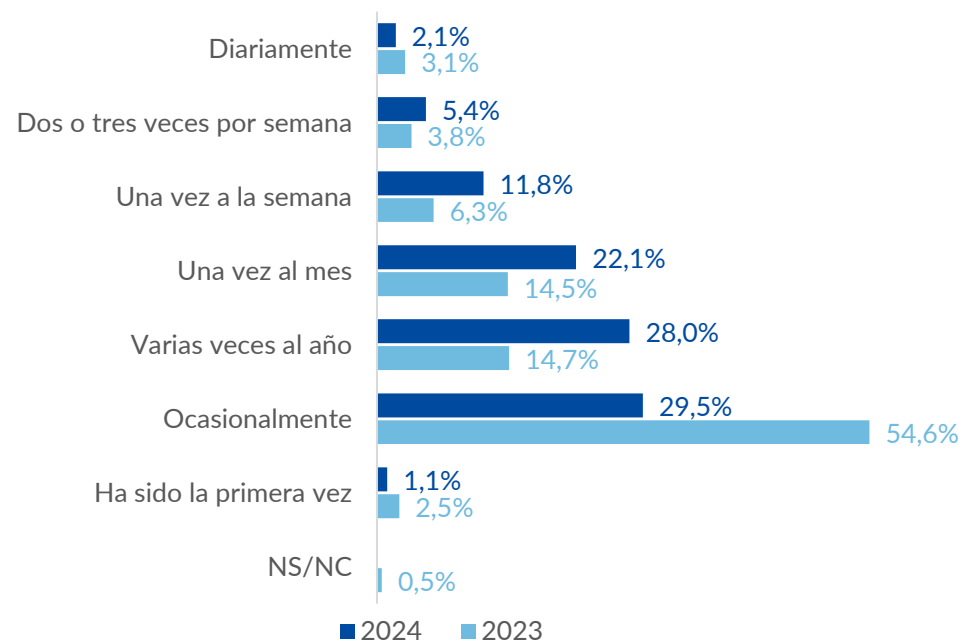
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Tipo de gestión (realizar trámites)*



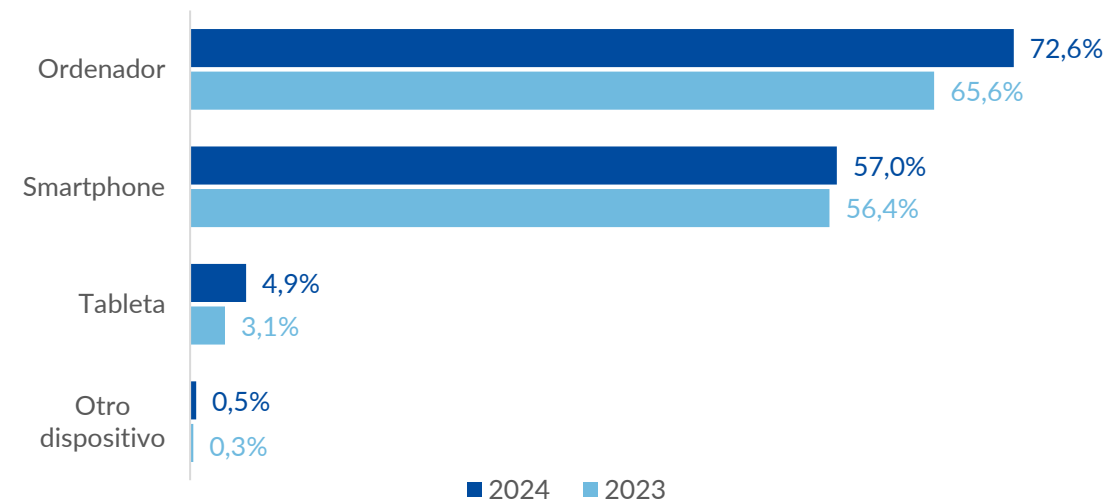
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Frecuencia de utilización



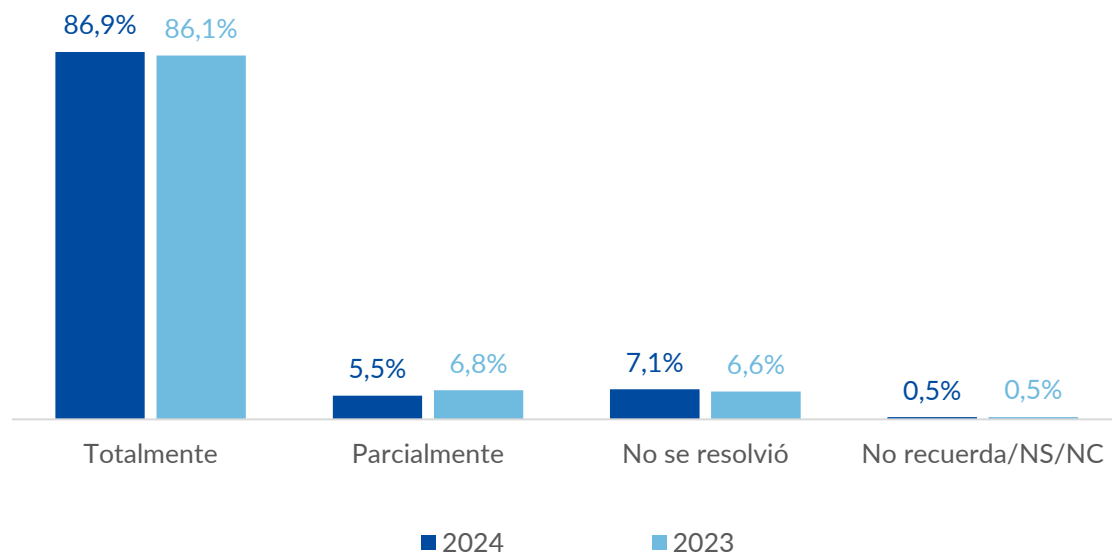
Acceso a la web

(Respuesta múltiple)



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

¿En qué medida realizó con éxito la GESTIÓN ELECTRÓNICA?

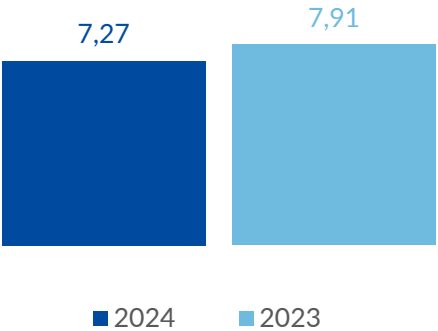


¿En qué medida encontró la INFORMACIÓN que buscaba?

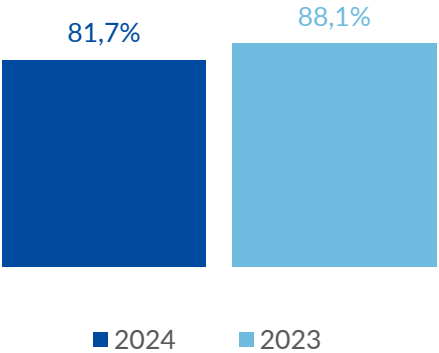


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

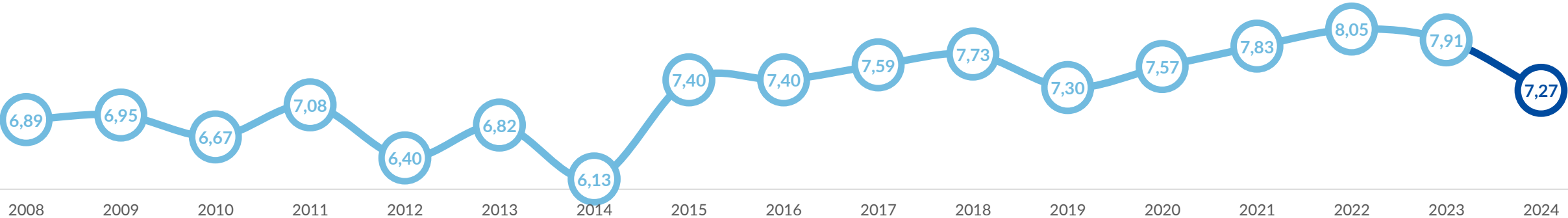
Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (% 6-10)

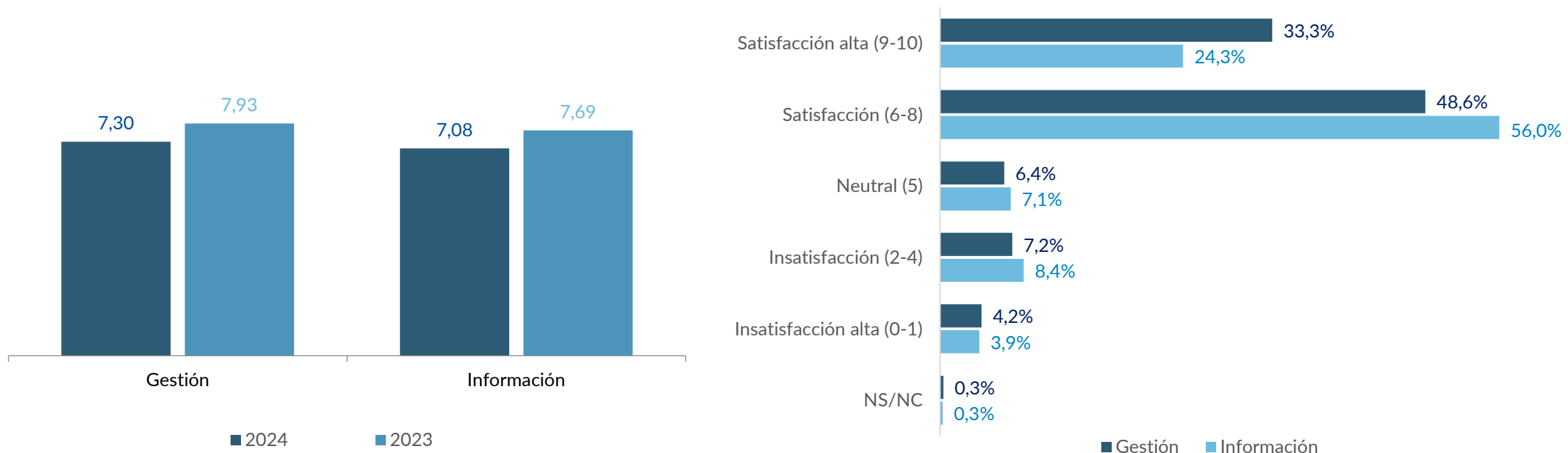


Evolución satisfacción media (2008-2024)

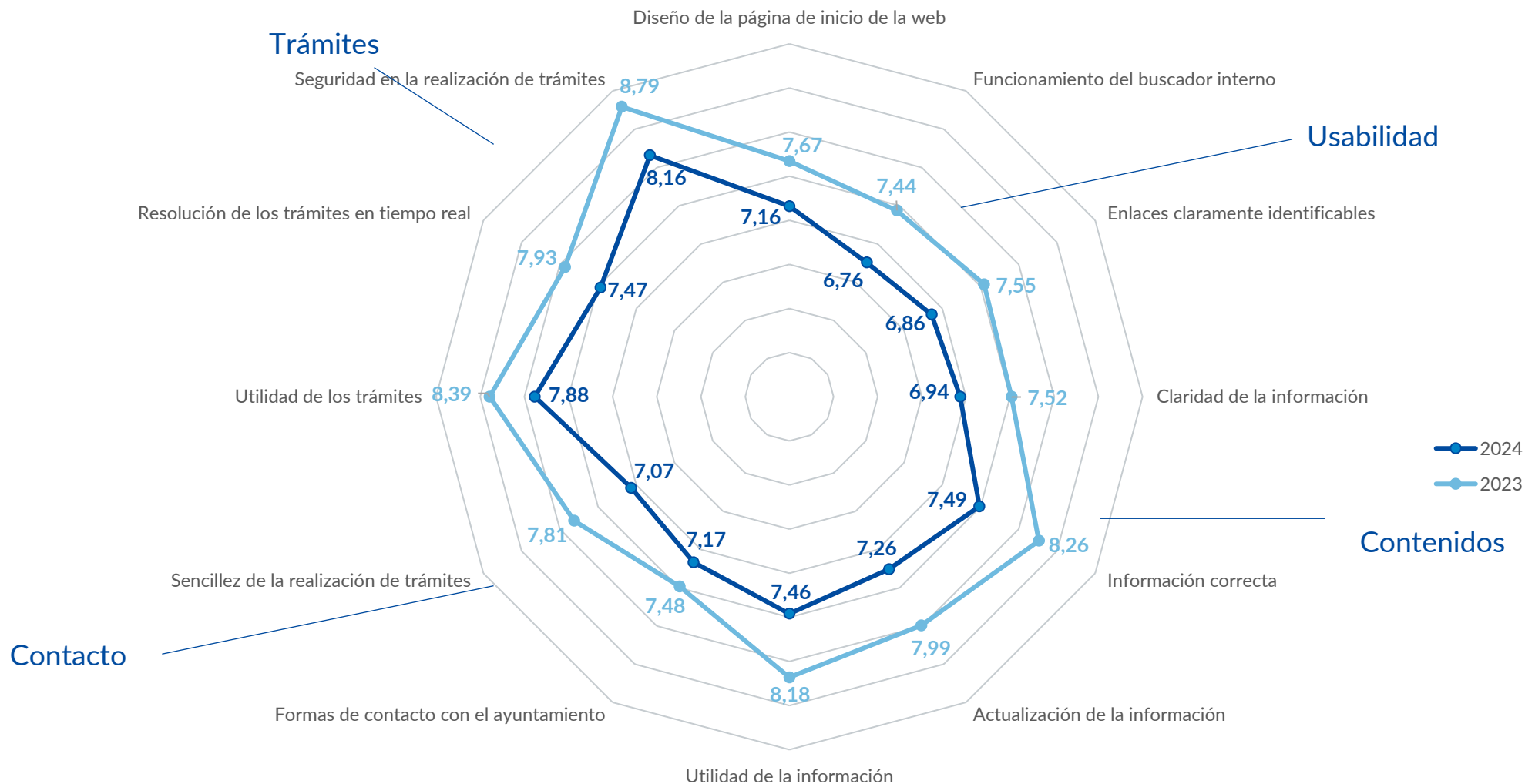


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Satisfacción en función del motivo de la visita a la web

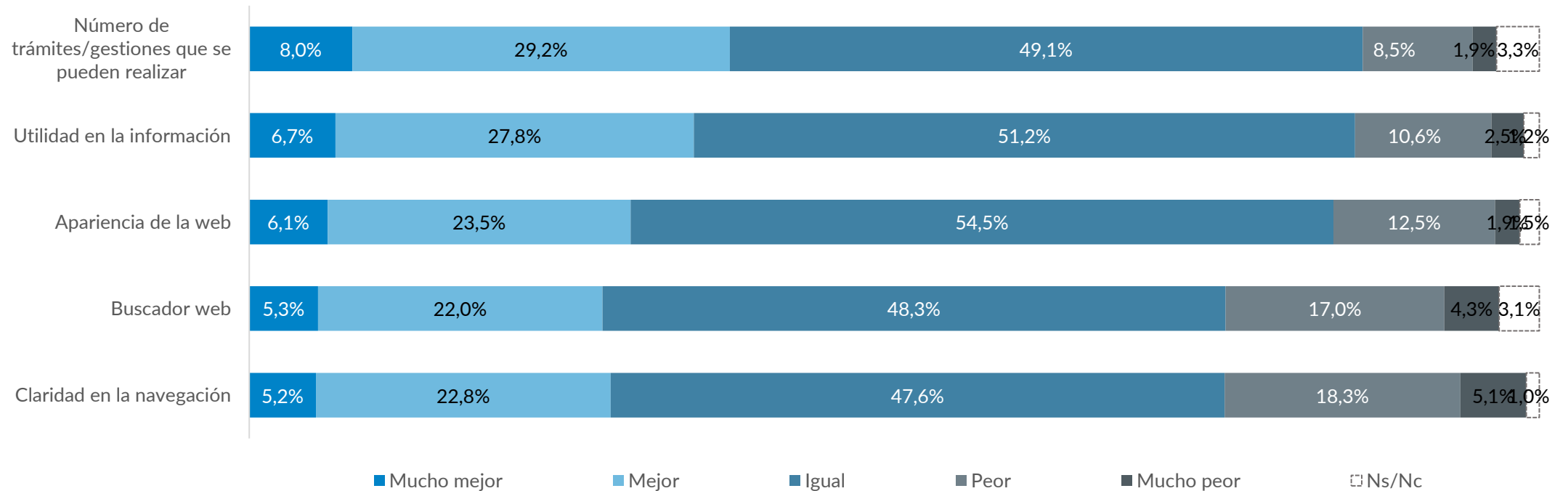


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



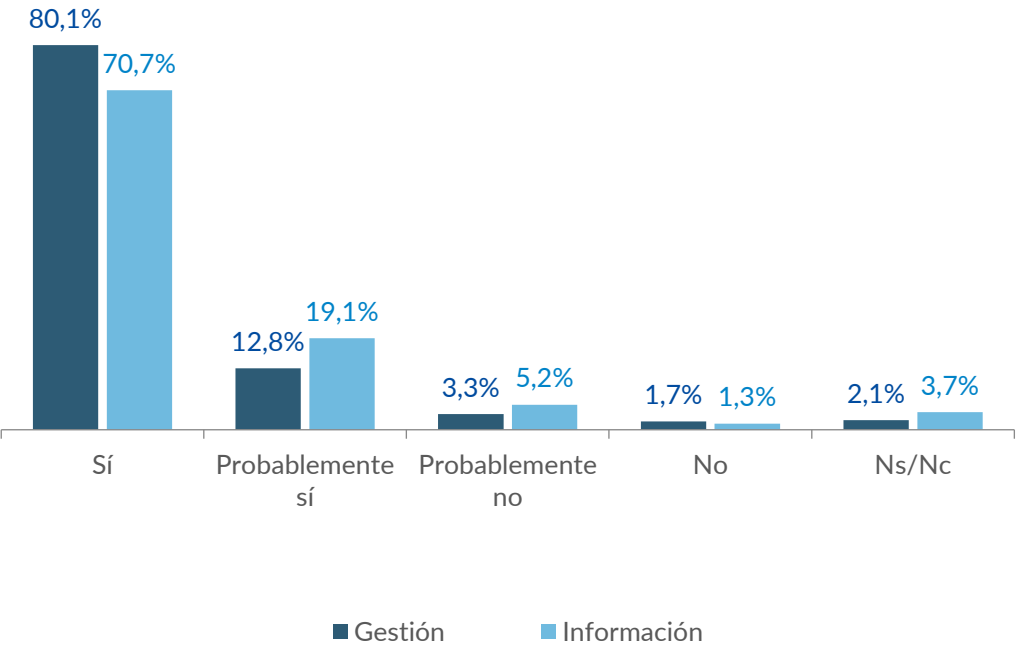
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

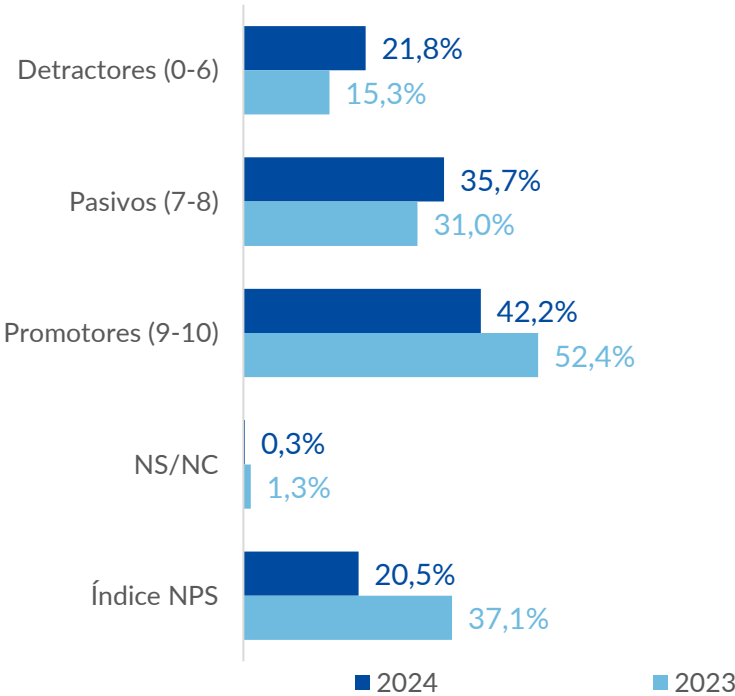


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Fidelidad al servicio WEB

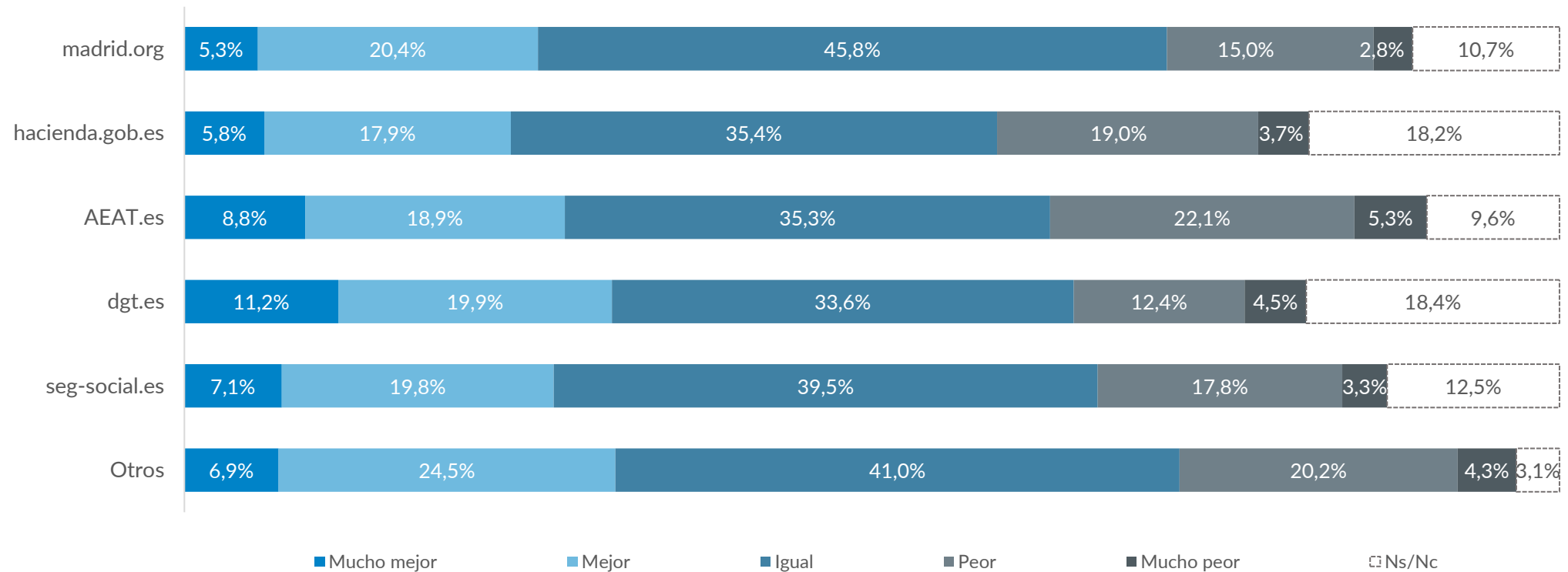


Recomendación del servicio WEB



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

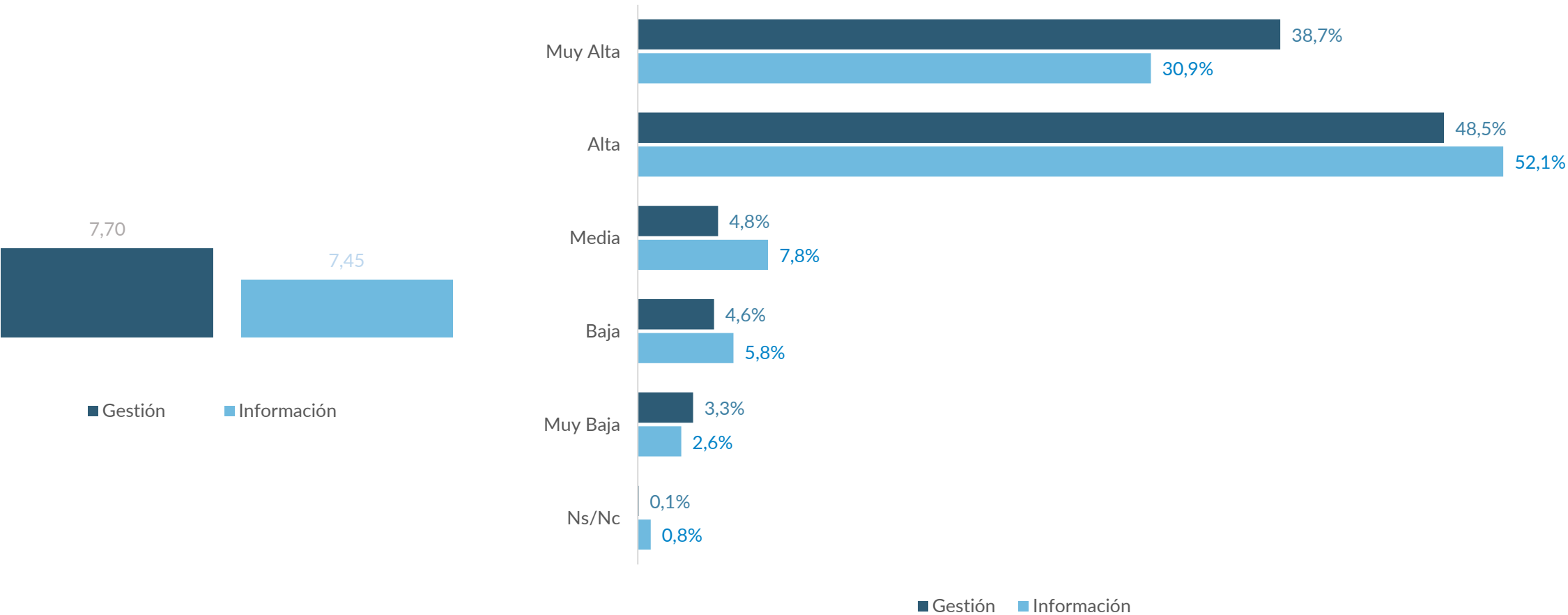


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



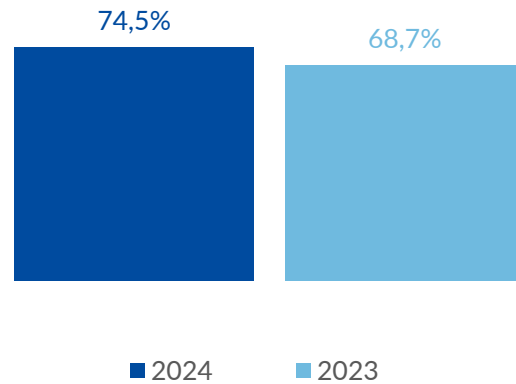
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Utilidad del servicio WEB



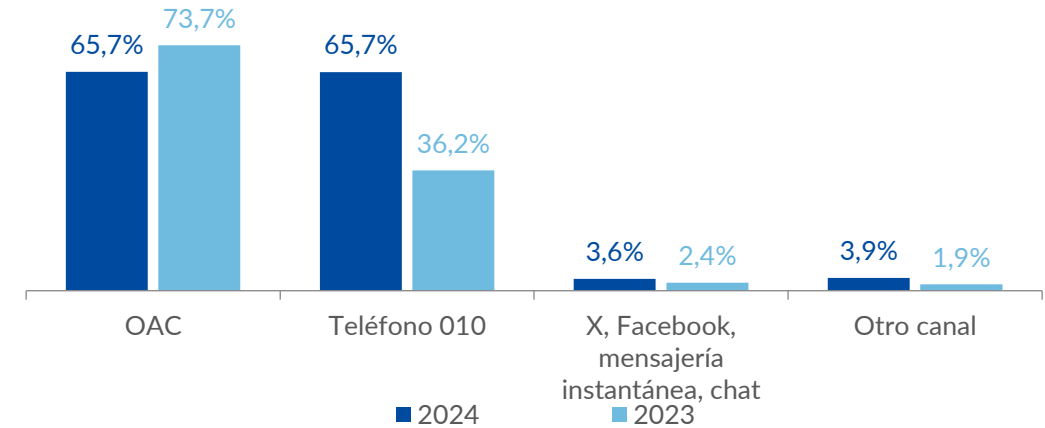
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

¿Conoce alguna otra forma de realizar gestiones?



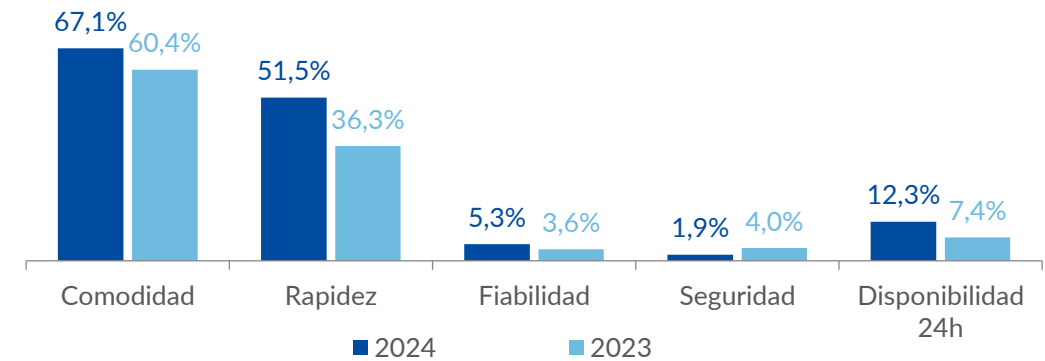
¿Cuál/es?

(Respuesta múltiple)



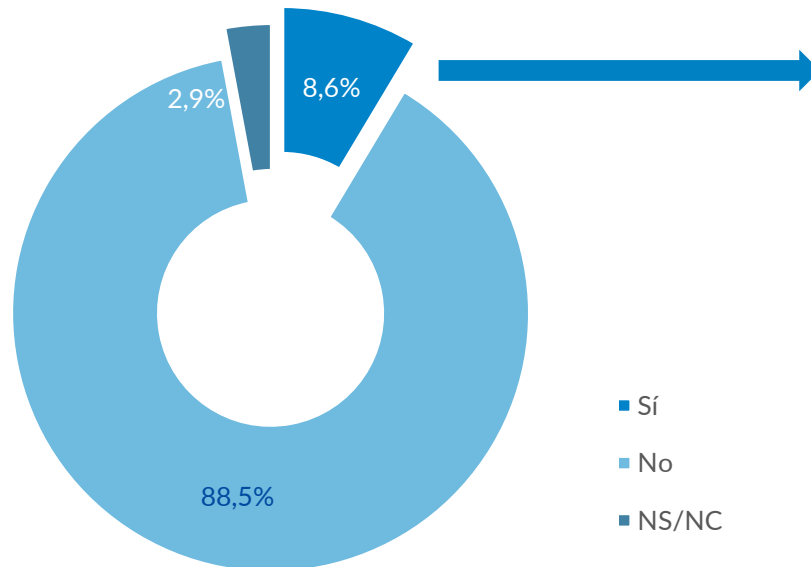
¿Por qué elige Madrid.es?

(Respuesta múltiple)

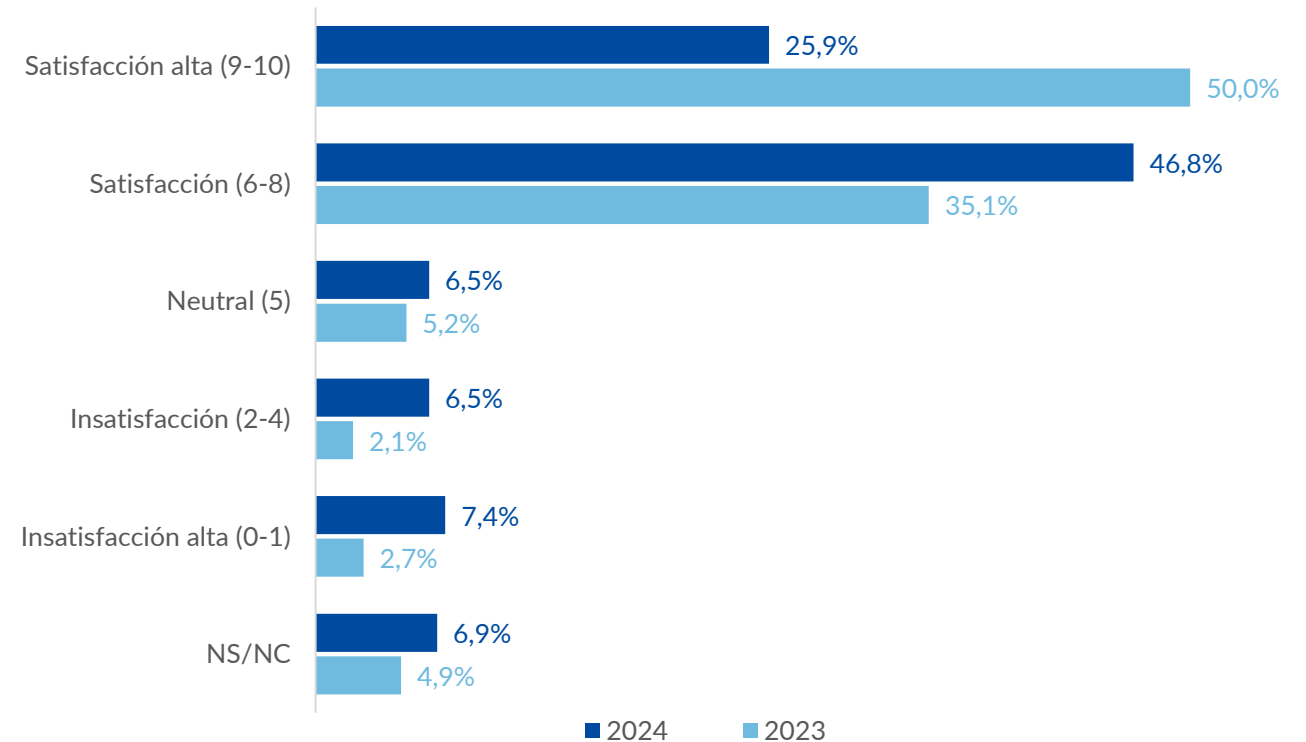


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Conocimiento del portal de datos del Ayuntamiento de Madrid



Utilidad de la información que se ofrece en formato reutilizable



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

