

Informe ejecutivo del Estudio de Satisfacción de los usuarios de Línea Madrid



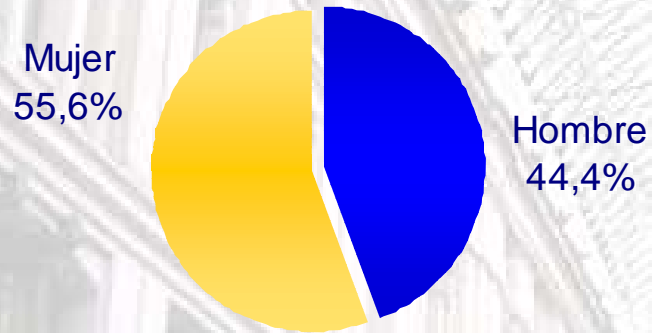
Diciembre de 2008

I. Oficinas de Atención al Ciudadano



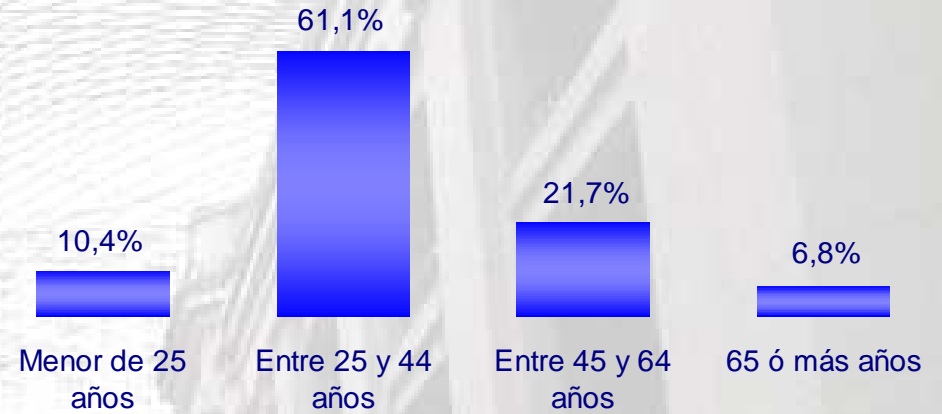
Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: potenciales usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
Tamaño Muestral	7.896 entrevistas (3.985 de satisfacción y 3.911 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: ciudadanos seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: ciudadanos seleccionados aleatoriamente a la entrada de Oficinas de Atención al Ciudadano antes de realizar alguna gestión.</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 1,13% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,60% y en el de expectativas, del +/- 1,59%.
Fecha de realización del trabajo de campo	13 de octubre al 7 de noviembre de 2008
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

Género



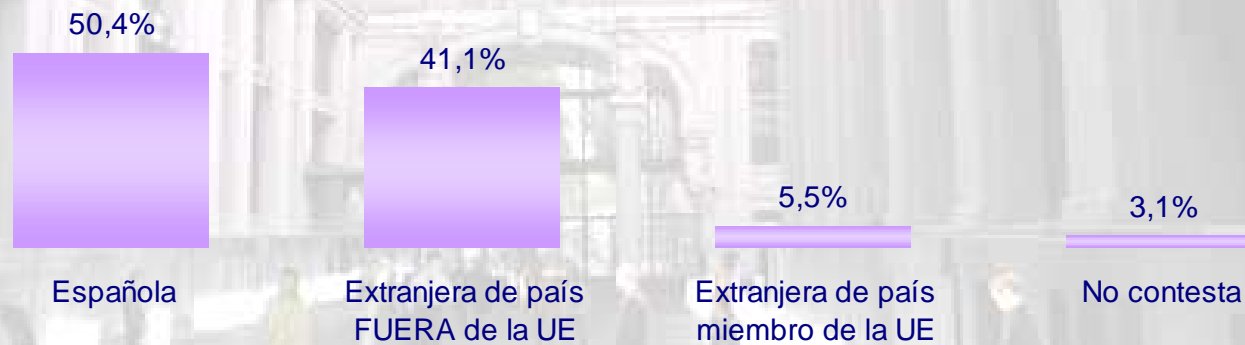
Base: 7.896 entrevistados / as

Edad



Base: 7.896 entrevistados / as

Nacionalidad



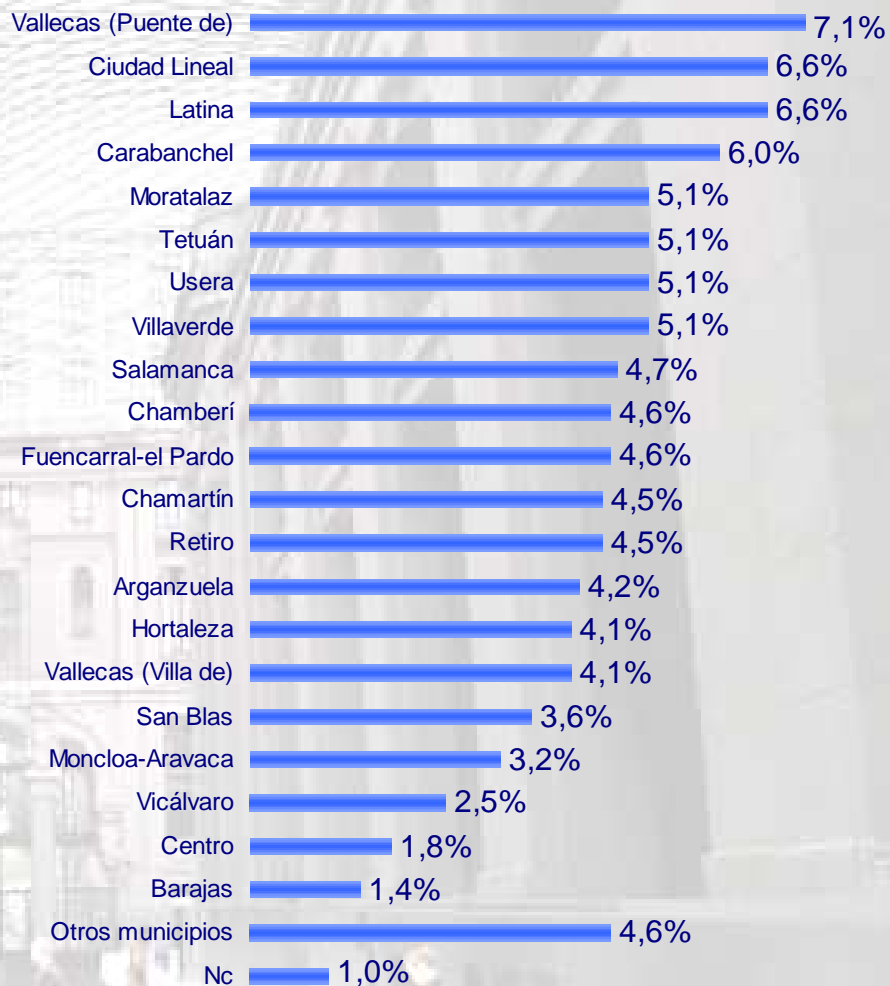
Base: 7.896 entrevistados / as

Situación laboral



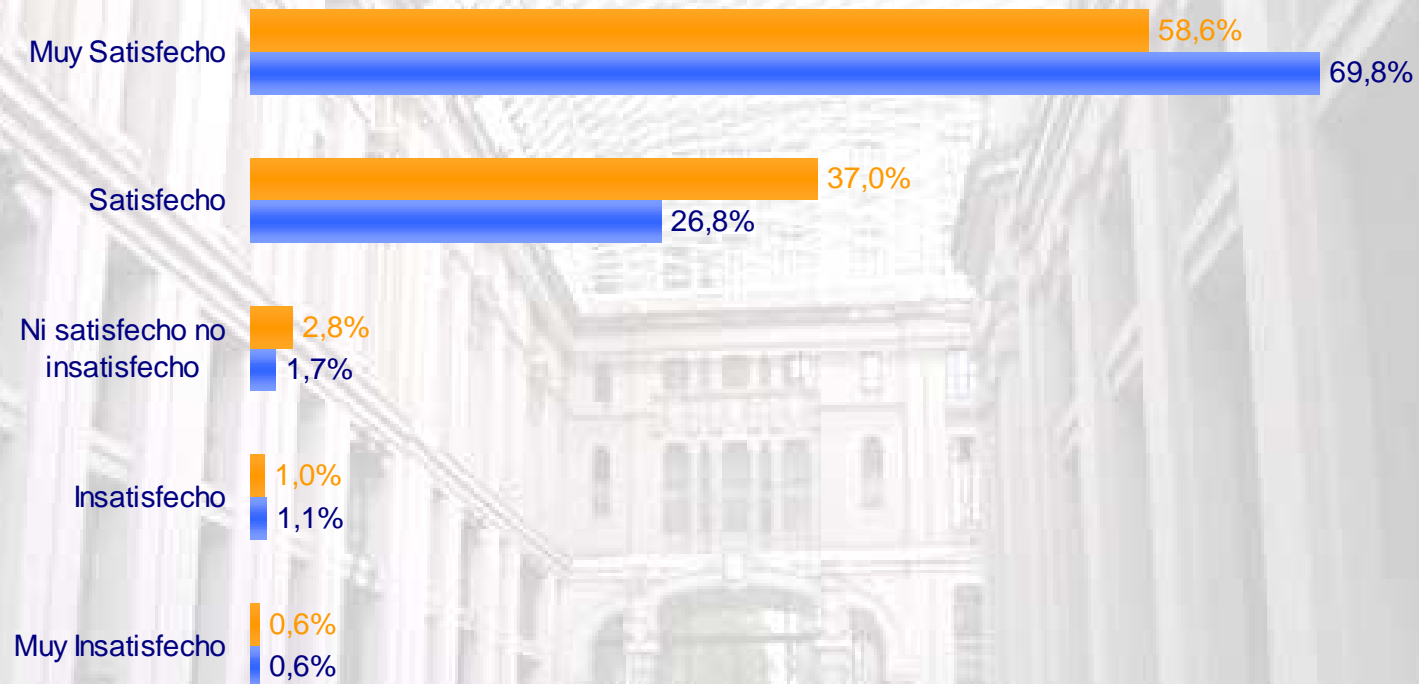
Base: 7.896 entrevistados / as

Lugar de residencia



Base: 7.896 entrevistados / as

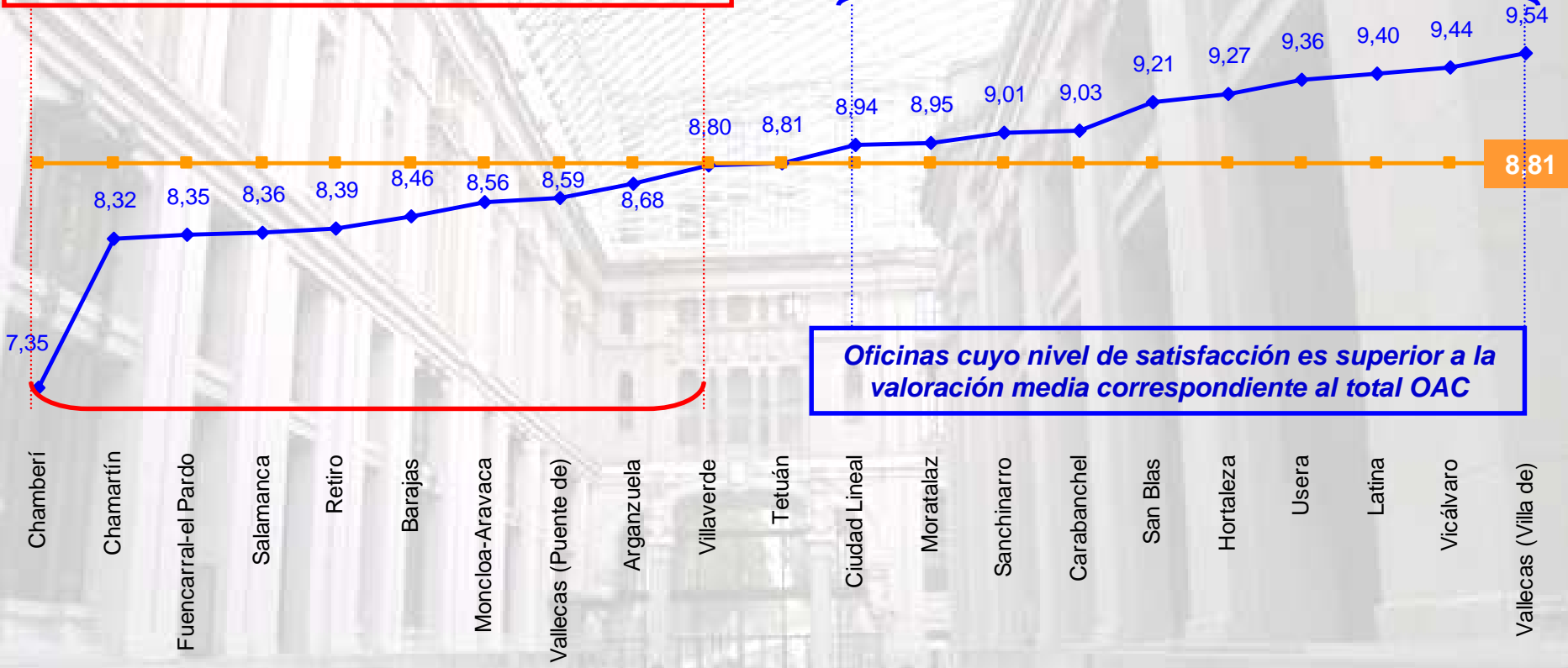
Satisfacción general vs. Expectativas



■ Satisfacción ■ Expectativas

Base: 3.962 usuarios/as Base: 3.802 ciudadanos/as

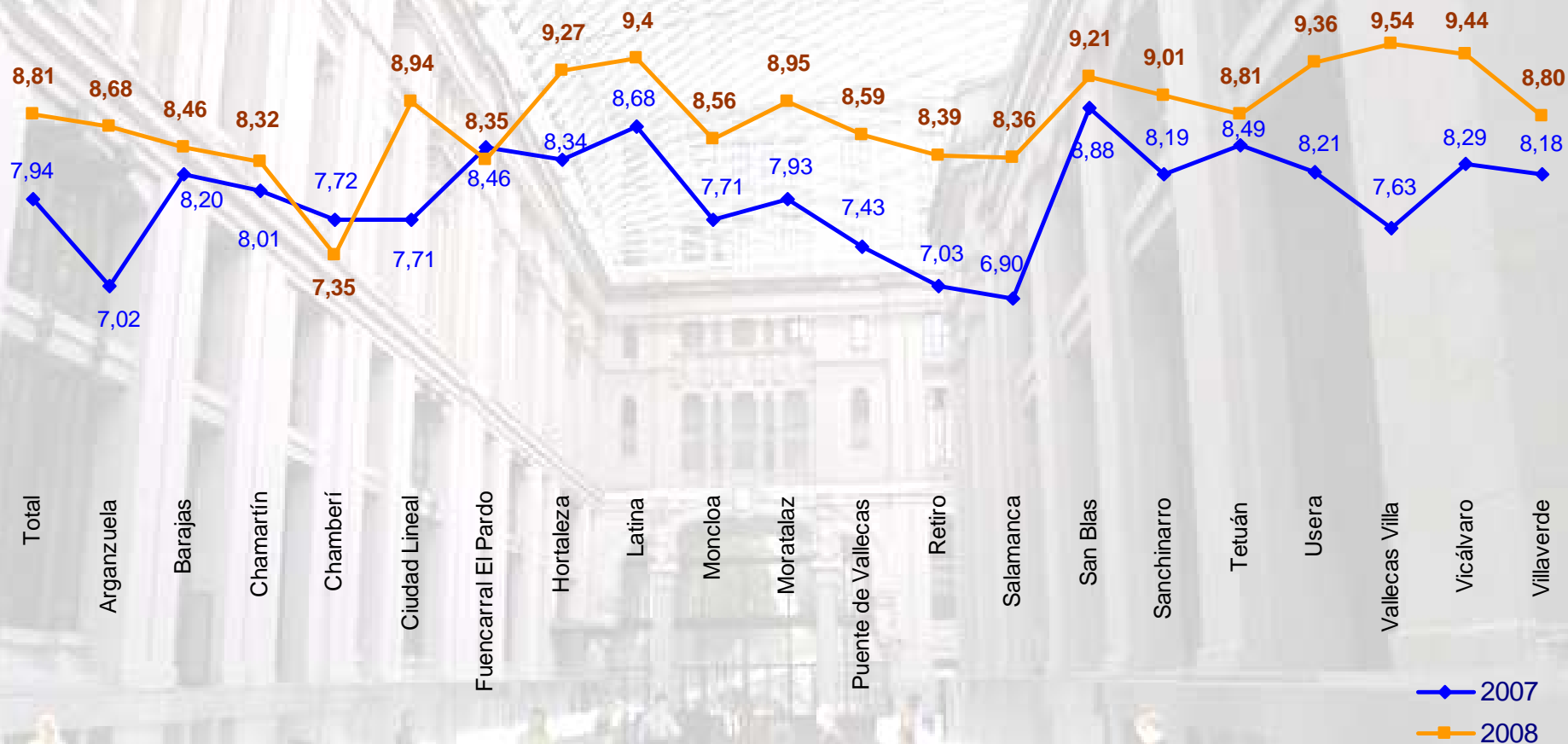
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media correspondiente al total OAC

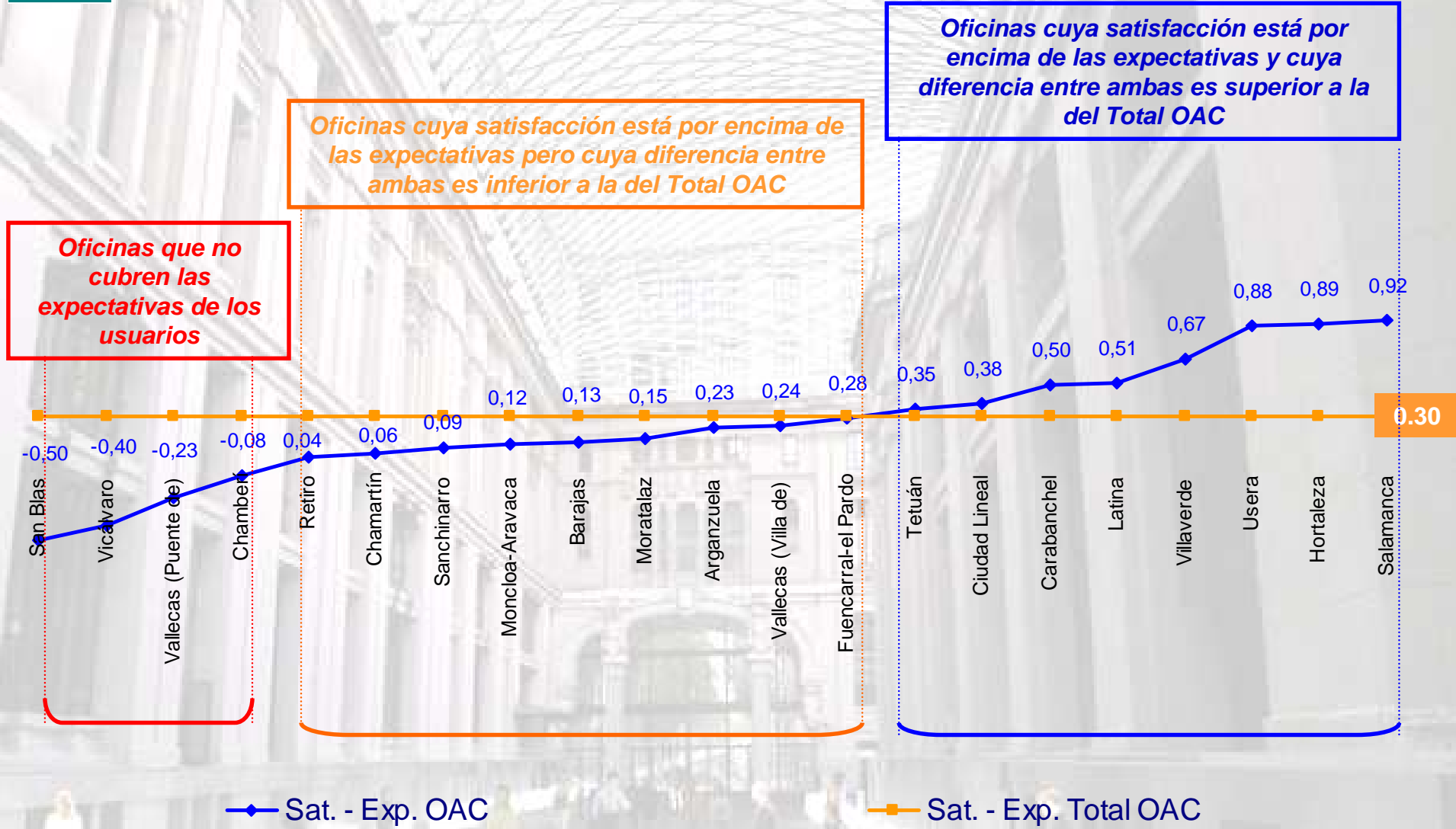


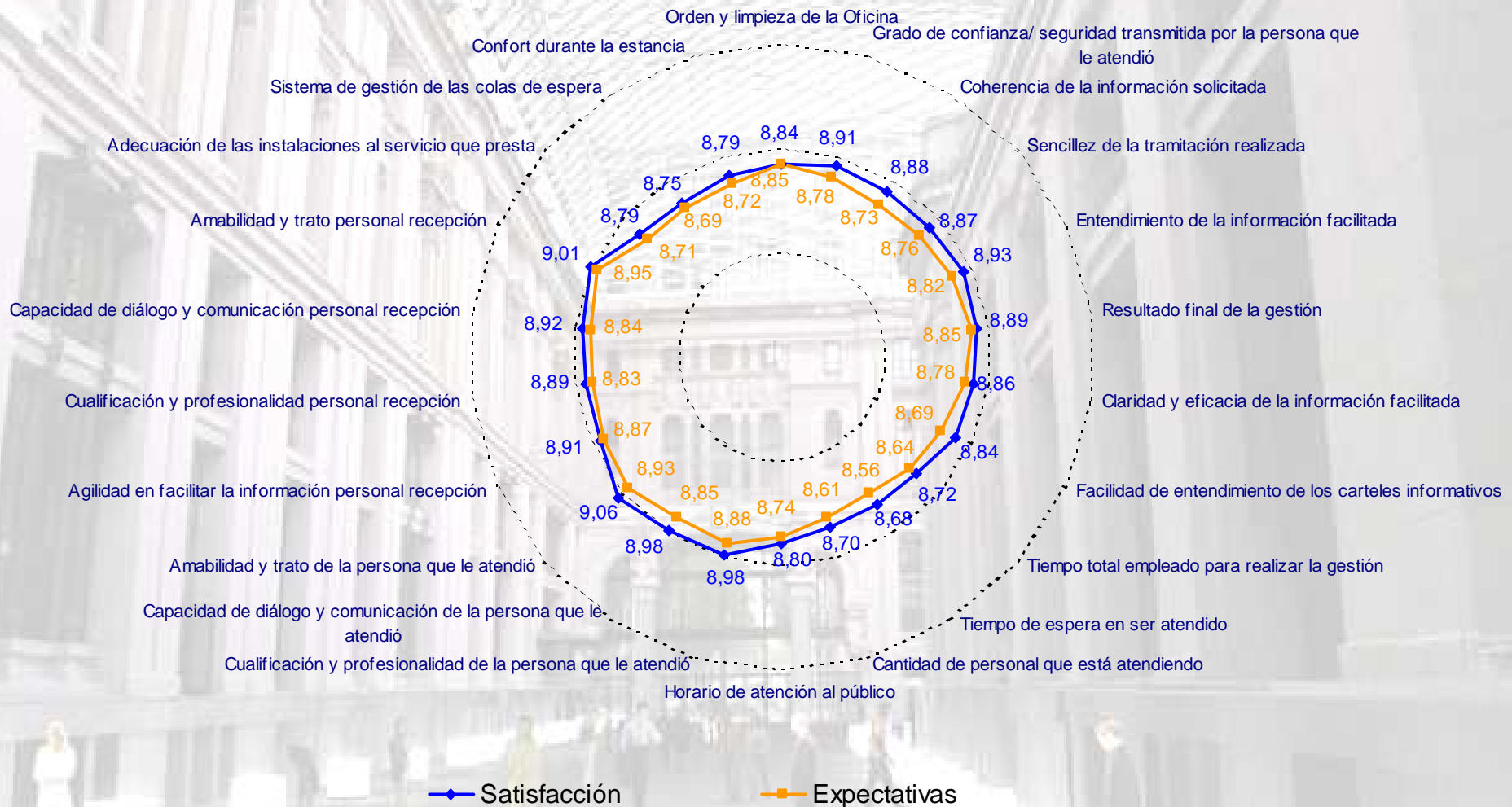
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media correspondiente al total OAC

◆ Valoración OAC

■ Valoración media



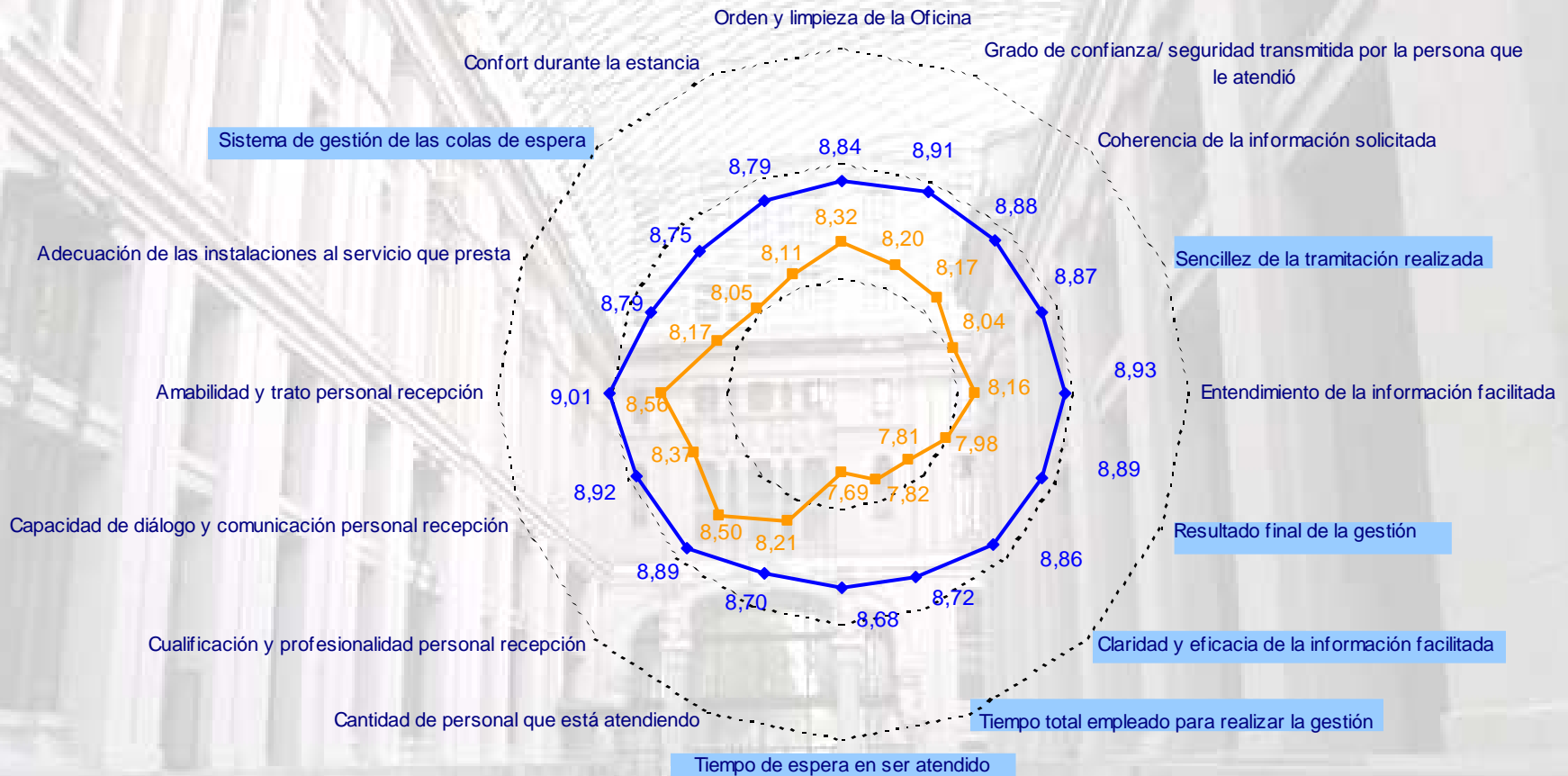




	Desv. Típica	Media
Orden y limpieza de la Oficina	1,34	8,84
Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos)	1,25	8,79
Sistema de gestión de las colas de espera	1,34	8,75
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	1,29	8,79
Amabilidad y trato	1,33	9,01
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	1,29	8,92
Cualificación y profesionalidad	1,35	8,89
Agilidad en facilitar la información	1,33	8,91
Amabilidad y trato	1,32	9,06
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	1,29	8,98
Cualificación y profesionalidad	1,29	8,98
Horario de atención al público	1,47	8,80
Cantidad de personal que está atendiendo	1,43	8,70
Tiempo de espera en ser atendido	1,52	8,68
Tiempo total empleado para realizar la gestión	1,53	8,72
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	1,38	8,84
Claridad y eficacia de la información facilitada	1,34	8,86
Resultado final de la gestión	1,44	8,89
Entendimiento de la información facilitada	1,28	8,93
Sencillez de la tramitación realizada	1,34	8,87
Coherencia de la información solicitada	1,35	8,88
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	1,36	8,91
Satisfacción General	1,46	8,81
Utilidad del canal	1,43	8,94

Desviación típica: es una medida de la magnitud en que se desvían las diversas puntuaciones obtenidas de su valor medio. Si las puntuaciones se agrupan estrechamente en torno a la media, la Desviación Típica será relativamente pequeña; si se extienden en todas direcciones, la Desviación Típica será relativamente grande

A la vista de los resultados obtenidos, se puede concluir que, en este caso, la media aritmética es una medida de tendencia central que representa correctamente las satisfacciones de los usuarios



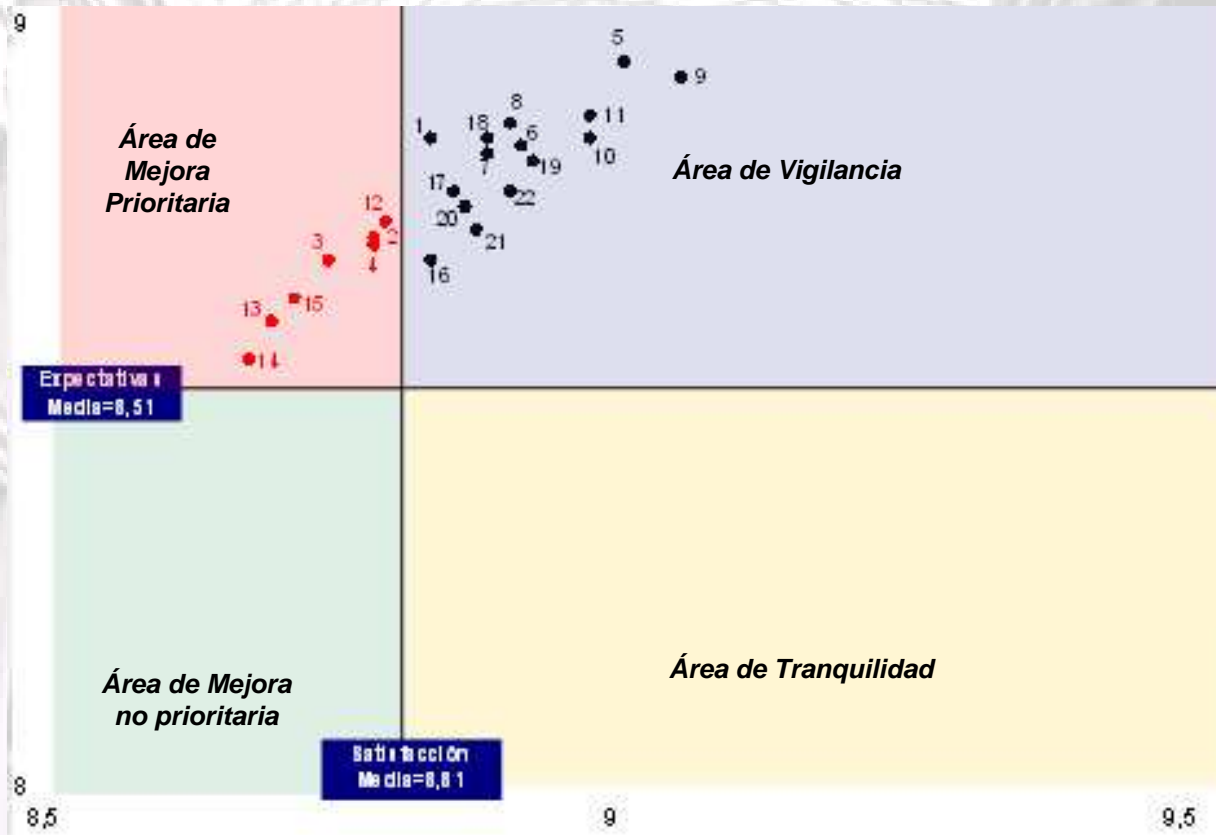
Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de la satisfacción

◆ 2008
■ 2007

Matriz de actuación

Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.



Orden y limpieza de la Oficina

Confort durante la estancia

Sistema de gestión de las colas de espera

Adecuación de las instalaciones al servicio que presta

Amabilidad y trato

Capacidad de diálogo y comunicación

Cualificación y profesionalidad

Agilidad en facilitar la información

Amabilidad y trato

Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió

Cualificación y profesionalidad

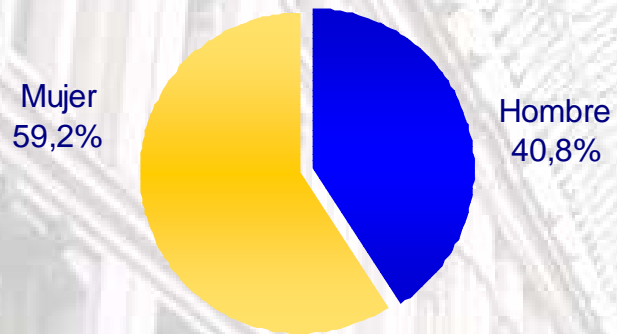
1	Horario de atención al público	12
2	Cantidad de personal que está atendiendo	13
3	Tiempo de espera en ser atendido	14
4	Tiempo total empleado para realizar la gestión	15
5	Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	16
6	Claridad y eficacia de la información facilitada	17
7	Resultado final de la gestión	18
8	Entendimiento de la información facilitada	19
9	Sencillez de la tramitación realizada	20
10	Coherencia de la información solicitada	21
11	Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	22

II. Teléfono 010



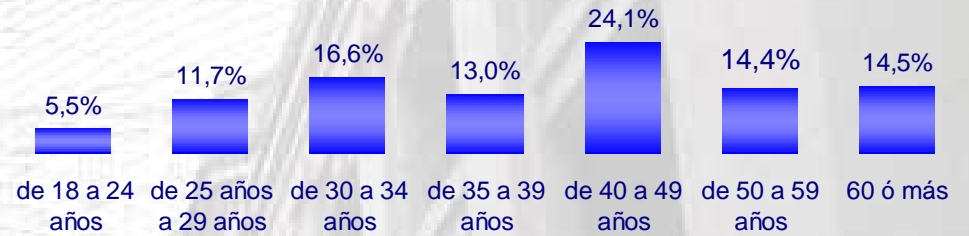
Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de atención telefónico 010</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población mayor de 16 años que reside / que trabaja en la ciudad de Madrid</p>
Tamaño Muestral	<p>1.302 entrevistas (667 de satisfacción y 635 de expectativas)</p>
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de atención telefónico 010</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
Errores muestrales	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 2,75% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,87% y en el de expectativas, del +/- 3,97%.</p>
Fecha de realización del trabajo de campo	<p>15 al 24 de octubre de 2008</p>
Trabajo realizado por	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

Género



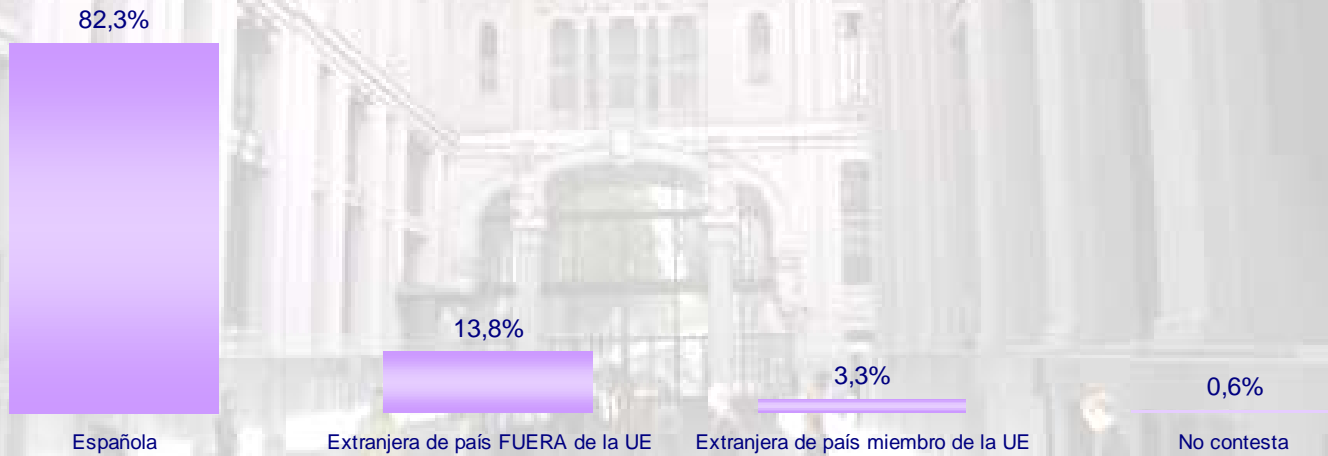
Base: 667 usuarios / as

Edad



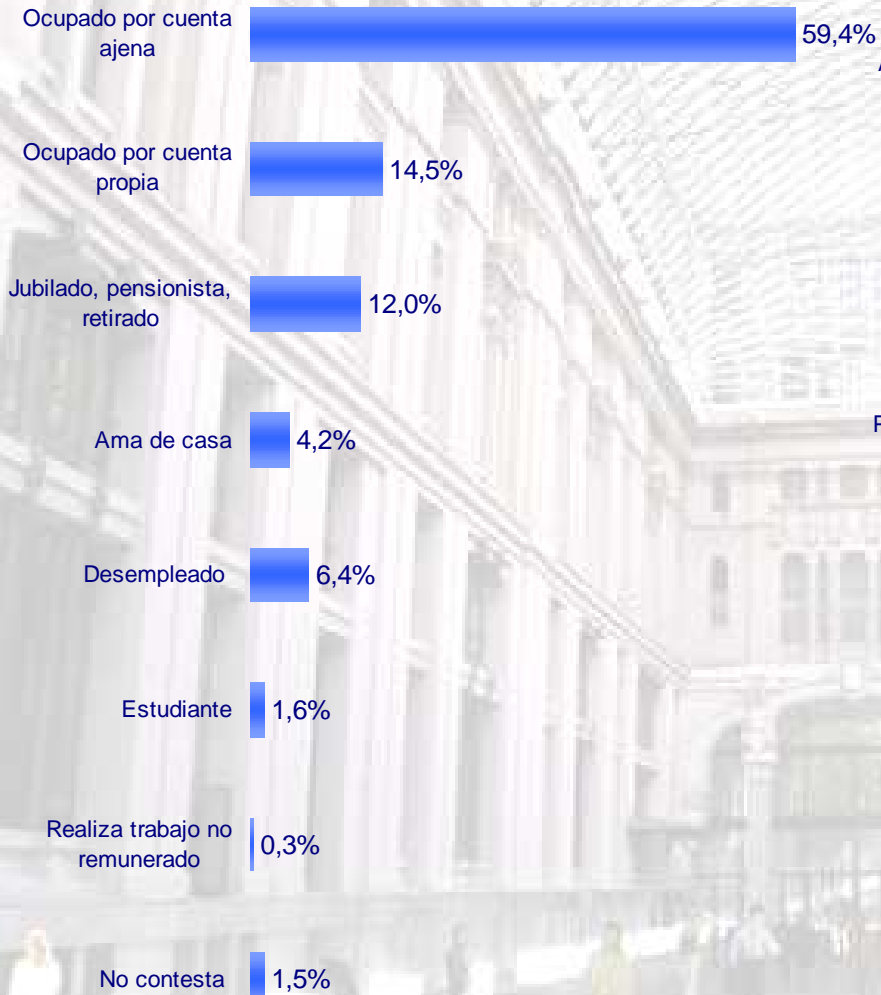
Base: 667 usuarios / as

Nacionalidad



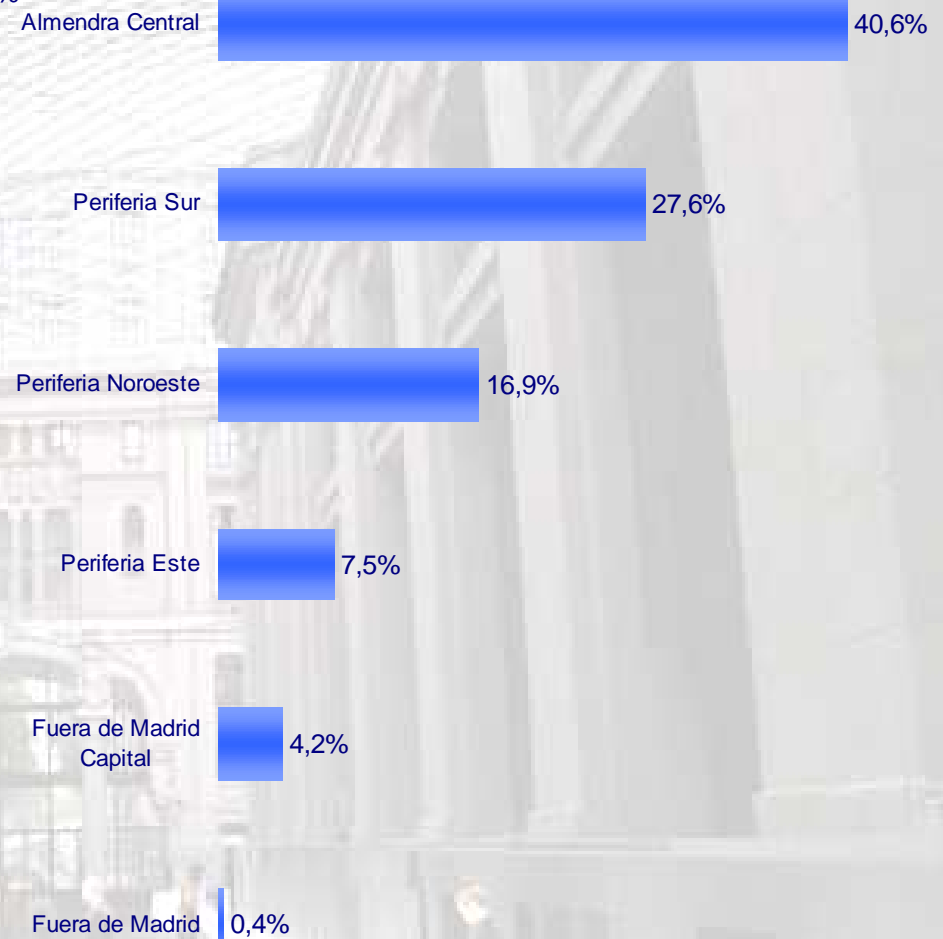
Base: 667 usuarios / as

Situación laboral



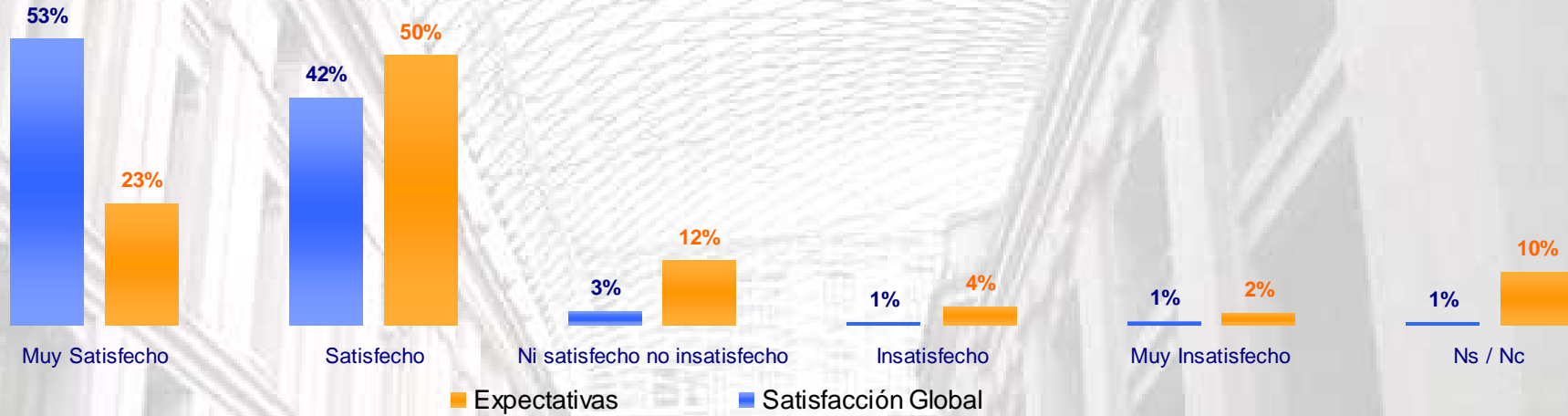
Base: 667 usuarios / as

Lugar de residencia



Base: 649 usuarios / as

Satisfacción Global vs. Expectativas



Base: 667 usuarios/as Base: 635 ciudadanos/as

Satisfacción Global Media



Base: 667 usuarios/as

Expectativas Medias



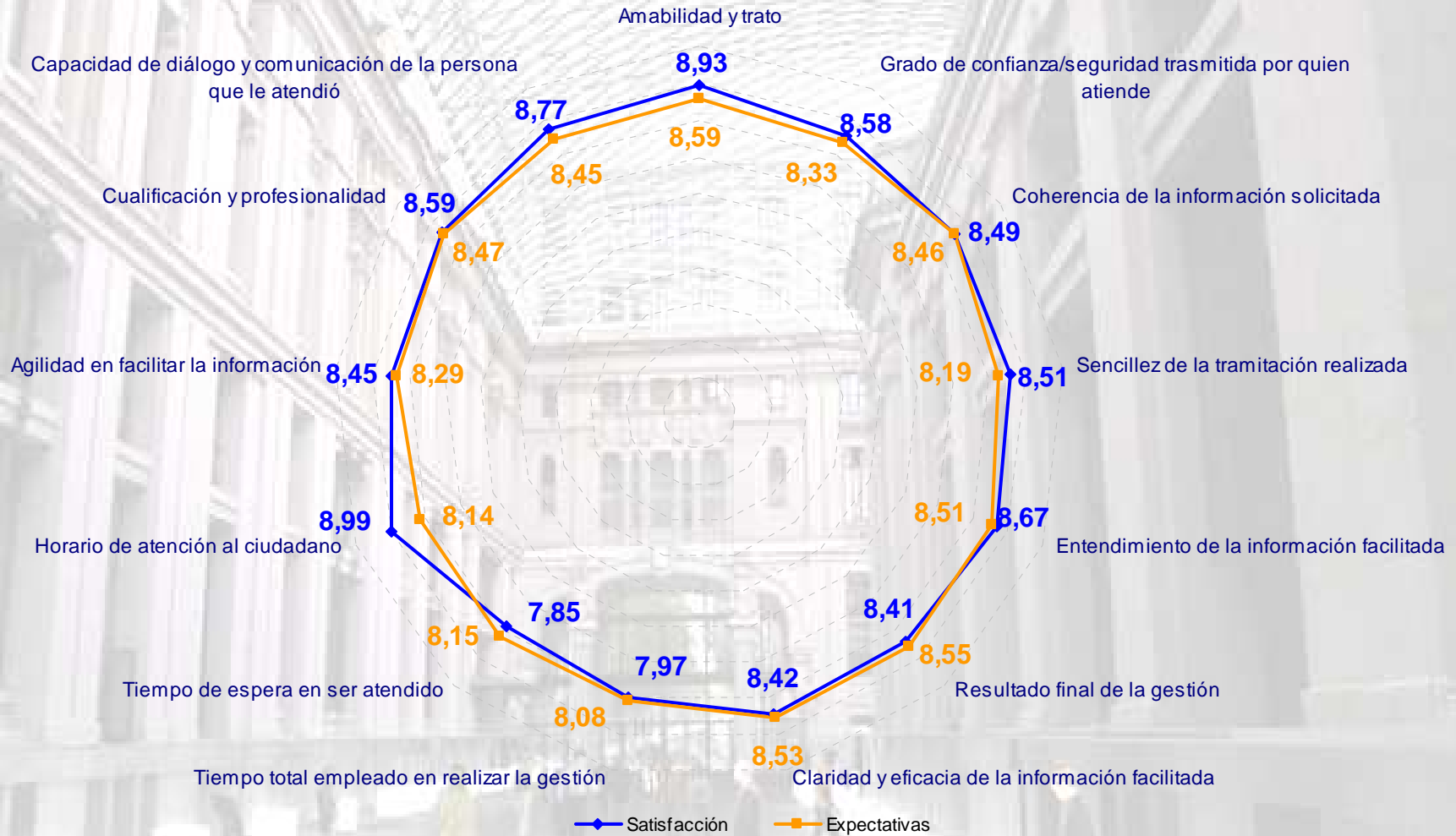
Base: 635 ciudadanos/as

Evolución (ola 9- ola 15)



Base: 120 usuarios/as

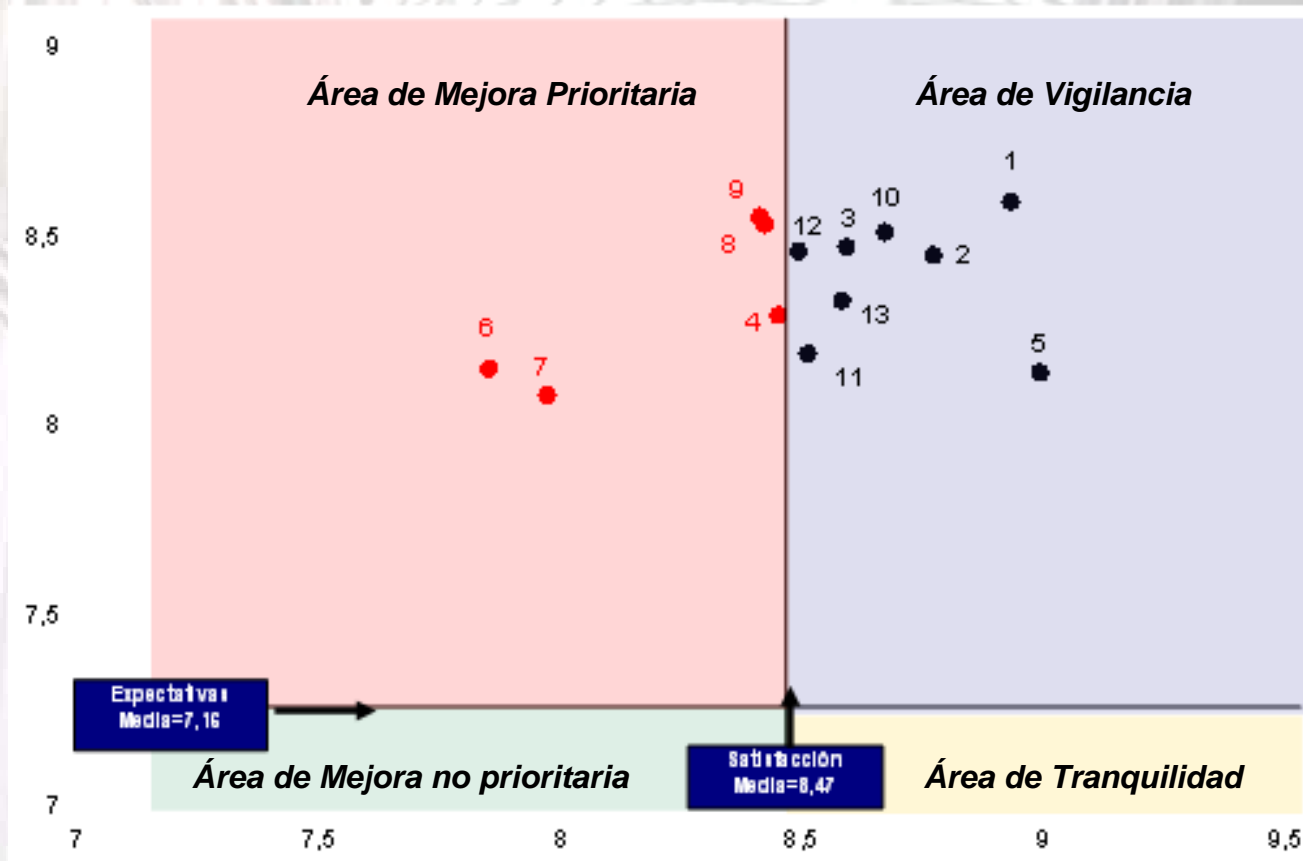
Resumen



	Desv. Típica	Media
Amabilidad y trato	1,32	8,93
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	1,33	8,77
Cualificación y profesionalidad	1,51	8,59
Agilidad en facilitar la información	1,77	8,45
Horario de atención al público	1,45	8,99
Tiempo de espera en ser atendido	1,79	7,85
Tiempo total empleado para realizar la gestión	1,85	7,97
Claridad y eficacia de la información facilitada	1,66	8,42
Resultado final de la gestión	2,13	8,41
Entendimiento de la información facilitada	1,47	8,67
Sencillez de la tramitación realizada	1,68	8,51
Coherencia de la información solicitada	1,65	8,49
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	1,55	8,58

Al igual de lo que ocurre en el canal de OAC, se puede concluir la media aritmética es una medida de tendencia central que representa correctamente las satisfacción de los usuarios

Matriz de actuación



Amabilidad y trato

Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió

Cualificación y profesionalidad

Agilidad en facilitar la información

Horario de atención al ciudadano

Tiempo de espera en ser atendido

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Tiempo total empleado en realizar la gestión

Claridad y eficacia de la información facilitada

Resultado final de la gestión

Entendimiento de la información facilitada

Sencillez de la tramitación realizada

Coherencia de la información solicitada

Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende

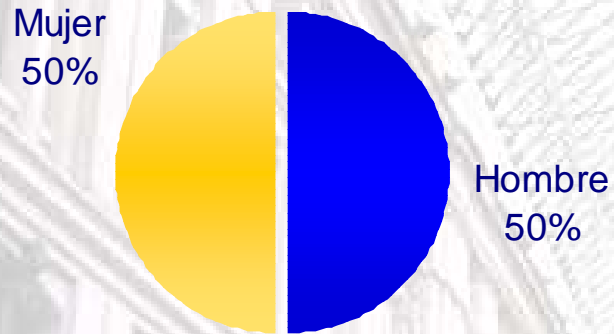
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

III. Munimadrid.es



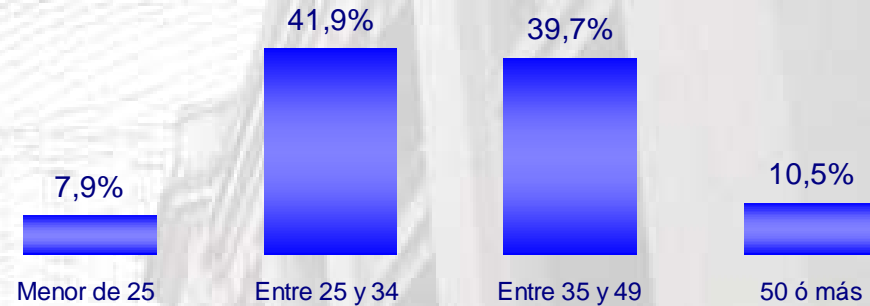
Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios de www.munimadrid.es</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: internautas mayores de 16 años residentes / que trabajan en la ciudad de Madrid</p>
Tamaño Muestral	1.349 entrevistas (635 de satisfacción y 714 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios de www.munimadrid.es</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general internauta residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,70% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,97% y en el de expectativas, del +/- 3,74%.
Fecha de realización del trabajo de campo	Octubre y Noviembre de 2.008
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

Género



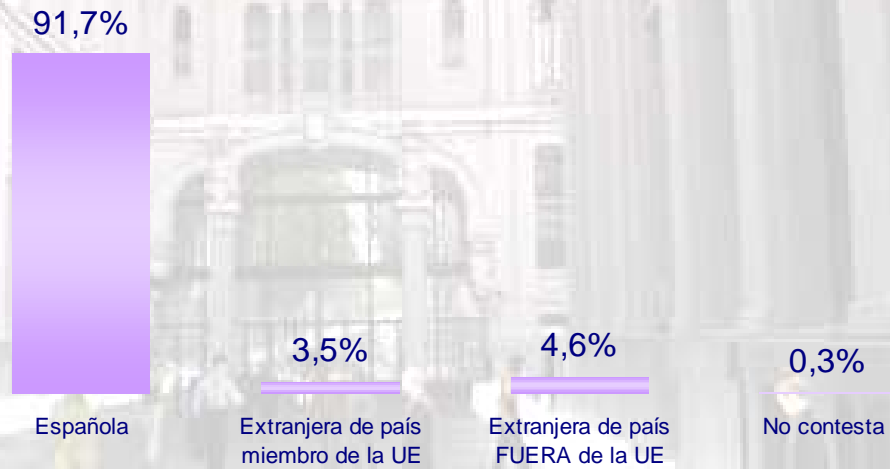
Base: 635 usuarios/as

Edad



Base: 635 usuarios/as

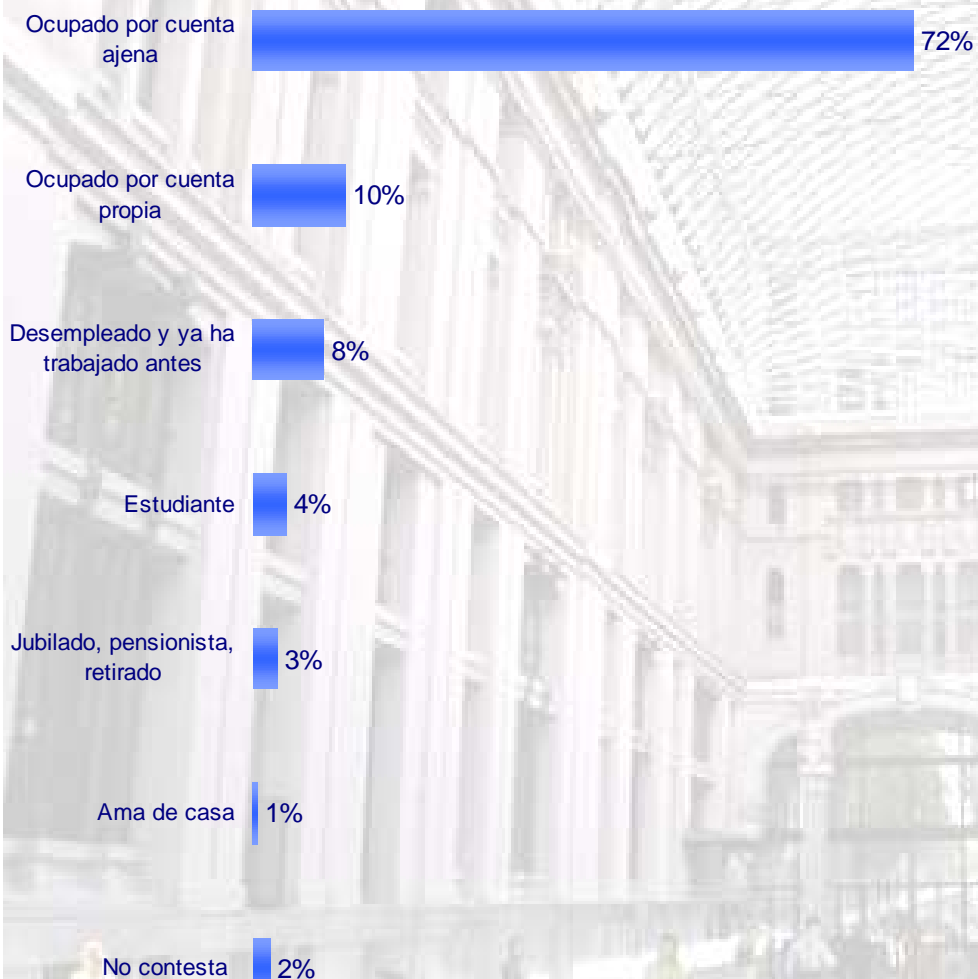
Nacionalidad



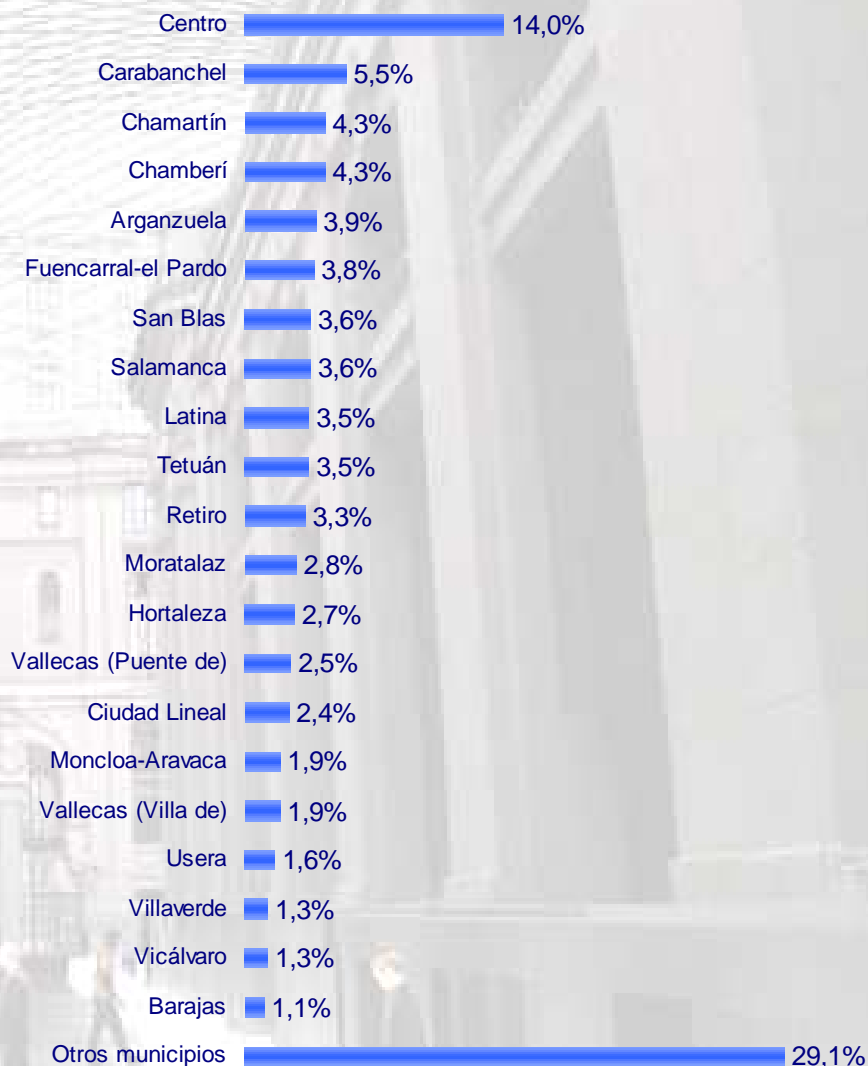
Base: 635 usuarios/as

Situación laboral

Lugar de residencia

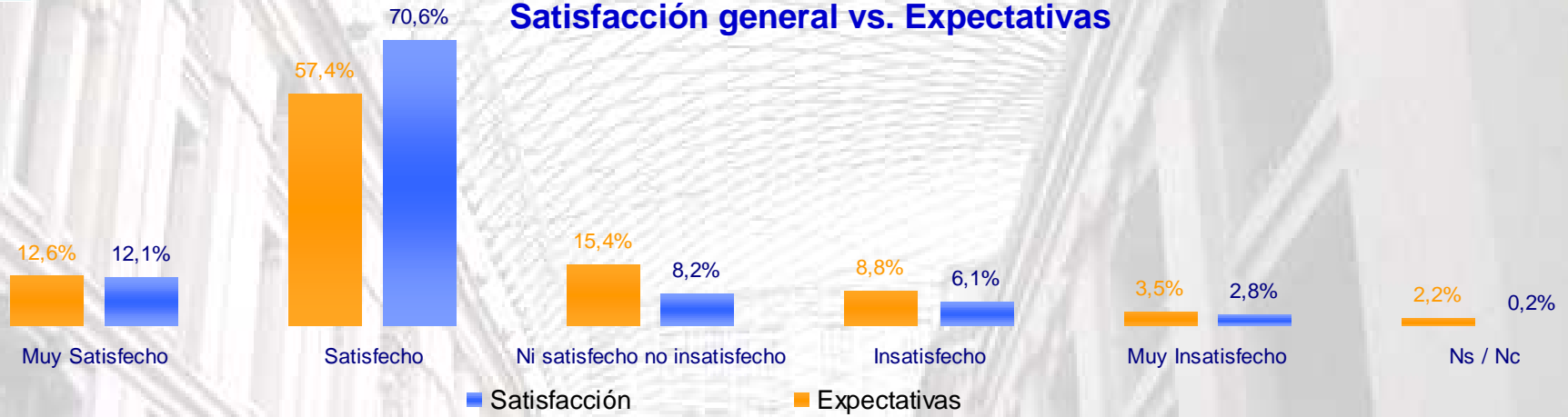


Base: 635 usuarios/as



Base: 635 usuarios/as

Satisfacción general vs. Expectativas



Base: 635 usuarios/as

Base: 714 ciudadanos/as

Satisfacción Global Media

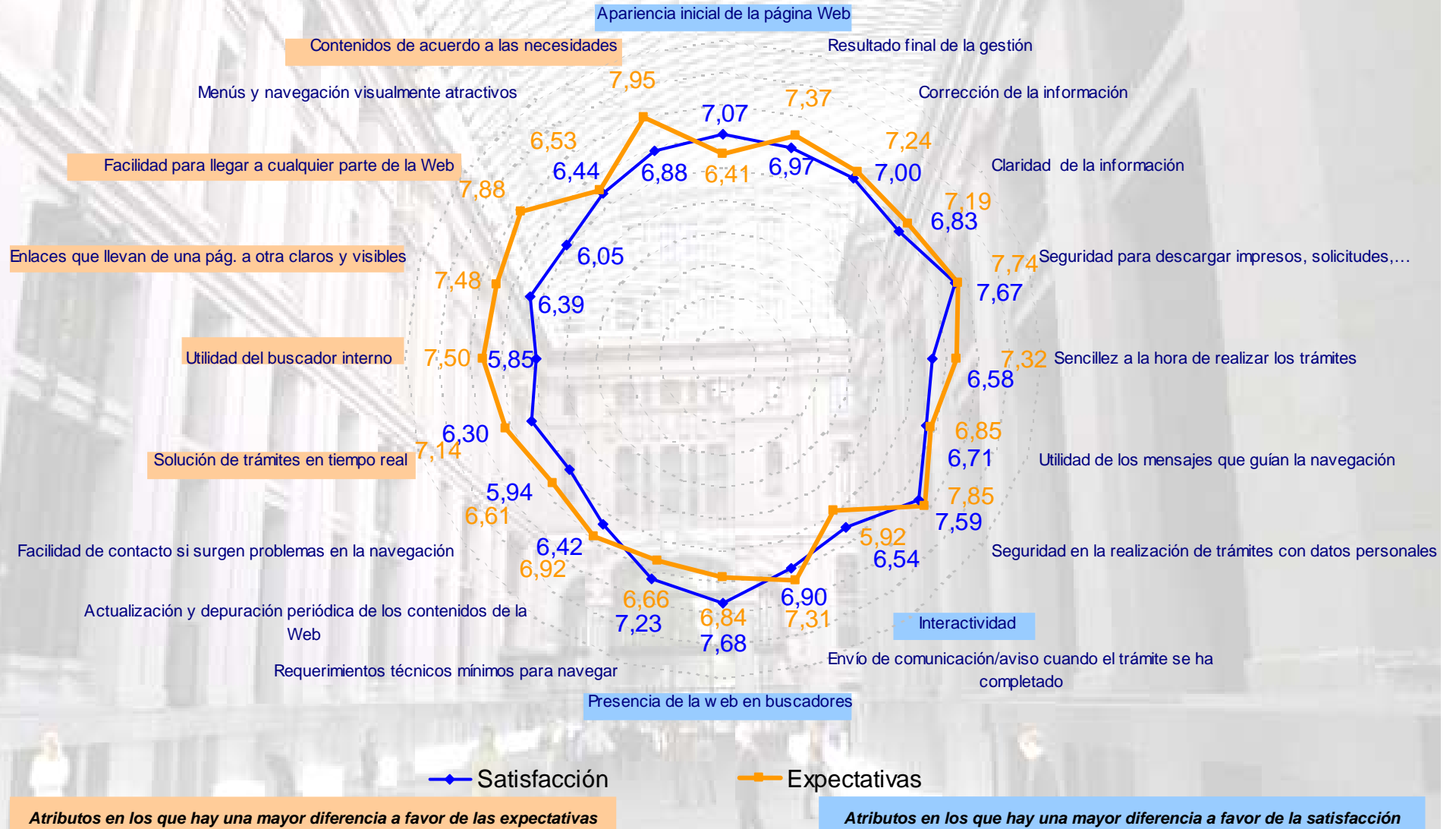


Base: 634 usuarios/as

Expectativas Medias



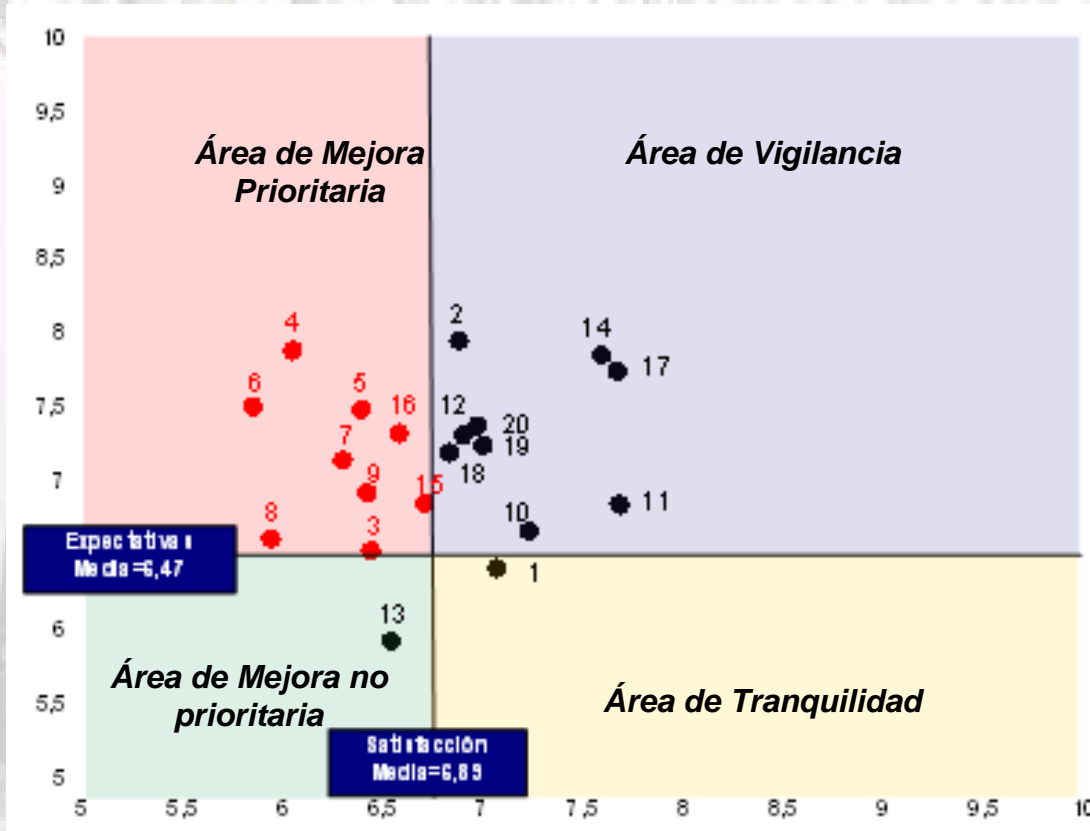
Base: 698 ciudadanos/as



	Desv. Típica	Media
Apariencia inicial de la página Web	1,73	7,07
Contenidos de acuerdo a las necesidades	1,88	6,88
Menús y navegación visualmente atractivos	1,91	6,44
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	2,21	6,05
Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	2,00	6,39
Utilidad del buscador interno	2,49	5,85
Solución de trámites en tiempo real	2,44	6,30
Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	2,41	5,94
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	2,11	6,42
Requerimientos técnicos mínimos para navegar	1,70	7,23
Presencia de la web en buscadores (google, yahoo...)	1,74	7,68
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	2,32	6,90
Interactividad (existencia de cuestionarios, votaciones,)	2,03	6,54
Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales	1,93	7,59
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	1,91	6,71
Sencillez a la hora de realizar los trámites	2,16	6,58
Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes	1,79	7,67
Claridad de la información	2,00	6,83
Corrección de la información	1,91	7,00
Resultado final de la gestión	2,25	6,97
Satisfacción Global	1,75	6,89
Utilidad del canal	1,73	7,43

En este caso, la desviación típica es algo superior que la registrada en el canal OAC y 010, lo que indica que existe una mayor dispersión en las respuestas dadas por los usuarios

Matriz de actuación



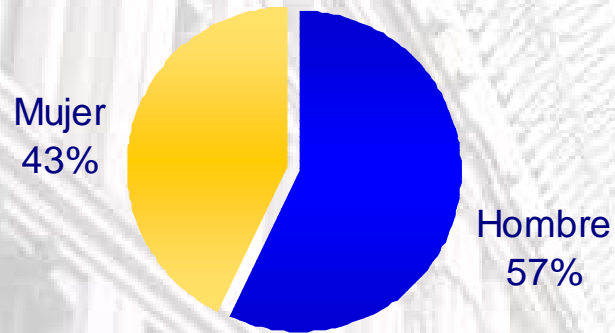
- Apariencia inicial de la página Web 1
- Contenidos de acuerdo a las necesidades 2
- Menús y navegación visualmente atractivos 3
- Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web 4
- Enlaces que lleven de una página a otra claros y visibles 5
- Utilidad del buscador interno 6
- Solución de trámites en tiempo real 7
- Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación 8
- Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web 9
- Requerimientos técnicos mínimos para navegar 10
- Presencia de la web en buscadores 11
- Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado 12
- Interactividad 13
- Seguridad en la realización de trámites con datos personales 14
- Utilidad de los mensajes que guían la navegación 15
- Sencillez a la hora de realizar los trámites 16
- Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes,... 17
- Claridad de la información 18
- Corrección de la información 19
- Resultado final de la gestión 20

IV. Sugerencias y Reclamaciones



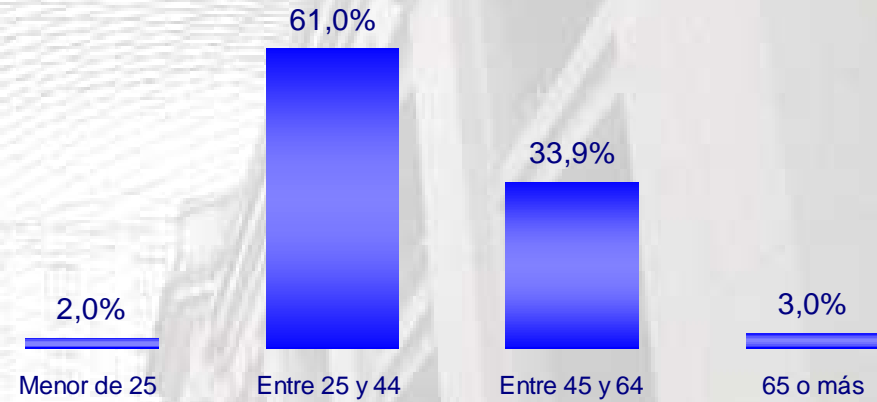
Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2.008</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
Tamaño Muestral	1.340 entrevistas (757 de satisfacción y 583 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,73% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,63% y en el de expectativas, del +/- 4,14%.
Fechas de realización del trabajo de campo	Octubre y Noviembre de 2.008
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

Género



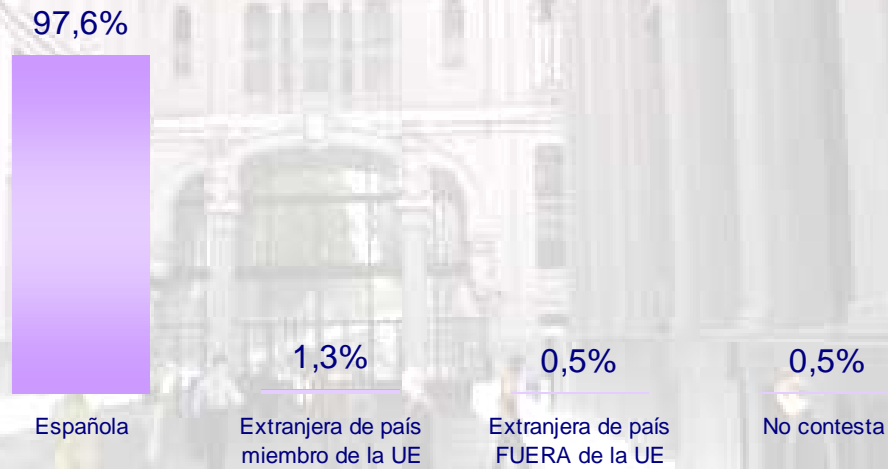
Base: 757 usuarios/as

Edad



Base: 757 usuarios/as

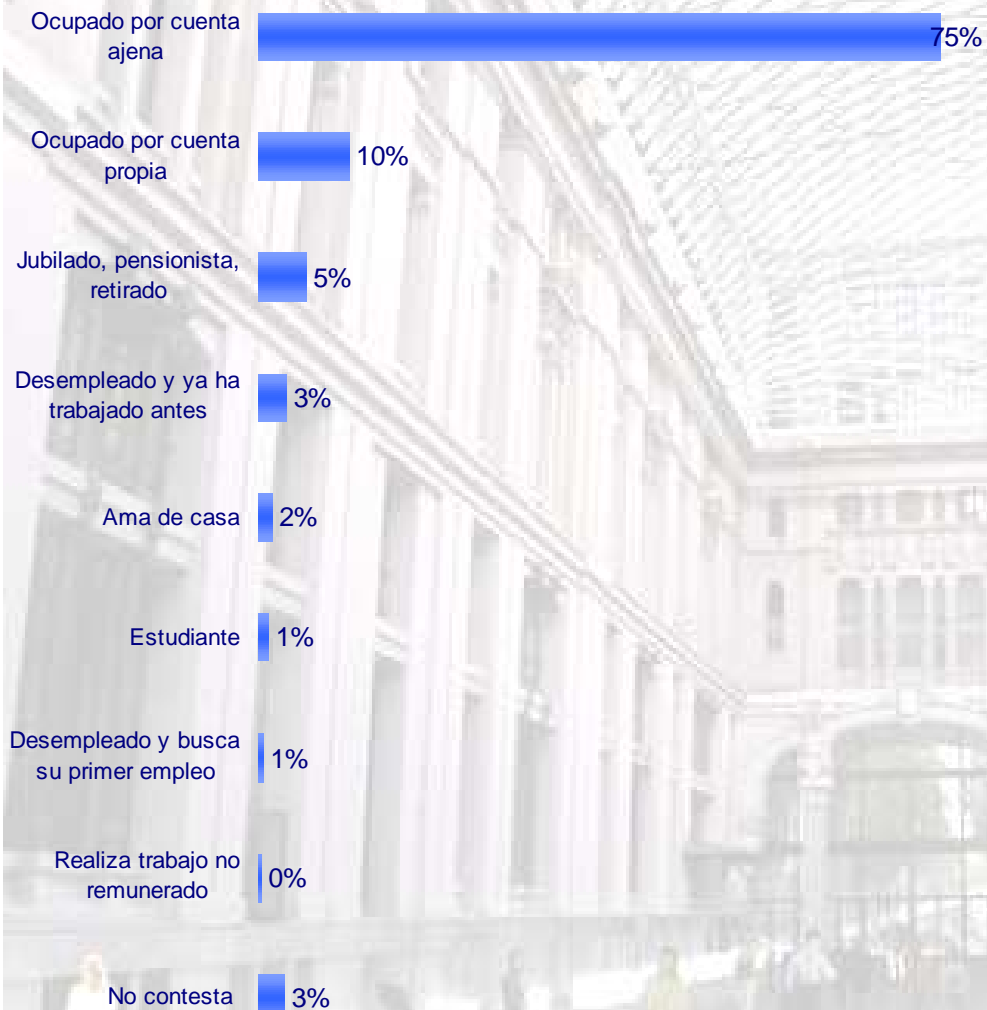
Nacionalidad



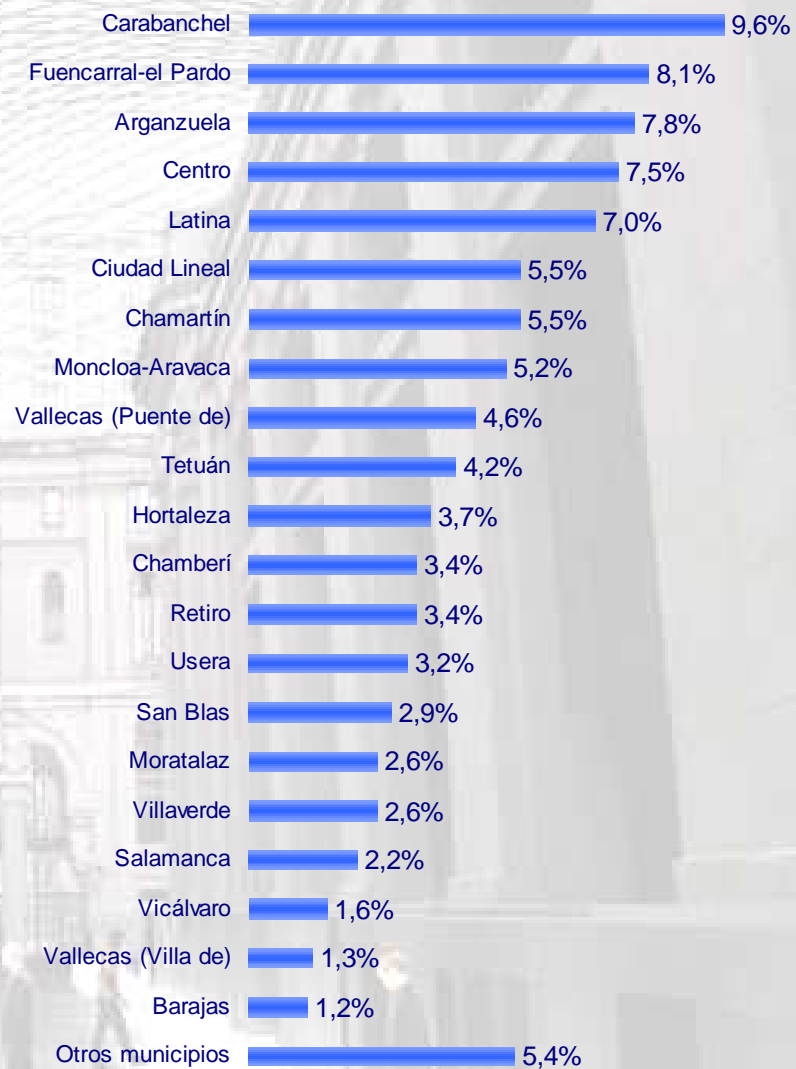
Base: 757 usuarios/as

Situación laboral

Lugar de residencia

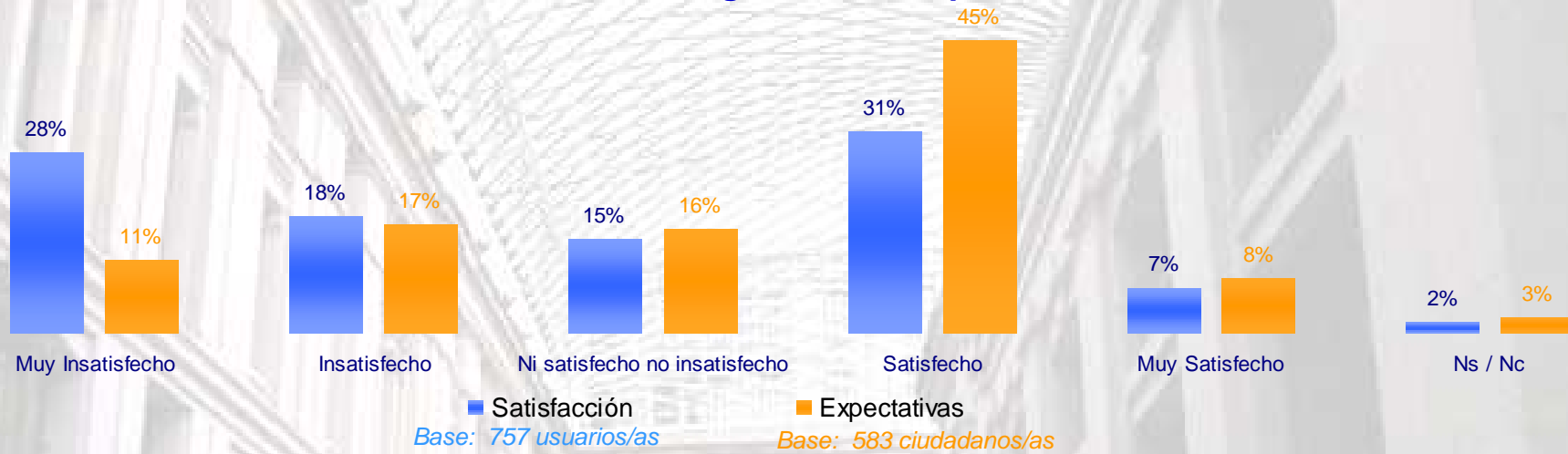


Base: 757 usuarios/as



Base: 757 usuarios/as

Satisfacción general vs. Expectativas



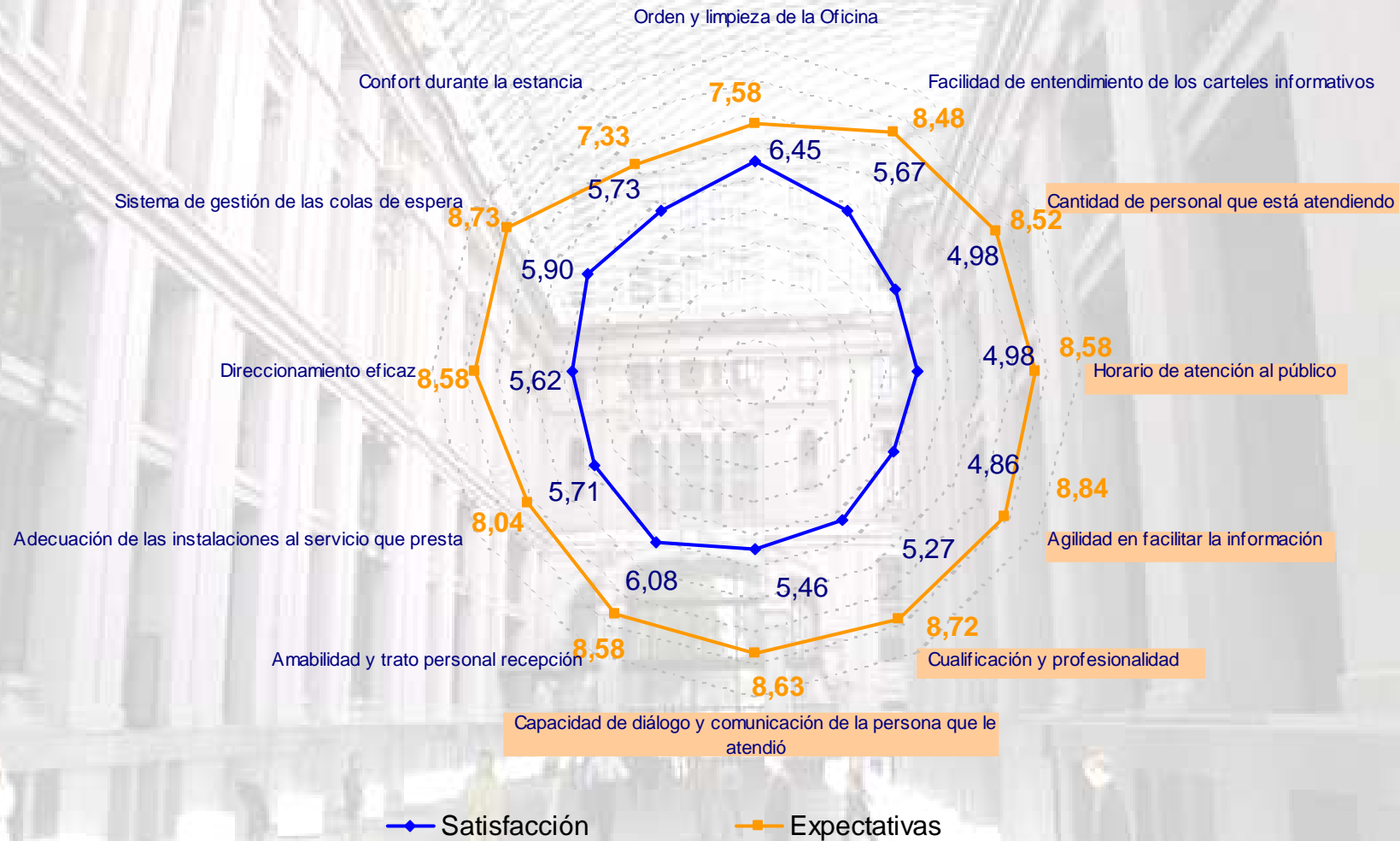
Satisfacción Global Media **4,42**

Base: 757 usuarios/as

Expectativas Medias **5,65**

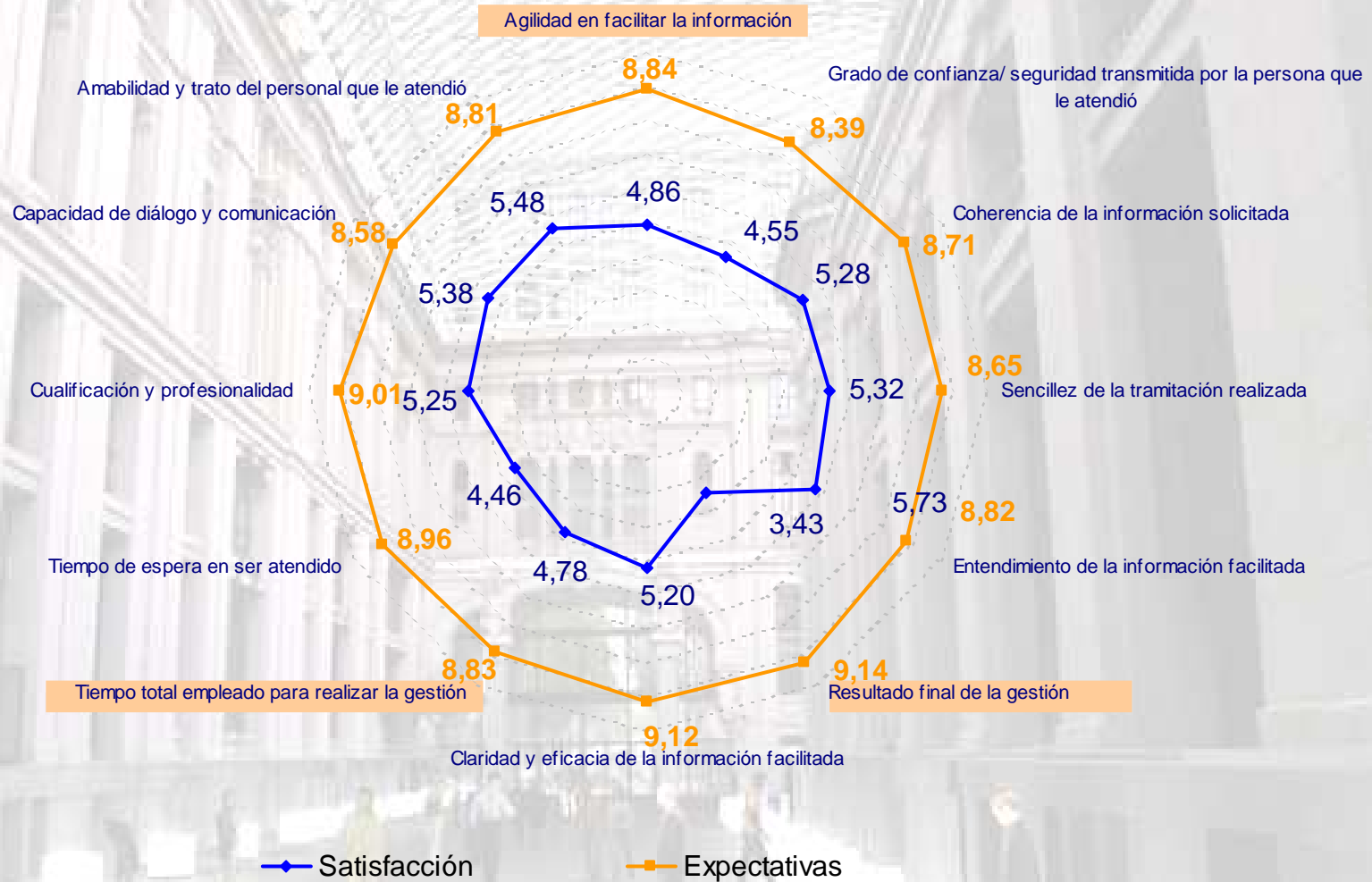
Base: 583 ciudadanos/as

Atributos relacionados con el canal de entrada presencial



Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de las expectativas

Atributos relacionados con el servicio SYR (atención presencial)

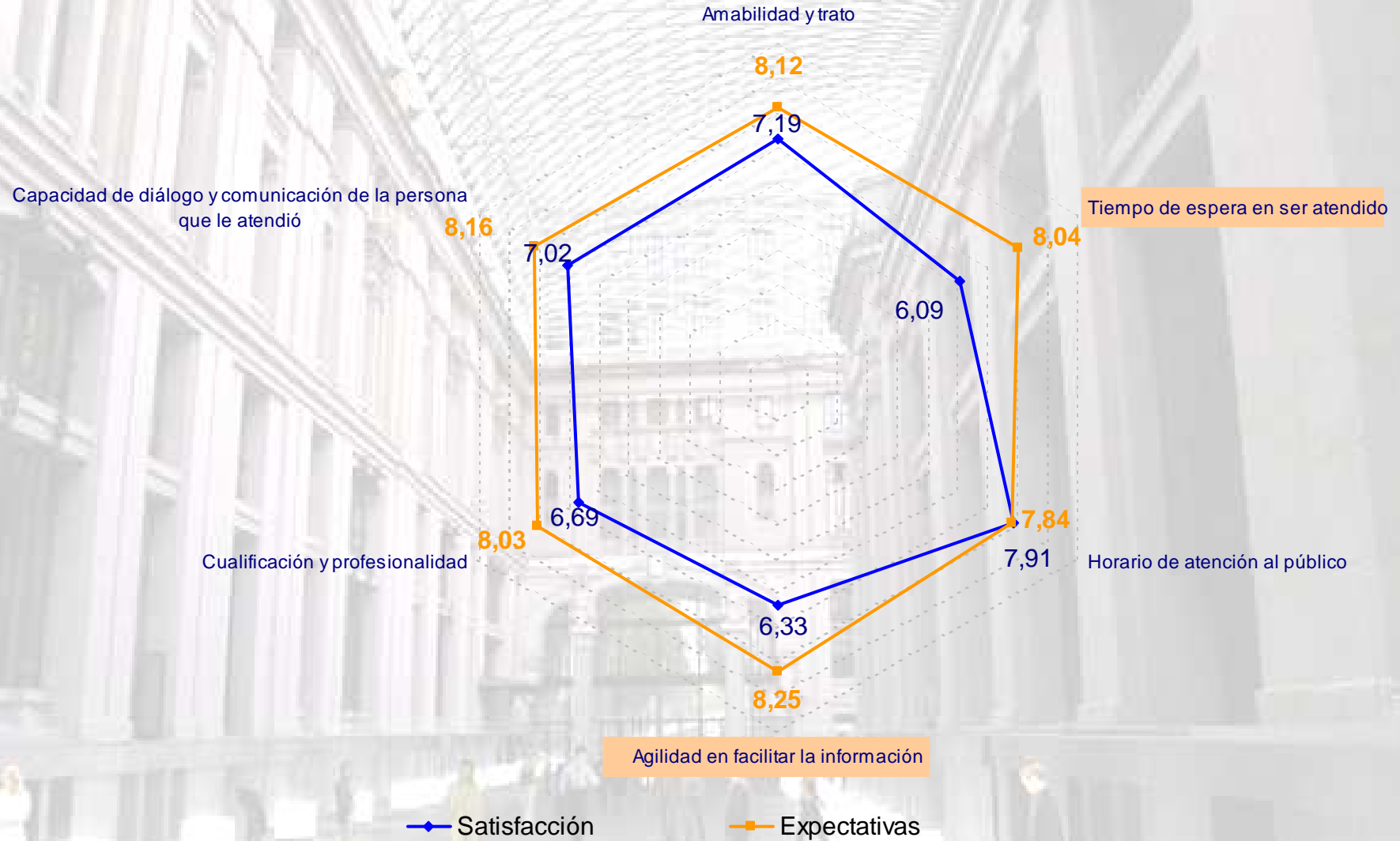


Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de las expectativas

	Desv. Típica	Media
Orden y limpieza de la Oficina	2,48	6,45
Confort durante la estancia	2,51	5,73
Sistema de gestión de las colas de espera	2,86	5,90
Direccionamiento eficaz	2,65	5,62
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	2,80	5,71
Amabilidad y trato	3,14	6,08
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atiende	3,44	5,46
Cualificación y profesionalidad	3,05	5,27
Agilidad en facilitar la información	3,24	4,86
Amabilidad y trato	3,40	5,48
Capacidad de diálogo y comunicación	3,22	5,38
Cualificación y profesionalidad	3,20	5,25
Horario de atención al público	3,14	4,98
Cantidad de personal que está atendiendo	2,50	4,98
Tiempo de espera en ser atendido	2,54	4,46
Tiempo total empleado para realizar la gestión	2,94	4,78
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	2,46	5,67
Claridad y eficacia de la información facilitada	2,83	5,20
Resultado final de la gestión	3,40	3,43
Entendimiento de la información facilitada	2,69	5,73
Sencillez de la tramitación realizada	2,84	5,32
Coherencia de la información solicitada	2,90	5,28
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	2,94	4,55

En este caso, la desviación típica demuestra que existe una mayor dispersión en las respuestas dadas por los usuarios

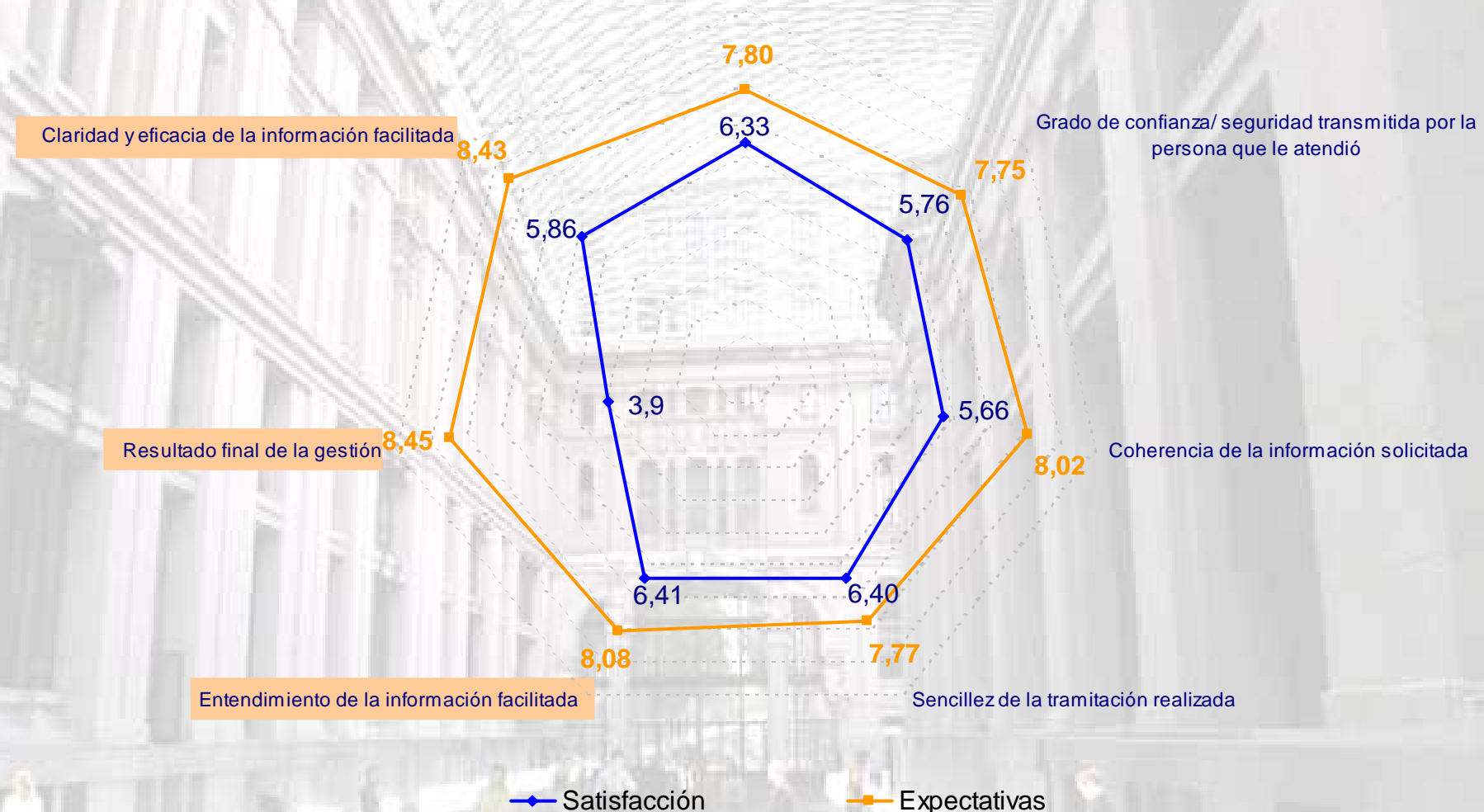
Atributos relacionados con el canal de entrada telefónica



Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de las expectativas

Atributos relacionados con el servicio SYR (atención telefónica)

Tiempo total empleado para realizar la gestión

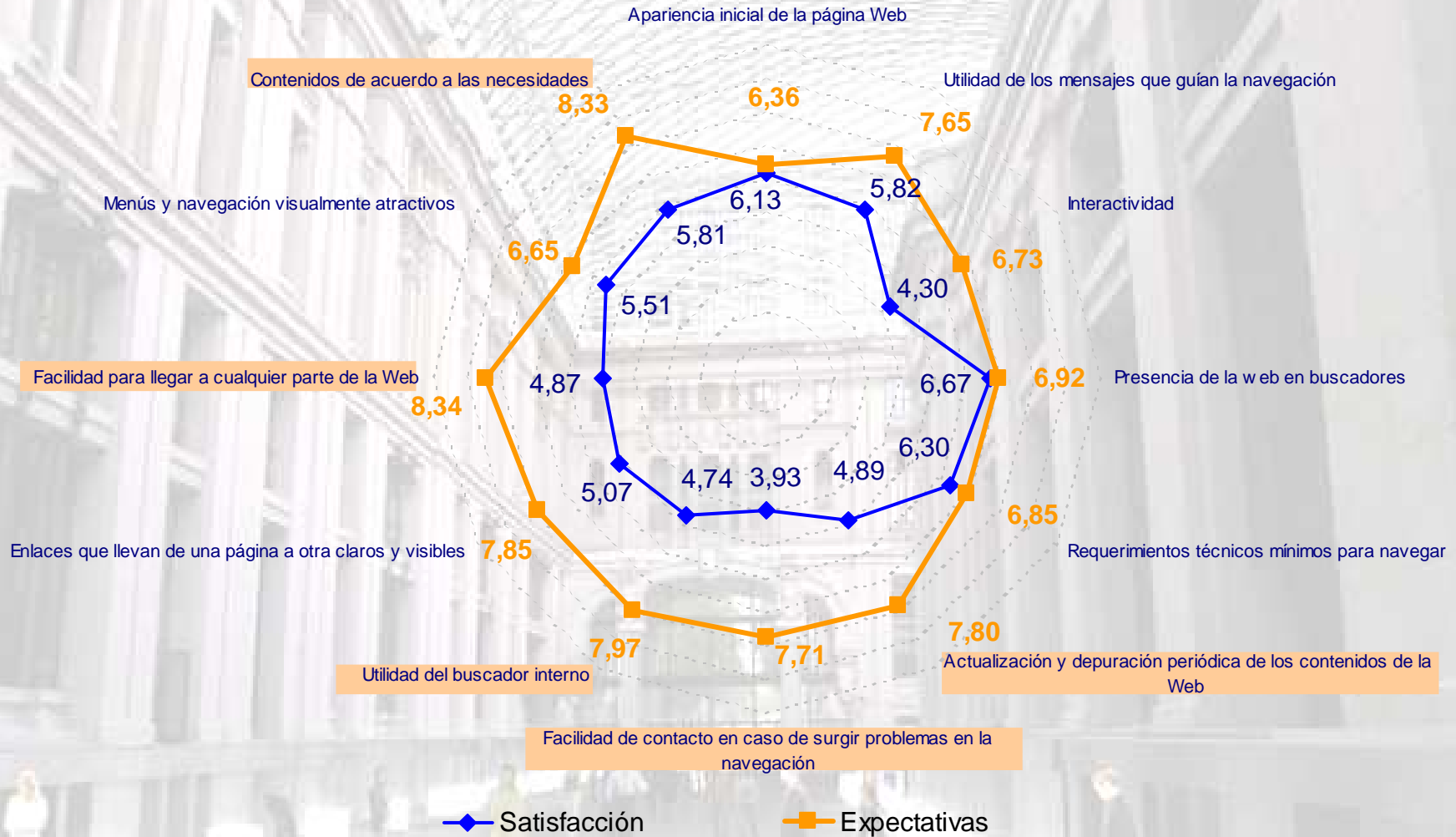


Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de las expectativas

	Desv. Típica	Media
Amabilidad y trato	2,36	7,19
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atiende	2,38	7,02
Cualificación y profesionalidad	2,26	6,69
Agilidad en facilitar la información	2,50	6,33
Horario de atención al público	1,97	7,91
Tiempo de espera en ser atendido	2,59	6,09
Tiempo total empleado para realizar la gestión	2,45	6,33
Claridad y eficacia de la información facilitada	2,90	5,86
Resultado final de la gestión	3,27	3,90
Entendimiento de la información facilitada	2,60	6,41
Sencillez de la tramitación realizada	2,56	6,40
Coherencia de la información solicitada	2,94	5,66
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	3,00	5,76

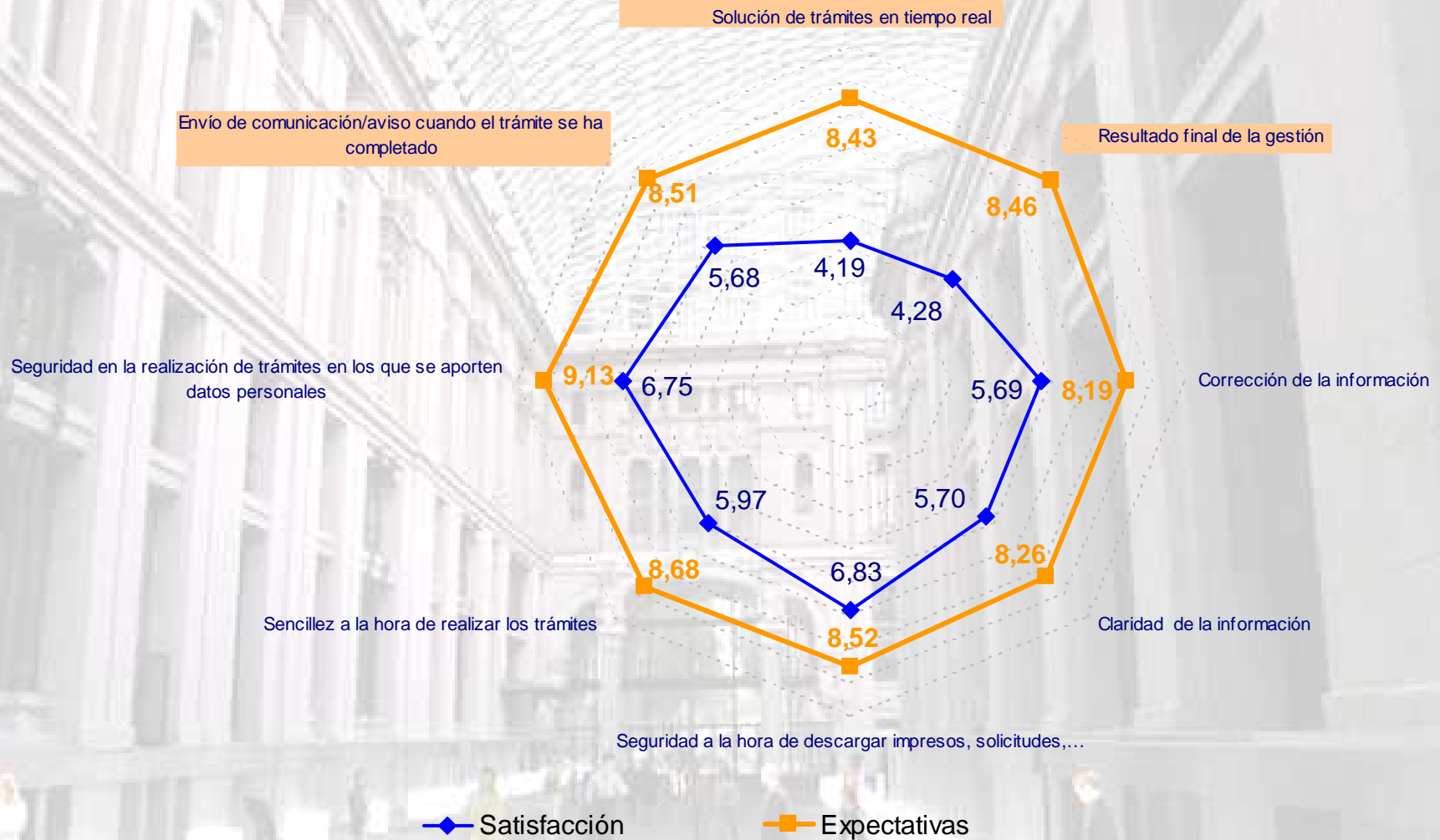
En este caso, la desviación típica demuestra que existe una mayor dispersión en las respuestas dadas por los usuarios

Atributos relacionados con el canal de entrada telemática



Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de las expectativas

Atributos relacionados con el servicio SYR (atención telemática)

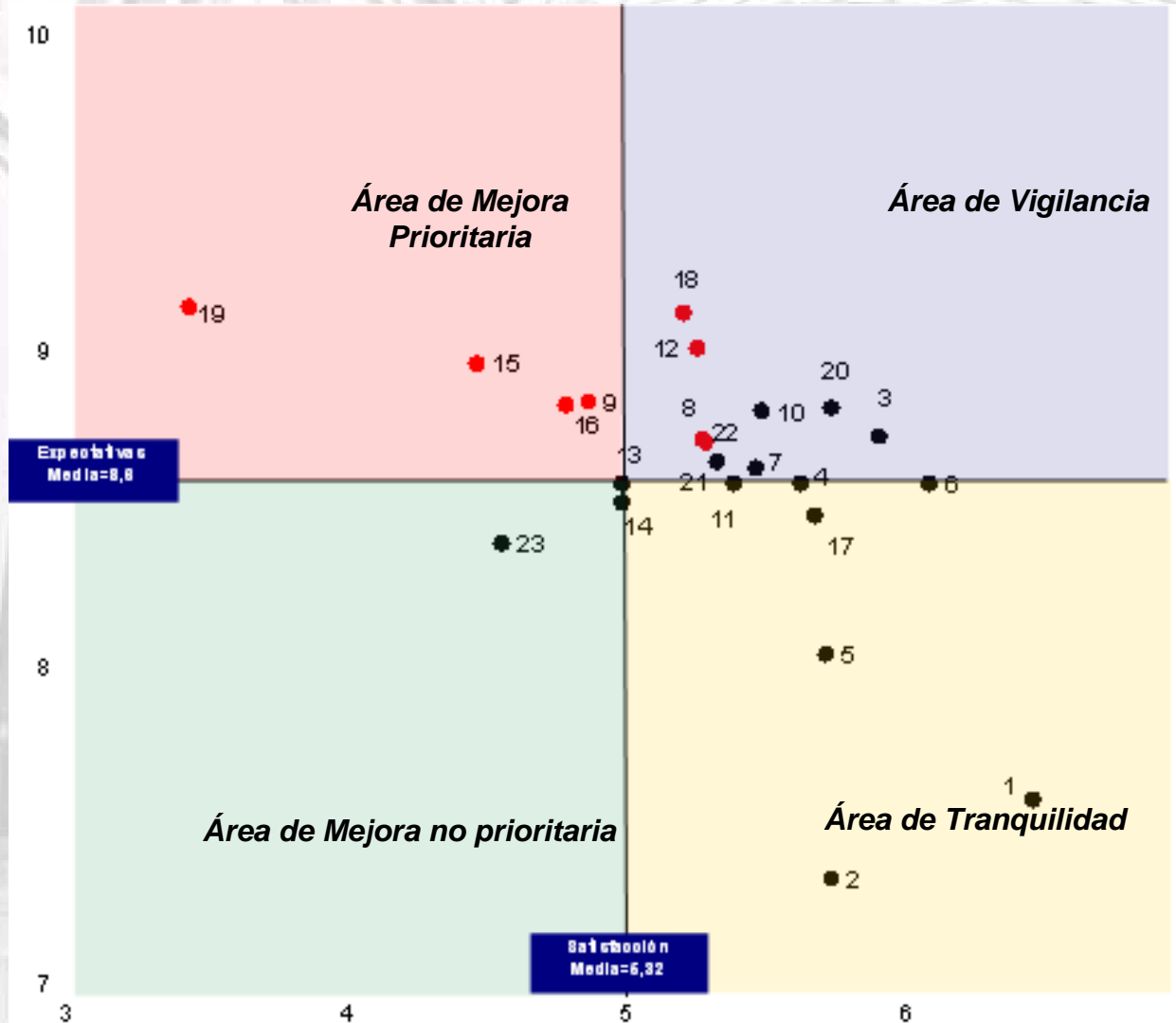


Atributos en los que hay una mayor diferencia a favor de las expectativas

	Desv. Típica	Media
Apariencia inicial de la página Web	2,01	6,13
Contenidos de acuerdo a las necesidades	1,98	5,81
Menús y navegación visualmente atractivos	2,05	5,51
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	2,27	4,87
Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	2,16	5,07
Utilidad del buscador interno	2,45	4,74
Solución de trámites en tiempo real	3,04	4,19
Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	2,54	3,93
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	2,28	4,89
Requerimientos técnicos mínimos para navegar	2,07	6,30
Presencia de la web en buscadores (google, yahoo...)	2,36	6,67
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	3,07	5,68
Interactividad (existencia de cuestionarios, votaciones,...)	2,57	4,30
Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales	2,28	6,75
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	2,07	5,82
Sencillez a la hora de realizar los trámites	2,36	5,97
Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes,...	2,02	6,83
Claridad de la información	2,37	5,70
Corrección de la información	2,39	5,69
Resultado final de la gestión	3,20	4,28

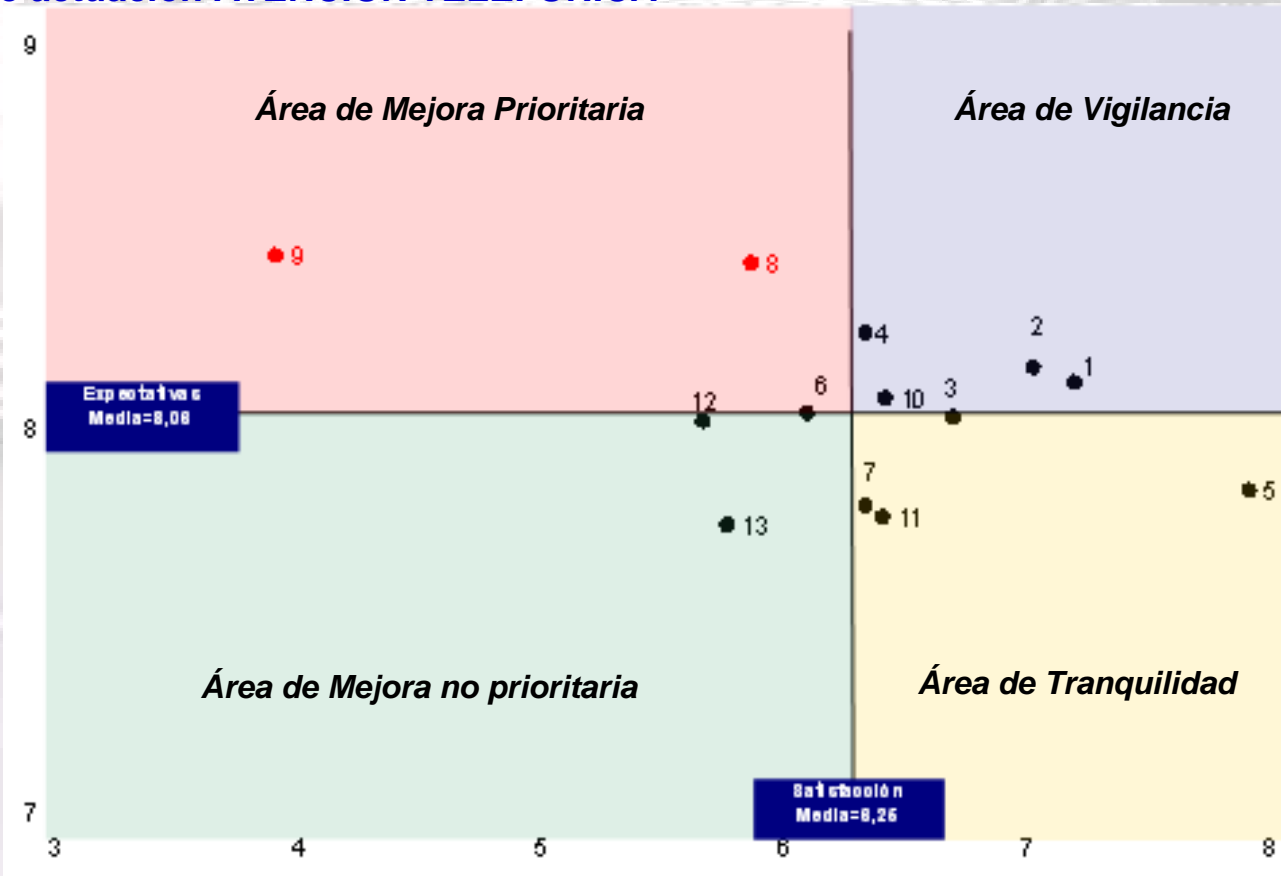
En este caso, la desviación típica demuestra que existe una mayor dispersión en las respuestas dadas por los usuarios

Matriz de actuación ATENCIÓN PRESENCIAL



Orden y limpieza de la Oficina	1
Confort durante la estancia	2
Sistema de gestión de colas	3
Direccionamiento eficaz	4
Adecuación instalaciones al servicio que presta	5
Amabilidad y trato	6
Capacidad diálogo y comunicación persona le atendió	7
Cualificación y profesionalidad	8
Agilidad en facilitar la información	9
Amabilidad y trato	10
Capacidad de diálogo y comunicación	11
Cualificación y profesionalidad	12
Horario de atención al público	13
Cantidad de personal que está atendiendo	14
Tiempo de espera en ser atendido	15
Tiempo total empleado para realizar la gestión	16
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	17
Claridad y eficacia de la información facilitada	18
Resultado final gestión	19
Entendimiento información facilitada	20
Sencillez tramitación realizada	21
Coherencia información solicitada	22
Grado de confianza/seguridad transmitida	23

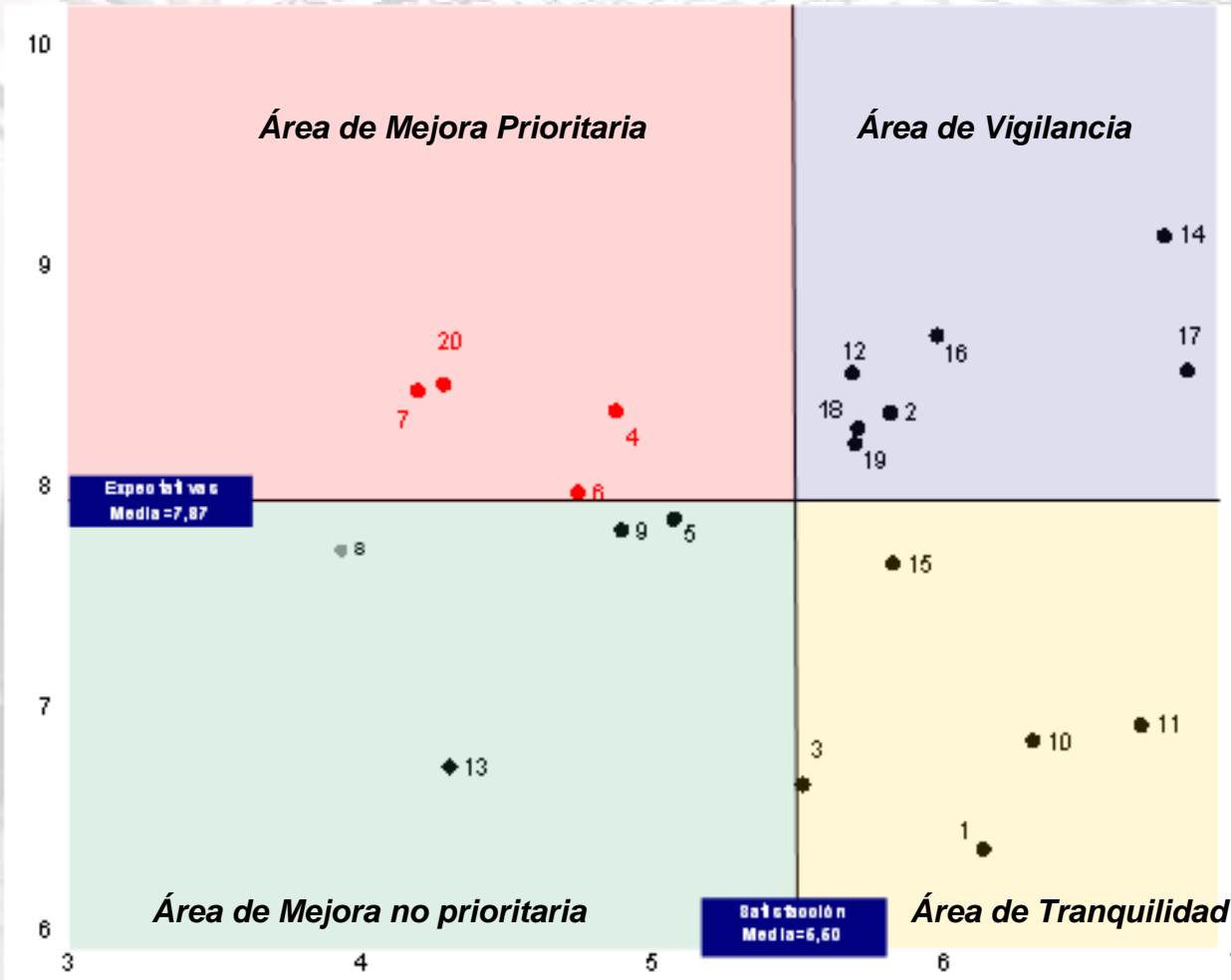
Matriz de actuación ATENCIÓN TELEFÓNICA



- Amabilidad y trato
- Capacidad diálogo y comunicación persona le atendió
- Cualificación y profesionalidad
- Agilidad en facilitar la información
- Horario de atención al público
- Tiempo de espera en ser atendido
- Tiempo total empleado para realizar la gestión

- 1 **Claridad y eficacia de la información facilitada** 8
- 2 **Resultado final de la gestión** 9
- 3 Entendimiento de la información facilitada 10
- 4 Sencillez de la tramitación realizada 11
- 5 Coherencia de la información solicitada 12
- 6 Grado confianza/seguridad transmitida por la persona que atendió 13
- 7

Matriz de actuación ATENCIÓN TELEMÁTICA



- Apariencia inicial de la Web 1
- Contenidos de acuerdo a las necesidades 2
- Menús y navegación visualmente atractivos 3
- Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web 4**
- Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles 5
- Utilidad del buscador interno 6**
- Solución de trámites en tiempo real 7**
- Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación 8
- Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web 9
- Requerimientos técnicos mínimos para navegar 10
- Presencia de la web en buscadores 11
- Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado 12
- Interactividad 13
- Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales 14
- Utilidad de los mensajes que guían la navegación 15
- Sencillez a la hora de realizar los trámites 16
- Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes... 17
- Claridad de la información 18
- Corrección de la información 19
- Resultado final de la gestión 20**

V. Usabilidad munimadrid.es



- ❑ Quota Research ha trabajado conjuntamente con el Laboratorio Aragonés de Usabilidad. En el Laboratorio trabaja un equipo multidisciplinar que evalúa la usabilidad y la accesibilidad de las aplicaciones con diferentes métodos: heurísticos, análisis de logs y/o evaluación centrada en el usuario según las circunstancias de cada caso.
- ❑ La usabilidad se puede definir como la medida de la utilidad, facilidad de uso, facilidad de aprendizaje y apreciación para una tarea y un usuario en un contexto dado.
- ❑ Para evaluar la usabilidad de la Web www.munimadrid.es, se ha utilizado la siguiente metodología:
 - ✓ Una sesión de focus group con 5 expertos
 - ✓ Una evaluación heurística con 2 expertos en usabilidad
 - ✓ La interacción de 13 usuarios.
- ❑ En las siguientes diapositiva se sugieren posibles mejoras, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Diagnóstico:

✓ Se trata de una **Web bien estructurada, diseñada desde el punto de vista del ciudadano**. Se ha creado teniendo en cuenta las pautas de accesibilidad y usabilidad recomendadas con el fin de poder a disposición de los ciudadanos **una Web fácil de usar y útil**.

Sugerencias de mejora:

✓ **Unificar el formato de los enlaces**. Aparecen con diferentes estilos e iconos, con lo que se le dificulta al ciudadano la tarea de identificación de los mismos. Con ello se ayudaría a los usuarios a la localización de los temas buscados y se podría conocer de un primer vistazo cuáles son los temas que están activos.

✓ **Revisar las ayudas y los mensajes de error**, principalmente los asociados a trámites. Existen campos que requieren una explicación complementaria para que los usuarios no expertos puedan completarlos correctamente. Desarrollando estas ayudas se podría evitar un paso al ciudadano, el de corrección del texto introducido por falta de información.

✓ **Reducir el espacio dedicado a las noticias** y resaltar más los trámites

✓ **Revisar las categorías** en las que se dividen los contenidos, ya que existe información que es difícil de relacionar con alguna de las propuestas.

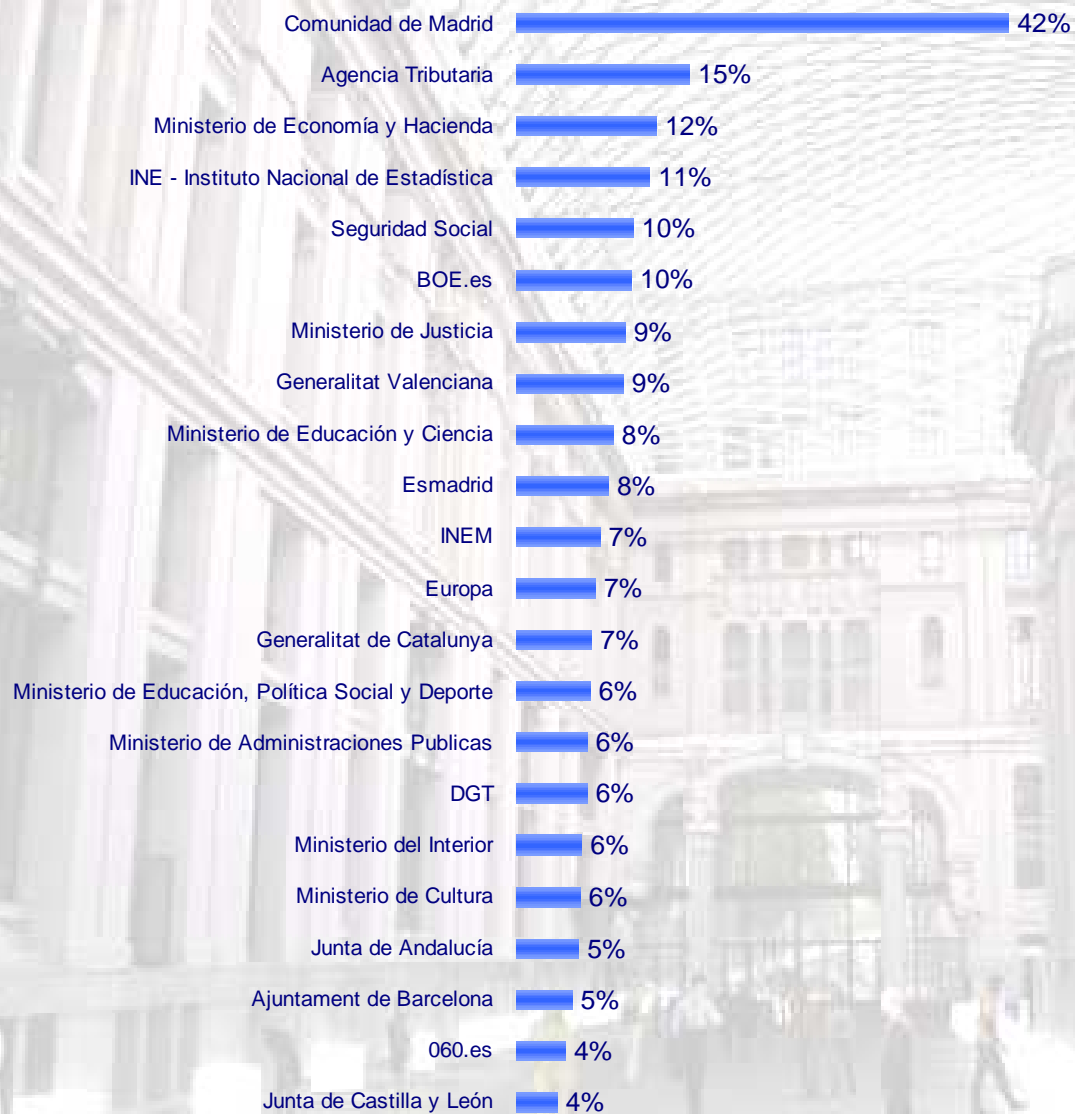
✓ **Mantener los bloques principales** en la misma posición para dar una imagen de coherencia del Web. La estructura general de la página se modifica dependiendo de la sección en que se encuentre.

- ✓ La **columna de la derecha**, sobre todo en las páginas de niveles inferiores, **debería mostrar enlaces a contenidos relacionados con la información que se esté consultando**, a modo de ayuda. Ese contenido debería estar en un lugar más destacado.
- ✓ **Indicar los campos obligatorios** en todos los formularios
- ✓ **Unificar el formato de los mensajes de error**. A veces aparece una ventana Javascript, en una página aparte, un mensaje en el campo del formulario que la ha causado...
- ✓ **Mejorar la visualización de formularios a través de todos los navegadores** (Firefox...) y **sistemas operativos** (Mac)
- ✓ **Mejorar visualización página para navegador** de los móviles **Nokia**
- ✓ **Resaltar más o crear sección específica de servicios**, trámite al que hacen referencia la mayor parte de los términos introducidos en el buscador interno
- ✓ **Crear perfiles** (jóvenes, mayores...) y adaptar los trámites a los mismos.
- ✓ **Mayor estructuración y jerarquización** de los trámites resaltando la información que necesita el usuario. Un enlace “Tramitar” destacado aumentaría la visibilidad de la opción de la gestión online.
- ✓ **Mayor identificación de los iconos** utilizados en la sección “Pagos por Internet”
- ✓ **Aumentar el tamaño de letra** utilizado ya que puede considerarse demasiado pequeño para determinados colectivos

VI. Audiencia munimadrid.es



PERFIL DEMOGRÁFICO VISITANTES MUNIMADRID			
Mes	Octubre de 2008		
Categoría	Target	Audiencia	%
Total	Total	544.098	100,00%
Género	Hombre	278.576	51,20%
	Mujer	265.522	48,80%
Edades	2 - 11	9.057	1,66%
	12 - 17	8.953	1,65%
	18 - 24	46.534	8,55%
	25 - 34	173.221	31,84%
	35 - 49	263.902	48,50%
	50 - 64	38.568	7,09%
	65+	3.864	0,71%
Hombre - Edad	2 - 17	3.903	0,72%
	18 - 24	24.920	4,58%
	25 - 34	77.777	14,29%
	35 - 49	149.758	27,52%
	50 - 64	22.218	4,08%
Mujer - Edad	2 - 11	9.057	1,66%
	12 - 17	5.050	0,93%
	18 - 24	21.613	3,97%
	25 - 34	95.444	17,54%
	35 - 49	114.144	20,98%
	50 - 64	16.350	3,01%
	65+	3.864	0,71%
Ingresos Familiares (€)	Más de 18.000	67.007	12,32%
	18.001 - 27.000	80.306	14,76%
	27.001 - 36.000	100.602	18,49%
	36.001 - 54.000	96.600	17,75%
	54.001 - 72.000	83.202	15,29%
	Más de 72.001	60.375	11,10%
No Responde	56.005	10,29%	
Nivel Educativo	Menos de Primarios	17.358	3,19%
	Estudios Secundarios	49.812	9,15%
	Bachillerto	76.856	14,13%
	Formación profesional	24.270	4,46%
	Diplomado	72.286	13,29%
	Licenciado	242.296	44,53%
	Doctorado-Posgrado	61.219	11,25%



VII. Clima laboral



- ❑ **TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN:** cuestionario individual para la medición de la satisfacción del personal de las 21 OAC
- ❑ **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** 21 Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid: Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral - El Pardo, Hortaleza, Latina, Moncloa – Aravaca, Moratalaz, Puente de Vallecas, Retiro, Salamanca, San Blas, Tetuán, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas, Villaverde y Sanchinarro.
- ❑ **UNIVERSO Y TAMAÑO MUESTRAL:** El universo está compuesto por los 185 empleados del Ayuntamiento de Madrid que trabajan en la atención al público en las OAC citadas anteriormente anteriores. Han colaborado 56 empleados.
- ❑ **TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN:** cuestionario individual para la medición de la satisfacción del personal de la Subdirección General de Atención al Ciudadano
- ❑ **UNIVERSO Y TAMAÑO MUESTRAL:** El universo está compuesto por los 112 empleados del Ayuntamiento de Madrid que trabajan en la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Han colaborado 64 empleados.

- ❑ Se observan unas **mejores condiciones ambientales de trabajo en la Subdirección General de Atención al Ciudadano**.
- ❑ Los **trabajadores de las OAC** se sienten **más comprometidos** a la hora de resolver los problemas de los ciudadanos, sin embargo, es en la Subdirección General donde se habla más sobre cómo poder mejorar el servicio al ciudadano.
- ❑ Los integrantes de la **Subdirección General de Atención al Ciudadano** consideran que en su puesto de trabajo **se tienen en cuenta las opiniones** de los empleados y ciudadanía encontrándose, a su vez, claramente definidos los procedimientos internos y tareas, por lo que consideran una mejor organización de su puesto de trabajo.
- ❑ También son los miembros de la **Subdirección General** los que se encuentran **más cómodos en su puesto de trabajo** ya que se sienten parte del equipo de trabajo en mayor medida que el personal de las OAC.
- ❑ Los **trabajadores de la Subdirección General** se sienten **más capacitados** para el desempeño de su trabajo, por considerar que cuentan con una mayor formación y autonomía para la realización de sus tareas.

- ❑ Los **empleados** de la **Subdirección** General presentan un **mayor grado de satisfacción** respecto a sus **condiciones retributivas**
- ❑ El personal de las **OAC** considera que el **Jefe de Departamento** representa un **mayor liderazgo** ya que obtiene una mayor puntuación en competencia y eficacia pero, sin embargo, es el **Adjunto del Departamento** el que **reconoce más el trabajo bien hecho**, delegando y poniendo toda su confianza en sus trabajadores.
- ❑ En la **Subdirección** General, es el **Adjunto del Jefe de Departamento**, el que **deja una mayor libertad a sus trabajadores** a la hora de desempeñar sus tareas, delegando responsabilidad y reconociendo un trabajo bien hecho. Teniendo en cuenta las puntuaciones más bajas, es el **Subdirector General** el que **menos disponible** está cuando se le necesita por lo que no se considera que dialogue con sus empleados para realizar una evaluación cordial de su trabajo.
- ❑ Finalmente y teniendo en cuenta la Satisfacción Global y las distintas valoraciones, se observa que son los **integrantes de la Subdirección General de Atención al ciudadano** los que **se encuentran más satisfechos con las condiciones de trabajo**, considerándolo un buen lugar para trabajar y evaluando, a su vez, de forma positiva la existencia de una organización realmente centrada en el ciudadano.

VIII. Cliente Misterioso OAC



		27/10	29/10	30/10	31/10	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	11/11	12/11	13/11
OAC Arganzuela	G1												
	G2												
OAC Barajas	G1												
	G2												
OAC Carabanchel	G1												
	G2												
OAC Chamartín	G1												
	G2												
OAC Chamberí	G1												
	G2												
OAC Ciudad Lineal	G1												
	G2												
OAC Fuencarral-El Pardo	G1												
	G2												
OAC Hortaleza	G1												
	G2												
OAC Latina	G1												
	G2												
OAC Moncloa	G1												
	G2												
OAC Moratalaz	G1												
	G2												

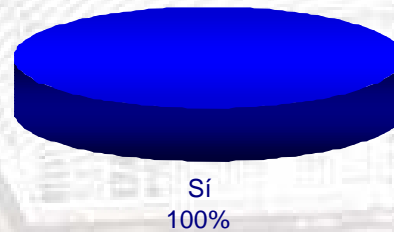
		27/10	29/10	30/10	31/10	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	11/11	12/11	13/11
OAC Puente de Vallecas	G1												
	G2												
OAC Retiro	G1												
	G2												
OAC Salamanca	G1												
	G2												
OAC San Blas	G1												
	G2												
OAC Sanchinarro	G1												
	G2												
OAC Tetuán	G1												
	G2												
OAC Usera	G1												
	G2												
OAC Vicálvaro	G1												
	G2												
OAC Villa de Vallecas	G1												
	G2												
OAC Villaverde	G1												
	G2												

G1: Gestión relacionada con urbanismo. Solicitud de Información Urbanística para el cerramiento de una terraza en una vivienda de propiedad

G2: Gestión relacionada con el padrón municipal. Solicitud de volante de empadronamiento y planteamiento posterior de la necesidad de modificación de cambio de domicilio

□ En todos los casos, la llegada a la oficina, se vio facilitada por la **existencia de distintivos identificativos fuera de la oficina**, contando en su mayoría con rampas de acceso a discapacitados aunque comentando en algunas ocasiones la no disponibilidad del servicio aunque la oficina contase con dichas facilidades.

P.1 EXISTENCIA DE DISTINTIVOS FUERA DE LA OFICINA



Base: 21 OAC
(suma ambas gestiones)

El número de personas que atiende en el **Punto de Información**, oscila entre 1 y 2 contando con 3 personas en la Oficina de Atención al Ciudadano de Fuencarral-El Pardo.

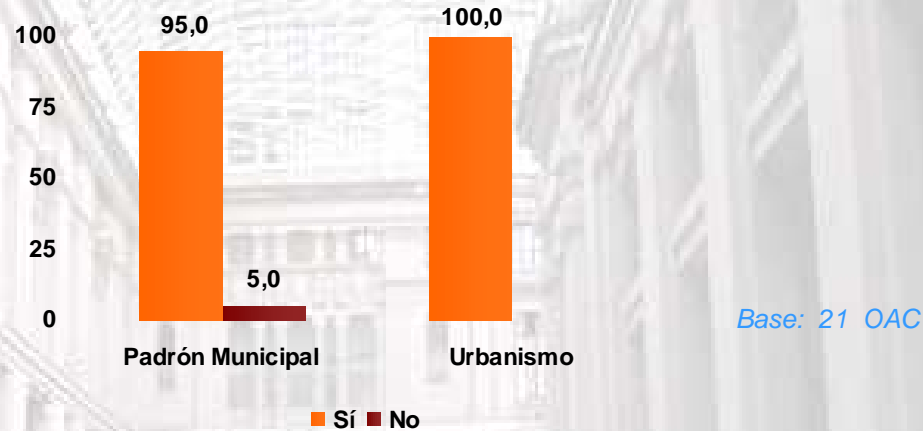
P.5 Nº DE PERSONAS QUE ATENDÍAN EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN



Base: 21 OAC

□ El 100% de las visitas coincidían en que las personas que atendían al público, se situaban detrás de un mostrador siendo **amables**, exceptuando Arganzuela en el caso del Padrón Municipal. También coinciden en el **adecuado aspecto** de la persona que le atendió en cuanto a aseo y vestimenta.

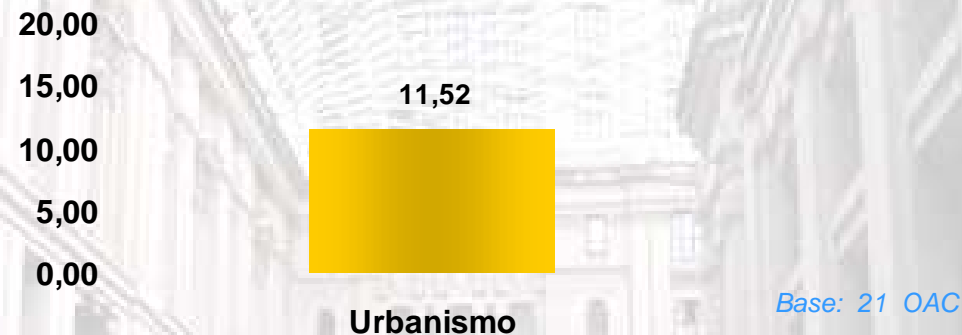
P.11/12 ¿LA FORMA EN QUE LE ATIENDEN ES AMABLE?



En el caso de la **Gestión Urbanística**, en **14 de los casos se dirigió desde en Punto de Información al Puesto de Atención sin cita previa** y, en ningún caso, proceden a explicar el asunto planteado en el caso de no darle dicha cita.

En cuanto al **Informador Urbanístico**, en el 100% de las visitas, se afirma que **conocía el tema** sobre el que se preguntó, aunque un 14% preguntó a un compañero para confirmar un mero trámite. Finalmente, **se soluciona la gestión Urbanística con éxito en el 100% de las ocasiones**, con una **duración media de 11 minutos**.

P.31 ¿CUÁNTO DURÓ LA CITA CON EL INFORMADOR URBANÍSTICO?

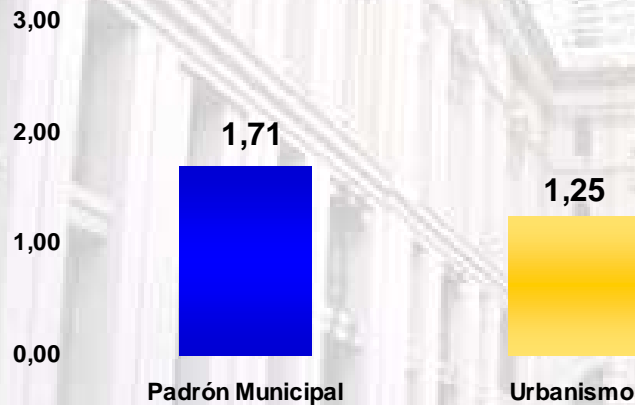


□ En la mayoría de los casos **se evalúa positivamente la Atención en el Punto de Información**, contando con un número adecuado de personas atendiendo. La **media de espera es de 1 a 2 minutos** de espera, que no se considera excesivo, al igual que el número de personas esperando en la cola.

Así mismo, el tiempo de espera en ser atendido en el **Puesto de Atención** no excede de 5 minutos en ninguno de los casos, exceptuando la Oficina de Atención del ciudadano de Retiro, donde se tuvo que esperar 15 minutos para ser atendido, al haber 8 personas en la cola. Con todo esto, se considera necesario el **aumento de personas atendiendo** en dicha oficina.

P.9 TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO

(Punto de Información) minutos



Base: 21 OAC

P.13/14 TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO

(Puesto de Atención) minutos



Base: 19 OAC

Base: 14 OAC

Tanto en la gestión sobre Urbanismo, (97%) como en la de Padrón, (68%), **no se consulta la disponibilidad para fijar la cita**, por lo es necesario cambiar en un futuro próximo para mejorar el servicio y adaptarlo a las necesidades de los ciudadanos.

Los accesos para discapacitados han mejorado en cuanto a los resultados de años anteriores, pero aún así, en tres oficinas, el observador no se percató de la existencia de este tipo de rampas que faciliten el acceso de personas discapacitadas a la oficina. Sería conveniente señalar la existencia de este tipo de facilidades para que puedan ser usadas por quien lo necesite.

Al considerar los aspectos de amabilidad y trato en el servicio, se considera que en la mayoría de los casos, la atención fue adecuada, intentando siempre ayudar al usuario en la comprensión de la gestión y facilitándole los trámites a desarrollar, **aunque la amabilidad es menor en el caso de la Gestión Urbanística.**

IX. Cliente Misterioso 010 / munimadrid



- ❑ Como complemento a la medición de la satisfacción de las expectativas y percepciones de los ciudadanos de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid, se ha realizado entre los días **23 de octubre y 12 de noviembre de 2008** una medición de la calidad de los servicios mediante la técnica de Cliente Misterioso que consistía en la realización de una serie de **reclamaciones tanto vía telefónica (010) como por correo electrónico (munimadrid.es)**.

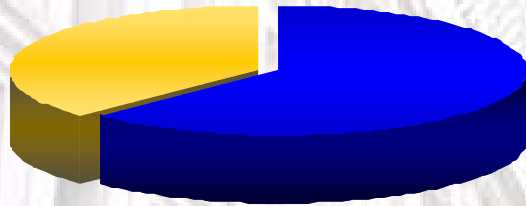
- ❑ Los objetivos de esta actividad han sido:
 - ❑ **Conocer de forma objetiva la calidad ofrecida** por los servicios que ofrece la Comunidad de Madrid en el ámbito de reclamaciones.
 - ❑ **Identificar posibles áreas de mejora** en la atención prestada al ciudadano.
 - ❑ Para poder realizar esta parte del estudio se ha creado una serie de casos ficticios basados en posibles problemas de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid para realizar un seguimiento de la resolución de las reclamaciones impuestas
 - ❑ **Se ha formado un equipo de consultores**, que debidamente instruidos que han cumplimentado las reclamaciones para poder así evaluar a los operadores del 010 y munimadrid.es.
 - ❑ Una vez realizada la reclamación vía telefónica, los consultores realizaban otra, días más tarde, con el fin de comprobar el estado en el que se encontraba dicha reclamación.

Nº	Nº de Referencia	Tipo	Fecha	Resuelto
1	200810243349	Reclamación	23-oct	No
2	200810243356	Reclamación	23-oct	Si
3	356337	Reclamación	23-oct	No
4	11096	Reclamación	24-oct	No
5	No facilitado	Reclamación	24-oct	Si
6	No facilitado	Reclamación	29-oct	No
7	200810314321	Sugerencia	29-oct	No
8	358196	Reclamación	29-oct	No
9	358659	Reclamación	07-nov	No
10	No facilitado	Reclamación	07-nov	No

Nº	Nº de Referencia	Tipo	Fecha	Resuelto
1	200810233226	Reclamación	24-oct	No
2	200810233227	Reclamación	24-oct	No
3	200810233286	Reclamación	24-oct	Si
4	200810243405	Reclamación	27-oct	Si
5	200810243406	Reclamación	28-oct	Si
6		Consulta	28-oct	Si
7	200810294029	Reclamación	31-oct	Si
8	200810294033	Reclamación	31-oct	Si
9	200811075144	Reclamación	03-nov	Si
10	200811075145	Consulta	03-nov	Si

**P.13.1 ¿LE INFORMARON DE LA NECESIDAD DE
CONCERTAR CITA PREVIA?**

No
37%

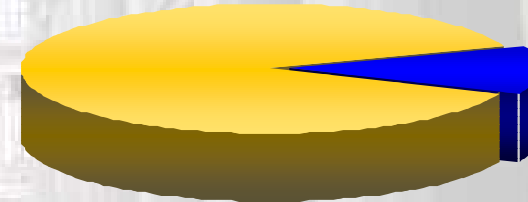


Sí
63%

Base: 21 OAC

**P.13.1.2 ¿LE CONSULTARON SU DISPONIBILIDAD A LA
HORA DE CONCERTAR CITA PREVIA?**

Sí
12%

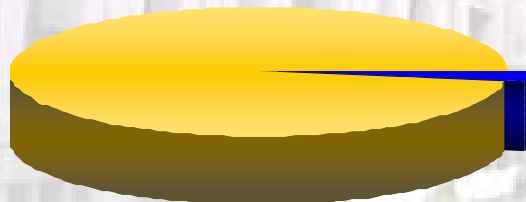


No
88%

Base: 21 OAC

P.13.1.1 ¿LE DIERON UN TICKET CON LA CITA?

No
97%



Sí
3%

Base: 21 OAC

- ✓ **Reducir el tiempo de respuesta**
- ✓ Obtener una **respuesta más personalizada** (devolución de llamada, aviso por SMS)
- ✓ **Facilitar el seguimiento** de las reclamaciones (mediante números de referencia más sencillos u otras técnicas que permitan al ciudadano recordar fácilmente la identificación de dicha reclamación)
- ✓ **Suavizar la exigencia de datos obligatorios** para realizar una reclamación sobre todo cuando luego estos no son indispensables (se ha solicitado el DNI en la realización de las observaciones en el 010, y después de hablar con el teleoperador se ha podido interponer la reclamación sin aportar ese dato, o dando un número inexistente)