

Informe General de Resultados del Estudio de Satisfacción de los usuarios de Línea Madrid 2010



17 de Enero de 2011

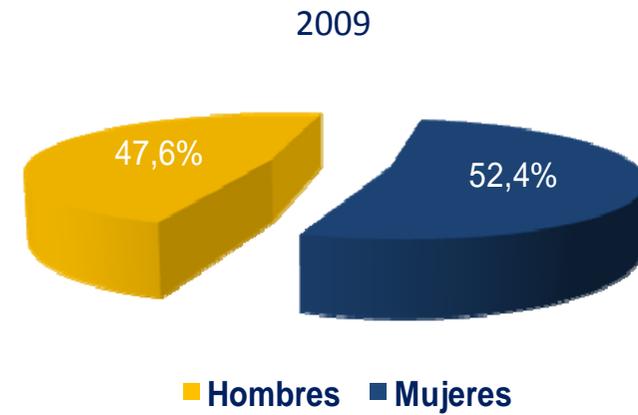
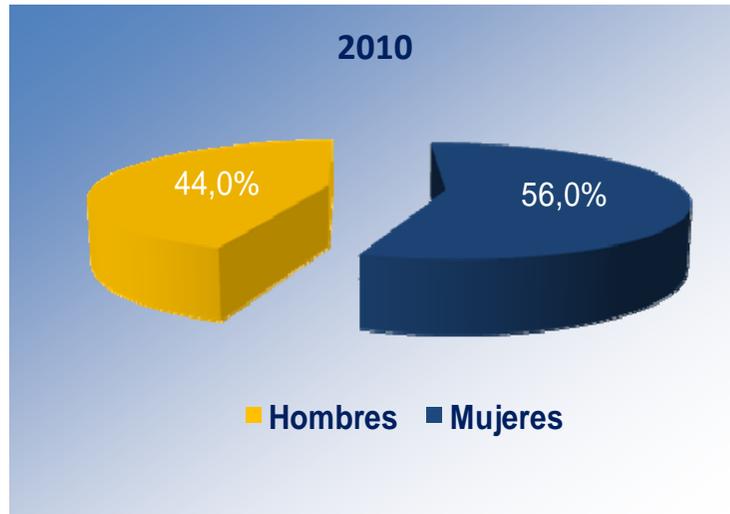
I. Informe General de Resultados de los canales de Línea Madrid



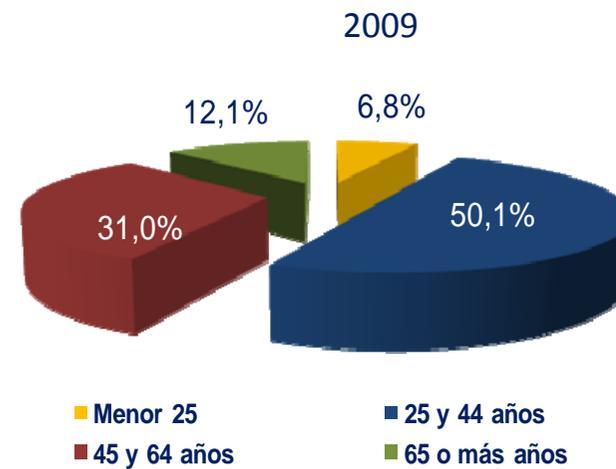
Total Línea Madrid



Género



Edad (años)



Base: usuarios / as

Satisfacción general: Top Two (% Muy Satisfechos + % Satisfechos)

AÑO	LÍNEAMADRID	OAC	010	MADRID.ES
2010	90,6%	97,1%	97,7% ⁽¹⁾	76,9%
2009	91,0%	95,1%	96,6% ⁽²⁾	82,2%

Base: usuarios / as

Satisfacción general: Valoración Media

AÑO	LÍNEAMADRID	OAC	010	MADRID.ES
2010	8,06	8,86	8,63 ⁽¹⁾	6,67
2009	7,96	8,70	8,35 ⁽²⁾	6,95

Base: usuarios / as

⁽¹⁾ Datos Ola 19

⁽²⁾ Datos Ola 17

X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior
X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa
X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

Utilidad del Servicio: Top Two (% Muy Útiles + % Útiles)

AÑO	LÍNEAMADRID	OAC	010	MADRID.ES
2010	91,9%	98,3%	98,6% ⁽¹⁾	78,4%
2009	91,0%	97,0%	95,0% ⁽²⁾	84,1%

Base: usuarios / as

Utilidad del Servicio: Valoración Media

AÑO	LÍNEAMADRID	OAC	010	MADRID.ES
2010	8,25	8,99	8,79 ⁽¹⁾	6,95
2009	8,26	8,93	8,47 ⁽²⁾	7,45

Base: usuarios / as

⁽¹⁾ Datos Ola 19

⁽²⁾ Datos Ola 17

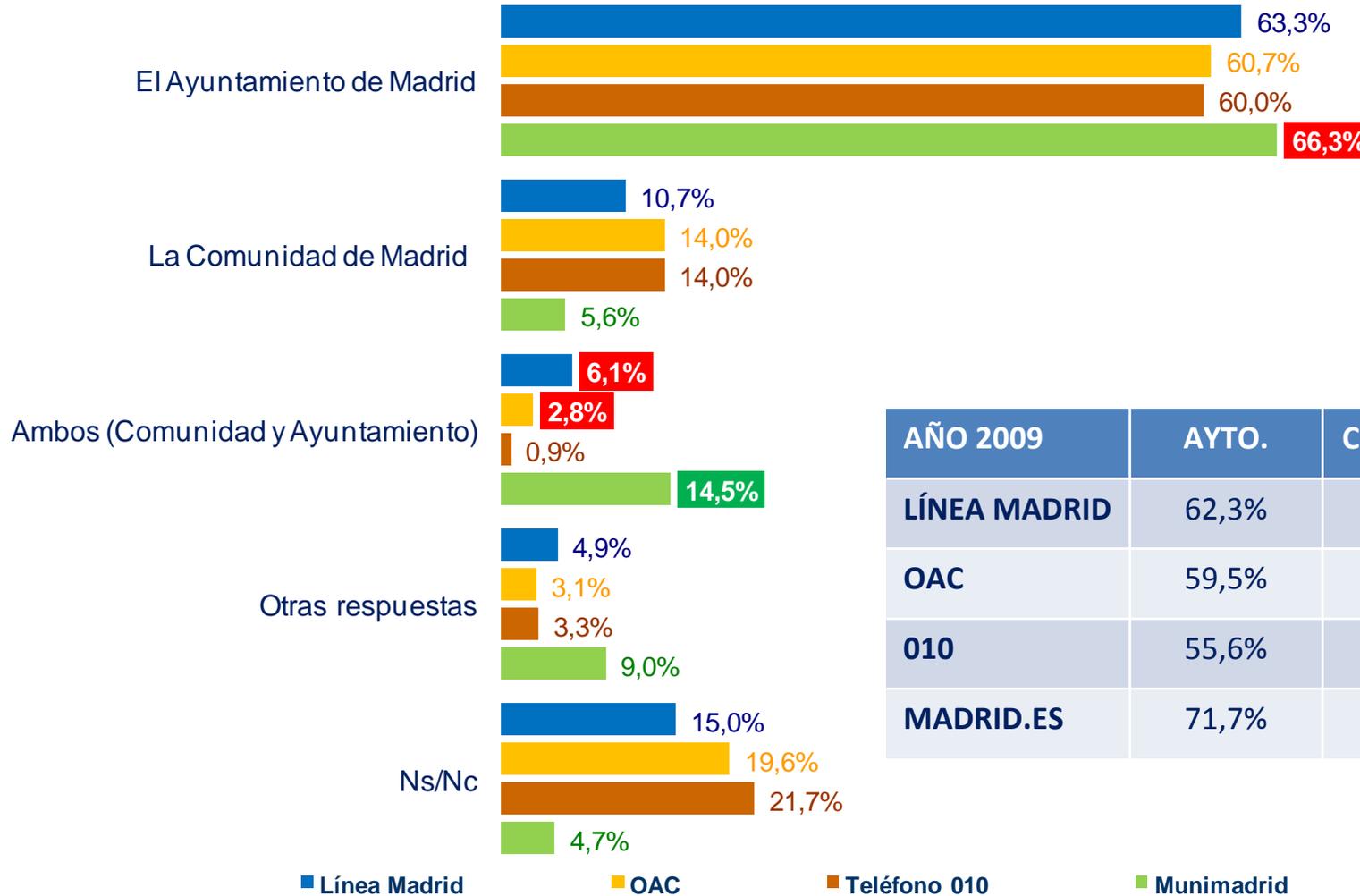
X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

¿Qué organismo cree que gestiona los Servicios de Línea Madrid?



AÑO 2009	AYTO.	COM.MAD	AMBOS
LÍNEA MADRID	62,3%	10,4%	12,1%
OAC	59,5%	15,6%	6,1%
010	55,6%	9,7%	21,6%
MADRID.ES	71,7%	6,0%	8,7%

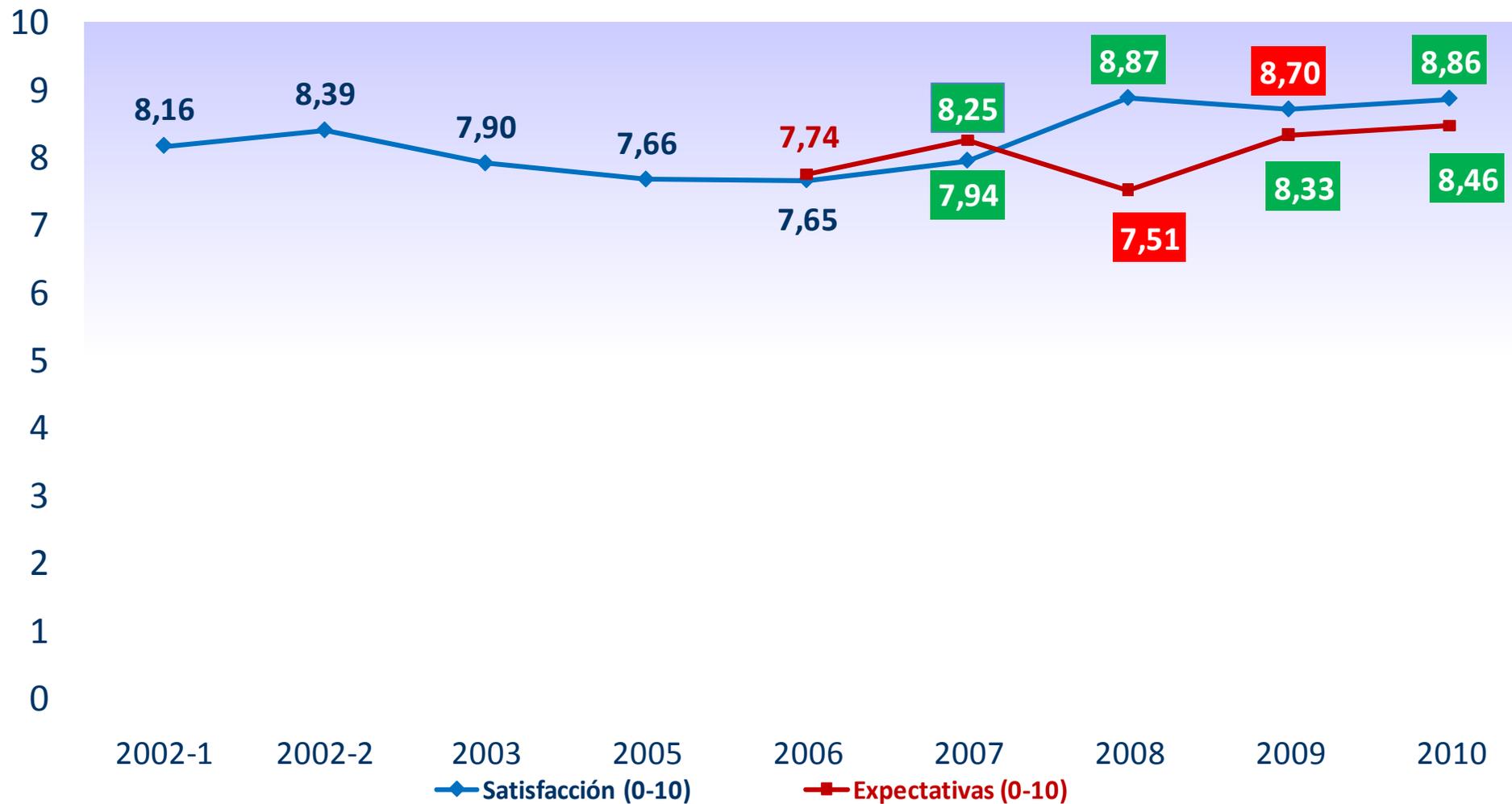
X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa
 X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

Base: usuarios / as

Oficinas de Atención al Ciudadano



Evolución Satisfacción y Expectativas medias (2002-2010)



Conocimiento otros canales

AÑO	Sí	¿Cuál?		Motivo elección OAC	
2010	34,0%	Madrid.es	49,4%	Comodidad	43,0%
2009	35,0%	Madrid.es	50,1%	Comodidad	31,7%

Benchmarking

AÑO	Sí	¿Cuál?		Valoración Positiva Líneamadrid
2010	24,0%	Com. de Madrid	43,6%	60,5%
2009	21,6%	Com. de Madrid	37,5%	77,2%

Gestión

AÑO	Particular	¿Cuál?	
2010	91,2%	Padrón municipal	63,8%
2009	91,9%	Padrón municipal	62,7%

Evolución Satisfacción (2008-2010)

	2008	2009	2010
Orden y limpieza de la oficina	8,84	8,71	8,99
Confort durante la estancia	8,79	8,41	9,00
Sistema de gestión de las colas de espera	8,75	8,54	8,97
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	8,79	8,55	9,01
Amabilidad y trato del personal del punto de direccionamiento	9,01	8,81	9,08
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	8,92	8,68	9,07
Cualificación y profesionalidad del personal del punto de direccionamiento	8,89	8,70	9,06
Agilidad en facilitar la información	8,91	8,76	9,12
Amabilidad y trato del personal del puesto	9,06	8,85	9,14
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el puesto	8,98	8,79	9,12
Cualificación y profesionalidad del personal del puesto	8,98	8,76	9,09
Horario de atención al público	8,8	8,44	8,75
Cantidad de personal que está atendiendo	8,7	8,41	8,83
Tiempo de espera en ser atendido	8,68	8,46	8,79
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,72	8,56	8,90
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	8,84	8,54	8,75
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,86	8,59	8,90
Resultado final de la gestión	8,89	8,75	8,98
Entendimiento de la información facilitada	8,93	8,76	8,96
Sencillez de la tramitación realizada	8,87	8,69	8,97
Coherencia de la información solicitada	8,88	8,73	9,00
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,91	8,81	9,00

X,XX Diferencia positiva respecto a la ola anterior
X,XX Diferencia negativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa
X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

OAC	2009	2010	Diferencia (2010-2009)
ARAVACA	9,29	9,12	-0,17
ARGANZUELA	8,71	8,82	0,11
BARAJAS	8,81	8,63	-0,18
CARABANCHEL	9,19	8,16	-1,03
CENTRO	-	9,10	-
CIUDAD LINEAL	8,46	8,41	-0,05
CHAMARTÍN	7,85	8,54	0,69
CHAMBERÍ	9,17	9,20	0,03
FUENCARRAL	7,68	8,33	0,65
HORTALEZA	8,36	8,84	0,48
LATINA	8,89	8,96	0,07
MONCLOA	8,74	8,72	-0,02
MORATALAZ	8,98	8,56	-0,43
NUMANCIA	9,07	8,59	-0,48
P. VALLECAS	8,55	8,23	-0,32
RETIRO	8,33	8,60	0,27
SALAMANCA	7,71	8,46	0,74
SAN BLAS	8,83	9,00	0,18
SANCHINARRO	8,76	8,42	-0,34
TETUÁN	9,12	8,87	-0,26
USERA	8,80	8,88	0,08
V. VALLECAS	9,32	8,96	-0,36
VICÁLVARO	8,54	8,79	0,25
VILLAVERDE	8,95	8,61	-0,33

X,XX

Diferencia positiva respecto al año anterior

X,XX

Diferencia positiva estadísticamente significativa

X,XX

Diferencia negativa respecto al año anterior

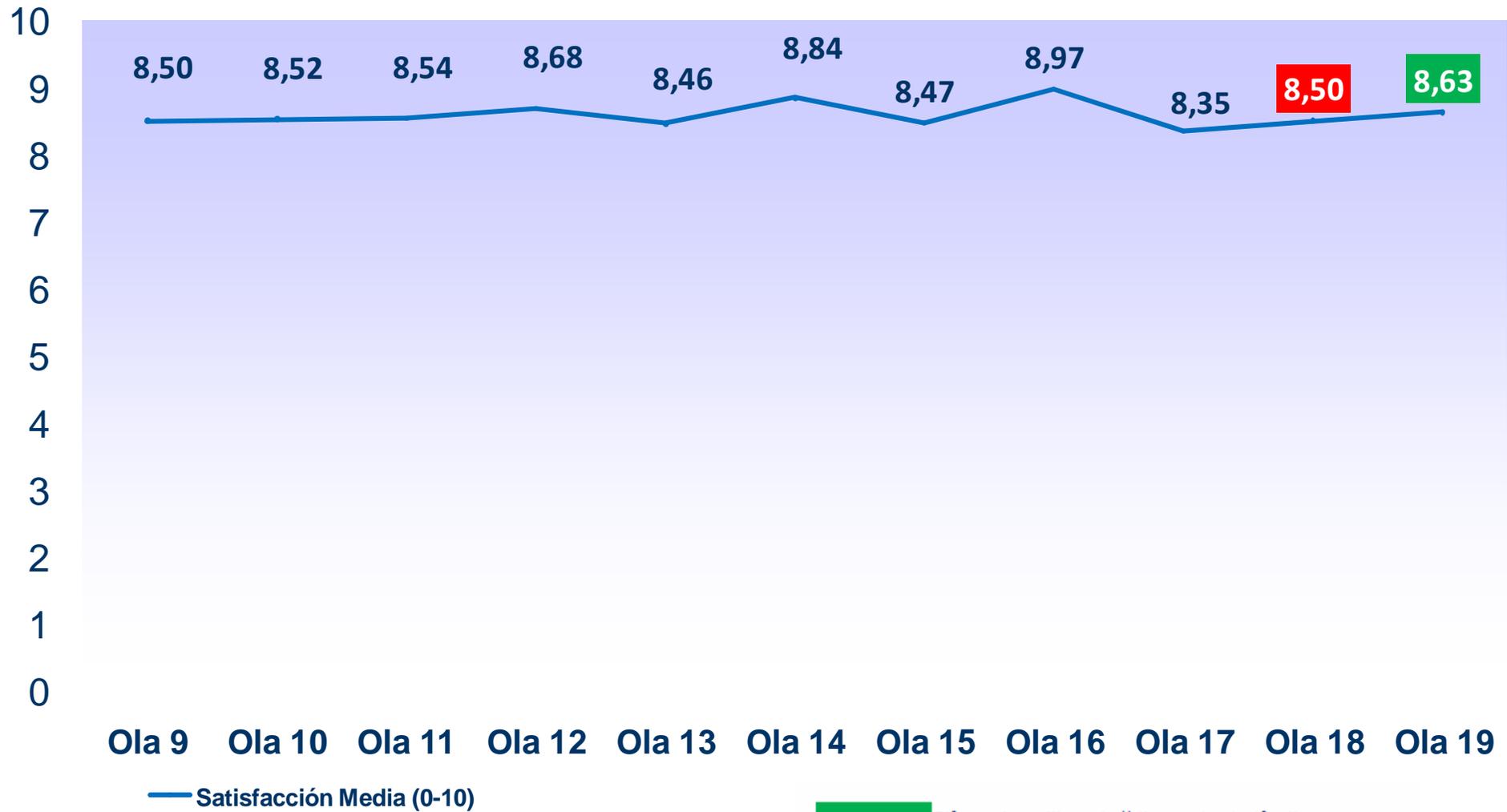
X,XX

Diferencia negativa estadísticamente significativa

Teléfono 010



Evolución Satisfacción Global Media (Ola 9 – Ola 19)



X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa
 X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

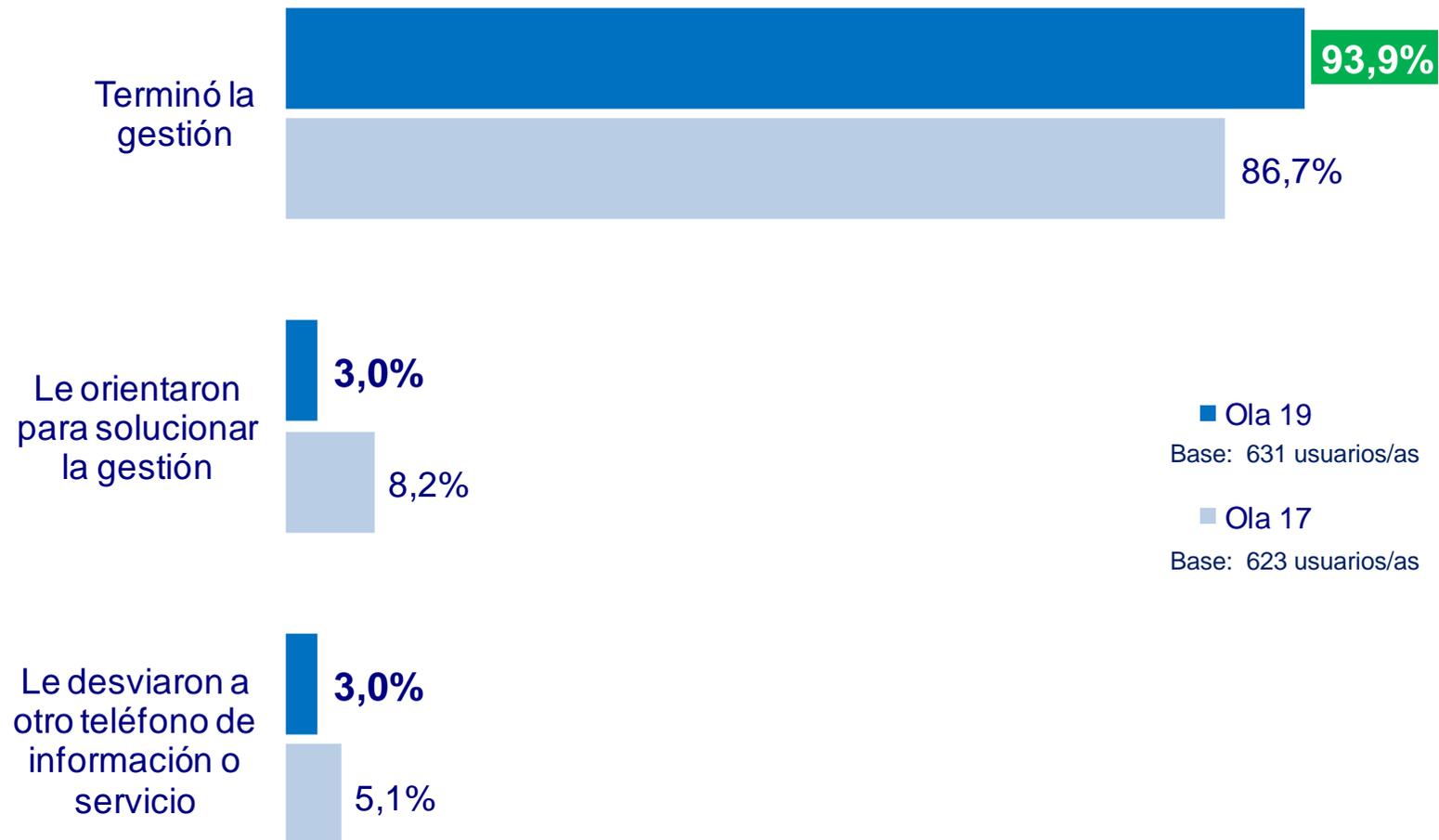
Descripción de la llamada

	Oleada 15	Oleada 17	Oleada 19
Llamada en domicilio	53%	53%	56%
Ocasionalmente	75%	69%	70%
Una llamada	72%	85%	81%
Un solo tema	80%	92%	92%

Características de la llamada

	Oleada 15	Oleada 17	Oleada 19
Particular	89%	87%	91%
Principal gestión	28% (Padrón M.)	24% (Padrón M.)	24% (Padrón M. y Tributos, impuestos y multas)
Conocimiento otros canales	-	56,6% (Sí)	36,7% (Sí)
Benchmarking	-	15,2% (Sí) 75,0% (Valoración + L.M)	23,8% (Sí) 72,9% (Valoración + L.M)

Terminó la gestión o derivaron a otro centro o servicio



Evolución Satisfacción (Ola 15 – Ola 17)

	OLA 15	OLA 17	OLA 19
Amabilidad y trato	8,93	8,54	8,83
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,77	8,36	8,69
Cualificación y profesionalidad	8,59	8,39	8,66
Agilidad en facilitar la información	8,45	8,31	8,60
Horario de atención al ciudadano	8,99	8,41	8,81
Tiempo de espera en ser atendido	7,85	8,27	8,32
Tiempo total empleado en realizar la gestión	7,97	8,29	8,39
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,42	8,34	8,55
Resultado final de la gestión	8,41	8,27	8,40
Entendimiento de la información facilitada	8,67	8,33	8,60
Sencillez de la tramitación realizada	8,51	8,28	8,51
Coherencia de la información solicitada	8,49	8,24	8,50
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,58	8,38	8,53

X,XX Diferencia positiva respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia negativa respecto a la ola anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

Madrid.es



Conocimiento otros canales

AÑO	Sí	¿Cuál?		Motivo elección Madrid.es	
2010	51,4%	010	47,5%	Comodidad	49,2%
2009	52,0%	OAC	53,4%	Comodidad	49,6%

Benchmarking

AÑO	Sí	¿Cuál?		Valoración Positiva Líneamadrid
2010	87,4%	AEAT	34,5%	63,1%
2009	66,7%	AEAT	38,1%	58,5%

Gestión

AÑO	Particular	¿Cuál?	
2010	90,7%	Tributos, imp. y multas	20,0%
2009	91,9%	Tributos, imp. y multas	19,0%

Evolución Satisfacción (2008 – 2010)

	2008	2009	2010
Apariencia inicial de la página Web	7,07	6,52	6,53
Menús y navegación visualmente atractivos	6,44	5,91	5,74
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	6,05	5,40	5,30
Enlaces que llevan de una pág. a otra claros y visibles	6,39	5,68	5,68
Utilidad del buscador interno	5,85	5,27	6,07
Solución de trámites en tiempo real	6,30	6,15	6,38
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	6,42	5,97	6,45
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	6,90	6,70	6,44
Interactividad	6,54	5,40	5,57
Seguridad en la realización de trámites con datos personales	7,59	7,33	7,44
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	6,71	6,40	5,94
Sencillez a la hora de realizar los trámites	6,58	6,41	6,46
Seguridad para descargar impresos, solicitudes,...	7,67	7,43	7,46
Claridad de la información	6,83	6,38	6,50
Corrección de la información	7,00	6,52	6,82
Utilidad de la información	-	-	7,15

X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

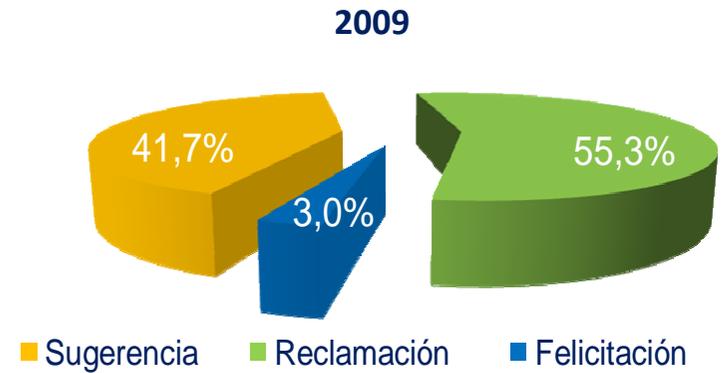
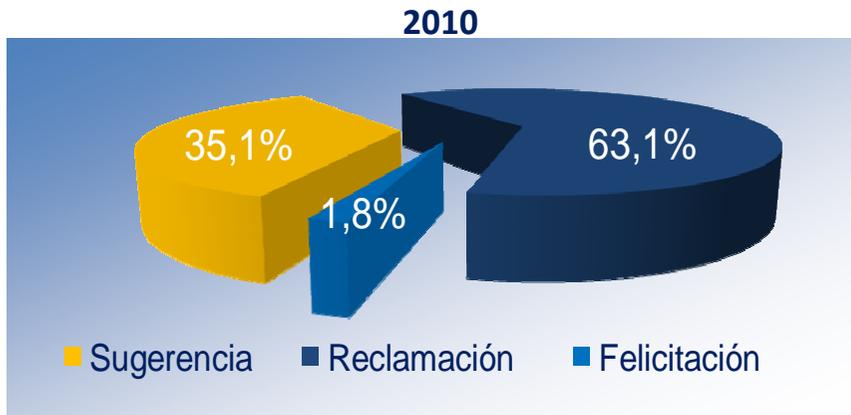
X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa

Sugerencias y Reclamaciones



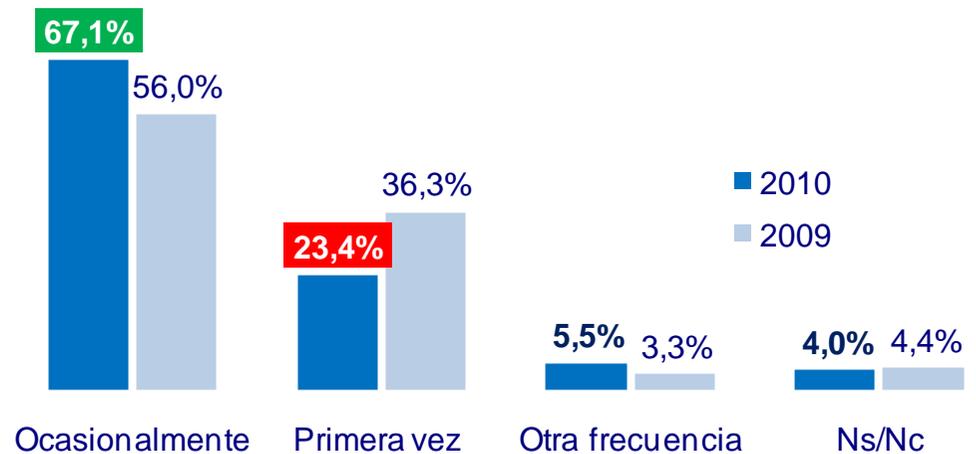
Ha interpuesto una....



Evolución Satisfacción y Expectativas 2008-2010



Frecuencia de interposición



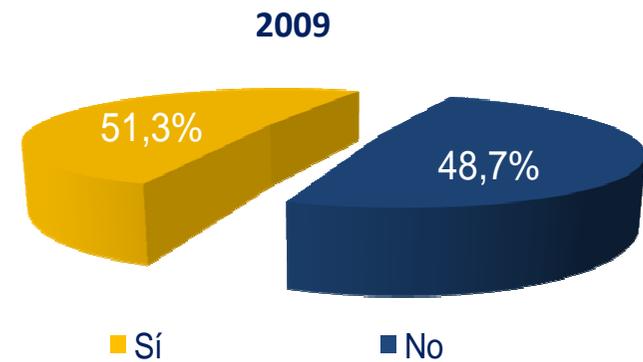
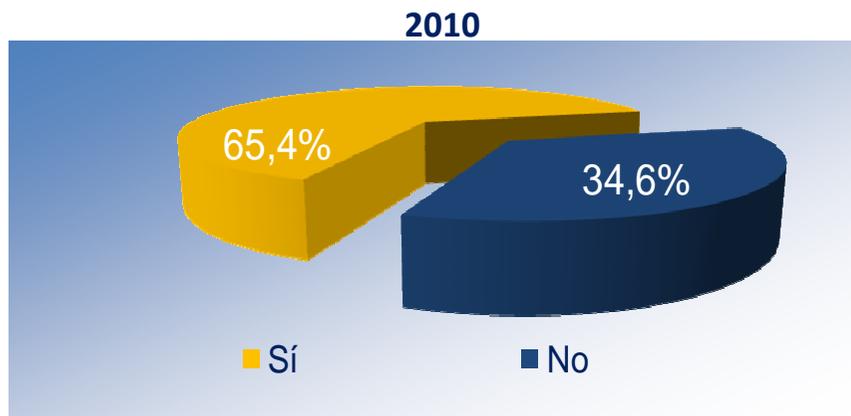
Base: usuarios / as

Obtención de respuesta



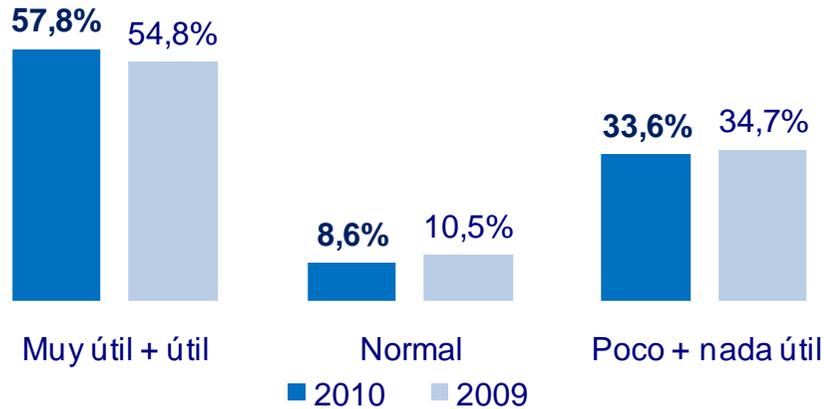
Plazo respuesta

Seguimiento

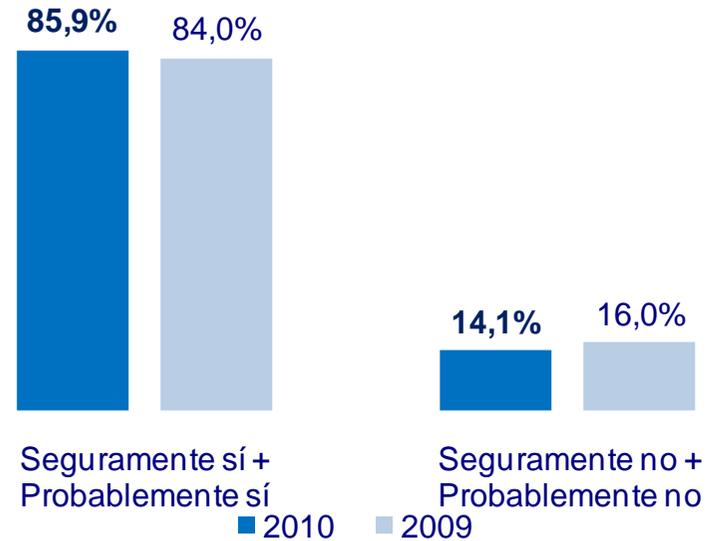


Base: usuarios / as

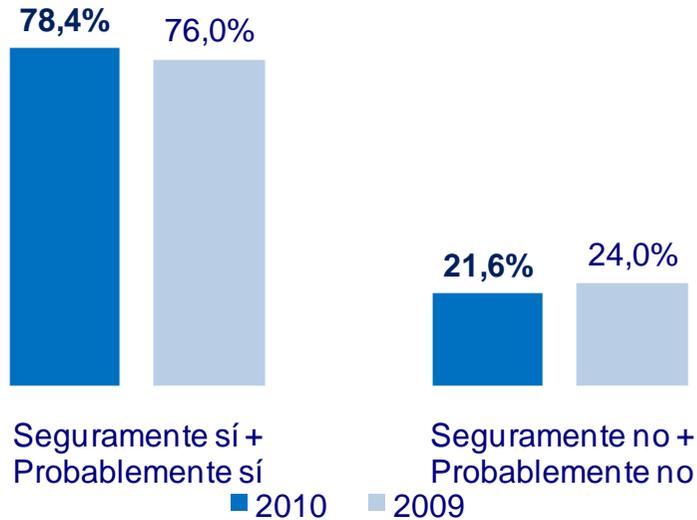
Utilidad del Servicio



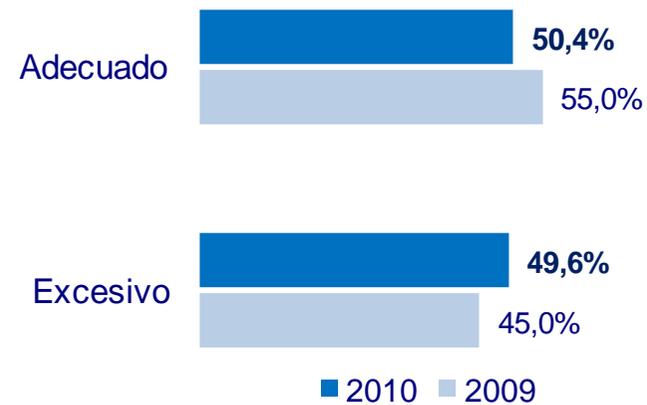
Fidelidad al Servicio



Recomendación del Servicio



Percepción plazo de respuesta



Conocimiento otros canales

AÑO	Sí	¿Cuál?		Motivo elección canal	
2010	68,0%	OAC	35,1%	Comodidad	78,9%
2009	59,7%	OAC	29,1%	Comodidad	78,1%

Benchmarking

AÑO	Sí	¿Cuál?		Valoración Positiva Líneamadrid
2010	38,0%	Comunidad Madrid	50,6%	55,6%
2009	34,2%	Comunidad Madrid	47,2%	55,2%

Gestión

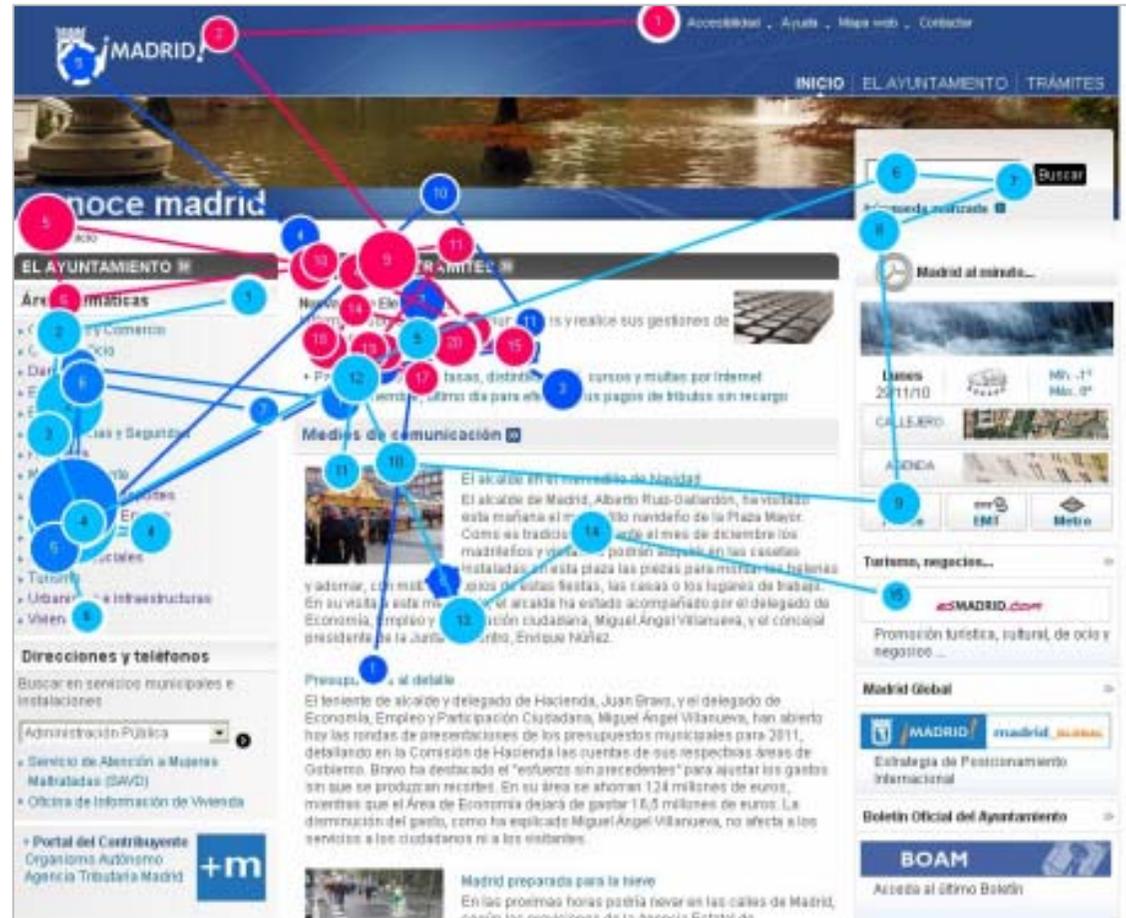
AÑO	Particular	¿Cuál?	
2010	90,3%	Obras públicas y limpieza	25,7%
2009	92,0%	Obras públicas y limpieza	16,0%

Usabilidad madrid.es



- Durante las primeras tareas o para procesos cuya información no se encontraba en Áreas Temáticas, los usuarios no siempre saben dónde empezar a buscar.**

Revisan exhaustivamente la Home y navegan por varias áreas u opciones antes de alcanzar su objetivo.



Ejemplo Tarea 4 (descarga certificado estar al corriente de pagos): GazePlot de la Home a los 5 primeros segundos.

- Después de 3-4 tareas, los usuarios **aprenden a navegar por el site**, siendo las cajas de la Home **Áreas Temáticas y Gestiones y Trámites** las principales secciones de navegación.



Ejemplo Tarea 2 (búsqueda de empleo público): HeatMap de la Home en los 5 primeros segundos

- El **Buscador** fue un **recurso muy usado por todos los usuarios** en algún momento de las búsquedas, considerando ser una **funcionalidad muy directa y sencilla** a la hora de obtener una respuesta.
- ✓ Sin embargo, no siempre fueron capaces de usar de manera correcta sus funcionalidades (por ejemplo, los resultados destacados y las Pestañas de Filtro).



HeatMap del Buscador simple a los 15 primeros segundos.



GazePlot del Buscador simple a los 05 primeros segundos.

NOTAS EXPLICATIVAS:

- cada color marca la visión de un usuario
- los círculos indican los lugares donde fija la vista el usuario
- el tamaño de los círculos representa el tiempo de detención de la vista en un punto

- Los usuarios encuentran con facilidad la información relacionada (por ejemplo, los impresos, direcciones, etc.) en el margen derecho de los contenidos centrales.



The screenshot shows the '¡MADRID!' website interface. The main content area displays search results for 'OAC Latina', including sections for 'Direcciones', 'Oficinas', 'Instalaciones', 'Horarios', and 'Naturaleza Cer'. A network diagram is overlaid on the page, with nodes (numbered 1-14) and connecting lines representing relationships between different elements. The right sidebar contains a search bar, a weather widget for 'Martes 30/11/10', and a 'Observatorio' section.

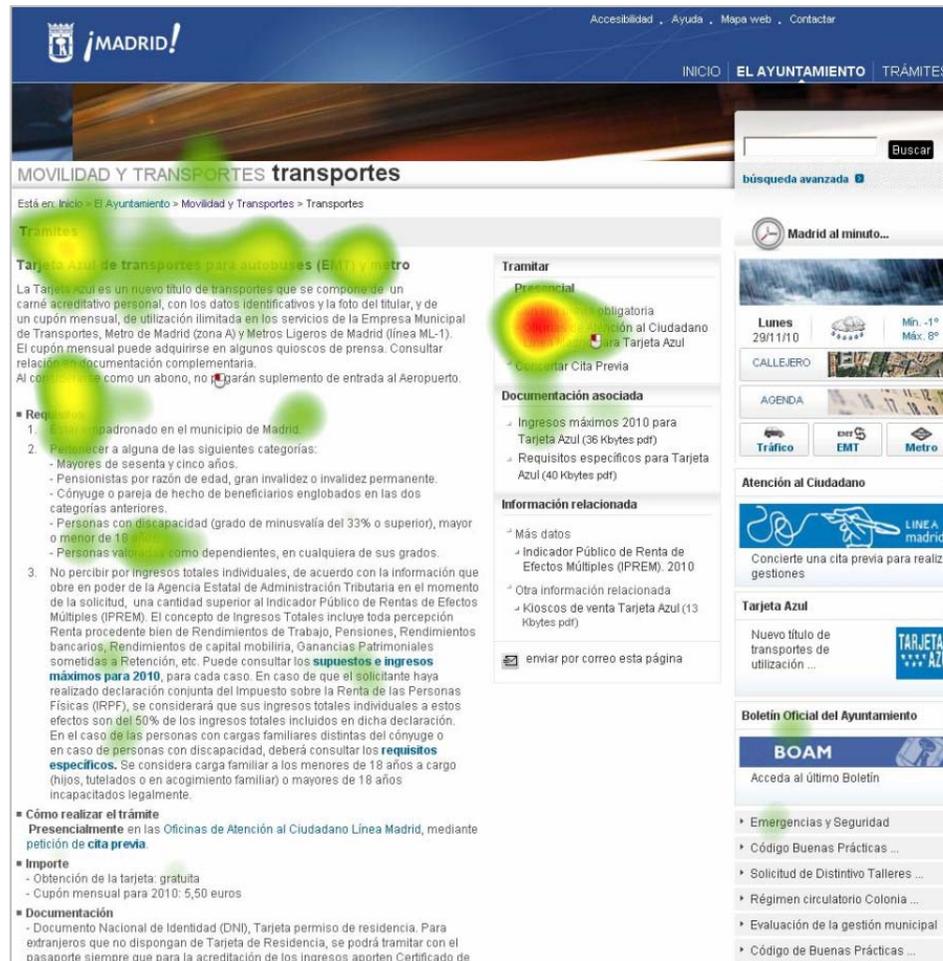
Ejemplo Tarea 7 (búsqueda dirección OAC Latina)

- Los **enlaces muy juntos dificultan la lectura**, impidiendo localizar de forma eficiente la información que busca (por ejemplo, el Pago IBI).



Ejemplo Tarea 9 (pago del IBI):
HeatMap a los 15 primeros segundos.

- El formato de los textos muy pequeño y sin espacios suficientes da sensación de saturación. Esto es provocado, en parte, porque la información de la columna derecha, no relacionada con los contenidos centrales, resta espacio a éstos.



The screenshot shows the 'Tarjeta Azul' page on the iMADRID! website. A HeatMap is overlaid on the page, with a red and yellow area covering the main text on the left and the sidebar on the right, indicating high visual density. The page content includes a navigation menu, a search bar, a 'Madrid al minuto...' weather widget, and a sidebar with various services like 'Atención al Ciudadano', 'Tarjeta Azul', and 'Boletín Oficial del Ayuntamiento'.

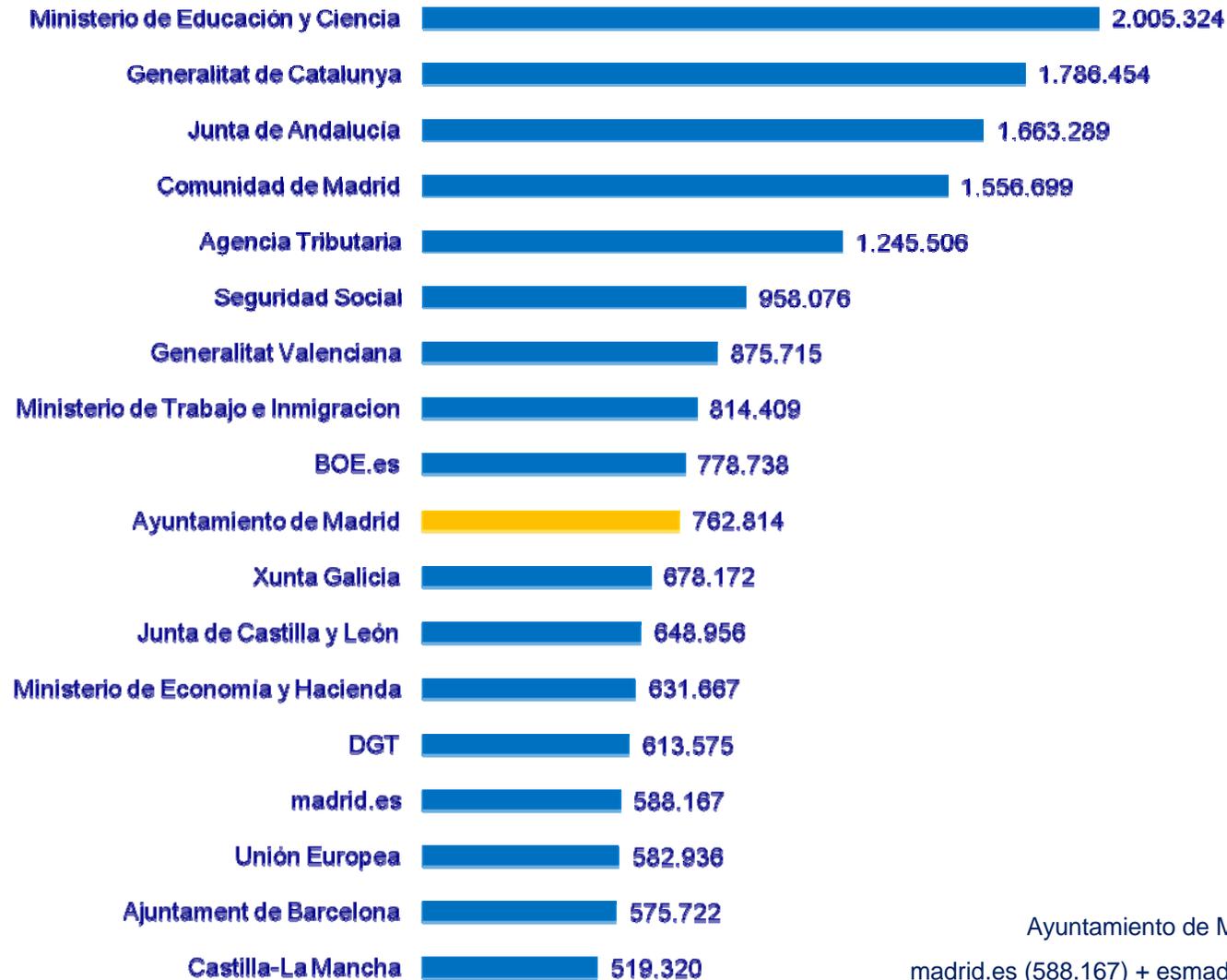
Ejemplo Tarea 5 (información Tarjeta Azul): HeatMap a los 15 primeros segundos.

Audiencia madrid.es



Principales rasgos del perfil del usuario de www.madrid.es

- ✓ **Mayor porcentajes de usuarios femeninos**, al igual que en el caso del universo de internautas activos.
- ✓ **Más presencia de usuarios de 35 a 49 años** (42% frente al 33% del total de internautas activos)
- ✓ **Nivel académico más alto** (36% de licenciados o ingenieros frente al 20% del total de internautas activos)
- ✓ **Mayor nivel de ingresos** (29% de hogares con ingresos entre 36.000 € y 54.000 € frente al 19% del total de internautas activos)



Ayuntamiento de Madrid:
madrid.es (588.167) + esmadrid.com (174.647)

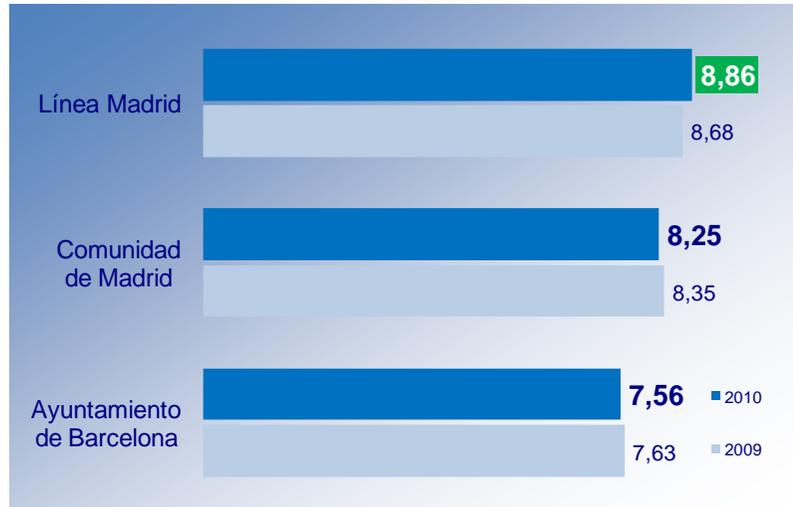
Datos Octubre 2010

Benchmarking

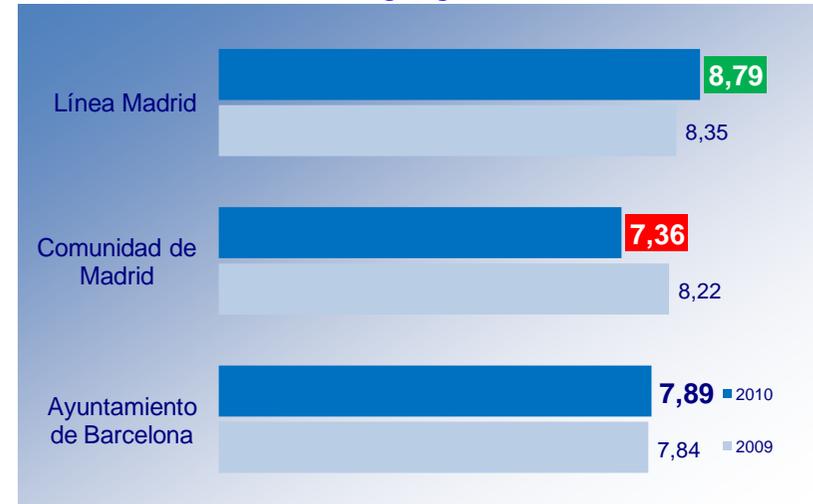


SATISFACCIÓN MEDIA

OAC



010



WEB



Clima Laboral



Escala de respuesta de 1 a 5

PRINCIPALES DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN	Funcionarios OAC	Jefes/Adjuntos OAC	SUBD. GRAL.
Opiniones Generales	3,43	4,09	4,07
Condiciones físicas / recursos materiales y tecnológicos	2,92	3,65	3,59
Compromiso con el ciudadano	3,92	4,41	3,93
Organización del puesto de trabajo	3,62	4,12	3,44
Desarrollo profesional	3,58	3,91	3,55
Personal	3,89	4,05	3,71
Carga de trabajo	3,21	3,59	3,40
Remuneración	2,68	3,97	2,98
Liderazgo/Responsabilidades OAC	4,09 (Adjunto) 4,01 (J. Dpto)		
Liderazgo/Responsabilidades Subdirección General		4,36 (Adjunto) 4,17 (J. Dpto) 4,14 (J. Servicio) 3,82 (Subdirector)	3,81 (Adjunto) 4,00 (J. Dpto) 3,75 (J. Servicio) 4,10 (Subdirector)
Orientación a los ciudadanos	4,05	3,82	3,80
Satisfacción Global	3,64	4,25	3,85

PRINCIPALES DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN	SUBD. GRAL.
Opiniones Generales	0,19
Condiciones físicas / recursos materiales y tecnológicos	0,14
Compromiso con el ciudadano	0,13
Organización del puesto de trabajo	0,12
Desarrollo profesional	0,03
Personal	0,15
Carga de trabajo	0,09
Remuneración	-0,34
Liderazgo/Responsabilidades Subdirección General	-0,17 (Adjunto) -0,09 (Jefe Dpto) -0,15 (Jefe Servicio) 0,21 (Subdirector)
Orientación a los ciudadanos	0,29
Satisfacción Global	0,00



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

