



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS -

ÍNDICE

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

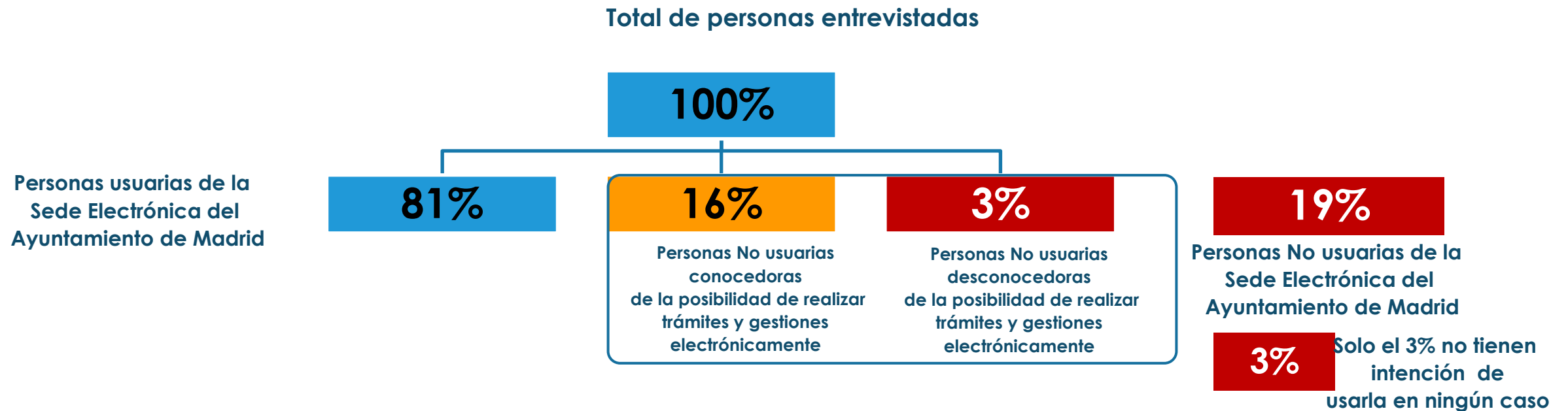
A.- PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.- FICHA TÉCNICA

A person wearing a VR headset is shown from the chest up, looking through a magnifying glass. The background is a light gray with a complex digital pattern of white lines, circles, and hexagons, suggesting a high-tech or research environment. The text is overlaid on the left side of the image.

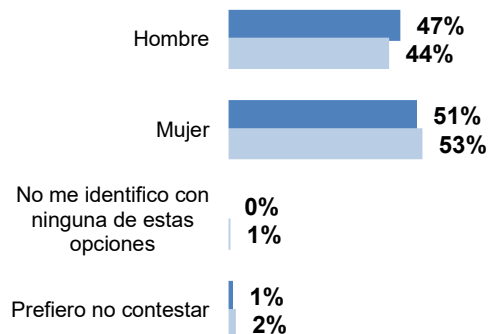
A. – PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo se clasifica a las personas entrevistadas según la realización de trámites y gestiones electrónicos con el Ayuntamiento de Madrid ?

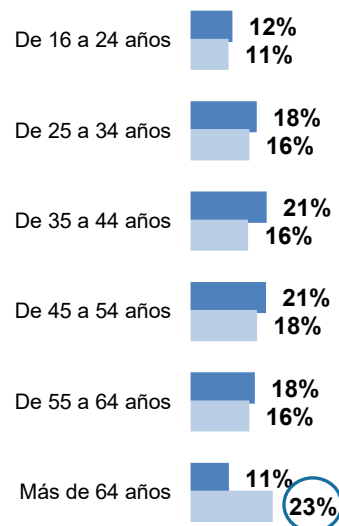


¿Cómo son las personas usuarias de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid en comparación con las personas no usuarias?

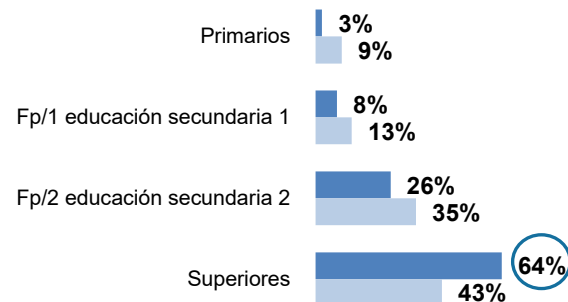
Sexo



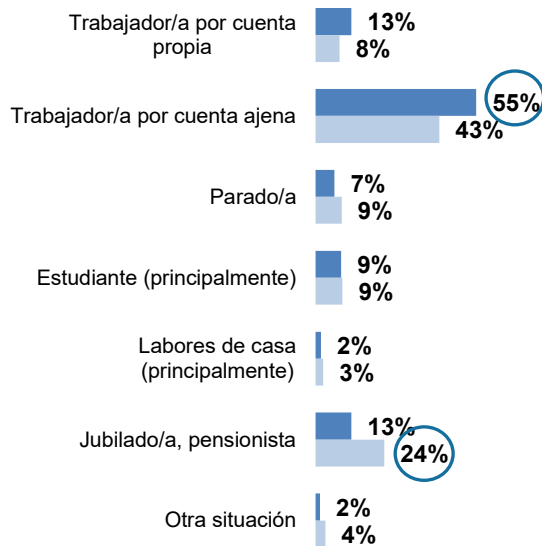
Edad



Nivel de estudios



Ocupación

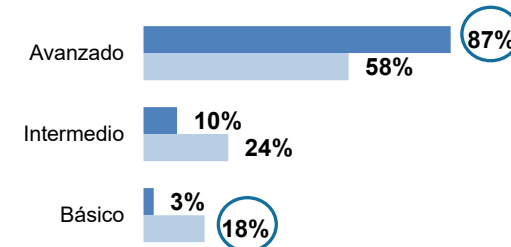


COLECTIVO

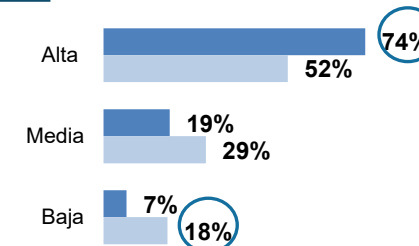
81%

19%

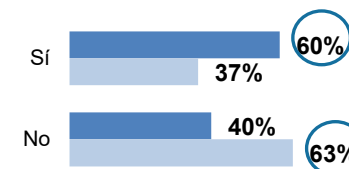
Nivel tecnológico



Confianza en Internet



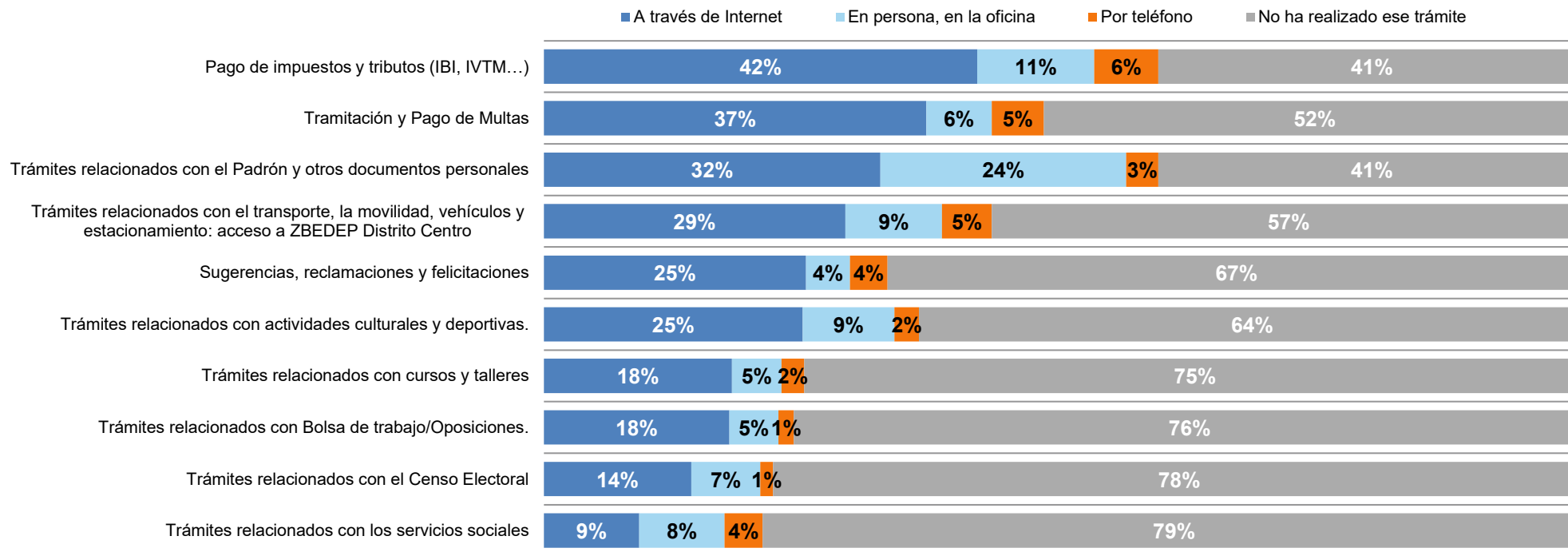
Realización de trámites en línea con otros organismos



Se señalan los porcentajes más destacados

¿Cómo es el uso de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid? (I)

Canal de realización de trámites/gestiones realizadas con el Ayuntamiento de Madrid

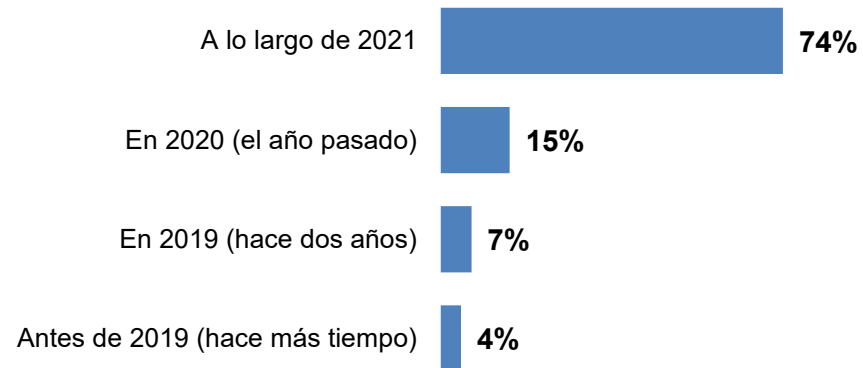


NÚMERO MEDIO DE TRÁMITES/GESTIONES REALIZADOS EN LÍNEA POR PERSONA

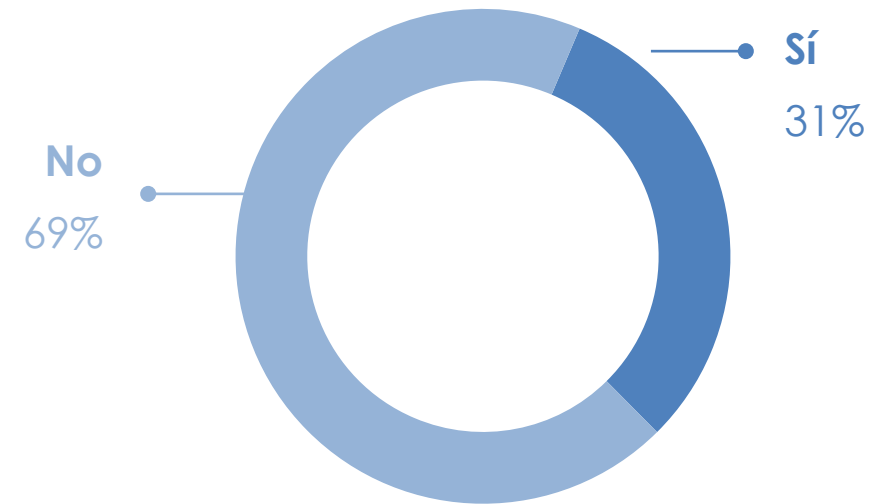
2,5

¿Cómo es el uso de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid? (II)

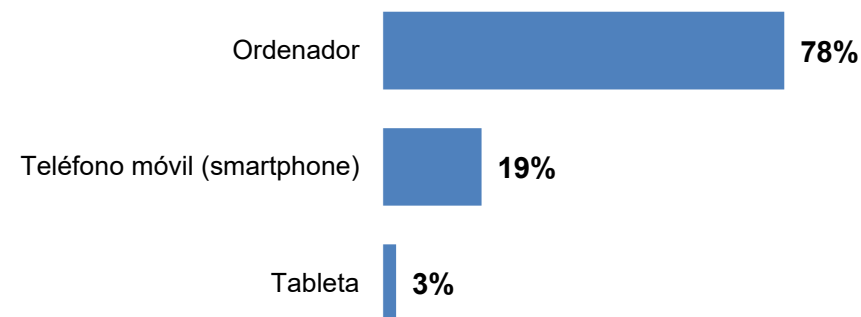
Momento del último trámite o gestión electrónico con el Ayuntamiento de Madrid



¿Ese último trámite o gestión electrónico realizado era el primero que hacía con el Ayuntamiento de Madrid?

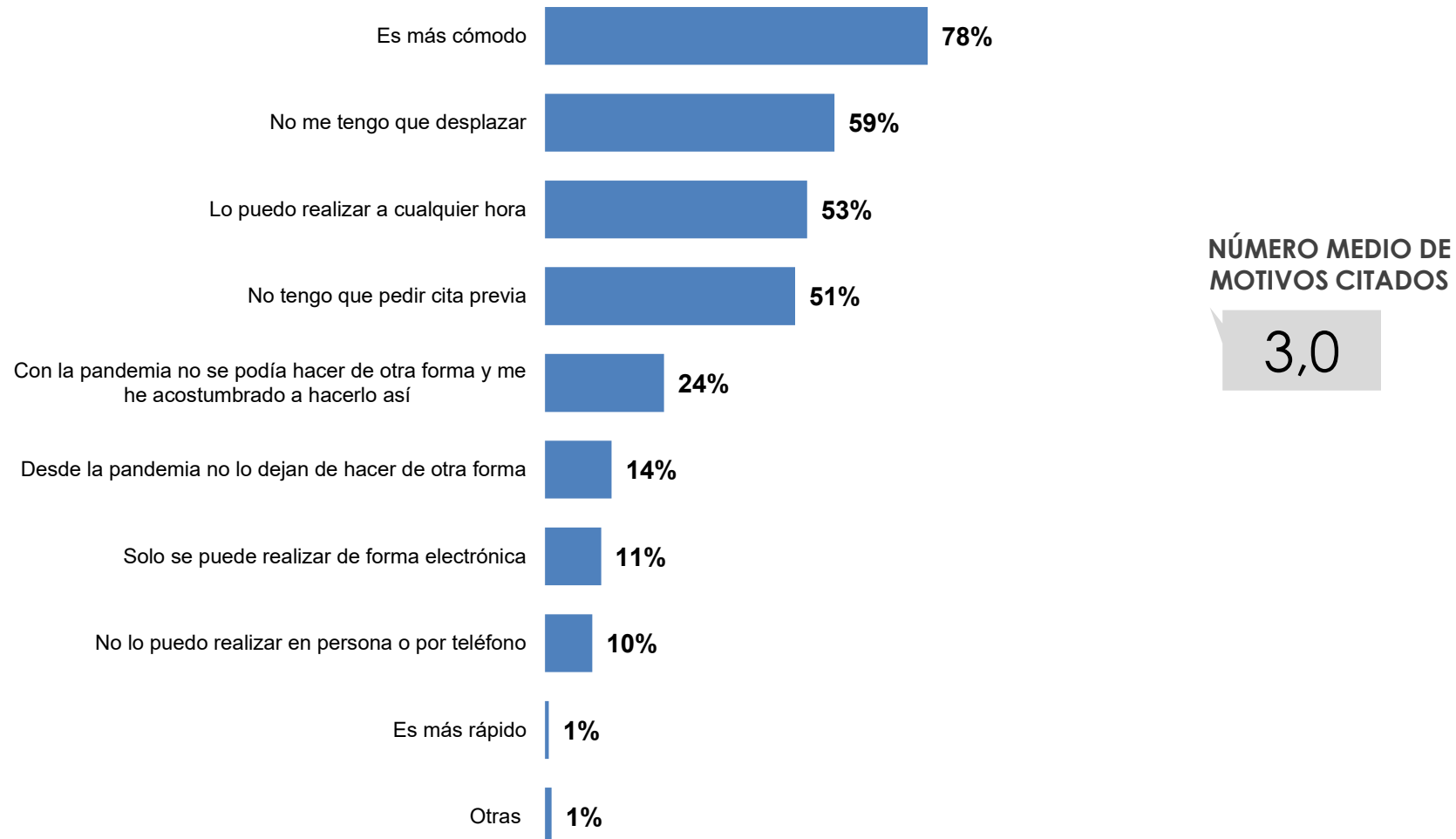


Dispositivo utilizado en la realización de trámites y gestiones en línea con el Ayuntamiento de Madrid



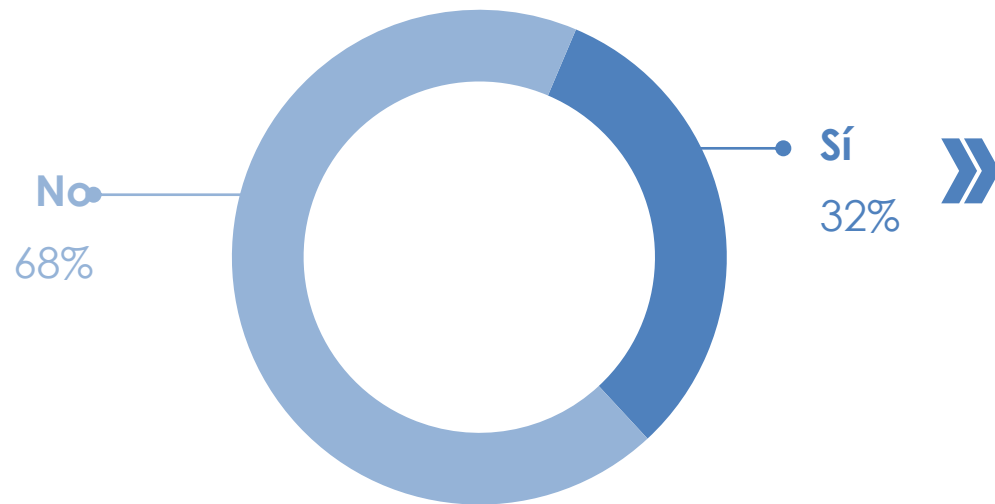
¿Por qué se utiliza el canal en línea en la realización de trámites y gestiones con el Ayuntamiento de Madrid?

Motivos de utilización del canal en línea en la realización de trámites y gestiones

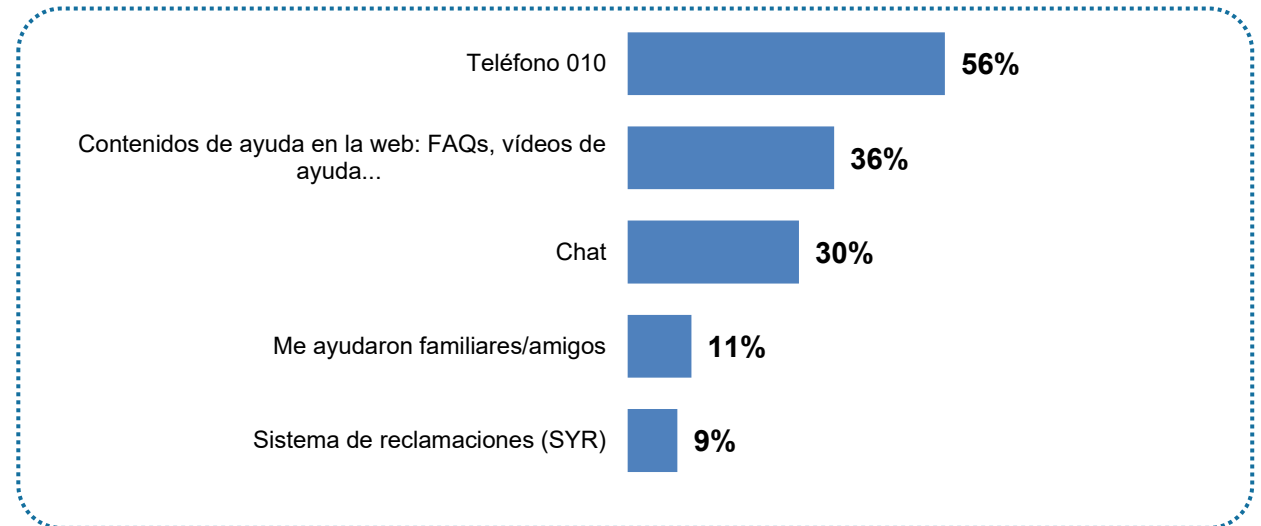


¿Se necesitó ayuda en la realización del trámite o gestión electrónica?

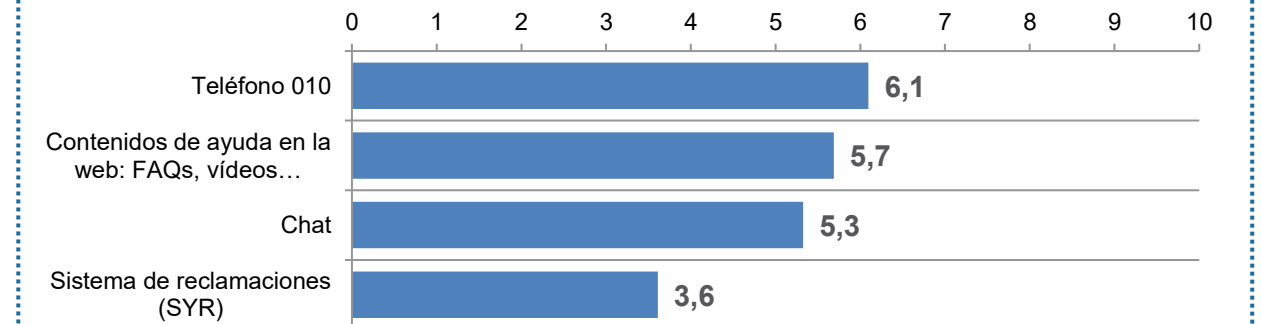
Necesidad de ayuda



Principales tipos de ayuda utilizada

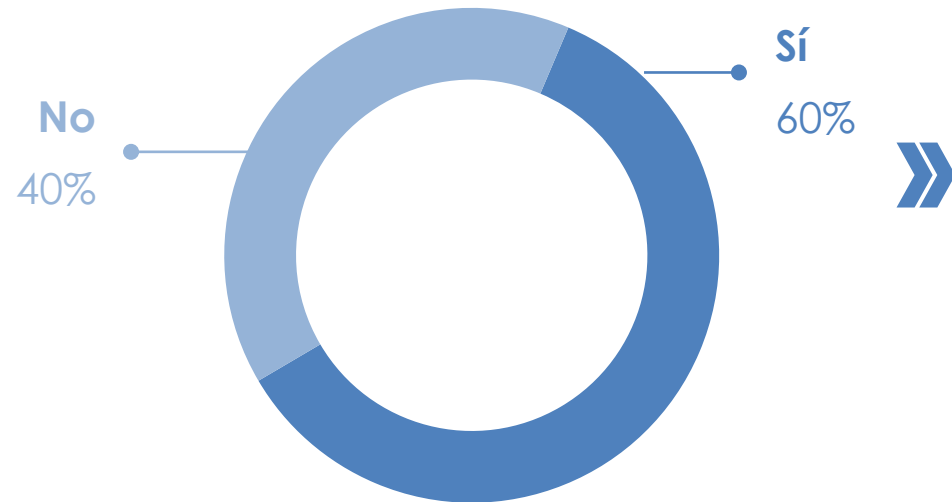


Satisfacción con el tipo de ayuda utilizada

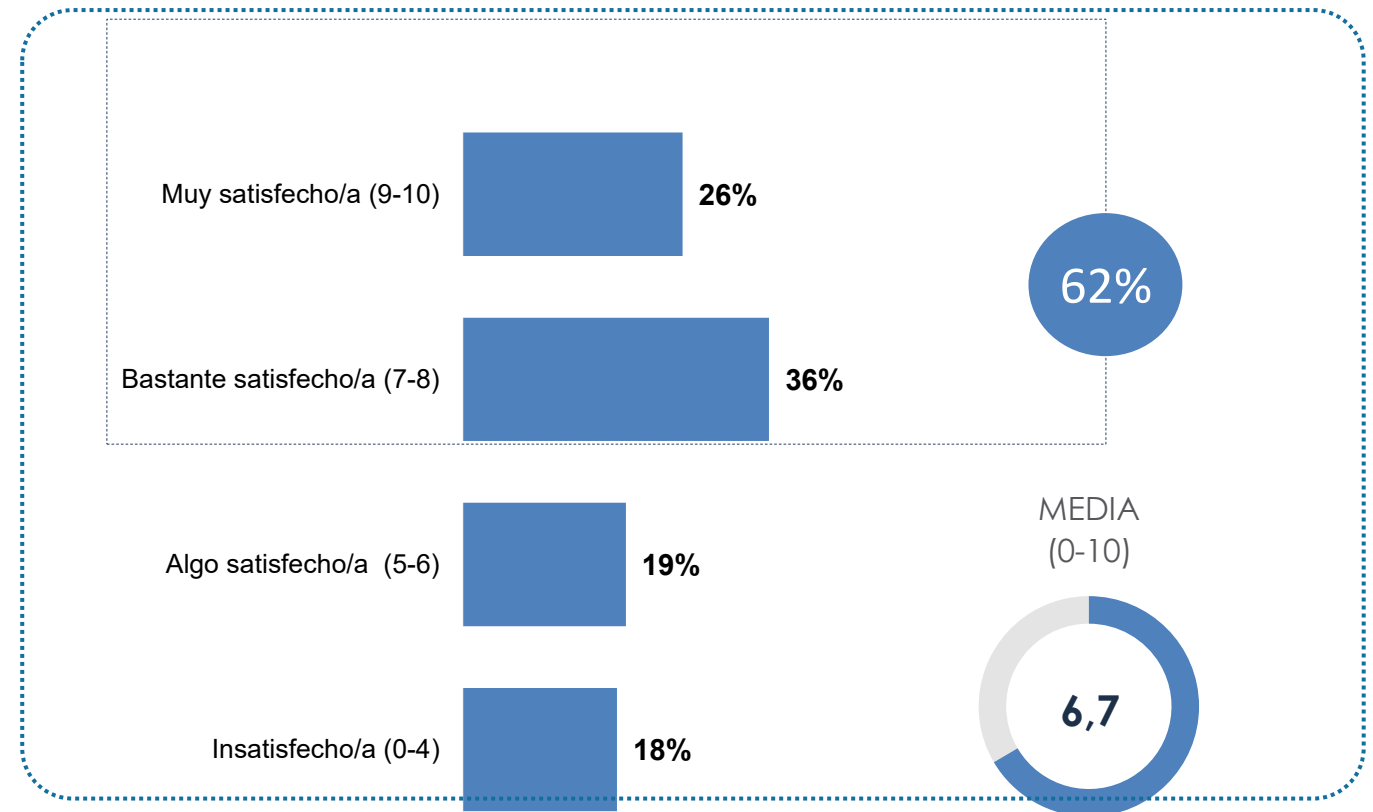


¿Se aportó documentación por Internet en el trámite o gestión electrónica?

Aportación de documentación

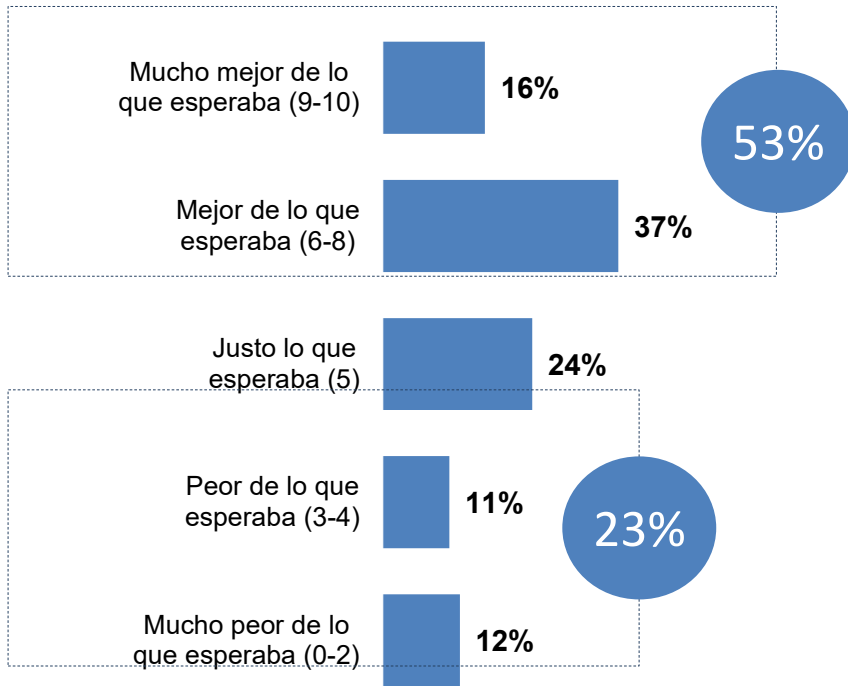


Valoración de la experiencia

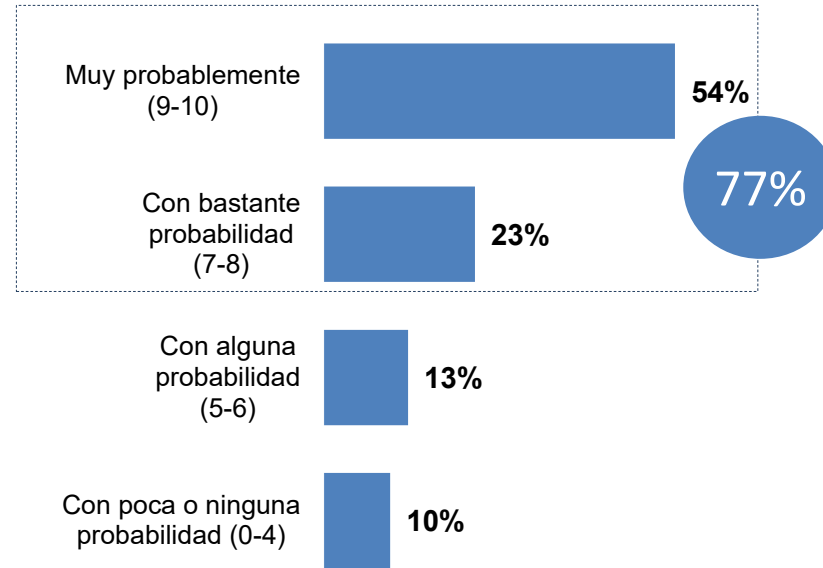


¿Se han cumplido las expectativas?, ¿Se continuarán usando los Servicios Digitales?, ¿Se recomendarán?

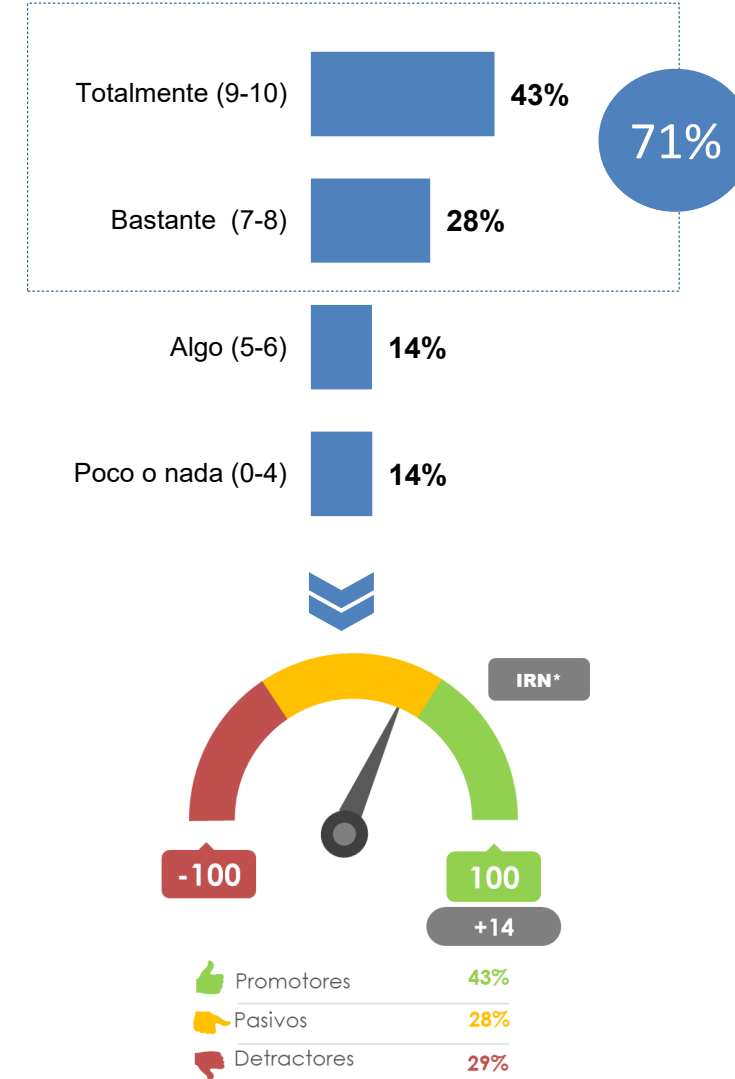
Cumplimiento de expectativas



Fidelidad

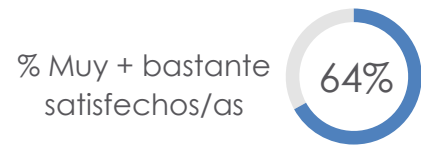


Recomendación

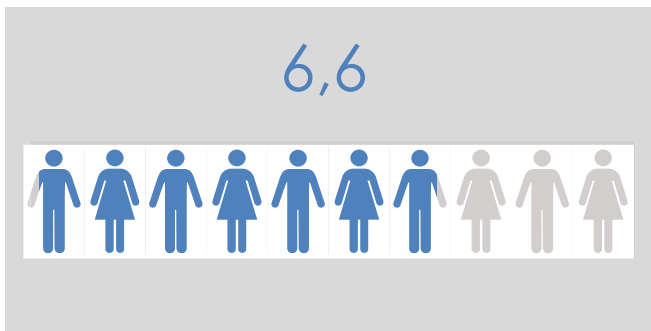


¿Cómo están de satisfechas las personas usuarias de la Sede Electrónica?

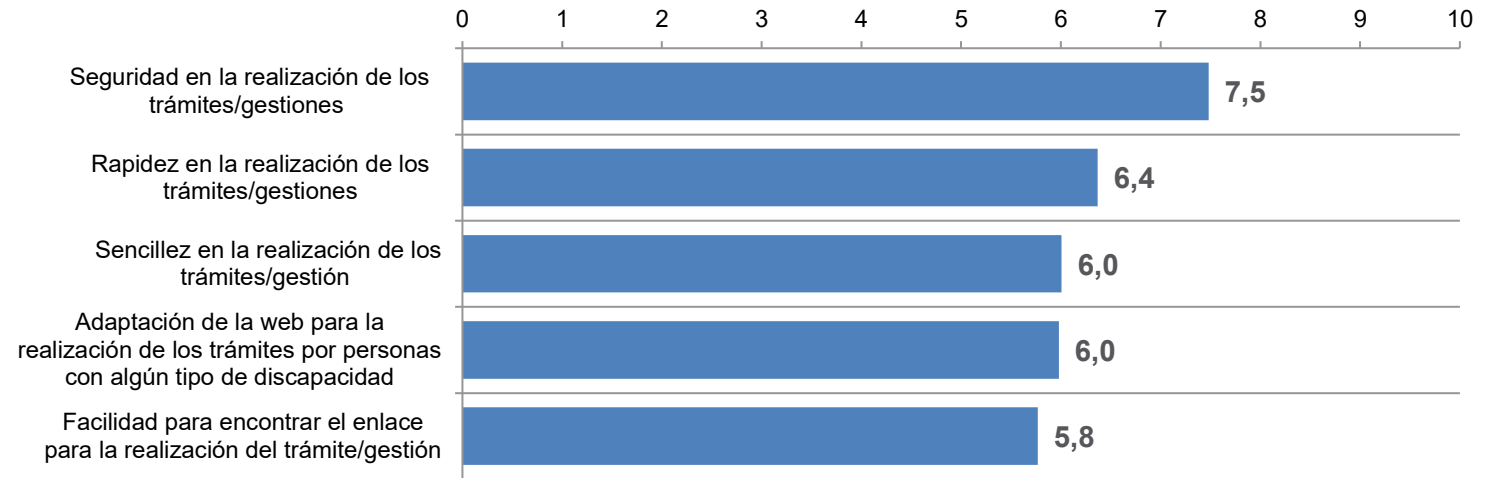
SATISFACCIÓN GLOBAL



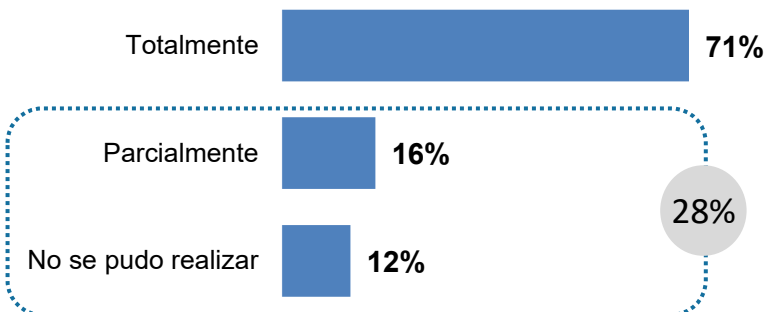
Media de satisfacción (0-10)



SATISFACCIÓN PORMENORIZADA



Éxito del último trámite o gestión electrónica

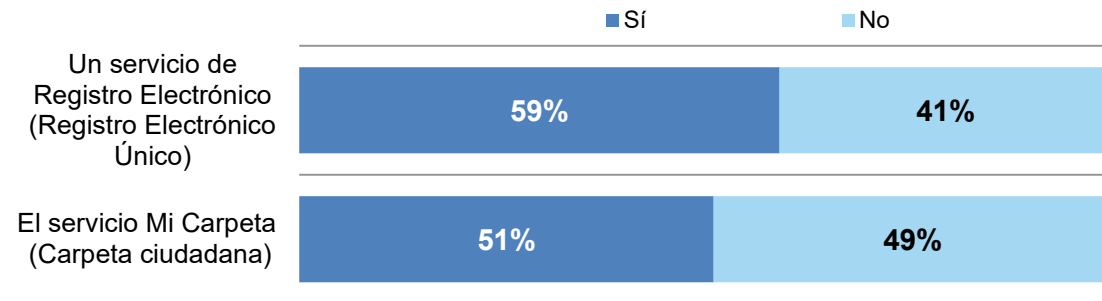


Principales motivos

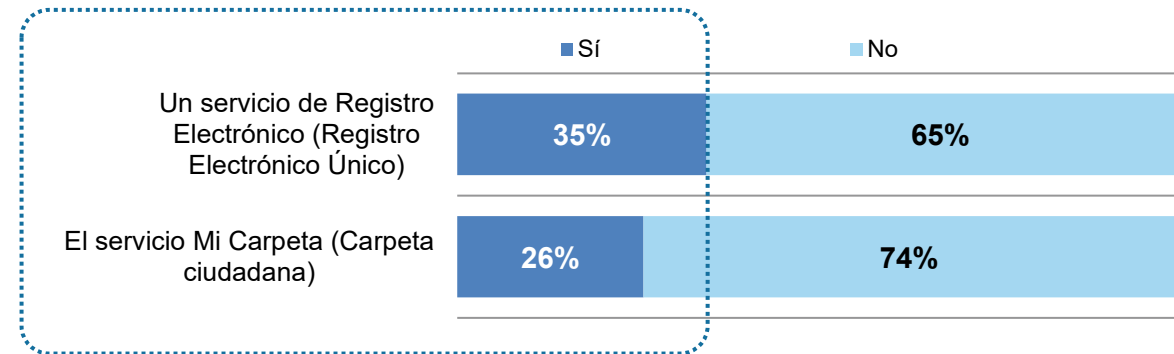
- Errores en la página.
- Lentitud de la página.
- Percepción de complejidad en la realización del trámite/gestión.
- Problemas con las certificaciones, claves de acceso.

¿Y los servicios Registro Electrónico y Mi Carpeta?

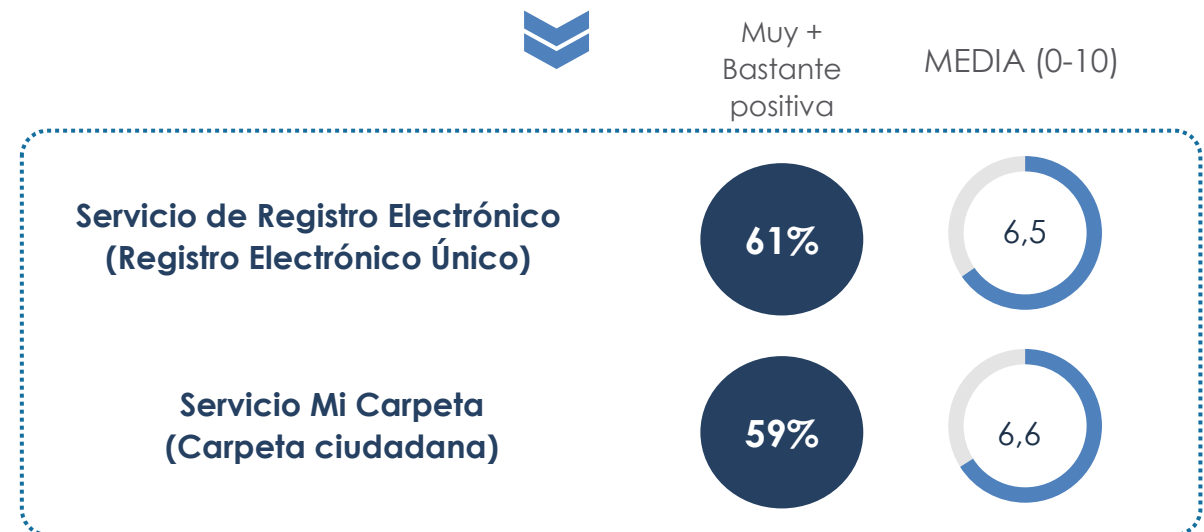
Conocimiento de los servicios



Utilización de los servicios



Valoración de los servicios

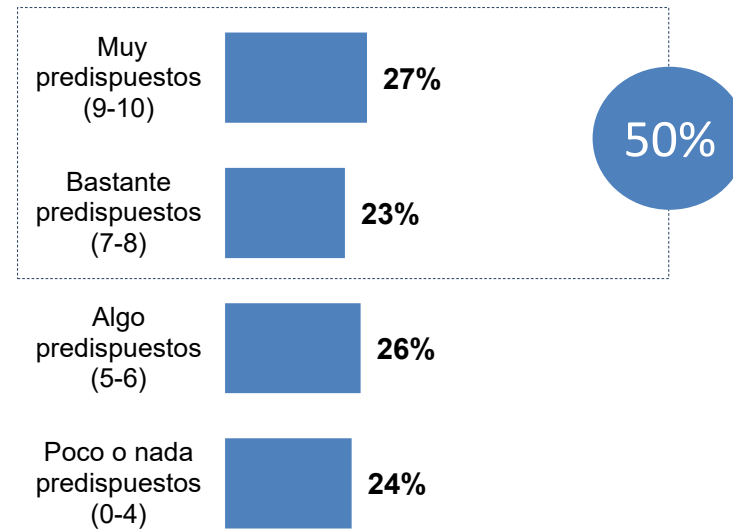


¿Y qué ocurre con las personas no usuarias de los Servicios Digitales en los trámites y gestiones?

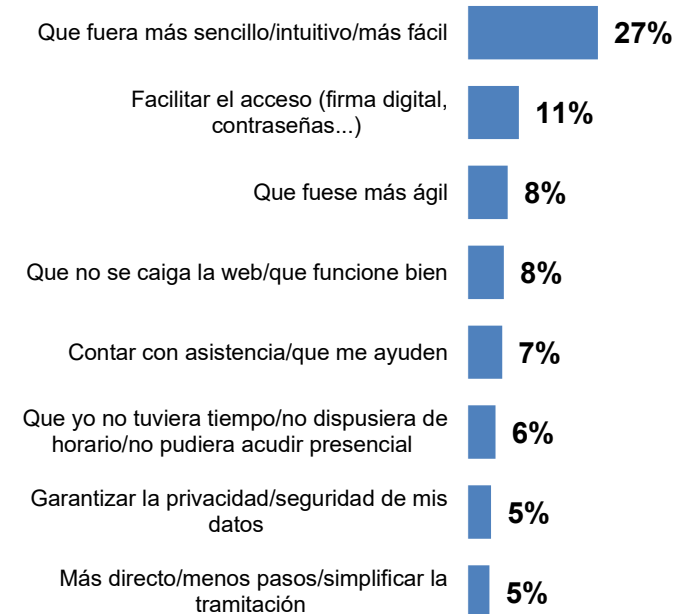
Motivos principales de no uso de los Servicios Digitales en la realización de trámites y gestiones



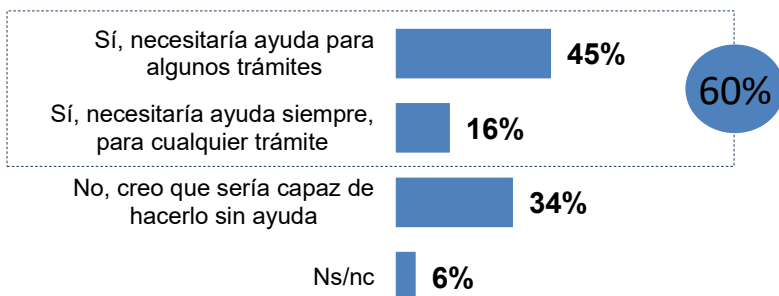
Predisposición a la utilización del canal en línea en la realización de trámites y gestiones



Principales demandas para el uso del canal en línea en la realización de trámites y gestiones



Percepción de necesidad de ayuda



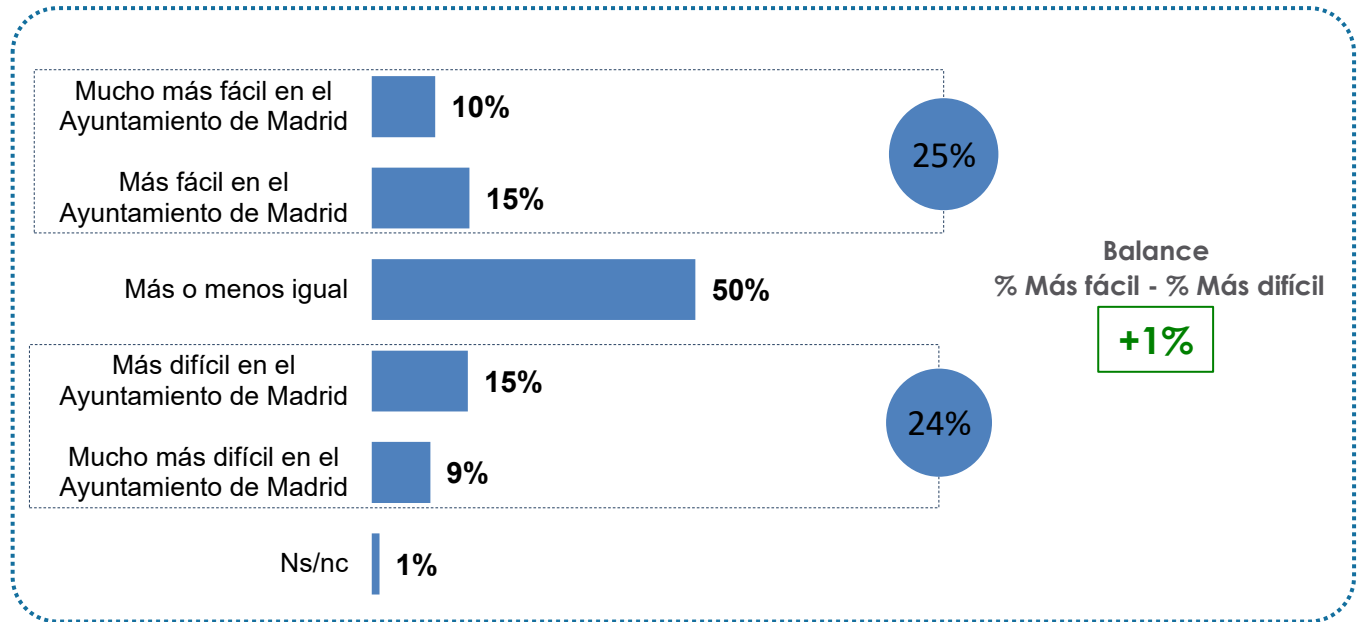
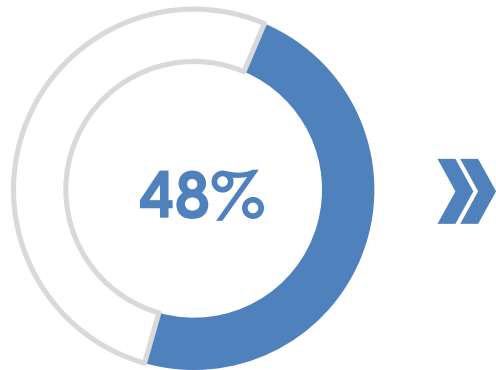
Percepción de necesidad de ayuda



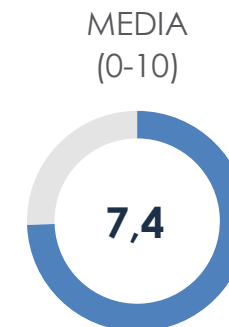
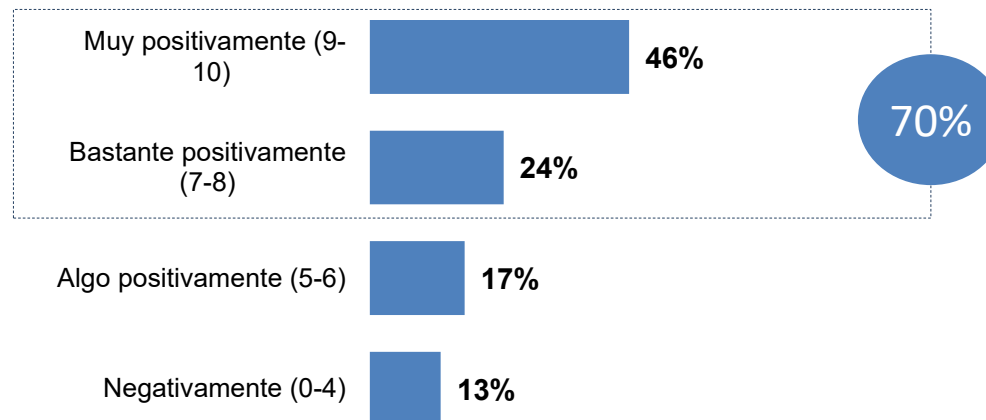
Otras cuestiones

Valoración comparada del Ayuntamiento de Madrid con otros organismos en la realización de trámites y gestiones electrónicas

Personas que han realizado trámites o gestiones electrónicos con el Ayuntamiento de Madrid y con otros organismos públicos o privados



Valoración de la sustitución de comunicaciones en papel por comunicaciones electrónicas





B. – FICHA TÉCNICA

Tipo de estudio

Cuantitativo

Técnica empleada

Entrevistas en línea
Entrevistas telefónicas

Universo de Análisis

o Personas de 16 a 75 años de edad residentes en la ciudad de Madrid.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de **1.363 entrevistas**, lo que supone un error muestral de $\pm 2,71\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ .

Las entrevistas realizadas se han distribuido de la siguiente forma:

Metodología	-Haga clic para agregar texto	Haga clic para agregar texto	Entrevistas	Error
Entrevista en línea panel	828	Personas usuarias de la Sede Electrónica	1.097	$\pm 3,02\%$
Entrevista telefónica	207	Personas No usuarias de la Sede Electrónica	266	$\pm 6,13\%$
Entrevista en línea alojada en la Sede Electrónica	328	Total	1.363	$\pm 2,71\%$
Total	1.363			

Posteriormente, para la obtención de un dato global los datos se han ponderado en función la estructura de la de la población de Madrid capital por sexo y edad.

Fecha de realización del campo

Del 9 al 19 de diciembre de 2021.

- Se consideran personas usuarias a aquellas que han realizado al menos un trámite o gestión con el Ayuntamiento de Madrid a través de Internet. Personas no usuarias son aquellas que nunca han realizado un trámite o gestión electrónica con el Ayuntamiento de Madrid.

NOTA METODOLÓGICA

En el presente documento se recogen los datos porcentuales sin decimales. Es decir, los porcentajes que reflejan los resultados del estudio han sido redondeados con el fin de facilitar la lectura de los datos.

Debido al efecto del redondeo, en algunos gráficos la suma de los porcentajes que aparecen en los mismos no es 100%, El resultado de la suma puede ser 99% o 101%.

Este hecho es efecto del redondeo, pero si se accede a los datos del gráfico (en su correspondiente hoja Excel) se puede comprobar que la suma de los porcentajes con todos sus decimales es 100%.

