

Nobody's Unpredictable



«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010  
del Ayuntamiento de Madrid»  
(OLA 8)

Para:



*Ayuntamiento de Madrid*

2289SZ01IN0101/PNF-MSG



# Índice

	<b>Páginas</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVOS .....	5
III. METODOLOGÍA .....	9
IV. RESULTADOS .....	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION .....	96
VI. CONCLUSIONES .....	103



# I- INTRODUCCIÓN



# I - INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge los principales resultados del Estudio realizado sobre el servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Julio de 2005 (Ola 8).

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año.

En esta última ola, se ha incluido un apartado dedicado a la satisfacción e insatisfacción global de los usuarios del 010 con el servicio, así como la recomendación del servicio y su disposición a continuar utilizando el mismo.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.004 entrevistas a usuarios del servicio 010.

En las siguientes páginas exponemos los objetivos, metodología y resultados de la investigación.



# II- OBJETIVOS

Los principales objetivos del estudio continúan siendo los mismos y podemos resumirlos en:

- ✓ **Perfil de usuario del 010.**
  - Sexo
  - Edad
  - Trabaja de forma remunerada
- ✓ **Tipología de la llamada.**
  - Frecuencia.
  - Horario.
  - Lugar desde donde se realizó la llamada.
- ✓ **Medios de conocimiento del servicio telefónico 010.**

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
  - Tiempo de espera.
  - Número de llamadas.
  - Trato recibido.
  - Utilidad de la información.
  
- ✓ **Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010.**
  - Servicio de consulta y contestación posterior.
  - Servicio de asuntos de medio ambiente.
  - Servicio de teléfono de información al consumidor (OMIC).
  - Servicio de teléfono de información tributaria.
  - Servicio de tramitación de empadronamiento.
  
- ✓ **Conocimiento y valoración del servicio de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet.**

## II - OBJETIVOS

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
  - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010
- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**
- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
  - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010



# III- METODOLOGÍA



# FICHA TÉCNICA

**Universo:** Usuarios del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid.

**Muestra:** 1.004 entrevistas.

**Metodología:** Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

**Fechas realización trabajo de campo:** 23/06 al 17/07/2005

**Realización trabajo de campo:** IPSOS-ECO.

**Centro de Cálculo:** IPSOS-ECO.

	OLA 1 Febrero 2002	OLA 2 Julio 2002	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005
<b>Total entrevistas en base de datos</b>	<b>2.569</b>	<b>1.996</b>	<b>1.805</b>	<b>2.103</b>	<b>1.739</b>	<b>2.064</b>	<b>1.625</b>	<b>1518</b>
<b>Entrevistas completas</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>1004</b>
<b>Entrevistas rehusadas</b>	<b>470</b>	<b>388</b>	<b>453</b>	<b>362</b>	<b>236</b>	<b>354</b>	<b>349</b>	<b>227</b>
<b>Entrevistas con datos erróneos</b>	<b>233</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>172</b>	<b>163</b>	<b>167</b>	<b>95</b>	<b>82</b>
<b>Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta</b>	<b>566</b>	<b>576</b>	<b>308</b>	<b>569</b>	<b>340</b>	<b>543</b>	<b>181</b>	<b>205</b>



# IV- RESULTADOS



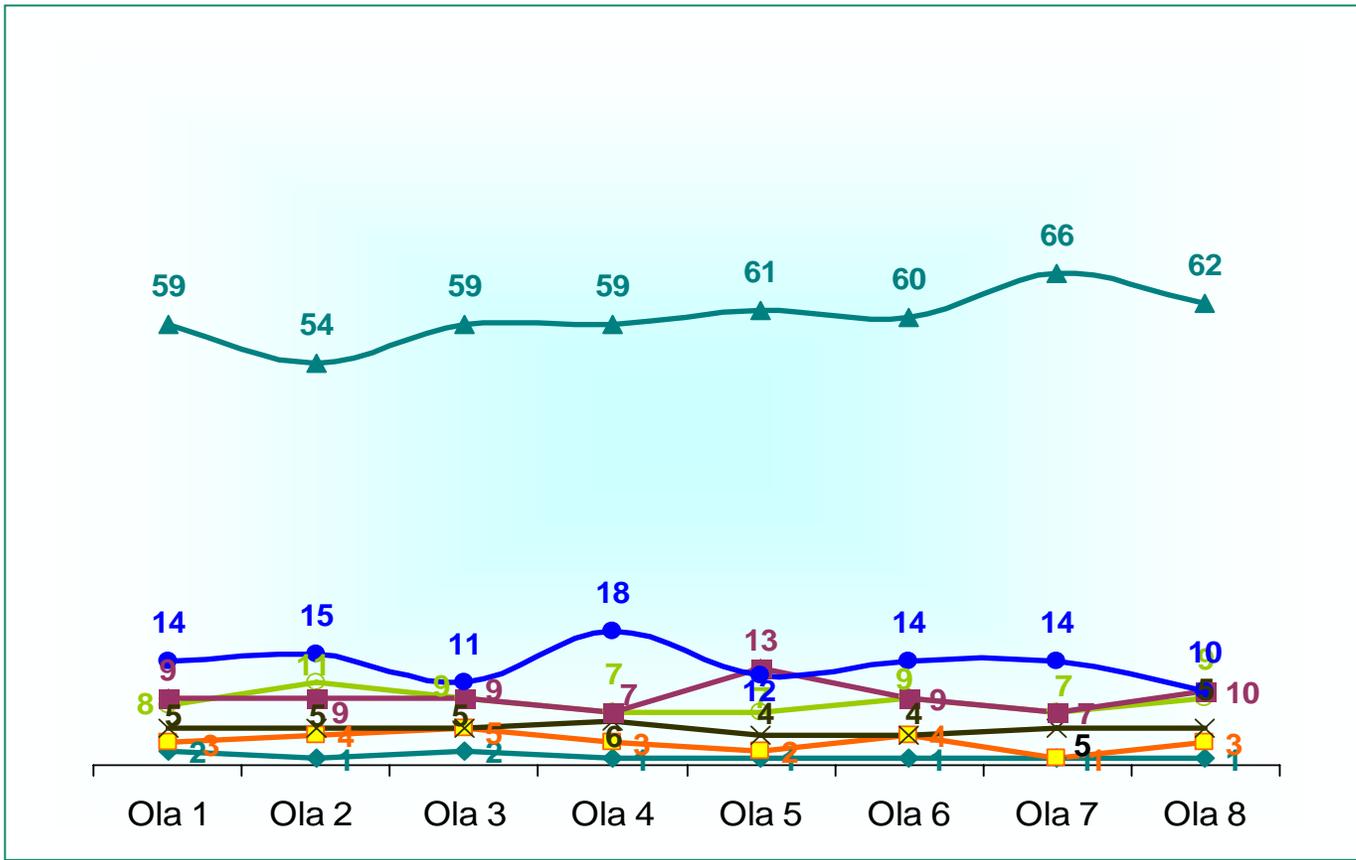
# PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 8)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
<b>BASE</b>	<b>1004</b>	<b>376</b>	<b>628</b>	<b>491</b>	<b>513</b>	<b>758</b>	<b>246</b>
	%	%	%	%	%	%	%
<b>SEXO</b>							
Hombre	37	100	0	39	40	44	24
Mujer	63	0	100	61	60	56	76
<b>TRAMOS EDAD: INTERVALOS</b>							
DE 18 A 39 AÑOS	49	52	47	100	0	58	21
DE 40 Y MÁS AÑOS	51	48	53	0	100	42	79
<b>TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA</b>							
SI	75	84	71	90	62	100	0
NO	25	16	29	10	38	0	100

# FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 8)

%

**P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?**



**Bases: Total (1.004)**

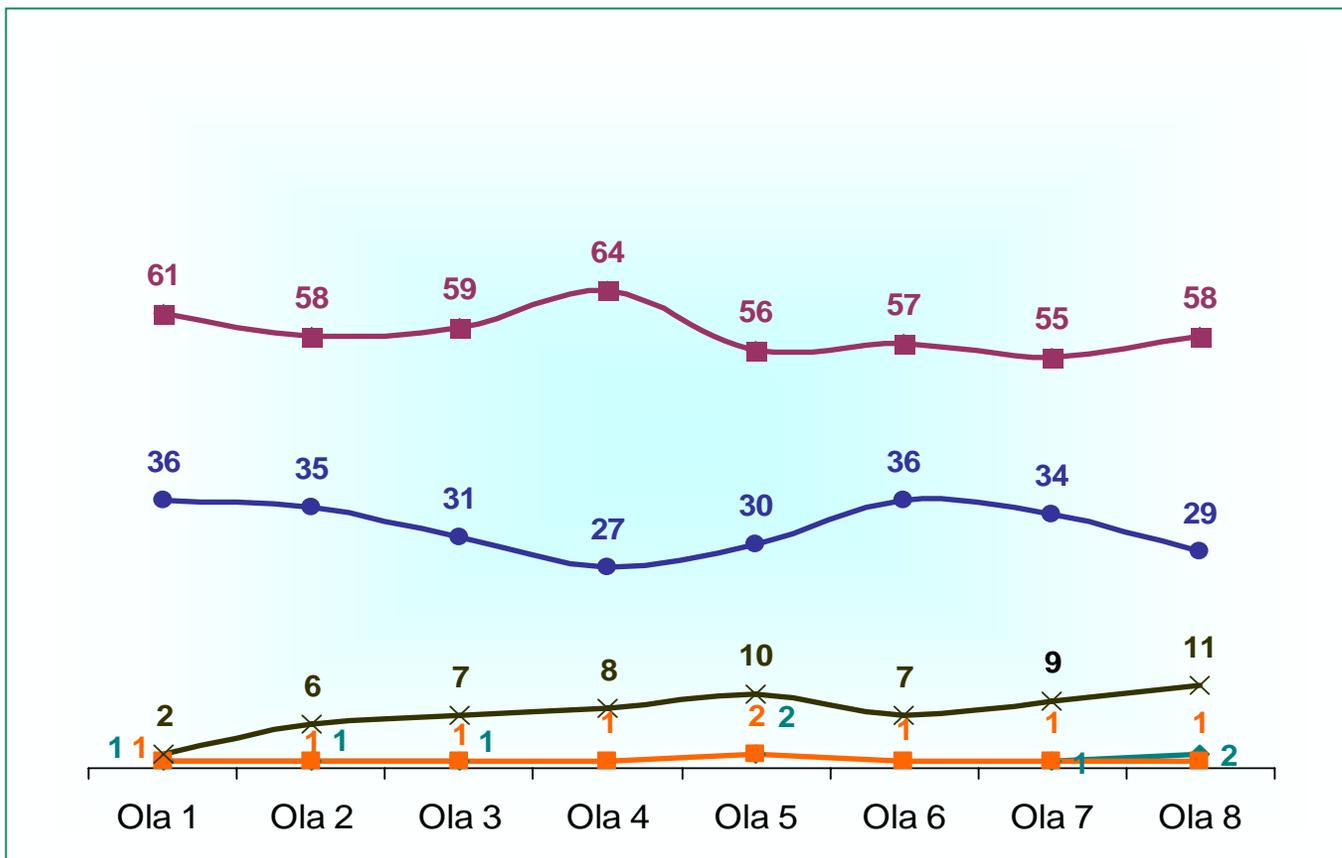
## P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P1.- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010</b>																		
Es la primera vez que llamaba	10	12	9	19	9	11	9	7	7	17	9	14	9	7	15	12	13	20
Diariamente	1	1	1	2	0	2	1	1	0	2	1	1	2	1	2	0	2	0
Dos veces por semana	3	2	3	5	7	2	4	2	1	2	3	2	3	4	4	1	2	0
Semanalmente	5	4	5	7	10	5	5	5	1	5	5	5	5	7	6	4	4	0
Un par de veces al mes	9	7	10	12	9	13	7	8	12	4	10	6	9	7	7	9	14	0
Mensualmente	10	9	11	14	8	13	9	13	7	9	10	11	13	9	6	8	14	0
Ocasionalmente	62	65	60	41	57	55	65	65	72	62	62	61	59	66	60	66	52	80
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

## P.2. ¿Desde dónde?

%



**Bases: Total (1.004)**

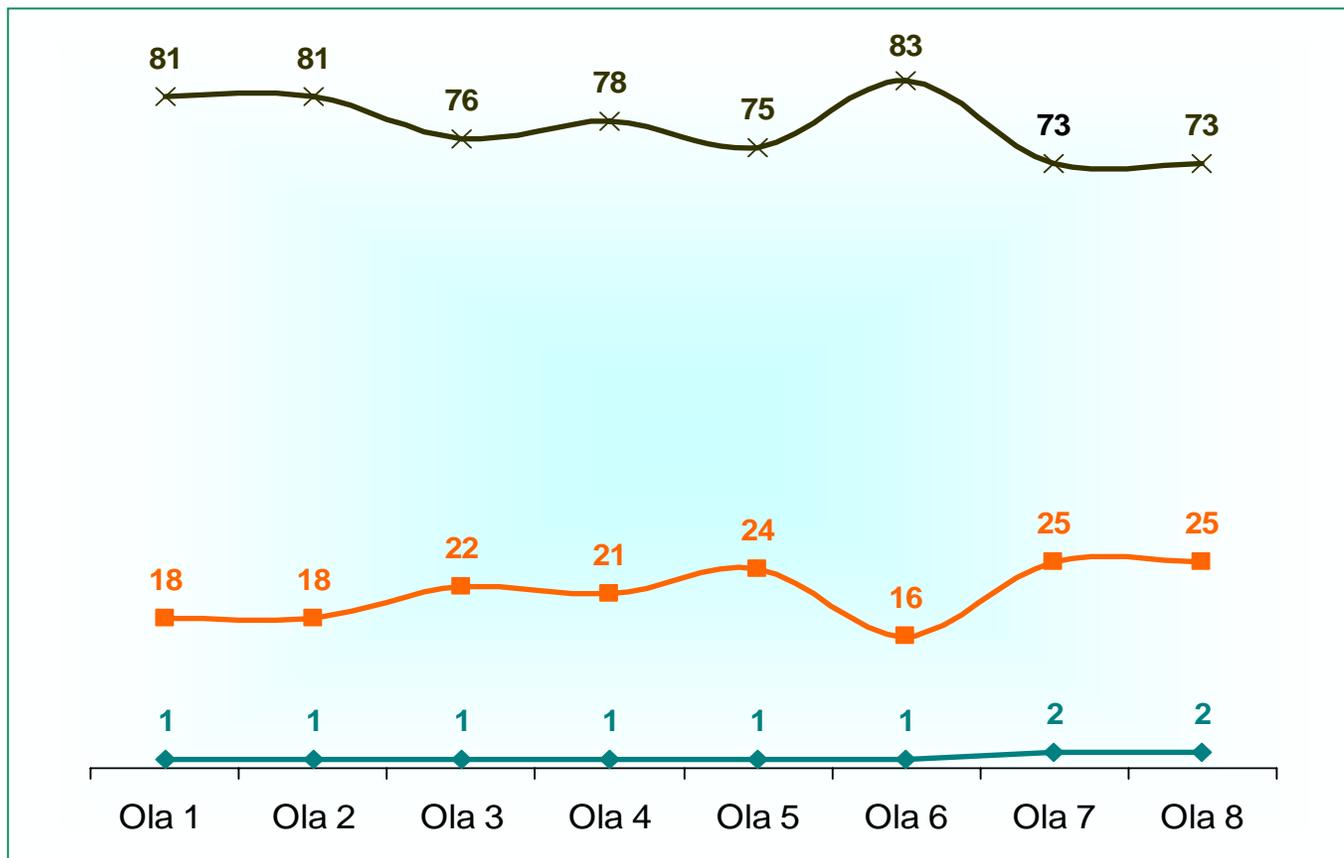
## P.2. ¿Desde dónde?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P2,- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE ,,,</b>																		
Domicilio (teléfono fijo)	58	48	63	45	36	41	53	62	67	89	46	92	55	54	69	73	38	10
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	29	32	27	36	40	40	30	27	25	7	37	3	33	32	22	13	45	40
Teléfono público	1	1	1	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	0	2	0
Teléfono móvil particular	11	15	9	17	23	16	15	7	5	2	13	4	10	11	4	13	14	30
Teléfono móvil trabajo	2	4	1	0	2	2	3	2	2	1	3	0	2	2	4	1	2	20
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

## P.3. Horario de las llamadas

%



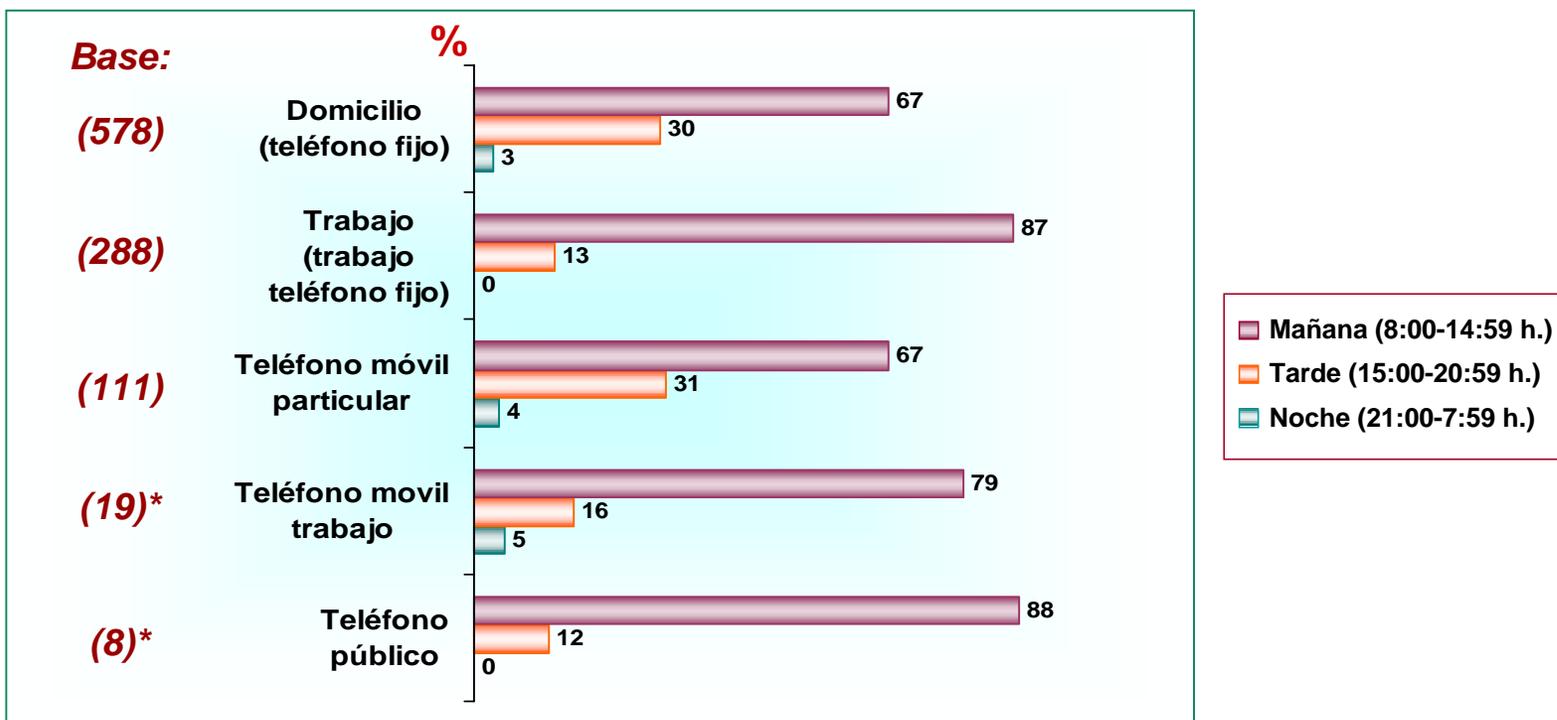
**Bases: Total (1.004)**

## P.3. Horario de las llamadas

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P3,- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...</b>																		
Mañana (8:00 a 14:59)	73	76	71	69	69	71	72	74	71	82	70	81	75	72	78	63	88	90
Tarde (15:00 a 20:59)	25	22	27	31	29	25	25	25	27	18	27	19	23	25	19	34	13	0
Noche (21:00 a 7:59)	2	2	2	0	3	5	3	0	2	1	3	1	1	3	3	3	0	10
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

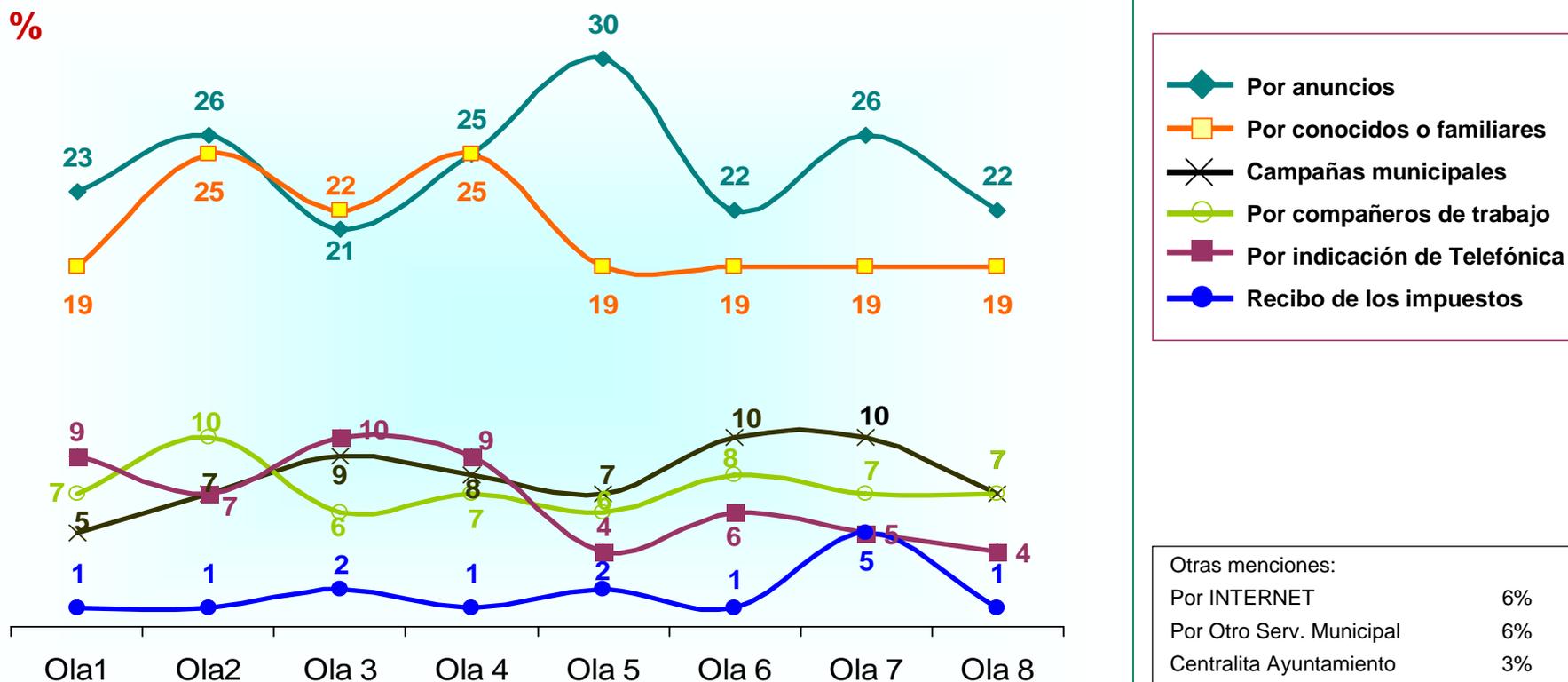
\* Bases reducidas

**P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas**



\* Bases reducidas

## P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...



Base: Total (1.004)

# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 8)

## P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...

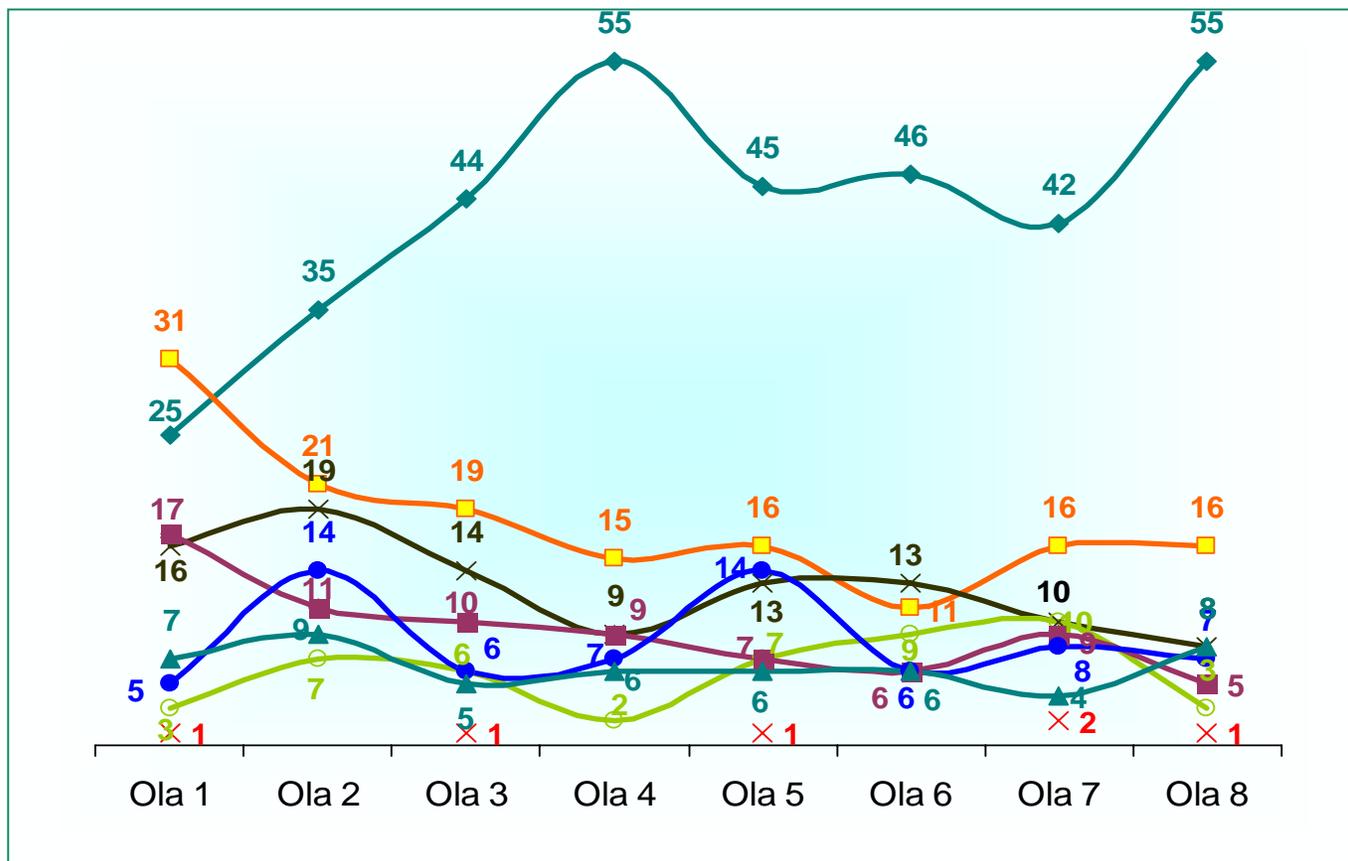
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 „„</b>																		
Por conocidos o familiares	19	18	20	21	23	18	18	17	18	25	17	26	76	45	12	45	9	0
Por compañeros de trabajo	7	7	6	10	10	7	7	7	8	2	9	1	29	14	4	12	4	0
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	4	4	4	2	5	4	4	3	1	5	3	5	10	3	5	13	3	0
Por indicación de TELEFÓNICA	4	4	4	7	5	5	5	1	5	3	3	6	14	11	3	6	1	0
Por anuncios	22	22	22	19	14	19	22	28	25	19	22	21	88	36	15	57	12	3
Por INTERNET	6	8	4	5	16	11	5	2	3	0	7	0	21	12	4	5	10	1
La centralita del Ayuntamiento	3	3	4	2	5	3	2	3	3	4	3	2	16	1	1	7	4	0
Campañas municipales	7	8	7	5	4	7	9	8	6	9	7	8	23	13	11	23	2	1
Por el recibo de los impuestos	1	3	1	0	1	2	3	0	1	2	2	1	4	2	1	4	1	0
Trabaja en el Ayto, o en la Comunidad de Madrid	3	2	3	2	3	4	2	2	5	2	3	2	12	9	1	5	0	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	6	7	5	12	4	2	4	8	4	12	5	10	17	16	4	19	3	0
Otro medio	1	1	1	2	0	1	2	0	1	0	1	0	3	2	0	1	1	0
Ns/Nc	21	17	23	12	16	20	22	22	25	21	21	21	89	49	11	36	8	5
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 8)

## P.4a. Mediante anuncios

%



Bases: Ola 1 (233), Ola 2 (259), Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257) y Ola 8 (221)

## P.4a. Mediante anuncios

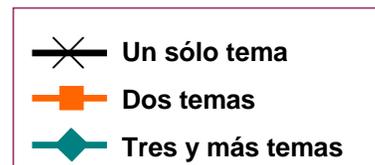
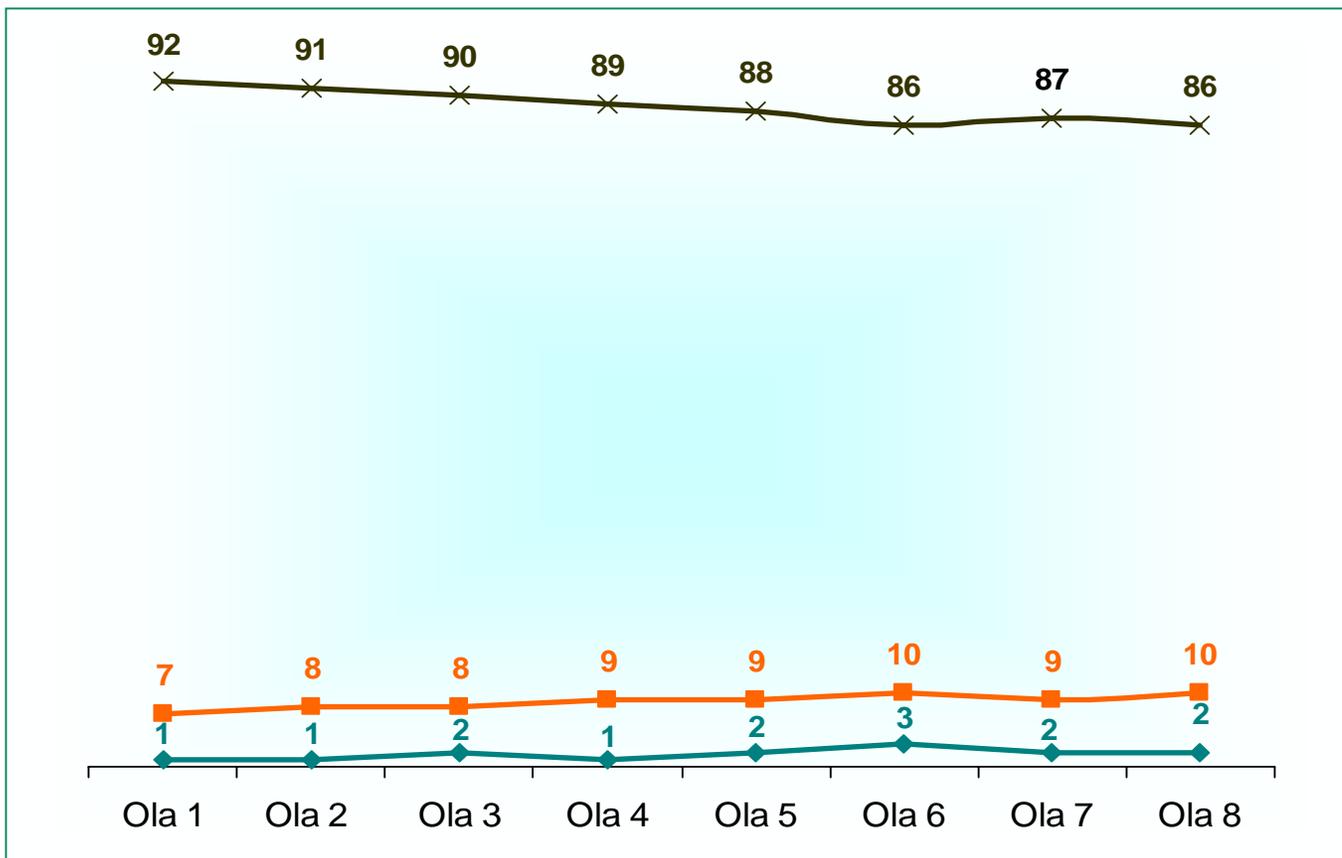
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P4a.- TIPO DE ANUNCIO</b>																		
Pantallas en la vía pública	5	2	6	0	13	6	3	2	8	4	4	8	5	0	7	9	0	0
Anuncios en prensa	16	21	13	0	13	6	23	19	17	16	17	14	21	22	0	14	8	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	8	4	10	13	6	3	0	12	11	8	7	12	9	3	0	12	0	33
Folletos o guías (no municipales)	7	5	8	25	6	3	0	10	3	12	7	8	8	6	13	2	8	0
Radio, TV, prensa	55	54	55	50	75	50	54	57	50	52	52	63	50	61	47	60	67	67
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	8	10	7	13	0	0	11	6	14	12	9	4	8	6	13	5	0	0
Por los recibos de los impuestos	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	3	5	1	0	0	3	3	2	3	8	3	2	1	3	7	5	0	0
Por las oficinas de empadronamiento	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0
Otros	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Ns/Nc	11	11	12	0	0	27	14	9	11	4	13	6	14	8	13	9	17	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	(221)	(82)	(139)	(8)*	(16)*	(34)	(35)	(67)	(36)	(25)	(170)	(51)	(88)	(36)	(15)*	(57)	(12)*	(3)*

\* Bases reducidas

# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 8)

%

**P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?**



**Base: Total (1004)**

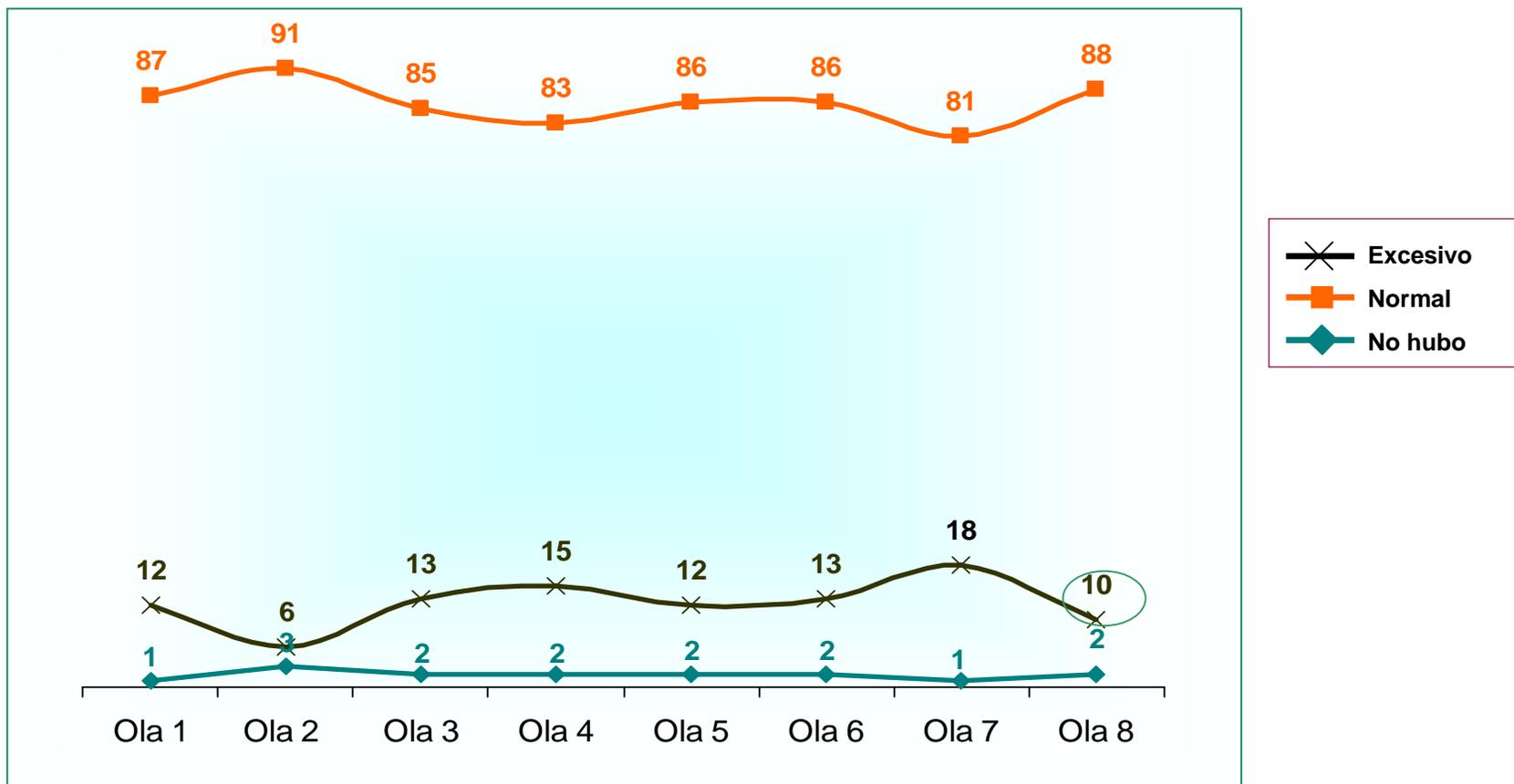
## P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010</b>																		
Un solo tema	86	86	86	86	86	85	85	86	90	89	86	87	85	87	88	87	89	100
Dos temas	10	9	11	12	13	13	10	11	6	8	10	9	11	9	9	10	11	0
Tres temas	1	1	1	0	1	1	3	1	0	1	1	1	1	1	2	2	0	0
Más de tres temas	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0
Ns/Nc	2	2	2	0	0	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	0	0
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

**P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?**

%



**Bases: Total (1.004)**

**P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?**

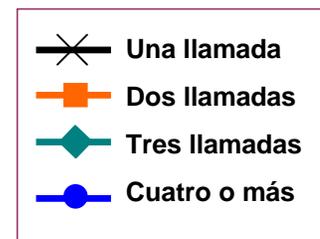
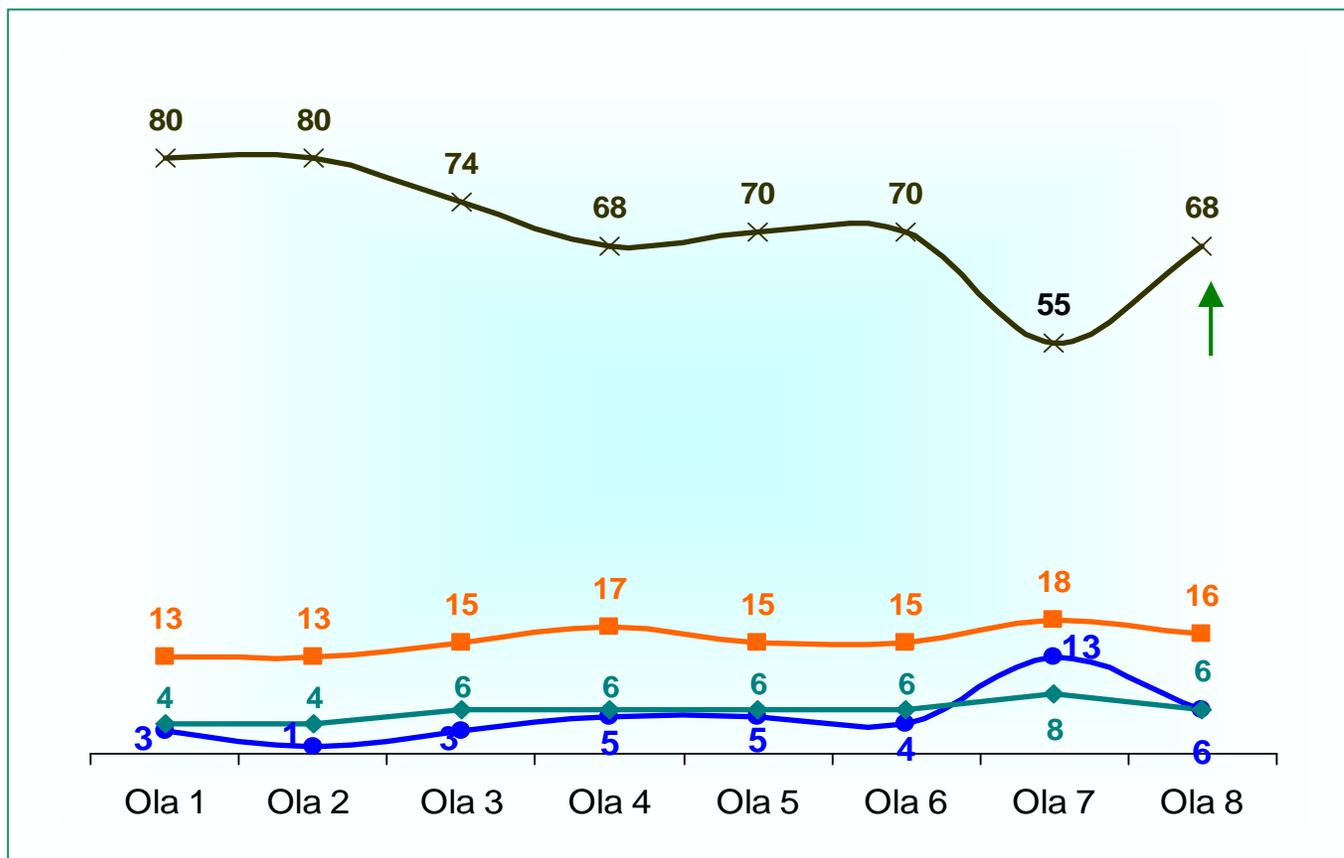
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P6,- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO ...</b>																		
Normal	88	89	88	88	91	92	87	87	89	86	88	90	90	87	85	87	95	70
Excesivo	10	10	10	12	9	7	12	12	8	11	11	8	10	10	12	11	4	10
No hubo tiempo de espera	2	1	2	0	0	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 8)

**P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?**

%



**Bases: Total (1.004)**



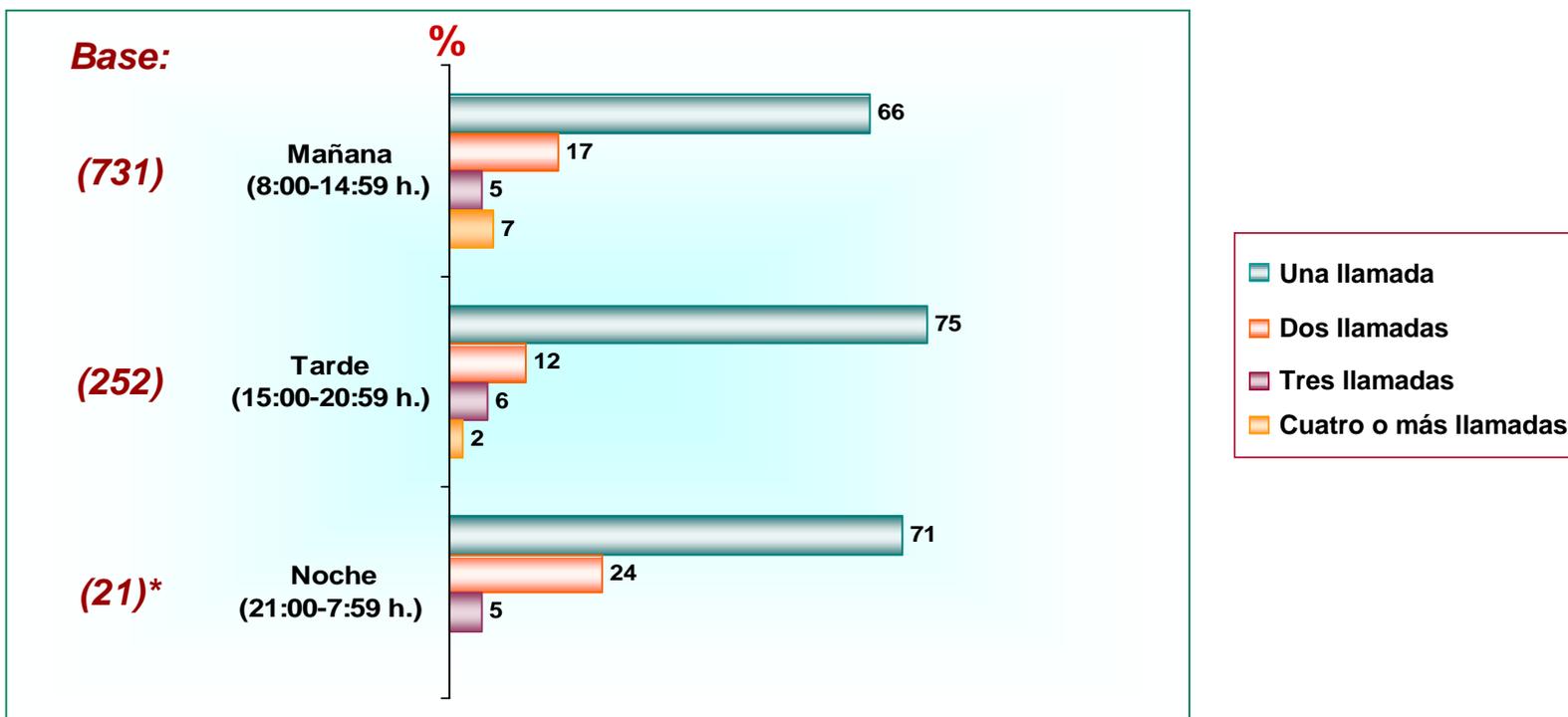
# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 8)

## P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN</b>																		
Una llamada	68	67	69	71	70	71	68	69	64	67	68	70	67	66	77	73	55	50
Dos llamadas	16	19	15	19	19	15	17	15	16	17	16	17	15	17	18	15	23	20
Tres llamadas	6	6	5	0	8	4	4	8	8	2	7	2	5	5	4	7	9	10
Cuatro o más llamadas	6	5	6	10	3	7	8	4	6	5	6	5	7	7	0	3	13	20
Ns/Nc	4	3	5	0	0	4	3	5	6	9	3	7	5	4	2	3	0	0
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)*	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)*

\* Bases reducidas

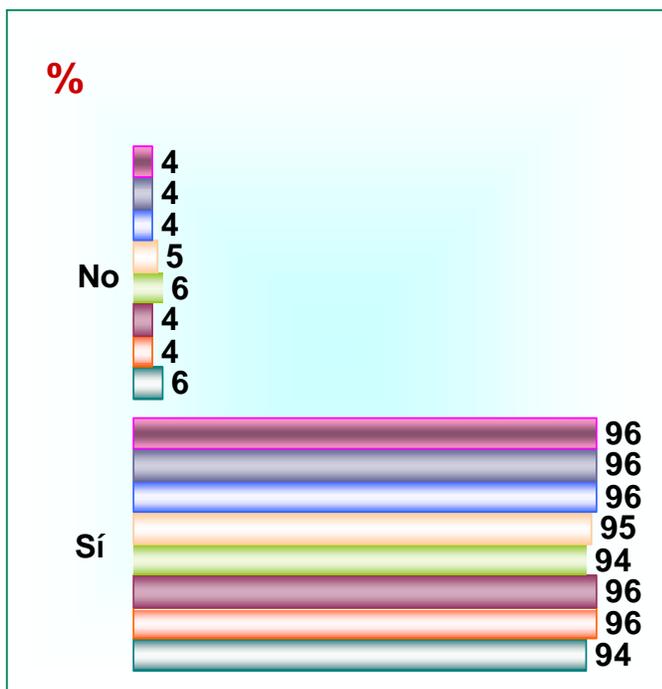
## P.3. Horario llamadas X P.7. Número de llamadas



\* Bases reducidas

# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 8)

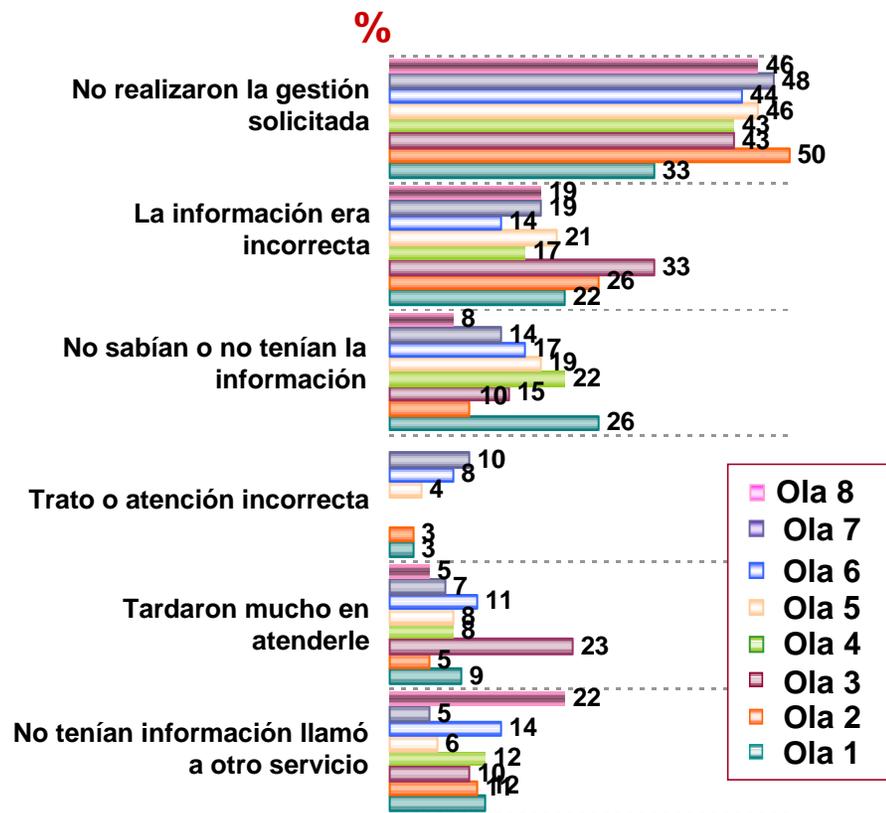
## P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.004)

\* Bases reducidas

## P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 1 (58), Ola 2 (38)\* Ola 3 (40)\*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)\*, Ola 6 (36)\* Ola 7 (42)\* y Ola 8 (37)\*



## P.8. Satisfacción con la información facilitada

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P8,- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN</b>																		
Sí	96	97	96	95	93	98	96	98	97	94	96	96	97	98	99	94	96	100
No	4	3	4	5	7	2	4	2	3	6	4	4	3	2	2	6	4	0
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)*	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)*

\* Bases reducidas

# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 8)

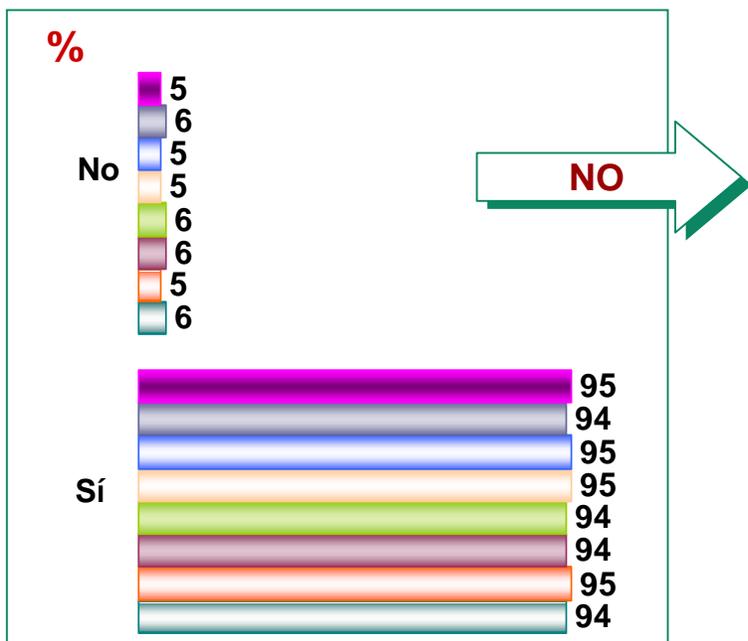
## P.8a. Motivos de insatisfacción con la información facilitada

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P8a.- RAZONES DE INSATISFACCIÓN</b>																		
No realizaron la gestión solicitada	46	50	44	0	25	67	43	60	25	75	37	70	40	80	100	43	50	0
La información era incorrecta	19	10	22	0	25	33	14	0	50	13	19	20	30	0	0	21	50	0
No sabían o no tenían la información	8	10	7	0	13	0	0	20	25	0	11	0	10	0	0	14	0	0
Tardaron mucho en atenderle	5	0	7	50	0	0	0	0	25	0	7	0	0	0	0	14	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	22	30	19	50	13	0	29	40	50	0	30	0	20	20	100	21	0	0
Otro motivo	11	10	11	0	13	0	14	0	25	13	11	10	0	0	0	14	0	0
Ns/Nc	3	0	4	0	13	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>(37)</i>	<i>(10)</i>	<i>(27)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(27)</i>	<i>(10)</i>	<i>(10)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(14)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(0)</i>

\* Bases reducidas

## -Utilidad-

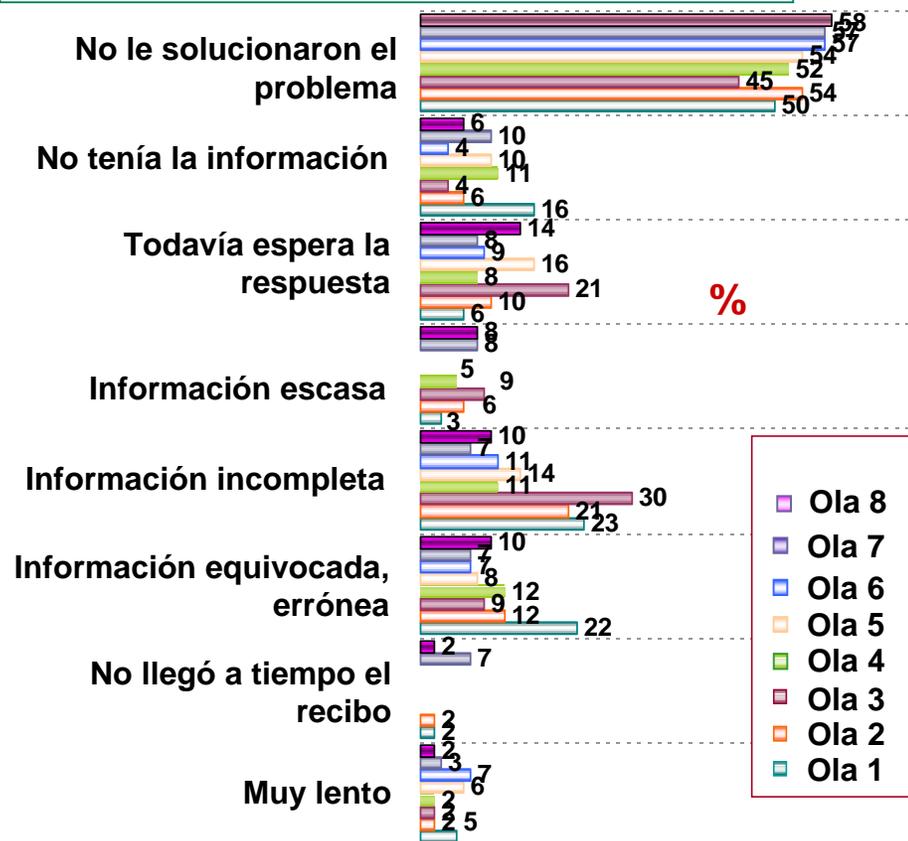
**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**



**Bases: Total (1.004)**

## -Razones de no utilidad de la información-

**P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?**



**Base: Información no útil.**

Ola 1 (64), Ola 2 (52), Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60) y Ola 8 (52)

**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P11,- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL</b>																		
Sí	95	95	95	95	96	97	94	96	96	88	96	92	97	95	99	89	98	100
No	5	5	5	5	4	3	6	4	4	12	4	9	3	5	2	11	2	0
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)*	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)*

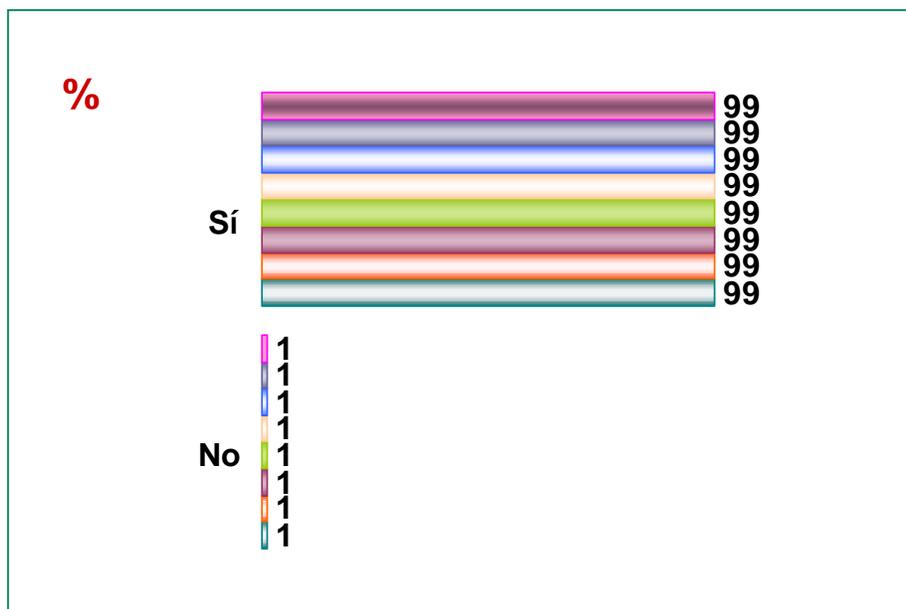
\* Bases reducidas

## P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

\* Bases muy reducidas (precaución)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P11a.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Información equivocada, errónea	10	0	15	0	25	17	11	0	17	6	10	10	17	0	0	13	0	0
Información incompleta	10	5	12	50	25	0	0	0	33	6	13	5	8	10	0	8	0	0
No le solucionaron el problema	58	63	55	0	25	50	56	89	50	63	55	62	58	60	100	63	0	0
Muy lento	2	5	0	0	0	0	0	0	0	6	0	5	0	0	0	0	0	0
Información escasa	8	5	9	100	0	0	0	11	17	0	13	0	8	10	0	8	0	0
Todavía espera la respuesta	14	5	18	0	25	33	11	0	17	13	13	14	8	20	0	8	100	0
No tenían la información	6	11	3	50	0	0	0	0	17	6	3	10	0	0	0	13	0	0
No llegó a tiempo el recibo	2	0	3	0	0	0	11	0	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0
Le dieron un número inoperante	8	5	9	50	25	0	11	0	17	0	13	0	8	0	0	8	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	(52)	(19)	(33)	(2)*	(4)*	(6)*	(9)*	(9)*	(6)*	(16)	(31)	(21)	(12)	(10)	(1)*	(24)	(1)*	(0)

**P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Vd. que ha sido correcto?**



**Bases: Total (1.004)**

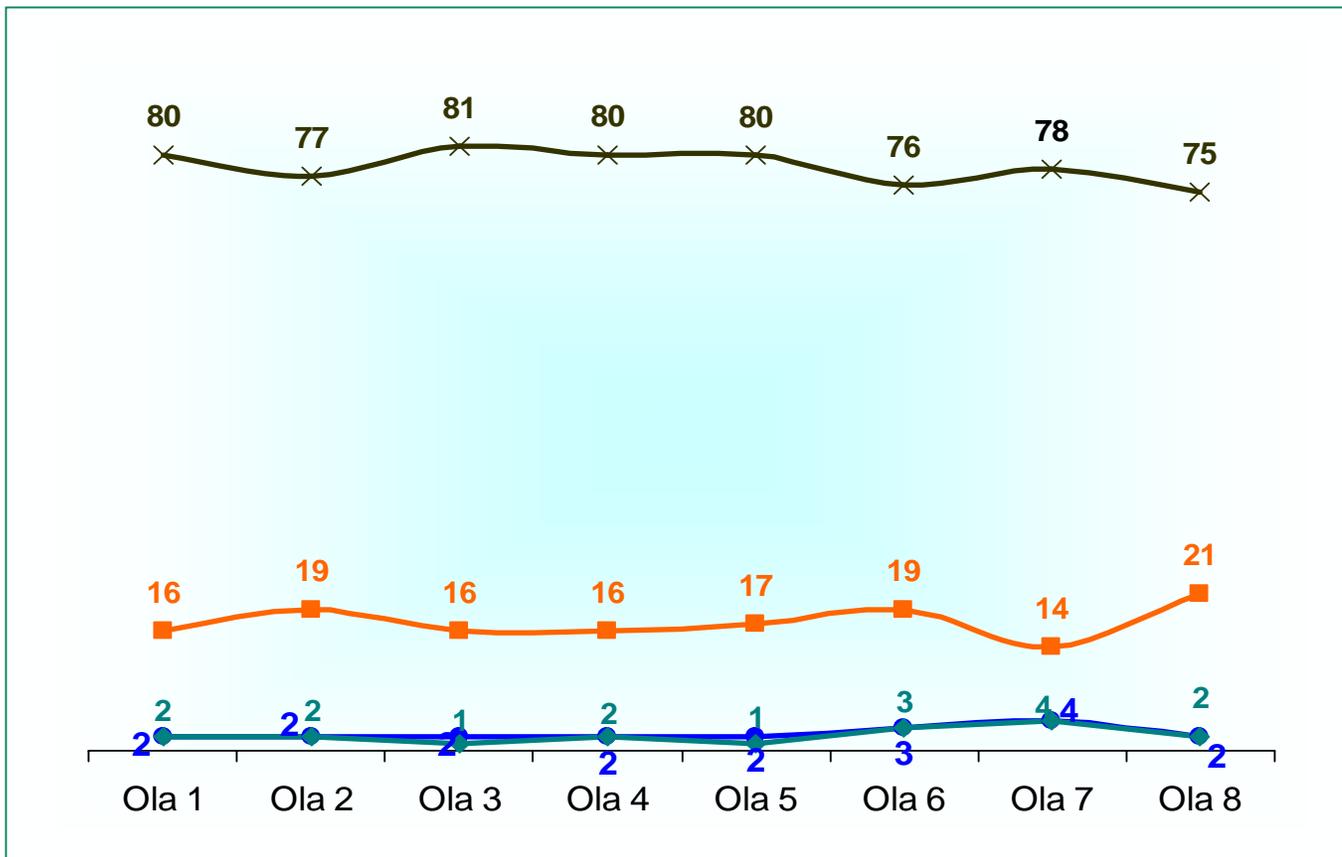
**P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Vd. que ha sido correcto?**

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P10,- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO</b>																		
Sí	99	99	100	98	99	100	99	100	98	99	99	100	100	100	100	99	98	100
No	1	1	1	2	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	0	1	2	0
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)*	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)*

\* Bases reducidas

**P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?**

%



**Bases: Total (1.004)**



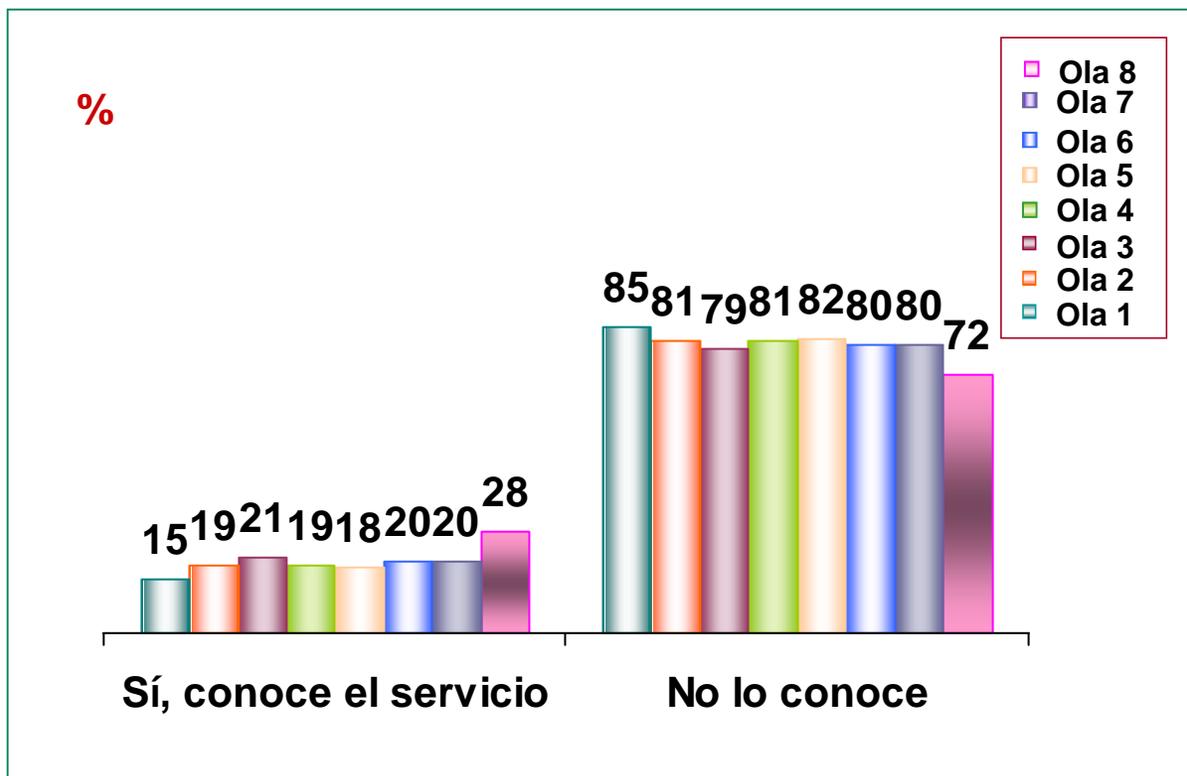
# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 8)

**P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?**

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P9.- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO</b>																		
Terminó	75	77	74	64	77	76	74	74	79	75	76	73	72	76	75	80	68	90
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	21	18	23	33	20	22	22	22	18	17	21	22	24	19	22	16	29	10
Me orientaron para buscar una posible solución	2	3	2	0	3	1	4	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	0
Ns/Nc	2	2	2	2	1	1	1	1	3	5	2	3	1	1	0	3	2	0
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

**P.12. Conocimiento del servicio**



**Bases: Total (1.004)**



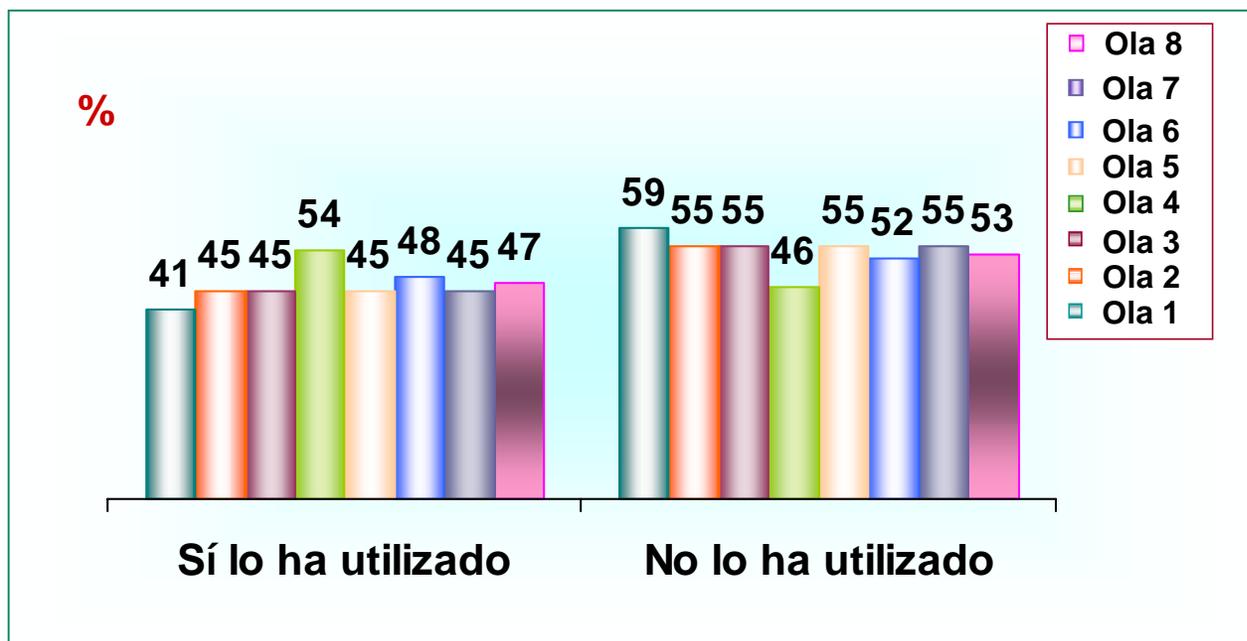
# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 8)

## P.12. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12,- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE</b>																		
Sí	28	26	29	41	30	32	29	27	23	23	28	26	25	22	34	30	52	10
No	72	74	71	60	70	68	71	73	77	77	72	74	75	78	66	70	48	90
<i>Base</i>	<i>(1004)</i>	<i>(376)</i>	<i>(628)</i>	<i>(42)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(176)</i>	<i>(162)</i>	<i>(237)</i>	<i>(146)</i>	<i>(130)</i>	<i>(758)</i>	<i>(246)</i>	<i>(390)</i>	<i>(206)</i>	<i>(68)</i>	<i>(227)</i>	<i>(56)</i>	<i>(10)*</i>

\* Bases reducidas

## P.12a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen el servicio**

**Ola 1 (152), Ola 2 (194), Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196) y Ola 8 (280)**



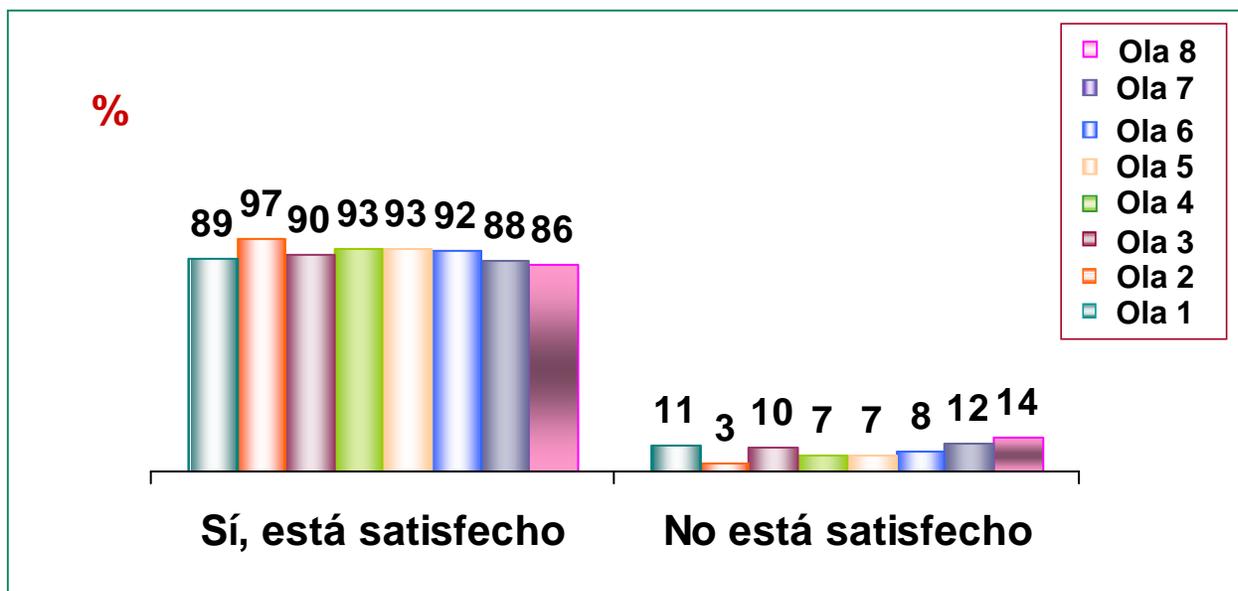
# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 8)

## P.12a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO</b>																		
Sí	47	42	50	47	42	42	51	46	46	57	45	54	54	42	48	41	41	0
No	53	58	51	53	58	58	49	54	55	43	55	46	47	58	52	59	59	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(280)	(98)	(182)	(17)*	(33)	(57)	(47)	(63)	(33)	(30)	(215)	(65)	(99)	(45)	(23)	(69)	(29)	(1)*

\* Bases reducidas

## P.12b. Satisfacción con el servicio



**Bases: Han utilizado el servicio**

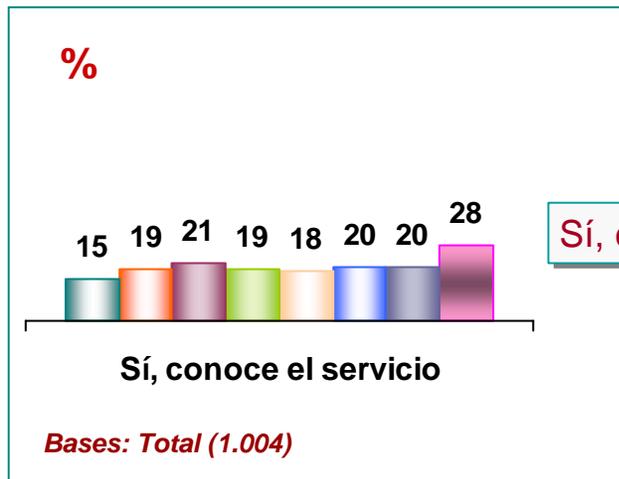
**Ola 1 (63), Ola 2 (87), Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89) y Ola 8 (131)**

## P.12b. Satisfacción con el servicio

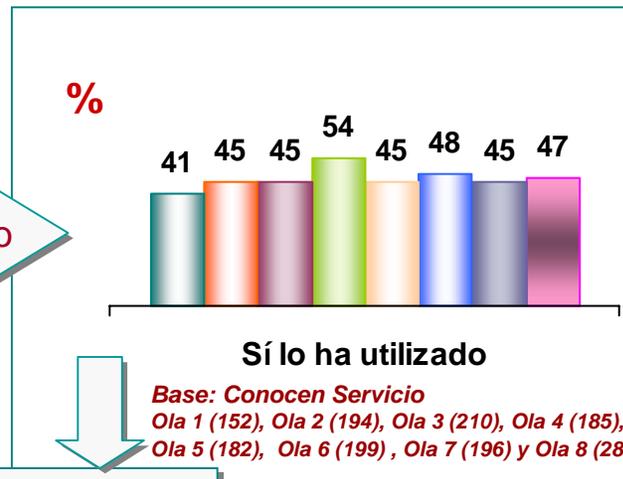
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA</b>																		
Sí	86	88	84	88	79	79	83	97	87	82	84	89	85	95	100	79	75	0
No	15	12	16	13	21	21	17	3	13	18	16	11	15	5	0	21	25	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(131)	(41)	(90)	(8)*	(14)*	(24)	(24)	(29)	(15)*	(17)*	(96)	(35)	(53)	(19)*	(11)*	(28)	(12)*	(0)

\* Bases reducidas

## -CUADRO RESUMEN-



Sí, conocen servicio

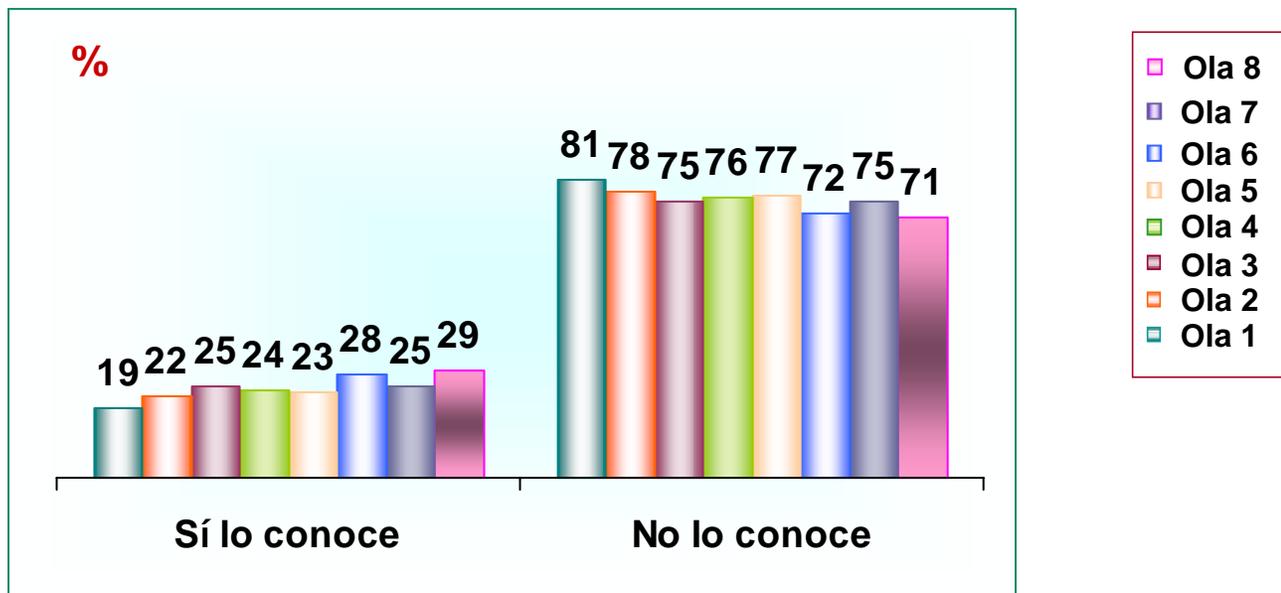


Sí ha utilizado



- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

## P.13. Conocimiento del servicio



Base: Total (1.004)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 8)

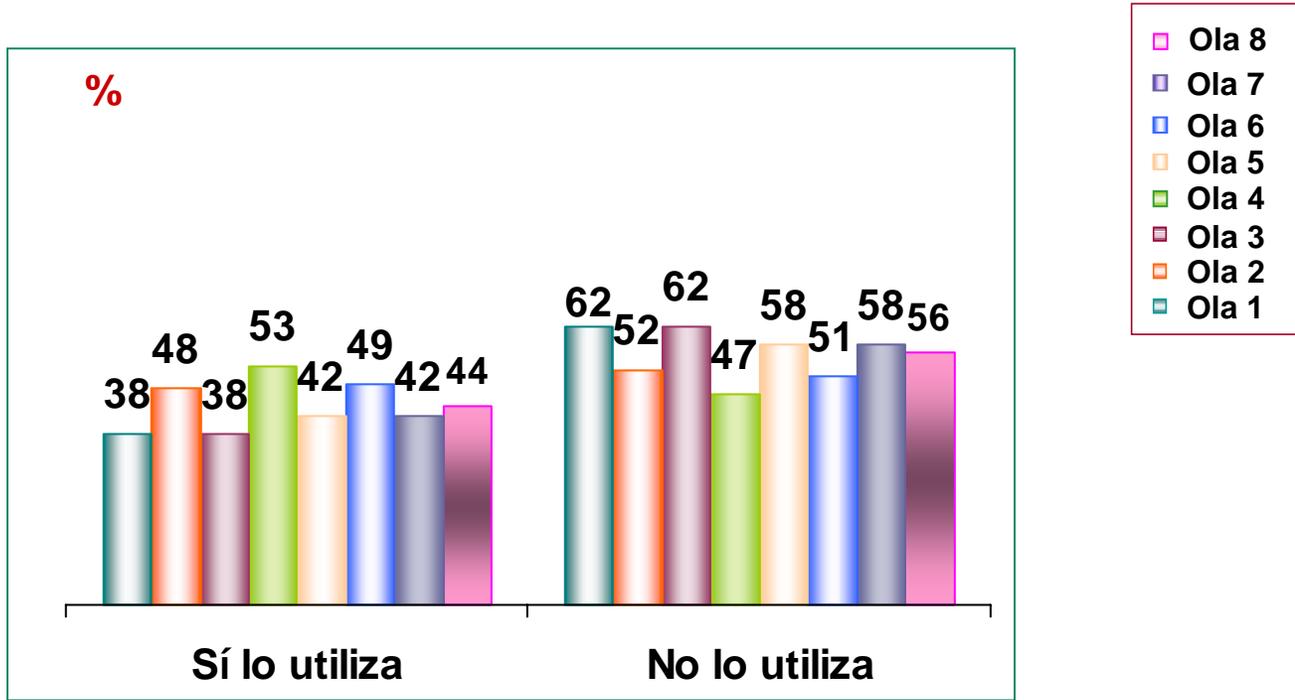
## P.13. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13,- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE</b>																		
Sí	29	30	28	26	23	28	33	28	30	29	28	31	27	26	34	35	20	30
No	71	70	72	74	78	72	67	72	71	71	72	70	73	74	66	65	80	70
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)

\* Bases reducidas

# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 8)

## P.13a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

**Ola 1 (187), Ola 2 (243), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245) y Ola 8 (287)**



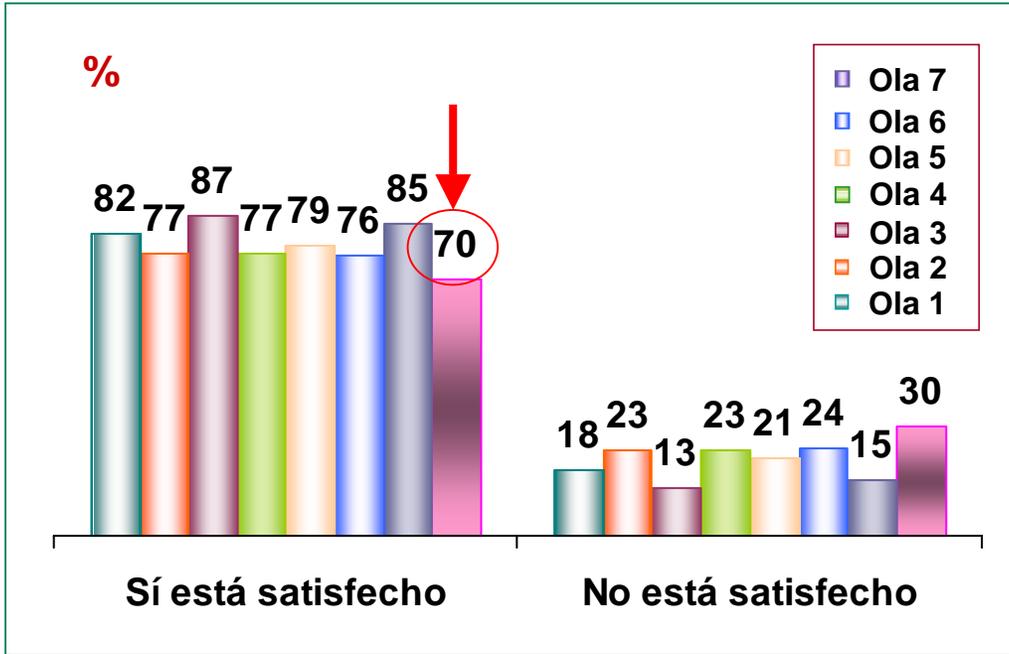
# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 8)

## P.13a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	44	42	46	64	48	47	44	45	37	40	47	37	45	51	52	41	18	33
No	56	58	54	36	52	53	56	55	63	61	53	63	55	49	48	60	82	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(287)	(113)	(174)	(11)*	(25)	(49)	(54)	(67)	(43)	(38)	(212)	(75)	(106)	(53)	(23)	(79)	(11)*	(3)*

\* Bases reducidas

**P.13b. Satisfacción con el servicio**



**Bases: Han utilizado el servicio**

Ola 1 (71), Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104) y Ola 8 (127)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 8)

## P.13b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	70	70	70	86	67	74	71	80	56	53	75	54	77	67	83	63	50	0
No	30	30	30	14	33	26	29	20	44	47	25	46	23	33	17	38	50	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	(127)	(47)	(80)	(7)*	(12)*	(23)	(24)	(30)	(16)*	(15)*	(99)	(28)	(48)	(27)	(12)*	(32)	(2)*	(1)*

\* Bases reducidas

# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 8)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



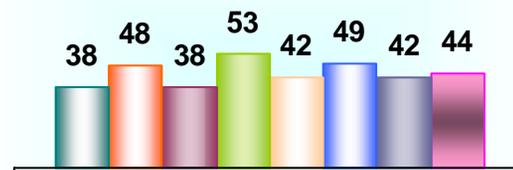
Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.004)

Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

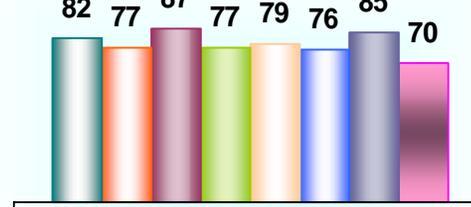
Base: Conocen servicio

Ola 1 (187), Ola 2 (217), Ola 3 (247), Ola 4 (243),  
Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287)

Sí utilizan servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



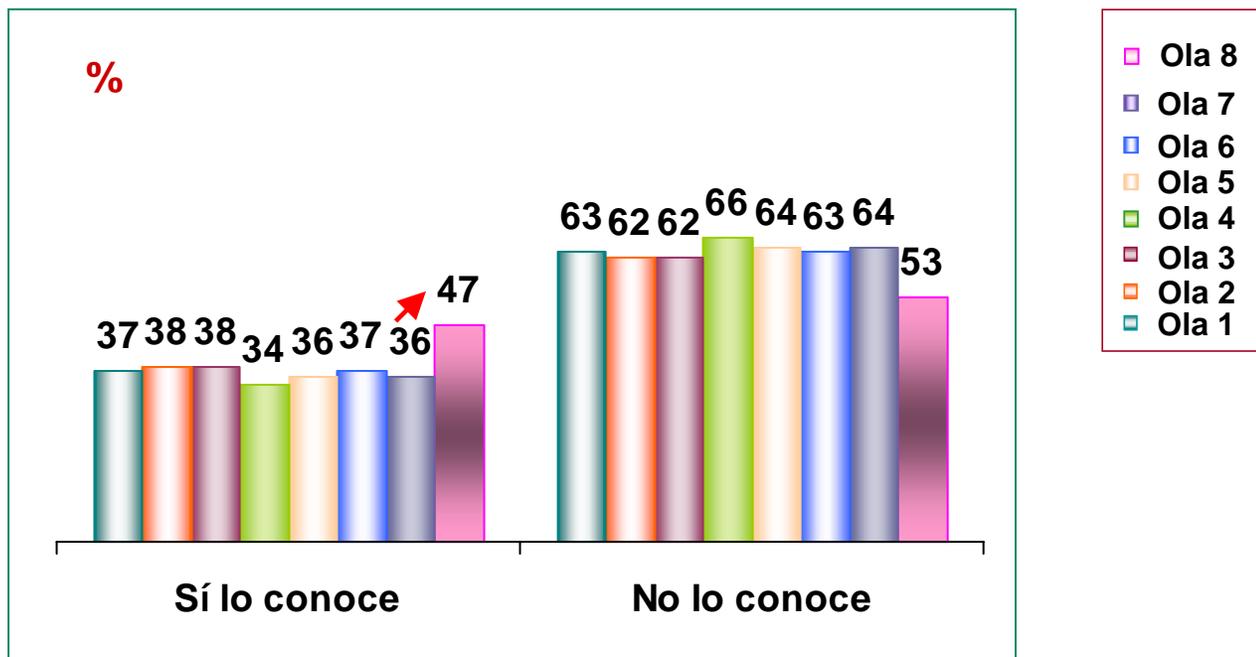
Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

Ola 1 (71), Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129),  
Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127)

- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

## P.14. Conocimiento del servicio



**Bases: Total (1004)**



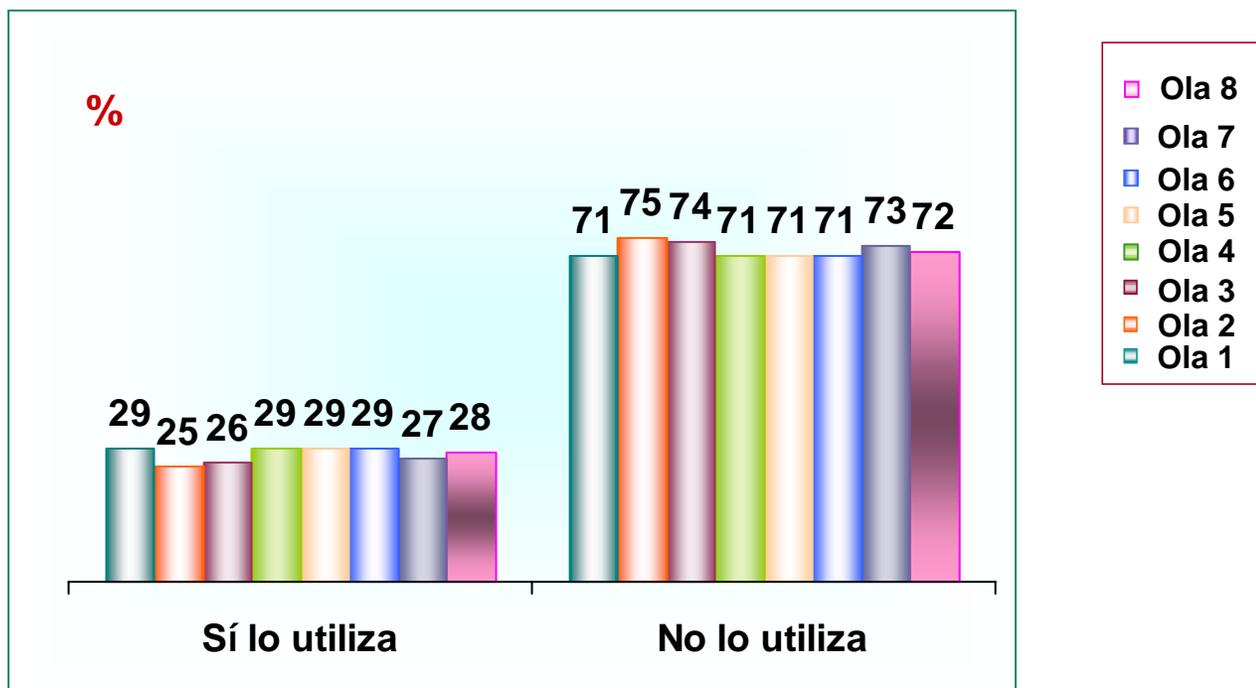
# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 8)

## P.14. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14,- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)</b>																		
Sí	47	53	44	62	46	44	52	46	47	47	46	51	45	50	44	54	43	40
No	53	47	56	38	54	56	48	54	53	53	54	49	55	51	56	46	57	60
<i>Base</i>	(1004)	(376)	(628)	(42)	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)

\* Base reducida

## P.14a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

**Ola 1 (365), Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475)**



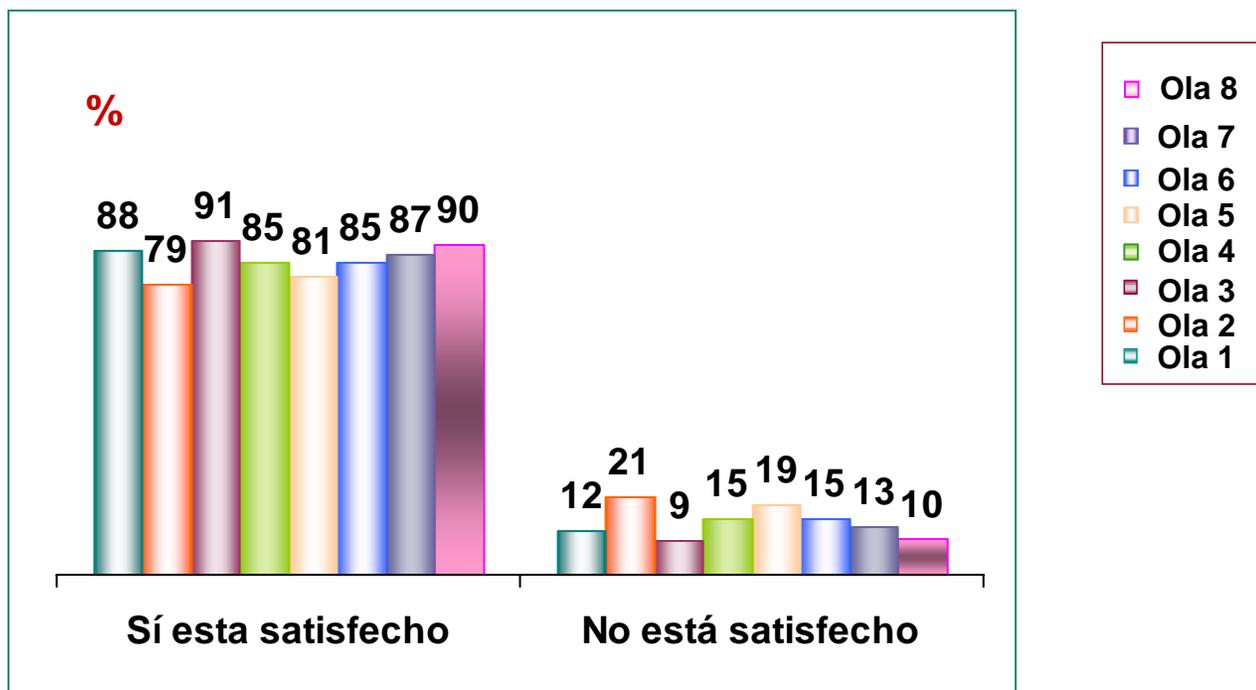
# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 8)

## P.14a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	28	22	33	39	31	30	38	27	29	8	29	26	33	20	23	26	38	0
No	72	78	67	62	69	70	62	73	71	92	71	74	67	80	77	74	63	100
Base: conocen servicio	(475)	(199)	(276)	(26)	(51)	(77)	(84)	(108)	(68)	(61)	(350)	(125)	(175)	(102)	(30)	(122)	(24)	(4)*

\* Bases reducidas

## P.14b. Satisfacción con el servicio



**Bases: utilizan servicio**

Ola 1 (106), Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 8)

## P.14b. Satisfacción con el servicio

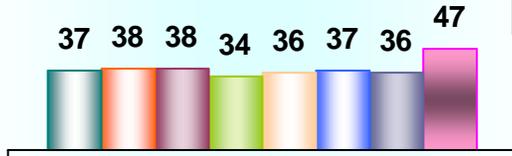
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	90	93	88	90	88	83	94	90	90	100	88	94	86	100	86	94	89	0
No	10	7	12	10	13	17	6	10	10	0	12	6	14	0	14	6	11	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(135)	(44)	(91)	(10)*	(16)*	(23)	(32)	(29)	(20)	(5)*	(103)	(32)	(58)	(20)*	(7)*	(32)	(9)*	(0)

\* Bases muy reducidas  
(precaución)

# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 8)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

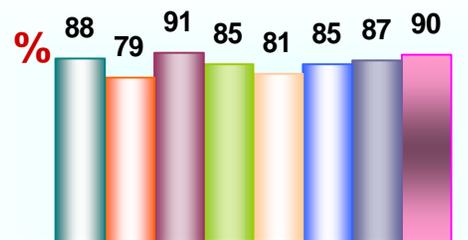
Base : Conocen servicio

Ola 1 (365), Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344),  
Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364),  
Ola 8 (475)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



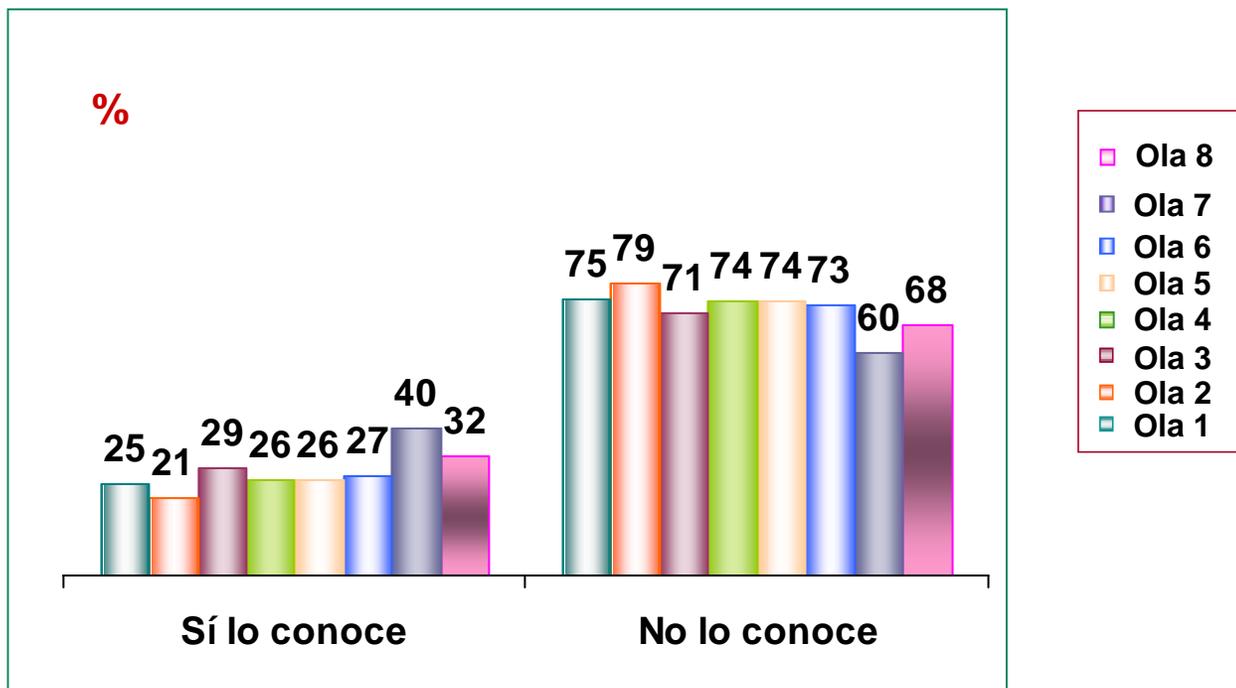
Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 1 (106), Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101),  
Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135)

- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

## P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1004)



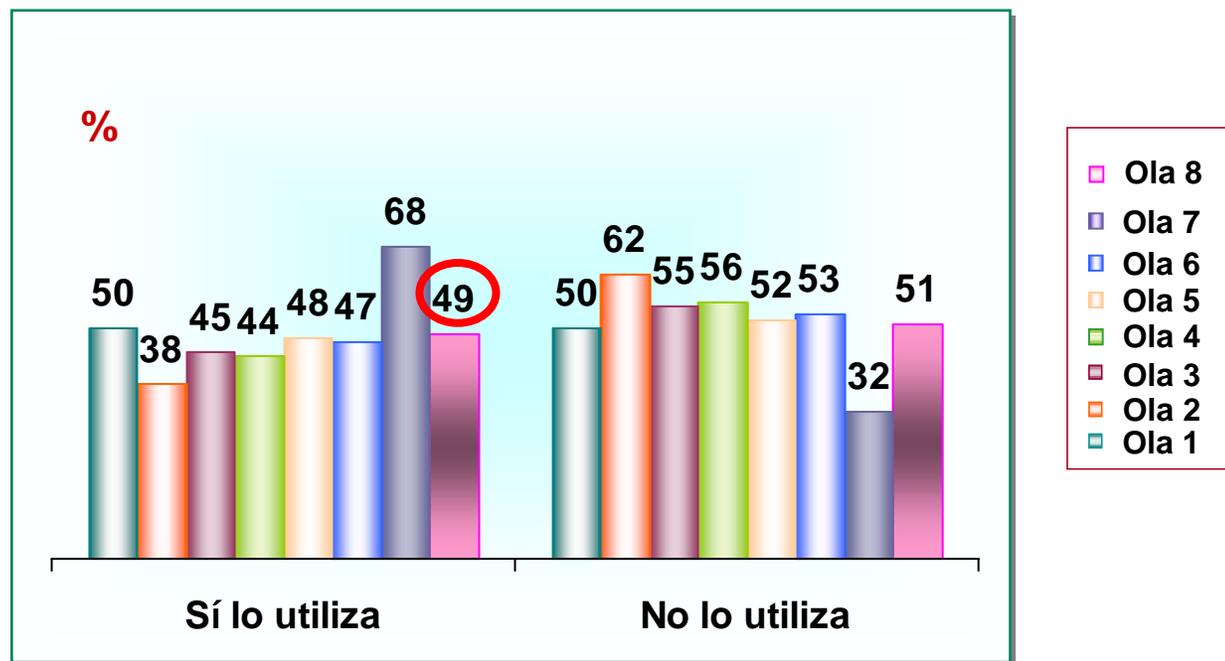
# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 8)

## P.15. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15,- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>																		
Sí	32	35	31	24	31	29	40	32	36	29	33	29	32	29	37	34	34	40
No	68	65	69	76	69	71	61	68	64	72	67	71	68	71	63	66	66	60
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)*

\* Bases reducidas

## P.15a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

Ola 1 (252), Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324)



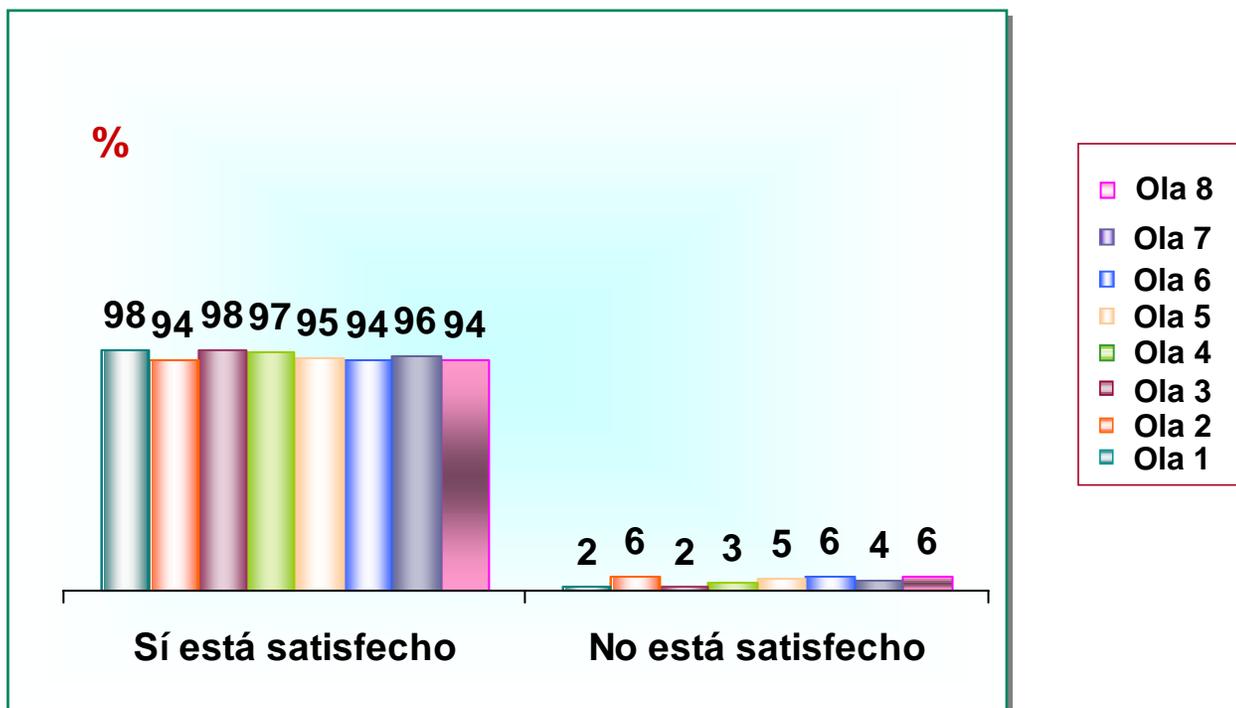
# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 8)

## P.15a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	49	47	51	40	56	61	53	45	54	24	53	35	52	51	32	39	68	100
No	51	53	50	60	44	39	47	55	46	76	47	65	48	49	68	62	32	0
Base: conocen servicio	(324)	(132)	(192)	(10)*	(34)	(51)	(64)	(76)	(52)	(37)	(253)	(71)	(124)	(59)	(25)	(78)	(19)*	(4)*

\* Bases reducidas

## P.15b. Satisfacción con la información



**Bases: Utilizan servicio**

Ola 1 (127), Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 8)

## P.15b. Satisfacción de la información

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15b,- INFORMACIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	94	95	94	50	90	100	97	100	89	89	96	84	94	93	100	97	92	100
No	6	5	6	50	11	0	3	0	11	11	4	16	6	7	0	3	8	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(159)	(62)	(97)	(4)*	(19)*	(31)	(34)	(34)	(28)	(9)*	(134)	(25)	(65)	(30)	(8)*	(30)	(13)*	(4)*

\* Bases muy reducidas (precaución)

# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 8)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.004)

Sí conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

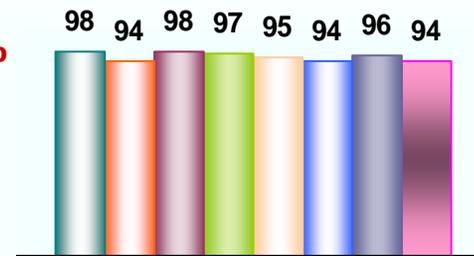
Base: Conocen servicio

Ola 1 (252), Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



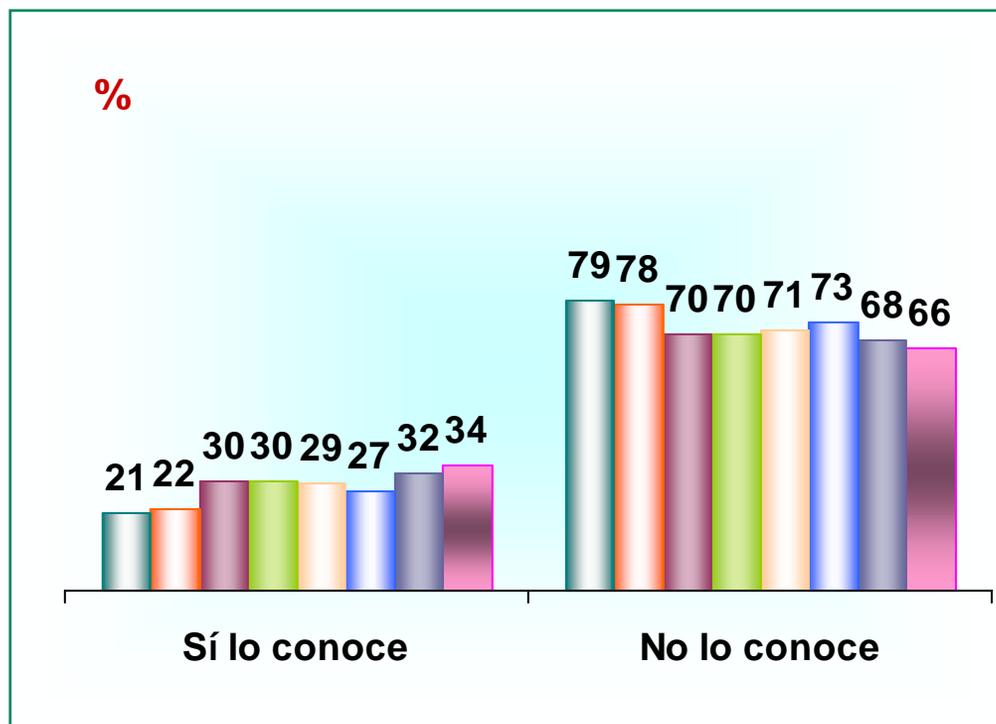
Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 1 (127), Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159)

- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

## P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1004)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 8)

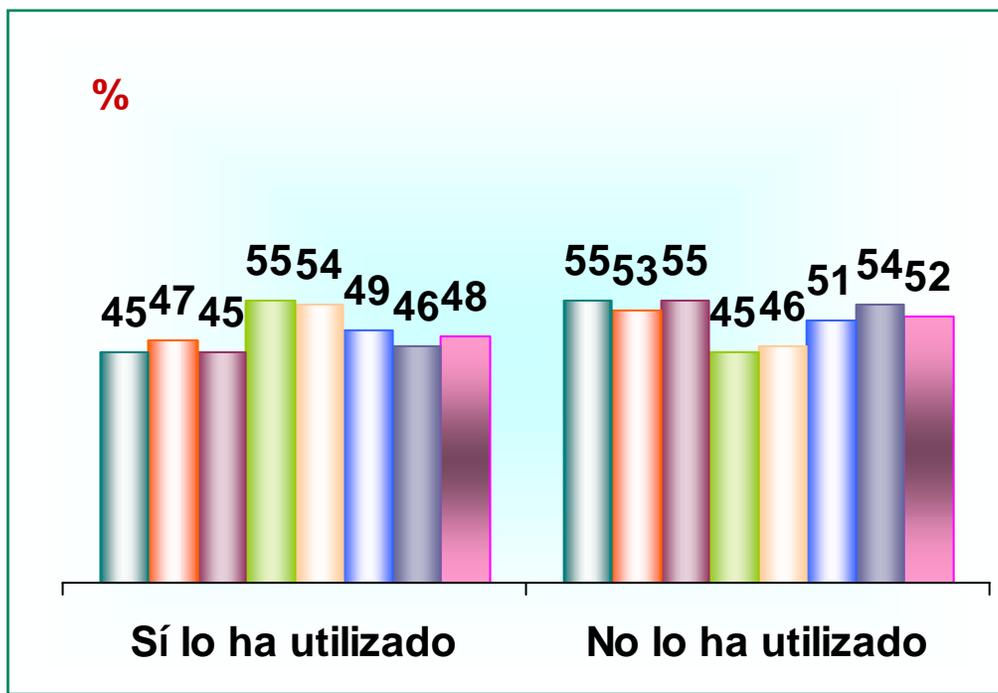
## P.16. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16,- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO</b>																		
Sí	34	33	35	31	41	44	38	38	22	19	37	25	37	24	31	39	43	20
No	66	67	65	69	59	56	62	62	78	81	63	75	63	76	69	61	57	80
<i>Base</i>	(1004)	(376)	(628)	(42)	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)

\* Bases reducidas

# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 8)

## P.16a. Utilización del servicio



- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

**Bases: Conocen servicio**

Ola 1 (214), Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344)



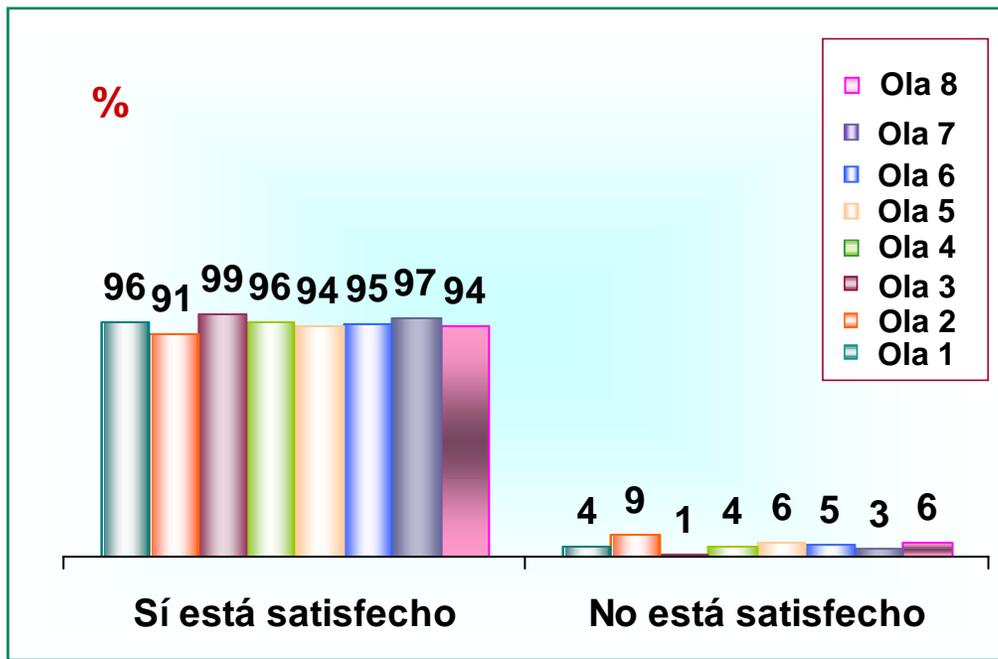
# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 8)

## P.16a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16a.- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN</b>																		
Sí	48	45	49	31	59	53	51	48	31	32	49	44	49	44	38	49	46	50
No	52	55	51	69	41	47	49	52	69	68	51	57	51	56	62	51	54	50
Base: conocen servicio	(344)	(123)	(221)	(13)*	(46)	(77)	(61)	(90)	(32)	(25)	(282)	(62)	(143)	(50)	(21)	(89)	(24)	(2)*

\* Bases reducidas

**P.16b. Satisfacción con el servicio**



**Bases: Utilizan servicio**

Ola 1 (96), Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 8)

## P.16b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16b,- EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO</b>																		
Sí	94	95	94	75	85	93	97	100	90	100	95	89	96	96	88	93	91	100
No	6	6	6	25	15	7	3	0	10	0	5	11	4	5	13	7	9	0
Base: utilizan servicio	(164)	(55)	(109)	(4)*	(27)	(41)	(31)	(43)	(10)*	(8)*	(137)	(27)	(70)	(22)	(8)*	(44)	(11)*	(1)*

\* Bases muy reducidas (precaución)

# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 8)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



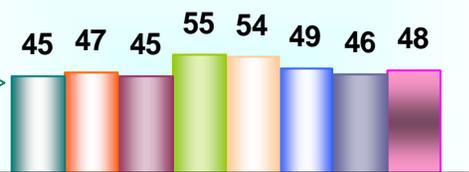
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.004)

Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo ha utilizado

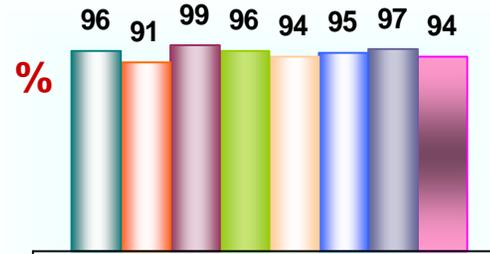
Base: Conocen servicio

Ola 1 ( 214), Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299),  
Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



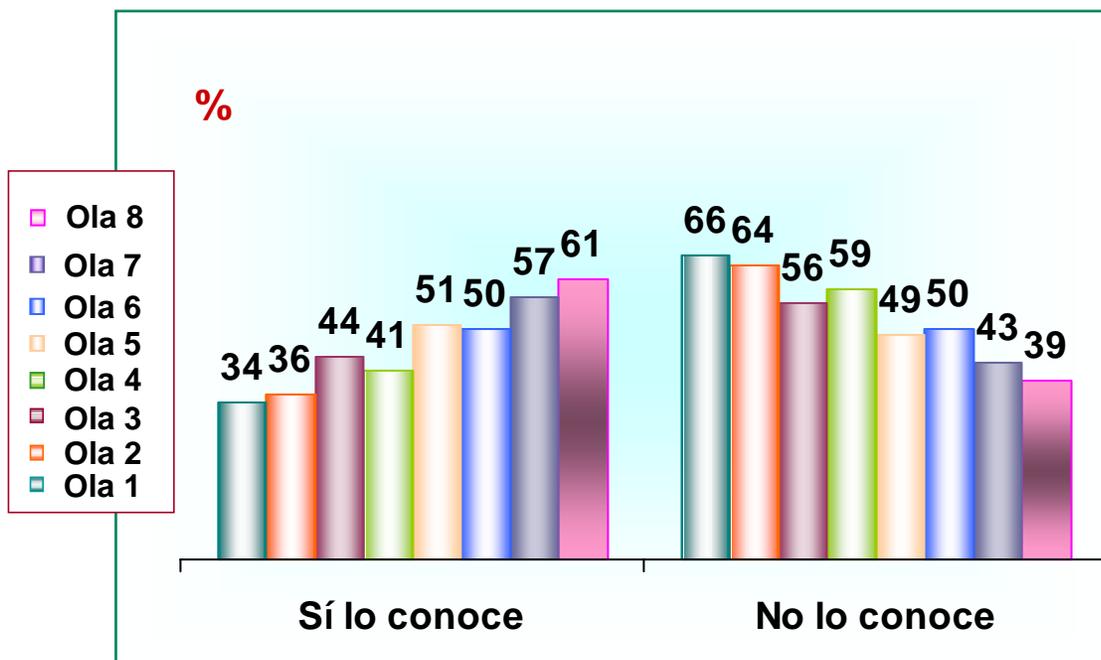
Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 1 (96), Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163),  
Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164)

- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

## P.18. Conocimiento del servicio



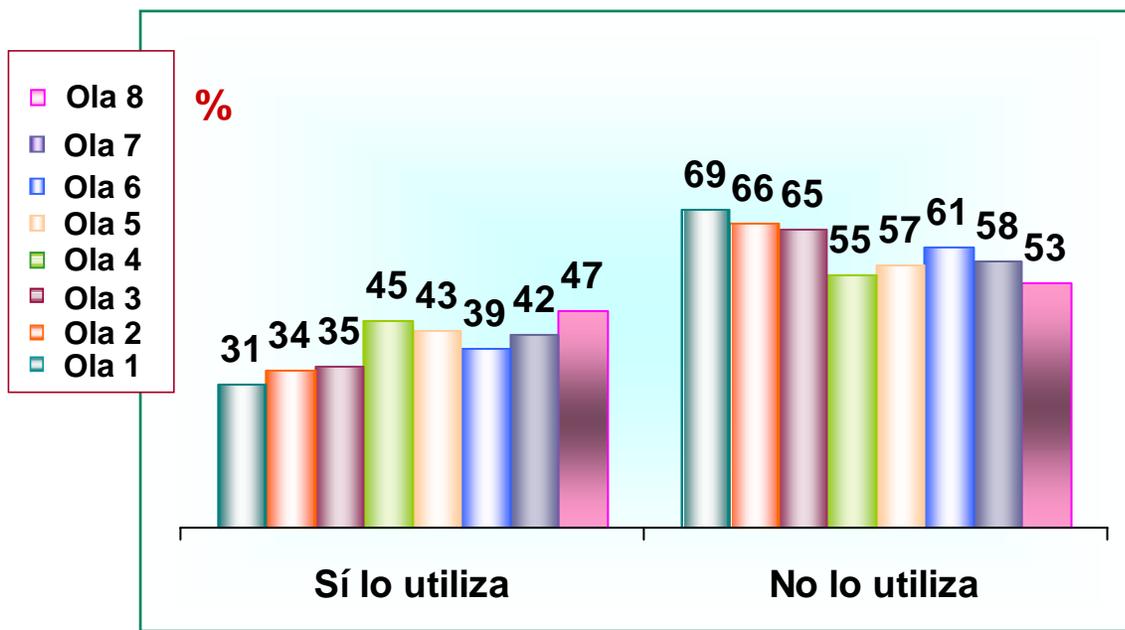
Bases: Total (1004)

## P.18. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18,- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET</b>																		
Sí	61	64	59	62	70	64	69	66	53	37	66	46	62	58	60	62	66	70
No	39	36	41	38	30	36	31	34	47	63	34	54	38	42	40	38	34	30
Base	(1004)	(376)	(628)	(42)	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)

\* Bases reducidas

## P.18a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

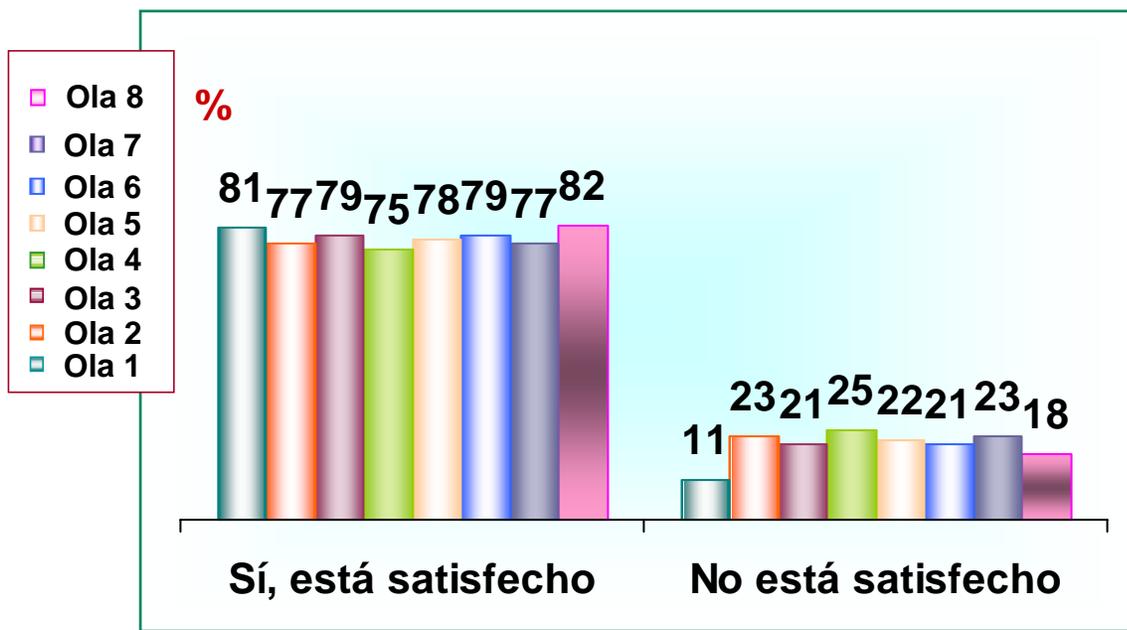
**Ola 1 (338), Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611)**

## P.18a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	47	47	47	65	59	60	50	45	34	8	52	27	50	43	44	42	65	43
No	53	54	53	35	41	40	50	55	66	92	48	74	50	57	56	58	35	57
<i>Base: conocen servicio</i>	(611)	(241)	(370)	(26)	(78)	(113)	(112)	(157)	(77)	(48)	(498)	(113)	(241)	(119)	(41)	(141)	(37)	(7)*

\* Bases reducidas

## P.18b. Satisfacción con el servicio



**Bases:** Han utilizado el servicio

Ola 1 (103), Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287)

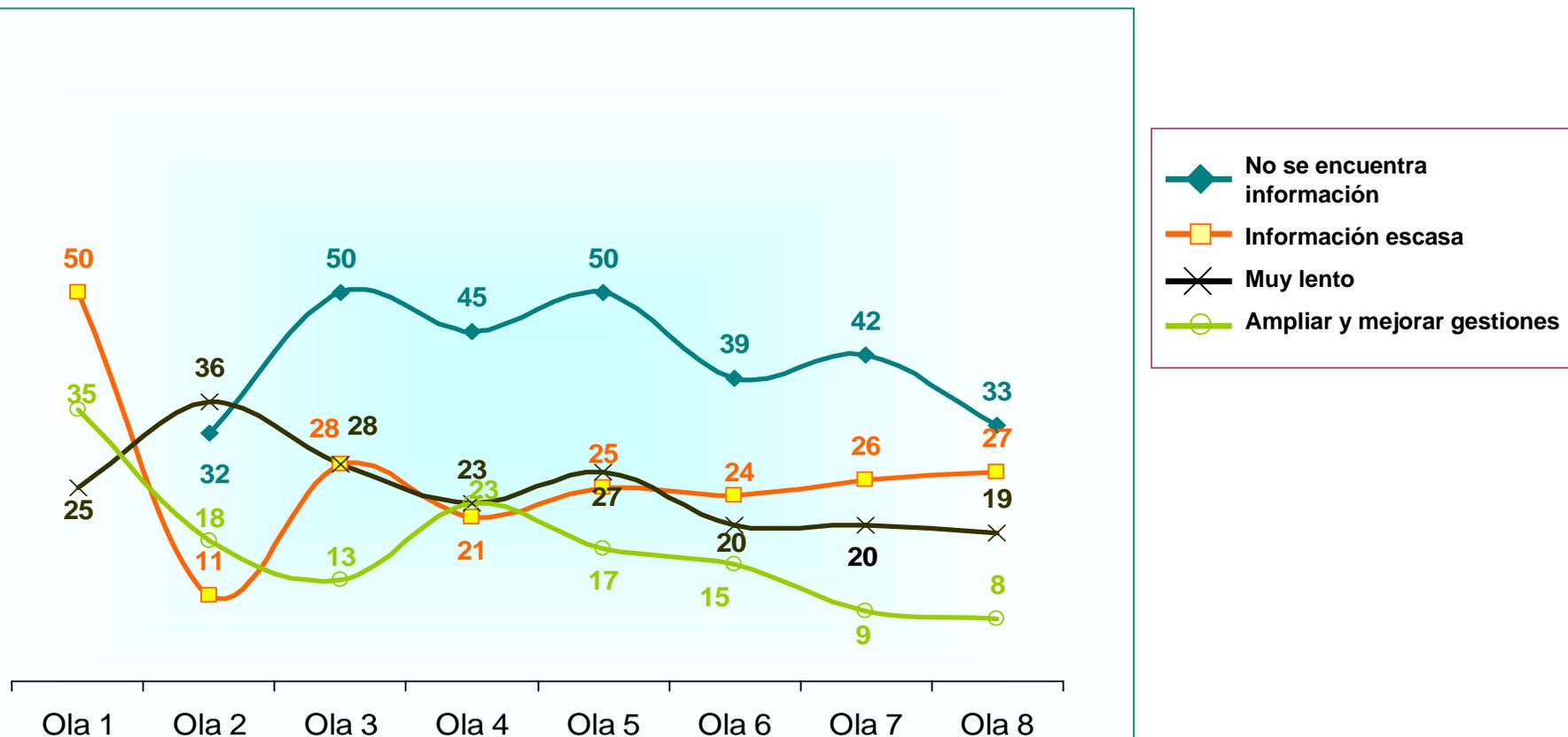
## P.18b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18b.- CONSULTA SATISFACTORIA</b>																		
Sí	82	84	81	82	72	81	84	84	89	100	81	87	81	86	94	81	79	67
No	18	16	19	18	28	19	16	16	12	0	19	13	19	14	6	19	21	33
Base: utilizan servicio	(287)	(112)	(175)	(17)*	(46)	(68)	(56)	(70)	(26)	(4)*	(257)	(30)	(121)	(51)	(18)*	(59)	(24)	(3)*

\* Bases reducidas

%

## P.18c. Razones de insatisfacción



**Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas**

**Ola 1 (20)\*, Ola 2 (28)\*, Ola 3 (32)\*, Ola 4 (47)\*, Ola 5 (48)\*, Ola 6 (41)\*, Ola 7 (55) y Ola 8 (52)**

## P.18c. Razones de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Muy lento	19	11	24	0	8	0	44	36	33	0	17	50	30	0	100	9	20	0
Información escasa	27	28	27	33	31	23	22	27	33	0	27	25	30	29	0	18	0	100
Ampliar y mejorar las gestiones	8	17	3	0	8	15	0	0	33	0	8	0	9	14	0	9	0	0
No se encuentra la información	33	28	35	33	31	54	22	18	33	0	31	50	26	29	0	55	40	0
Otras respuestas	17	17	18	33	23	15	11	18	0	0	19	0	9	29	0	18	40	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	(52)	(18)*	(34)	(3)*	(13)*	(13)*	(9)*	(11)*	(3)*	(0)	(48)	(4)*	(23)	(7)*	(1)*	(11)*	(5)*	(1)*

\* Bases muy reducidas (precaución)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



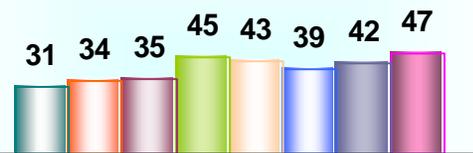
Sí, conoce el servicio

Base ola: Total (1.004)

Sí conoce servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

Base: Conocen servicio

Ola 1 (338), Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411),  
Ola 5 (561), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



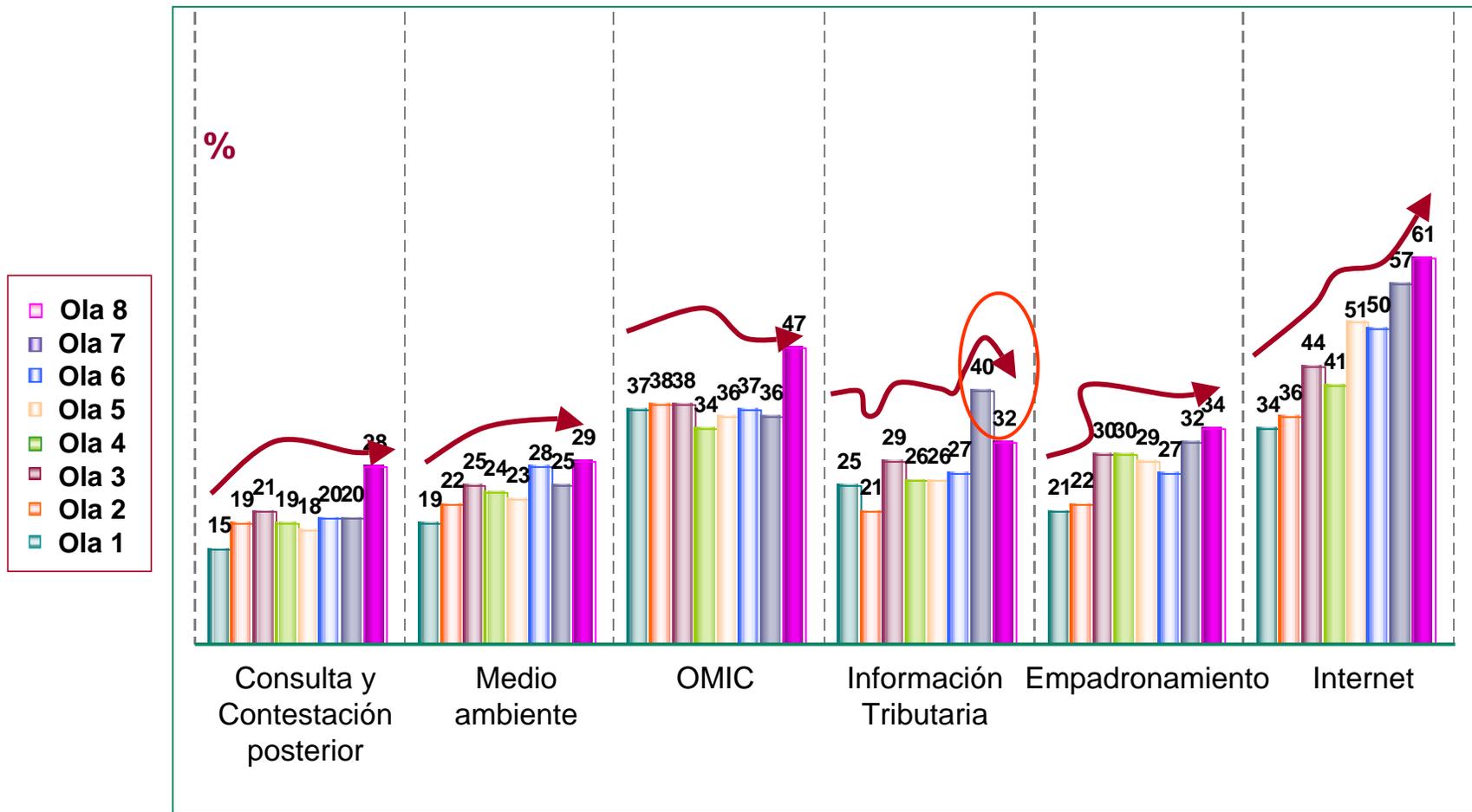
Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 1 (103), Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184),  
Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287)

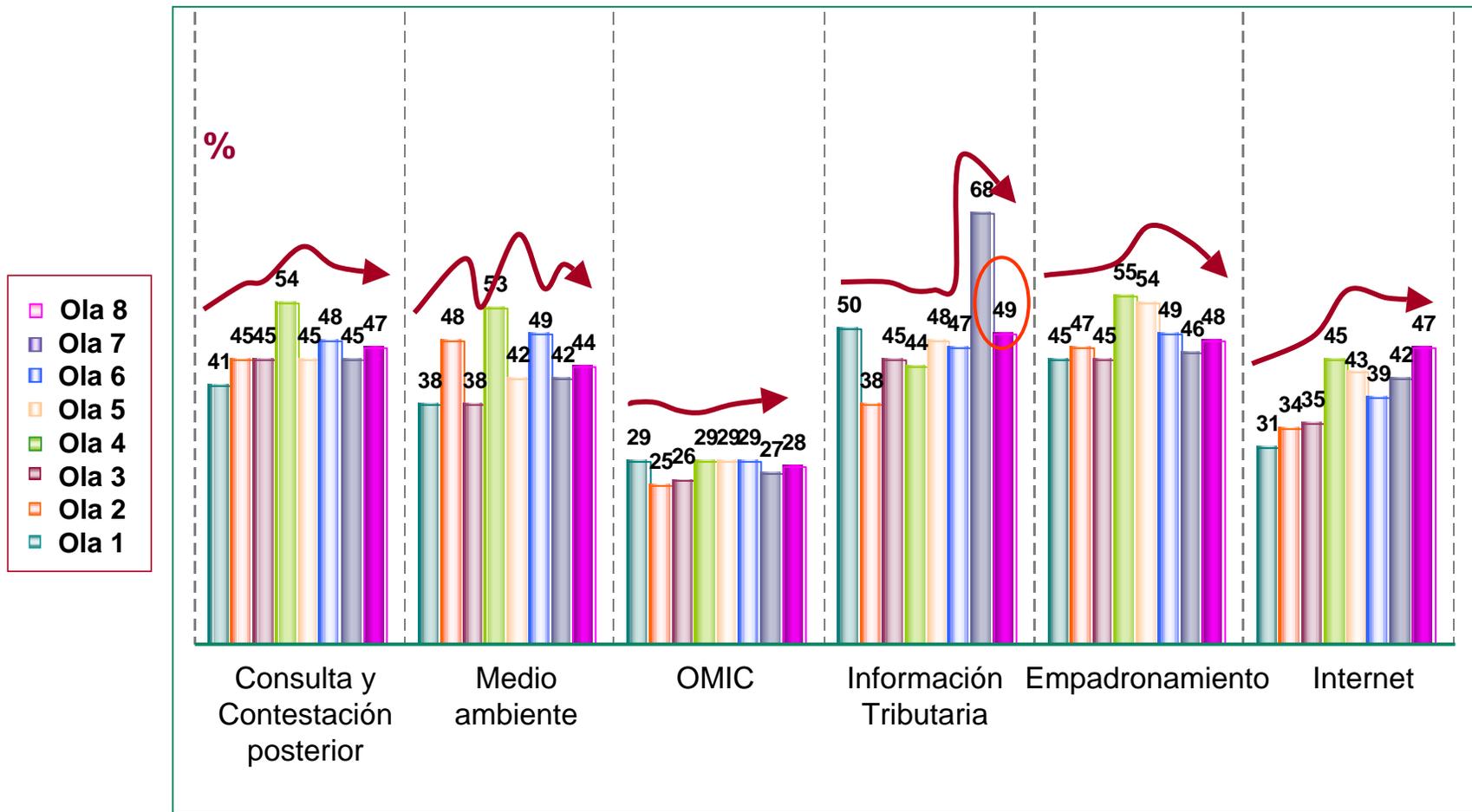
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1

## -CUADRO RESUMEN-



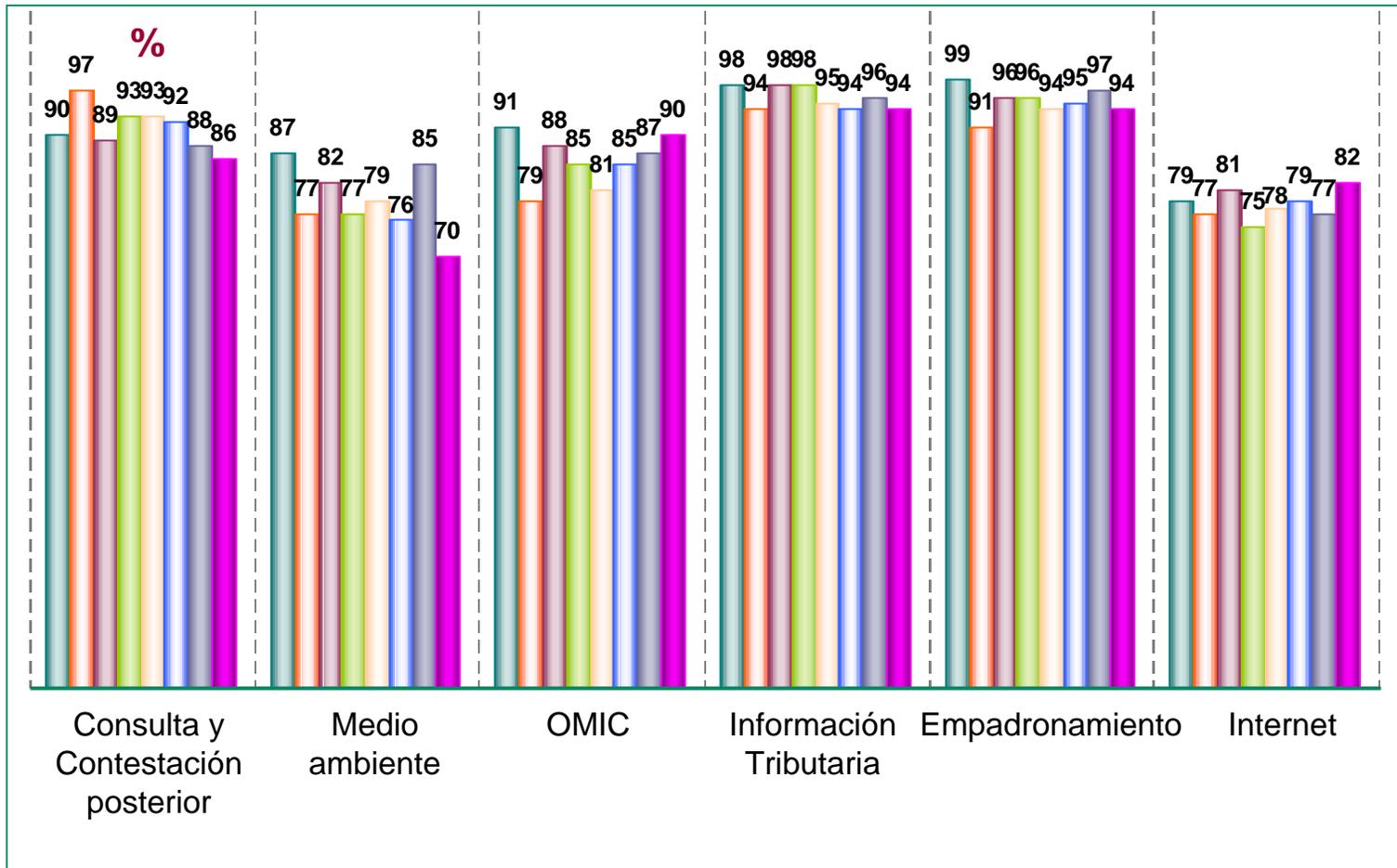
**Bases: Total (1.004)**

## -CUADRO RESUMEN-



**Bases: Conocen el Servicio**

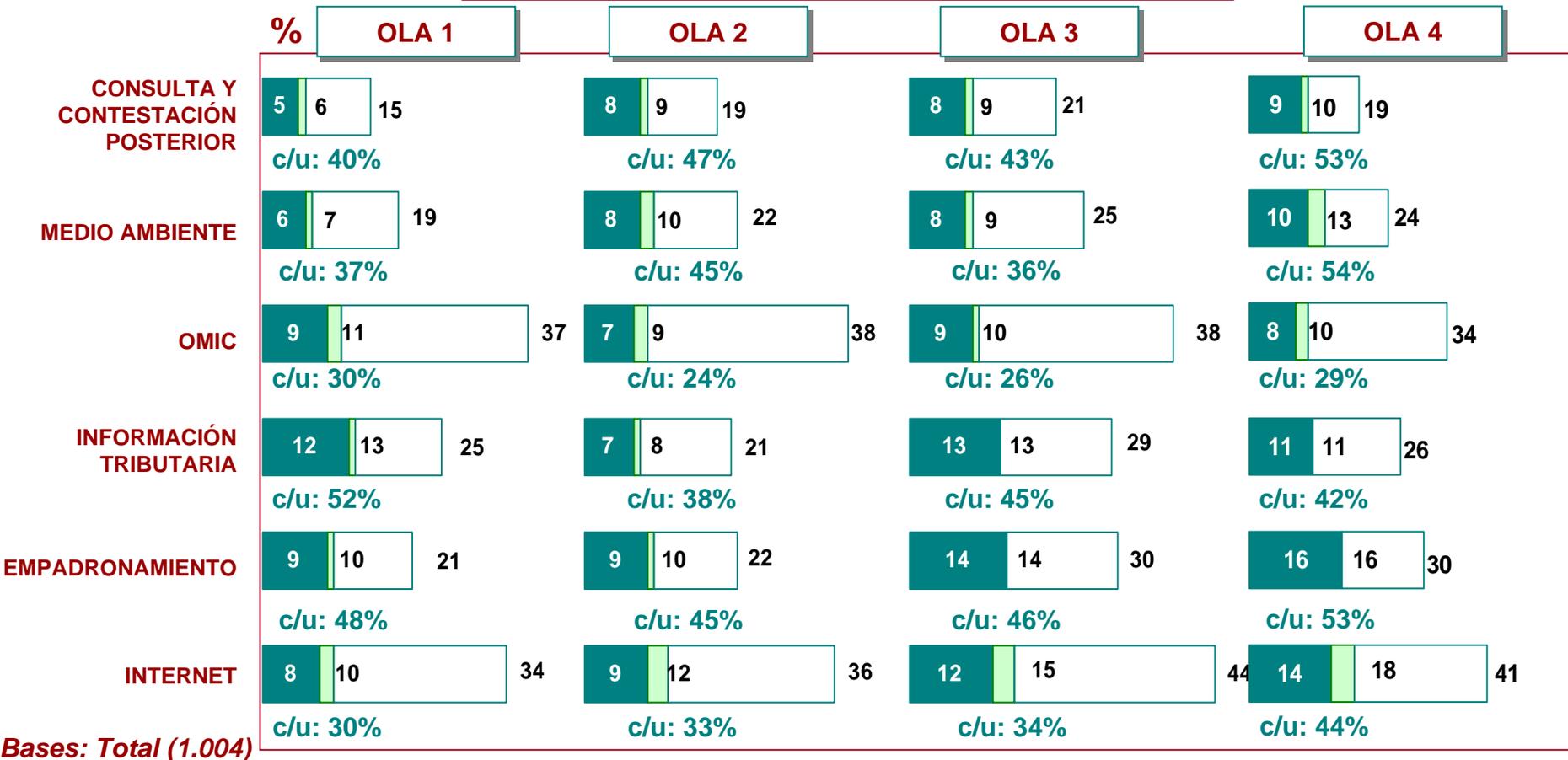
## -CUADRO RESUMEN-



**Bases: Han Utilizado el servicio**

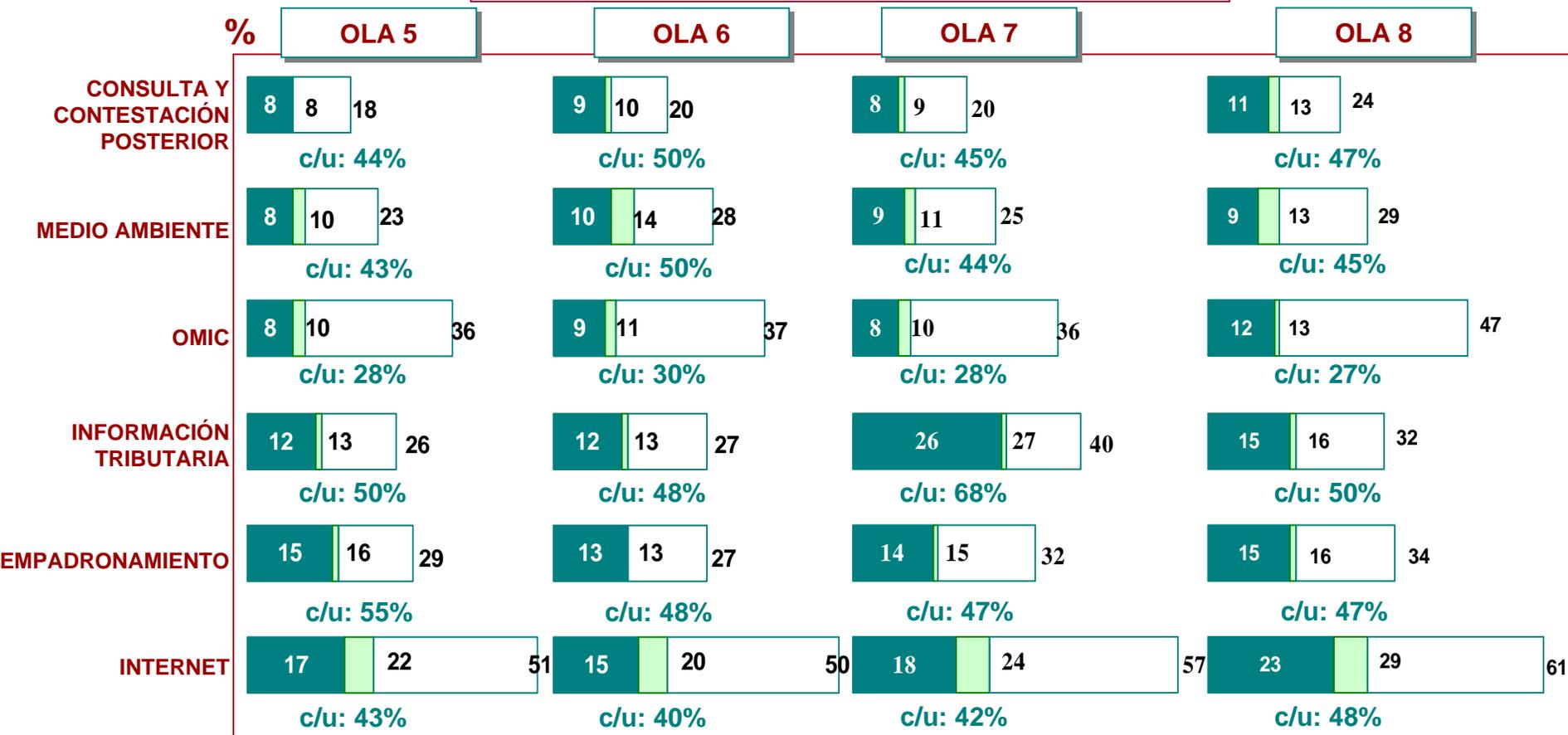
## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

■ Satisfacción ■ Utilización □ Conocimiento



## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

■ Satisfacción ■ Utilización □ Conocimiento



Bases: Total (1.004)



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 8)

**P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?**

	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Diferencia Ola 7-8
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	7	8	12	15	9	9	14	7	-14
Gestiones de tasas y tributos municipales	3	7	8	7	7	6	7	6	-1
Información y tramitación de multas	3	5	3	7	4	4	6	3	-3
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	7	6	7	4	7	6	4	-2
Las relacionadas con la vivienda	3	3	3	7	2	5	5	3	-2
Información sobre transportes y tráfico	-	2	3	3	4	4	5	3	-2
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	1	2	2	2	2	2	5	3	-2
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	3	2	6	2	2	4	1	-3
Los actuales pero más completas	2	2	6	1	3	2	4	1	-3
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	4	3	3	2	3	2	3	1	-2

**Bases: Total (1.004)**



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 8)

**P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?**

	Ola1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Diferencia Ola 7-8
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	2	3	3	2	3	4	2	2	-
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	1	3	1	1	2	2	-
Solicitud de certificados y permisos	1	2	2	1	1	2	2	2	-
Oposiciones y concursos	3	3	2	5	1	2	2	1	-1
Información y gestiones sobre educación	1	1	1	3	2	2	2	2	-
Trámites sobre actividades deportivas	1	-	-	1	1	1	1	2	1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	3	1	1	1	-	2	1	1	-
Recibir información sobre el 010	2	1	1	1	1	1	0	2	2
Otras gestiones	1	2	2	2	-	3	2	13	11
Ninguno	6	8	13	12	14	11	8	11	3
Ns/Nc	59	54	48	37	47	45	39	48	9

**Bases: Total (1.004)**



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 8)

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P17,- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010</b>																		
Formulación de reclamaciones y denuncias	4	3	4	5	2	2	3	4	8	2	4	3	4	2	4	5	2	0
Gestiones de tasas y tributos municipales	6	7	5	2	5	7	7	6	8	5	7	3	6	7	4	6	5	10
Información y tramitación de multas	3	5	2	2	5	3	2	5	3	1	4	0	3	4	2	3	7	0
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	7	7	8	5	5	7	9	8	10	4	8	4	5	6	9	12	4	0
Oposiciones y empleo	1	2	1	2	2	0	2	1	3	1	2	1	1	2	2	3	0	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	1	1	1	2	0	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	0	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	0	0
Información y gestiones sobre educación	2	1	2	0	0	1	1	3	3	0	2	1	2	2	2	2	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	2	2	1	1	1	3	5	1	2	1	2	3	2	3	0	0
Las relacionadas con la vivienda	3	4	2	7	4	2	3	2	5	0	3	1	3	2	2	3	4	0



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 8)

.../...	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P17,- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010</b>																		
Solicitud de certificados y permisos	2	2	1	2	1	1	2	2	3	0	2	0	1	3	3	2	0	10
Recibir información sobre el 010	2	2	2	0	0	2	1	2	3	5	2	2	3	2	2	2	0	0
Gestiones de medio ambiente	2	1	3	0	1	1	3	2	4	5	2	5	2	5	2	2	0	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	1	1	1	2	0	1	2	2	3	0	2	1	1	2	2	2	2	0
Los actuales pero más completas	1	2	1	0	0	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	0	0
Trámites sobre actividades deportivas	2	2	2	2	3	2	2	2	3	0	2	0	2	2	3	2	2	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	1	1	1	2	0	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0
Información sobre transportes y tráfico	3	2	3	5	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	7	0
Otras Gestiones	13	14	12	14	12	11	17	10	12	15	14	10	12	17	18	8	13	10
Ninguno	11	11	11	19	12	11	13	9	8	14	10	15	11	11	13	14	11	10
Ns/Nc	48	47	49	45	51	49	46	51	48	46	48	50	50	47	53	46	48	60
<i>Base</i>	(1004)	(376)	(628)	(42)	(111)	(176)	(162)	(237)	(146)	(130)	(758)	(246)	(390)	(206)	(68)	(227)	(56)	(10)

## *P.19.d Distrito desde el que ha realizado la última llamada*

DISTRITO	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	DISTRITO	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	11	14	10	9	8	9	8	10	Puente Vallecas	3	4	4	5	5	3	4	5
Salamanca	8	7	7	7	6	8	8	8	Hortaleza	3	4	5	4	5	3	3	5
Chamartín	8	8	8	6	9	8	7	6	Usera	2	2	4	3	2	3	3	4
Chamberí	5	5	6	5	5	6	6	4	San Blas	1	3	3	4	3	3	2	3
Retiro	6	4	4	3	6	4	6	3	Villaverde	2	2	2	3	2	2	2	3
Ciudad Lineal	5	6	7	7	6	6	6	5	Moratalaz	3	1	2	2	2	2	2	3
Arganzuela	5	4	6	5	7	5	5	5	Barajas	1	1	1	2	1	1	2	2
Carabanchel	5	5	4	7	6	5	5	6	Vicálvaro	1	-	1	1	1	1	1	1
Latina	6	6	6	7	5	7	4	5	Villa de Vallecas	2	2	1	2	1	2	1	1
Fuencarral-El Pardo	6	4	5	5	5	6	4	4	Fuera de Madrid capital	6	4	1	4	4	4	5	6
Moncloa	5	5	4	4	3	5	4	5	*Fuera de la Com. Madrid	-	-	1	1	1	1	2	1
Tetuán	4	5	6	4	4	4	4	4	Ns/Nc	5	5	1	2	5	3	8	5



## **V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN**

## RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)

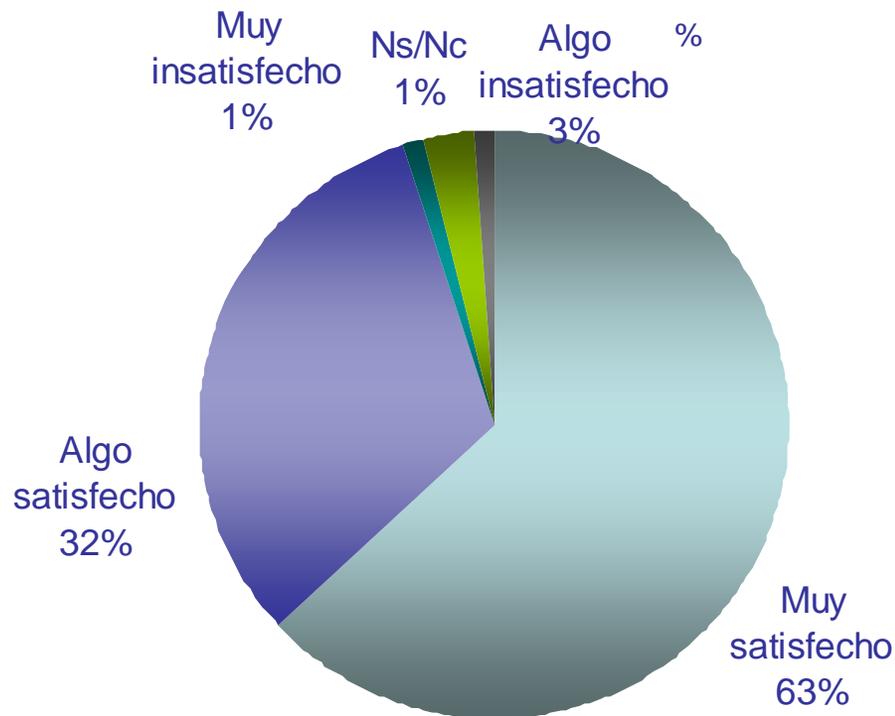


ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
$\geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto compromiso</li> <li>Muy satisfecho <math>\geq 70\%</math></li> <li>Algo + Muy insat <math>&lt;</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas que presentan alta retención de clientes</li> </ul>
$73.3 \geq I.S. \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso medio</li> <li>Optimizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas que presentan debilidades en lealtad</li> </ul>
$\leq 73.3$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo compromiso</li> <li>Acción inmediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad</li> </ul>

**Índice Satisfactor**  
**Regla 70 – 20 -10**

## SATISFACCIÓN GLOBAL

P.19 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010 ¿Cuál es su grado de satisfacción con dicho servicio telefónico?



Media: (0-100) → 86,4

Base: Total (1004)

## SATISFACCIÓN GLOBAL

P.20 ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?

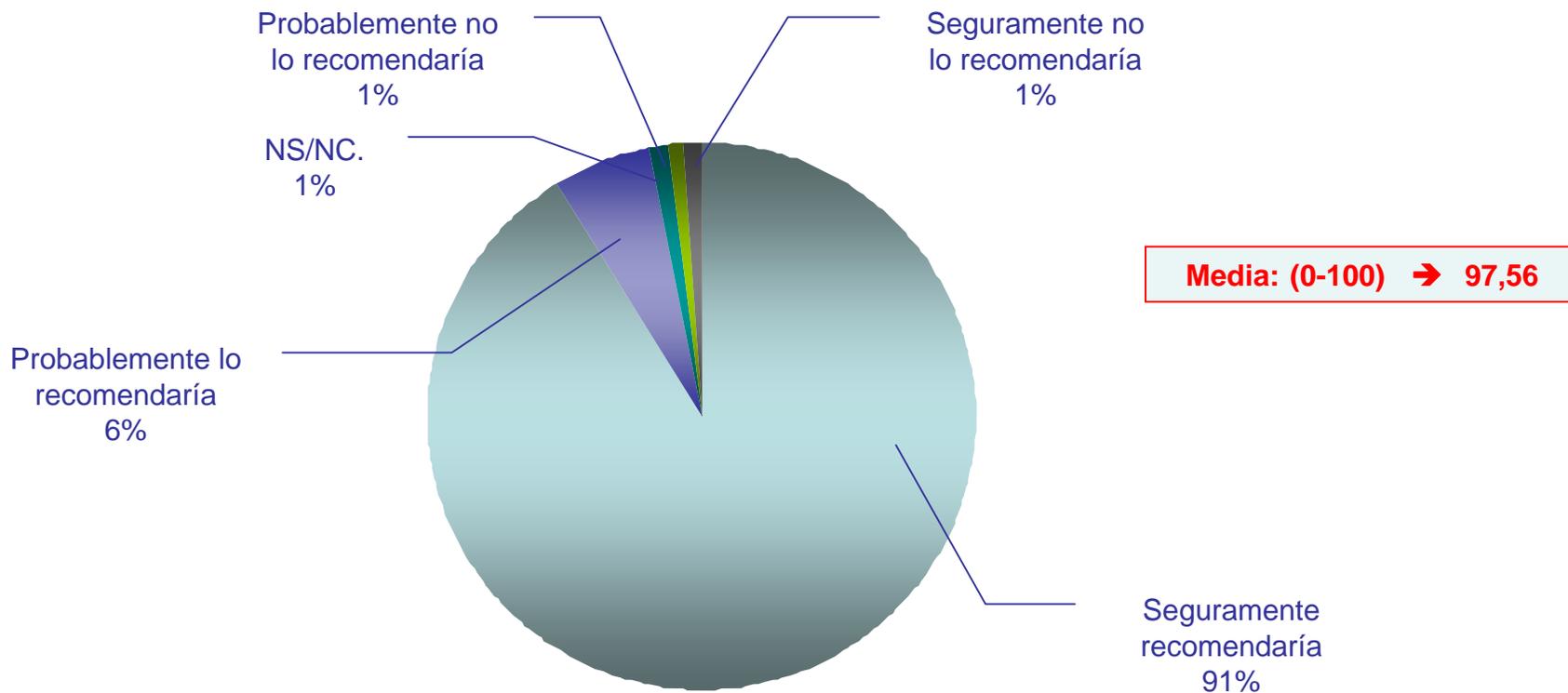


**Base: Insatisfechos (39)\***

**\* Base reducida**

## RECOMENDACIÓN

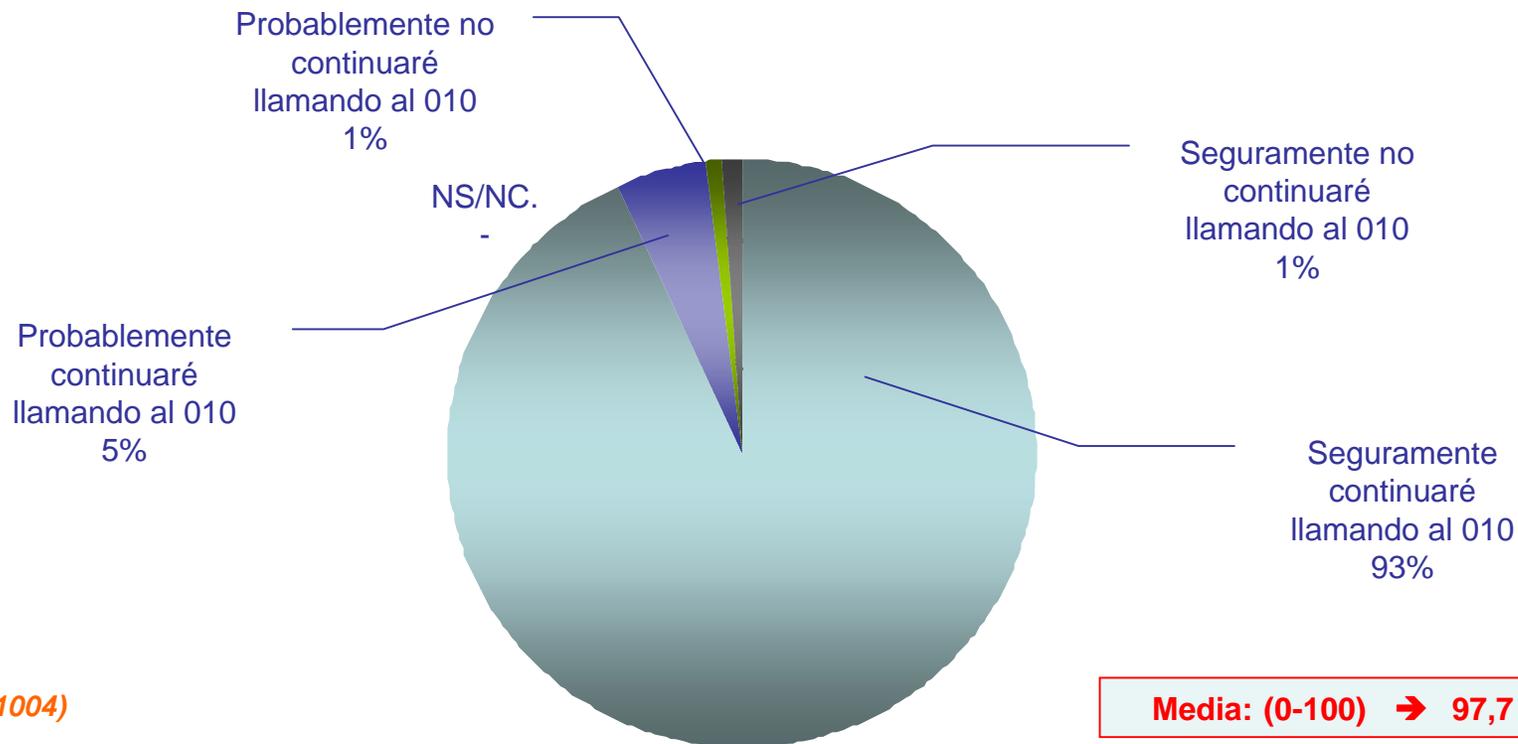
P.21 ¿Recomendaría Vd. El servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



Base: Total (1004)

## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.22 Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿Volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.23 ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



Base: No continuarán utilizando (15)\*

\* Base reducida

## VI - CONCLUSIONES

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- De forma ocasional (62%)
- Desde el domicilio (58%). Descienden las realizadas desde el trabajo (29%) y aumentan ligeramente las del móvil (11%)
- Los horarios en los que se realizan las llamadas continúan siendo los mismos que los de la ola pasada

## MEDIOS DE CONOCIMIENTO DELSERVICIO 010

Los principales medios de conocimiento del servicio son:

- Por anuncios (22%) – aunque desciende respecto a la ola anterior
- Los anuncios de radio y televisión como medios de conocimiento del 010 aumentan considerablemente (55%)



## TIEMPO DE ESPERA

- El tiempo ha mejorado considerablemente. El tiempo de espera considerado como normal (aumenta del 81% al 88% en esta ola) y a su vez el tiempo de espera excesivo desciende a un (10%)
- Las llamadas realizadas para contactar con el servicio telefónico, vuelven a estabilizarse, ya que el 68% tan sólo necesitaron una llamada para contactar con el servicio, siendo el tramo horario de mayor demanda del servicio el comprendido entre las 15:00h y las 20:59 h.
- Los usuarios suelen preguntar por un solo tema (86%).
- Las gestiones suelen finalizarse con una sola llamada (75% ).

## SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (96%) continúa estando satisfecho con la información facilitada.

Entre las razones de insatisfacción por parte de los no satisfechos con el servicio destaca:

- “No realizaron la gestión” (46%)
- “La información era incorrecta” (19%)
- “No tenían la información” (8%)

## UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (95%) considera útil la información que se les ha facilitado

La principal razón por la que los entrevistados declaran que no ha sido útil la información dada es debido a que “No le solucionaron el problema” (58%)



## TRATO RECIBIDO

La totalidad de los entrevistados (99%) sigue considerando que el trato ha sido correcto. (mismo porcentaje que en Olas anteriores)

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO (28%) LIGERAMENTE SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR
- UTILIZACIÓN DEL SERVICIO (47%) MUY SIMILAR A LAS OLAS 4 Y 6 DONDE SE APRECIAN UNOS LIGEROS PICOS.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO (86%) SE REDUCE LIGERAMENTE. SIGUIENDO CON LA TÓNICA GENERAL DE LAS ÚLTIMAS OLAS AL IGUAL QUE EN LA OLA PASADA, EL PRINCIPAL MOTIVO DE INSATISFACCIÓN ES QUE NO HAN RECIBIDO UNA RESPUESTA.

### MEDIO AMBIENTE

- AUMENTA EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO EN ESTA ÚLTIMA OLA (29%).
- NO SE CUMPLE LA ESTACIONALIDAD QUE PRESENTABA LA UTILIZACIÓN DE ESTE SERVICIO, Y BAJA RESPECTO A LA OLA DEL VERANO PASADO DE UN 49% A UN 44%.
- LA SATISFACCIÓN DESPUÉS DE UTILIZAR ESTE SERVICIO, DISMINUYE DE FORMA SIGNIFICATIVA DE UN 85% DE SATISFECHOS A UN 70%

### OMIC

- EL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO PRESENTA UN GRAN INCREMENTO RESPECTO A OLAS ANTERIORES ALCANZANDO UN NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL 47%
- GRADO DE UTILIZACIÓN EN CAMBIO SE MANTIENE CONSTANTE ENTRE LOS QUE LO CONOCEN (28%).
- LA SATISFACCIÓN CON ESTE SERVICIO CONTINUA CON LA TENDENCIA POSITIVA PRESENTADA EN OLAS PASADAS Y SE SITÚA EN UN 90%.

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- FUERTE DESCENSO EN EL CONOCIMIENTO DE DICHO SERVICIO (DE UN 40% A UN 32%) EN RELACIÓN A LA OLA ANTERIOR.
- ESTE DESCENSO DEL CONOCIMIENTO DEL SECTOR SE VE ACOMPAÑADO TAMBIÉN POR UN DESCENSO EN LA UTILIZACIÓN DEL MISMO (49%)
- LA SATISFACCIÓN CON EL MISMO SE MANTIENE EN UN NIVEL ALTO AL IGUAL QUE EN LAS OLAS ANTERIORES .

### EMPADRONAMIENTO

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO LIGERAMENTE SUPERIOR AL DE LA OLA ANTERIOR (34%)
- GRADO DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO COMIENZA A AUMENTAR (DE UN 46% DE LA OLA ANTERIOR A UN 48% EN LA PRESENTE OLA)
- GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DESCIENDE LIGERAMENTE RESPECTO A LA OLA ANTERIOR (94%).

### INTERNET

- EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SIGUE AUMENTANDO ENTRE LOS ENTREVISTADOS LLEGANDO A UN NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL 61%
- LA UTILIZACIÓN DEL MISMO ALCANZA SU NIVEL MÁS ALTO CON UN 47% DE UTILIZACIÓN. ES DESTACABLE EL INCREMENTO DEL 16% DE UTILIZACIÓN DESDE LA PRIMERA OLA HASTA LA ACTUAL
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN TAMBIÉN ALCANZA SU NIVEL MÁS ALTO LLEGANDO A UN 82% DE SATISFECHOS.

## INDICADORES DE SATISFACCIÓN

### SATISFACCIÓN GLOBAL

- AL PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS POR LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010, PODEMOS OBSERVAR EL ALTO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN QUE MUESTRAN LOS CIUDADANOS CON ESTE SERVICIO.
- UN 95% DE LOS ENTREVISTADOS SE ENCUENTRAN MUY O ALGO SATISFECHOS CON EL 010, LO QUE NOS DA UNA MEDIA DE SATISFACCIÓN DE UN 86,4.
- LOS MOTIVOS PRINCIPALES POR LOS QUE EXISTE UN 5% DE INSATISFECHOS SON: “NO RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA” Y “EL TIEMPO DE ESPERA EXCESIVO”.

### RECOMENDACIÓN

- LA RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DEL 010 ES MUY POSITIVA.
- UN 97% DE LOS ENTREVISTADOS RECOMENDARÍAN ESTE SERVICIO A UN CONOCIDO SUYO.
- TAN SÓLO UN 2% DE LOS ENTREVISTADOS DECLARA QUE NO RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO
- LA MEDIA DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO SE SITÚA EN UN 97.56

### DISPOSICIÓN A CONTINUAR

- AL IGUAL QUE OCURRE CON LA RECOMENDACIÓN, LA DISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO ESTE SERVICIO TELEFÓNICO ENTRE LOS ENTREVISTADOS, SE SITÚA EN UNA POSICIÓN ÓPTIMA.
- UN 98% MANIFIESTA SU INTENCIÓN DE CONTINUAR UTILIZANDO EL SERVICIO, ALCANZANDO UNA MEDIA DE 97,7.
- LA “NO RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS”, Y “LA INFORMACIÓN INCORRECTA” SON LAS RAZONES POR LAS QUE UN 2% DE LOS ENTREVISTADOS NO CONTINUARÍAN UTILIZANDO EL SERVICIO.



# CONCLUSIONES

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 -RESUMEN-

LOS SERVICIOS DEL 010 CONTINÚAN CON LA ESTABILIDAD PRESENTADA EN ANTERIORES OLAS.

ES DESTACABLE EL INCREMENTO DEL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

LOS OTROS SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA EL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010 SE MANTIENEN CONSTANTES.

EL ÚNICO SERVICIO DONDE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DESCIEDE ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.

EL SERVICIO DE INTERNET ES EL QUE PRESENTA UNA TENDENCIA MÁS POSITIVA. ADEMÁS DE AUMENTAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO, LA UTILIZACIÓN DEL MISMO HA INCREMENTADO DE FORMA SUSTANCIAL A LO LARGO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS AL IGUAL QUE LA SATISFACCIÓN, ALCANZANDO EL MEJOR NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS ANTERIORES OLAS REALIZADAS.

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 -RESUMEN-

LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL 010 DESCENDE LIGERAMENTE EN ALGUNOS SERVICIOS COMO “INFORMACIÓN TRIBUTARIA”, “EMPADRONAMIENTO” Y “CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR”.

EN EL SERVICIO DESTINADO A “MEDIO AMBIENTE” ES DONDE MÁS SE APRECIA EL DESCENSO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE DICHO SERVICIO.

SI ANALIZAMOS DE UNA FORMA MÁS GLOBAL EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 PODEMOS OBSERVAR EL ALTO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ENTRE AQUELLAS PERSONAS QUE HAN HECHO USO DEL MISMO.

ESTA ALTA SATISFACCIÓN SE TRADUCE EN LA ALTA RECOMENDACIÓN QUE HARÍAN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y EN LA DISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO ESTE SERVICIO EN POSTERIORES OCASIONES.