



Nobody's Unpredictable



«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid»

(OLA 10)
Para: The logo of the City of Madrid, featuring a heraldic shield with a central figure, surrounded by a crown and stars, with the word "madrid" written below it.

Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	103
VI. CONCLUSIONES	110



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 2006 (Ola 10).

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 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010.

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



II. OBJETIVOS



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.**



II - OBJETIVOS

✓ **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: 1.000 entrevistas.

Metodología: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

Fechas realización trabajo de campo: 06/07 al 16/07/2006

Realización trabajo de campo: IPSOS-ECO.

Centro de Cálculo: IPSOS-ECO.



INFORME DE CAMPO

	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Julio 2006
Total entrevistas en base de datos	1.805	2.103	1.739	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	453	362	236	354	349	227	489	118
Entrevistas con datos erróneos	44	172	163	167	95	82	97	69
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	308	569	340	543	181	205	884	946



IV. RESULTADOS



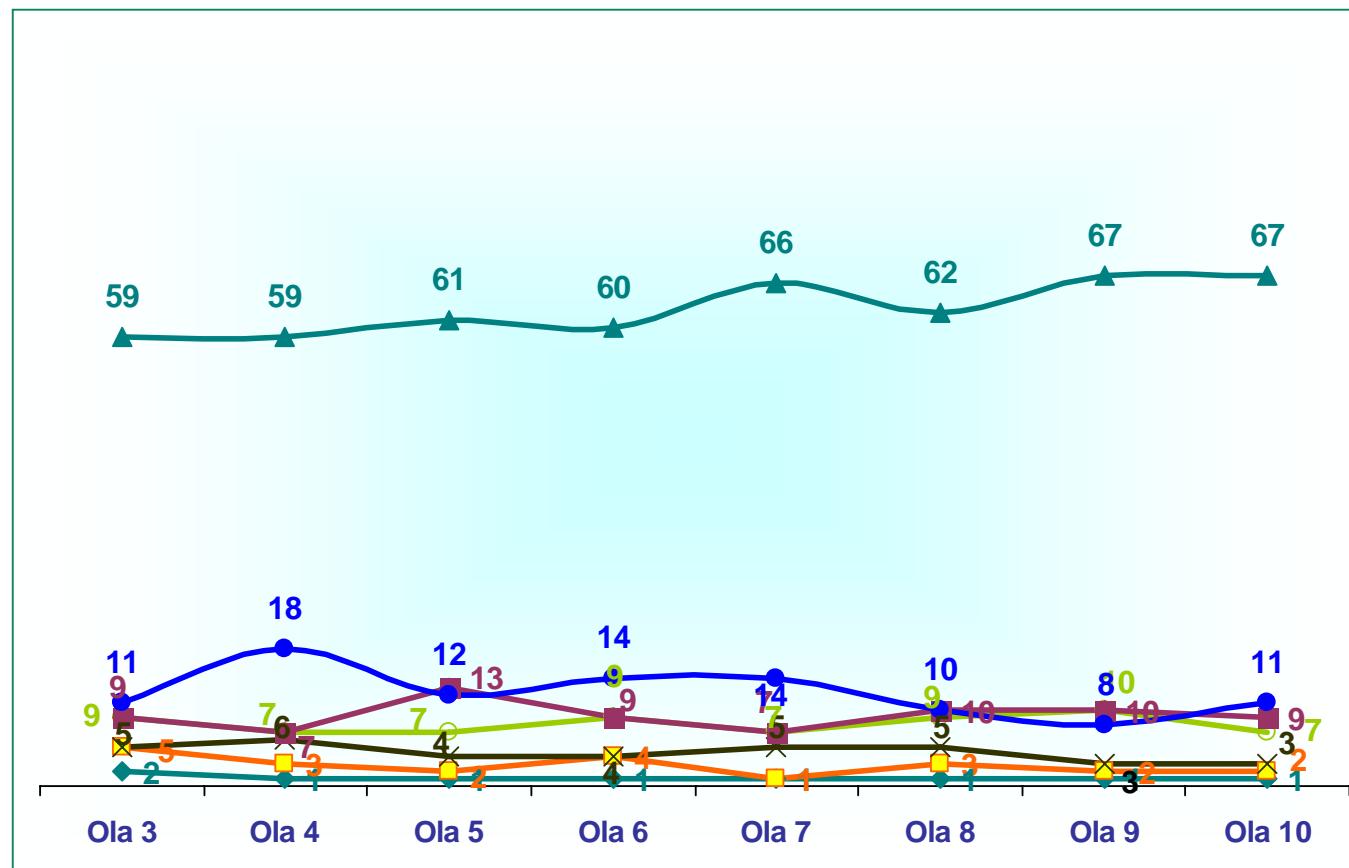
PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 10)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	356	644	420	580	719	281
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	36	100	0	37	35	39	27
Mujer	64	0	100	63	65	61	73
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
DE 18 A 39 AÑOS	42	43	41	100	0	52	83
DE 40 Y MÁS AÑOS	58	57	59	0	100	48	17
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	72	78	68	88	60	100	0
NO	28	22	32	12	40	0	100

FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 10)

%

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



- ▲ Ocasionalmente
- Es la primera vez
- Mensualmente
- Un par de veces al mes
- × Semanalmente
- Dos veces por semana
- ◆ Diariamente

Bases: Total (1.000)



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 10)

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

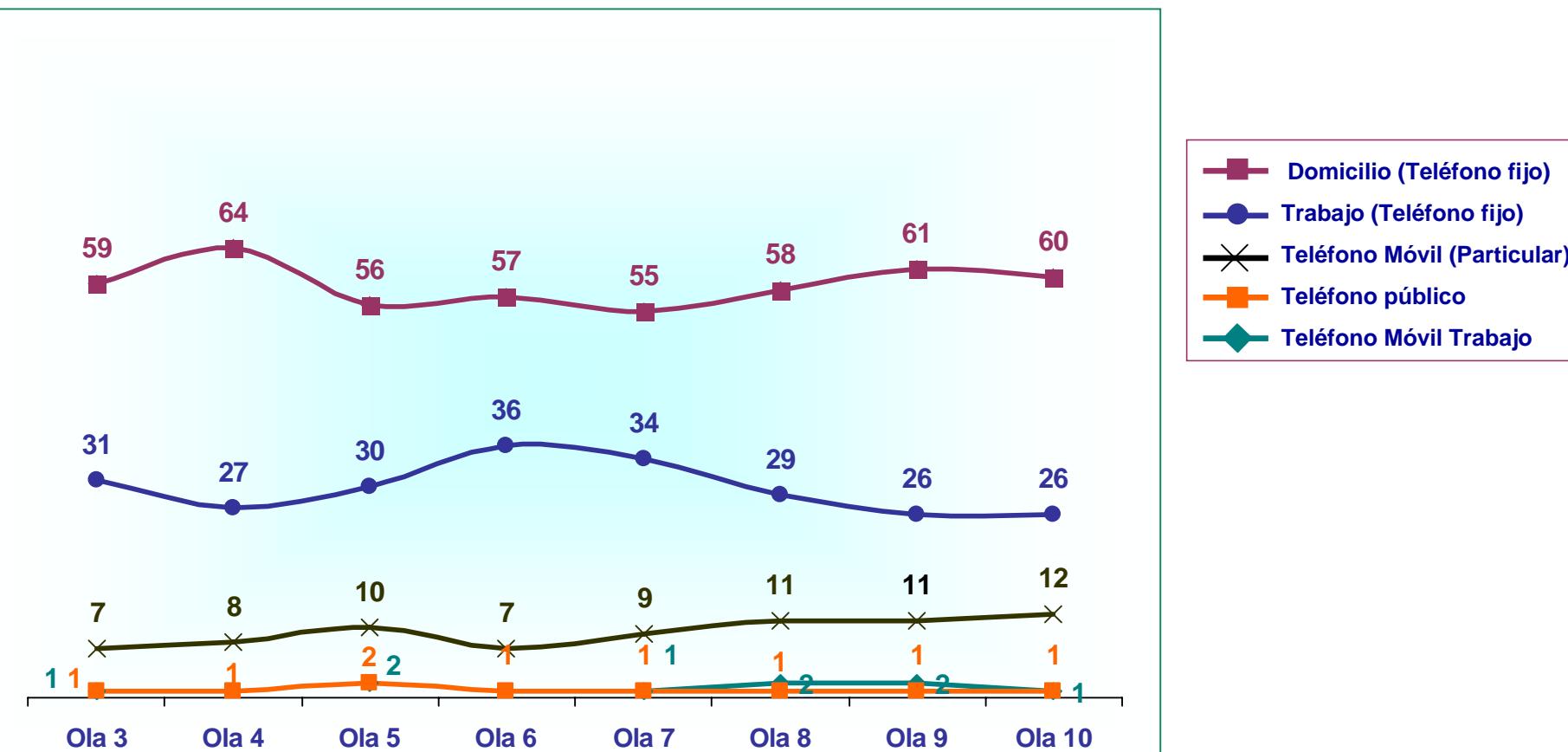
%	TOTAL	SEXO		EDAD									TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.1.- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																			
Es la primera vez que llamaba	11	12	10	14	12	13	7	9	8	15	10	13	9	11	13	11	15	14	
Diariamente	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	2	0	
Dos veces por semana	2	0	4	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	0	3	4	0	
Semanalmente	3	3	3	0	2	3	4	5	3	3	4	3	3	2	6	4	4	0	
Un par de veces al mes	7	6	8	7	11	5	5	8	8	8	7	9	7	8	6	7	9	14	
Mensualmente	9	12	8	10	6	13	14	9	7	5	10	8	12	7	10	9	9	0	
Ocasionalmente	67	67	66	66	67	64	68	66	71	65	67	66	66	69	67	66	58	71	
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*	

* Bases reducidas

REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.2. ¿Desde dónde?

%



Bases: Total (1.000)



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.2. ¿Desde dónde?

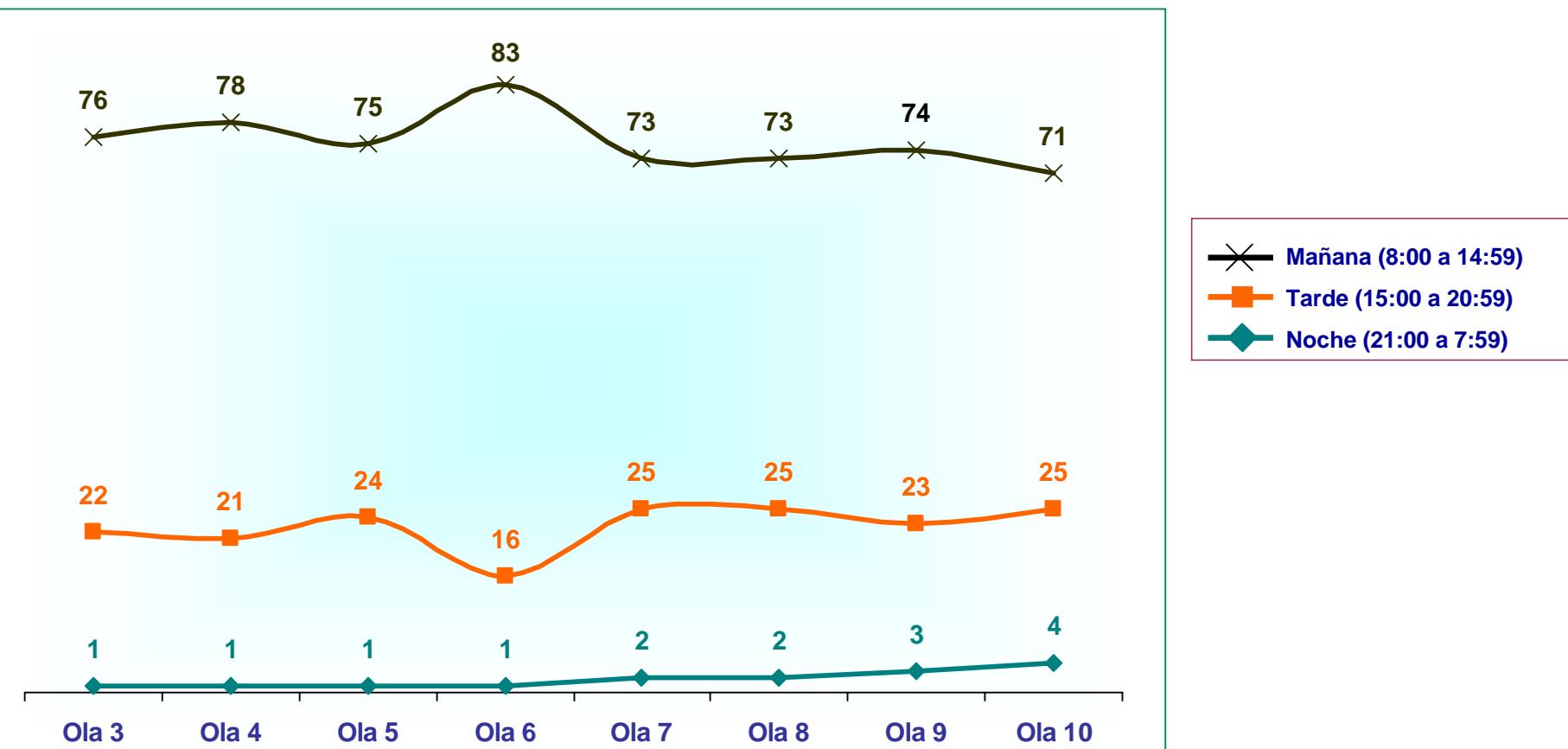
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA	DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.2.- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE „,																		
Domicilio (teléfono fijo)	60	53	64	52	43	48	50	58	70	88	50	87	52	60	69	76	51	57
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	26	30	24	21	29	32	34	31	23	7	35	4	33	24	18	13	40	29
Teléfono público	1	1	1	3	3	1	0	2	1	1	1	1	2	1	0	2	0	0
Teléfono móvil particular	12	14	10	24	24	18	15	9	6	4	13	8	12	14	11	9	9	14
Teléfono móvil trabajo	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	0	2	2	1	0	0	0
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

P.3. Horario de las llamadas

%



Bases: Total (1.000)



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

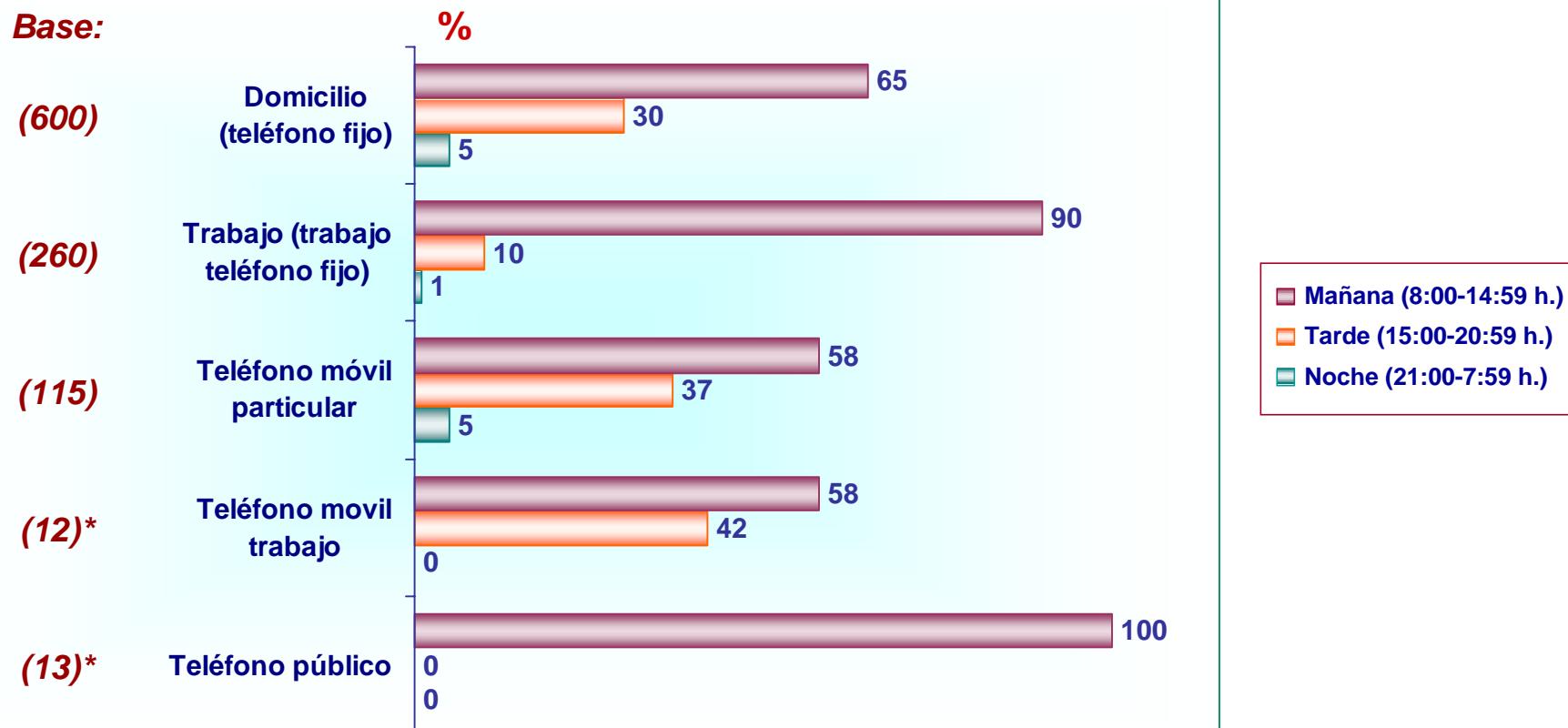
P.3. Horario de las llamadas

%	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
P.3.- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	71	70	72	72	69	64	65	72	72	83	67	81	75	67	61	67	82	100
Tarde (15:00 a 20:59)	25	26	25	21	27	35	27	24	25	15	29	17	22	30	31	29	16	0
Noche (21:00 a 7:59)	4	5	3	7	5	2	8	4	3	2	4	2	4	3	8	4	2	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(356)</i>	<i>(644)</i>	<i>(29)</i>	<i>(89)</i>	<i>(159)</i>	<i>(143)</i>	<i>(266)</i>	<i>(158)</i>	<i>(156)</i>	<i>(719)</i>	<i>(281)</i>	<i>(393)</i>	<i>(203)</i>	<i>(72)</i>	<i>(239)</i>	<i>(55)</i>	<i>(7)*</i>

* Bases reducidas

REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 10)

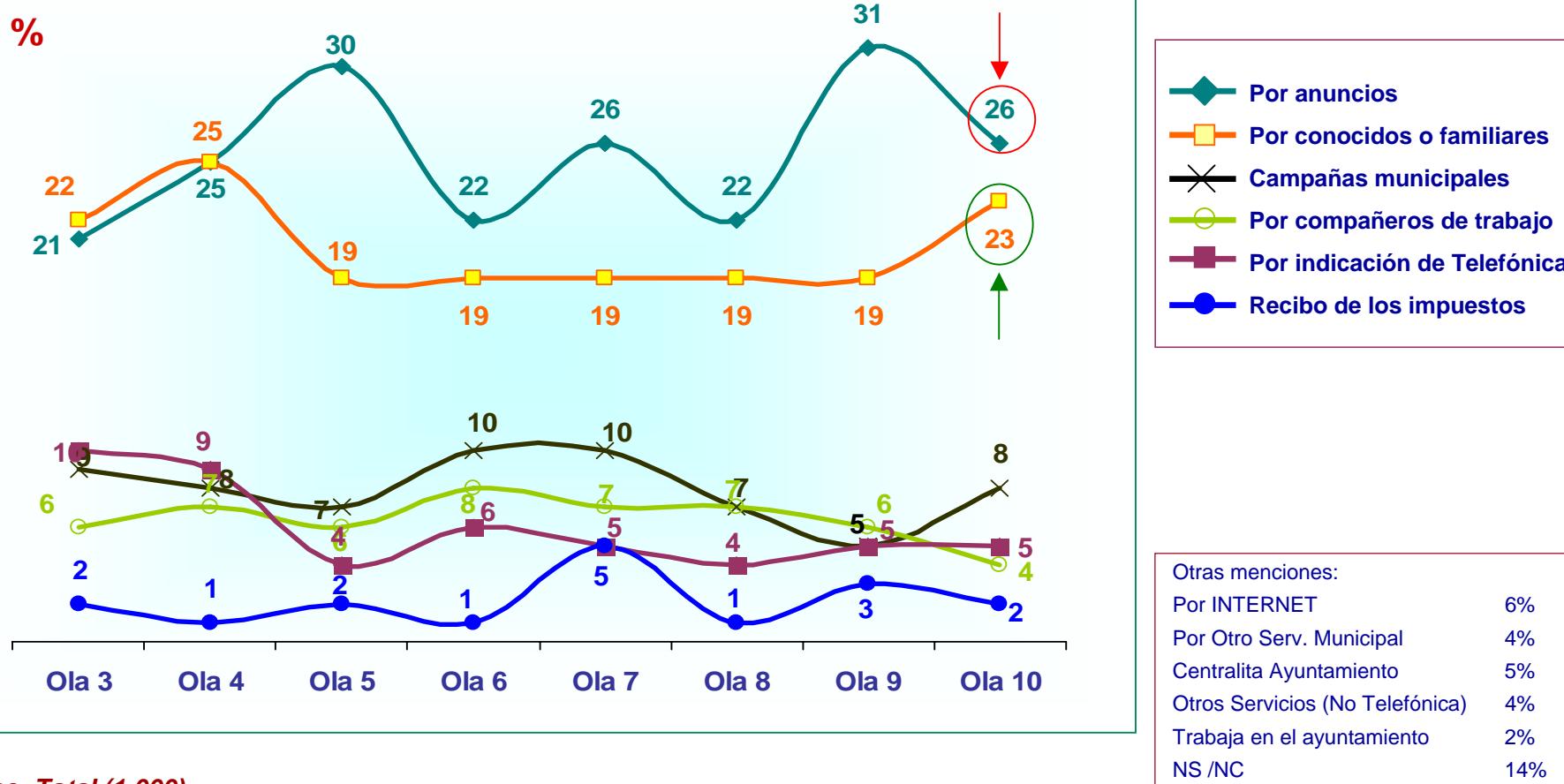
P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas



* Bases reducidas

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

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



Base: Total (1.000)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

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

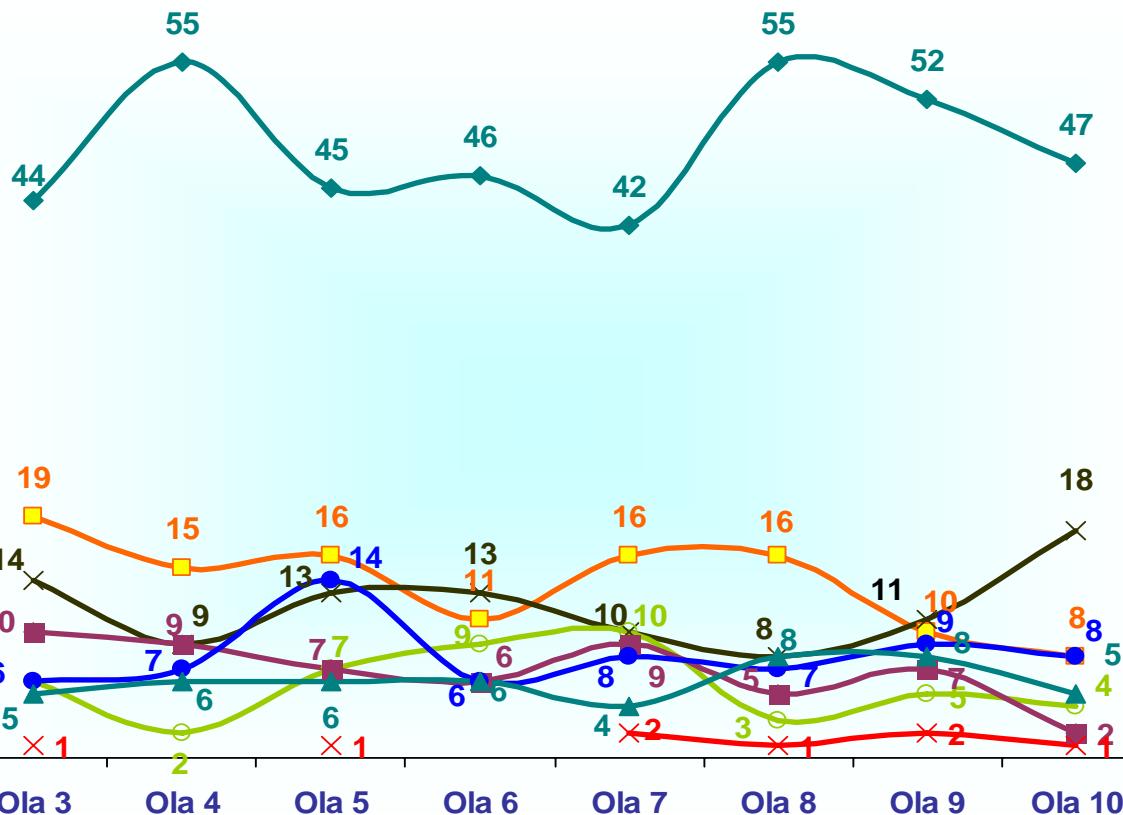
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 ,,																		
Por anuncios	26	30	24	21	21	21	29	30	24	29	27	25	26	32	33	22	26	14
Por conocidos o familiares	23	16	26	31	29	23	22	21	22	22	21	29	24	22	22	22	16	14
Campañas municipales	8	8	8	3	5	6	10	7	9	10	8	8	8	6	6	9	9	14
Por INTERNET	6	9	4	7	9	16	8	4	1	0	8	1	6	5	11	5	7	14
La centralita del ayuntamiento	5	8	3	0	3	6	5	5	6	3	5	4	3	4	4	7	4	43
Por indicación de TELEFÓNICA	5	5	4	3	3	4	4	5	3	8	4	5	5	3	7	7	2	0
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	4	5	4	3	7	3	1	3	6	7	4	5	5	3	3	5	2	0
Por compañeros de trabajo	4	3	5	0	6	6	4	4	5	1	5	1	4	5	3	3	6	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	4	4	3	17	2	4	1	2	4	4	4	3	4	2	6	4	6	0
Por el recibo de los impuestos	2	3	1	0	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	4	0
Trabaja en el Ayto. o en la Comunidad de Madrid	2	2	1	0	2	1	0	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	0
Comisaría/Policía	1	1	1	0	0	0	0	1	0	3	0	2	1	1	1	1	0	0
Cartas del Ayuntamiento	1	0	1	3	1	0	1	0	2	1	1	1	0	1	0	1	4	0
Por los contenedores/cubos de basura	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Otro medio	1	0	1	0	1	1	0	1	2	2	1	2	1	0	1	2	0	0
Ns/Nc	14	12	15	10	9	11	19	17	17	6	14	12	15	18	4	11	16	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

P.4a. Mediante anuncios

%



- ◆ Radio, T.V.
- Anuncios en prensa
- ✖ Anuncios folletos Ayuntam.
- Contenedores y cubos
- Pantallas en vía pública
- Folletos o guías
- ▲ Anuncios en metro, autobús
- ✗ Recibos de los impuestos

Bases: Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 10)

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
P.4a,- TIPO DE ANUNCIO																		
Radio, TV, prensa	47	52	43	33	47	38	62	43	42	51	46	49	38	52	46	57	50	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	18	13	22	33	16	21	14	18	16	22	17	23	24	19	13	9	29	0
Anuncios en prensa	8	12	6	17	5	15	2	6	8	13	7	13	10	3	17	6	14	0
Folletos o guías (no municipales)	8	7	8	0	5	6	2	8	11	13	8	7	9	9	4	8	0	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	5	4	6	0	21	6	5	4	5	0	6	3	6	8	4	2	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	4	5	4	17	0	3	5	4	8	2	5	3	5	3	0	6	0	0
Pantallas en la vía pública	2	2	3	0	0	3	5	3	3	0	3	0	4	0	4	2	0	0
Por los recibos de los impuestos	1	0	2	17	0	0	0	0	0	4	1	3	2	2	0	0	0	0
Internet	1	1	1	0	5	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Otros	1	1	1	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	4	2	0	0
Ns/Nc	12	11	13	0	16	9	10	15	16	9	13	9	13	9	13	13	14	100
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	(263)	(106)	(157)	(6)*	(19)*	(34)	(42)	(79)	(38)	(45)	(194)	(69)	(102)	(65)	(24)	(53)	(14)	(1)*

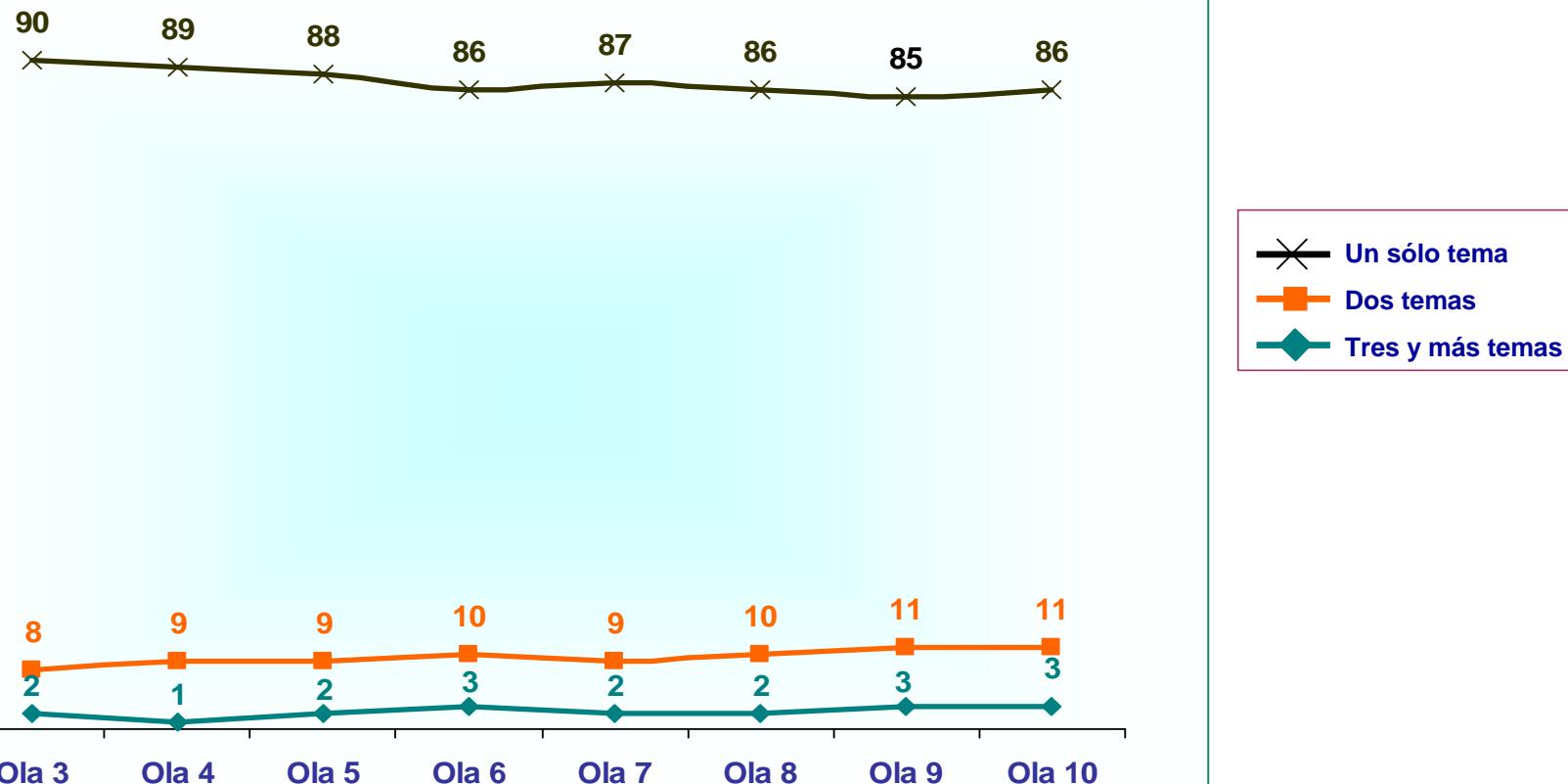
* Bases reducidas



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 10)

%

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



Base: Total (1000)



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 10)

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

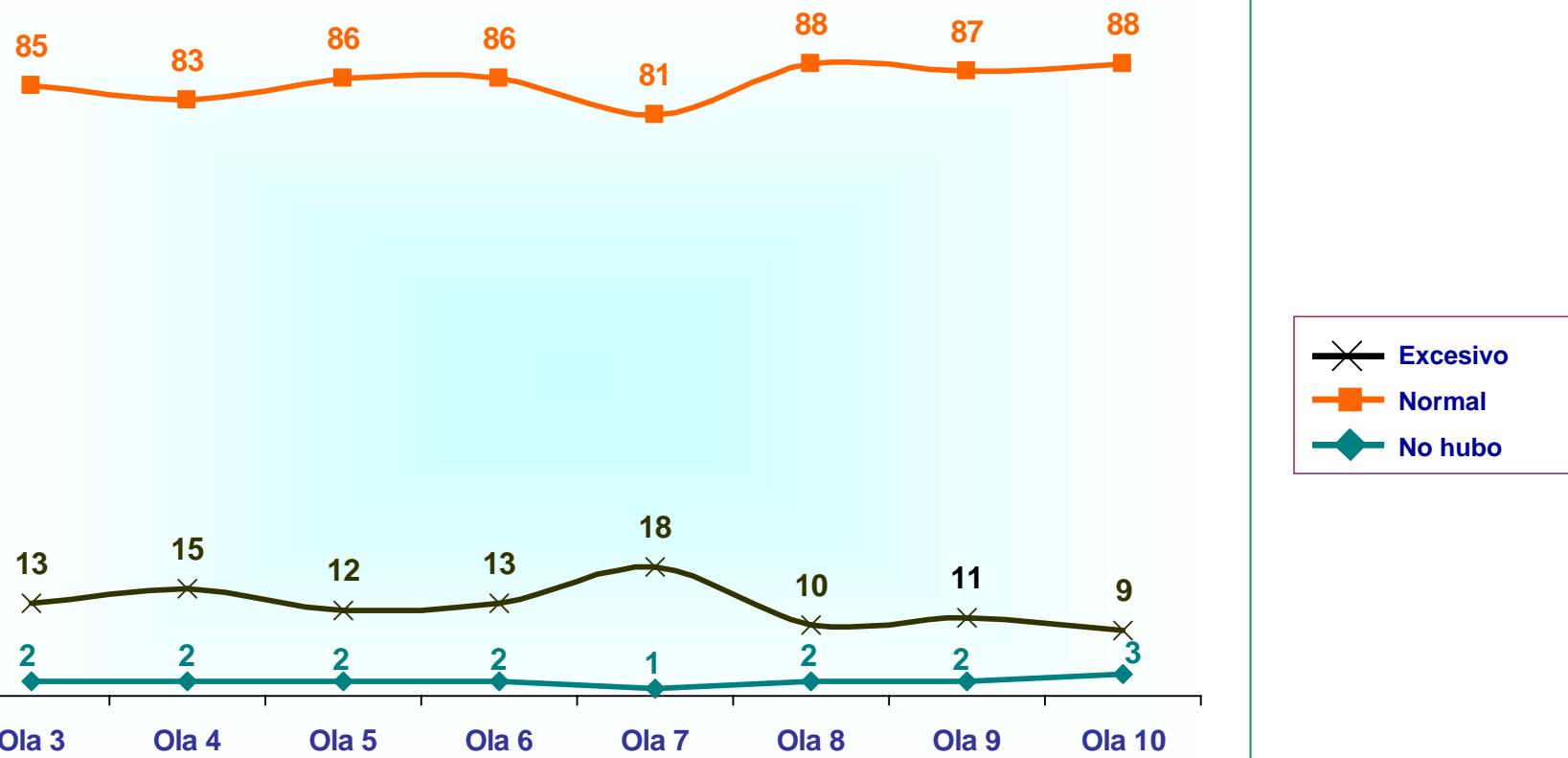
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	86	87	85	90	83	83	83	88	86	87	86	86	87	81	94	85	87	71
Dos temas	11	11	11	7	14	12	13	10	10	10	12	9	11	15	3	11	11	29
Tres temas	2	1	2	0	1	3	1	0	2	2	1	3	1	2	1	2	0	0
Más de tres temas	1	1	1	3	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0
Ns/Nc	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

TIEMPO DE ESPERA (Ola 10)

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

%



Bases: Total (1.000)



TIEMPO DE ESPERA (Ola 10)

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

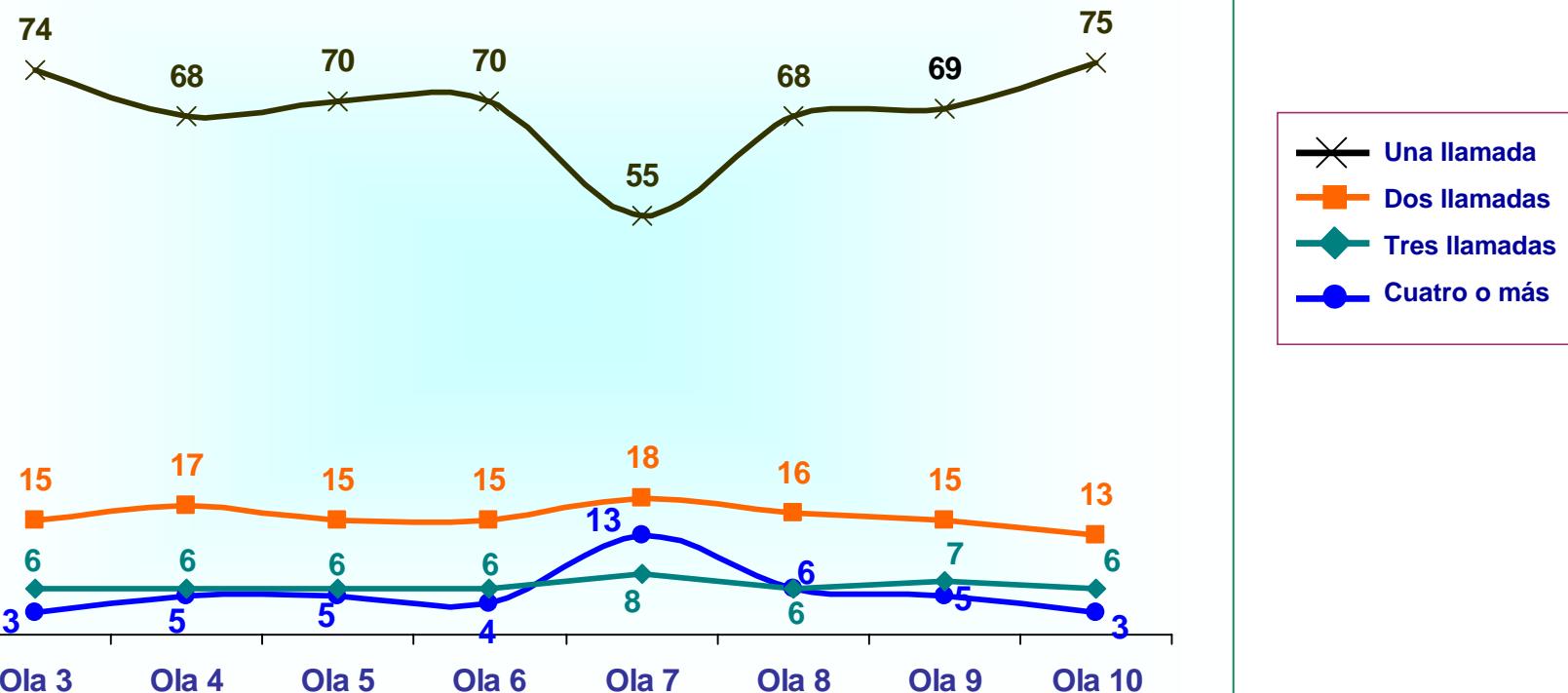
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6.- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																		
Normal	88	89	87	86	88	85	90	90	90	84	89	86	88	89	85	87	86	71
Excesivo	9	8	10	7	8	11	7	10	8	10	9	10	8	8	14	10	9	29
No hubo tiempo de espera	3	2	4	7	5	4	4	1	2	6	3	4	4	3	1	3	6	0
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 10)

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

%



Bases: Total (1.000)



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 10)

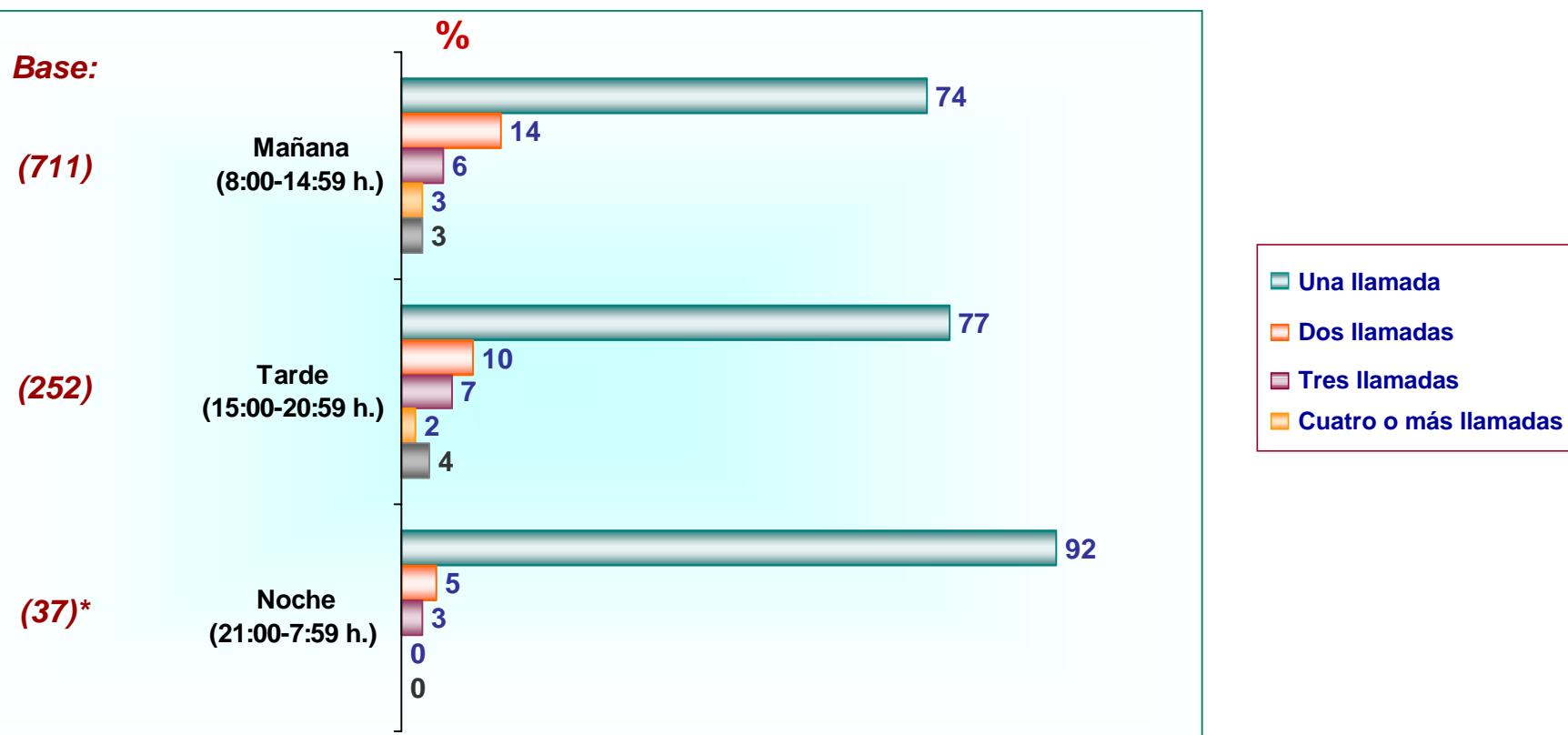
P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

%	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
P.7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	75	77	74	76	76	74	72	80	73	72	75	75	76	75	75	77	67	71
Dos llamadas	13	11	14	14	15	14	16	10	13	13	14	11	12	13	11	14	15	14
Tres llamadas	6	7	6	7	6	7	7	6	4	5	6	6	7	3	4	6	9	0
Cuatro o más llamadas	3	2	4	3	2	2	4	2	6	4	3	2	3	4	4	2	2	14
Ns/Nc	3	4	3	0	1	3	1	3	4	6	2	5	3	4	6	1	7	0
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 10)

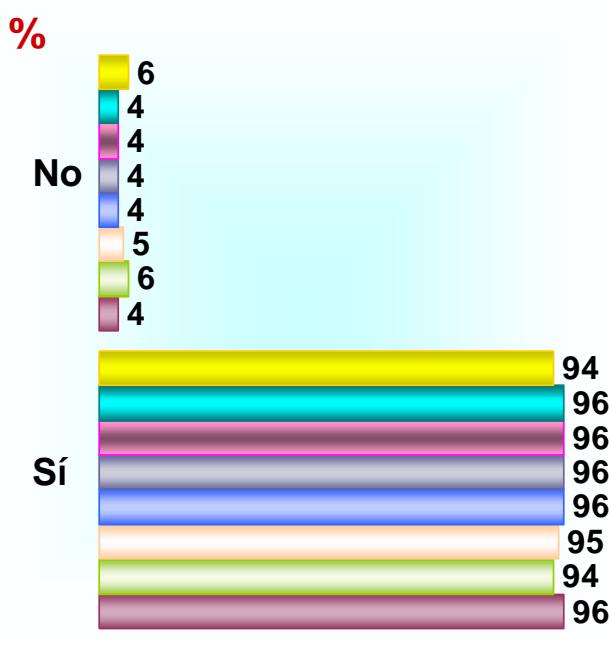
P.3. Horario Llamadas X P.7. Número de Llamadas



* Bases reducidas

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 10)

P.8. Satisfacción con la información facilitada

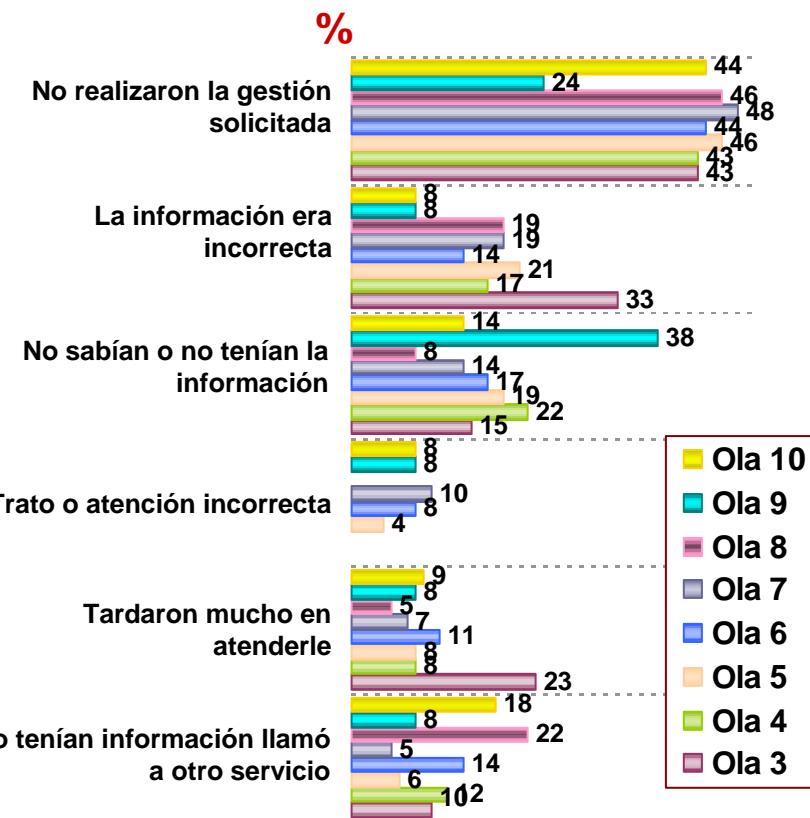


NO

Bases: Total (1.000)

* Bases reducidas

P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 3 (40)*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*,
Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63)

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 10)

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		SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8.- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																		
Sí	94	94	93	90	94	93	96	94	96	90	94	92	95	94	92	93	96	86
No	6	6	7	10	6	8	4	6	4	10	6	8	5	6	8	8	4	14
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 10)

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

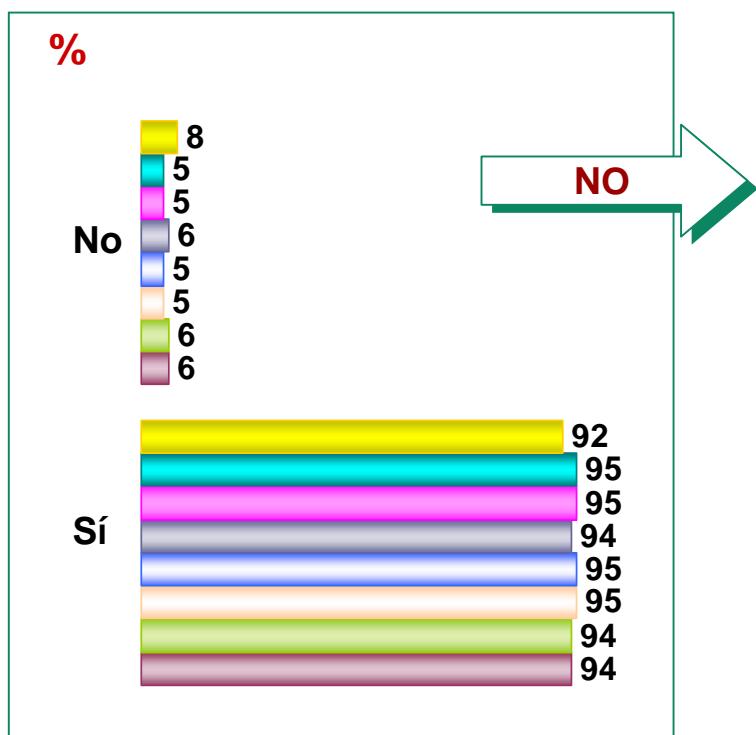
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a,- RAZONES DE INSATISFACCIÓN																		
No realizaron la gestión solicitada	44	60	37	67	20	33	33	40	43	67	33	65	52	39	17	50	0	100
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	18	10	21	33	20	25	0	20	14	13	18	17	29	31	17	0	0	0
No sabían o no tenían la información	14	10	16	0	60	33	0	13	0	0	20	4	19	0	0	22	50	0
Tardaron mucho en atenderle	10	0	14	0	20	0	17	0	14	20	8	13	0	8	17	17	0	0
La información era incorrecta	8	10	7	0	0	8	17	13	14	0	8	9	14	8	0	0	50	0
Trato o atención incorrecta	8	5	9	0	0	17	17	7	14	0	10	4	0	15	33	6	0	0
Información incompleta	3	5	2	0	0	0	17	7	0	0	5	0	5	0	17	0	0	0
Tardanza en la resolución de incidencias	2	0	2	0	0	8	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	(63)	(20)	(43)	(3)*	(5)*	(12)*	(6)*	(15)*	(7)*	(15)*	(40)	(23)	(21)	(13)	(6)*	(18)*	(2)*	(1)*

* Bases reducidas

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 10)

-Utilidad-

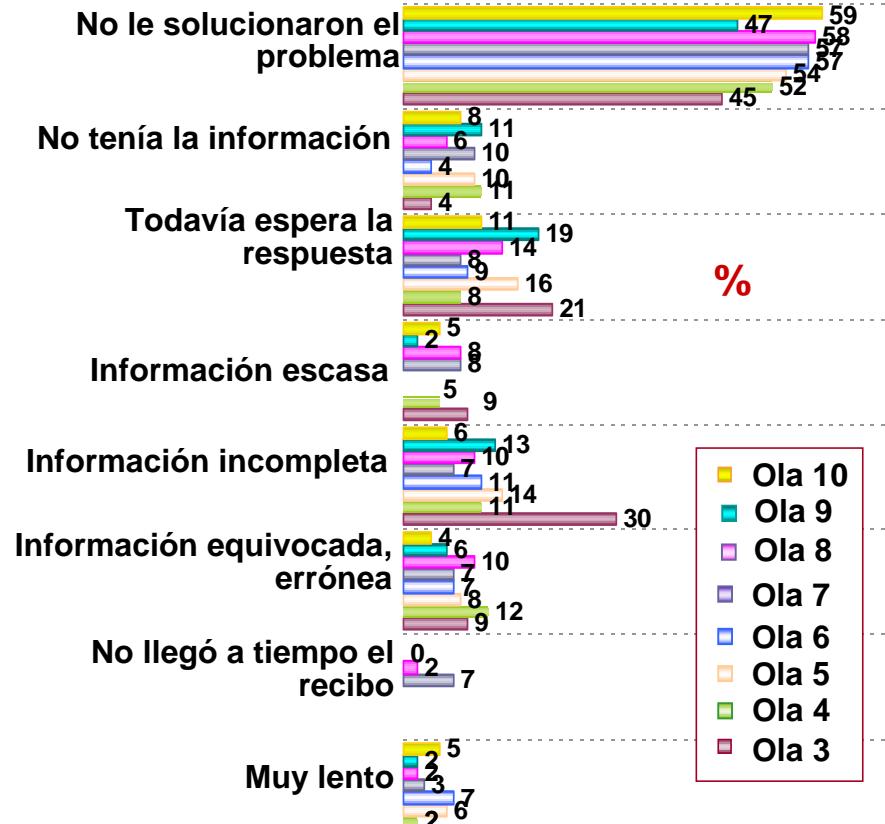
P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?



Bases: Total (1.000)

-Razones de no utilidad de la información-

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?



Base: Información no útil.

*Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54),
Ola 7 (60), Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79)*

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 10)

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
P.11.- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	92	94	91	90	94	95	92	93	92	87	93	90	93	92	92	90	96	100
No	8	6	9	10	6	5	8	7	8	14	7	10	7	8	8	10	4	0
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 10)

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

%	TOTAL	SEXO	HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	EDAD	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	TRABAJA	SI	NO	DISTRITO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11a.- RAZONES INSATISFACCIÓN																						
No le solucionaron el problema	60	68	56	67	40	63	36	58	58	76	55	68	46	59	67	78	50	0				
Todavía espera la respuesta	11	9	12	0	40	0	18	5	17	10	12	11	11	12	17	9	0	0				
No tenían la información	8	5	9	0	0	13	0	16	8	5	10	4	11	6	0	4	0	0				
Información incompleta	6	0	9	0	20	0	27	0	0	5	6	7	11	6	0	4	0	0				
Muy lento	5	0	7	0	0	0	9	11	0	5	4	7	4	12	0	4	0	0				
Información escasa	5	5	5	0	0	13	9	5	8	0	6	4	11	6	0	0	0	0				
Información equivocada, errónea	4	14	0	33	0	0	9	5	0	0	4	4	7	0	0	0	50	0				
Le dieron un número inoperante	4	0	5	0	0	13	0	0	8	5	4	4	7	6	0	0	0	0				
Otros motivos	1	0	2	0	0	13	0	0	0	0	2	0	0	0	17	0	0	0				
<i>Base: Información no útil</i>	(79)	(22)	(57)	(3)*	(5)*	(8)*	(11)*	(19)*	(12)*	(21)	(51)	(28)	(28)	(17)*	(6)*	(23)	(2)*	(0)				

* Bases muy reducidas (precaución)

TRATO RECIBIDO (Ola 10)

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



Bases: Total (1.000)



TRATO RECIBIDO (Ola 10)

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

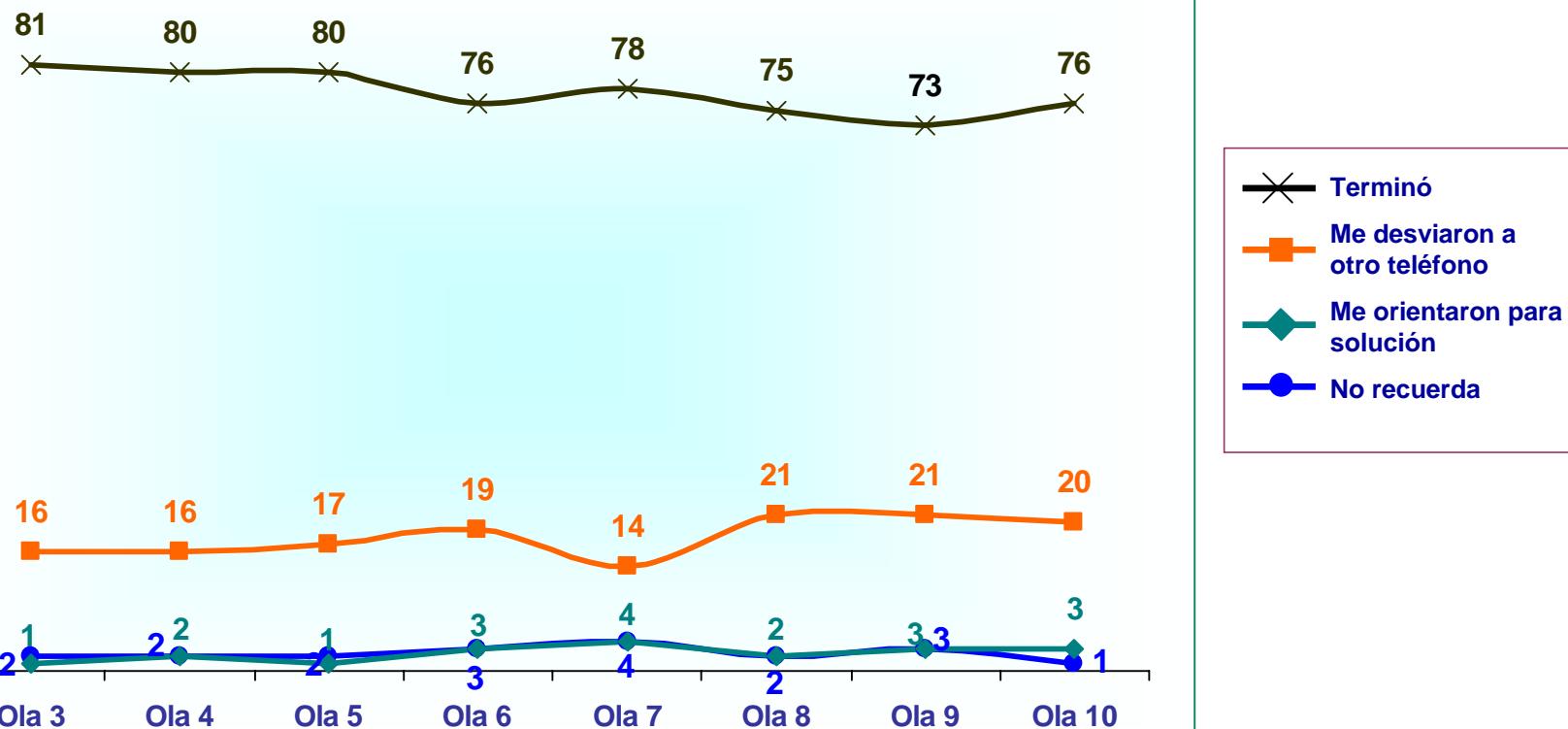
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA	DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI							
P.10.- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	99	98	97	99	99	98	99	99	99	99	99	99	98	96	100	100	100
No	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	0	0	0
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 10)

%

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



Bases: Total (1.000)



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 10)

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

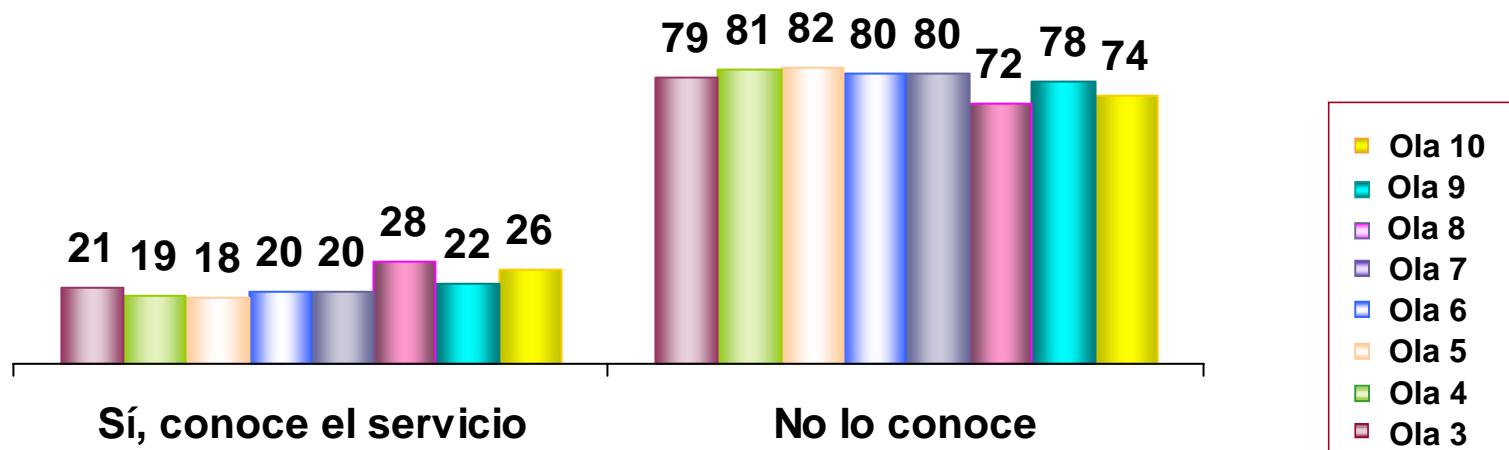
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.9.- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO																		
Terminó	76	77	75	66	74	76	78	77	72	77	76	75	78	69	72	80	75	43
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	20	19	20	24	23	17	20	19	20	20	20	19	18	25	21	18	20	43
Me orientaron para buscar una posible solución	3	3	4	10	2	6	1	3	3	3	3	5	3	5	6	3	4	0
No recuerda/No sabe	1	1	1	0	1	1	0	1	4	1	1	1	1	2	1	0	2	14
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12. Conocimiento del servicio

%



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12. Conocimiento del servicio

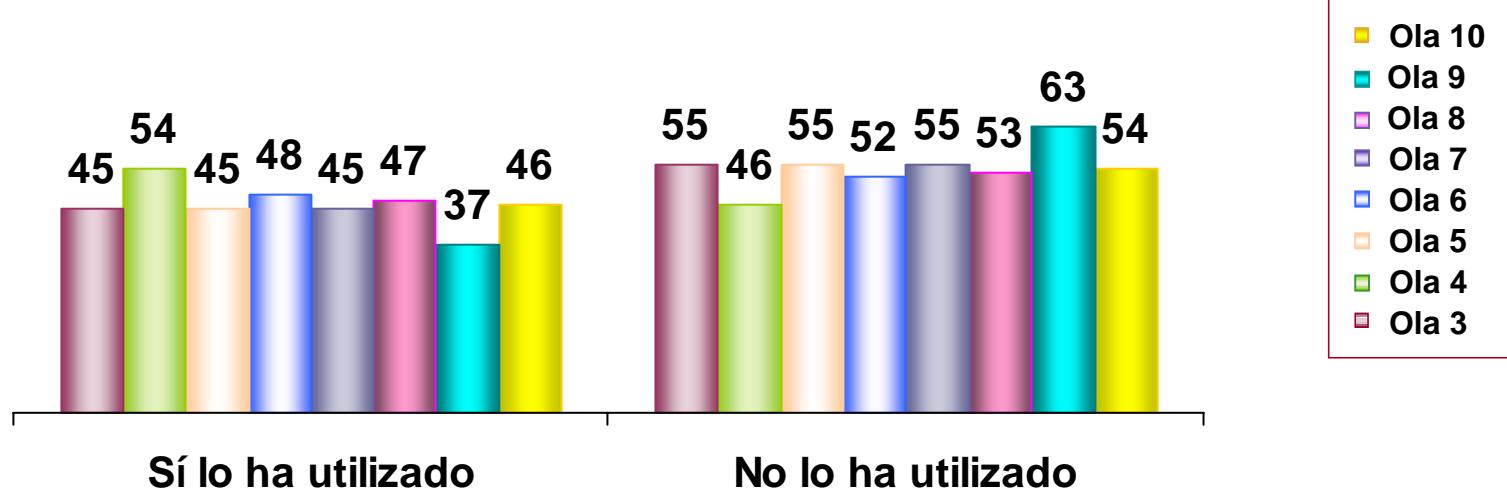
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12.- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																			
Sí	26	29	25	24	29	27	29	24	29	23	26	26	28	26	19	29	20	43	
No	74	71	75	76	71	73	71	76	72	77	74	74	73	74	81	71	80	57	
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*	

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12a. Utilización del servicio

%



Bases: Conocen el servicio

Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12a. Utilización del servicio

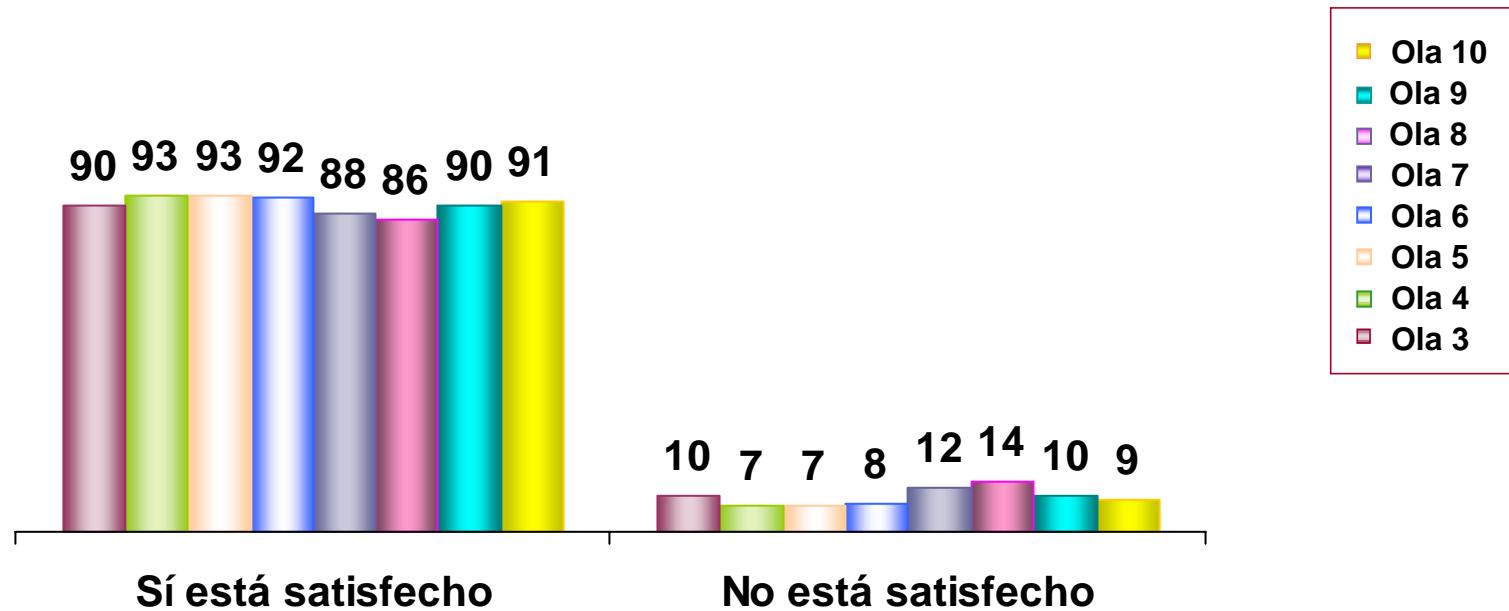
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	46	47	45	14	42	47	45	44	44	58	42	56	49	42	36	46	46	33
No	54	53	55	86	58	54	55	56	56	42	58	44	51	59	64	54	55	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(263)	(103)	(160)	(7)*	(26)	(43)	(42)	(64)	(45)	(36)	(190)	(73)	(108)	(53)	(14)*	(69)	(11)*	(3)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

P.12b. Utilización del servicio

%



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

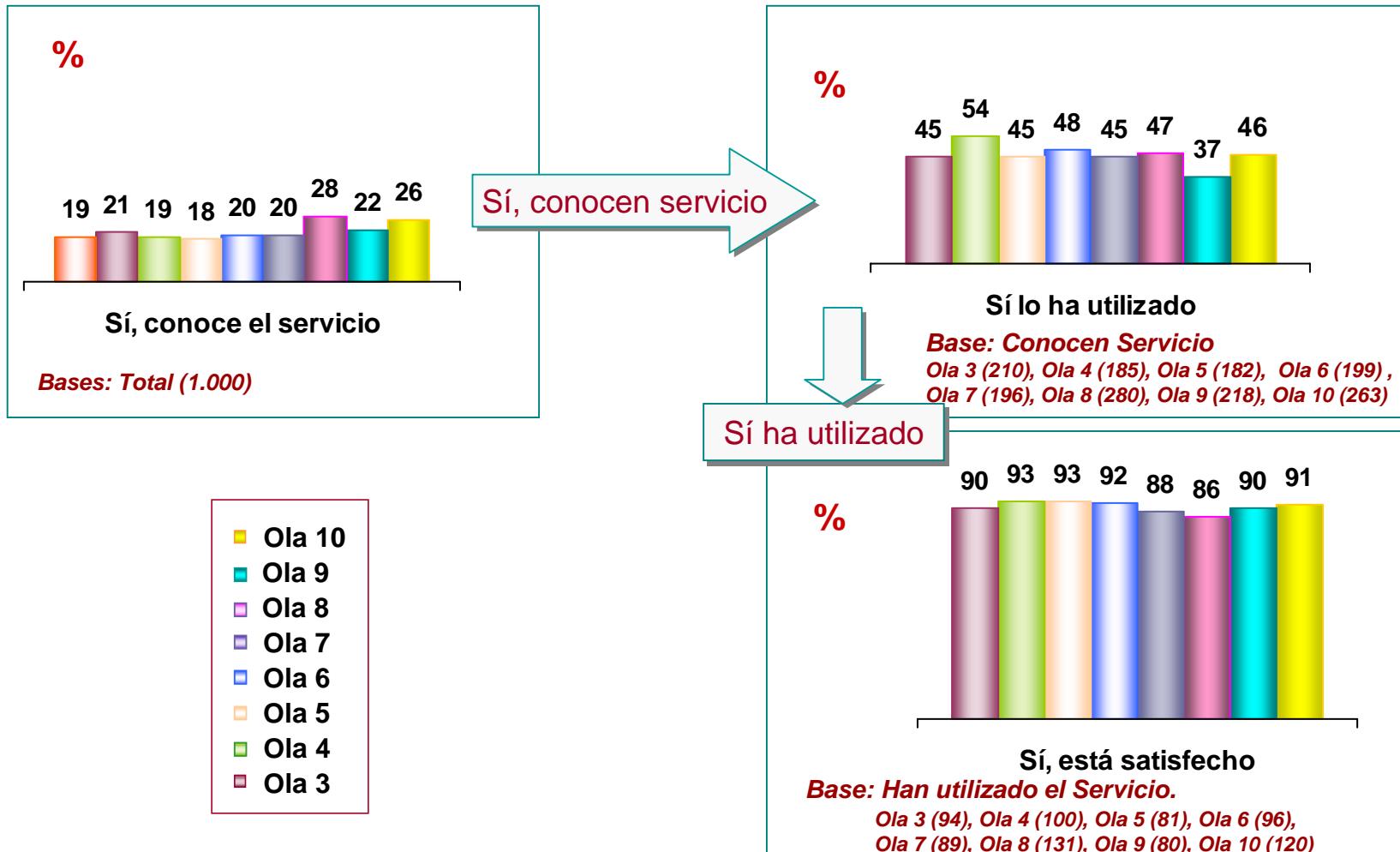
P.12b. Satisfacción con el servicio

%	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
P.12b.- SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	91	92	90	100	55	100	100	86	100	91	91	90	89	91	100	91	100	100
No	9	8	10	0	46	0	0	14	0	10	9	10	11	9	0	9	0	0
Base: utilizan servicio	(120)	(48)	(72)	(1)*	(11)*	(20)*	(19)*	(28)	(20)	(21)	(79)	(41)	(53)	(22)	(5)*	(32)	(5)*	(1)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 10)

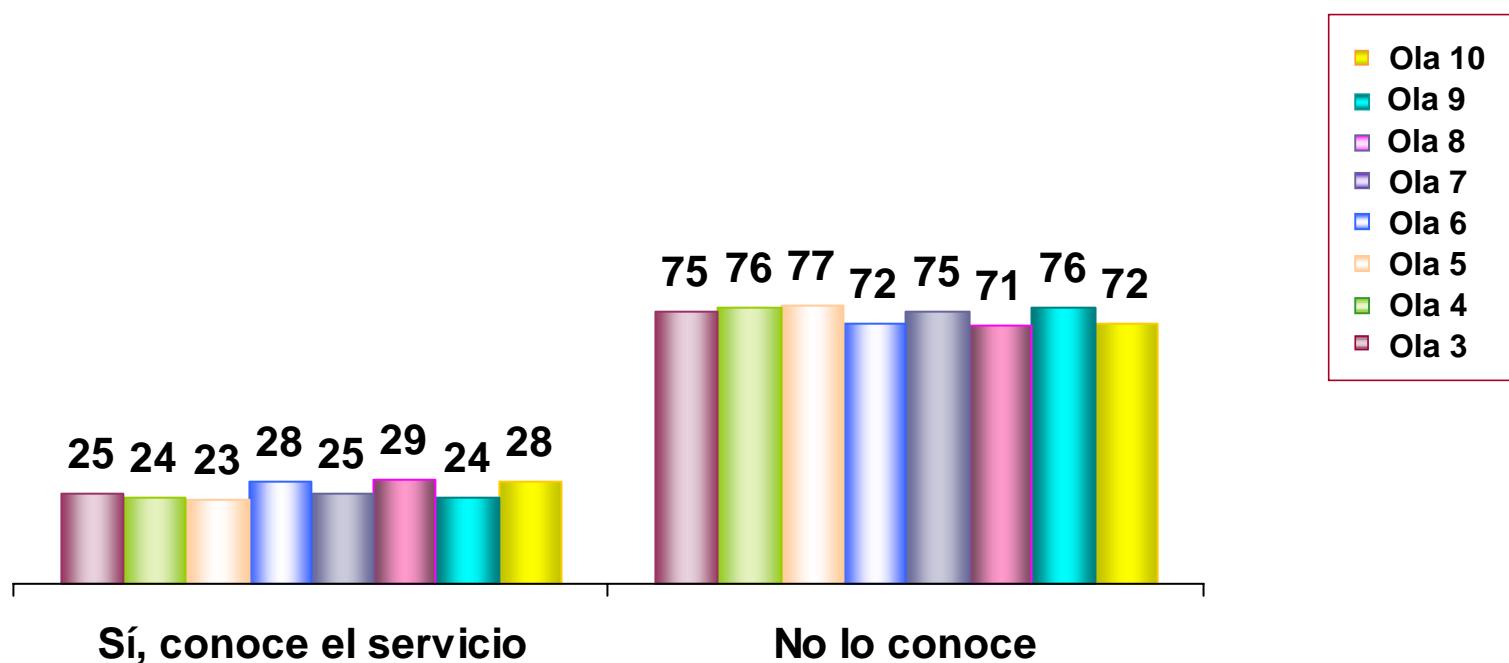
- CUADRO RESUMEN -



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13. Conocimiento del servicio

%



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13. Conocimiento del servicio

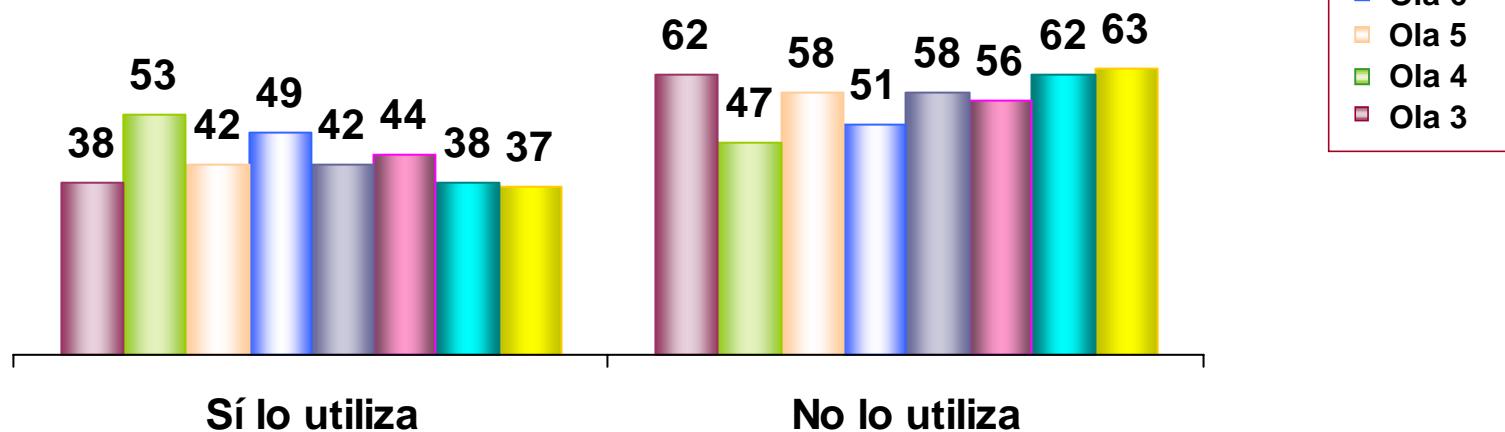
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA	DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13.- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																		
Sí	28	31	27	17	23	23	22	31	30	38	26	35	28	25	35	33	15	43
No	72	69	73	83	78	77	78	70	70	62	75	65	73	75	65	67	86	57
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13a. Utilización del servicio

%



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13a. Utilización del servicio

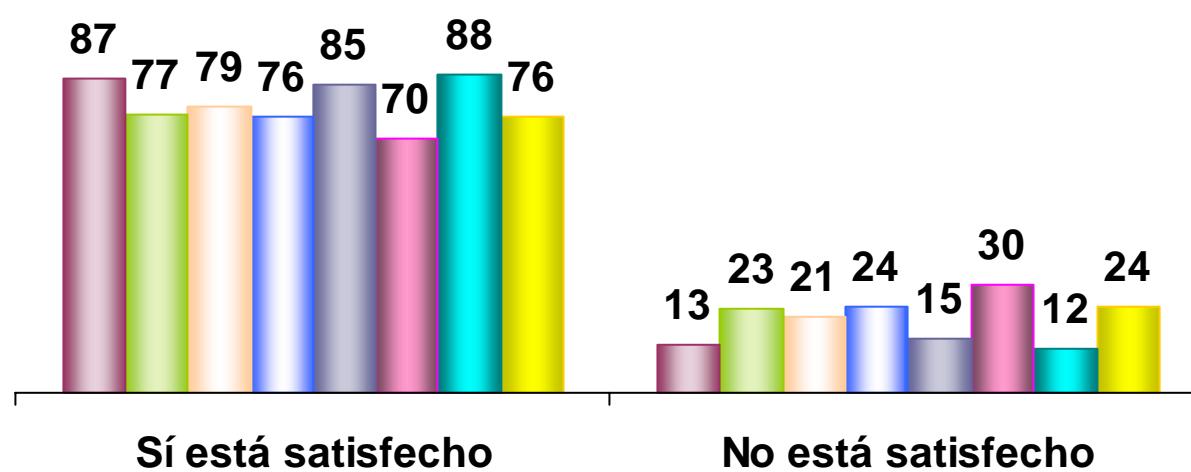
%	TOTAL	SEXO		EDAD									TRABAJA	DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
P.13a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	37	28	43	20	50	31	50	41	19	42	35	42	36	51	36	33	13	33
No	63	72	57	80	50	69	50	59	81	58	65	58	64	49	64	67	88	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(281)	(109)	(172)	(5)*	(20)*	(36)	(32)	(81)	(48)	(59)	(183)	(98)	(108)	(51)	(25)	(78)	(8)*	(3)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13b. Satisfacción con el servicio

%



- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

Bases: Han utilizado el servicio

Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105)

“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

P.13b. Satisfacción con el servicio

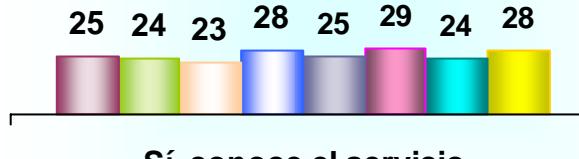
%	TOTAL	SEXO		EDAD									TRABAJA	DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
P.13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	76	87	72	100	80	91	88	91	56	48	84	63	87	73	67	77	0	0
No	24	13	28	0	20	9	13	9	44	52	16	37	13	27	33	23	100	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	(105)	(31)	(74)	(1)*	(10)*	(11)*	(16)*	(33)	(9)*	(25)	(64)	(41)	(39)	(26)	(9)*	(26)	(1)*	(1)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 10)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



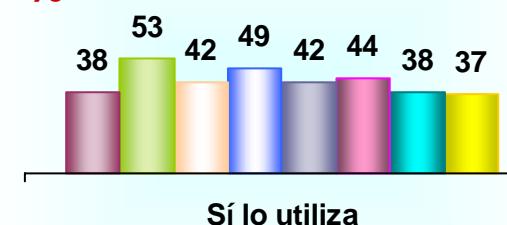
Base: Total (1.000)

- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Base: Conocen servicio

Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281),
Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285)

SI utilizan servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



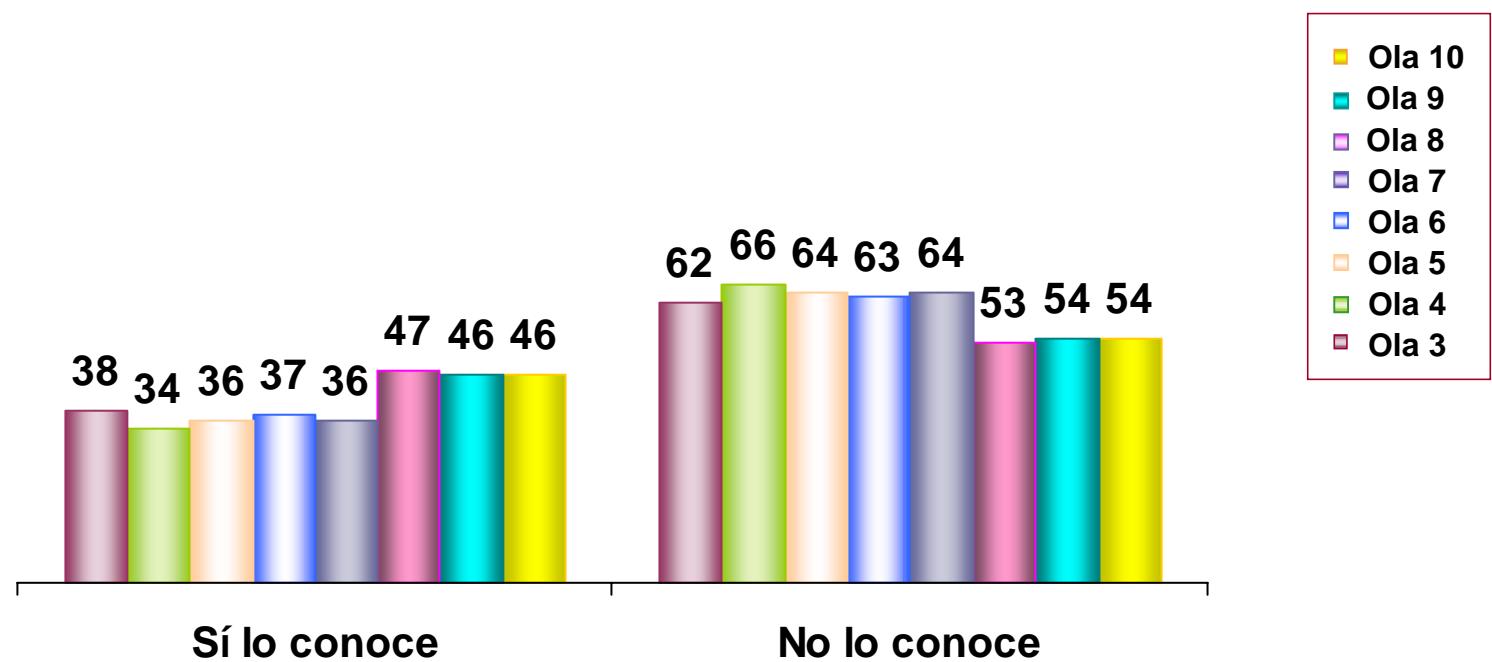
Base: Han Utilizado el servicio.

Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105)

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14. Conocimiento del servicio

%



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14. Conocimiento del servicio

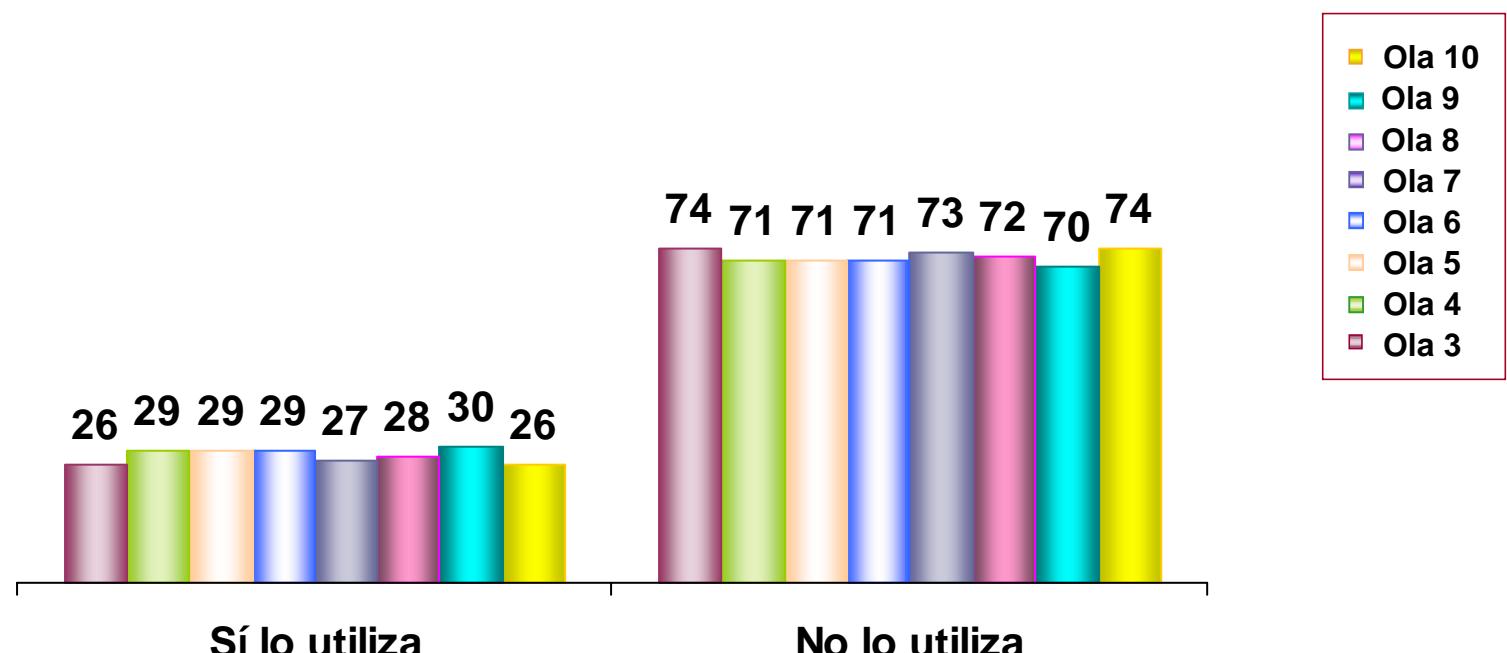
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
P.14.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																		
Sí	46	46	47	55	35	45	39	52	45	50	45	51	46	48	49	48	40	29
No	54	55	53	45	65	55	61	48	55	50	56	49	54	52	51	52	60	71
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Base reducida

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14a. Utilización del servicio

%



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14a. Utilización del servicio

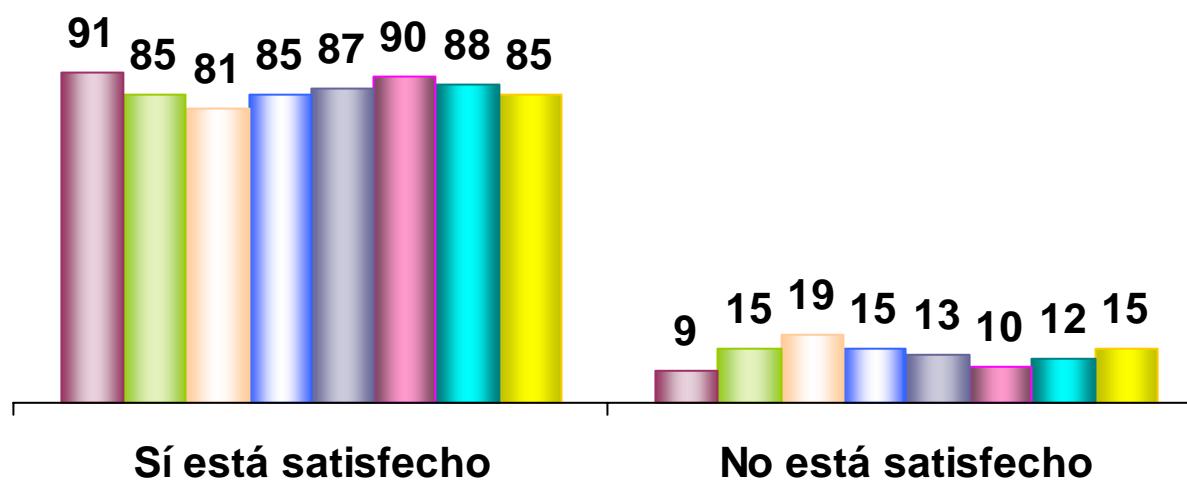
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
P.14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	26	18	30	25	39	25	21	33	23	14	26	26	22	33	26	23	27	50
No	74	82	70	75	61	75	79	67	78	86	74	74	78	67	74	77	73	50
<i>Base: conocen servicio</i>	(463)	(162)	(301)	(16)	(31)	(72)	(56)	(139)	(71)	(78)	(320)	(143)	(181)	(97)	(35)	(114)	(22)	(2)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

P.14b. Satisfacción con el servicio

%



- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

Bases: Utilizan el servicio

Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119)



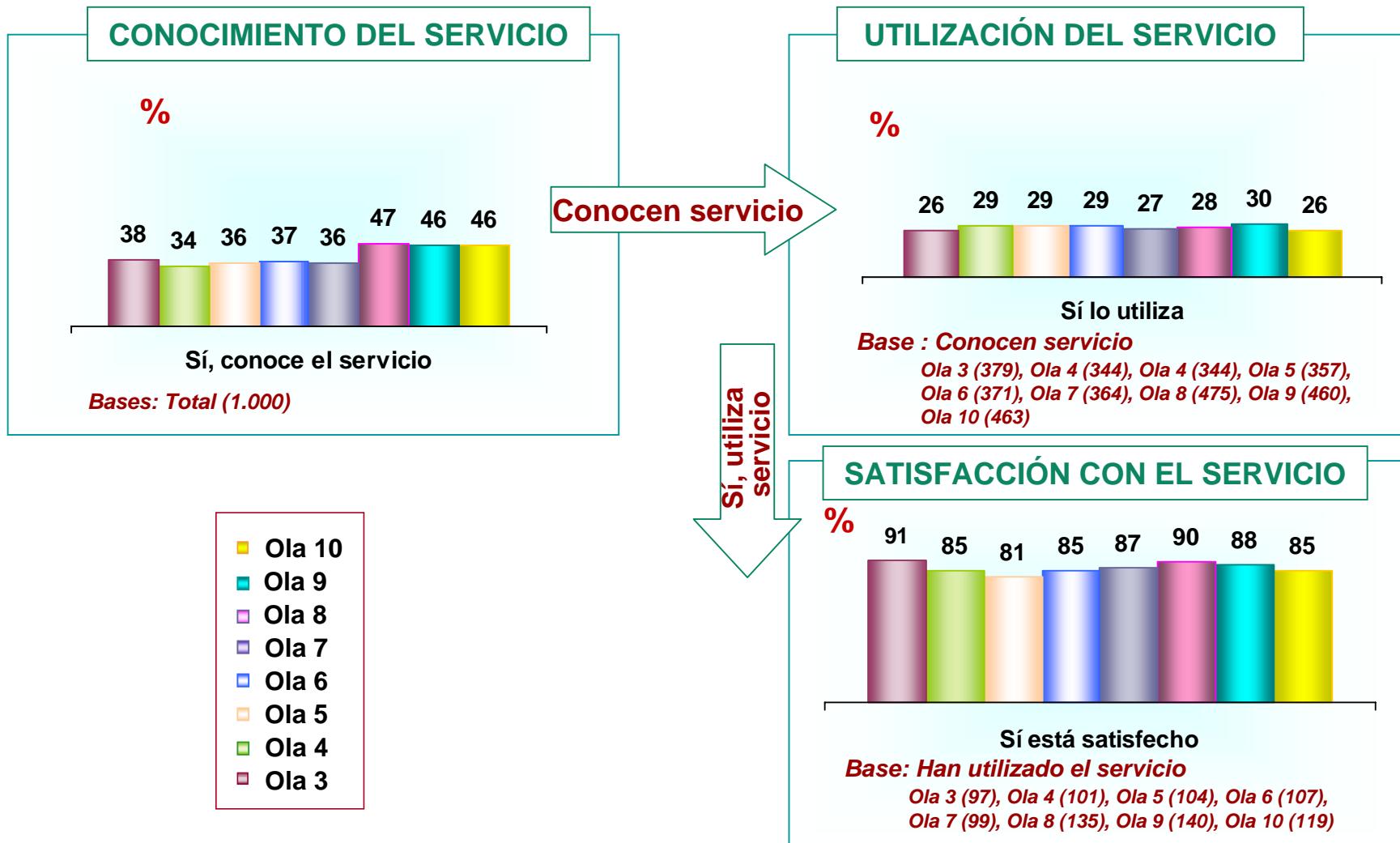
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)

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
P.14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	85	93	82	100	100	83	92	83	75	82	83	89	83	84	100	89	83	100
No	15	7	18	0	0	17	8	17	25	18	17	11	18	16	0	12	17	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(119)	(29)	(90)	(4)*	(12)*	(18)*	(12)*	(46)	(16)*	(11)*	(82)	(37)	(40)	(32)	(9)*	(26)	(6)*	(1)*

* Bases muy reducidas (precaución)

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 10)



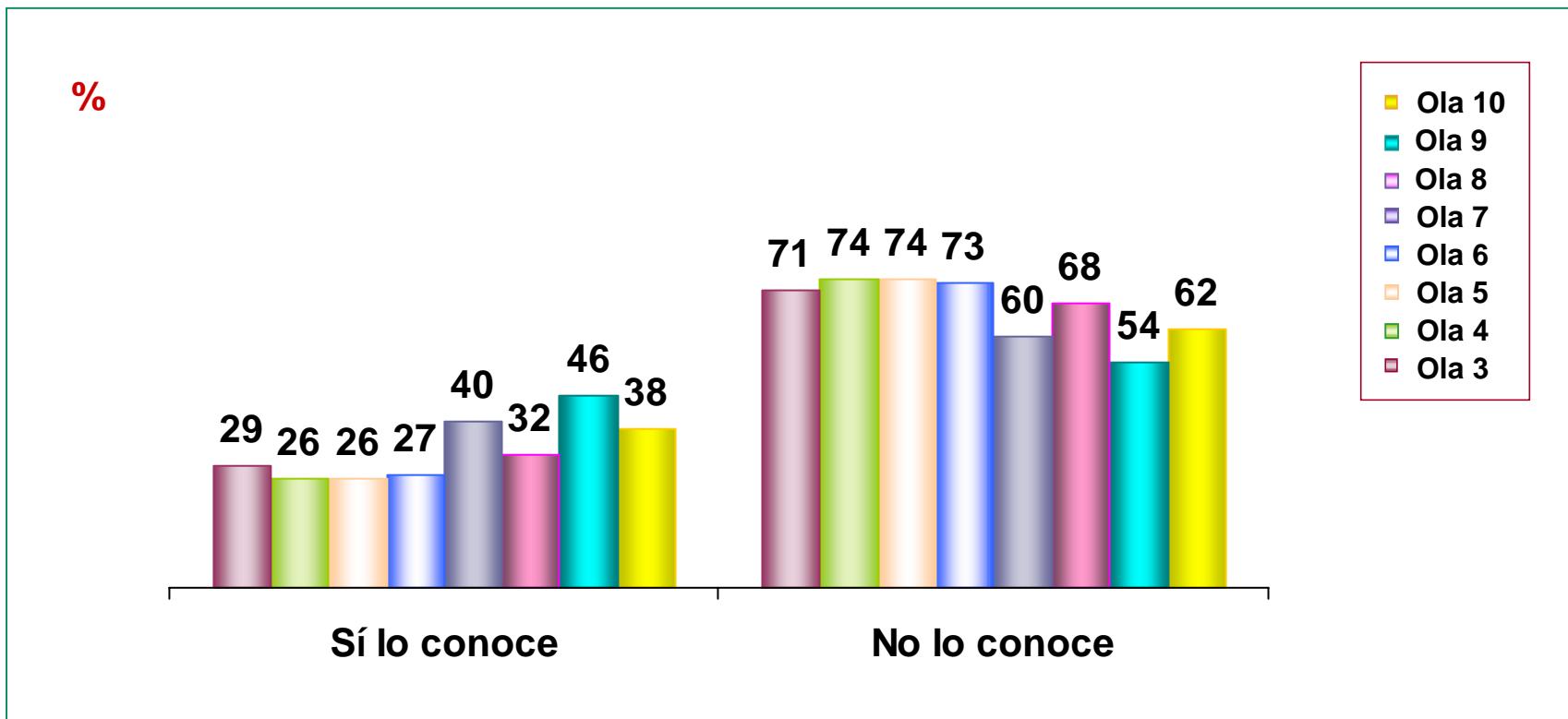
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

Conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15. Conocimiento del servicio

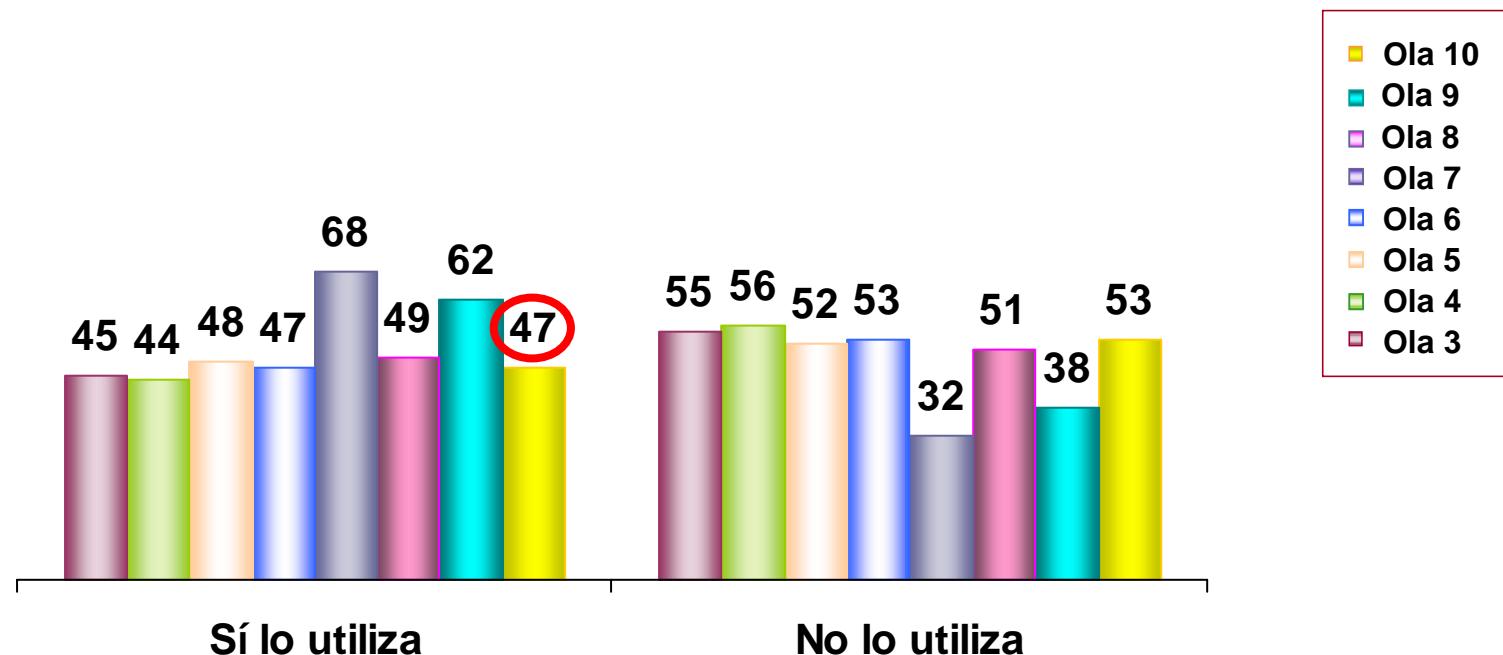
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
P.15.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	39	40	38	17	24	42	41	39	42	41	38	41	34	40	43	39	44	43
No	62	60	62	83	76	59	59	61	58	59	62	59	66	60	57	61	56	57
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15a. Utilización del servicio

%



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

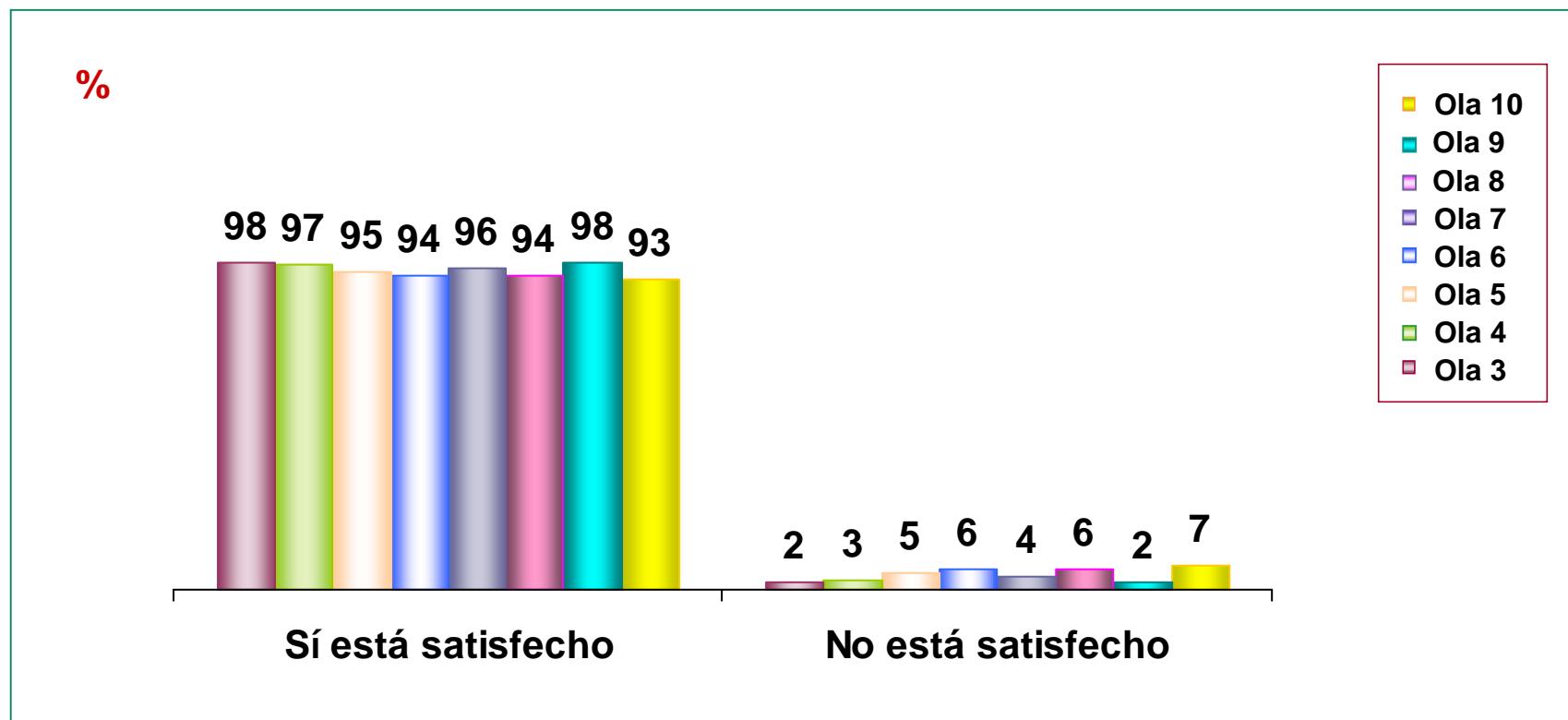
P.15a. Utilización del servicio

%	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
P.15a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	48	44	50	40	48	62	59	49	33	36	51	40	48	46	39	48	54	67
No	53	56	50	60	52	38	41	51	67	64	49	60	52	54	61	52	46	33
<i>Base: conocen servicio</i>	(385)	(143)	(242)	(5)*	(21)	(66)	(58)	(104)	(67)	(64)	(271)	(114)	(134)	(81)	(31)	(94)	(24)	(3)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

P.15b. Satisfacción con la información



Bases: Utilizan el servicio

Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183)



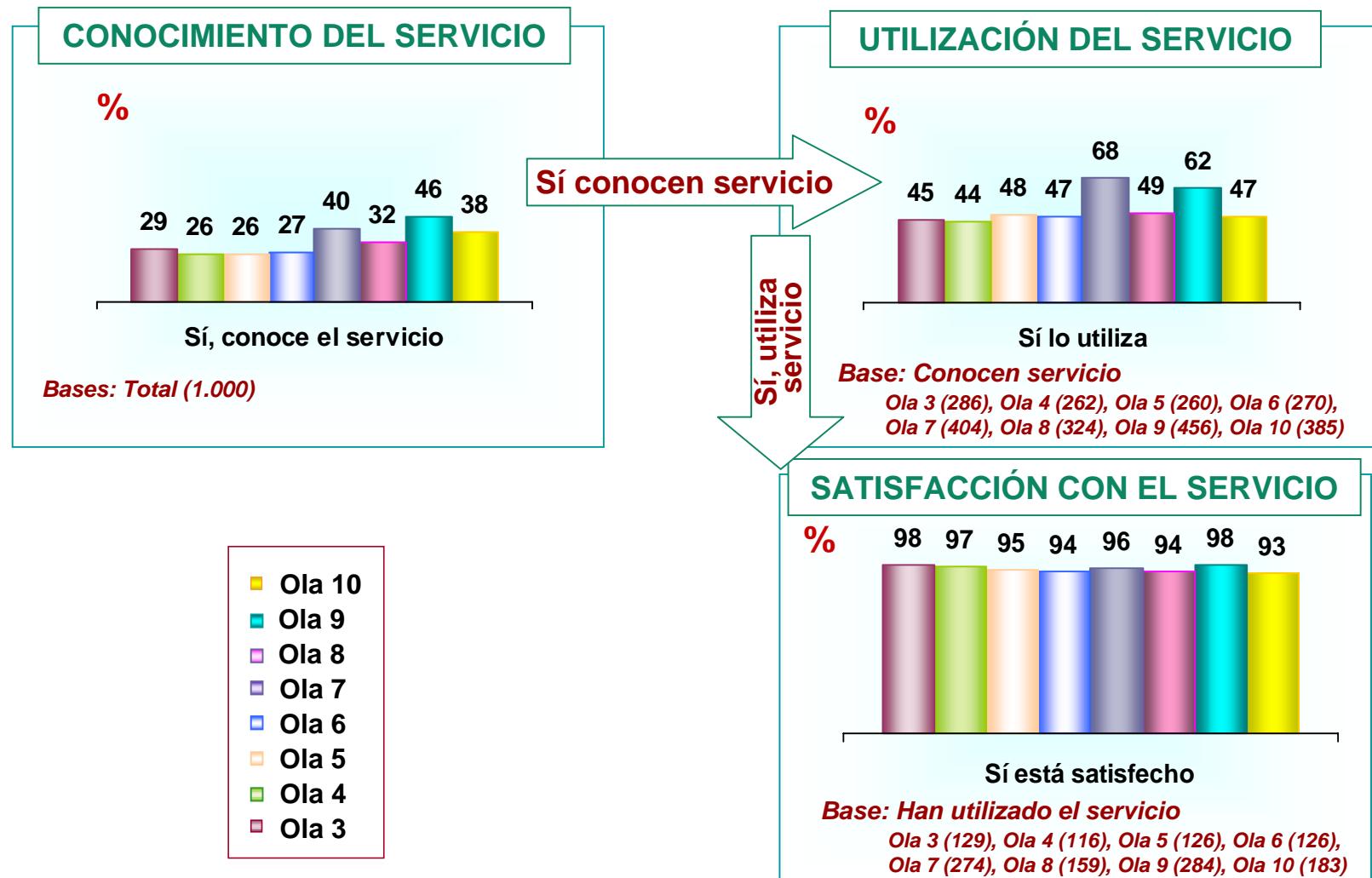
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)

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
P.15b,- INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	93	91	95	100	90	98	91	88	100	96	93	94	89	89	100	98	100	100
No	7	10	5	0	10	2	9	12	0	4	7	7	11	11	0	2	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(183)	(63)	(120)	(2)*	(10)*	(41)	(34)	(51)	(22)	(23)	(137)	(46)	(64)	(37)	(12)*	(45)	(13)*	(2)*

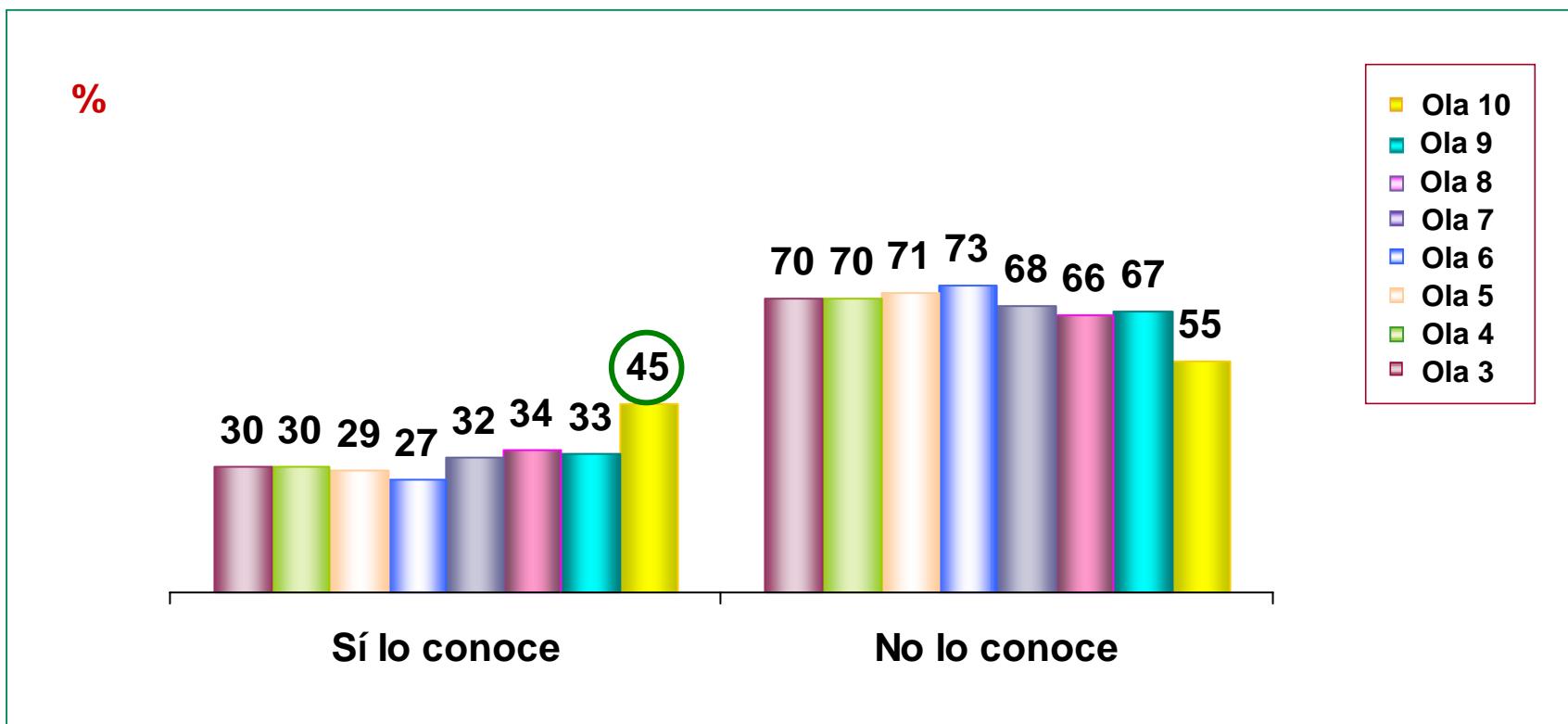
* Bases muy reducidas (precaución)

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 10)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16. Conocimiento del servicio

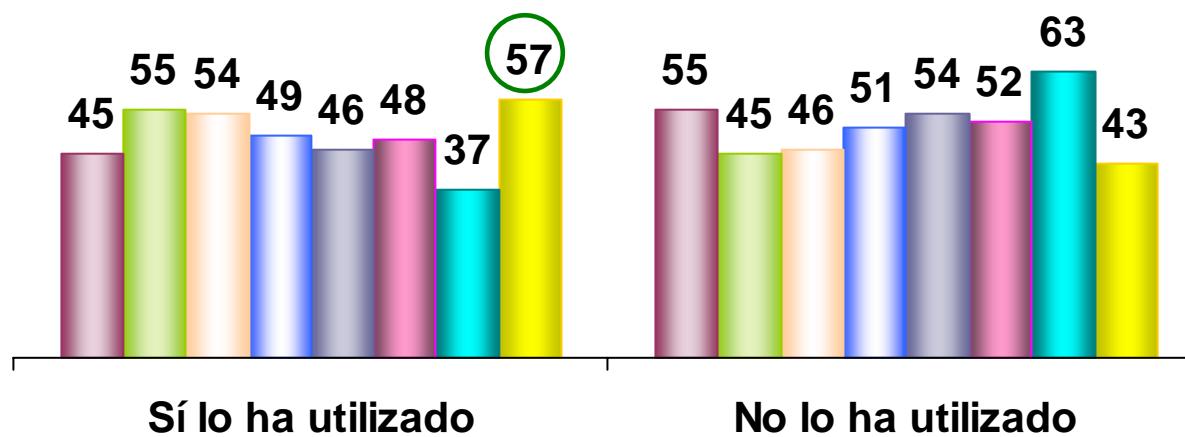
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16.- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	45	46	44	28	49	54	58	42	44	30	48	36	45	43	38	51	42	29
No	55	55	56	72	51	47	42	58	56	71	52	64	56	57	63	49	58	71
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16a. Utilización del servicio

%



- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

Bases: Conocen el servicio

Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

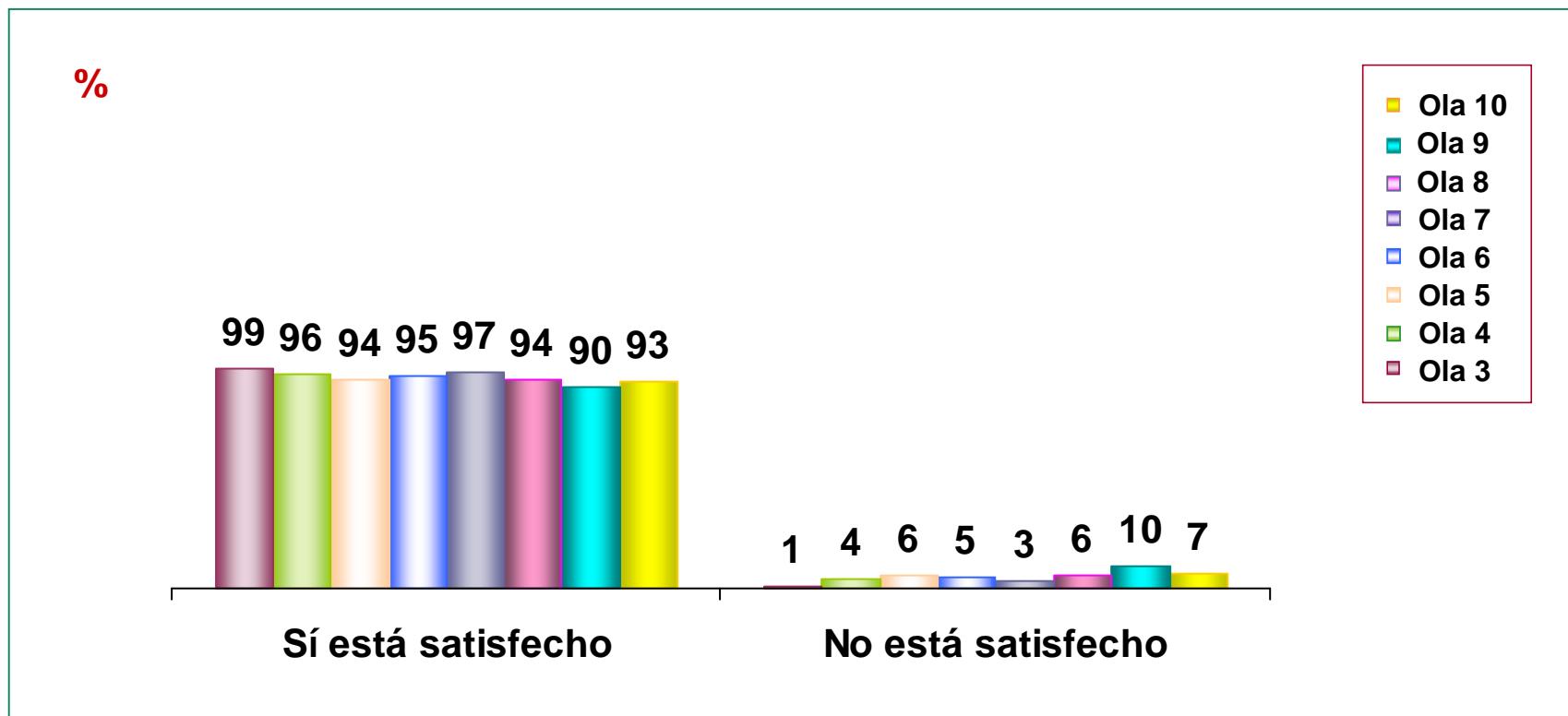
P.16a. Utilización del servicio

%	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
P.16a.- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	57	53	60	75	59	61	63	59	46	50	59	51	54	58	37	65	65	50
No	43	48	40	25	41	39	37	41	54	50	41	49	46	43	63	35	35	50
<i>Base: conocen servicio</i>	(447)	(162)	(285)	(8)*	(44)	(85)	(83)	(111)	(70)	(46)	(347)	(100)	(175)	(87)	(27)	(121)	(23)	(2)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

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
P.16b,- EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO																		
Sí	93	91	95	100	96	92	87	97	94	96	94	92	92	94	100	95	93	100
No	7	9	5	0	4	8	14	3	6	4	6	8	8	6	0	5	7	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(256)	(85)	(171)	(6)*	(26)	(52)	(52)	(65)	(32)	(23)	(205)	(51)	(95)	(50)	(10)*	(79)	(15)*	(1)*

* Bases muy reducidas (precaución)

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 10)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Bases: Total (1.000)

- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

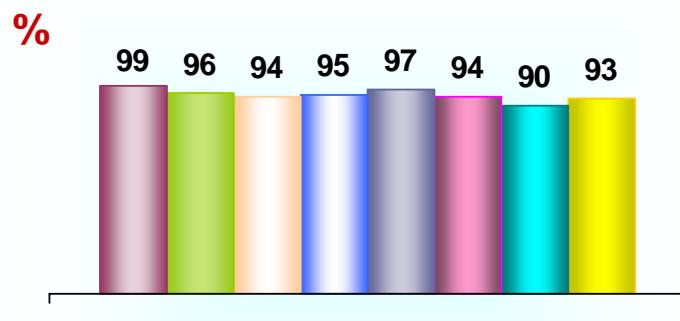


Sí lo ha utilizado

Base: Conocen servicio

Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274),
Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447)

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

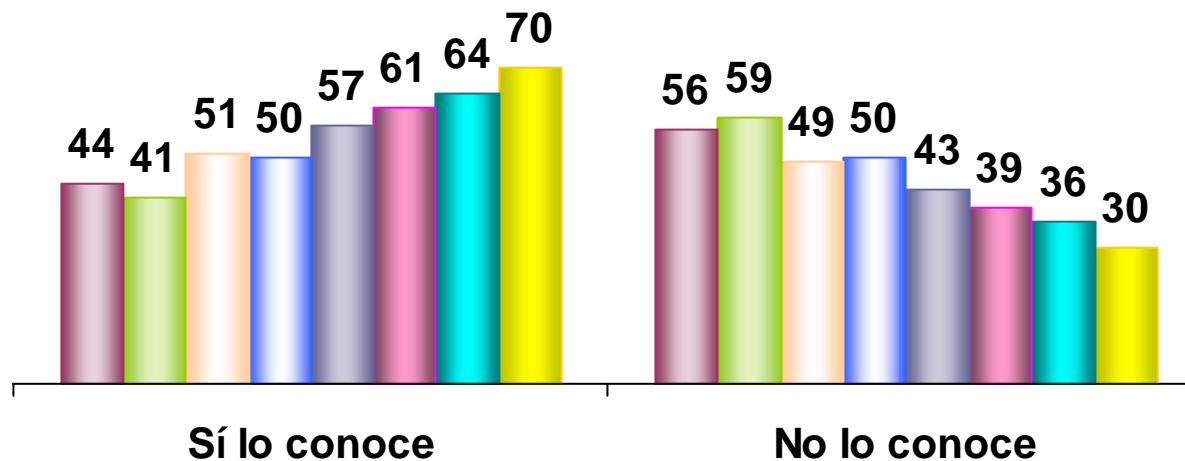


Base: Han utilizado el servicio

Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135),
Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256)

P.18. Conocimiento del servicio

%



- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3

Bases: Total (1.000)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

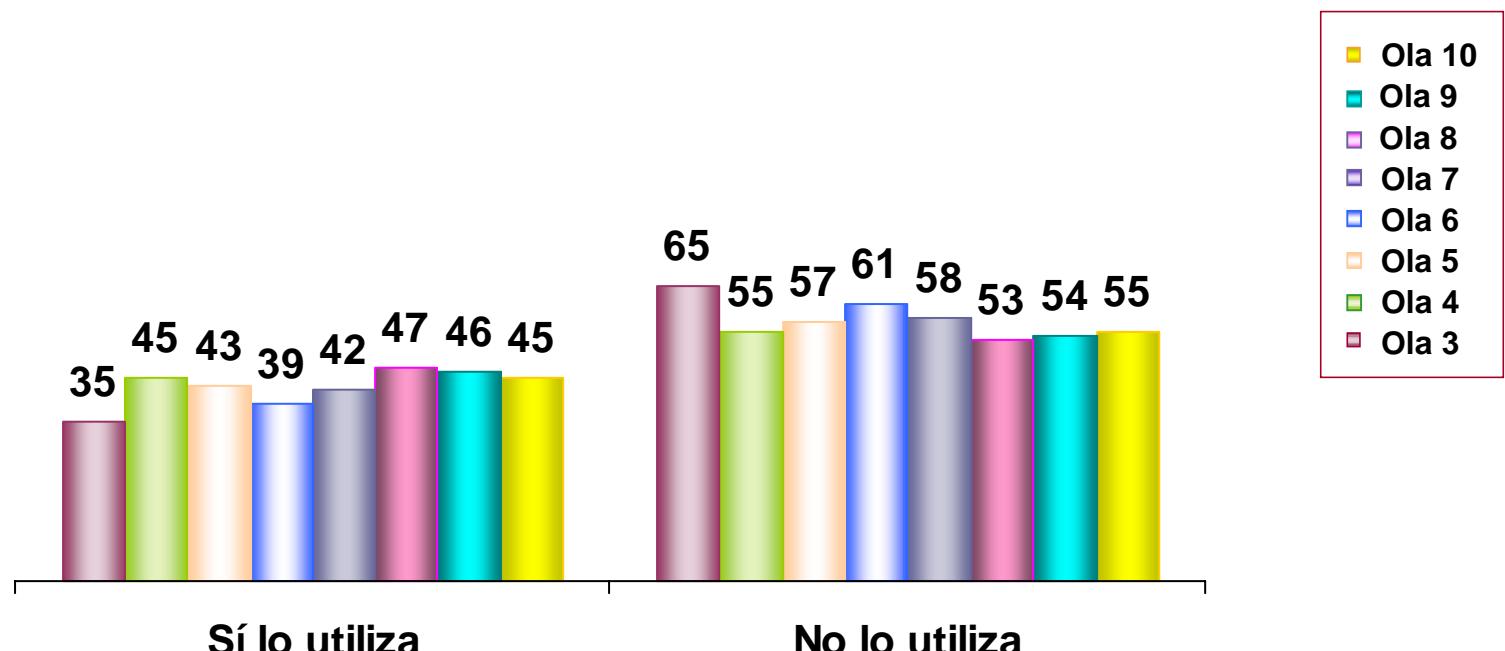
P.18. Conocimiento del servicio

%	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
P.18.- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
Sí	70	74	68	66	72	80	85	66	70	53	74	59	69	74	79	68	66	71
No	30	26	32	35	28	20	15	34	30	47	26	41	31	26	21	32	35	29
<i>Base</i>	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

P.18a. Utilización del servicio

%



Bases: Conocen servicio

Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)

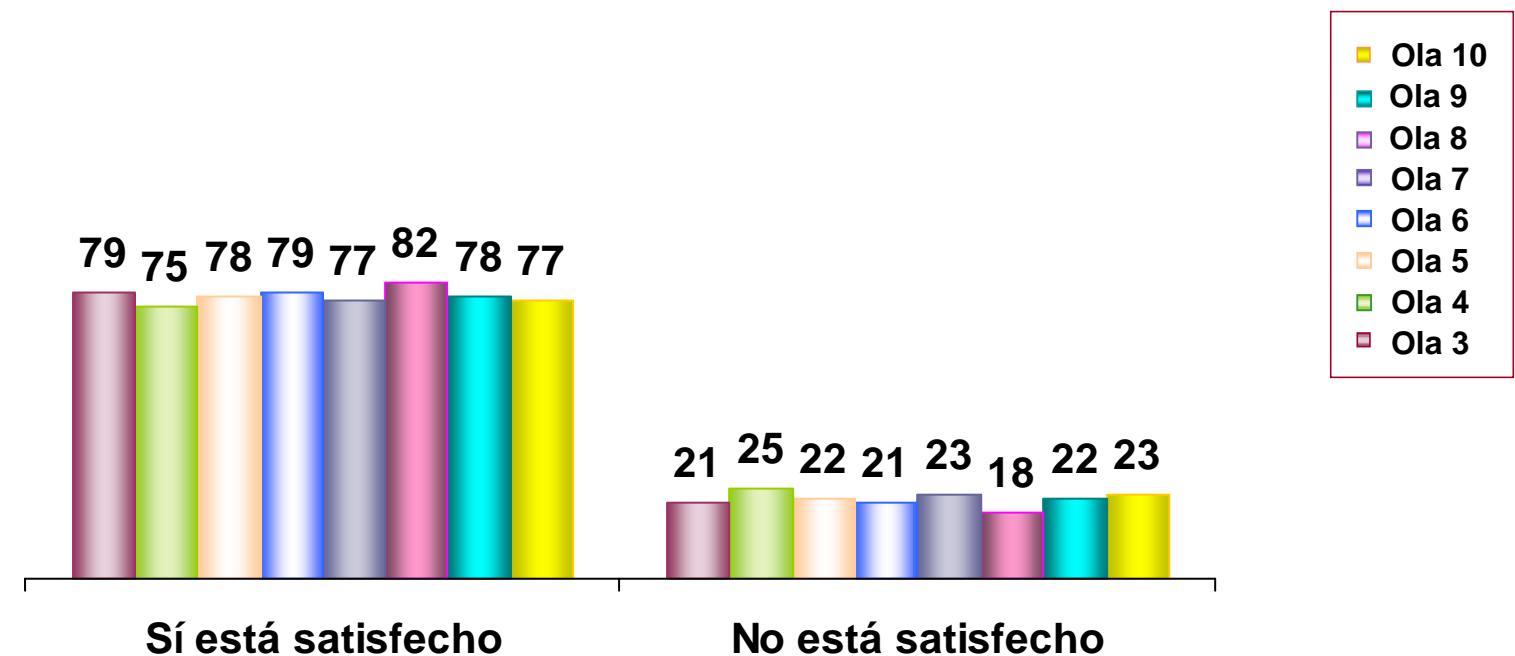
P.18a. Utilización del servicio

%	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
P.18a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	45	46	45	37	58	57	55	48	37	11	52	22	44	48	53	41	50	40
No	55	54	55	63	42	43	46	52	63	89	48	78	56	52	47	59	50	60
<i>Base: conocen servicio</i>	(700)	(263)	(437)	(19)*	(64)	(127)	(121)	(176)	(111)	(82)	(535)	(165)	(271)	(151)	(57)	(162)	(36)	(5)*

* Bases reducidas

P.18b. Satisfacción con el servicio

%



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317)

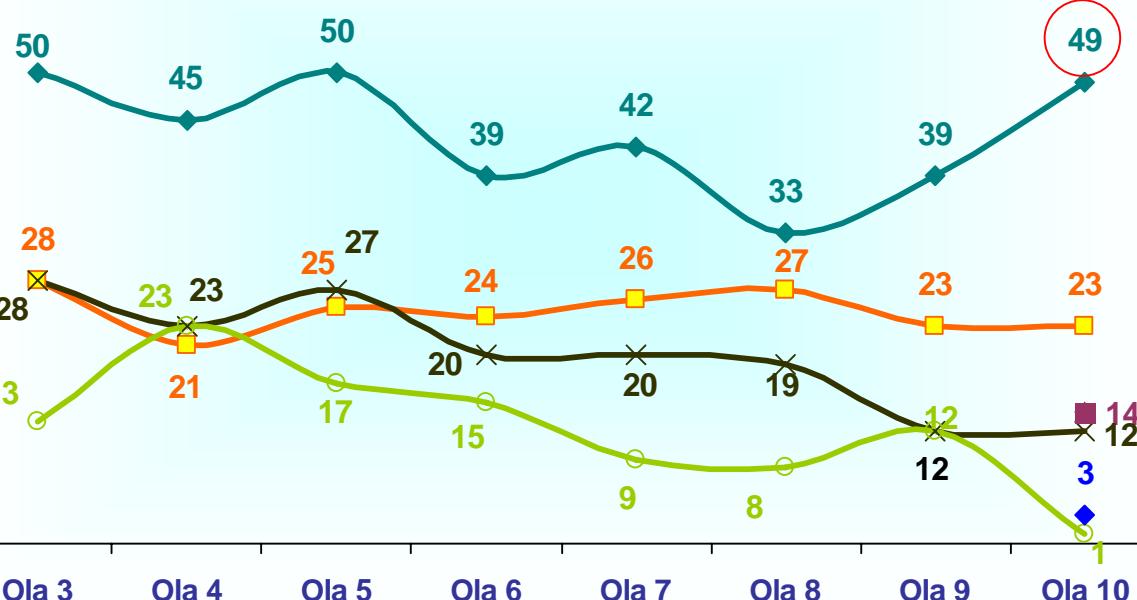
P.18b. Satisfacción con el servicio

%	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
P.18b,- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	77	78	76	100	76	82	77	75	68	67	77	73	74	80	73	78	83	100
No	23	22	24	0	24	18	23	25	32	33	23	27	26	21	27	22	17	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(317)	(120)	(197)	(7)*	(37)	(72)	(66)	(85)	(41)	(9)*	(280)	(37)	(119)	(73)	(30)	(67)	(18)	(2)*

* Bases reducidas

%

P.18c. Razones de insatisfacción



- ◆ No se encuentra información
- Información escasa
- ✖ Muy lento
- Ampliar y mejorar gestiones
- Imposibilidad de realizar la operación
- ◆ No obtuvo respuesta

Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

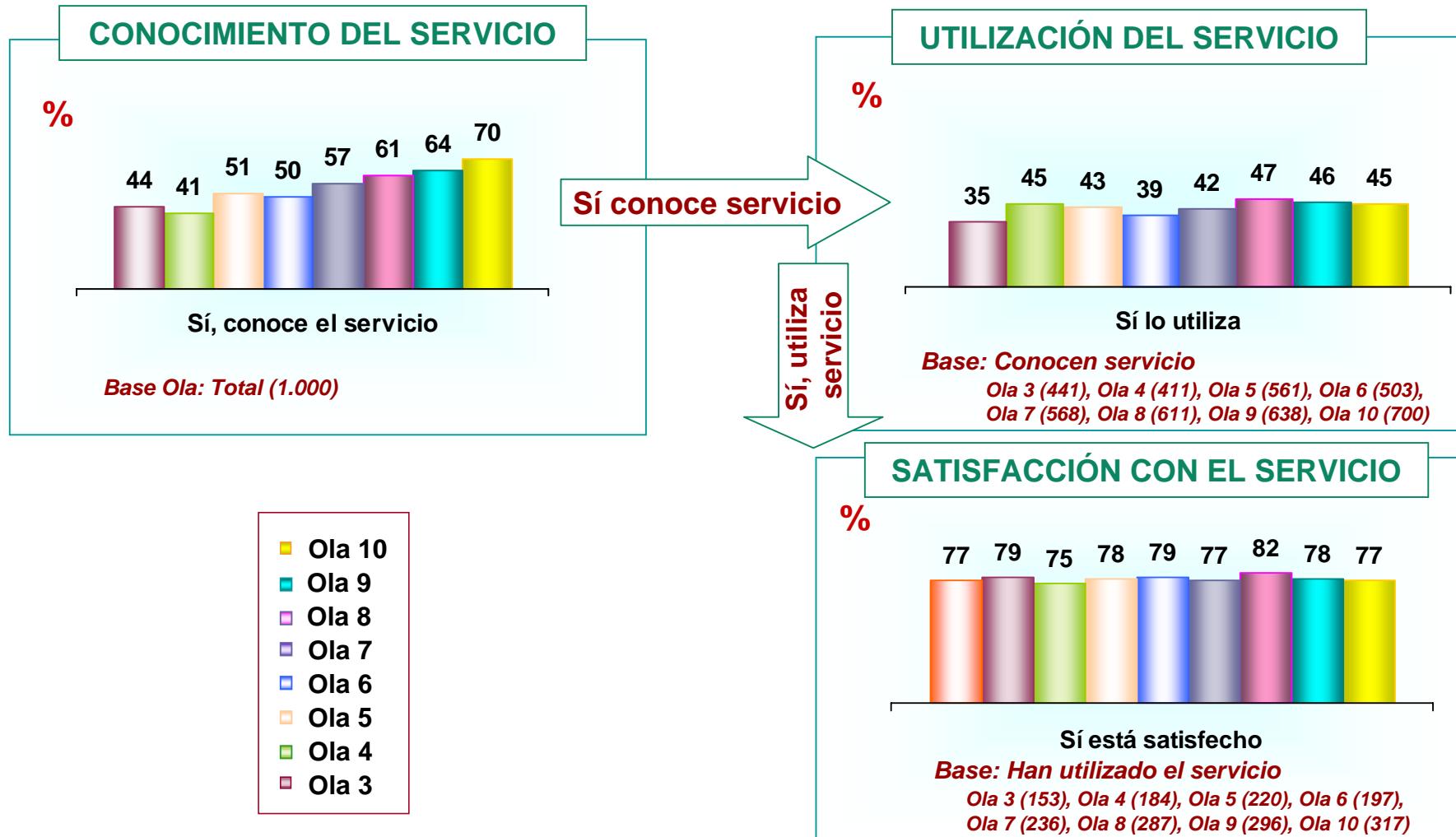
Ola 3 (32)*, Ola 4 (47)*, Ola 5 (48)*, Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74)

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
P.18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No se encuentra la información	49	46	50	0	44	62	67	43	23	67	48	50	52	53	38	47	67	0
Información escasa	23	15	27	0	33	31	20	19	23	0	17	60	19	13	25	40	33	0
Imposibilidad de realizar la operación	14	15	13	0	22	0	7	10	39	0	16	0	13	13	13	13	0	0
Muy lento	12	19	8	0	11	15	0	19	8	33	13	10	7	20	25	7	0	0
No obtuvo contestación	3	0	4	0	0	0	7	0	8	0	3	0	3	7	0	0	0	0
Ampliar y mejorar las cuestiones	1	4	0	0	0	0	0	5	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0
Ns/Nc	3	0	4	0	0	0	0	10	0	0	3	0	7	0	0	0	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	(74)	(26)	(48)	(0)	(9)*	(13)*	(15)*	(21)	(13)*	(3)*	(64)	(10)*	(31)	(15)*	(8)*	(15)*	(3)*	(0)

* Bases muy reducidas (precaución)

AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 10)





AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

P.19a. 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
P.19.- ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de Distrito?																		
Sí	69	73	67	69	66	70	59	76	73	61	69	70	69	71	71	71	64	57
No	31	27	33	31	34	30	41	24	27	39	31	30	31	29	29	29	36	43
Base:	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*

* Bases reducidas

P.19a. 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
P.19a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	34	35	33	45	29	32	37	37	28	36	33	36	31	40	43	34	26	25
No	66	65	67	55	71	68	64	64	72	64	67	65	70	60	57	66	74	75
<i>Base: conocen servicio</i>	(690)	(259)	(431)	(20)	(59)*	(112)	(85)	(203)	(116)	(95)	(493)	(197)	(272)	(144)	(51)	(170)	(35)	(4)*

* Bases reducidas

P.19a. Utilización del servicio último año

%	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

P.19b.- NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO

Una vez	40	37	42	56	35	47	42	39	36	35	41	39	41	40	36	40	56	100
Dos veces	19	18	20	33	41	19	19	16	12	15	23	10	17	21	18	22	11	0
Tres veces	7	8	6	11	12	8	7	7	3	6	6	9	5	5	9	7	11	0
Cuatro o más veces	10	9	11	0	6	6	3	10	15	21	7	16	10	9	14	12	0	0
Ninguna	22	25	20	0	6	19	29	26	30	18	22	23	25	24	23	16	22	0
Ns/Nc	2	3	1	0	0	0	0	3	3	6	1	4	2	2	0	3	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(234)	(91)	(143)	(9)*	(17)*	(36)	(31)	(74)	(33)	(34)	(164)	(70)	(83)	(58)	(22)	(58)	(9)*	(1)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 10)

P.19c. Satisfacción con el servicio

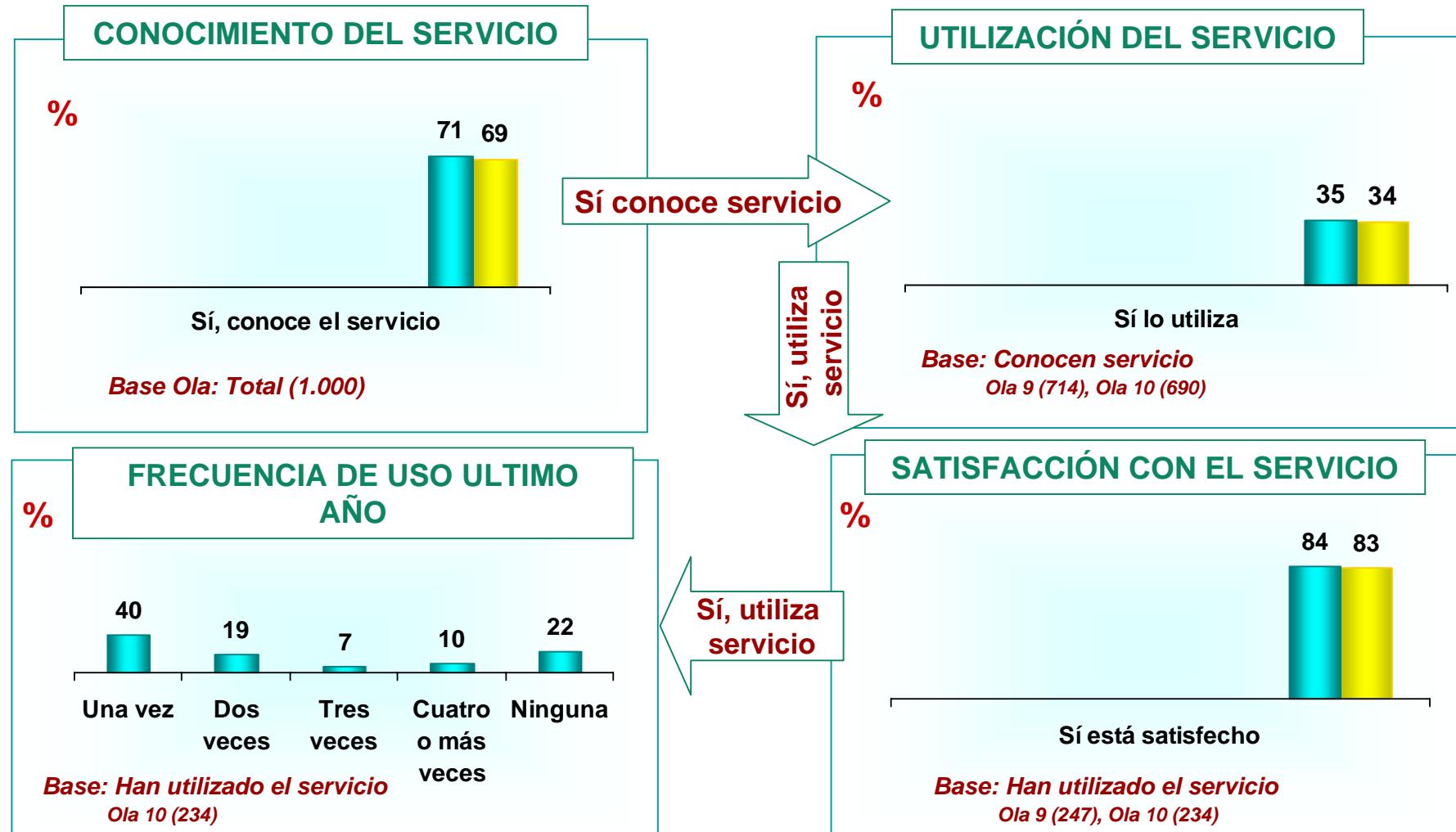
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA	DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c.- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	83	87	80	78	94	61	94	82	85	88	81	86	78	91	96	78	67	100
No	18	13	20	22	6	39	7	18	15	12	19	14	22	9	5	22	33	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(234)	(91)	(143)	(9)*	(17)*	(36)	(31)	(74)	(33)	(34)	(164)	(70)	(83)	(58)	(22)	(58)	(9)*	(1)*

* Bases reducidas

P.19d. 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
P.19d.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Mucho tiempo de espera	37	25	41	0	100	50	0	31	40	25	45	10	44	40	0	31	33	0
No le solucionaron el problema	32	42	28	0	100	21	50	46	0	50	36	20	28	20	0	31	67	0
Mala atención del personal	17	8	21	0	0	21	50	8	20	25	13	30	22	20	0	15	0	0
Información incompleta	15	8	17	50	0	21	0	8	20	0	16	10	22	0	0	15	0	0
No tenían la información	12	8	14	50	0	21	0	0	20	0	10	20	22	0	0	8	0	0
Información escasa	7	0	10	0	0	21	0	0	0	0	10	0	6	0	100	8	0	0
Todavía espera la respuesta	7	17	3	0	0	0	0	23	0	0	7	10	11	0	0	8	0	0
Otros	2	0	3	0	0	7	0	0	0	0	3	0	0	20	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	(41)	(12)*	(29)	(2)*	(1)*	(14)*	(2)*	(13)*	(5)*	(4)*	(31)	(10)*	(18)*	(5)*	(1)*	(13)*	(3)*	(0)

* Bases muy reducidas (precaución)

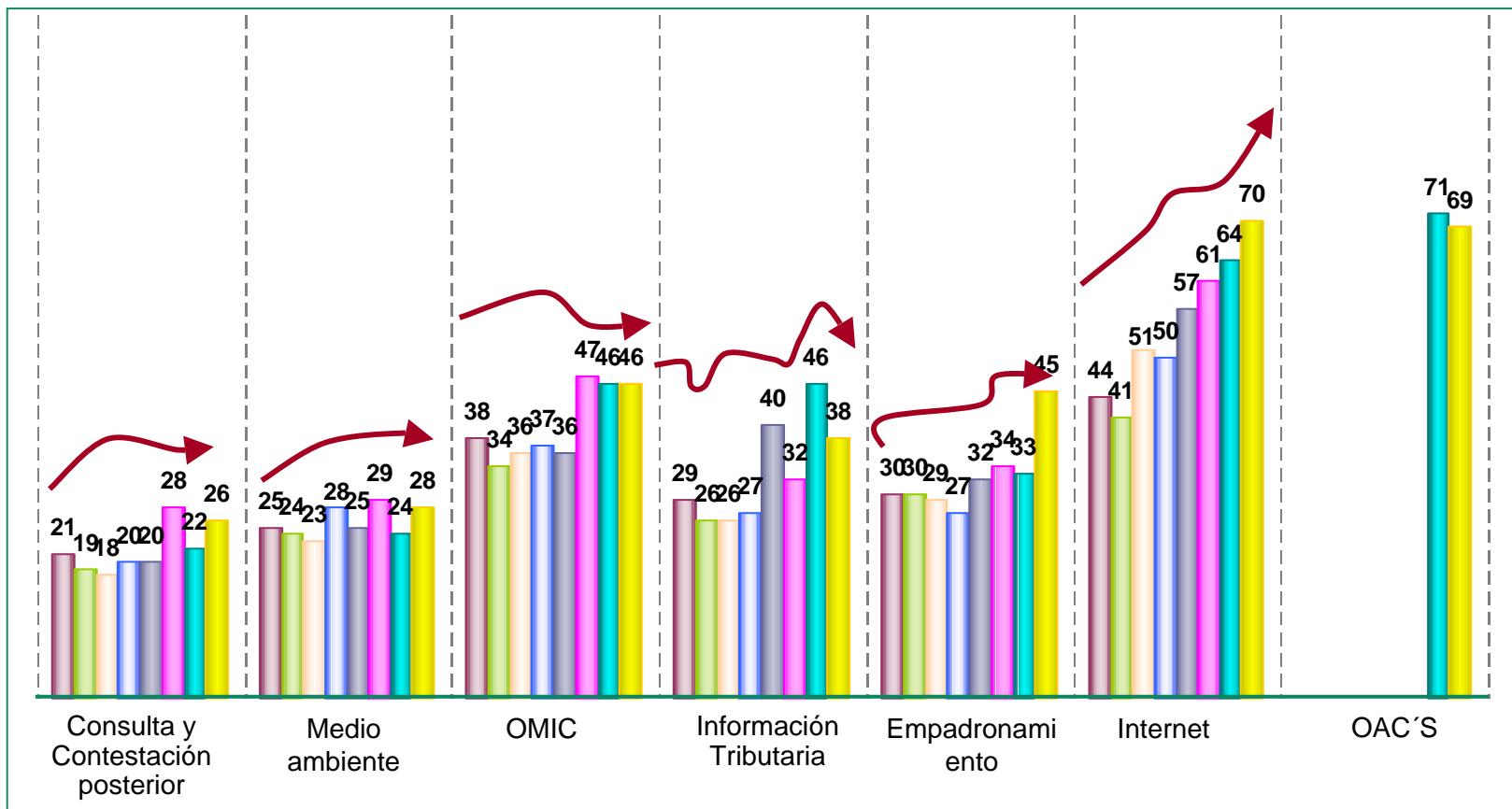


“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 10)

- CUADRO RESUMEN -

%

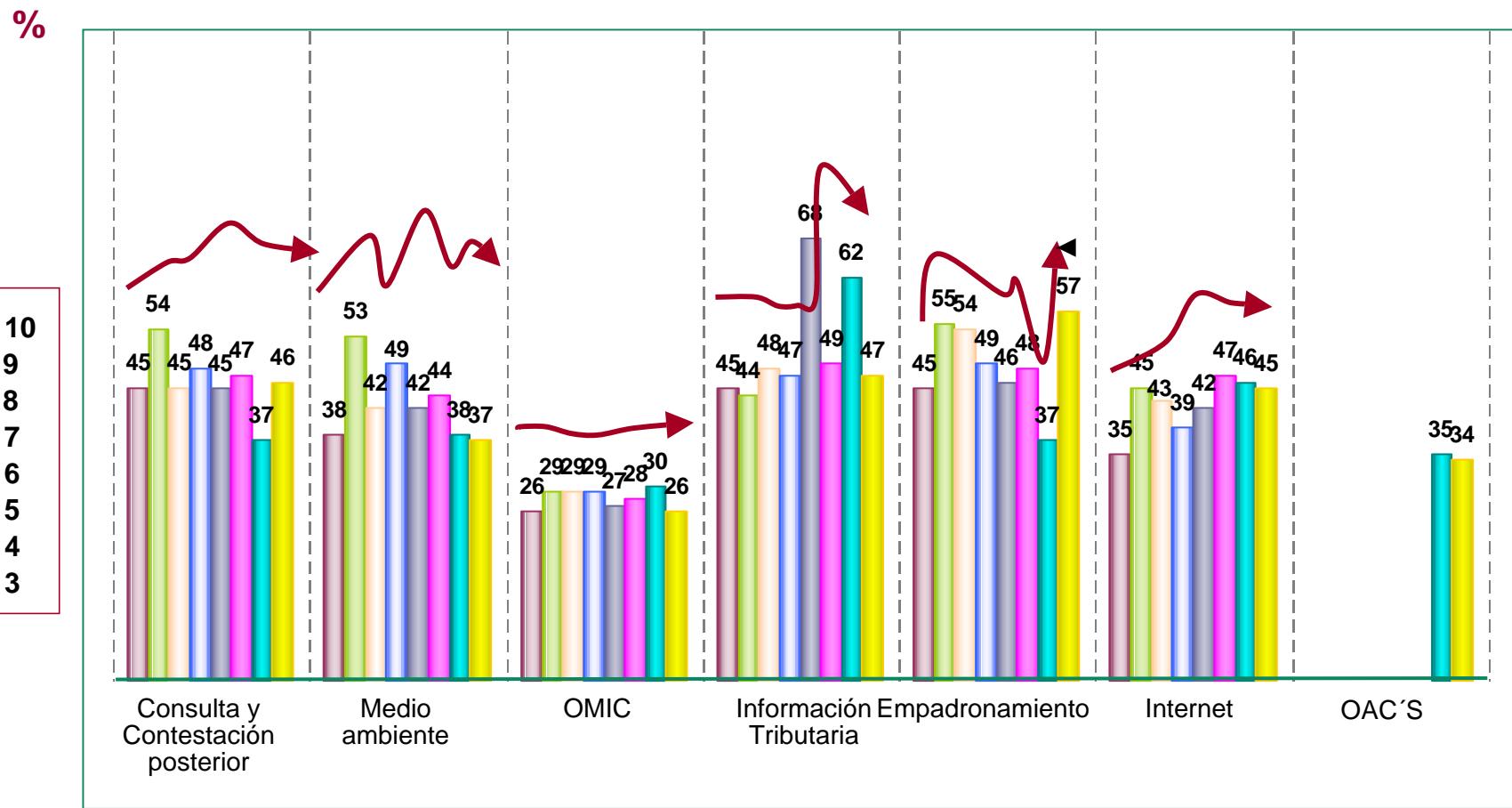
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3



Bases: Total (1.000)

“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 10)

- CUADRO RESUMEN -

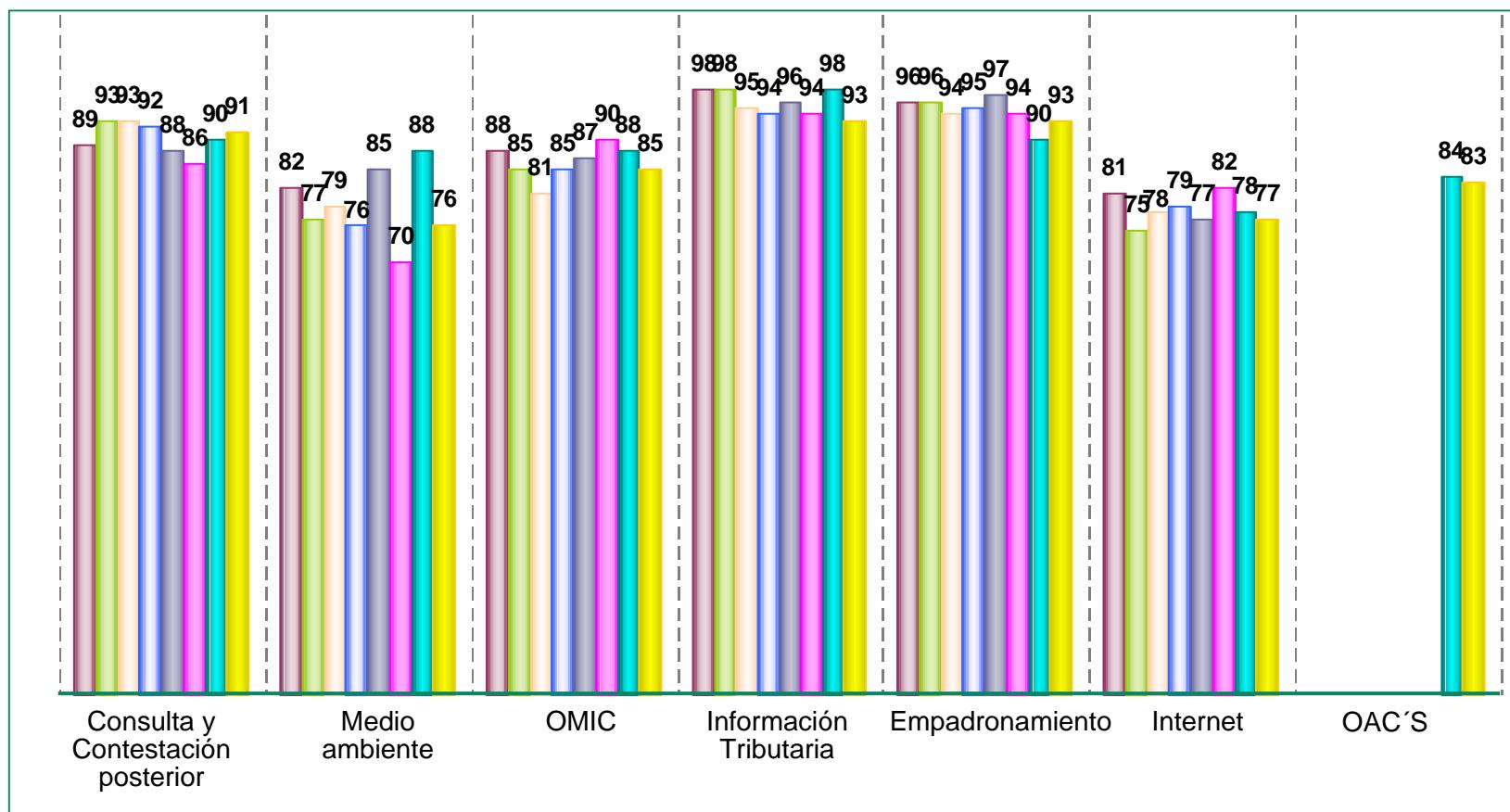


Bases: Conocen el Servicio

“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 10)

- CUADRO RESUMEN -

%



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

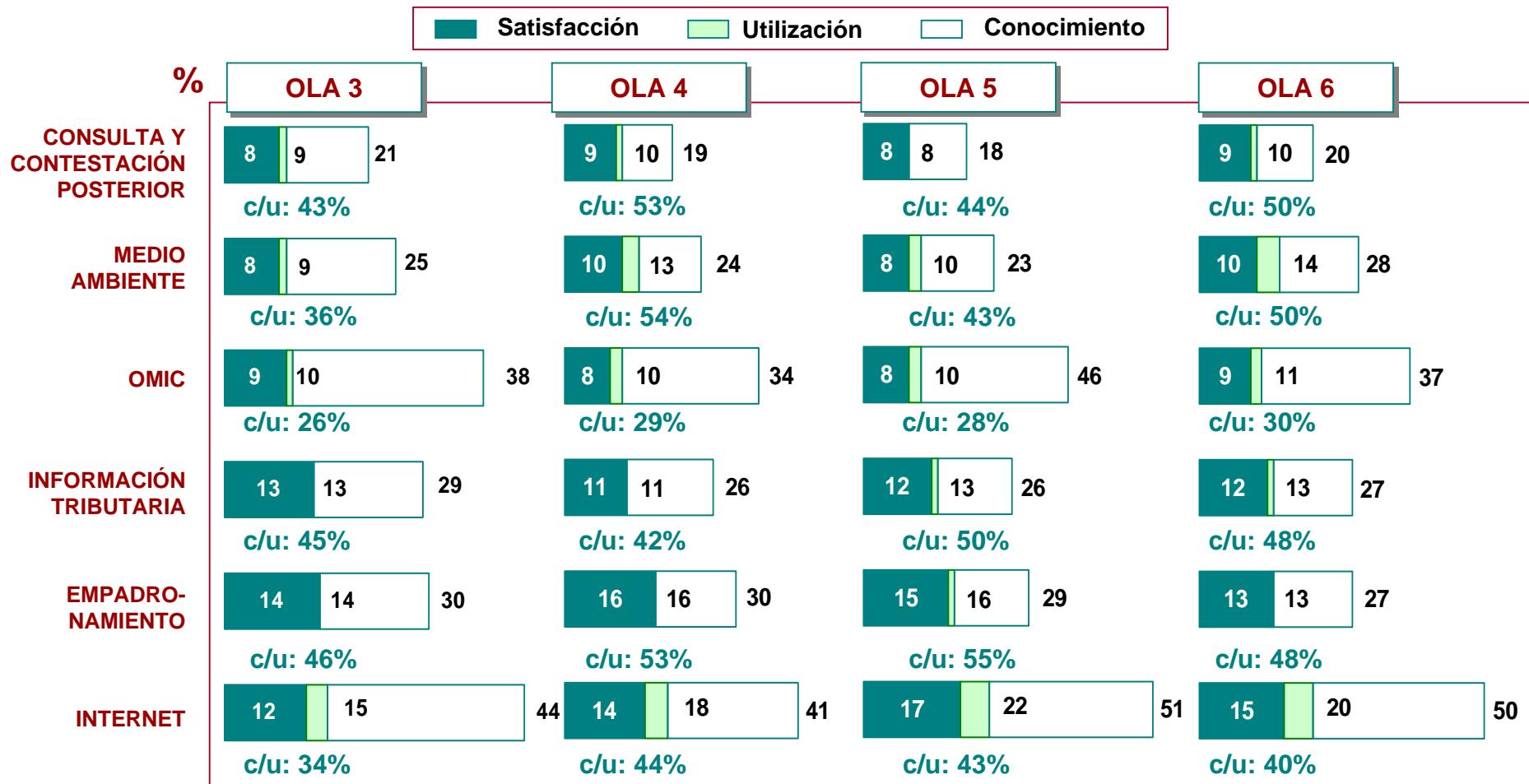
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

Con esta información (ratio), podemos observar el uso que se haría de los distintos servicios si la totalidad de los individuos conocieran los mismos, de esta forma, podemos prever su utilización en función de su conocimiento.

SERVICIOS 010

(Olas 3 a 6)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

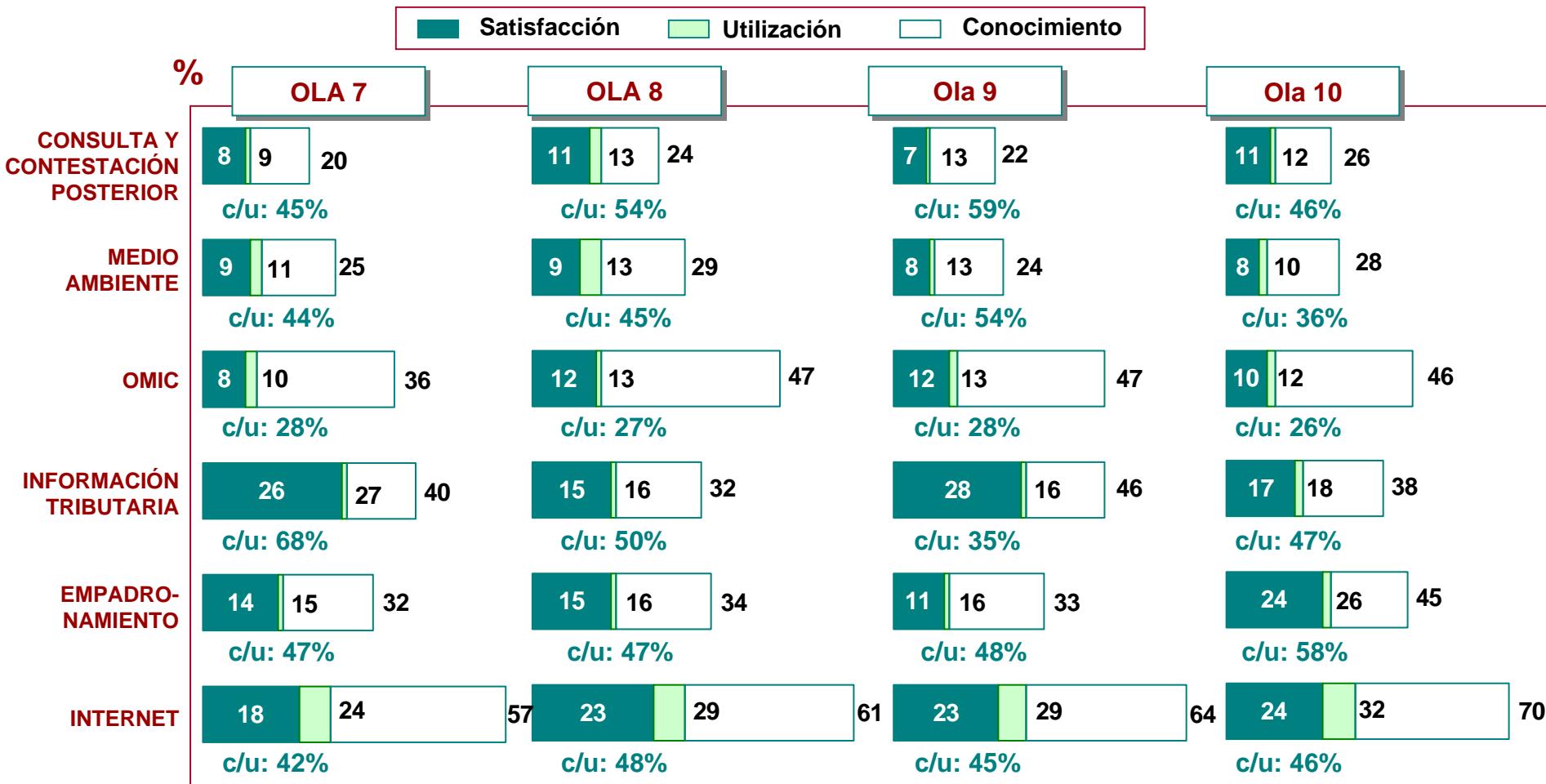


Bases: Total (1.000)

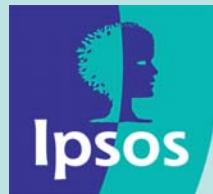


SERVICIOS 010 (Olas 7 a 10)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

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

	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Diferencia Ola 10 -9
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	12	15	9	9	14	7	14	10	-4
Gestiones de tasas y tributos municipales	8	7	7	6	7	6	8	10	2
Información y tramitación de multas	3	7	4	4	6	3	6	6	-
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	7	4	7	6	4	6	8	2
Las relacionadas con la vivienda	3	7	2	5	5	3	6	5	-1
Información sobre transportes y tráfico	3	3	4	4	5	3	4	5	1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	2	2	5	3	5	5	-
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	6	2	2	4	1	3	5	2
Los actuales pero más completas	6	1	3	2	4	1	2	3	1
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	2	3	2	3	1	4	5	1

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

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

	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Diferencia Ola 9 -10
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	3	2	3	4	2	2	3	4	1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	3	1	1	2	2	2	2	-
Solicitud de certificados y permisos	2	1	1	2	2	2	3	5	2
Oposiciones y empleo	2	5	1	2	2	1	2	3	1
Información y gestiones sobre educación	1	3	2	2	2	2	2	3	1
Trámites sobre actividades deportivas	-	1	1	1	1	2	1	3	2
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	1	-	2	1	1	2	3	1
Recibir información sobre el 010	1	1	1	1	0	2	1	3	2
Otras gestiones	2	2	-	3	2	13	9	2	-7
Ninguno	13	12	14	11	8	11	16	12	-4
Ns/Nc	48	37	47	45	39	48	33	44	11

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

%	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	
P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																			
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	10	9	11	3	17	6	12	10	13	9	11	9	11	10	13	10	9	0	
Gestiones de tasas y tributos municipales	10	11	9	7	15	13	10	12	4	5	12	4	10	10	14	8	9	0	
Formulación de reclamaciones y denuncias	8	8	8	3	11	7	8	10	7	5	8	8	8	8	14	6	7	0	
Información y tramitación de multas	6	7	5	3	12	8	4	5	6	4	7	4	5	6	10	5	6	0	
Las relacionadas con la vivienda	5	4	6	10	11	6	5	5	4	2	6	3	5	5	7	7	4	0	
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos,...)	5	5	5	7	11	4	6	7	3	1	5	4	4	6	8	5	7	0	
Información sobre transportes y tráfico	5	5	5	3	12	6	5	4	5	2	6	4	6	5	7	3	6	14	
Las relaciones con el Padrón de habitantes	5	5	5	7	12	6	4	6	1	2	6	3	5	5	7	5	2	0	
Solicitud de certificados y permisos	5	4	6	3	9	6	6	5	4	3	5	4	5	5	4	6	0	0	
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	5	4	5	3	9	3	6	5	3	3	5	3	4	7	10	3	2	0	
Gestiones de medio ambiente	4	3	5	3	9	3	2	5	3	5	4	5	4	4	8	5	0	0	
Información y gestiones sobre educación	3	3	4	3	9	4	2	5	1	1	4	2	4	3	7	3	0	0	



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 10)

.../... %	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	
P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																			
Recibir información sobre el 010	3	2	4	3	7	4	3	5	1	1	4	1	3	4	10	3	2	0	
Oposiciones y empleo	3	2	4	7	10	3	3	3	1	1	4	1	3	4	11	2	0	0	
Los actuales pero más completas	3	2	3	3	7	4	3	3	1	2	3	2	3	3	6	3	2	14	
Trámites sobre actividades deportivas	3	3	3	3	6	3	1	4	1	1	3	2	3	3	8	2	0	0	
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	3	2	3	3	9	4	1	2	2	0	3	2	2	2	8	3	0	0	
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	4	2	2	0	
Gestiones relacionadas con la vía pública	2	2	2	0	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	0	2	0	0	
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	1	1	3	0	0	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	0	0	
Tarjetas de aparcamiento de residentes	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	14	
Servicios de la 3ª edad	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	
Información sobre servicios a minusválidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otras Gestiones	2	1	2	0	2	3	4	2	0	1	2	0	3	2	1	1	0	0	
Ninguno	12	13	11	10	7	9	13	14	12	14	11	14	10	13	11	15	6	14	
Ns/Nc	44	41	45	59	44	46	42	39	47	46	44	44	46	40	35	41	58	57	
Base	(1000)	(356)	(644)	(29)	(89)	(159)	(143)	(266)	(158)	(156)	(719)	(281)	(393)	(203)	(72)	(239)	(55)	(7)*	



“010” DISTRITOS (Ola 10)

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

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

Bases: Total (1.000)



V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



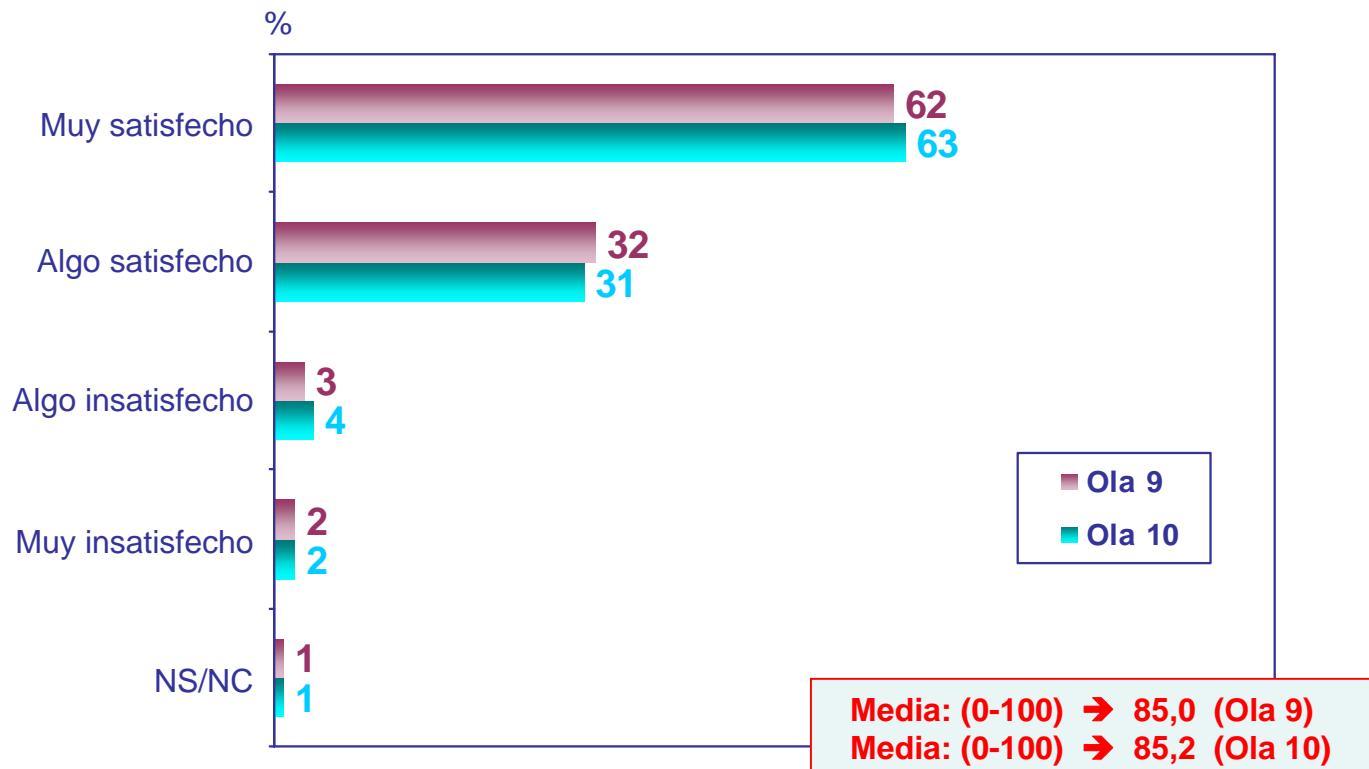
ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
≥ 85.5	<ul style="list-style-type: none"> Alto compromiso Muy satisfecho $\geq 70\%$ Algo + Muy insat. $\leq 10\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan alta retención de clientes
$73.3 \geq I.S. \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso medio Optimizar 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan debilidades en lealtad
≤ 73.3	<ul style="list-style-type: none"> Bajo compromiso Acción inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad

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

SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

P.20 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?



Base: Total (1000)

SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

P.21 ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



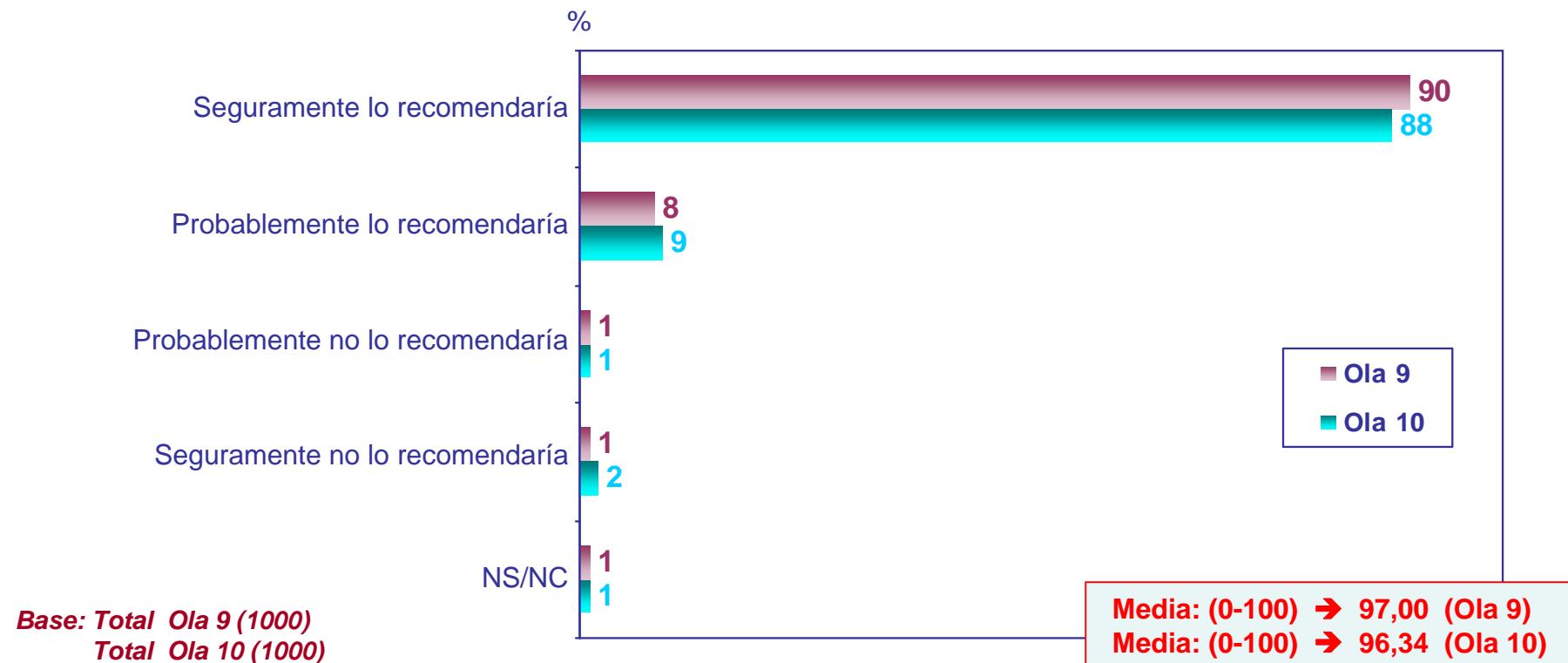
Base: Insatisfechos Ola 9(51)*

Insatisfechos Ola 10 (57)*

* Base reducida

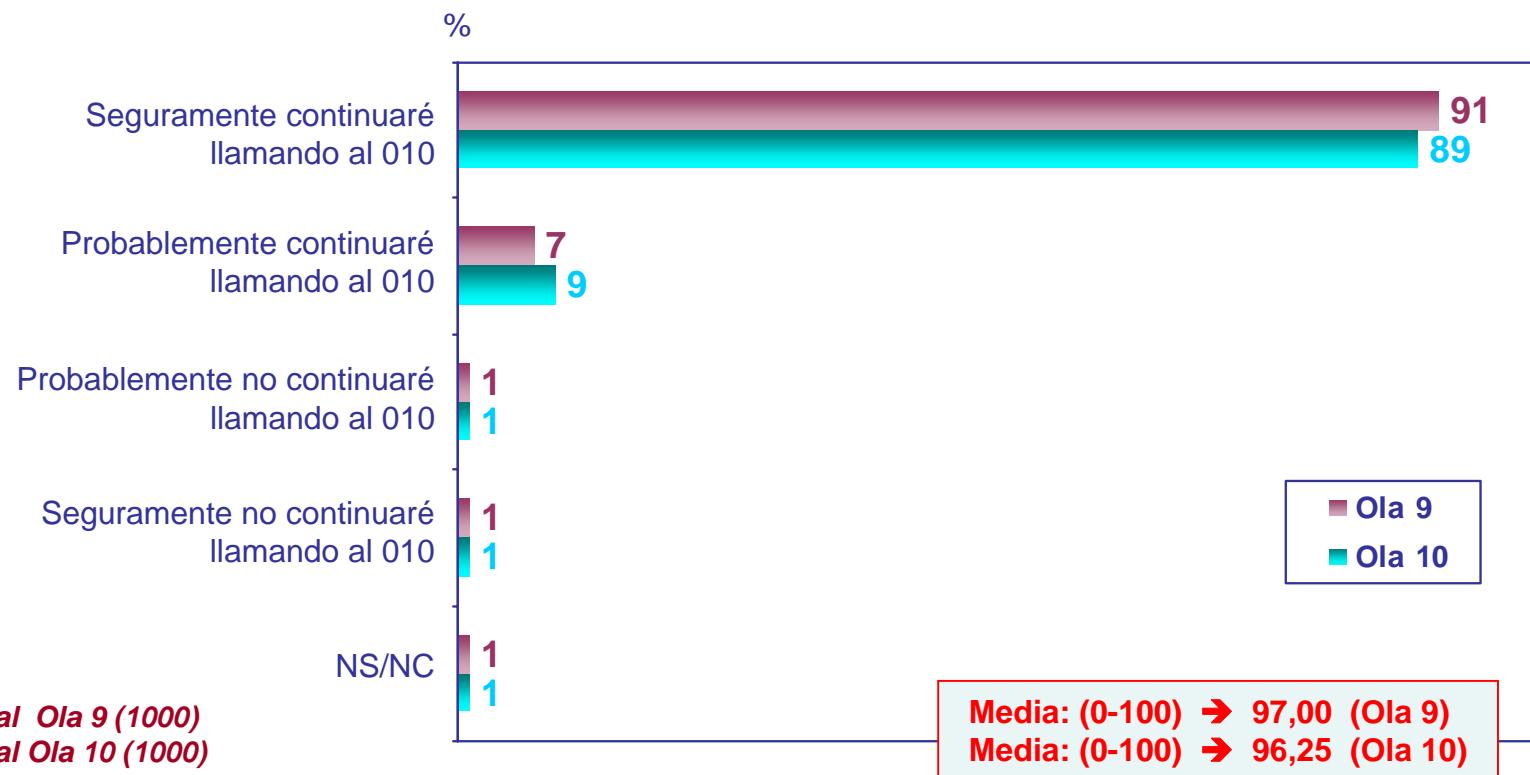
RECOMENDACIÓN

P.22 ¿Recomendaría Vd. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



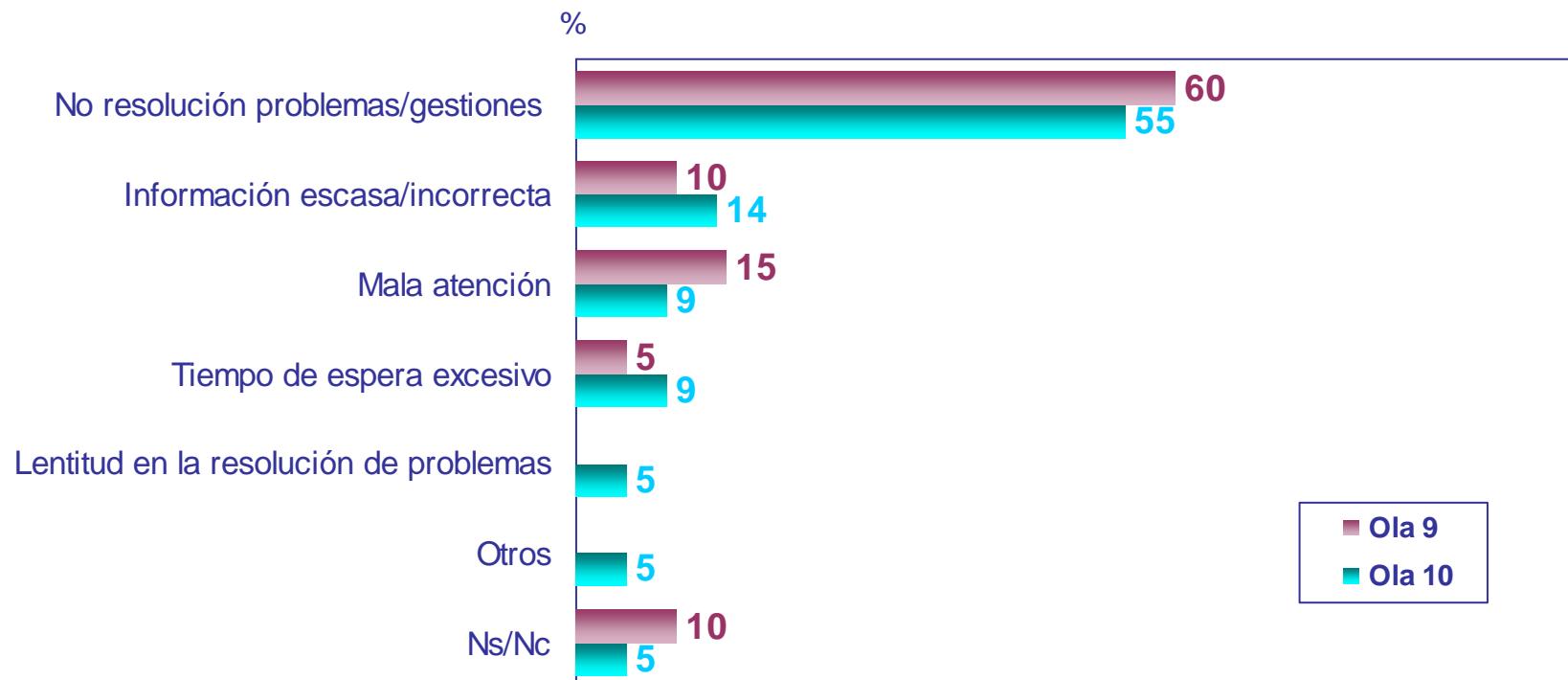
DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.23 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.24 ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



Base: No continuarán utilizando el servicio Ola 9 (5)*

No continuarán utilizando el servicio Ola 10 (22)*

* Base reducida



VI. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- En la presente ola, la frecuencia de llamada de los entrevistados continúa siendo la misma que en olas pasadas. La mayoría de los entrevistados 67%, declaran llamar de forma ocasional al servicio 010
- La mayor parte de las llamadas realizadas al servicio 010 son hechas desde el teléfono fijo del domicilio 60% seguidas del teléfono fijo del trabajo 26%.
- El horario de las llamadas sigue siendo el mismo que en olas pasadas, realizándose la mayor parte de las mismas en horario de mañana 71%

- La percepción del tiempo de espera entre los usuarios del servicio continúa siendo muy positiva. El 88% de los entrevistados considera normal el tiempo de espera. El 9%, considera excesivo dicho tiempo. Este porcentaje, es el porcentaje registrado más bajo desde que se lleva realizando el estudio.
- El número de llamadas para contactar con el servicio de información ha aumentado ligeramente respecto a olas anteriores. Un 75% necesitó tan sólo una llamada para contactar con el servicio.
- Los usuarios siguen preguntando en su mayoría por un solo tema 86%.

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO 010



- El 26% de los entrevistados conocen el servicio a través de anuncios, este porcentaje ha disminuido respecto a la ola anterior que era de un 31%. En cambio, el conocimiento a través de familiares o amigos llega al 23%.
- El 47% de los que declaran conocer el servicio del 010 por anuncios lo conocen por la radio y Tv, seguidos de los folletos del Ayuntamiento 18% y de anuncios/guías y anuncios en prensa 8%.

CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Como ocurría en olas pasadas, prácticamente la totalidad de los entrevistados 94% se encuentra satisfecho con la información facilitada por el servicio telefónico del 010.

Entre las razones de insatisfacción por parte de los no satisfechos con el servicio 6% destaca:

- “No realizaron la gestión solicitada” 44%
- “No tenían la información” 18%

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA



La gran mayoría de los entrevistados 92% considera que la información facilitada ha sido útil.

Las razones principales por las que los entrevistados consideran que no ha sido útil la información facilitada son:

- “No le solucionaron el problema 60%”
- “Todavía espera la respuesta 11%”

TRATO RECIBIDO

El trato recibido por los entrevistados en un 99% de los casos se considera correcto (este porcentaje se corresponde con el obtenido en las olas pasadas).



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- El conocimiento del servicio asciende ligeramente en esta ola. Un 26% de los entrevistados conocen el servicio.
- La utilización del servicio aumenta respecto a olas anteriores, siendo un 46% de los que lo conocen los que lo utilizan.
- En esta ola el grado de satisfacción es el mismo que la ola anterior, el 91% de los que utilizan el servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

MEDIO AMBIENTE

- El conocimiento de este servicio 28% es ligeramente superior a la ola pasada 24%.
- Como ocurre con el conocimiento del servicio, la utilización del mismo continúa la tendencia de la ola pasada un 37% de los que lo conocen han utilizado este servicio.
- La satisfacción con dicho servicio disminuye ligeramente. Un 76% de aquéllos que han hecho uso del servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

OMIC

- El servicio de información al consumidor presenta resultados muy similares a las pasadas olas.
- El 46% de los entrevistados conocen el servicio. Habiéndolo utilizado el 26% de los mismos.
- El servicio OMIC, sigue teniendo un nivel óptimo de satisfacción. El 85% de los que han utilizado el servicio, se encuentran satisfechos con su experiencia.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- El conocimiento del servicio presenta un notable descenso, el 38% conoce el servicio, mientras que la ola pasada lo conocía un 46%.
- Este descenso del conocimiento del servicio se ve acompañado también por un descenso en la utilización del mismo, un 47% de los que conocen el servicio hacen uso del mismo.
- La satisfacción con el servicio también desciende entre los usuarios. El 93% se encuentra satisfecho con el servicio de información tributaria del 010.

EMPADRONAMIENTO

- El nivel de conocimiento del servicio de empadronamiento posee un nivel muy superior a la ola pasada, el 45% de los entrevistados conoce el servicio.
- La utilización de este servicio también aumenta considerablemente. El 57% de los que lo conocen, lo han utilizado, vs 37% de la ola anterior.
- La satisfacción con el servicio de empadronamiento sigue siendo alta, el 93% de los que han utilizado el servicio se encuentran satisfechos después de haber hecho uso del mismo.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INTERNET

- El conocimiento del servicio sigue aumentando de forma continua entre los entrevistados llegando a un nivel de conocimiento del 70%.
- La utilización del mismo se estabiliza, el 45% de los que lo conocen, lo han utilizado.
- La satisfacción entre los que han utilizado el servicio de Internet, sigue la tendencia de la ola anterior. El 77% de los usuarios del servicio, se encuentran satisfechos.

OAC'S

- El 69% de los entrevistadores, son conocedores de este servicio.
- El porcentaje de los que hacen uso de este servicio entre los que dicen conocerlo, representa un 34%.
- El 83% de las personas que han utilizado este servicio, se encuentran satisfechas con su experiencia .
- Tanto el conocimiento como el uso y satisfacción con este servicio es prácticamente el mismo que la ola anterior.

CONCLUSIONES

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 94% de los entrevistados se encuentran muy o algo satisfechos con el 010, lo que nos da una media de satisfacción de un 85,2.
- Los motivos principales por los que existe un 5% de insatisfechos son: “no resolución del problema” y “la información incorrecta”.

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 3% de los entrevistados declara que no recomendaría este servicio.
- La media de recomendación del servicio se sitúa en un 96,34 muy similar a la presentada la ola anterior.

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

- La disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010 entre los entrevistados, se sitúa en una posición óptima.
- Un 98% manifiesta su intención de continuar utilizando el servicio, alcanzando una media de 96,25.
- La “no resolución de problemas”, y “la información escasa/incorrecta” son las razones por las que un 3% de los entrevistados no continuarían utilizando el servicio.



CONCLUSIONES

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

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

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS NO PRESENTA GRANDES CAMBIOS.

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE **INFORMACIÓN AL CIUDADANO POR INTERNET** CONTINÚA SU AUMENTO DE LAS ÚLTIMAS OLAS, COMO OCURRE CON EL SERVICIO DE **EMPADRONAMIENTO** QUE PRESENTA UN NOTABLE AUMENTO EN EL RESPECTO A LA OLA ANTERIOR.

LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA**, DISMINUYE LIGERAMENTE SU NIVEL DE CONOCIMIENTO ENTRE LOS ENTREVISTADOS.

TANTO EL SERVICIO DE **MEDIO AMBIENTE, CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR Y MEDIO AMBIENTE**, PRESENTAN UNA SITUACIÓN SIMILAR A LA PRESENTADA LA PASADA OLA.

EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO **OAC'S** PRESENTA UNA SITUACIÓN MUY SIMILAR A LA OLA ANTERIOR.



CONCLUSIONES

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

CUANDO PREGUNTAMOS A LOS CONOCEDORES DE LOS DIFERENTES SERVICIOS POR LA UTILIZACIÓN QUE HAN HECHO/HACEN DE LOS MISMOS PODEMOS OBSERVAR LA SIGUIENTE SITUACIÓN:

TANTO EL SERVICIO DE **INFORMACIÓN POR INTERNET** COMO **MEDIO AMBIENTE, OMIC Y OAC'S**, PRESENTAN UNOS NIVELES DE UTILIZACIÓN MUY PARECIDOS A LOS PRESENTADOS EN LAS ÚLTIMAS OLAS.

EL SERVICIO DE **EMPADRONAMIENTO Y DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR** AUMENTA CONSIDERABLEMENTE EN LA PRESENTE OLA, DESTACANDO EL AUMENTO EN EL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO QUE EN LA ANTERIOR OLA ERA DE UN 37% FRENTE AL 57% DE LA PRESENTE OLA.

EL DESCENSO EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN SE PRODUCE EN EL **SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**. EN LA PRESENTE OLA EL 47% DE LOS QUE CONOCEN ESTE SERVICIO LO HAN UTILIZADO FRENTE AL 62% DE LA OLA ANTERIOR.



CONCLUSIONES

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

LA SATISFACCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS CON LOS DIFERENTES SERVICIOS UTILIZADOS ES MUY POSITIVA.

ESTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SON MUY SIMILARES A LOS PRESENTADOS EN OLAS PASADAS.

SI ANALIZAMOS TANTO EL CONOCIMIENTO COMO LA UTILIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 PODEMOS OBSERVAR COMO:

TANTO EL NIVEL DE CONOCIMIENTO COMO DE UTILIZACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS CONTINÚA LA TENDENCIA SEGUIDA EN LAS OLAS PASADAS. LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y MEDIO AMBIENTE** SON MÁS **ESTACIONALES** MIENTRAS QUE LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR, OMIC** Y PRESENTAN UNA TENDENCIA MUCHO MÁS **LINEAL**.

EL SERVICIO QUE PRESENTA UN CAMBIO MÁS SIGNIFICATIVO, ES EL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO TANTO A NIVEL DE CONOCIMIENTO COMO DE UTILIZACIÓN. EL NÚMERO DE CONOCEDORES Y USUARIOS DE ESTE SERVICIO HA AUMENTADO CONSIDERABLEMENTE EN LA PRESENTE OLA.



CONCLUSIONES

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

EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SIGUEN MOSTRÁNDOSE COMO UNOS CLIENTES LEALES A ESTE SERVICIO.

ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS ALTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR QUE POSEEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO 010.