

Nobody's Unpredictable



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

(OLA 7)

Para:



Ayuntamiento de Madrid

1431SZ01IN0101/PNF-MSG



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	8
IV. RESULTADOS	11
V. CONCLUSIONES	94
ANEXO 1. TABLAS ESTADÍSTICAS	
ANEXO 2. CUESTIONARIO	



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 Diciembre de 2004 (Ola 7).

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.**



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: 29/11 al 20/12 de 2004.

Realización trabajo de campo: IPSOS-ECO.

Centro de Cálculo: IPSOS-ECO.



INFORME DE CAMPO

	OLA 1 Feb.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
Total entrevistas en base de datos	2.569	1.996	1.805	2.103	1.739	2.064	1.625
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	470	388	453	362	236	354	349
Entrevistas con datos erróneos	233	32	44	172	163	167	95
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	566	576	308	569	340	543	181



IV- RESULTADOS

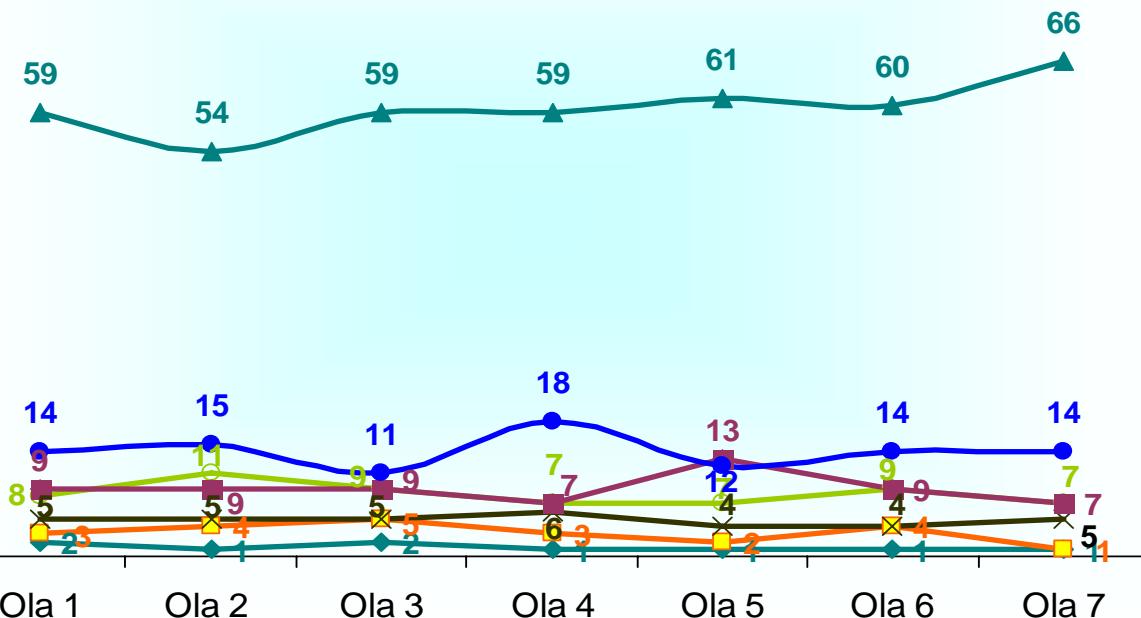
PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 7)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	395	605	437	563	759	241
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	40	100	0	39	40	44	24
Mujer	61	0	100	61	60	56	76
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
DE 18 A 39 AÑOS	44	43	44	100	0	52	17
DE 40 Y MÁS AÑOS	56	57	56	0	100	48	83
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	76	85	70	90	65	100	0
NO	24	15	30	10	35	0	100

FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 7)

%

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



Bases: Total (1.000)

FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 7)

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

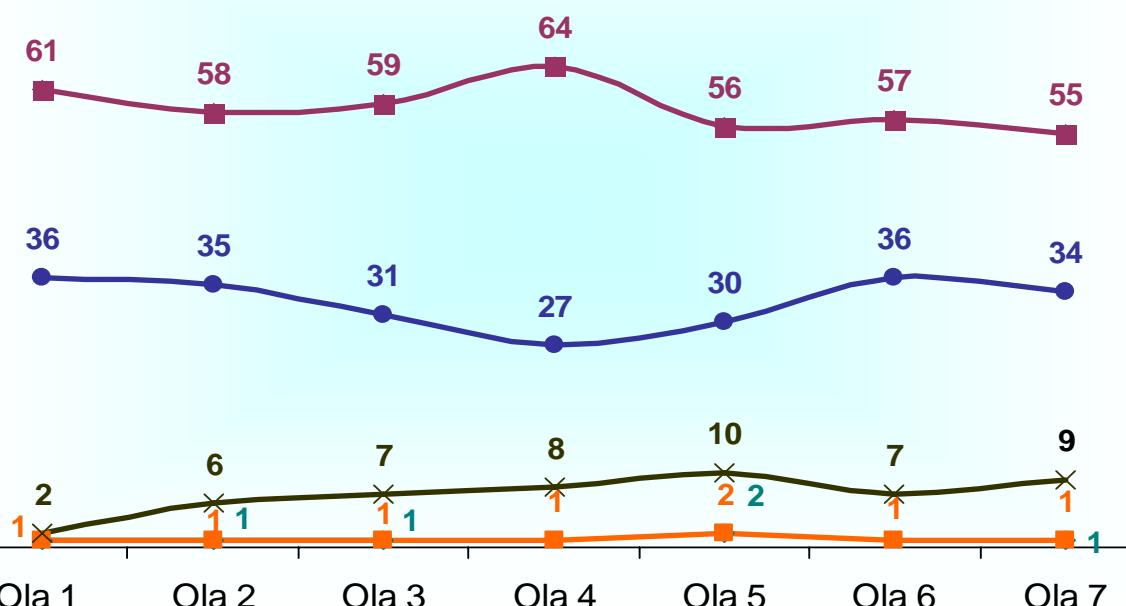
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
P1.- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																		
Es la primera vez que llamaba	14	14	14	27	12	14	9	9	18	19	12	19	13	12	23	15	8	21
Diariamente	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Dos veces por semana	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	0	2	1	0	0
Semanalmente	5	3	6	10	7	6	6	3	3	3	6	2	5	4	5	3	6	0
Un par de veces al mes	7	7	7	3	10	8	6	9	6	5	7	6	8	10	5	4	8	5
Mensualmente	7	6	8	10	9	10	8	7	7	3	7	7	8	6	5	8	4	0
Ocasionalmente	66	69	64	50	62	62	70	70	65	65	66	64	65	68	62	67	73	74
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

P.2. ¿Desde dónde?

%



Bases: Total (1.000)

REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

P.2. ¿Desde dónde?

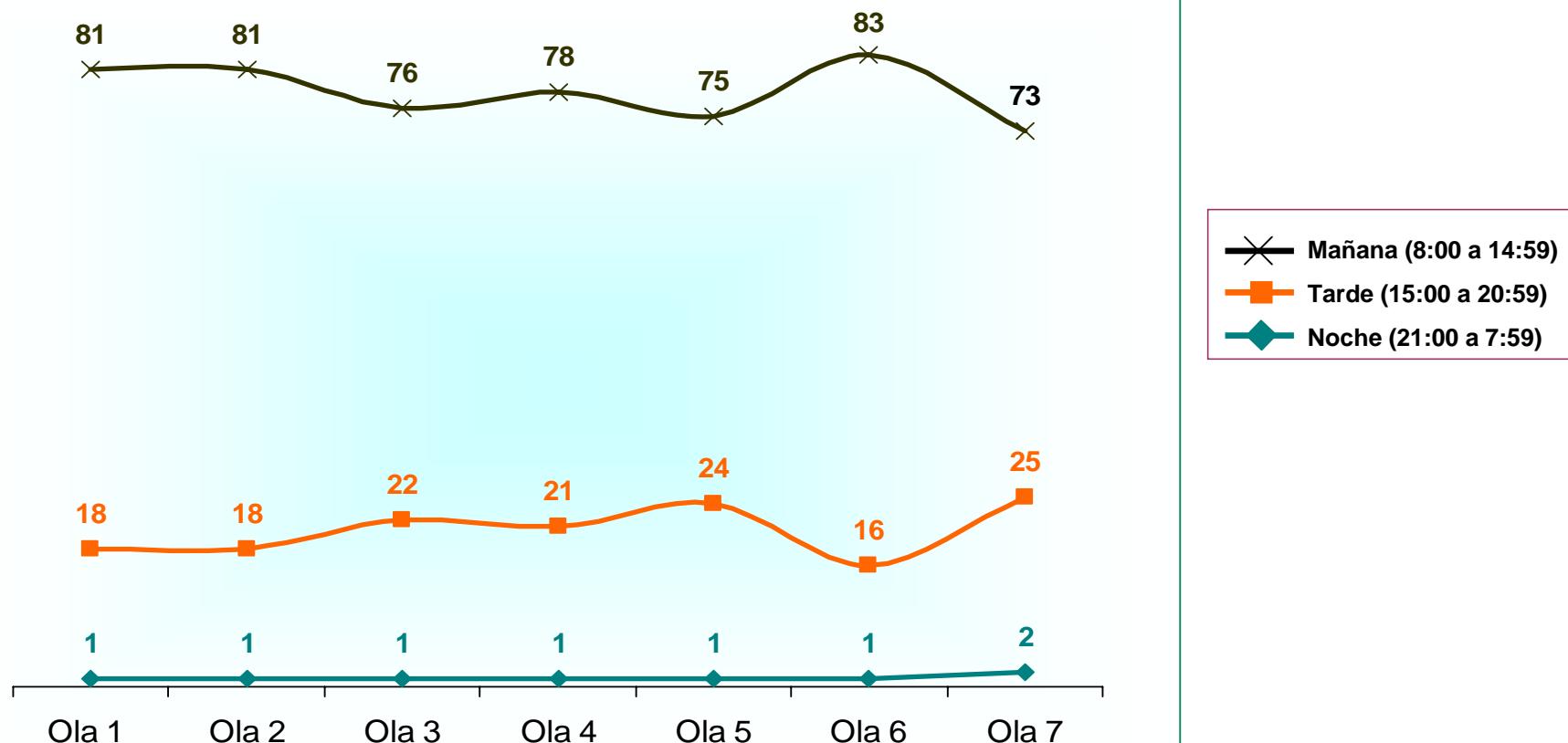
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P2.- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE „,																		
Domicilio (teléfono fijo)	55	49	59	33	31	41	49	52	65	87	43	94	48	62	71	67	38	58
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	34	34	33	37	47	43	43	35	29	9	44	0	39	29	20	22	54	37
Teléfono público	1	1	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0
Teléfono móvil particular	9	14	7	27	17	14	6	12	4	3	11	5	10	9	8	9	6	5
Teléfono móvil trabajo	1	2	1	3	3	1	3	1	1	0	2	1	2	0	0	2	2	0
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

P.3. Horario de las llamadas

%



Bases: Total (1.000)

HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

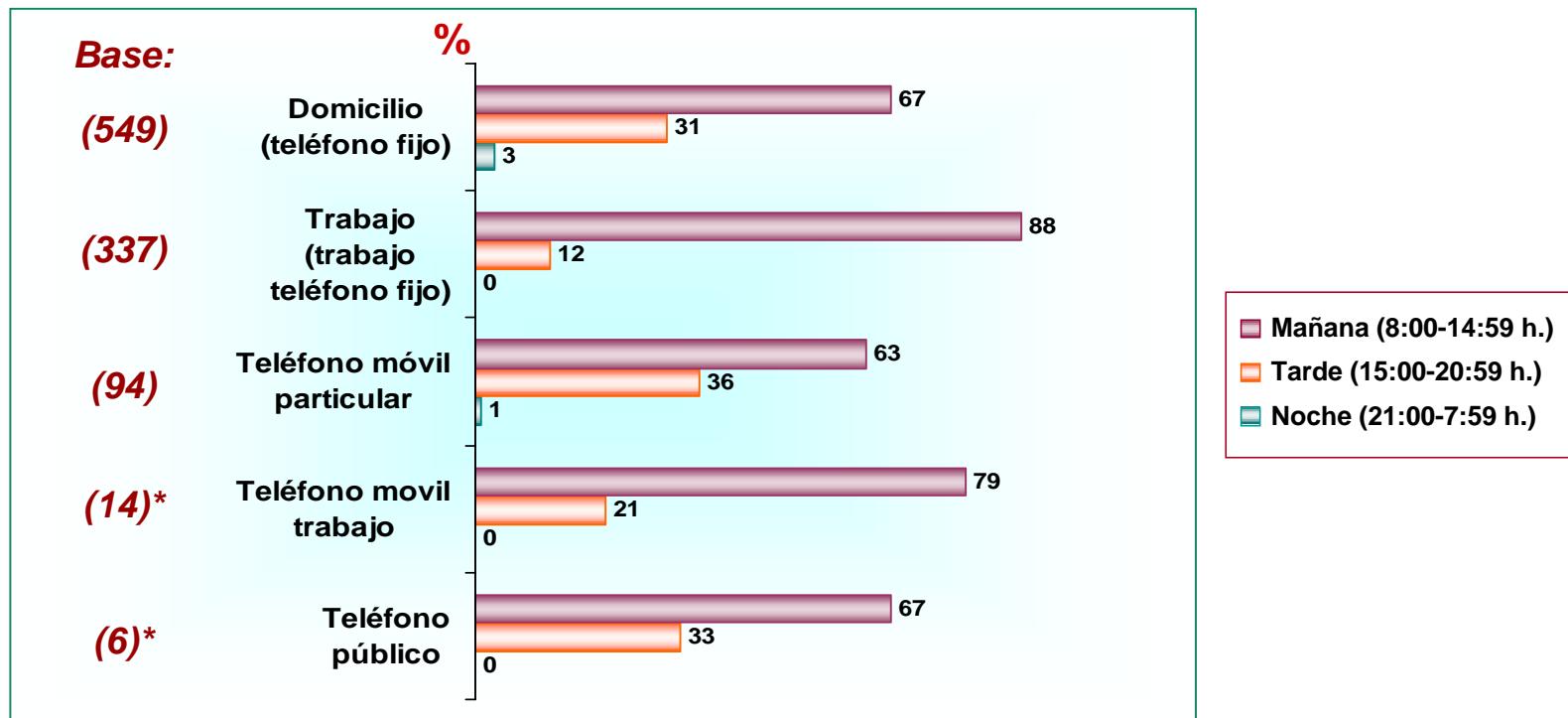
P.3. Horario de las llamadas

%	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	FUERZA DE MAD. CAPITAL	FUERZA DE MADRID
P3.- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	74	70	76	80	77	66	70	73	77	79	72	78	76	67	70	71	85	79
Tarde (15:00 a 20:59)	25	28	23	20	21	33	26	26	23	20	26	21	24	29	30	27	15	21
Noche (21:00 a 7:59)	2	3	1	0	2	1	4	2	0	1	2	1	1	4	0	2	0	0
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

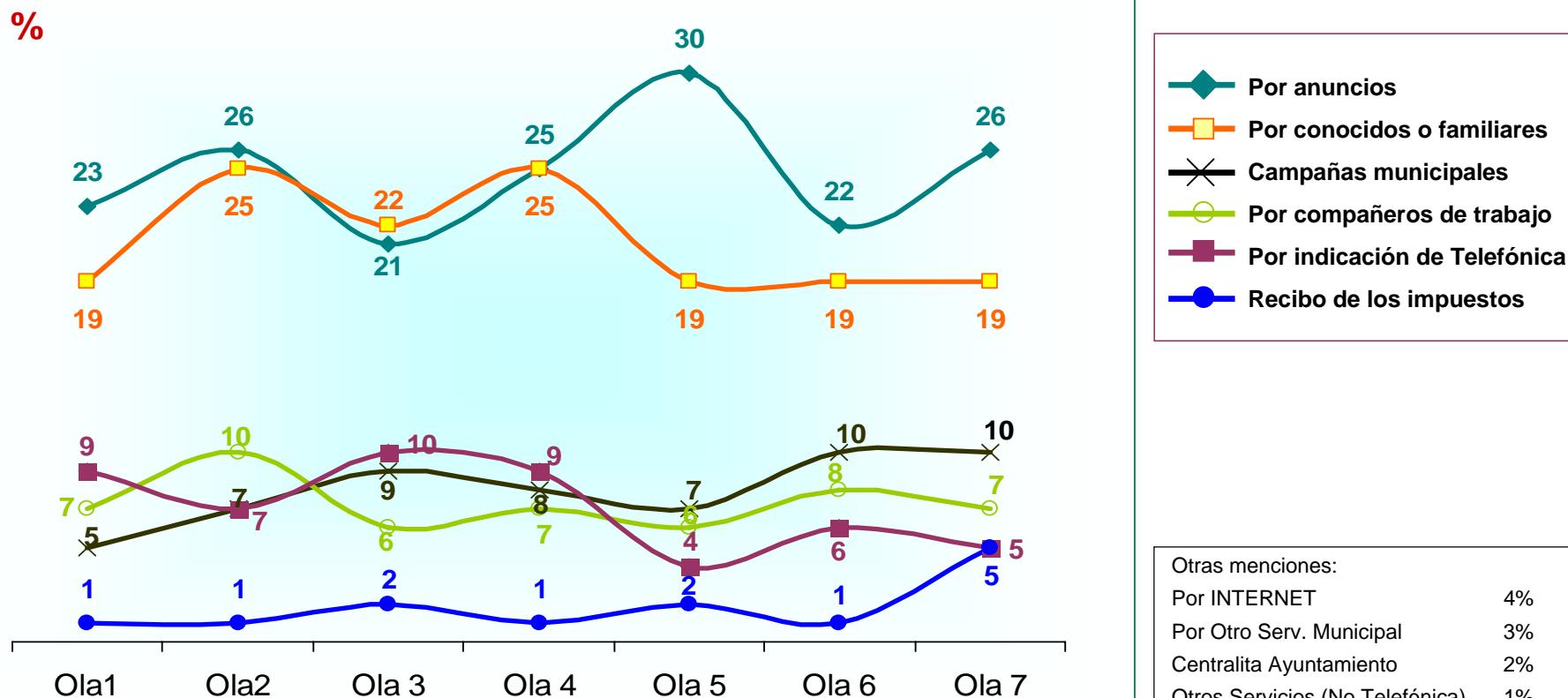
P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas



* Bases reducidas

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

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



Base: Total (1.000)

Otras menciones:	
Por INTERNET	4%
Por Otro Serv. Municipal	3%
Centralita Ayuntamiento	2%
Otros Servicios (No Telefónica)	1%
Trabaja en el ayuntamiento	1%
NS /NC	23%

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

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

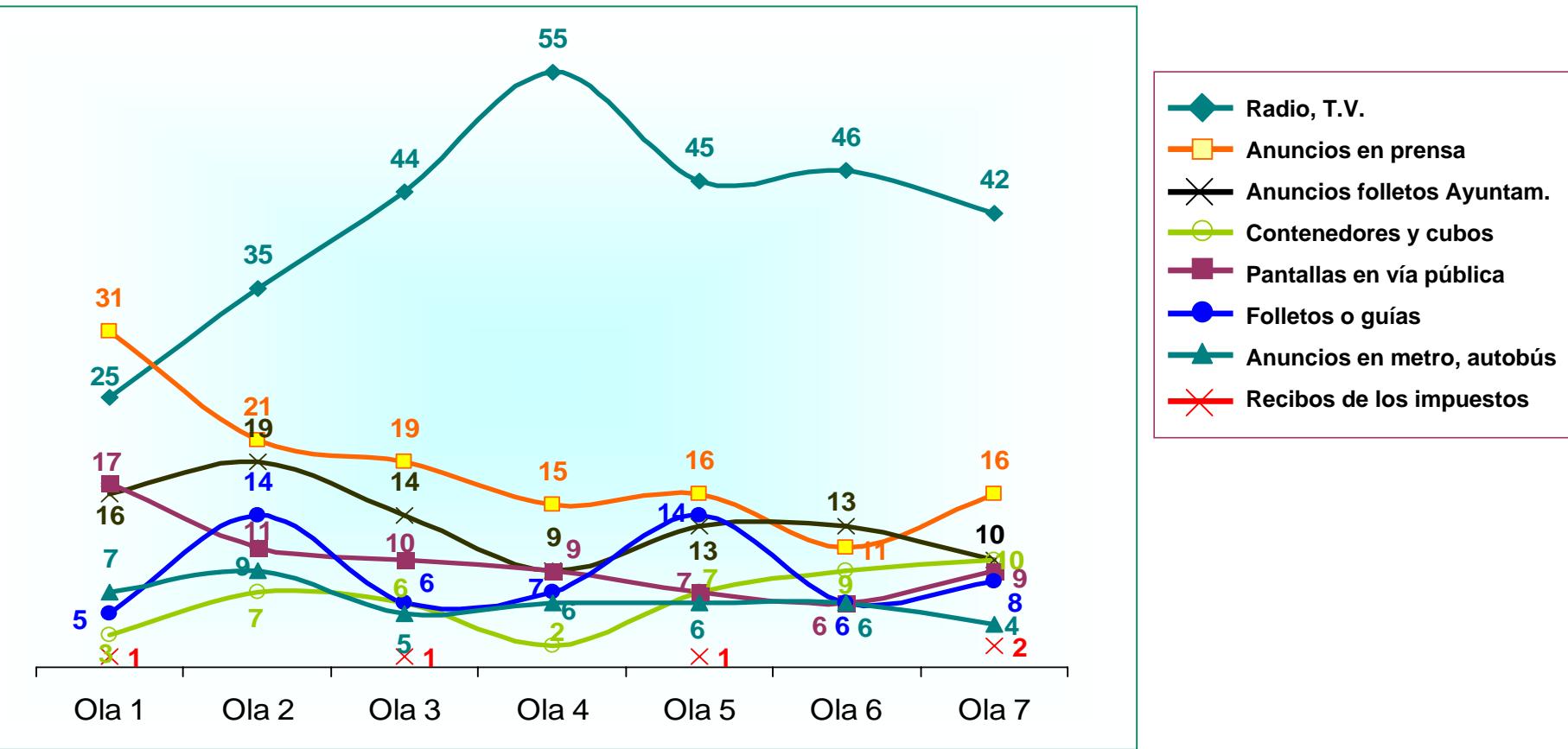
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA	DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 „,																		
Por conocidos o familiares	19	15	21	20	20	15	13	19	19	26	17	23	20	18	17	20	21	0
Por compañeros de trabajo	7	6	7	13	13	3	8	7	6	3	8	1	7	6	2	6	10	5
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	1	2	1	3	0	3	2	0	1	1	1	1	1	2	3	1	4	0
Por indicación de TELEFÓNICA	5	4	6	10	6	4	6	3	8	5	5	7	7	2	5	5	0	5
Por anuncios	26	28	24	27	22	23	29	26	22	31	25	29	26	31	23	23	17	16
Por INTERNET	4	5	4	7	15	10	4	1	1	1	5	2	4	3	9	2	10	5
La centralita del Ayuntamiento	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	2	1	2	2	0	2	2	16
Campañas municipales	10	12	8	7	7	9	8	11	10	11	10	9	8	9	18	13	6	0
Por el recibo de los impuestos	5	5	5	0	2	5	6	4	9	3	5	5	4	3	3	6	8	21
Trabaja en el Ayto, o en la Comunidad de Madrid	1	0	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	3	3	0	2	3	1	2	4	5	2	5	2	3	8	4	0	16
Ns/Nc	23	22	24	17	17	27	25	27	22	17	24	21	23	25	23	23	27	16
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

P.4a. Mediante anuncios

%



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

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

P.4a. Mediante anuncios

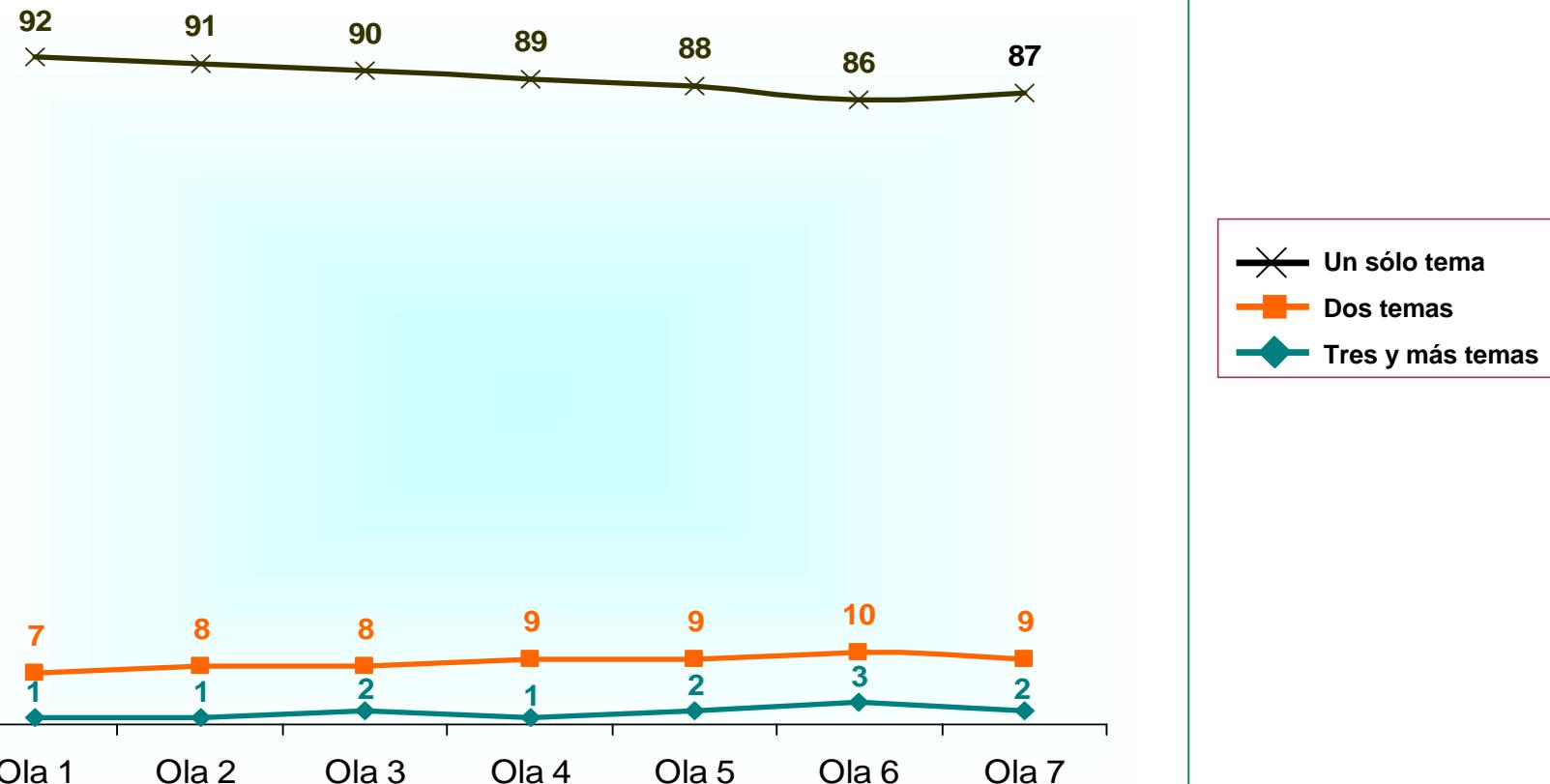
%	TOTAL	SEXO		EDAD									TRABAJA		DISTRITO			
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P4a.- TIPO DE ANUNCIO																		
Pantallas en la vía pública	9	7	10	13	10	8	17	8	8	0	10	4	7	14	7	10	0	0
Anuncios en prensa	16	23	12	13	15	14	13	22	18	15	20	7	20	14	13	15	13	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	10	9	11	25	20	6	15	10	0	11	10	12	12	5	33	5	13	33
Folletos o guías (no municipales)	8	7	8	0	0	14	4	5	5	17	5	15	9	9	13	5	0	33
Radio, TV, prensa	42	33	49	63	45	31	40	45	55	33	43	41	37	39	40	49	75	33
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	4	3	5	0	5	6	6	7	0	0	5	1	3	7	20	0	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	2	4	1	0	5	3	4	0	3	0	3	0	1	0	0	5	0	0
Otros	10	16	6	0	5	14	2	13	10	15	9	15	12	11	0	10	0	0
Ns/Nc	10	8	11	0	10	8	11	7	10	15	10	10	9	13	7	15	0	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	(257)	(110)	(147)	(8)*	(20)*	(36)*	(47)	(60)	(40)*	(46)	(188)	(69)	(113)	(56)	(15)*	(41)	(8)*	(3)*

* Bases reducidas

NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 7)

%

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 7)

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

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA	DISTRITO					FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
		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		
P5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	87	86	87	77	84	92	87	85	86	89	87	87	85	89	89	89	85	79
Dos temas	9	9	9	20	14	6	9	11	10	5	10	8	10	8	8	7	10	11
Tres temas	1	2	1	3	1	1	2	0	0	3	1	2	2	1	0	1	2	5
Más de tres temas	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ns/Nc	2	3	2	0	1	1	1	3	4	3	2	4	2	1	3	3	2	5
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

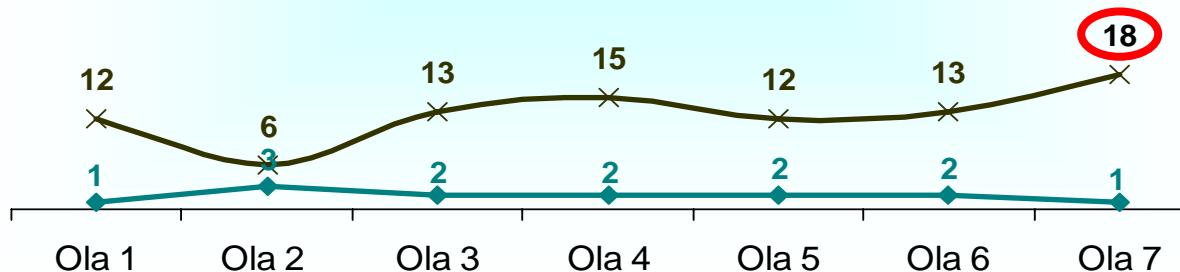
* Bases reducidas

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

%



×	Excesivo
—■—	Normal
◆	No hubo



Bases: Total (1.000)

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

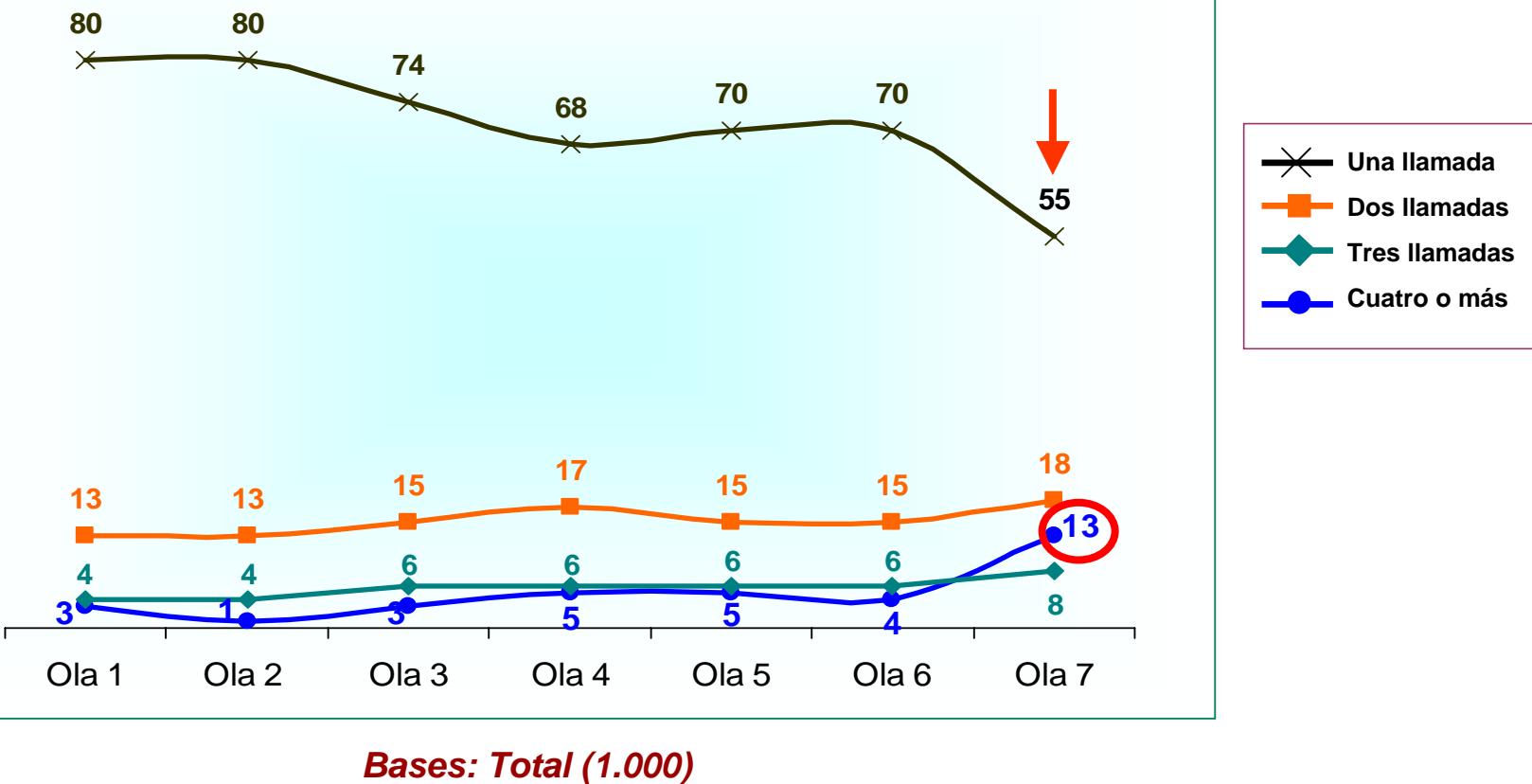
%	TOTAL	SEXO		EDAD										TRABAJA	DISTRITO				
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P6.- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO ...																			
Normal	81	83	80	87	78	84	84	80	76	82	81	81	79	79	92	82	92	63	
Excesivo	18	17	20	13	22	14	14	20	24	17	19	17	20	20	8	17	8	32	
No hubo tiempo de espera	1	1	1	0	0	3	2	0	1	1	1	2	1	1	0	1	0	5	
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*	

* Bases reducidas

NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 7)

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

%



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 7)

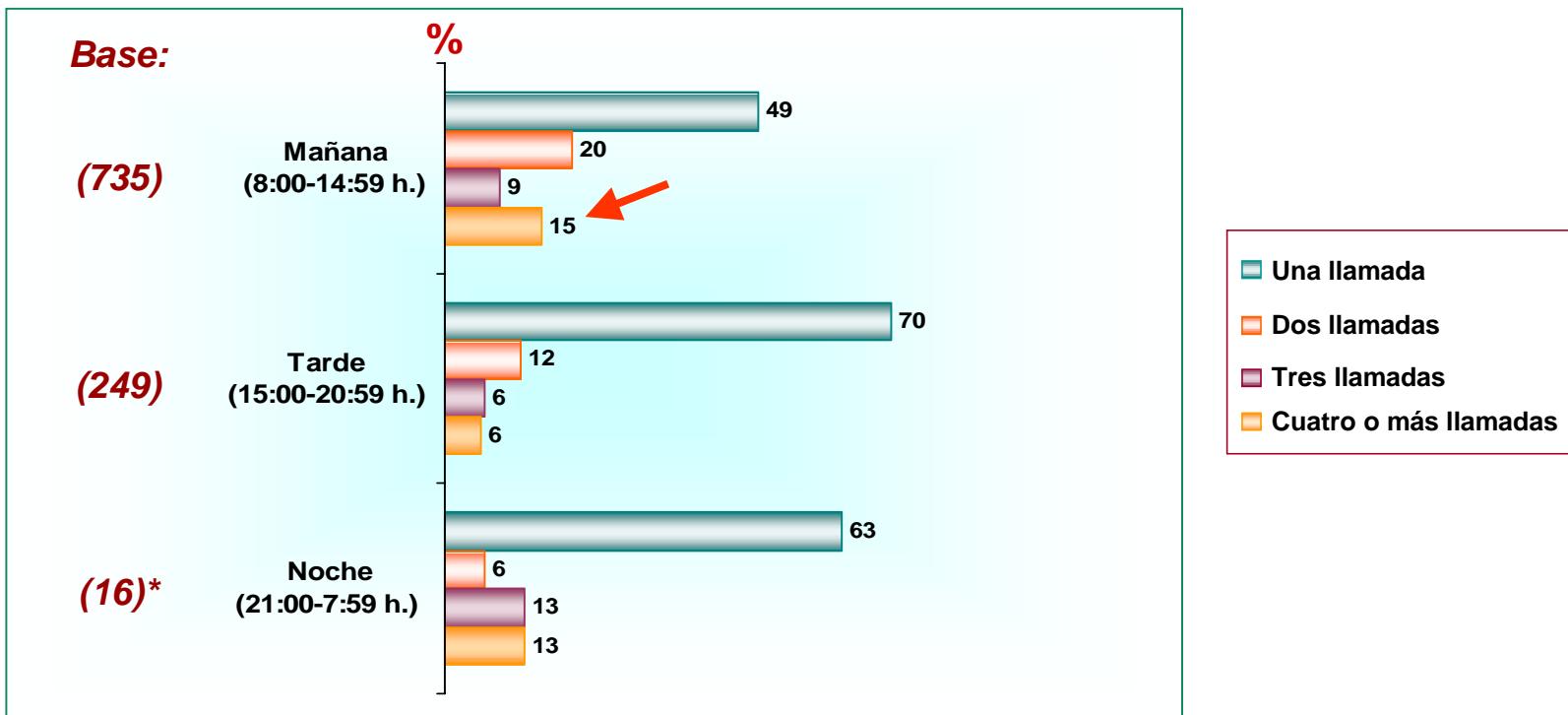
P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

%	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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	55	59	52	57	57	58	56	57	43	59	56	52	53	59	59	60	48	37
Dos llamadas	18	18	18	27	14	17	19	18	18	17	18	18	17	17	26	14	31	11
Tres llamadas	8	8	9	7	6	7	7	9	13	7	8	9	10	10	6	6	6	11
Cuatro o más llamadas	13	10	15	10	19	12	13	11	17	8	12	15	14	8	6	15	10	16
Ns/Nc	7	5	7	0	4	6	6	5	10	9	6	8	7	6	3	6	4	26
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 7)

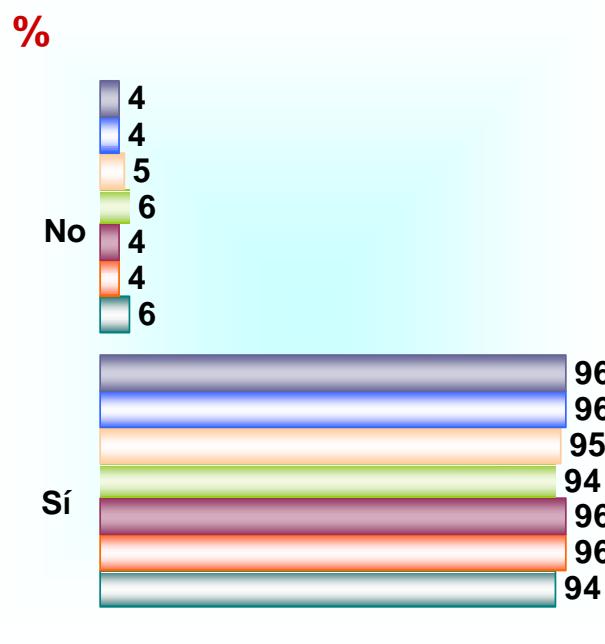
P.3. Horario Llamadas X P.7. Número de Llamadas



* Bases reducidas

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 7)

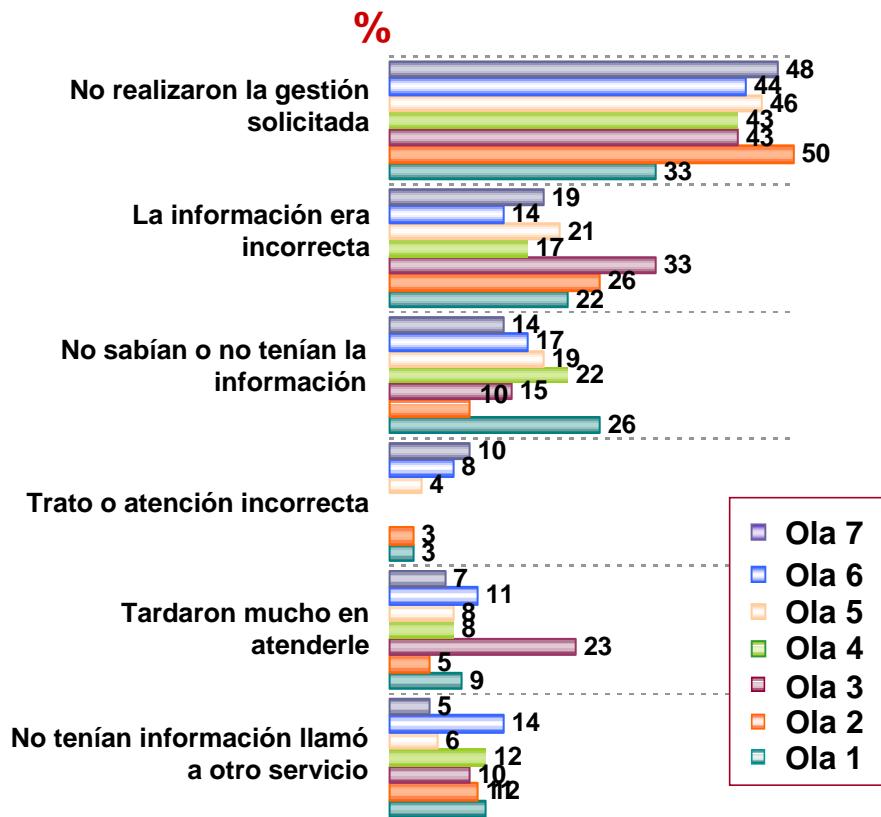
P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

* 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)* y Ola 7 (42)*

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 7)

P.8. *Satisfacción con la información facilitada*

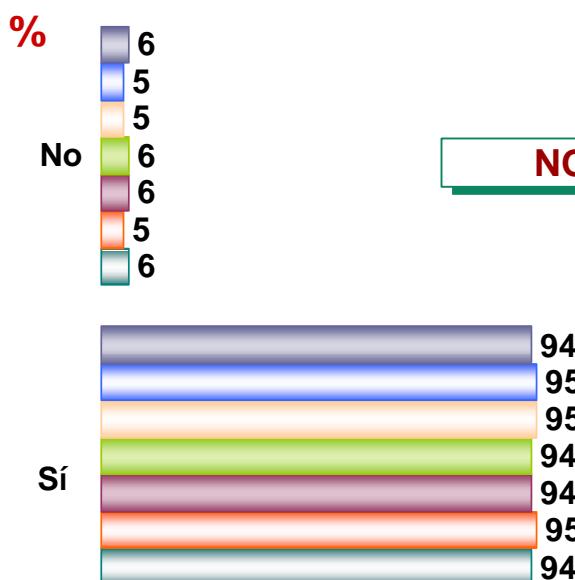
%	TOTAL	SEXO		EDAD										TRABAJA		DISTRITO			
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P8.- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																			
Sí	96	96	96	97	96	96	98	94	95	97	95	98	96	95	99	95	98	95	
No	4	4	5	3	4	4	2	6	5	3	5	3	4	5	2	5	2	5	
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*	

* Bases reducidas

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 7)

-Utilidad-

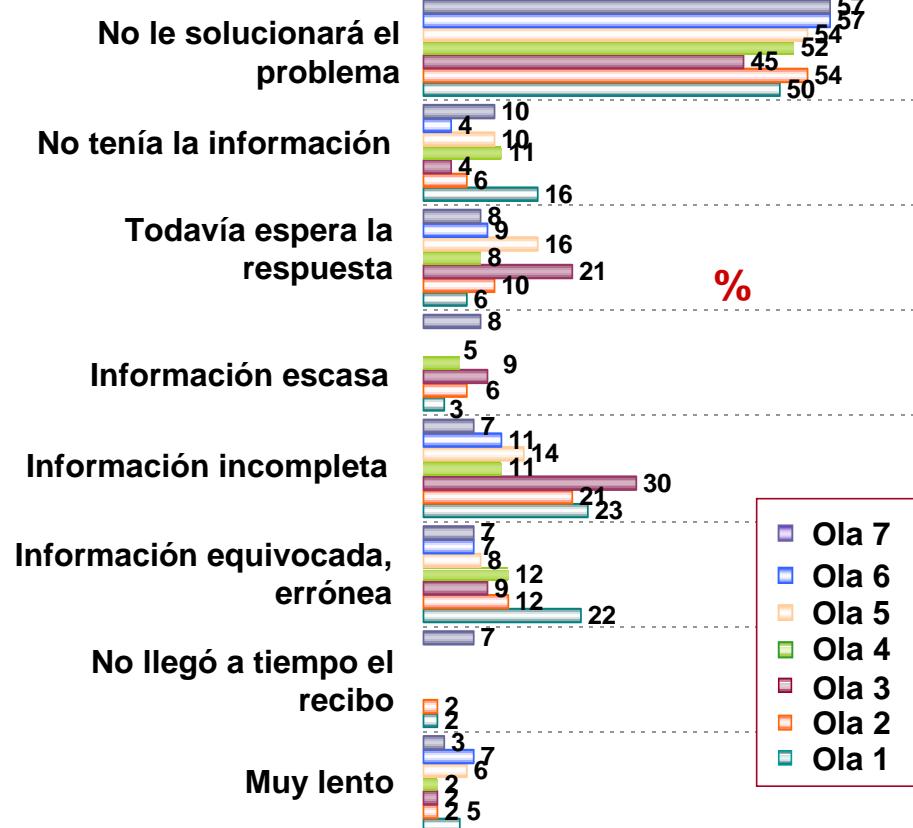
P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?



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

█ Ola 7
█ Ola 6
█ Ola 5
█ Ola 4
█ Ola 3
█ Ola 2
█ Ola 1

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 7)

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

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA	DISTRITO					FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR				
P11,- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	94	95	94	97	92	94	98	92	94	94	93	97	94	94	96	93	94	84
No	6	5	6	3	8	6	3	8	6	6	7	3	6	6	5	7	6	16
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 7)

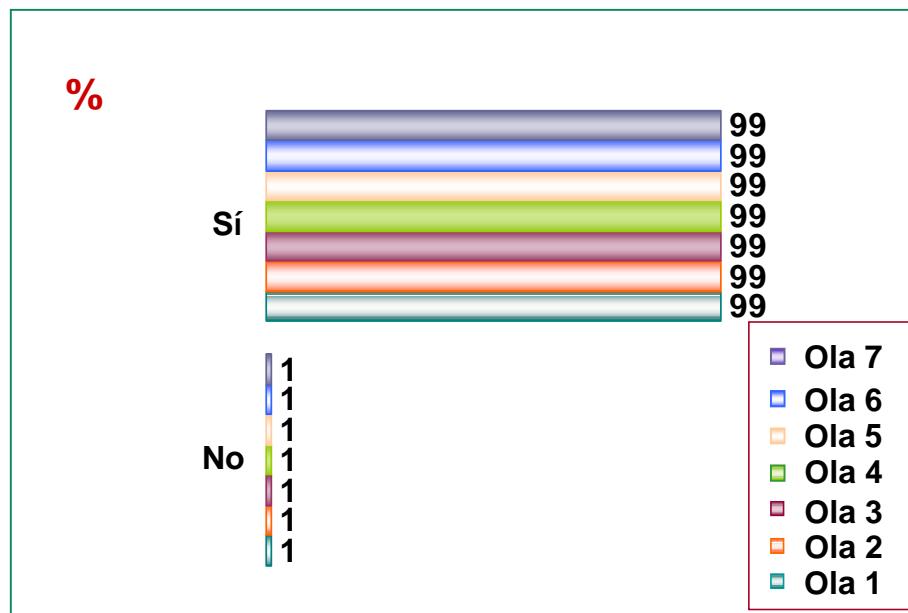
P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

* 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
P11a,- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Información equivocada, errónea	7	0	10	100	14	0	0	11	0	0	6	13	8	18	0	0	0	0
Información incompleta	7	5	8	0	14	10	0	11	0	0	8	0	13	9	0	0	0	0
No le solucionaron el problema	57	62	54	0	43	40	50	42	80	100	52	88	50	55	100	67	33	67
Muy lento	3	5	3	0	14	10	0	0	0	0	4	0	4	9	0	0	0	0
Información escasa	8	10	8	0	0	20	25	11	0	0	10	0	0	18	0	17	0	0
Todavía espera la respuesta	8	14	5	0	0	10	25	16	0	0	10	0	13	9	0	8	0	0
No tenían la información	10	0	15	0	14	0	0	21	10	0	12	0	4	18	0	8	67	0
No llegó a tiempo el recibo	7	10	5	0	0	10	0	5	10	11	8	0	8	0	0	0	0	33
Otro motivo	2	0	3	0	0	0	0	5	0	0	2	0	0	9	0	0	0	0
Ns/Nc	2	5	0	0	0	10	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	(60)	(21)*	(39)*	(1)*	(7)*	(10)*	(4)*	(19)*	(10)*	(9)*	(52)	(8)*	(24)*	(11)*	(3)*	(12)*	(3)*	(3)*

TRATO RECIBIDO (Ola 7)

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



Bases: Total (1.000)

TRATO RECIBIDO (Ola 7)

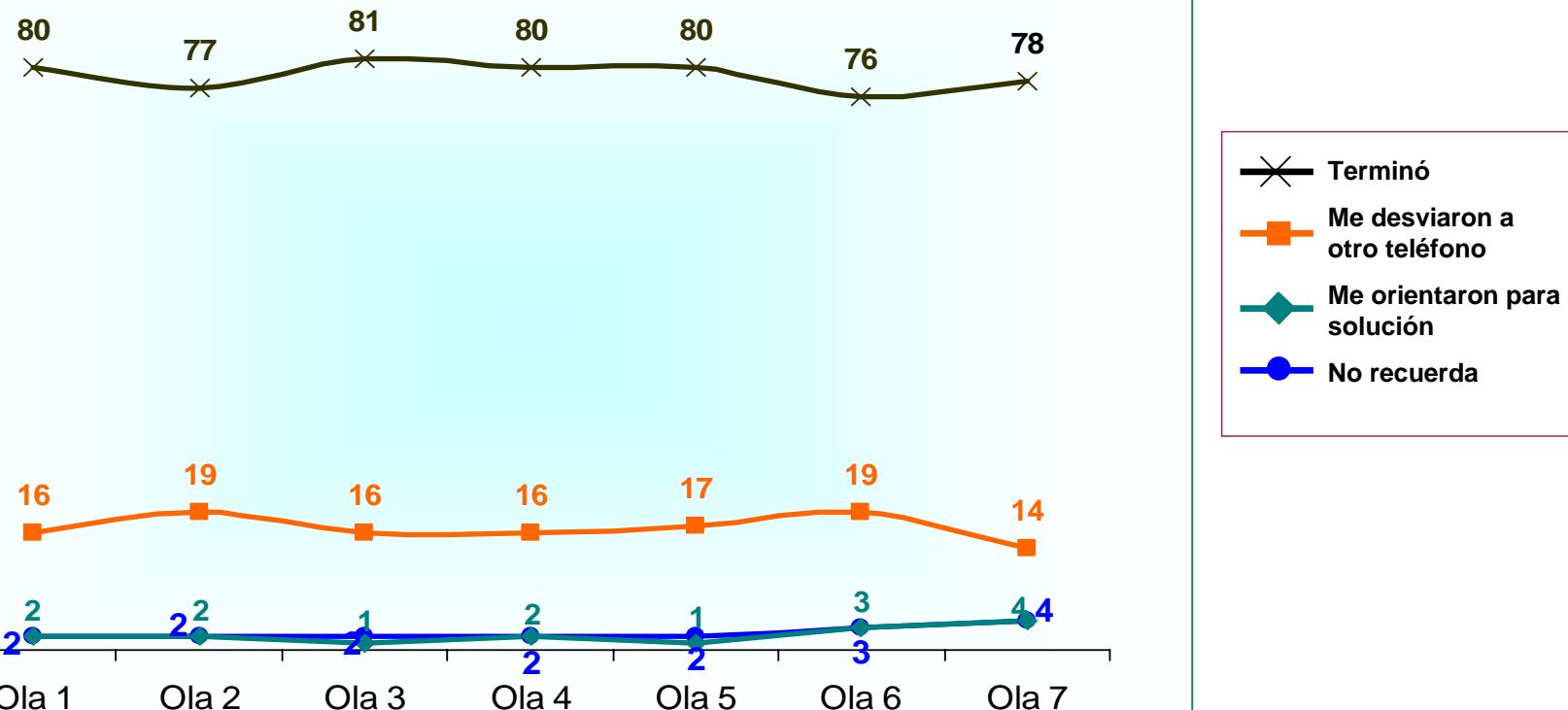
P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Vd. que ha sido correcto?

%	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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P10.- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	100	99	97	96	99	100	99	100	100	99	100	98	100	100	100	100	
No	1	0	2	3	4	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

%

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



Bases: Total (1.000)

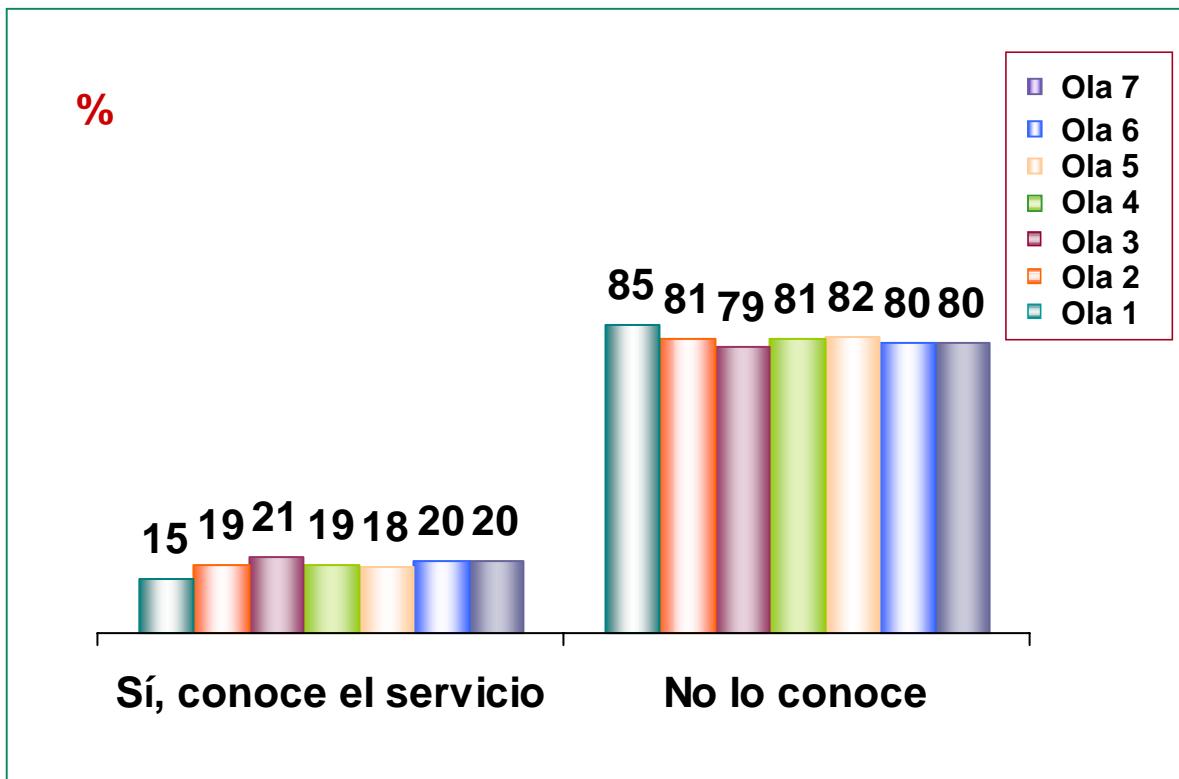
FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 7)

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
P9.- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO																		
Terminó	78	79	77	67	74	81	78	76	78	82	76	83	78	82	74	77	67	63
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	14	14	14	27	11	14	13	15	14	11	15	10	13	11	17	15	21	32
Me orientaron para buscar una posible solución	4	4	4	3	10	3	6	3	3	3	5	2	5	2	6	3	13	0
Ns/Nc	4	3	5	3	6	2	4	6	4	5	4	5	4	5	3	5	0	5
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

P.12. Conocimiento del servicio



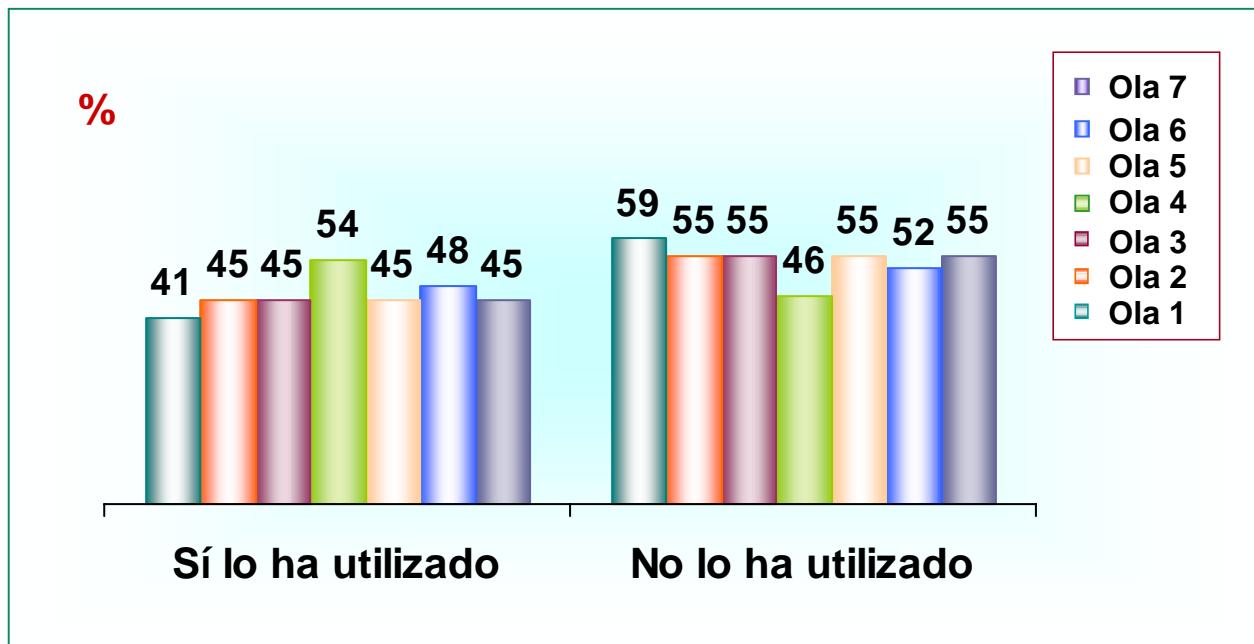
Bases: Total (1.000)

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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P12.- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																		
Sí	20	20	20	17	23	18	19	19	19	22	20	17	22	15	24	19	10	21
No	80	80	81	83	77	82	81	81	81	78	80	83	78	85	76	81	90	79
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

P.12a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

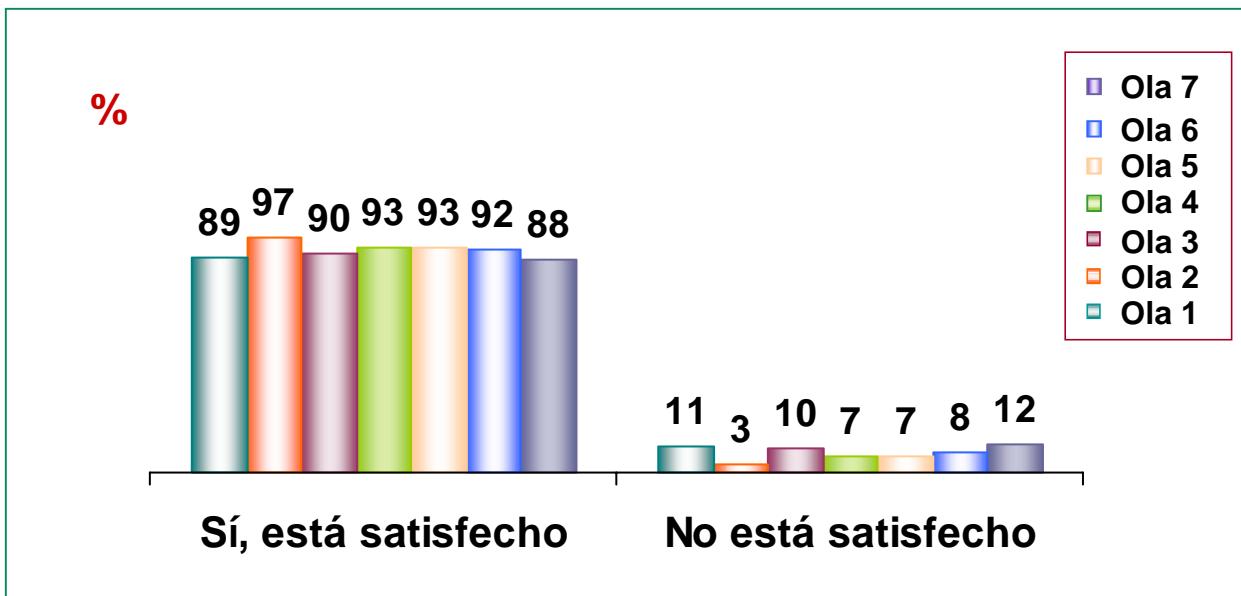
Ola 1 (152), Ola 2 (194), Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199) y Ola 7 (196)

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
P12a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	45	35	53	20	24	57	43	48	49	49	44	50	37	63	44	49	60	25
No	55	65	48	80	76	43	57	52	51	52	56	50	64	37	56	52	40	75
<i>Base: conocen servicio</i>	(196)	(78)	(118)	(5)*	(21)*	(28)*	(30)*	(44)	(35)*	(33)*	(154)	(42)	(96)	(27)*	(16)*	(33)*	(5)*	(4)*

* Bases reducidas

P.12b. *Satisfacción con el servicio*



Bases: Han utilizado el servicio

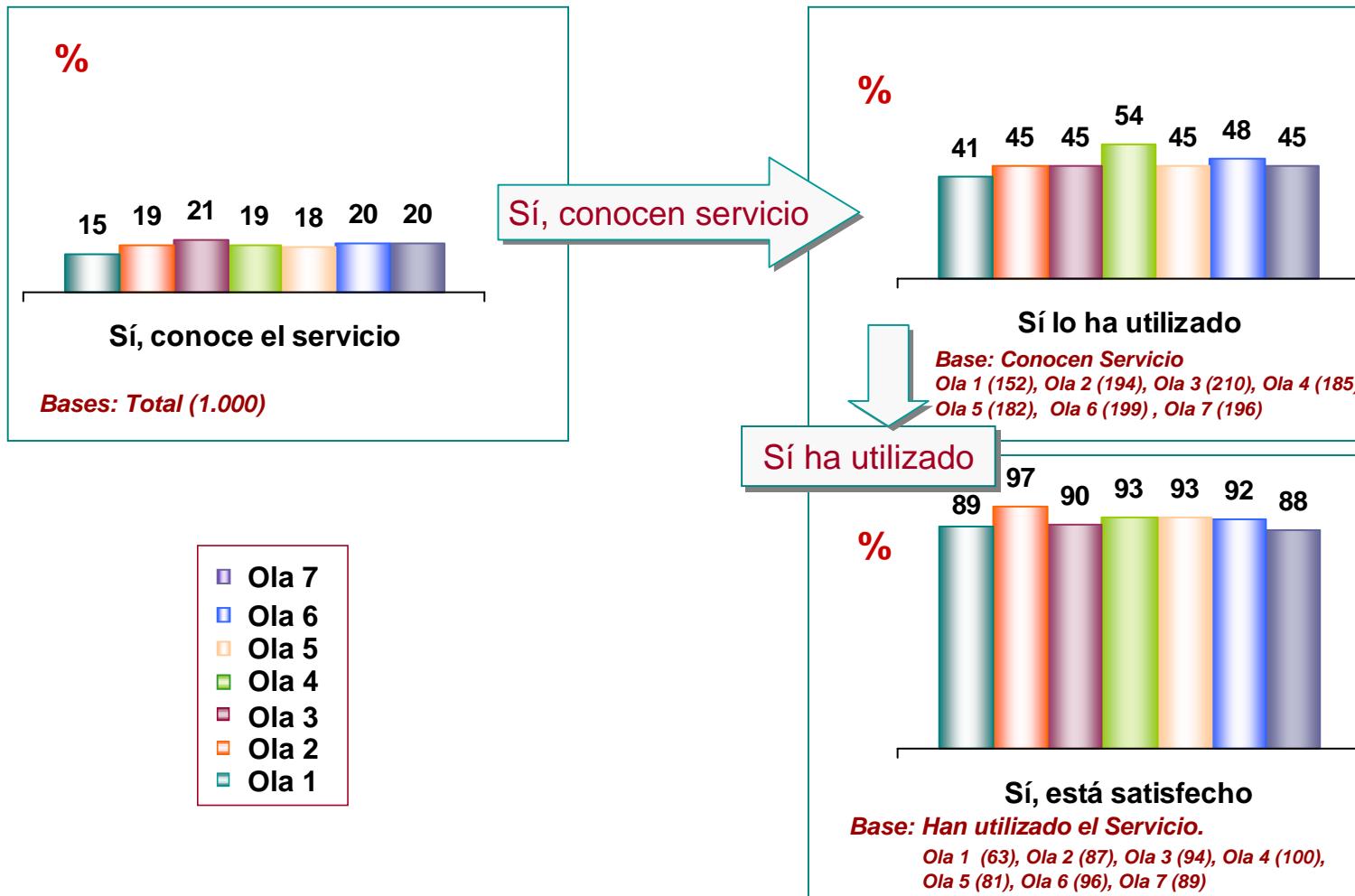
Ola 1 (63), Ola 2 (87), Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96) y Ola 7 (89)

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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	88	89	87	100	80	75	100	86	100	81	87	91	83	94	100	88	67	0
No	12	11	13	0	20	25	0	14	0	19	13	10	17	6	0	13	33	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	(89)	(27)*	(62)	(1)*	(5)*	(16)*	(13)*	(21)*	(17)*	(16)*	(68)	(21)*	(35)*	(17)*	(7)*	(16)*	(3)*	(1)*

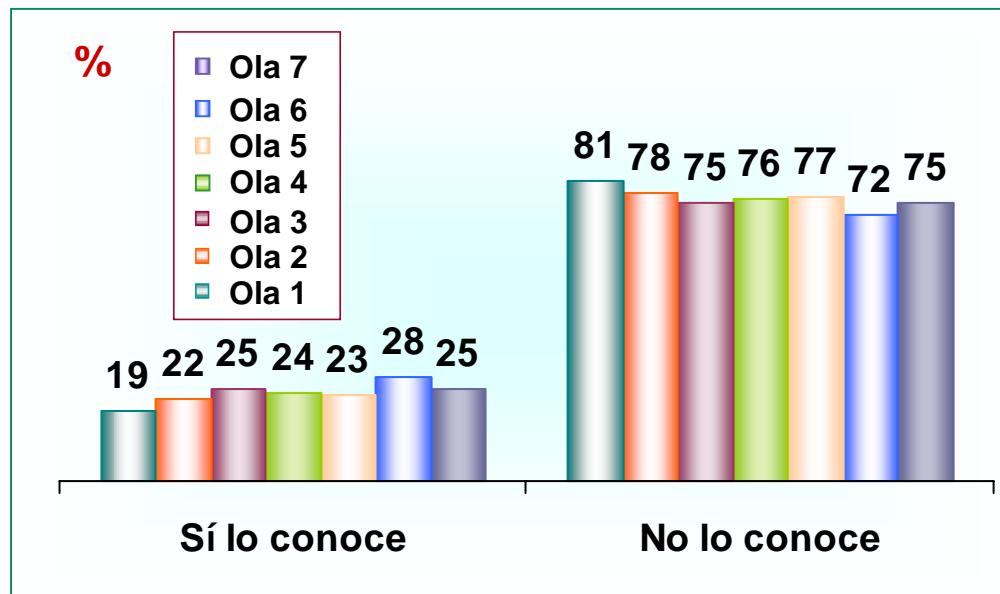
* *Bases reducidas*

-CUADRO RESUMEN-



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

P.13. Conocimiento del servicio



Base: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

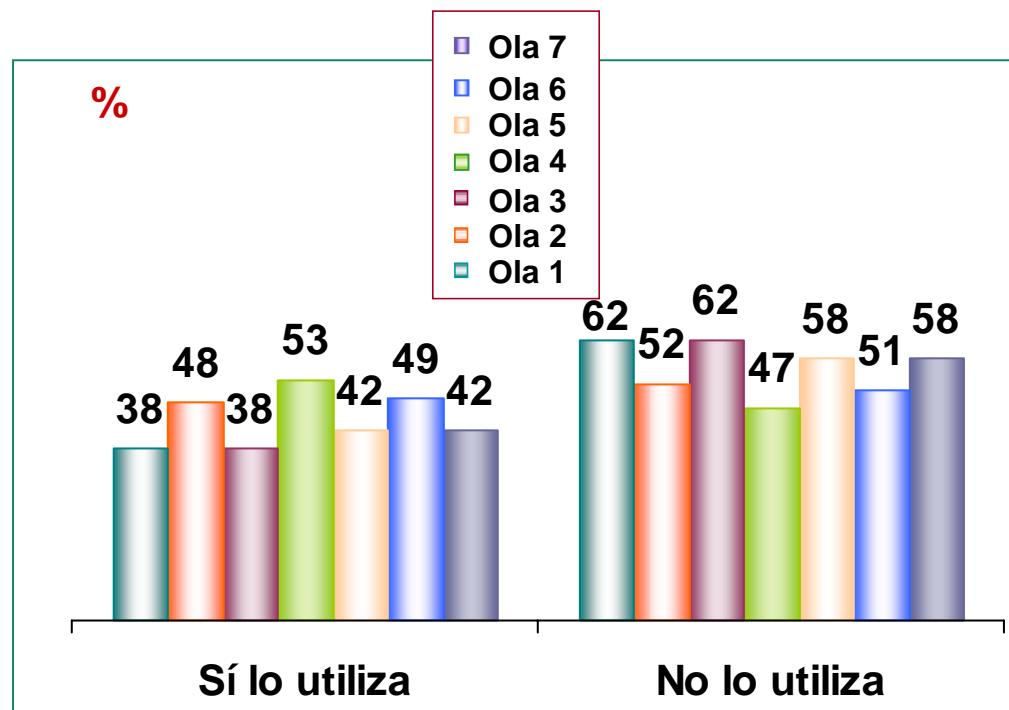
P.13. Conocimiento del servicio

%	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
P13,- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																		
Sí	25	26	24	10	34	21	23	28	24	21	24	27	26	23	23	28	19	5
No	75	74	77	90	66	79	77	72	76	79	76	73	74	77	77	72	81	95
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

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)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

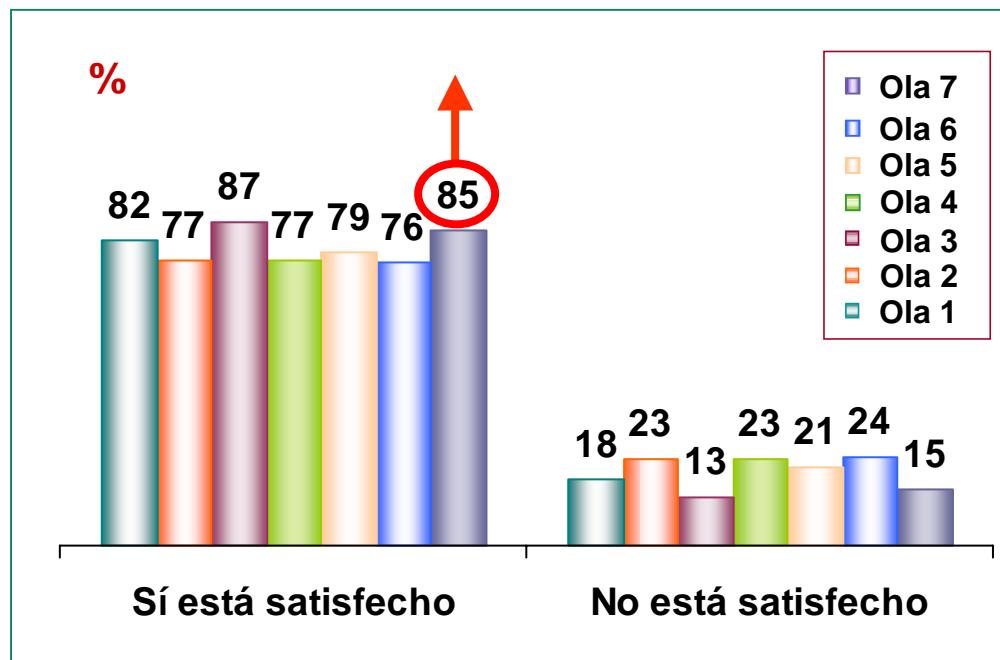
P.13a. Utilización del servicio

%	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
P13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	42	44	42	100	52	70	46	39	30	22	47	31	39	41	40	53	44	100
No	58	56	59	0	48	30	54	62	71	78	53	69	61	60	60	47	56	0
<i>Base: conocen servicio</i>	(245)	(103)	(142)	(3)*	(31)*	(33)*	(37)*	(65)	(44)	(32)*	(180)	(65)	(112)	(42)	(15)*	(49)	(9)*	(1)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

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)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

P.13b. *Satisfacción con el servicio*

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA	DISTRITO					FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR				
P13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	85	84	85	67	88	78	94	92	69	86	86	80	91	82	83	81	75	0
No	15	16	15	33	13	22	6	8	31	14	14	20	9	18	17	19	25	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	(104)	(45)	(59)	(3)*	(16)*	(23)*	(17)*	(25)*	(13)*	(7)*	(84)	(20)*	(44)	(17)*	(6)*	(26)*	(4)*	(1)*

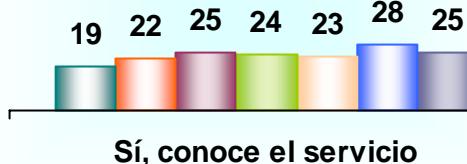
* *Bases reducidas*



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Base: Total (1.000)

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

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

0%



Base: Conocen servicio

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

Si utilizan
servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

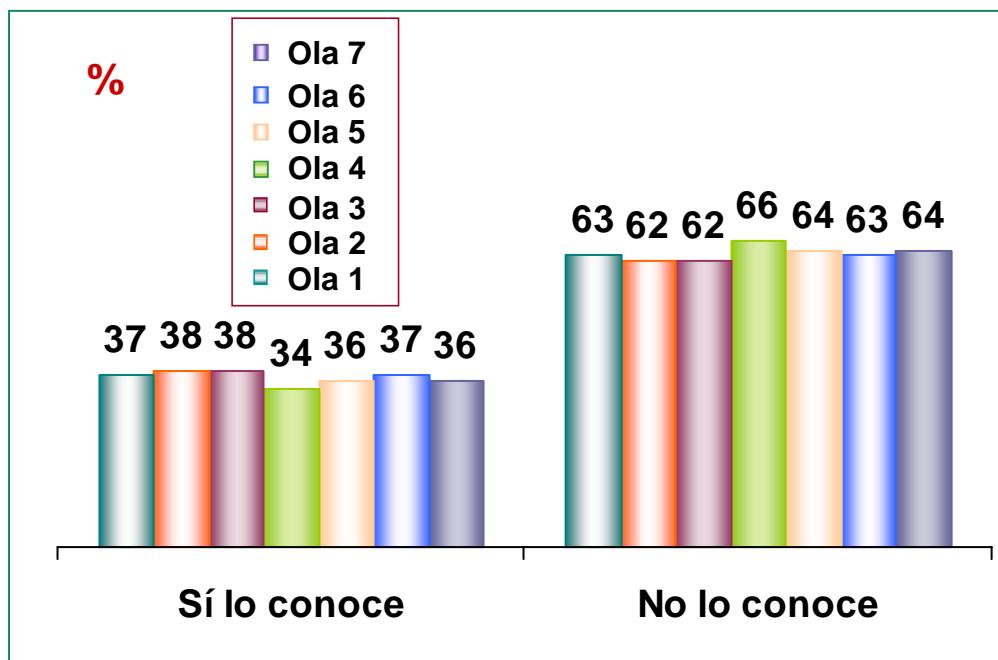
9



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)**

P.14. *Conocimiento del servicio*



Bases: Total (1000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

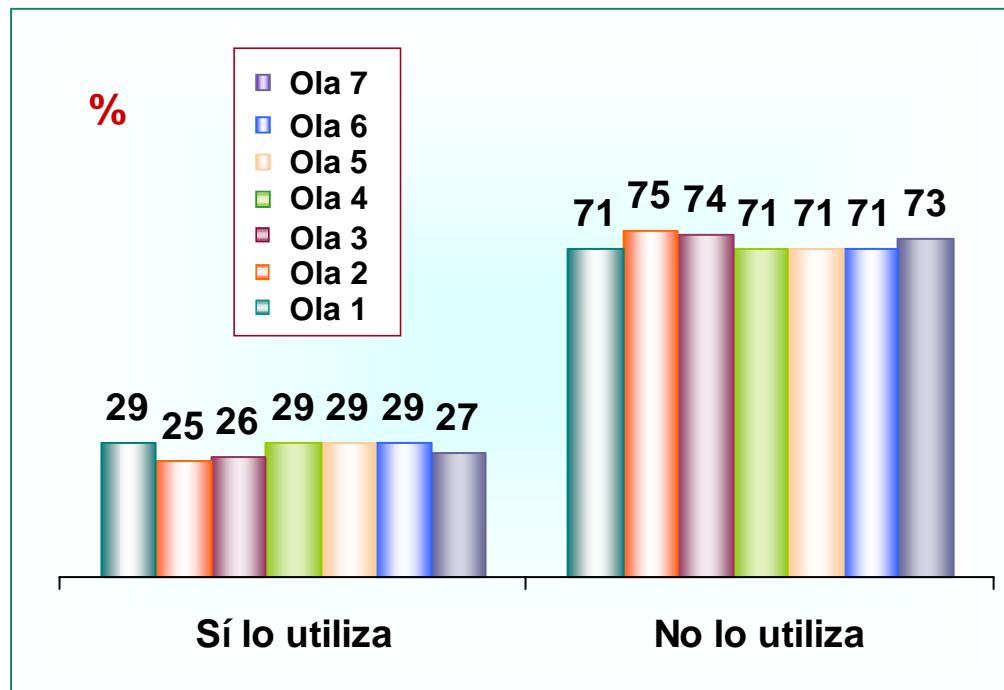
P.14. Conocimiento del servicio

%	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
P14.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																		
Sí	36	39	35	30	35	33	36	45	28	39	36	38	39	40	32	34	17	26
No	64	61	65	70	65	67	64	55	72	61	64	62	61	60	68	66	83	74
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Base reducida

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

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)



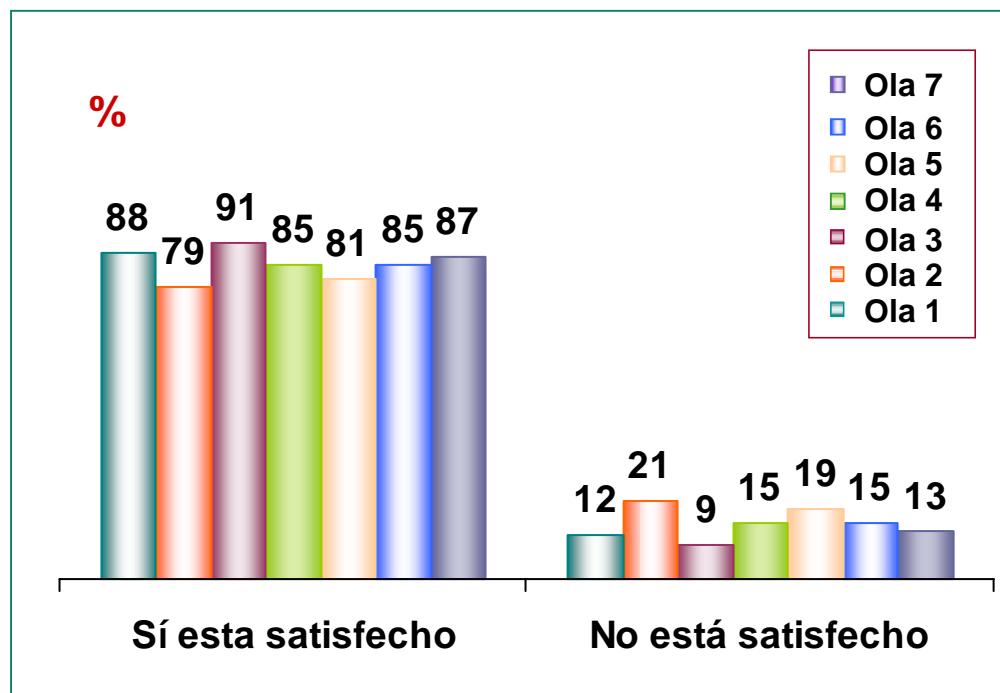
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	27	22	31	11	34	27	35	27	28	19	30	20	27	29	14	23	38	20
No	73	78	69	89	66	73	66	73	73	81	70	80	73	71	86	77	63	80
<i>Base: conocen servicio</i>	(364)	(154)	(210)	(9)*	(32)*	(52)	(58)	(104)	(51)	(58)	(273)	(91)	(168)	(73)	(21)*	(60)	(8)*	(5)*

* 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)



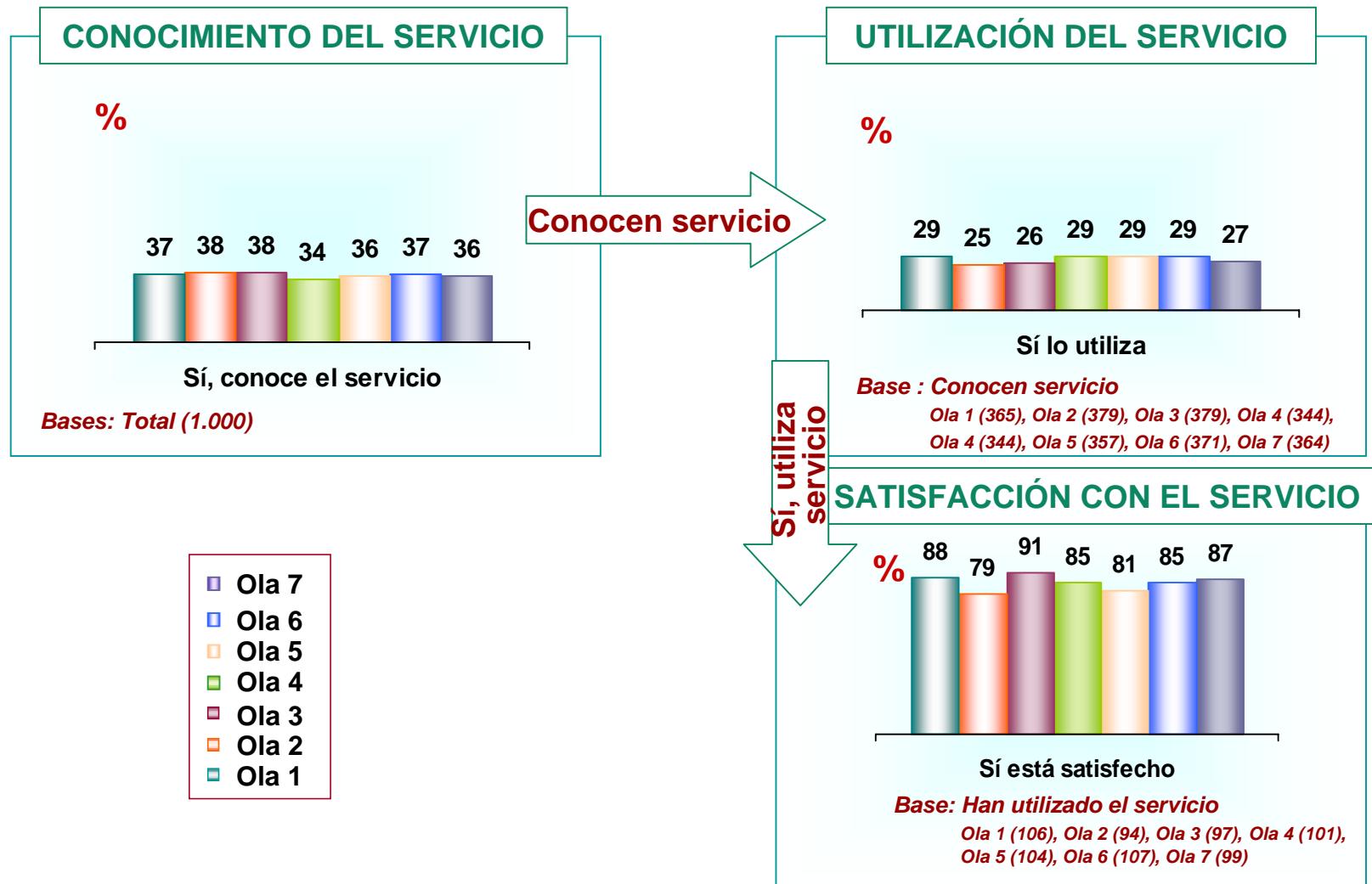
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

P.14b. Satisfacción con el servicio

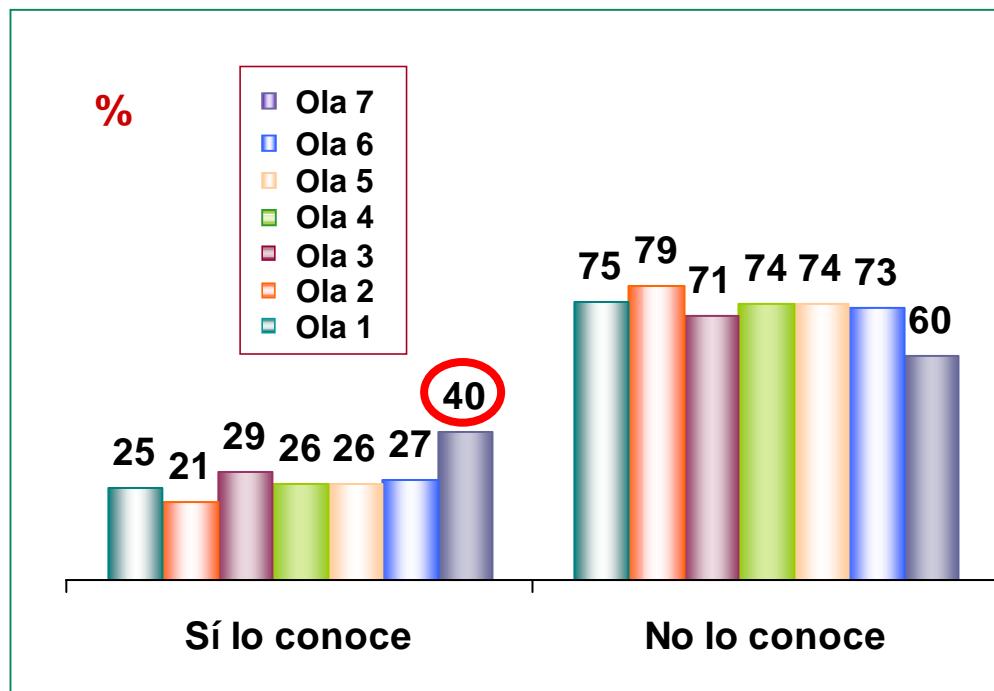
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA	DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	87	88	86	100	82	93	95	82	79	91	86	89	89	86	67	93	100	0
No	13	12	14	0	18	7	5	18	21	9	14	11	11	14	33	7	0	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	(99)	(34)*	(65)	(1)*	(11)*	(14)*	(20)*	(28)*	(14)*	(11)*	(81)	(18)*	(45)	(21)*	(3)*	(14)*	(3)*	(1)*

* Bases muy reducidas
(precaución)

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)



P.15. Conocimiento del servicio



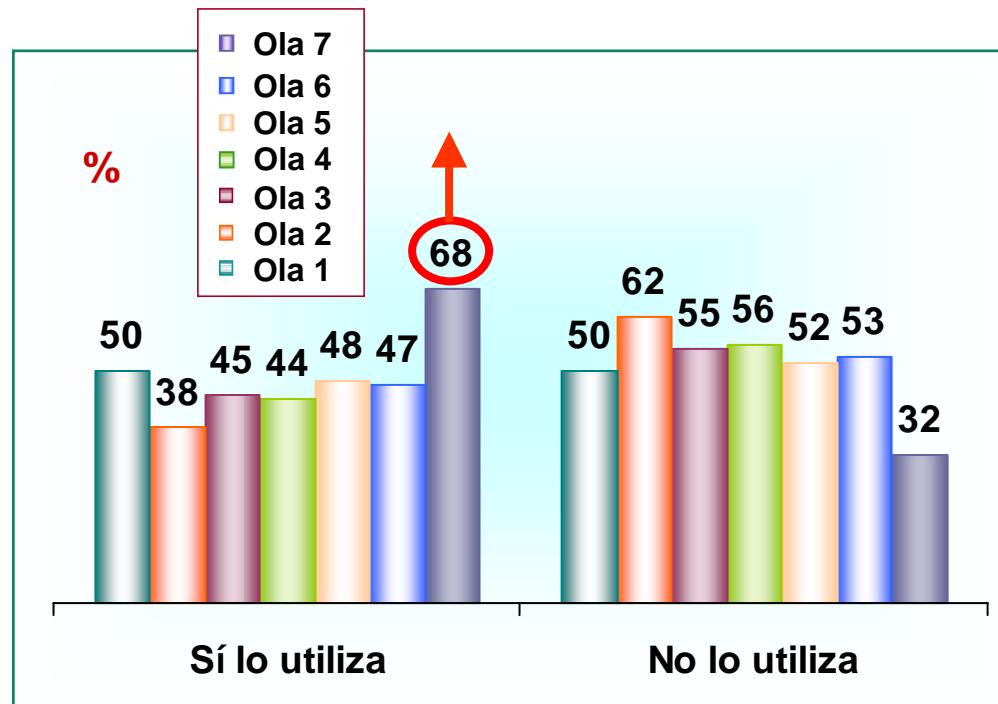
Bases: Total (1000)

P.15. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA	DISTRITO					FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR				
P15.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	40	40	41	20	29	41	43	41	47	40	41	39	41	41	42	38	35	53
No	60	60	59	80	71	59	57	59	53	60	59	61	59	59	58	63	65	47
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

P.15a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

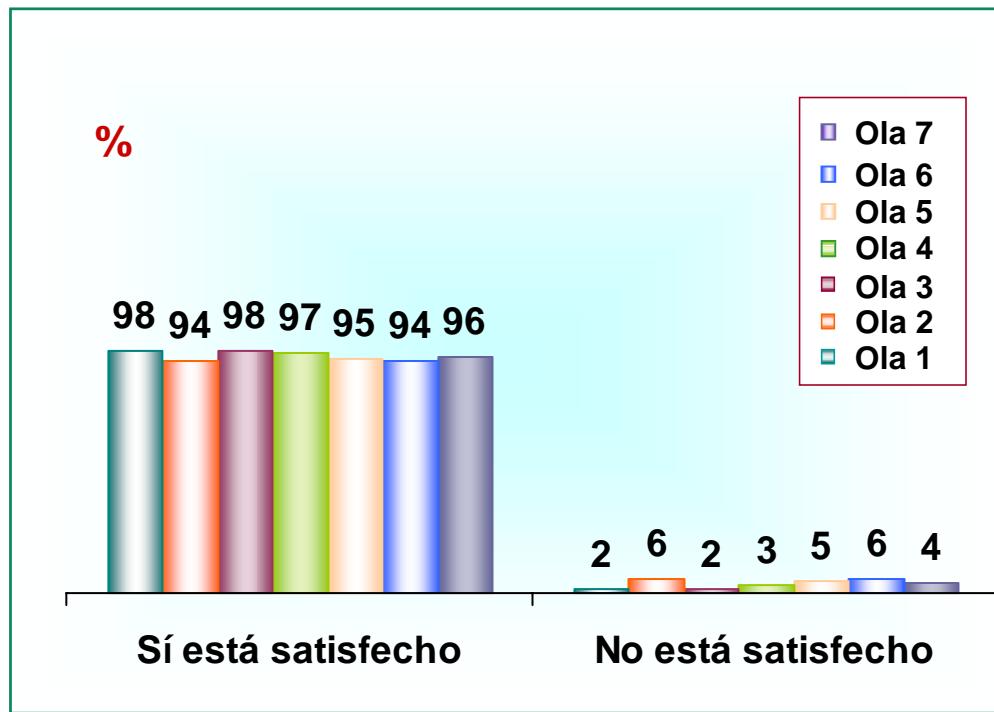
Ola 1 (252), Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404)

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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P15a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	68	68	68	67	42	73	75	67	74	57	73	53	70	62	82	59	77	80
No	32	32	33	33	58	27	25	33	26	43	28	47	30	38	18	41	24	20
Base: conocen servicio	(404)	(158)	(246)	(6)*	(26)*	(64)	(69)	(95)	(84)	(60)	(309)	(95)	(179)	(74)	(28)*	(66)	(17)*	(10)*

* Bases reducidas

P.15b. *Satisfacción con la información*



Bases: Utilizan servicio

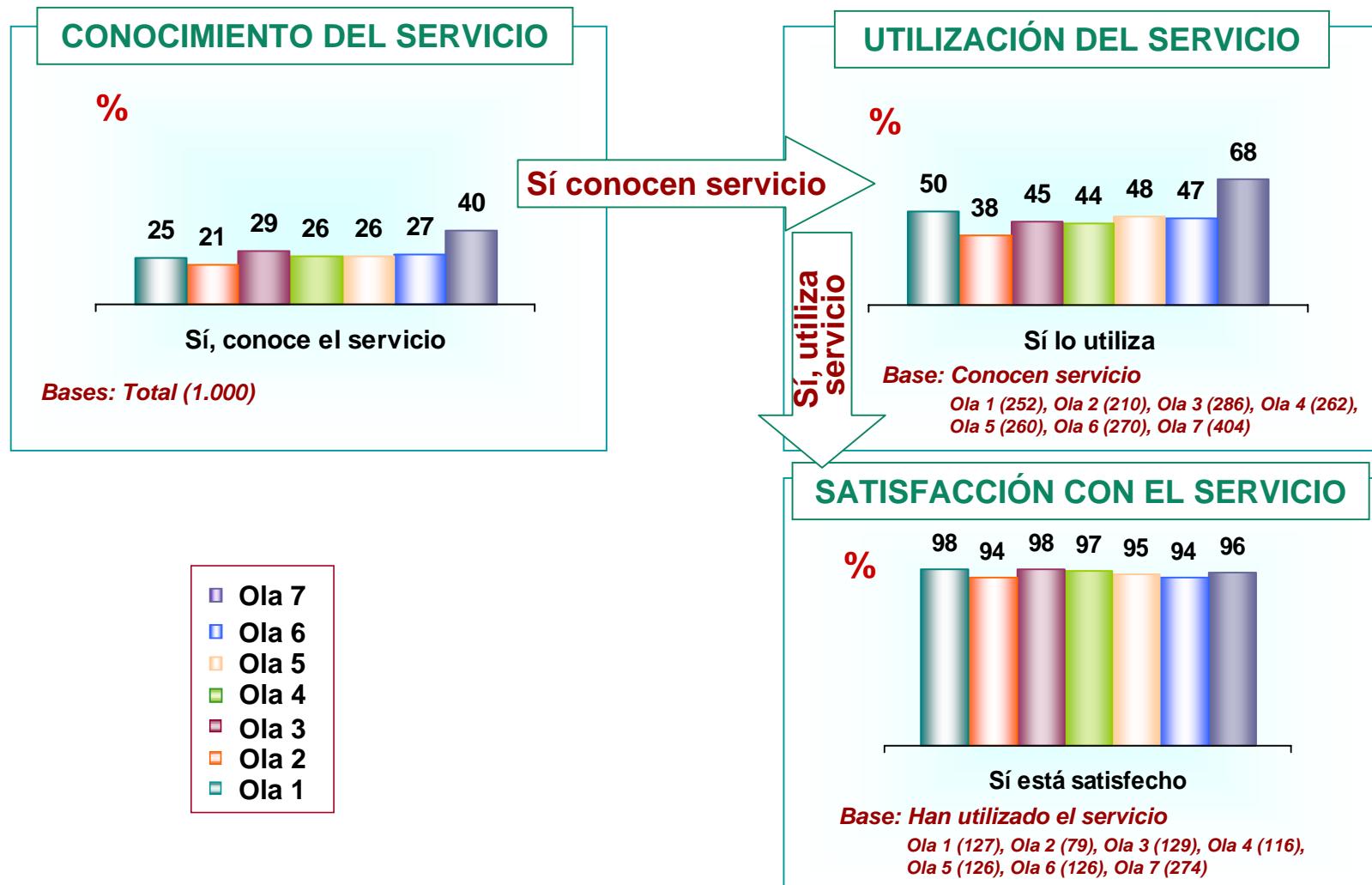
Ola 1 (127), Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274)

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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P15b,- INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	96	97	96	100	100	100	98	95	90	100	96	96	96	96	100	100	88	
No	4	3	4	0	0	0	2	5	10	0	4	4	4	4	0	0	13	
<i>Base: utilizan servicio</i>	(274)	(108)	(166)	(4)*	(11)*	(47)	(52)	(64)	(62)	(34)*	(224)	(50)	(126)	(46)	(23)*	(39)*	(13)*	(8)*

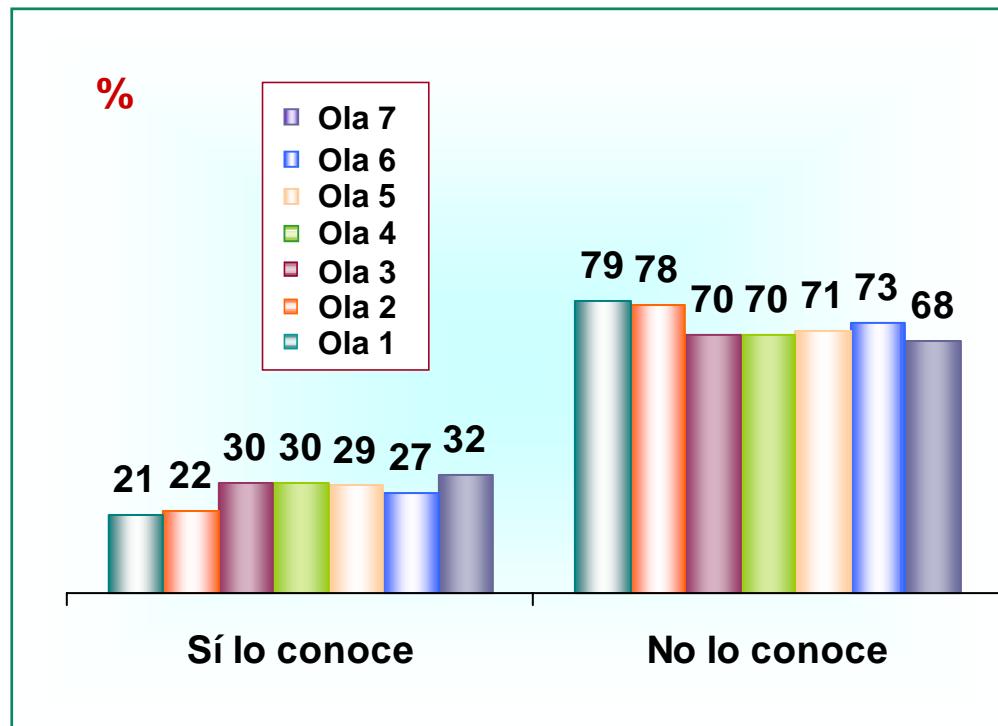
* Bases muy reducidas
(precaución)

“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

P.16. *Conocimiento del servicio*



Bases: Total (1000)

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

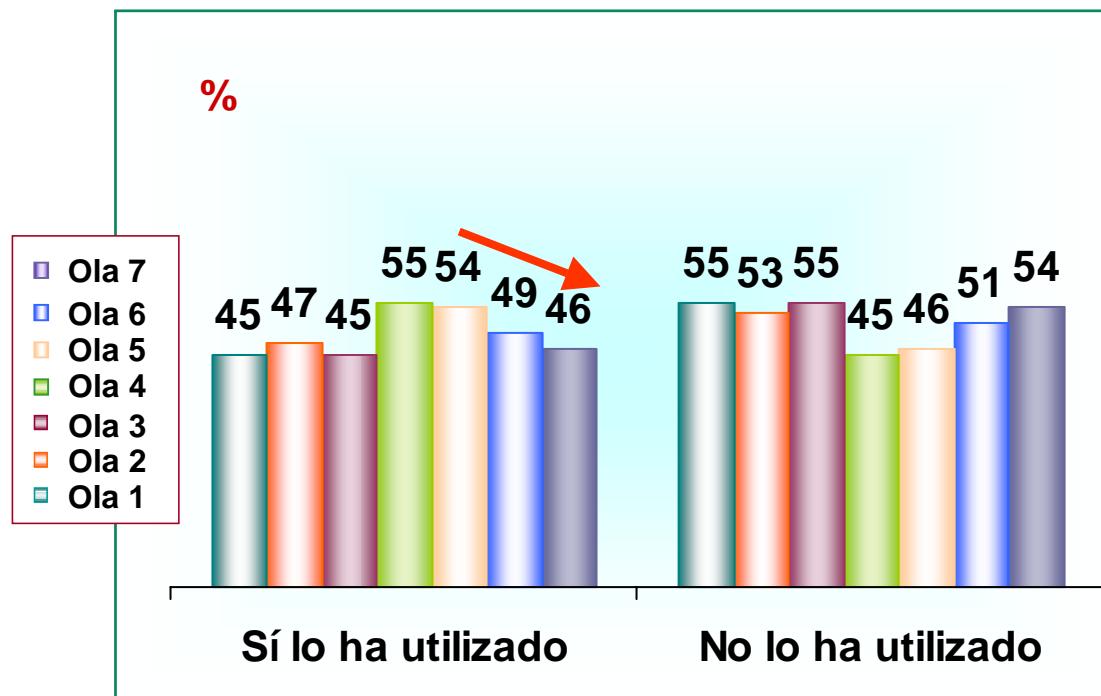
P.16. Conocimiento del servicio

%	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		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P16.- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	32	32	31	20	43	46	42	30	22	17	36	20	32	32	24	34	33	21
No	68	68	69	80	57	55	58	70	78	83	64	80	68	68	76	66	67	79
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

P.16a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

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

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

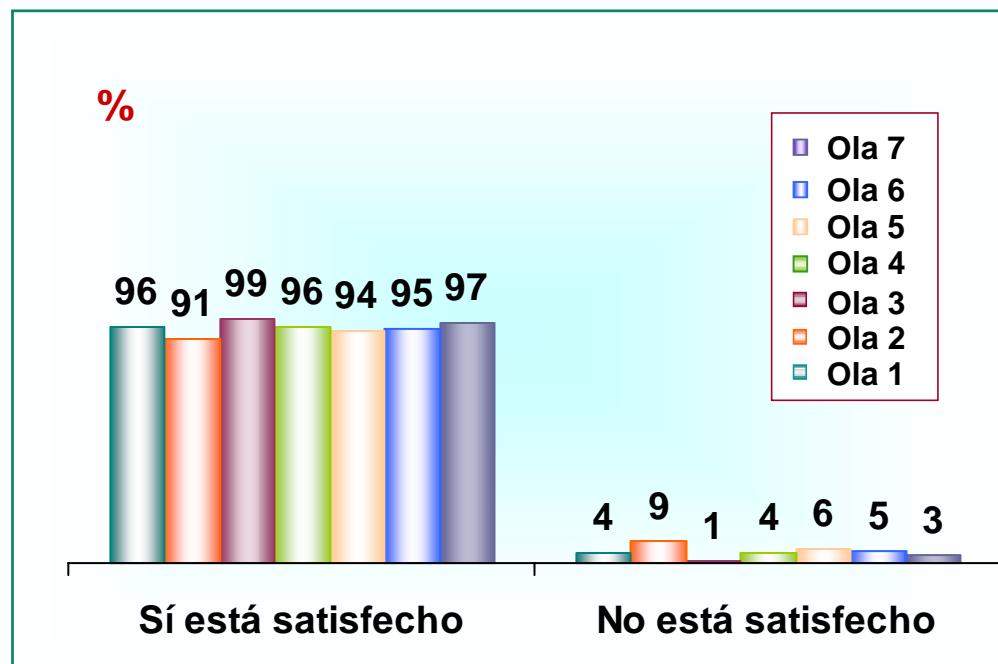
P.16a. Utilización del servicio

%	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
P16a,- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	46	41	48	83	46	44	51	47	41	31	45	50	49	37	44	53	31	25
No	54	59	52	17	54	56	49	53	59	69	55	50	51	63	56	47	69	75
<i>Base: conocen servicio</i>	(318)	(128)	(190)	(6)*	(39)*	(71)	(67)	(70)	(39)*	(26)*	(270)	(48)	(140)	(59)	(16)*	(60)	(16)*	(4)*

* Bases reducidas

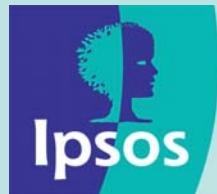
“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

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)



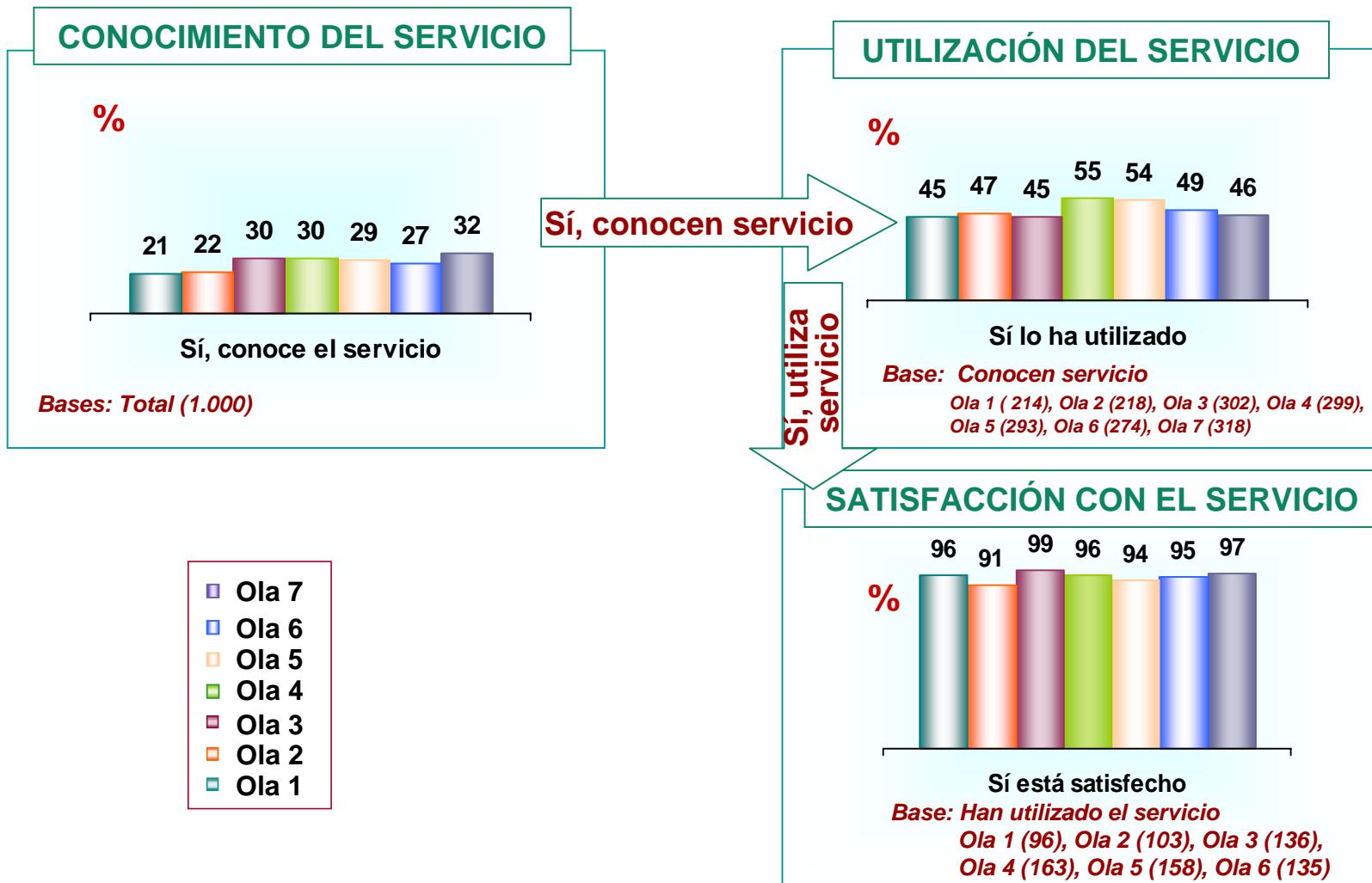
“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

P.16b. Satisfacción con el servicio

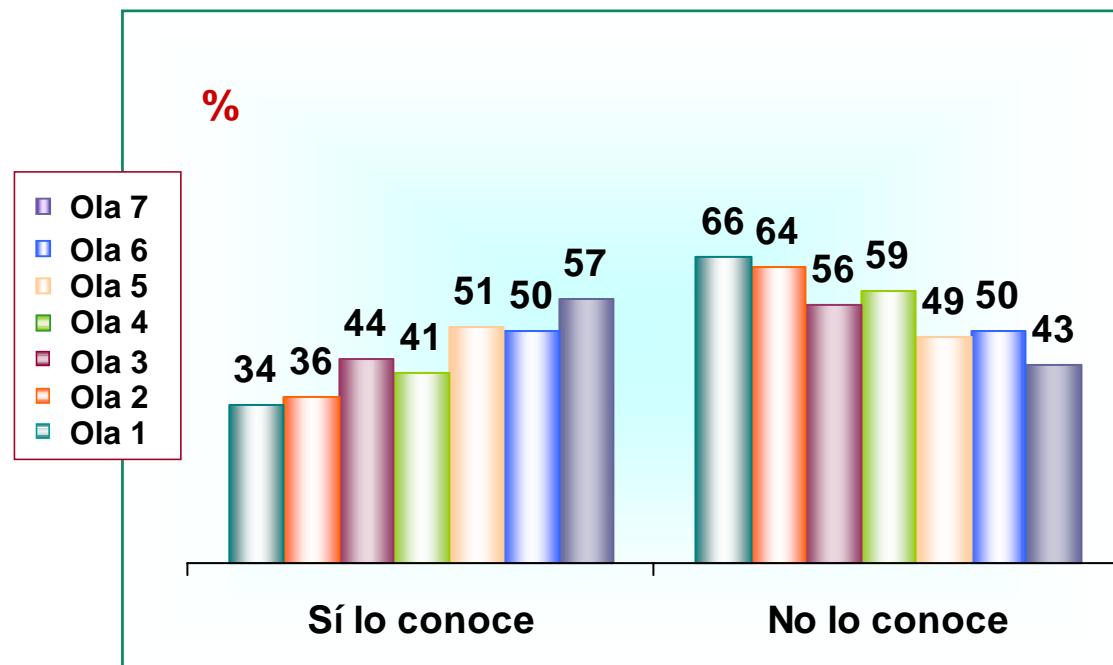
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA	DISTRITO					FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS		ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR				
P16b,- EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO																		
Sí	97	96	97	100	100	97	97	91	100	100	97	96	94	96	100	100	100	
No	3	4	3	0	0	3	3	9	0	0	3	4	6	5	0	0	0	
<i>Base: utilizan servicio</i>	(145)	(53)	(92)	(5)*	(18)	(31)*	(34)*	(33)*	(16)*	(8)*	(121)	(24)*	(68)	(22)*	(7)*	(32)*	(5)*	(1)*

* Bases muy reducidas
(precaución)

“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)



P.18. *Conocimiento del servicio*



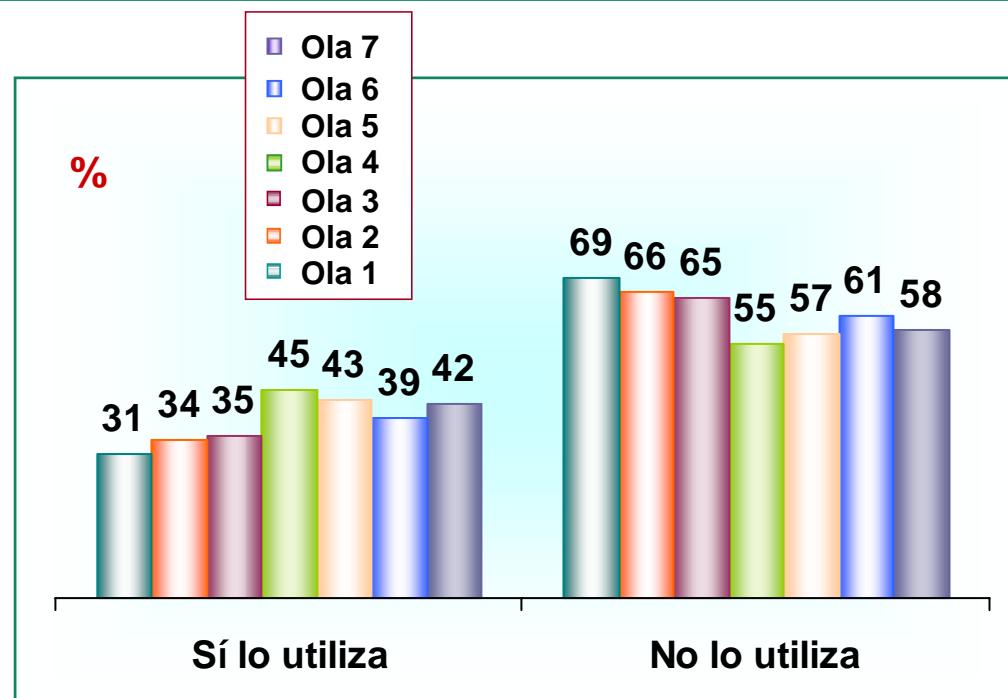
Bases: Total (1000)

P.18. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO	EDAD	TRABAJA	DISTRITO													
P18.- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
	TOTAL	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
Sí	57	60	55	40	65	65	69	58	53	37	61	42	60	55	52	54	58	63
No	43	41	45	60	35	35	31	42	47	63	39	58	40	45	49	46	42	37
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

* Bases reducidas

P.18a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

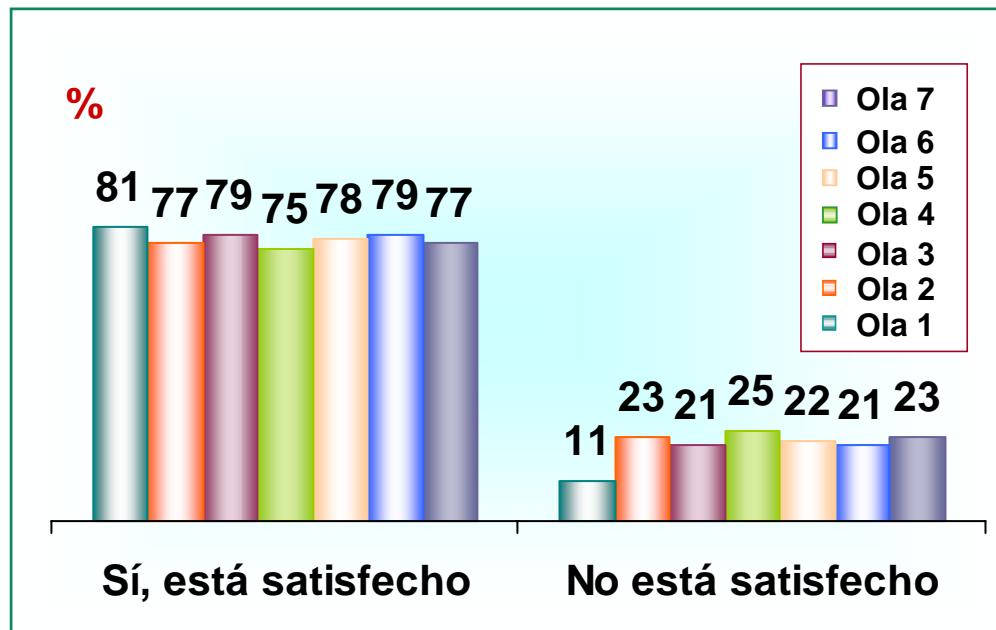
Ola 1 (338), Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568)

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
P18a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	42	43	41	42	64	55	49	37	30	9	46	21	43	47	38	33	43	33
No	58	57	59	58	36	45	51	63	71	91	54	79	57	53	62	67	57	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(568)	(235)	(333)	(12)*	(59)	(102)	(110)	(135)	(95)	(55)	(466)	(102)	(258)	(100)	(34)*	(95)	(28)*	(12)*

* 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)

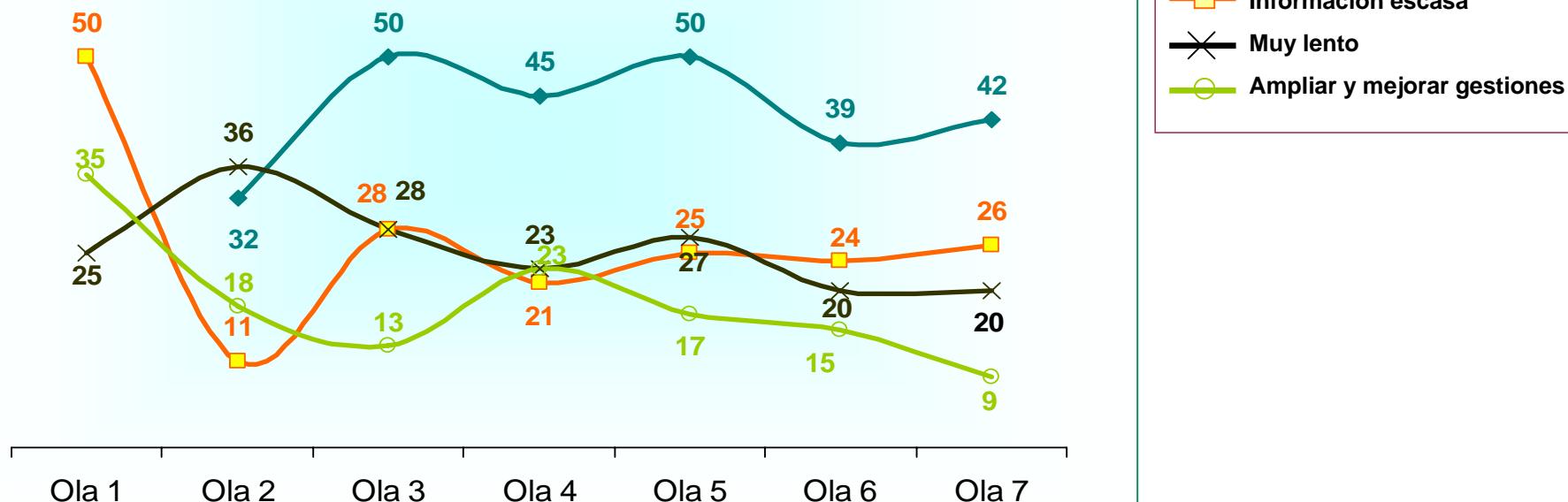
P.18b. Satisfacción con el servicio

%	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
P18b,- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	77	74	79	60	74	77	74	76	86	100	76	86	80	77	92	68	75	50
No	23	26	21	40	26	23	26	24	14	0	24	14	21	23	8	32	25	50
Base: utilizan servicio	(236)	(100)	(136)	(5)*	(38)*	(56)	(54)	(50)	(28)*	(5)*	(215)	(21)*	(112)	(47)	(13)*	(31)*	(12)*	(4)*

* Bases reducidas

%

P.18c. Razones de insatisfacción



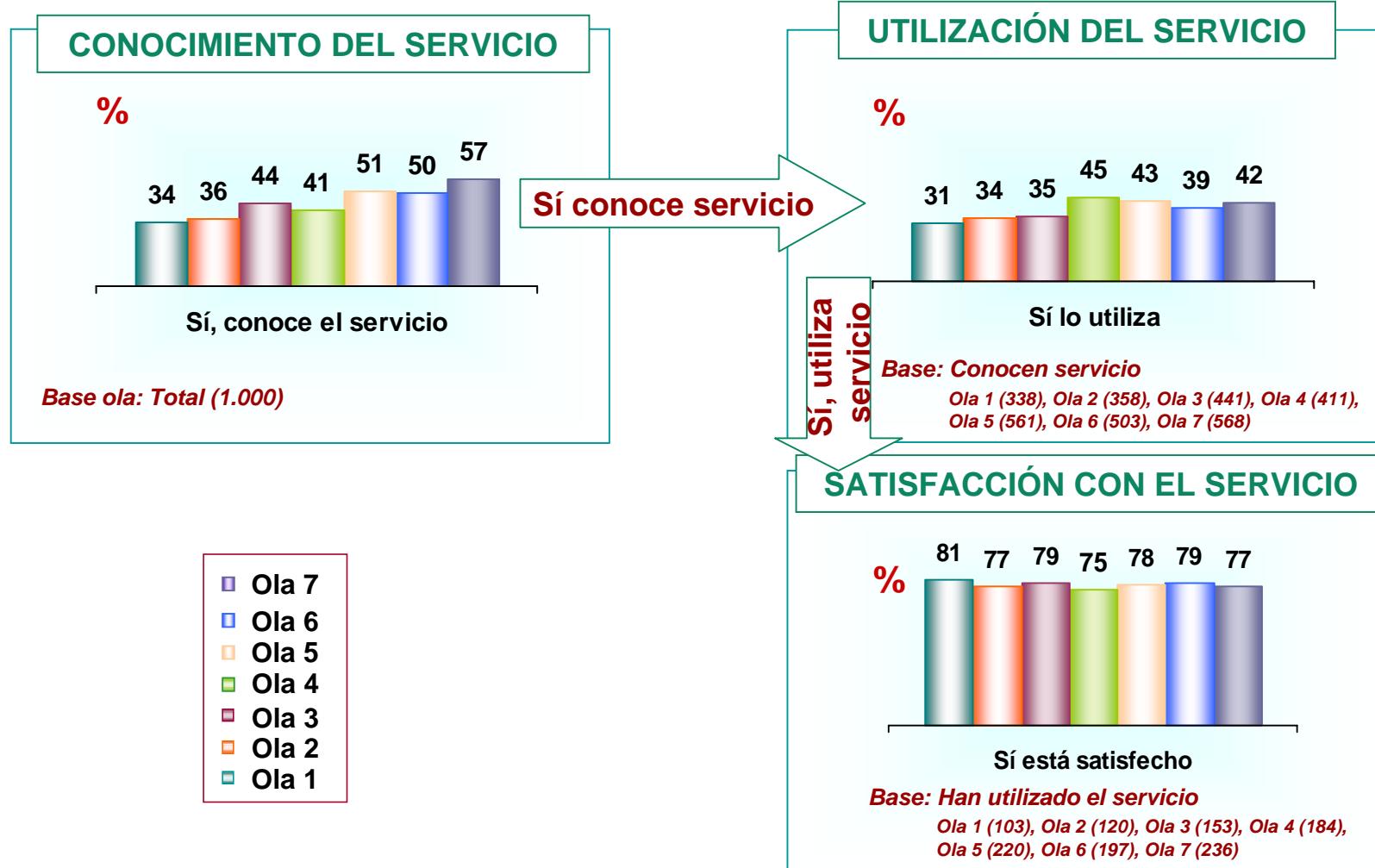
Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

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

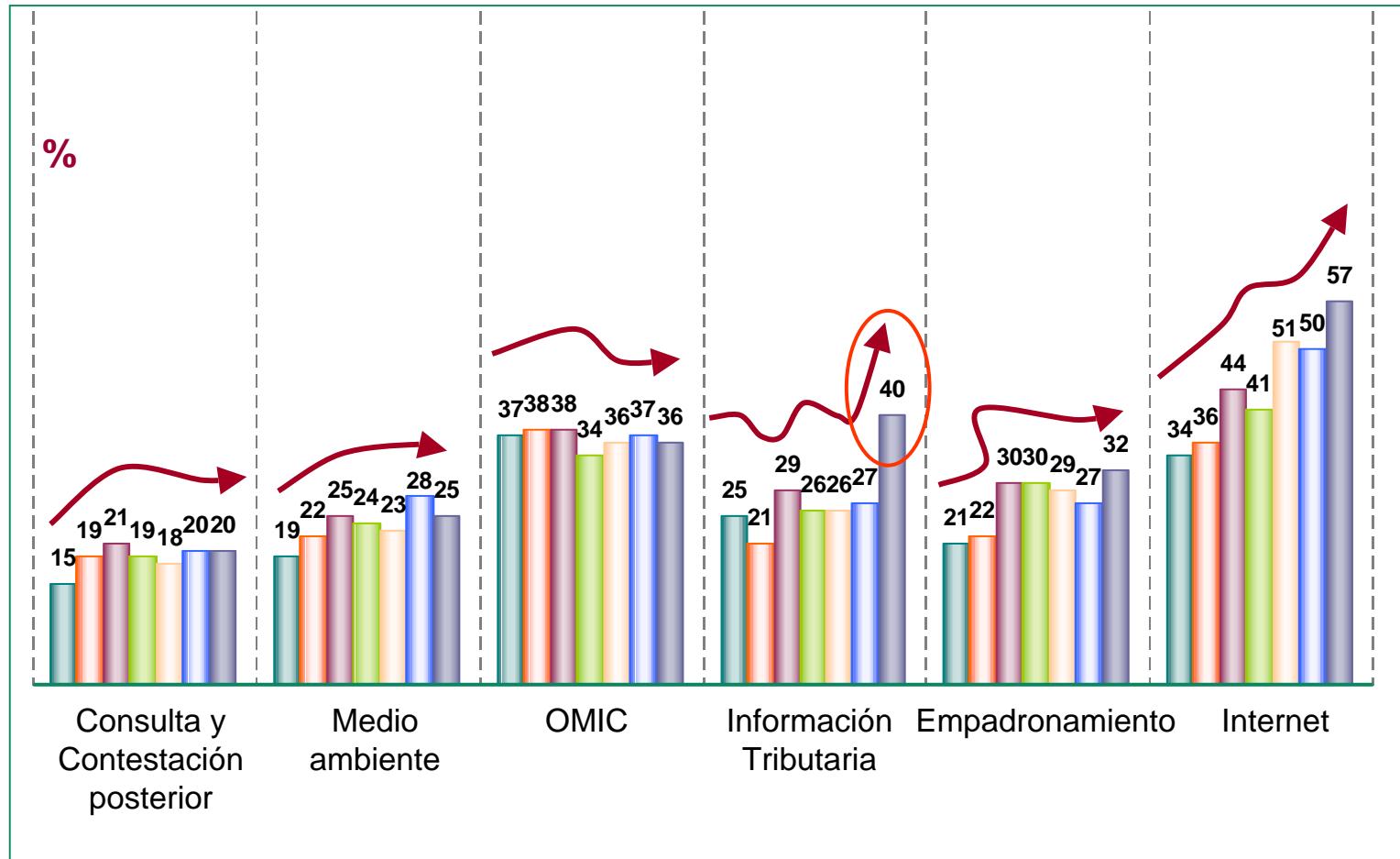
P.18c. Razones de insatisfacción

%	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
P18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Muy lento	20	23	17	0	20	23	0	33	50	0	21	0	26	9	100	20	0	50
Información escasa	26	23	28	50	20	23	36	17	25	0	25	33	22	27	0	30	33	0
Ampliar y mejorar las gestiones	9	0	17	0	0	15	14	8	0	0	10	0	4	9	0	20	0	0
No se encuentra la información	42	42	41	0	40	46	50	33	50	0	40	67	48	36	0	30	67	50
Otras respuestas	7	15	0	0	20	0	7	8	0	0	8	0	9	9	0	10	0	0
Ns/Nc	2	0	3	50	0	0	0	0	0	0	2	0	0	9	0	0	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	(55)	(26)*	(29)*	(2)*	(10)*	(13)*	(14)*	(12)*	(4)*	0	(52)	(3)*	(23)*	(11)*	(1)*	(10)*	(3)*	(2)*

* Bases muy reducidas
(precaución)

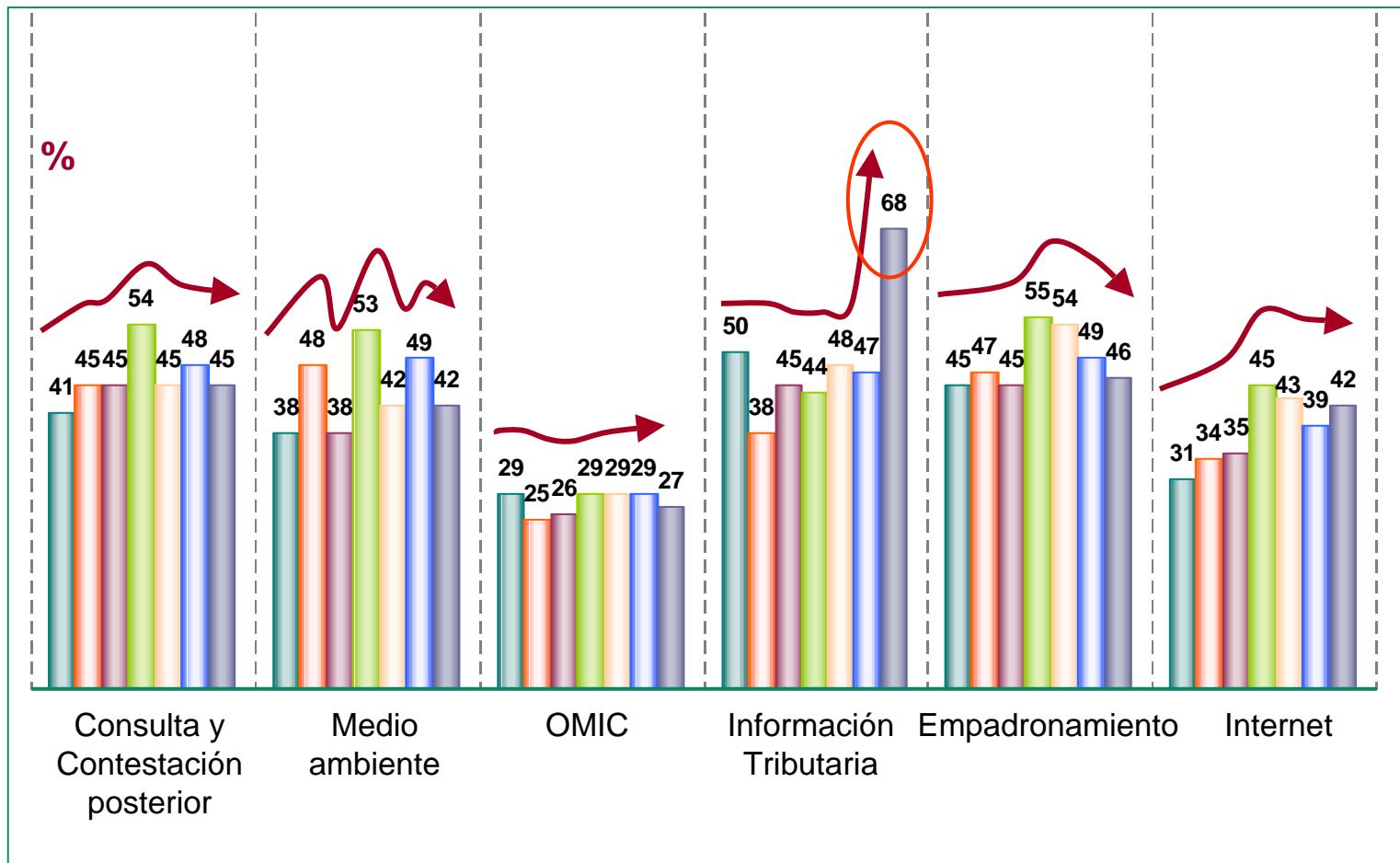


-CUADRO RESUMEN-



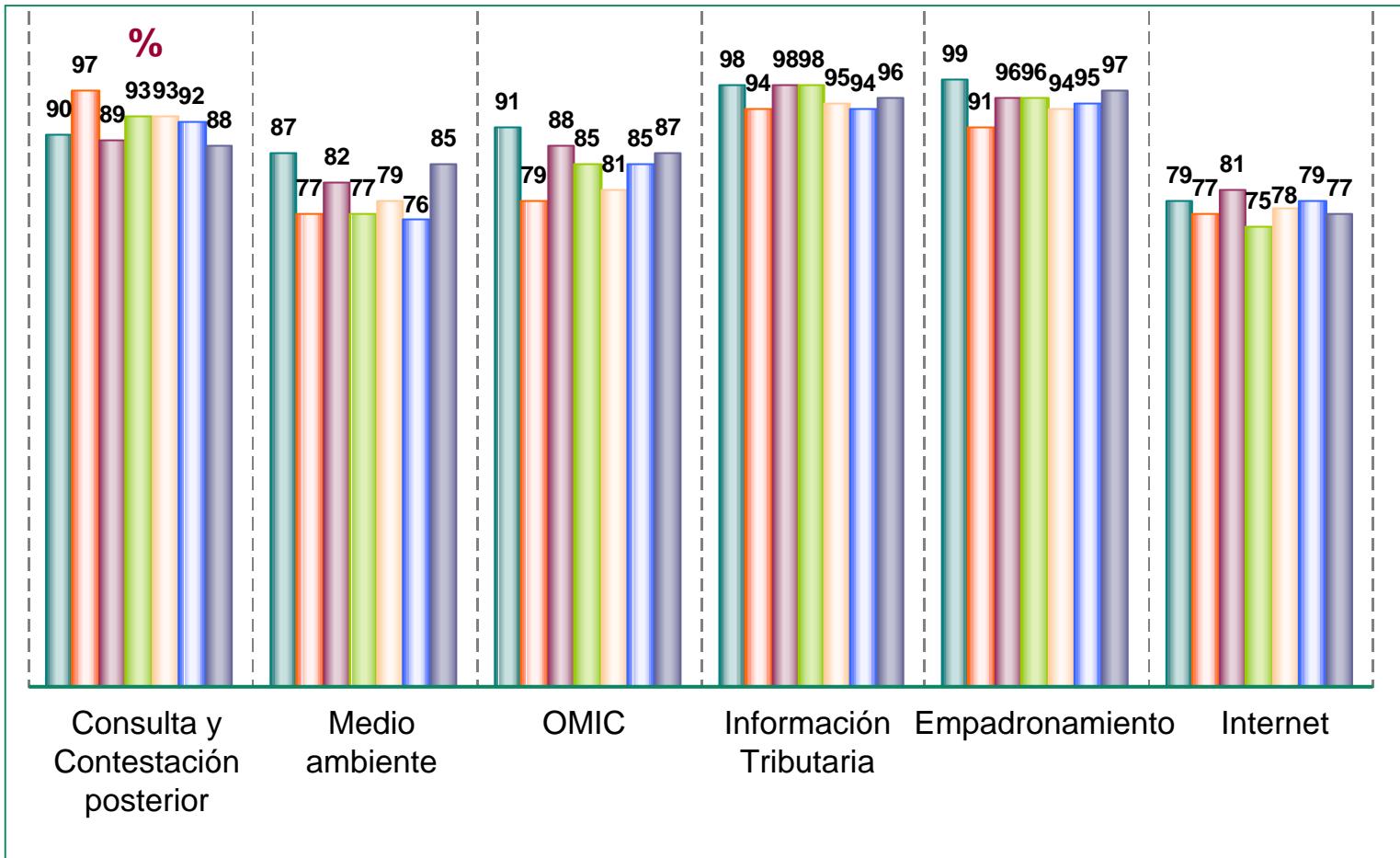
Bases: Total (1.000)

-CUADRO RESUMEN-



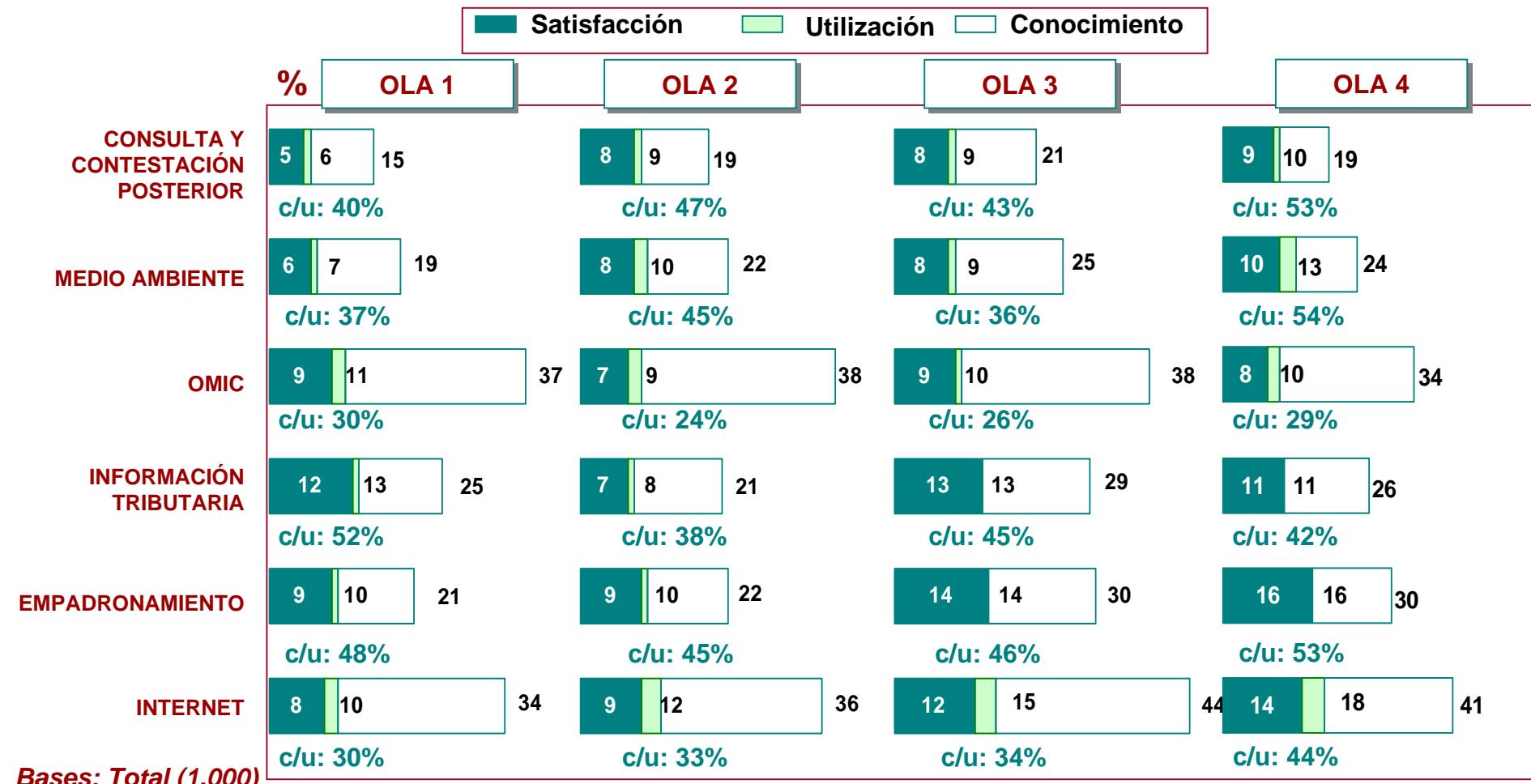
Bases: Conocen el Servicio

-CUADRO RESUMEN-

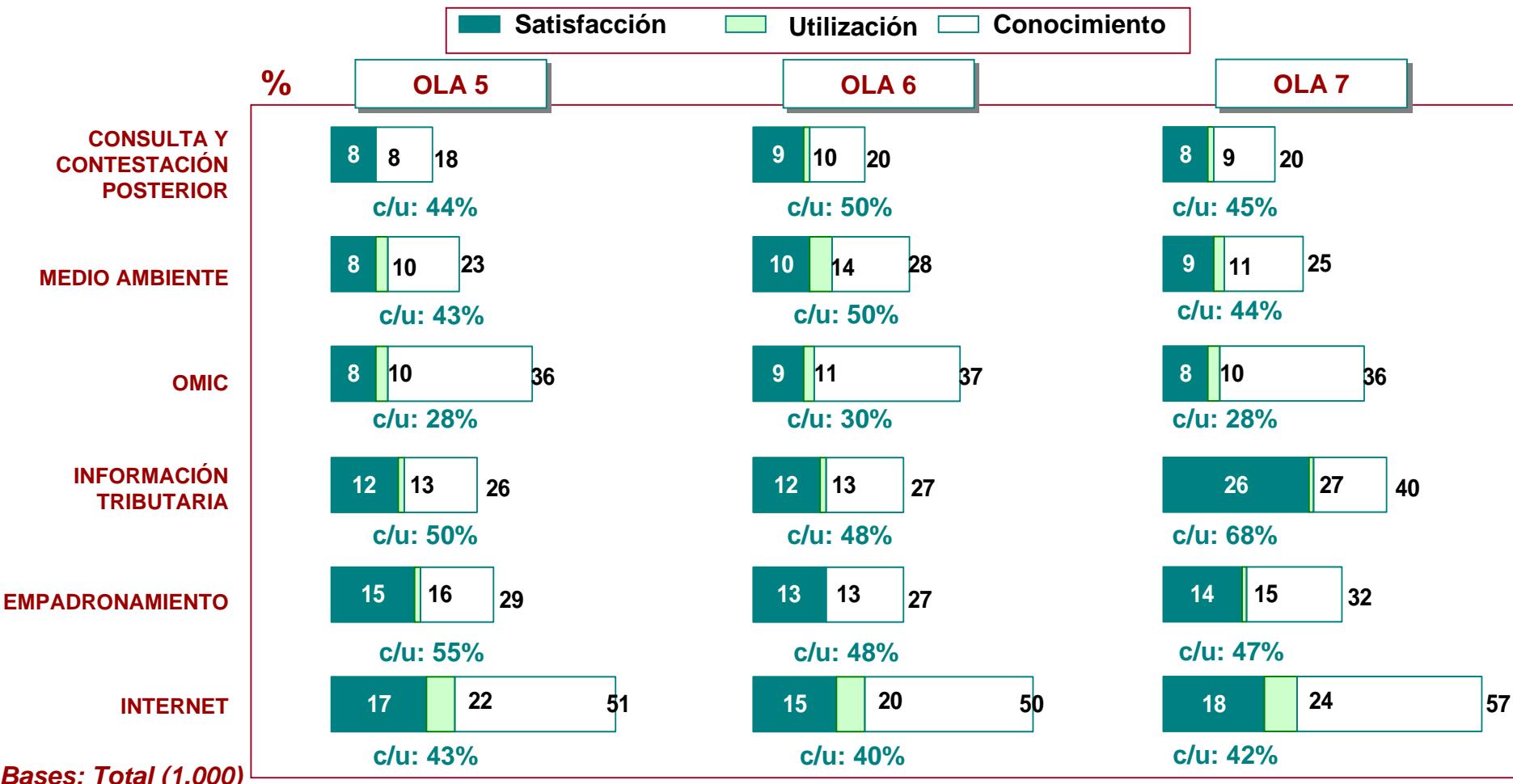


Bases: Han Utilizado el servicio

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



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

Bases: Total (1.000)

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	Diferencia Ola 6-7
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
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	1
Solicitud de certificados y permisos	1	2	2	1	1	2	2	-
Oposiciones y concursos	3	3	2	5	1	2	2	-
Información y gestiones sobre educación	1	1	1	3	2	2	2	-
Trámites sobre actividades deportivas	1	-	-	1	1	1	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	-1
Otras gestiones	1	2	2	2	-	3	2	-1
Ninguno	6	8	13	12	14	11	8	-3
Ns/Nc	59	54	48	37	47	45	39	-6

Bases: Total (1.000)

“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 7)

%	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
P17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	6	5	0	1	5	6	5	8	8	6	5	5	4	11	6	4	5
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	10	4	0	8	10	4	7	8	4	8	3	6	8	8	6	8	11
Información y tramitación de multas	6	8	5	10	3	6	10	6	4	5	7	4	8	6	11	3	6	5
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	14	14	14	7	8	7	16	16	18	15	14	15	13	10	6	22	21	11
Oposiciones y empleo	2	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	4	4	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	2	3	0	0	1	3	4	3	3	2	4	3	1	3	3	2	5
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	5	6	4	13	2	7	4	5	4	2	5	5	5	7	0	5	4	0
Información y gestiones sobre educación	2	1	2	7	1	1	3	2	1	0	2	1	1	2	2	1	4	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	0
Las relacionadas con la vivienda	5	6	5	7	6	8	5	4	7	3	6	5	5	6	5	5	13	5



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 7)

.../... %	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
P17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Solicitud de certificados y permisos	2	2	2	3	2	1	1	4	2	1	2	3	2	3	0	2	4	0
Recibir información sobre el 010	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	2	0
Gestiones de medio ambiente	2	3	2	0	1	1	1	3	3	5	2	3	3	3	0	2	2	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	4	3	5	3	6	6	4	5	1	4	4	3	5	3	0	5	8	0
Los actuales pero más completas	4	3	4	0	3	4	3	3	4	5	3	5	2	3	15	5	2	0
Trámites sobre actividades deportivas	1	2	0	0	0	1	2	1	0	1	1	1	0	0	0	3	4	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	1	1	1	0	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	0	4	0
Información sobre transportes y tráfico	5	8	4	0	6	7	3	7	6	5	6	4	7	5	5	3	4	5
Otras Gestiones	2	2	2	3	0	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	0
Ninguno	8	8	7	10	12	10	5	9	4	9	8	8	9	6	8	5	8	16
Ns/Nc	39	38	41	43	47	39	39	38	37	39	39	42	39	42	38	36	38	63
<i>Base</i>	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

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

V - CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- De forma ocasional (66%)
- Desde el domicilio (55%). Se estabilizan las llamadas desde el trabajo (34%) y el móvil (9%)
- Horario de mañana 8:00-15:00 (73%), desaparece el efecto de la jornada continua de la anterior ola.

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO 010



Los principales medios de conocimiento del servicio son:

- Por anuncios (26%) – recupera niveles
- “Boca a boca”:
 - Por conocidos o familiares (19%)
 - Compañeros de trabajo (7%)
- Por Campañas Municipales (10%)

- El tiempo de espera continúa siendo considerado “normal” por la mayoría de los usuarios (81%) aunque se ha producido un incremento significativo de los que lo consideran excesivo (18%).
- Fuerte descenso de los que sólo tuvieron que llamar una vez para contactar con el servicio 010 (Baja del 70% en Ola 6 al 55% en Ola 7). Es en el tramo horario de mañana donde mayor es el número de llamadas necesarias.
- Los usuarios suelen preguntar por un solo tema (87%).
- Con una única consulta finaliza la gestión (78%).

CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (94%) 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” (48%)
- “La información era incorrecta” (19%)
- “No tenían la información” (14%)

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (94%) considera útil la información que se les ha facilitado

Más de la mitad de los que no consideran útil la información facilitada citan que “No les solucionaron el problema” (57%)

“ SERVICIO 010”

TRATO RECIBIDO

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

CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO (20%) IGUAL QUE LA OLA ANTERIOR
- UTILIZACIÓN DEL SERVICIO (45%) MUY SIMILAR A OLAS ANTERIORES A EXCEPCIÓN DE LOS PICOS DE LAS OLAS 4 Y 6.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO (88%) SE REDUCE LIGERAMENTE. (11 DE LOS 12 USUARIOS INSATISFECHOS ADUCEN QUE TODAVÍA NO HABÍAN RECIBIDO LA RESPUESTA).

MEDIO AMBIENTE

- SE REDUCE DE MANERA MUY LIGERA EL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO (25%).
- CONTINÚA LA ESTACIONALIDAD EN SU UTILIZACIÓN ALCANZANDO VALORES MUY SIMILARES (42%) A LAS OTRAS OLAS REALIZADAS EN INVIERNO.
- GRAN AUMENTO EN LA SATISFACCIÓN CON ESTE SERVICIO QUE PASA DE UN 76% EN OLA 6 A UN 85% ESTA OLA.

OMIC

- CONOCIMIENTO DE UN 36% MUY SIMILAR AL VALOR ALCANZADO OLAS ANTERIORES.
- GRADO DE UTILIZACIÓN TAMBÍEN MUY PARECIDO AL DE OLAS ANTERIORES (27%).
- SE APRECIA UNA TENDENCIA AL ALZA EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON ESTE SERVICIO (87%) QUE HA AUMENTADO 6 PUNTOS LAS ÚLTIMAS DOS OLAS.

CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- FUERTE INCREMENTO EN EL CONOCIMIENTO (40%) Y UTILIZACIÓN (68%) DE ESTE SERVICIO.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO CONTINÚA BASTANTE ELEVADO (96%) E INCLUSO MEJORA EL DATO DE LA OLA PASADA.

EMPADRONAMIENTO

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SUPERIOR AL DE OLAS ANTERIORES (32%).
- GRADO DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO CONTINÚA EN DESCENSO (ALCANZA UN 46% FRENTE A UN 49% EN OLA 6 Y UN 54% EN OLA 5).
- GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO (97%) SIMILAR A OLAS ANTERIORES.

INTERNET

- CONTINÚA EL CRECIMIENTO DEL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO (57%).
- LA UTILIZACIÓN (42%) CONTINÚA EN VALORES SIMILARES A OLAS ANTERIORES.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN (77%) TAMBIÉN SE MANTIENE VALORES SIMILARES.



CONCLUSIONES

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

PODEMOS HABLAR DE ESTABILIZACIÓN EN EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO 010 A EXCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA QUE EXPERIMENTA ESTA OLA UN CRECIMIENTO MUY ELEVADO Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET QUE CONTINÚA LA TENDENCIA AL ALZA.

EN CUANTO A LA UTILIZACIÓN, EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA TAMBIÉN EXPERIMENTA UN CRECIMIENTO MUY ELEVADO EN ESTE APARTADO. POR OTRO LADO, EL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO CONTINÚA LA TENDENCIA A LA BAJA.

EN LO QUE RESPECTA A LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS SE MANTIENE EN NIVELES ALTOS Y MUY SIMILARES A OLAS ANTERIORES. APRECIAMOS TAMBIÉN UN DESCENSO EN EL SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR. EL SERVICIO SOBRE ASUNTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE AUMENTA TAMBIÉN EN ESTE APARTADO CONTINUANDO CON UN COMPORTAMIENTO ESTACIONAL.