

Estudio Comparativo Servicios Atención al Ciudadano



LÍNEA
madrid



Diciembre 2009

Universo

Cuestionarios satisfacción: usuarios canales (presencial, telefónico y tellemático) atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Barcelona

Cuestionario expectativas: potenciales usuarios canales (presencial, telefónico y tellemático) atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Barcelona

Tamaño Muestral

Canal Presencial

- Ayuntamiento de Madrid: 3.884 (Base Oleada 2009)
- Comunidad de Madrid: 150
- Ayuntamiento de Barcelona: 150

Canal Telefónico

- Ayuntamiento de Madrid: 638(Base Ola 17)
- Comunidad de Madrid: 100
- Ayuntamiento de Barcelona: 100

Canal Telemático

- Ayuntamiento de Madrid: 635
- Comunidad de Madrid: 100
- Ayuntamiento de Barcelona: 100

Muestreo y selección de informantes

Canal presencial: usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión (canal presencial).

Canal telefónico: usuarios seleccionados aleatoriamente de la base de datos de llamadas entrantes procedentes de Cataluña (usuarios 010 Ayuntamiento Barcelona) y de llamadas derivadas al teléfono de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid (usuarios 012)

Canal telemático: internautas activos usuarios de las web de atención al ciudadano

Errores muestrales

Para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$., los errores para cada una de las submuestras son los siguientes:

Canal Presencial

- Ayuntamiento de Madrid: 1,60%
- Comunidad de Madrid: 8,16%
- Ayuntamiento de Barcelona: 8,16%

Canal Telefónico

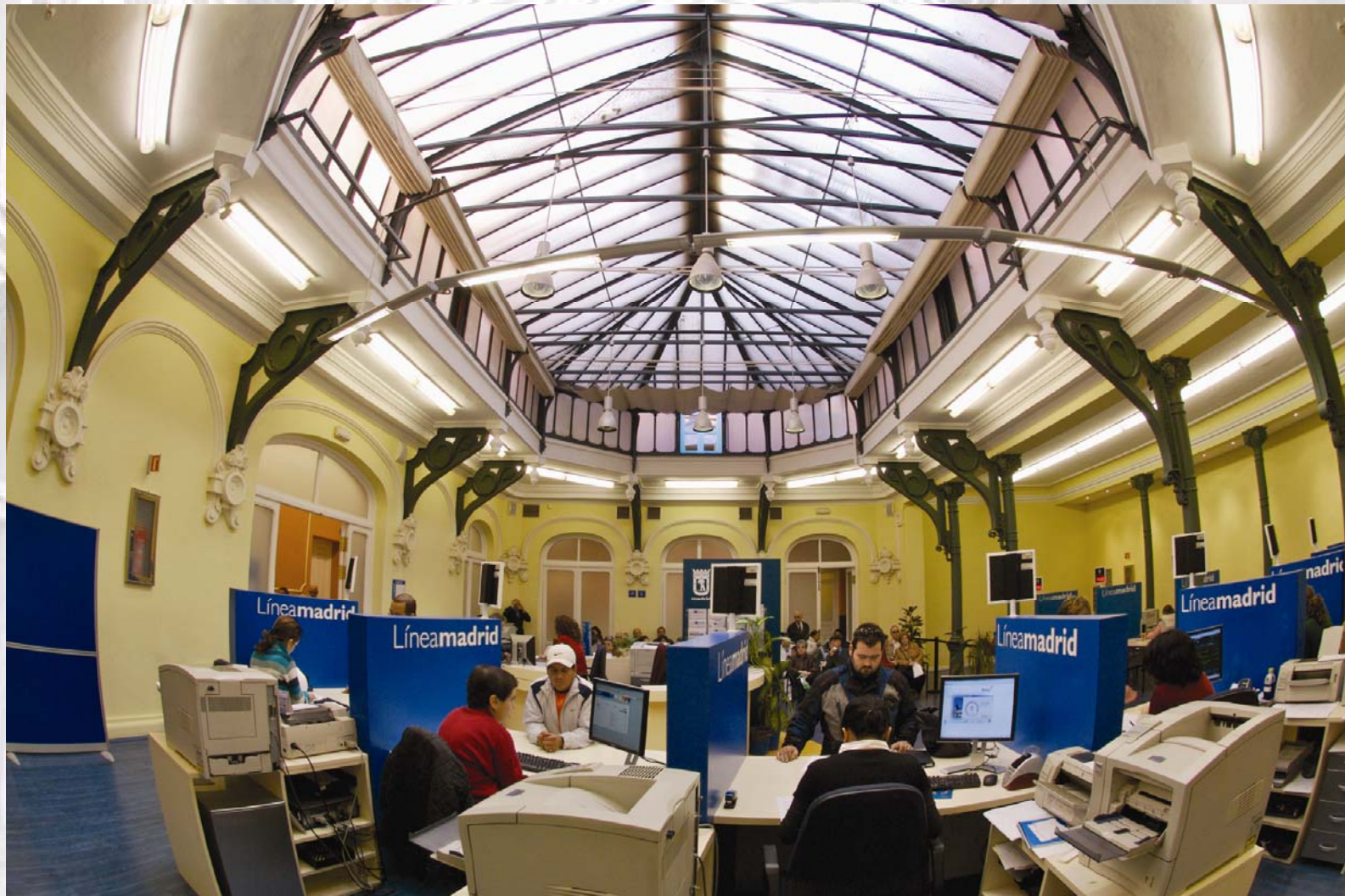
- Ayuntamiento de Madrid: 3,96%
- Comunidad de Madrid: 10%
- Ayuntamiento de Barcelona: 10%

Canal Telemático

- Ayuntamiento de Madrid: 3,97%
- Comunidad de Madrid: 10%
- Ayuntamiento de Barcelona: 10%

Trabajo realizado por

Quota Research
www.quotaresearch.com

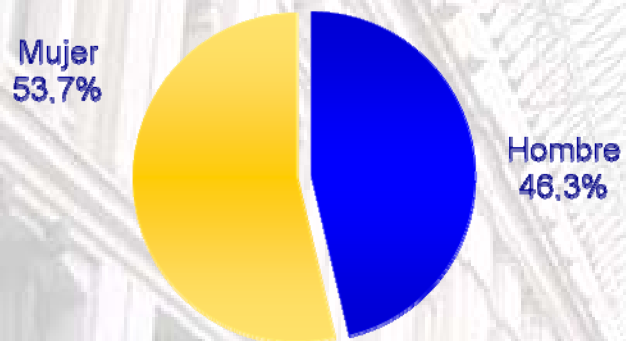


Oficina de Atención al Ciudadano

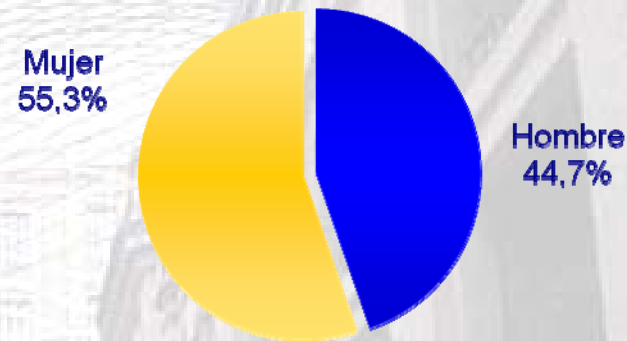
Líneamadrid

Estudio comparativo Servicio de Atención al Ciudadano

Género



Base Ayto. de Madrid: 3884 usuarios / as

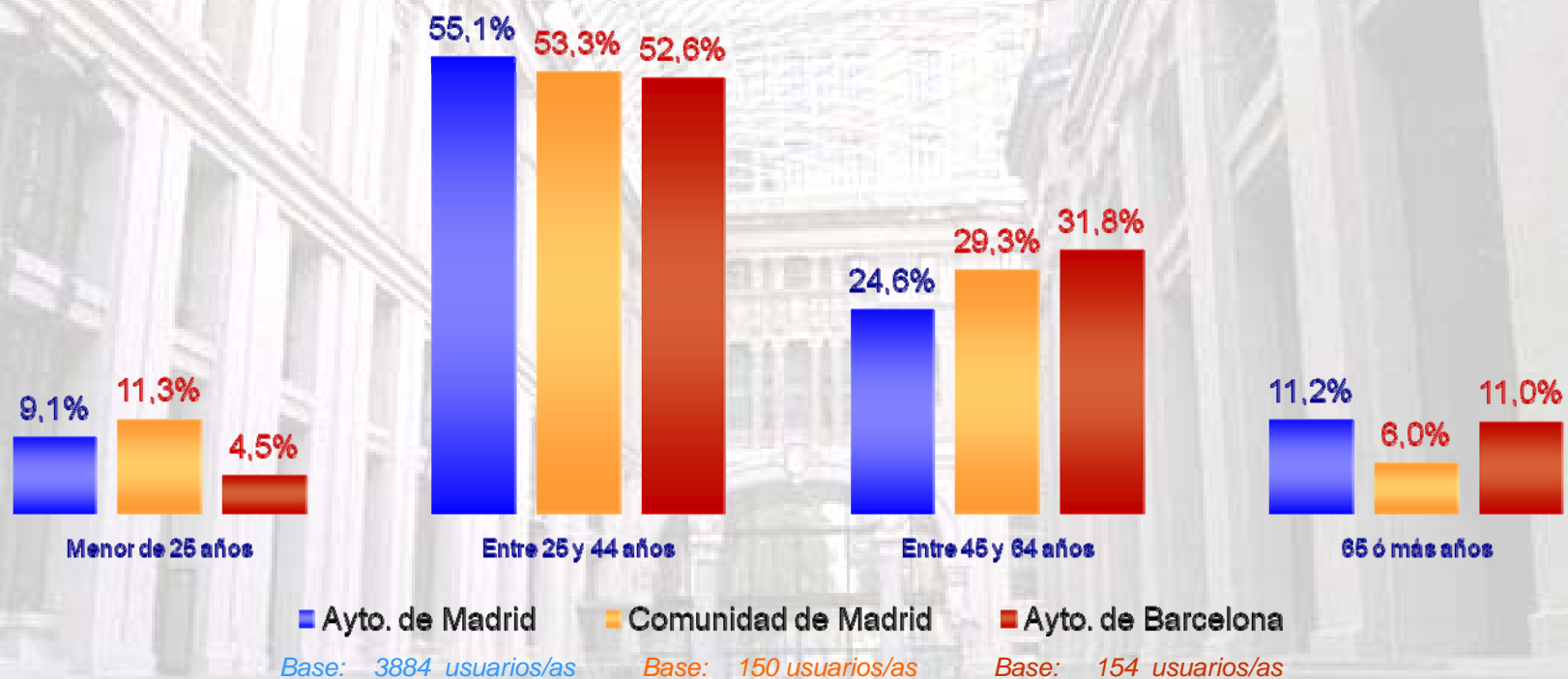


Base Comunidad de Madrid: 150 usuarios / as

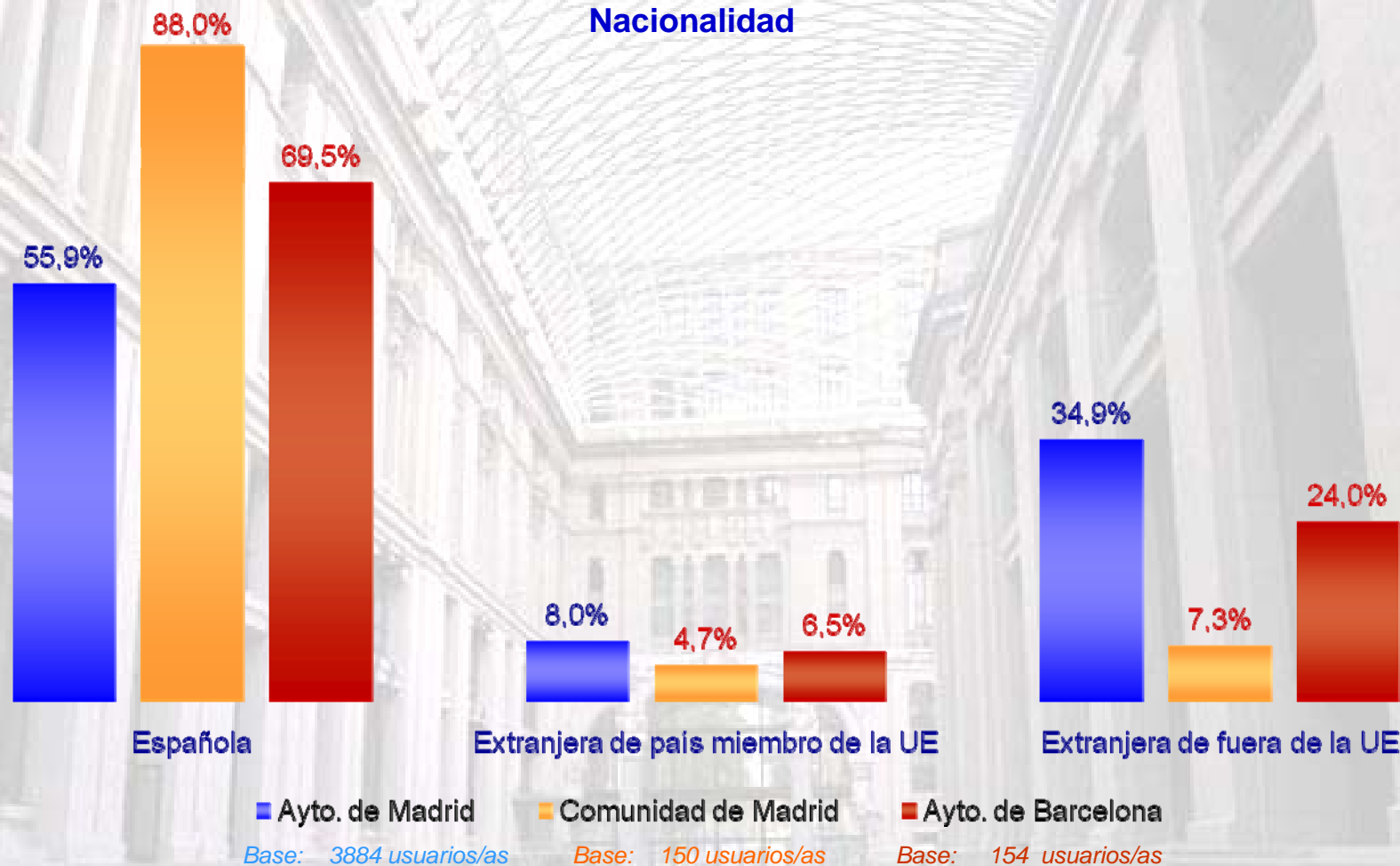


Base Ayto. de Barcelona: 154 usuarios / as

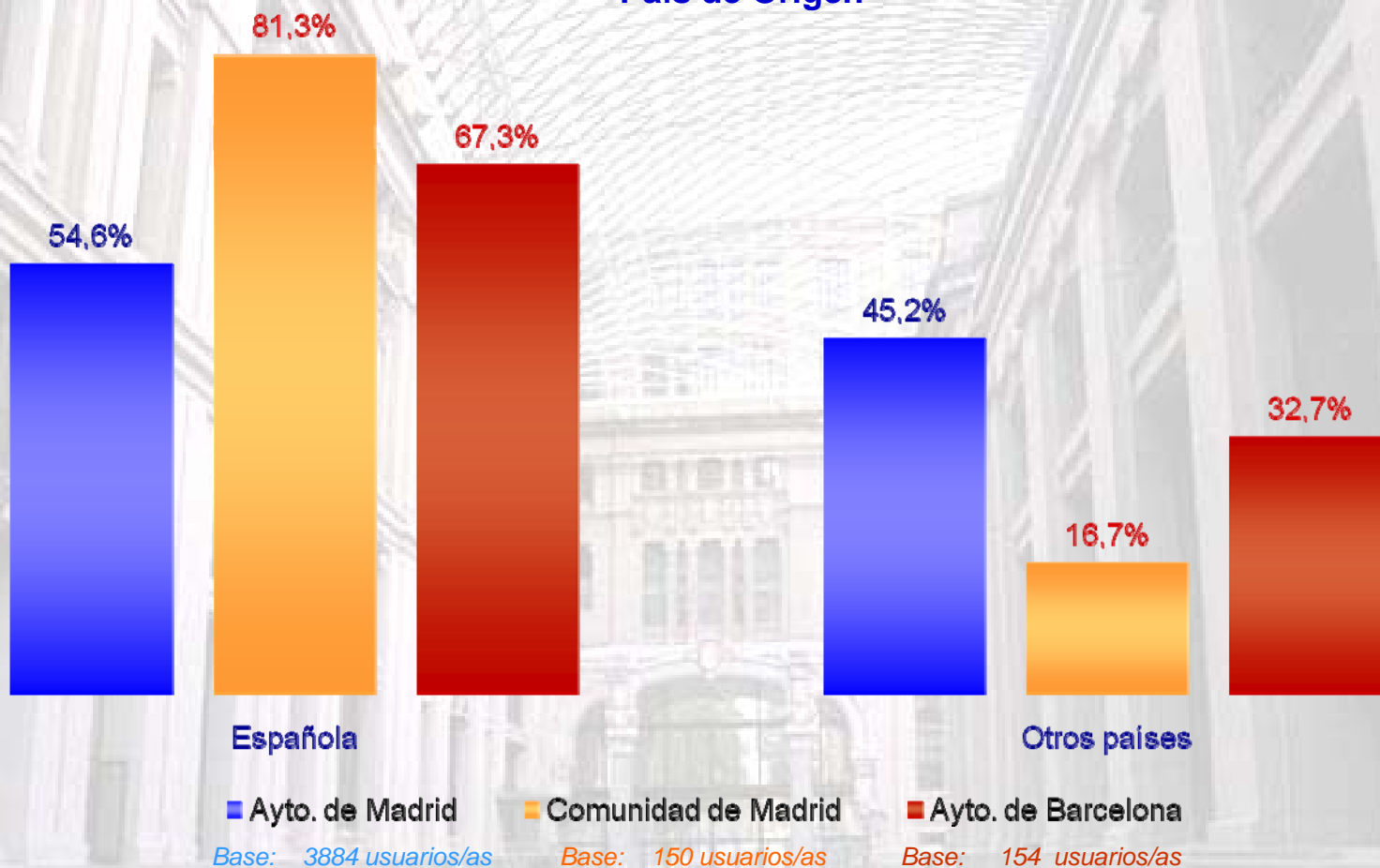
Edad



Nacionalidad



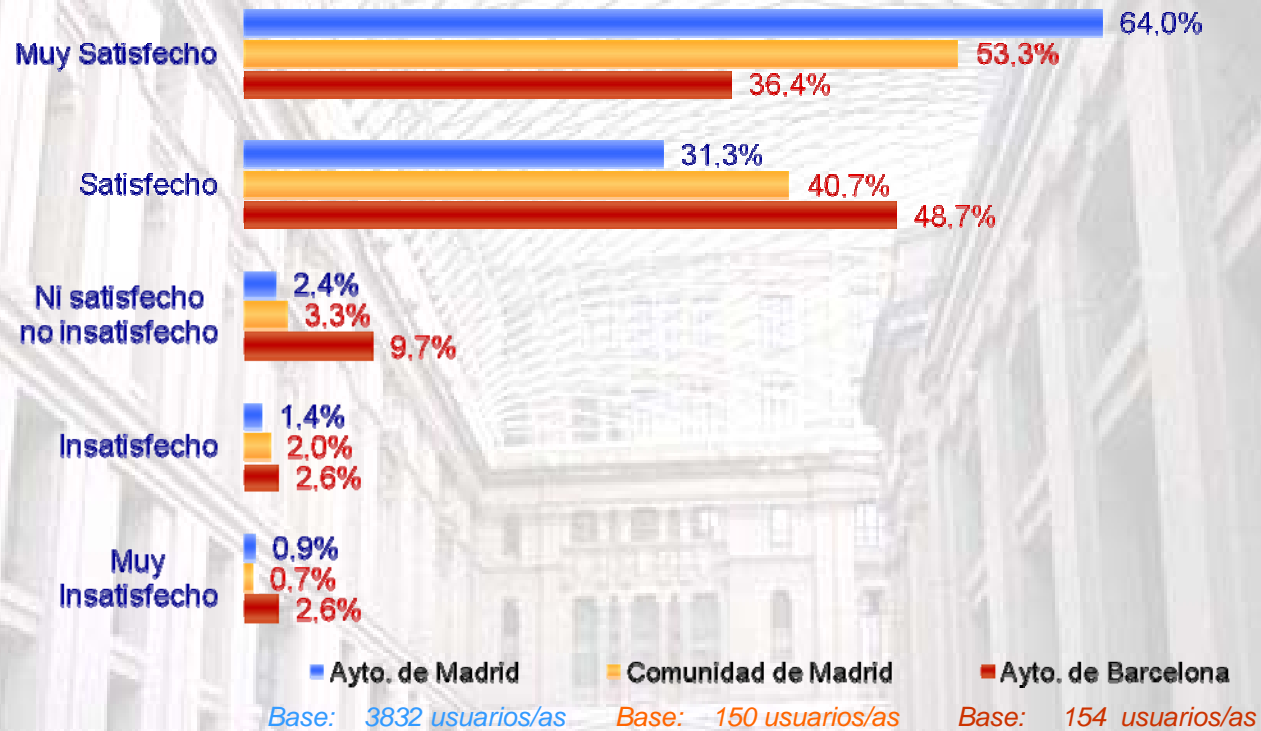
País de Origen



Situación laboral



Satisfacción general



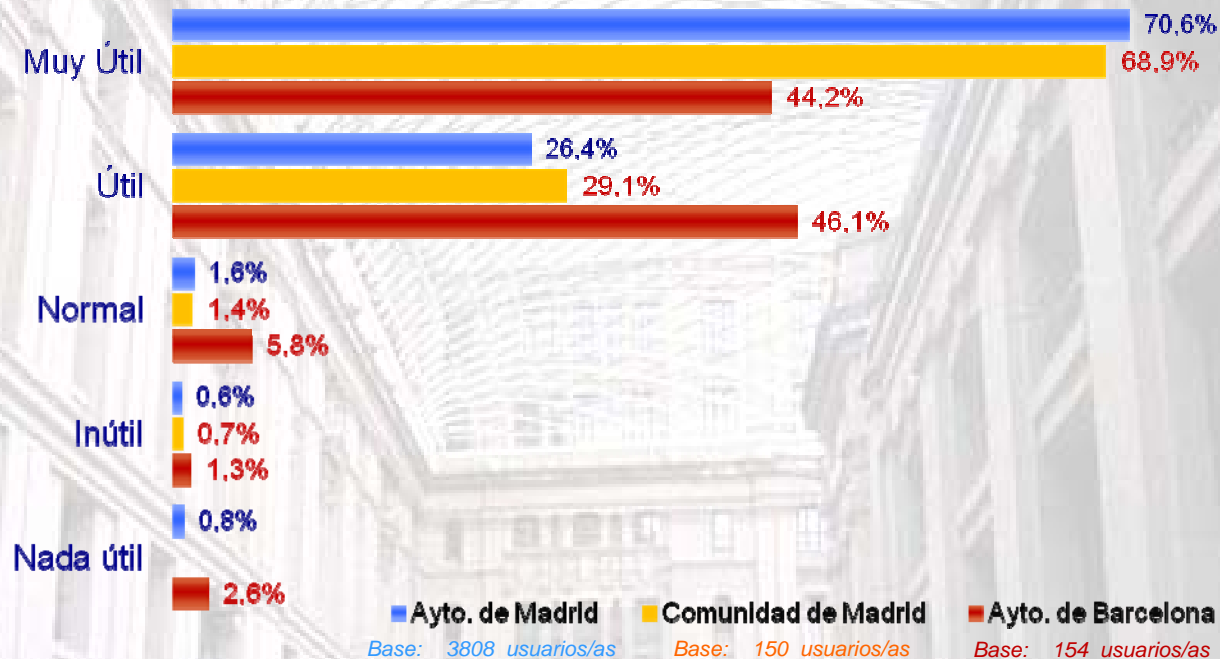
Media



Comparación con el año pasado



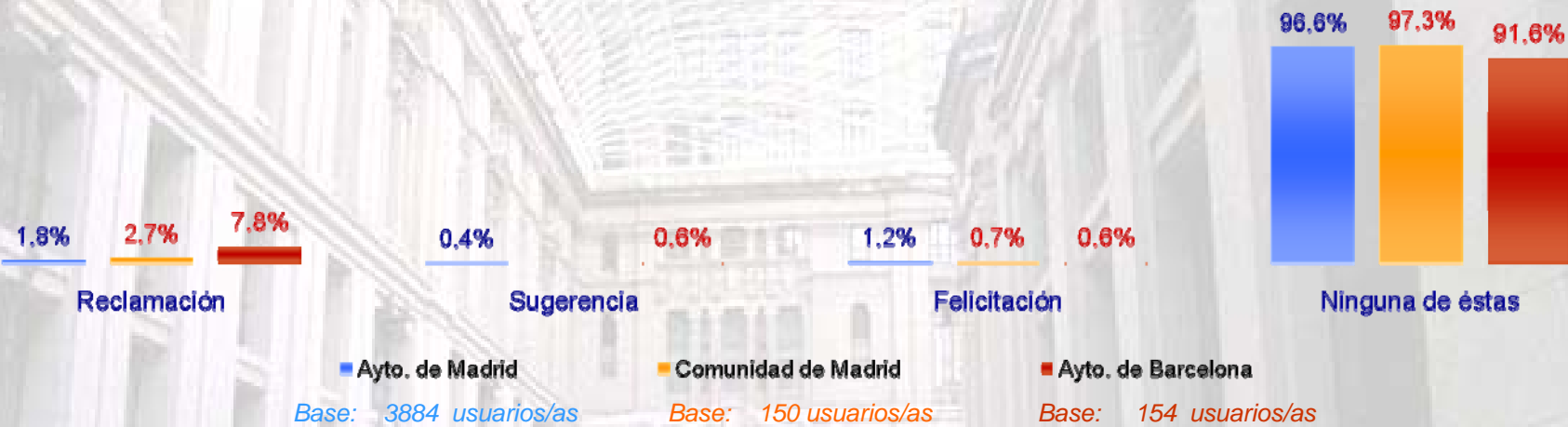
Utilidad



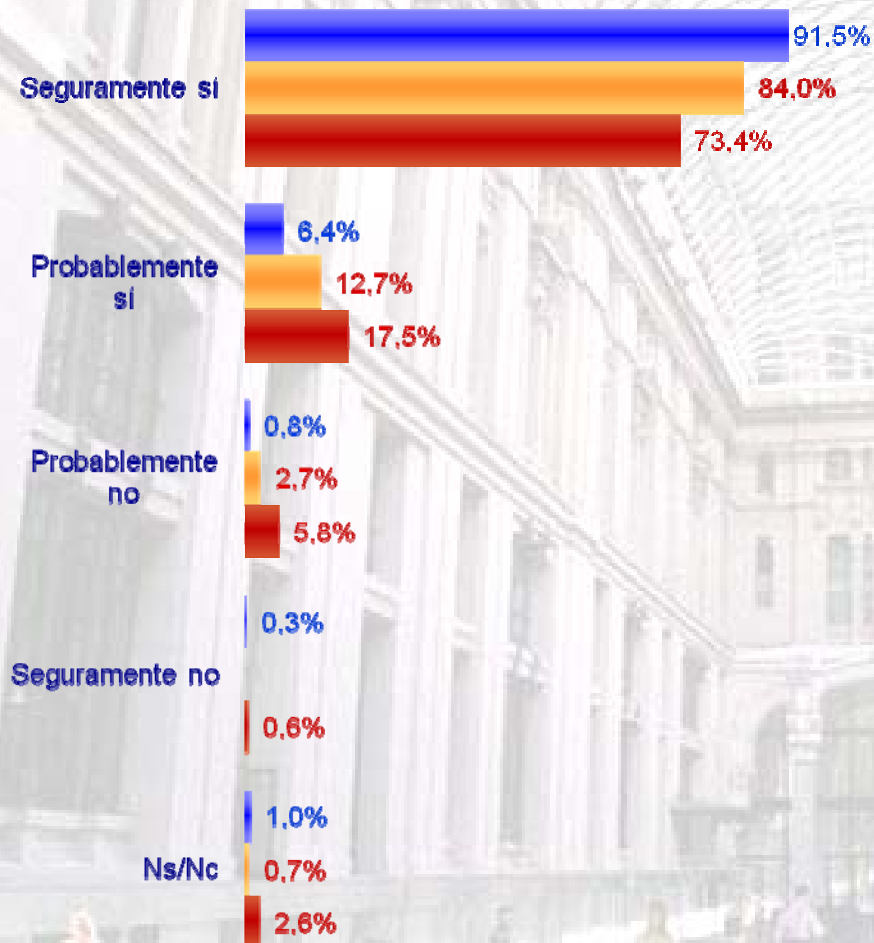
Media



Ha puesto una...



¿Volvería a esta oficina?

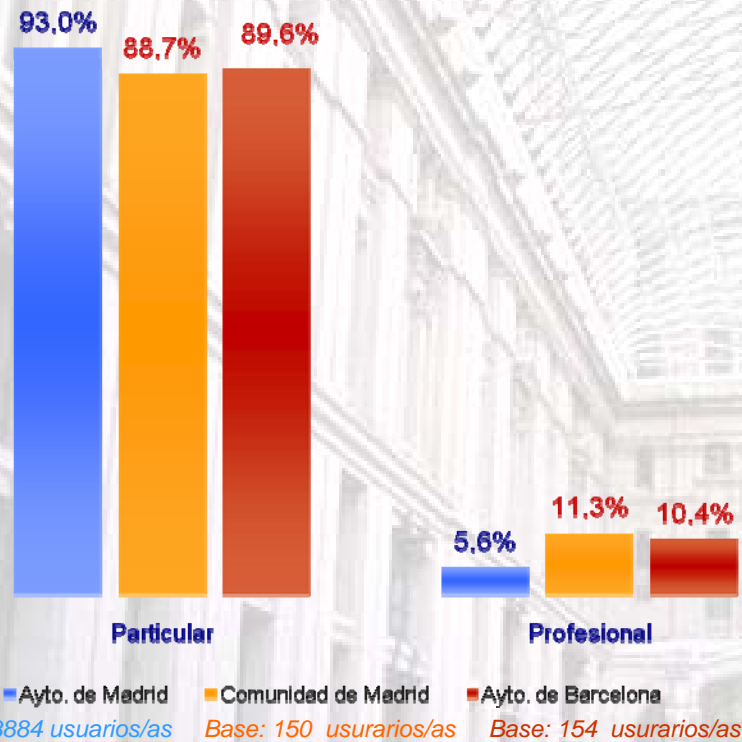


Recomendación



■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
 Base: 3884 usuarios/as Base: 150 usuarios/as Base: 154 usuarios/as

Carácter de la gestión



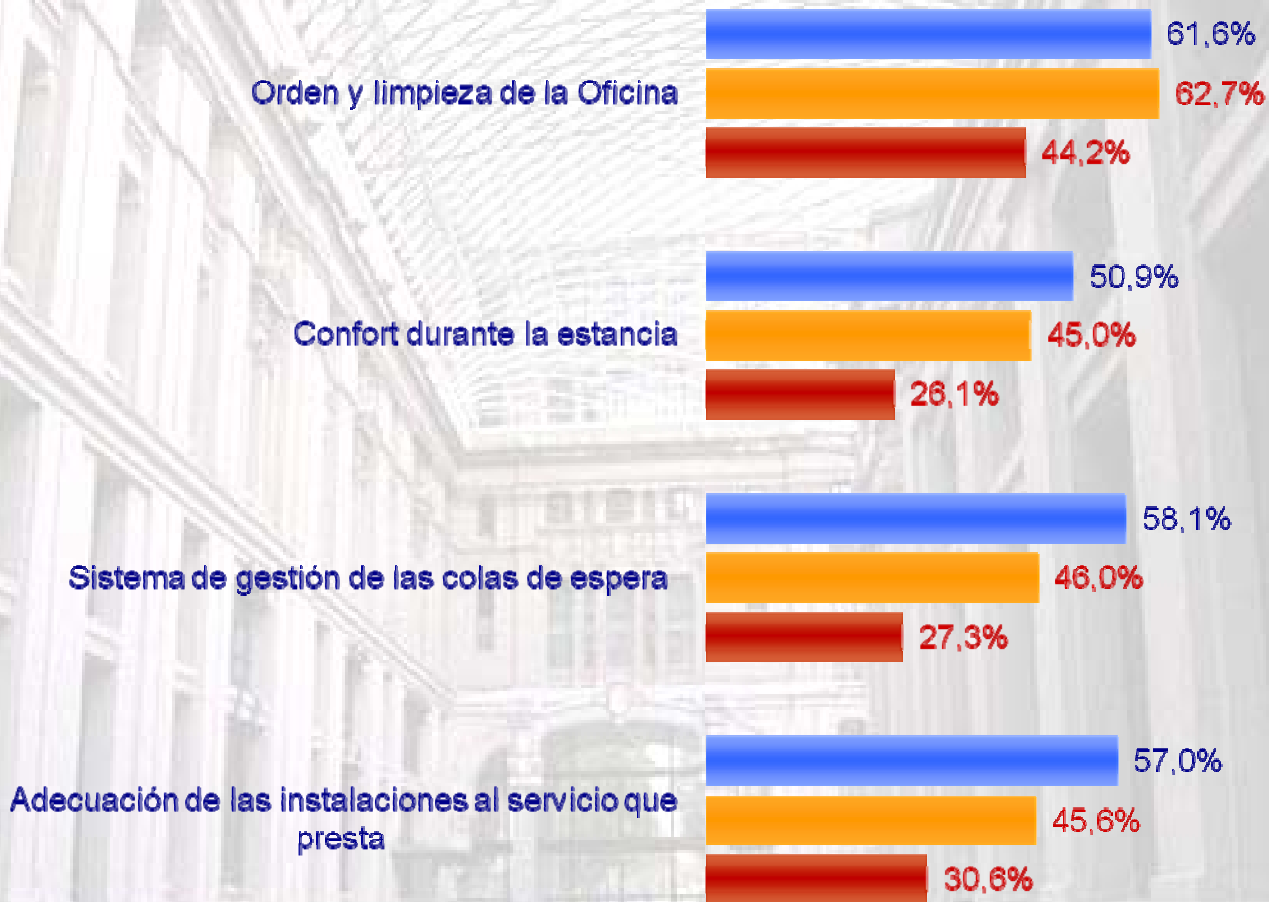
¿Qué tipo de gestión?



¿Es la primera vez que visita una OAC de Líneamadrid?



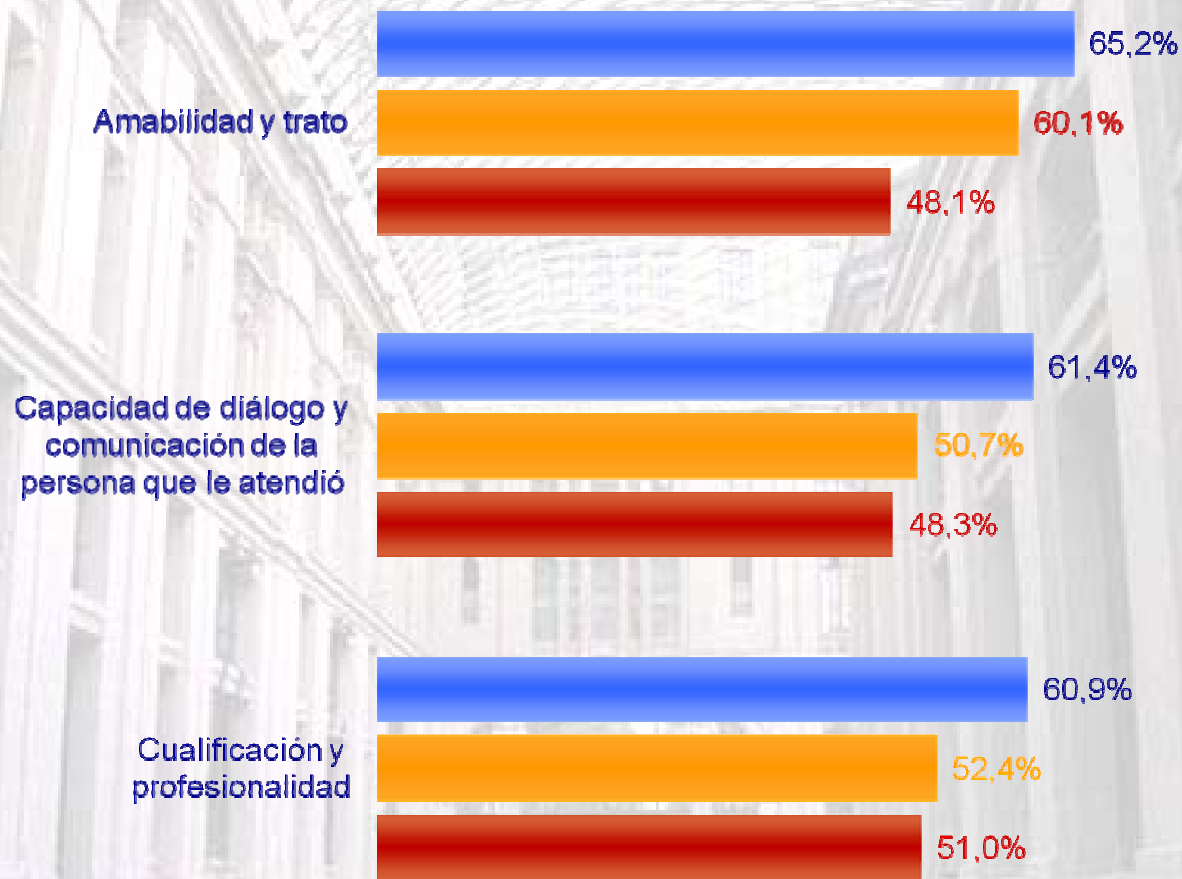
ELEMENTOS TANGIBLES



■ **Ayto. de Madrid**
 ■ **Comunidad de Madrid**
 ■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran Base: usuarios/as que valoran Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

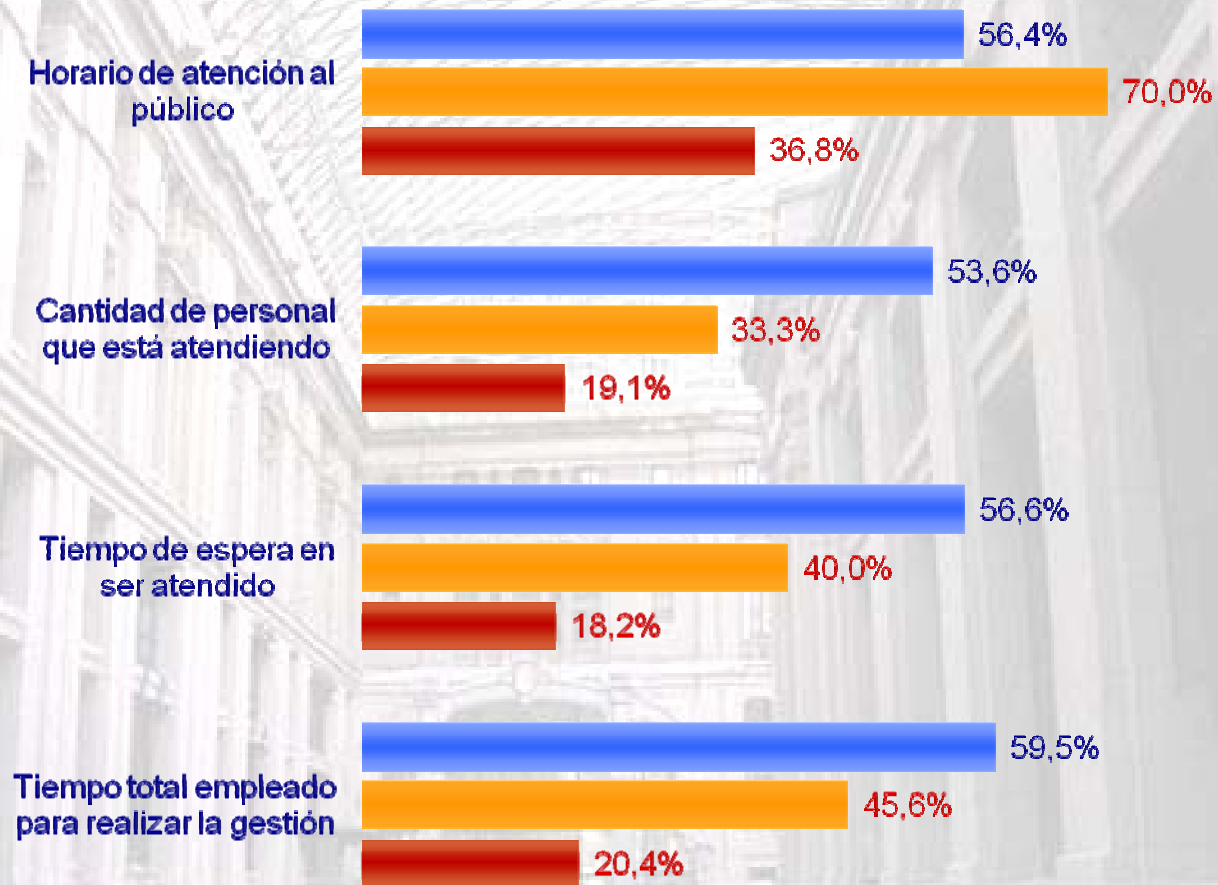
PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES



■ **Ayto. de Madrid**
 ■ **Comunidad de Madrid**
 ■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

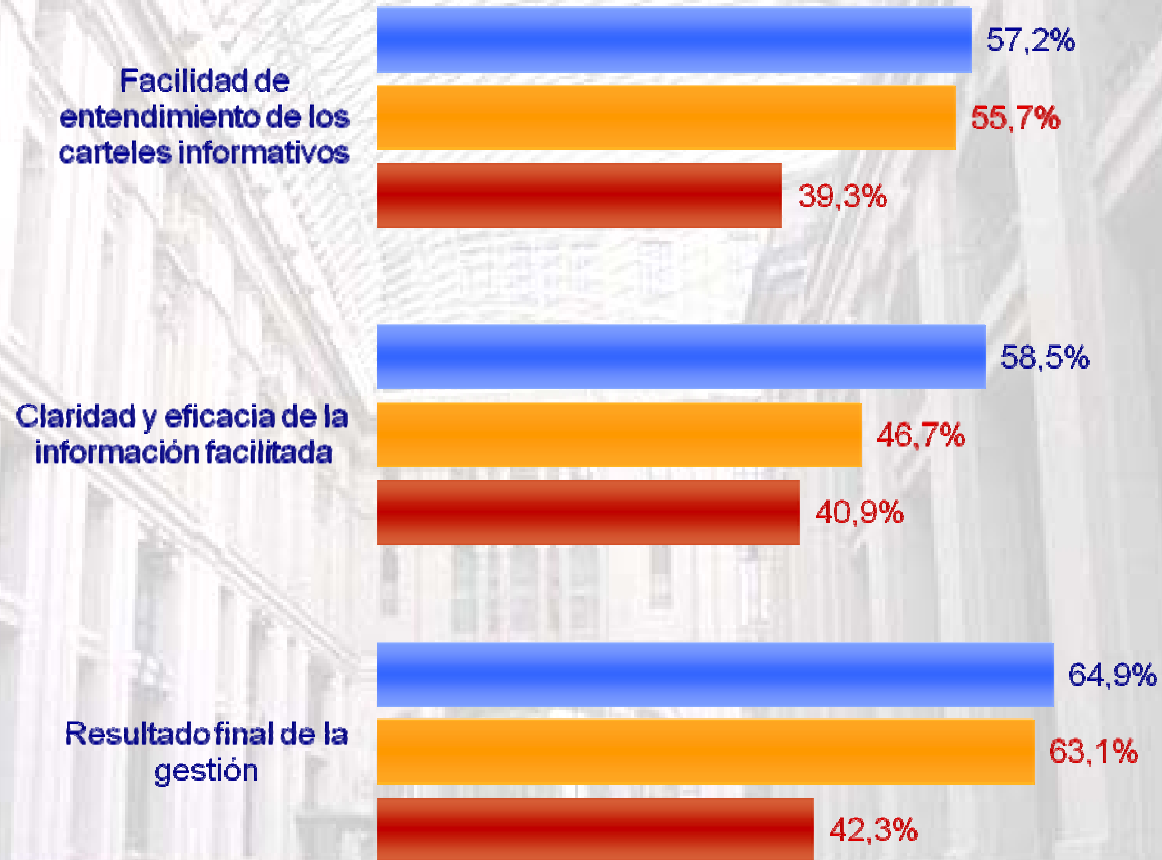
CAPACIDAD DE RESPUESTA



■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

FIABILIDAD Y EFICACIA



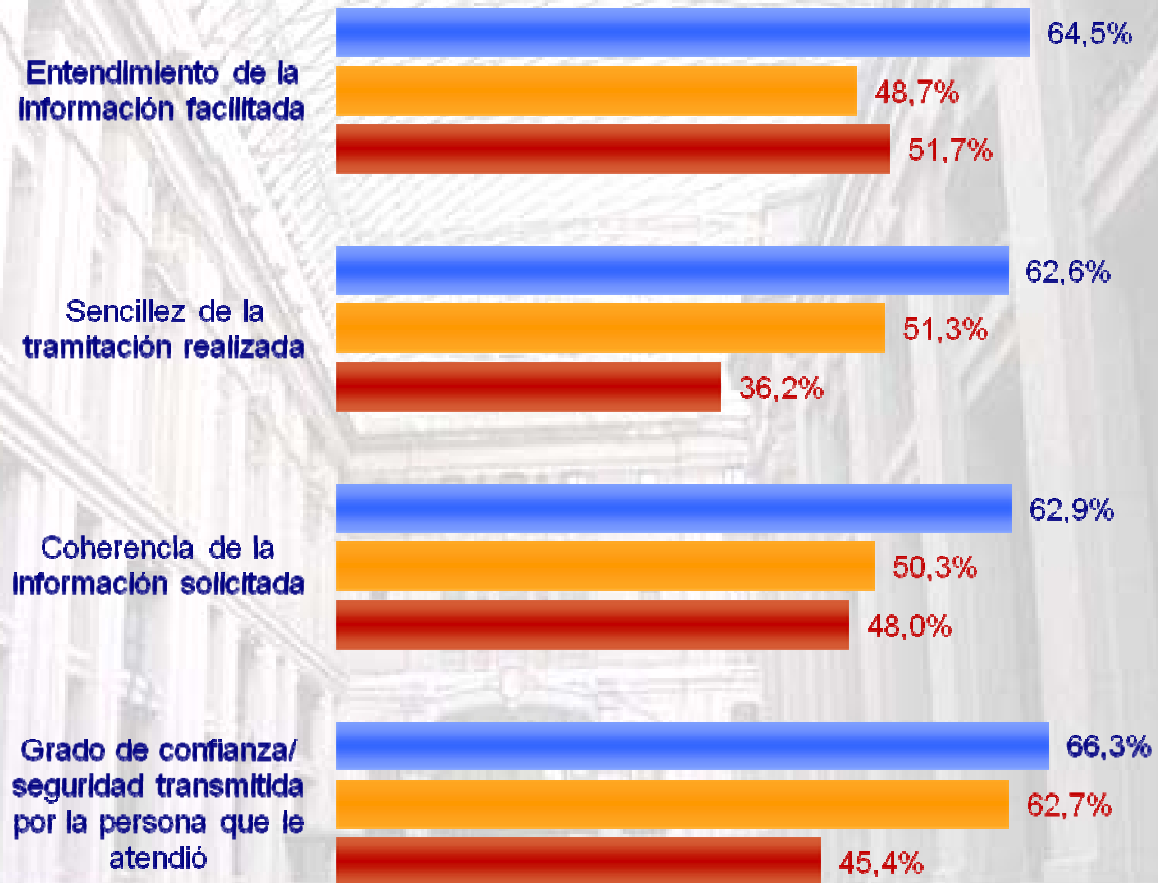
■ **Ayto. de Madrid**
Base: usuarios/as que valoran

■ **Comunidad de Madrid**
Base: usuarios/as que valoran

■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

SEGURIDAD TRASMITIDA



■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

ELEMENTOS TANGIBLES

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Orden y limpieza de la Oficina	8,71	8,69	8,25
Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos,...)	8,41	7,92	7,44
Sistema de gestión de las colas de espera	8,54	8,06	6,67
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	8,55	8,29	7,55

PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Amabilidad y trato	8,81	8,58	8,19
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,63	8,26	8,18
Cualificación y profesionalidad	8,70	8,33	8,27

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Horario de atención al público	8,44	8,89	7,45
Cantidad de personal que está atendiendo	8,41	7,41	6,51
Tiempo de espera en ser atendido	8,46	7,76	5,82
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,56	8,03	6,20

FIABILIDAD Y EFICACIA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	8,54	8,52	7,98
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,59	8,31	8,02
Resultado final de la gestión	8,75	8,62	8,01

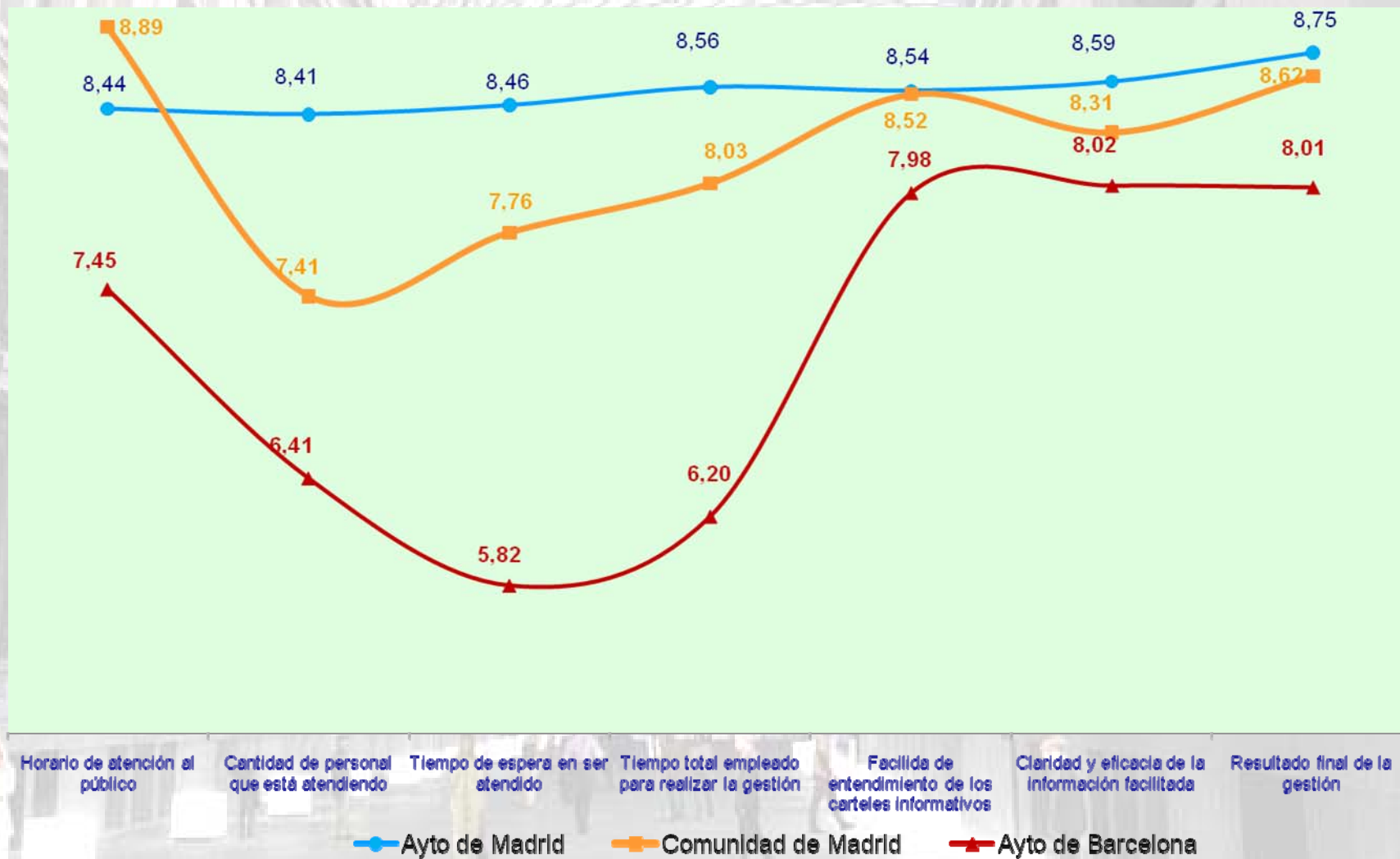
SEGURIDAD TRANSMITIDA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Entendimiento de la información facilitada	8,76	8,43	8,28
Sencillez de la tramitación realizada	8,69	8,27	7,80
Coherencia de la información solicitada	8,73	8,38	8,07
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,81	8,63	7,99

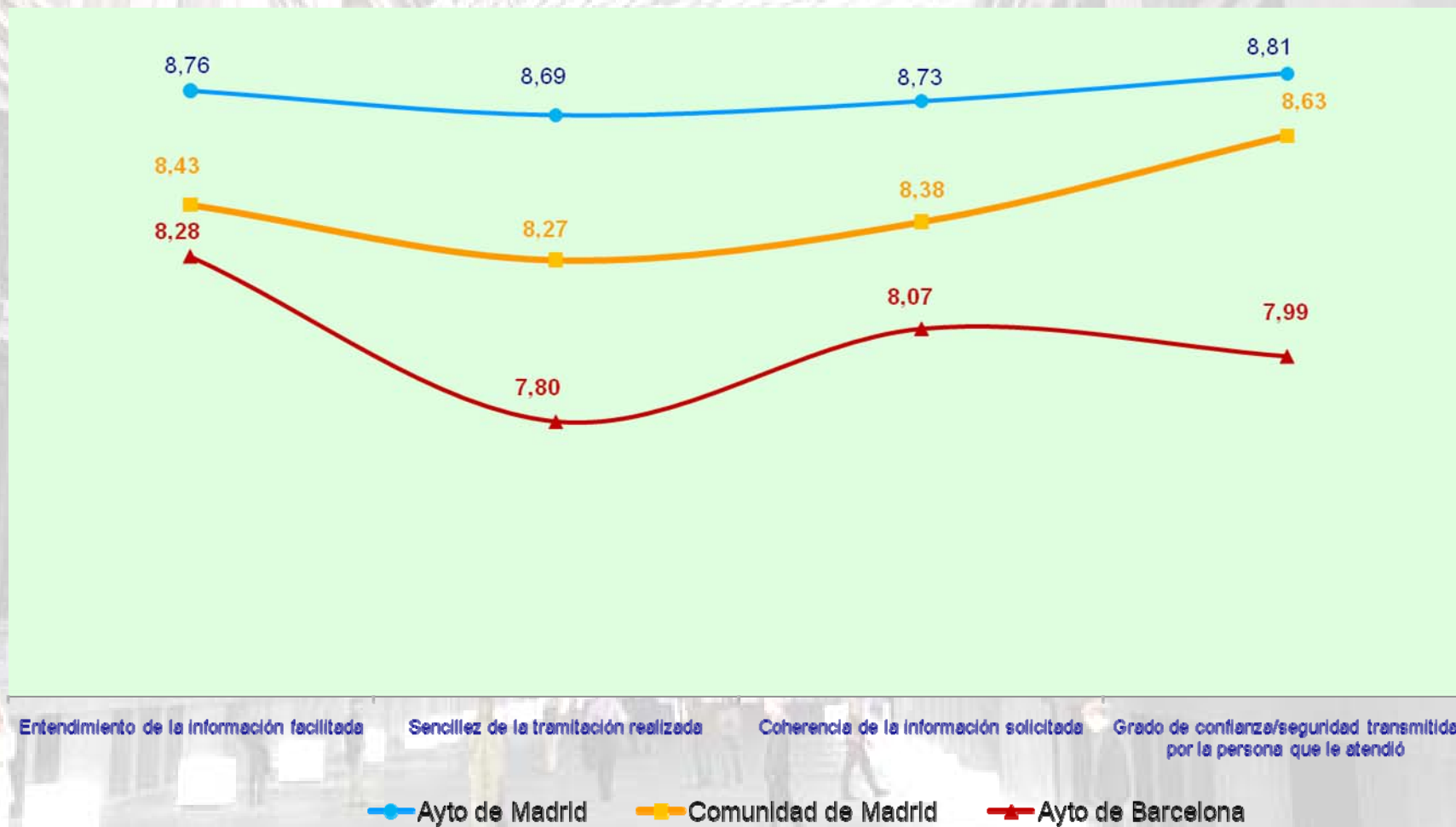
Resumen SERVICIO PRESENCIAL



Resumen SERVICIO PRESENCIAL



Resumen SERVICIO PRESENCIAL



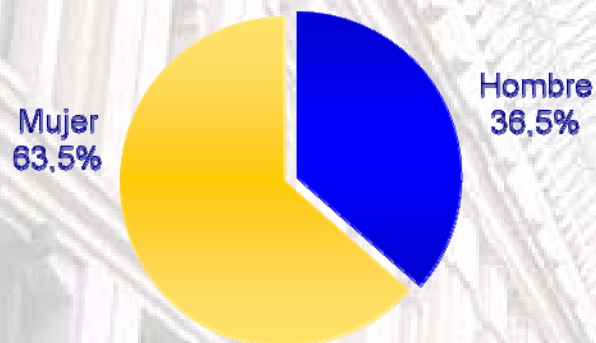


Servicio Telefónico

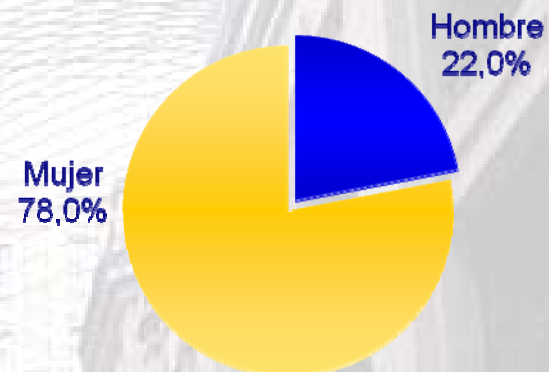
Líneamadrid

Estudio comparativo Servicio de Atención al Ciudadano

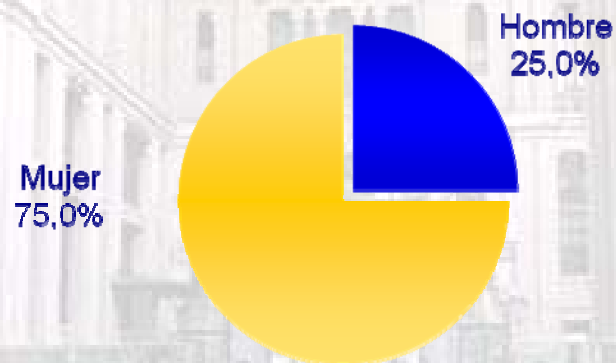
Género



Base Ayto. de Madrid: 638 usuarios / as

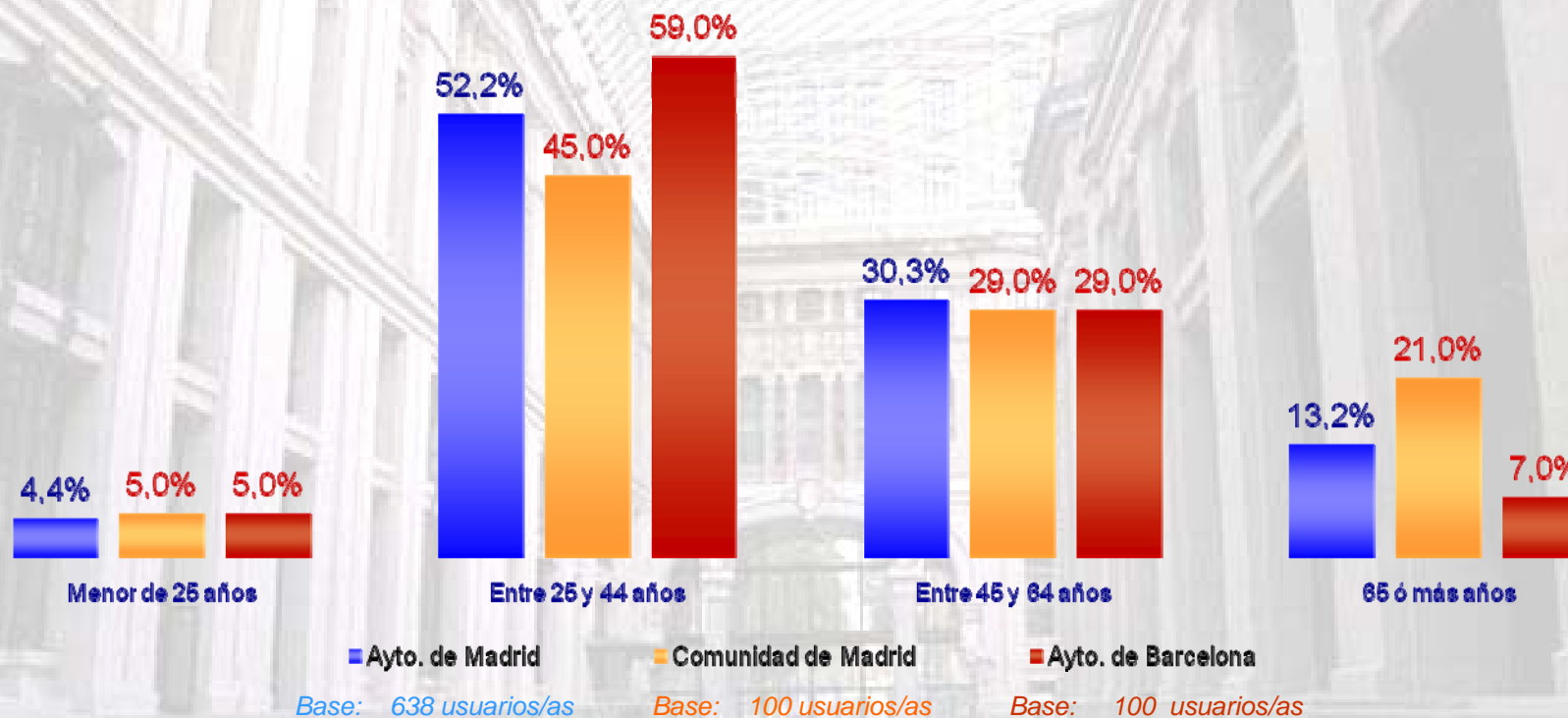


Base Comunidad de Madrid: 100 usuarios / as

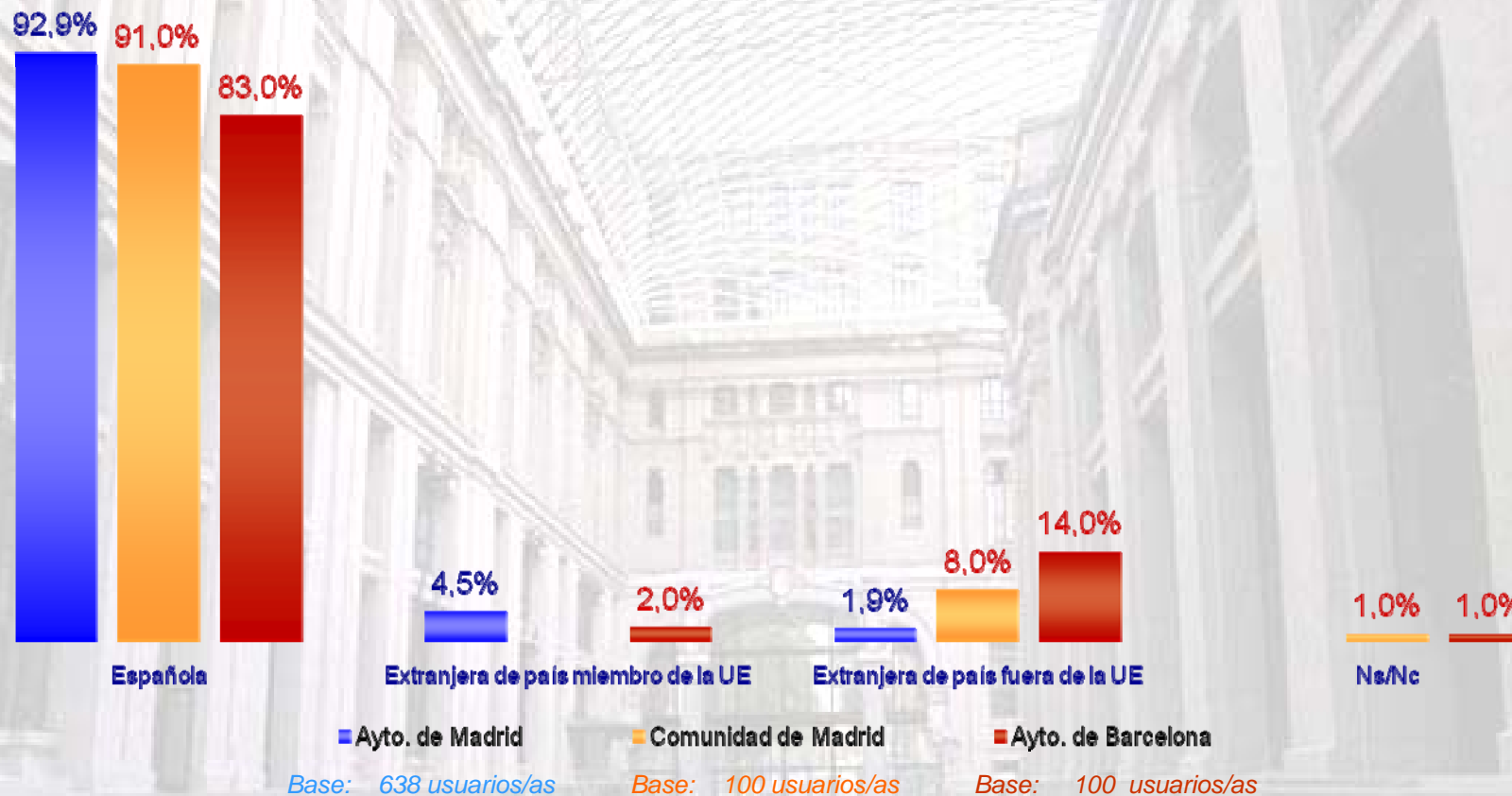


Base Ayto. de Barcelona: 100 usuarios / as

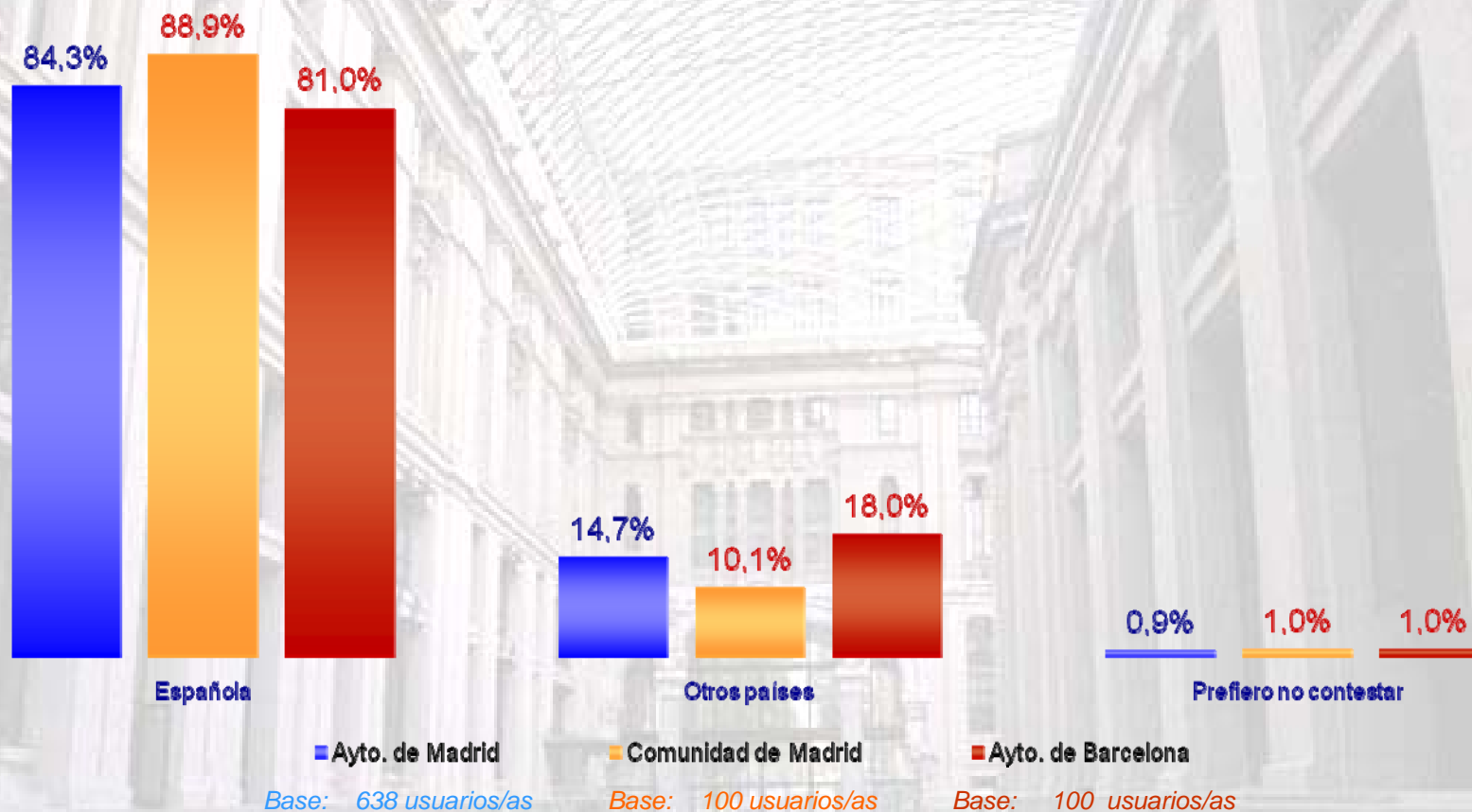
Edad



Nacionalidad



País de Origen

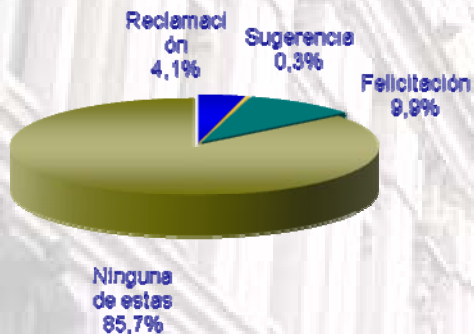


Situación laboral

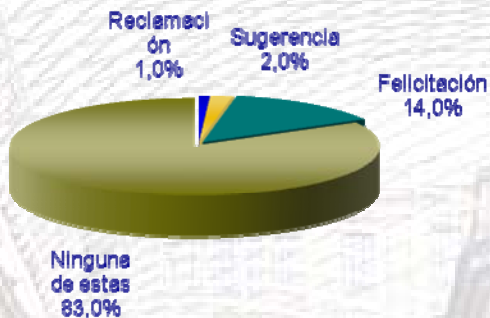


■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
Base: 638 usuarios / as Base: 100 usuarios/as Base: 100 usuarios/as

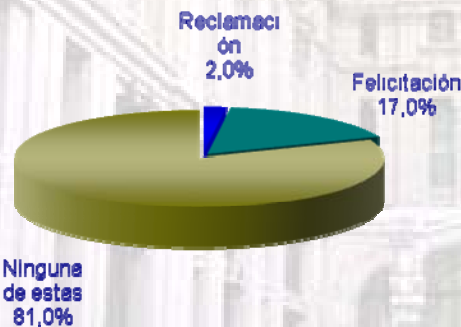
¿Ha puesto alguna reclamación, sugerencia o reclamación?



Base Ayto. de Madrid: 638 entrevistados / as



Base Comunidad de Madrid: 100 entrevistados / as



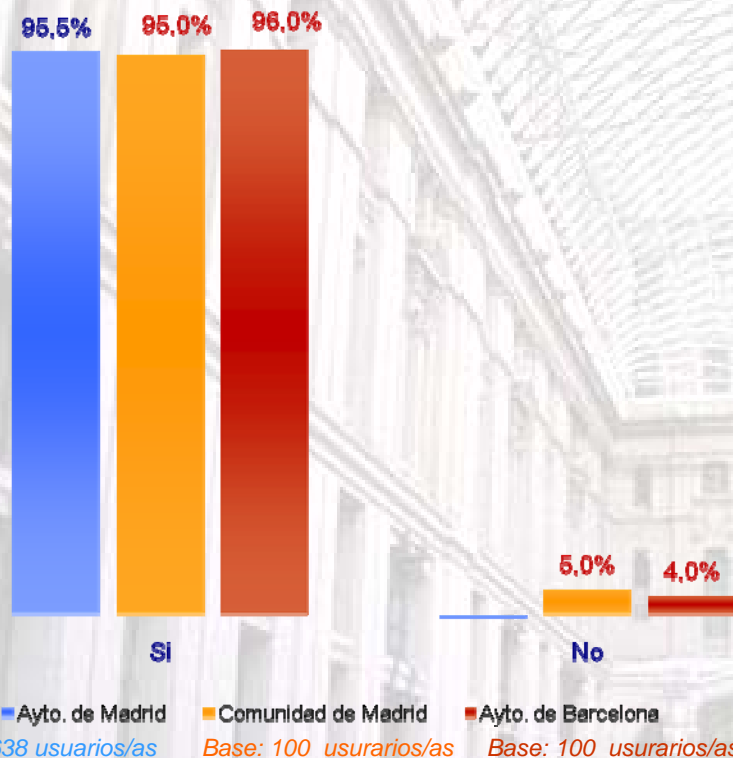
Base Ayto. de Barcelona: 100 entrevistados / as

Número de llamadas

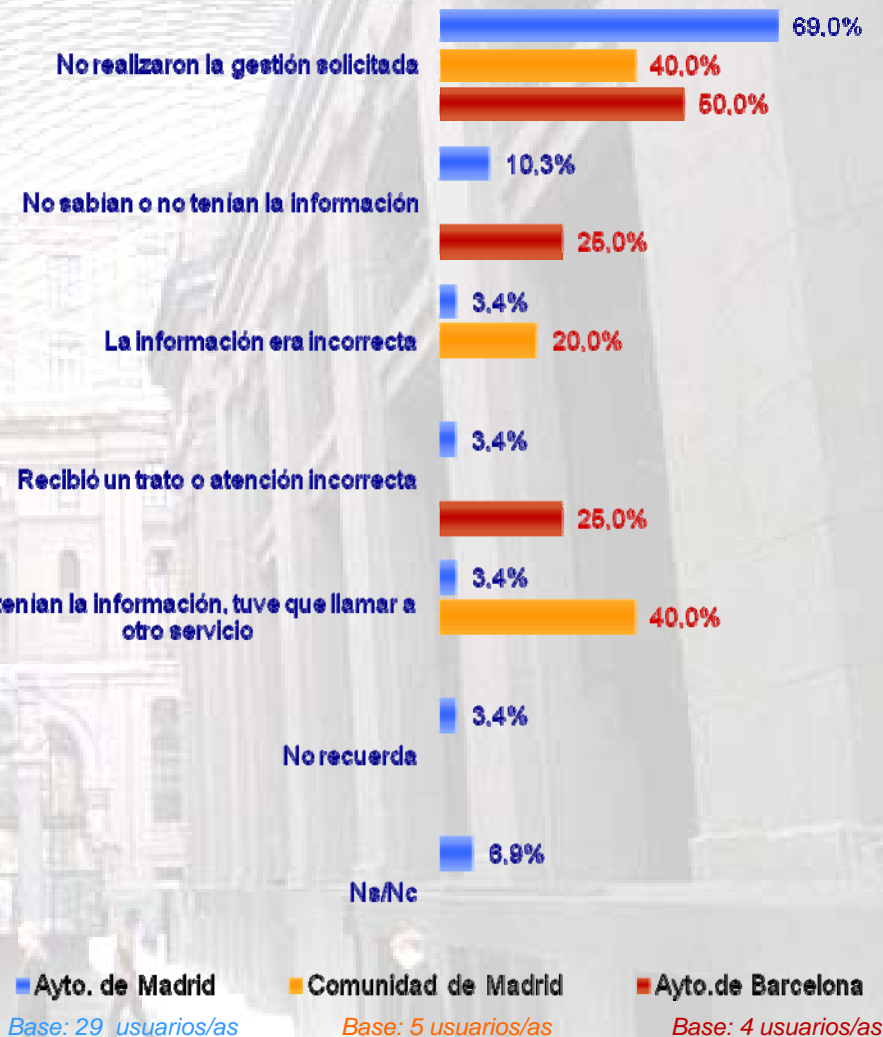


■ Ayto. de Madrid ■ Comunidad de Madrid ■ Ayto. de Barcelona
 Base: 638 usuarios/as Base: 100 usuarios/as Base: 100 usuarios/as

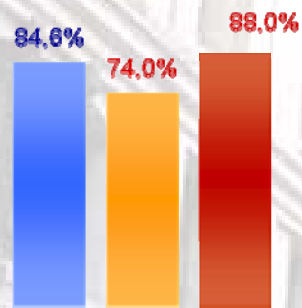
¿Está satisfecho con la información?



¿Por qué no?



¿Terminó su gestión?



Terminó la gestión

5.0%

11.0%

2.0%

8.0%

8.0%

4.0%

0.6%

5.0%

1.0%

1.7%

1.0%

5.0%

Le desviaron a otro teléfono de información o servicio

Le orientaron para solucionar la gestión

No recuerda

No contesta

■ Ayto. de Madrid

■ Comunidad de Madrid

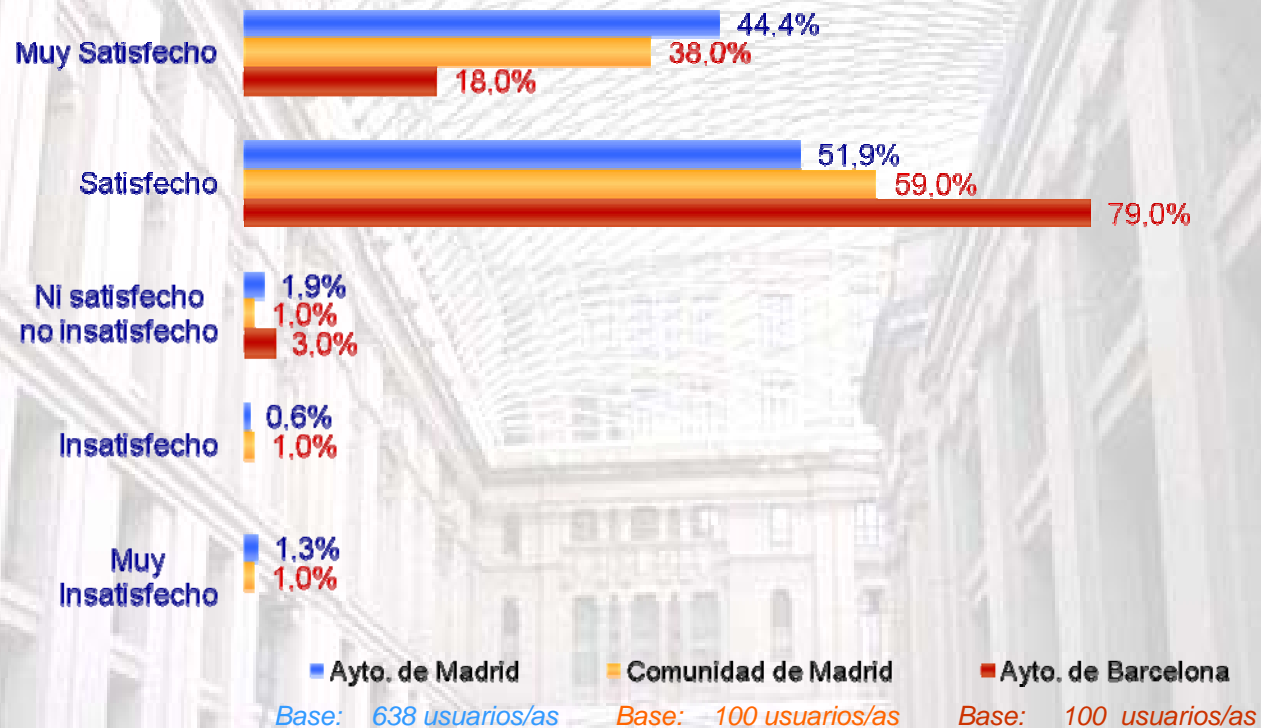
■ Ayto. de Barcelona

Base: 3985 usuarios/as

Base: 100 usuarios/as

Base: 100 usuarios/as

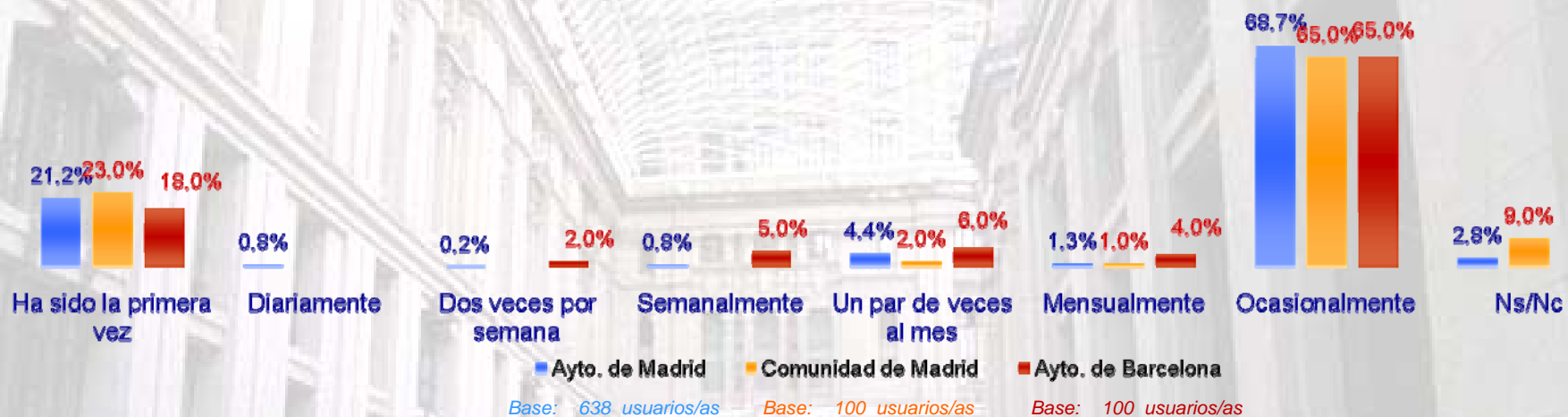
Satisfacción general



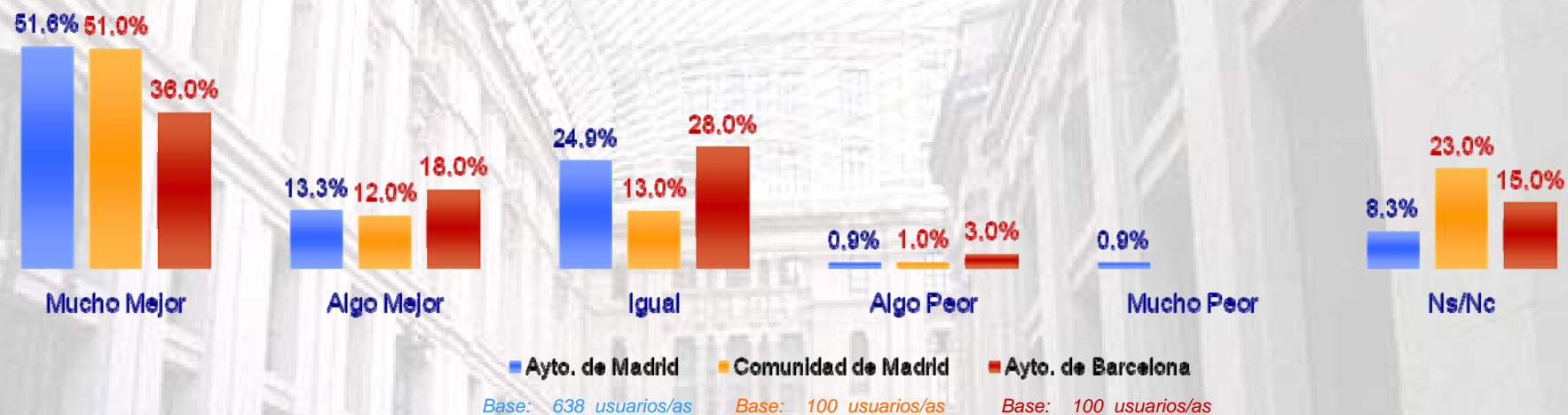
Media



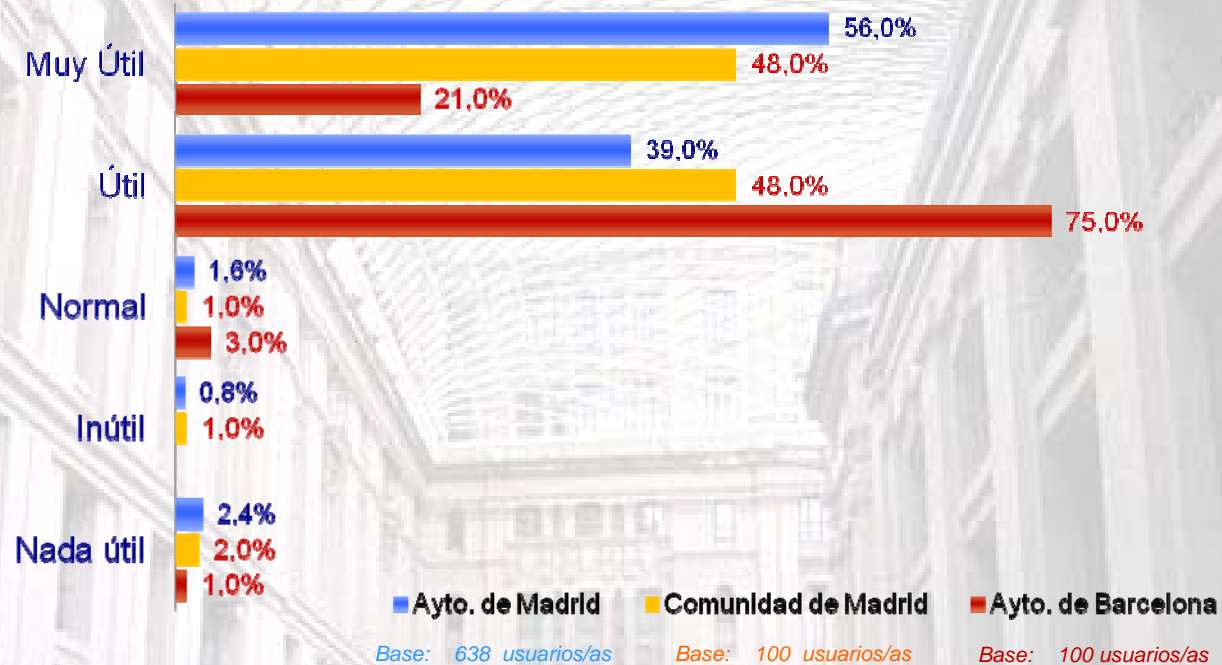
Frecuencia de llamada



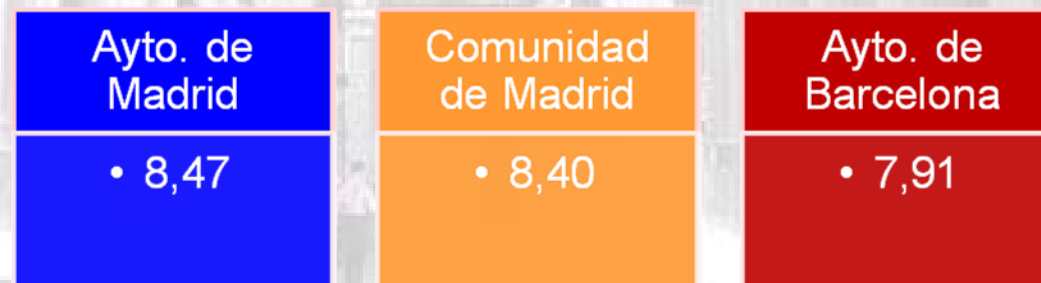
Comparación con el año pasado



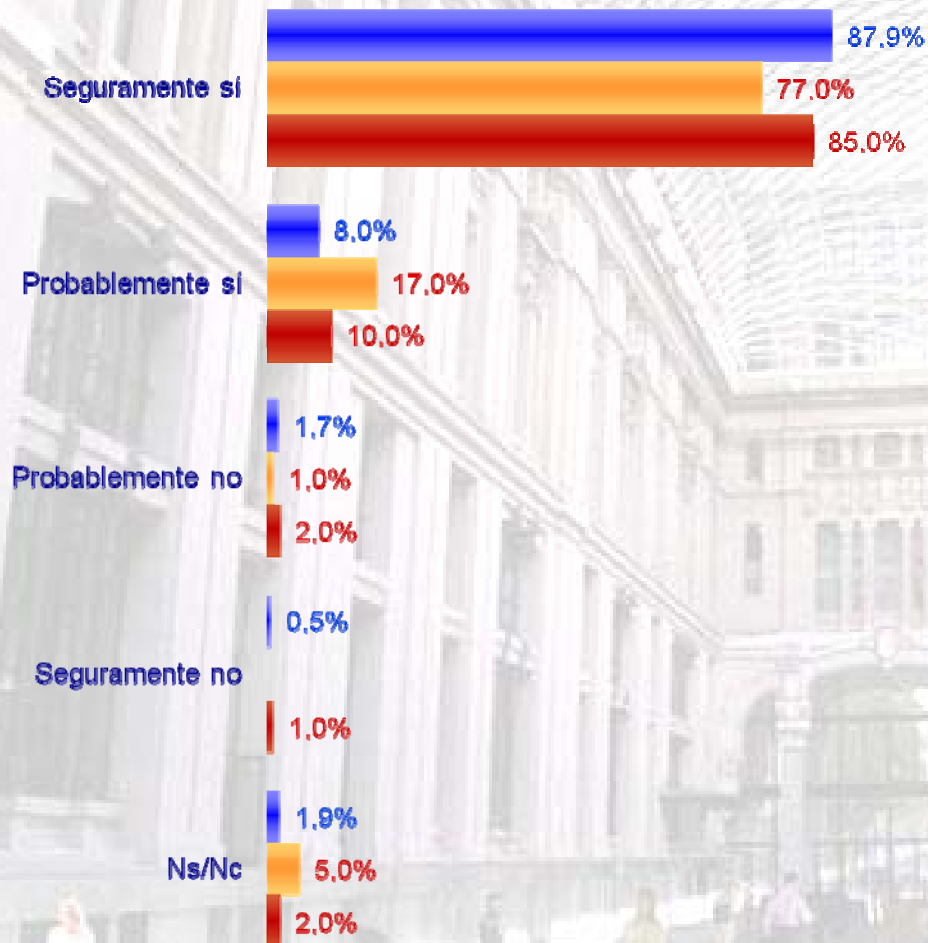
Utilidad



Media



¿Volvería a utilizar esta página?

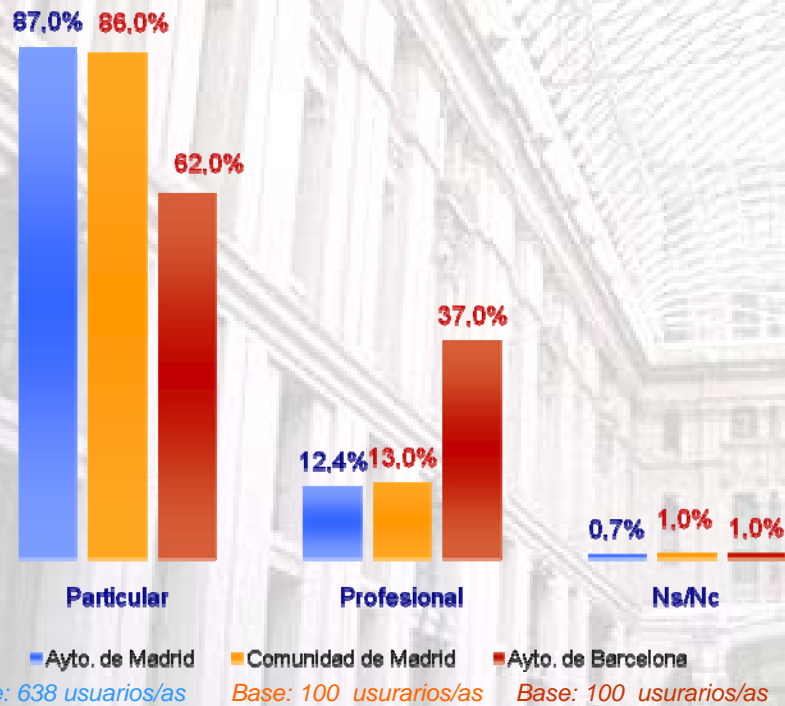


Recomendación



■ Ayto. de Madrid Base: 638 usuarios/as
■ Comunidad de Madrid Base: 100 usuarios/as
■ Ayto. de Barcelona Base: 100 usuarios/as

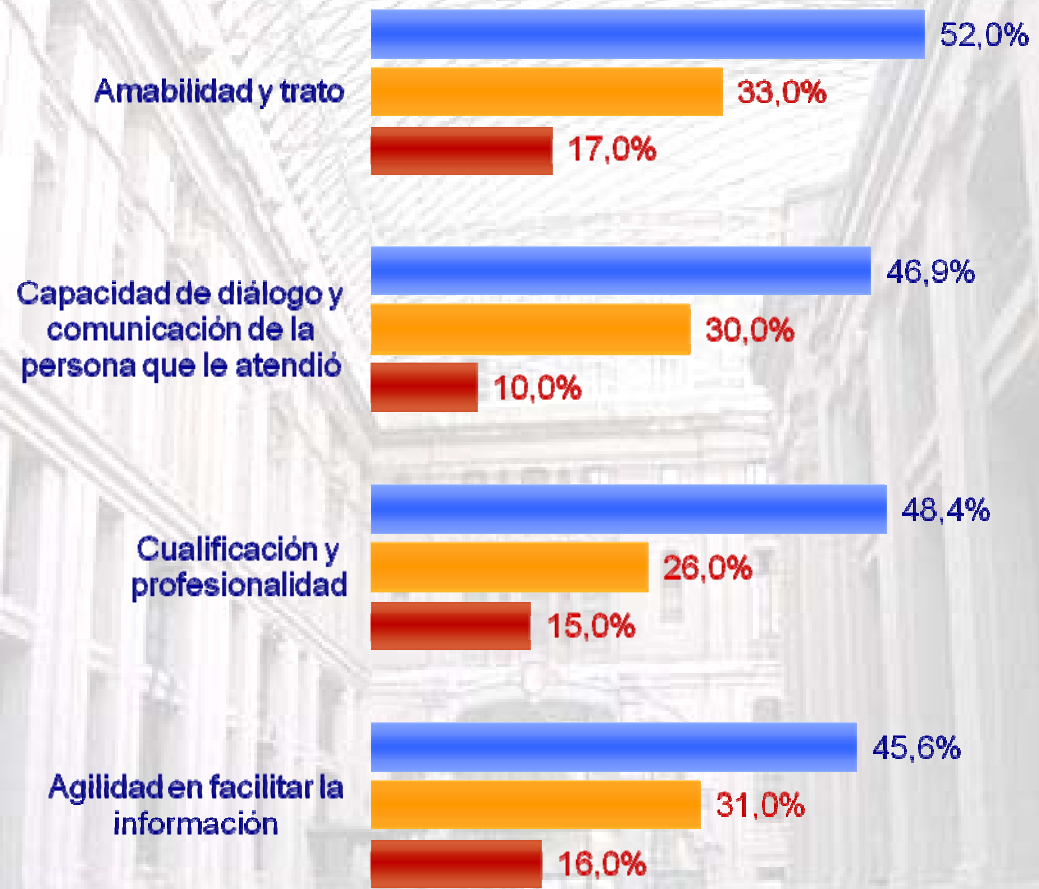
Carácter de la gestión



¿Qué tipo de gestión?



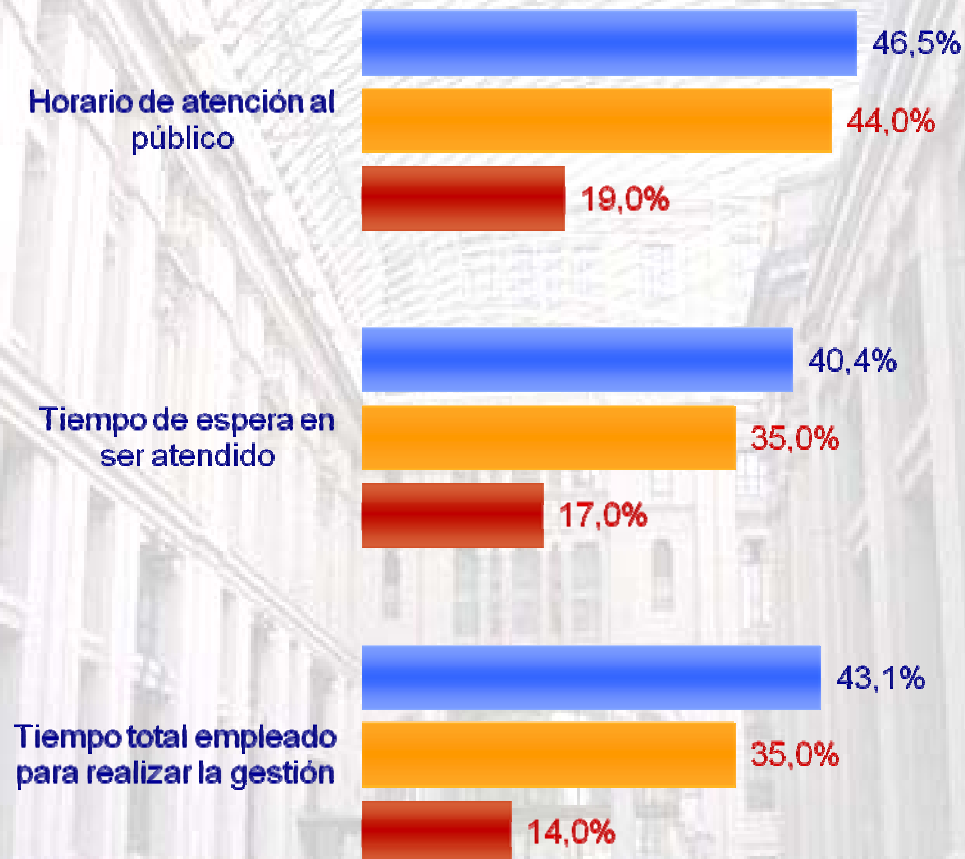
PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES



■ Ayto. de Madrid ■ Comunidad de Madrid ■ Ayto. de Barcelona
Base: usuarios/as que valoran *Base: usuarios/as que valoran* *Base: usuarios/as que valoran*

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

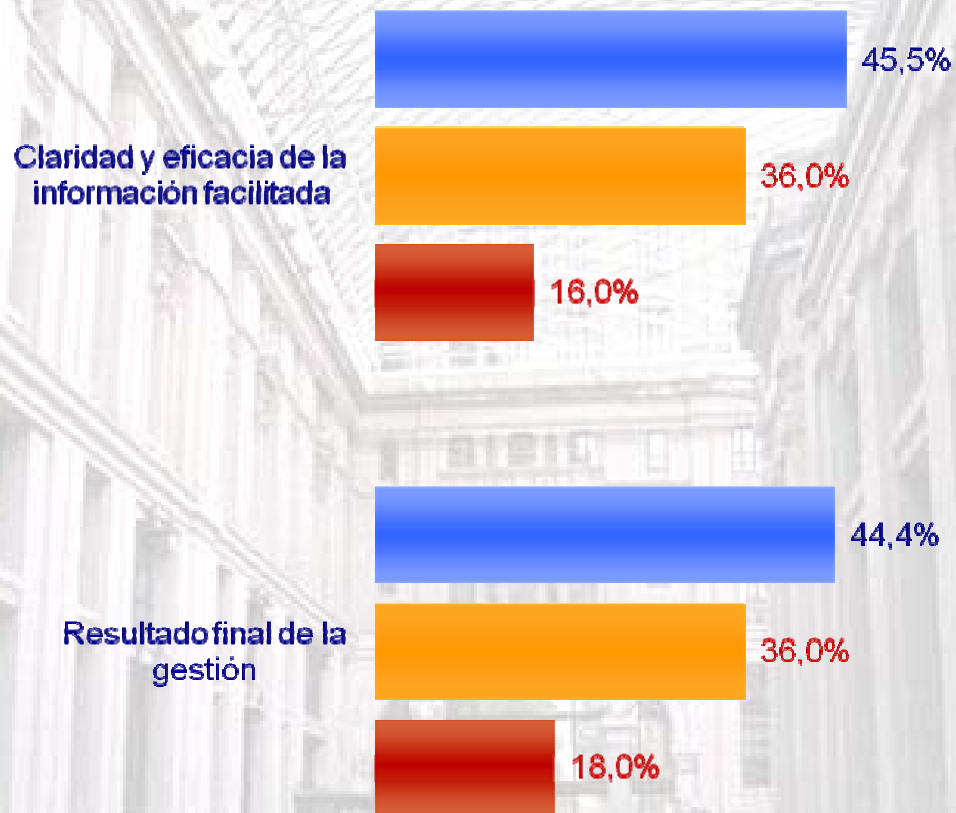
CAPACIDAD DE RESPUESTA



■ **Ayto. de Madrid**
 ■ **Comunidad de Madrid**
 ■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

FIABILIDAD Y EFICACIA



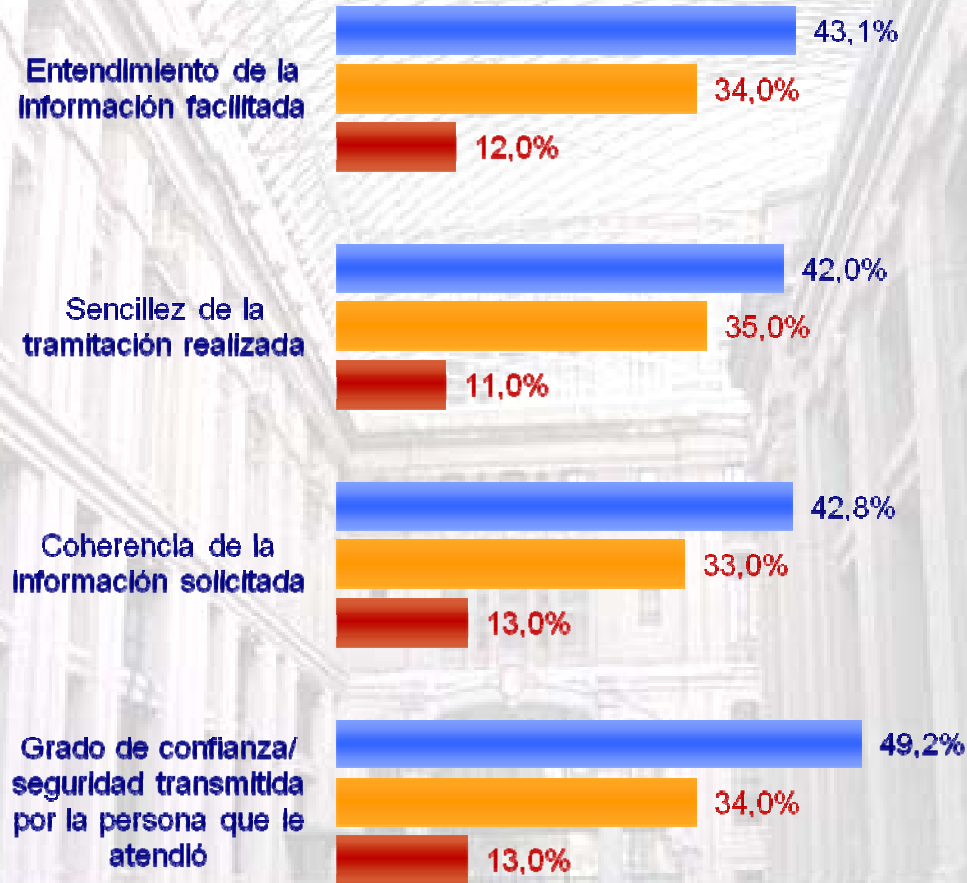
■ **Ayto. de Madrid**
Base: usuarios/as que valoran

■ **Comunidad de Madrid**
Base: usuarios/as que valoran

■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

SEGURIDAD TRASMITIDA



■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

EL PERSONAL

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Amabilidad y trato	8,54	8,20	7,92
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	8,36	8,10	7,68
Cualificación y profesionalidad	8,39	8,06	7,78
Agilidad en facilitar la información	8,31	8,07	7,64

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Horario de atención al público	8,41	8,40	7,90
Tiempo de espera en ser atendido	8,27	8,08	7,74
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,29	8,15	7,55

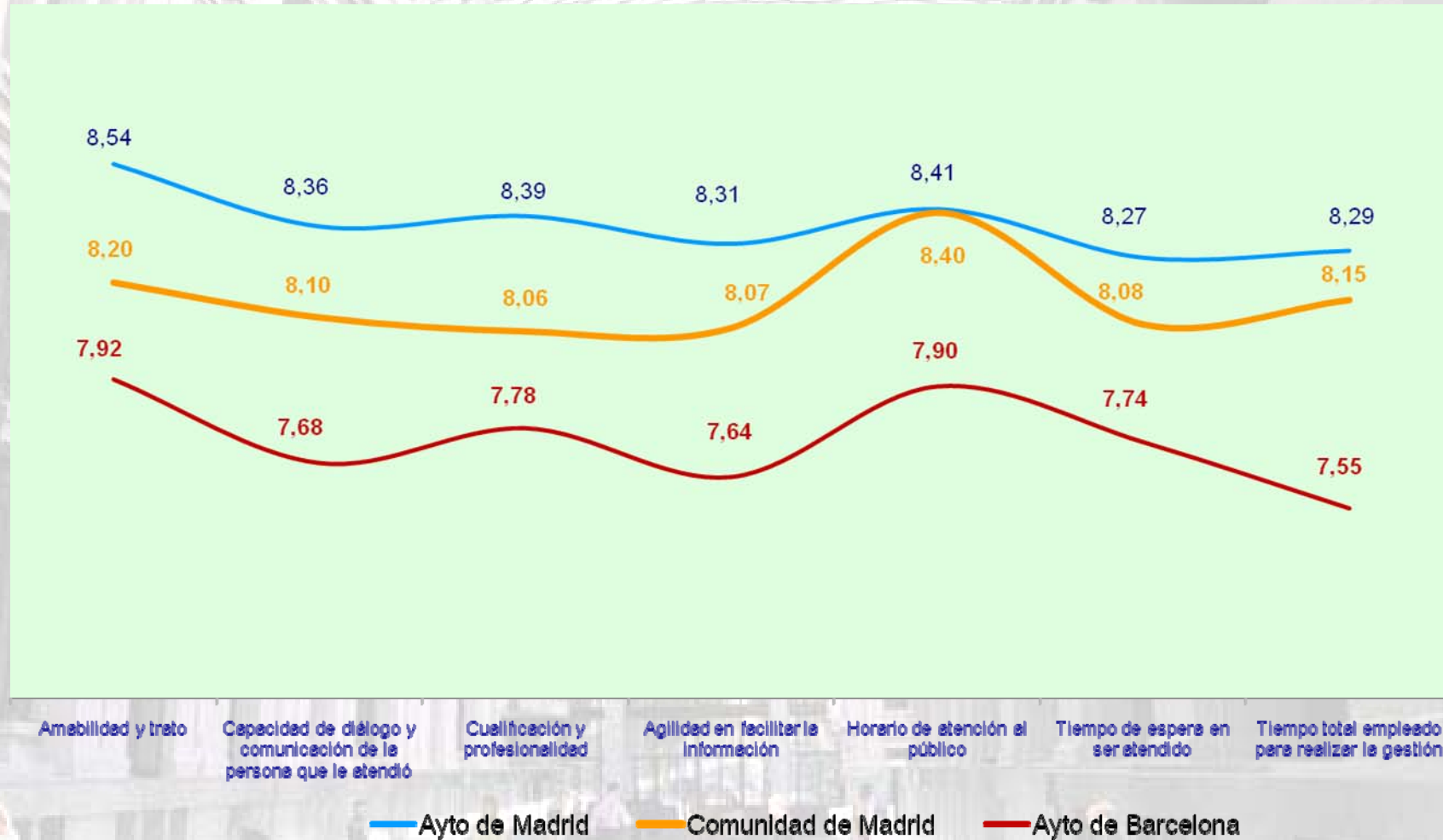
FIABILIDAD Y EFICACIA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,34	8,08	7,62
Resultado final de la gestión	8,27	8,05	7,62

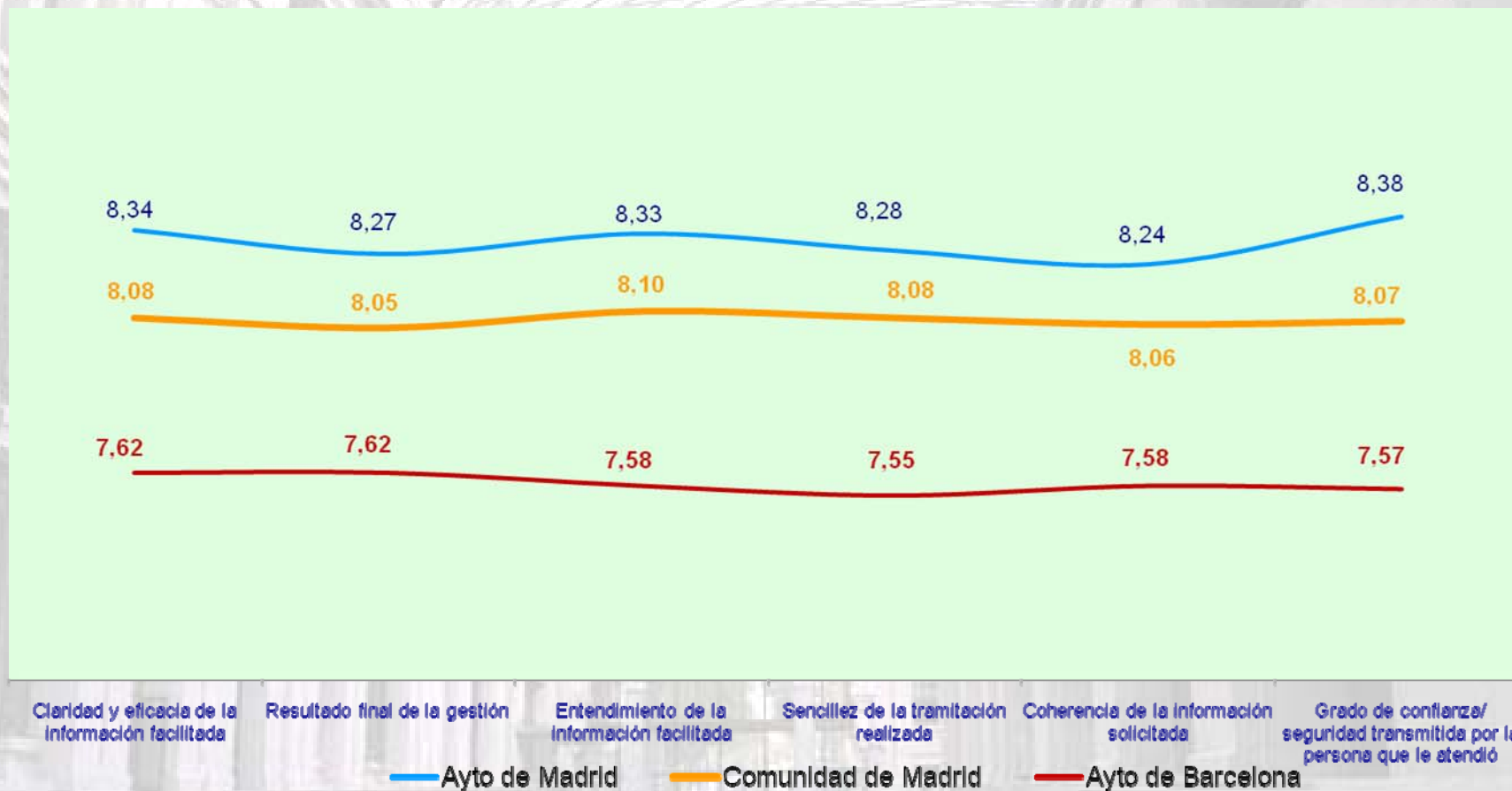
SEGURIDAD TRASMITIDA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Entendimiento de la información facilitada	8,33	8,10	7,58
Sencillez de la tramitación realizada	8,28	8,08	7,55
Coherencia de la información solicitada	8,24	8,06	7,58
Grado de confianza/seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,38	8,07	7,57

Resumen SERVICIO TELEFÓNICO



Resumen SERVICIO TELEFÓNICO





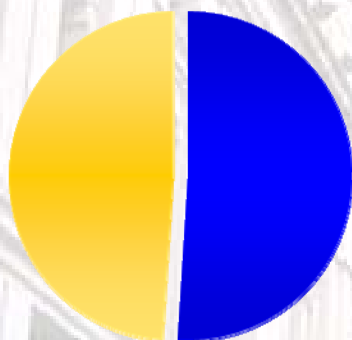
Servicio Telemático

Líneamadrid

Estudio comparativo Servicio de Atención al Ciudadano

Género

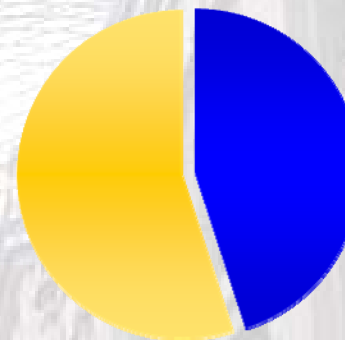
Mujer
49,0%



Hombre
51,0%

Base Ayto. de Madrid: 635 usuarios / as

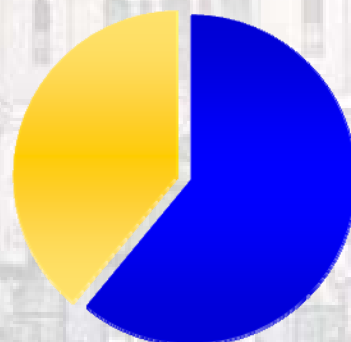
Mujer
55,0%



Hombre
45,0%

Base Comunidad de Madrid: 100 usuarios / as

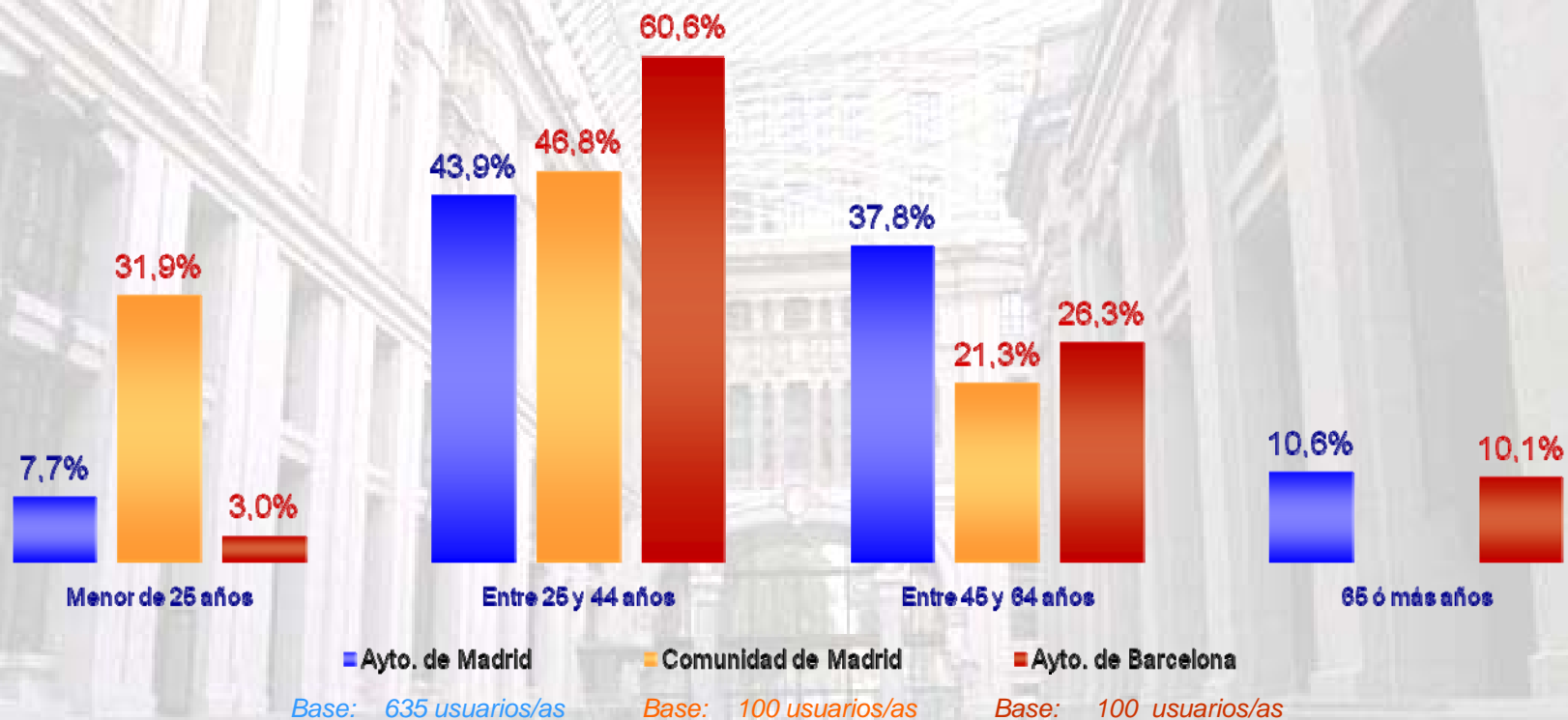
Mujer
39,0%



Hombre
61,0%

Base Ayto. de Barcelona: 100 usuarios / as

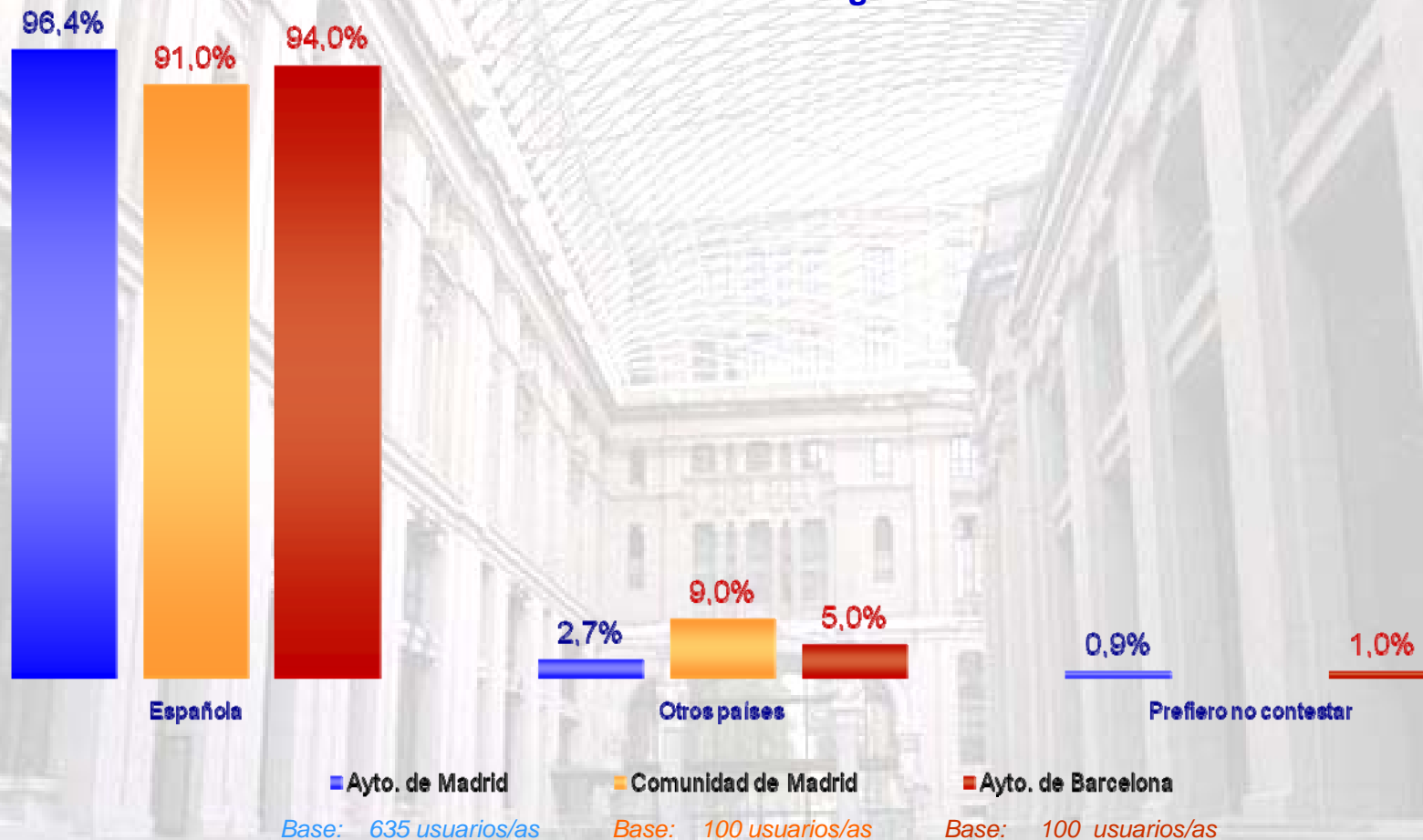
Edad



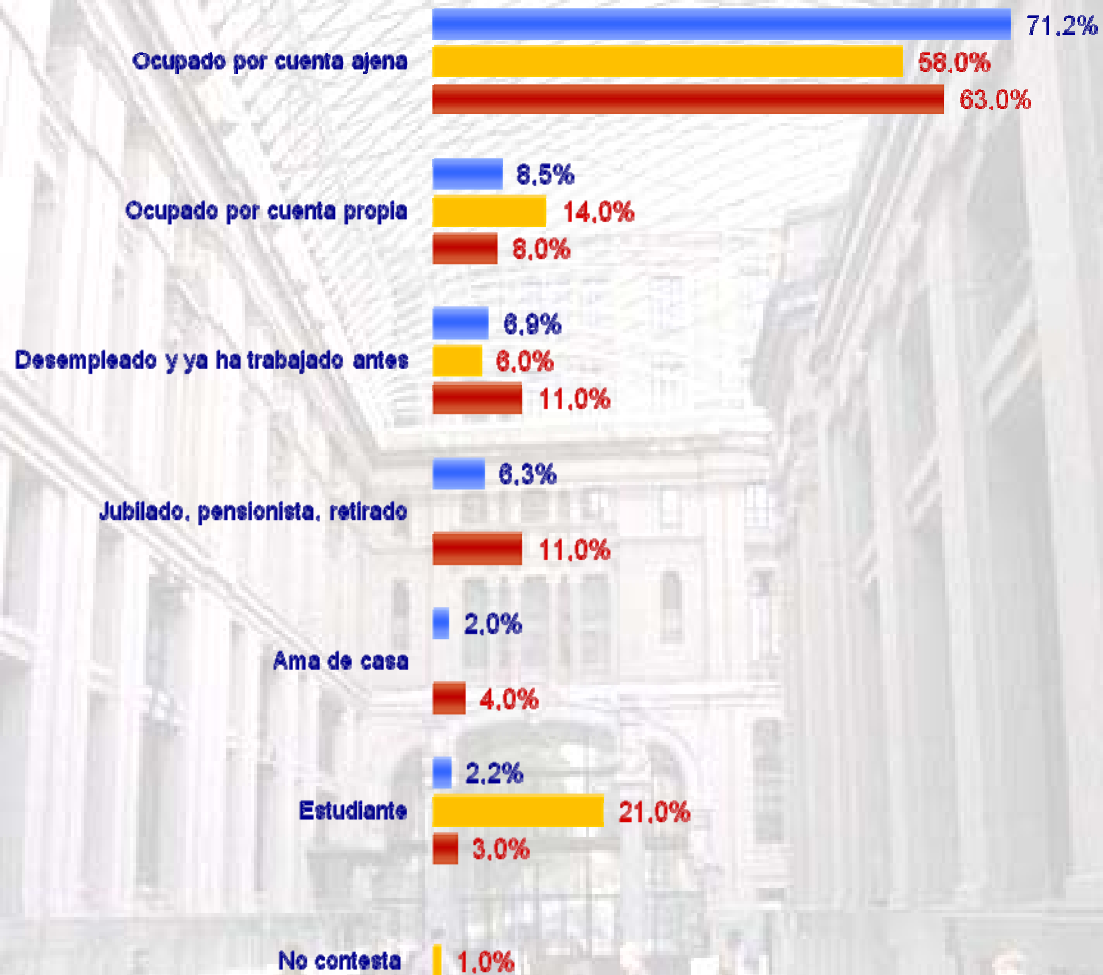
Nacionalidad



País de Origen

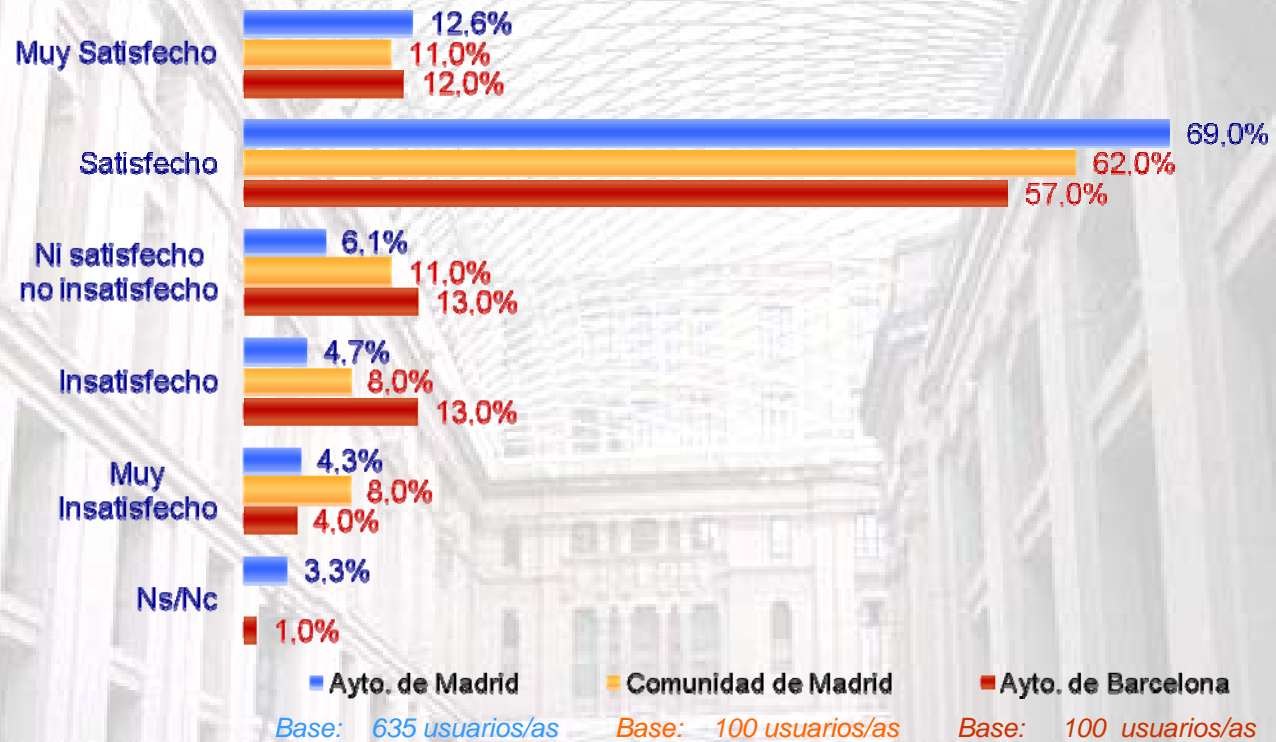


Situación laboral



■ **Ayto. de Madrid** Base: 635 usuarios/as
 ■ **Comunidad de Madrid** Base: 100 usuarios/as
 ■ **Ayto. de Barcelona** Base: 100 usuarios/as

Satisfacción general



Media



Comparación con el año pasado



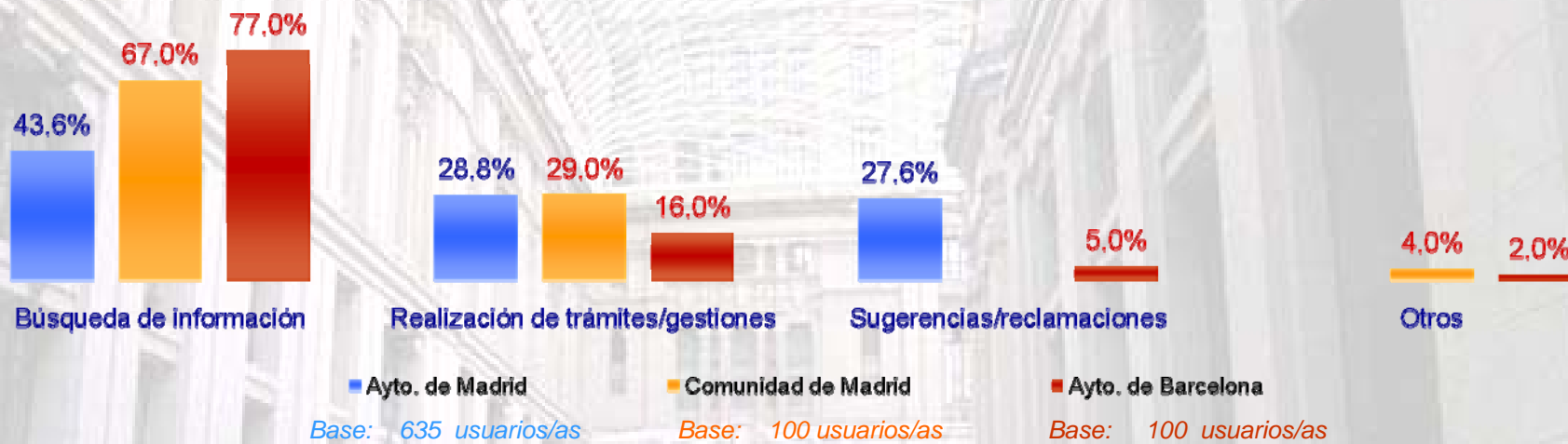
Utilidad



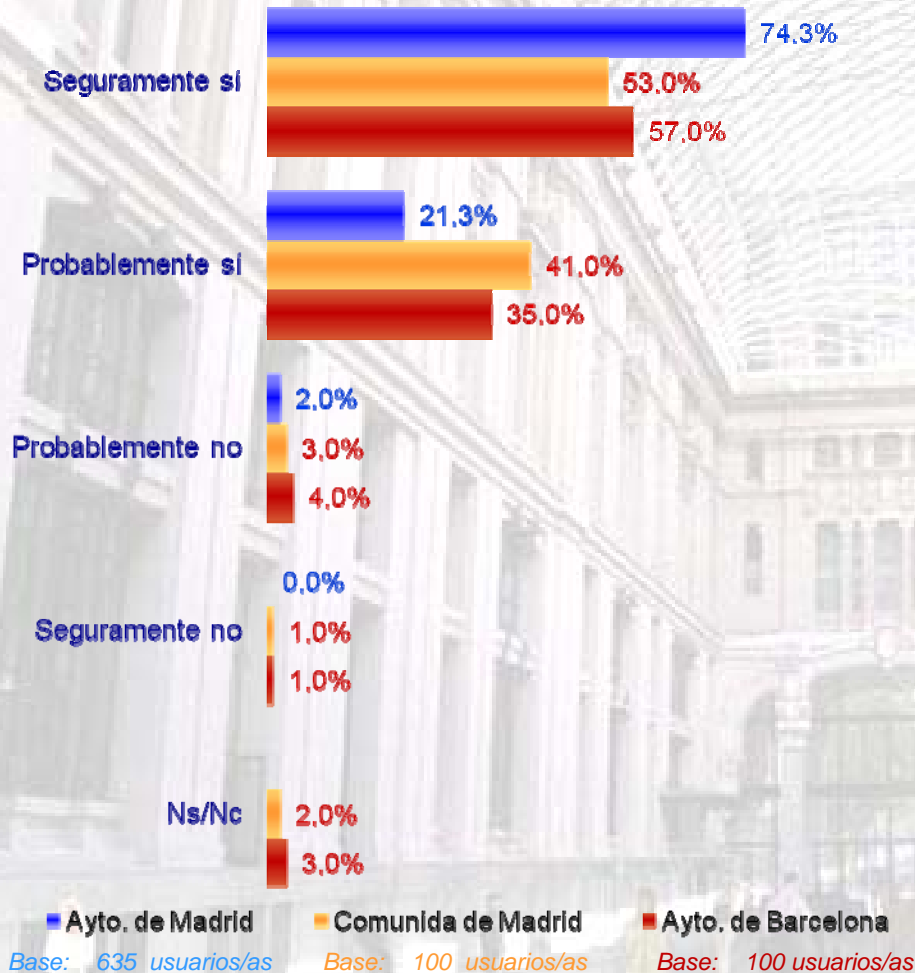
Media



Motivo de su visita



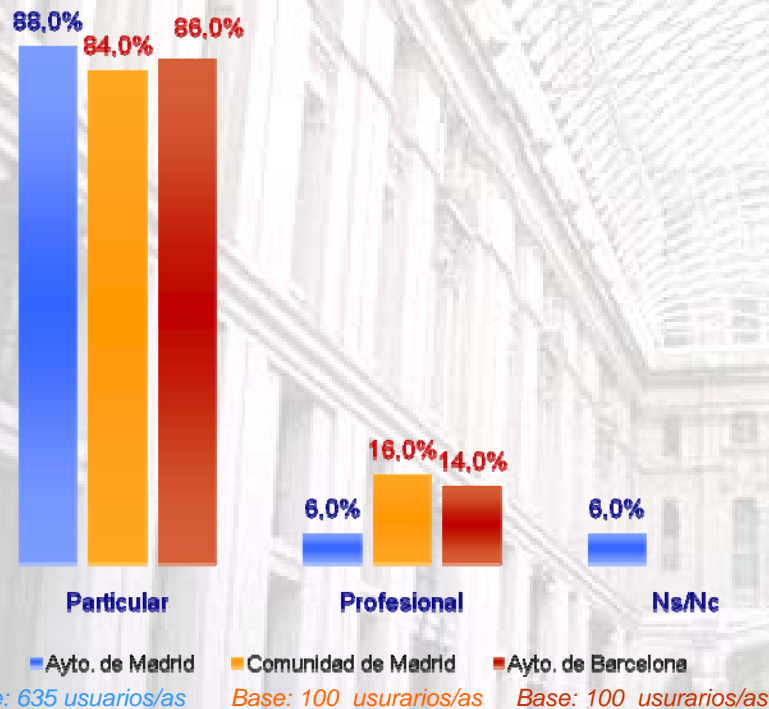
¿Volvería a utilizar esta página?



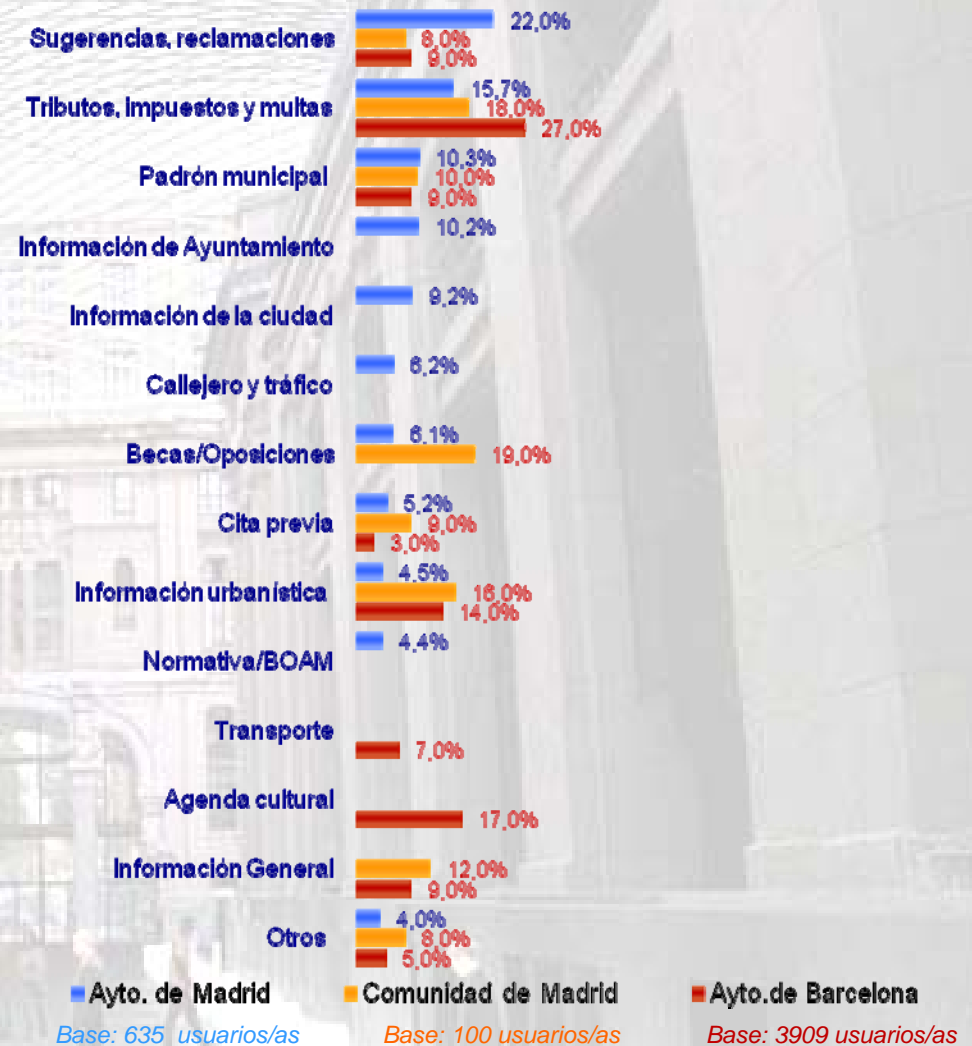
Recomendación



Carácter de la gestión



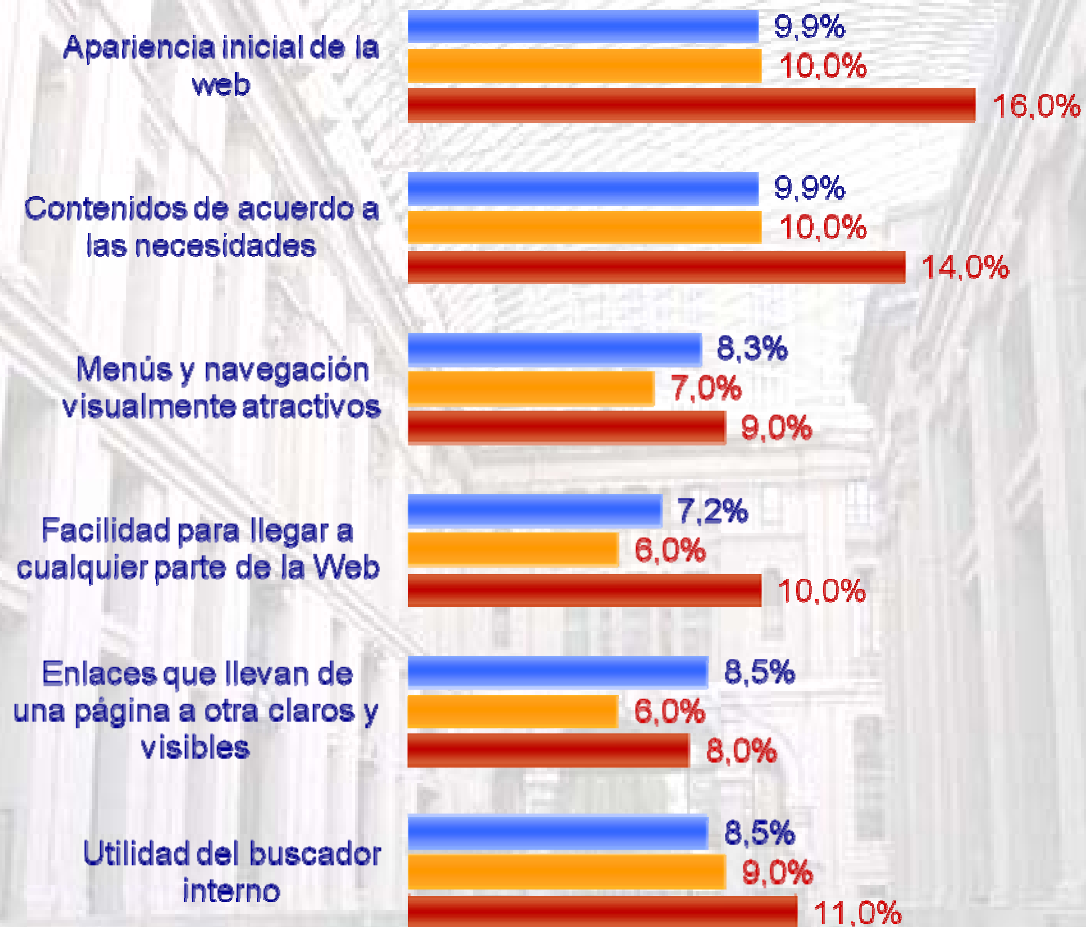
¿Qué tipo de gestión?



Frecuencia de visita



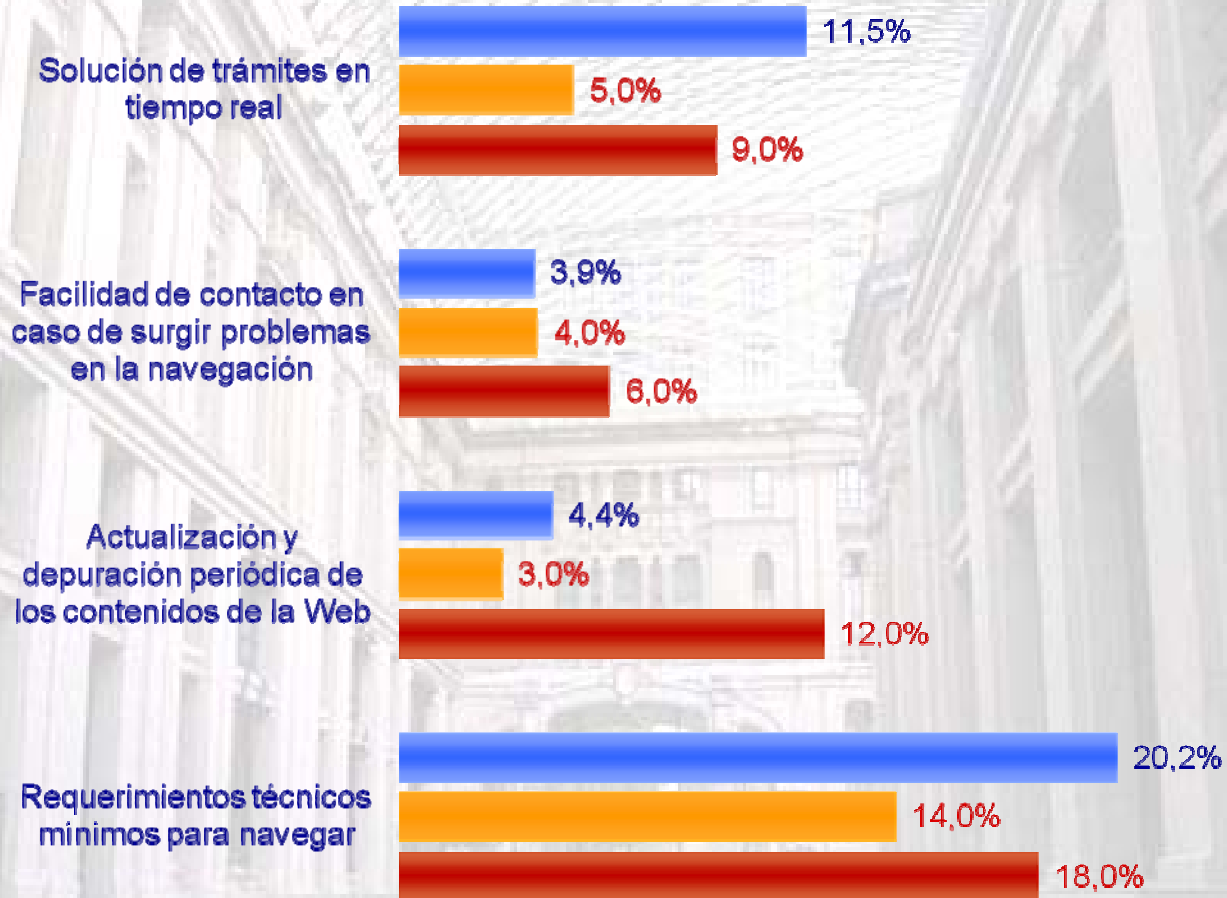
ELEMENTOS TANGIBLES



■ **Ayto. de Madrid**
 ■ **Comunidad de Madrid**
 ■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

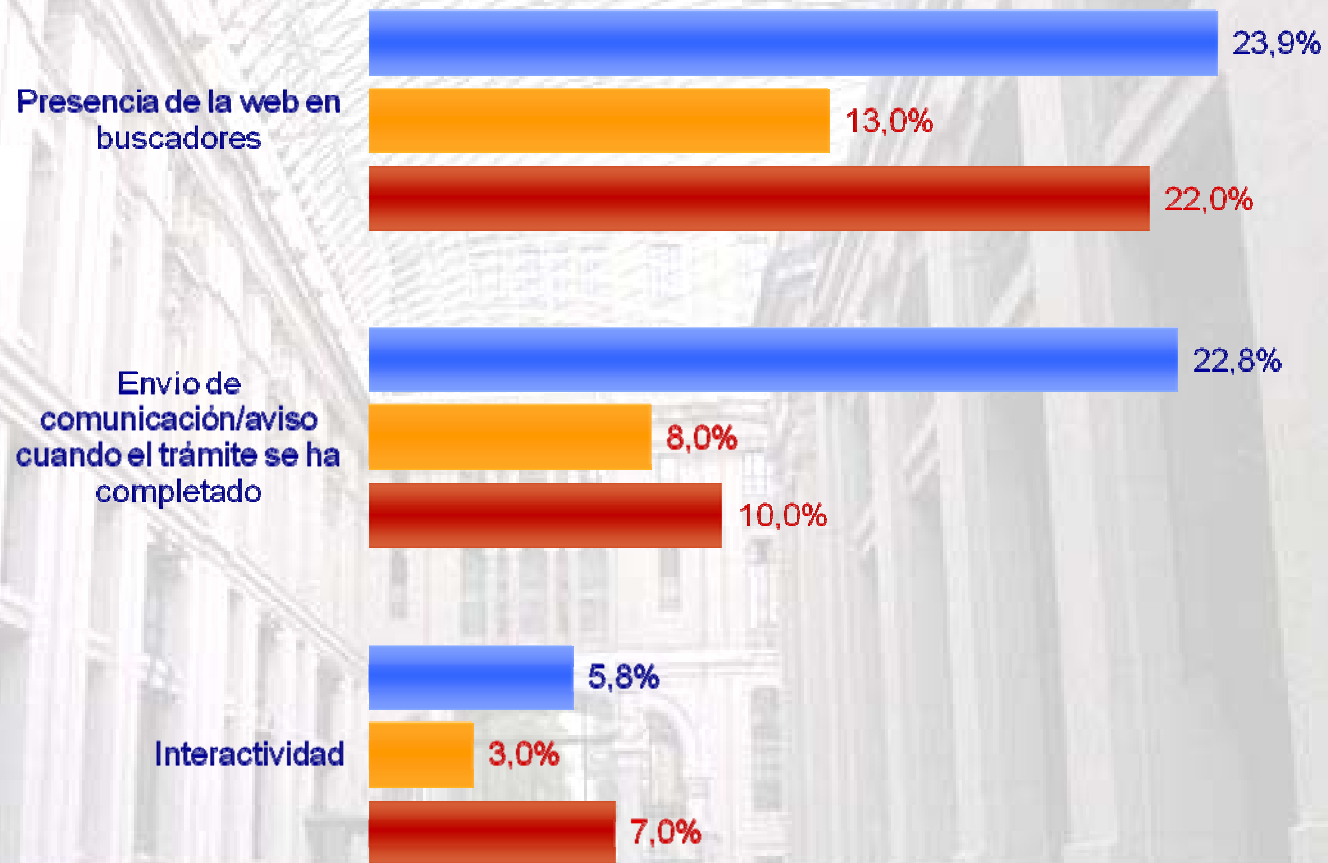
FIABILIDAD DE LA WEB



■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

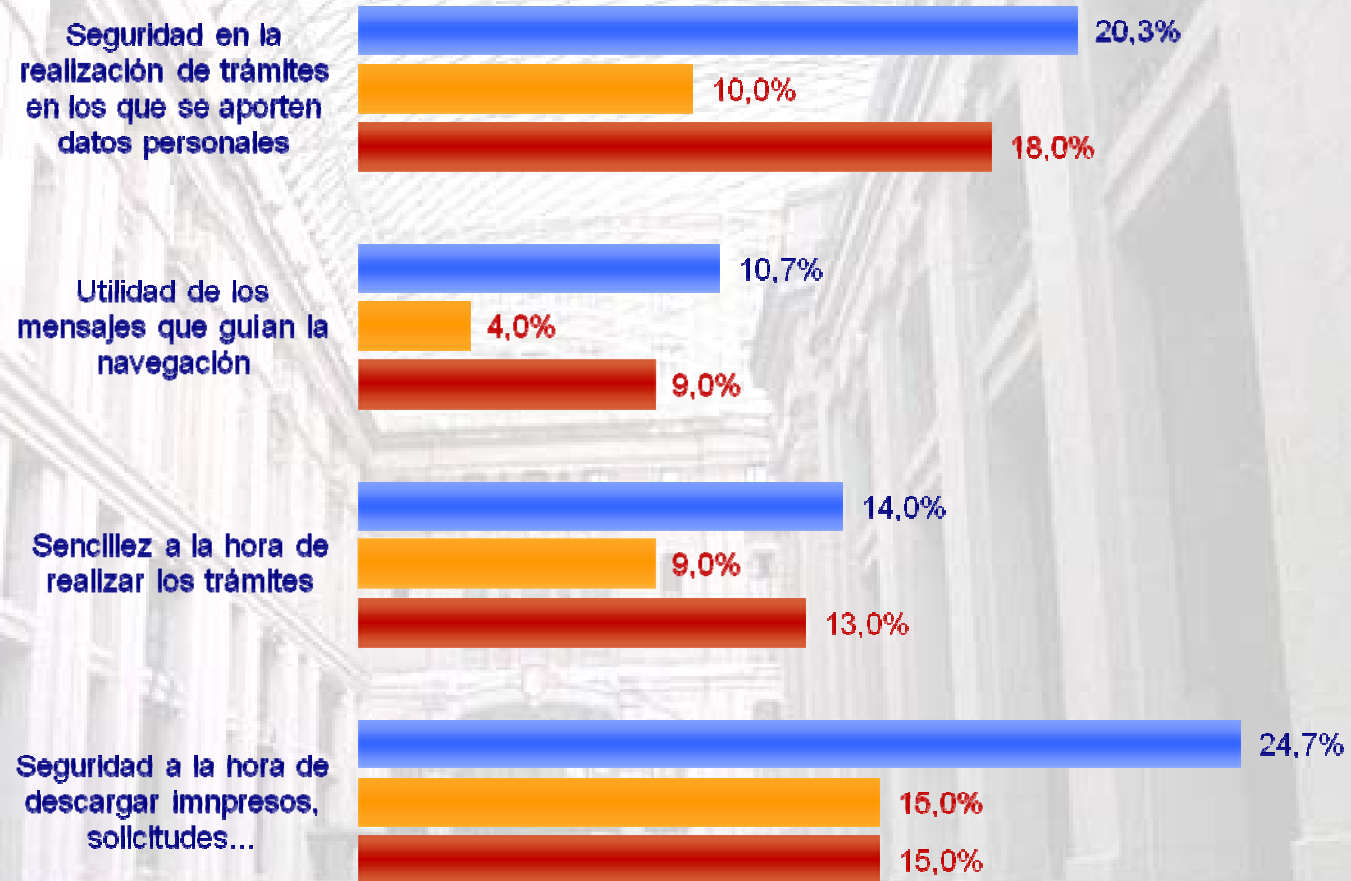
CAPACIDAD DE RESPUESTA



■ **Ayto. de Madrid**
 ■ **Comunidad de Madrid**
 ■ **Ayto. de Barcelona**
Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran
 Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

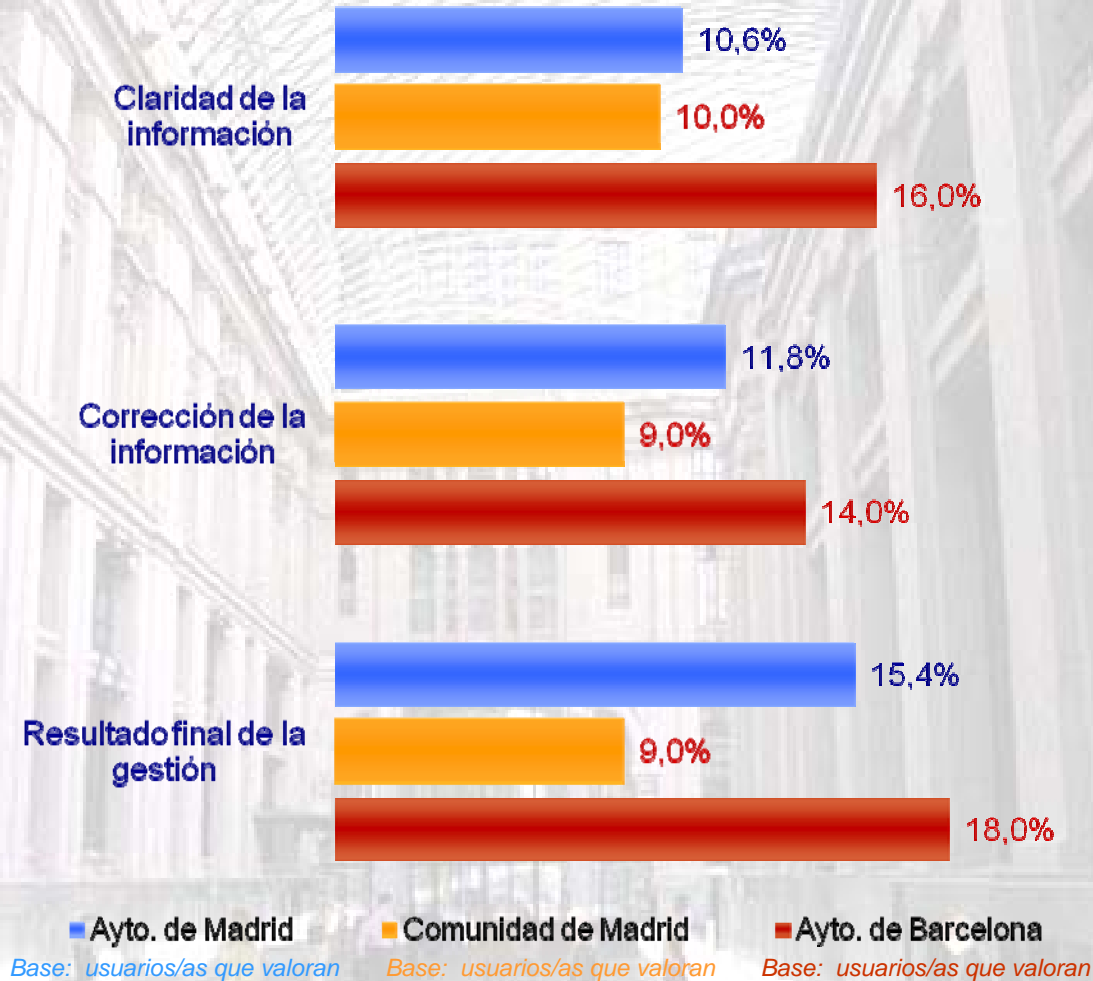
SEGURIDAD



■ Ayto. de Madrid
 ■ Comunidad de Madrid
 ■ Ayto. de Barcelona
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran
Base: usuarios/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

FIABILIDAD Y EFICACIA



Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

ELEMENTOS TANGIBLES

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Apariencia inicial de la página Web	6,35	6,12	6,57
Contenidos de acuerdo a las necesidades	6,17	5,89	6,35
Menús y navegación visualmente atractivos	5,76	5,57	5,90
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	5,20	5,25	5,80
Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	5,48	5,53	5,93
Utilidad del buscador interno	5,11	5,86	5,97

LA FIABILIDAD DE LA WEB

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Solicitud de trámites en tiempo real	5,80	6,35	6,92
Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	4,90	6,73	7,21
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	5,80	6,65	6,55
Requerimientos técnicos mínimos para navegar	7,02	6,89	7,01

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Presencia de la web en buscadores	7,21	7,44	7,24
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	6,60	7,63	7,37
Interactividad	5,20	6,89	6,85

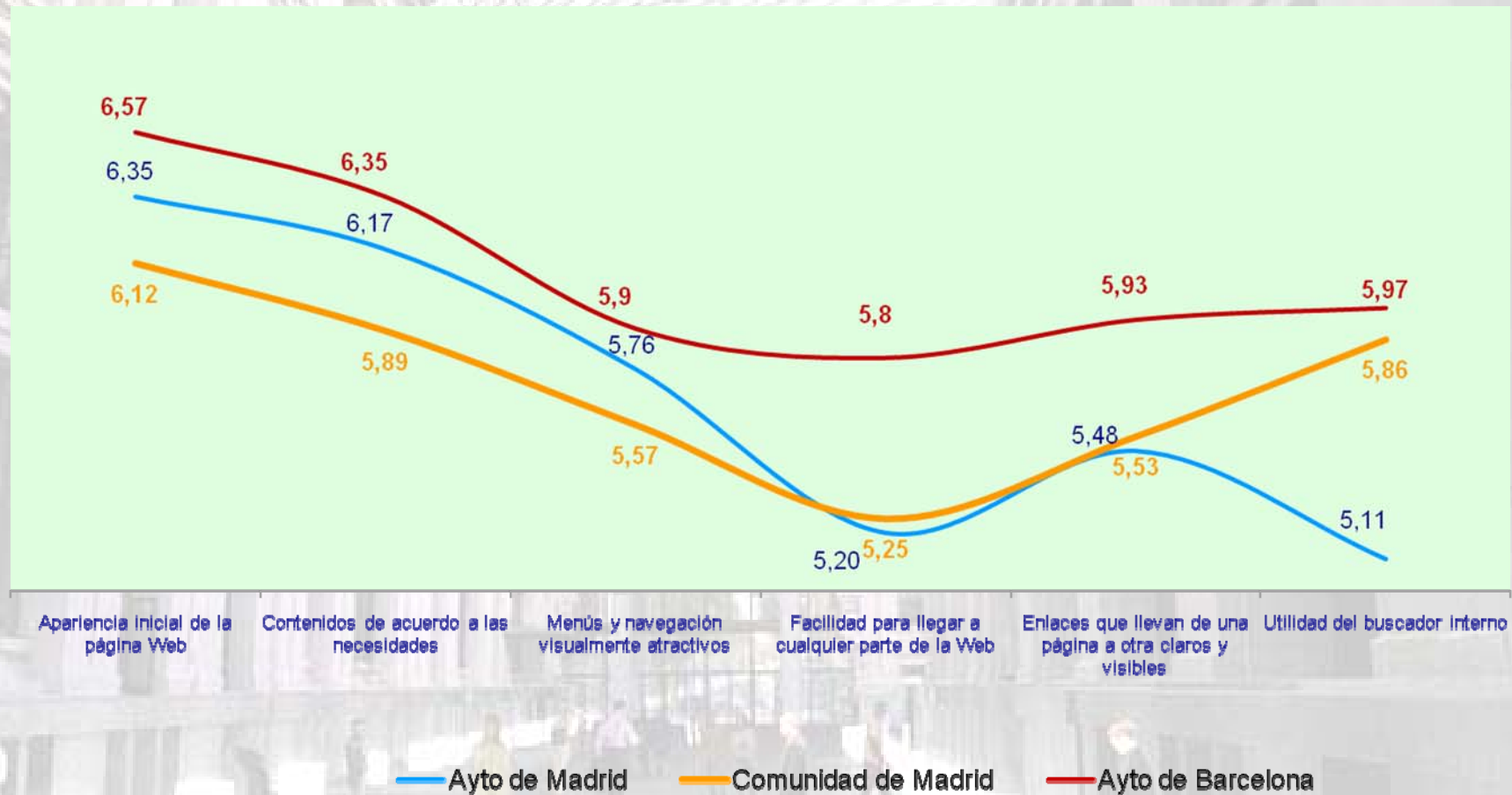
SEGURIDAD

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales	7,17	8,00	7,47
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	6,24	6,86	6,43
Sencillez a la hora de realizar los trámites	6,25	7,02	6,77
Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes...	7,31	7,64	7,21

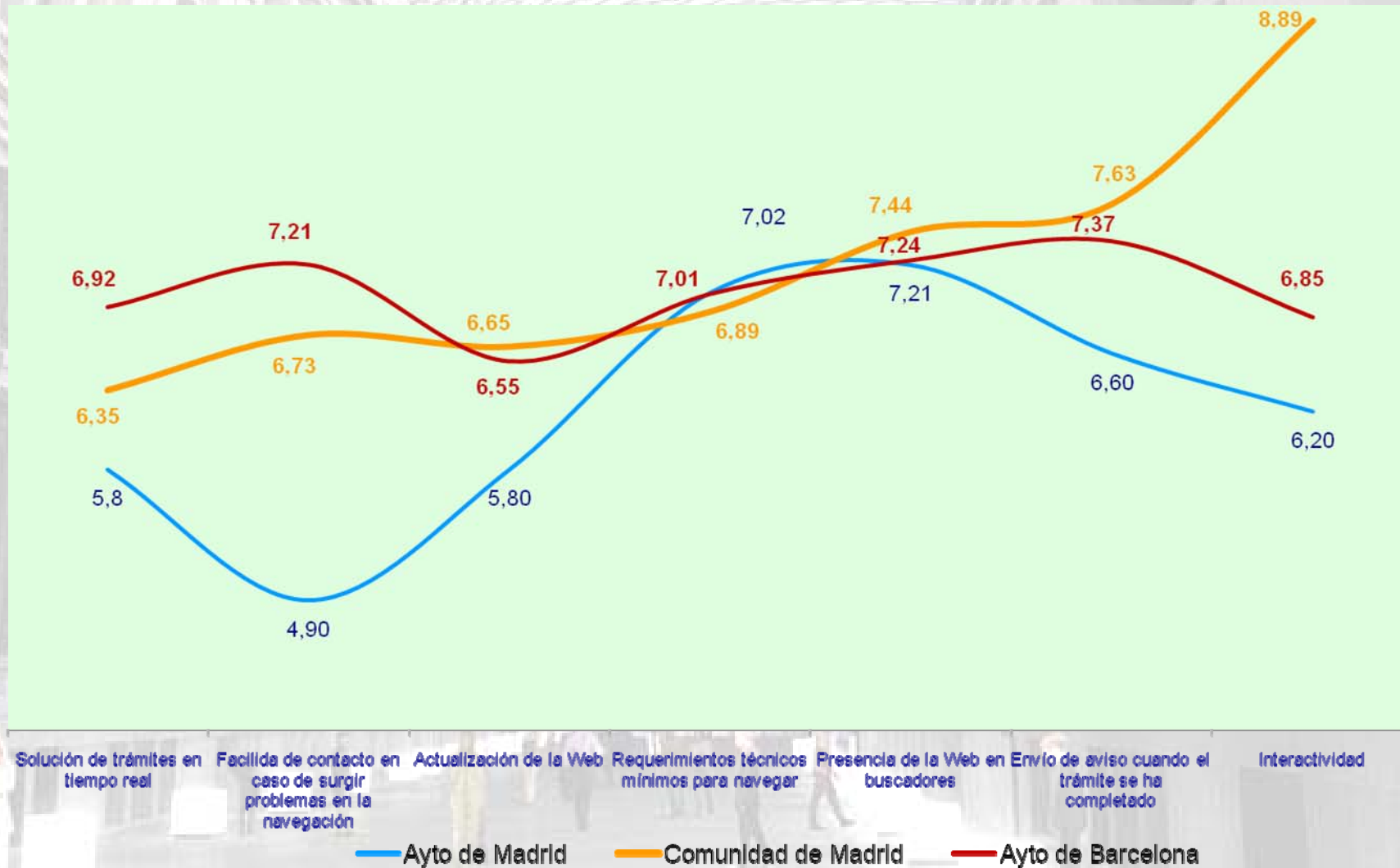
LA FIABILIDAD Y EFICACIA

	AYTO. DE MADRID	COMUNIDAD DE MADRID	AYTO. DE BARCELONA
Claridad de la información	6,19	6,81	6,66
Corrección de la información	6,42	6,99	6,99
Resultado final de la gestión	6,02	7,22	6,80

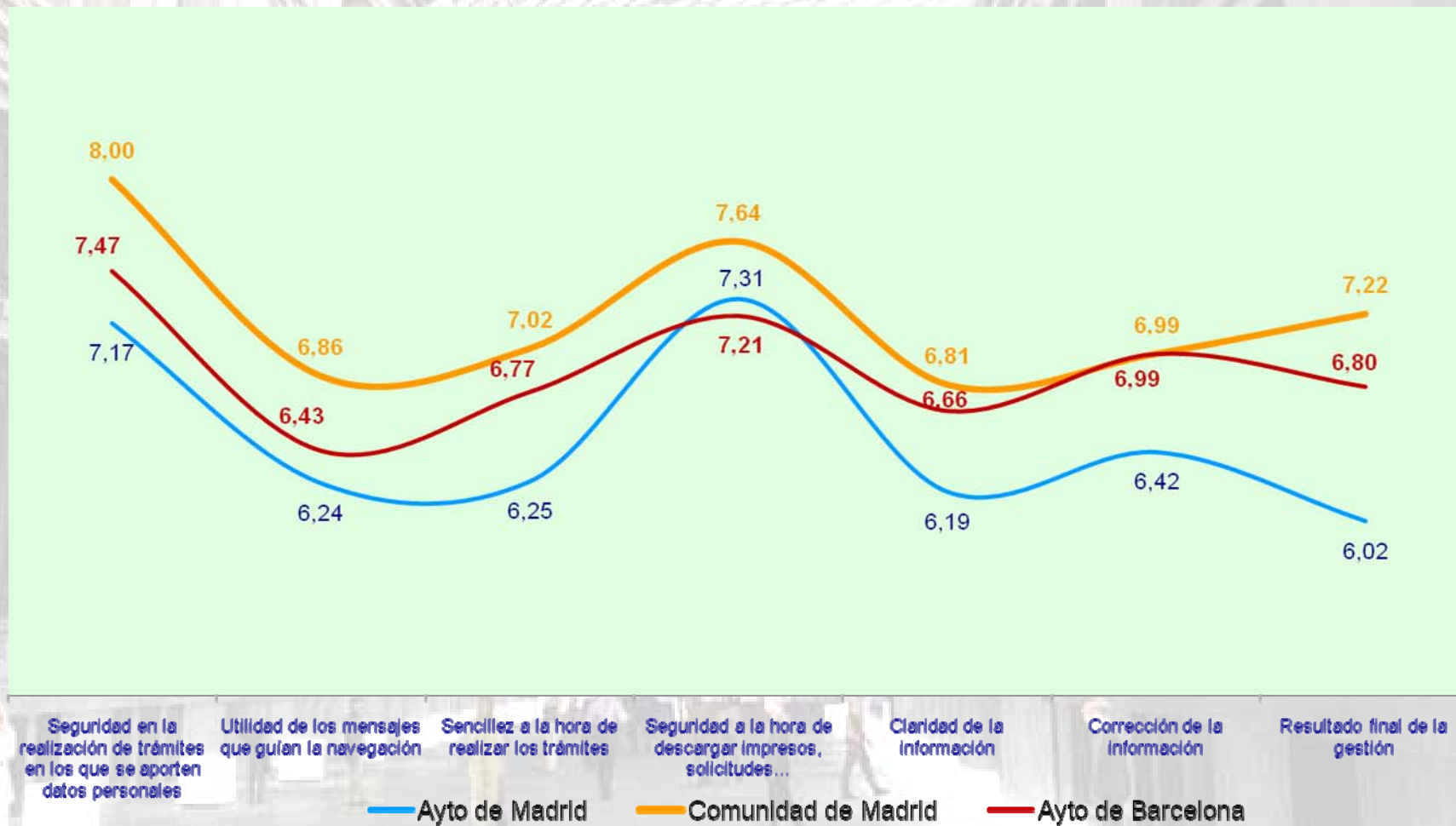
Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



Resumen SERVICIO TELEMÁTICO





¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

