

# **Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de MADRID.ES de Línea Madrid**



**Diciembre 2010**

# I. METODOLOGÍA



## Ficha Técnica

<b>Universo</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: internautas mayores de 16 años residentes / que trabajan en la ciudad de Madrid</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	3.385 entrevistas (2.747 de satisfacción y 638 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general internauta residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 1,72% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de los usuarios, el error es del +/- 1,91% y del +/- 3,96%.
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>
<b>Fecha de realización</b>	Octubre y Noviembre de 2.010

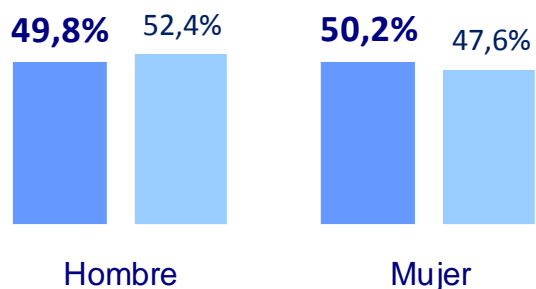
# II. INFORME DE RESULTADOS



# 1. Perfil del usuario



### Género

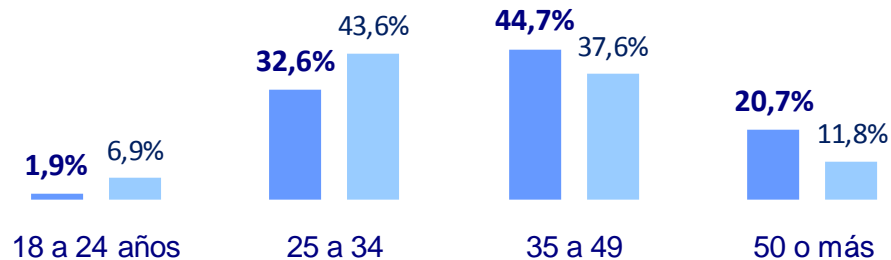


■ 2010 ■ 2009

2010: 2.747 usuarios/as

2009: 635 usuarios/as

### Edad

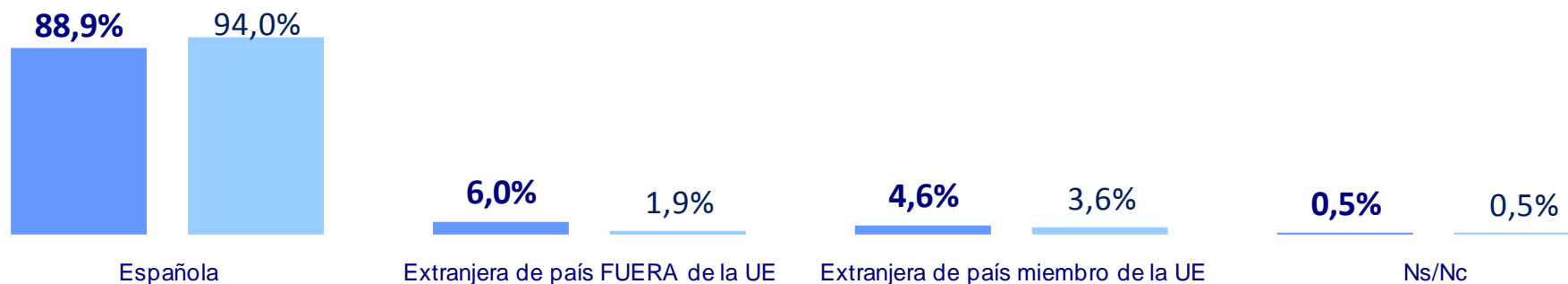


■ 2010 ■ 2009

2010: 2.689 usuarios/as

2009: 635 usuarios/as

### Nacionalidad



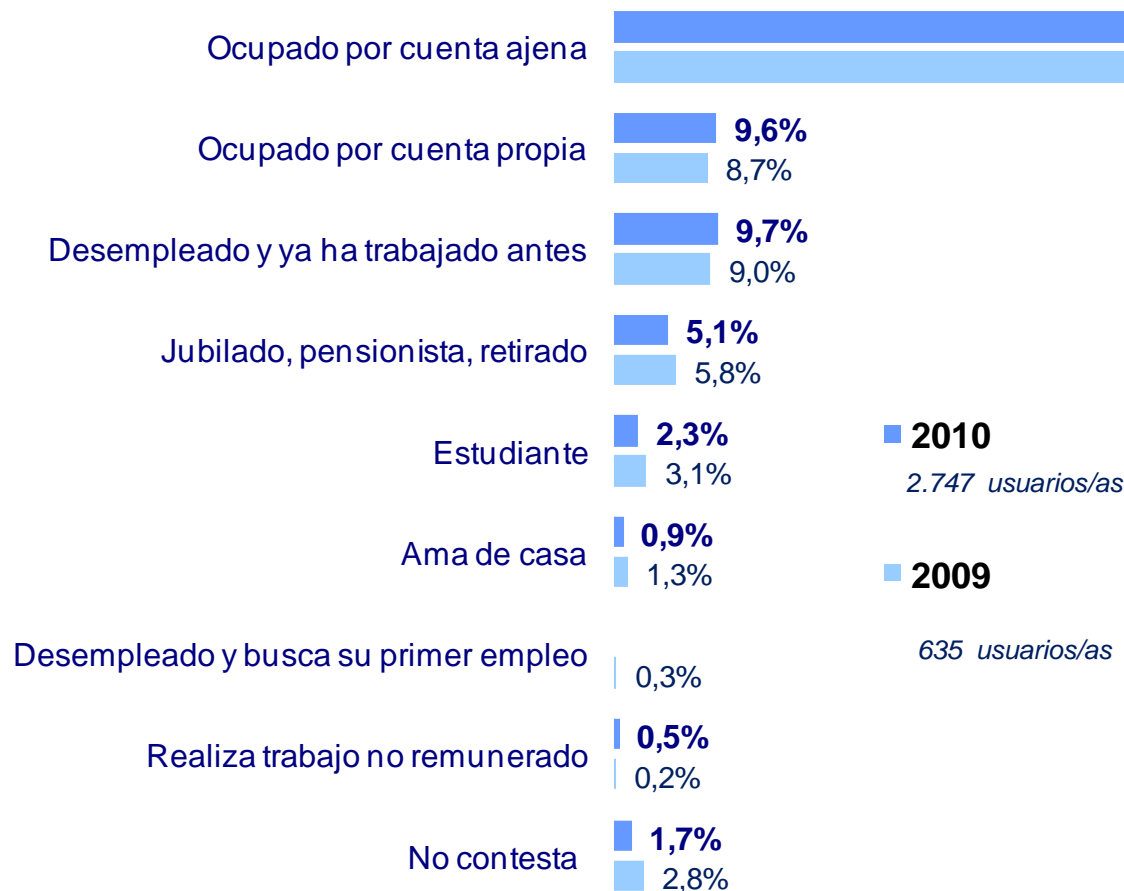
■ 2010 ■ 2009

2010: 2.747 usuarios/as

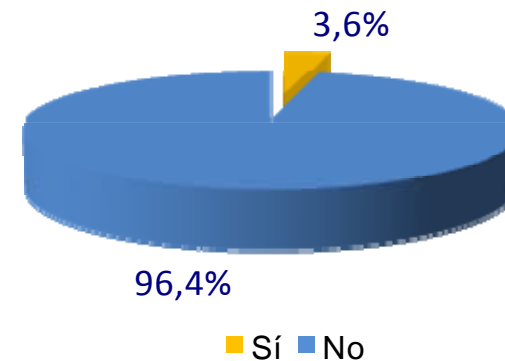
2009: 635 usuarios/as

### Perfil del entrevistado

### Situación laboral



### Certificado de minusvalía



Base'10: 2.747 usuarios/as

### Perfil del entrevistado

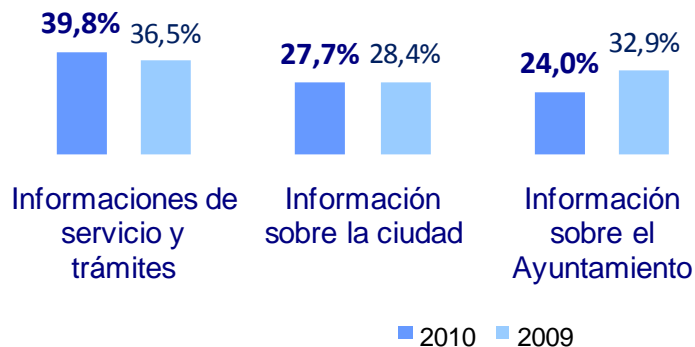
## 2. La visita a munimadrid.es





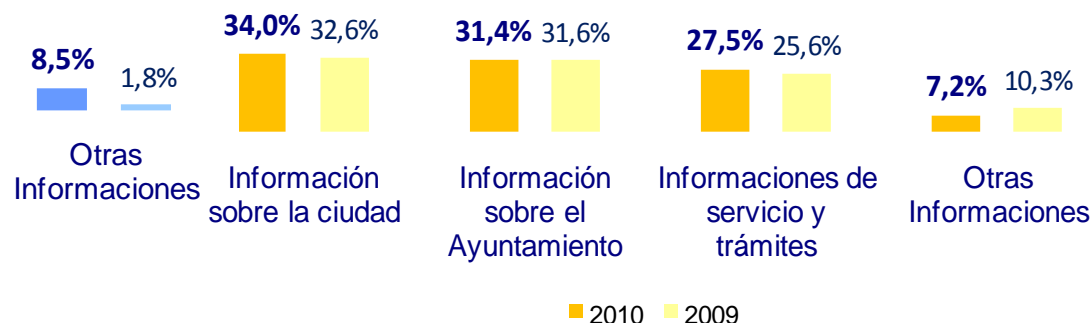
**Información que espera encontrar**

**Satisfacción**



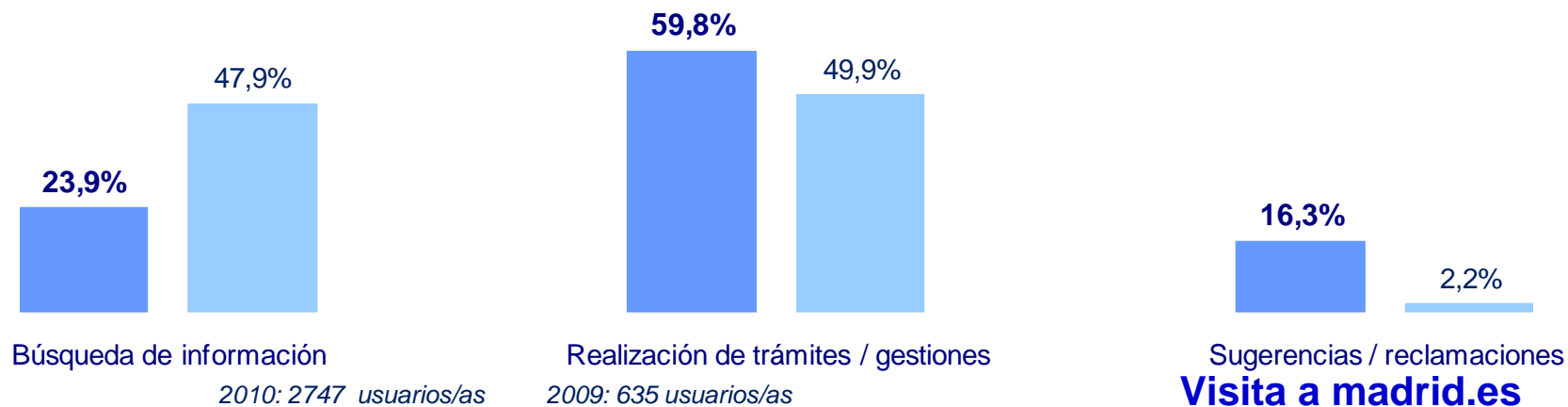
2010: 2747 usuarios/as 2009: 635 usuarios/as

**Expectativas**



2010: 638 ciudadanos/as 2009: 635 ciudadanos/as

**Motivo de la visita**



2010: 2747 usuarios/as

2009: 635 usuarios/as

**Visita a madrid.es**

## 3. Valoraciones generales



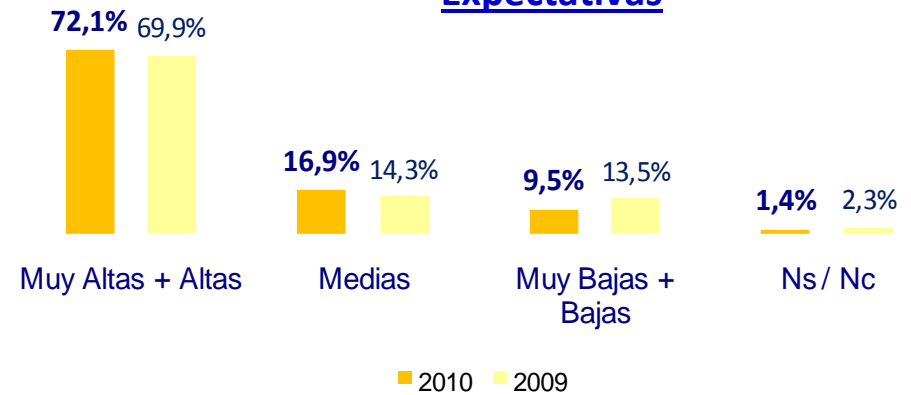
### Satisfacción Global



2010: 2747 usuarios/as

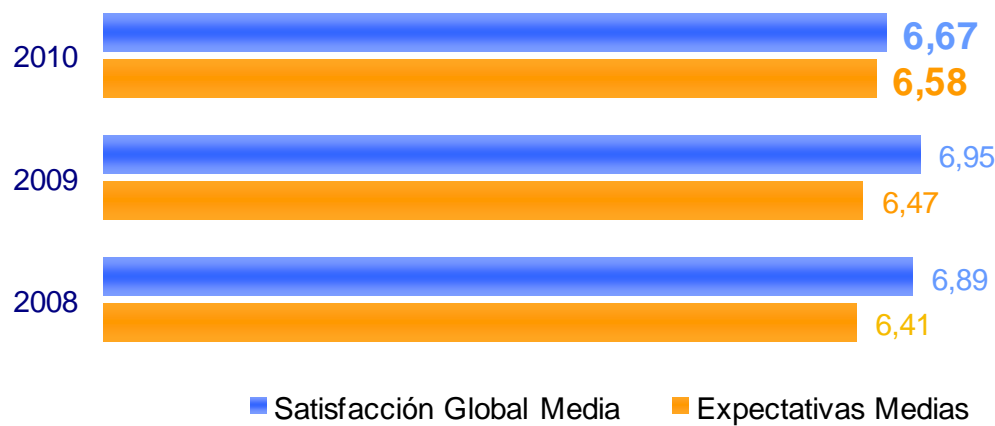
2009: 635 usuarios/as

### Expectativas



2010: 638 ciudadanos/as

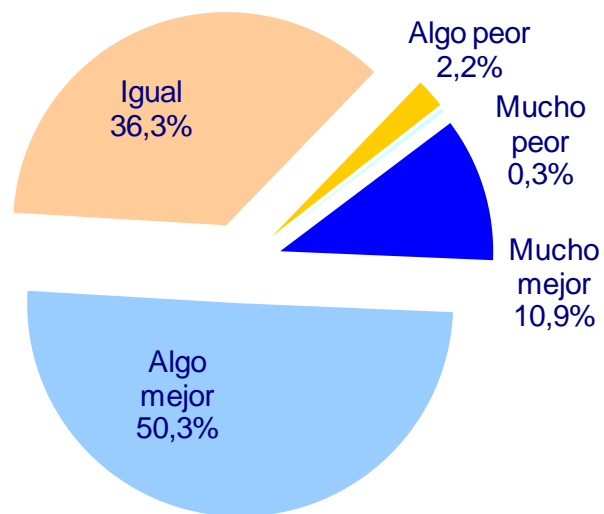
2009: 635 ciudadanos/as



### Valoraciones Generales

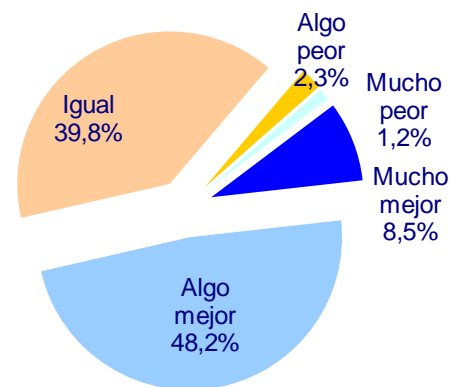
### Evolución de la calidad del servicio respecto al año pasado

2010



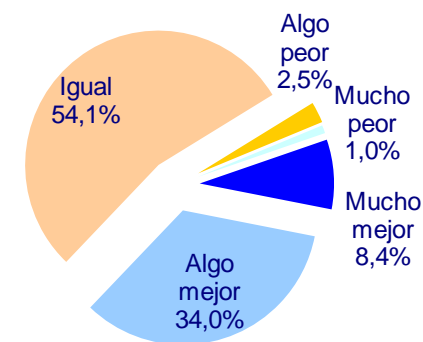
Base: 2000 usuarios/as

2009



Base: 482 usuarios/as

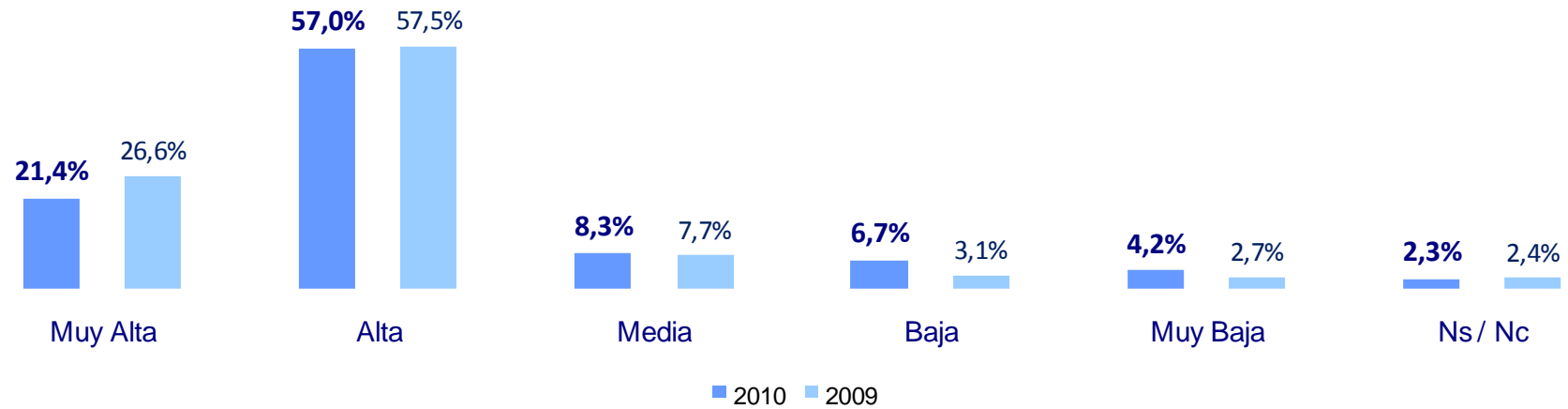
2008



Base: 326 usuarios/as

### Valoraciones Generales

## Utilidad del servicio

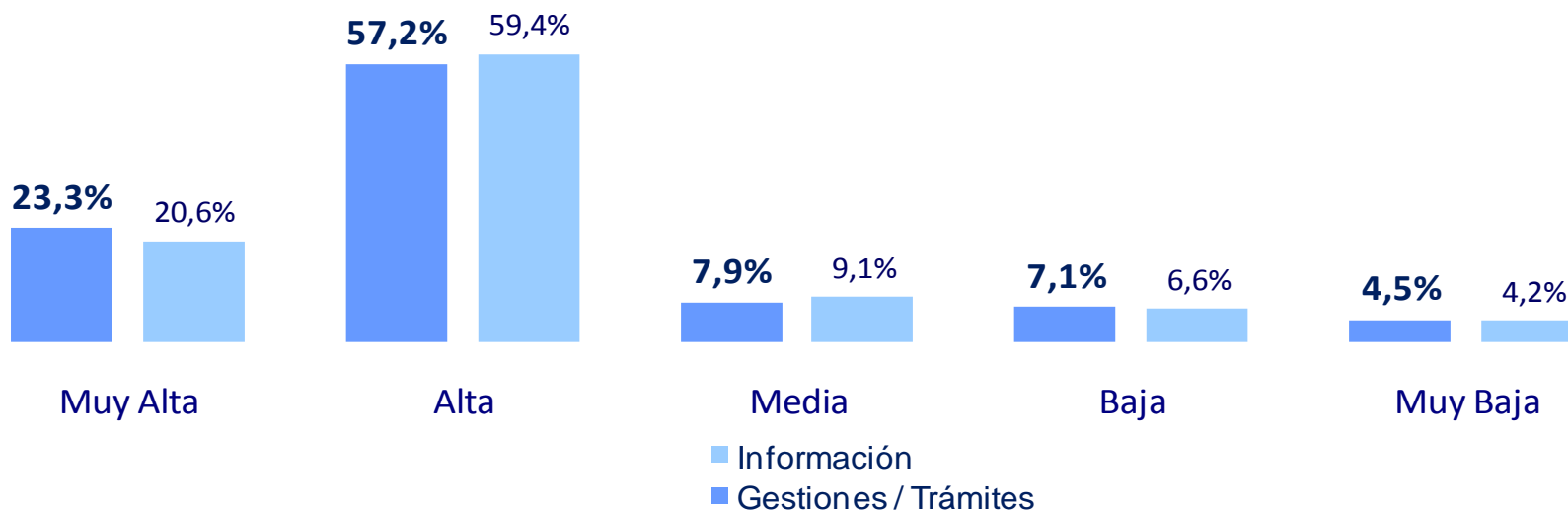


2010: 2747 usuarios/as  
 2009: 635 usuarios/as

**Utilidad Media 2010: 6,95**  
**Utilidad Media 2009: 7,45**  
**Utilidad Media 2008: 7,43**

## Valoraciones Generales

### Utilidad Información recibida vs Utilidad Gestiones o Trámites

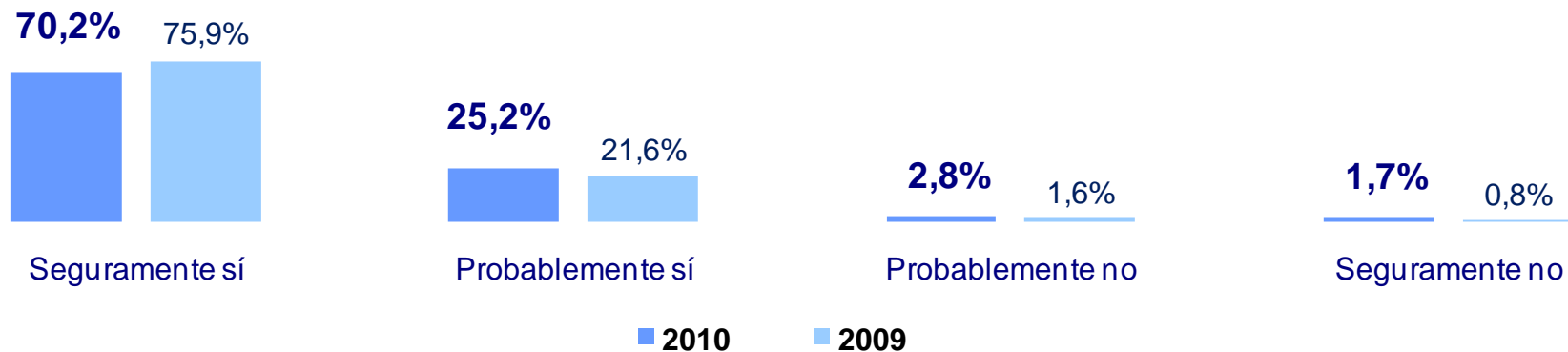


2010: 2747 usuarios/as

**Utilidad Media Información: 6,95**  
**Utilidad Media Gestiones / Trámites: 6,97**

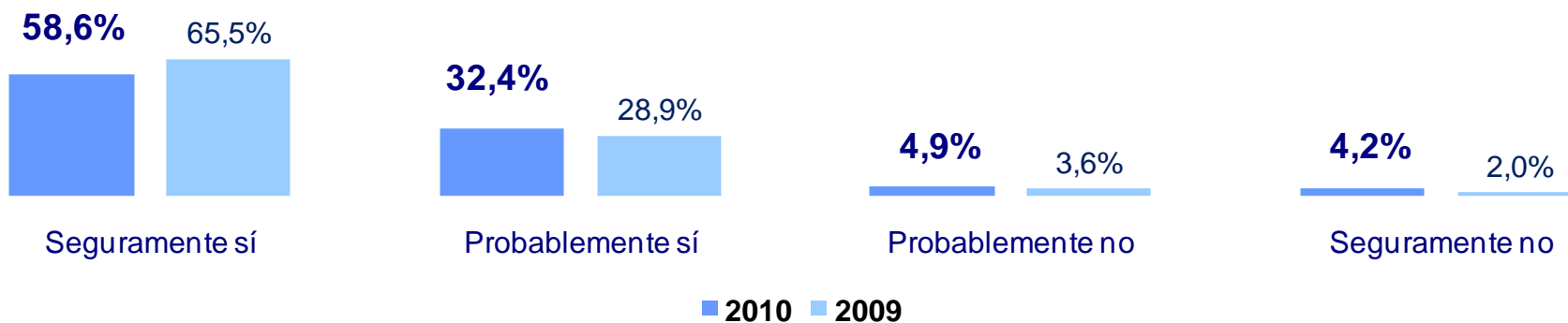
### Valoraciones Generales

### Fidelidad al servicio



2010: 2747 usuarios/as  
2009: 635 usuarios/as

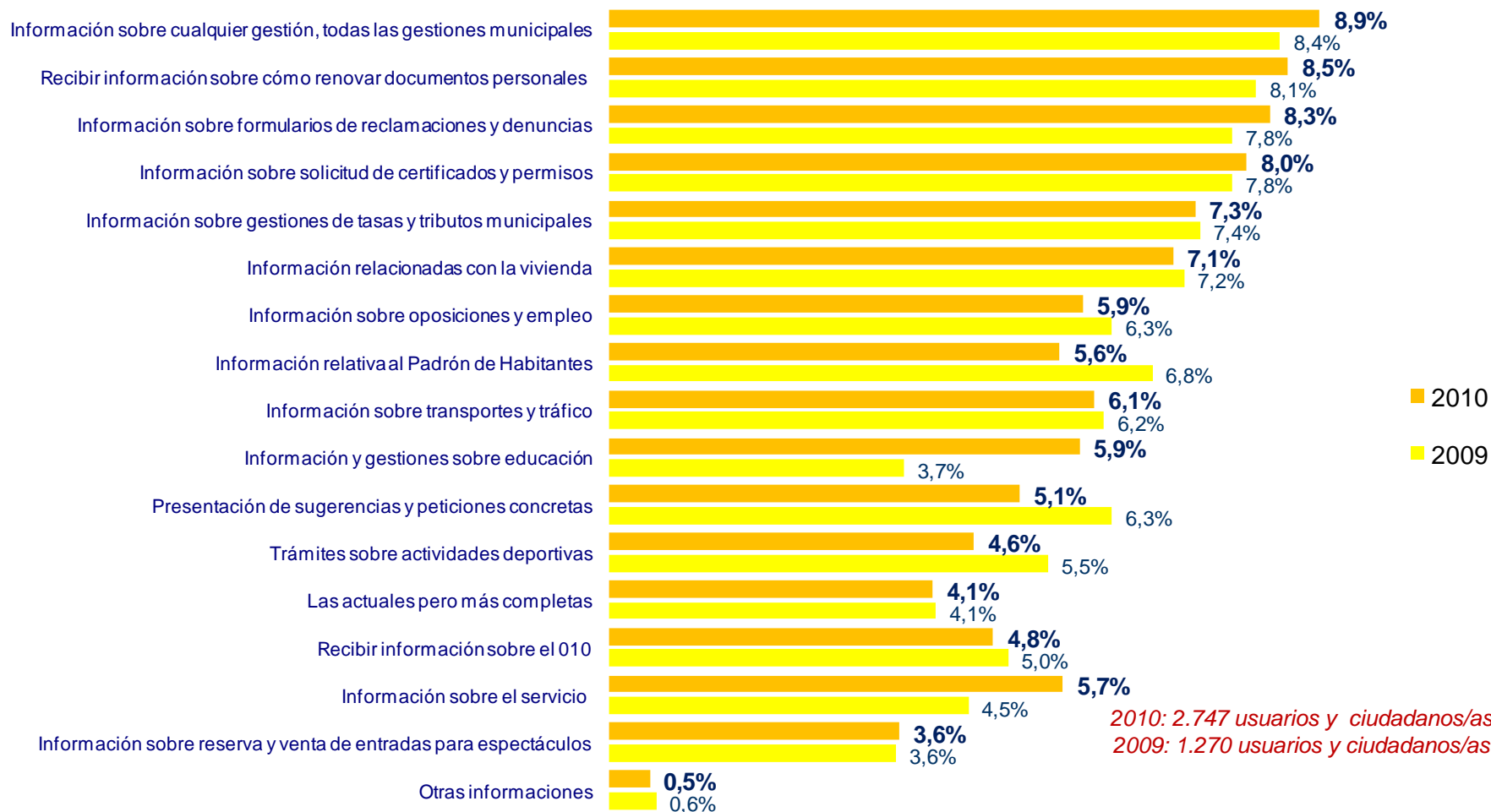
### Recomendación del servicio



2010: 2747 usuarios/as  
2009: 635 usuarios/as

### Valoraciones Generales

## Trámites que les gustaría poder realizar en munimadrid



## Valoraciones Generales

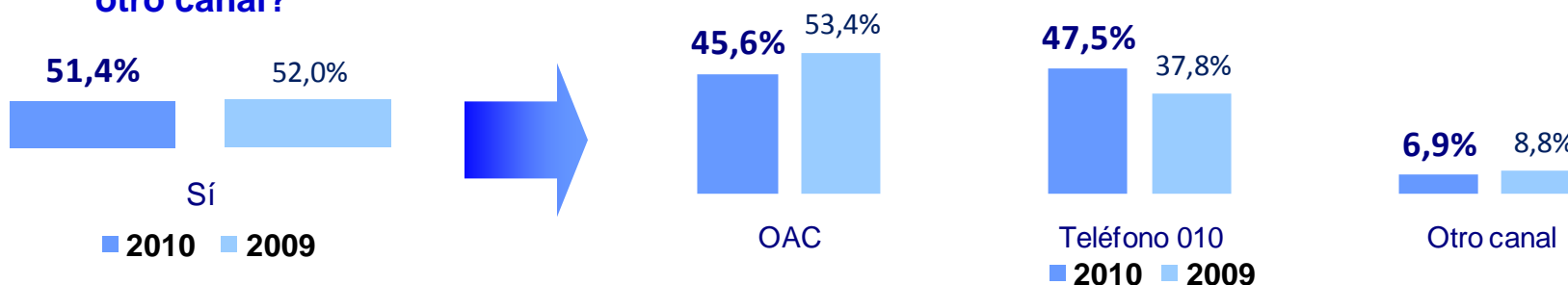


## 4. Canales de información

---



### ¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de munimadrid puede realizarse a través de otro canal?



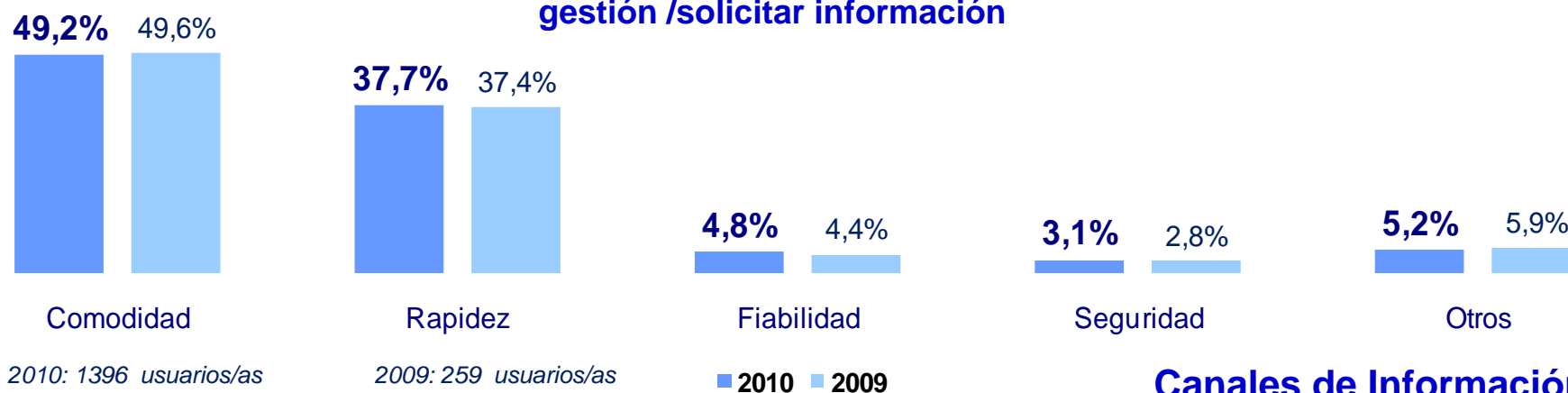
2010: 2747 usuarios/as

2009: 635 usuarios/as

2010: 1381 usuarios/as

2009: 330 usuarios/as

### Motivos por los que se ha elegido realizar la gestión a través de munimadrid para hacer la gestión /solicitar información

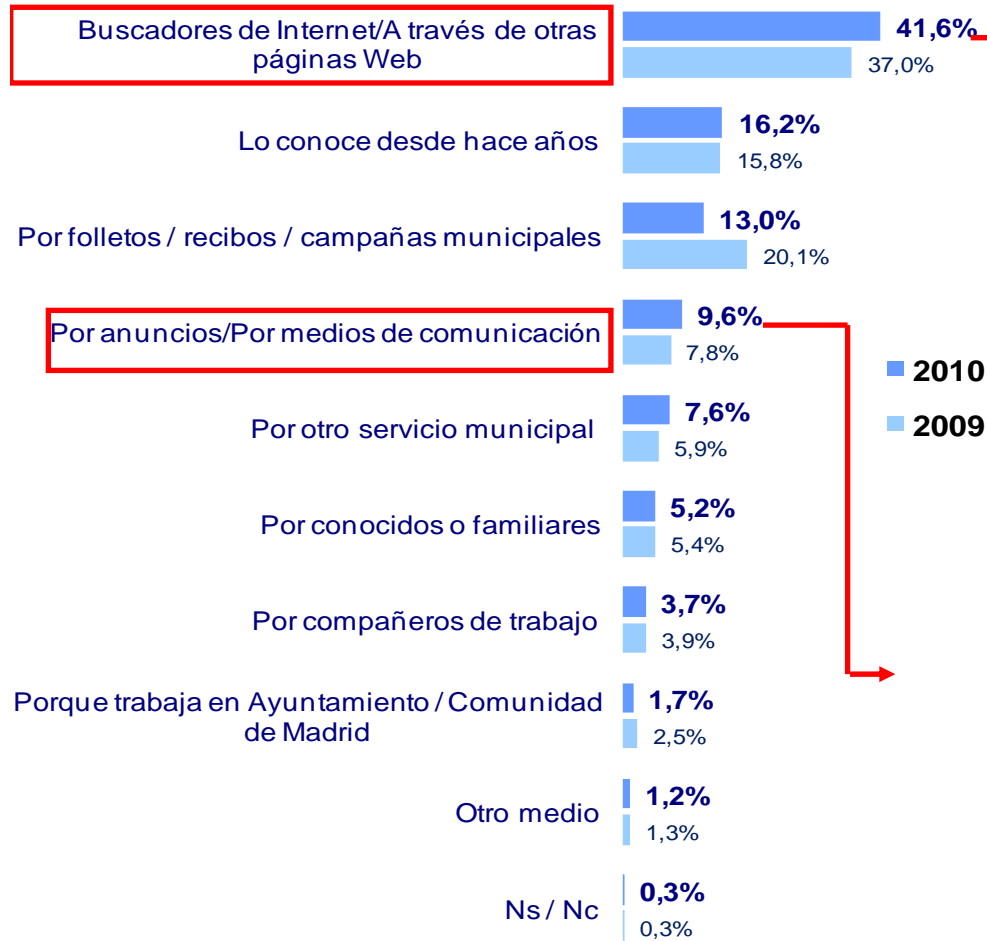


2010: 1396 usuarios/as

2009: 259 usuarios/as

### Canales de Información

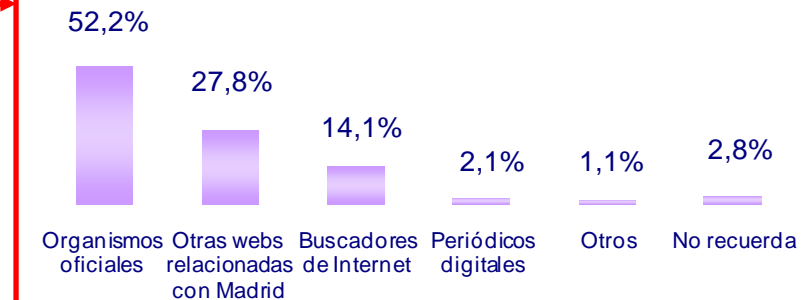
### Canal de conocimiento de madrid.es



2010: 2747 usuarios/as

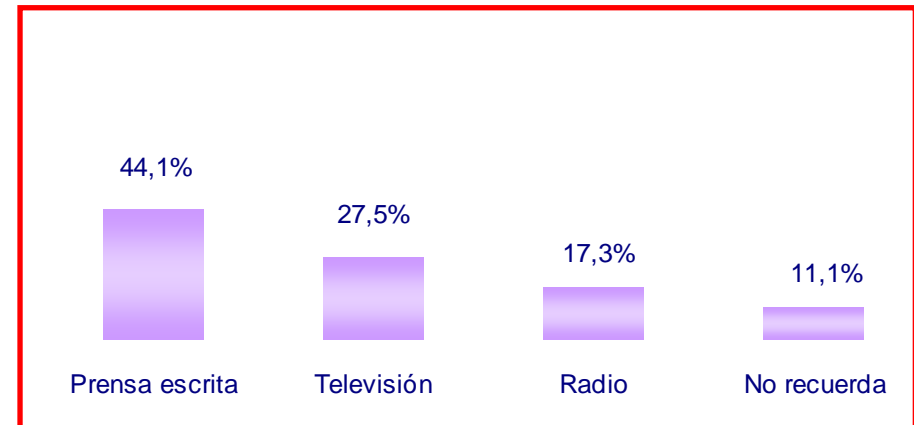
2009: 635 usuarios/as

### Páginas Web



2010: 1876 usuarios/as

### Medios de comunicación



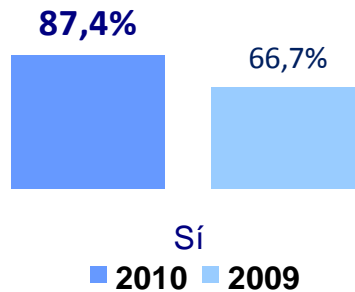
2010: 296 usuarios/as

### Canales de Información

# 5. Benchmarking



### Utilización de otras webs de atención al ciudadano



2010: 2747 usuarios/as

2009: 635 usuarios/as

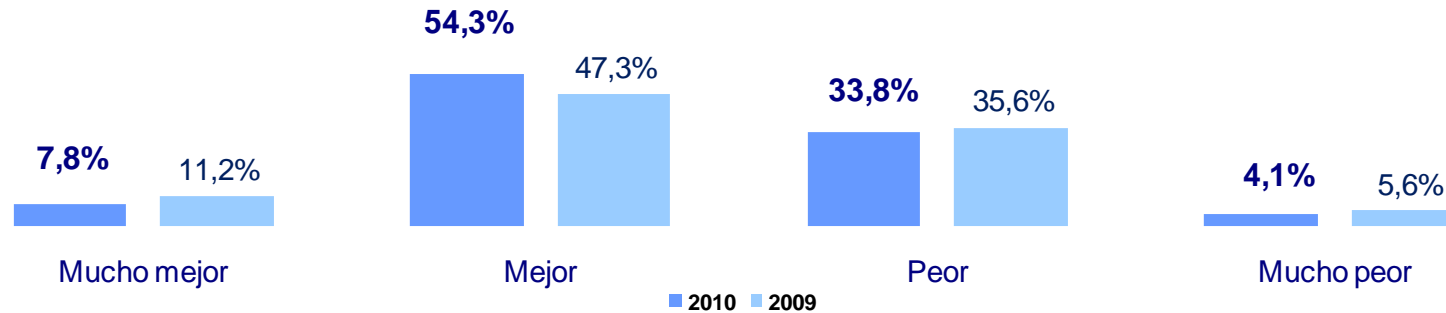
### ¿Cuál?



2010: 2402 usuarios/as

2009: 430 usuarios/as

### Servicio de munimadrid comparado con el servicio ofrecido por otras webs de atención al ciudadano



2010: 2402 usuarios/as

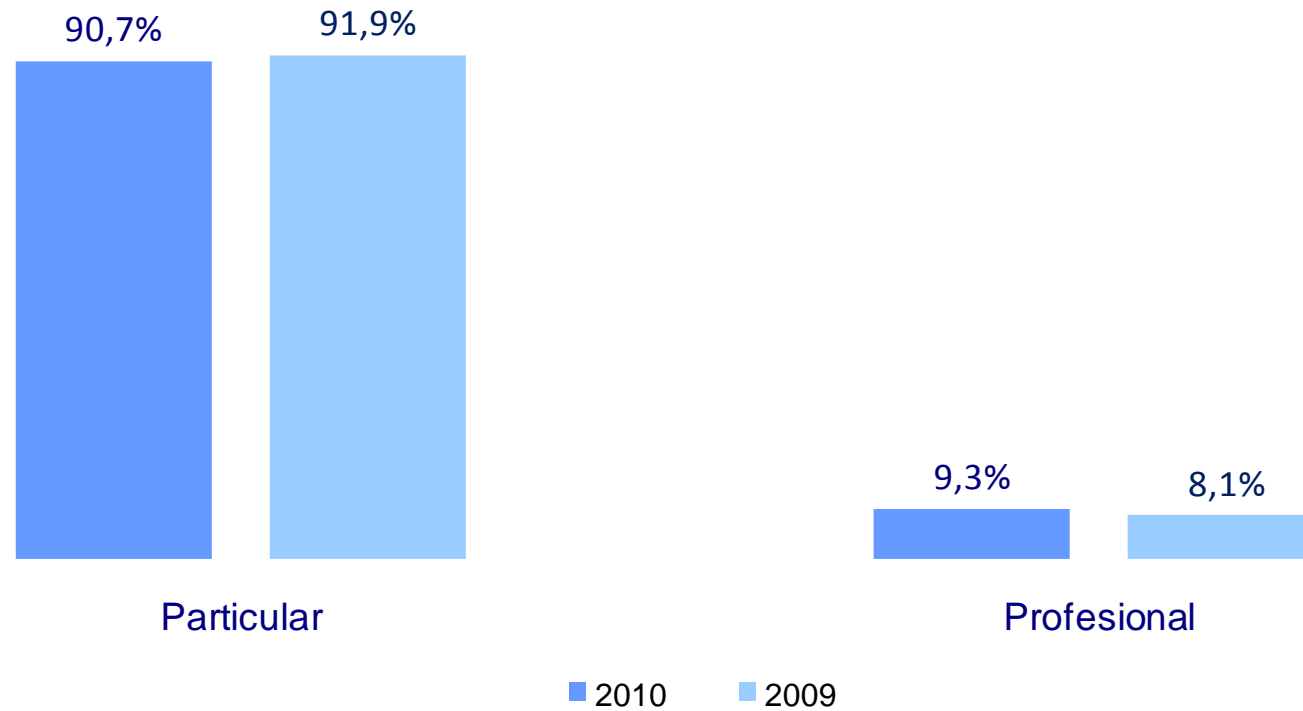
2009: 311 usuarios/as

### Benchmarking

## 6. Características de la gestión



### Carácter de la gestión



2010: 2714 usuarios/as

2009: 596 usuarios/as

### Características de la gestión

### Satisfacción: **Temática de la gestión**



### Expectativas: **Áreas temáticas cree debería poder obtener información a través de una web de atención al ciudadano**



### Características de la gestión



### Conocimiento áreas temáticas



■ 2010  
2010: 2747 usuarios/as  
2009: 635 usuarios/as

■ 2009

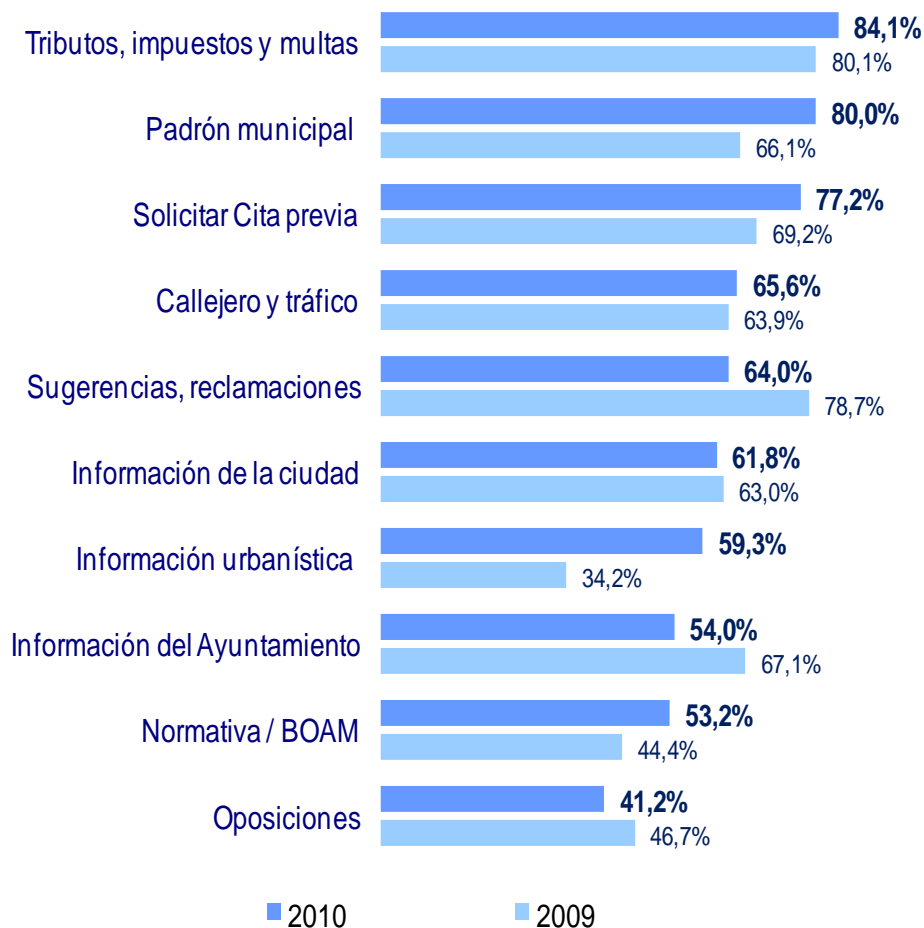


■ 2008  
2010: 638 ciudadanos/as  
2009: 635 ciudadanos/as

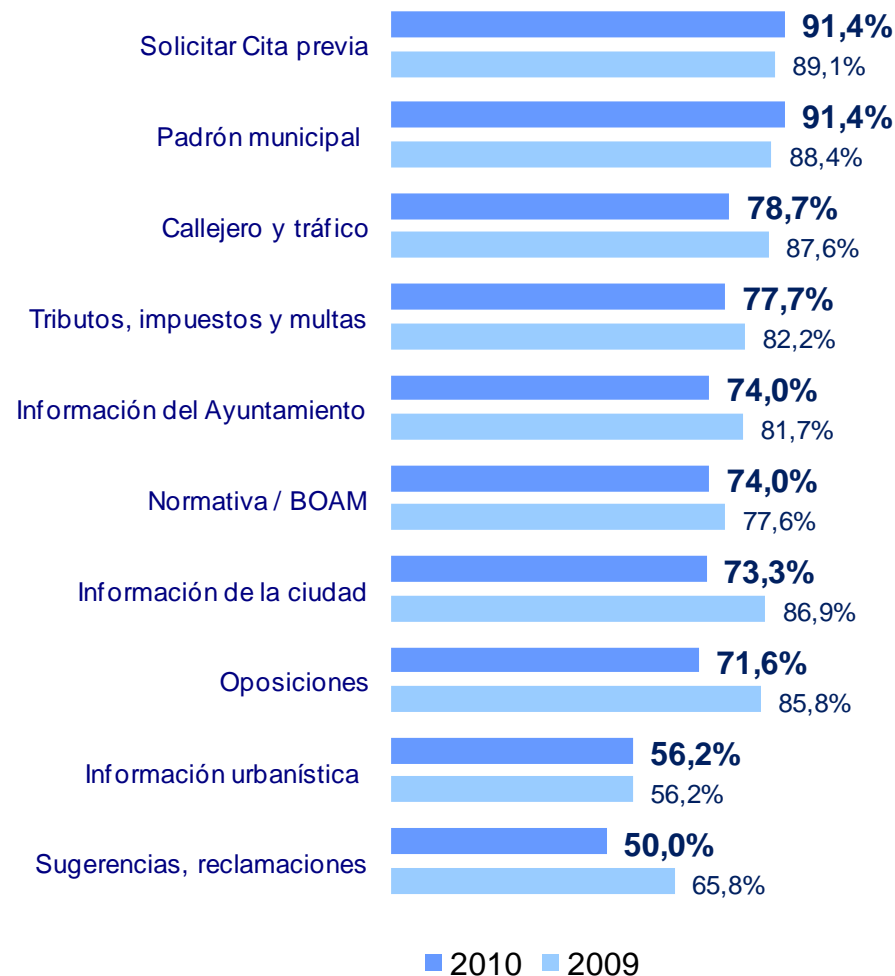
■ 2009

### Características de la gestión

### Utilización de servicios



### Gestión satisfactoria



### Características de la gestión

## Motivos de insatisfacción

	No encontré la información que buscaba	Fue difícil encontrarlo	Obtuve una información errónea	Otros motivos	Nc	Base
Padrón municipal	22,4%	<b>33,6%</b>	24,3%	17,8%	1,9%	107
Información urbanística	<b>39,7%</b>	29,9%	16,7%	9,8%	4,0%	174
Tributos, impuestos y multas	<b>35,4%</b>	30,2%	17,1%	15,9%	1,5%	328
Solicitar Cita previa	21,3%	18,5%	<b>30,6%</b>	26,9%	2,8%	108
Sugerencias, reclamaciones	14,3%	18,2%	24,2%	<b>41,2%</b>	2,2%	505
Información del Ayuntamiento	36,1%	<b>36,8%</b>	20,8%	3,5%	2,8%	144
Información de la ciudad	<b>45,4%</b>	20,0%	28,5%	3,1%	3,0%	130
Normativa / BOAM	37,1%	<b>40,9%</b>	14,4%	4,5%	3,1%	132
Callejero y tráfico	29,7%	14,2%	<b>36,5%</b>	17,6%	2,0%	148
Oposiciones	25,6%	<b>34,9%</b>	30,2%	3,5%	5,9%	86

**X,XX** Máximo porcentaje por fila

Base: conoce + insatisfecho

## Características de la gestión

## Valoración de la dificultad para acceder a la información

	Bottom Two (Muy Alta + Alta)		
	2008	2009	2010
Padrón municipal	25,0%	<b>29,2%</b>	<b>23,0%</b>
Información urbanística	33,0%	<b>38,0%</b>	<b>44,5%</b>
Tributos, impuestos y multas	16,0%	<b>30,0%</b>	<b>34,5%</b>
Solicitar Cita previa	21,0%	<b>23,4%</b>	<b>22,8%</b>
Sugerencias, reclamaciones	27,0%	<b>37,3%</b>	<b>36,4%</b>
Información del Ayuntamiento	20,0%	<b>26,3%</b>	<b>24,2%</b>
Información de la ciudad	15,0%	<b>28,9%</b>	<b>24,4%</b>
Normativa / BOAM	28,0%	<b>36,0%</b>	<b>35,1%</b>
Callejero y tráfico	15,0%	<b>26,6%</b>	<b>23,8%</b>
Oposiciones	29,0%	<b>37,7%</b>	<b>31,2%</b>

**X,XX** Disminución de la dificultad para acceder a la información respecto al año anterior

**X,XX** Aumento de la dificultad para acceder a la información respecto al año anterior

Base: Utiliza

**Características de la gestión**

### Organismo que cree que gestiona el Servicio



Base'10: 2747 usuarios/as

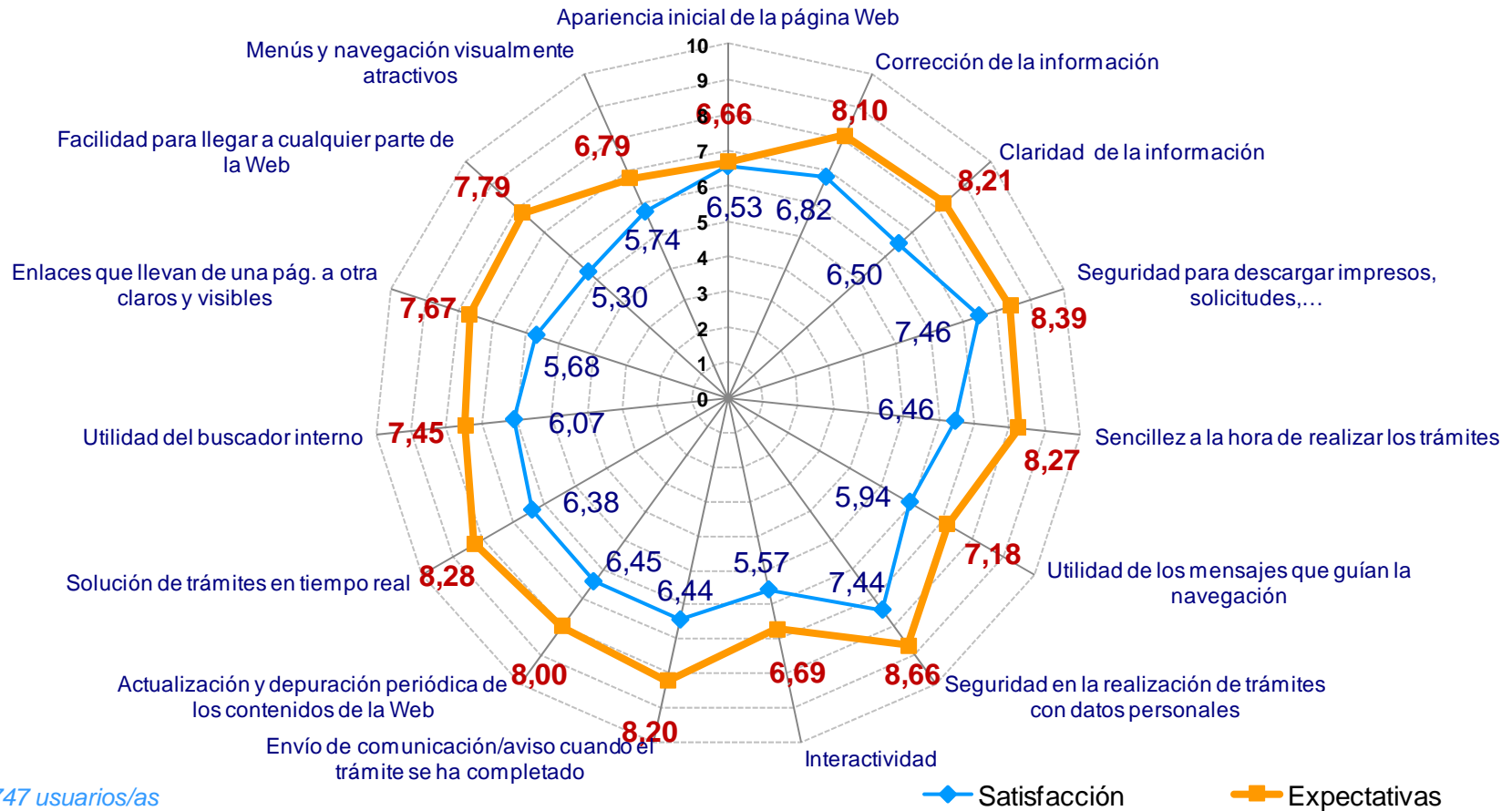
Base'09 635 usuarios/as

### Características de la gestión

# 7. Calidad de servicio modelo Servqual



## Modelo Servqual



Base: 2747 usuarios/as

Base: 638 ciudadanos/as

## Satisfacción vs. Expectativas

### Modelo Servqual

	SATISFACCIÓN - EXPECTATIVAS		
	2008	2009	2010
Apariencia inicial de la página Web	0,66	0,07	-0,13
Menús y navegación visualmente atractivos	-0,09	-0,71	-1,05
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	-1,83	-2,44	-2,49
Enlaces que llevan de una pág. a otra claros y visibles	-1,09	-1,83	-1,99
Utilidad del buscador interno	-1,65	-2,15	-1,38
Solución de trámites en tiempo real	-0,84	-1,83	-1,90
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	-0,50	-1,61	-1,55
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	-0,41	-1,31	-1,76
Interactividad	0,62	-0,81	-1,12
Seguridad en la realización de trámites con datos personales	-0,26	-1,41	-1,22
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	-0,14	-1,13	-1,24
Sencillez a la hora de realizar los trámites	-0,74	-1,87	-1,81
Seguridad para descargar impresos, solicitudes,...	-0,07	-0,83	-0,93
Claridad de la información	-0,36	-1,79	-1,71
Corrección de la información	-0,24	-1,64	-1,28
Utilidad de la información	-	-	-0,99

X,XX Satisfacción > Expectativas

X,XX Satisfacción < Expectativas



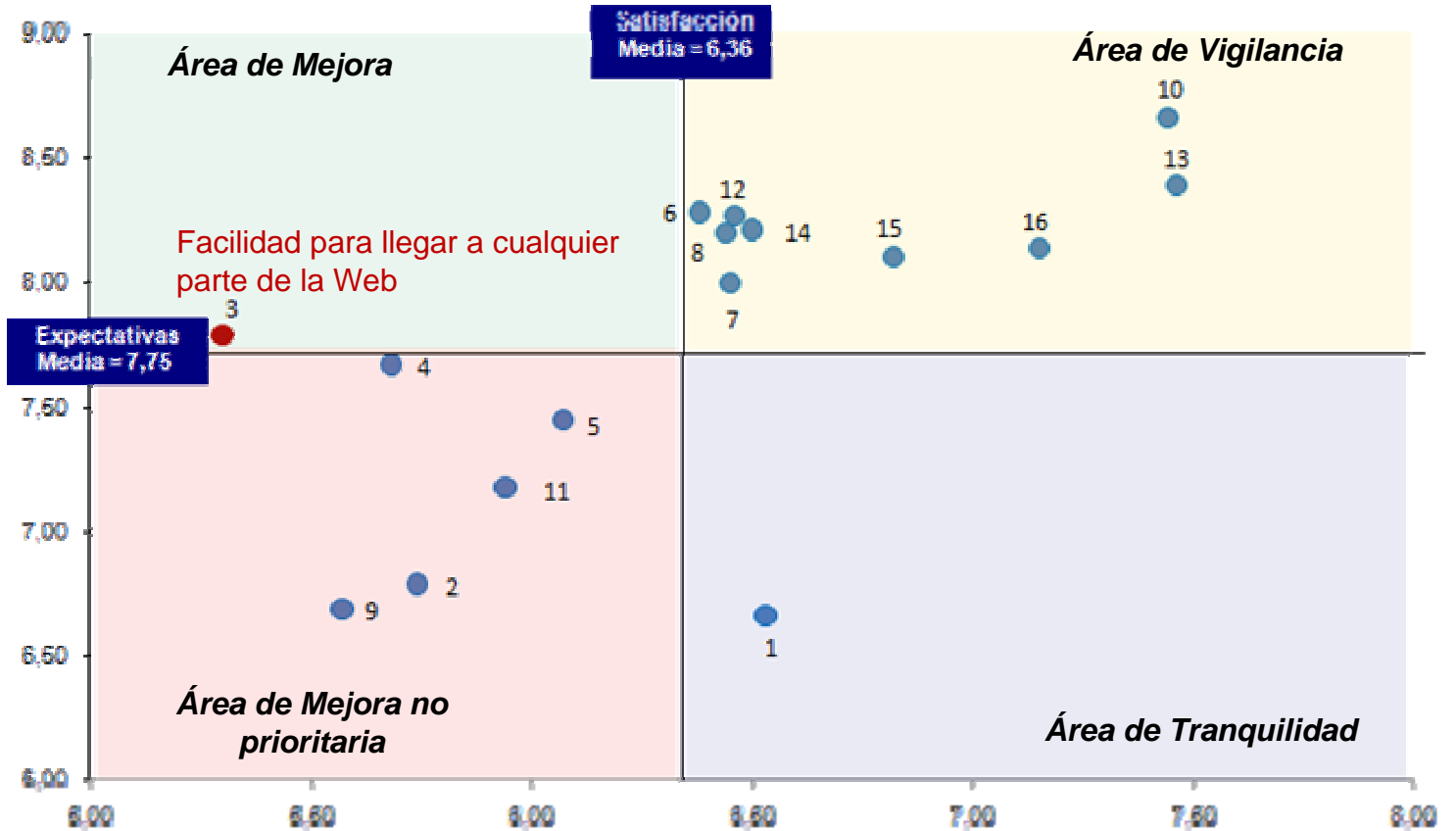
## Matriz de actuación

Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

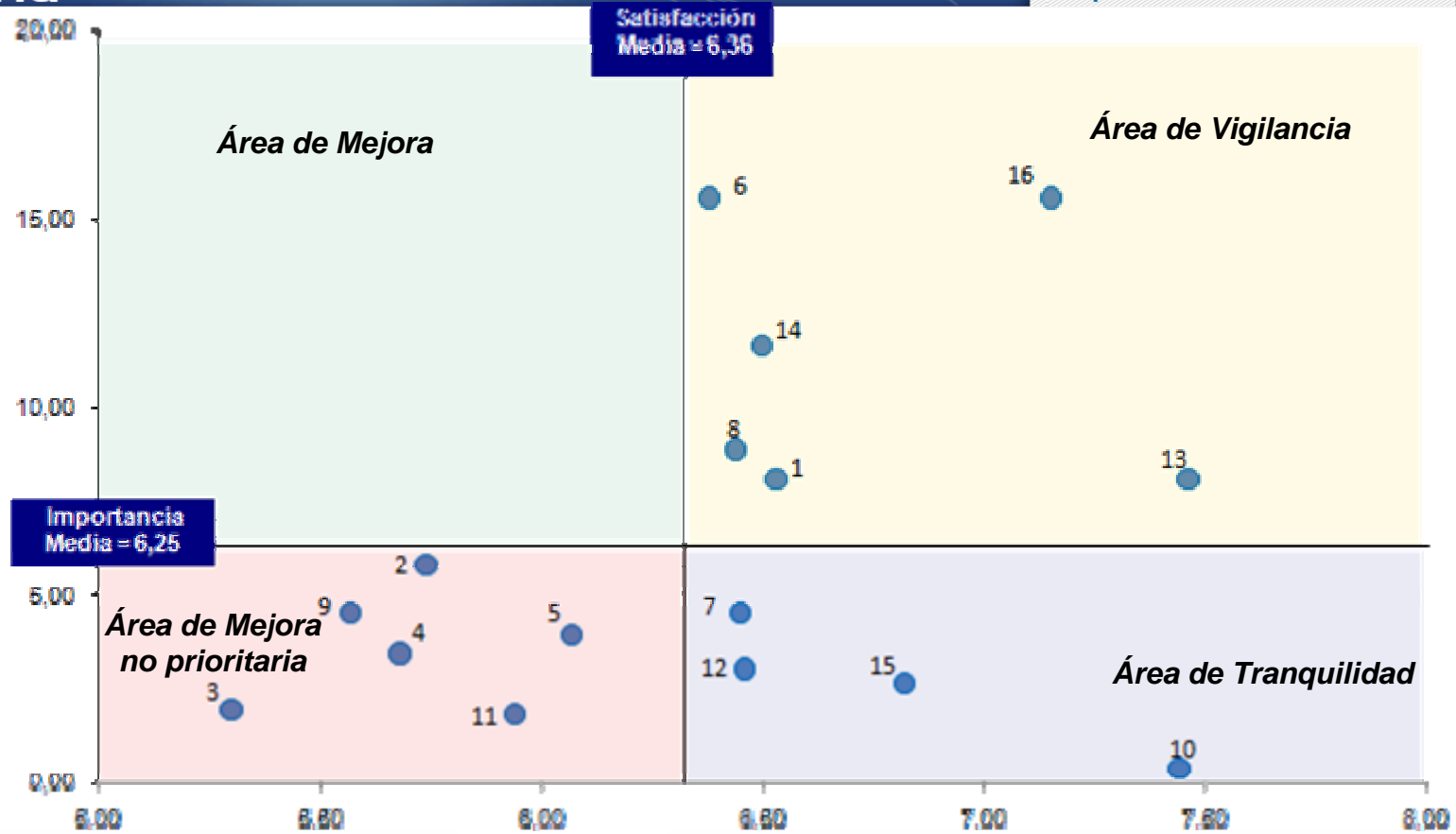
## Modelo Servqual

**Satisfacción vs. Expectativas**



Apariencia inicial de la página Web	1	Interactividad	9
Menús y navegación visualmente atractivos	2	Seguridad en la realización de trámites con datos personales	10
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	3	Utilidad de los mensajes que guían la navegación	11
Enlaces que llevan de una pág. a otra claros y visibles	4	Sencillez a la hora de realizar los trámites	12
Utilidad del buscador interno	5	Seguridad para descargar impresos, solicitudes,...	13
Solución de trámites en tiempo real	6	Claridad de la información	14
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	7	Corrección de la información	15
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	8	Utilidad de la información	16

**Satisfacción vs. Importancia**  
(según regresión)



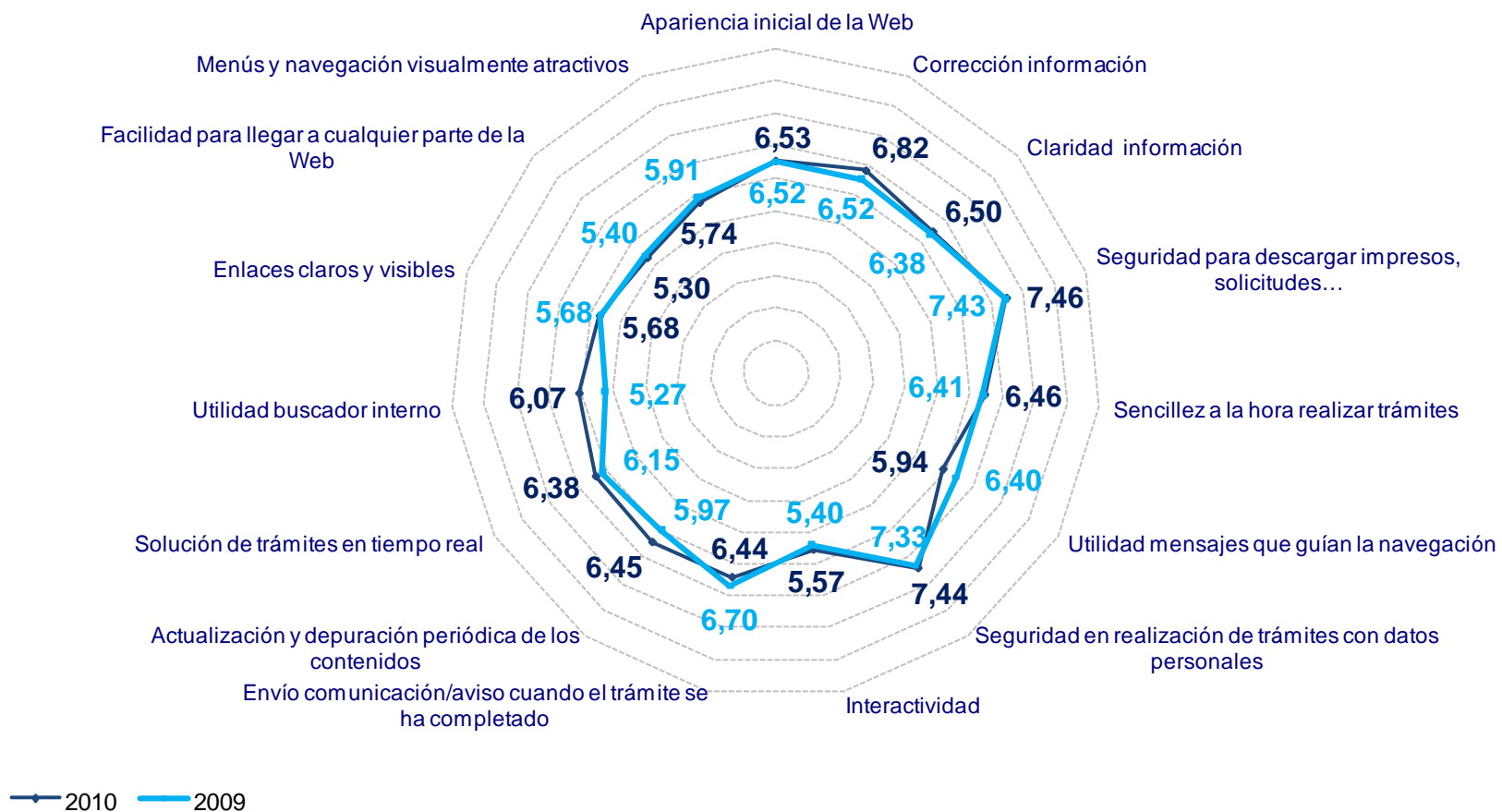
- Apariencia inicial de la página Web 1
- Menús y navegación visualmente atractivos 2
- Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web 3
- Enlaces que llevan de una pág. a otra claros y visibles 4
- Utilidad del buscador interno 5
- Solución de trámites en tiempo real 6
- Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web 7
- Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado 8

- Interactividad 9
- Seguridad en la realización de trámites con datos personales 10
- Utilidad de los mensajes que guían la navegación 11
- Sencillez a la hora de realizar los trámites 12
- Seguridad para descargar impresos, solicitudes,... 13
- Claridad de la información 14
- Corrección de la información 15
- Utilidad de la información 16

## 8. Evolución de resultados



## Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)



## Evolución de Resultados

## Atributos que determinan el servicio (Satisfacción)

	2008	2009	2010
Apariencia inicial de la página Web	7,07	6,52	6,53
Menús y navegación visualmente atractivos	6,44	5,91	5,74
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	6,05	5,40	5,30
Enlaces que llevan de una pág. a otra claros y visibles	6,39	5,68	5,68
Utilidad del buscador interno	5,85	5,27	6,07
Solución de trámites en tiempo real	6,30	6,15	6,38
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	6,42	5,97	6,45
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	6,90	6,70	6,44
Interactividad	6,54	5,40	5,57
Seguridad en la realización de trámites con datos personales	7,59	7,33	7,44
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	6,71	6,40	5,94
Sencillez a la hora de realizar los trámites	6,58	6,41	6,46
Seguridad para descargar impresos, solicitudes,...	7,67	7,43	7,46
Claridad de la información	6,83	6,38	6,50
Corrección de la información	7,00	6,52	6,82
Utilidad de la información	-	-	7,15

X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior

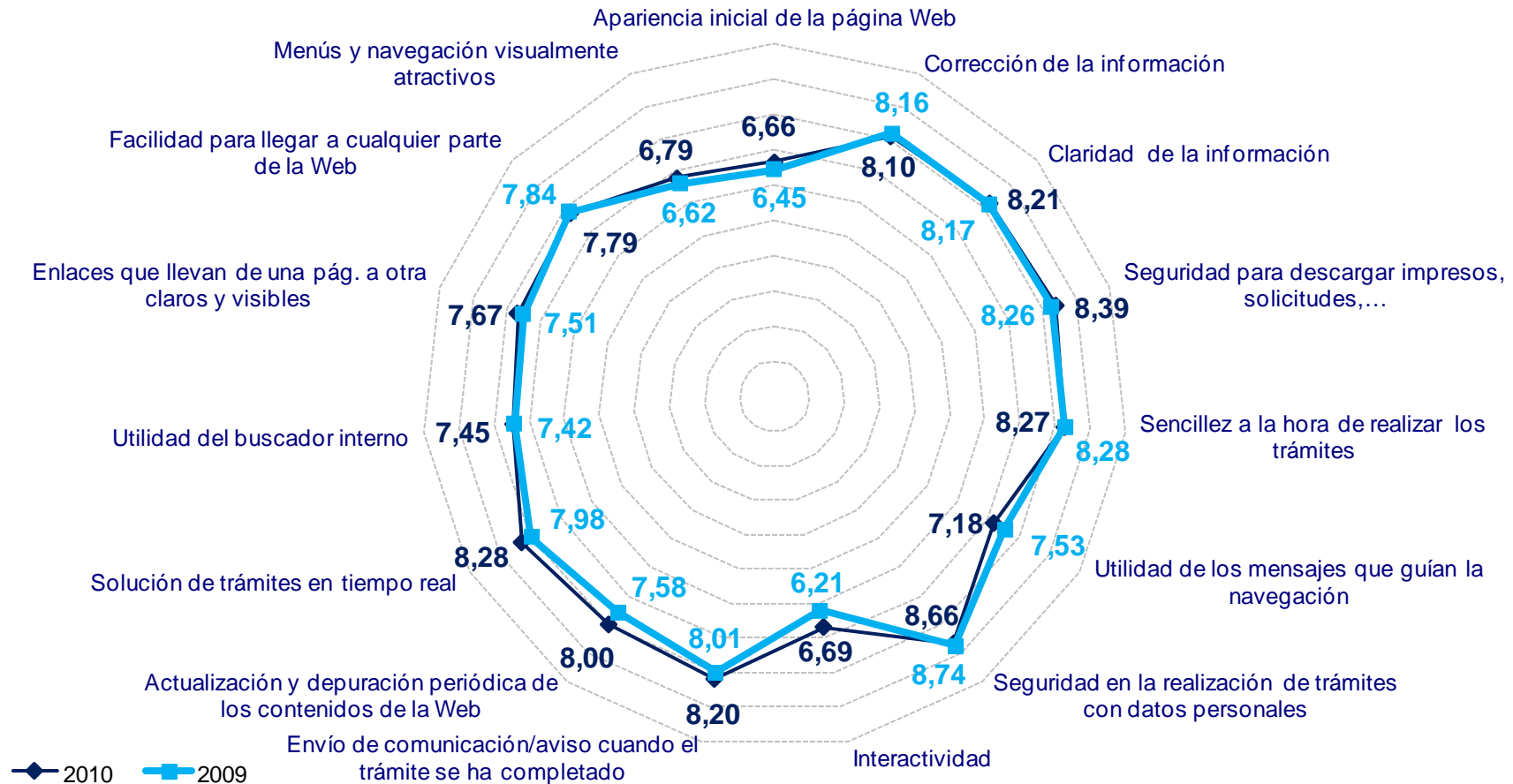
X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto al año anterior

### Evolución de Resultados

## Atributos que determinan el servicio (Expectativas)



## Evolución de Resultados

## Atributos que determinan el servicio (Expectativas)

	2008	2009	2010
Apariencia inicial de la página Web	6,41	6,45	6,66
Menús y navegación visualmente atractivos	6,53	6,62	6,79
Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	7,88	7,84	7,79
Enlaces que llevan de una pág. a otra claros y visibles	7,48	7,51	7,67
Utilidad del buscador interno	7,50	7,42	7,45
Solución de trámites en tiempo real	7,14	7,98	8,28
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web	6,92	7,58	8,00
Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	7,31	8,01	8,20
Interactividad	5,92	6,21	6,69
Seguridad en la realización de trámites con datos personales	7,85	8,74	8,66
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	6,85	7,53	7,18
Sencillez a la hora de realizar los trámites	7,32	8,28	8,27
Seguridad para descargar impresos, solicitudes,...	7,74	8,26	8,39
Claridad de la información	7,19	8,17	8,21
Corrección de la información	7,24	8,16	8,10
Utilidad de la información	-	-	8,14

X,XX Diferencia positiva respecto al año anterior

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto al año anterior

### Evolución de Resultados



# 9. Análisis de regresión



LÍNEA  
madrid



Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio

El resultado de la regresión para cada uno de estos aspectos es un valor comprendido entre 0 y 100 que muestra el “peso” de cada uno de ellos en la estimación global.

Estos valores permiten identificar aquellas áreas de mejora “más rentables” en términos de satisfacción, es decir, aquellas en las que, un aumento de un 1% de su satisfacción parcial supone un mayor incremento en la satisfacción global.

Así, en este caso un aumento en un punto de la satisfacción del “*Solución de trámites en tiempo real*” supondría un incremento del 0,156 puntos de la satisfacción global

## Análisis de Regresión

## Importancia sobre la satisfacción Global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

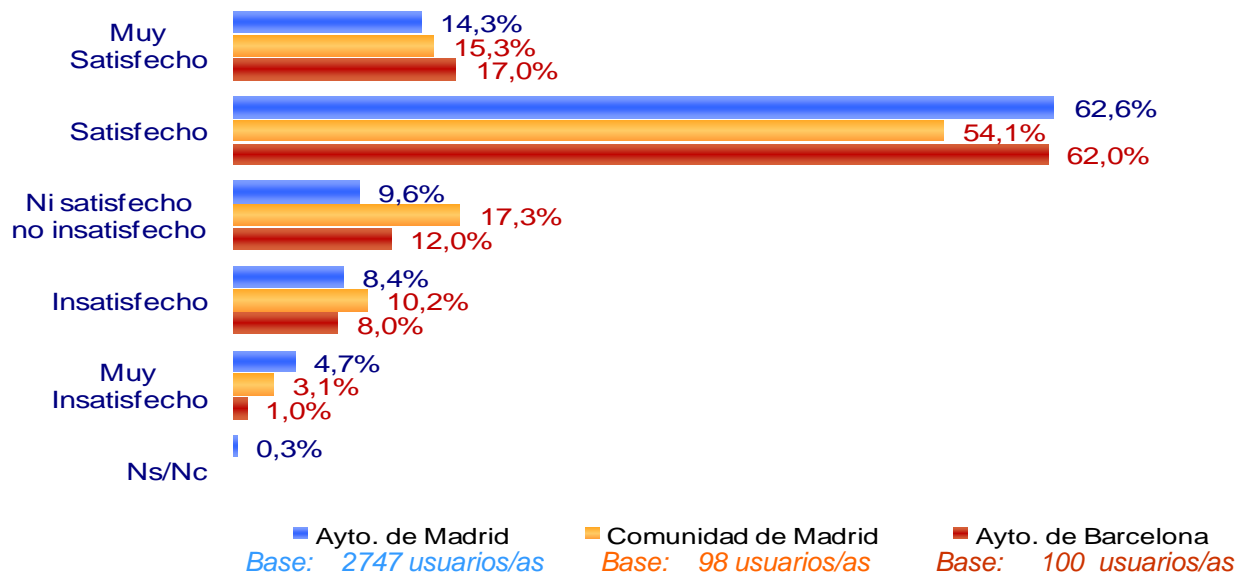
Bondad del ajuste ( $R^2$  ajustado) = 0,981

## Análisis de Regresión

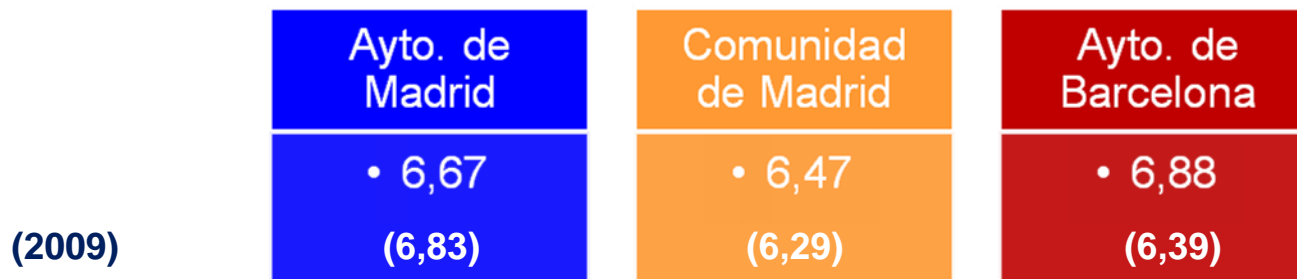
# 10. Principales resultados benchmarking



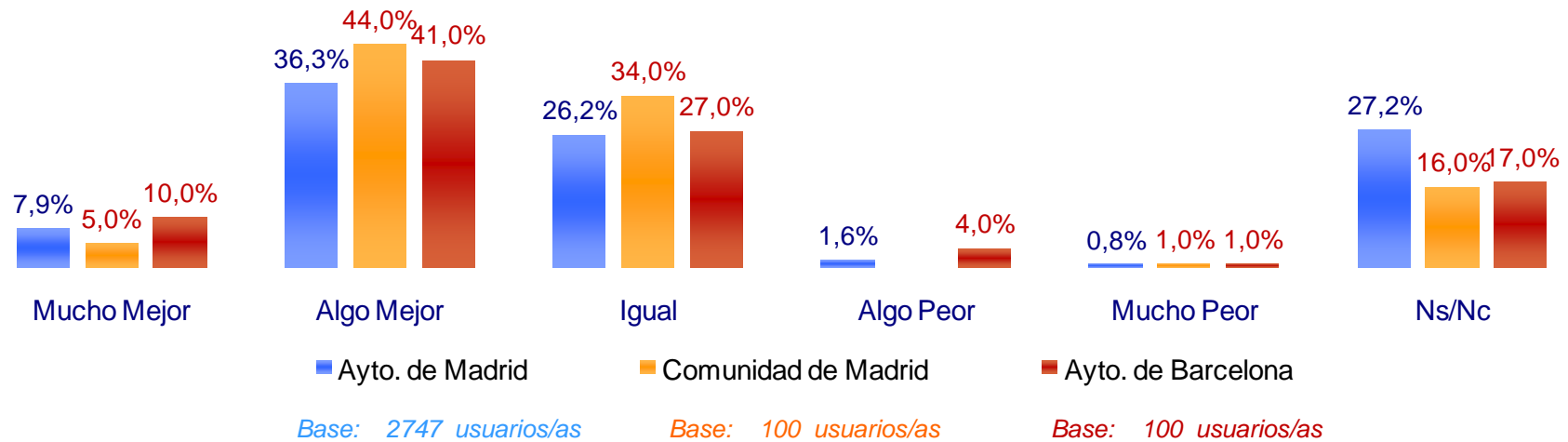
### Satisfacción general



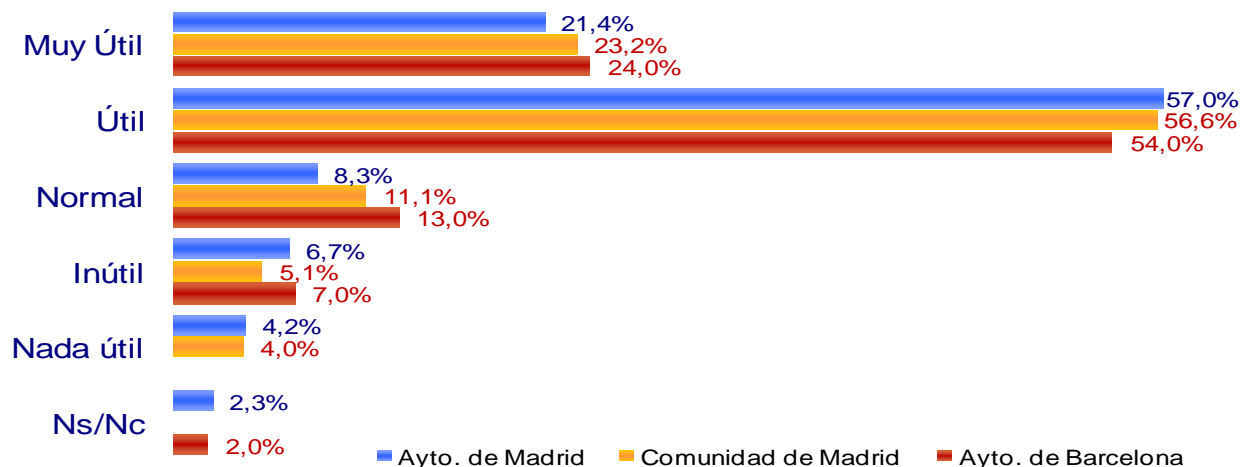
### Satisfacción Media



### Comparación con el año pasado



### Utilidad

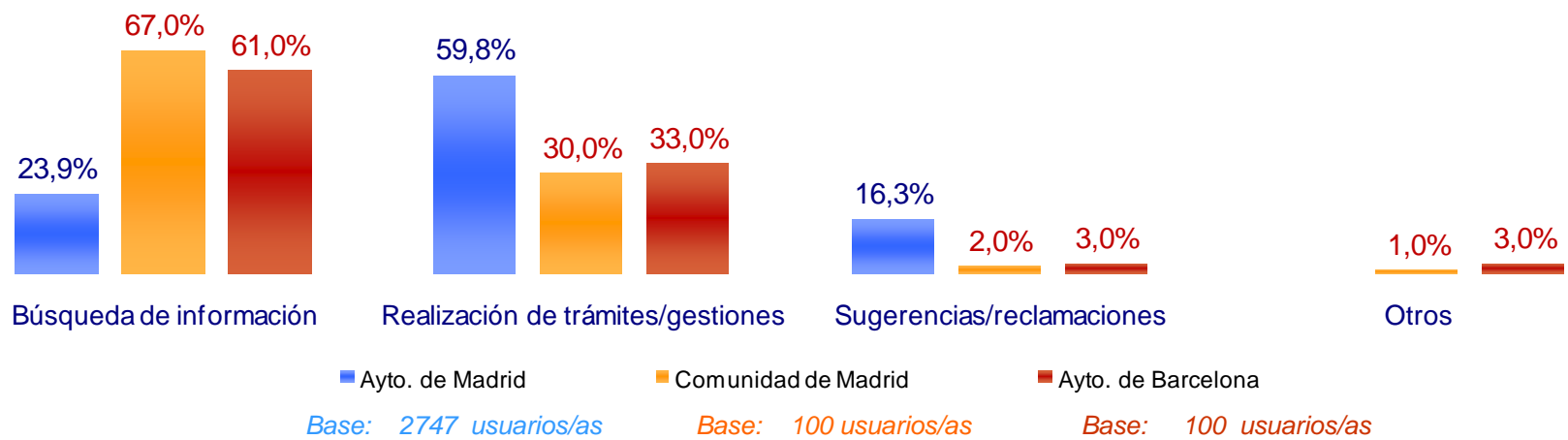


Base: 635 usuarios/as Base: 99 usuarios/as Base: 100 usuarios/as

### Utilidad Media

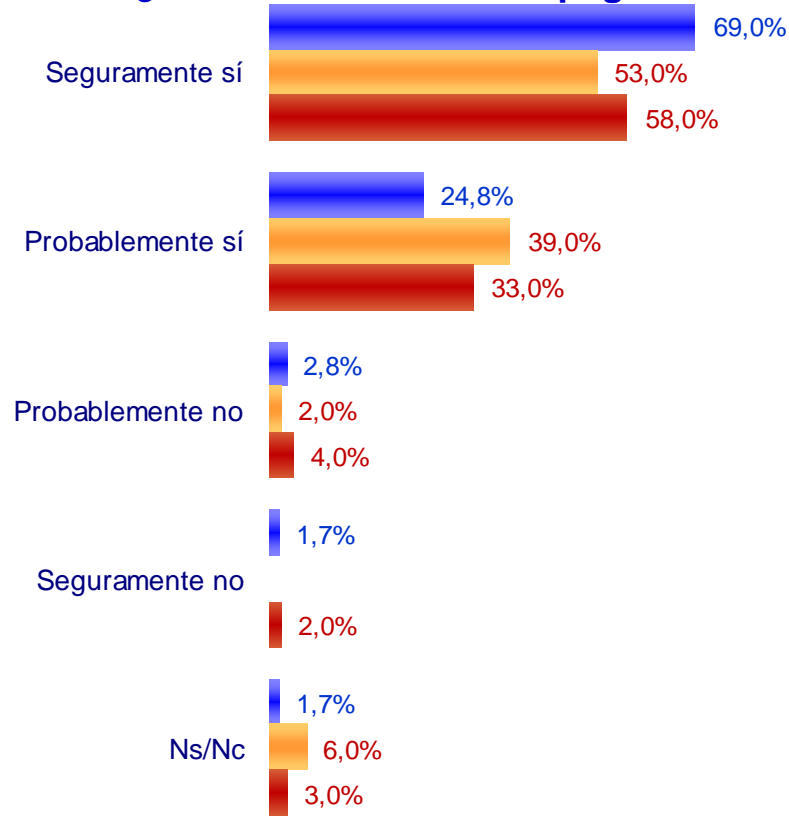
	Ayto. de Madrid	Comunidad de Madrid	Ayto. de Barcelona
(2009)	• 6,95 (7,37)	• 7,00 (6,76)	• 7,22 (6,83)

### Motivo de su visita





### ¿Volvería a utilizar esta página?



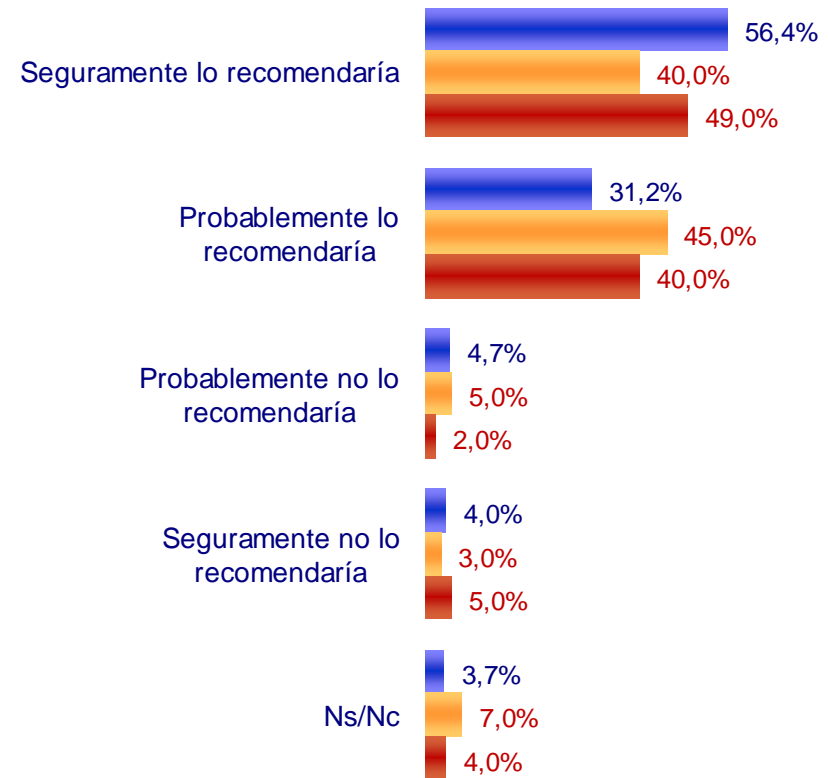
■ Ayto. de Madrid ■ Comunidad de Madrid ■ Ayto. de Barcelona

Base: 2747 usuarios/as

Base: 100 usuarios/as

Base: 100 usuarios/as

### Recomendación



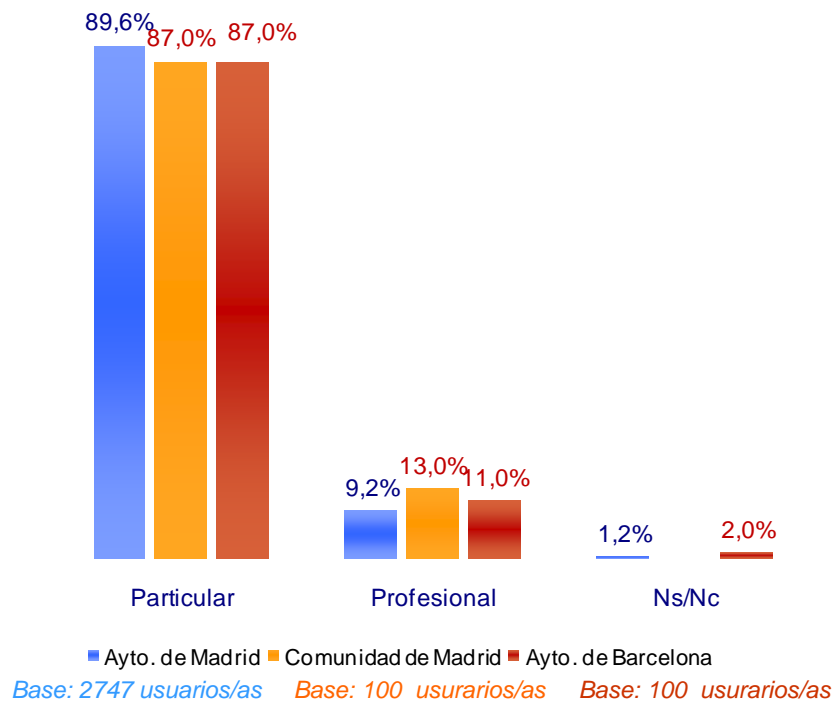
■ Ayto. de Madrid ■ Comunidad de Madrid ■ Ayto. de Barcelona

Base: 2747 usuarios/as

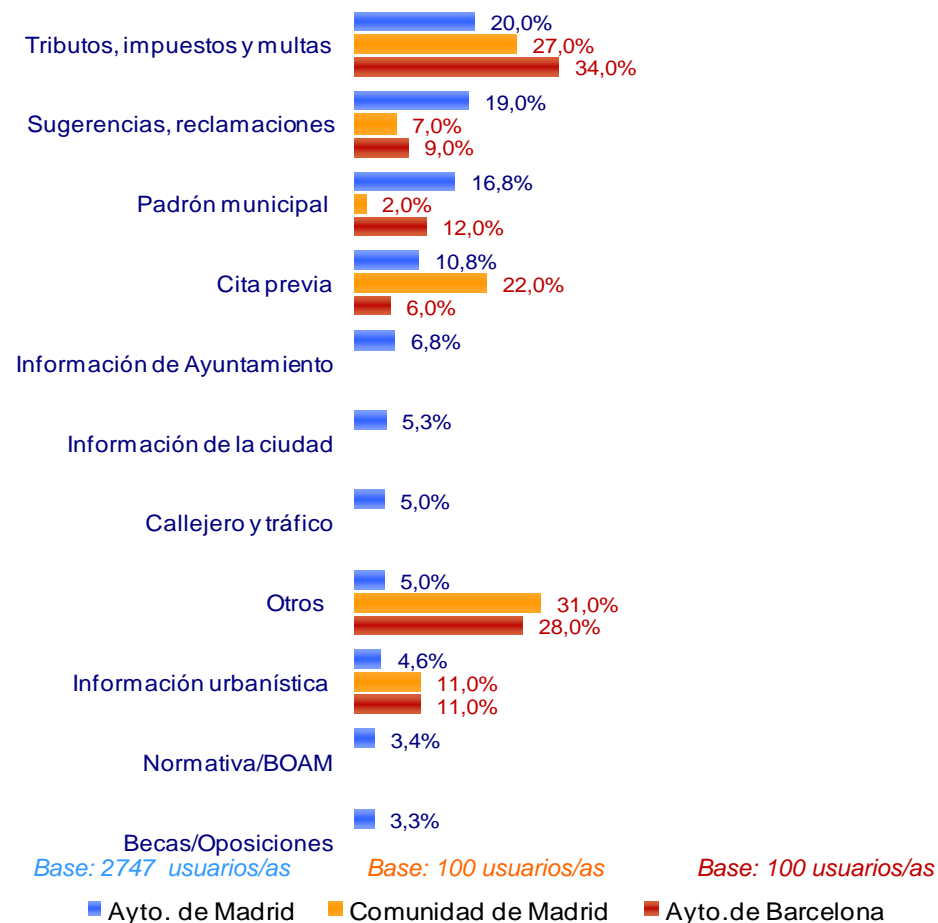
Base: 100 usuarios/as

Base: 100 usuarios/as

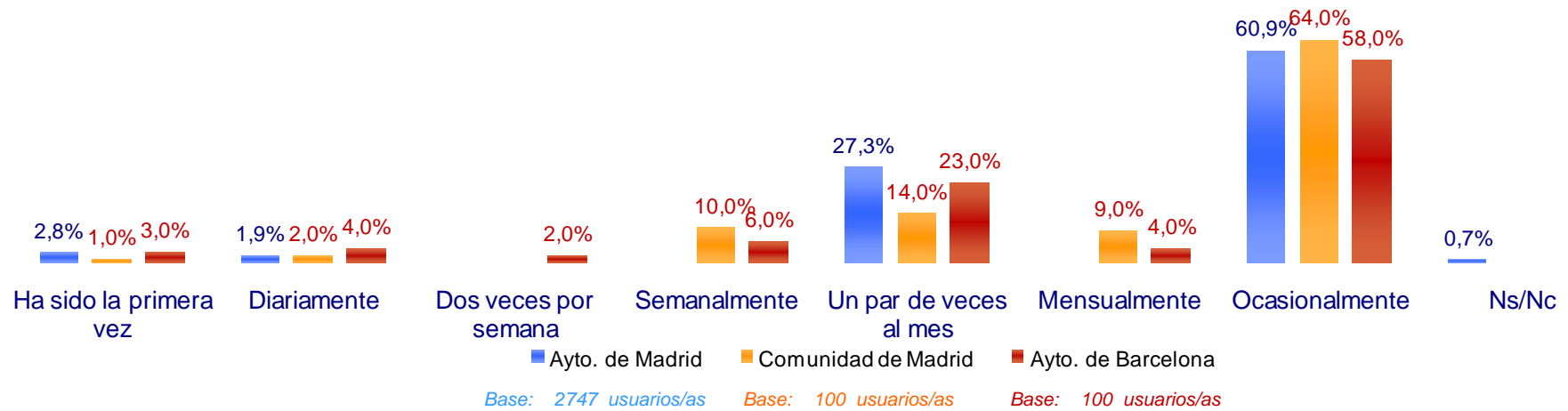
### Carácter de la visita



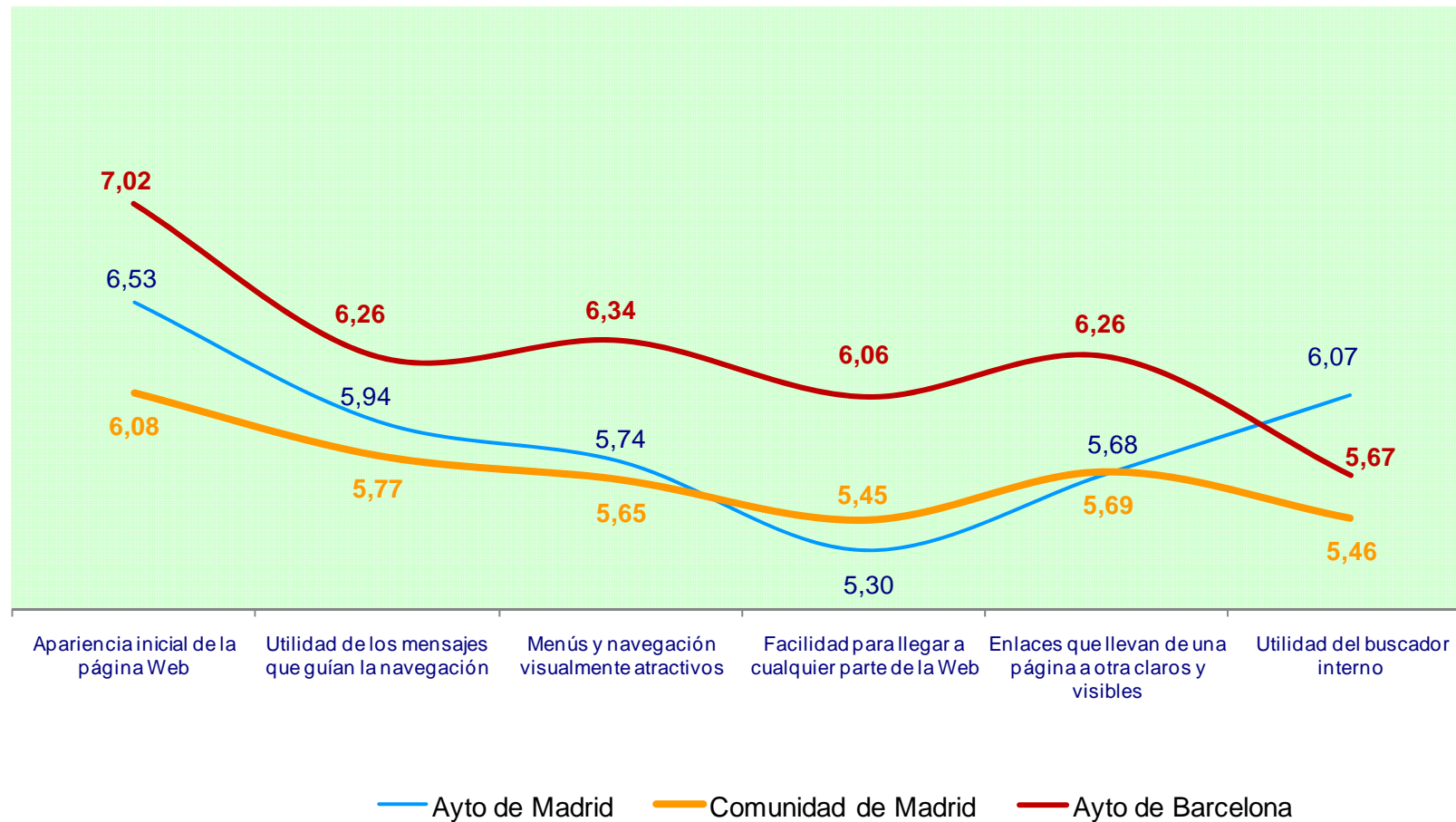
### Temática de la visita



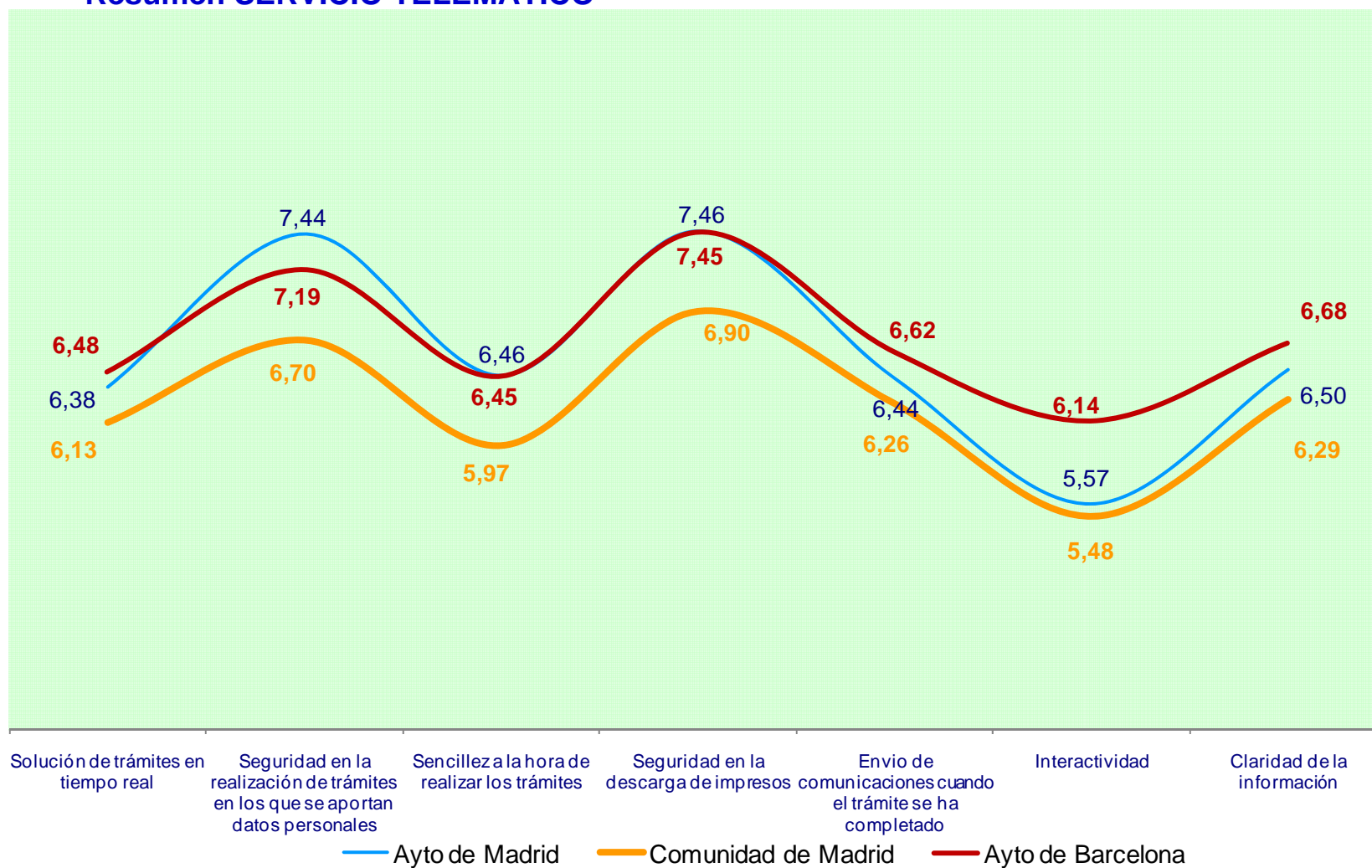
### Frecuencia de visita



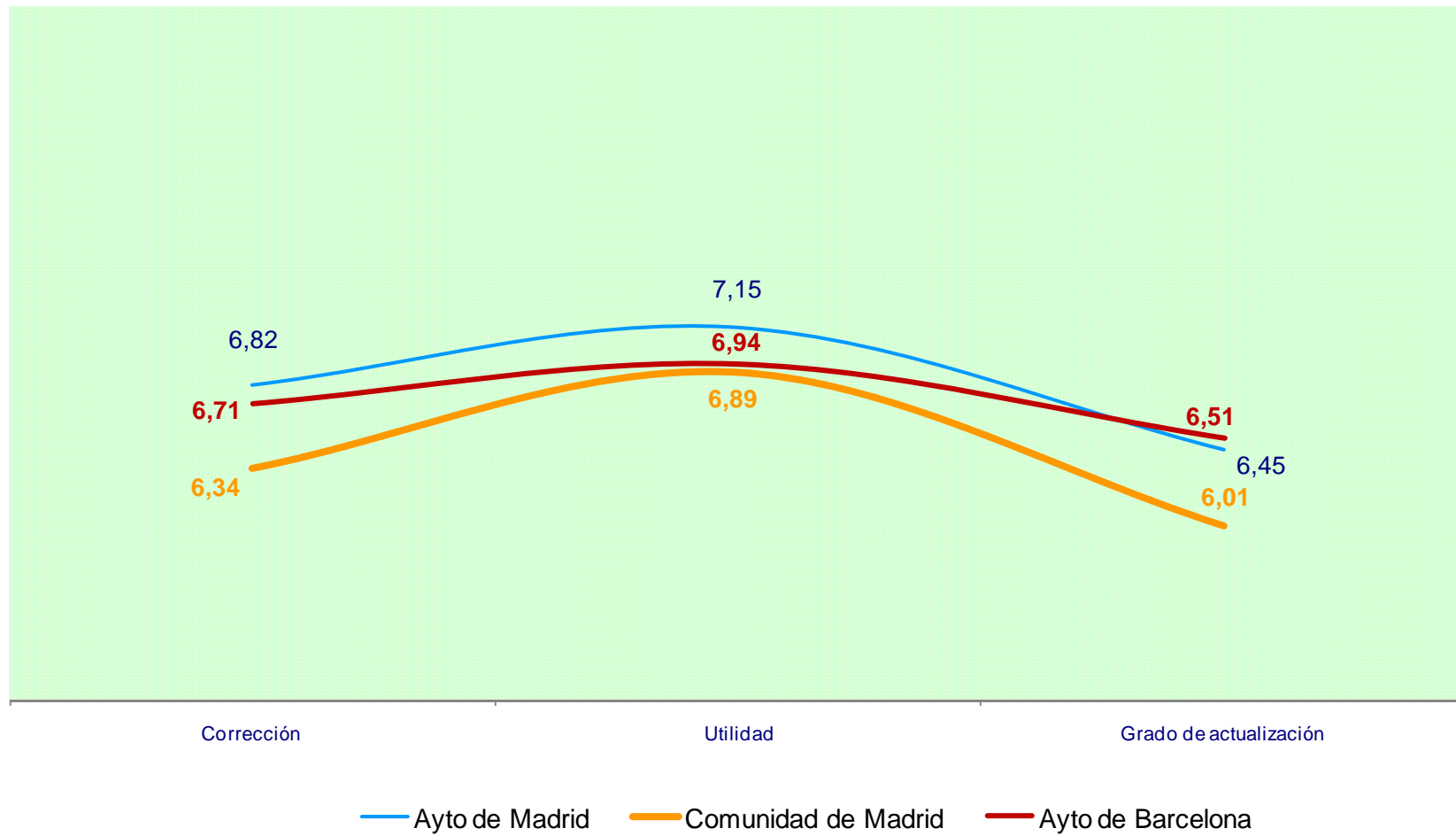
## Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



## Resumen SERVICIO TELEMÁTICO



## Resumen SERVICIO TELEMÁTICO





***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

