

Cliente Misterioso
IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Línea**madrid**

Enero 2021



Metodología: **Ficha Técnica**

Universo	OAC de Línea Madrid, teléfono 010, Twitter y madrid.es
Tamaño Muestral	12 visitas a OAC, 10 llamadas al 010, 5 observaciones en Twitter y 5 de Madrid.es
Temática analizada	Información acerca de cómo realizar consultas y gestión de multas a través de la página web del ayuntamiento
Fechas del trabajo de campo	Noviembre-Diciembre de 2020
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

I. CANAL PRESENCIAL

LLEGADA A LA OFICINA

P1. TIEMPO EN LLEGAR AL PUNTO DE INFORMACIÓN

TIEMPO MEDIO DE ESPERA: 1,58 minutos

MÁXIMO: 5 minutos (La Latina)

MÍNIMO: 0,2 minutos (Puente Vallecas)

Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P2. ¿LE INDICAN QUE PASE A LA SALA DE ESPERA?



P4. TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO

TIEMPO MEDIO DE ESPERA: 5,41 minutos

MÁXIMO: 13 minutos (Aravaca)

MÍNIMO: 1 minutos (Usera y Puente Vallecas)

Tiempo medio de espera en 2019: 12 minutos

Base: 12 observaciones

OBSERVACIÓN

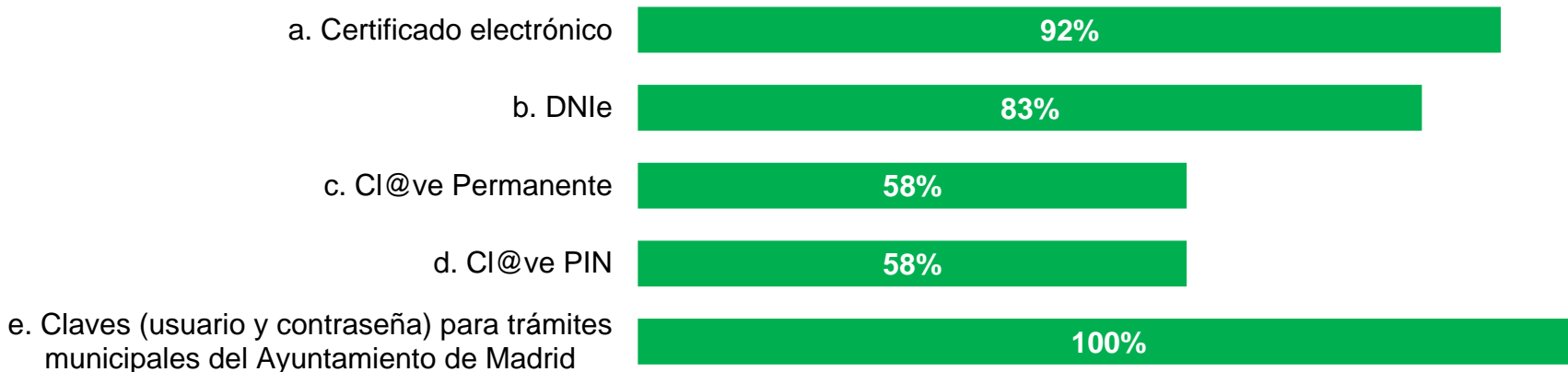
OAC: Identificación Electrónica

OBSERVADOR: Quiero información de cómo consultar y gestionar las multas a través de la web municipal sin tener que acudir presencialmente

P1. ¿Podemos acceder a la información de la multa consultando on-line en la página web municipal?



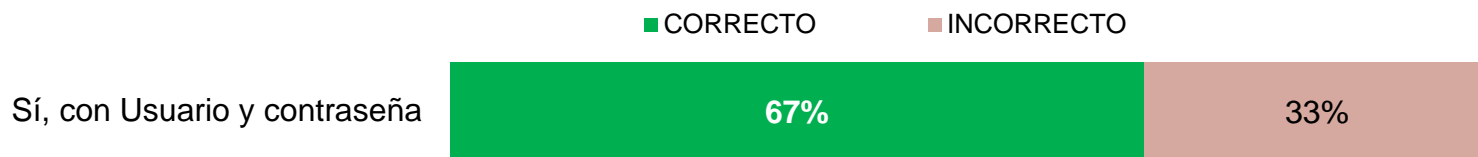
P2. ¿Me puede informar de cómo acceder a la información de la multa que me han puesto y qué se necesita para tener acceso?



Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P3. No tengo certificados electrónicos ¿no hay otro sistema de acceder a la información?



P4. He oído hablar de Claves Usuario y Contraseña para trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid, ¿cómo lo obtengo?

a. Presencialmente con cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

100%

c. En Mi Carpeta si dispone de certificado electrónico o DNle

92%

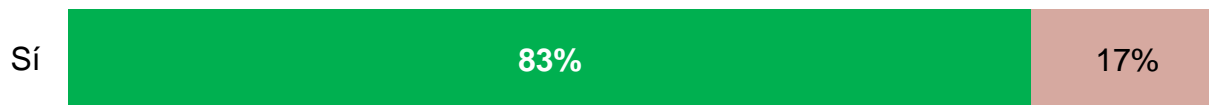
Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P5. ¿Le han ofrecido la posibilidad de darle cita en una OAC para el trámite de Usuario y Contraseña para la persona interesada?



P6. ¿Si tengo Cl@ve puedo acceder a Mi Carpeta?



Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P7. En la multa que hemos recibido tengo que identificar al conductor
¿Puedo hacer la gestión sin acudir presencialmente a una Oficina?

Sí, en Sede

100%

P8. ¿Qué necesito para realizar la identificación del conductor online en la página web municipal?

a. Por Registro

i. Identificación electrónica

92%

ii. Firma electrónica

83%

b. Con notificación:

i. Datos personales

ii. Datos de la notificación

83%

Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P9. Me gustaría presentarlo por registro, pero no tengo certificados electrónicos
¿valen otros sistemas de identificación?

■ CORRECTO ■ INCORRECTO



¿Se puede hacer con el sistema Claves Usuario y Contraseña?



P10. ¿Si tengo CI@ve puedo presentar el registro?

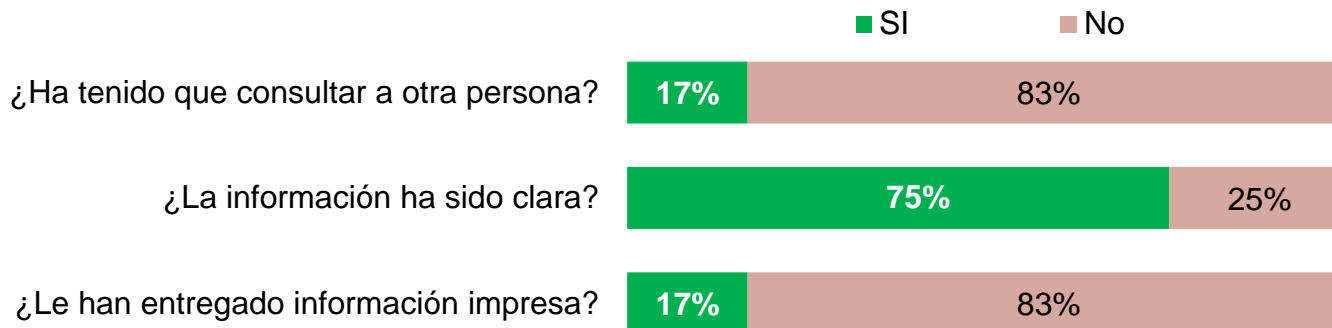
■ CORRECTO ■ INCORRECTO



Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P11. LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



Aproximadamente, ¿cuánto tiempo ha durado la atención?

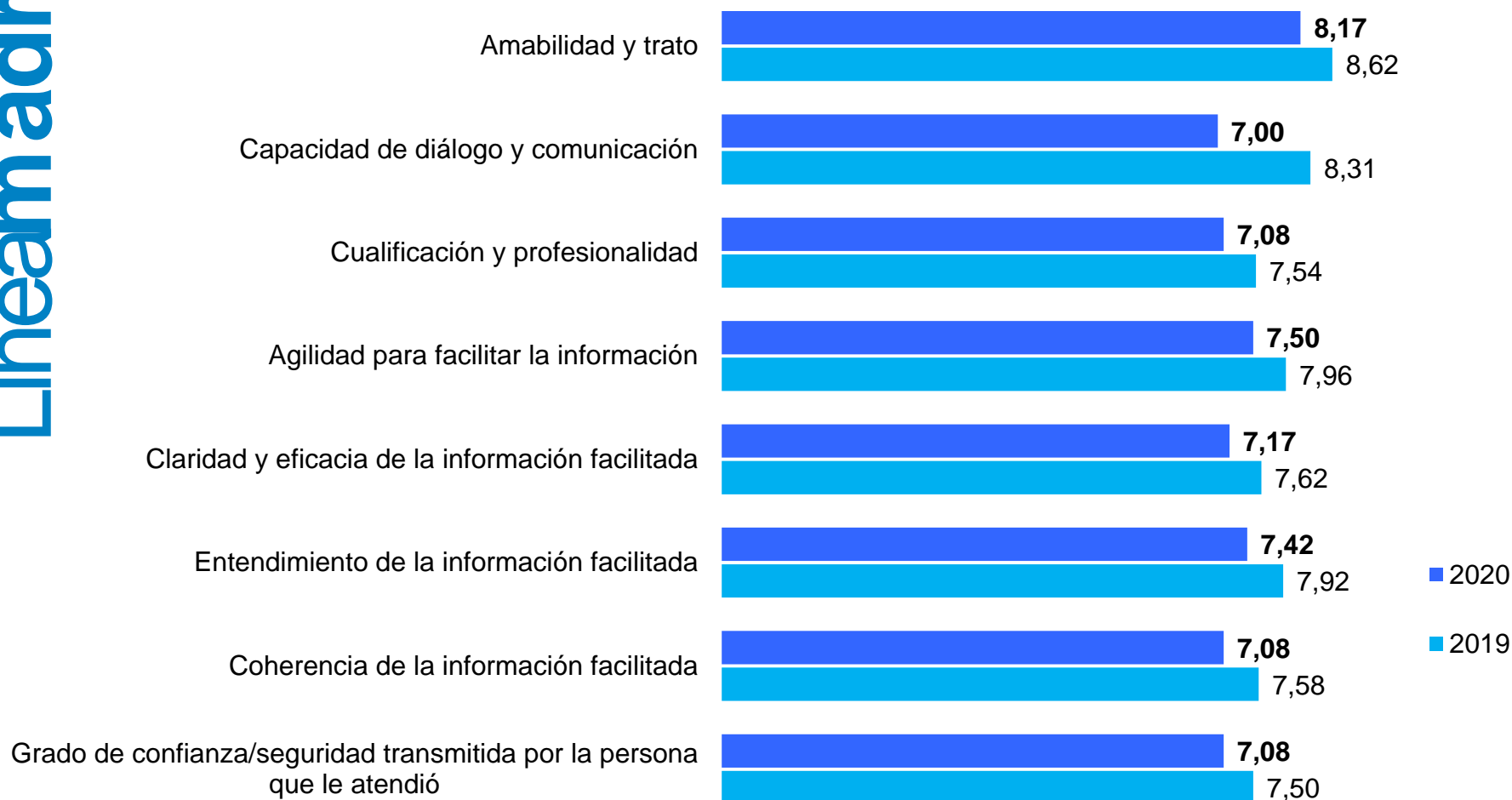
**TIEMPO MEDIO:
7 minutos**

El tiempo máximo de atención ha sido de 13 minutos.
El tiempo mínimo de atención ha sido de 4 minutos.

Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

P12. VALORACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATIENDE



Base 2020: 12 observaciones

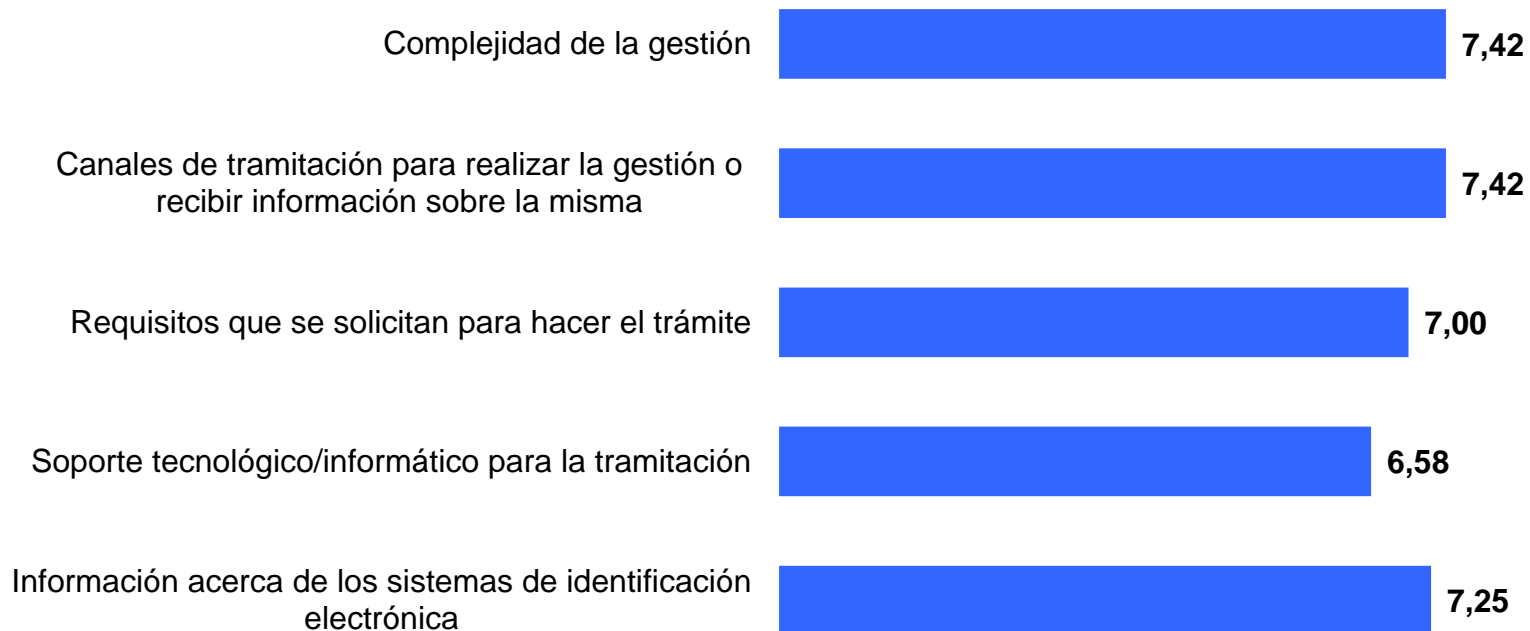
Base 2019: 26 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LA VISITA A LA OFICINA

MEDIAS

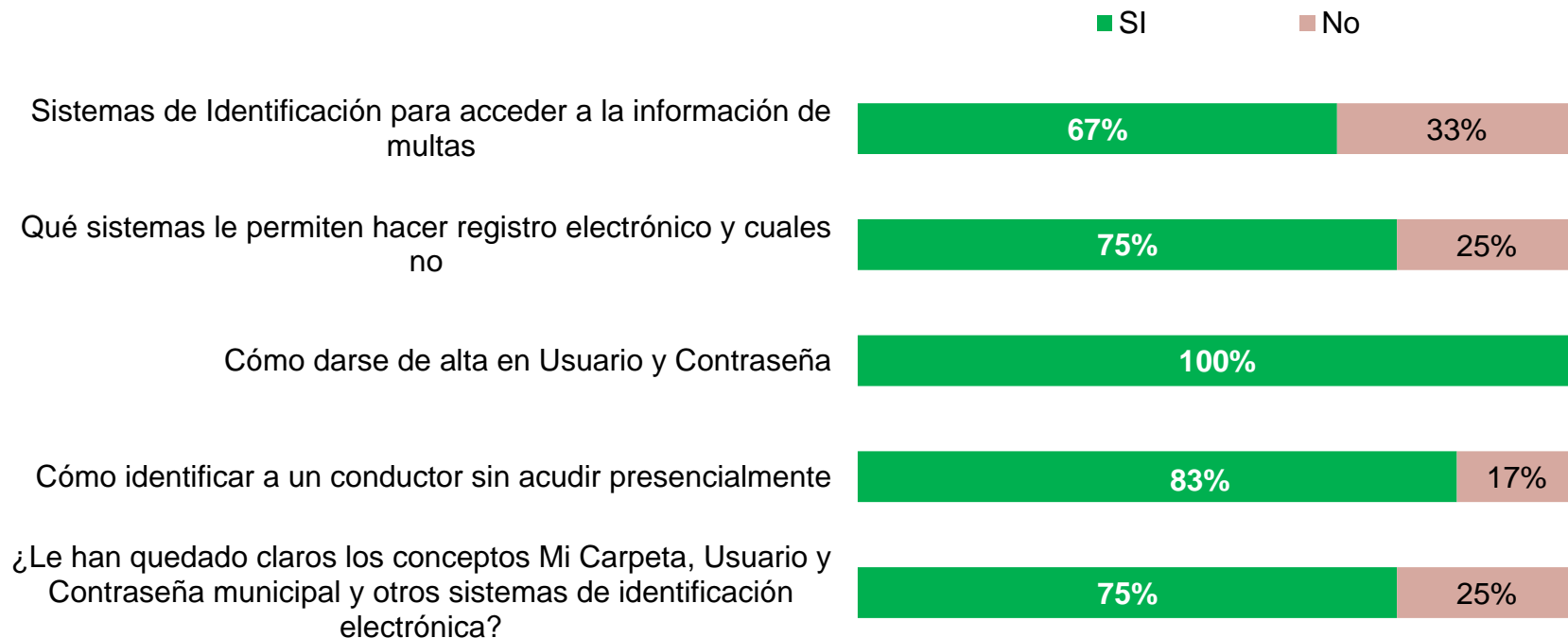
(Escala de 0 a 10)



Base: 12 observaciones

OAC: Identificación Electrónica

¿LE HA QUEDADO CLARO AL OBSERVADOR?



Base: 12 observaciones

COMENTARIOS

Se levanta para preguntar. Consulta en "Web, pero dice que lo han cambiado y ni él mismo encuentra alguna información.

Insiste en que lo mejor es pedir hora y que vaya la persona interesada y hacerlo con usuario y contraseña.

Muy claro y seguro a la hora de facilitarte la información.

Da impreso modelo de instancia general para aportar documentación si hiciera falta.

La atención recibida ha sido muy satisfactoria.

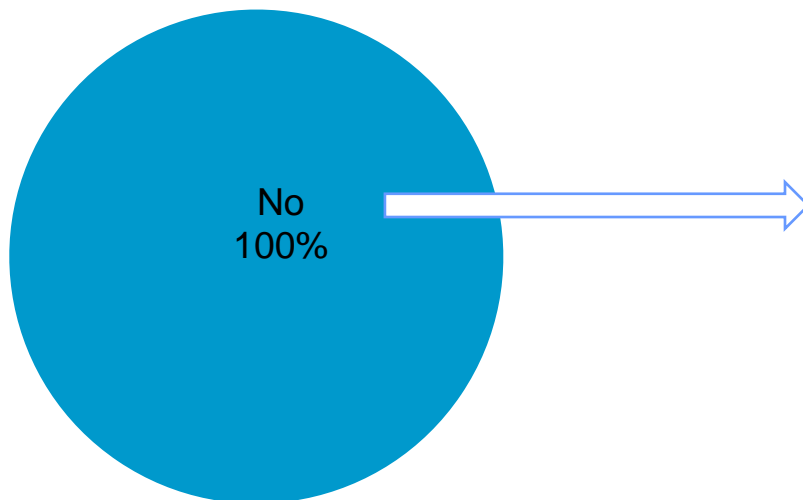
Bastante seco, aunque la información ha sido clara y concisa.

II. CANAL TELEFÓNICO



010: Identificación Electrónica

¿HA HABIDO RECHAZO DE LLAMADA?



Base: 10 intentos

¿CUÁNTO TIEMPO HA TENIDO QUE ESPERAR PARA QUE LE ATENDIERAN LA LLAMADA?

TIEMPO MEDIO DE ESPERA: 2,9 minutos

Base: 10 llamadas

Tiempo medio de espera en 2019: 4,6 minutos
Tiempo medio de espera en 2018: 2,75 minutos

OBSERVACIÓN

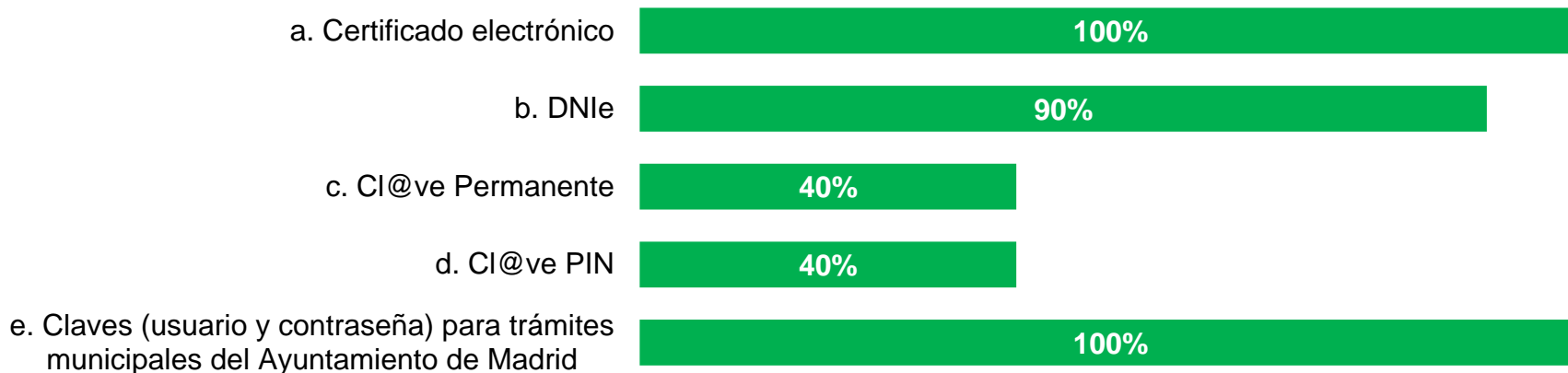
010: Identificación Electrónica

OBSERVADOR: Quiero información de como consultar y gestionar una multa a través de la web municipal

P1. ¿Podemos acceder a la información de la multa consultando on-line en la página web municipal?



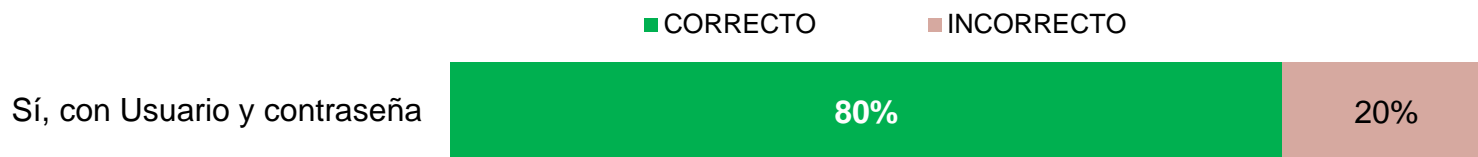
P2. ¿Me puede informar de cómo acceder a la información de la multa que me han puesto y qué se necesita para tener acceso?



Base: 10 observaciones

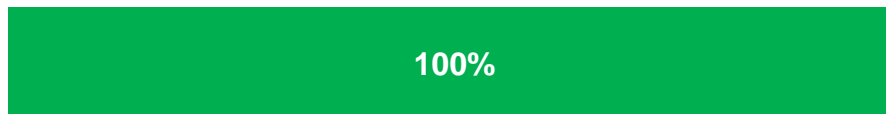
010: Identificación Electrónica

P3. No tengo certificados electrónicos ¿no hay otro sistema de acceder a la información?



P4. He oído hablar de Claves Usuario y Contraseña para trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid, ¿cómo lo obtengo?

a. Presencialmente con cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía



c. En Mi Carpeta si dispone de certificado electrónico o DNle



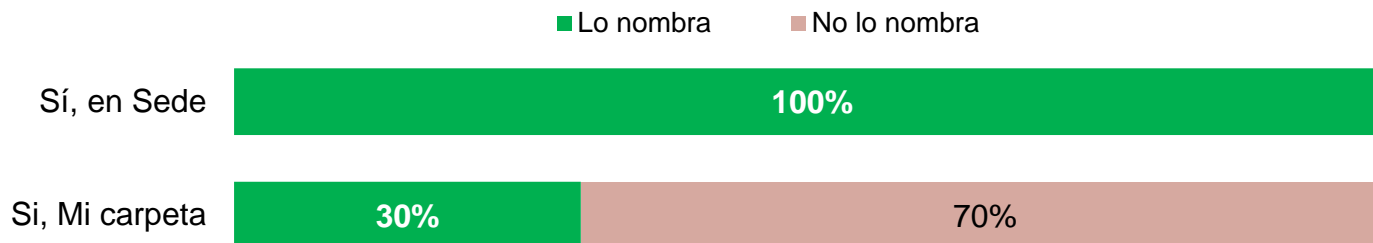
Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

P5. ¿Si tengo Cl@ve puedo acceder a Mi Carpeta?



P6. En la multa que hemos recibido tengo que identificar al conductor
¿Puedo hacer la gestión sin acudir presencialmente a una Oficina?



Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

P7. ¿Qué necesito para realizar la identificación del conductor online en la página web municipal?

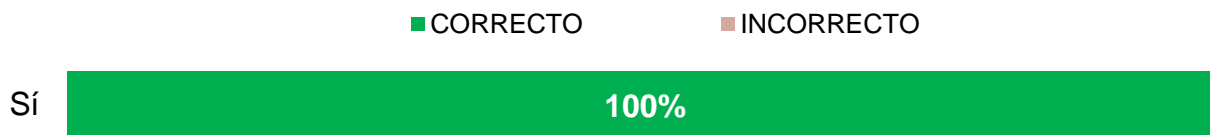
a. Por Registro

i.	Identificación electrónica	100%
ii.	Firma electrónica	100%
b. Con notificación:		
i.	Datos personales	
ii.	Datos de la notificación	100%

Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

P8. Me gustaría presentarlo por registro, pero no tengo certificados electrónicos
¿valen otros sistemas de identificación?



¿Se puede hacer con el sistema Claves Usuario y Contraseña?



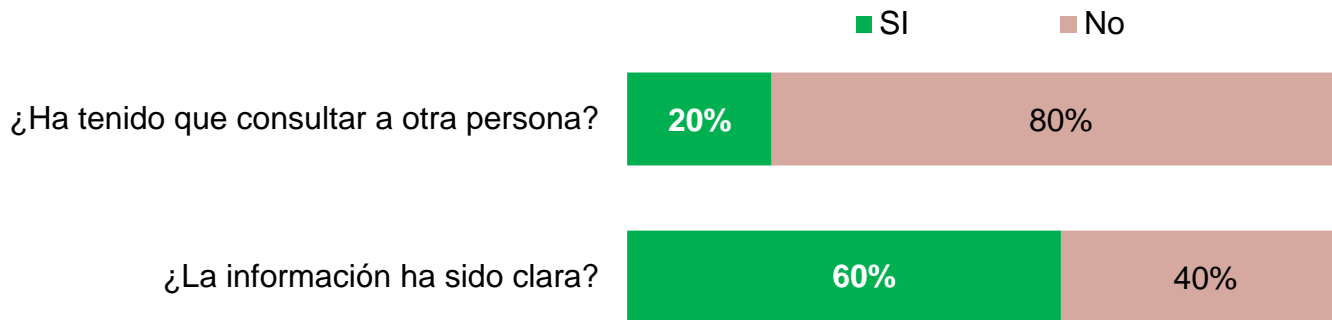
P9. ¿Si tengo Cl@ve puedo presentar el registro?



Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

P10. LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



Base: 10 observaciones

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo ha durado la llamada?

**TIEMPO MEDIO:
6,8 minutos**

Observación:

El tiempo máximo de atención ha sido de 10 minutos.

El tiempo mínimo de atención ha sido de 4 minutos.

Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

P11. VALORACIÓN DE LAS LLAMADAS AL 010



Base 2020: 10 observaciones

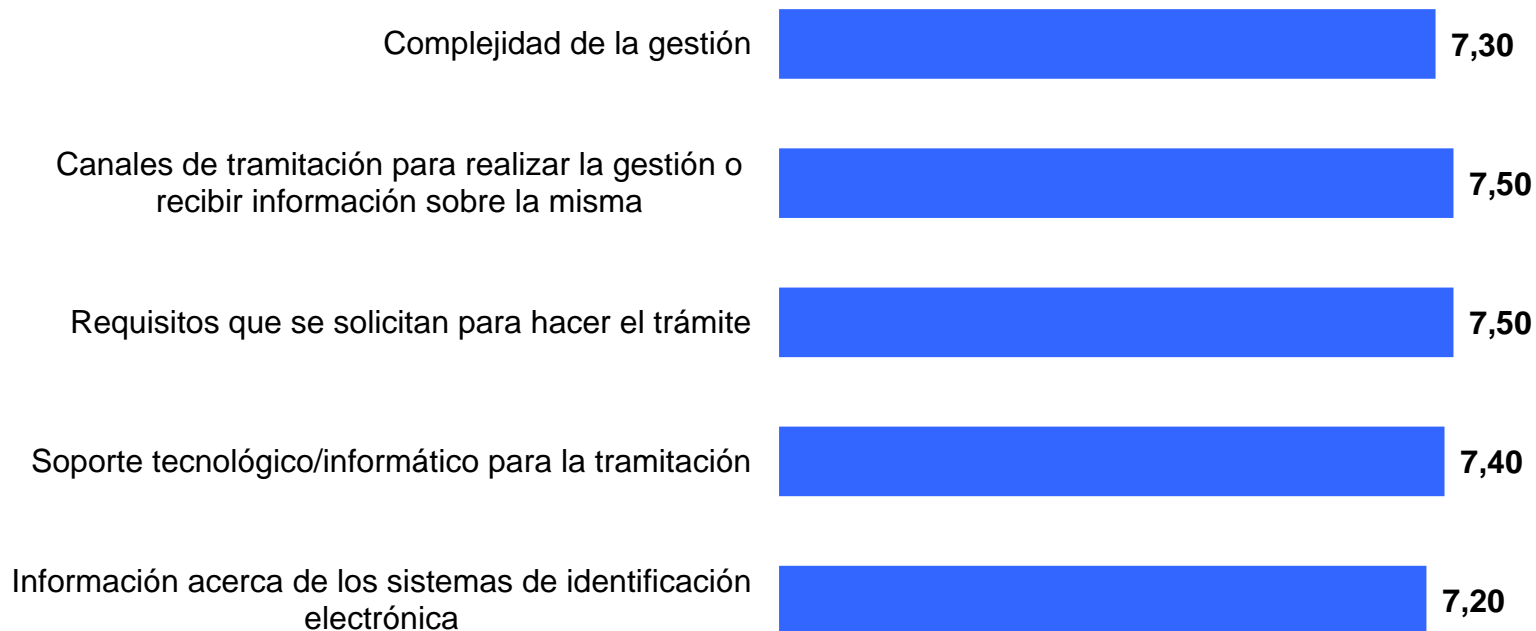
Base 2019: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL TRÁMITE

MEDIAS

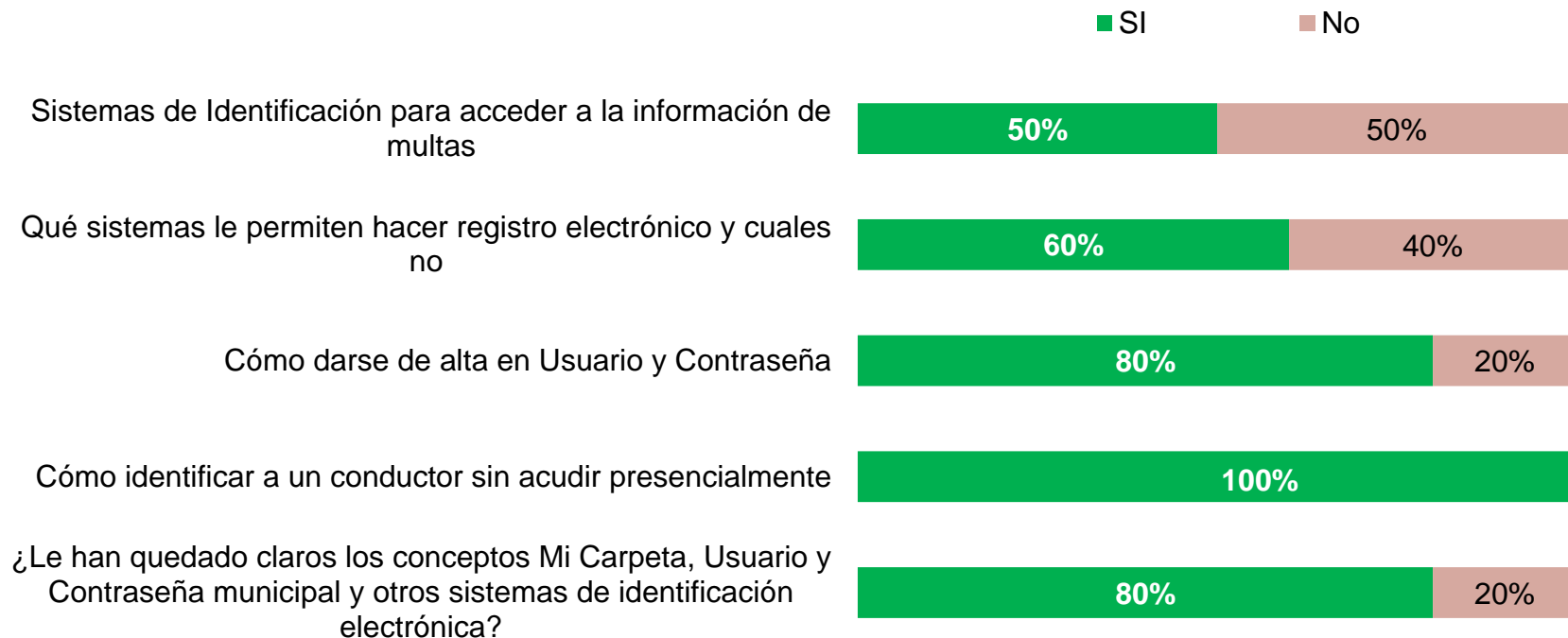
(Escala de 0 a 10)



Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

¿LE HA QUEDADO CLARO AL OBSERVADOR?



Base: 10 observaciones

010: Identificación Electrónica

COMENTARIOS

Ágil

Consulta en pantalla y te lee la página del ayto. Facilita tlf y web de la FNMT.

Hay momento en que informa que para solicitar Usuario y contraseña hace falta también Certificado electrónico.

Muy ágil y clara, habla de forma segura.

No escucha. Sin más remite a la c/ Albarracín, 33 o que enviemos mail a gesmultas@madrid.es. Cuesta hasta hacerle preguntas.

No explica nada, decía que le diera datos y que lo hacía ella.

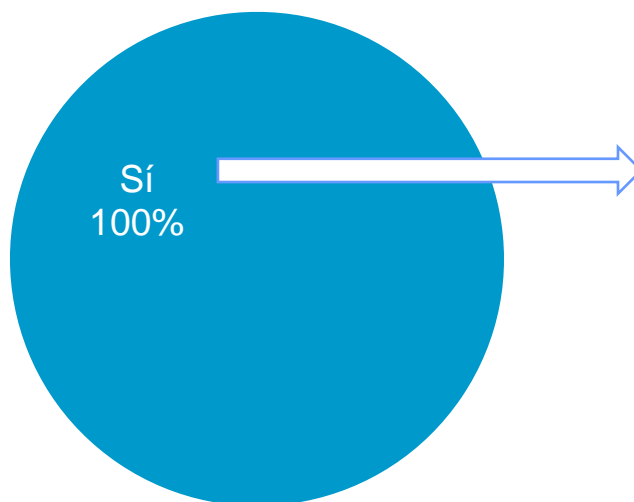
Pidió DNI nada más comenzar y preguntó si era una multa con retirada de puntos.

III. TWITTER

010: Identificación Electrónica

OBSERVADOR: Entrar en twitter y enviar la pregunta mencionando @Lineamadrid e iniciar la conversación

¿PUDO CONTACTAR FÁCILMENTE?



¿CUÁNTO TIEMPO HA TENIDO QUE ESPERAR PARA QUE PUBLICARAN LA RESPUESTA?

TIEMPO MEDIO DE ESPERA: 20 minutos

Base: 5 observaciones

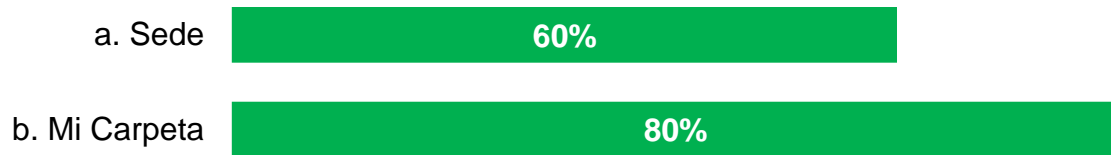
OBSERVACIÓN



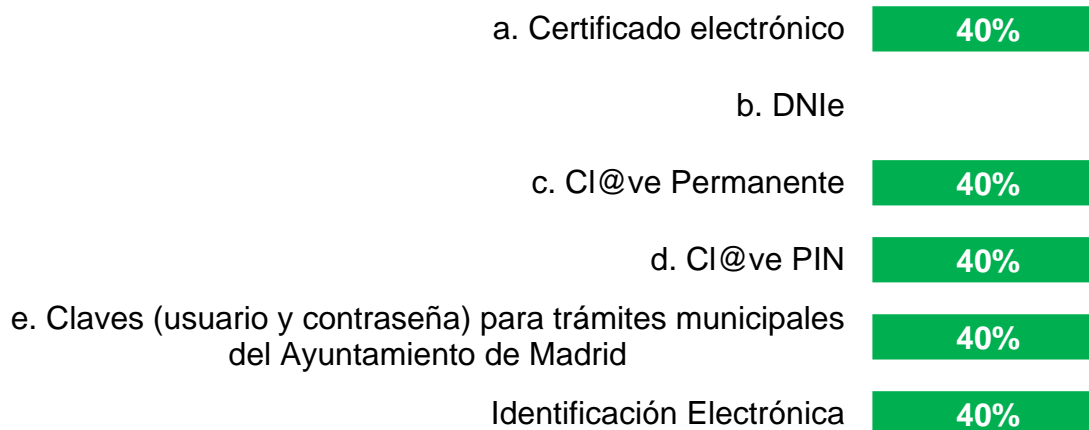
TWITTER: Identificación Electrónica

OBSERVADOR: Quiero información de cómo consultar las multas e identificar al conductor a través de la web municipal

P1. ¿Podemos acceder a la información de la multa consultando on-line en la página web municipal?



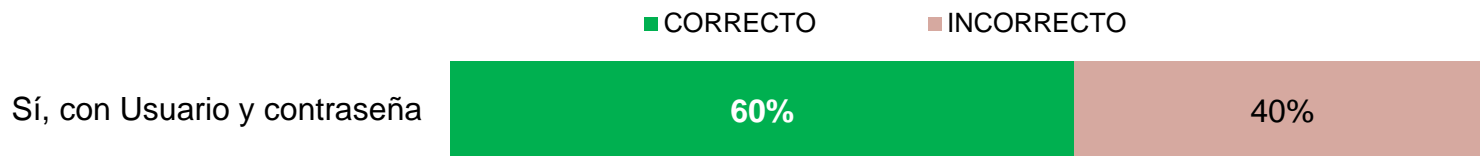
P2. ¿Me puede informar de cómo acceder a la información de la multa que me han puesto y qué se necesita para tener acceso?



Base: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

P3. No tengo certificados electrónicos ¿no hay otro sistema de acceder a la información?



Base: 5 observaciones

P4. He oído hablar de Claves Usuario y Contraseña para trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid, ¿cómo lo obtengo?

a. Presencialmente con cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía



c. En Mi Carpeta si dispone de certificado electrónico o DNle



Base: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

P5. ¿Si tengo Cl@ve puedo acceder a Mi Carpeta?



P6. En la multa que hemos recibido tengo que identificar al conductor
¿Puedo hacer la gestión sin acudir presencialmente a una Oficina?

■ Lo nombra ■ No lo nombra



Base: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

P7. ¿Qué necesito para realizar la identificación del conductor online en la página web municipal?

- a. Por Registro **20%**
- i. Identificación electrónica
 - ii. Firma electrónica
- b. Con notificación: **20%**
 - i. Datos personales
 - ii. Datos de la notificación **20%**

La mayoría pasó enlaces sin explicarlo

Base: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

P8. Me gustaría presentarlo por registro, pero no tengo certificados electrónicos
¿valen otros sistemas de identificación?



¿Se puede hacer con el sistema Claves Usuario y Contraseña?



P9. ¿Si tengo Cl@ve puedo presentar el registro?



Base: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

P10. LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



Base: 5 observaciones

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo ha durado la conversación?

TIEMPO MEDIO:

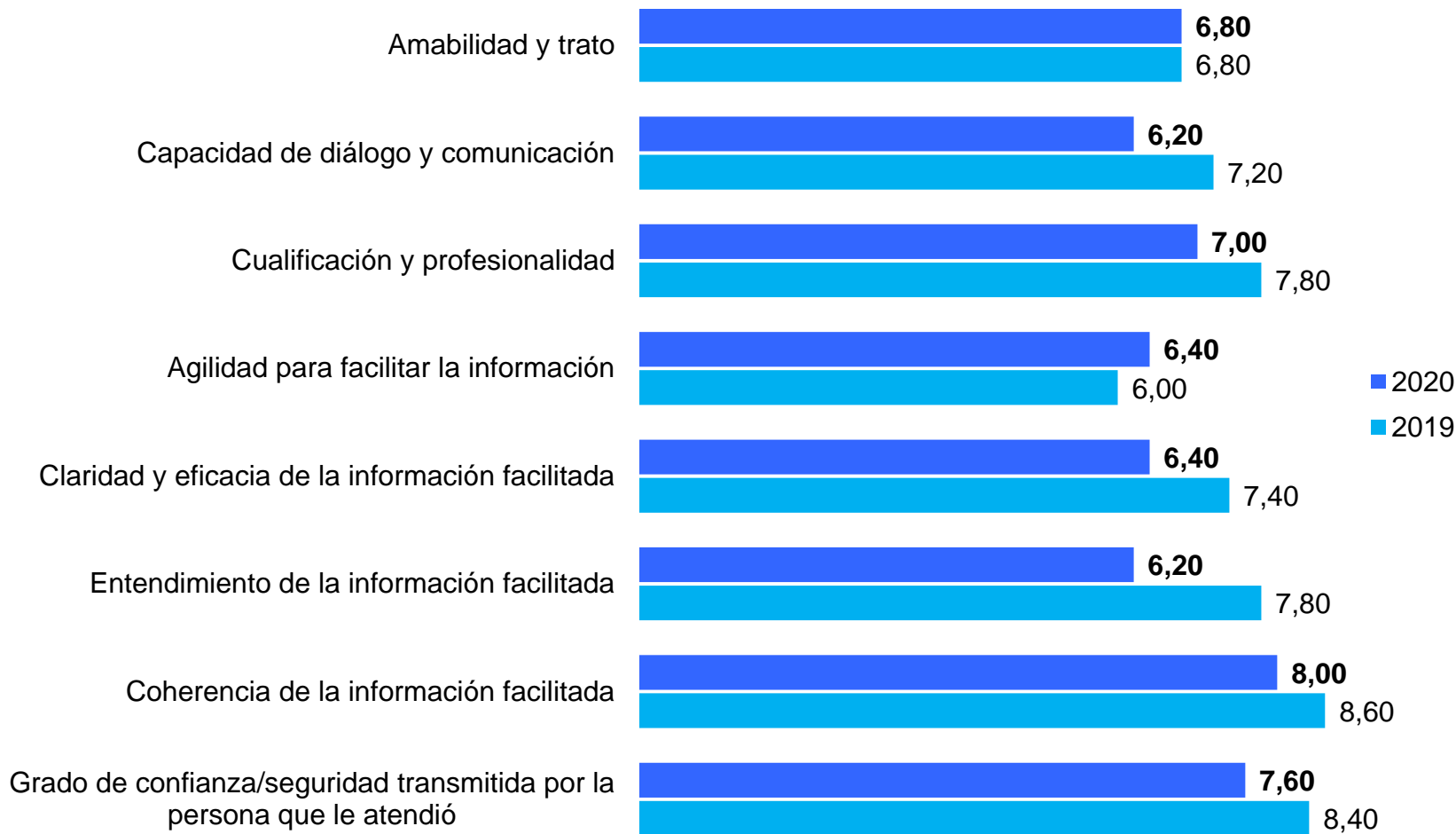
-

Observación:

Las observaciones se han realizado durante varios días en distintos tramos horarios.

TWITTER: Identificación Electrónica

P20. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN POR TWITTER



Base 2020: 5 observaciones

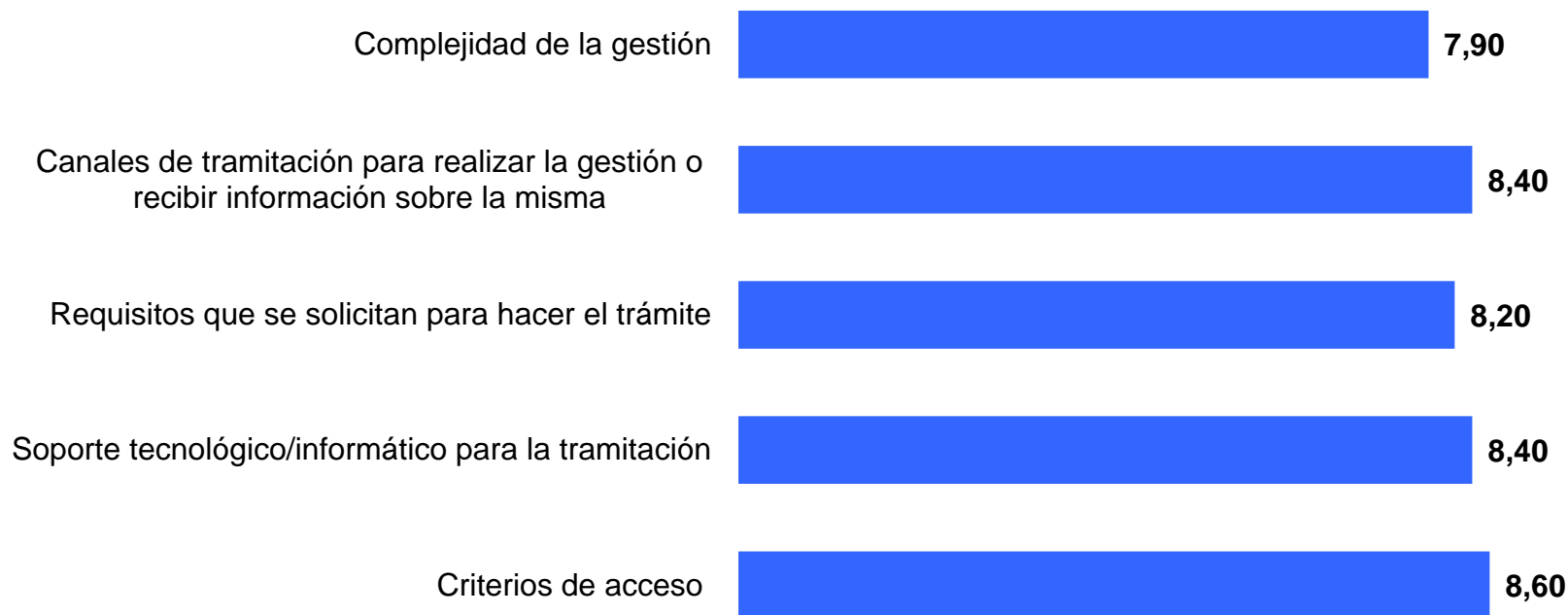
Base 2019: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL TRÁMITE

MEDIAS

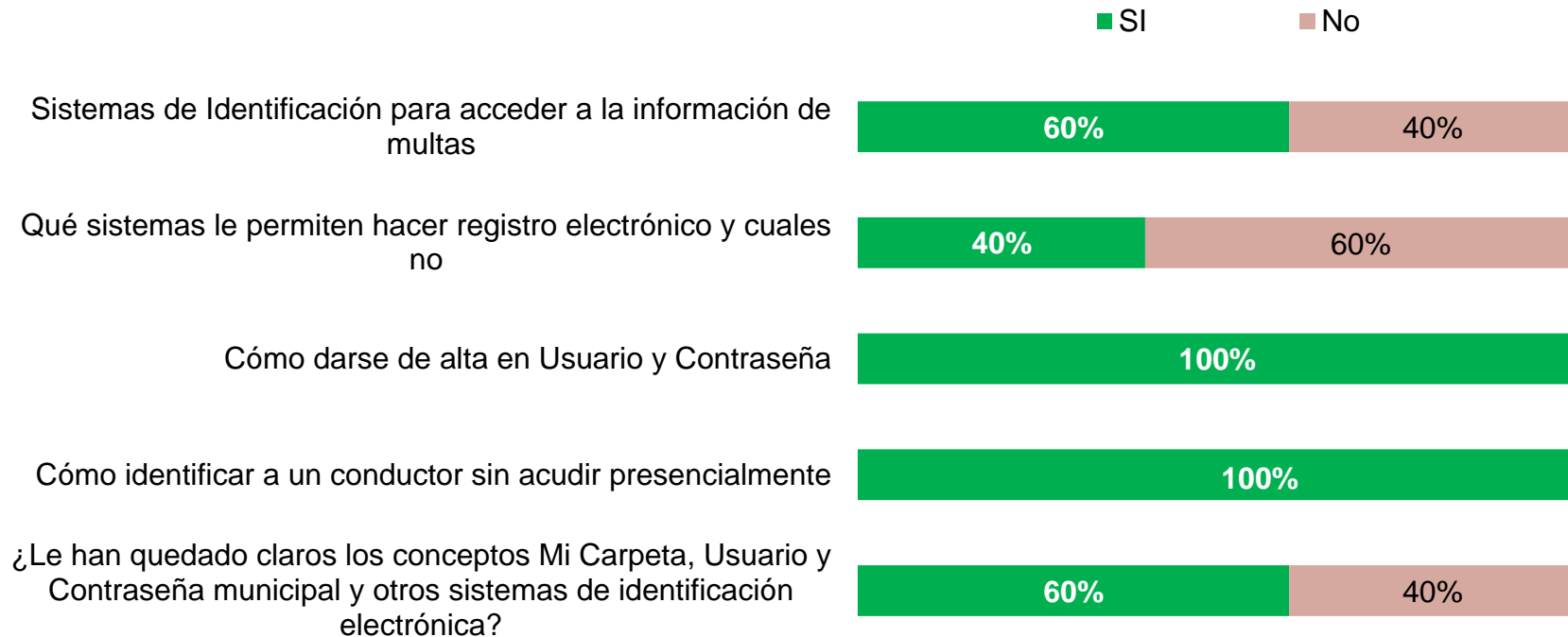
(Escala de 0 a 10)



Base: 5 observaciones

TWITTER: Identificación Electrónica

¿LE HA QUEDADO CLARO AL OBSERVADOR?



Base: 5 observaciones

COMENTARIOS

Tardan muchas veces mucho tiempo en responder.

La mayoría de las veces lo que hacen es pasar enlaces diciéndote que ahí tienes la información.

Las respuestas que dan no dan pie a conversación, es un canal con conversaciones muy secas, como si estuvieras tratando con un robot.

IV. Web (madrid.es)



OBSERVACIÓN

WEB: Identificación Electrónica

OBSERVADOR: *Un ciudadano/a va a buscar en la web información acerca de consulta y alegaciones a multas mediante los sistemas de identificación electrónica disponibles en la web municipal*

P1. ¿Ha encontrado información acerca de Multas de circulación y consulta personalizada de sanciones de tráfico del Ayuntamiento de Madrid?



Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=dd7f048aad32e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=972bf245bbf59210VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextfnt=mt=default>

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



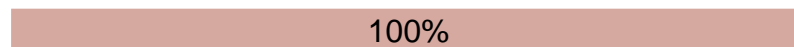
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Multas de circulación. Presentar alegaciones - Gestiones y trámites
sede.madrid.es › portal › site › tramites

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 2,6

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 3,4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

P2. Según la información que ha encontrado ¿a través de www.madrid.es se pueden consultar en línea las multas impuestas por el Ayuntamiento de Madrid?

■ Si ■ No



Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.29e9b77c901fb5b380d480d45141b2a0/?vgnextoid=23d8adb92e389210VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextchannel=23d8adb92e389210VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



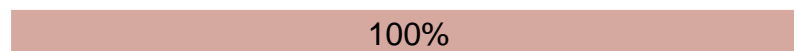
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Multas gestiones y trámites, Multas de circulación. Consulta de multas de tráfico, tramitar en línea.

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 4,4

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 4,6 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

■ Si ■ No

P3. ¿Se indica que es necesario algún sistema de identificación Electrónica para la consulta personalizada de sanciones de tráfico del Ayuntamiento de Madrid?

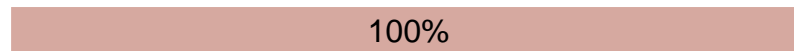


Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.dd7c2859598d94d061e061e084f1a5a0/?vgnextoid=fd9ae59bdb789210VgnVCM100000171f5a0aRCRD&selectedChannel=true&target=FirmaYCertificados>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



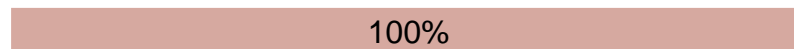
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Multas gestiones y trámites, Multas de circulación. Consulta de multas de tráfico, tramitar en línea.

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 4,6

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 4,4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

■ Si ■ No

P4. ¿Es posible acceder al expediente completo de una sanción de tráfico del Ayuntamiento de Madrid?

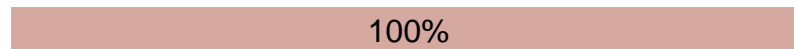


Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.1f3361415fda829be152e15284f1a5a0/?vgnextoid=076bc9c05f2db210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=d6e537c190180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



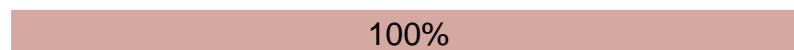
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Multas gestiones y trámites, Multas de circulación. Consulta de multas de tráfico.

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 5

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 6,5 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

P5. En el caso de querer presentar por Registro Electrónico alegaciones a multas, ¿ha encontrado la información de cuáles son los sistemas de identificación electrónica que le permiten realizar el trámite y cuáles no se lo permiten?

■ Si ■ No



Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=dd7f048aad32e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=39947baa51d49610VgnVCM1000008a4a900aRCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



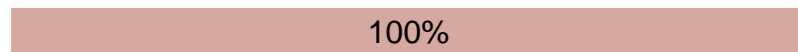
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Inicio. Opción multas de circulación. Abajo presentar alegaciones. Formulario de solicitud. Registro electrónico

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 4,6

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

P6. En el caso de presentar alegaciones a multas de tráfico y no disponer de certificado electrónico o DNle, ¿ha encontrado la información sobre alguna alternativa de sistema de identificación electrónica que permita presentar y firmar un registro electrón

■ Si ■ No

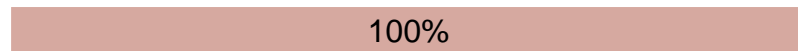


Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=dd7f048aad32e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=39947baa51d49610VgnVCM1000008a4a900aRCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



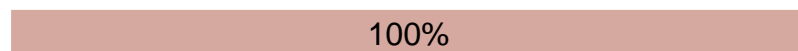
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:
Inicio. Opción multas de circulación. Formulario. Presentar alegaciones. Registro electrónico

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 4

· Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

■ Si ■ No

P7. ¿Ha encontrado información de cómo tramitar en línea el pago de una sanción?



Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=dd7f048aad32e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=39947baa51d49610VgnVCM1000008a4a900aRCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



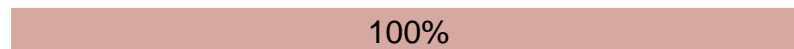
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Gestiones y trámites, Multas de circulación. Consulta de multas de tráfico.

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 4,6

· Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 3,4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

P8. Cuando cuenta con el documento de pago o los datos de pago de una multa de circulación del Ayuntamiento de Madrid ¿necesita disponer de algún sistema de identificación electrónica para poder pagar?

■ Si ■ No

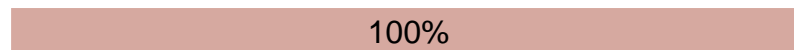


Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/sites/v/index.jsp?vgnextoid=66e39374bcaed010VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=3838a38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



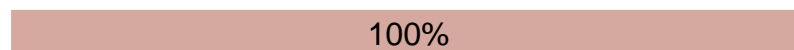
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación: Inicio. Multas circulación. Pagar una sanción. Preguntas más frecuentes. Cómo pagar una multa.

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 5,2

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

P9. Para solicitar un documento de pago de una multa de circulación del Ayuntamiento de Madrid ¿es necesario disponer de identificación electrónica?

■ Si ■ No

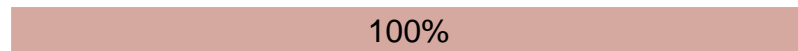


Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.29e9b77c901fb5b380d480d45141b2a0/?vgnextoid=23d8adb92e389210VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextchannel=23d8adb92e389210VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



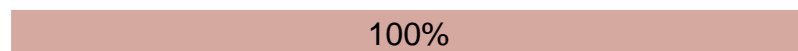
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación:

Inicio. Multas circulación. Pagar una sanción. Preguntas más frecuentes. No tengo documento de pago, cómo obtenerlo.

o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 5,6

· Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 4,4 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

**P10. Si quiero identificar al conductor de una multa de circulación del Ayuntamiento de Madrid, ¿con qué sistemas de identificación electrónica puedo realizar el trámite?
CERTIFICADO ELECTRÓNICO, CL@VE PIN O USUARIO Y...**

■ CORRECTO ■ INCORRECTO

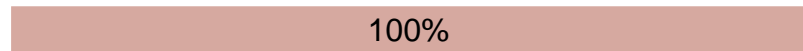


Incluir el enlace donde se encuentra la información:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=3b1e48c3e392e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=23a99c5ffb020310VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextfmt=default>

■ Si ■ No

¿La información la ha encontrado a través de un buscador externo (google, bing...)?:



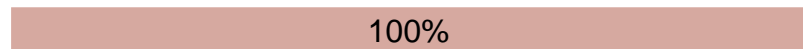
¿Ha encontrado la información a través de www.madrid.es?:



o Ha utilizado el buscador de la página de inicio (icono de lupa)



o Ha utilizado otros buscadores dentro de esta página de www.madrid.es (Trámites, buscador avanzado...)



o Especifique a través de www.madrid.es la ruta seguida. Indique los pasos de la navegación: inicio. Multas circulación. Multas de circulación, identificar al conductor del vehículo. Cómo realizar trámite

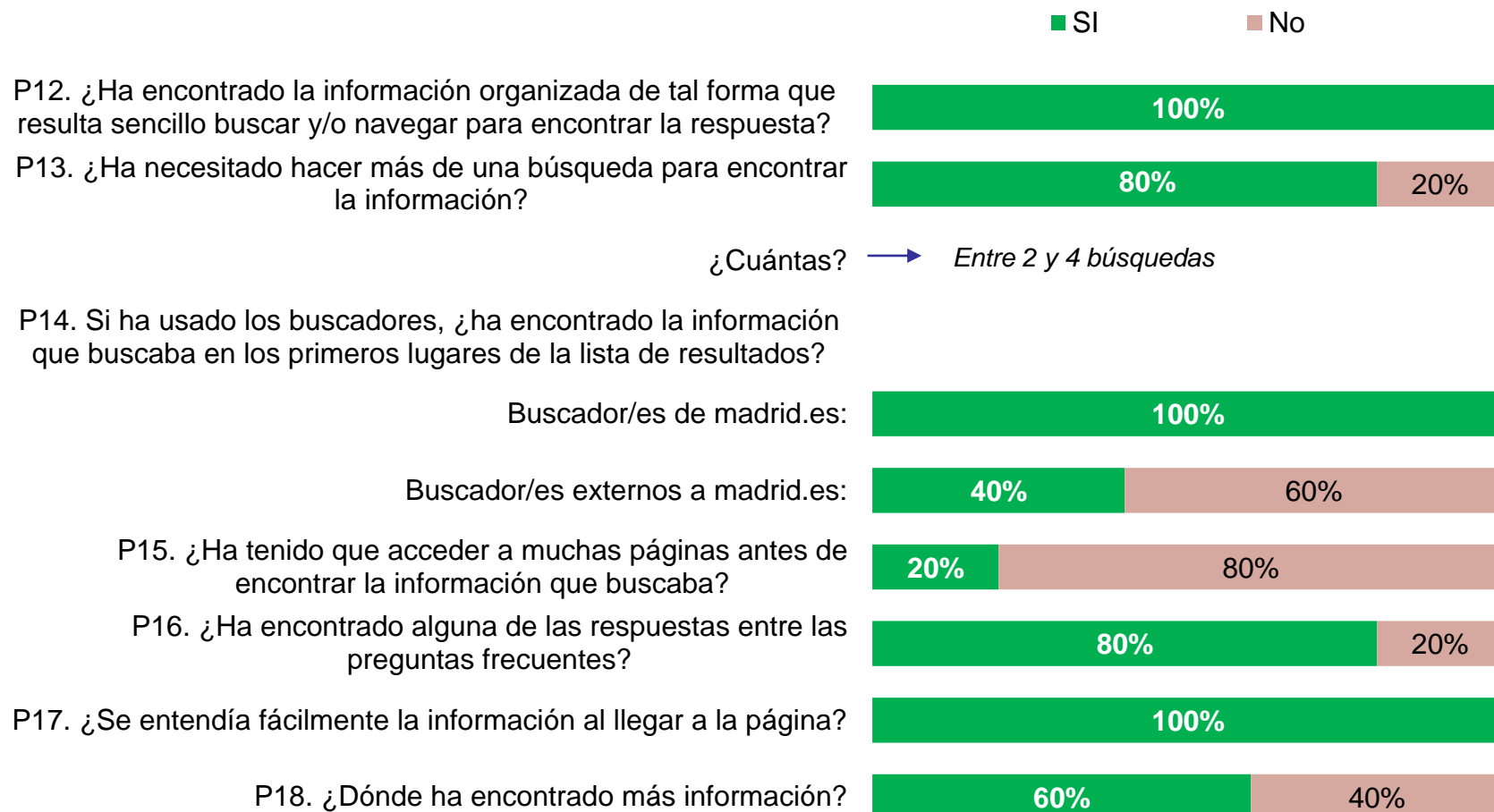
o Número de clicks necesarios para llegar a la respuesta: 4

o Tiempo que ha utilizado en encontrar la información: 3,2 Minutos

Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

VALORACIONES GLOBALES

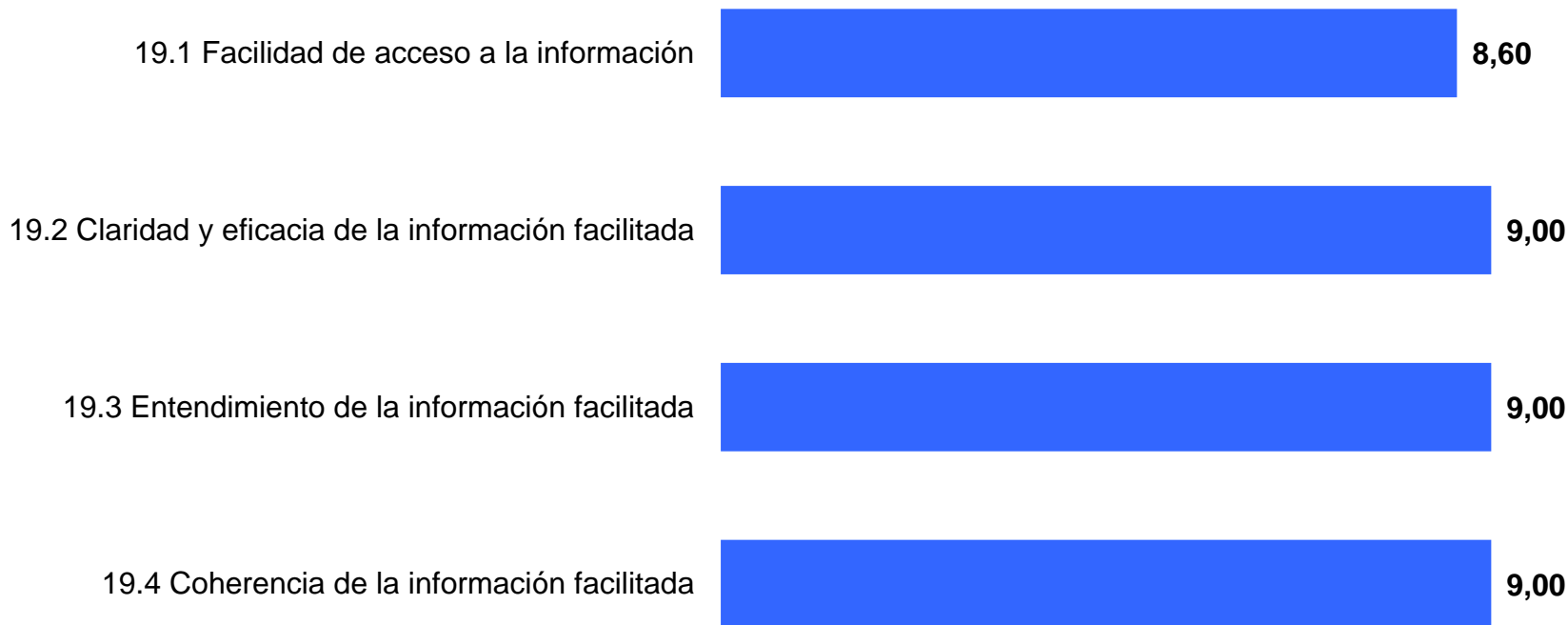


Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

P19. VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA WEB

MEDIAS
(Escala de 0 a 10)



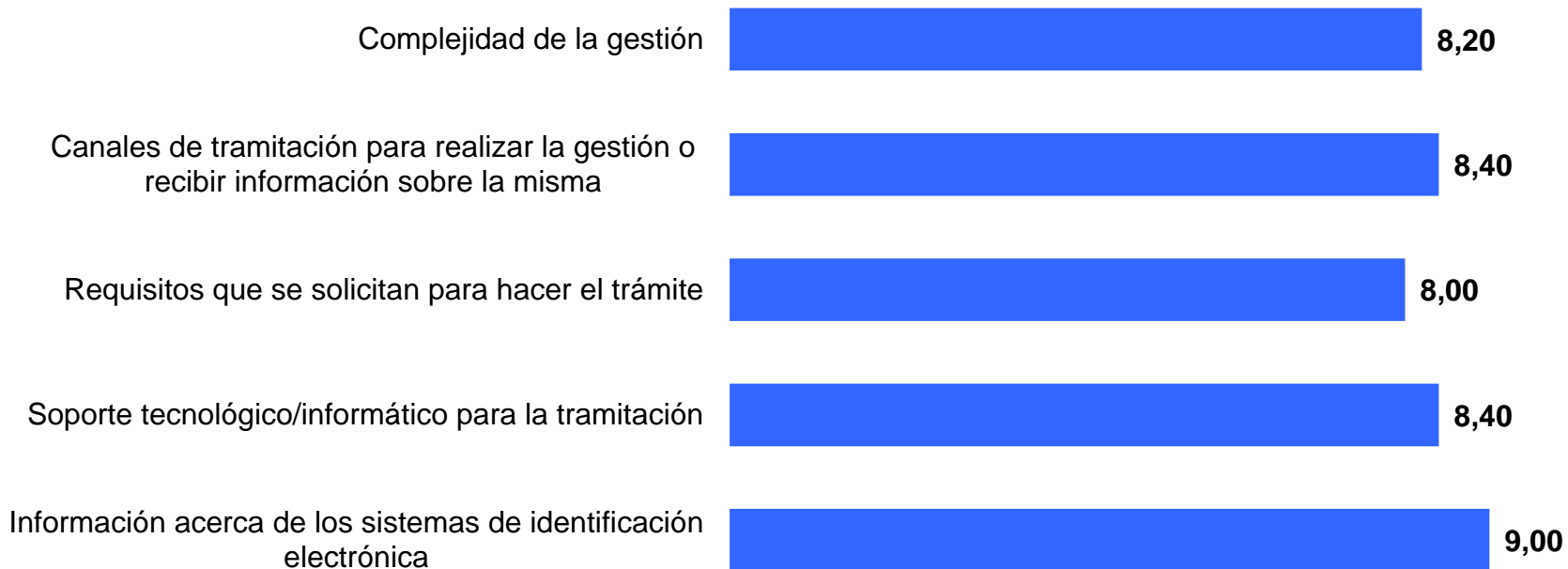
Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL TRÁMITE

MEDIAS

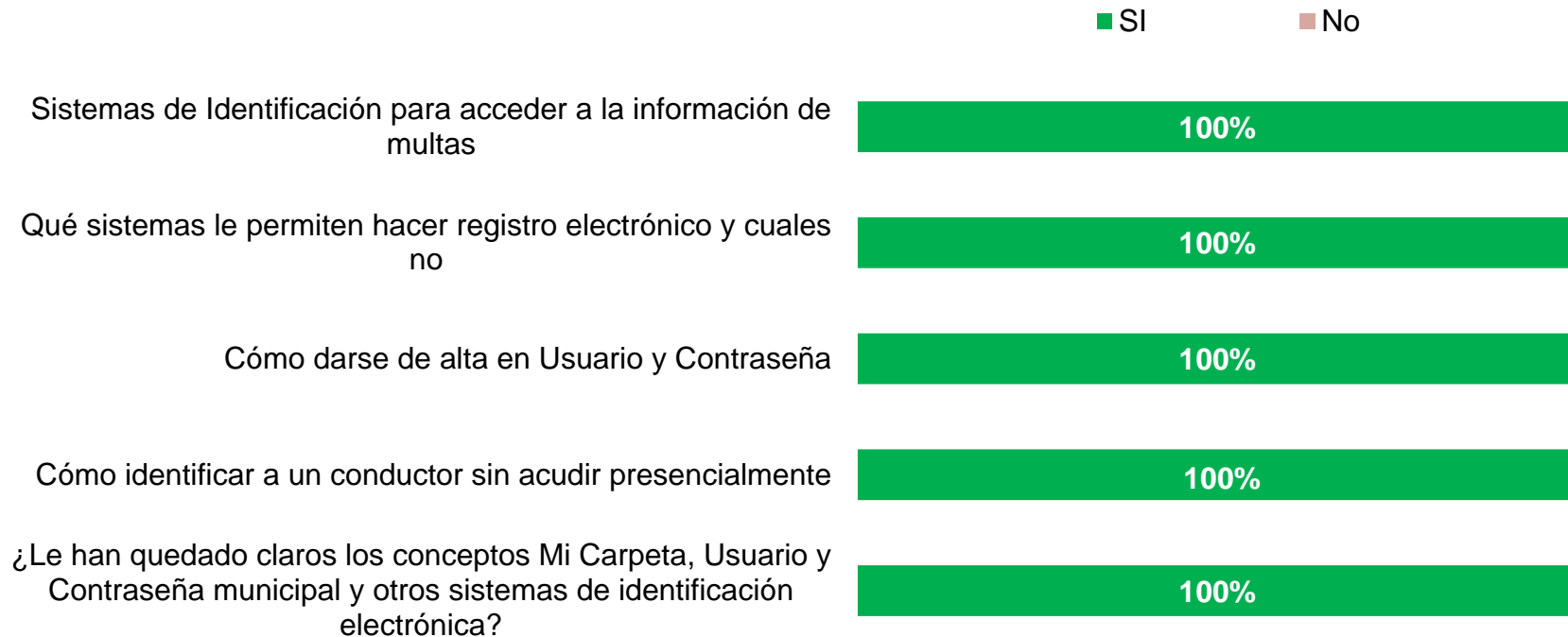
(Escala de 0 a 10)



Base: 5 observaciones

WEB: Identificación Electrónica

¿LE HA QUEDADO CLARO AL OBSERVADOR?



Base: 5 observaciones

COMENTARIOS

Es intuitiva y ordenada, enseguida se encuentra el apartado multas y de ahí enlaces rápidos y claros

(Preguntas frecuentes) es un buen apartado, muy útil. Recomendamos que sea enriquecido y actualizado frecuentemente con los temas mas buscados

Buen desglose y lenguaje totalmente entendible

Al entrar, parece demasiado cargada de información. Pero una vez que accedes a tu apartado sin problemas

Buen buscador, rápido y con palabras clave enseguida accedes

La información está desglosada y presentada de forma estructurada.

Es una información muy útil ya que recoge el pensamiento del ciudadano. Recomendamos enlace de sugerencia en pantallas de información inicial

En la mayoría de las búsquedas la información se encuentra de forma clara y concisa en menos de 3 minutos

La misma pagina web te da los apartados.

SUGERENCIAS DE MEJORA

COMPLEJIDAD DE LA GESTIÓN

Aquí es fundamental una buena explicación y muy clara por parte del interlocutor, si no te pierdes al minuto 1. Nada compleja en un principio.

Fundamental que el informador exprese sencillez y no cara de póker buscando el primero la información en la pantalla como si no entendiese nada.

La identificación es compleja comparado con el acceso a una entidad bancaria o a otro tema sensible, aquí te lo ponen muy difícil.

Las diferentes gestiones propuestas no son complejas. Lo más complicado es encontrar la información sobre obtener el expediente que únicamente la encontramos en preguntas frecuentes cuando debería estar disponible en contenidos.

A través de Internet todo se puede realizar, pero hay personas mayores o que no se les da bien el Internet les puede costar por eso la otra opción del 010 a través del teléfono puede ser más fácil.

Al principio me dijeron que todo se hacía a través del 010, después de explicarle el caso, ya me informó del resto.

CANALES DE TRAMITACIÓN PARA REALIZAR LA GESTIÓN O RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LA MISMA

Aceptables

Tienes donde elegir

Suficientes, aunque habilitaría cualquier organismo público

Evitar cualquier trámite presencial y más en estos momentos

Canales muchos, demasiados. Una app con un sistema de identificación como el de un banco sería mejor.

Los canales propuestos están claros y son varios para adaptarse al ciudadano según su perfil.

SUGERENCIAS DE MEJORA

REQUISITOS QUE SE SOLICITAN PARA HACER EL TRÁMITE

Demasiados. Cuánto más sencillos sería mejor.

Bastante tedioso sobre todo para pedir usuario y contraseña.

Porque no se puede hacer con claves el registro, facilitaría a muchos ciudadanos que ya tienen esto.

Debería existir un acceso con un registro puntual y único para este trámite.

No tener que acudir a OAC para usuario y contraseña.

Lo mismo. El dne es un fracaso.

Cojea registro, más canales para ello.

Aquí peca el exceso. Interesa hacer el trámite, acabar la gestión por una vía u otra y esto es algo lento cuando no tienes identificaciones electrónicas con anterioridad.

Si decides el canal de web para realizar gestión, que esta te permita por todos los medios hacerlo al completo, si no tienes vía electrónica, que pasa para pedir usuario y contraseña.

SOPORTE TECNOLÓGICO/INFORMÁTICO PARA LA TRAMITACIÓN

Complejo.

Creación de una aplicación rápida.

Debería ser tan fácil como pedir una hamburguesa en las máquinas aunque hubiera filtro petición de datos personales y notificación.

El 010 ayuda mucho a las gestiones algo difíciles.

Funcionar igual desde cualquier dispositivo.

No muy complejo, lo podrían facilitar solo un poco más para la gente mayor.

Preocupante para la gente mayor sin conocimientos de informática.

Una app con acceso directo sería más sencillo.

Una buena app de móvil hoy en día es fundamental.

SUGERENCIAS DE MEJORA

INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Ampliaría más la información siempre con soporte en papel, muchos ciudadanos pueden mezclar conceptos fácilmente.

Falta un poco más de claridad a la hora de saber cuál para qué, aunque lo mejor sería todos para todo.

Escasos, sobre todo en clave pin y permanente.

Lo dicho. Y lo que menos sentido tiene es tener que acudir presencialmente a una oficina a que te den unas claves para hacerlo online.

Para nada acudir de manera presencial, es imprescindible evitar esto.

Porque dudan sobre lo que alcanza los sistemas de claves.

Se quedan cortos.

Sistemas de usuario y contraseña de un solo uso para únicamente este trámite una única vez.

Mayor explicación sobre algunos sistemas, los cl@ves son los gran olvidados y no se sabe muy bien hasta qué alcanzan en las gestiones del Ayuntamiento.

Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!