

# *Resultados de los estudios de satisfacción 2019*

## *Atención a la Ciudadanía*

*Enero 2020*

Dirección General de Atención  
a la Ciudadanía

Línea**madrid**



Línea**madrid**  
Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*



**MADRID**

vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

**Satisfacción Global**

**Oficinas de Atención a la Ciudadanía**

**Canal Telefónico 010**

**Canal Twitter @lineamadrid.es**

**Canal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)**

**Cliente Misterioso**

**Benchmarking**

**Clima Laboral**

# I. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

---

# ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

Líneamadrid

Satisfacción: TOP TWO (% Muy satisfechos/as + % Satisfechos/as)

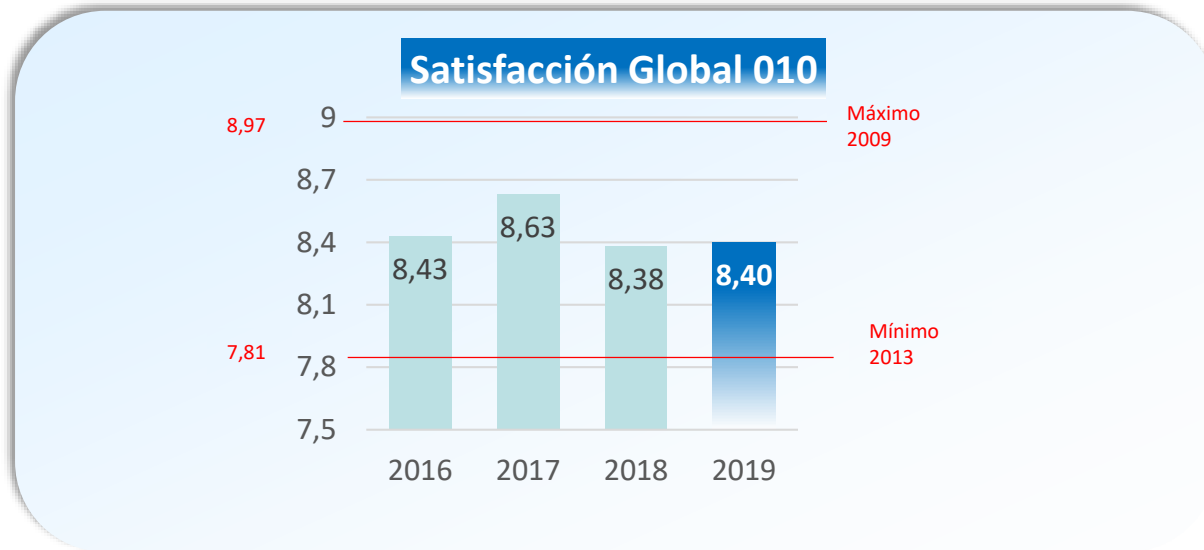
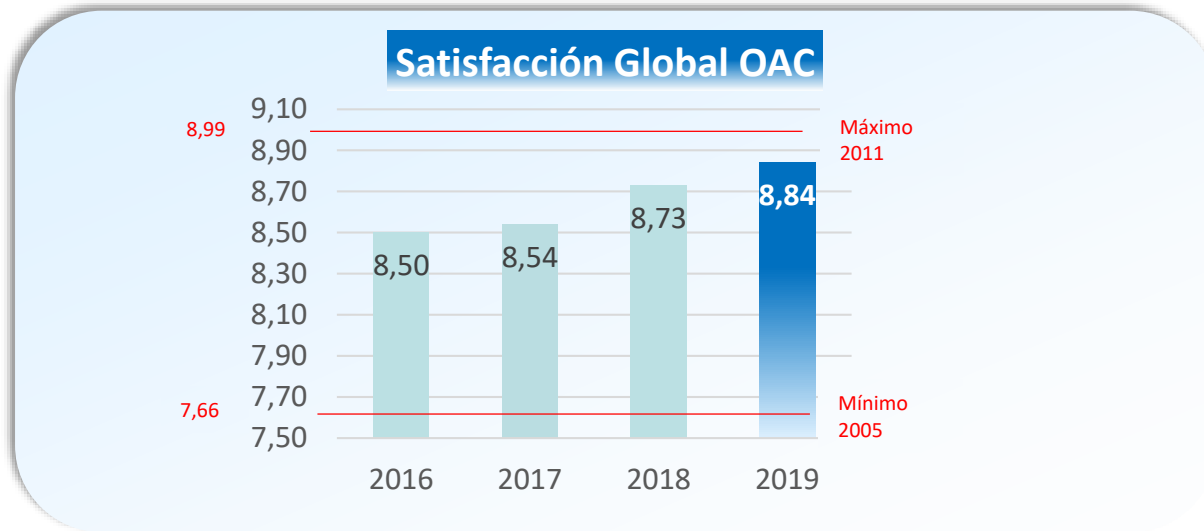
	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2019	<b>97,0%</b>	92,3%	88,8%
2018	<b>93,0%</b>	93,2%	92,2%

Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2019	<b>8,84</b>	<b>8,40</b>	<b>7,30</b>
Base	4.501	2.000	2.000
2018	<b>8,73</b>	<b>8,38</b>	<b>7,73</b>
Base	4.520	2.004	2.005

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

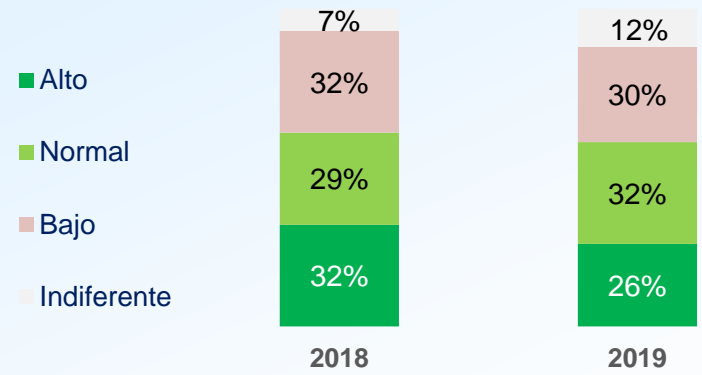
# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



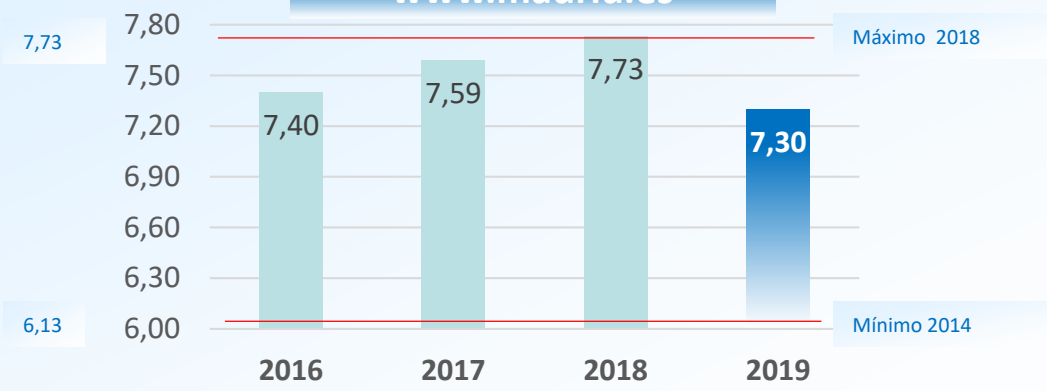
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

## Satisfacción Global Twitter



## Satisfacción del canal WEB www.madrid.es



### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## II. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

---

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*

# Metodología: Ficha Técnica OAC's

<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
<b>Tamaño Muestral</b>	4.501 entrevistas. Mínimo aporportional de 100 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el año 2018.
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
<b>Errores muestrales</b>	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2018 (2.429.457), el error para el total de la muestra es del <b>±1,49 %</b> para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
<b>Fechas trabajo de campo</b>	1 de octubre al 14 de noviembre de 2019 (16 al 19 de diciembre La Latina)
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

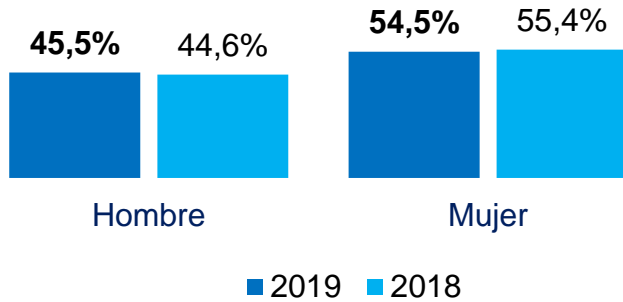
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



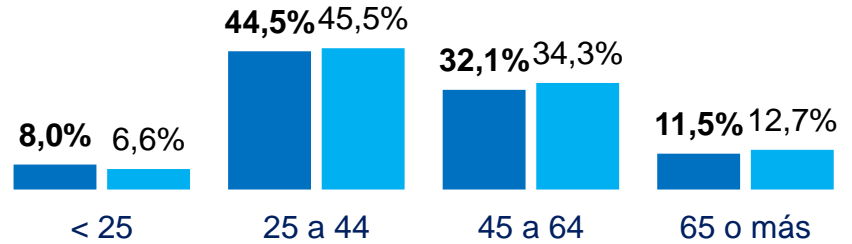
# PERFIL DE USUARIO/A – OAC'S

Líneamadrid

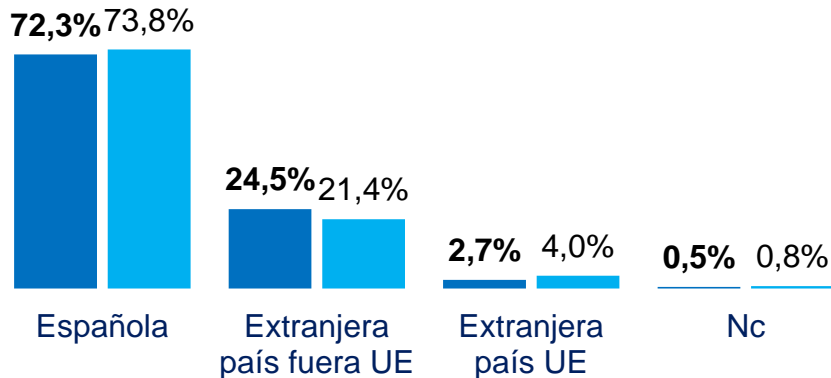
## Género



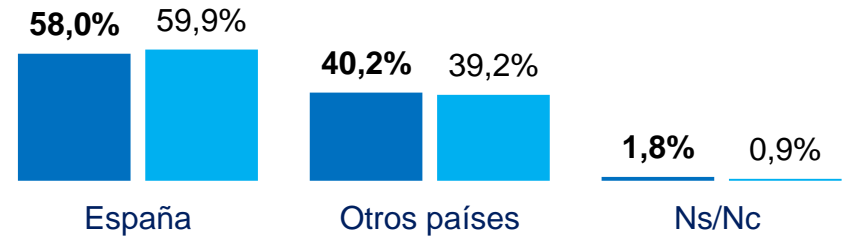
## Edad (años)



## Nacionalidad



## País de Origen



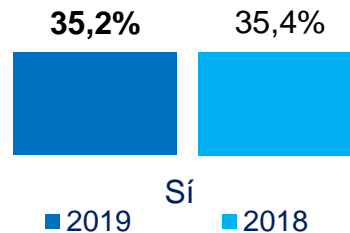
Base 2019: 4.501 usuarios/as

Base 2018: 4.520 usuarios/as

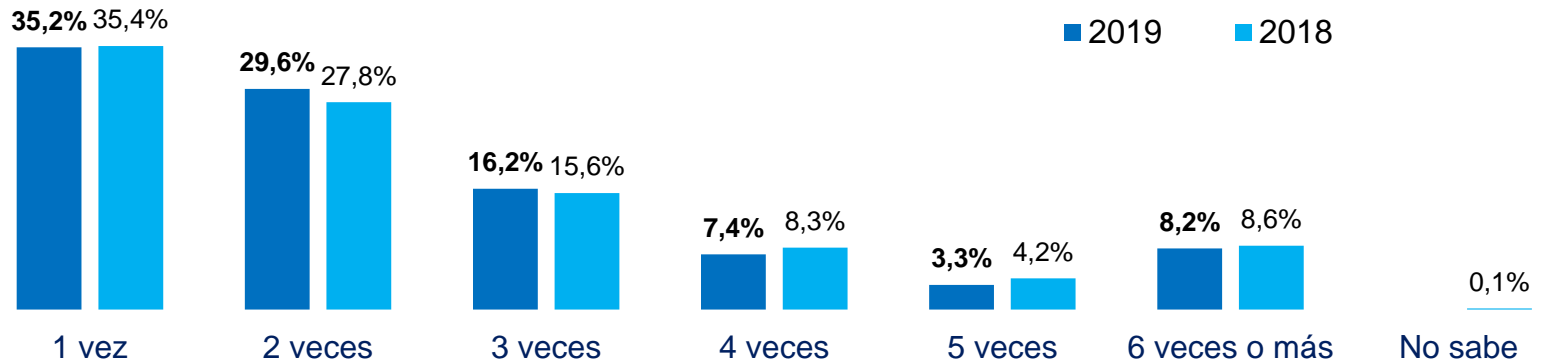
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC'S

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2019: 4.501 usuarios/as  
Base 2018: 4.520 usuarios/as

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC'S

## ¿Qué tipo de gestión?

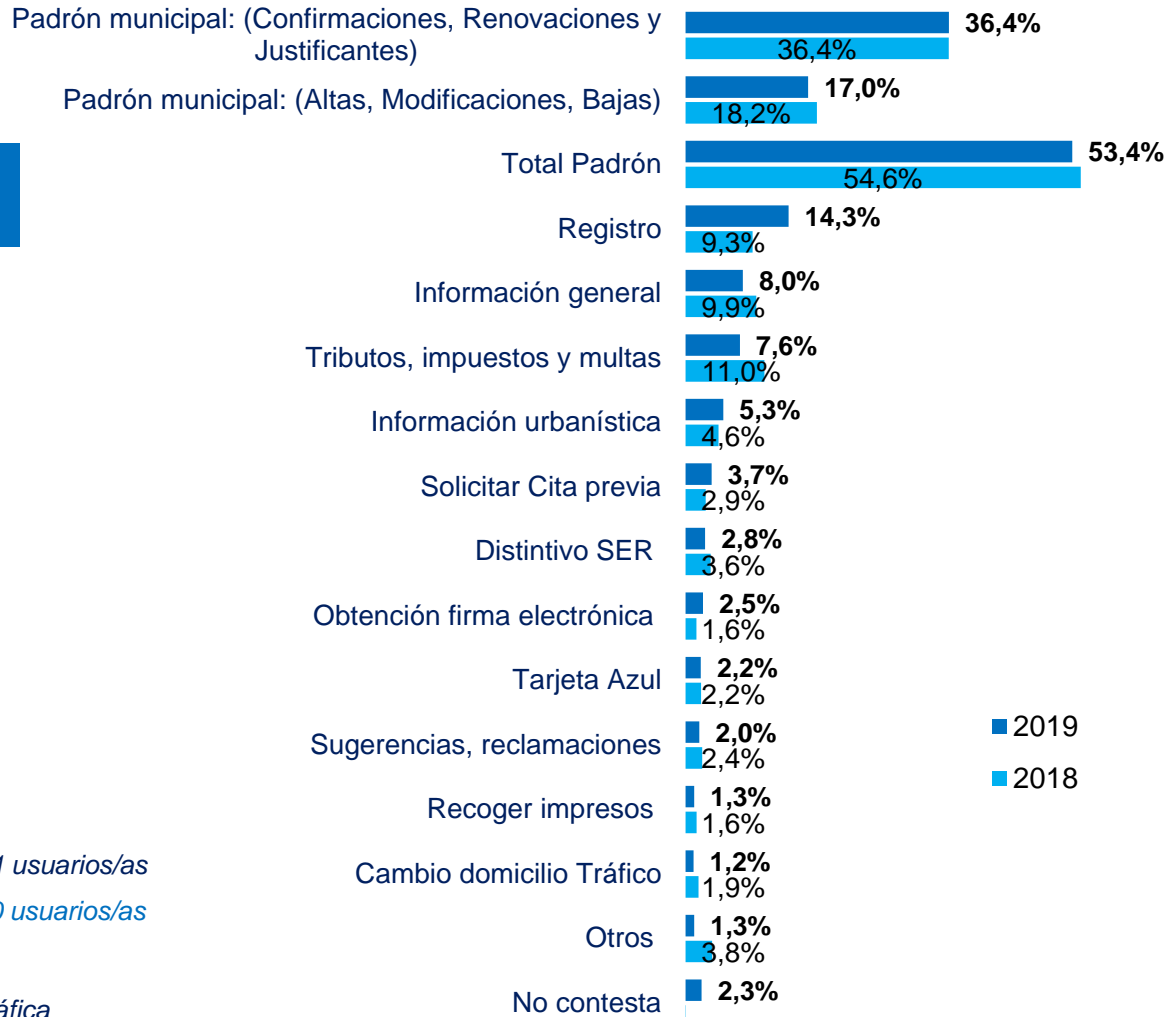
### Carácter de la gestión (Particular)



Base 2019: 4.501 usuarios/as

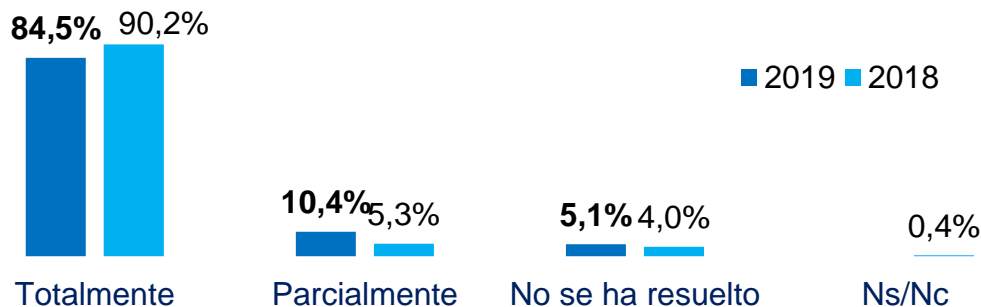
Base 2018: 4.520 usuarios/as

Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica



# RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA- OAC'S

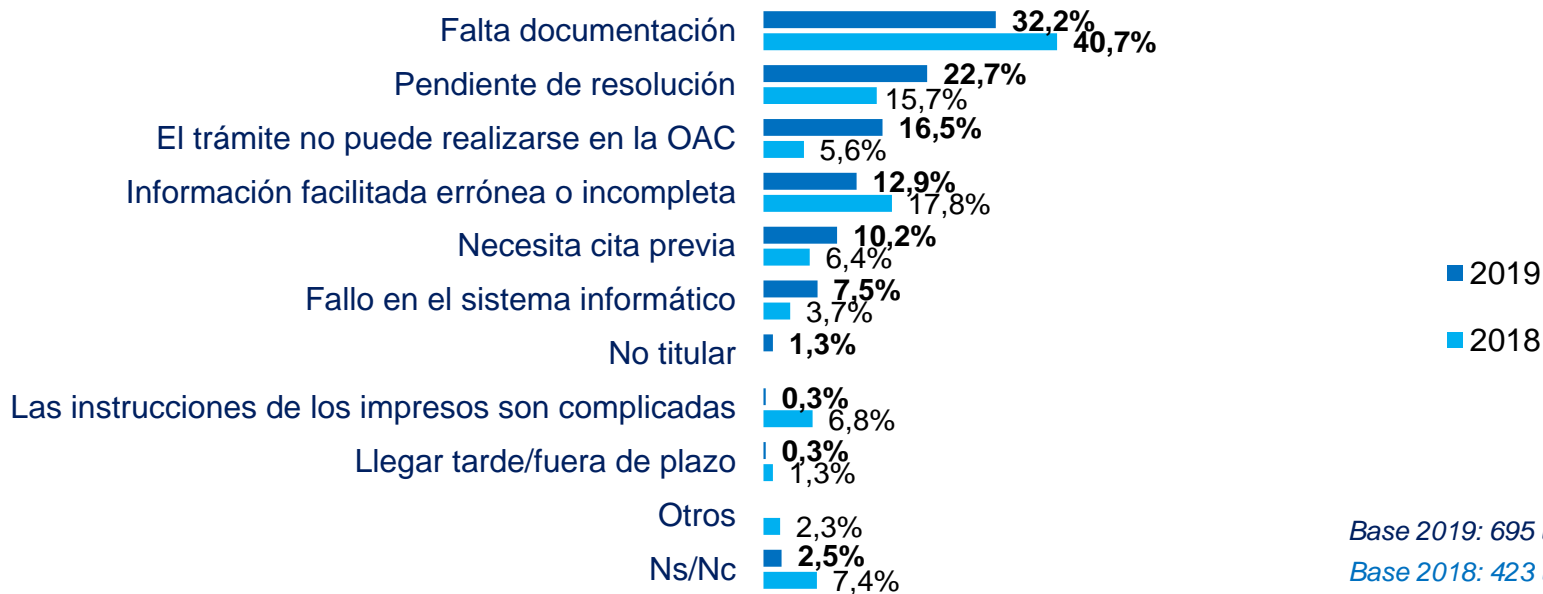
## RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2019: 4.501 usuarios/as

Base 2018: 4.520 usuarios/as

## MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN

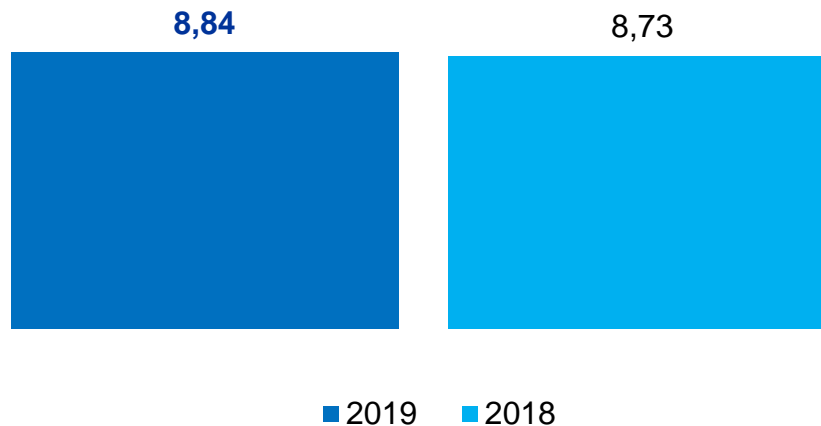


Base 2019: 695 usuarios/as

Base 2018: 423 usuarios/as

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC'S

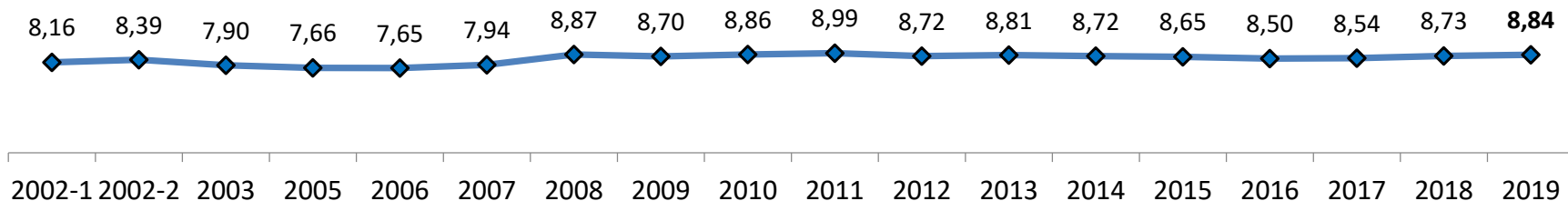


*Diferencia positiva significativa respecto al año anterior*

*Base 2019: 4.501 usuarios/as*

*Base 2018: 4.520 usuarios/as*

## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2002 HASTA 2019

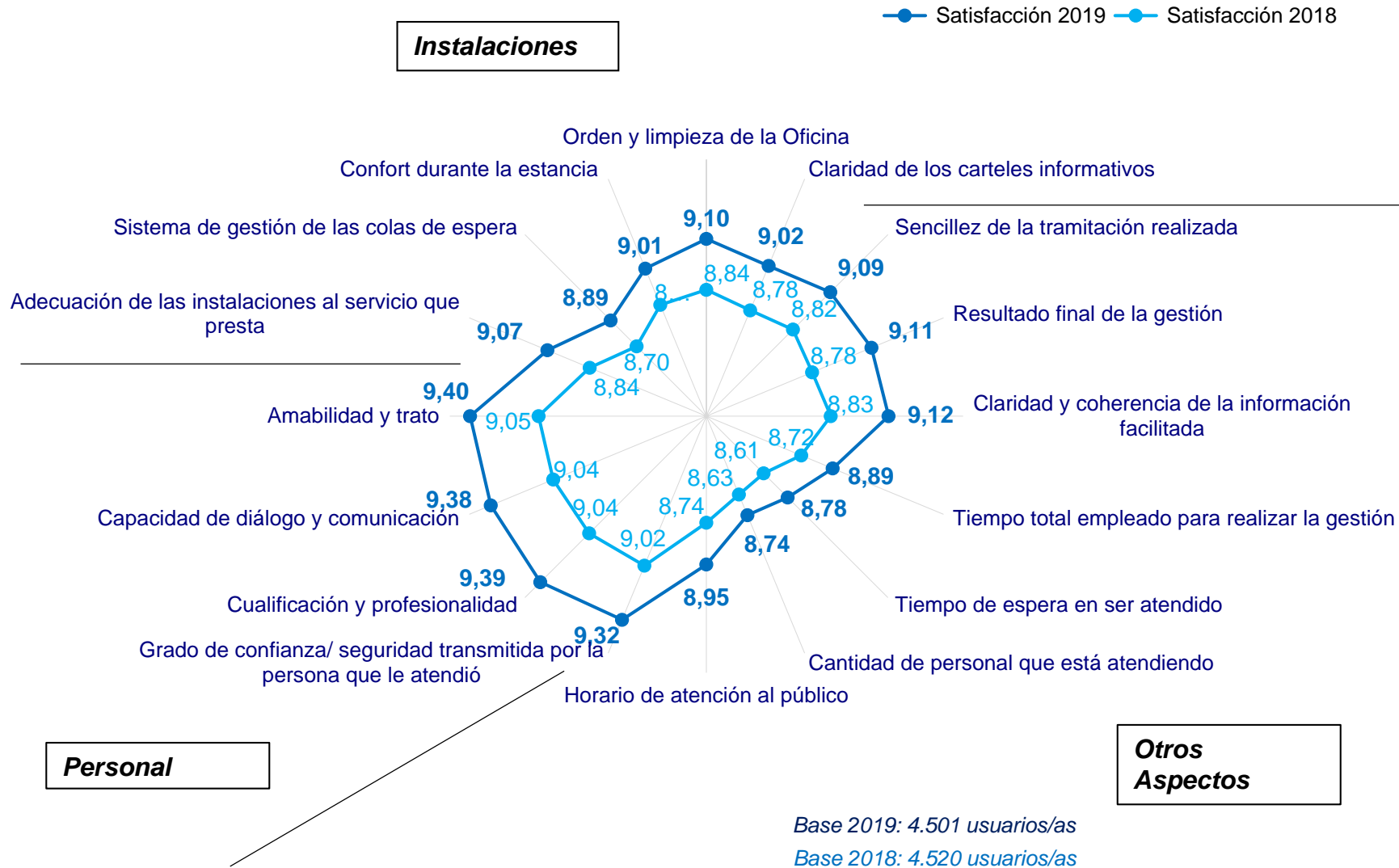


### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

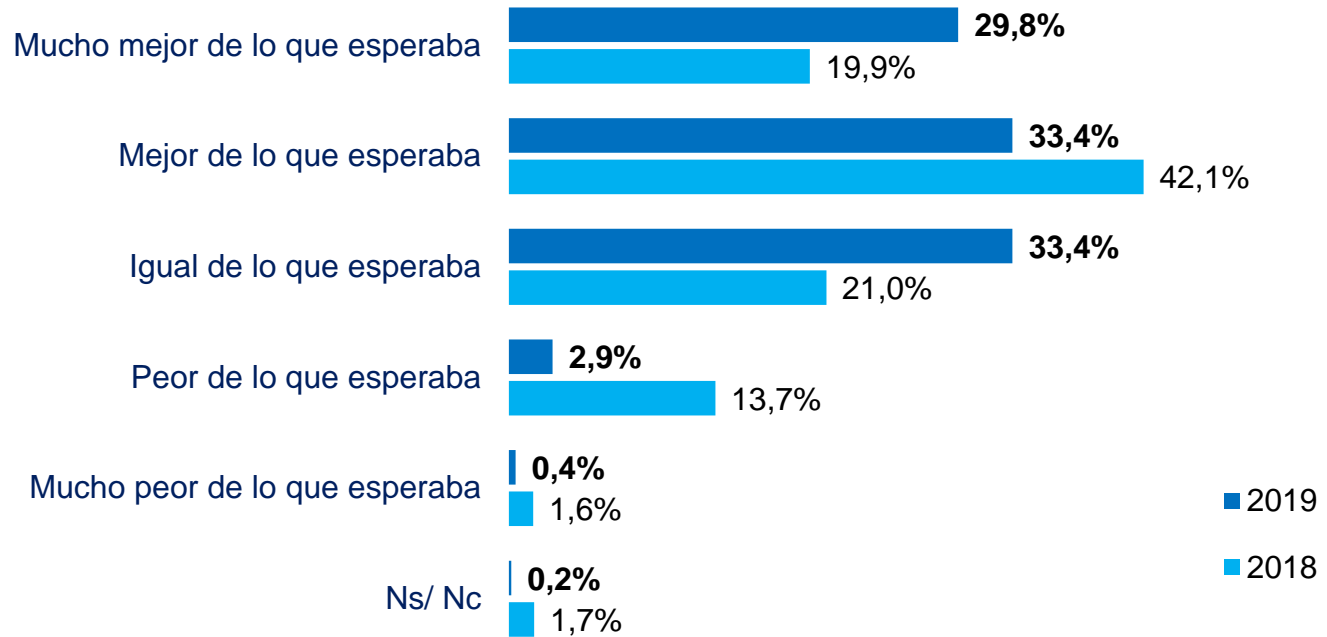
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal: (Confirmaciones, renovaciones y justificantes)	9,04	1,314	1.640
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	9,04	0,831	53
Solicitar Cita previa	8,99	1,222	167
Padrón municipal: (Altas, modificaciones, bajas)	8,93	1,408	766
Recoger impresos	8,88	1,451	60
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>8,84</b>	<b>1,413</b>	<b>4.501</b>
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,82	1,201	125
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad)	8,81	1,492	112
Información general	8,78	1,616	358
Solicitud de tarjeta azul	8,71	1,227	98
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,70	1,384	342
Registro	8,66	1,536	645
Trámites relativos al censo electoral	8,60	1,241	35
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,40	1,728	240
Sugerencias, reclamaciones	8,26	1,709	92

# CALIDAD DEL SERVICIO- OAC'S



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...



Base 2019: 4.501 usuarios/as

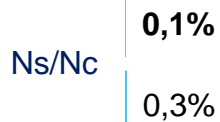
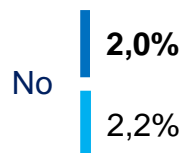
Base 2018: 4.520 usuarios/as



# VALORACIONES GENERALES – OAC'S

## FIDELIDAD A LA OAC

*Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?*

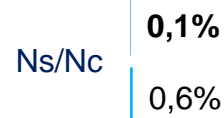
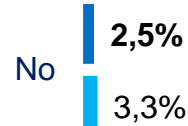


■ 2019

■ 2018

## RECOMENDACIÓN DE LA OAC

*¿Recomendaría esta oficina?*



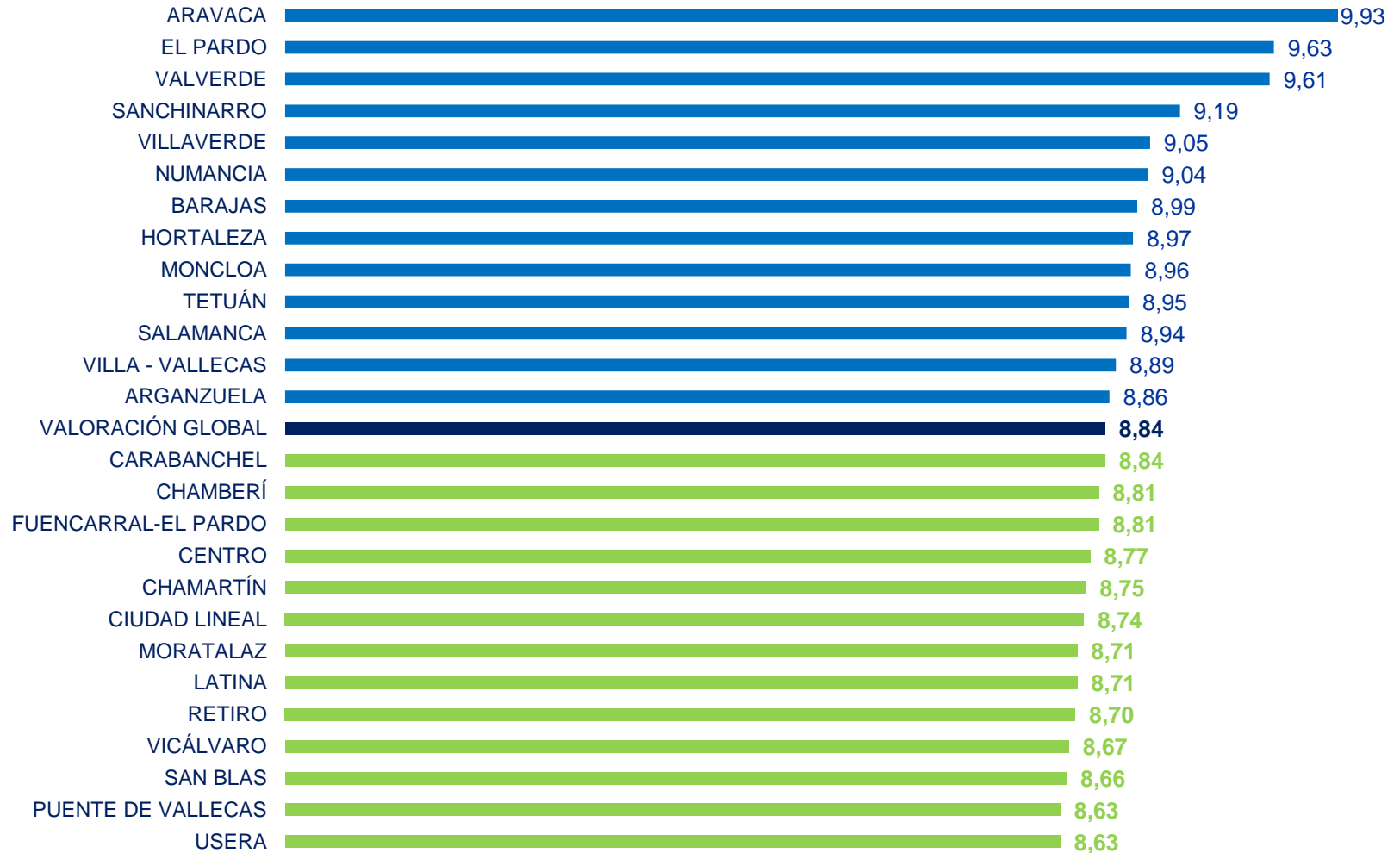
Base 2019: 4.501 usuarios/as

Base 2018: 4.520 usuarios/as

# CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO POR OAC'S

*Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC*

*Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC*



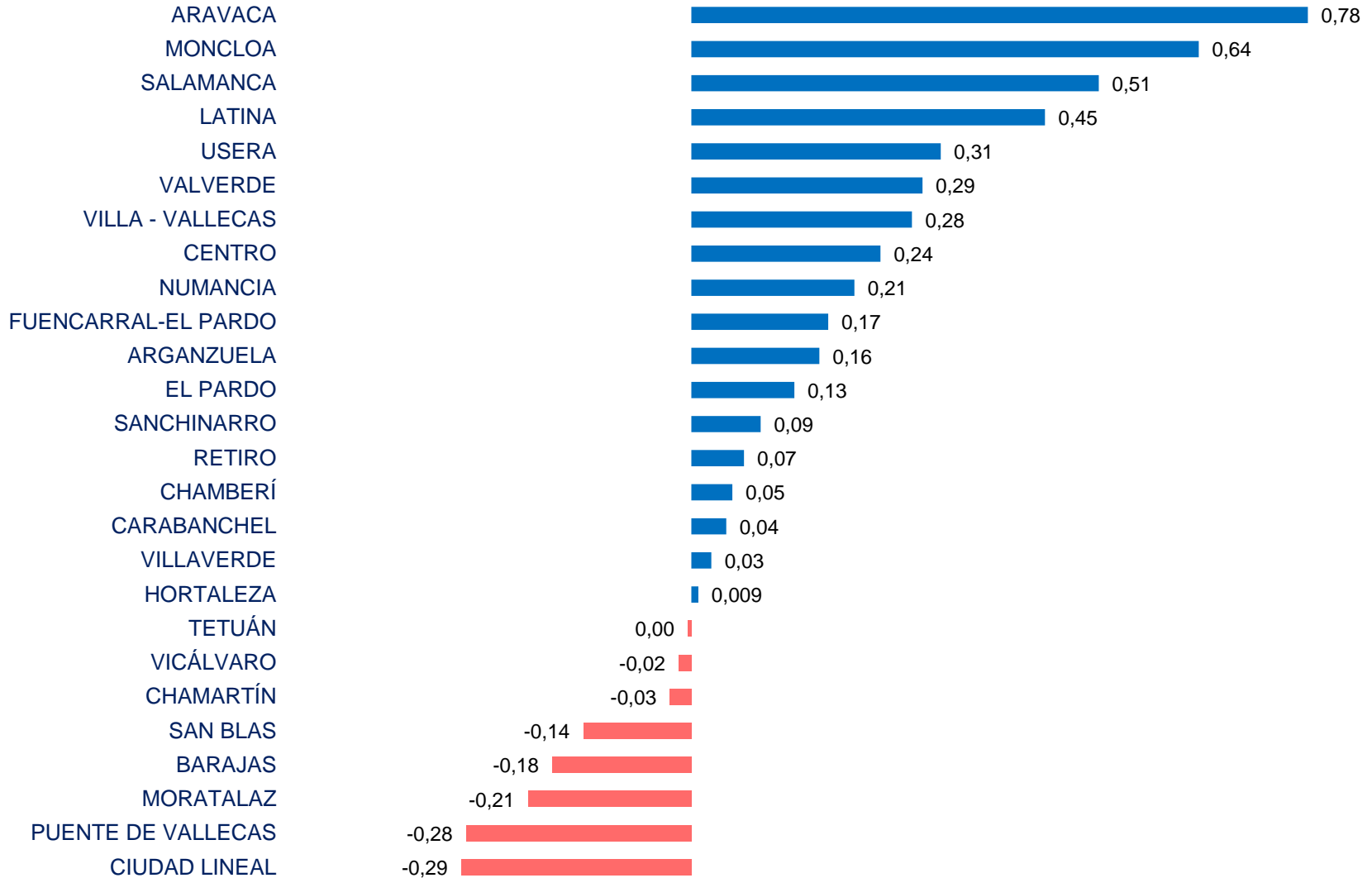
Líneamadrid

*Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid*

# CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO – OAC'S

## Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2018-2019)

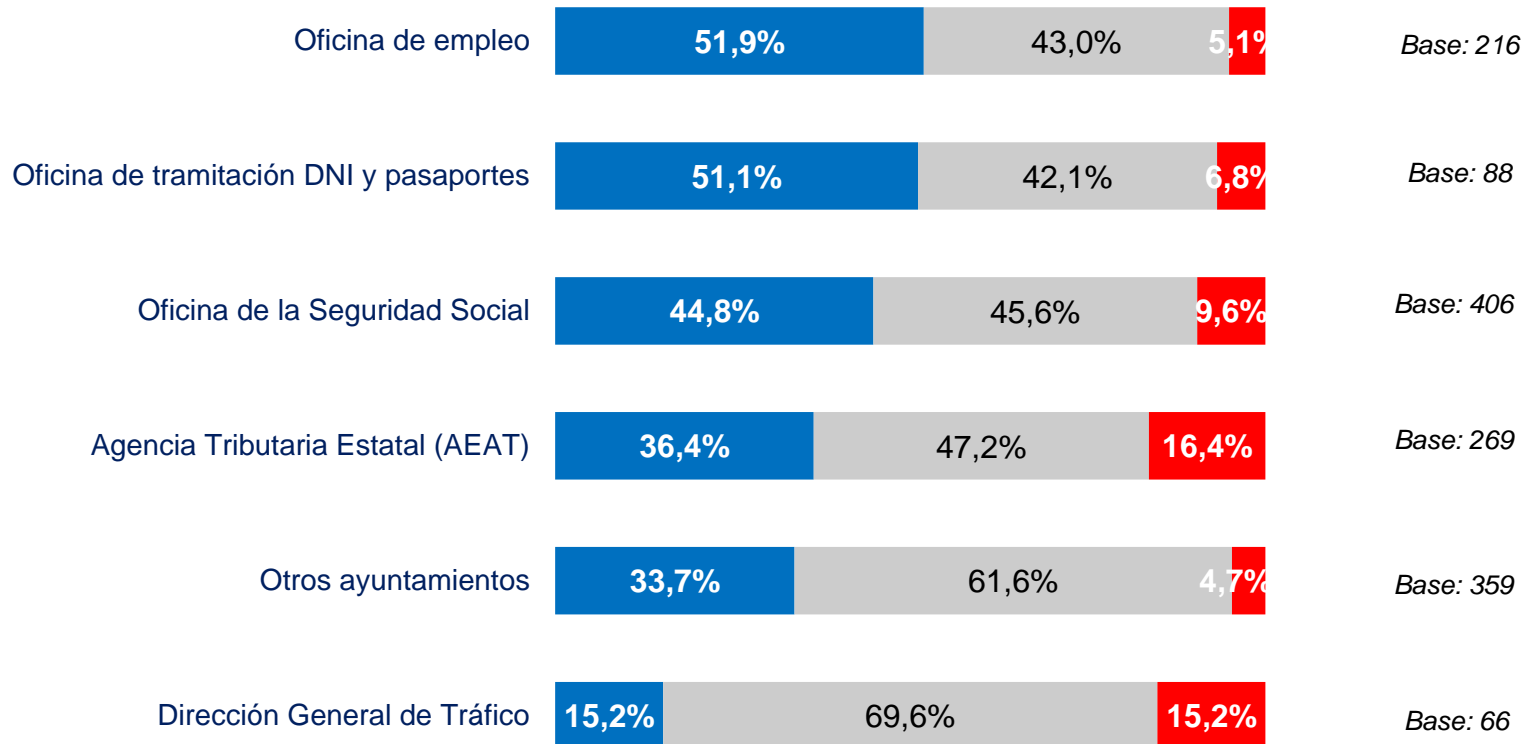
Líneamadrid



*Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid*

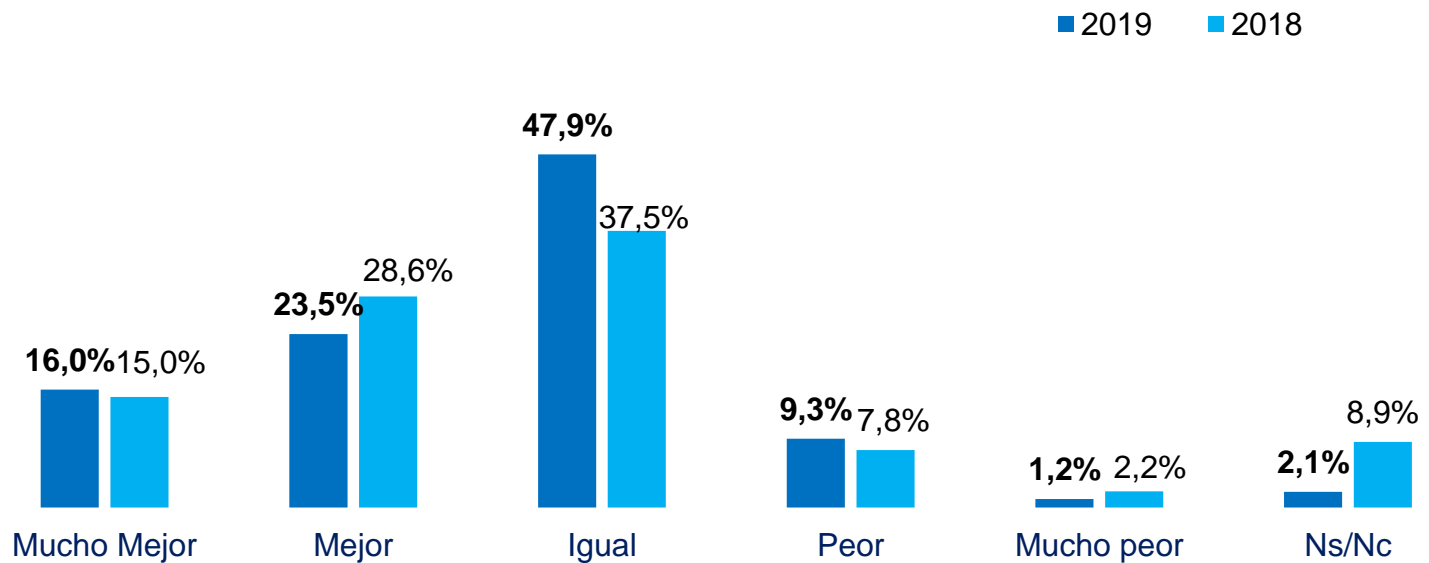
## El servicio de las OAC's Línea Madrid es mejor o peor que...

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



## Servicio OAC's Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones

Líneamadrid



Base 2019: 1.318 usuarios/as

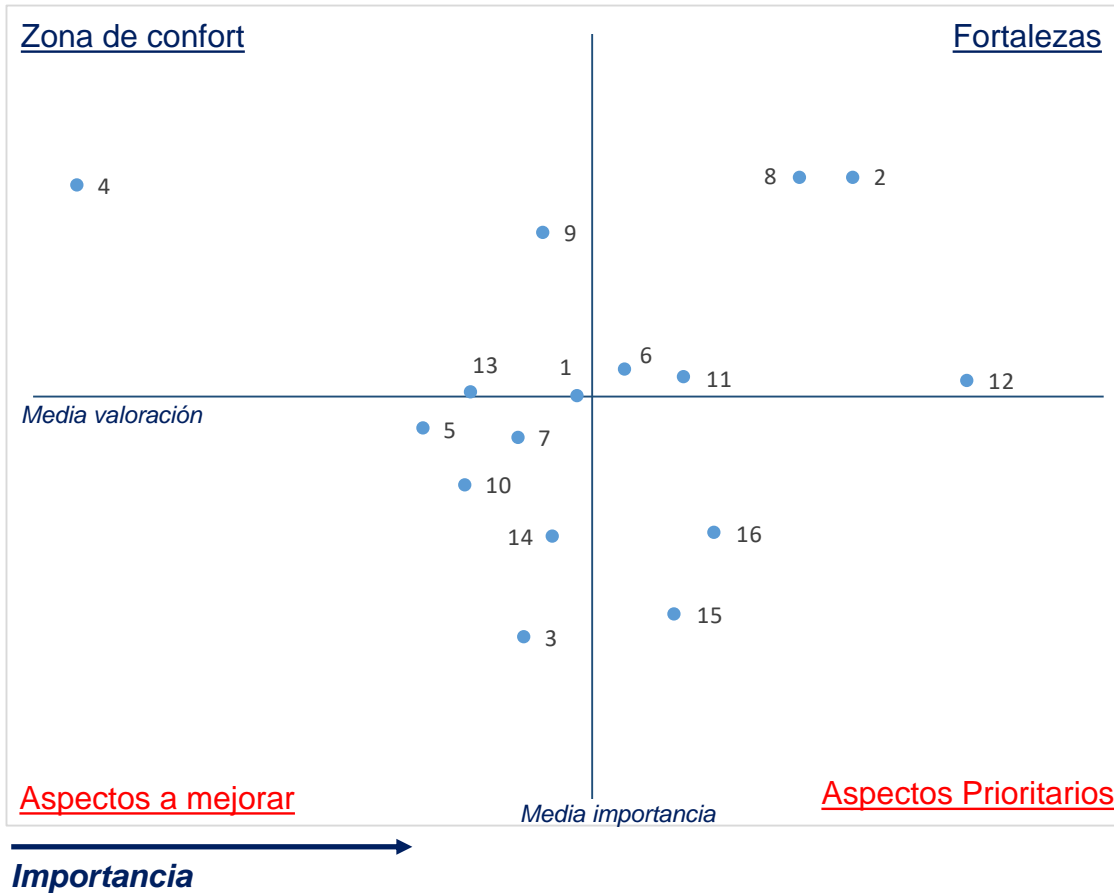
Base 2018: 1.204 usuarios/as

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# MAPA POSICIONAMIENTO – OAC'S

Líneamadrid

V  
a  
l  
o  
r  
a  
c  
i  
ó  
n



## **Fortalezas:**

- 2) Amabilidad y trato del personal
- 6) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 8) Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- 11) Orden y limpieza de la oficina
- 12) Resultado final de la gestión

## **Aspectos Prioritarios:**

- 15) Tiempo de espera en ser atendido
- 16) Tiempo total empleado en realizar la gestión

## **Zona de confort:**

- 1) Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta
- 4) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió
- 9) Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
- 13) Sencillez de la tramitación realizada

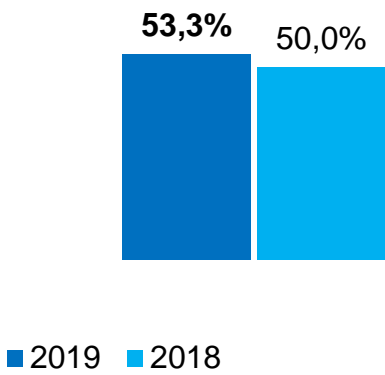
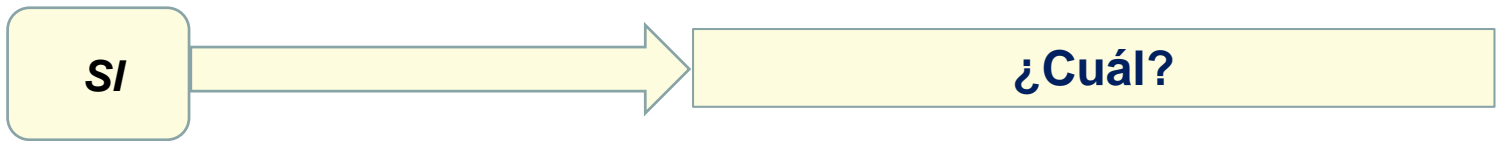
## **Aspectos a mejorar:**

- 3) Cantidad de personal que está atendiendo
- 5) Claridad de los carteles informativos
- 7) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 10) Horario de atención al público
- 14) Sistema de gestión de las colas de espera

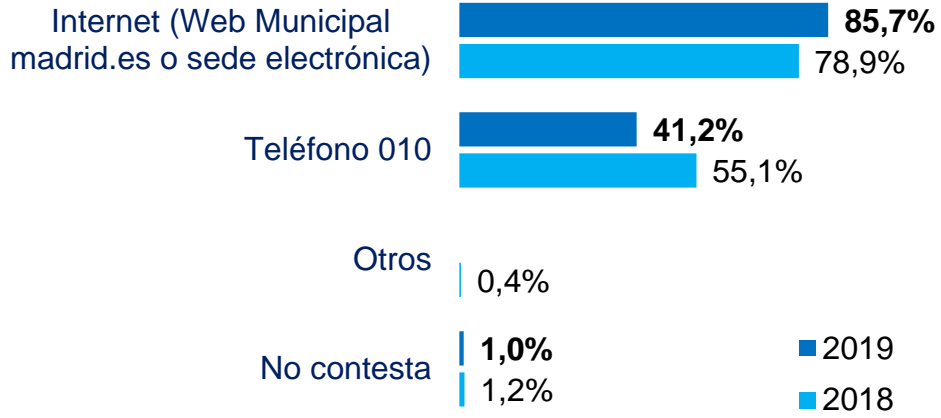
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?



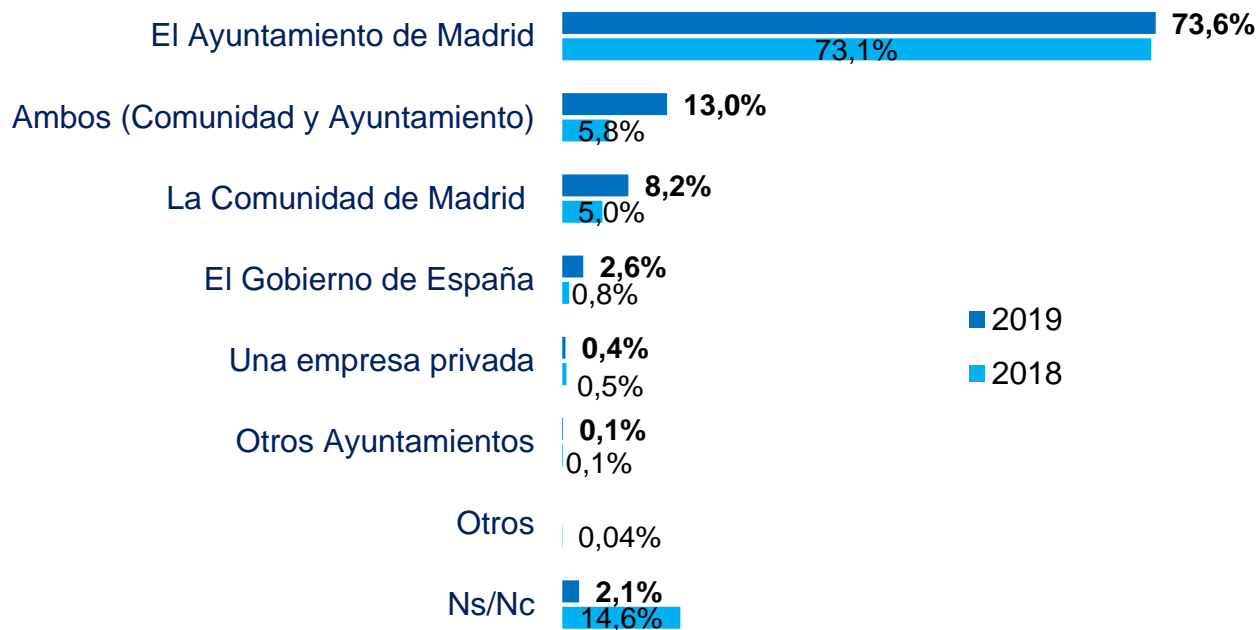
Base 2019: 4.501 usuarios/as  
Base 2018: 4.425 usuarios/as



Base 2019: 2.400 usuarios/as  
Base 2018: 2.211 usuarios/as

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## ¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)



Base 2019: 4.501 usuarios/as

Base 2018: 4.520 usuarios/as



# III. CANAL TELEFÓNICO (010)

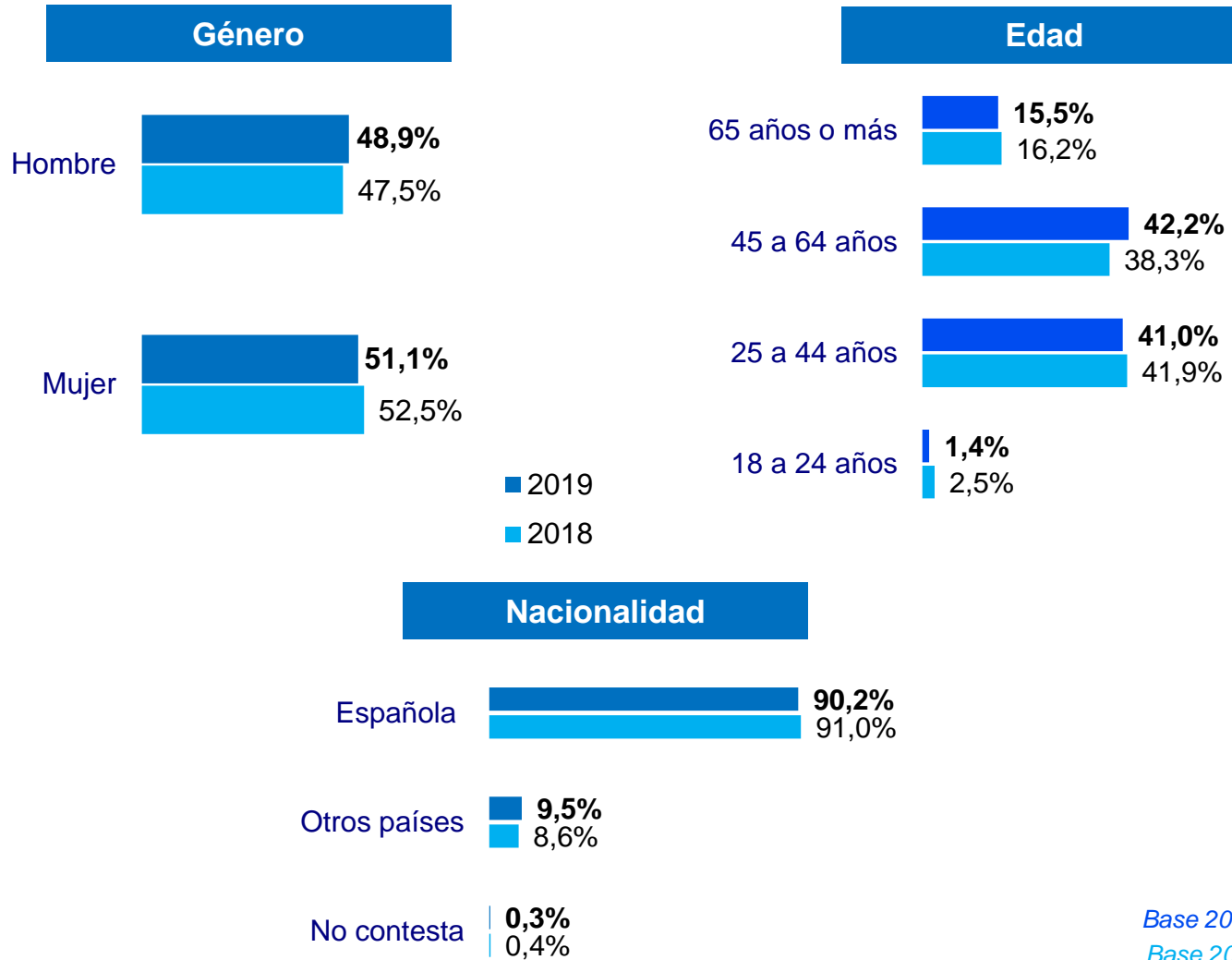
---

# FICHA TÉCNICA - 010

<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
<b>Tamaño Muestral</b>	2.000 entrevistas de satisfacción (Ola 2018, 2.004 encuestas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola 28, realizada en noviembre de 2018.
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/-2,24 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	Octubre-Noviembre de 2019
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# PERFIL DE USUARIO/A - 010



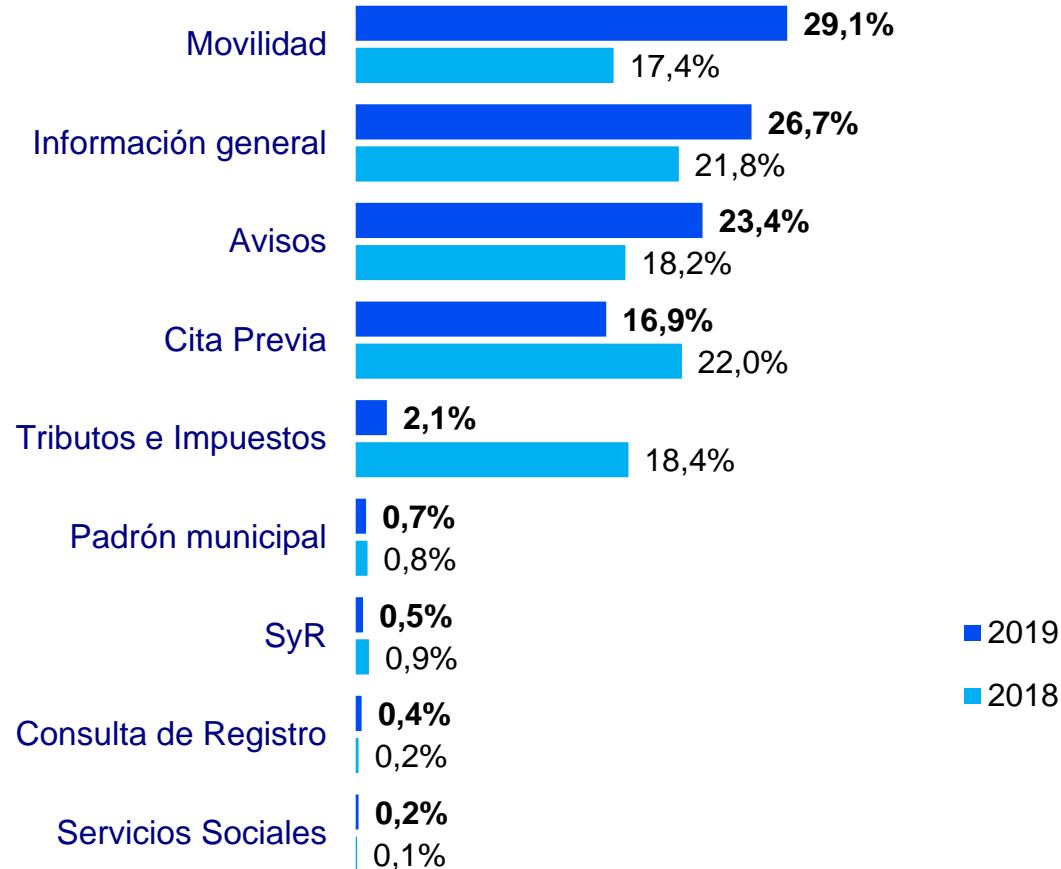
Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.004 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

## TEMÁTICA DE LA LLAMADA



Base 2019: 2.000 usuarios/as

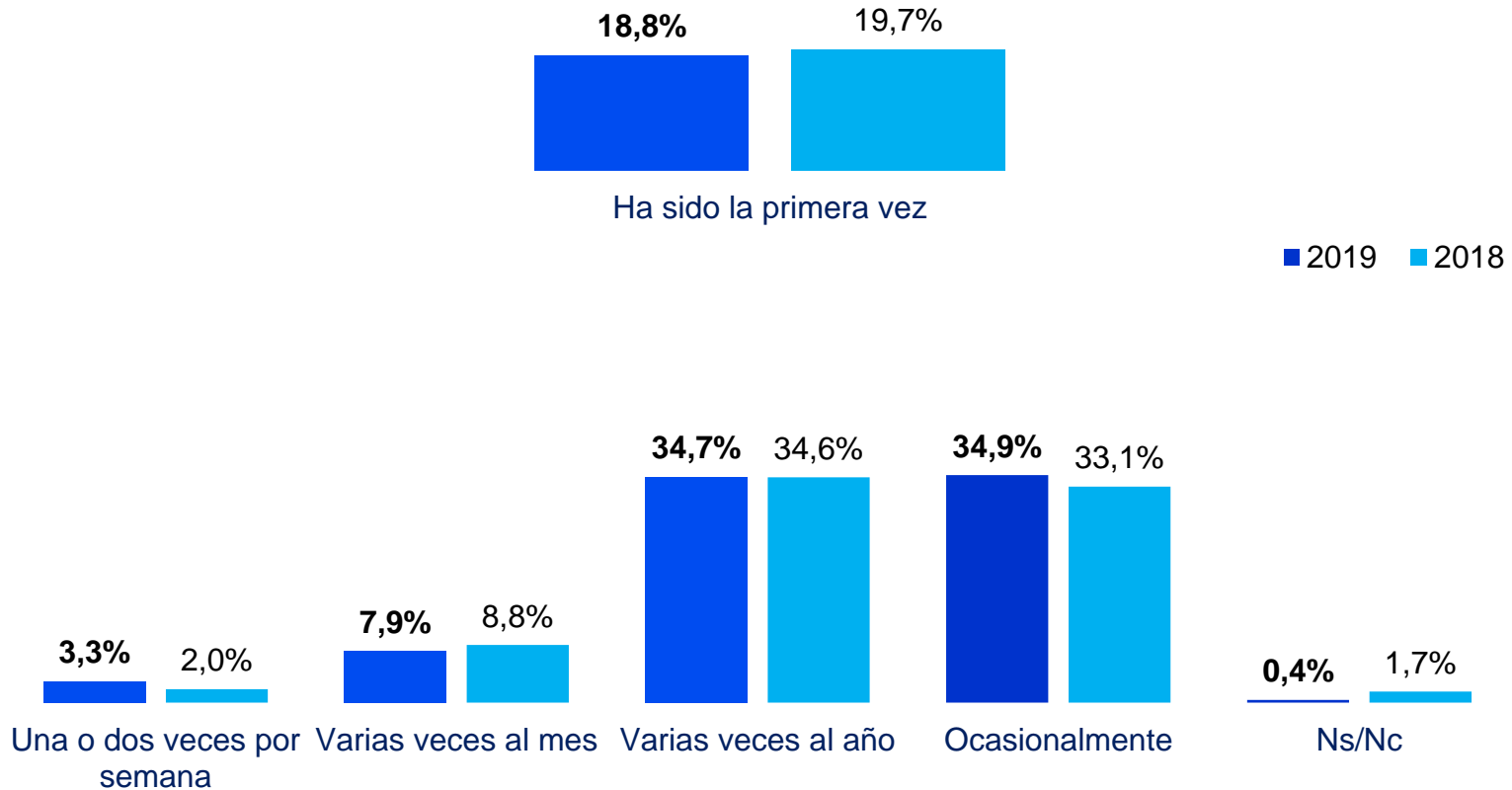
Base 2018: 2.004 usuarios/as

Nota: estos datos corresponden a la información contenida en la base de datos facilitada por Línea Madrid y extraída para hacer la muestra.

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# FRECUENCIA LLAMADA

Líneamadrid



Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.004 usuarios/as

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

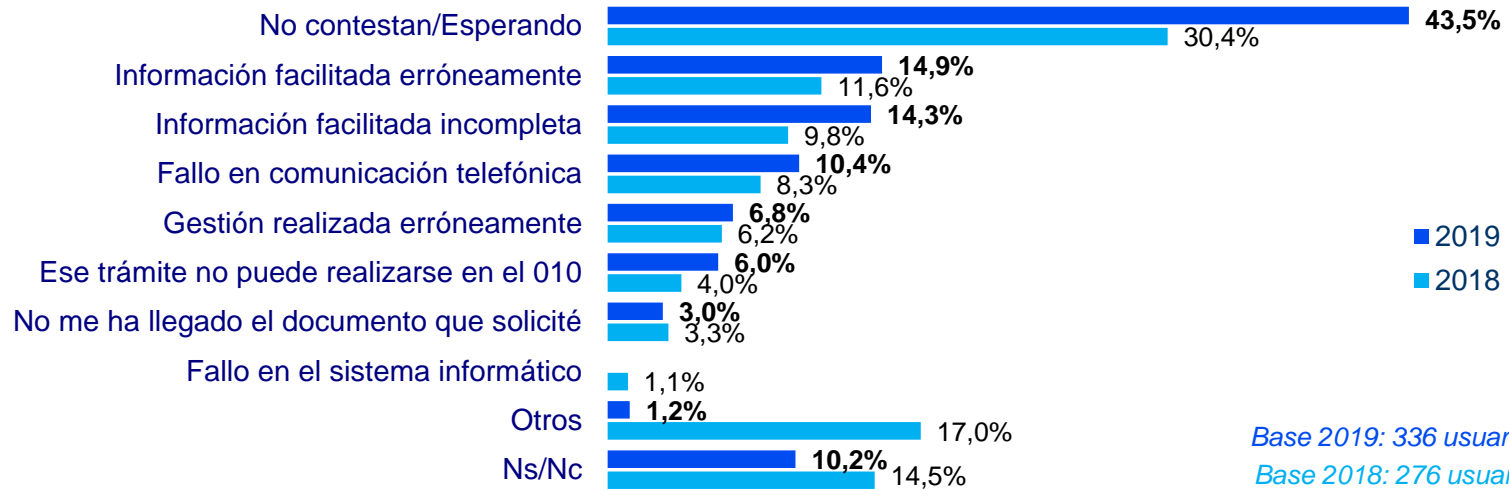
# RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

## SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



Base: 2.000 usuarios/as

## MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



Base 2019: 336 usuarios/as

Base 2018: 276 usuarios/as

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

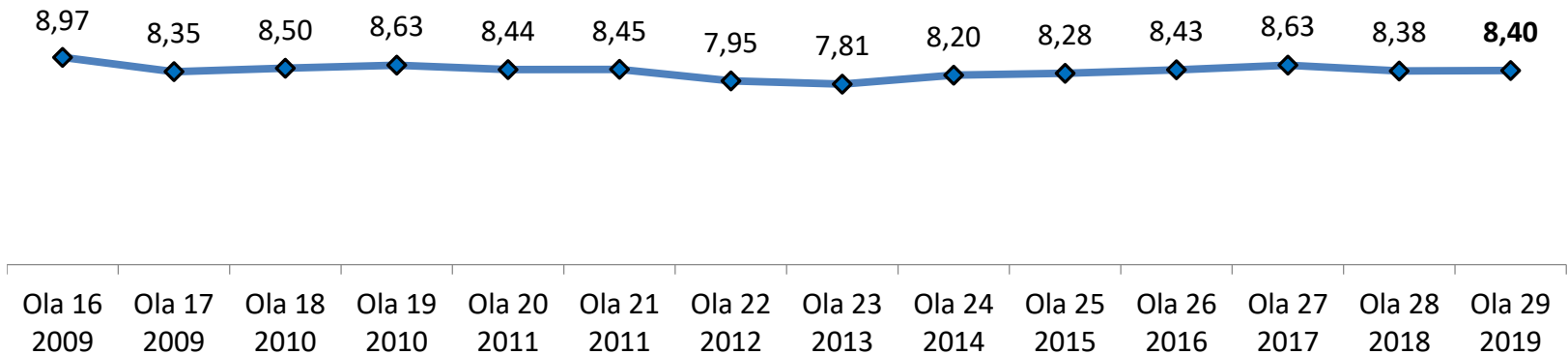
# SATISFACCIÓN GLOBAL – 010



Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.004 usuarios/as

## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2009 HASTA 2019



### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# SATISFACCIÓN POR SERVICIOS - 010

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal	9,86	0,363	(14)*
Registro	9,63	0,518	(8)*
Tasas e impuestos	8,86	1,336	(42)
SyR	8,70	1,337	(10)*
Movilidad	8,62	1,735	(582)
Cita Previa	8,49	1,787	(338)
<b>Total</b>	<b>8,40</b>	<b>1,905</b>	<b>(2000)</b>
Información general	8,37	1,881	(534)
Avisos	8,02	2,162	(468)

\* Base reducida

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

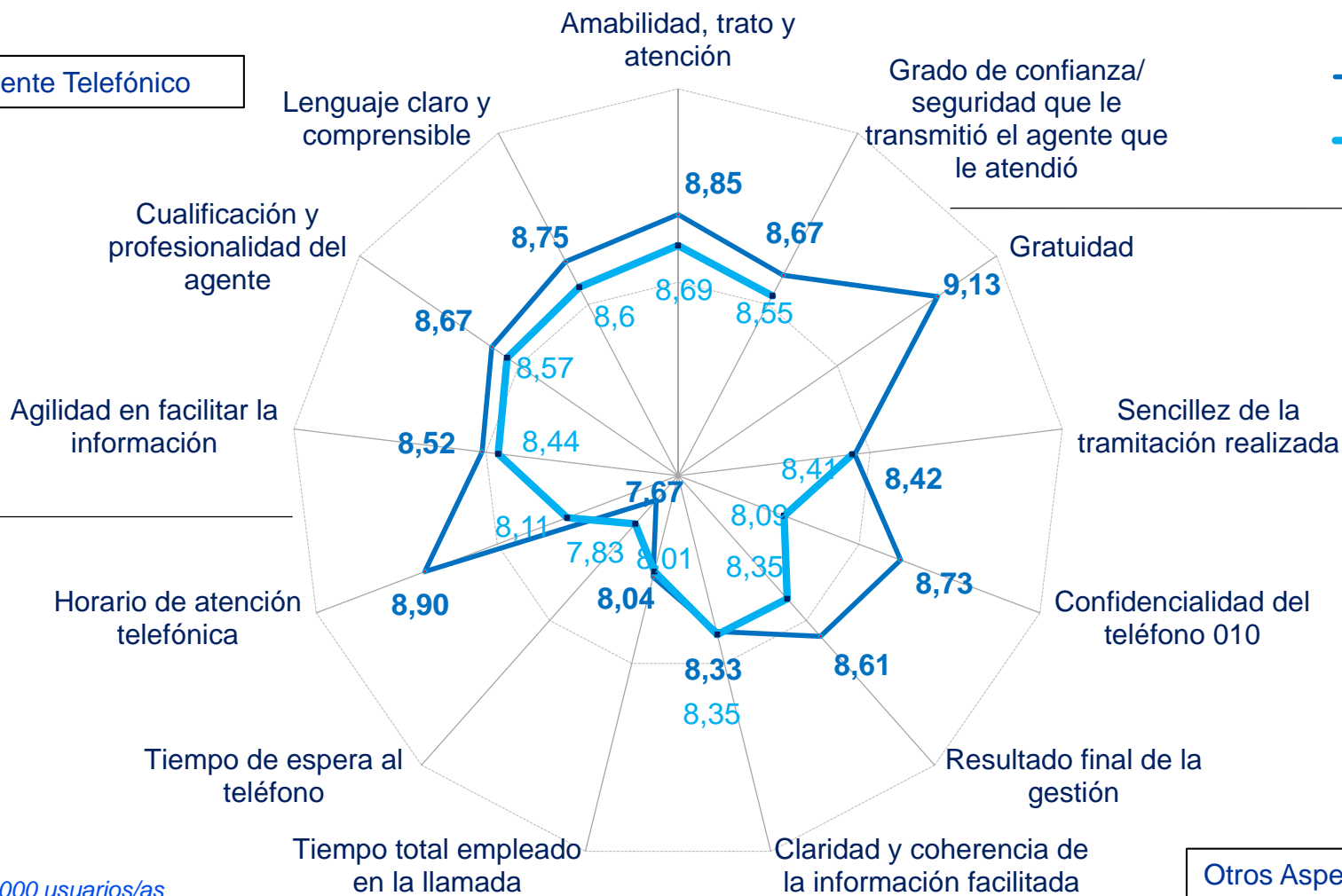


# CALIDAD DEL SERVICIO - 010

Líneamadrid

Agente Telefónico

— 2019  
— 2018



Otros Aspectos

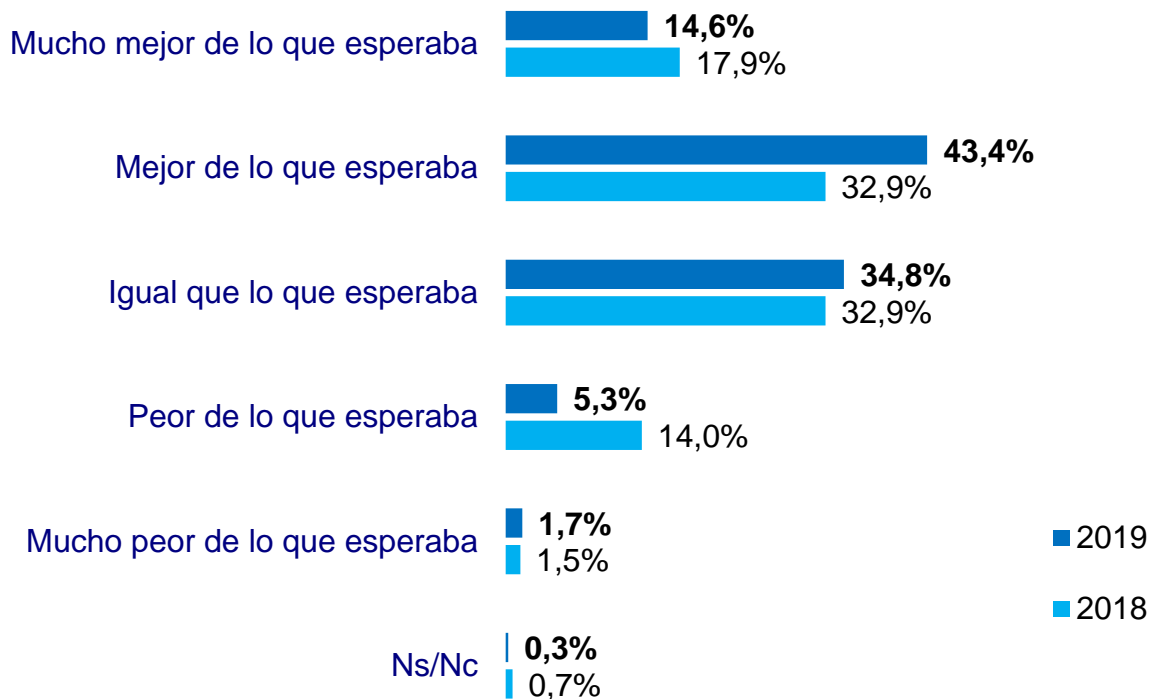
Base 2019: 2.000 usuarios/as  
Base 2018: 2.004 usuarios/as

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EXPECTATIVA ATENCIÓN 010

Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta última llamada...

## ATENCIÓN GLOBAL



Base 2019: 2.000 usuarios/as

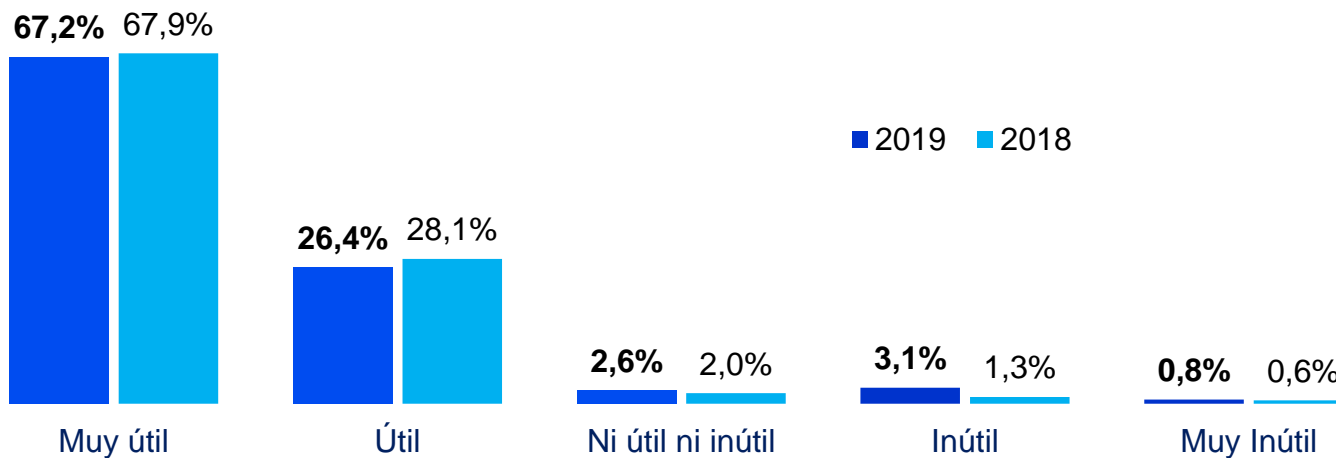
Base 2018: 2.004 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010

Líneamadrid

## UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



Base 2019: 2.000 usuarios/as

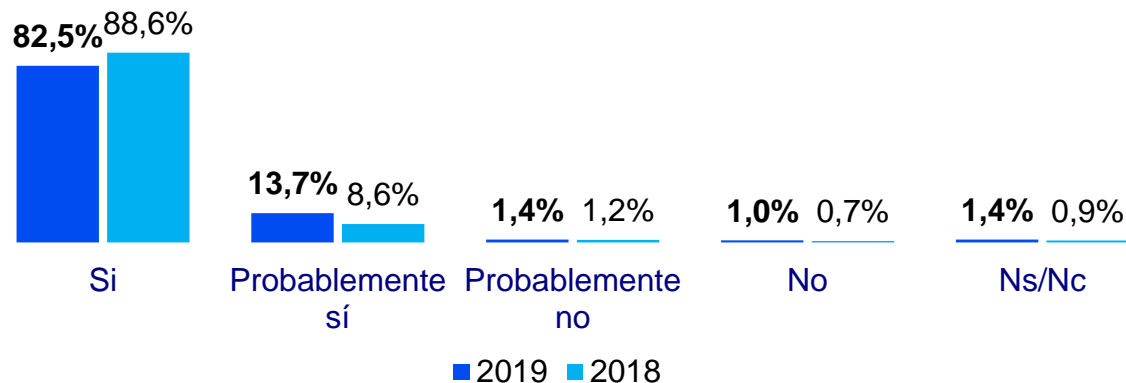
Base 2018: 2.004 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES - 010

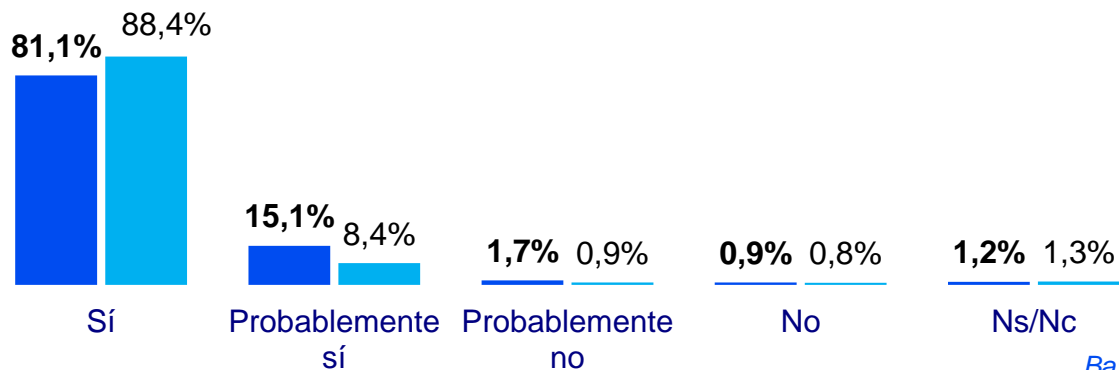
## FIDELIDAD AL SERVICIO

*Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?*



## RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

*¿Recomendaría usted el teléfono 010?*



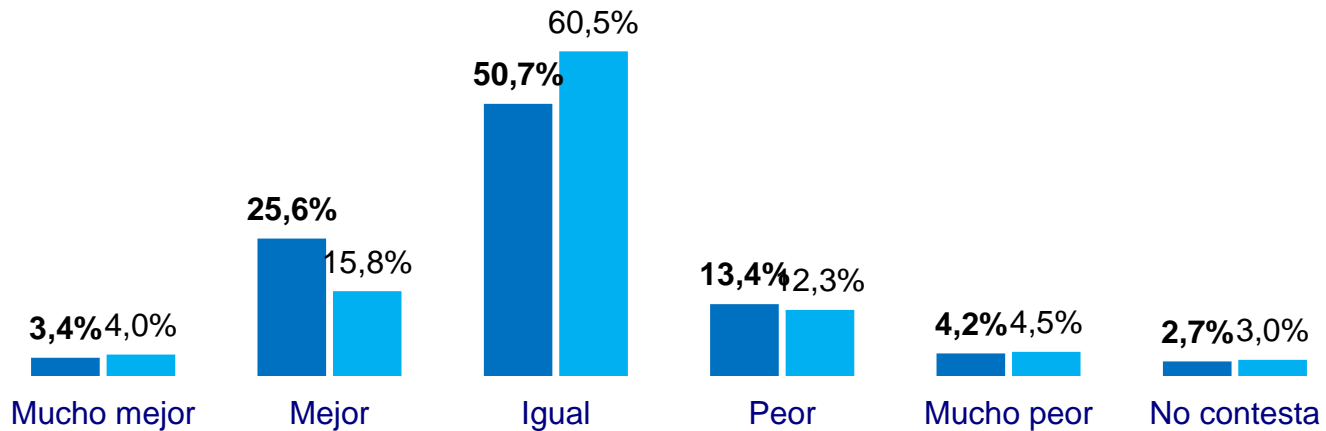
Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.004 usuarios/as

**Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid**

## COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Líneamadrid



Base 2019: 470 usuarios/as  
Base 2018: 324 usuarios/as

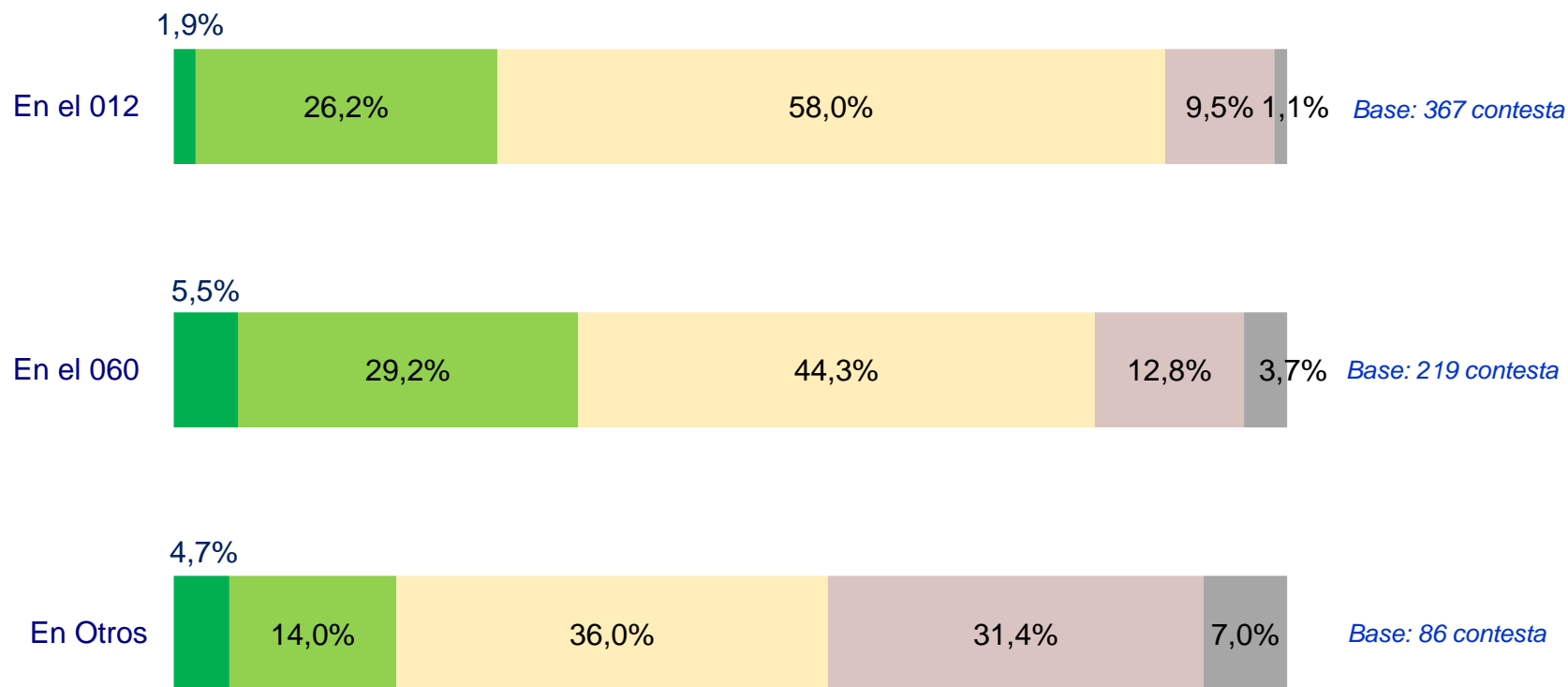
### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# BENCHMARKING - 010

## COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Con el servicio recibido...

Mucho mejor    Mejor    Igual    Peor    No contesta

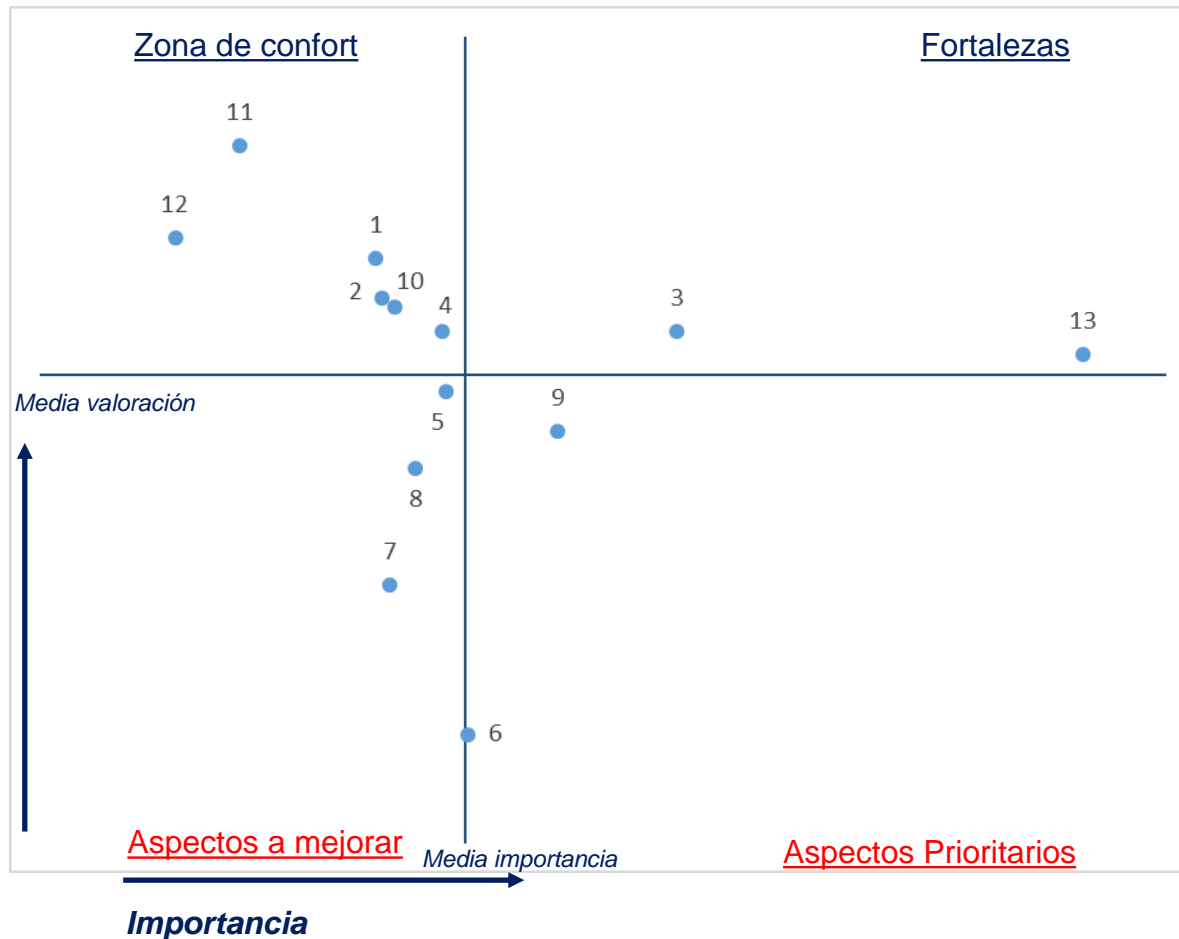


Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# MAPA POSICIONAMIENTO - 010

Líneamadrid

Valoración



## Fortalezas:

- 3) Cualificación y profesionalidad del agente
- 13) Resultado final de la gestión

## Aspectos Prioritarios:

- 6) Tiempo de espera al teléfono
- 9) Sencillez de la tramitación realizada

## Zona de confort:

- 1) Amabilidad trato y atención
- 2) Lenguaje claro y comprensible
- 4) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió
- 10) Confidencialidad del teléfono 010
- 11) Gratuidad
- 12) Horario de atención telefónica

## Aspectos a mejorar:

- 5) Agilidad en facilitar la información
- 7) Tiempo total empleado en la llamada
- 8) Claridad y coherencia de la información facilitada

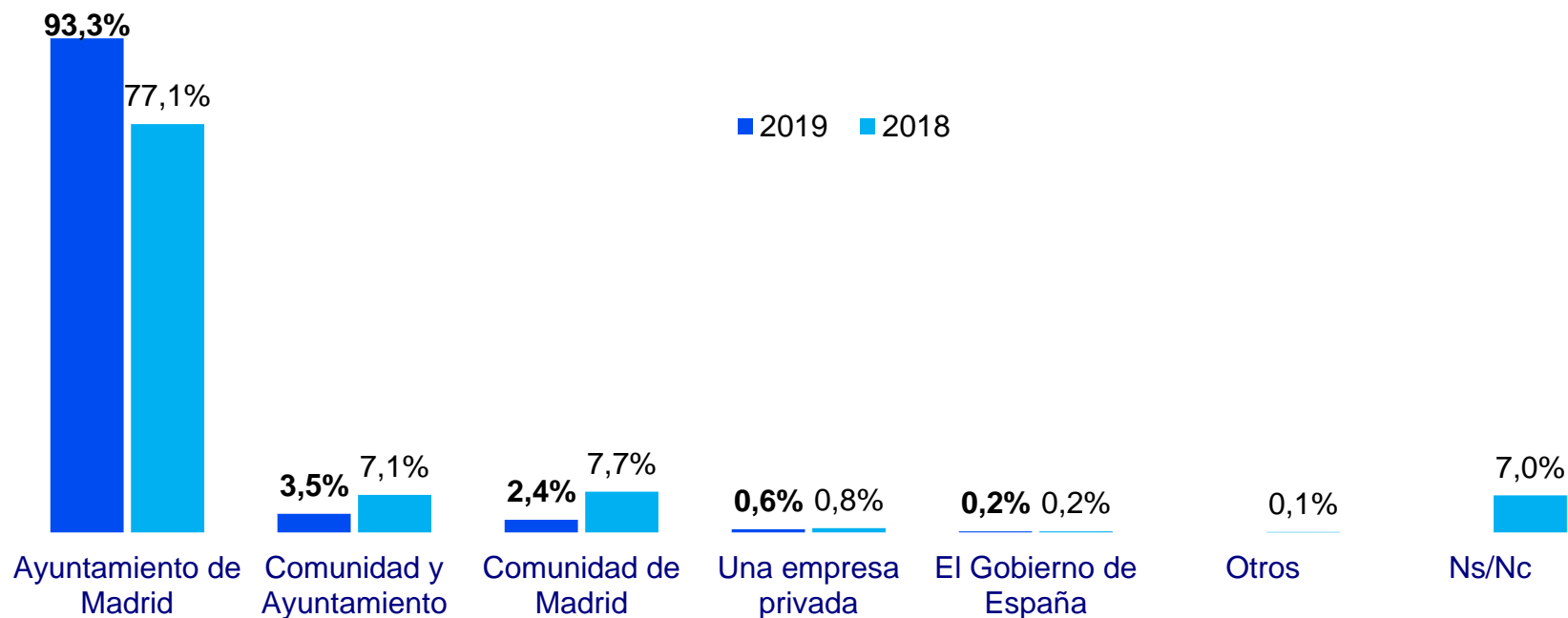
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid?

Líneamadrid



Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.004 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid



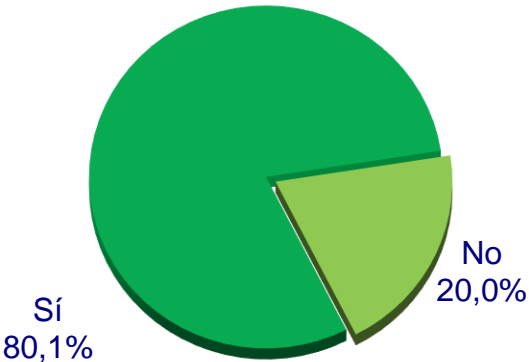
# MAPA POSICIONAMIENTO - 010

## Canales de información

Líneamadrid

¿CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER LA GESTIÓN A TRAVÉS DE OTROS CANALES?

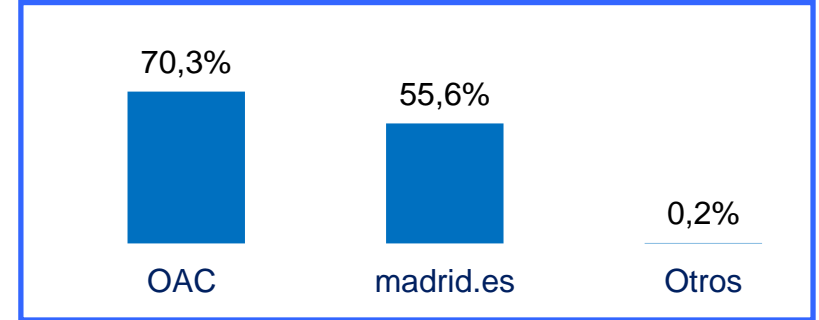
¿Cuál/es?



**Ola 2018:**  
Sí 80,9 %; No 19,1 %

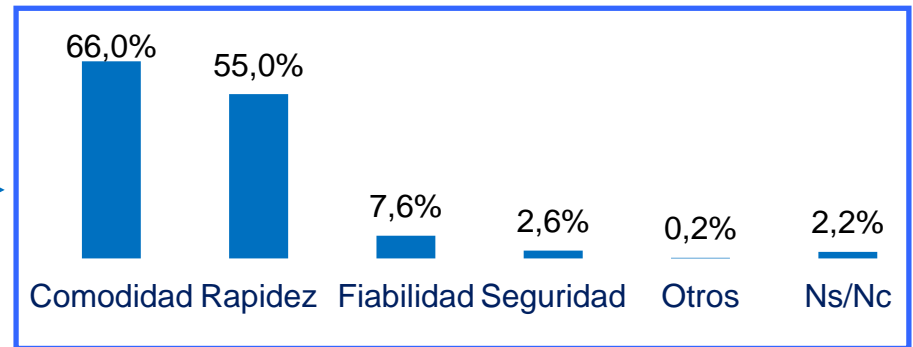
Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.004 usuarios/as



Base: 1.601 usuarios/as  
(respuesta múltiple)

¿Por qué elige 010?



Base: 1.601 usuarios/as  
(respuesta múltiple)

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# IV. CANAL TWITTER @lineamadrid.es

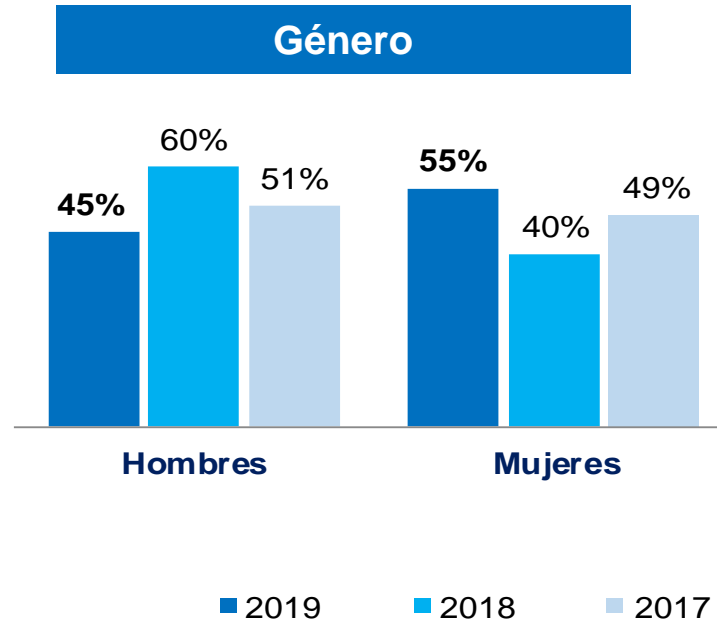
---

# FICHA TÉCNICA – TWITTER @lineamadrid.es

<b>Universo</b>	<b>Cuestionario satisfacción:</b> seguidores/as de Twitter @lineamadrid
<b>Tamaño Muestral</b>	1.107 encuestas autocumplimentadas (1.459 encuestas en 2018)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	Censal sobre usuarios/as de Twitter @lineamadrid La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todos/as los/as usuarios/as del servicio fueron, por tanto, invitados/as a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.
<b>Error Muestral</b>	Tomando como universo el total de número de seguidores/as de la cuenta @lineamadrid (146.100), el error para el total de la muestra es del $\pm 2,99$ % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
<b>Trabajo realizado por</b>	Informe realizado por <b>Adhara Marketing Tools, S.L.</b> en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid
<b>Fecha de recogida de información</b>	noviembre de 2019

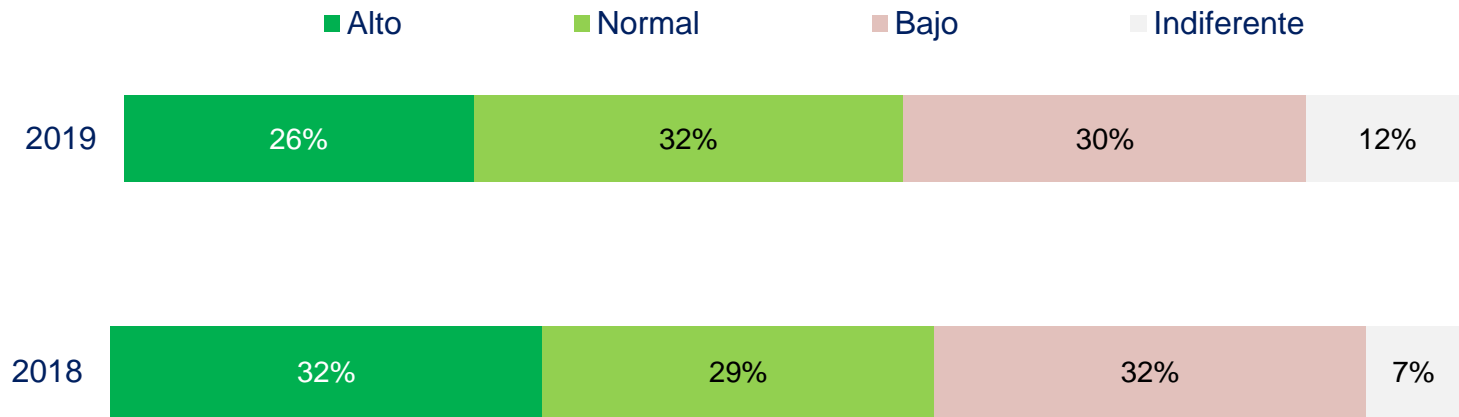
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Las personas que han respondido a la encuesta han sido...



2019: 1.107 usuarios/as  
2018: 1.459 usuarios/as  
2017: 1.083 usuarios/as

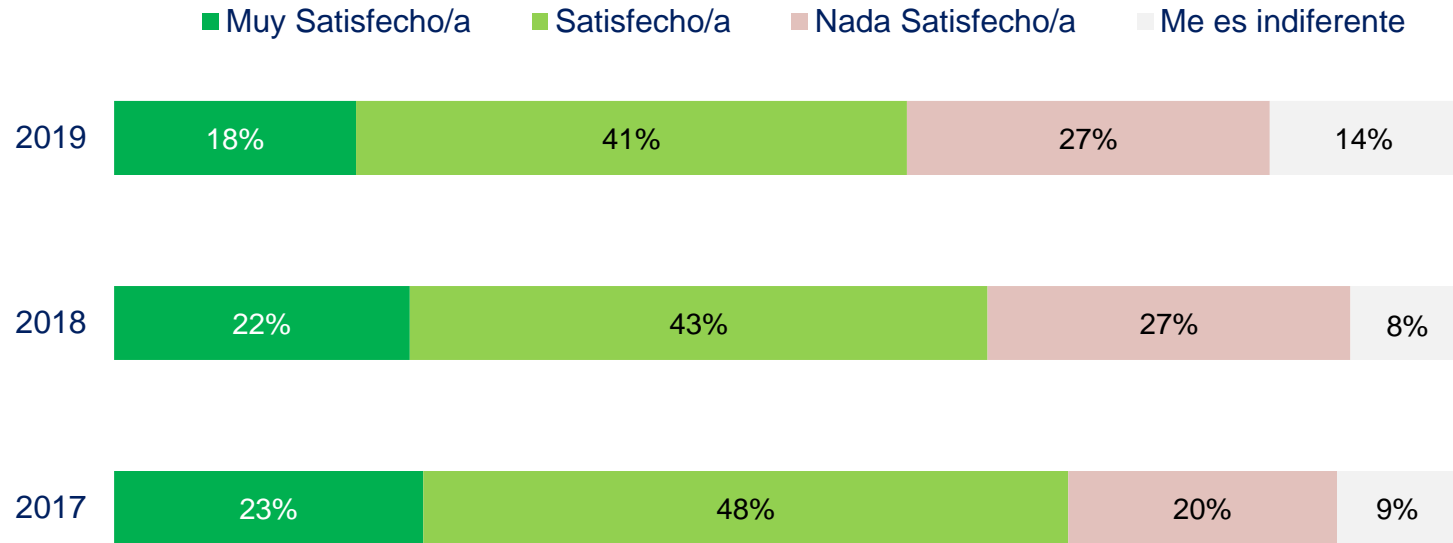
## Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid



2019: 890 usuarios/as  
2018: 908 usuarios/as

## Satisfacción con la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid

Líneamadrid

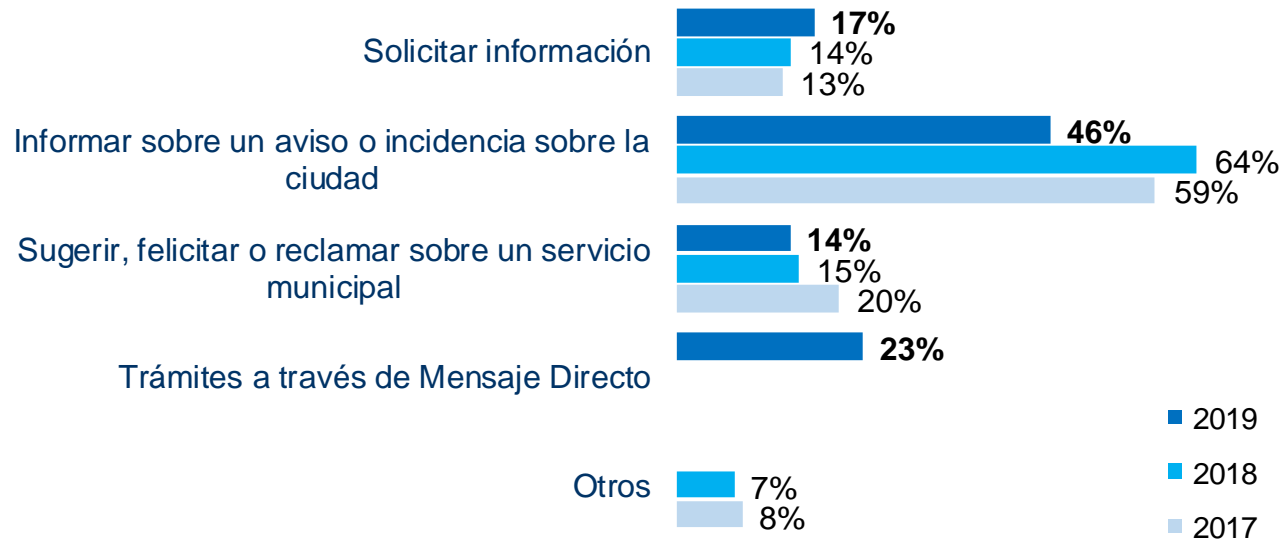


2019: 1.007 usuarios/as  
2018: 1.285 usuarios/as  
2017: 1.015 usuarios/as

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

### ¿Cuál fue el motivo de la mención?



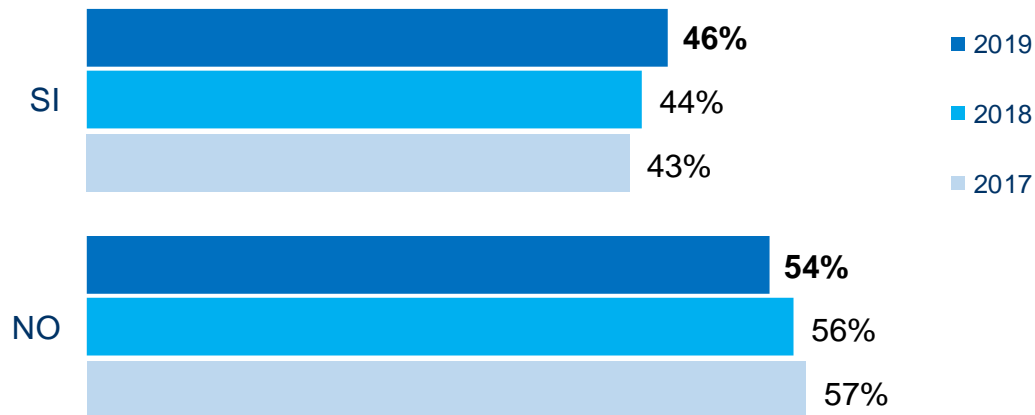
■ 2019  
■ 2018  
■ 2017

2019: 723 usuarios/as  
2018: 899 usuarios/as  
2017: 831 usuarios/as

**Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid**

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

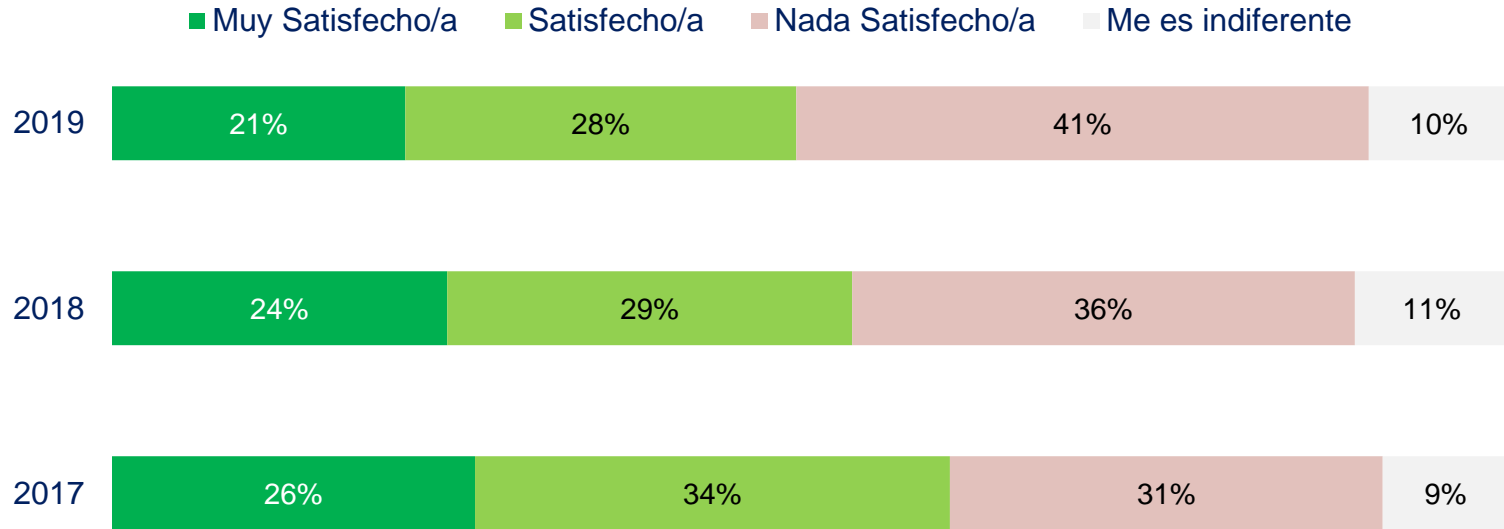
¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



2019: 1.107 usuarios/as  
2018: 1.459 usuarios/as  
2017: 1.083 usuarios/as

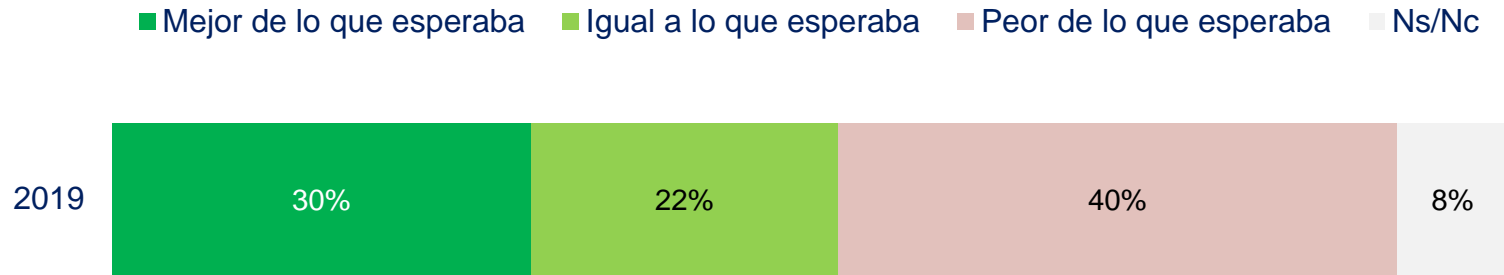


## Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid



2019: 721 usuarios/as  
2018: 735 usuarios/as  
2017: 831 usuarios/as

Respecto a lo que esperabas de nosotros,  
dirías que el servicio ha sido:



2019: 638 usuarios/as

# V. CANAL WEB [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

---

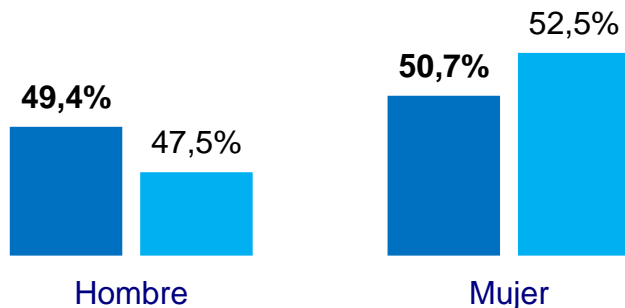
# FICHA TÉCNICA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as de www.madrid.es y sede electrónica
<b>Tamaño Muestral</b>	2.000 encuestas telefónicas. (En 2018 se realizaron 2.005 encuestas telefónicas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : aleatorio sobre usuarios/as de www.madrid.es y sede electrónica. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión tomando como variable dependiente la satisfacción global y como independientes cada uno de los atributos que miden la calidad de servicio.
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.
<b>Fecha de recogida de información</b>	octubre-noviembre de 2019

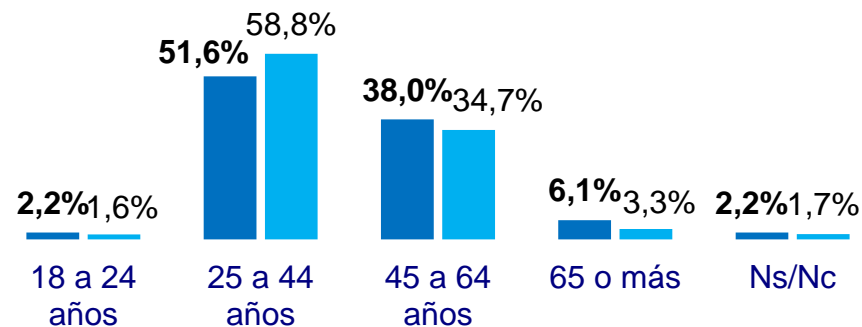
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# PERFIL DE USUARIO/A – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

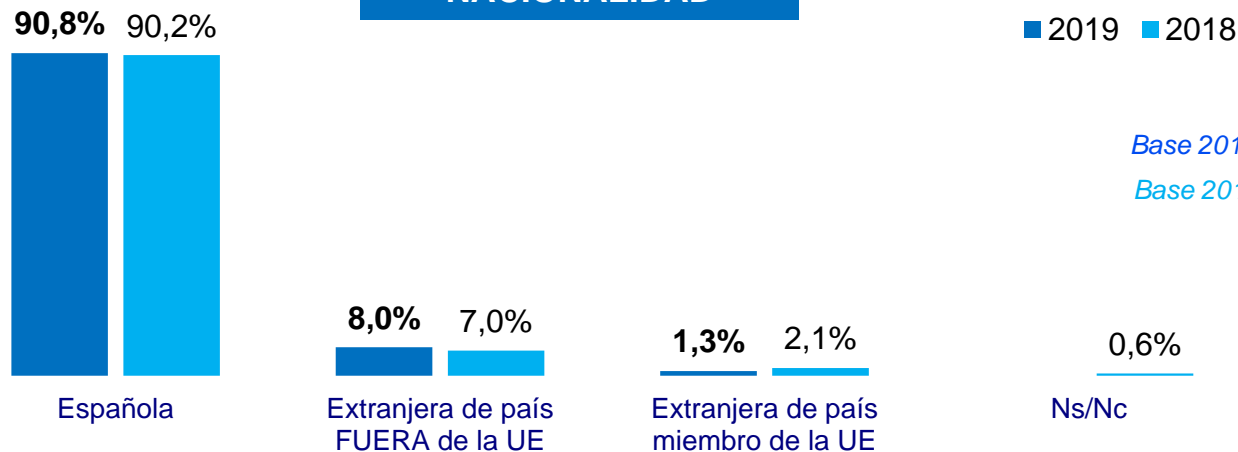
## GÉNERO



## EDAD\*



## NACIONALIDAD



Base 2019: 2.000 usuarios/as

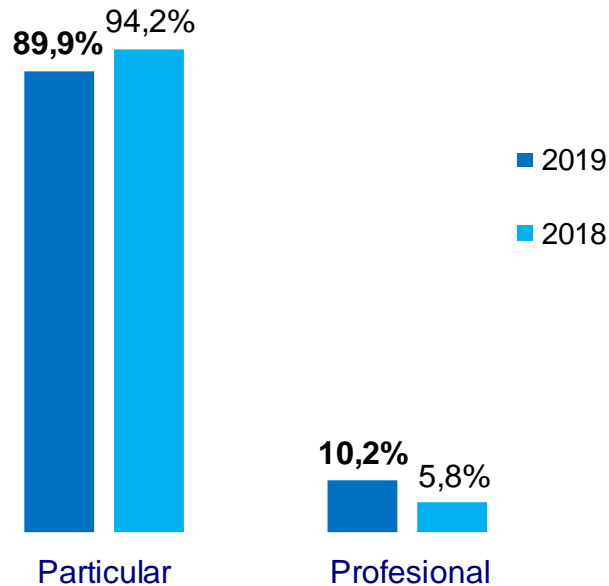
Base 2018: 2.005 usuarios/as

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## CARÁCTER DE LA GESTIÓN

Líneamadrid



Base 2019: 2.000 usuarios/as  
Base 2018: 2.005 usuarios/as

## Temas más habituales que han motivado la visita a www.madrid.es:

### BUSCAR INFORMACIÓN

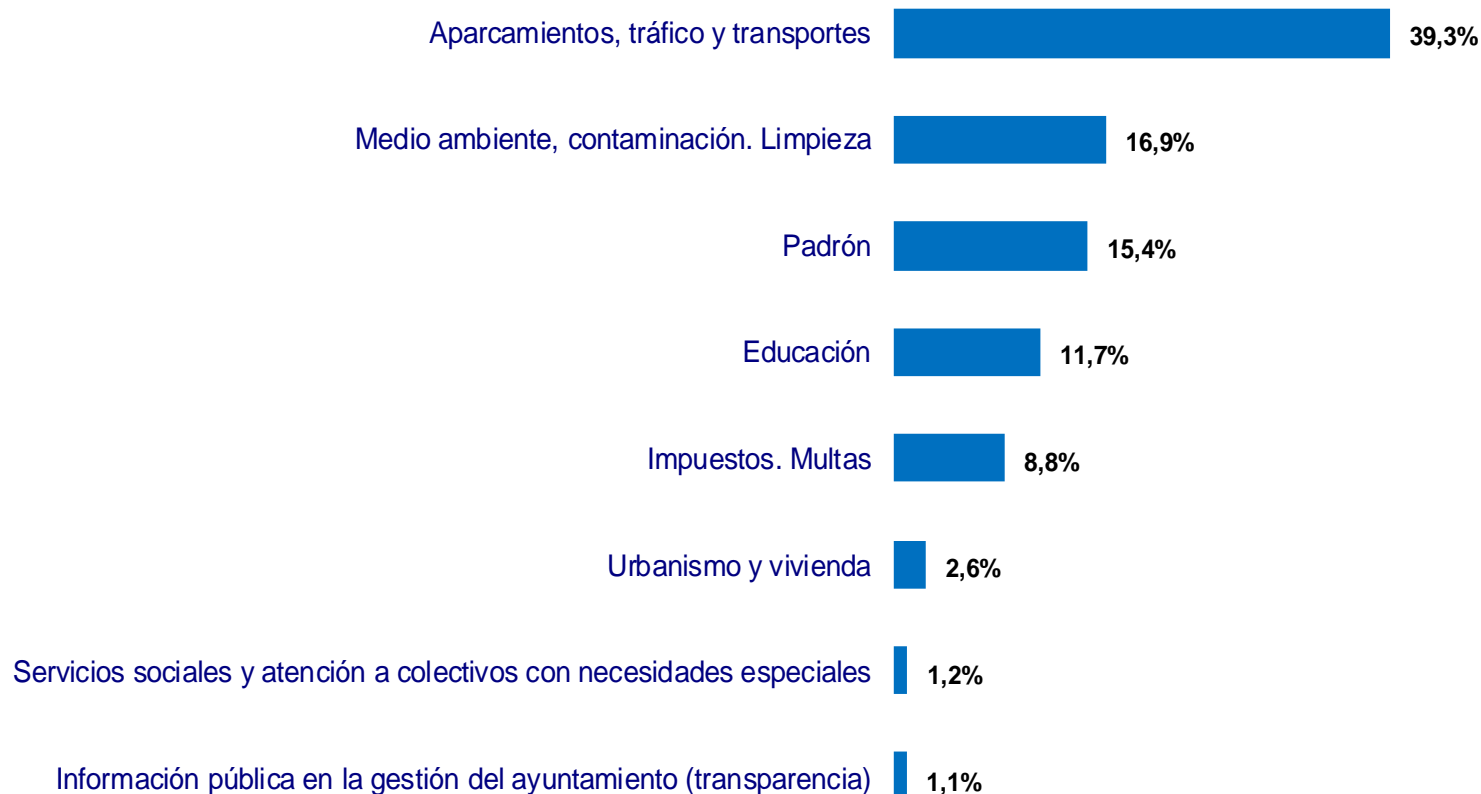


Base: 1.055 usuarios/as

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## Temas más habituales que han motivado la visita a sede electrónica

### REALIZAR GESTIÓN

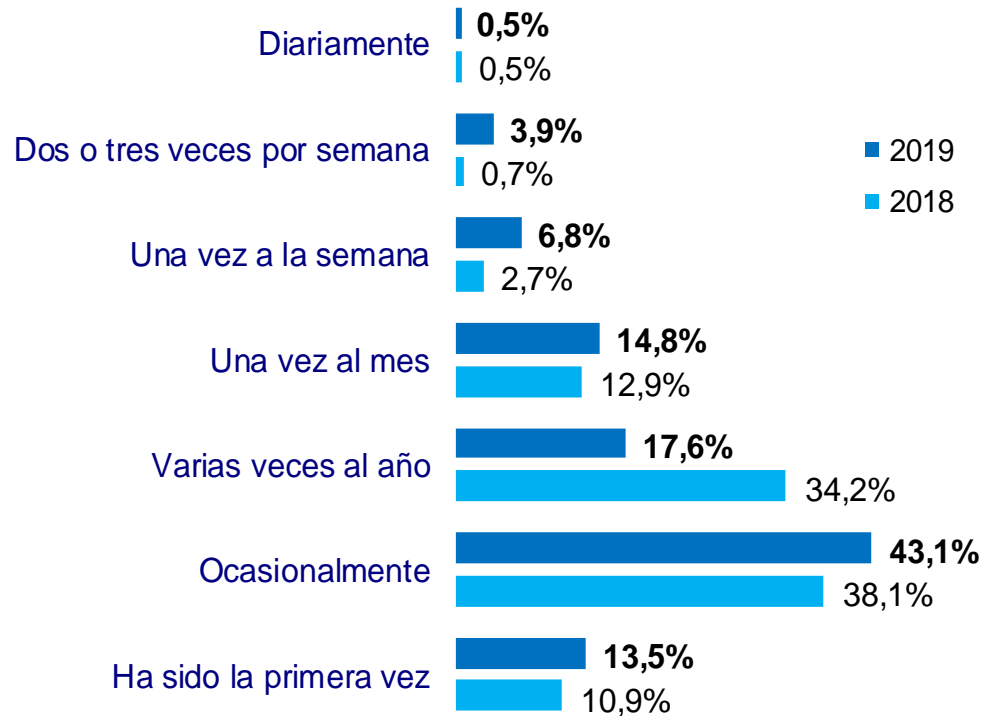


Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 1 %

Base: 1.387 usuarios/as

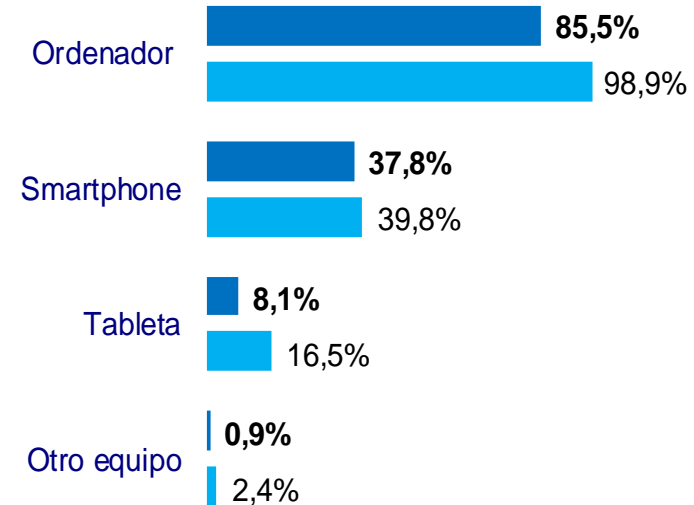
# CANALES DE INFORMACIÓN – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN



## ACCESO A LA WEB

Respuesta múltiple



Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.005 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

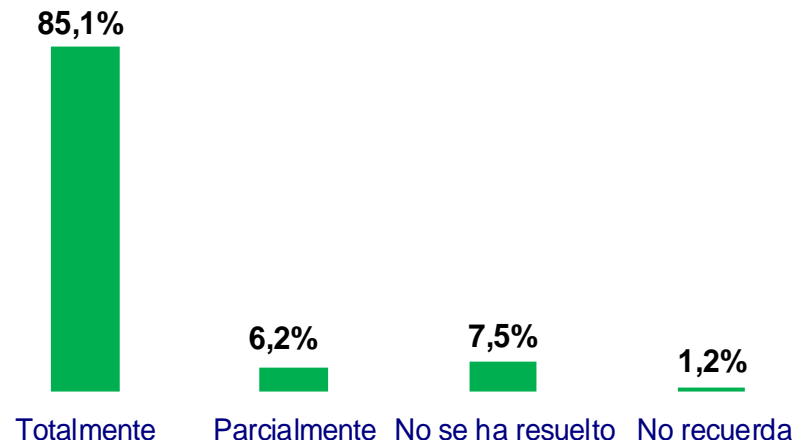


# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

En qué medida realizó con éxito la  
GESTIÓN ELECTRÓNICA

Sede electrónica

En que medida encontró la  
INFORMACIÓN QUE BUSCABA  
madrid.es



Base Gestión: 1.616 usuarios/as  
Base Información: 1.127 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

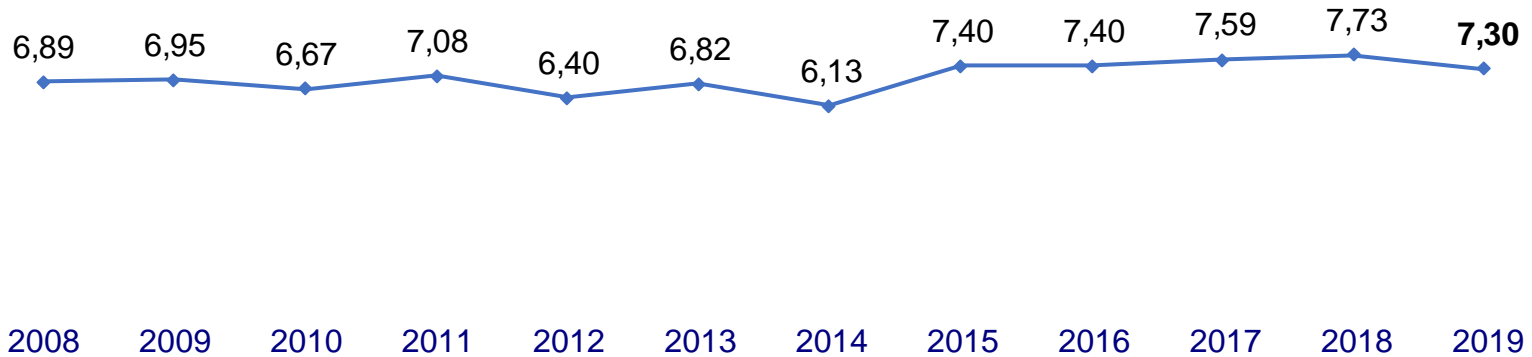
# SATISFACCIÓN GLOBAL – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid



Base 2019: 2.000 usuarios/as  
Base 2018: 2.005 usuarios/as

## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2018)



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# SATISFACCIÓN GLOBAL— WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



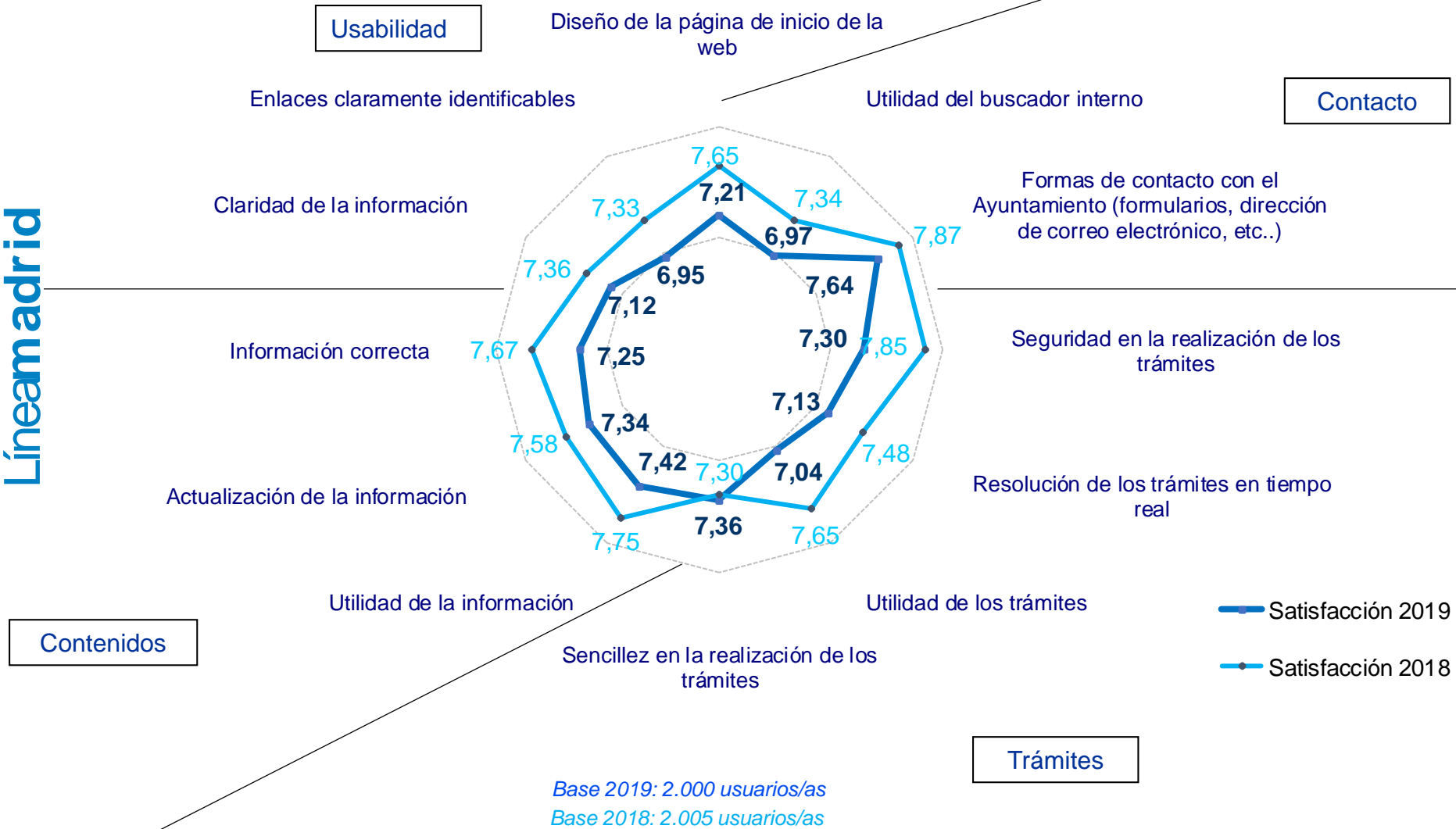
*Base Gestión: 1.616 usuarios/as*

*Base Información: 1.127 usuarios/as*

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

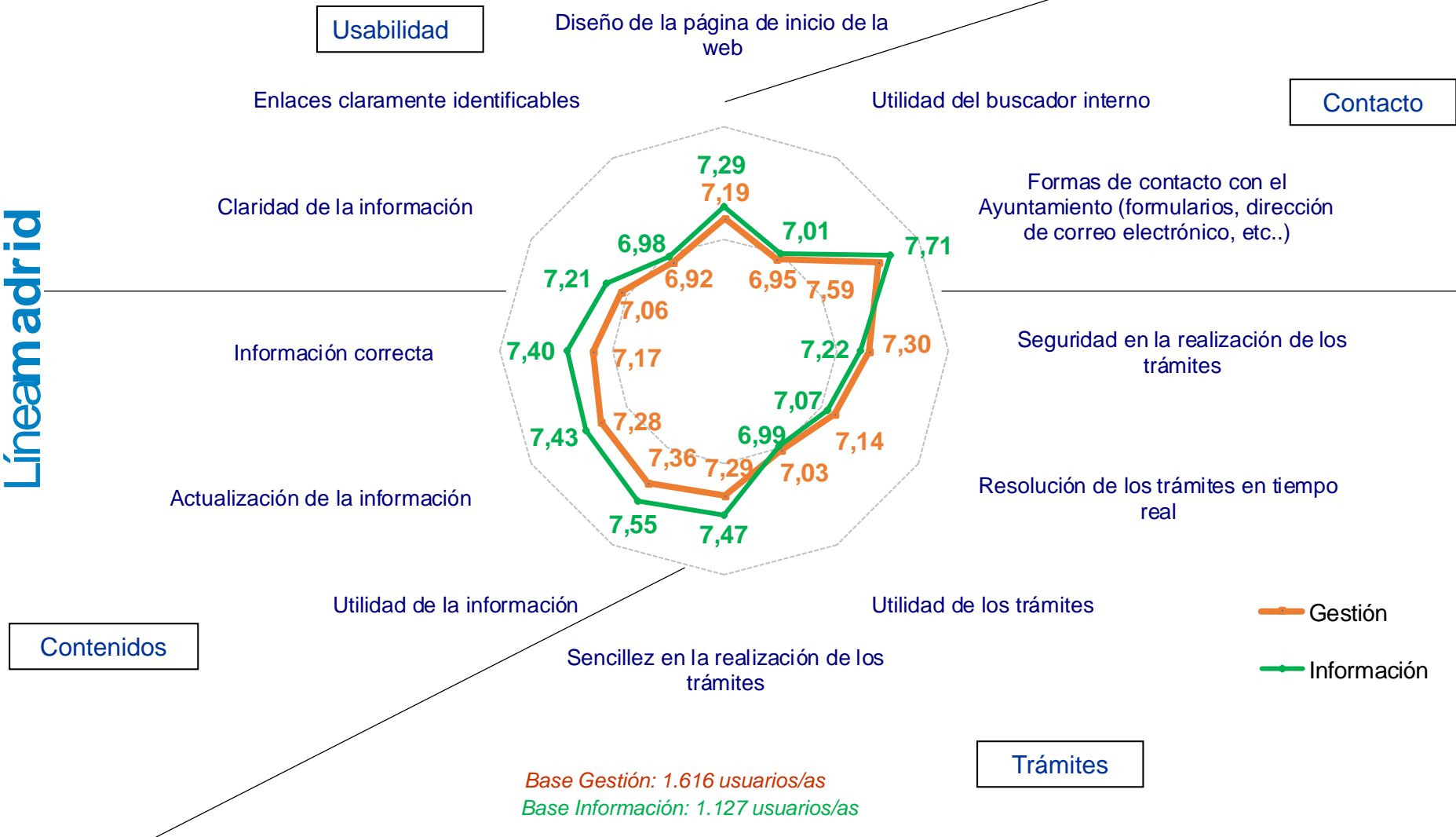
Líneamadrid



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

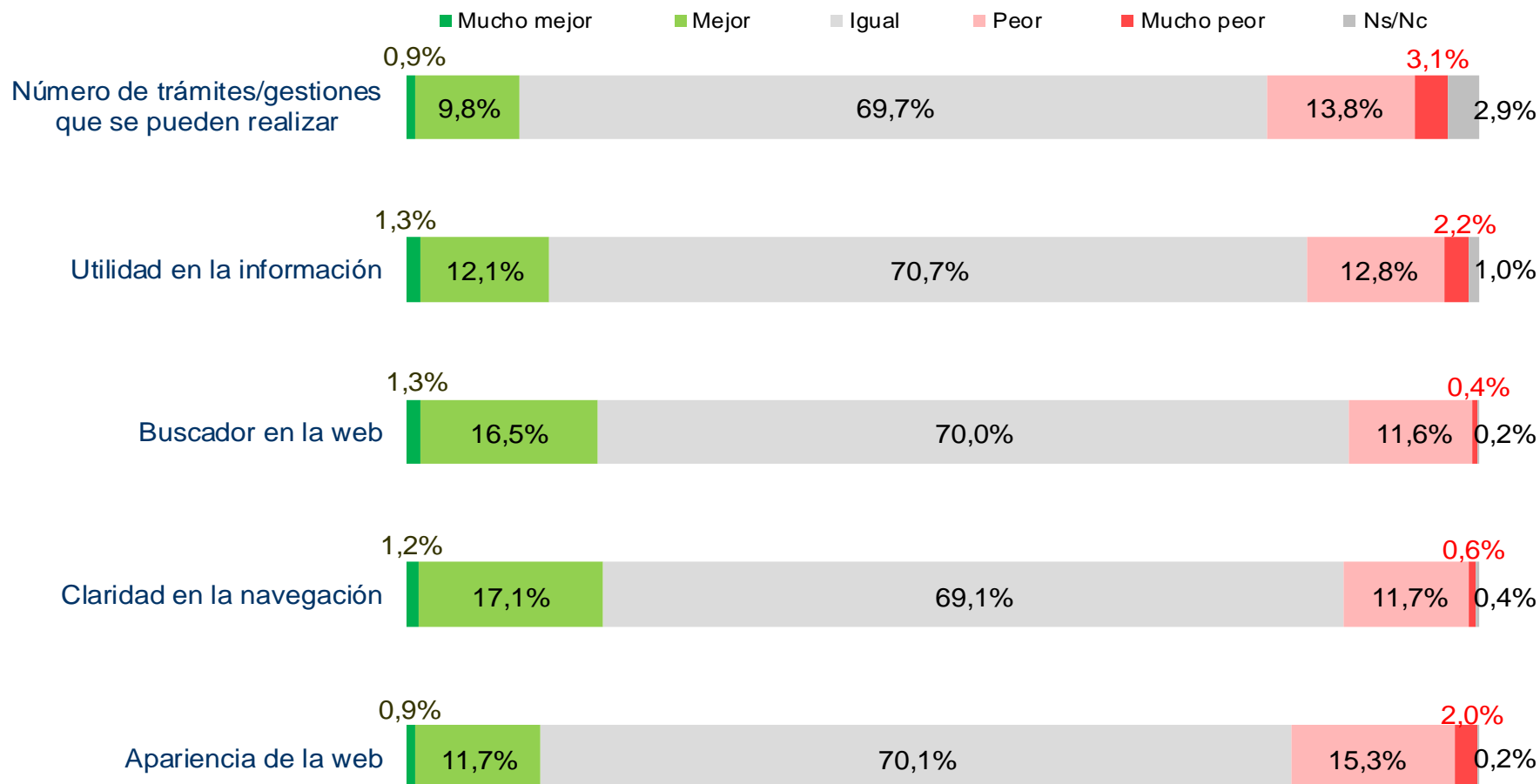
Líneamadrid



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EXPECTATIVAS – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

RESPECTO A LO QUE USTED ESPERABA, LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO HAN SIDO...



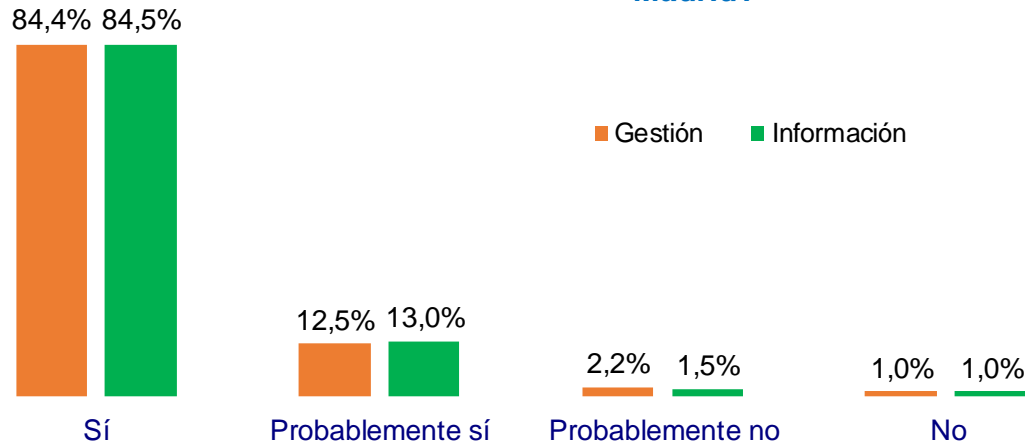
Base: 2.000 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## FIDELIDAD AL SERVICIO

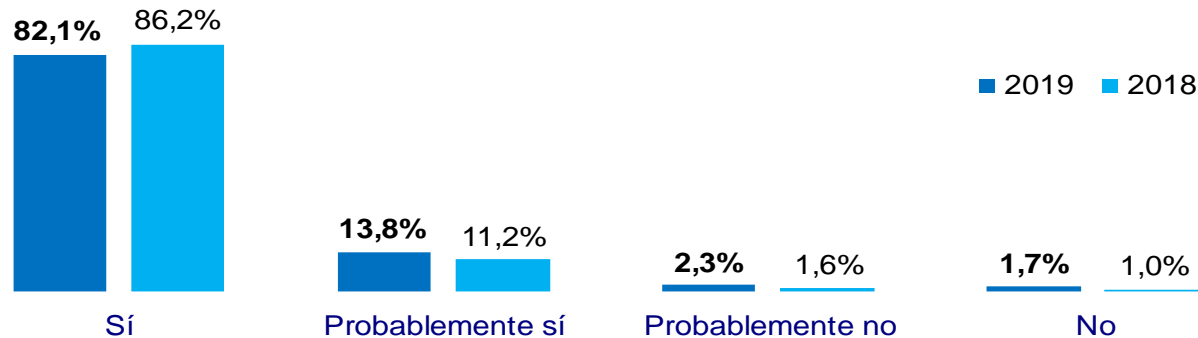
Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del Ayuntamiento de Madrid?



Base Gestión: 1.616 usuarios/as  
Base Información: 1.127 usuarios/as

## RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del Ayuntamiento de Madrid?

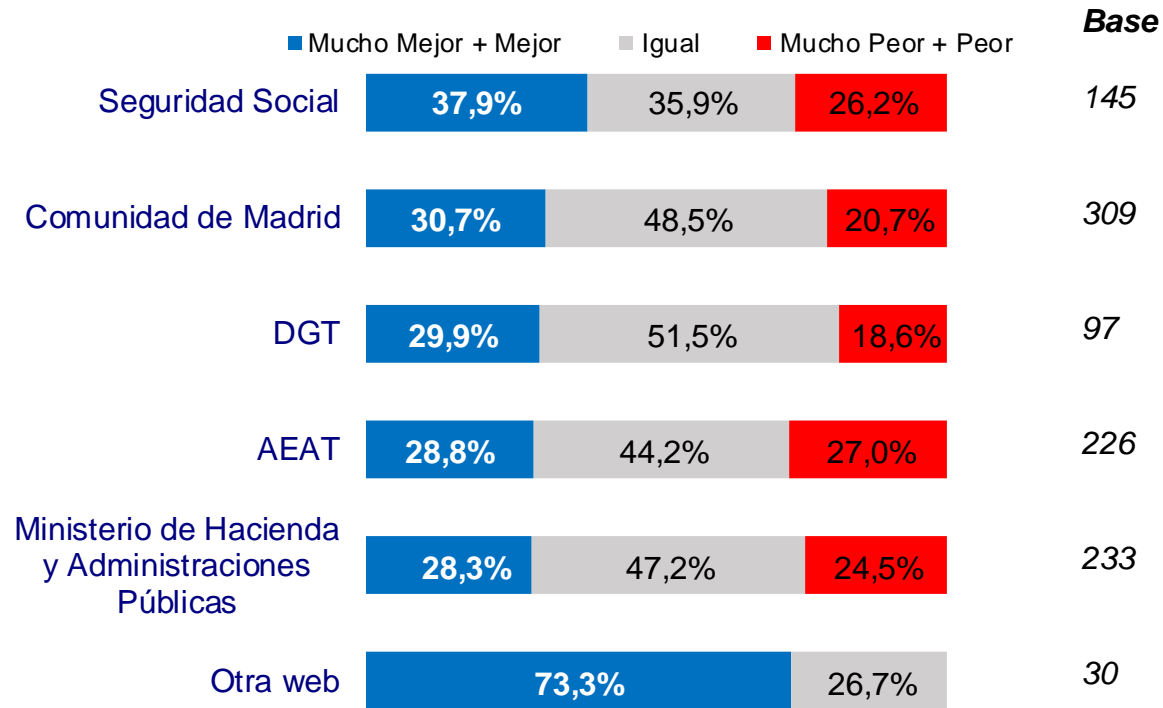


Base 2019: 2.000 usuarios/as  
Base 2018: 2.005 usuarios/as

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

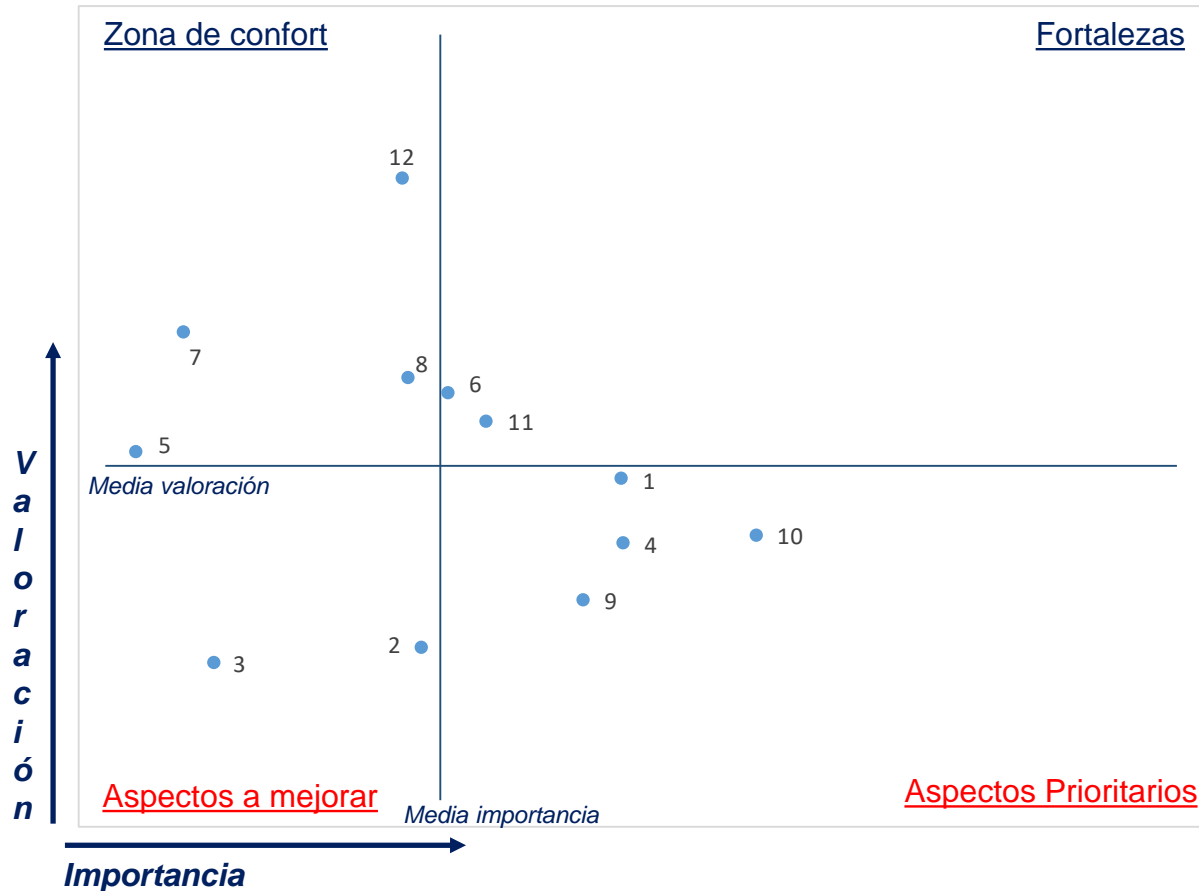
## LA WEB DE WWW.MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...





# MAPA DE POSICIONAMIENTO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid



## Fortalezas:

- 6) Actualización de la información
- 11) Seguridad en la realización de trámites

## Aspectos Prioritarios:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 4) Claridad de la información
- 9) Utilidad de los trámites
- 10) Resolución de trámites en tiempo real

## Zona de confort:

- 5) Información correcta
- 7) Utilidad de la información
- 8) Sencillez en la realización de trámites
- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

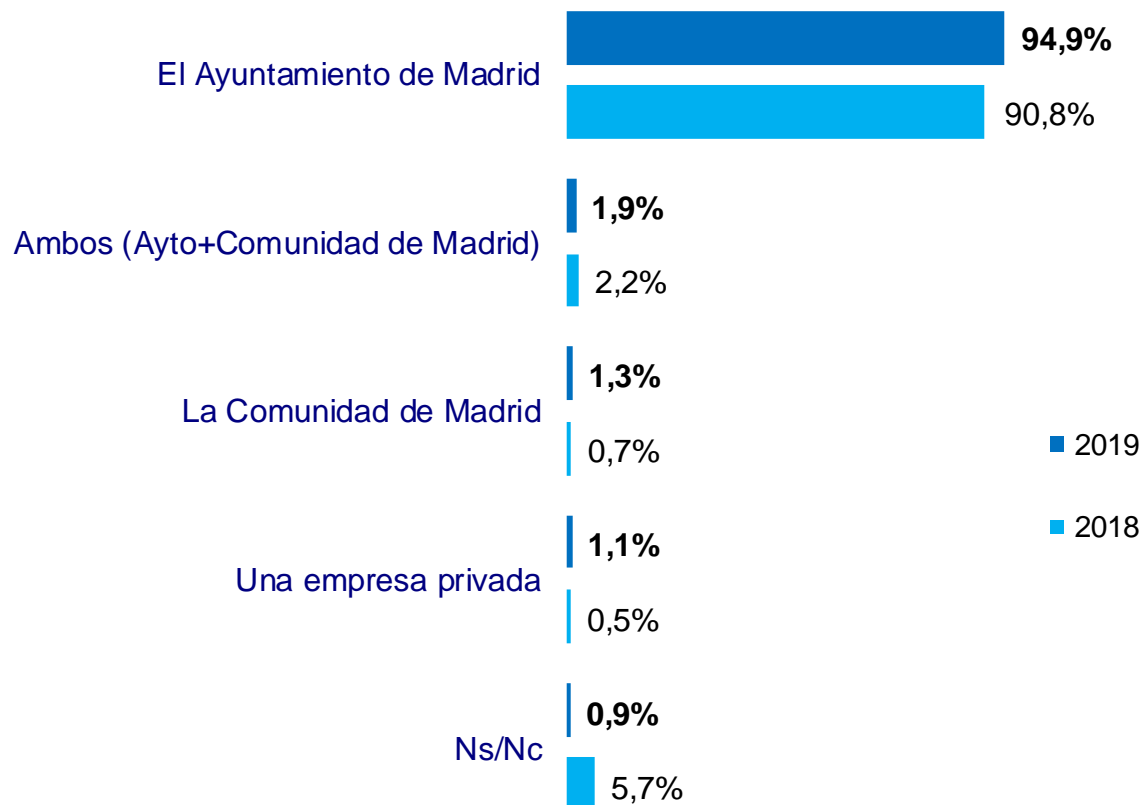
## Aspectos a mejorar:

- 2) Utilidad del buscador interno
- 3) Enlaces claramente identificables

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB www.madrid.es



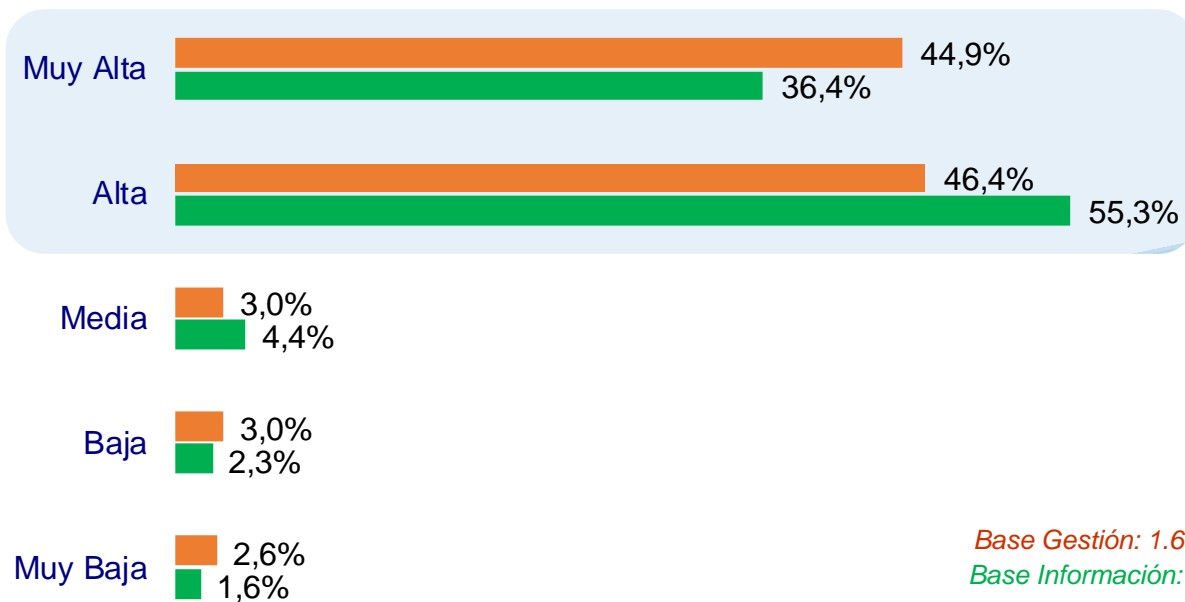
Base 2019: 2.000 usuarios/as  
Base 2018: 2.005 usuarios/as

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## VALORACIONES GENERALES DEL SERVICIO

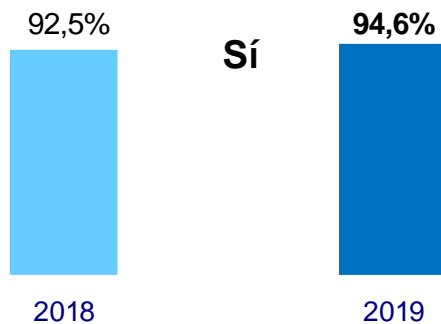
### Utilidad del Servicio



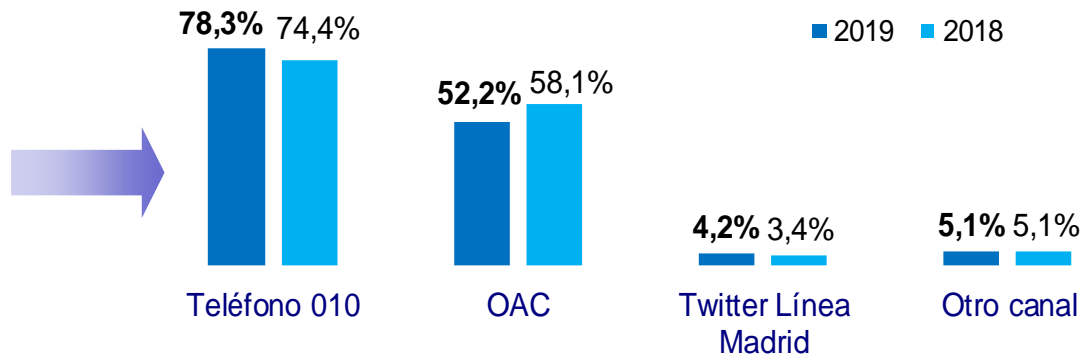
# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## OTROS CANALES DE INFORMACIÓN

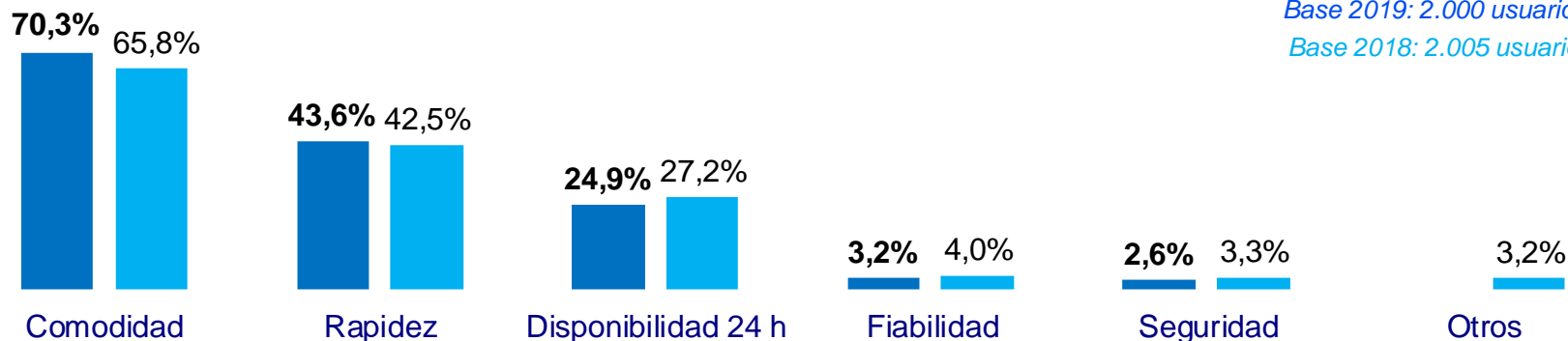
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?



¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado?



## MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES



Base 2019: 2.000 usuarios/as

Base 2018: 2.005 usuarios/as

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VI. CLIENTE MISTERIOSO

---

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	OAC's de Línea Madrid, teléfono 010, Twitter y madrid.es
<b>Tamaño Muestral</b>	26 visitas a OAC, 10 llamadas al 010, 5 observaciones en Twitter y 10 de Madrid.es
<b>Temática analizada</b>	Solicitar información sobre Madrid Central en el caso de un futuro empadronado en el distrito Centro.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	Noviembre de 2019
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

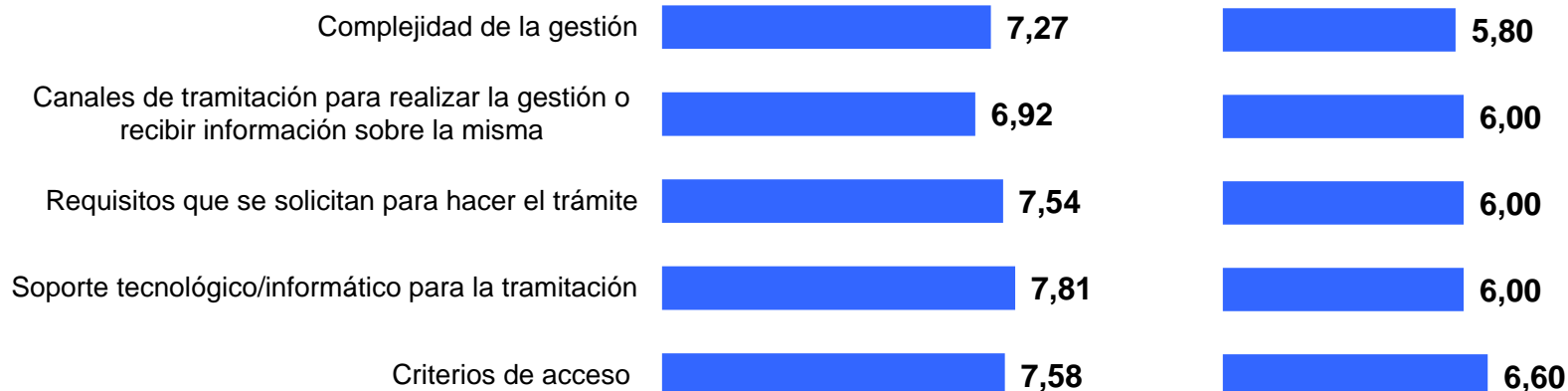
# OAC: MADRID CENTRAL

## VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL TRÁMITE

MEDIAS  
(Escala de 0 a 10)

### OAC's

### 010

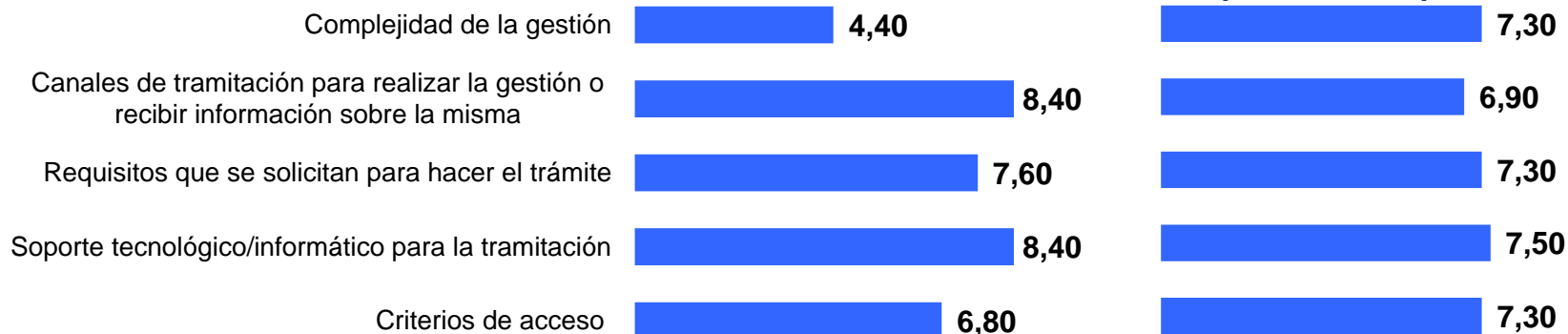


Base: 26 observaciones

Base: 10 observaciones

### TWITTER

### WEB SEDE (madrid.es)



Base: 5 observaciones

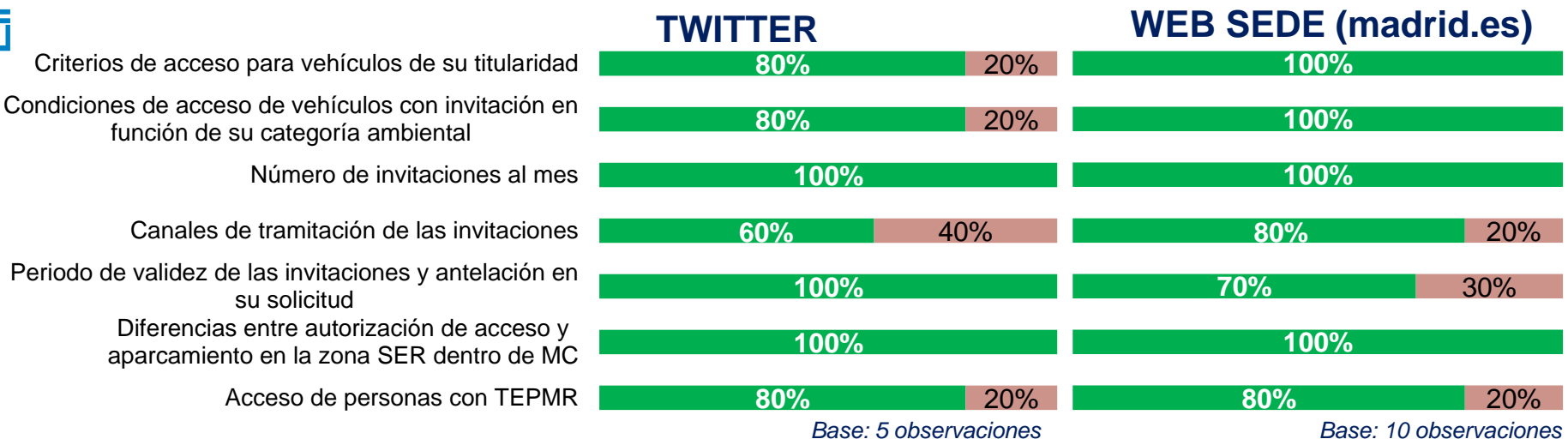
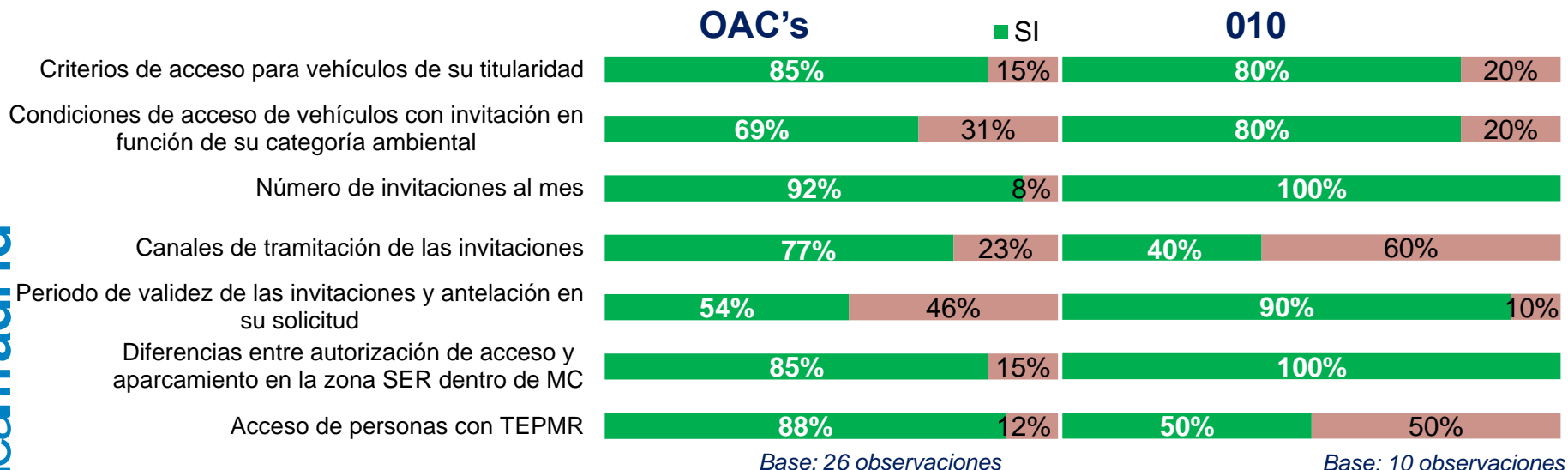
Base: 10 observaciones

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# OAC: MADRID CENTRAL

## ¿LE HA QUEDADO CLARO AL OBSERVADOR?

Líneamadrid



### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



# VII. BENCHMARKING

---

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*

# FICHA TÉCNICA – BENCHMARKING OAC's

## ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado

## PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN

### Ayuntamiento de Valencia

*Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana*

[http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3n\\_CIUATAT10.pdf](http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3n_CIUATAT10.pdf)

### Ayuntamiento de Barcelona

*Enquesta de Serveis Municipals 2019*

<https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/registro-de-encuestas-y-estudios-de-opinion>

### Ayuntamiento de Zaragoza

*Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018*

<http://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/BarometroSatisfaccion2018.pdf>

### Ayuntamiento de Madrid

*Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid*

### Ayuntamiento de Leganés

*Estudio de la satisfacción del usuario de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés*

[https://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_59335\\_1.pdf](https://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_59335_1.pdf)

### Ayuntamiento de Palma

[Informe de necesidades y expectativas de las personas usuarias del Servicio de Atención a la Ciudadanía 2018.](#)

Trabajo de Campo: noviembre/diciembre 2019.

Muestra: 2.300 entrevistas personales en la calle.

Fecha inicio: 22/01/2019      Fecha finalización: 09/04/2019.

Muestra: 6.000 entrevistas personales a domicilio (CAPI).

El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018.

Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.

Año 2019: 4.336 entrevistas realizadas entre el 1 de octubre y el 14 de noviembre.

Año 2018: 4.520 entrevistas realizadas entre el 15 de octubre y el 23 de noviembre.

Año 2018: 136 encuestas personales.  
Trabajo de Campo: diciembre 2018.

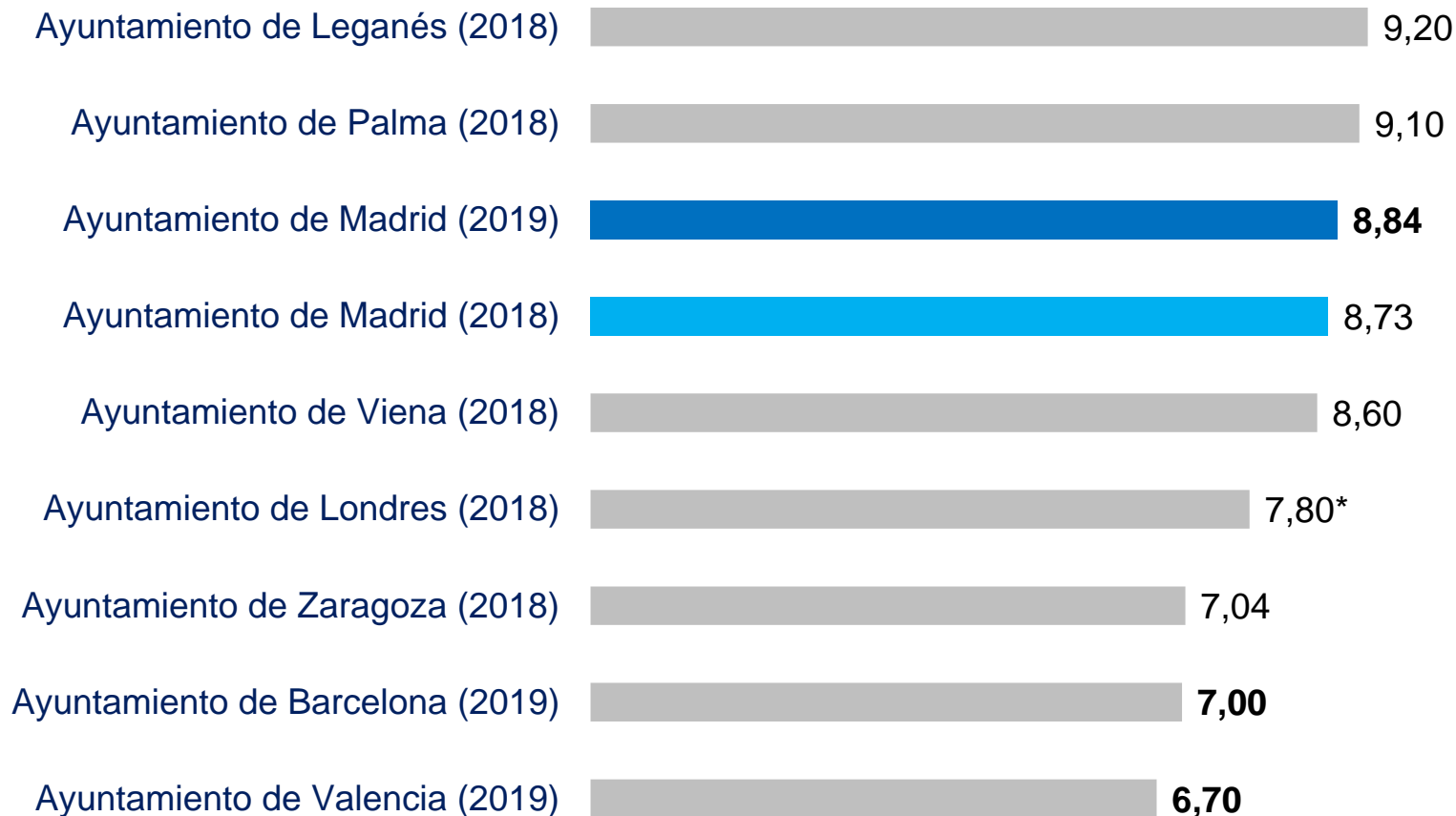
Año 2018: 1.160 encuestas presenciales.  
Trabajo de Campo: noviembre 2018.

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC'S

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC's

Líneamadrid



\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC'S

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO OAC'S

Líneamadrid

	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Leganés (2018)	Ayuntamiento de Palma (2018)	Ayuntamiento de Londres (2018)	Ayuntamiento de Viena (2018)
Orden y limpieza	9,11	8,84	-	-	-	-
Confort	9,02	8,81	8,86	8,67	-	-
Adecuación instalaciones	9,08	8,84	-	-	-	-
Amabilidad y trato	9,40	9,05	9,33	9,52	9,0*	8,6*
Cualificación y profesionalidad	9,39	9,04	9,13	-	8,2*	7,6*
Horario	8,95	8,74	8,74	-	-	-
Tiempo de espera	8,77	8,61	8,13	8,80	-	-
Tiempo total empleado	8,88	8,72	-	9,21	-	-
Claridad y coherencia de la información	9,12	8,83	9,21	-	-	7,8*
Sencillez de la tramitación	9,09	8,82	-	-	-	-
Grado de confianza/ seguridad transmitida	9,31	9,02	-	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	9,03	8,78	-	8,93	-	-

■ Valoración máxima por ítem

\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# FICHA TÉCNICA - BENCHMARKING 010

## ENTIDAD: Estudio realizado

## PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN

### Ayuntamiento de Madrid

*Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid*

Año 2019: 2.000 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en octubre y noviembre de 2019.

Año 2018: 2.004 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en octubre y noviembre de 2018.

### Ayuntamiento de Zaragoza

*Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018*

El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018. Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.

### Diputación Foral de Bizkaia

*Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia*  
[http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPT05/Temas/atencion\\_2018/ca\\_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&idioma=CA](http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPT05/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&idioma=CA)

Año 2018: 700 encuestas telefónicas.  
 Fecha de Campo: Mayo-Junio 2018.

### Región de Murcia

*Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12*  
[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46873&IDTIPO=100&RASTRO=c672\\$m26640](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=46873&IDTIPO=100&RASTRO=c672$m26640)

Año 2018: 584 encuestas telefónicas.

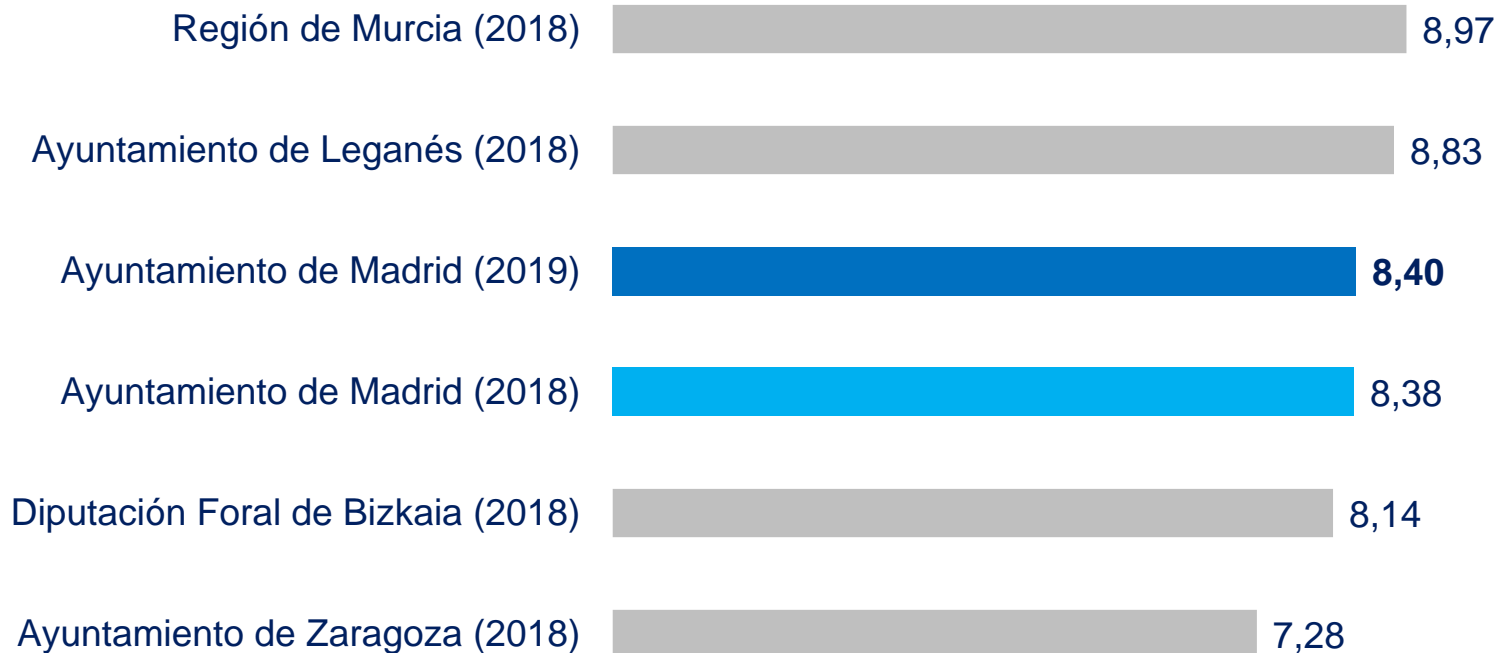
### Ayuntamiento de Leganés

*Estudio de la satisfacción del usuario de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés*  
[https://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_59337\\_1.pdf](https://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_59337_1.pdf)

Año 2018: 120 encuestas telefónicas.  
 Fecha de Campo: diciembre 2018.

# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 010

	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Diputación Foral de Bizkaia (2018)	Región de Murcia (2018)	Ayuntamiento de Leganés (2018)
Amabilidad del agente	8,85	8,69	8,46	9,43	9,02
Lenguaje claro y comprensible	8,75	8,60			9,51
Cualificación y profesionalidad del agente	8,67	8,57	8,12	9,41	
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,67	8,55			
Agilidad en facilitar la información	8,52	8,44		9,24	9,26
Horario de atención telefónica	8,90	8,11	7,90		
Tiempo de espera al teléfono	7,67	7,83	7,41		8,53
Tiempo total empleado en la llamada	8,04	8,01			
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,33	8,35	8,07	9,42	
Sencillez de la tramitación realizada	8,42	8,41			
Confidencialidad del teléfono 010	8,73	8,09	8,60		
Resultado final de la gestión	8,61	8,35	8,00		8,53

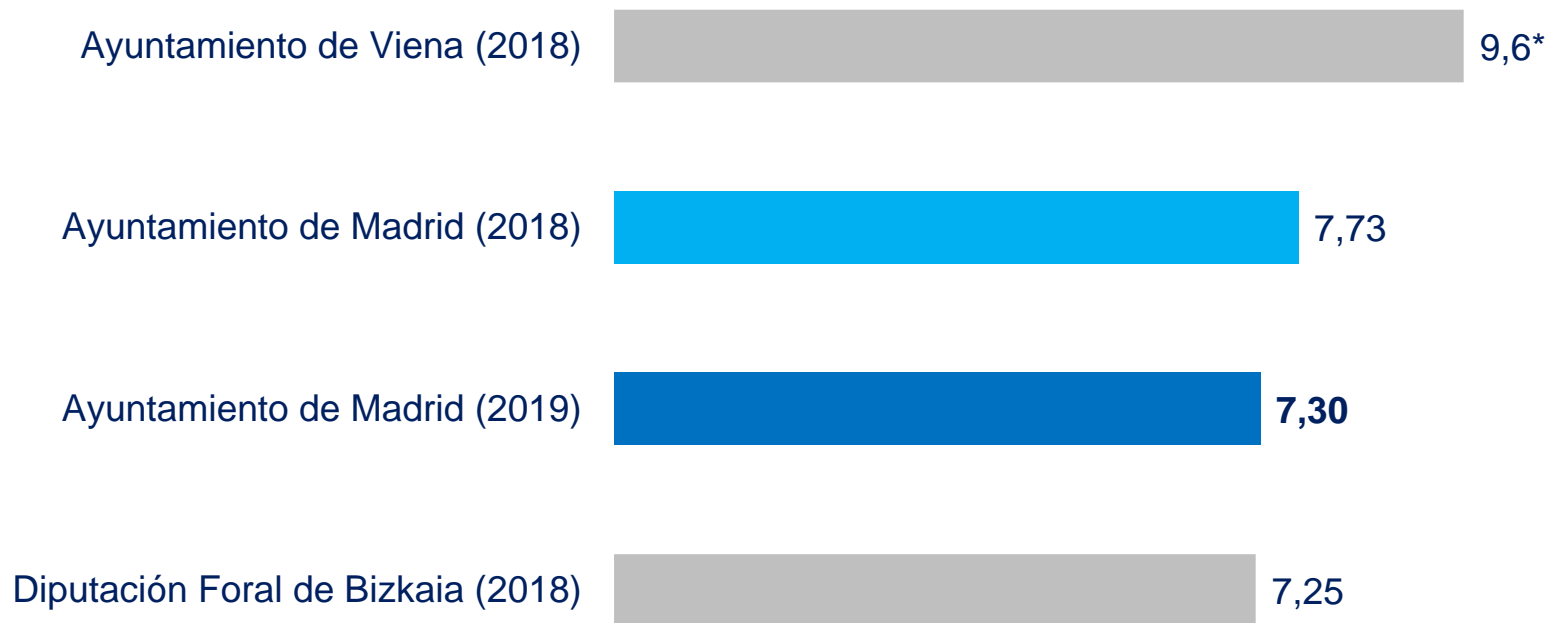
■ Valoración máxima por ítem

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b> Estudio de satisfacción a usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> de Línea Madrid</p>	<p>Año 2019: 2.000 encuestas telefónicas a usuarios/as de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en octubre y noviembre.</p> <p>Año 2018: 2.005 encuestas telefónicas a usuarios/as de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en noviembre.</p>
<p><b>Diputación Foral de Bizkaia</b> Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia <a href="http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&amp;idioma=CA">http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&amp;idioma=CA</a></p>	<p>Año 2018: 3.133 encuestas online. Fecha de Campo: junio 2018</p>
<p><b>Ayuntamiento de Viena</b> Community Livability Report <a href="https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316">https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316</a></p>	<p>Fecha campo: octubre 2018. Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio.</p>



## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO WEB www.madrid.es

	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Diputación Foral de Bizkaia (2018)
Diseño	7,21	7,65	
Claridad de la información	7,12	7,36	6,88
Corrección de la información	7,25	7,67	
Actualización de la información	7,34	7,58	
Sencillez de uso	7,36	7,30	6,90
Resolución de trámites on-line	7,13	7,48	

■ Valoración máxima por ítem

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VIII. CLIMA LABORAL

---

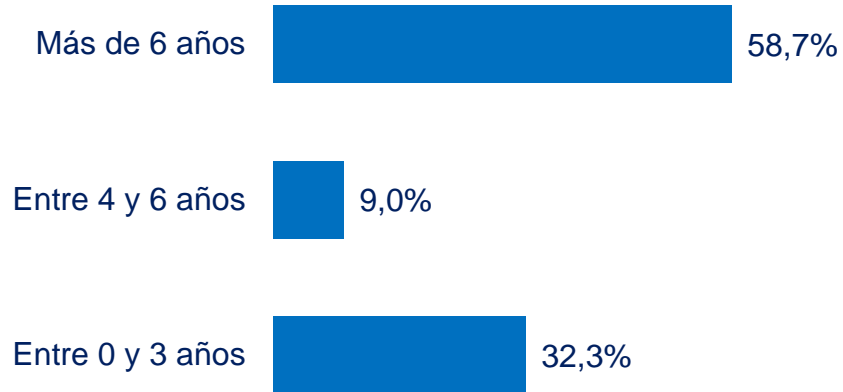
# FICHA TÉCNICA – CLIMA LABORAL

<b>Técnica de Investigación</b>	Cuestionario autocumplimentado on line.
<b>Universo</b>	El universo está compuesto por las <b>431 personas</b> que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 123 en Servicios Centrales (incluido el equipo volante) y 308 en OAC's.
<b>Tamaño y Error Muestral</b>	Se han recibido <b>167 cuestionarios</b> cumplimentados, lo que supone un error de <b>6,06 %</b> para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y $p=q=50$ . Distribución de la muestra: <ul style="list-style-type: none"><li>- Servicios Centrales: 26</li><li>- Oficina Municipalizada: 78</li><li>- Oficina No Municipalizada: 49</li><li>- Equipo Volante: 14</li></ul>
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.
<b>Fecha de recogida de información</b>	noviembre de 2019

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# SEGMENTACIÓN DE LA MUESTRA – CLIMA LABORAL

## Antigüedad Laboral



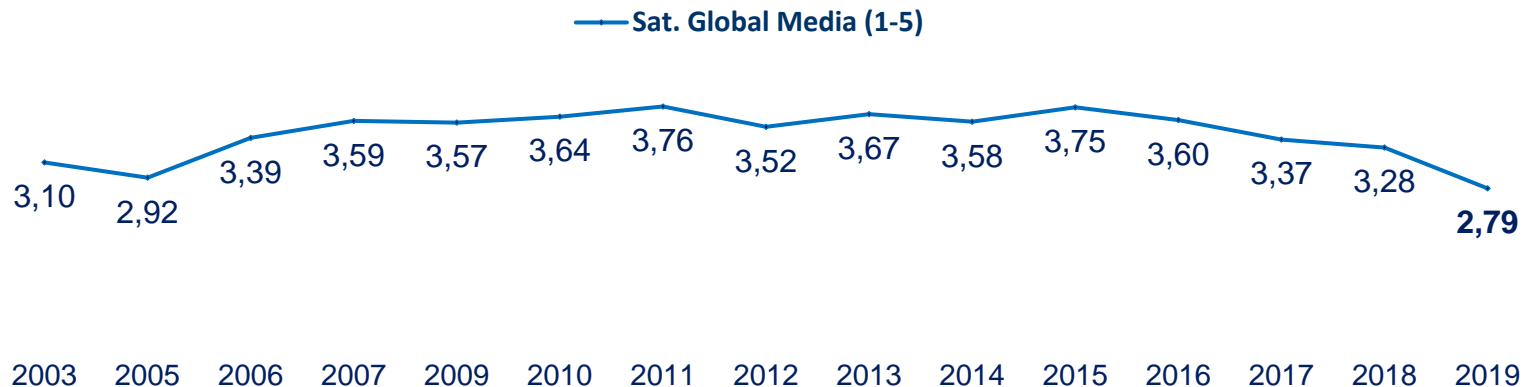
Base Total: 167

# VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

## Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)



## EVOLUCIÓN MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL (2003 - 2018)

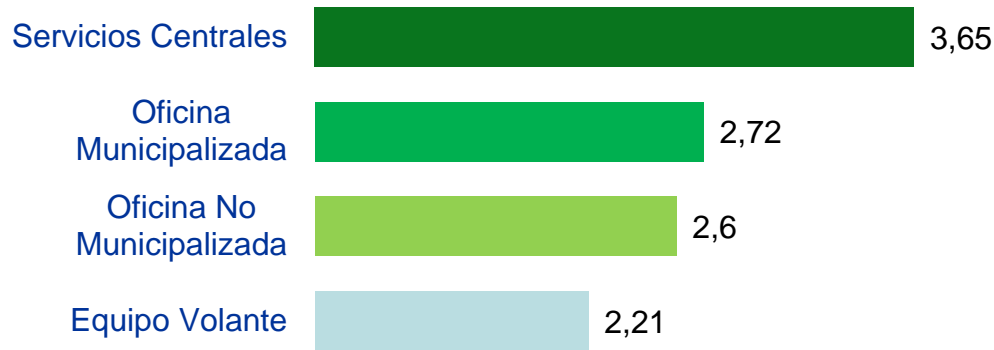


### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

## Servicios Centrales vs OAC vs Equipo Volante

### Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)



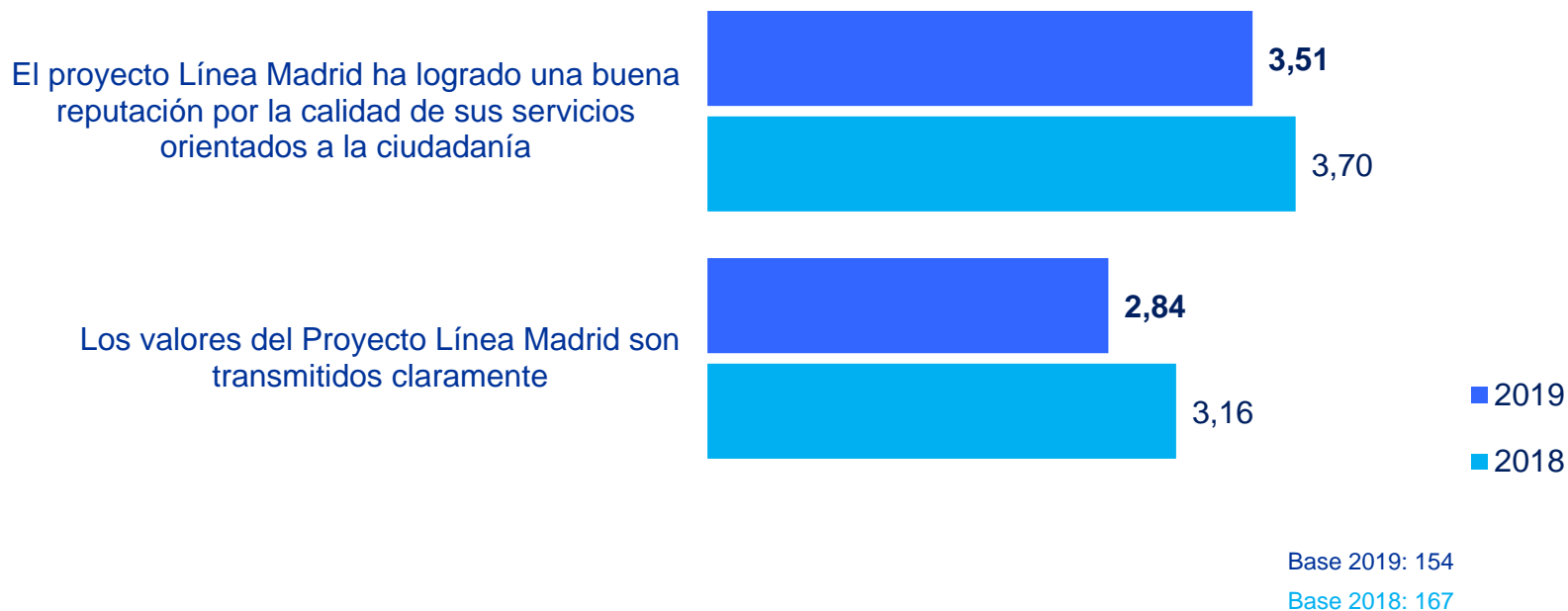
Base Servicios Centrales: 26  
Base Oficina Municipalizada: 72  
Base Oficina No Municipalizada: 48  
Base Equipo Volante: 14

*Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta*

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

## Opiniones Generales (escala de respuesta 1 a 5)



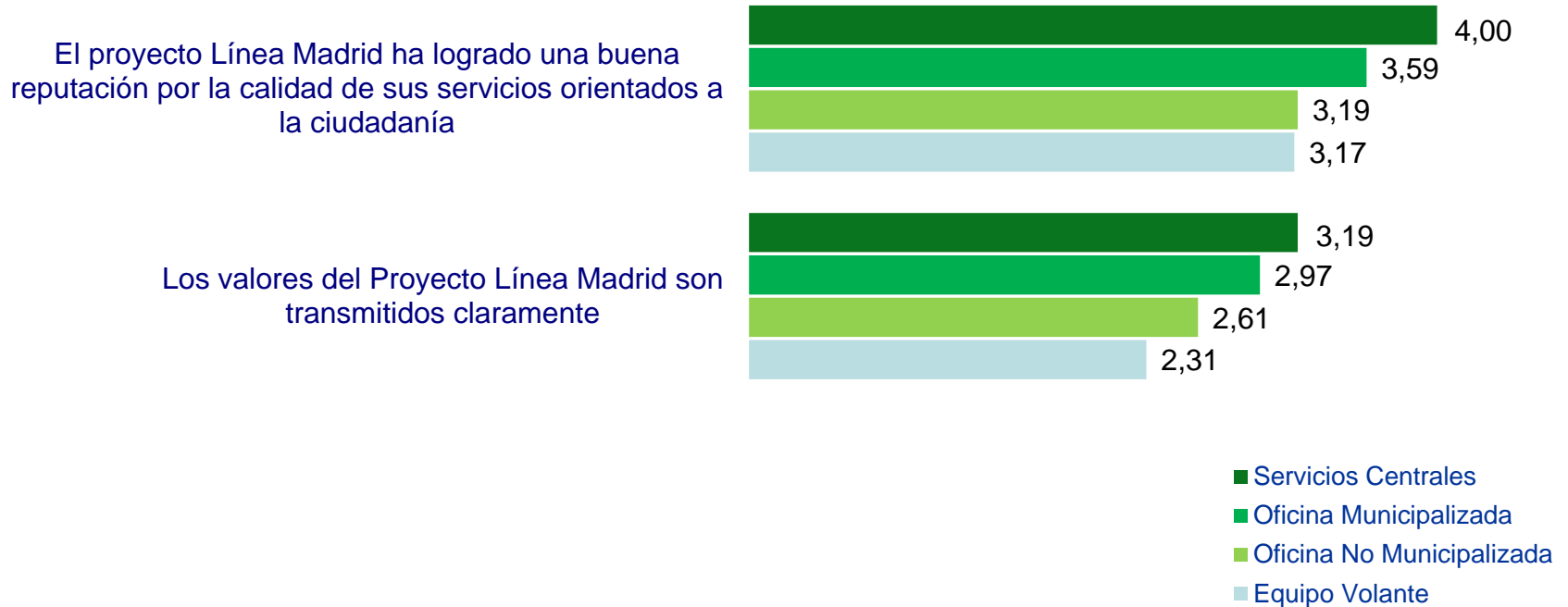
*Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta*



# VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

## Servicios Centrales vs OAC vs Equipo Volante

### Opiniones Generales (escala de respuesta 1 a 5)



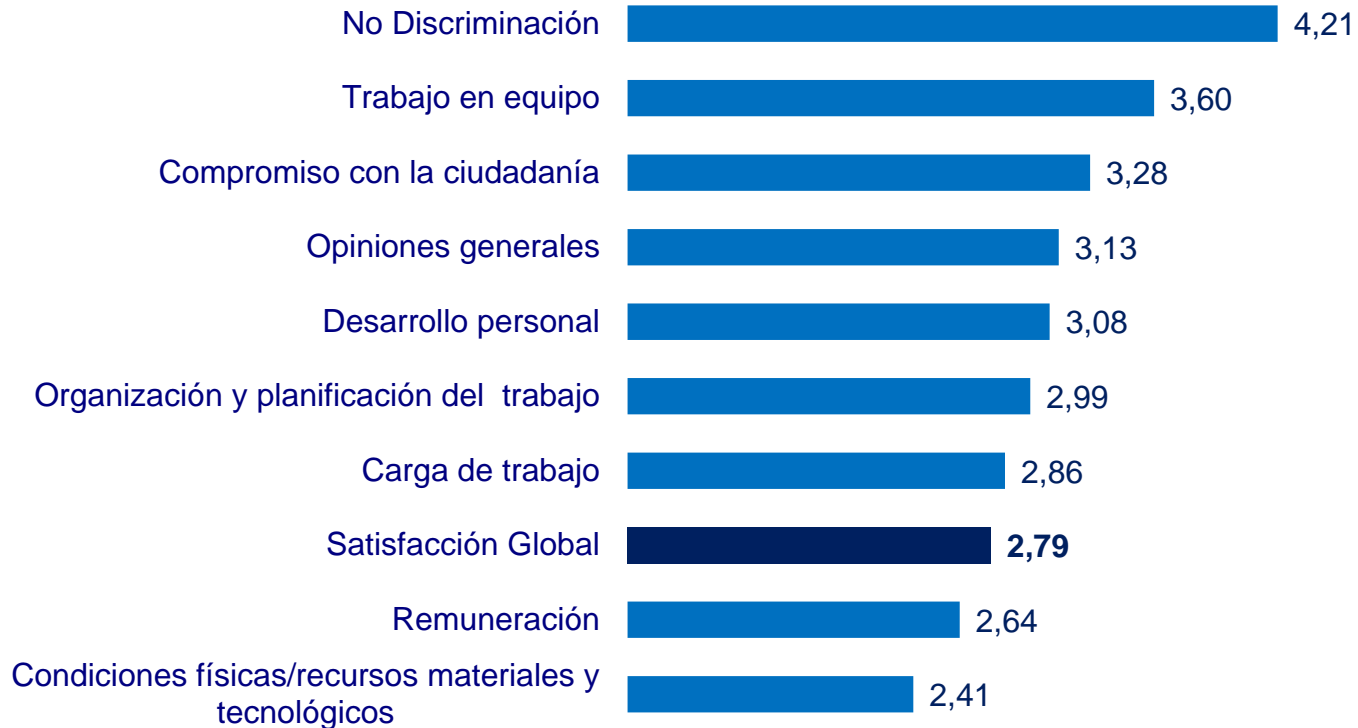
*Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta*

Base Servicios Centrales: 26  
Base Oficina Municipalizada: 72  
Base Oficina No Municipalizada: 48  
Base Equipo Volante: 14

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

## Medias por criterios



Base: 167

*Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta*

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## Servicios Centrales vs OAC's vs Equipo Volante (escala de respuesta 1 a 5)



**Base Servicios Centrales: 45**

**Base Total OAC's: 109**

**Base Equipo Volante: 17**

**Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid**

## Servicios Centrales vs OAC's vs Equipo Volante (escala de respuesta 1 a 5)

	Total	Lugar de trabajo			
		Servicios Centrales	Oficina municipalizada	Oficina no municipalizada	Equipo Volante
Base	160	26	72	48	14
Adjunto/a a Departamento	3,76	3,82	3,88	3,63	3,38
Jefe/a de Departamento	3,82	4,00	3,90	3,74	3,13
Jefe/a Servicio	2,67	4,38	2,48	2,24	2,75
Subdirector/a	2,57	4,00	2,18	2,12	2,88
Directora	2,26	3,48	1,88	1,97	2,29
<b>Global</b>	<b>2,79</b>	<b>3,65</b>	<b>2,72</b>	<b>2,60</b>	<b>2,21</b>

  Valor mayor de la columna  
  Valor menor de la columna

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid



Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*