

***Estudio de satisfacción de los/as
personas de la web
www.madrid.es y sede electrónica***

Línea**madrid**

Diciembre 2020



I. METODOLOGÍA

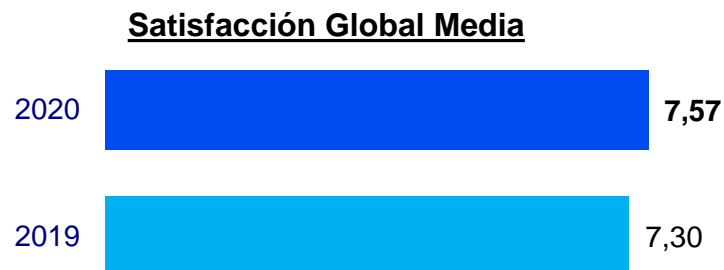
FICHA TÉCNICA

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica
Tamaño Muestral	2.007 encuestas telefónicas. (En 2019 se realizaron 2.000 encuestas telefónicas)
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : Encuesta telefónica aleatorio simple estratificado con cuotas por tipo de consulta. 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.
Error Muestral	± 2,23 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=50\%$)
Fecha de recogida de información	octubre-noviembre de 2020
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

II. PRINCIPALES RESULTADOS

Principales Resultados (1 de 2)

✓ La **satisfacción global media** en 2020 se sitúa en **7,57 puntos** sobre diez, subiendo casi 3 décimas respecto a 2019.

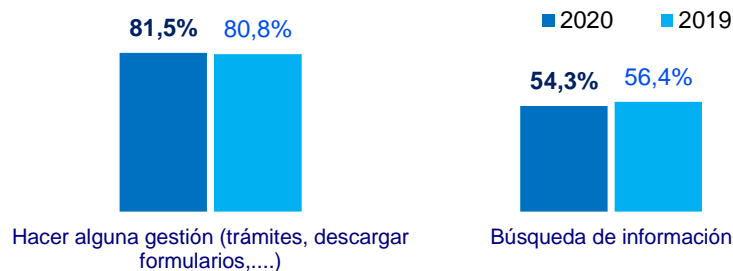


✓ La **utilidad** de la página web alcanza de media un **7,51** sobre 10, descendiendo también ligeramente desde un 7,78. La **Fidelidad** y la **Recomendación** superan el **80 %** de respuestas positivas.

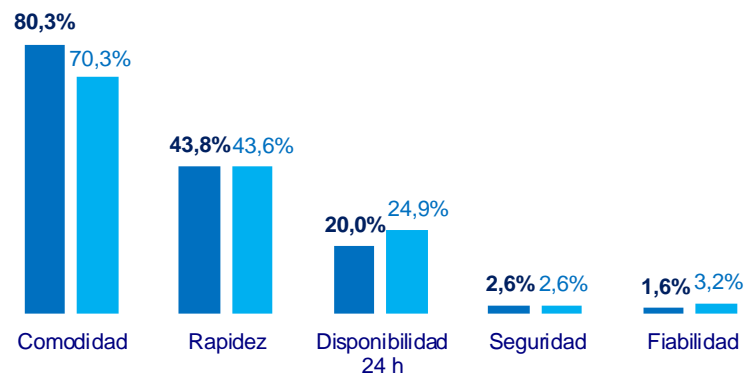
✓ Casi el **40 %** de los que han comparado con el año anterior, opinan que **este año la web es mejor** que en 2019, pero han aumentado ligeramente los que opinan lo contrario.

✓ La mayoría entra en la web para hacer alguna gestión como trámites, descargar formularios...

✓ **Aparcamientos, tráfico y transportes** es el tema más demandado tanto en gestiones como en información.

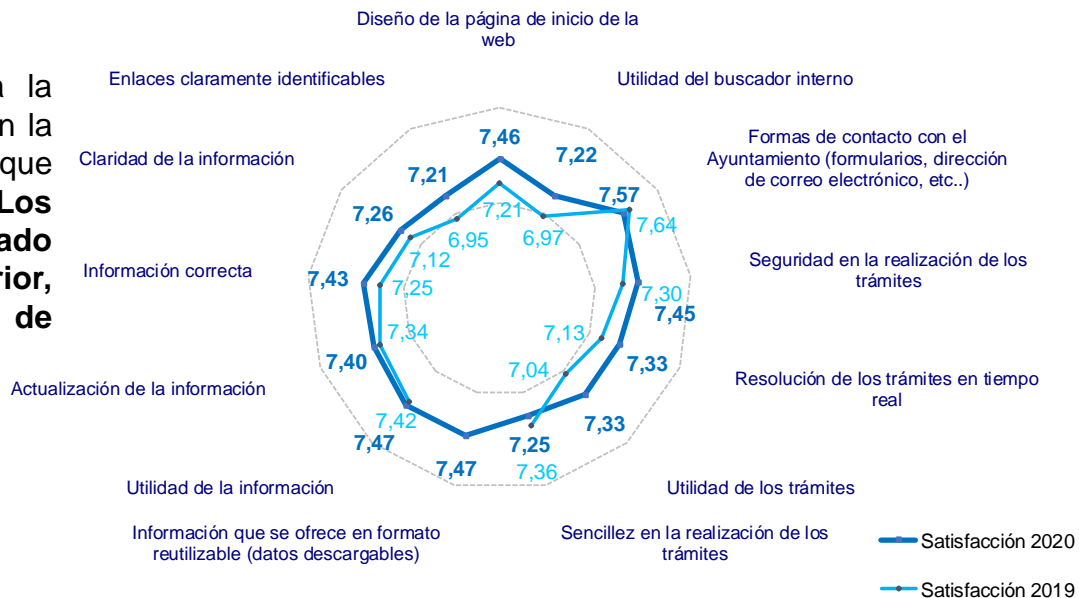


✓ El teléfono 010 es el otro canal más conocido por los usuarios de la web pero la usan principalmente por **Comodidad y Rapidez**. Se observa un importante ascenso en comodidad.



Principales Resultados (2 de 2)

- ✓ La web de madrid.es se conoce principalmente por los **buscadores de Internet** y por medio de **conocidos y/o familiares**. La gran mayoría entra por medio de un **ordenador** aunque el **smartphone** le está ganando terreno.
- ✓ Suelen declarar que **madrid.es es mejor que otras webs** similares.
- ✓ El **88,1 %** de los/as entrevistados/as afirma que su **búsqueda se ha resuelto totalmente** y el **85,6 %** que su **gestión se ha realizado también totalmente**.
- ✓ En el gráfico radial que se muestra a la derecha, se puede comprobar la evolución en la valoración de los principales aspectos que determinan la calidad de servicio. **Los resultados de esta oleada han experimentado un ligero ascenso respecto a la anterior, excepto en la sencillez en la realización de los trámites y en las formas de contacto.**

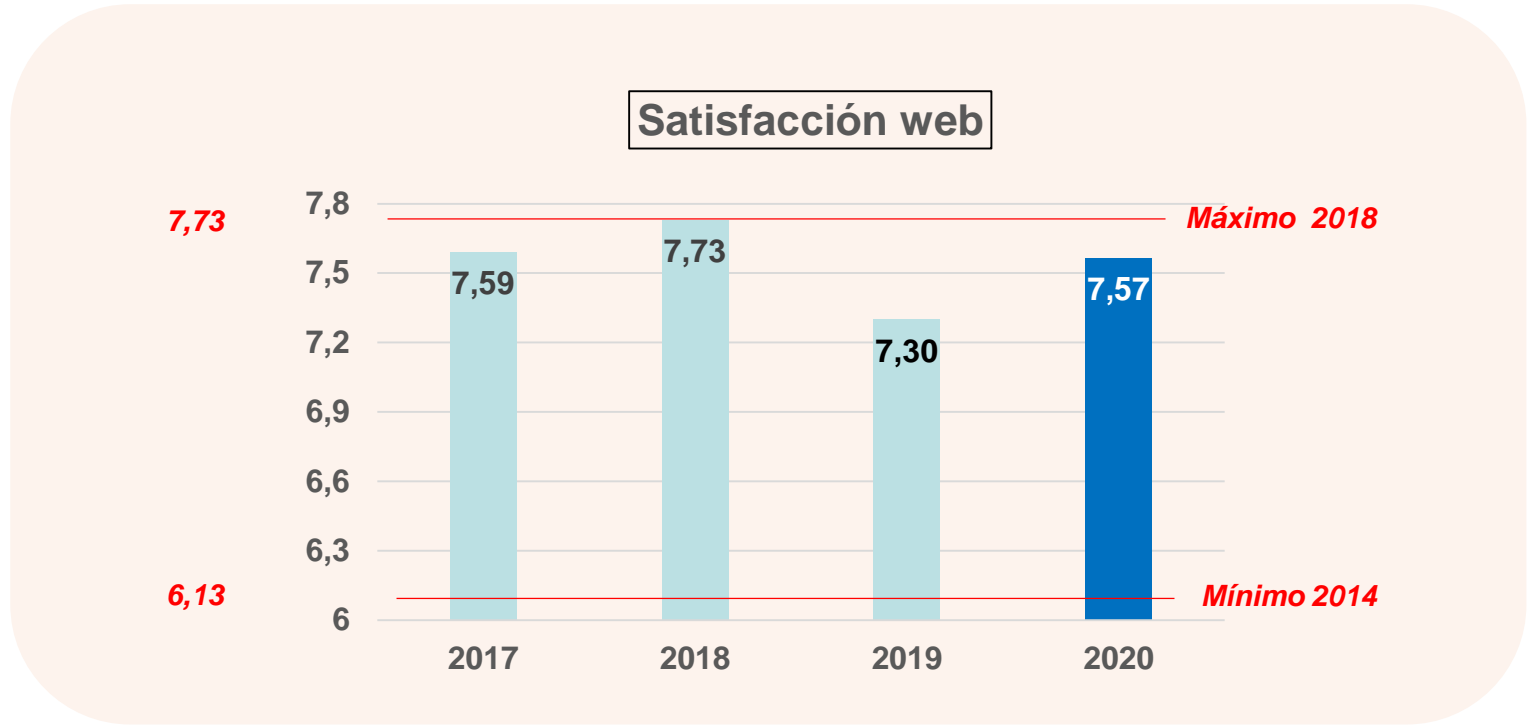


✓ Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ La **“Información que se ofrece en formato reutilizable”** es el aspecto que más influye en la Satisfacción global del servicio, y la **“Utilidad del buscador interno”** y la **“Sencillez en la realización de trámites”** los prioritarios a mejorar.

III. INFORME DE RESULTADOS

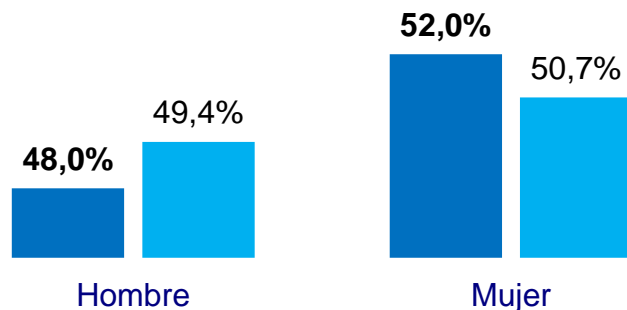
Satisfacción Global



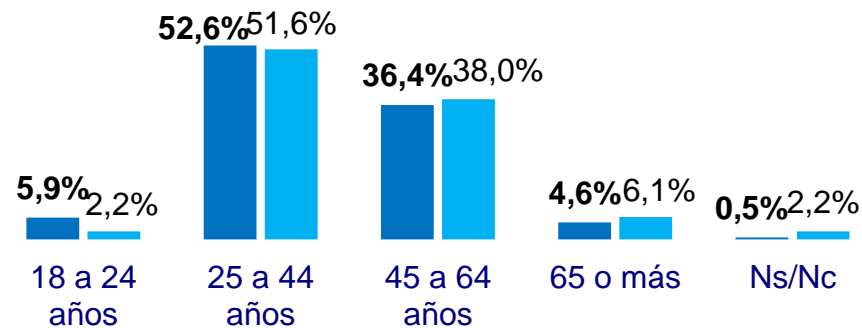
1. Perfil persona usuaria

Perfil de persona usuaria

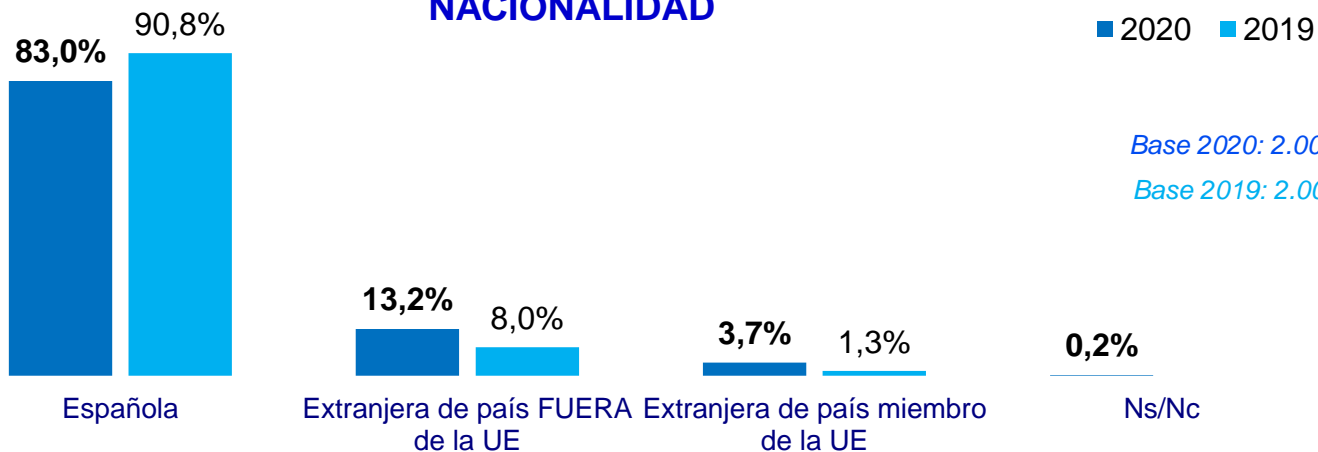
GÉNERO



EDAD



NACIONALIDAD

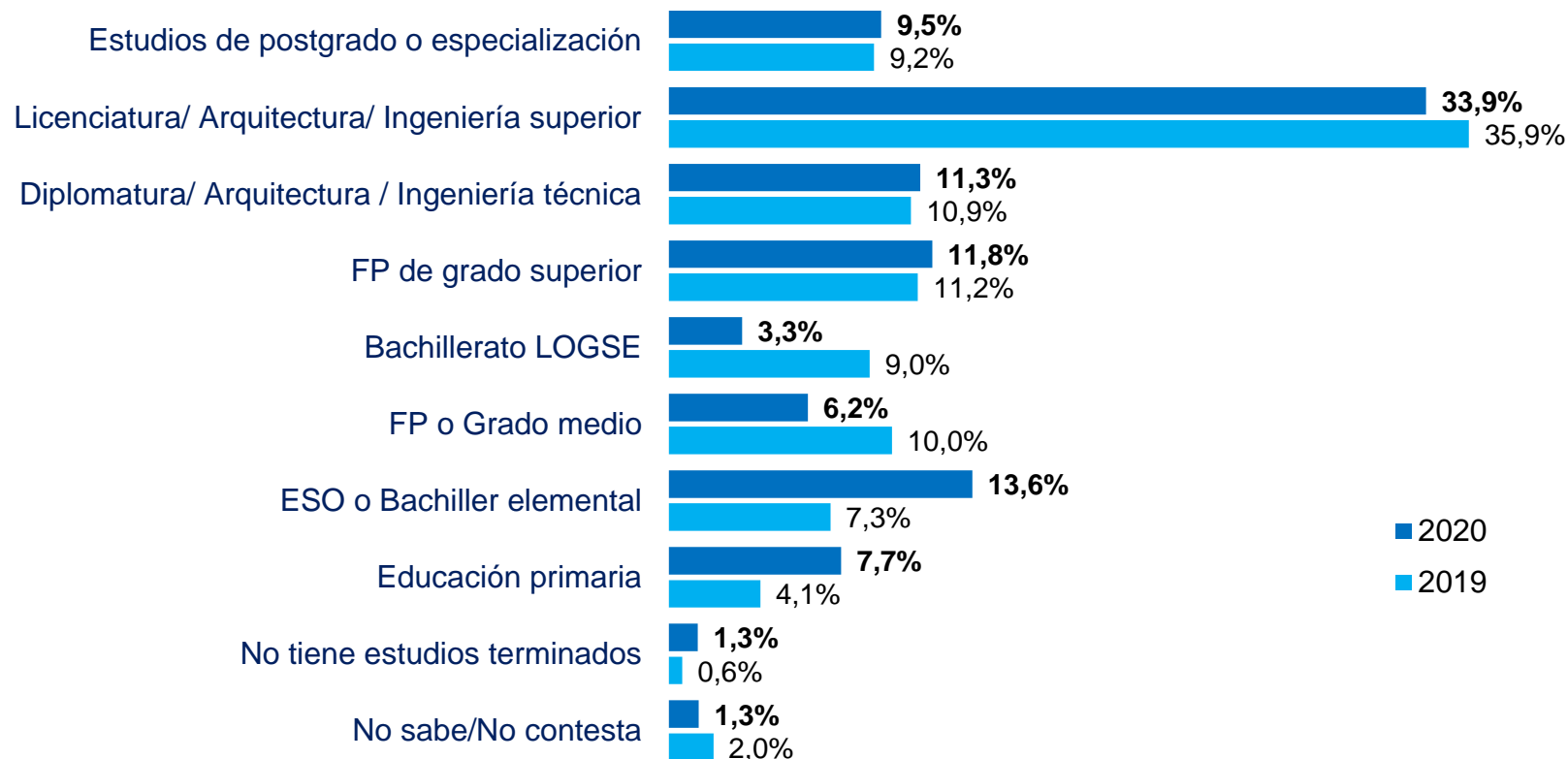


Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

Perfil de persona usuaria

NIVEL DE ESTUDIOS

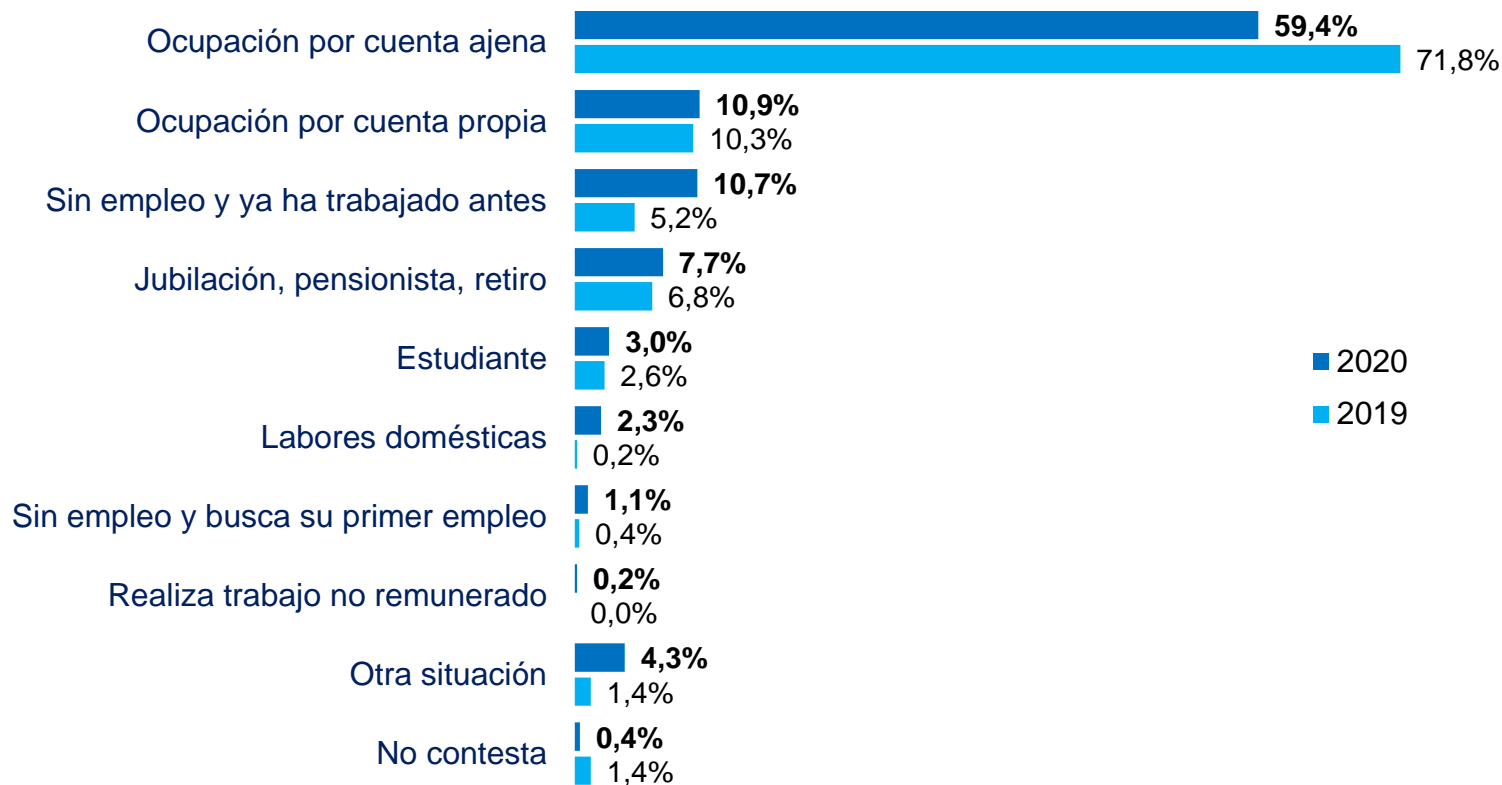


Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

Perfil de persona usuaria

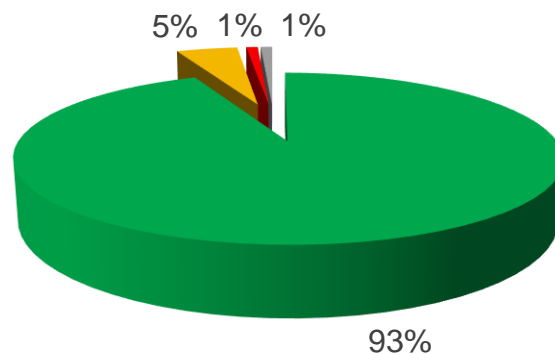
SITUACIÓN LABORAL



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

Perfil de persona usuaria

LUGAR DE RESIDENCIA

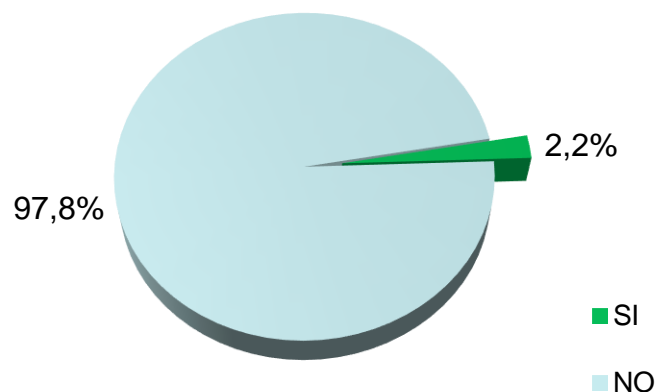


- Madrid
- Otros municipios Madrid
- Resto de España
- No contesta

Base 2020: 2.007 encuestas

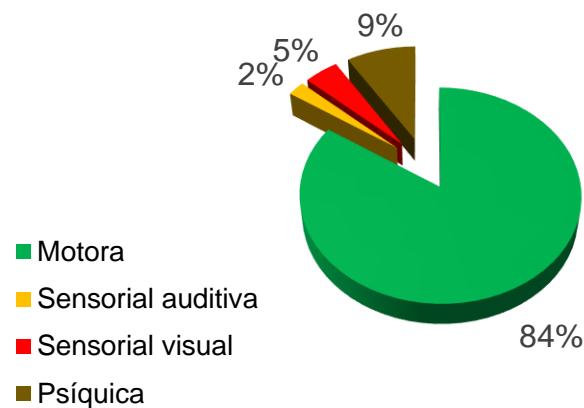
Perfil de persona usuaria

¿Podría usted decirme si tiene Certificado de discapacidad?



Base: 2.007 personas

Por favor, señale el tipo de su discapacidad



Dificultades de las personas con discapacidad para realizar la gestión

Ninguna dificultad



Base 2020: 45 personas

Base 2019: 19 personas

2. Valoraciones generales

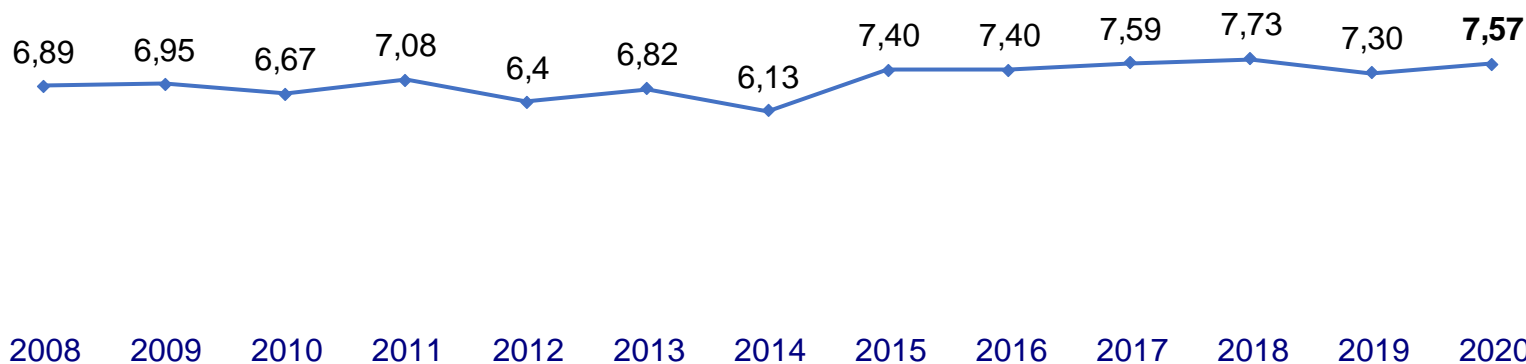
Valoraciones Generales

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2020)



Valoraciones Generales

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL



Base Gestión: 1.635 personas

Base Información: 1.089 personas

Valoraciones Generales

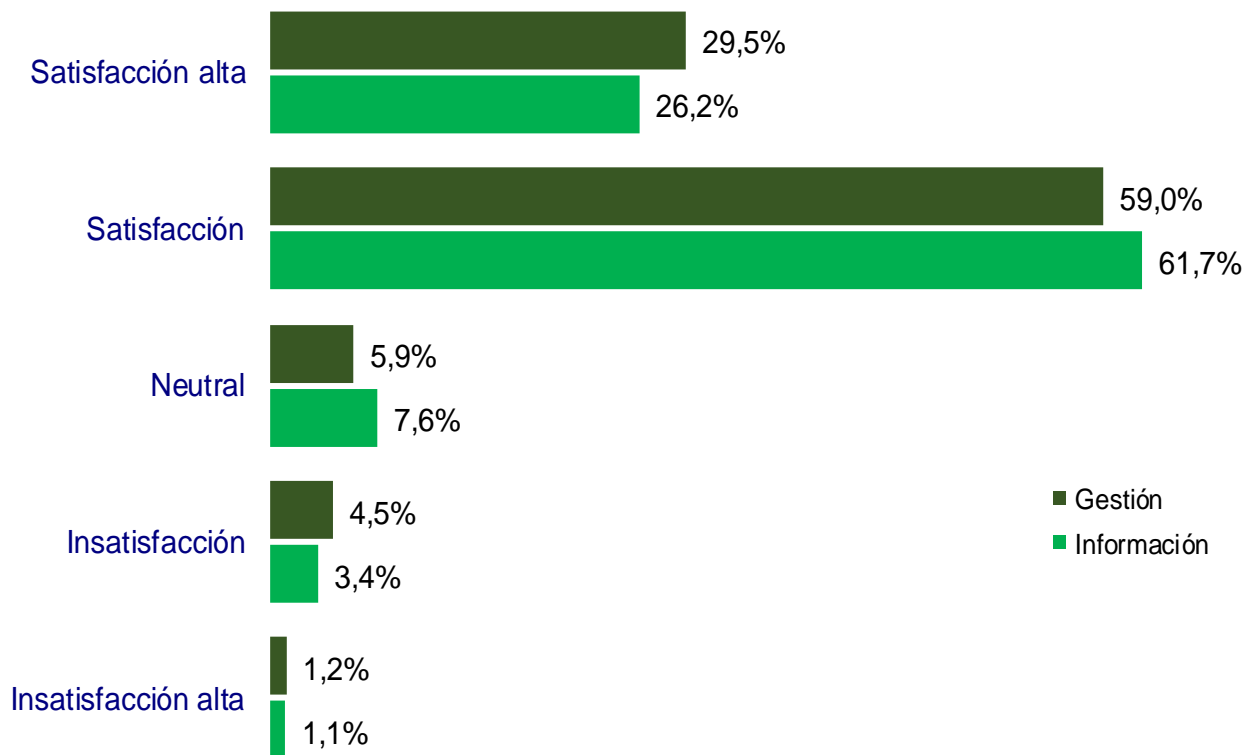
SATISFACCIÓN	Media	Base
TOTAL	7,57	2.007
HOMBRE	7,50	964
MUJER	7,63	1.043
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,72	118
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	7,56	1.056
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	7,41	731
65 O MÁS AÑOS	7,30	92
ESPAÑOLES	7,47	1.665
OTRAS NACIONALIDADES	8,06	338
CON GRADO DISCAPACIDAD	6,56	45
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	7,59	1.962

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Valoraciones Generales

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL

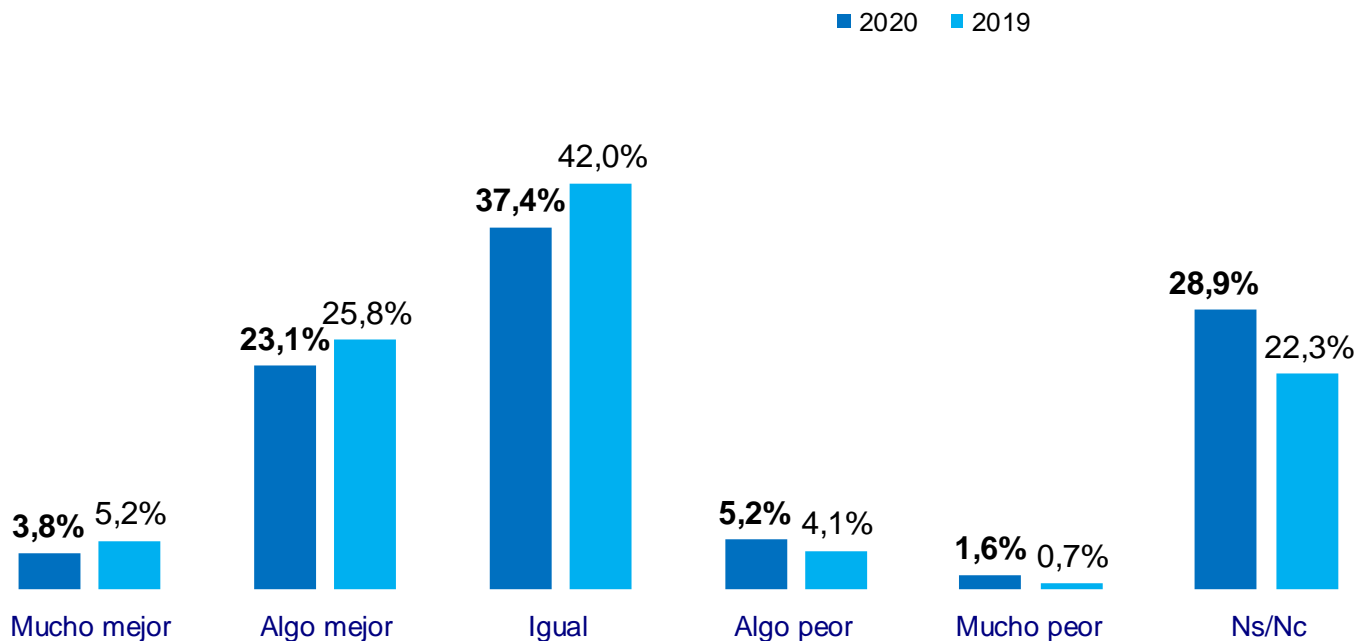


Base Gestión: 1.635 personas

Base Información: 1.089 personas

Valoraciones Generales

EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR, CREE QUE LA WEB MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ACTUALMENTE ES...



Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

Valoraciones Generales

EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR, CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA PÁGINA WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ES...

(%)

	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*	2018*	2019*	2020*
Mucho mejor	10,9	19,8	10,5	8,5	7,5	13,2	10,3	5,4	7,9	6,6	5,4
Algo mejor	50,3	36,5	33,9	39,8	37,7	36,6	39,6	31,4	47,7	33,2	32,5
Igual	36,3	41,1	49,0	46,7	50,3	42,2	44,1	59,1	40,8	54,0	52,6
Algo peor	2,2	1,9	4,0	3,2	1,9	5,8	4,7	3,1	2,9	5,3	7,3
Mucho peor	0,3	0,7	2,7	1,8	2,5	2,3	1,3	0,9	0,7	0,9	2,2
Base	2.000	2.888	3.708	3.102	2.522	2.055	2.005	2.003	2.005	2.000	2.007

* Excluidos los valores Ns/Nc; datos normalizados a 100 %

Valoraciones Generales

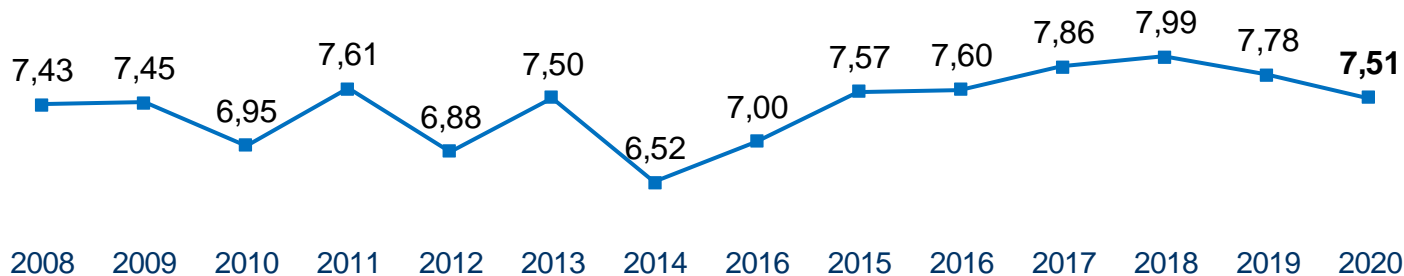
UTILIDAD DEL SERVICIO



Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

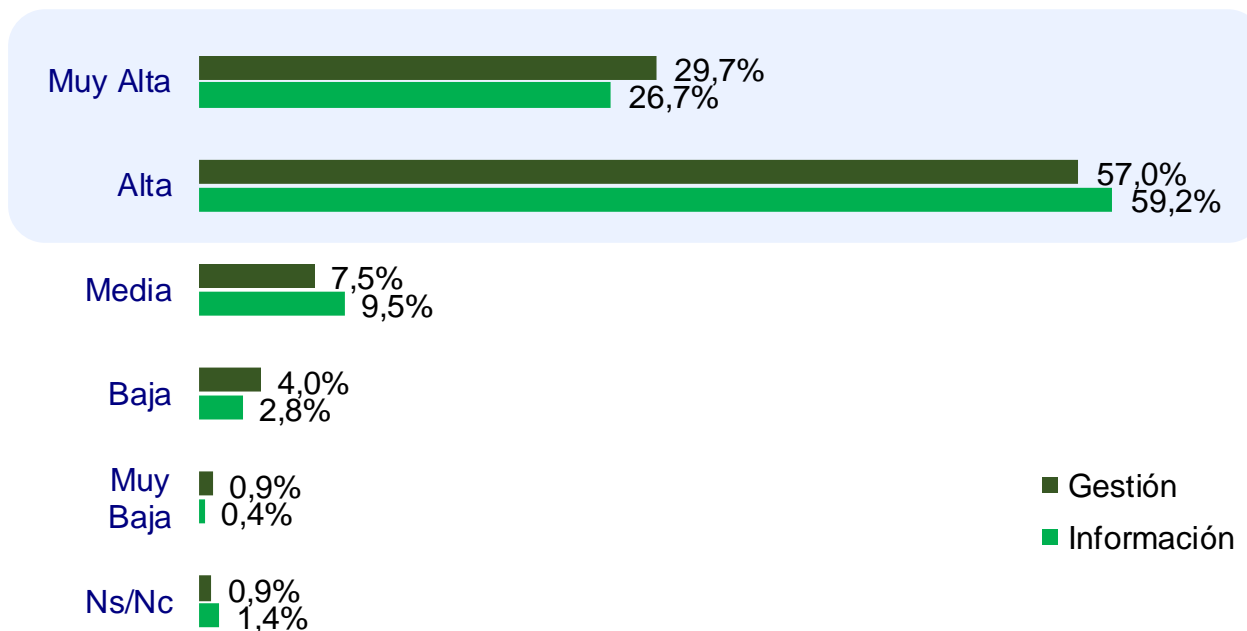
EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD DE LA WEB MADRID.ES (medias)



Valoraciones Generales

UTILIDAD DEL SERVICIO

Gestión vs Información



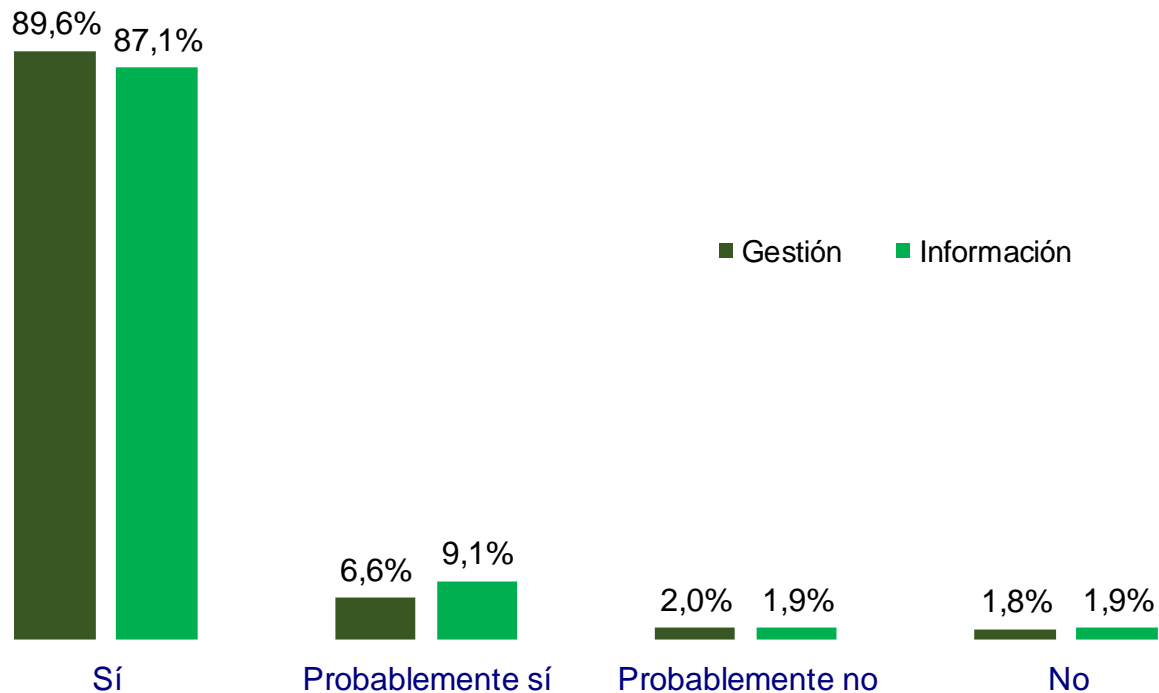
Base Gestión: 1.635 personas

Base Información: 1.089 personas

Valoraciones Generales

FIDELIDAD AL SERVICIO

Gestión vs Información



Base Gestión: 1.635 personas
Base Información: 1.089 personas

Valoraciones Generales

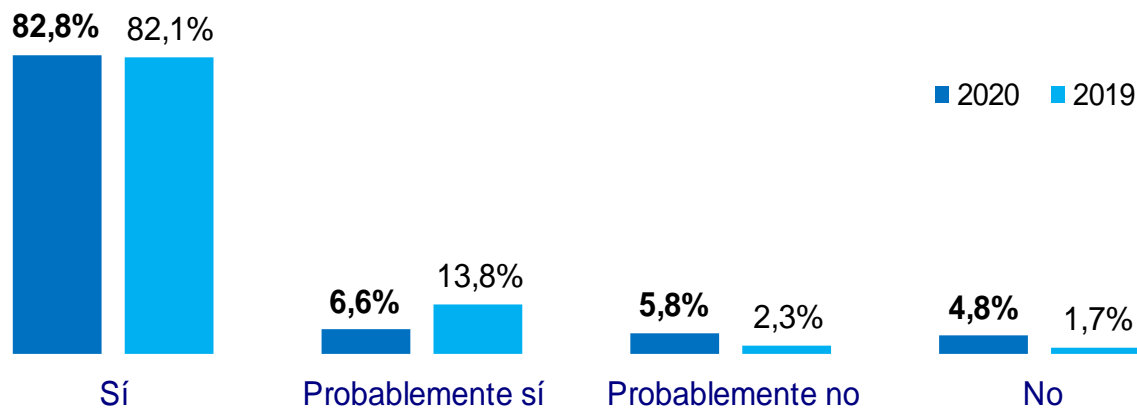
FIDELIDAD INFORMACIÓN	%	Base
TOTAL	87,1	1.089
HOMBRE	87,3	574
MUJER	86,8	515
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	96,3	54
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,9	569
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	86,6	425
65 O MÁS AÑOS	75,7	37
ESPAÑOLES	87,7	887
OTRAS NACIONALIDADES	85,9	198
CON GRADO DISCAPACIDAD	83,3	24
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	87,1	1.065

FIDELIDAD GESTIÓN	%	Base
TOTAL	89,8	1.635
HOMBRE	88,9	765
MUJER	90,7	870
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	93,1	102
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	89,7	883
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	90,3	565
65 O MÁS AÑOS	88,0	75
ESPAÑOLES	90,4	1.392
OTRAS NACIONALIDADES	88,3	239
CON GRADO DISCAPACIDAD	89,2	37
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	89,9	1.598

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones Generales

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

Valoraciones Generales

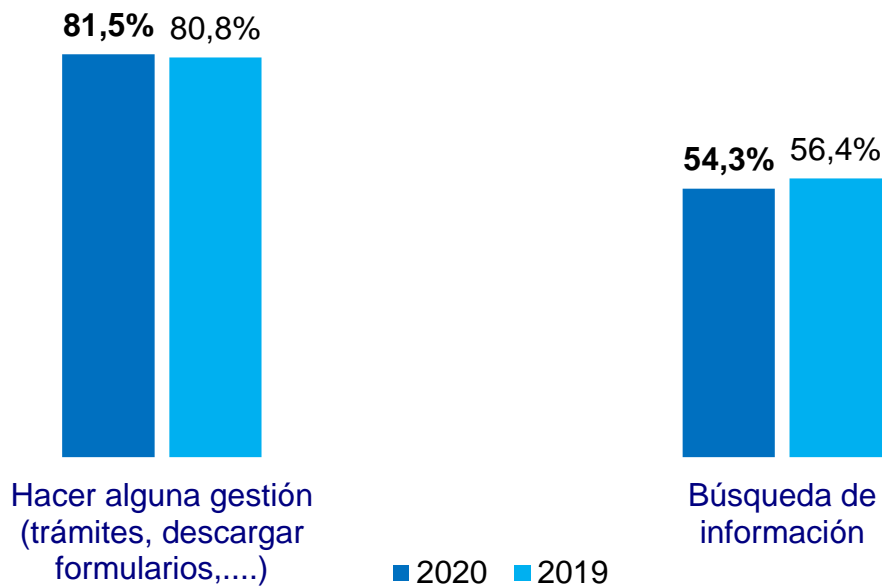
RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	82,8	1.975
HOMBRE	79,8	947
MUJER	85,6	1.028
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	92,4	118
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	82,8	1.047
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	81,2	712
65 O MÁS AÑOS	86,4	88
ESPAÑOLES	82,5	1.633
OTRAS NACIONALIDADES	83,3	338
CON GRADO DISCAPACIDAD	64,4	45
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	82,4	1.930

Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

3. La visita a madrid.es

MOTIVO DE LA ÚLTIMA VISITA A LA WEB MADRID.ES



Responsabilidad de Línea Madrid

RESPUESTA MÚLTIPLE (Normalizada a 100 %)

Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

MOTIVO DE LA VISITA A LA WEB MADRID.ES

	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 o más	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Búsqueda de información	54,3%	59,5%	49,4%	45,8%	53,9%	58,1%	40,2%	53,3%	58,6%	53,3%	54,3%
Hacer alguna gestión (trámites, descarga formularios)	81,5%	79,4%	83,4%	86,4%	83,6%	77,3%	81,5%	83,6%	70,7%	82,2%	81,4%
BASE	2.007	964	1.043	118	1.056	731	92	1.665	338	45	1.962

RESPUESTA MÚLTIPLE (Normalizada a 100 %)

TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB MADRID.ES

BUSCAR INFORMACIÓN



Base: 1.223 personas

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 2 %

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: 1.243 personas

SATISFACCIÓN GENERAL POR INFORMACIÓN CONSULTADA

INFORMACIÓN CONSULTADA	Satisfacción Media	Base
Educación	7,89	37
La ciudad, sus distritos y sus equipamientos	7,88	51
Normativa municipal	7,83	23
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7,81	32
Consulta o descarga de datos abiertos	7,76	21
El Ayuntamiento y su organización	7,73	33
Padrón	7,62	249
Bibliotecas	7,61	36
Consumo y comercio	7,58	12
Deportes	7,58	31
Impuestos. Multas	7,57	174
SATISFACCIÓN GLOBAL	7,57	1.089
Urbanismo y vivienda	7,56	100
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	7,51	249
Información pública en la gestión del ayuntamiento (transparencia)	7,46	26
Aparcamientos, tráfico y transportes	7,46	337
Agenda cultural y de ocio	7,46	46
Oposiciones y empleo	7,36	25
Economía y emprendimiento	7,30	10

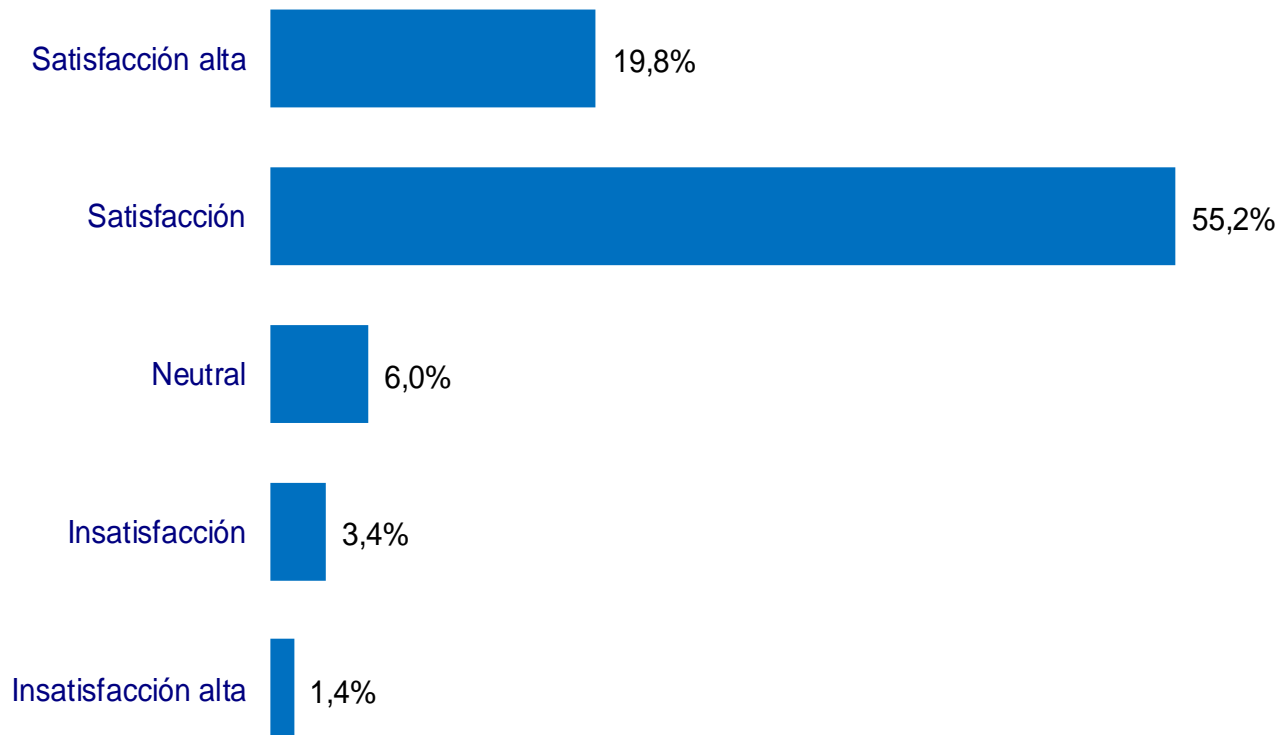
Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido al menos 10 de base

SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Base
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7,91	53
Padrón	7,83	321
SATISFACCIÓN GLOBAL	7,57	1.635
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	7,57	193
Economía y emprendimiento	7,55	11
Impuestos. Multas	7,50	238
Deportes	7,47	17
Aparcamientos, tráfico y transportes	7,44	407
Urbanismo y vivienda	7,19	21
Educación	7,00	18

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido al menos 10 de base

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE SE OFRECE EN FORMATO REUTILIZABLE



Base 2020: 2.007 encuestas

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN CON LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN



Base: 219 personas

Visita a sede electrónica

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN QUE QUERÍA REALIZAR



Base: 285 personas

4. Canales de información

Canales de Información

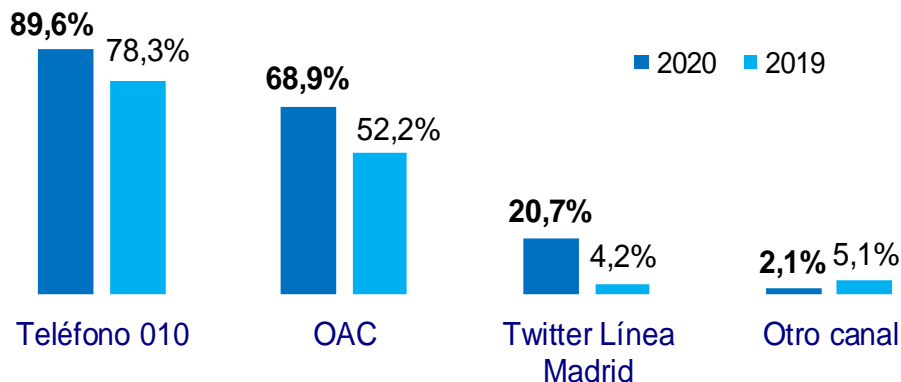
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?



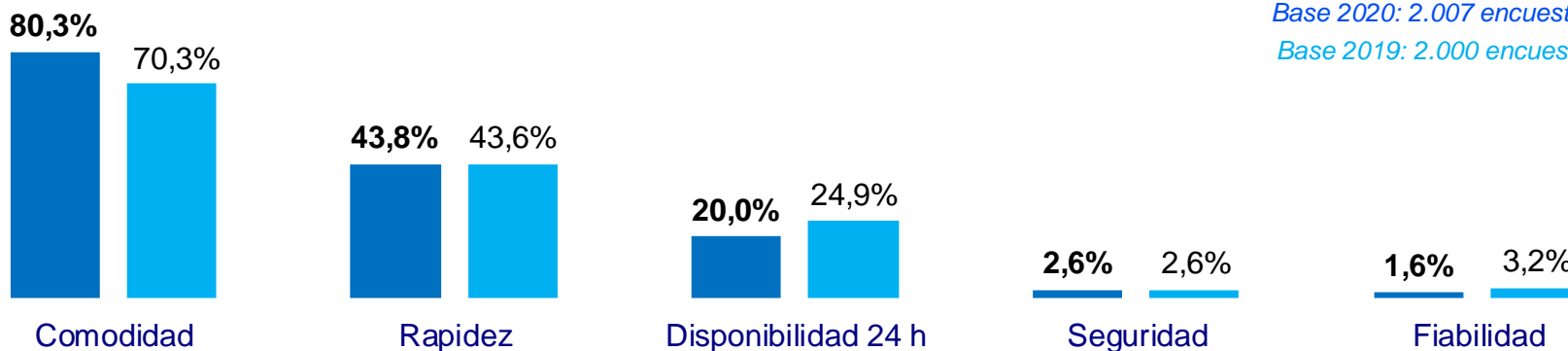
Sí



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



MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

Canales de Información

GRADO DE CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

SI	%	Base
TOTAL	90,4	2.007
HOMBRE	90,8	964
MUJER	90,0	1.043
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	75,4	118
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	90,6	1.056
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	92,9	731
65 O MÁS AÑOS	88,0	92
ESPAÑOLES	93,6	1.665
OTRAS NACIONALIDADES	74,3	338
CON GRADO DISCAPACIDAD	93,3	45
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	90,3	1.962

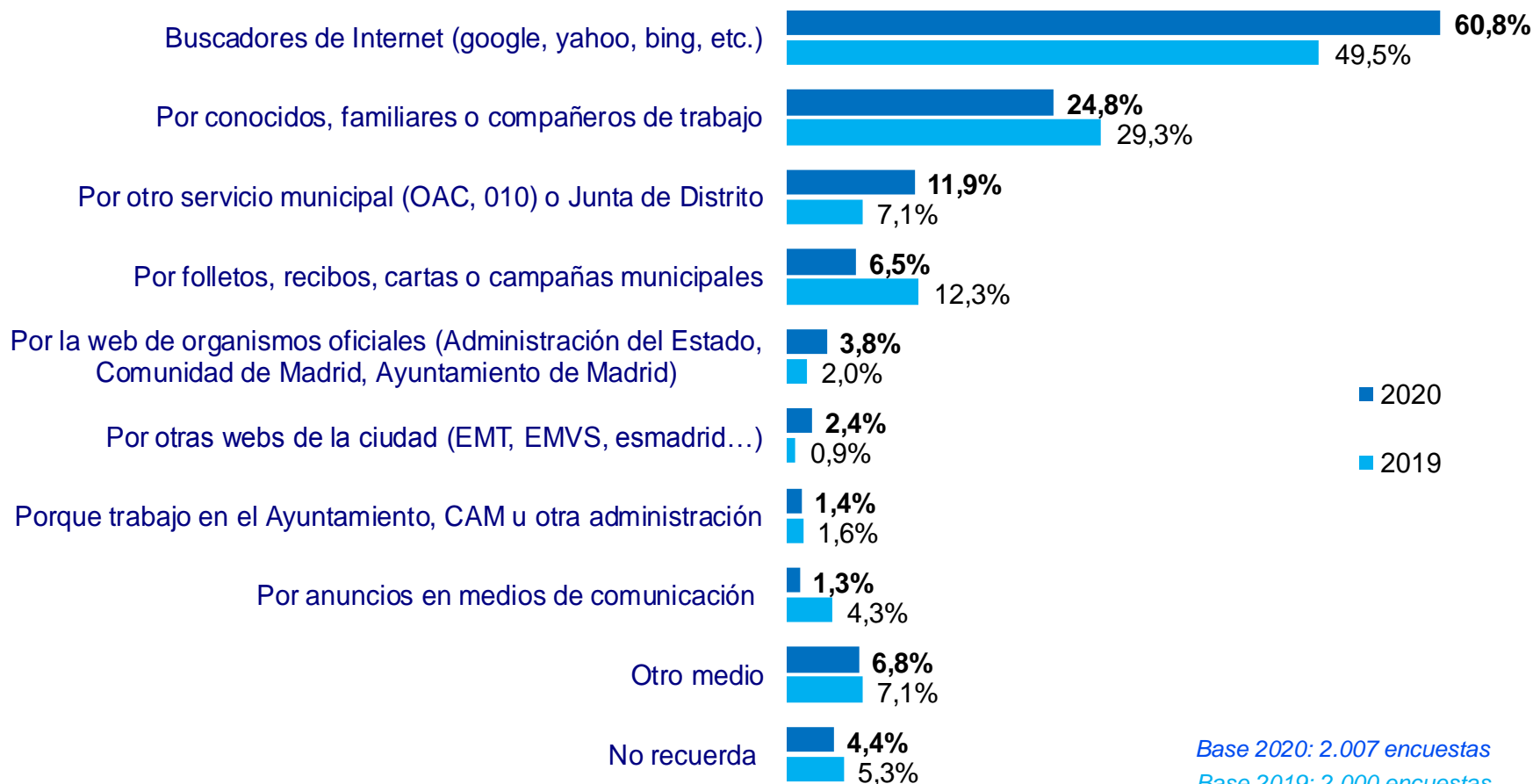
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Canales de Información

CANAL DE CONOCIMIENTO DE MADRID.ES

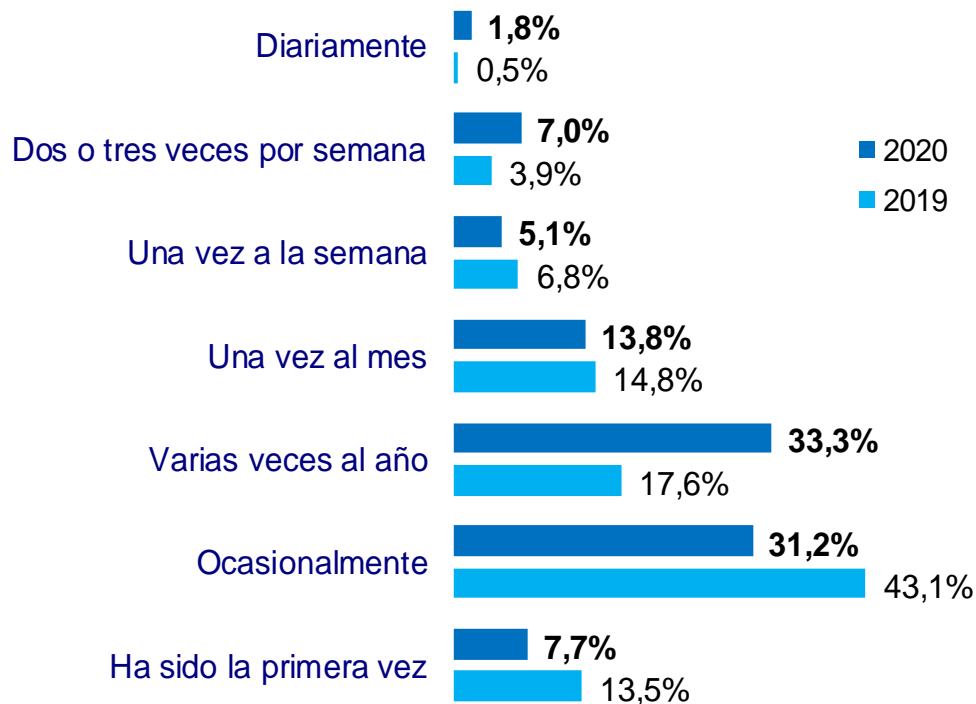
Respuesta múltiple



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

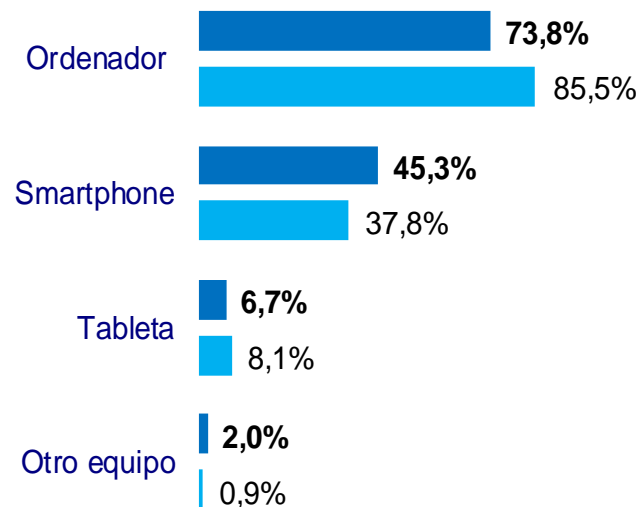
Canales de Información

FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LA WEB



ACCESO A LA WEB

Respuesta múltiple



Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

Canales de Información

PRIMERA VEZ QUE VISITA LA WEB

SI	%	Base
TOTAL	7,7	2.007
HOMBRE	6,5	964
MUJER	8,8	1.043
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	23,7	118
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	8,5	1.056
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	3,3	731
65 O MÁS AÑOS	14,1	92
ESPAÑOLES	5,5	1.665
OTRAS NACIONALIDADES	18,9	338
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,9	45
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	7,7	1.962

 Valor mayor de la columna

 Valor menor de la columna

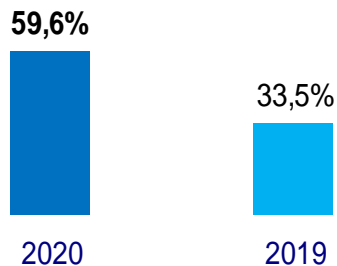
Diferencia positiva significativa respecto al total

5. Benchmarking

Benchmarking

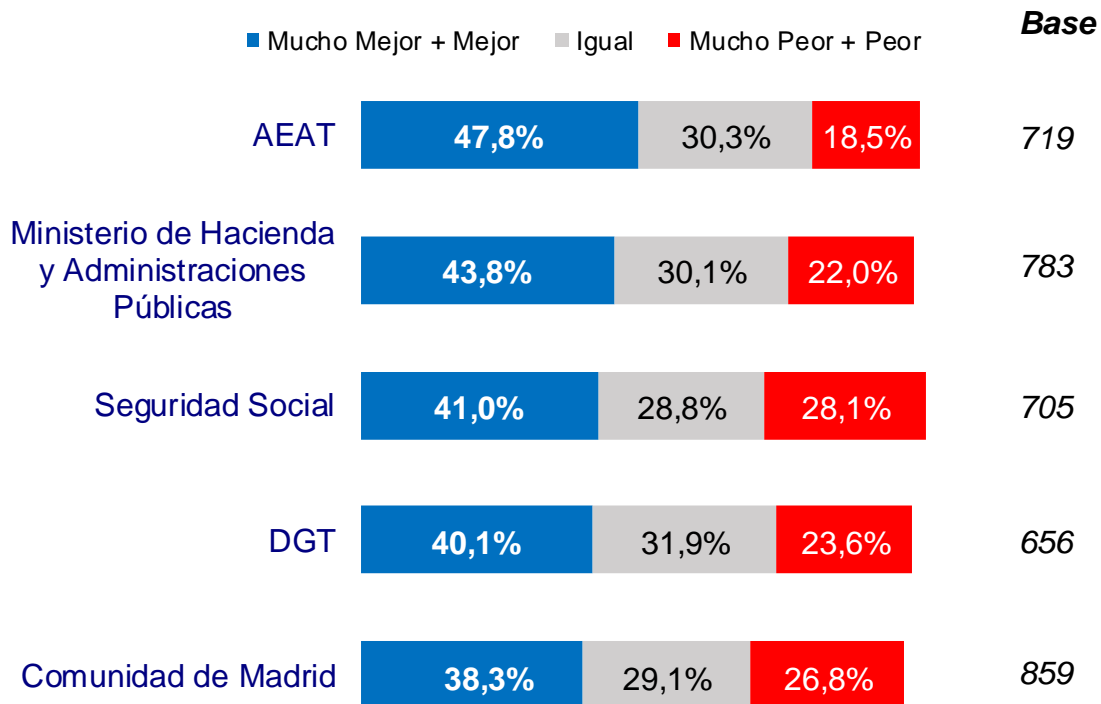
UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FUERA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

(% SÍ)



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

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



Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

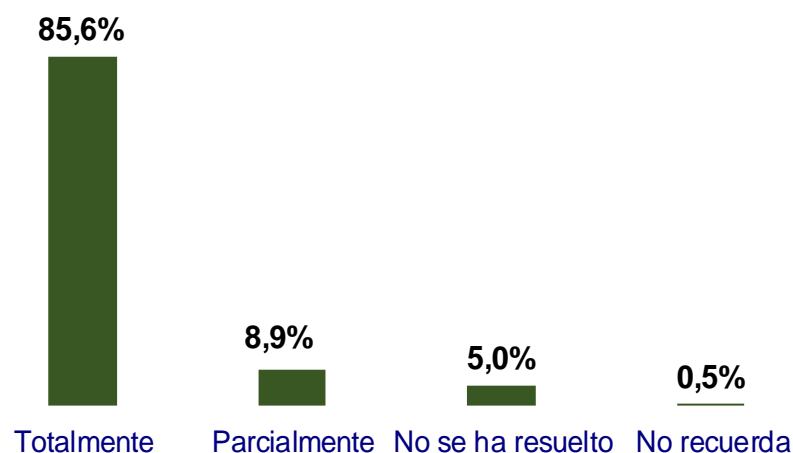
SI	%	Base
TOTAL	59,6	2.007
HOMBRE	59,4	964
MUJER	59,7	1.043
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	39,0	118
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	59,7	1.056
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	63,5	731
65 O MÁS AÑOS	58,7	92
ESPAÑOLES	63,6	1.665
OTRAS NACIONALIDADES	39,3	338
CON GRADO DISCAPACIDAD	44,4	45
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	59,9	1.962

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

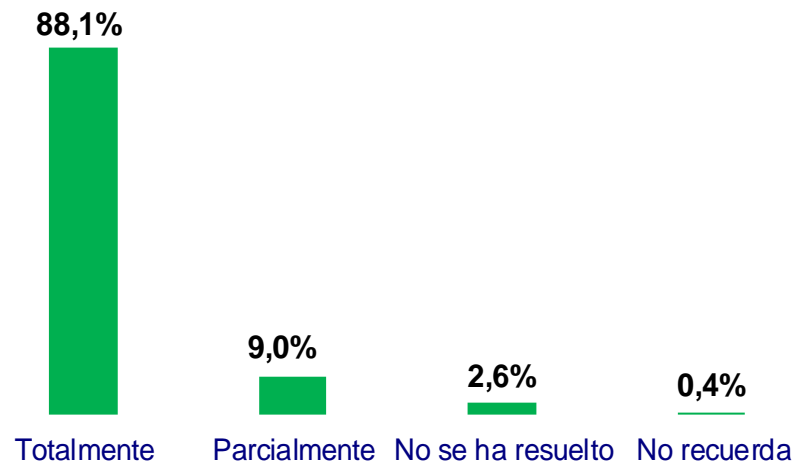
6. Características de la gestión

Características de la gestión

En qué medida realizó con éxito la
GESTIÓN ELECTRÓNICA
Sede electrónica



En que medida encontró la
INFORMACIÓN QUE BUSCABA
madrid.es

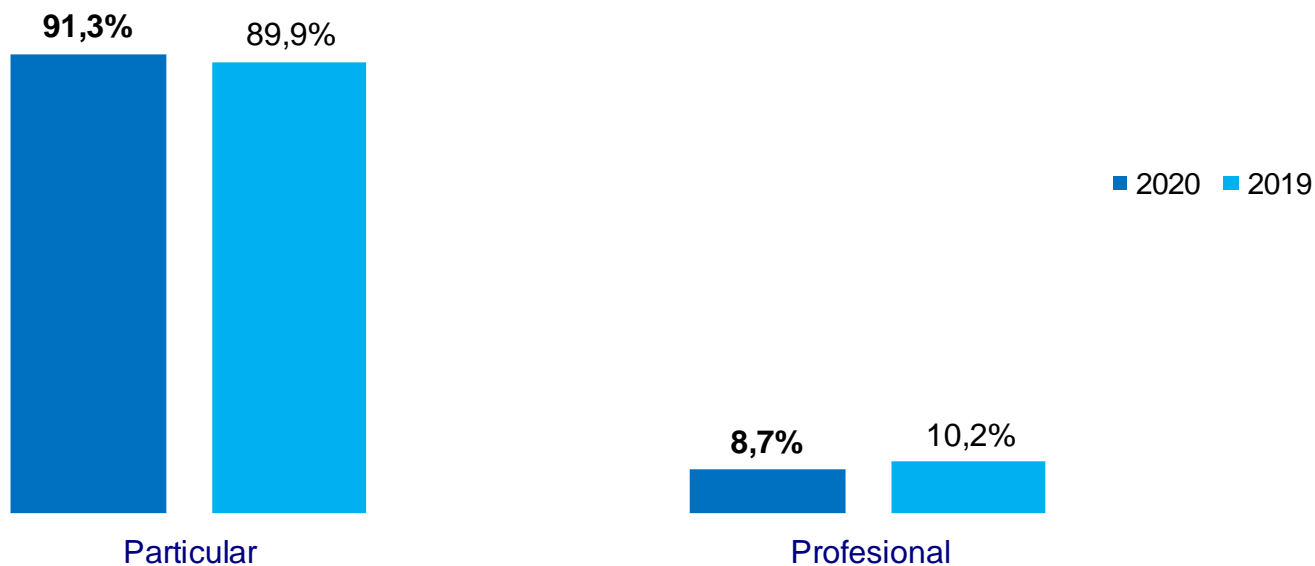


Base Gestión: 1.636 personas

Base Información: 1.089 personas

Características de la gestión

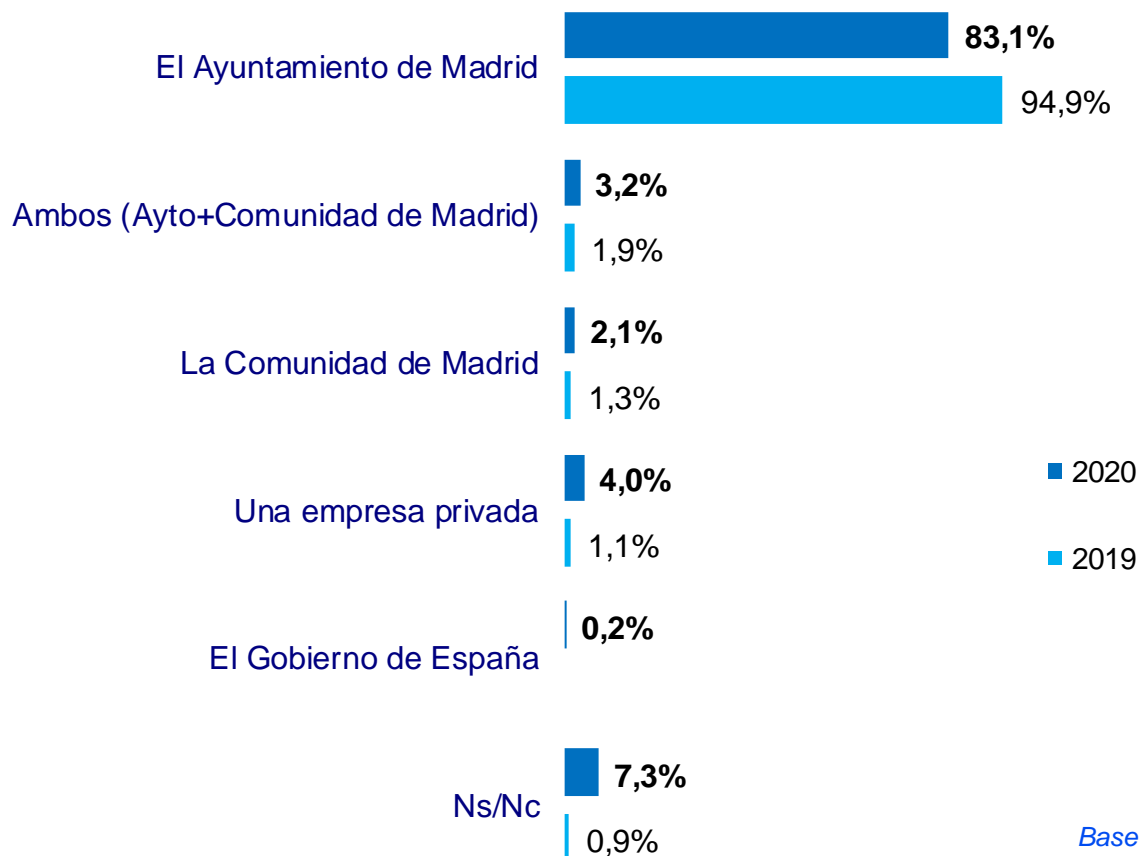
CARÁCTER DE LA GESTIÓN



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

Características de la gestión

ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

Características de la gestión

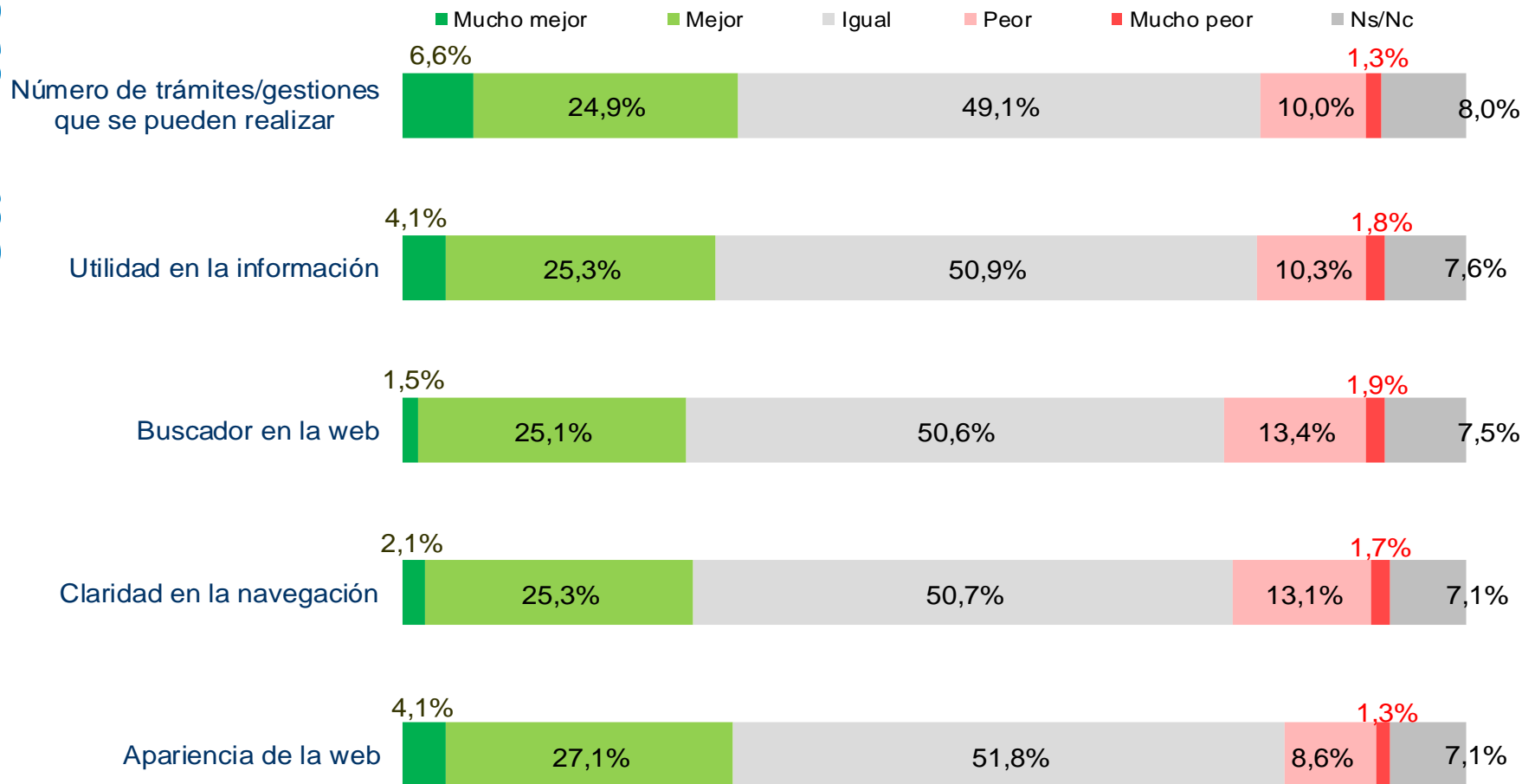
¿QUÉ ORGANISMO GESTIONA ESTA WEB?

	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 y +	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Ayuntamiento de Madrid	2,1%	1,6%	2,7%	5,1%	2,9%	0,8%	-	0,8%	8,9%	-	2,2%
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	83,1%	81,3%	84,8%	86,4%	80,1%	86,3%	94,6%	85,7%	70,1%	73,3%	83,3%
Comunidad de Madrid	3,2%	4,4%	2,1%	-	3,5%	3,0%	5,4%	2,4%	7,1%	8,9%	3,1%
Una empresa privada	4,0%	4,3%	3,8%	4,2%	5,3%	2,2%	-	4,6%	1,2%	-	4,1%
El Gobierno de España	0,2%	0,4%	-	-	-	0,5%	-	0,2%	-	-	0,2%
Ns/Nc	7,3%	8,1%	6,6%	4,2%	8,1%	7,1%		6,2%	12,7%	17,8%	7,1%
<i>BASE</i>	2.007	964	1.043	118	1.056	731	92	1.665	338	45	1.962

7. Expectativas

Expectativas

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



Base: 2.007 personas

8. Sugerencias

Sugerencias

PRINCIPALES SUGERENCIAS SOBRE SERVICIOS QUE LE GUSTARÍA QUE OFRECIESE LA WEB



Solo se muestran aspectos que han obtenido más de un 1 % de menciones.

Base: 498 personas

9. Calidad de servicio

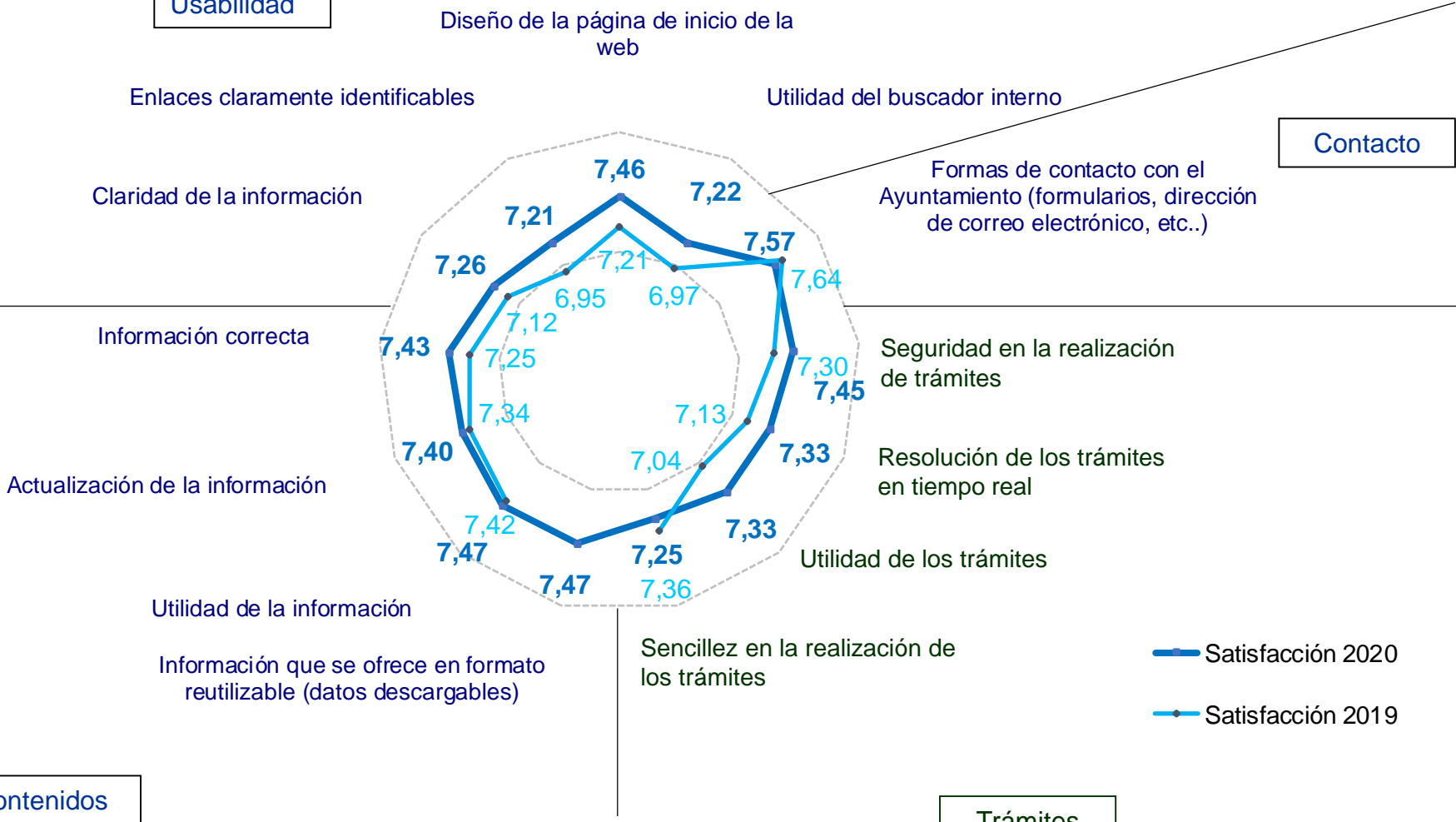
Calidad del servicio

Usabilidad

Contacto

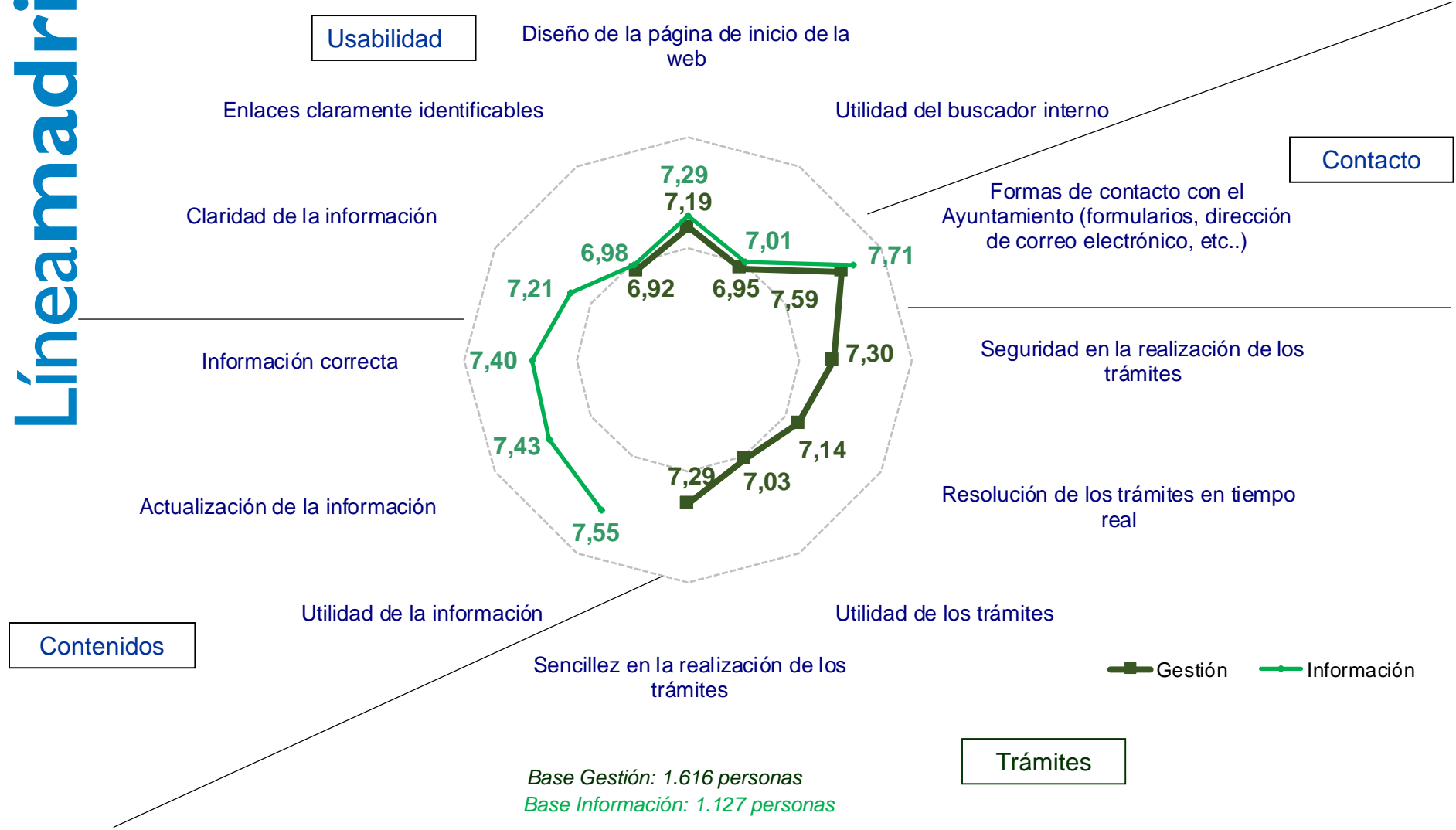
Contenidos

Trámites



Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

Calidad del servicio



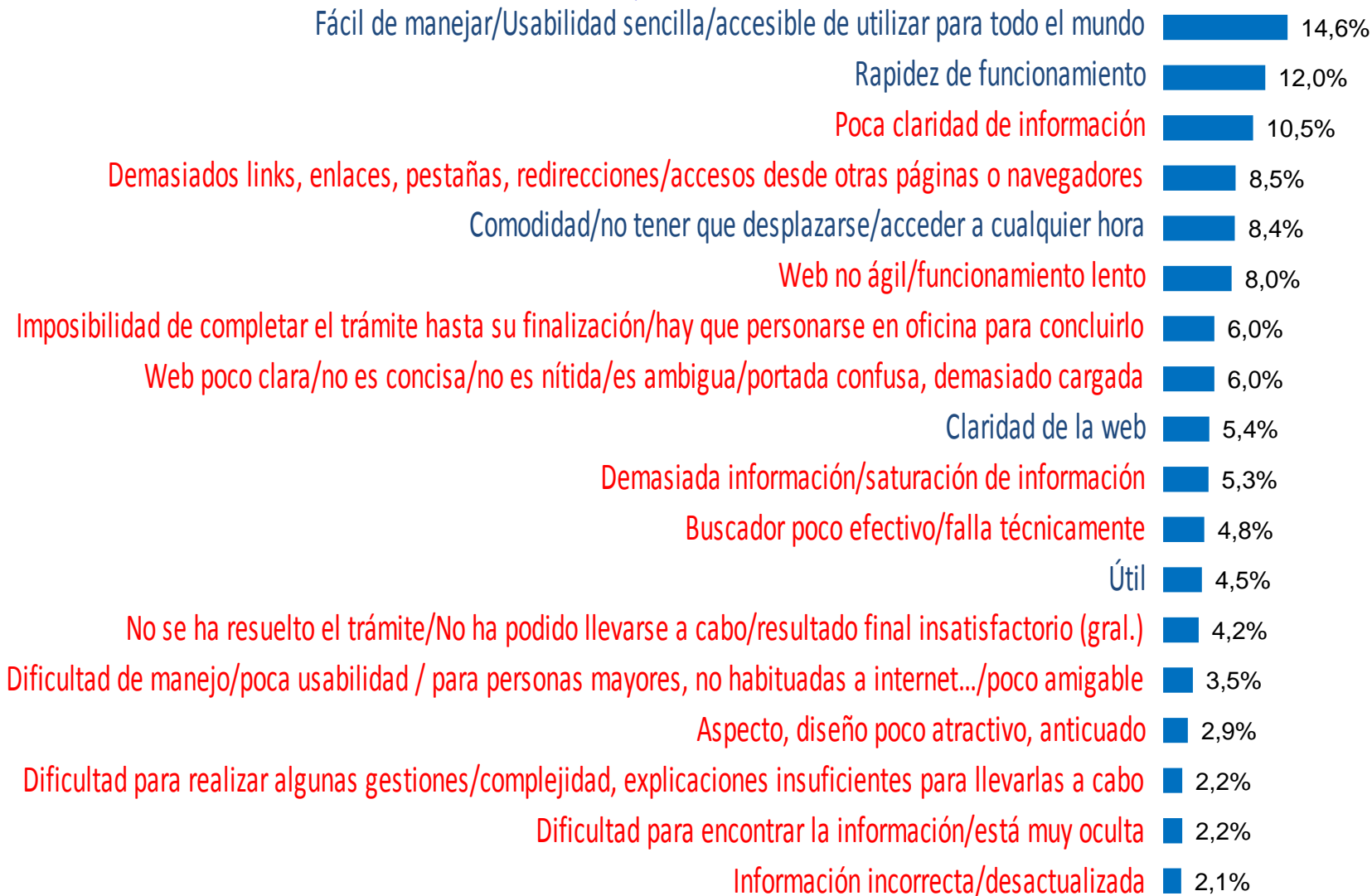
Calidad del servicio

ATRIBUTOS QUE DETERMINAN EL SERVICIO (EVOL. 2010-2020)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Usabilidad	Diseño de la página de inicio de la web	6,53	6,77	6,28	6,28	6,07	7,30	7,41	7,34	7,65	7,21	7,46
	Enlaces claramente identificables	5,68	6,31	6,05	5,91	5,71	7,16	7,13	7,10	7,33	6,95	7,21
	Utilidad del buscador interno	6,07	5,86	5,65	5,58	5,48	6,86	7,09	7,17	7,34	6,97	7,22
Contenidos	Claridad de la información	6,50	6,59	6,33	6,19	5,99	7,44	7,44	7,24	7,36	7,12	7,26
	Información correcta	6,82	6,90	7,04	6,90	6,68	7,87	7,82	7,60	7,67	7,25	7,43
	Actualización de la información	6,45	7,00	7,08	6,62	6,43	7,64	7,80	7,56	7,58	7,34	7,40
	Utilidad de la información	7,15	6,45	7,05	7,01	6,77	7,82	7,79	7,68	7,75	7,42	7,47
	Información que se ofrece en formato reutilizable	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,47
Trámites	Sencillez en la realización de los trámites	6,46	6,89	6,50	6,23	6,01	7,20	7,06	7,03	7,30	7,36	7,25
	Utilidad de los trámites	-	7,56	6,89	6,96	6,60	7,80	7,83	7,65	7,65	7,04	7,33
	Resolución de los trámites en tiempo real	6,38	7,06	6,38	6,40	5,98	7,34	7,67	7,50	7,48	7,13	7,33
	Seguridad en la realización de los trámites	7,44	7,61	7,68	7,13	6,93	8,04	8,09	7,82	7,85	7,30	7,45
Contacto	Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección email, etc.)	-	6,94	6,65	6,31	6,12	7,38	7,68	7,62	7,87	7,64	7,57

Calidad del servicio

PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE HA REALIZADO ESA VALORACIÓN

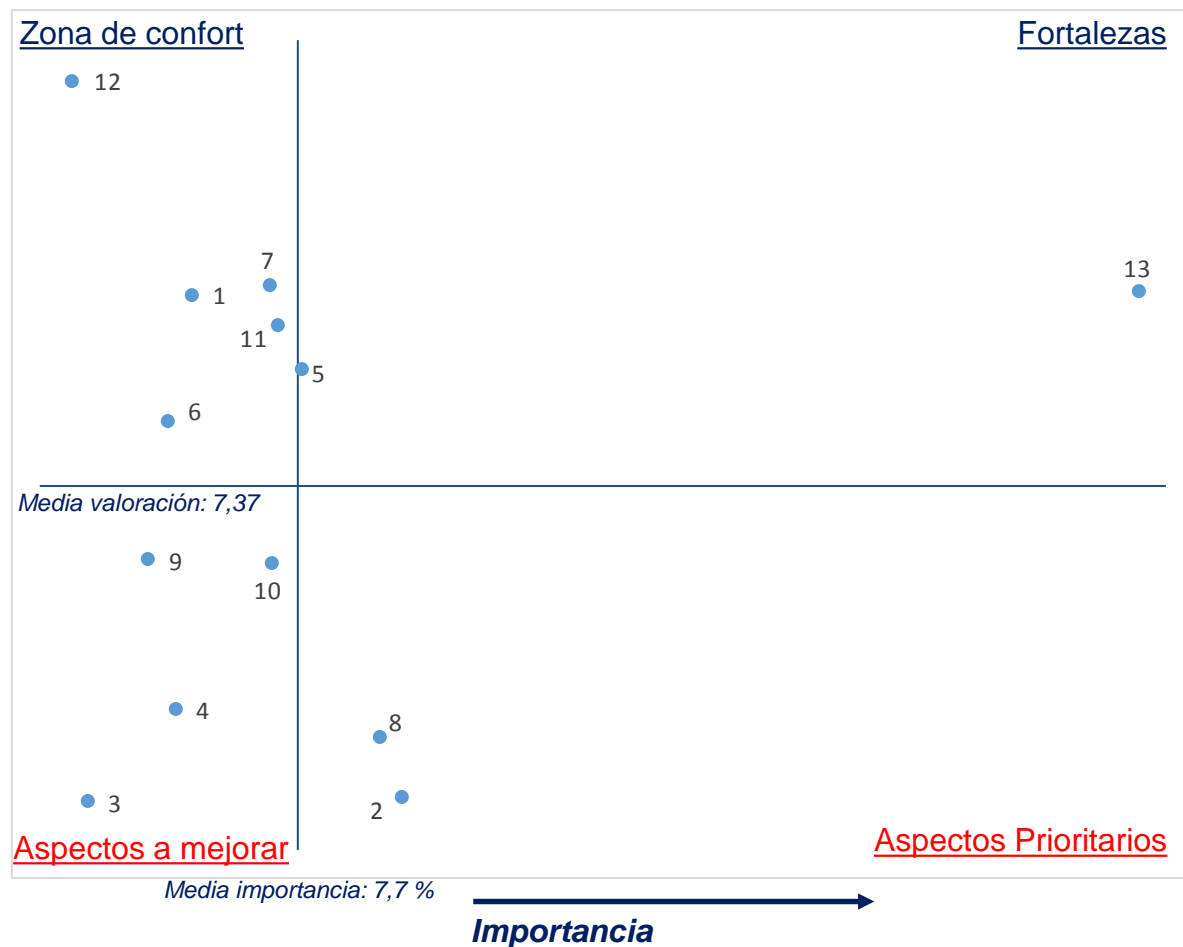


Solo se muestran aspectos que han obtenido más de un 2,0 % de menciones.

Base: 1.035 personas

10. Mapa de Posicionamiento

Mapa de Posicionamiento



Fortalezas:

- 5) Información correcta
- 13) Información que se ofrece en formato reutilizable

Aspectos Prioritarios:

- 2) Utilidad del buscador interno
- 8) Sencillez en la realización de trámites

Zona de confort:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 5) Información correcta
- 6) Actualización de la información
- 7) Utilidad de la información
- 11) Seguridad en la realización de trámites
- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

Aspectos a mejorar:

- 3) Enlaces claramente identificables
- 4) Claridad de la información
- 9) Utilidad de los trámites
- 10) Resolución de trámites en tiempo real

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



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

*Estudio de satisfacción de personas
usuarias de la web*
www.madrid.es



MADRID