



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN  
*Teléfono de atención a la ciudadanía (010)*  
2023

Línea**madrid**



MADRID



# 1. FICHA TÉCNICA



# 1. FICHA TÉCNICA

	FICHA TÉCNICA
Universo	11.918
Tamaño muestral	2.539
Muestreo y selección de informantes	Aleatorio de un universo compuesto por las personas usuarias del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el presente año
Técnica de recogida de información	CATI
Error muestral**	+/-1,76
Trabajo de campo	Del 15 de septiembre al 17 de octubre

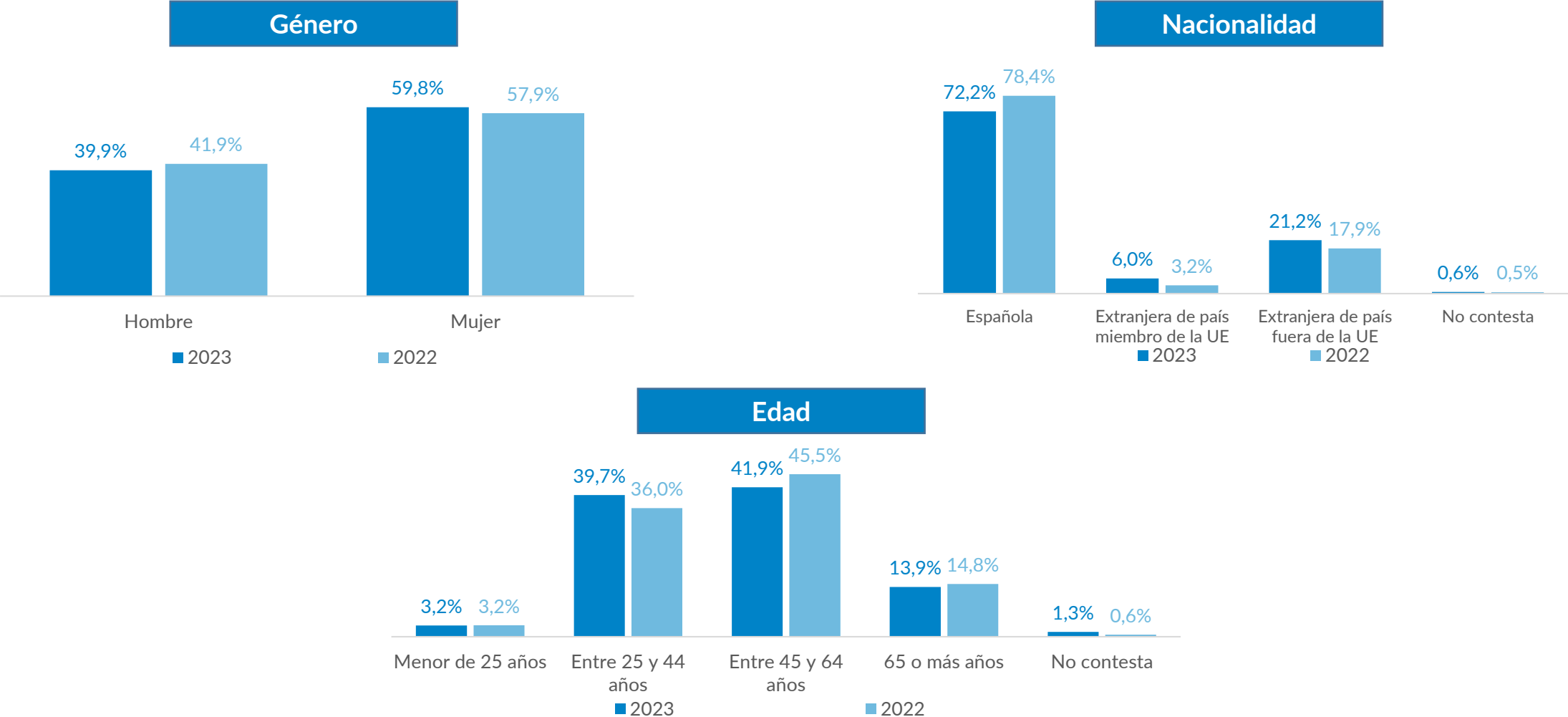
\* Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

## 2. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



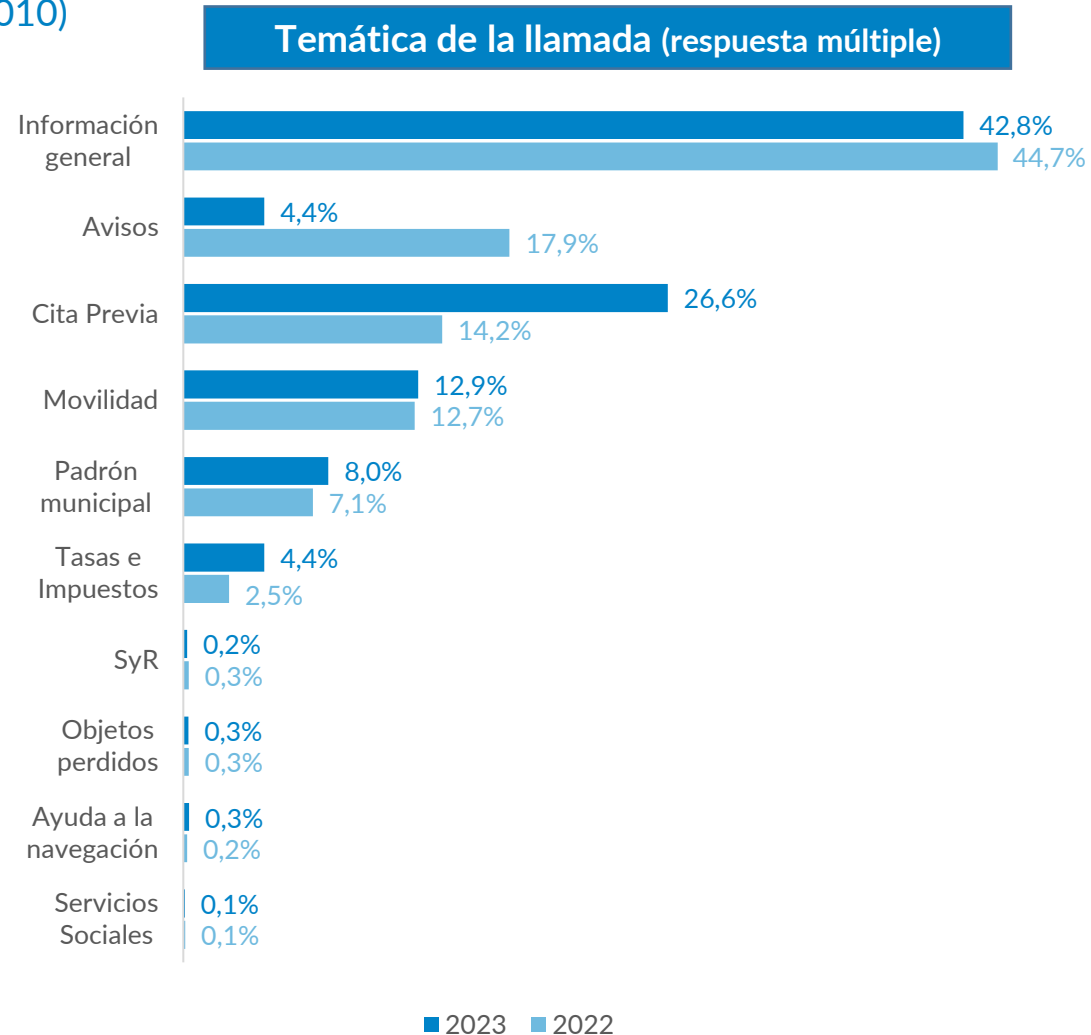
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Perfil de persona usuaria (010)



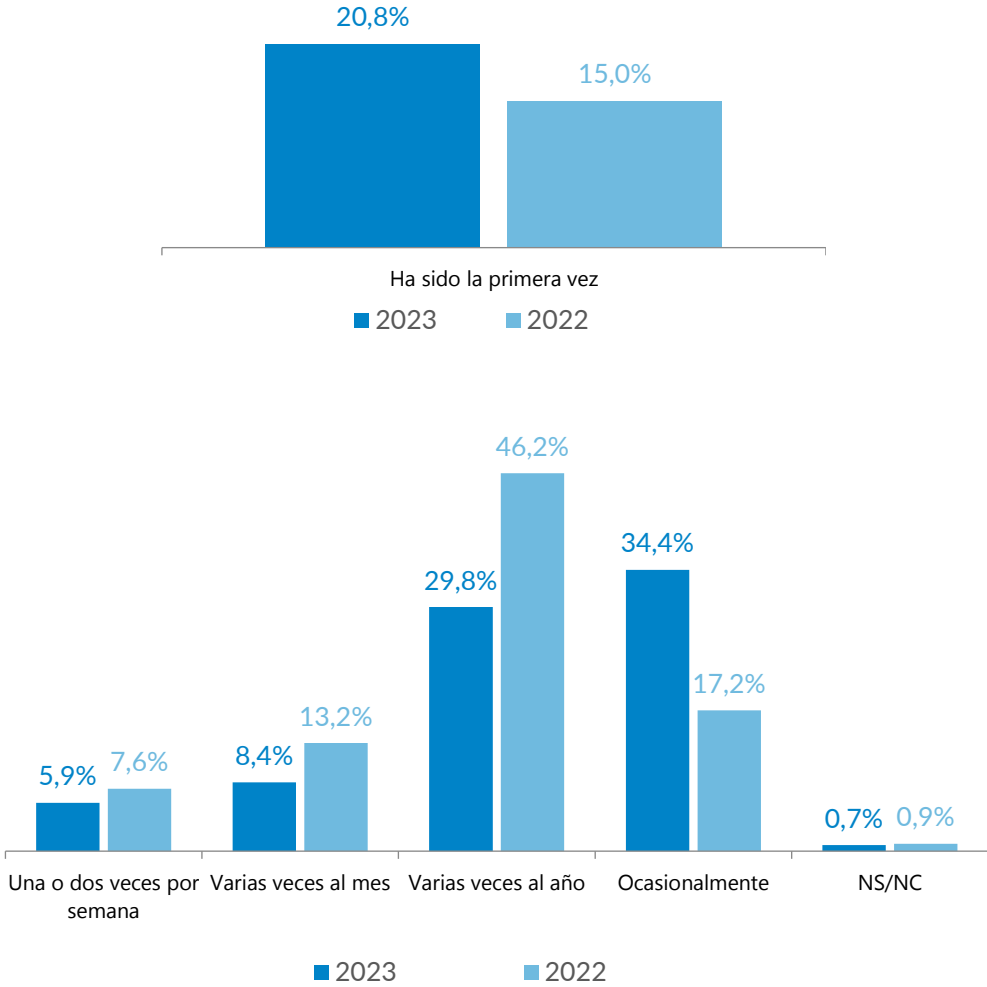
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

## Características de la gestión realizada (010)



# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

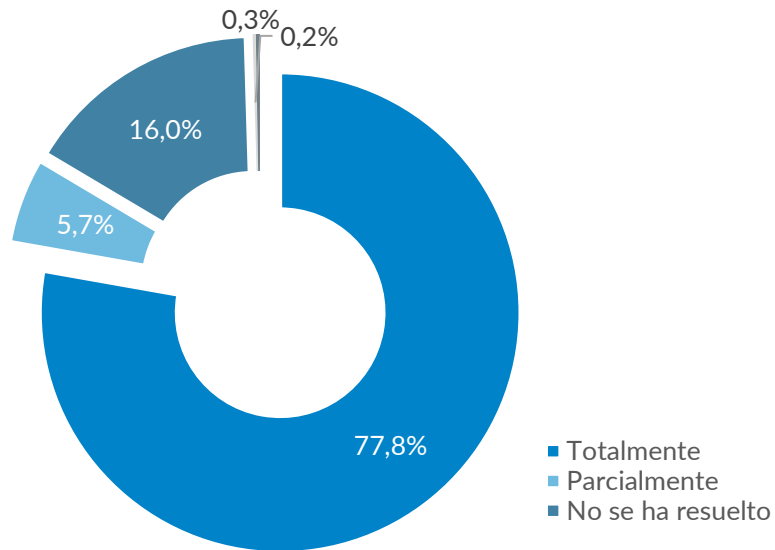
Frecuencia de la llamada (010)



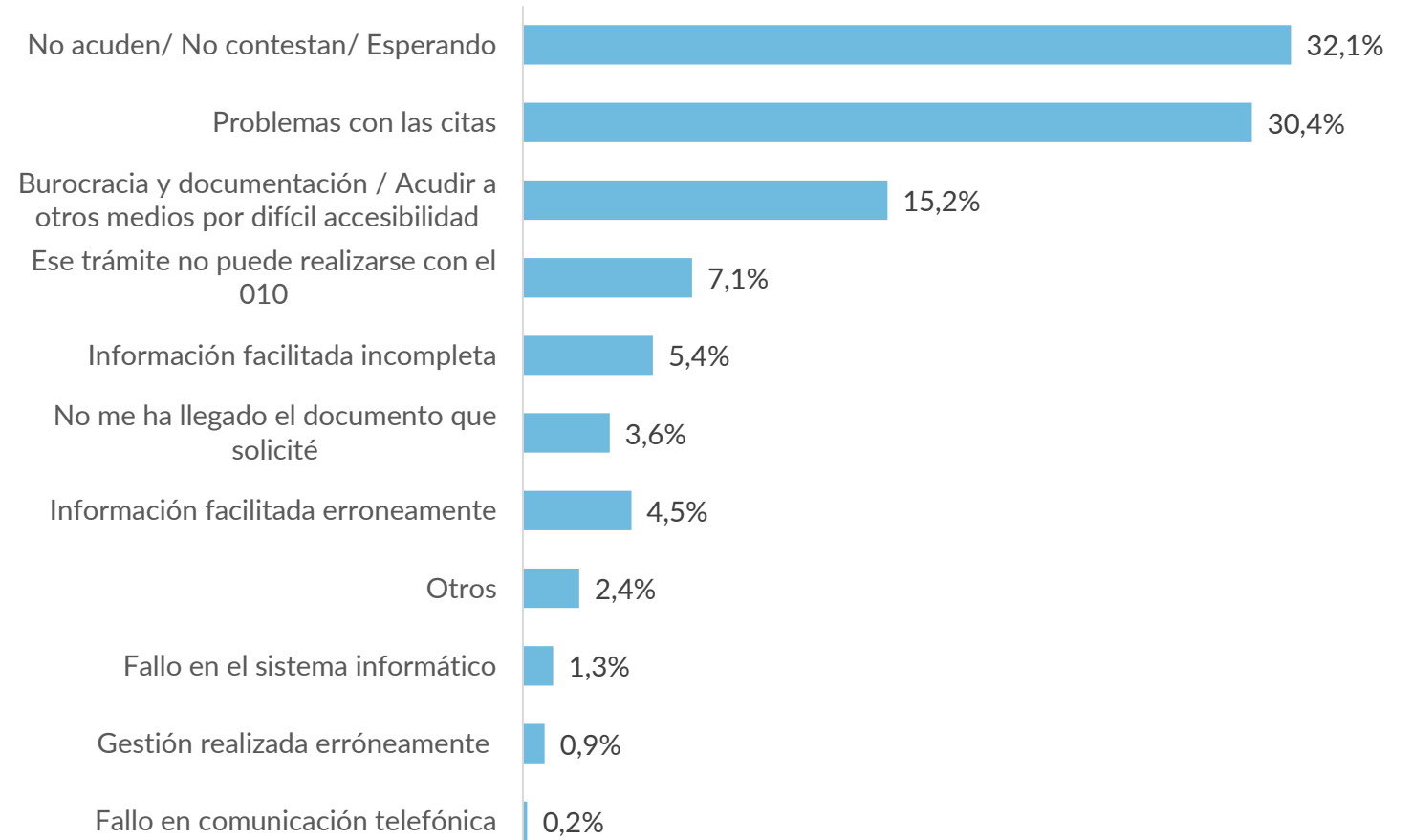
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

## Resolución de la gestión realizada (010)

### Su consulta o gestión fue resuelta...



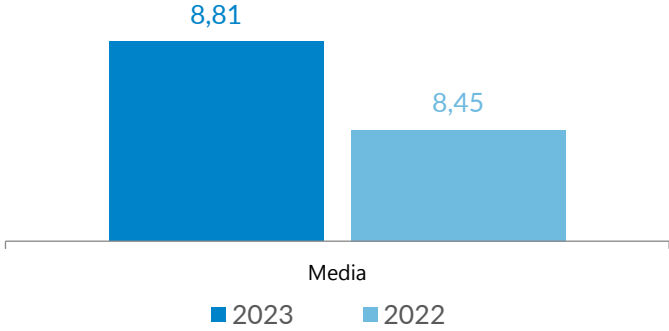
### Motivos por los que no se resolvió (respuesta múltiple)



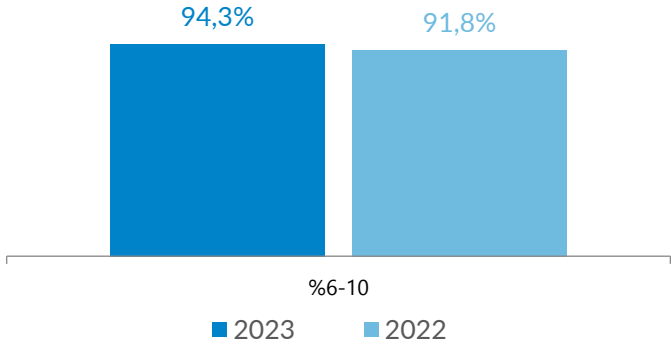


# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

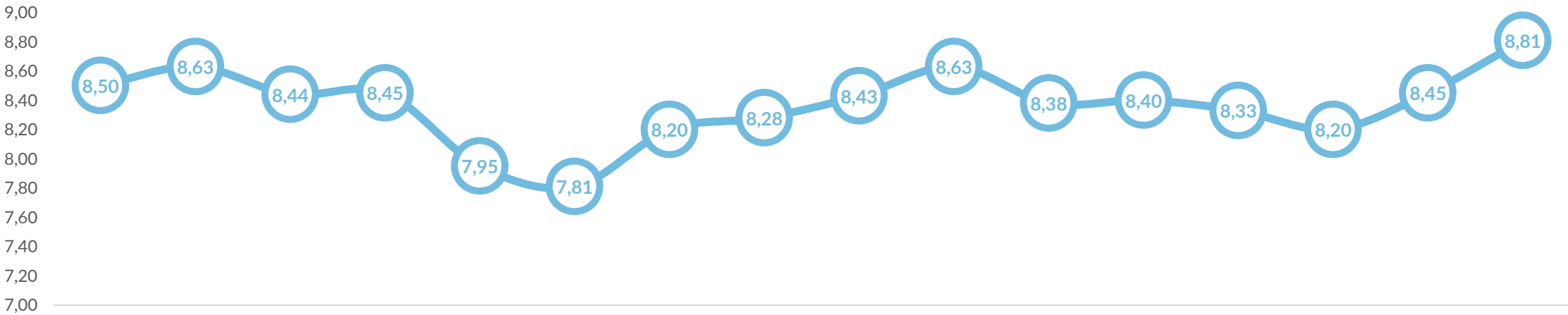
Satisfacción global 010 (Media)



Satisfacción global 010 (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2010-2023)



Ola 18 2010 Ola 19 2010 Ola 20 2011 Ola 21 2011 Ola 22 2012 Ola 23 2013 Ola 24 2014 Ola 25 2015 Ola 26 2016 Ola 27 2017 Ola 28 2018 Ola 29 2019 Ola 30 2020 Ola 31 2021 Ola 32 2022 Ola 33 2023

## 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

### Satisfacción media por tipo de gestión realizada

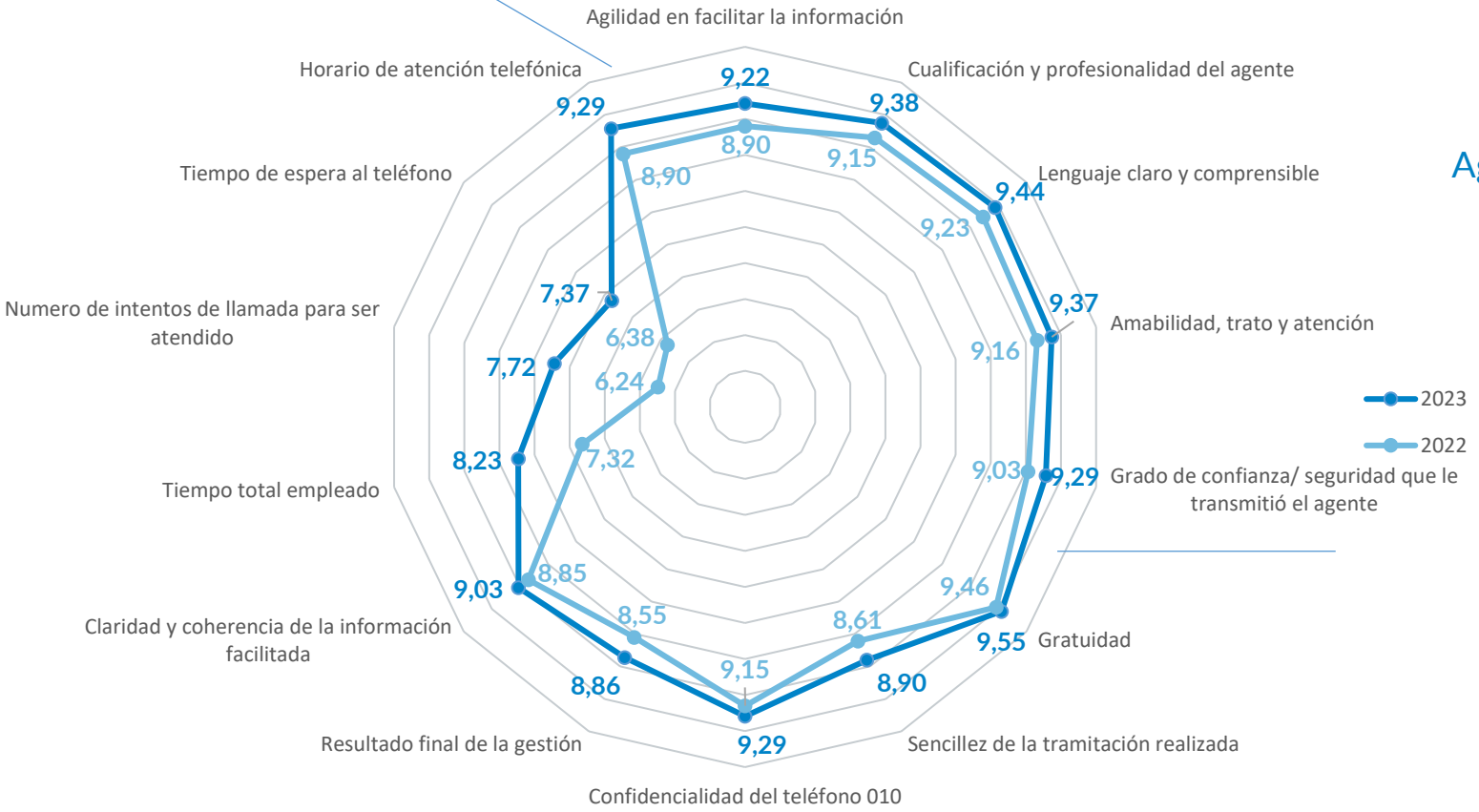
	Gestión realizada	
	Satisfacción media	Desv. Típica
Servicios Sociales	10,00	--
Objetos perdidos	9,43	0,976
Padrón municipal	9,41	1,244
Movilidad	9,04	1,372
<b>TOTAL</b>	<b>8,81</b>	<b>1,719</b>
Tasas e impuestos	8,80	1,779
Cita Previa	8,76	1,739
Información general	8,69	1,772
Avisos	8,63	2,209
Ayuda a la navegación	7,88	3,091
SyR	6,60	1,140

# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

## Calidad del Servicio (010)

Otros aspectos

Agente telefónico



## 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

### Evolución indicadores del servicio

	2023	2022
Amabilidad, trato y atención	9,37 (98,3%)*	9,16 (97,7%)*
Lenguaje claro y comprensible	9,44 (98,7%)*	9,23 (97,2%)*
Cualificación y profesionalidad del agente	9,38	9,15
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	9,29	9,03
Agilidad en facilitar la información	9,22	8,90
Número de intentos de llamada	7,72	6,24
Tiempo de espera al teléfono	7,37	6,38
Tiempo total empleado en la llamada	8,23	7,32
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,03	8,85
Sencillez de la tramitación realizada	8,90	8,61
Confidencialidad del teléfono 010	9,29	9,15
Gratuidad	9,55	9,46
Horario de atención telefónica	9,29	8,90
Resultado final de la gestión	8,86	8,55

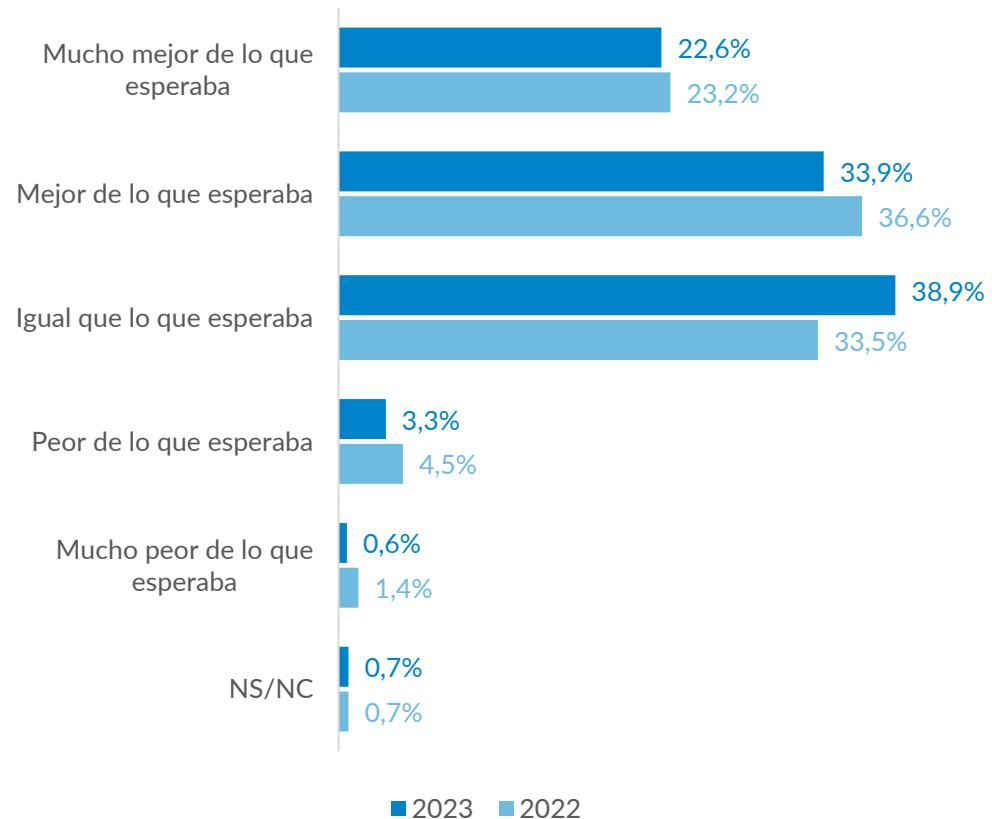
\* % valoración superior a 6



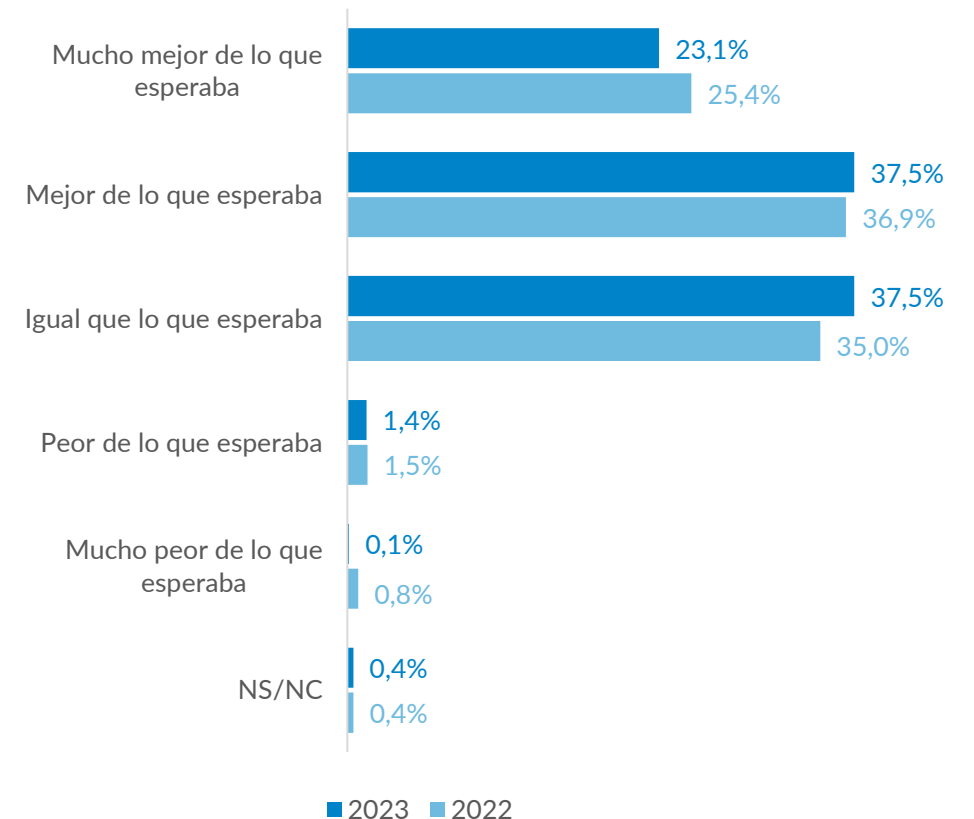
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

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

## ATENCIÓN GLOBAL

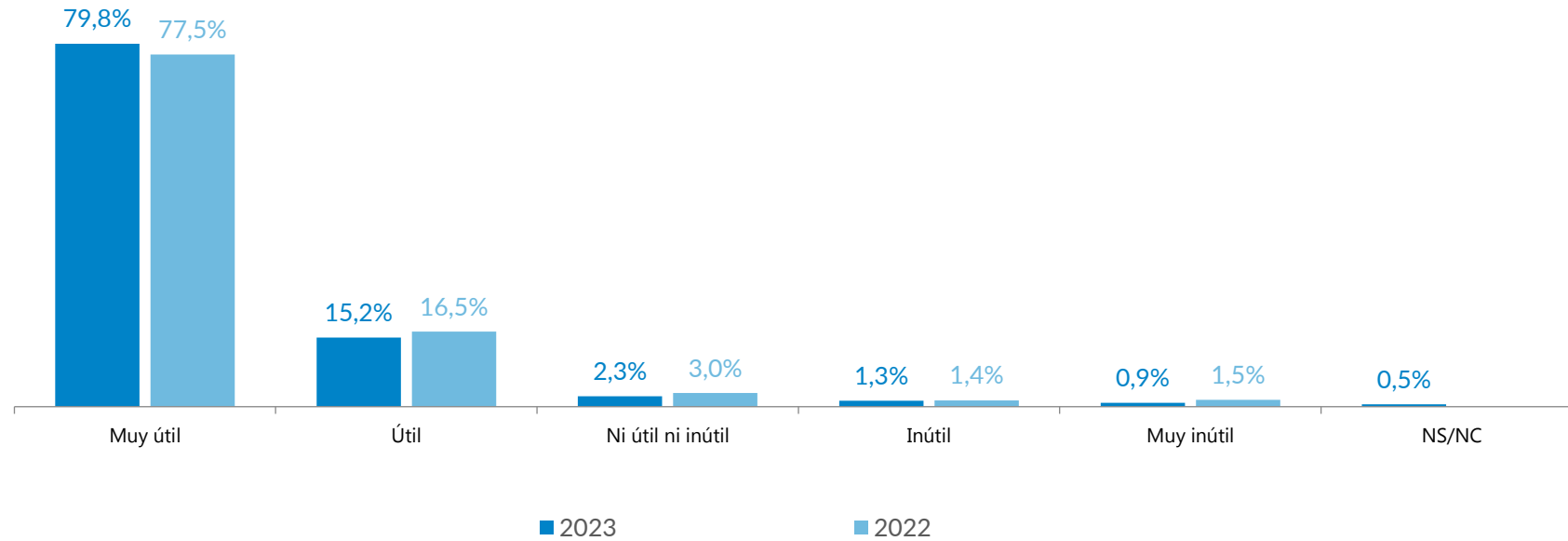


## TRATO RECIBIDO



# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

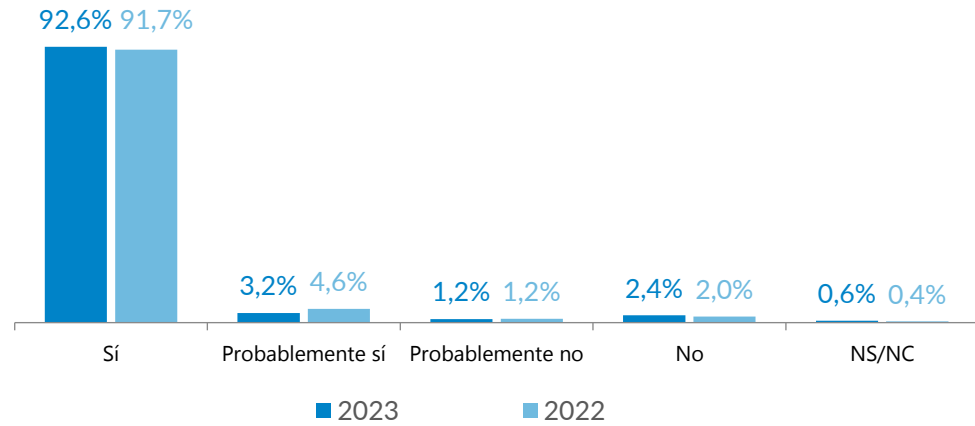
## Utilidad del teléfono 010



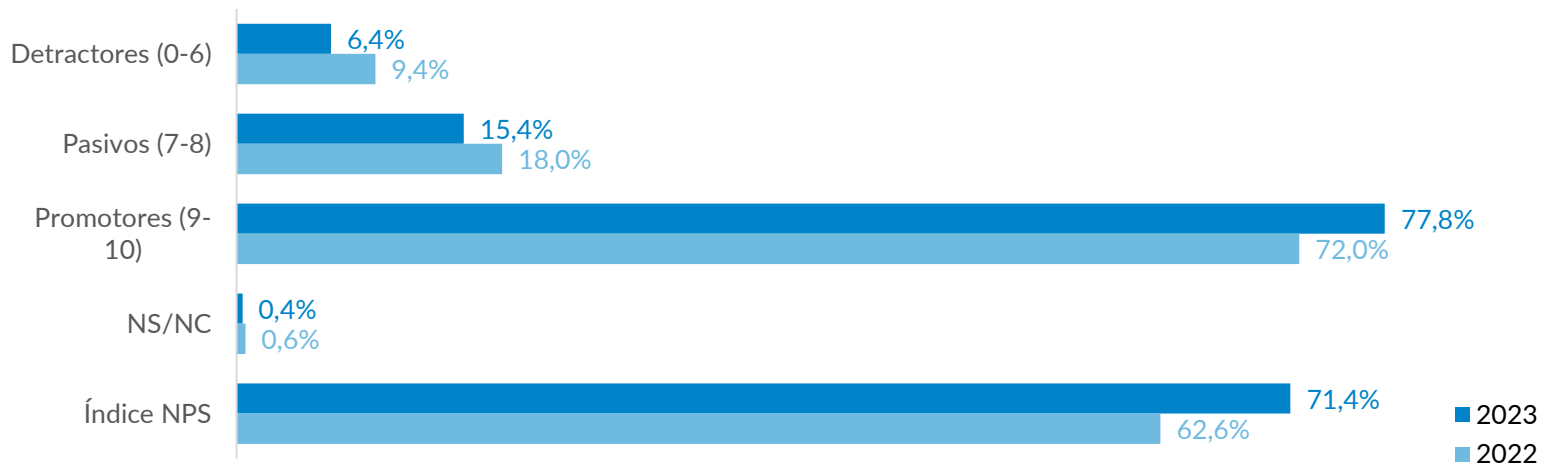
Media Utilidad: 9,23

# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

## Fidelidad al 010

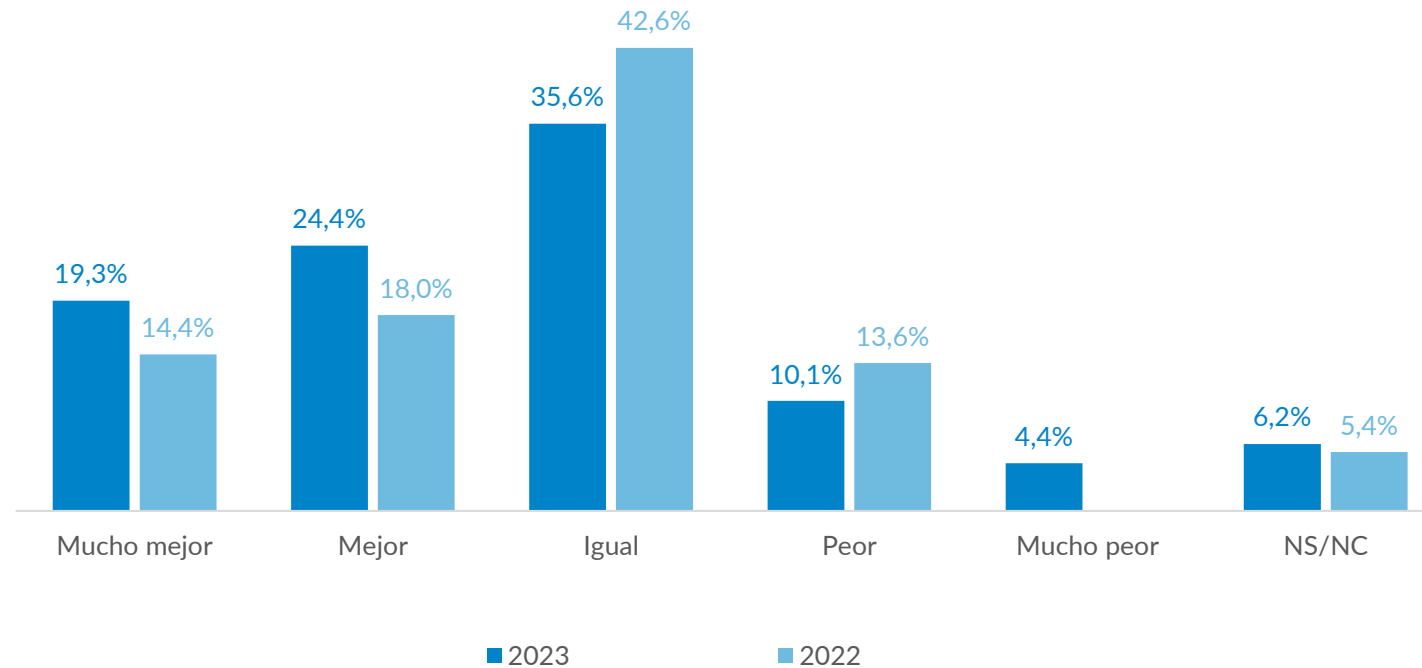


## Recomendación del 010\*



## 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

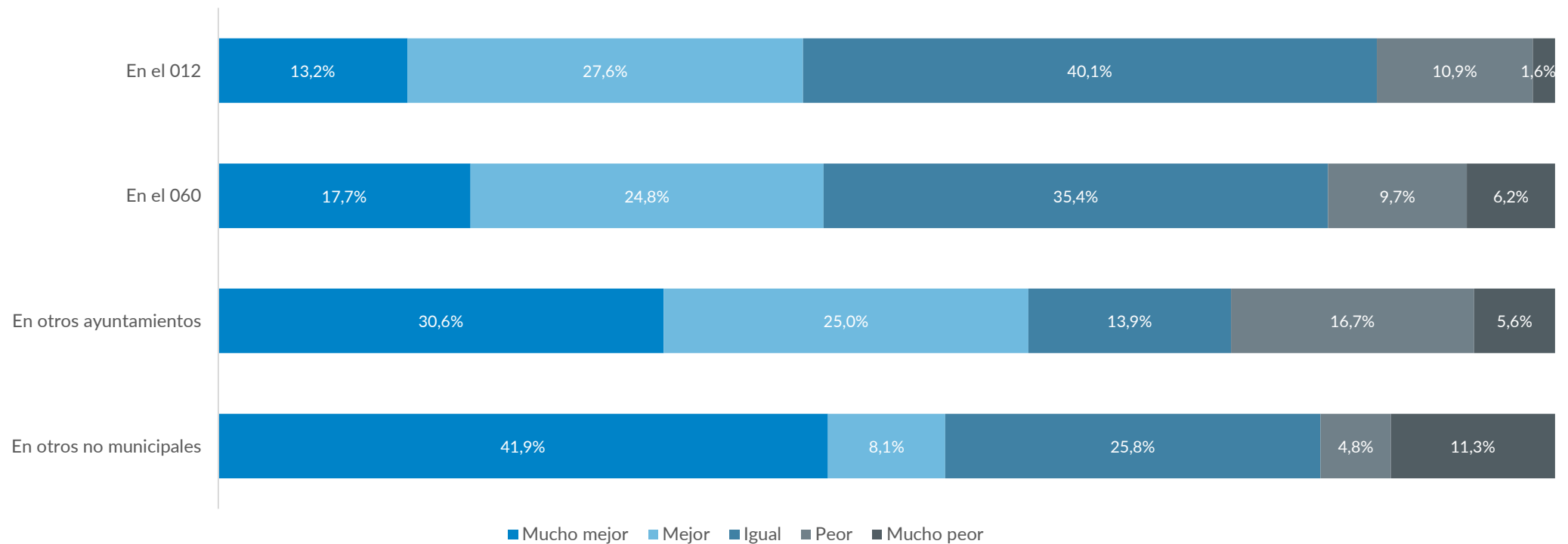
Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.





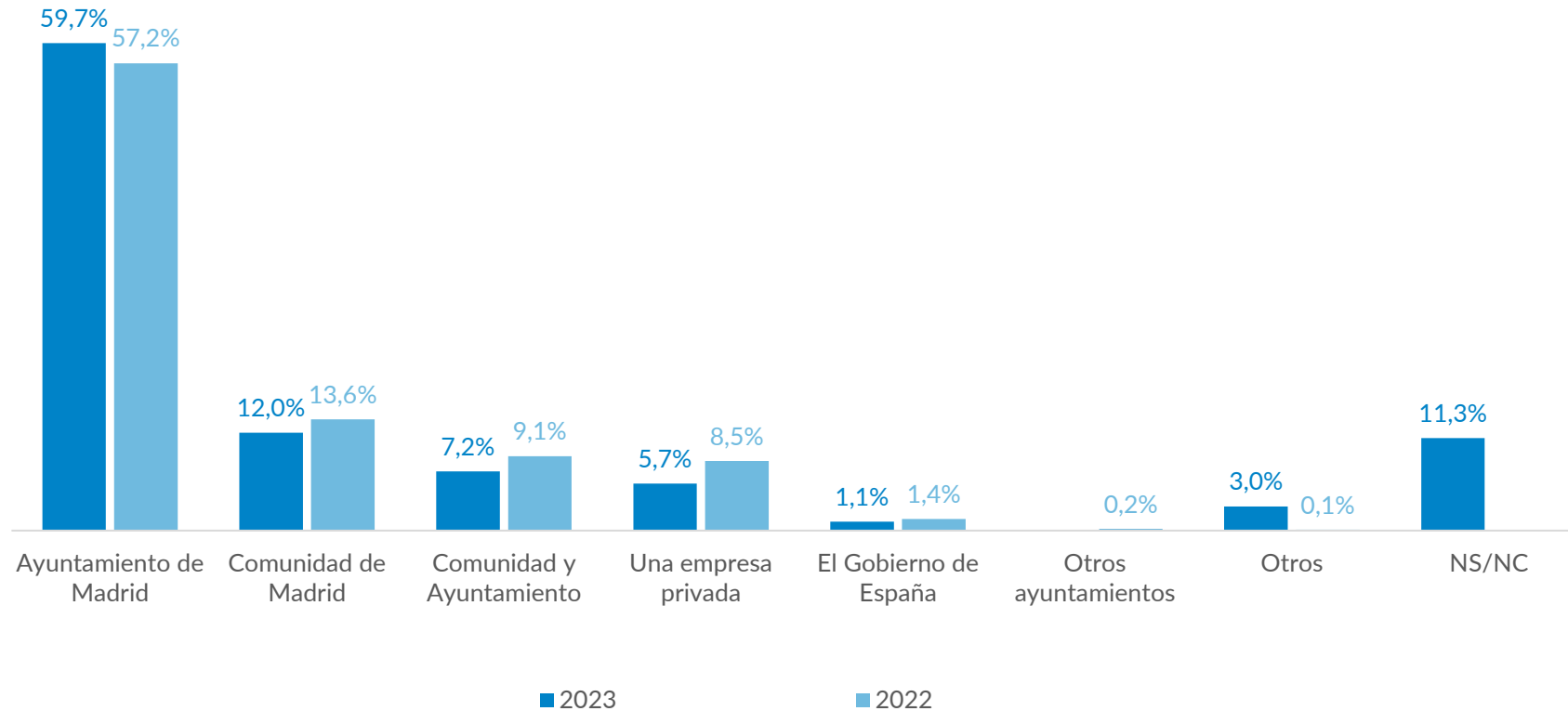
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

**Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.**



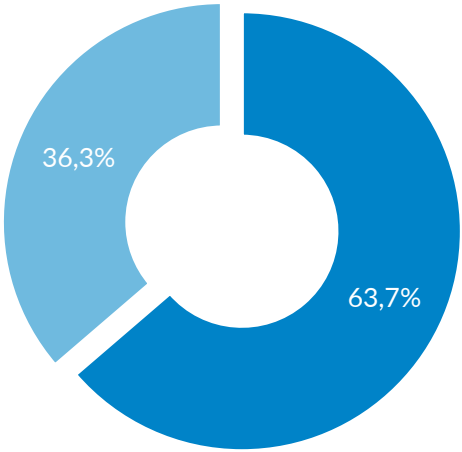
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

## Organismo que gestiona el 010



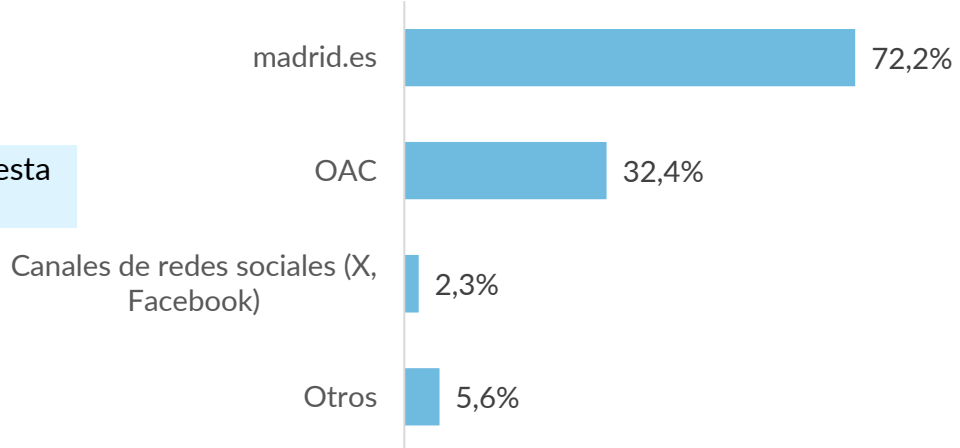
# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

¿Conoces la posibilidad de hacer la gestión a través de otros canales?

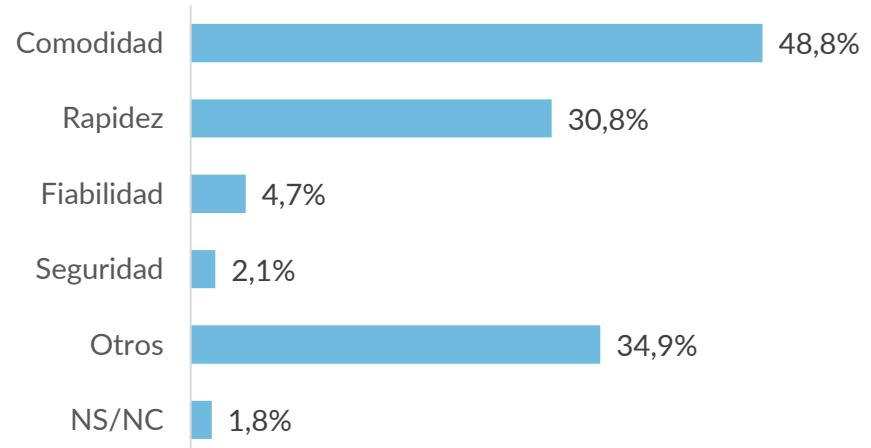


■ Sí ■ No

¿Cuál/es? (respuesta múltiple)

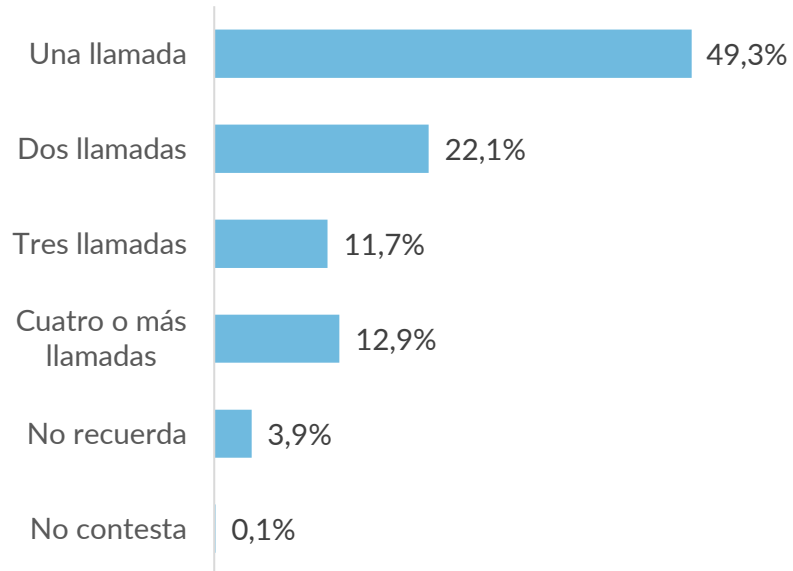


¿Por qué elige 010? (respuesta múltiple)

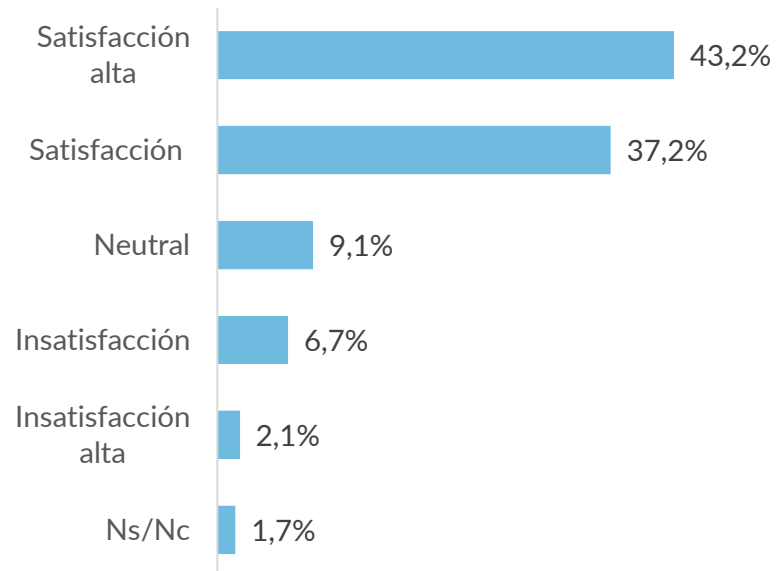


# 5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

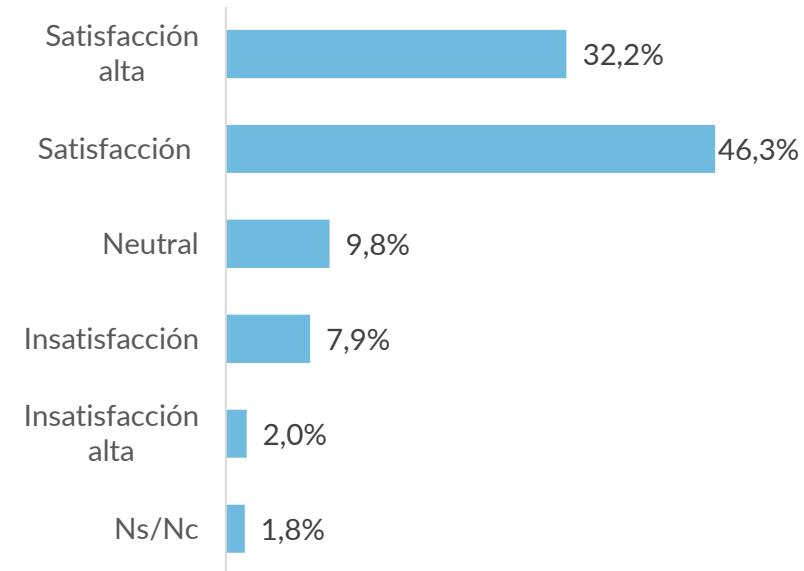
¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?



Grado de satisfacción con el número de intentos de llamada



Grado de satisfacción con el tiempo de espera al teléfono





# Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

## VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo  
36201

T. 986 225 844

F. 986 424 909

M. 629 878 611

## MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ºA  
28003

T. 911 250 341

F. 911 250 961

M. 672 250 327

