



**RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN**  
*Tramitación de cita previa*  
**2024**



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

# 1. FICHA TÉCNICA



# 1. FICHA TÉCNICA

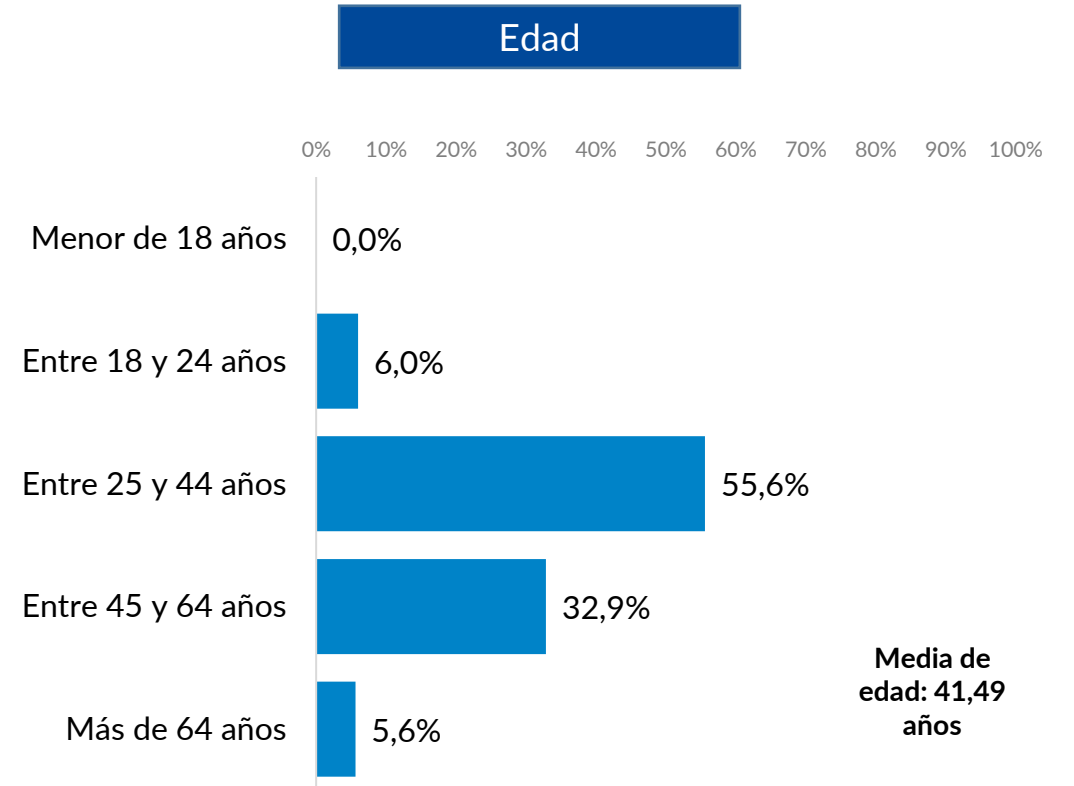
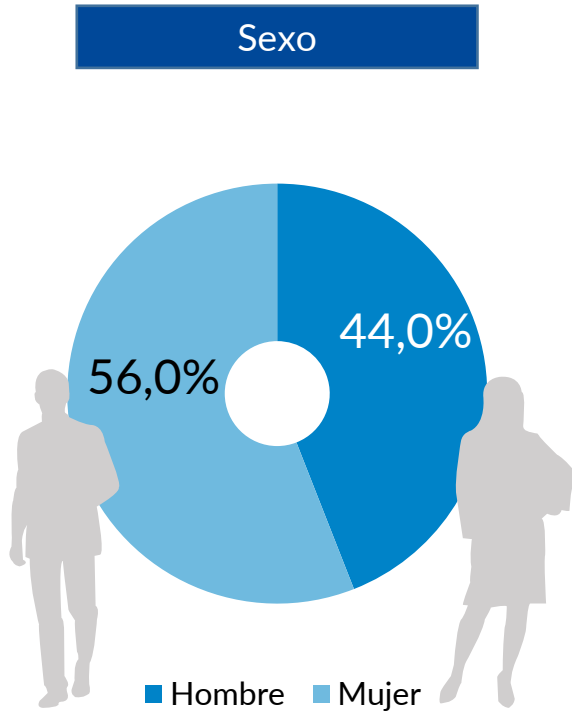
	FICHA TÉCNICA
Universo	257.551
Tamaño muestral	550
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as que obtuvieron cita previa en cualquiera de los organismos del Ayuntamiento de Madrid, facilitada por los distintos canales de obtención (presencial, telefónico o telemático).
Técnica de recogida de información	CATI
Error muestral**	+/-1,68
Trabajo de campo	Del 21 de octubre al 28 de octubre 2024

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

## 2. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

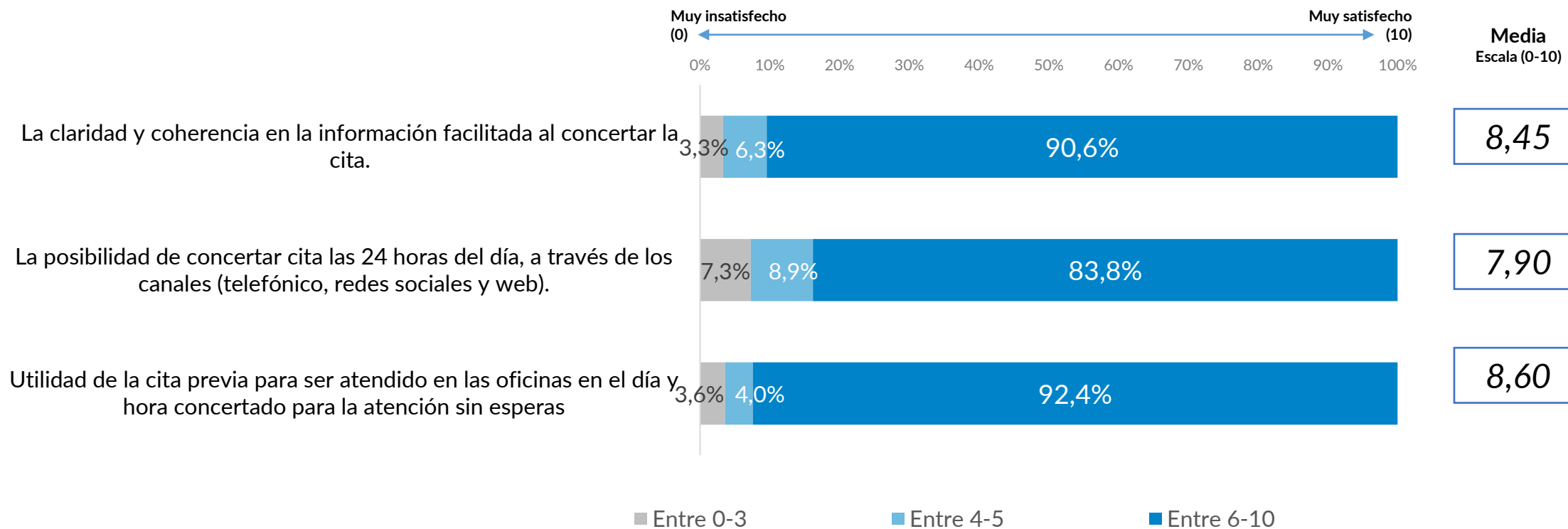


## 2. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS DE CITA PREVIA



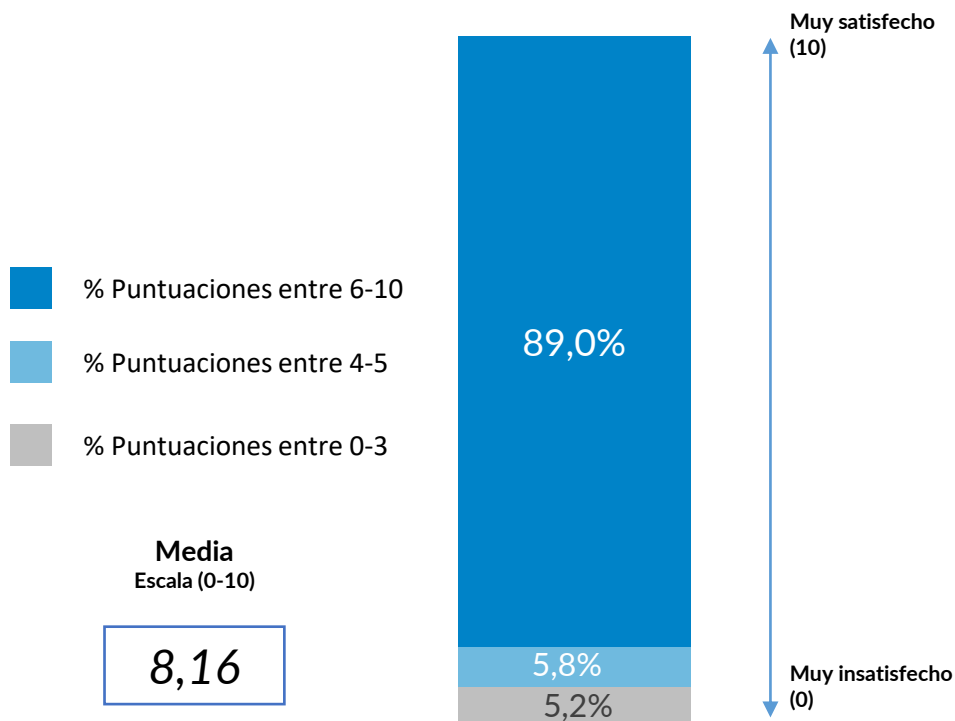
### 3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

#### Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa

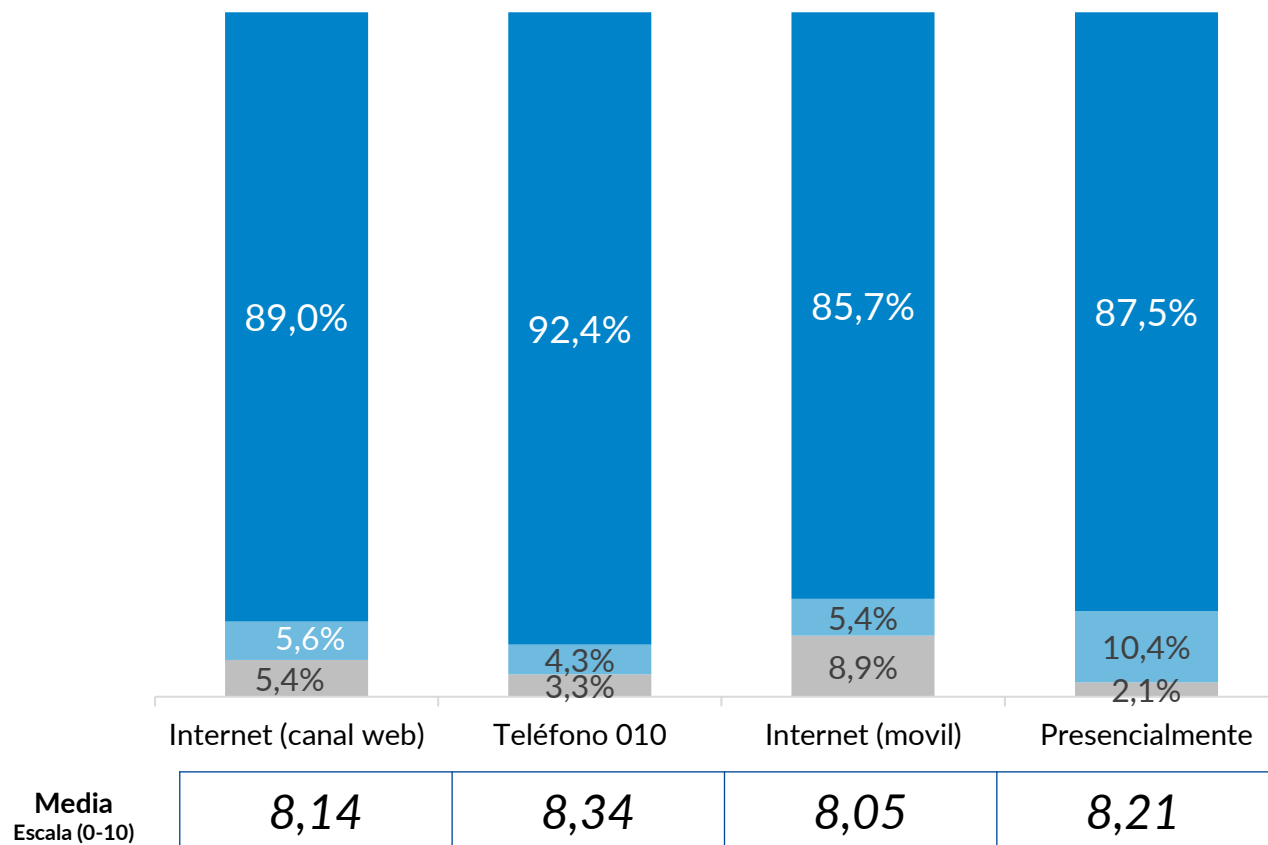


# 4. SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción global



Satisfacción global por canal utilizado

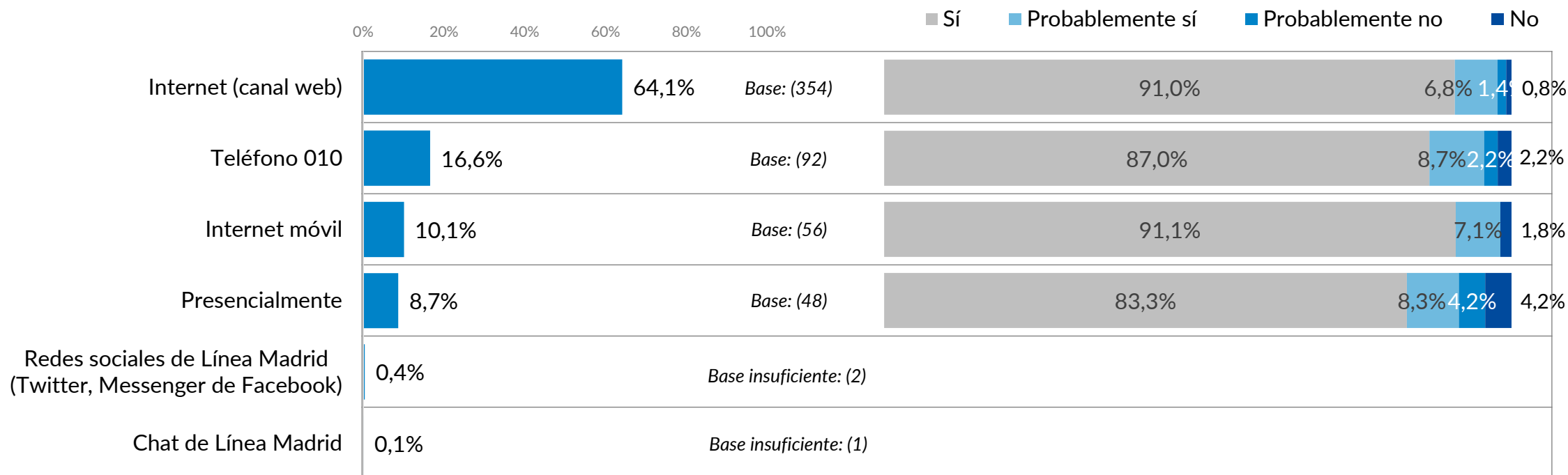


Base: total (554)  
Pregunta P3 (satisfacción global) P4 (canal)

# 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

## Canal utilizado

## Repetición de uso del canal utilizado



\* Base: total (554)

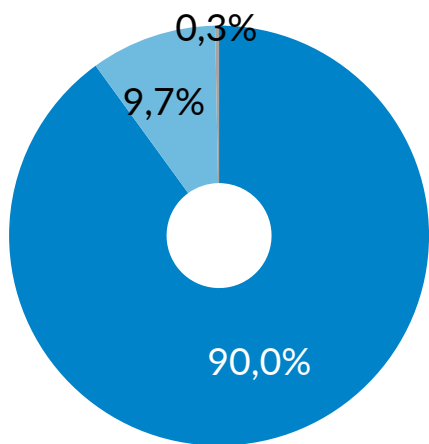
\* Base: ciudadanos/as utilizaron cada canal (sin NS/NC)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

### Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

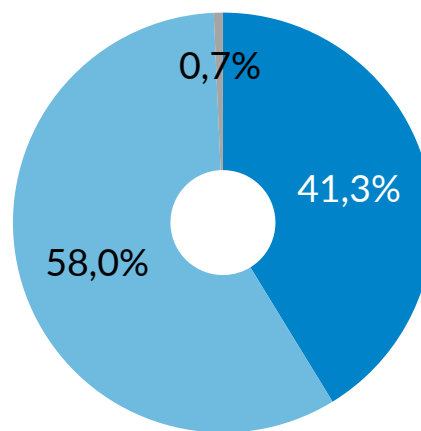
\* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (411)



■ Sí ■ No ■ NS/NC

### Intento de uso del canal internet

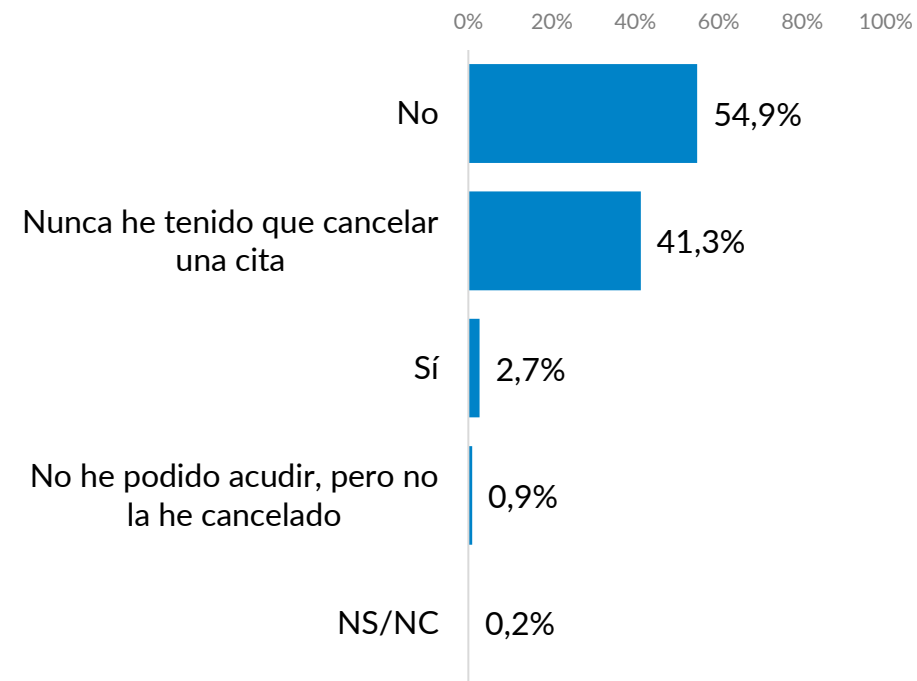
\* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (143)



■ Sí ■ No ■ NS/NC

### Dificultades para cancelar la cita

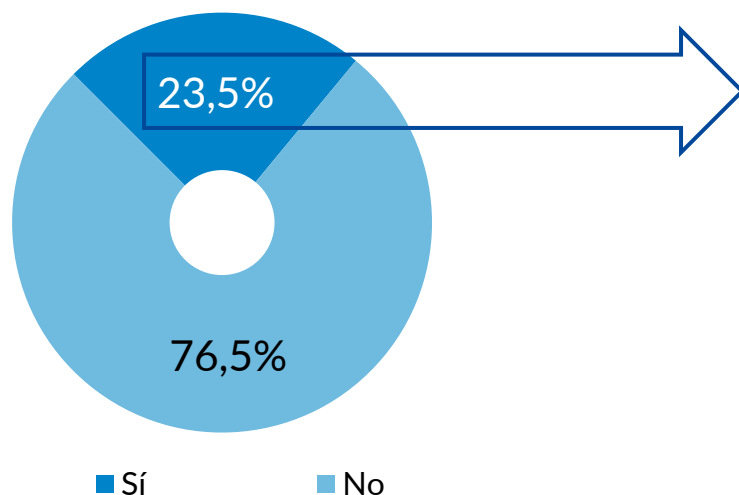
\* Base: total (554)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

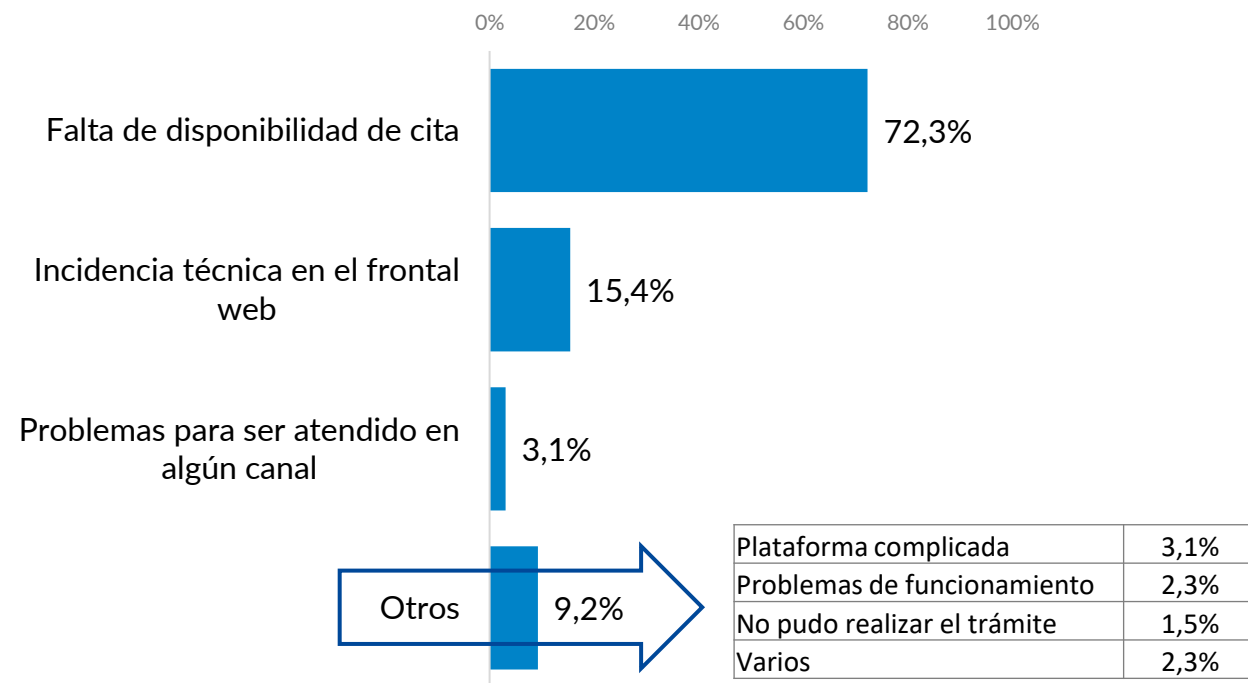
### Incidencias en la tramitación de cita previa

\* Base: Total (554)



### Tipos de incidencias

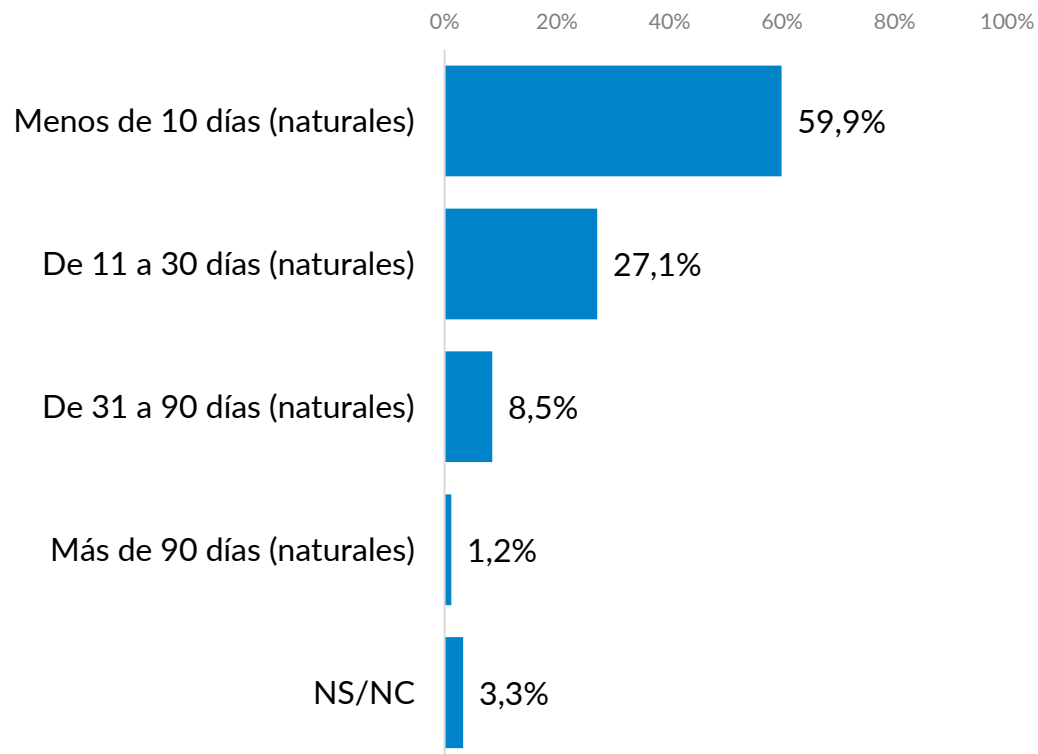
\* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita (130)



# 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

## Tiempo de espera desde la solicitud hasta la cita

\* Base: sin incidencias (424)



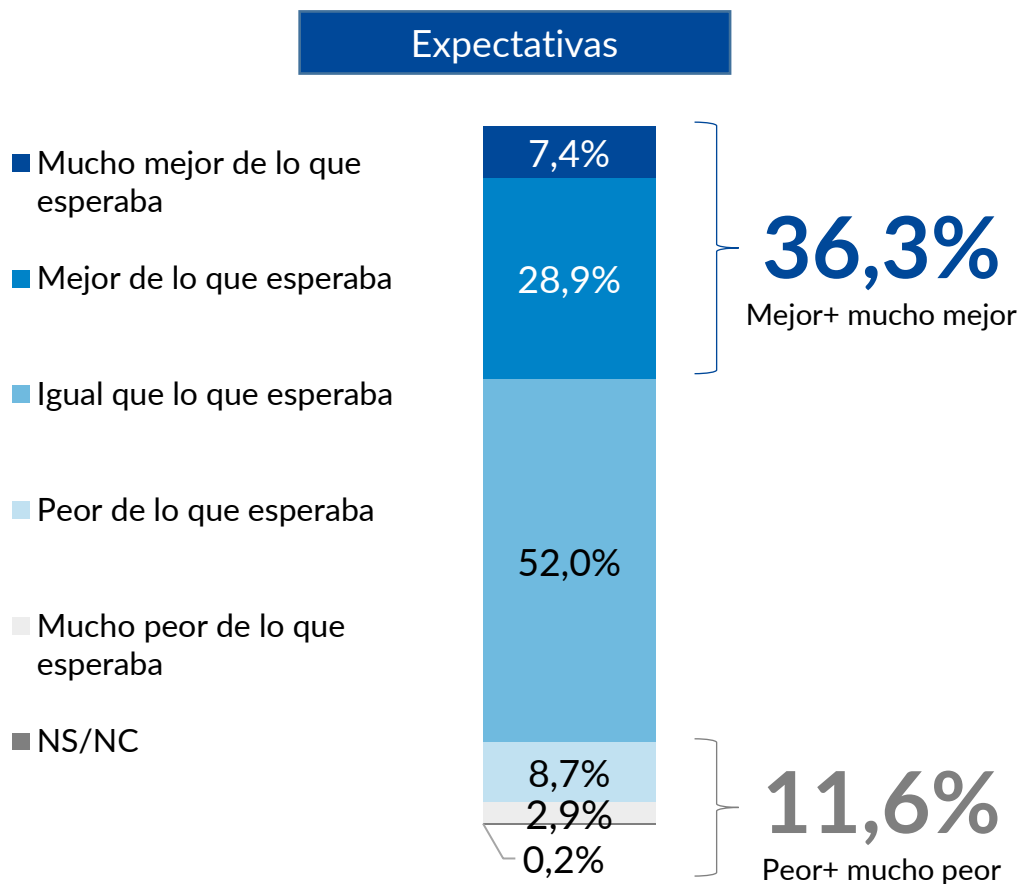
Pregunta P10 (tiempos de espera) P11 (tipo de trámite)

## Trámite que motivo la solicitud de la cita

\* Base: Total (554)

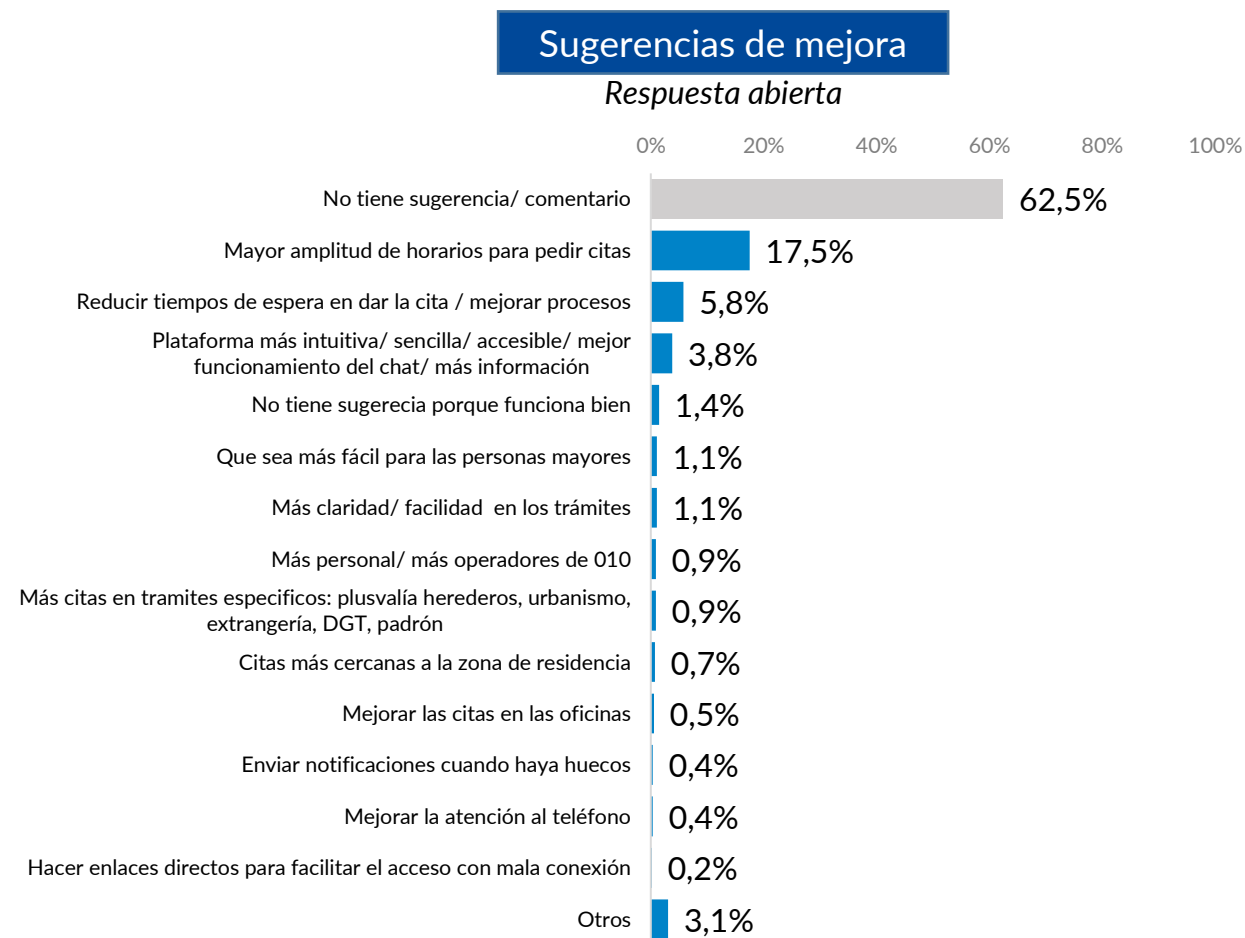


## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



\* Base: total (554)

Pregunta P13 (cumplimiento de expectativas) P14 (sugerencia de mejora)

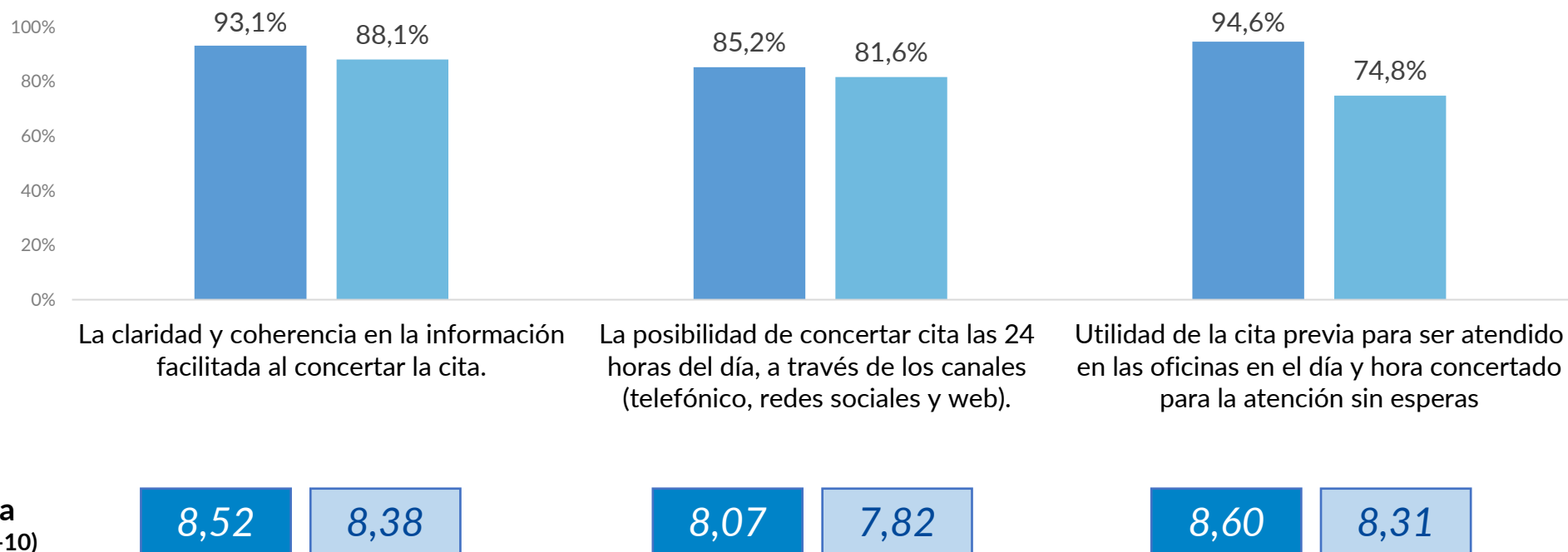


## 3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: SEXO



### 3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA

#### Satisfacción con la experiencia en la tramitación de cita previa Valoraciones entre 6-10 puntos

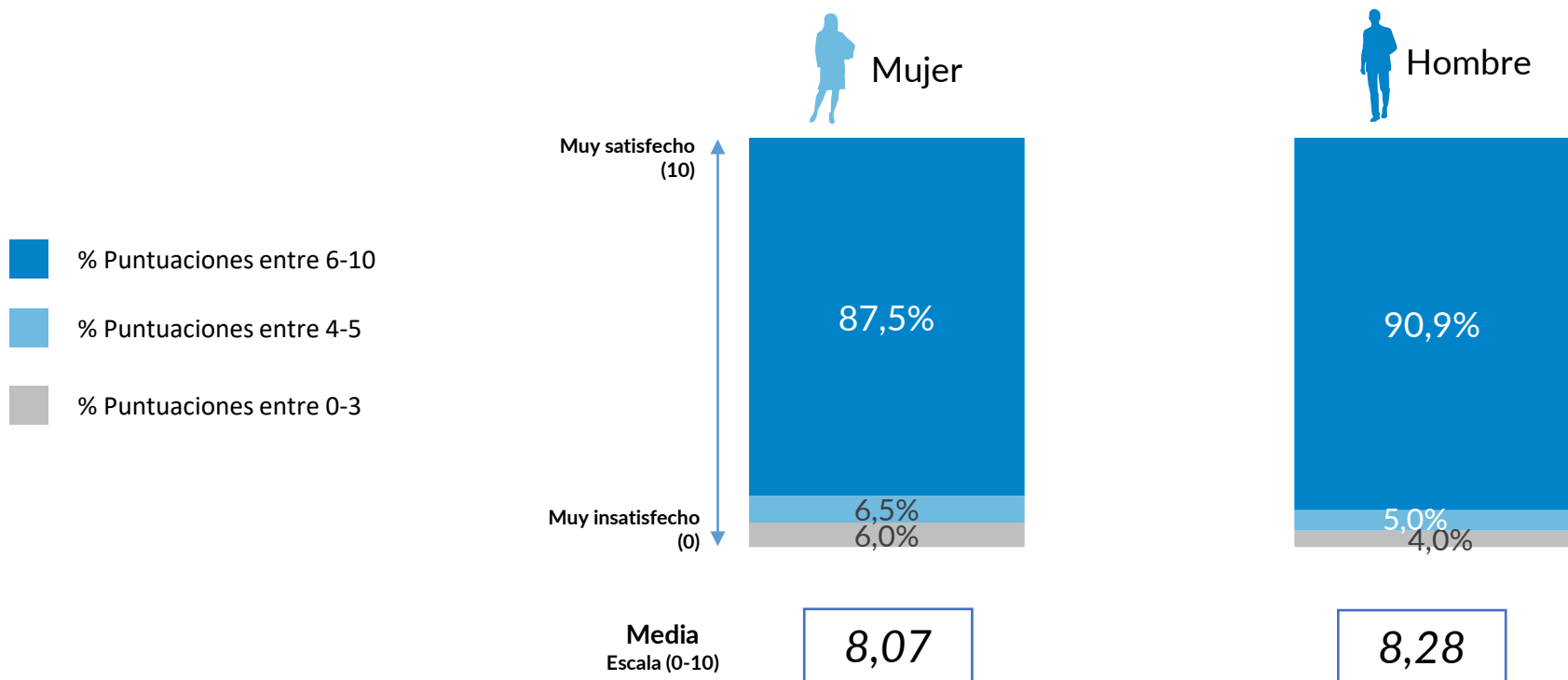


Base: ciudadanos/as que aportan una valoración. (Ítem 1: Hombre: 244 / Mujer: 309) (Ítem 2: Hombre: 242 / Mujer: 308) (Ítem 3: Hombre: 243 / Mujer: 310)  
Pregunta P2 (satisfacción aspectos)

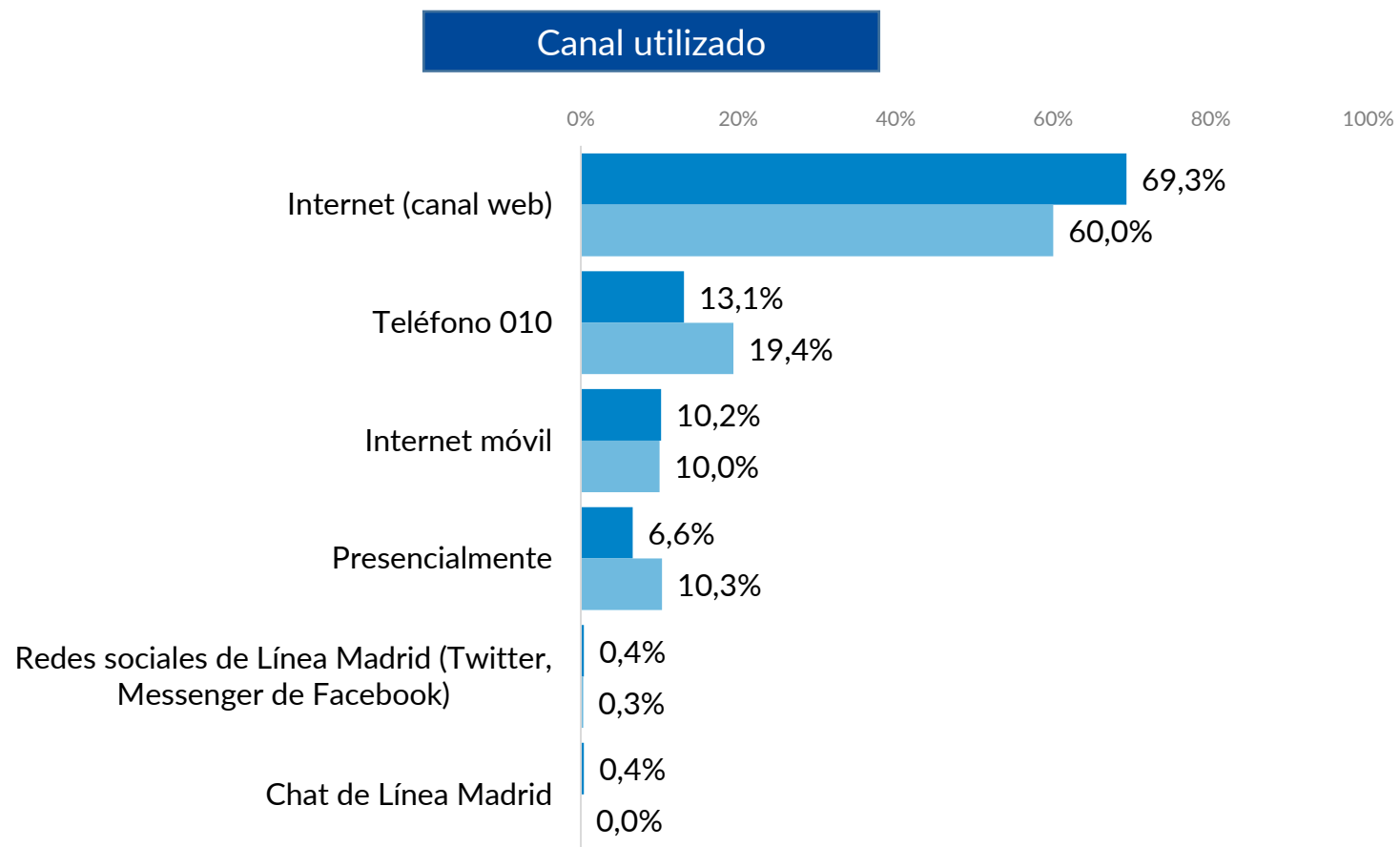


## 4. SATISFACCIÓN GLOBAL

### Satisfacción global



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

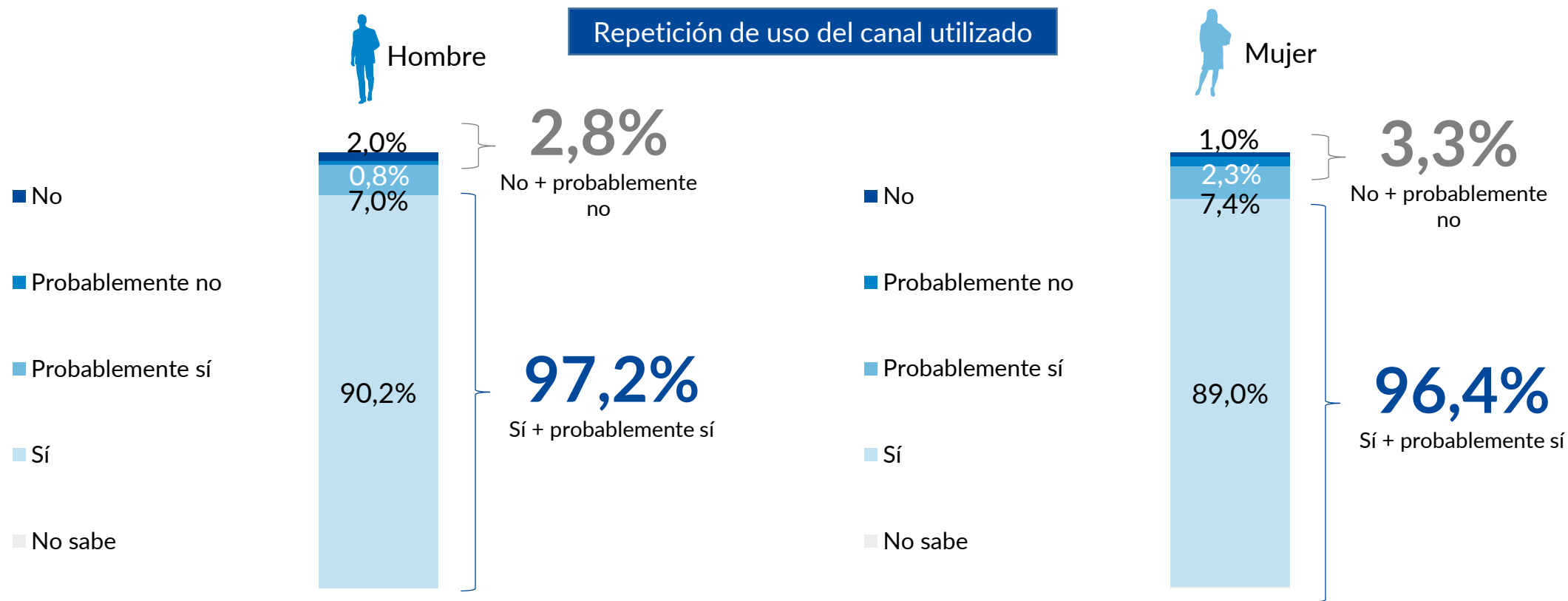


Base: Total. (Hombre: 244 / Mujer: 310)  
Pregunta P4 (canal)





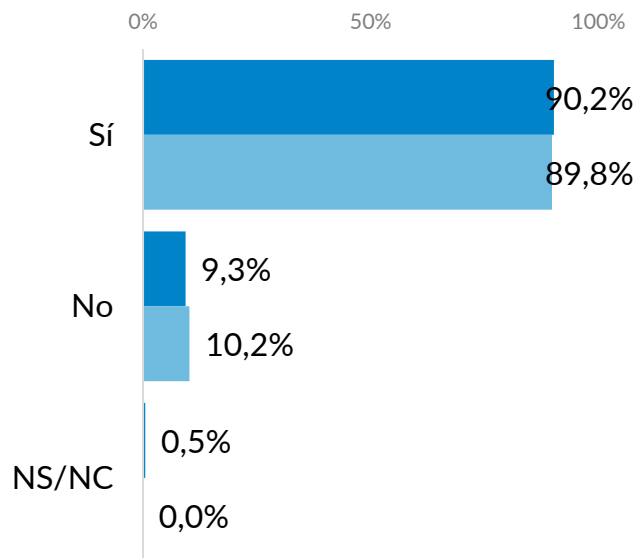
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



# 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

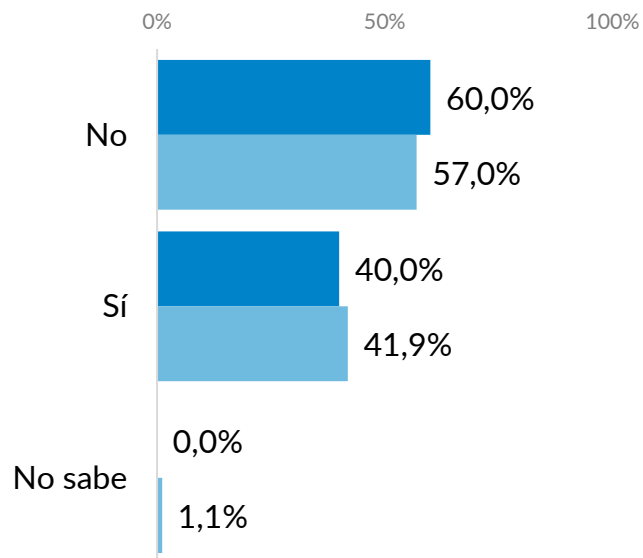
## Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

\* Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita (Hombre: 194 / Mujer: 217)



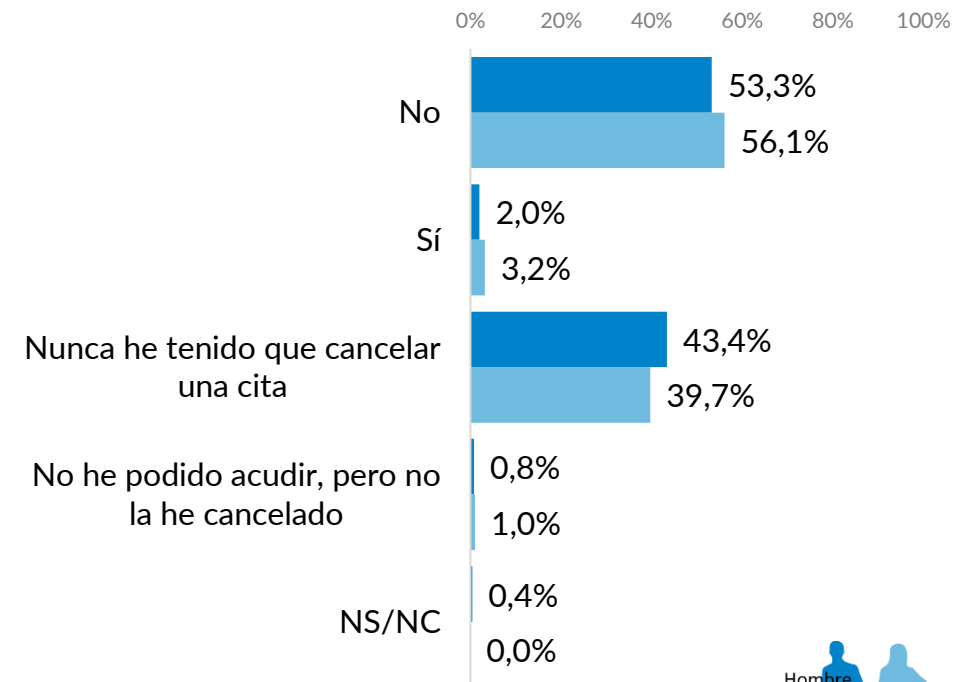
## Intento de uso del canal internet

\* Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita (Hombre: 50 / Mujer: 93)



## Dificultades para cancelar la cita

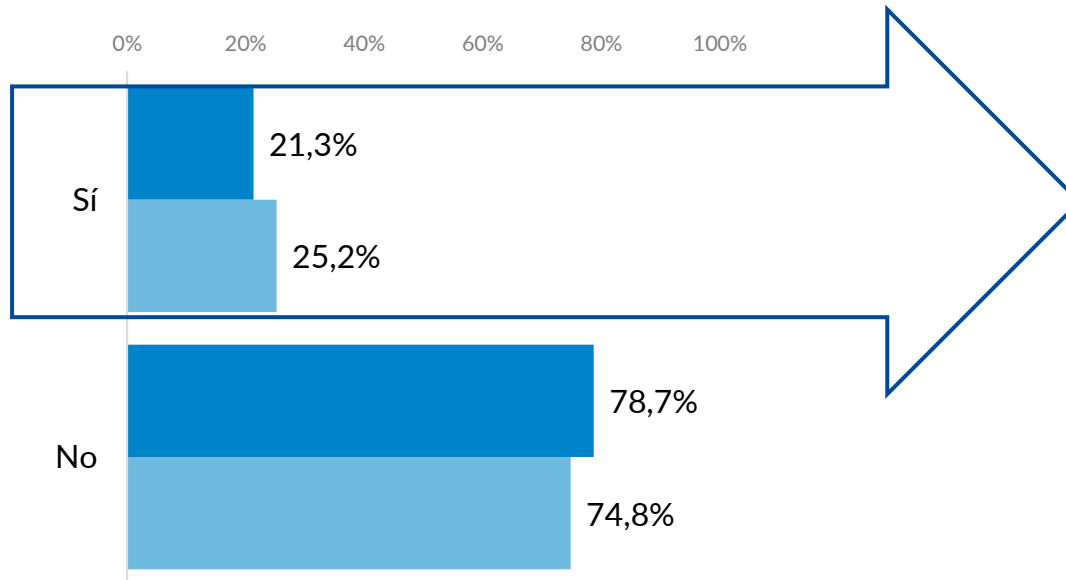
\* Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)



# 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

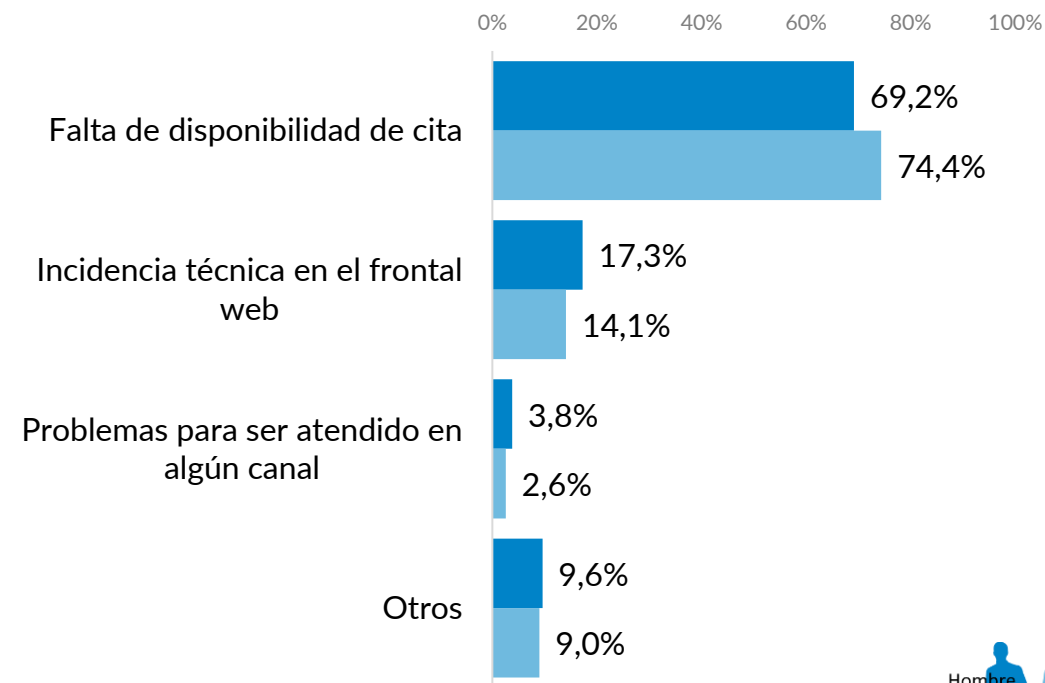
## Incidencias en la tramitación de cita previa

\* Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)

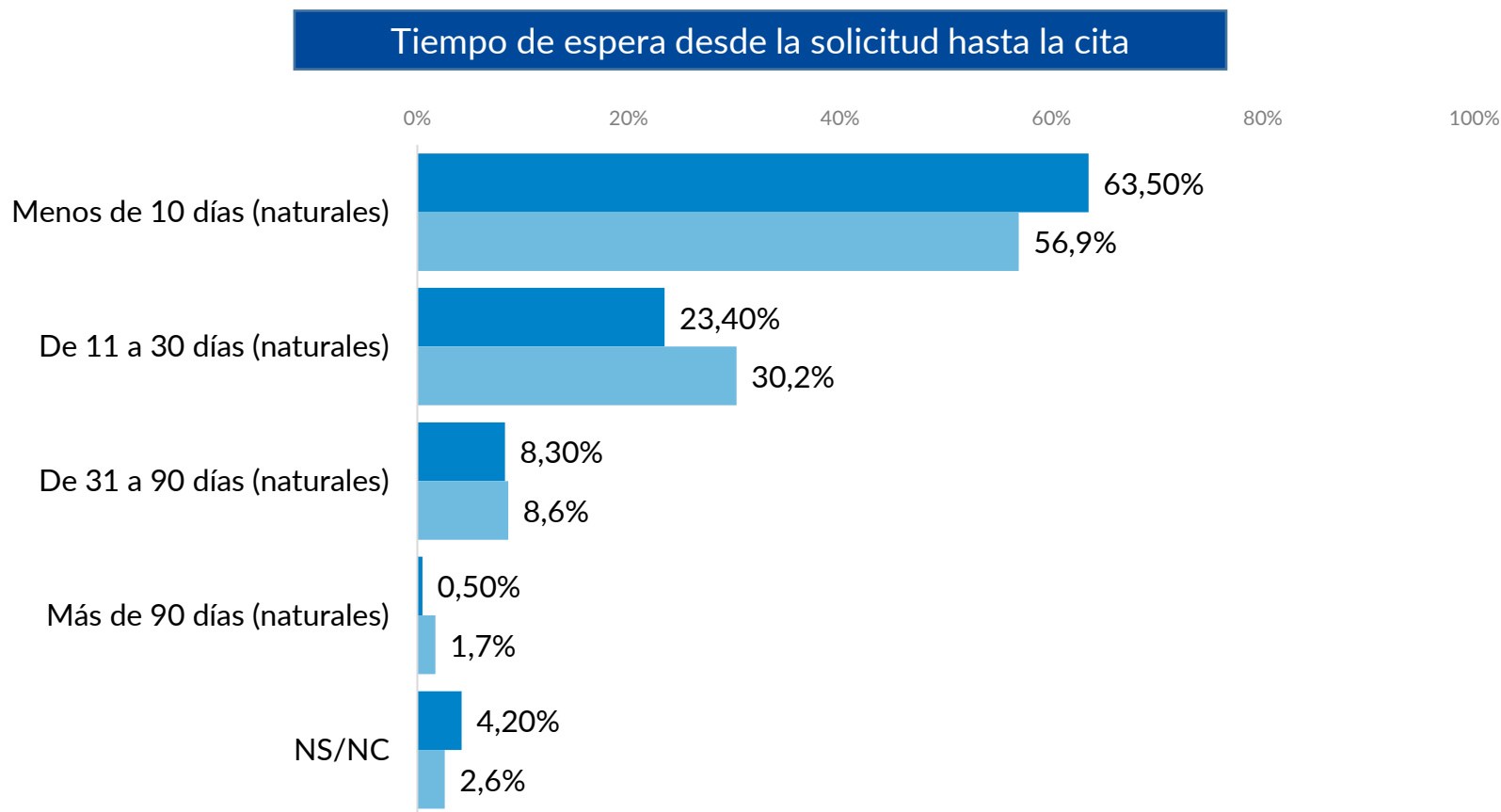


## Tipos de incidencias

\* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita (Hombre: 52 / Mujer: 78)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



Base: total (Hombre: 192 / Mujer: 232)  
Pregunta P10 (tiempos de espera)



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

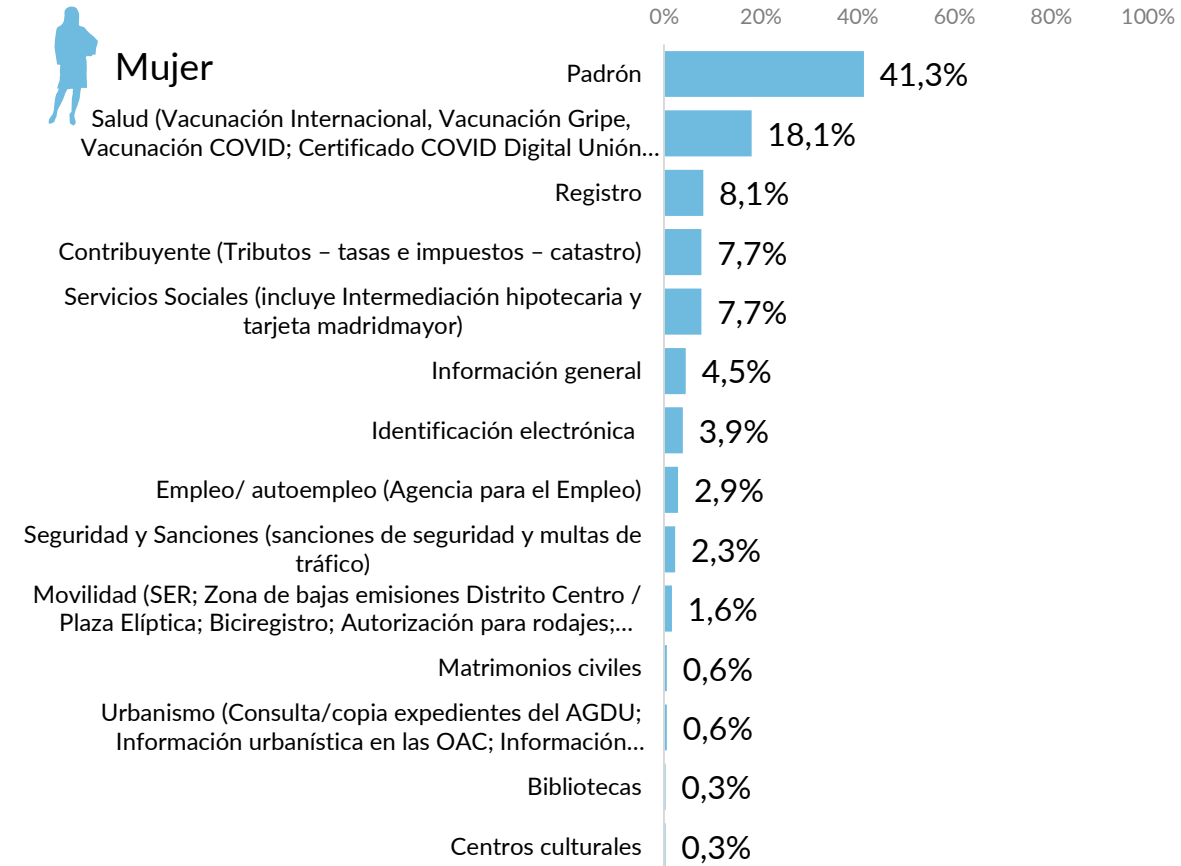
### Trámite que motivo la solicitud de la cita



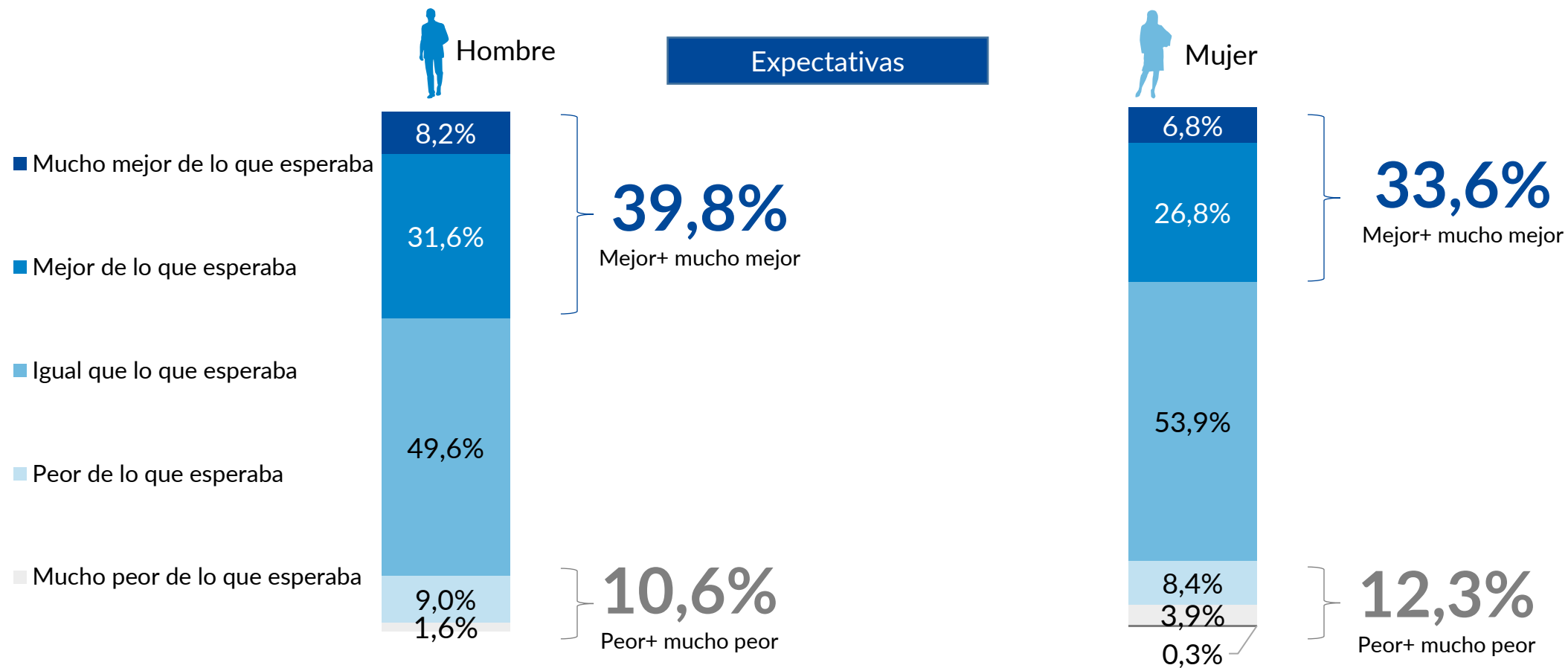
Hombre



Mujer



## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



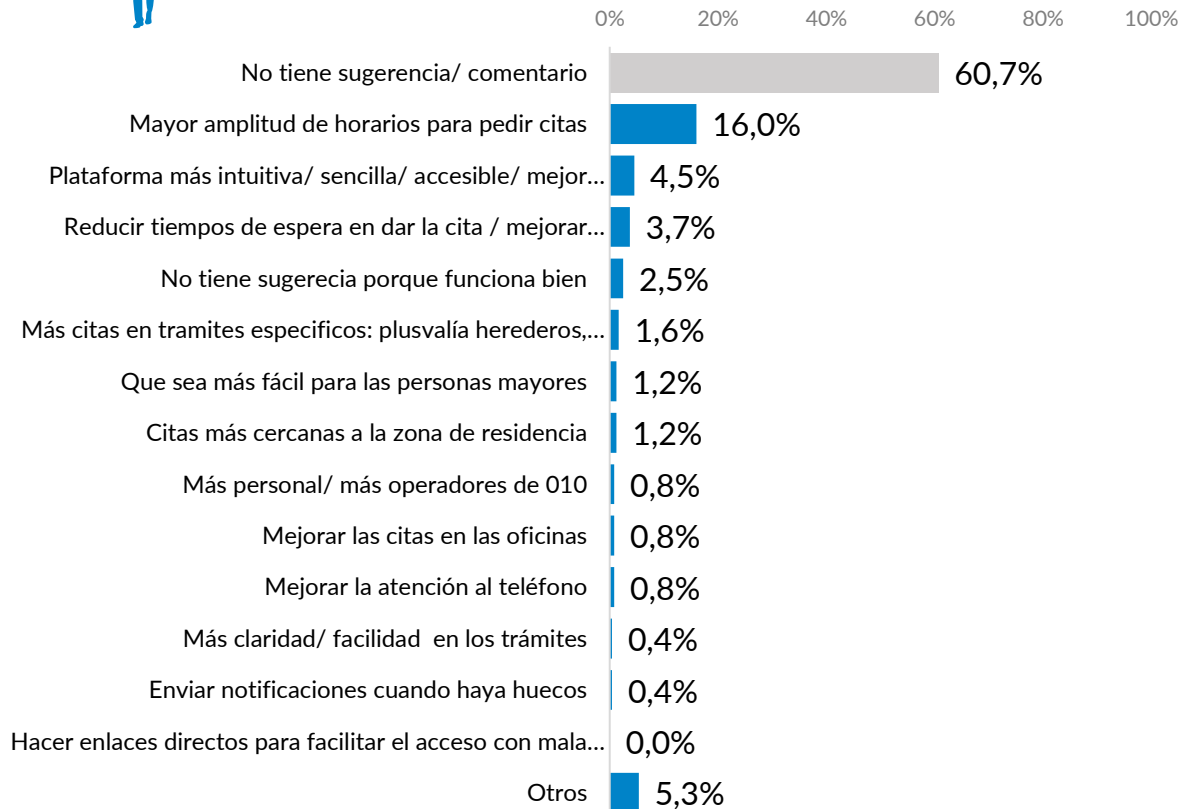
## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

### Sugerencias de mejora

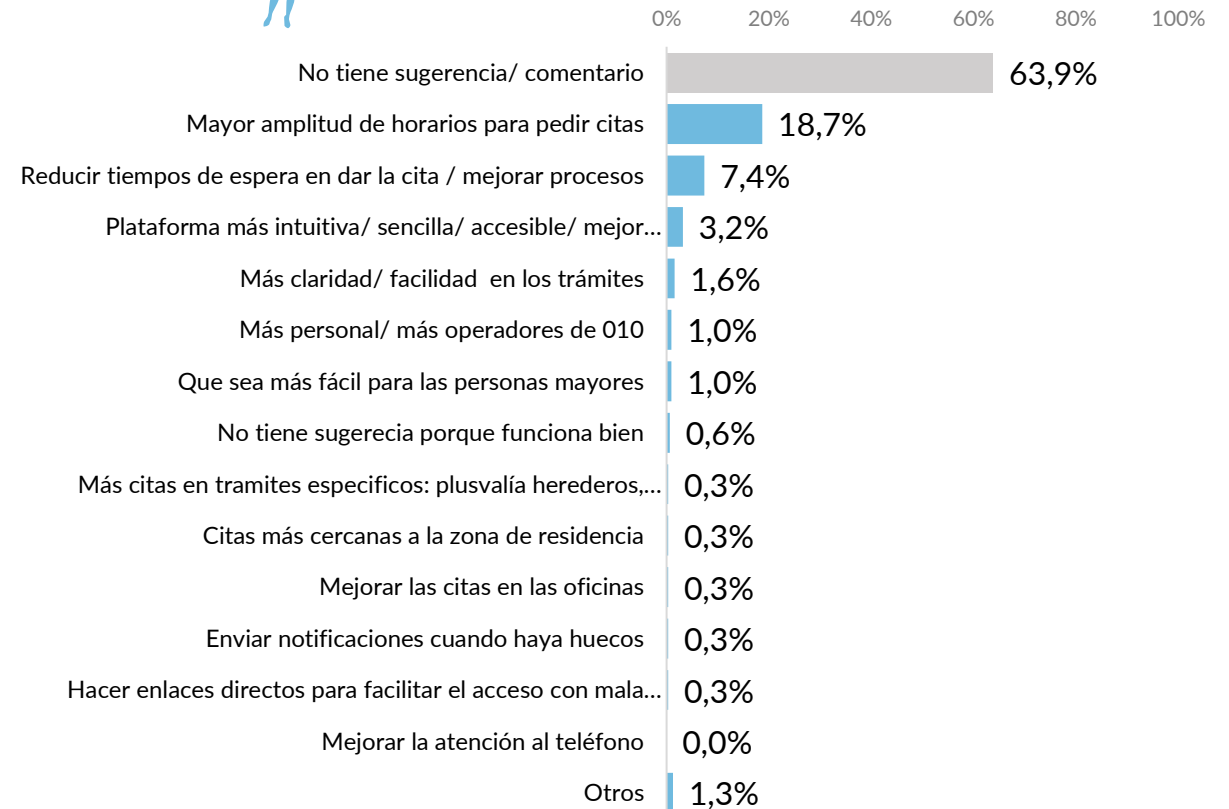
Respuesta abierta



Hombre



Mujer



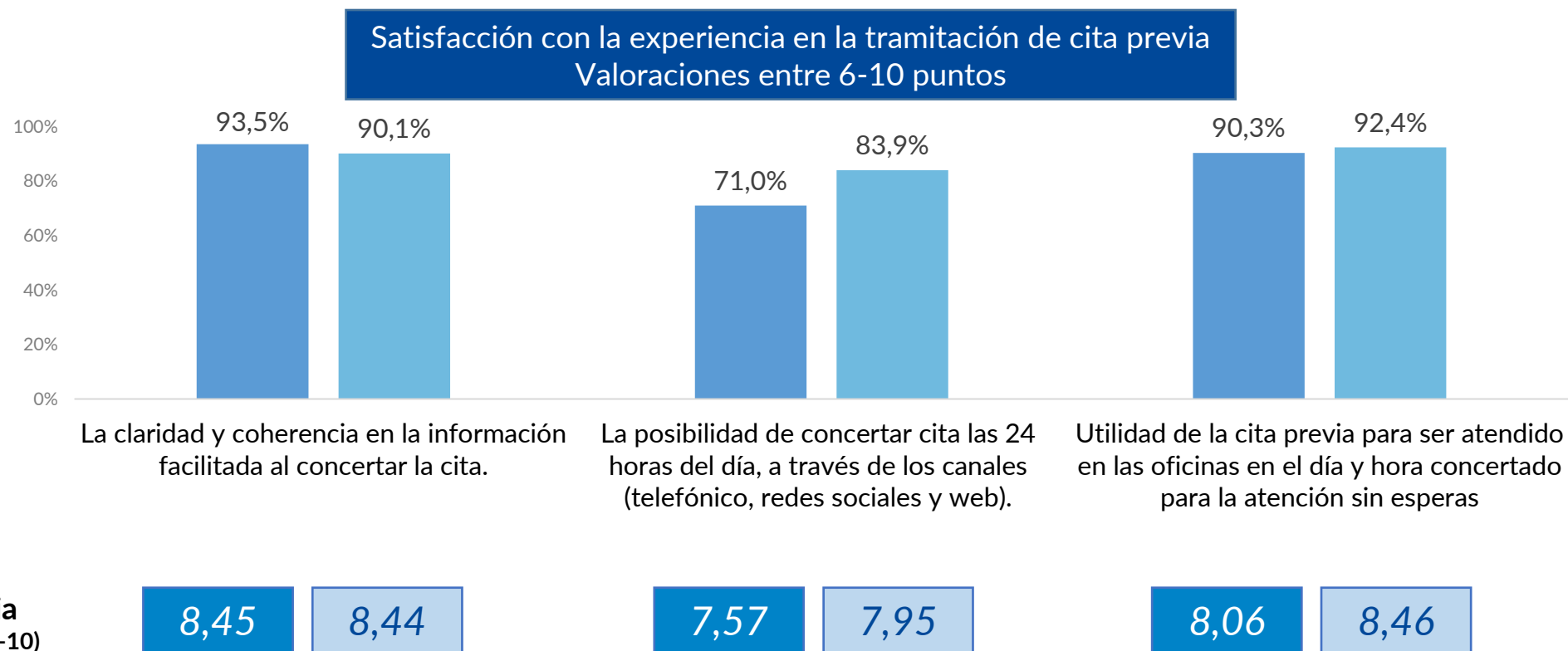
Base: total (Hombre: 244 / Mujer: 310)  
P14 (sugerencia de mejora)

### 3. RESULTADOS POR SEGMENTOS: PERSONAS MAYORES (65 años o más)





### 3. SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA



Base: ciudadanos/as que aportan una valoración (Personas mayores: 31 / Resto: 523)  
Pregunta P2 (satisfacción aspectos)

Personas mayores (65 años o más)  
Resto

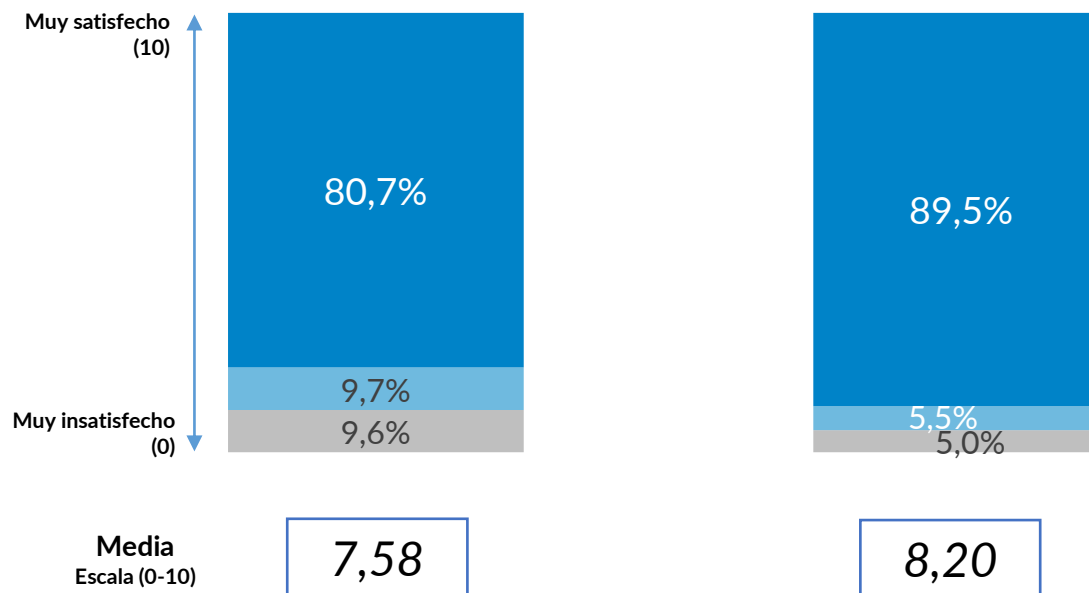
## 4. SATISFACCIÓN GLOBAL

### Satisfacción global

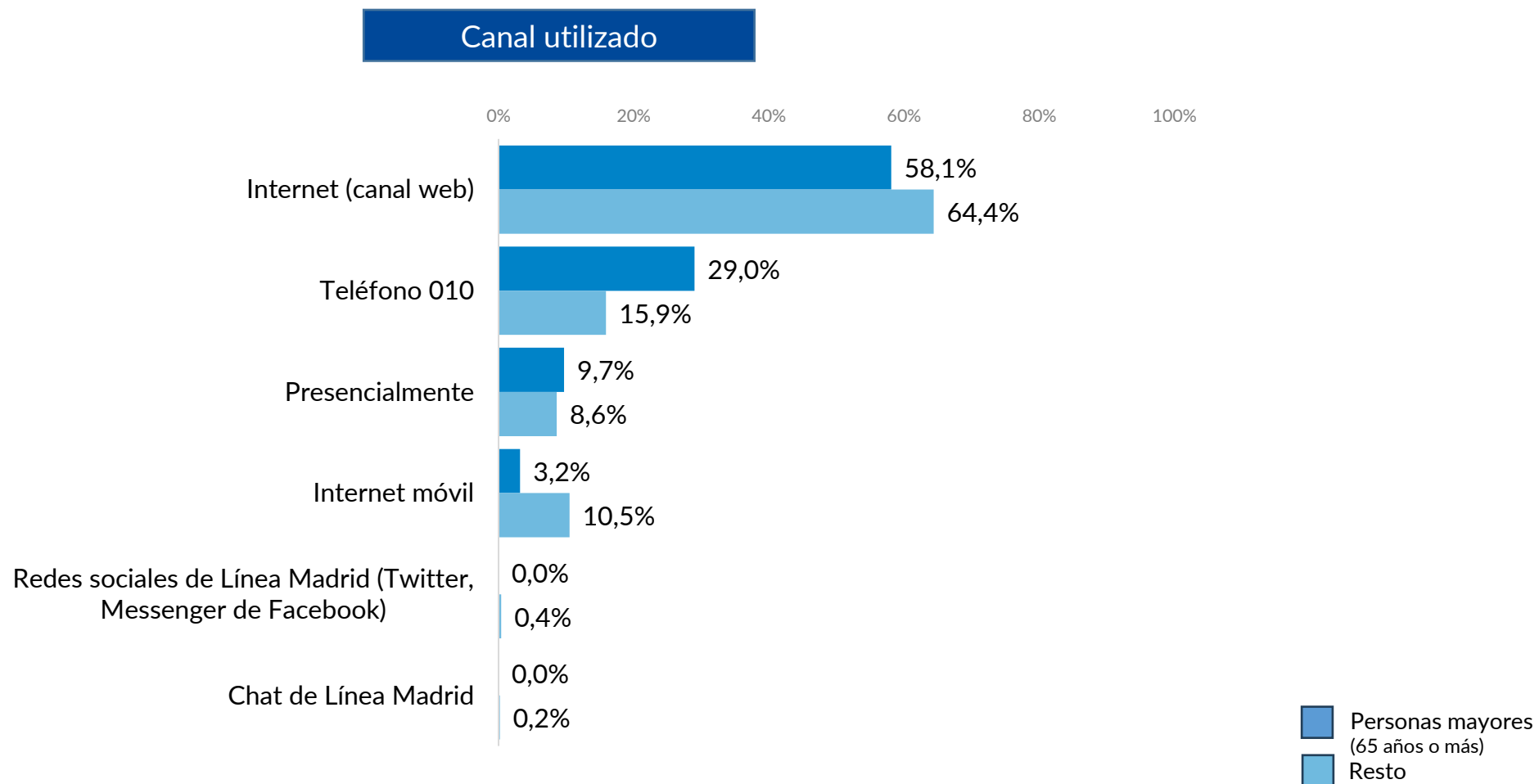
**Personas  
mayores**  
(65 o más años)

**Resto**

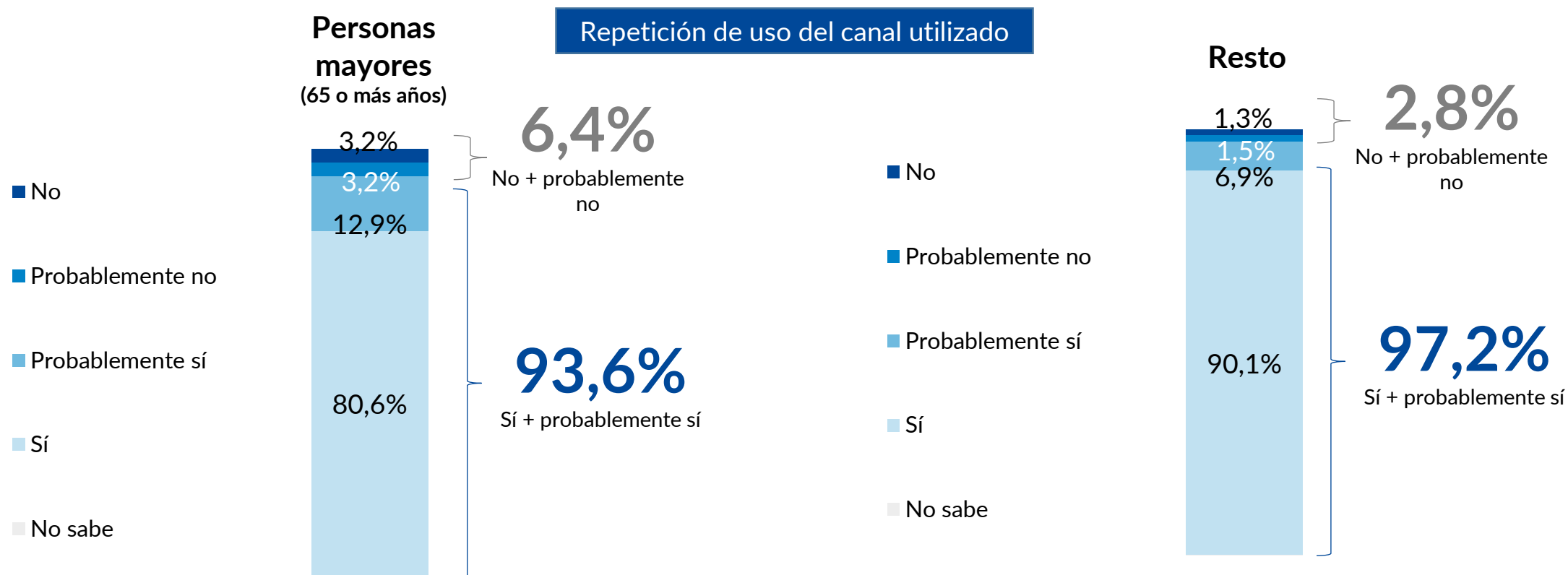
- % Puntuaciones entre 6-10
- % Puntuaciones entre 4-5
- % Puntuaciones entre 0-3



## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



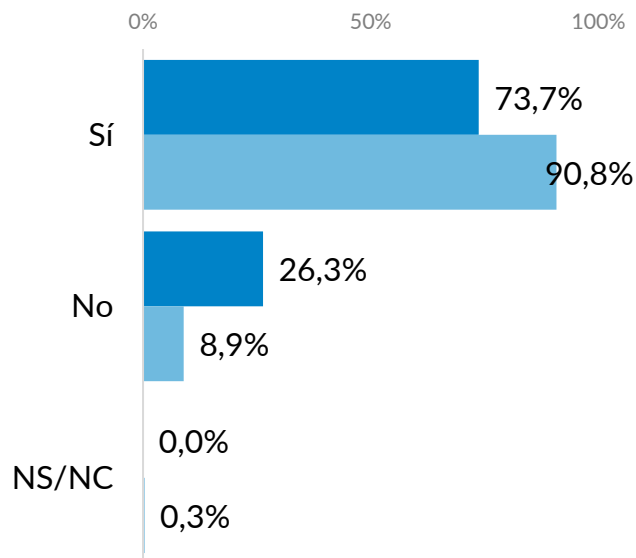
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA



# 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

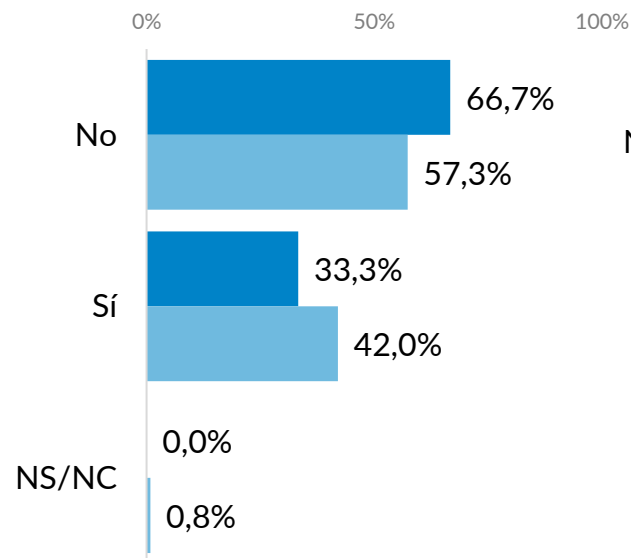
## Sencillez del canal internet (canal web) o Internet móvil

Base: ciudadanos/as utilizaron el canal Internet para concertar la cita  
(Personas mayores: 19\* / Resto: 392)



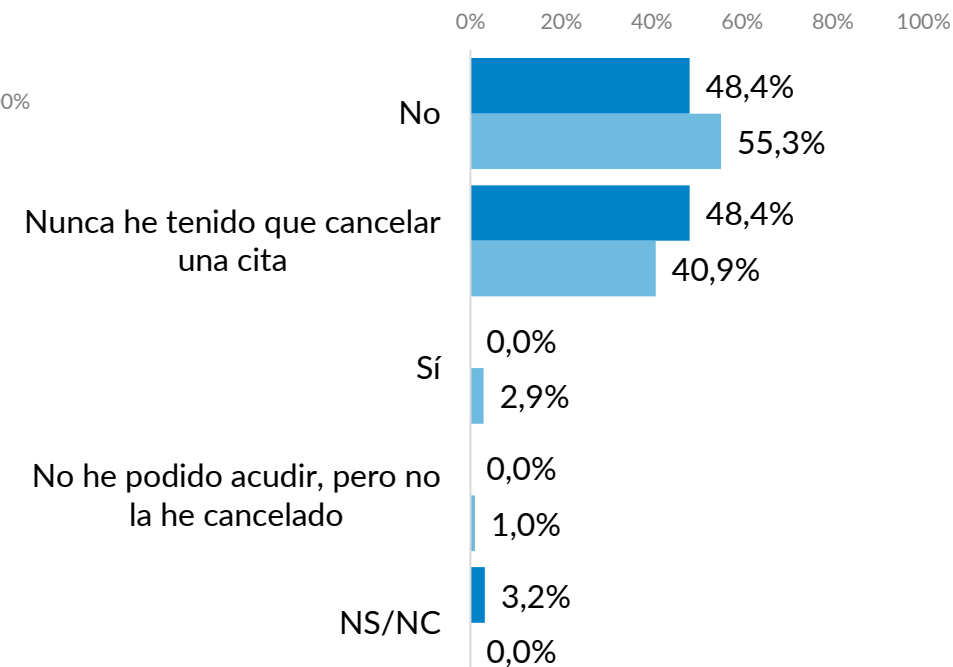
## Intento de uso del canal internet

Base: ciudadanos/as que NO utilizaron el canal Internet para concertar la cita  
(Personas mayores: 12\* / Resto: 131)



## Dificultades para cancelar la cita

Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)



\*Base insuficiente

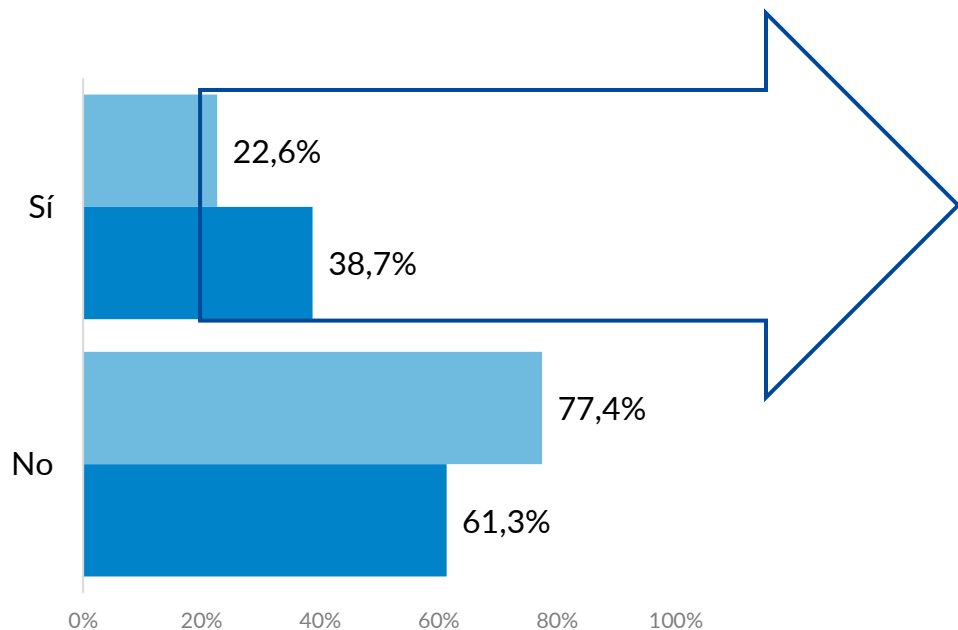
Pregunta P6 (sencillez) P7 (intento de uso canal internet) P12 (dificultades en cancelar cita)

Personas mayores (65 años o más)  
Resto

## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

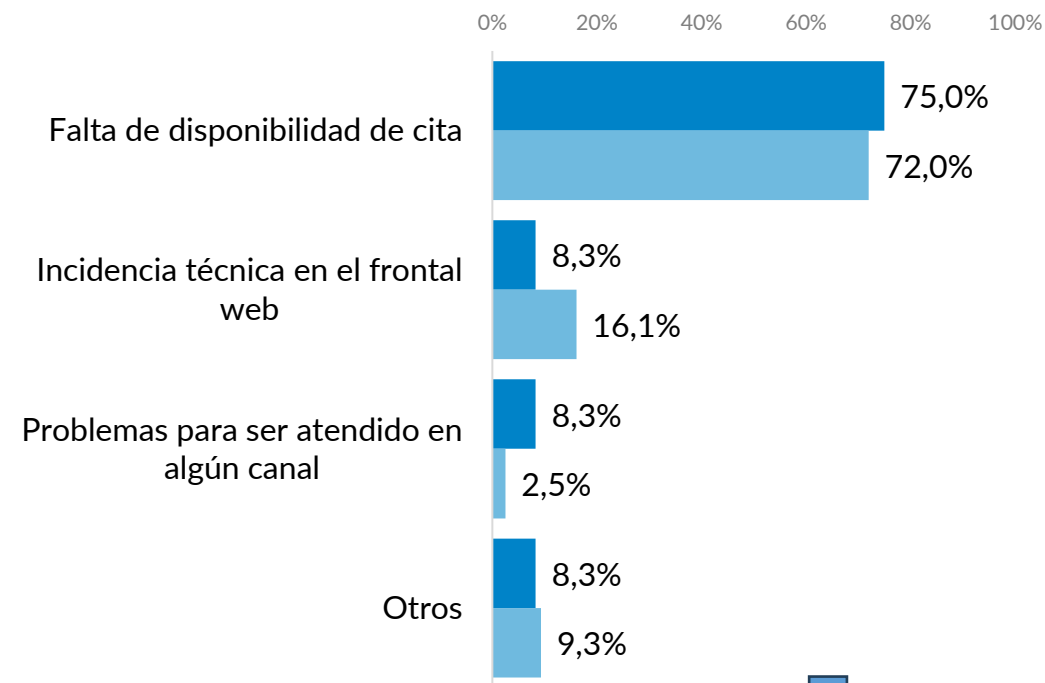
### Incidencias en la tramitación de cita previa

\* Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)



### Tipos de incidencias

\* Base: ciudadanos/as que tuvieron incidencias al tramitar la cita total (Personas mayores: 12\* / Resto: 118)

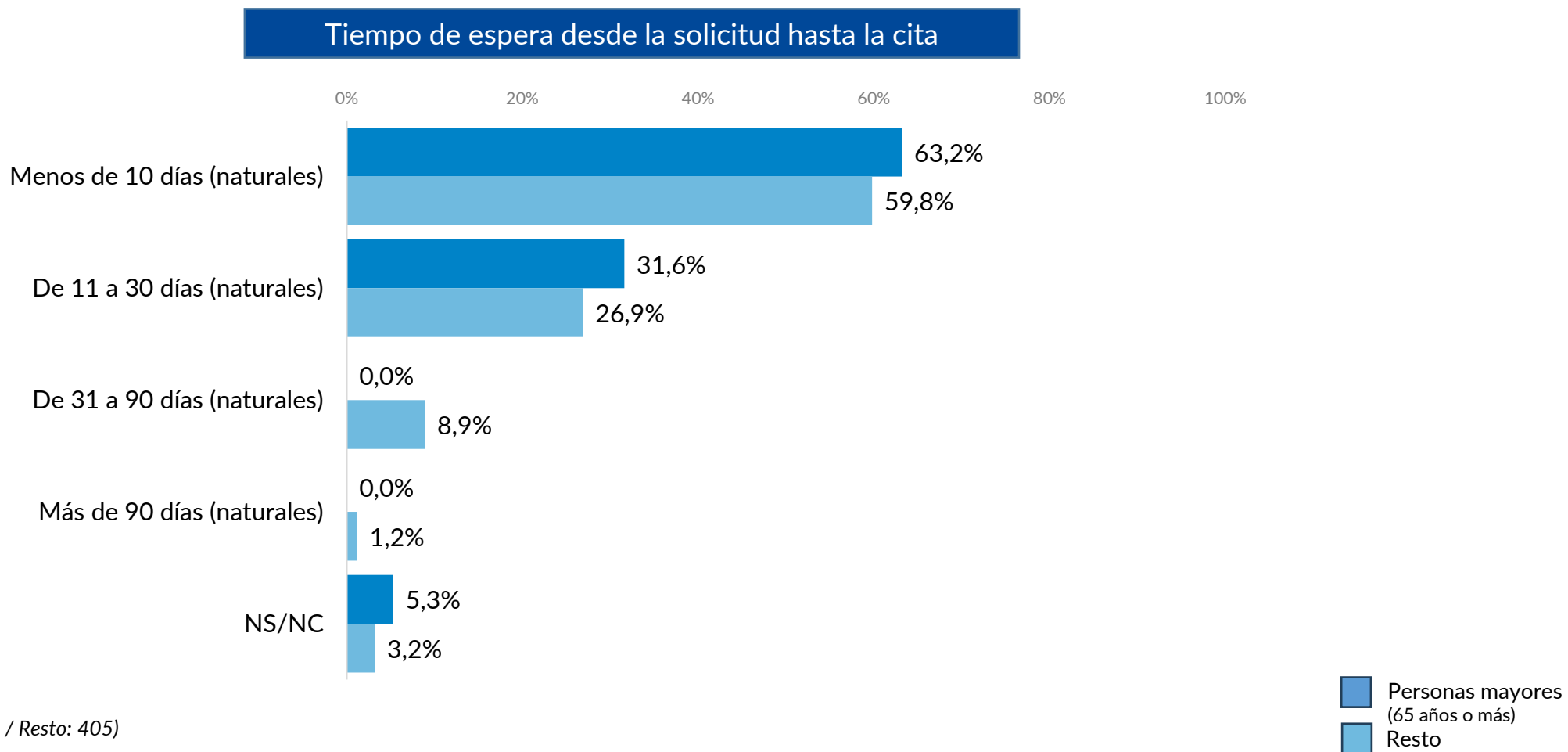


\*Base insuficiente

Pregunta P8 (incidencia en tramitación) P9 (tipos de incidencias)

Personas mayores  
(65 años o más)  
Resto

## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

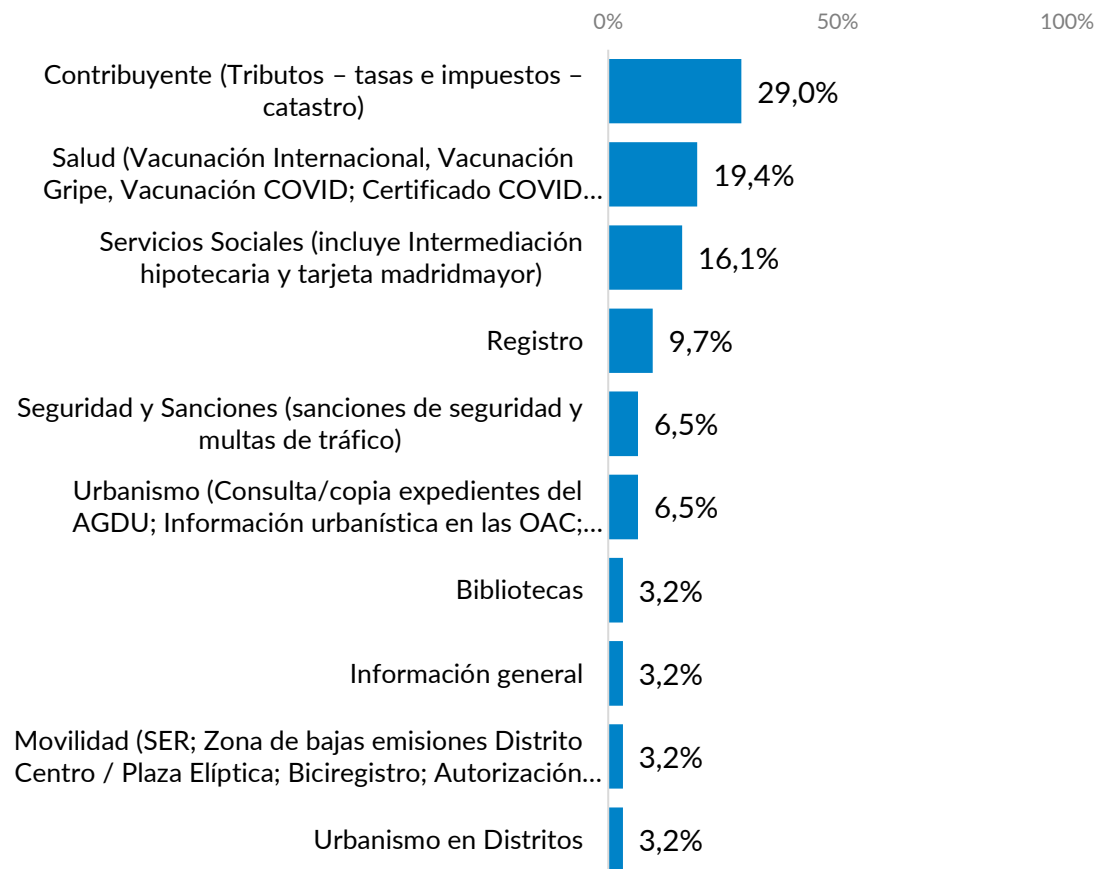


Base: total (Personas mayores: 19 / Resto: 405)  
Pregunta P10 (tiempos de espera)

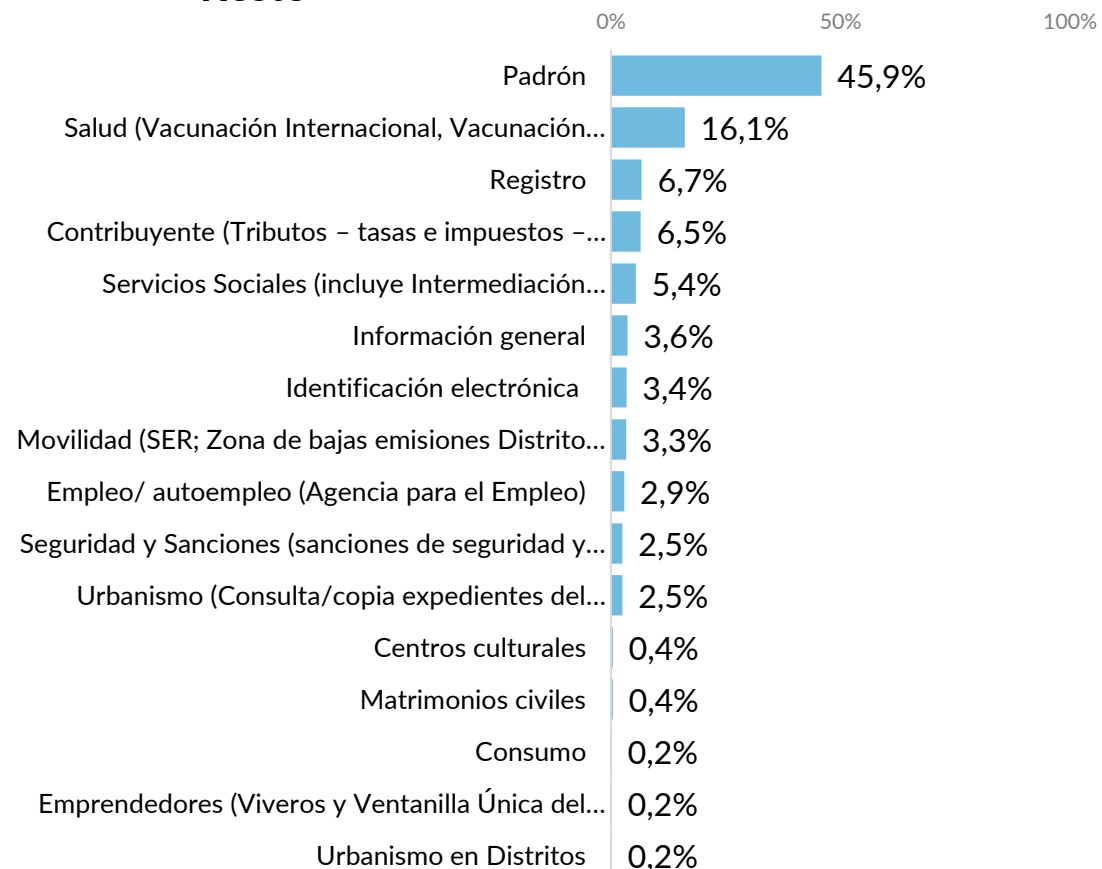
## 5. TRAMITACIÓN DE CITA PREVIA

### Trámite que motivo la solicitud de la cita

#### Personas mayores (65 o más años)



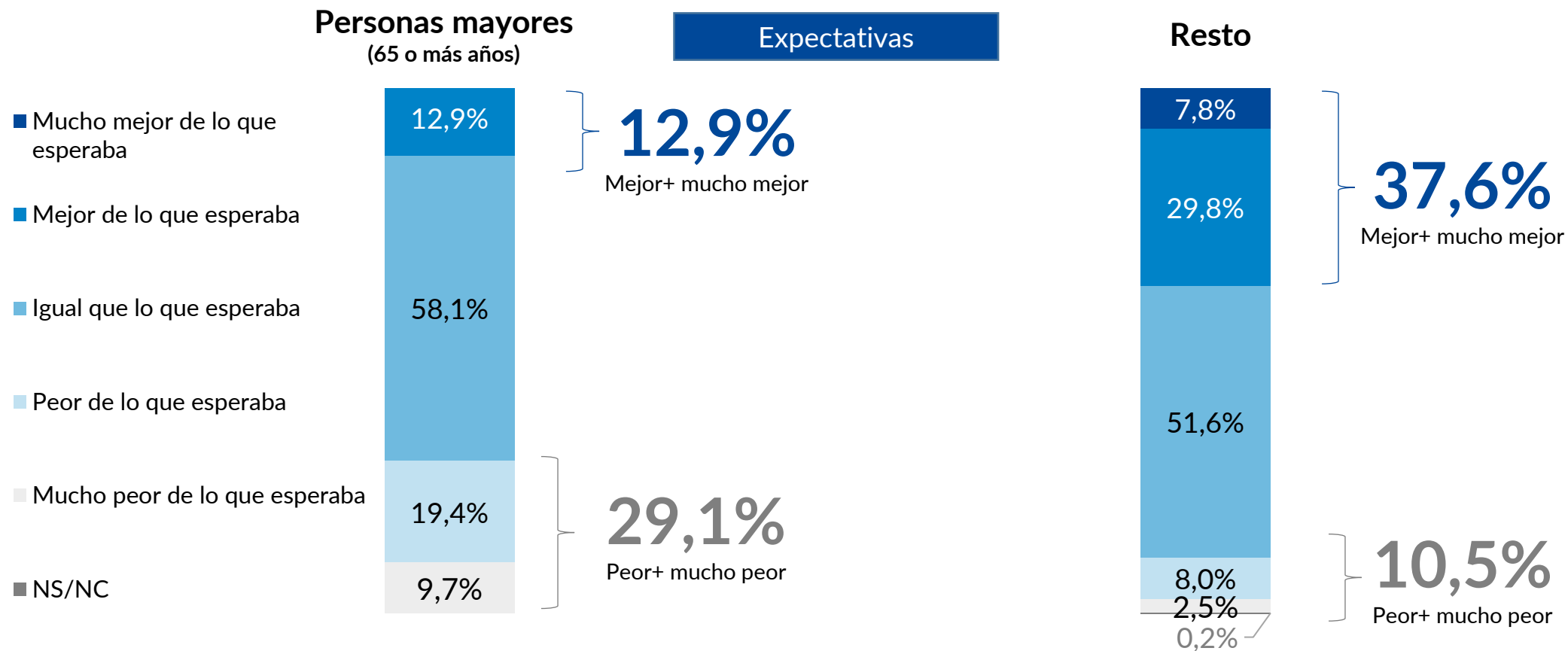
#### Resto



Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)  
P11 (tipo de trámite)



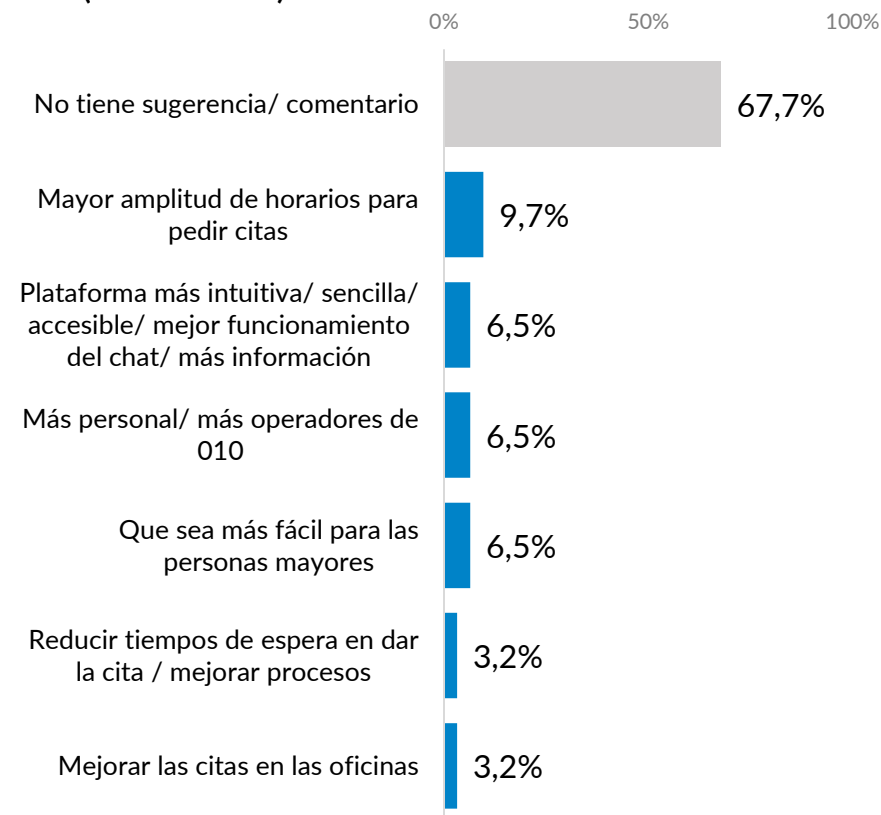
## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



## 6. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

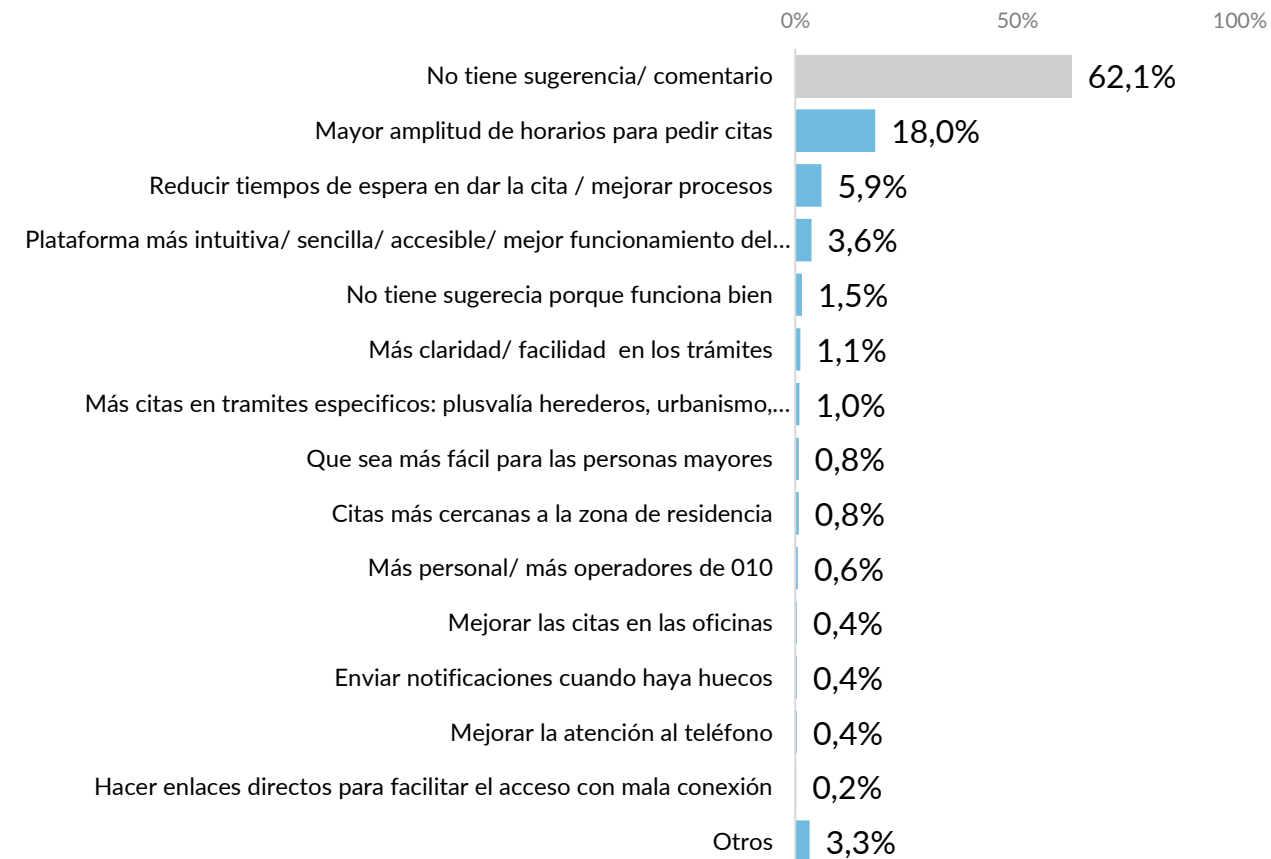
### Sugerencias de mejora

#### Personas mayores (65 o más años)



#### Respuesta abierta

#### Resto



Base: total (Personas mayores: 31 / Resto: 523)  
P14 (sugerencia de mejora)

# Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

## MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ºA  
28003

T. 911 250 341

F. 911 250 961

M. 672 250 327

## VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo  
36201

T. 986 225 844

F. 986 424 909

M. 629 878 611

