



Nobody's Unpredictable



**«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010
del Ayuntamiento de Madrid»
(OLA 12)**

Para:



Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	105
VI. CONCLUSIONES	112



I. INTRODUCCIÓN



I - INTRODUCCIÓN

Este informe recoge los principales resultados del estudio realizado sobre el Servicio Telefónico de Información 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Julio de 2007.

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. El presente informe corresponde a la 12ª ola.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010. Se recogen datos de satisfacción global, desempeño, conocimiento, utilización y valoración del servicio por tipología del usuario y comparativa con olas anteriores.

En las siguientes páginas exponemos los objetivos, metodología y resultados de la investigación.



II. OBJETIVOS



II - OBJETIVOS

Los principales objetivos del estudio continúan siendo los mismos y podemos resumirlos en:

- ✓ **Perfil de usuario del 010.**
 - Sexo
 - Edad
 - Trabaja de forma remunerada

- ✓ **Tipología de la llamada.**
 - Frecuencia.
 - Horario.
 - Lugar desde donde se realizó la llamada.

- ✓ **Medios de conocimiento del servicio telefónico 010.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
 - Tiempo de espera.
 - Número de llamadas.
 - Trato recibido.
 - Utilidad de la información.
 - Tiempo empleado por el operador para atender la solicitud planteada.
- ✓ **Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010.**
 - Servicio de consulta y contestación posterior.
 - Servicio de asuntos de medio ambiente.
 - Servicio de teléfono de información al consumidor (OMIC).
 - Servicio de teléfono de información tributaria.
 - Servicio de tramitación de empadronamiento.
- ✓ **Conocimiento y valoración del servicio de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
 - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010
- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**
- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
 - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010



III. METODOLOGÍA



FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: Usuarios del servicio telefónico 010 del ayuntamiento de Madrid

METODOLOGÍA: CATI, entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado y asistida por ordenador.

MUESTRA: 1.000 entrevistas

FECHAS DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO: 26 a 31 de julio de 2007

TRABAJO DE CAMPO: Departamento de Estudios Telefónicos IPSOS.

PROCESO DE DATOS: Centro de Cálculo IPSOS, según plan de tabulación.

ANÁLISIS: IPSOS LOYALTY



INFORME DE CAMPO

	OLA 5 Ene. 2004	OLA 6 Jul. 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Jul. 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Jul. 2007	OLA 11 Dic. 2006	OLA 12 Jul. 2007
Total entrevistas en base de datos	1.739	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132	2.857
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	236	354	349	227	489	118	118	489
Entrevistas con datos erróneos	163	167	95	82	97	69	69	54
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	340	543	181	205	884	946	945	115



IV. RESULTADOS

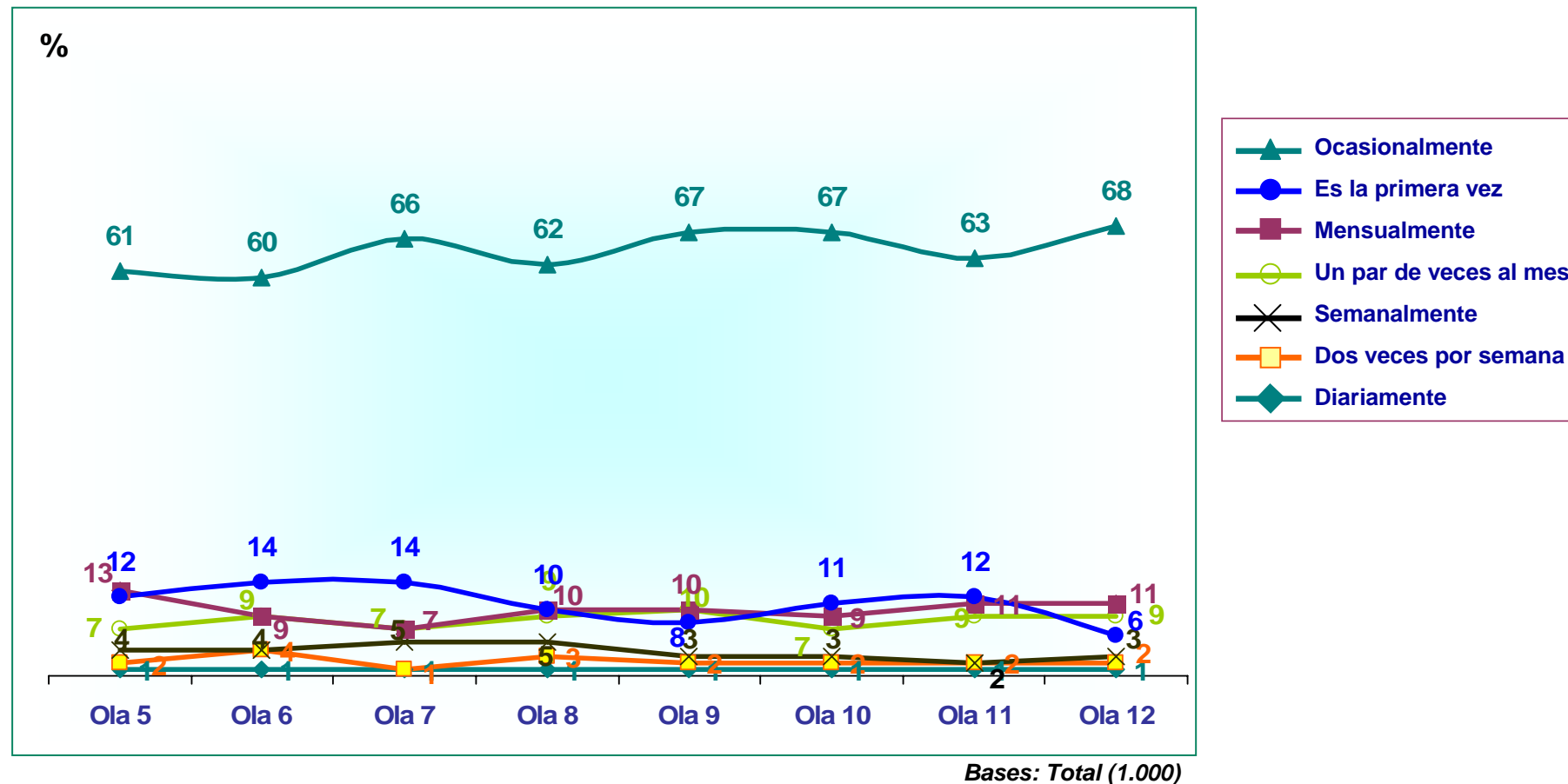


PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 12)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	HASTA 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	362	638	435	565	719	281
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	36	100	0	35	37	40	27
Mujer	64	0	100	65	63	60	73
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
HASTA 39 AÑOS	44	42	44	100	0	54	16
DE 40 Y MÁS AÑOS	57	58	56	0	100	46	84
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	72	79	68	89	58	100	0
NO	28	21	32	11	42	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 12)



P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 12)

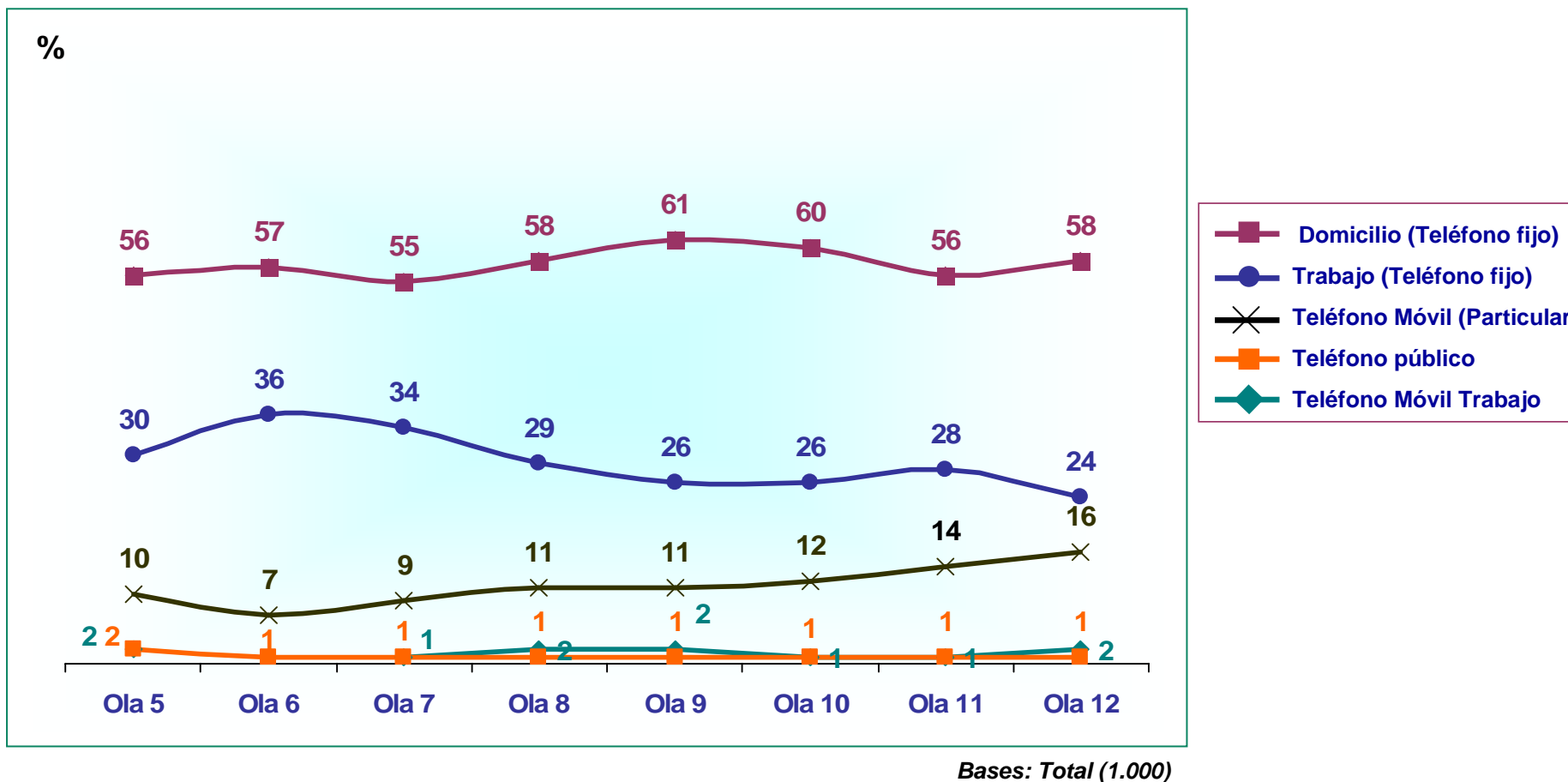
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.1 - FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																			
Es la primera vez que llamaba	6	6	5	0	17	11	7	2	4	3	7	6	5	4	5	9	4	10	17
Diariamente	1	1	1	0	0	2	0	0	1	2	1	1	1	1	2	1	0	0	0
Dos veces por semana	2	1	3	0	0	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	0	0
Semanalmente	3	2	4	33	9	3	1	3	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	0
Un par de veces al mes	9	10	9	0	9	12	11	9	8	9	9	10	9	10	7	8	12	3	17
Mensualmente	11	11	11	0	4	8	13	15	12	9	10	12	9	12	11	15	10	10	8
Ocasionalmente	68	69	67	67	61	60	65	70	69	71	68	67	69	67	67	61	70	73	58
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)



P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)

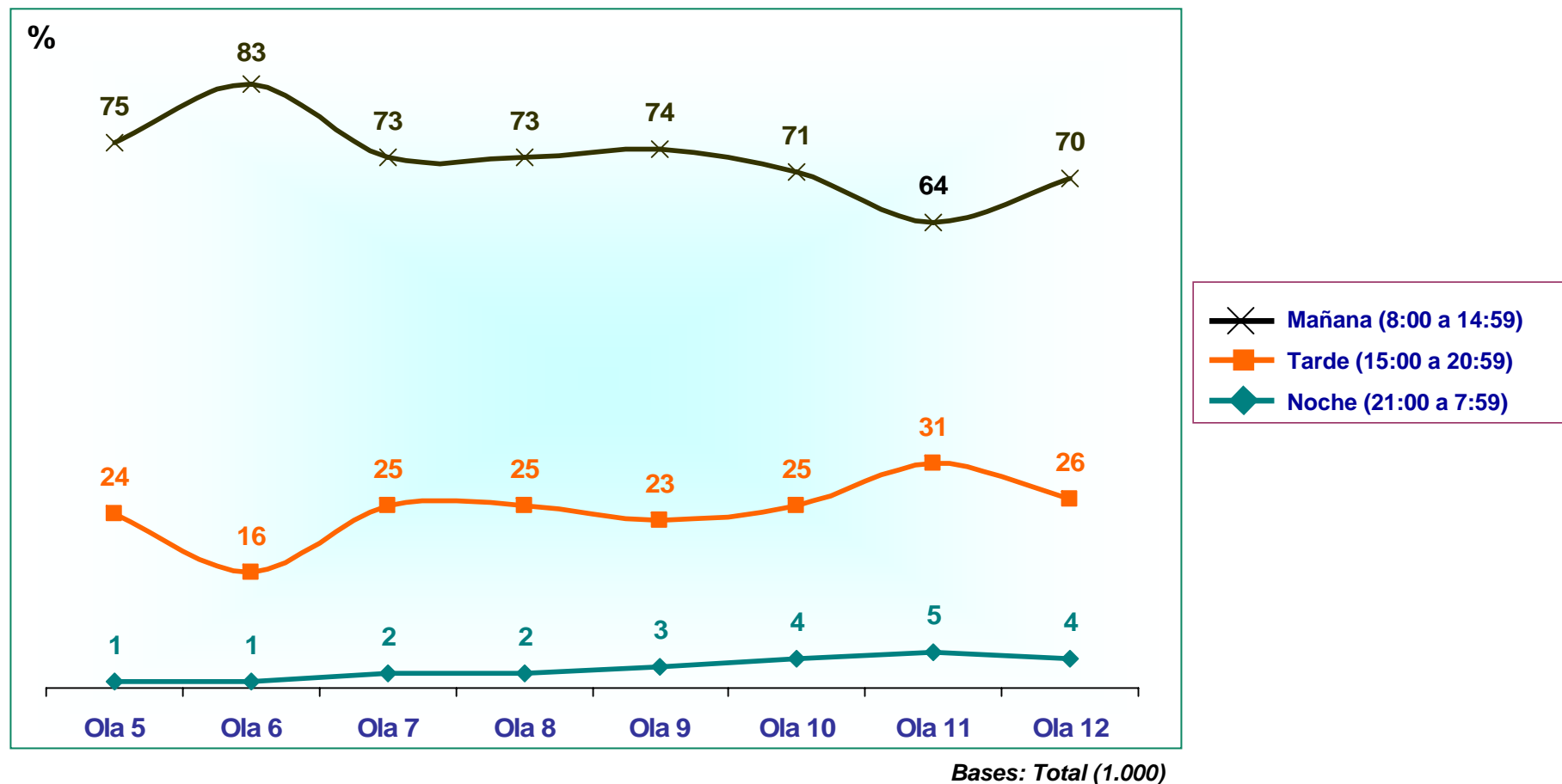
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.2 - REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE...																			
Domicilio (teléfono fijo)	58	48	64	100	61	34	45	44	60	66	86	47	87	50	64	64	71	43	25
Trabajo (teléfono fijo)	24	27	23	0	13	40	28	32	26	25	6	33	3	35	19	14	12	33	33
Teléfono público	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0
Teléfono móvil particular	16	22	12	0	26	24	25	20	13	9	7	18	9	13	16	21	14	18	42
Teléfono móvil trabajo	2	3	1	0	0	3	1	4	1	0	1	2	1	2	1	2	1	3	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)



P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)

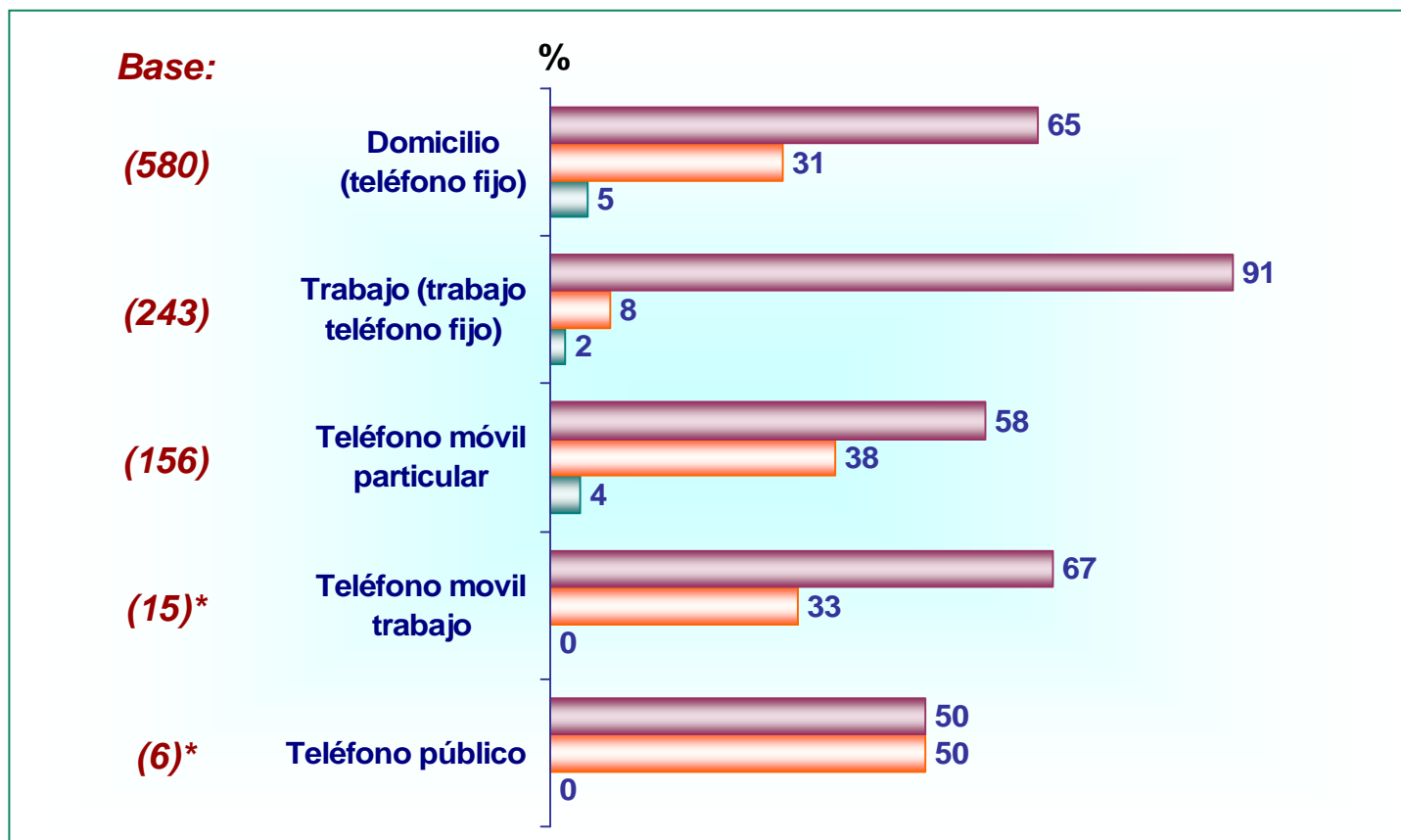
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3 - REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE...																			
Mañana (8:00 a 14:59)	70	69	70	33	61	65	63	68	74	73	74	69	73	71	70	63	68	75	67
Tarde (15:00 a 20:59)	26	25	27	33	35	28	33	27	24	24	24	28	23	25	25	31	30	23	33
Noche (21:00 a 7:59)	4	6	3	33	4	7	4	5	2	3	3	4	4	4	5	7	2	2	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 12)

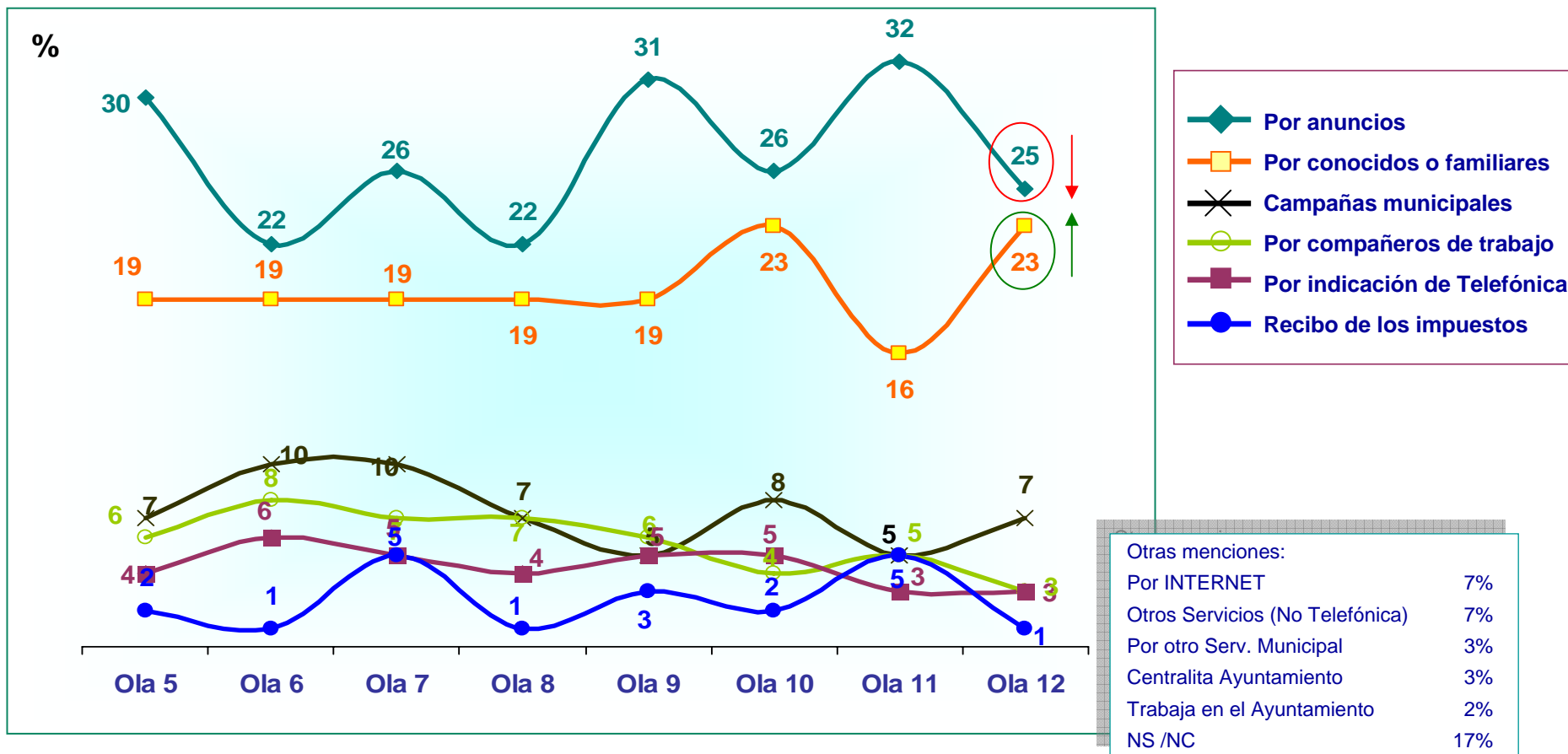


* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada? X P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 12)

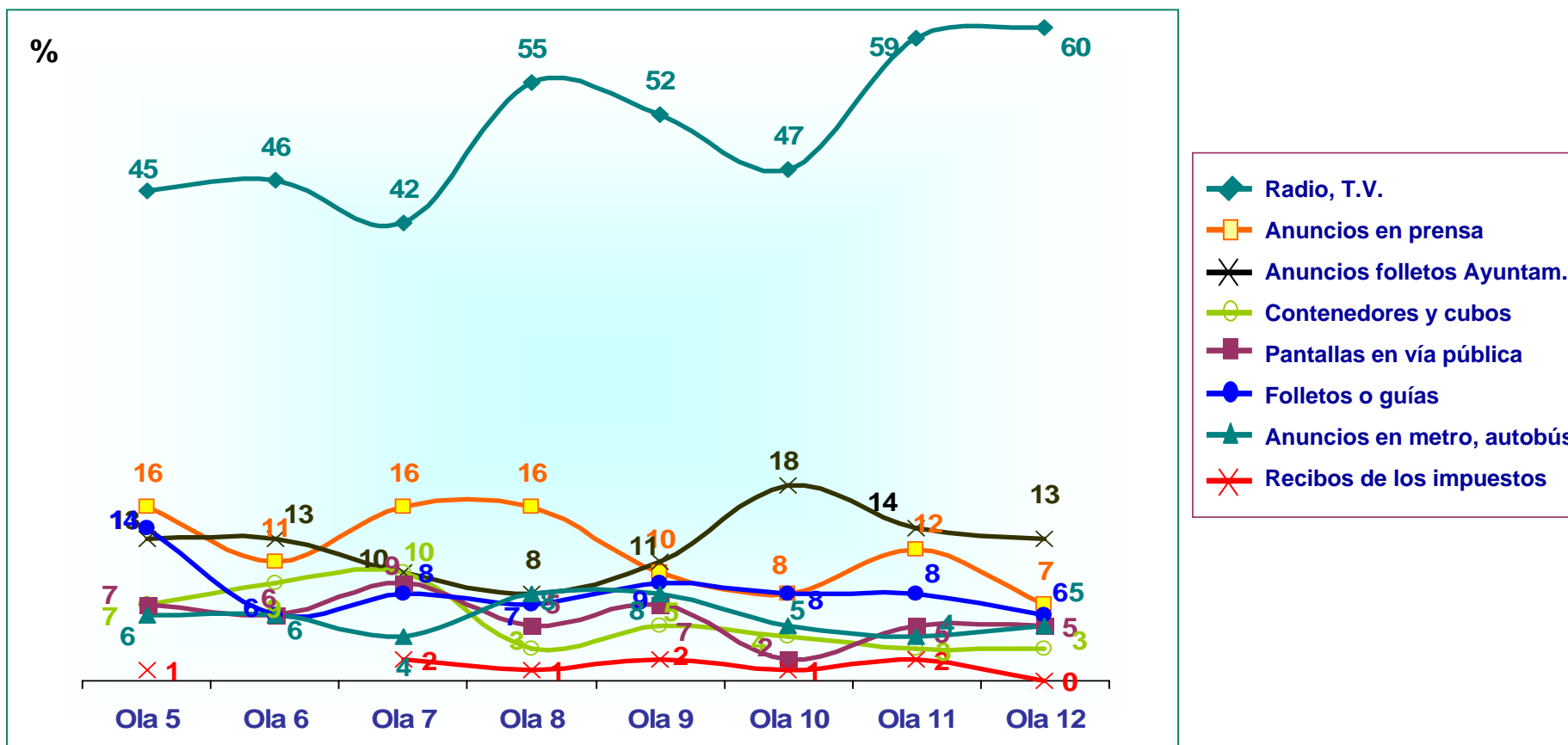
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4 - SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010...																			
Por anuncios	25	28	23	0	17	24	25	27	30	20	21	26	22	22	23	30	29	23	25
Por conocidos o familiares	23	20	25	67	35	28	24	20	19	22	26	21	28	24	21	23	24	20	8
Por INTERNET	7	8	7	0	4	18	13	9	5	1	1	9	2	7	7	6	4	17	17
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	7	6	8	0	4	3	5	7	8	9	7	6	9	7	7	8	7	7	0
Campañas municipales	7	8	6	33	4	5	5	4	6	7	12	6	10	7	9	9	5	5	8
Por compañeros de trabajo	3	3	4	0	9	3	4	6	3	4	1	5	1	3	4	2	5	2	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	4	3	0	9	0	3	3	1	4	7	3	4	2	4	6	3	3	17
La centralita del Ayuntamiento	3	3	3	0	4	3	2	1	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	0
Por indicación de TELEFÓNICA	3	3	2	0	0	0	1	1	3	5	5	2	4	4	2	1	2	0	0
Trabaja en el Ayto. o en la Comunidad de Madrid	2	2	2	0	4	0	1	3	1	6	0	2	1	1	2	0	3	2	0
Por el recibo de los impuestos	1	1	1	0	0	2	1	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	2	8
Por los contenedores/cubos de basura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Otro medio	2	2	3	0	4	1	4	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	0
Ns/Nc	17	16	19	0	4	16	16	18	20	18	16	18	15	18	20	13	15	17	17
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 12)



Bases (conoce por anuncios): Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263), Ola 11 (322), Ola 12 (246)

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 12)

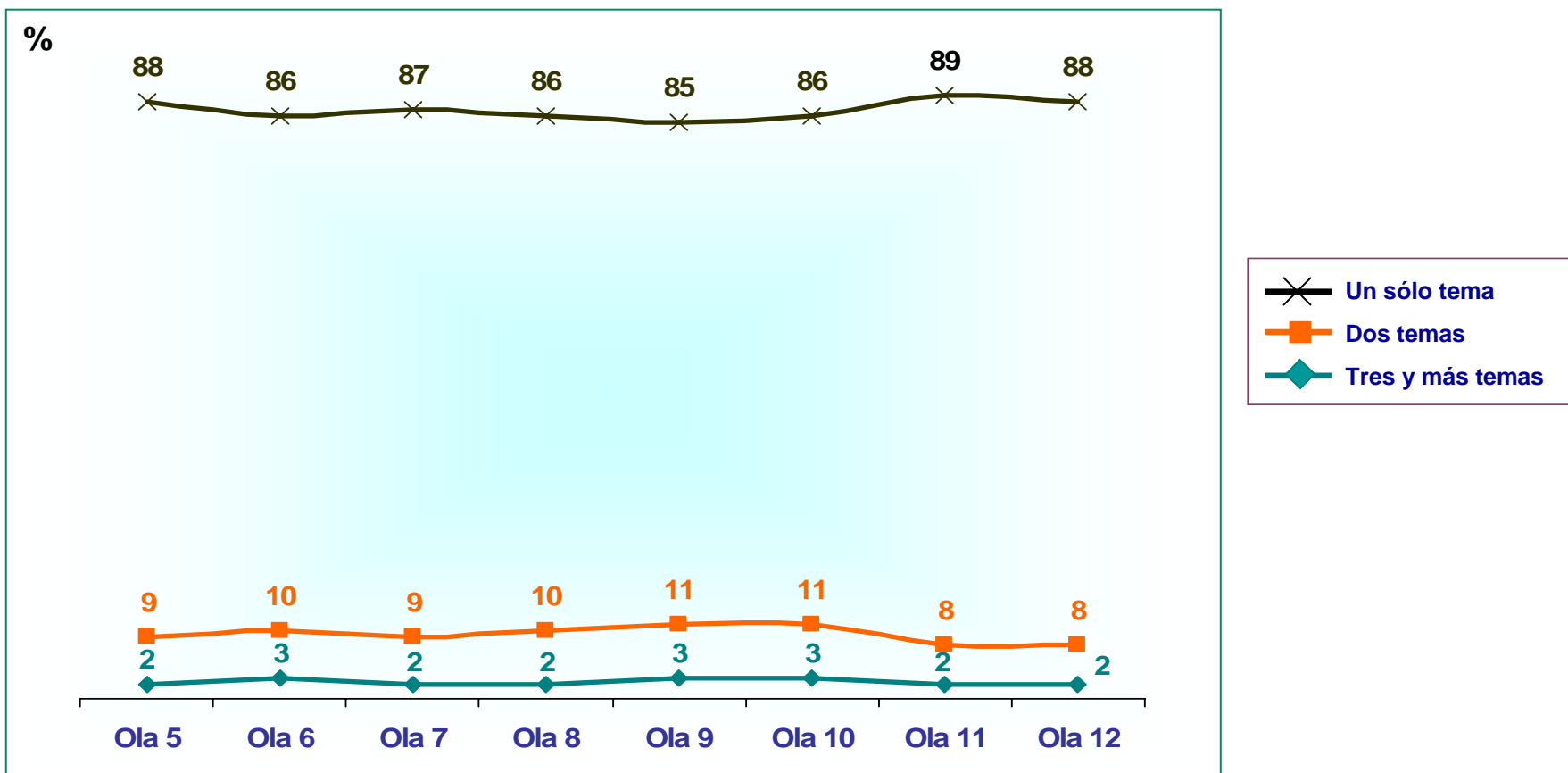
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4a - TIPO DE ANUNCIO																			
Radio, TV, prensa	60	59	61	0	25	61	66	49	68	50	65	56	72	56	55	50	73	71	67
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	13	8	17	0	75	13	11	23	9	7	14	14	12	17	11	15	9	7	0
Anuncios en prensa	7	10	6	0	0	4	8	5	11	3	8	7	8	6	13	4	8	0	0
Folletos o guías (no municipales)	6	5	7	0	0	4	3	9	6	13	3	6	7	5	6	8	5	21	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	5	6	4	0	0	4	5	7	4	7	3	5	3	6	11	0	2	0	33
Pantallas en la vía pública	5	5	4	0	0	9	5	0	4	7	5	5	3	7	4	4	3	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	3	4	2	0	0	9	0	2	1	3	5	3	3	2	4	4	3	0	0
Internet	1	1	1	0	0	0	3	0	1	0	0	1	2	1	0	4	0	0	0
Otros	2	2	2	0	0	0	3	0	3	0	5	2	3	1	6	0	2	0	0
Ns/Nc	7	8	7	0	0	4	5	9	7	13	5	9	3	9	6	12	5	7	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>246</i>	<i>102</i>	<i>144</i>	<i>0</i>	<i>4*</i>	<i>23</i>	<i>38</i>	<i>43</i>	<i>71</i>	<i>30</i>	<i>37</i>	<i>185</i>	<i>61</i>	<i>86</i>	<i>47</i>	<i>26</i>	<i>66</i>	<i>14*</i>	<i>3*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 12)

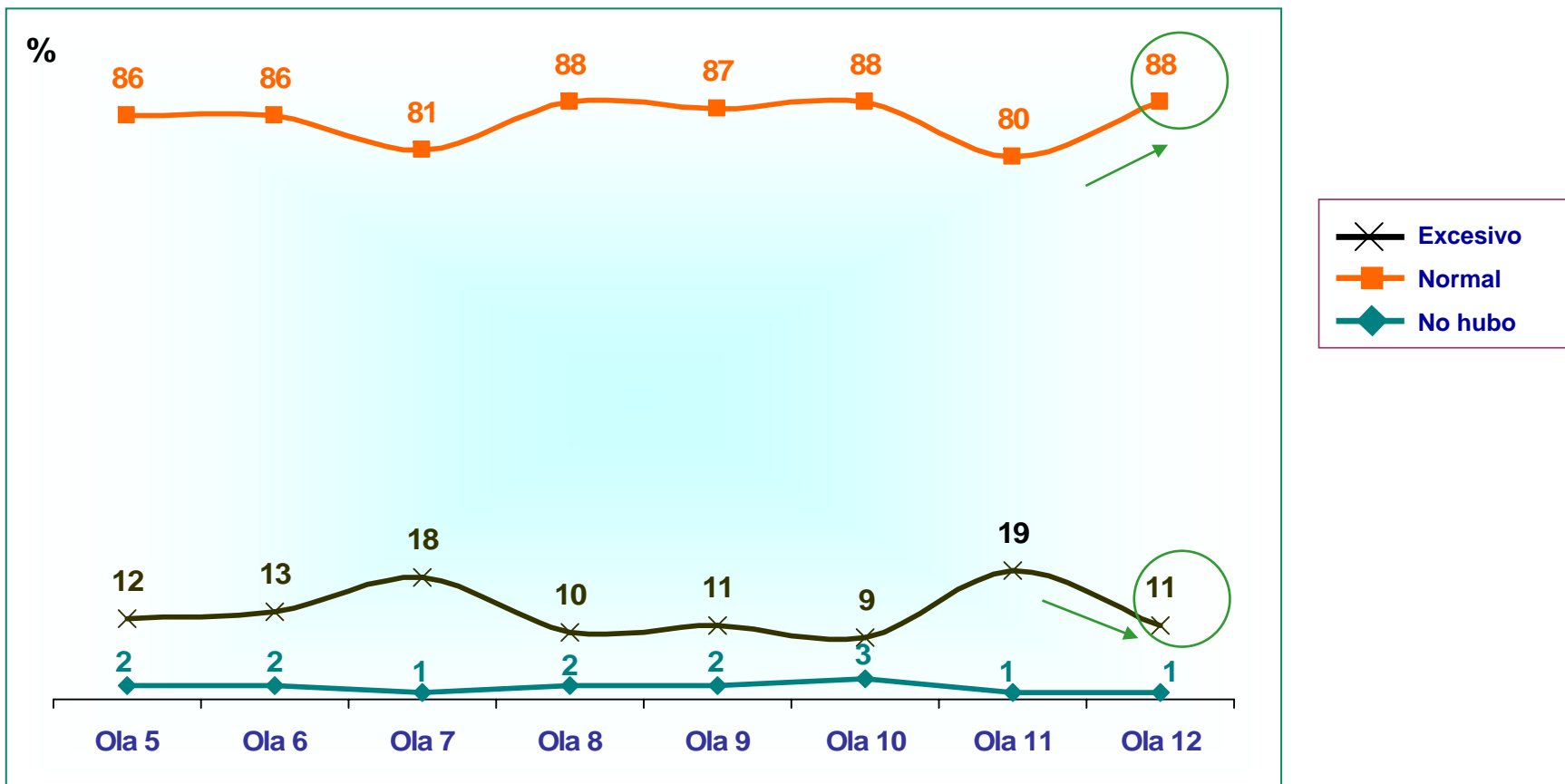
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5 - NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																			
Un solo tema	88	88	88	100	70	94	84	88	92	89	85	89	87	89	87	90	84	93	92
Dos temas	8	7	9	0	17	4	12	10	5	6	10	8	8	7	11	6	8	5	8
Tres temas	2	2	2	0	13	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	0
Más de tres temas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Ns/Nc	2	3	1	0	0	0	1	1	1	3	4	1	4	2	1	1	4	0	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 12)

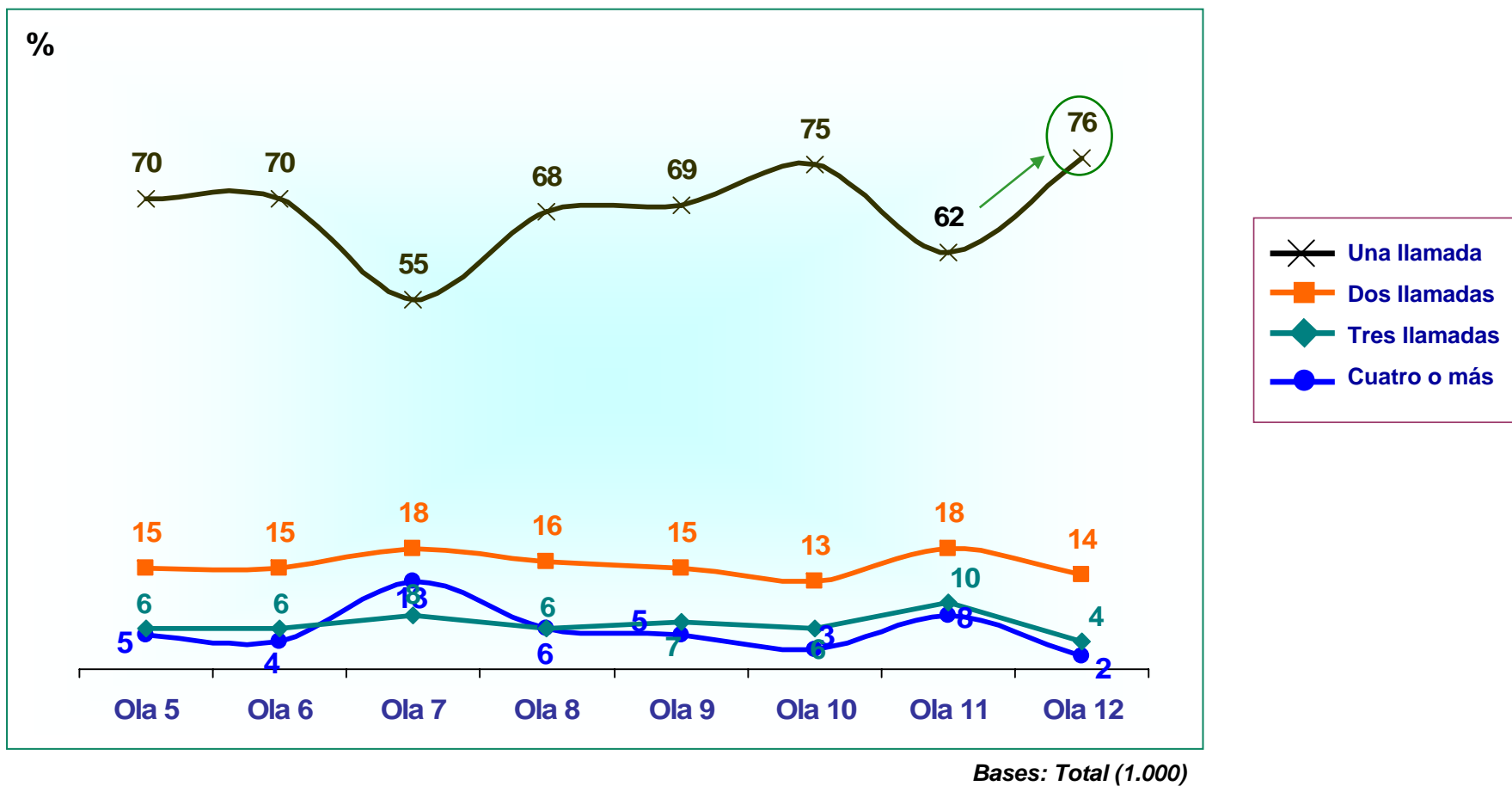
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6 - EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																			
Normal	88	87	89	100	96	87	90	89	91	85	84	89	87	89	87	88	87	97	83
Excesivo	11	11	11	0	4	11	9	11	8	15	15	11	11	10	12	13	12	3	17
No hubo tiempo de espera	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 12)



P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 12)

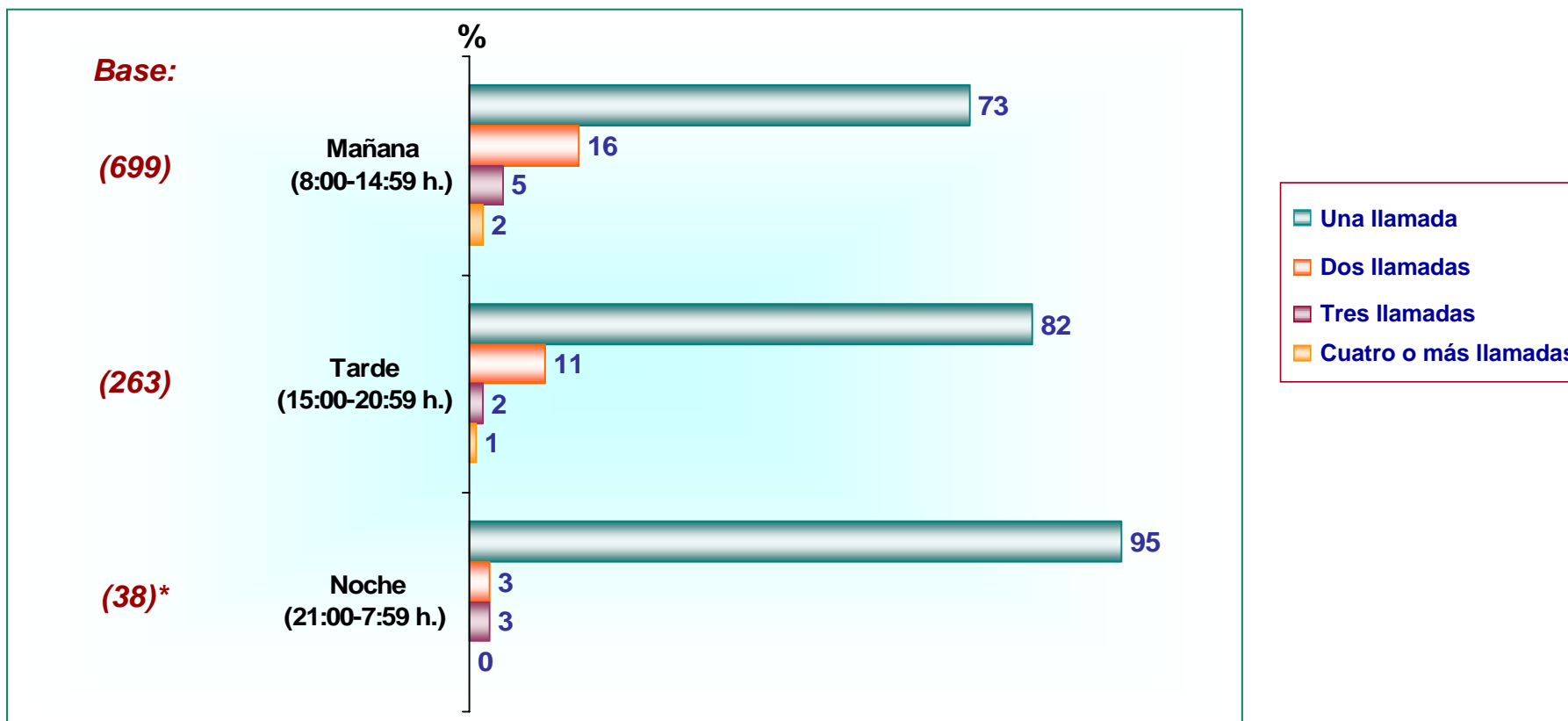
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7 - NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																			
Una llamada	76	76	77	100	70	79	79	76	77	77	71	76	76	77	79	69	76	75	67
Dos llamadas	14	15	14	0	17	13	10	16	15	16	15	14	15	13	14	18	14	22	17
Tres llamadas	4	5	4	0	9	6	4	6	3	3	5	5	3	4	3	7	6	2	8
Cuatro o más llamadas	2	2	2	0	0	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	8
Ns/Nc	3	3	3	0	4	0	4	1	3	3	6	3	4	4	3	5	2	0	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 12)



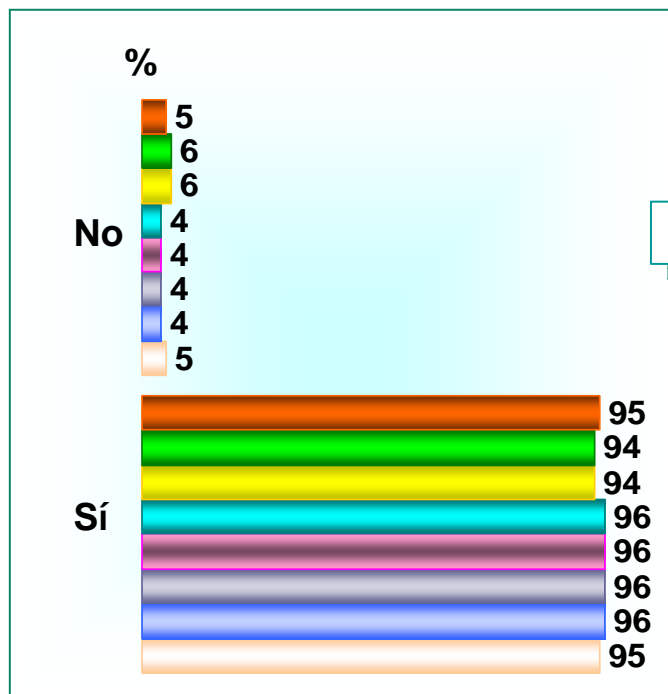
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.3. ¿En qué horario llamó al 010? X P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

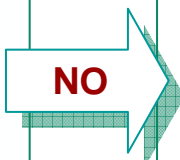


SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 12)

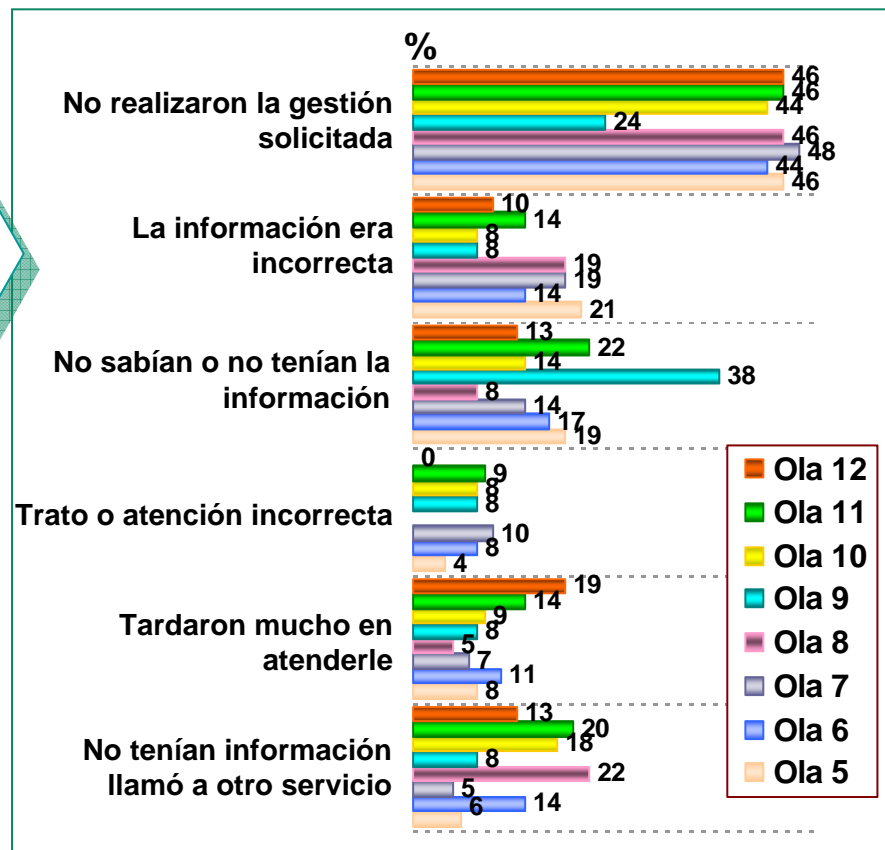
Satisfacción con la información



Bases: Total (1.000)



Razones de insatisfacción



Bases (Insatisfechos): Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63), Ola 11 (59), Ola 12 (48)*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?

P.8.a. ¿Por qué no?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8 - SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																			
Sí	95	95	95	100	91	95	99	96	97	93	93	96	94	97	98	92	93	95	100
No	5	5	5	0	9	5	1	4	3	7	7	5	6	3	2	8	7	5	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a - RAZONES DE INSATISFACCIÓN																			
No realizaron la gestión solicitada	46	44	47	0	0	40	50	43	13	64	62	41	56	54	50	57	47	0	0
Tardaron mucho en atenderle	19	33	10	0	0	0	50	0	25	27	23	16	25	15	0	0	24	33	0
No sabían o no tenían la información	13	11	13	0	50	40	50	0	25	0	0	19	0	31	0	0	12	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	13	17	10	0	0	0	0	43	13	0	15	13	13	0	25	14	18	33	0
La información era incorrecta	10	6	13	0	0	0	0	14	38	9	0	13	6	0	0	14	12	33	0
Tardanza en la resolución de incidencias	2	0	3	0	50	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	14	0	0	0
Otro motivo	2	0	3	0	0	20	0	0	0	0	0	3	0	0	25	0	0	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>48</i>	<i>18*</i>	<i>30</i>	<i>0*</i>	<i>2*</i>	<i>5*</i>	<i>2*</i>	<i>7*</i>	<i>8*</i>	<i>11*</i>	<i>13*</i>	<i>32</i>	<i>16*</i>	<i>13*</i>	<i>4*</i>	<i>7*</i>	<i>17*</i>	<i>3*</i>	<i>0</i>

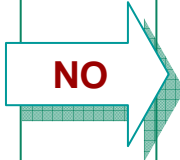
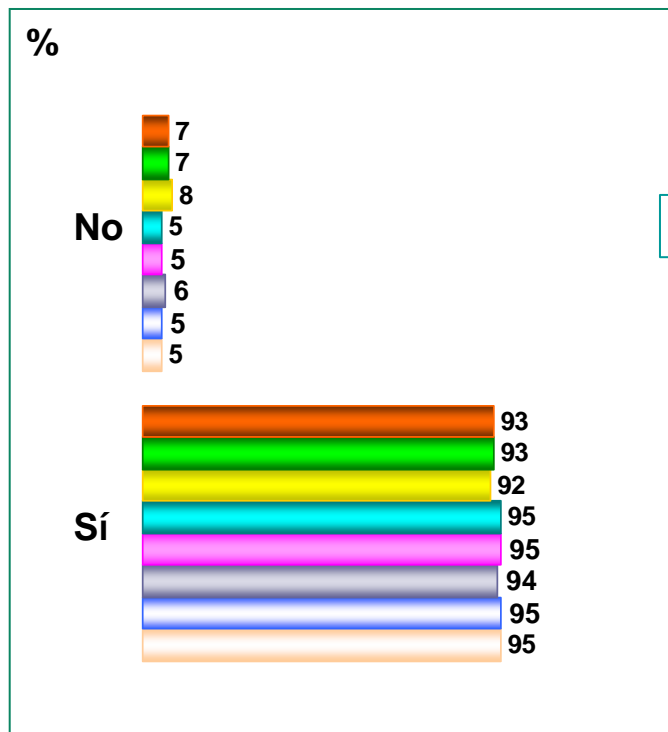
** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.8.a. ¿Por qué no está satisfecho con la información facilitada?

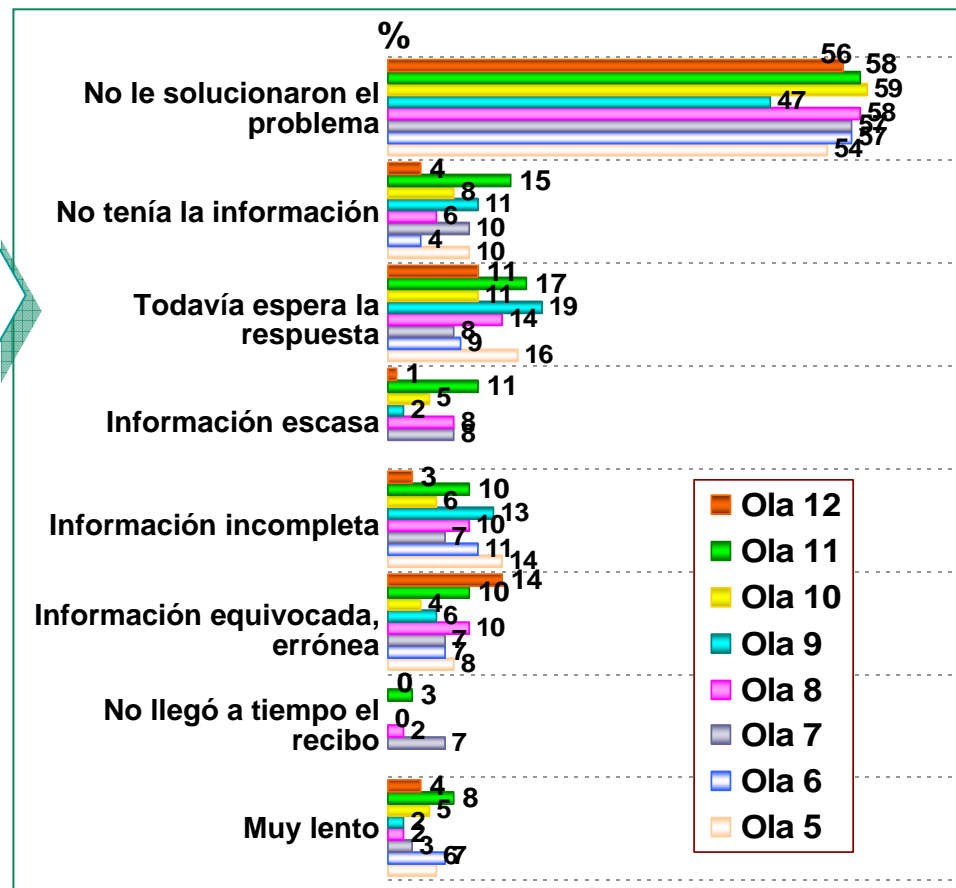


UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 12)

Utilidad de la información



Razones de no utilidad de la información



Base (información no útil): Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79), Ola 11 (72), Ola 12 (73)

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11 - LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																			
Sí	93	93	93	100	100	96	95	94	93	93	86	94	90	94	95	94	88	93	100
No	7	7	7	0	0	4	5	6	7	7	14	6	10	6	5	6	12	7	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 12)

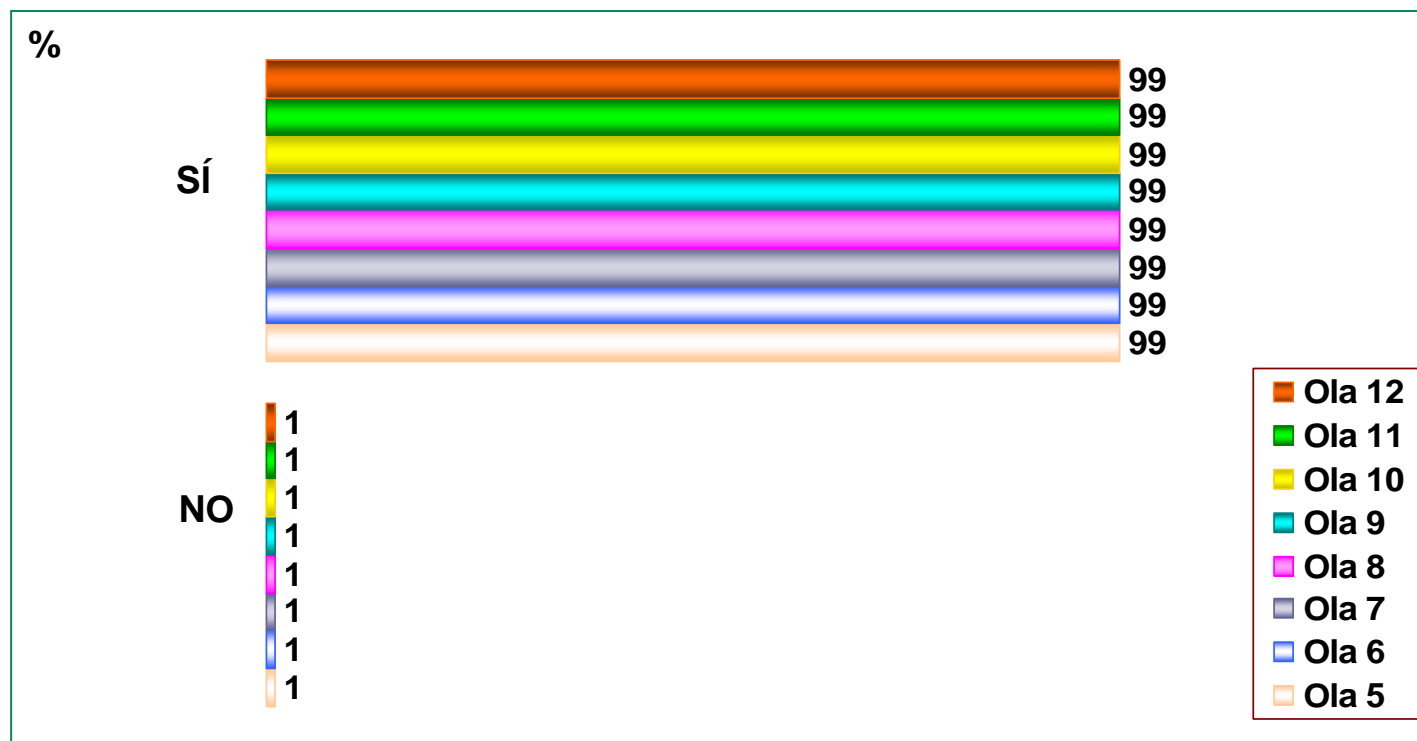
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11a - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
Información equivocada, errónea	14	8	17	0	0	25	0	22	13	27	8	16	10	14	18	20	4	50	0
Información incompleta	3	0	4	0	0	0	0	11	6	0	0	2	3	0	0	0	7	0	0
No le solucionará el problema	56	50	60	0	0	0	88	44	44	55	68	52	62	55	36	80	70	25	0
Muy lento	4	8	2	0	0	0	0	0	6	18	0	5	3	5	9	0	4	0	0
Información escasa	1	0	2	0	0	0	0	0	6	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Todavía espera la respuesta	11	12	11	0	0	0	13	0	19	9	12	7	17	0	27	0	15	25	0
No tenían la información	4	4	4	0	0	25	0	11	6	0	0	7	0	9	0	0	4	0	0
Le dieron un número inoperante	4	4	4	0	0	50	0	11	0	0	0	7	0	14	0	0	0	0	0
Otro motivo	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	3	5	9	0	0	0	0
Ns/Nc	4	12	0	0	0	0	0	0	6	9	4	5	3	0	18	0	0	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	<i>73</i>	<i>26</i>	<i>47</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4*</i>	<i>8*</i>	<i>9*</i>	<i>16*</i>	<i>11*</i>	<i>25</i>	<i>44</i>	<i>29</i>	<i>22</i>	<i>11*</i>	<i>5*</i>	<i>27</i>	<i>4*</i>	<i>0</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil la información facilitada?



TRATO RECIBIDO (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TRATO RECIBIDO (Ola 12)

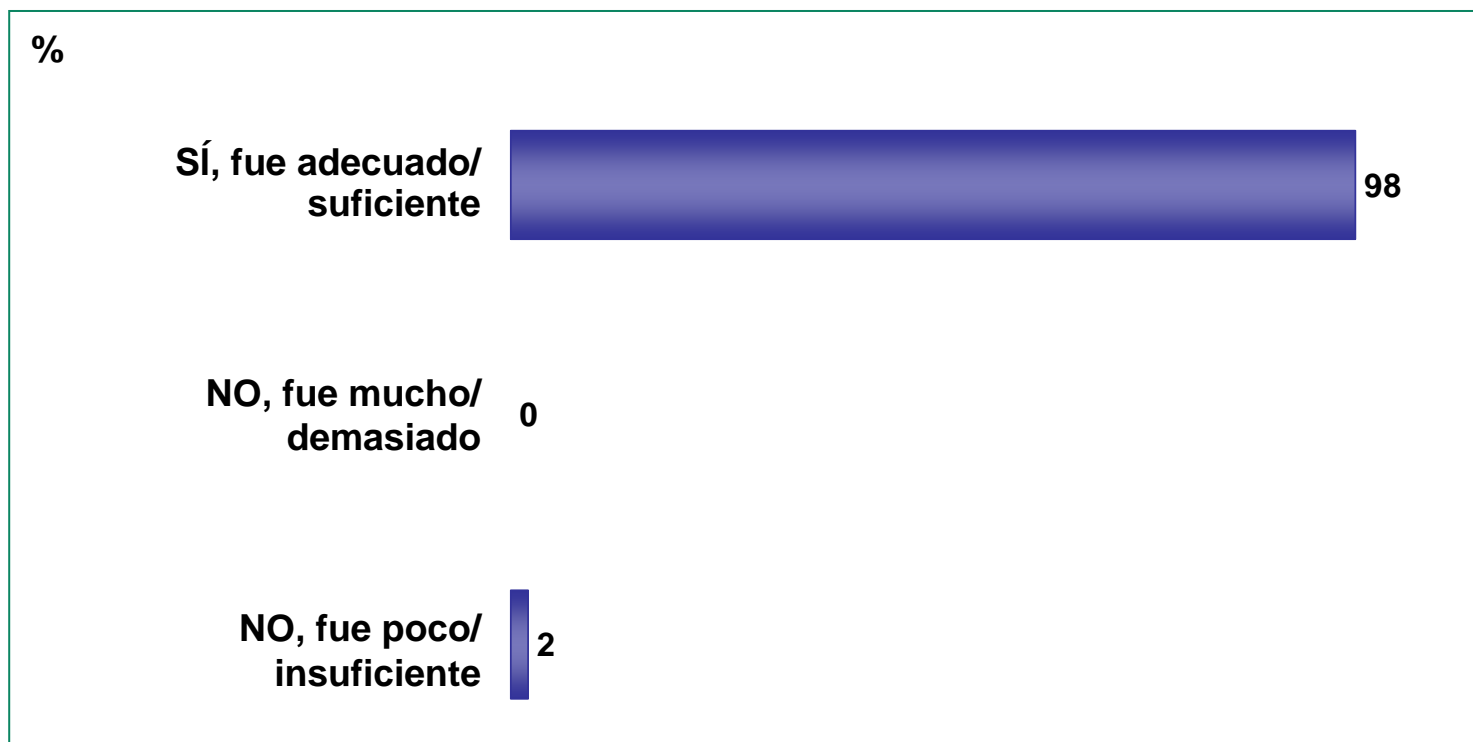
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10 - EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																			
Sí	99	99	99	100	100	100	99	99	100	98	97	99	98	100	100	98	98	100	100
No	1	1	1	0	0	0	1	1	0	2	3	1	2	1	1	2	2	0	0
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 12)



Bases: Total (1.000)

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 12)

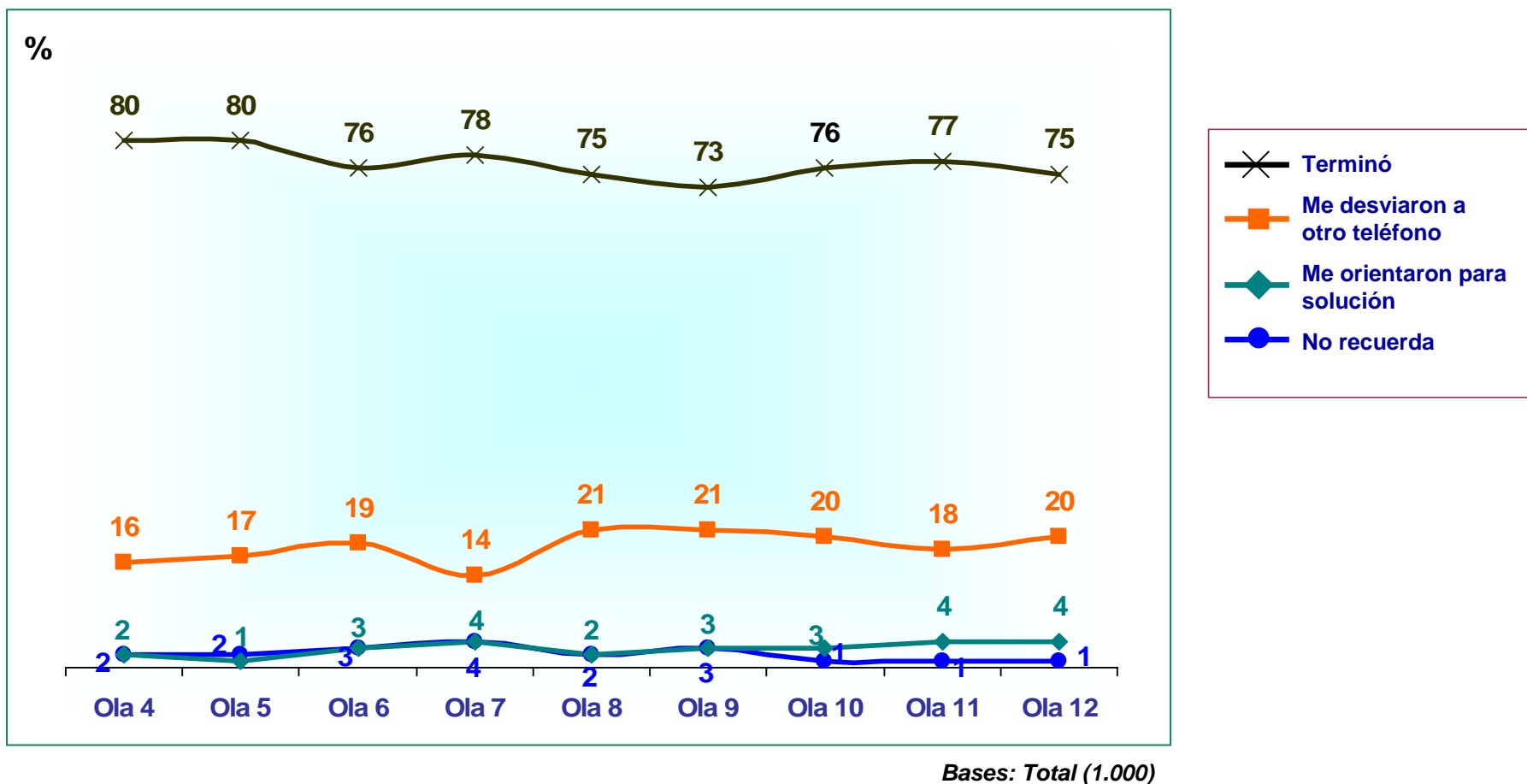
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10a - EL TIEMPO EMPLEADO FUE EL ADECUADO																			
Si, fue adecuado/suficiente	98	98	98	100	100	96	98	98	99	97	97	98	98	98	99	97	98	98	100
No, fue mucho/demasiado	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	2	0
No, fue poco/insuficiente	2	2	1	0	0	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	0	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 12)



P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.9 - CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO																					
Terminó	75	79	73	100	70	69	71	75	78	77	78	75	76	74	75	76	79	68	67		
Me derivaron a otro teléf. de inf. o servicio	20	16	23	0	26	26	25	22	16	21	16	21	17	20	20	22	18	27	25		
Me orientaron para buscar una posible solución	3	3	3	0	4	3	5	3	5	1	3	3	4	4	4	2	3	5	8		
No recuerda/No sabe	1	2	1	0	0	2	0	1	1	1	3	1	3	2	2	0	0	0	0		
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>362</i>	<i>638</i>	<i>3*</i>	<i>23*</i>	<i>98</i>	<i>150</i>	<i>161</i>	<i>237</i>	<i>150</i>	<i>178</i>	<i>719</i>	<i>281</i>	<i>384</i>	<i>202</i>	<i>88</i>	<i>231</i>	<i>60</i>	<i>12*</i>		

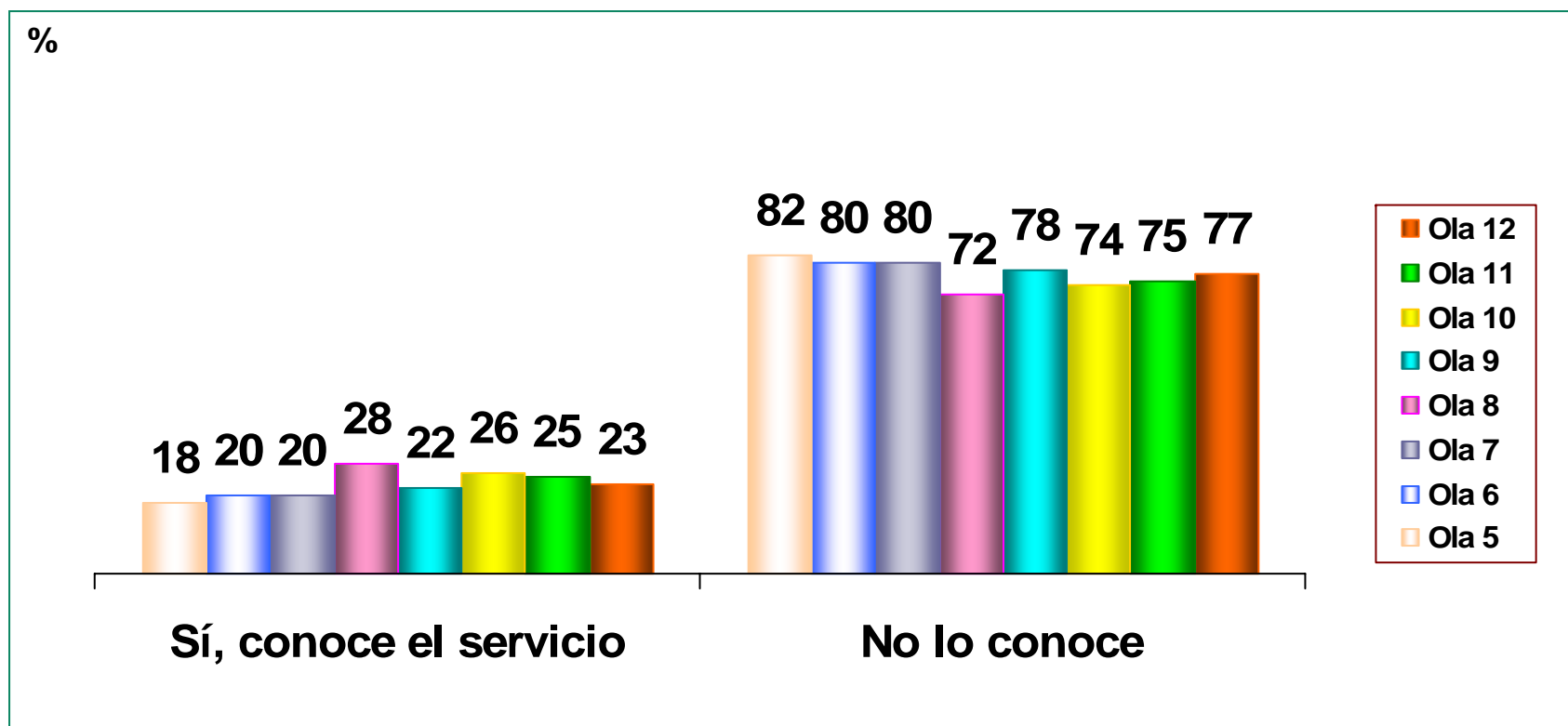
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación Posterior. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación posterior. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.12 - CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																					
Sí	23	23	24	33	35	18	18	21	25	29	25	22	27	20	27	19	27	20	8		
No	77	77	77	67	65	82	82	80	75	71	75	78	73	80	73	81	73	80	92		
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*		

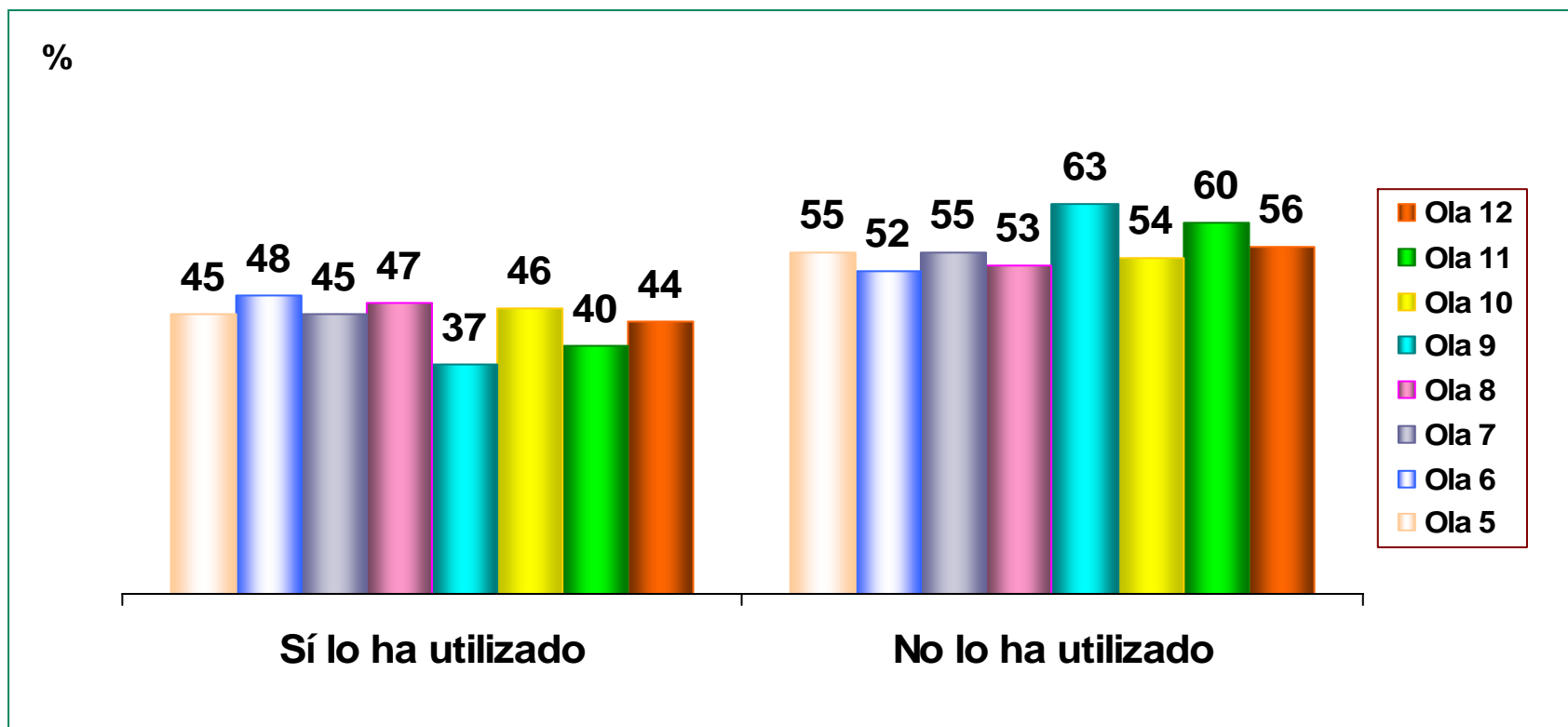
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación posterior. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263), Ola 11 (250), Ola 12 (233)

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación Posterior. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.12a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																					
Sí	44	37	47	0	75	39	26	39	31	63	55	41	49	47	46	47	40	33	0		
No	56	63	53	100	25	61	74	61	70	37	46	59	51	53	55	53	60	67	100		
<i>Base: conocen el servicio</i>	233	83	150	1*	8*	18*	27	33	59	43	44	158	75	78	55	17*	62	12*	1*		

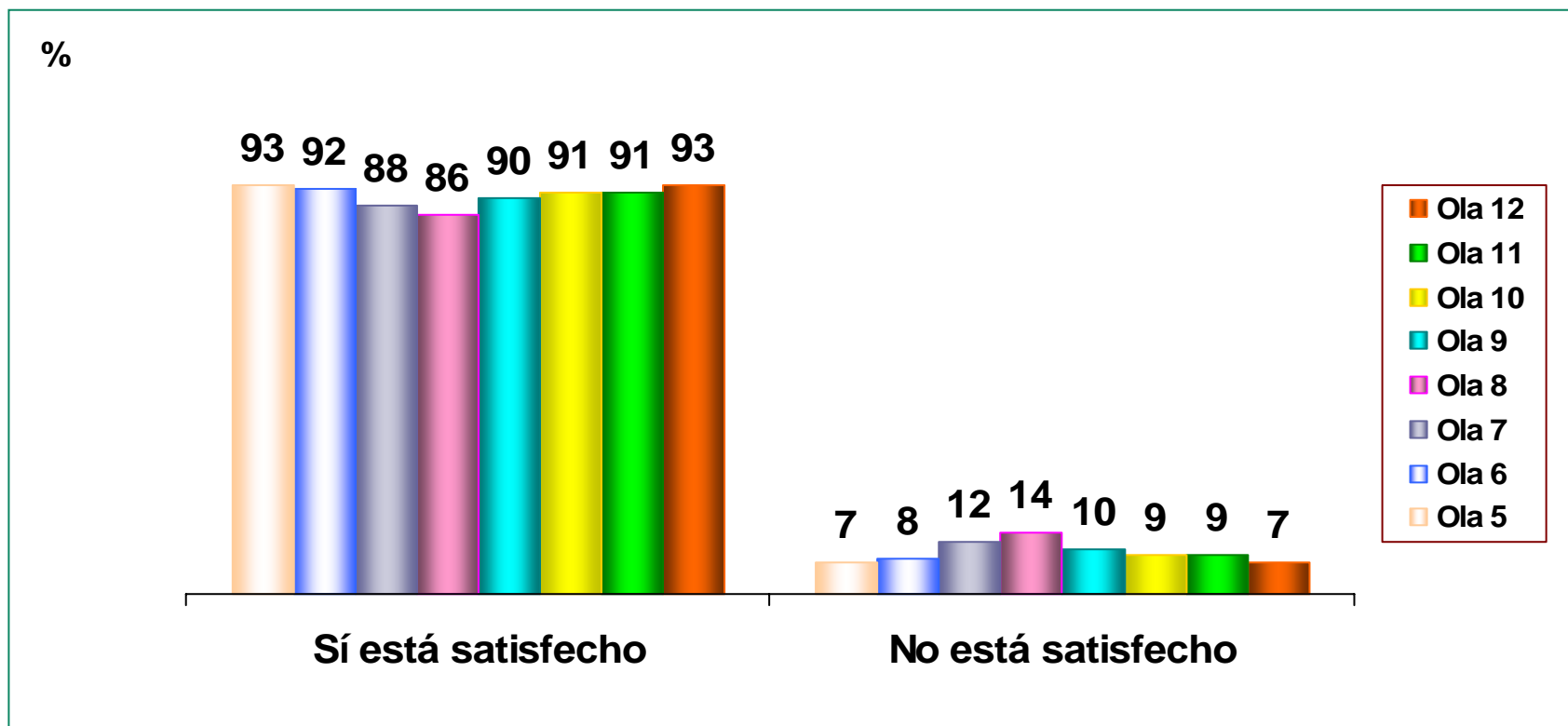
** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación posterior. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120), Ola 11 (100), Ola 12 (102)

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

Contestación Posterior. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b - SATISFACCIÓN RESPUESTA																			
Sí	93	100	90	0	100	100	86	85	100	93	92	94	92	95	96	88	88	100	0
No	7	0	10	0	0	0	14	15	0	7	8	6	8	5	4	13	12	0	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	102	31	71	0	6*	7*	7*	13*	18*	27	24	65	37	37	25	8*	25	4*	0

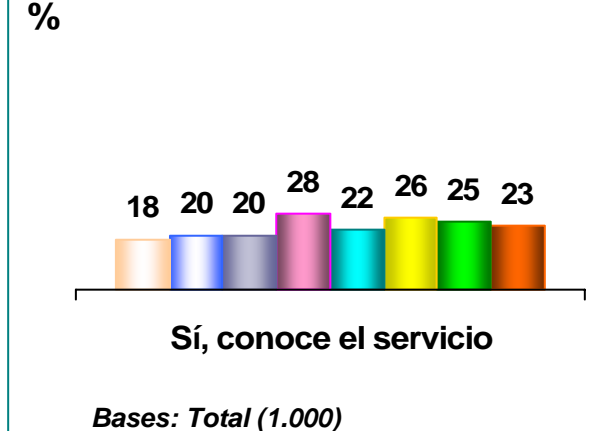
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



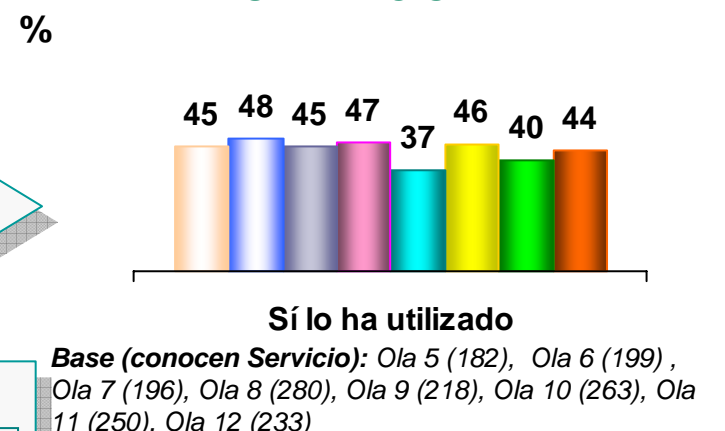
“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 12)

CONOCIMIENTO



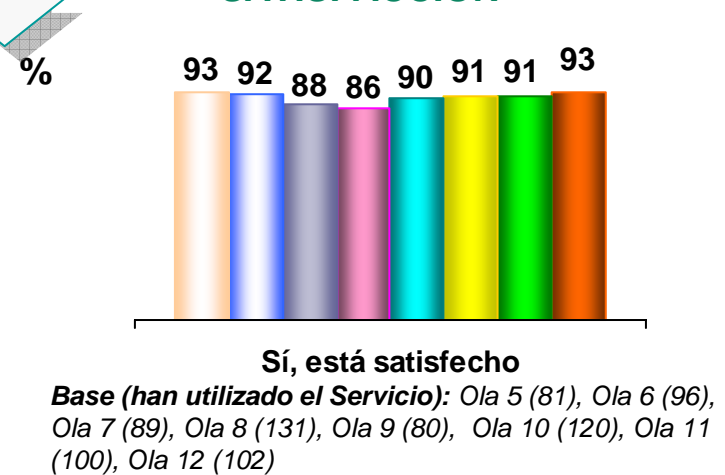
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

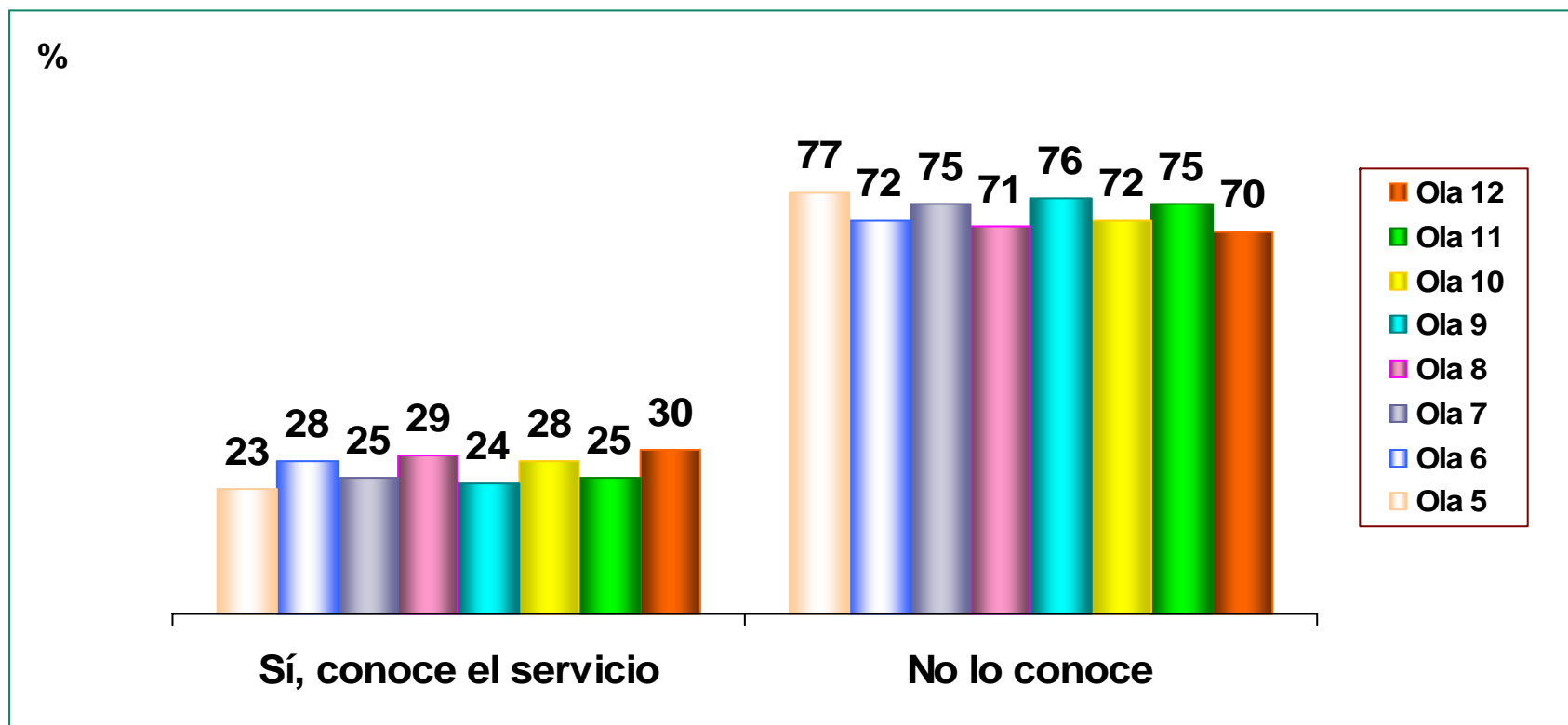


- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13 - SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																			
Sí	30	31	30	0	22	12	25	30	36	35	34	29	32	25	34	35	39	18	8
No	70	69	70	100	78	88	75	70	64	65	66	71	68	75	66	65	62	82	92
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

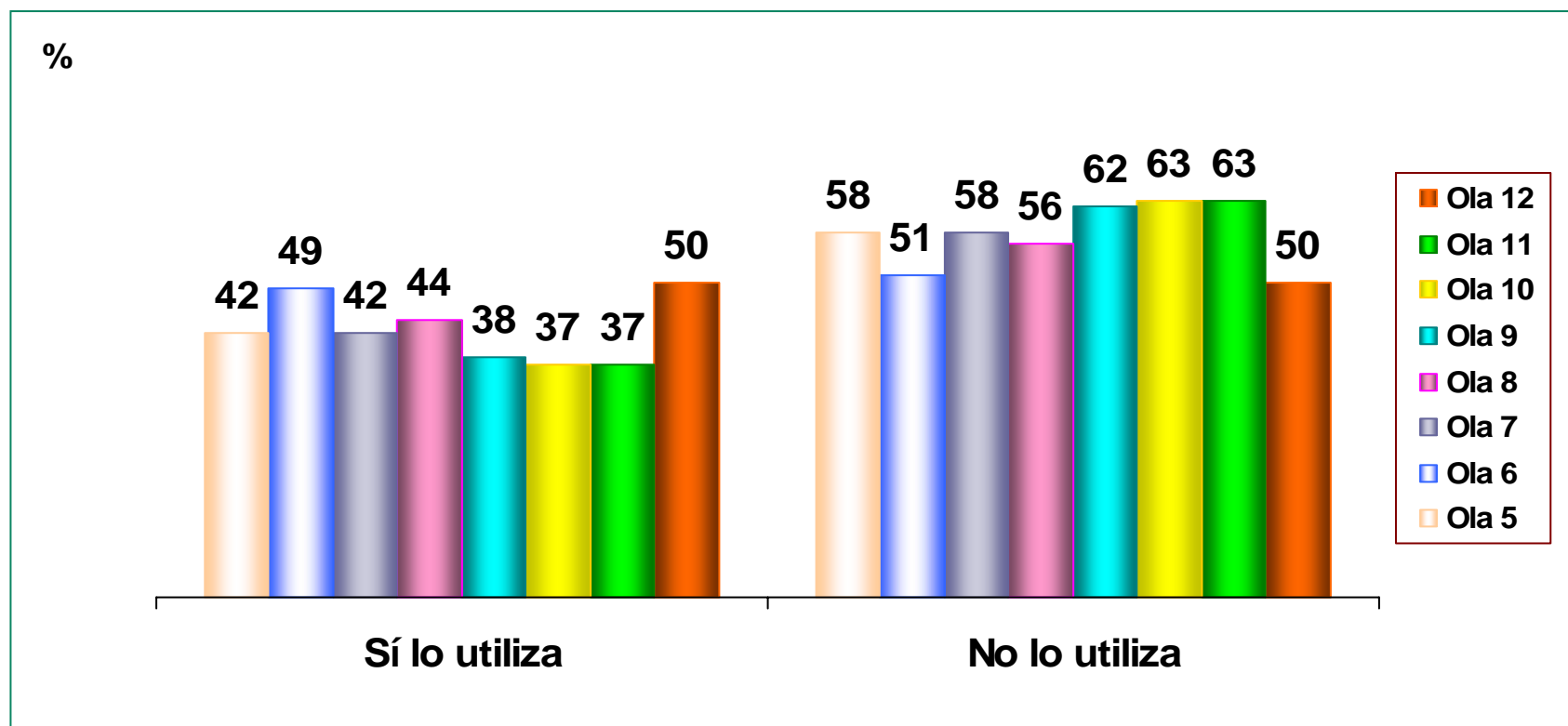
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246), Ola 12 (302)

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.13a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																					
Sí	50	46	52	0	20	33	50	54	56	45	48	48	55	56	49	32	52	55	100		
No	50	54	48	0	80	67	50	46	44	55	52	52	45	44	52	68	48	46	0		
<i>Base: conocen el servicio</i>	302	112	190	0	5*	12*	38	48	86	53	60	211	91	95	68	31	89	11*	1*		

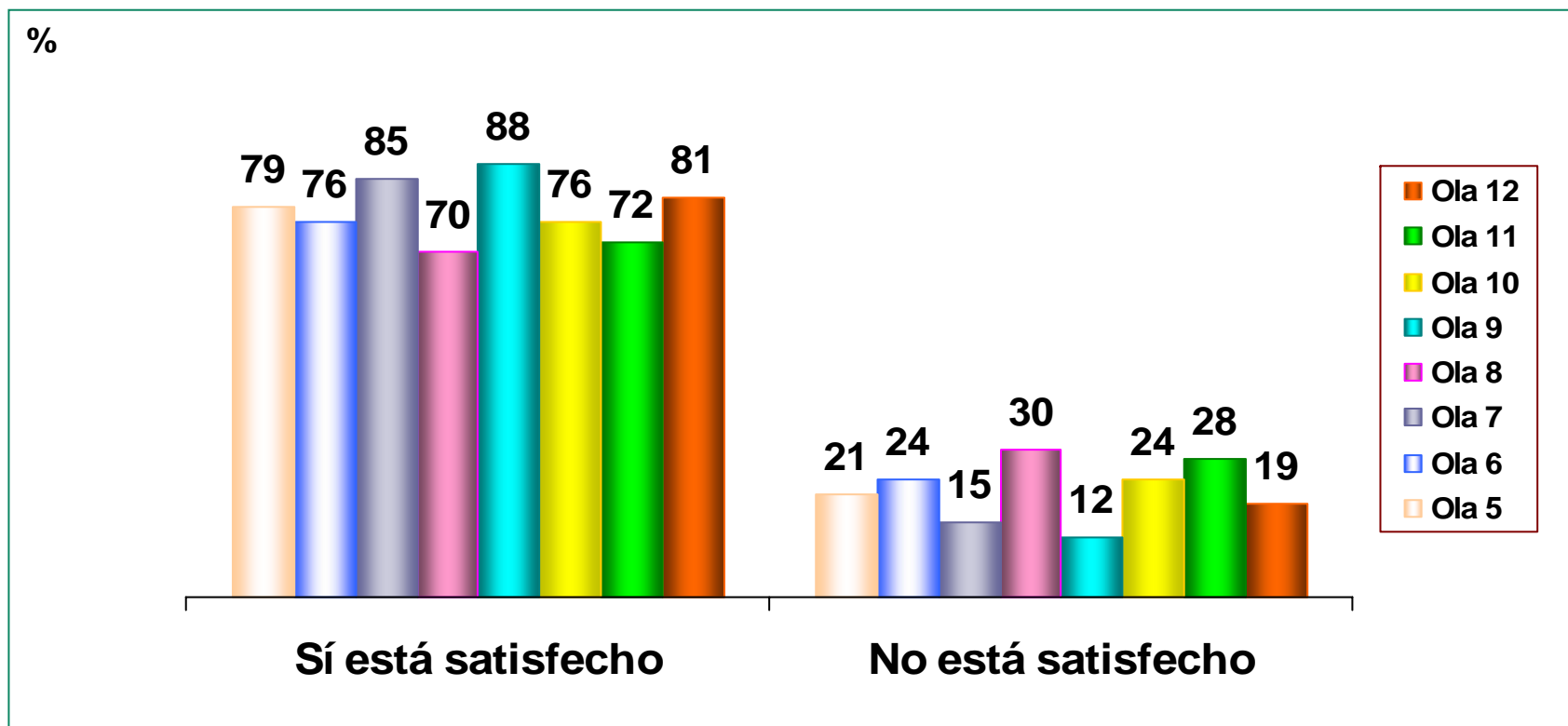
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90), Ola 12 (151)

P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción

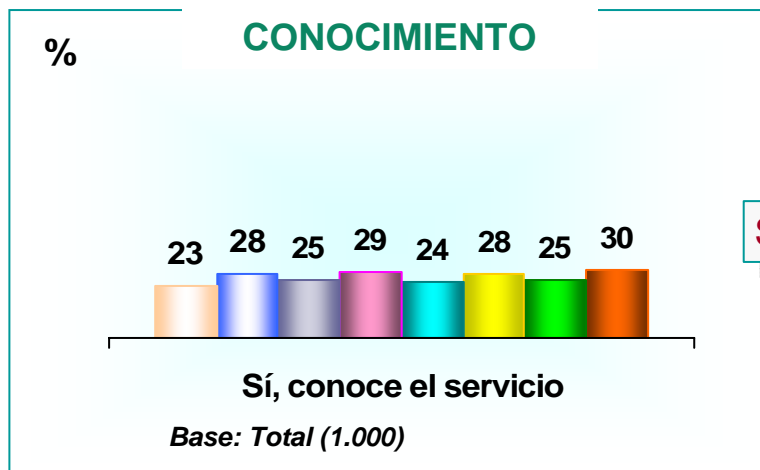
%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.13b - GESTIÓN SATISFACTORIA																					
Sí	81	83	80	0	100	100	90	73	88	83	66	84	74	81	91	80	72	83	100		
No	19	17	20	0	0	0	11	27	13	17	35	16	26	19	9	20	28	17	0		
<i>Base: utilizan el servicio</i>	151	52	99	0	1*	4*	19*	26	48	24	29	101	50	53	33	10*	46	6*	1*		

* Bases reducidas/ muy reducidas

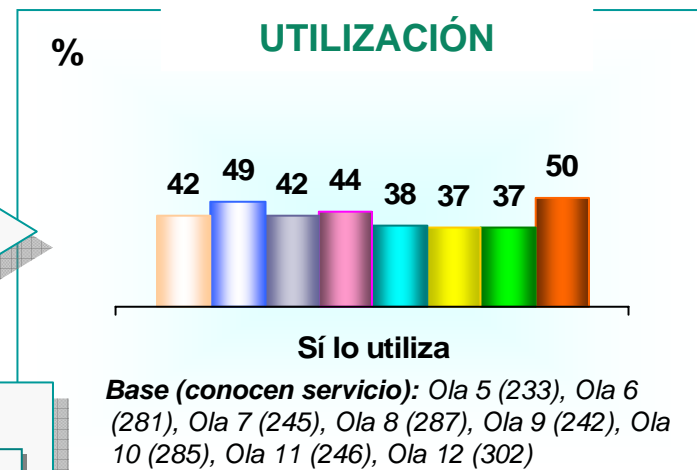
P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



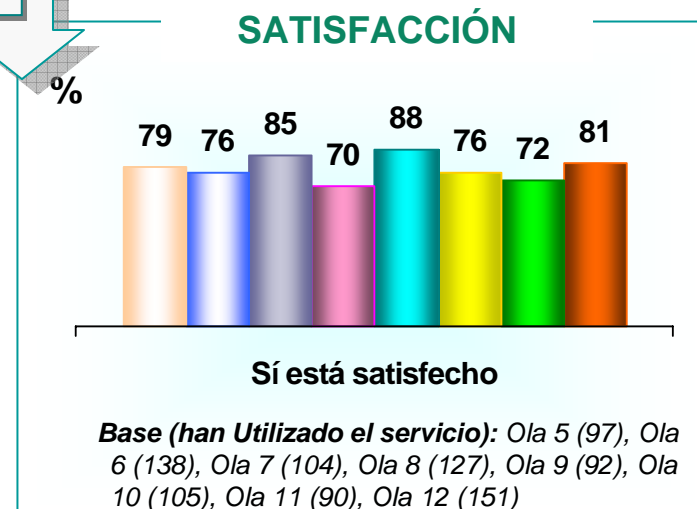
“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 12)



Sí, conocen servicio



Sí han utilizado

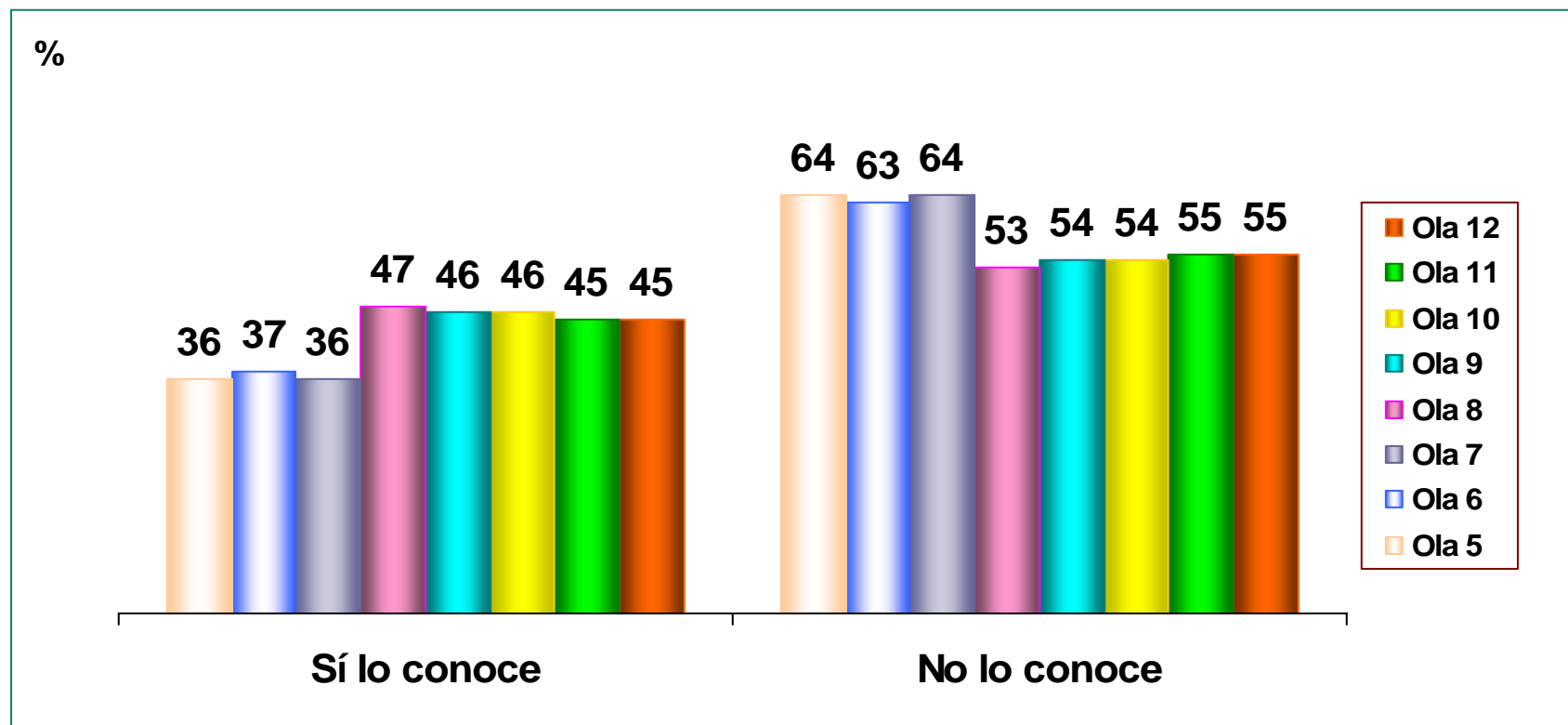


- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.14 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																					
Sí	45	44	45	33	65	32	43	45	46	46	49	44	48	45	46	53	44	42	42		
No	55	56	55	67	35	68	57	55	54	54	51	57	52	56	54	47	56	58	58		
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*		

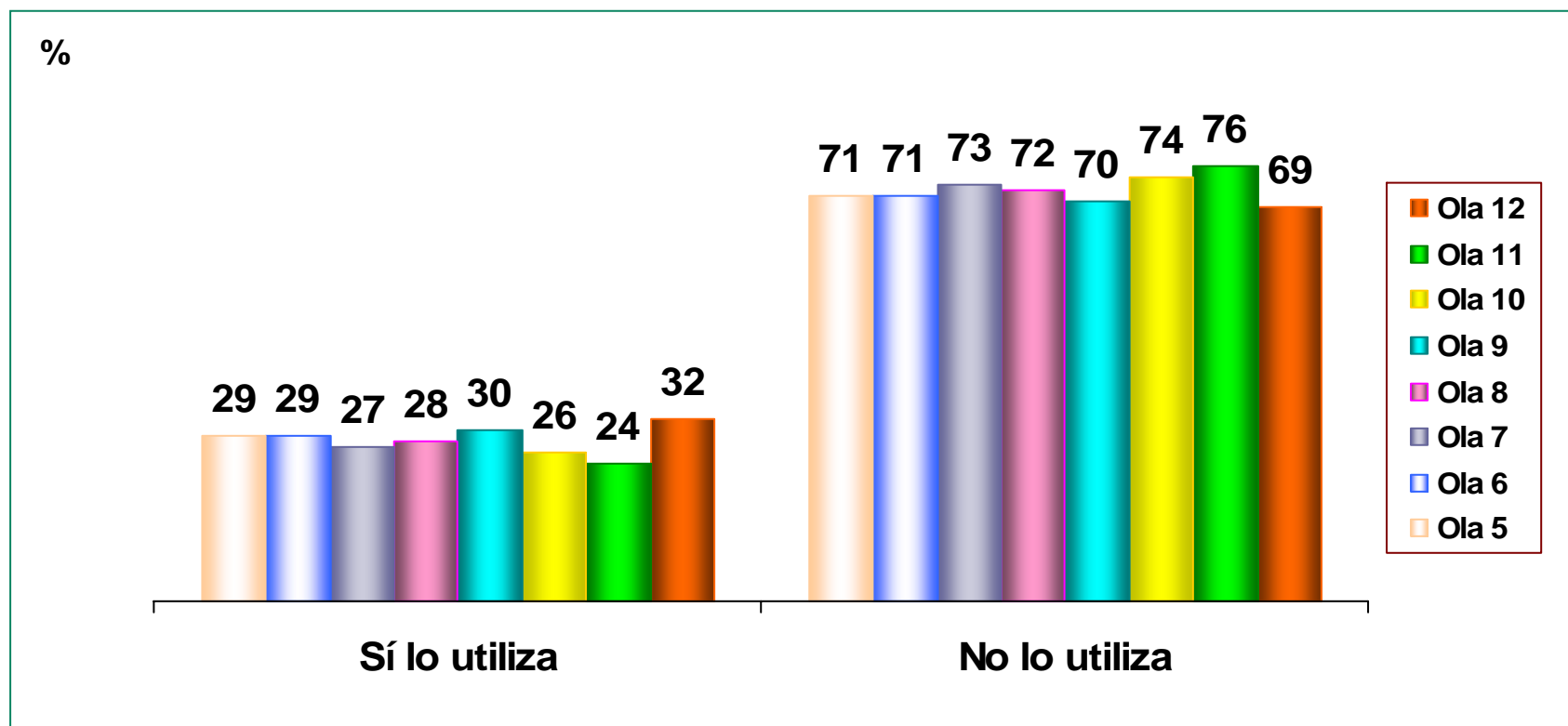
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463), Ola 11 (454), Ola 12 (448)

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.14a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																					
Sí	32	29	33	0	53	42	30	27	34	25	31	29	36	29	33	40	28	44	20		
No	69	71	67	100	47	58	70	73	66	75	69	71	64	71	67	60	73	56	80		
<i>Base: conocen el servicio</i>	448	160	288	1*	15*	31	64	73	108	69	87	313	135	171	93	47	102	25	5*		

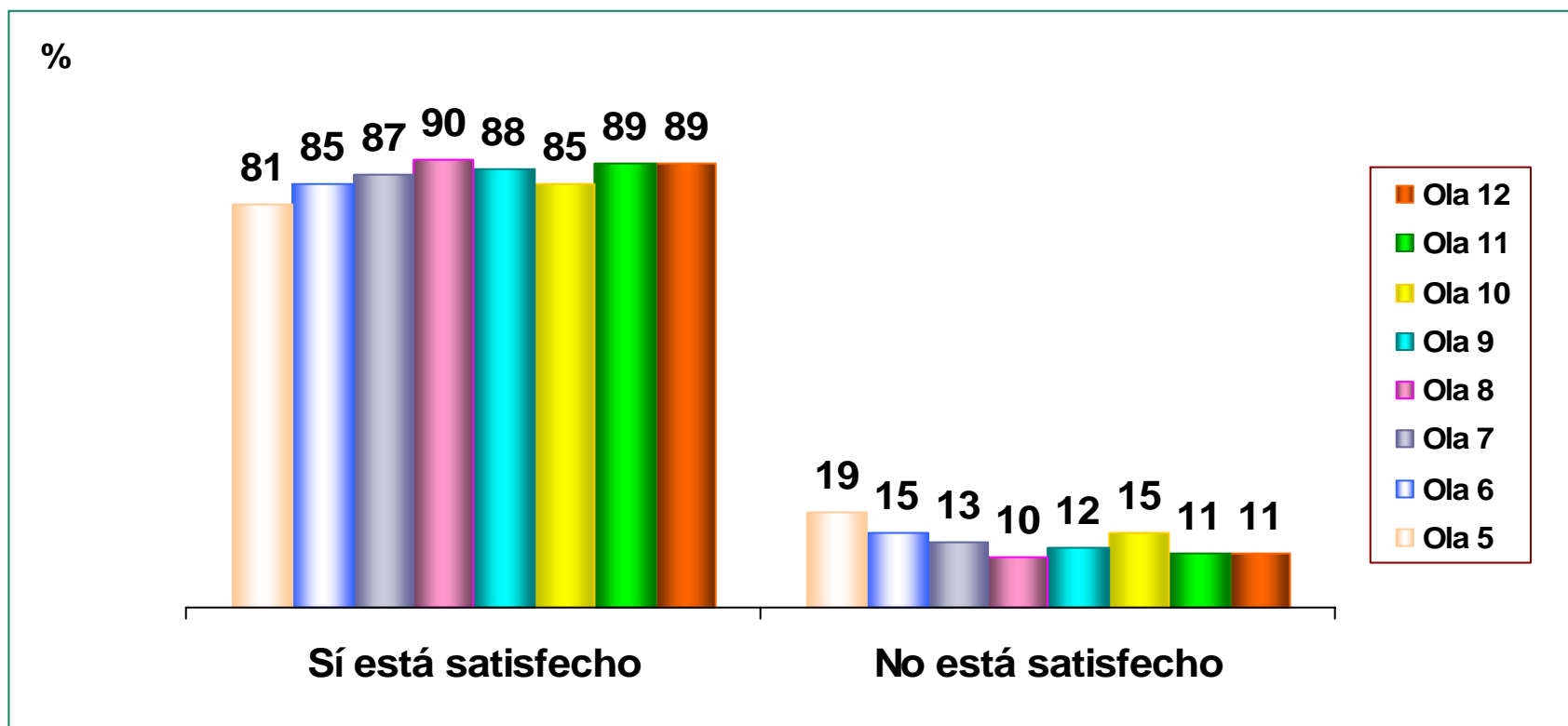
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107), Ola 12 (141)

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.14b - GESTIÓN SATISFACTORIA																					
Sí	89	92	88	0	100	69	95	100	89	94	82	94	82	88	74	100	96	100	100		
No	11	9	12	0	0	31	5	0	11	6	19	7	18	12	26	0	4	0	0		
<i>Base: utilizan el servicio</i>	141	47	94	0	8*	13*	19*	20	37	17*	27	92	49	49	31	19*	28	11*	1*		

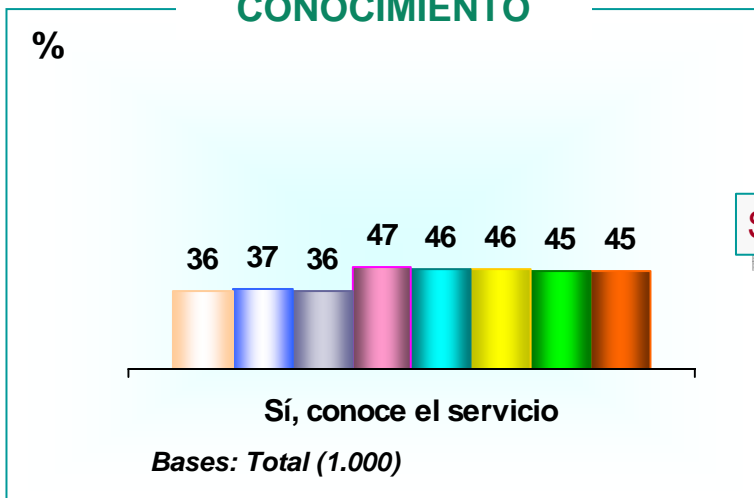
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



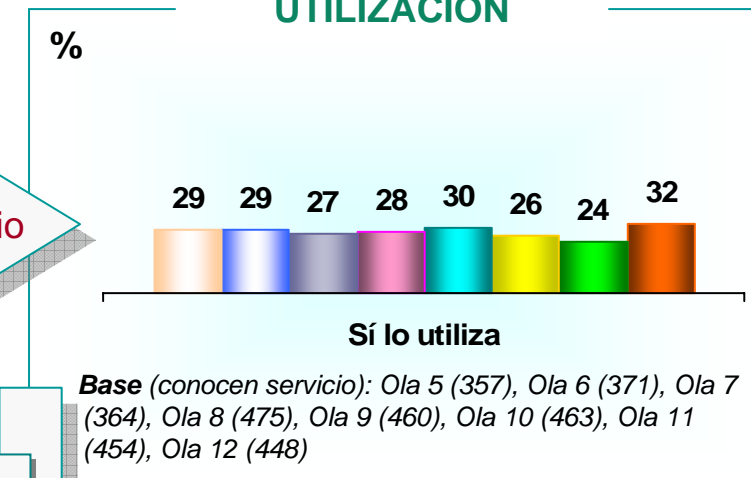
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 12)

CONOCIMIENTO



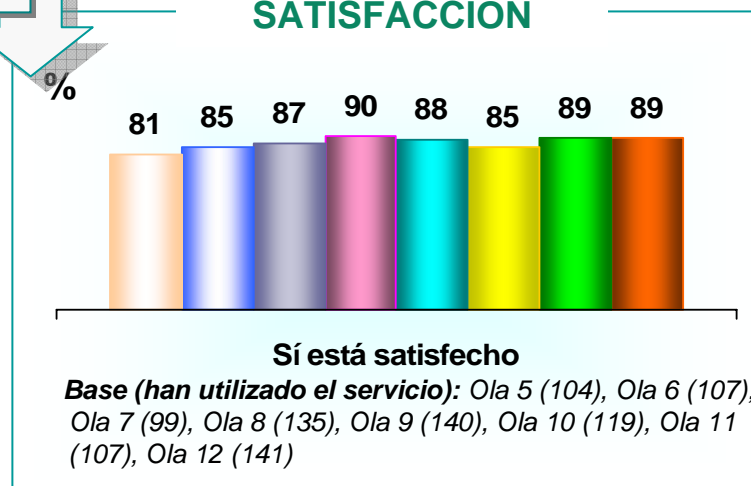
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

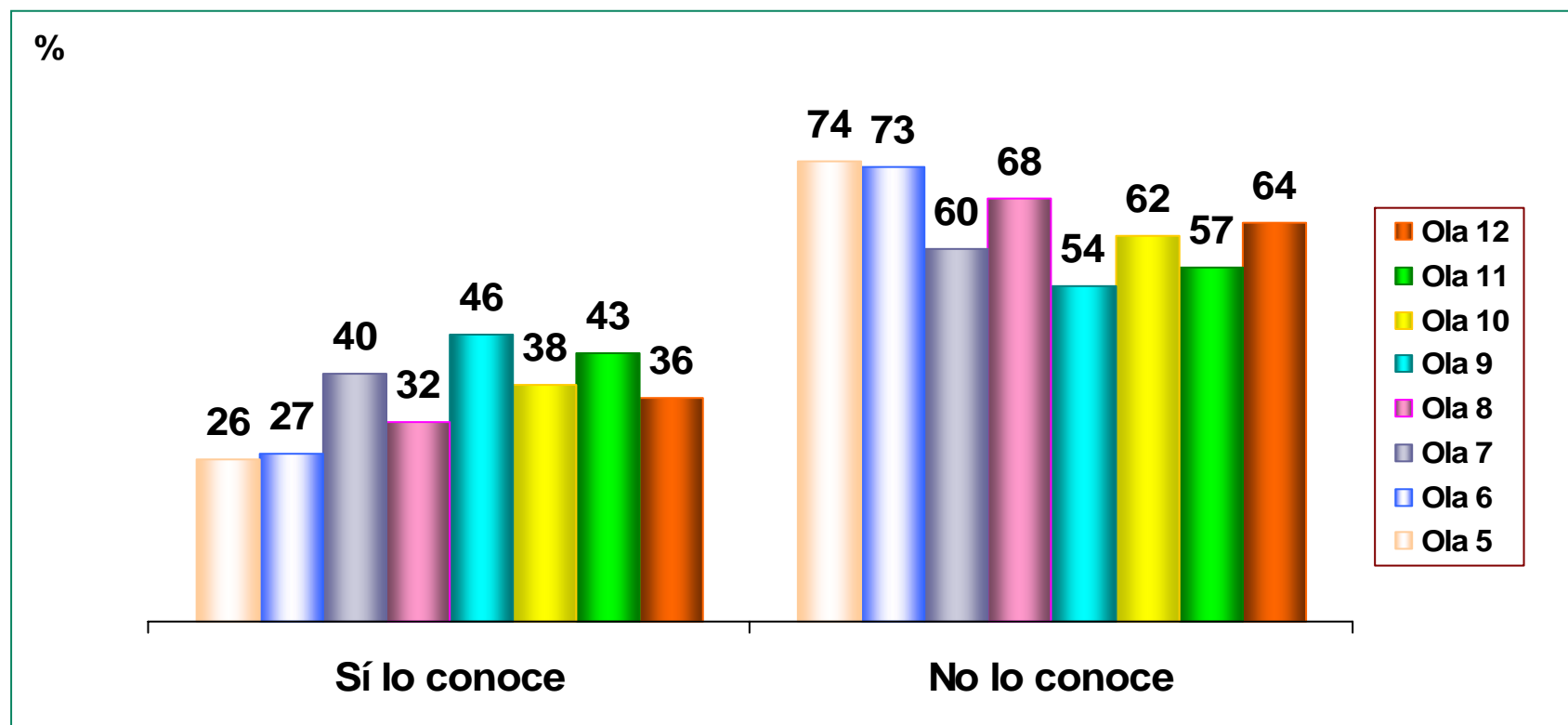


- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																			
Sí	36	35	36	33	44	32	37	39	35	39	33	37	33	32	33	44	41	42	33
No	64	65	64	67	57	68	63	62	65	61	67	63	67	68	67	56	59	58	67
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

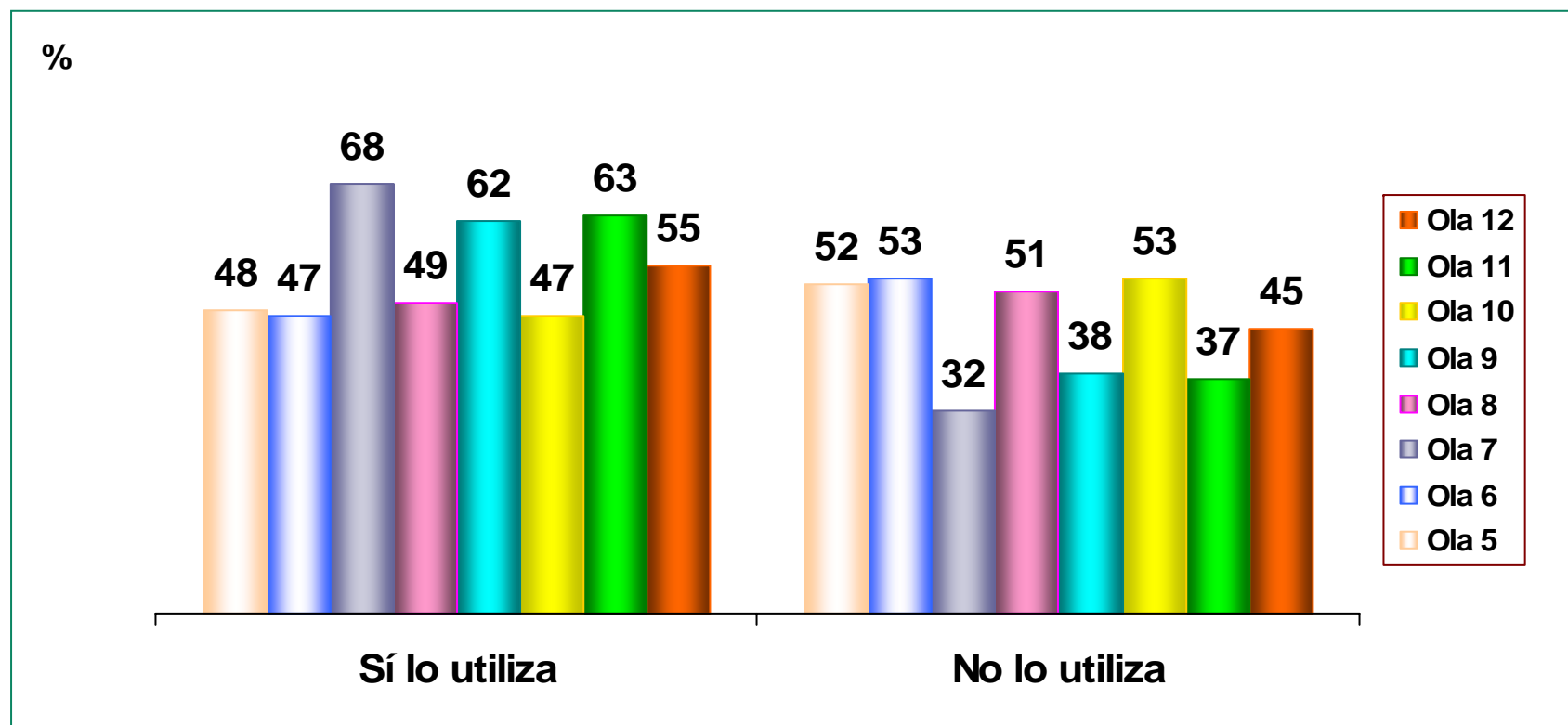
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428), Ola 12 (359)

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.15a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																					
Sí	55	56	54	100	40	65	51	66	57	57	37	59	41	62	57	59	45	52	50		
No	45	44	46	0	60	36	49	34	43	43	63	41	59	38	43	41	55	48	50		
<i>Base: conocen el servicio</i>	359	127	232	1*	10*	31	55	62	83	58	59	267	92	124	67	39	94	25	4*		

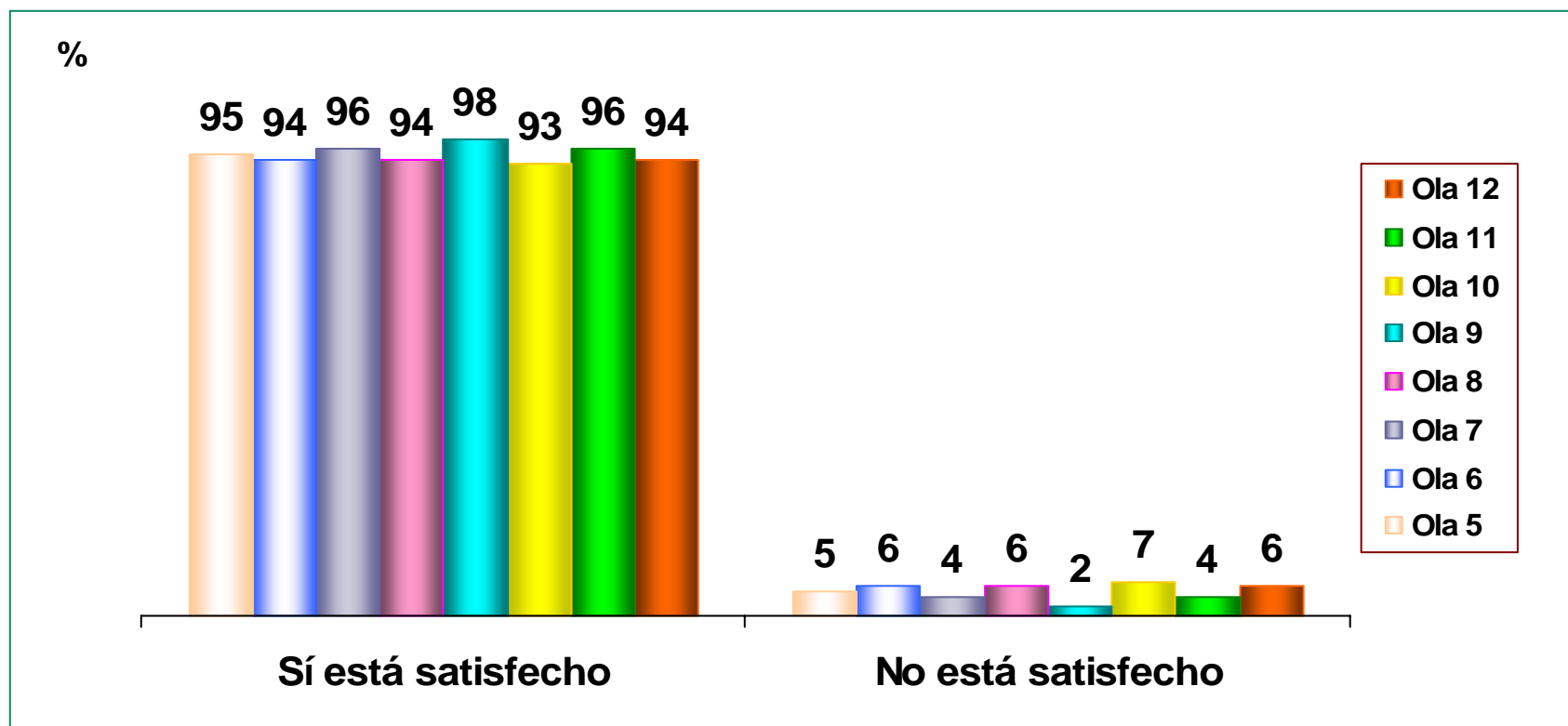
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269), Ola 12 (196)

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.15b - INFORMACIÓN SATISFACTORIA																					
Sí	94	99	91	100	100	85	96	95	98	91	91	94	95	90	95	96	100	92	100		
No	6	1	9	0	0	15	4	5	2	9	9	6	5	10	5	4	0	8	0		
<i>Base: utilizan el servicio</i>	196	71	125	1*	4*	20	28	41	47	33	22	158	38	77	38	23	42	13*	2*		

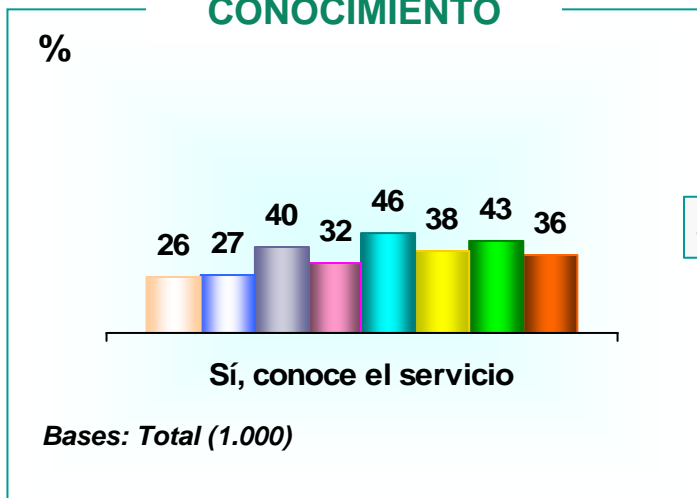
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



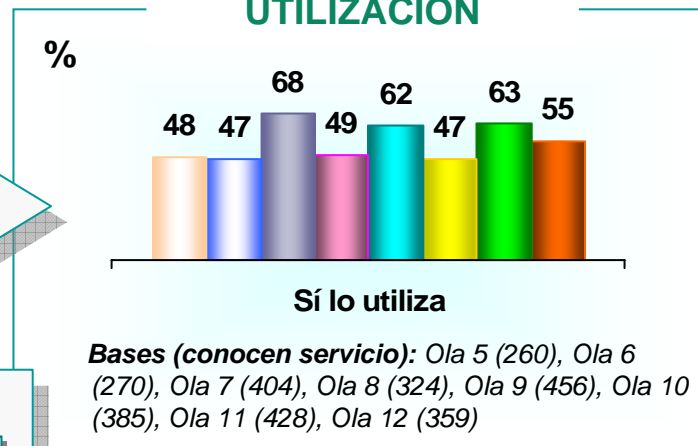
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 12)

CONOCIMIENTO



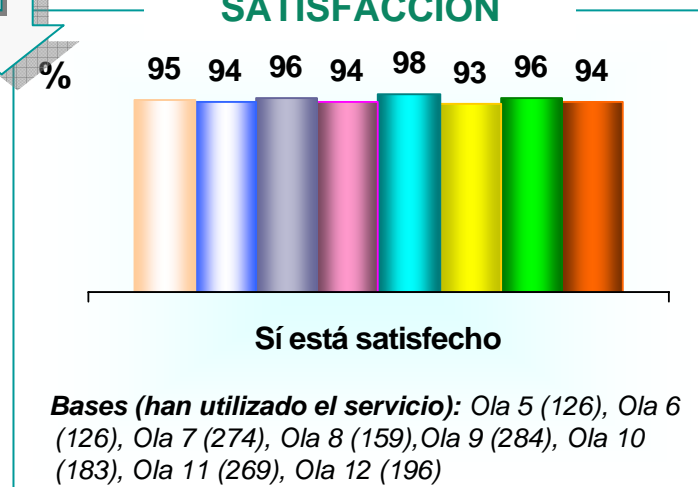
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

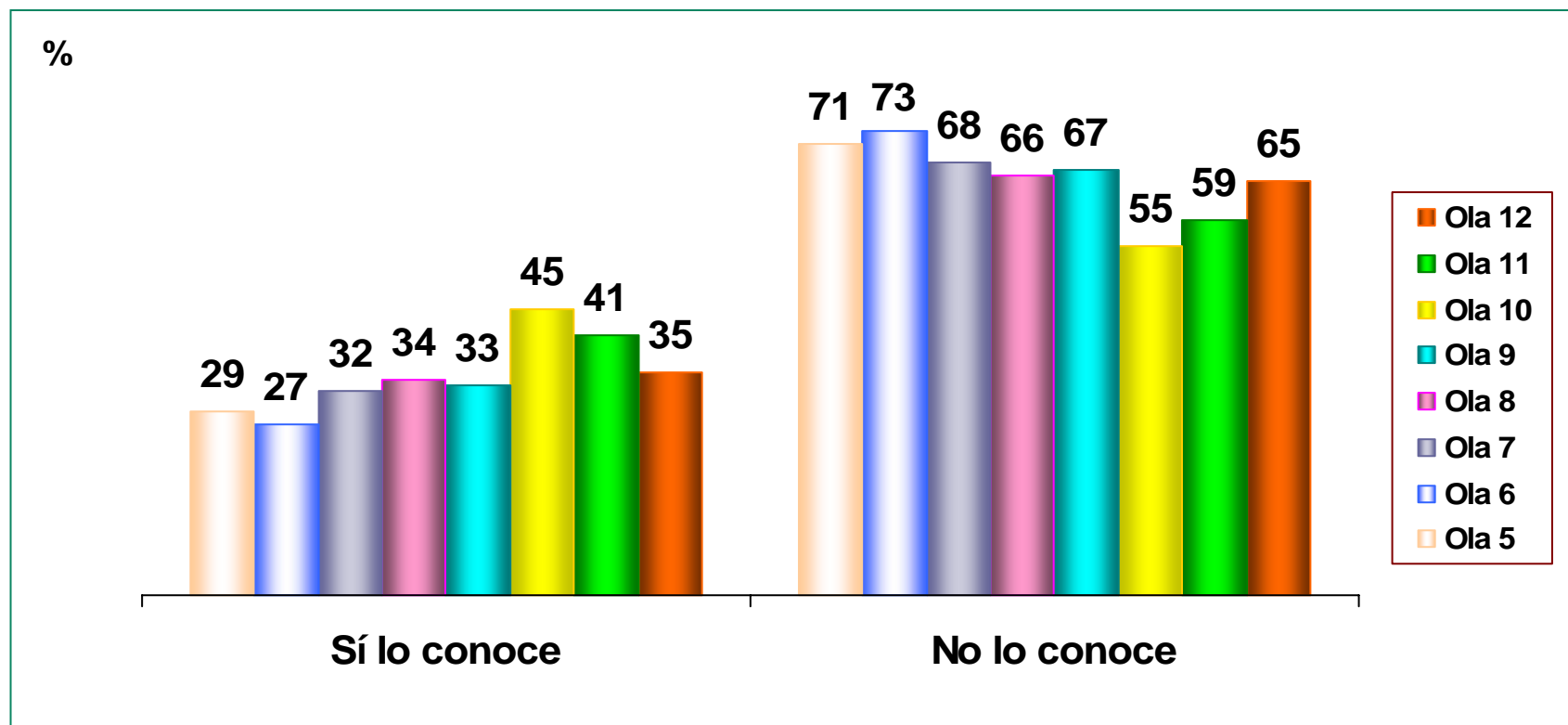


- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16 - SABE QUE A TRAVÉS DEL 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																			
Sí	35	36	34	0	39	40	43	53	33	23	20	38	26	33	33	31	41	38	17
No	65	64	66	100	61	60	57	47	67	77	80	62	74	67	67	69	59	62	83
Base	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

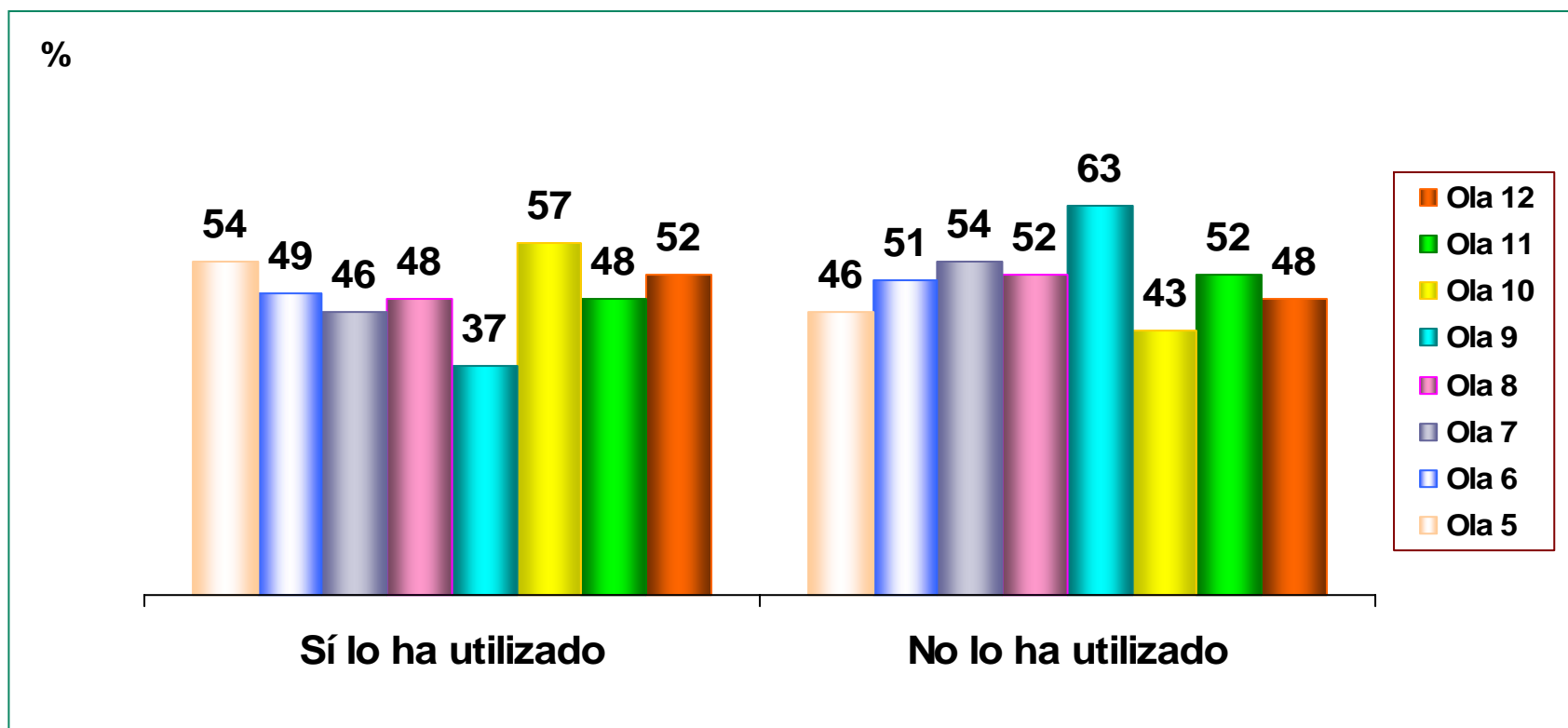
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346)

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a - HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																			
Sí	52	48	54	0	67	67	64	51	49	31	37	55	40	55	52	33	52	61	50
No	48	52	46	0	33	33	36	49	51	69	63	45	60	45	48	67	48	39	50
<i>Base: conocen el servicio</i>	346	131	215	0	9*	39	64	85	79	35	35	274	72	128	67	27	94	23	2*

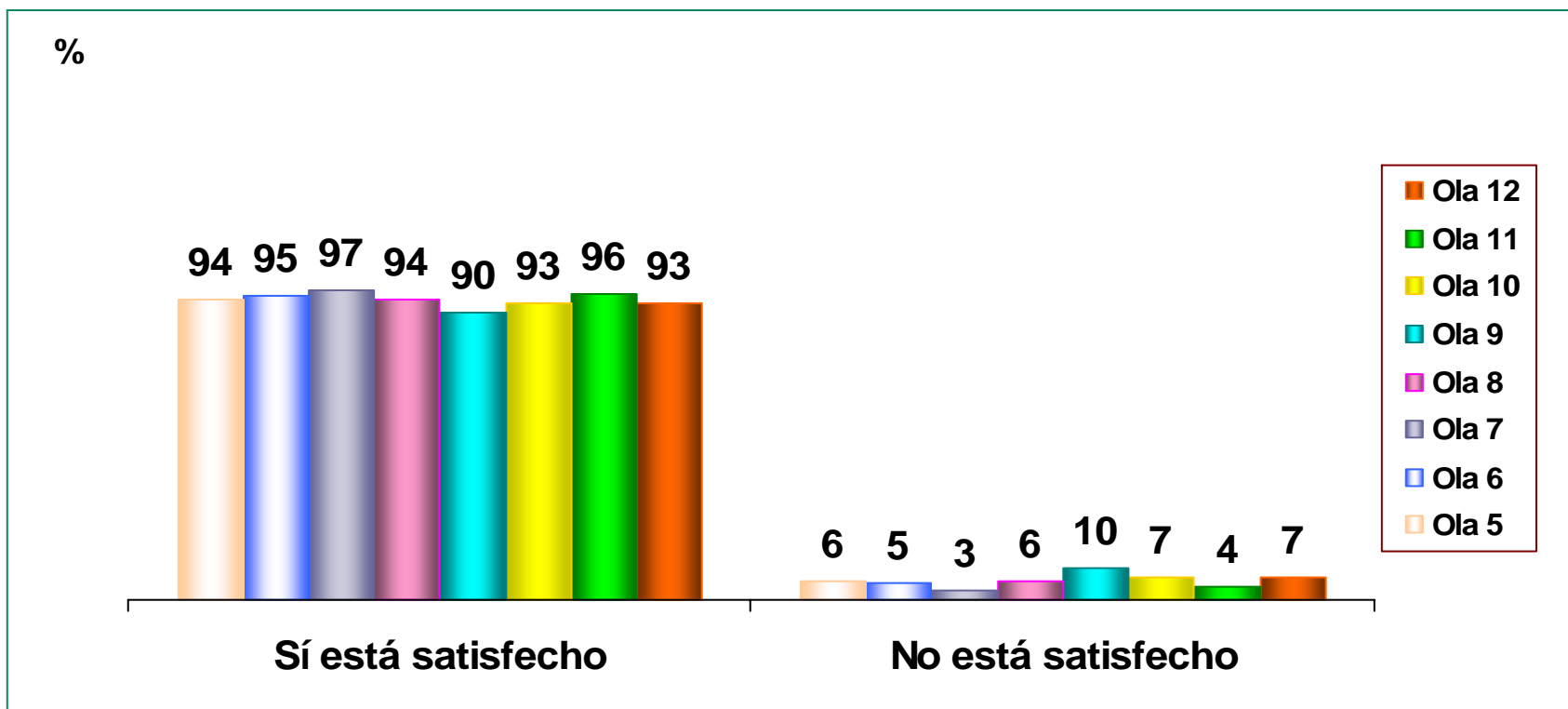
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179)

P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16b - EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO																			
Sí	93	95	92	0	100	89	93	91	100	91	92	93	97	94	94	89	92	93	100
No	7	5	8	0	0	12	7	9	0	9	8	7	3	6	6	11	8	7	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	179	63	116	0	6*	26	41	43	39	11*	13*	150	29	70	35	9*	49	14*	1*

* Bases reducidas/ muy reducidas

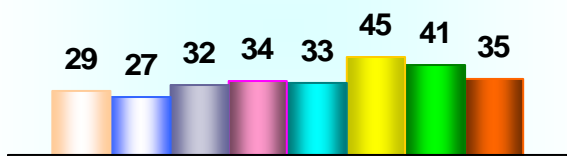
P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 12)

CONOCIMIENTO

%



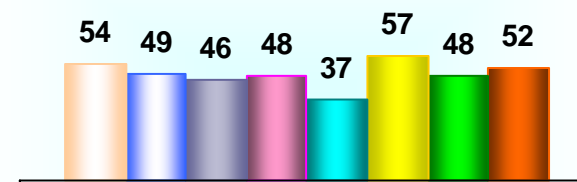
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN

%



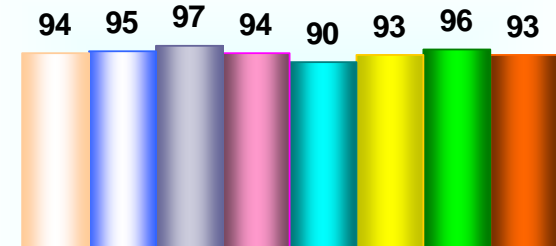
Sí lo ha utilizado

Base (conocen servicio): Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346)

Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

%



Sí está satisfecho

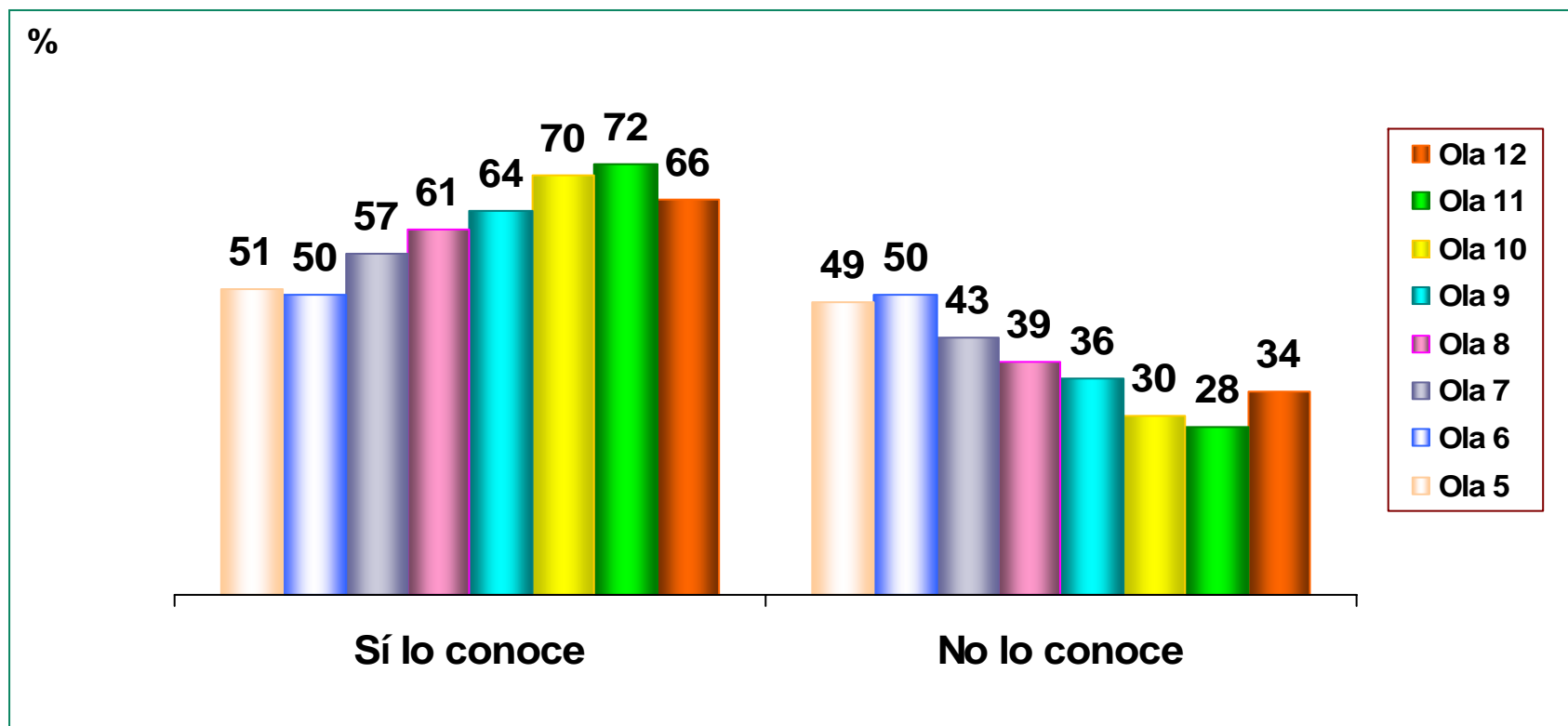
Base (han utilizado el servicio): Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179)

- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18 - SABE QUE EL AYTO. DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																			
Sí	66	69	65	0	70	75	67	78	74	62	46	72	51	69	67	63	65	62	58
No	34	32	35	100	30	26	33	22	26	38	55	28	49	31	33	38	35	38	42
Base:	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

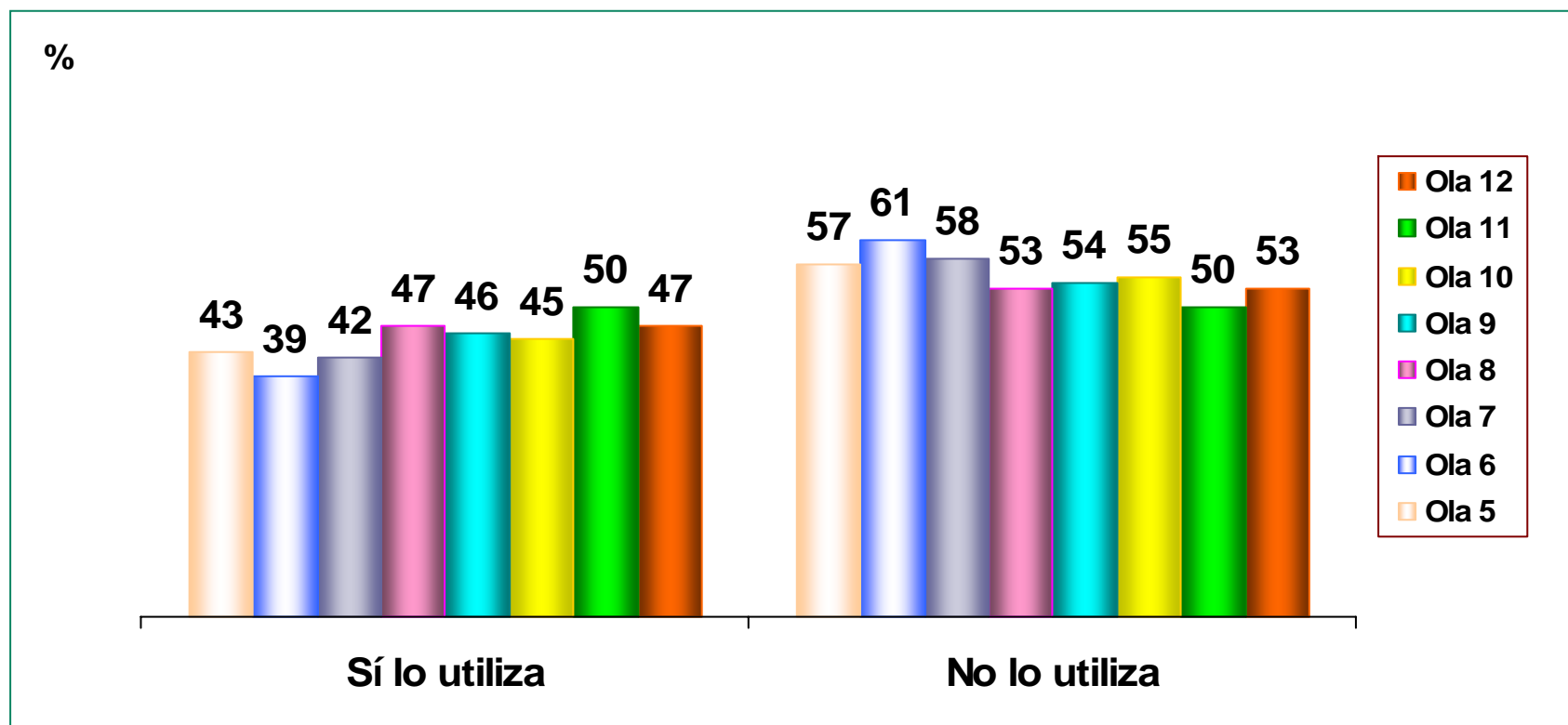
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716), Ola 12 (664)

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																			
Sí	47	46	47	0	31	56	63	58	49	33	16	51	31	47	51	46	42	54	29
No	53	54	53	0	69	44	37	42	51	67	84	49	69	53	49	55	58	46	71
<i>Base: conocen el servicio</i>	664	248	416	0	16*	73	100	125	176	93	81	520	144	266	136	55	150	37	7*

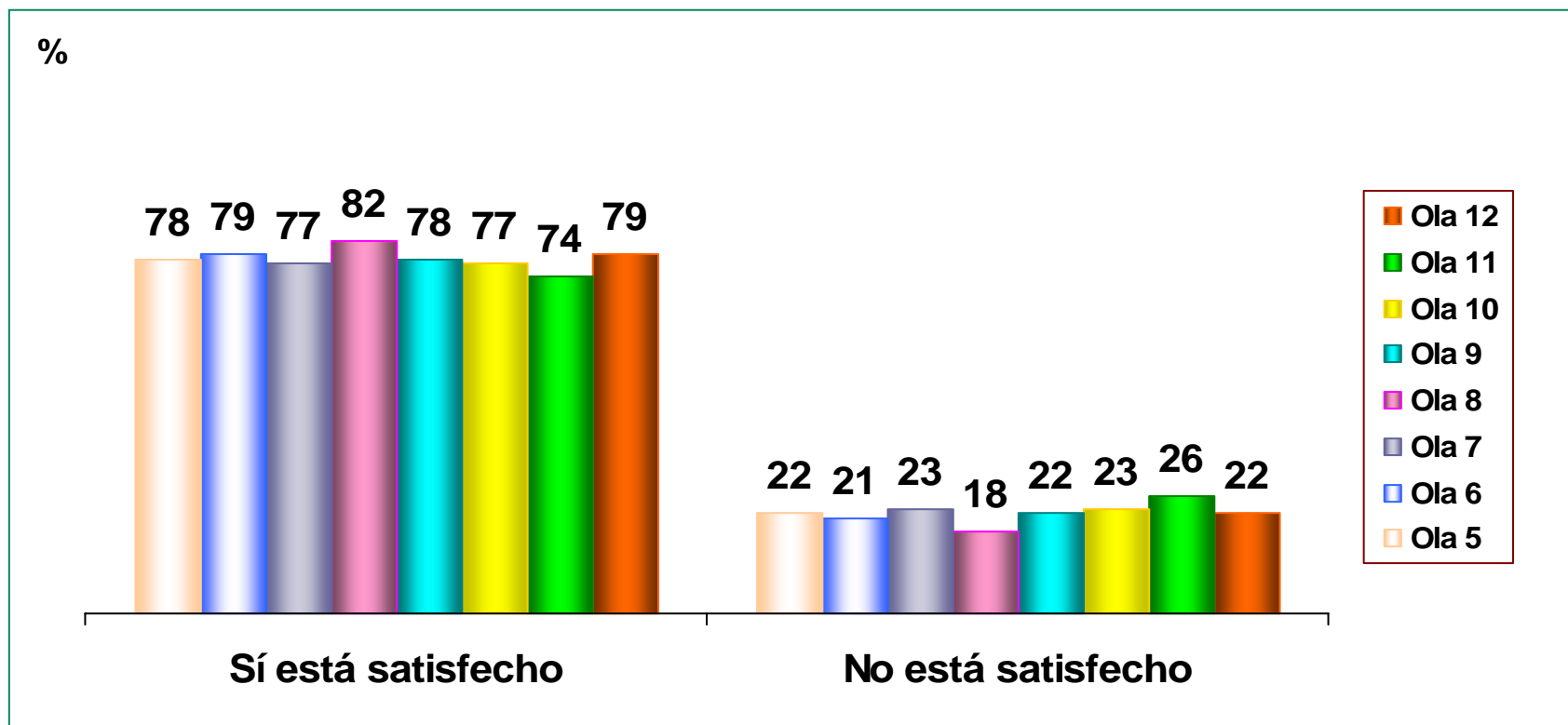
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355), Ola 12 (312)

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18b - CONSULTA SATISFACTORIA																			
Sí	79	78	79	0	100	78	78	82	76	74	85	78	84	81	78	80	73	85	100
No	22	22	21	0	0	22	22	18	24	26	15	23	16	19	22	20	27	15	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	312	115	197	0	5*	41	63	73	86	31	13*	267	45	124	69	25	63	20	2*

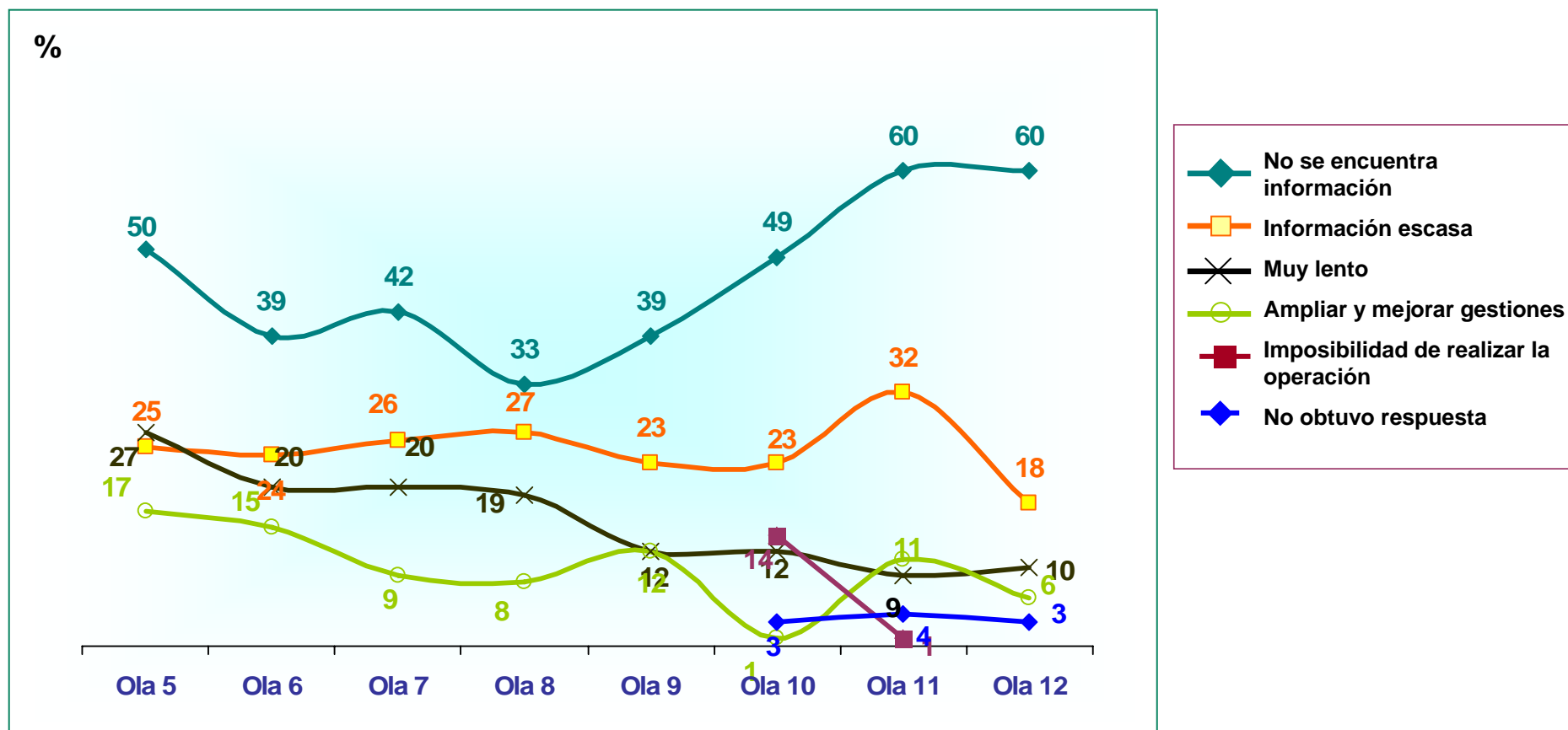
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción



Bases (insatisfechos con el servicio): Ola 5 (48)*, Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74), Ola 11 (93), Ola 12 (67)

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO							
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID		
P.18c - RAZONES INSATISFACCIÓN																					
No se encuentra la información	60	48	67	0	0	33	64	85	43	88	50	58	71	29	87	60	71	67	0		
Información escasa	18	36	7	0	0	44	7	0	29	13	0	18	14	33	0	20	12	33	0		
Muy lento	10	8	12	0	0	0	21	0	14	13	0	10	14	8	13	20	12	0	0		
Ampliar y mejorar las gestiones	6	4	7	0	0	0	0	0	19	0	0	7	0	4	7	20	6	0	0		
No obtuvo contestacion	3	0	5	0	0	11	7	0	0	0	0	3	0	4	0	20	0	0	0		
Ns/Nc	9	8	10	0	0	11	0	15	10	0	50	10	0	21	0	0	6	0	0		
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>67</i>	<i>25</i>	<i>42</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>9*</i>	<i>14*</i>	<i>13*</i>	<i>21</i>	<i>8*</i>	<i>2*</i>	<i>60</i>	<i>7*</i>	<i>24</i>	<i>15*</i>	<i>5*</i>	<i>17*</i>	<i>3*</i>	<i>0</i>		

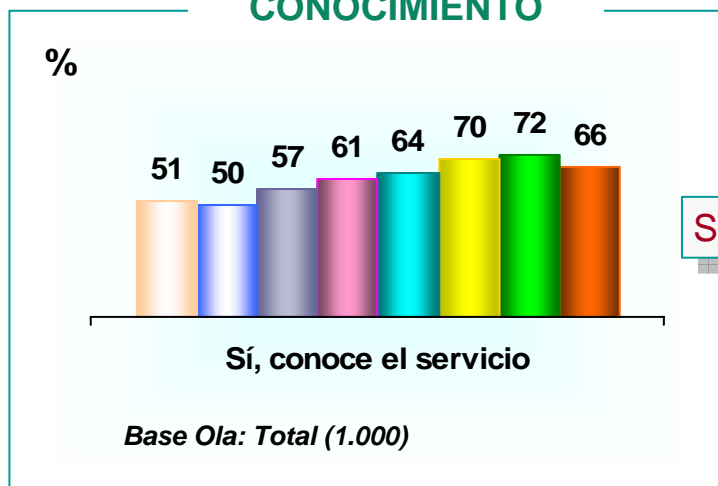
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



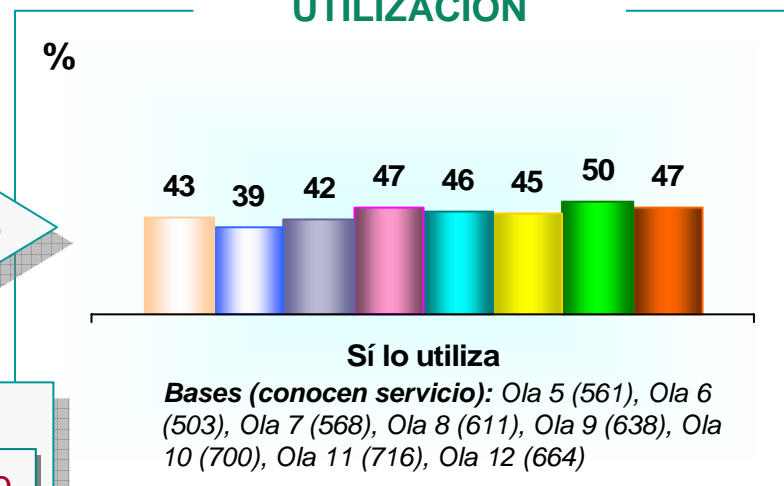
AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 12)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN



- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficina de Atención al Ciudadano. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19 - ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de Distrito?																			
Sí	68	69	67	100	78	65	63	65	75	69	62	69	63	68	72	73	67	53	42
No	33	31	34	0	22	35	37	35	25	31	38	31	37	32	28	27	33	47	58
Base:	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas Municipales de Distrito?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																			
Sí	38	39	37	33	50	36	42	41	38	31	35	39	34	42	37	34	33	28	40
No	62	61	63	67	50	64	58	59	62	69	66	61	66	58	63	66	67	72	60
<i>Base: conocen el servicio</i>	675	251	424	3*	18*	64	95	105	177	103	110	497	178	262	146	64	155	32	5*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización en el último año

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19b - NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																			
Una vez	35	31	38	100	44	39	48	28	31	47	21	36	32	32	37	32	33	56	50
Dos veces	21	27	17	0	11	30	15	33	19	13	18	22	15	17	24	23	16	44	50
Tres veces	4	5	3	0	0	0	3	2	4	3	11	2	10	5	6	0	4	0	0
Cuatro o mas veces	11	10	11	0	33	13	13	16	6	9	5	12	7	14	7	5	12	0	0
Ninguna	25	20	28	0	11	17	20	19	35	19	34	24	28	26	22	36	29	0	0
Ns/Nc	5	7	3	0	0	0	3	2	4	9	11	4	8	5	4	5	6	0	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	<i>254</i>	<i>98</i>	<i>156</i>	<i>1*</i>	<i>9*</i>	<i>23</i>	<i>40</i>	<i>43</i>	<i>68</i>	<i>32</i>	<i>38</i>	<i>194</i>	<i>60</i>	<i>111</i>	<i>54</i>	<i>22</i>	<i>51</i>	<i>9*</i>	<i>2*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.19.b. ¿Cuántas veces en este año ha utilizado este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c - CONSULTA SATISFACTORIA																			
Sí	89	90	89	100	78	87	88	88	94	81	92	89	90	92	93	96	77	78	100
No	11	10	12	0	22	13	13	12	6	19	8	11	10	8	7	5	24	22	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	254	98	156	1*	9*	23	40	43	68	32	38	194	60	111	54	22	51	9*	2*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.c. ¿La atención fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
No le solucionaron el problema	46	60	39	0	50	33	20	40	75	50	67	46	50	22	50	0	67	50	0
Mala atención del personal	25	20	28	0	50	33	20	0	25	33	33	27	17	22	25	100	25	0	0
Mucho tiempo de espera	25	30	22	0	50	0	60	20	50	0	0	32	0	22	25	0	33	0	0
Todavía espera la respuesta	14	10	17	0	0	0	20	0	50	17	0	14	17	11	0	0	25	0	0
No tenían la información	11	10	11	0	0	33	0	0	25	17	0	9	17	11	0	0	17	0	0
Información incompleta	7	0	11	0	0	33	0	0	25	0	0	9	0	11	0	0	8	0	0
Información escasa	4	0	6	0	0	0	20	0	0	0	0	5	0	11	0	0	0	0	0
Otros	7	0	11	0	0	0	0	40	0	0	0	9	0	0	25	0	0	50	0
Ns/Nc	4	0	6	0	0	0	20	0	0	0	0	5	0	11	0	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	28	10*	18	0	2*	3*	5*	5*	4*	6*	3*	22	6*	9*	4*	1*	12	2*	0

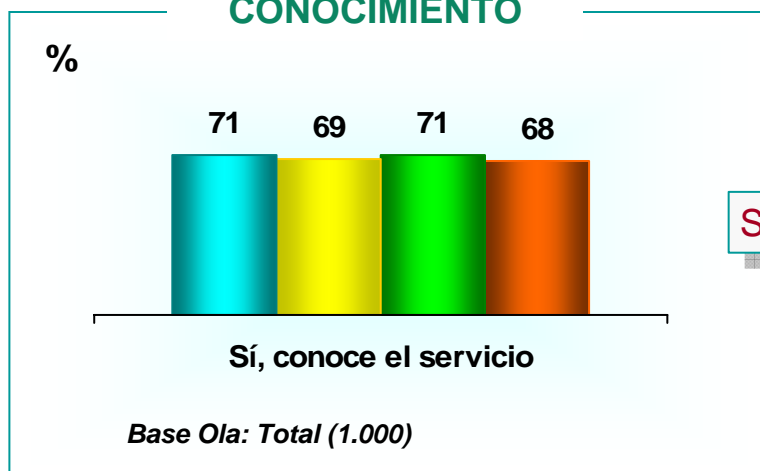
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.d. ¿Por qué no?



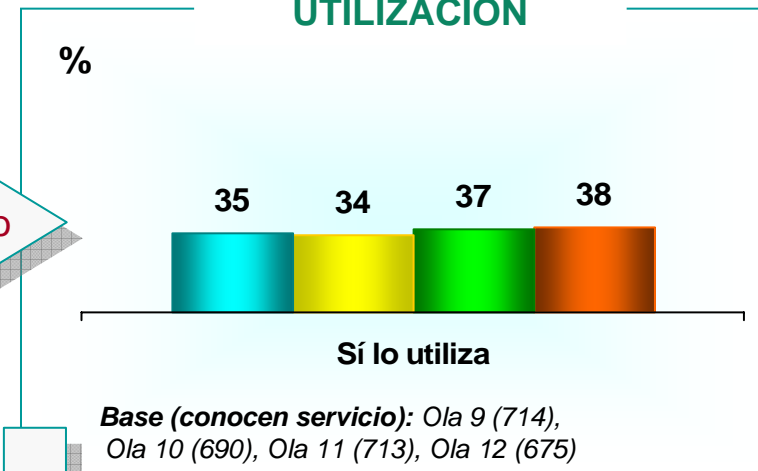
AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 12)

CONOCIMIENTO



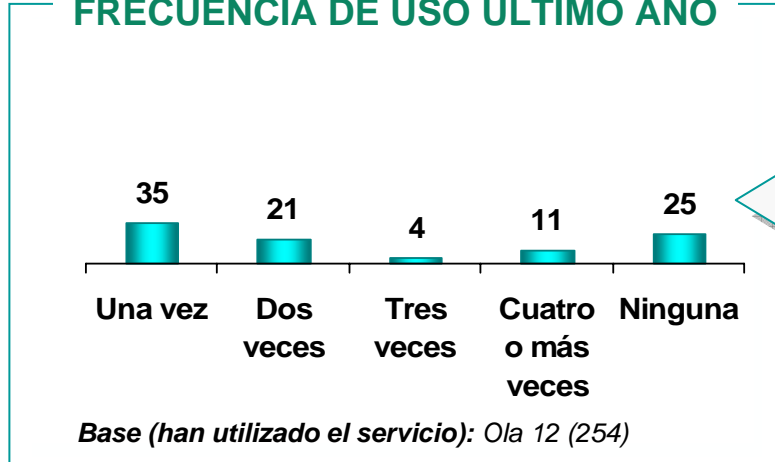
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

FRECUENCIA DE USO ÚLTIMO AÑO



Sí, utilizan servicio

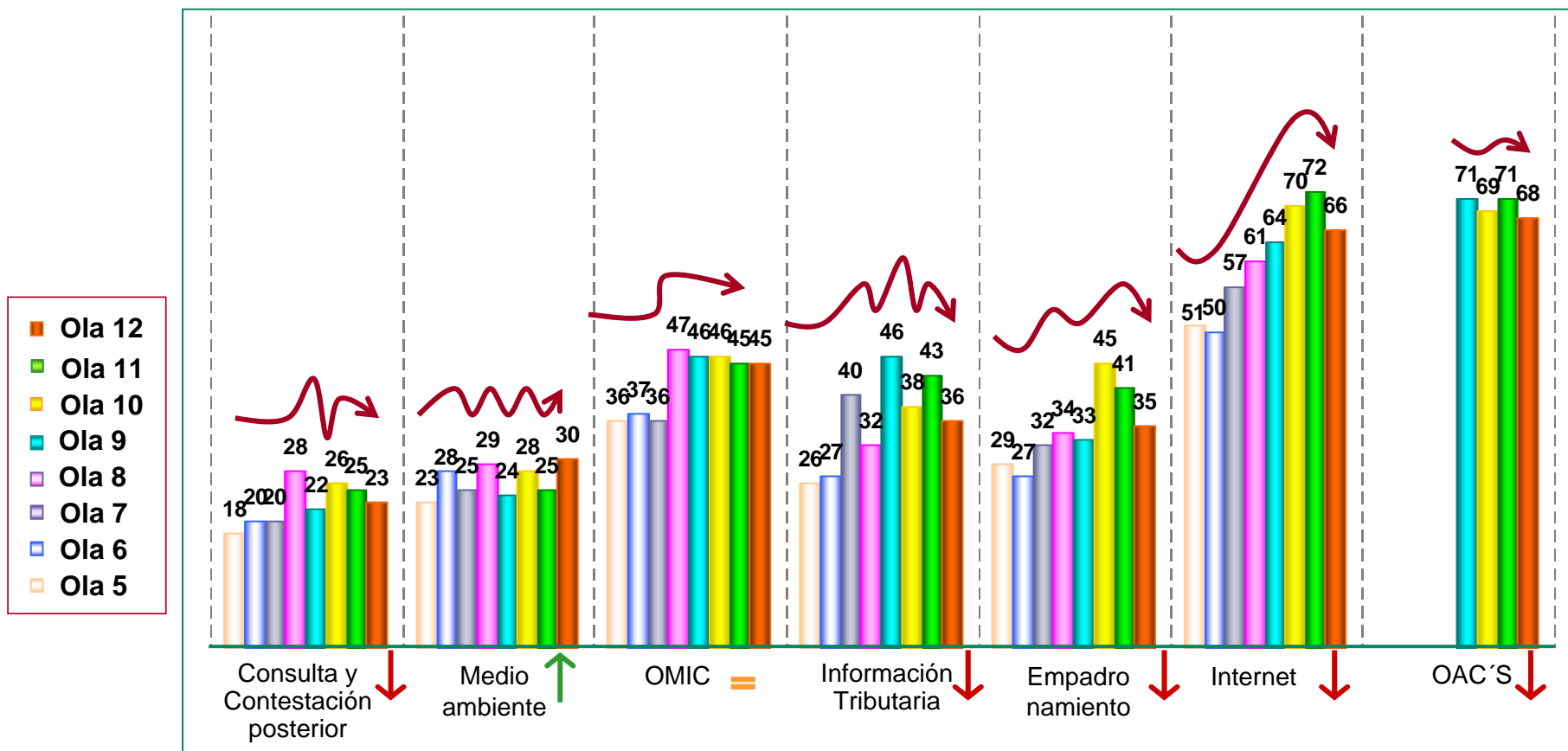
SATISFACCIÓN





“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 12)

% - CUADRO RESUMEN -

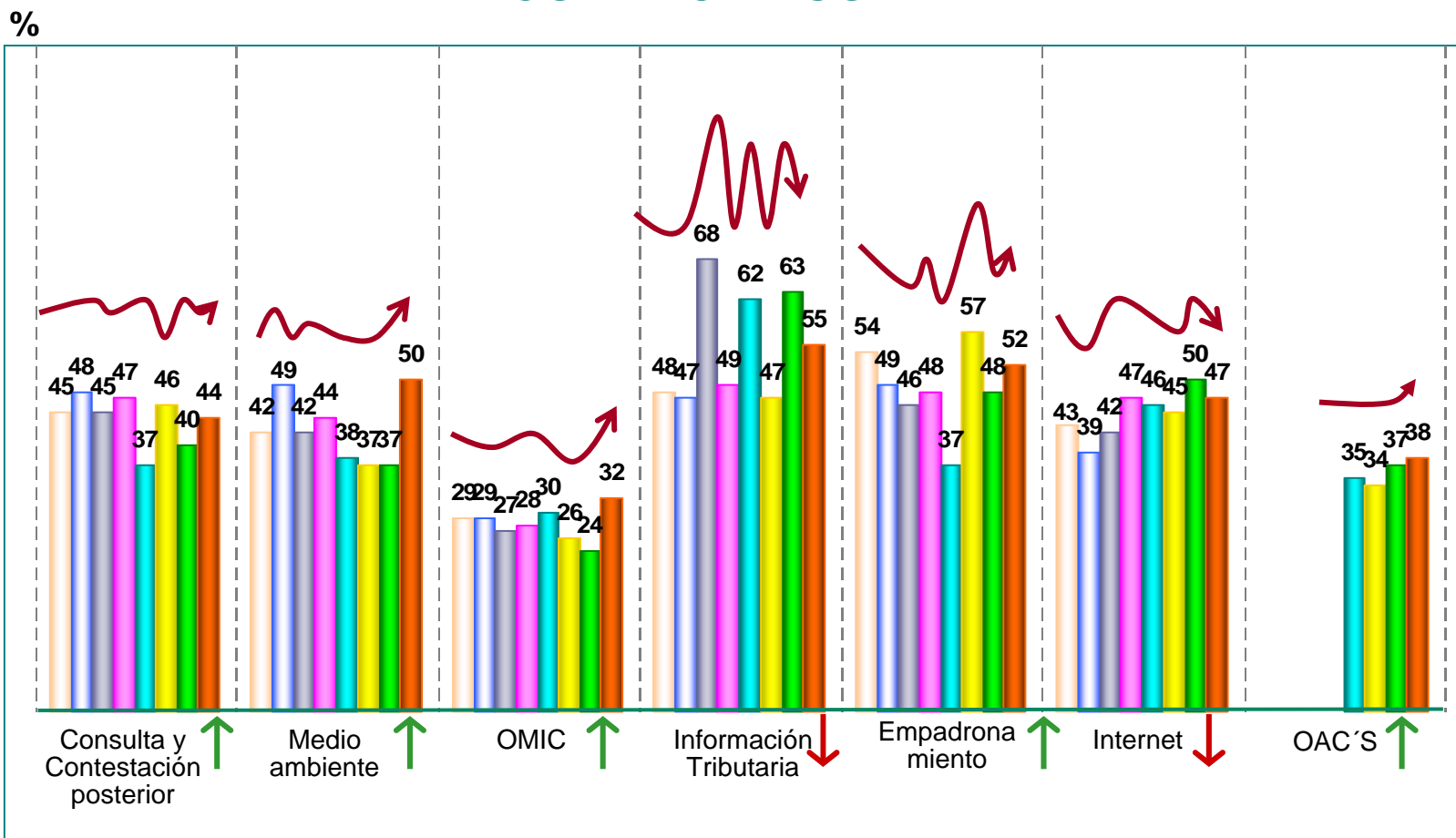


Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 12)

- CUADRO RESUMEN -

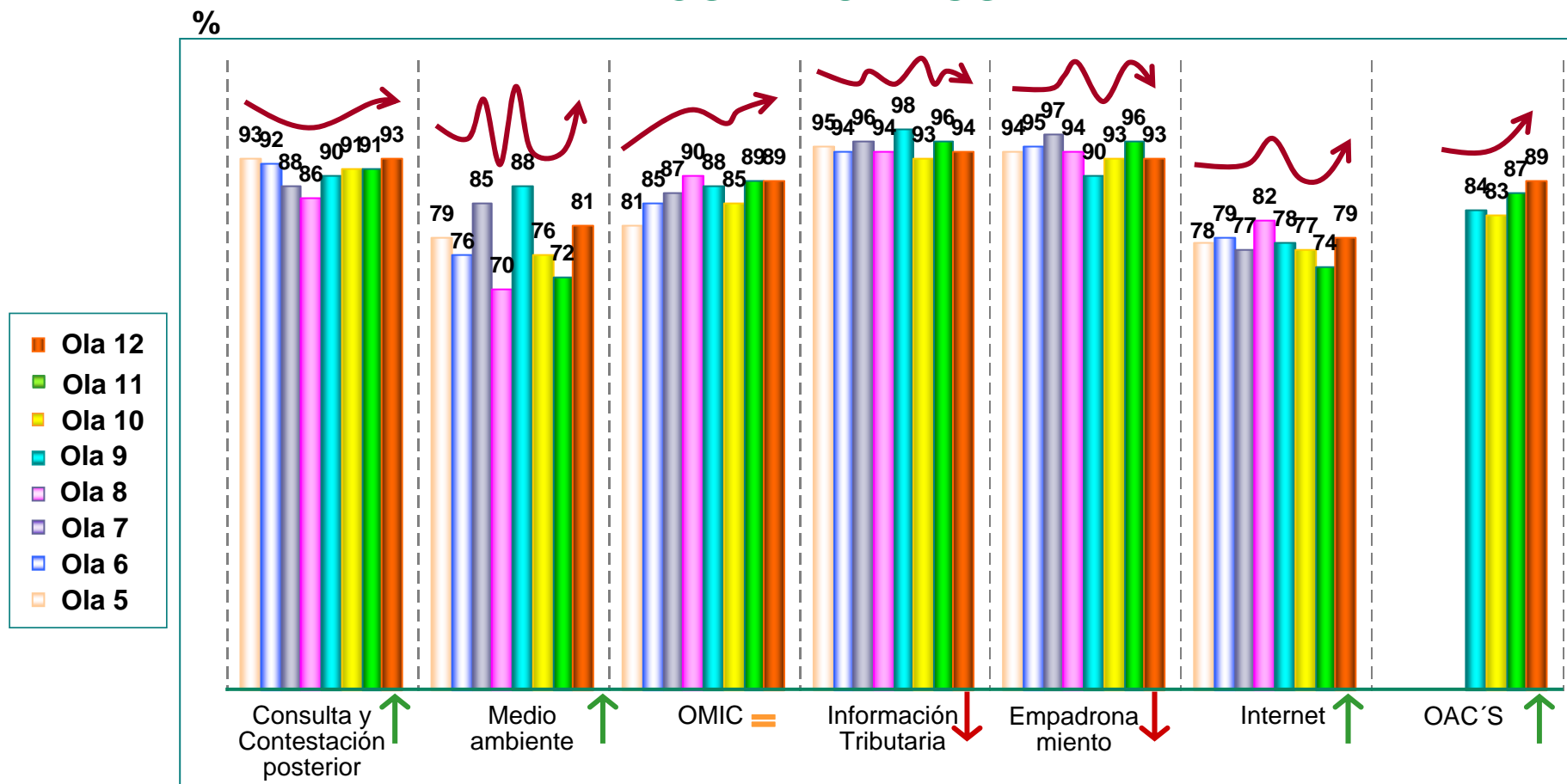


Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 12)

- CUADRO RESUMEN -



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

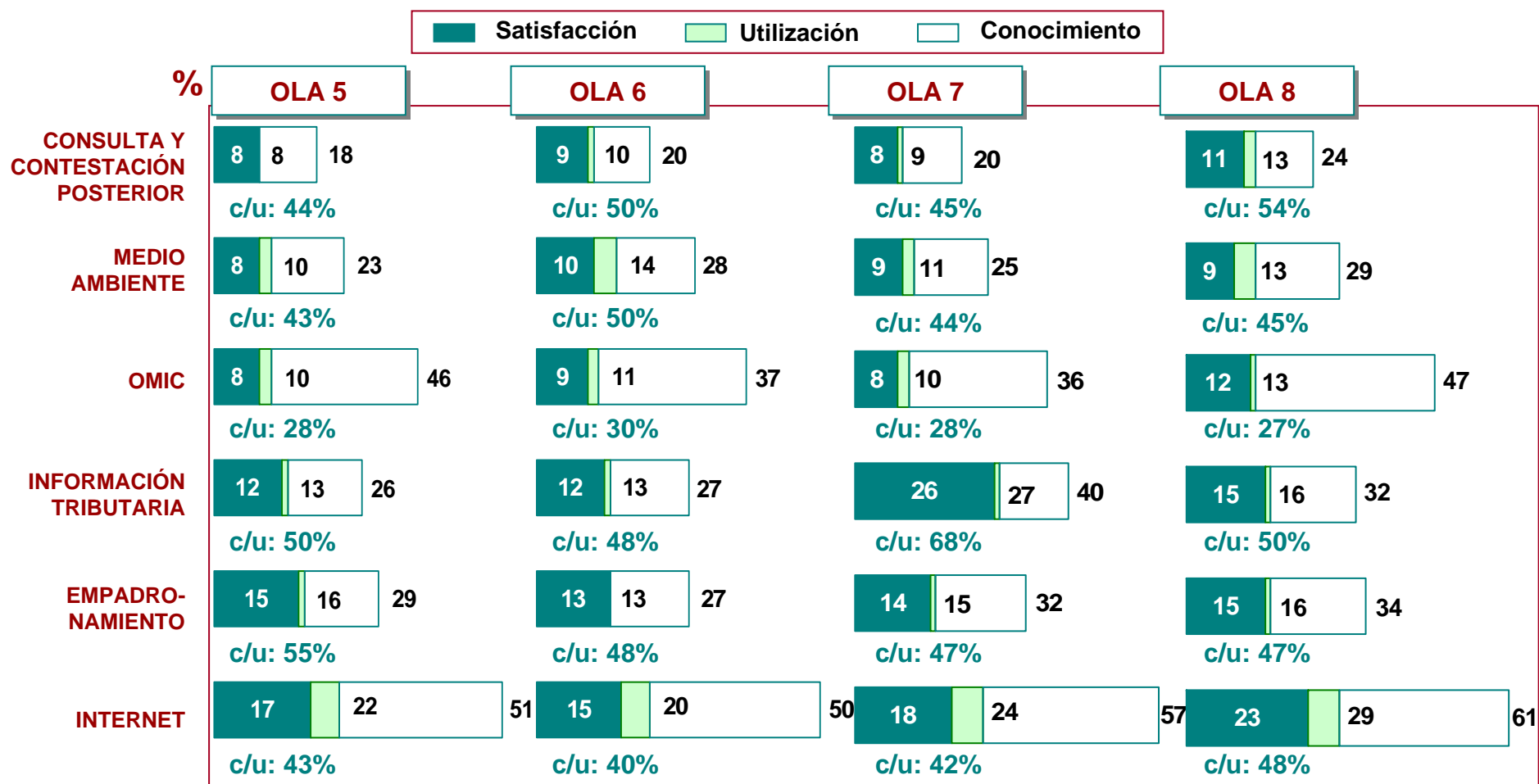
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

Con esta información (ratio), podemos observar el uso que se haría de los distintos servicios si la totalidad de los individuos conocieran los mismos, de esta forma, podemos prever su utilización en función de su conocimiento.



SERVICIOS 010 (Olas 4 a 7)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

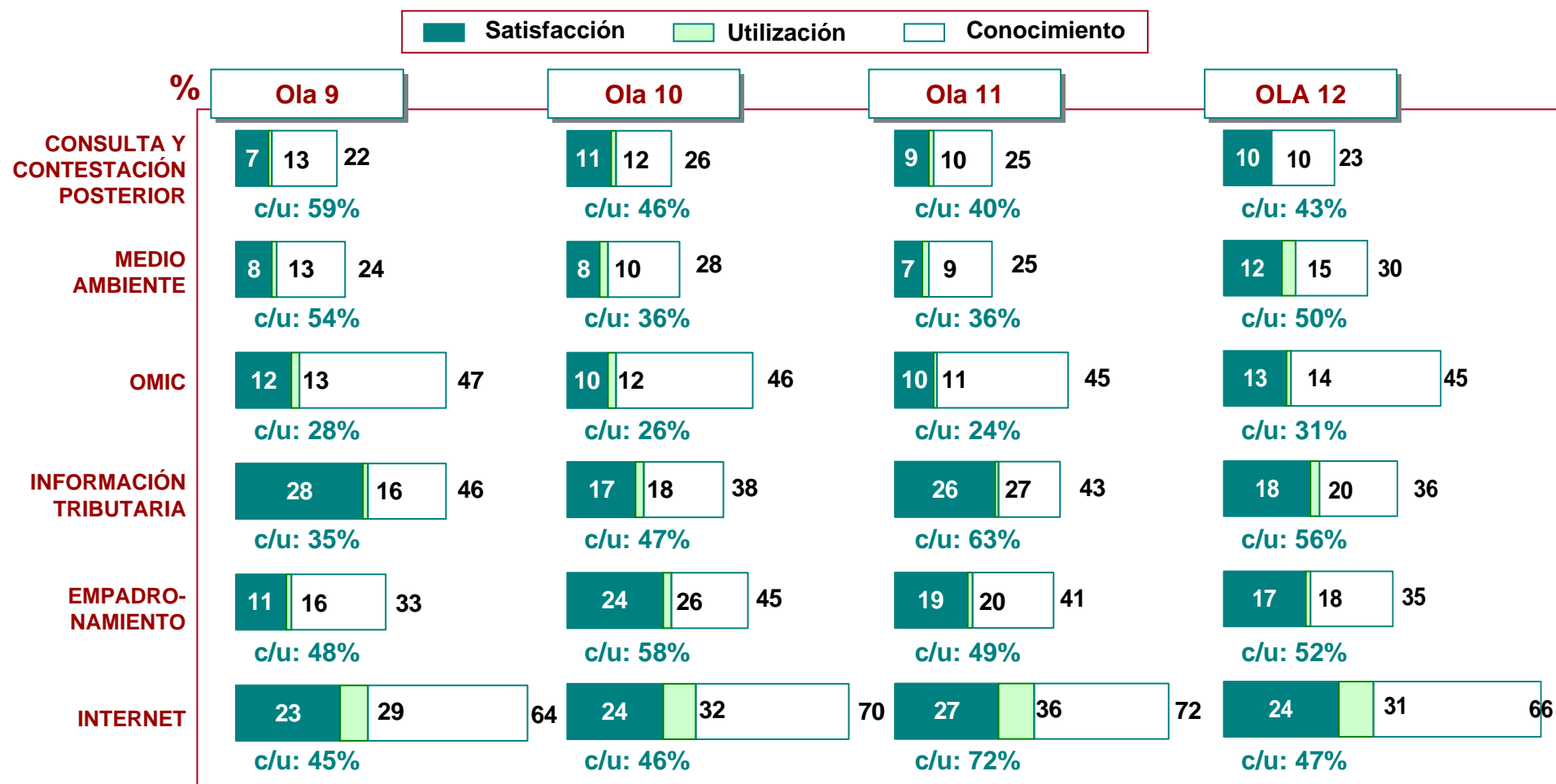


Bases: Total (1.000)



SERVICIOS 010 (Olas 8 a 11)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Diferencia Ola 11-12
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	9	9	14	7	14	10	13	7	7
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	6	7	6	8	10	7	5	2
Información y tramitación de multas	4	4	6	3	6	6	3	3	-
Formulación de reclamaciones y denuncias	4	7	6	4	6	8	5	3	2
Las relacionadas con la vivienda	2	5	5	3	6	5	3	2	1
Información sobre transportes y tráfico	4	4	5	3	4	5	4	2	2
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	5	3	5	5	3	3	-
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	2	4	1	3	5	2	4	-2
Los actuales pero más completas	3	2	4	1	2	3	-	1	-1
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	2	3	1	4	5	3	2	1

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Diferencia Ola 11-12
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	3	4	2	2	3	4	2	1	1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	1	2	2	2	2	1	1	-
Solicitud de certificados y permisos	1	2	2	2	3	5	2	2	-
Oposiciones y empleo	1	2	2	1	2	3	1	1	-
Información y gestiones sobre educación	2	2	2	2	2	3	1	1	-
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	2	1	3	-	1	-1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	-	2	1	1	2	3	1	1	-
Recibir información sobre el 010	1	1	0	2	1	3	1	-	1
Otras gestiones	-	3	2	13	9	2	8	6	2
Ninguno	14	11	8	11	16	12	19	10	10
Ns/Nc	47	45	39	48	33	44	36	53	-17

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

%	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																			
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	7	7	6	0	9	6	5	6	8	5	7	6	7	6	7	8	7	2	0
Gestiones de tasas y tributos municipales	5	5	5	0	0	4	7	5	5	3	6	5	5	4	6	5	4	8	8
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	4	4	4	0	0	11	5	3	3	3	2	4	3	4	3	2	5	5	0
Información y tramitación de multas	3	5	3	0	9	2	5	3	3	4	2	4	3	5	3	3	2	2	0
Formulación de reclamaciones y denuncias	3	4	3	0	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5	2	2	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	2	3	33	0	3	3	4	3	1	2	3	2	3	2	1	4	2	0
Solicitud de certificados y permisos	2	2	2	0	4	2	3	3	3	2	1	3	1	1	5	0	2	2	8
Las relacionadas con la vivienda	2	1	3	0	4	2	2	0	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	0
Información sobre transportes y tráfico	2	3	2	0	4	3	3	0	1	4	2	2	1	3	2	2	1	3	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	3	1	0	0	0	3	1	2	0	5	2	3	2	2	3	2	2	0
Los actuales pero más completas	1	1	1	0	0	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	0
Oposiciones y empleo	1	0	2	0	0	1	2	3	1	1	1	2	0	1	1	1	1	2	0

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 12)

.../...	TOTAL	SEXO		EDAD								TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	MENOS DE 18	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																			
Gestiones de medio ambiente	1	2	1	0	0	1	1	0	1	2	2	1	2	2	1	0	2	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	1	1	0	0	1	1	0	2	0	2	1	1	2	1	0	0	0	0
Información y gestiones sobre educación	1	0	1	0	0	1	0	1	2	0	1	1	1	0	1	2	1	2	0
Gestiones relacionadas con la vía pública	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	1	0	0	1	0	8
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	1	1	0	4	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	1	1	2	0	0	0
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0
Tarjetas de aparcamiento de residentes	1	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Otras gestiones	3	2	3	0	4	4	3	4	3	1	2	3	3	4	4	1	2	3	0
Ninguno	10	11	9	0	4	2	10	9	12	7	12	9	11	10	12	6	7	7	25
Ns/Nc	53	50	54	67	61	53	49	56	49	57	53	52	55	51	49	58	55	58	50
Base:	1.000	362	638	3*	23*	98	150	161	237	150	178	719	281	384	202	88	231	60	12*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” DISTRITOS (Ola 12)

DISTRITO	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	DISTRITO	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	8	9	8	10	10	10	9	8	Puente de Vallecas	5	3	4	5	5	5	2	4
Salamanca	6	8	8	8	7	5	7	6	Hortaleza	5	3	3	5	4	4	4	5
Chamartín	9	8	7	6	6	7	8	6	Usera	2	3	3	4	2	2	2	3
Chamberí	5	6	6	4	5	5	5	6	San Blas	3	3	2	3	3	3	3	3
Retiro	6	4	6	3	5	3	6	4	Villaverde	2	2	2	3	4	3	2	2
Ciudad Lineal	6	6	6	5	5	5	7	6	Moratalaz	2	2	2	3	2	2	2	2
Arganzuela	7	5	5	5	5	4	5	4	Barajas	1	1	2	2	1	2	1	1
Carabanchel	6	5	5	6	6	7	6	7	Vicálvaro	1	1	1	1	2	1	1	1
Latina	5	7	4	5	6	7	3	7	Villa de Vallecas	1	2	1	1	1	1	1	2
Fuencarral-El Pardo	5	6	4	4	6	5	5	4	Fuera de Madrid cap.	4	4	5	6	4	6	4	6
Moncloa	3	5	4	5	4	4	4	4	*Fuera de la Com. Madrid	1	1	2	1	1	1	2	1
Tetuán	4	4	4	4	4	5	5	4	Ns/Nc	5	3	8	5	4	3	4	2

Bases: Total (1.000)

P.25.d. ¿Desde qué distrito ha realizado la última llamada?



V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



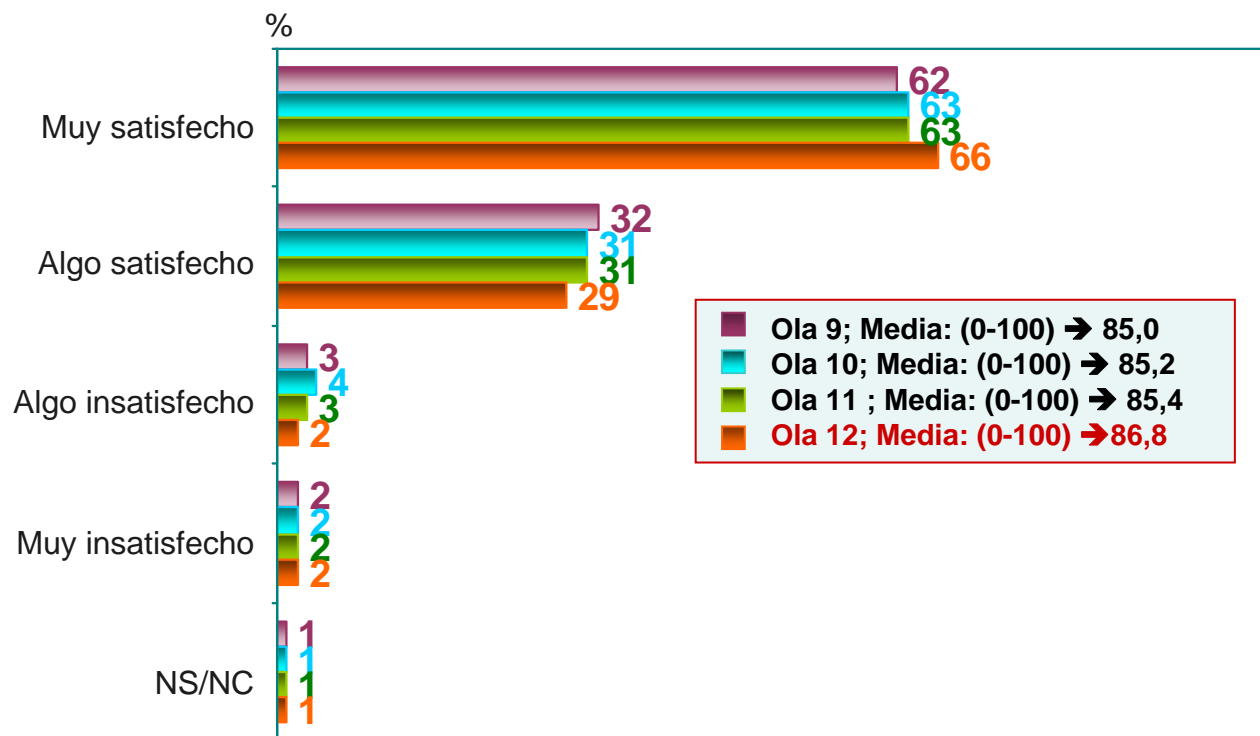
ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
≥ 85.5	<ul style="list-style-type: none"> Alto compromiso Muy satisfecho $\geq 70\%$ Algo + Muy insat. $\leq 10\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan alta retención de clientes
$73.3 \geq \text{I.S.} \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso medio Optimizar 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan debilidades en lealtad
≤ 73.3	<ul style="list-style-type: none"> Bajo compromiso Acción inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad

Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción Global



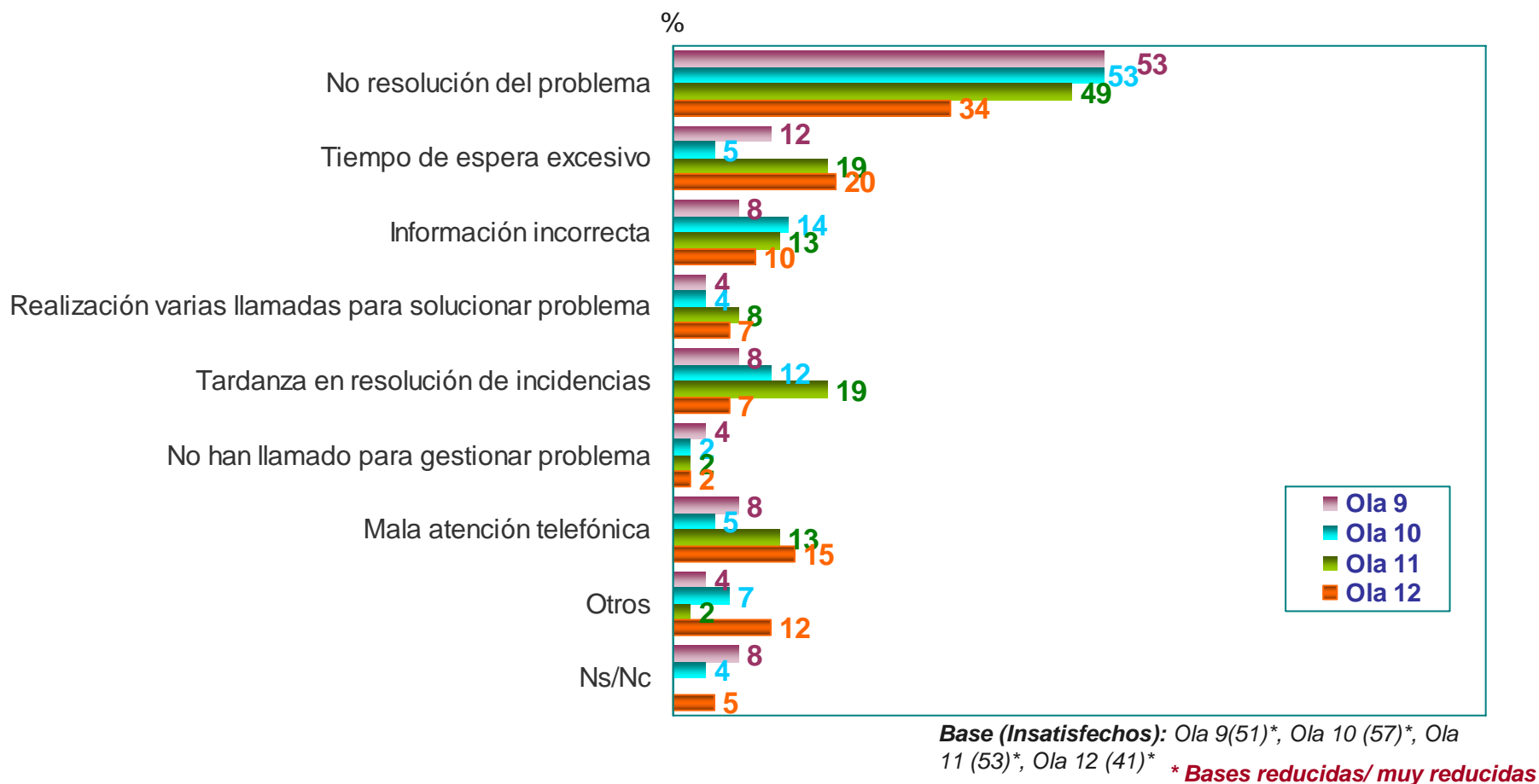
Base: Total (1000)

P.20. En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010, ¿Cuál es su grado de satisfacción?



SATISFACCIÓN GLOBAL

Motivos de Insatisfacción Global

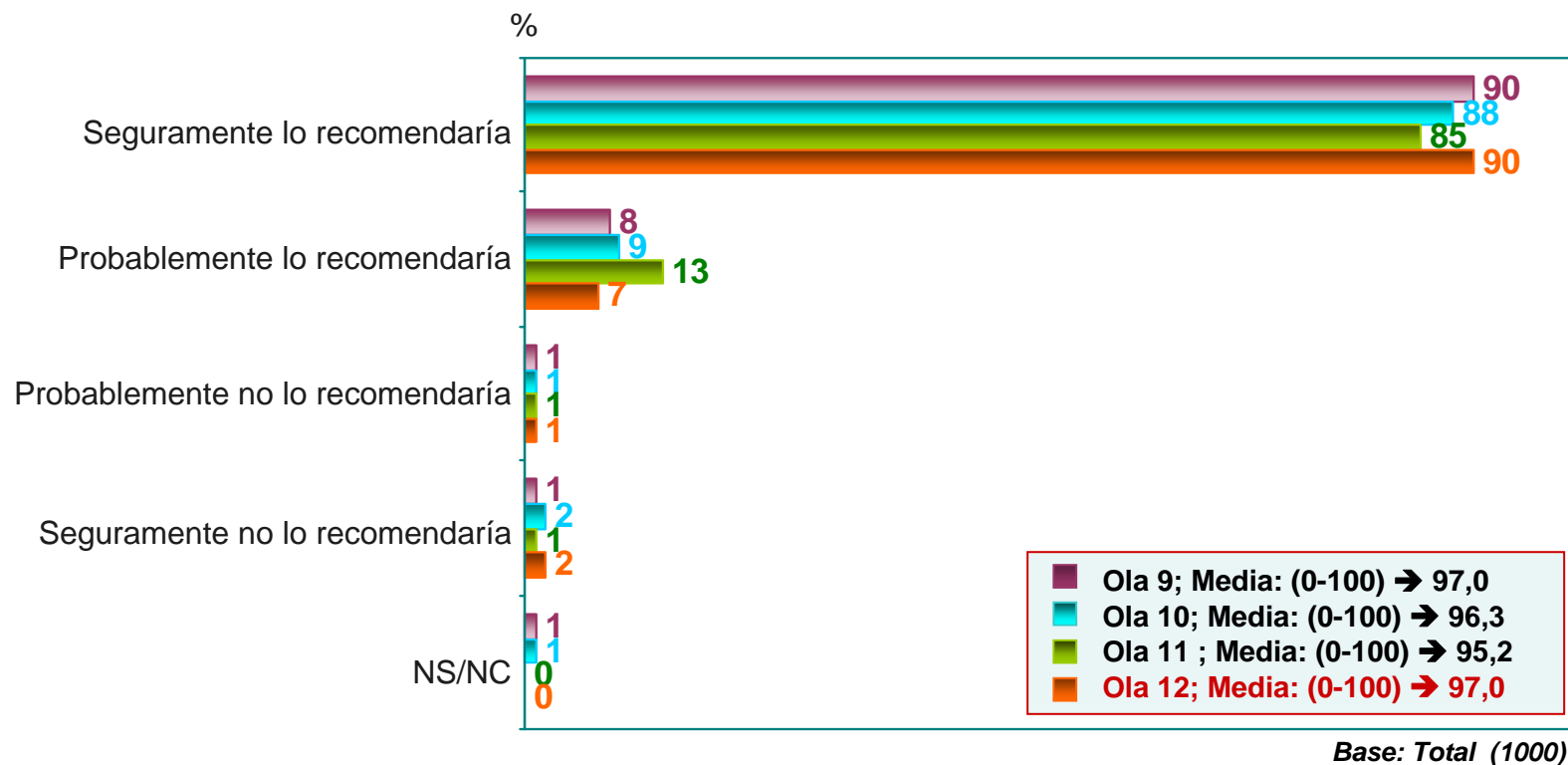


P.21. ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Recomendación

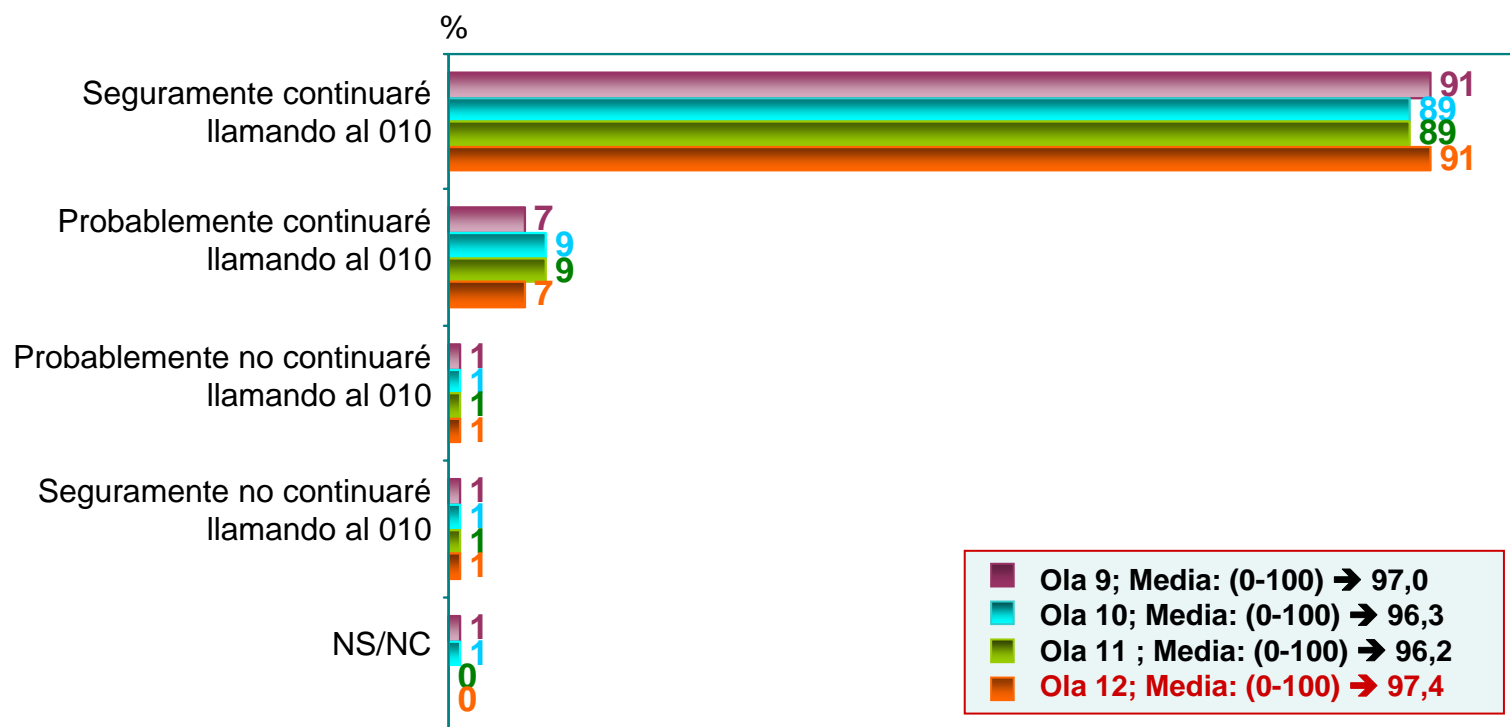


P.22. ¿Recomendaría Ud. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



DESEMPEÑO GLOBAL

Disposición a continuar



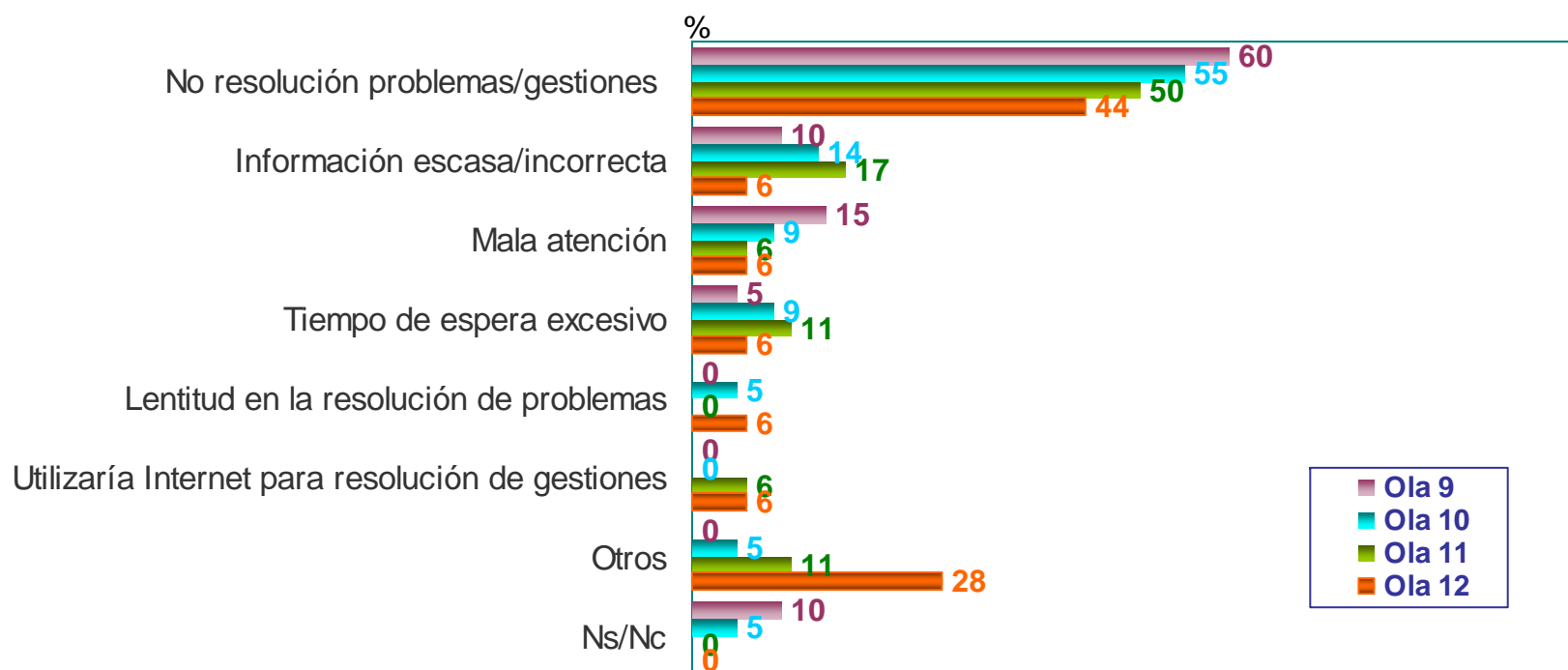
Base: Total (1000)

P.23. Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Razones para no continuar



Bases (no continuarán utilizando el servicio): Ola 9 (5)*, Ola 10 (22)*, Ola 11 (18)*, Ola 12 (18)*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.24. ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ **Los entrevistados siguen utilizando el servicio de información del 010 mayoritariamente de una forma ocasional**, al nivel de olas anteriores: el 68% de los usuarios utiliza el servicio ocasionalmente. De la misma forma, sólo se pregunta por un tema concreto en el 88% de los casos.
- ✓ **La mayor parte de las llamadas se realizan desde el teléfono fijo**, un 82% de los casos, de los que el 58% lo hacen desde el hogar y un 24% desde el trabajo. Cabe destacar que el teléfono móvil particular se utiliza cada vez más para contactar con este servicio de información, alcanzando en esta ola el 16% de usuarios.
- ✓ En cuanto al horario de llamadas, continúa la tónica de anteriores olas: **Un 70% de las llamadas se realizan en horario de mañana**, seguidas del 26% realizadas en horario de tarde.

MEDIOS DE CONOCIMIENTO

- ✓ **La mayor parte de los usuarios conocen el servicio del 010 por anuncios, aunque en menor medida** que la pasada ola, esta vez, en un 25%, mientras que el conocimiento por conocidos o familiares aumenta hasta situarse en el 23%.
- ✓ **La radio sigue siendo el medio más mencionado** por aquellos que conocen el 010 por anuncios, seguido de los folletos del Ayuntamiento.

TIEMPO DE ESPERA

- ✓ **El tiempo de espera es percibido por los usuarios de manera positiva**, como en anteriores ocasiones. El 88% lo considera normal, frente al 11% que lo considera excesivo.
- ✓ **La mayoría necesita llamar sólo una vez para contactar** con el servicio, recuperando el dato anterior en 14 puntos.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN Y UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

- ✓ **La satisfacción con la información es alta**, siguiendo la tendencia . El 95% de los usuarios se sienten satisfechos con la misma y el 93% la considera útil.
- ✓ **Las razones de insatisfacción** más destacadas para aquellos que se sienten insatisfechos son la “**no realización de la gestión solicitada**”, con un 46% de menciones, seguida de la “**tardanza en la gestión**”, con un 19%. El resto de motivos disminuyen en menciones.
- ✓ En el caso de los que consideraron la información no útil, lo atribuyen a que “**no se les solucionó el problema**”, con un 56% de menciones, y a que “**la información dada fue errónea**”, con un 14%

TRATO RECIBIDO

- ✓ **El trato recibido es considerado correcto en el 99% de los casos**, tendencia ya observada en pasadas olas.

TIEMPO EMPLEADO POR EL OPERADOR

- ✓ **El 98% de los entrevistados considera que el tiempo empleado fue el adecuado**. Tan sólo un 2% lo considera insuficiente.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Consulta y contestación posterior

✓ El 23% de los entrevistados afirma conocer este servicio. De ellos, el 44% lo ha utilizado alguna vez, incrementando en cuatro puntos el dato de la ola anterior. La satisfacción con el servicio es alta: el 93% de los entrevistados se siente satisfecho.

Gestiones sobre Medio Ambiente

✓ El 23% de los entrevistados, un 5% más que la ola anterior, sabe que pueden hacerse gestiones sobre asuntos de medio ambiente a través del 010, y la mitad de ellos lo ha utilizado. El 81% de los usuarios se siente satisfecho con el servicio, nueve puntos más que la ola anterior.

Teléfono de Información al Consumidor - OMIC

✓ Casi la mitad de los entrevistados sabe que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor, dato que se mantiene estable desde las últimas cinco olas. Un 8% más lo ha utilizado: el 32% de aquellos que lo conocen. La satisfacción se mantiene en el 89% de los entrevistados.

Teléfono de Información tributaria

✓ En este caso, el conocimiento del servicio desciende con respecto a la ola anterior, siguiendo la tendencia estacional observada. El 36% conoce este servicio, y de ellos, el 55% lo ha utilizado en alguna ocasión. La satisfacción se mantiene alta, en el 94% de los casos el usuario está satisfecho.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Trámites de empadronamiento

✓ **Un 35% de los entrevistados conoce** la posibilidad de realizar trámites de empadronamiento a través del 010, continuando el decrecimiento comenzado en la ola anterior. **El 52% de éstos, lo han utilizado**, aumentando ligeramente el porcentaje de la pasada ola. La satisfacción disminuye, aunque se mantiene en niveles altos: **el 93% de los usuarios se declara satisfecho**.

Servicio de Información al Ciudadano en Internet

✓ **En esta ola desciende el conocimiento sobre este servicio**, frenando la creciente tendencia mantenida hasta el momento. **El 66% afirma conocer el servicio, y un 47% de estos lo ha utilizado alguna vez**, dato ligeramente inferior a la pasada ola. Sin embargo, **el nivel de satisfacción de los usuarios aumenta hasta el 79%** de los casos.

Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas de Distrito -OAC'S

✓ **El 68% de los entrevistados conocen las Oficinas de Atención al Ciudadano, y un 38% de los mismos las ha utilizado. El 35% lo ha hecho una vez.** La satisfacción también se mantiene estable: **el 89% de los entrevistados se muestran satisfechos con el servicio.**



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Los servicios que el 010 ofrece siguen la tendencia presentada hasta ahora en su mayoría.

En cuanto al **nivel de conocimiento**, el servicio de Empadronamiento parece emprender una disminución progresiva desde la ola 10, mientras que Internet comienza a decrecer esta ola, tras la tendencia creciente observada hasta la ola anterior. Pese a esto, **Internet es el segundo servicio más conocido entre los entrevistados, tras las OAC's**, con un 66% y un 68% respectivamente.

En un nivel medio de conocimiento se presentan los servicios de OMIC, Información Tributaria y Empadronamiento, siendo los menos conocidos la Consulta y Contestación Posterior y Medio Ambiente.

En cuanto a la **utilización**, casi todos los servicios han aumentado la misma, excepto el de Información Tributaria e Internet, que disminuyen. Los servicios de **Empadronamiento y Medio Ambiente son los más utilizados** entre aquellos que los conocen, con un 50% o más de uso.

Los servicios de Internet y Consulta y Contestación Posterior se encuentran en un nivel medio de utilización, y los menos utilizados siguen siendo OAC's y OMIC.

Respecto a la **satisfacción** de los entrevistados con los distintos servicios, sigue siendo alta: todos ellos poseen un nivel de satisfacción entre el 79% y el 94%. **Los más valorados son los servicios de Información Tributaria, Empadronamiento y Consulta y Contestación Posterior**, por encima del 90% de satisfechos.

Internet, OAC's y Medio Ambiente se definen como los servicios menos valorados, mientras que el de OMIC se sitúa en niveles medios, con un 89%.

De manera global, los servicios de **Información Tributaria y de Medio Ambiente** continúan mostrando una **estacionalidad** pronunciada en cuanto a conocimiento, utilización y satisfacción.



CONCLUSIONES

INDICADORES DE LEALTAD

Satisfacción Global

- ✓ **Los usuarios continúan manifestando una alta satisfacción global con el servicio del 010.** El 66% de ellos se encuentra muy satisfecho. El índice, de 0 a 100, se sitúa en el **86,8**.
- ✓ La **insatisfacción** viene motivada principalmente por la “**no resolución del problema**”, con un 34% de menciones, aunque menos que en la ola anterior, seguido de un “**excesivo tiempo de espera**”, con 20%. La insatisfacción por la “tardanza en la resolución de incidencias” disminuye especialmente con respecto a la pasada ola.

Recomendación

- ✓ **El 90% de los entrevistados recomendaría el servicio con seguridad.** La media se sitúa en 97 puntos sobre 100, recuperándose los niveles anteriores.

Disposición a continuar

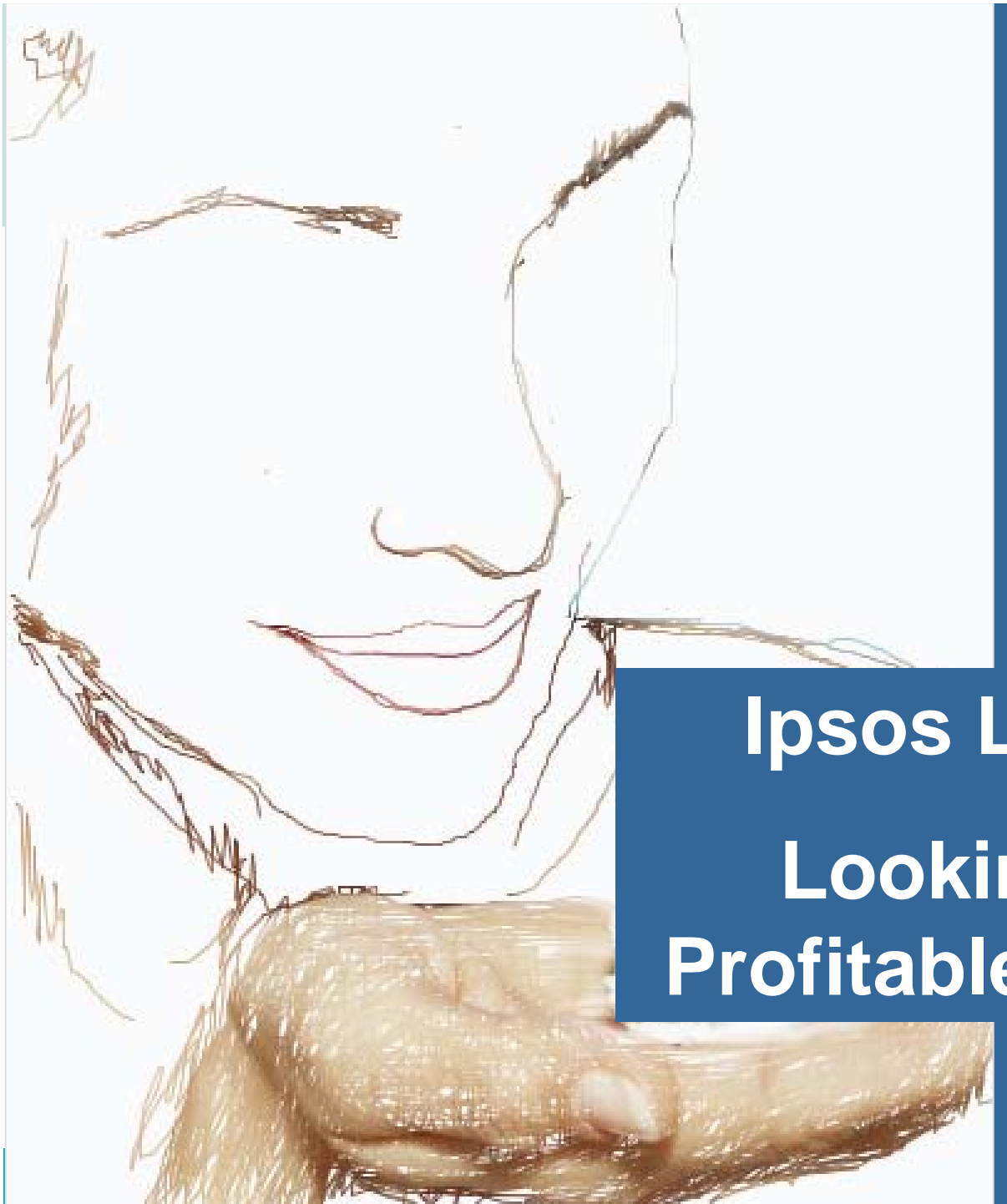
- ✓ La disposición a continuar es igualmente alta. **El 91% de los usuarios declaran que seguramente continuarán utilizando el servicio del 010**, situando la media en torno a los 97 puntos.
- ✓ El **motivo de no continuar** utilizando el servicio se debe principalmente, como en el caso de la insatisfacción, a la “**no resolución de problemas/gestiones**”, con un 44% de menciones.



EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

*LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SON UNOS CLIENTES QUE MUESTRAN
UNA **ALTA LEALTAD** A ESTE SERVICIO.*

*ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS **ALTOS ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR** QUE POSEEN
LOS USUARIOS DEL SERVICIO.*



Ipsos Loyalty
Looking for
Profitable Loyalty