



Ipsos-Eco Consulting

## Nobody's Unpredictable



«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010  
del Ayuntamiento de Madrid»

(OLA 6)

Para:



*Ayuntamiento de Madrid*

891SZ01IN0101/PNF

Madrid, JULIO 2004



# Índice

	<b>Páginas</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVOS .....	5
III. METODOLOGÍA .....	8
IV. RESULTADOS .....	11
V. CONCLUSIONES .....	94
ANEXO 1. TABLAS ESTADÍSTICAS	
ANEXO 2. CUESTIONARIO	



Ipsos-Eco Consulting

# I- INTRODUCCIÓN



# I - INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge los principales resultados del Estudio realizado sobre el servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Julio de 2004 (Ola 6).

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010.

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



Ipsos

Ipsos-Eco Consulting

## 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.
  
- ✓ **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.**



Ipsos-Eco Consulting

# III- METODOLOGÍA





## FICHA TÉCNICA

**Universo:** Usuarios del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid.

**Muestra:** 1.000 entrevistas.

**Metodología:** Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

**Fechas realización trabajo de campo:** 2 al 13 de Julio de 2004.

**Realización trabajo de campo:** IPSOS-ECO.

**Centro de Cálculo:** IPSOS-ECO.



# INFORME DE CAMPO

	OLA 1 Febrero 2002	OLA 2 Julio 2002	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004
Total entrevistas en base de datos	2.569	1.996	1.805	2.103	1.739	2.064
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	470	388	453	362	236	354
Entrevistas con datos erróneos	233	32	44	172	163	167
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	566	576	308	569	340	543



Ipsos-Eco Consulting

# IV- RESULTADOS



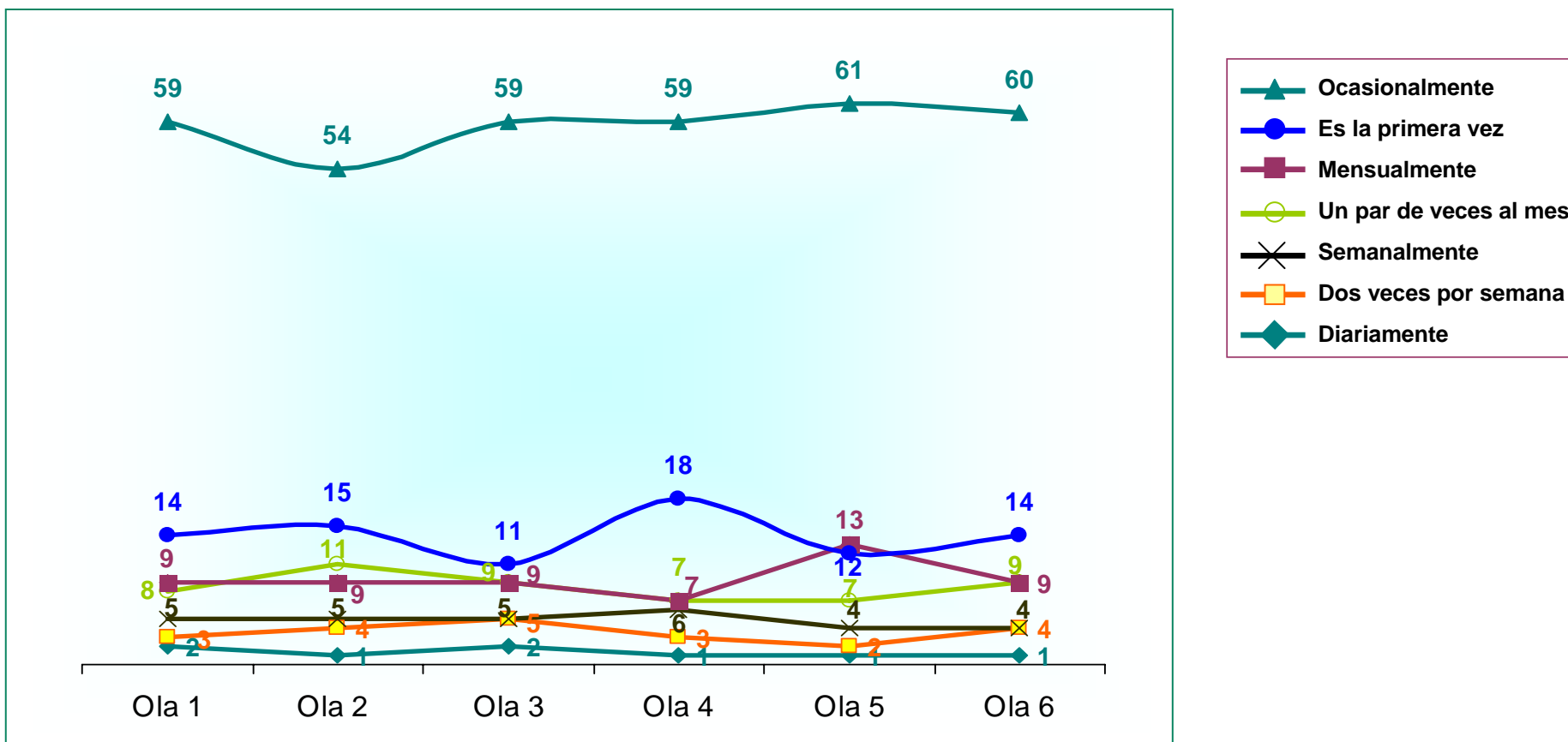
## PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 6)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
<b>BASE</b>	1000	368	632	444	556	692	308
	%	%	%	%	%	%	%
<b>SEXO</b>							
Hombre	37	100	0	36	37	42	24
Mujer	63	0	100	64	63	58	76
<b>TRAMOS EDAD: INTERVALOS</b>							
DE 18 A 39 AÑOS	45	44	45	100	0	54	22
DE 40 Y MÁS AÑOS	55	56	55	0	100	46	78
<b>TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA</b>							
SI	69	80	63	85	57	100	0
NO	31	20	37	15	43	0	100



# FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 6)

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



**Bases: Total (1.000)**



# FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 6)

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

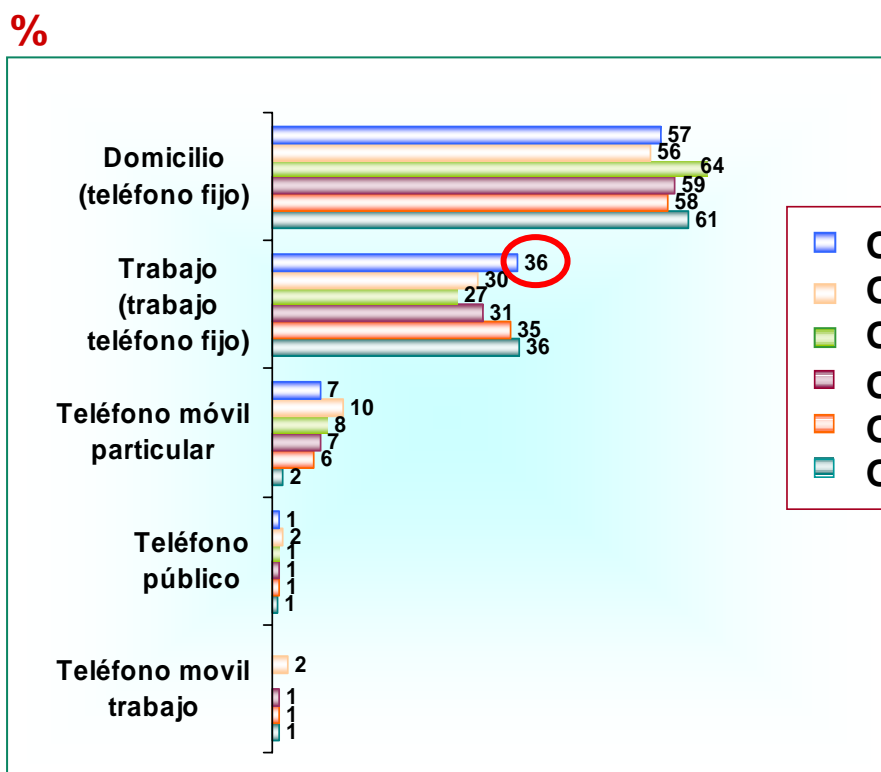
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P1,- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010</b>																		
Es la primera vez que llamaba	14	16	12	7	12	6	14	12	19	19	12	18	12	13	19	13	10	43
Diariamente	1	1	2	3	3	1	1	0	1	2	1	1	1	1	0	2	0	0
Dos veces por semana	4	3	4	10	3	4	3	3	4	3	4	2	5	3	1	4	3	14
Semanalmente	4	3	5	13	4	6	7	4	2	3	5	3	3	6	3	4	10	0
Un par de veces al mes	9	7	10	19	13	7	12	5	11	6	10	7	9	9	9	10	0	0
Mensualmente	9	10	8	10	12	11	10	10	6	3	10	6	10	6	10	8	8	0
Ocasionalmente	60	61	59	39	52	64	53	65	59	64	58	63	60	61	59	59	69	43
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas

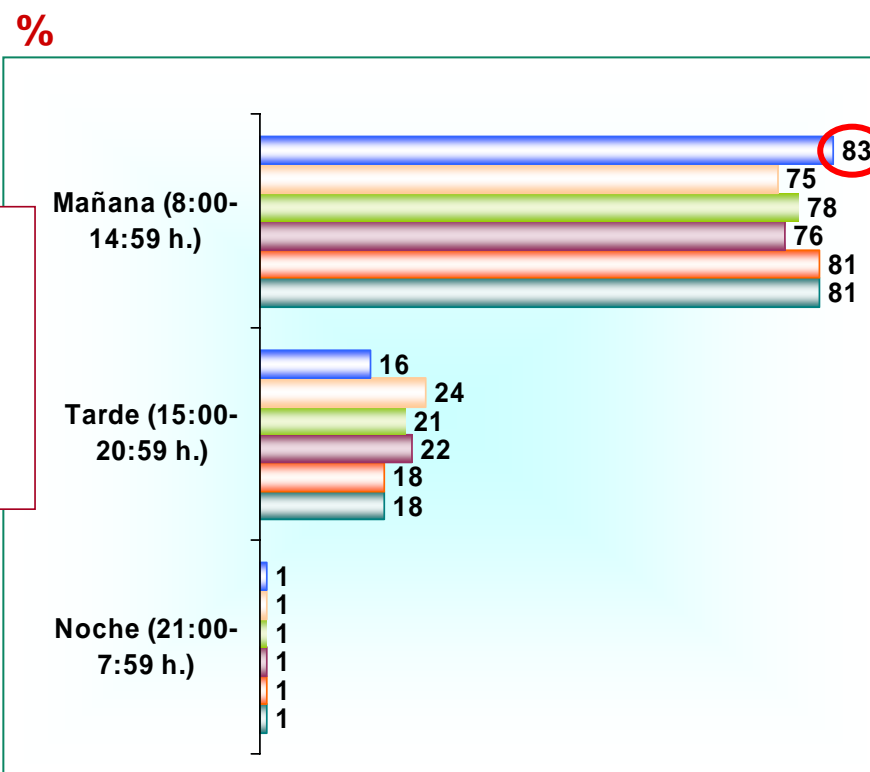


# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 6)

## P.2. ¿Desde dónde?



## P.3. Horario de las llamadas



**Bases: Total (1.000)**



# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 6)

## P.2. ¿Desde dónde?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P2,- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE ,,,</b>																		
Domicilio (teléfono fijo)	57	46	63	45	37	50	45	52	61	92	41	92	49	55	74	74	44	57
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	36	42	32	45	52	37	42	40	36	8	50	3	42	38	24	19	49	29
Teléfono público	1	1	1	0	2	0	3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0
Teléfono móvil particular	7	10	5	10	10	13	10	7	2	0	8	4	8	6	0	6	8	14
Teléfono móvil trabajo	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas





# HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 6)

## P.3. Horario de las llamadas

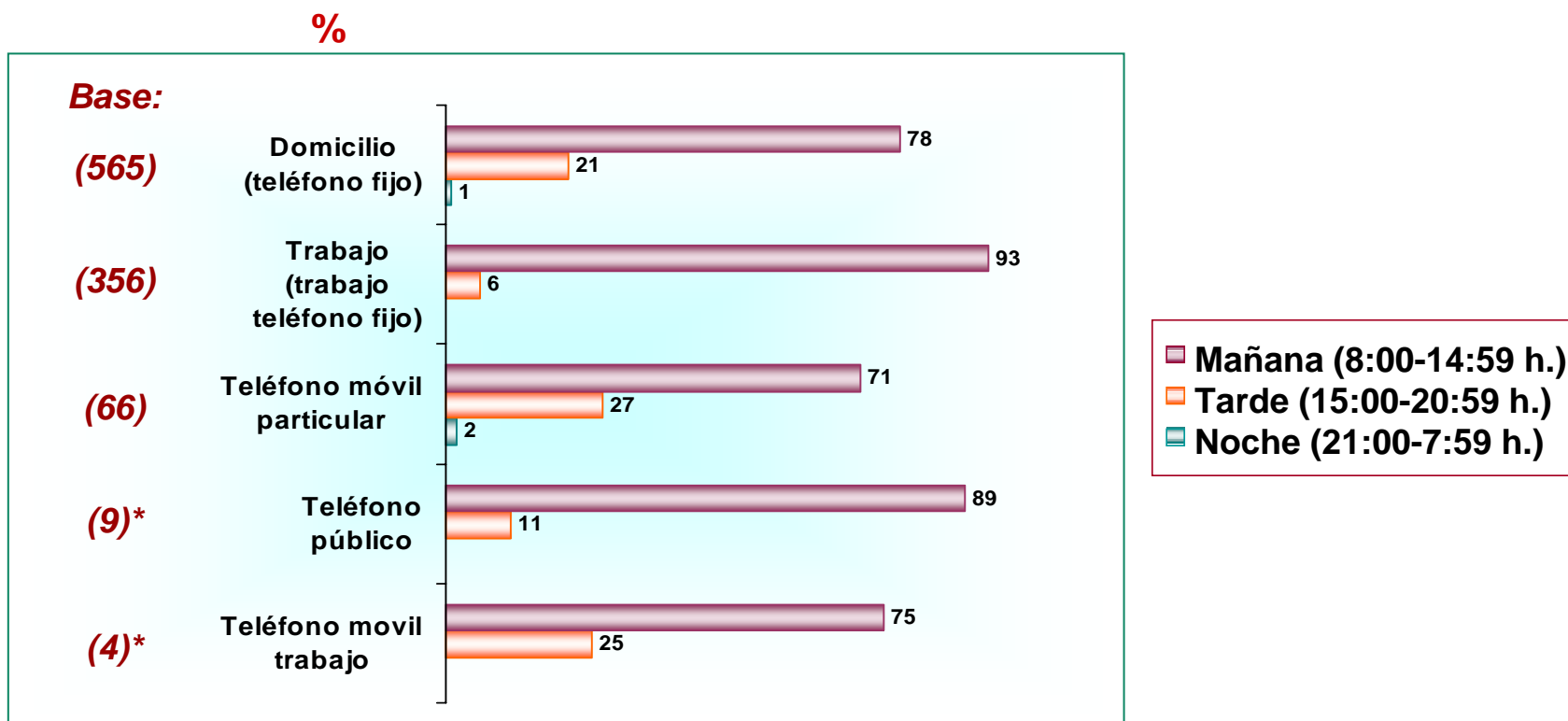
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P3,- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...</b>																		
Mañana (8:00 a 14:59)	83	82	84	81	86	79	77	86	82	88	82	85	87	82	75	78	85	100
Tarde (15:00 a 20:59)	16	16	16	19	15	18	21	14	17	12	17	14	13	16	24	21	15	0
Noche (21:00 a 7:59)	1	2	0	0	0	4	1	0	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 6)

**P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas**

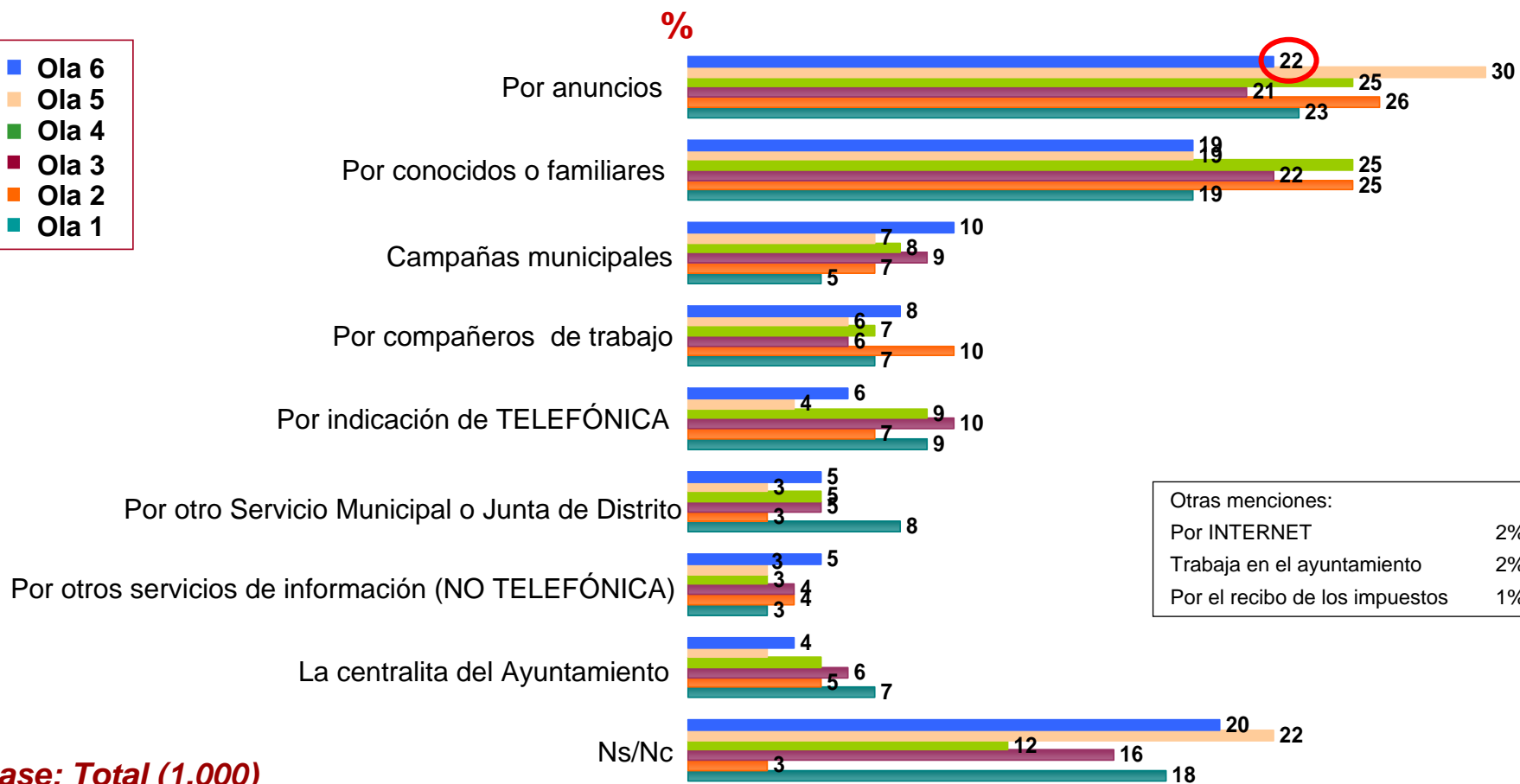


\* Bases reducidas



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 6)

## P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...



Base: Total (1.000)



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 6)

## P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...

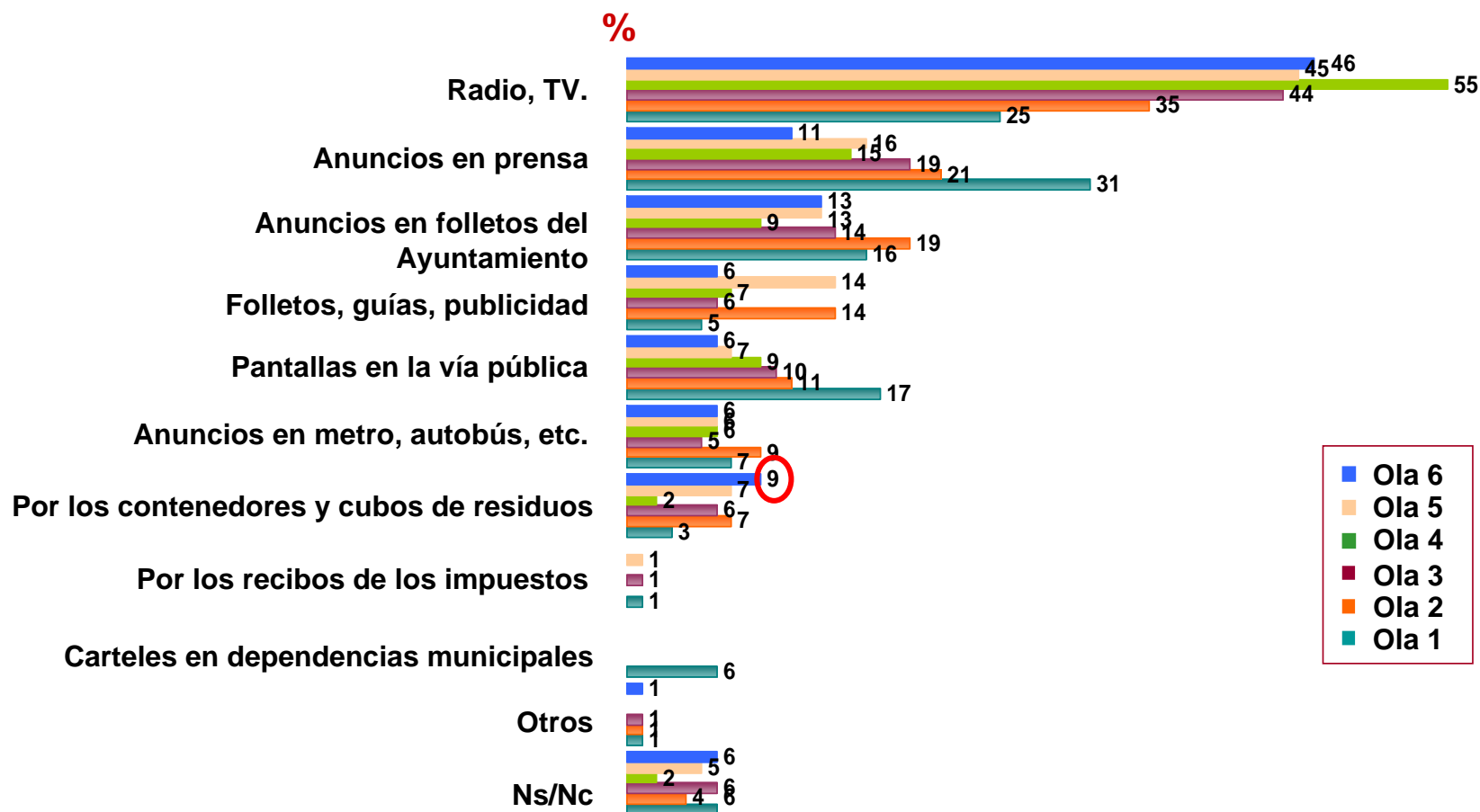
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 ,,,</b>																		
Por conocidos o familiares	19	12	22	32	15	18	15	15	21	25	16	24	16	19	23	23	23	0
Por compañeros de trabajo	8	9	8	16	15	8	8	8	9	1	12	1	10	7	9	5	13	0
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	5	5	5	0	6	5	8	4	7	3	5	7	5	4	0	7	13	0
Por indicación de TELEFÓNICA	6	5	6	7	3	6	8	5	4	7	5	8	6	3	8	5	10	0
Por anuncios	22	23	21	23	16	25	21	25	22	20	22	22	23	21	31	21	8	43
Por INTERNET	2	3	2	7	5	6	1	2	1	0	3	1	2	1	3	2	10	0
La centralita del Ayuntamiento	4	5	4	3	2	6	3	5	5	3	4	5	3	6	3	4	3	14
Campañas municipales	10	12	9	3	11	7	8	12	9	14	10	10	10	12	6	8	5	14
Por el recibo de los impuestos	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	5	14
Trabaja en el Ayto, o en la Comunidad de Madrid	2	2	2	0	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	3	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	5	7	4	3	4	4	6	4	5	9	4	8	4	6	4	7	5	0
Ns/Nc	20	20	20	7	23	18	25	19	19	18	21	17	21	20	15	21	15	14
<i>Base</i>	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 6)

## P.4a. Mediante anuncios



Bases: Ola 1 (233), Ola 2 (259), Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301) y Ola 6 (218)



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 6)

## P.4a. Mediante anuncios

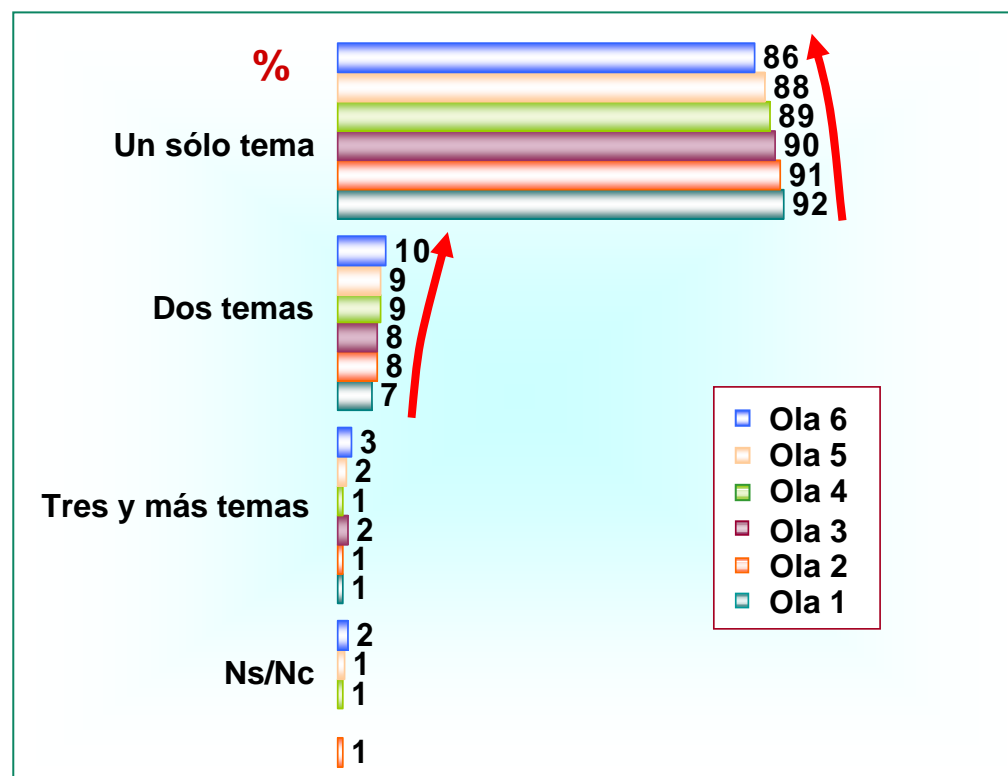
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P4a,- TIPO DE ANUNCIO</b>																		
Pantallas en la vía pública	6	6	5	14	5	9	0	5	3	9	4	9	2	13	4	8	0	0
Anuncios en prensa	11	15	8	14	10	9	7	9	19	13	12	9	10	16	4	13	33	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	13	13	13	0	10	9	23	9	11	22	13	13	16	7	16	13	0	33
Folletos o guías (no municipales)	6	5	7	14	15	6	3	4	8	3	6	6	9	4	0	3	0	0
Radio, TV, prensa	46	44	47	57	45	43	57	53	41	31	46	45	50	27	68	40	67	67
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	6	5	6	0	0	9	10	4	5	6	6	5	2	16	4	3	0	33
Por los contenedores y cubos de residuos	9	9	8	14	10	3	0	5	22	13	8	10	7	9	4	15	0	0
Otros	1	0	2	0	0	3	0	2	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0
Ns/Nc	6	4	7	0	0	9	3	7	5	6	5	6	4	9	8	5	0	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	(218)	(85)	(133)	(7)*	(20)*	(35)*	(30)*	(57)	(37)*	(32)*	(151)	(67)	(97)	(45)*	(25)*	(40)*	(3)*	(3)*

\* Bases reducidas



# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 6)

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



**Base: Total (1000)**



# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 6)

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

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010</b>																		
Un solo tema	86	87	85	81	86	88	83	86	88	86	86	86	88	86	89	81	85	86
Dos temas	10	9	10	13	9	9	14	10	8	8	10	8	9	9	10	12	8	14
Tres temas	2	2	2	0	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	0	4	3	0
Más de tres temas	1	1	1	3	2	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	3	0
Ns/Nc	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	3	3	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

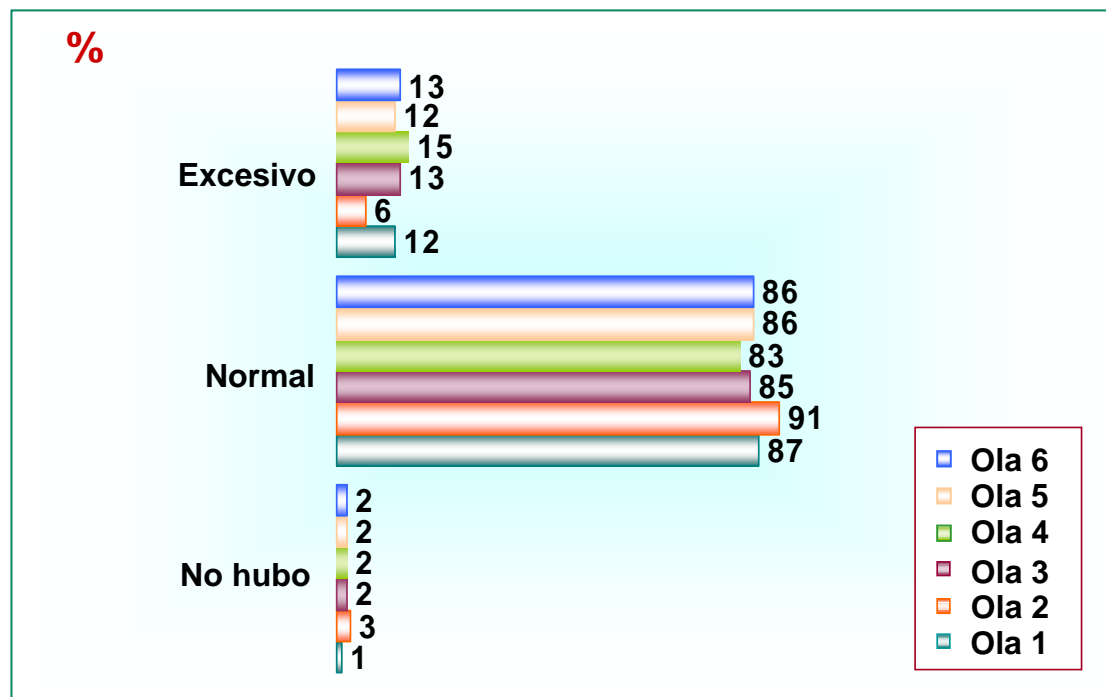
\* Bases reducidas





## TIEMPO DE ESPERA (Ola 6)

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



**Bases: Total (1.000)**



## TIEMPO DE ESPERA (Ola 6)

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

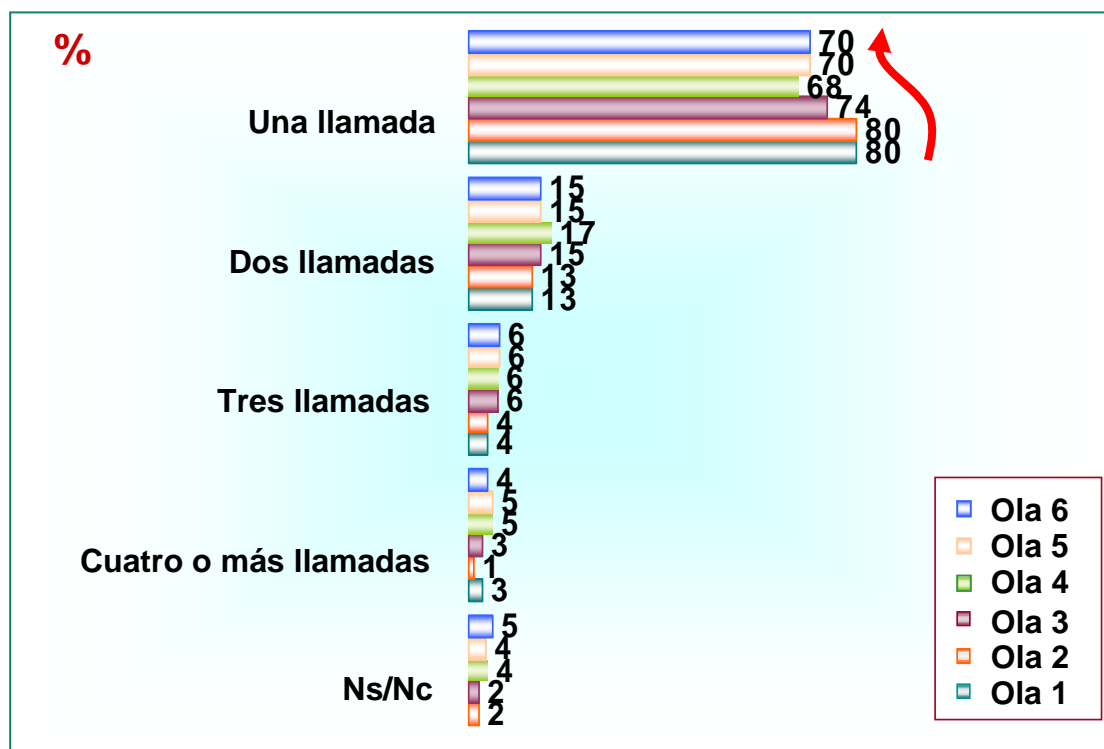
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P6,- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO ...</b>																		
Normal	86	86	86	81	87	84	88	88	83	85	86	84	86	87	84	85	87	71
Excesivo	13	13	13	19	11	14	10	11	16	11	12	14	12	12	14	14	10	29
No hubo tiempo de espera	2	2	2	0	2	2	1	1	1	4	2	2	2	1	3	2	3	0
<i>Base</i>	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



## NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 6)

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



**Bases: Total (1.000)**



# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 6)

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

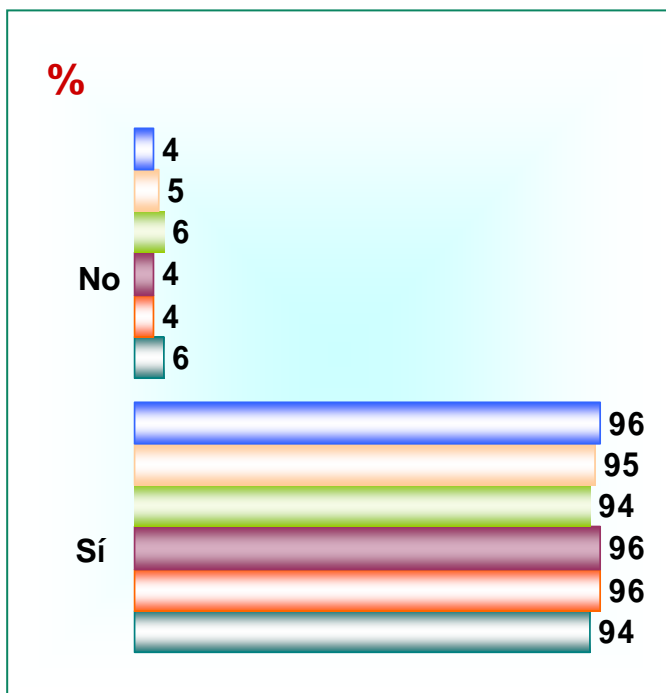
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P7,- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN</b>																		
Una llamada	70	69	71	65	67	69	75	72	71	67	70	71	70	72	78	68	64	57
Dos llamadas	15	16	14	7	19	15	12	17	12	15	16	12	14	16	11	16	21	14
Tres llamadas	6	6	6	16	5	6	6	5	6	8	6	7	6	5	4	8	8	29
Cuatro o más llamadas	4	4	4	10	5	5	3	1	5	4	4	4	4	4	5	5	3	0
Ns/Nc	5	6	5	3	5	6	3	5	6	7	5	6	7	4	3	5	5	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 6)

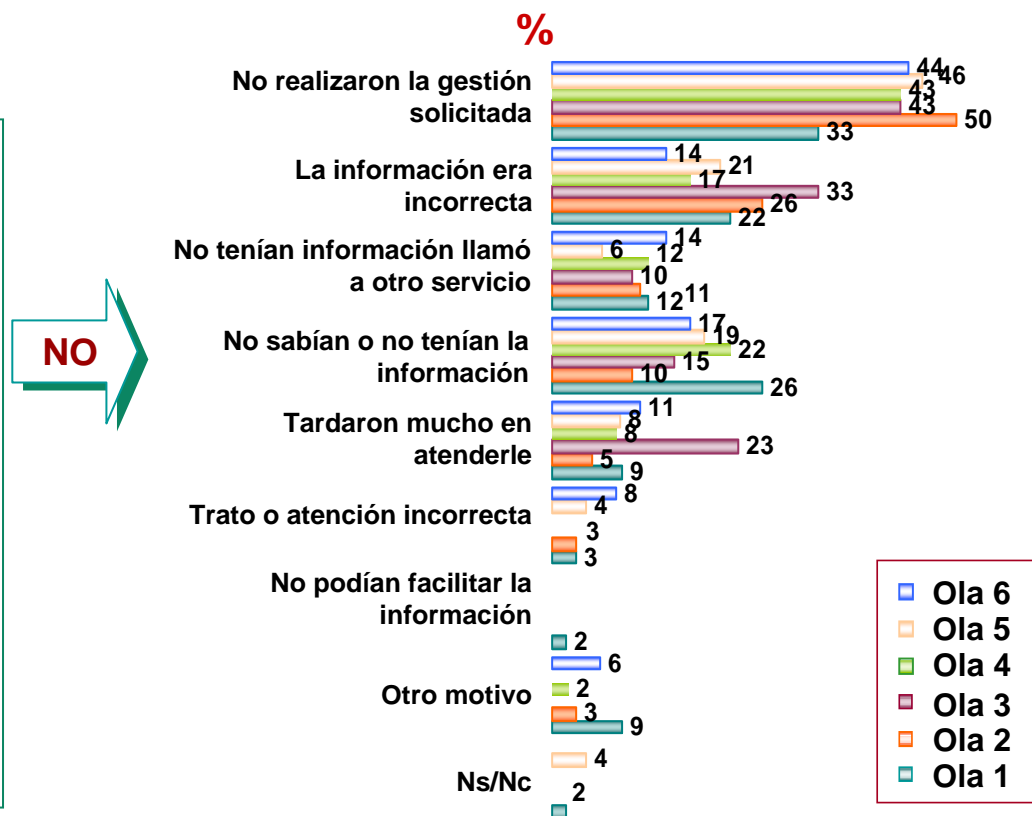
## P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

\* Bases reducidas

## P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 1 (58), Ola 2 (38)\* Ola 3 (40)\*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)\* y Ola 6 (36)\*



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 6)

## P.8. Satisfacción con la información facilitada

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P8,- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN</b>																		
Sí	96	97	96	100	98	97	97	96	93	98	97	96	98	95	94	96	100	86
No	4	4	4	0	2	4	3	4	7	3	3	4	2	6	6	4	0	14
<i>Base</i>	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

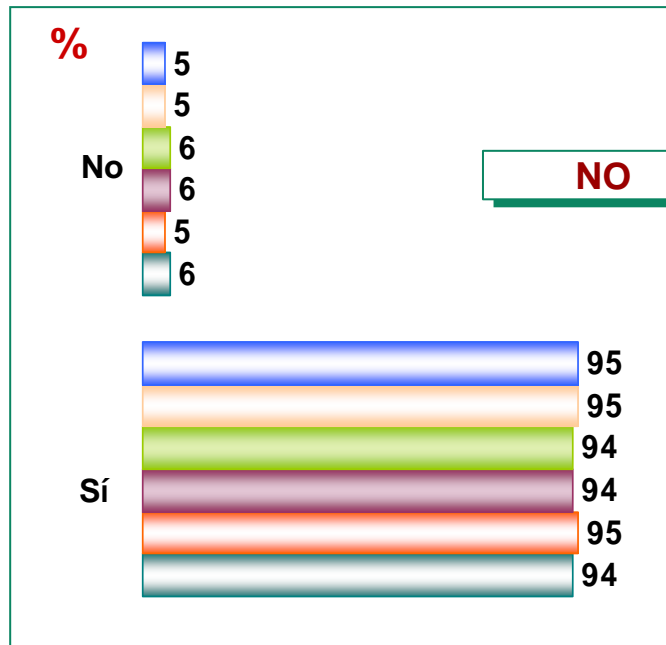
\* Bases reducidas



# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 6)

## -Utilidad-

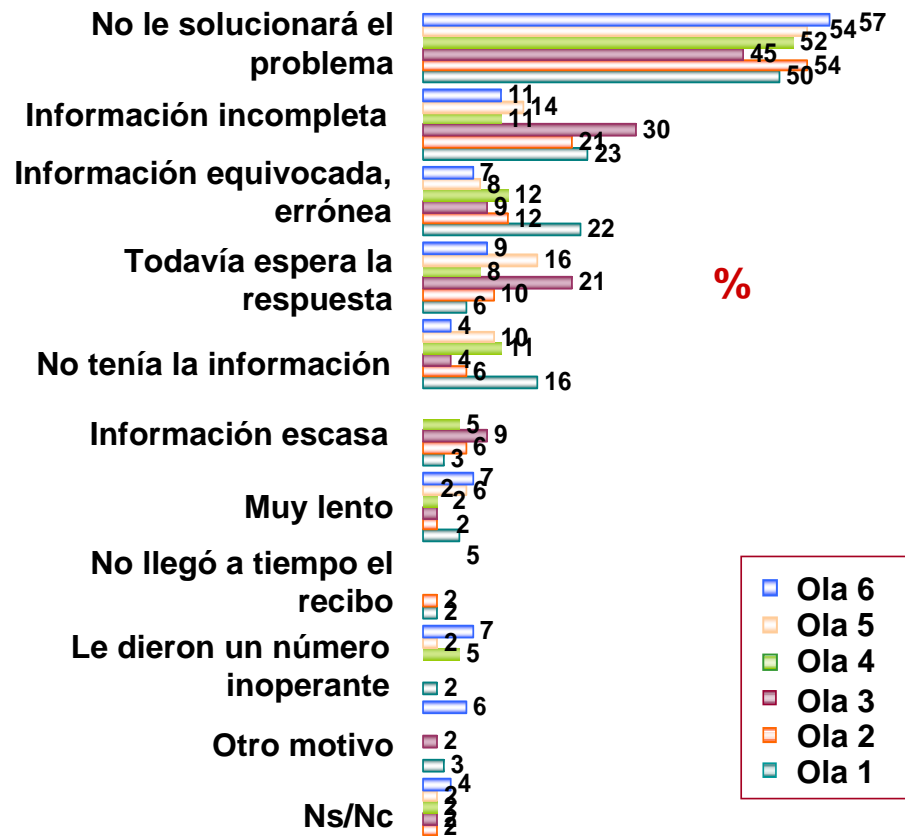
**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**



**Bases: Total (1.000)**

## -Razones de no utilidad de la información-

**P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?**



**Base: Información no útil.**  
**Ola 1 (64), Ola 2 (52), Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50) y Ola 6 (54)**



## UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 6)

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

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P11,- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL</b>																		
Sí	95	95	95	100	99	95	96	93	92	93	95	94	96	94	94	93	97	100
No	5	5	6	0	1	5	4	7	8	7	5	6	4	6	6	7	3	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas





# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 6)

## P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

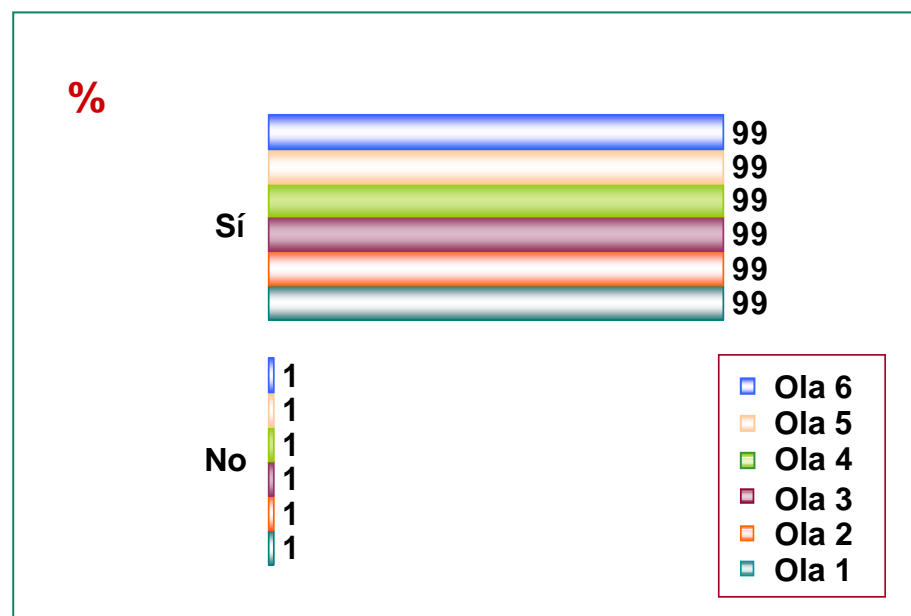
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P11a.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Información equivocada, errónea	7	11	6	0	0	0	0	27	0	0	11	0	16	7	0	0	0	0
Información incompleta	11	11	11	0	0	14	0	27	7	0	17	0	16	7	20	8	0	0
No le solucionaron el problema	57	53	60	0	100	57	50	13	79	91	46	79	42	50	80	77	0	0
Muy lento	7	5	9	0	0	0	17	13	0	9	11	0	16	0	0	0	100	0
Todavía espera la respuesta	9	5	11	0	0	0	0	20	7	9	6	16	21	0	0	8	0	0
No tenían la información	4	5	3	0	0	14	0	7	0	0	6	0	5	7	0	0	0	0
Le dieron un número inoperante	7	5	9	0	0	43	0	0	7	0	9	5	5	21	0	0	0	0
Otro motivo	6	5	6	0	0	0	17	7	7	0	6	5	0	21	0	0	0	0
Ns/Nc	4	5	3	0	0	0	33	0	0	0	6	0	0	7	0	8	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	(54)	(19)*	(35)*	(0)*	(1)*	(7)*	(6)*	(15)*	(14)*	(11)*	(35)*	(19)*	(19)*	(14)*	(5)*	(13)*	(1)*	(0)*

\* Bases muy reducidas (precaución)



## TRATO RECIBIDO (Ola 6)

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



**Bases: Total (1.000)**



# TRATO RECIBIDO (Ola 6)

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

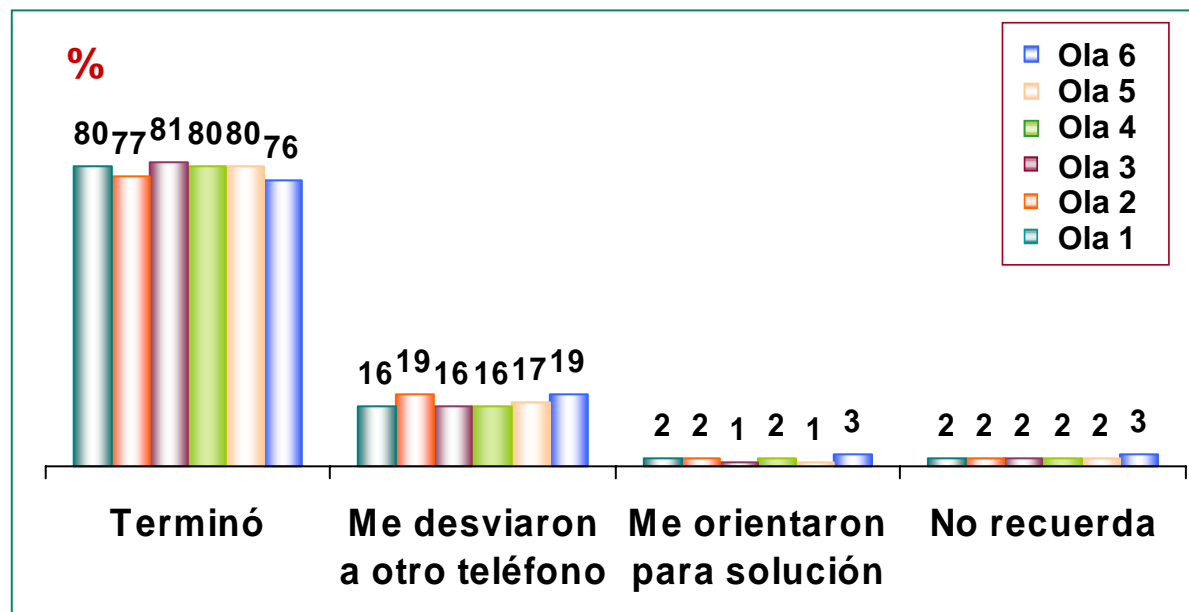
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P10,- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO</b>																		
Sí	99	99	100	100	99	99	99	100	99	99	99	99	100	99	100	99	100	100
No	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 6)

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



**Bases: Total (1.000)**



# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 6)

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

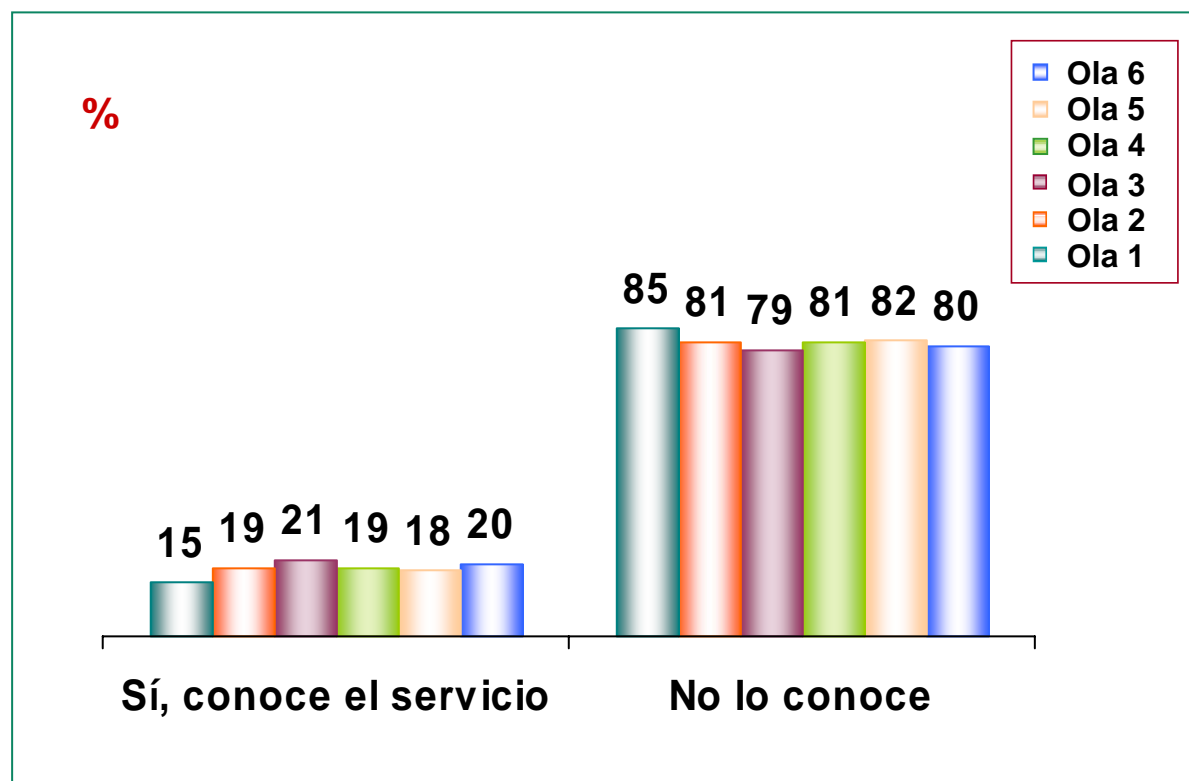
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P9,- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO</b>																		
Terminó	76	79	74	90	72	78	76	76	75	75	76	75	78	78	74	72	69	43
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	19	17	20	7	26	17	19	19	20	17	19	18	16	18	21	22	28	57
Me orientaron para buscar una posible solución	3	2	3	3	1	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	5	3	0
Ns/Nc	3	2	3	0	2	2	1	4	2	4	2	3	4	1	3	2	0	0
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

### P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

## P.12. Conocimiento del servicio

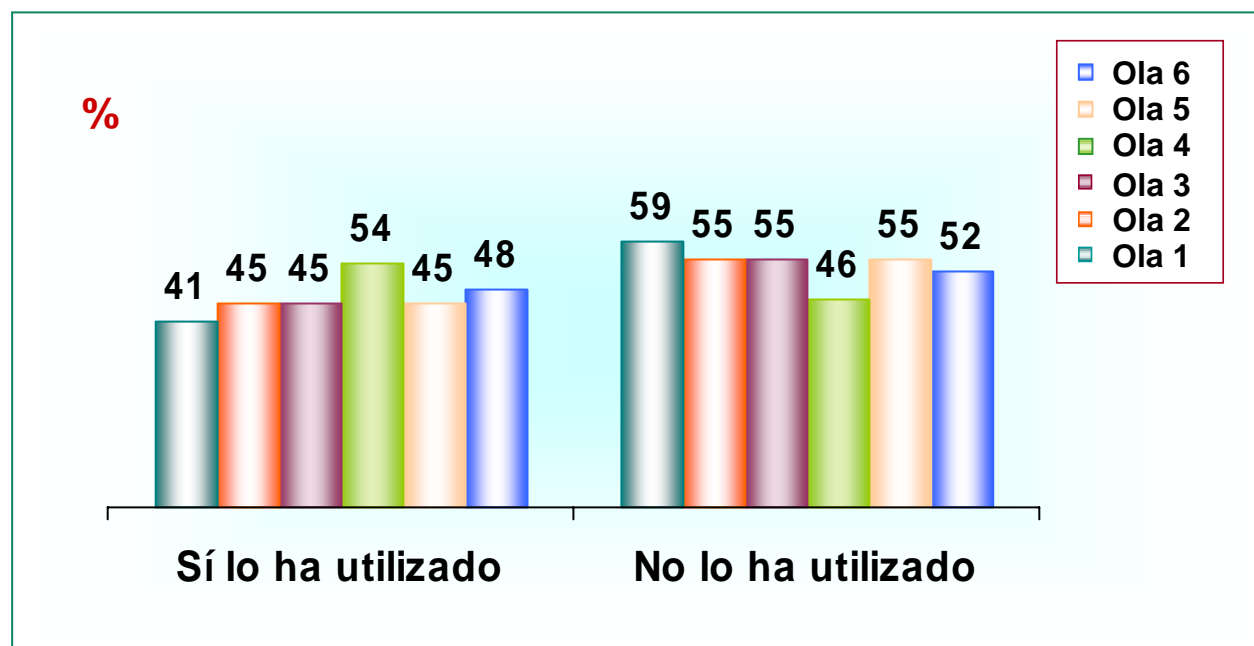
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12,- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE</b>																		
Sí	20	16	22	16	19	25	21	22	18	15	20	20	21	18	19	19	23	29
No	80	84	78	84	81	75	80	78	82	85	80	80	79	82	81	81	77	71
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

### P.12a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen el servicio**

**Ola 1 (152), Ola 2 (194), Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182) y Ola 6 (199)**





# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

## P.12a. Utilización del servicio

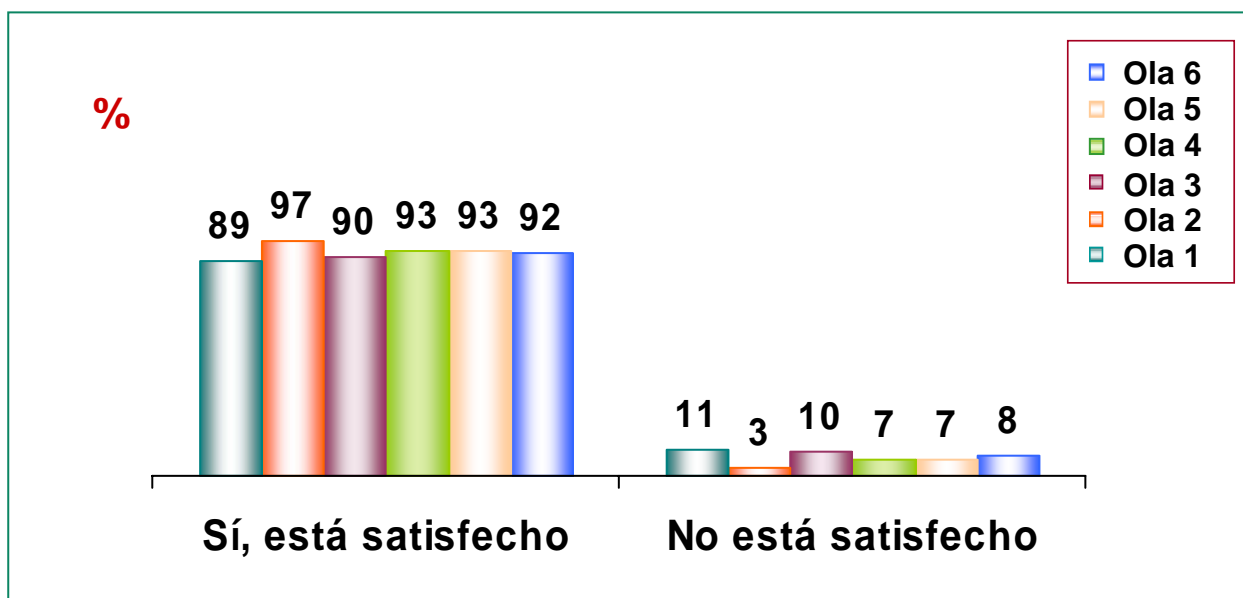
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO</b>																		
Sí	48	42	51	20	29	58	40	51	52	58	46	53	47	48	53	50	44	100
No	52	58	49	80	71	42	60	49	48	42	54	48	53	53	47	50	56	0
<i>Base: conocen servicio</i>	(199)	(59)	(140)	(5)*	(24)*	(36)*	(30)*	(49)*	(31)*	(24)*	(138)	(61)	(89)	(40)*	(15)*	(36)*	(9)*	(2)*

\* Bases reducidas



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

### *P.12b. Satisfacción con el servicio*



**Bases: Han utilizado el servicio**

**Ola 1 (63), Ola 2 (87), Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81) y Ola 6 (96)**



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

## P.12b. Satisfacción con el servicio

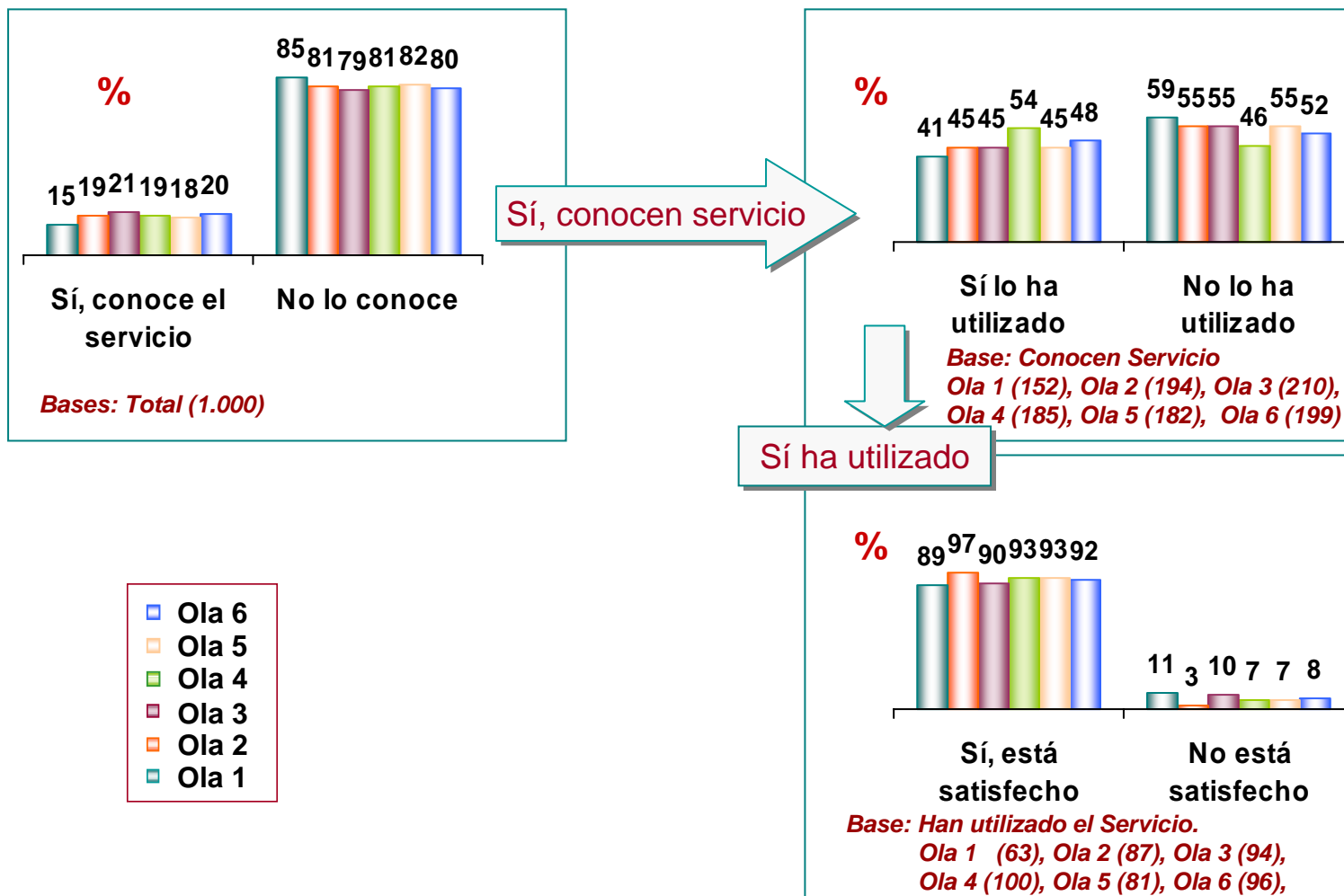
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA</b>																		
Sí	92	88	93	100	100	91	100	88	88	93	91	94	88	90	100	94	100	100
No	8	12	7	0	0	10	0	12	13	7	9	6	12	11	0	6	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(96)	(25)*	(71)	(1)*	(7)*	(21)*	(12)*	(25)*	(16)*	(14)*	(64)	(32)*	(42)*	(19)*	(8)*	(18)*	(4)*	(2)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 6)

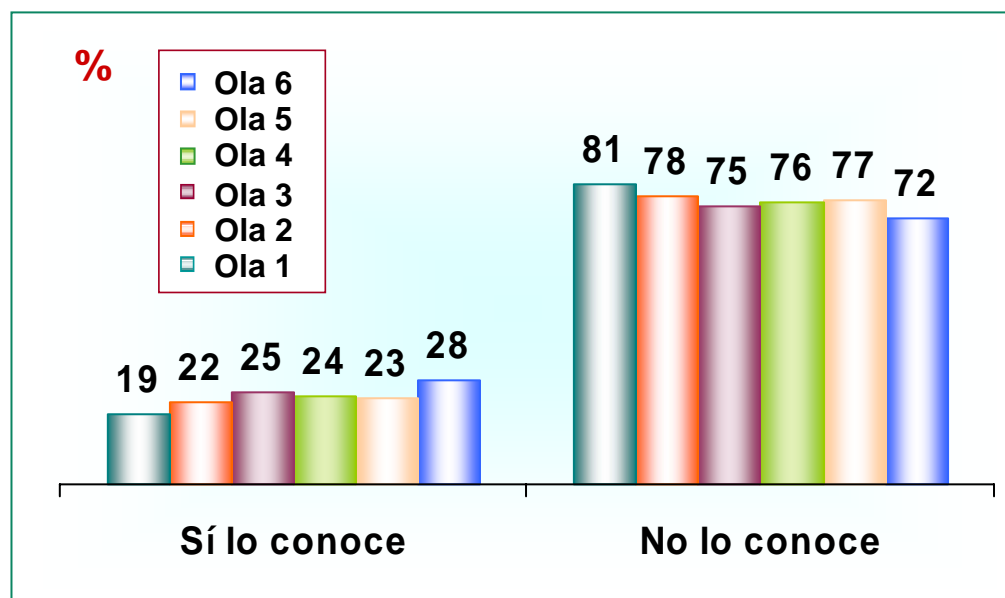
## -CUADRO RESUMEN-





# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## **P.13. Conocimiento del servicio**



**Base: Total (1.000)**



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## P.13. Conocimiento del servicio

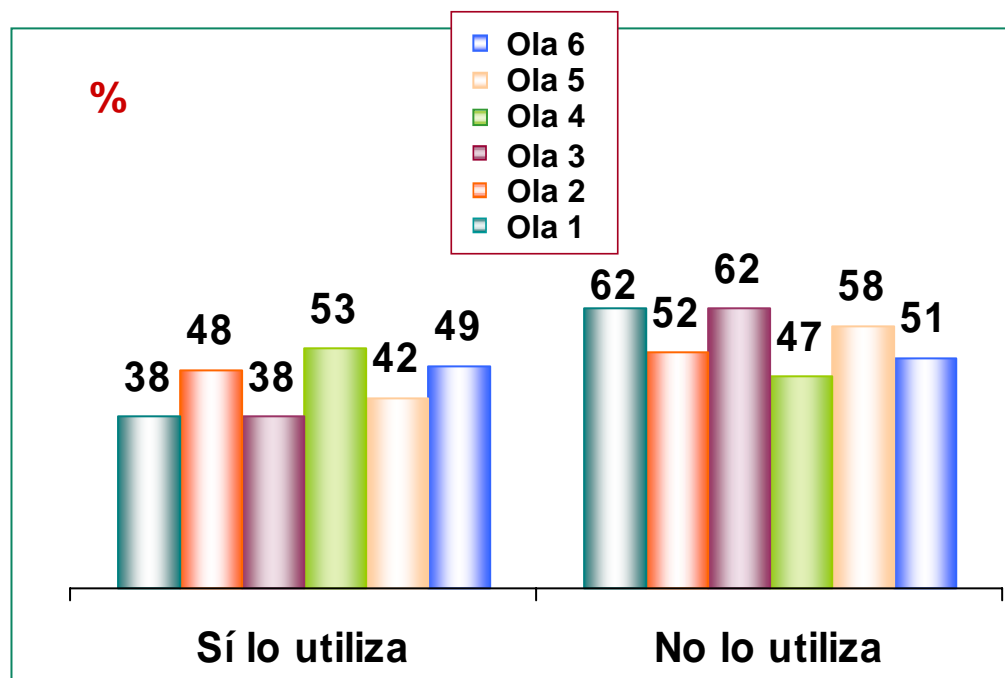
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13,- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE</b>																		
Sí	28	30	27	29	19	21	32	30	27	35	26	33	26	29	39	34	23	14
No	72	70	73	71	81	79	68	70	73	65	74	67	75	71	61	67	77	86
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## P.13a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 1 (187), Ola 2 (243), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## P.13a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	49	41	54	56	33	60	47	59	46	41	52	44	44	54	55	54	33	0
No	51	59	46	44	67	40	53	41	54	59	48	56	56	46	45	46	67	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(281)	(111)	(170)	(9)*	(24)*	(30)*	(47)*	(69)	(46)*	(56)	(180)	(101)	(109)	(63)	(31)*	(65)	(9)*	(1)*

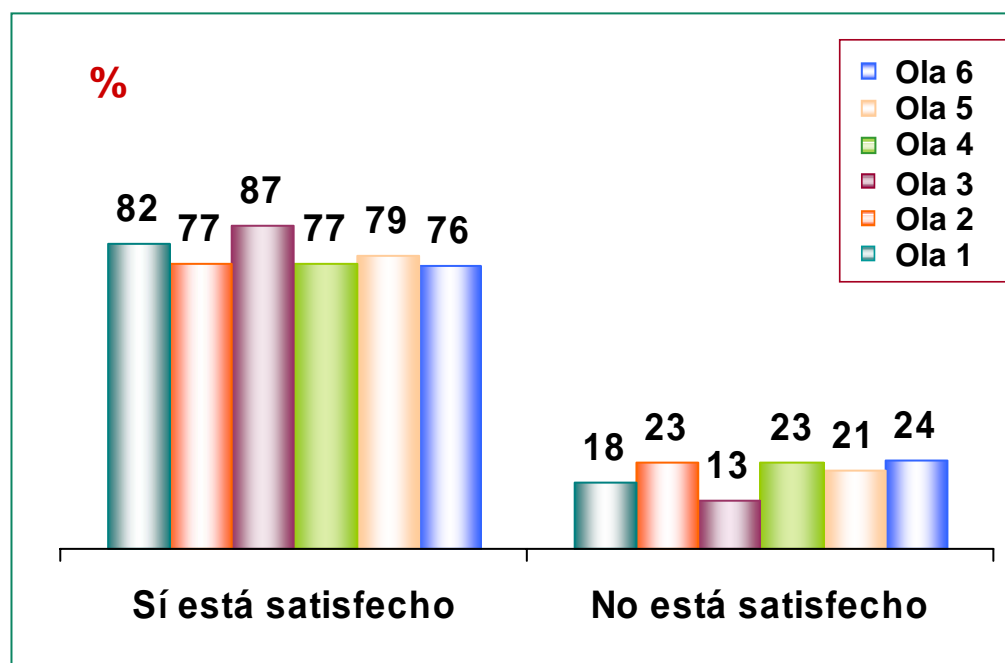
\* Bases reducidas





# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## P.13b. Satisfacción con el servicio



**Bases: Han utilizado el servicio**

**Ola 1 (71), Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138)**



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## P.13b. Satisfacción con el servicio

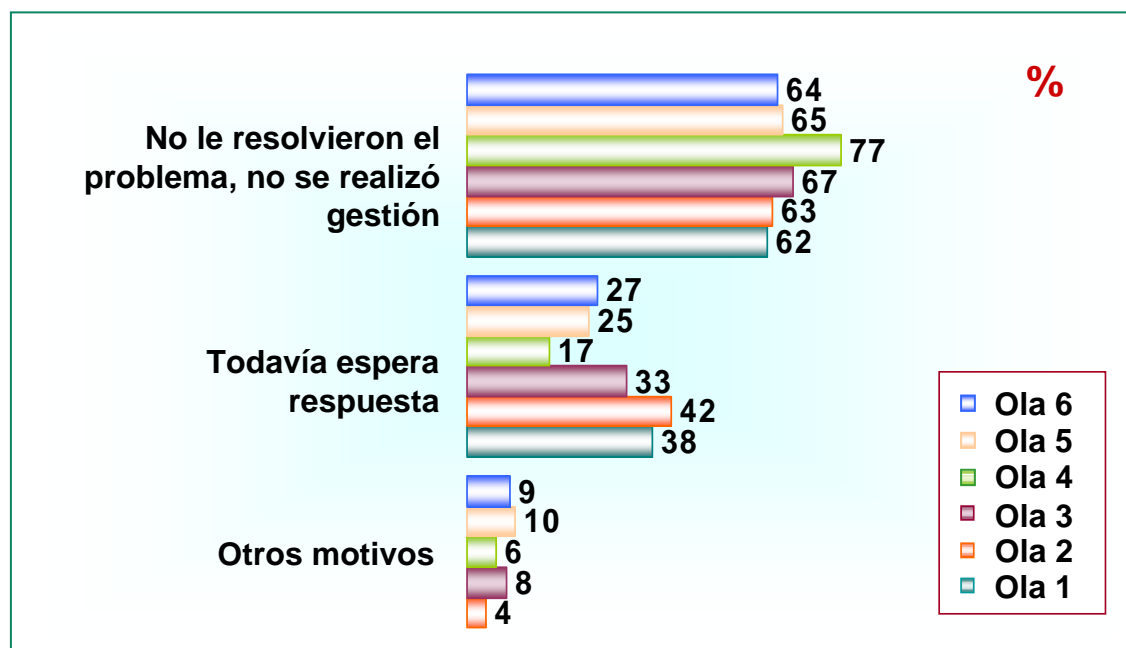
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	76	78	75	60	75	100	77	76	62	74	75	80	73	85	77	74	33	0
No	24	22	25	40	25	0	23	24	38	26	26	21	27	15	24	26	67	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(138)	(46)*	(92)	(5)*	(8)*	(18)*	(22)*	(41)*	(21)*	(23)*	(94)	(44)*	(48)*	(34)*	(17)*	(35)*	(3)*	(0)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## **P.13c. Razones de insatisfacción con el servicio**



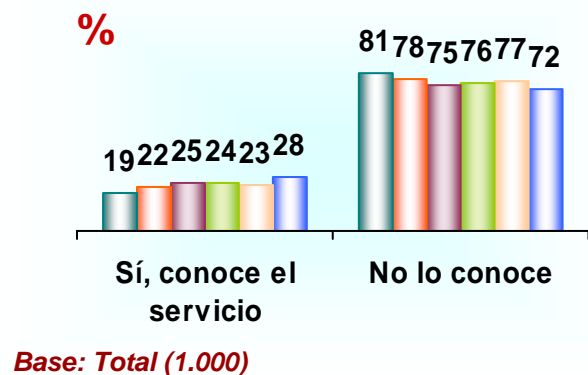
**Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas**

**Ola 1: (13)\*, Ola 2: (24)\*, Ola 3: (12)\*, Ola 4: (30)\*, Ola 5: (20)\*, Ola 6 (33)\***



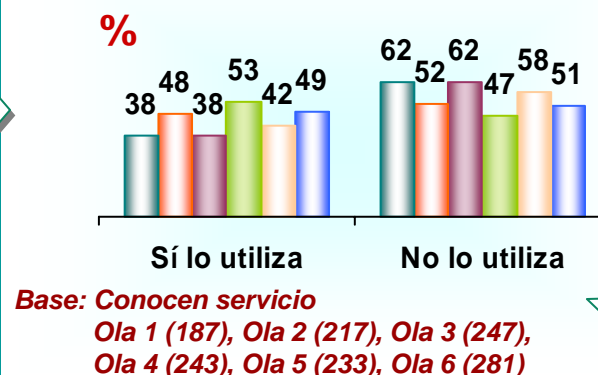
# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 6)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Si utilizan servicio

## RAZONES DE INSATISFACCIÓN



No está satisfecho

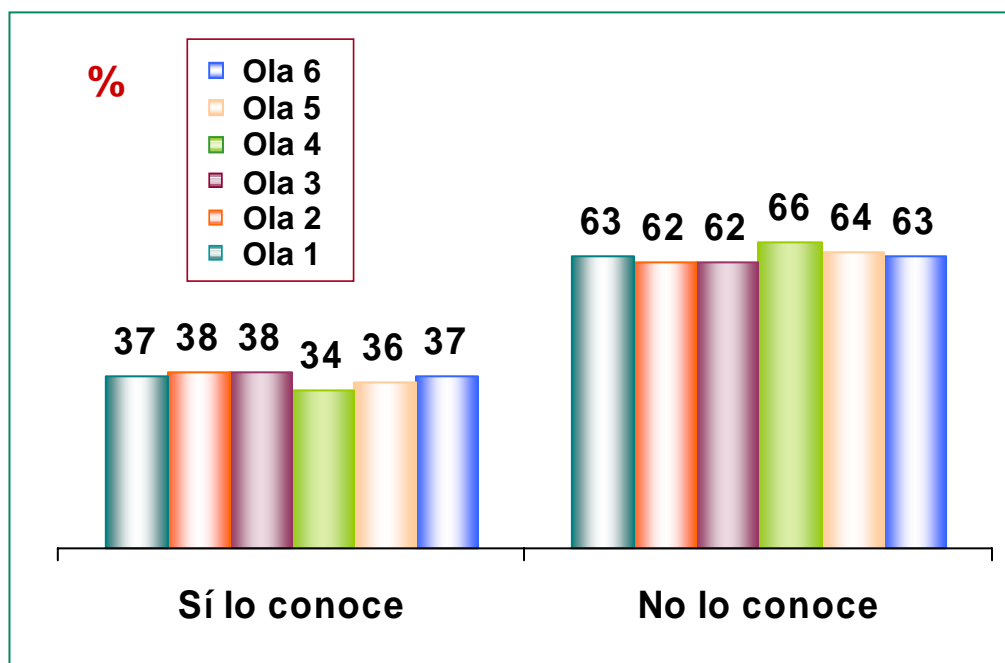
## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO





# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

## P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

## P.14. Conocimiento del servicio

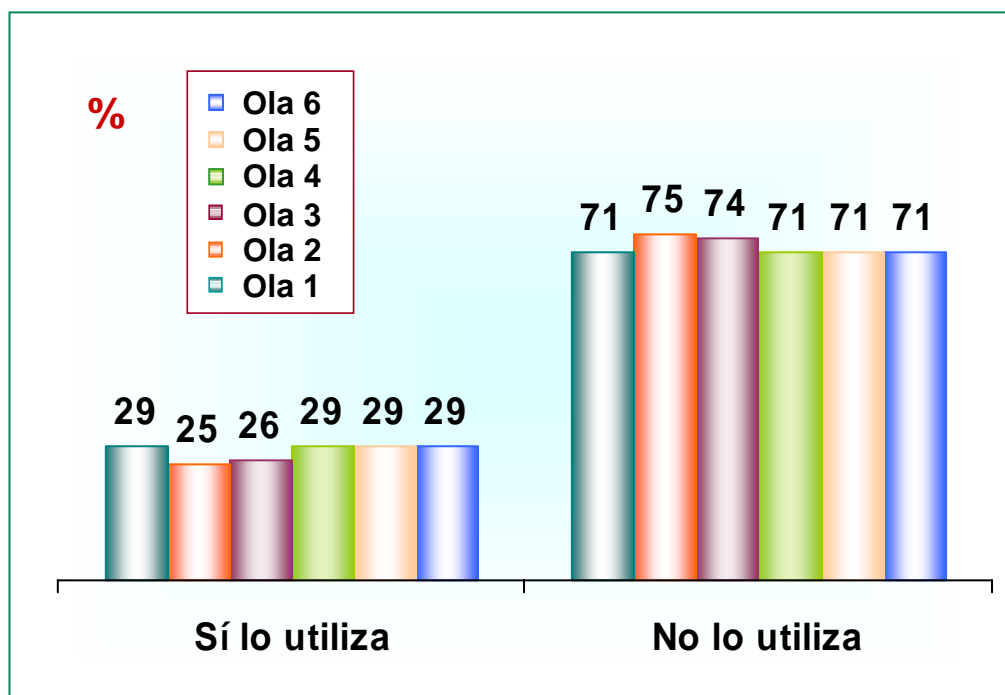
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14,- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)</b>																		
Sí	37	39	36	36	36	34	38	41	40	31	39	33	36	42	36	35	36	14
No	63	61	64	65	65	66	62	59	60	69	61	68	64	58	64	66	64	86
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Base reducida



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

## P.14a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

**Ola 1 (365), Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

## P.14a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	29	24	32	27	32	25	23	31	29	33	26	37	27	30	35	31	21	100
No	71	76	68	73	68	76	77	69	71	67	74	63	73	70	66	69	79	0
<i>Base: conocen servicio</i>	(371)	(145)	(226)	(11)*	(44)*	(49)*	(56)	(94)	(68)	(49)*	(271)	(100)	(155)	(92)	(29)*	(67)	(14)*	(1)*

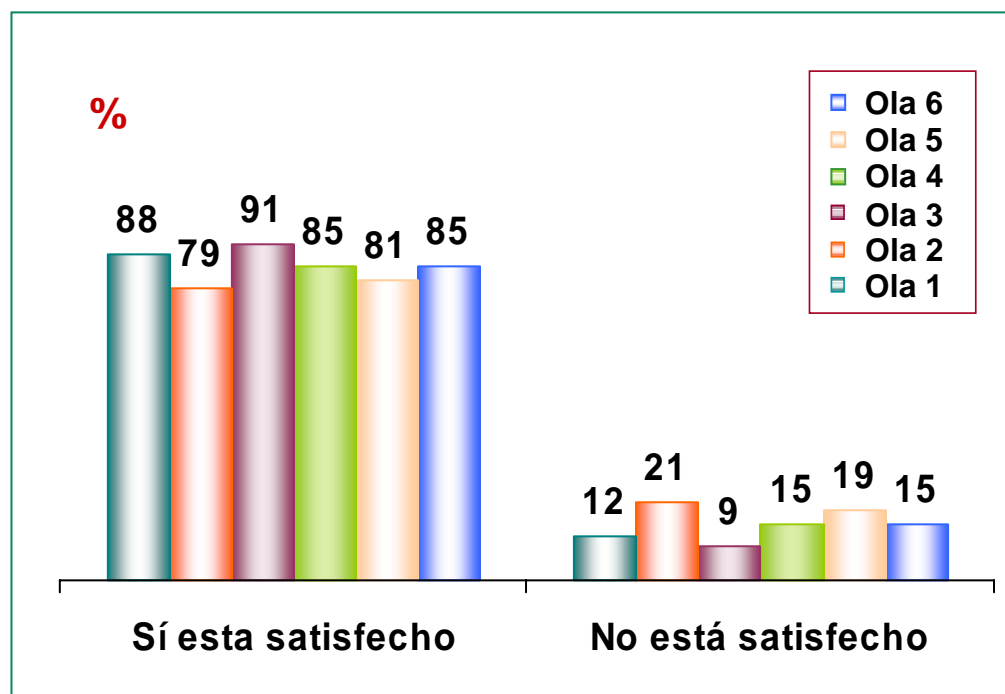
\* Bases reducidas





## “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

### *P.14b. Satisfacción con el servicio*



**Bases: utilizan servicio**

**Ola 1 (106), Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

## P.14b. Satisfacción con el servicio

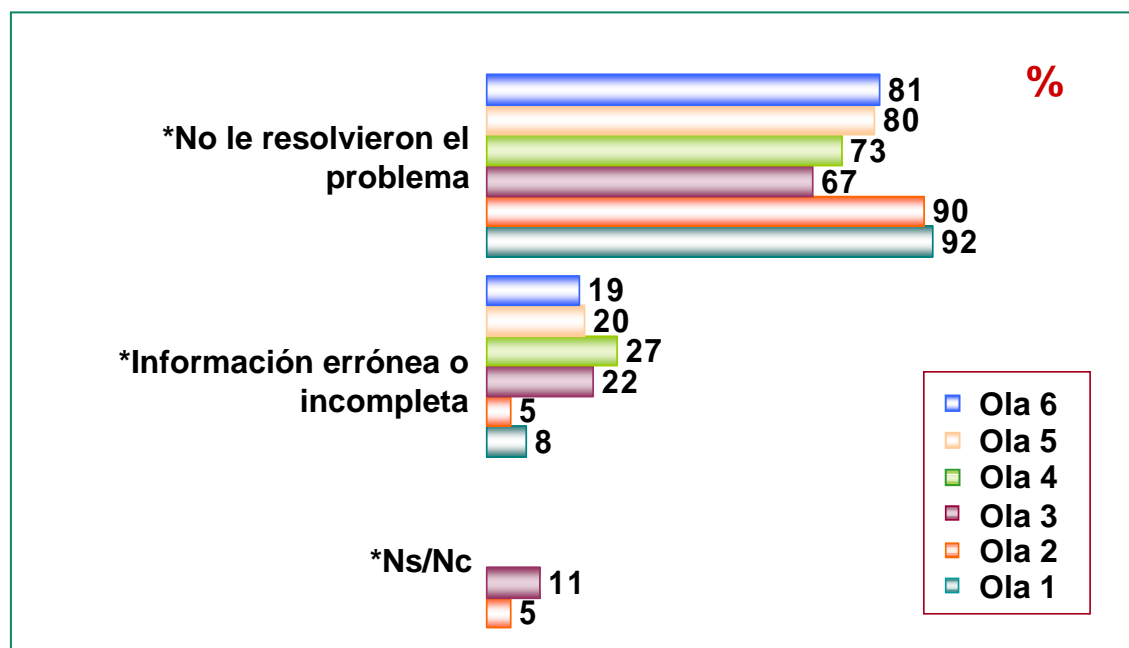
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	85	86	85	100	93	100	69	83	85	81	86	84	79	86	100	86	100	100
No	15	14	15	0	7	0	31	17	15	19	14	16	21	14	0	14	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(107)	(35)*	(72)	(3)*	(14)*	(12)*	(13)*	(29)*	(20)*	(16)*	(70)	(37)*	(42)*	(28)*	(10)*	(21)*	(3)*	(1)*

*\* Bases muy reducidas  
(precaución)*



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)

## P.14c. Razones de insatisfacción con el servicio

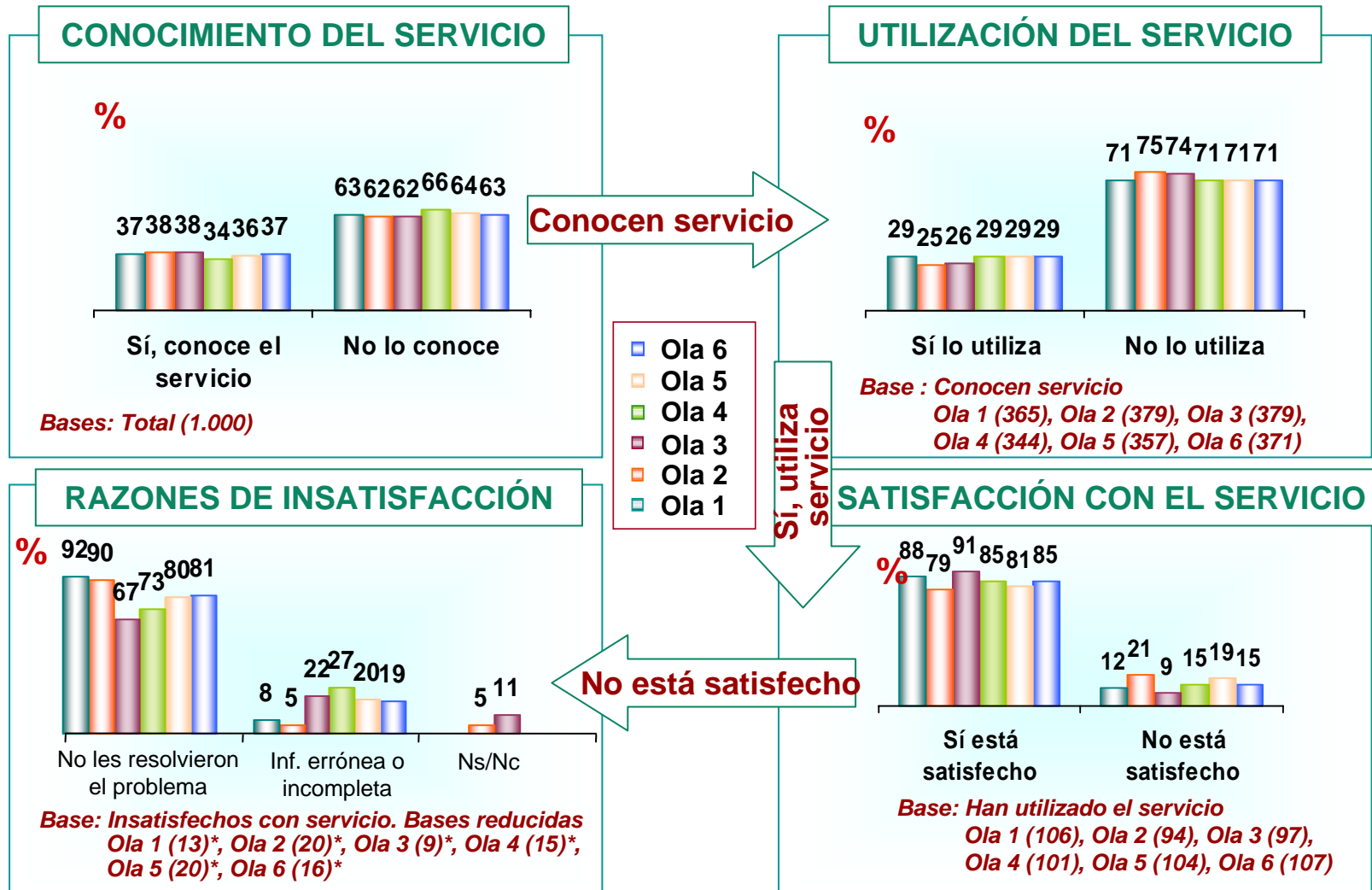


**Bases: insatisfechos con el servicio. Bases reducidas**

**Ola 1 (13)\*, Ola 2 (20)\*, Ola 3 (9)\*, Ola 4 (15)\*, Ola 5: (20)\*, Ola 6 (16)\***



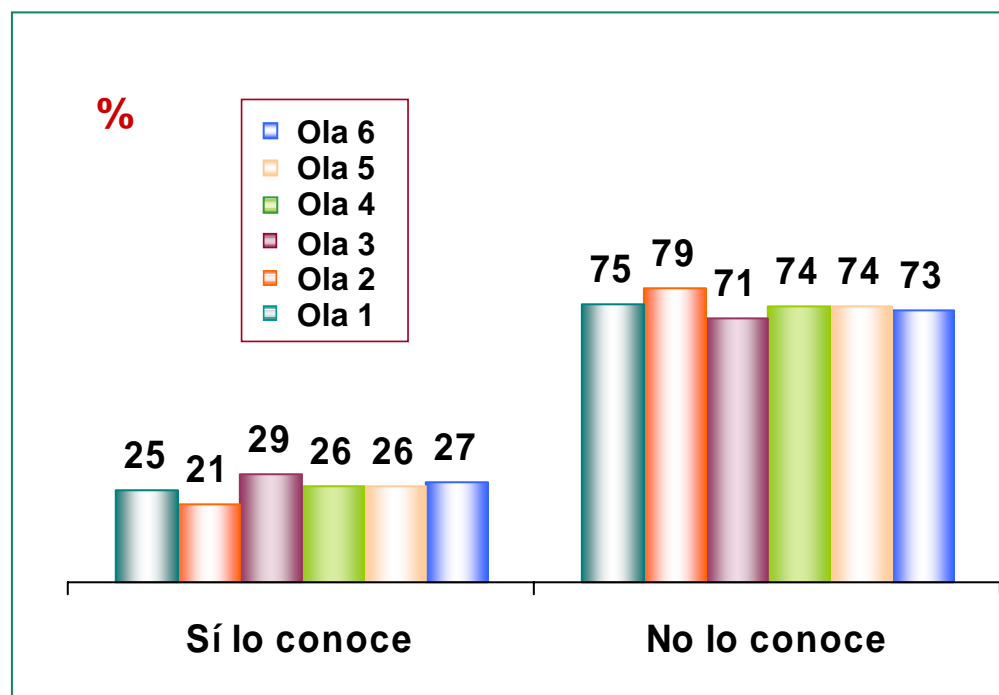
# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 6)





# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## P.15. Conocimiento del servicio



*Bases: Total (1000)*



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## P.15. Conocimiento del servicio

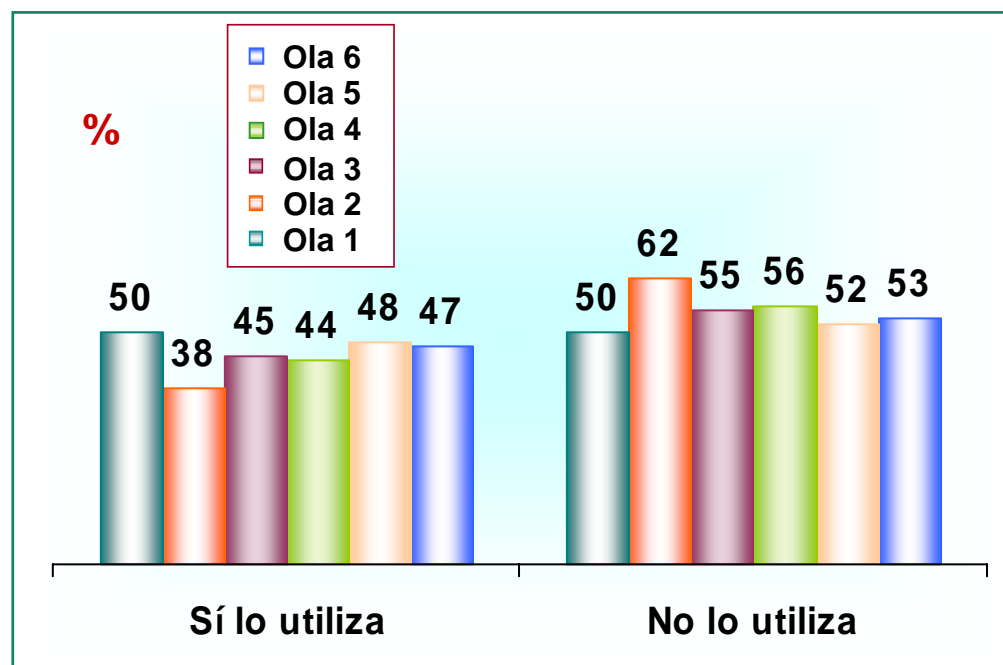
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15,- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>																		
Sí	27	28	27	16	23	34	28	30	25	22	29	23	26	28	31	23	31	57
No	73	72	73	84	77	66	72	70	75	79	71	77	74	72	69	77	69	43
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## P.15a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

**Ola 1 (252), Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## P.15a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	47	44	48	40	41	71	39	51	44	21	52	32	43	43	52	47	58	100
No	53	56	52	60	59	29	61	49	56	79	48	68	57	57	48	53	42	0
Base: conocen servicio	(270)	(102)	(168)	(5)*	(29)*	(49)*	(41)*	(69)	(43)*	(34)*	(198)	(72)	(112)	(61)	(25)*	(45)*	(12)*	(4)*

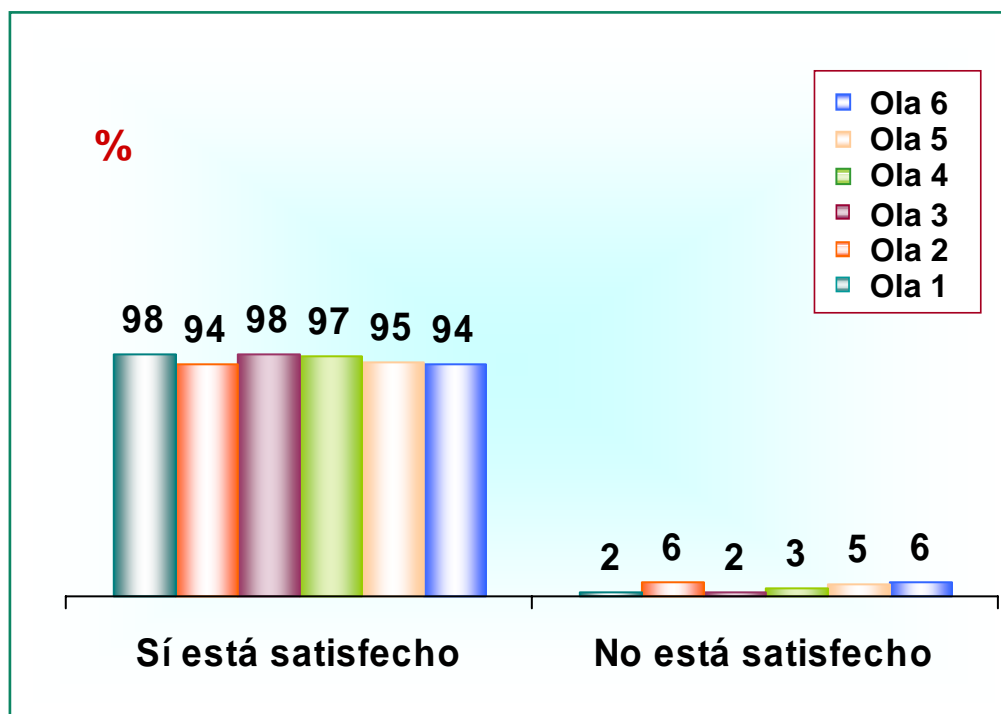
*\* Bases muy reducidas  
(precaución)*





# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## P.15b. Satisfacción de la información



**Bases: Utilizan servicio**

**Ola 1 (127), Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## P.15b. Satisfacción de la información

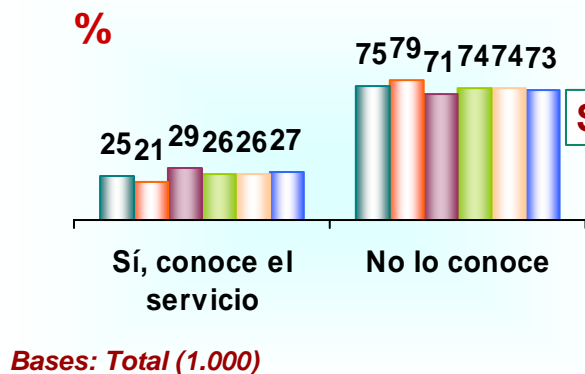
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15b,- INFORMACIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	94	93	95	100	92	97	94	94	95	86	94	96	98	89	85	100	100	100
No	6	7	5	0	8	3	6	6	5	14	6	4	2	12	15	0	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(126)	(45)*	(81)	(2)*	(12)*	(35)*	(16)*	(35)*	(19)*	(7)*	(103)	(23)*	(48)*	(26)*	(13)*	(21)*	(7)*	(4)*

\* Bases muy reducidas  
(precaución)

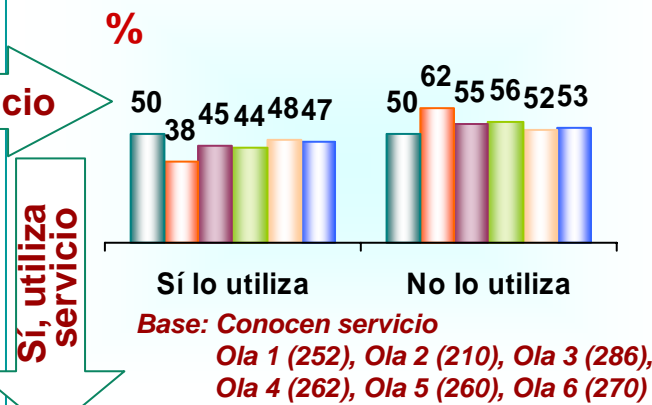


# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 6)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

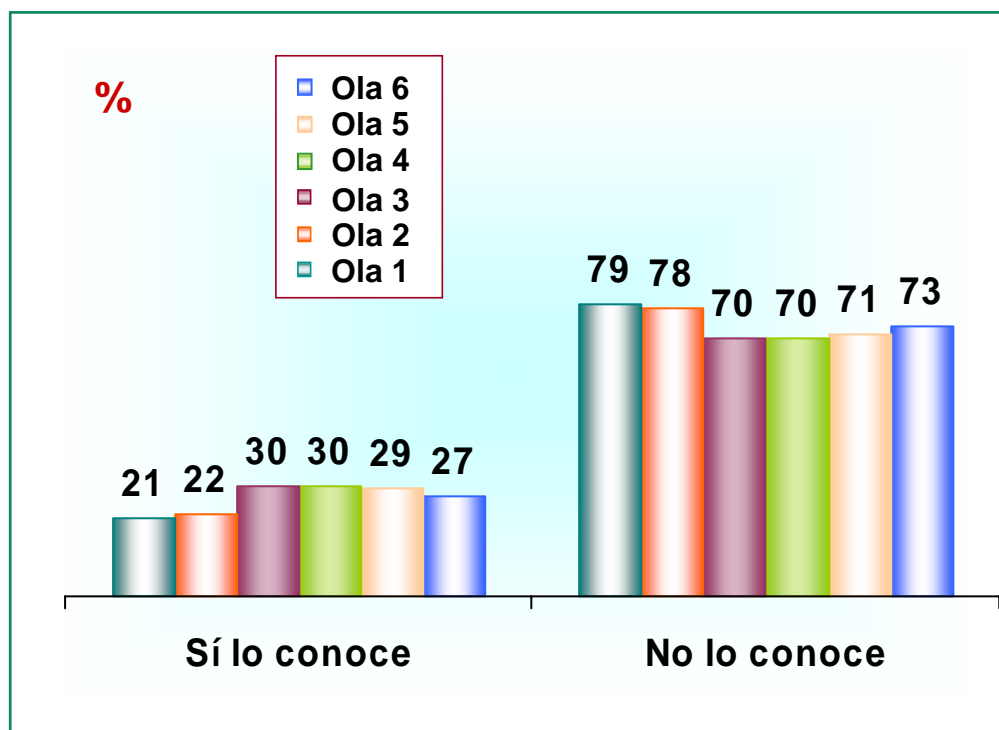


- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## P.16. Conocimiento del servicio

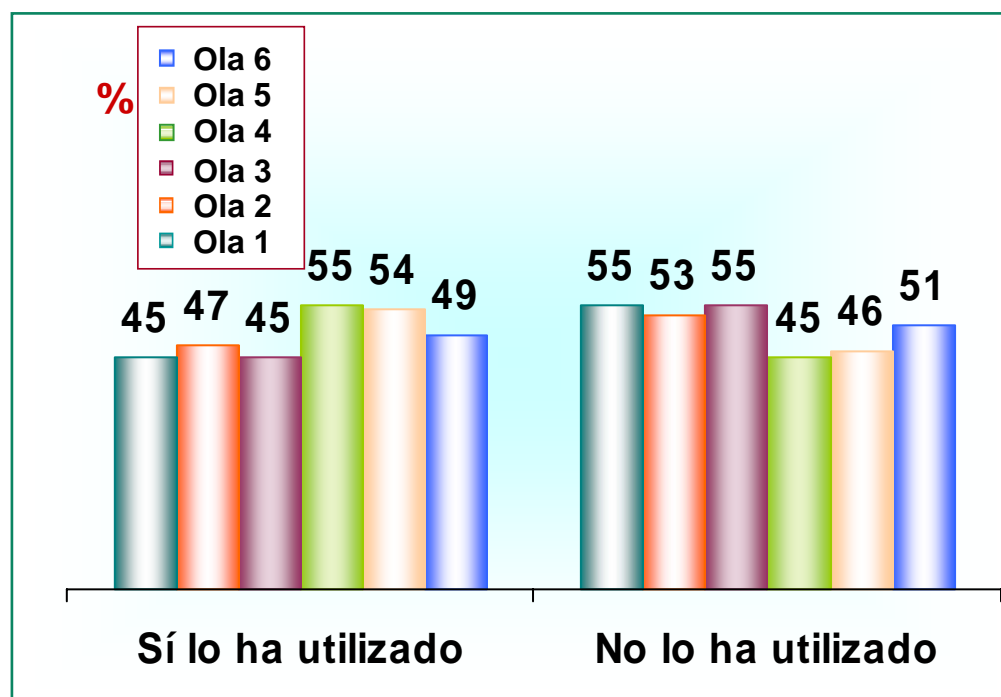
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16,- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO</b>																		
Sí	27	28	27	23	24	41	40	26	23	14	31	20	29	26	23	24	36	14
No	73	72	73	77	76	59	60	74	77	86	69	80	71	75	78	76	64	86
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## P.16a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

**Ola 1 (214), Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274)**



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## P.16a. Utilización del servicio

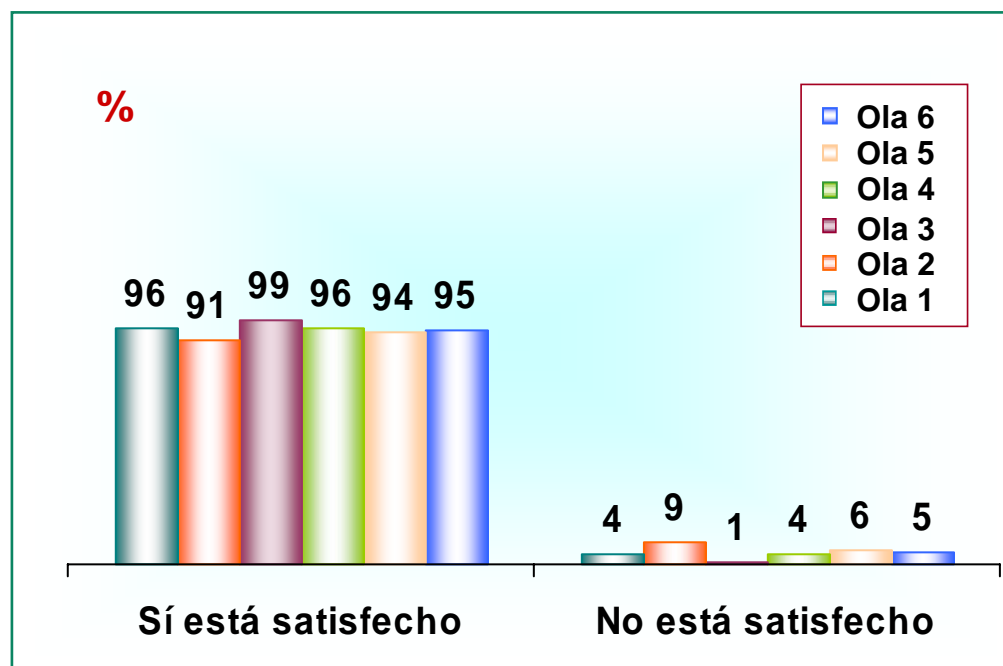
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16a,- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN</b>																		
Sí	49	38	57	43	53	60	47	49	43	36	51	45	50	43	39	52	57	100
No	51	63	44	57	47	40	53	51	58	64	50	55	50	57	61	48	43	0
<i>Base: conocen servicio</i>	(274)	(104)	(170)	(7)*	(30)*	(58)	(58)	(59)	(40)*	(22)*	(212)	(62)	(126)	(56)	(18)*	(46)	(14)*	(1)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan servicio

Ola 1 (96), Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135)





# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## P.16b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16b,- EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO</b>																		
Sí	95	95	95	100	100	94	96	93	88	100	94	100	95	92	86	96	100	100
No	5	5	5	0	0	6	4	7	12	0	7	0	5	8	14	4	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(135)	(39)*	(96)	(3)*	(16)*	(35)*	(27)*	(29)*	(17)*	(8)*	(107)	(28)*	(63)	(24)*	(7)*	(24)*	(8)*	(1)*

*\* Bases muy reducidas (precaución)*



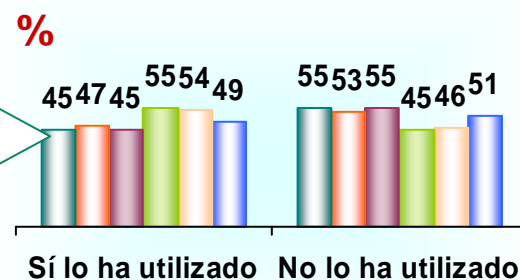
# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 6)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



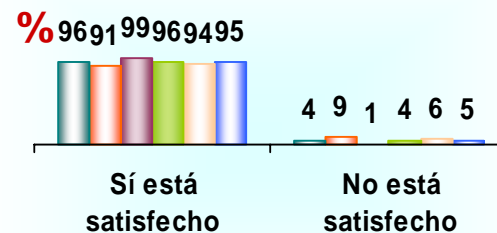
Bases: Total (1.000)

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Base: Conocen servicio  
Ola 1 (214), Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274)

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



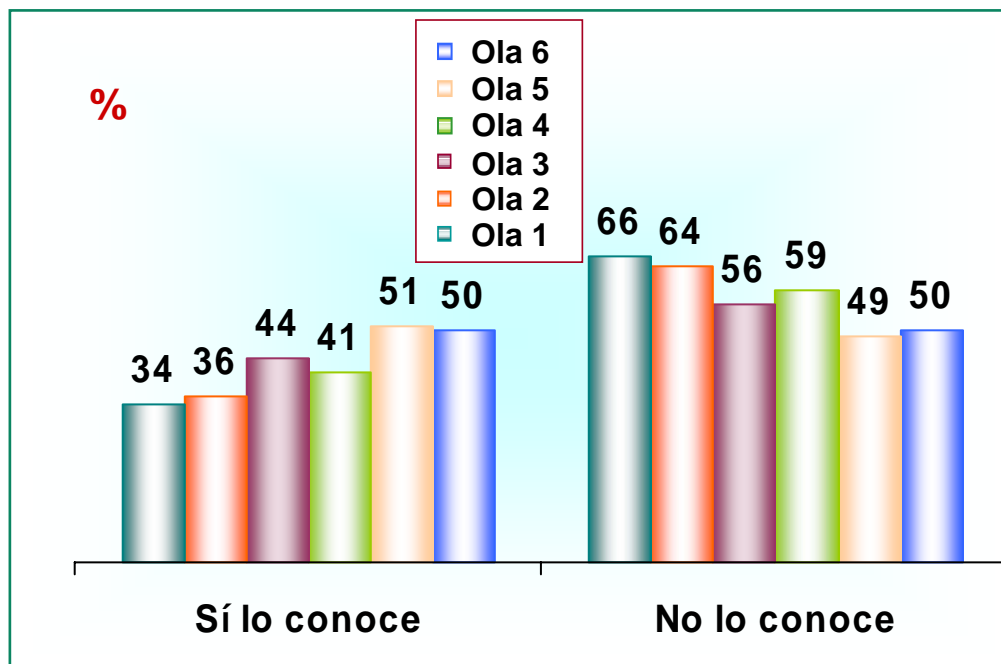
Base: Han utilizado el servicio  
Ola 1 (96), Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135)

- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18. Conocimiento del servicio

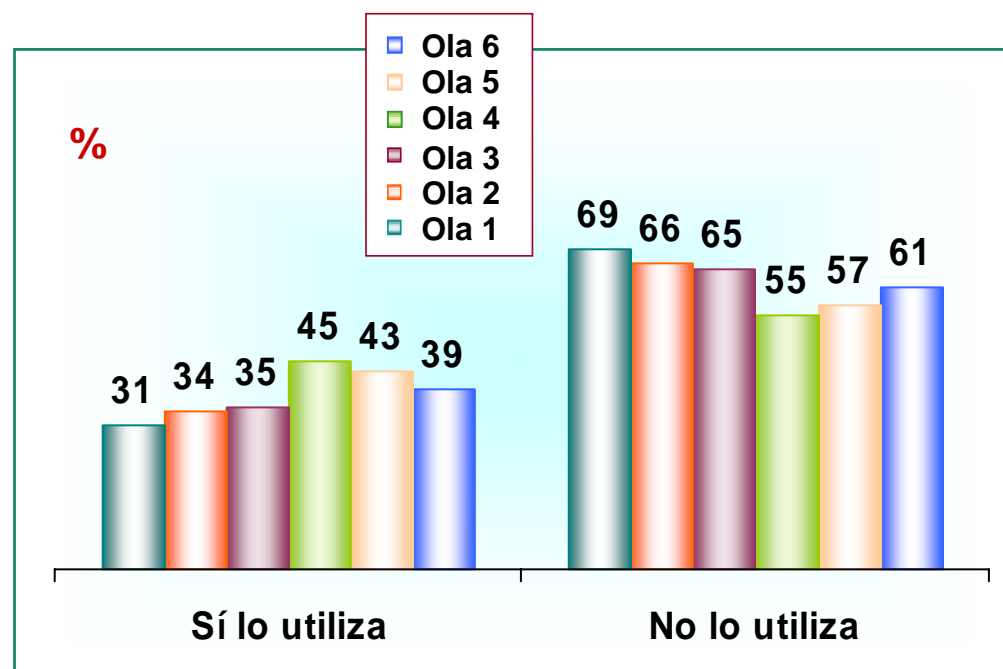
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18,- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET</b>																		
Sí	50	55	48	77	49	57	56	57	46	29	56	38	52	49	51	47	62	14
No	50	45	52	23	51	43	44	43	54	72	44	62	48	51	49	53	39	86
Base	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

**Ola 1 (338), Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503)**



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18a. Utilización del servicio

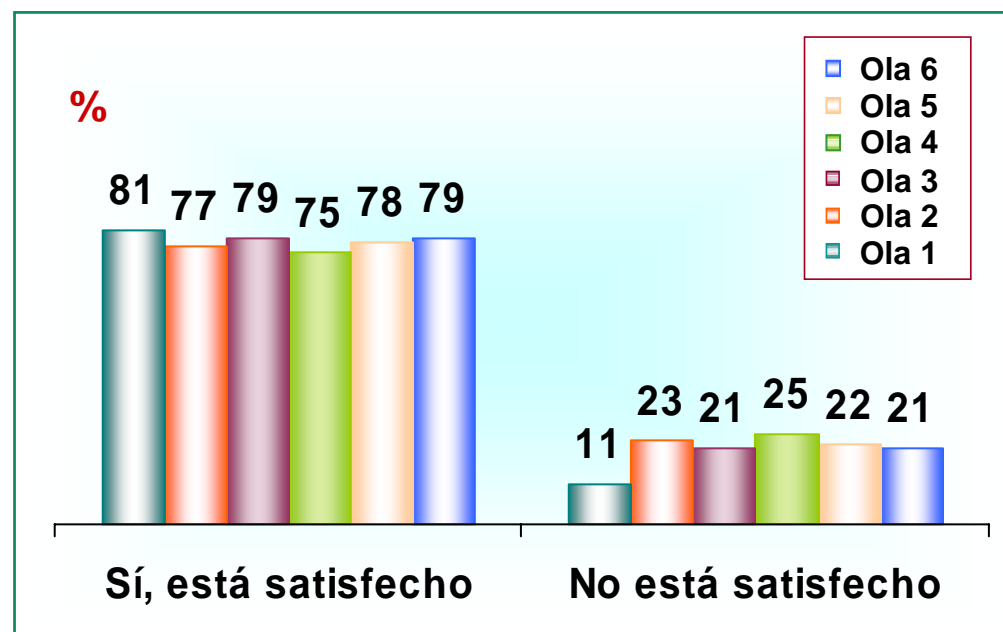
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	39	38	40	54	48	55	44	40	22	11	44	22	41	36	42	34	54	0
No	61	62	60	46	53	45	56	60	79	89	56	78	60	64	59	66	46	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(503)	(201)	(302)	(24)*	(61)	(82)	(82)	(130)	(79)	(45)*	(387)	(116)	(222)	(107)	(41)*	(91)	(24)*	(1)*

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18b. Satisfacción con el servicio



**Bases:** Han utilizado el servicio

Ola 1 (103), Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18b,- CONSULTA SATISFACTORIA</b>																		
Sí	79	83	77	85	76	82	81	73	82	100	79	80	79	80	77	74	92	0
No	21	17	23	15	24	18	19	27	18	0	21	20	21	21	24	26	8	0
Base: utilizan servicio	(197)	(77)	(120)	(13)*	(29)*	(45)*	(36)*	(52)	(17)*	(5)*	(172)	(25)*	(90)	(39)*	(17)*	(31)*	(13)*	(0)*

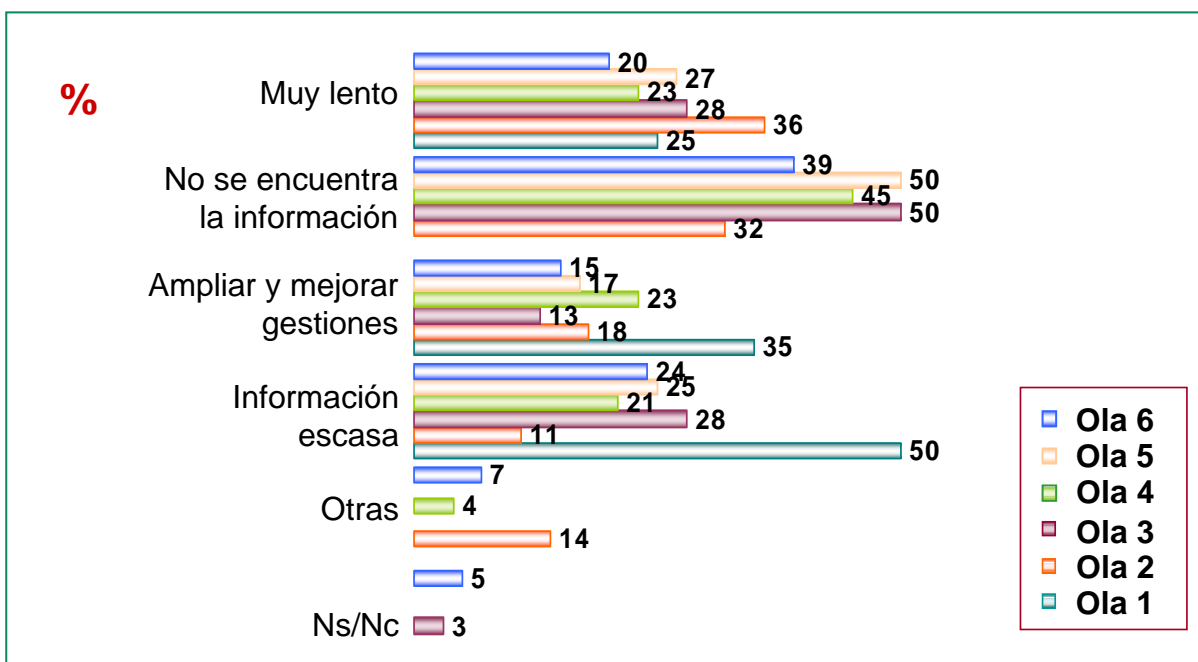
\* Bases reducidas





# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18c. Razones de insatisfacción



**Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas**  
**Ola 1 (20)\*, Ola 2 (28)\*, Ola 3 (32)\*, Ola 4 (47)\*, Ola 5 (48)\*, Ola 6 (41)\***



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## P.18c. Razones de insatisfacción

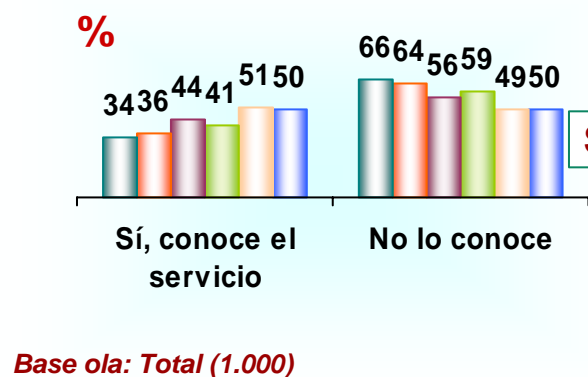
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Muy lento	20	15	21	50	0	13	43	21	0	0	19	20	21	13	0	38	0	0
Información escasa	24	39	18	50	0	38	29	21	33	0	28	0	21	13	0	38	100	0
Ampliar y mejorar las gestiones	15	39	4	0	14	0	0	21	67	0	17	0	5	38	25	13	0	0
No se encuentra la información	39	15	50	0	86	25	29	43	0	0	36	60	42	38	75	13	0	0
Otras respuestas	7	8	7	50	0	0	0	14	0	0	6	20	11	0	0	13	0	0
Ns/Nc	5	8	4	0	0	25	0	0	0	0	6	0	0	0	0	25	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	(41)*	(13)*	(28)*	(2)*	(7)*	(8)*	(7)*	(14)*	(3)*	(0)*	(36)*	(5)*	(19)*	(8)*	(4)*	(8)*	(1)*	(0)*

\* Bases muy reducidas (precaución)



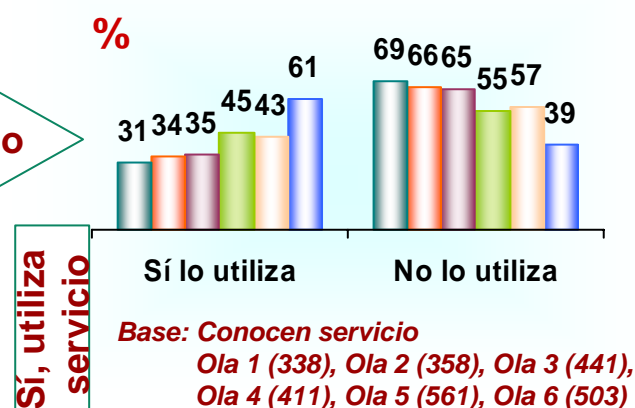
# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 6)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Sí conoce servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

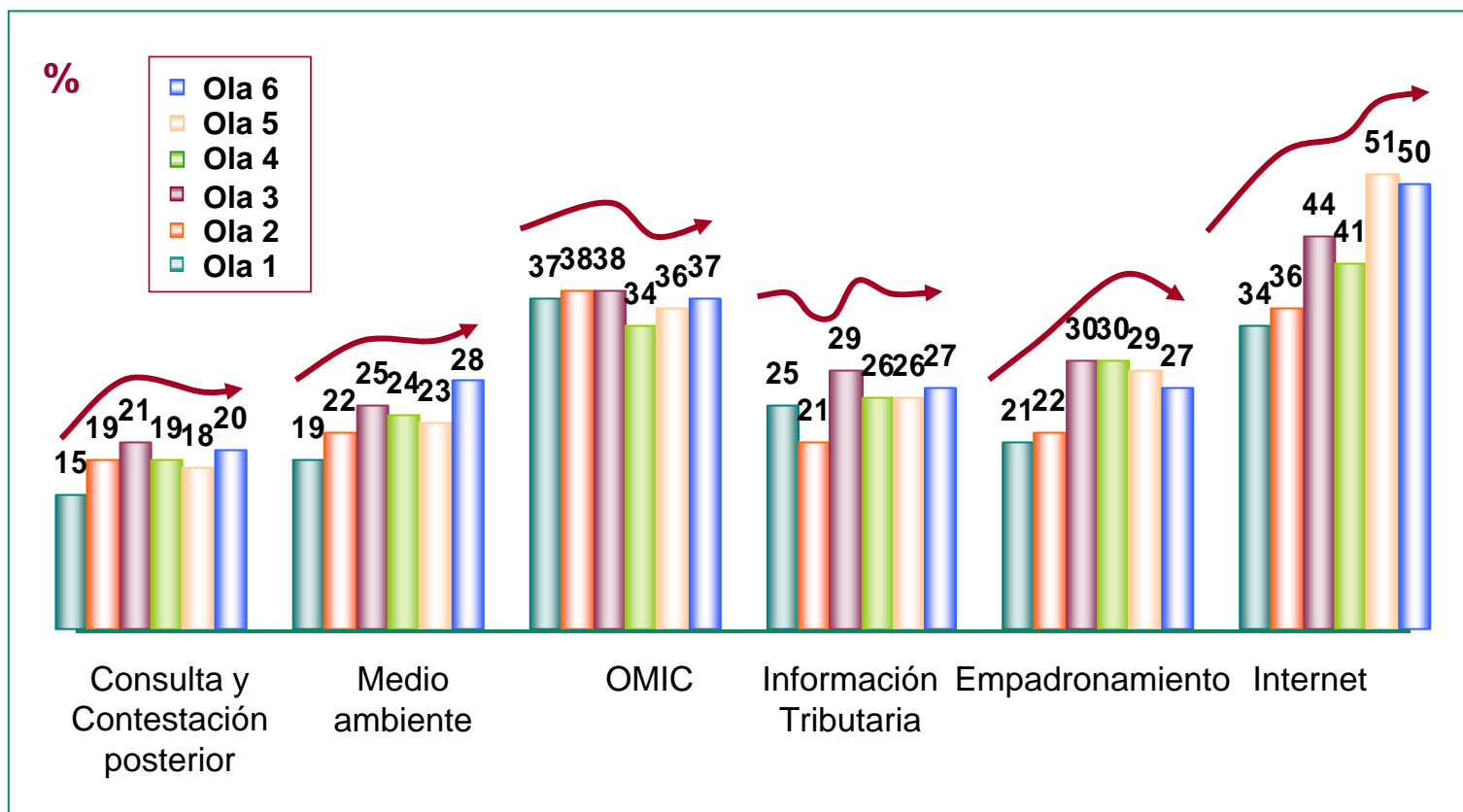


- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# “010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 6)

## -CUADRO RESUMEN-

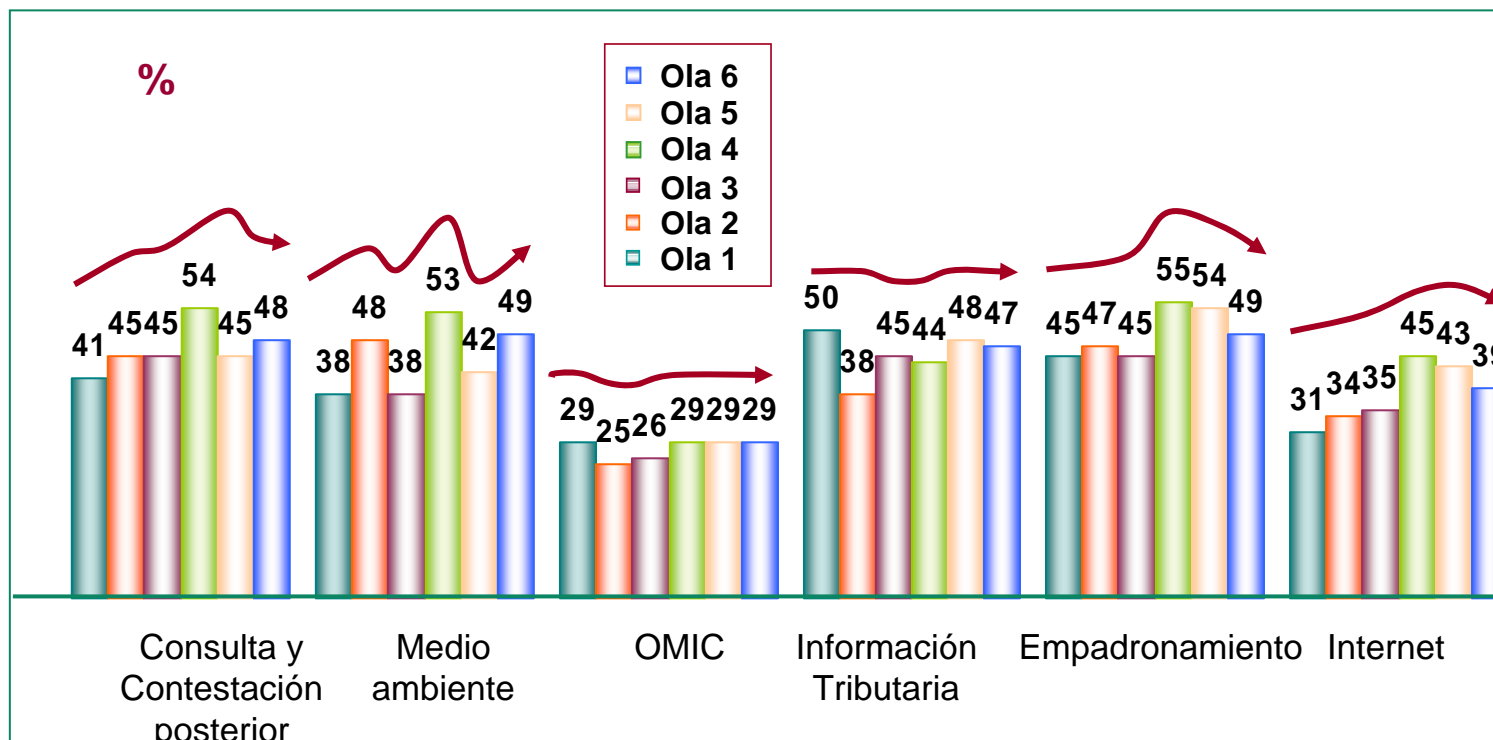


**Bases: Total (1.000)**



# “010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 6)

## -CUADRO RESUMEN-

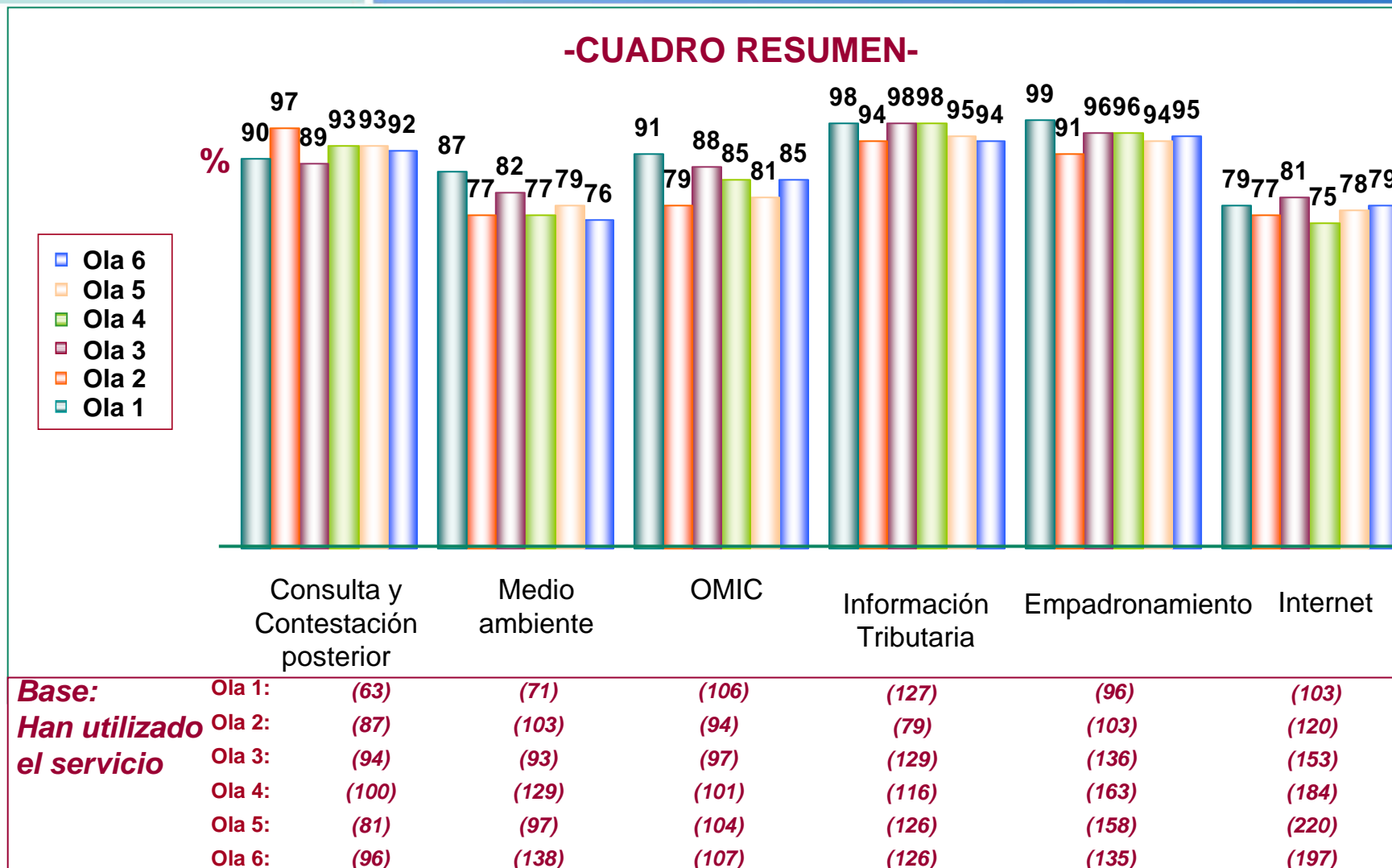


	Ola 1:	(152)	(187)	(365)	(252)	(214)	(338)
<b>Base:</b>	Ola 2:	(194)	(217)	(379)	(210)	(218)	(358)
<b>Conocen el servicio</b>	Ola 3:	(210)	(247)	(379)	(286)	(302)	(441)
	Ola 4:	(185)	(243)	(344)	(262)	(299)	(411)
	Ola 5:	(182)	(233)	(357)	(260)	(293)	(561)
	Ola 6:	(199)	(281)	(371)	(270)	(274)	(503)



# “010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 6)

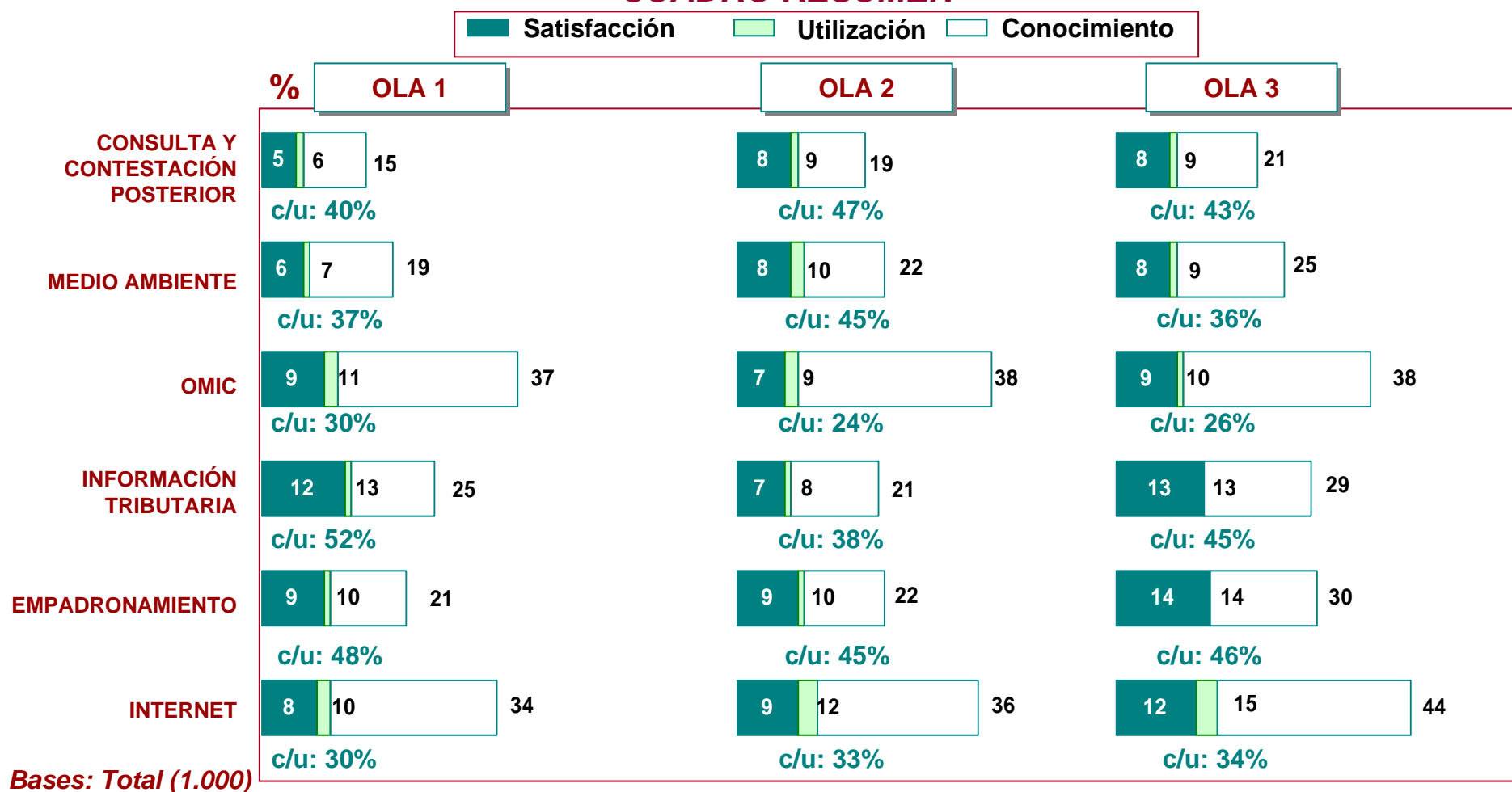
**-CUADRO RESUMEN-**





# SERVICIOS 010 (Olas 1 a 3)

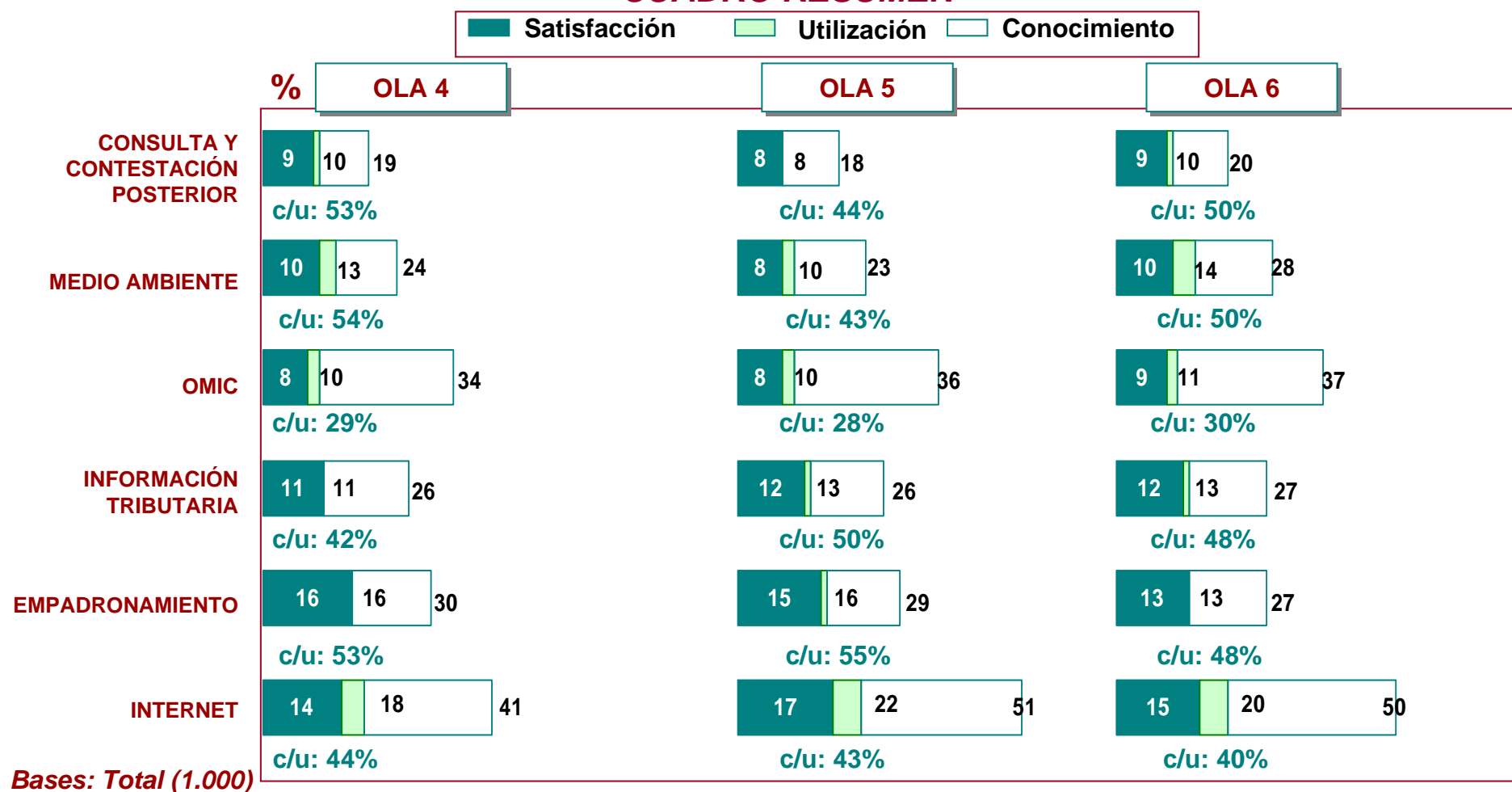
## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-





# SERVICIOS 010 (Olas 4 a 6)

## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-







## “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 6)

**P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?**

	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Diferencia Ola 5-6
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	7	8	12	15	9	9	-
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	7	6	7	4	7	3
Gestiones de tasas y tributos municipales	3	7	8	7	7	6	-1
Las relacionadas con la vivienda	3	3	3	7	2	5	3
Información sobre transportes y tráfico	-	2	3	3	4	4	-
Información y tramitación de multas	3	5	3	7	4	4	-
Gestiones de medio ambiente	2	3	3	2	3	4	1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	3	1	1	1	-	2	-
Información y gestiones sobre educación	1	1	1	3	2	2	-
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	4	3	3	2	3	2	-1

**Bases: Total (1.000)**



## “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 6)

**P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?**

	Ola1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Diferencia Ola 5-6
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	3	2	6	2	2	-
Oposiciones y concursos	3	3	2	5	1	2	1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	1	2	2	2	2	2	-
Solicitud de certificados y permisos	1	2	2	1	1	2	1
Los actuales pero más completas	2	2	6	1	3	2	-1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	1	3	1	1	-
Recibir información sobre el 010	2	1	1	1	1	1	-
Trámites sobre actividades deportivas	1	-	-	1	1	1	-
Otras gestiones	1	2	2	2	-	3	-
Ninguno	6	8	13	12	14	11	-3
Ns/Nc	59	54	48	37	47	45	-2

**Bases: Total (1.000)**



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 6)

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010</b>																		
Formulación de reclamaciones y denuncias	7	6	7	7	2	8	4	9	7	8	6	8	6	8	4	10	5	14
Gestiones de tasas y tributos municipales	6	9	4	10	2	8	6	6	8	4	7	4	6	7	4	7	0	0
Información y tramitación de multas	4	6	3	7	2	7	6	4	4	2	5	2	6	3	8	3	0	0
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	9	8	9	7	3	6	10	12	13	8	9	8	10	8	11	7	5	14
Oposiciones y empleo	2	2	2	3	2	4	3	1	1	0	2	1	2	3	3	1	0	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	1	3	0	1	1	0	3	3	4	1	4	2	3	1	2	3	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	1	2	0	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	0	3	0	0
Información y gestiones sobre educación	2	1	3	0	3	1	3	3	1	1	2	3	2	3	3	1	3	14
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	0	1	0	0
Las relacionadas con la vivienda	5	5	5	10	7	6	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	0



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 6)

.../...  %	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	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 DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P17,- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010</b>																		
Solicitud de certificados y permisos	2	2	1	0	2	2	4	1	1	1	2	1	3	2	0	0	3	0
Recibir información sobre el 010	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	4	1	0	0
Gestiones de medio ambiente	4	4	4	3	2	3	1	5	5	6	3	5	3	5	4	6	3	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	2	2	2	0	2	1	1	3	2	3	2	2	2	1	1	2	5	14
Los actuales pero más completas	2	1	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	3	0
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	14
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	2	1	3	0	0	1	5	3	1	2	3	1	3	1	1	1	3	0
Información sobre transportes y tráfico	4	4	5	0	8	3	10	4	2	2	5	3	6	3	3	3	3	0
Otras Gestiones	3	2	3	0	3	3	2	2	2	5	3	3	2	3	3	3	3	14
Ninguno	11	11	11	19	11	11	6	9	13	12	10	12	10	10	6	13	13	0
Ns/Nc	45	44	45	48	48	47	46	44	42	44	45	43	43	47	51	43	46	43
<i>Base</i>	(1000)	(368)	(632)	(31)*	(124)	(143)	(146)	(227)	(171)	(158)	(692)	(308)	(428)	(220)	(80)	(194)	(39)*	(7)*



## “010” DISTritos (Ola 6)

### *P.19.d Distrito desde el que ha realizado la última llamada*

DISTRITO	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	DISTRITO	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6
	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%
Centro	11	14	10	9	8	9	San Blas	1	3	3	4	3	3
Chamartín	8	8	8	6	9	8	Hortaleza	3	4	5	4	5	3
Salamanca	8	7	7	7	6	8	Puente Vallecas	3	4	4	5	5	3
Latina	6	6	6	7	5	7	Usera	2	2	4	3	2	3
Fuencarral-El Pardo	6	4	5	5	5	6	Villaverde	2	2	2	3	2	2
Chamberí	5	5	6	5	5	6	Moratalaz	3	1	2	2	2	2
Ciudad Lineal	5	6	7	7	6	6	Villa de Vallecas	2	2	1	2	1	2
Moncloa	5	5	4	4	3	5	Barajas	1	1	1	2	1	1
Carabanchel	5	5	4	7	6	5	Vicálvaro	1	-	1	1	1	1
Arganzuela	5	4	6	5	7	5	Fuera de Madrid capital	6	4	1	4	4	4
Retiro	6	4	4	3	6	4	*Fuera de la Com. Madrid	-	-	1	1	1	1
Tetuán	4	5	6	4	4	4	Ns/Nc	5	5	1	2	5	3



## V - CONCLUSIONES



# CONCLUSIONES

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- De forma ocasional (60%)
- Desde el domicilio (57%)  
Aumentan esta Ola las llamadas realizadas desde el trabajo (36%)
- Horario de mañana 8:00-15:00 (83%), aumenta ayudado posiblemente por la jornada continua de verano.

## “SERVICIO 010”

## TIEMPO DE ESPERA

- El tiempo de espera continúa siendo considerado “normal” ( se repite el 86% de la anterior Ola).
- La gran mayoría tan solo hizo una llamada para contactar con el servicio 010. (70%)
- Los usuarios suelen preguntar por un solo tema (88%) aunque continúa la tendencia al alza en preguntar sobre dos temas.
- Con una única consulta finaliza la gestión (76% frente al 19% que es derivado a otro teléfono).

## MEDIOS DE CONOCIMIENTO DELSERVICIO 010

Los principales medios de conocimiento del servicio son:

### •“Boca a boca”:

Por conocidos o familiares (19%)

Compañeros de trabajo (8%)

•Por anuncios (22%) - descenso

•Por Campañas Municipales (10%)



## CONCLUSIONES

### SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (96%) continúa estando satisfecho con la información facilitada.

Entre las razones de insatisfacción por parte de los no satisfechos con el servicio destaca:

- “No realizaron la gestión” (44%)
- “No tenían la información” (17%)
- “La información era incorrecta” (14%)

### UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (95%) considera útil la información que se les ha facilitado

Más de la mitad de los que no consideran útil la información facilitada citan que “No les solucionaron el problema” (57%)

“SERVICIO 010”

### TRATO RECIBIDO

La totalidad de los entrevistados (99%) sigue considerando que el trato ha sido correcto. (mismo porcentaje que en Olas anteriores)





# CONCLUSIONES

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO (20%) LIGERAMENTE SUPERIOR A LAS OLAS ANTERIORES PARECE FRENAR LA TENDENCIA A LA BAJA QUE SE OBSERVABA.
- UTILIZACIÓN DEL SERVICIO (48%) SUPERIOR A OLAS PASADAS A EXCEPCIÓN DEL PICO OBSERVADO EN OLA 4
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO SE MANTIENE EN VALORES MUY SIMILARES A OLAS ANTERIORES (92%).

### MEDIO AMBIENTE

- AUMENTA EL CONOCNIMIENTO DE ESTE SERVICIO (28%) QUE ALCANZA EL VALOR MÁS ALTO DE TODO EL HISTÓRICO.
- AUMENTA SU UTILIZACIÓN (49%) FRENTE AL VALOR ALCANZADO EN OLA 5 (42%). SE SIGUE APRECIANDO LA ESTACIONALIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE ESTE SERVICIO CON VALORES PARECIDOS A LOS DE OLA 2 Y 4.
- LIGERO DESCENSO EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON SERVICIO (76%).

### OMIC

- SE APRECIA TENDENCIA AL ALZA EN EL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO (37%), ALCANZANDO NIVELES SIMILARES A LOS DE LAS 3 PRIMERAS OLAS
- GRADO DE UTILIZACIÓN IGUAL AL DE LAS DOS OLAS ANTERIORES (29%).
- GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO (85%) SUPERIOR AL DE LA OLA PASADA (81%) PARECE FRENAR TENDENCIA A LA BAJA.



# CONCLUSIONES

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SIMILAR A OLAS ANTERIORES 27%.
- UTILIZACIÓN DEL SERVICIO (47%) SIMILAR A LA OLA ANTERIOR SE MANTIENE POR ENCIMA DE LO ALCANZADO ENTRE LAS OLAS 2 A 4.
- GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BASTANTE ELEVADO (94%) AUNQUE LIGERAMENTE INFERIOR AL REGISTRADO LAS ÚLTIMAS 3 OLAS.

### EMPADRONAMIENTO

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO MUY SIMILAR A LAS DOS ÚLTIMAS OLAS (27%) AUNQUE EN LIGERO DESCENSO.
- GRADO DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DESCENDE 49% FRENTE A UN 54% EN OLA 5 y 55% EN OLA 4
- GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO (95%) SIMILAR A OLAS ANTERIORES.

### INTERNET

- GRADO DE CONOCIMIENTO DE UN (50%). SE MANTIENE EL ALTO VALOR ALCANZADO EN OLA 5 (51%) FRENTE A VALORES EN TORNO AL 40% DE OLAS ANTERIORES.
- LA UTILIZACIÓN SIN EMBARGO DESCENDE (39% FRENTE A 43% EN OLA 5 Y EL 45% EN OLA 4).
- GRADO DE SATISFACCIÓN DEL 79%, CONTINÚA UNA TENDENCIA ALCISTA.



## CONCLUSIONES

### **CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 -RESUMEN-**

A EXCEPCIÓN DEL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO, PODEMOS HABLAR DE UNA CIERTA ESTABILIZACIÓN E INCLUSO TENDENCIA AL ALZA EN EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. ADEMÁS DESTACA LA CONSOLIDACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET.

EN CUANTO A LA UTILIZACIÓN CONTINÚA LA ESTACIONALIDAD EN EL SERVICIO DE ASUNTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE QUE ALCANZA VALORES PARECIDOS LOS DE AÑOS ANTERIORES. TAMBIÉN DEBEMOS DESTACAR EL DESCENSO EXPERIMENTADO EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO Y DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET.

EN LO QUE RESPECTA A LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS SE MANTIENE EN NIVELES ALTOS Y MUY SIMILARES A OLAS ANTERIORES. APRECIAMOS UN DESCENSO EN EL SERVICIO DE ASUNTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE QUE TAMBIÉN EXPERIMENTA UN COMPORTAMIENTO ESTACIONAL EN ESTE APARTADO.