



Nobody's Unpredictable



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

(OLA 7)

Para:



*Ayuntamiento de Madrid*

1431SZ01IN0101/PNF-MSG

Madrid, ENERO 2005



# 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	



# 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 Diciembre de 2004 (Ola 7).

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.



## 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.**



# 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:** 29/11 al 20/12 de 2004.

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

**Centro de Cálculo:** IPSOS-ECO.



# INFORME DE CAMPO

	OLA 1 Feb.2002	OLA 2 Julio 2002	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004
Total entrevistas en base de datos	2.569	1.996	1.805	2.103	1.739	2.064	1.625
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	470	388	453	362	236	354	349
Entrevistas con datos erróneos	233	32	44	172	163	167	95
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	566	576	308	569	340	543	181



# IV- RESULTADOS



# PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 7)

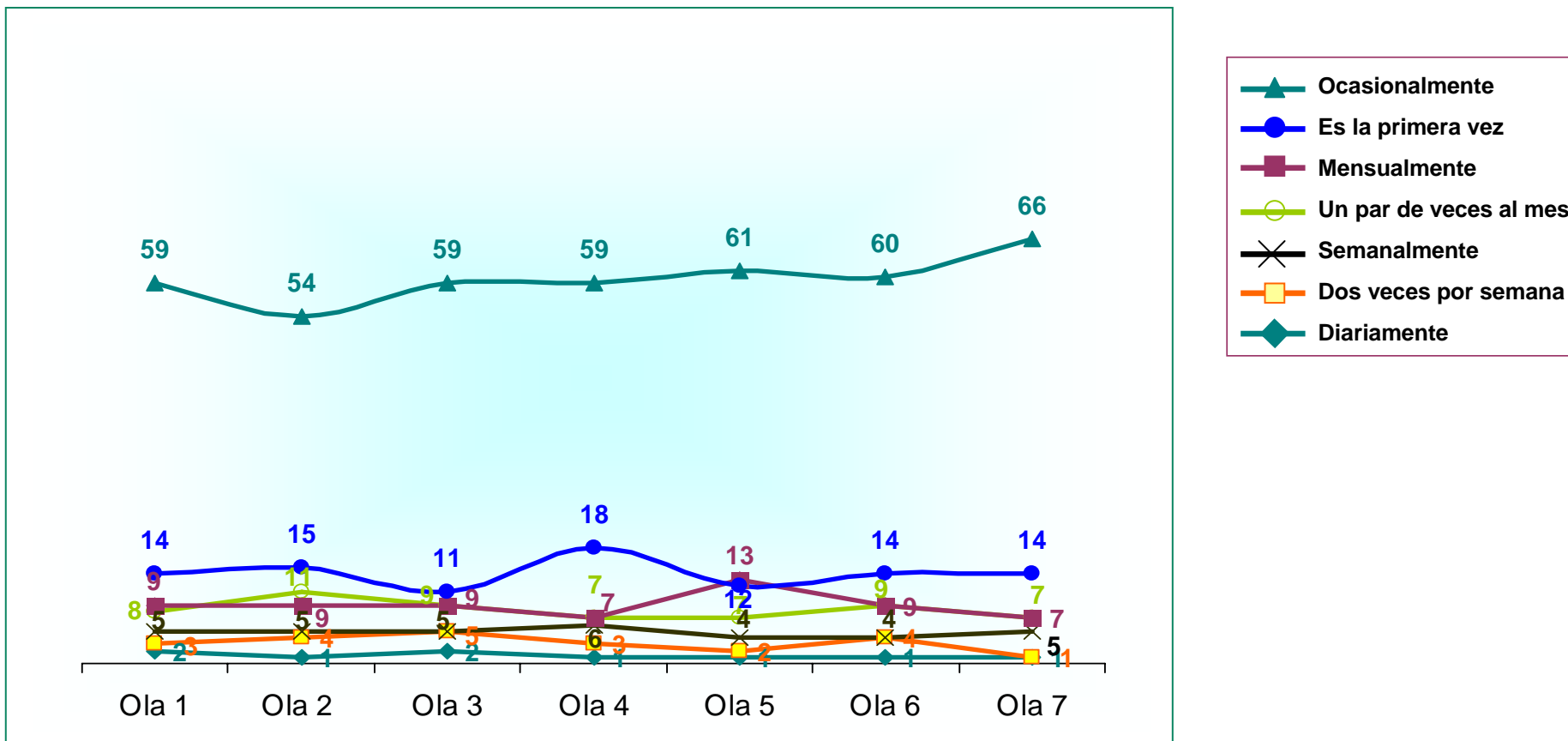
	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
<b>BASE</b>	1000	395	605	437	563	759	241
	%	%	%	%	%	%	%
<b>SEXO</b>							
Hombre	40	100	0	39	40	44	24
Mujer	61	0	100	61	60	56	76
<b>TRAMOS EDAD: INTERVALOS</b>							
DE 18 A 39 AÑOS	44	43	44	100	0	52	17
DE 40 Y MÁS AÑOS	56	57	56	0	100	48	83
<b>TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA</b>							
SI	76	85	70	90	65	100	0
NO	24	15	30	10	35	0	100



# FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 7)

%

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



**Bases: Total (1.000)**



# FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 7)

## 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	14	14	27	12	14	9	9	18	19	12	19	13	12	23	15	8	21
Diariamente	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Dos veces por semana	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	0	2	1	0	0
Semanalmente	5	3	6	10	7	6	6	3	3	3	6	2	5	4	5	3	6	0
Un par de veces al mes	7	7	7	3	10	8	6	9	6	5	7	6	8	10	5	4	8	5
Mensualmente	7	6	8	10	9	10	8	7	7	3	7	7	8	6	5	8	4	0
Ocasionalmente	66	69	64	50	62	62	70	70	65	65	66	64	65	68	62	67	73	74
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

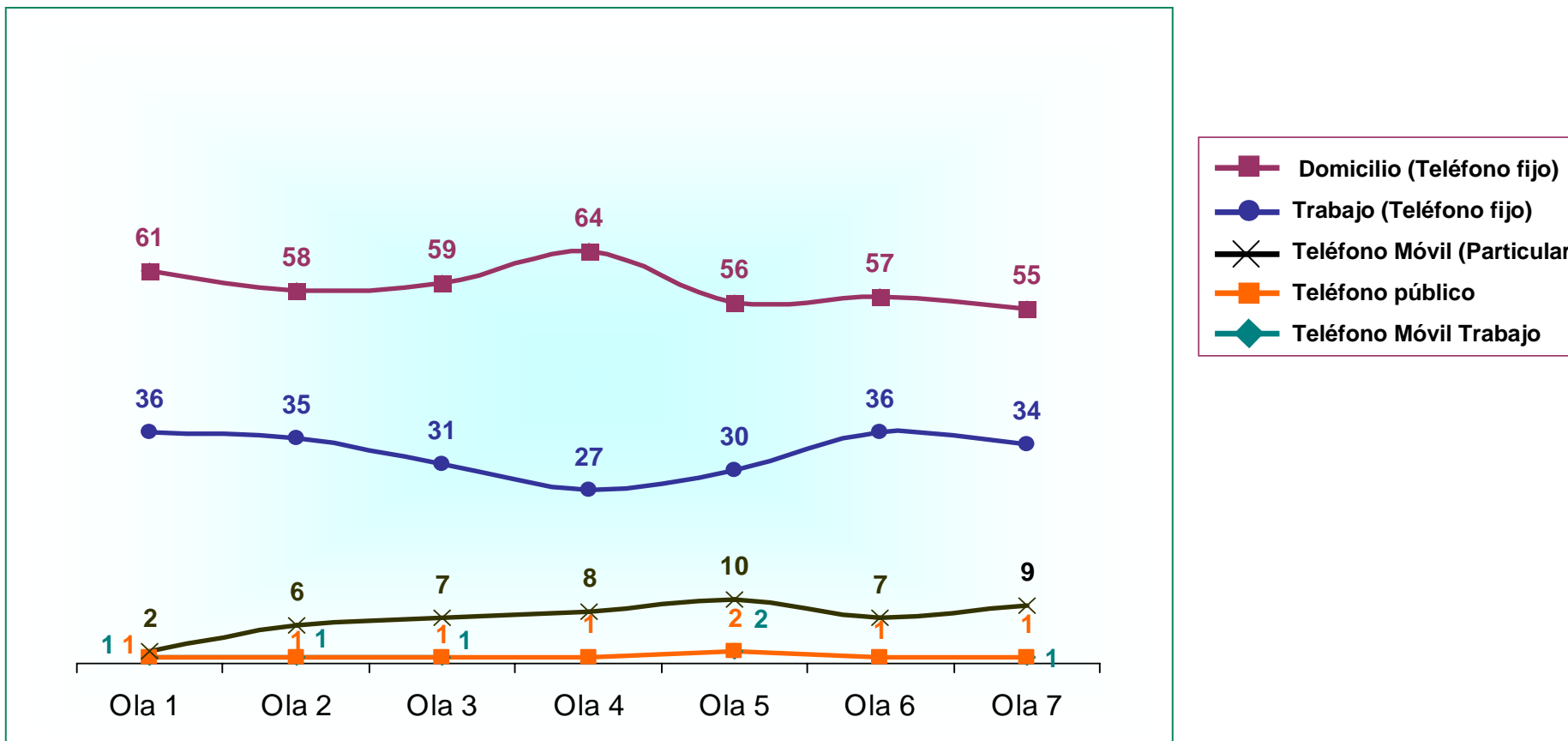
\* Bases reducidas



# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

**P.2. ¿Desde dónde?**

**%**



**Bases: Total (1.000)**



# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

## 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)	55	49	59	33	31	41	49	52	65	87	43	94	48	62	71	67	38	58
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	34	34	33	37	47	43	43	35	29	9	44	0	39	29	20	22	54	37
Teléfono público	1	1	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0
Teléfono móvil particular	9	14	7	27	17	14	6	12	4	3	11	5	10	9	8	9	6	5
Teléfono móvil trabajo	1	2	1	3	3	1	3	1	1	0	2	1	2	0	0	2	2	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(395)</i>	<i>(605)</i>	<i>(30)*</i>	<i>(91)</i>	<i>(156)</i>	<i>(160)</i>	<i>(233)</i>	<i>(180)</i>	<i>(150)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(432)</i>	<i>(182)</i>	<i>(66)</i>	<i>(176)</i>	<i>(48)</i>	<i>(19)*</i>

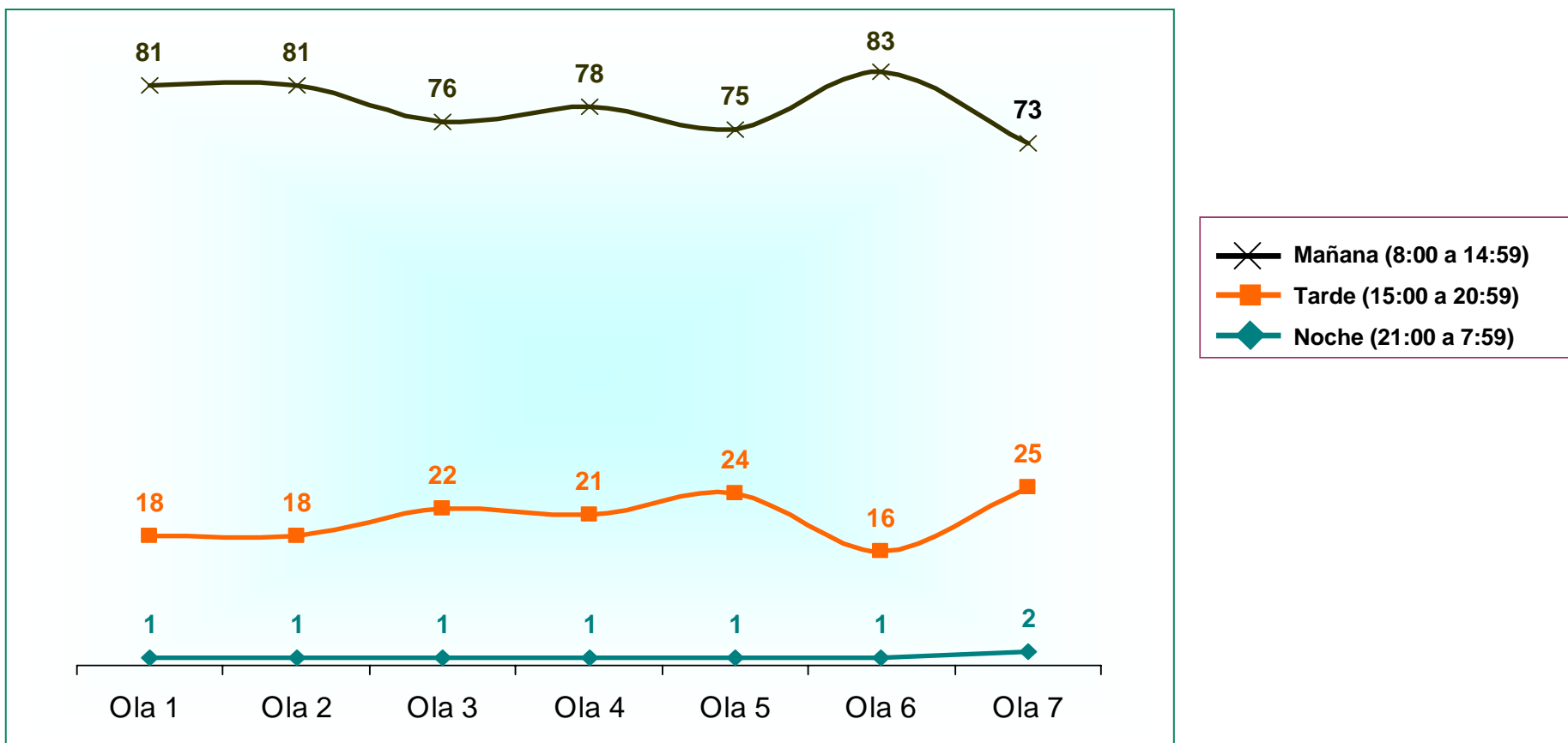
\* Bases reducidas





# HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

## P.3. Horario de las llamadas %



**Bases: Total (1.000)**



# HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

## P.3. Horario de las llamadas

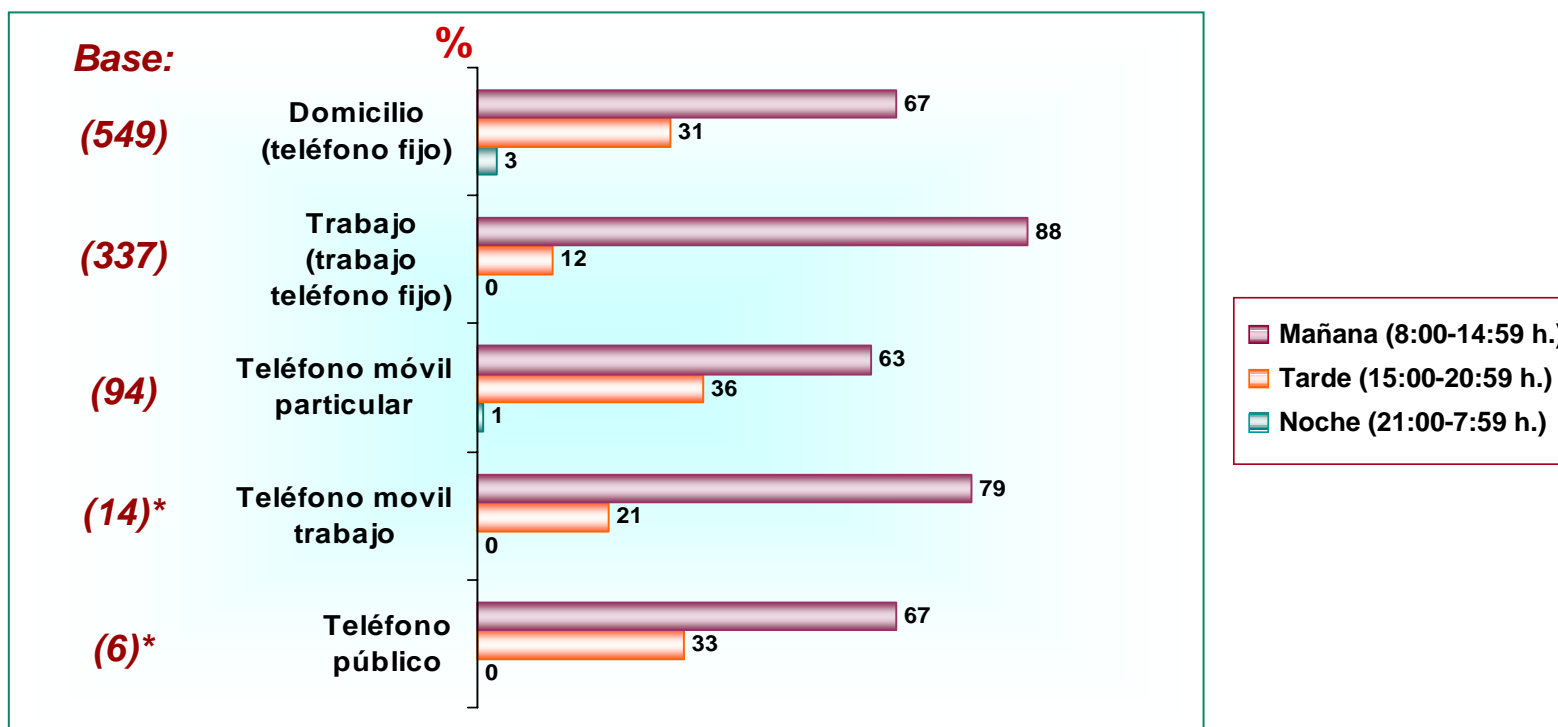
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P3,- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...</b>																		
Mañana (8:00 a 14:59)	74	70	76	80	77	66	70	73	77	79	72	78	76	67	70	71	85	79
Tarde (15:00 a 20:59)	25	28	23	20	21	33	26	26	23	20	26	21	24	29	30	27	15	21
Noche (21:00 a 7:59)	2	3	1	0	2	1	4	2	0	1	2	1	1	4	0	2	0	0
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 7)

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

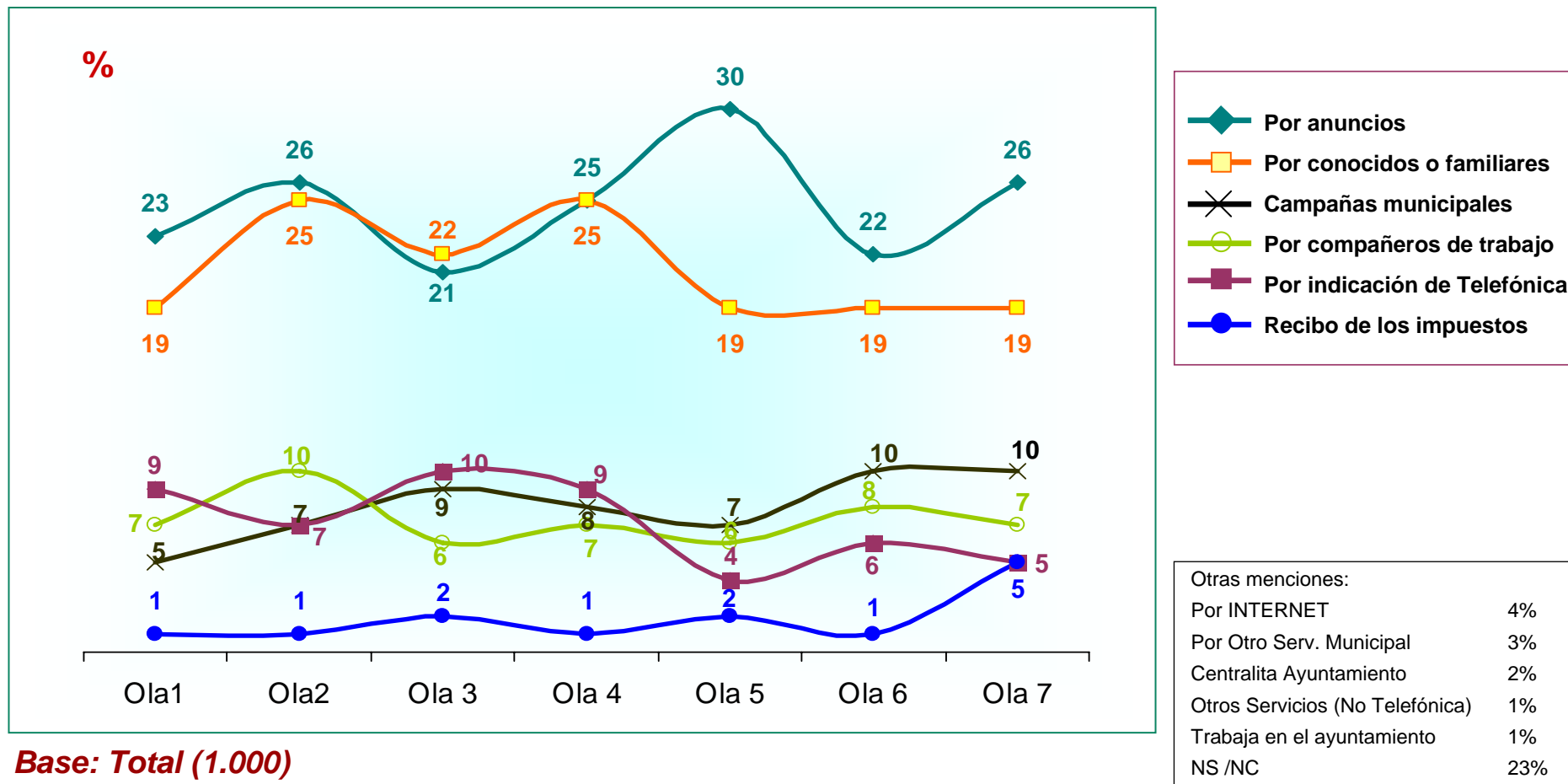


\* Bases reducidas



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

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





# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

## 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	15	21	20	20	15	13	19	19	26	17	23	20	18	17	20	21	0
Por compañeros de trabajo	7	6	7	13	13	3	8	7	6	3	8	1	7	6	2	6	10	5
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	1	2	1	3	0	3	2	0	1	1	1	1	1	2	3	1	4	0
Por indicación de TELEFÓNICA	5	4	6	10	6	4	6	3	8	5	5	7	7	2	5	5	0	5
Por anuncios	26	28	24	27	22	23	29	26	22	31	25	29	26	31	23	23	17	16
Por INTERNET	4	5	4	7	15	10	4	1	1	1	5	2	4	3	9	2	10	5
La centralita del Ayuntamiento	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	2	1	2	2	0	2	2	16
Campañas municipales	10	12	8	7	7	9	8	11	10	11	10	9	8	9	18	13	6	0
Por el recibo de los impuestos	5	5	5	0	2	5	6	4	9	3	5	5	4	3	3	6	8	21
Trabaja en el Ayto, o en la Comunidad de Madrid	1	0	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	3	3	0	2	3	1	2	4	5	2	5	2	3	8	4	0	16
Ns/Nc	23	22	24	17	17	27	25	27	22	17	24	21	23	25	23	23	27	16
<b>Base</b>	<b>(1000)</b>	<b>(395)</b>	<b>(605)</b>	<b>(30)*</b>	<b>(91)</b>	<b>(156)</b>	<b>(160)</b>	<b>(233)</b>	<b>(180)</b>	<b>(150)</b>	<b>(759)</b>	<b>(241)</b>	<b>(432)</b>	<b>(182)</b>	<b>(66)</b>	<b>(176)</b>	<b>(48)</b>	<b>(19)*</b>

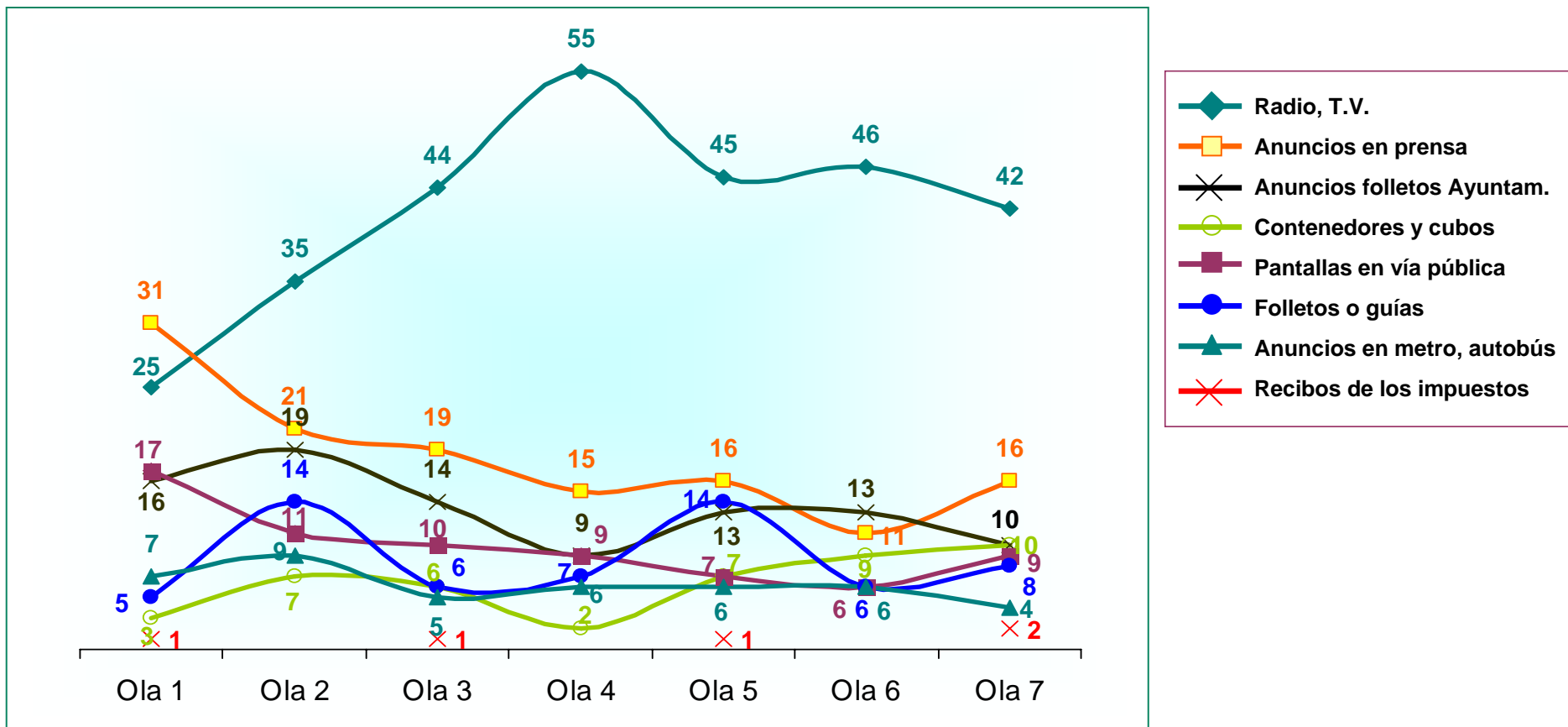
\* Bases reducidas



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

**P.4a. Mediante anuncios**

%



Bases: Ola 1 (233), Ola 2 (259), Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218) y Ola 7 (257)



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 7)

## 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	9	7	10	13	10	8	17	8	8	0	10	4	7	14	7	10	0	0
Anuncios en prensa	16	23	12	13	15	14	13	22	18	15	20	7	20	14	13	15	13	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	10	9	11	25	20	6	15	10	0	11	10	12	12	5	33	5	13	33
Folletos o guías (no municipales)	8	7	8	0	0	14	4	5	5	17	5	15	9	9	13	5	0	33
Radio, TV, prensa	42	33	49	63	45	31	40	45	55	33	43	41	37	39	40	49	75	33
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	4	3	5	0	5	6	6	7	0	0	5	1	3	7	20	0	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	2	4	1	0	5	3	4	0	3	0	3	0	1	0	0	5	0	0
Otros	10	16	6	0	5	14	2	13	10	15	9	15	12	11	0	10	0	0
Ns/Nc	10	8	11	0	10	8	11	7	10	15	10	10	9	13	7	15	0	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>(257)</i>	<i>(110)</i>	<i>(147)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(20)*</i>	<i>(36)*</i>	<i>(47)</i>	<i>(60)</i>	<i>(40)*</i>	<i>(46)</i>	<i>(188)</i>	<i>(69)</i>	<i>(113)</i>	<i>(56)</i>	<i>(15)*</i>	<i>(41)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(3)*</i>

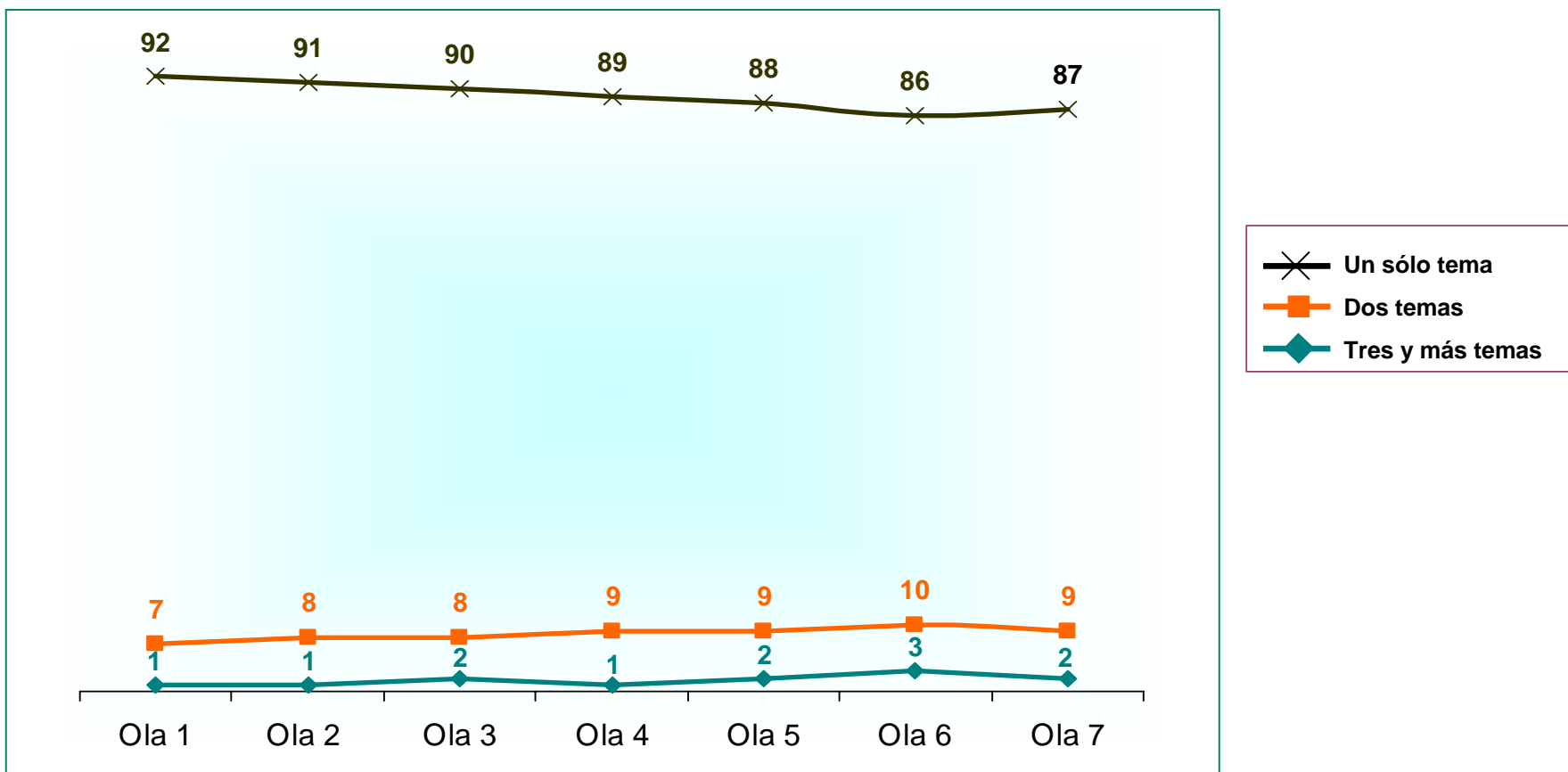
\* Bases reducidas



# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 7)

%

**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 7)

**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	87	86	87	77	84	92	87	85	86	89	87	87	85	89	89	89	85	79
Dos temas	9	9	9	20	14	6	9	11	10	5	10	8	10	8	8	7	10	11
Tres temas	1	2	1	3	1	1	2	0	0	3	1	2	2	1	0	1	2	5
Más de tres temas	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ns/Nc	2	3	2	0	1	1	1	3	4	3	2	4	2	1	3	3	2	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(395)</i>	<i>(605)</i>	<i>(30)*</i>	<i>(91)</i>	<i>(156)</i>	<i>(160)</i>	<i>(233)</i>	<i>(180)</i>	<i>(150)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(432)</i>	<i>(182)</i>	<i>(66)</i>	<i>(176)</i>	<i>(48)</i>	<i>(19)*</i>

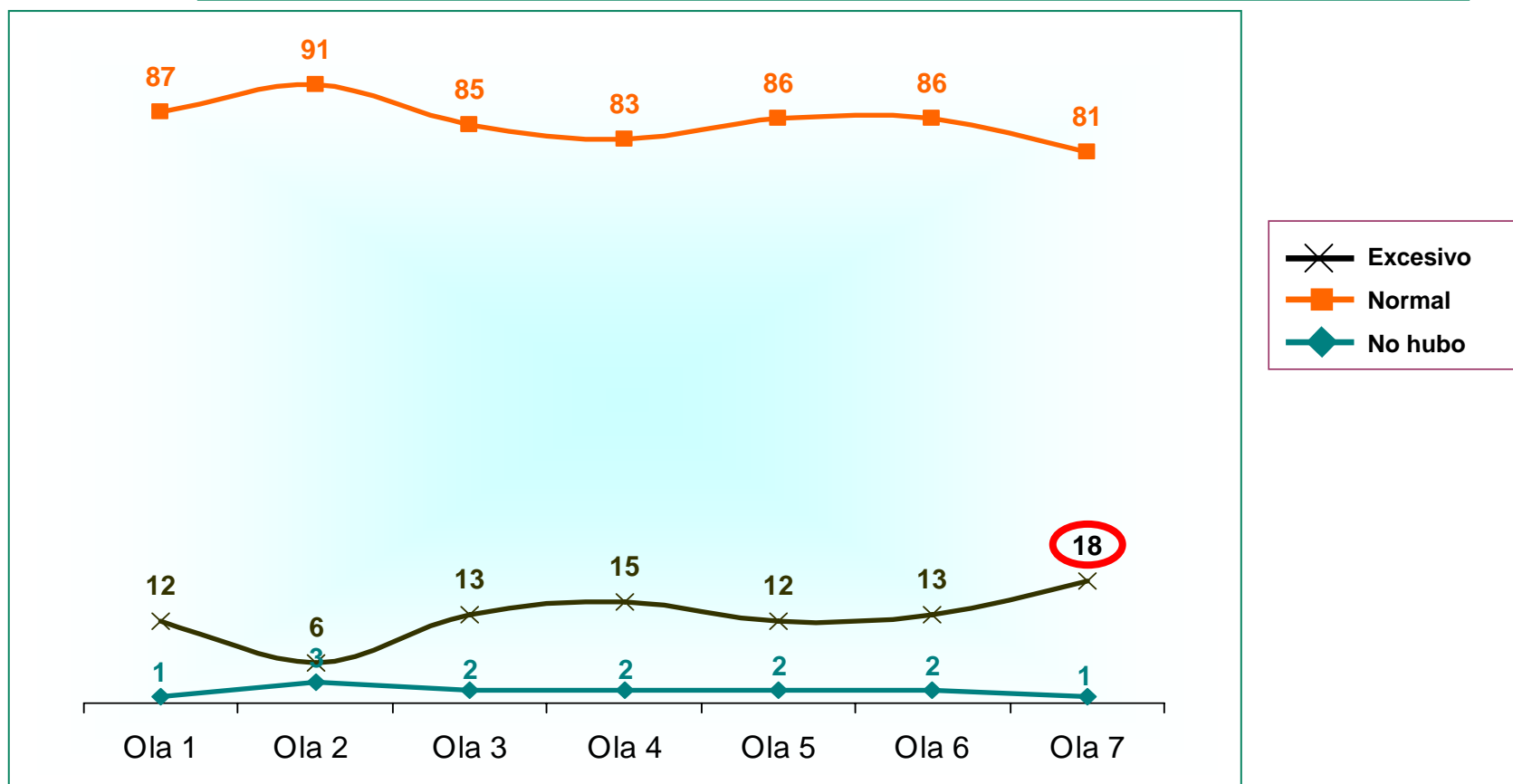
\* Bases reducidas



## TIEMPO DE ESPERA (Ola 7)

**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 7)

**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	81	83	80	87	78	84	84	80	76	82	81	81	79	79	92	82	92	63
Excesivo	18	17	20	13	22	14	14	20	24	17	19	17	20	20	8	17	8	32
No hubo tiempo de espera	1	1	1	0	0	3	2	0	1	1	1	2	1	1	0	1	0	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(395)</i>	<i>(605)</i>	<i>(30)*</i>	<i>(91)</i>	<i>(156)</i>	<i>(160)</i>	<i>(233)</i>	<i>(180)</i>	<i>(150)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(432)</i>	<i>(182)</i>	<i>(66)</i>	<i>(176)</i>	<i>(48)</i>	<i>(19)*</i>

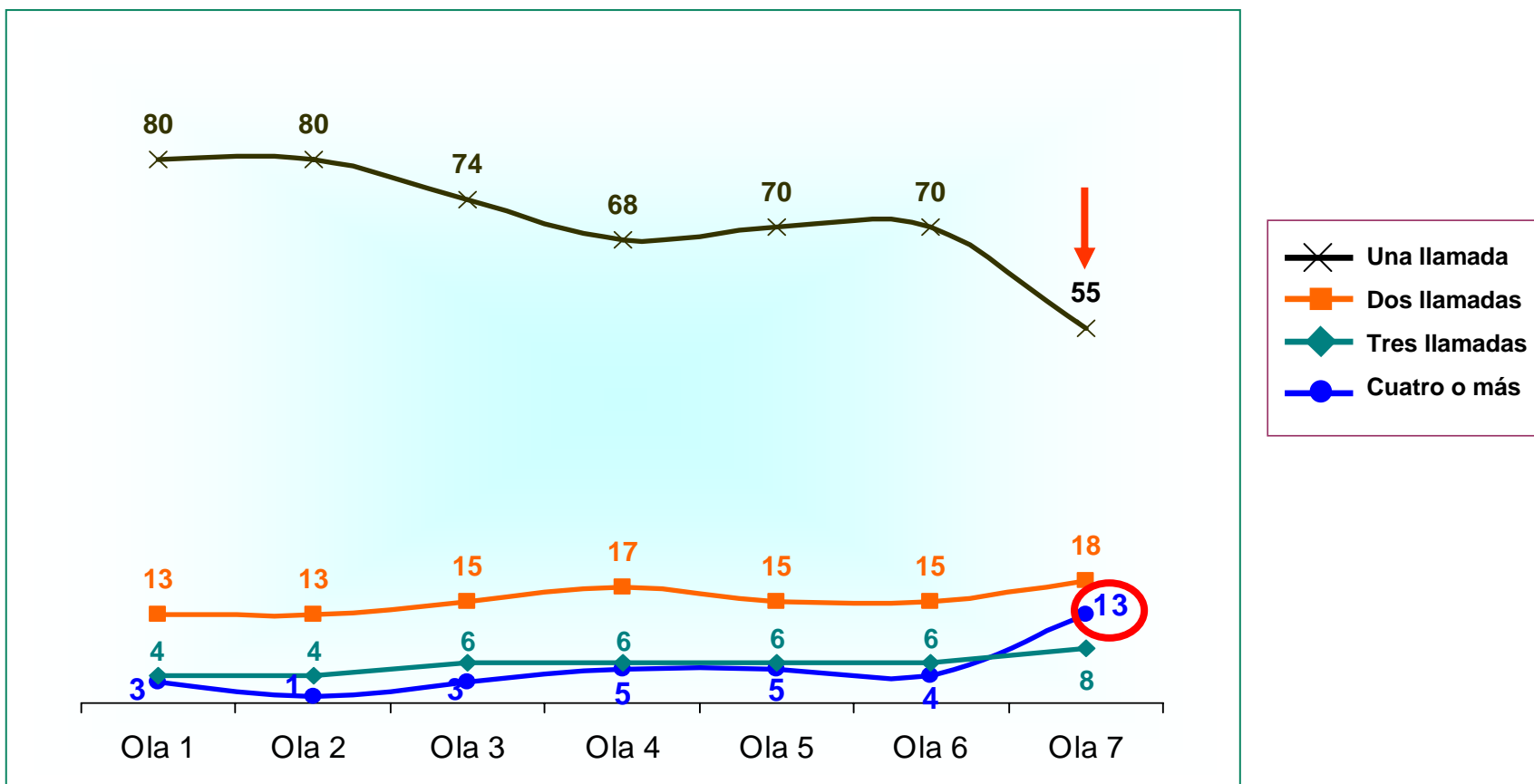
\* Bases reducidas



# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 7)

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

%



**Bases: Total (1.000)**



# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 7)

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

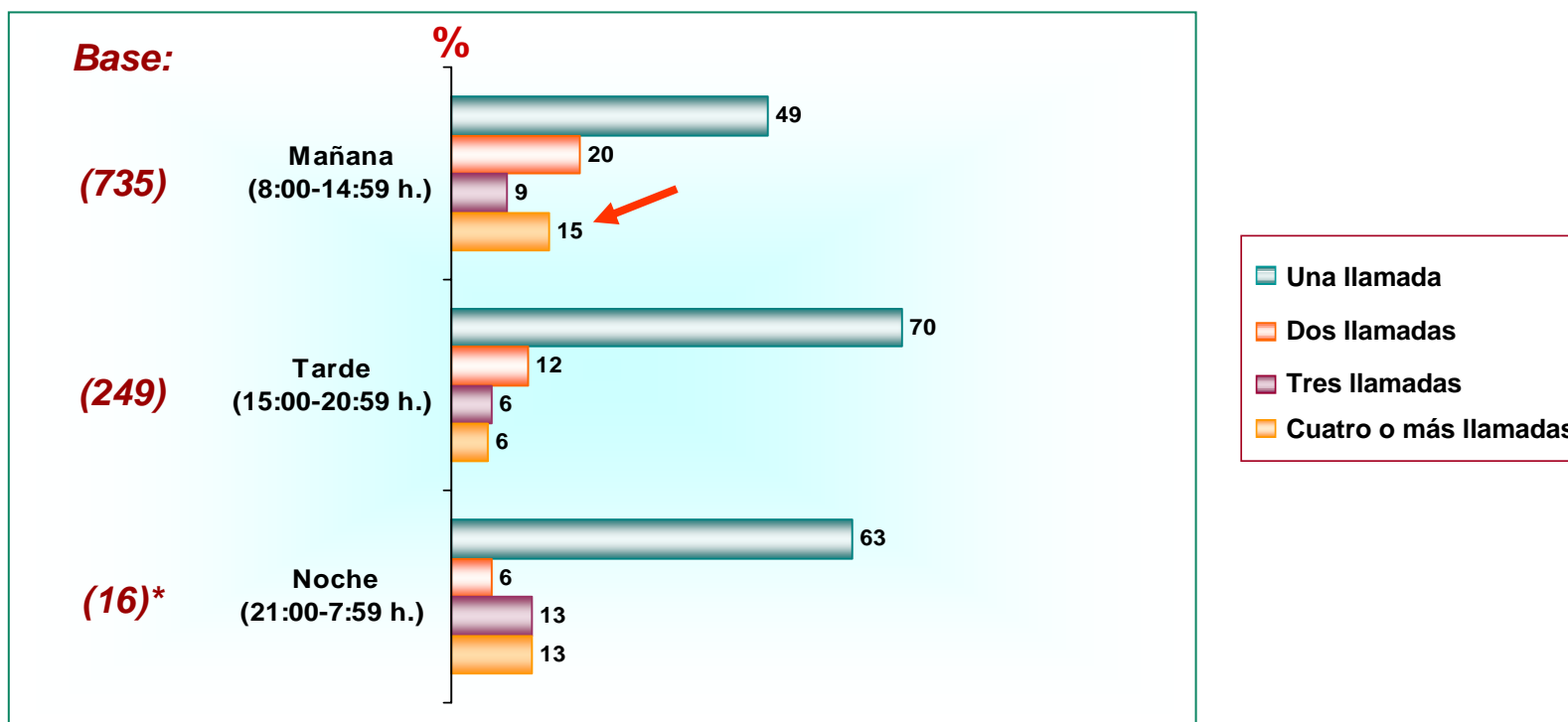
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN</b>																		
Una llamada	55	59	52	57	57	58	56	57	43	59	56	52	53	59	59	60	48	37
Dos llamadas	18	18	18	27	14	17	19	18	18	17	18	18	17	17	26	14	31	11
Tres llamadas	8	8	9	7	6	7	7	9	13	7	8	9	10	10	6	6	6	11
Cuatro o más llamadas	13	10	15	10	19	12	13	11	17	8	12	15	14	8	6	15	10	16
Ns/Nc	7	5	7	0	4	6	6	5	10	9	6	8	7	6	3	6	4	26
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 7)

## P.3. Horario llamadas X P.7. Número de llamadas

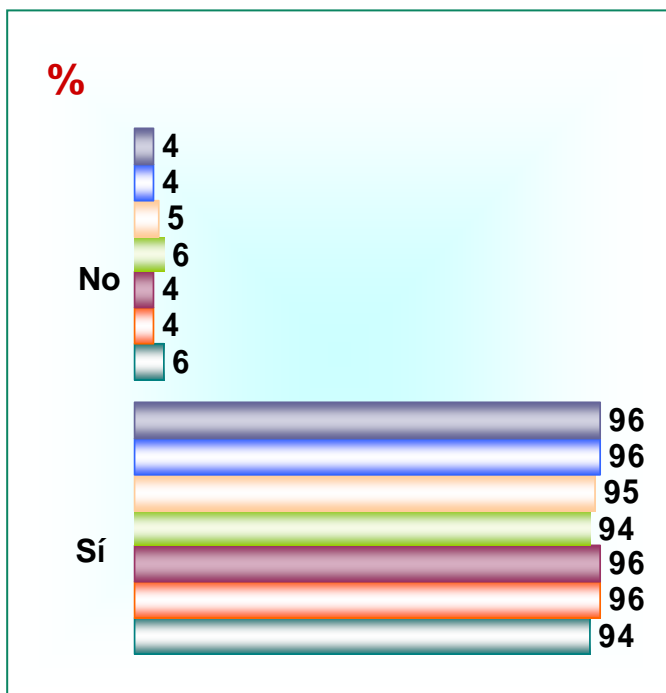


\* Bases reducidas



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 7)

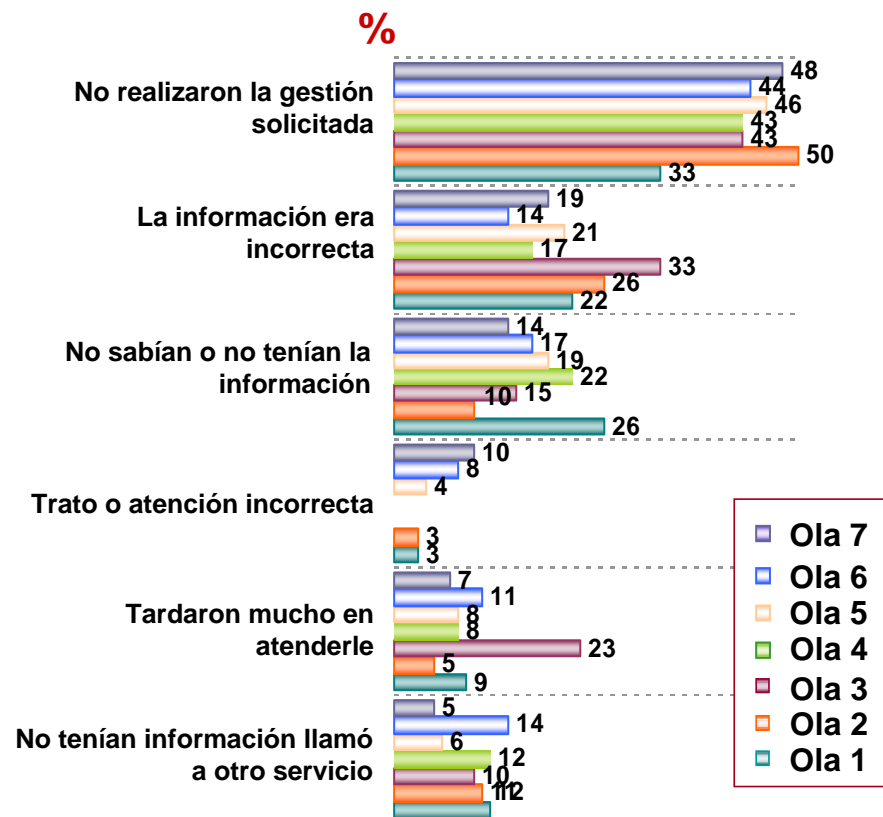
## P.8. Satisfacción con la información facilitada



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)\*, Ola 6 (36)\* y Ola 7 (42)\*



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 7)

## 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	96	96	97	96	96	98	94	95	97	95	98	96	95	99	95	98	95
No	4	4	5	3	4	4	2	6	5	3	5	3	4	5	2	5	2	5
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas

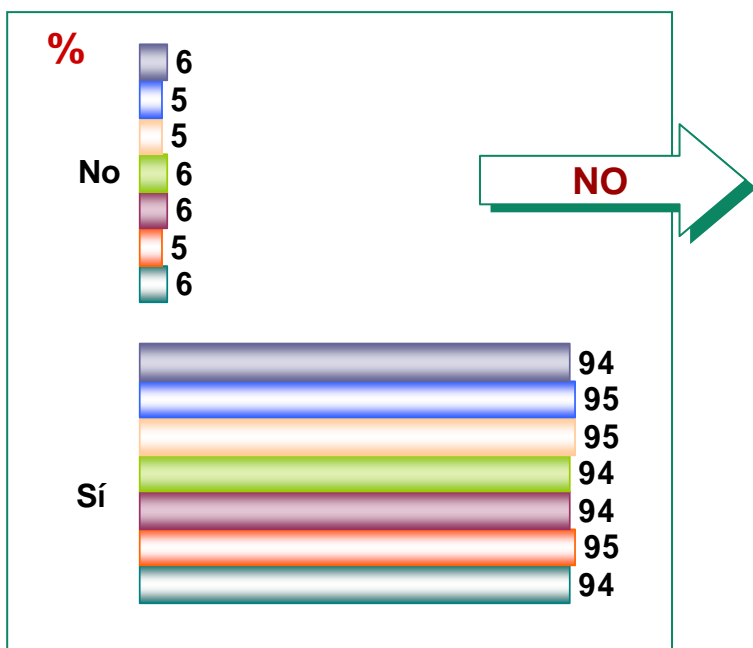




# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 7)

## -Utilidad-

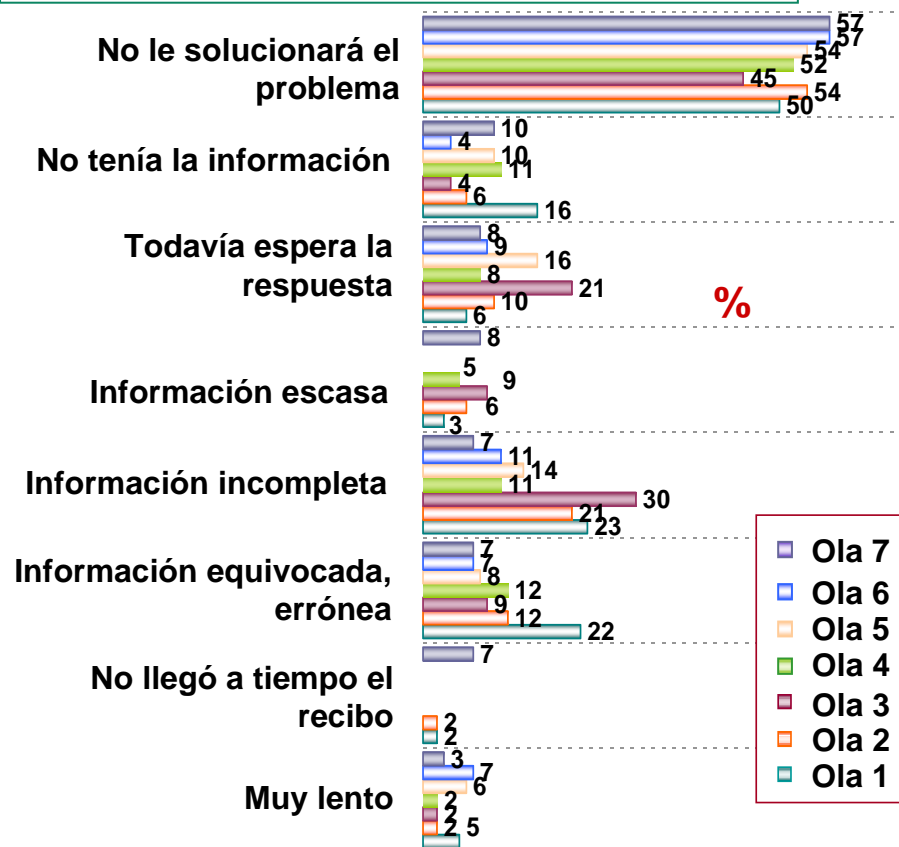
**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**



**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), Ola 6 (54) y Ola 7 (60)



# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 7)

**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	94	95	94	97	92	94	98	92	94	94	93	97	94	94	96	93	94	84
No	6	5	6	3	8	6	3	8	6	6	7	3	6	6	5	7	6	16
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 7)

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

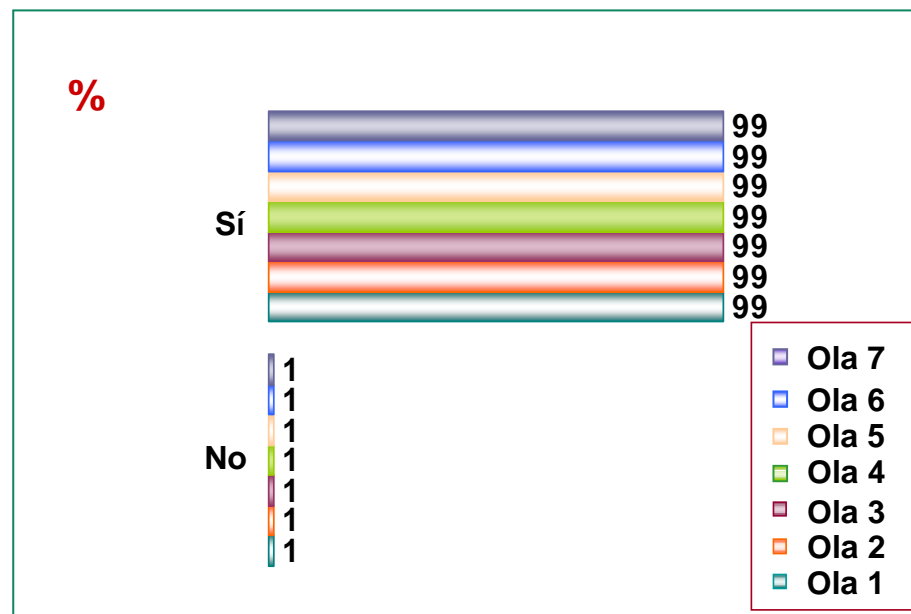
*\* Bases muy reducidas (precaución)*

%	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	0	10	100	14	0	0	11	0	0	6	13	8	18	0	0	0	0
Información incompleta	7	5	8	0	14	10	0	11	0	0	8	0	13	9	0	0	0	0
No le solucionaron el problema	57	62	54	0	43	40	50	42	80	100	52	88	50	55	100	67	33	67
Muy lento	3	5	3	0	14	10	0	0	0	0	4	0	4	9	0	0	0	0
Información escasa	8	10	8	0	0	20	25	11	0	0	10	0	0	18	0	17	0	0
Todavía espera la respuesta	8	14	5	0	0	10	25	16	0	0	10	0	13	9	0	8	0	0
No tenían la información	10	0	15	0	14	0	0	21	10	0	12	0	4	18	0	8	67	0
No llegó a tiempo el recibo	7	10	5	0	0	10	0	5	10	11	8	0	8	0	0	0	0	33
Otro motivo	2	0	3	0	0	0	0	5	0	0	2	0	0	9	0	0	0	0
Ns/Nc	2	5	0	0	0	10	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	<i>(60)</i>	<i>(21)*</i>	<i>(39)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(52)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(24)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(3)*</i>



## TRATO RECIBIDO (Ola 7)

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



**Bases: Total (1.000)**



## TRATO RECIBIDO (Ola 7)

**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	100	99	97	96	99	100	99	100	100	99	100	98	100	100	100	100	100
No	1	0	2	3	4	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

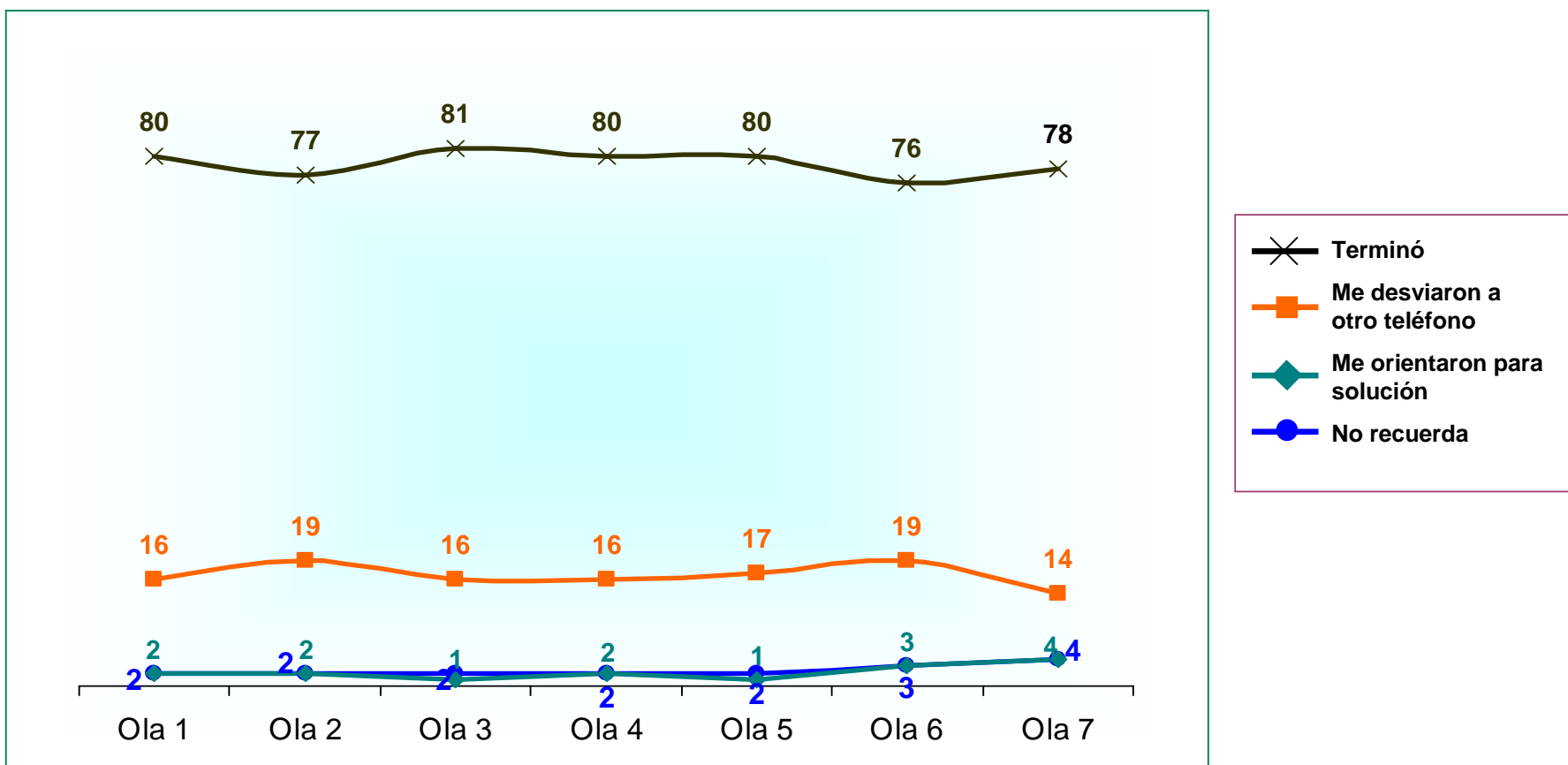
\* Bases reducidas



# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 7)

**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 7)

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

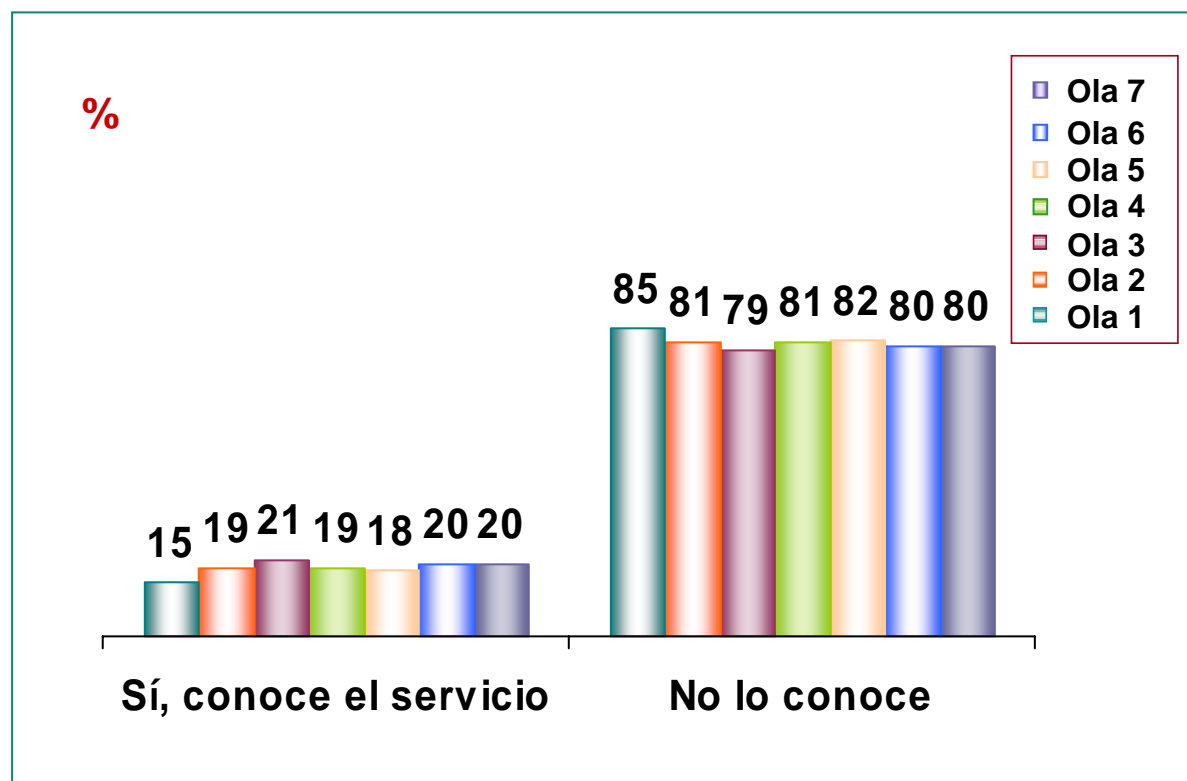
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P9,- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO</b>																		
Terminó	78	79	77	67	74	81	78	76	78	82	76	83	78	82	74	77	67	63
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	14	14	14	27	11	14	13	15	14	11	15	10	13	11	17	15	21	32
Me orientaron para buscar una posible solución	4	4	4	3	10	3	6	3	3	3	5	2	5	2	6	3	13	0
Ns/Nc	4	3	5	3	6	2	4	6	4	5	4	5	4	5	3	5	0	5
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

### P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)





# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

## P.12. Conocimiento del servicio

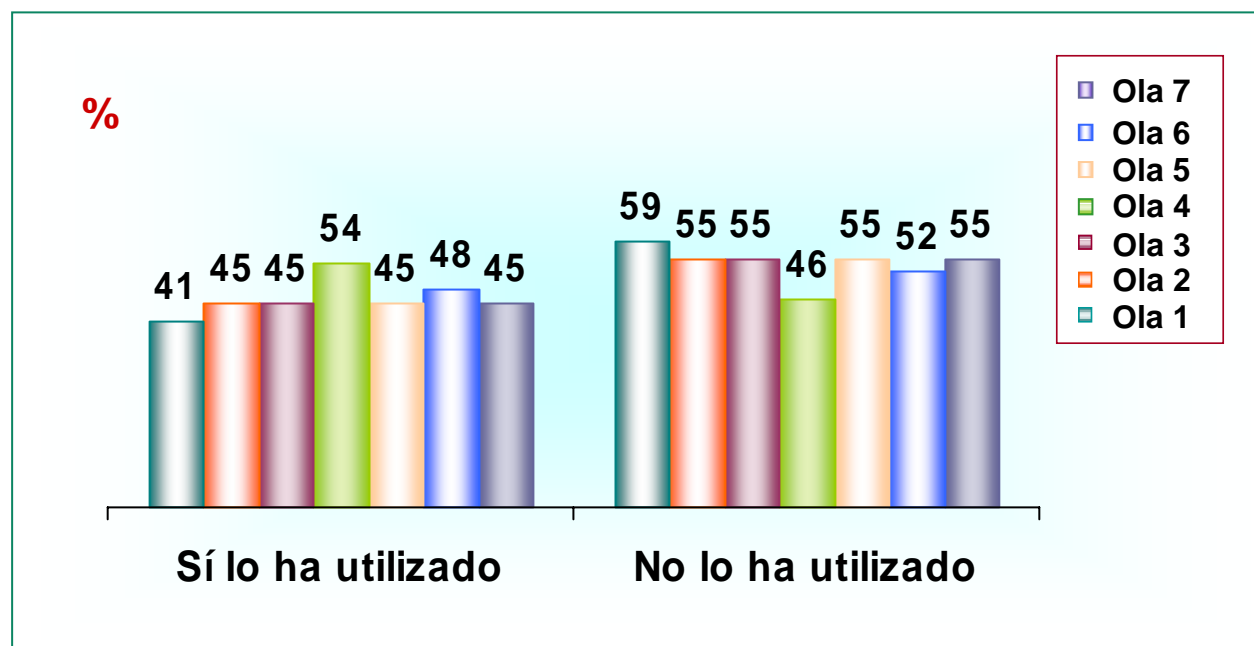
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12,- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE</b>																		
Sí	20	20	20	17	23	18	19	19	19	22	20	17	22	15	24	19	10	21
No	80	80	81	83	77	82	81	81	81	78	80	83	78	85	76	81	90	79
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

### P.12a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen el servicio**

**Ola 1 (152), Ola 2 (194), Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199) y Ola 7 (196)**



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

### P.12a. Utilización del servicio

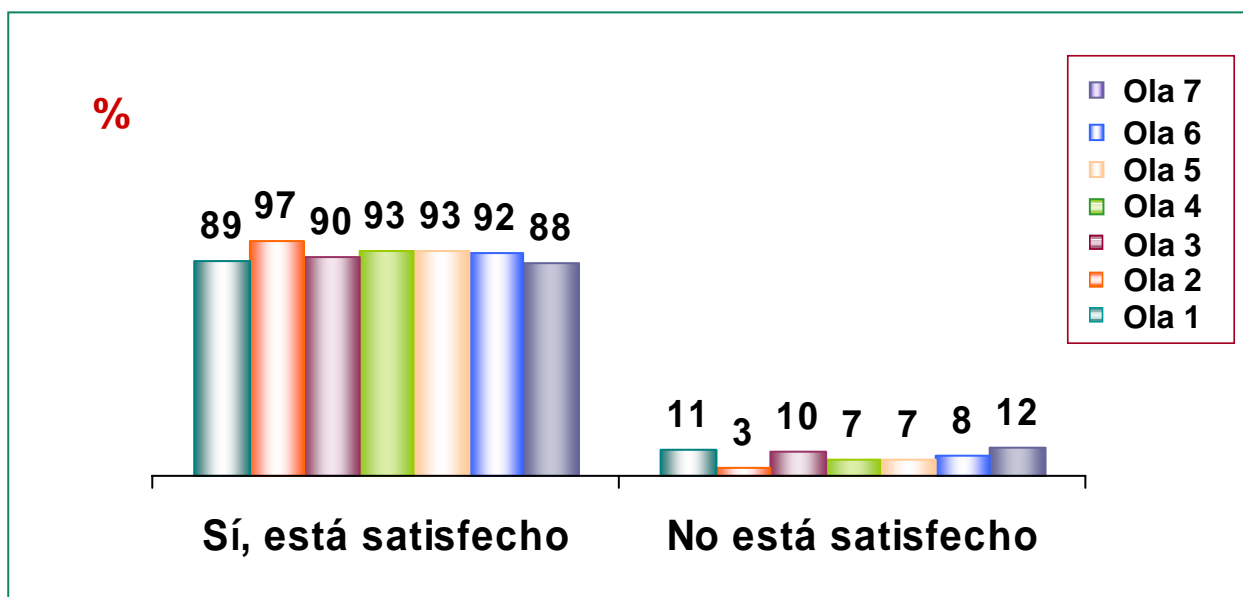
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO</b>																		
Sí	45	35	53	20	24	57	43	48	49	49	44	50	37	63	44	49	60	25
No	55	65	48	80	76	43	57	52	51	52	56	50	64	37	56	52	40	75
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(196)</i>	<i>(78)</i>	<i>(118)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(21)*</i>	<i>(28)*</i>	<i>(30)*</i>	<i>(44)</i>	<i>(35)*</i>	<i>(33)*</i>	<i>(154)</i>	<i>(42)</i>	<i>(96)</i>	<i>(27)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(33)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(4)*</i>

\* Bases reducidas



## “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

### 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), Ola 6 (96) y Ola 7 (89)**



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

## P.12b. Satisfacción con el servicio

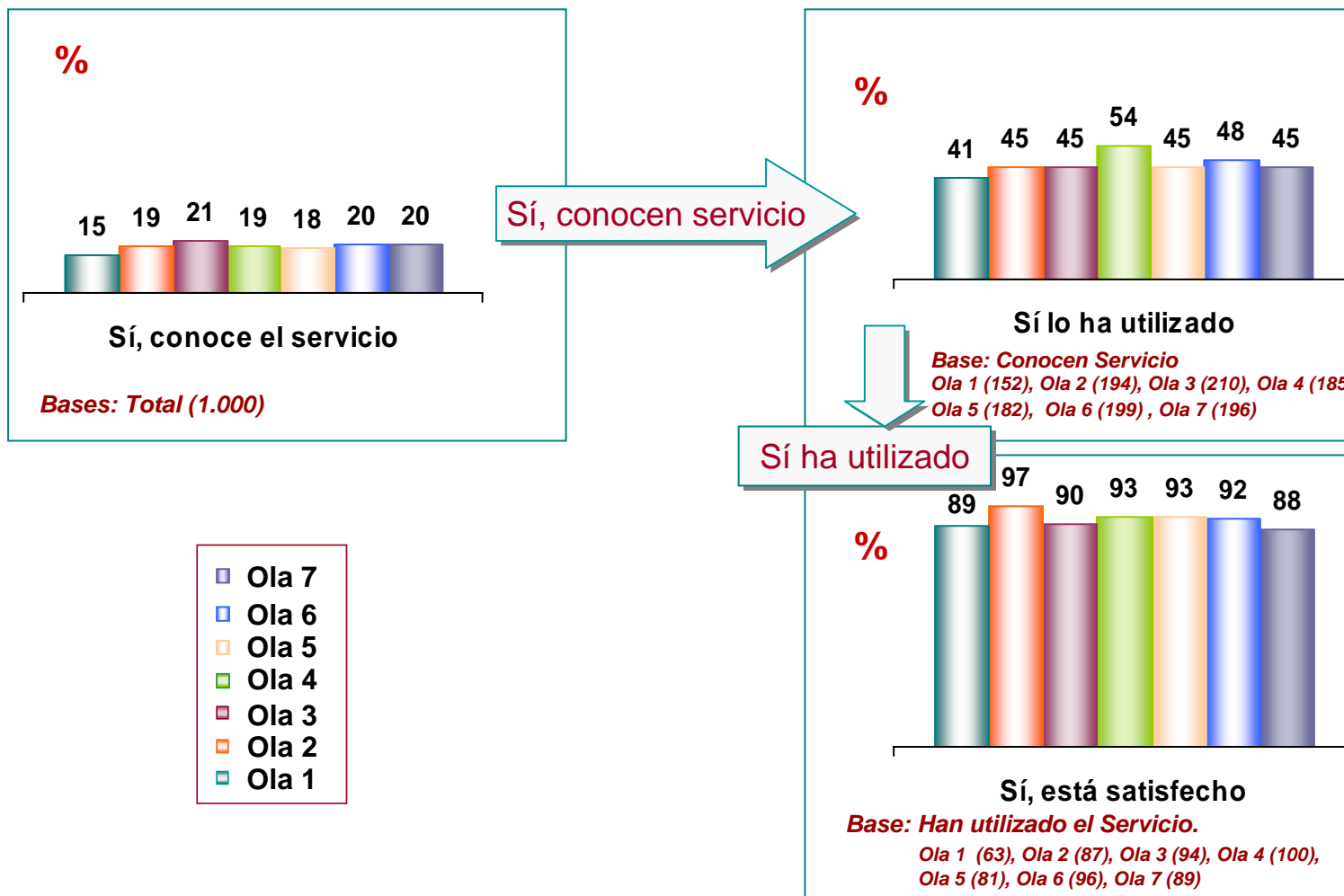
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA</b>																		
Sí	88	89	87	100	80	75	100	86	100	81	87	91	83	94	100	88	67	0
No	12	11	13	0	20	25	0	14	0	19	13	10	17	6	0	13	33	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(89)</i>	<i>(27)*</i>	<i>(62)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(21)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(68)</i>	<i>(21)*</i>	<i>(35)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 7)

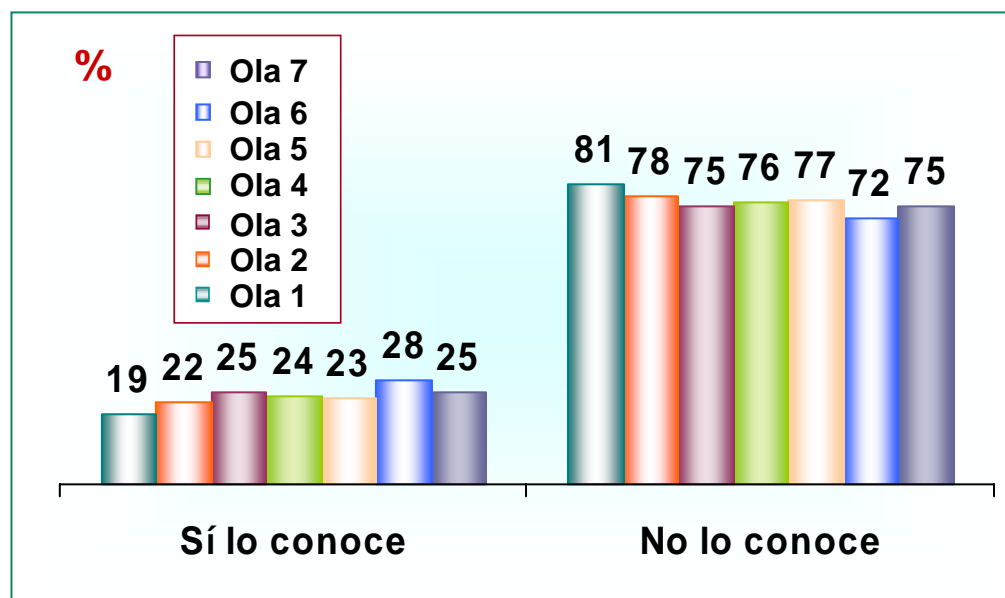
## -CUADRO RESUMEN-





# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## P.13. Conocimiento del servicio



Base: Total (1.000)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## 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	25	26	24	10	34	21	23	28	24	21	24	27	26	23	23	28	19	5
No	75	74	77	90	66	79	77	72	76	79	76	73	74	77	77	72	81	95
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

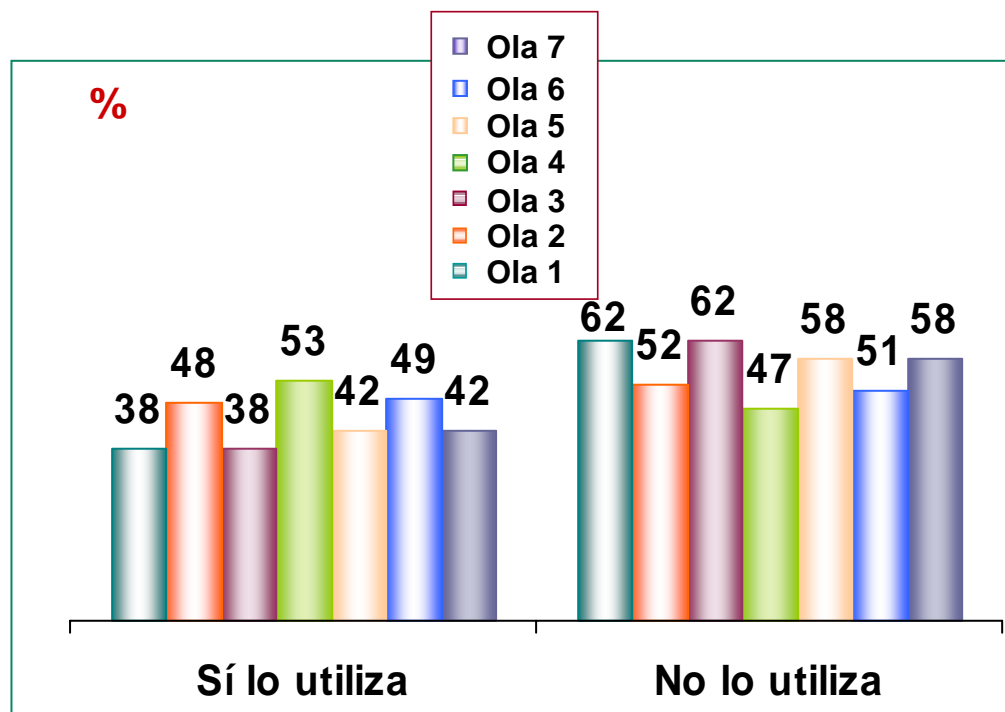
\* Bases reducidas





# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## 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), Ola 7 (245)**



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## P.13a. Utilización del servicio

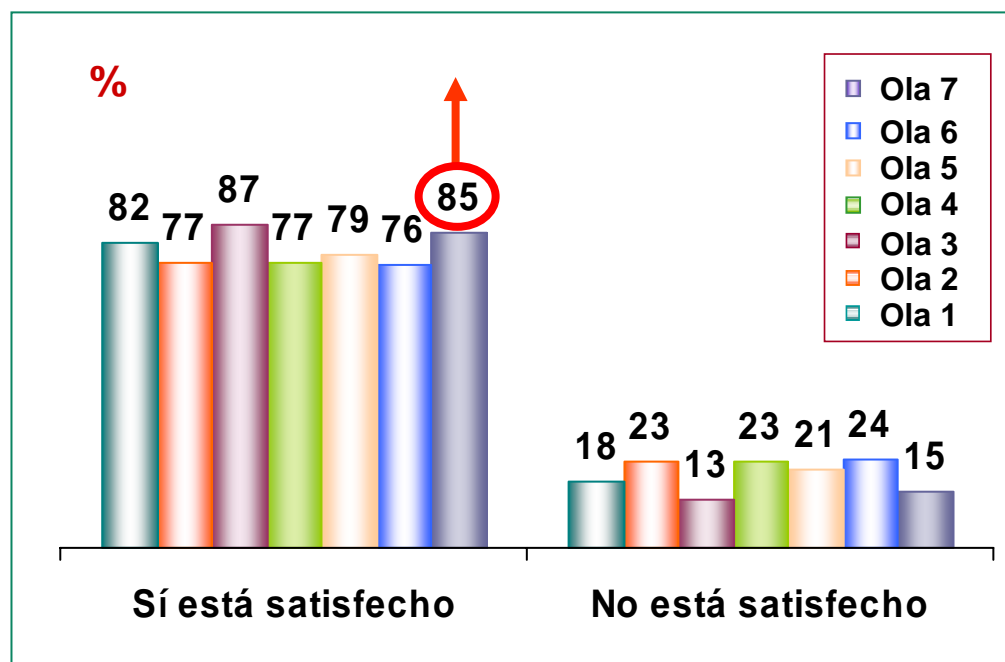
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	42	44	42	100	52	70	46	39	30	22	47	31	39	41	40	53	44	100
No	58	56	59	0	48	30	54	62	71	78	53	69	61	60	60	47	56	0
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(245)</i>	<i>(103)</i>	<i>(142)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(31)*</i>	<i>(33)*</i>	<i>(37)*</i>	<i>(65)</i>	<i>(44)</i>	<i>(32)*</i>	<i>(180)</i>	<i>(65)</i>	<i>(112)</i>	<i>(42)</i>	<i>(15)*</i>	<i>(49)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## 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), Ola 7 (104)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## 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	85	84	85	67	88	78	94	92	69	86	86	80	91	82	83	81	75	0
No	15	16	15	33	13	22	6	8	31	14	14	20	9	18	17	19	25	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(104)</i>	<i>(45)</i>	<i>(59)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(23)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(25)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(84)</i>	<i>(20)*</i>	<i>(44)</i>	<i>(17)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(26)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(1)*</i>

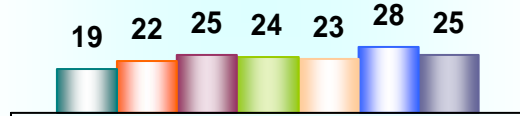
\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 7)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



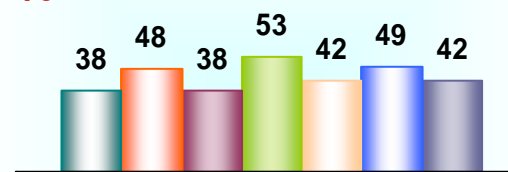
Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

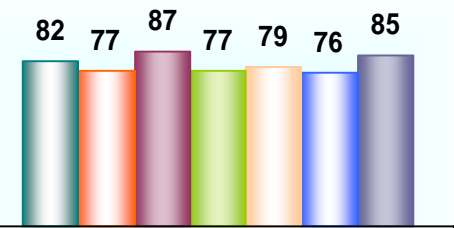
Base: Conocen servicio

Ola 1 (187), Ola 2 (217), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245)

Sí utilizan servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

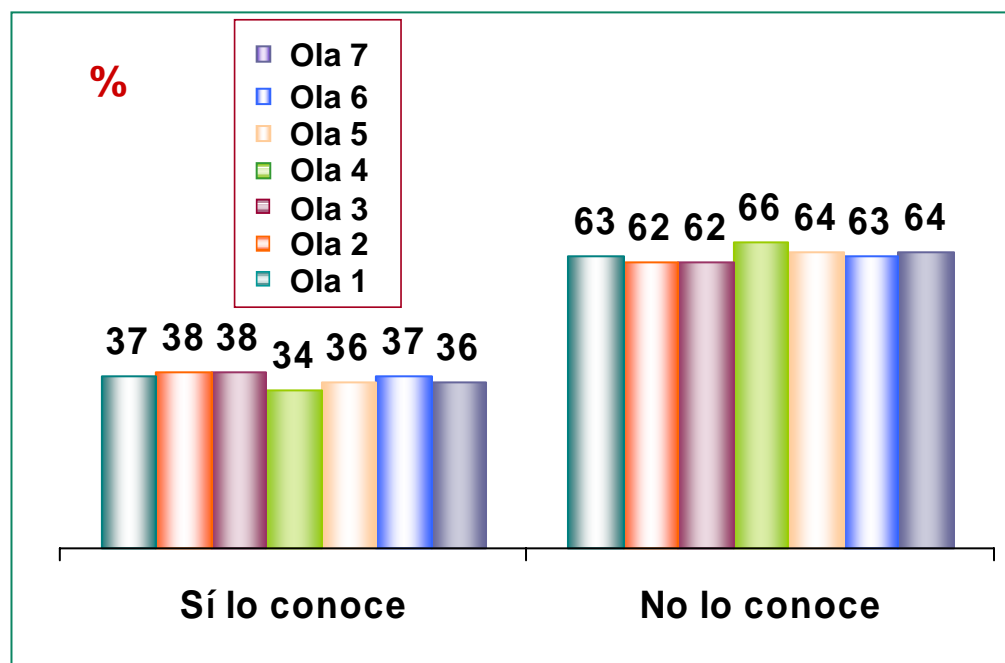
Ola 1 (71), Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104)

- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## P.14. Conocimiento del servicio

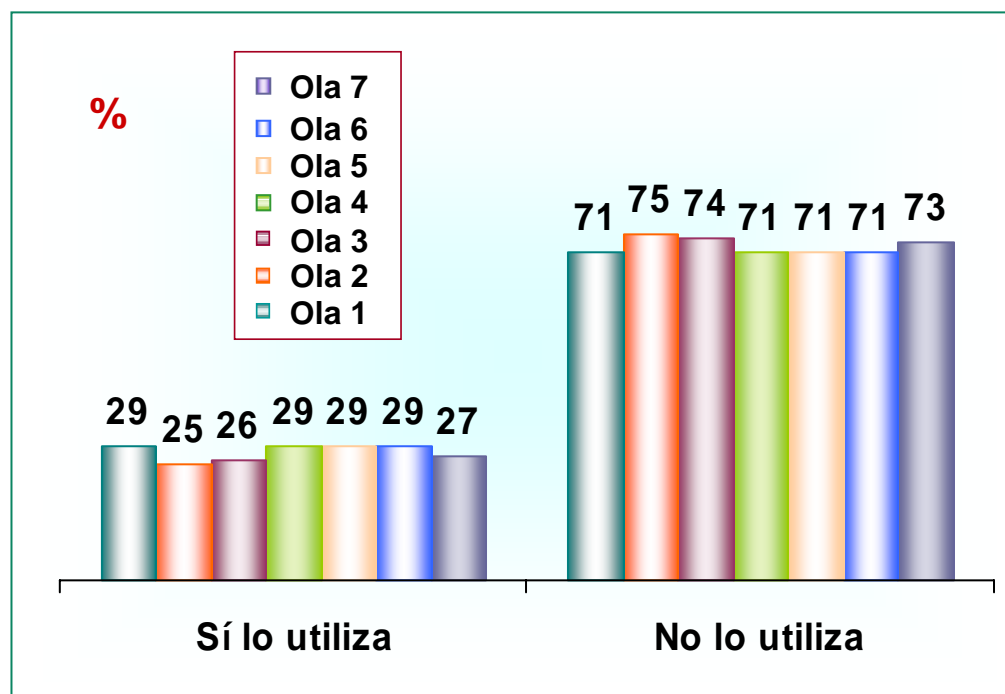
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14,- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)</b>																		
Sí	36	39	35	30	35	33	36	45	28	39	36	38	39	40	32	34	17	26
No	64	61	65	70	65	67	64	55	72	61	64	62	61	60	68	66	83	74
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Base reducida



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## 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), Ola 7 (364)





# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## P.14a. Utilización del servicio

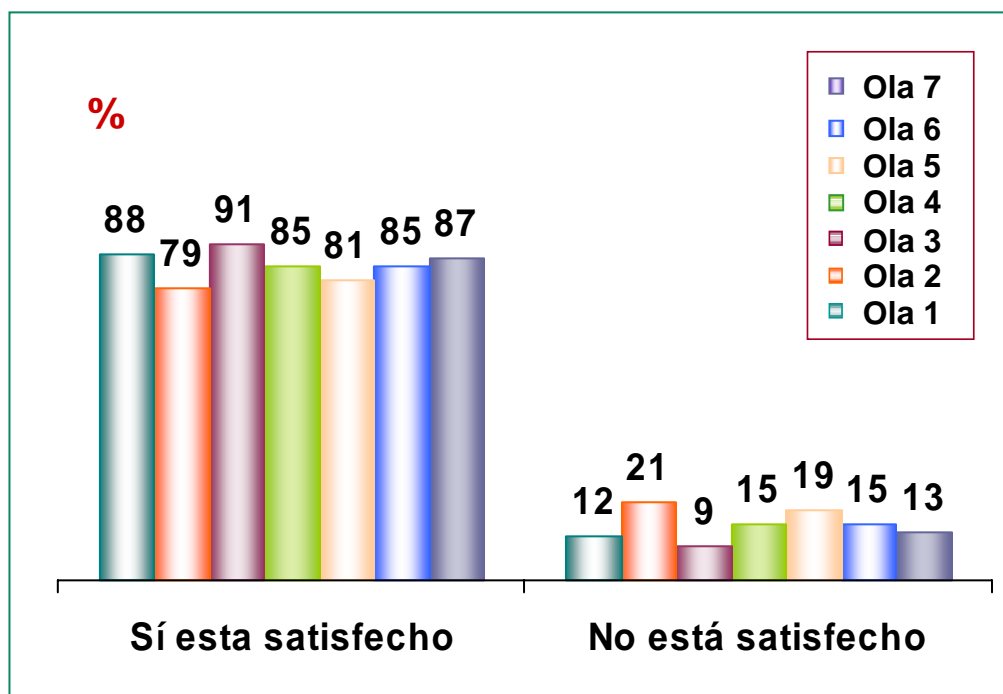
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	27	22	31	11	34	27	35	27	28	19	30	20	27	29	14	23	38	20
No	73	78	69	89	66	73	66	73	73	81	70	80	73	71	86	77	63	80
Base: conocen servicio	(364)	(154)	(210)	(9)*	(32)*	(52)	(58)	(104)	(51)	(58)	(273)	(91)	(168)	(73)	(21)*	(60)	(8)*	(5)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## *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), Ola 7 (99)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## 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	87	88	86	100	82	93	95	82	79	91	86	89	89	86	67	93	100	0
No	13	12	14	0	18	7	5	18	21	9	14	11	11	14	33	7	0	100
<i>Base: utilizan servicio</i>	(99)	(34)*	(65)	(1)*	(11)*	(14)*	(20)*	(28)*	(14)*	(11)*	(81)	(18)*	(45)	(21)*	(3)*	(14)*	(3)*	(1)*

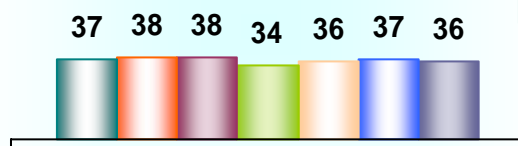
\* Bases muy reducidas  
(precaución)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 7)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



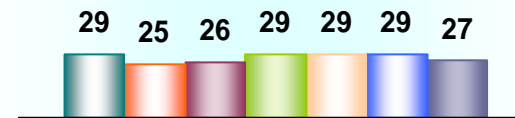
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

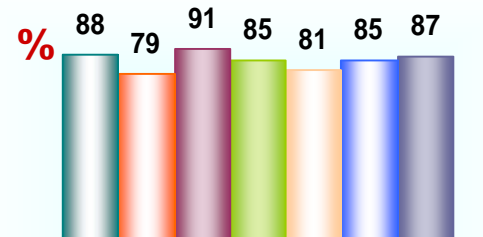
Base : Conocen servicio

Ola 1 (365), Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344),  
Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

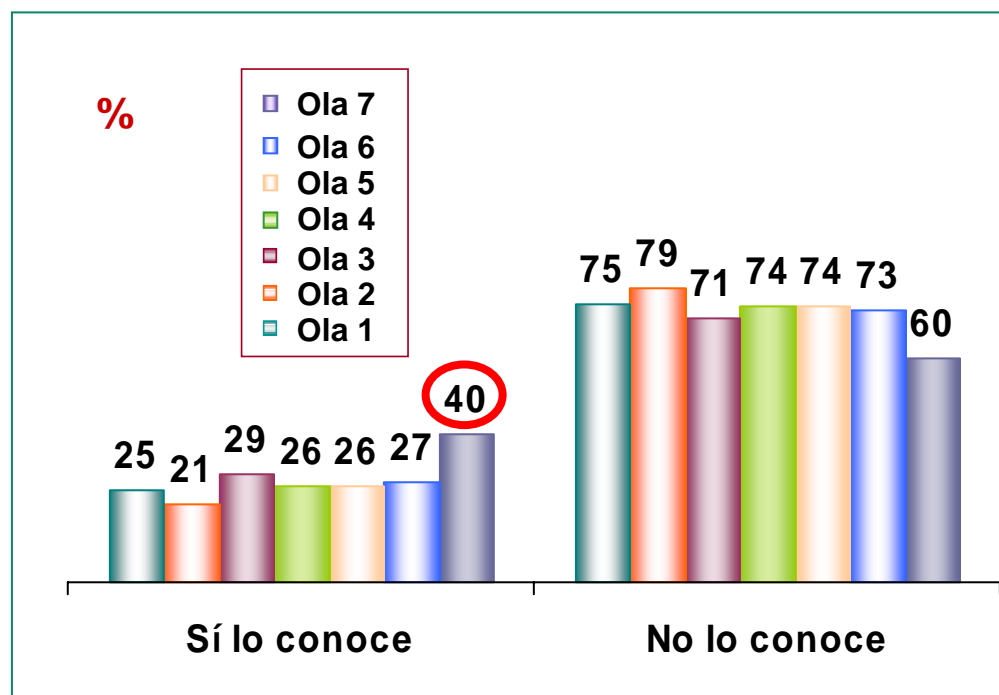
Ola 1 (106), Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101),  
Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99)

- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

## P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

## P.15. Conocimiento del servicio

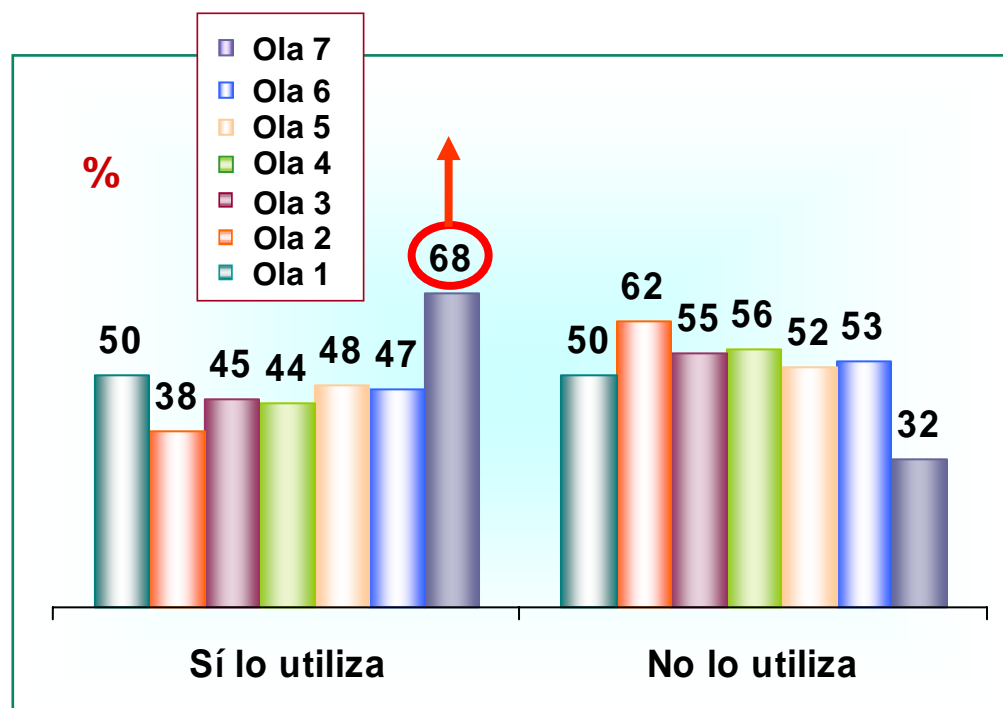
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P15,- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>																		
Sí	40	40	41	20	29	41	43	41	47	40	41	39	41	41	42	38	35	53
No	60	60	59	80	71	59	57	59	53	60	59	61	59	59	58	63	65	47
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

## 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), Ola 7 (404)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

## 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	68	68	68	67	42	73	75	67	74	57	73	53	70	62	82	59	77	80
No	32	32	33	33	58	27	25	33	26	43	28	47	30	38	18	41	24	20
Base: conocen servicio	(404)	(158)	(246)	(6)*	(26)*	(64)	(69)	(95)	(84)	(60)	(309)	(95)	(179)	(74)	(28)*	(66)	(17)*	(10)*

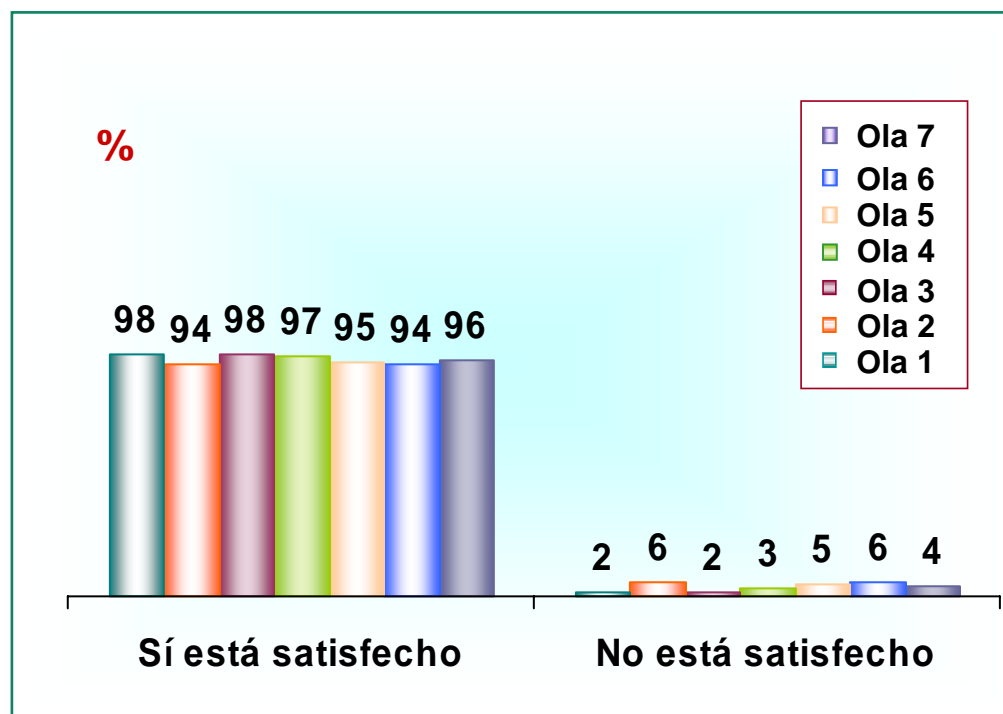
\* Bases reducidas





# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

## P.15b. Satisfacción con la información



**Bases: Utilizan servicio**

**Ola 1 (127), Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274)**



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

## 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	96	97	96	100	100	100	98	95	90	100	96	96	96	96	100	100	100	88
No	4	3	4	0	0	0	2	5	10	0	4	4	4	4	0	0	0	13
<i>Base: utilizan servicio</i>	(274)	(108)	(166)	(4)*	(11)*	(47)	(52)	(64)	(62)	(34)*	(224)	(50)	(126)	(46)	(23)*	(39)*	(13)*	(8)*

\* Bases muy reducidas  
(precaución)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 7)

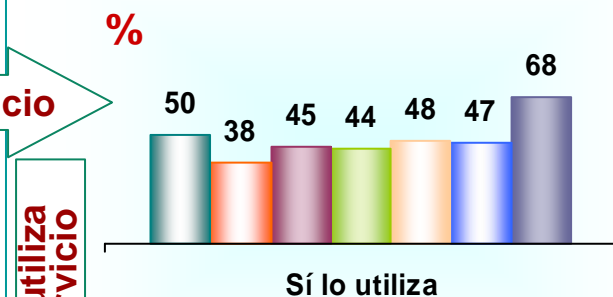
## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Bases: Total (1.000)

Sí conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

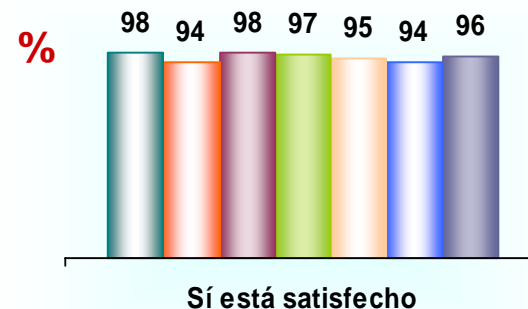


Base: Conocen servicio

Ola 1 (252), Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Base: Han utilizado el servicio

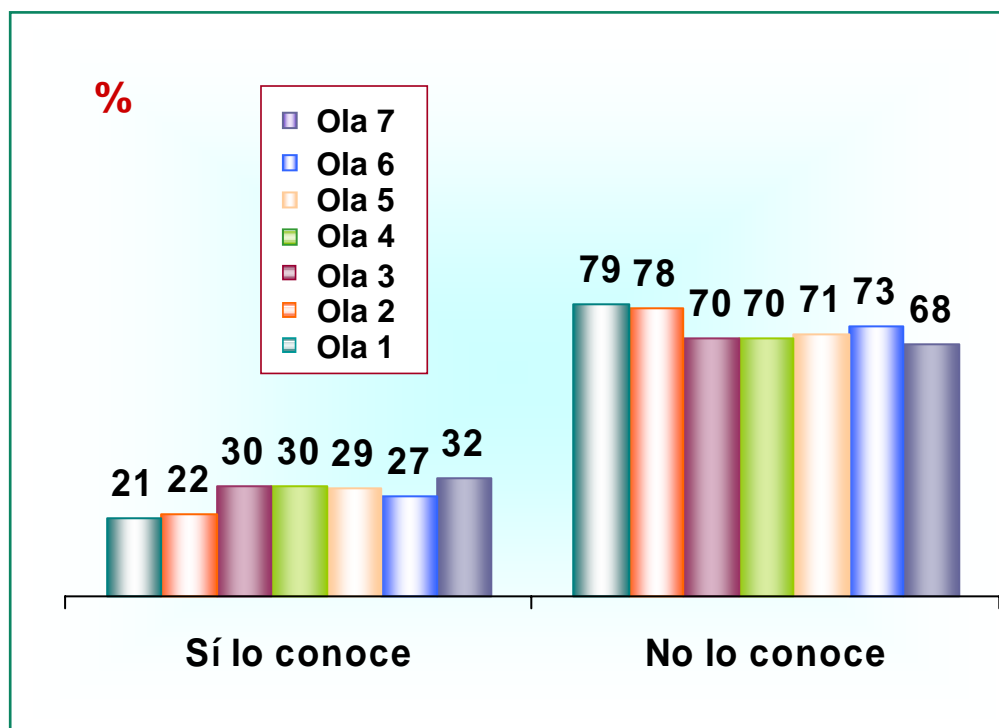
Ola 1 (127), Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274)

- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## P.16. Conocimiento del servicio

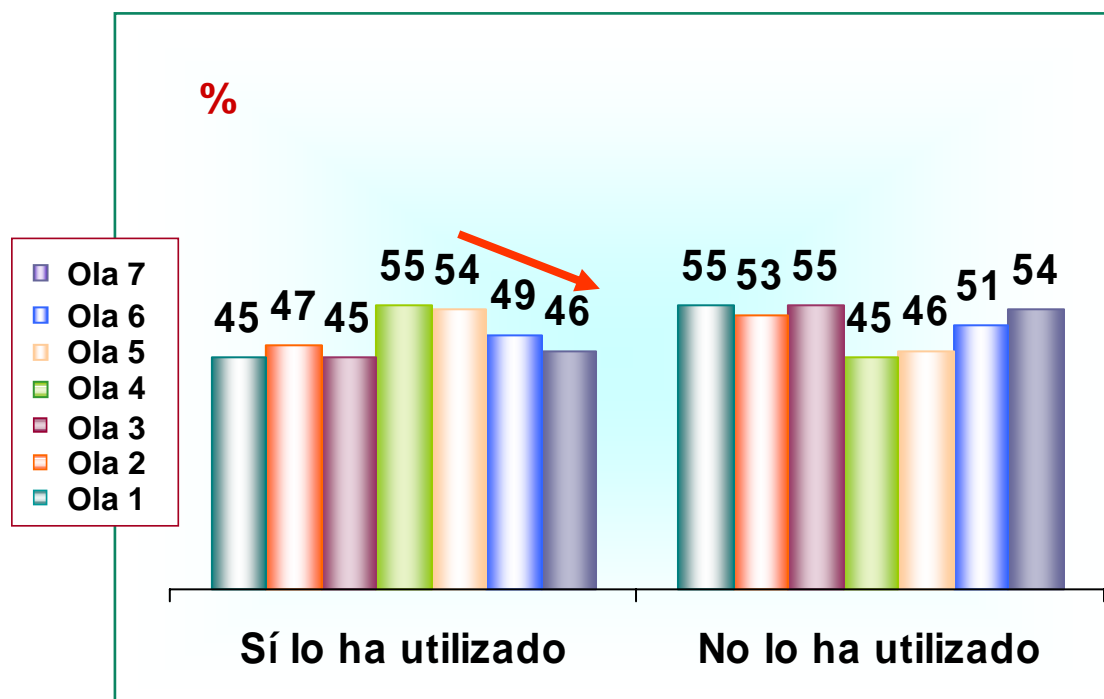
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P16,- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO</b>																		
Sí	32	32	31	20	43	46	42	30	22	17	36	20	32	32	24	34	33	21
No	68	68	69	80	57	55	58	70	78	83	64	80	68	68	76	66	67	79
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## 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), Ola 7 (318)**



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## 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	46	41	48	83	46	44	51	47	41	31	45	50	49	37	44	53	31	25
No	54	59	52	17	54	56	49	53	59	69	55	50	51	63	56	47	69	75
<i>Base: conocen servicio</i>	(318)	(128)	(190)	(6)*	(39)*	(71)	(67)	(70)	(39)*	(26)*	(270)	(48)	(140)	(59)	(16)*	(60)	(16)*	(4)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## 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), Ola 7 (145)**





# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## 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	97	96	97	100	100	97	97	91	100	100	97	96	94	96	100	100	100	100
No	3	4	3	0	0	3	3	9	0	0	3	4	6	5	0	0	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(145)	(53)	(92)	(5)*	(18)	(31)*	(34)*	(33)*	(16)*	(8)*	(121)	(24)*	(68)	(22)*	(7)*	(32)*	(5)*	(1)*

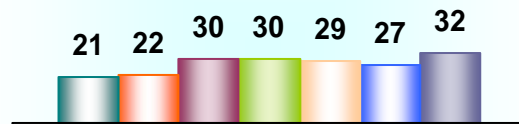
*\* Bases muy reducidas (precaución)*



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 7)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



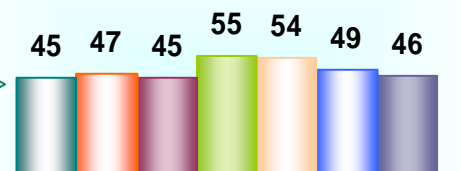
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo ha utilizado

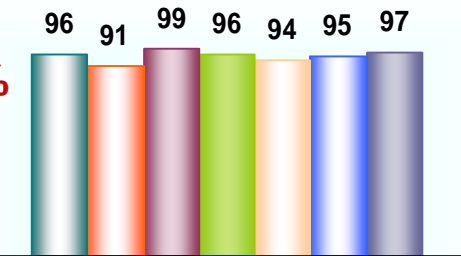
Base: Conocen servicio

Ola 1 ( 214), Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

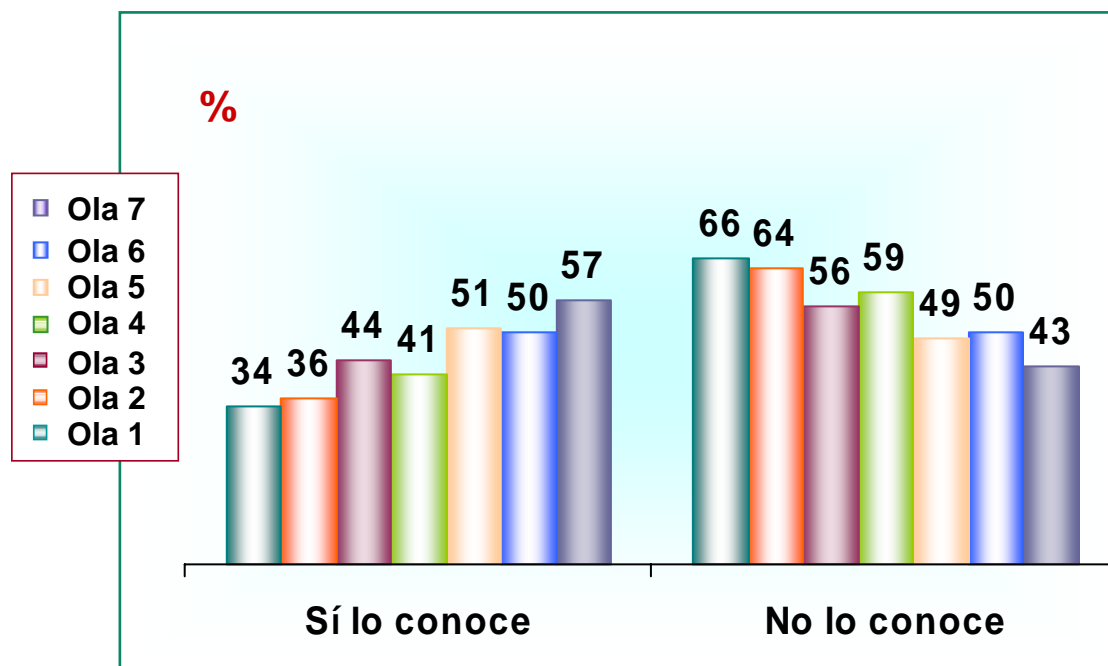
Ola 1 (96), Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135)

- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## P.18. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1000)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## P.18. Conocimiento del servicio

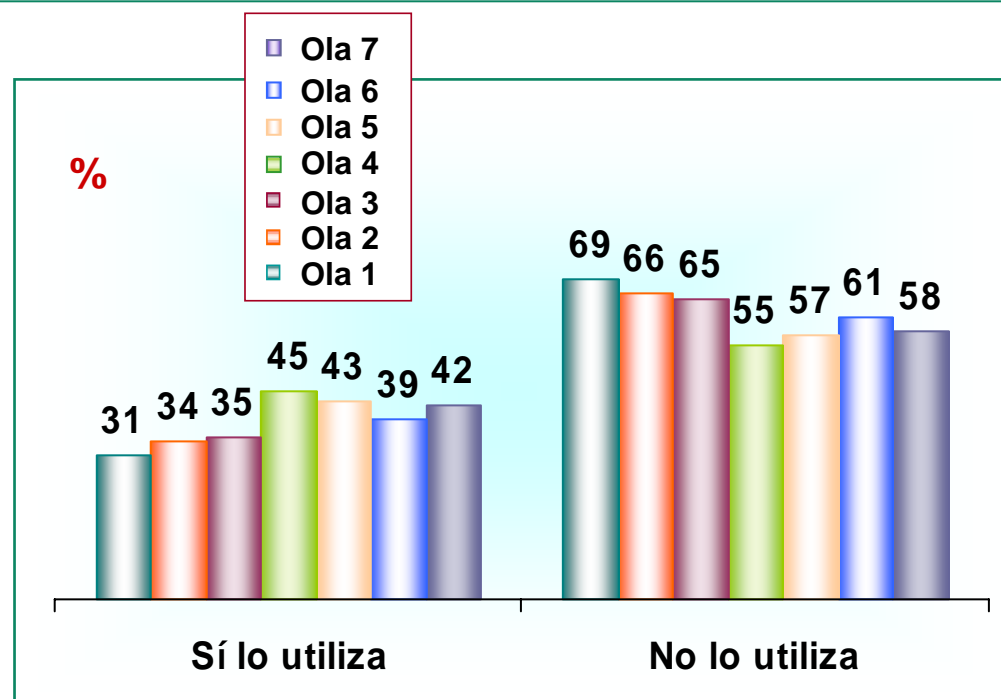
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18,- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET</b>																		
Sí	57	60	55	40	65	65	69	58	53	37	61	42	60	55	52	54	58	63
No	43	41	45	60	35	35	31	42	47	63	39	58	40	45	49	46	42	37
Base	(1000)	(395)	(605)	(30)*	(91)	(156)	(160)	(233)	(180)	(150)	(759)	(241)	(432)	(182)	(66)	(176)	(48)	(19)*

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## 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), Ola 7 (568)**



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## P.18a. Utilización del servicio

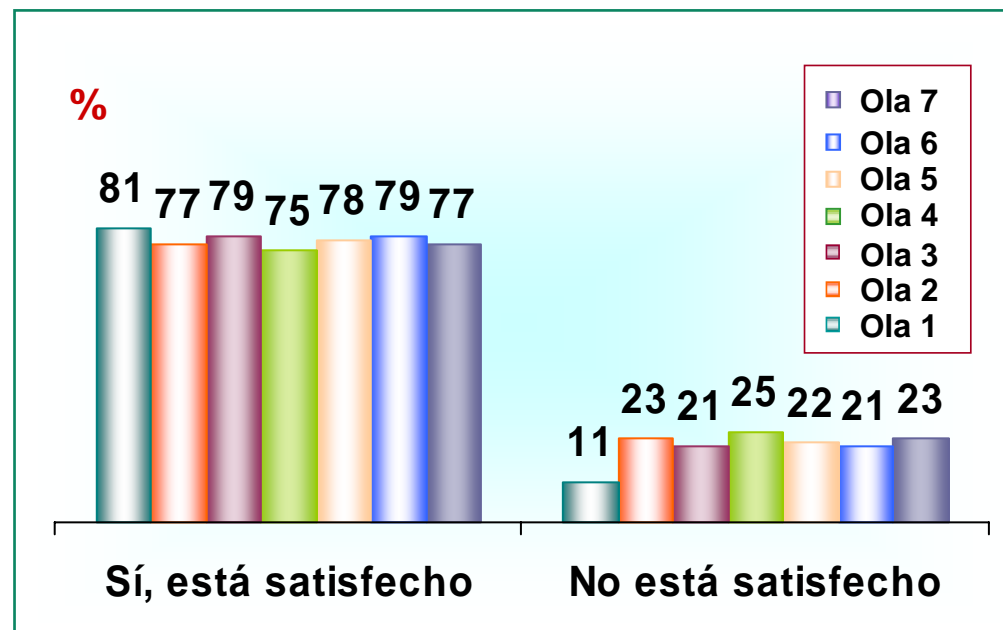
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	42	43	41	42	64	55	49	37	30	9	46	21	43	47	38	33	43	33
No	58	57	59	58	36	45	51	63	71	91	54	79	57	53	62	67	57	67
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(568)</i>	<i>(235)</i>	<i>(333)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(59)</i>	<i>(102)</i>	<i>(110)</i>	<i>(135)</i>	<i>(95)</i>	<i>(55)</i>	<i>(466)</i>	<i>(102)</i>	<i>(258)</i>	<i>(100)</i>	<i>(34)*</i>	<i>(95)</i>	<i>(28)*</i>	<i>(12)*</i>

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## 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), Ola 7 (236)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## 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	77	74	79	60	74	77	74	76	86	100	76	86	80	77	92	68	75	50
No	23	26	21	40	26	23	26	24	14	0	24	14	21	23	8	32	25	50
Base: utilizan servicio	(236)	(100)	(136)	(5)*	(38)*	(56)	(54)	(50)	(28)*	(5)*	(215)	(21)*	(112)	(47)	(13)*	(31)*	(12)*	(4)*

\* Bases reducidas

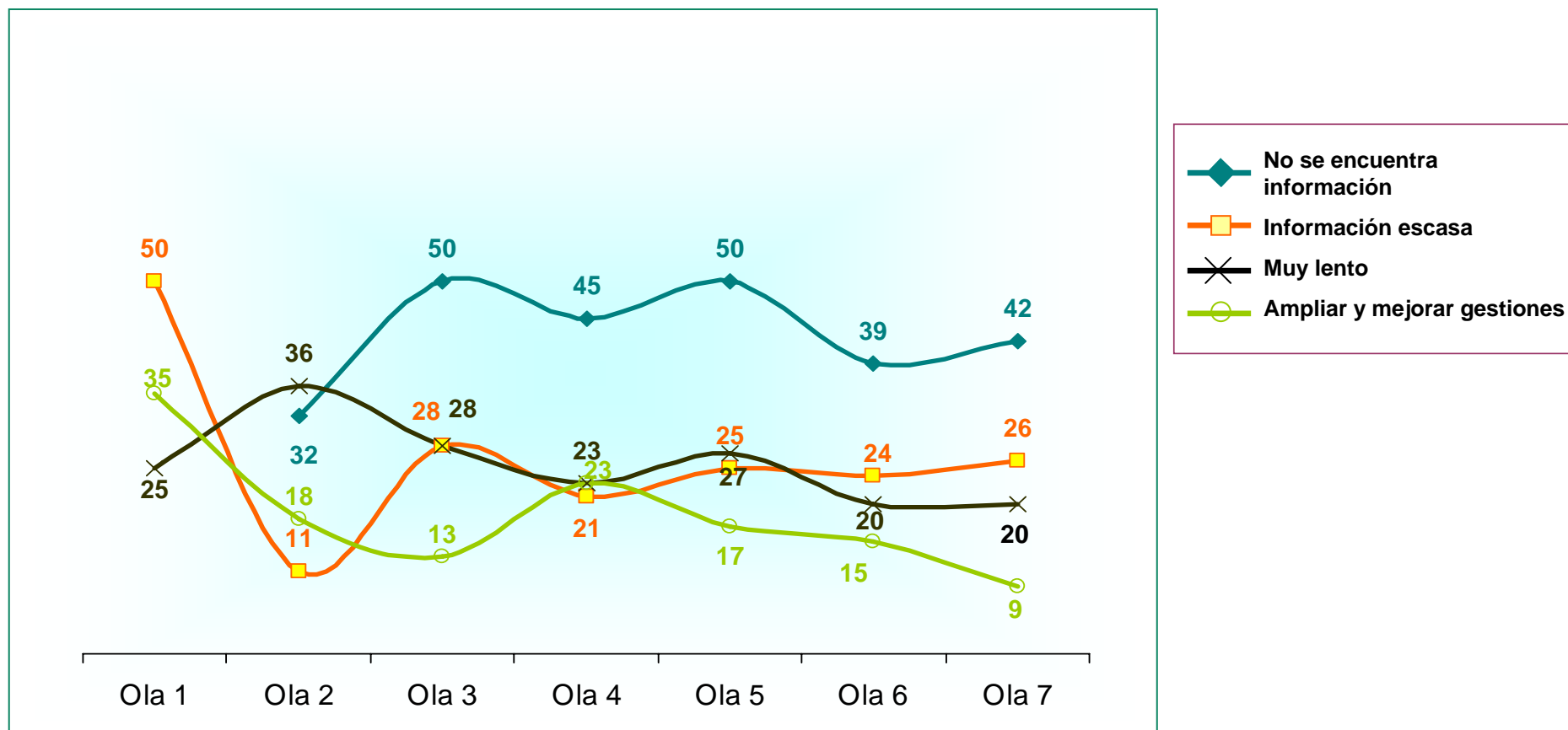




# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## 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)\*, Ola 7 (55)**



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

## P.18c. Razones de insatisfacción

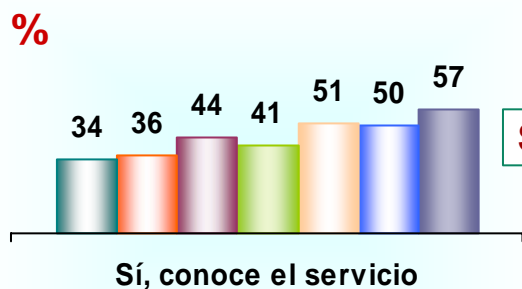
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Muy lento	20	23	17	0	20	23	0	33	50	0	21	0	26	9	100	20	0	50
Información escasa	26	23	28	50	20	23	36	17	25	0	25	33	22	27	0	30	33	0
Ampliar y mejorar las gestiones	9	0	17	0	0	15	14	8	0	0	10	0	4	9	0	20	0	0
No se encuentra la información	42	42	41	0	40	46	50	33	50	0	40	67	48	36	0	30	67	50
Otras respuestas	7	15	0	0	20	0	7	8	0	0	8	0	9	9	0	10	0	0
Ns/Nc	2	0	3	50	0	0	0	0	0	0	2	0	0	9	0	0	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>(55)</i>	<i>(26)*</i>	<i>(29)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>0</i>	<i>(52)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(23)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(2)*</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 7)

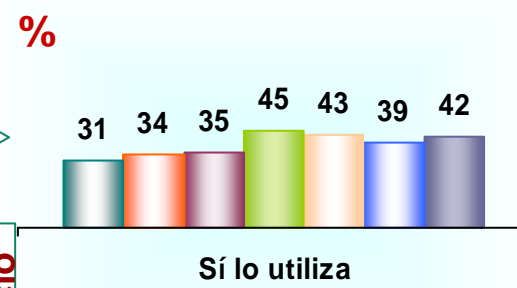
## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Base ola: Total (1.000)

Sí conoce servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

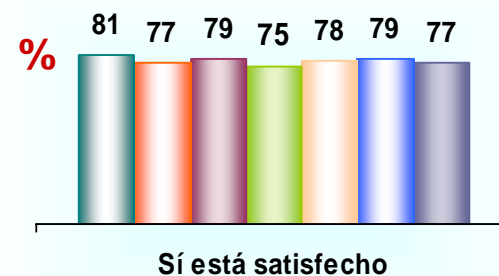


Base: Conocen servicio

Ola 1 (338), Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411),  
Ola 5 (561), Ola 6 (503), Ola 7 (568)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Base: Han utilizado el servicio

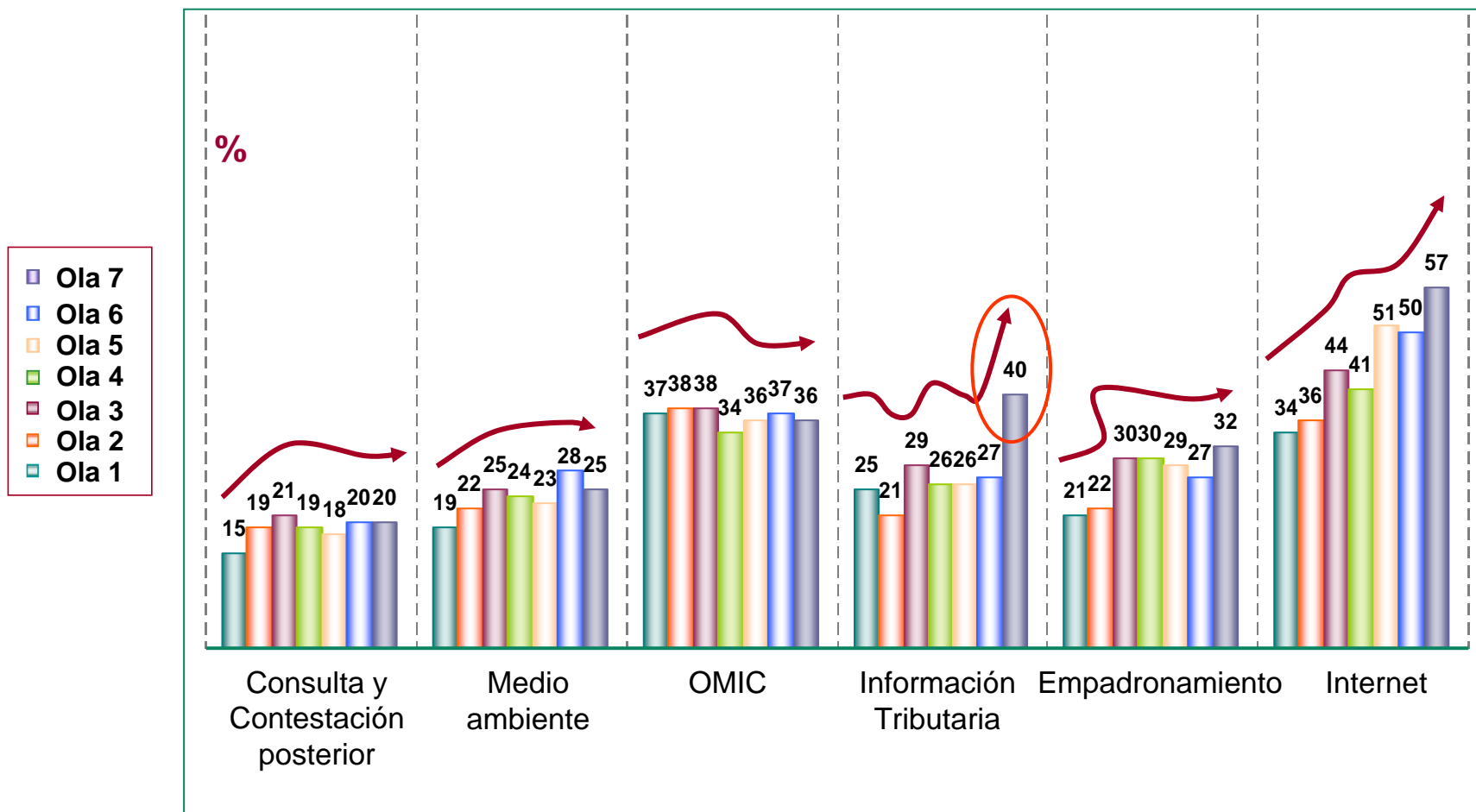
Ola 1 (103), Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184),  
Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236)

- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



# “010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 7)

## -CUADRO RESUMEN-

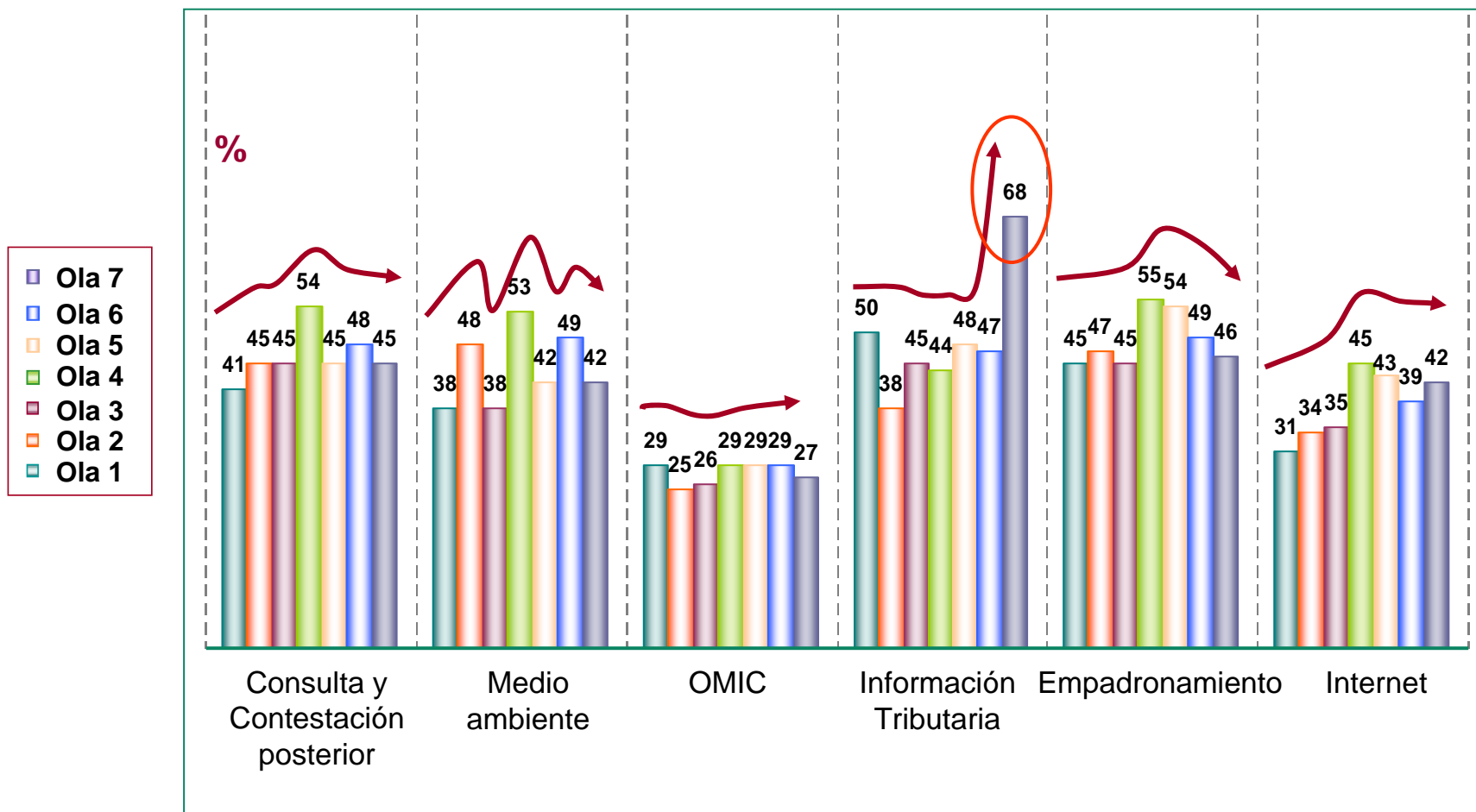


**Bases: Total (1.000)**



# “010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 7)

## -CUADRO RESUMEN-

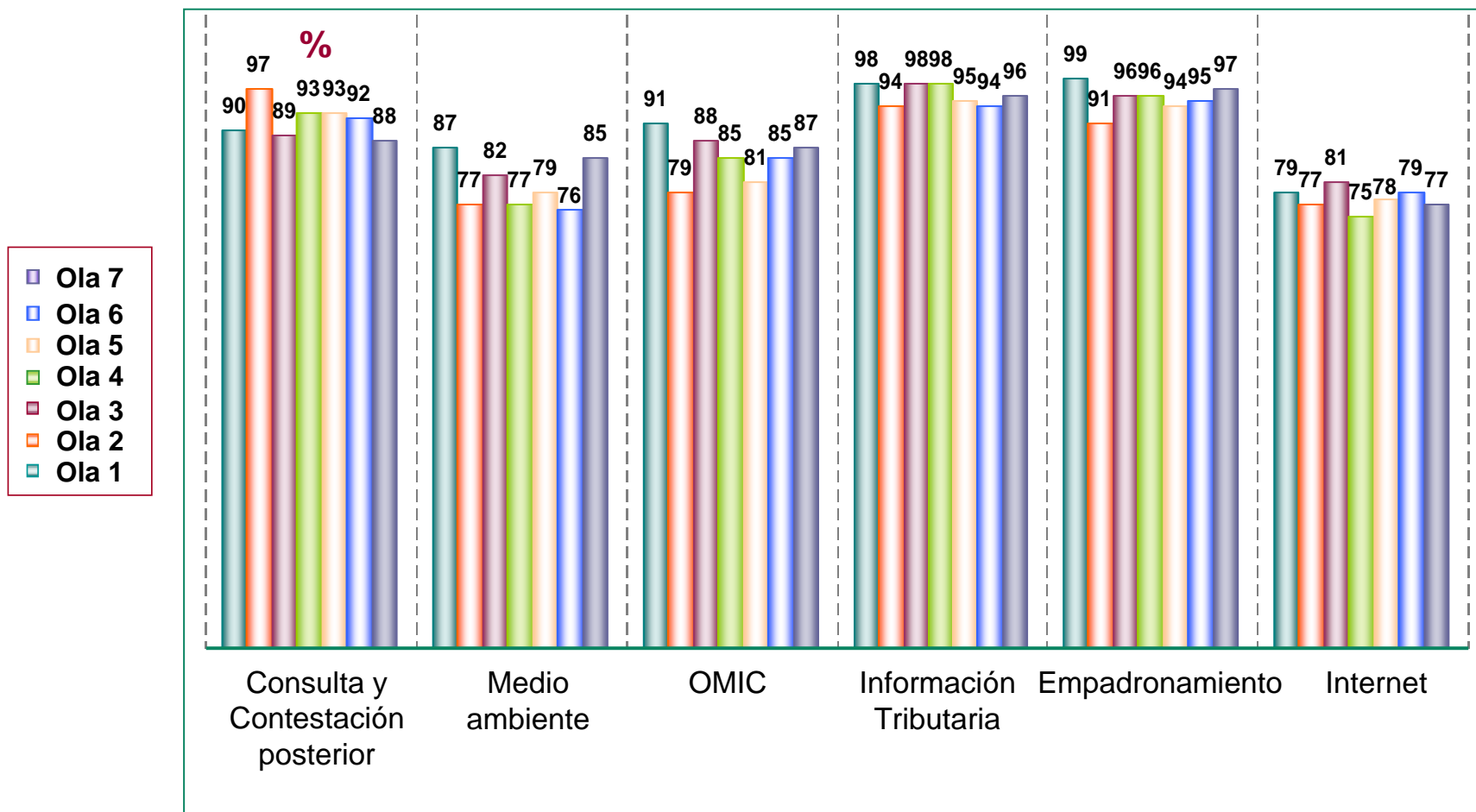


**Bases: Conocen el Servicio**



# “010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 7)

## -CUADRO RESUMEN-

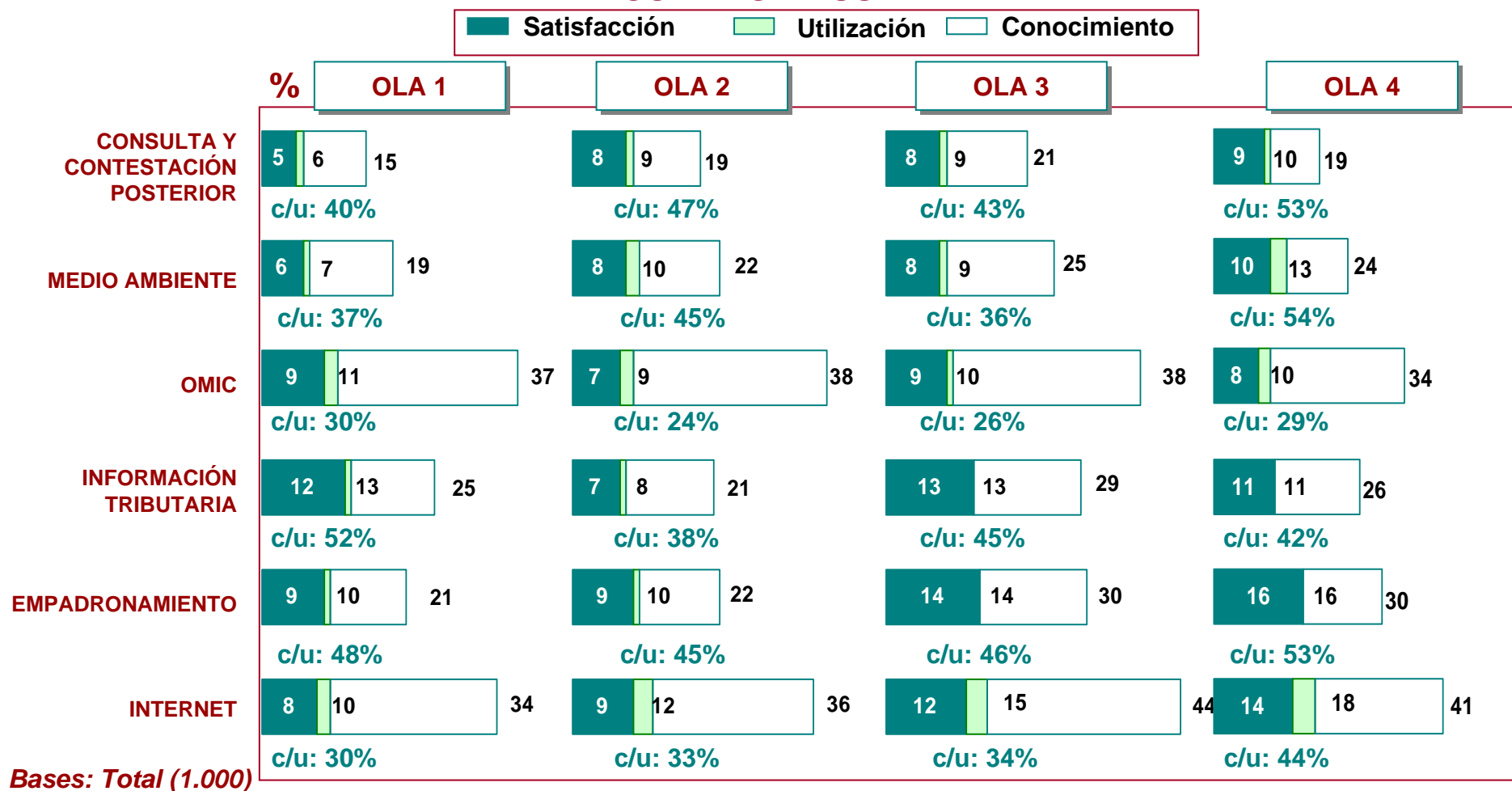


**Bases: Han Utilizado el servicio**



# SERVICIOS 010 (Olas 1 a 4)

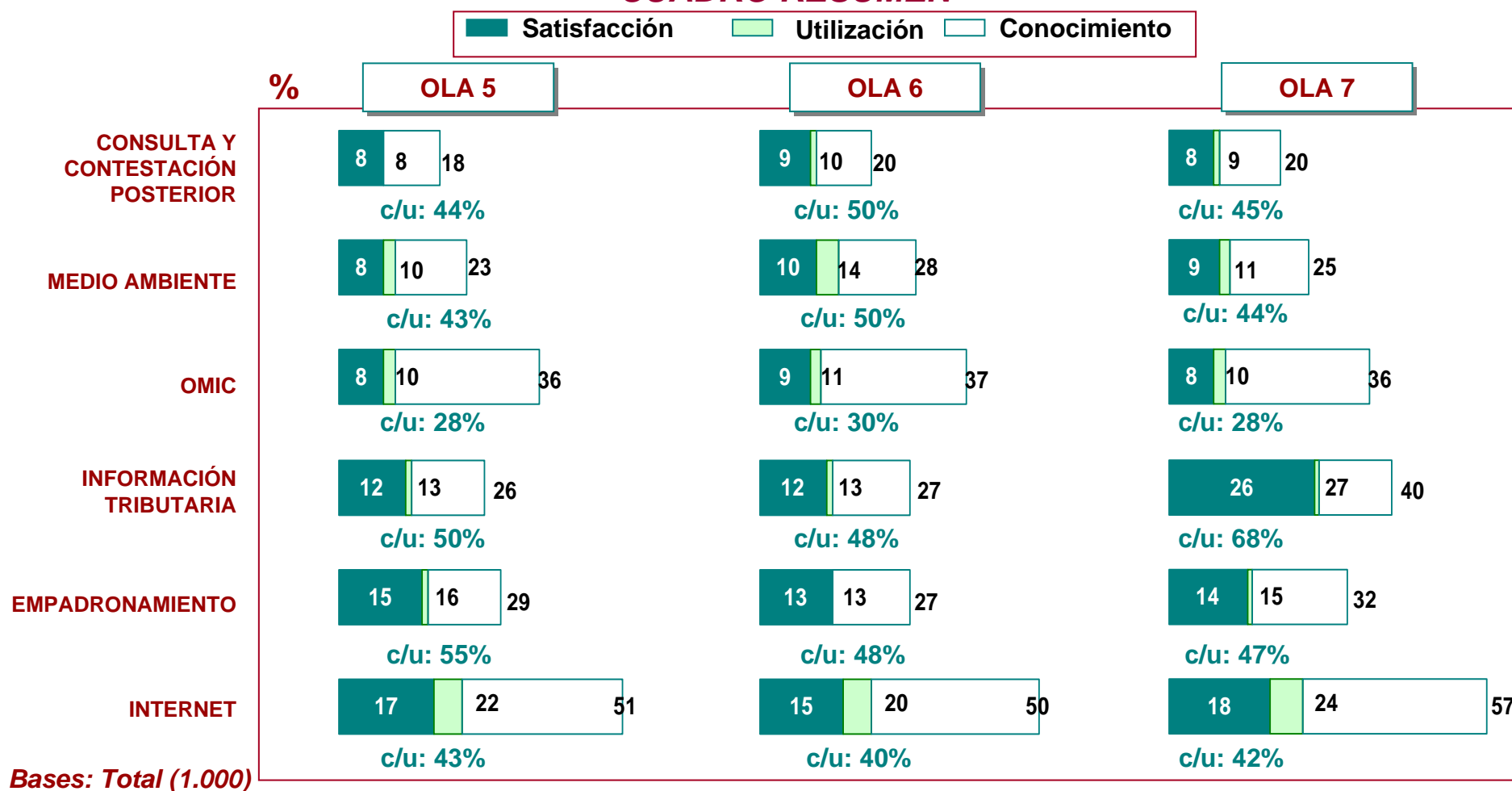
## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-





# SERVICIOS 010 (Olas 5 a 7)

## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-







## “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 7)

**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	Ola 7	Diferencia Ola 6-7
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	7	8	12	15	9	9	14	5
Gestiones de tasas y tributos municipales	3	7	8	7	7	6	7	1
Información y tramitación de multas	3	5	3	7	4	4	6	2
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	7	6	7	4	7	6	-1
Las relacionadas con la vivienda	3	3	3	7	2	5	5	-
Información sobre transportes y tráfico	-	2	3	3	4	4	5	1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	1	2	2	2	2	2	5	3
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	3	2	6	2	2	4	2
Los actuales pero más completas	2	2	6	1	3	2	4	2
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	4	3	3	2	3	2	3	1

**Bases: Total (1.000)**



## “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 7)

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

	Ola1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Diferencia Ola 6-7
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	2	3	3	2	3	4	2	-2
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	1	3	1	1	2	1
Solicitud de certificados y permisos	1	2	2	1	1	2	2	-
Oposiciones y concursos	3	3	2	5	1	2	2	-
Información y gestiones sobre educación	1	1	1	3	2	2	2	-
Trámites sobre actividades deportivas	1	-	-	1	1	1	1	-
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	3	1	1	1	-	2	1	-1
Recibir información sobre el 010	2	1	1	1	1	1	0	-1
Otras gestiones	1	2	2	2	-	3	2	-1
Ninguno	6	8	13	12	14	11	8	-3
Ns/Nc	59	54	48	37	47	45	39	-6

**Bases: Total (1.000)**



## “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 7)

%	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	6	6	5	0	1	5	6	5	8	8	6	5	5	4	11	6	4	5
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	10	4	0	8	10	4	7	8	4	8	3	6	8	8	6	8	11
Información y tramitación de multas	6	8	5	10	3	6	10	6	4	5	7	4	8	6	11	3	6	5
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	14	14	14	7	8	7	16	16	18	15	14	15	13	10	6	22	21	11
Oposiciones y empleo	2	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	4	4	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	2	3	0	0	1	3	4	3	3	2	4	3	1	3	3	2	5
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	5	6	4	13	2	7	4	5	4	2	5	5	5	7	0	5	4	0
Información y gestiones sobre educación	2	1	2	7	1	1	3	2	1	0	2	1	1	2	2	1	4	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	0
Las relacionadas con la vivienda	5	6	5	7	6	8	5	4	7	3	6	5	5	6	5	5	13	5



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 7)

.../...	%	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	2	2	3	2	1	1	4	2	1	2	3	2	3	0	2	4	0	
Recibir información sobre el 010	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	2	0	
Gestiones de medio ambiente	2	3	2	2	0	1	1	1	3	3	5	2	3	3	3	0	2	2	0	
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	4	3	5	3	6	6	6	4	5	1	4	4	3	5	3	0	5	8	0	
Los actuales pero más completas	4	3	4	3	4	0	3	4	3	3	4	5	3	5	2	3	15	5	2	0
Trámites sobre actividades deportivas	1	2	0	2	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0	0	3	4	0	
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	1	1	1	1	0	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	0	4	0	
Información sobre transportes y tráfico	5	8	4	4	0	6	7	3	7	6	5	6	4	7	5	5	3	4	5	
Otras Gestiones	2	2	2	2	3	0	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	0	
Ninguno	8	8	7	7	10	12	10	5	9	4	9	8	8	9	6	8	5	8	16	
Ns/Nc	39	38	41	41	43	47	39	39	38	37	39	39	42	39	42	38	36	38	63	
<i>Base</i>		<i>(1000)</i>	<i>(395)</i>	<i>(605)</i>	<i>(30)*</i>	<i>(91)</i>	<i>(156)</i>	<i>(160)</i>	<i>(233)</i>	<i>(180)</i>	<i>(150)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(432)</i>	<i>(182)</i>	<i>(66)</i>	<i>(176)</i>	<i>(48)</i>	<i>(19)*</i>	



## “010” DISTritos (Ola 7)

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



## V - CONCLUSIONES



# CONCLUSIONES

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- De forma ocasional (66%)
- Desde el domicilio (55%). Se estabilizan las llamadas desde el trabajo (34%) y el móvil (9%)
- Horario de mañana 8:00-15:00 (73%), desaparece el efecto de la jornada continua de la anterior ola.

“SERVICIO 010”

## TIEMPO DE ESPERA

- El tiempo de espera continúa siendo considerado “normal” por la mayoría de los usuarios (81%) aunque se ha producido un incremento significativo de los que lo consideran excesivo (18%).
- Fuerte descenso de los que sólo tuvieron que llamar una vez para contactar con el servicio 010 (Baja del 70% en Ola 6 al 55% en Ola 7). Es en el tramo horario de mañana donde mayor es el número de llamadas necesarias.
- Los usuarios suelen preguntar por un solo tema (87%).
- Con una única consulta finaliza la gestión (78%).

## MEDIOS DE CONOCIMIENTO DELSERVICIO 010

Los principales medios de conocimiento del servicio son:

- Por anuncios (26%) – recupera niveles
- “Boca a boca”:
  - Por conocidos o familiares (19%)
  - Compañeros de trabajo (7%)
- Por Campañas Municipales (10%)



## CONCLUSIONES

### SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (94%) 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” (48%)
- “La información era incorrecta” (19%)
- “No tenían la información” (14%)

### UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

Prácticamente la totalidad de los entrevistados (94%) 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%) IGUAL QUE LA OLA ANTERIOR
- UTILIZACIÓN DEL SERVICIO (45%) MUY SIMILAR A OLAS ANTERIORES A EXCEPCIÓN DE LOS PICOS DE LAS OLAS 4 Y 6.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO (88%) SE REDUCE LIGERAMENTE. (11 DE LOS 12 USUARIOS INSATISFECHOS ADUCEN QUE TODAVÍA NO HABÍAN RECIBIDO LA RESPUESTA).

### MEDIO AMBIENTE

- SE REDUCE DE MANERA MUY LIGERA EL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO (25%).
- CONTINÚA LA ESTACIONALIDAD EN SU UTILIZACIÓN ALCANZANDO VALORES MUY SIMILARES (42%) A LAS OTRAS OLAS REALIZADAS EN INVIERNO.
- GRAN AUMENTO EN LA SATISFACCIÓN CON ESTE SERVICIO QUE PASA DE UN 76% EN OLA 6 A UN 85% ESTA OLA.

### OMIC

- CONOCIMIENTO DE UN 36% MUY SIMILAR AL VALOR ALCANZADO OLAS ANTERIORES.
- GRADO DE UTILIZACIÓN TAMBIÉN MUY PARECIDO AL DE OLAS ANTERIORES (27%).
- SE APRECIA UNA TENDENCIA AL ALZA EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON ESTE SERVICIO (87%) QUE HA AUMENTADO 6 PUNTOS LAS ÚLTIMAS DOS OLAS.



# CONCLUSIONES

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

### INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- FUERTE INCREMENTO EN EL CONOCIMIENTO (40%) Y UTILIZACIÓN (68%) DE ESTE SERVICIO.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO CONTINÚA BASTANTE ELEVADO (96%) E INCLUSO MEJORA EL DATO DE LA OLA PASADA.

### EMPADRONAMIENTO

- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SUPERIOR AL DE OLAS ANTERIORES (32%).
- GRADO DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO CONTINÚA EN DESCENSO (ALCANZA UN 46% FRENTE A UN 49% EN OLA 6 Y UN 54% EN OLA 5).
- GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO (97%) SIMILAR A OLAS ANTERIORES.

### INTERNET

- CONTINÚA EL CRECIMIENTO DEL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO (57%).
- LA UTILIZACIÓN (42%) CONTINÚA EN VALORES SIMILARES A OLAS ANTERIORES.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN (77%) TAMBIÉN SE MANTIENE VALORES SIMILARES.



## CONCLUSIONES

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

PODEMOS HABLAR DE ESTABILIZACIÓN EN EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO 010 A EXCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA QUE EXPERIMENTA ESTA OLA UN CRECIMIENTO MUY ELEVADO Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET QUE CONTINÚA LA TENDENCIA AL ALZA.

EN CUANTO A LA UTILIZACIÓN, EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA TAMBIÉN EXPERIMENTA UN CRECIMIENTO MUY ELEVADO EN ESTE APARTADO. POR OTRO LADO, EL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO CONTINÚA LA TENDENCIA A LA BAJA.

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