

# *Resultados de los estudios de satisfacción 2020 Atención a la Ciudadanía*

*Febrero 2021*

Dirección General de Atención  
a la Ciudadanía

Línea**madrid**



Línea**madrid**  
Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*



**MADRID**

vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

**Satisfacción Global**

**Oficinas de Atención a la Ciudadanía**

**Canal Telefónico 010**

**Canal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)**

**Canal Twitter @lineamadrid.es**

**Cliente misterioso**

**Benchmarking**

# I. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

---

# ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

Líneamadrid

Satisfacción: TOP TWO (% Alta satisfacción + % Satisfacción)

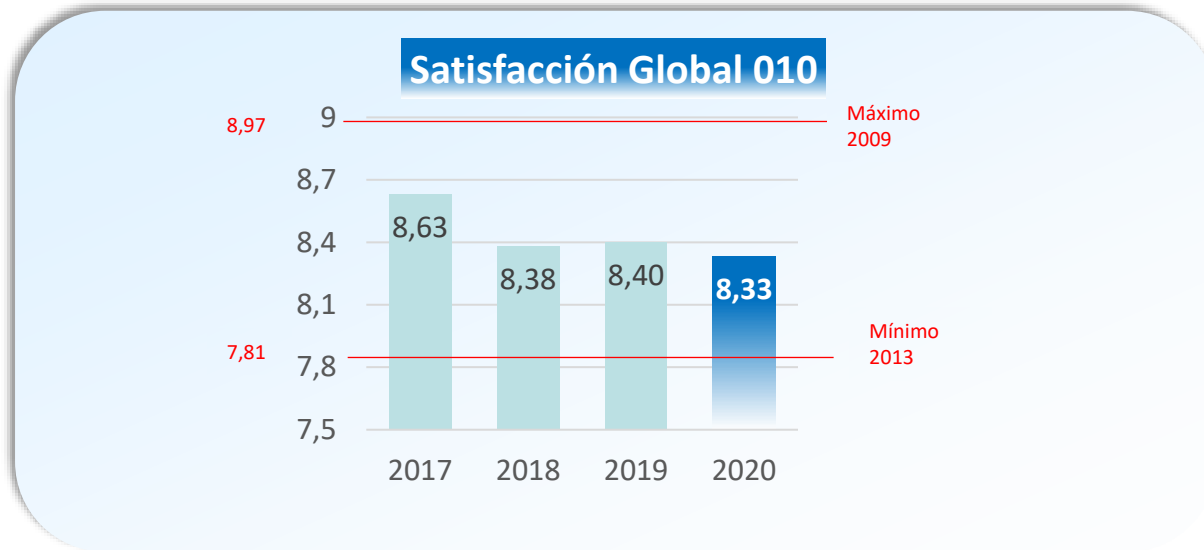
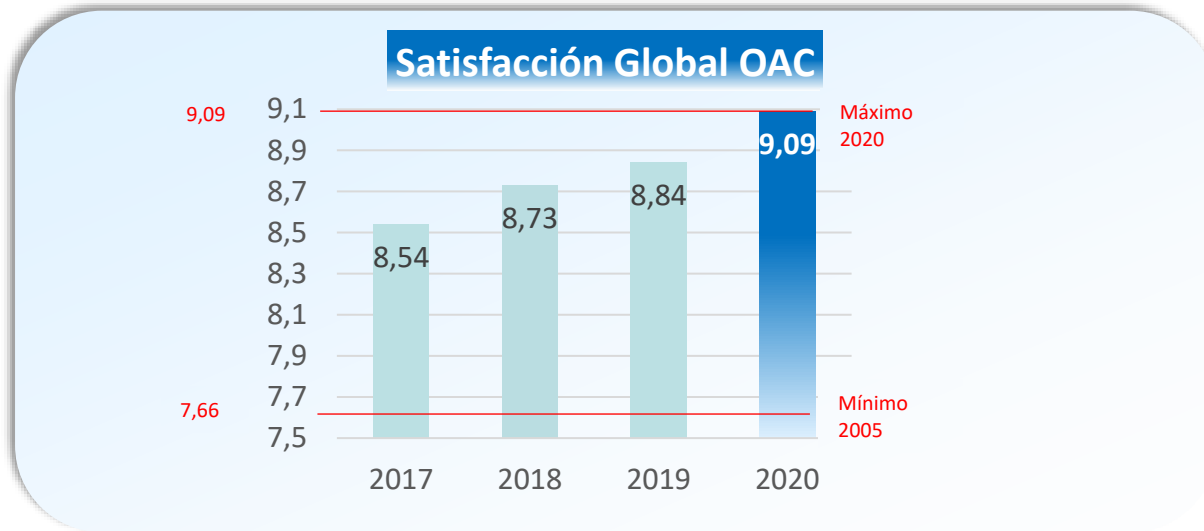
	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2020	98,6%	92,3%	88,5%
2019	97,0%	92,6%	88,8%

Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2020	9,09	8,33	7,57
Base	4.424	2.003	2.007
2019	8,84	8,40	7,30
Base	4.501	2.000	2.000

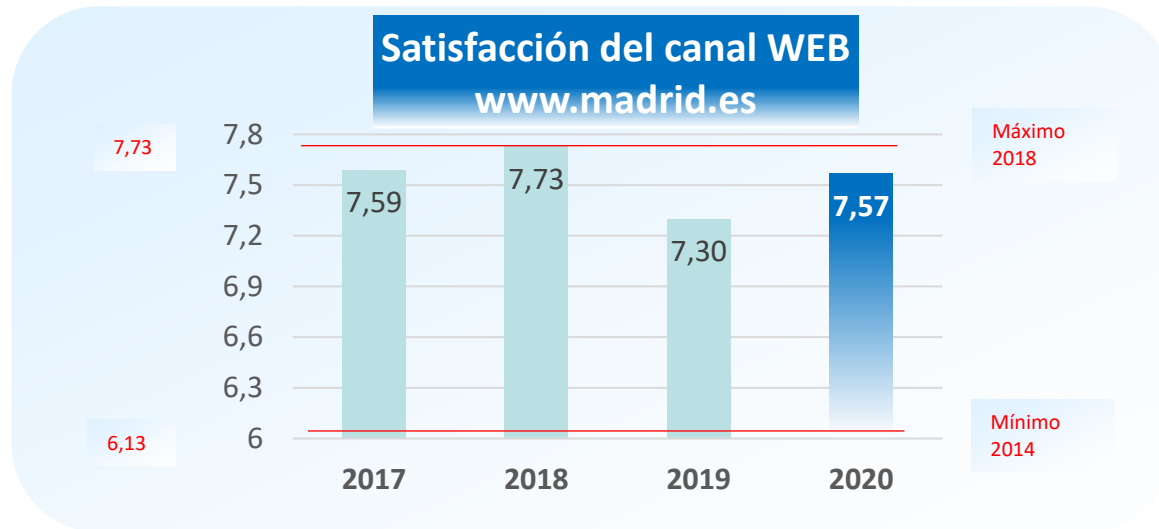
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## II. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

---

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*

# Metodología: Ficha Técnica OAC

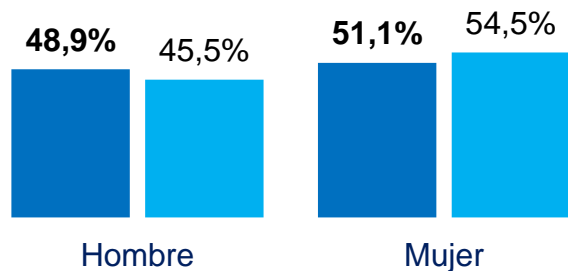
<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
<b>Tamaño Muestral</b>	4.424 entrevistas. Mínimo aporportional de 100 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el año 2019.
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias seleccionadas aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
<b>Errores muestrales</b>	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2019 (2.239.484), el error para el total de la muestra es del <b>±1,50 %</b> para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
<b>Fechas trabajo de campo</b>	5 de octubre al 6 de noviembre de 2020. Retiro 18-21 enero de 2021.
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.



# PERFIL DE PERSONA USUARIA – OAC

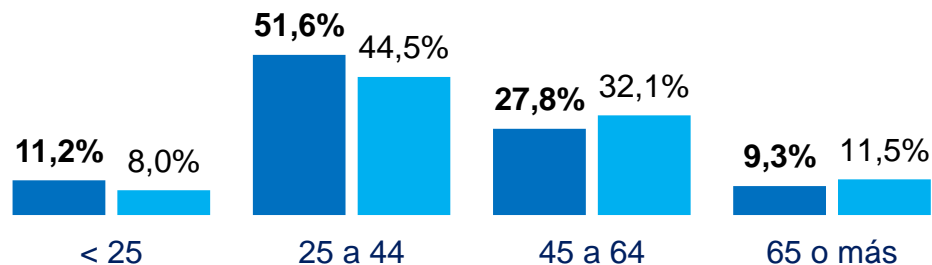
Líneamadrid

## Género

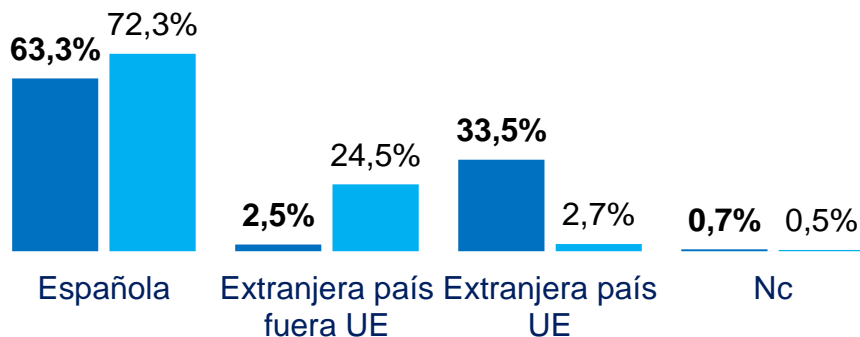


■ 2020 ■ 2019

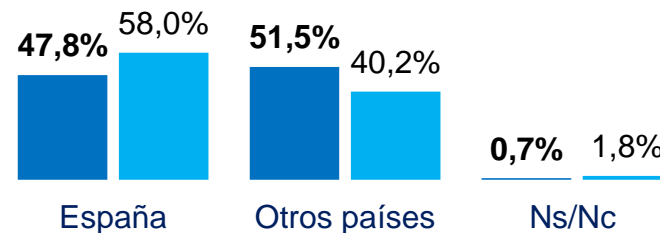
## Edad (años)



## Nacionalidad



## País de Origen



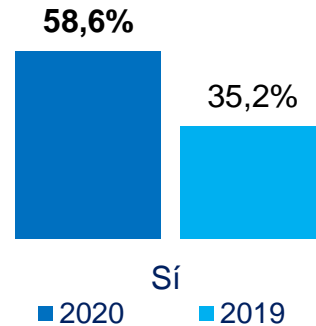
Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

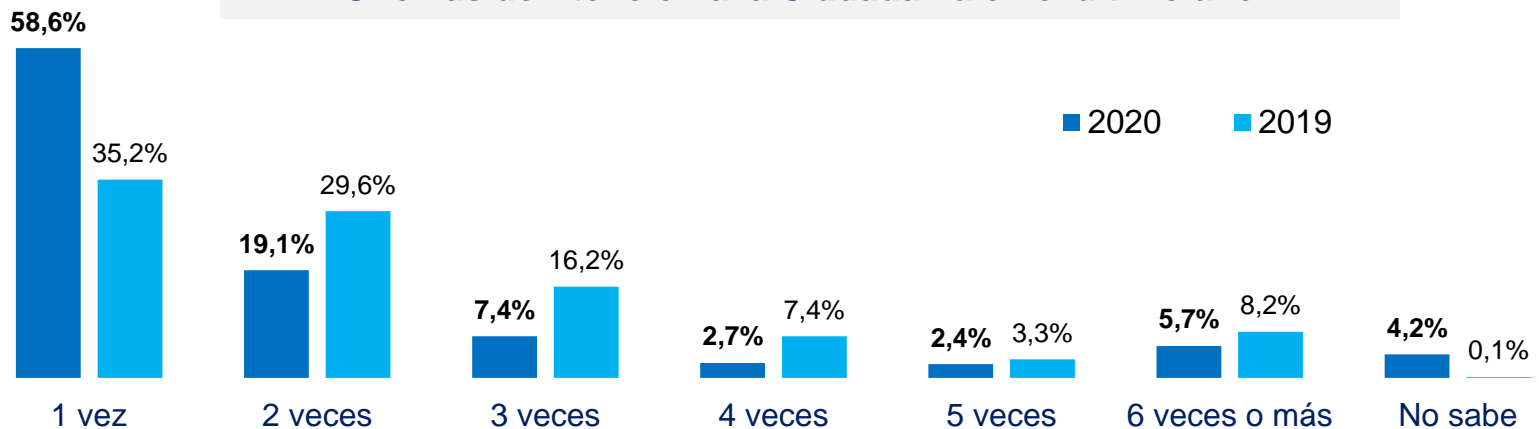
Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC

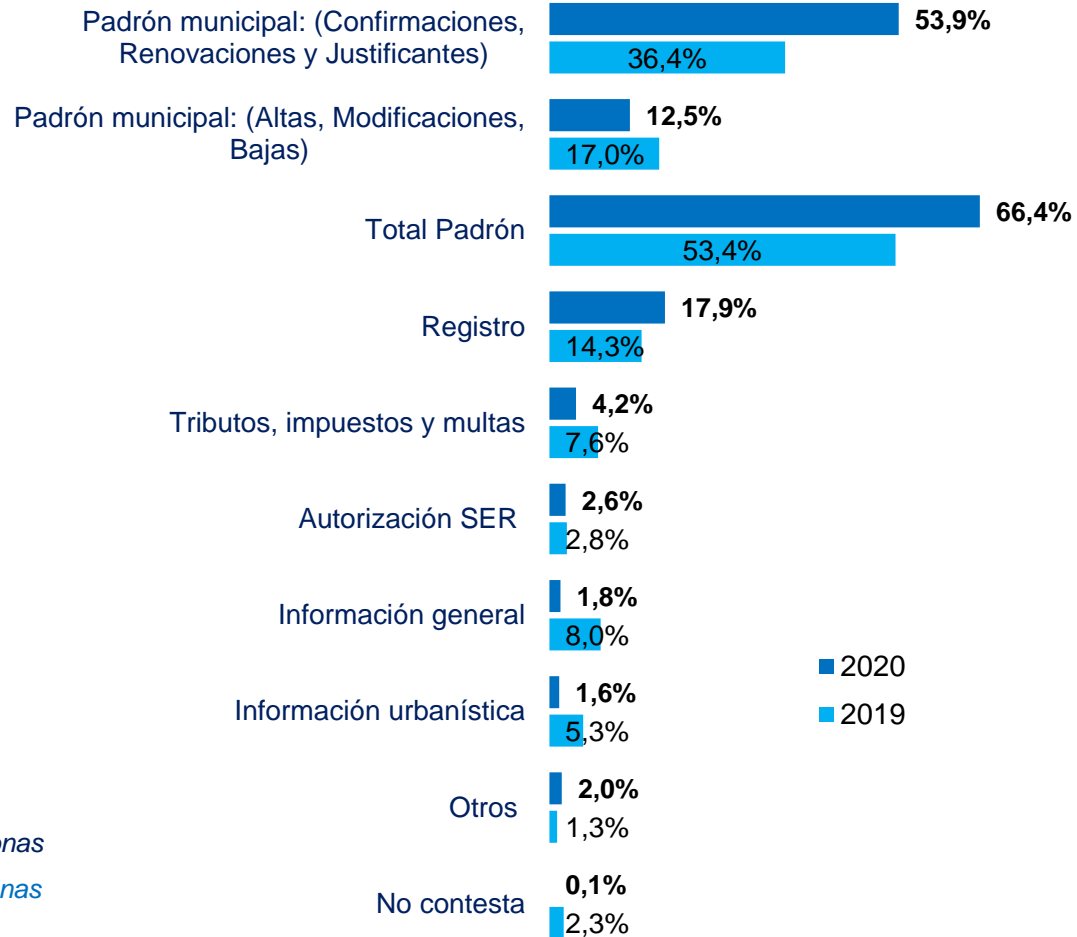
## Carácter de la gestión (Particular)



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

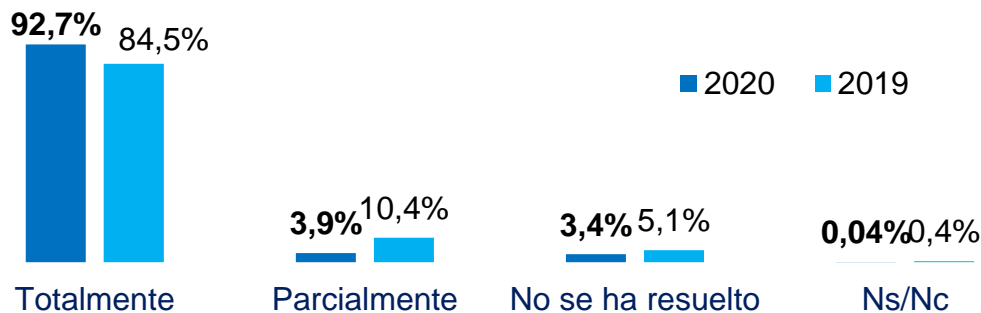
## ¿Qué tipo de gestión?



Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica

# RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA- OAC

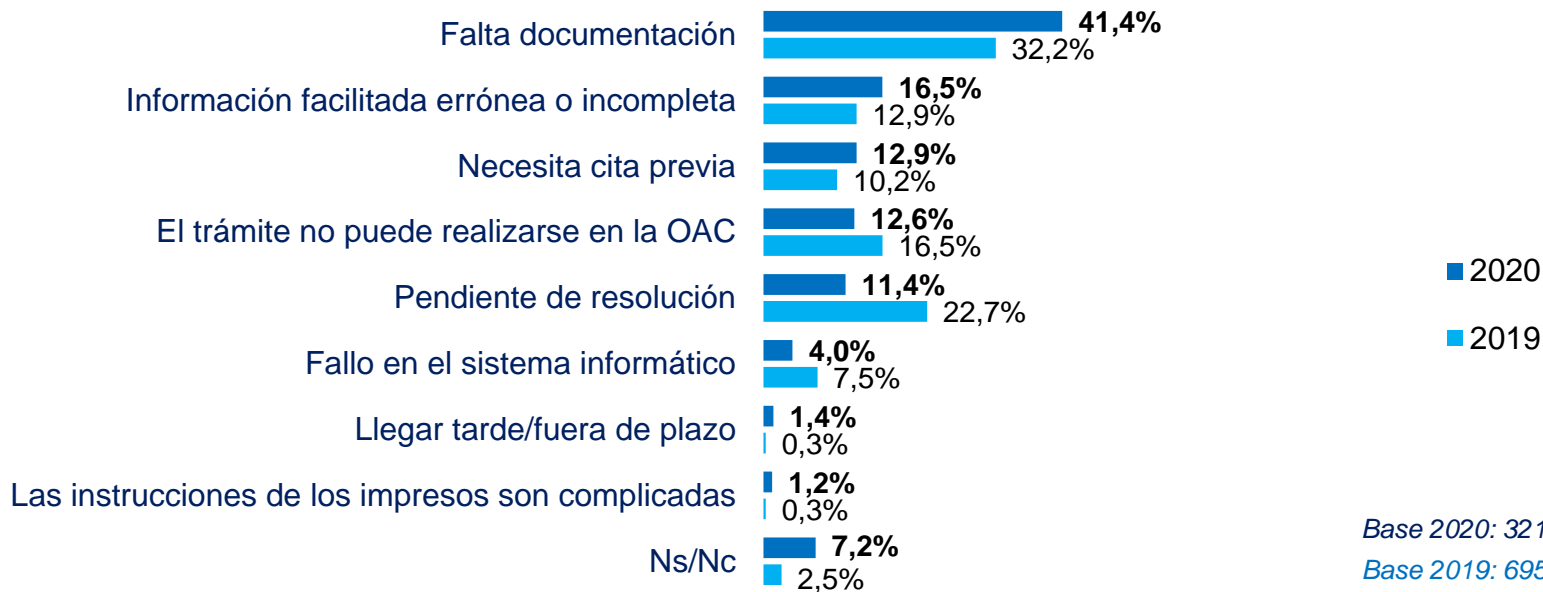
## RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2020: 4.424 personas

Base 2019: 4.501 personas

## MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN



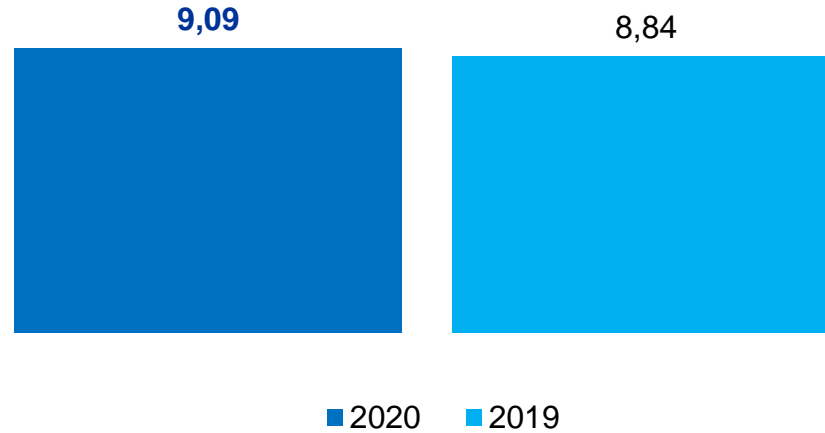
Base 2020: 321 personas

Base 2019: 695 personas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

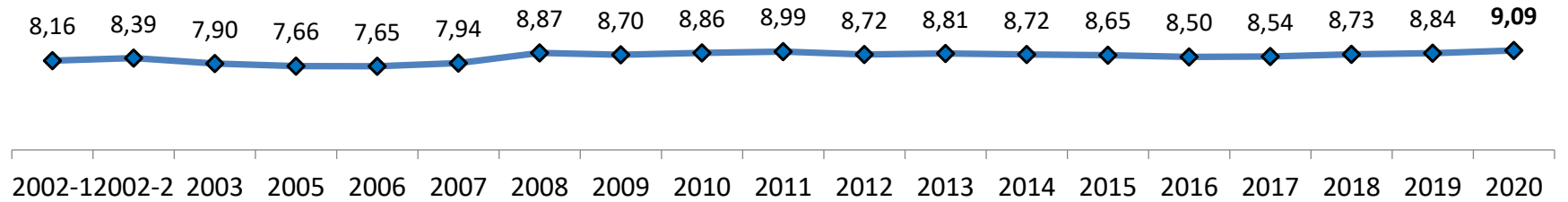
# SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC

Líneamadrid



Base 2020: 4.424 personas  
Base 2019: 4.501 personas

## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2002 HASTA 2020

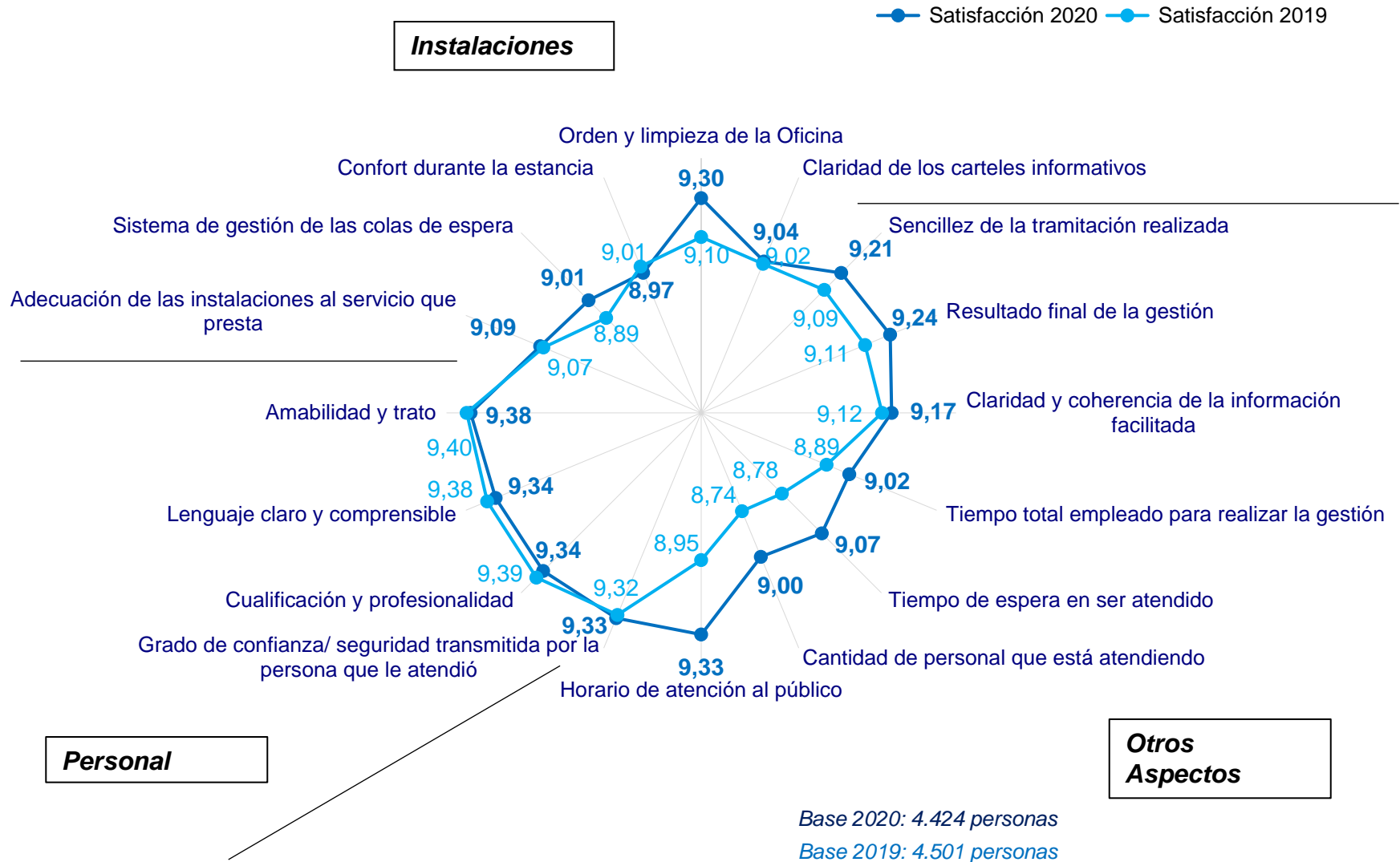


### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

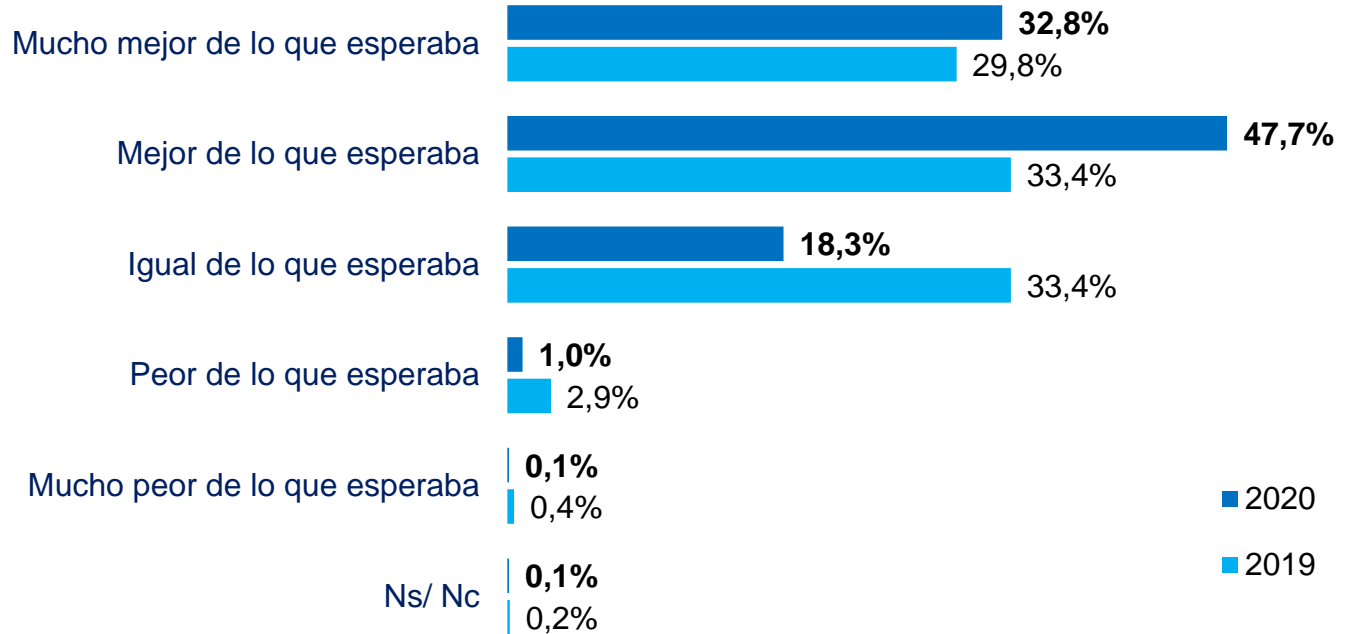
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal: (Altas, modificaciones, bajas)	9,24	0,765	555
Padrón municipal: (Confirmaciones, renovaciones y justificantes)	9,18	1,004	2385
Información general	9,11	0,921	80
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>9,09</b>	<b>1,073</b>	<b>4.424</b>
Carpeta Ciudadana	9,05	0,909	25
Registro	8,96	1,147	792
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,92	1,059	117
Sugerencias, reclamaciones	8,95	0,646	36
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	8,83	1,203	185
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,65	1,308	29
Madrid Central	8,64	0,863	27
Solicitud de tarjeta azul	8,56	1,810	22
Recoger impresos	8,44	1,495	10
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,39	2,173	72

# CALIDAD DEL SERVICIO- OAC



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...



Base 2020: 4.424 personas

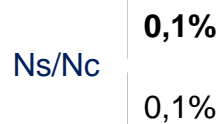
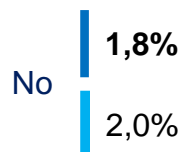
Base 2019: 4.501 personas



# VALORACIONES GENERALES – OAC

## FIDELIDAD A LA OAC

*Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?*

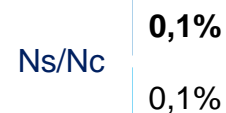


■ 2020

■ 2019

## RECOMENDACIÓN DE LA OAC

*¿Recomendaría esta oficina?*



Base 2020: 4.424 personas

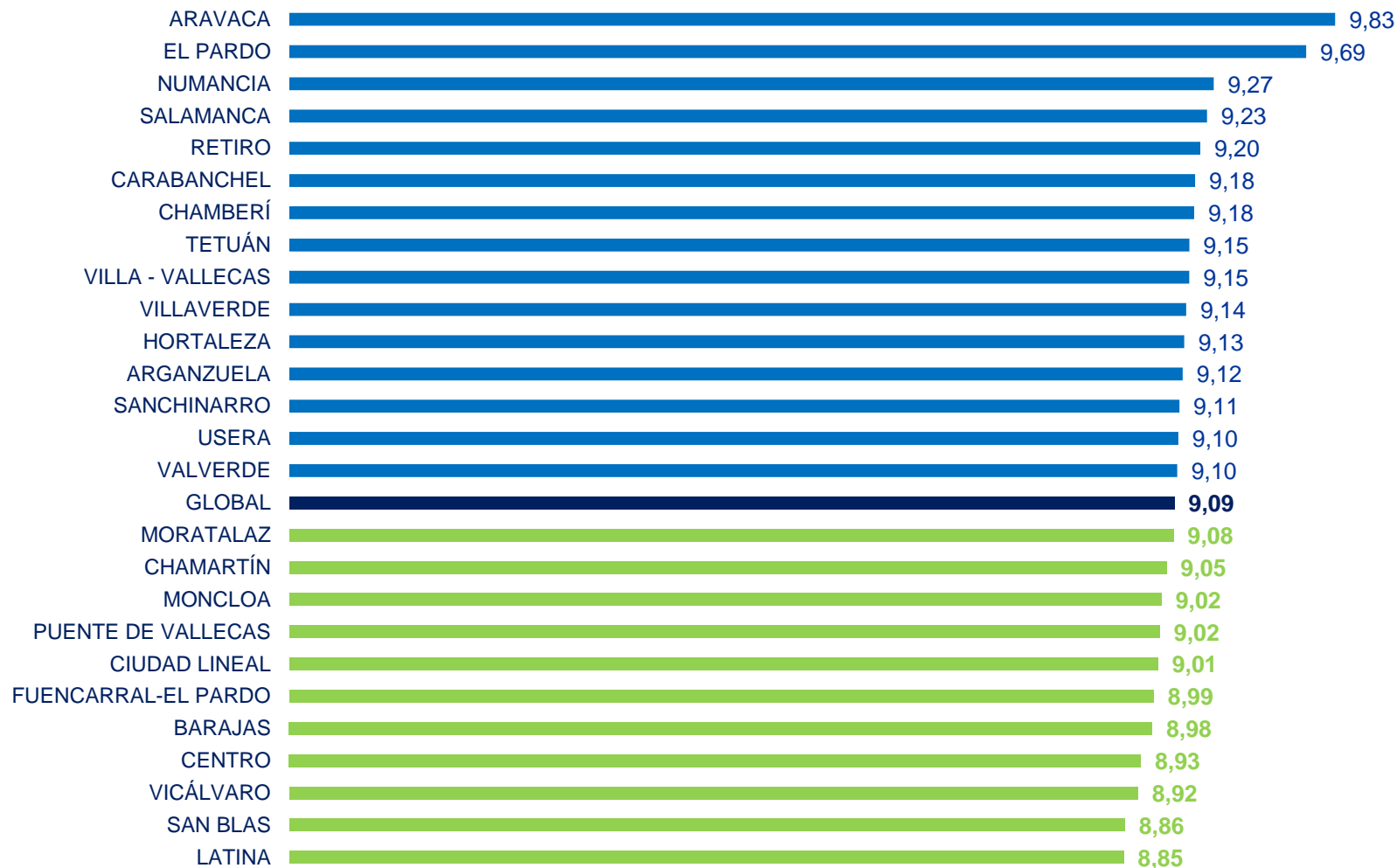
Base 2019: 4.501 personas

**Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid**

# CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO POR OAC

Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC

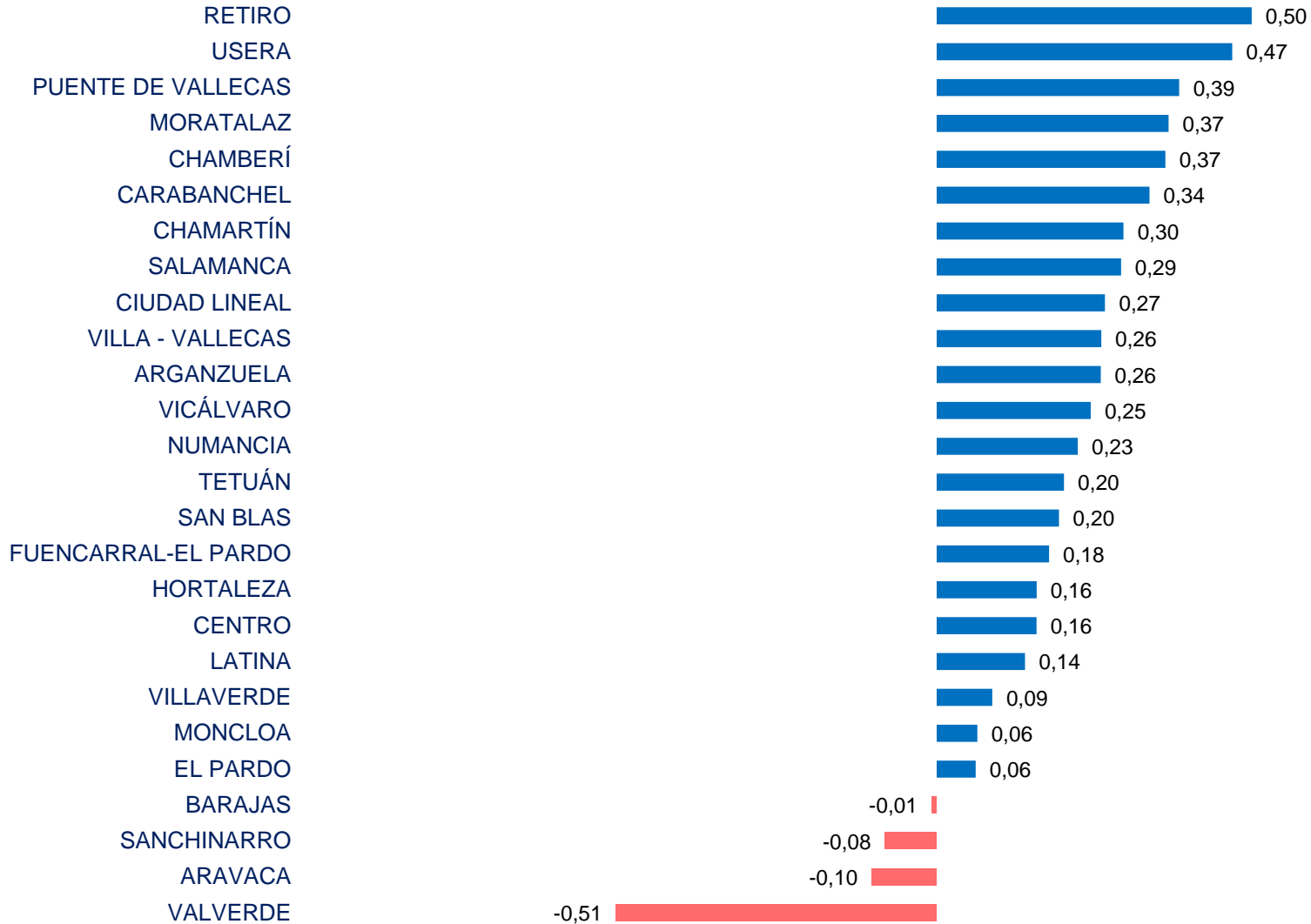
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC



# CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO – OAC

## Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2019-2020)

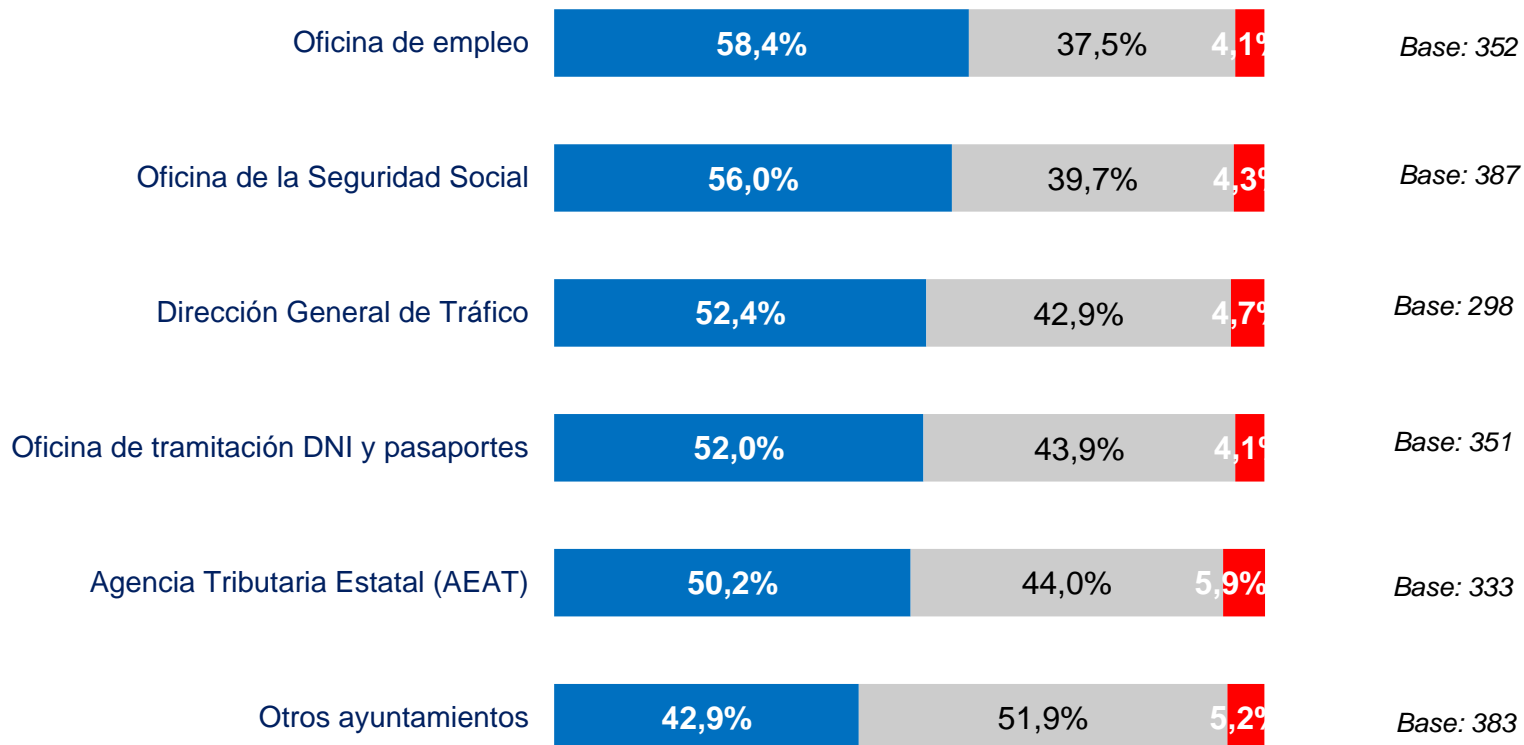
Líneamadrid



**Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid**

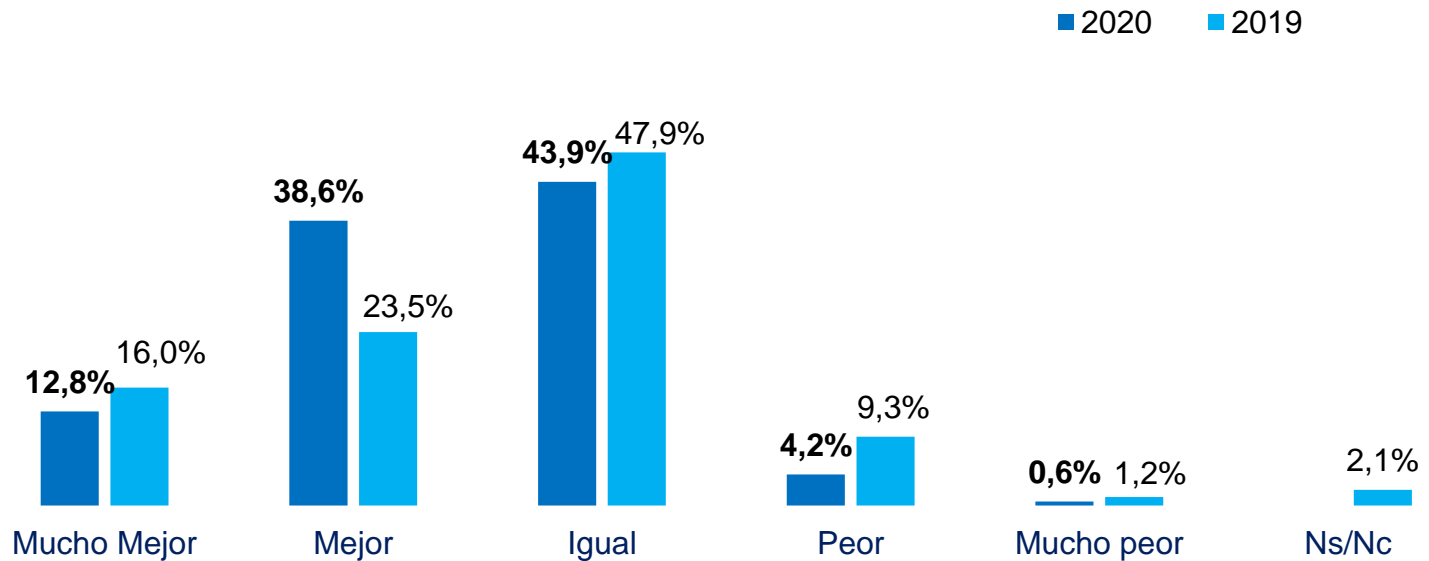
## El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- IGUAL
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



## Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones

Líneamadrid



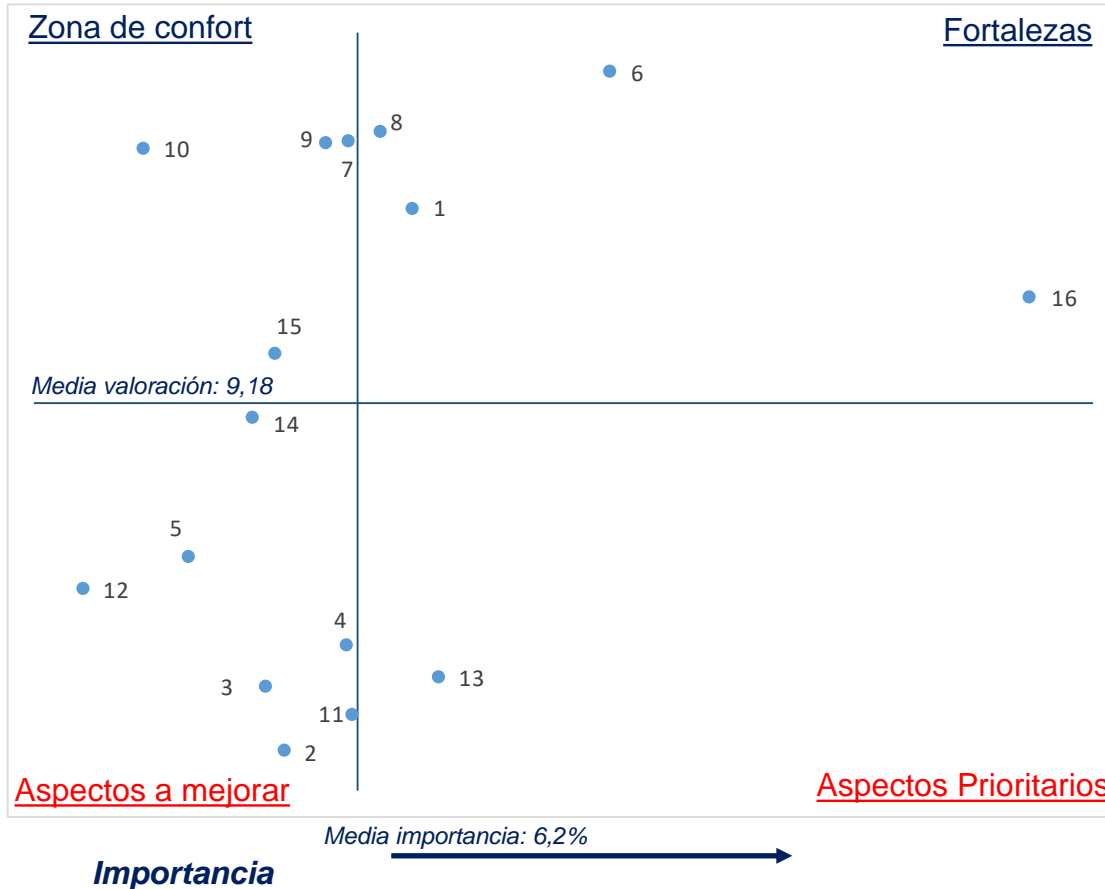
Base 2020: 519 personas  
Base 2019: 1.318 personas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# MAPA POSICIONAMIENTO – OAC

Líneamadrid

V  
a  
l  
o  
r  
a  
c  
i  
ó  
n



## Fortalezas:

- 1) Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta
- 6) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 8) Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- 16) Tiempo total empleado en realizar la gestión

## Aspectos Prioritarios:

- 13) Sencillez de la tramitación realizada

## Zona de confort:

- 7) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 9) Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
- 10) Horario de atención al público
- 15) Tiempo de espera en ser atendido

## Aspectos a mejorar:

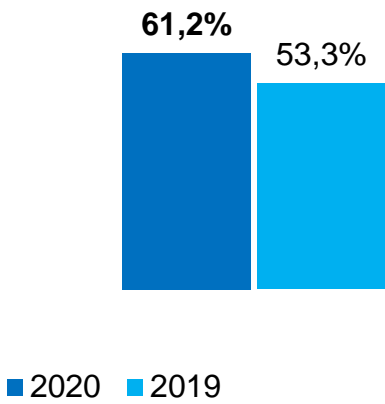
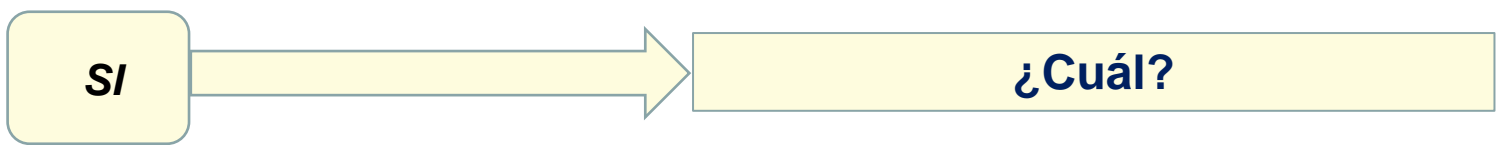
- 2) Amabilidad y trato del personal
- 3) Cantidad de personal que está atendiendo
- 4) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió
- 5) Claridad de los carteles informativos
- 11) Orden y limpieza de la oficina
- 12) Resultado final de la gestión
- 14) Sistema de gestión de las colas de espera

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

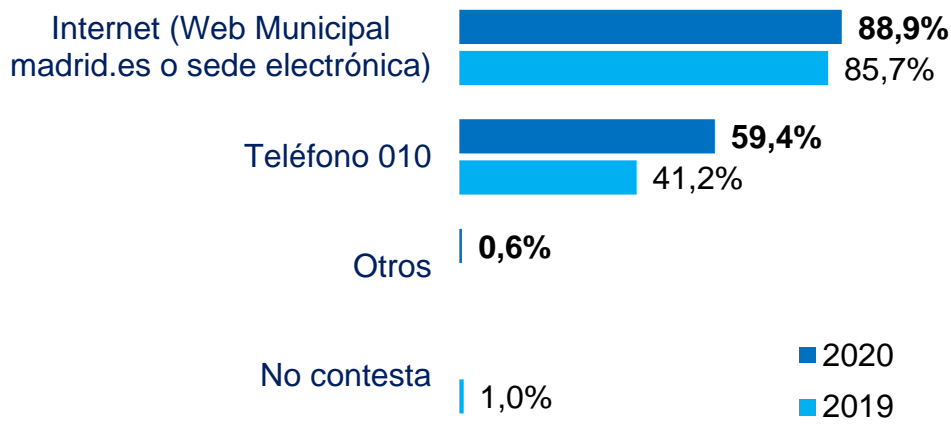
# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

Líneamadrid

¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?



Base 2020: 4.311 personas  
Base 2019: 4.501 personas

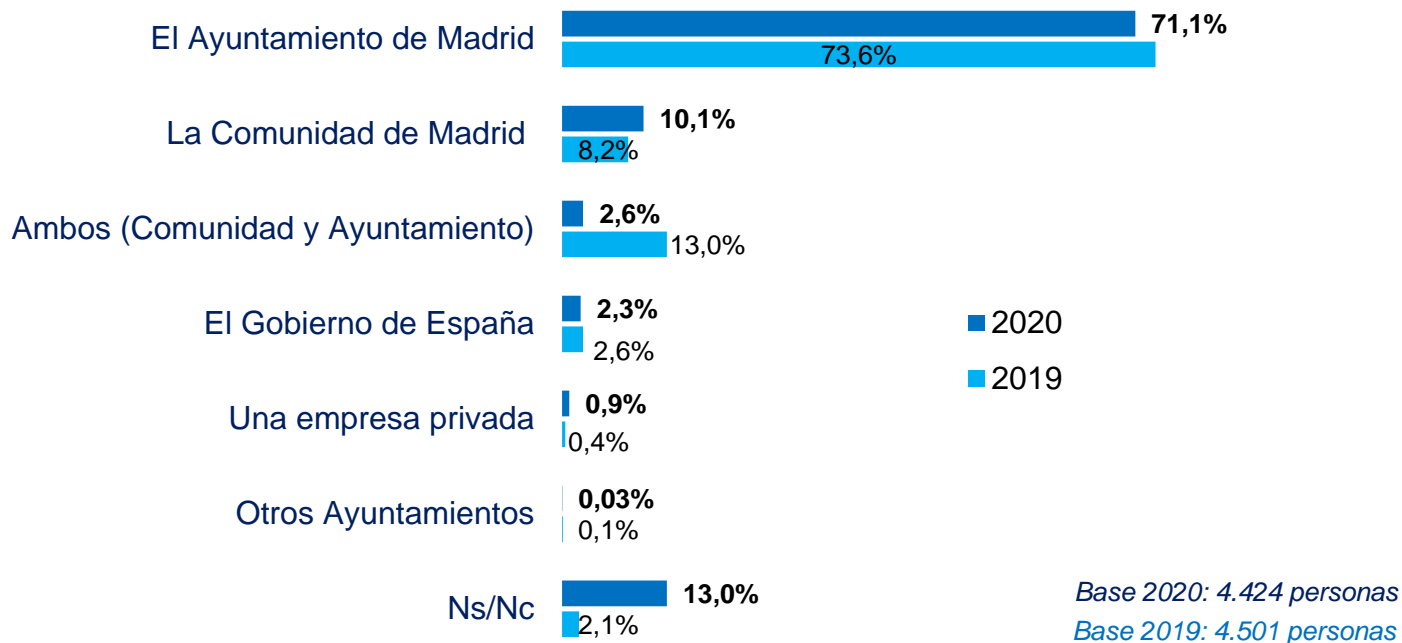


Base 2019: 2.690 personas  
Base 2018: 2.211 personas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

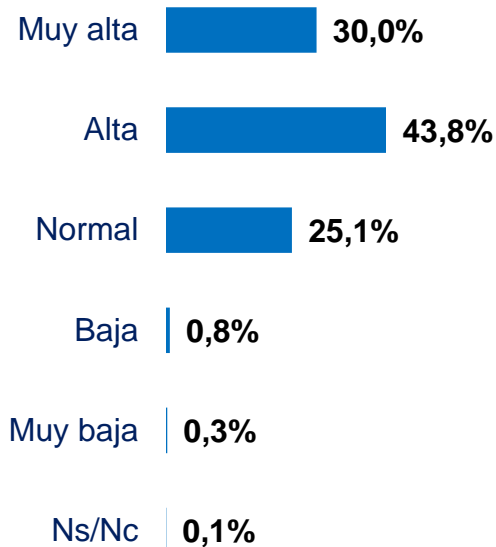
## ¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)



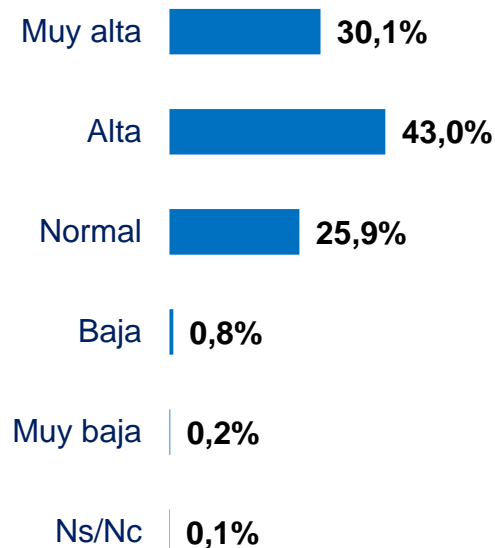


# MEDIDAS COVID – OAC

¿Cuál es su satisfacción con las medidas higiénicas incorporadas para la prevención de la COVID-19?



¿Cuál ha sido su percepción de seguridad sanitaria durante su visita, dentro de la OAC?



Base 2020: 4.424 personas

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# III. CANAL TELEFÓNICO (010)

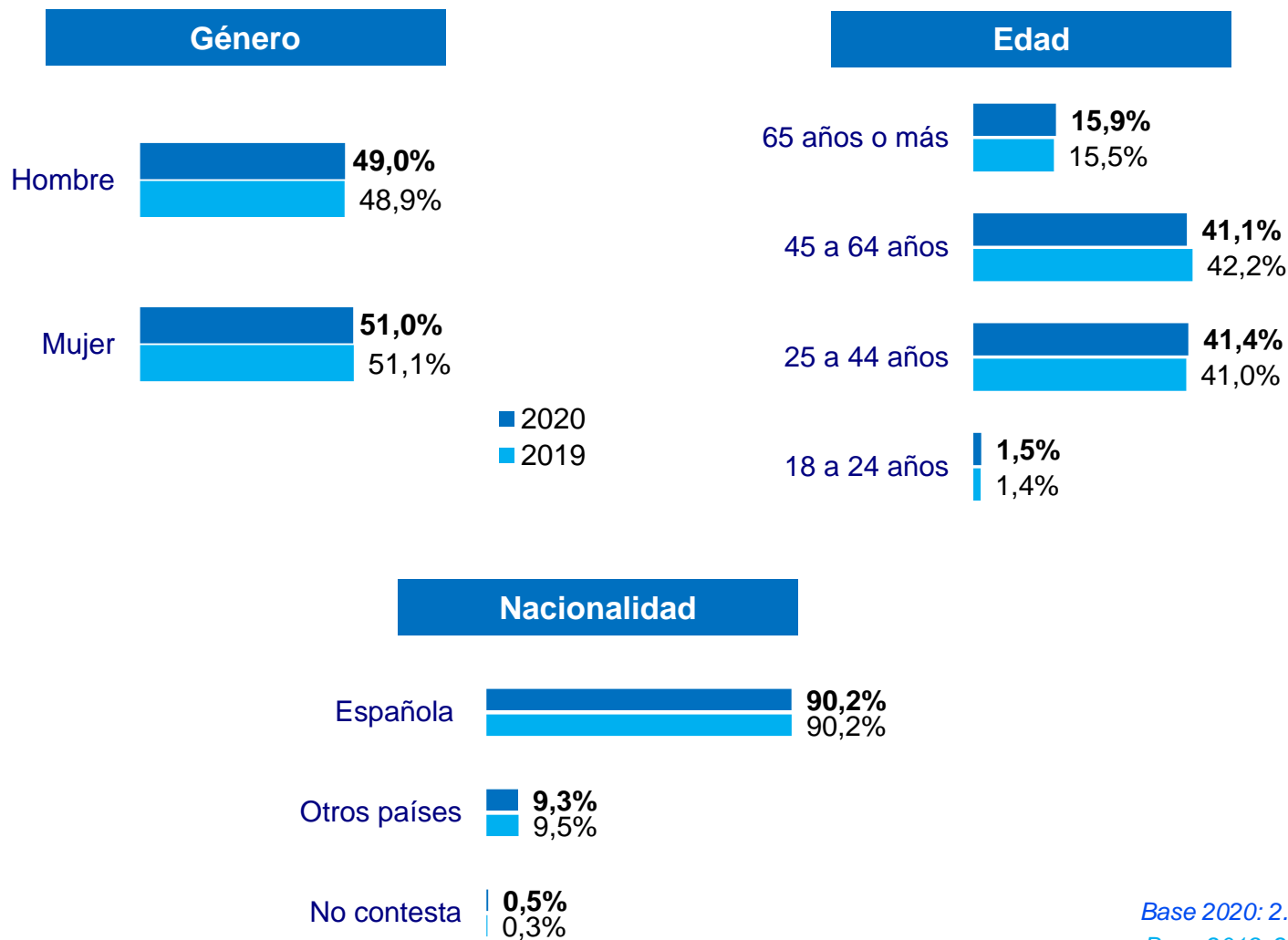
---

# FICHA TÉCNICA - 010

<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
<b>Tamaño Muestral</b>	2.003 entrevistas de satisfacción (Ola 2019, 2.000 encuestas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre la base de datos de personas del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola 29, realizada en noviembre de 2019.
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/-2,23 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	Octubre-Noviembre de 2020
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# PERFIL DE PERSONA USUARIA - 010

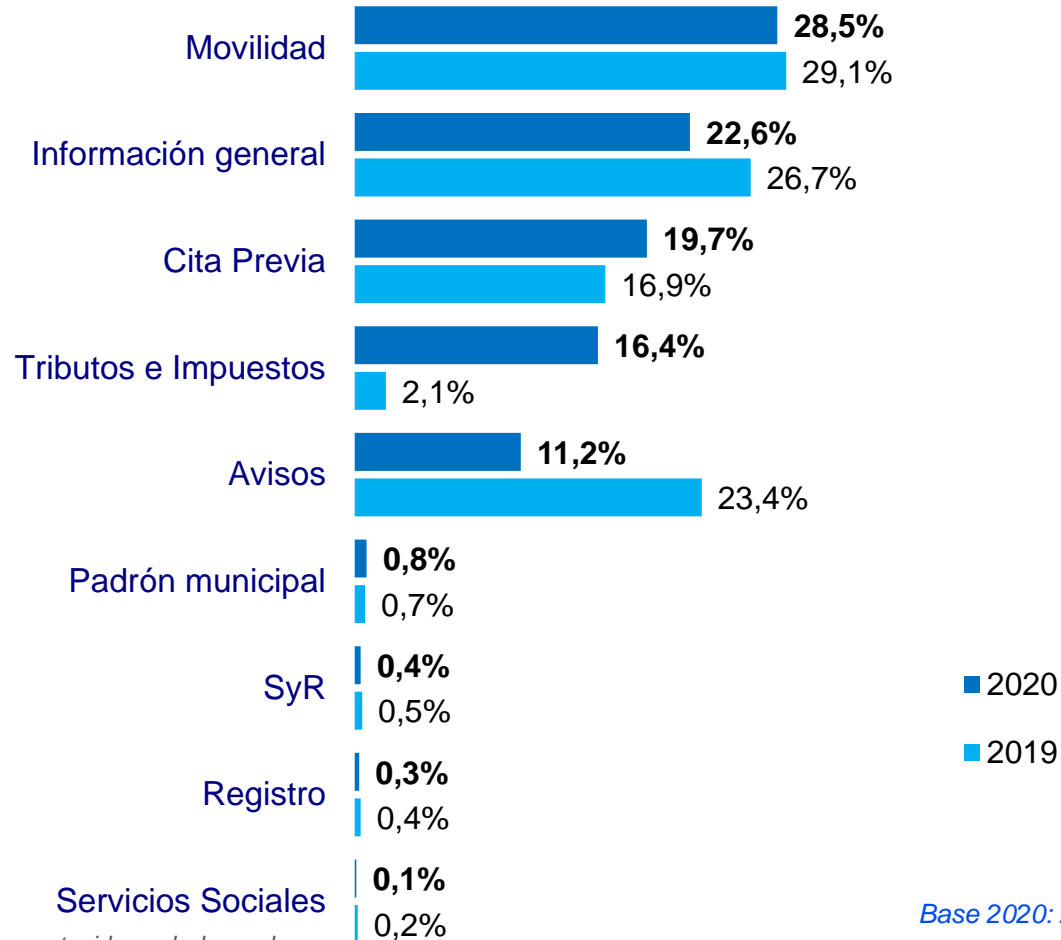


Base 2020: 2.003 personas  
Base 2019: 2.000 personas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

## TEMÁTICA DE LA LLAMADA



Base 2020: 2.003 personas

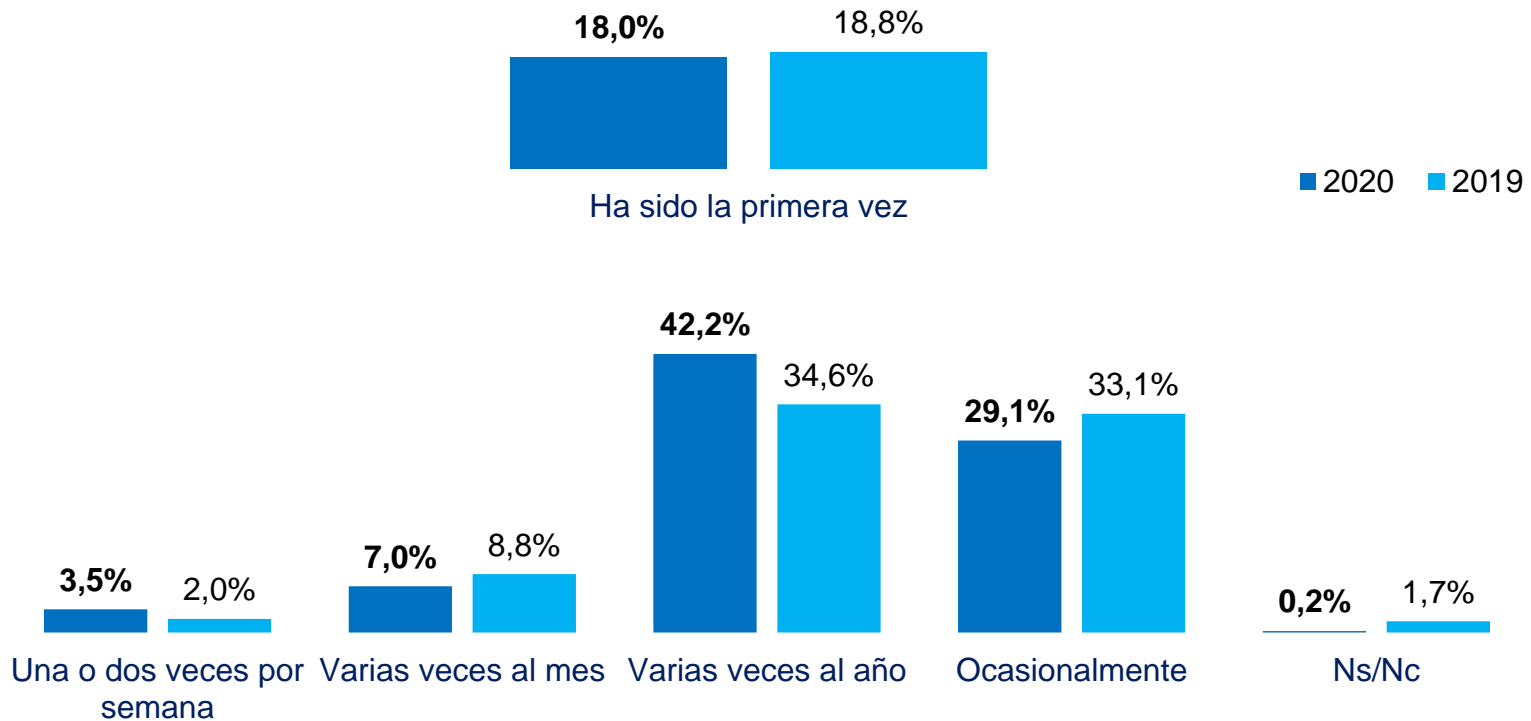
Base 2019: 2.000 personas

Nota: estos datos corresponden a la información contenida en la base de datos facilitada por Línea Madrid y extraída para hacer la muestra.

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# FRECUENCIA LLAMADA

Líneamadrid



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

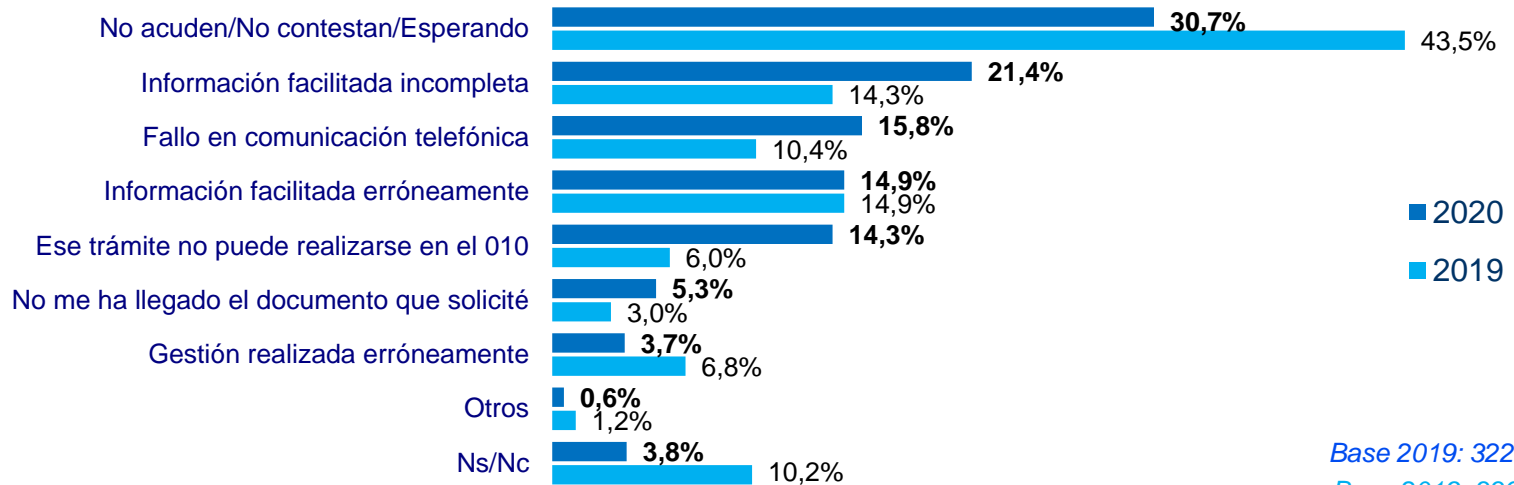
# RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

## SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



Base: 2.003 personas

## MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



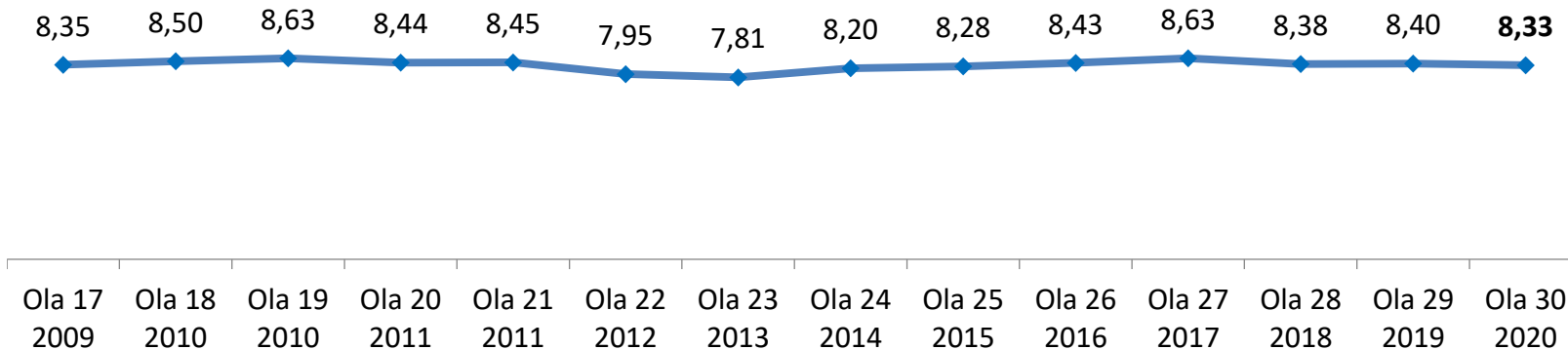
Base 2019: 322 personas  
Base 2019: 336 personas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# SATISFACCIÓN GLOBAL – 010



## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2009 HASTA 2019



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



# SATISFACCIÓN POR SERVICIOS - 010

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

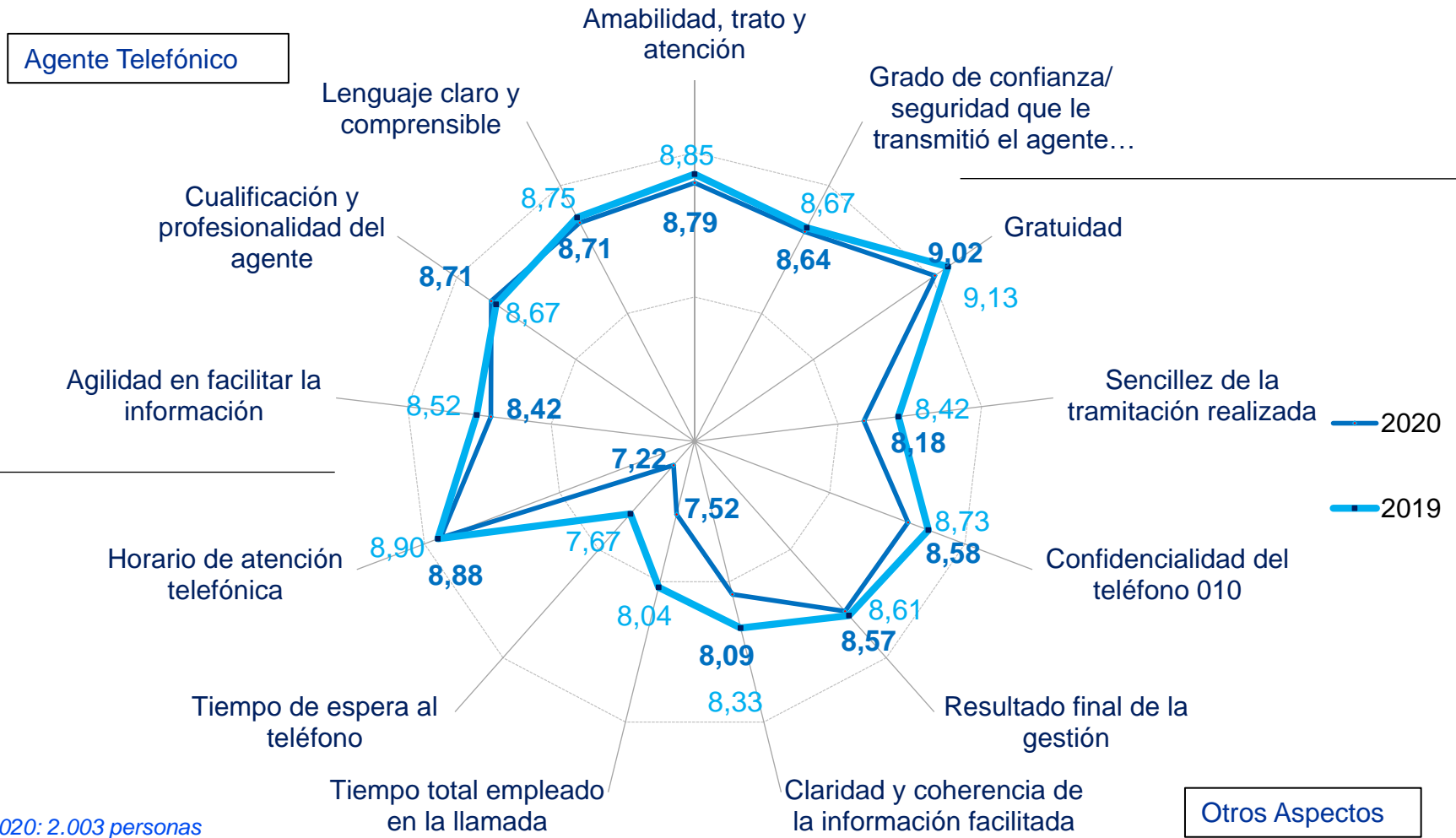
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,67	0,516	(6)*
Padrón municipal	8,50	0,730	(16)
Tasas e impuestos	8,47	1,479	(329)
Cita Previa	8,41	1,767	(394)
<b>Total</b>	<b>8,33</b>	<b>1,801</b>	<b>(2003)</b>
Movilidad	8,32	1,567	(570)
Información general	8,27	2,089	(453)
Avisos	8,26	2,122	(225)
SyR	6,00	2,928	(8)*
Servicios sociales	4,00	0,000	(2)*

\* Base reducida

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*

# CALIDAD DEL SERVICIO - 010

Líneamadrid



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EXPECTATIVA ATENCIÓN 010

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

## ATENCIÓN GLOBAL



Base 2020: 2.003 personas

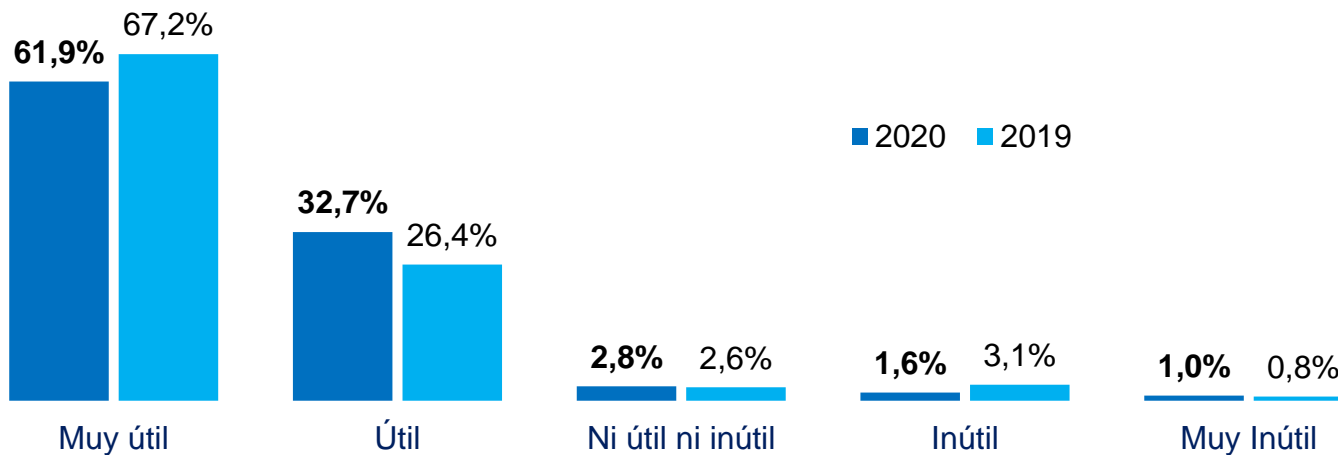
Base 2019: 2.000 personas

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010

Líneamadrid

## UTILIDAD DEL TELÉFONO 010



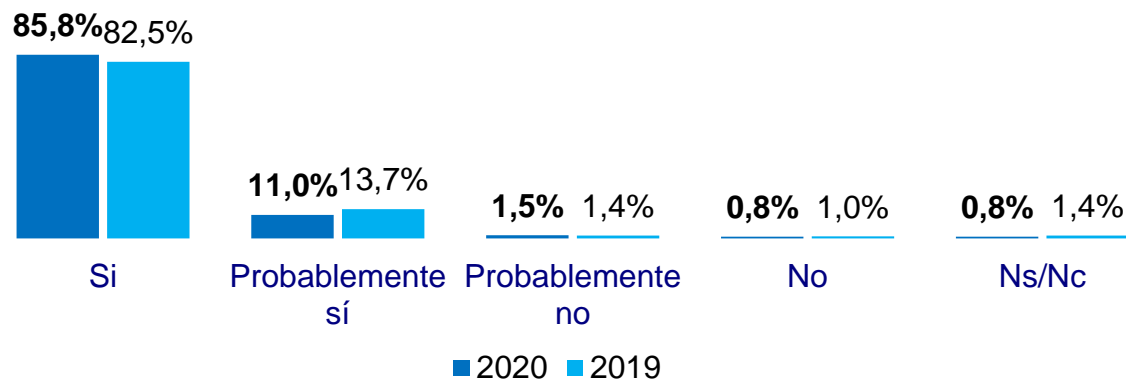
Base 2020: 2.003 personas  
Base 2019: 2.000 personas

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES - 010

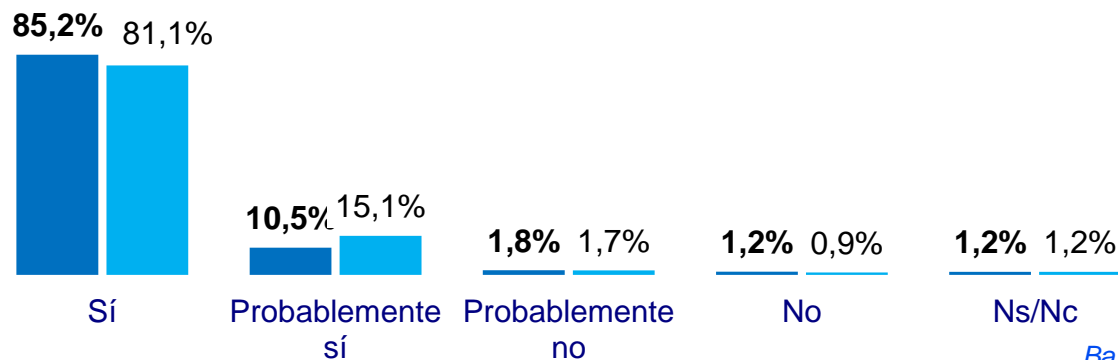
## FIDELIDAD AL SERVICIO

*Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?*



## RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

*¿Recomendaría usted el teléfono 010?*



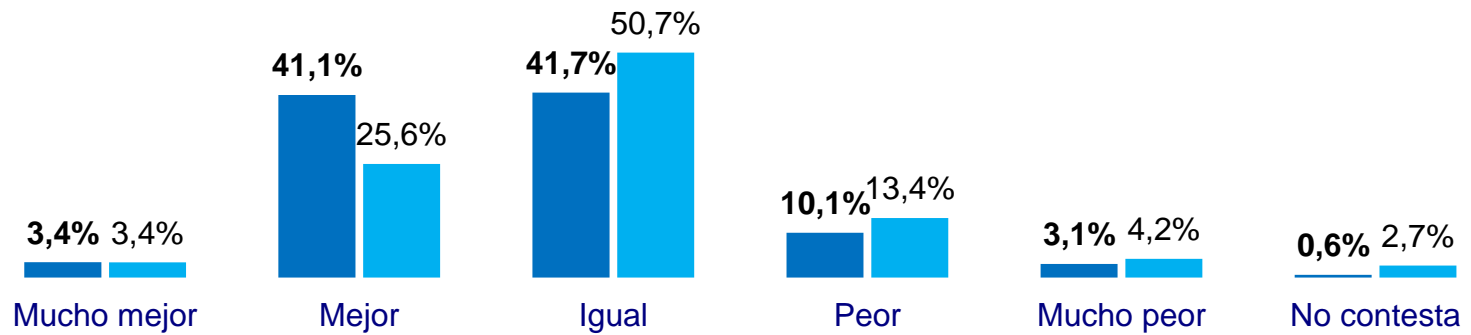
Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

**Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid**

## COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Líneamadrid



Base 2020: 591 personas  
Base 2019: 470 personas

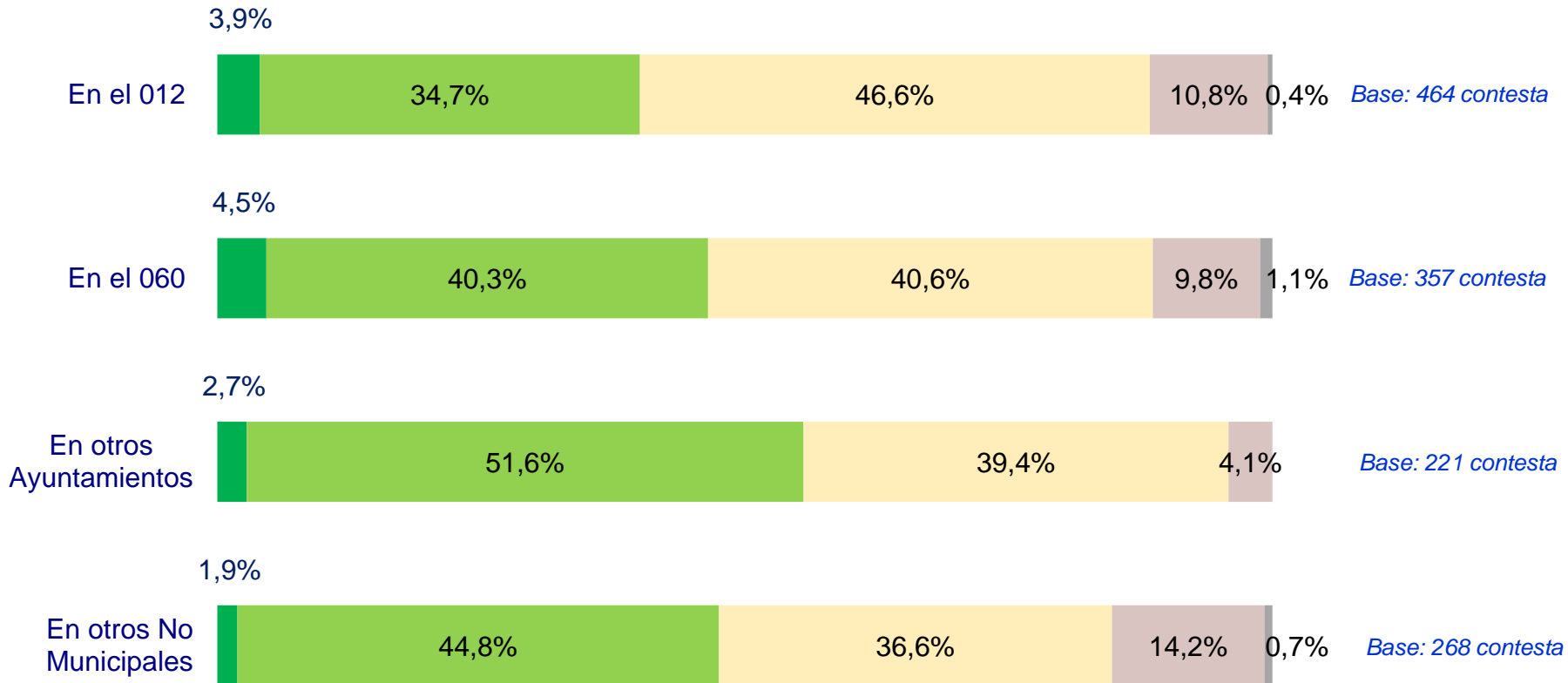
Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# BENCHMARKING - 010

## COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Con el servicio recibido...

■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ No contesta

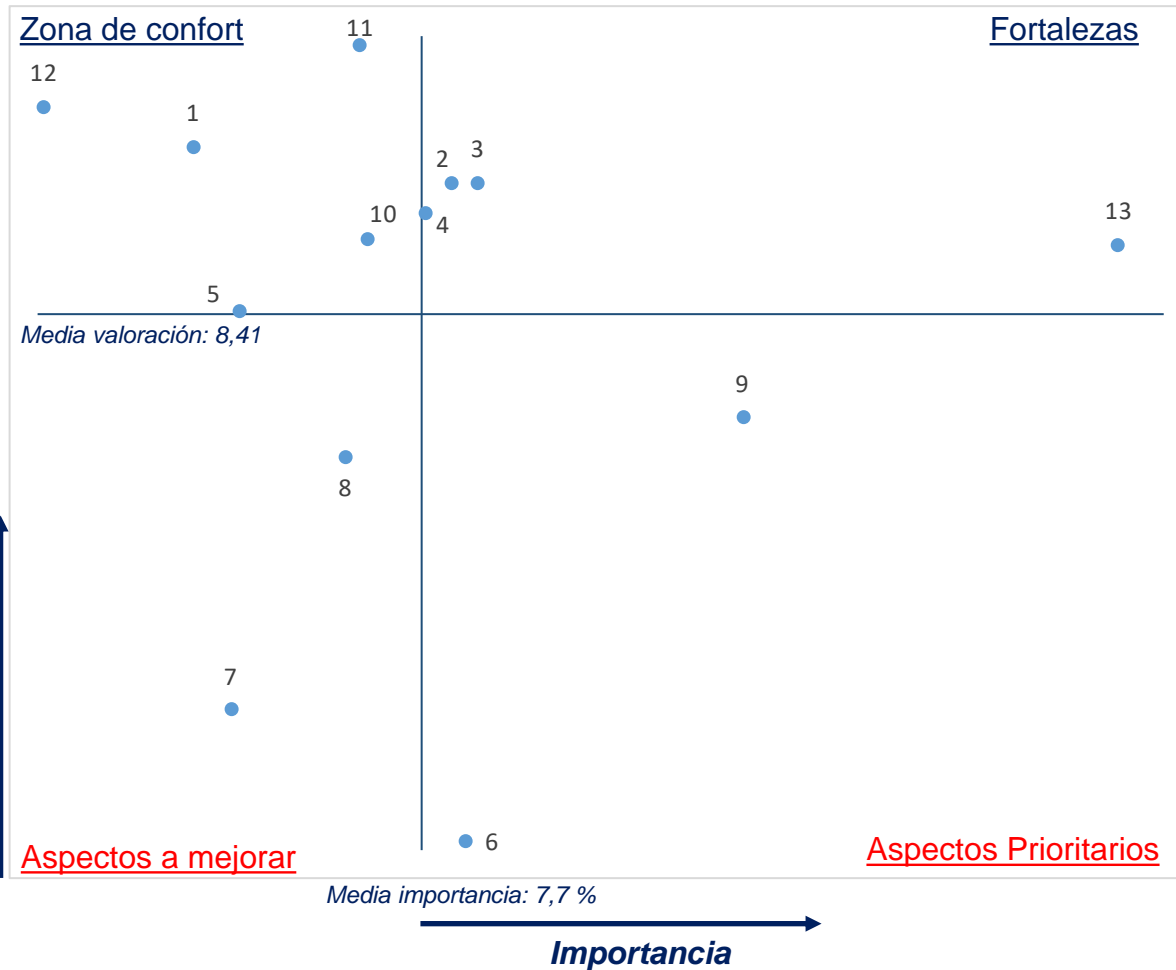


Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# MAPA POSICIONAMIENTO - 010

Líneamadrid

Valoración



## Fortalezas:

- 2) Lenguaje claro y comprensible
- 3) Cualificación y profesionalidad del agente
- 4) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió
- 13) Resultado final de la gestión

## Aspectos Prioritarios:

- 6) Tiempo de espera al teléfono
- 9) Sencillez de la tramitación realizada

## Zona de confort:

- 1) Amabilidad trato y atención del agente que le atendió
- 5) Agilidad en facilitar la información
- 10) Confidencialidad del teléfono 010
- 11) Gratuidad
- 12) Horario de atención telefónica

## Aspectos a mejorar:

- 7) Tiempo total empleado en la llamada
- 8) Claridad y coherencia de la información facilitada

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

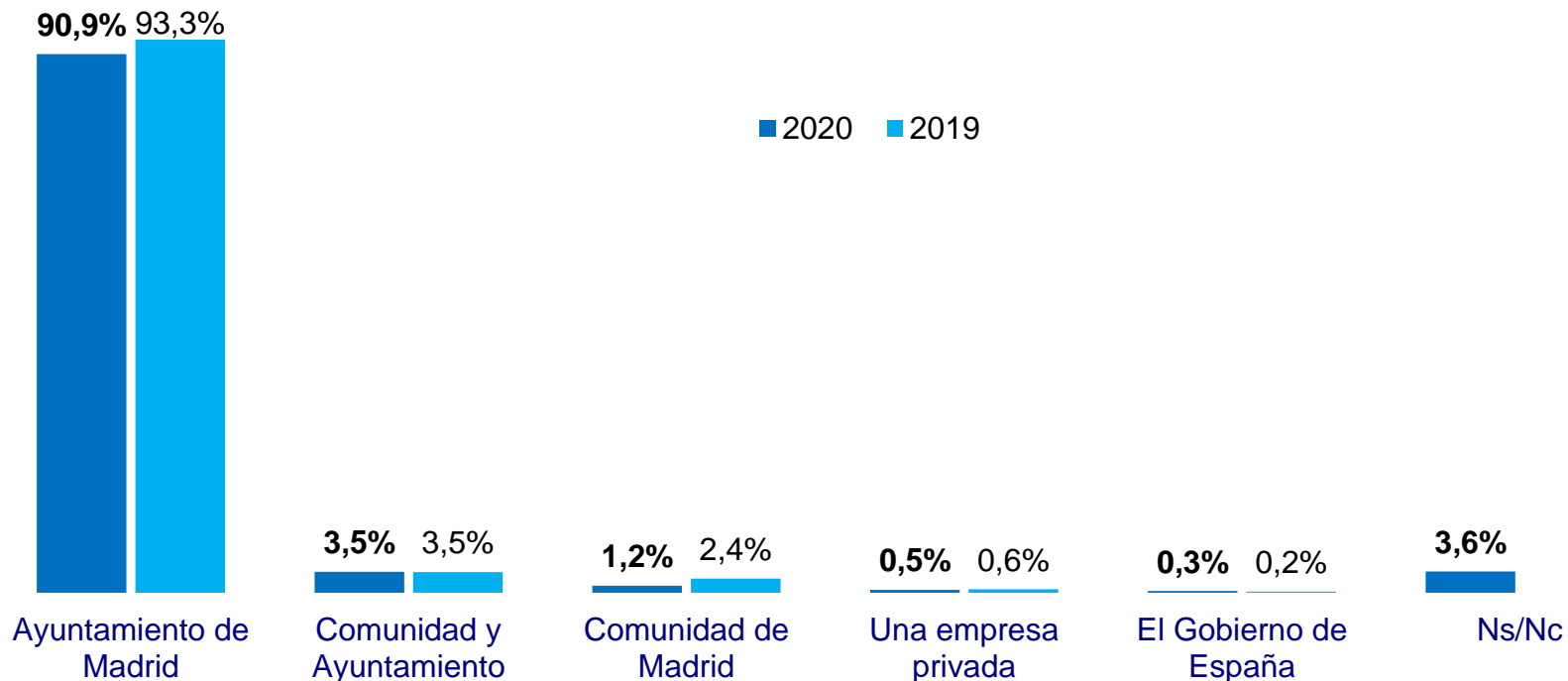


# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid?

Líneamadrid



Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

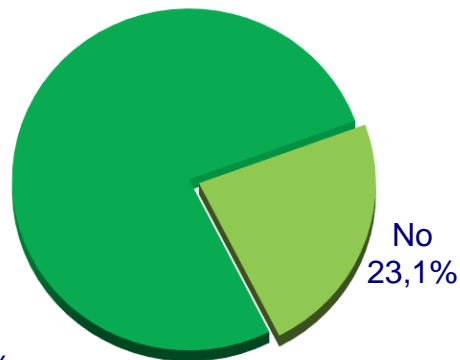
Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# CANALES DE INFORMACIÓN - 010

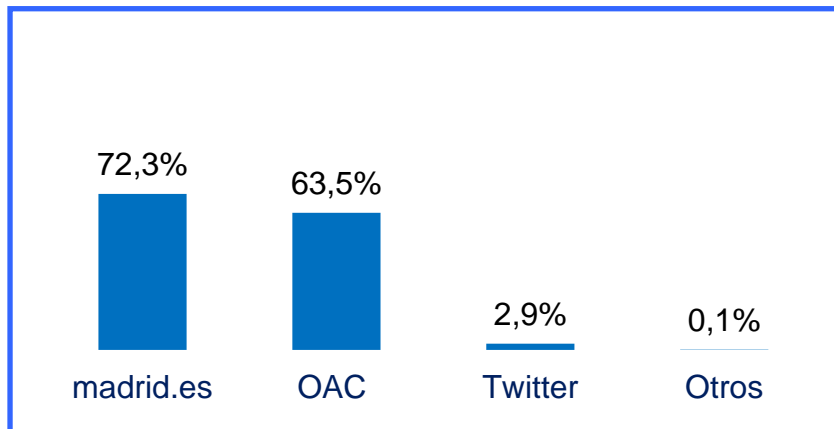
Líneamadrid

¿CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER LA GESTIÓN A TRAVÉS DE OTROS CANALES?

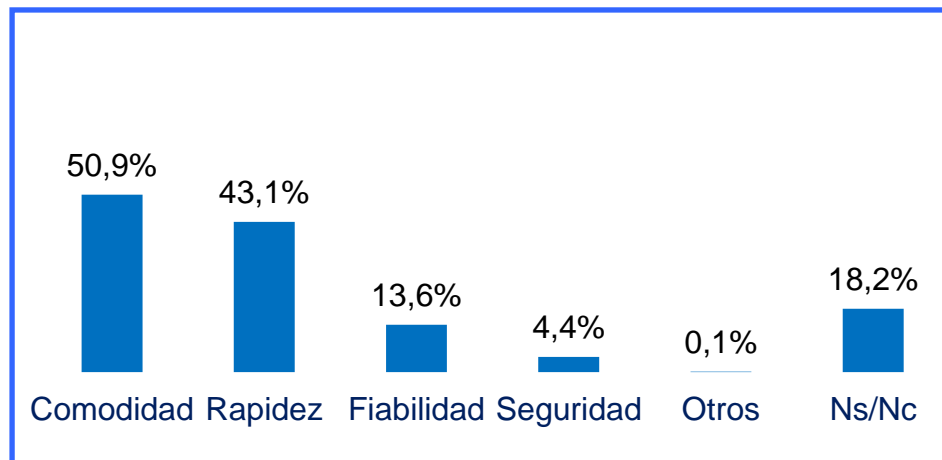
¿Cuál/es?



¿Por qué elige 010?



Base: 1.541 personas (respuesta múltiple)



Base: 1.539 personas (respuesta múltiple)

**Ola 2019:**  
Sí 80,1 %; No 20,0 %

Base 2020: 2.003 personas

Base 2019: 2.000 personas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# IV. CANAL WEB [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

---

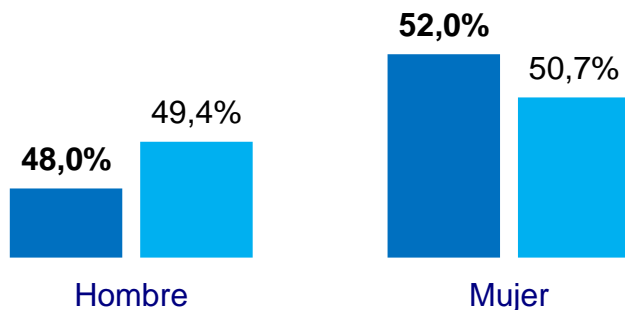
# FICHA TÉCNICA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica
<b>Tamaño Muestral</b>	2.007 encuestas telefónicas. (En 2019 se realizaron 2.000 encuestas telefónicas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : aleatorio sobre personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión tomando como variable dependiente la satisfacción global y como independientes cada uno de los atributos que miden la calidad de servicio.
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.
<b>Fecha de recogida de información</b>	octubre-noviembre de 2020

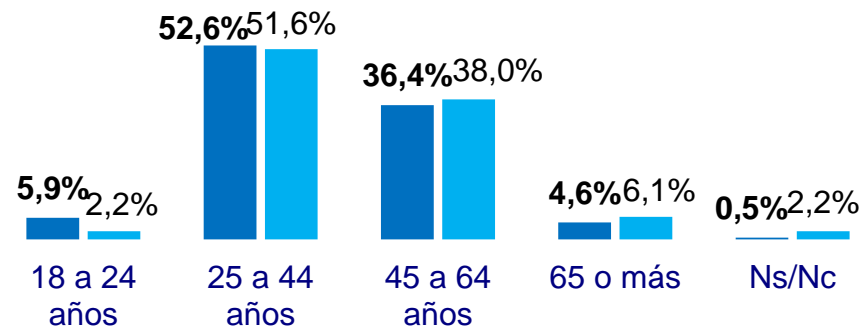
## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# PERFIL DE PERSONA USUARIA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

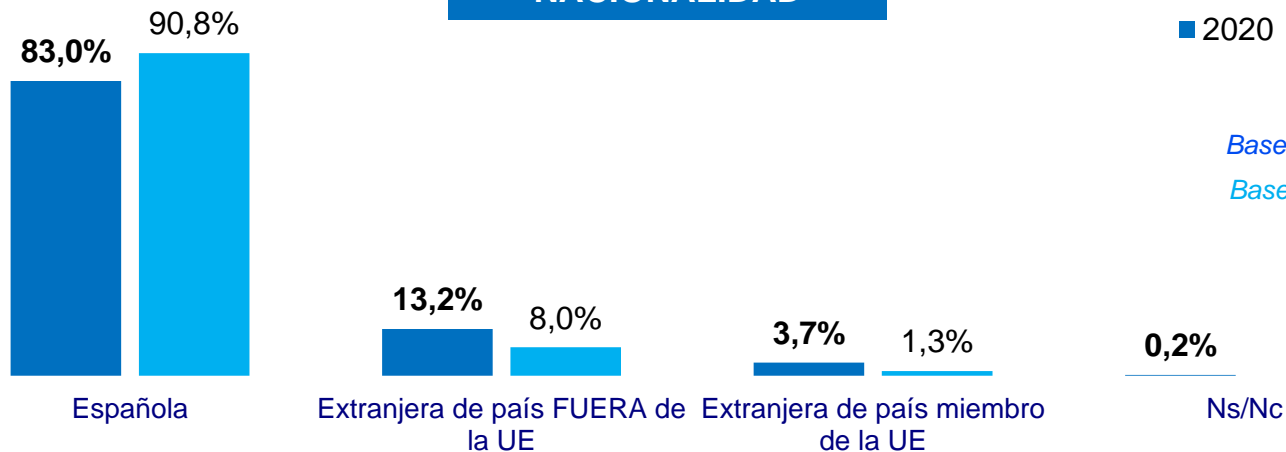
## GÉNERO



## EDAD



## NACIONALIDAD



■ 2020 ■ 2019

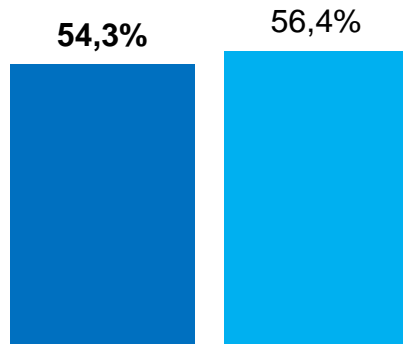
Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## CARÁCTER DE LA VISITA



Búsqueda de información

■ 2020 ■ 2019

Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

## Temas más habituales que han motivado la visita a www.madrid.es:

### BUSCAR INFORMACIÓN



Base: 1.223 personas

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 2 %

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## Temas más habituales que han motivado la visita a sede electrónica

### REALIZAR GESTIÓN



Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 1 %

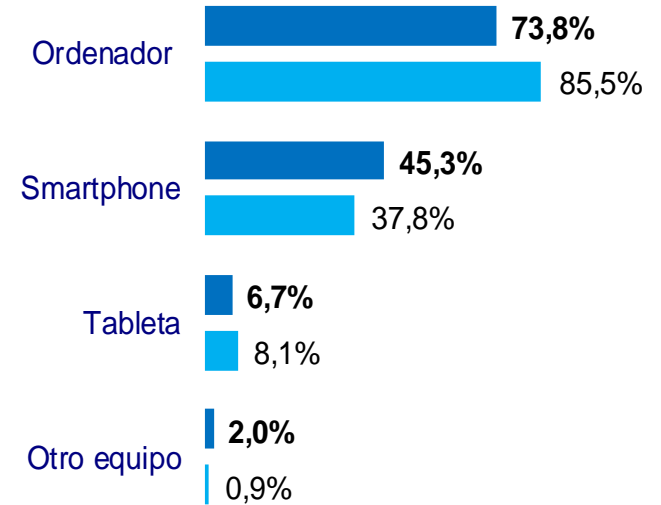
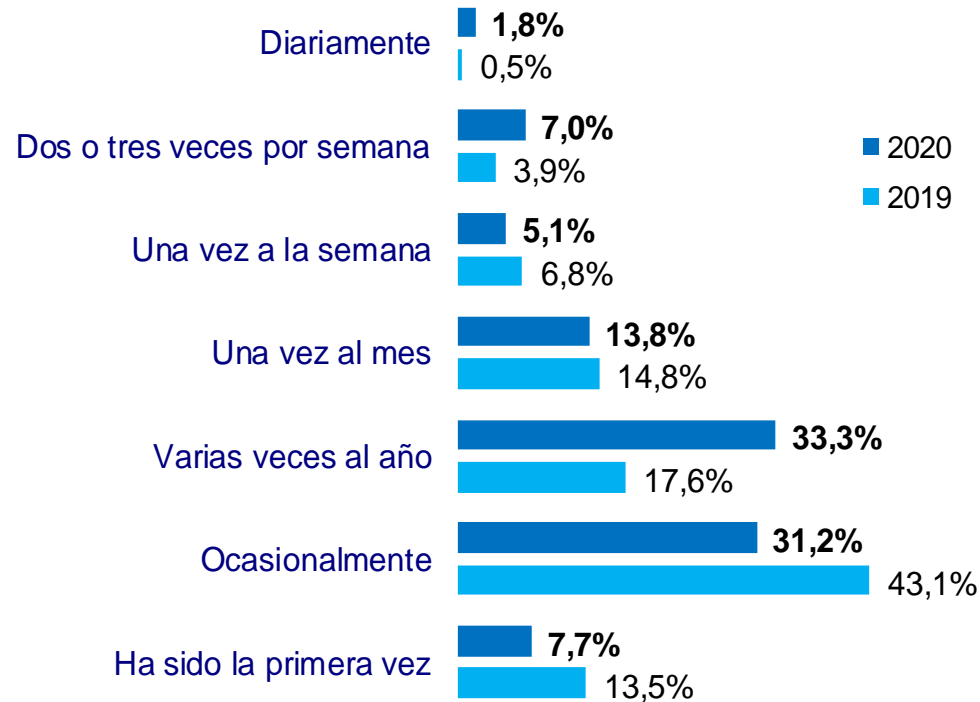
Base: 1.243 personas

# CANALES DE INFORMACIÓN – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN

## ACCESO A LA WEB

*Respuesta múltiple*



Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

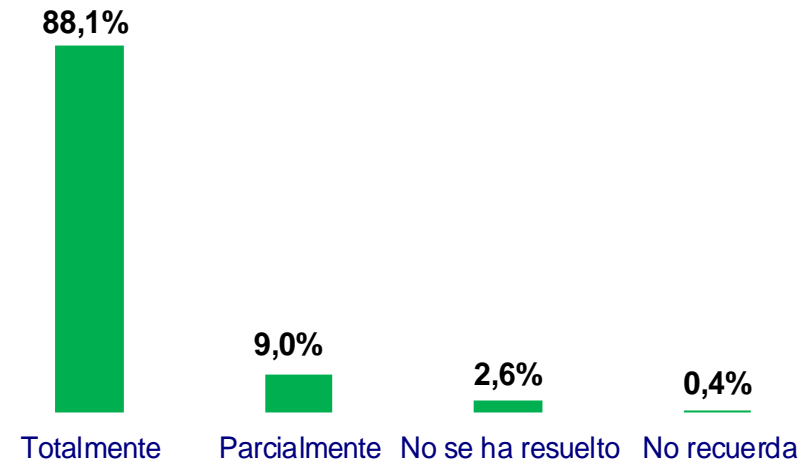
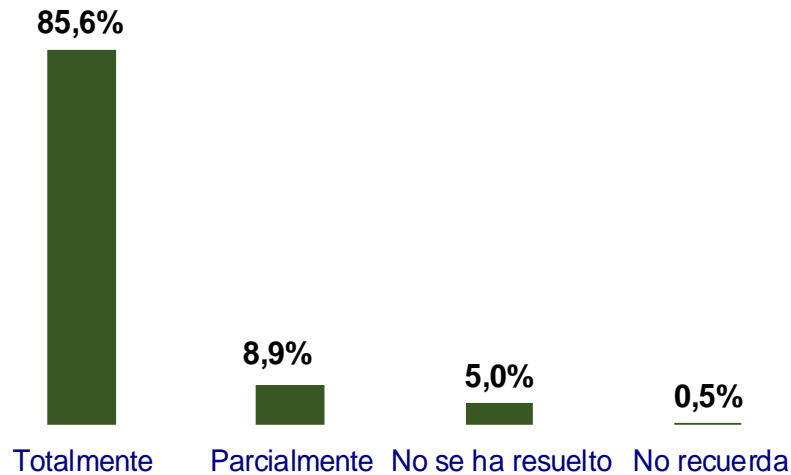


# CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

En qué medida realizó con éxito la  
GESTIÓN ELECTRÓNICA

Sede electrónica

En que medida encontró la  
INFORMACIÓN QUE BUSCABA  
madrid.es



Base Gestión: 1.636 personas  
Base Información: 1.089 personas

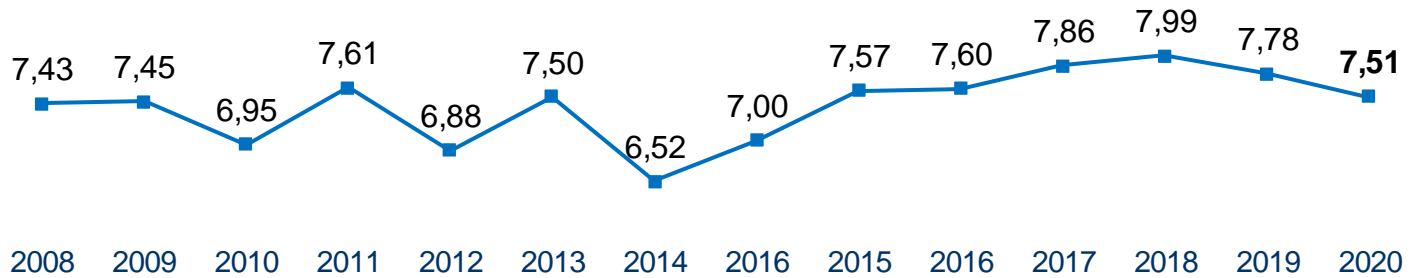
Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# SATISFACCIÓN GLOBAL – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



Base 2020: 2.007 encuestas  
Base 2019: 2.000 encuestas

## EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2020)



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# SATISFACCIÓN GLOBAL – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



*Base Gestión: 1.635 personas*

*Base Información: 1.089 personas*

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Usabilidad

Diseño de la página de inicio de la web

Enlaces claramente identificables

Utilidad del buscador interno

Contacto

Claridad de la información

Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección de correo electrónico, etc..)

Líneamadrid

Información correcta

Seguridad en la realización de trámites

Actualización de la información

Resolución de los trámites en tiempo real

Utilidad de la información

Utilidad de los trámites

Información que se ofrece en formato reutilizable (datos descargables)

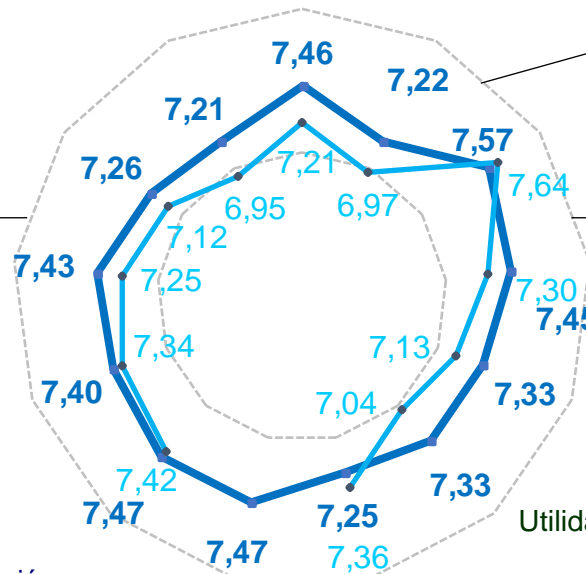
Sencillez en la realización de los trámites

— Satisfacción 2020

— Satisfacción 2019

Contenidos

Trámites



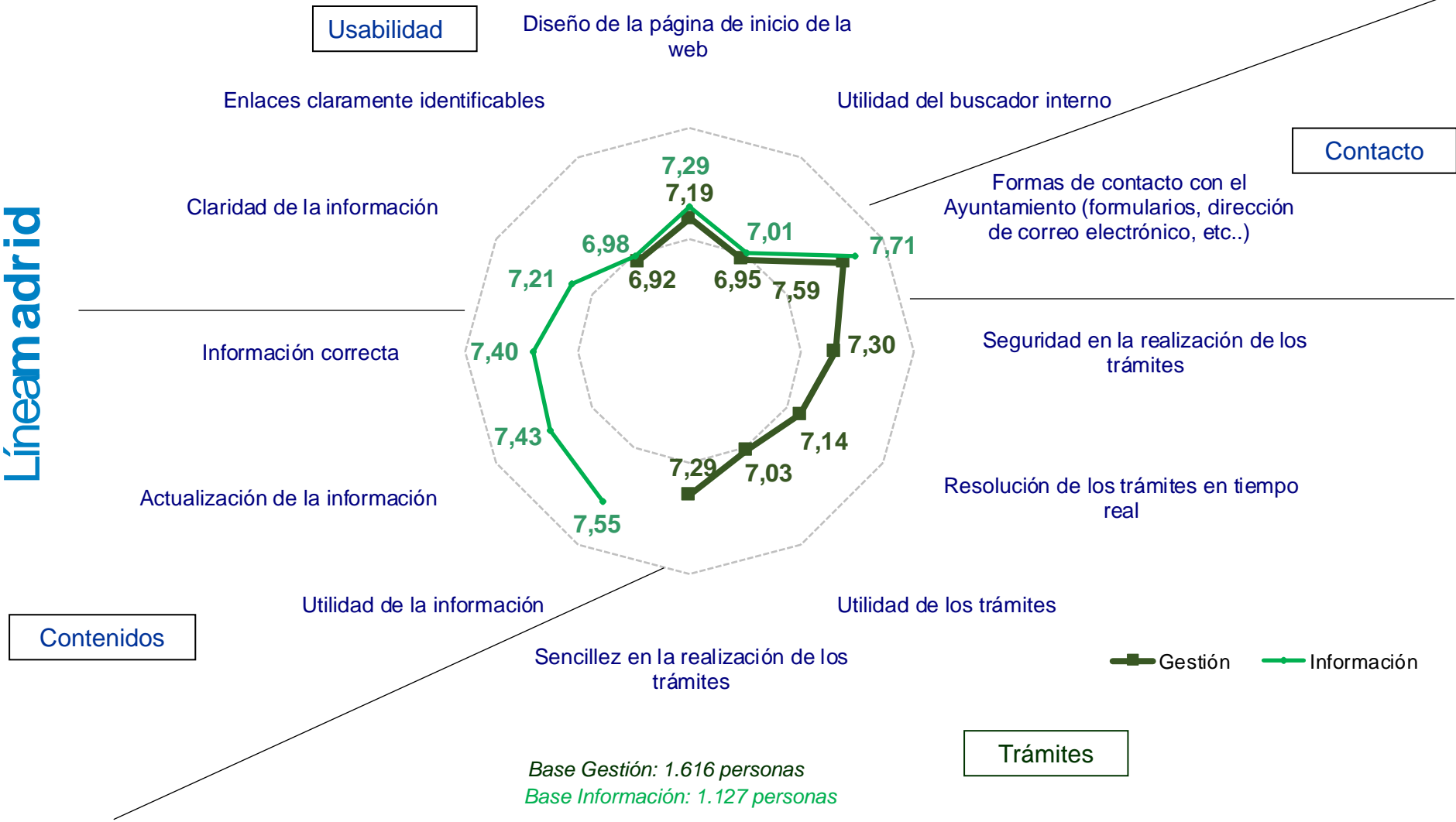
Base 2020: 2.007 encuestas

Base 2019: 2.000 encuestas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

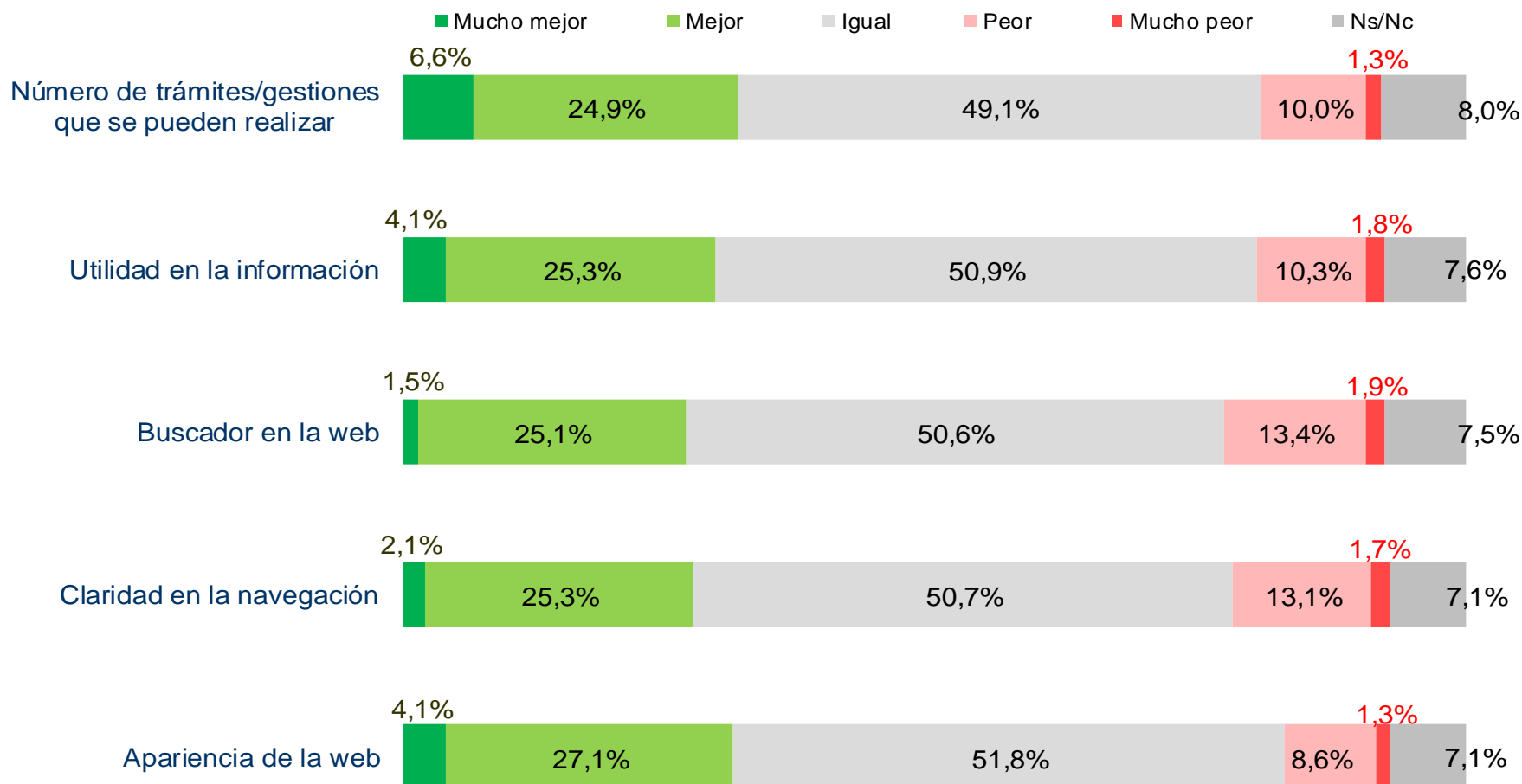
Líneamadrid



## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# EXPECTATIVAS – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

RESPECTO A LO QUE USTED ESPERABA, LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO HAN SIDO...



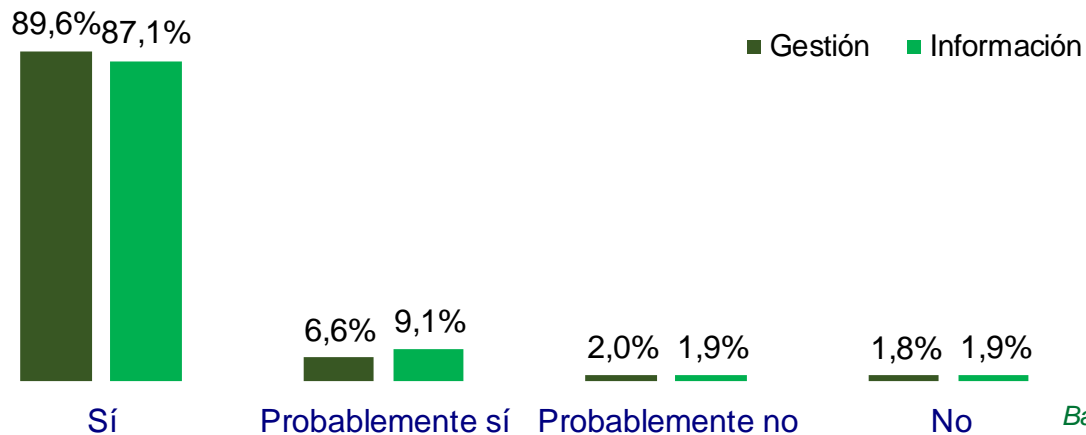
Base: 2.007 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## FIDELIDAD AL SERVICIO

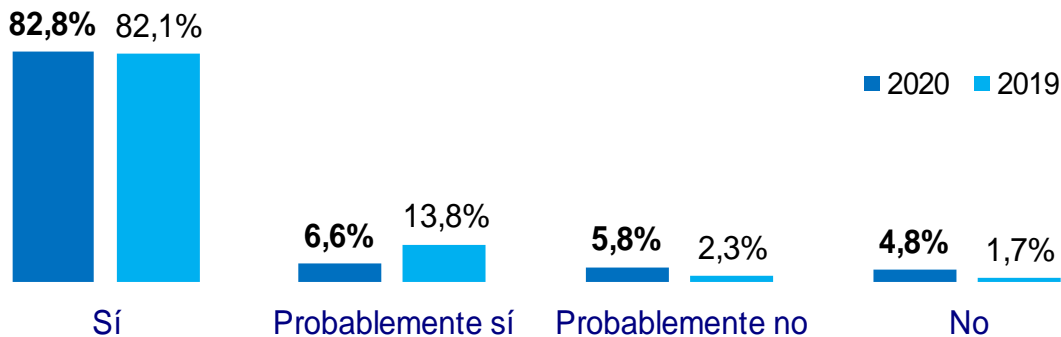
Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del Ayuntamiento de Madrid?



Base Gestión: 1.635 personas  
Base Información: 1.089 personas

## RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del Ayuntamiento de Madrid?

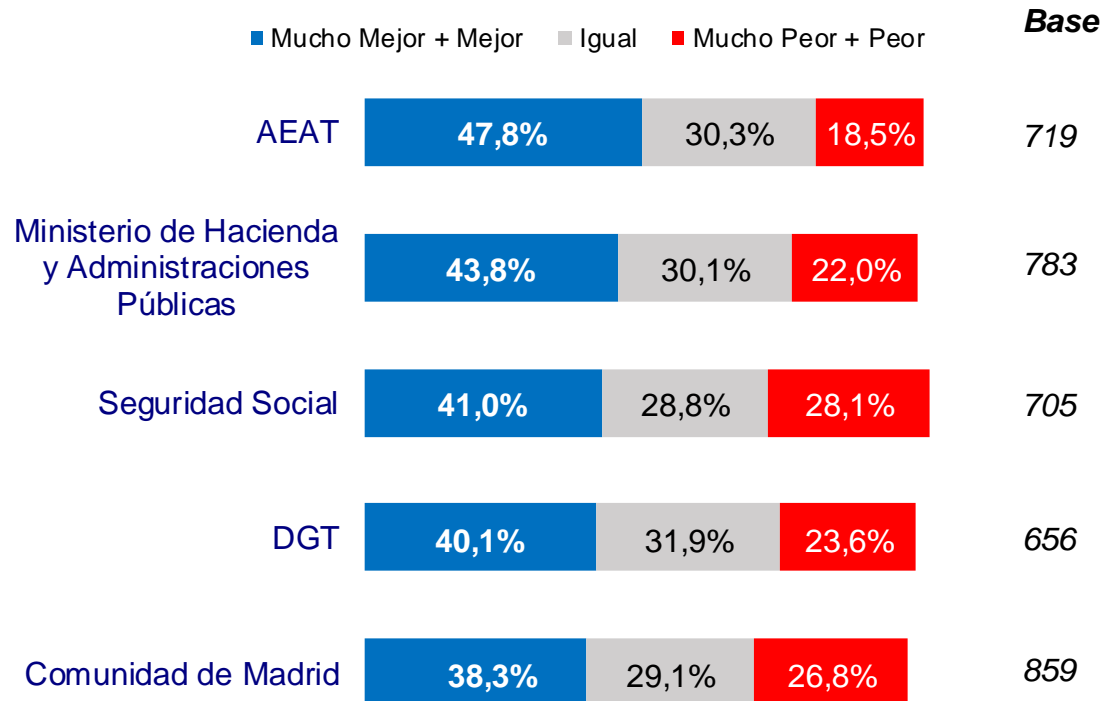


Base 2020: 2.007 encuestas  
Base 2019: 2.000 encuestas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

## LA WEB DE WWW.MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...



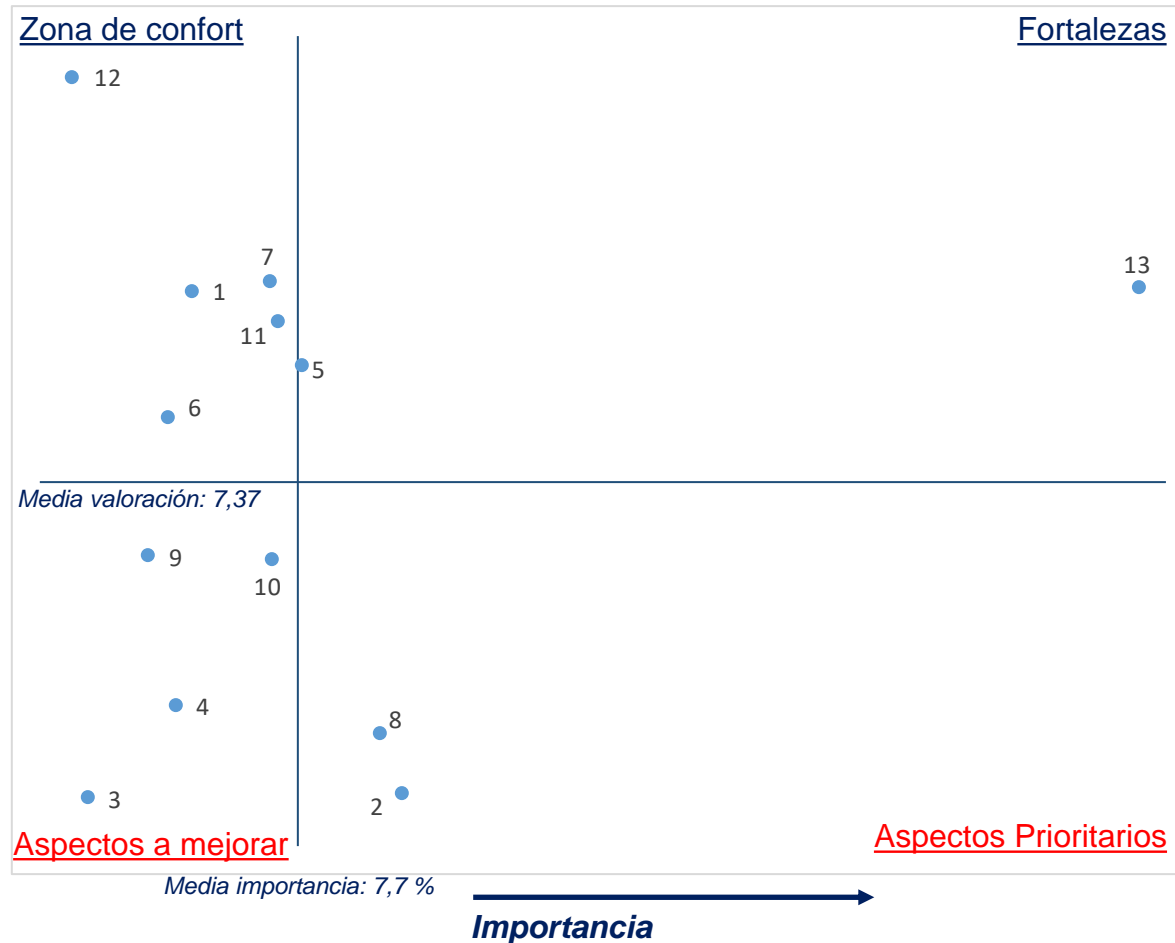
*Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid*



# MAPA DE POSICIONAMIENTO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid

Valoración



## Fortalezas:

- 5) Información correcta
- 13) Información que se ofrece en formato reutilizable

## Aspectos Prioritarios:

- 2) Utilidad del buscador interno
- 8) Sencillez en la realización de trámites

## Zona de confort:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 5) Información correcta
- 6) Actualización de la información
- 7) Utilidad de la información
- 11) Seguridad en la realización de trámites
- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

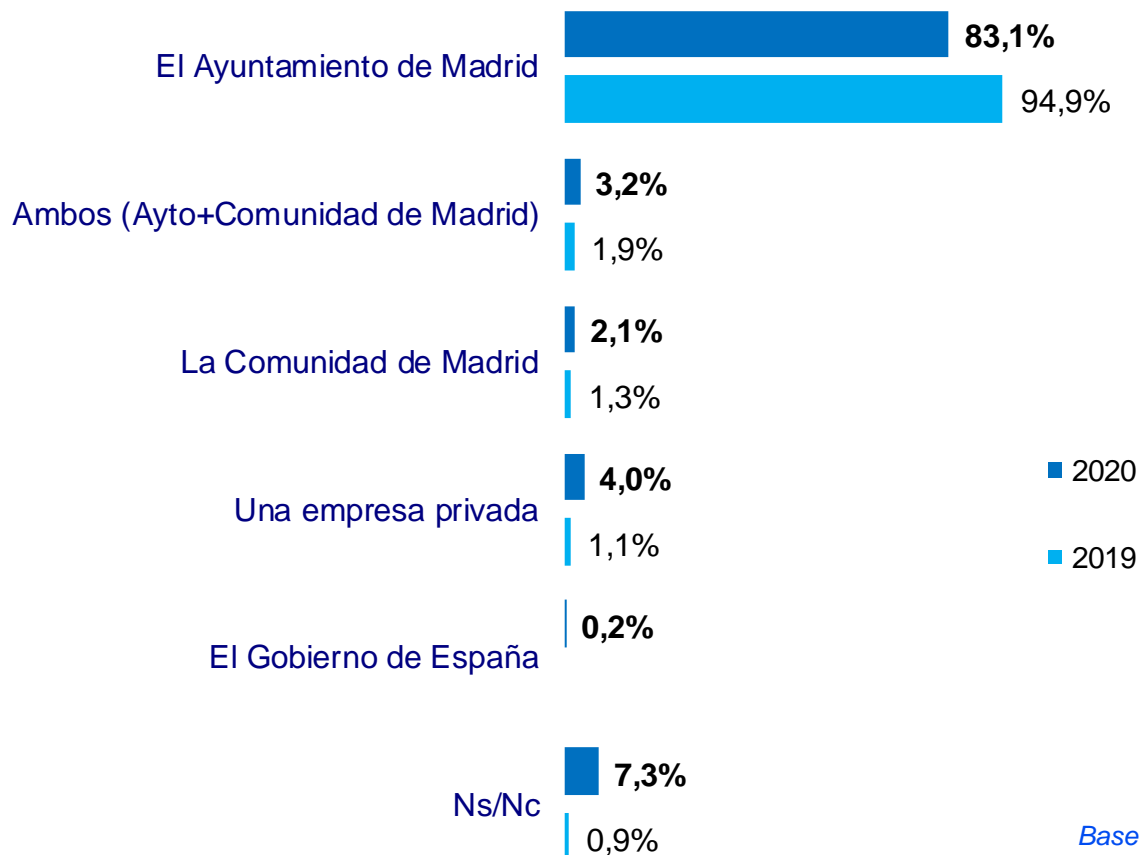
## Aspectos a mejorar:

- 3) Enlaces claramente identificables
- 4) Claridad de la información
- 9) Utilidad de los trámites
- 10) Resolución de trámites en tiempo real

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB www.madrid.es



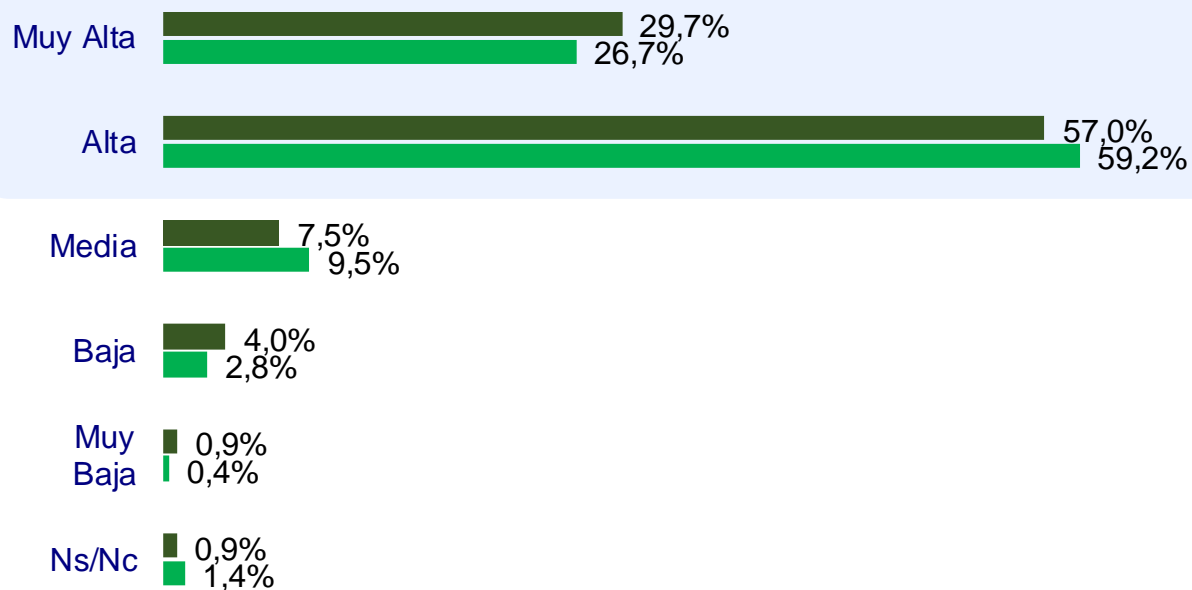
Base 2020: 2.007 encuestas  
Base 2019: 2.000 encuestas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

## VALORACIONES GENERALES DEL SERVICIO

### Utilidad del Servicio



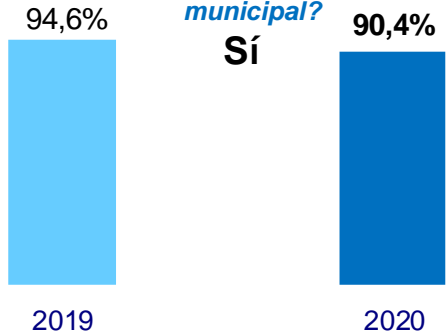
Base Gestión: 1.635 personas  
Base Información: 1.089 personas

Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid

# CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

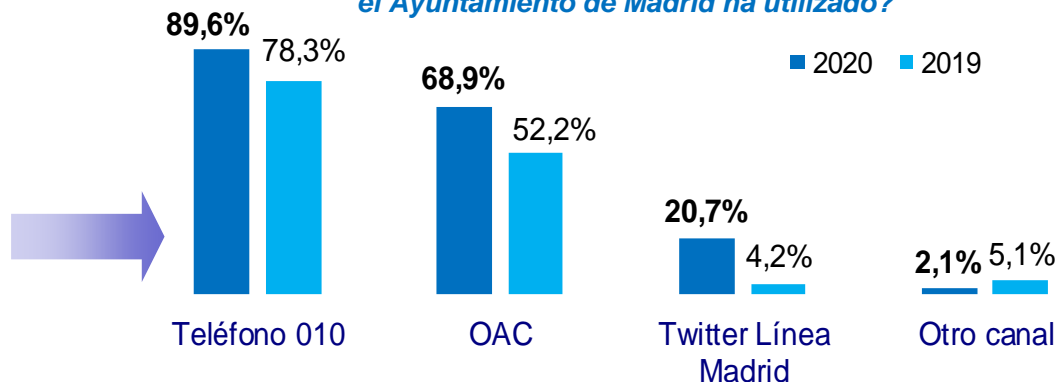
## OTROS CANALES DE INFORMACIÓN

¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?

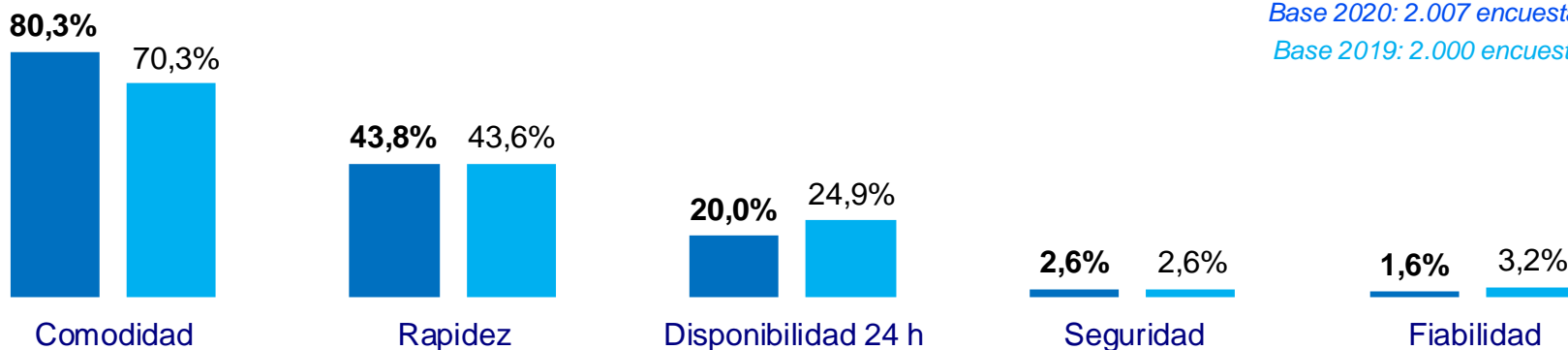


**Sí**

¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado?



## MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES



Base 2020: 2.007 encuestas  
Base 2019: 2.000 encuestas

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# V. CANAL TWITTER @lineamadrid.es

---

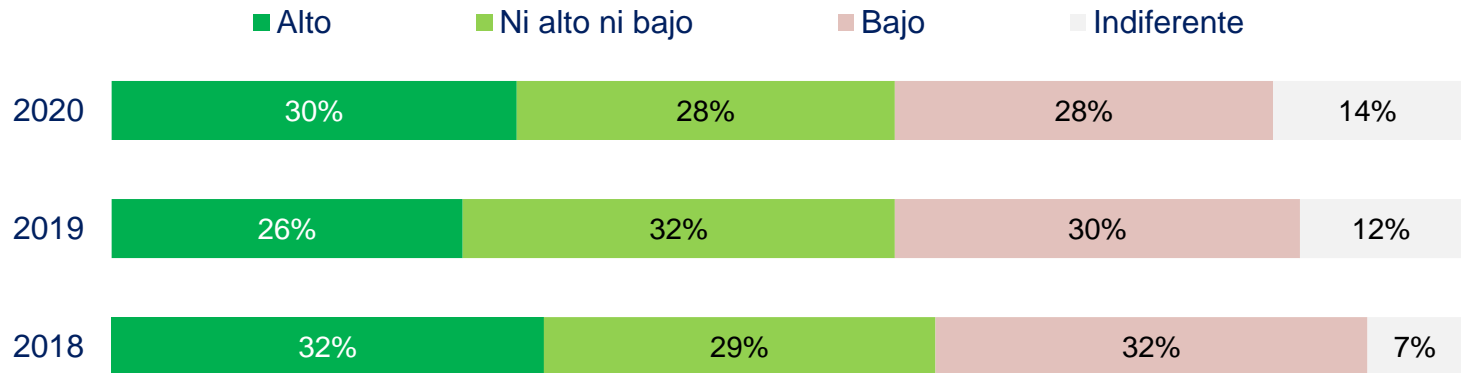
*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*

# FICHA TÉCNICA – TWITTER @lineamadrid.es

<b>Universo</b>	<b>Cuestionario satisfacción:</b> 167.670 personas que siguen la cuenta @lineamadrid de Twitter.
<b>Tamaño Muestral</b>	1.622 encuestas autocumplimentadas (1.107 encuestas en 2019)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p>Censal sobre personas que siguen la cuenta de @lineamadrid de Twitter.</p> <p>La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todas las personas usuarias del servicio fueron, por tanto, invitados a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.</p>
<b>Error Muestral</b>	Tomando como universo el total de número de personas que siguen la cuenta @lineamadrid, el error para el total de la muestra es del $\pm 2,48$ % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
<b>Trabajo realizado por</b>	Informe realizado por <b>Adhara Marketing Tools, S.L.</b> en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid
<b>Fecha de recogida de información</b>	diciembre de 2020 y enero de 2021.

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

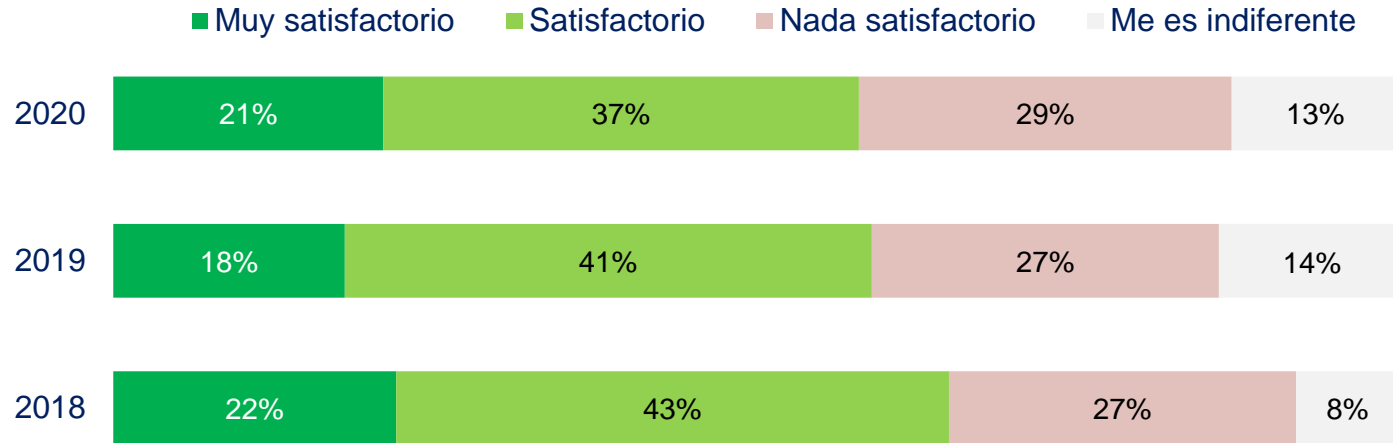
## Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid



2020: 769 personas  
2019: 890 personas  
2018: 908 personas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

## Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



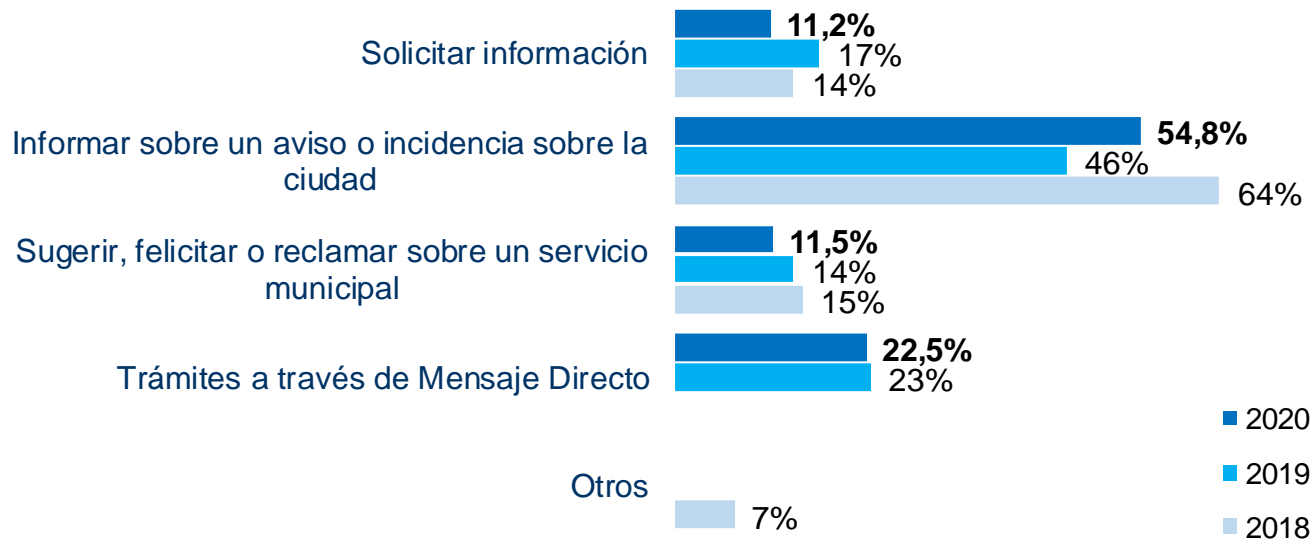
2020: 824 personas  
2019: 1.007 personas  
2018: 1.285 personas

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



## En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

### ¿Cuál fue el motivo de la mención?

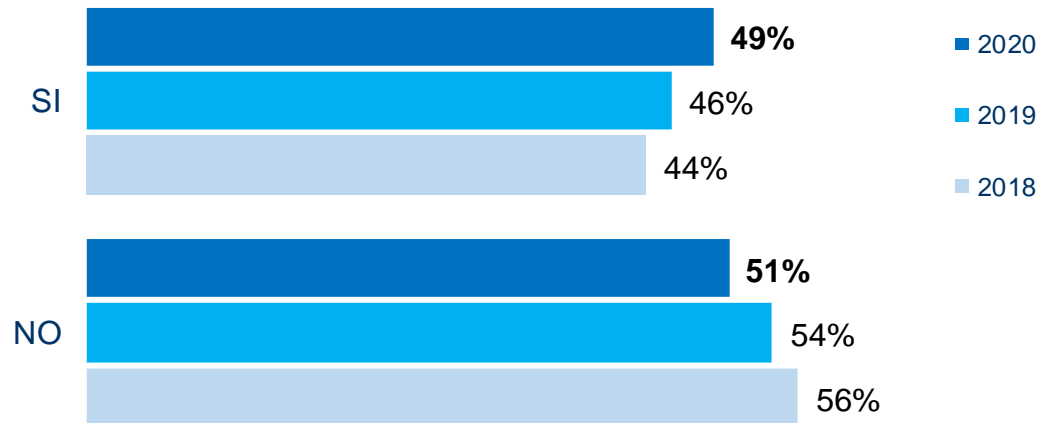


2020: 591 personas  
2019: 723 personas  
2018: 899 personas

**Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid**

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

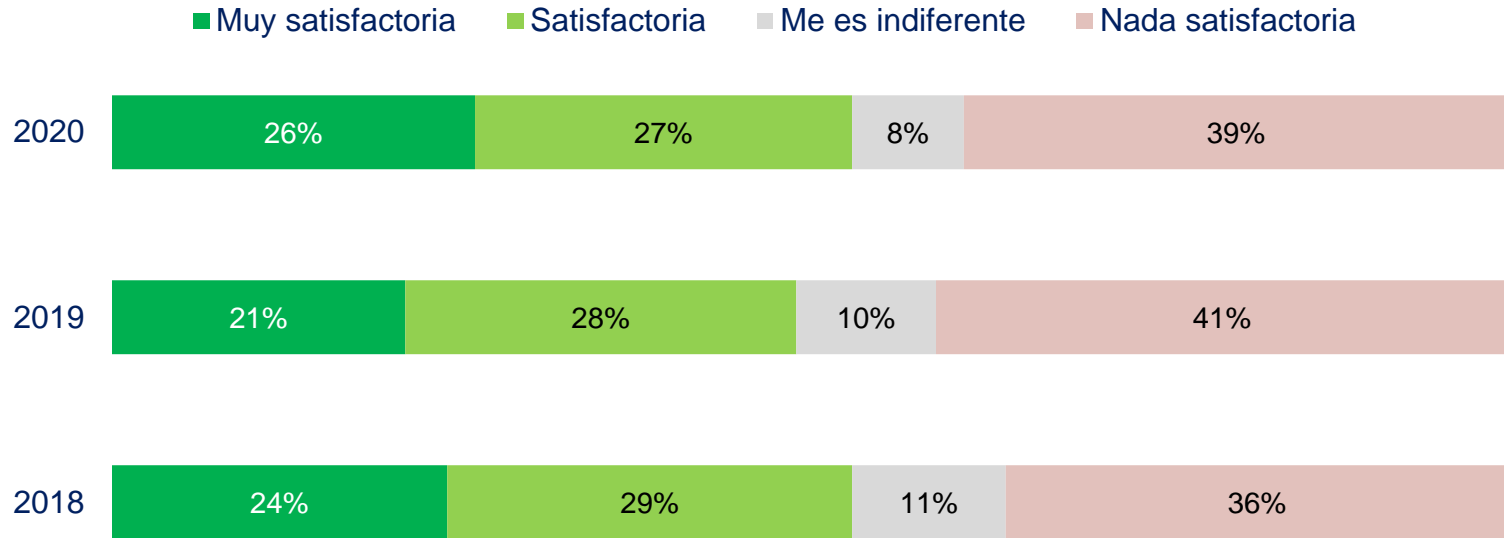
¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



2020: 903 personas  
2019: 1.107 personas  
2018: 1.459 personas

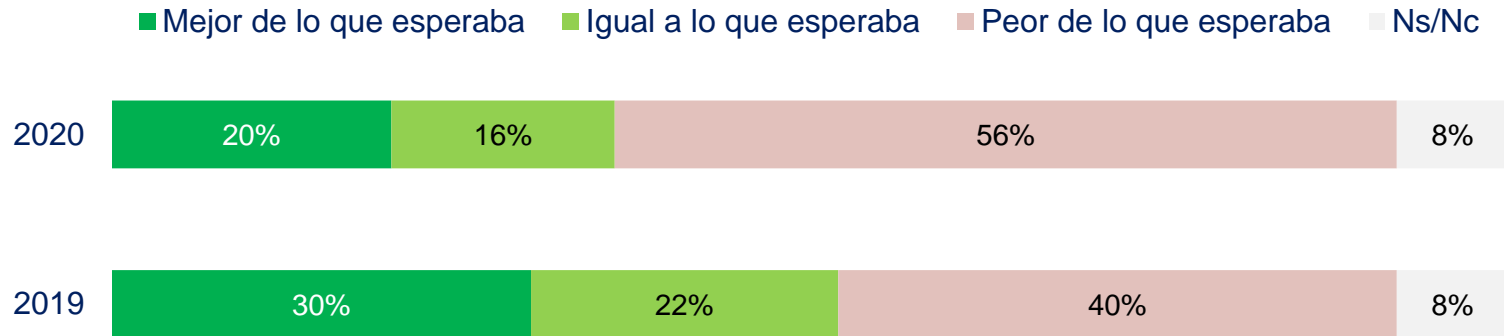
*Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid*

## Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid



2020: 500 personas  
2019: 721 personas  
2018: 735 personas

Respecto a lo que esperabas de nosotros,  
dirías que el servicio ha sido:



2020: 1.622 personas  
2019: 638 personas

# VI. CLIENTE MISTERIOSO

---

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	OAC de Línea Madrid, teléfono 010, Twitter y madrid.es
<b>Tamaño Muestral</b>	12 visitas a OAC, 10 llamadas al 010, 5 observaciones en Twitter y 5 de Madrid.es
<b>Temática analizada</b>	Información acerca de cómo realizar consultas y gestión de multas a través de la página web del ayuntamiento
<b>Fechas del trabajo de campo</b>	Noviembre-Diciembre de 2020
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.

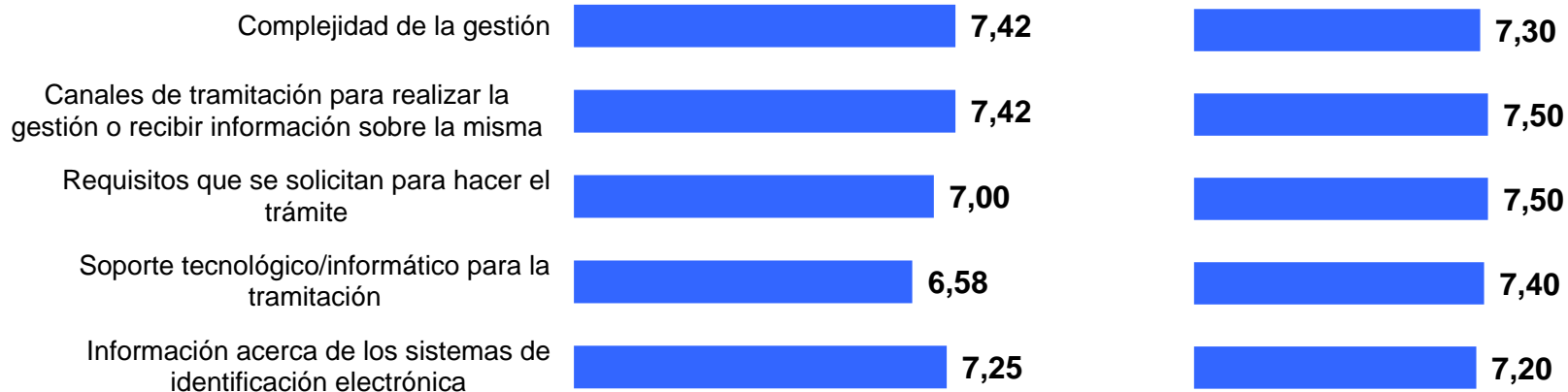
# MISTERY: IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

## VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL TRÁMITE

MEDIAS  
(Escala de 0 a 10)

### OAC

### 010



Base: 12 observaciones

Base: 10 observaciones

### TWITTER

### WEB SEDE (madrid.es)



Base: 5 observaciones

Base: 5 observaciones

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# MISTERY: IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

¿LE HA QUEDADO CLARO AL OBSERVADOR?

Líneamadrid

OAC

■ SI

010

Sistemas de Identificación para acceder a la información de multas



Qué sistemas le permiten hacer registro electrónico y cuales no



Cómo darse de alta en Usuario y Contraseña



Cómo identificar a un conductor sin acudir presencialmente



¿Le han quedado claros los conceptos Mi Carpeta, Usuario y Contraseña municipal y otros sistemas de identificación electrónica?



Base: 12 observaciones

Base: 10 observaciones

TWITTER

WEB SEDE (madrid.es)

Sistemas de Identificación para acceder a la información de multas



Qué sistemas le permiten hacer registro electrónico y cuales no



Cómo darse de alta en Usuario y Contraseña



Cómo identificar a un conductor sin acudir presencialmente



¿Le han quedado claros los conceptos Mi Carpeta, Usuario y Contraseña municipal y otros sistemas de...



Base: 5 observaciones

Base: 5 observaciones

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



# VII. BENCHMARKING

---

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*

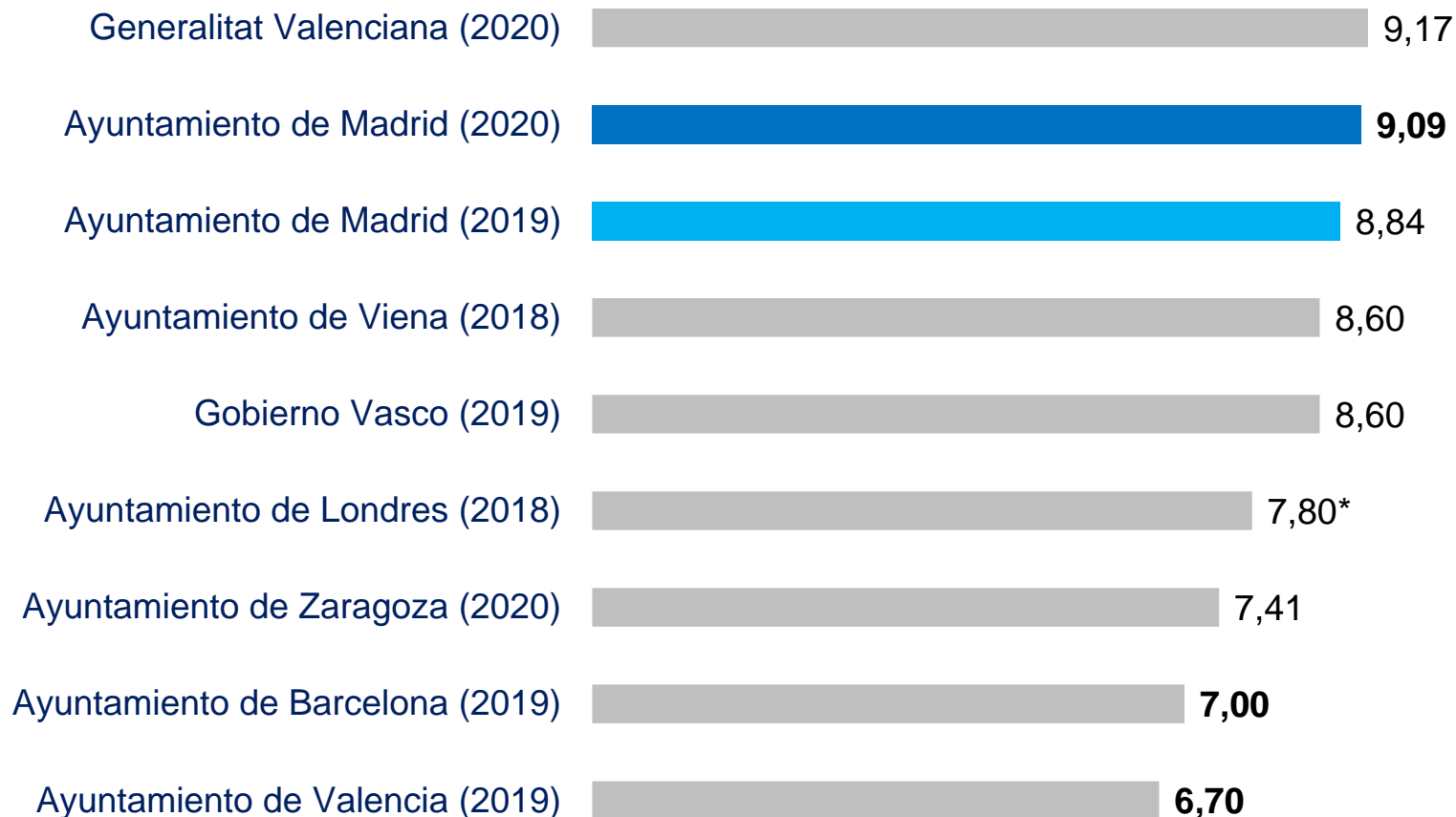
# FICHA TÉCNICA – BENCHMARKING OAC'S

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Gobierno Vasco</b>  <i>Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean</i>  <a href="https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/">https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/</a></p>	<p>Tamaño de la muestra: 1.005 entrevistas                      Trabajo de Campo: octubre 2019.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Valencia</b>  <i>Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana</i>  <a href="http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3_CIUATAT10.pdf">http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3_CIUATAT10.pdf</a></p>	<p>Trabajo de Campo: noviembre/diciembre 2019.                      Muestra: 2.300 entrevistas personales en la calle.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Barcelona</b>  <i>Enquesta de Serveis Municipals 2019</i>  <a href="https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/registro-de-encuestas-y-estudios-de-opinion">https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/registro-de-encuestas-y-estudios-de-opinion</a></p>	<p>Fecha inicio: 22/01/2019      Fecha finalización: 09/04/2019.                      Muestra: 6.000 entrevistas personales a domicilio (CAPI).</p>
<p><b>Ayuntamiento de Zaragoza</b>  <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020</i>  <a href="https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf">https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf</a></p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020                      Se efectuaron un total de 2.038 encuestas telefónicas</p>
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2020: 4.424 entrevistas realizadas entre el 5 de octubre y el 5 de noviembre.                      Año 2019: 4.336 entrevistas realizadas entre el 1 de octubre y el 14 de noviembre.</p>
<p><b>Generalitat Valenciana</b>  <i>Estudio de Satisfacción Ciudadana 2020</i>  <a href="http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop;jsessionid=449108DCFD202927DE7E0D7424BDA525">http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop;jsessionid=449108DCFD202927DE7E0D7424BDA525</a></p>	<p>Muestra: 2.916 encuestas                      Fecha de Campo: Del 26 de octubre al 20 de noviembre de 2020.</p>

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC



\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO OAC

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Generalitat Valenciana (2020)	Gobierno Vasco (2019)	Ayuntamiento de Londres (2018)	Ayuntamiento de Viena (2018)
Orden y limpieza	9,30	9,11	9,27	-	-	-
Confort	8,97	9,02		-	-	-
Adecuación instalaciones	9,09	9,08	-	8,4	-	-
Amabilidad y trato	9,38	9,40	9,37	8,9	9,0*	8,6*
Cualificación y profesionalidad	9,34	9,39	9,33		8,2*	7,6*
Horario	9,33	8,95	9,09	9,1	-	-
Tiempo de espera	9,07	8,77	9,07	8,4	-	-
Tiempo total empleado	9,02	8,88	9,21	-	-	-
Claridad y coherencia de la información	9,17	9,12	9,31	8,8	-	7,8*
Sencillez de la tramitación	9,21	9,09	9,04	-	-	-
Grado de confianza/seguridad transmitida	9,33	9,31	-	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	9,04	9,03	9,05	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

# FICHA TÉCNICA - BENCHMARKING 010

## ENTIDAD: Estudio realizado

### Ayuntamiento de Madrid

*Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid*

### Ayuntamiento de Zaragoza

*Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020*

<https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf>

### Gobierno Vasco

*Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean*

<https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/>

### Región de Murcia

*Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12*

[https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%2012\\_2019.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=101430&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c672\\$m26640,46873](https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%2012_2019.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=101430&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c672$m26640,46873)

## PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN

Año 2020: 2.003 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en octubre y noviembre de 2020.

Año 2019: 2.000 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en octubre y noviembre de 2019.

El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020

Se efectuaron un total de 2.038 encuestas telefónicas

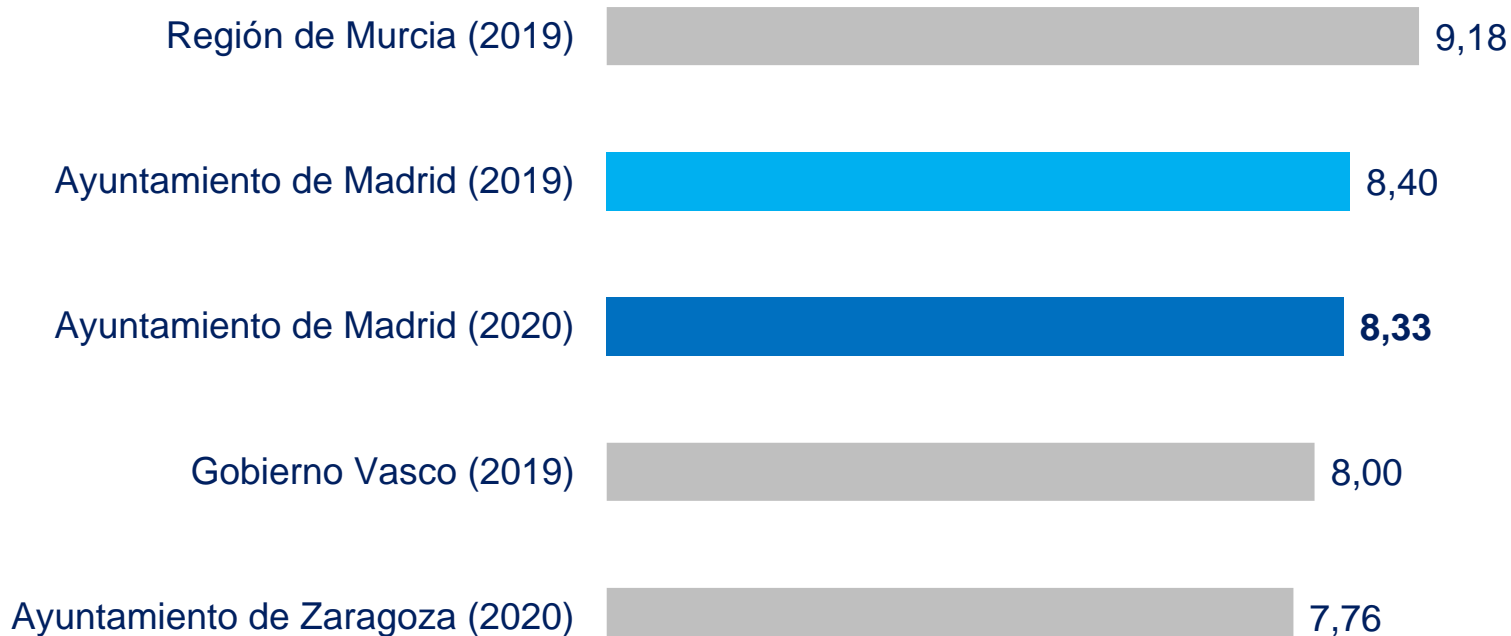
Tamaño de la muestra: 495 entrevistas.

Trabajo de Campo: octubre 2019.

Año 2019: 584 encuestas telefónicas.

# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



# VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 010

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2019)	Región de Murcia (2019)
Amabilidad del agente	8,79	8,85	8,2	10,00
Lenguaje claro y comprensible	8,71	8,75		
Cualificación y profesionalidad del agente	8,71	8,67		9,52
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,64	8,67		
Agilidad en facilitar la información	8,42	8,52		
Horario de atención telefónica	8,88	8,90	8,7	
Tiempo de espera al teléfono	7,22	7,67	7,1	
Tiempo total empleado en la llamada	7,52	8,04	7,3	9,32
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,09	8,33	7,8	9,38
Sencillez de la tramitación realizada	8,18	8,42		
Confidencialidad del teléfono 010	8,58	8,73		
Resultado final de la gestión	8,57	8,61		

■ Valoración máxima por ítem

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

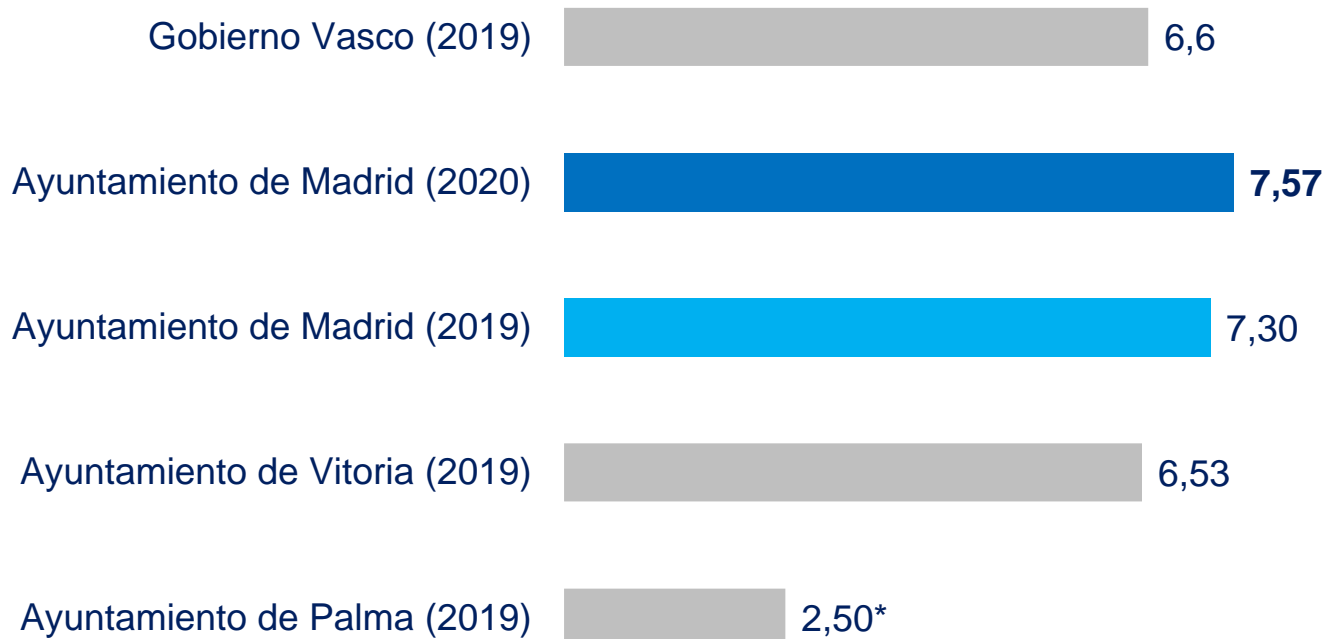
# FICHA TÉCNICA – BENCHMARKING WEB WWW.MADRID.ES

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b> Estudio de satisfacción a usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> de Línea Madrid</p>	<p>Año 2020: 2.007 encuestas telefónicas a personas usuarias de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en octubre y noviembre. Año 2019: 2.000 encuestas telefónicas a personas usuarias de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en octubre y noviembre.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Vitoria</b> Barómetro de Vitoria-Gasteiz <a href="https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/81/86581.pdf">https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/81/86581.pdf</a></p>	<p>Año 2019: 1.004 encuestas telefónicas. Fecha de Campo: septiembre 2019.</p>
<p><b>Gobierno Vasco</b> Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean <a href="https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/">https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/</a></p>	<p>Tamaño de la muestra: 1.500 entrevistas. Trabajo de Campo: octubre 2019.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Palma</b> Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2019 <a href="https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_133867_1.pdf">https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_133867_1.pdf</a></p>	<p>Año 2019: 39 encuestas online.</p>

## Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



\* Nota estimada de la media de los atributos

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO WEB www.madrid.es

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Ayuntamiento de Palma (2019)
Diseño	7,46	7,21	
Claridad de la información	7,26	7,12	1,9
Información correcta	7,43	7,25	
Actualización de la información	7,40	7,34	2,9
Sencillez para realizar trámites	7,25	7,36	2,4
Resolución de trámites on-line	7,33	7,13	

■ Valoración máxima por ítem

### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

*Resumen de Resultados de los Estudios  
de Satisfacción de Línea Madrid*