

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA 2022

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
Abril 2023

Contenido

1. PREGUNTAS VINCULADAS A LOS COMPROMISOS/INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA	2
COMPROMISO 1: Prestamos un servicio de calidad, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.	3
COMPROMISO 2: El servicio de cita previa está disponible para la ciudadanía, por el canal telefónico y por la web, las 24 horas del día, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la utilidad del servicio en el 85% de los casos.	4
COMPROMISO 3: La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es clara y coherente, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.	6
2. OTRAS PREGUNTAS REFERIDAS A LA CONCERTACIÓN DE CITA PREVIA	8
DATOS COMPLEMENTARIOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS: GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD.....	16

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA AÑO 2022

1. PREGUNTAS VINCULADAS A LOS COMPROMISOS/INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA

La Carta de Servicios de Cita Previa de 2022 consta de 8 compromisos. Los 3 primeros están vinculados con la satisfacción de la ciudadanía con el servicio de cita previa.

Para la obtención de datos de los indicadores de estos compromisos, se ha realizado una encuesta telefónica a un total de 431 personas que concertaron cita para ser atendidas en los meses de noviembre y diciembre en las dependencias municipales. Las encuestas se han estratificado teniendo en cuenta el porcentaje de concertación por canal, una vez eliminados los registros duplicados.

CANAL	TOTAL REGISTROS	%	Nº DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº DE ENCUESTAS REALIZADAS
010	45.157	17,53%	70	83
Internet	78.734	30,57%	122	136
Internet Móvil	85.487	33,19%	133	135
Presencial	48.173	18,70%	75	77
TOTAL	257.551	100,00%	400	431

Para el análisis de los datos se ha seguido el baremo establecido en el Modelo Integrado de Evaluación de Línea Madrid: para calcular las personas satisfechas y muy satisfechas en una escala de 0 a 10, se tienen en cuenta las puntuaciones iguales o superiores a 6.

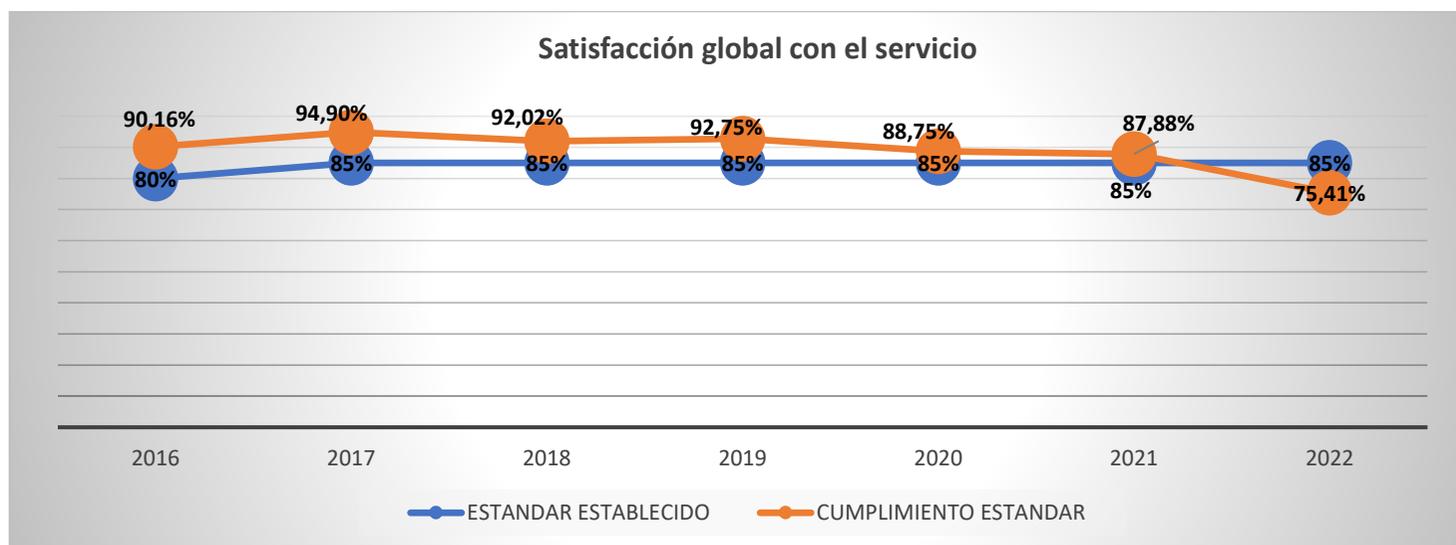
COMPROMISO 1: Prestamos un servicio de calidad, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.

PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Teniendo en cuenta su experiencia en la tramitación de su cita, ¿cuál es su grado de satisfacción general? "0" significa que está "muy insatisfecho/a" y "10" que está "muy satisfecho/a".

Un total de **325 personas (75,41%)** están satisfechas o muy satisfechas

	Muy insatisfecho/a	Muy Satisfecho/a	NS/NC	
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	26	5	7	10	18	40	29	36	80	74	106		431
Porcentaje	6,03%	1,16%	1,62%	2,32%	4,18%	9,28%	6,73%	8,35%	18,56%	17,17%	24,59%		75,41%

Teniendo en cuenta los datos de años anteriores, la tendencia en la satisfacción global es:



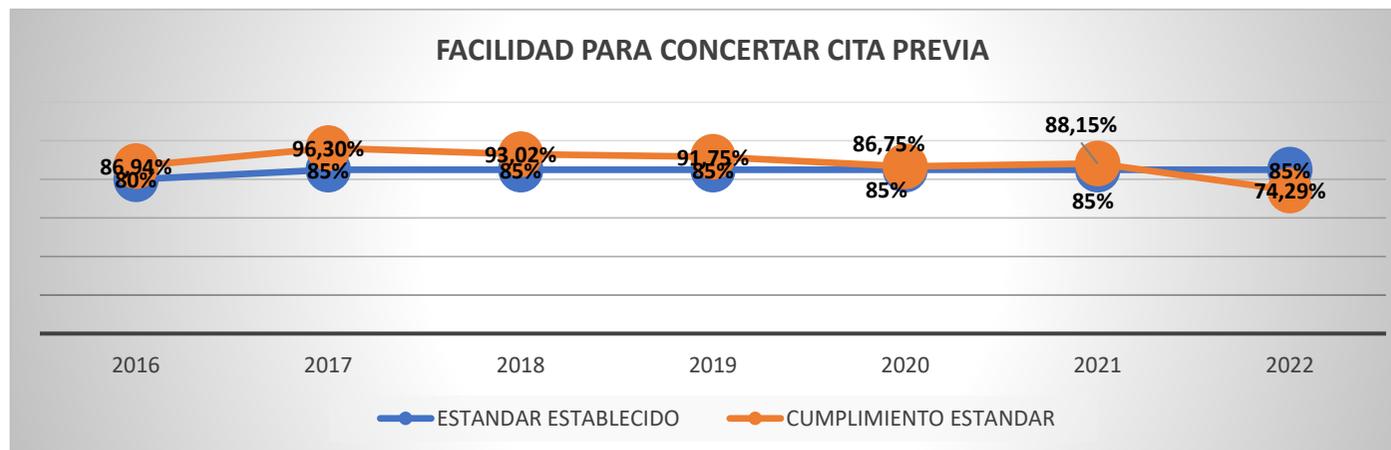
COMPROMISO 2: El servicio de cita previa está disponible para la ciudadanía, por el canal telefónico y por la web, las 24 horas del día, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la utilidad del servicio en el 85% de los casos.

PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Posibilidad de concertar cita las 24 horas del día. Valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

Un total de **315 personas (74,29%)** están satisfechas o muy satisfechas

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Facilidad para concertar cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	30	8	19	10	15	27	22	41	53	55	144	7	431
Porcentaje	7,08%	1,89%	4,48%	2,36%	3,54%	6,37%	5,19%	9,67%	12,50%	12,97%	33,96%	1,65%	74,29%

Teniendo en cuenta los datos de años anteriores, la tendencia respecto a la posibilidad de concertación de cita 24 horas al día es:



PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Ampliación de canales por los que concertar la cita: chat y redes sociales, además de la web, el teléfono 010 y presencialmente. Valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

Un total de **317 personas (82,12%)** han contestado con que están satisfechos o muy satisfechos.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Ampliación de canales por los que concertar cita: chat y redes sociales, además de web, teléfono 010 y presencialmente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	21	2	2	5	10	29	24	38	59	55	141	45	431
Porcentaje	5,44%	0,52%	0,52%	1,30%	2,59%	7,51%	6,22%	9,84%	15,28%	14,25%	36,53%	10,44%	82,12

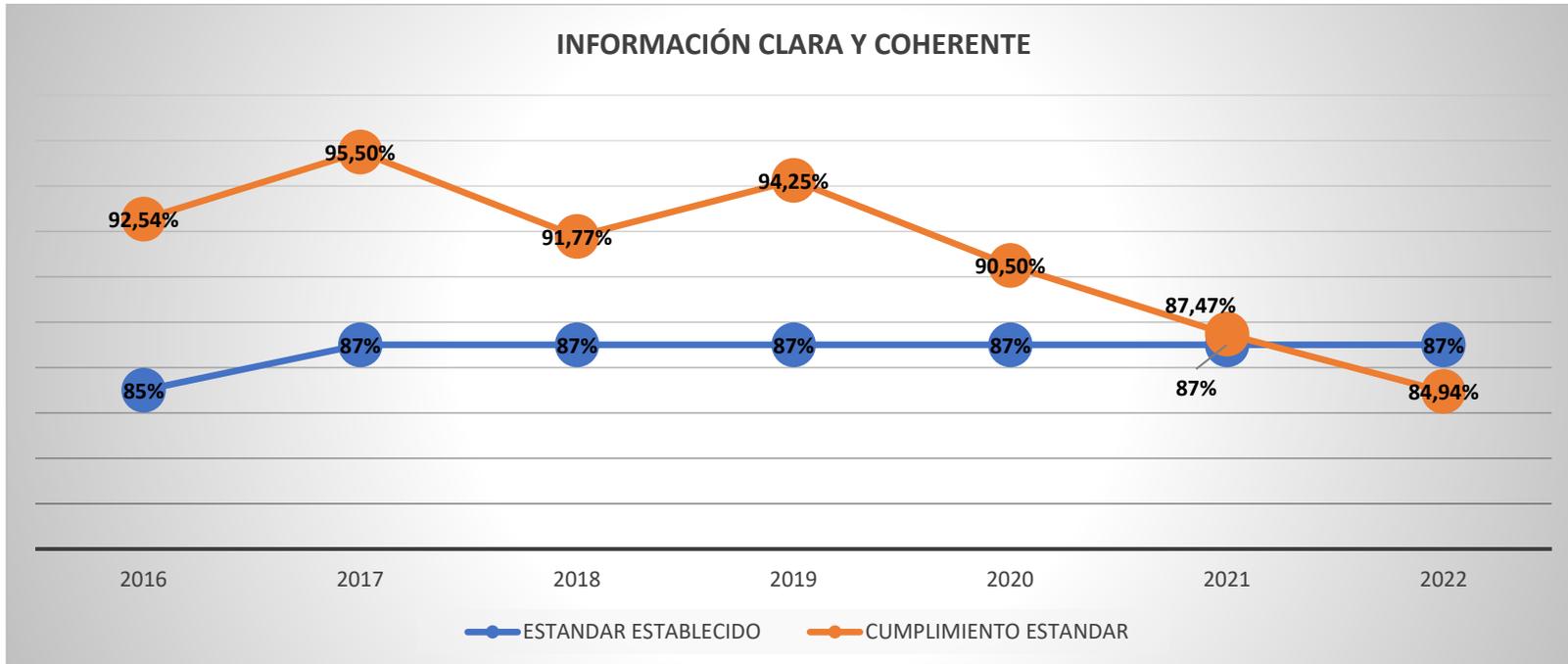
COMPROMISO 3: La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es clara y coherente, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.

PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Claridad y coherencia en la información facilitada al concertar la cita. Valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

Un total de **361 personas (84,94%)** están satisfechas o muy satisfechas

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Claridad y coherencia en la información facilitada al concertar la cita.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	13	0	5	11	9	26	25	53	88	68	127	6	431
Porcentaje	3,06%	0,00%	1,18%	2,59%	2,12%	6,12%	5,88%	12,47%	20,71%	16,00%	29,88%	1,39%	84,94%

Teniendo en cuenta los datos de años anteriores, la tendencia respecto a la claridad y coherencia en la información facilitada al concertar la cita es:

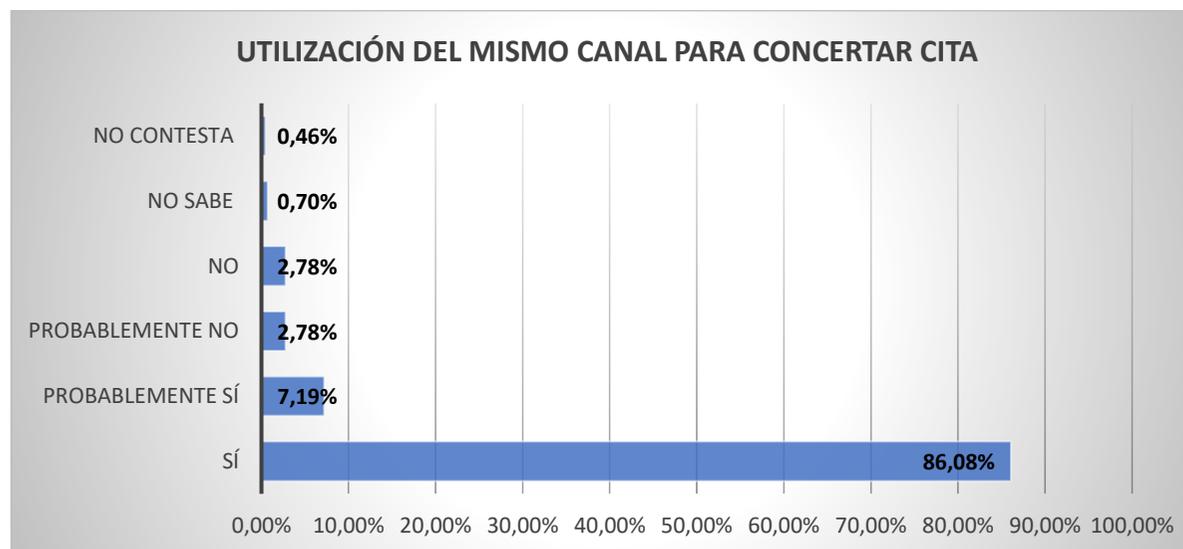


2. OTRAS PREGUNTAS REFERIDAS A LA CONCERTACIÓN DE CITA PREVIA

PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Teniendo en cuenta el canal que utilizó la persona para concertar la cita, **si tuviera que volver a solicitar cita previa, ¿volvería a utilizar ese canal?**

El **93,27%** responden que **sí o probablemente sí** utilizarían el mismo canal de concertación

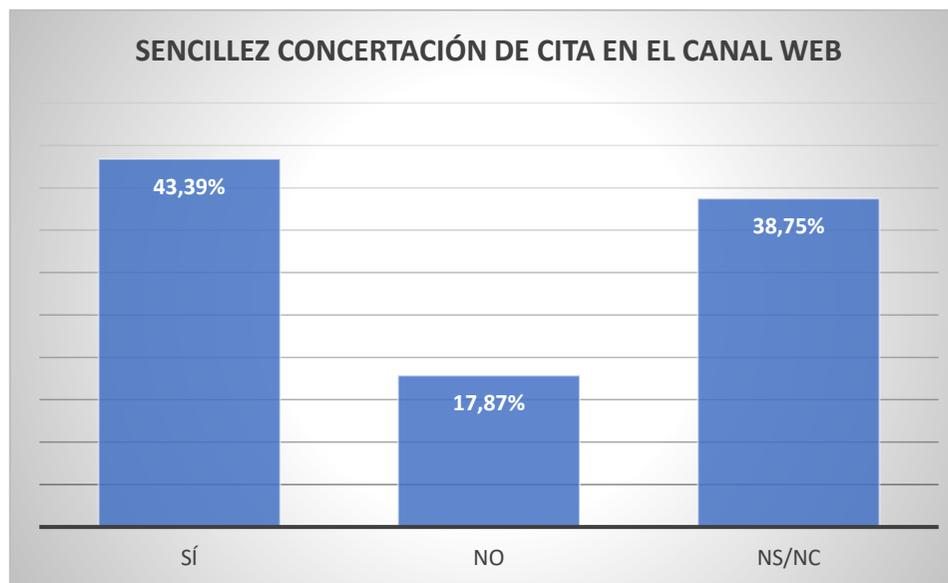
UTILIZACIÓN DE MISMO CANAL PARA CONCERTAR CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Sí	371	86,08%
Probablemente sí	31	7,19%
Probablemente no	12	2,78%
No	12	2,78%
No sabe (<i>no leer</i>)	3	0,70%
No contesta (<i>no leer</i>)	2	0,46%



PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Si utilizó el canal web para concertar la cita, ¿le pareció sencillo el procedimiento de concertación de cita por Internet?

El **43,39%** indicó que concertar cita por Internet resulta sencillo

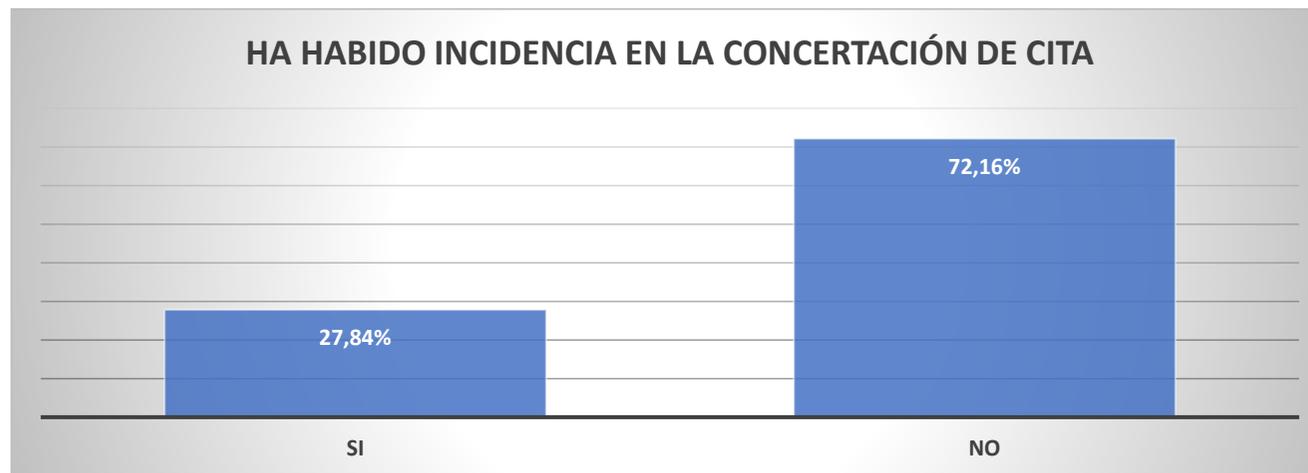
SENCILLEZ CONCERTACIÓN DE CITA EN CANAL WEB	NÚMERO	PORCENTAJE
Sí	187	43,39%
No	77	17,87%
NS/NC	167	38,75%



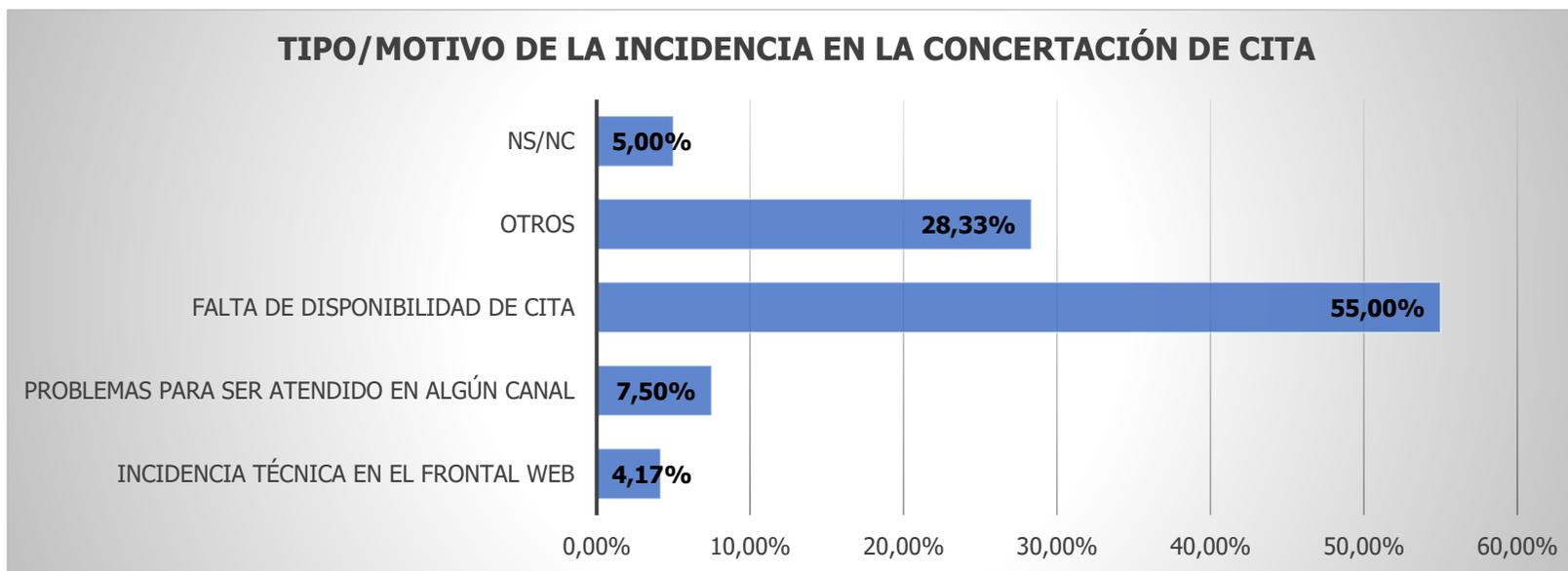
PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: ¿Ha tenido alguna incidencia en la solicitud de cita previa?

El 27,84% señalan haber tenido incidencias al concertar cita

HA HABIDO INCIDENCIAS EN LA CONCERTACIÓN DE CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Sí	120	27,84%
No	311	72,16%



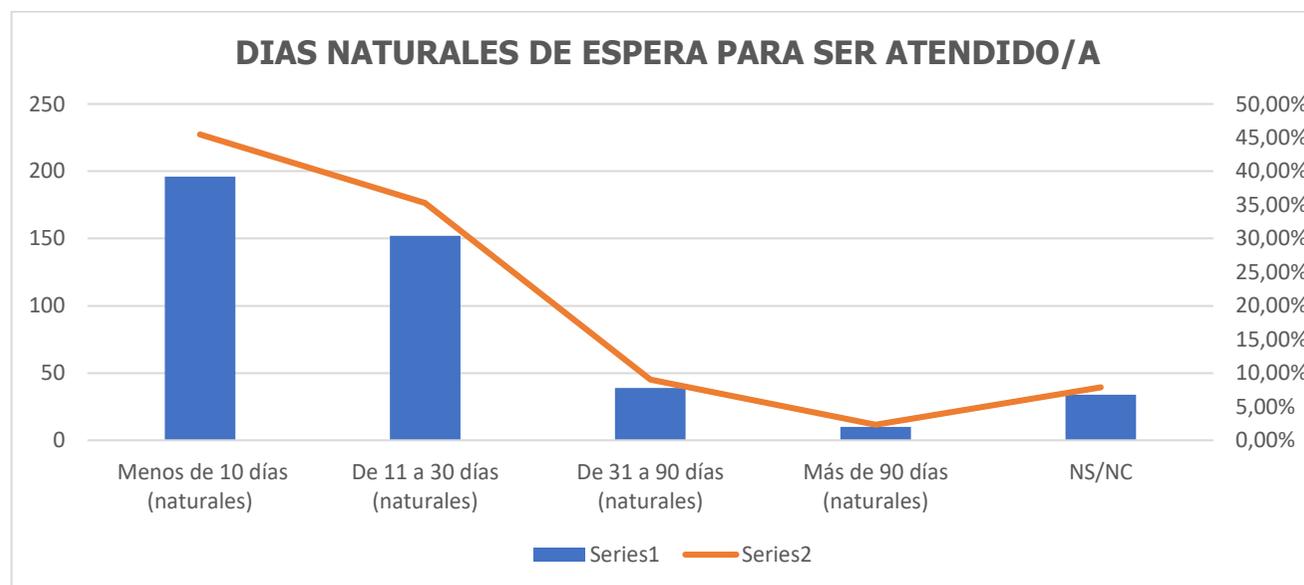
TIPO/MOTIVO DE LA INCIDENCIA EN LA CONCERTACIÓN DE CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Incidencia técnica en el frontal web	5	4,17%
Problemas para ser atendido en algún canal	9	7,50%
Falta de disponibilidad de cita	66	55,00%
Otros	34	28,33%
NS/NC	6	5,00%



PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: ¿Cuántos días tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta que fue atendido/a en dicha cita?

El **45,48%** fue atendido en **10 días naturales** y el **35,27%** entre **11 y 30 días naturales**. Un **2,32%** señala alta demora en la atención **de más de 90 días naturales**

DÍAS NATURALES DE ESPERA PARA SER ATENDIDO/A	NÚMERO	PORCENTAJE
Menos de 10 días (naturales)	196	45,48%
De 11 a 30 días (naturales)	152	35,27%
De 31 a 90 días (naturales)	39	9,05%
Más de 90 días (naturales)	10	2,32%
NS/NC	34	7,89%



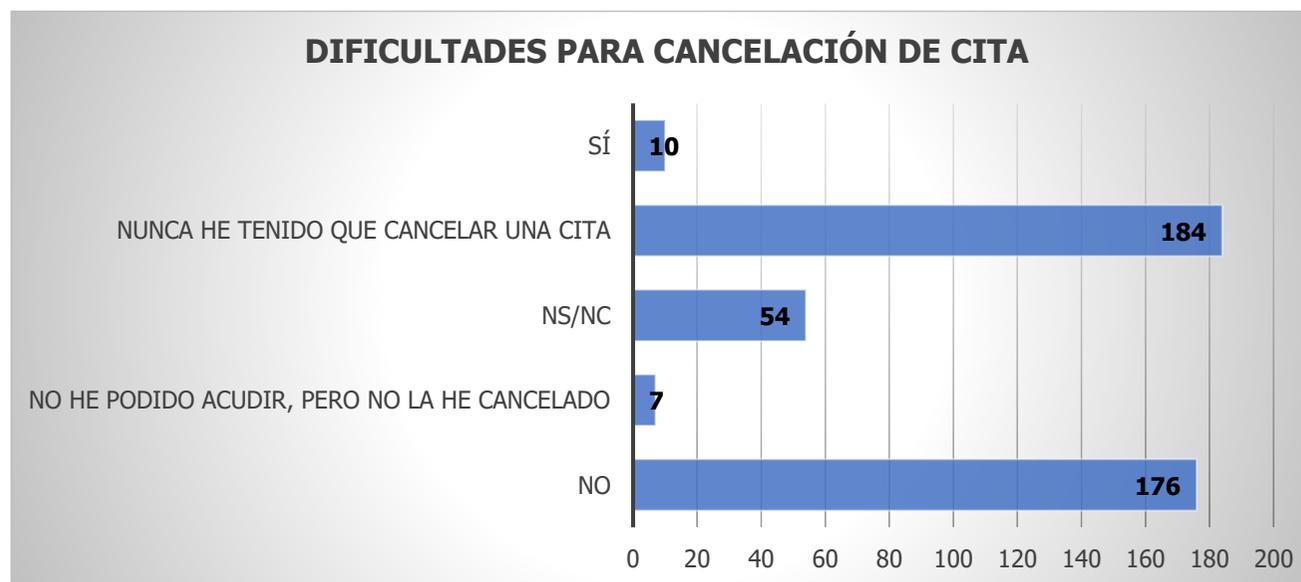


ÁMBITO DEL TRÁMITE PARA EL QUE SE CONCIERTA LA CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Bibliotecas	1	0,23%
Centros culturales	2	0,46%
Consumo	2	0,46%
Contribuyente (Tributos -tasas e impuestos-; Catastro)	60	13,92%
Empleo/Autoempleo (Agencia para el Empleo)	3	0,70%
Identificación electrónica	17	3,94%
Información general	13	3,02%
Movilidad (SER; Zona de bajas emisiones de especial protección Distrito Centro / Plaza Elíptica; Bici-registro; Autorización para rodajes; Tarjeta Movilidad Reducida; Aparcamientos -PAR-; Comunicación de domicilio a Tráfico, Tarjeta azul)	35	8,12%
Padrón	196	45,48%
Registro	37	8,58%
Salud (Vacunación Internacional, Vacunación Gripe, Vacunación COVID; Certificado COVID Digital Unión Europea; Adopción de animales)	18	4,18%
Seguridad y Sanciones (sanciones de seguridad y multas de tráfico)	6	1,39%
Servicios Sociales (Atención en Servicios Sociales, Intermediación hipotecaria y tarjeta Madridmayor)	33	7,66%
Urbanismo (Consulta/copia expedientes del Área de Gobierno de Desarrollo urbano; Información urbanística en las OAC; Información urbanística en el Agencia de actividades; Información urbanística especializada: Planeamiento vigente; Tributos urbanísticos -ICIO-)	5	1,16%
Urbanismo en Distritos	3	0,70%



PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: En la/s cita/s que ha concertado con el Ayuntamiento de Madrid, en caso de no poder acudir a la misma, ¿ha tenido dificultades para poder cancelar la cita?

DIFICULTADES PARA CANCELACIÓN DE CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
No	176	40,84%
No he podido acudir, pero no la he cancelado	7	1,62%
NS/NC	54	12,53%
Nunca he tenido que cancelar una cita	184	42,69%
Sí	10	2,32%
Total	431	100%



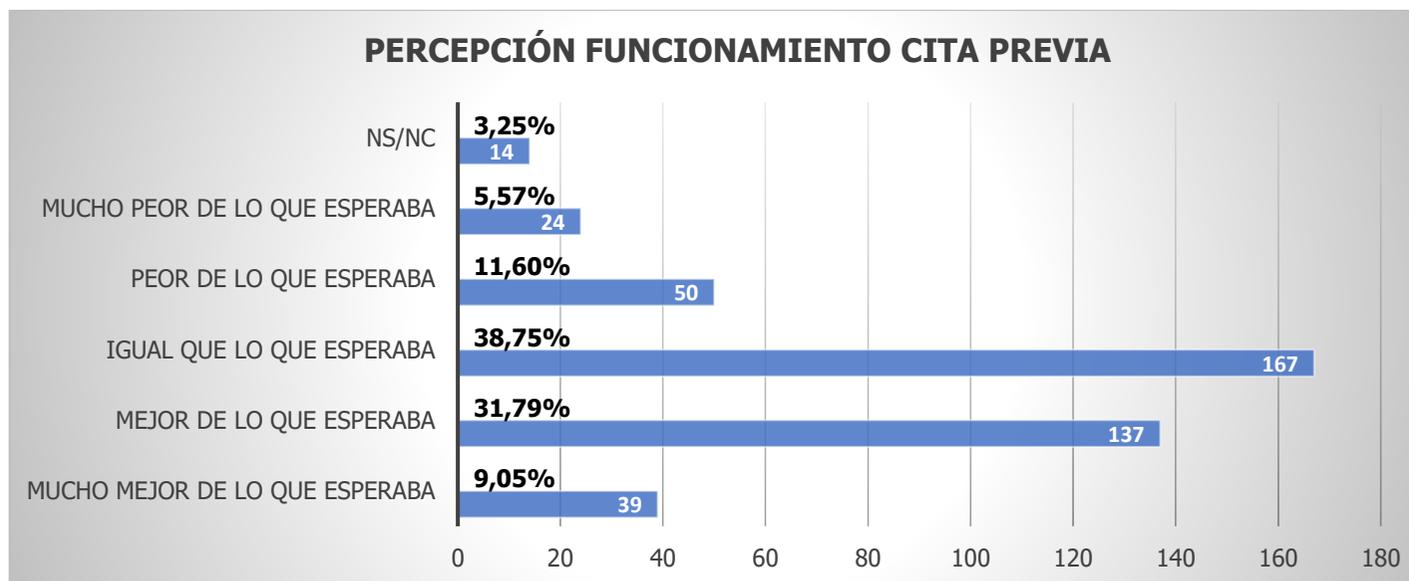
PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Respecto a lo que usted esperaba, diría que el servicio de cita previa funciona...

Un 40,84% señala que funciona mejor y mucho mejor de lo que esperaba

Un 38,75% igual que lo que esperaba

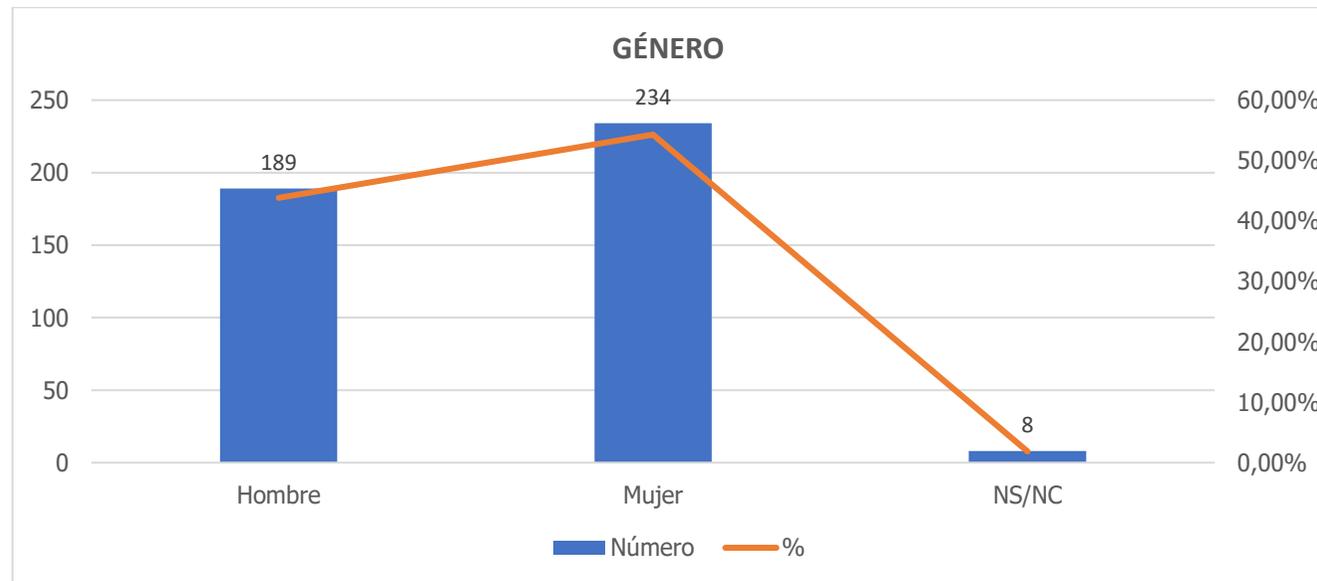
Un 17,17% peor o mucho peor de lo que esperaba

FUNCIONAMIENTO CITA PREVIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho mejor de lo que esperaba	39	9,05%
Mejor de lo que esperaba	137	31,79%
Igual que lo que esperaba	167	38,75%
Peor de lo que esperaba	50	11,60%
Mucho peor de lo que esperaba	24	5,57%
NS/NC	14	3,25%

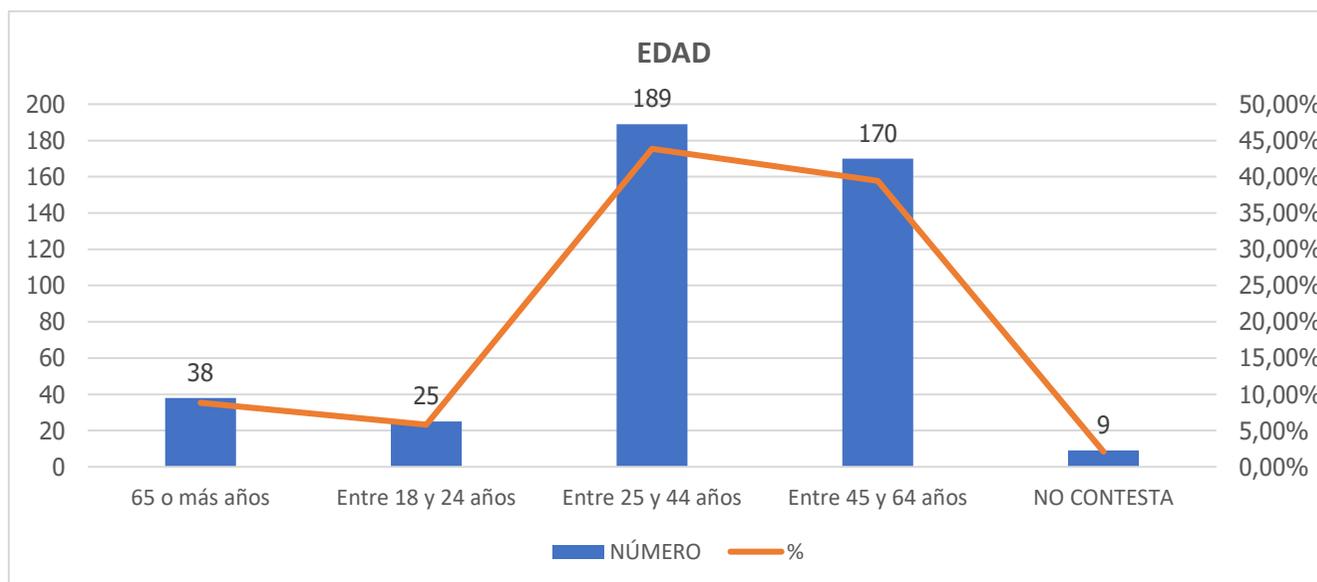


DATOS COMPLEMENTARIOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS: GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD

GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	189	43,85%
Mujer	234	54,29%
NS/NC	8	1,86%



EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
65 o más años	38	8,82%
Entre 18 y 24 años	25	5,80%
Entre 25 y 44 años	189	43,85%
Entre 45 y 64 años	170	39,44%
NO contesta	9	2,09%



NACIONALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Española	299	69,37%
Extranjera de país FUERA de la UE	115	26,68%
Extranjera de país miembro de la UE	8	1,86%
NO contesta	9	2,09%

