



LINEA MADRID

Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos -Informe Global-

Análisis y Resumen de Resultados

Madrid, noviembre de 2005

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
2.1. Resultados Globales	6
2.2. Tabla Resumen	33
2.2. a. Resultados analizados por Trámite realizado	36
2.2. b. Resultados analizados por Nacionalidad	59
2.4. c. Resultados analizados por Motivo de la visita	67
III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.....	75
3.1. Tabla Resumen	76
3.2. Matriz Satisfacción Importancia indirecta	77

I. Introducción

Metodología



Este informe presenta los resultados del estudio de satisfacción de los ciudadanos realizado a través de entrevistas personales con ciudadanos que acababan de realizar un trámite en las OAC de Línea Madrid. Se han analizado 16 OAC y se ha entrevistado a 5.241 ciudadanos.

Las 5.241 entrevistas se han realizado entre el 24 de octubre y el 8 de noviembre de 2005. Sobre un universo estimado (según datos de 2004) de 1.000.251 visitas, la muestra de 5.241 entrevistas arroja unos resultados con un margen de error de +/- 1,35% (con un intervalo de confianza del 95%). A nivel de oficina, y siempre según datos de visitas de 2004, los errores muestrales no superan el 5,55% -ver tabla en la página siguiente-.

El cuestionario utilizado es el mismo para todas las OAC y consta de 22 preguntas cerradas y una última de respuesta abierta. En las preguntas de satisfacción la escala utilizada es de 0 a 10, siendo 10 la valoración más alta.

Todos los datos aparecidos en este informe están indicados en porcentaje o en el resultado medio obtenido (sobre 10). Aparte de por OAC, se ha creído interesante analizar también los resultados por “Trámite realizado”, por “Nacionalidad” y por “motivo Profesional o Personal de la visita”, ya que puede aportar una visión distinta de los resultados, y su análisis puede ayudar a mejorar el servicio prestado por las OAC a los ciudadanos.

NOMBRE OAC	PERSONAS ATENDIDAS 2004	MUESTRA ESTUDIADA (Nov. 2005)	ERROR MUESTRAL (I.C.=95% p=q=0,5)	FECHA REALIZACIÓN ENCUESTAS
Arganzuela	77.254	330	5,38%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Barajas	29.399	324	5,41%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Chamberí	104.684	321	5,46%	24-28 de oct. y 2, 3, 4, 7 y 8 de nov.
Chamartín	87.354	323	5,44%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Ciudad Lineal	s/d	334	s/d	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Fuencarral - El Pardo	77.756	311	5,55%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 8 de nov.
Hortaleza	s/d	331	s/d	24-28 de oct. y 2, 3, 4, 7 y 8 de nov.
Latina	117.680	333	5,36%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Moratalaz	47.402	325	5,42%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 8 de nov.
Puente de Vallecas	125.823	334	5,36%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
Retiro	54.987	352	5,21%	24-28 y 31 de oct. y 2, 3 y 4 de nov.
Salamanca	80.984	331	5,38%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 7 de nov.
Usera	61.398	326	5,41%	24-28 de oct. y 2, 7 y 8 de nov.
Vicálvaro	s/d	301	s/d	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 8 de nov.
Villa de Vallecas	52.502	325	5,42%	24-28 de oct. y 2, 3, 4 y 7 de nov.
Villaverde	83.028	340	5,30%	24-28 de oct. y 2-4 de nov.
TOTAL	1.000.251	5.241	1,35%	

II. Resultados obtenidos

2.1. Resultados Globales

2.2. Resultados Analizados por:

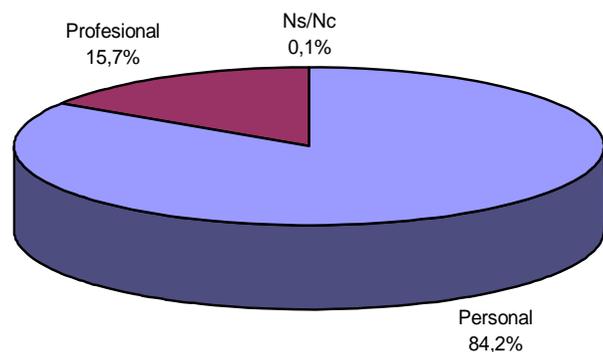
- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad
- c. Motivo de la visita

II. RESULTADOS OBTENIDOS

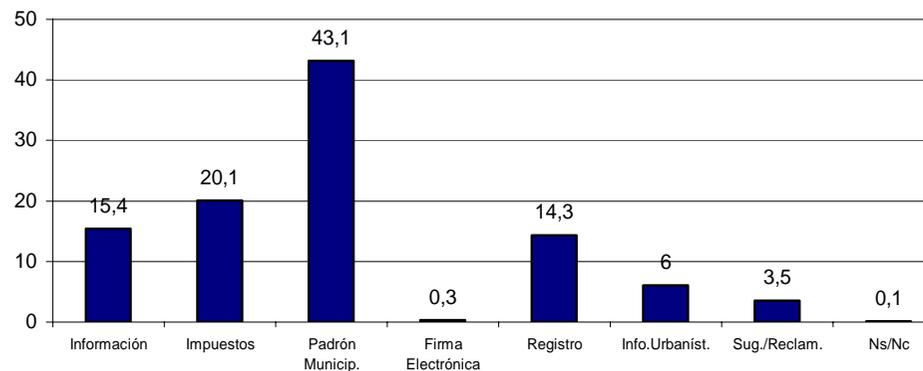
2.1. Resultados Globales

Bloque I: VISITA A LA OAC

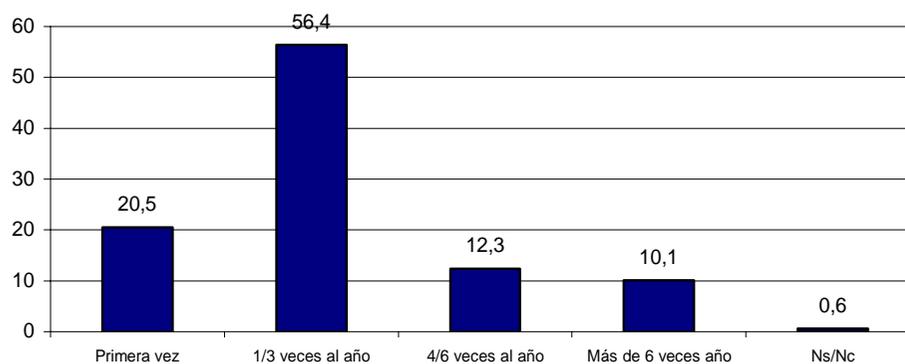
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



P.2. GESTIÓN REALIZADA



P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



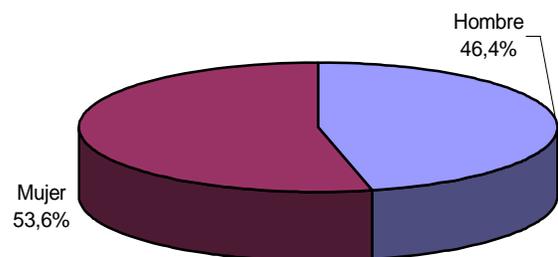
Nº CASOS 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

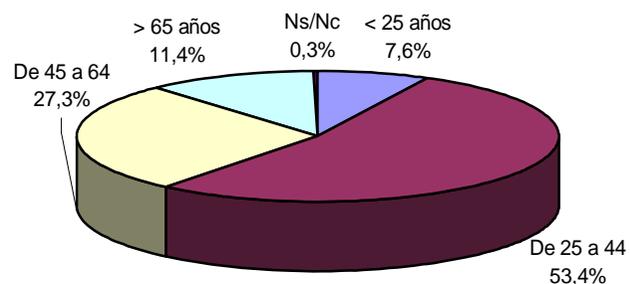
2.1. Resultados Globales

Bloque II: TIPOLOGÍA DE USUARIO

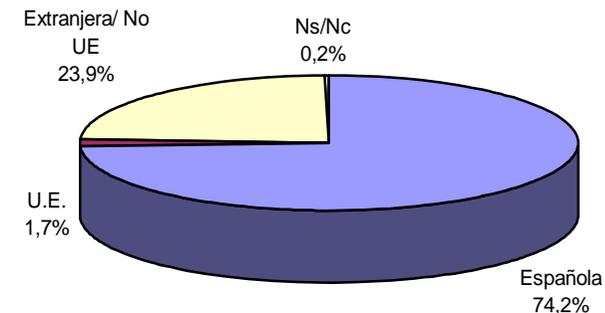
P.4. SEXO



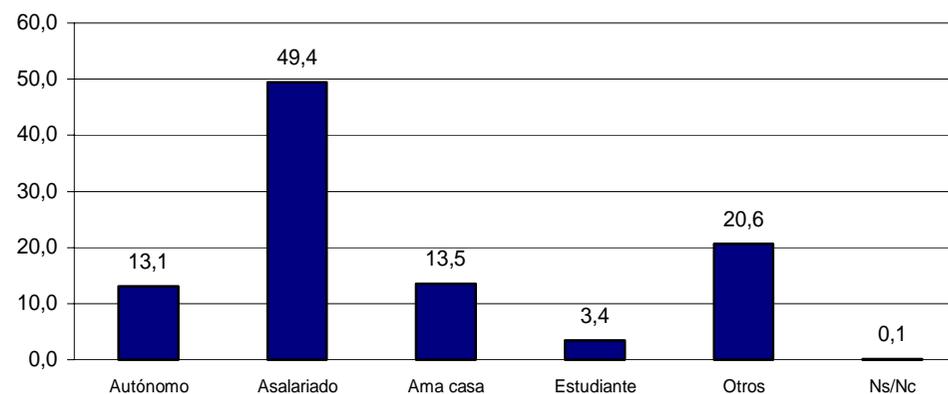
P.5. EDAD



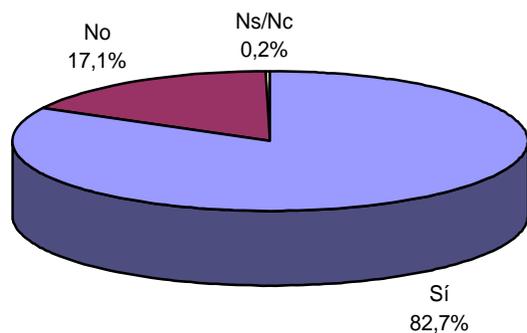
P.6. NACIONALIDAD



P.8. PROFESIÓN



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



Nº CASOS 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS – Tablas Resumen

MARGEN 5%

	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamberí	Chamartín	Ciud. Lineal	Fuencarral Pardo	Hortaleza	Latina	Moratalaz	Puente Vallecas	Retiro	Salamanca	Usera	Vicalvaro	Villa Vallecas	Villa-verde
Nº CASOS	5.241	330	324	321	323	334	311	331	333	325	334	352	331	326	301	325	340
P9. Horario OAC	6,34	6,15	5,75	6,40	6,65	6,51	5,88	6,79	6,77	6,49	6,66	6,36	6,75	5,58	6,48	5,02	7,14
P10. Orden y limpieza	8,08	8,48	8,59	7,79	8,49	8,04	7,92	8,64	8,22	7,90	7,25	8,25	7,55	7,48	8,47	7,33	8,82
P11. Señal. Paneles	7,96	8,03	8,44	7,85	8,15	7,85	7,35	8,08	8,14	7,77	7,18	8,19	7,94	7,85	8,27	7,42	8,84
P12. Eficacia punto inform.	8,21	8,60	8,65	8,30	8,31	8,43	7,77	7,98	8,14	7,82	8,77	8,01	8,04	7,51	8,32	7,65	8,98
P13. Tiempo espera	6,79	7,32	8,52	6,63	6,53	6,38	5,20	7,01	6,45	7,18	6,58	7,08	5,68	5,53	8,09	7,51	6,93
P14. Confort espera	7,49	7,98	8,84	7,09	7,42	7,26	6,21	7,78	7,33	7,74	6,76	7,70	6,83	7,26	8,16	7,55	8,14
P15. Sencillez trámite	7,89	8,29	8,66	7,53	7,76	7,58	7,25	7,72	7,87	7,80	8,06	7,62	7,56	7,53	8,03	7,63	9,27
P16. Tiempo total	7,05	7,89	8,73	6,73	6,74	6,68	5,23	7,10	6,72	7,36	8,00	7,45	6,20	6,04	7,89	7,55	6,56
P17. Resultado gestión	8,06	8,38	8,79	7,87	7,85	7,89	7,30	8,09	8,30	7,88	8,26	7,80	7,87	7,83	8,32	7,27	9,19
P18. Amabilidad trato	8,54	8,83	9,20	8,72	8,87	8,39	7,91	8,33	8,69	8,23	7,68	8,15	8,39	8,47	8,79	8,72	9,28
P19. Capac. Diálogo	8,40	8,75	8,94	8,58	8,61	8,23	7,82	8,12	8,36	8,17	7,71	8,13	8,17	8,39	8,63	8,57	9,24
P20. Cualif./Profesion.	8,47	8,84	9,06	8,61	8,70	8,37	7,90	8,17	8,53	8,25	7,71	8,14	8,32	8,40	8,71	8,55	9,18
P21. Unificación Info.	8,19	8,52	8,51	8,07	8,03	7,87	7,43	7,91	8,38	8,01	7,75	8,13	8,04	8,31	8,52	8,25	9,16
P22. Satisfacción Global	7,66	8,02	8,41	7,63	7,69	7,57	7,10	7,84	7,86	7,90	7,37	7,71	7,38	7,02	8,08	7,30	7,60



Valoración más de un 5 % superior a la media



Valoración más de un 5 % inferior a la media

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS – Tablas Resumen

MARGEN 10%

	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamberí	Chamartín	Ciud. Lineal	Fuencarral Pardo	Hortaleza	Latina	Moratalaz	Puente Vallecas	Retiro	Salamanca	Usera	Vicalvaro	Villa Vallecas	Villa-verde
Nº CASOS	5.241	330	324	321	323	334	311	331	333	325	334	352	331	326	301	325	340
P9. Horario OAC	6,34	6,15	5,75	6,40	6,65	6,51	5,88	6,79	6,77	6,49	6,66	6,36	6,75	5,58	6,48	5,02	7,14
P10. Orden y limpieza	8,08	8,48	8,59	7,79	8,49	8,04	7,92	8,64	8,22	7,90	7,25	8,25	7,55	7,48	8,47	7,33	8,82
P11. Señal. Paneles	7,96	8,03	8,44	7,85	8,15	7,85	7,35	8,08	8,14	7,77	7,18	8,19	7,94	7,85	8,27	7,42	8,84
P12. Eficacia punto inform.	8,21	8,60	8,65	8,30	8,31	8,43	7,77	7,98	8,14	7,82	8,77	8,01	8,04	7,51	8,32	7,65	8,98
P13. Tiempo espera	6,79	7,32	8,52	6,63	6,53	6,38	5,20	7,01	6,45	7,18	6,58	7,08	5,68	5,53	8,09	7,51	6,93
P14. Confort espera	7,49	7,98	8,84	7,09	7,42	7,26	6,21	7,78	7,33	7,74	6,76	7,70	6,83	7,26	8,16	7,55	8,14
P15. Sencillez trámite	7,89	8,29	8,66	7,53	7,76	7,58	7,25	7,72	7,87	7,80	8,06	7,62	7,56	7,53	8,03	7,63	9,27
P16. Tiempo total	7,05	7,89	8,73	6,73	6,74	6,68	5,23	7,10	6,72	7,36	8,00	7,45	6,20	6,04	7,89	7,55	6,56
P17. Resultado gestión	8,06	8,38	8,79	7,87	7,85	7,89	7,30	8,09	8,30	7,88	8,26	7,80	7,87	7,83	8,32	7,27	9,19
P18. Amabilidad trato	8,54	8,83	9,20	8,72	8,87	8,39	7,91	8,33	8,69	8,23	7,68	8,15	8,39	8,47	8,79	8,72	9,28
P19. Capac. Diálogo	8,40	8,75	8,94	8,58	8,61	8,23	7,82	8,12	8,36	8,17	7,71	8,13	8,17	8,39	8,63	8,57	9,24
P20. Cualif./Profesion.	8,47	8,84	9,06	8,61	8,70	8,37	7,90	8,17	8,53	8,25	7,71	8,14	8,32	8,40	8,71	8,55	9,18
P21. Unificación Info.	8,19	8,52	8,51	8,07	8,03	7,87	7,43	7,91	8,38	8,01	7,75	8,13	8,04	8,31	8,52	8,25	9,16
P22. Satisfacción Global	7,66	8,02	8,41	7,63	7,69	7,57	7,10	7,84	7,86	7,90	7,37	7,71	7,38	7,02	8,08	7,30	7,60

 Valoración más de un 10 % superior a la media

 Valoración más de un 10 % inferior a la media

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS – Tablas Suspensos (notas entre 0 y 4)

MARGEN 1 10%

MARGEN 2 25%

% de personas que responden entre 0 y 4

	TOTAL	Arganzuela	Barajas	Chamberí	Chamartín	Ciud. Lineal	Fuencarral Pardo	Hortaleza	Latina	Moratalaz	Puente Vallecas	Retiro	Salamanca	Ususa	Vicalvaro	Villa Vallecas	Villa Verde
Nº CASOS	5.241	330	324	321	323	334	311	331	333	325	334	352	331	326	301	325	340
P9. Horario OAC	19,5	21,5	33,6	18,7	13,9	15,0	25,1	10,6	14,1	15,4	8,4	18,2	13,6	31,9	16,9	40,3	15,6
P10. Orden y limpieza	1,6	1,8	-	2,5	0,6	0,9	0,6	0,9	1,5	0,3	0,9	2,0	5,1	3,7	0,7	2,8	0,9
P11. Señal. Paneles	3,6	4,2	0,6	5,3	3,7	4,5	6,8	6,3	4,2	0,9	1,5	2,3	5,4	2,8	4,3	3,7	1,5
P12. Eficacia punto inform.	3,3	2,1	0,3	3,7	2,8	3,0	4,5	6,3	5,1	2,2	0,3	2,6	3,9	3,7	4,7	4,9	2,6
P13. Tiempo espera	17,3	9,1	1,2	20,6	19,5	21,6	33,1	13,9	21,0	8,6	12,3	14,5	31,4	34,7	6,0	8,3	21,2
P14. Confort espera	7,3	3,9	0,6	12,5	7,4	5,7	15,4	6,0	12,0	3,4	9,9	7,1	12,4	3,7	5,0	5,8	6,2
P15. Sencillez trámite	6,2	6,4	2,8	10,9	8,4	5,4	5,5	6,9	7,8	3,7	0,9	9,4	11,5	3,4	7,0	7,4	2,6
P16. Tiempo total	15,5	6,7	2,2	21,2	21,4	19,8	33,1	12,1	16,8	6,5	3,3	12,5	24,5	26,4	11,0	6,5	25,0
P17. Resultado gestión	5,7	6,4	3,4	7,2	7,7	4,8	6,8	5,1	5,7	4,3	1,8	9,7	6,9	2,5	5,3	8,6	5,0
P18. Amabilidad trato	2,3	2,4	1,2	1,6	0,9	1,8	2,6	2,4	2,7	1,2	3,9	5,4	3,3	2,1	2,7	1,2	1,2
P19. Capac. Diálogo	3,2	3,6	1,5	3,1	1,5	3,6	4,2	2,1	6,0	1,5	3,0	5,1	5,1	2,8	3,7	1,8	1,8
P20. Cualif./Profesion.	2,3	1,8	0,9	2,8	0,9	2,4	2,3	2,4	3,0	1,5	3,0	5,1	3,3	2,5	2,3	0,6	1,5
P21. Unificación Info.	4,9	5,5	6,2	6,2	5,3	7,5	5,5	6,6	4,8	3,1	3,0	6,0	6,3	3,1	3,7	4,0	2,4
P22. Satisfacción Global	4,8	3,9	1,2	5,6	6,8	3,6	7,1	4,8	3,9	1,8	4,2	5,1	6,0	4,0	4,0	6,8	7,1

 Índice de suspensos entre un 10% y un 25% superior a la media

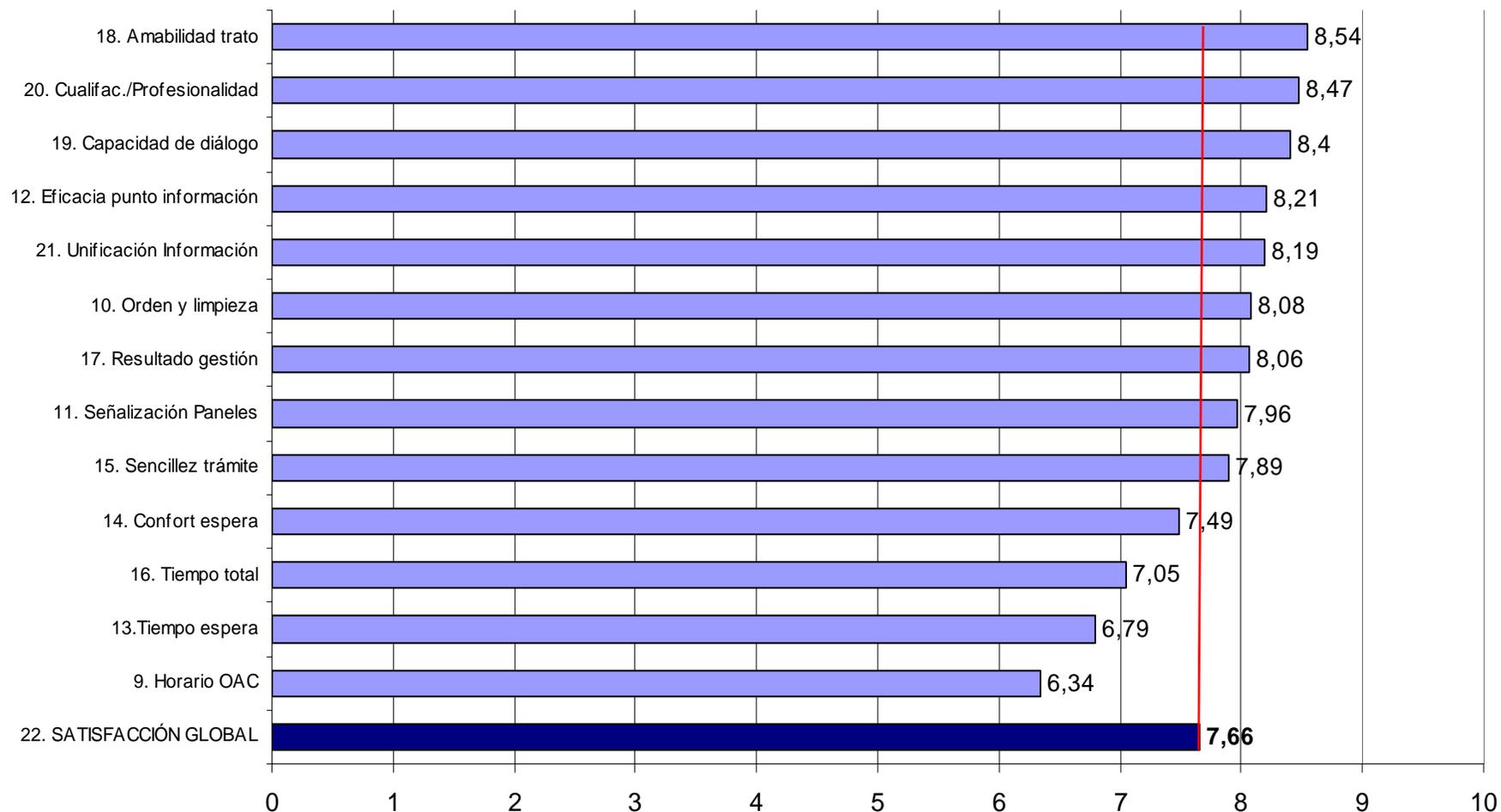
 Índice de suspensos superior en más de un 25% a la media

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

Resumen del grado de SATISFACCIÓN con cada uno de los atributos



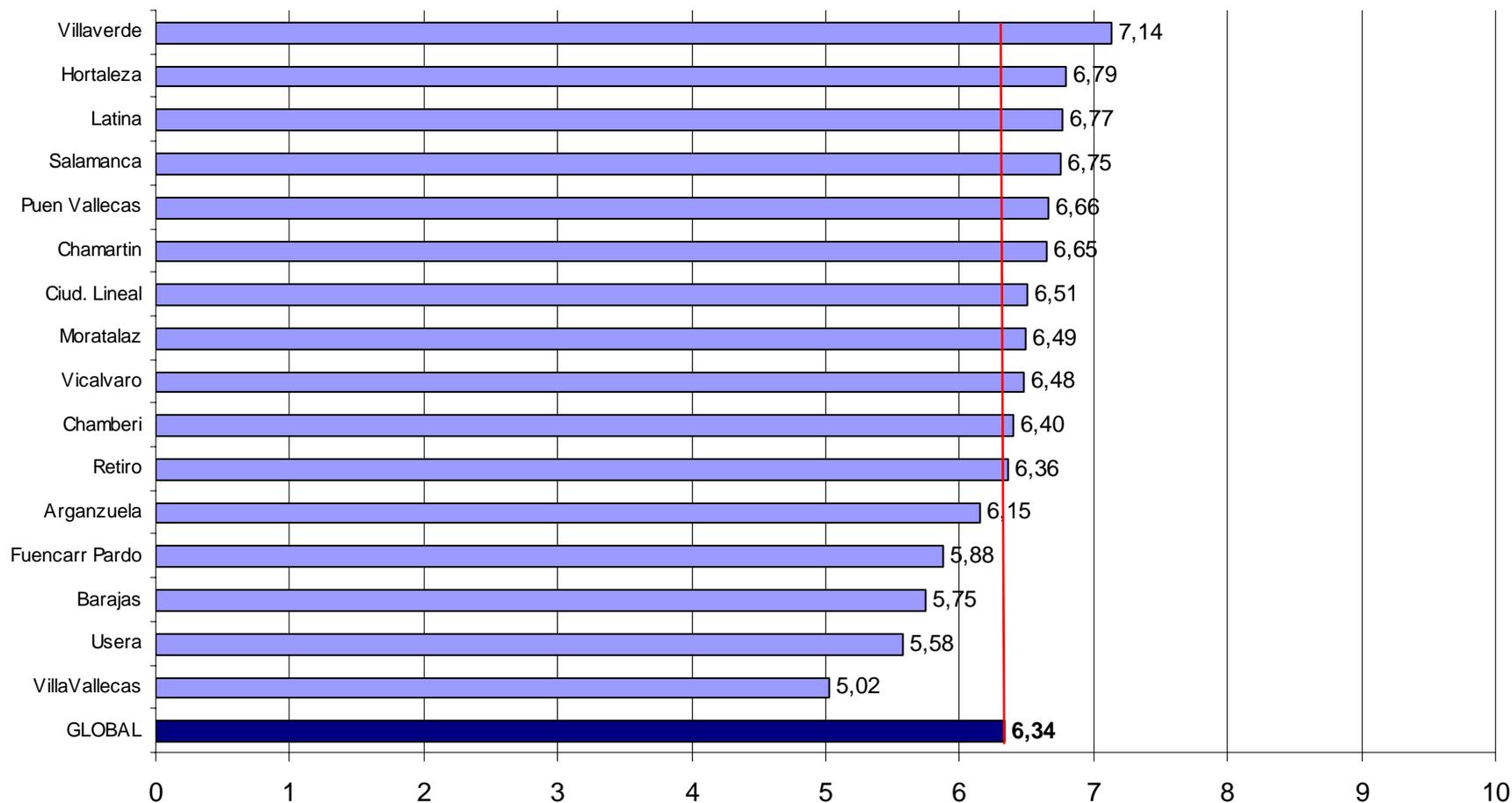
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 9: En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **horario de atención al público**.



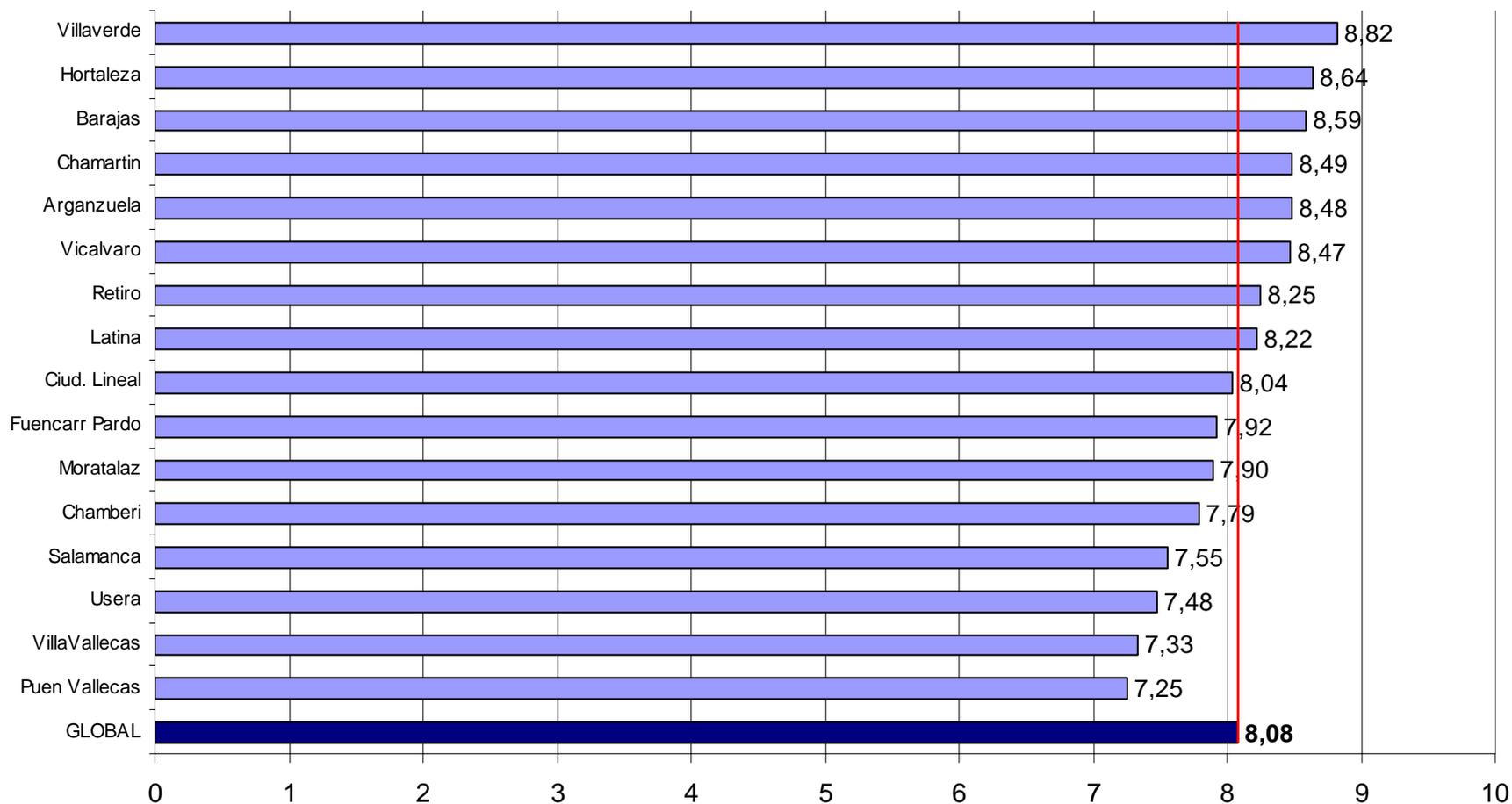
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 10: En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **orden y limpieza de la oficina**.



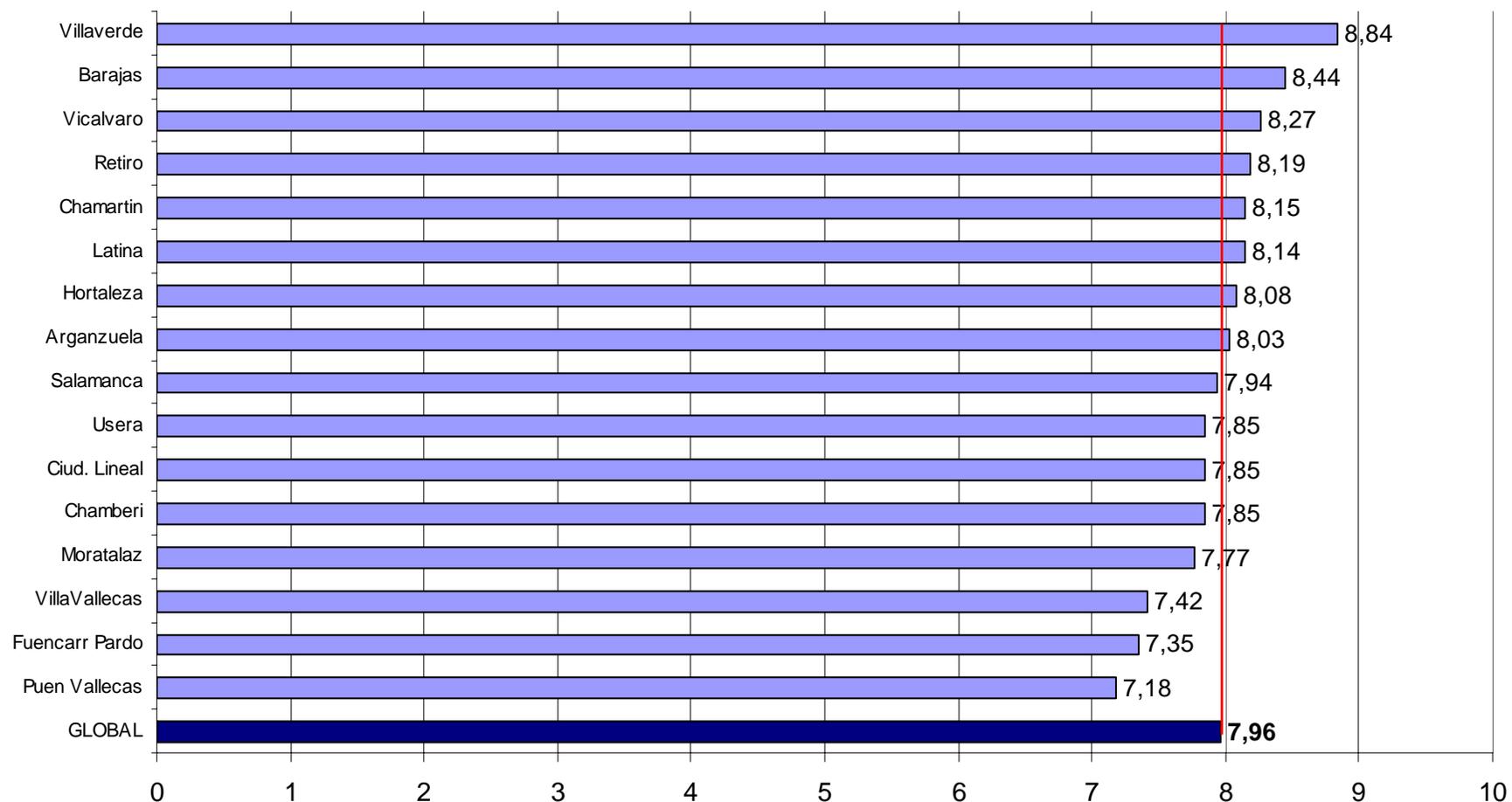
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 11: En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la **señalización de los paneles informativos**.



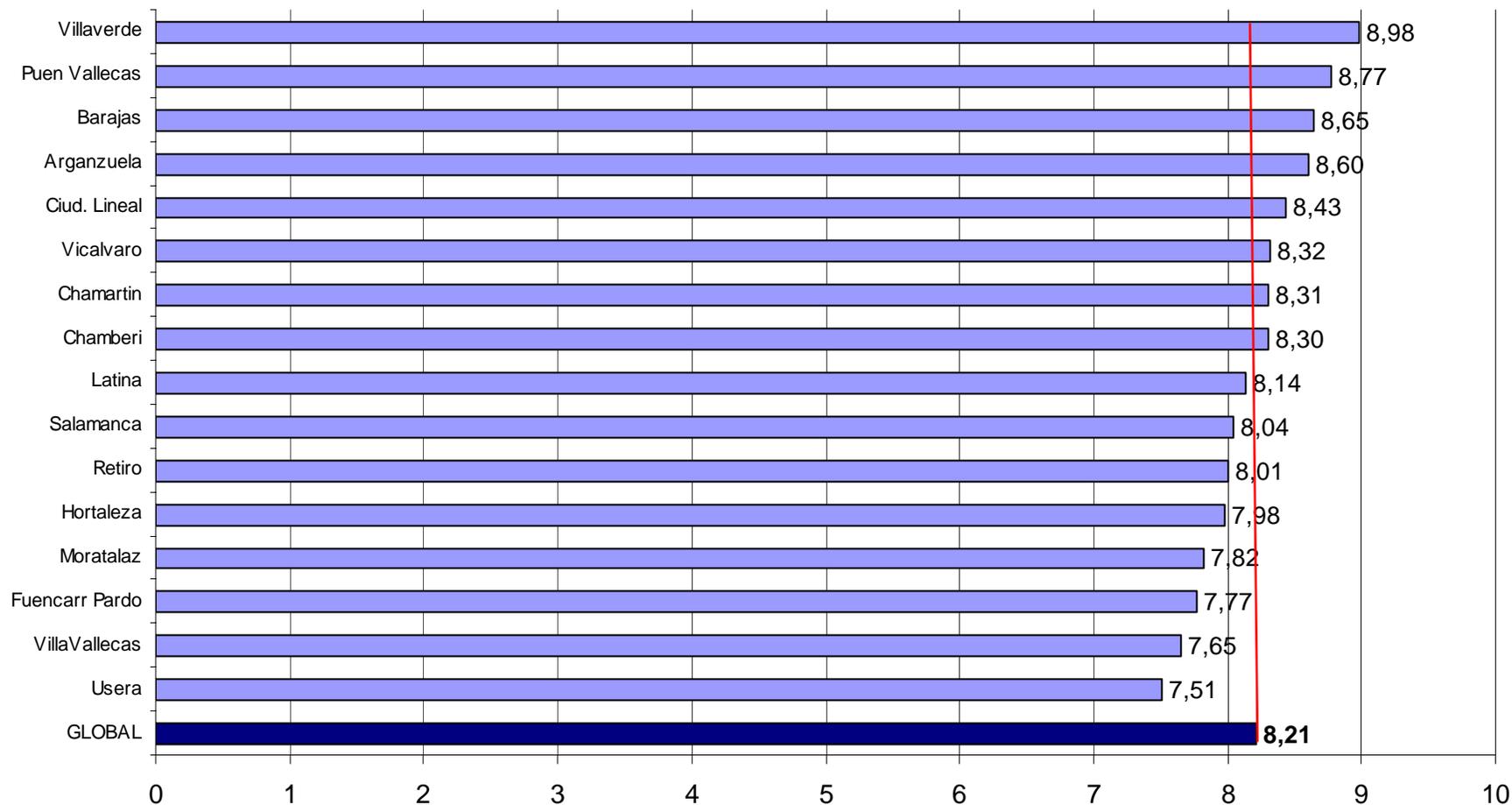
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 12: En cuanto al punto de información, ¿cómo está usted de satisfecho respecto a la **eficacia del punto de información**?



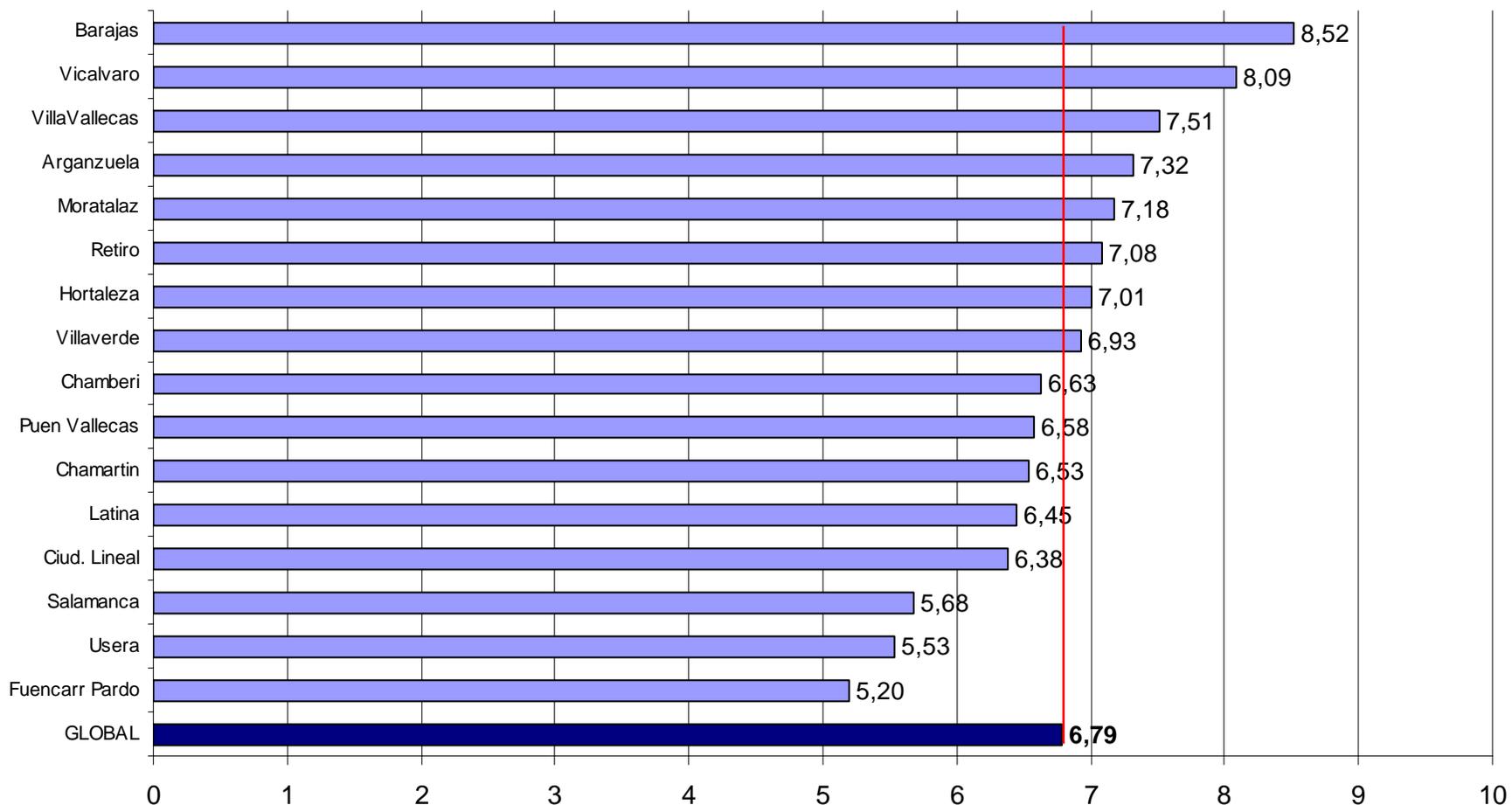
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 13: En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto **al tiempo de espera para realizar la gestión.**



Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 14: En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto **al confort durante el tiempo de espera.**



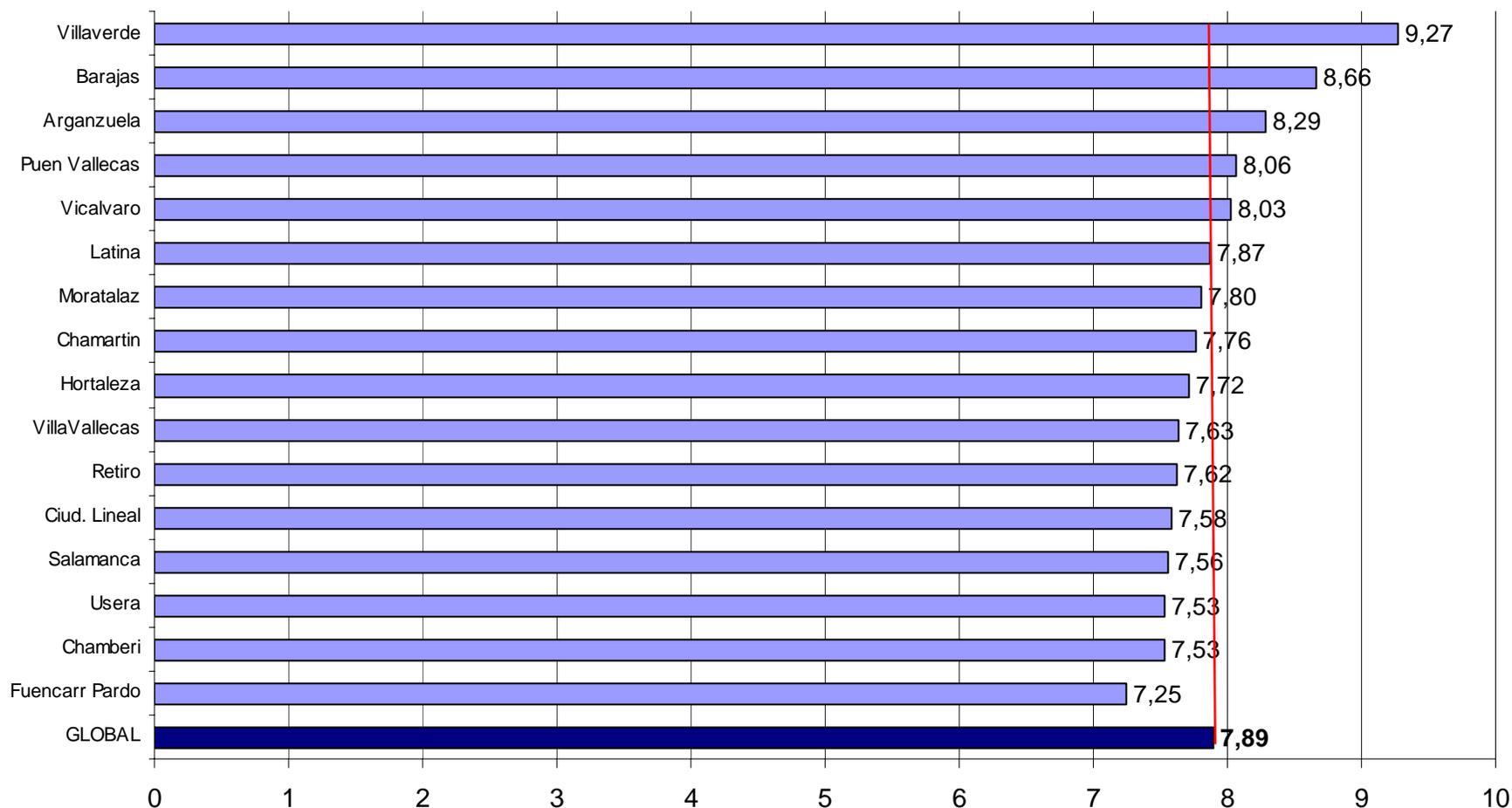
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 15: En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto a **la sencillez del trámite de la gestión**.



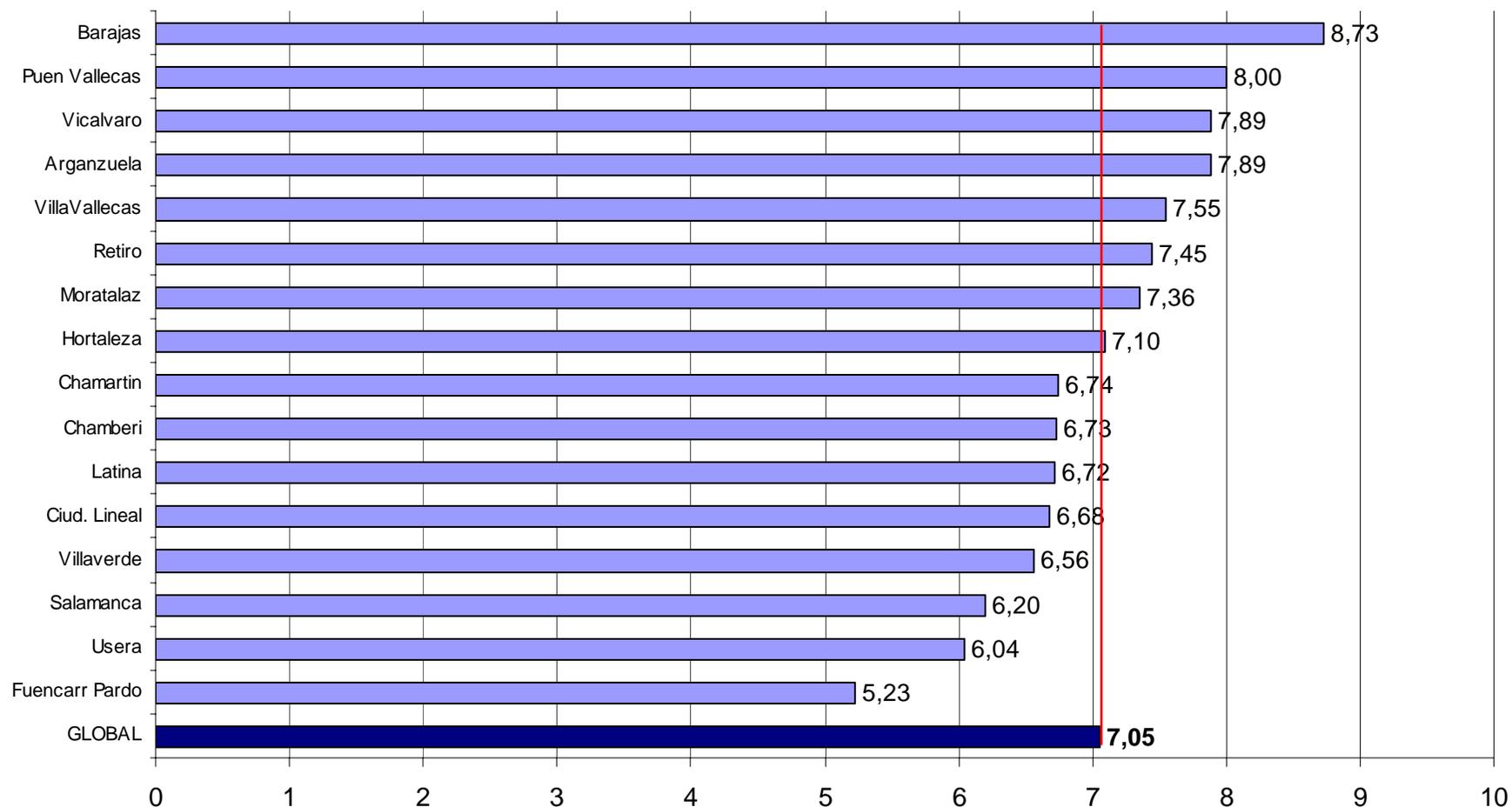
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 16: En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **tiempo total empleado para realizar la gestión**.



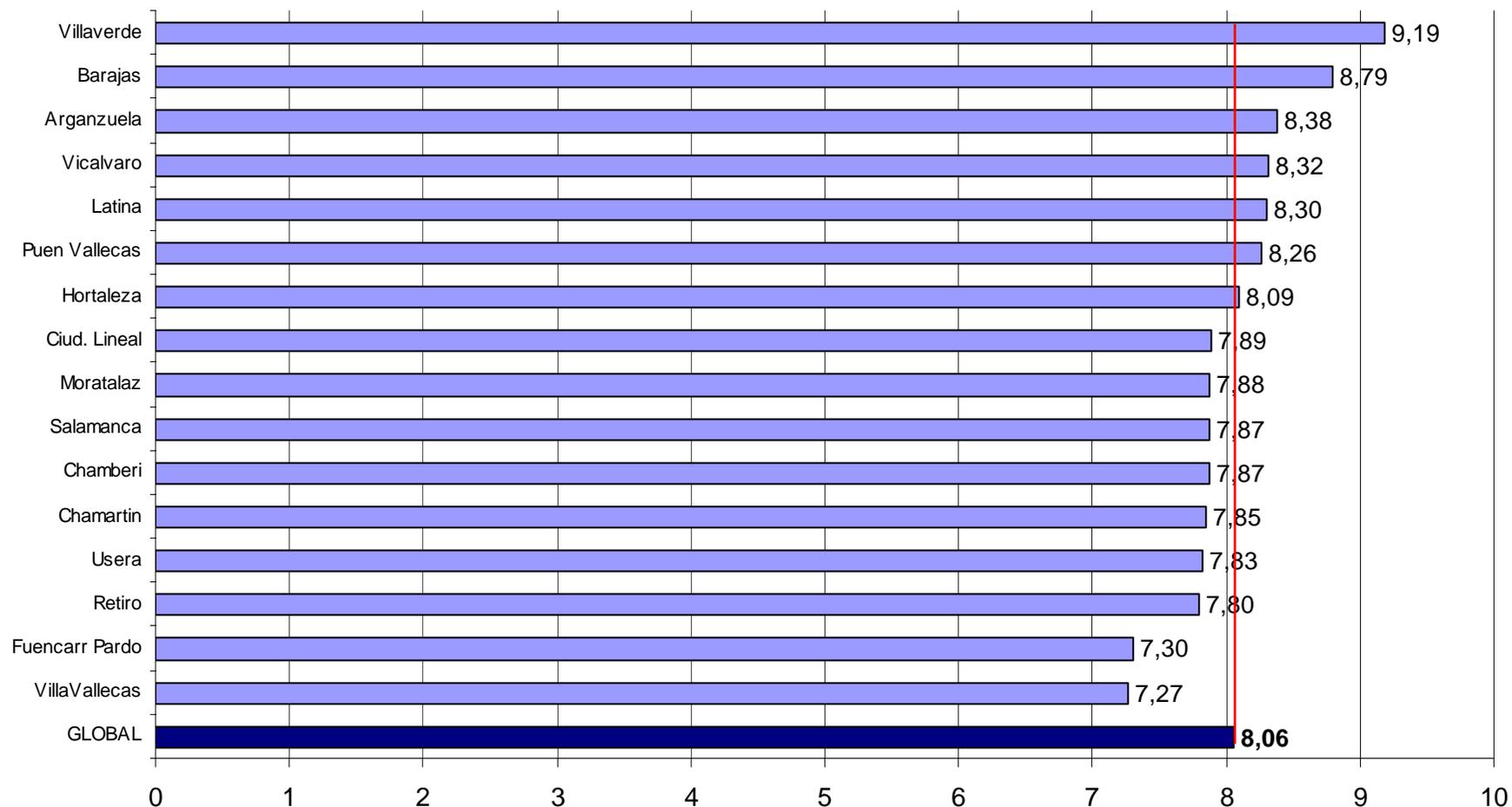
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 17: En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto al **resultado de la gestión respecto a los trámites realizados por la OAC.**



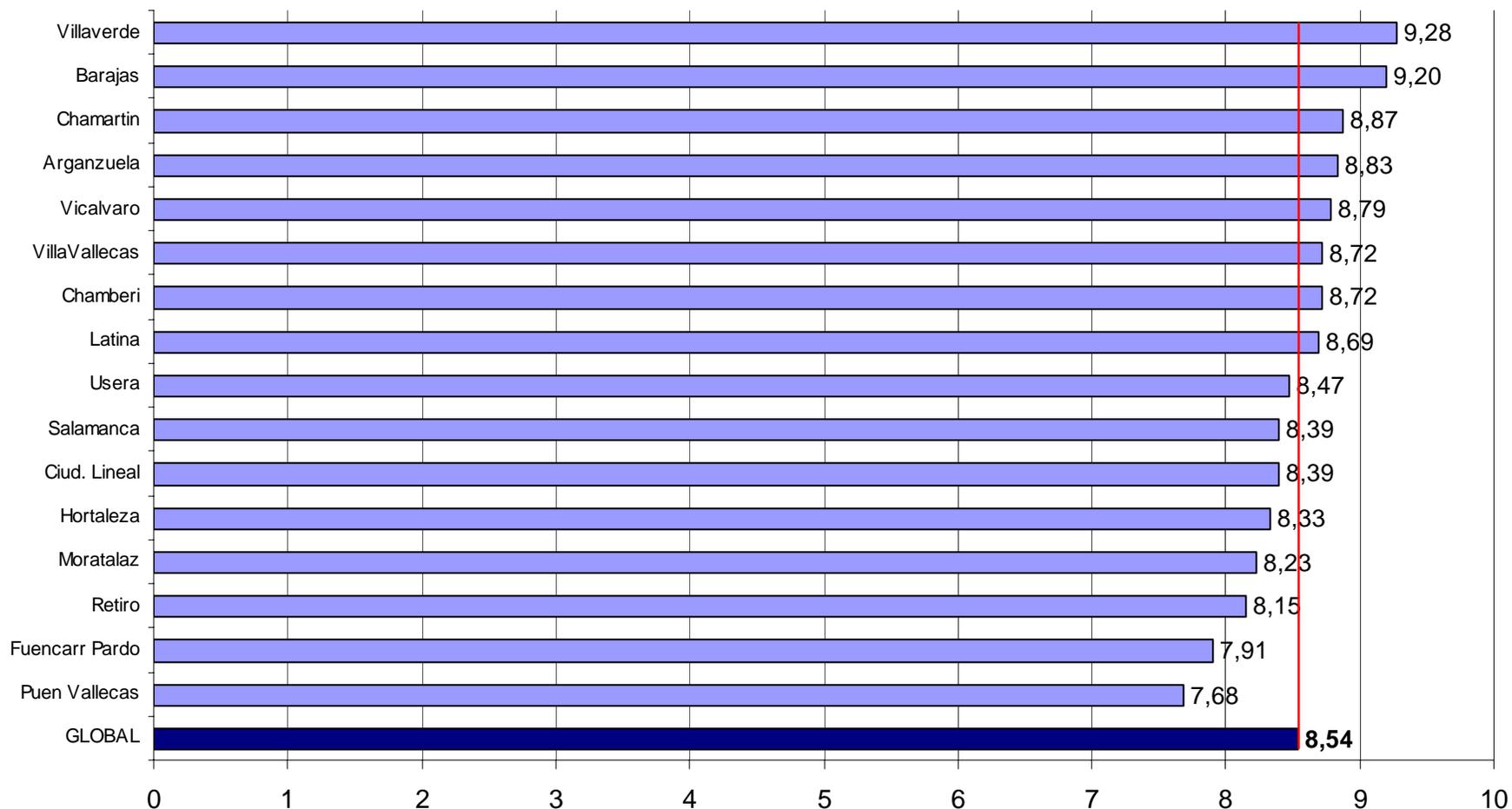
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 18: ¿Cómo está usted de satisfecho con la **persona** que realiza su gestión con respecto a la **amabilidad y el trato que le otorga**?



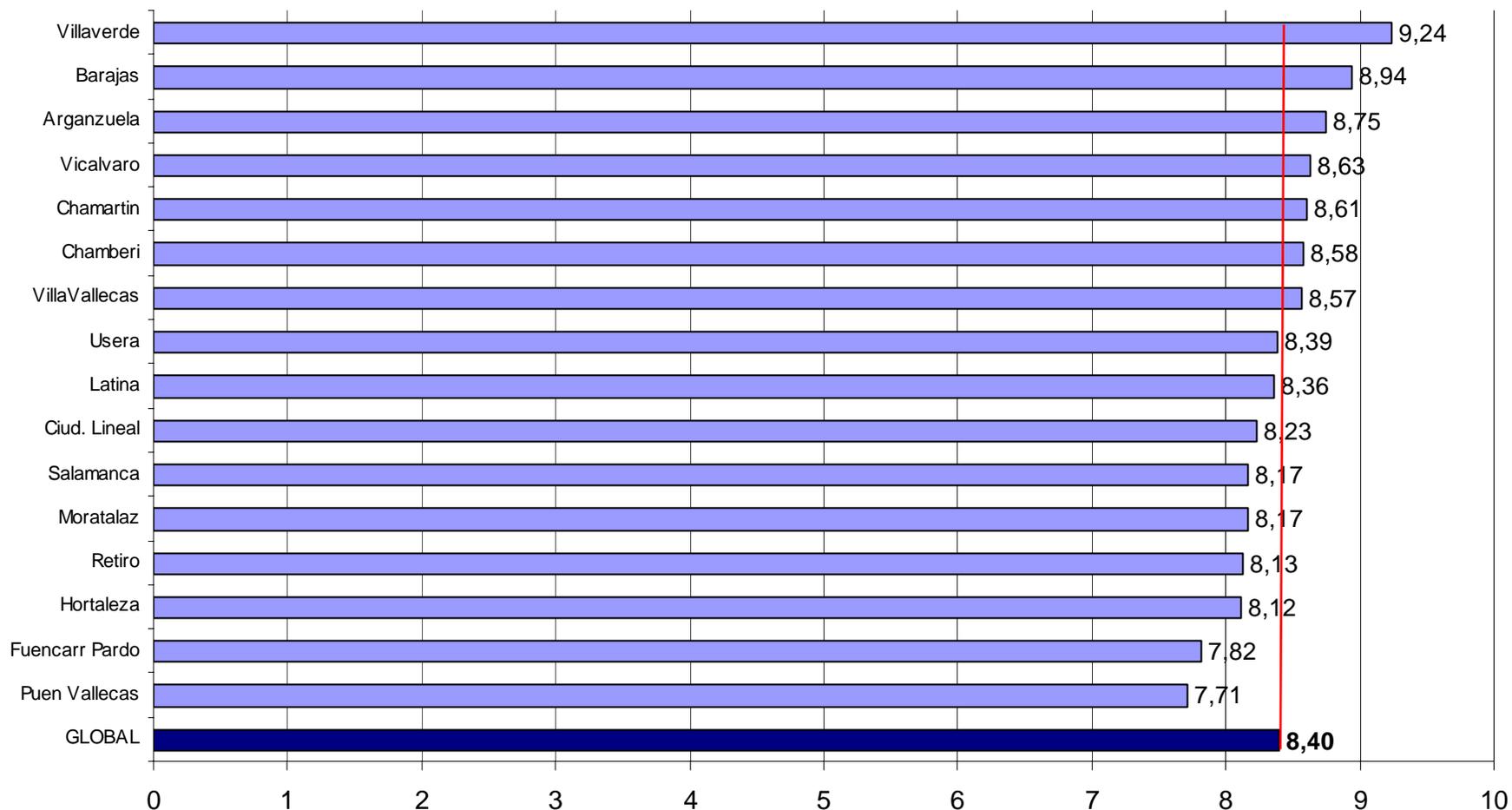
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 19: ¿Cómo está usted de satisfecho con la **persona** que realiza su gestión con respecto a la **capacidad de diálogo y comunicación** que posee?



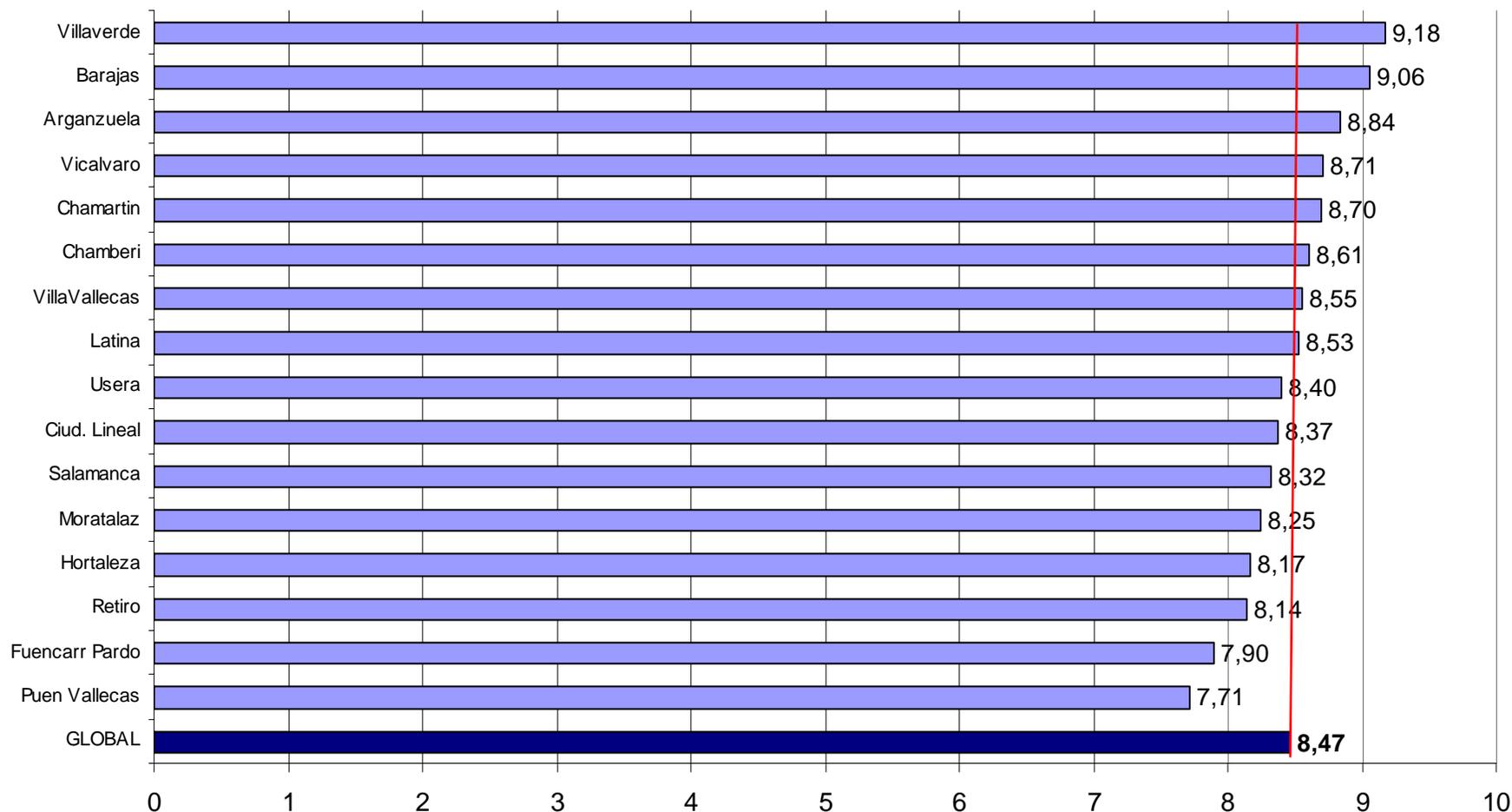
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 20: ¿Cómo está usted de satisfecho con la **persona** que realiza su gestión con respecto a su **cualificación y profesionalidad**?



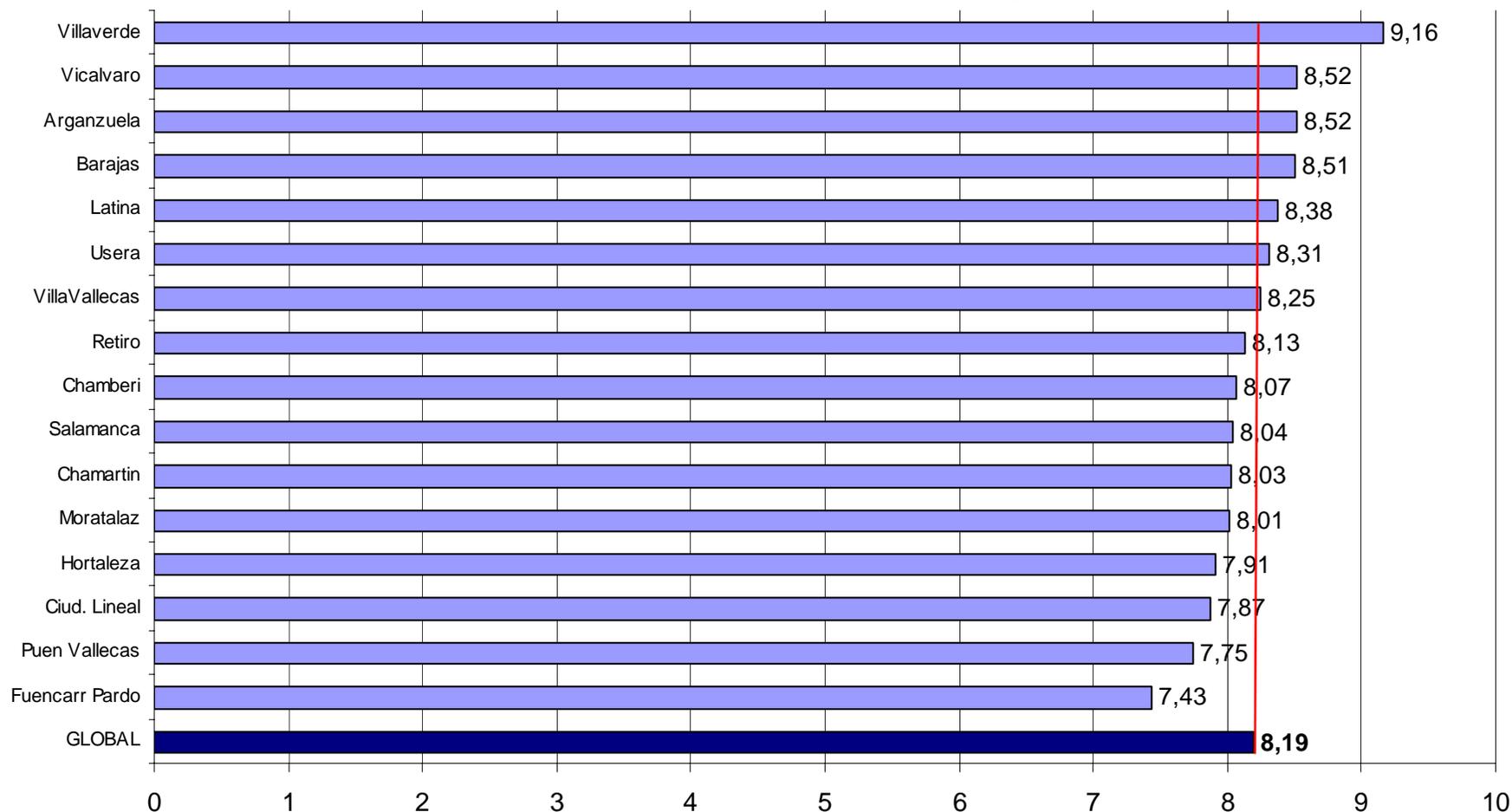
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

P. 21: ¿Cómo está usted de satisfecho con la persona que realiza su gestión con respecto a la **unificación de información proporcionada**?



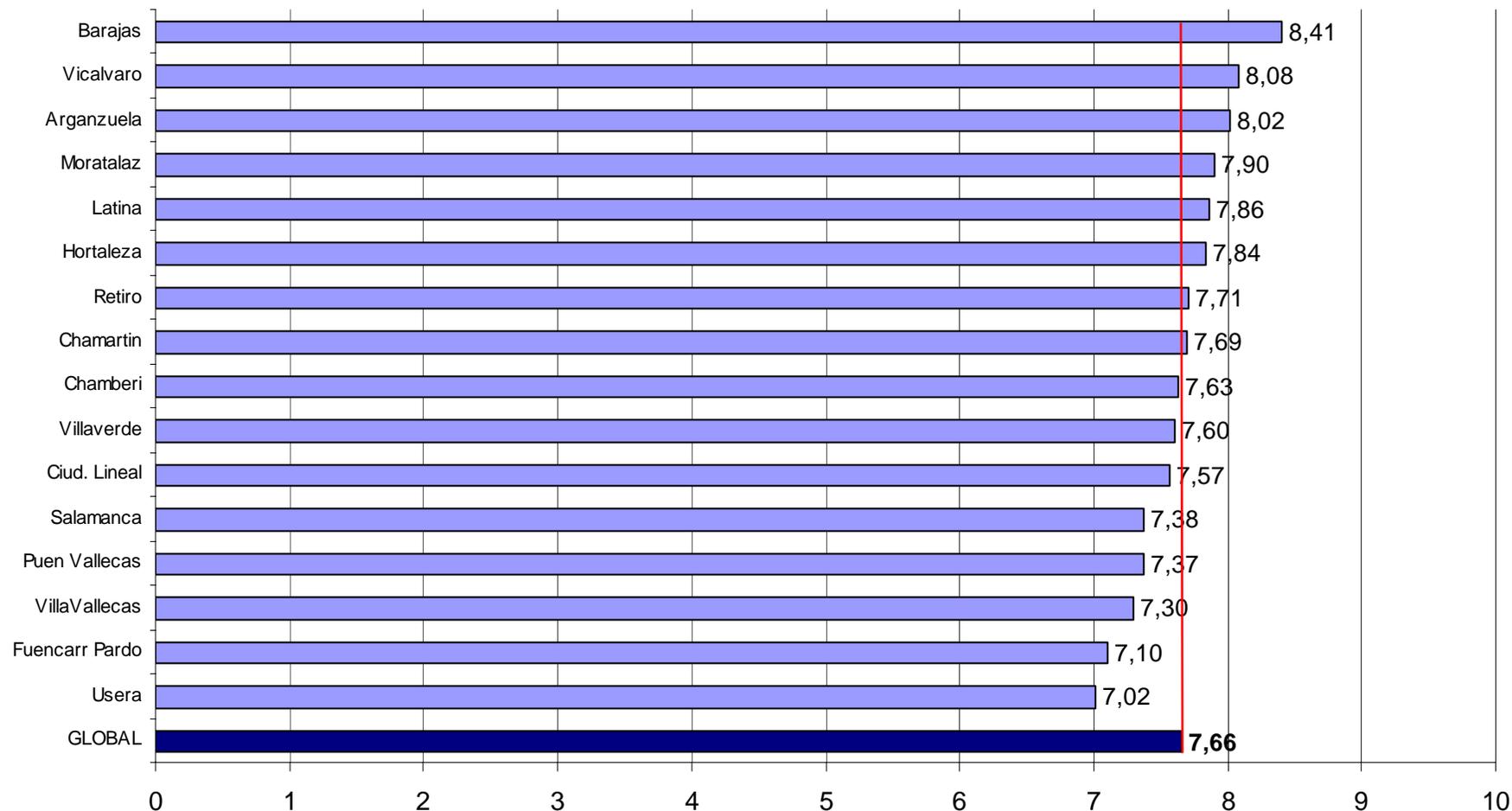
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P. 22: En general, ¿cómo está usted de satisfecho con el funcionamiento de esta OAC de Línea Madrid?



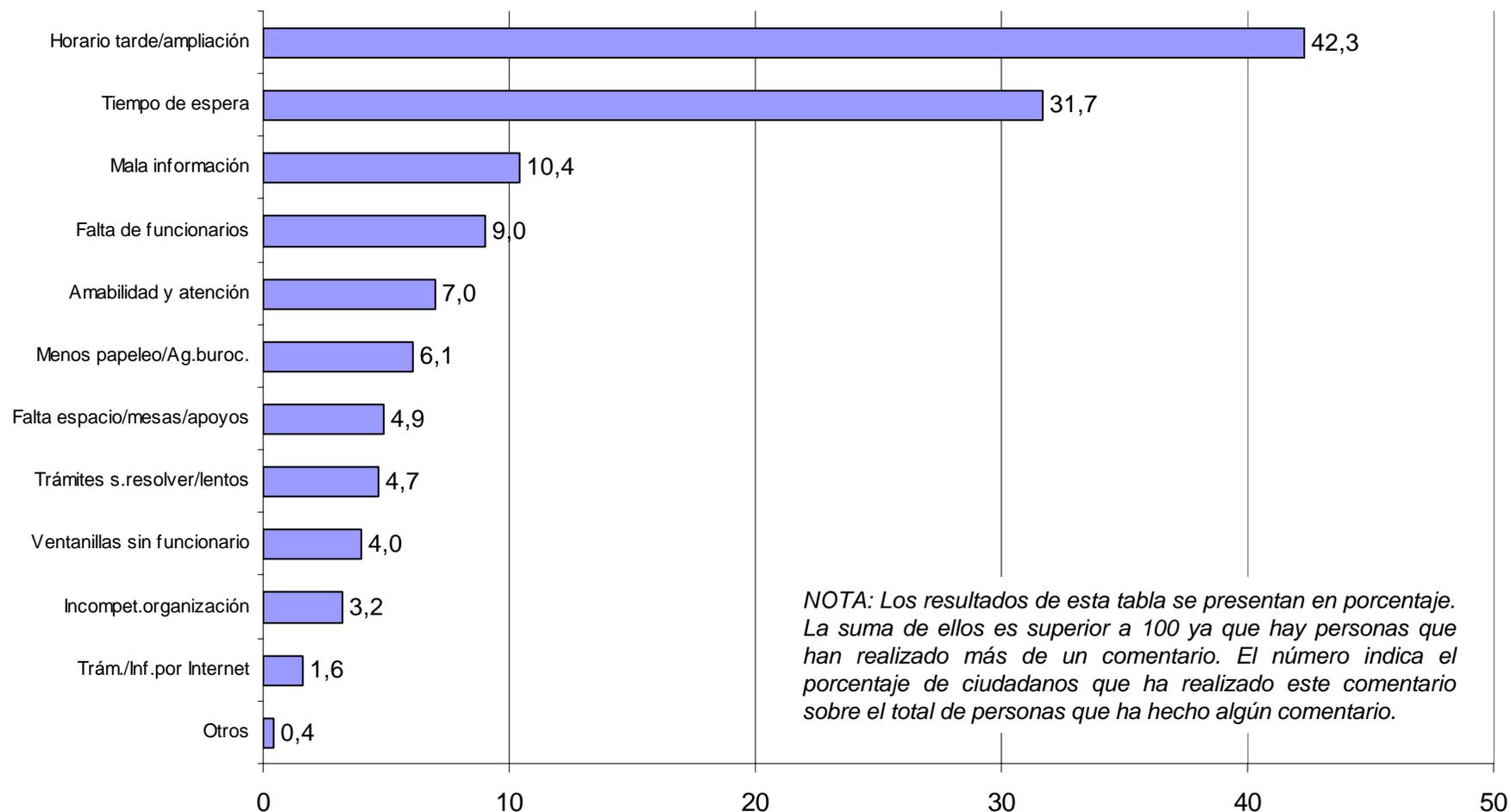
Nº casos: 5.241

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1. Resultados Globales

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P. 23: Comentarios (Motivos de insatisfacción / Propuestas de mejora)



NOTA: Los resultados de esta tabla se presentan en porcentaje. La suma de ellos es superior a 100 ya que hay personas que han realizado más de un comentario. El número indica el porcentaje de ciudadanos que ha realizado este comentario sobre el total de personas que ha hecho algún comentario.

Nº casos: 1.030

Conclusiones

- ❑ En general las puntuaciones obtenidas son bastante elevadas y sólo “Horario OAC” y “Tiempo de Espera” no llegan a la nota media de 7 sobre 10. A continuación detallamos los rasgos más destacados de las valoraciones obtenidas por cada atributo:
 - **HORARIO OAC:** Es el atributo con menor satisfacción media (6,34). El rango de valoraciones es bastante amplio y va desde los 7,14 de Villaverde a los 5,02 de Villa de Vallecas (esta puntuación es la más baja que se ha obtenido en todas las OAC en todo el estudio). Hay 4 oficinas que son puntuadas con un valor menor a 6 (Barajas (5,75), Fuencarral-El Pardo (5,88), Usera (5,58) y Villa de Vallecas (5,02)).

Más de un tercio de los encuestados en Barajas y Villa de Vallecas dan una nota de 4 o menor que 4 a este atributo. Es el atributo con más personas descontentas (que valoran con 4 o menos). En concreto 19,5% de las personas entrevistadas suspenden a este atributo.
 - **ORDEN Y LIMPIEZA OAC:** Es el 6º atributo mejor valorado (8,08). La mayoría de oficinas obtienen una valoración superior a 8. Las dos menos valoradas son Villa de Vallecas y Puente de Vallecas (7,33 y 7,25 respectivamente). Sólo una OAC obtiene más de un 5% de suspensos en este atributo (Salamanca con un 5,1%), la media global de suspensos se sitúa en 1,6%, el más bajo de todos los atributos (lo cual es un dato positivo).
 - **SEÑALIZACIÓN PANELES INFORMATIVOS:** Con una media de 7,96 es el 8º atributo mejor valorado (de los 13 analizados). Las valoraciones son bastante parecidas entre las OAC destacando positivamente sobre la media Villaverde (8,84) y negativamente Puente de Vallecas (7,18). Un 3,6% de los encuestados valoran negativamente (de 0 a 4) este atributo.

Conclusiones

- **EFICACIA PUNTO DE INFORMACIÓN:** Es de los atributos mejor valorados (el 4º con 8,21 de media). Destacan las puntuaciones de Villaverde y Puente de Vallecas (8,98 y 8,77 respectivamente). Negativamente destaca Usera (7,51). Sólo un 3,3% de las personas valoran con 4 o menos este atributo.
- **TIEMPO DE ESPERA:** Es el atributo con más rango de puntuaciones (de 8,52 a 5,20) y el segundo peor valorado (6,79). Destacan las puntuaciones superiores a 8 de Barajas y Vicálvaro (8,52 y 8,09). Tres oficinas se sitúan por debajo del 6 (Salamanca, Usera y Fuencarral-El Pardo). En general un 17,3 % de las personas entrevistadas valoran con 4 o menos este atributo.
- **CONFORT DURANTE LA ESPERA:** Vuelve a ser un atributo con dispersión alta aunque con puntuaciones sensiblemente mejores que el anterior (media de 7,49). Se alejan más de un 10% de la media –en sentido positivo- la OAC de Barajas (8,84) y, en sentido negativo la OAC de Fuencarral-El Pardo (6,21).

La media de suspensos en este atributo es de 7,3%, pese a esto hay una OAC que casi dobla este valor Fuencarral-El Pardo (15,4%).

- **SENCILLEZ TRÁMITE DE GESTIÓN:** La mayoría de valores obtenidos son muy similares, destacando sólo Barajas y Fuencarral-El Pardo (positiva y negativamente). La media es de 7,89 (siendo el 9º atributo mejor valorado de 13). Un 6,2% de los entrevistados suspenden este atributo.

Conclusiones

- **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** La nota media de este atributo es el tercero peor valorado (7,05). El rango de valoraciones es muy amplio (desde la nota máxima de Barajas con un 8,73 hasta la mínima de Fuencarral-El Pardo con un 5,23).

Un 15,5% de los entrevistados suspenden este atributo y en 6 de las OAC estudiadas hay más de un 20% de personas que puntúan 4 o menos a este atributo.

- **RESULTADO DE LA GESTIÓN RESPECTO A LOS TRÁMITES REALIZADOS POR LA OAC:** La Nota media de este atributo es de 8,06 (7º de 13). Destaca la nota de Villaverde (9,19) muy por encima del resto.

El nivel de suspensos es relativamente bajo 5,7% y sólo Retiro aparece con un porcentaje sensiblemente superior (9,7%).

- **AMABILIDAD Y TRATO OTORGADO:** Es el atributo mejor valorado de los 13 analizados (8,54). Sólo Fuencarral-El Pardo y Puente de Vallecas no llegan al 8 (7,91 y 7,68 respectivamente).

El porcentaje global de suspensos es muy bajo (2,3%) y sólo Retiro tiene un porcentaje algo superior (5,4%).

Conclusiones

- **CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN:** Es el tercer atributo con mejores valoraciones (media 8,40). En general, todas las oficinas obtienen resultados satisfactorios con una valoración superior a 8, excepto dos (Fuencarral-El Pardo (7,82) y Puente de Vallecas (7,7)).

Sólo un 3,2% de los ciudadanos entrevistados valoran por debajo de 5 este atributo (este porcentaje es algo más alto en la OAC de Latina donde llega al 6%).

- **CUALIFICACIÓN Y PROFESIONALIDAD:** Es el segundo atributo mejor valorado (8,47). En Villaverde y Barajas se supera el 9 de media en las puntuaciones. Excepto Fuencarral-El Pardo y Puente de Vallecas, todas superan el 8.

El porcentaje medio de “suspensos” es muy bajo y sólo alcanza el 2,3%.

- **UNIFICACIÓN INFORMACIÓN PROPORCIONADA:** La Nota media de este atributo es de 8,19 (5º de 13). Destaca la nota de Villaverde (9,16) muy por encima del resto.

El porcentaje de suspensos (puntuaciones de 0 a 4) es relativamente bajo con un 4,9%. Sólo Ciudad Lineal obtiene un porcentaje de valoraciones negativas algo superior (un 7,5%).

Conclusiones

- **SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA OAC:** Los resultados obtenidos son bastante satisfactorios -7,66 de media-. Destacan 3 oficinas que obtienen medias por encima de 8 –Barajas (8,41), Vicálvaro (8,08) y Arganzuela (8,02). De manera menos positiva destaca Fuencarral-El Pardo con 7,10 de media y Usera con 7,02.

Menos de un 5% de los 5.241 ciudadanos entrevistados valoran la actuación de la OAC con un valor menor a 5 y sólo Fuencarral-El Pardo y Villaverde obtienen más de un 7% de valoraciones negativas (7,1% en ambos casos). Por contra, sólo un 1,2% de los 324 entrevistados en Barajas valoraron negativamente esa oficina (el mejor dato de las 16 oficinas analizadas)

- **COMENTARIOS (MOTIVOS INSATISFACCIÓN / PROPUESTAS DE MEJORA):** 1.030 ciudadanos de los 5.241 entrevistados realizan comentarios adicionales durante la entrevista. De estas 1.030 personas un 42,3% propone la ampliación del horario de la OAC (ampliación horario tarde) y un 31,7% se queja del tiempo de espera sufrido. Un menor porcentaje comenta la mala información recibida (10,4%) y la falta de funcionarios (9,0%). Estos porcentajes son en relación a las 1.030 personas que han comentado alguna propuesta de mejora.

II. Resultados obtenidos

2.1. Resultados Globales

2.2. Resultados Analizados por:

- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad
- c. Motivo de la visita

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2. Resultados Analizados

TRÁMITE REALIZADO / NACIONALIDAD / MOTIVO VISITA - Tablas Resumen -

MARGEN 5%

	TOTAL	TRÁMITE REALIZADO *							NACIONALIDAD		MOTIVO VISITA	
		Informacion	Impuestos	Padrón Municipal	Firma Electrónica	Registro	Informac. Urbaníst.	Sugerencias	Española	Extranjera	Personal	Profesional
Nº CASOS	5.241	806	1056	2257	17	748	316	186	3891	1341	4414	824
P9. Horario OAC	6,34	6,26	6,31	6,50	5,76	6,15	6,04	6,07	6,21	6,73	6,39	6,08
P10. Orden y limpieza	8,08	7,97	7,91	8,28	7,65	7,97	7,79	7,96	7,94	8,48	8,12	7,87
P11. Señal. Paneles	7,96	7,75	7,78	8,23	7,53	7,78	7,62	7,85	7,78	8,50	8,02	7,66
P12. Eficac. punto información	8,21	8,08	8,13	8,47	7,88	7,88	7,88	8,01	8,03	8,71	8,29	7,77
P13. Tiempo espera	6,79	7,03	6,58	7,13	6,18	6,13	5,94	6,58	6,57	7,41	6,93	5,98
P14. Confort espera	7,49	7,34	7,40	7,78	7,29	7,12	6,95	7,38	7,27	8,15	7,60	6,92
P15. Sencillez trámite	7,89	7,60	7,94	8,30	7,06	7,48	6,51	7,53	7,68	8,49	8,04	7,07
P16. Tiempo total	7,05	7,12	6,90	7,43	6,35	6,45	6,13	6,83	6,80	7,77	7,21	6,23
P17. Resultado gestión	8,06	7,59	8,02	8,53	7,12	7,67	7,10	7,15	7,86	8,64	8,19	7,35
P18. Amabilidad trato	8,54	8,46	8,52	8,74	8,29	8,33	8,00	8,38	8,42	8,91	8,61	8,15
P19. Capacidad de diálogo	8,40	8,34	8,43	8,63	8,24	8,07	7,86	8,12	8,25	8,85	8,50	7,89
P20. Cualificac./Profesionalidad	8,47	8,40	8,41	8,70	8,38	8,20	7,83	8,21	8,31	8,90	8,54	8,04
P21. Unificación Información	8,19	8,02	8,16	8,52	8,40	7,87	7,28	7,75	8,00	8,73	8,31	7,53
P22. Satisfacción Global	7,66	7,54	7,49	8,01	7,47	7,26	7,05	7,20	7,42	8,34	7,75	7,13



Valoración más de un 5 % superior a la media



Valoración más de un 5 % inferior a la media

* Hay personas que han realizado más de un trámite

II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2. Resultados Analizados

TRÁMITE REALIZADO / NACIONALIDAD / MOTIVO VISITA - Tablas Resumen -

MARGEN 10%

	TOTAL	TRÁMITE REALIZADO *							NACIONALIDAD		MOTIVO VISITA	
		Informacion	Impuestos	Padrón Municipal	Firma Electrónica	Registro	Informac. Urbaníst.	Sugerencias	Española	Extranjera	Personal	Profesional
Nº CASOS	5.241	806	1056	2257	17	748	316	186	3891	1341	4414	824
P9. Horario OAC	6,34	6,26	6,31	6,50	5,76	6,15	6,04	6,07	6,21	6,73	6,39	6,08
P10. Orden y limpieza	8,08	7,97	7,91	8,28	7,65	7,97	7,79	7,96	7,94	8,48	8,12	7,87
P11. Señal. Paneles	7,96	7,75	7,78	8,23	7,53	7,78	7,62	7,85	7,78	8,50	8,02	7,66
P12. Eficac. punto información	8,21	8,08	8,13	8,47	7,88	7,88	7,88	8,01	8,03	8,71	8,29	7,77
P13. Tiempo espera	6,79	7,03	6,58	7,13	6,18	6,13	5,94	6,58	6,57	7,41	6,93	5,98
P14. Confort espera	7,49	7,34	7,40	7,78	7,29	7,12	6,95	7,38	7,27	8,15	7,60	6,92
P15. Sencillez trámite	7,89	7,60	7,94	8,30	7,06	7,48	6,51	7,53	7,68	8,49	8,04	7,07
P16. Tiempo total	7,05	7,12	6,90	7,43	6,35	6,45	6,13	6,83	6,80	7,77	7,21	6,23
P17. Resultado gestión	8,06	7,59	8,02	8,53	7,12	7,67	7,10	7,15	7,86	8,64	8,19	7,35
P18. Amabilidad trato	8,54	8,46	8,52	8,74	8,29	8,33	8,00	8,38	8,42	8,91	8,61	8,15
P19. Capacidad de diálogo	8,40	8,34	8,43	8,63	8,24	8,07	7,86	8,12	8,25	8,85	8,50	7,89
P20. Cualificac./Profesionalidad	8,47	8,40	8,41	8,70	8,38	8,20	7,83	8,21	8,31	8,90	8,54	8,04
P21. Unificación Información	8,19	8,02	8,16	8,52	8,40	7,87	7,28	7,75	8,00	8,73	8,31	7,53
P22. Satisfacción Global	7,66	7,54	7,49	8,01	7,47	7,26	7,05	7,20	7,42	8,34	7,75	7,13



Valoración más de un 10 % superior a la media



Valoración más de un 10 % inferior a la media

* Hay personas que han realizado más de un trámite

II. Resultados obtenidos

2.1. Resultados Globales

2.2. Resultados Analizados por:

- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad
- c. Motivo de la visita

NOTA: En este apartado (2.2.a.) la suma de casos de cada trámite (5.386 casos) supera la suma total de personas entrevistadas (5.241 personas), ya que hay personas que han realizado más de un trámite. En estos casos se han analizado los resultados independientes para cada trámite realizado por esa persona.

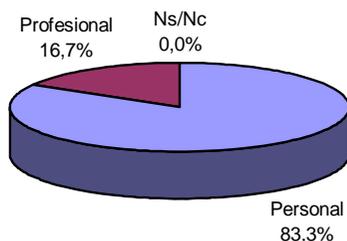
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

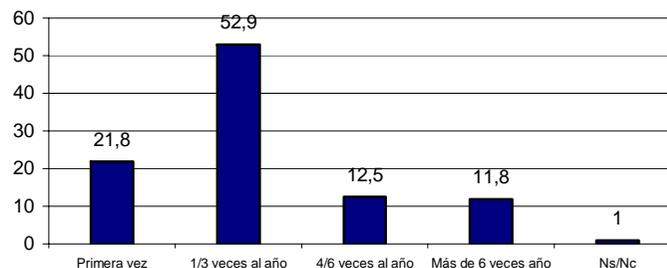
INFORMACIÓN

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

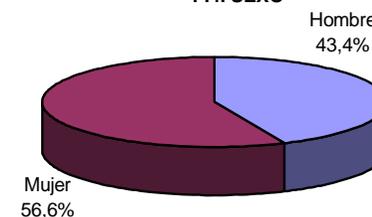
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



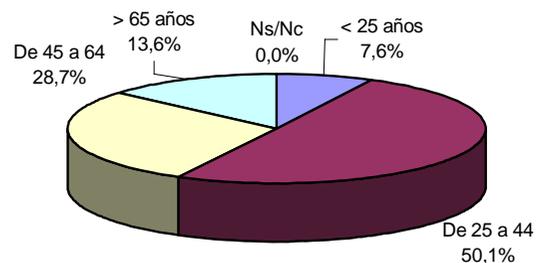
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



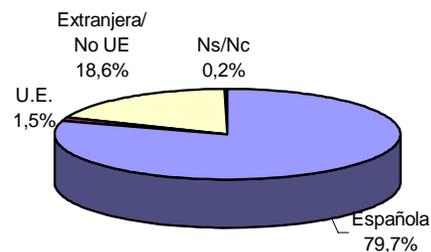
P.4. SEXO



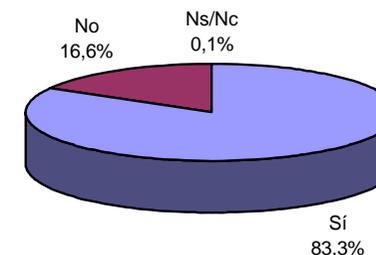
P.5. EDAD



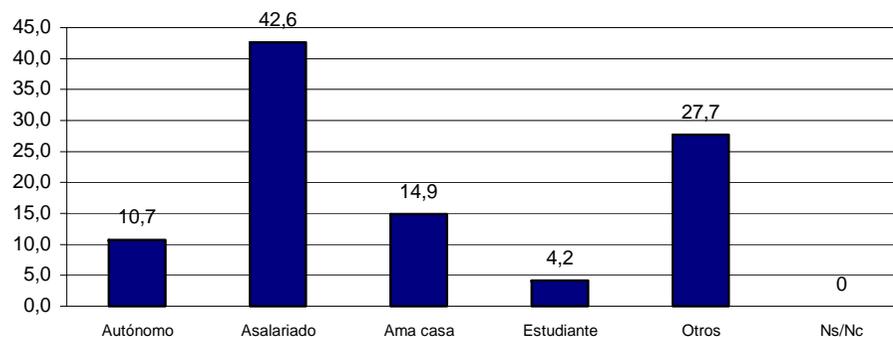
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 806

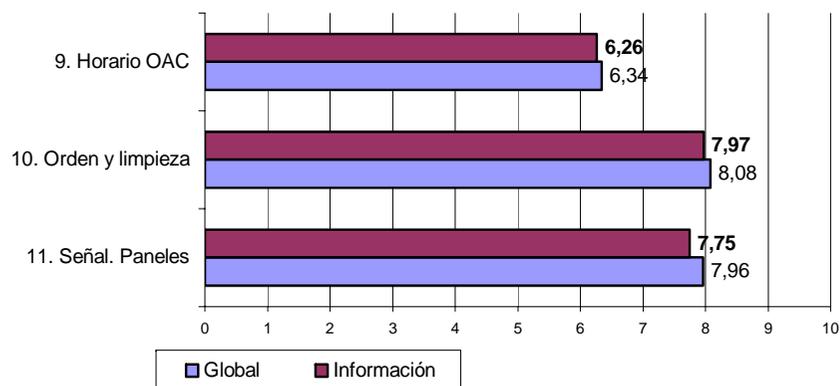
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

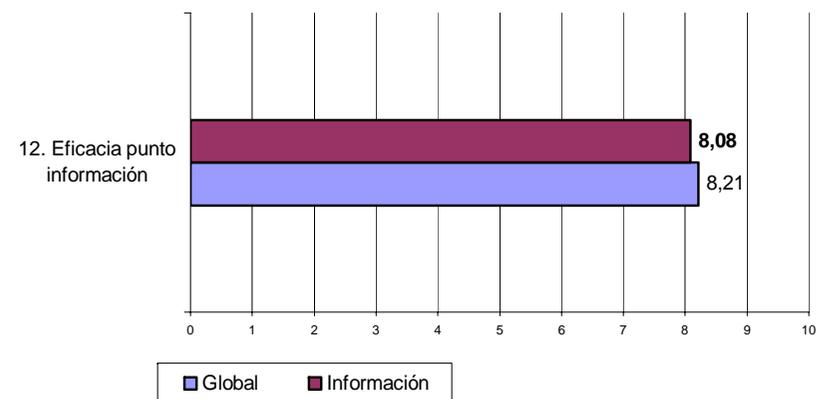
INFORMACIÓN

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

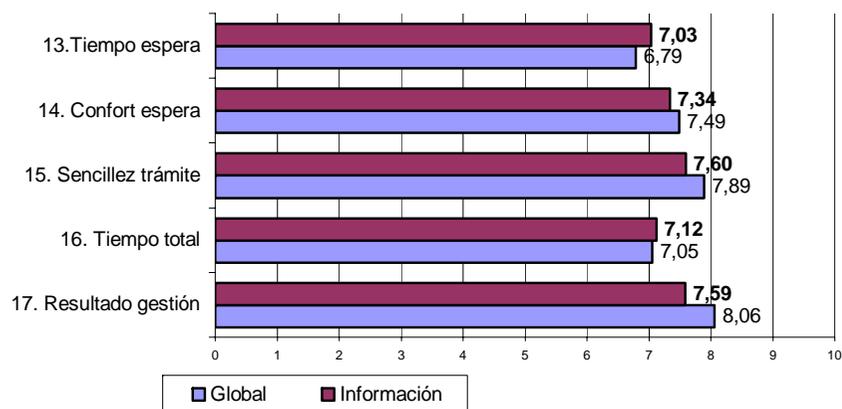
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



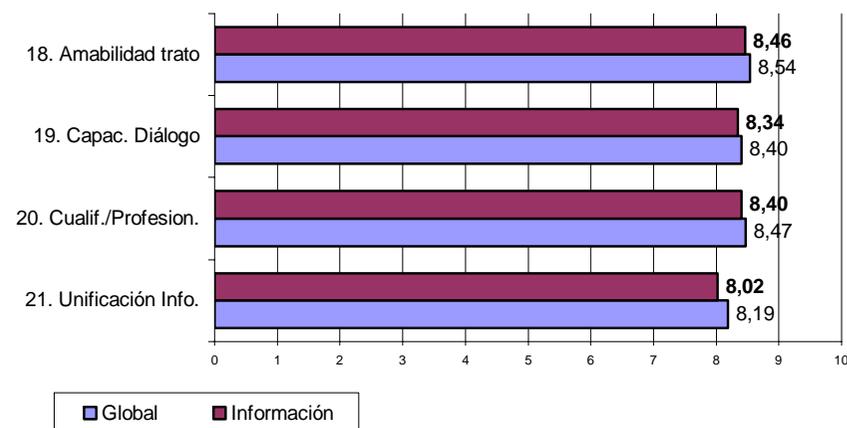
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 806

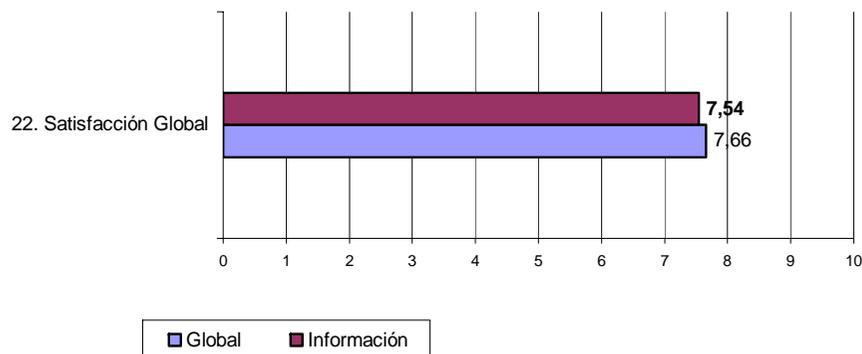
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

INFORMACIÓN

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

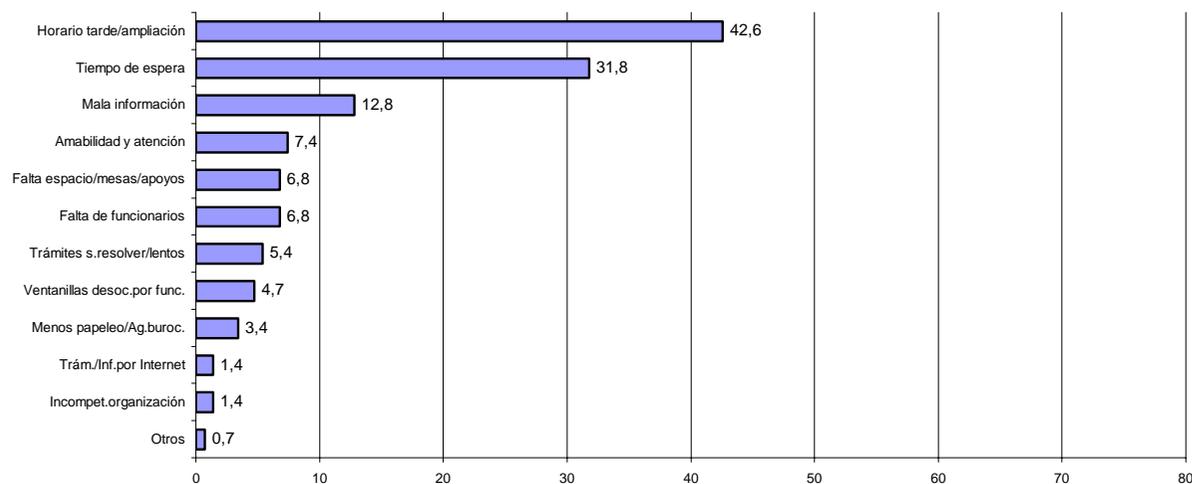
P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL



Nº CASOS 148

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)

Nº CASOS 806



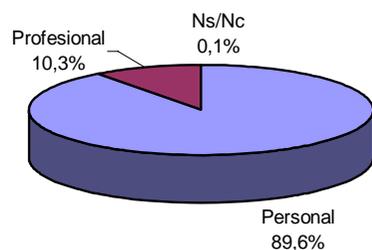
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

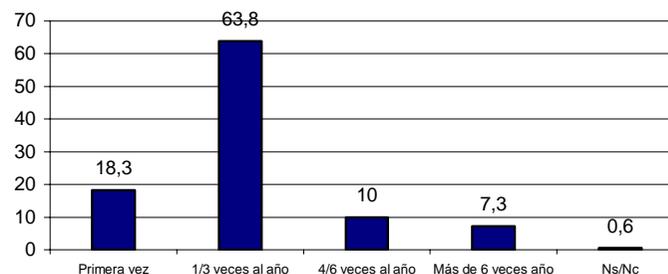
IMPUESTOS

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

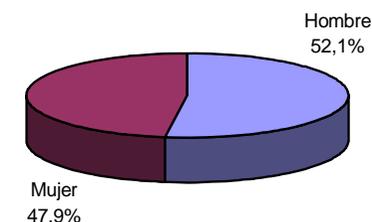
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



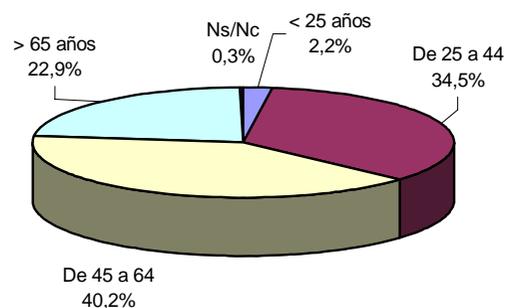
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



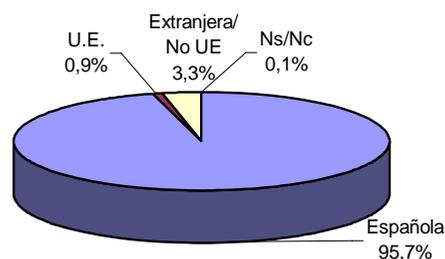
P.4. SEXO



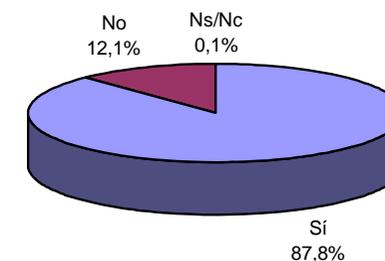
P.5. EDAD



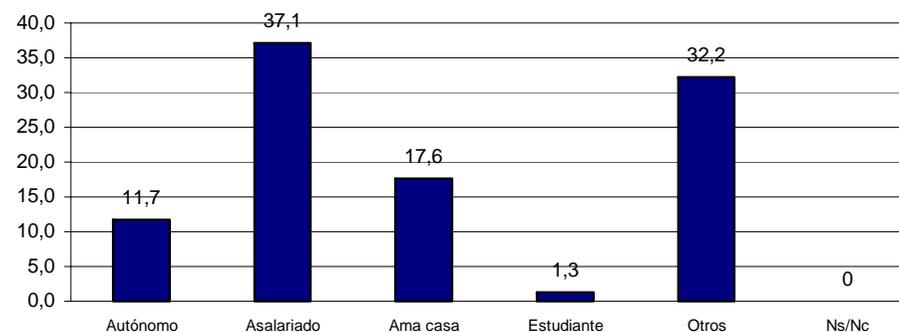
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 1.056

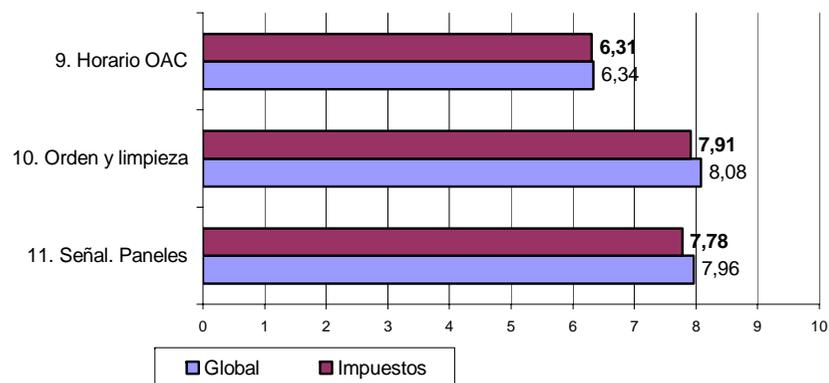
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

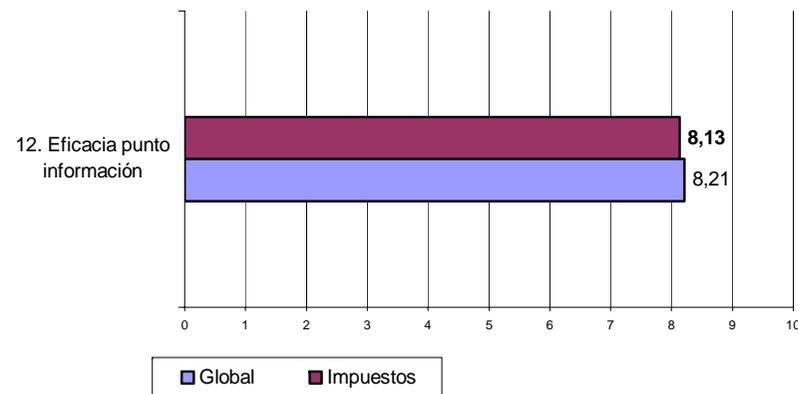
IMPUESTOS

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

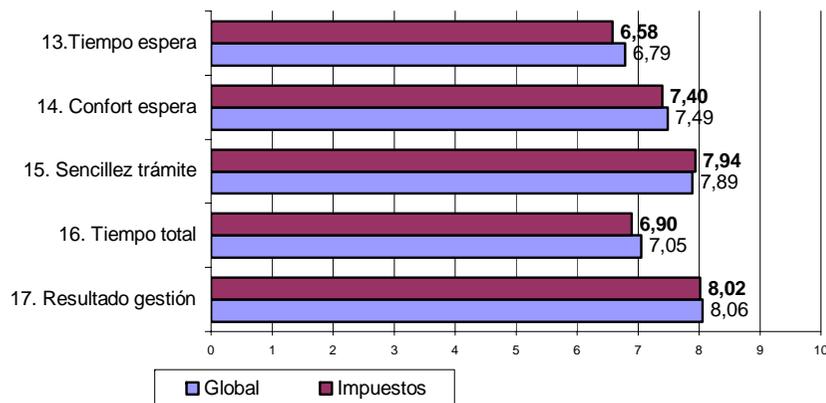
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



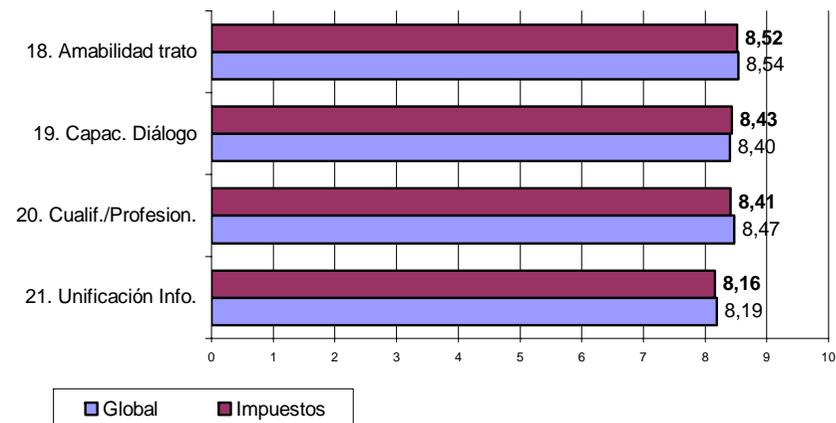
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 1.056

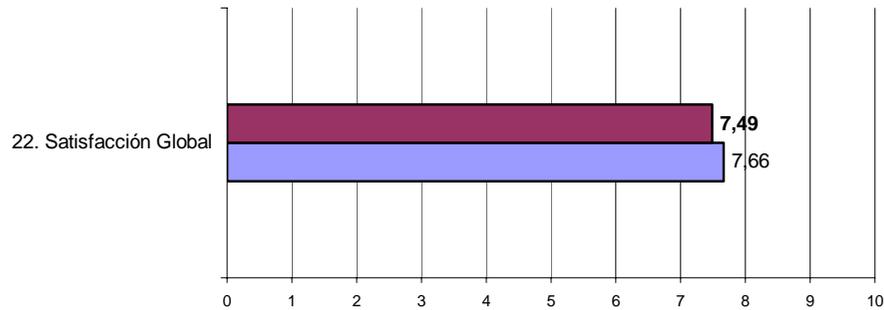
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

IMPUESTOS

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

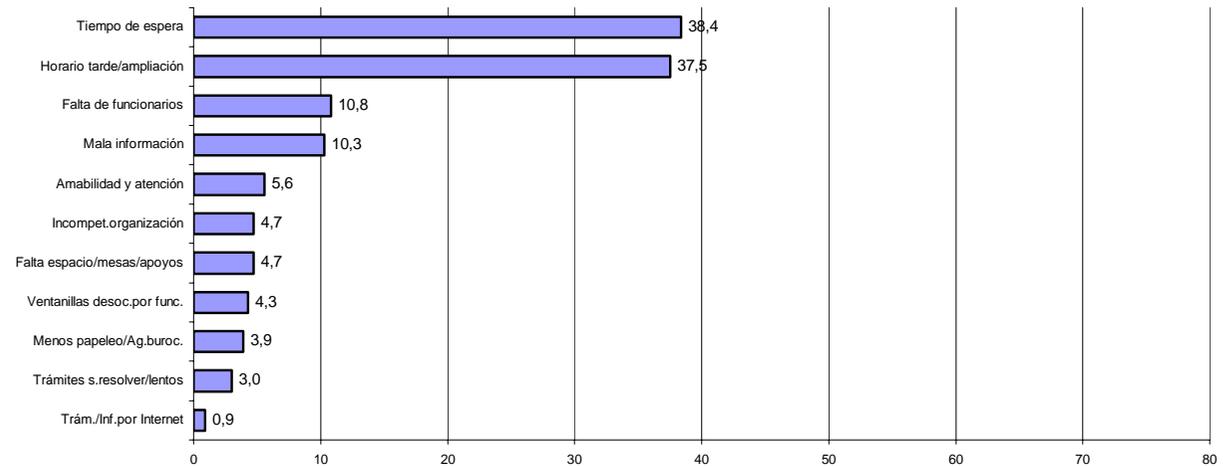


■ Global ■ Impuestos

Nº CASOS 232

Nº CASOS 1.056

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



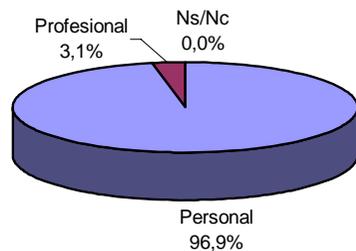
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

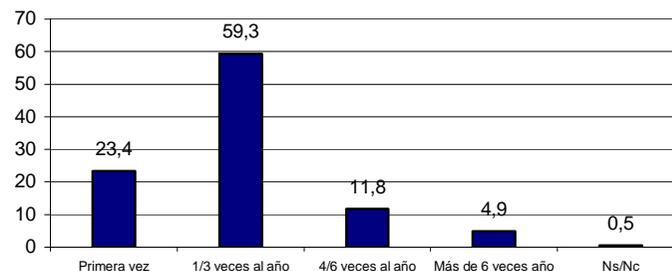
PADRÓN MUNICIPAL

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

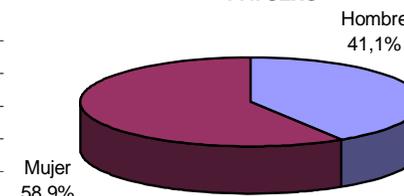
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



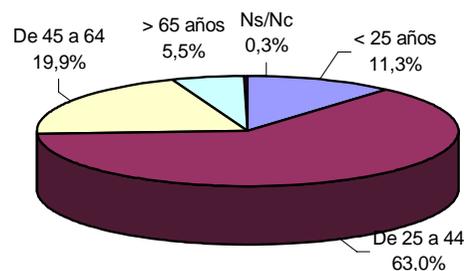
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



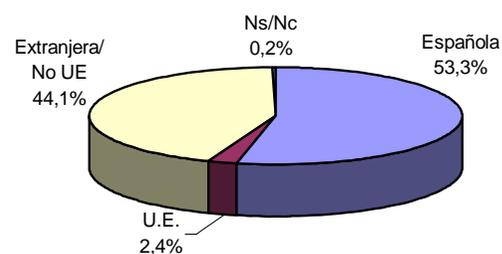
P.4. SEXO



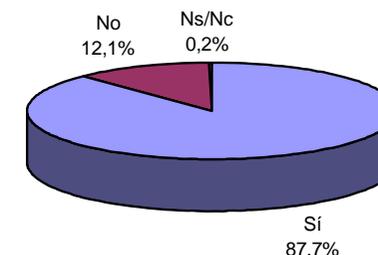
P.5. EDAD



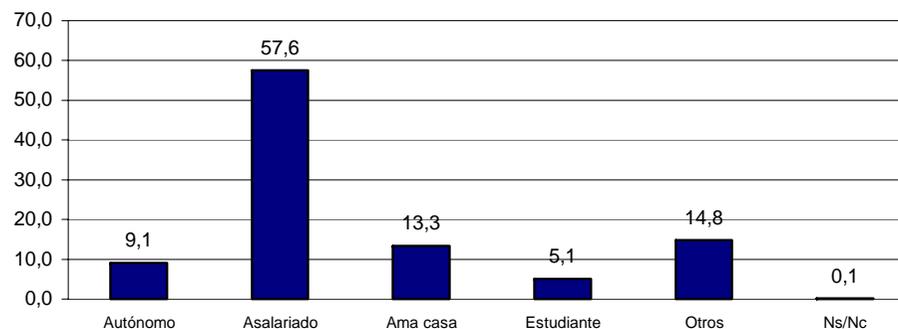
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 2.257

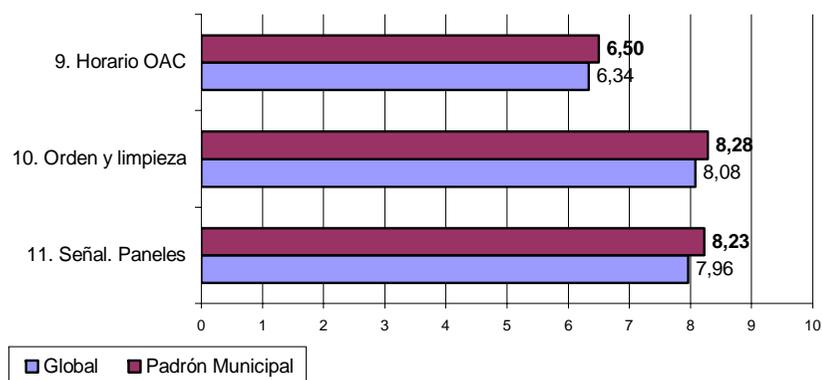
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

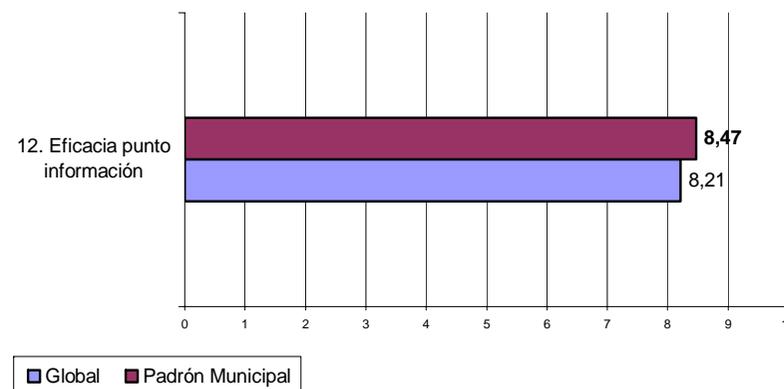
PADRÓN MUNICIPAL

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

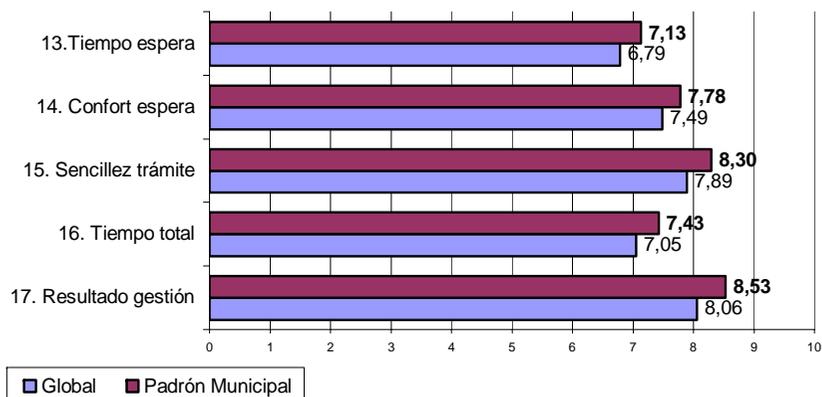
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



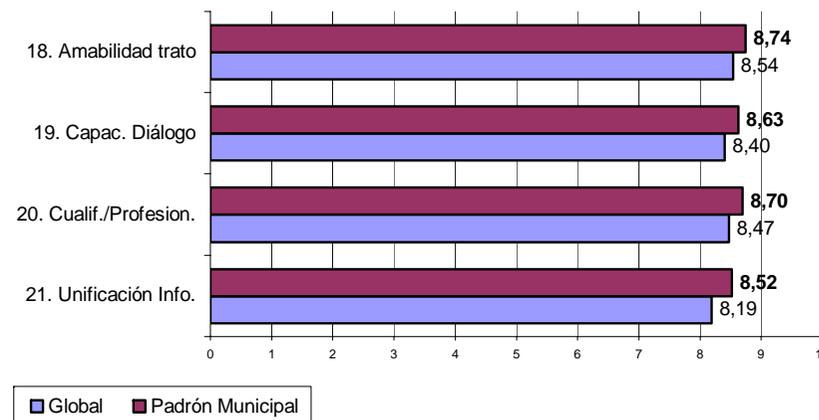
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 2.257

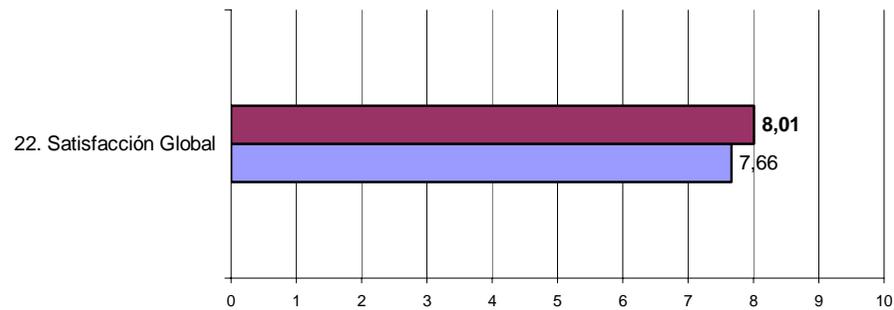
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

PADRÓN MUNICIPAL

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

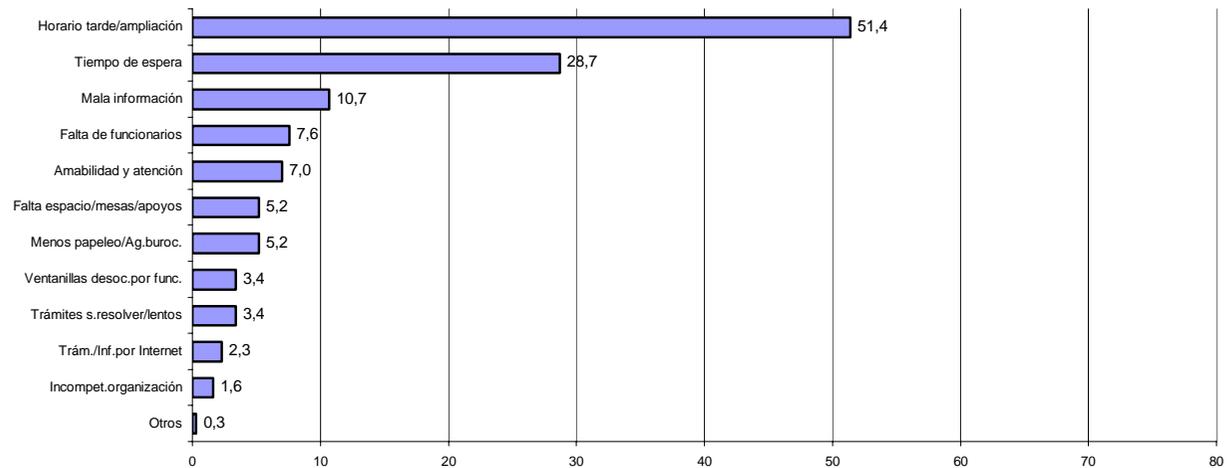


Global Padrón Municipal

Nº CASOS 383

Nº CASOS 2.257

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



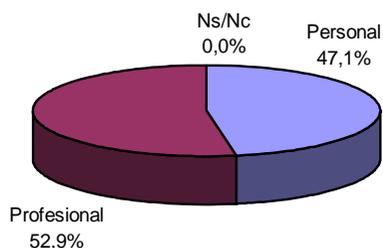
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

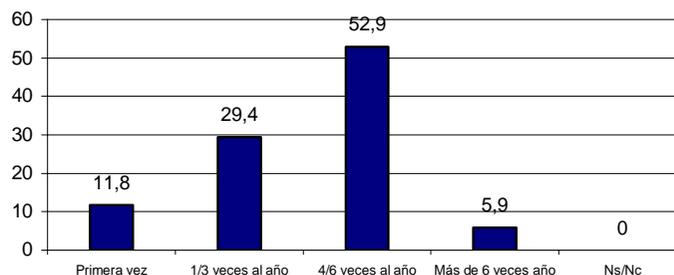
FIRMA ELECTRÓNICA

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

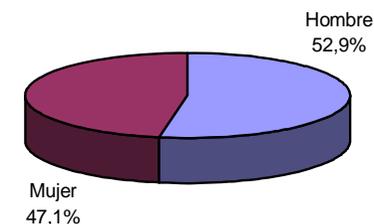
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



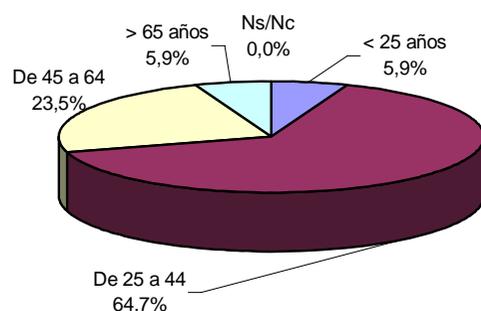
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



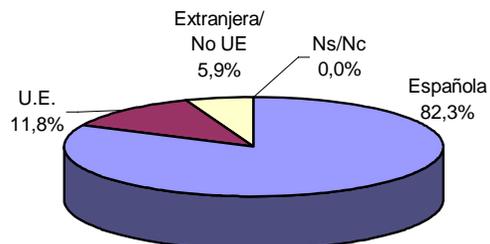
P.4. SEXO



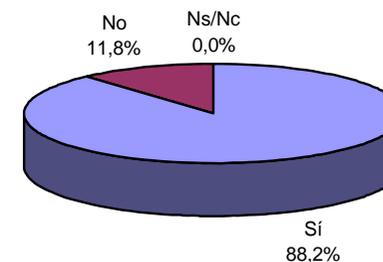
P.5. EDAD



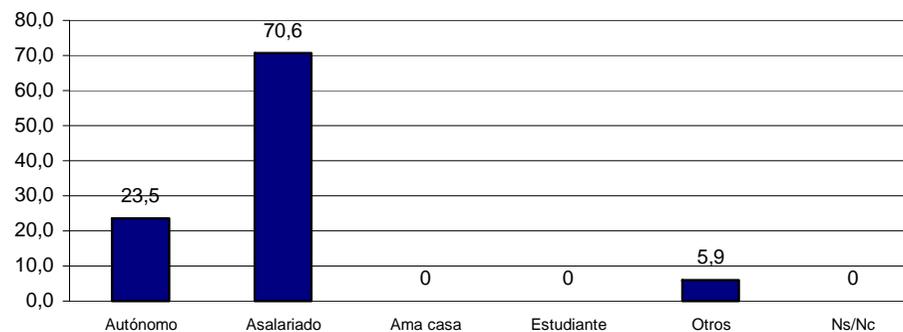
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 17

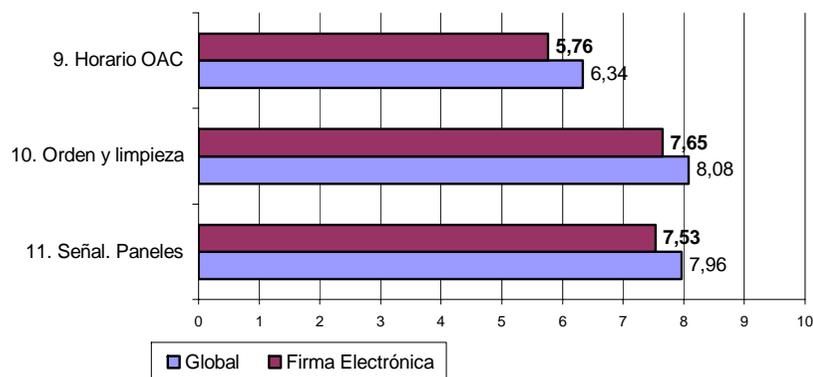
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

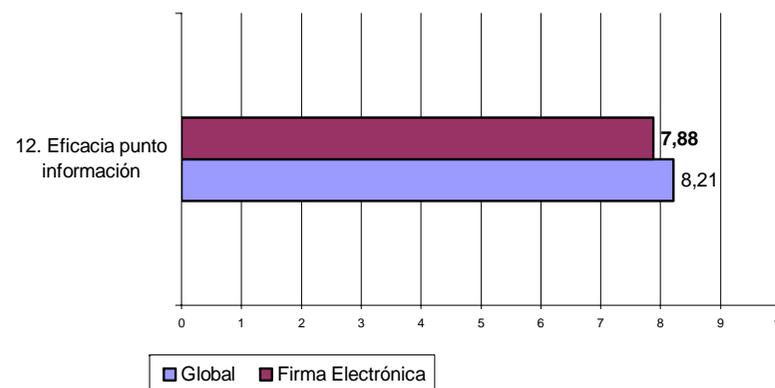
FIRMA ELECTRÓNICA

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

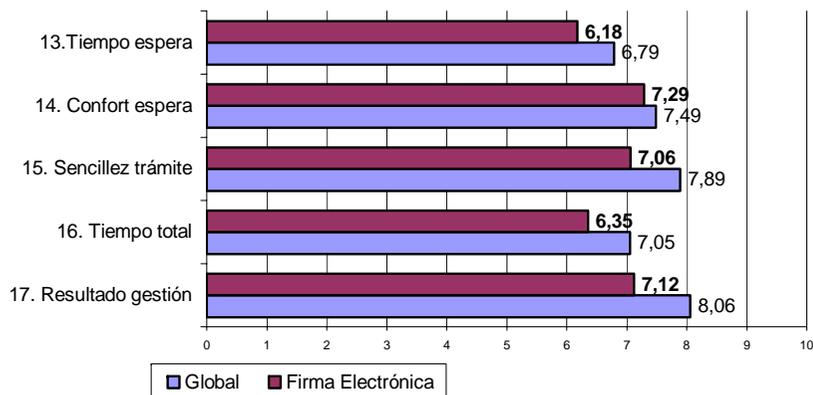
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



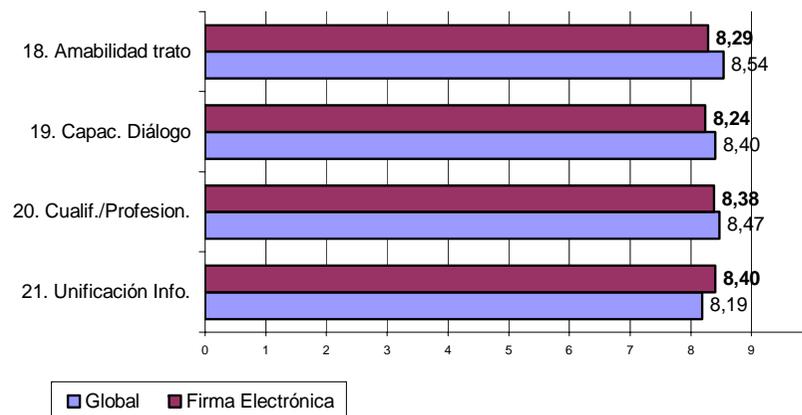
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 17

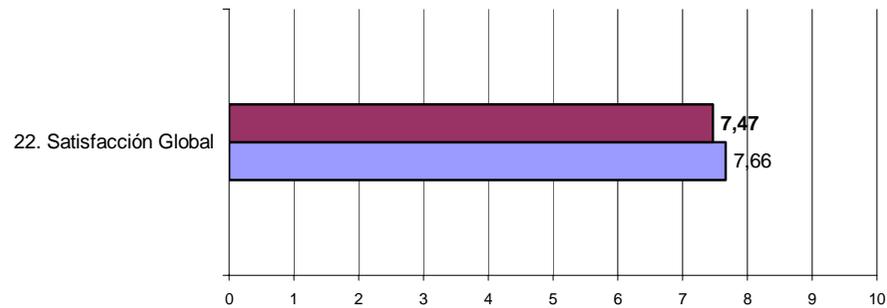
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

FIRMA ELECTRÓNICA

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

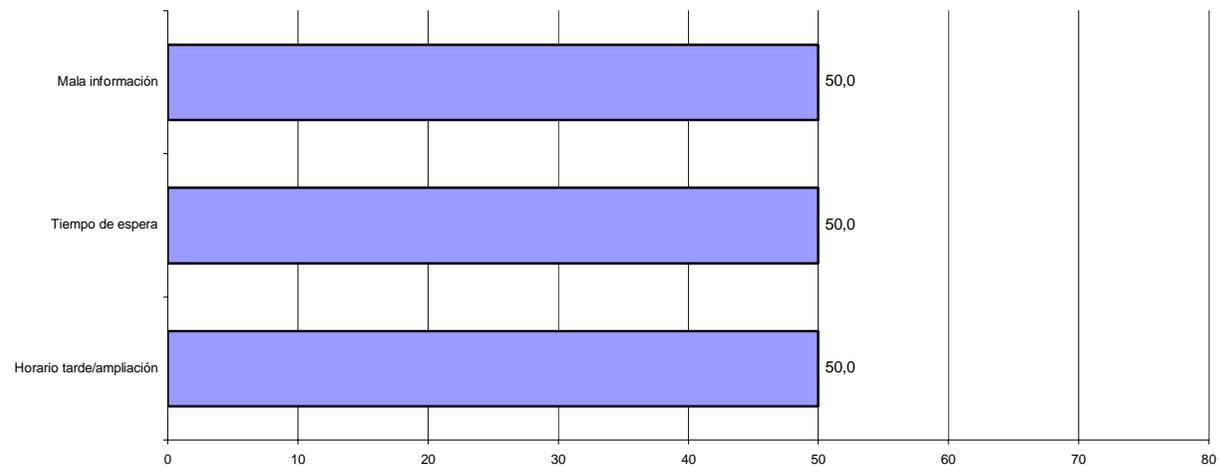


■ Global ■ Firma Electrónica

Nº CASOS 2

Nº CASOS 17

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



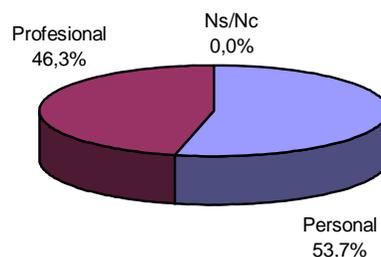
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

REGISTRO

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

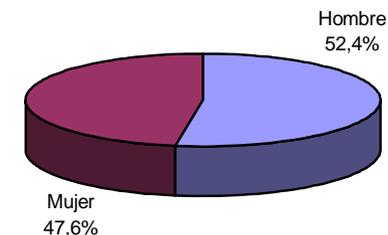
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



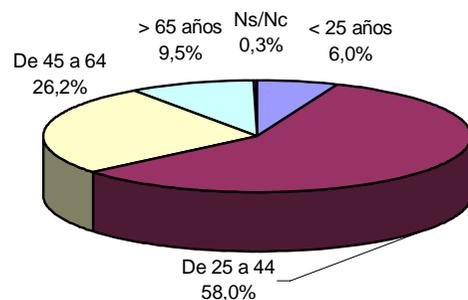
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



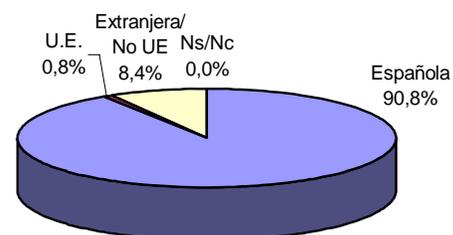
P.4. SEXO



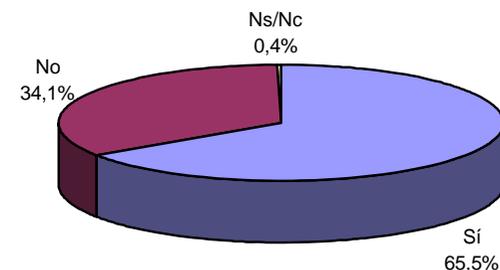
P.5. EDAD



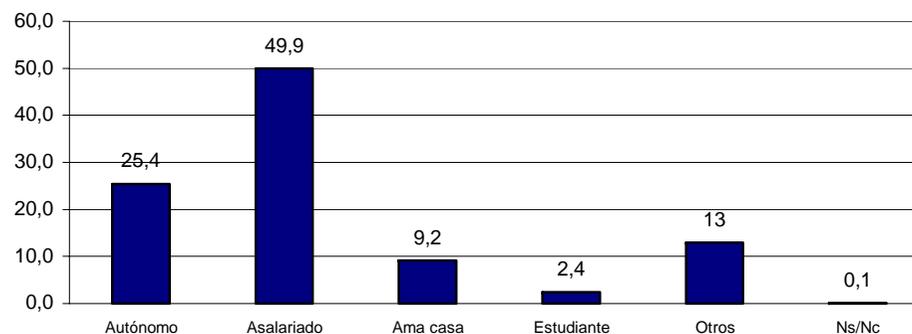
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 748

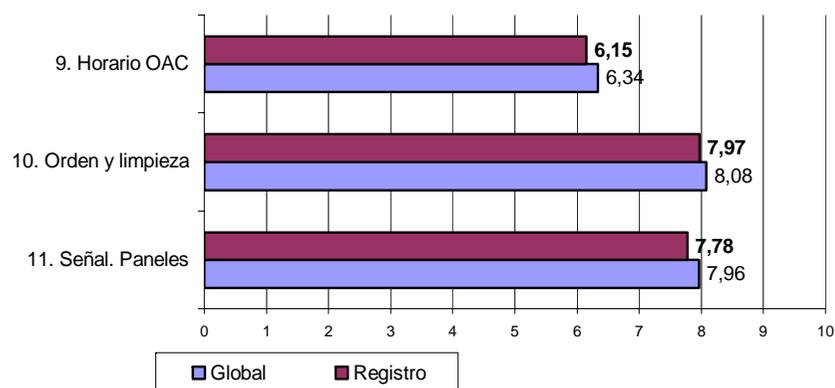
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

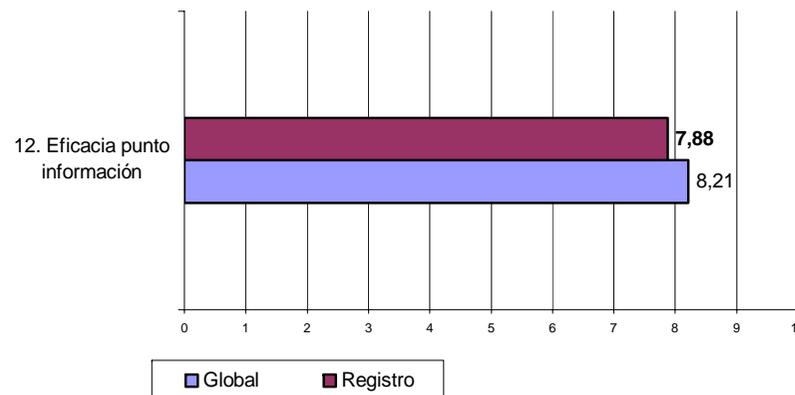
REGISTRO

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

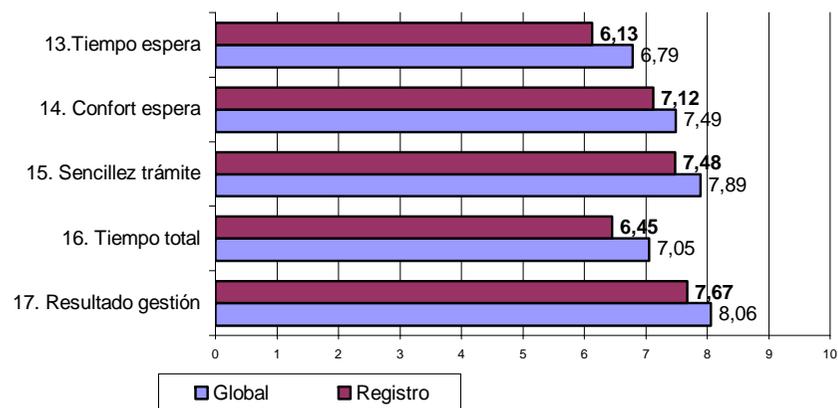
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



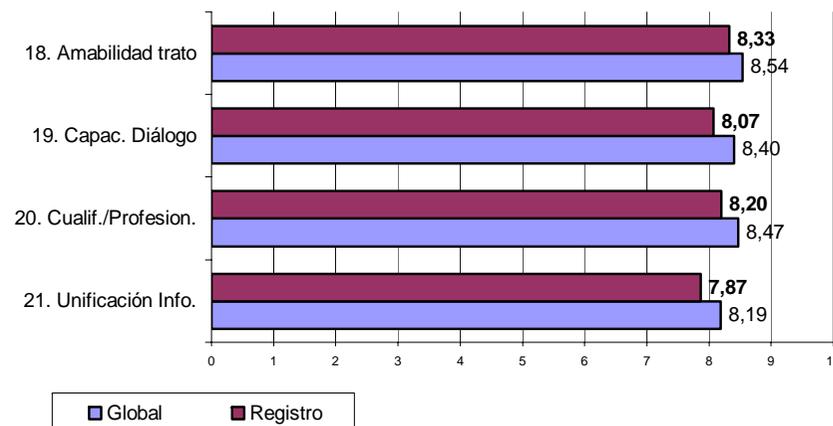
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 748

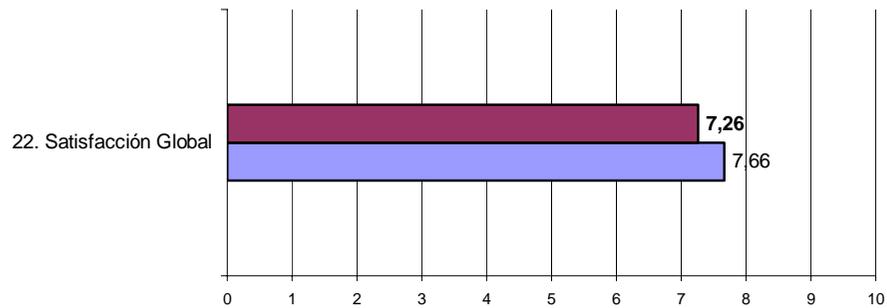
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

REGISTRO

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

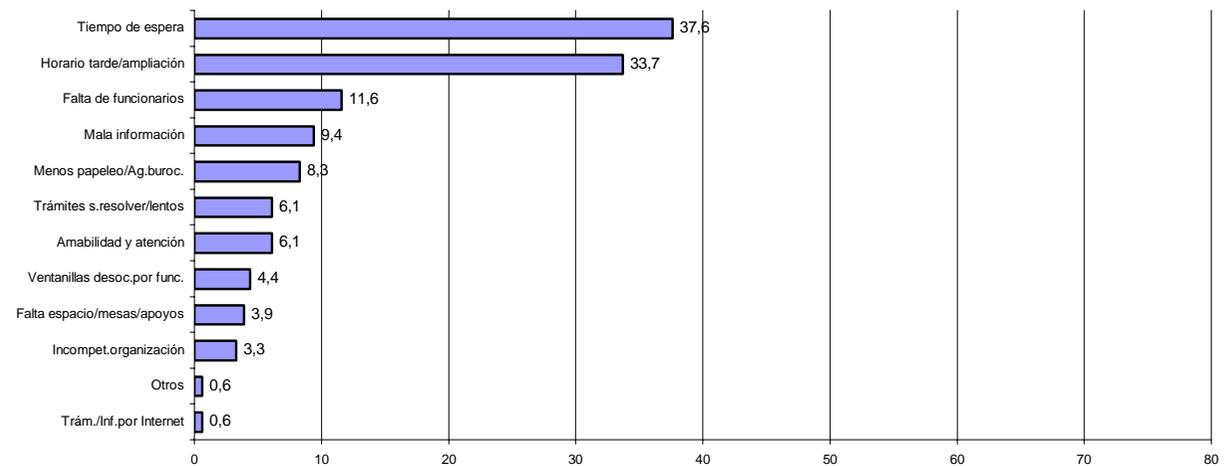


■ Global ■ Registro

Nº CASOS 181

Nº CASOS 748

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



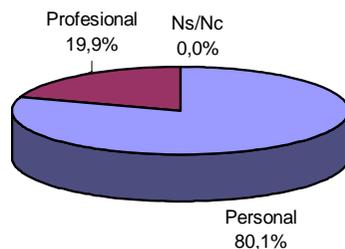
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

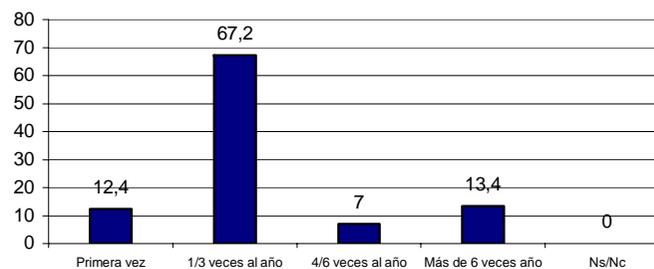
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

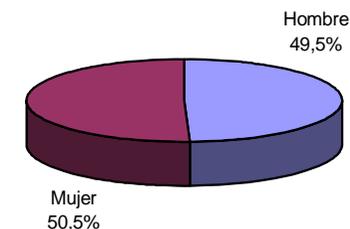
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



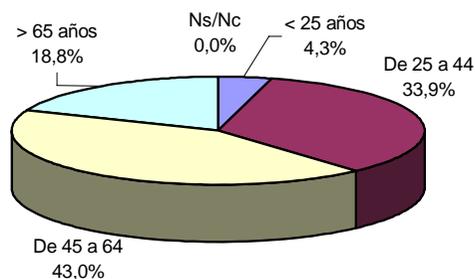
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



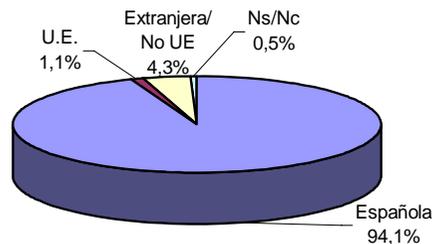
P.4. SEXO



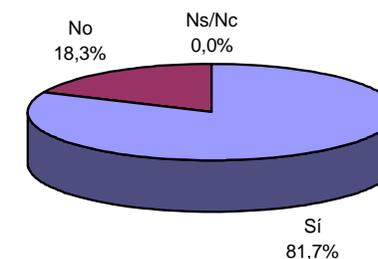
P.5. EDAD



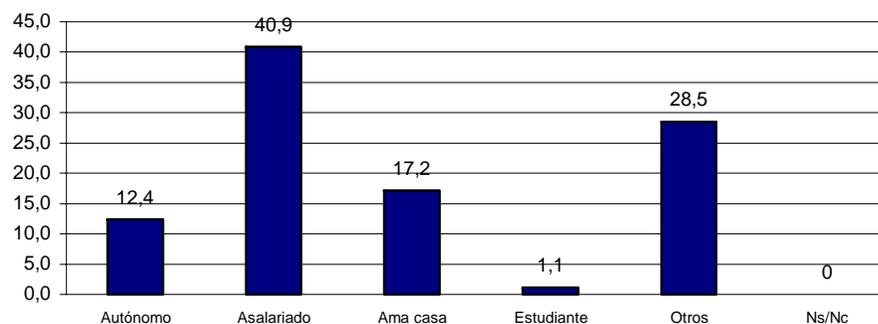
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 186

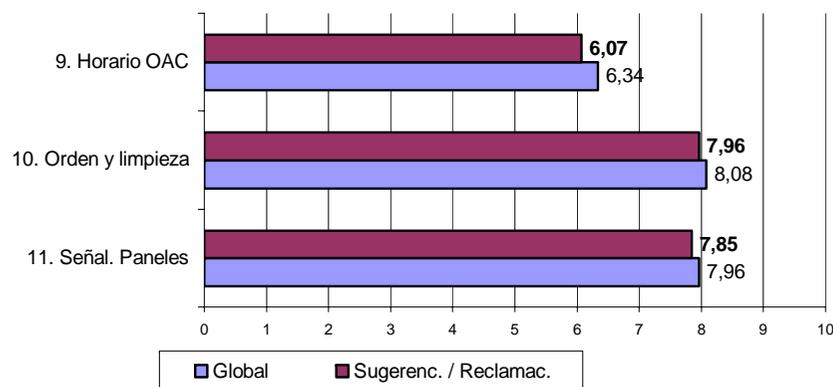
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

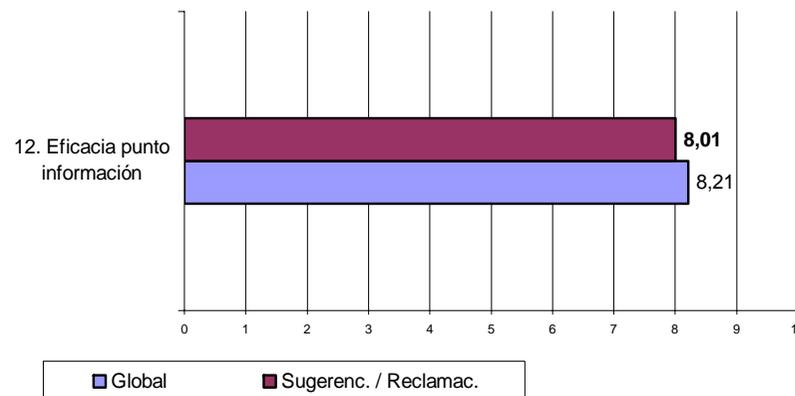
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

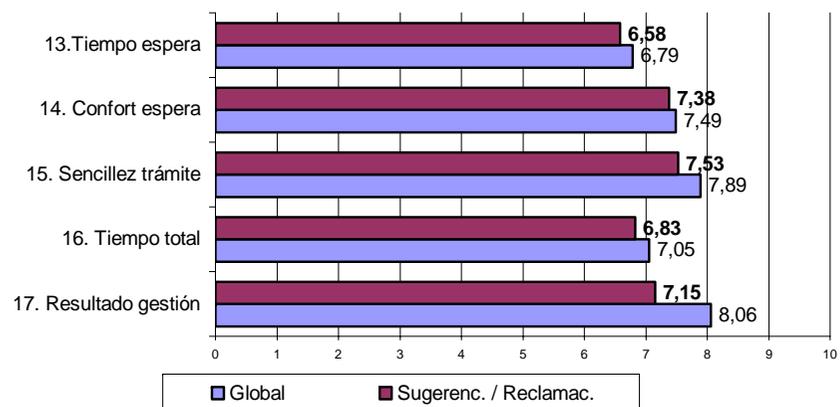
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



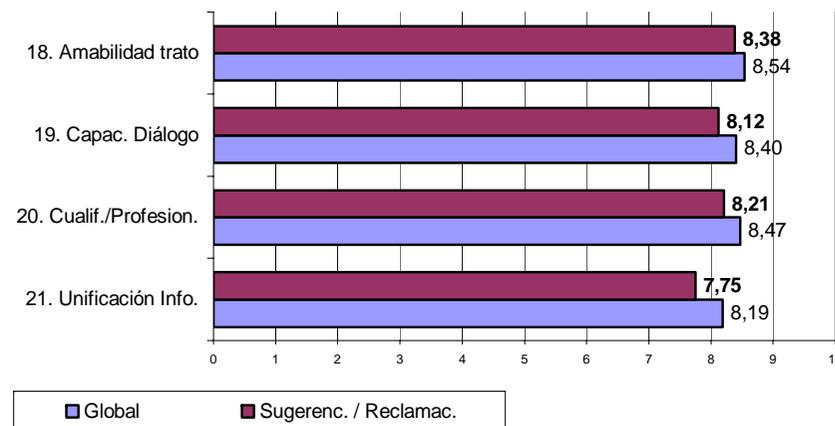
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 186

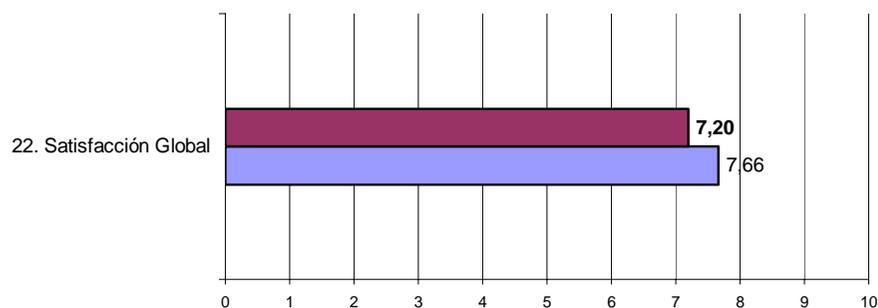
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

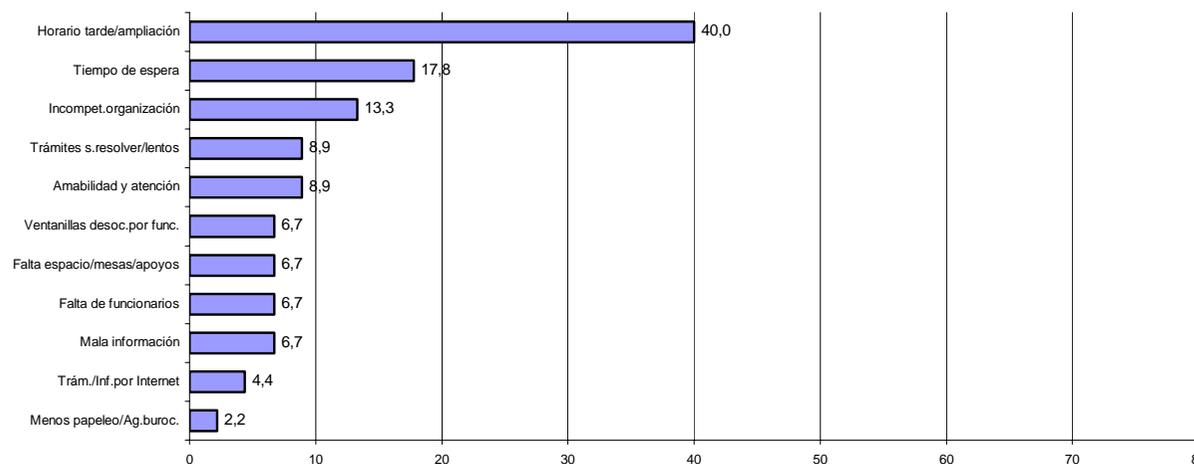


Global Sugerenc. / Reclamac.

Nº CASOS 45

Nº CASOS 186

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



II. RESULTADOS OBTENIDOS

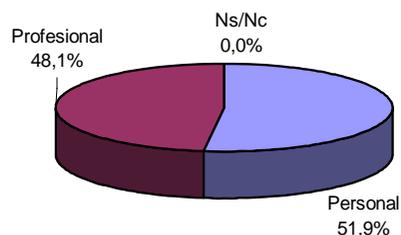
2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

INFORMACIÓN URBANÍSTICA

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO



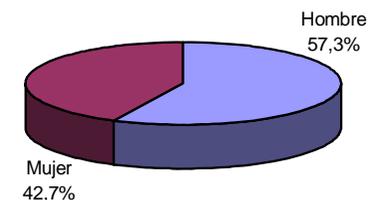
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



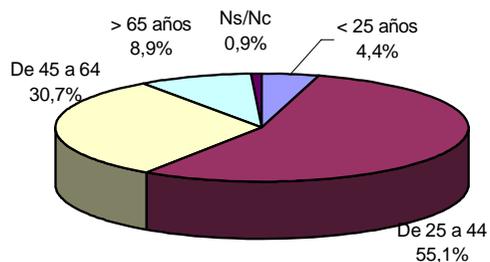
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



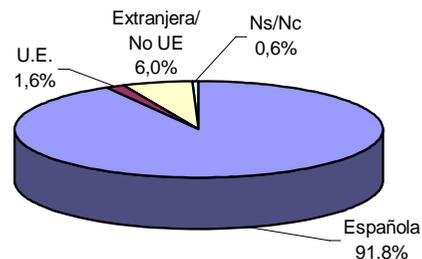
P.4. SEXO



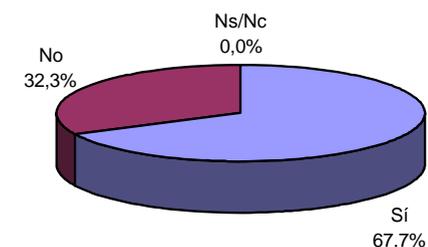
P.5. EDAD



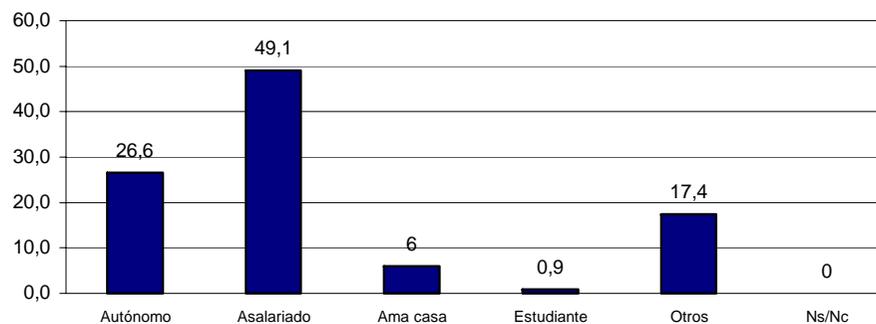
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 316

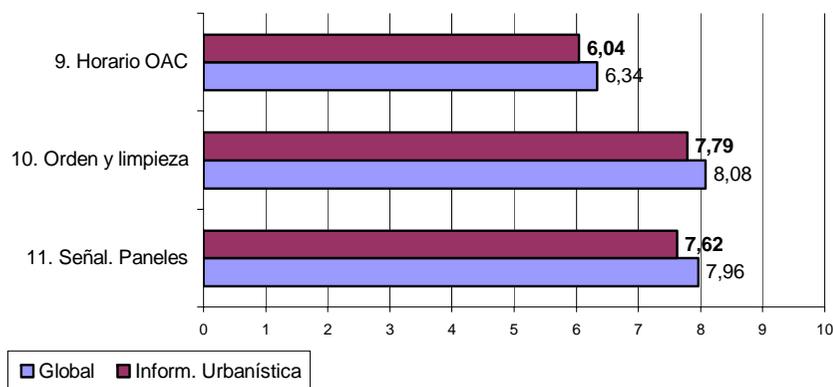
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

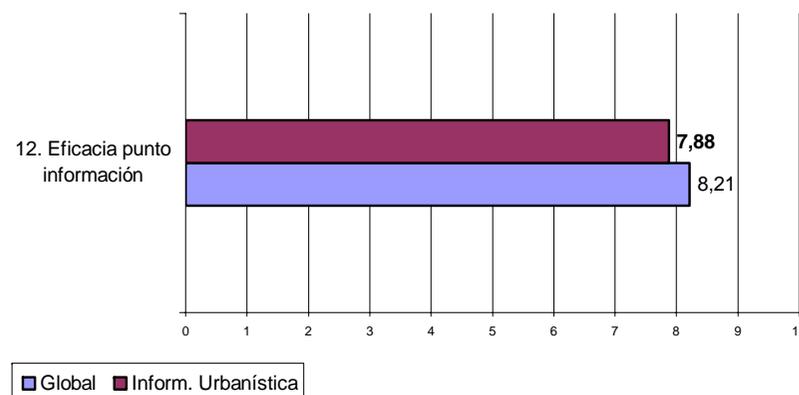
INFORMACIÓN URBANÍSTICA

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

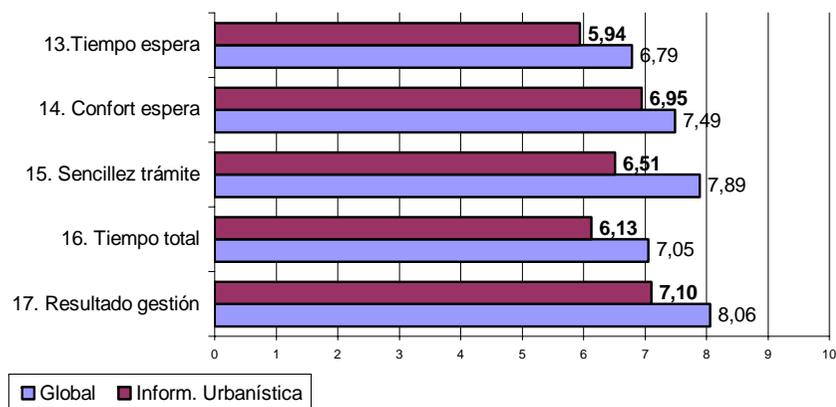
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



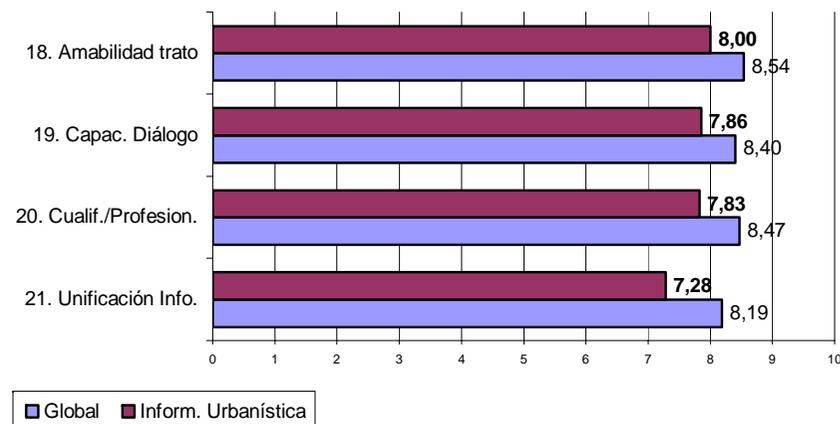
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 316

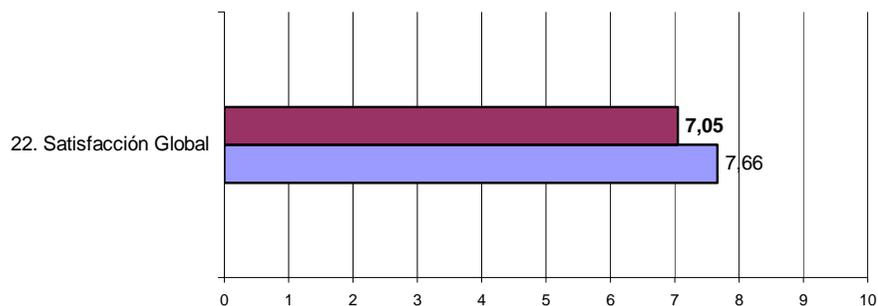
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

INFORMACIÓN URBANÍSTICA

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

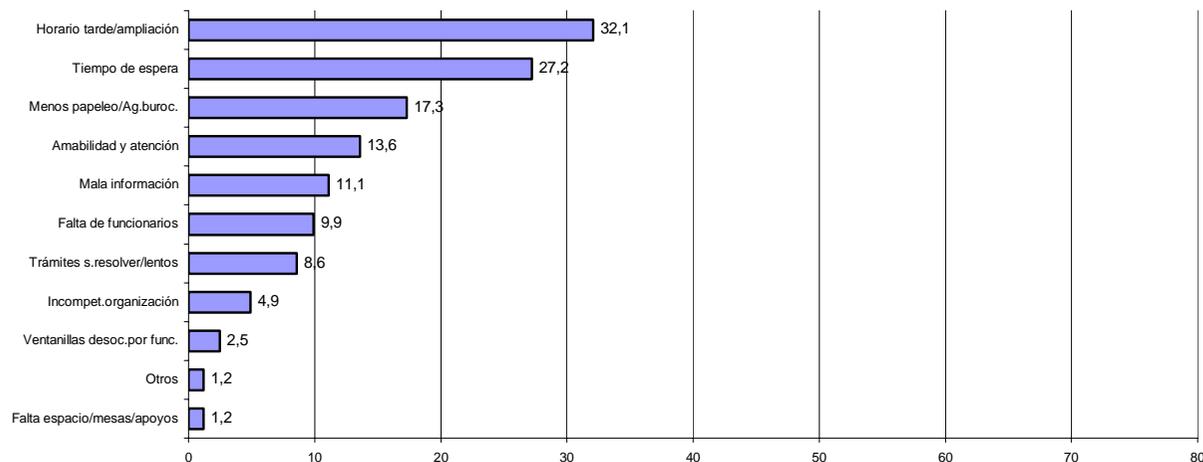


■ Global ■ Inform. Urbanística

Nº CASOS 81

Nº CASOS 316

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.a. Resultados Analizados por Trámite Realizado

Conclusiones

- ❑ RESULTADOS POR TRÁMITE: Este análisis corresponde a los resultados obtenidos según el trámite realizado por el ciudadano, independientemente de la OAC donde lo haya realizado.
 - El trámite más realizado es el Padrón Municipal (43,1%) seguido de Impuestos (20,1%).
 - Los resultados varían bastante dependiendo del trámite realizado. De este modo, la valoración más elevada (8,01) corresponde a aquellas personas que han realizado el trámite del Padrón Municipal y la peor valoración la dan las personas que han realizado un trámite de Información Urbanística (7,05).
 - Los resultados de las personas que van a realizar gestiones relacionadas con Información Urbanística valoran en la mayoría de atributos sensiblemente peor que la media (entre un 5 y un 10% peor). Especialmente valoran mucho peor aquellos atributos relacionados con el “Tiempo de Espera” y el “Tiempo total en llevar acabo la gestión” (5,94 y 6,13 respectivamente, más de un 10% peor que los otros servicios). Destaca el alto porcentaje de profesionales que van a realizar este trámite (un 48,1%, muy por encima de la media de los demás trámites, que se sitúa en un 15,1%).
 - Los mejores resultados sobre la media corresponden a los ciudadanos que realizan el Padrón Municipal que valoran con 8,53 el resultado de la gestión, valoración sensiblemente superior al resto.

II. Resultados obtenidos

2.1. Resultados Globales

2.2. Resultados Analizados por:

- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad**
- c. Motivo de la visita

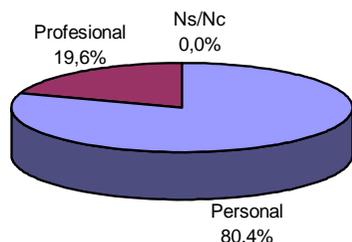
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

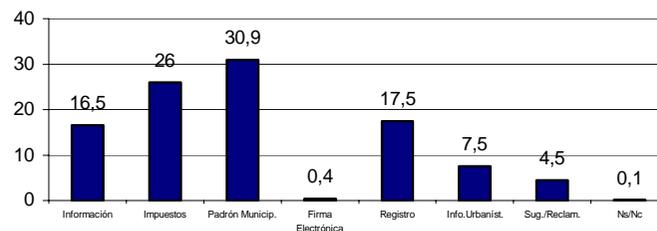
NACIONALIDAD ESPAÑOLA

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

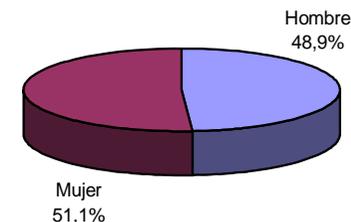
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



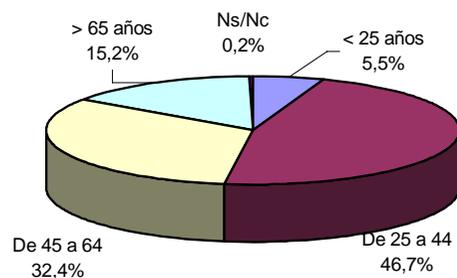
P.2. GESTIÓN REALIZADA



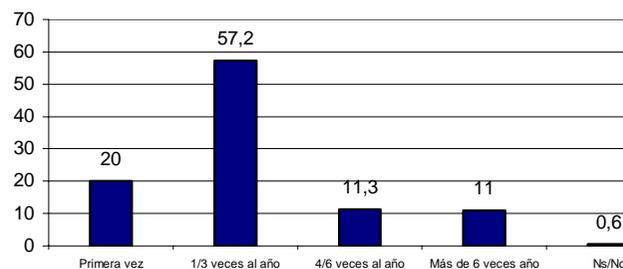
P.4. SEXO



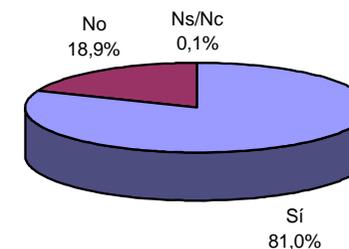
P.5. EDAD



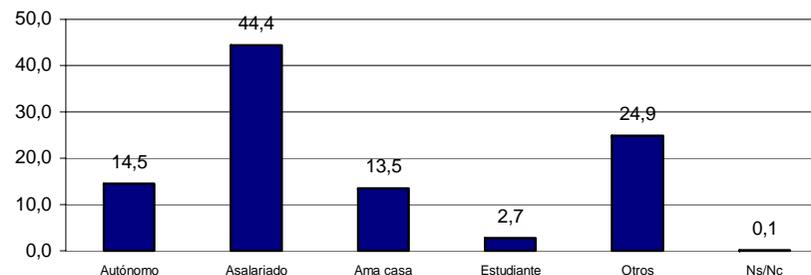
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 3.891

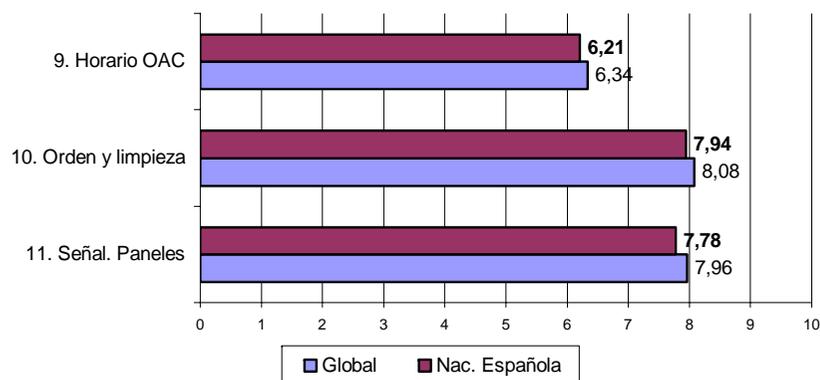
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

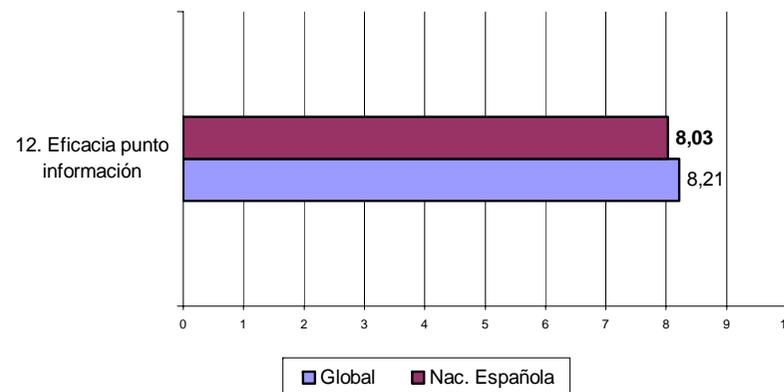
NACIONALIDAD ESPAÑOLA

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

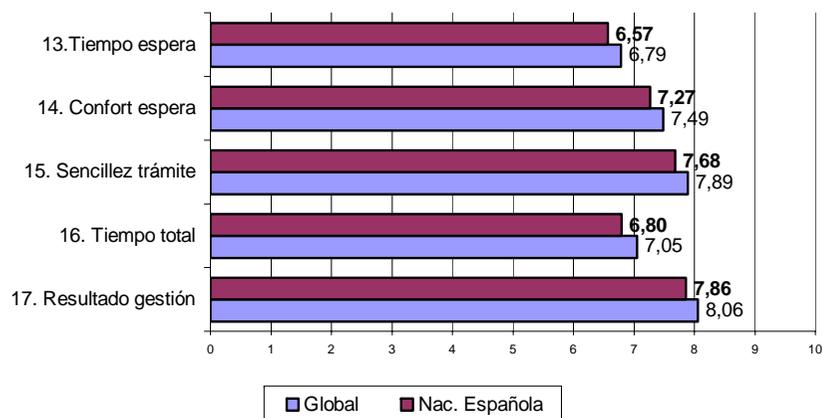
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



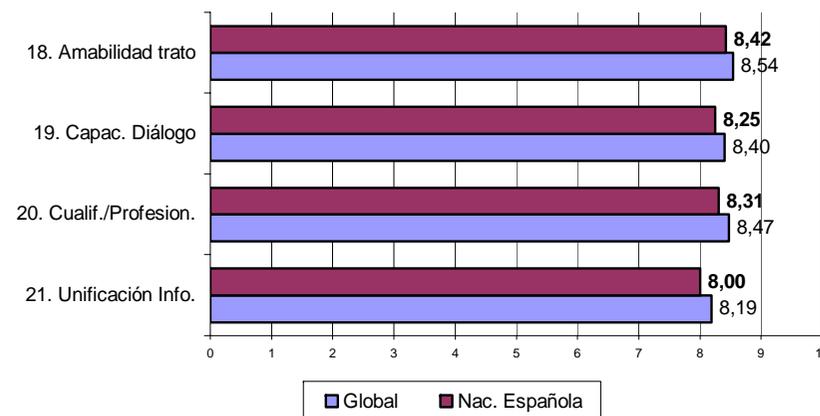
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 3.891

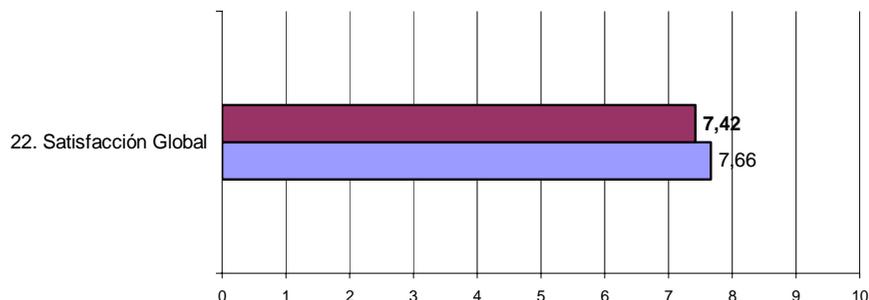
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

NACIONALIDAD
ESPAÑOLA

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL

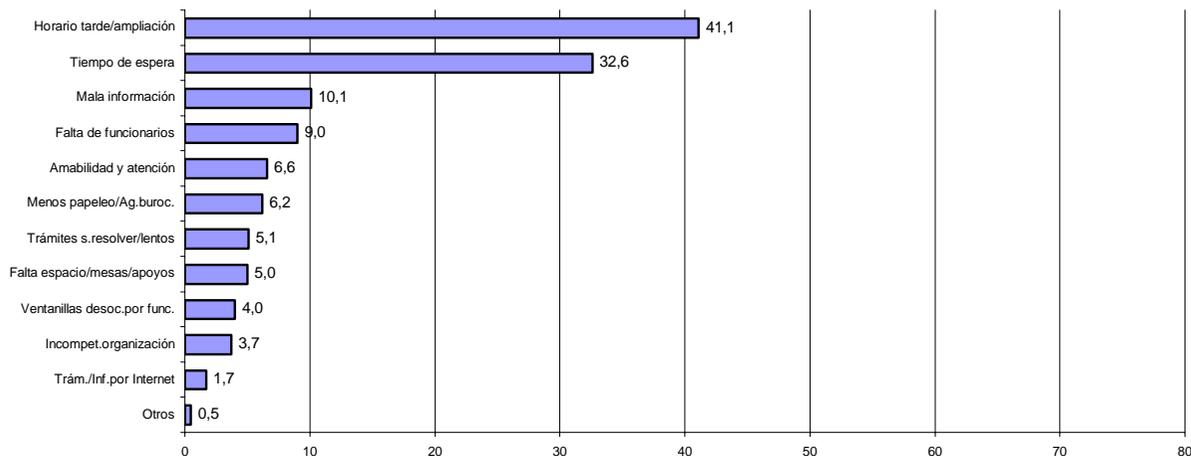


■ Global ■ Nac. Española

Nº CASOS 858

Nº CASOS 3.891

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



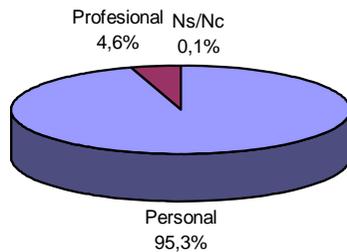
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

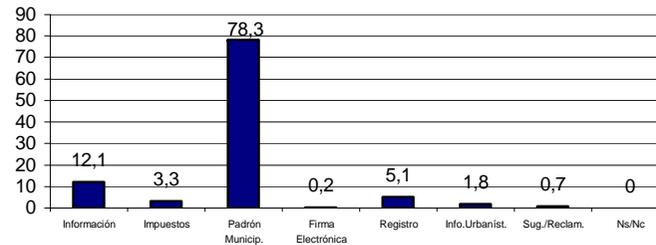
NACIONALIDAD EXTRANJERA

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

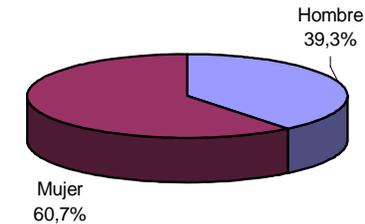
P.1. MOTIVO DE LA VISITA



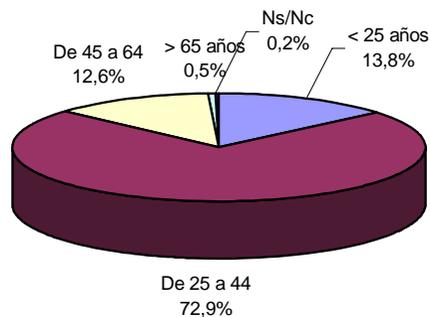
P.2. GESTIÓN REALIZADA



P.4. SEXO



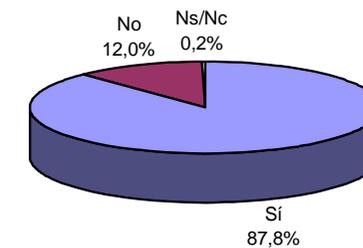
P.5. EDAD



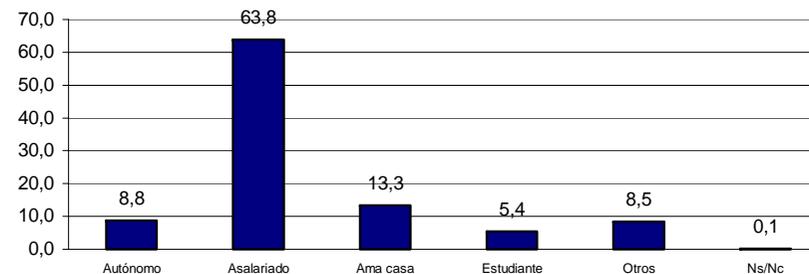
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 1.341

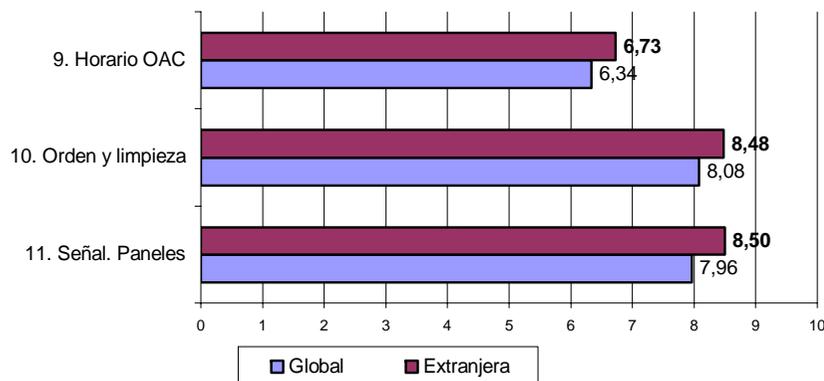
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

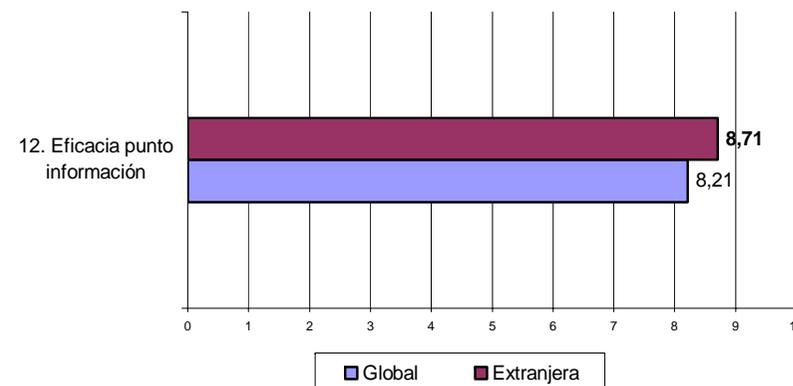
NACIONALIDAD EXTRANJERA

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

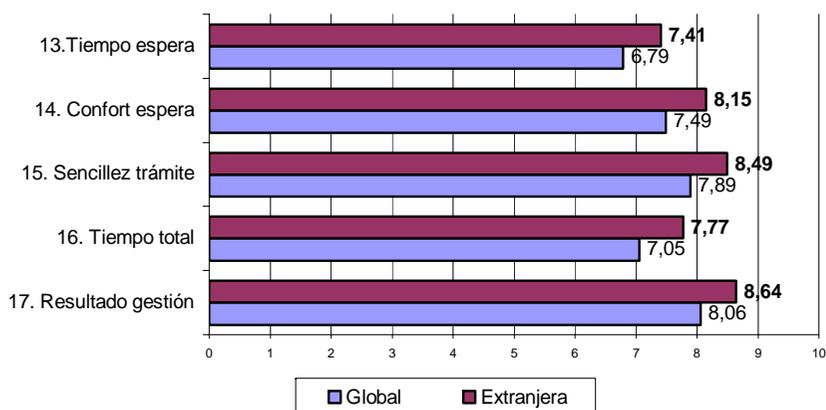
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



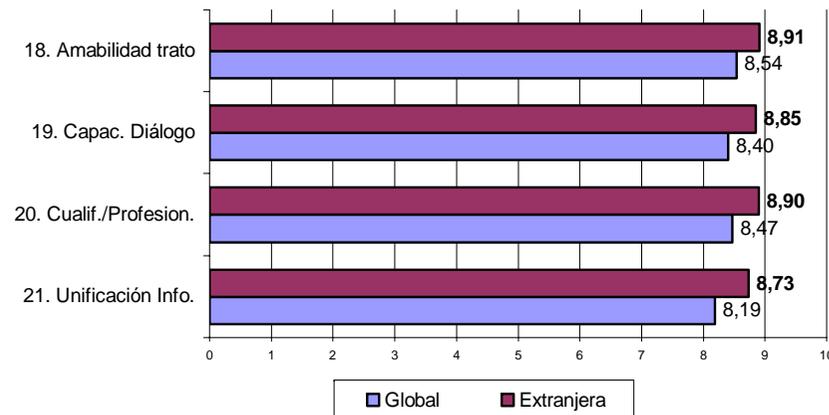
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 1.341

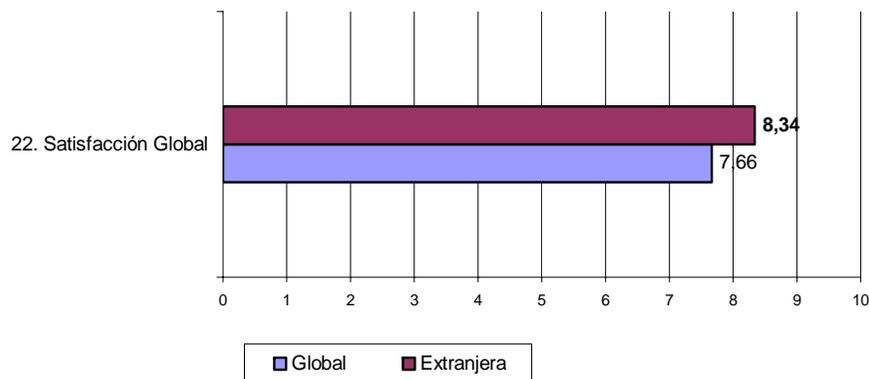
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

NACIONALIDAD
EXTRANJERA

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

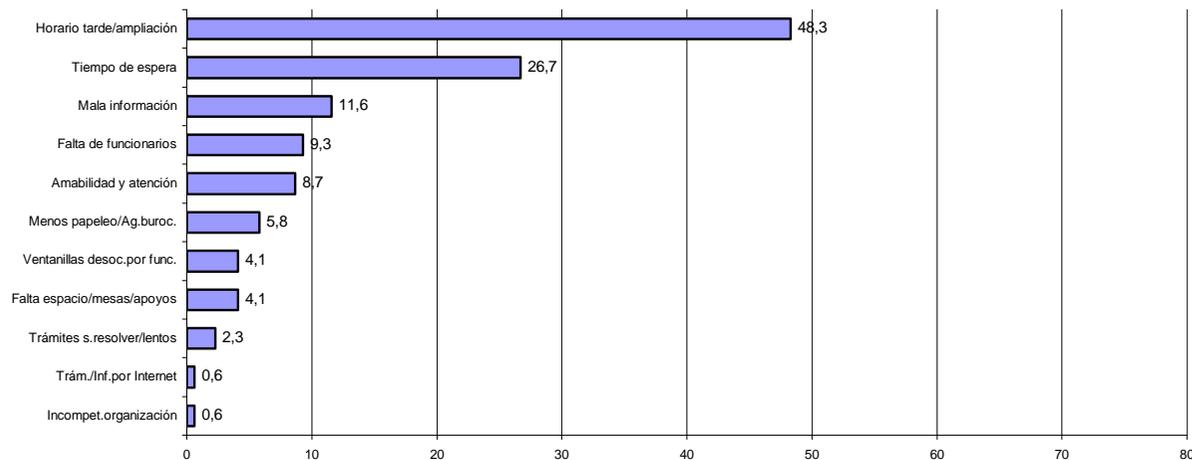
P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL



Nº CASOS 172

Nº CASOS 1.341

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.b. Resultados Analizados por Nacionalidad

Conclusiones

- ❑ RESULTADOS POR NACIONALIDAD: Este análisis corresponde a los resultados obtenidos según la nacionalidad del ciudadano, independientemente de la OAC donde lo haya realizado.
 - Los ciudadanos de nacionalidad extranjera valoran sensiblemente mejor el servicio de la OAC que los ciudadanos de nacionalidad española.
 - En todos los atributos analizados las valoraciones de los extranjeros son mejores que la de los españoles (en la mayoría de casos por encima de un 5% mejores).
 - El atributo con mayor diferencia es “Tiempo Total”, en el que los extranjeros valoran con un 15% más respecto a los españoles (7,77 por 6,80 de los españoles).
 - La satisfacción global de los ciudadanos extranjeros con el servicio de la OAC se eleva a 8,34 (por 7,42 de los ciudadanos españoles).

II. Resultados obtenidos

2.1. Resultados Globales

2.2. Resultados Analizados por:

- a. Trámite realizado
- b. Nacionalidad
- c. Motivo de la visita

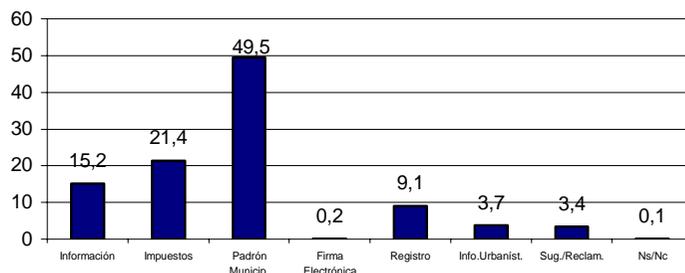
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

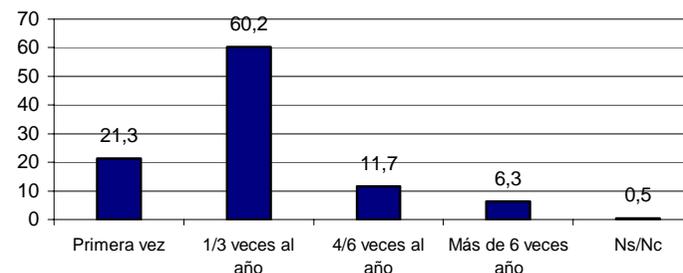
PERSONAL

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

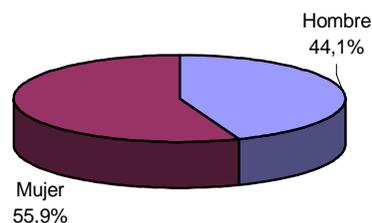
P.2. GESTIÓN REALIZADA



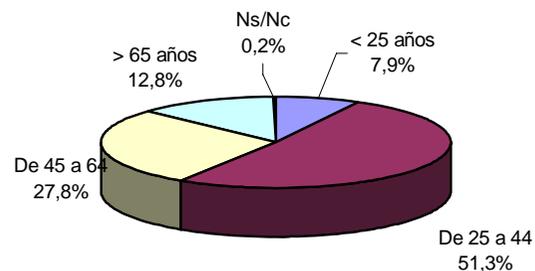
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



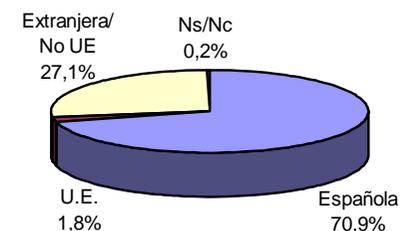
P.4. SEXO



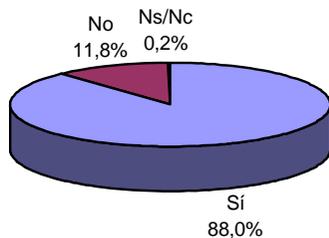
P.5. EDAD



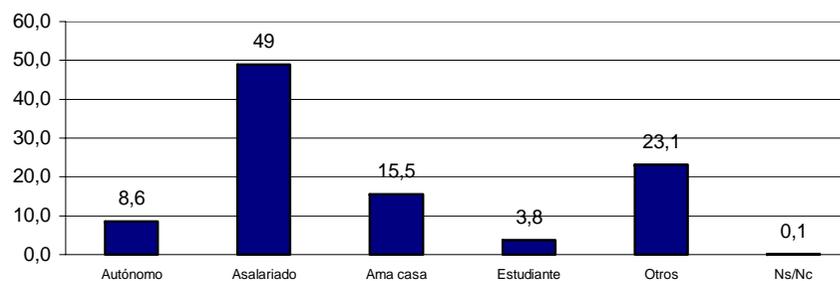
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 4.414

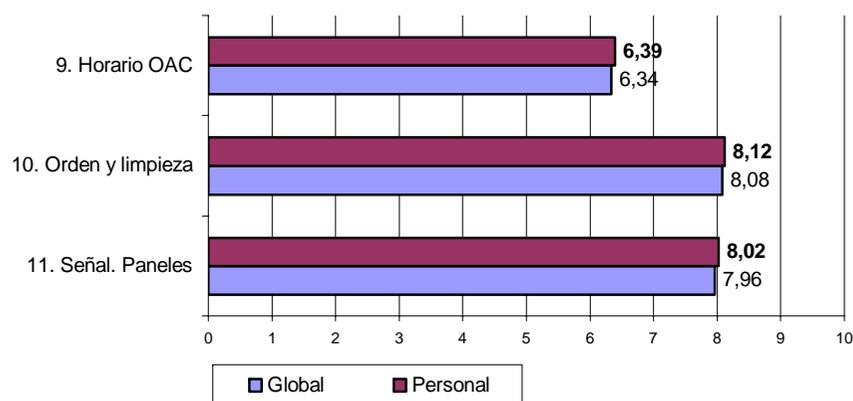
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

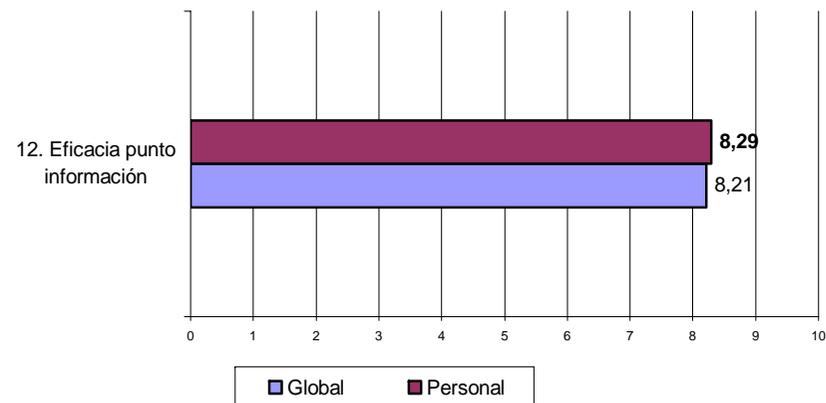
PERSONAL

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

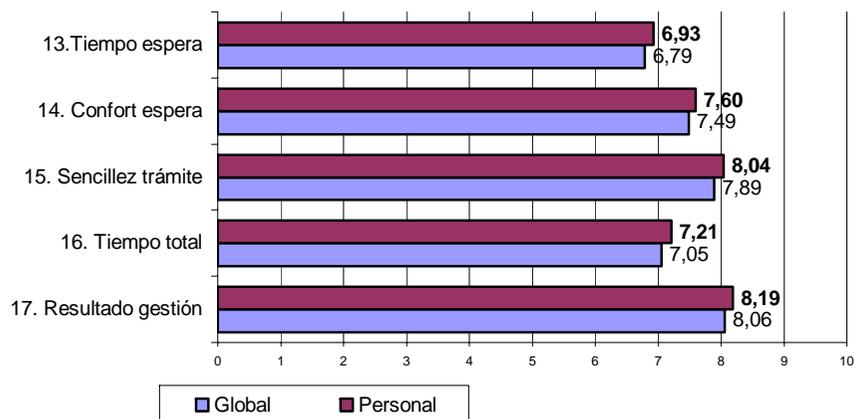
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



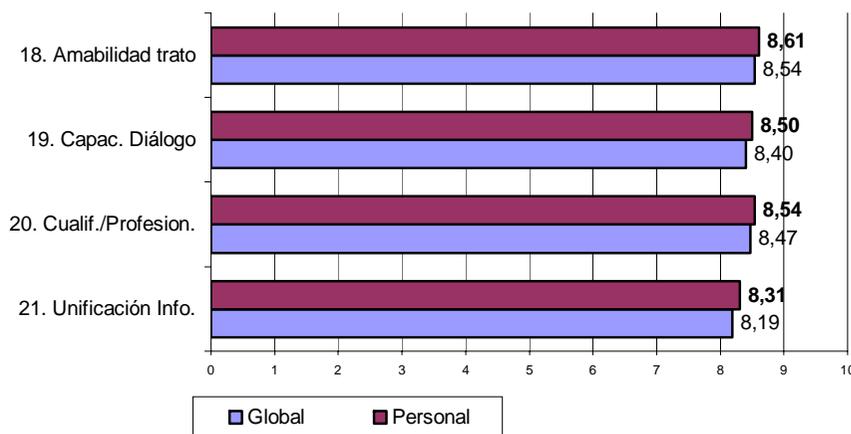
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 4.414

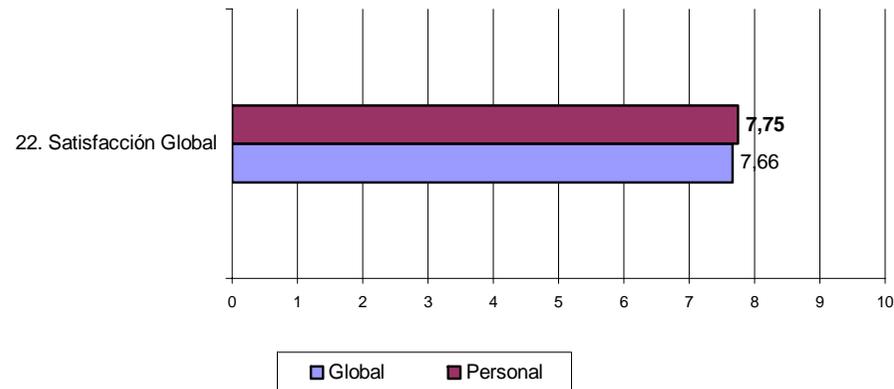
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

PERSONAL

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

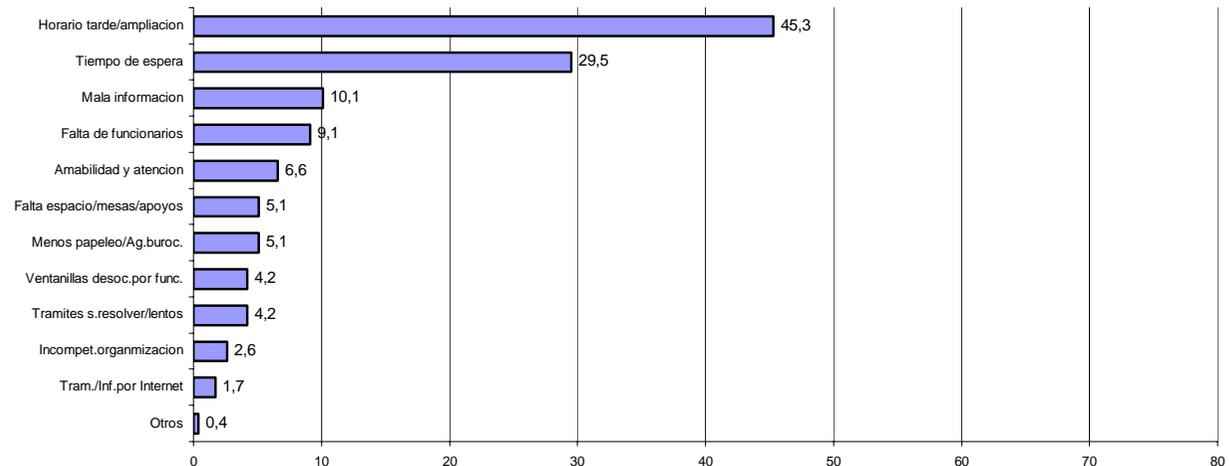
P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL



Nº CASOS 838

Nº CASOS 4.414

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



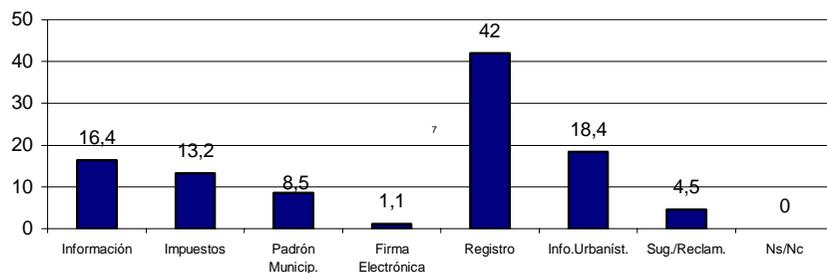
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

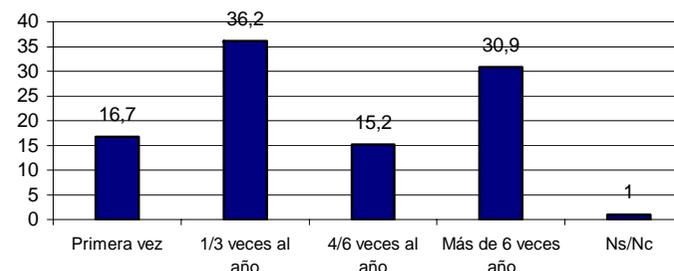
PROFESIONAL

Bloque I y II: VISITA A OAC Y TIPOLOGÍA USUARIO

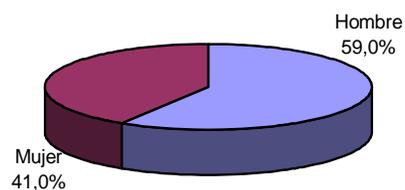
P.2. GESTIÓN REALIZADA



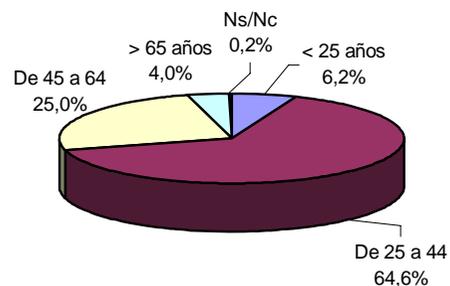
P.3. FRECUENCIA DE VISITAS A LA OAC



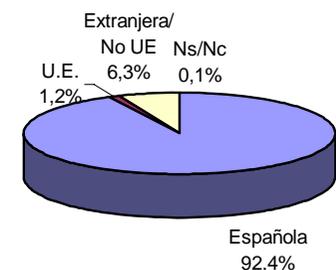
P.4. SEXO



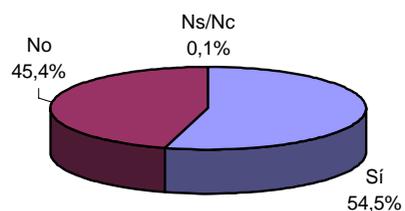
P.5. EDAD



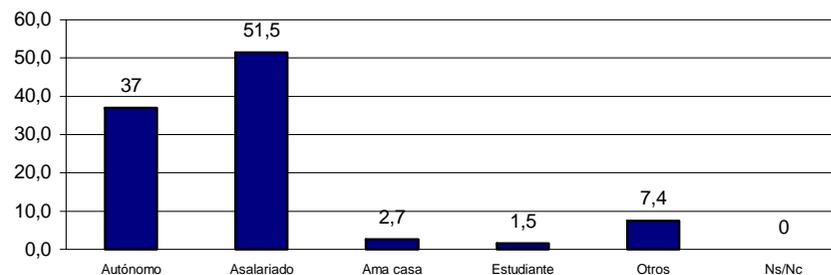
P.6. NACIONALIDAD



P.7. ¿PERTENECE UD. A ESTE DISTRITO?



P.8. PROFESIÓN



Nº CASOS 824

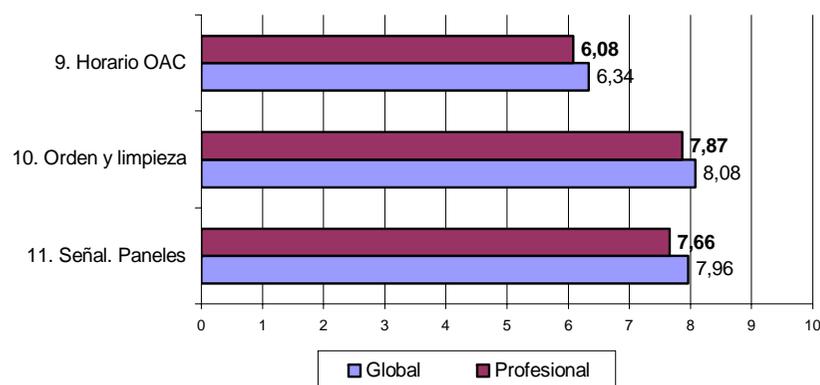
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

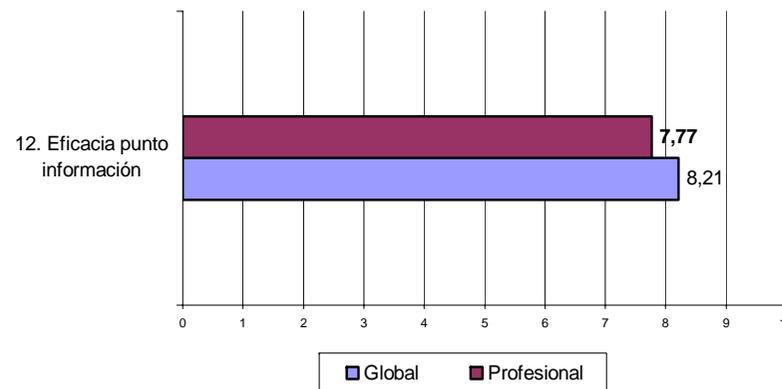
PROFESIONAL

Bloque III: SATISFACCIÓN USUARIOS

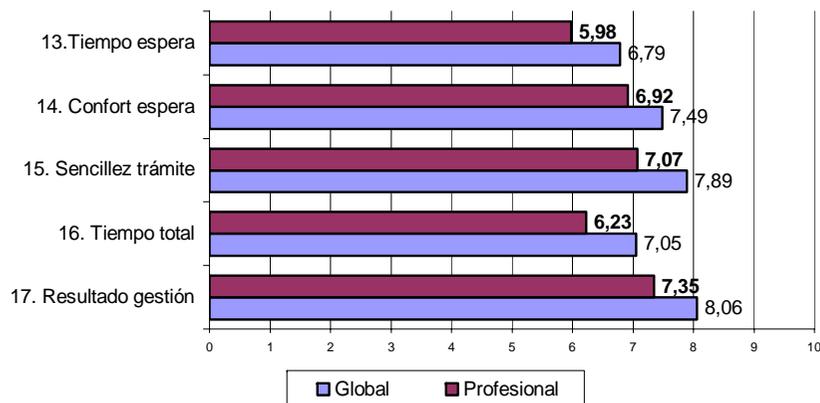
E.02. DISEÑO SERVICIOS E INSTALACIONES



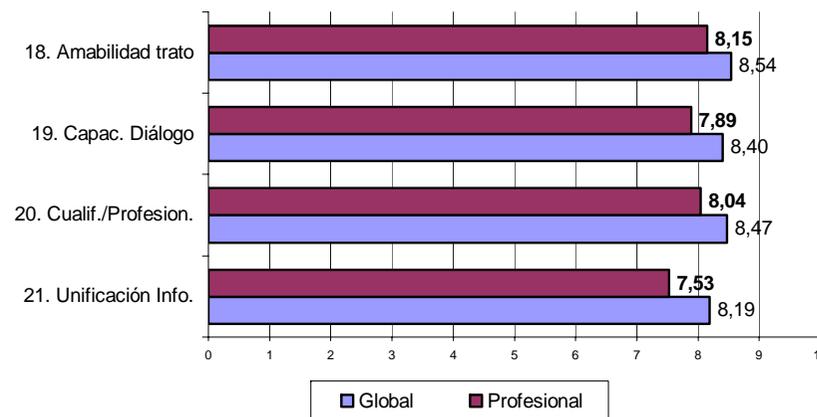
F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Realización de la gestión)



F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (Personas)



Nº CASOS 824

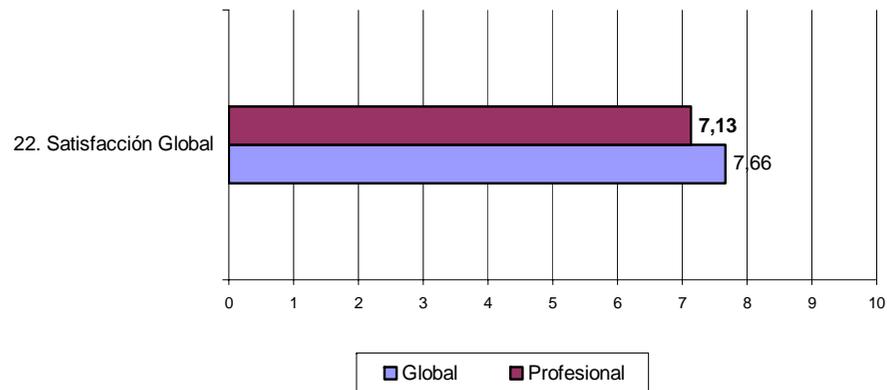
II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

PROFESIONAL

Bloque IV: SATISFACCIÓN GLOBAL

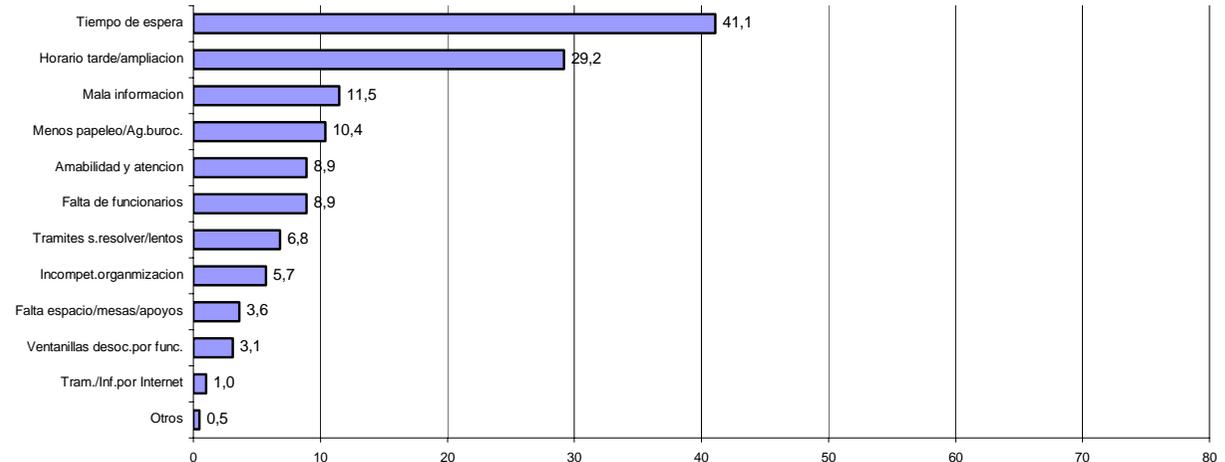
P.22. SATISFACCIÓN GLOBAL



Nº CASOS 192

Nº CASOS 824

P.23. COMENTARIOS (ASPECTOS A MEJORAR)



II. RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.c. Resultados Analizados por Motivo visita a la OAC

Conclusiones

- ❑ RESULTADOS POR MOTIVO DE LA VISITA: Este análisis corresponde a los resultados obtenidos según el motivo de la visita del ciudadano (personal o profesional), independientemente de la OAC donde lo haya realizado.
 - Los ciudadanos que acuden a la OAC por motivos profesionales, valoran sensiblemente peor el servicio ofrecido por la OAC que los ciudadanos que acuden por motivos personales.
 - En todos los atributos analizados las valoraciones de los que acuden por motivos personales son mejores que la de los que acuden por motivos profesionales (en la mayoría de casos por encima de un 5% mejores).
 - Las mayores diferencias se producen al valorar el “Tiempo Total Empleado”, el “Tiempo de Espera” y la “Sencillez del Trámite” (6,23 / 5,98 y 7,07 respectivamente) por los ciudadanos que acuden por motivos profesionales y (7,21 / 6,93 y 8,04 respectivamente) por los ciudadanos que acuden por motivos personales.
 - En la valoración Global de la OAC, el resultado también es peor en aquellos ciudadanos que vienen por motivos profesionales (7,13) frente a los ciudadanos que vienen por motivos personales (7,75).

III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

3.1. Tabla Resumen

3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia Indirecta

III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

3.1. Tabla resumen

CÓD.	ATRIBUTO / PROCESO	N	SATISFACCIÓN MEDIA	IMPORTANCIA RELATIVA	ESTADO
9	Horario OAC	5.241	6,34	0,427	REPOSICIONAR
10	Orden y limpieza	5.241	8,08	0,460	OPORTUNIDAD
11	Señalización Paneles	5.241	7,96	0,467	OPORTUNIDAD
12	Eficacia punto información	5.241	8,21	0,549	OPORTUNIDAD
13	Tiempo espera	5.241	6,79	0,610	PUNTO DÉBIL
14	Confort espera	5.241	7,49	0,596	PUNTO DÉBIL
15	Sencillez trámite	5.241	7,89	0,569	PUNTO FUERTE (menor)
16	Tiempo total	5.241	7,05	0,639	PUNTO DÉBIL
17	Resultado gestión	5.241	8,06	0,576	PUNTO FUERTE (menor)
18	Amabilidad trato	5.241	8,54	0,573	PUNTO FUERTE
19	Capacidad de diálogo	5.241	8,40	0,584	PUNTO FUERTE
20	Cualificación / Profesionalidad	5.241	8,47	0,616	PUNTO FUERTE
21	Unificación Información	5.241	8,19	0,631	PUNTO FUERTE
		PROMEDIO	7,81	0,561	

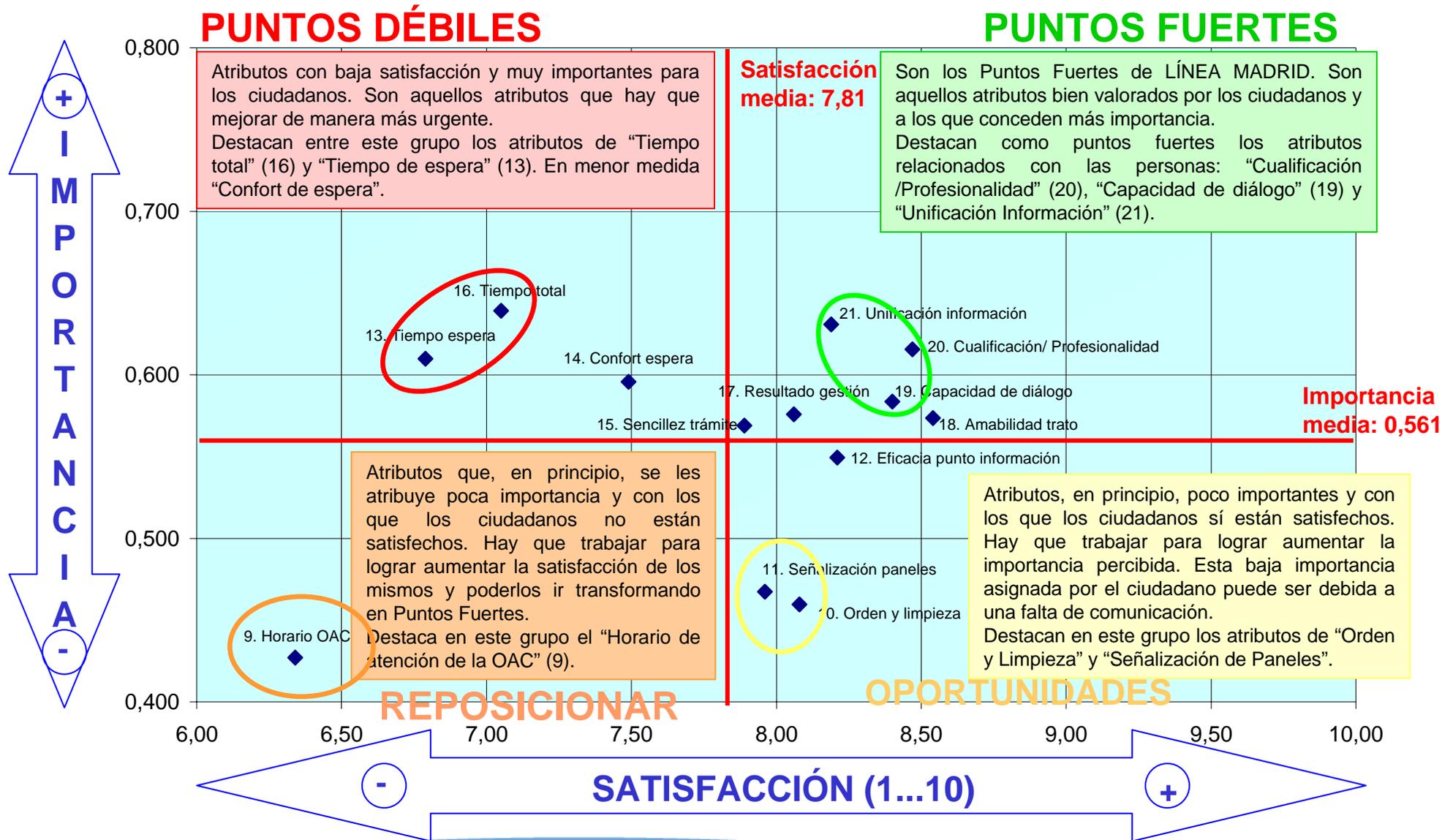
III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia indirecta



III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia indirecta



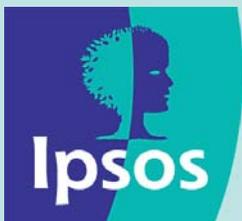
Conclusiones

- ❑ Esta matriz muestra, tal y como ha ido apareciendo en todo el estudio, que los atributos relacionados con el “Tiempo de Espera” y “Tiempo Total” son aquellos que obtienen una peor valoración y que además son a los que el ciudadano concede mayor importancia. Es por ello que encabezan el cuadrante de los PUNTOS DÉBILES.
- ❑ También en este cuadrante se encuentra “Confort en la Espera” aunque con datos menos negativos que los anteriores.
- ❑ El “Horario de la OAC” obtiene la peor satisfacción media, aunque la importancia concedida por los ciudadanos a este atributo es, en principio, relativamente baja (en comparación a los demás atributos). Consideramos, en este caso particular, que la importancia obtenida no es un fiel reflejo de la importancia real atribuida por los ciudadanos (nos basamos en los comentarios de los ciudadanos). El hecho de que la importancia haya resultado ser baja en este atributo lo atribuimos a que ha sido determinada de forma indirecta (a través del cálculo estadístico). Y el hecho de que estadísticamente haya resultado de “baja importancia” es, según nuestra opinión, porque los ciudadanos tienen muy asimilado que el horario de una oficina de un servicio público tenga este horario con lo que el efecto sobre la satisfacción global se ve sesgado.
- ❑ Como principales PUNTOS FUERTES destacan los atributos relacionados con las personas, ya que son aquellos que han obtenido valoraciones de satisfacción más altas y además los ciudadanos les dan una gran importancia. Destacan en este cuadrante la “Capacidad de Diálogo” de las personas de la OAC, la “Cualificación / Profesionalidad” y la “Unificación de la Información”.

III. VENTANA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

3.2. Matriz Satisfacción/ Importancia indirecta





Nobody's Unpredictable



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

(OLA 8)

Para:



Resumen

Ayuntamiento de Madrid

2289SZ01IN0101/PNF-MSG

Madrid, JULIO 2005



FICHA TÉCNICA

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

Muestra: 1.004 entrevistas.

Metodología: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

Fechas realización trabajo de campo: 23/06 al 17/07/2005

Realización trabajo de campo: IPSOS-ECO.

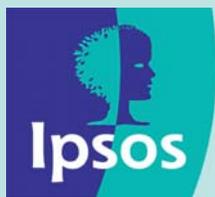
Centro de Cálculo: IPSOS-ECO.

Oleadas de encuestas: Ola 1 (01/02); Ola 2 (07/02); Ola 3 (01/03); Ola 4 (07/03);
Ola 5 (01/04); Ola6 (07/04); Ola 7 (12/04); Ola 8 (07/05); Ola 9 (12/05)



PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 8)

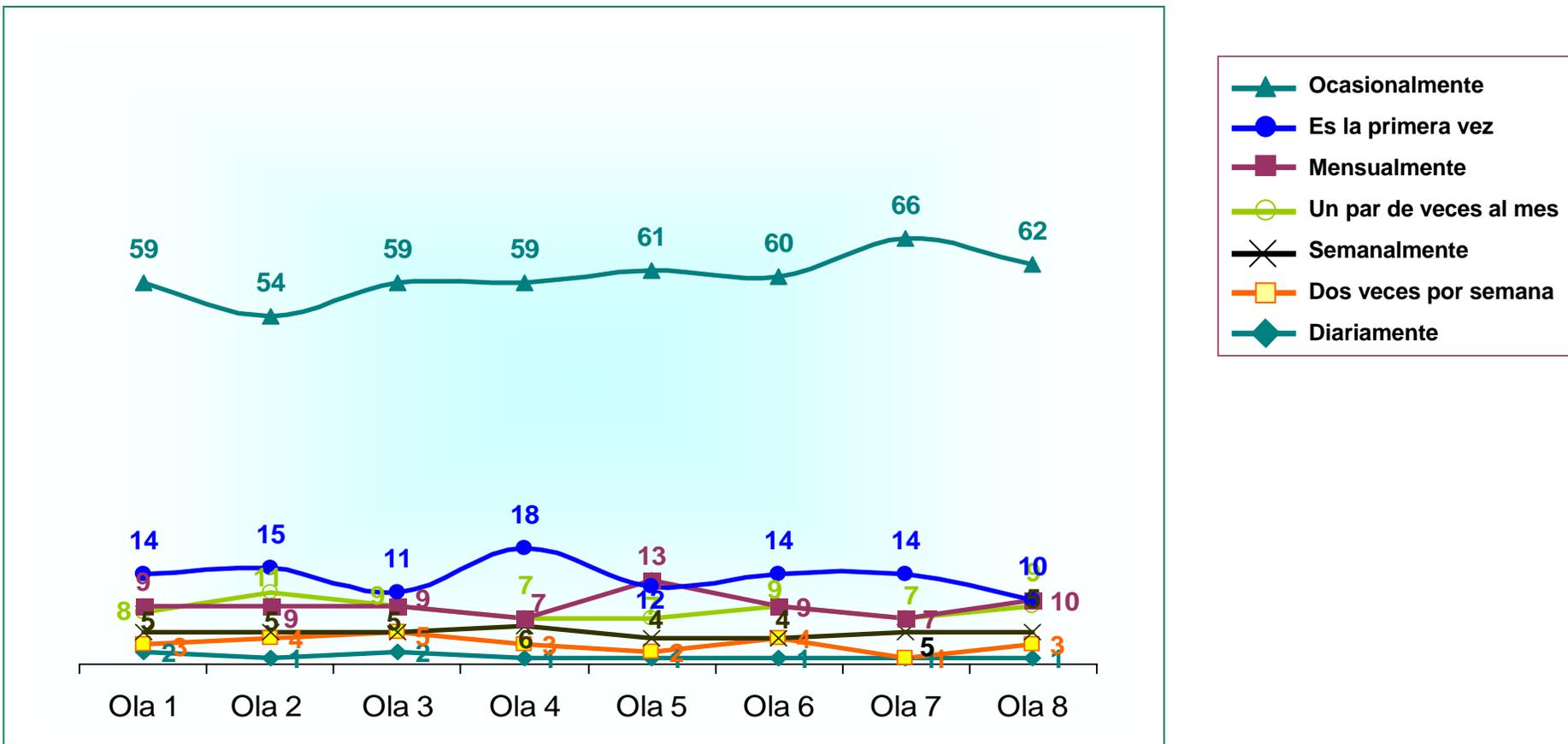
	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1004	376	628	491	513	758	246
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	37	100	0	39	40	44	24
Mujer	63	0	100	61	60	56	76
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
DE 18 A 39 AÑOS	49	52	47	100	0	58	21
DE 40 Y MÁS AÑOS	51	48	53	0	100	42	79
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	75	84	71	90	62	100	0
NO	25	16	29	10	38	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 8)

%

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



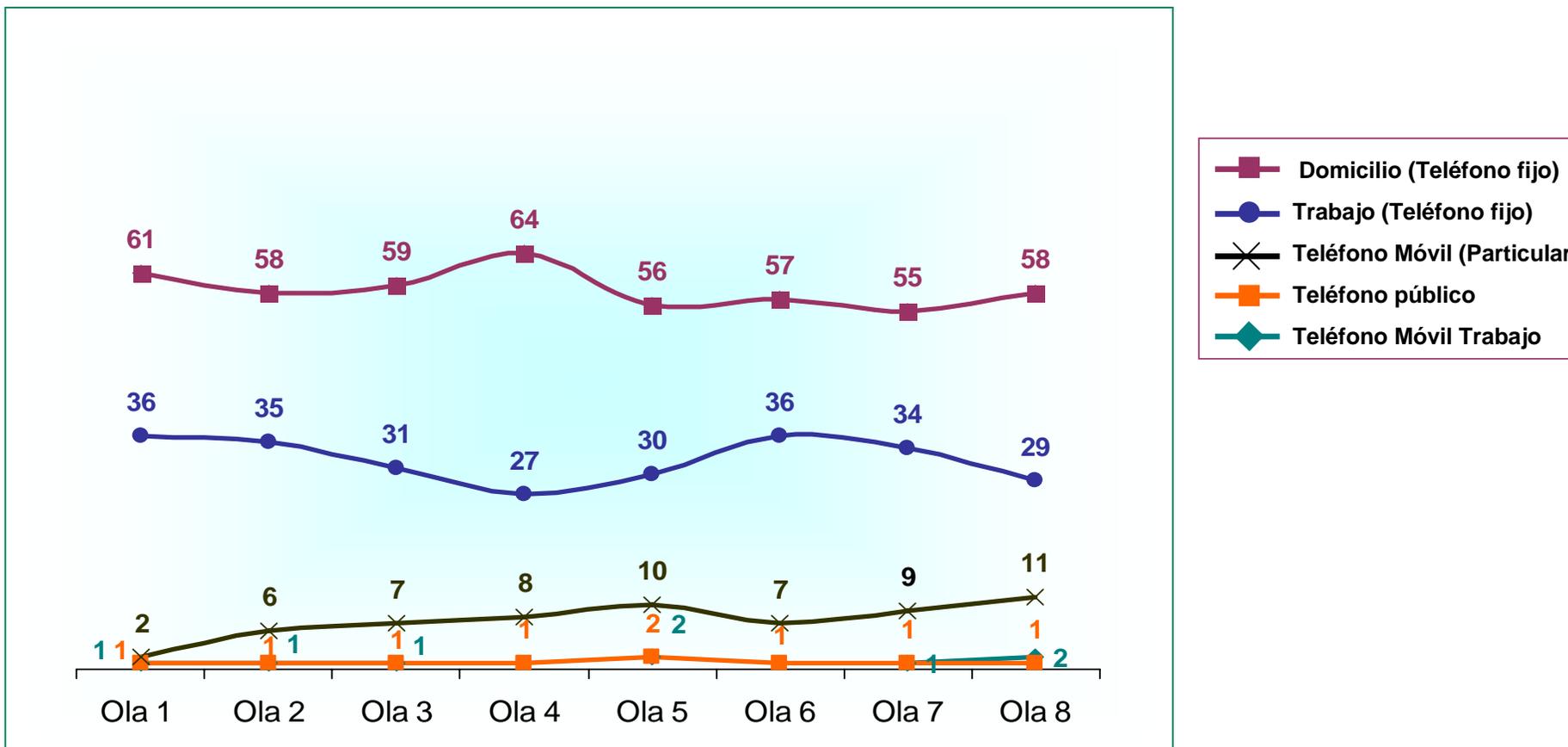
Bases: Total (1.004)



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 8)

P.2. ¿Desde dónde?

%

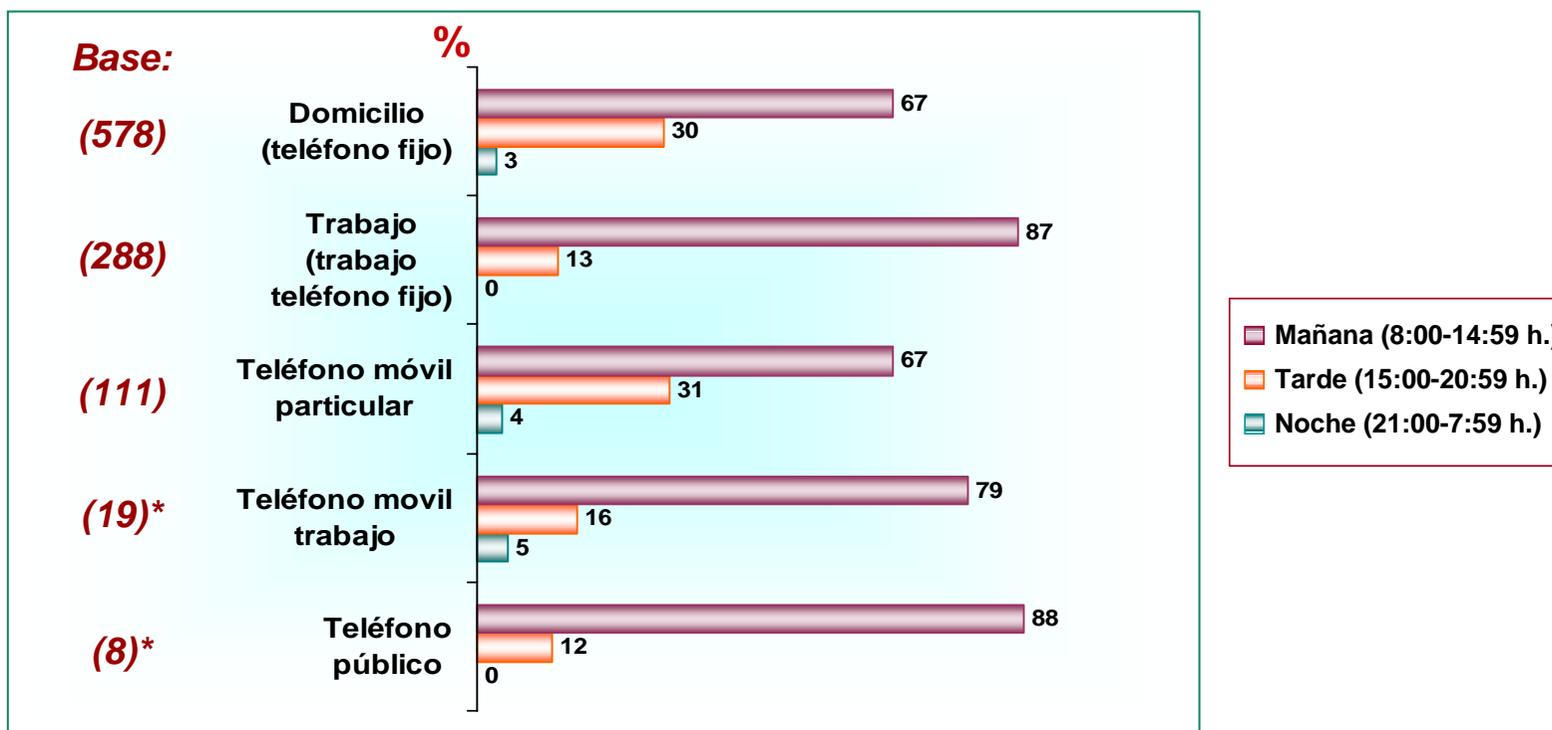


Bases: Total (1.004)



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 8)

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

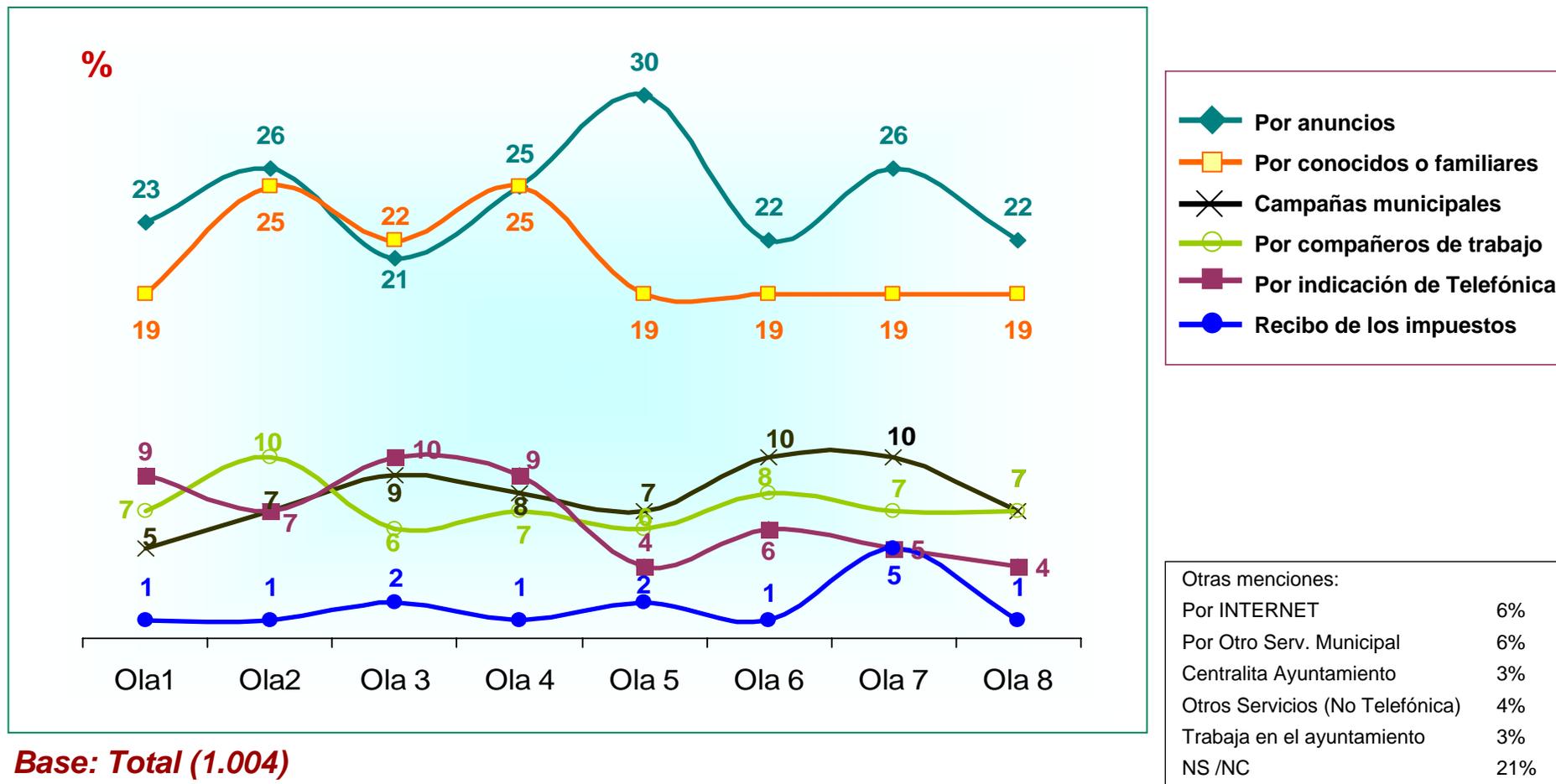


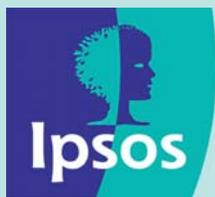
* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 8)

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

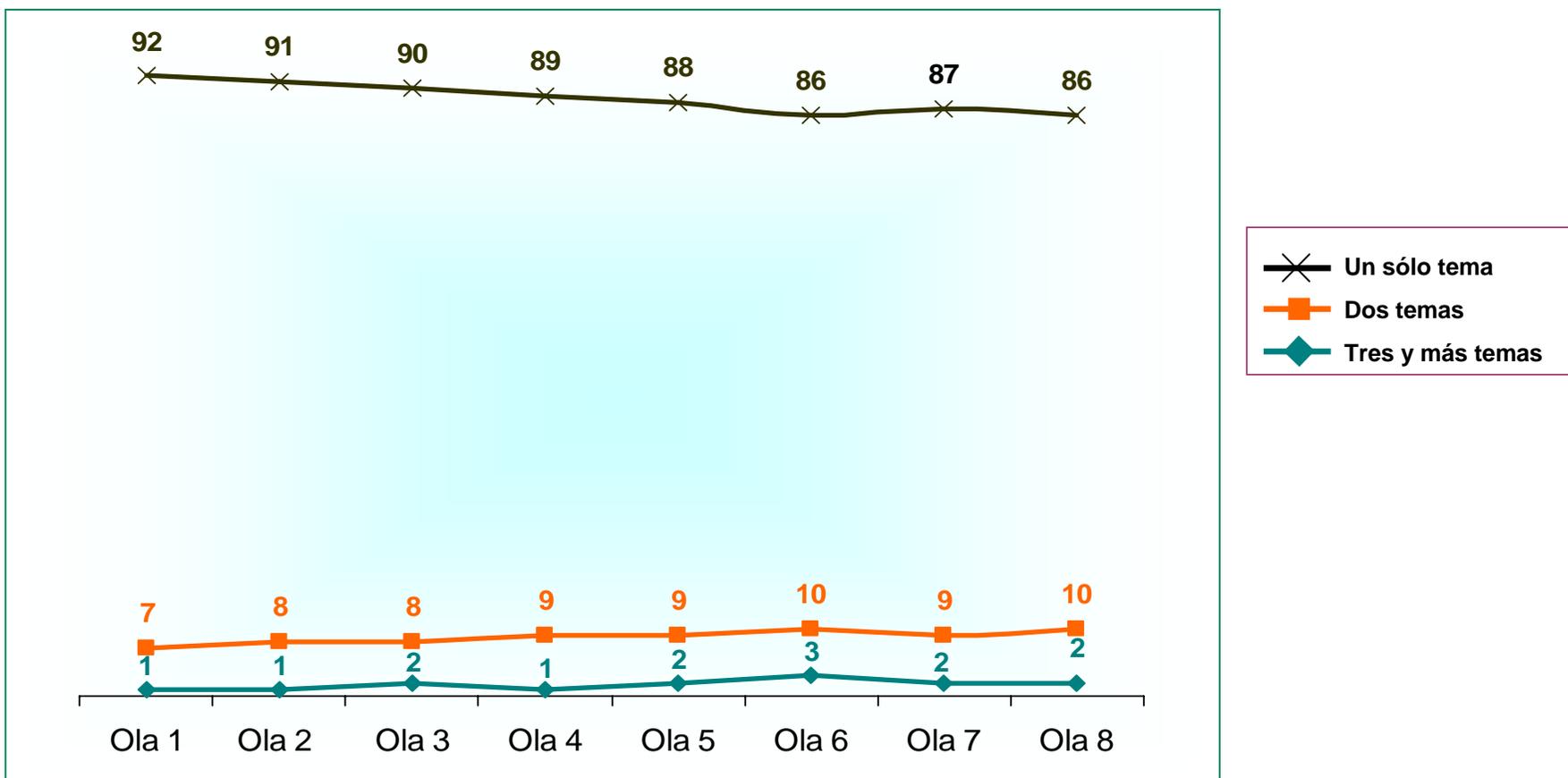




NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 8)

%

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



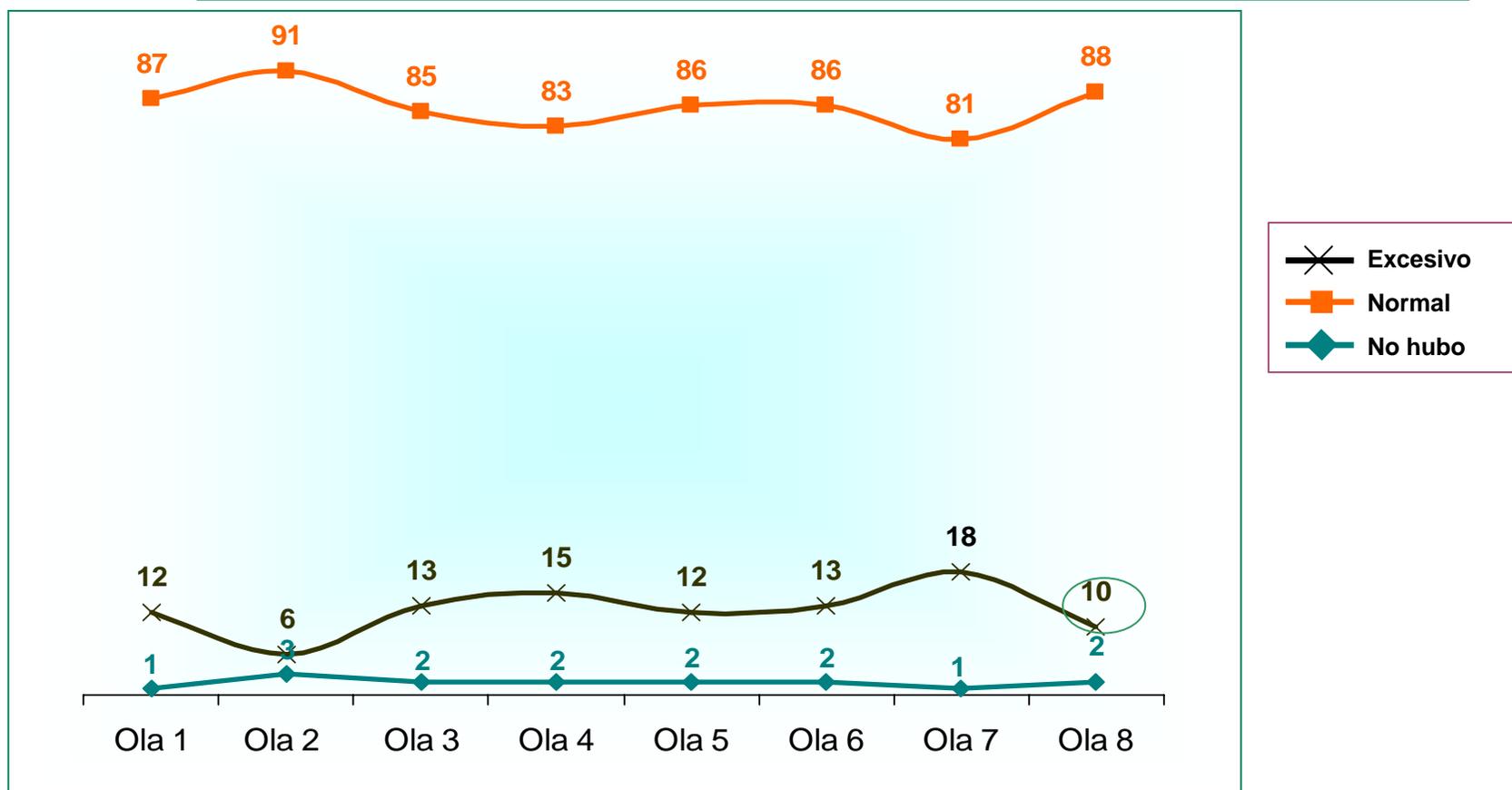
Base: Total (1004)



TIEMPO DE ESPERA (Ola 8)

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

%



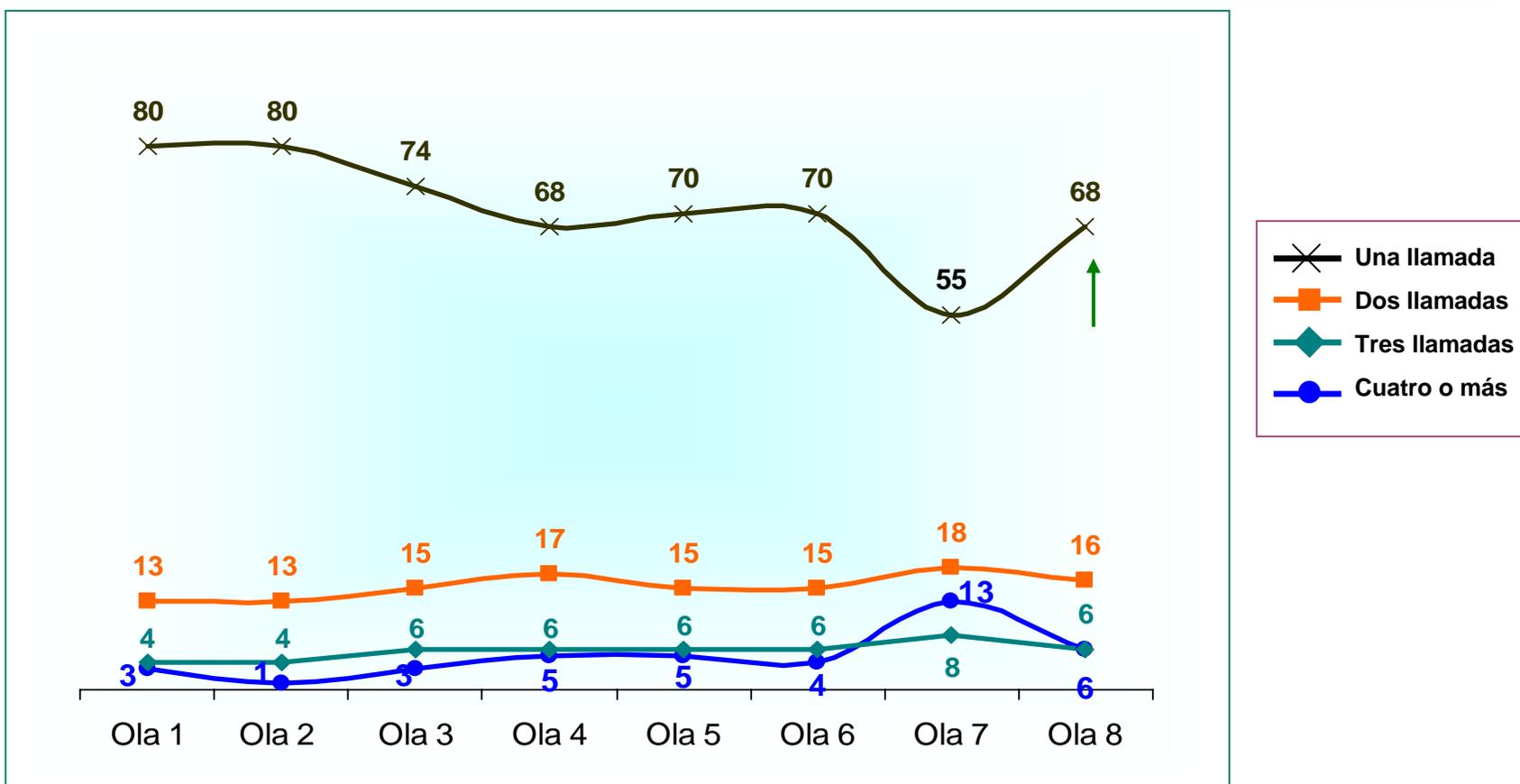
Bases: Total (1.004)



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 8)

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

%

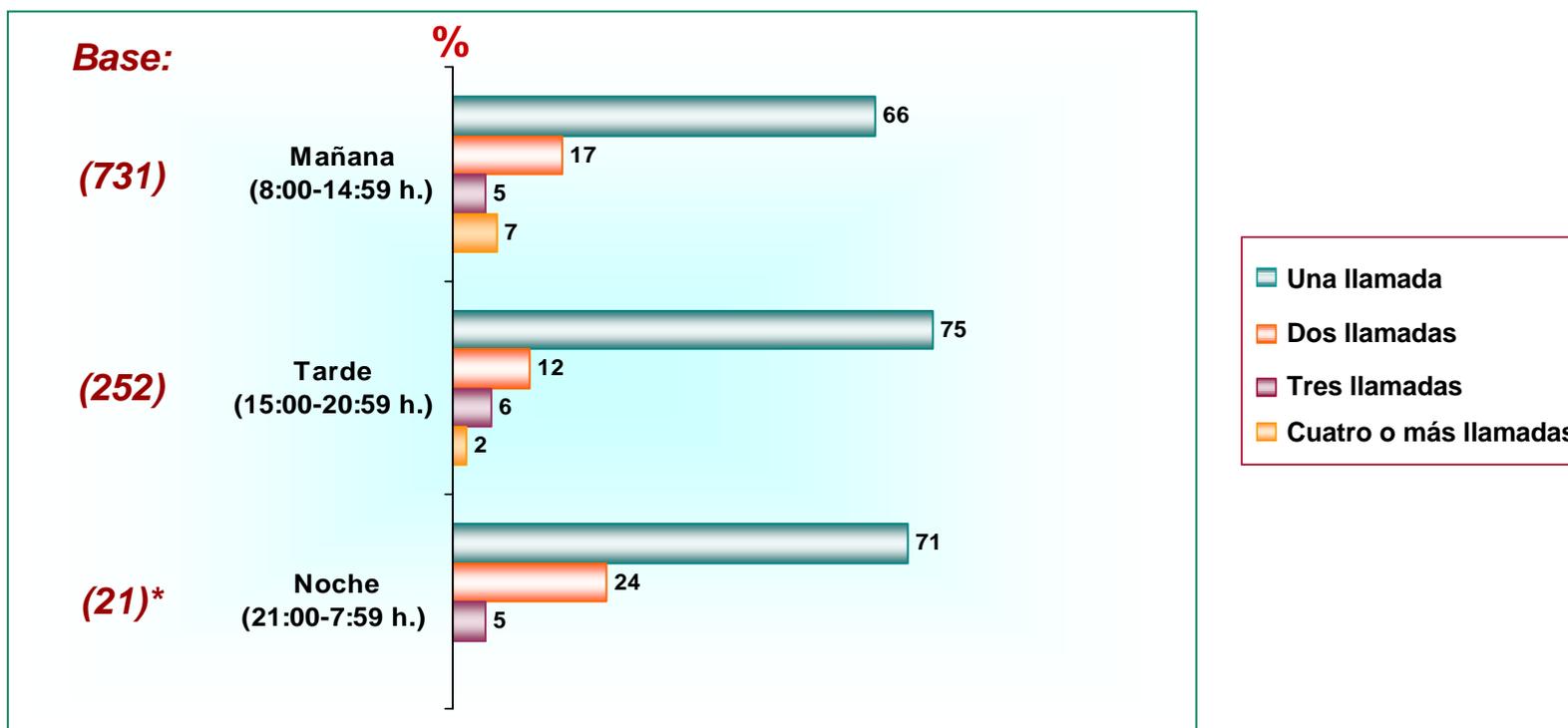


Bases: Total (1.004)



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 8)

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

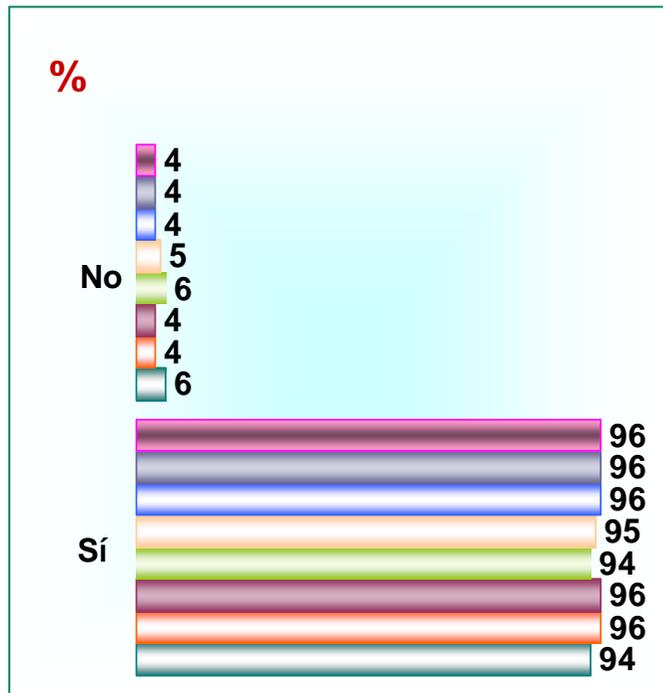


* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 8)

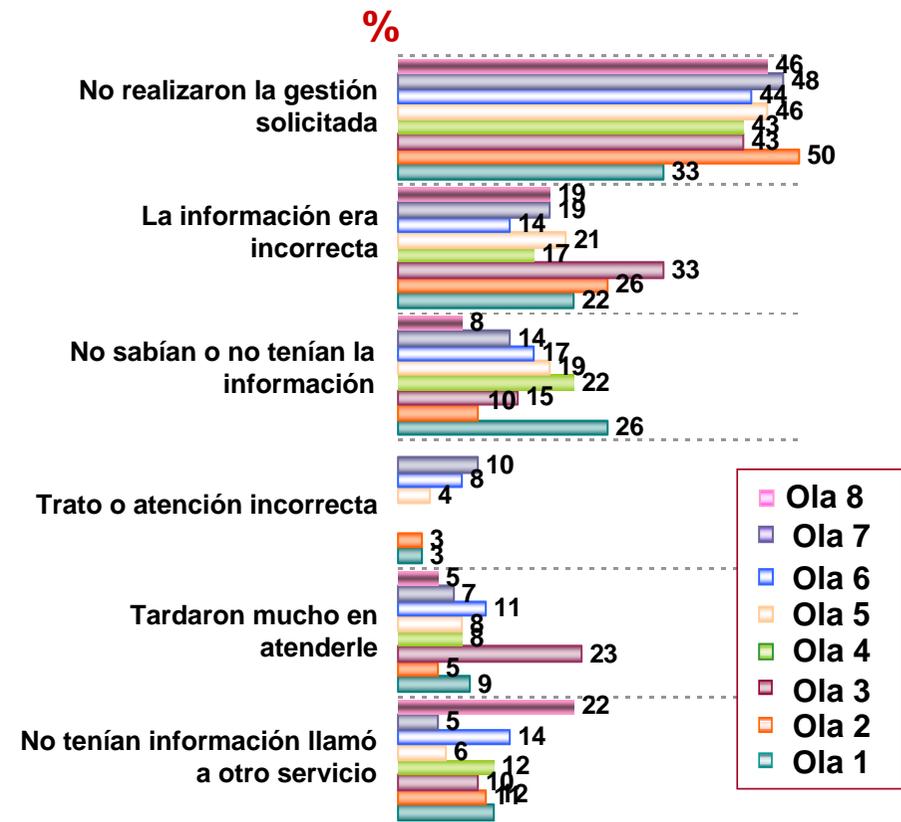
P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.004)

* Bases reducidas

P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

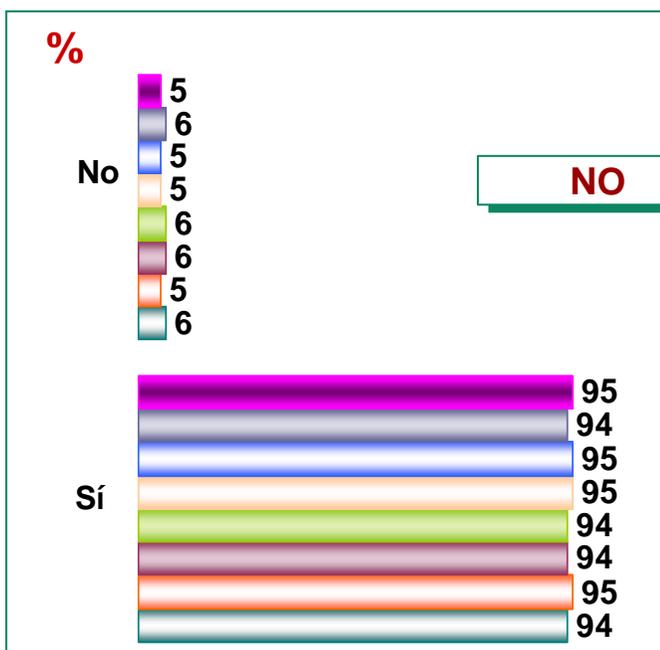
Ola 1 (58), Ola 2 (38)* Ola 3 (40)*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)* Ola 7 (42)* y Ola 8 (37)*



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 8)

-Utilidad-

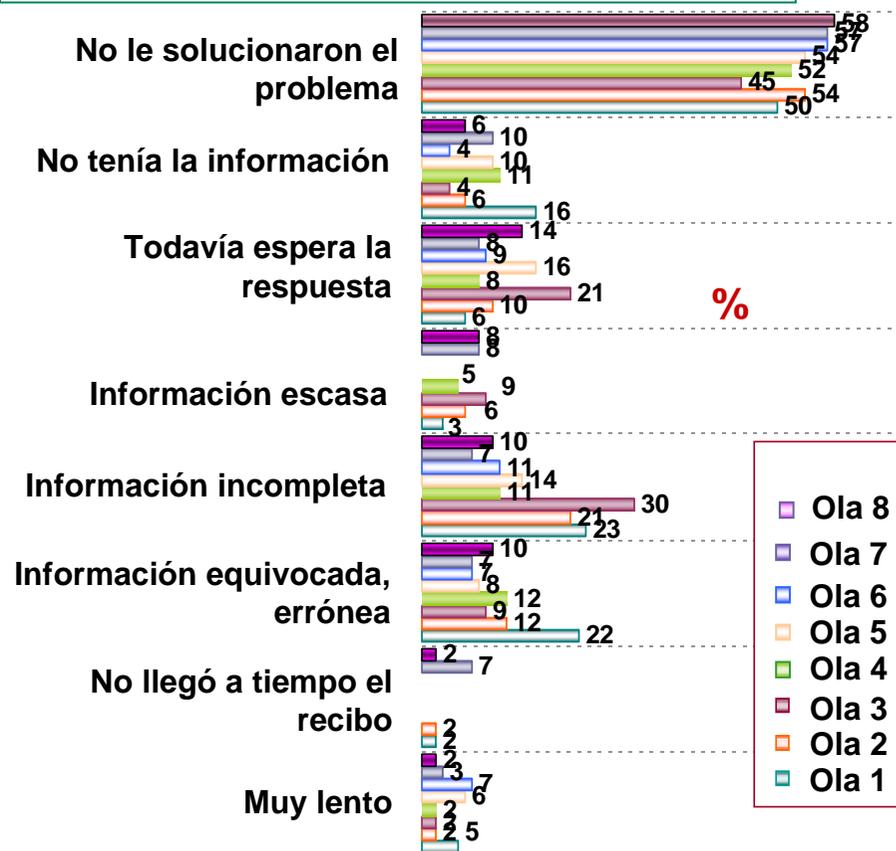
P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?



Bases: Total (1.004)

-Razones de no utilidad de la información-

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?



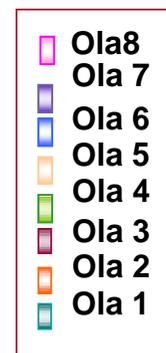
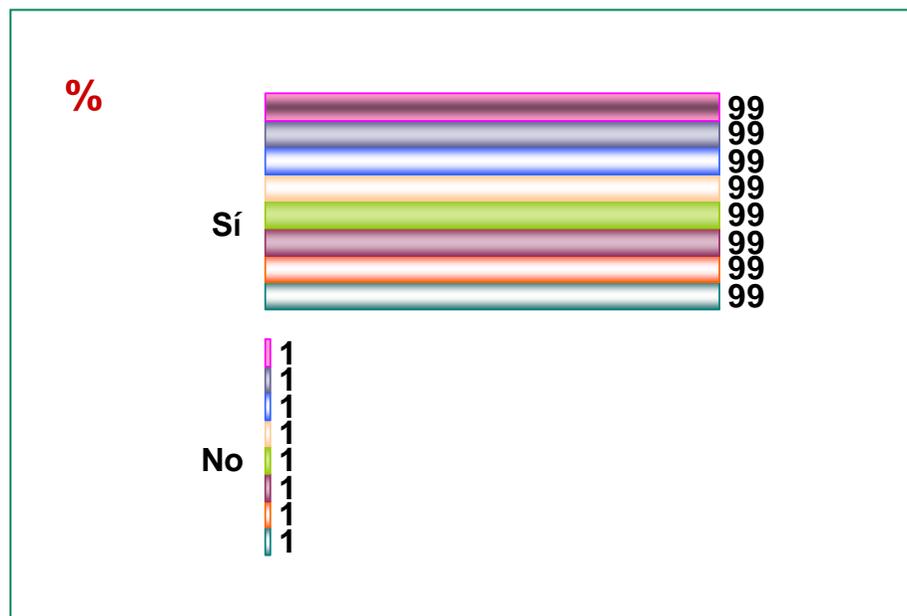
Base: Información no útil.

Ola 1 (64), Ola 2 (52), Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60) y Ola 8 (52)



TRATO RECIBIDO (Ola 8)

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

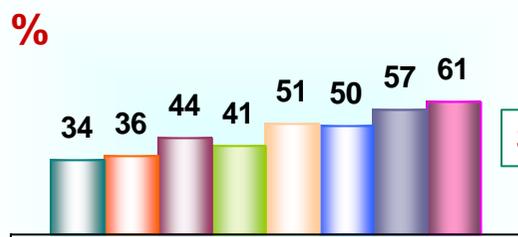


Bases: Total (1.004)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 8)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

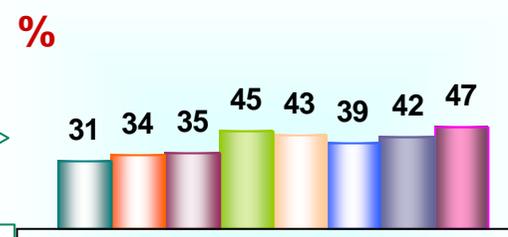


Sí, conoce el servicio

Base ola: Total (1.004)

Sí conoce servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Sí lo utiliza

Base: Conocen servicio

Ola 1 (338), Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411),
Ola 5 (561), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

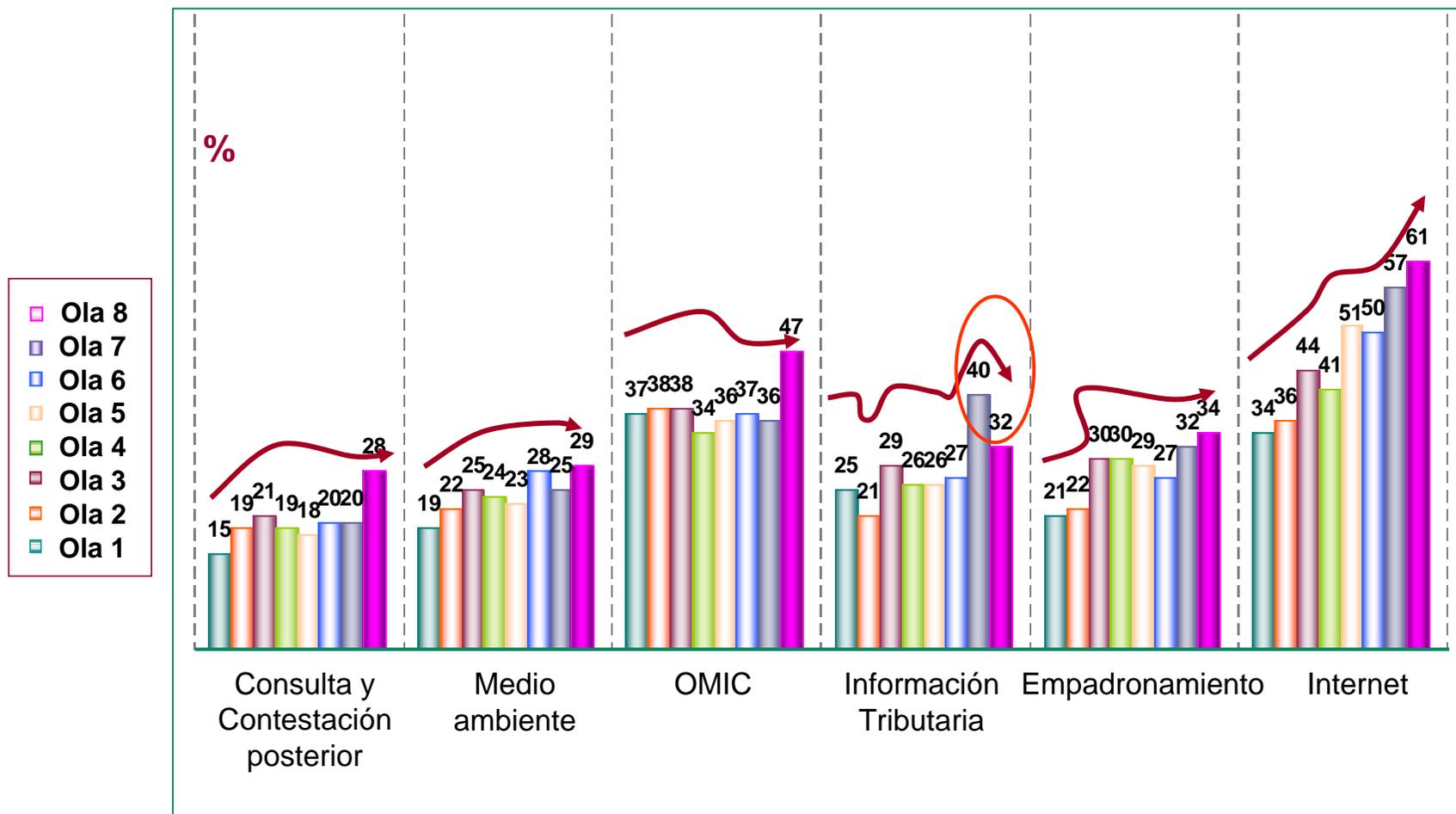
Ola 1 (103), Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184),
Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287)

- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2
- Ola 1



“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 8)

-CUADRO RESUMEN-

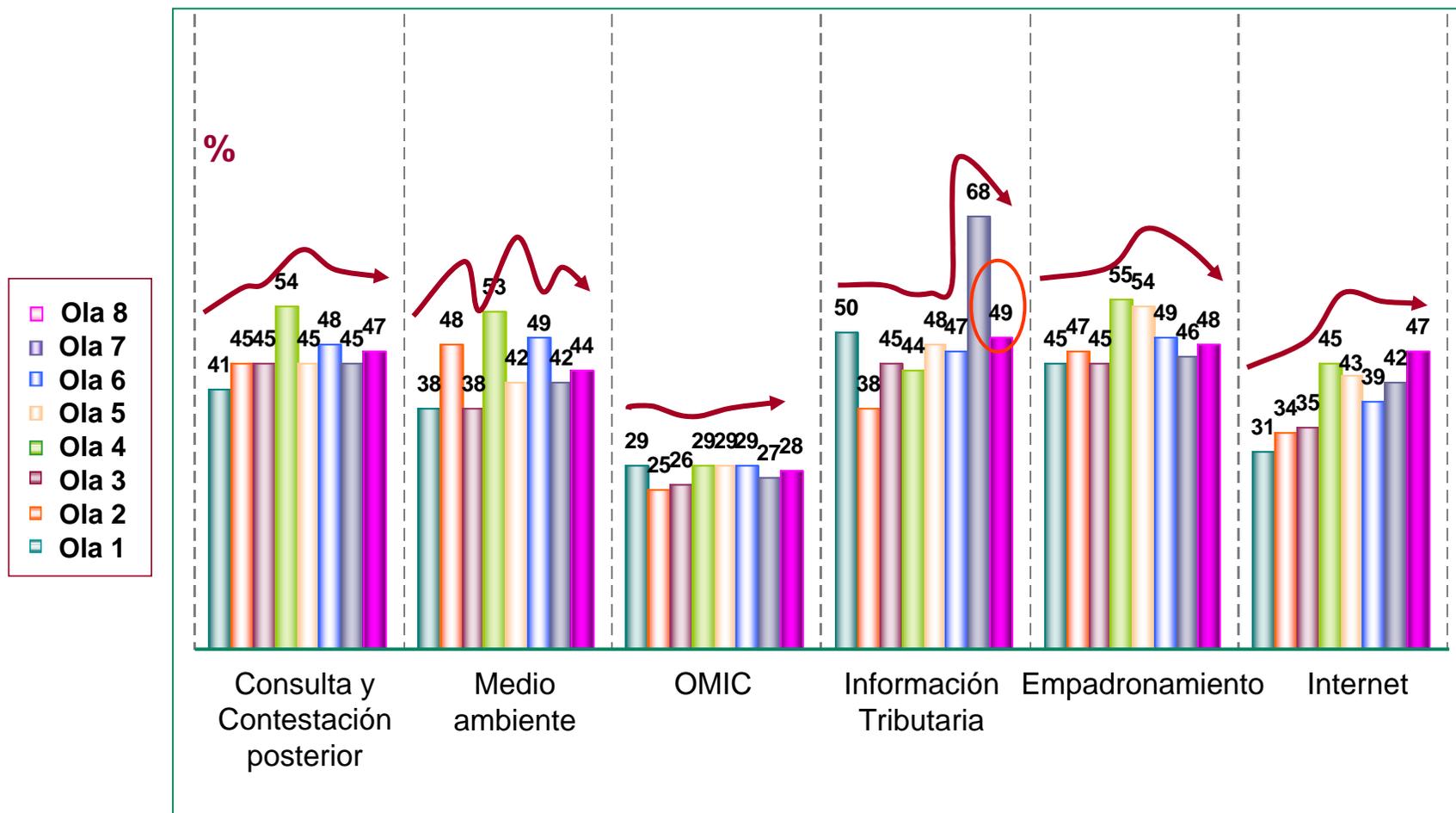


Bases: Total (1.004)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 8)

-CUADRO RESUMEN-

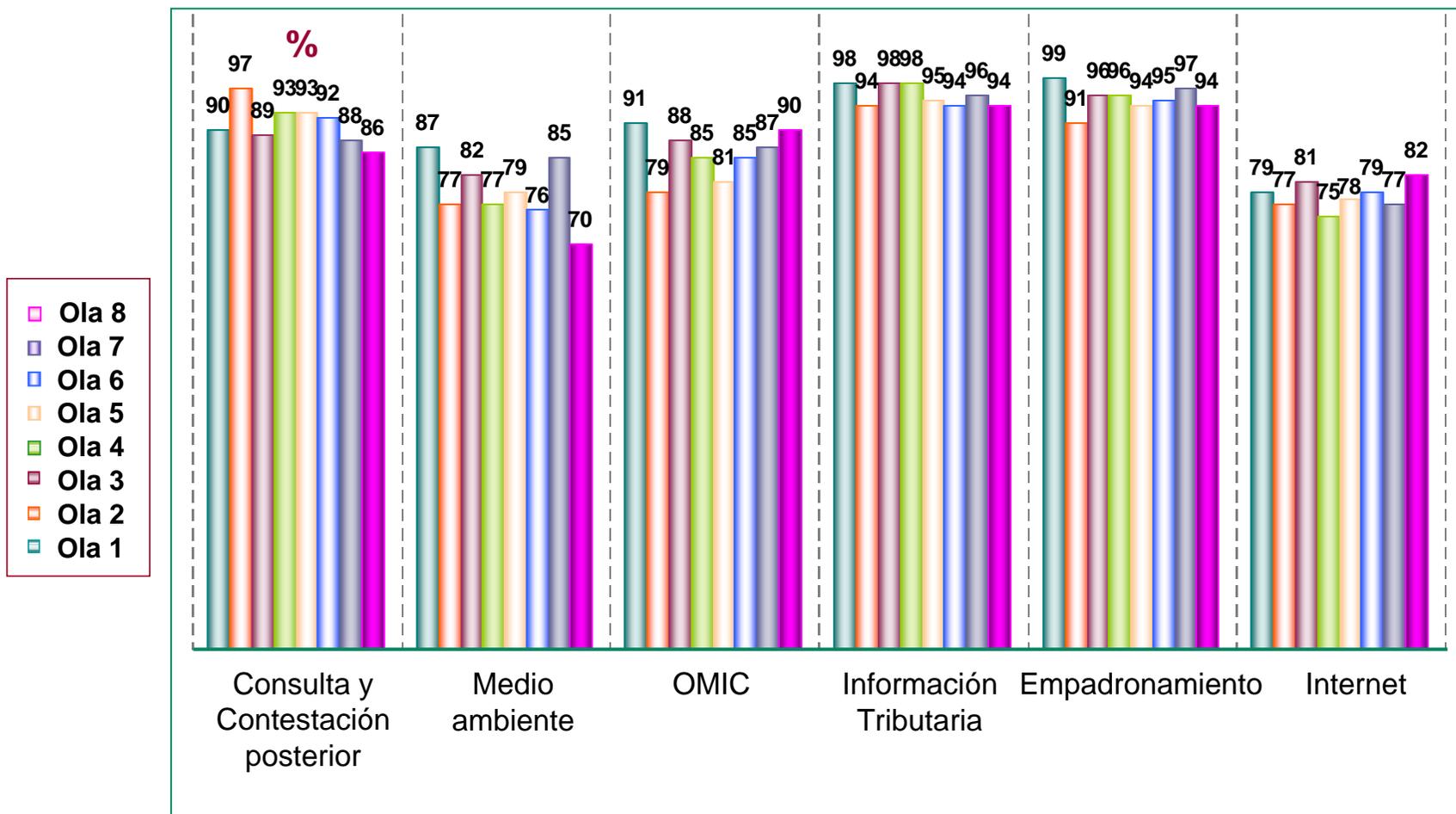


Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 8)

-CUADRO RESUMEN-



Bases: Han Utilizado el servicio



“010” DISTritos (Ola 8)

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

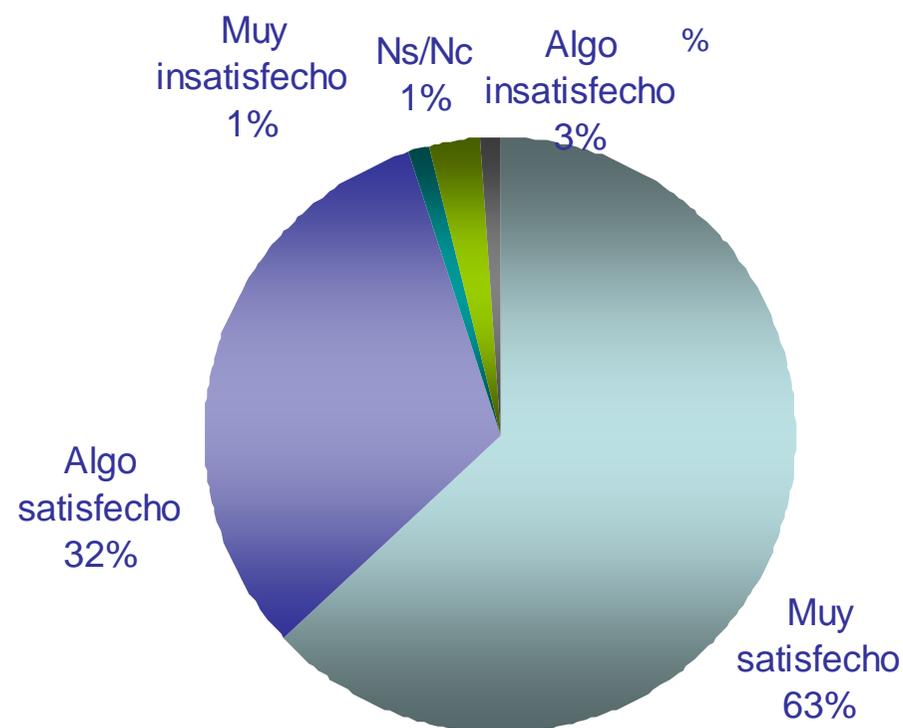
DISTRITO	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	DISTRITO	Ola 1	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	11	14	10	9	8	9	8	10	Puente Vallecas	3	4	4	5	5	3	4	5
Salamanca	8	7	7	7	6	8	8	8	Hortaleza	3	4	5	4	5	3	3	5
Chamartín	8	8	8	6	9	8	7	6	Usera	2	2	4	3	2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



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

P.19 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010 ¿Cuál es su grado de satisfacción con dicho servicio telefónico?



Media: (0-100) → 86,4

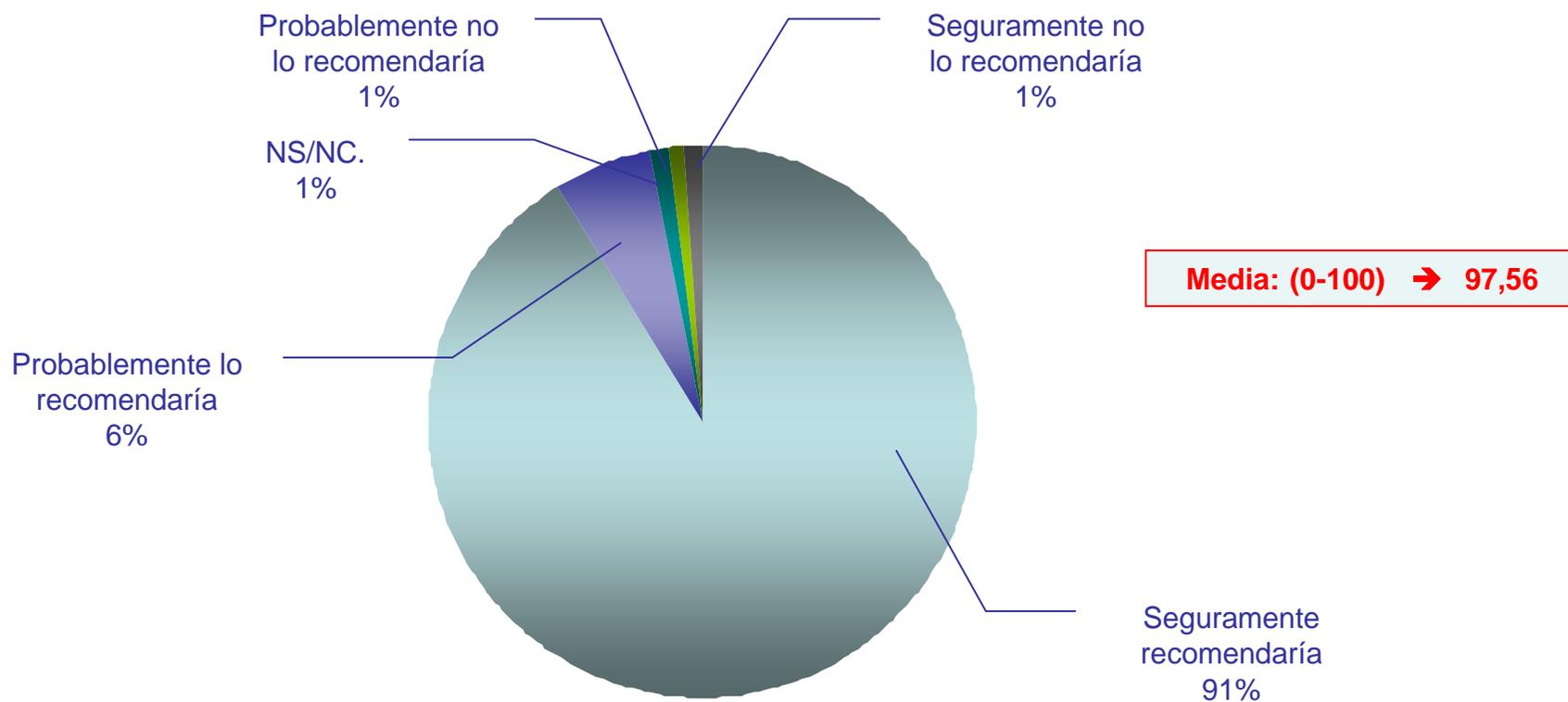
Base: Total (1004)



DESEMPEÑO GLOBAL

RECOMENDACIÓN

P.21 ¿Recomendaría Vd. El servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



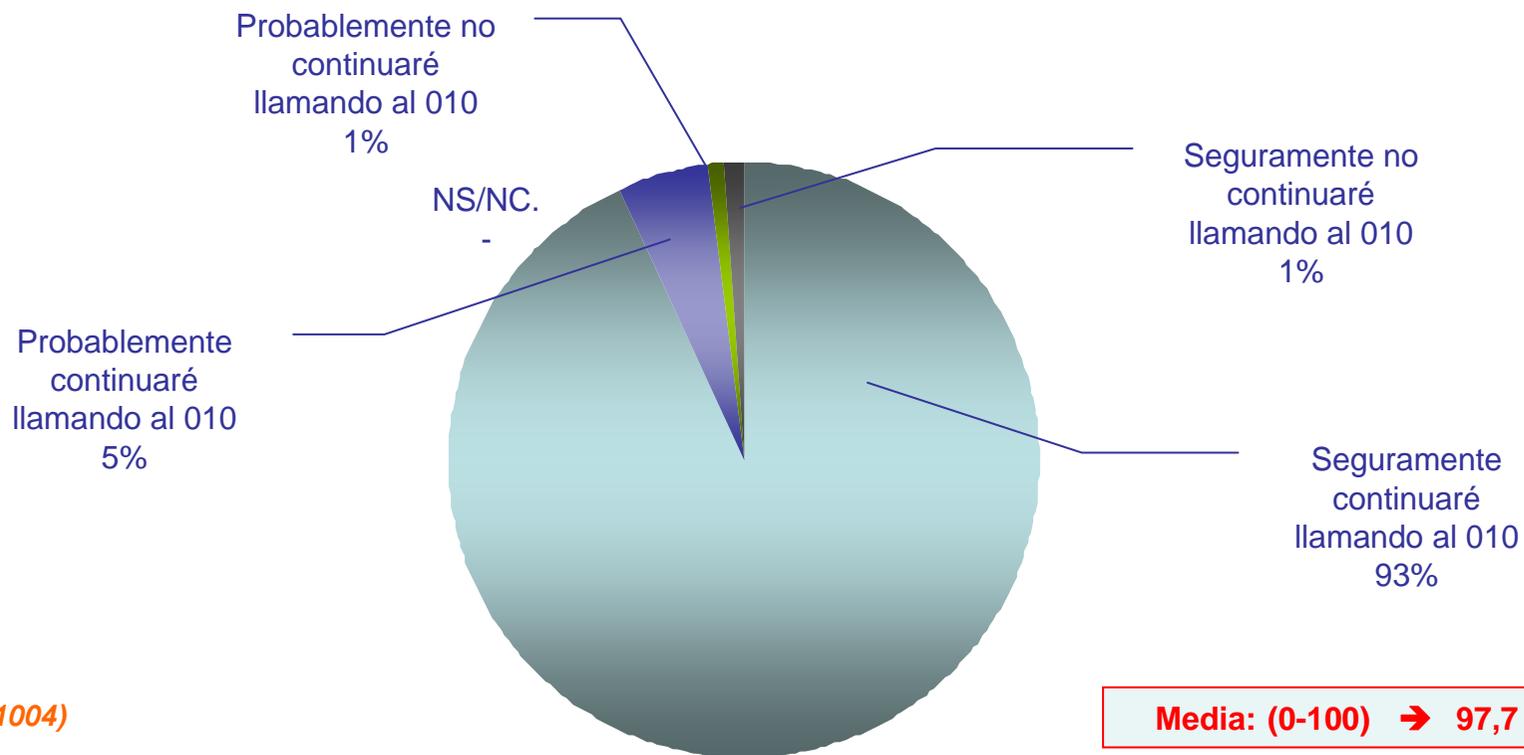
Base: Total (1004)



DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.22 Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿Volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?





CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- De forma ocasional (62%)
- Desde el domicilio (58%). Descienden las realizadas desde el trabajo (29%) y aumentan ligeramente las del móvil (11%)
- Los horarios en los que se realizan las llamadas continúan siendo los mismos que los de la ola pasada

“SERVICIO 010”

TIEMPO DE ESPERA

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DELSERVICIO 010

Los principales medios de conocimiento del servicio son:

- Por anuncios (22%) – aunque desciende respecto a la ola anterior
- Los anuncios de radio y televisión como medios de conocimiento del 010 aumentan considerablemente (55%)

- El tiempo ha mejorado considerablemente. El tiempo de espera considerado como normal (aumenta del 81% al 88% en esta ola) y a su vez el tiempo de espera excesivo desciende a un (10%)
- Las llamadas realizadas para contactar con el servicio telefónico, vuelven a estabilizarse, ya que el 68% tan sólo necesitaron una llamada para contactar con el servicio, siendo el tramo horario de mayor demanda del servicio el comprendido entre las 15:00h y las 20:59 h.
- Los usuarios suelen preguntar por un solo tema (86%).
- Las gestiones suelen finalizarse con una sola llamada (75%).



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

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

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

- “No realizaron la gestión” (46%)
- “La información era incorrecta” (19%)
- “No tenían la información” (8%)

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

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

La principal razón por la que los entrevistados declaran que no ha sido útil la información dada es debido a que “No le solucionaron el problema” (58%)

“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

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

- AL PREGUNTAR A LOS ENTREVISTADOS POR LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010, PODEMOS OBSERVAR EL ALTO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN QUE MUESTRAN LOS CIUDADANOS CON ESTE SERVICIO.
- UN 95% DE LOS ENTREVISTADOS SE ENCUENTRAN MUY O ALGO SATISFECHOS CON EL 010, LO QUE NOS DA UNA MEDIA DE SATISFACCIÓN DE UN 86,4.
- LOS MOTIVOS PRINCIPALES POR LOS QUE EXISTE UN 5% DE INSATISFECHOS SON: “NO RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA” Y “EL TIEMPO DE ESPERA EXCESIVO”.

RECOMENDACIÓN

- LA RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DEL 010 ES MUY POSITIVA.
- UN 97% DE LOS ENTREVISTADOS RECOMENDARÍAN ESTE SERVICIO A UN CONOCIDO SUYO.
- TAN SÓLO UN 2% DE LOS ENTREVISTADOS DECLARA QUE NO RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO
- LA MEDIA DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO SE SITÚA EN UN 97.56

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

- AL IGUAL QUE OCURRE CON LA RECOMENDACIÓN, LA DISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO ESTE SERVICIO TELEFÓNICO ENTRE LOS ENTREVISTADOS, SE SITÚA EN UNA POSICIÓN ÓPTIMA.
- UN 98% MANIFIESTA SU INTENCIÓN DE CONTINUAR UTILIZANDO EL SERVICIO, ALCANZANDO UNA MEDIA DE 97,7.
- LA “NO RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS”, Y “LA INFORMACIÓN INCORRECTA” SON LAS RAZONES POR LAS QUE UN 2% DE LOS ENTREVISTADOS NO CONTINUARÍAN UTILIZANDO EL SERVICIO.



CONCLUSIONES

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

LOS SERVICIOS DEL 010 CONTINÚAN CON LA ESTABILIDAD PRESENTADA EN ANTERIORES OLAS.

ES DESTACABLE EL INCREMENTO DEL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

LOS OTROS SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA EL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010 SE MANTIENEN CONSTANTES.

EL ÚNICO SERVICIO DONDE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DESCIEDE ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.

EL SERVICIO DE INTERNET ES EL QUE PRESENTA UNA TENDENCIA MÁS POSITIVA. ADEMÁS DE AUMENTAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO, LA UTILIZACIÓN DEL MISMO HA INCREMENTADO DE FORMA SUSTANCIAL A LO LARGO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS AL IGUAL QUE LA SATISFACCIÓN, ALCANZANDO EL MEJOR NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS ANTERIORES OLAS REALIZADAS.



CONCLUSIONES

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

LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL 010 DESCENDE LIGERAMENTE EN ALGUNOS SERVICIOS COMO “INFORMACIÓN TRIBUTARIA”, “EMPADRONAMIENTO” Y “CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR”.

EN EL SERVICIO DESTINADO A “MEDIO AMBIENTE” ES DONDE MÁS SE APRECIA EL DESCENSO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE DICHO SERVICIO.

SI ANALIZAMOS DE UNA FORMA MÁS GLOBAL EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 PODEMOS OBSERVAR EL ALTO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ENTRE AQUELLAS PERSONAS QUE HAN HECHO USO DEL MISMO.

ESTA ALTA SATISFACCIÓN SE TRADUCE EN LA ALTA RECOMENDACIÓN QUE HARÍAN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y EN LA DISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO ESTE SERVICIO EN POSTERIORES OCASIONES.



Nobody's Unpredictable



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

(OLA 9)

Para:



Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	96
VI. CONCLUSIONES	103



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 2005 (Ola 9).

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. En esta última ola, se ha incluido un apartado dedicado a la satisfacción e insatisfacción global de los usuarios del 010 con el servicio, así como la recomendación del servicio y su disposición a continuar utilizando el mismo.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.004 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.**

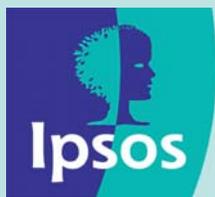


II - OBJETIVOS

- ✓ **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.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
 - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010

- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**

- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
 - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010



III. METODOLOGÍA



FICHA TÉCNICA

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

Muestra: 1.000 entrevistas.

Metodología: Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

Fechas realización trabajo de campo: 05/12 al 15/12/2005

Realización trabajo de campo: IPSOS-ECO.

Centro de Cálculo: IPSOS-ECO.



INFORME DE CAMPO

	OLA 2 Julio 2002	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005	OLA 9 Dic. 2005
Total entrevistas en base de datos	1.996	1.805	2.103	1.739	2.064	1.625	1518	2470
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1004	1000
Entrevistas rehusadas	388	453	362	236	354	349	227	489
Entrevistas con datos erróneos	32	44	172	163	167	95	82	97
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	576	308	569	340	543	181	205	884



IV. RESULTADOS



PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 9)

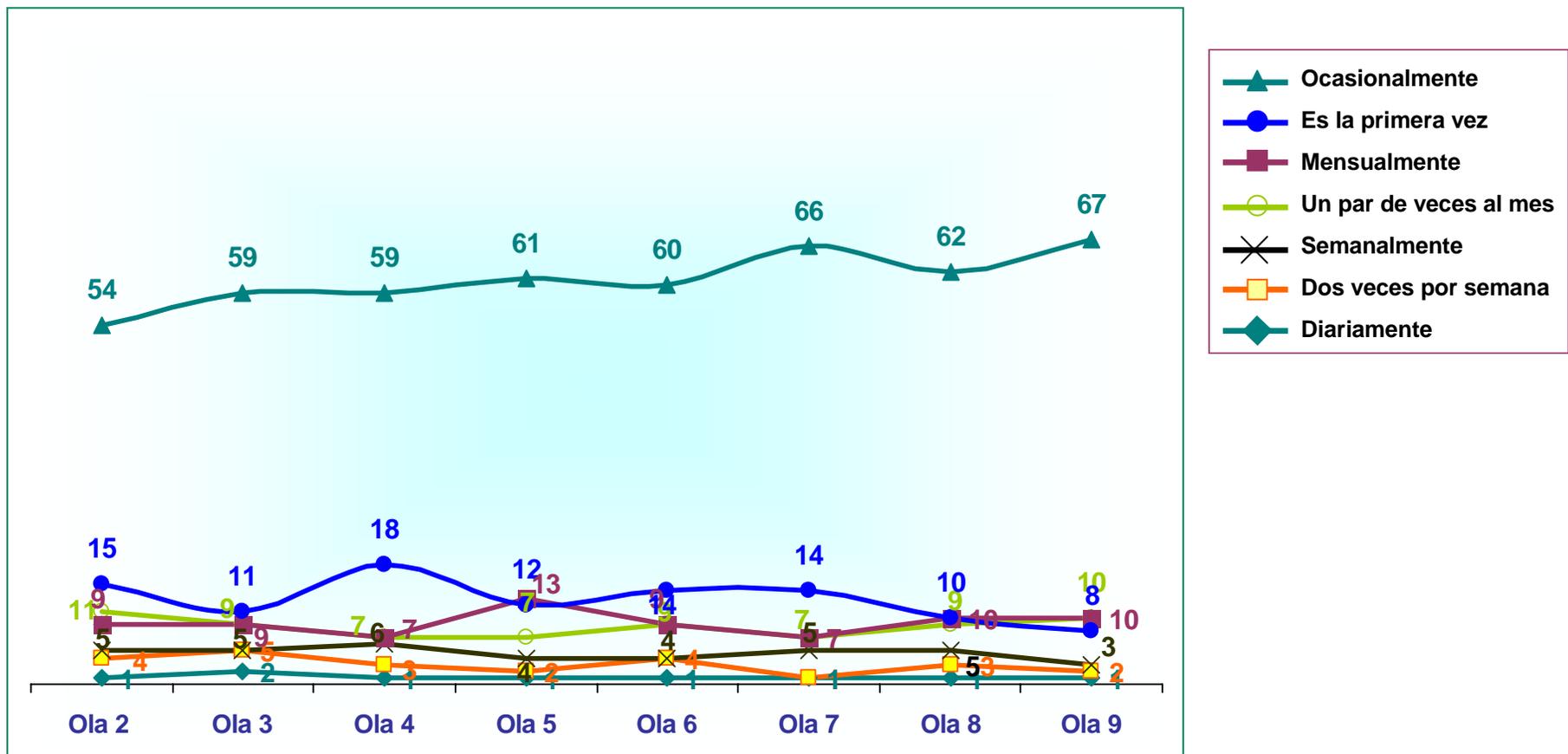
	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1004	361	639	440	560	722	278
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	36	100	0	36	34	39	27
Mujer	64	0	100	64	66	61	73
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
DE 18 A 39 AÑOS	44	47	42	100	0	54	18
DE 40 Y MÁS AÑOS	56	53	58	0	100	46	82
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	72	79	68	87	59	100	0
NO	28	21	32	13	41	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 9)

%

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



Bases: Total (1.004)



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 9)

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
P.1.- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																		
Es la primera vez que llamaba	8	8	7	11	3	6	3	7	8	16	6	11	8	6	9	6	8	0
Diariamente	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	3	0
Dos veces por semana	2	2	3	0	7	3	2	1	2	3	3	1	4	1	0	2	3	9
Semanalmente	3	3	3	7	4	5	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	3	0
Un par de veces al mes	10	11	10	22	6	14	10	10	10	9	10	10	12	8	11	10	5	18
Mensualmente	10	10	10	7	14	13	15	9	6	5	11	8	12	11	7	9	5	0
Ocasionalmente	67	66	67	52	67	58	67	72	71	65	66	68	62	71	70	69	74	73
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

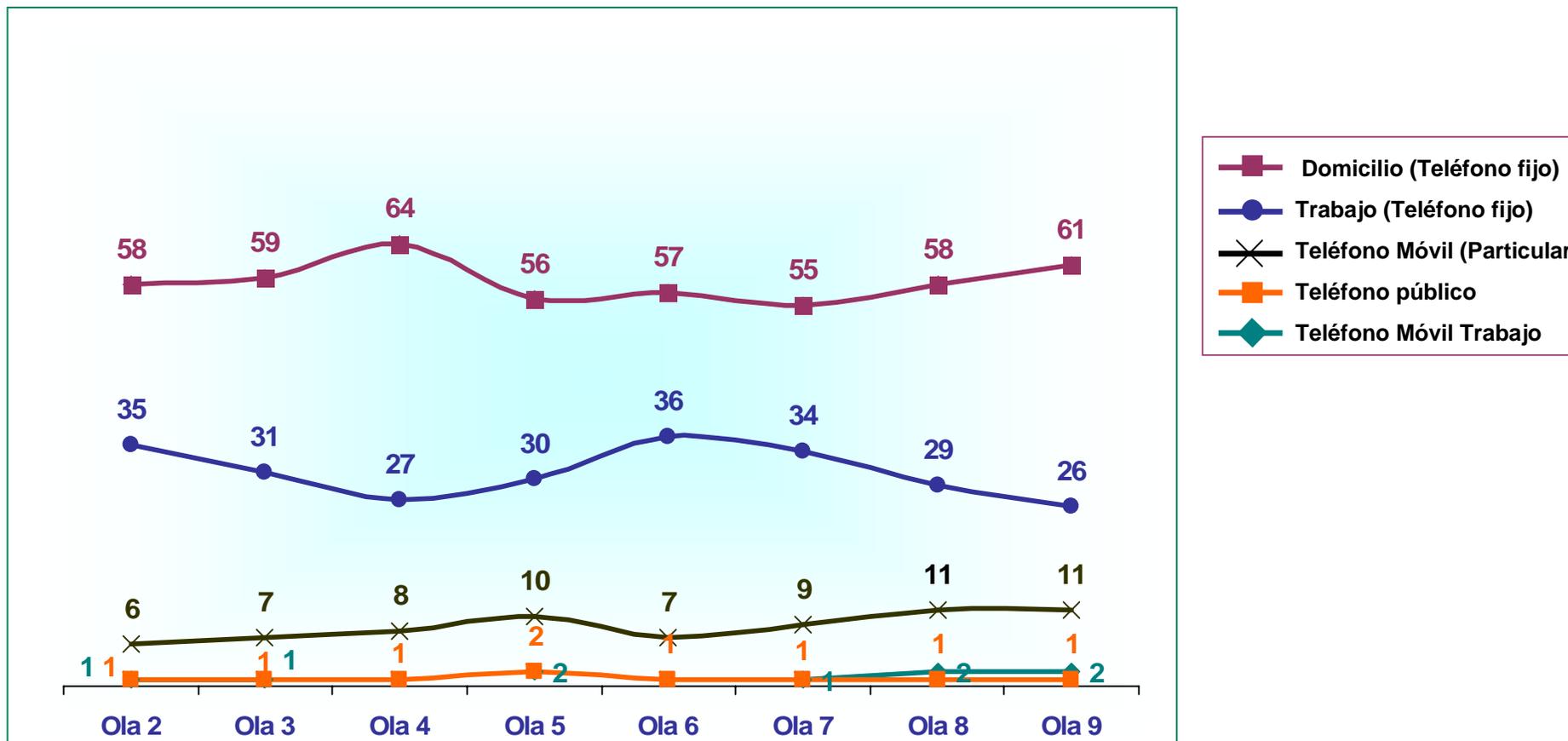
* Bases reducidas



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 9)

P.2. ¿Desde dónde?

%



Bases: Total (1.004)



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 9)

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
P.2.- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE ,,,																		
Domicilio (teléfono fijo)	61	57	64	59	43	44	51	59	75	88	49	93	56	64	70	71	55	46
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	26	22	28	19	35	34	27	33	20	7	34	4	32	28	15	16	29	36
Teléfono público	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0
Teléfono móvil particular	11	16	8	19	18	16	19	7	4	4	14	3	9	6	15	12	16	18
Teléfono móvil trabajo	2	4	1	4	3	5	3	1	1	0	3	0	3	2	0	2	0	0
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

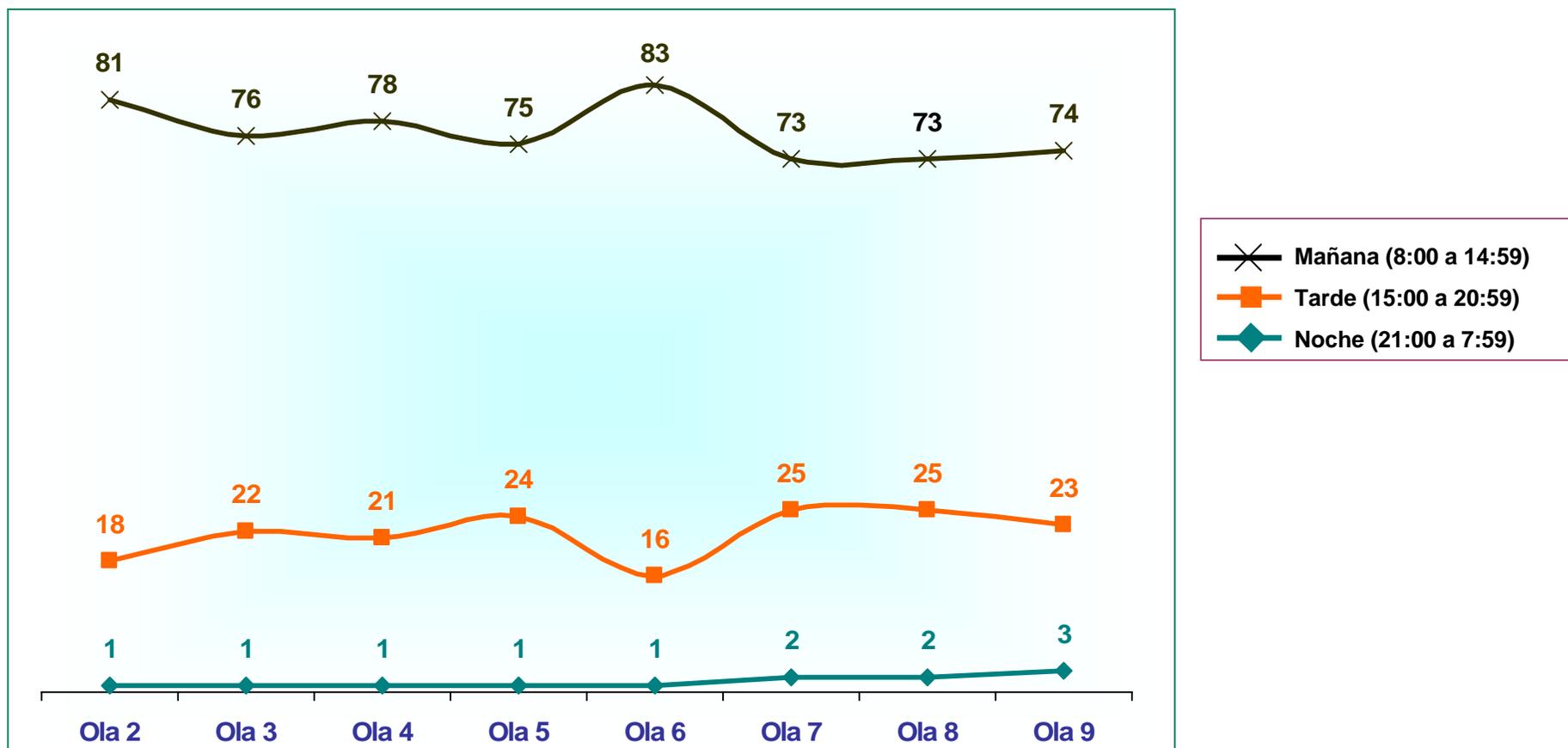
* Bases reducidas



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 9)

P.3. Horario de las llamadas

%



Bases: Total (1.004)



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 9)

P.3. Horario de las llamadas

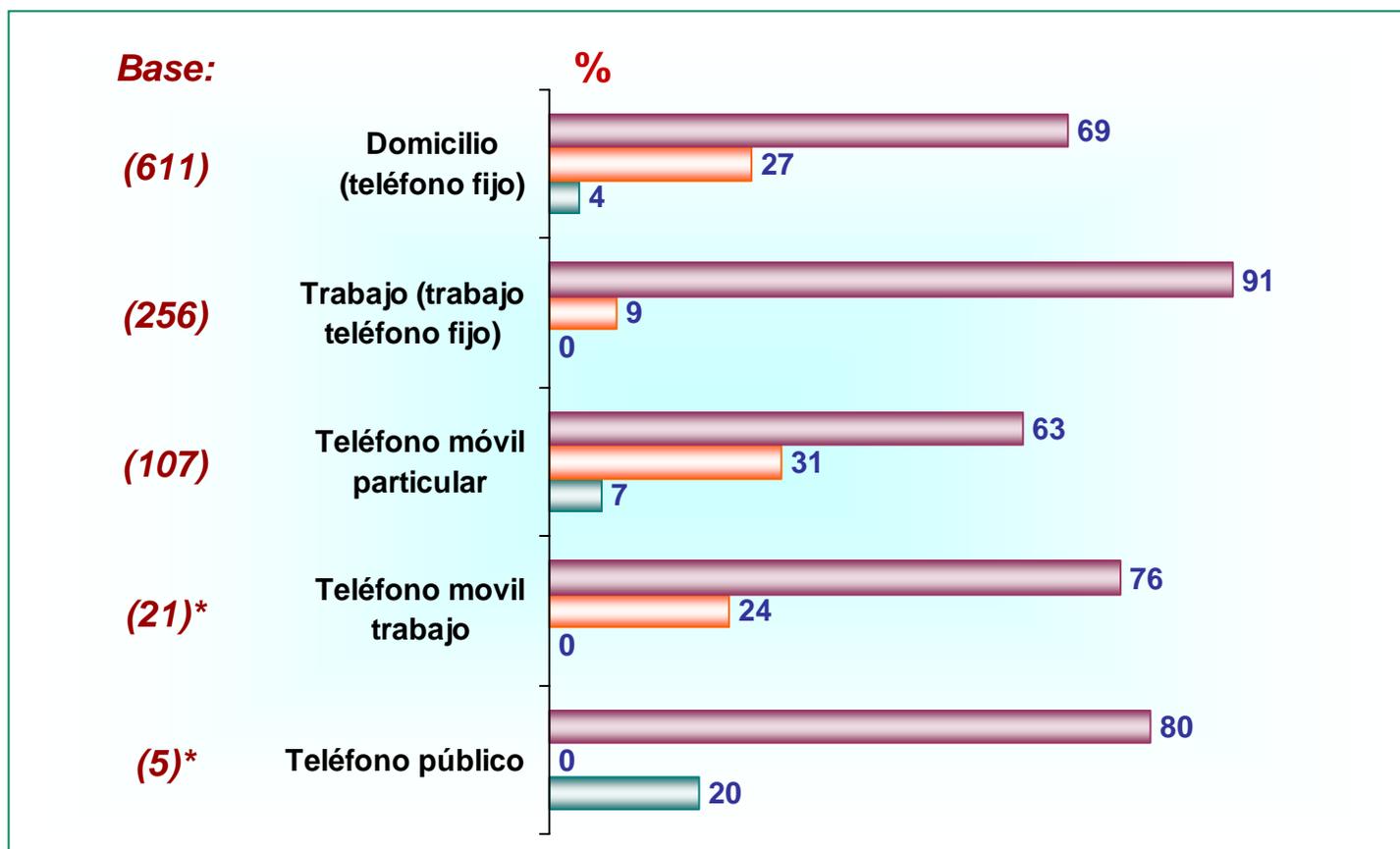
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3,- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	74	75	74	59	73	74	75	71	74	82	71	82	78	73	66	70	74	91
Tarde (15:00 a 20:59)	23	22	23	33	25	23	23	26	23	15	26	16	19	22	29	28	26	9
Noche (21:00 a 7:59)	3	3	3	7	3	3	2	4	4	3	3	3	3	5	5	2	0	0
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 9)

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

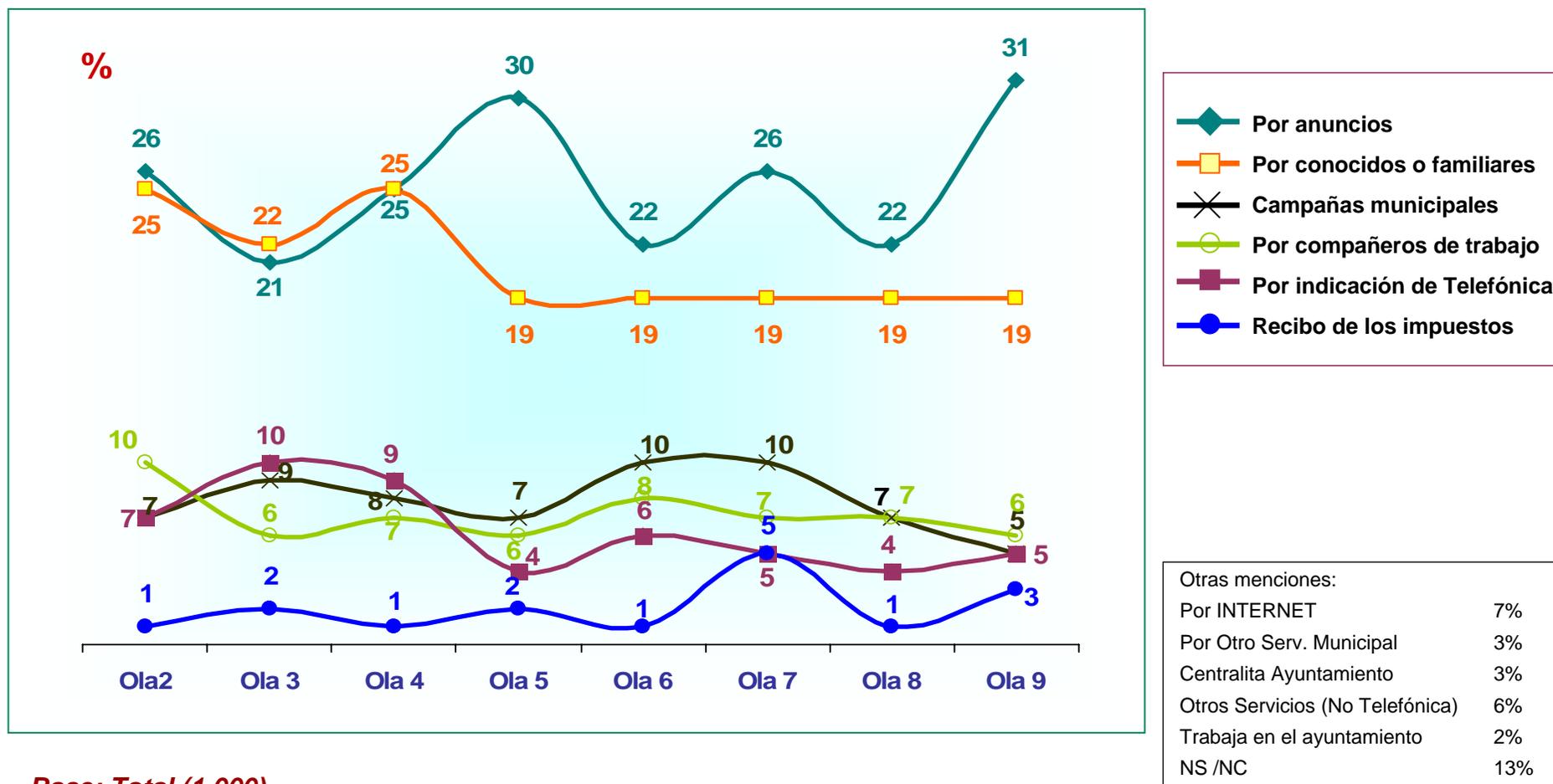


* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 9)

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



Base: Total (1.000)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 9)

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
P.4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 ,,,																		
Por conocidos o familiares	19	16	21	44	23	21	18	18	12	20	18	22	19	19	12	22	16	9
Por compañeros de trabajo	6	6	6	11	13	6	4	5	6	2	7	2	5	7	5	6	8	0
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	6	5	6	4	4	6	4	4	10	7	5	7	7	5	4	4	13	9
Por indicación de TELEFÓNICA	5	3	6	0	6	5	4	4	5	6	4	8	6	3	7	4	0	9
Por anuncios	31	34	29	26	22	31	35	34	26	33	31	31	28	33	38	30	29	27
Por INTERNET	7	8	6	7	22	12	7	4	3	0	9	2	7	9	3	6	13	9
La centralita del Ayuntamiento	3	4	2	0	0	1	4	4	5	3	3	3	4	3	3	2	0	9
Campañas municipales	5	6	4	4	0	4	3	7	5	6	4	6	4	7	3	6	3	9
Por el recibo de los impuestos	3	3	4	0	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	3	3	9
Trabaja en el Ayto, o en la Comunidad de Madrid	2	3	2	0	1	3	3	1	4	2	3	1	4	2	4	1	0	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	3	3	4	4	0	3	2	5	6	2	6	4	1	4	5	0	0
Otro medio	2	2	2	0	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	8	0
Ns/Nc	13	11	14	0	8	12	13	16	17	11	15	9	12	13	15	14	13	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

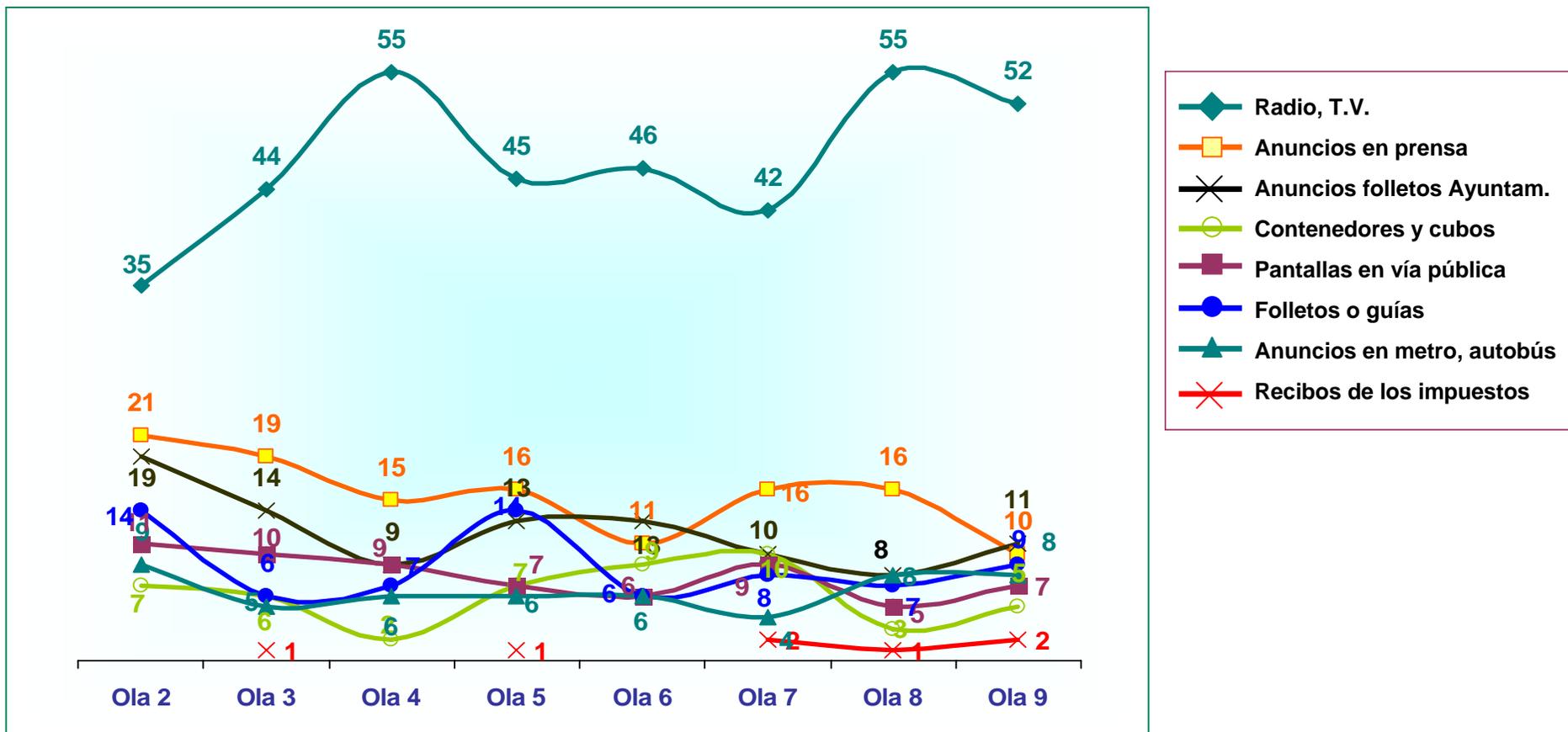
* Bases reducidas



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 9)

P.4a. Mediante anuncios

%



Bases: Ola 2 (259), Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221) y Ola 9 (306)



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 9)

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
P.4a,- TIPO DE ANUNCIO																		
Pantallas en la vía pública	7	8	6	14	23	4	4	8	2	6	7	5	8	3	14	4	0	33
Anuncios en prensa	10	11	10	0	5	9	9	15	14	6	11	8	11	9	14	10	18	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	11	11	12	14	5	13	6	13	9	19	10	14	13	16	10	7	18	0
Folletos o guías (no municipales)	9	7	10	0	9	9	7	8	14	8	9	7	8	10	7	9	9	0
Radio, TV, prensa	52	57	48	29	41	51	58	45	52	64	52	52	51	51	59	49	55	67
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	8	11	6	14	14	15	7	5	11	0	8	7	10	6	7	7	0	0
Por los recibos de los impuestos	2	2	2	0	0	2	4	3	2	2	1	5	4	0	0	3	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	5	5	4	14	5	2	0	5	11	4	4	6	3	10	3	4	0	0
Otros	1	1	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Ns/Nc	5	2	7	14	5	2	13	5	0	2	5	5	2	9	3	7	0	0
Base: Conocen por anuncios	(306)	(124)	(182)	(7)*	(22)	(47)	(55)	(78)	(44)	(53)	(221)	(85)	(111)	(69)	(29)	(69)	(11)*	(3)*

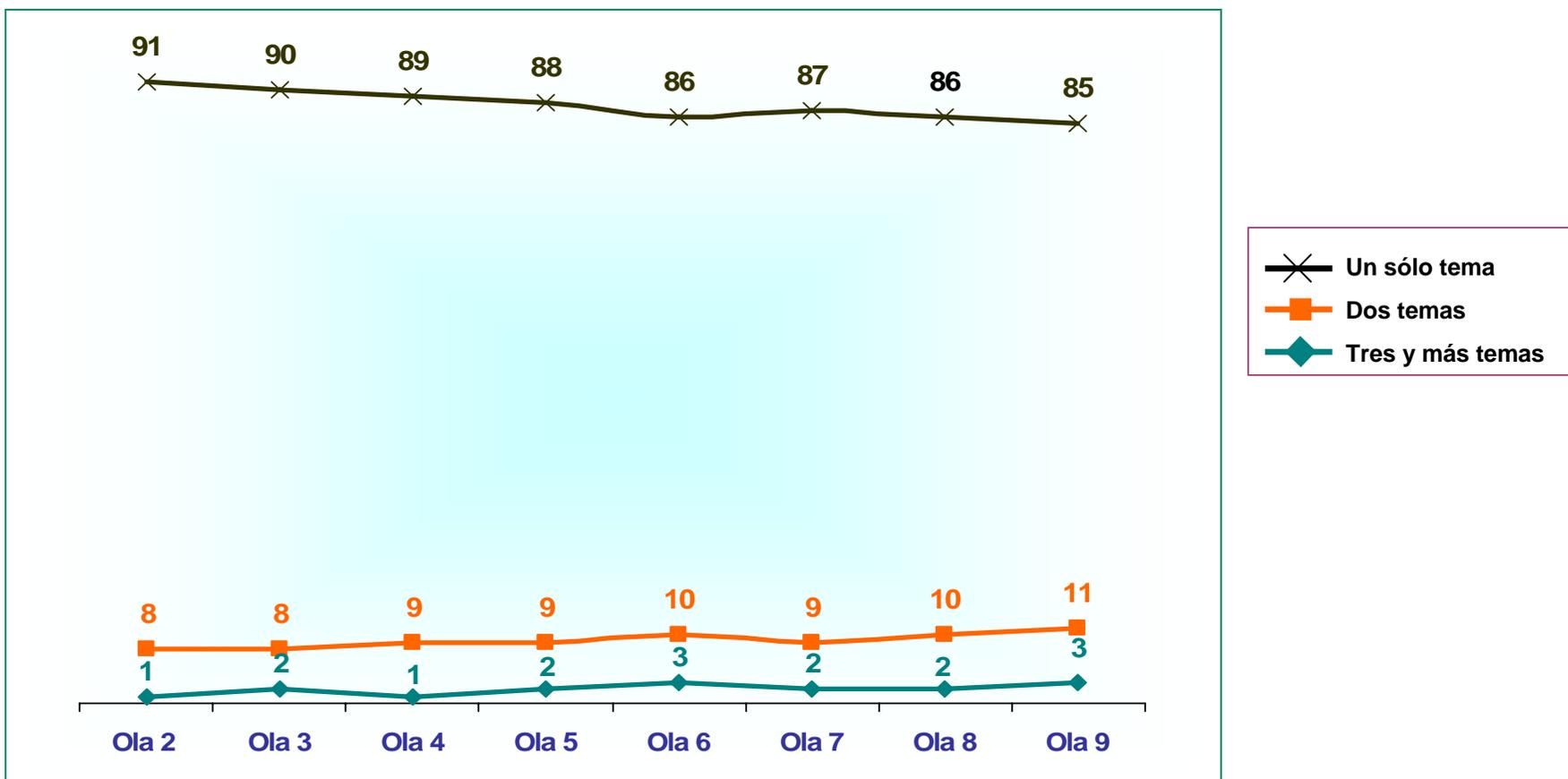
* Bases reducidas



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 9)

%

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 9)

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
P.5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	85	86	85	96	82	77	83	83	89	94	84	88	84	84	88	86	84	73
Dos temas	11	11	11	4	14	19	15	10	7	3	12	7	12	12	9	8	16	18
Tres temas	2	1	3	0	2	1	1	5	2	1	2	3	2	2	3	4	0	0
Más de tres temas	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0
Ns/Nc	1	1	2	0	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	0	2	0	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

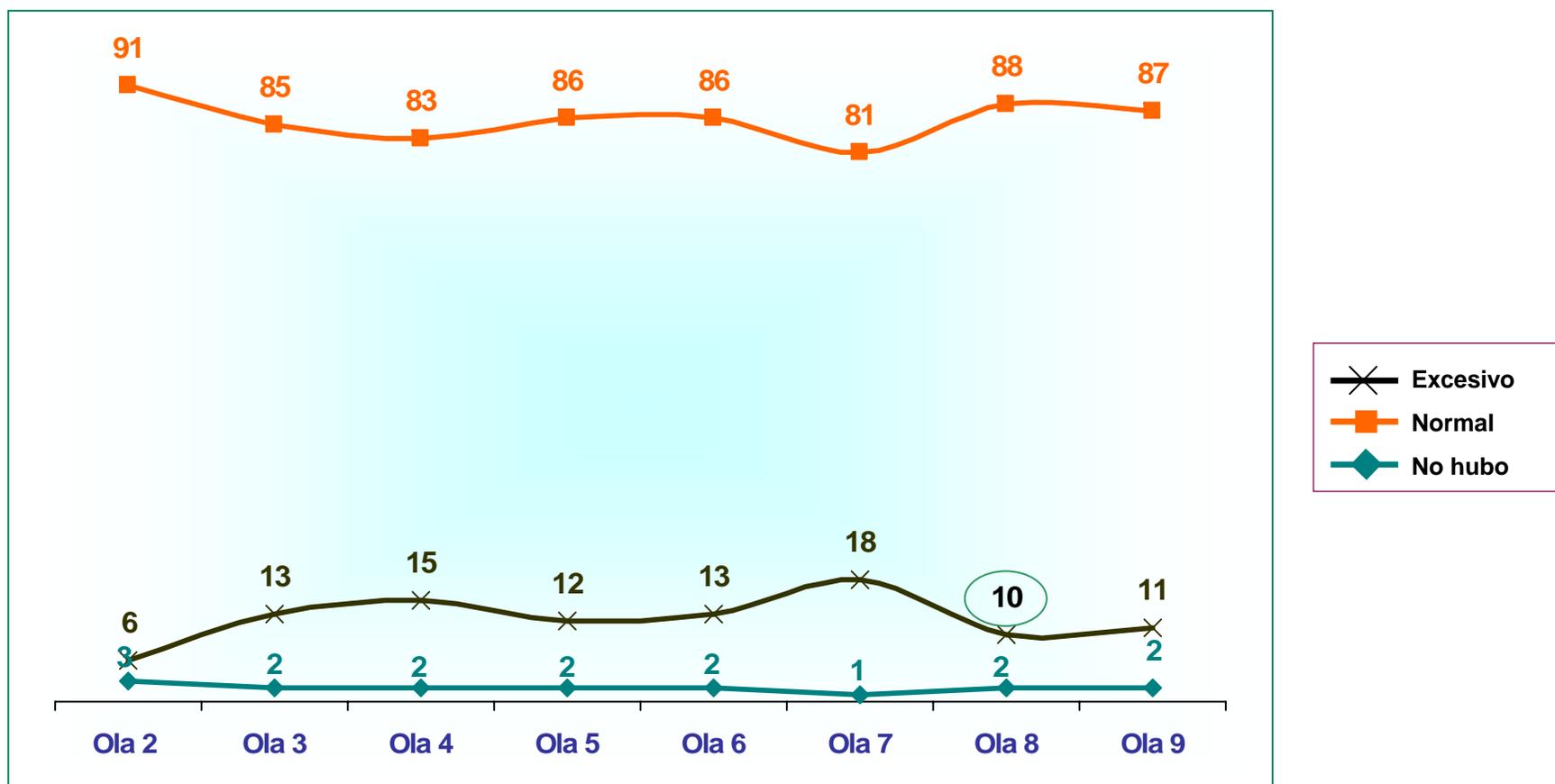
* Bases reducidas



TIEMPO DE ESPERA (Ola 9)

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 9)

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
P.6.- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO ...																		
Normal	87	88	86	93	87	93	91	88	80	82	88	83	89	88	88	82	95	82
Excesivo	11	11	12	7	10	7	9	10	18	15	10	15	10	11	11	16	5	9
No hubo tiempo de espera	2	1	2	0	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	0	9
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(361)</i>	<i>(639)</i>	<i>(27)</i>	<i>(102)</i>	<i>(153)</i>	<i>(158)</i>	<i>(231)</i>	<i>(170)</i>	<i>(159)</i>	<i>(722)</i>	<i>(278)</i>	<i>(399)</i>	<i>(208)</i>	<i>(76)</i>	<i>(233)</i>	<i>(38)*</i>	<i>(11)*</i>

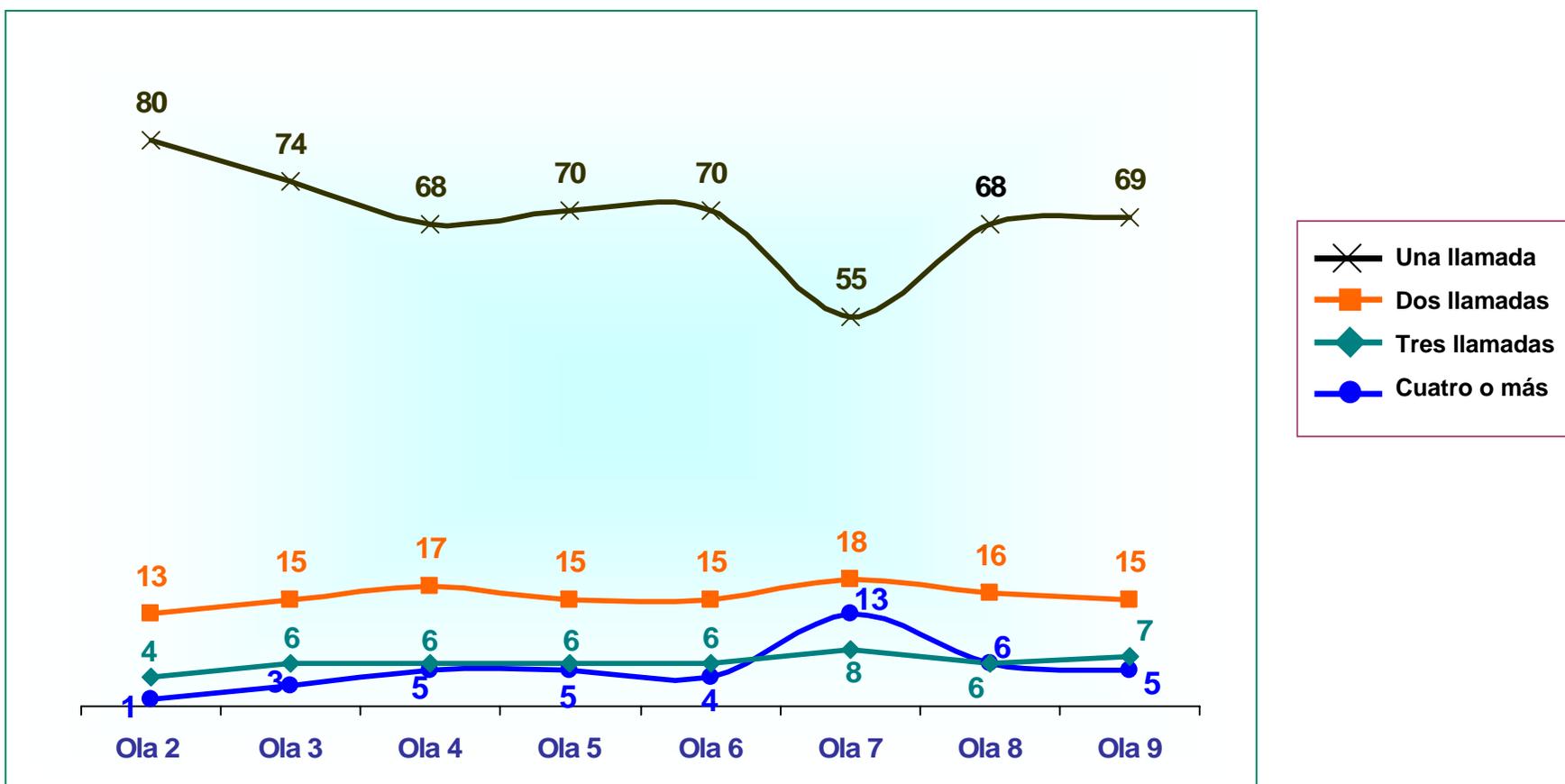
* Bases reducidas



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 9)

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

%



Bases: Total (1.000)



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 9)

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

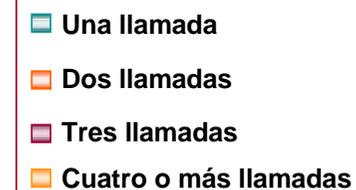
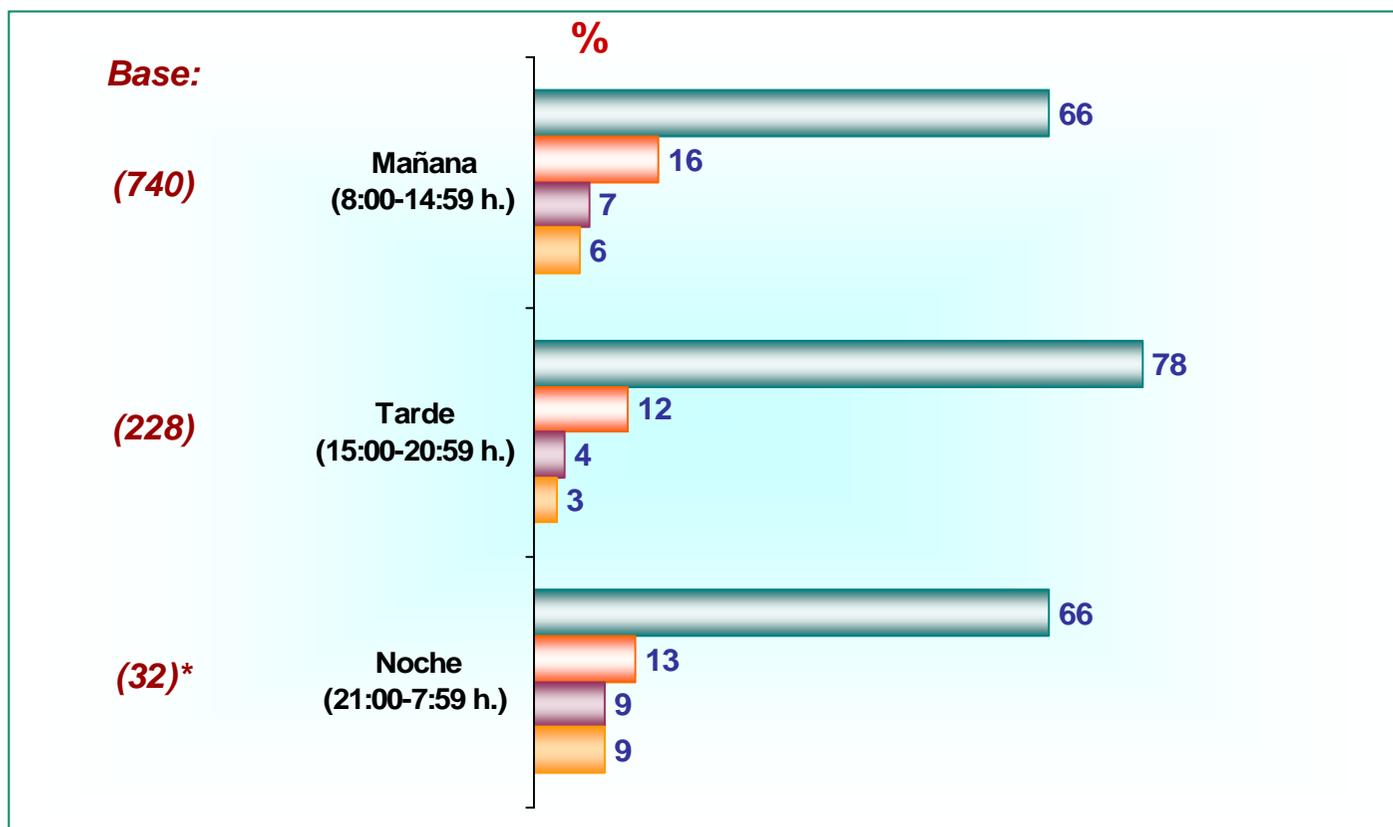
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	69	69	69	78	68	67	70	69	69	67	70	65	69	68	66	70	68	46
Dos llamadas	15	14	15	11	23	18	13	12	15	13	14	16	13	16	20	15	16	27
Tres llamadas	7	6	7	7	4	7	11	9	4	4	7	7	9	7	4	4	11	9
Cuatro o más llamadas	5	6	5	4	3	3	3	4	8	9	4	7	5	4	5	8	3	9
Ns/Nc	5	6	4	0	3	5	3	6	4	6	5	4	5	4	5	4	3	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 9)

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

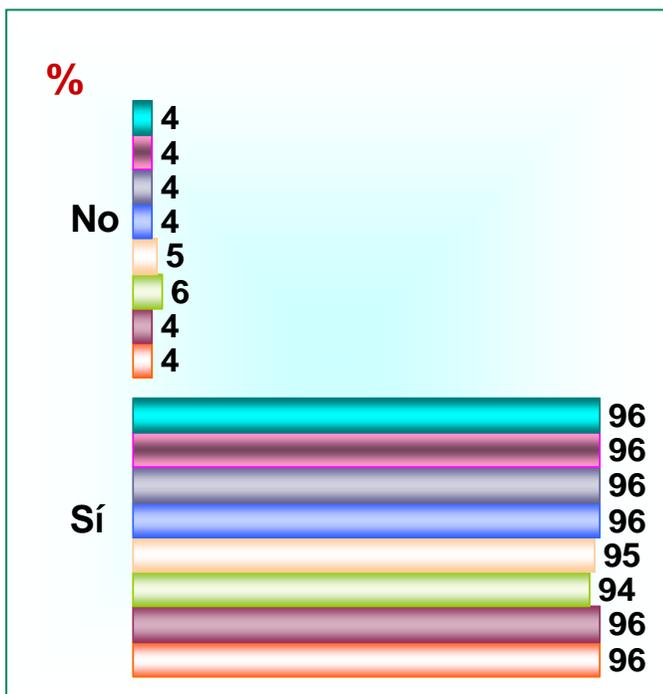


* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 9)

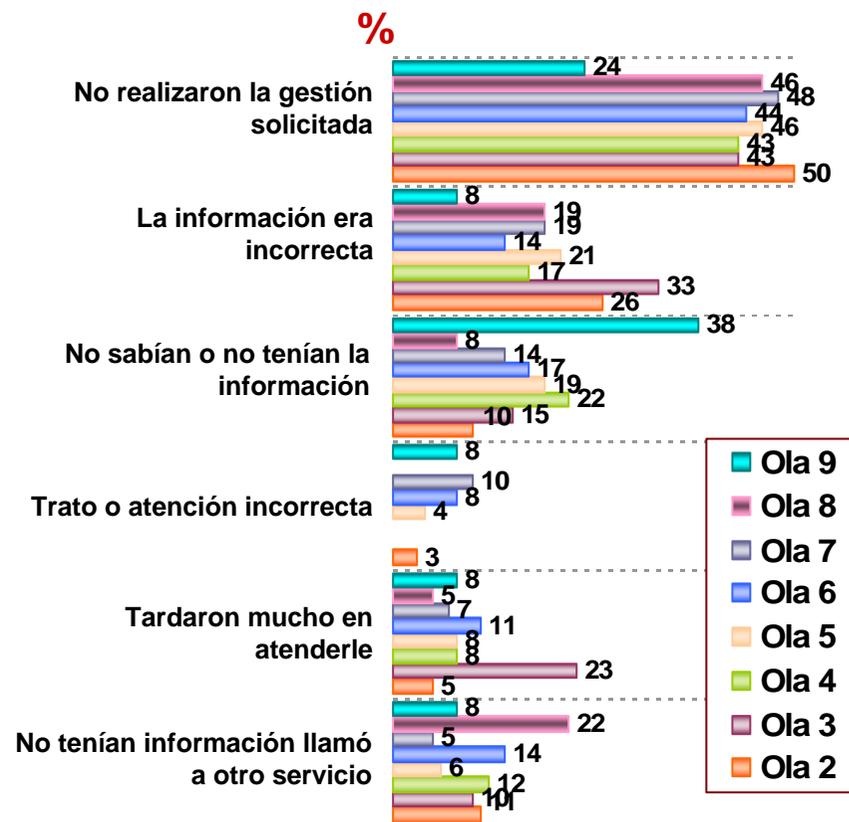
P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

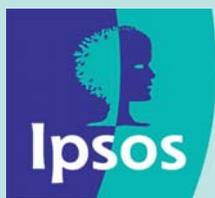
* Bases reducidas

P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 2 (38)*, Ola 3 (40)*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)*, Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)* y Ola 9 (37)*



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 9)

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
P.8.- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																		
Sí	96	96	96	96	96	94	96	98	97	96	97	95	97	96	95	97	97	82
No	4	4	4	4	4	6	4	2	3	4	3	5	3	4	5	3	3	18
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 9)

P.8a. Motivos de insatisfacción 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
P.8a.- RAZONES DE INSATISFACCIÓN																		
No realizaron la gestión solicitada	24	31	21	0	75	11	0	40	0	43	25	23	17	25	25	25	0	100
La información era incorrecta	8	8	8	0	0	22	17	0	0	0	8	8	8	13	25	0	0	0
No sabían o no tenían la información	38	31	42	100	25	44	50	20	60	14	46	23	42	38	25	38	0	0
Tardaron mucho en atenderle	8	23	0	0	0	0	17	0	0	29	4	15	8	0	0	25	0	0
Trato o atención incorrecta	8	8	8	0	0	11	17	0	0	14	8	8	17	0	25	0	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	8	0	13	0	0	0	0	40	20	0	4	15	0	13	0	13	100	0
Otro motivo	5	0	8	0	0	22	0	0	0	0	8	0	0	25	0	0	0	0
Ns/Nc	3	0	4	0	0	0	0	0	20	0	0	8	8	0	0	0	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>(37)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(24)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(24)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(2)*</i>

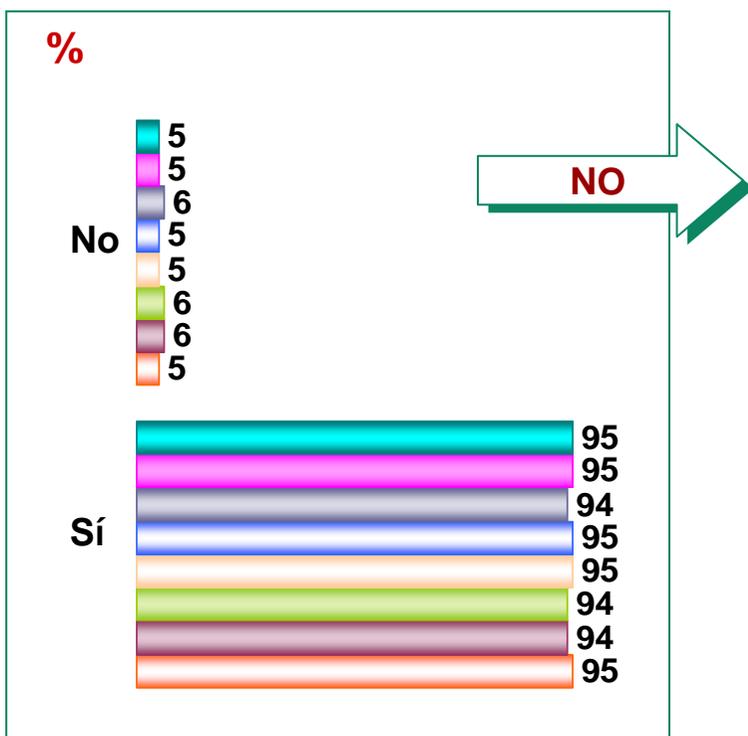
* Bases reducidas



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 9)

-Utilidad-

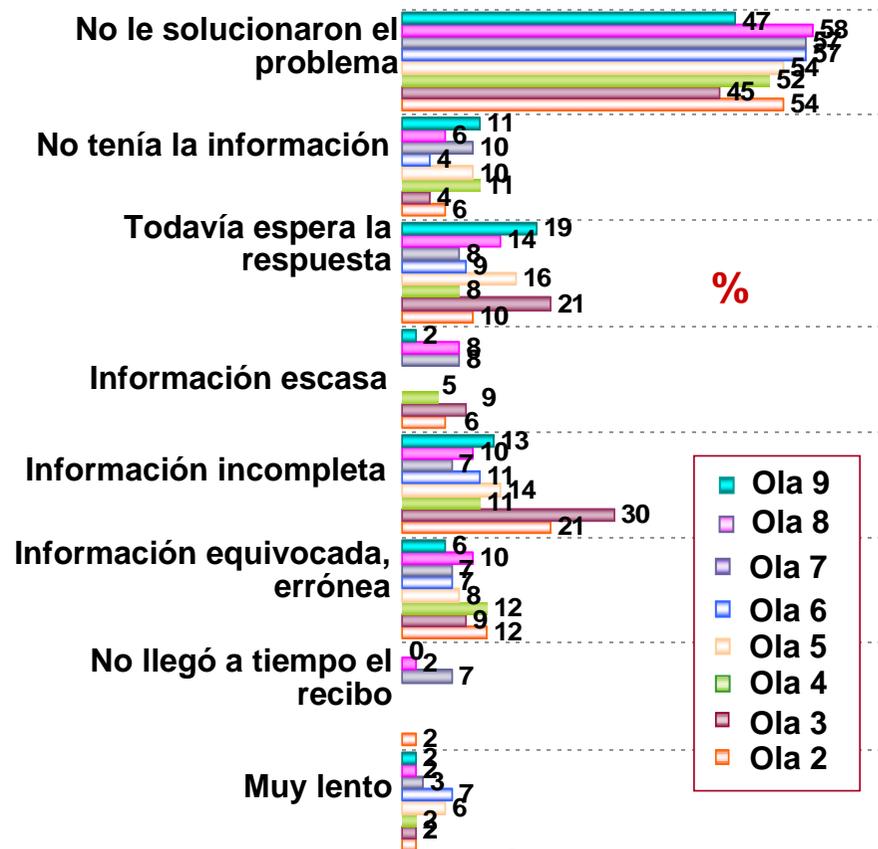
P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?



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 2 (52), Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50),
 Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52) y Ola 9 (47)



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 9)

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
P.11.- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	95	96	95	93	95	96	96	96	97	93	96	94	97	96	96	93	97	82
No	5	4	5	7	5	4	4	4	4	8	4	6	4	4	4	7	3	18
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(361)</i>	<i>(639)</i>	<i>(27)</i>	<i>(102)</i>	<i>(153)</i>	<i>(158)</i>	<i>(231)</i>	<i>(170)</i>	<i>(159)</i>	<i>(722)</i>	<i>(278)</i>	<i>(399)</i>	<i>(208)</i>	<i>(76)</i>	<i>(233)</i>	<i>(38)*</i>	<i>(11)*</i>

* Bases reducidas



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 9)

P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

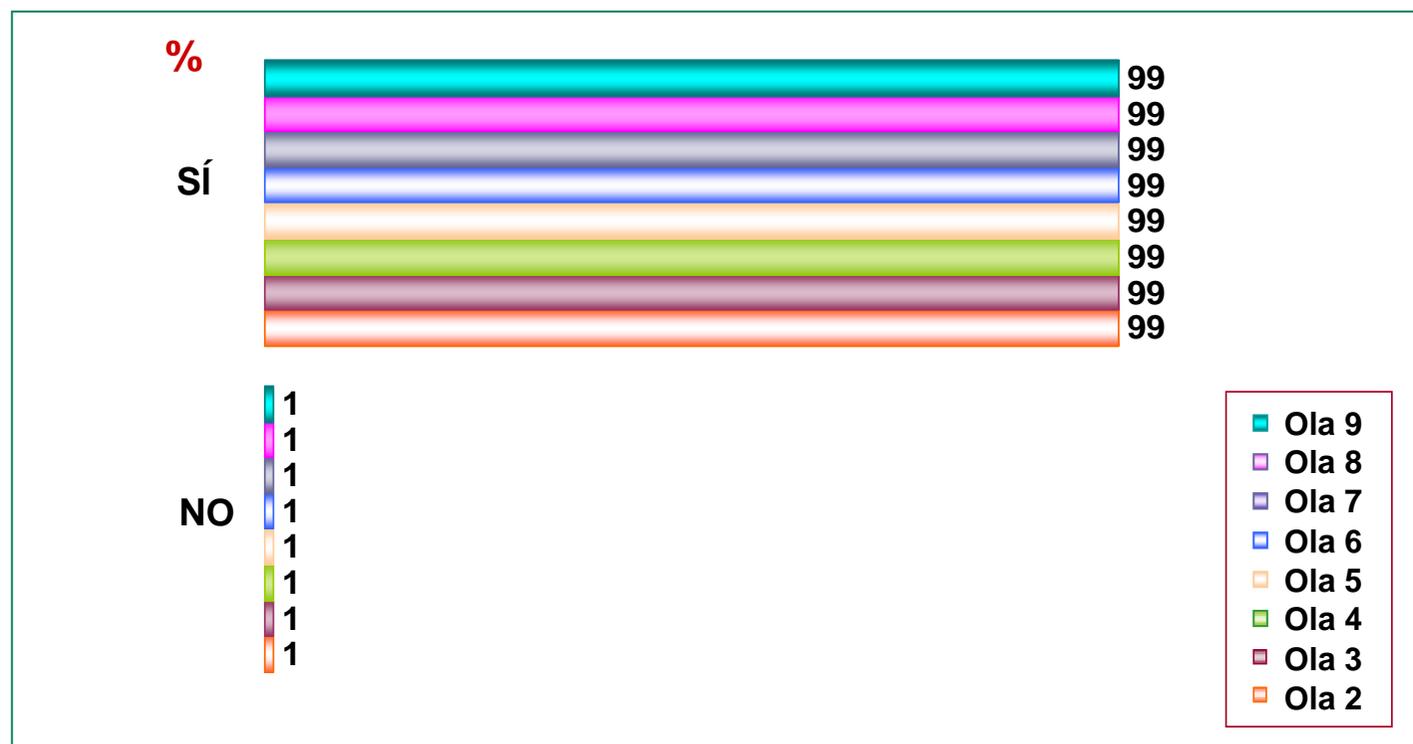
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11a,- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Información equivocada, errónea	6	6	7	0	0	33	0	0	0	8	10	0	7	11	33	0	0	0
Información incompleta	13	13	13	0	20	17	14	22	0	8	16	6	0	22	33	13	0	0
No le solucionaron el problema	47	56	42	100	40	17	57	33	50	58	45	50	64	33	67	44	0	50
Muy lento	2	0	3	0	0	17	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0
Información escasa	2	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0	6	0	0	0	6	0	0
Todavía espera la respuesta	19	13	23	0	20	17	14	22	33	17	16	25	14	22	0	25	0	50
No tenían la información	11	6	13	0	20	0	14	22	0	8	13	6	7	11	33	6	0	0
Le dieron un número inoperante	4	6	3	0	0	0	0	0	17	8	3	6	7	0	0	0	100	0
Otros motivos	2	0	3	0	0	17	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	<i>(47)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(31)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(31)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(2)*</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



TRATO RECIBIDO (Ola 9)

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



Bases: Total (1.000)



TRATO RECIBIDO (Ola 9)

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
P.10.- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	99	99	100	97	99	100	100	98	99	99	99	99	100	99	98	100	100
No	1	1	1	0	3	1	0	0	2	1	1	1	0	1	2	0	0	
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

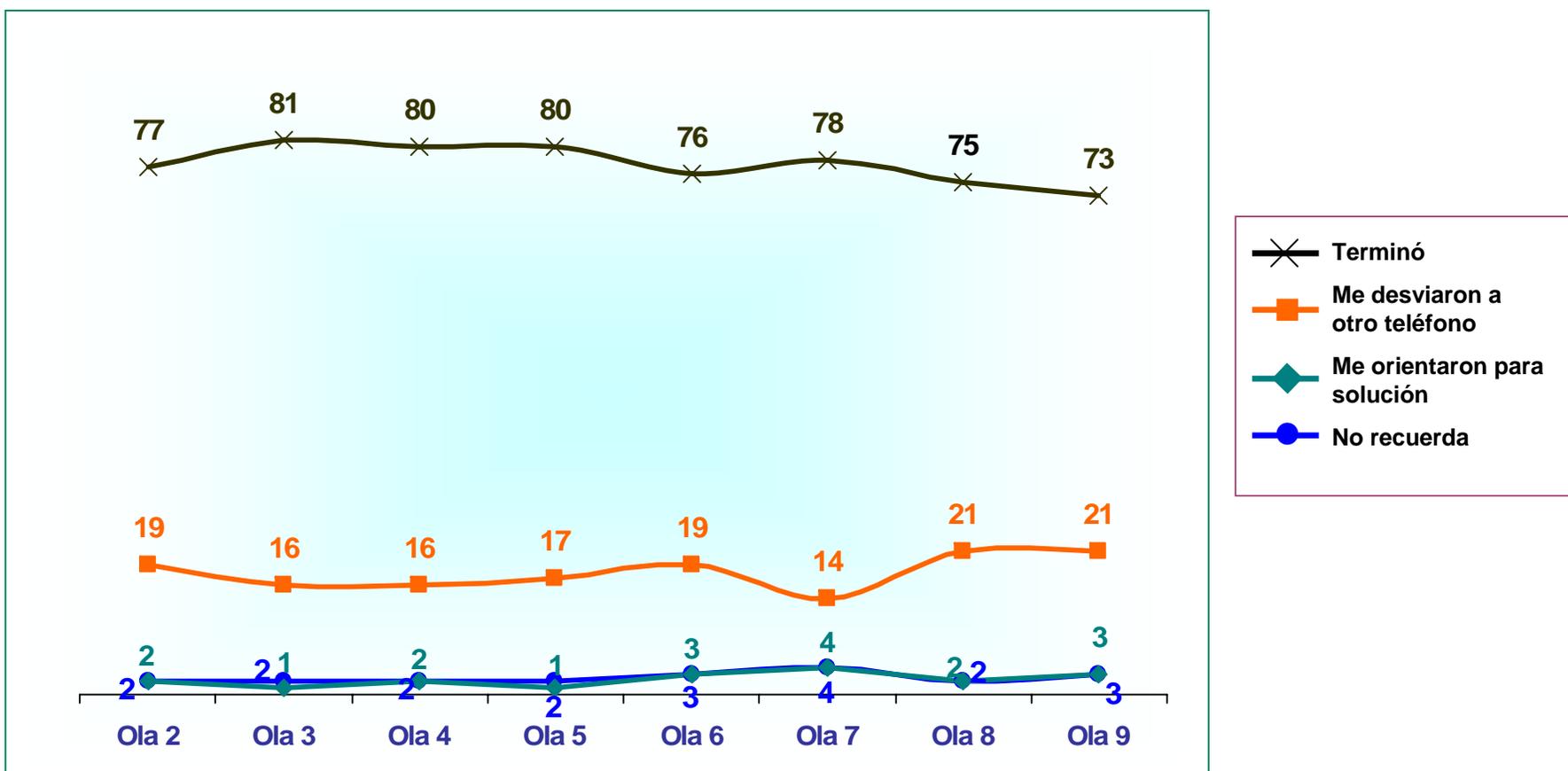
* Bases reducidas



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 9)

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 9)

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

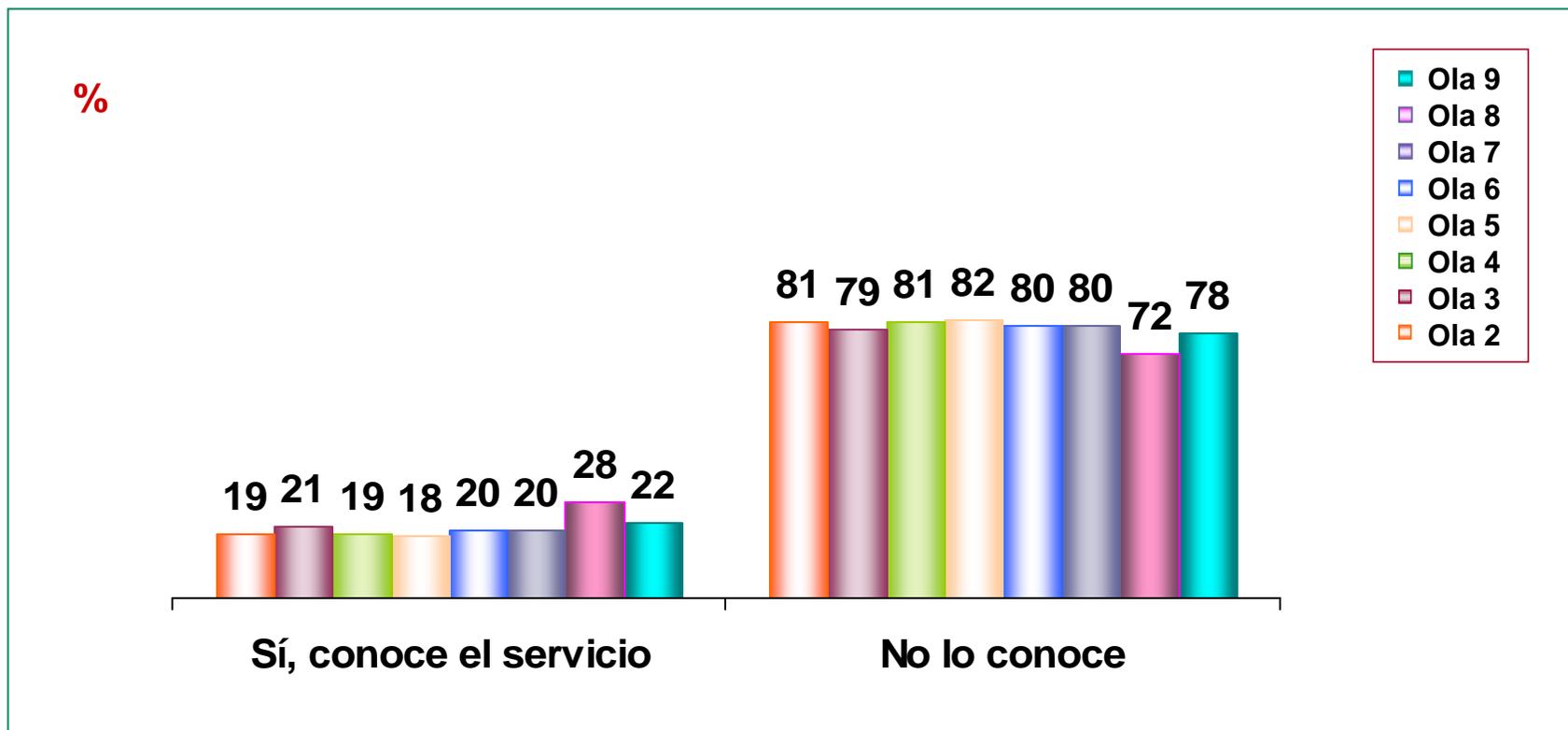
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.9.- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO																		
Terminó	73	77	71	67	72	77	71	69	77	78	72	77	72	76	78	76	68	64
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	21	18	23	30	24	19	22	25	19	17	23	17	24	18	18	19	32	27
Me orientaron para buscar una posible solución	3	2	3	4	5	2	3	2	4	3	2	4	2	5	1	3	0	0
Ns/Nc	3	3	3	0	0	3	4	4	1	3	3	2	2	2	3	3	0	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

P.12. Conocimiento del servicio

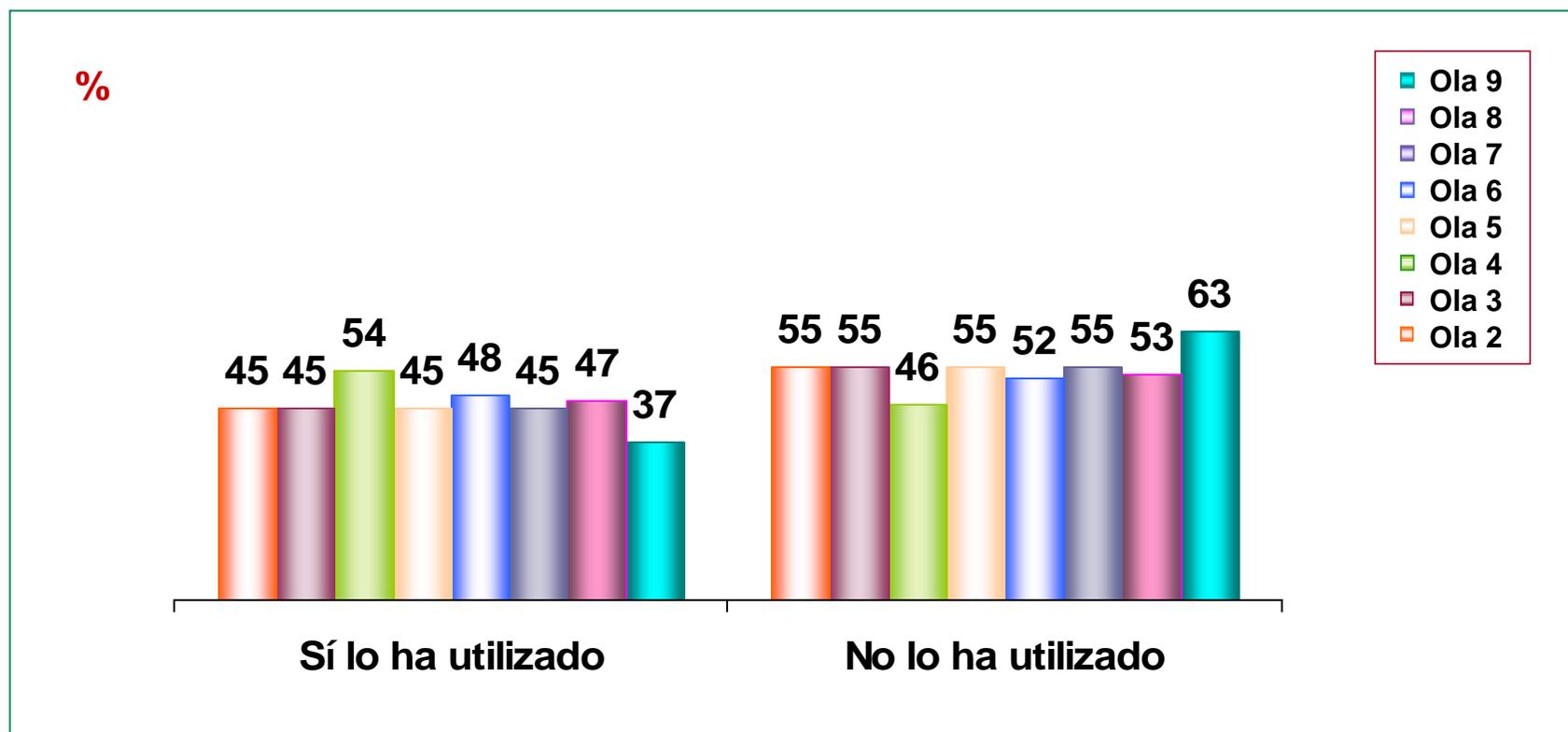
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12.- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																		
Sí	22	22	22	11	20	22	29	22	21	19	23	20	24	22	15	20	18	18
No	78	78	78	89	80	78	71	78	79	81	77	80	76	78	86	80	82	82
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

P.12a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 2 (194), Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280) y Ola 9 (218)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

P.12a. Utilización del servicio

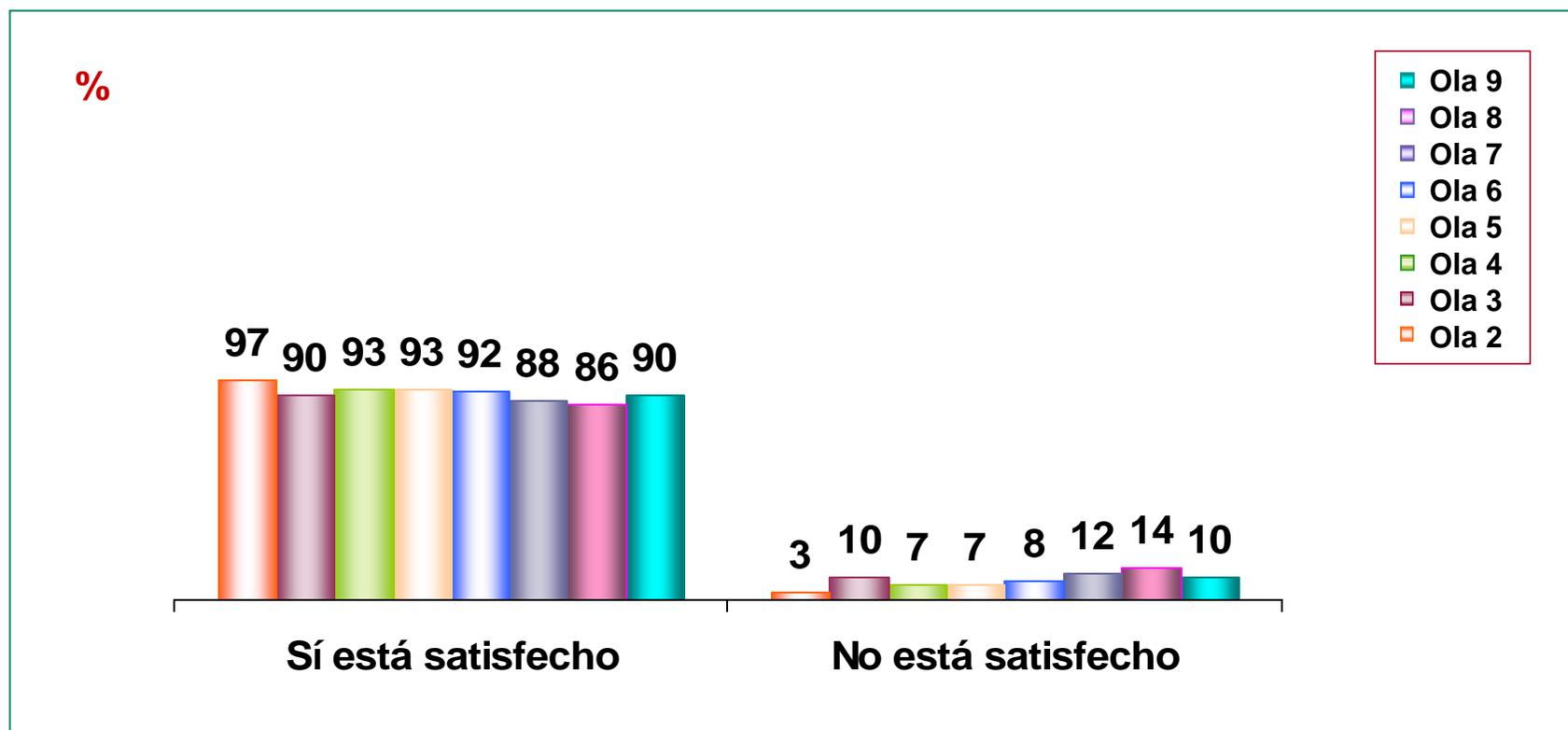
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	37	27	42	100	15	36	37	35	54	27	37	35	40	36	9	38	43	50
No	63	73	58	0	85	64	63	65	46	73	63	66	60	64	91	62	57	50
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(218)</i>	<i>(79)</i>	<i>(139)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(20)*</i>	<i>(33)</i>	<i>(46)</i>	<i>(51)</i>	<i>(35)</i>	<i>(30)</i>	<i>(163)</i>	<i>(55)</i>	<i>(96)</i>	<i>(45)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(47)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(2)*</i>

* Bases reducidas



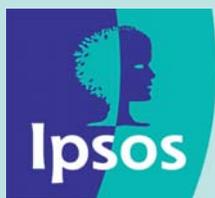
“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

P.12b. Utilización del servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 2 (87), Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131) y Ola 9 (80)



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

P.12b. Satisfacción con el servicio

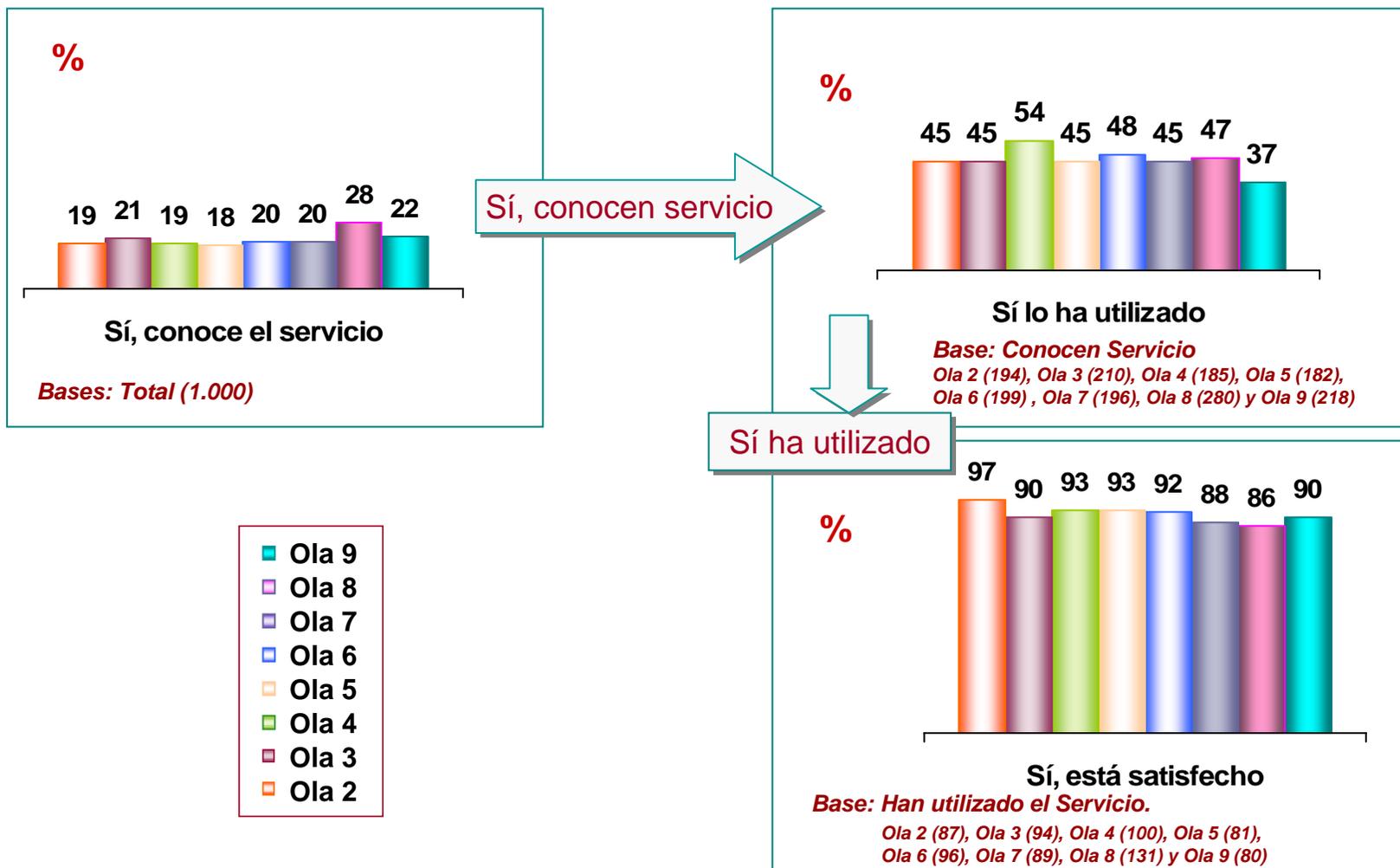
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	90	91	90	100	100	92	88	83	95	88	89	95	92	88	100	83	100	100
No	10	10	10	0	0	8	12	17	5	13	12	5	8	13	0	17	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(80)</i>	<i>(21)</i>	<i>(59)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(61)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(38)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(1)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

- CUADRO RESUMEN -

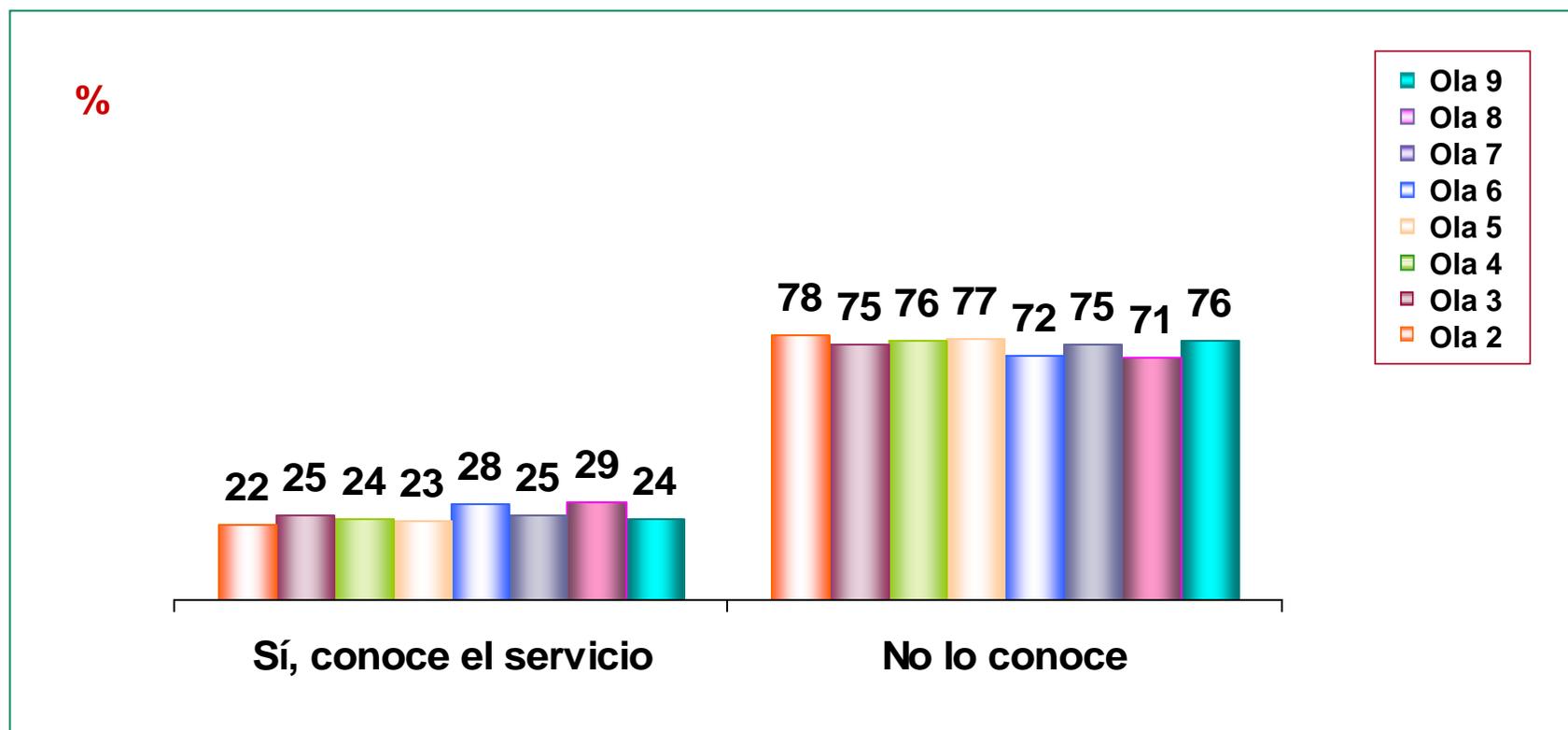


- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2

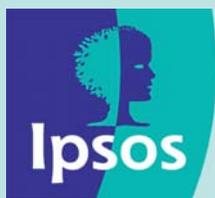


“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

P.13. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

P.13. Conocimiento del servicio

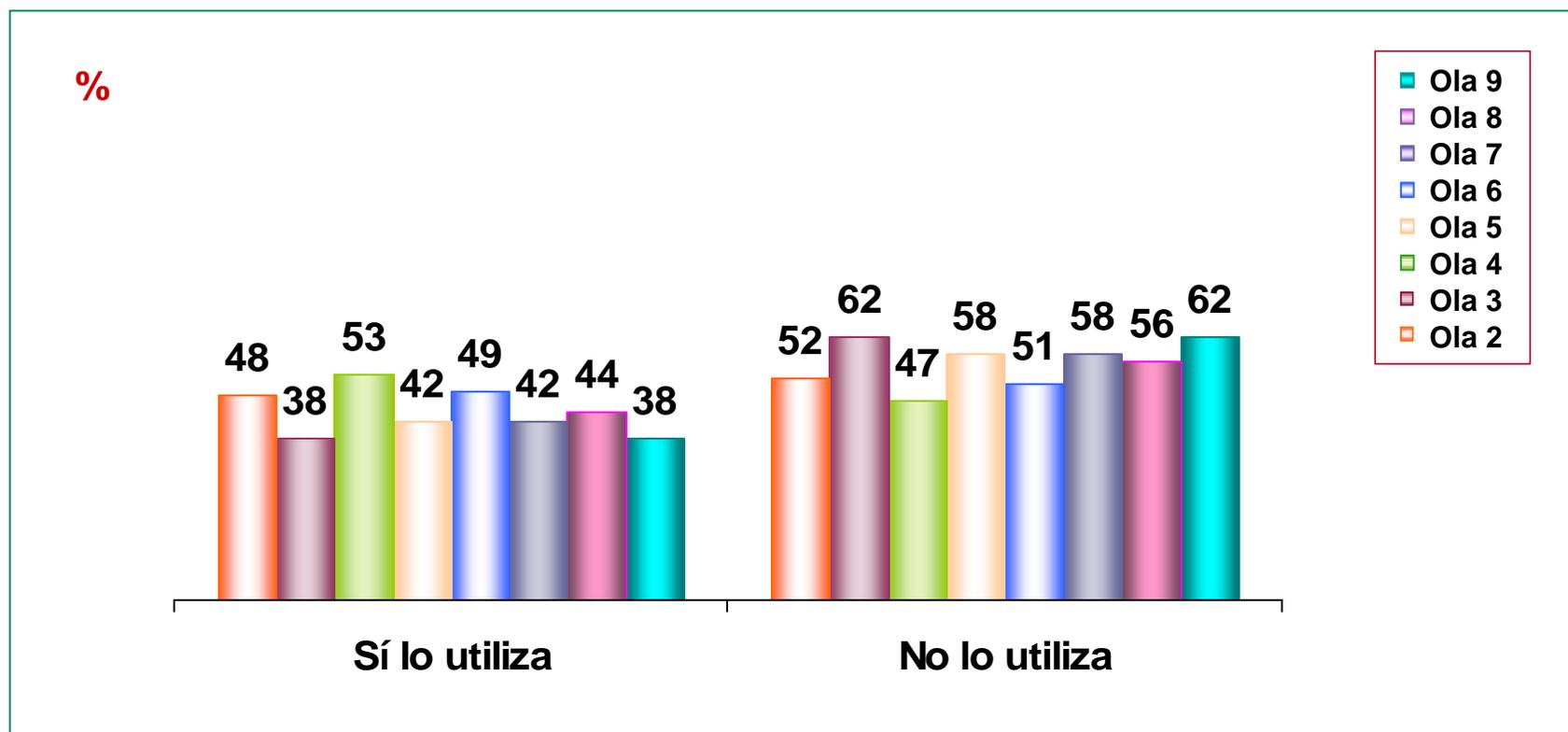
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13.- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																		
Sí	24	31	21	15	22	23	25	24	27	26	25	23	23	26	25	27	13	36
No	76	70	79	85	78	77	75	76	74	74	76	77	77	74	75	73	87	64
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

P.13a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 2 (243), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287) y Ola 9 (242)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

P.13a. Utilización del servicio

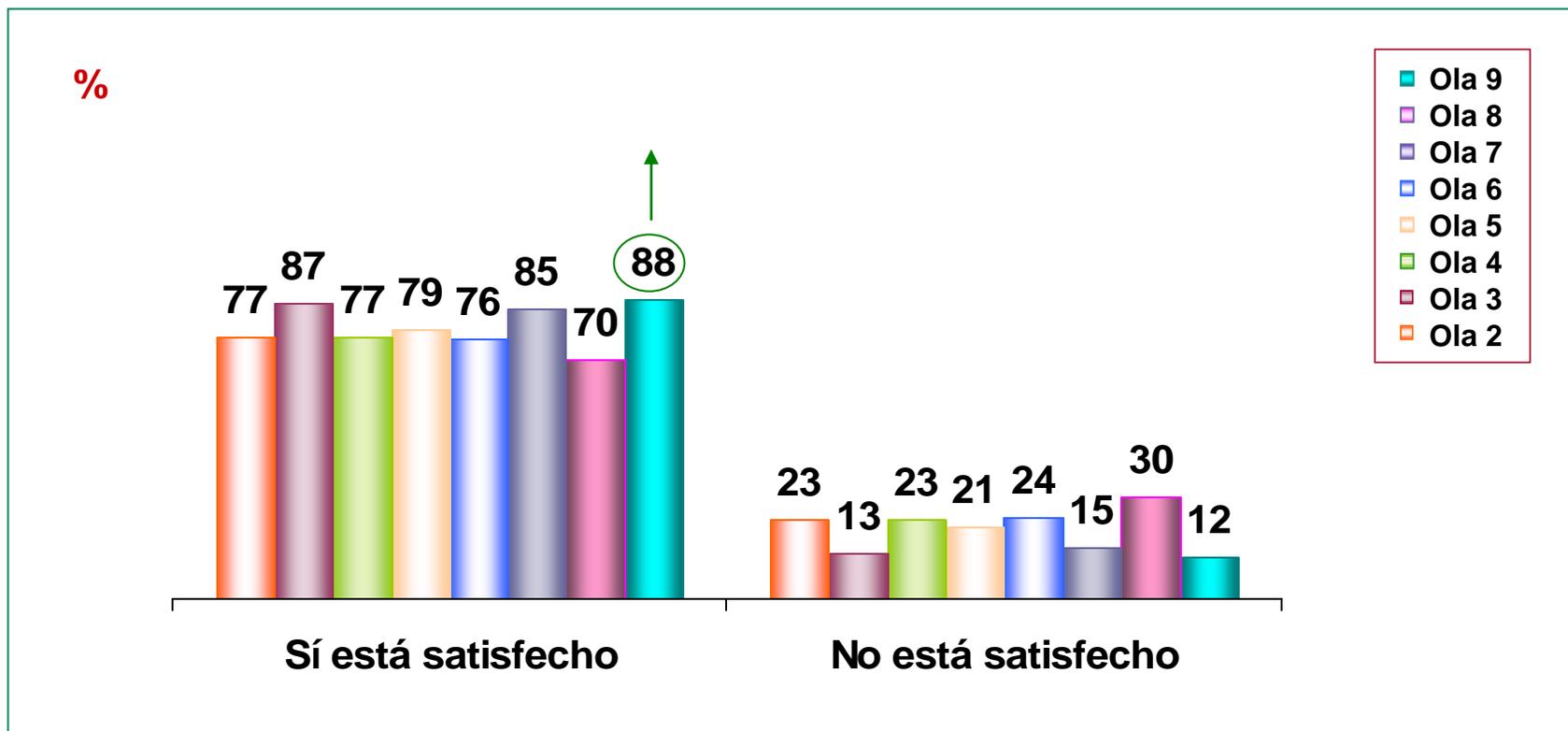
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	38	42	35	50	50	49	38	36	31	32	39	35	36	49	47	32	20	0
No	62	58	65	50	50	51	63	64	69	68	61	65	65	51	53	68	80	100
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(242)</i>	<i>(110)</i>	<i>(132)</i>	<i>(4)*</i>	<i>(22)</i>	<i>(35)</i>	<i>(40)</i>	<i>(55)</i>	<i>(45)</i>	<i>(41)</i>	<i>(177)</i>	<i>(65)</i>	<i>(93)</i>	<i>(55)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(62)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(4)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

P.13b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127) y Ola 9 (92)



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

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
P.13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	88	89	87	100	82	88	87	90	93	85	91	78	91	89	100	75	100	0
No	12	11	13	0	18	12	13	10	7	15	9	22	9	11	0	25	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(92)</i>	<i>(46)</i>	<i>(46)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(20)</i>	<i>(14)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(69)</i>	<i>(23)</i>	<i>(33)</i>	<i>(27)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(20)</i>	<i>(1)*</i>	<i>0</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

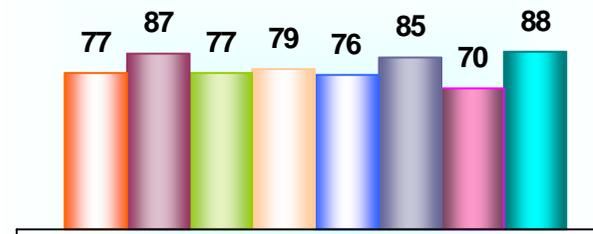
Base: Conocen servicio

Ola 2 (217), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233),
Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242)

Sí utilizan servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

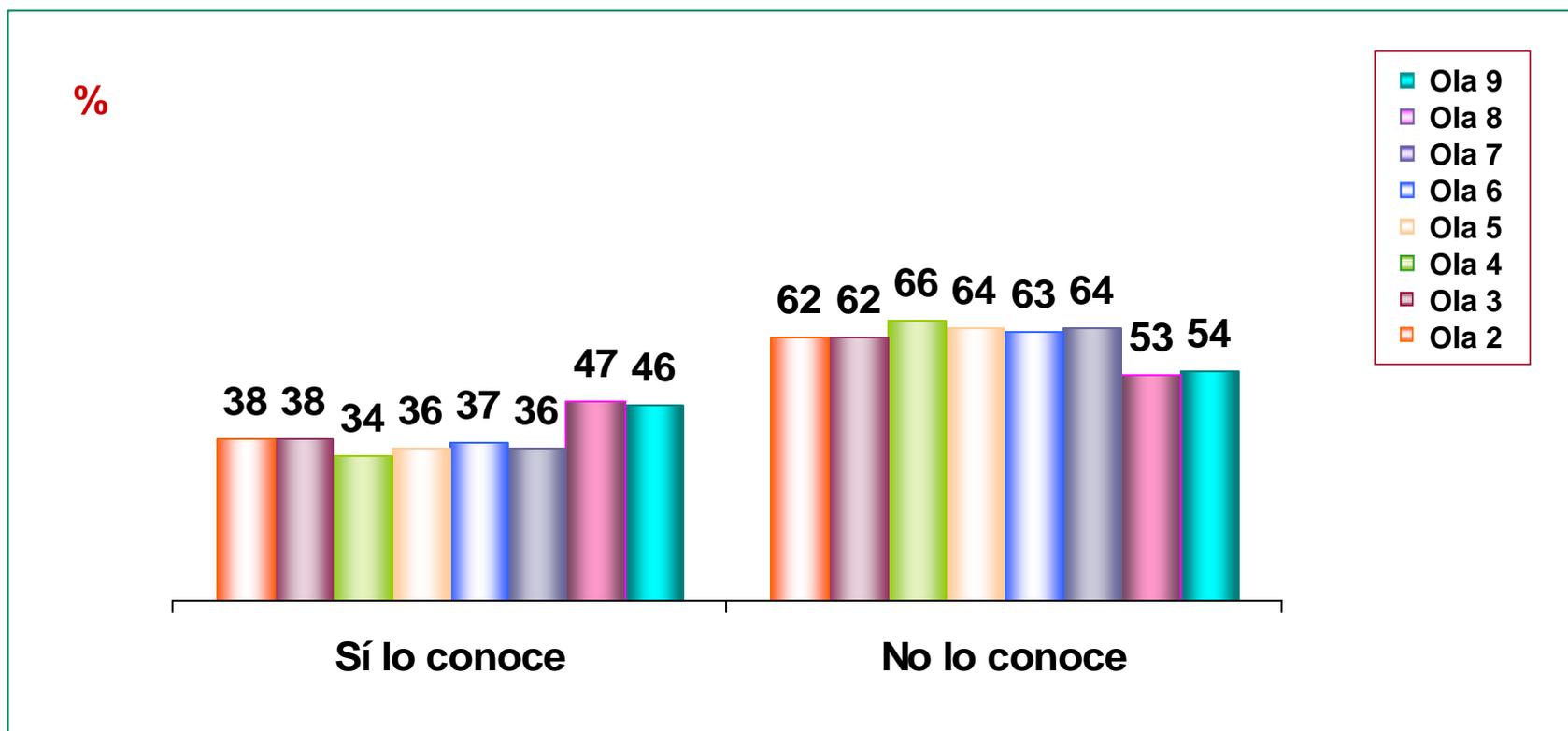
Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138),
Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

P.14. Conocimiento del servicio

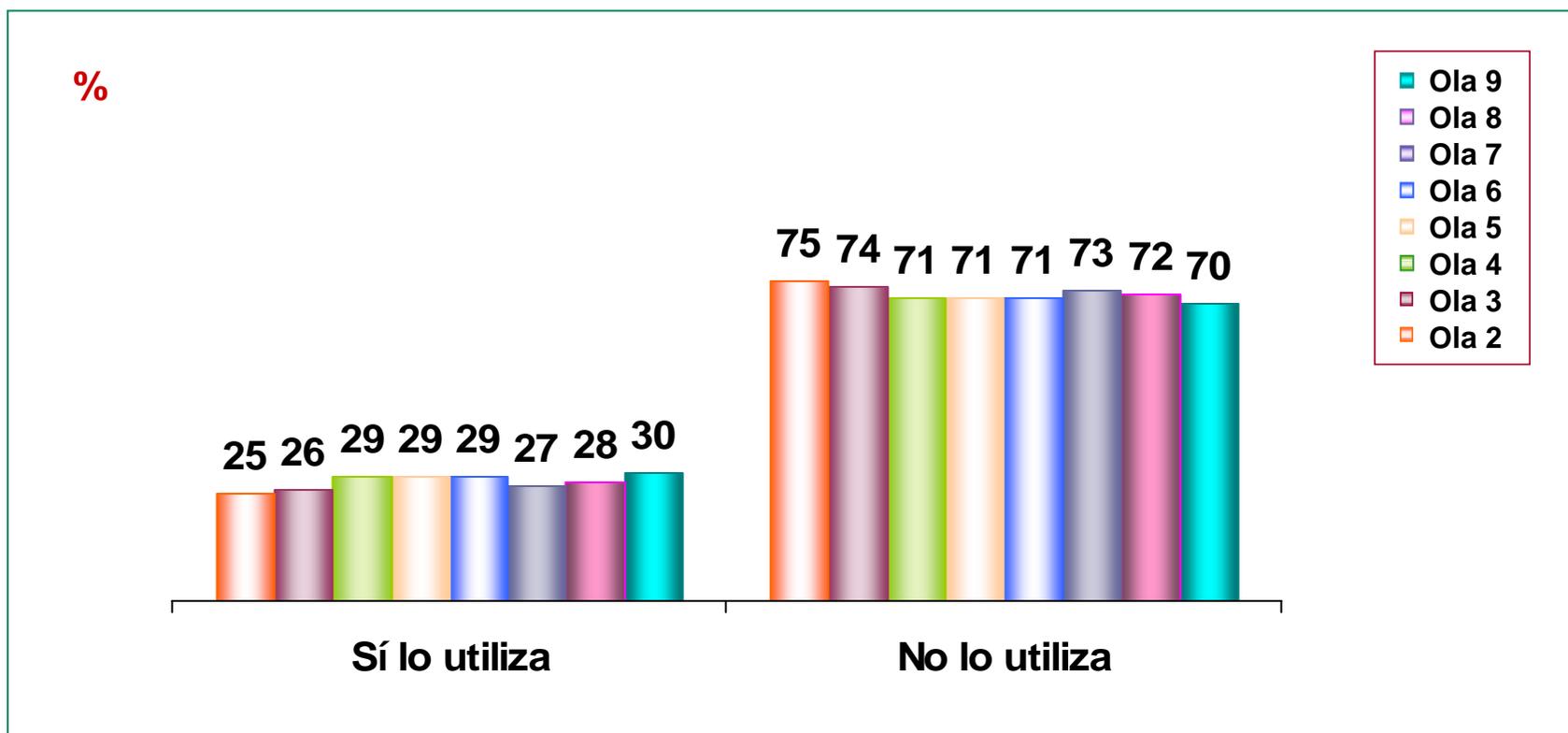
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																		
Sí	46	44	47	37	42	45	46	50	49	42	47	44	43	48	40	52	53	55
No	54	56	53	63	58	55	54	50	51	59	53	56	57	52	61	49	47	46
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Base reducida



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

P.14a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475) y Ola 9 (460)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

P.14a. Utilización del servicio

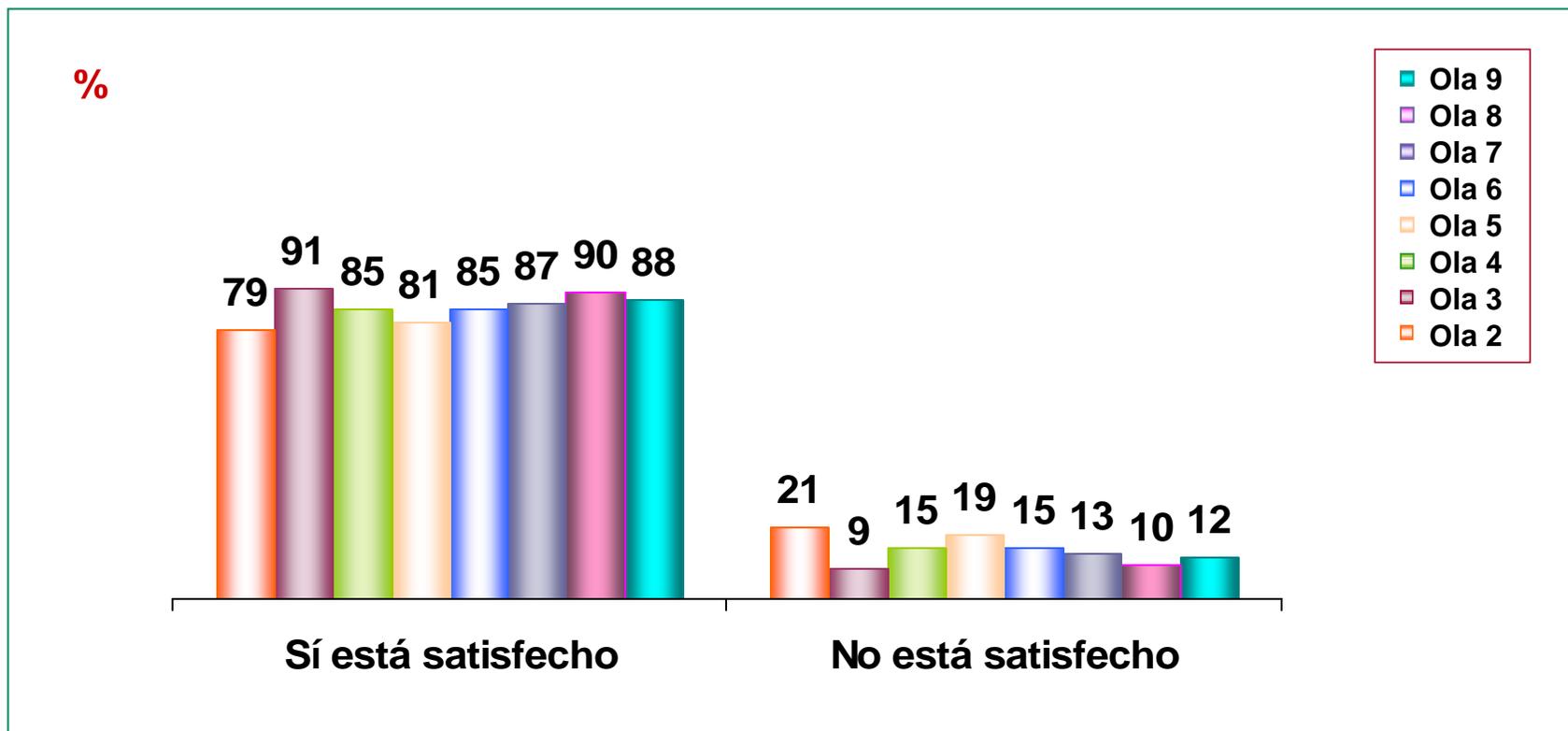
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	30	25	33	10	30	46	22	37	29	17	33	24	31	29	10	39	15	0
No	70	75	67	90	70	54	78	63	71	83	67	76	69	71	90	61	85	100
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(460)</i>	<i>(160)</i>	<i>(300)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(69)</i>	<i>(73)</i>	<i>(116)</i>	<i>(83)</i>	<i>(66)</i>	<i>(338)</i>	<i>(122)</i>	<i>(170)</i>	<i>(99)</i>	<i>(30)</i>	<i>(120)</i>	<i>(20)*</i>	<i>(6)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

P.14b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135) y Ola 9 (140)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

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
P.14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	88	93	86	100	85	94	88	88	83	82	88	86	92	90	67	83	67	0
No	12	8	14	0	15	6	13	12	17	18	12	14	8	10	33	17	33	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(140)</i>	<i>(40)</i>	<i>(100)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(32)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(24)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(111)</i>	<i>(29)</i>	<i>(52)</i>	<i>(29)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(47)</i>	<i>(3)*</i>	<i>0</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



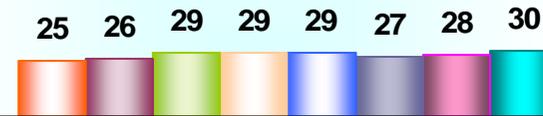
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

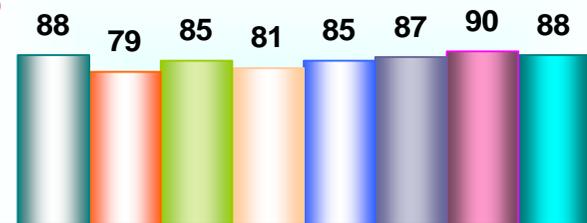
Base : Conocen servicio

Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 4 (344),
Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475),
Ola 9 (460)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

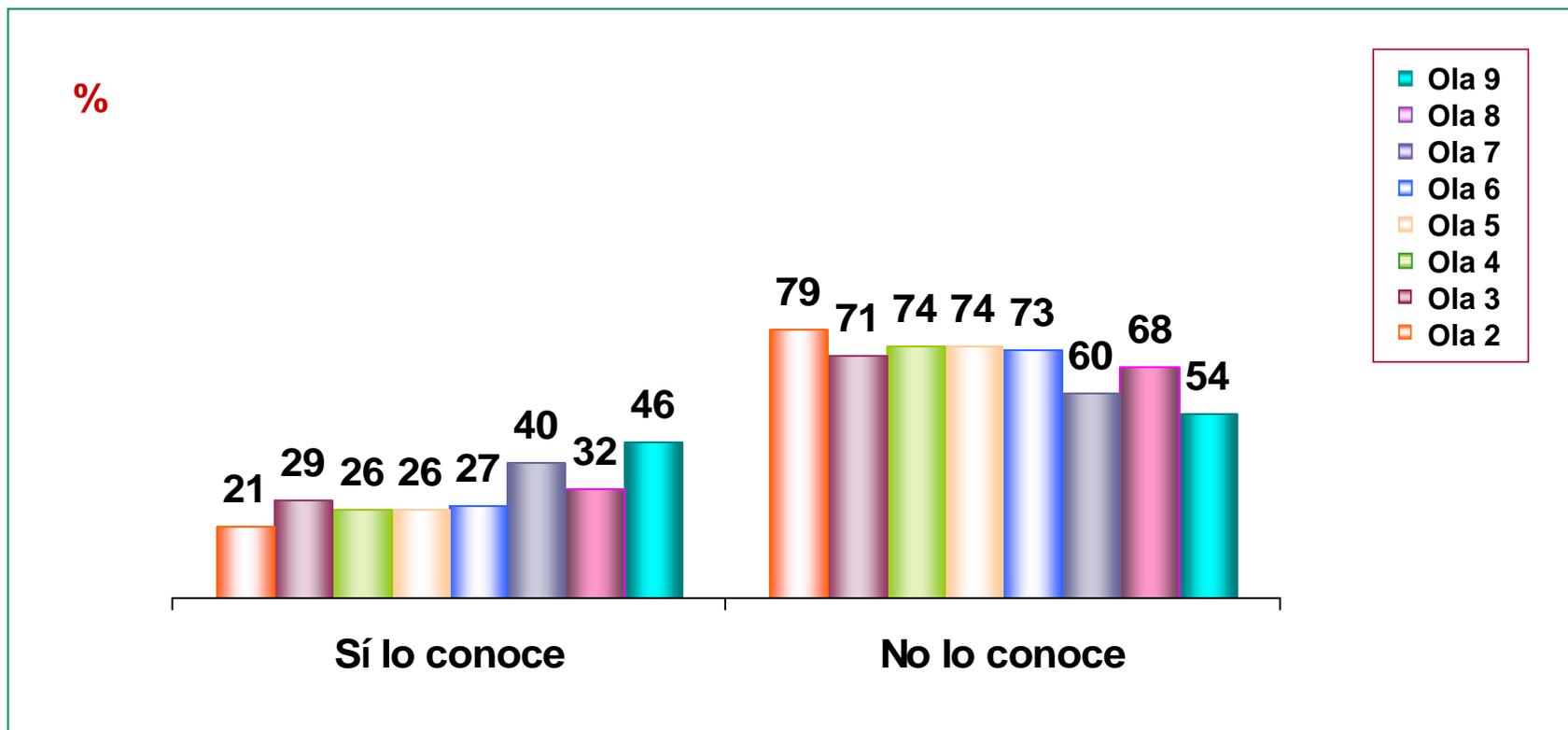
Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107),
Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

P.15. Conocimiento del servicio

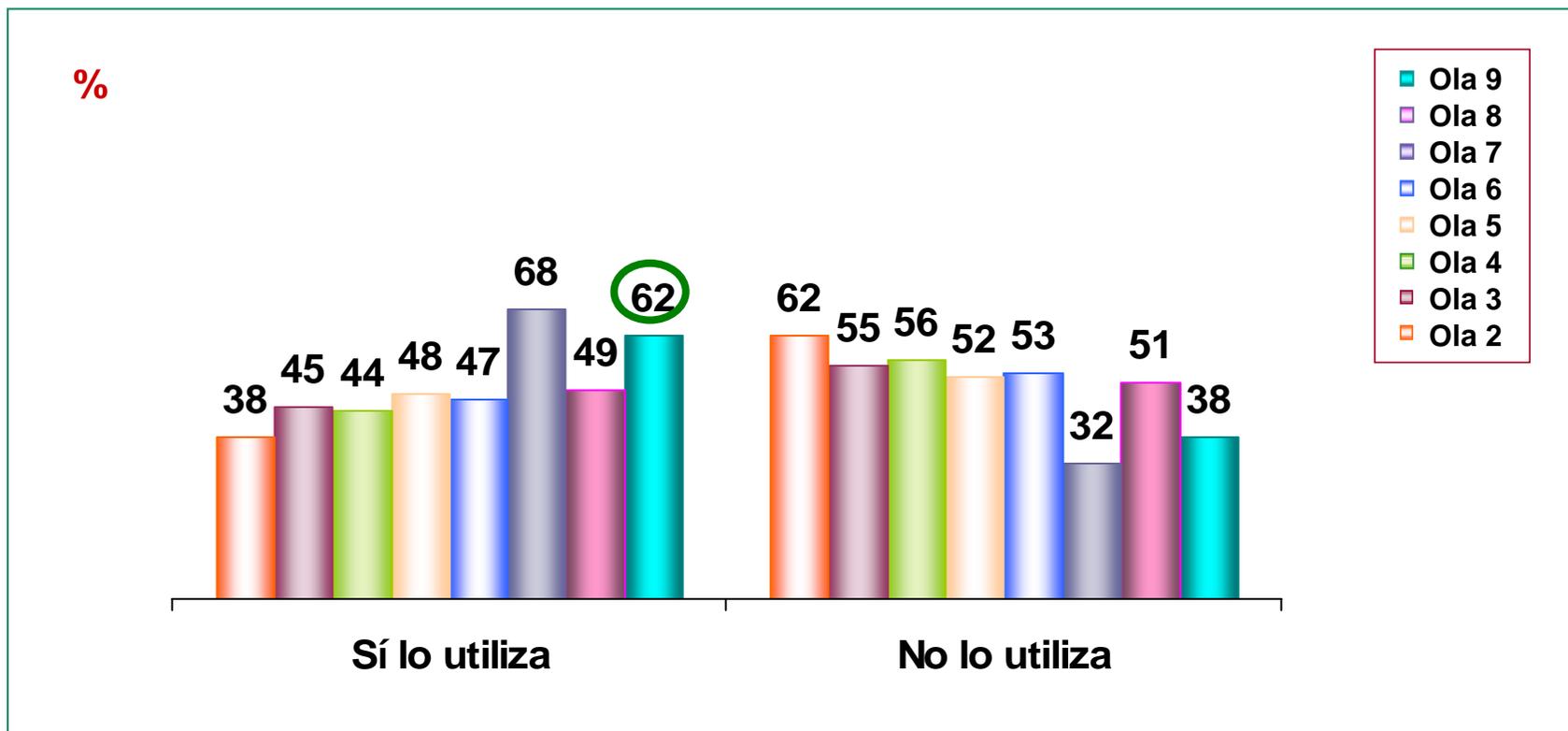
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	46	49	44	22	37	41	46	52	52	43	46	45	45	47	47	44	47	73
No	54	52	56	78	63	60	54	49	48	57	54	55	55	53	53	56	53	27
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

P.15a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324) y Ola 9 (456)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

P.15a. Utilización del servicio

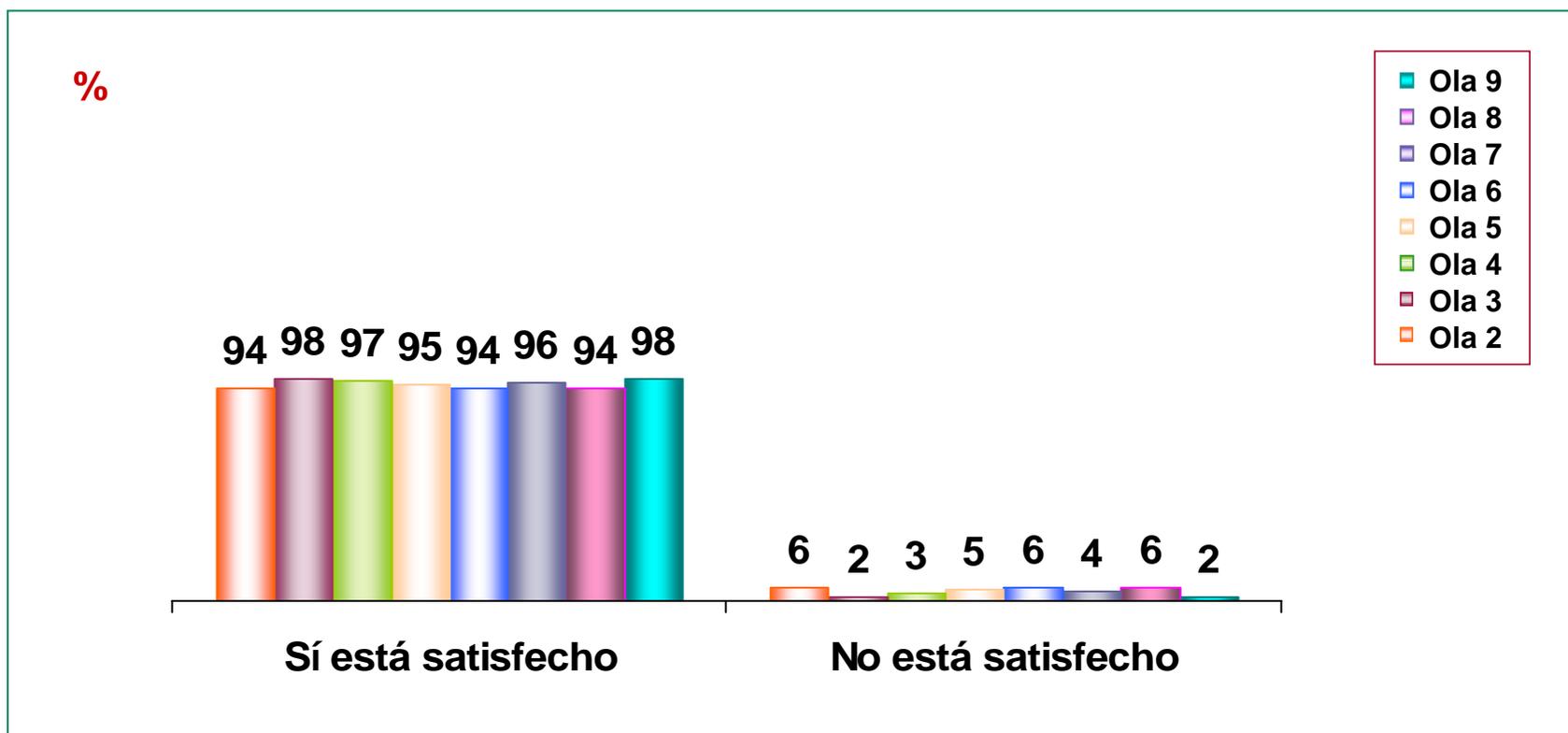
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	62	60	64	33	47	74	60	68	67	48	65	56	65	61	61	60	61	63
No	38	40	36	67	53	26	40	32	33	52	35	44	35	39	39	40	39	38
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(456)</i>	<i>(175)</i>	<i>(281)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(38)</i>	<i>(62)</i>	<i>(73)</i>	<i>(119)</i>	<i>(89)</i>	<i>(69)</i>	<i>(331)</i>	<i>(125)</i>	<i>(181)</i>	<i>(98)</i>	<i>(36)</i>	<i>(103)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(8)*</i>

* Bases reducidas



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

P.15b. Satisfacción con la información



Bases: Utilizan el servicio

Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159) y Ola 9 (284)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

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
P.15b,- INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	98	100	97	100	94	100	100	96	98	97	98	99	98	98	91	100	100	100
No	2	0	3	0	6	0	0	4	2	3	2	1	3	2	9	0	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(284)</i>	<i>(105)</i>	<i>(179)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(46)</i>	<i>(44)</i>	<i>(81)</i>	<i>(60)</i>	<i>(33)</i>	<i>(214)</i>	<i>(70)</i>	<i>(118)</i>	<i>(60)</i>	<i>(22)</i>	<i>(62)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(5)*</i>

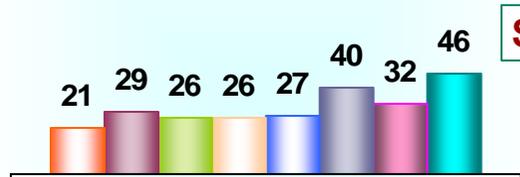
* Bases muy reducidas (precaución)



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



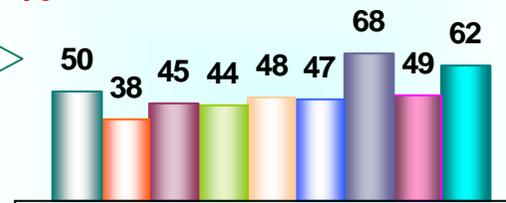
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí conocen servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

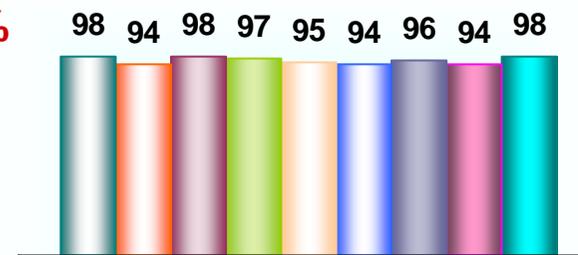
Base: Conocen servicio

Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%

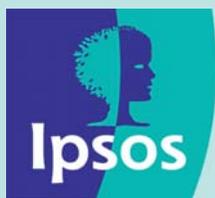


Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

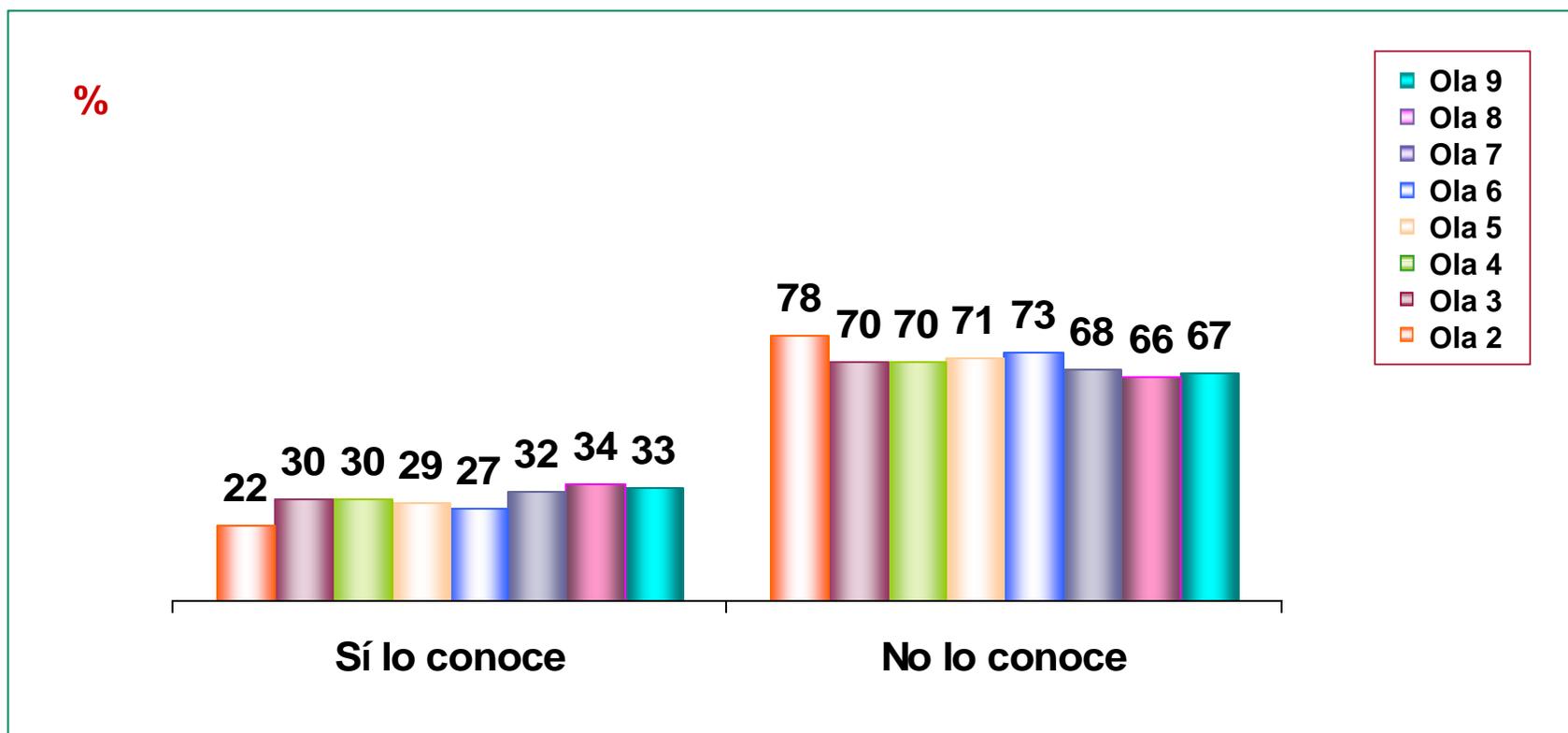
Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)

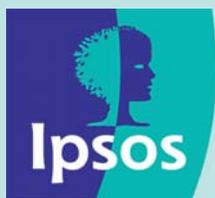


“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

P.16. Conocimiento del servicio

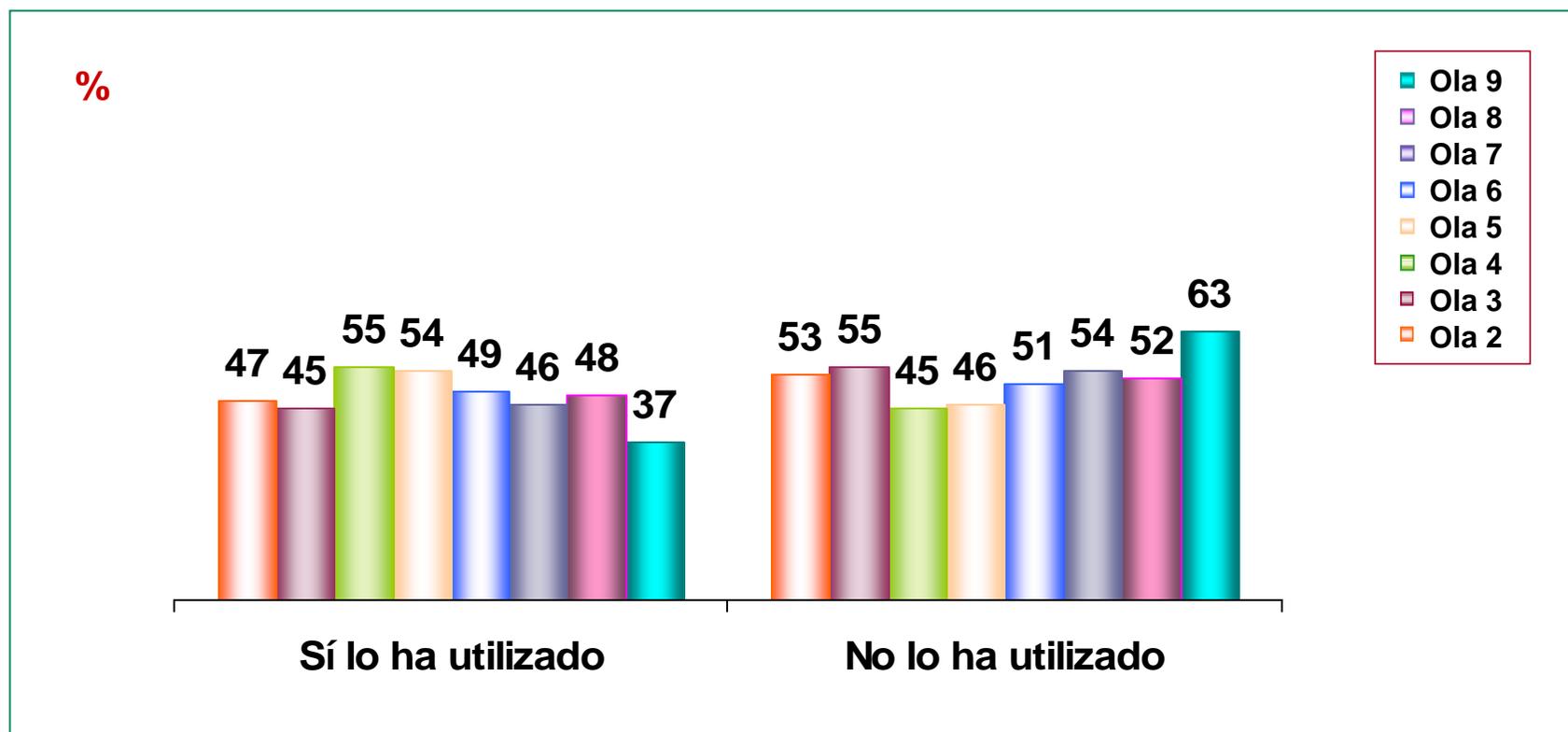
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16,- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	33	33	33	11	36	41	44	31	29	22	36	25	35	28	36	32	32	27
No	67	67	67	89	64	60	56	69	71	78	64	75	65	72	65	68	68	73
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

P.16a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344) y Ola 9 (327)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

P.16a. Utilización del servicio

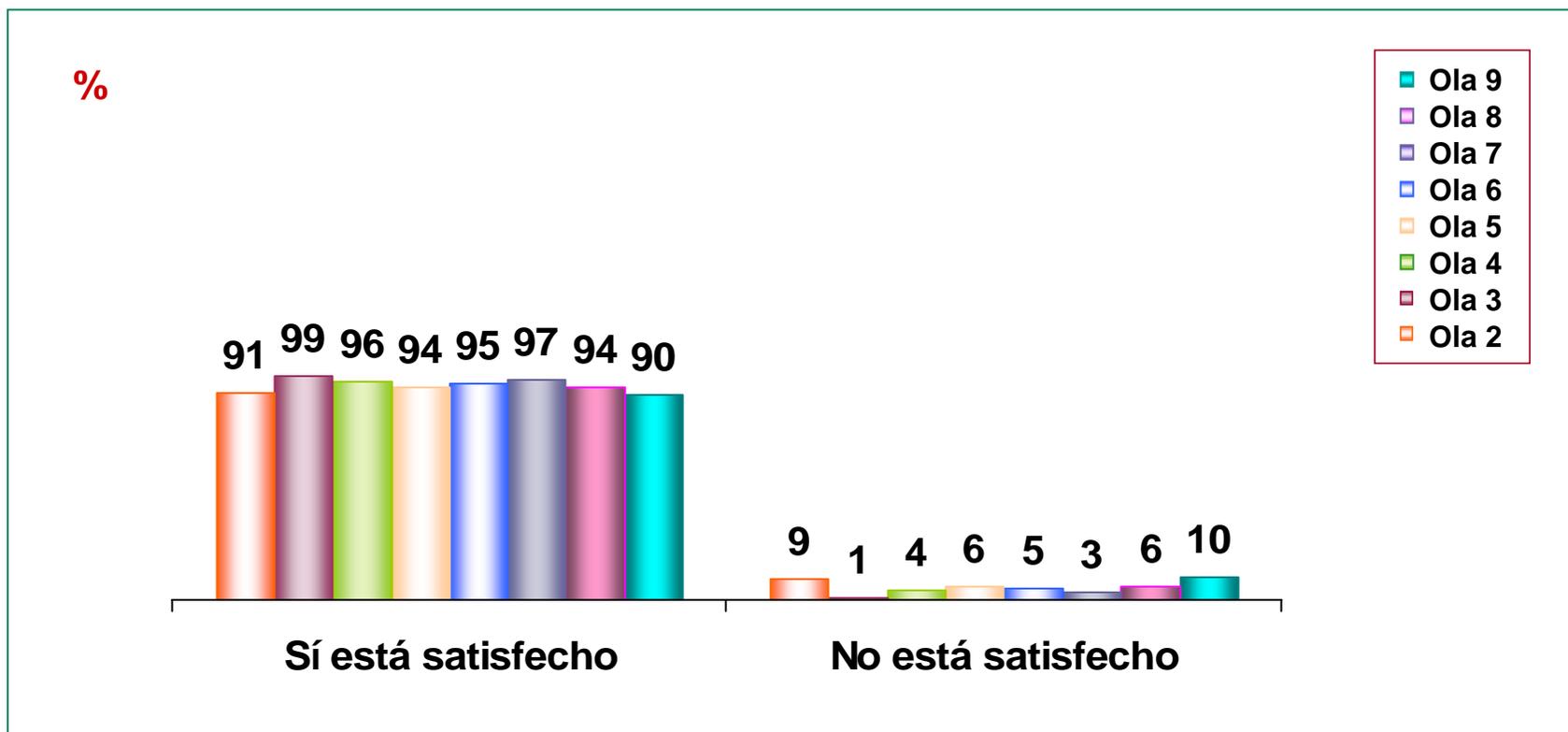
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a,- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	37	37	37	33	46	53	30	45	26	14	41	26	38	33	26	44	50	33
No	63	63	63	67	54	47	70	55	74	86	60	74	62	67	74	56	50	67
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(327)</i>	<i>(118)</i>	<i>(209)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(37)</i>	<i>(62)</i>	<i>(69)</i>	<i>(71)</i>	<i>(50)</i>	<i>(35)</i>	<i>(257)</i>	<i>(70)</i>	<i>(141)</i>	<i>(58)</i>	<i>(27)</i>	<i>(75)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(3)*</i>

* Bases reducidas



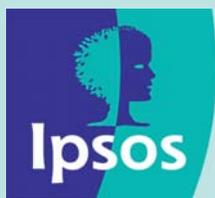
“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164) y Ola 9 (122)



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

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
P.16b,- EL RESULTADO FUE SATISFATORIO																		
Sí	90	98	86	100	94	94	91	84	92	80	89	94	91	84	100	91	83	100
No	10	2	14	0	6	6	10	16	8	20	11	6	9	16	0	9	17	0
Base: utilizan servicio	(122)	(44)	(78)	(1)*	(17)*	(33)	(21)	(32)	(13)*	(5)*	(104)	(18)*	(54)	(19)*	(7)*	(33)	(6)*	(1)*

* Bases muy reducidas (precaución)

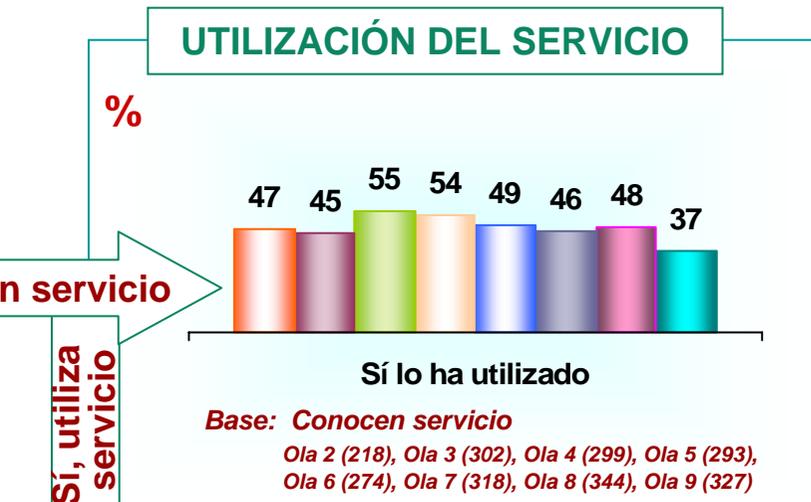


“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



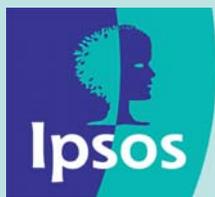
UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

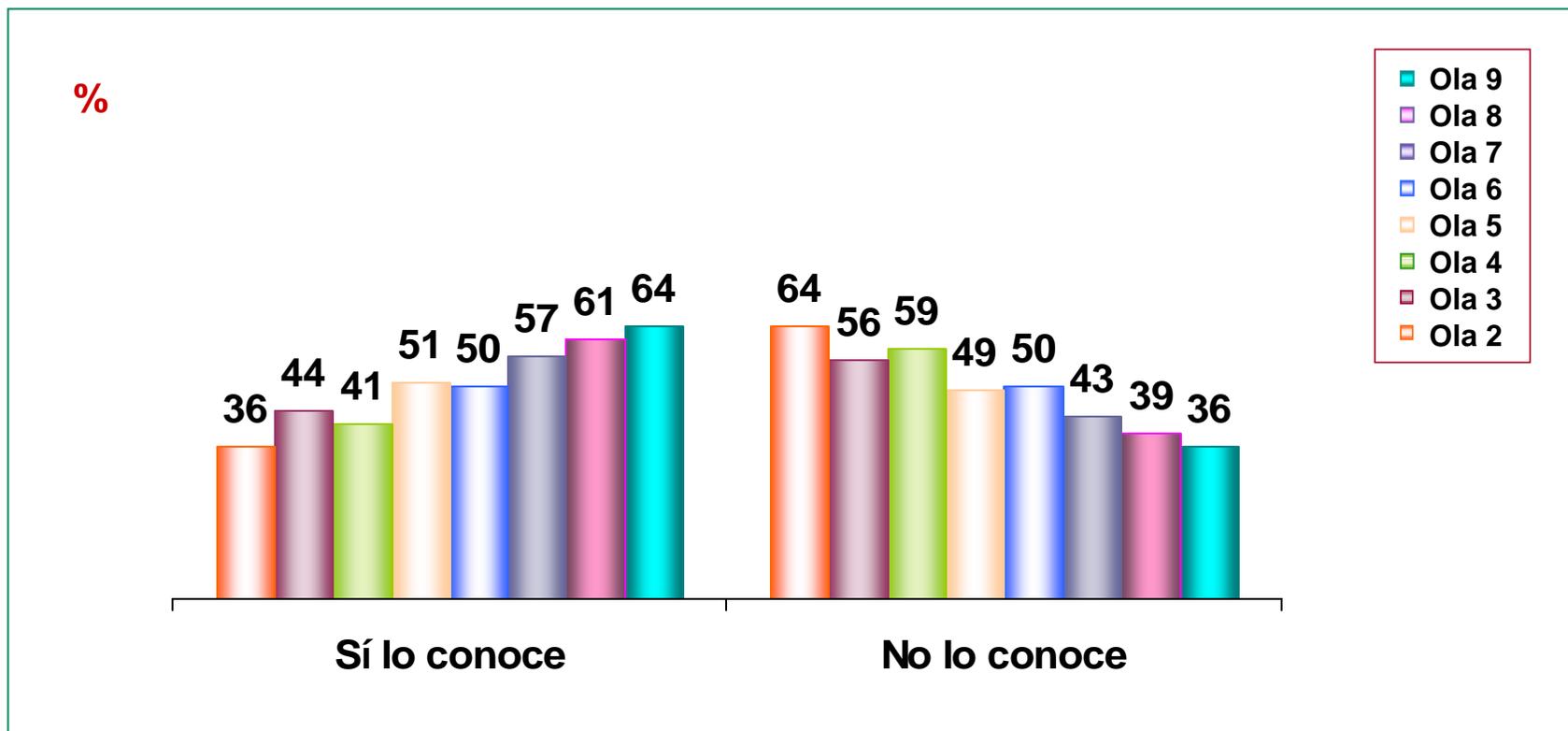


- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

P.18. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

P.18. Conocimiento del servicio

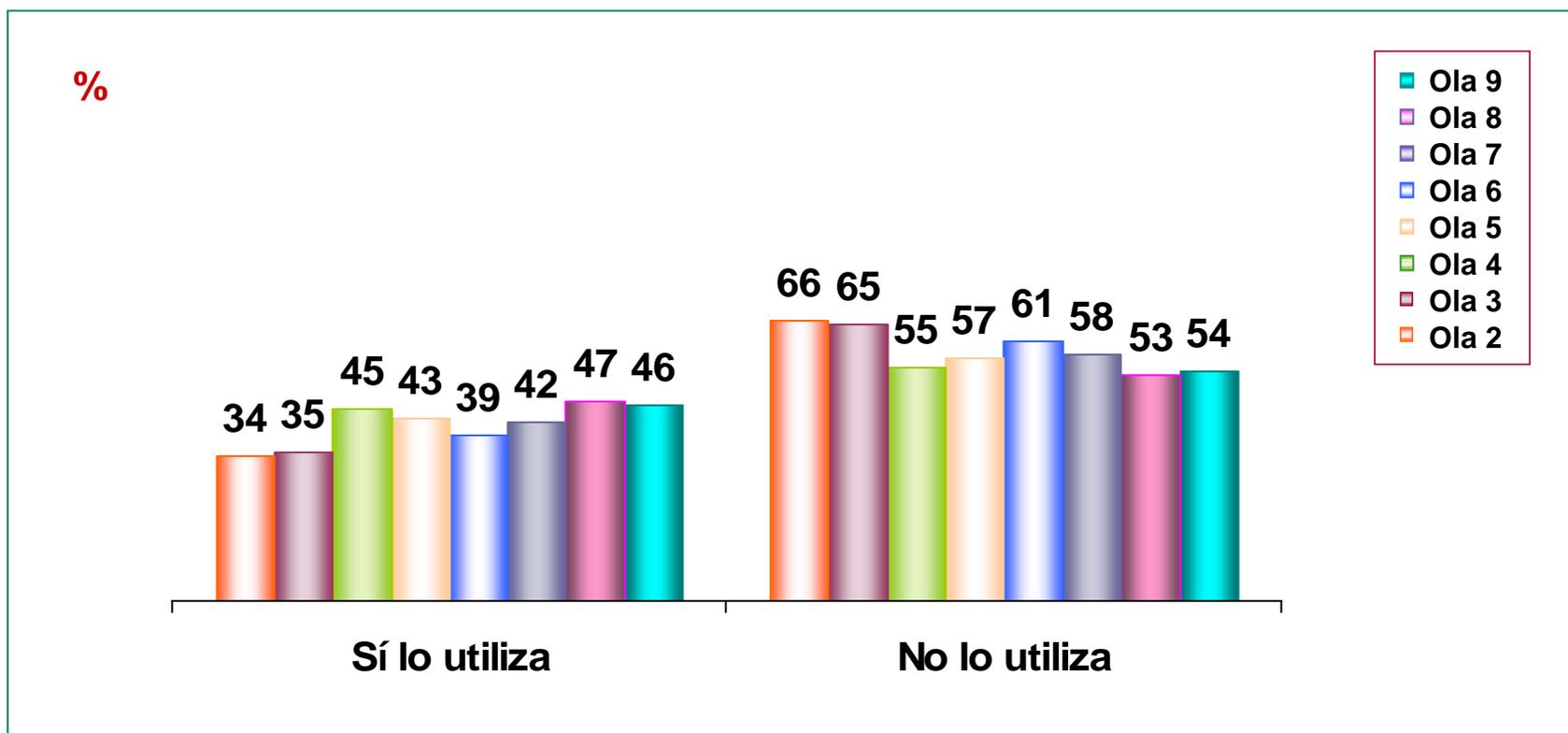
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18.- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
Sí	64	67	62	70	73	75	72	69	59	37	70	48	66	63	65	61	79	64
No	36	33	38	30	28	26	29	31	41	63	30	52	34	38	36	39	21	36
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

P.18a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611) y Ola 9 (638)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

P.18a. Utilización del servicio

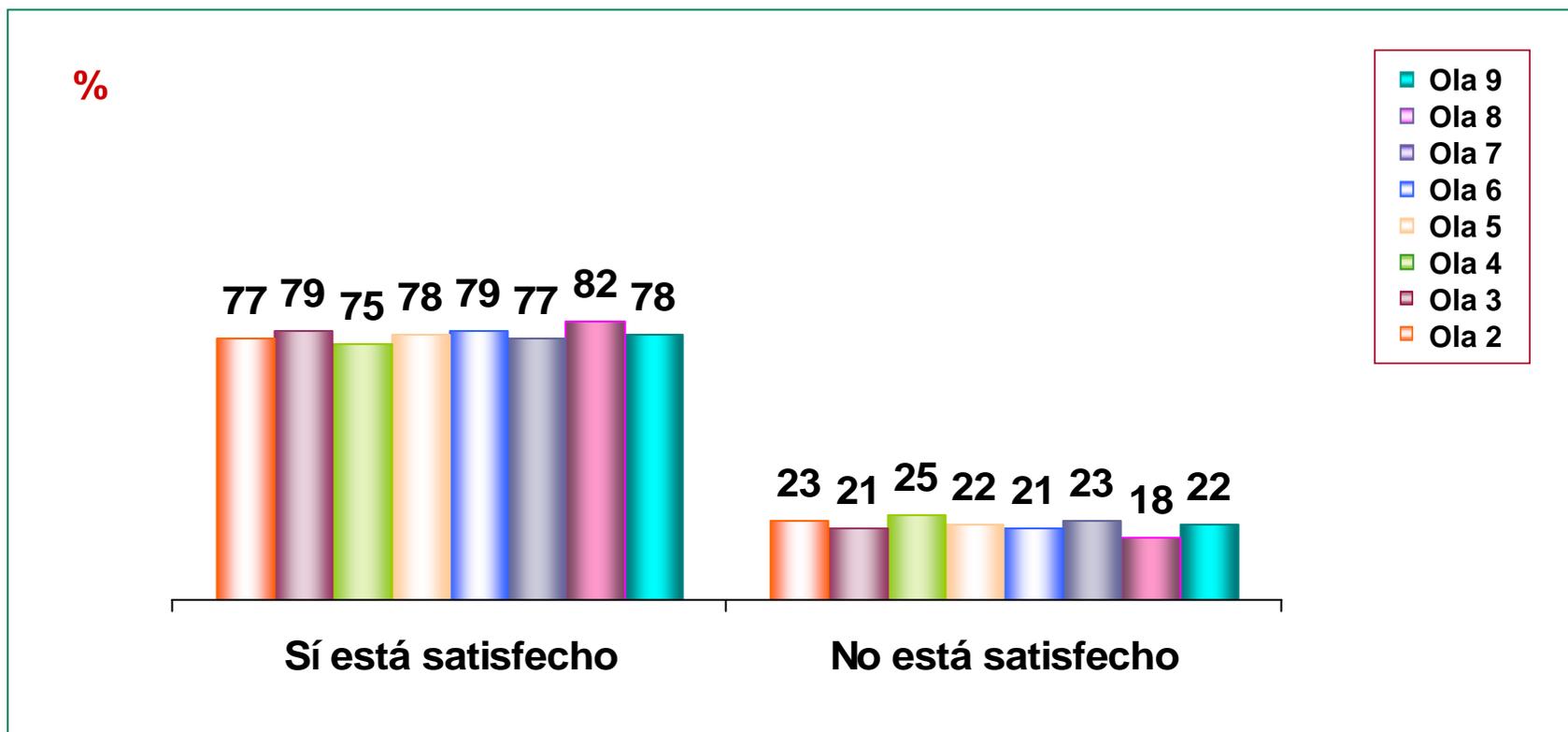
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	46	48	46	68	61	53	48	50	38	12	53	22	47	51	53	42	40	43
No	54	53	54	32	39	47	52	50	62	88	47	78	53	49	47	58	60	57
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(638)</i>	<i>(242)</i>	<i>(396)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(74)</i>	<i>(114)</i>	<i>(113)</i>	<i>(159)</i>	<i>(100)</i>	<i>(59)</i>	<i>(504)</i>	<i>(134)</i>	<i>(262)</i>	<i>(130)</i>	<i>(49)</i>	<i>(142)</i>	<i>(30)</i>	<i>(7)*</i>

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

P.18b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287) y Ola 9 (296)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

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
P.18b,- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	78	81	76	92	78	78	76	79	76	71	78	79	79	74	65	78	100	100
No	22	19	24	8	22	22	24	22	24	29	22	21	21	26	35	22	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(296)</i>	<i>(115)</i>	<i>(181)</i>	<i>(13)*</i>	<i>(45)</i>	<i>(60)</i>	<i>(54)</i>	<i>(79)</i>	<i>(38)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(267)</i>	<i>(29)</i>	<i>(122)</i>	<i>(66)</i>	<i>(26)</i>	<i>(60)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(3)*</i>

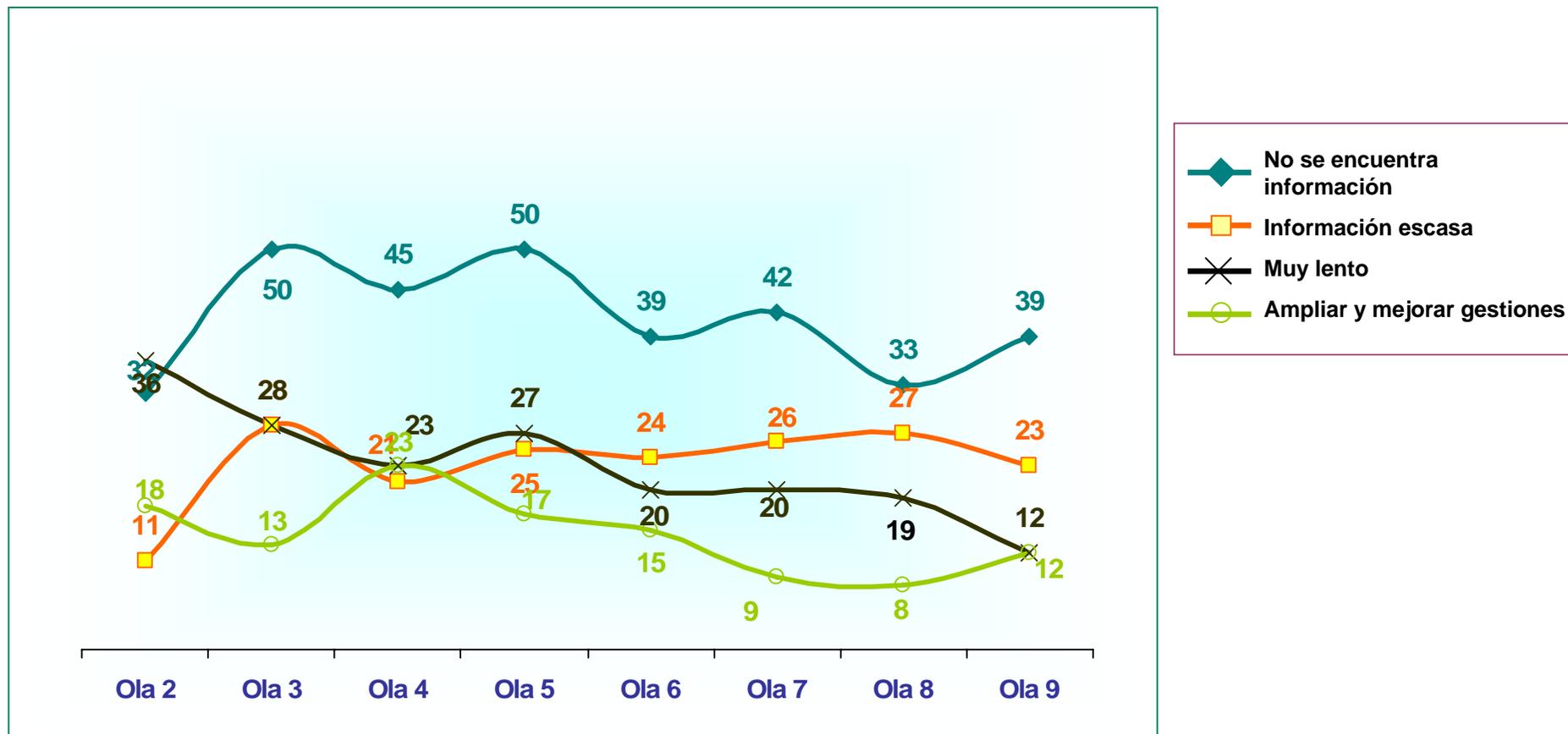
* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

P.18c. Razones de insatisfacción

%



Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

Ola 2 (28)*, Ola 3 (32)*, Ola 4 (47)*, Ola 5 (48)*, Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52) y Ola 9 (65)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

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
P.18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Muy lento	12	9	14	0	10	8	31	6	11	0	10	33	12	18	0	15	0	0
Información escasa	23	23	23	100	20	39	0	41	0	0	25	0	15	24	33	31	0	0
Ampliar y mejorar las gestiones	12	0	19	100	10	8	23	6	11	0	12	17	12	18	11	8	0	0
No se encuentra la información	39	41	37	100	60	39	39	24	33	50	41	17	46	47	33	15	0	0
Ns/Nc	20	32	14	0	10	8	8	29	44	50	19	33	19	6	33	31	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>(65)</i>	<i>(22)</i>	<i>(43)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(59)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(17)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(0)</i>	<i>(0)</i>

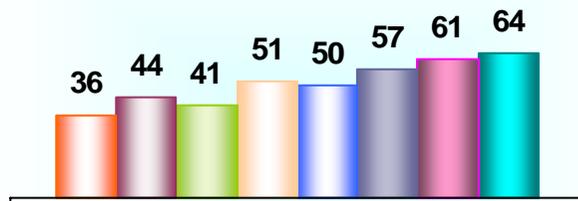
* Bases muy reducidas (precaución)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 9)

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



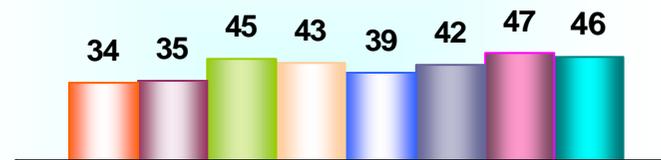
Sí, conoce el servicio

Base Ola: Total (1.000)

Sí conoce servicio

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

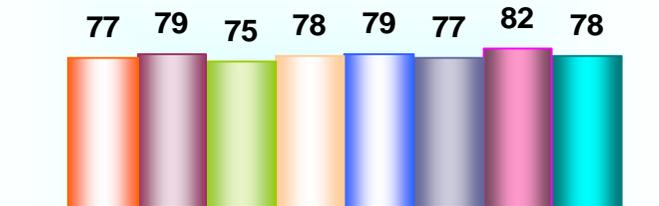
Base: Conocen servicio

Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (561),
Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638)

Sí, utiliza servicio

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220),
Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 9)

P.19a. 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
P.19.- ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de Distrito?																		
Sí	71	74	70	63	74	71	73	74	71	69	73	67	70	72	83	75	55	64
No	29	26	30	37	27	29	27	26	29	31	27	34	30	28	17	25	45	36
Base:	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

* Bases reducidas



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 9)

P.19a. 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
P.19a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	35	33	36	35	32	39	33	35	29	39	34	36	32	39	40	31	43	71
No	65	67	64	65	68	61	67	65	71	62	66	64	68	61	60	70	57	29
Base: conocen servicio	(714)	(268)	(446)	(17)	(75)	(108)	(115)	(170)	(120)	(109)	(529)	(185)	(279)	(149)	(63)	(174)	(21)	(7)*

* Bases reducidas

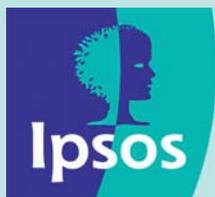


AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 9)

P.19a. Utilización del servicio último año

%	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
P.19b.- NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																		
Una vez	37	38	37	0	50	45	40	28	34	38	36	39	39	35	40	34	11	80
Dos veces	19	16	20	33	17	21	8	28	26	5	20	14	20	21	12	19	11	20
Tres veces	5	8	4	17	0	10	3	7	3	5	6	3	6	7	8	2	11	0
Cuatro o más veces	10	11	9	0	8	2	16	8	14	14	11	9	9	9	8	15	22	0
Ninguna	25	23	26	33	17	19	26	27	20	33	23	29	21	24	28	26	44	0
Ns/Nc	5	5	4	17	8	2	8	2	3	5	4	6	6	5	4	4	0	0
Base: utilizan servicio	(247)	(88)	(159)	(6)*	(24)	(42)	(38)	(60)	(35)	(42)	(181)	(66)	(90)	(58)	(25)	(53)	(9)*	(5)*

* Bases reducidas

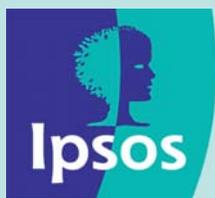


AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 9)

P.19c. 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
P.19c.- CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	84	82	85	83	79	79	79	92	86	83	83	85	82	85	80	85	100	80
No	16	18	15	17	21	21	21	8	14	17	17	15	18	16	20	15	0	20
Base: utilizan servicio	(247)	(88)	(159)	(6)*	(24)	(42)	(38)	(60)	(35)	(42)	(181)	(66)	(90)	(58)	(25)	(53)	(9)*	(5)*

* Bases reducidas

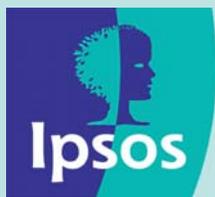


AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 9)

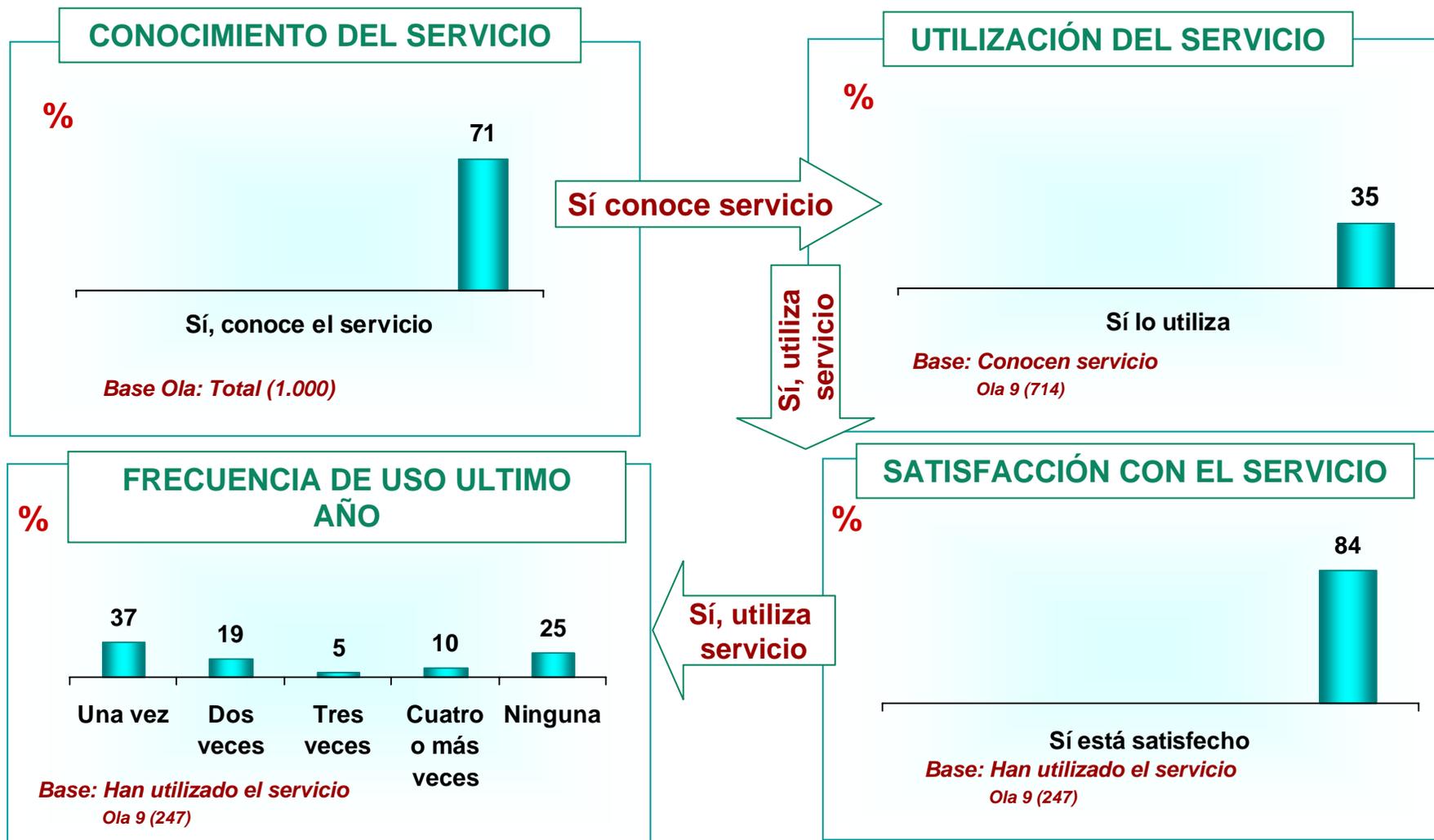
P.18d. Razones de insatisfacción

%	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	ALIMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d.- RAZONES INSATISFACCIÓN																		
Mala atención del personal	28	31	25	0	40	33	13	40	0	43	23	40	13	44	40	38	0	0
Información incompleta	15	19	13	0	20	22	25	0	20	0	17	10	13	33	0	13	0	0
No le solucionaron el problema	33	44	25	0	40	33	13	20	40	57	27	50	31	22	40	38	0	100
Mucho tiempo de espera	38	38	38	100	60	44	63	0	20	14	40	30	31	44	20	50	0	0
Información escasa	13	19	8	0	20	11	13	20	20	0	17	0	13	22	0	13	0	0
Todavía espera la respuesta	5	0	8	0	20	0	0	20	0	0	7	0	6	0	0	13	0	0
No tenían la información	3	6	0	0	0	11	0	0	0	0	3	0	0	11	0	0	0	0
Otros	8	0	13	0	0	22	13	0	0	0	10	0	6	11	0	13	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>(40)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(24)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(30)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(0)</i>	<i>(1)*</i>

* Bases muy reducidas (precaución)



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 9)

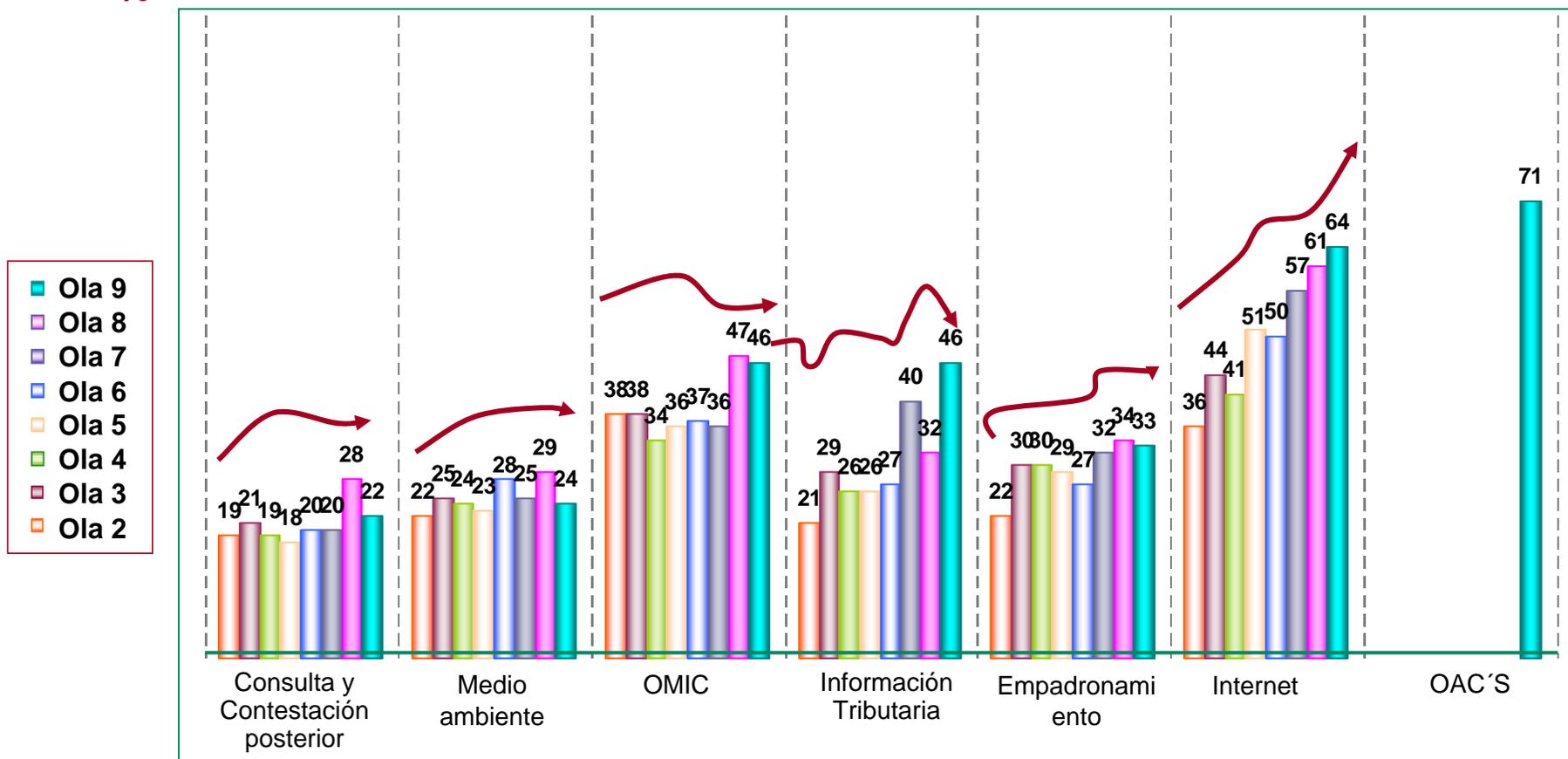




“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 9)

- CUADRO RESUMEN -

%



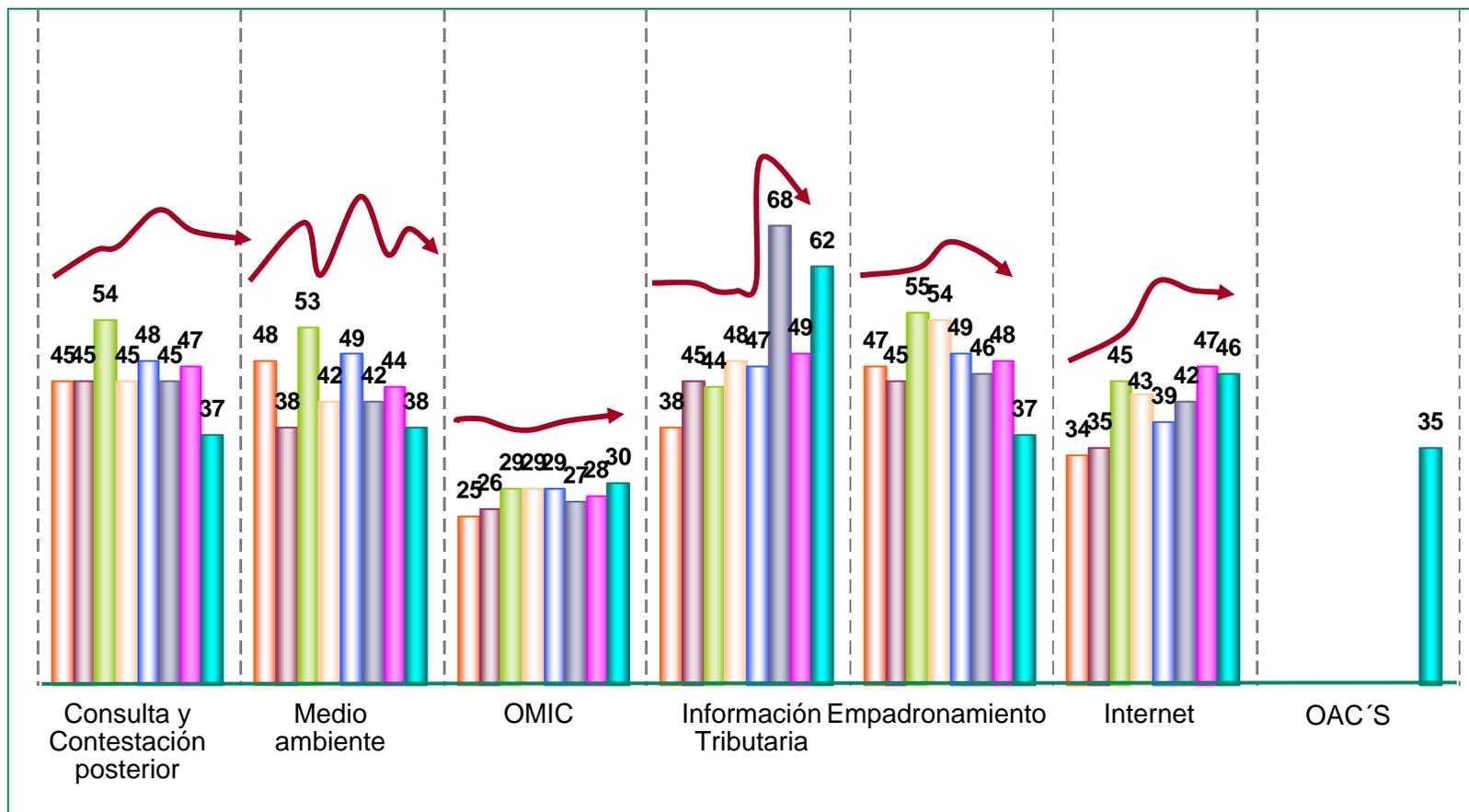
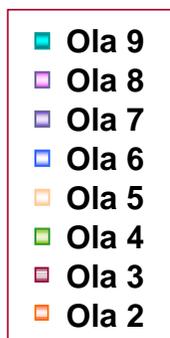
Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 9)

- CUADRO RESUMEN -

%



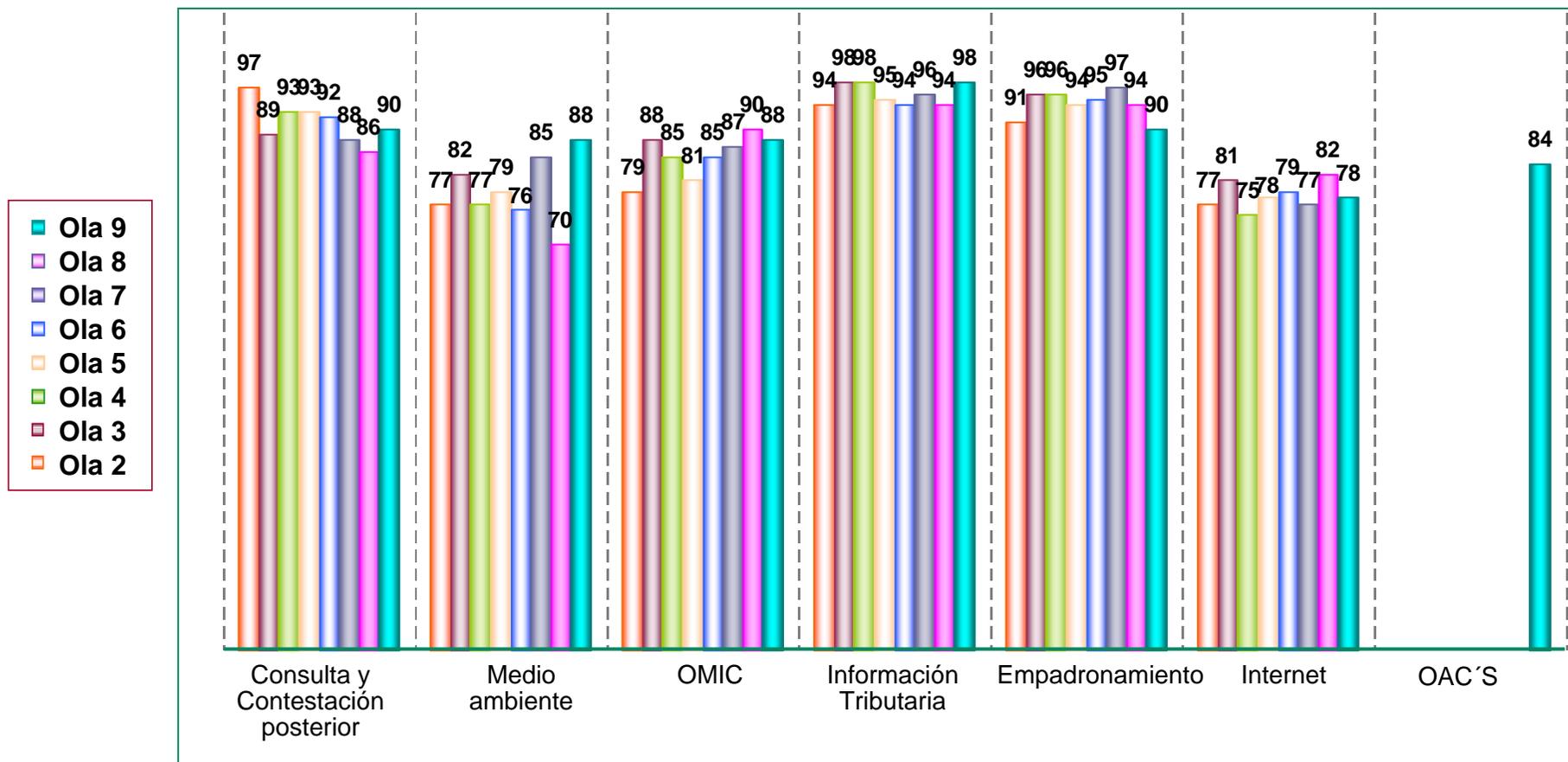
Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 9)

- CUADRO RESUMEN -

%



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

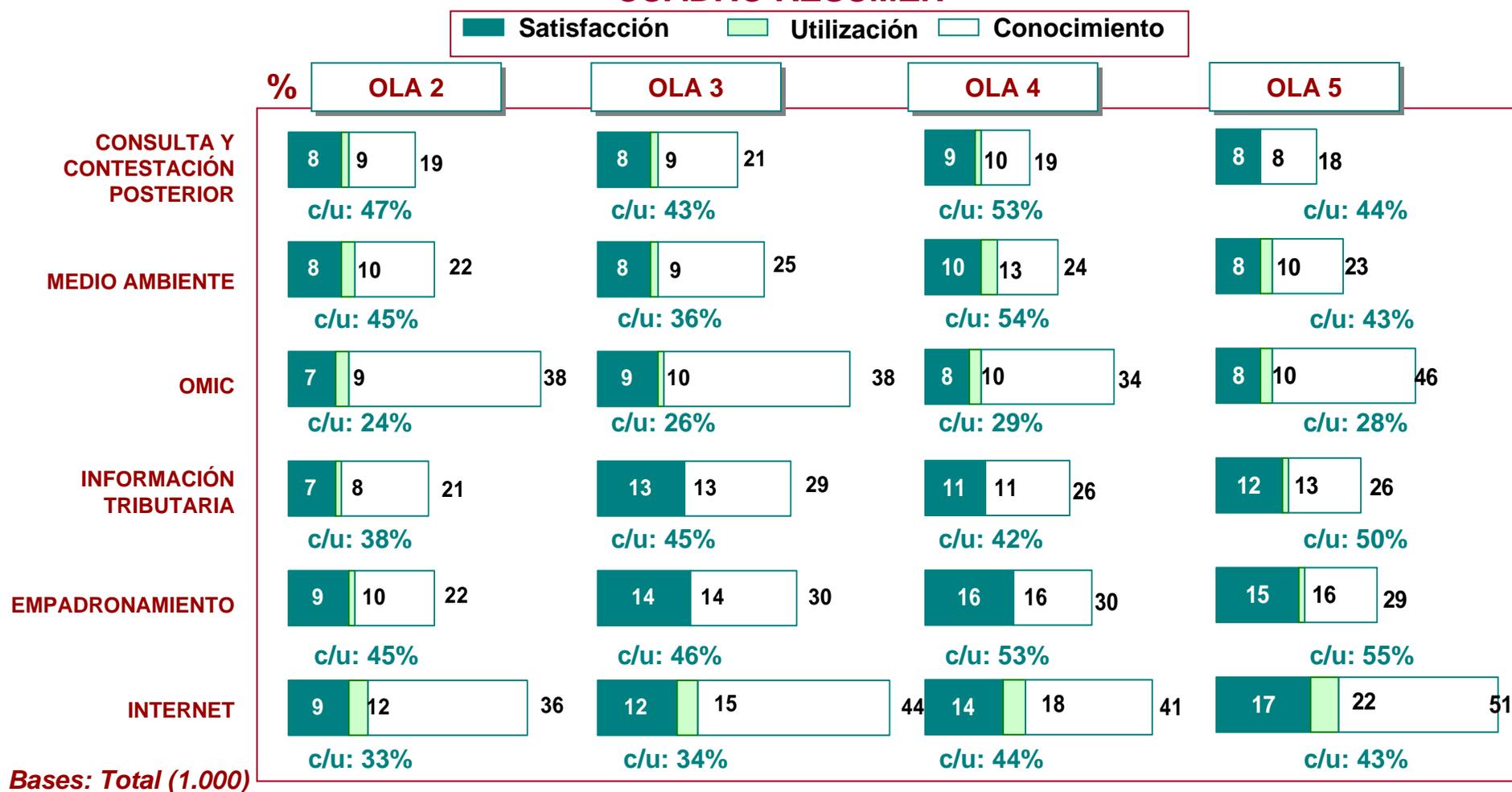
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

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



SERVICIOS 010 (Olas 1 a 4)

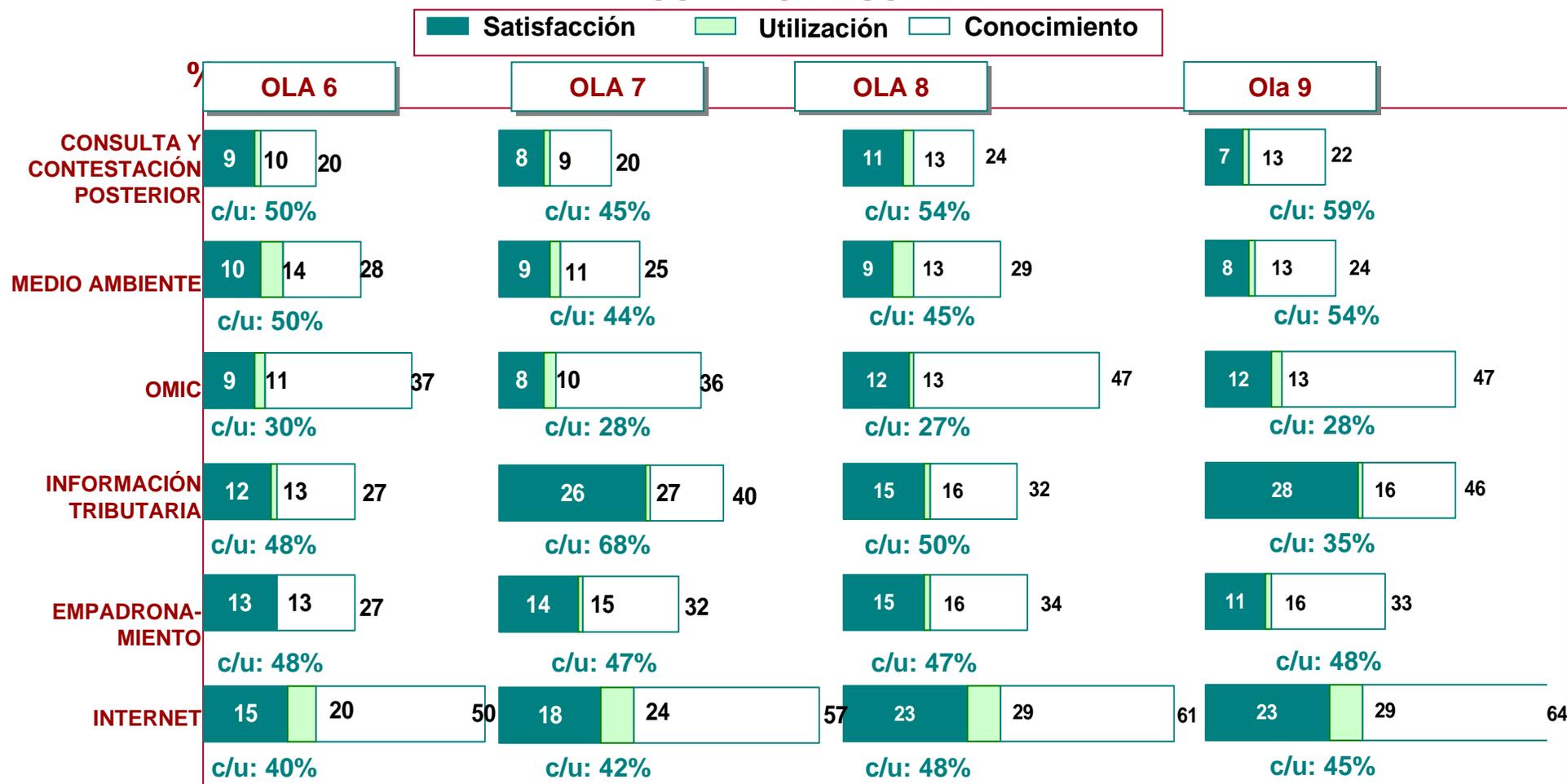
SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-





SERVICIOS 010 (Olas 5 a 8)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

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

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

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

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

	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Diferencia Ola 8-9
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	3	3	2	3	4	2	2	3	-1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	1	3	1	1	2	2	2	-
Solicitud de certificados y permisos	2	2	1	1	2	2	2	3	-1
Oposiciones y concursos	3	2	5	1	2	2	1	2	-1
Información y gestiones sobre educación	1	1	3	2	2	2	2	2	-
Trámites sobre actividades deportivas	-	-	1	1	1	1	2	1	1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	1	1	-	2	1	1	2	-1
Recibir información sobre el 010	1	1	1	1	1	0	2	1	1
Otras gestiones	2	2	2	-	3	2	13	9	-4
Ninguno	8	13	12	14	11	8	11	16	-5
Ns/Nc	54	48	37	47	45	39	48	33	15

Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

%	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
P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	6	6	11	5	4	5	6	8	8	5	9	7	5	3	8	8	9
Gestiones de tasas y tributos municipales	8	10	7	4	11	8	12	8	7	6	9	5	8	8	12	8	13	0
Información y tramitación de multas	6	7	5	0	8	9	9	5	4	3	6	4	6	4	7	6	8	0
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	14	14	14	4	8	14	14	22	11	11	15	12	14	13	20	15	13	0
Oposiciones y empleo	2	2	3	0	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	4	4	4	0	4	2	4	4	5	6	4	5	4	4	3	6	3	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	5	3	6	7	8	4	6	4	4	4	5	4	4	6	4	7	3	9
Información y gestiones sobre educación	2	2	2	0	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	3	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	1	0	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	0	0
Las relacionadas con la vivienda	6	7	6	7	7	7	8	5	5	5	6	6	5	6	3	7	11	9



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

.../...	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
%																		
P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Solicitud de certificados y permisos	3	2	3	0	3	6	4	2	1	0	3	1	2	1	4	4	0	0
Recibir información sobre el 010	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	0	0
Gestiones de medio ambiente	3	3	2	4	4	0	3	3	3	3	3	2	2	1	3	5	3	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	3	4	3	0	3	5	4	4	2	2	4	2	4	2	1	4	3	0
Los actuales pero más completas	2	2	2	0	6	1	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	0
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	0	3	0	2	2	1	0	1	0	1	1	1	2	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	2	1	2	0	4	0	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	0	0
Información sobre transportes y tráfico	4	4	3	0	5	6	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5	5	9
Otras Gestiones	9	8	9	19	4	6	13	7	9	11	8	11	9	10	11	9	0	9
Ninguno	16	16	16	11	19	19	15	16	17	15	17	15	17	18	18	14	8	18
Ns/Nc	33	31	35	41	37	27	27	38	35	35	32	36	31	31	30	37	42	46
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*



“010” DISTritos (Ola 9)

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

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

Bases: Total (1.000)



V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



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

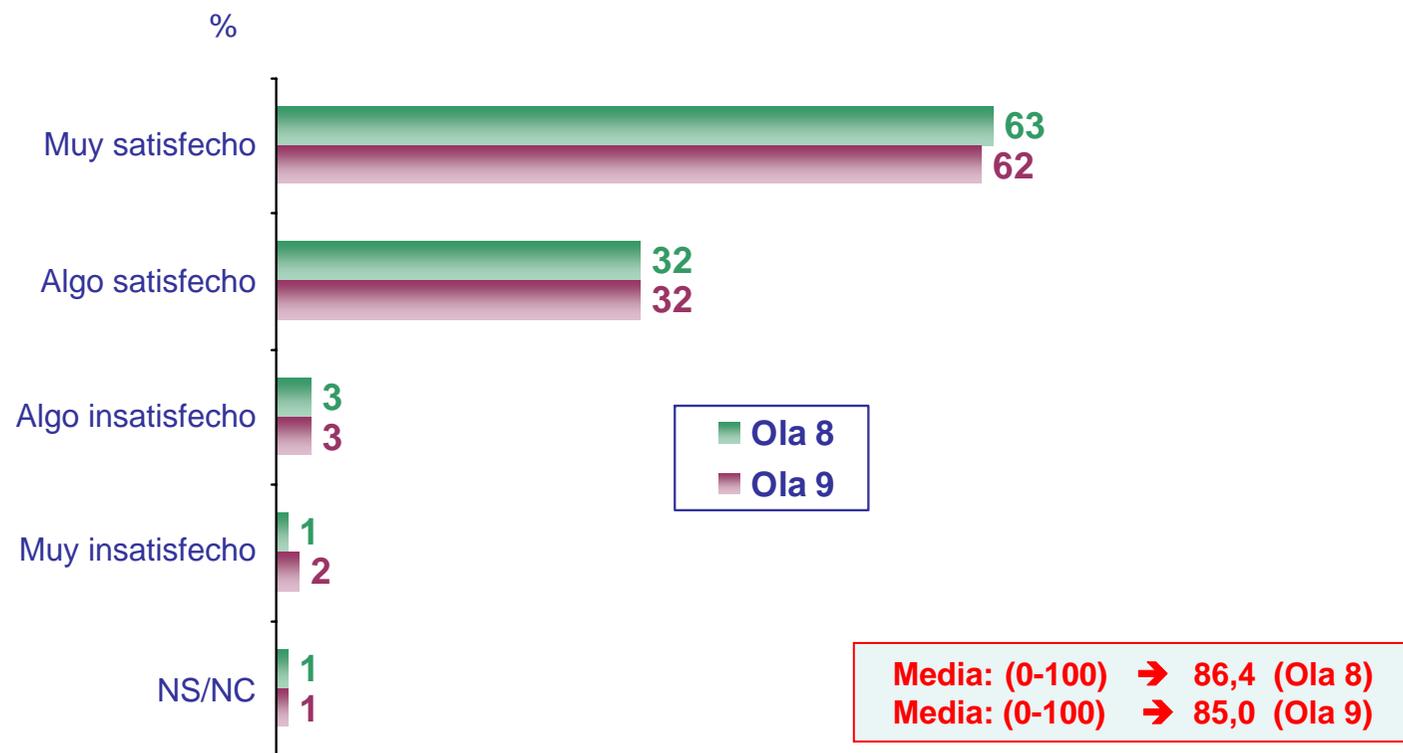
Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

P.19 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010 ¿Cuál es su grado de satisfacción con dicho servicio telefónico?



Base: Total (1000)



SATISFACCIÓN GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL

P.20 ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



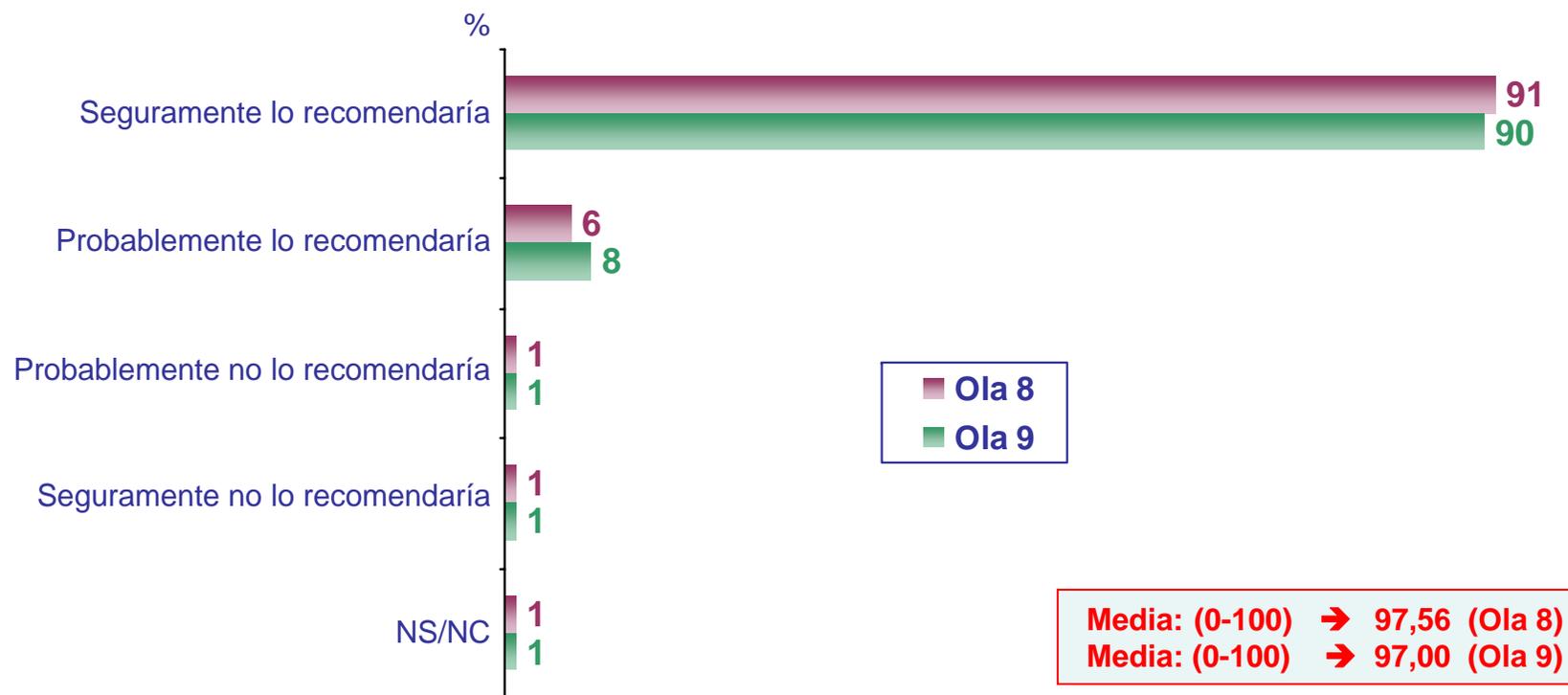
Base: Insatisfechos Ola 8 (39)*
Insatisfechos Ola 9(51)*
* Base reducida



DESEMPEÑO GLOBAL

RECOMENDACIÓN

P.21 ¿Recomendaría Vd. El servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



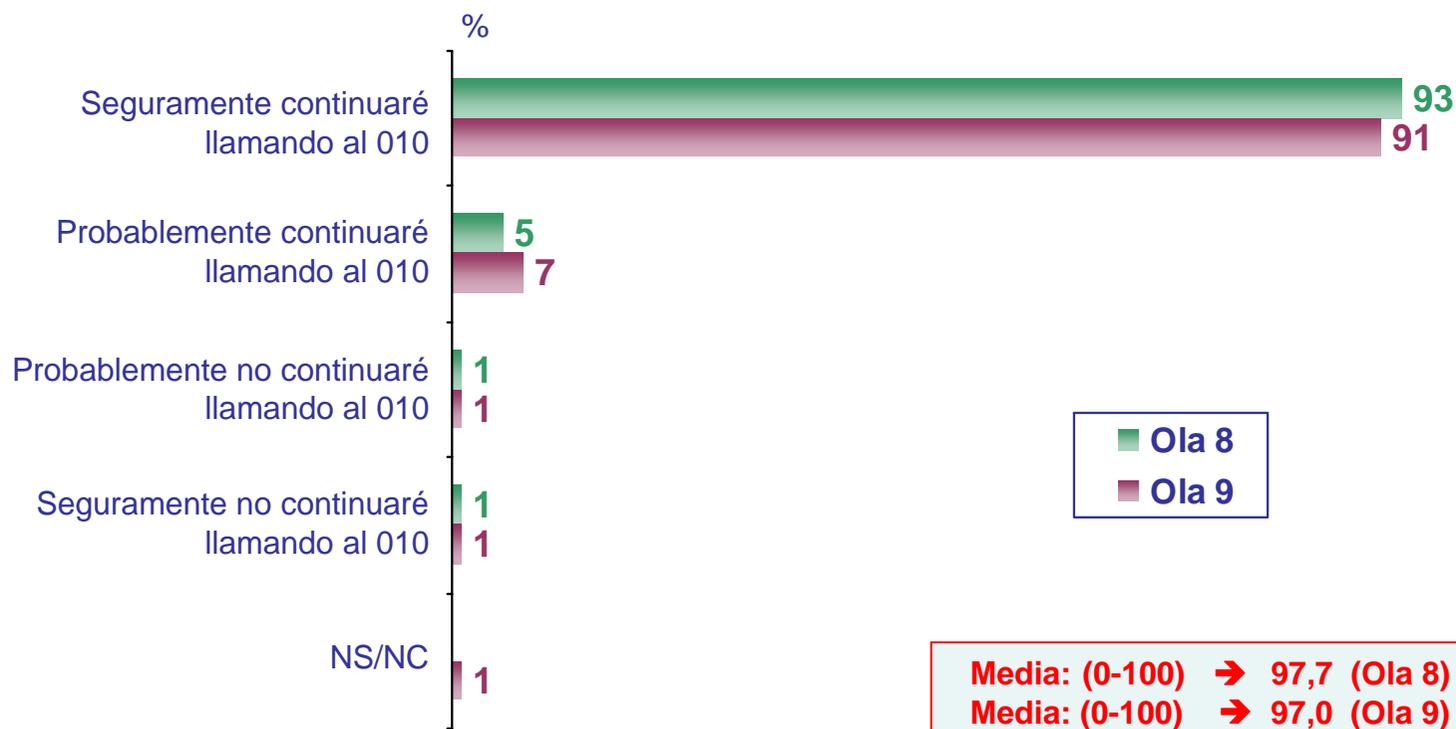
Base: Total Ola 8 (1004)
Total Ola 9 (1000)



DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.22 Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿Volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



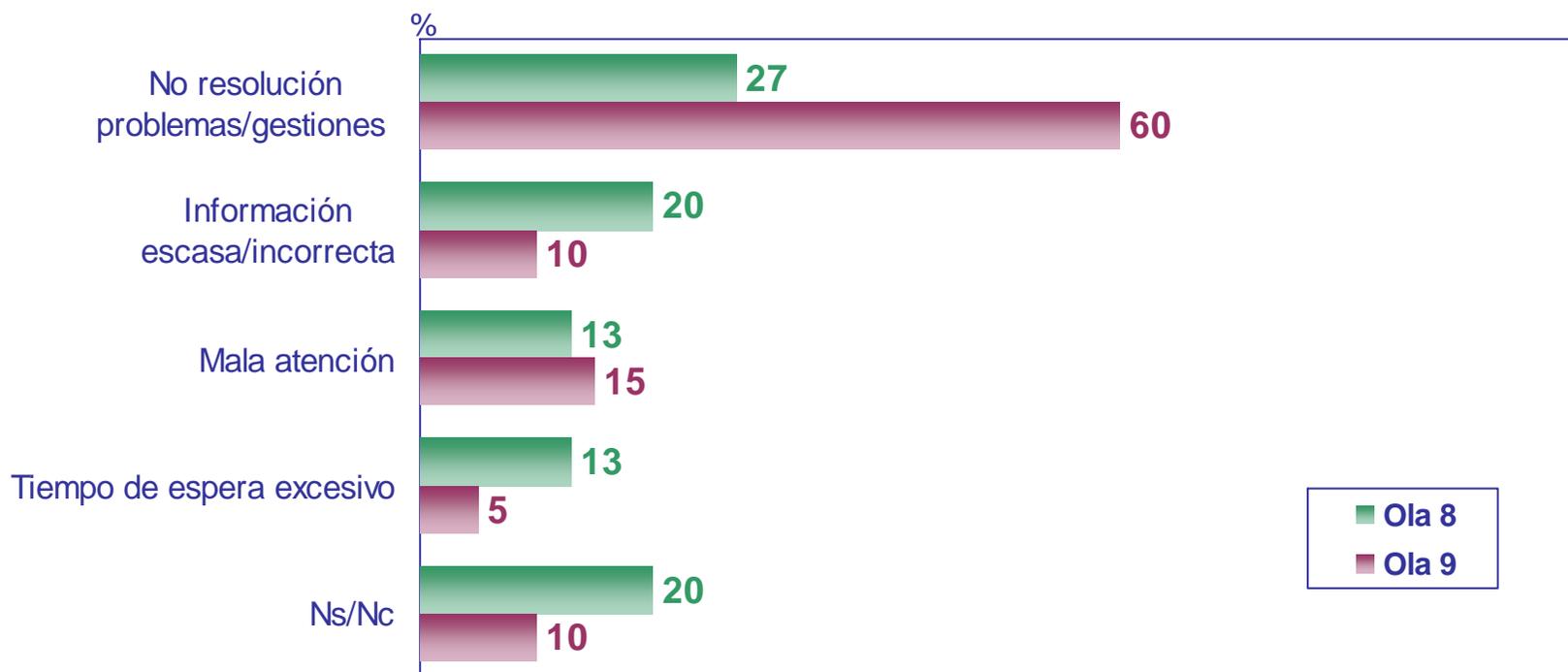
Base: Total Ola 8 (1004)
Total Ola 9 (1000)



DESEMPEÑO GLOBAL

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.23 ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



Base: No continuarán utilizando el servicio Ola 8 (15)*

No continuarán utilizando el servicio Ola 9 (5)*

*** Base reducida**



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- En la presente ola, la frecuencia de llamada de los entrevistados continúa siendo la misma que en olas pasadas. La mayoría de los entrevistados 67%, declaran llamar de forma ocasional al servicio 010
- La mayor parte de las llamadas realizadas al servicio 010 son hechas desde el teléfono fijo del domicilio 26% seguidas del teléfono fijo del trabajo 26%.
- El horario de las llamadas sigue siendo el mismo que en olas pasadas, realizándose la mayor parte de las mismas en horario de mañana 74%

MEDIOS DE CONOCIMIENTO DELSERVICIO 010



- El 31% de los entrevistados conocen el servicio a través de anuncios, porcentaje ligeramente superior al presentado la pasada ola 22%.
- El 52% de los que declaran conocer el servicio del 010 por anuncios lo conocen por la radio y Tv, seguidos de los folletos del Ayuntamiento 11% y de los anuncios en prensa 10%.

TIEMPO DE ESPERA

- La percepción del tiempo de espera entre los usuarios del servicio continúa siendo muy positiva. El 87% de los entrevistados considera normal el tiempo de espera. Tan sólo el 11% de los mismos considera excesivo dicho tiempo.
- El número de llamadas para contactar con el servicio de información sigue la tendencia de la ola pasada. Un 69% necesitó tan sólo una llamada para contactar con el servicio.
- Los usuarios siguen preguntando en su mayoría por un solo tema 85%.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Como ocurría en olas pasadas, prácticamente la totalidad de los entrevistados 96% se encuentra satisfecho con la información facilitada por el servicio telefónico del 010.

Entre las razones de insatisfacción por parte de los no satisfechos con el servicio 4% destaca:

- “No tenían la información” 38%
- “No realizaron la gestión solicitada” 24%

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

La gran mayoría de los entrevistados 95% considera que la información facilitada ha sido útil.

Las razones principales por las que los entrevistados consideran que no ha sido útil la información facilitada son:

- “No le solucionaron el problema 47%”
- “Todavía espera la respuesta 19%”



TRATO RECIBIDO

El trato recibido por los entrevistados en un 99% de los casos se considera correcto (este porcentaje se corresponde con el obtenido en las olas pasadas).



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- El conocimiento del servicio desciende ligeramente en esta ola. Un 22% de los entrevistados conocen el servicio.
- La utilización del servicio disminuye respecto a olas anteriores, siendo un 37% de los que lo conocen los que lo utilizan.
- En esta ola el grado de satisfacción aumenta ligeramente, el 90% de los que utilizan el servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

MEDIO AMBIENTE

- El conocimiento de este servicio 24% es ligeramente inferior a la ola pasada 29%.
- Como ocurre con el conocimiento del servicio, la utilización del mismo también disminuye de un 44% a un 38%
- La satisfacción con dicho servicio aumenta considerablemente. Un 88% de aquéllos que han hecho uso del servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

OMIC

- El servicio de información al consumidor presenta resultados muy similares a las pasadas olas.
- El 46% de los entrevistados conocen el servicio. Habiéndolo utilizado el 38% de los mismos.
- El servicio OMIC, sigue teniendo un nivel óptimo de satisfacción. El 88% de los que han utilizado el servicio, se encuentran satisfechos con su experiencia.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- El conocimiento del servicio presenta un notable aumento 46%, respecto a la ola pasada que era de un 32%.
- Este aumento del conocimiento del servicio se ve acompañado también por un aumento en la utilización del mismo, un 62% de los que conocen el servicio hacen uso del mismo.
- La satisfacción con el servicio también aumenta entre los usuarios. El 98% se encuentra satisfecho con el servicio de información tributaria del 010.

EMPADRONAMIENTO

- El nivel de conocimiento del servicio de empadronamiento posee un nivel muy similar a la ola pasada, el 33% de los entrevistados conoce el servicio.
- Sin embargo, la utilización de este servicio disminuye ligeramente. El 37% de los que lo conocen, lo han utilizado, vs 48% de la ola anterior.
- La satisfacción con el mismo sigue siendo alta 90% se encuentran satisfechos a pesar de haber disminuido respecto a la pasada ola 94%.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

INTERNET

- El conocimiento del servicio sigue aumentando de forma continuada entre los entrevistados llegando a un nivel de conocimiento del 64%.
- La utilización del mismo se estabiliza, el 46% de los que lo conocen, lo han utilizado.
- La satisfacción entre los que han utilizado el servicio de Internet, ha disminuido ligeramente. El 78% de los usuarios del servicio, se encuentran satisfechos mientras que en la pasada ola era el 82% de los mismos los que se encontraban satisfechos.

OAC'S

- El 71% de los entrevistados, son conocedores de este servicio.
- El porcentaje de los que hacen uso de este servicio entre los que dicen conocerlo, representa un 35%.
- El 84% de las personas que han utilizado este servicio, se encuentran satisfechas con su experiencia .



CONCLUSIONES

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

- Al preguntar a los entrevistados por la satisfacción global con el servicio telefónico del 010, podemos observar el alto índice de satisfacción que muestran los ciudadanos con este servicio.
- Un 94% de los entrevistados se encuentran muy o algo satisfechos con el 010, lo que nos da una media de satisfacción de un 85,0.
- Los motivos principales por los que existe un 6% de insatisfechos son: “no resolución del problema” y “el tiempo de espera excesivo”.

RECOMENDACIÓN

- La recomendación del servicio del 010 es muy positiva.
- Un 98% de los entrevistados recomendarían este servicio a un conocido suyo.
- Tan sólo un 2% de los entrevistados declara que no recomendaría este servicio
- La media de recomendación del servicio se sitúa en un 97,0

DISPOSICIÓN A CONTINUAR

- La disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010 entre los entrevistados, se sitúa en una posición óptima.
- Un 98% manifiesta su intención de continuar utilizando el servicio, alcanzando una media de 97,0.
- La “no resolución de problemas”, y “la información escasa/incorrecta” son las razones por las que un 2% de los entrevistados no continuarían utilizando el servicio.



CONCLUSIONES

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

LOS **SERVICIOS DEL 010** CONTINÚAN CON LA **ESTABILIDAD** PRESENTADA EN ANTERIORES OLAS.

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS NO PRESENTA GRANDES CAMBIOS.

EL NIVEL DE **CONOCIMIENTO** DEL SERVICIO DE **INFORMACIÓN AL CIUDADANO POR INTERNET** CONTINÚA SU **AUMENTO** DE LAS ÚLTIMAS OLAS, COMO OCURRE CON EL SERVICIO DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA** QUE HABÍA PRESENTADO UN NOTABLE DESCENSO EN LA OLA ANTERIOR.

LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y POSTERIOR CONTESTACIÓN** Y **MEDIO AMBIENTE** **DISMINUYEN** LIGERAMENTE SU NIVEL DE CONOCIMIENTO ENTRE LOS ENTREVISTADOS.

TANTO EL **SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO** COMO **OMIC**, PRESENTAN UNA **SITUACIÓN SIMILAR** A LA PRESENTADA LA PASADA OLA.

EL 71% DE LOS ENTREVISTADOS, CONOCEN EL SERVICIO OAC'S.



CONCLUSIONES

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

CUANDO PREGUNTAMOS A LOS CONOCEDORES DE LOS DIFERENTES SERVICIOS POR LA UTILIZACIÓN QUE HAN HECHO/HACEN DE LOS MISMOS PODEMOS OBSERVAR LA SIGUIENTE SITUACIÓN:

TANTO EL SERVICIO DE **INFORMACIÓN POR INTERNET** COMO **OMIC**, PRESENTAN UNOS **NIVELES DE UTILIZACIÓN MUY PARECIDOS** A LOS PRESENTADOS EN LAS ÚLTIMAS OLAS.

EL **SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA AUMENTA CONSIDERABLEMENTE** DE UN 49% EN LA PASADA OLA A UN 62% EN LA ACTUAL.

EL **DESCENSO EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN** DE LOS SERVICIOS SE PRODUCE EN LOS **SERVICIOS DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR, MEDIO AMBIENTE Y EMPADRONAMIENTO.**

EL PORCENTAJE DE AQUELLOS CONOCEDORES DEL SERVICIO OAC´S REPRESENTA EL 35%.



CONCLUSIONES

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

LA **SATISFACCIÓN** DE LOS ENTREVISTADOS CON LOS **DIFERENTES SERVICIOS** UTILIZADOS ES **MUY POSITIVA**.

ESTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SON MUY SIMILARES A LOS PRESENTADOS EN OLAS PASADAS.

SI ANALIZAMOS TANTO EL CONOCIMIENTO COMO LA UTILIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 PODEMOS OBSERVAR COMO:

TANTO EL NIVEL DE CONOCIMIENTO COMO DE UTILIZACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS CONTINÚA LA TENDENCIA SEGUIDA EN LAS OLAS PASADAS. LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA** Y **MEDIO AMBIENTE** SON MÁS **ESTACIONALES** MIENTRAS QUE LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR**, **OMIC** Y **EMPADRONAMIENTO** PRESENTAN UNA TENDENCIA MUCHO MÁS **LINEAL**.



CONCLUSIONES

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

EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

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

*ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS **ALTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR** QUE POSEEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO 010.*