



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
Informe global
2023

Línea**madrid**



MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

	FICHA TÉCNICA		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
Universo	1.478.639	11.918	80.209
Tamaño muestral	3.555	2.539	2.470
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as seleccionados aleatoriamente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión*	Aleatorio de un universo compuesto por las personas usuarias del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el presente año	Aleatorio del universo compuesto por las personas usuarias de la web www.madrid.es.
Técnica de recogida de información	CAPI	CATI	CATI
Error muestral**	+/-1,68	+/-1,76	+/-1,98
Trabajo de campo	Del 25 de septiembre al 31 de octubre	Del 15 de septiembre al 17 de octubre	Del 12 de septiembre al 31 de octubre

* Se incluyen todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid a excepción de la OAC de Valverde, cerrada por reformas durante el período de encuestación.

** Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES



2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2023	96,4%	94,3%	88,1%
2022	97,8%	91,8%	87,1%

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2023	9,26	8,81	7,91
2022	8,96	8,45	8,05

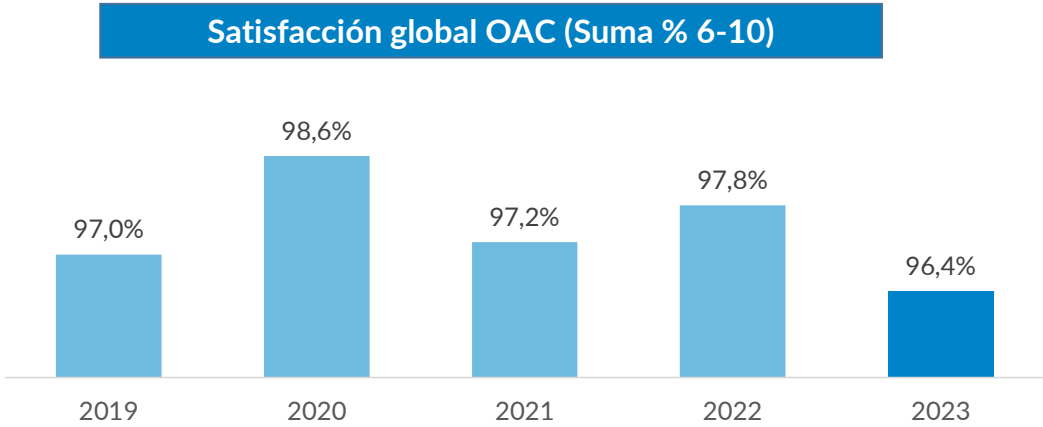
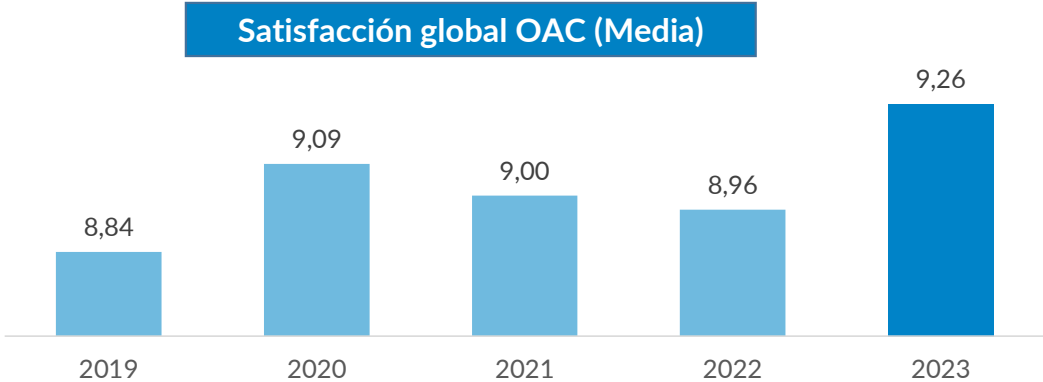
	SATISFACCIÓN GLOBAL (“muy satisfecho”+ “satisfecho”)	
	X	Webchat
2023	93,4%	74,0%
2022	95,5%	73,8%

*En estas tablas, aunque se parte de la misma variable de satisfacción (en una escala de 0 a 10), en el primer caso se presenta el número de personas que sitúan en la zona más alta de la escala excluyendo el 5 (es decir, en los valores de 6 a 10), mientras que en la segunda, se calcula el valor medio de entre todas las respuestas dadas. De ahí que, en función de la distribución de la respuesta en cada una de las puntuaciones, en algunos casos el valor satisfacción en términos porcentuales asciende interanualmente a la vez que se reduce el de la satisfacción media.

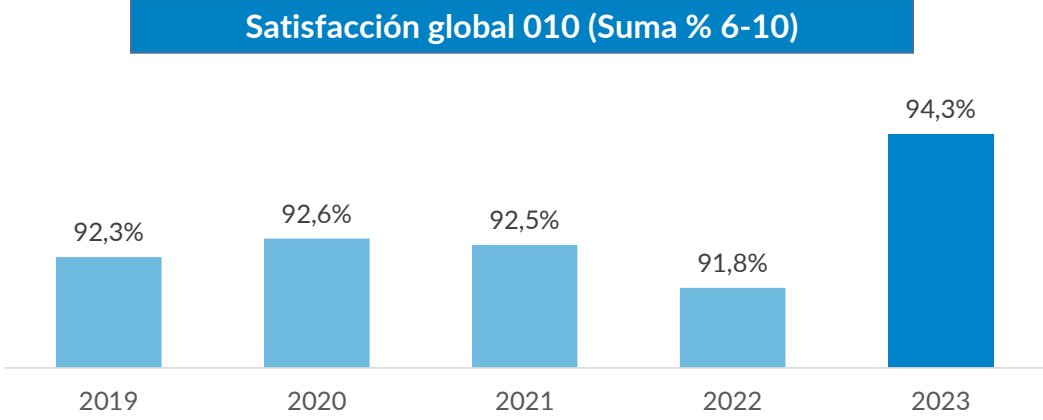
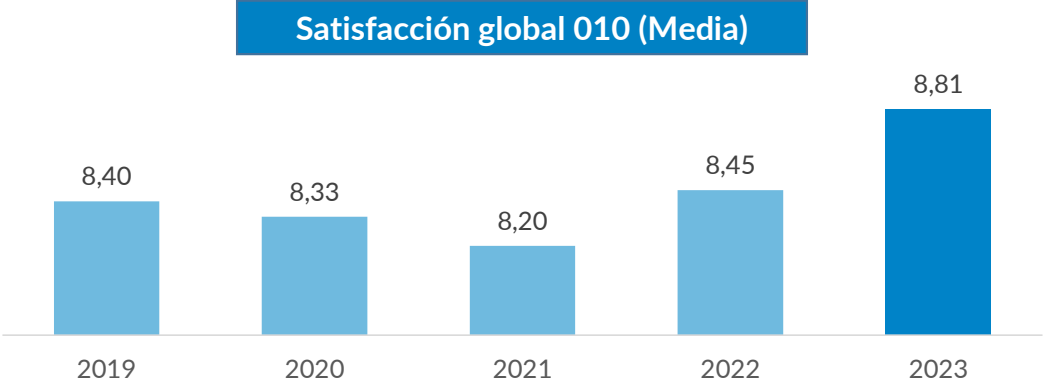
3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



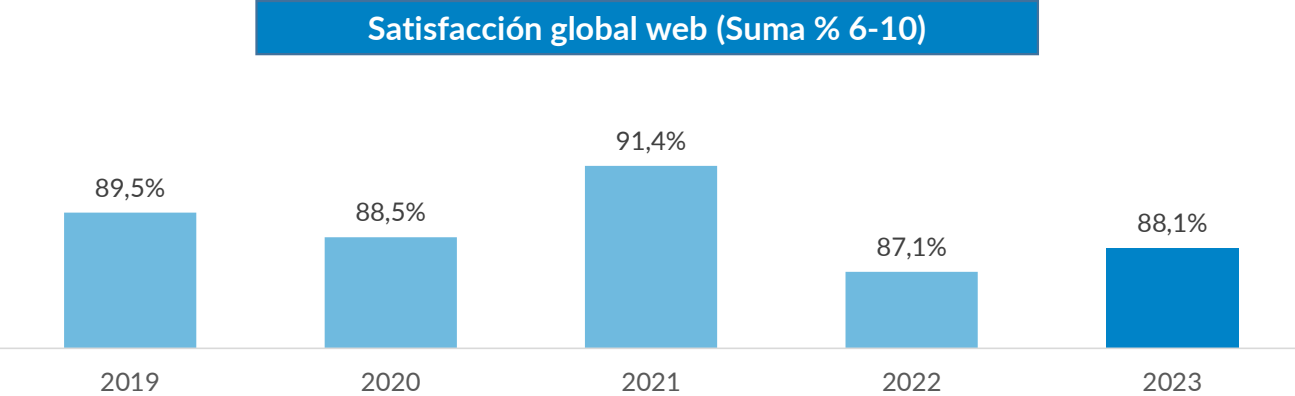
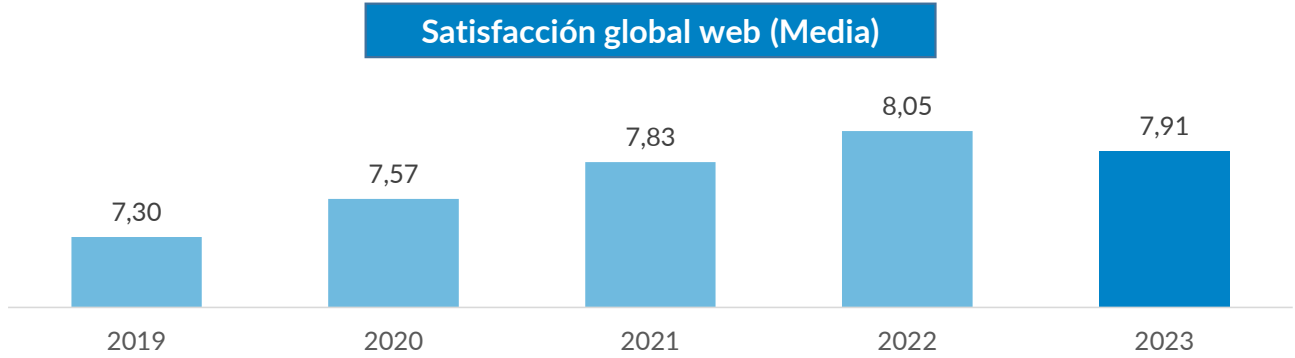
3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



3. EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



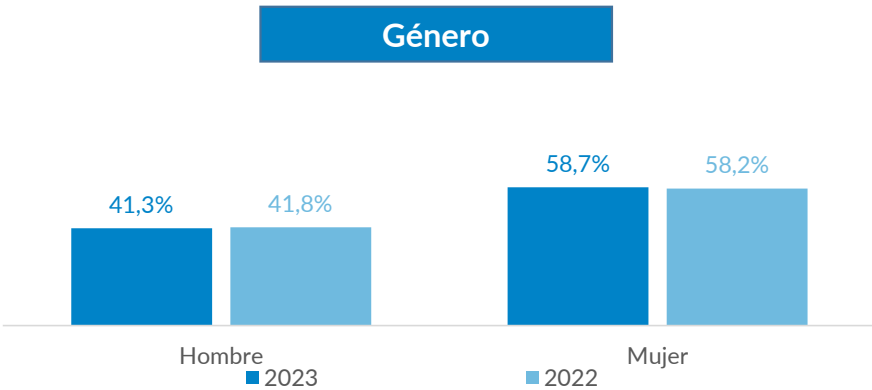
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



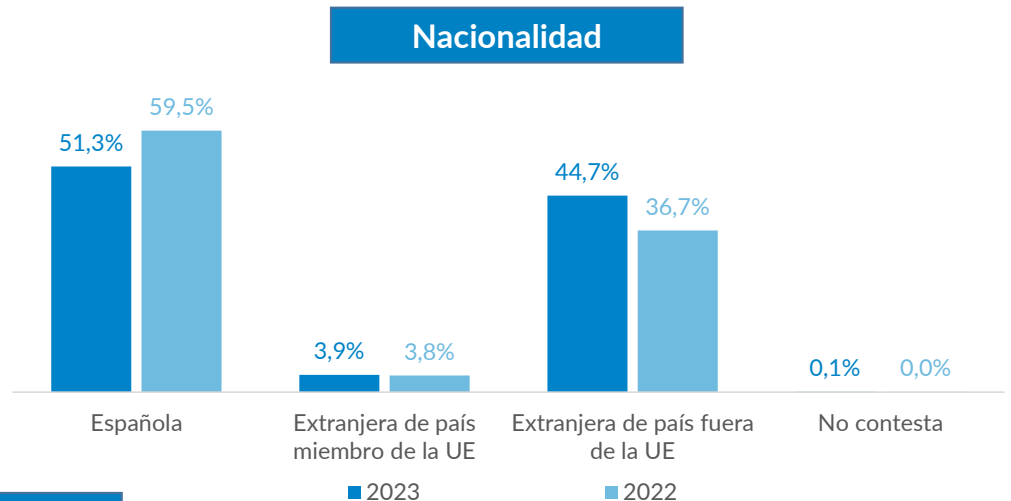
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)

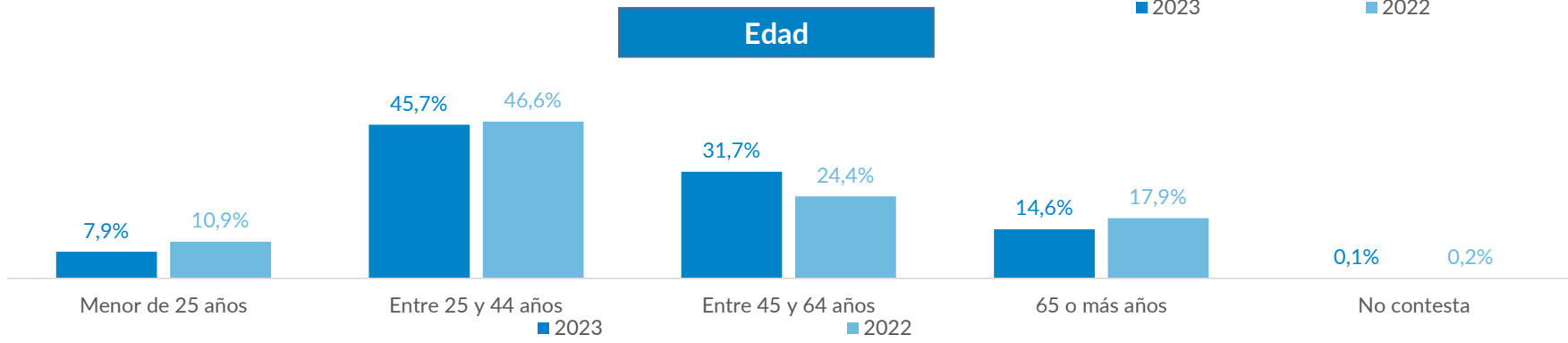
Género



Nacionalidad

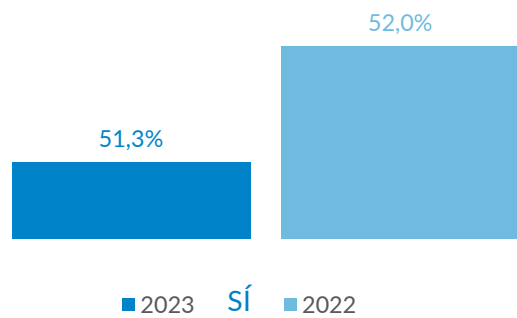


Edad

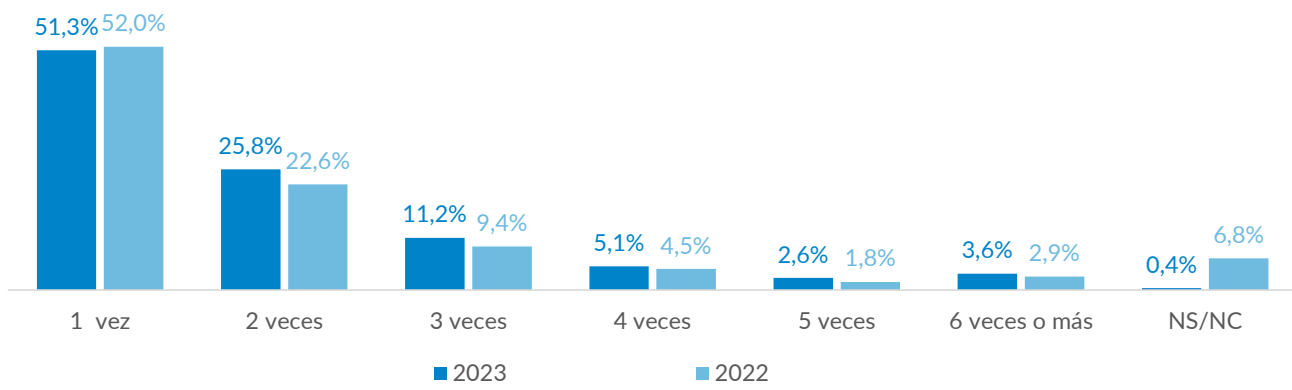


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

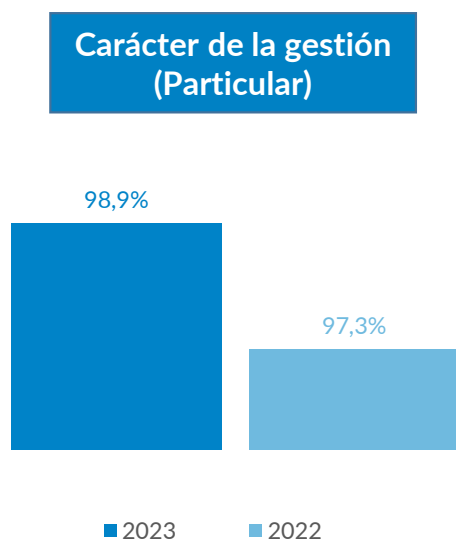
¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



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



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



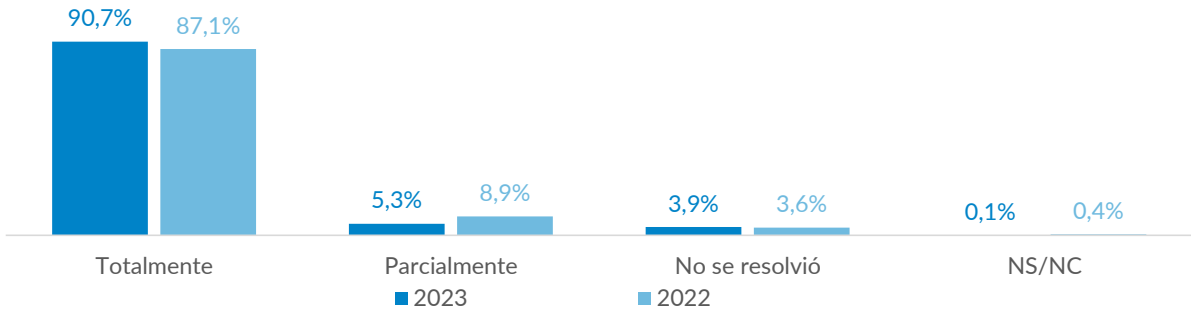
¿Qué tipo de gestión? (respuesta múltiple)

	Tipo de gestión	
	2023	2022
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	36,7%	52,9%
Padrón municipal (justificantes)	20,3%	9,1%
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	3,9%	2,6%
TOTAL PADRÓN	60,8%	64,7%
Identificación electrónica, firma electrónica	1,2%	8,2%
Registro	13,9%	6,8%
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	2,2%	5,3%
Multas	1,8%	
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,8%	3,4%
Información general	9,8%	3,0%
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1,8%	2,8%
Solicitud de tarjeta azul	1,7%	2,7%
Dependencia (valoración grado, solicitud de ayuda)	--	1,1%
Otros	8,4%	5,8%

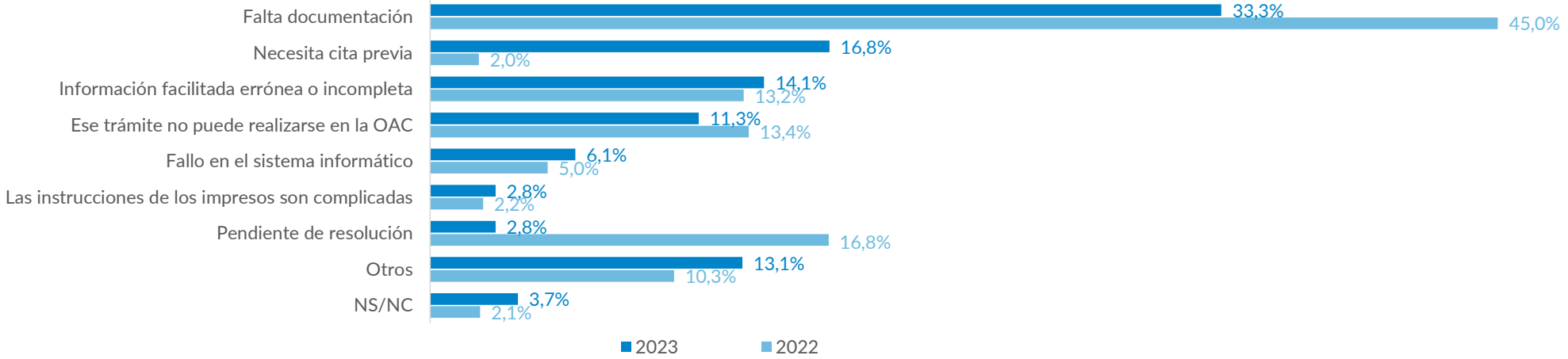
* En 2022, *Tributos, impuestos* y *Multas* figuraban en una única categoría.

4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Resolución de la tramitación o la consulta

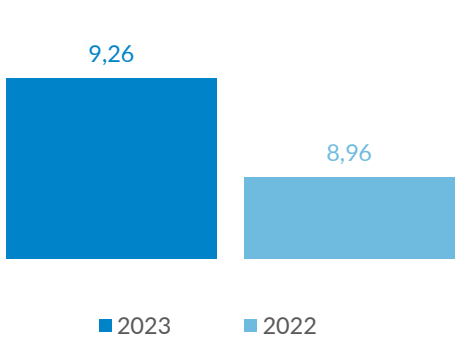


Motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión (respuesta múltiple)

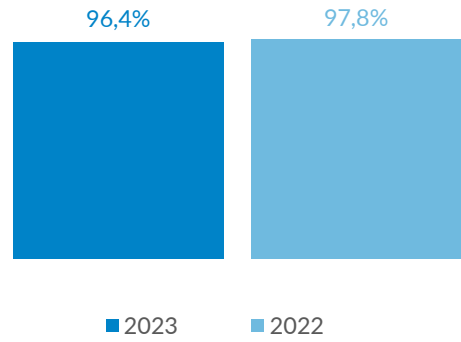


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

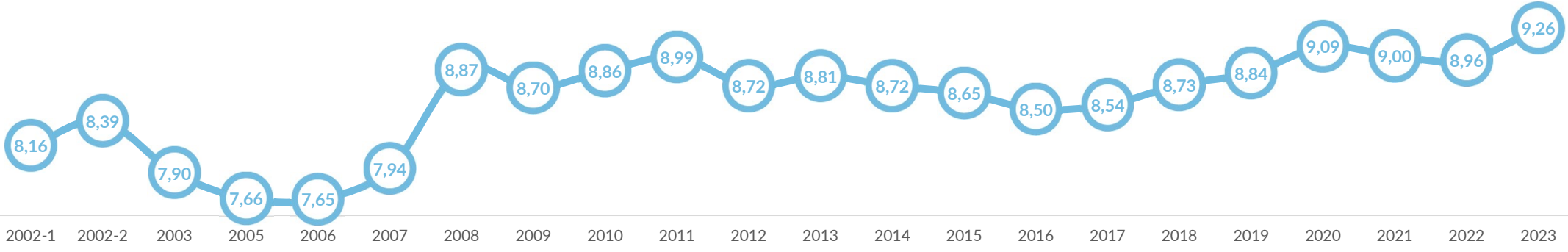
Satisfacción global OAC (Media)



Satisfacción global OAC (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2002-2023)



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Gestión realizada	
	Satisfacción media	Desv. Típica
Trámites relativos al censo electoral	10,00	--
Madrid Central (Distrito centro)	10,00	--
Padrón municipal (justificantes)	9,53	0,977
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,42	1,110
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,40	1,163
Solicitud de tarjeta azul	9,38	1,098
Identificación electrónica, firma electrónica	9,35	1,307
SATISFACCIÓN MEDIA	9,26	1,378
Información general	9,24	1,502
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	9,21	1,177
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9,20	1,424
Multas	9,05	1,385
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	8,99	1,573
Otros	8,97	1,573
Registro	8,88	1,818
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,86	1,927
No sabe (no leer)	8,67	0,816
Sugerencias, reclamaciones	8,50	2,098
No contesta (no leer)	7,00	1,414

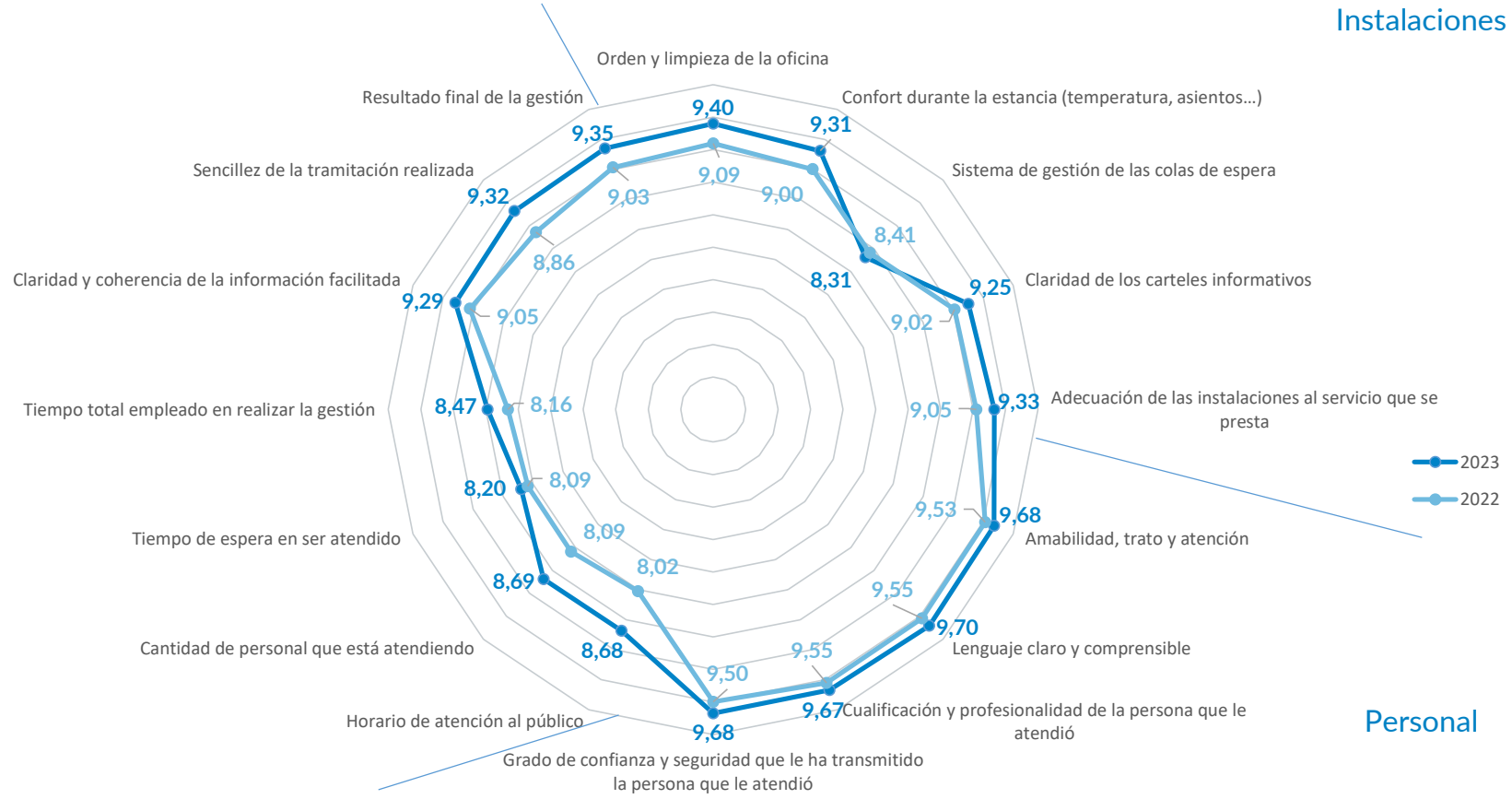
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Calidad del Servicio (OAC)

Otros aspectos

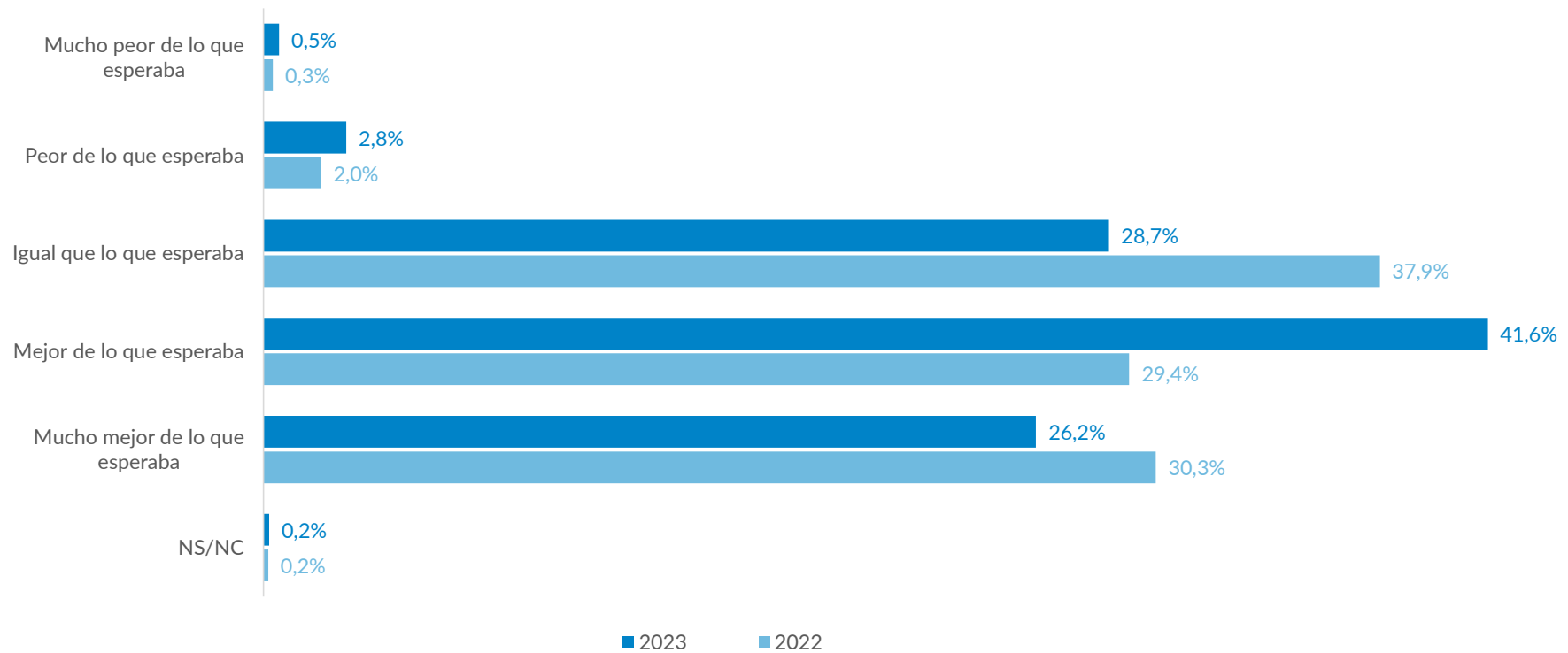
Instalaciones

Personal



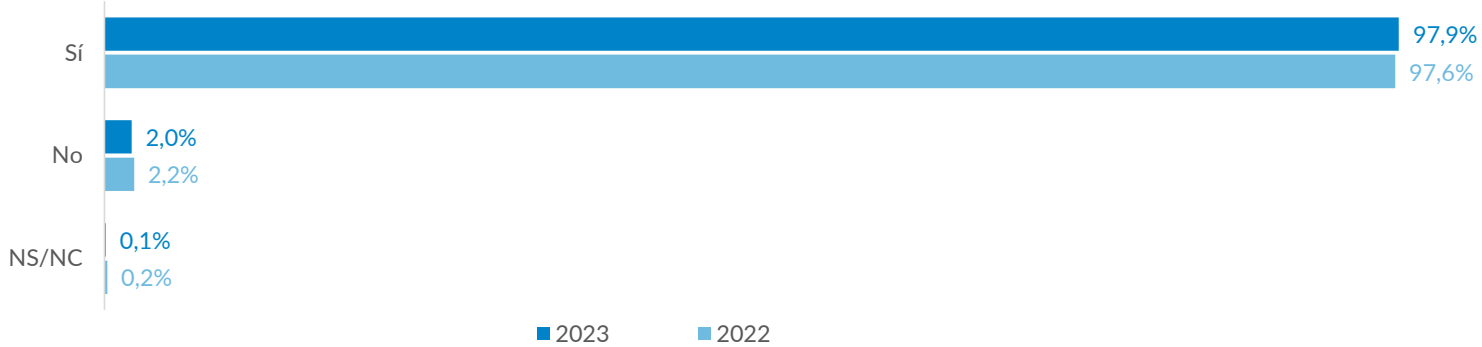
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

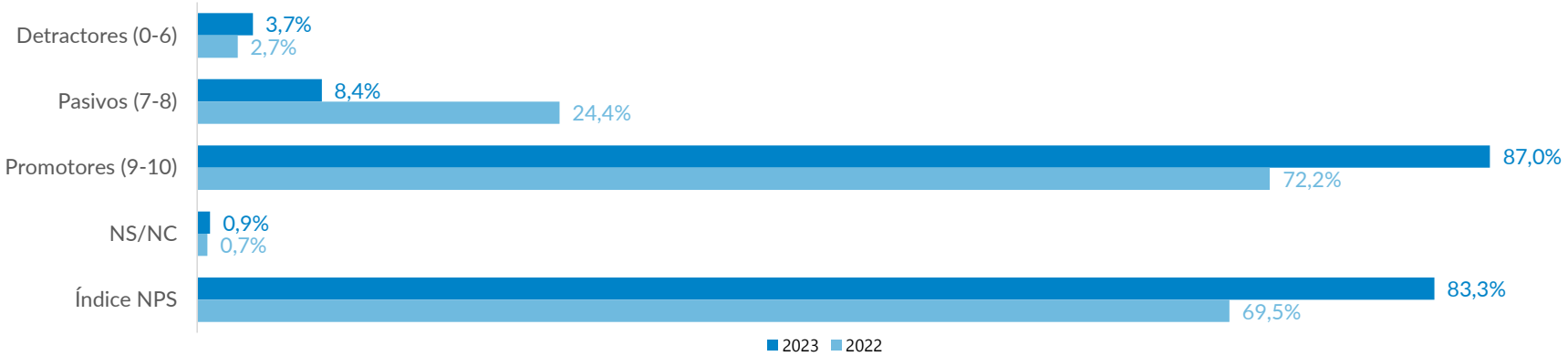


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Fidelidad a la OAC

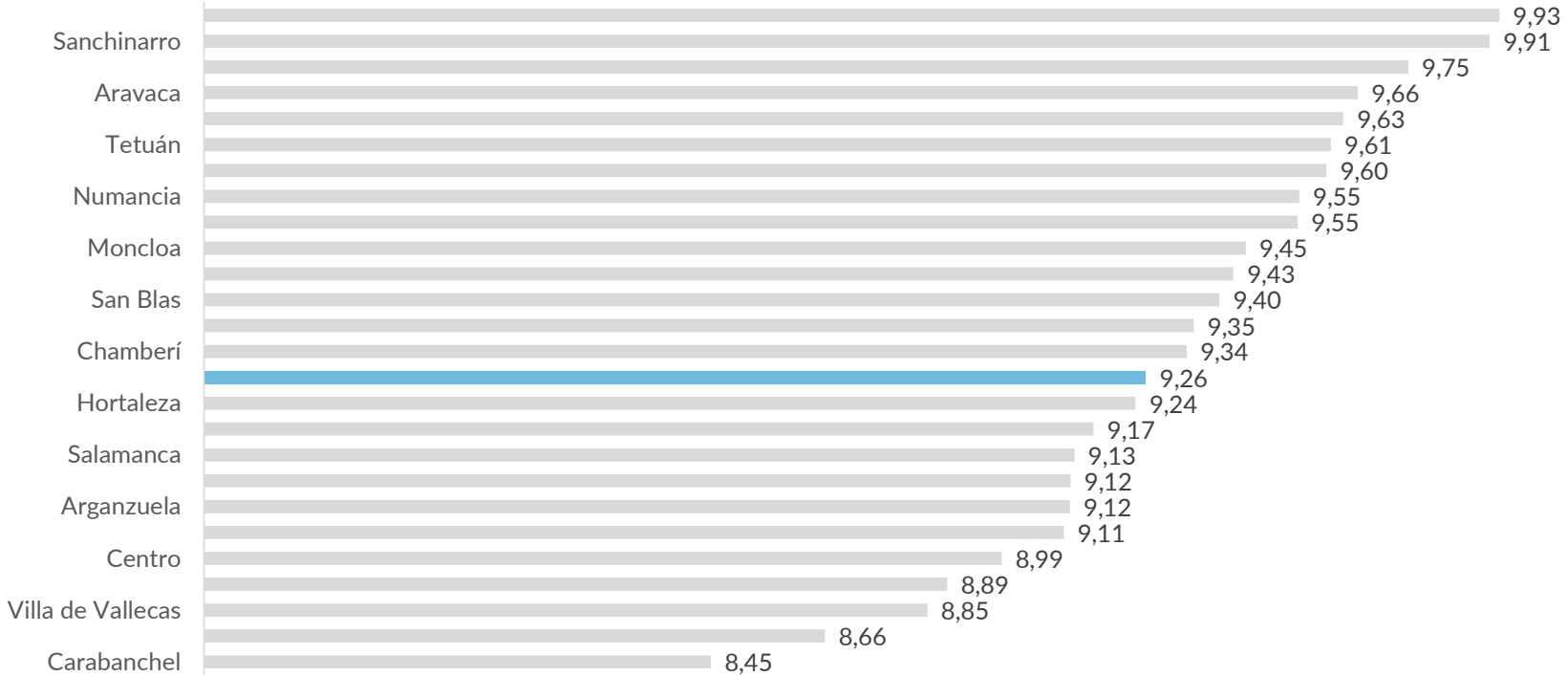


Recomendación de la OAC*



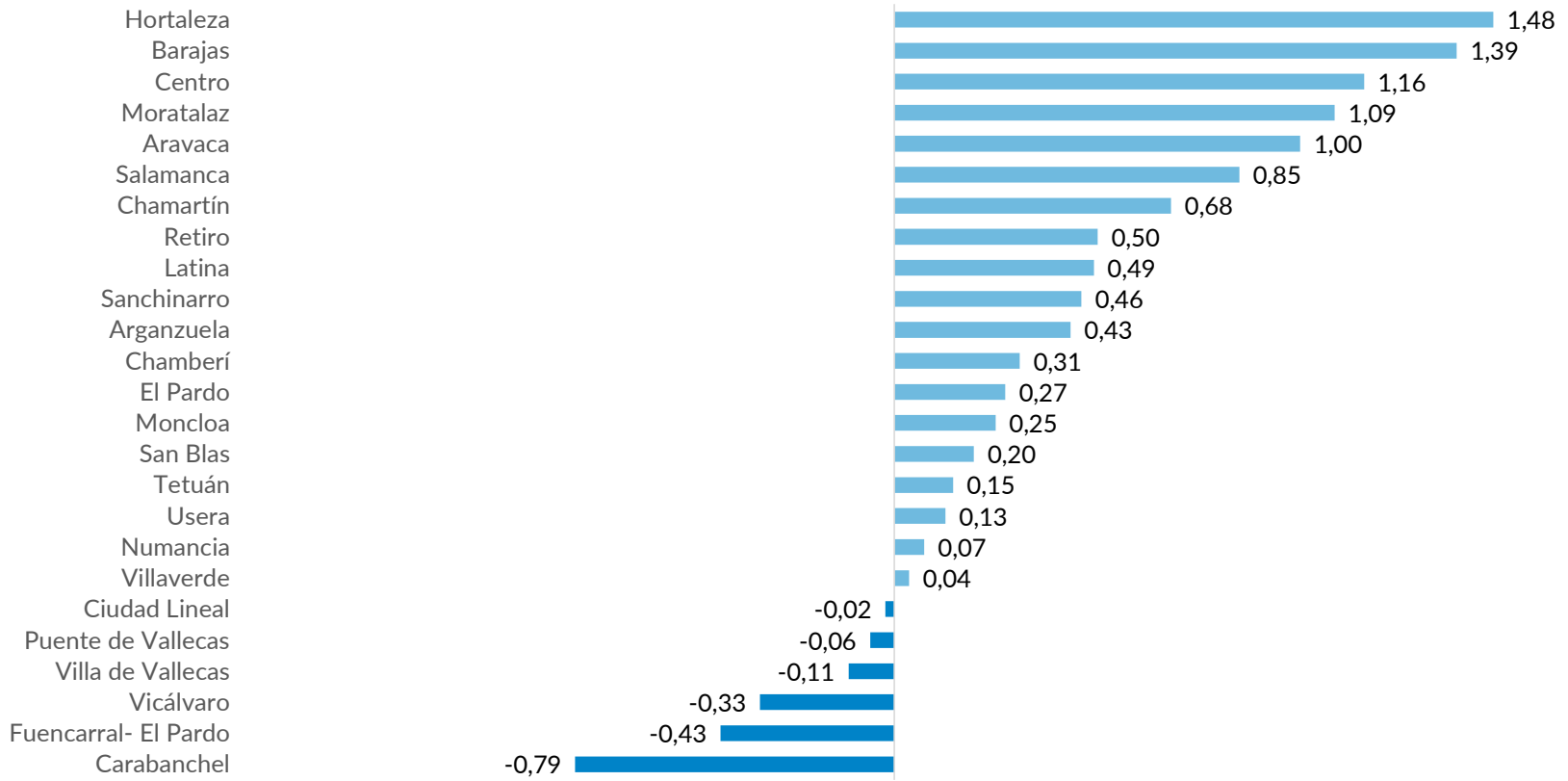
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción con el servicio según OAC



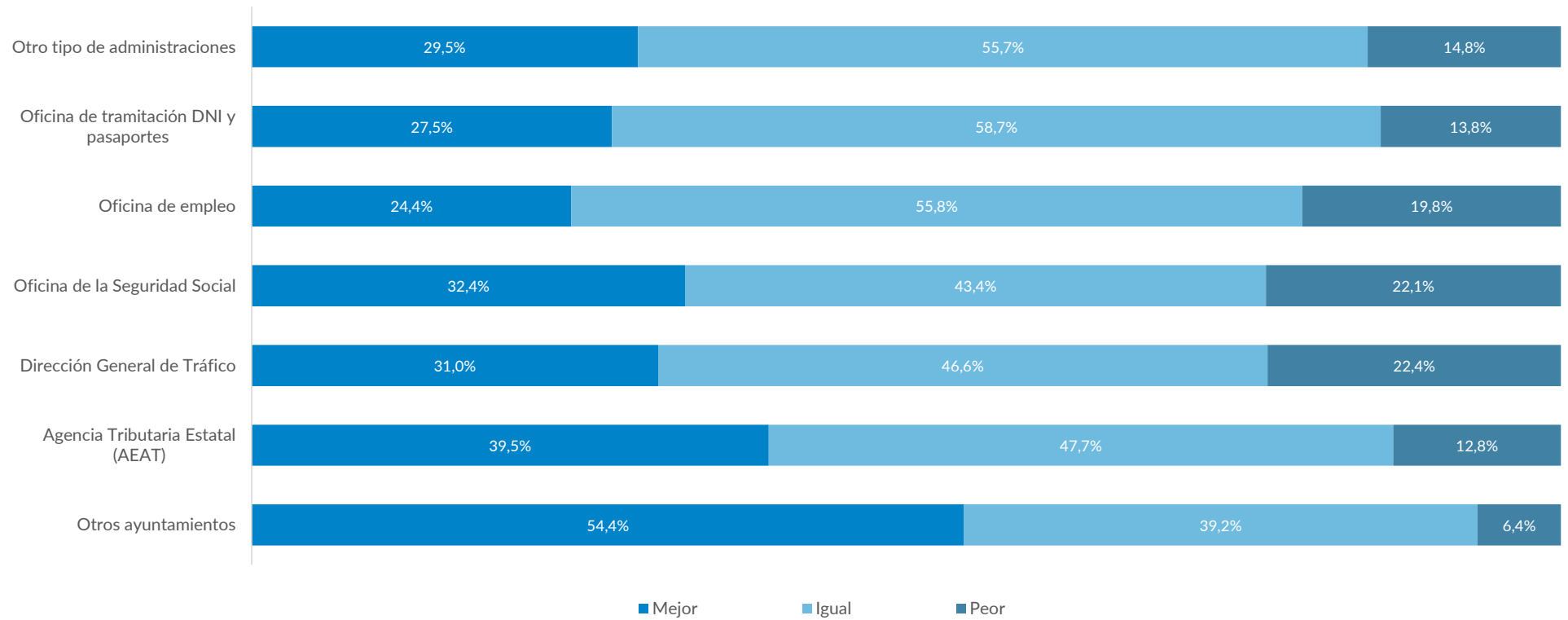
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2023-2022)



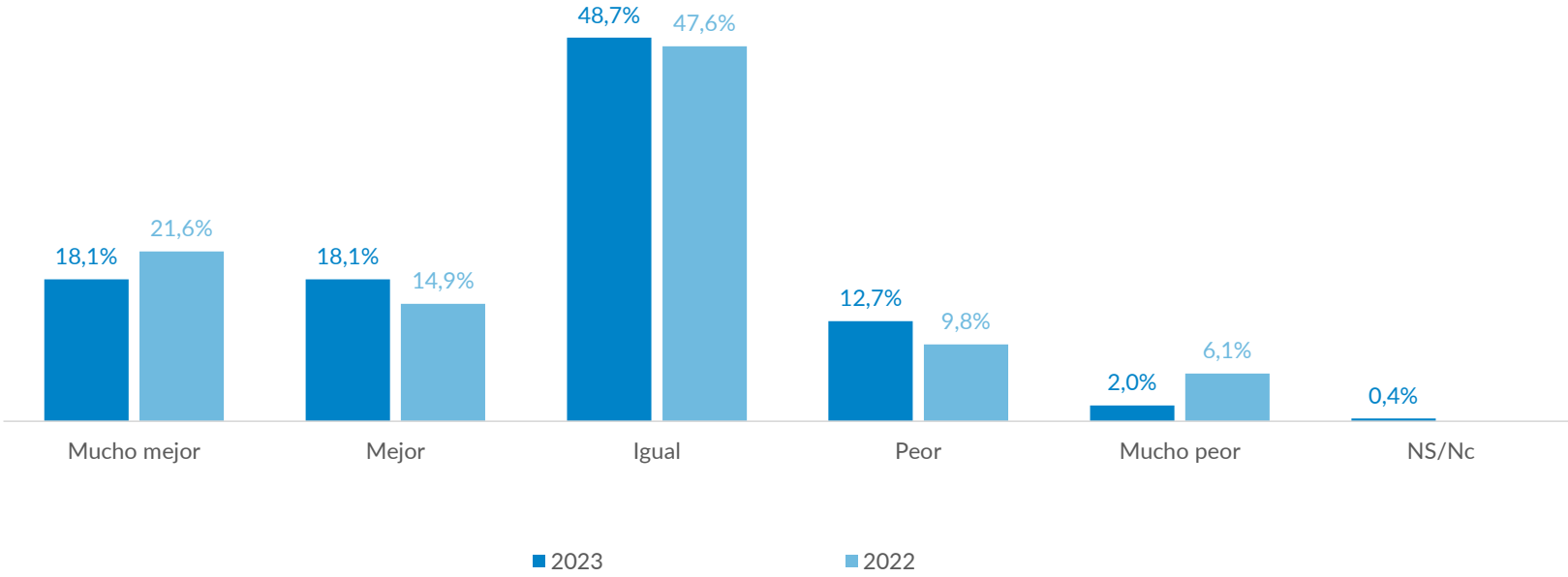
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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



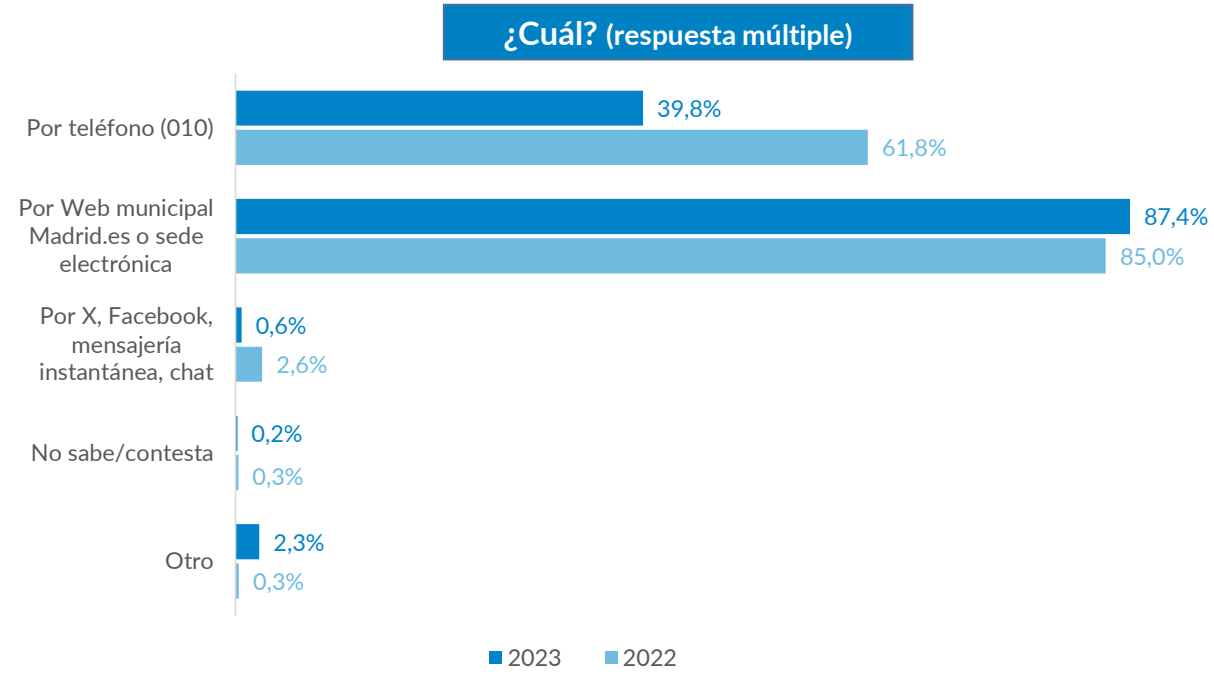
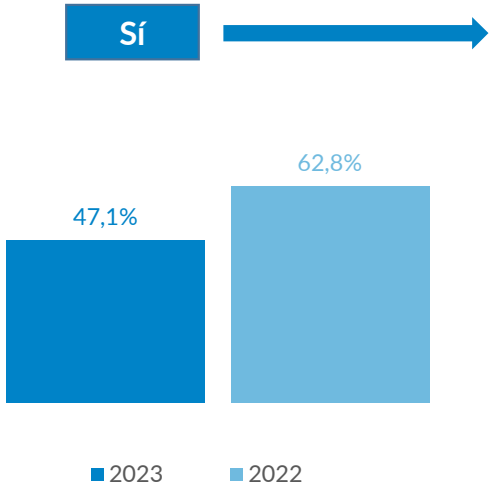
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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



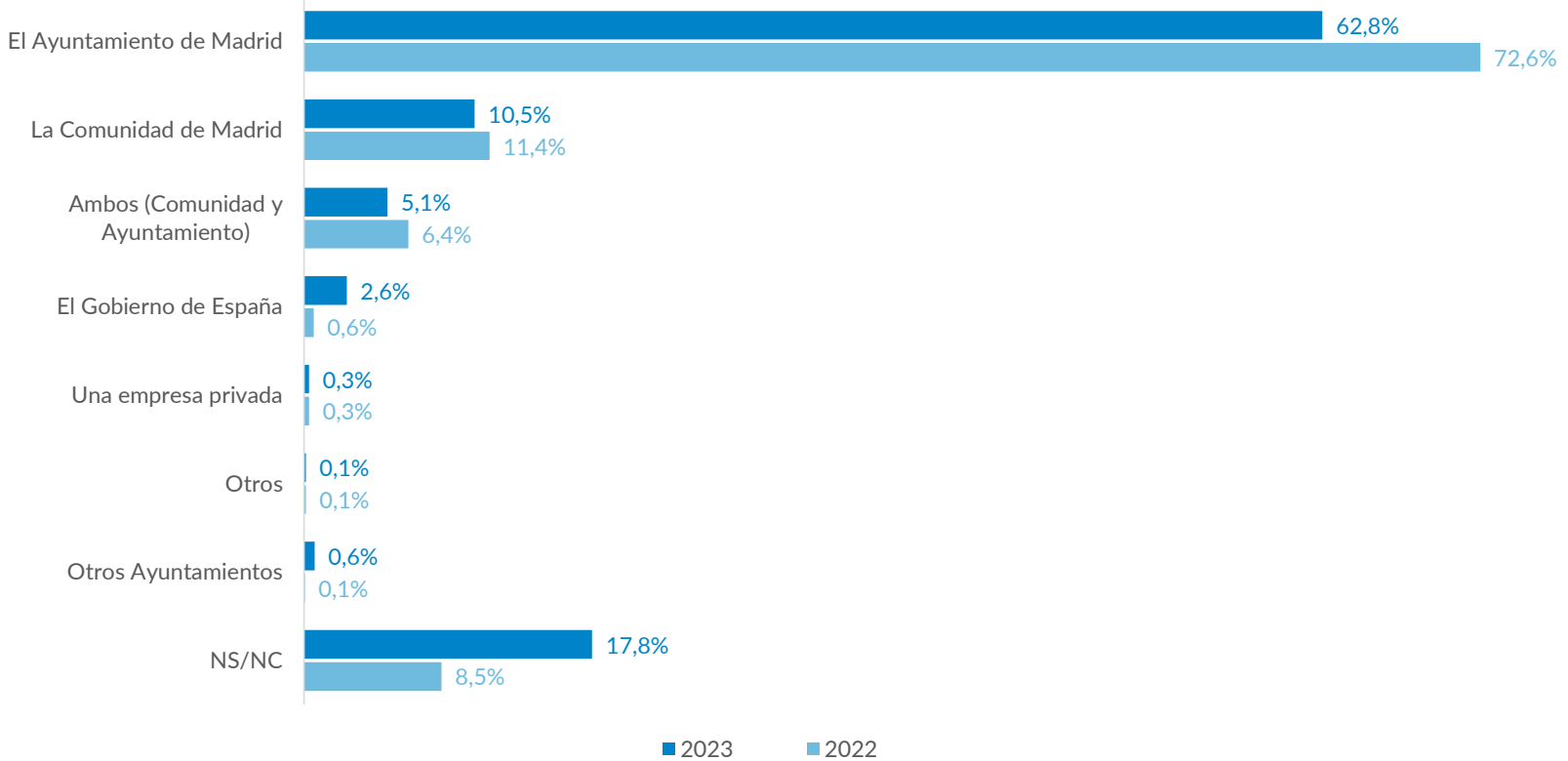
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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



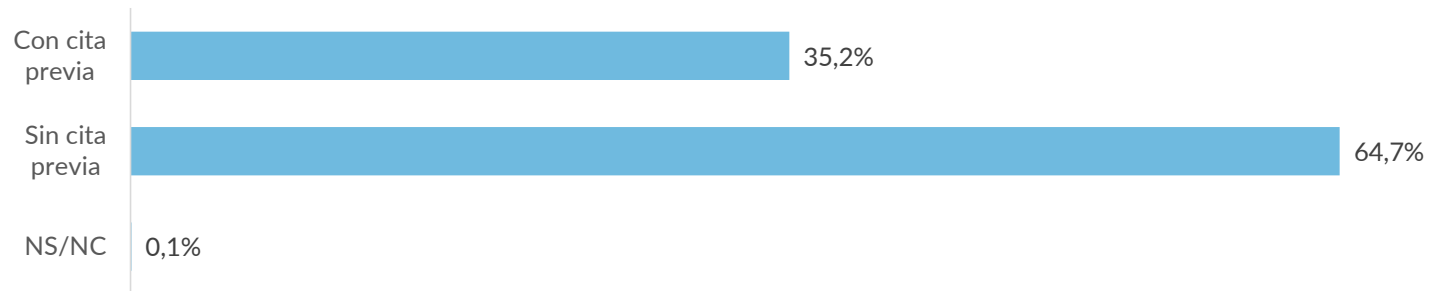
4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Qué organismo gestiona esta OAC?



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Ha acudido a la Oficinas de Atención a la Ciudadanía con cita o sin cita?



¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado?

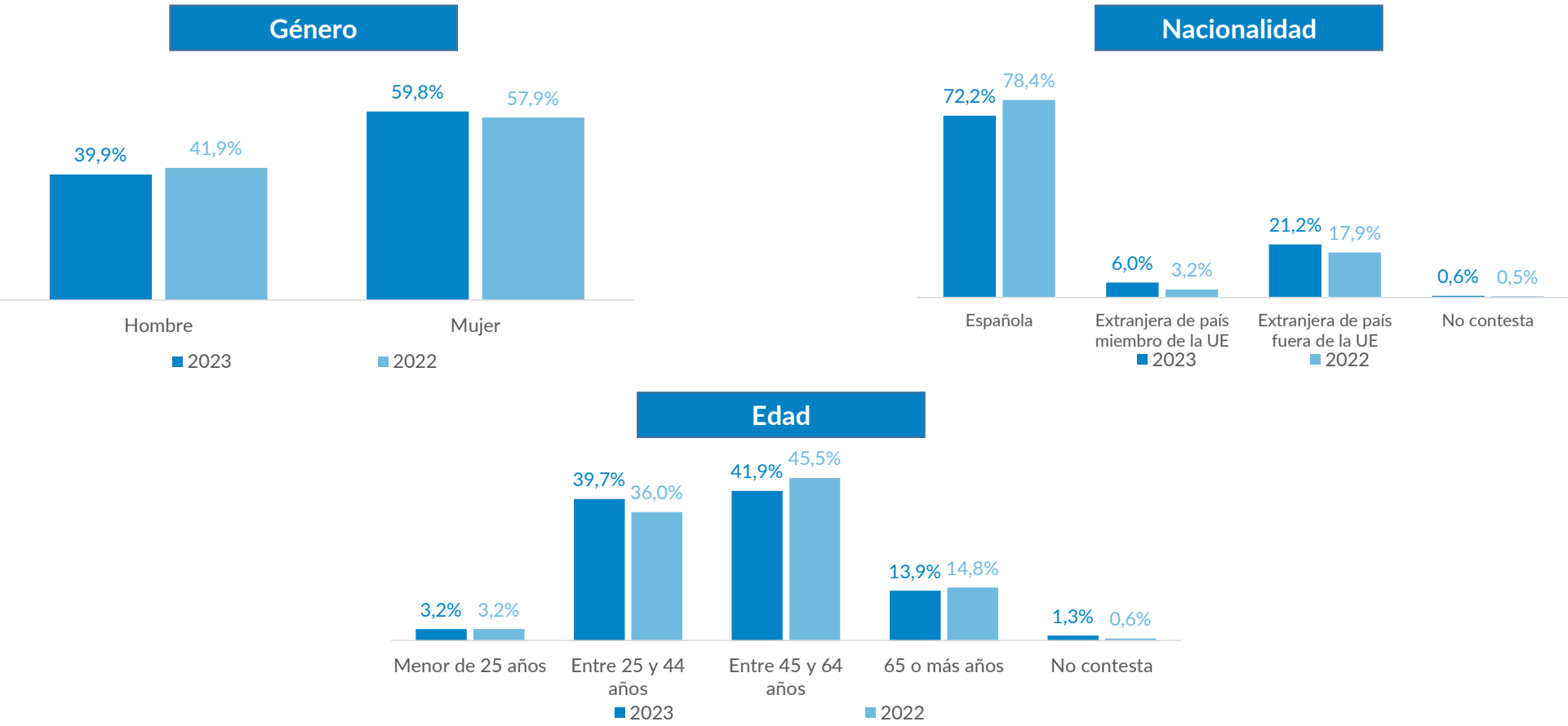


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



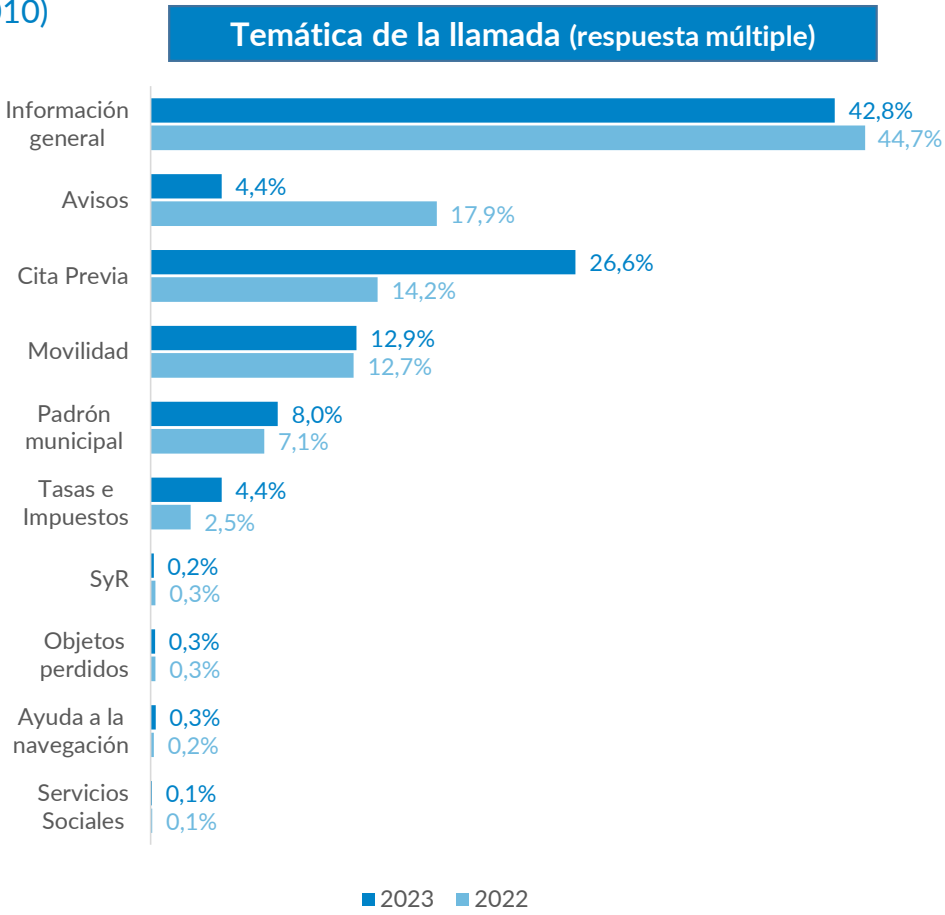
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Perfil de persona usuaria (010)



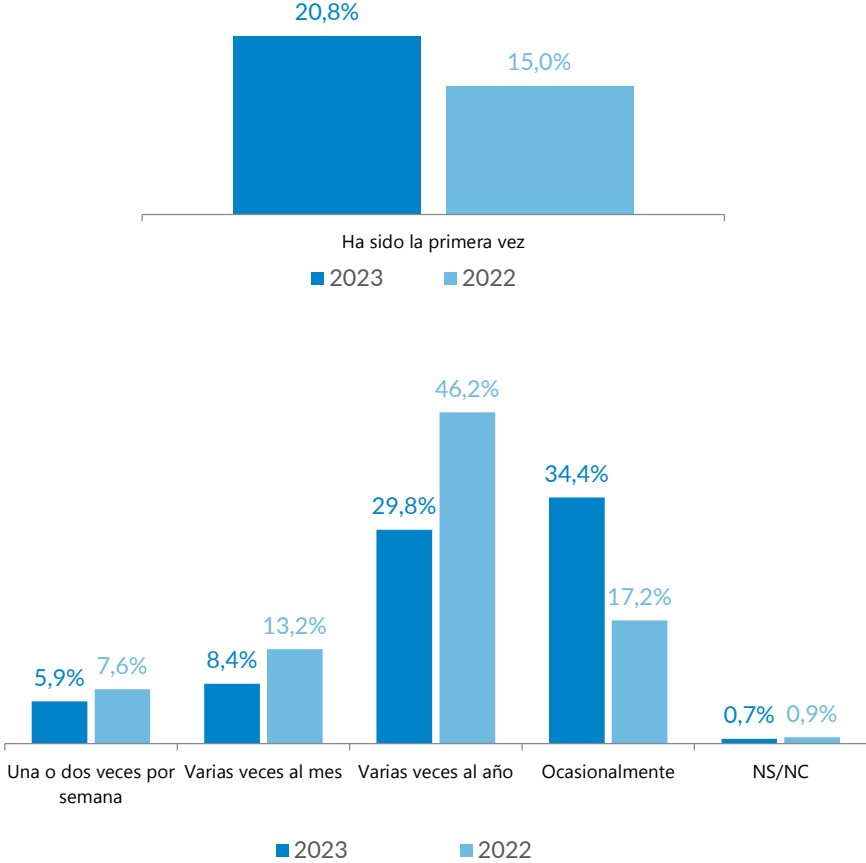
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Características de la gestión realizada (010)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

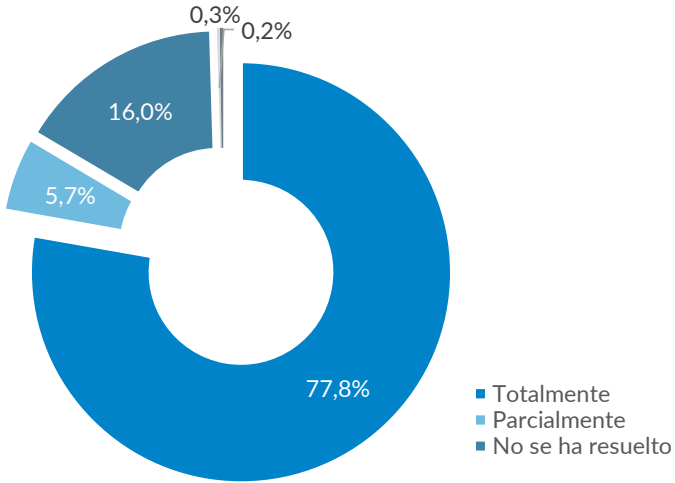
Frecuencia de la llamada (010)



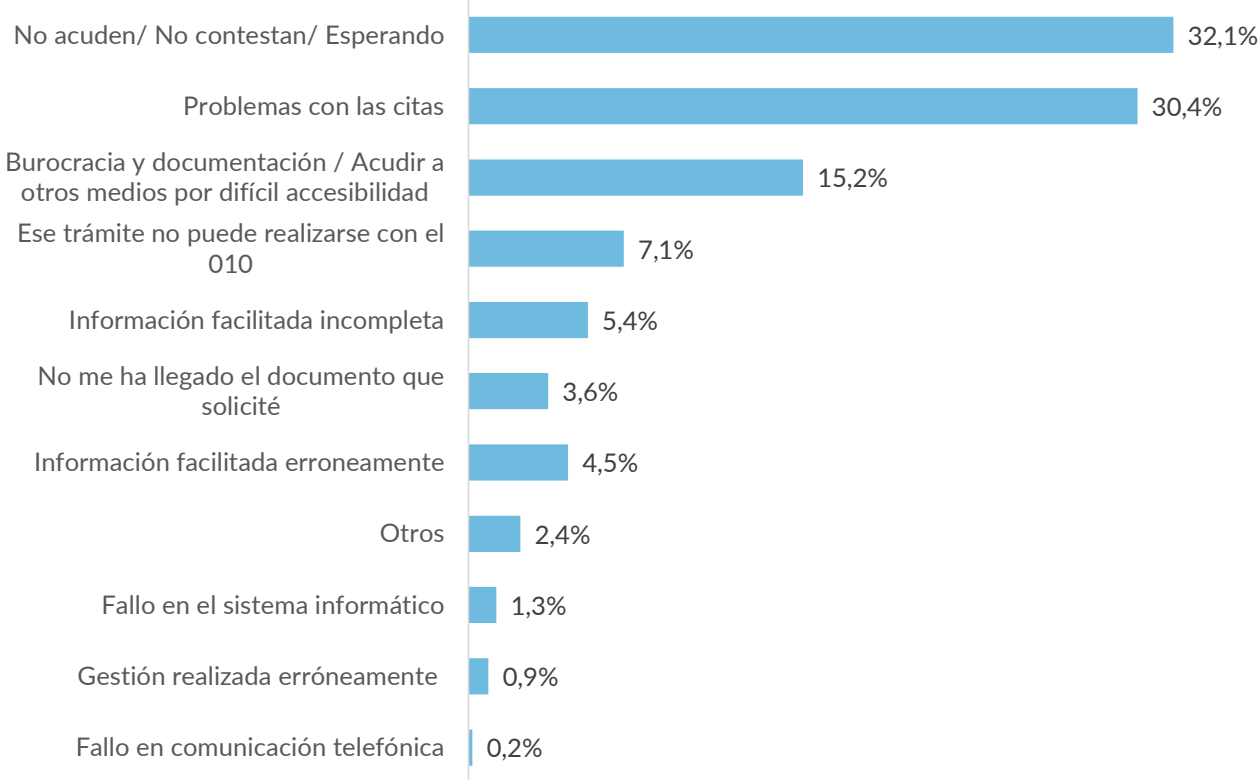
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Resolución de la gestión realizada (010)

Su consulta o gestión fue resuelta...

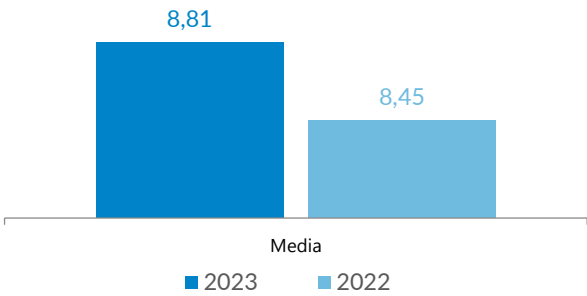


Motivos por los que no se resolvió (respuesta múltiple)

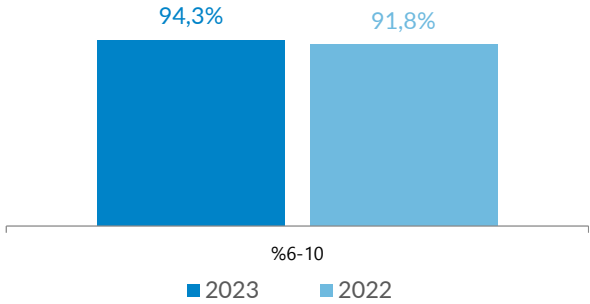


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

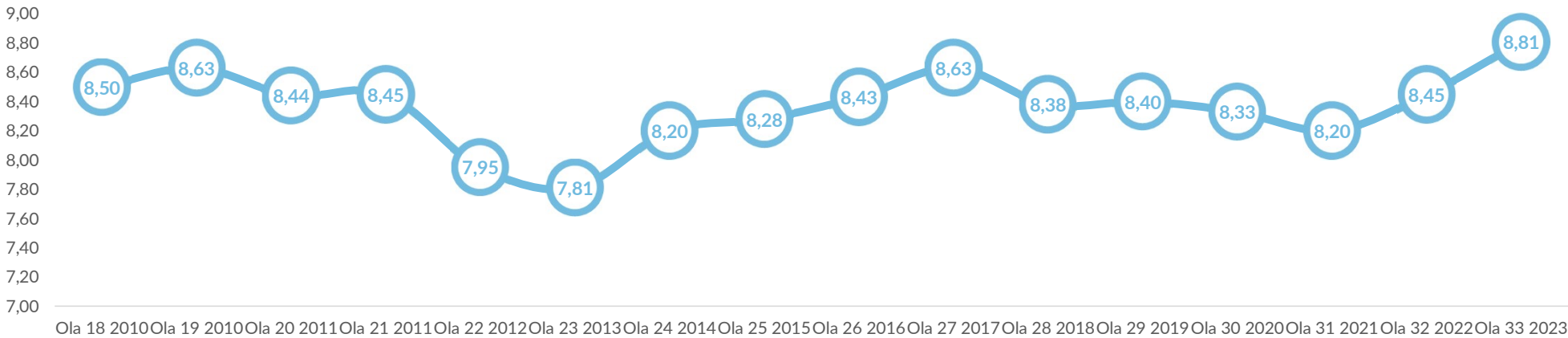
Satisfacción global 010 (Media)



Satisfacción global 010 (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2010-2023)



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Satisfacción media por tipo de gestión realizada

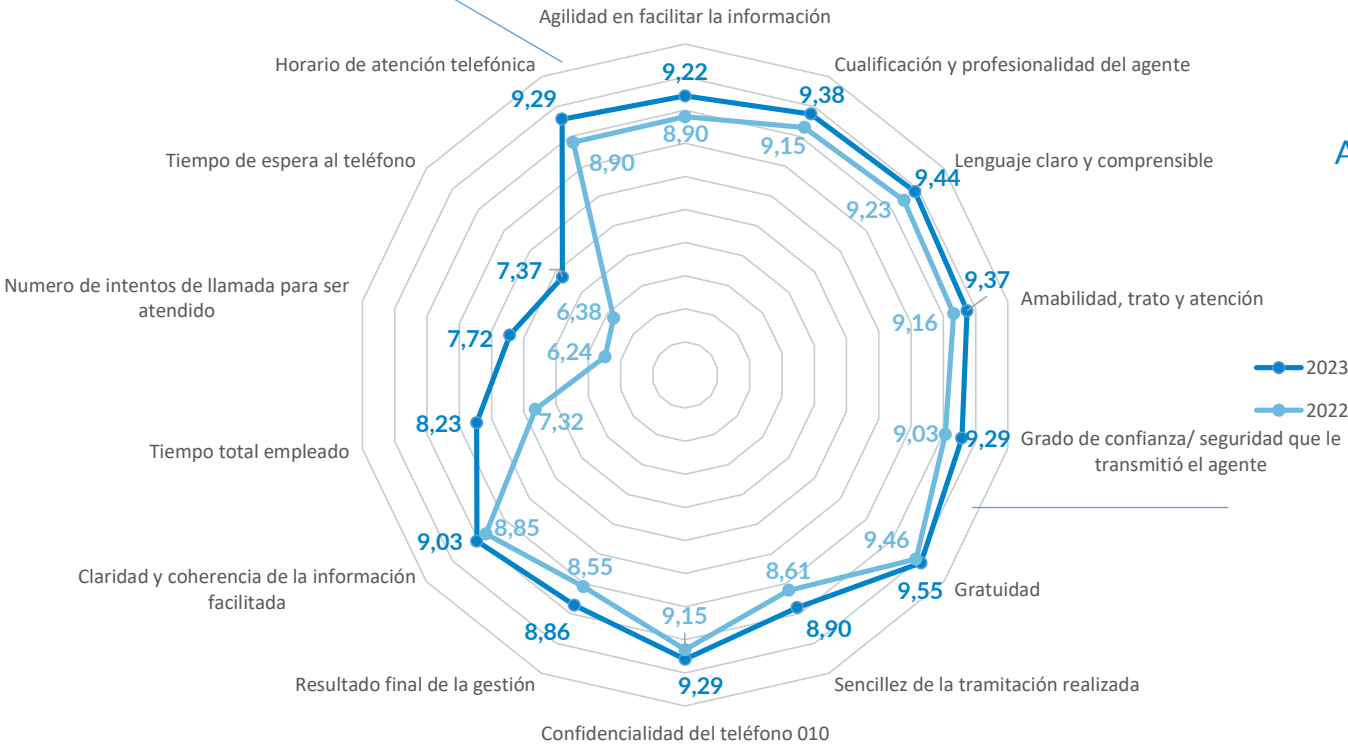
	Gestión realizada	
	Satisfacción media	Desv. Típica
Servicios Sociales	10,00	--
Objetos perdidos	9,43	0,976
Padrón municipal	9,41	1,244
Movilidad	9,04	1,372
TOTAL	8,81	1,719
Tasas e impuestos	8,80	1,779
Cita Previa	8,76	1,739
Información general	8,69	1,772
Avisos	8,63	2,209
Ayuda a la navegación	7,88	3,091
SyR	6,60	1,140

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Calidad del Servicio (010)

Otros aspectos

Agente telefónico



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Evolución indicadores del servicio

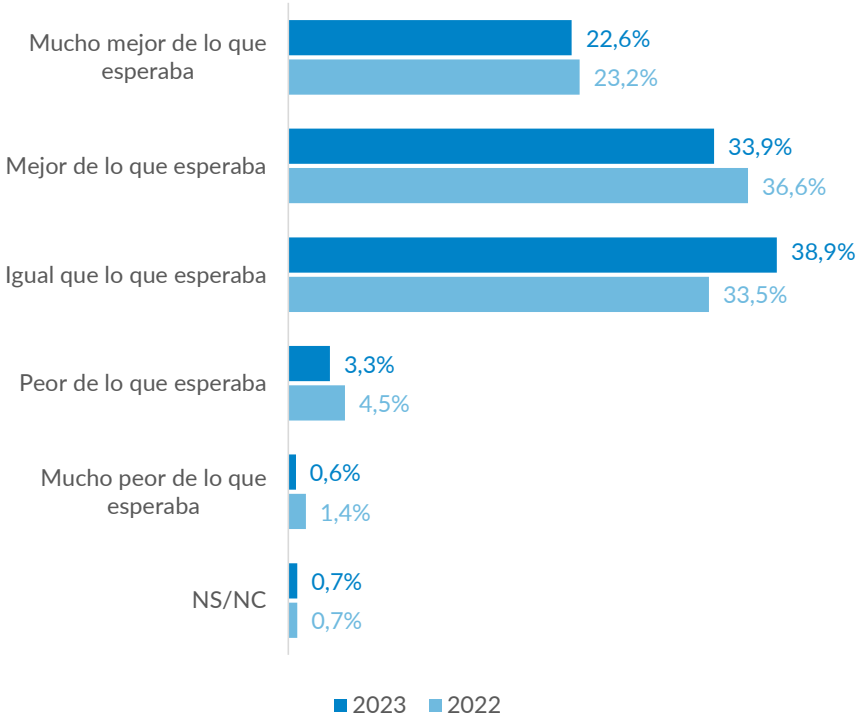
	2023	2022
Amabilidad, trato y atención	9,37 (98,3%)*	9,16 (97,7%)*
Lenguaje claro y comprensible	9,44 (98,7%)*	9,23 (97,2%)*
Cualificación y profesionalidad del agente	9,38	9,15
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	9,29	9,03
Agilidad en facilitar la información	9,22	8,90
Número de intentos de llamada	7,72	6,24
Tiempo de espera al teléfono	7,37	6,38
Tiempo total empleado en la llamada	8,23	7,32
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,03	8,85
Sencillez de la tramitación realizada	8,90	8,61
Confidencialidad del teléfono 010	9,29	9,15
Gratuidad	9,55	9,46
Horario de atención telefónica	9,29	8,90
Resultado final de la gestión	8,86	8,55

* % valoración superior a 6

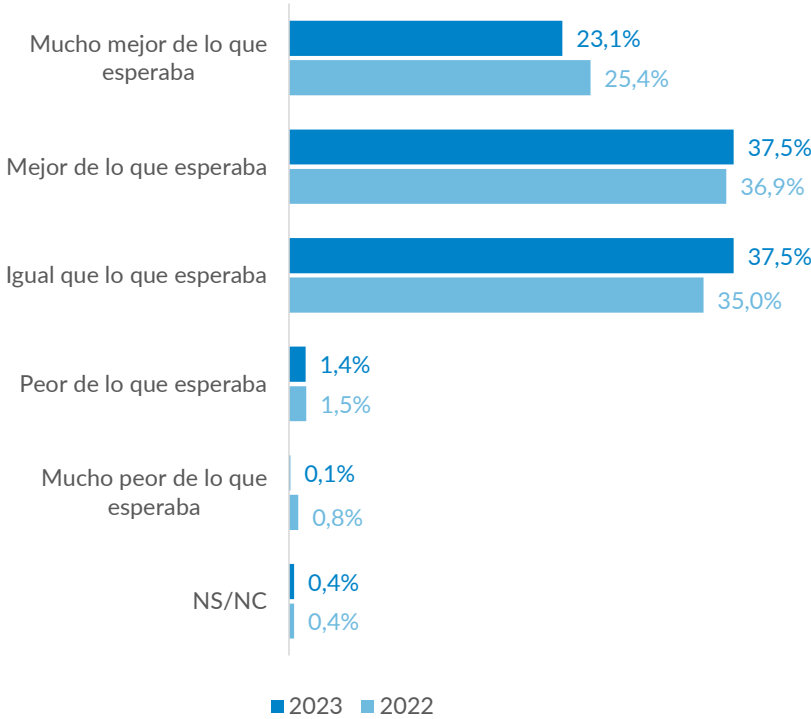
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

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

ATENCIÓN GLOBAL

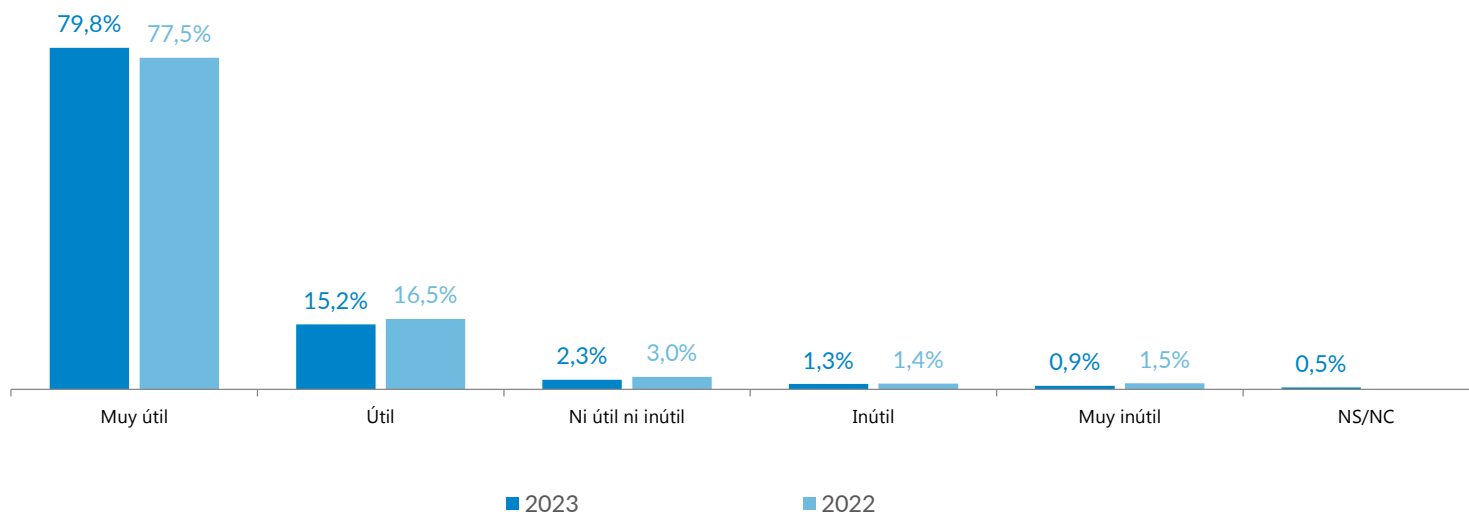


TRATO RECIBIDO



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

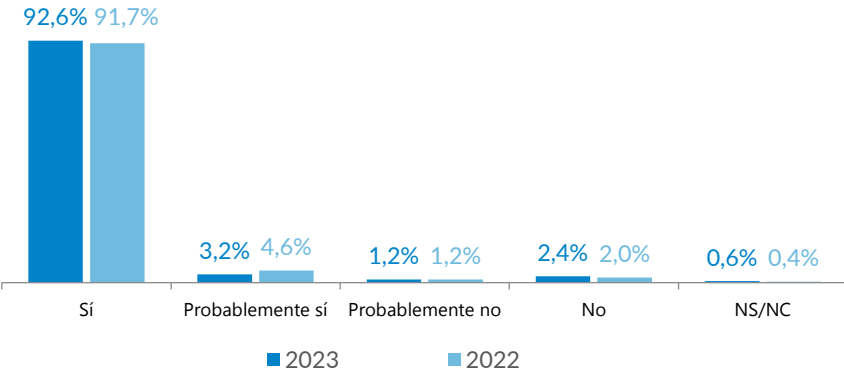
Utilidad del teléfono 010



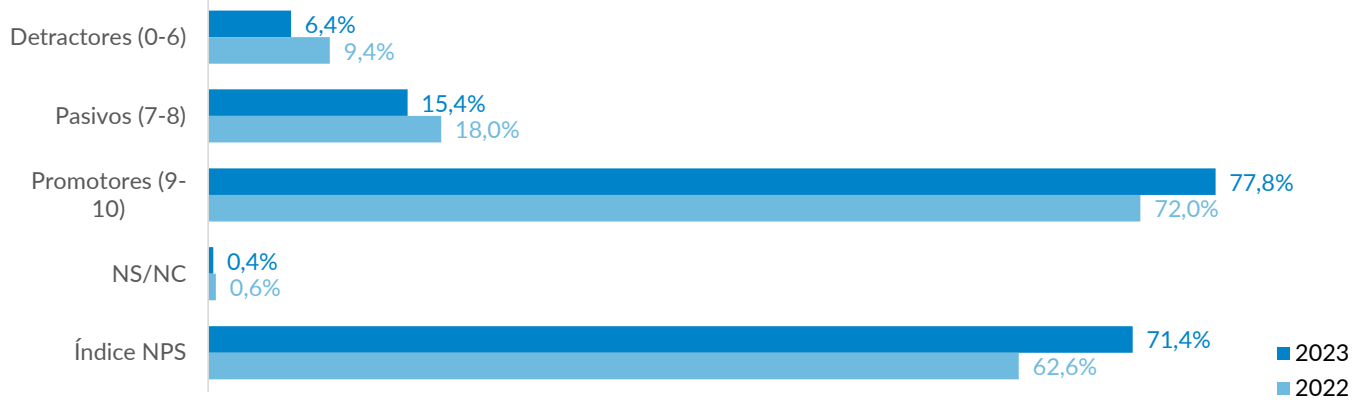
Media Utilidad: 9,23

5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Fidelidad al 010

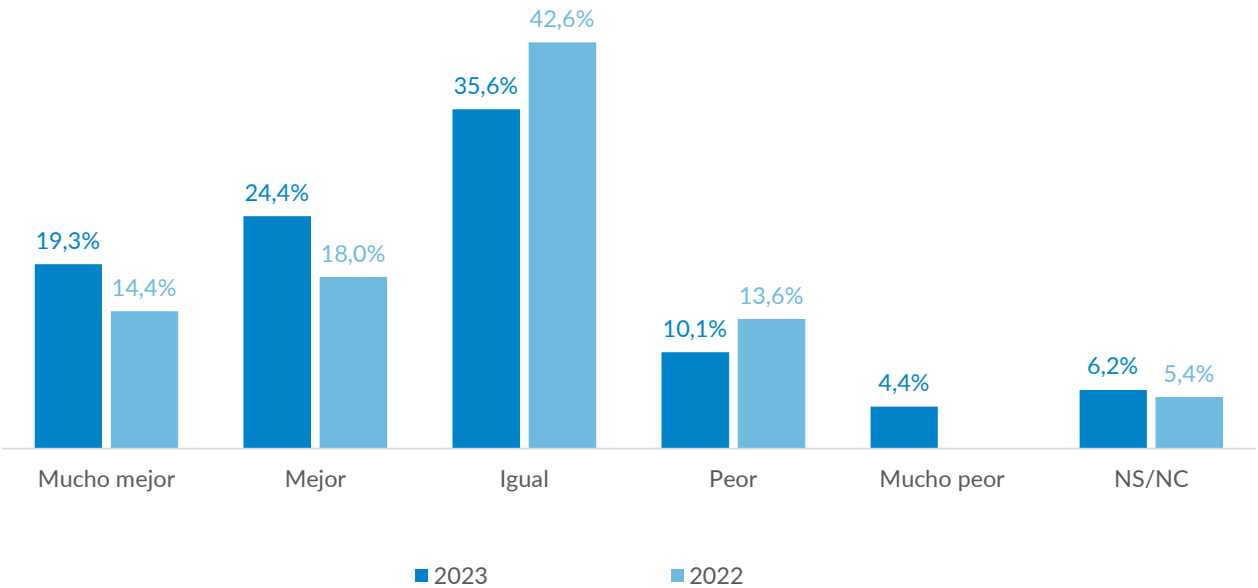


Recomendación del 010*



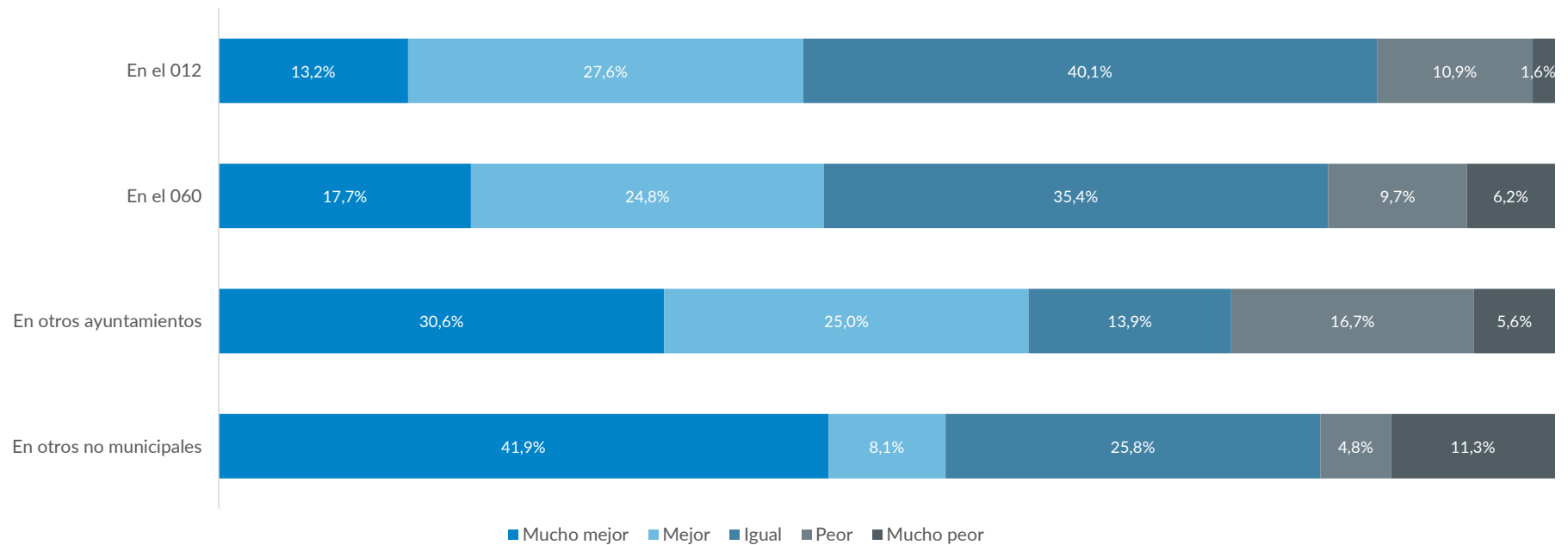
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.



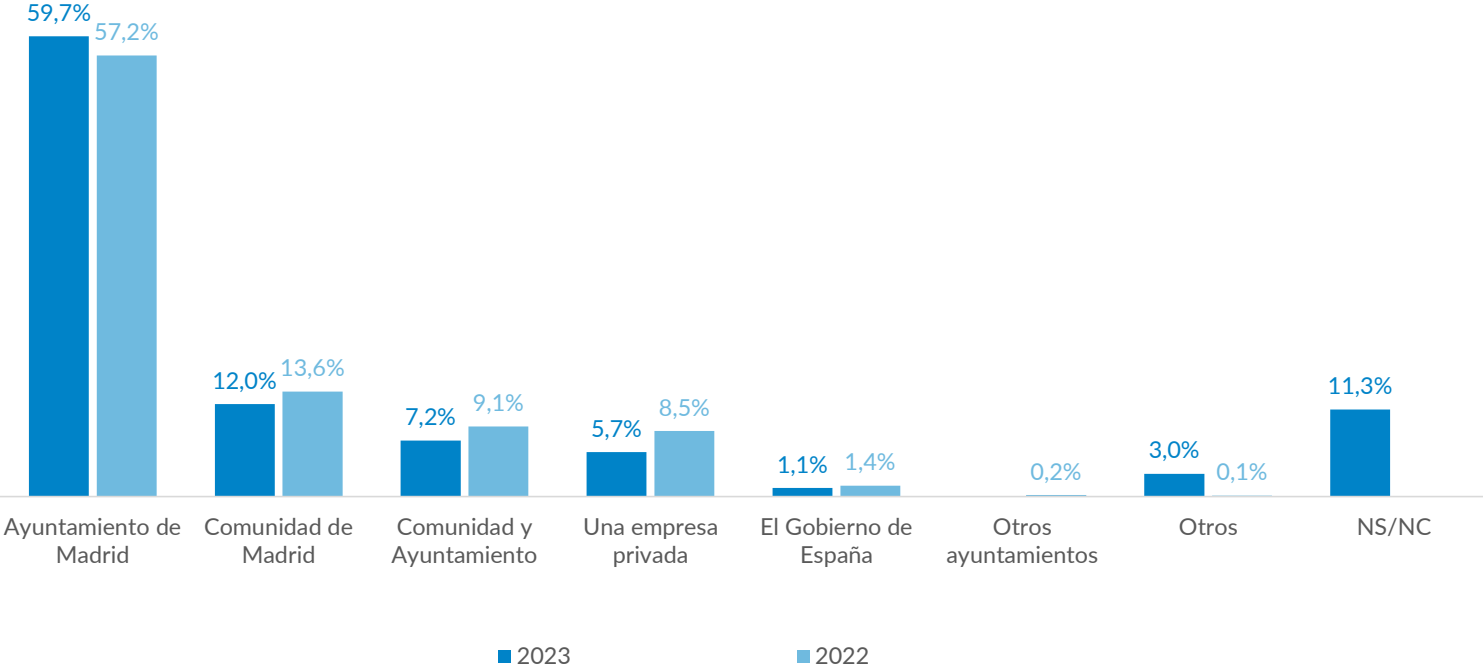
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.



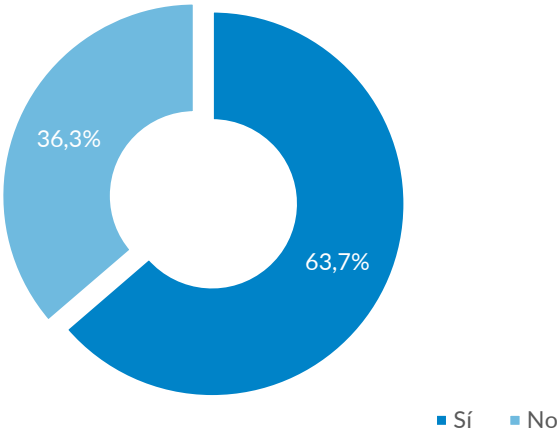
5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

Organismo que gestiona el 010

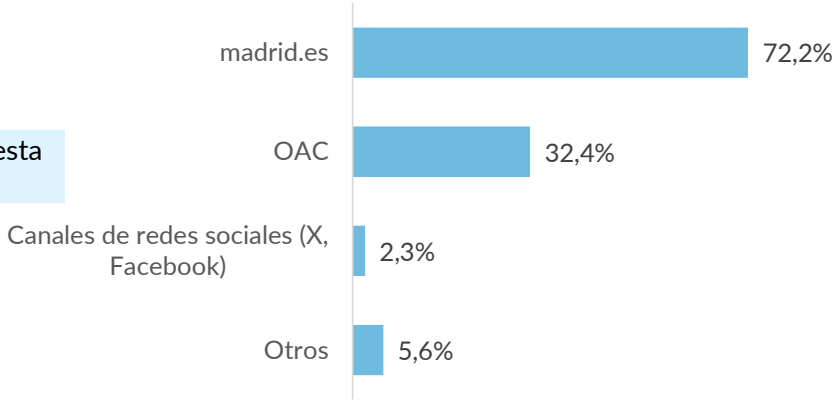


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

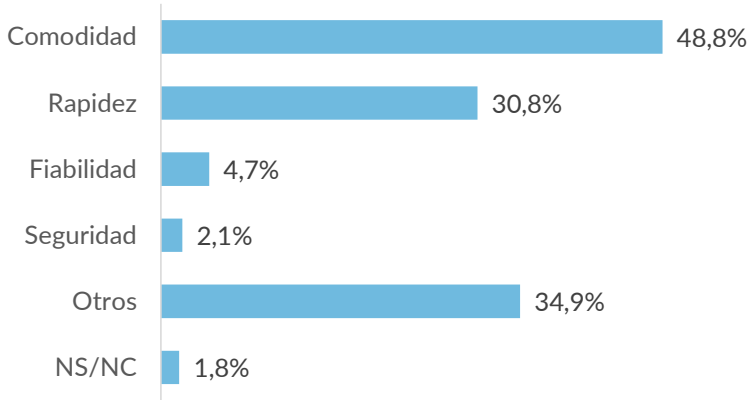
¿Conoces la posibilidad de hacer la gestión a través de otros canales?



¿Cuál/es? (respuesta múltiple)

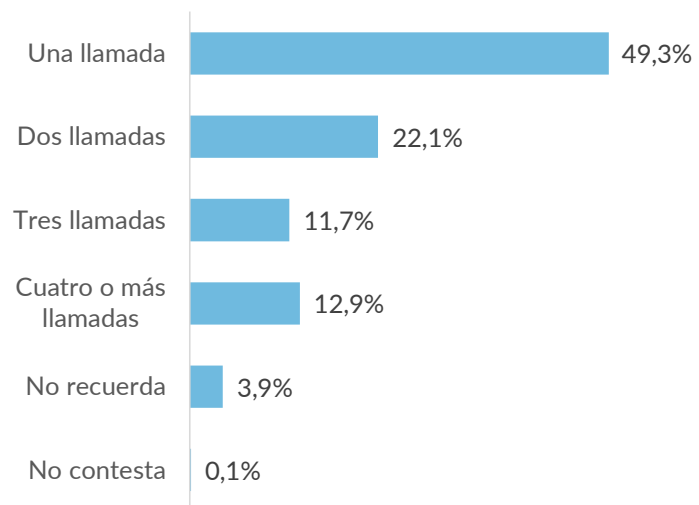


¿Por qué elige 010? (respuesta múltiple)

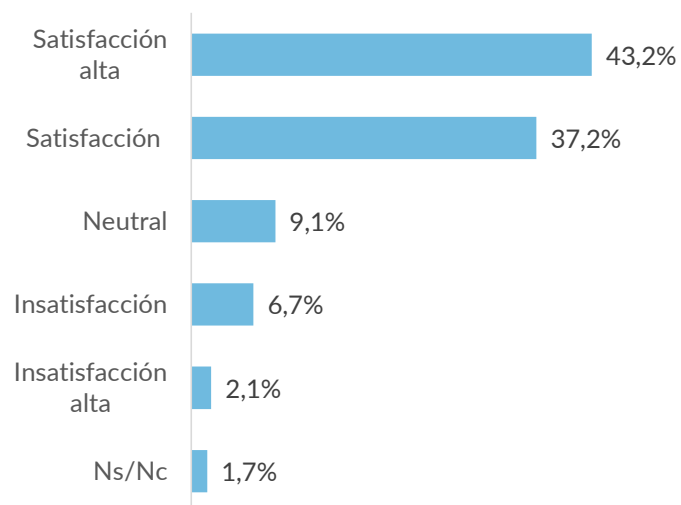


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

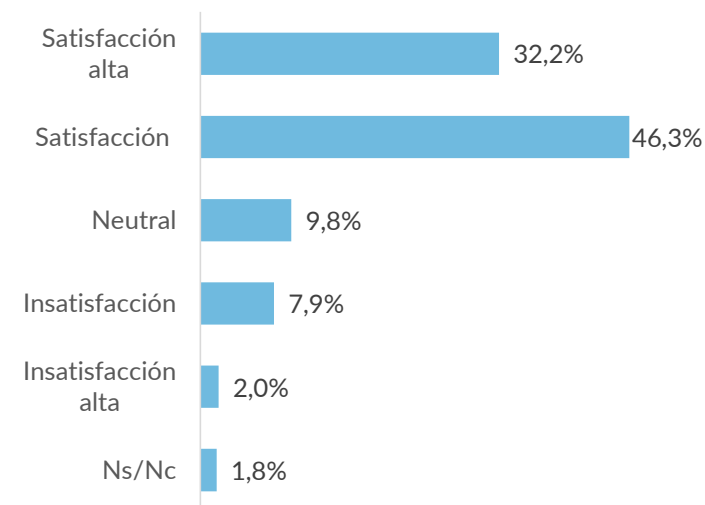
¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?



Grado de satisfacción con el número de intentos de llamada



Grado de satisfacción con el tiempo de espera al teléfono

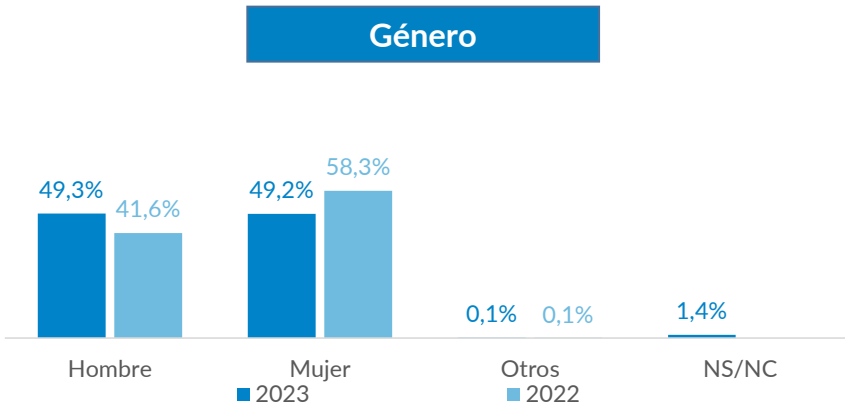


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

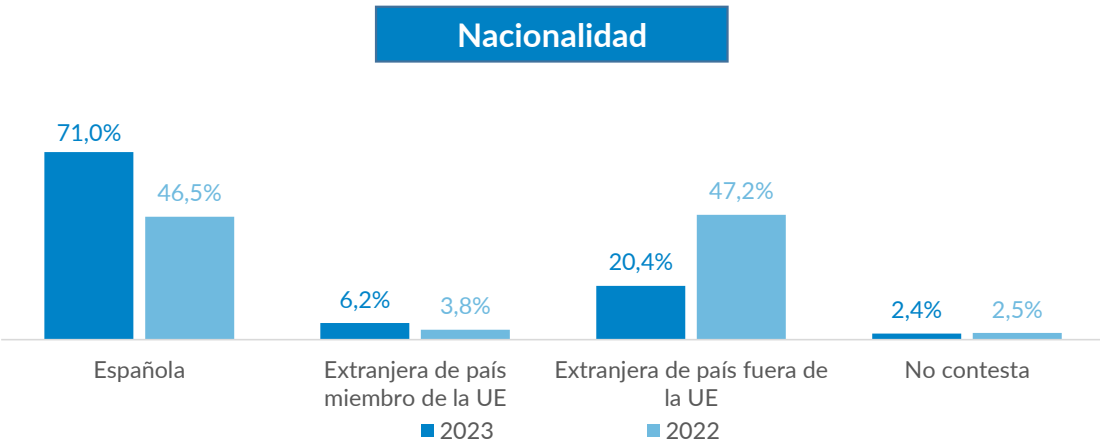


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

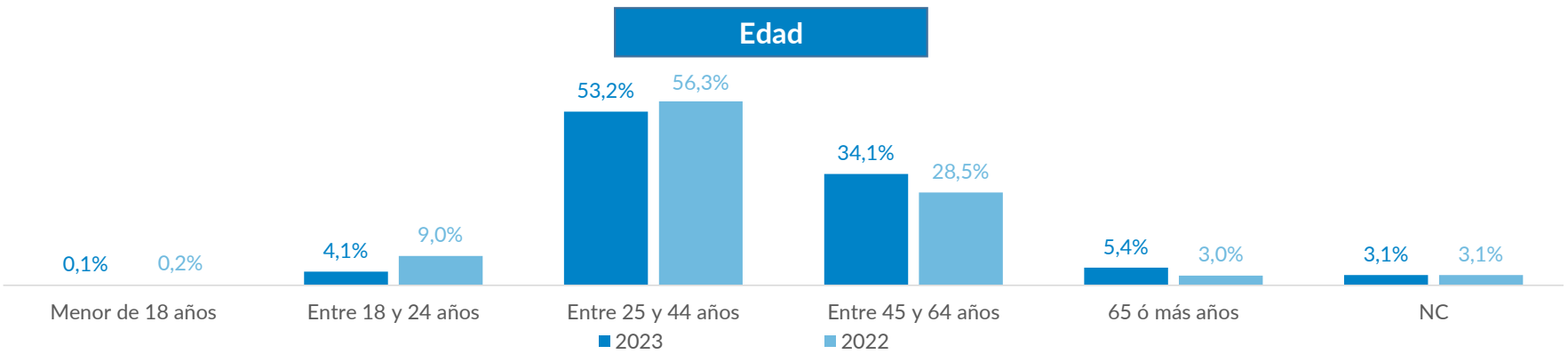
Género



Nacionalidad

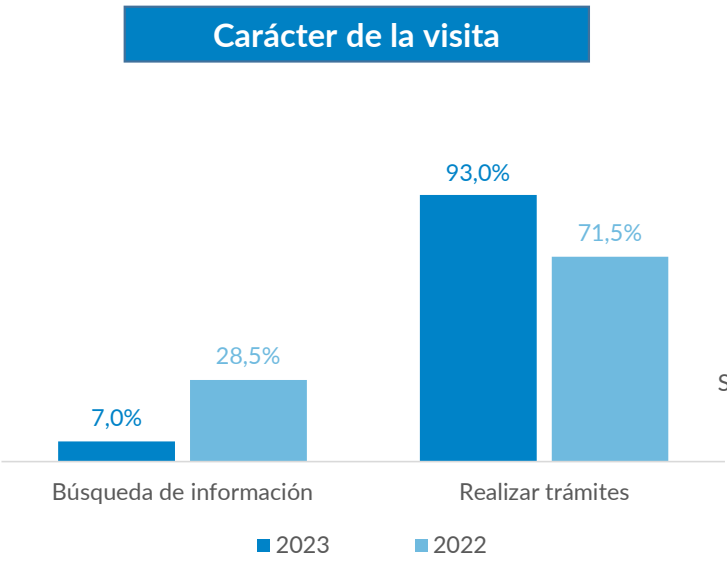


Edad



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Carácter de la visita

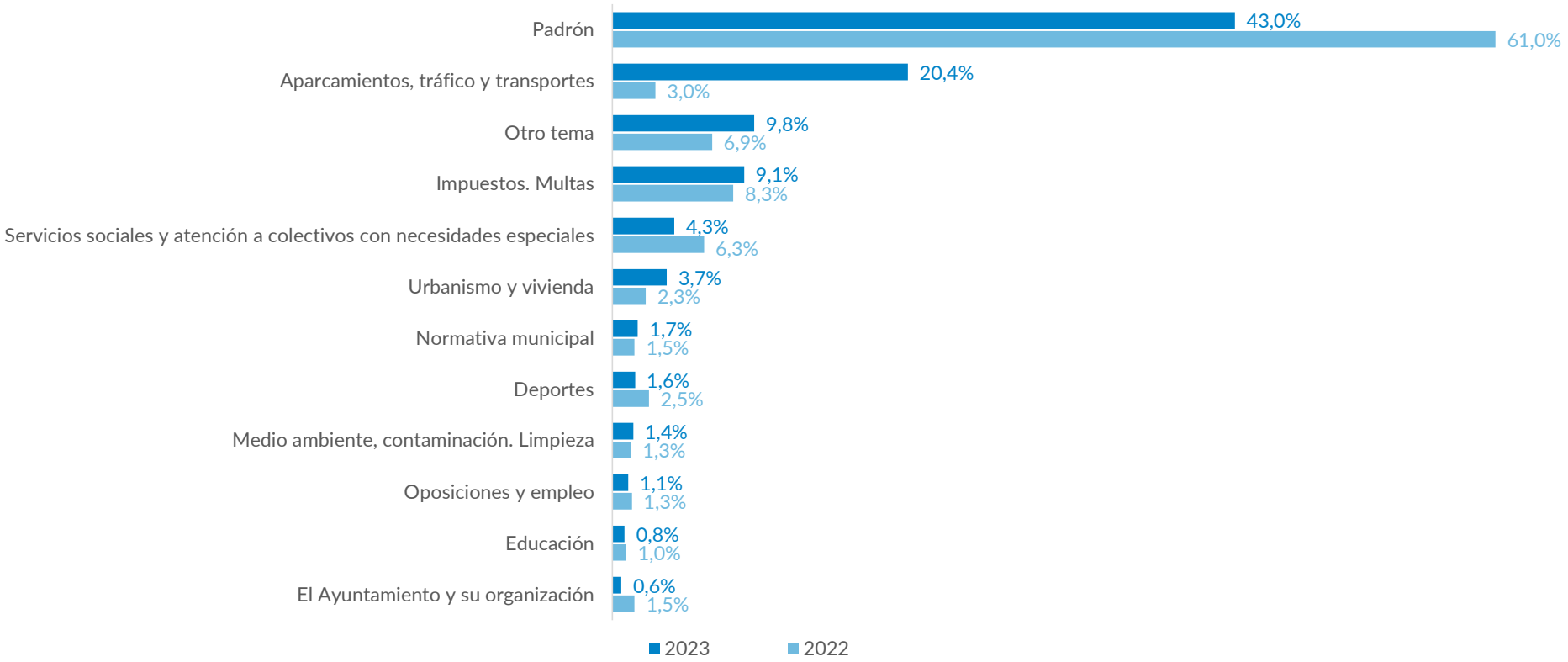


Tipo de gestión (búsqueda de información)*



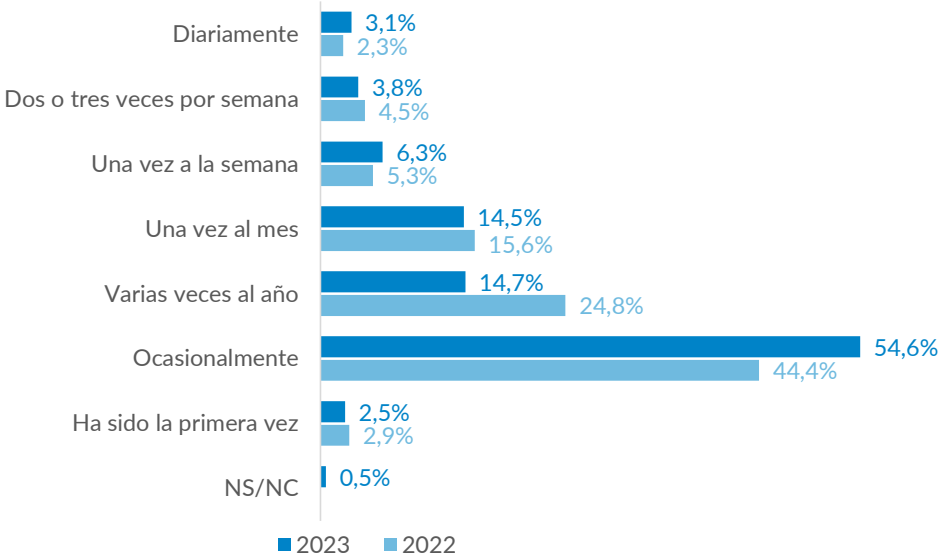
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Tipo de gestión (realizar trámites)*

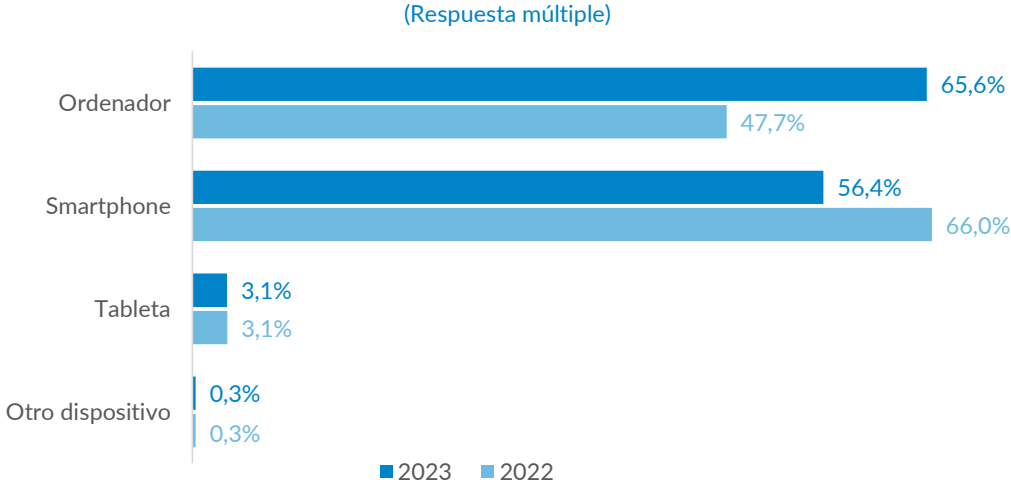


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Frecuencia de utilización



Acceso a la web



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

¿En qué medida realizó con éxito la GESTIÓN ELECTRÓNICA?

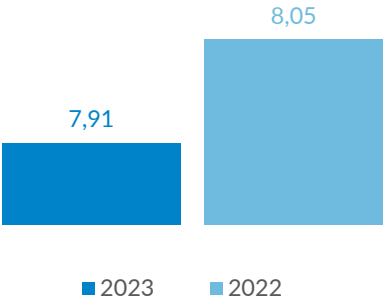


¿En qué medida encontró la INFORMACIÓN que buscaba?

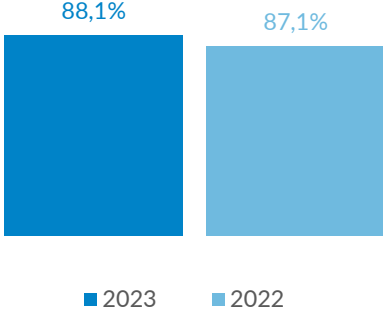


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

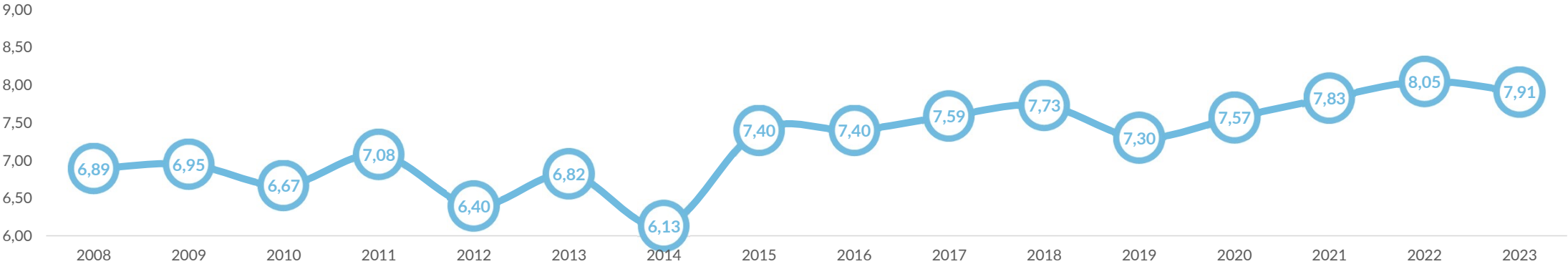
Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (% 6-10)

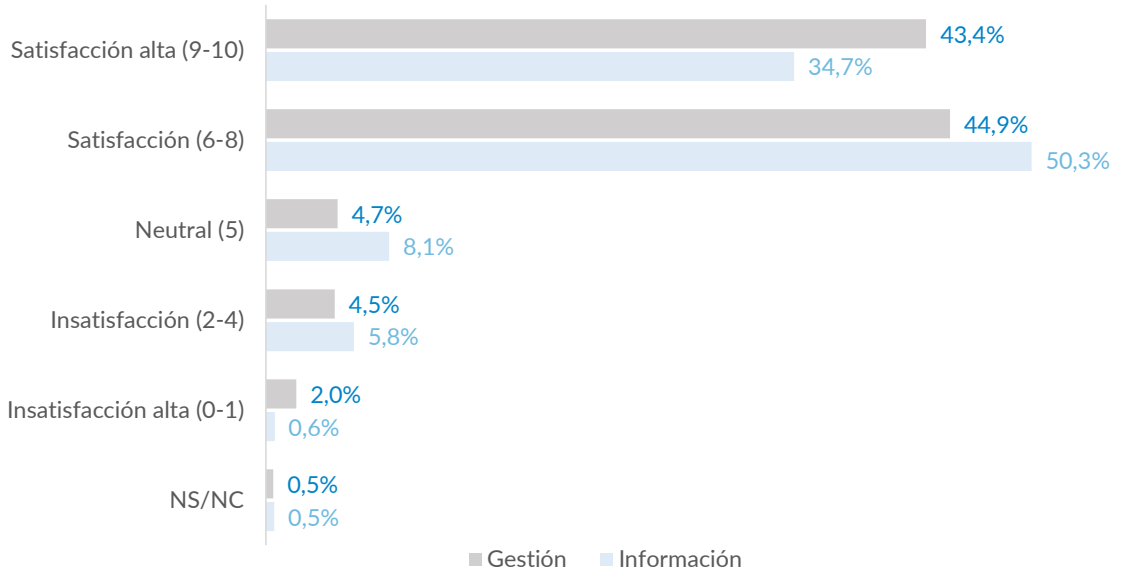
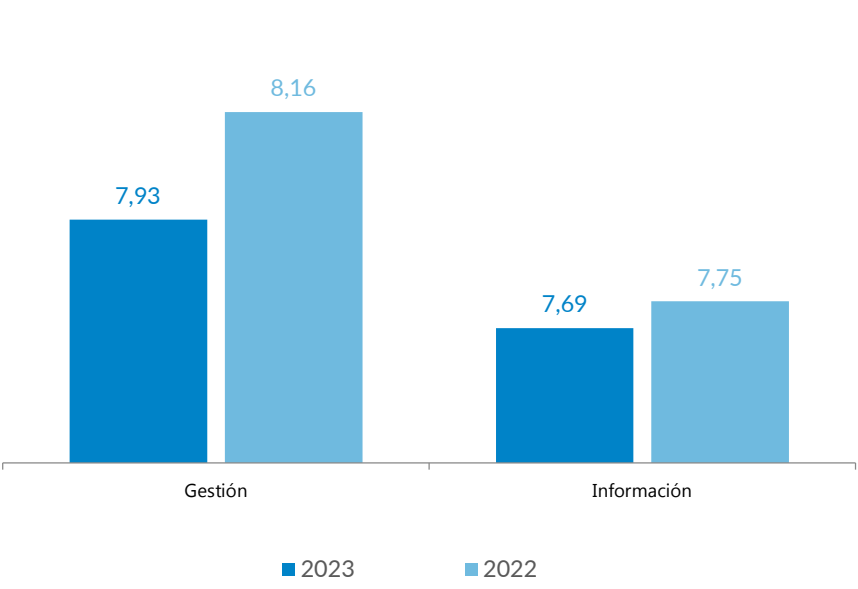


Evolución satisfacción media (2008-2023)

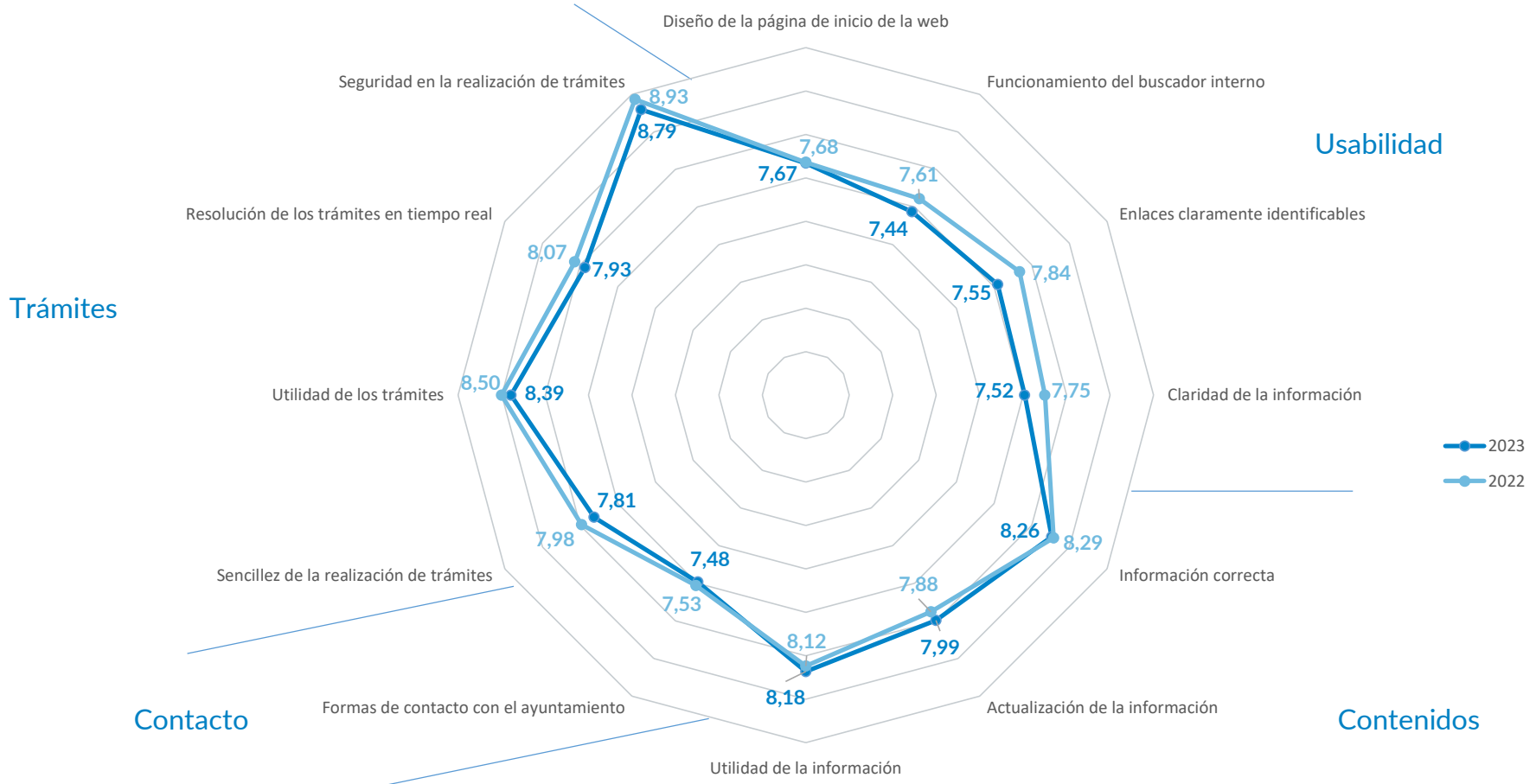


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Satisfacción en función del motivo de la visita a la web

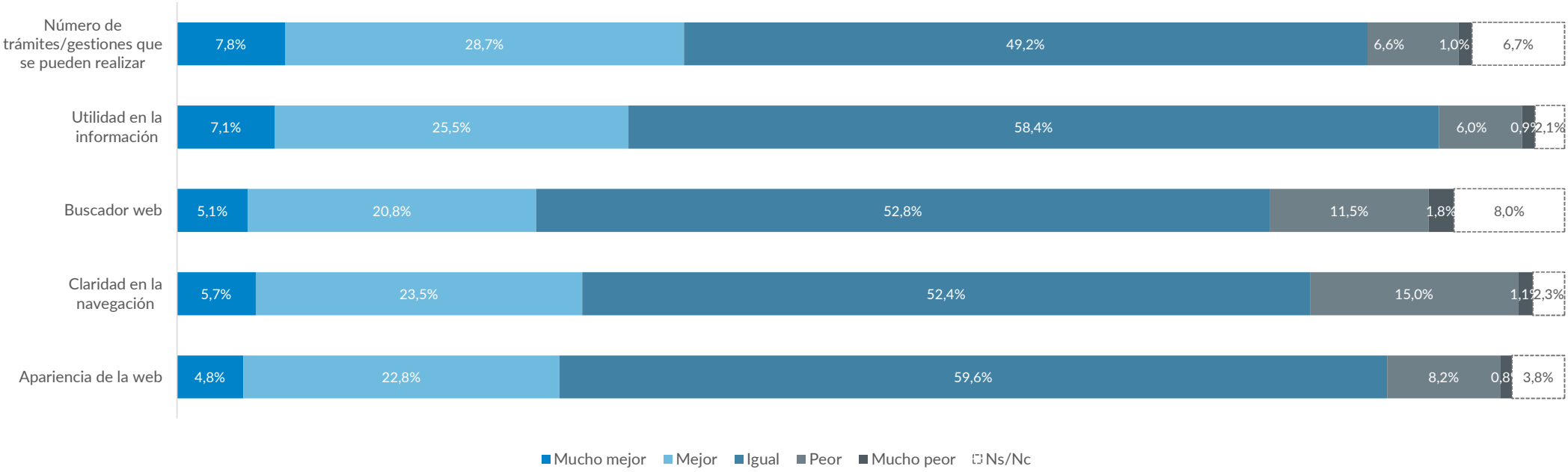


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

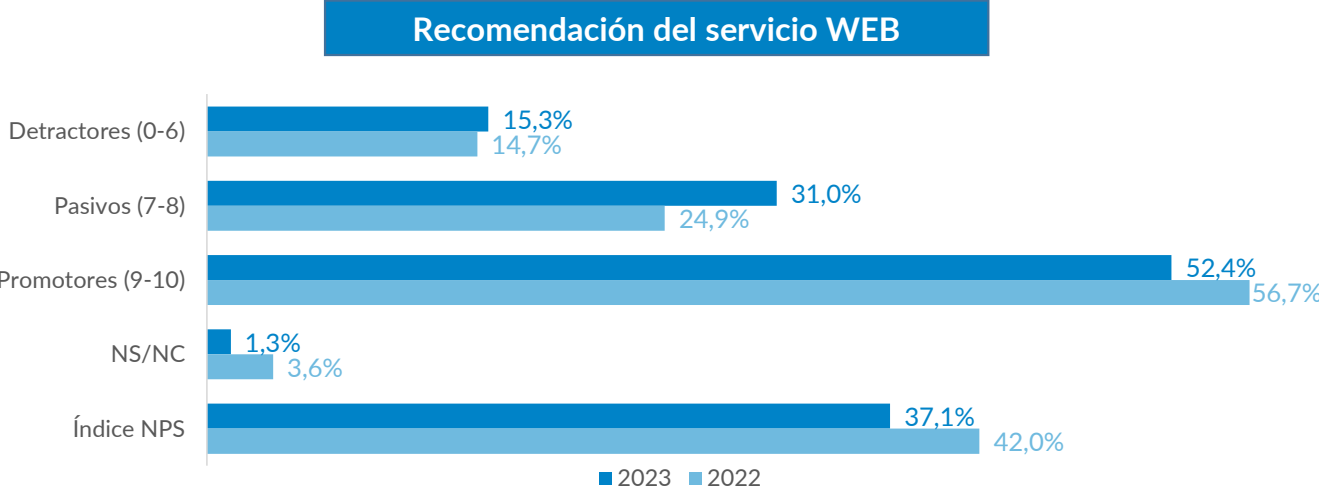
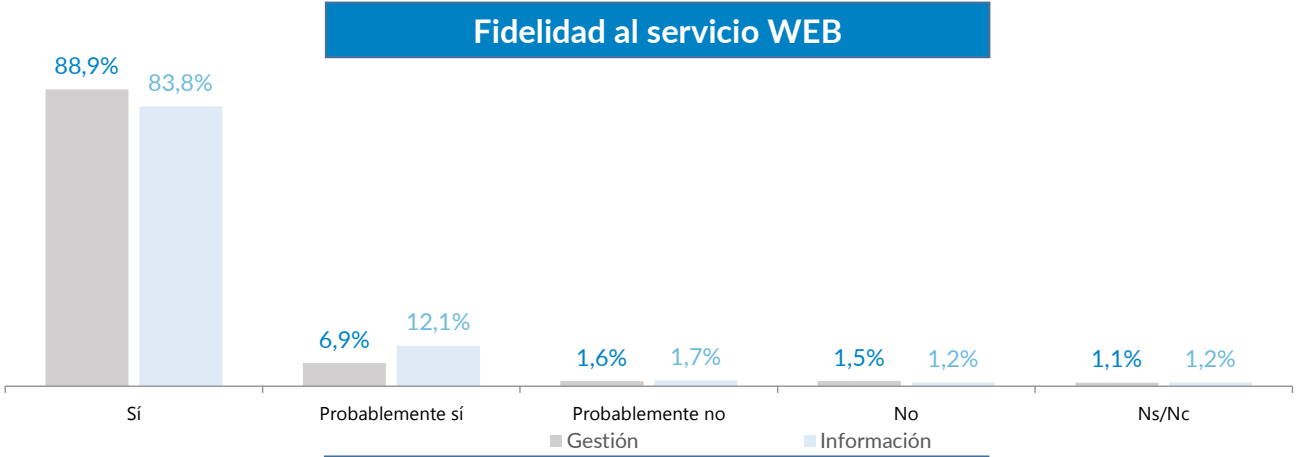


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Respecto a lo que usted esperaba, los siguientes aspectos relacionados con el servicio han sido...

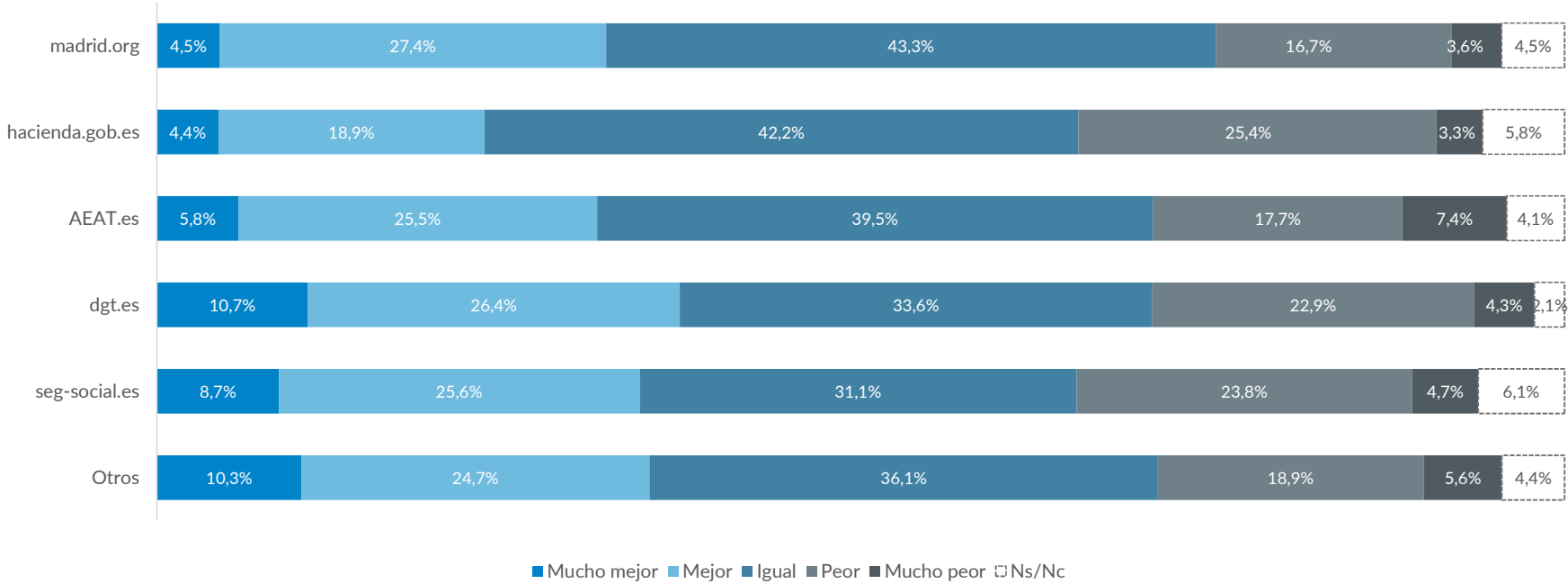


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

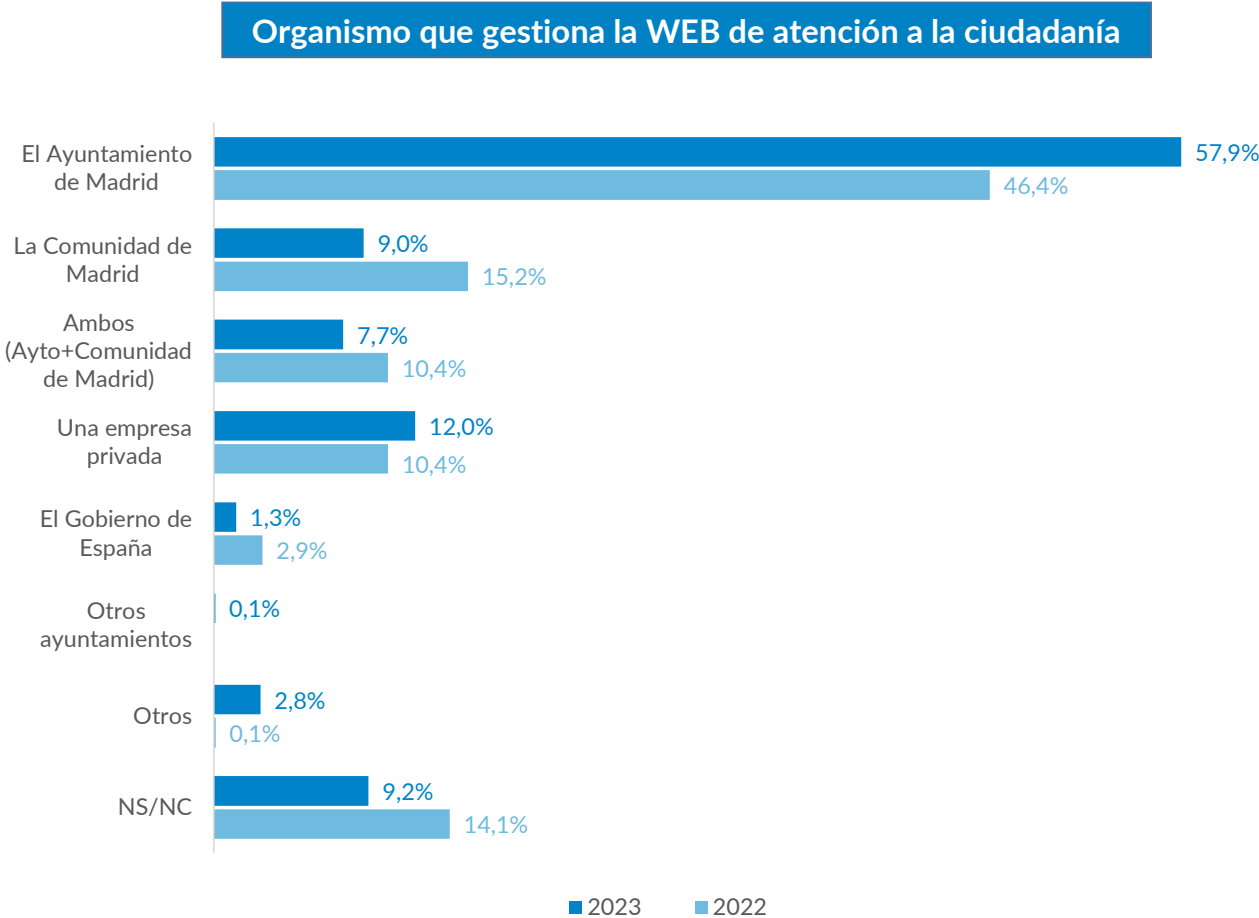


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparación del servicio WEB de atención a la ciudadanía con otras páginas web de información de la Administración.

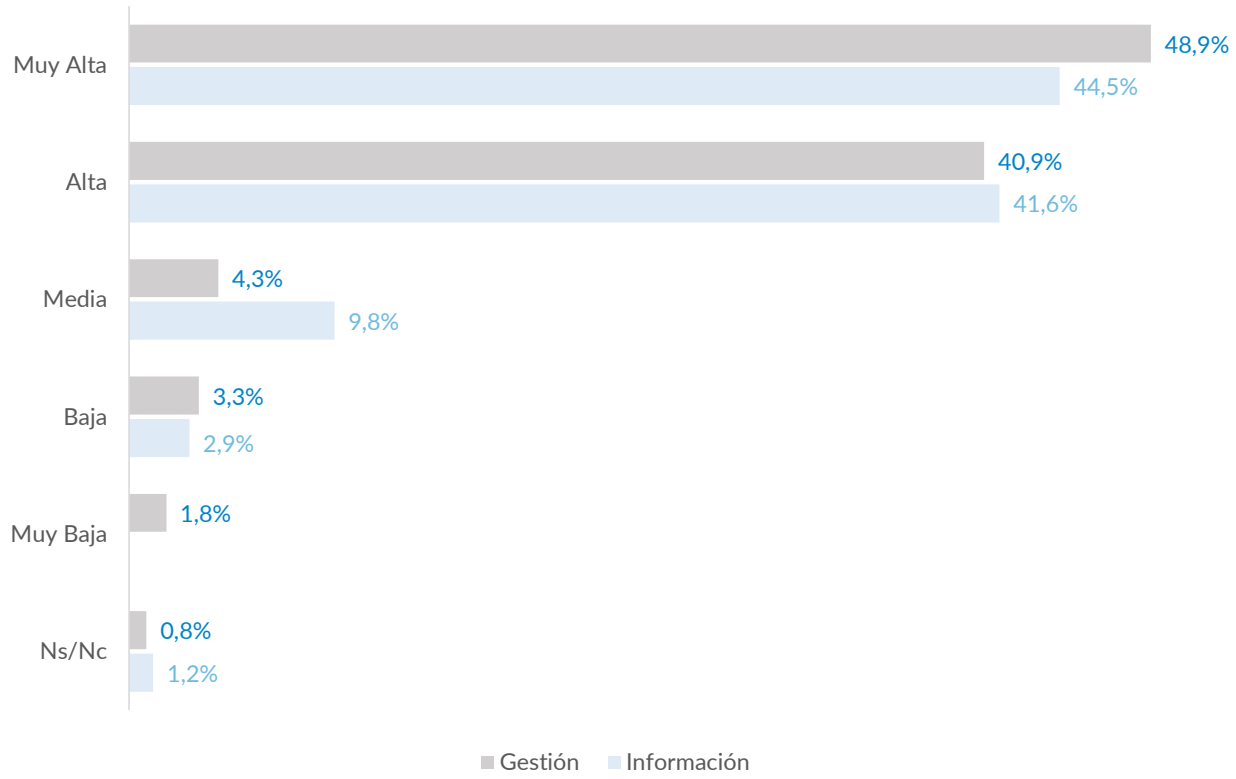
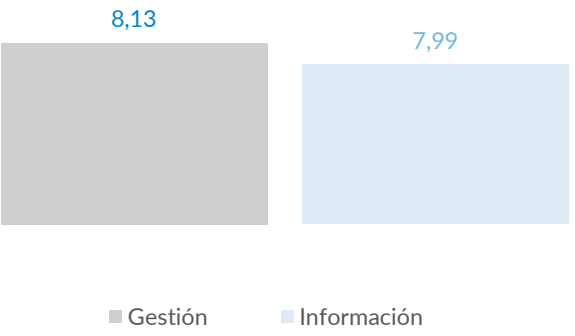


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



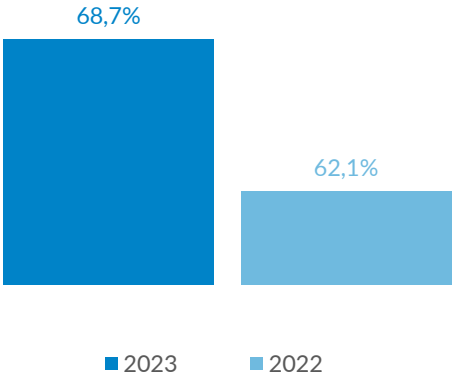
6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Utilidad del servicio WEB

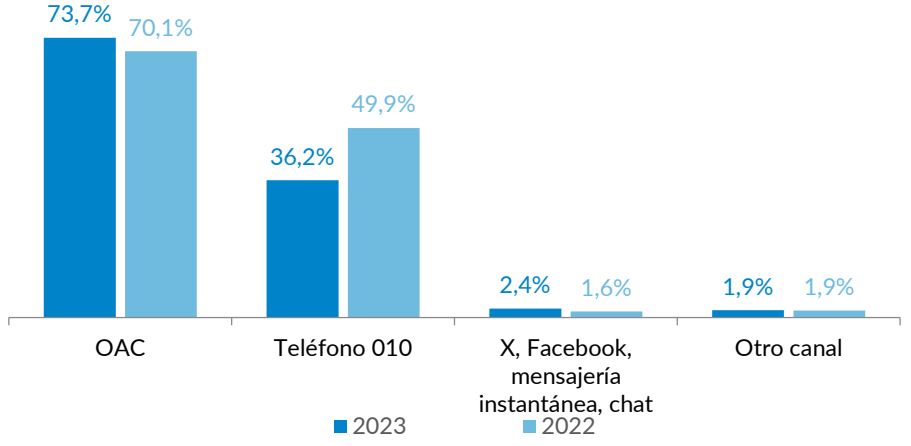


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

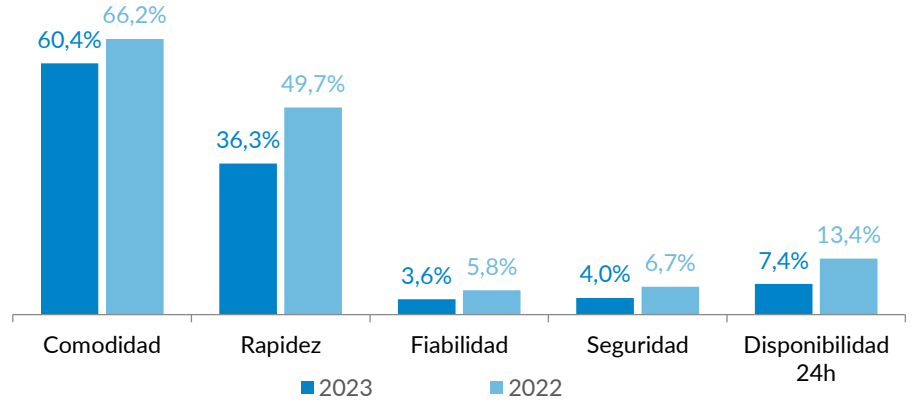
¿Conoce alguna otra forma de realizar gestiones?



¿Cuál/es? (respuesta múltiple)

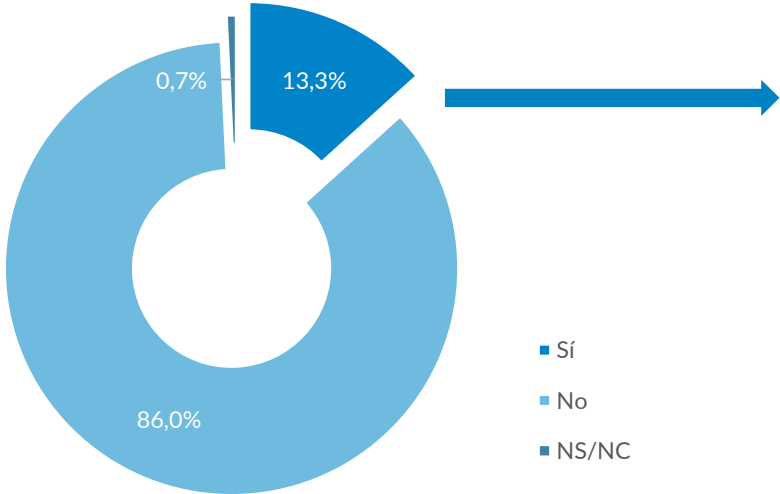


¿Por qué elige Madrid.es? (respuesta múltiple)

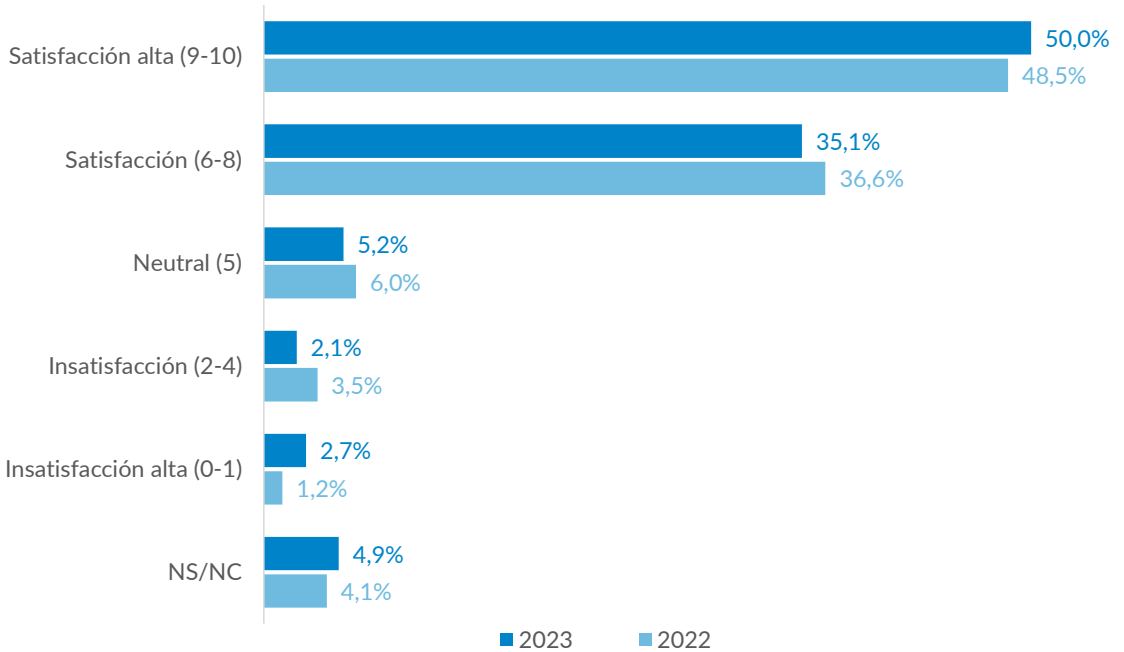


6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Conocimiento del portal de datos del Ayuntamiento de Madrid



Utilidad de la información que se ofrece en formato reutilizable

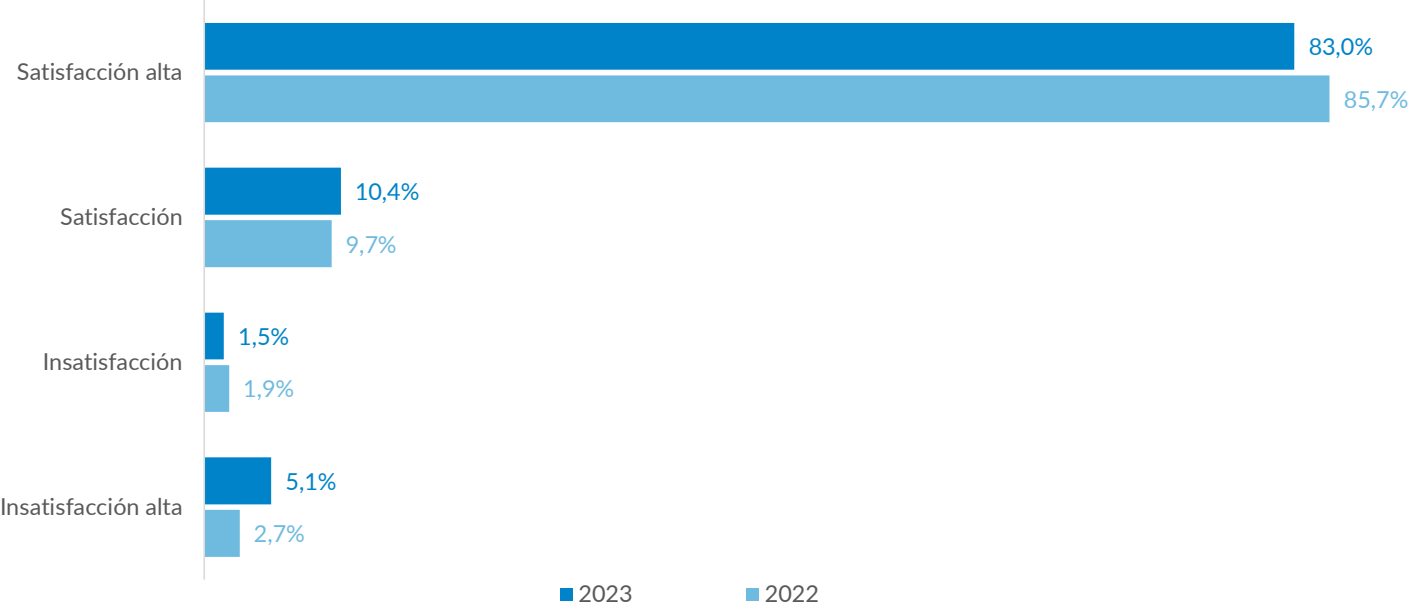


7. X/WEBCHAT

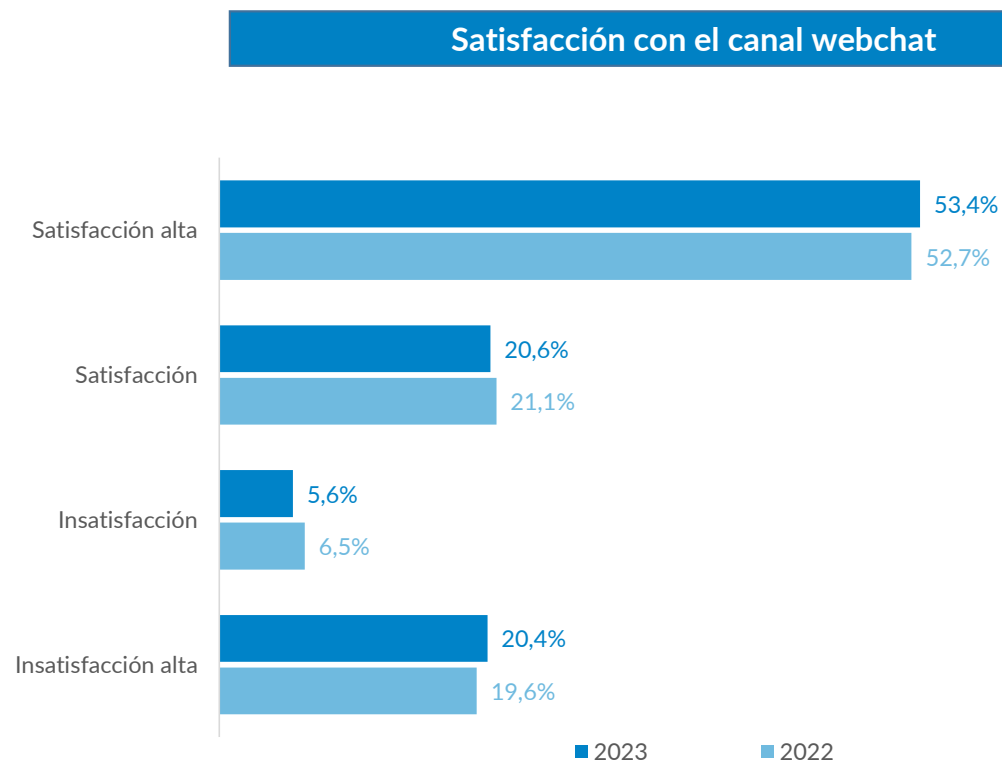


7. TWITTER/WEBCHAT

Satisfacción con el canal X



7. TWITTER/WEBCHAT



Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201

T. 986 225 844

F. 986 424 909

M. 629 878 611

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ªA
28003

T. 911 250 341

F. 911 250 961

M. 672 250 327

