

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA 2023

Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios
Marzo 2024.

Índice de contenidos

1. PREGUNTAS VINCULADAS A LOS COMPROMISOS/INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA2

COMPROMISO 1: Prestamos un servicio de calidad, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos. 3

COMPROMISO 2: El servicio de cita previa está disponible para la ciudadanía, por el canal telefónico y por la web, las 24 horas del día, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la utilidad del servicio en el 85% de los casos. 4

COMPROMISO 3. La satisfacción de la ciudadanía con la utilidad de la cita previa para ser atendidos en oficinas y dependencias municipales y así evitar esperas es del 75%. 5

COMPROMISO 4: La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es clara y coherente, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concerta la cita en el 87% de los casos. 7

2. OTRAS PREGUNTAS REFERIDAS A LA CONCERTACIÓN DE CITA PREVIA 9

3. DATOS COMPLEMENTARIOS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS: GÉNERO, EDAD, NACIONALIDAD..... 17

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA AÑO 2023

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

La Carta de Servicios de Cita Previa de 2023 consta de 9 compromisos. Los 4 primeros están vinculados con la satisfacción de la ciudadanía con el servicio de cita previa.

Para la obtención de datos de los indicadores de estos compromisos, se ha realizado una encuesta telefónica a un total de 414 personas que concertaron cita para ser atendidas en los meses de noviembre y diciembre en las dependencias municipales. Las encuestas se han estratificado teniendo en cuenta el porcentaje de concertación por canal, una vez eliminados los registros duplicados.

Tabla 1 - Encuesta de satisfacción por canales.

CANAL	TOTAL REGISTROS	%	Nº DE ENCUESTAS A REALIZAR	Nº DE ENCUESTAS REALIZADAS
010	2.106	4,38%	18	21
Asistente Automático	29	0,06%		
Chat	44	0,09%		
Internet Móvil	22.026	45,82%	183	190
Internet Web	20.545	42,74%	171	173
Presencial	3.087	6,42%	26	28
Telefónico Servicios Sociales	235	0,49%	2	2
TOTAL	48.072	100,00%	400	414

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

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

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

Un total de **337 personas (81,80%)** están satisfechas o muy satisfechas.

Tabla 2 - Grado de satisfacción según experiencia en su cita.

	Muy insatisfecho/a	Muy Satisfecho/a	NS/NC	
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	13	7	6	9	10	30	26	35	88	64	124	2	414
Porcentaje	3,16%	1,70%	1,46%	2,18%	2,43%	7,28%	6,31%	8,50%	21,36%	15,53%	30,10%	0,48%	81,80

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

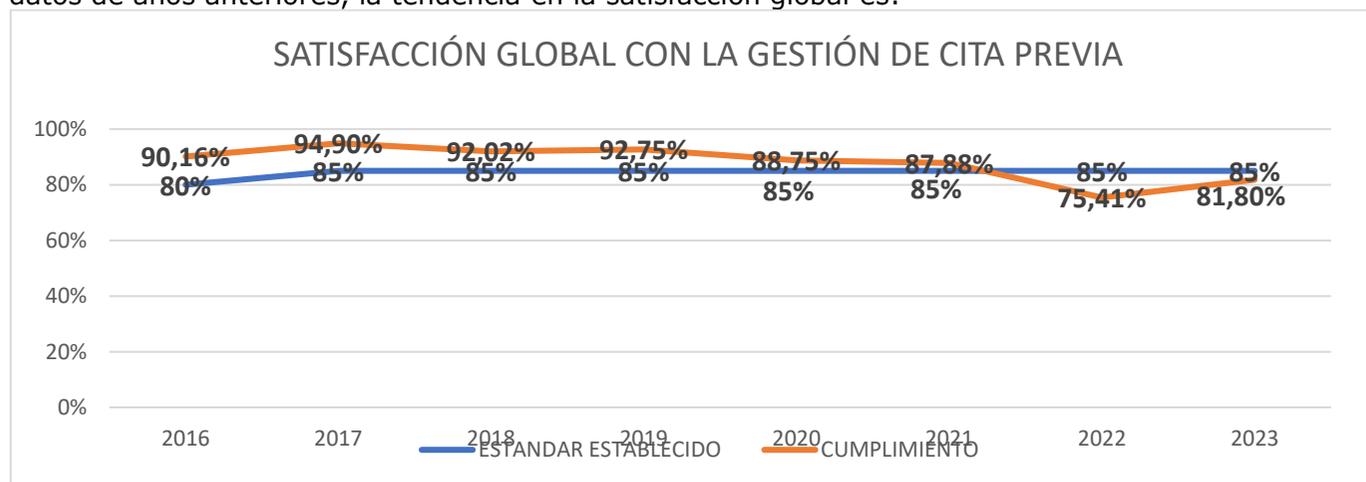


Ilustración 1 - Comparación anual de la satisfacción global con la gestión de cita previa.

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

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

Un total de **320 personas (78,05%)** están satisfechas o muy satisfechas.

Tabla 3 - Grado de satisfacción con la atención recibida.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Facilidad para concertar cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	20	8	10	10	11	31	21	24	51	49	175	4	414
Porcentaje	4,88%	1,95%	2,44%	2,44%	2,68%	7,56%	5,12%	5,85%	12,44%	11,95%	42,68%	0,97%	78,05%

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

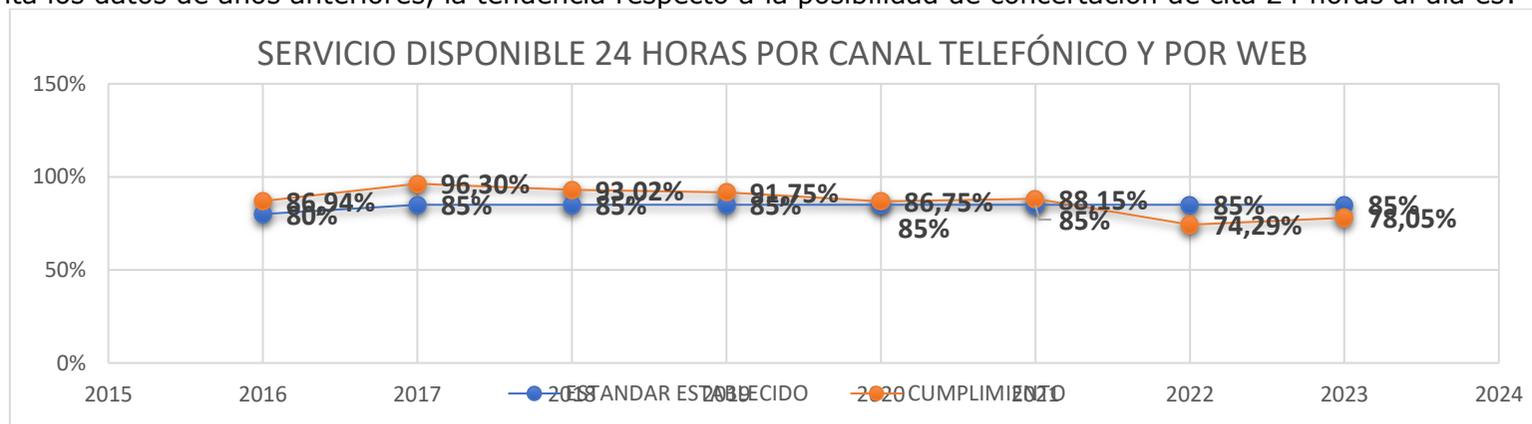


Ilustración 2 - Comparación anual del grado de satisfacción por la atención recibida.

COMPROMISO 3. La satisfacción de la ciudadanía con la utilidad de la cita previa para ser atendidos en oficinas y dependencias municipales y así evitar esperas es del 75%.

PREGUNTA A PERSONA ENCUESTADA: Utilidad de la cita previa para ser atendido en las oficinas en el día y hora concertado para la atención sin esperas

Un total de **360 personas (88,24%)** han contestado con que están satisfechos o muy satisfechos.

Tabla 4 - Utilidad de cita previa para ser atendido en día y hora concertada.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Utilidad Cita Previa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	4	4	12	10	18	27	33	73	65	11	151	6	414
Porcentaje	0,98%	0,98%	2,94%	2,45%	4,41%	6,62%	8,09%	17,89%	15,93%	2,70%	37,01%	1,45%	88,24%

Este compromiso ha sido nuevo para el año 2023 por lo que no se pueden ofrecer las tendencias en resultados .

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

Un total de **338 personas (87,11%)** han contestado con que están satisfechos o muy satisfechos.

Tabla 5 - Grado de satisfacción en otros canales para concertar cita (chat y redes sociales).

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Ampliación de canales por los que concertar cita: chat y redes sociales, además de web, teléfono 010 y presencialmente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	1	3	9	5	32	16	30	65	56	13	158	26	414
Porcentaje	0,26%	0,77%	2,32%	1,29%	8,25%	4,12%	7,73%	16,75%	14,43%	3,35%	40,72%	6,28%	87,11%

COMPROMISO 4: La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es clara y coherente, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concerta la cita en el 87% de los casos.

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

Un total de **369 personas (89,56%)** están satisfechas o muy satisfechas.

Tabla 6 - Grado de satisfacción con la información facilitada para la gestión.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC	
Claridad y coherencia en la información facilitada al concertar la cita.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES
Número	5	2	3	6	8	19	24	41	83	76	145	2	414
Porcentaje	1,21%	0,49%	0,73%	1,46%	1,94%	4,61%	5,83%	9,95%	20,15%	18,45%	35,19%	0,48%	89,56%

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

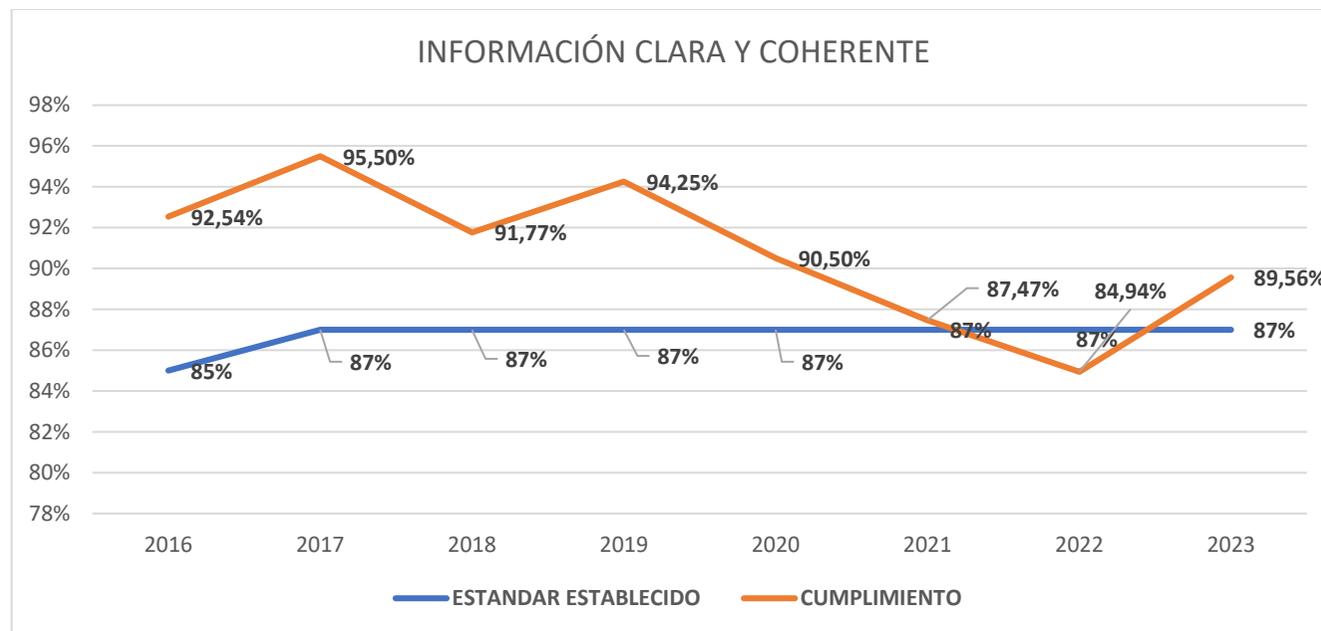


Ilustración 3 - Tendencia en claridad y coherencia de la información facilitada.

2. OTRAS PREGUNTAS REFERIDAS A LA CONCERTACIÓN DE CITA PREVIA

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

El **95,65%** responden que **sí o probablemente sí** utilizarían el mismo canal de concertación

Tabla 7 - Repetiría el canal por el que solicitó la cita previa.

UTILIZACIÓN DE MISMO CANAL PARA CONCERTAR CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Sí	378	91,30%
Probablemente sí	18	4,35%
Probablemente no	9	2,17%
No	7	1,69%
No sabe	2	0,48%

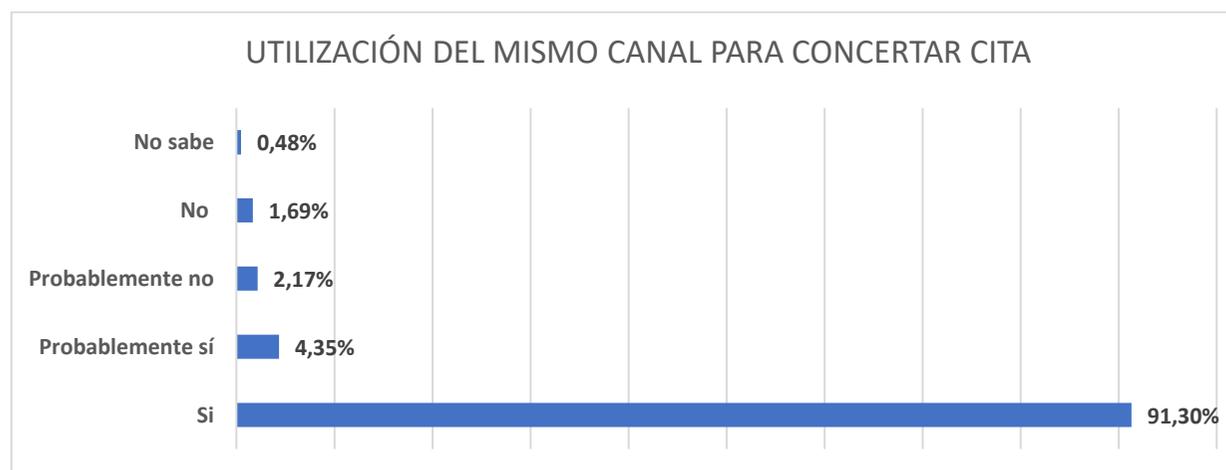


Ilustración 4 - Repetiría el mismo canal para concertar la cita.

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

El **73,91%** indicó que concertar cita por Internet resulta sencillo.

Tabla 8 - Sencillez en la concertación de cita previa por web.

SENCILLEZ CONCERTACIÓN DE CITA EN CANAL WEB	NÚMERO	PORCENTAJE
Sí	306	73,91%
No	77	18,60%
NS/NC	31	7,49%

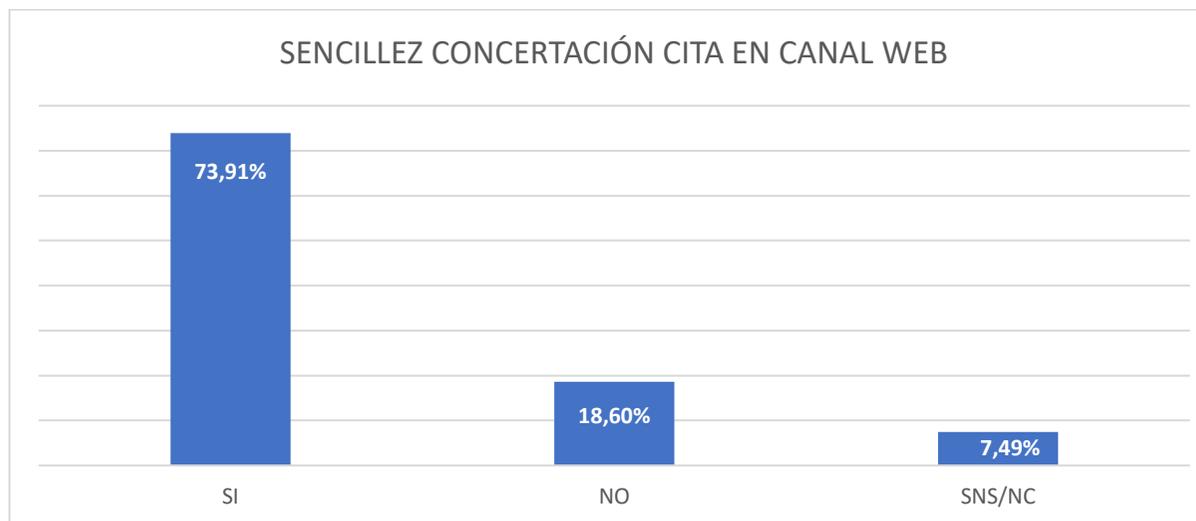


Ilustración 5 - Sencillez en concertación de cita previa por web.

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

El 34,30% señalan haber tenido incidencias al concertar cita.

Tabla 9 - Se han tenido incidencias en la solicitud cita previa.

HA HABIDO INCIDENCIAS EN LA CONCERTACIÓN DE CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Sí	142	34,30%
No	272	65,70%

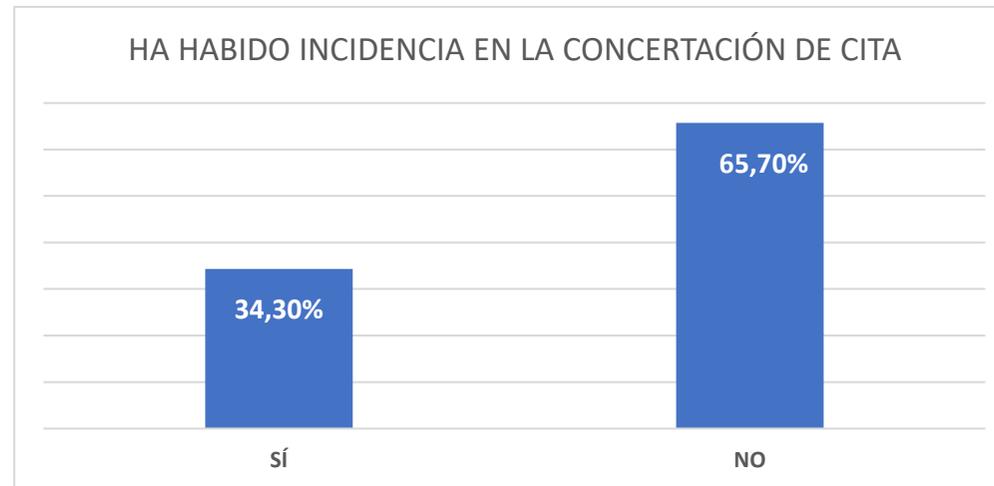


Ilustración 6 - Se han tenido incidencias en la solicitud de cita previa.

Tabla 10 - Tipo o motivo de la incidencia al solicitar cita previa.

TIPO/MOTIVO DE LA INCIDENCIA EN LA CONCERTACIÓN DE CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Incidencia técnica en el frontal web	9	6,34%
Problemas para ser atendido en algún canal	6	4,23%
Falta de disponibilidad de cita	105	73,94%
Otros	16	11,27%
NS/NC	6	4,23%

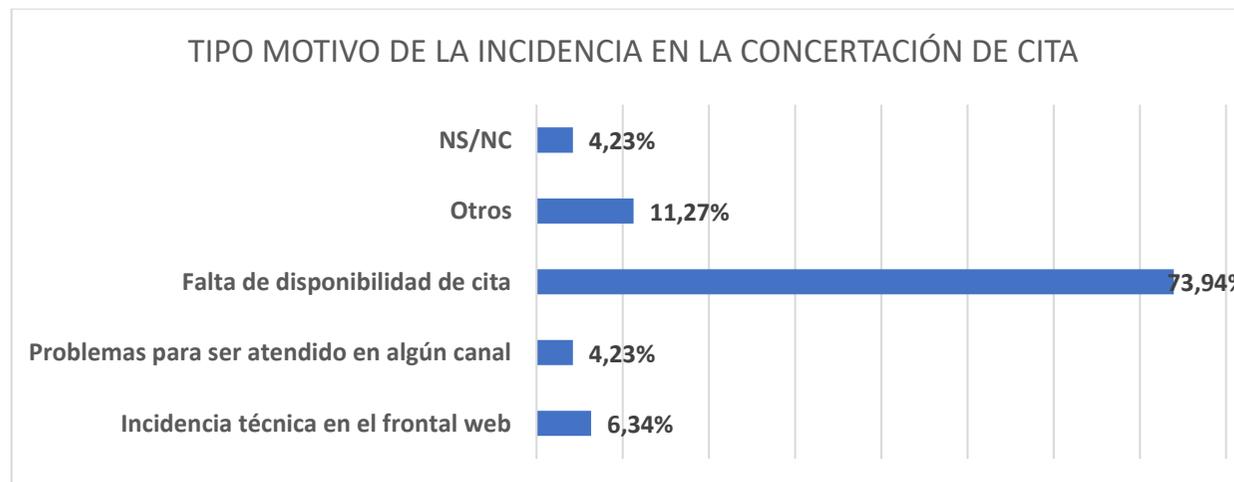


Ilustración 7 - Tipo o motivo de la incidencia al solicitar cita previa.

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

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

Tabla 11 - Días que se tuvo que esperar entre la solicitud y la atención de una cita.

DÍAS NATURALES DE ESPERA PARA SER ATENDIDO/A	NÚMERO	PORCENTAJE
Menos de 10 días (naturales)	201	48,55%
De 11 a 30 días (naturales)	140	33,82%
De 31 a 90 días (naturales)	56	13,53%
Más de 90 días (naturales)	6	1,45%
NS/NC	11	2,66%

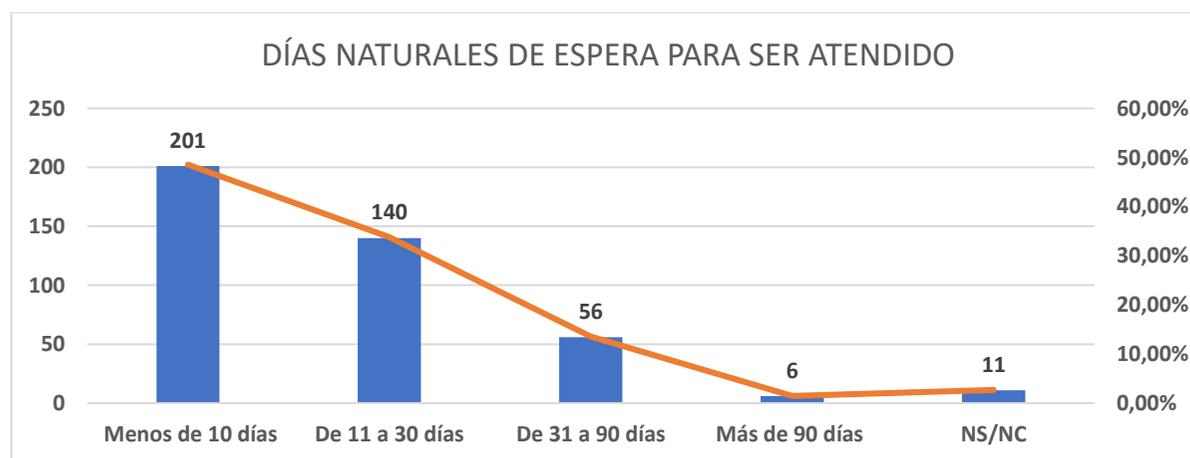


Ilustración 8 - Días que se tuvo que esperar entre la solicitud y al atención de una cita.

Tabla 12 - Ámbito del trámite de la cita.

ÁMBITO DEL TRÁMITE PARA EL QUE SE CONCIERTA LA CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
Bibliotecas	4	0,97%
Centros culturales	2	0,48%
Consumo	3	0,72%
Contribuyente (Tributos -tasas e impuestos-; Catastro)	87	21,01%
Empleo/Autoempleo (Agencia para el Empleo)	8	1,93%
Emprendedores (Viveros y Ventanilla Única del Emprendedor / Factoría industrial)	2	0,48%
Gestión del taxi	2	0,48%
Información general	4	0,97%
Matrimonios civiles	1	0,24%
Movilidad (SER; Zona de bajas emisiones Distrito Centro / Plaza Elíptica; Biciregistro; Autorización para rodajes; Movilidad Reducida; Aparcamientos -PAR-; Comunicación a Tráfico, Tarjeta azul)	16	3,86%
Padrón	155	37,44%
Registro	37	8,94%
Salud (Vacunación Internacional, Vacunación Gripe, Vacunación COVID; Certificado COVID Digital Unión Europea; Adopción de animales)	14	3,38%
Seguridad y Sanciones (sanciones de seguridad y multas de tráfico)	2	0,48%
Servicios Sociales (incluye Intermediación hipotecaria y tarjeta Madrid mayor)	46	11,11%
Subvenciones rehabilitación edificatoria (Plan Adapta; Plan Rehabilita; Subvenciones ITE; Otras subvenciones de rehabilitación edificatoria)	2	0,48%
Urbanismo (Consulta/copia expedientes del AGDU; Información urbanística en las OAC; Información urbanística en el ADA; Información urbanística especializada: Planeamiento vigente; Tributos urbanísticos -ICIO-)	16	3,86%
Urbanismo en Distritos	13	3,14%

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

Tabla 13 - Dificultades para cancelar una cita.

DIFICULTADES PARA CANCELACIÓN DE CITA	NÚMERO	PORCENTAJE
No	220	53,14%
No he podido acudir, pero no la he cancelado	5	1,21%
Nunca he tenido que cancelar una cita	144	34,78%
Sí	28	6,76%
NS/NC	17	4,11%
Total	414	100,00%

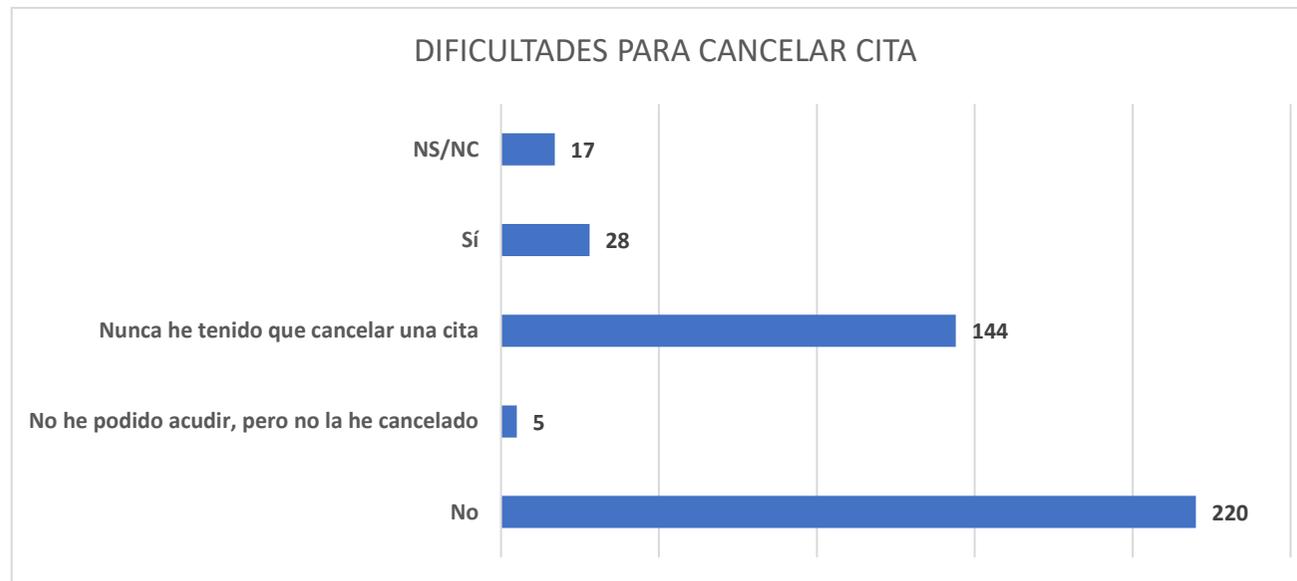


Ilustración 9 - Dificultades para cancelar una cita.

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

Un 40,58% señala que funciona mejor y mucho mejor de lo que esperaba.

Un 41,30% igual que lo que esperaba.

Un 15,46% peor o mucho peor de lo que esperaba.

Tabla 14 - Cómo funciona el servicio de cita previa respecto a lo esperado.

FUNCIONAMIENTO CITA PREVIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Mucho mejor de lo que esperaba	35	8,45%
Mejor de lo que esperaba	133	32,13%
Igual que lo que esperaba	171	41,30%
Peor de lo que esperaba	53	12,80%
Mucho peor de lo que esperaba	11	2,66%
NS/NC	11	2,66%

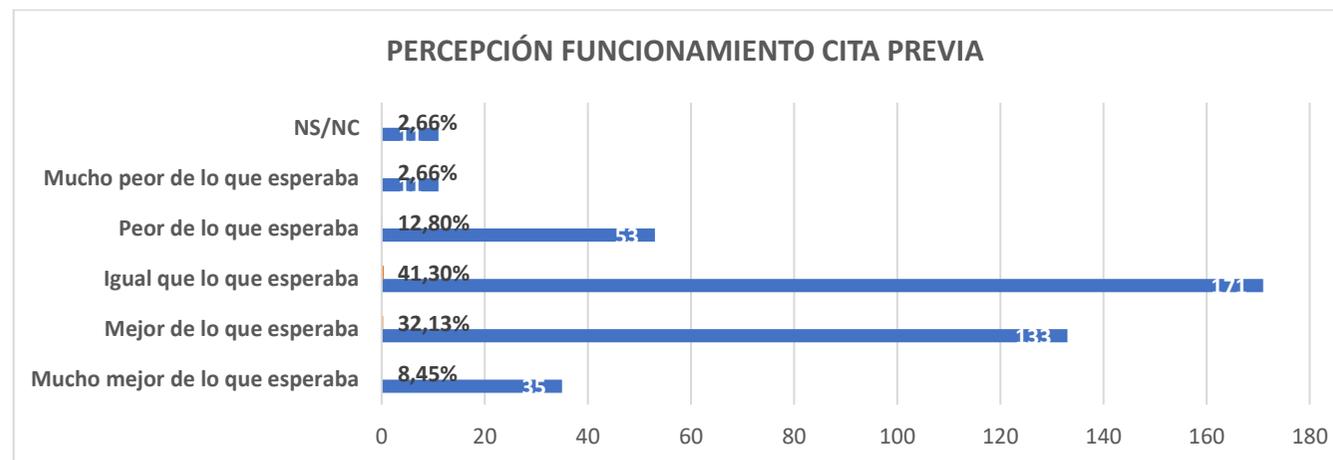


Ilustración 10 - Cómo funciona el servicio de cita previa respecto a lo esperado.

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

Tabla 15 - Datos sobre las personas consultadas por género.

GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	185	44,69%
Mujer	218	52,66%
NS/NC	11	2,66%

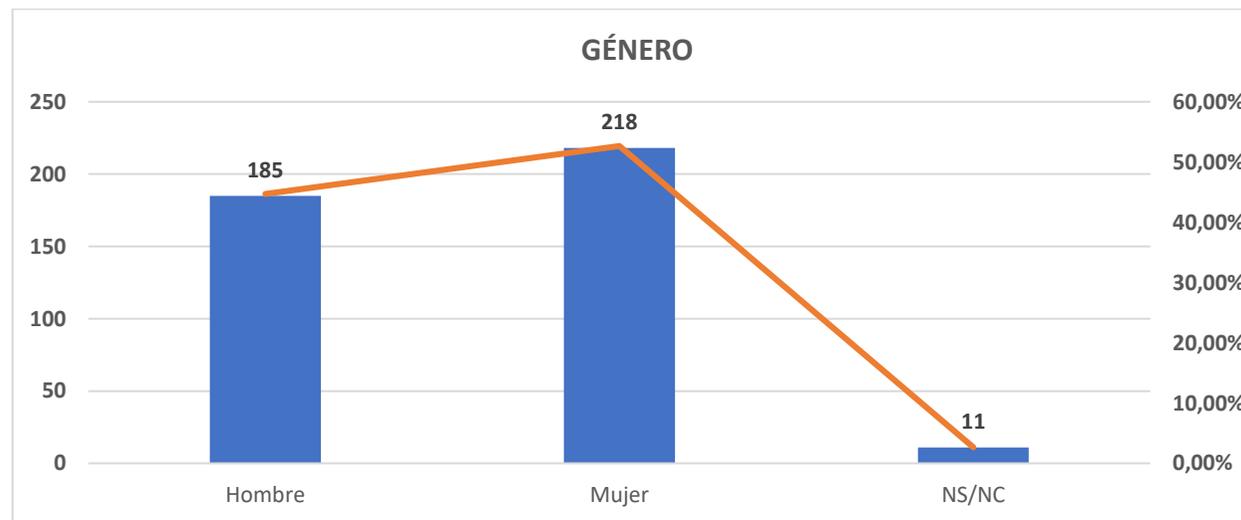


Ilustración 11 - Datos de las personas consultadas por género.

Tabla 16 - Datos sobre las personas consultadas por edad.

EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
65 o más años	35	8,45%
Entre 18 y 24 años	11	2,66%
Entre 25 y 44 años	196	47,34%
Entre 45 y 64 años	164	39,61%
NS/NC	1	0,24%

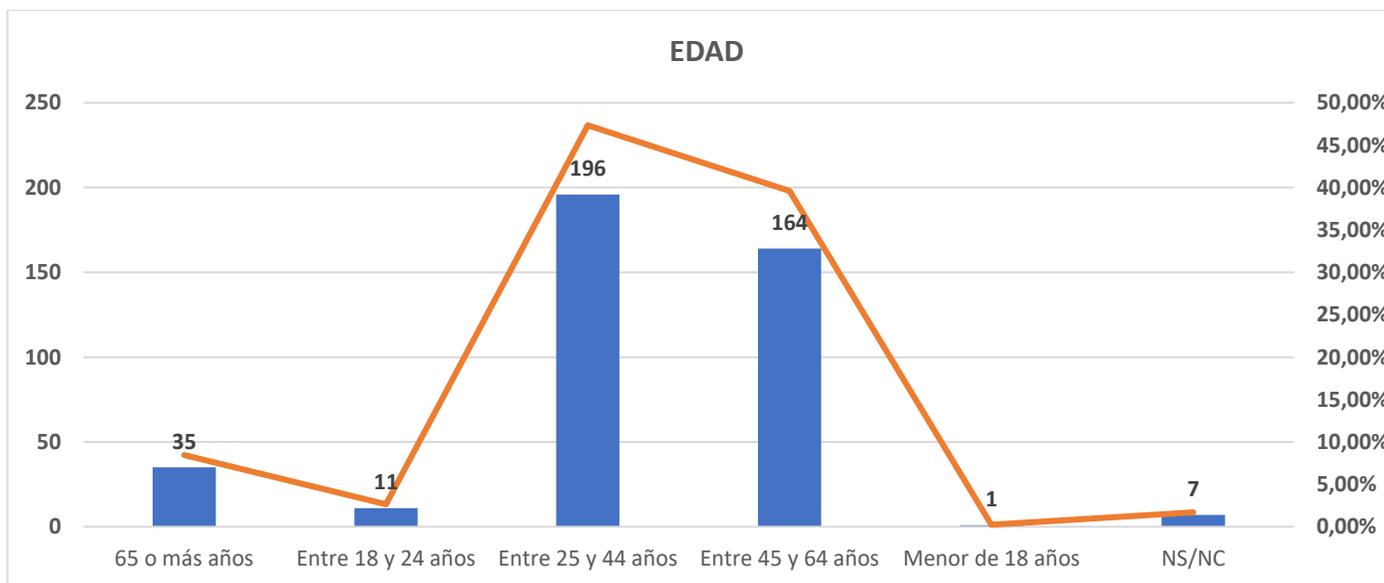


Ilustración 12 - Datos sobre las personas consultadas por edad.

Tabla 17 - Datos sobre las personas consultadas por nacionalidad.

NACIONALIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Española	299	72,22%
Extranjera de país FUERA de la UE	79	19,08%
Extranjera de país miembro de la UE	20	4,83%
NS/NC	16	3,86%

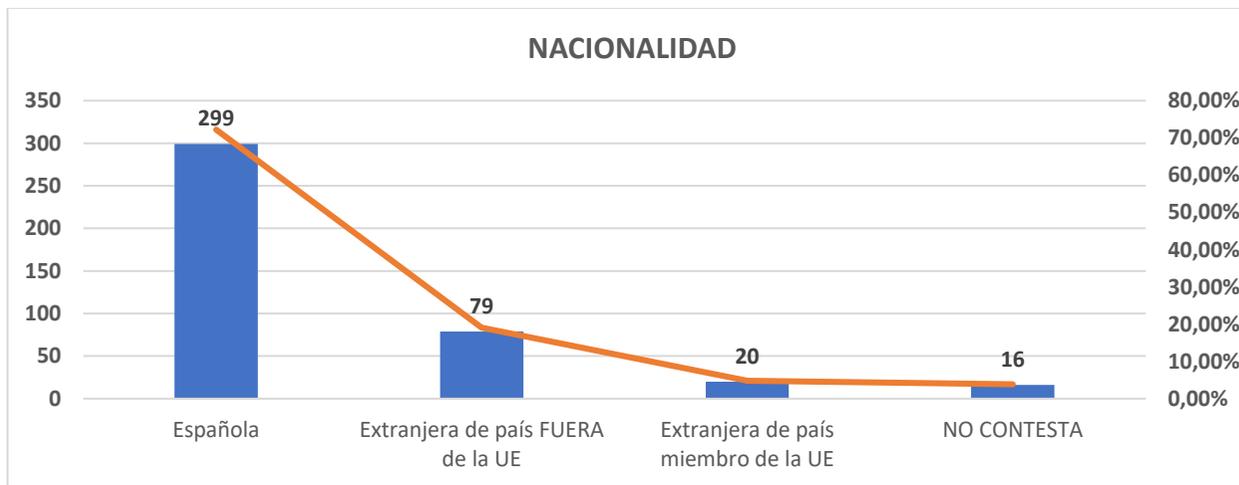


Ilustración 13 - Datos sobre las personas consultadas por nacionalidad.