

# *Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de MUNIMADRID de Línea Madrid*



LÍNEA  
madrid



*Noviembre 2008*

### **Objetivo principal**

*Medir satisfacción de los usuarios de [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) y analizar las expectativas de la ciudadanía respecto al servicio de páginas web municipales de atención al ciudadano*



- ✓ Determinación del perfil de entrevistados
- ✓ Uso realizado / potencial del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción / expectativas de calidad de servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio



## **OBJETIVOS**

- *Perfil del usuario*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# I. METODOLOGÍA



LÍNEA  
madrid



<b>Universo</b>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios de <a href="http://www.munimadrid.es">www.munimadrid.es</a></p> <p><u>Questionario expectativas</u>: internautas mayores de 16 años residentes / que trabajan en la ciudad de Madrid</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	1.349 entrevistas (635 de satisfacción y 714 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios de <a href="http://www.munimadrid.es">www.munimadrid.es</a></p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general internauta residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 2,70% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,97% y en el de expectativas, del +/- 3,74%.
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# II. INFORME DE RESULTADOS



LÍNEA  
madrid

## **OBJETIVOS**

## **METODOLOGÍA**

## **INFORME DE RESULTADOS**

## **CONCLUSIONES**

### **• Perfil del entrevistado**

### **• La visita a [munimadrid.es](http://munimadrid.es)**

### **• Valoraciones generales**

### **• Canales de información**

### **• Benchmarking**

### **• Características de la gestión**

### **• Satisfacción con el servicio**

### **• Sugerencias de mejora**

### **• Calidad de servicio modelo Serqval**

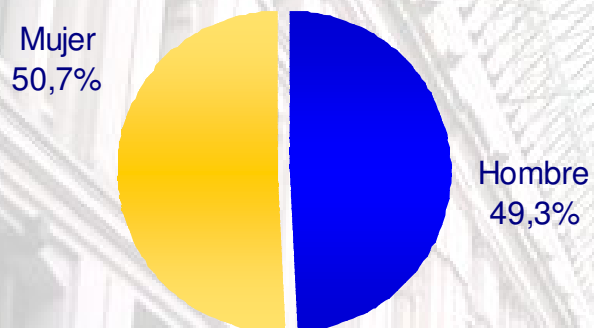


# 1. Perfil del entrevistado



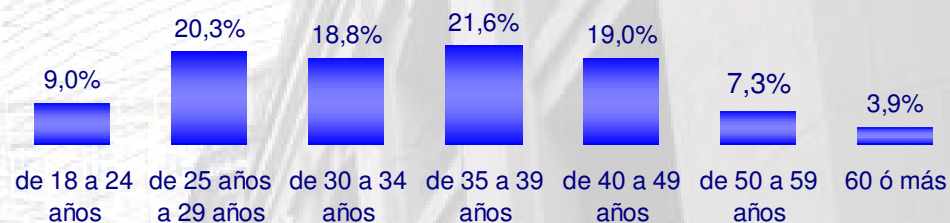
LÍNEA  
madrid

### Género



Base: 1.349 entrevistados / as

### Edad



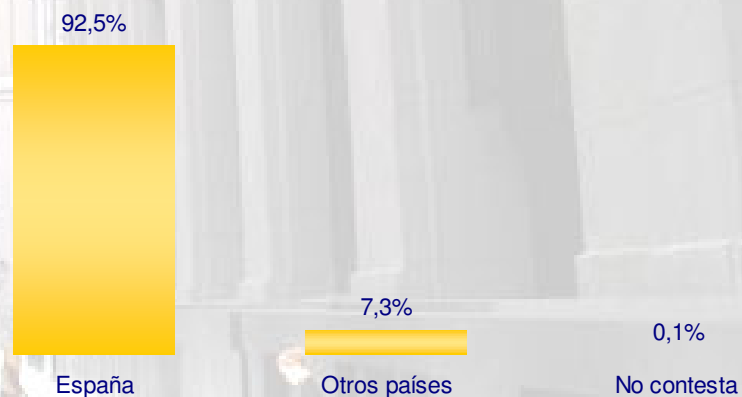
Base: 1.349 entrevistados / as

### Nacionalidad



Base: 1.349 entrevistados / as

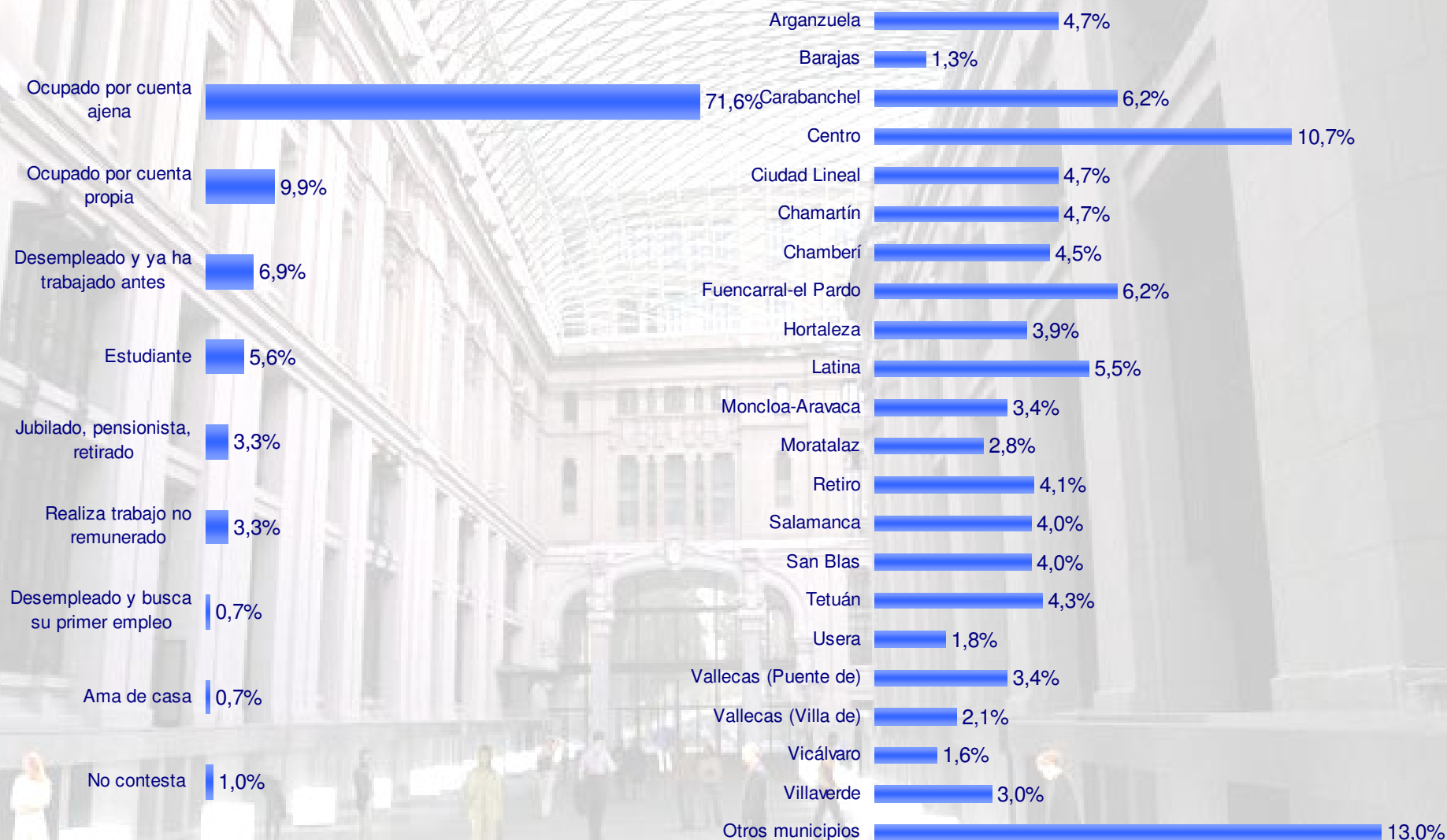
### País de Origen



Base: 1.349 entrevistados / as

## Situación laboral

## Lugar de residencia



Base: 1.349 entrevistados / as

Base: 1.349 entrevistados / as

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a [munimadrid.es](http://munimadrid.es)*

## **METODOLOGÍA**

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

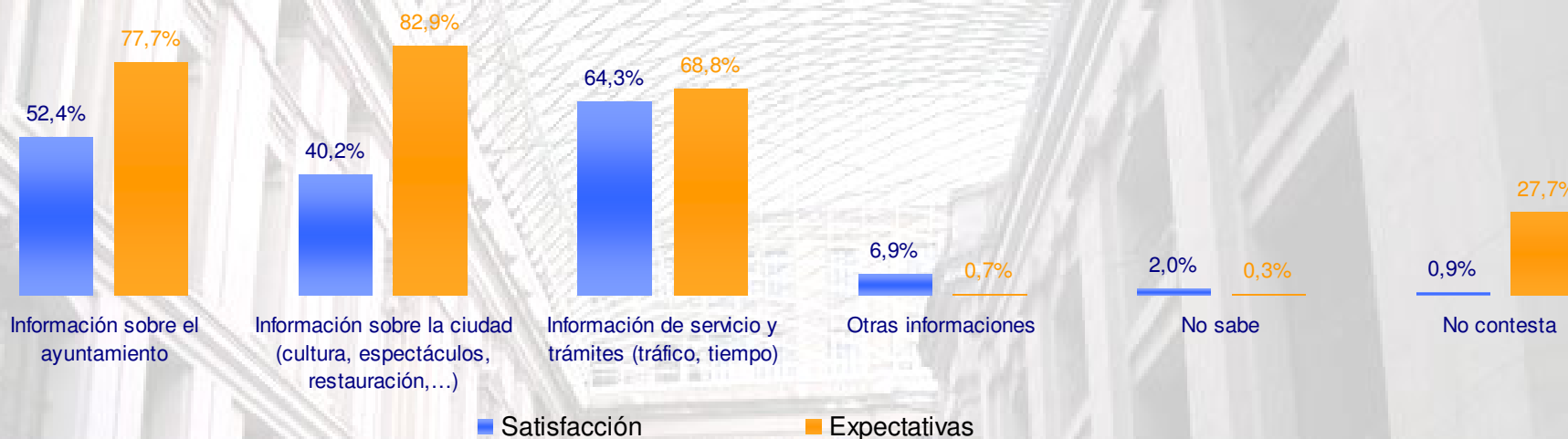
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## 2. La visita a [munimadrid.es](http://munimadrid.es)



LÍNEA  
madrid

## Información que espera encontrar



Base: 635 usuarios/as

Base: 714 ciudadanos/as

## Motivo de la visita



Base: 635 usuarios/as

## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

## METODOLOGÍA

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

## CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

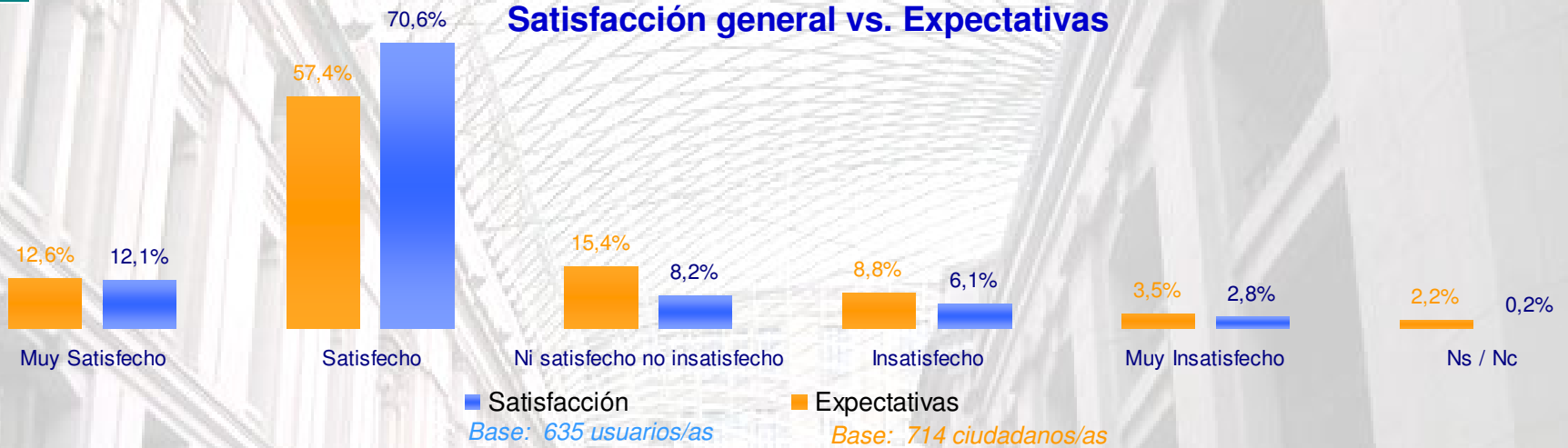
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 3. Valoraciones generales

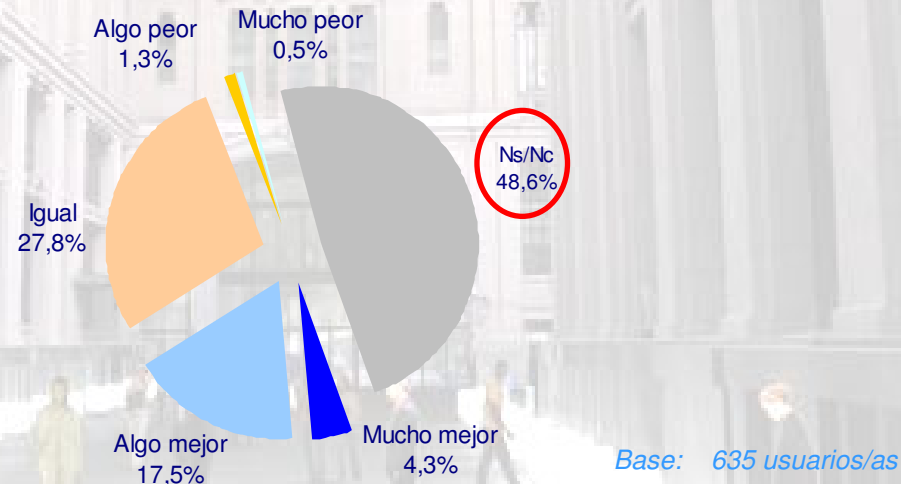




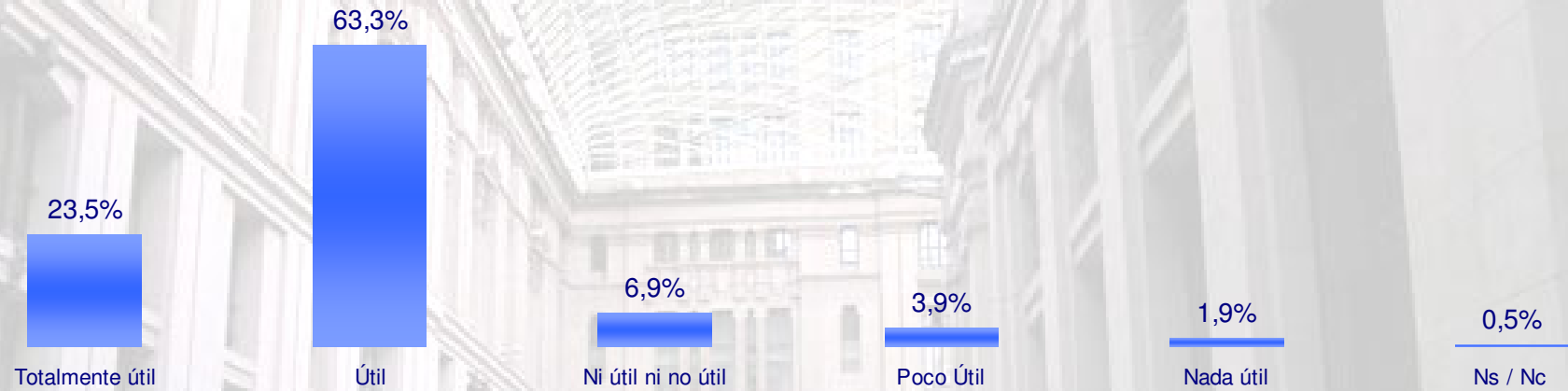
## Satisfacción general vs. Expectativas



## Evolución de la calidad del servicio respecto al año pasado



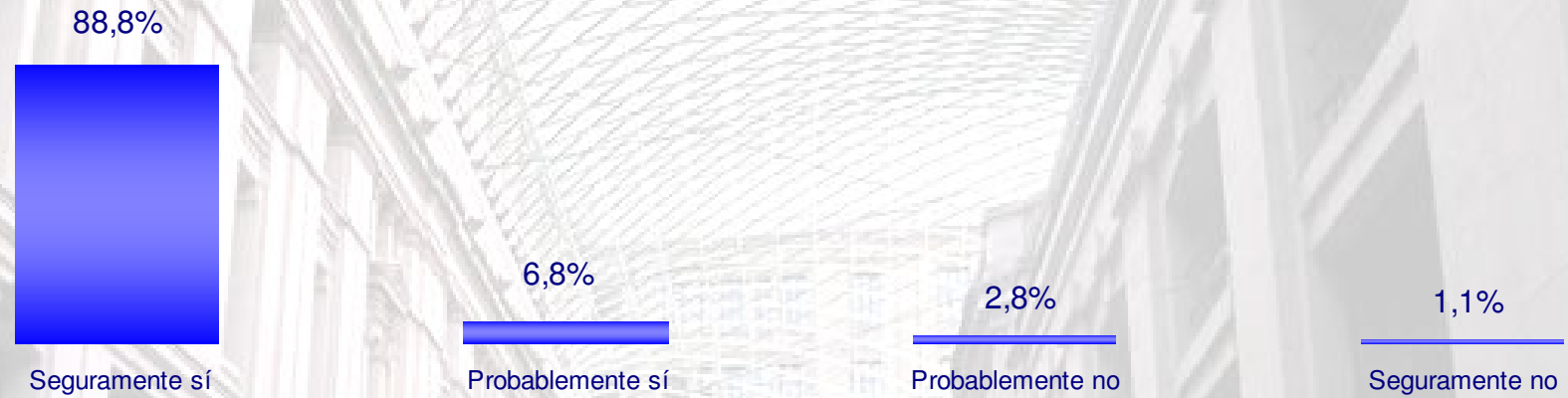
### Utilidad del servicio



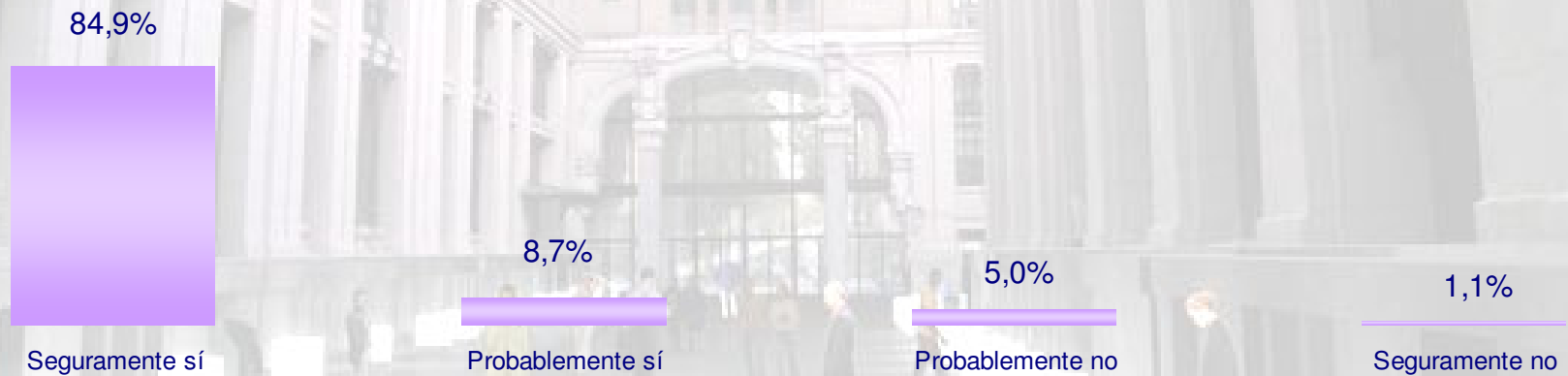
Base: 635 usuarios/as



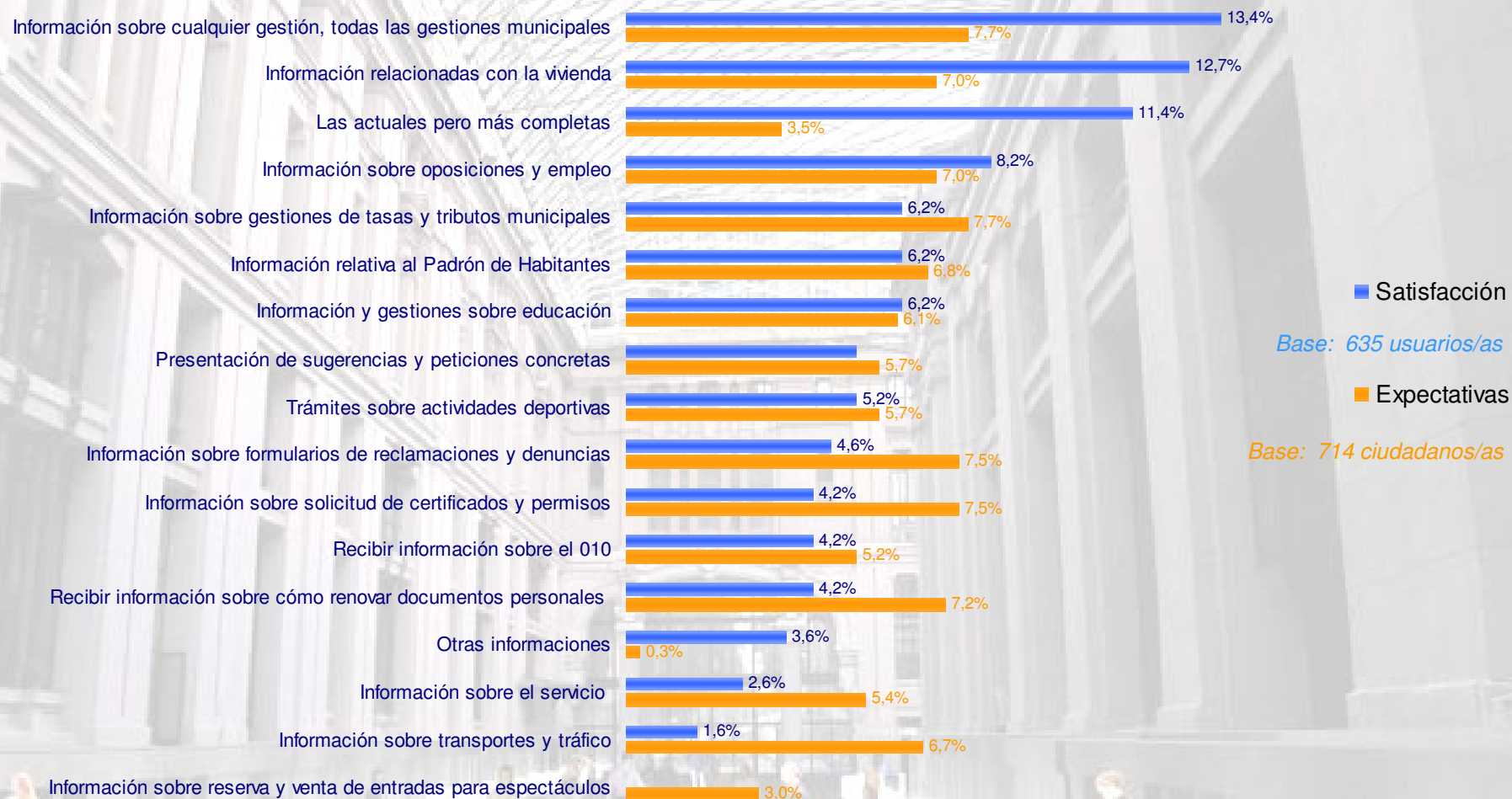
### Fidelidad al servicio



### Recomendación del servicio



## Trámites que les gustaría poder realizar en munimadrid





## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

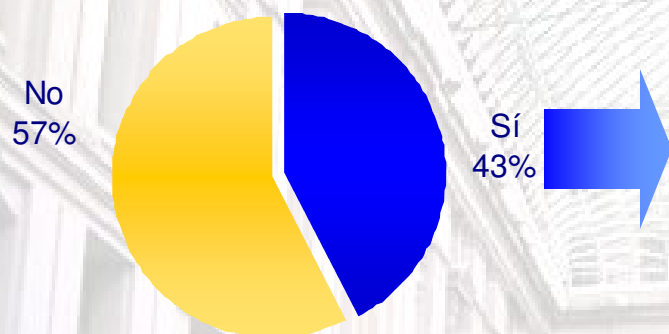
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## 4. Canales de información



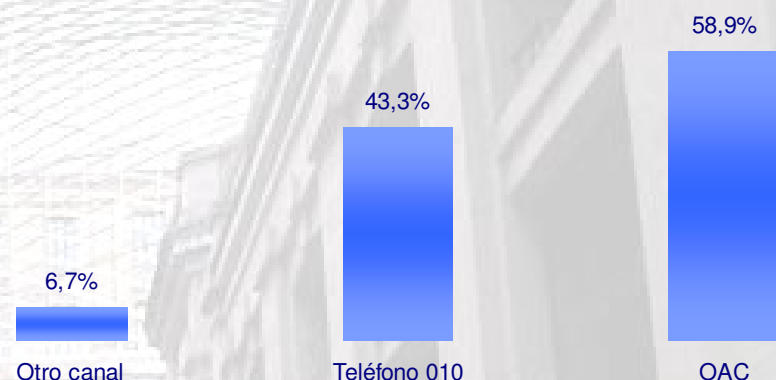
LÍNEA  
madrid

**¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de munimadrid puede realizarse a través de otro canal?**



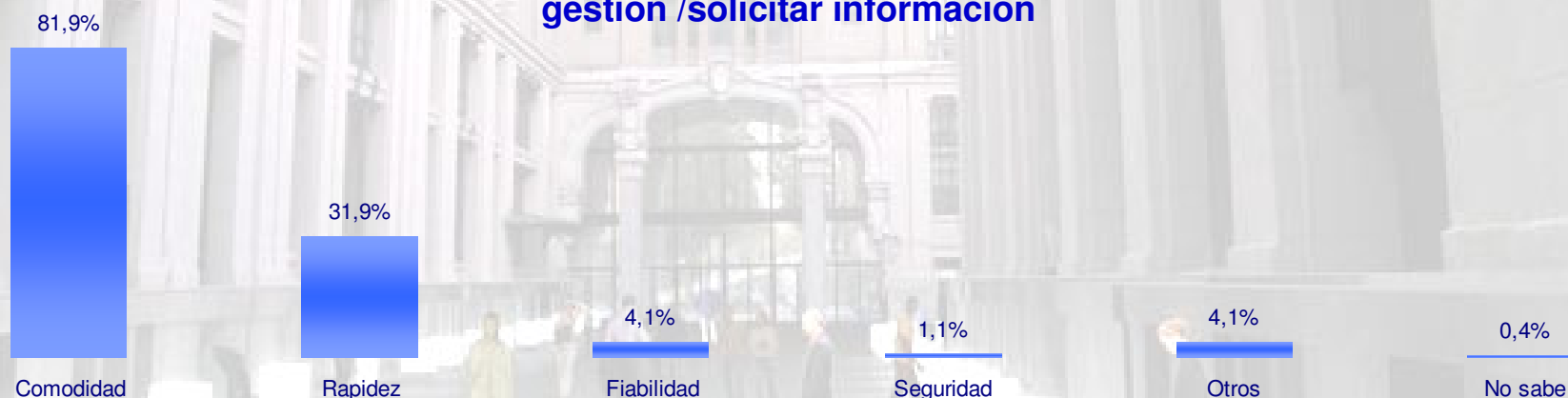
Base: 635 usuarios/as

**¿Cuál?**



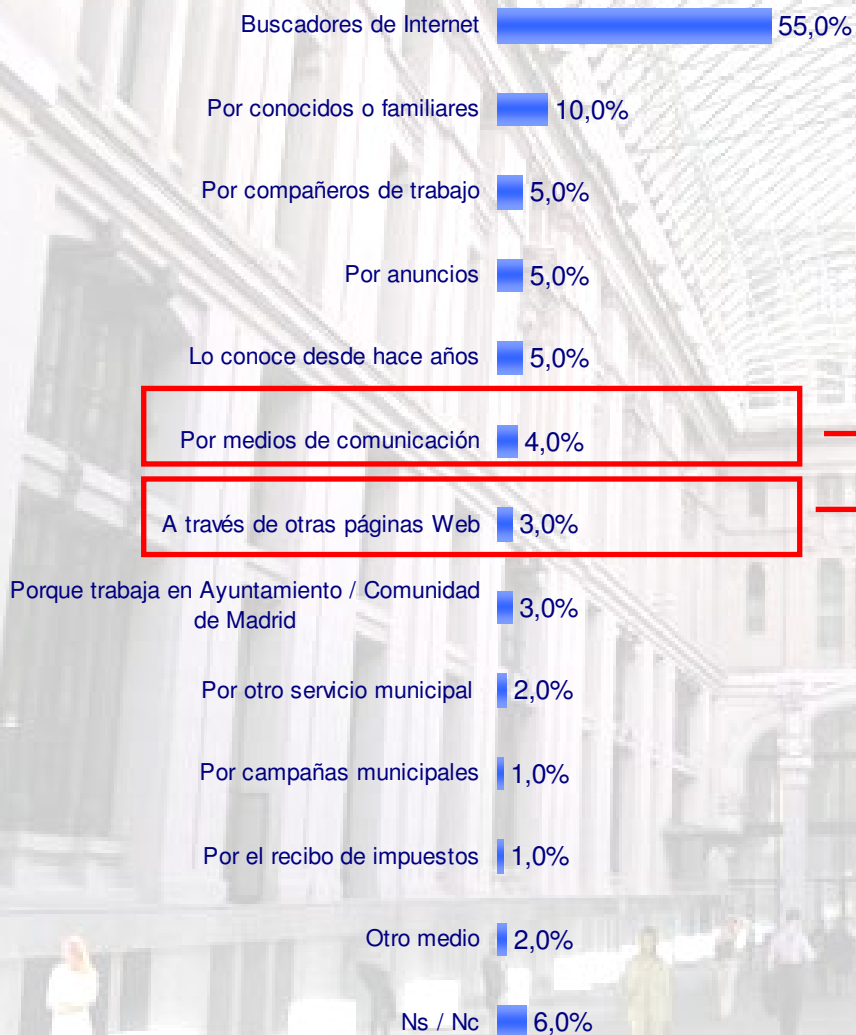
Base: 270 usuarios/as

**Motivos por los que se ha elegido realizar la gestión a través de munimadrid para hacer la gestión /solicitar información**



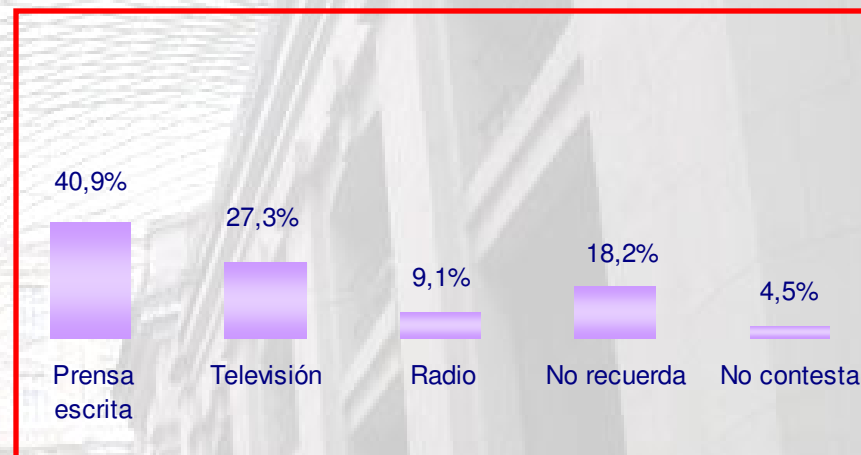
Base: 635 usuarios/as

## Canal de conocimiento de munimadrid



Base: 635 usuarios/as

## Medios de comunicación



Base: 22 usuarios/as

## Páginas Web



Base: 17 usuarios/as



## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

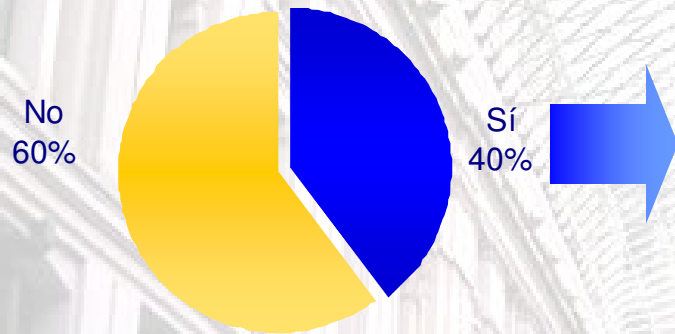
- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 5. Benchmarking

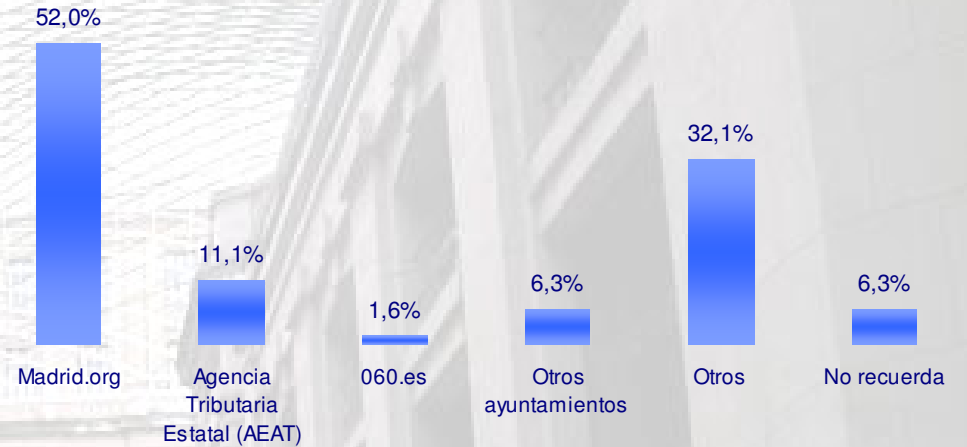


**Utilización de otras webs de atención al ciudadano**



Base: 635 usuarios/as

**¿Cuál?**



Base: 252 usuarios/as

**Servicio de munimadrid comparado con el servicio ofrecido por otras webs de atención al ciudadano**



Base: 252 usuarios/as



## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## 6. Características de la gestión

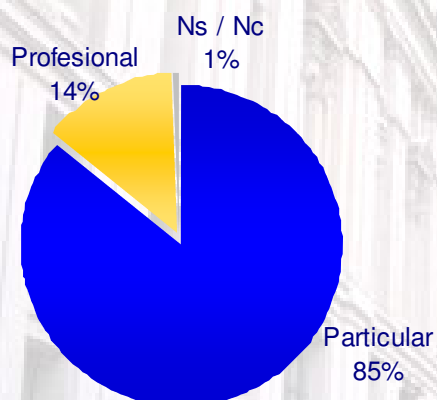


LÍNEA  
madrid

Expectativas: **Áreas temáticas cree debería poder obtener información a través de una web de atención al ciudadano**

Satisfacción: **Temática de la gestión**

**Carácter de la gestión**



Base: 635 usuarios/as



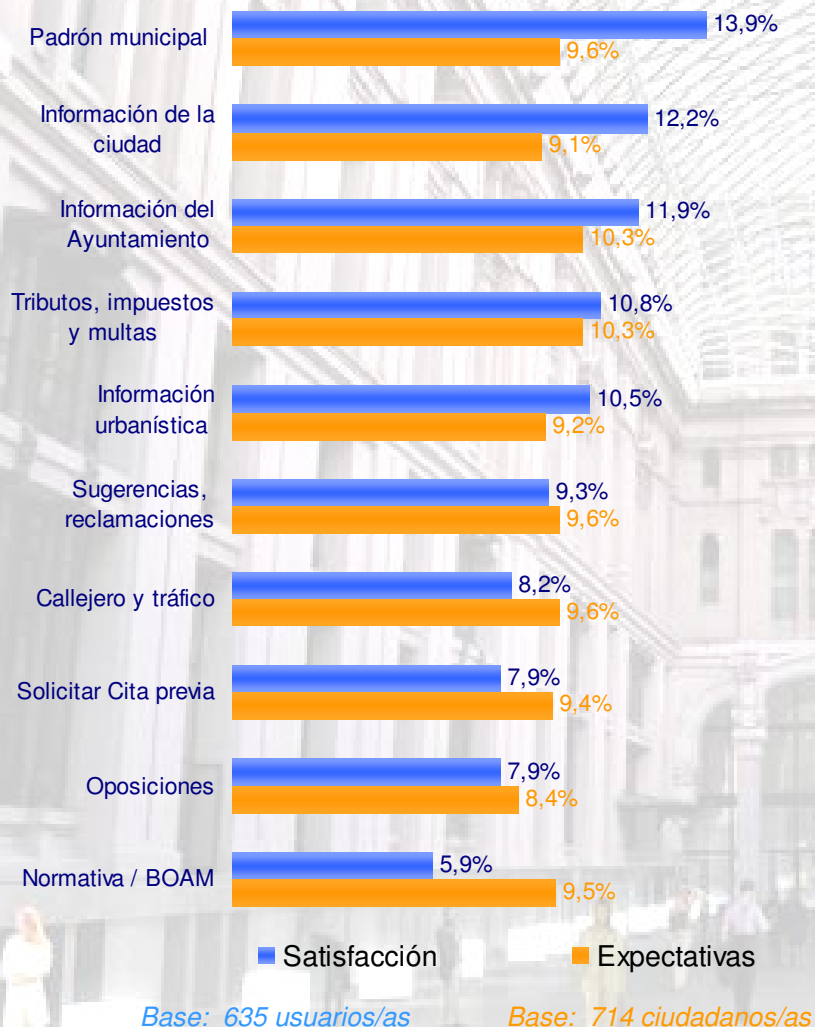
■ Satisfacción

■ Expectativas

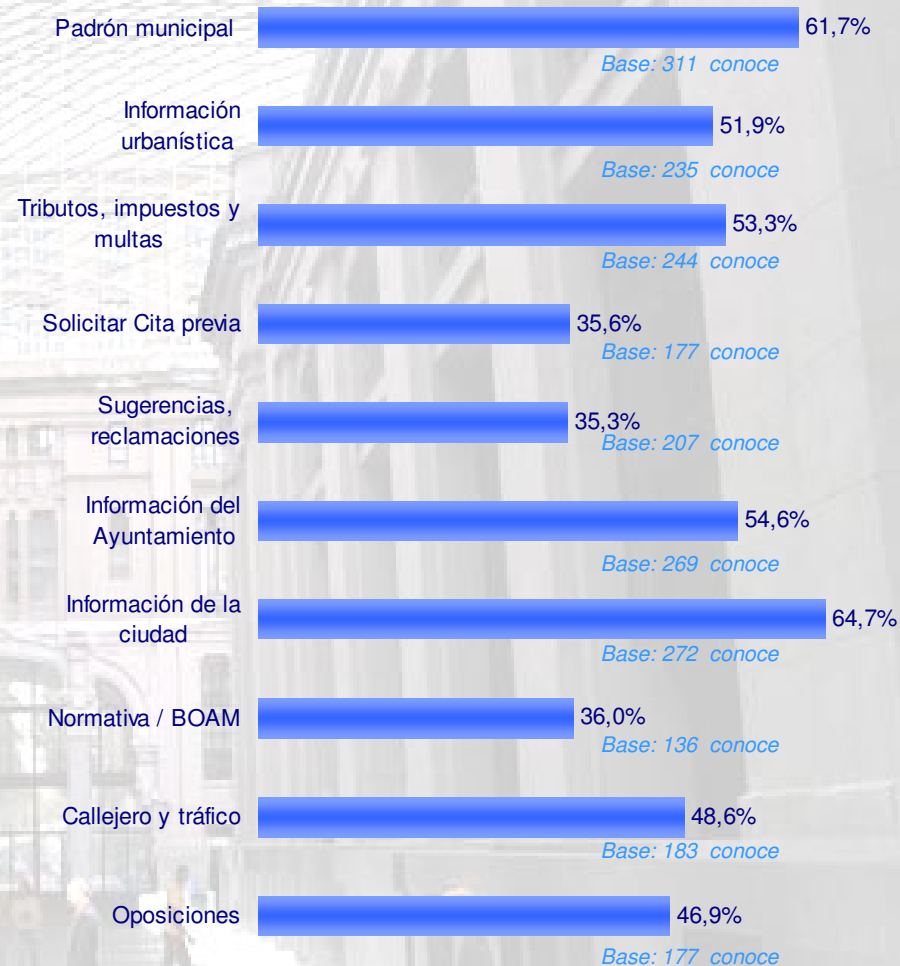
Base: 635 usuarios/as

Base: 714 ciudadanos/as

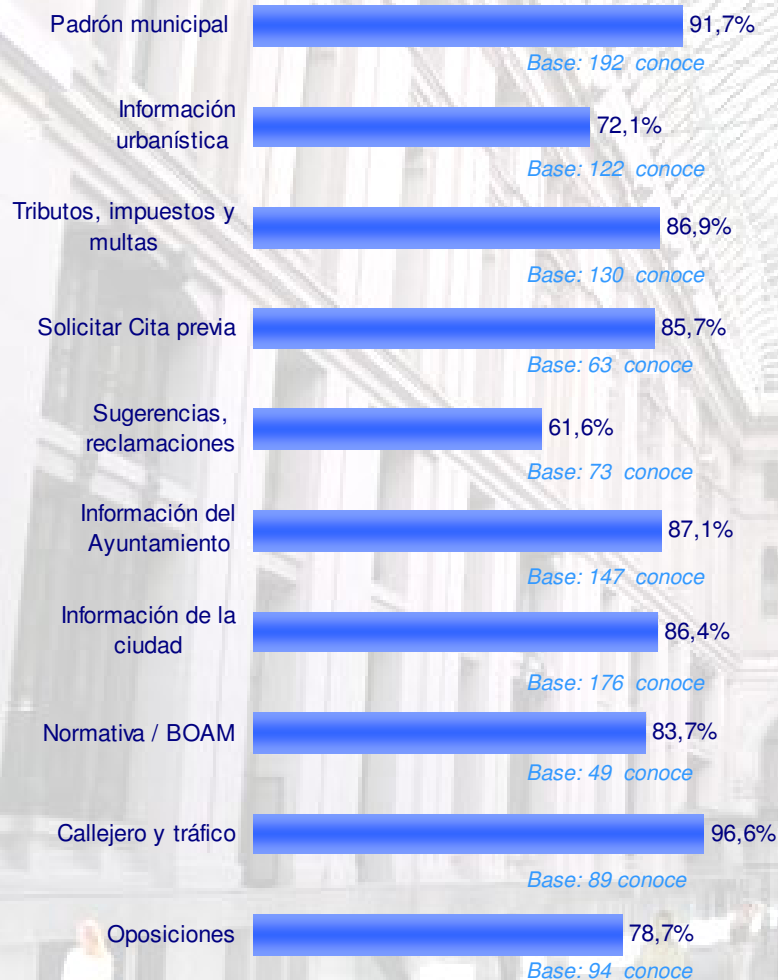
## Conocimiento áreas temáticas



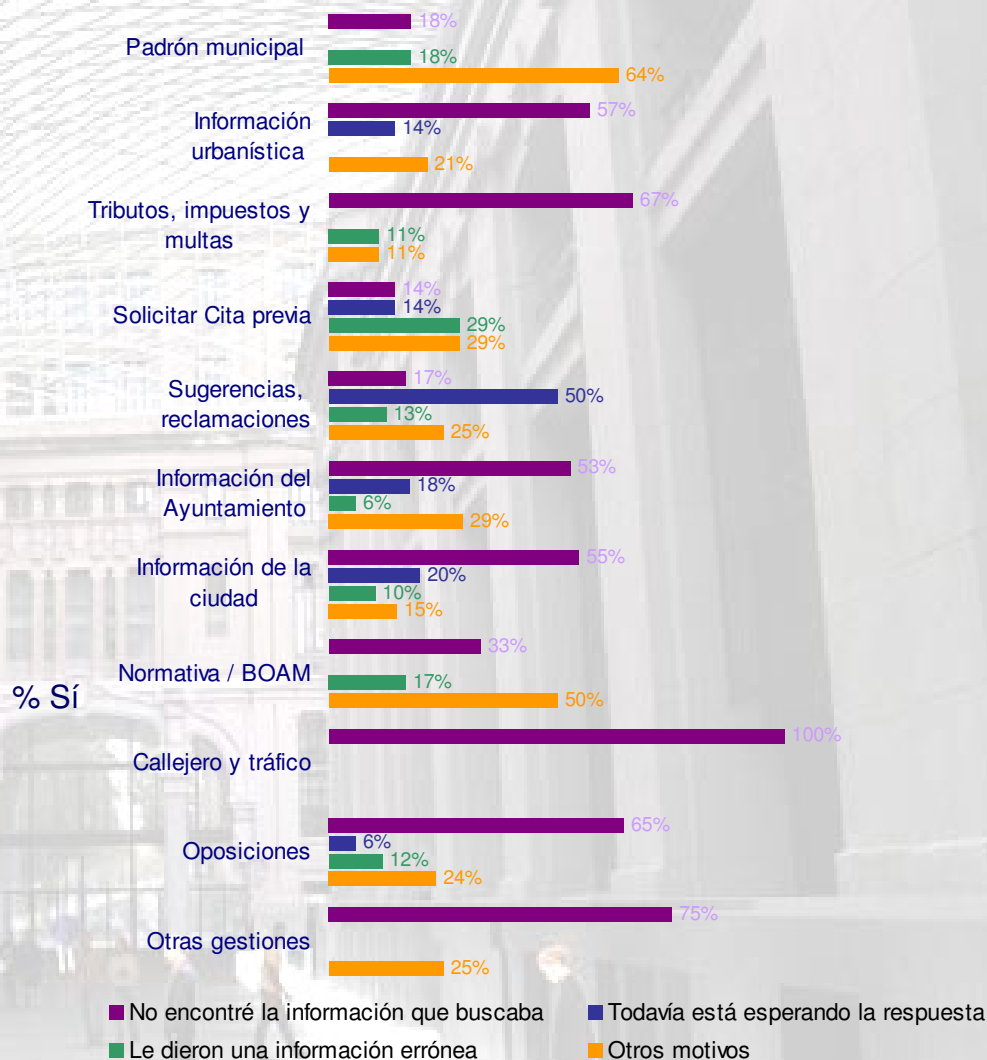
## Utilización de servicios



## Gestión satisfactoria



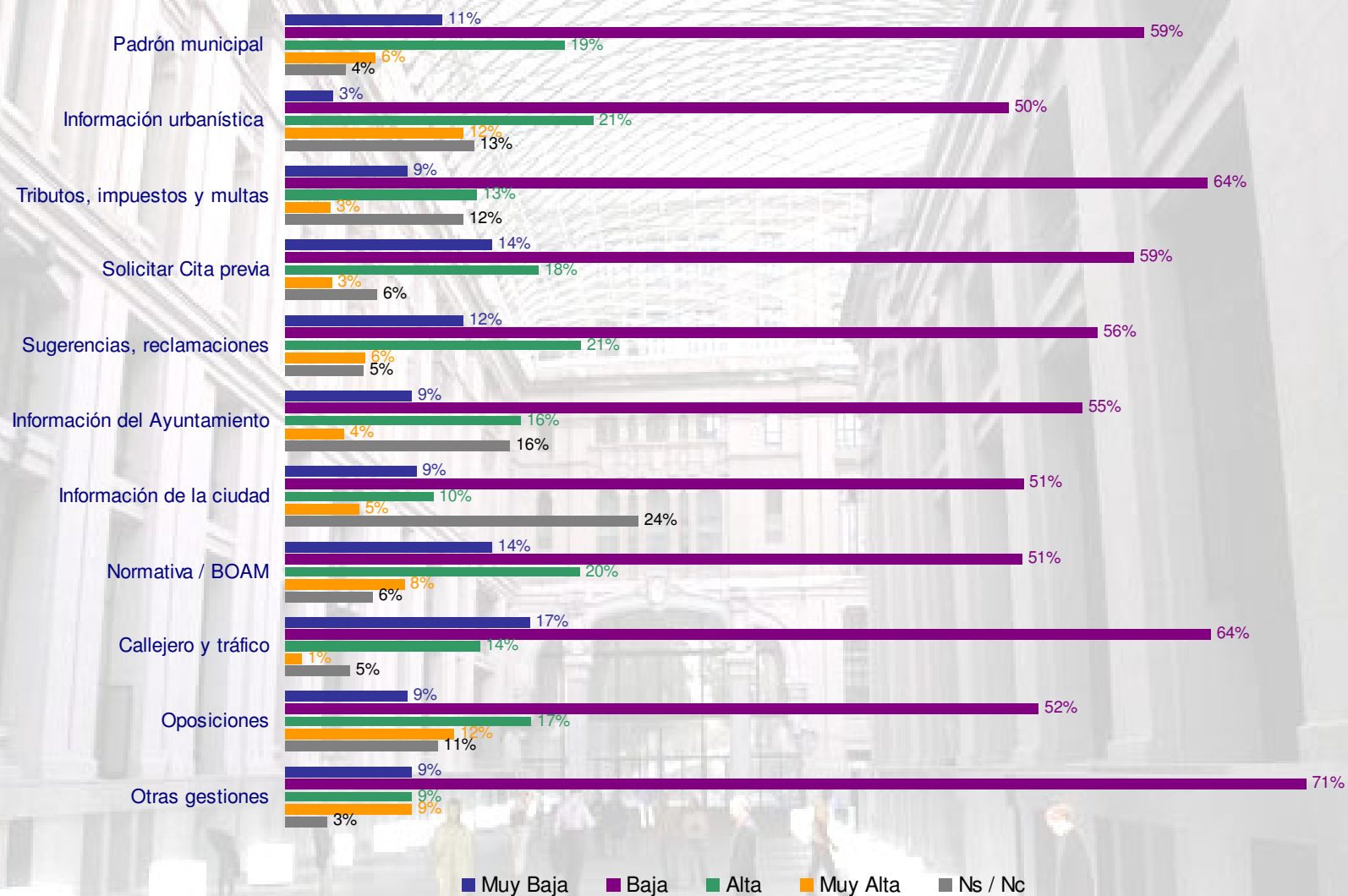
## Motivos de insatisfacción



Base: conoce + insatisfecho



## Valoración de la dificultad para acceder a la información



Base: Utiliza

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

## **METODOLOGÍA**

- *Satisfacción con el servicio*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Sugerencias de mejora*

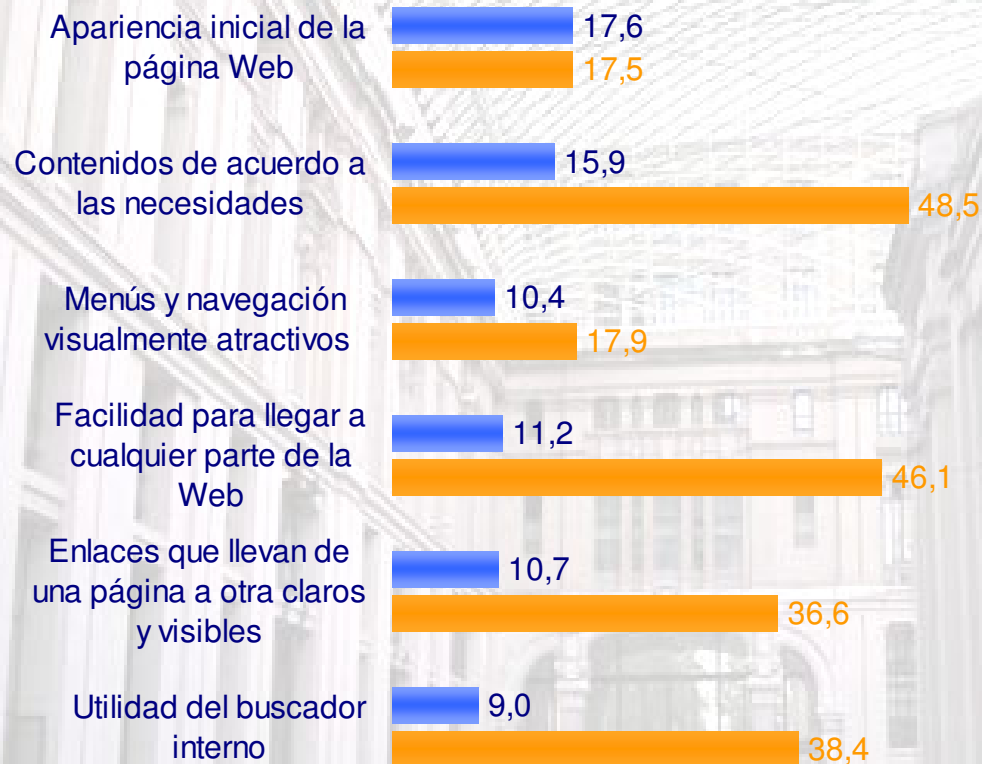
## **CONCLUSIONES**

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 7. Satisfacción con el servicio



### Elementos tangibles



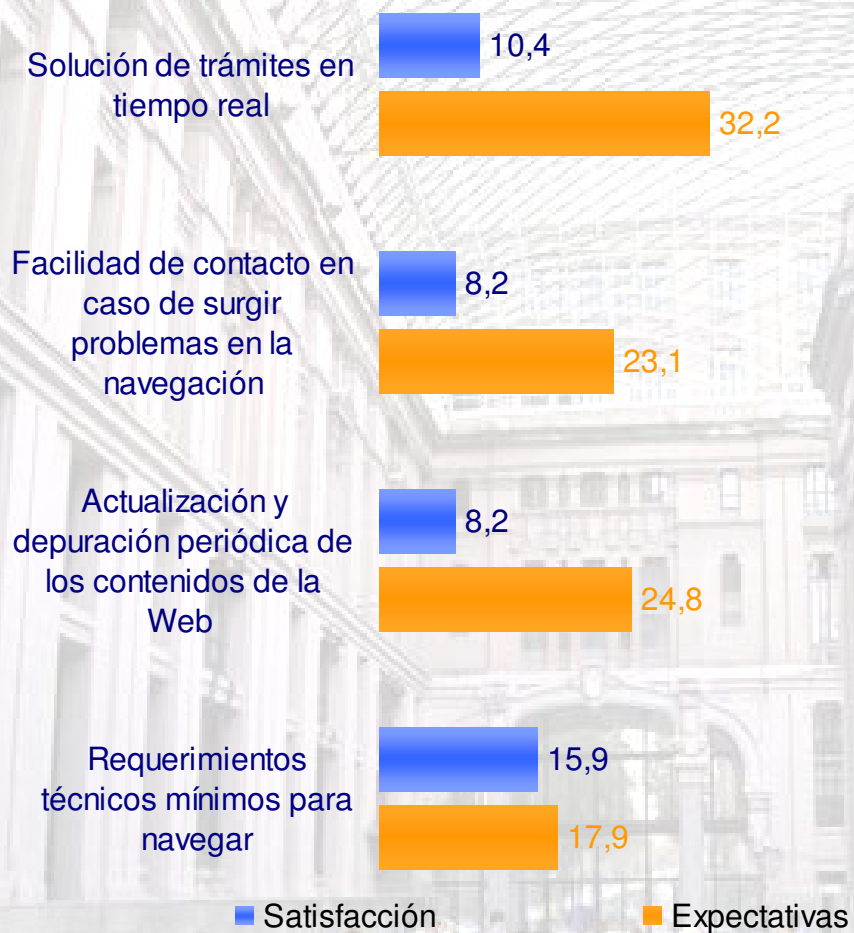
■ Satisfacción ■ Expectativas

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

### Fiabilidad de la Web

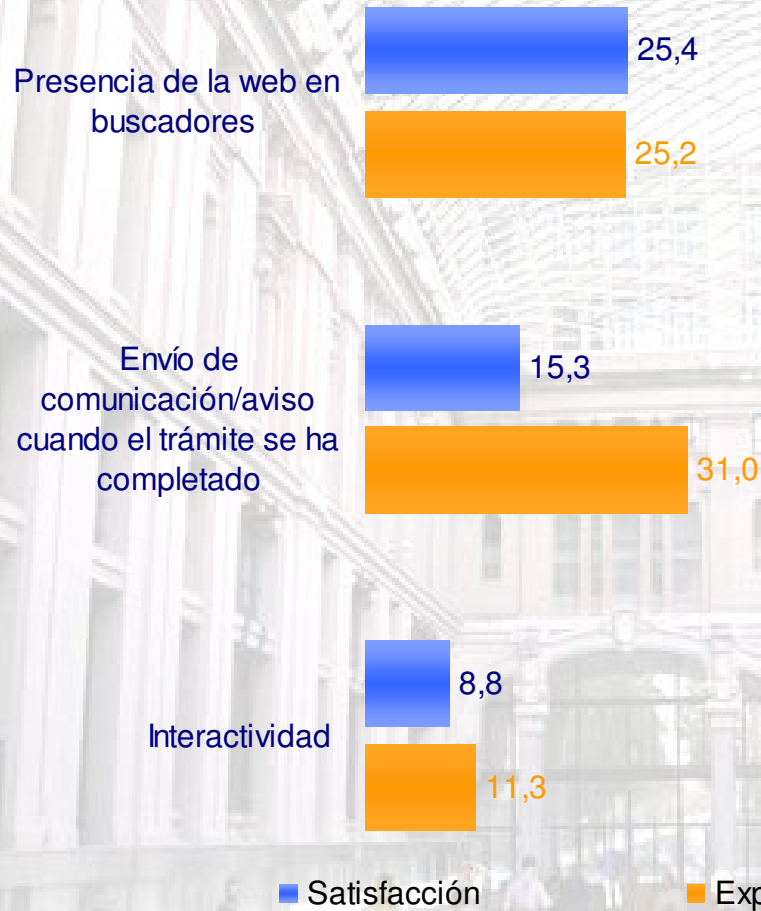


Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem

### Capacidad de respuesta

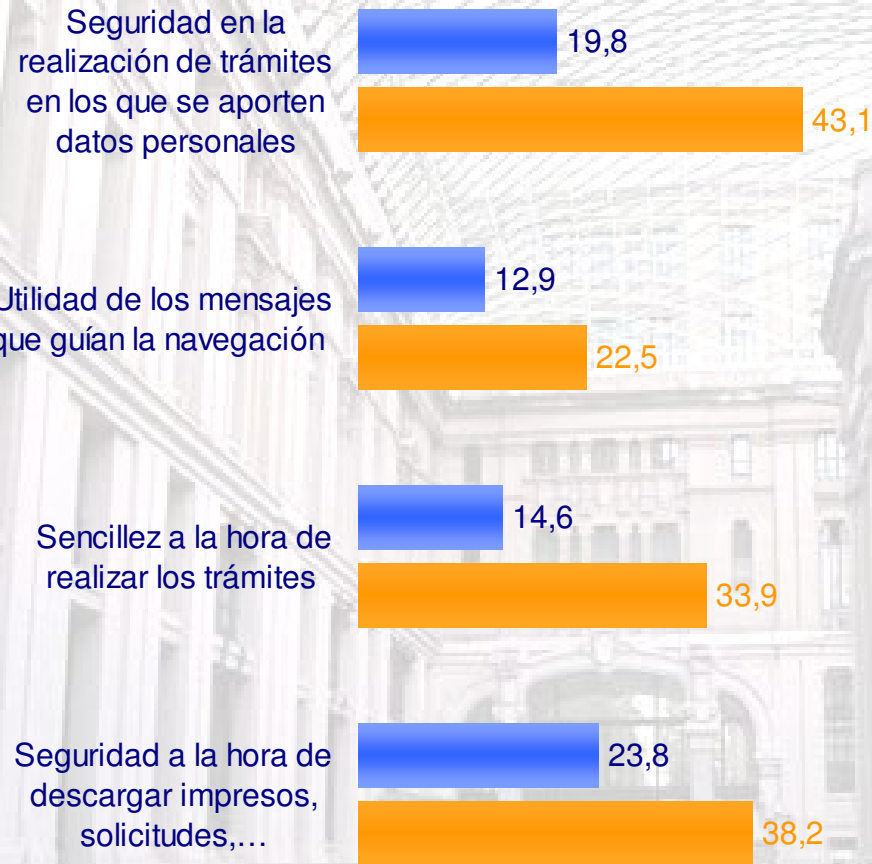


Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

## Seguridad



■ Satisfacción

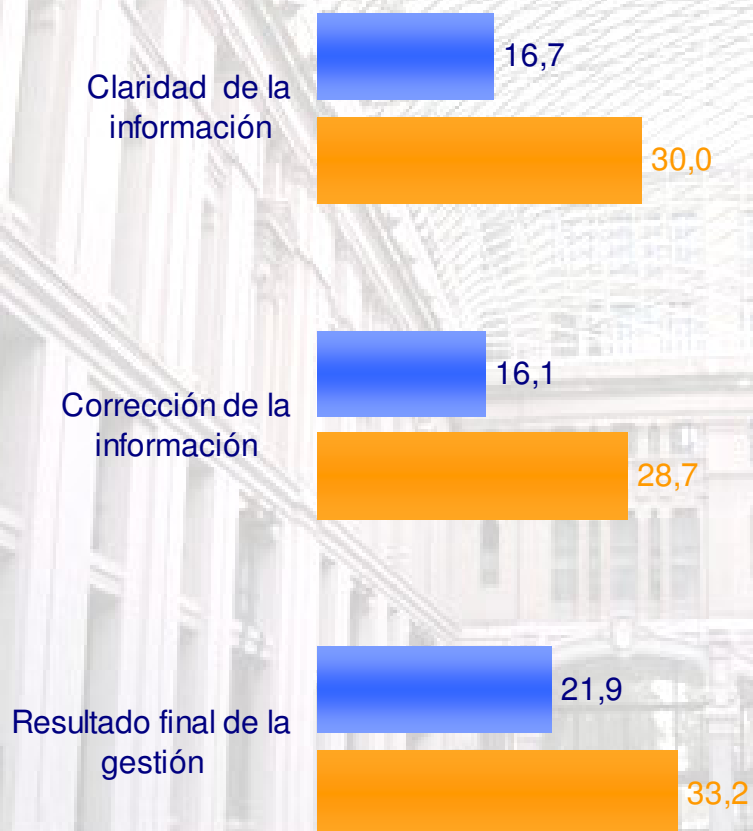
■ Expectativas

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

### Fiabilidad y eficacia



■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: usuarios/as que valoran

Base: ciudadanos/as que valoran

*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*





## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

## **METODOLOGÍA**

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Sugerencias de mejora*

## **CONCLUSIONES**

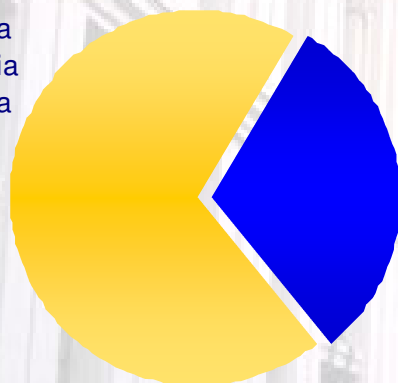
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 8. Sugerencias de mejora



*A continuación se muestran las sugerencias de mejora que más repiten los usuarios de la página Web:*

No realiza  
sugerencia  
de mejora  
69%



Realiza una  
sugerencia  
de mejora  
31%

*Base: 635 usuarios/as*

- *Que los trámites que se pueden realizar sean muy sencillos*
- *Mayor potencia del buscador*
- *Más gestiones por Internet*
- *Diseño más atractiva*
- *Información actualizada*
- *Contactos directos con los responsables de las áreas*
- *Una nueva estructura de la página Web que permita encontrar la información con mayor facilidad*
- *Respuesta más ágil cuando se interpone una reclamación*
- *Navegación más fácil que permita acceder con mayor rapidez a la información demanda*

*Base: 196 entrevistados/as*

# 9. Calidad de servicio modelo Servqual



LÍNEA  
madrid

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

En este apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio ofrecido por [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)

Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**. Este modelo se define como *“un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio”*.

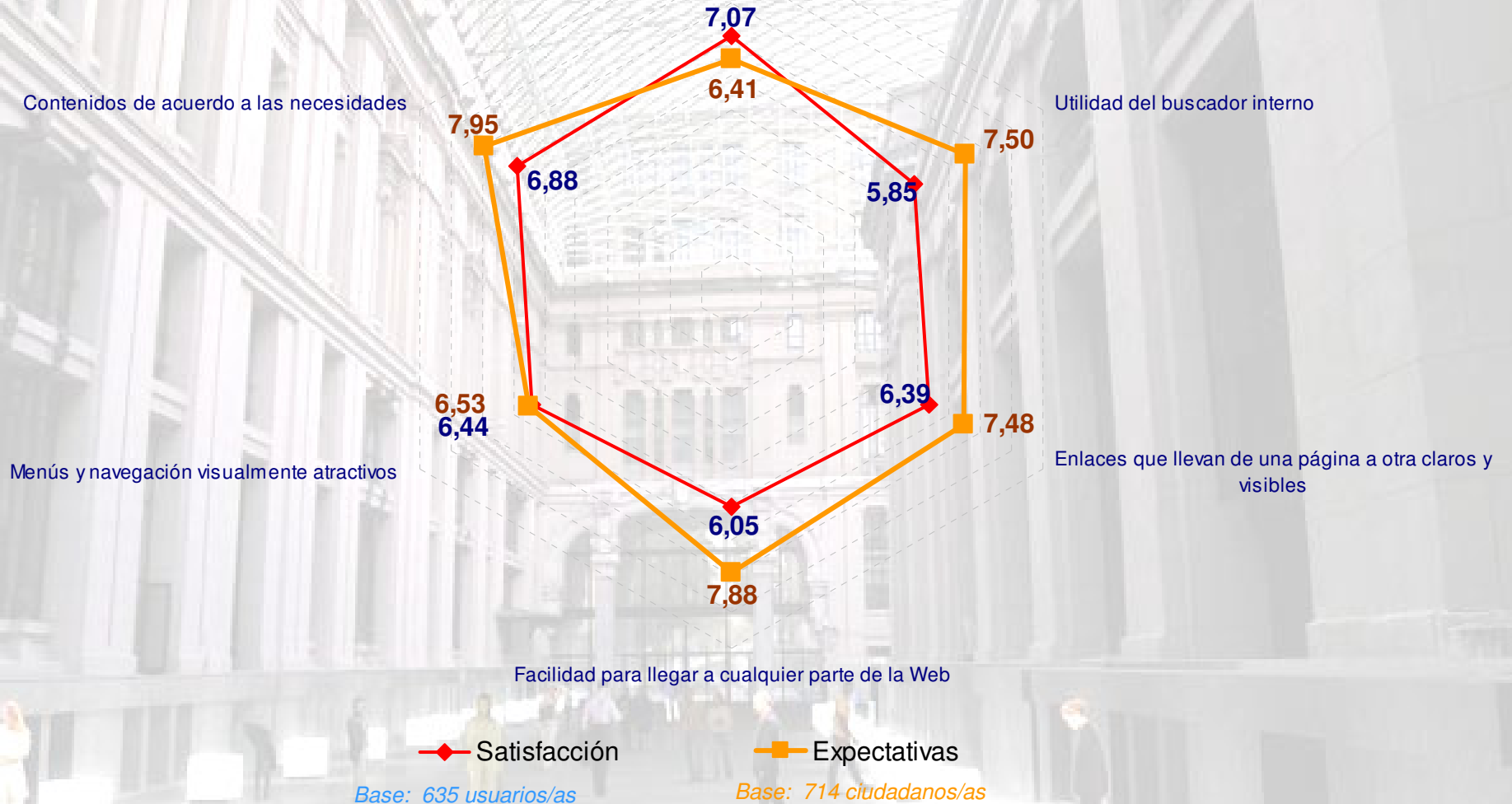
Según este modelo, la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

La calidad del servicio de [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) se ha medido en torno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

- **Elementos tangibles**
- **Fiabilidad de la web**
- **Capacidad de respuesta**
- **Seguridad**
- **Fiabilidad y eficacia del servicio**

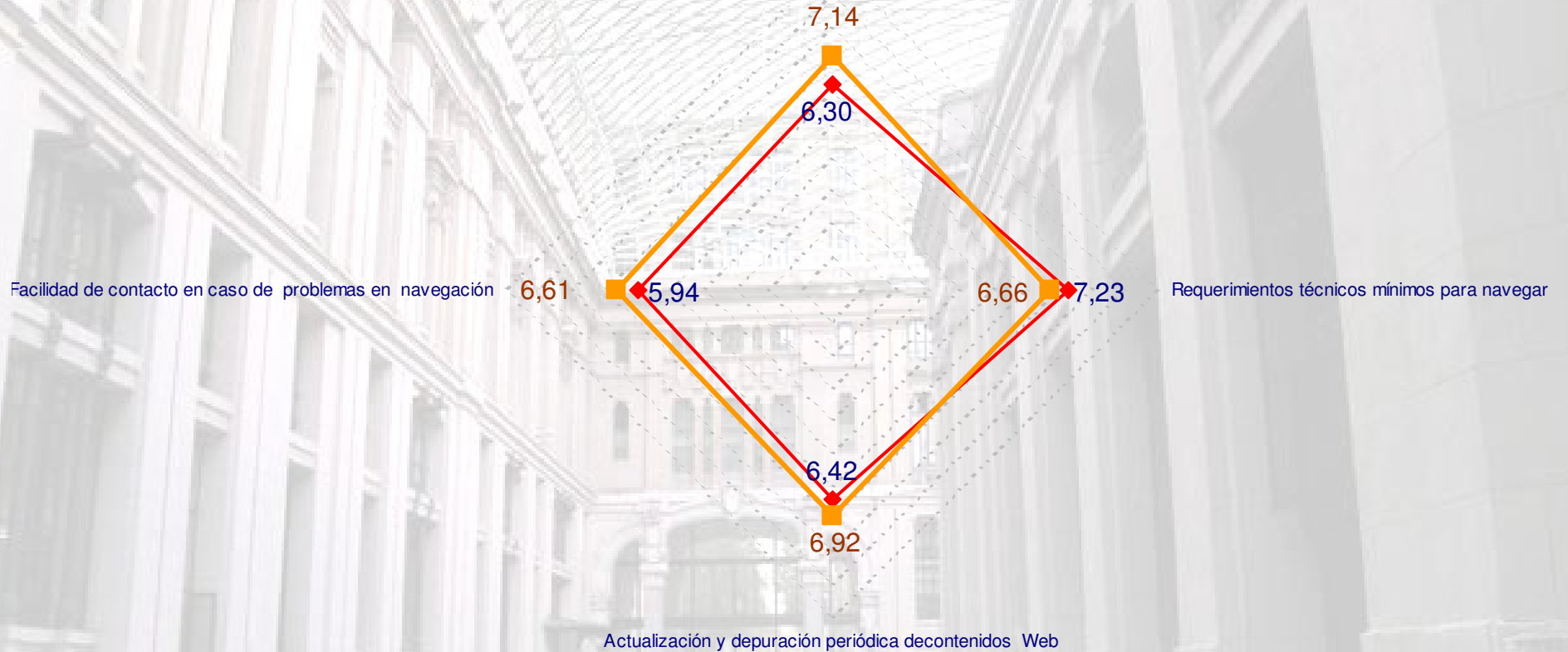
## Elementos tangibles

Apariencia inicial de la página Web



## Fiabilidad de la web

Solución de trámites en tiempo real



◆ Satisfacción

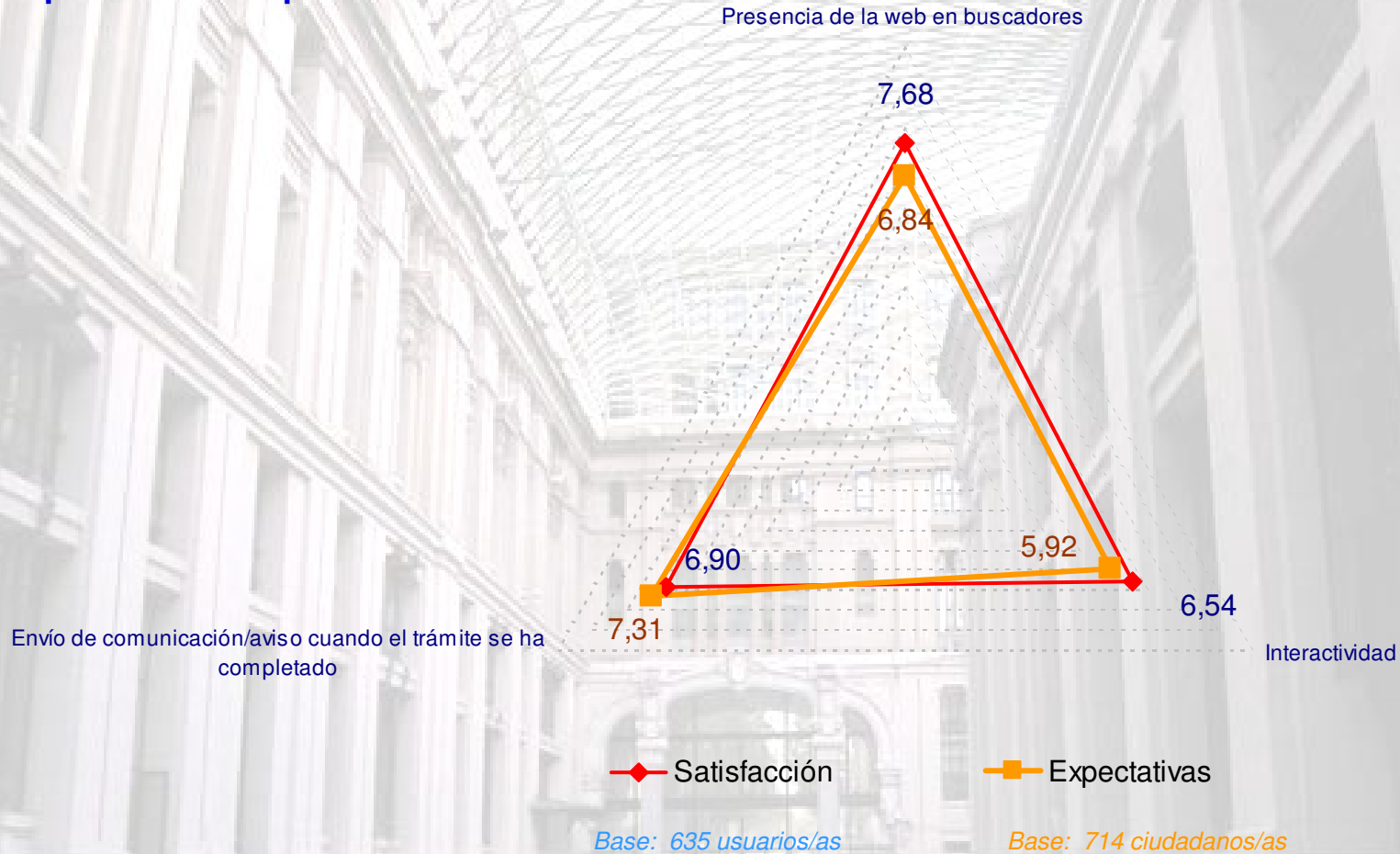
Base: 635 usuarios/as

■ Expectativas

Base: 714 ciudadanos/as

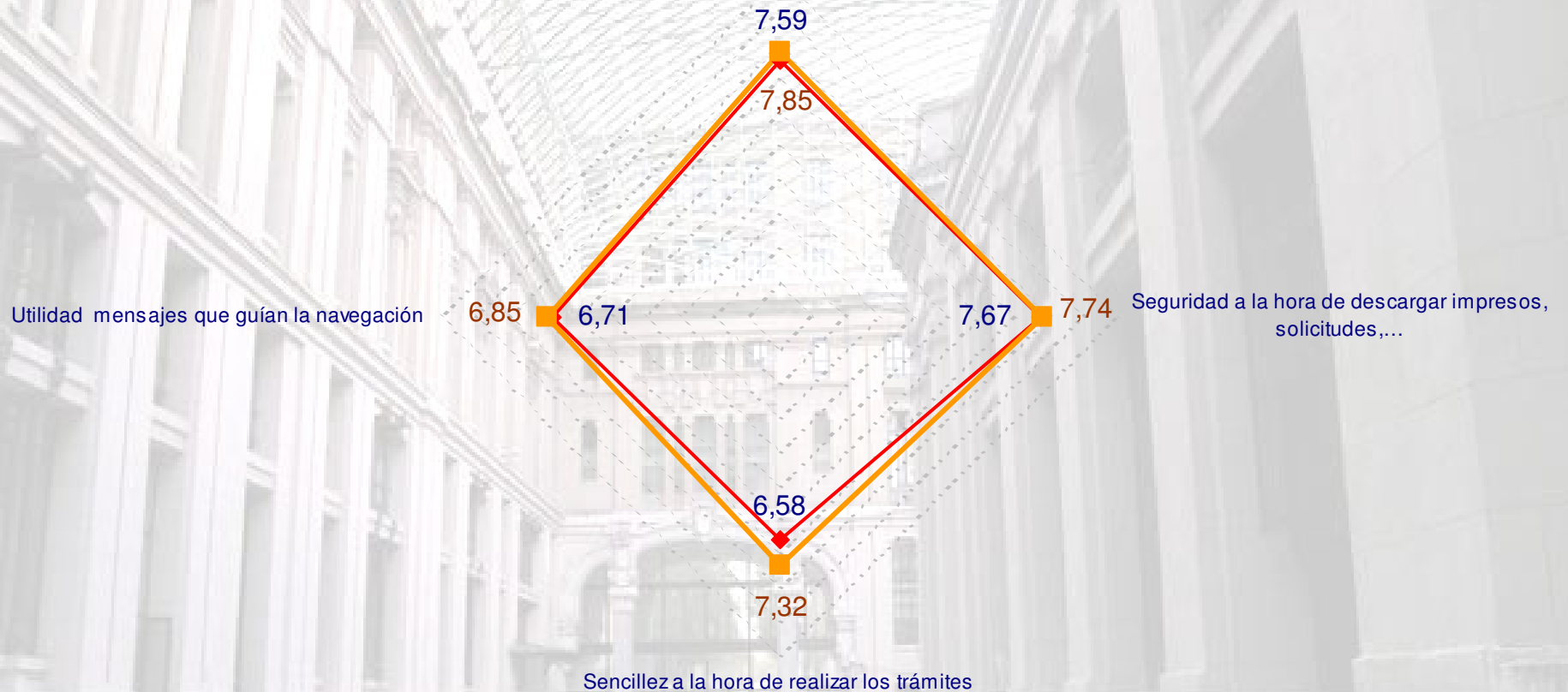


## Capacidad de respuesta



## Seguridad

Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales



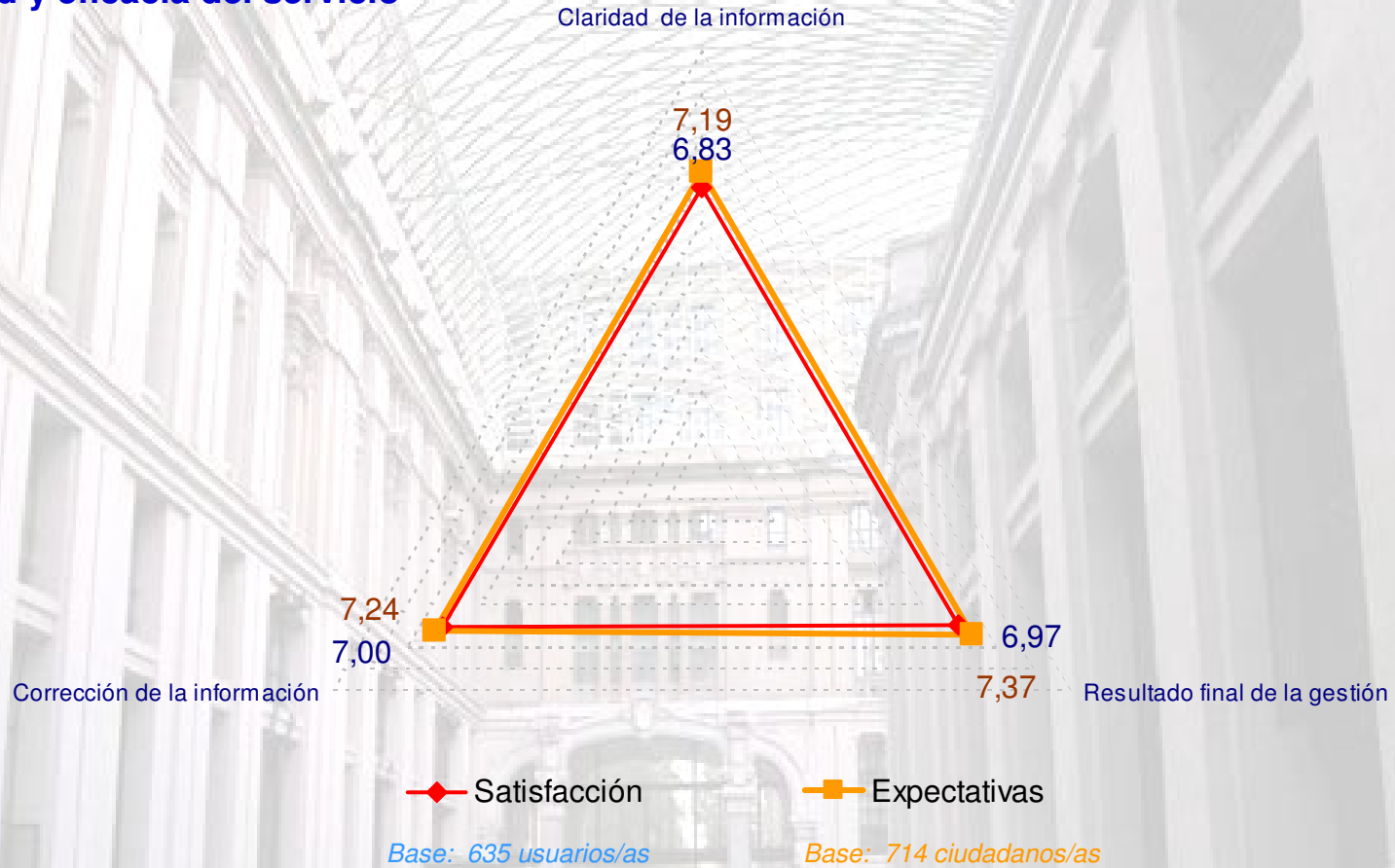
◆ Satisfacción

Base: 635 usuarios/as

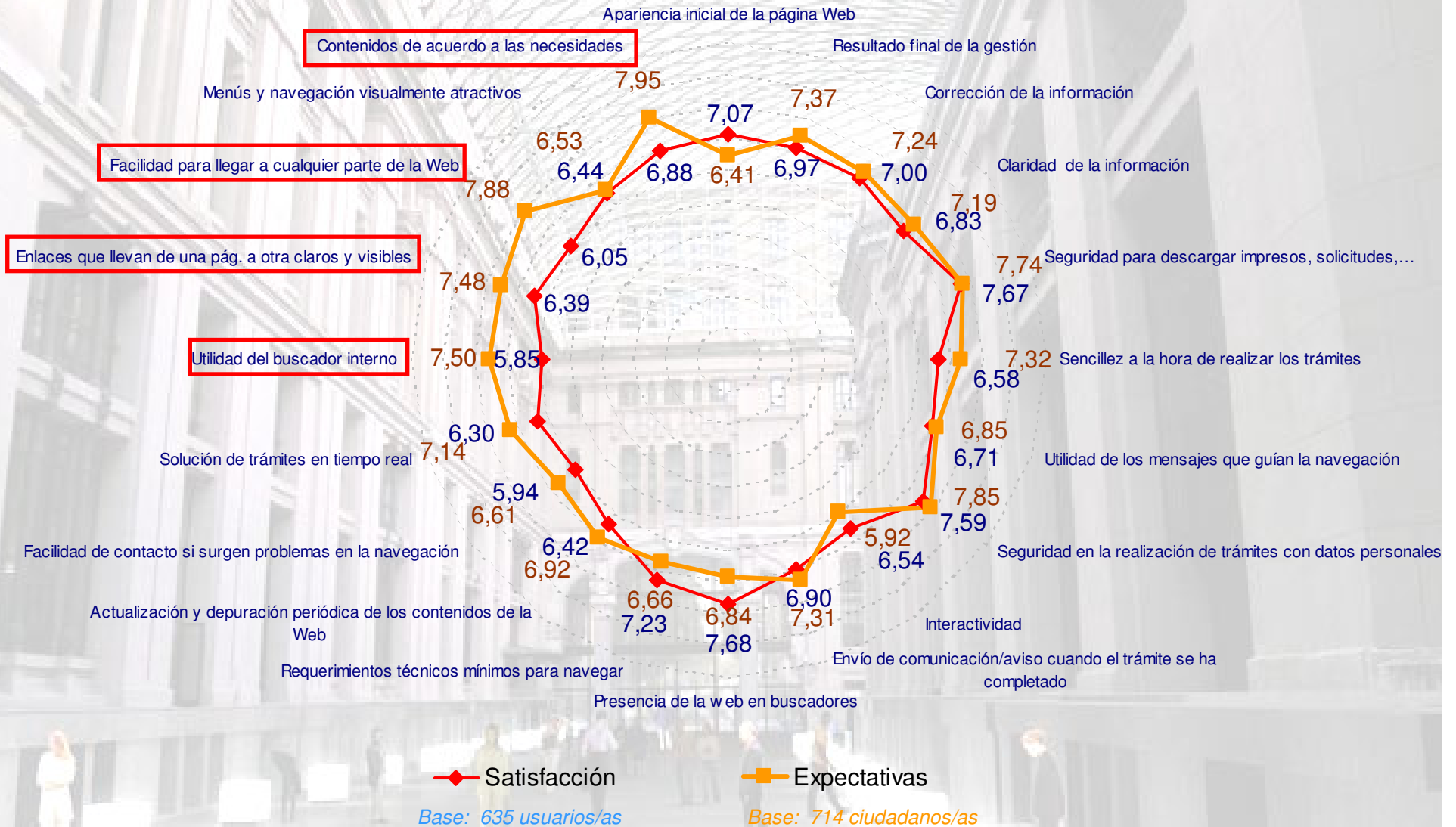
■ Expectativas

Base: 714 ciudadanos/as

## Fiabilidad y eficacia del servicio



## Resumen



Además de la evolución por procesos, se determina la valoración de cada uno de los servicios en las diferentes dimensiones estudiadas:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad de la web
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Fiabilidad y eficacia del servicio

Todos ellos de manera comparativa en relación al servicio utilizado:

- **Padrón municipal**
- **Información urbanística**
- **Tributos, impuesto y multas**
- **Cita previa**
- **Sugerencias, reclamaciones**
- **Información del Ayuntamiento**
- **Información de la ciudad**
- **Normativa / BOAM**
- **Callejero y tráfico**
- **Oposiciones**

## Elementos tangibles

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	6,90	7,44	-0,54
Información urbanística	6,25	7,42	-1,17
Tributos, impuestos y multas	6,64	7,38	-0,74
Cita previa	8,11	7,39	0,72
Sugerencias, reclamaciones	5,81	7,41	-1,60
Información del Ayuntamiento	6,24	7,40	-1,16
Información de la ciudad	6,54	7,36	-0,82
Normativa / BOAM	5,51	7,45	-1,94
Callejero y tráfico	6,50	7,34	-0,84
Oposiciones	6,52	7,40	-0,88

## Fiabilidad de la web

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	7,09	6,92	0,17
Información urbanística	6,13	6,92	-0,79
Tributos, impuestos y multas	6,76	6,90	-0,14
Cita previa	7,39	6,91	0,48
Sugerencias, reclamaciones	5,24	6,89	-1,65
Información del Ayuntamiento	6,28	6,84	-0,56
Información de la ciudad	6,60	6,94	-0,34
Normativa / BOAM	5,03	6,95	-1,92
Callejero y tráfico	6,89	6,89	0,00
Oposiciones	6,59	6,85	-0,26

## Capacidad de respuesta

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	7,62	6,79	0,83
Información urbanística	6,75	6,77	-0,02
Tributos, impuestos y multas	7,24	6,75	0,49
Cita previa	8,11	6,81	1,30
Sugerencias, reclamaciones	5,93	6,79	-0,86
Información del Ayuntamiento	7,17	6,82	0,35
Información de la ciudad	7,47	6,88	0,59
Normativa / BOAM	7,37	6,79	0,58
Callejero y tráfico	7,37	6,82	0,55
Oposiciones	7,28	6,80	0,48



## Seguridad

GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	7,5	7,56	-0,1
Información urbanística	6,74	7,52	-0,8
Tributos, impuestos y multas	7,34	7,50	-0,2
Cita previa	7,97	7,52	0,5
Sugerencias, reclamaciones	5,96	7,49	-1,5
Información del Ayuntamiento	6,79	7,49	-0,7
Información de la ciudad	7,0	7,50	-0,5
Normativa / BOAM	5,9	7,49	-1,6
Callejero y tráfico	6,8	7,45	-0,6
Oposiciones	7,2	7,44	-0,2

## Fiabilidad y eficacia del servicio

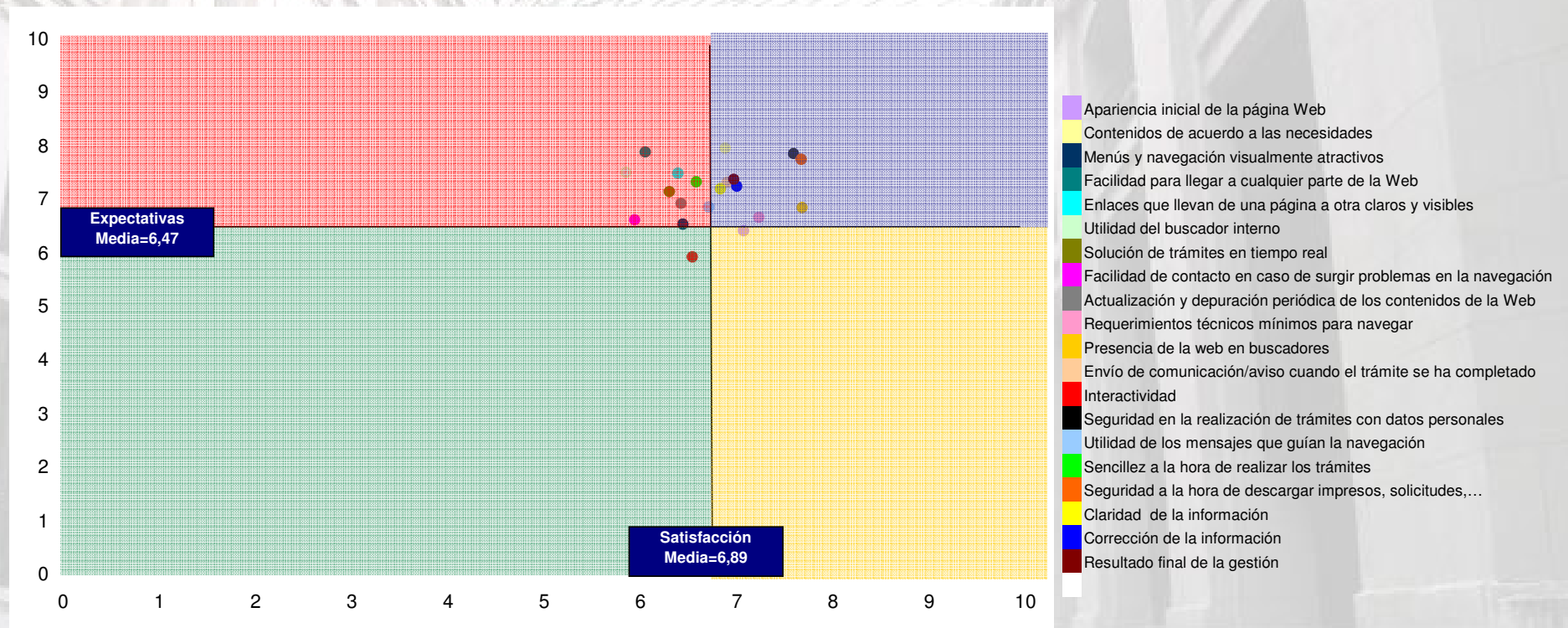
GESTIÓN	Satisfacción	Expectativas	Diferencia
Padrón municipal	7,48	7,97	-0,49
Información urbanística	6,65	8,00	-1,35
Tributos, impuestos y multas	7,14	7,95	-0,81
Cita previa	8,17	7,94	0,23
Sugerencias, reclamaciones	5,95	7,95	-2,00
Información del Ayuntamiento	6,53	7,94	-1,41
Información de la ciudad	7,02	7,50	-0,48
Normativa / BOAM	5,77	7,49	-1,72
Callejero y tráfico	7,42	7,45	-0,03
Oposiciones	7,07	7,44	-0,37

## Matriz de actuación

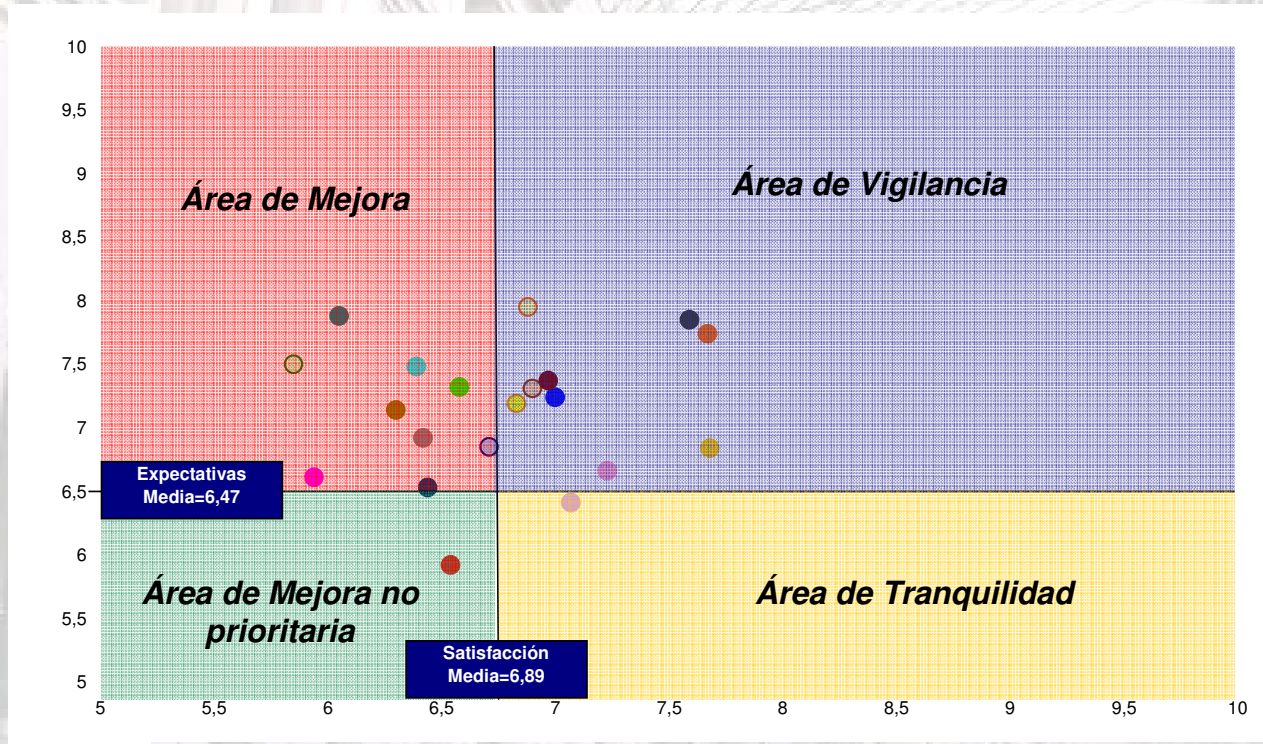
Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

## Matriz de actuación



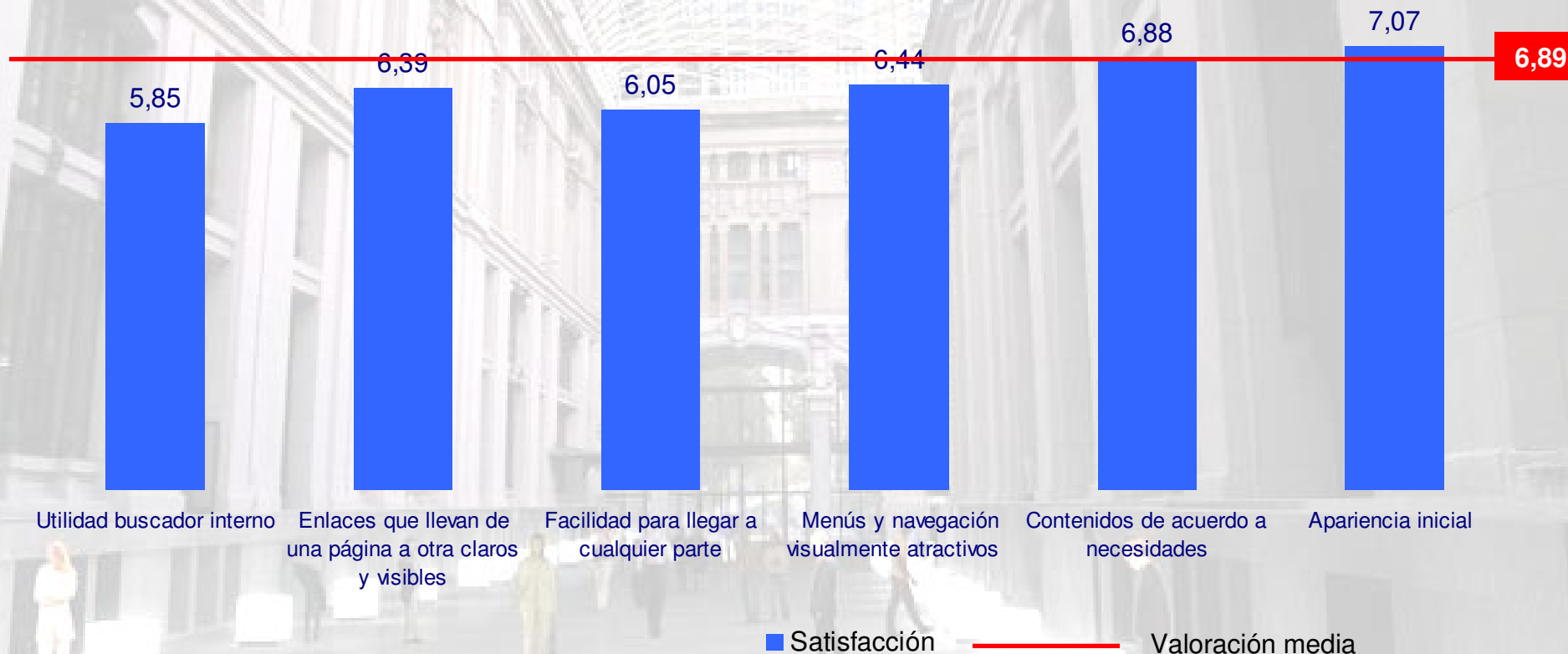
## Matriz de actuación



- Apariencia inicial de la página Web
- Contenidos de acuerdo a las necesidades
- Menús y navegación visualmente atractivos
- Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web
- Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles
- Utilidad del buscador interno
- Solución de trámites en tiempo real
- Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación
- Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web
- Requerimientos técnicos mínimos para navegar
- Presencia de la web en buscadores
- Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado
- Interactividad
- Seguridad en la realización de trámites con datos personales
- Utilidad de los mensajes que guían la navegación
- Sencillez a la hora de realizar los trámites
- Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes,...
- Claridad de la información
- Corrección de la información
- Resultado final de la gestión

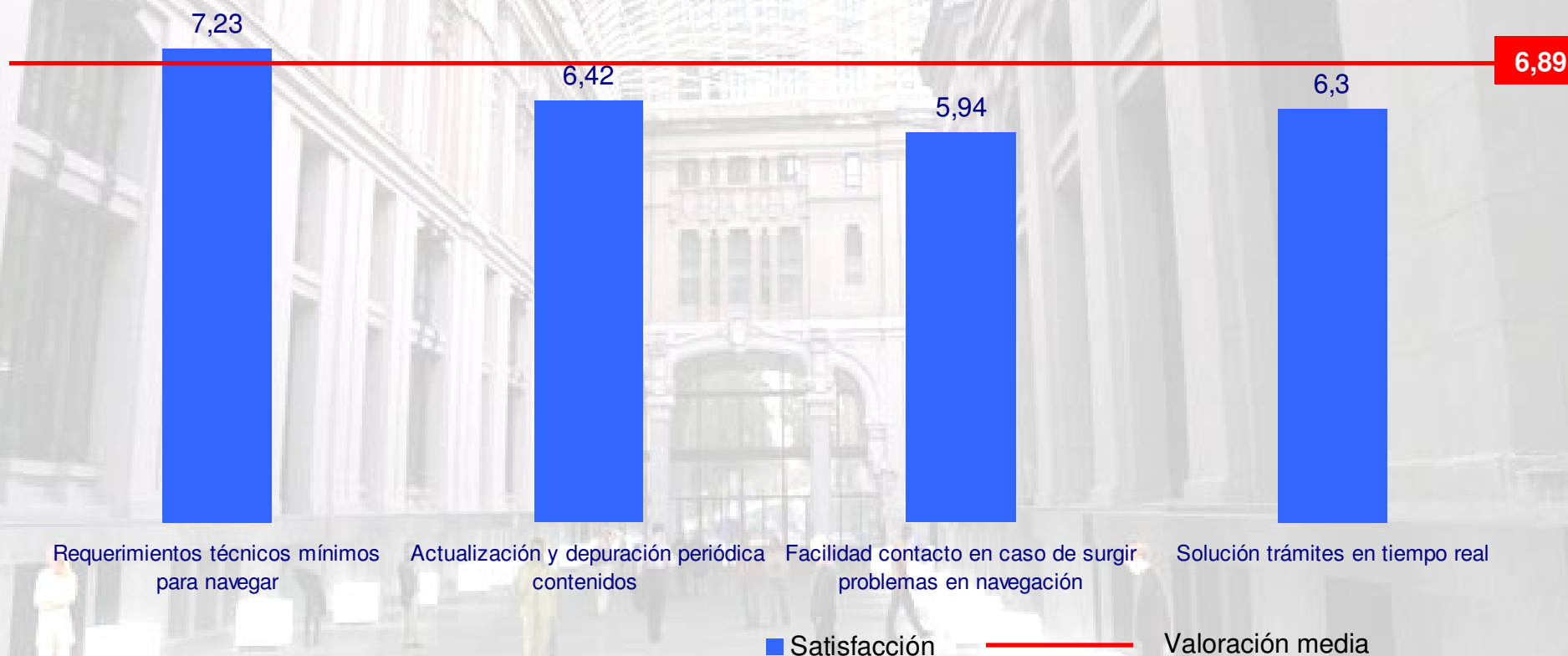
### Satisfacción elementos tangibles frente a valoración media

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por encima los aspectos relacionados con la apariencia inicial.



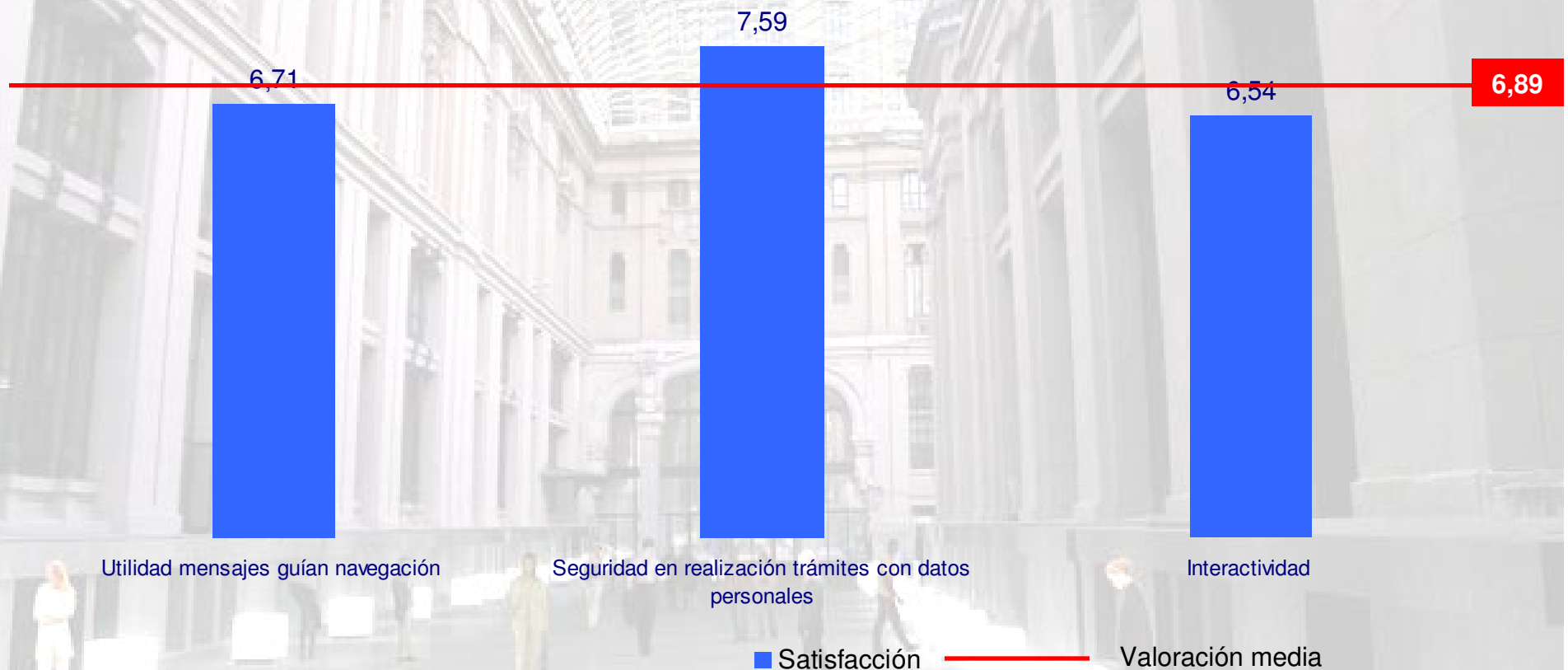
### Satisfacción fiabilidad de la web frente a valoración media

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente queda por encima los aspectos relacionados con los requerimientos técnicos mínimos para navegar.



### Satisfacción capacidad de respuesta frente a valoración media

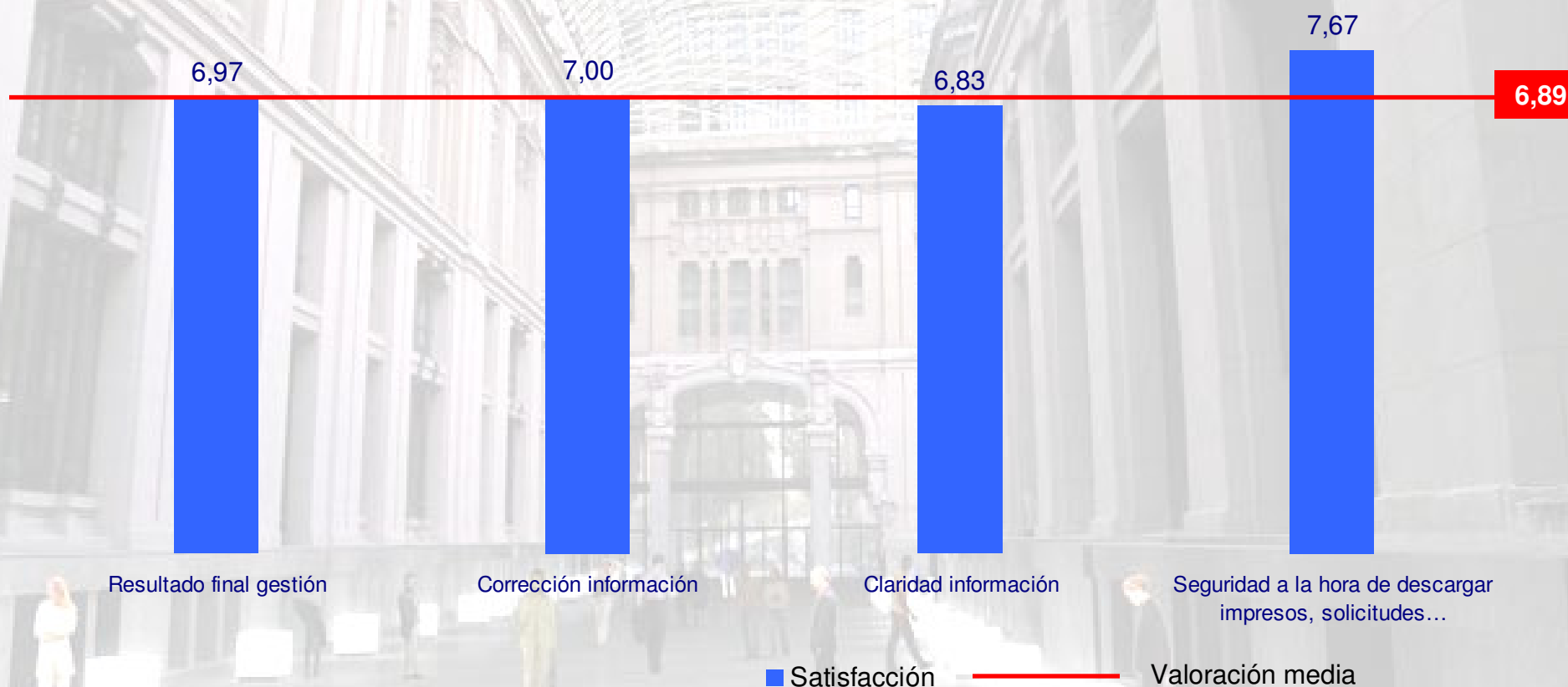
Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio quedan por debajo los aspectos relacionados con la utilidad de mensajes que guían la navegación y la interacción.





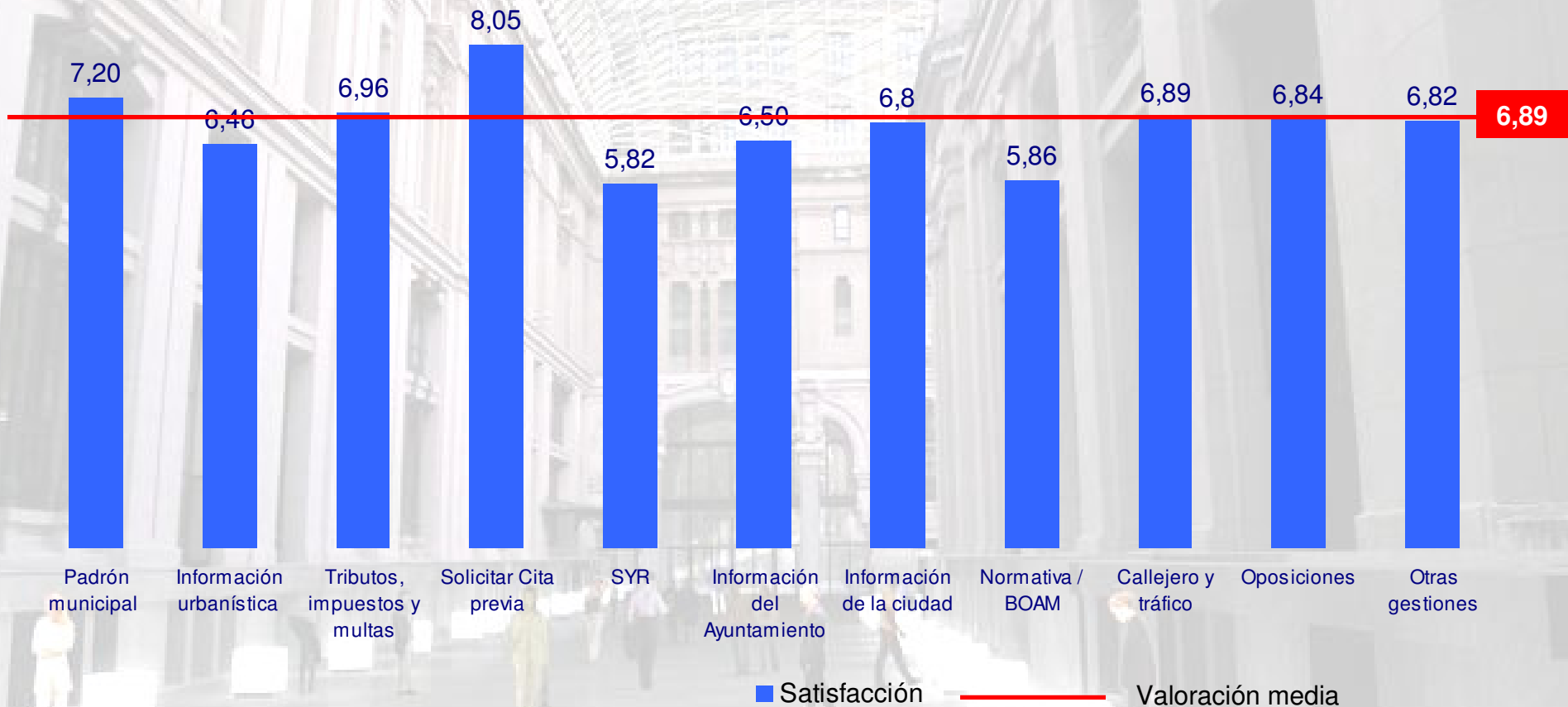
### Satisfacción fiabilidad y eficacia del servicio frente a valoración media

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por debajo el aspecto relacionado con la claridad de información.



### Satisfacción global en función de los servicios utilizados

Si se presenta la satisfacción media en cada uno de los aspectos evaluados, frente a la valoración global del servicio únicamente quedan por encima los aspectos relacionados con el padrón municipal y la solicitud de cita previa.



## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 10. Conclusiones



- ✓ La principal diferencia entre los usuarios de *munimadrid.es* y los no usuarios radica en que éstos últimos esperan obtener mayoritariamente información sobre la ciudad, mientras que los primeros, han buscado información sobre trámites y servicios y del propio Ayuntamiento
- ✓ **Dos tercios** de los usuarios accede a la Web para **buscar información**
- ✓ Respecto al grado de satisfacción de los usuarios se observa que éste es superior al nivel de **expectativas de calidad de servicio manifestado por aquellos que no conocen la web**
- ✓ **Dos tercios** de los usuarios de la página la consideran **útil**; mientras que casi nueve de cada diez afirma que la **volverá a usar** y la **recomendaría** a otros usuarios
- ✓ Los principales trámites realizados a través de la web son la **obtención de información sobre gestiones municipales** y sobre temas relacionados con la **vivienda**. Los no usuarios de la página sugieren que la web debería proporcionar la **misma información** que se ofrece actualmente pero **más completa**
- ✓ Se elige **utilizar** este canal y no otros por **comodidad** y se ha tenido conocimiento de la misma, principalmente, a través de los buscadores de Internet
- ✓ La de la Comunidad de Madrid es la web de atención al ciudadano más utilizada en el último año por los usuarios de munimadrid siendo la página municipal mejor valorada
- ✓ Las áreas temáticas más conocidas son el padrón municipal y la información sobre la ciudad
- ✓ La **gestión realizada es, con independencia de su naturaleza, valorada satisfactoriamente** por, al menos, dos tercios de los usuarios que utilizan cada área
- ✓ El **grado de dificultad para acceder a la web es calificado por los usuarios de “bajo”**

✓ **Principales diferencias.** Aquellos ítems en los que el nivel de satisfacción percibida es inferior a las expectativas manifestadas por los ciudadanos:

- o Facilidades para llegar a cualquier punto de la Web
- o Utilidad del buscador interno
- o Contenido de acuerdo con las necesidades
- o Enlaces que llevan de una página a otra, claros y visibles

✓ **Áreas de mejora:**

- o Facilidad de contacto en caso de surgir problemas de navegación
- o Actualización y depuración periódica de los contenidos
- o Utilidad del buscador interno
- o Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web
- o Enlaces que llevan de una página a otra, claros y visibles
- o Sencillez a la hora de realizar los trámites
- o Menús y navegación visualmente atractivos
- o Utilidad de los mensajes que guían la navegación
- o Solución de trámites en tiempo real