



Estudio de Satisfacción con el servicio del cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid



Introducción



- **El Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid** ha encargado a Ipsos la realización de un estudio de investigación que permita conocer la valoración y satisfacción de los residentes de Madrid sobre el servicio proporcionado por el cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid que opera dentro de la Calle 30.
- El objetivo principal del estudio es, por tanto, conocer la satisfacción de los madrileños con el Cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid. Otros objetivos abordados en esta investigación son: ver la satisfacción de los ciudadanos con las competencias y funciones específicas de los Agentes de Movilidad, el grado de identificación, si son diferenciados o no y ver si este Cuerpo es necesario para los madrileños.
- Entre el 17 de septiembre y el 7 de octubre de 2008 realizamos 1.000 entrevistas telefónicas mediante técnica CATI a residentes del municipio de Madrid mayores de edad y menores de 80 años. Se aplicaron cuotas por sexo, edad, zona y distrito

Perfil del Entrevistado



Considerando de forma global el perfil de los entrevistados podríamos caracterizarlos por estos 6 rasgos:

	DENTRO DE LA CALLE 30	FUERA DE LA CALLE 30
1.- Ciudadano de unos...	...45 años	...42 años
2.- Que ya distinguen, quizá parcialmente, a un Agente de Movilidad de otro agente de otro cuerpo de Emergencias (en torno al 90%)		
3.- Además, tiene carnet de conducir (4 de cada 5)		
4.- Coche propio (%) o de hogar	3 de cada 4	4 de cada 5
5.- y lo utiliza habitualmente (%)	2 de cada 3	3 de cada 4
Y 6.- 1 de cada 5 entrevistados con carnet de conducir han sido sancionados por un Agente de Movilidad en los dos últimos años.		

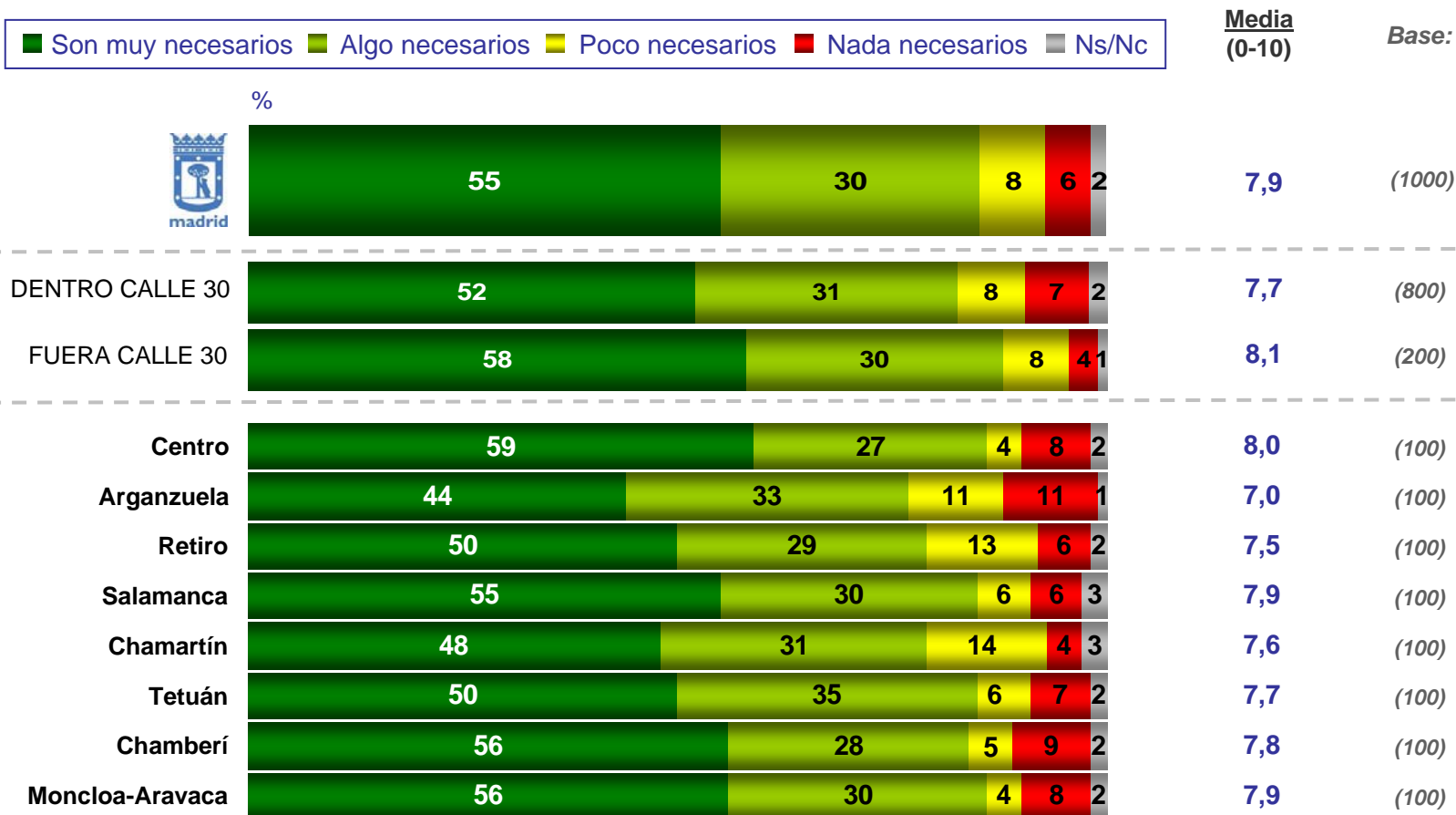


Grado de necesidad de los Agentes de Movilidad



Por Distrito

Son necesarios



P.15.- ¿Considera que los Agentes de Movilidad son muy necesarios, algo necesarios, poco necesarios o nada necesarios para la ciudad de Madrid?

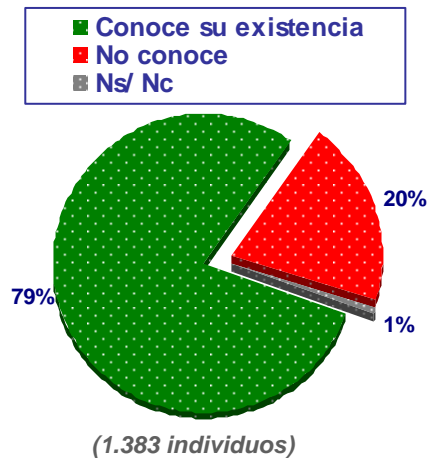


Identificación, funciones y diferenciación

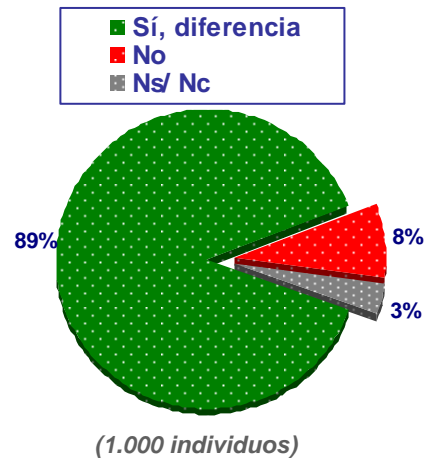


Los identifican, diferencian y conocen sus principales funciones

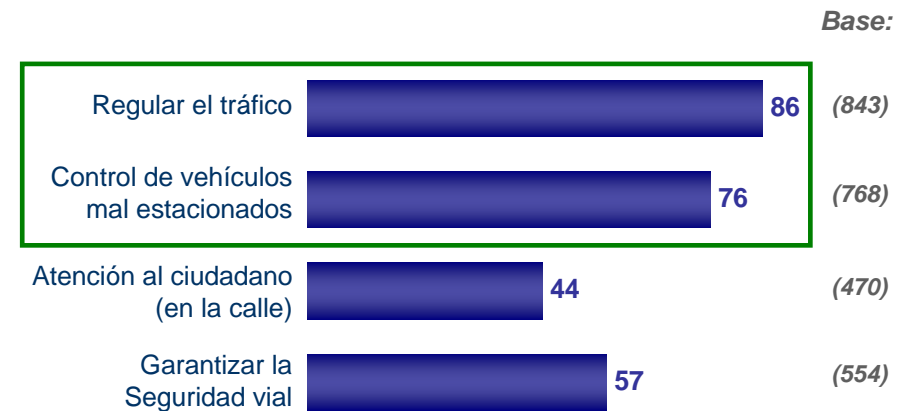
Identificación:



Diferenciación:



Conocimiento de funciones (%):



P.0.- ¿Conoce la existencia de los Agentes de Movilidad?

P.2.- ¿Sabría diferenciar a un Agente de Movilidad de un Agente de otro Cuerpo de Seguridad y Emergencias?

P.1.- De las siguientes funciones que realizan los Agentes de Movilidad, dígame, por favor, ¿cuáles conoce? (Sugerido)



Satisfacción Global con los Agentes de Movilidad

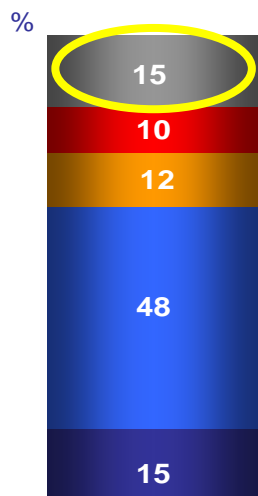


Satisfacción aceptable pero con recorrido de mejora.

Satisfacción

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho
- Ns/ Nc

Media (0-10)= 6,0



Base: (1000)

22% Insatisfechos

Razones de insatisfacción



Base: (226)

De los 226 insatisfechos, 54 (24%) han sido sancionados.
De los sancionados (129 individuos) el 41% está insatisfecho.

P.3.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, se encuentra Ud. satisfecho/a o insatisfecho/a con el servicio que estos agentes le ofrecen a Ud. como ciudadano, ¿pero "mucho" o "algo"?

P. 3a.- ¿Por qué motivo se encuentra insatisfecho/a?

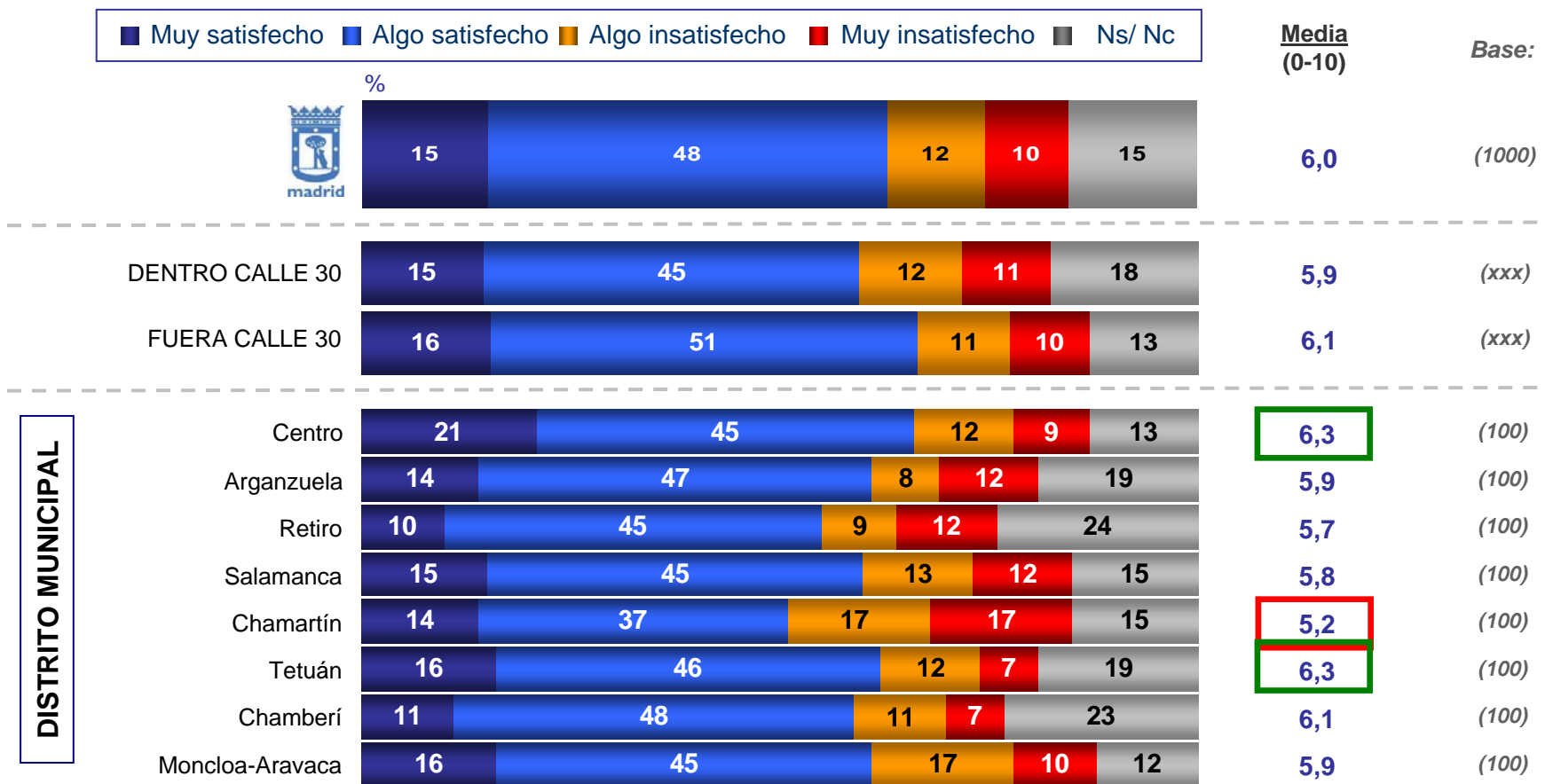


Satisfacción Global por zona y distrito municipal



Por Distrito

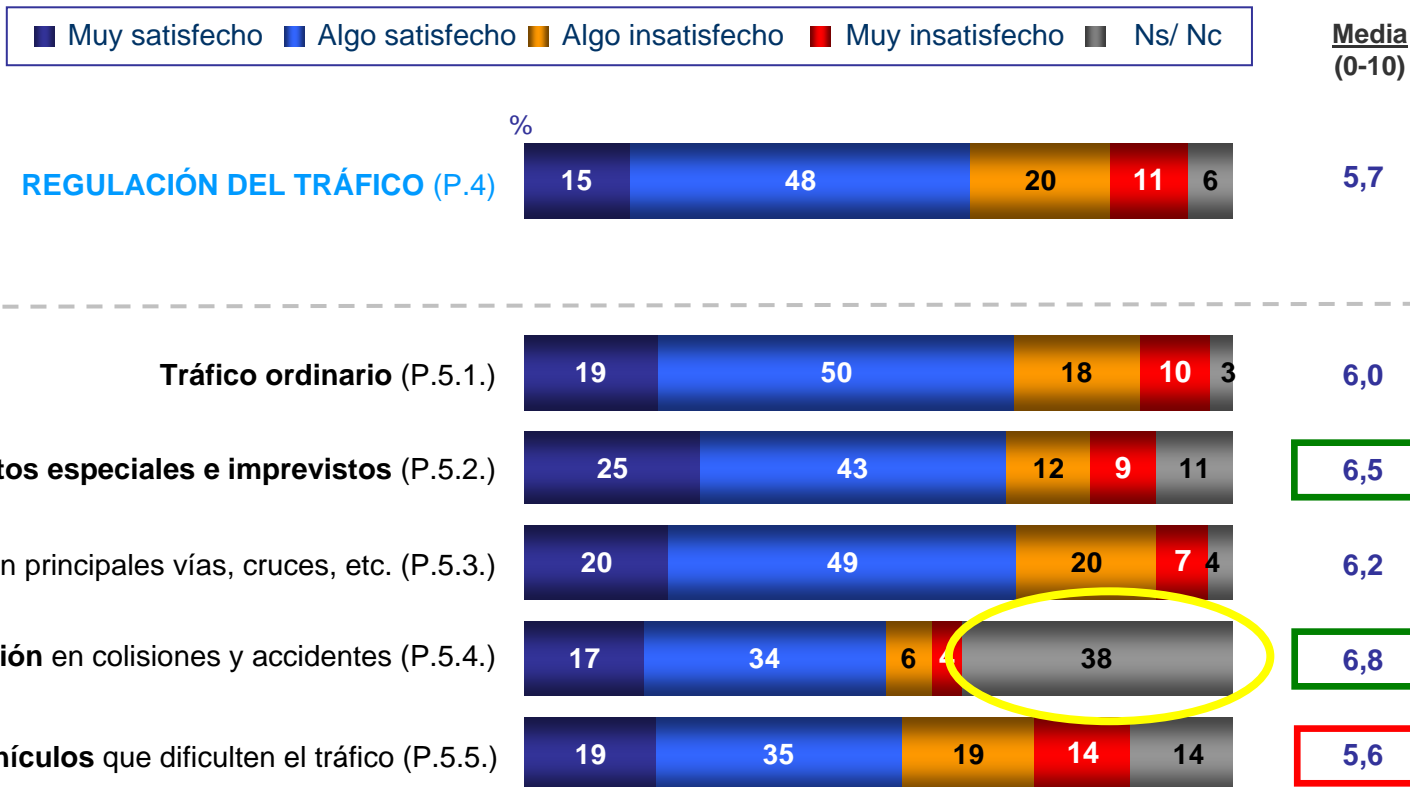
Satisfechos por igual dentro y fuera de la Calle 30, con diferencias por distrito.



P.3.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, se encuentra Vd. satisfecho/a o insatisfecho/a con el servicio que estos agentes le ofrecen a Vd. como ciudadano, ¿pero "mucho" o "algo"?



Satisfacción con la regulación del tráfico



Base: Regulan el tráfico (1.000)

P.4.- Me ha comentado que una de las tareas que realizan los Agentes de Movilidad es la de **regular el tráfico**. En general, ¿se encuentra Vd. satisfecho/a o insatisfecho/a con la forma con que regulan el tráfico los Agentes de Movilidad? ¿pero “mucho” o “algo”?

P.5.- Ahora le voy a preguntar sobre algunos aspectos que tienen que ver con la **regulación del tráfico** que realizan los Agentes de Movilidad y le voy a pedir que me dé su grado de satisfacción con cada uno de ellos.



Satisfacción con el control de vehículos mal estacionados



Muy satisfecho
 Algo satisfecho
 Algo insatisfecho
 Muy insatisfecho
 Ns/ Nc

**Media
(0-10)**

CONTROL DE VEHÍCULOS MAL ESTACIONADOS (P.6)



5,8

Infracciones que limitan la movilidad (P.7.1.)



5,5

Estacionamiento en zonas de uso reservado (P.7.2.)



6,1

Retirada de vehículos por mal estacionamiento (P.7.3.)



5,8

Apoyo al SER y al SACE (P.7.4.)



6,1

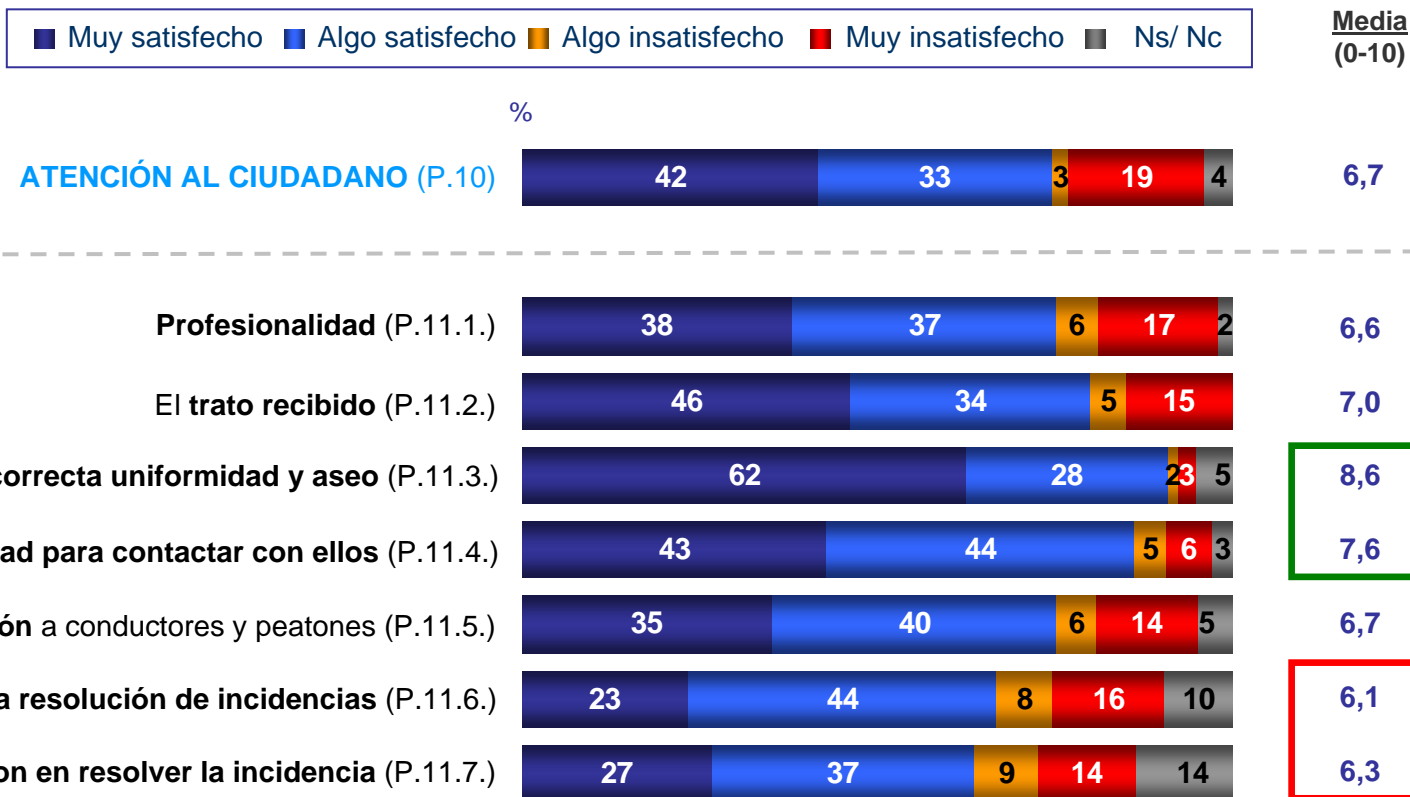
Base: Control vehículos mal estacionados (768)

P.6.- Como decía, una función que realizan estos agentes es la de **garantizar la movilidad** del tráfico ordenando la retirada de aquellos vehículos que se encuentran mal estacionados y obstaculizan gravemente la circulación o suponen un peligro tanto para vehículos como para peatones. En general, ¿se encuentra Vd. satisfecho/a o insatisfecho/a con esta función que desempeñan los Agentes de Movilidad? ¿pero “mucho” o “algo”?

P.7.- Podría decirme, ¿cuál es su grado de satisfacción con...?



Satisfacción con la atención al ciudadano



Base: Atención al ciudadano (123)

P.10.- En general, ¿se encuentra Ud. satisfecho/a o insatisfecho/a con la **atención personal** prestada por los Agentes de Movilidad? ¿pero “mucho” o “algo”?

P.11.- Y ¿cuál es su grado de satisfacción con...?

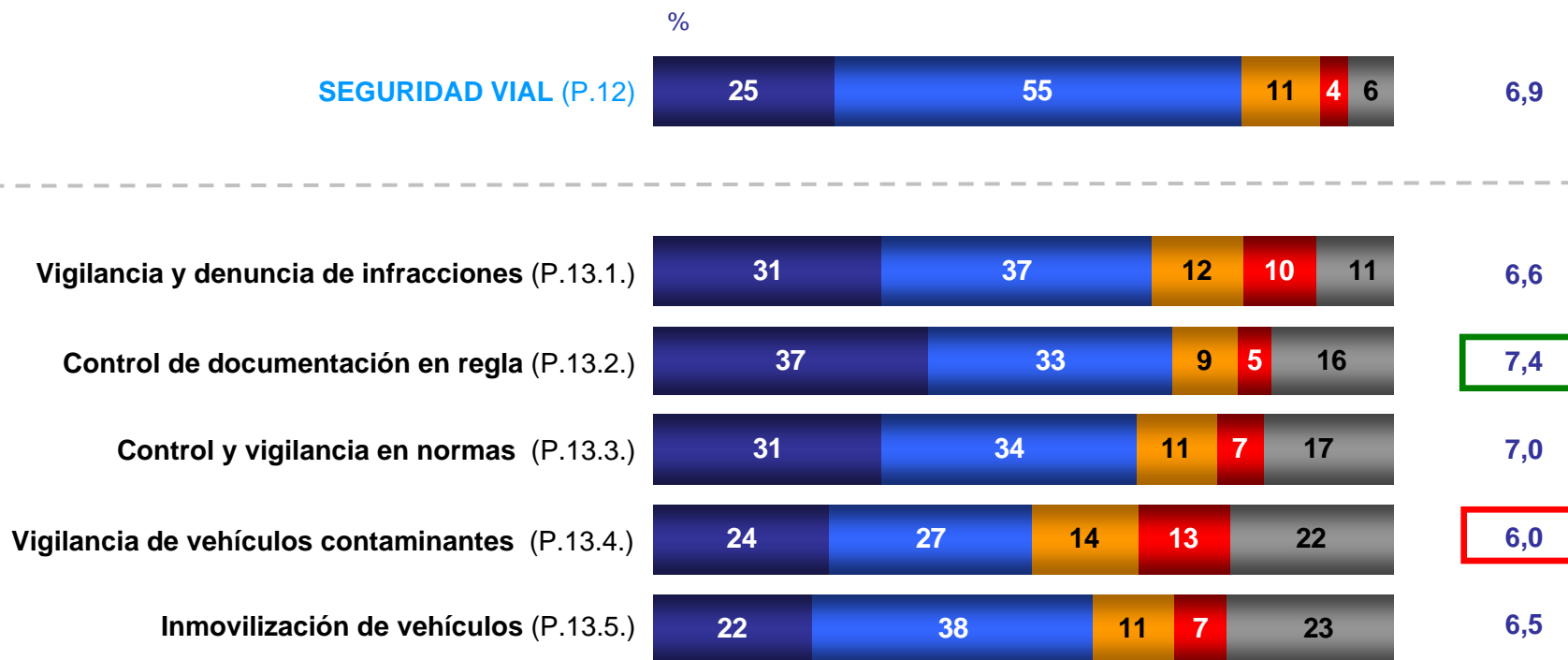


Satisfacción con la seguridad vial



■ Muy satisfecho
 ■ Algo satisfecho
 ■ Algo insatisfecho
 ■ Muy insatisfecho
 ■ Ns/ Nc

**Media
(0-10)**



Base: Seguridad vial (554)

P.12.- Me comentaba que una de las tareas que desempeñan los Agentes de Movilidad es la de **garantizar una conducción segura tanto para los peatones como para los conductores**. En general, ¿se encuentra Vd. satisfecho/a o insatisfecho/a con esta tarea que realizan?, ¿pero "mucho" o "algo"?

P.13.- Y en concreto, podría decirme ¿cuál es su grado de satisfacción con...?

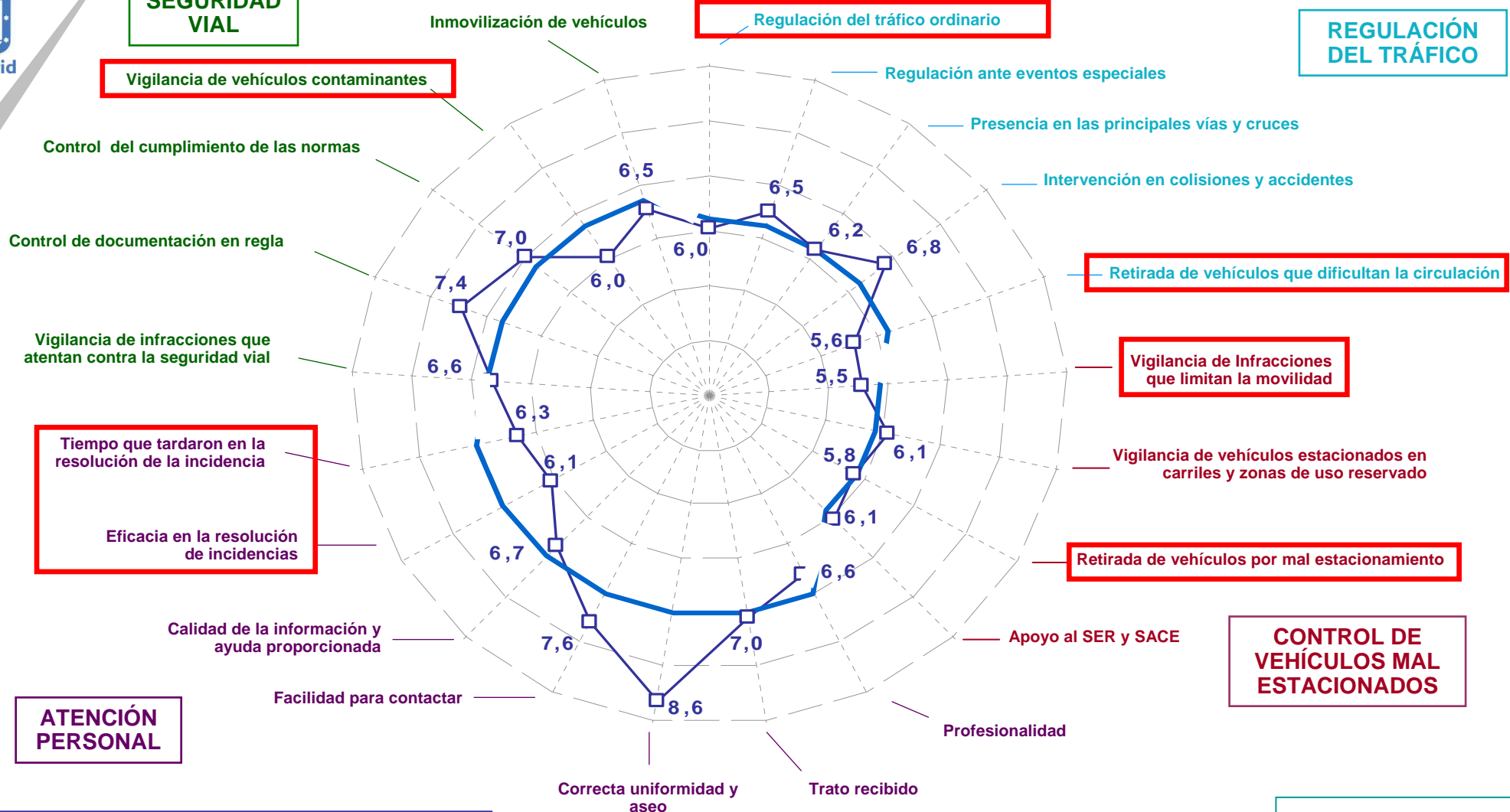


Resultados Red de atributos del servicio



SEGURIDAD VIAL

REGULACIÓN DEL TRÁFICO



Vigilancia de vehículos contaminantes

Regulación del tráfico ordinario

Retirada de vehículos que dificultan la circulación

Vigilancia de infracciones que limitan la movilidad

Tiempo que tardaron en la resolución de la incidencia

Eficacia en la resolución de incidencias

Retirada de vehículos por mal estacionamiento

CONTROL DE VEHÍCULOS MAL ESTACIONADOS

ATENCIÓN PERSONAL

Sat. global AGENTES DE MOVILIDAD = 6,0

Media (0 – 10)

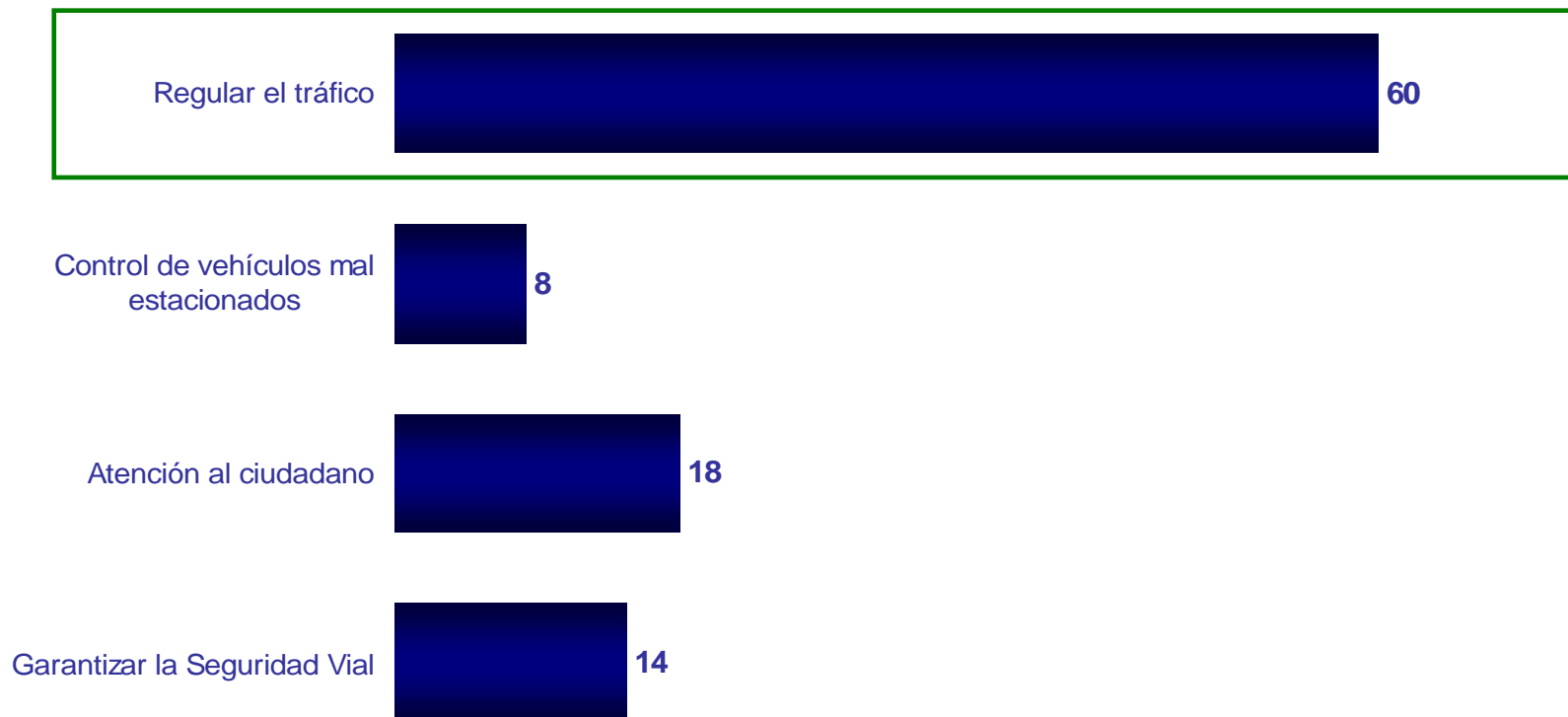


Impacto de los factores en la satisfacción global



La regulación del tráfico es lo que más impacta en la satisfacción con los Agentes de Movilidad

% Poder discriminante

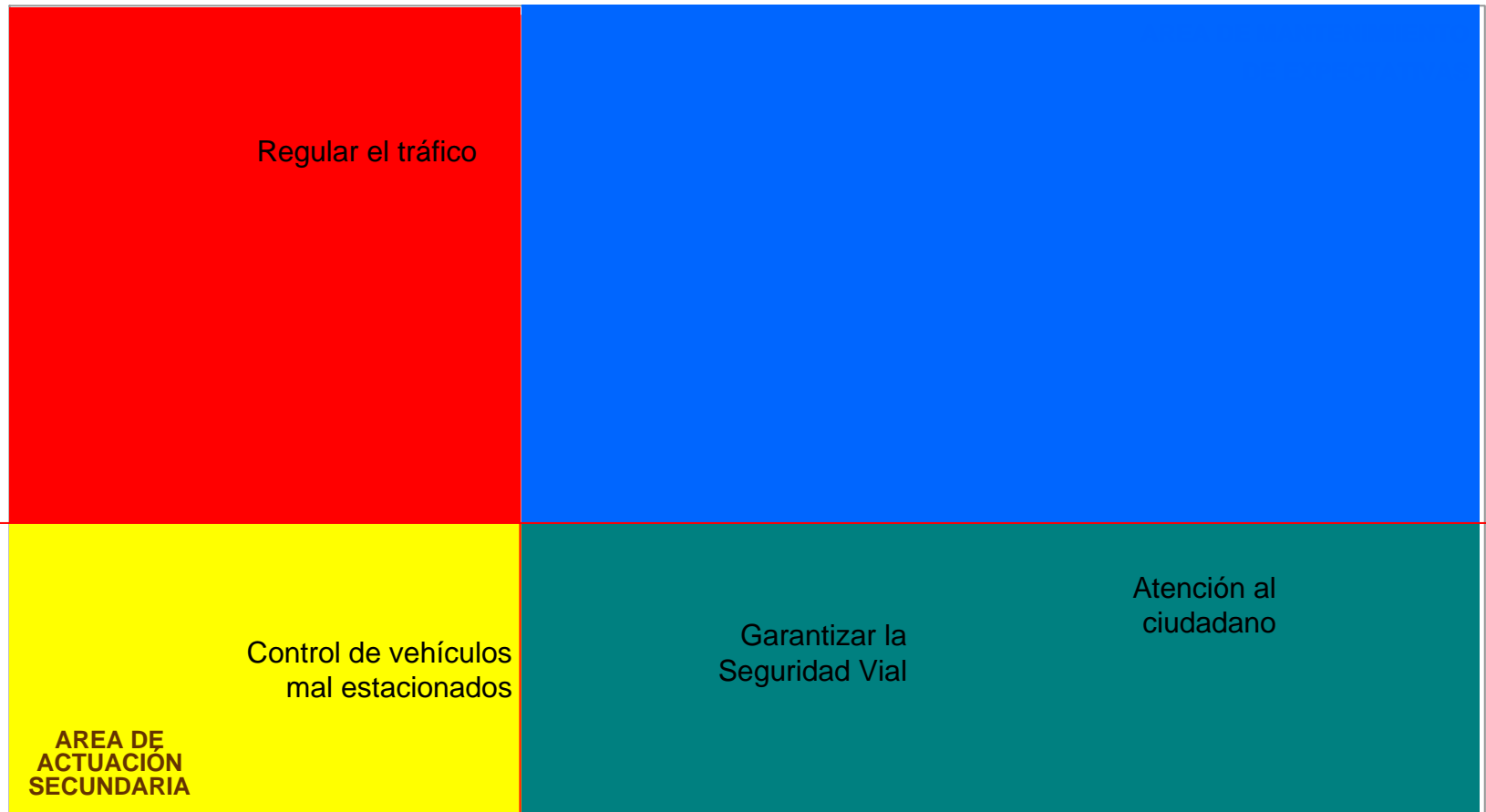


Impacto vs. Satisfacción



+

Impacto



Satisfacción del atributo

+

Base Total: 1000 entrevistas

