



Ipsos Loyalty

The Customer and Employee Research Specialists

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



A continuación vamos a mostrar los **principales resultados** obtenidos en la segunda ola de 2009 del estudio de satisfacción con el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Estos resultados los compararemos frente a los resultados obtenidos en las 2 olas anteriores: febrero de 2009 y septiembre de 2008.

De la comparativa de los datos de estos 3 momentos podremos apreciar que **en líneas generales hay un mantenimiento generalizado de todos los indicadores del servicio**, si bien se perciben algunos cambios destacables en los resultados obtenidos este año versus los de 2008:

- ha mejorado la atención al ciudadano debido fundamentalmente a la gestión de incidencias (eficacia y tiempo), a la profesionalidad y al trato.
- Empeoran algunos aspectos relacionados con el control de vehículos mal estacionados como son el estacionamiento en carriles y zonas de uso reservado y la retirada de vehículos.
- También empeoran algunos aspectos de la seguridad vial: inmovilización de vehículos y control de vehículos contaminantes.

En nuestro análisis de impacto seguimos observando que las competencias **prioritarias que los ciudadanos demandan al cuerpo de Agentes de Movilidad siguen siendo: la regulación del tráfico y el control de vehículos mal estacionados.**

UNIVERSO: Residentes en Madrid-municipio, mayores de edad y menores de 80 años.

El ámbito espacial objeto de estudio estará constituido por le conjunto de residentes en la “almendra central”, así como los residentes en otros distritos pero que visitan con frecuencia esta zona.

TÉCNICA: Entrevista Telefónica mediante cuestionario y Asistida por Ordenador (CATI) a partir de listados públicos.

- Duración del cuestionario: 12 minutos aproximadamente.
- Fechas de campo previstas: del 21 de septiembre al 7 de octubre de 2009.

DISEÑO DE LA MUESTRA:

- **Tamaño:** n=900 entrevistas.
- **Distribución:** afijación de 75 entrevistas para cada uno de los 8 distritos situados dentro de la Calle 30 y otras 300 entrevistas para el resto de distritos.
- **Selección:** aleatoria de hogares y según cuota por sexo y edad. Las cuotas por sexo y edad son proporcionales al tamaño real según el Padrón Municipal de Habitantes.
- **Error:** a nivel total de 3,3. El margen de error por distrito es de 11,3 y para el total del resto de distritos es de 5,7. Para una varianza de 50% y con un nivel de confianza del 95,5%.

TRABAJO DE CAMPO: IPSOS Operaciones, departamento de estudios telefónicos.

CODIFICACIÓN: IPSOS Operaciones, departamento de codificación de estudios telefónicos.

PROCESO Y CENTRO DE CÁLCULO: Programación y análisis en Centro de Cálculo IPSOS Operaciones.

REALIZACIÓN DEL ESTUDIO: IPSOS LOYALTY.

1. Perfil del Entrevistado

2. Identificación, funciones, diferenciación y grado de necesidad
3. Satisfacción Global
4. Satisfacción por Drivers
5. Análisis de Impacto
6. Recomendaciones

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

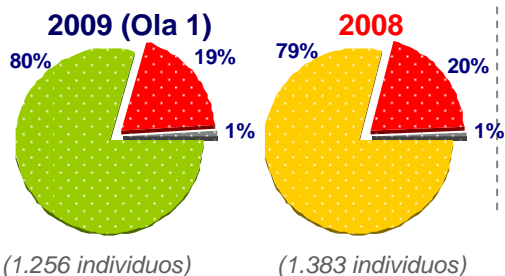
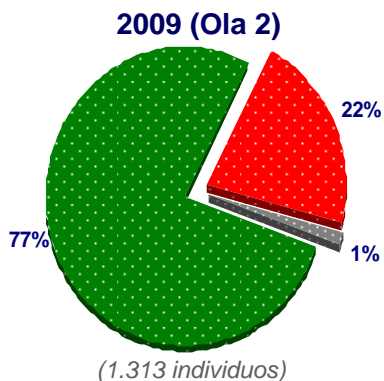
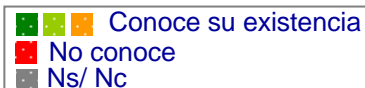
	DENTRO DE LA CALLE 30	FUERA DE LA CALLE 30
1.- Ciudadano de unos...	...46 años	...44 años
2.- Que ya distinguen, quizá parcialmente, a un Agente de Movilidad de otro agente de otro cuerpo de Emergencias (88%)		
3.- Además, tiene carnet de conducir (83%)		
4.- Coche propio (%) o de hogar	3 de cada 4	4 de cada 5
5.- y lo utiliza habitualmente (%)	3 de cada 5	3 de cada 4
Y 6.- El 17% de los entrevistados con carnet de conducir han sido sancionados por un Agente de Movilidad en los dos últimos años.		

1. Perfil del Entrevistado
- 2. Identificación, diferenciación, funciones y grado de necesidad**
3. Satisfacción Global
4. Satisfacción por Drivers
5. Análisis de Impacto
6. Recomendaciones

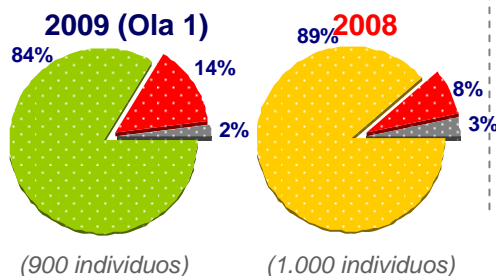
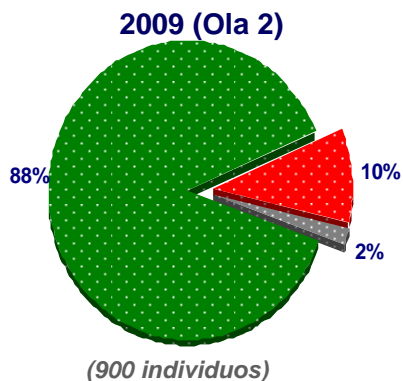
Los identifican, diferencian y conocen sus principales funciones



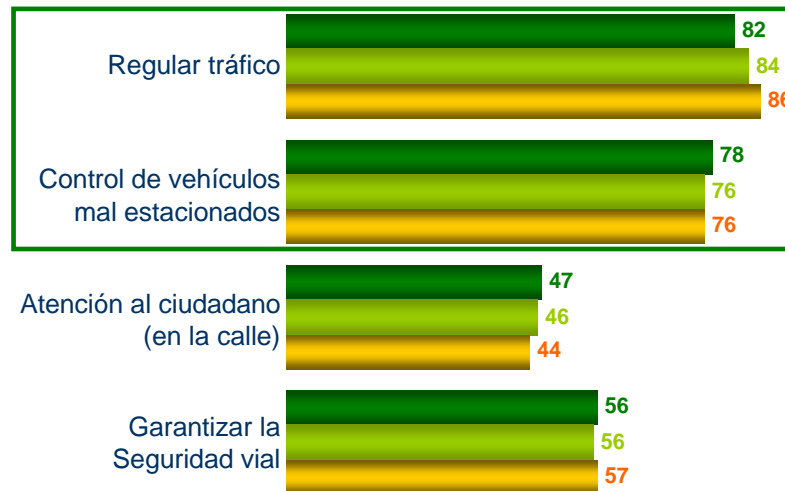
Identificación:



Diferenciación:



Conocimiento de funciones (%):



Bases: Regular el tráfico 2009 (ola2): (738), 2009 (ola1): (755), 2008: (843)
 Control mal estac. 2009 (ola2): (694), 2009 (ola1): (682), 2008: (768)
 At. al ciudadano 2009 (ola2): (418), 2009 (ola1): (403), 2008: (470)
 Seguridad vial 2009 (ola2): (513), 2009 (ola1): (497), 2008: (554)

- 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)

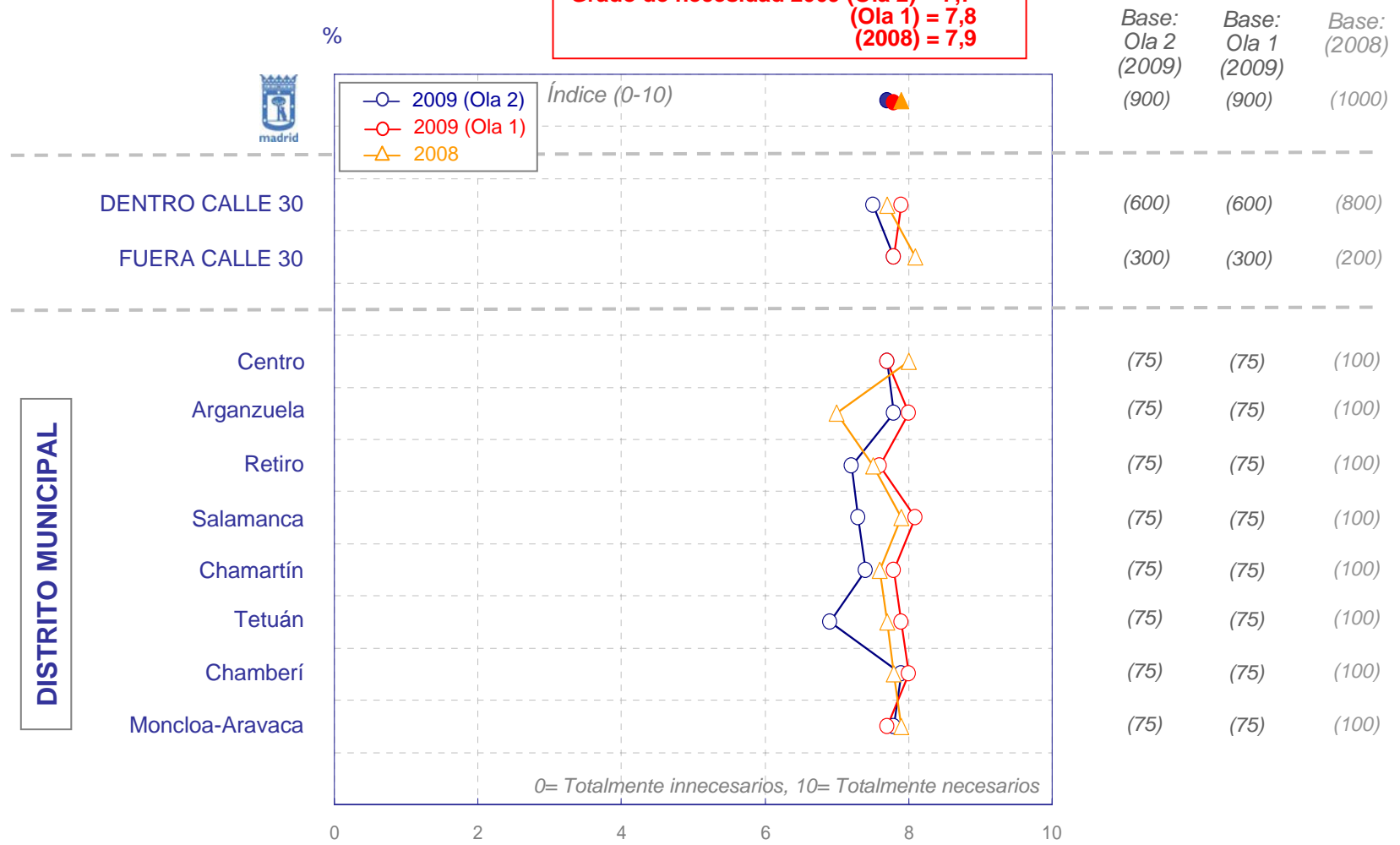
Grado de necesidad 2009 (Ola 1 vs. Ola 2) vs. 2008

El 82% de los ciudadanos consideran necesario el Cuerpo

Por Distrito



**Grado de necesidad 2009 (Ola 2) = 7,7
(Ola 1) = 7,8
(2008) = 7,9**



DISTRITO MUNICIPAL

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

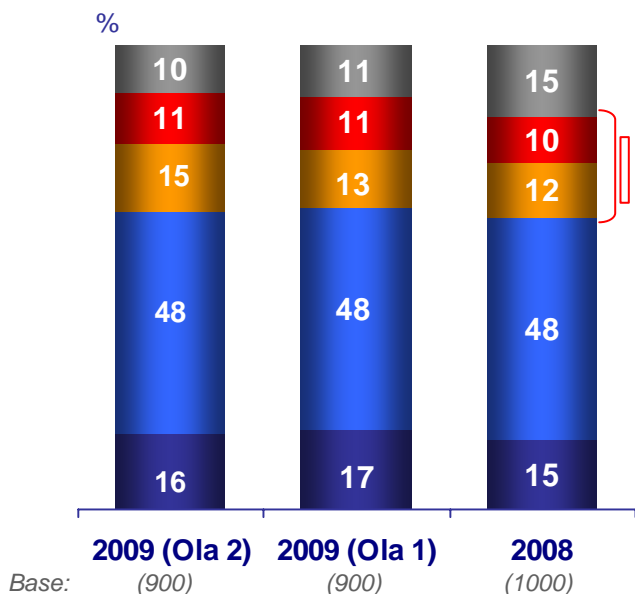
1. Perfil del Entrevistado
2. Identificación, funciones, diferenciación y grado de necesidad
- 3. Satisfacción global**
4. Satisfacción por Drivers
5. Análisis de Impacto
6. Recomendaciones

1 de cada 4 ciudadanos está insatisfecho con los Agentes de Movilidad

Satisfacción



Media (0-10)= 5,9 6,0 6,0



Insatisfechos

Razones de insatisfacción



2009 (Ola2): De los 230 insatisfechos, 42 (18%) han sido sancionados. De los sancionados (102 individuos) el 41% está insatisfecho.
 2009 (Ola1): De los 221 insatisfechos, 55 (25%) han sido sancionados. De los sancionados (140 individuos) el 38% está insatisfecho.
 2008: 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?

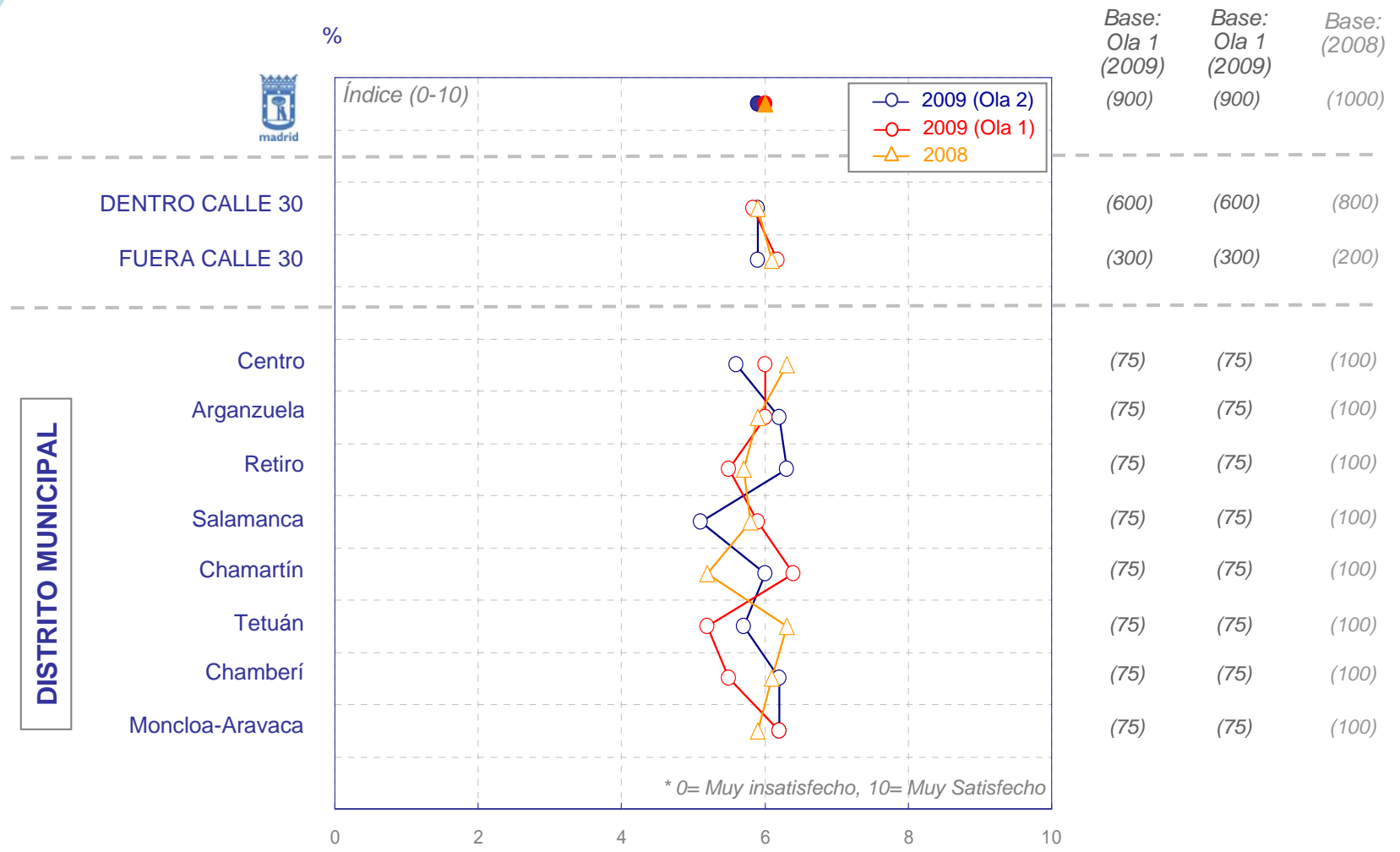
Satisfacción global por zona y distrito municipal

Satisfacción global 2009 (Ola 1 vs. Ola 2) vs. 2008:

Por Distrito



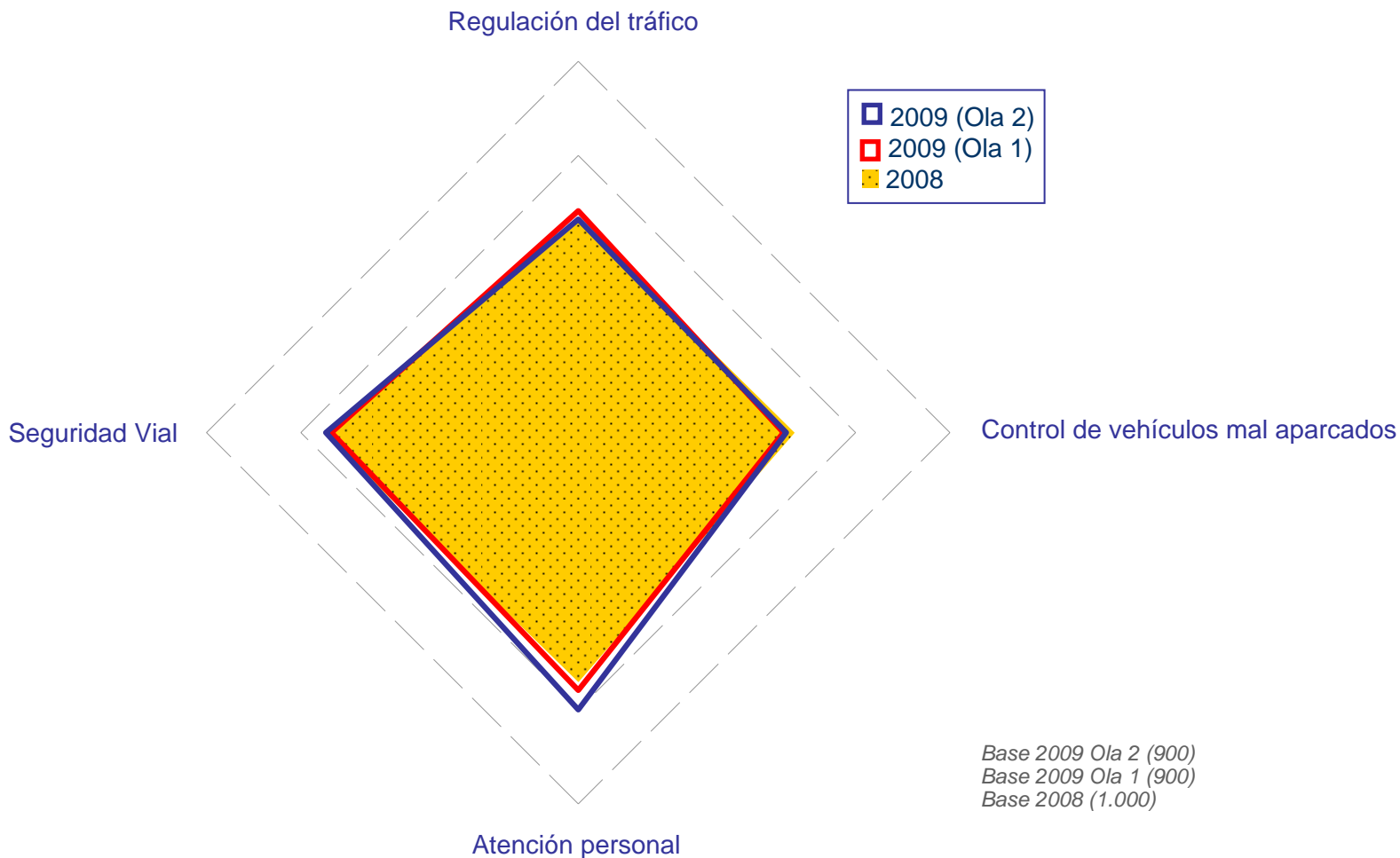
DISTRITO MUNICIPAL



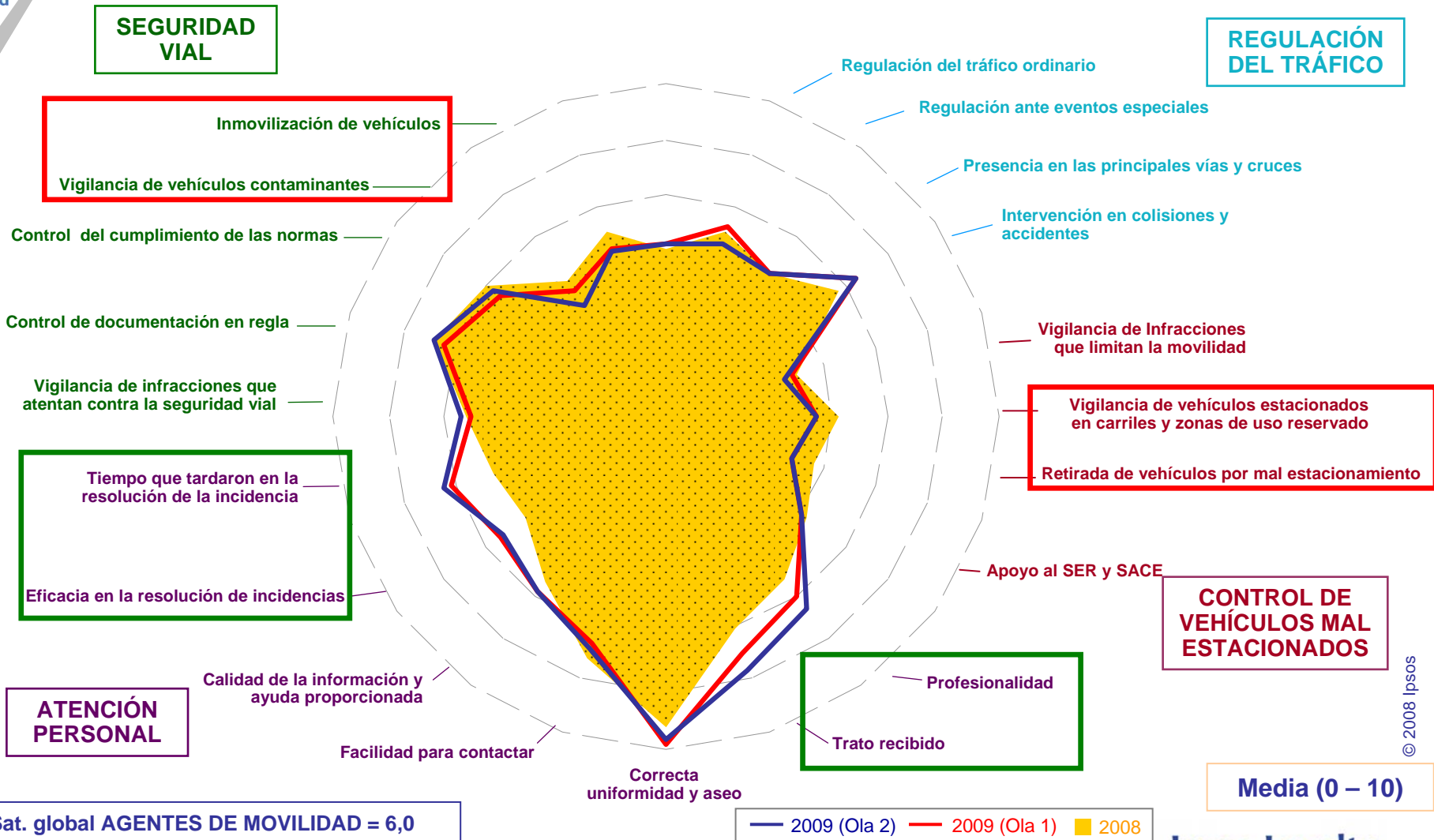
P.3.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, se encuentra Vd. satisfecho/a o insatisfecho/a con el servicio que estos agentes le ofrecen a Vd. como ciudadano, ¿pero "mucho" o "algo"?

1. Perfil del Entrevistado
2. Identificación, funciones, diferenciación y grado de necesidad
3. Satisfacción Global
- 4. Satisfacción por Drivers**
5. Análisis de Impacto
6. Recomendaciones

2009 (Ola 2 vs. Ola 1) vs. 2008

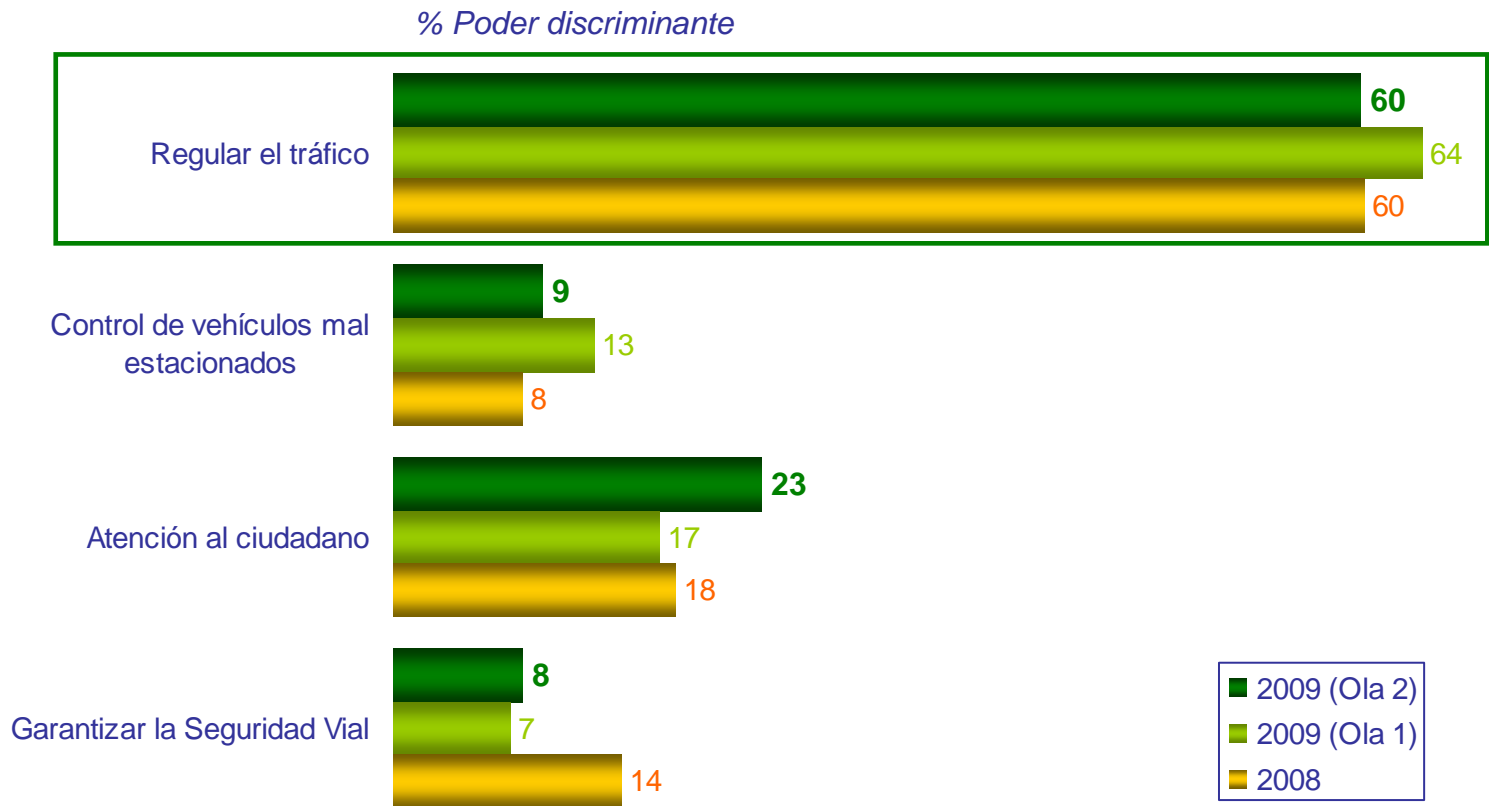


2009 (Ola 2 vs. Ola 1) vs. 2008

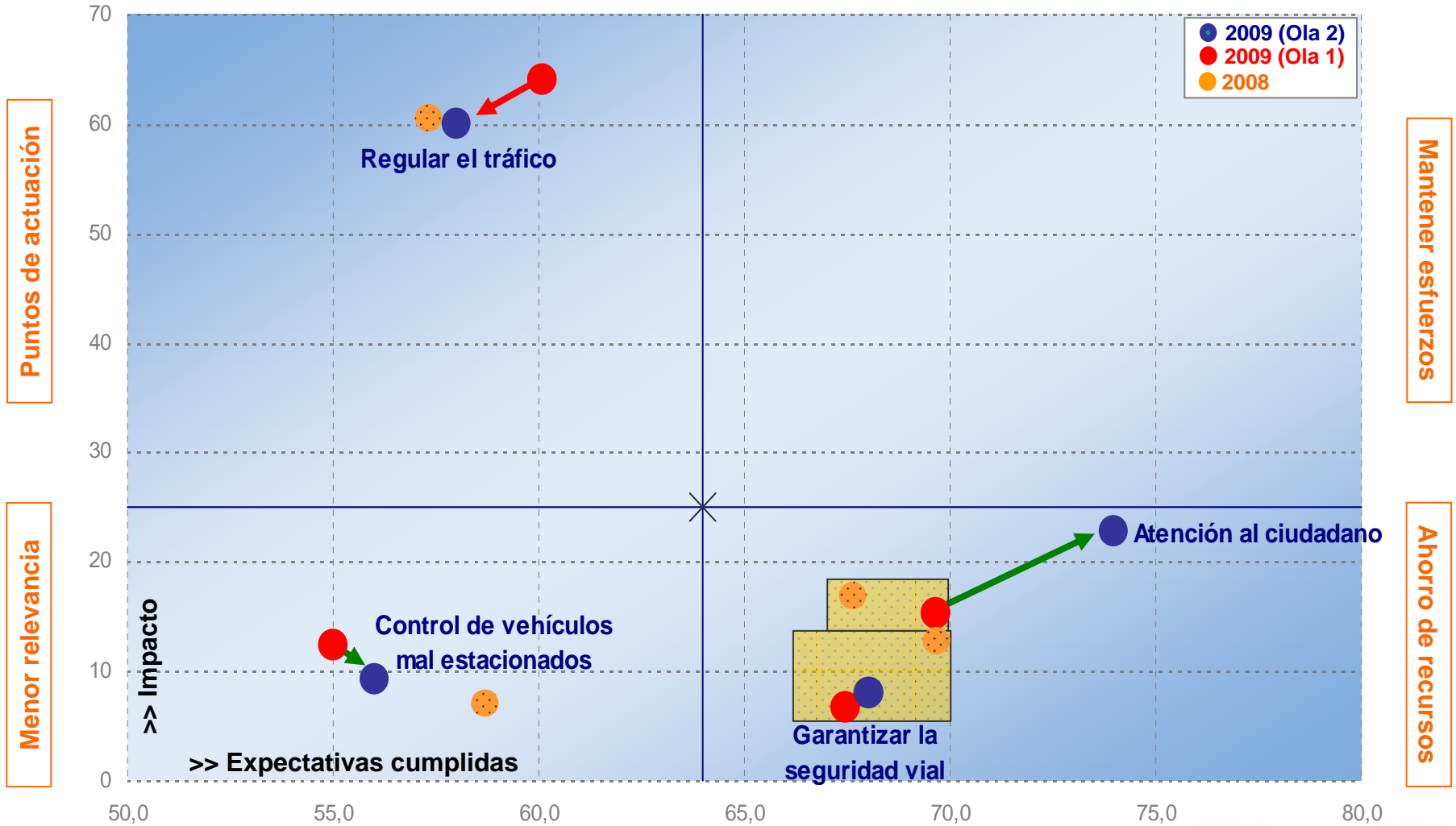


1. Perfil del Entrevistado
2. Identificación, funciones, diferenciación y grado de necesidad
3. Satisfacción Global
4. Satisfacción por Drivers
- 5. Análisis de impacto**
6. Recomendaciones

La regulación del tráfico es lo que más impacta en la satisfacción de los ciudadanos...



... pero también es importante actuar en el control de vehículos mal estacionados



1. Perfil del Entrevistado
2. Identificación, funciones, diferenciación y grado de necesidad
3. Satisfacción Global
4. Satisfacción por Drivers
5. Análisis de Impacto
- 6. Recomendaciones**

A nivel global:

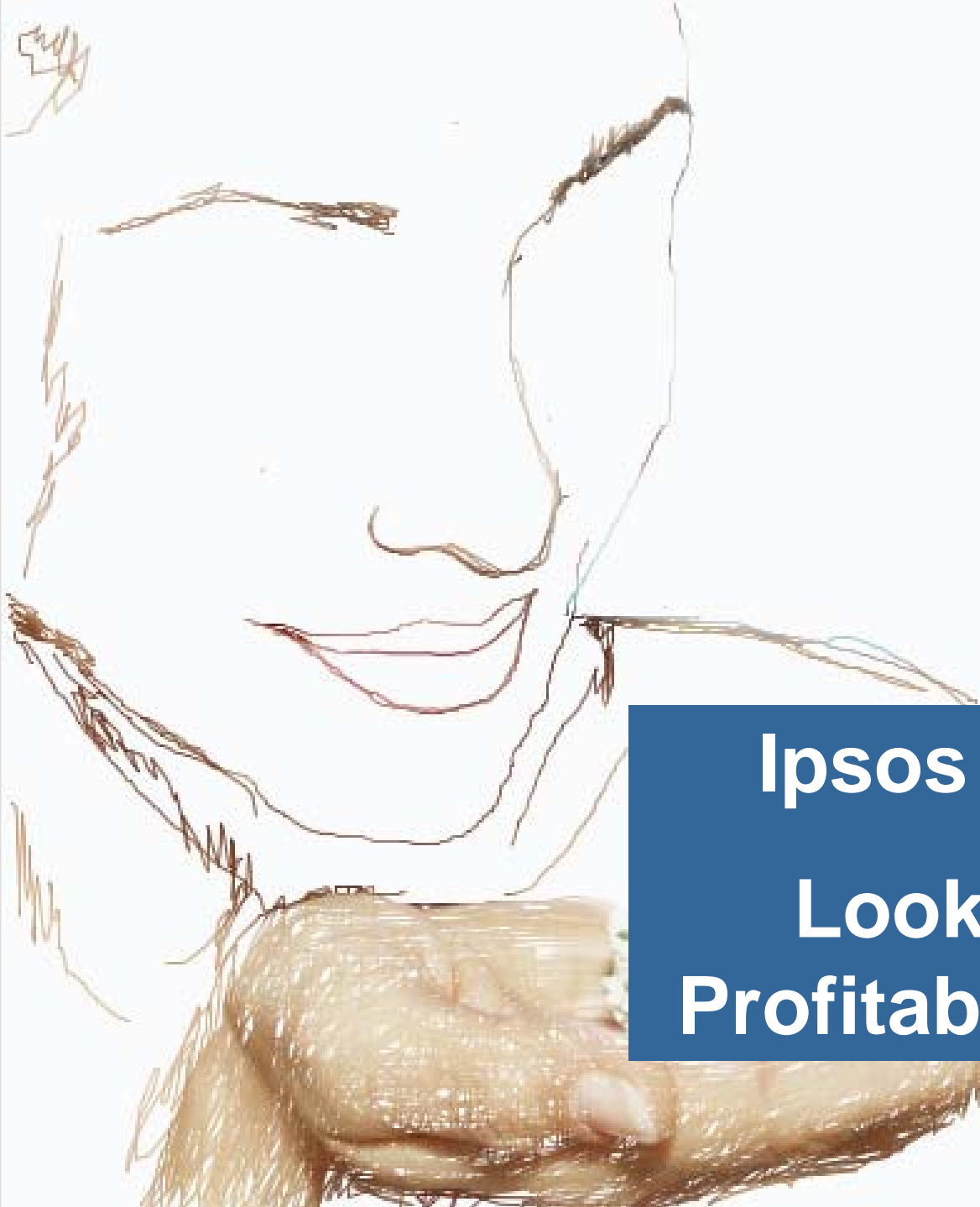
Hemos mejorado en la atención al ciudadano en general y en aspectos más concretos como son el tiempo y la eficacia en la resolución de incidencias, el trato y la profesionalidad.

En cambio, **hemos empeorado en aspectos concretos del control de vehículos mal estacionados**: vigilancia de vehículos estacionados en carriles y zonas de uso reservado y en la retirada de vehículos **y en otros aspectos de la seguridad vial** como son la vigilancia de vehículos contaminantes y la inmovilización de vehículos

Nos mantenemos en el resto de indicadores: identificación, diferenciación, funciones, grado de necesidad, satisfacción tanto a nivel global como por competencias y funciones,...

El ciudadano nos demanda que sigamos trabajando en la mejora de :

- **La regulación del tráfico, tanto el ordinario como el extraordinario (eventos especiales) y mayor presencia en vías y cruces.**
- **El control del mal estacionamiento: la vigilancia de infracciones que limitan la movilidad, el estacionamiento en carriles y zonas de uso reservado y la retirada de vehículos mal estacionados.**



Contacto: Pedro Nevado

pedro.nevado@ipsos.com

Javier Martí

javier.marti@ipsos.com

Avda. de Burgos, 12 - 8ª planta

28036 Madrid

Teléf: + 34 91 767 21 99

Fax: + 34 91 302 43 86

Ipsos Loyalty

Looking for Profitable Loyalty

© 2008 Ipsos – All rights reserved.

This proposal constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this proposal. The addressee of this proposal undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this proposal solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the proposal for services of Ipsos. No other use is permitted.