



## **Estudio de evaluación de la calidad del servicio de los Agentes de Movilidad 2010 (Informe Ejecutivo)**

**Para: Ayuntamiento de Madrid**



**Subdirección General de Organización de Seguridad y Movilidad**

**Ref.: 10085-10096**

**Madrid, octubre de 2010**

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M<sup>ª</sup> Soledad Torres Acosta, 2 - 4<sup>º</sup> C. 28004 Madrid

Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | [www.simplelogica.com](http://www.simplelogica.com) | [inf@simplelogica.com](mailto:inf@simplelogica.com)

# Índice

● <b>0. Conclusiones generales y recomendaciones</b>	<b>3</b>	● <b>5. El análisis de la importancia</b>	<b>51</b>
● <b>1. Planteamiento metodológico</b>	<b>12</b>	➢ Matriz estratégica de los aspectos concretos del servicio	52
➢ Ficha técnica	13	➢ Matriz estratégica de las cuatro grandes funciones del servicio	54
➢ Muestra teórica-realizada	15	● <b>6. Indicadores de Calidad del Servicio de los Agentes de Movilidad</b>	<b>56</b>
● <b>2. Conocimiento de la existencia de los Agentes de Movilidad</b>	<b>17</b>	● <b>7. Demandas sociales respecto a los Agentes de Movilidad</b>	<b>59</b>
➢ Perfil de los informantes	21	➢ Identificación de otras funciones que podrían desempeñar estos agentes	60
● <b>3. Conocimiento de las funciones y diferenciación de los Agentes de Movilidad.</b>	<b>24</b>	➢ Percepción de la necesidad de los agentes	64
➢ Conocimiento de las funciones	25	➢ Área y calles de actuación de los agentes	66
➢ Diferenciación con respecto a la Policía Municipal	28	➢ Percepción de cambios en la actividad de los Agentes de Movilidad	68
● <b>4. Satisfacción con el servicio de los Agentes de Movilidad</b>	<b>31</b>	● <b>8. Sugerencias de mejora</b>	<b>70</b>
➢ Satisfacción general	32		
➢ Satisfacción general con cada función	36		
➢ Satisfacción con aspectos concretos	45		

0

---

## Conclusiones Generales

---

## Conclusiones Generales: Conocimiento de la existencia de los Agentes de Movilidad, diferenciación y funciones

- La mayor parte de la ciudadanía consultada conoce la existencia de los Agentes de Movilidad (72%), sin embargo el nivel de conocimiento es 5 puntos inferior al de 2009.
- Los colectivos que más saben de la existencia de estos agentes son: hombres, menores de 44 años, conductores habituales y especialmente quienes conducen a diario, quienes han sido sancionados en los últimos 2 años así como los residentes fuera del perímetro de la Calle 30 que acuden habitualmente a él.
- El 85% de los informantes\* asegura ser capaz de diferenciar a un Agente de Movilidad de un Policía Municipal. Sin embargo, un 14,5% sigue confundiéndolos: especialmente quienes no conducen, son mujeres, mayores de 55 años con bajo nivel educativo y entre los residentes en el distrito Centro.
- Las cuatro grandes funciones desempeñadas por los Agentes son conocidas por la gran mayoría de los informantes. Un 77,6% de los informantes confirma que la regulación del tráfico es una de sus competencias, el control de vehículos mal estacionados sería la 2ª función más conocida (aunque desciende significativamente con respecto a 2009 hasta situarse en el 70,3%. La garantía de la seguridad vial es mencionada por el 60,3%, mientras que la atención personal al ciudadano es la más desconocida de las cuatro, al ser mencionada por el 50%.
- De ahora en adelante, siempre que se aluda a “informantes” serán quienes conocen la existencia de los Agentes de Movilidad entre los residentes dentro del perímetro de la Calle 30 o entre los residentes fuera de ese perímetro y que acuden habitualmente al interior de él.

---

\* De ahora en adelante, siempre que se aluda a “informantes” serán quienes conocen la existencia de los Agentes de Movilidad entre los residentes dentro del perímetro de la Calle 30 o entre los residentes fuera de ese perímetro y que acuden habitualmente al interior de él.

## Conclusiones Generales: Satisfacción con el servicio desempeñado por los Agentes de Movilidad

- Se mantiene el buen nivel de satisfacción general con este Cuerpo en una media de 5,9 puntos sobre 10 (el mismo alcanzado en 2.009). 8 de cada 10 informantes (78,7%) se declaran satisfechos mientras que un 16,1% no lo están.
- Los colectivos más descontentos son: los residentes en el distrito Centro, quienes han sido sancionados y conductores habituales que utilizan a diario su vehículo.
- Si bien es cierto que haber sido objeto de sanción incide en una menor satisfacción (5 puntos entre los conductores sancionados mientras que entre quienes no lo han sido la satisfacción general es de 5,8); tan sólo 1 de cada 4 conductores habituales insatisfechos (26,6%) sí han sido sancionados. El cambio, el 73,4% de los descontentos no han sido multados.
- En términos generales, los principales motivos de satisfacción se refieren a la finalidad recaudatoria y al mal desempeño de su actividad: el 27,4% de los insatisfechos considera que "son un mero instrumento recaudatorio" (que se eleva al 58% entre quienes han sido víctimas de sanción); y el 16,9% que "son ellos la causa de los atascos" o que "no sirven para nada" (7,4%; aspecto que asciende hasta el 10% entre los conductores que no han sido sancionados).
- La satisfacción con los Agentes se mantiene en las funciones de regulación del tráfico (5,8 puntos sobre 10) y el control de los vehículos mal estacionados (5,5). La satisfacción generada por ambas competencias se sitúa ligeramente por debajo de la satisfacción general (5,9 puntos).
- En cambio, descienden los niveles de satisfacción correspondientes a la Atención personal (con una caída de 9 décimas con respecto a 2.009, para situarse en los 6,5 puntos, volviendo al entorno de la registrada en 2008). En el caso de la seguridad vial, el descenso de la satisfacción es de 4 décimas, llegando a los 6,4 puntos. El más bajo de los registrados hasta el momento. Con todo, la satisfacción a propósito de estas dos grandes funciones de los Agentes sigue situándose por encima de la satisfacción general. Por lo que podrían considerarse sus puntos fuertes.

## Conclusiones Generales: Satisfacción con el servicio desempeñado por los Agentes de Movilidad (Cont.)

- Con respecto a la Regulación del tráfico, los aspectos específicos con los que la satisfacción media es mayor son: la intervención en accidentes de tráfico (6,7) y la regulación en eventos especiales e imprevistos (6,4). No obstante, el primero de ellos ha descendido 5 décimas con respecto a 2009.
- En lo que se refiere al Control de los vehículos mal estacionados, los tres elementos específicos registran una satisfacción media por debajo del total. La vigilancia y denuncia en paradas y carriles reservados para el transporte público y zonas de carga y descarga; y el apoyo al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y al Control de Carriles Bus (SACE); ambos con 5,8 puntos. La vigilancia y denuncia de la doble fila, aparcamiento en la acera y similares, genera uno de los niveles más bajos de satisfacción de las 18 tareas analizadas (5,6). Sin embargo ha mejorado 4 décimas con respecto a la anterior oleada del estudio.
- En lo referente a la Atención al ciudadano, los atributos por los que se ha registrado una mayor satisfacción son: la correcta uniformidad y aseo (8,3), la facilidad para contactar con ellos (7,4) y el tiempo para resolver las incidencias (7,2). Mientras que la profesionalidad (6,5) sería el punto débil de esta función. En cuanto a su evolución, desciende de forma considerable la satisfacción con el trato recibido (-1 punto), la profesionalidad de los agentes (-8 décimas, situándose en 6,5) y la correcta uniformidad y aseo (-5 décimas). En este último aspecto, nótese que hay una tímida demanda social a propósito de una mejora en los uniformes (el 1,3% de los informantes manifiesta dicha sugerencia de mejora espontáneamente).
- Y con respecto a la Seguridad vial, destaca la satisfacción media en cuanto al control de documentación en regla (6,3) –que sin embargo desciende 1,1 punto-; y la vigilancia y denuncia de infracciones graves contra la seguridad vial (6,2). En cambio, la vigilancia de vehículos con exceso de humos y ruidos es el aspecto más insatisfactorio (5,2) de los 18 analizados.

## Conclusiones Generales: Satisfacción con el servicio desempeñado por los Agentes de Movilidad (Cont.)

- Las tres funciones que más determinan la satisfacción general son, por este orden: La atención al ciudadano, seguida de la regulación del tráfico y la seguridad vial. Mientras que el control de los vehículos mal estacionados es la menos relevante.
- En cuanto a la importancia de las tareas y aspectos concretos analizados, tienen un mayor impacto, por este orden: La calidad de la información y ayuda proporcionada a conductores y peatones, la profesionalidad, la intervención en accidentes de tráfico, el apoyo al SER y SACE, la regulación, ordenación y control del tráfico ordinario de vehículos y peatones; así como la eficacia en la resolución de incidencias.

Mientras que los menos relevantes son: la vigilancia y denuncia de vehículos estacionados en paradas y carriles reservados para transporte público y zonas de carga y descarga, la correcta uniformidad y aseo de los agentes, su presencia en las principales vías y el control de la documentación de conductores y vehículo.

- Teniendo en cuenta el nivel de satisfacción y la importancia de los distintos aspectos concretos, se posicionan como puntos fuertes: la calidad de la información y ayuda proporcionada por estos agentes, su intervención en accidentes de tráfico y su eficacia en la resolución de incidencias. Todos ellos general altos niveles de satisfacción y tienen además un gran impacto sobre la satisfacción general.

Por el contrario, habría que actuar en los siguientes puntos débiles: la vigilancia y denuncia del estacionamiento en doble fila, sobre la acera...; el apoyo al SER y SACE; así como la regulación del tráfico ordinario y en menor medida sobre el control y vigilancia de las normas de transporte de personas y mercancías, carga estable, contenedores cubiertos, etc. Todos ellos serían de gran importancia para los informantes, pero se muestran poco satisfechos con la labor de los agentes.

## Conclusiones Generales: Satisfacción con el servicio desempeñado por los Agentes de Movilidad (Cont.)

- Pese a la existencia de una normativa muy clara que determina cuáles son las tareas concretas asignadas a cada una de las funciones que desempeñan los Agentes de Movilidad, los informantes no siempre entienden lo mismo al ser preguntados por: Regulación del tráfico, Garantía de la movilidad del tráfico controlando los vehículos mal estacionados, Atención personal o Seguridad vial.

Los informantes asocian exactamente las mismas tareas a la función “la Atención al ciudadano” que marcan las ordenanzas. Sin embargo, esto no ocurre con las otras grandes funciones.

“Seguridad Vial” se entiende exclusivamente como la vigilancia y denuncia de infracciones graves contra la seguridad vial, como son el exceso de velocidad, saltarse semáforos, hacer maniobras peligrosas, no llevar el casco o cinturón, etc.

Por otra parte, hay una serie de tareas que los informantes tienden a agrupar en lo que se ha venido a denominar “Regulación del tráfico y el aparcamiento”, y que recogen aspectos relativos a garantizar la fluidez del tráfico mediante su regulación directa y el control del estacionamiento en sitios indebidos.

Y finalmente la intervención en accidentes de tráfico, la regulación del tráfico en situaciones especiales y el control de la documentación en regla, serían tareas que los informantes clasifican en un mismo factor, denominado “Intervención en accidentes y situaciones especiales”.



## Conclusiones Generales: Demandas sociales y sugerencias de mejora

- Al 22,7% de los informantes se le ocurren otras actividades o funciones que podrían realizar los Agentes de Movilidad. Sin embargo, al pedirles a éstos que mencionen alguna, se pone de manifiesto el desconocimiento de cuáles son las tareas que efectivamente desempeñan los agentes. Así, el 26,8% de ellos menciona alguna que ya es competencia del Cuerpo (control del aparcamiento en doble fila, la protección de los peatones, la regulación del tráfico, la información al ciudadano sobre callejero, ubicación de locales públicos, cortes de tráfico, etc., control de carga y descarga y regulación de la circulación de vehículos de 2 ruedas).

Entre otras demandas sociales destacan la vigilancia nocturna y la seguridad ciudadana, (según menciona el 20,1%). A esta le siguen otras actividades también aludidas de forma considerable: la labor social como complemento de la atención al ciudadano (11%), la protección de los peatones que necesitan ayuda para cruzar la calle (8,8%) y el control en las zonas con colegios (8,5%).

- Se mantiene la elevada percepción de la necesidad de estos agentes (7,7 puntos sobre 10). De hecho, el 80,4% los considera necesarios mientras que tan sólo el 7,7% no comparte esa opinión.
- Siete de cada diez informantes (68,7%) se muestran partidarios de que los Agentes de Movilidad presten sus servicios también fuera del perímetro delimitado por la Calle 30. El 27,9% se muestra contrario.
- Asimismo, tres cuartas partes (76,9%) son partidarios de que los agentes presten sus servicios también en las calles menos importantes. El 21% se opone.
- La gran mayoría de los consultados (86,7%) considera que la actuación de los Agentes no ha variado en el último año. Sólo 11,9% sí ha percibido cambios. Tres cuartas partes de estos últimos (73,6%) consideran que su actividad se ha incrementado, mientras que el 16,8% afirman que se ha disminuido.

## Conclusiones Generales: Demandas sociales y sugerencias de mejora (Cont.)

- El 50,8% de los informantes hace alguna sugerencia concreta de mejora del servicio. Las principales serían: mejorar el trato (el 7,2% lo menciona; -sin diferencias estadísticamente significativas entre quienes han sido o no sancionados-); regular mejor el tráfico (5,1%), contar con más agentes (5%), tener mayor presencia para que estén cuando/donde se les necesite (4,1%) y ayudar al ciudadano (4%).
- Los conductores sancionados son quienes más aluden como sugerencia que los agentes no actúen con espíritu sancionador y que sean más flexibles y comprensivos a la hora de multar (con porcentajes en torno al 8,5%).

## Recomendaciones

Desde el punto de vista del equipo de investigación, y en base a los resultados analizados, habría que:

- Incrementar la notoriedad del Cuerpo y de cuáles son sus funciones y competencias propias distintas de las de la Policía Municipal entre la ciudadanía. Para ello, además de campañas de comunicación e información, sería necesario contar con elementos visuales que los diferenciara claramente. Uniformes con diseño y en color diferente ayudarían tremendamente.
- De cara a una posible campaña de comunicación, habría que tener presente cómo interpreta la ciudadanía cuáles son las tareas que se recogen dentro de cada función que desempeñan los agentes. Téngase en cuenta que por Seguridad Vial sólo se entiende lo relativo a incumplimiento de infracciones graves (uso de cinturón o casco, velocidad, semáforos, maniobras peligrosas, etc.). Por otra parte, las tareas relativas a regulación del tráfico y al estacionamiento, -en tanto que éste último incide directamente en la fluidez del primero-, son entendidos como un todo. Asimismo, los ciudadanos agrupan las tareas relativas a la intervención de los agentes en accidentes y situaciones especiales.
- Habría que actuar en los siguientes puntos débiles: la vigilancia y denuncia del estacionamiento en doble fila, sobre la acera...(más bien en el sentido de que se regule más y dejen de verse coches aparcados en doble fila); el apoyo al SER y SACE; así como la regulación del tráfico ordinario (entendida como que la presencia y actuación de los agentes no sea la causa de los atascos) y en menor medida sobre el control y vigilancia de las normas de transporte de personas y mercancías, carga estable, contenedores cubiertos, etc.
- Asimismo, no deben descuidarse los aspectos relativos a la uniformidad y aseo y al trato recibido, porque siguen siendo importantes, aunque su nivel de desempeño sea adecuado en opinión de los consultados. En cuanto al trato personal, debe extremarse el tacto con aquellos conductores a los que se sanciona, y siempre que sea posible, hacer gala de flexibilidad en la labor sancionadora.

# 1

---

## Planteamiento metodológico

---

## Ficha técnica

- **Ámbito:** Ciudad de Madrid.
- **Universo:**
  - El universo básico de referencia está constituido por los individuos de 18 y más años de edad residentes en la ciudad.
  - El universo de referencia a efectos de evaluación del servicio de los Agentes de Movilidad está constituido por:
    - Individuos de 18 años o más, residentes en los distritos incluidos dentro del perímetro de la Calle 30 que conocen la existencia de los Agentes.
    - Individuos de 18 años o más residentes fuera del perímetro de la Calle 30 pero que acuden habitualmente a dentro de él y que conocen la existencia de los Agentes.
- **Tamaño muestral:** El número total de entrevistas realizadas ha sido de 1.844, las que integran la muestra-base son 1.646 y las que han constituido la muestra objetivo, la de quienes evalúan el servicio de los Agentes de Movilidad, 1.056.
- **Entrevistas:** Entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI), realizadas sobre un cuestionario estructurado en su mayor parte y con una duración media de aplicación de 8 minutos.
- **Supervisión/control de calidad:** 18% del total de entrevistas, y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes, realizada mediante audición simultánea de las entrevistas y mediante rellamada telefónica.
- **Fechas de Campo:** Del 20 al 30 de septiembre de 2010.

## Ficha técnica (Cont.)

- **Muestreo: El diseño de la muestra se realizó según se describe a continuación.**
  - Para el propósito central de la investigación, la evaluación de la actuación de los Agentes de Movilidad, se estableció una muestra objetivo de 600 entrevistas a individuos residentes en el interior del perímetro de la Calle 30 y de 400 entrevistas a individuos residentes fuera de ese perímetro que acuden habitualmente a dentro de ella. En ambos ámbitos otra condición a cumplir es la de que conocer la existencia de los Agentes.
  - Para la obtención de esas muestras se procedió al diseño de sendas muestras-base establecidas de forma directamente proporcional a la distribución de la población en cada una de las dos zonas y según las variables de distrito, sexo y edad. El propósito de esta operación era garantizar la representatividad de la muestra final de informantes.
  - El tamaño de las muestras base se estableció en base a los datos disponibles de años precedentes relativos al conocimiento de la existencia de los Agentes de Movilidad. Los tamaños de las dos muestras base fueron: 706 casos para la zona interior de la Calle 30 y 923 para zona exterior.
  - La muestra-base de la zona exterior a la Calle 30 fue suficiente par conseguir la muestra objetivo prevista, mientras que se debió proceder a completar la muestra objetivo para la zona interior.
  - En la tabla Muestra teórica / Muestra real se recoge la distribución de las muestras-base y de la muestra objetivo en cada zona.

## Ficha técnica (Cont.): Muestra teórica – Muestra real

	Muestra base (Población general >18 años)						Muestra final (Conocedores de la existencia de los Agentes de Movilidad)	
	Habitantes	%	Muestra teórica	Muestra real	Conocedores esperados	Conocedores obtenidos	Total	Error muestral %
<b>TOTAL Municipio de Madrid</b>	<b>2.356.948</b>		<b>1.629</b>	<b>1.646</b>	<b>1.000</b>	<b>901</b>	<b>1.056</b>	<b>3,08</b>
<b>TOTAL ÁREA dentro de Calle 30</b>	<b>986.040</b>	<b>100,0</b>	<b>706</b>	<b>712</b>	<b>600</b>	<b>463</b>	<b>605</b>	<b>4,07</b>
Distrito 1 Centro	129.421	13,1	93	93	79	64	80	11,18
Distrito 2 Arganzuela	132.084	13,4	95	93	80	65	85	10,85
Distrito 3 Retiro	107.289	10,9	77	81	65	44	53	13,74
Distrito 4 Salamanca	129.271	13,1	93	99	79	68	103	9,85
Distrito 5 Chamartín	124.186	12,6	89	85	76	56	70	11,95
Distrito 6 Tetuán	136.263	13,8	98	93	83	61	78	11,32
Distrito 7 Chamberí	128.423	13,0	92	96	78	60	75	11,55
Distrito 9 Moncloa-Aravaca	99.103	10,1	71	72	60	45	61	12,80
Hombre	441.124	44,7	316	315	268	247	317	5,62
Mujer	544.917	55,3	390	397	332	216	288	5,89
18-24	83.329	8,5	60	60	51	46	59	13,02
25-34	201.443	20,4	144	144	123	112	134	8,64
35-44	188.367	19,1	135	136	115	102	133	8,67
45-54	159.428	16,2	114	114	97	81	120	9,13
55-64	128.885	13,1	92	97	78	63	95	10,26
65 y más	224.588	22,8	161	161	137	59	64	12,50
<b>TOTAL ÁREA fuera de Calle 30</b>	<b>1.370.907</b>	<b>100,0</b>	<b>923</b>	<b>934</b>	<b>400</b>	<b>438</b>	<b>451</b>	<b>4,71</b>
Distrito 8 Fuencarral-El Pardo	188.397	10,6	98	96	42	47	48	14,43
Distrito 10 Latina	222.728	12,5	116	115	50	46	47	14,59
Distrito 11 Carabanchel	216.739	12,2	112	111	49	56	57	13,25
Distrito 12 Usera	116.789	6,6	61	59	26	22	24	20,41
Distrito 13 Puente de Vallecas	203.705	11,5	106	107	46	44	44	15,08
Distrito 14 Moratalaz	87.347	4,9	45	47	20	25	25	20,00
Distrito 15 Ciudad Lineal	194.711	10,9	101	105	44	62	65	12,40
Distrito 16 Hortaleza	140.491	7,9	73	80	32	33	34	17,15
Distrito 17 Villaverde	122.530	6,9	64	66	28	35	36	16,67
Distrito 18 Villa de Vallecas	65.094	3,7	34	35	15	18	19	22,94
Distrito 19 Vicálvaro	55.245	3,1	29	27	12	14	16	25,00
Distrito 20 San Blas	128.283	7,2	67	67	29	26	26	19,61
Distrito 21 Barajas	36.595	2,1	19	19	8	10	10	31,62
Hombre	838.655	47,2	435	433	189	249	256	6,25
Mujer	939.999	52,8	488	501	211	189	195	7,16
18-24	170.932	9,6	89	88	38	53	57	13,25
25-34	364.037	20,5	189	189	82	107	108	9,62
35-44	368.957	20,7	191	191	83	119	121	9,09
45-54	280.898	15,8	146	146	63	66	69	12,04
55-64	210.700	11,8	109	110	47	54	54	13,61
65 y más	383.131	21,5	199	210	86	39	42	15,43

## Ficha técnica (Cont.)

- **Tratamiento:** Las propias características del muestreo, han exigido la aplicación de las correspondientes operaciones de ponderación de la muestra para dar a cada segmento el peso que le corresponde.
- **Presentación de resultados:** Para la presentación de los resultados que se recoge en las páginas que siguen en el presente informe se han utilizado distintos tipos de análisis:
  - Análisis univariado en el que se atiende a la distribución de resultados par cada variable y su comparación con los obtenidos en oleadas anteriores.
  - Análisis bivariado en el que se atiende a los resultados registrados para las distintas variables dependientes en función de las distintas variables independientes o explicativas. A ese propósito en el análisis se está especialmente atentos a los test de significación como "X<sup>2</sup>" y "t" de Student.
  - Análisis multivariable como el factorial, de reducción de datos, para conocer las dimensiones en que se agrupan las distintas variables tomadas en consideración para analizar la satisfacción con el servicio de los Agentes, y análisis de regresión para conocer la importancia o contribución de esos aspectos a la satisfacción general.
  - Elaboración de índices o indicadores manteniendo la metodología de oleadas anteriores para permitir la comparación temporal de resultados.
- **Error muestral:** para  $p=q=0,5$  con un nivel de confianza del 95,5%, para cada uno de los segmentos muestrales y para el conjunto son los que se recogen en la tabla Muestra teórica / Muestra real.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A., miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico Internacional ICC/ ESOMAR de Marketing e Investigación social.



# 2

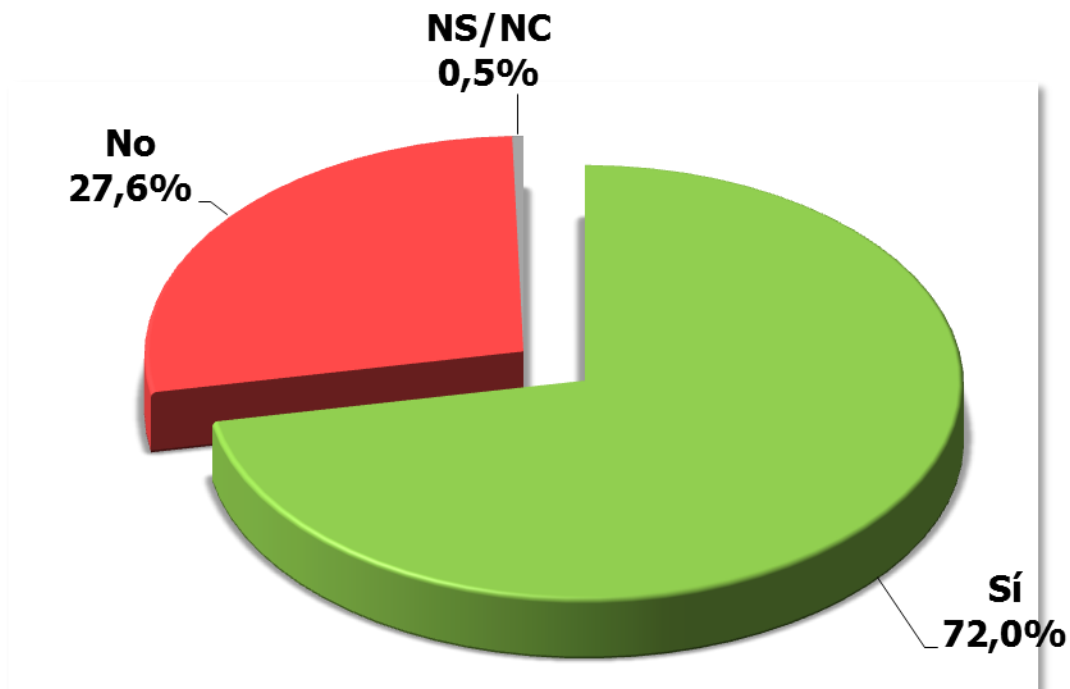
---

## Conocimiento de la existencia de los Agentes de Movilidad

---

## Conocimiento de los Agentes (2010):

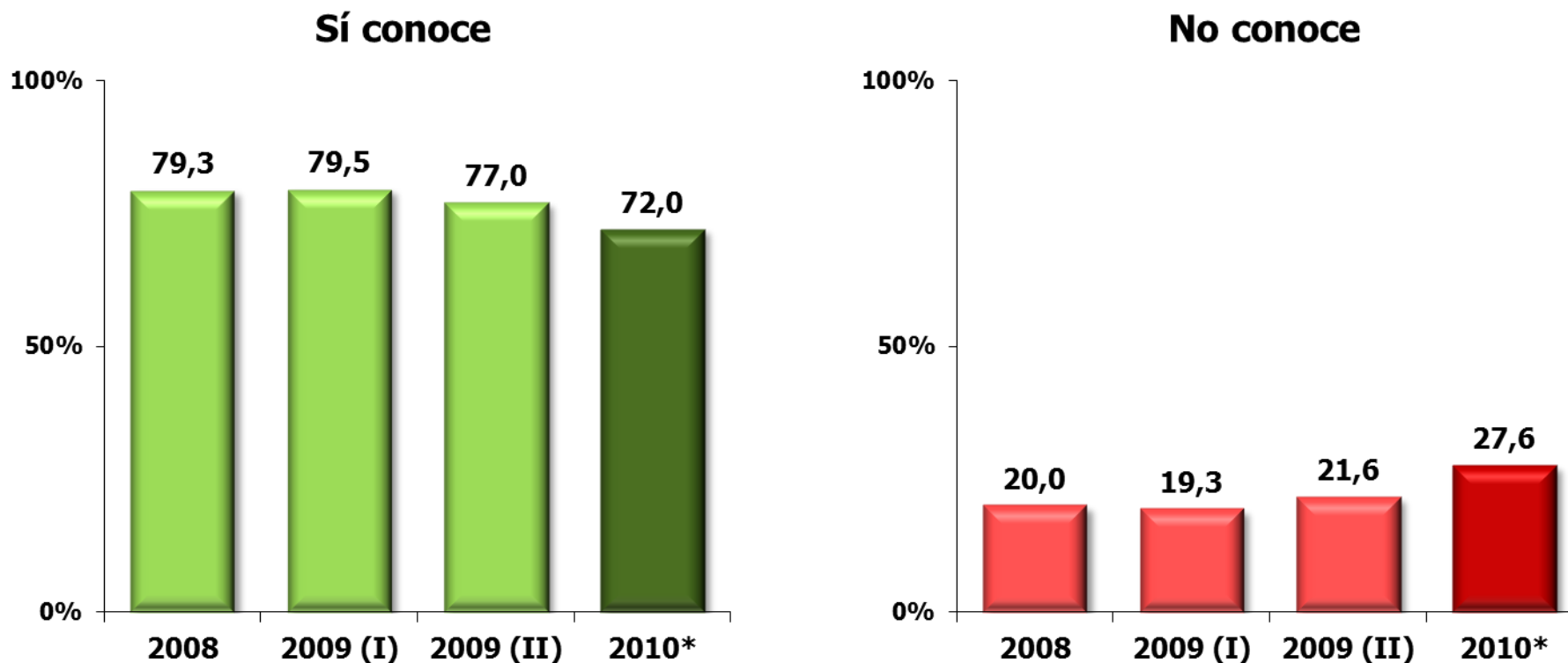
P.0. ¿Conoce la existencia de los Agentes de Movilidad?



Base: Muestra-base proporcional a la población general del municipio de Madrid mayor de 18 años, que vive dentro del área de la Calle 30 y a quienes viven fuera pero acuden habitualmente a ella. (1.275n)

## Conocimiento de los Agentes (Evolución):

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

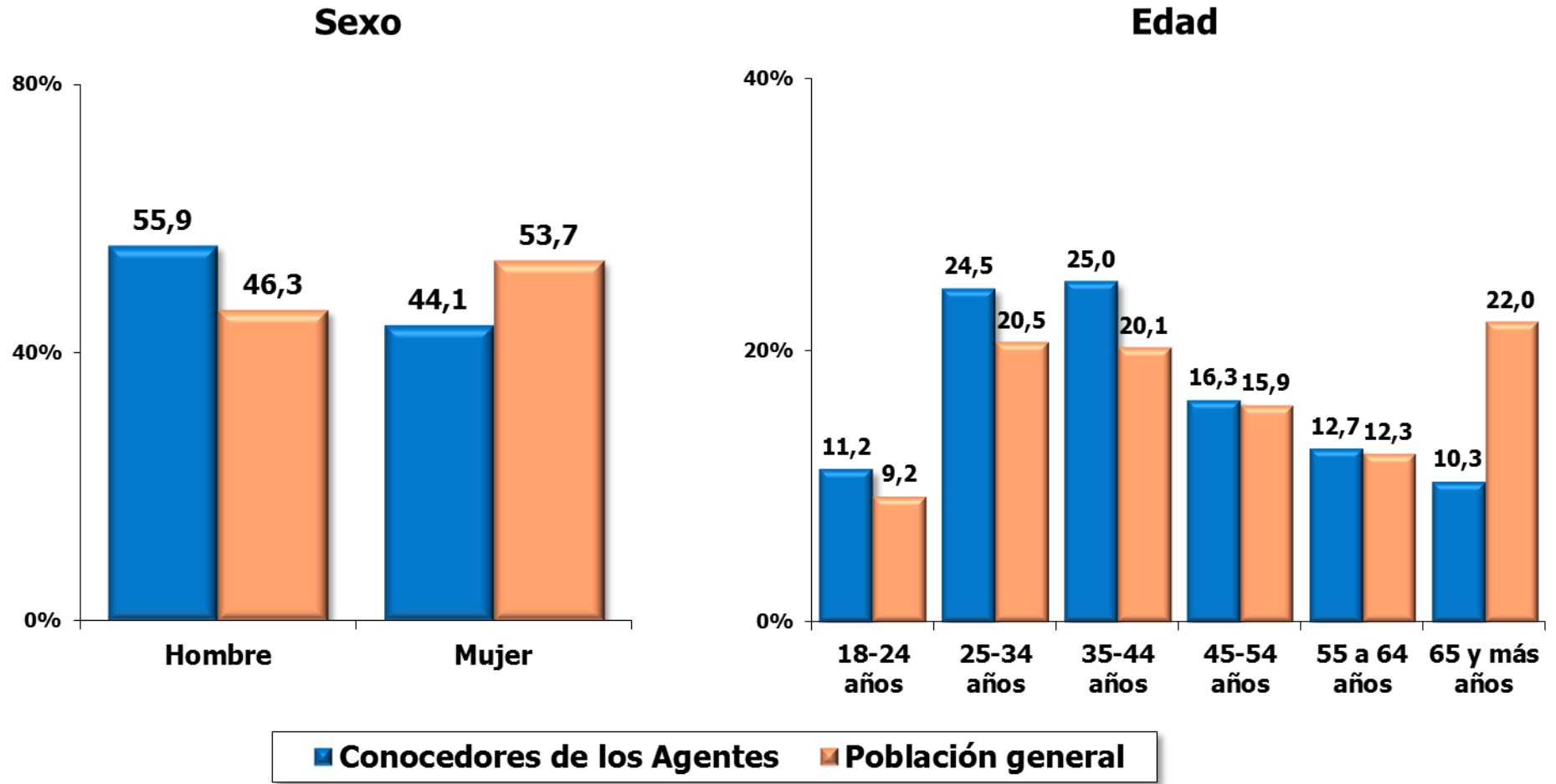


\*Base: Muestra-base proporcional a la población general del municipio de Madrid mayor de 18 años, que vive dentro del área de la Calle 30 y a quienes viven fuera pero acuden habitualmente a ella. (1.275n)

## Conocimiento de los Agentes de Movilidad

- Representan algo más de siete de cada diez informantes (72,0%) quienes declaran conocer la existencia de los Agentes de Movilidad, frente a algo más de uno de cada cuatro (27,2%) que no conocen su existencia.
- El nivel de conocimiento es inferior al que se registraba en 2009, descendiendo el porcentaje de quienes conocen la existencia de los agentes cinco puntos con respecto a entonces.

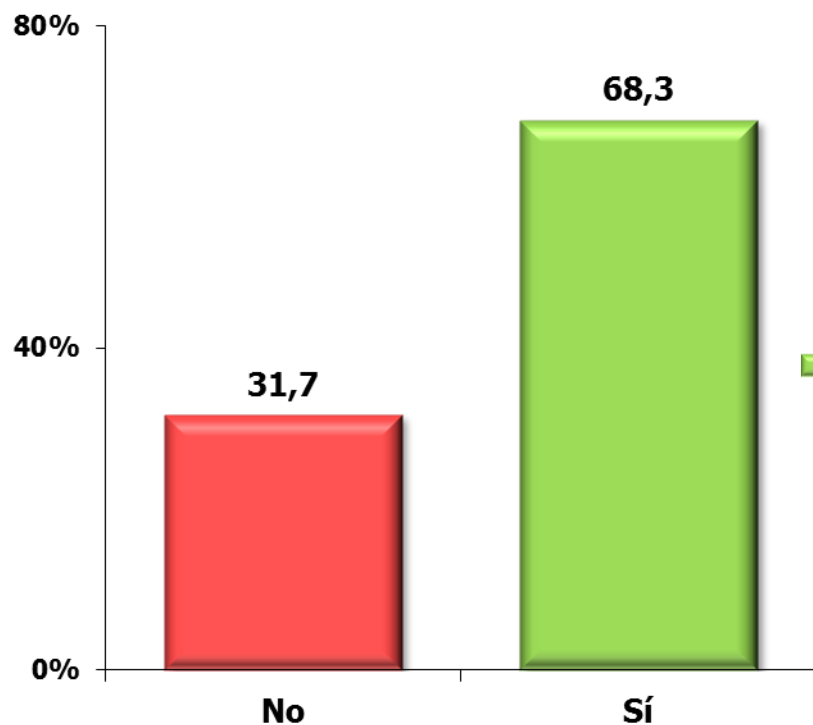
## Perfil de los informantes



Base: Total muestra (1.056 casos).

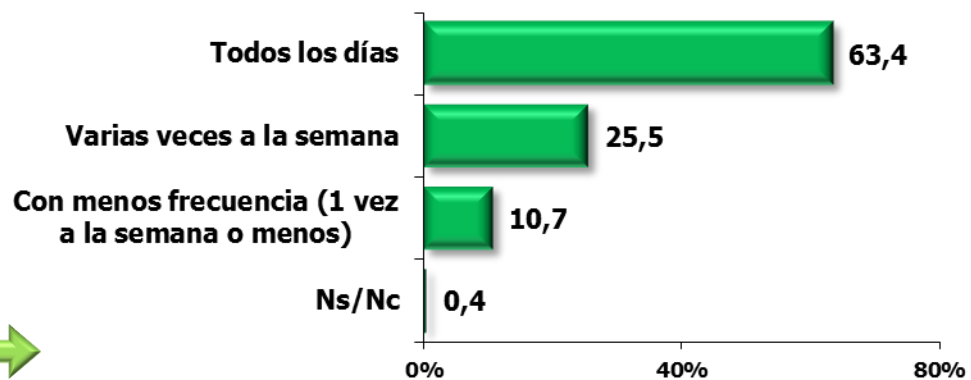
## Perfil de los informantes

### Conductor habitual

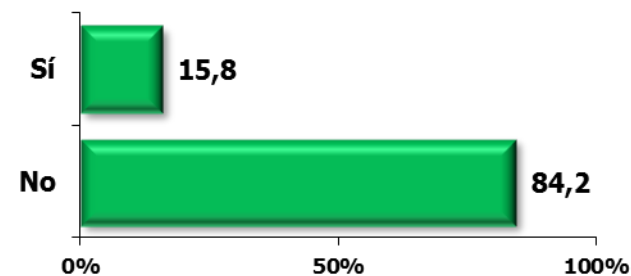


Base: Total muestra (1.056 casos).

### Frecuencia con que conduce



### Sancionado en los 2 últimos años



Base: Conductores habituales (722 casos).

## Perfil de los informantes

- Entre los informantes\*:
  - el peso que tienen los hombres y los más jóvenes es superior al que les corresponde según su presencia en el conjunto de la población:
    - hombres (55,9%),
    - menores de 44 años (60,7%),
    - mujeres (44,1%),
    - mayores de 65 años (10,3%).
  - Siete de cada diez informantes (68,3%) son conductores habituales y entre ellos la mayoría (63,4%) lo hace a diario y el 15,8 % ha sido sancionado en alguna ocasión.
- De los informantes el 43,5% son residentes dentro del perímetro de la Calle 30 y el 56,5% de fuera.

\*(De ahora en adelante, siempre que se aluda a "informantes" serán quienes conocen la existencia de los Agentes de Movilidad entre los residentes dentro del perímetro de la Calle 30 o entre los residentes fuera de ese perímetro y que acuden habitualmente al interior de él)

# 3

---

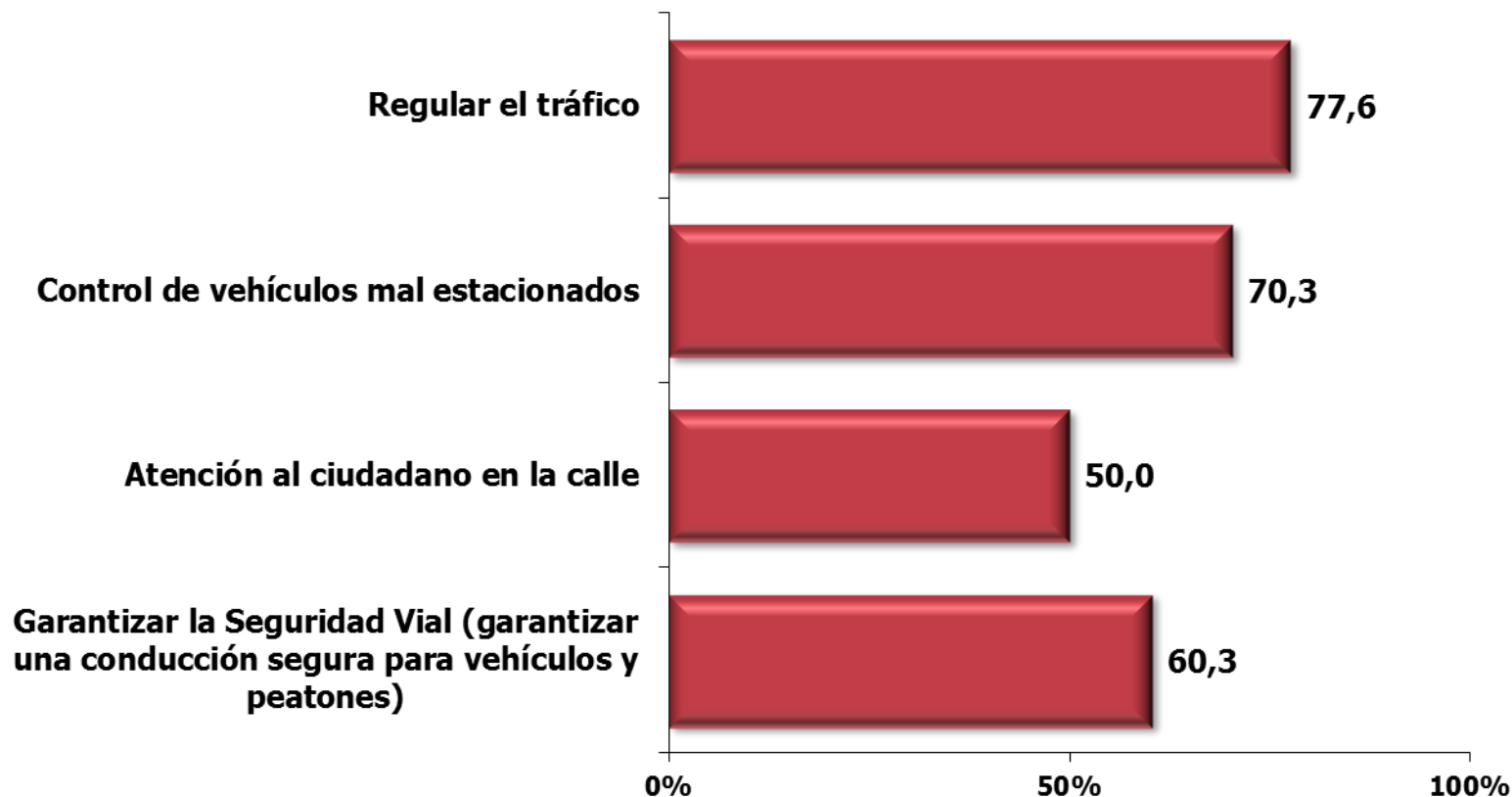
## Conocimiento de las funciones y diferenciación de los Agentes de Movilidad

---



## Conocimiento de las funciones que desempeñan (2010)

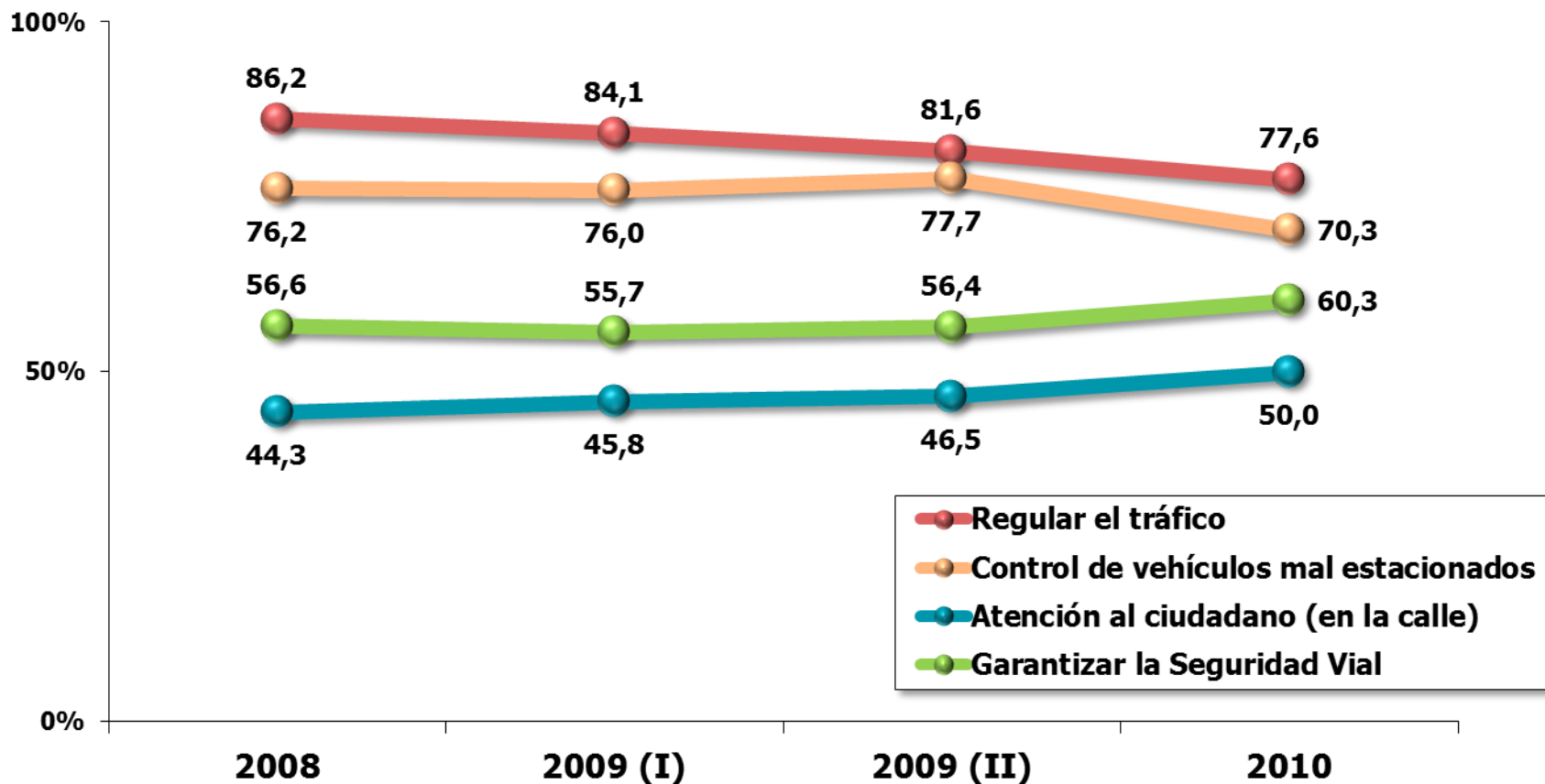
P.1. De las siguientes funciones que realizan los Agentes de Movilidad, dígame por favor, ¿cuáles conoce?



Base: Total muestra (1.056 casos).

## Conocimiento de las funciones que desempeñan (Evolución)

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



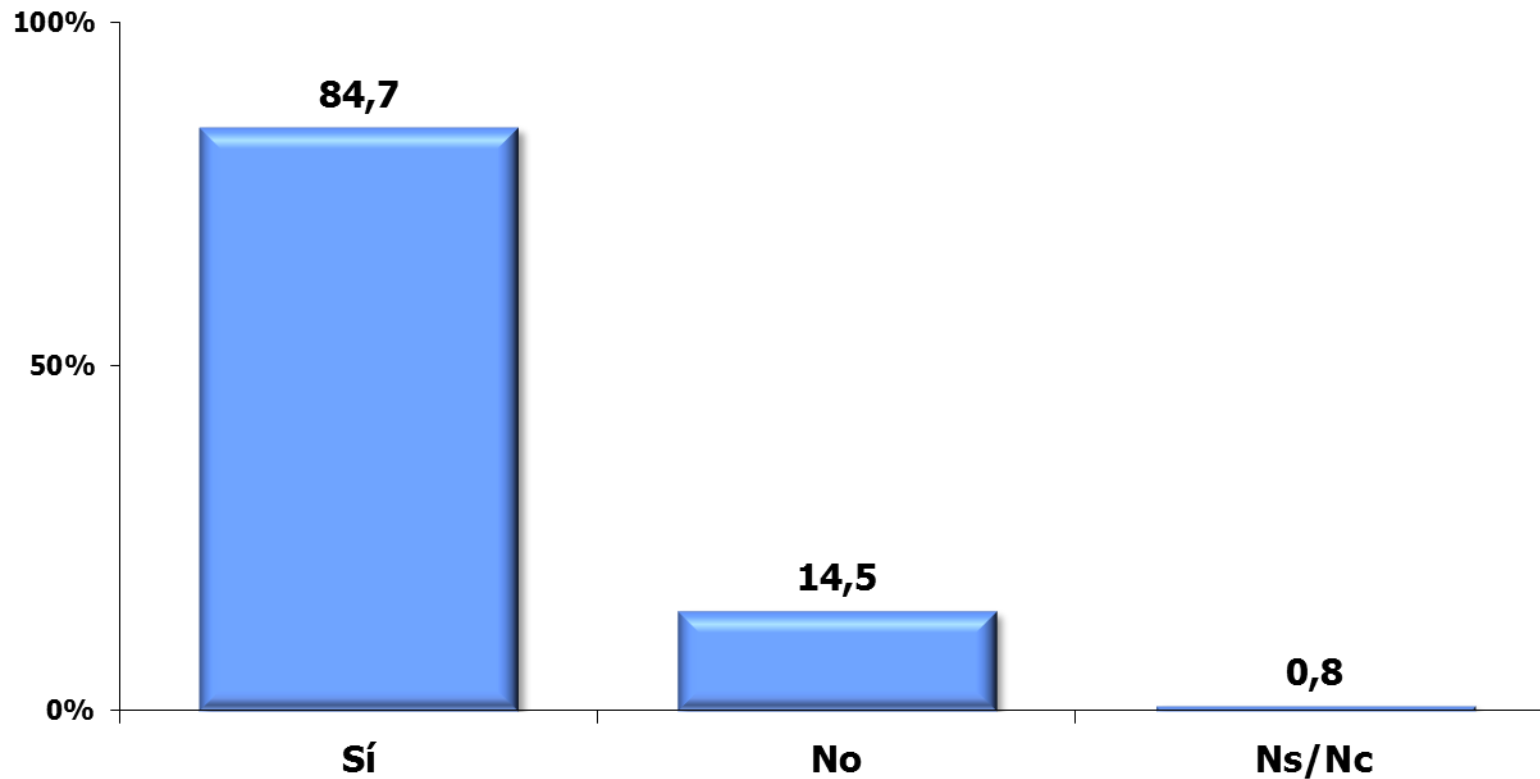
Base: Total muestra.

## Conocimiento de las funciones que desempeñan

- Es mayoritaria la proporción de informantes que declaran conocer cada una de las funciones de los Agentes de Movilidad.
  - La función que más se les asocia es la de **regulación del tráfico**, que les atribuyen algo más de tres de cada cuatro informantes (77,6%).
  - La segunda función más conocida, aludida por casi siete de cada diez informantes (70,3%), es la de **control de los vehículos mal estacionados**.
  - A la función de **garantizar la Seguridad Vial**, hacen referencia seis de cada diez informantes (60,3%) ...
  - La función que menos se atribuye a los Agentes de Movilidad, aunque lo sea por la mitad de los informantes (50,0%) es **la atención al ciudadano en la calle**.
- Con respecto a hace un año se observa un moderado descenso de los porcentajes de quienes asocian a los agentes las funciones de regulación del tráfico y control de aparcamiento, de cuatro y siete puntos respectivamente, mientras se incrementan los de quienes les atribuyen las funciones de atender a los ciudadanos en la calle y la de garantizar la Seguridad vial en más de tres y cuatro puntos en cada caso.

## Diferenciación con respecto a la Policía Municipal (2010)

P.2. ¿Sabría diferenciar a un Agente de Movilidad de un Policía Municipal?



Base: Total muestra (1.056 casos).

## Diferenciación con respecto a la Policía Municipal (Evolución)

P.2. ¿Sabría diferenciar a un Agente de Movilidad de un Policía Municipal?



Base: Total muestra.

\*Nótese que se preguntaba por "Otros Cuerpos de Emergencias"

## Diferenciación con respecto a la Policía Municipal (2010)

- La mayoría de los informantes, más de ocho de cada diez (84,7%), sigue manifestando ser capaces de diferenciar un Agente de Movilidad de un Policía Municipal, frente a un 14,5% que explícitamente reconocen que no sabrían.
- Las diferencias en este punto aparecen claramente asociadas a los hábitos de conducción, así como a otras variables como el sexo, la edad o el nivel de estudios de los informantes.

# 4

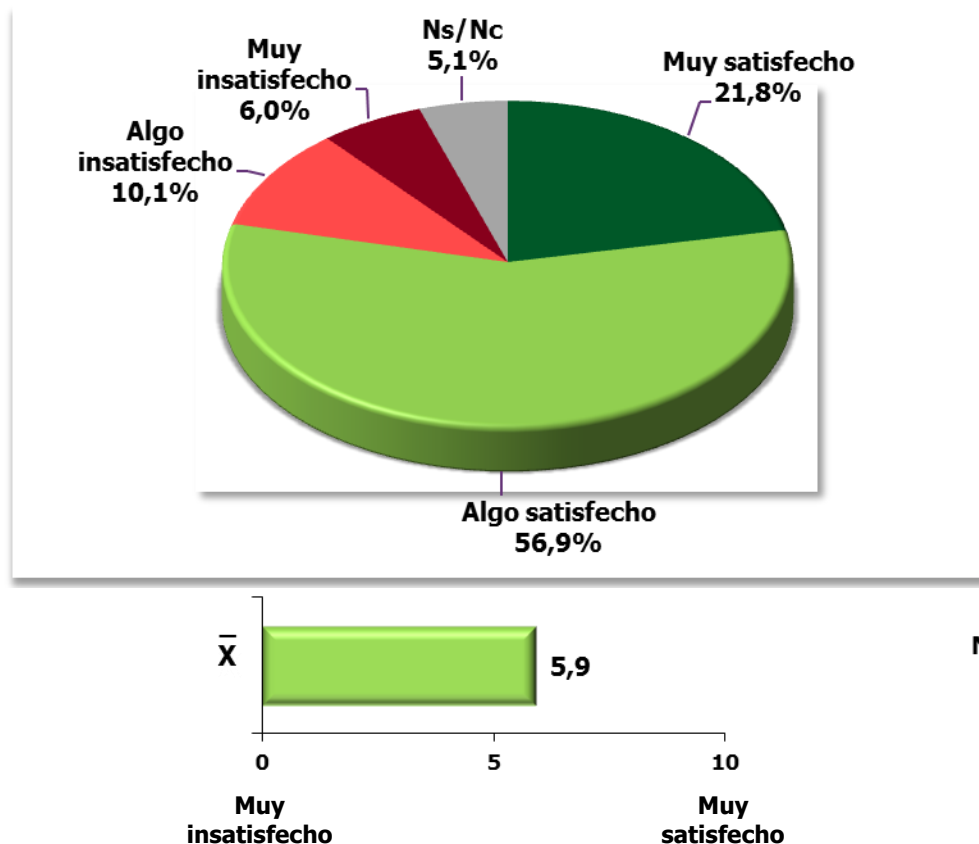
---

## Satisfacción con el servicio de los Agentes de Movilidad

---

## Satisfacción general con el servicio (2010)

P.3. En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, ¿podría decirme en qué medida se encuentra Vd. satisfecho o insatisfecho con el servicio que estos agentes le ofrecen a Vd. como ciudadano? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".



Base: Total muestra (1.056 casos).

### Motivos de insatisfacción

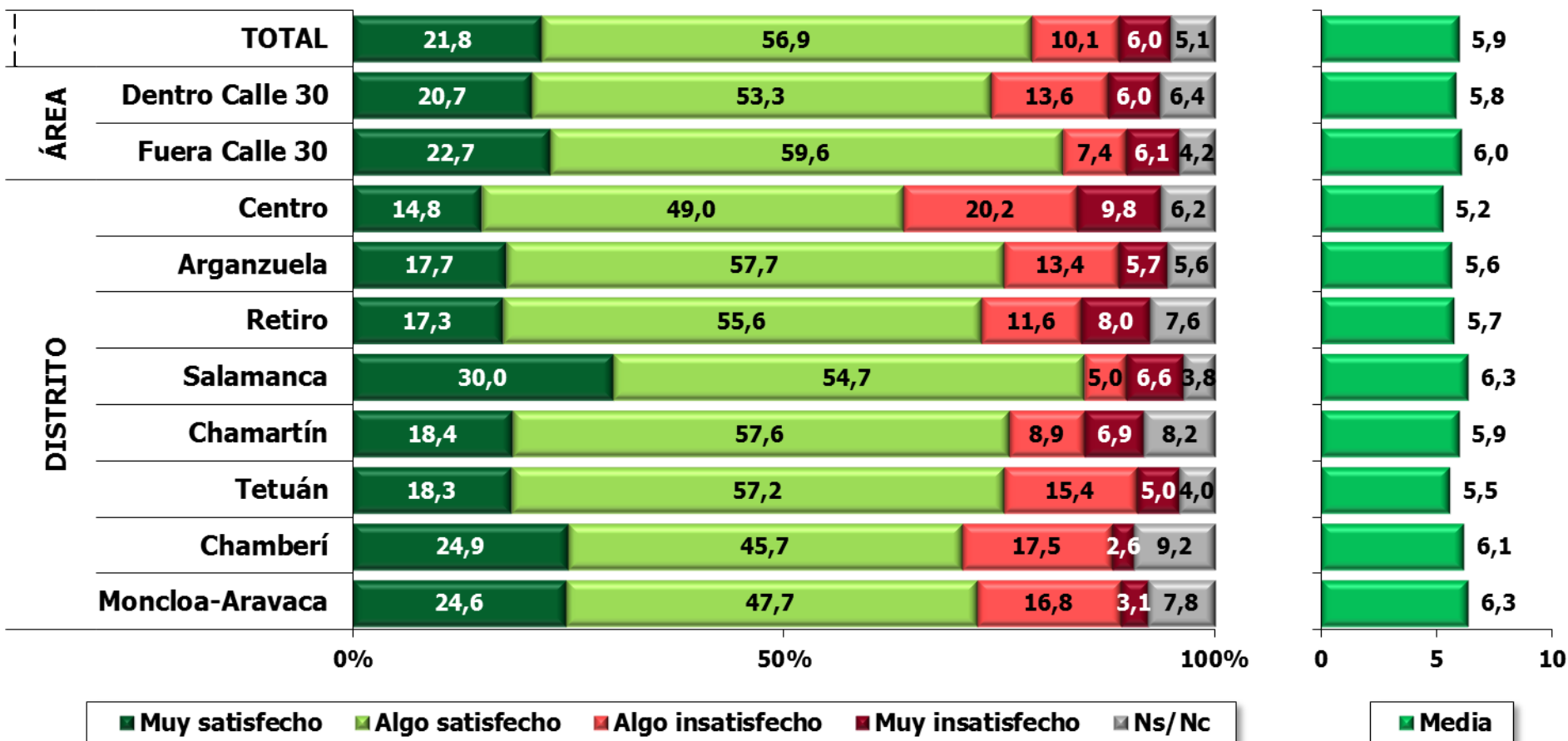


Base: Insatisfechos en general con los Agentes de Movilidad (171 casos).



## Satisfacción general con el servicio (2010)

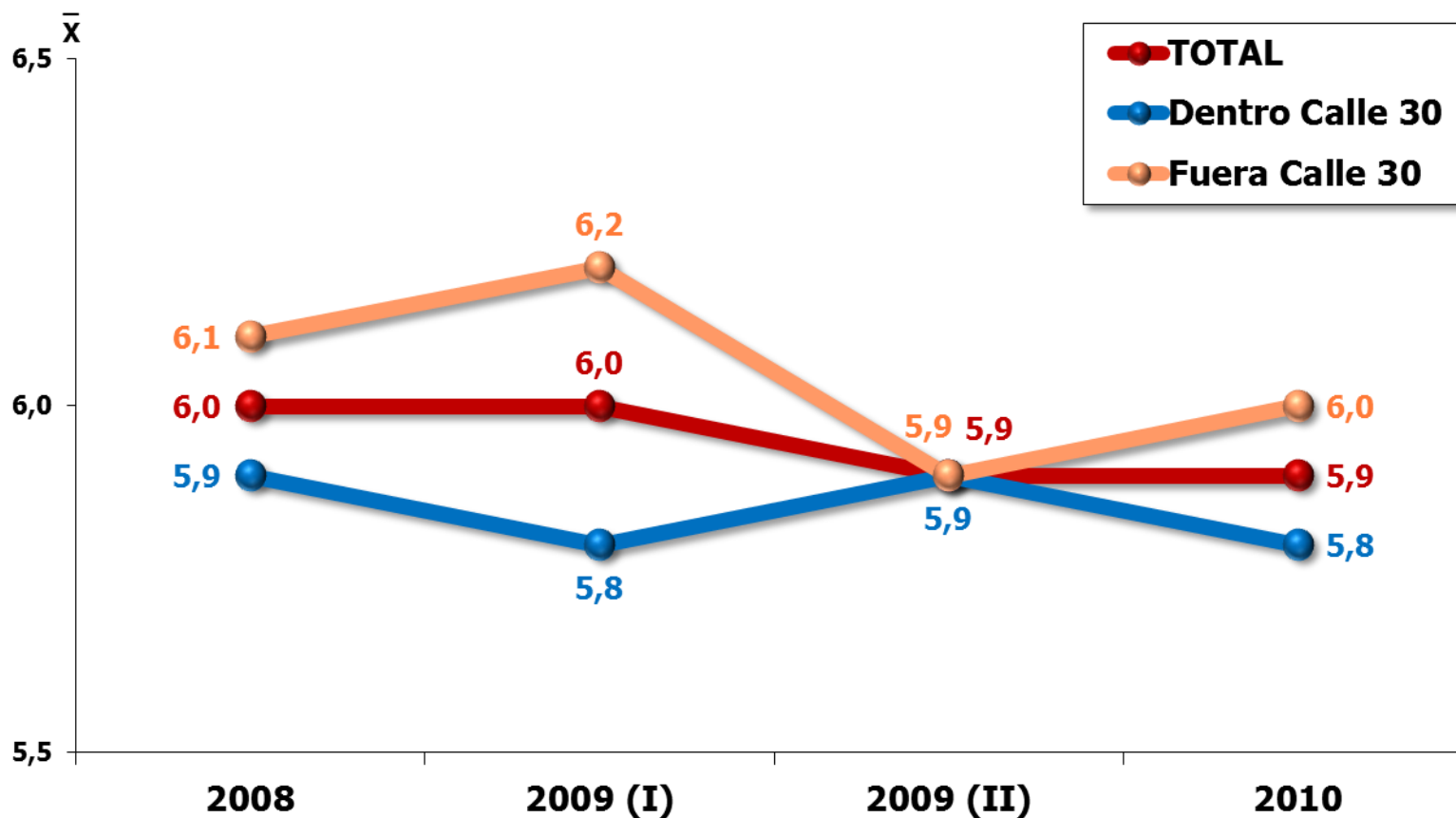
P.3. En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, ¿podría decirme en qué medida se encuentra Vd. satisfecho o insatisfecho con el servicio que estos agentes le ofrecen a Vd. como ciudadano? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".



Base: Total muestra (1.056 casos).

## Satisfacción general con el servicio (Evolución)

P.3. En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, ¿podría decirme en qué medida se encuentra Vd. satisfecho o insatisfecho con el servicio que estos agentes le ofrecen a Vd. como ciudadano? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".



Base: Total muestra.

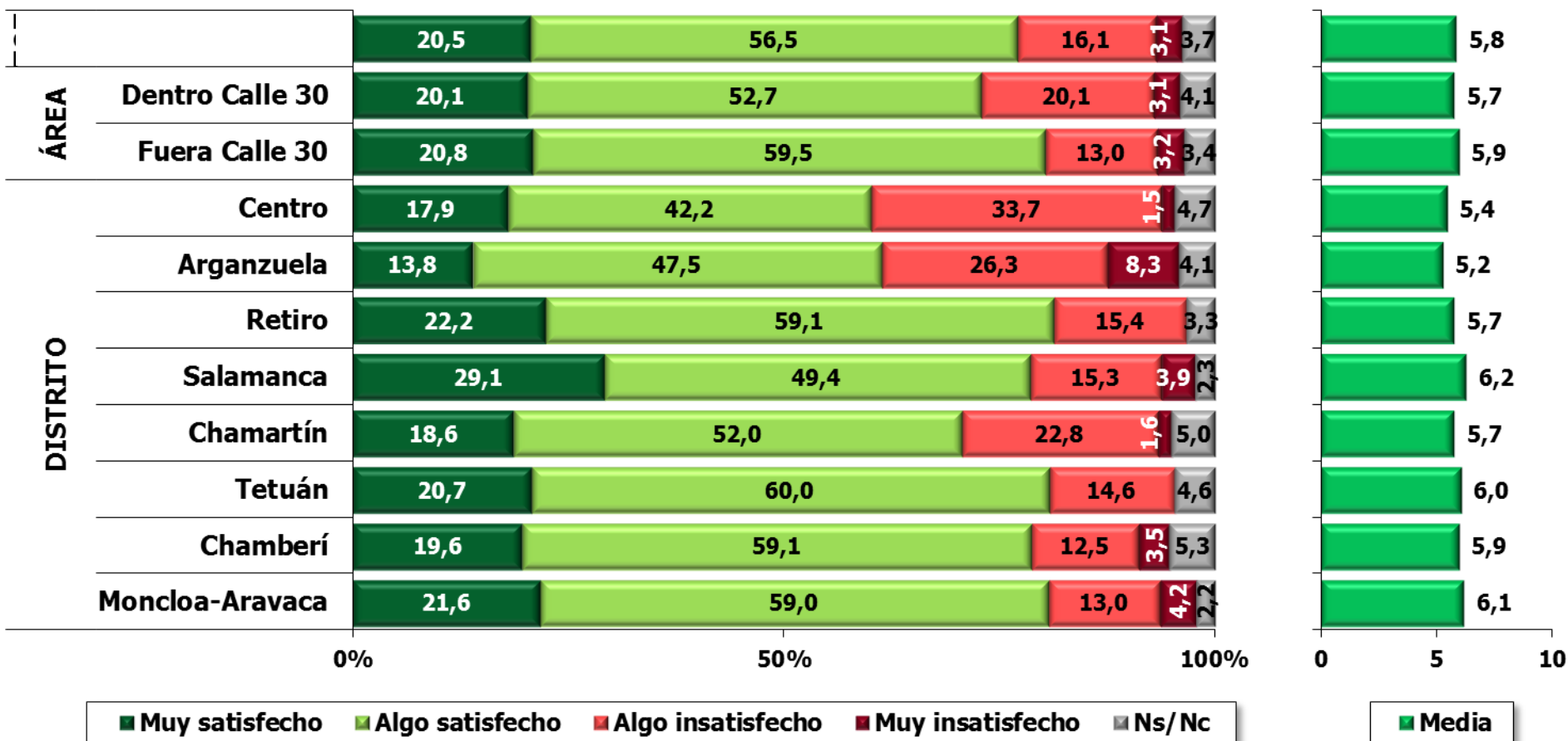
## Satisfacción general con el servicio (2010)

- El nivel de satisfacción con el servicio puede considerarse moderadamente positivo.
  - Representan casi ocho de cada diez (78,7%) quienes se declaran satisfechos con él, otorgando puntuaciones de 5 o superiores en la escala de 0 a 10, frente a un 16,1% que suponen los que emiten valoraciones iguales o inferiores a 4 en la misma escala.
  - La puntuación media que refleja el nivel de satisfacción global con el servicio de los Agentes es de 5,9.
  - Los motivos de desaprobación más mencionados hacen referencia a la finalidad recaudatoria y al mal desempeño de su actividad. Así el 27,4% de quienes se muestran insatisfechos consideran que son un instrumento de recaudación, el 16,9% que son causa de los atascos y el 17% atribuye su insatisfacción al trato personal recibido.
- Prácticamente no se registran diferencias en cuanto al nivel de satisfacción global con el servicio. La puntuación media que refleja esa satisfacción es igual a la que se registraba el año pasado y una décima inferior a la que registraba en la primera oleada de 2009 y la de 2008, no pudiendo considerarse significativa tal diferencia.

## Satisfacción general con: La regulación del tráfico (2010)

(Sólo a los que saben que los Agentes de Movilidad realizan la función de regular el tráfico)

P.4. En general ¿en qué medida se encuentra Vd. satisfecho o insatisfecho con la forma con que regulan el tráfico los Agentes de Movilidad? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".

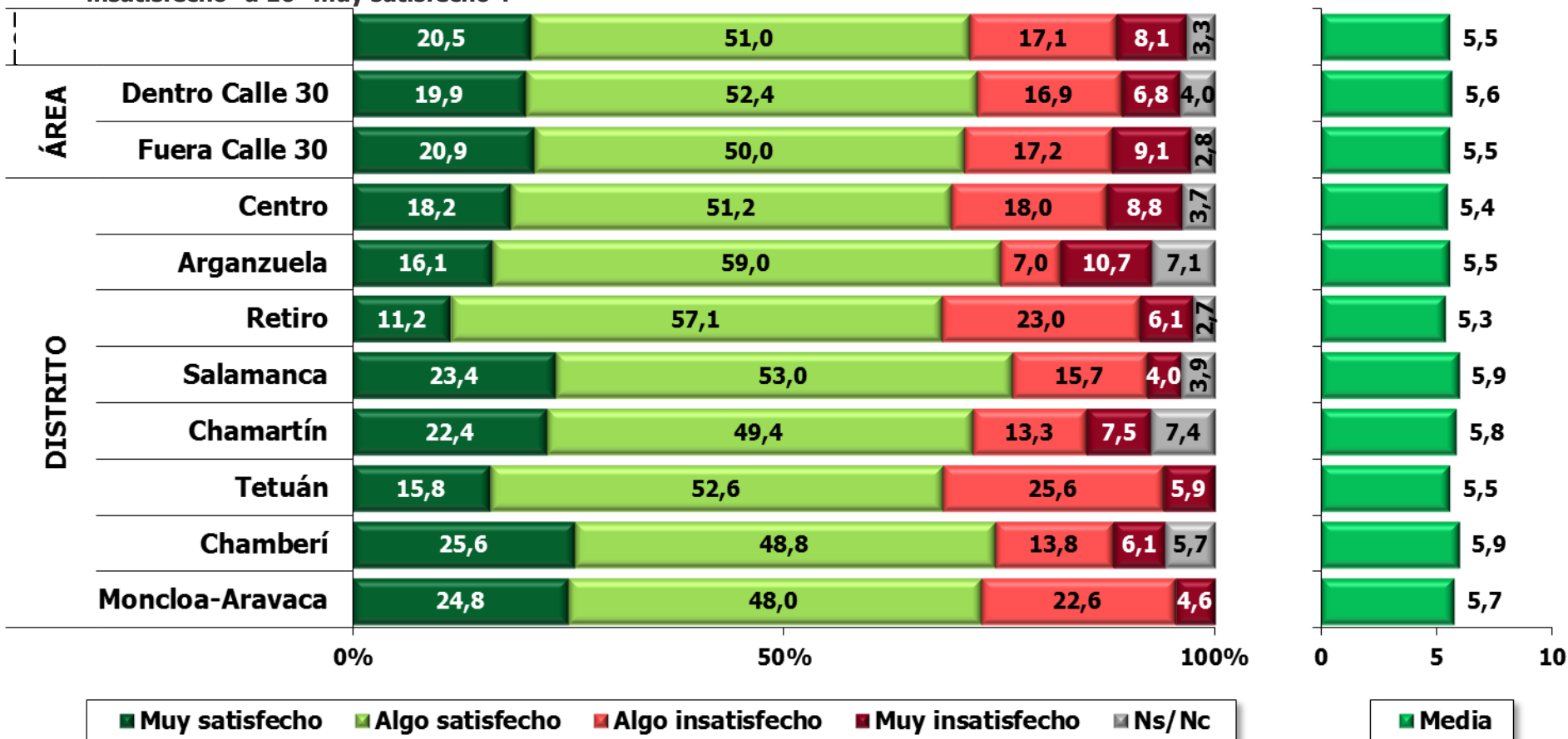


Base: Conocen la función "Regulación del tráfico" (819 casos).

## Satisfacción general con: El control de vehículos mal estacionados (2010)

(Sólo a los que saben que los Agentes de Movilidad realizan la función de controlar vehículos mal estacionados)

P.6. En general ¿en qué medida se encuentra Ud. satisfecho o insatisfecho con la forma con que en que estos agentes garantizan la movilidad del tráfico controlando los vehículos mal estacionados? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".

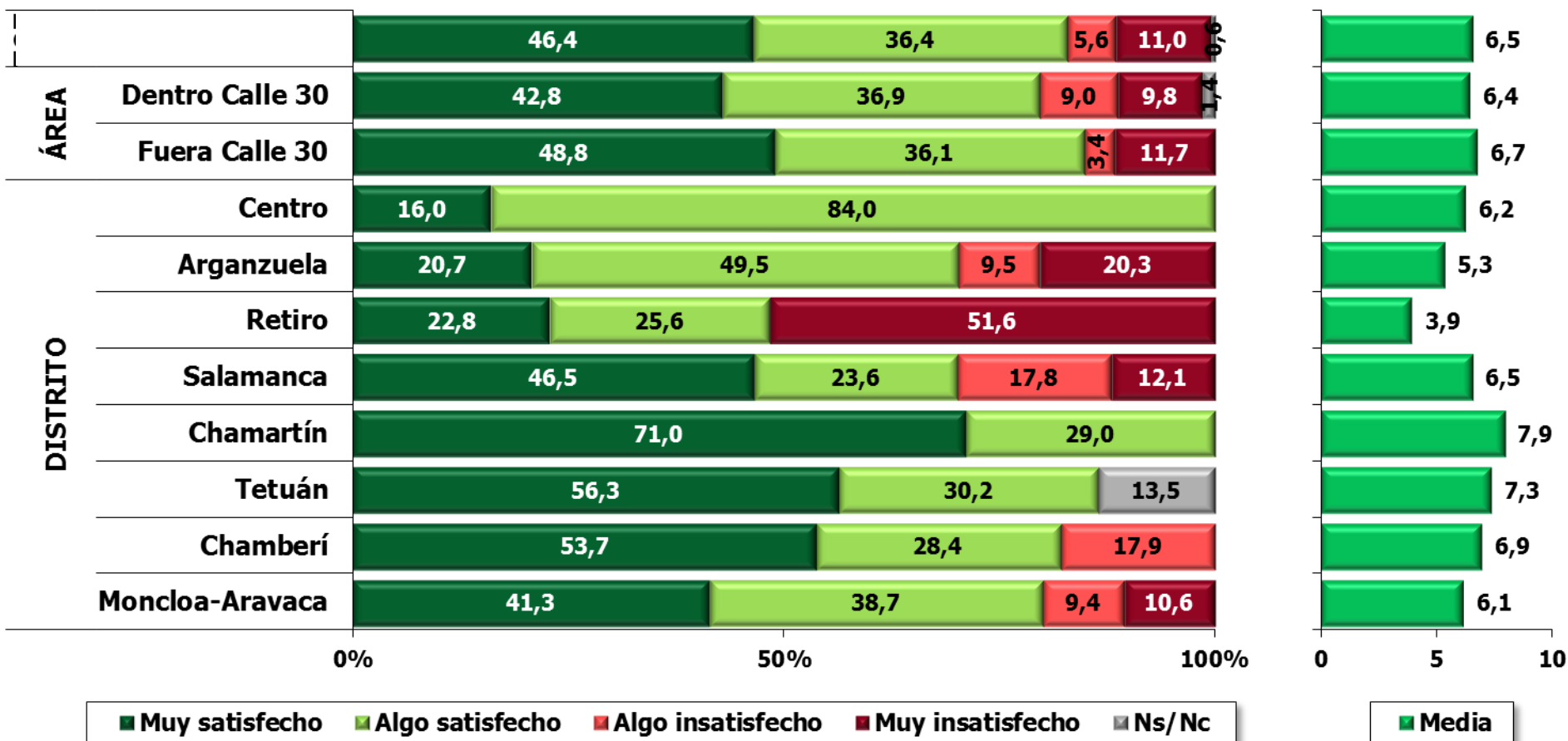


Base: Conocen la función "Control de vehículos mal estacionados" (742 casos).

## Satisfacción general con: La atención al ciudadano (2010)

(Sólo a los que saben que los Agentes de Movilidad realizan la función de atender al ciudadano en la calle o que han requerido de su ayuda)

P.10. En general ¿en qué medida se encuentra Vd. satisfecho o insatisfecho con la atención personal prestada por los Agentes de Movilidad? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".

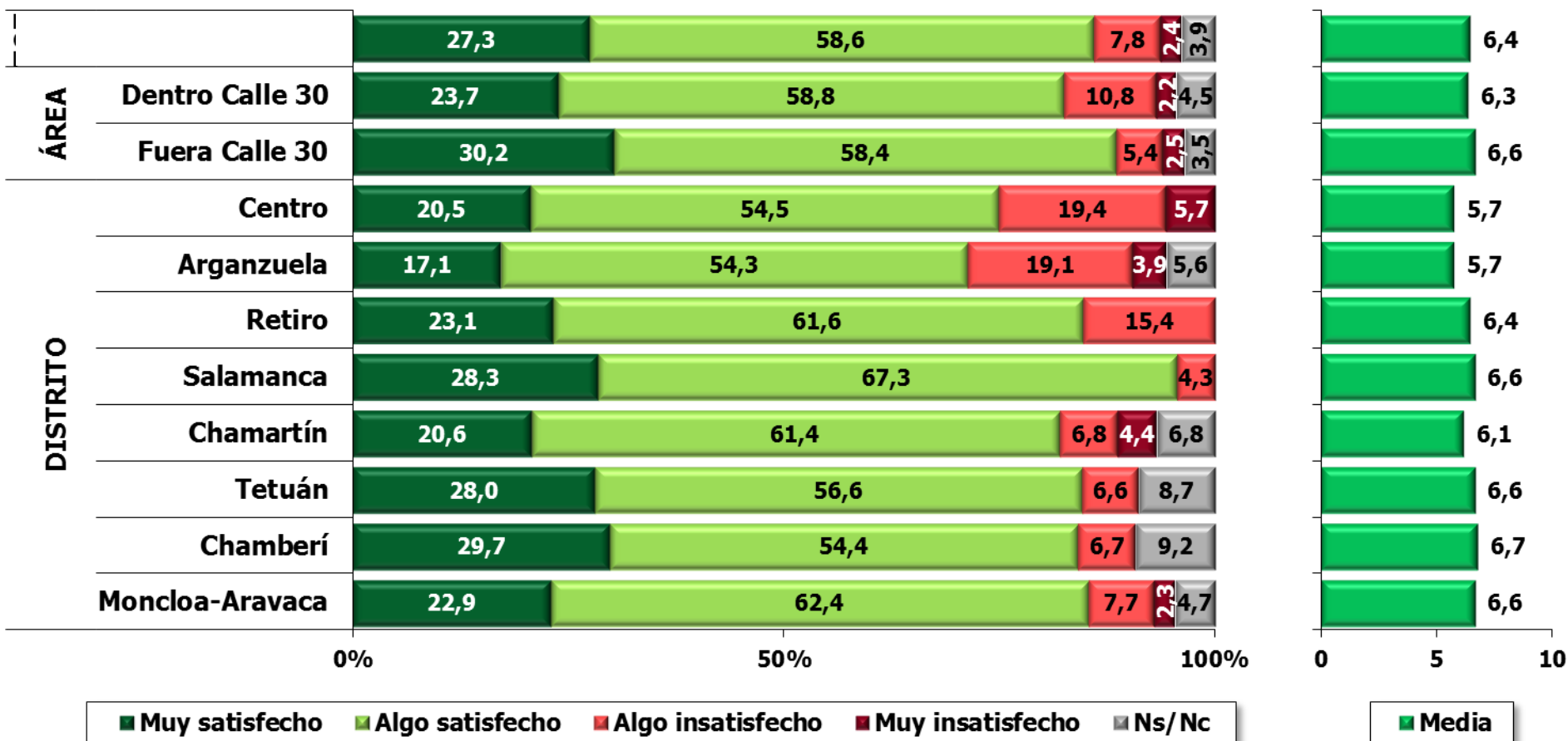


Base: Han tenido contacto personal con los Agentes de Movilidad (579 casos).

## Satisfacción general con: La seguridad vial (2010)

(Sólo a los que saben que los Agentes de Movilidad realizan la función de garantizar la seguridad vial)

P.12. En general ¿en qué medida se encuentra Ud. satisfecho o insatisfecho con la función desempeñada por Agentes de Movilidad de garantizar una conducción segura tanto para peatones como para conductores? Señálelo en una escala de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho".



Base: Conocen la función "Garantizar la seguridad vial" (637 casos).

## Satisfacción general con las 4 funciones de los Agentes (2010)

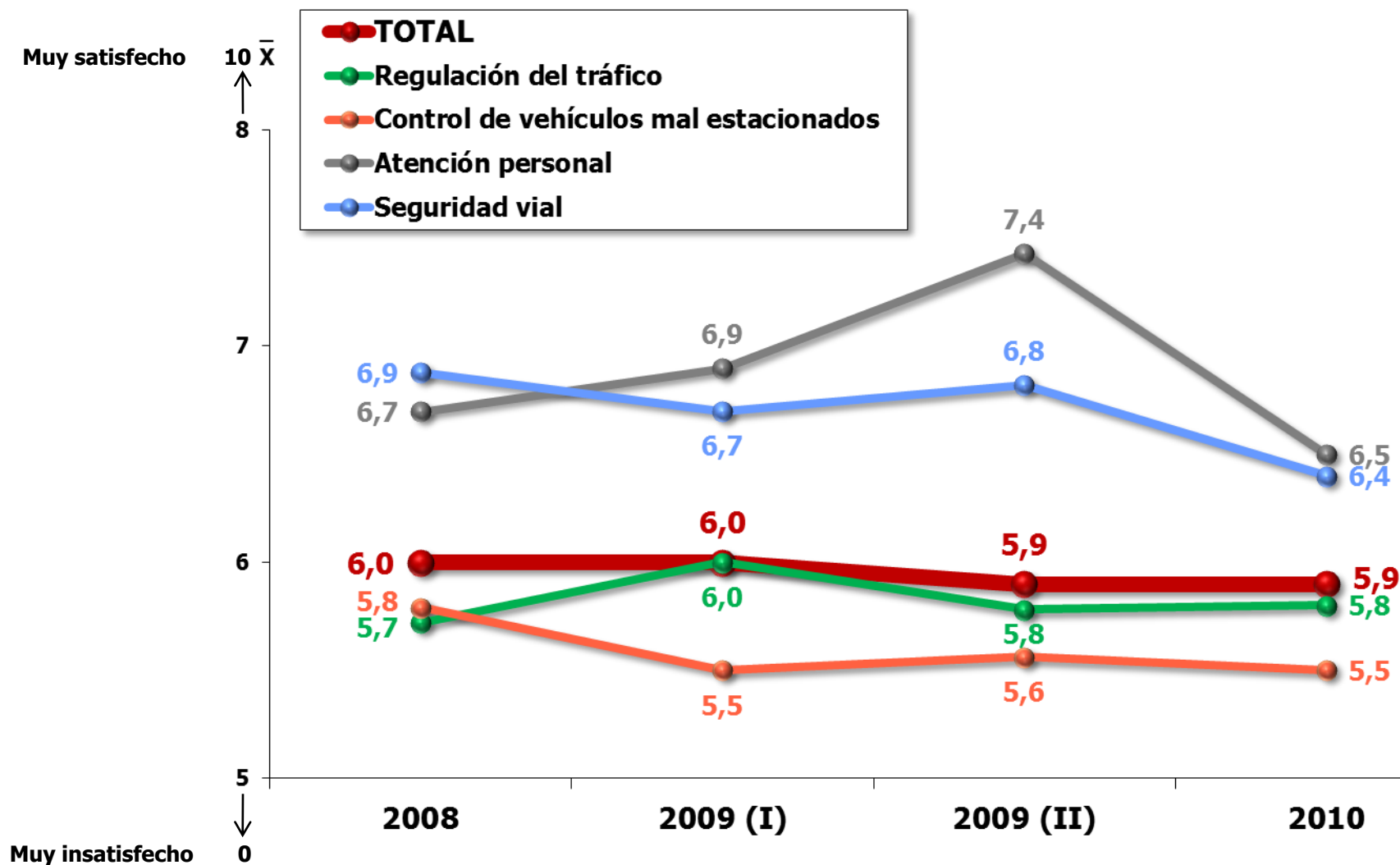
- La **satisfacción con la regulación del tráfico** entre quienes saben que los Agentes de Movilidad realizan esa función, es también moderadamente positiva.
  - Representan más de tres cuartas partes (77%) quienes se declaran satisfechos con él, otorgando puntuaciones de 5 o superiores. El 19,2% emiten valoraciones iguales o inferiores.
  - La puntuación media que refleja el nivel de satisfacción con la regulación del tráfico es de 5,8.
- La **satisfacción con el control de vehículos mal estacionados** entre quienes saben que los Agentes de Movilidad realizan esa función, resulta moderadamente positiva, aunque es la más baja de las cuatro grandes funciones que desempeñan estos agentes.
  - Así, más de siete de cada diez personas que saben que esta función la realizan los Agentes de Movilidad (71,5%) se declaran satisfechos con él, señalando puntuaciones de 5 o superiores. Por el contrario, una cuarta parte de ellos (25,2%) manifiestan estar insatisfechos con el control de vehículos mal estacionados.
  - La puntuación media que refleja el nivel de satisfacción con el control de vehículos mal estacionados es de 5,5.



## Satisfacción general con las 4 funciones de los Agentes (2010)

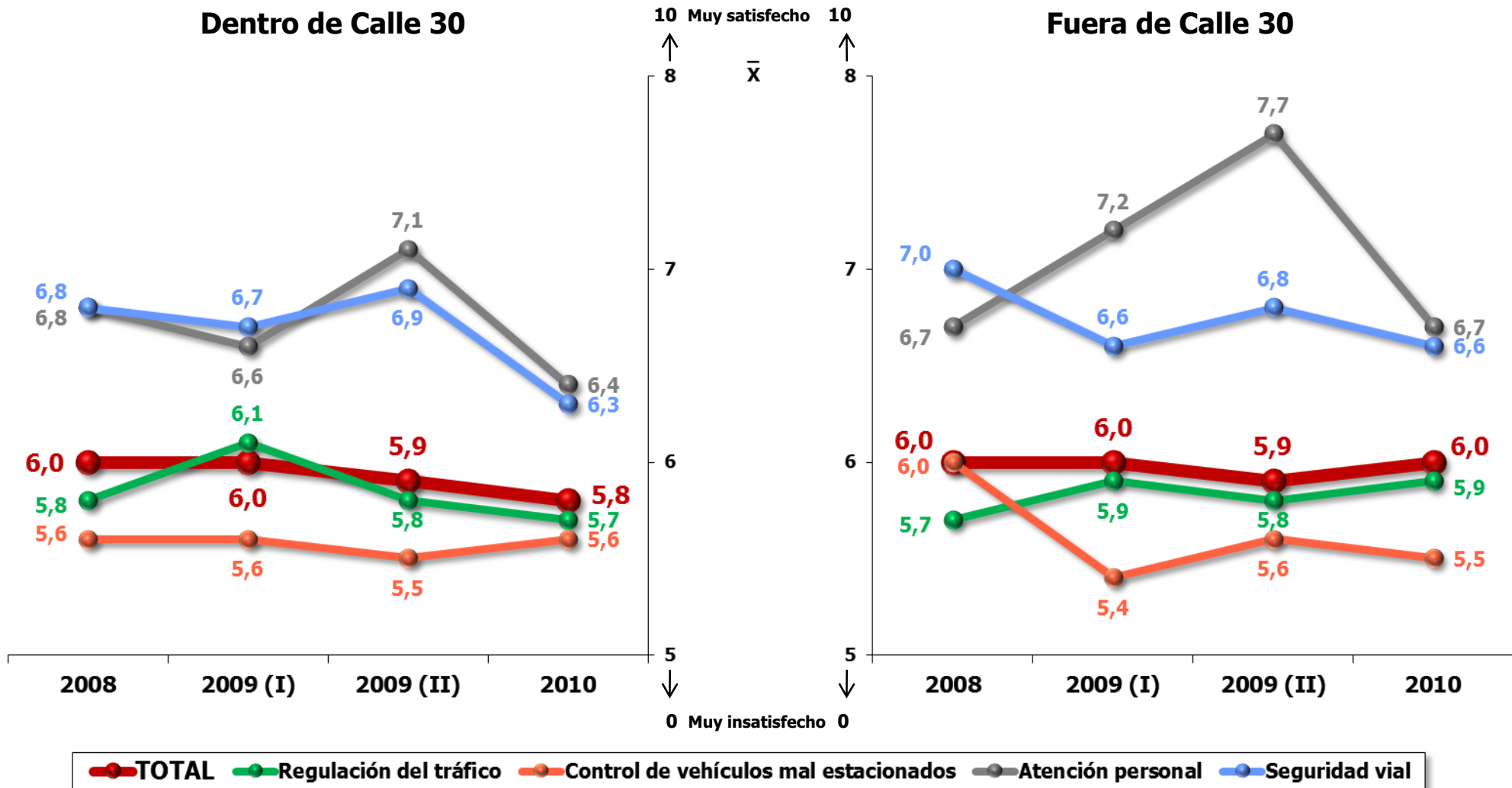
- En cuanto a la **satisfacción con la atención al ciudadano** entre quienes saben que los Agentes de Movilidad realizan esa función o han requerido de su ayuda, es apreciablemente positiva.
  - Más de siete de cada diez informantes (82,8%) se declaran satisfechos con esta función, otorgando puntuaciones de 5 o superiores. Por el contrario, tan sólo el 16,6% manifiestan estar insatisfechos con la atención al ciudadano por parte de los Agentes de Movilidad.
  - La puntuación media que refleja el nivel de satisfacción con la atención al ciudadano es de 6,5.
- La **satisfacción con la seguridad vial** entre quienes saben que los Agentes de Movilidad realizan la función de garantizarla, es también apreciablemente positiva.
  - Representan un 85,9% los ciudadanos que se declaran satisfechos con esta función, otorgando puntuaciones de 5 o superiores. Uno de cada diez (10,2%) manifiesta estar insatisfechos con la garantía de la seguridad vial por parte de los Agentes de Movilidad.
  - La puntuación media que refleja el nivel de satisfacción con la seguridad vial es de 6,4.

## Satisfacción general con las 4 funciones (Evolución)



Base: Conocen que los Agentes desempeñan cada función concreta.

## Satisfacción general con las 4 funciones (Evolución)

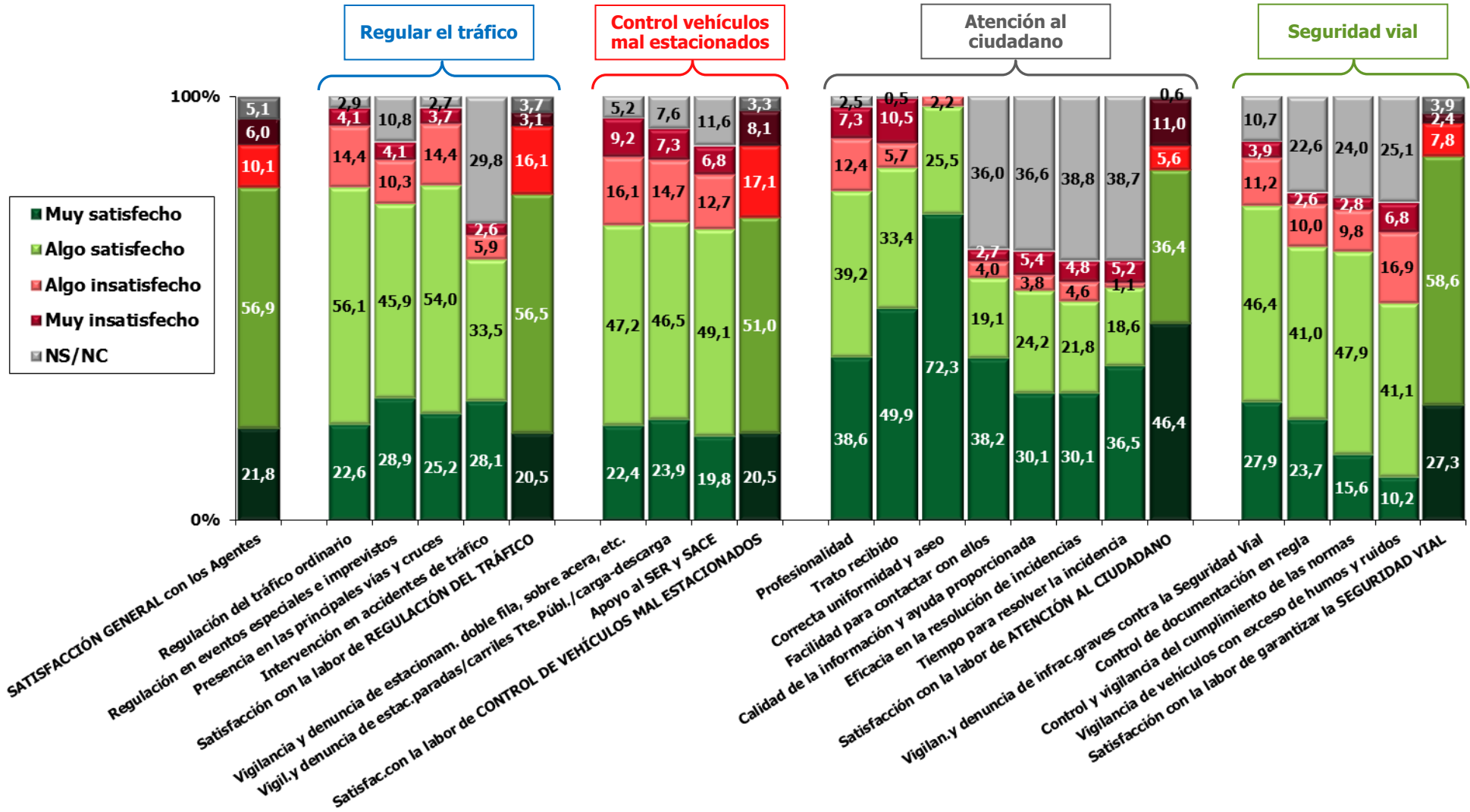


Base: Conocen que los Agentes desempeñan cada función concreta.

## Satisfacción general con las 4 funciones (Evolución)

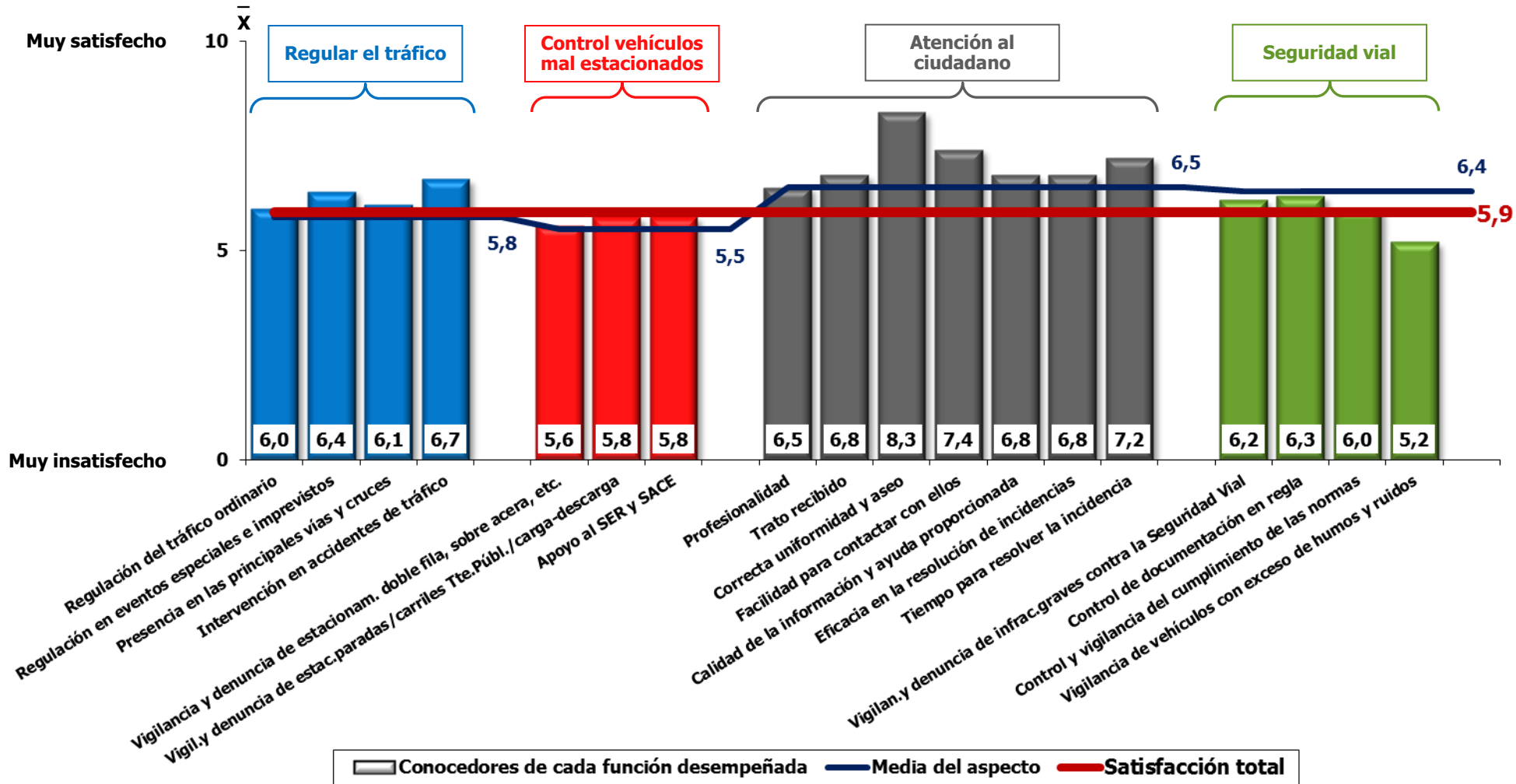
- El nivel medio de satisfacción con el servicio de regulación del tráfico (5,8) y de control de vehículos mal estacionados (5,5) permanece prácticamente constante respecto a la anterior oleada, al no registrarse diferencias relevantes.
- En cuanto a los servicios de atención personal (6,5) y la garantía de la seguridad vial (6,4), el nivel medio de satisfacción experimenta un descenso con respecto a la anterior oleada, especialmente en el caso de la atención personal que es de casi un punto (-0,9) aunque también en el caso de la seguridad vial (-0,4).
- Si atendemos a las diferencias entre los residentes en el interior del perímetro de la Calle 30 y la zona exterior, podemos observar cómo no existen diferencias destacables en cuanto a la satisfacción del servicio de regulación del tráfico ni de control de vehículos mal estacionados.
- No obstante, el descenso que experimentan el nivel de satisfacción en los otros dos servicios, sí es diferente entre los ciudadanos de estas dos áreas de análisis:
  - Dentro de Calle 30 es donde desciende especialmente la satisfacción media del servicio que garantiza la seguridad vial, pasando de ser 6,9 en la anterior oleada a ser 6,3 en la actual.
  - Fuera del perímetro de la Calle 30 es el servicio de atención al ciudadano el que experimenta un descenso mayor, pasando de 7,7 en la oleada precedente al 6,7 en la actualidad.

# Satisfacción con los elementos concretos del servicio (2010)



Base: Conocen que los Agentes desempeñan cada función concreta.

## Satisfacción con los elementos concretos del servicio (2010)

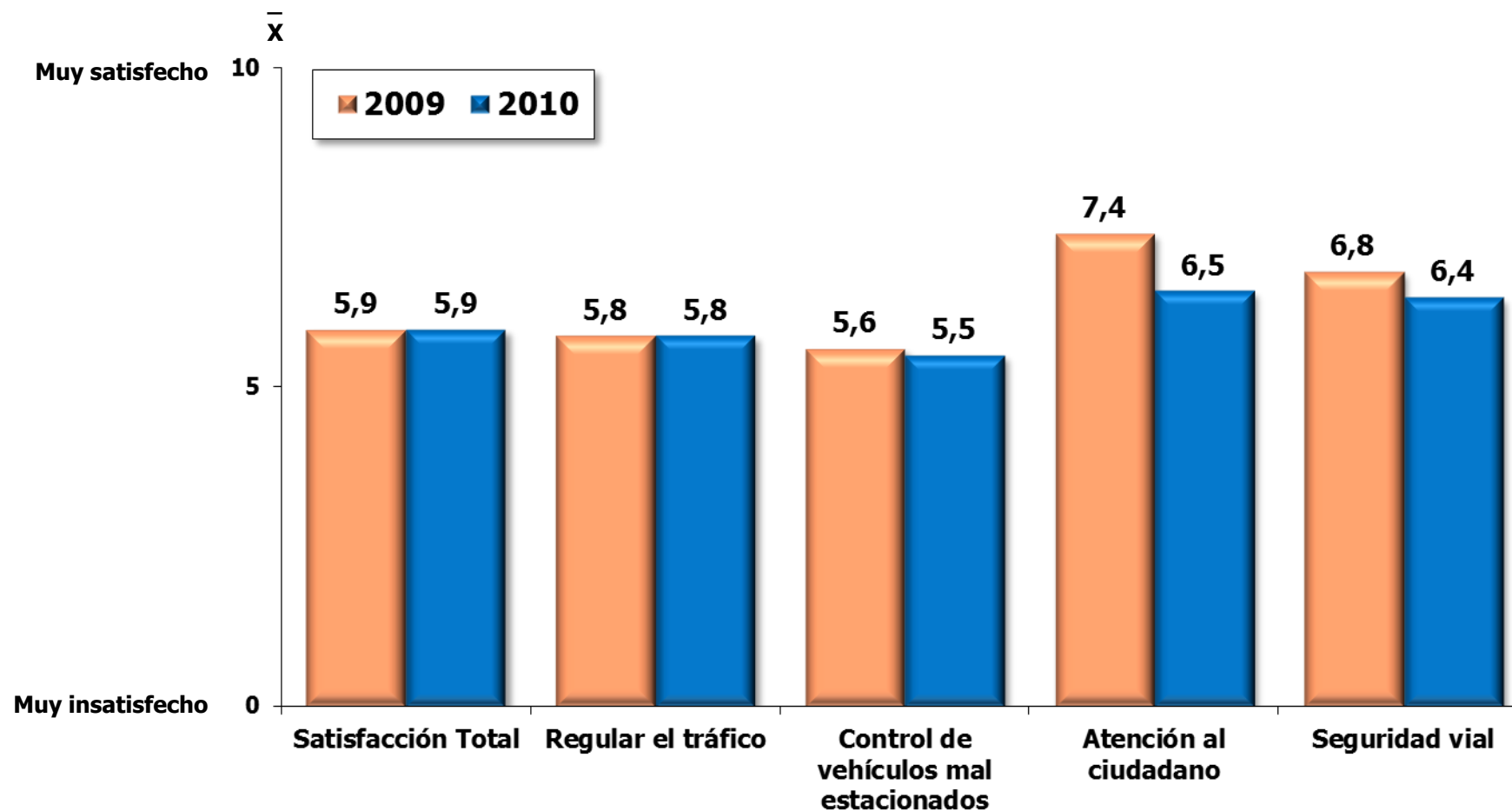


Base: Conocen que los Agentes desempeñan cada función concreta.

## Satisfacción con los elementos concretos del servicio (2010)

- Al profundizar en las características de los informantes que se encuentran en las tablas de resultados, se han apreciado algunas diferencias estadísticamente significativas con respecto a su nivel de satisfacción, entre las cuales destacaremos las correspondientes a los atributos de mayor peso específico sobre la valoración global del servicio:
  - Con respecto a la Regulación del tráfico, los aspectos específicos con los que la satisfacción media es mayor son: la intervención en accidentes de tráfico (6,7) y la regulación en eventos especiales e imprevistos (6,4).
  - En lo que se refiere al Control de los vehículos mal estacionados, dos de los tres elementos específicos registran una mayor satisfacción media (5,8). Éstos son la vigilancia y denuncia en paradas y carriles reservados para el transporte público y zonas de carga y descarga; y el apoyo al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y al Control de Carriles Bus (SACE).
  - En lo referente a la Atención al ciudadano, los atributos por los que se ha registrado una mayor satisfacción son: la correcta uniformidad y aseo (8,3), la facilidad para contactar con ellos (7,4) y el tiempo para resolver las incidencias (7,2).
  - Y con respecto a la Seguridad vial, destaca la satisfacción media en cuanto al control de documentación en regla (6,3) y la vigilancia y denuncia de infracciones graves contra la seguridad vial (6,2).
- En términos generales, los informantes que no tienen coche, los de mayor edad y los procedentes de otros países se muestran significativamente más satisfechos con la mayoría de los aspectos analizados que los que tienen coche, los más jóvenes y los nacionales.

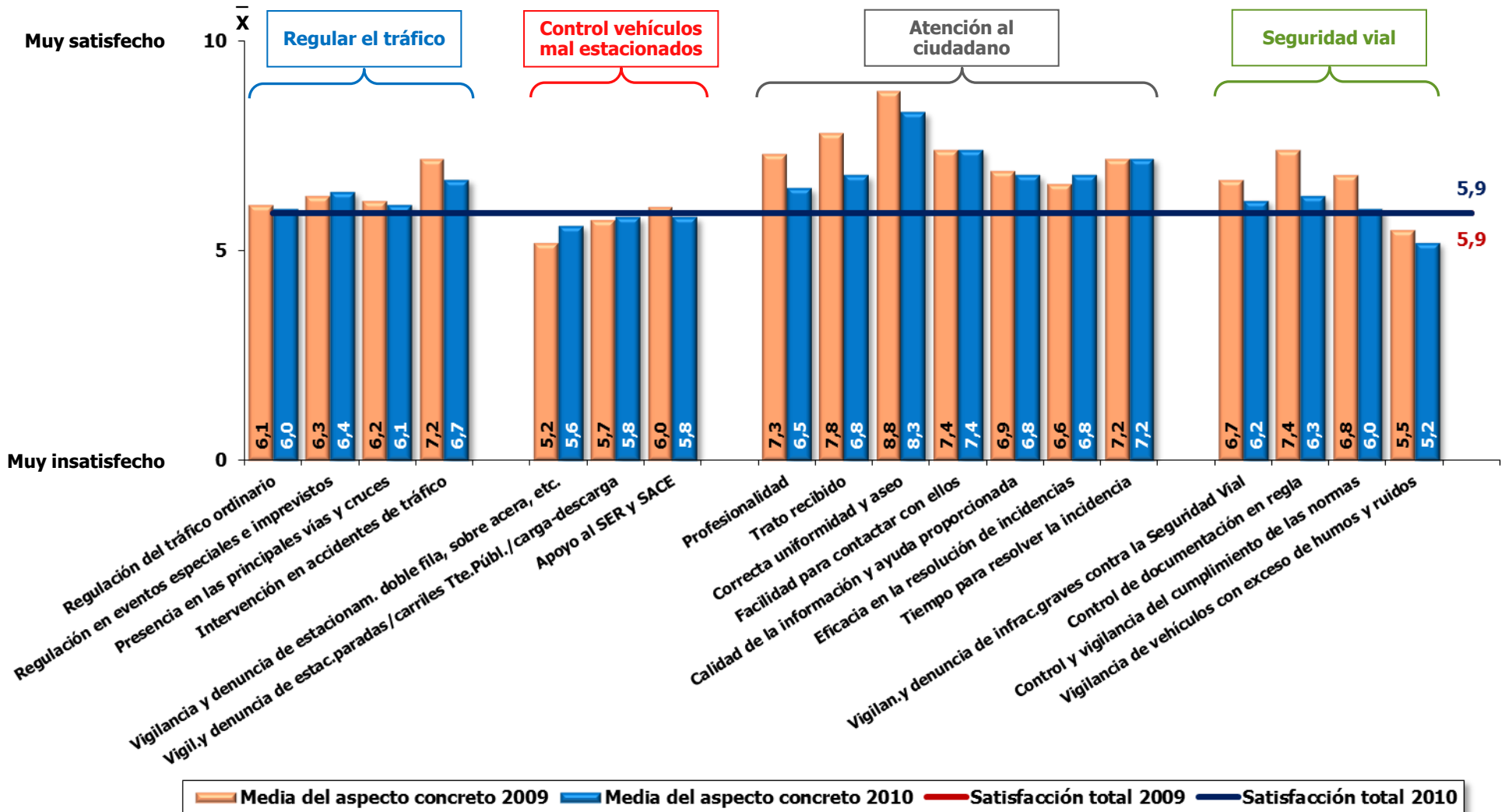
## Satisfacción con los elementos concretos del servicio (Evolución)



Base: Conocen que los Agentes desempeñan cada función concreta.



# Satisfacción con los elementos concretos del servicio (Evolución)



Base: Conocen que los Agentes desempeñan cada función concreta.

## Satisfacción con los elementos concretos del servicio (Evolución)

- En cuanto a la evolución de la satisfacción con cada uno de los elementos del servicio, destacamos a continuación los cambios más notables en cada una de las cuatro grandes funciones que desempeñan los Agentes de Movilidad:
  - Con respecto a la Regulación del tráfico, el cambio más importante es el descenso en la satisfacción media con respecto a la intervención en accidentes de tráfico, que pasa del 7,2 en la oleada anterior al 6,7 actual, experimentando un descenso de 0,5 puntos. Sigue, no obstante, siendo uno de los principales puntos fuertes del servicio, al estar casi un punto por encima de la satisfacción general media.
  - En cuanto al Control de los vehículos mal estacionados, sigue siendo la función que registra unos niveles de satisfacción más bajos. De hecho, todos sus aspectos se sitúan en la media global o por debajo. Destaca la evolución de la satisfacción media en cuanto a la vigilancia y denuncia de infracciones de estacionamiento en doble fila, sobre la acera, en pasos de peatones, plazas de minusválidos, salidas de garaje, paradas de taxi, etc. Ya que aún siendo la que registra una menor satisfacción de las tres (5,6) este valor experimenta una ligera mejoría (0,4 puntos) respecto al registrado en la oleada precedente (5,2).
  - En lo referente a la Atención al ciudadano, sigue siendo la función cuyos aspectos concretos generan más satisfacción. Sin embargo, tres de ellos descienden de forma considerable: el trato recibido, que desciende del 7,8 al 6,8 (-1 punto), la profesionalidad de los agentes, que en la última oleada registró un 7,3 y actualmente un 6,5 (-0,8) y la correcta uniformidad y aseo (-0,5).
  - Con respecto a la Seguridad vial, la satisfacción de todos los elementos es valorada inferiormente en la actual oleada que en la anterior, especialmente en lo que se refiere al control de documentación en regla (6,3) que desciende 1,1 puntos, y al control y vigilancia del cumplimiento de las normas (6) cuyo descenso es de 0,8 puntos.

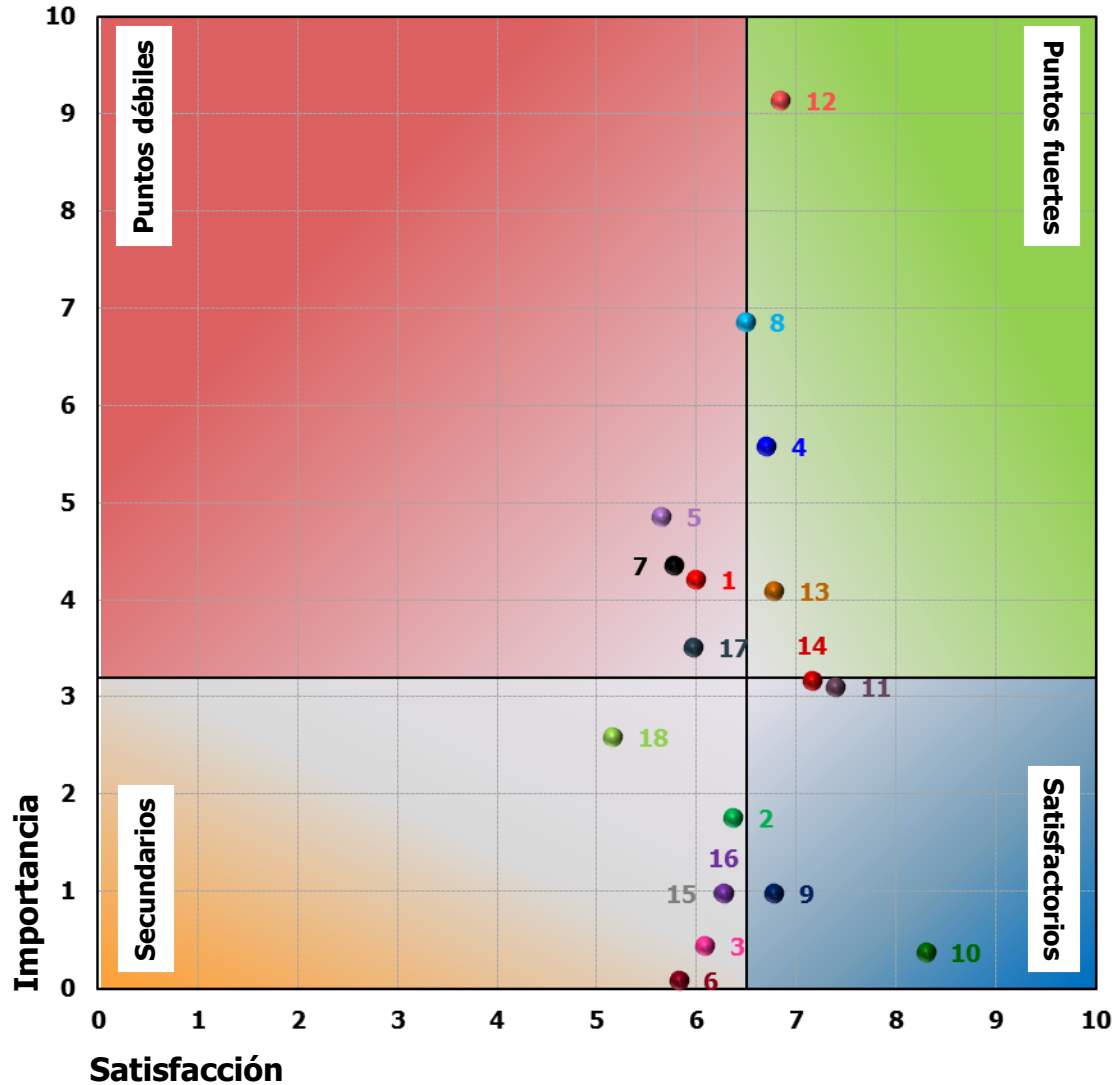
# 5

---

## El análisis de la importancia

---

## Matriz estratégica (de los aspectos concretos del servicio)

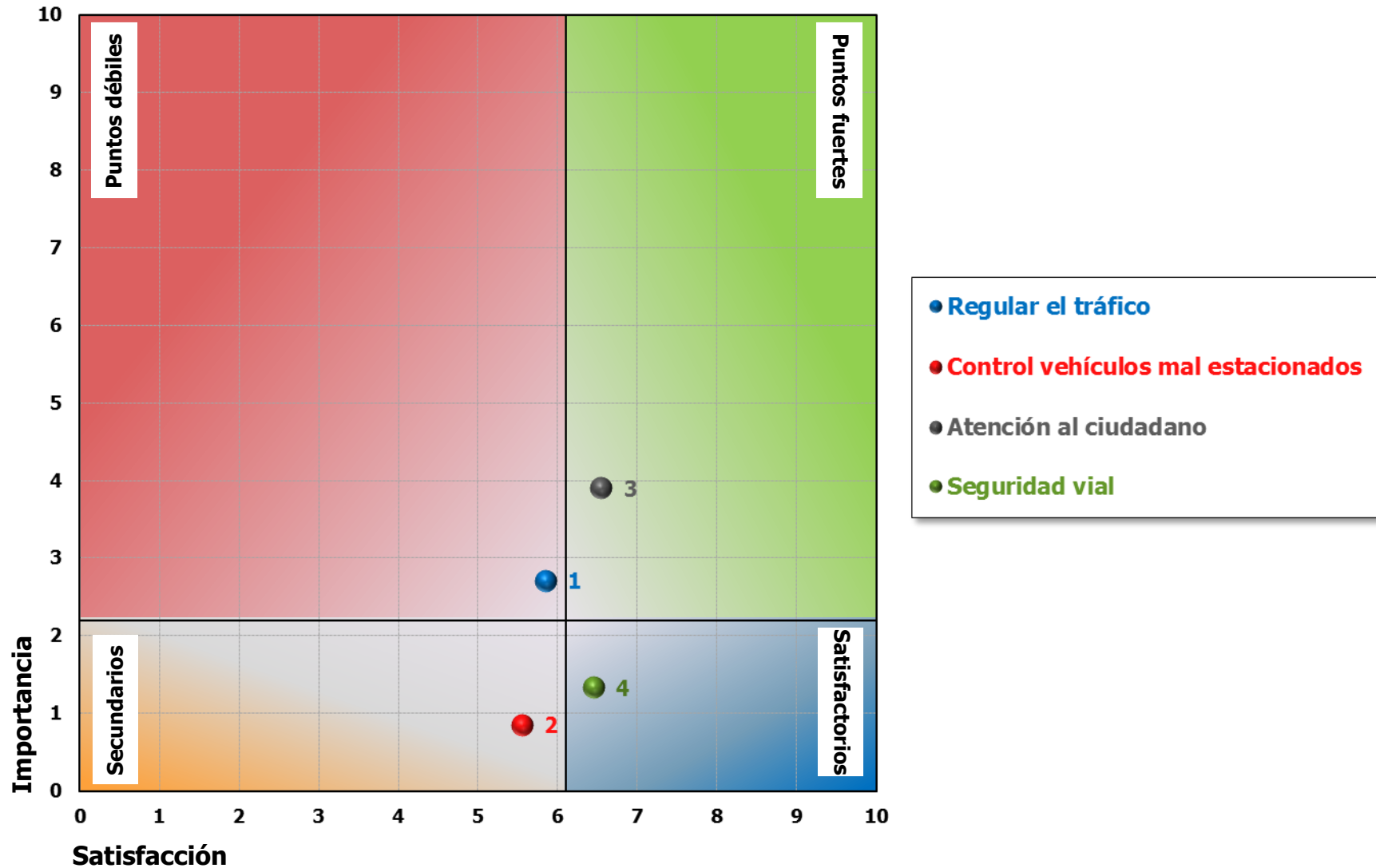


- 1. Regulación del tráfico ordinario
- 2. Regulación de eventos especiales
- 3. Presencia en las principales vías y cruces
- 4. Intervención en accidentes de tráfico
- 5. Vigilancia y denuncia de estacionam. doble fila, sobre la acera, etc.
- 6. Vigilancia y denuncia de estacionamiento en paradas/carriles Transporte Público/carga-descarga
- 7. Apoyo al SER y SACE
- 8. Profesionalidad
- 9. Trato recibido
- 10. Correcta uniformidad y aseo
- 11. Facilidad para contactar con ellos
- 12. Calidad de la información y ayuda proporcionada
- 13. Eficacia en la resolución de incidencias
- 14. Tiempo que tardaron en resolver la incidencia
- 15. Vigilancia y denuncia de infracciones graves contra la Seguridad Vial
- 16. Control de documentación en regla
- 17. Control y vigilancia del cumplimiento de las normas
- 18. Vigilancia de vehículos con exceso de humos y ruidos

## Matriz estratégica (de los aspectos concretos del servicio)

- Los 18 aspectos se han situado en una matriz en la que se conjugan los ejes de satisfacción (la media de las medias de las valoraciones recogidas en la encuesta) y de la importancia (el coeficiente  $\beta$  estandarizado que arroja el análisis de la regresión para cada uno, en números absolutos). El cruce de los ejes se establece en el punto de corte de los promedios de satisfacción e importancia de los aspectos.
- De esta manera puede verse que dos de los aspectos clave de la satisfacción con el servicio: (12) la calidad de la información y ayuda proporcionadas y (4) la intervención en accidentes de tráfico se encuentran efectivamente en el eje superior derecho, indicando así que los informantes los valoran positivamente y son importantes para ellos, especialmente el primero. Se trata de los *Puntos Fuertes* de los Agentes de Movilidad. También en este cuadrante, aunque con menor importancia, se encuentra (13) la eficacia en la resolución de incidencias.
- Asimismo, hay que destacar la presencia de aspectos en el cuadrante inferior derecho, que recogería aquellos sobre los que habría que actuar, ya que serían de gran importancia para los informantes pero en los que el desempeño de los Agentes estaría siendo poco satisfactorio. Serían los *Puntos Débiles*. Aquí se encuentran: (5) La vigilancia y denuncia del estacionamiento en doble fila, sobre la acera, etc. (7) el apoyo al SER y SACE y (1) la regulación del tráfico ordinario. Y en el límite estaría (17) El control y vigilancia del cumplimiento de las normas de transporte de personas y mercancías, carga estable, contenedores cubiertos, etc. Aspecto que también habría que mejorar.
- La vigilancia de vehículos con exceso de humos y ruidos (18), la vigilancia y denuncia del estacionamiento en paradas de Tte. Público, carga-descarga (6) y la presencia en las principales vías de la ciudad (3), así como la regulación del tráfico en eventos especiales (2), la denuncia de infracciones graves contra la seguridad vial (15) y el control de la documentación en regla (16) se encuentran en el cuadrante inferior izquierdo; que recoge aquellos factores que reciben una valoración más modesta (en torno a la media), pero que en opinión de los informantes tampoco tienen una gran importancia a la hora de valorar la calidad del servicio. Serían *Aspectos Secundarios*, ya que presumiblemente el ciudadano los da por supuesto.
- Por último, en el cuadrante inferior derecho se encuentran todos los demás aspectos. Que si bien generan una alta satisfacción, incluso por encima de la media, resultan de escasa importancia a la hora de explicar la satisfacción general con el servicio de los agentes. Es el caso de: (10) Correcta uniformidad y aseo, el (9) trato recibido y en el límite con los puntos fuertes el (11) facilidad para contactar con ellos. Habitualmente, la escasa influencia de los *Aspectos Satisfactorios* sobre la satisfacción general se debe a que ya se están prestando correctamente, por lo que pierden importancia frente a aspectos más llamativos o que no funcionan bien. Sin embargo, no hay que descuidarlos.

## Matriz estratégica (de las funciones de los Agentes de Movilidad)



## Matriz estratégica (de las cuatro grandes funciones)

- Puede verse que uno de los aspectos clave de la percepción de la calidad del servicio: la atención al ciudadano, se encuentra efectivamente en el eje superior derecho, indicando así que los informantes lo valoran positivamente y es importante para ellos.
- Asimismo, hay que destacar la presencia de aspectos en el cuadrante superior izquierdo, que recogería aquellos sobre los que habría que actuar, ya que, siendo de gran importancia para los informantes, genera una moderada satisfacción. Se trata de la Regulación del tráfico. Se trata por tanto, de la función que habría que mejorar.
- El control de los vehículos mal estacionados se encuentra en el cuadrante inferior izquierdo; que recoge aquellos factores que general un nivel de satisfacción más bajo (en torno a la media), pero que en opinión de los informantes tampoco tienen una gran importancia a la hora de valorar la calidad del servicio en su conjunto.
- Por último, en el cuadrante inferior derecho se encuentra la Seguridad Vial; que si bien reciben una buena valoración, incluso por encima de la media, resulta de escasa importancia a la hora de explicar la satisfacción general con el servicio de los Agentes de Movilidad.

# 6

---

## Indicadores de Calidad del Servicio de los Agentes de Movilidad

---



## Indicadores de Calidad del Servicio

A continuación se recogen los distintos indicadores de calidad del servicio prestado por los Agentes de Movilidad, siguiendo las mismas fórmulas de cálculo de oleadas anteriores.

	2010	2009 (Ola 2)	2009 (Ola 1)	2008
<b>A.- Indicadores de Identificación</b>				
1.- Grado de <b>conocimiento de los agentes</b> (P0)	72%	77%	80%	79%
2.- Grado de <b>conocimiento de las funciones</b> (P1)				
▪Regular el tráfico	78%	82%	84%	86%
▪Control de vehículos mal estacionados	70%	78%	76%	76%
▪Atención al ciudadano (en la calle)	50%	47%	46%	44%
▪Garantizar la Seguridad Vial	60%	56%	56%	57%
3. Índice de <b>diferenciación</b> (P2)	85%	88%	84%	89%
<b>B1.- Indicador de Satisfacción global (P3)</b>	59%	59%	60%	60%
<b>B2.- Satisfacción con regular el tráfico</b>				
1.- Índice de la actuación global en cuanto a <b>regulación de tráfico</b> (P4)	58%	58%	60%	57%
2.- Índice de regulación del tráfico <u>por factores</u> : $\frac{5 \cdot P_{5.1} + P_{5.2} + 2 \cdot P_{5.3} + 5 \cdot P_{5.4}}{13} \cdot 100$	63%	66%	66%	64%
<b>B3.- Control de vehículos mal estacionados</b>				
<b>Satisfacción con:</b>				
1.- Índice de la <b>valoración global</b> con la actuación del Cuerpo de Agentes de Movilidad en <b>vehículos mal estacionados</b> (P6)	55%	56%	55%	58%
2.- Índice de actuación frente al <b>estacionamiento por factores</b> : $\frac{4 \cdot P_{7.1} + 2 \cdot P_{7.2} + 5 \cdot P_{7.3} + P_{7.4}}{12} \cdot 100$	57%	55%	55%	57%

## Indicadores de Calidad del Servicio

	2010	2009 (Ola 2)	2009 (Ola 1)	2008
<b>B4.- Satisfacción con la atención al ciudadano</b>				
1.- Índice general de la <b>atención al ciudadano</b> $\frac{3 \cdot P_{10} + 3 \cdot P_{11.2} + P_{11.3}}{7} \cdot 100$	<b>69%</b>	77%	74%	74%
2.- Índice de <b>accesibilidad del ciudadano</b> $\frac{2 \cdot P_{11.4} + P_9}{3} \cdot 100$	<b>49%</b>	49%	50%	56%
3.- Índice de <b>eficacia de la actuación de los agentes</b> $\frac{P_{11.1} + 3 \cdot P_{11.5} + 5 \cdot P_{11.6} + 2 \cdot P_{11.7}}{11} \cdot 100$	<b>68%</b>	68%	69%	67%
4. Índice de <b>utilización del servicio</b> (P8)	<b>17%</b>	17%	21%	18%
<b>B5.- Satisfacción con la seguridad vial</b>				
1.- Índice de la <b>valoración</b> con la actuación en <b>seguridad vial</b> (P12)	<b>64%</b>	68%	67%	69%
2.- Índice de <b>seguridad vial</b> por factores**: $\frac{8 \cdot P_{13.1} + 3 \cdot P_{13.2} + 3 \cdot P_{13.3} + P_{13.4}}{15} \cdot 100$	<b>61%</b>	68%	66%	68%
3. Índice de <b>necesidad de los agentes</b> (P15)	<b>77%</b>	76%	78%	79%

\*\* Nótese que hasta 2.010 se preguntaba también por la Inmovilización de vehículos (P13\_5). Con lo que la fórmula era:

$$\frac{8 \cdot P_{13.1} + 3 \cdot P_{13.2} + 3 \cdot P_{13.3} + P_{13.4} + 3 \cdot P_{13.5}}{18} \cdot 100$$

Los resultados eran: 2009 (II) 67% 2009 (I) 66% 2008 66%

# 7

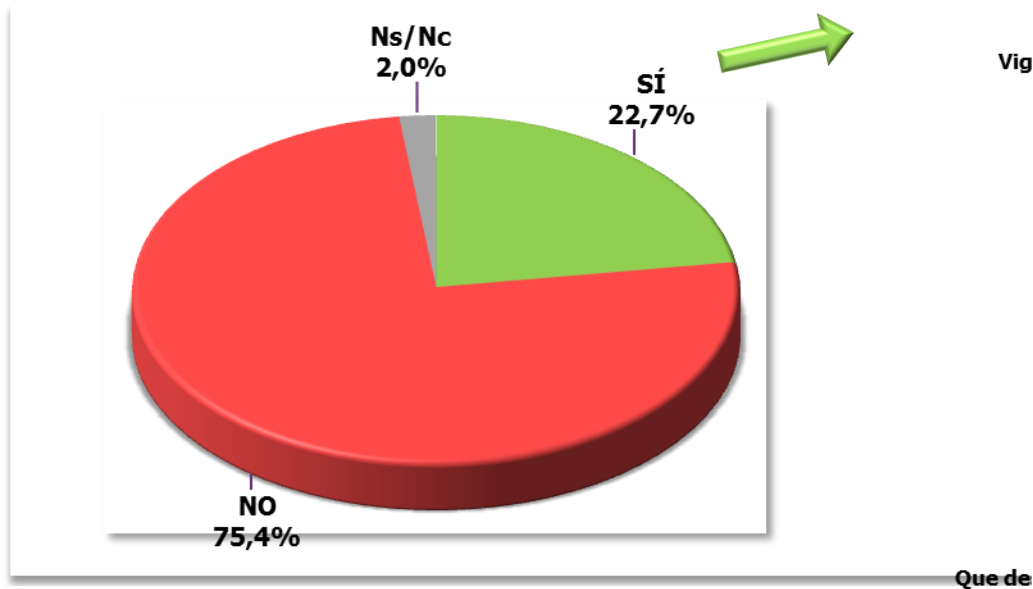
---

## **Demandas sociales respecto a los Agentes de Movilidad**

---

## Identificación de otras funciones que podrían desempeñar estos agentes

P.14. Aparte de las funciones que hemos visto, ¿se le ocurre alguna otra actividad que podrían desempeñar los Agentes de Movilidad?



### Actividades que podrían desempeñar

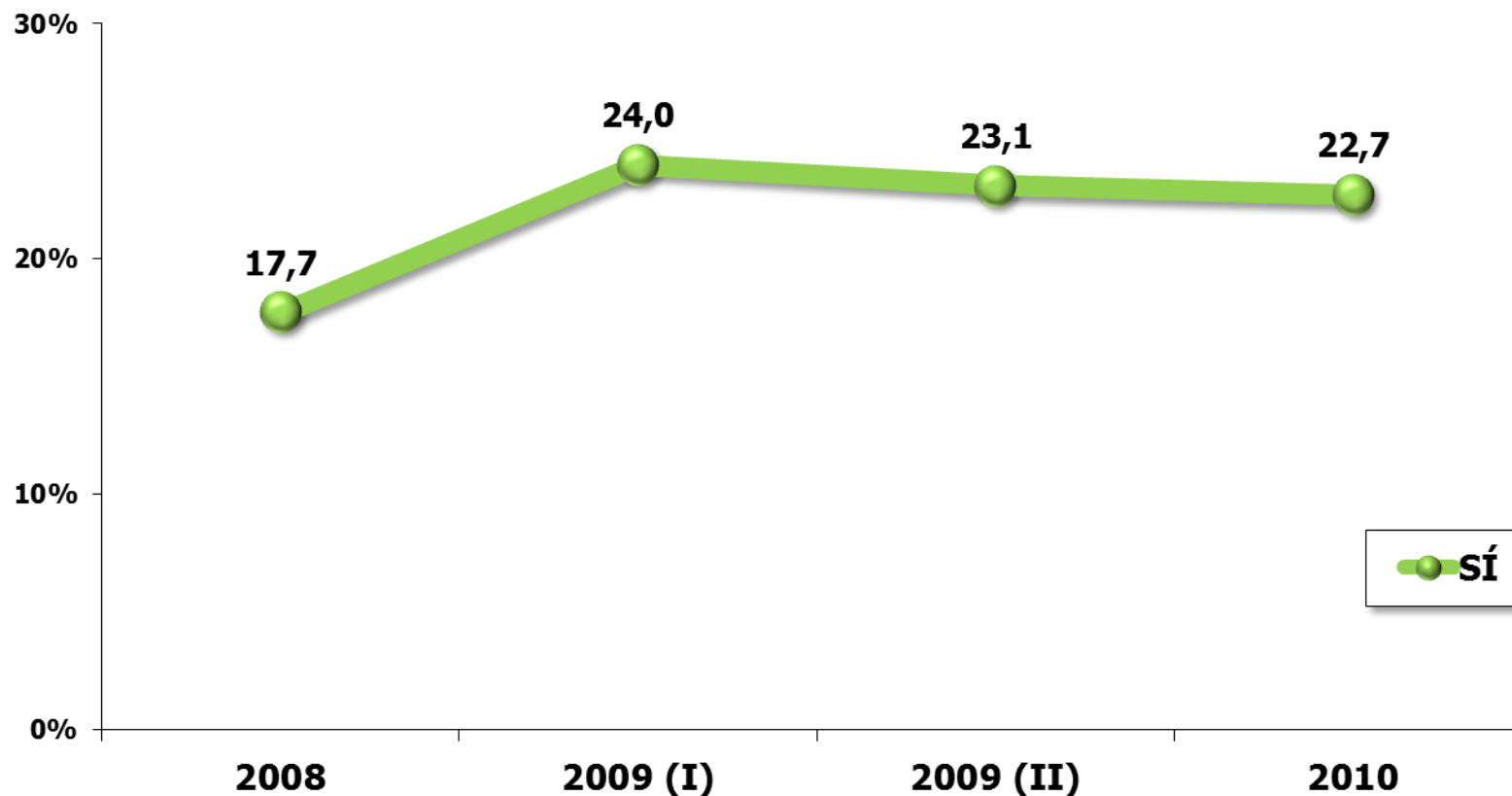


Base: Total muestra (1.056 casos).

Base: Mencionan otras actividades que podrían desempeñar (239 casos).

## Identificación de otras funciones que podrían desempeñar estos agentes (Evolución)

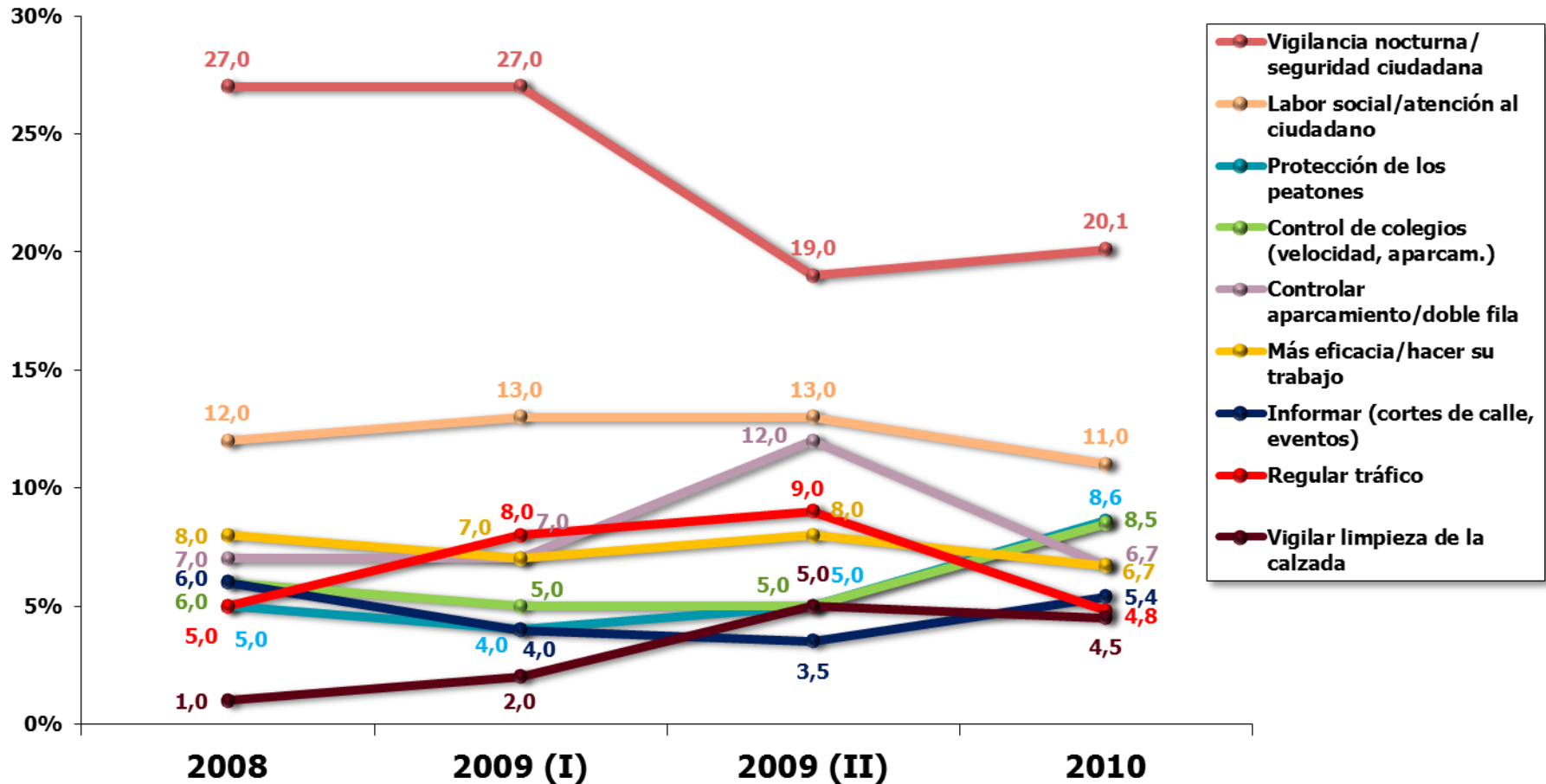
P.14. Aparte de las funciones que hemos visto, ¿se le ocurre alguna otra actividad que podrían desempeñar los Agentes de Movilidad?



Base: Total muestra.

## Identificación de las principales funciones que podrían desempeñar estos agentes (Evolución)

P.14. Aparte de las funciones que hemos visto, ¿se le ocurre alguna otra actividad que podrían desempeñar los Agentes de Movilidad?



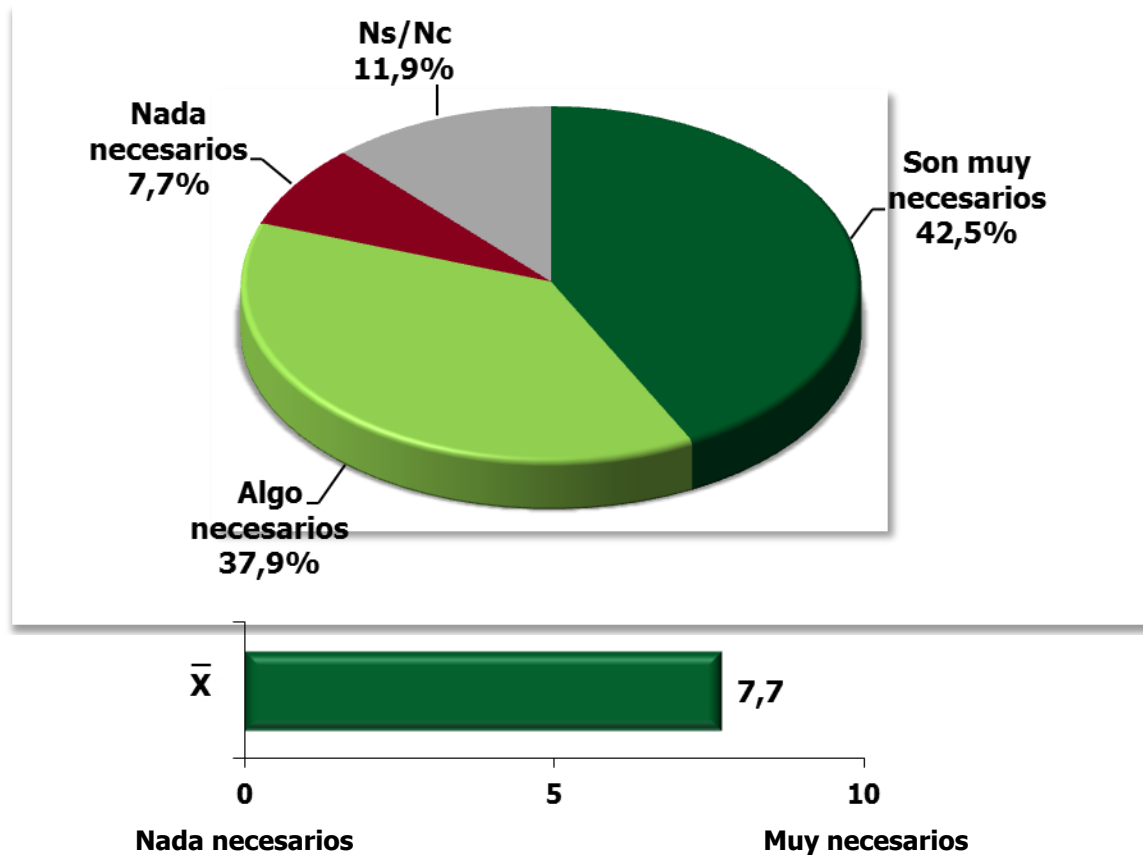
Base: Mencionan otras actividades que podrían desempeñar.

## Identificación de otras funciones que podrían desempeñar estos agentes

- Al 22,7% de los informantes se le ocurren otras actividades o funciones que podrían realizar los Agentes de Movilidad, a parte de las que hemos analizado.
- Entre aquellos que mencionan otras actividades:
  - Es notorio el desconocimiento de cuáles son las tareas que efectivamente desempeñan los agentes. Así, el 26,8% de ellos menciona alguna que ya es competencia del Cuerpo (control del aparcamiento en doble fila, la protección de los peatones, la regulación del tráfico, la información al ciudadano sobre callejero, ubicación de locales públicos, cortes de tráfico, etc., control de carga y descarga y regulación de la circulación de vehículos de 2 ruedas).
  - Por otra parte, destaca la función que se refiere a la vigilancia nocturna y a la seguridad ciudadana, algo que considera el 20,1% de ellos. A esta le siguen otras actividades también mencionadas de forma considerable como la labor social como complemento de la atención al ciudadano (11%), la protección de los peatones que necesitan ayuda para cruzar la calle (8,8%) y el control en las zonas con colegios (8,5%).

## Percepción de la necesidad de los agentes (2010)

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

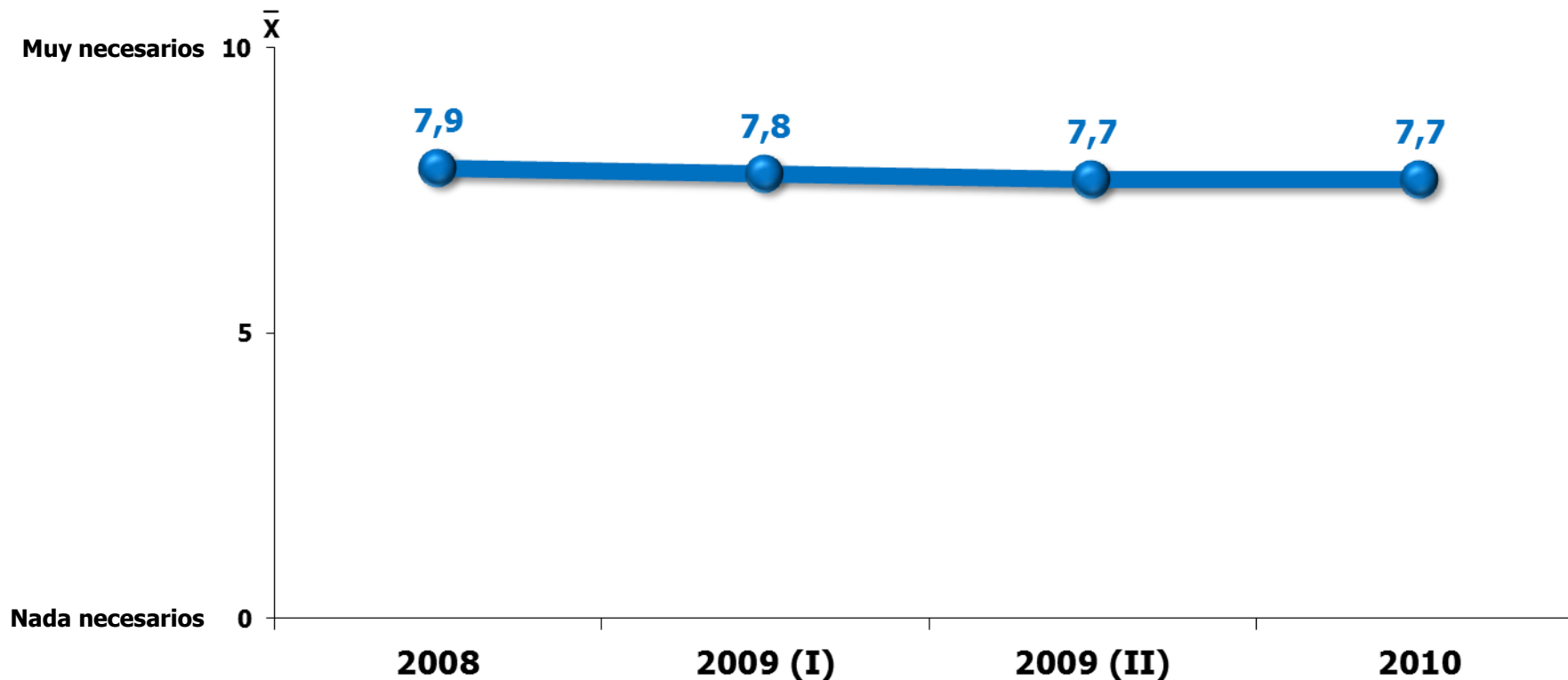


Base: Total muestra (1.056 casos).



## Percepción de la necesidad de los agentes (Evolución)

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



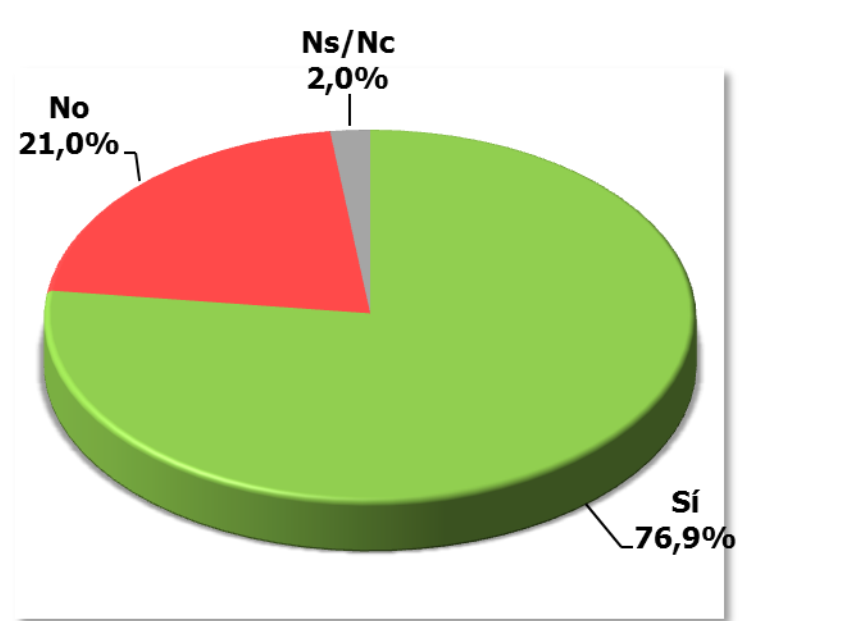
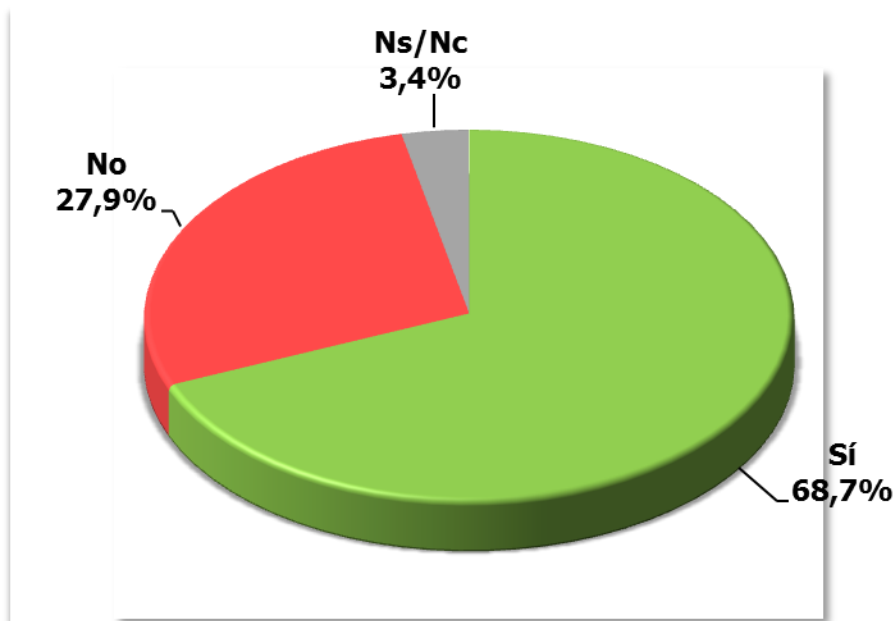
Base: Total muestra.

- Los Agentes de Movilidad siguen considerándose notablemente necesarios, sin apenas variaciones.

## Área de actuación de los agentes (2010)

**P.16.** En la actualidad los Agentes de Movilidad prestan sus servicios en el área de la ciudad de Madrid comprendida dentro del perímetro de la Calle 30. ¿Es usted partidario de que presten sus servicios también en los distritos que están fuera de esa área o no?

**P.17.** Así mismo, actualmente esos Agentes desarrollan su actividad en las calles más importantes. ¿Es usted partidario de que presten sus servicios también en las demás calles o no?



Base: Total muestra (1.056 casos).

## Demandas sociales respecto a los Agentes de Movilidad:

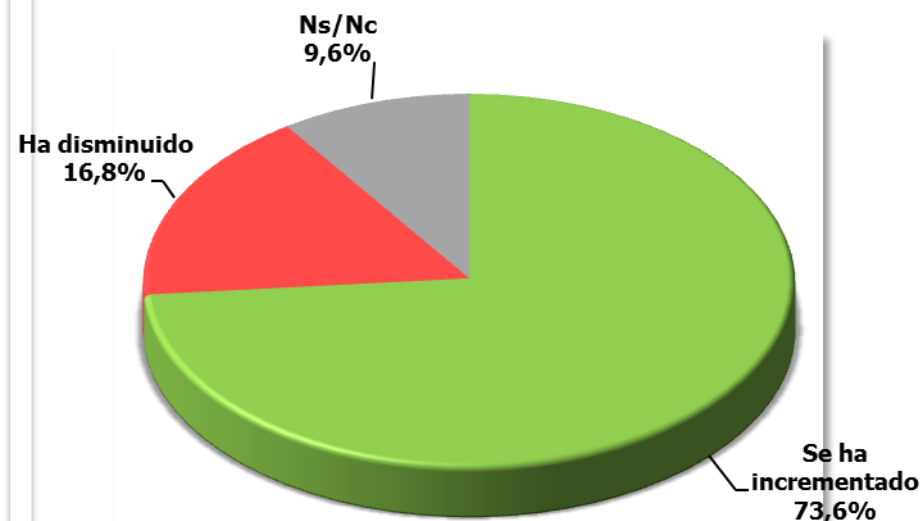
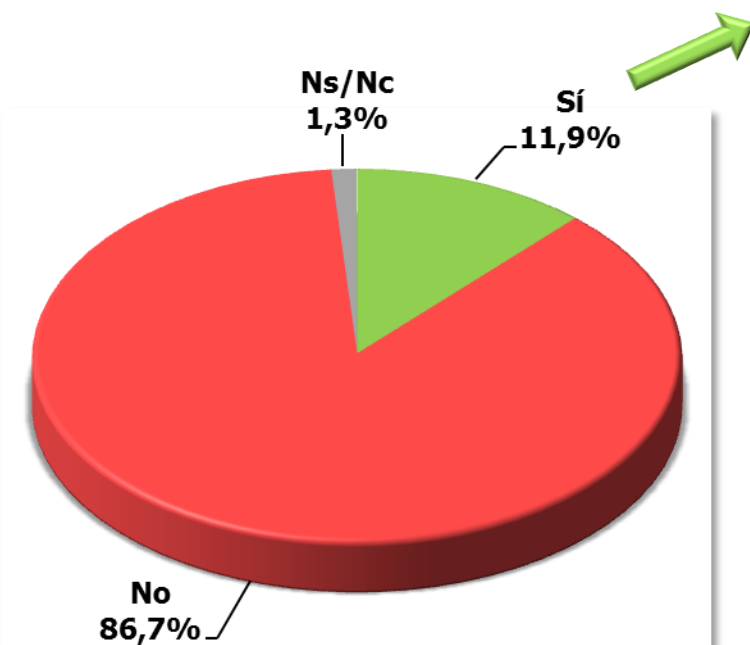
- En cuanto a la **percepción social de la necesidad de este Cuerpo**:
  - Los Agentes de Movilidad son necesarios según una amplia mayoría de los ciudadanos: ocho de cada diez informantes (80,4%) así lo considera, el 42,5% como muy necesarios y el 37,9% como algo necesarios. Nadie señala que sean poco necesarios aunque un 7,7% manifiesta que los Agentes de Movilidad no son nada necesarios.
  - La media resultante refleja un valor de 7,7 sobre 10 en cuanto a la necesidad de los agentes.
- Respecto al **área de actuación de estos Agentes**: Siete de cada diez ciudadanos (68,7%) se muestran partidarios de que los Agentes de Movilidad presten sus servicios también fuera del perímetro delimitado por la Calle 30. El 27,9% no es partidario de tal ampliación.
- Por lo que se refiere a las **calles donde se sitúan**: Tres cuartas partes de ciudadanos (76,9%) se muestran partidarios de que los Agentes de Movilidad presten sus servicios también en el resto de calles menos importantes. El 21% no se muestra partidario de tal ampliación.

## Percepción de cambios en la actividad de los Agentes de Movilidad (2010)

P.18. ¿Ha percibido en el último año algún cambio relevante en la actuación de los Agentes de Movilidad?

(Sólo si ha percibido algún cambio relevante)

P.19. En concreto, ¿en su opinión la actividad de los Agentes de Movilidad en el último año se ha incrementado o ha disminuido?



Base: Total muestra (1.056 casos).

Base: Perciben cambios en la actuación de los agentes (126 casos)

## Percepción de cambios en la actividad de los Agentes de Movilidad

- Tan sólo un 11,9% de los informantes ha percibido algún cambio relevante en la actuación de los Agentes de Movilidad.
- Una gran mayoría (86,7%) opina que esa actuación no ha cambiado.
- Tres cuartas parte de aquellos que han percibido cambios en la actuación de los Agentes de Movilidad (73,6%) opinan que esa actividad se ha incrementado, mientras que el 16,8% opina que ha disminuido.

# 8

---

## Sugerencias de mejora

---

## Aspectos que los Agentes de Movilidad deberían mejorar (2010)

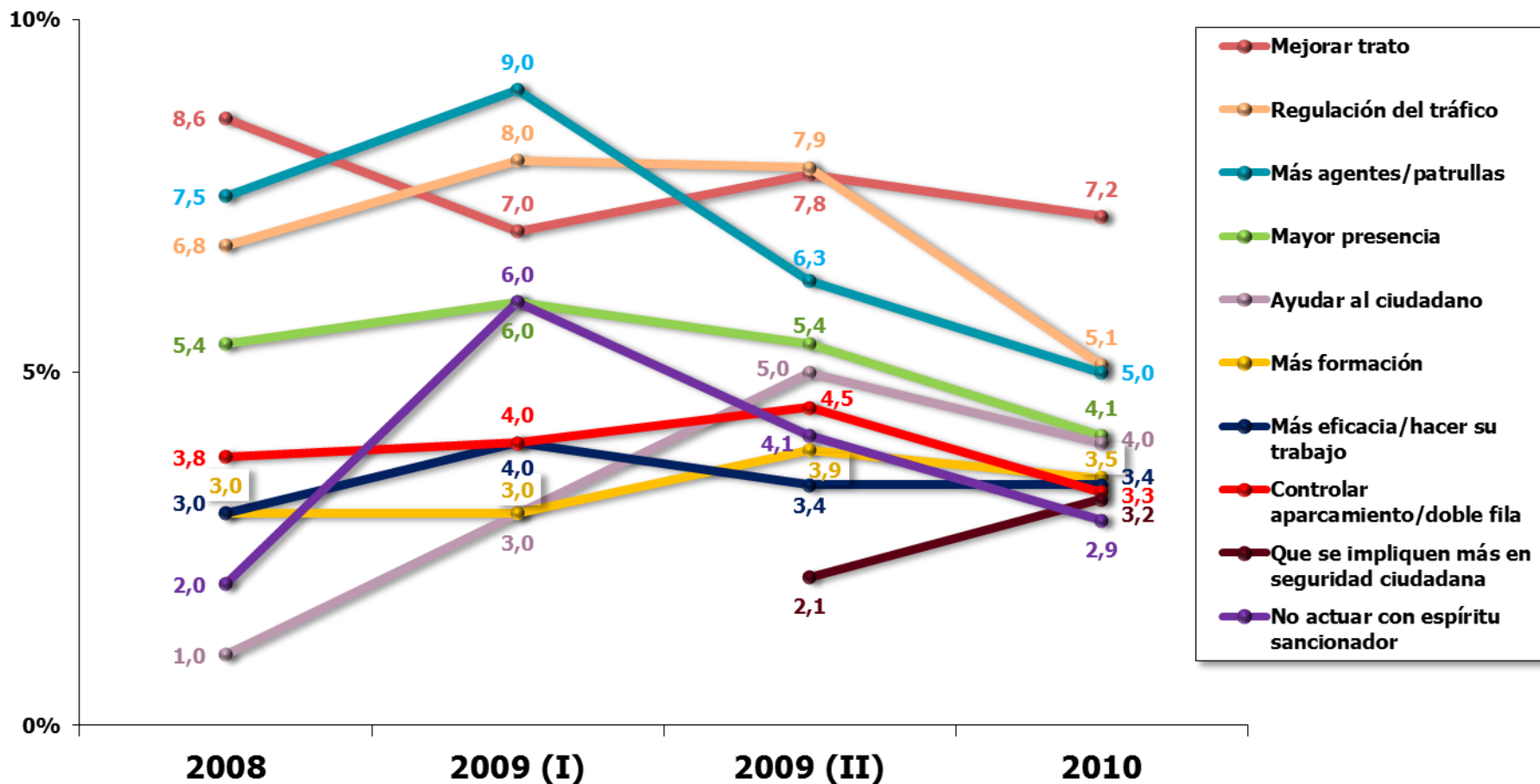
P.20. Y para terminar, ¿hay algún aspecto o aspectos que considera que los Agentes de Movilidad deberían mejorar para ofrecer un mejor servicio?



Base: Total muestra (1.056 casos).

## Principales aspectos que los Agentes de Movilidad deberían mejorar (Evolución)

P.20. Y para terminar, ¿hay algún aspecto o aspectos que considera que los Agentes de Movilidad deberían mejorar para ofrecer un mejor servicio?



Base: Total muestra.



## Aspectos que los Agentes de Movilidad deberían mejorar

- Por último, el 50,8% de los informantes hace alguna sugerencia concreta para mejorar el servicio que ofrecen los Agentes de Movilidad.
- Los aspectos más mencionados por los informantes con porcentajes superiores al 3,5% son: mejorar el trato (7,2%), la regulación del tráfico (5,1%), más agentes (5%), mayor presencia (4,1%) y ayudar al ciudadano.
- Con porcentajes de quienes los mencionan inferiores a los anteriores pero superiores al 3%, estos son los aspectos que se deberían mejorar: Más información (3,5%), más eficacia al realizar su trabajo (3,4%), que se impliquen más el seguridad ciudadana (3,2%) y controlar el aparcamiento (3,3%).
- En un tercer nivel aparecen aspectos mencionados por porcentajes de población entre el 2% y el 3%: no actuar con espíritu sancionador (2,9%), más profesionalidad (2,7%), controlar las infracciones (2,5%), ampliar las zonas de actuación (2,3%) y ser más flexibles y comprensivos a la hora de multar (2,2%).
- El 1,3% considera que deberían mejorar los uniformes y el 1,1% que deberían reducirse o suprimirse El Cuerpo. El resto de aspectos mencionados, lo son por menos de un 1% de la población.
- El 32,2% de los ciudadanos cree que no hay ningún aspecto que se deba mejorar porque todo está bien.



## **CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008**



investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

---

Pz. Sta. M<sup>ª</sup> Soledad Torres Acosta, 2 - 4<sup>º</sup> C. 28004 Madrid  
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | [www.simplelogica.com](http://www.simplelogica.com) | [inf@simplelogica.com](mailto:inf@simplelogica.com)