

Informe Ejecutivo del Estudio de Satisfacción de los usuarios de Línea Madrid



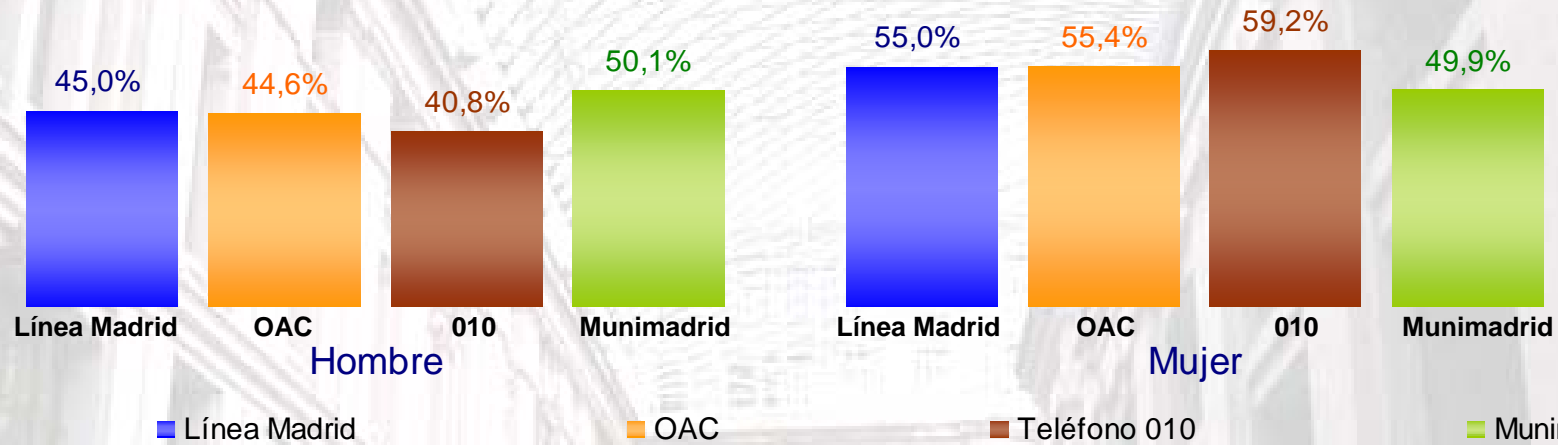
I. Informe General de Resultados de los canales de Línea Madrid



LÍNEA
madrid

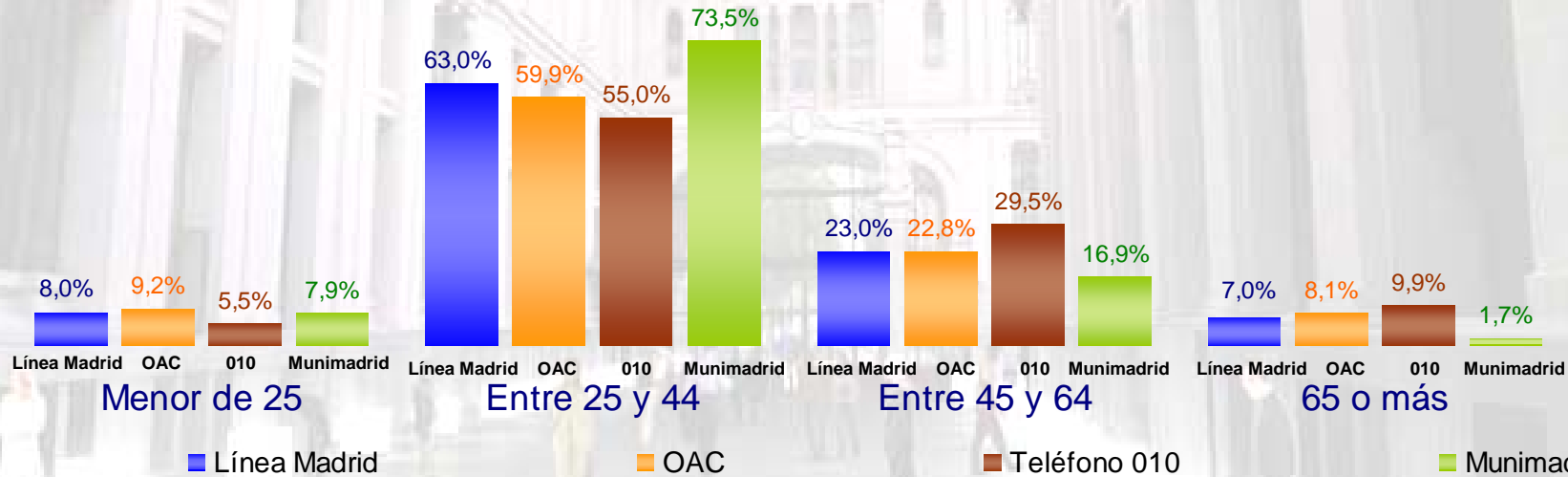
Universo	<u>Usuarios de Línea Madrid</u>
Tamaño Muestral	<u>Total Línea Madrid :</u> 5.411 entrevistas OAC: 3.987 entrevistas Teléfono 010: 667 entrevistas Munimadrid: 757 entrevistas
Análisis de resultados	A la hora de analizar los resultados totales se ha procedido a ponderar los mismos, otorgando un peso para cada canal de Línea Madrid de 0,33.
Muestreo y selección de informantes	Muestreo aleatorio entre los usuarios de cada uno de los canales
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 1,29% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
Fecha de realización del trabajo de campo	Octubre y Noviembre de 2.008
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

Género



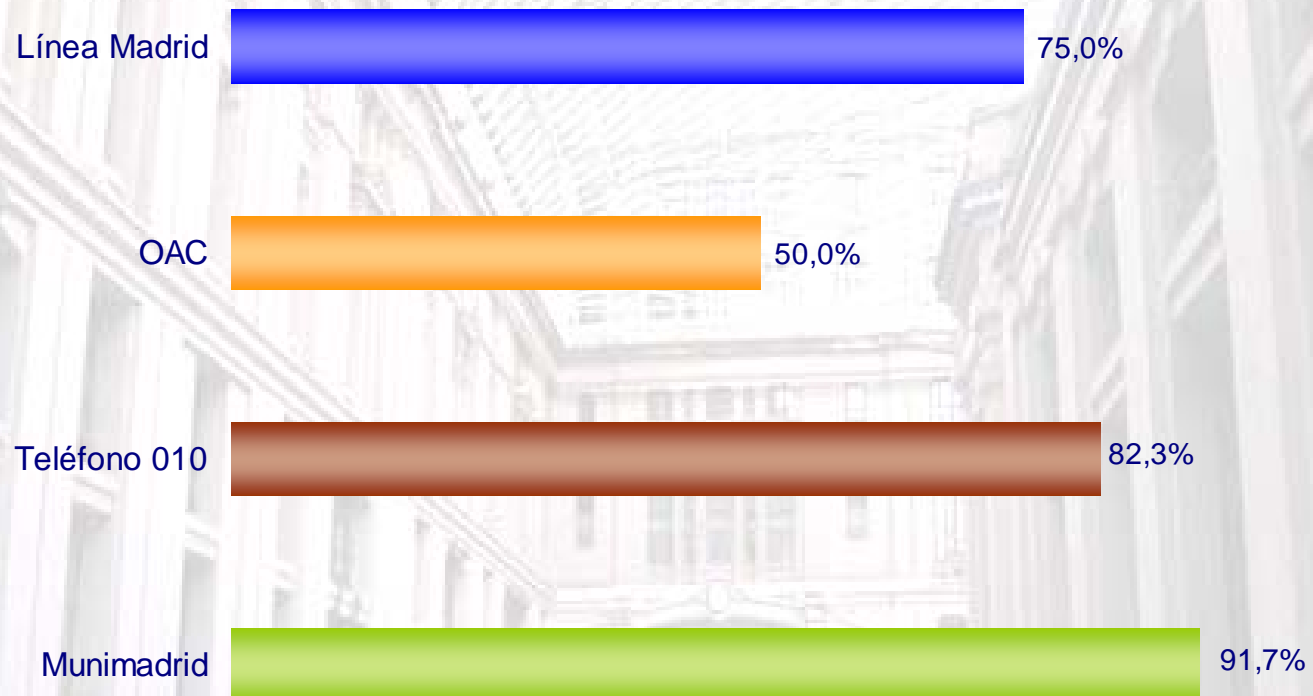
Base: usuarios / as

Edad



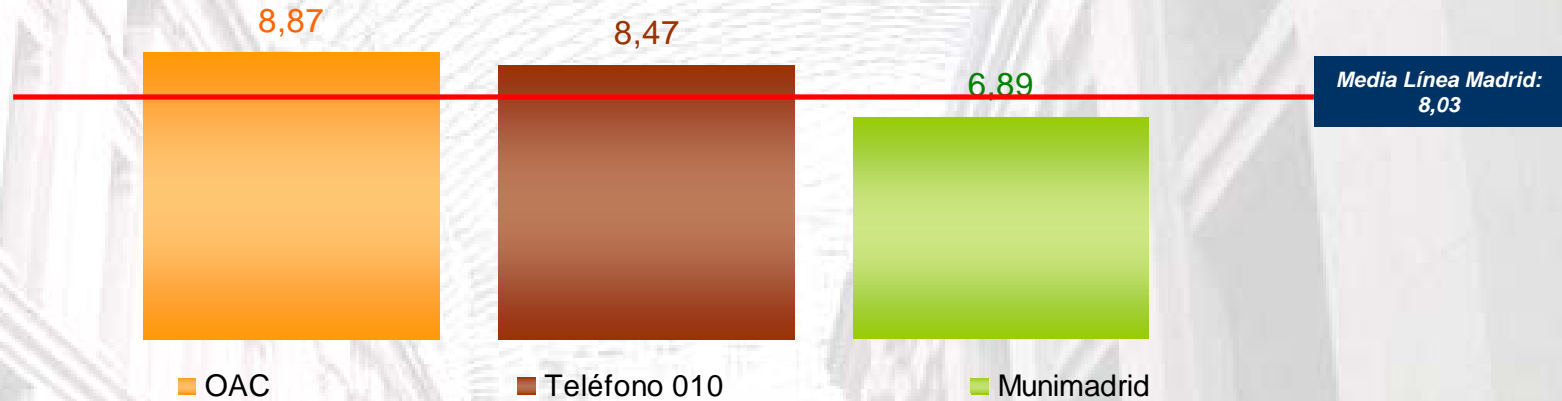
Base: usuarios / as

Porcentaje de usuarios de nacionalidad española



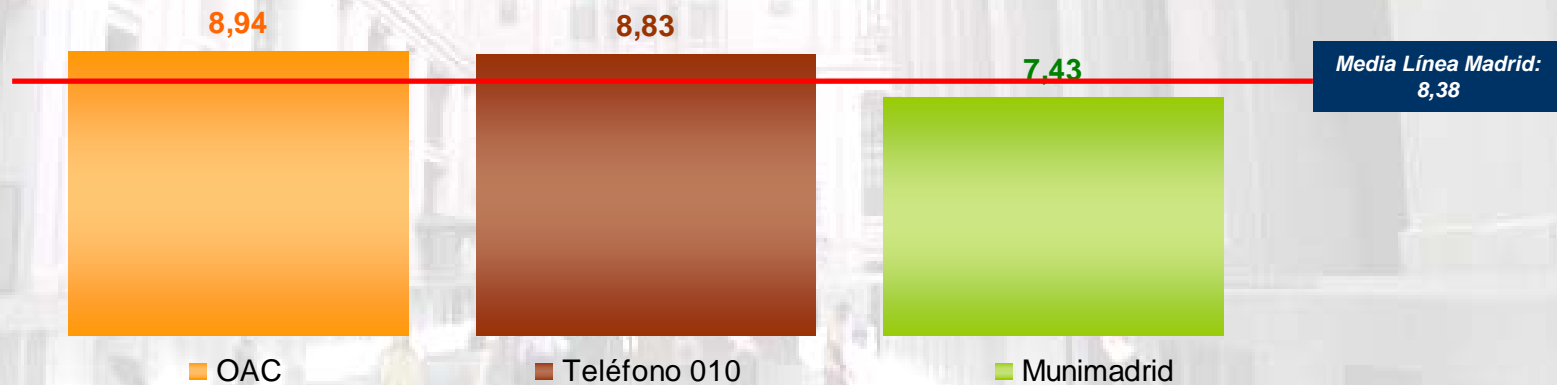
Base: usuarios / as

Satisfacción general: Valoración Media



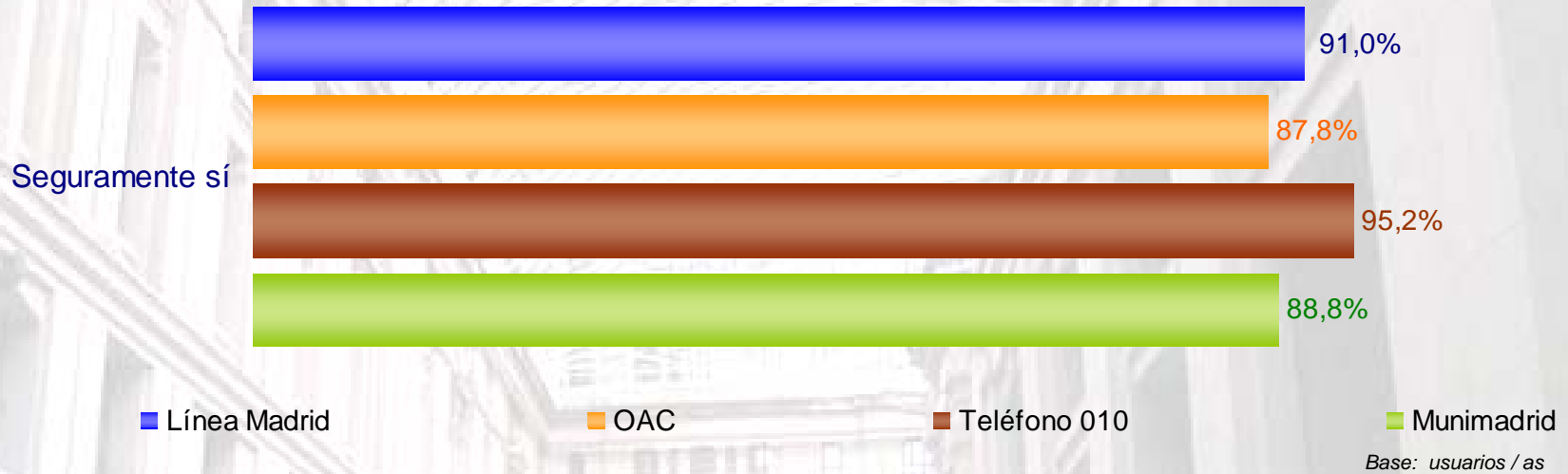
Base: usuarios / as

Utilidad del Servicio: Valoración Media

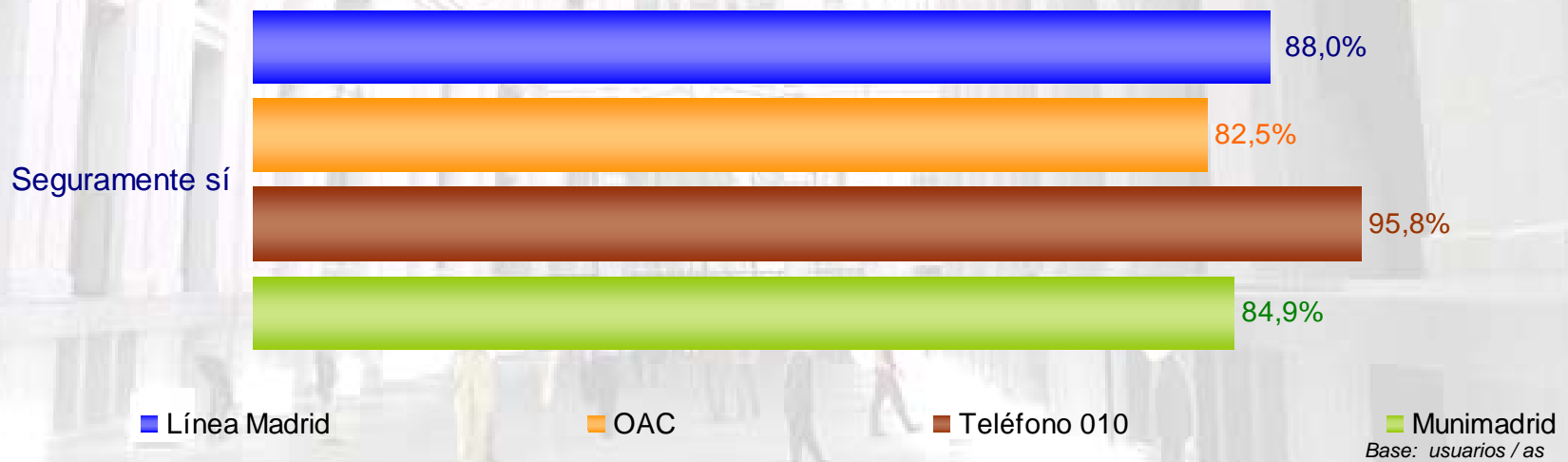


Base: usuarios / as

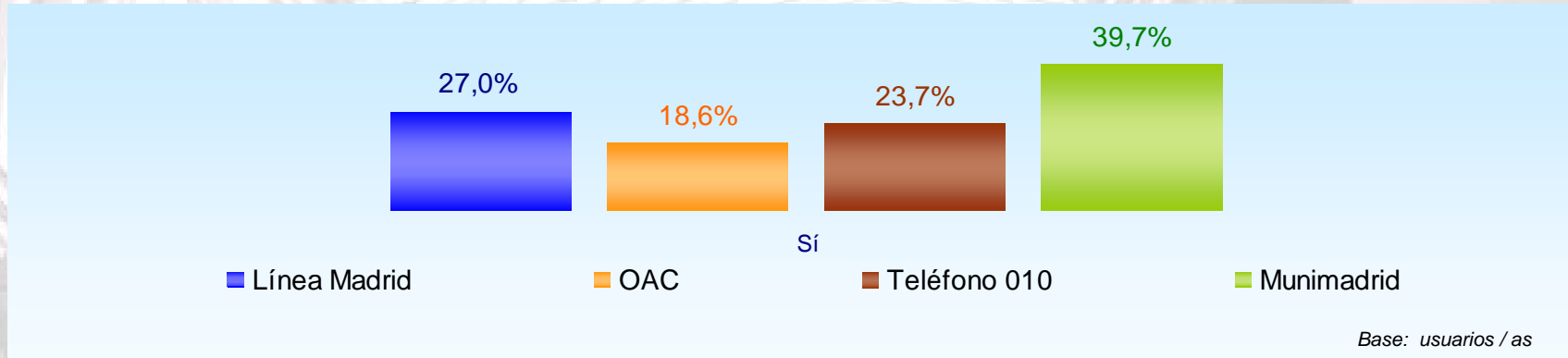
Repetición de utilización del Servicio en la próxima gestión de similares características



Recomendación del Servicio



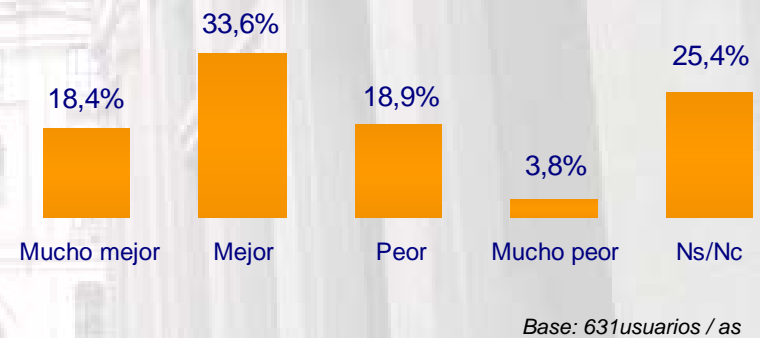
En el último año, ¿ha utilizado algún otro servicio de atención al ciudadano?



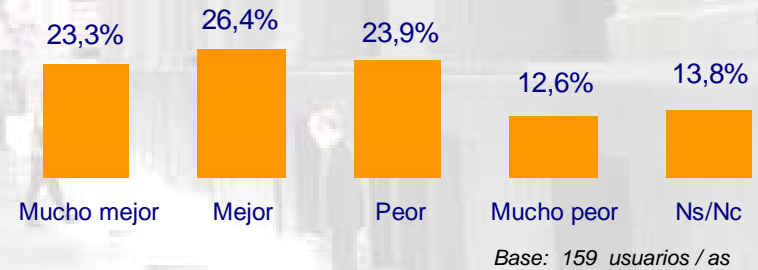
¿Cuál?



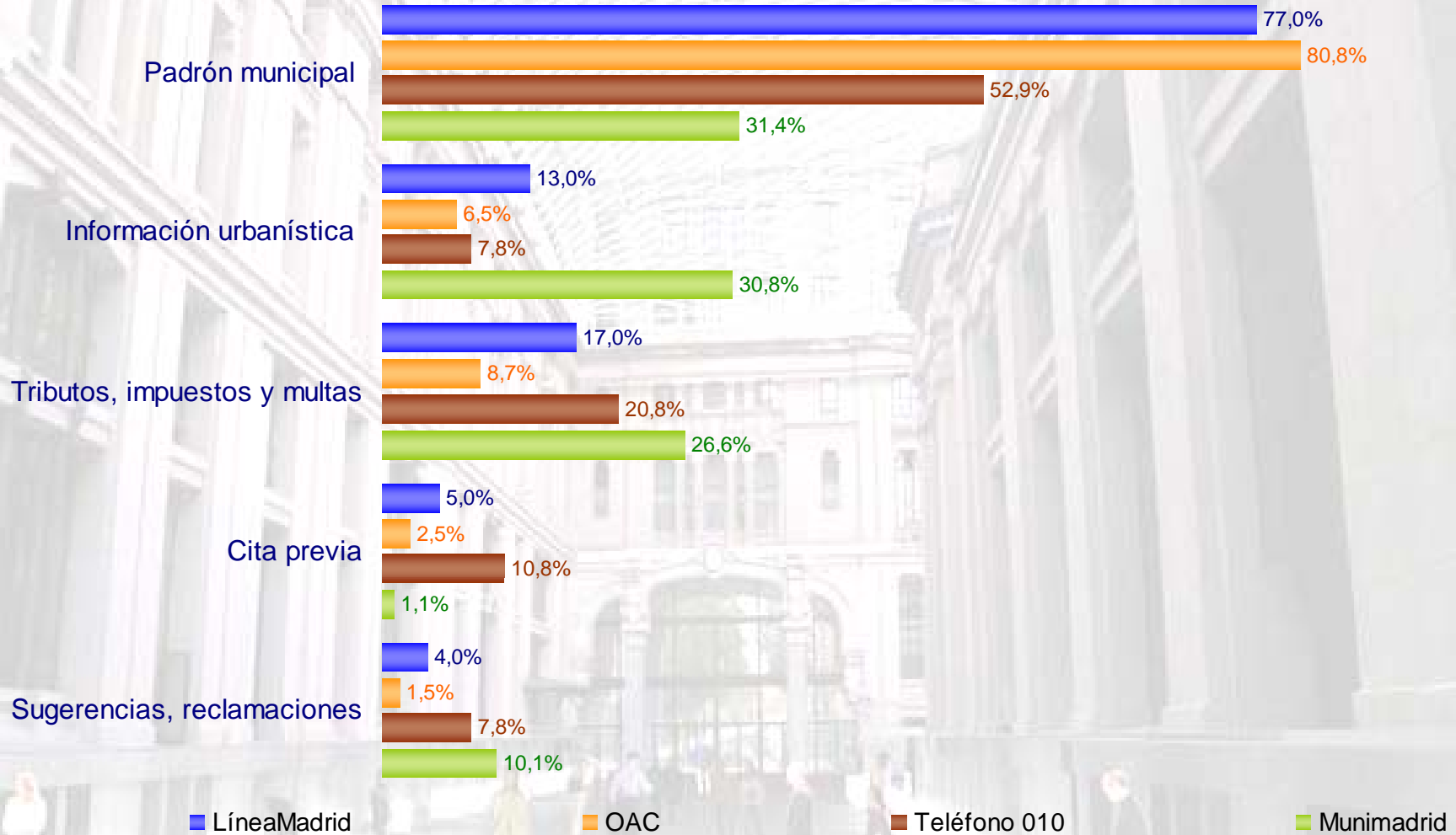
Líneamadrid vs Comunidad de Madrid



Líneamadrid vs AEAT

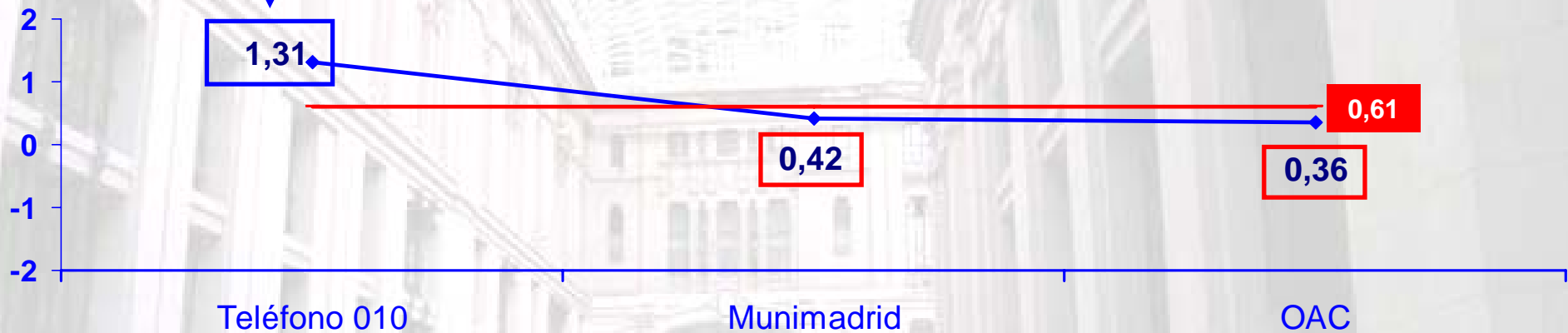


Gestión realizada



Base: usuarios / as que han realizado gestiones homogéneas a los tres canales

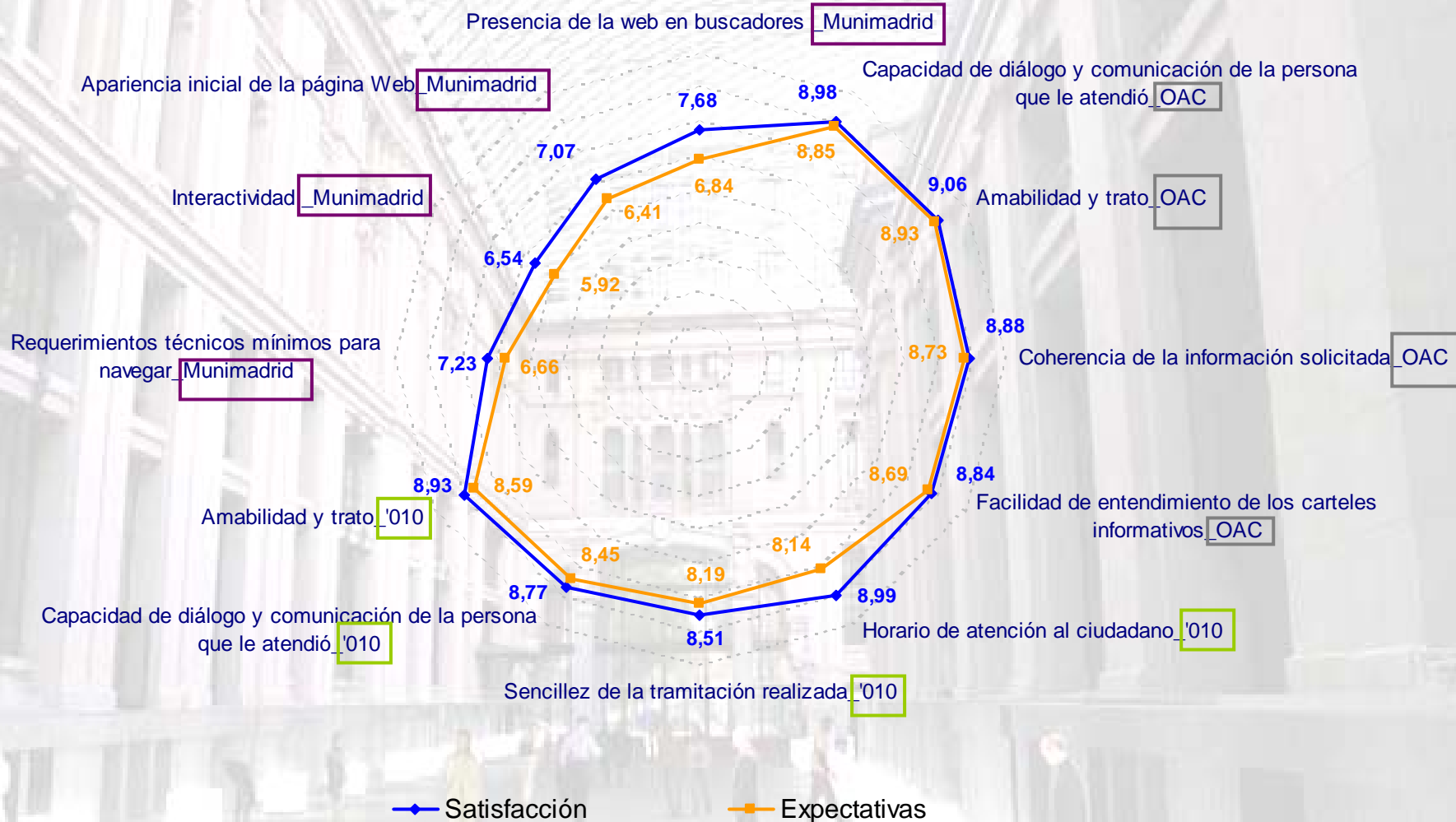
Canal en el que la diferencia entre las expectativas y la calidad percibida es superior a la diferencia para el total de Línea Madrid



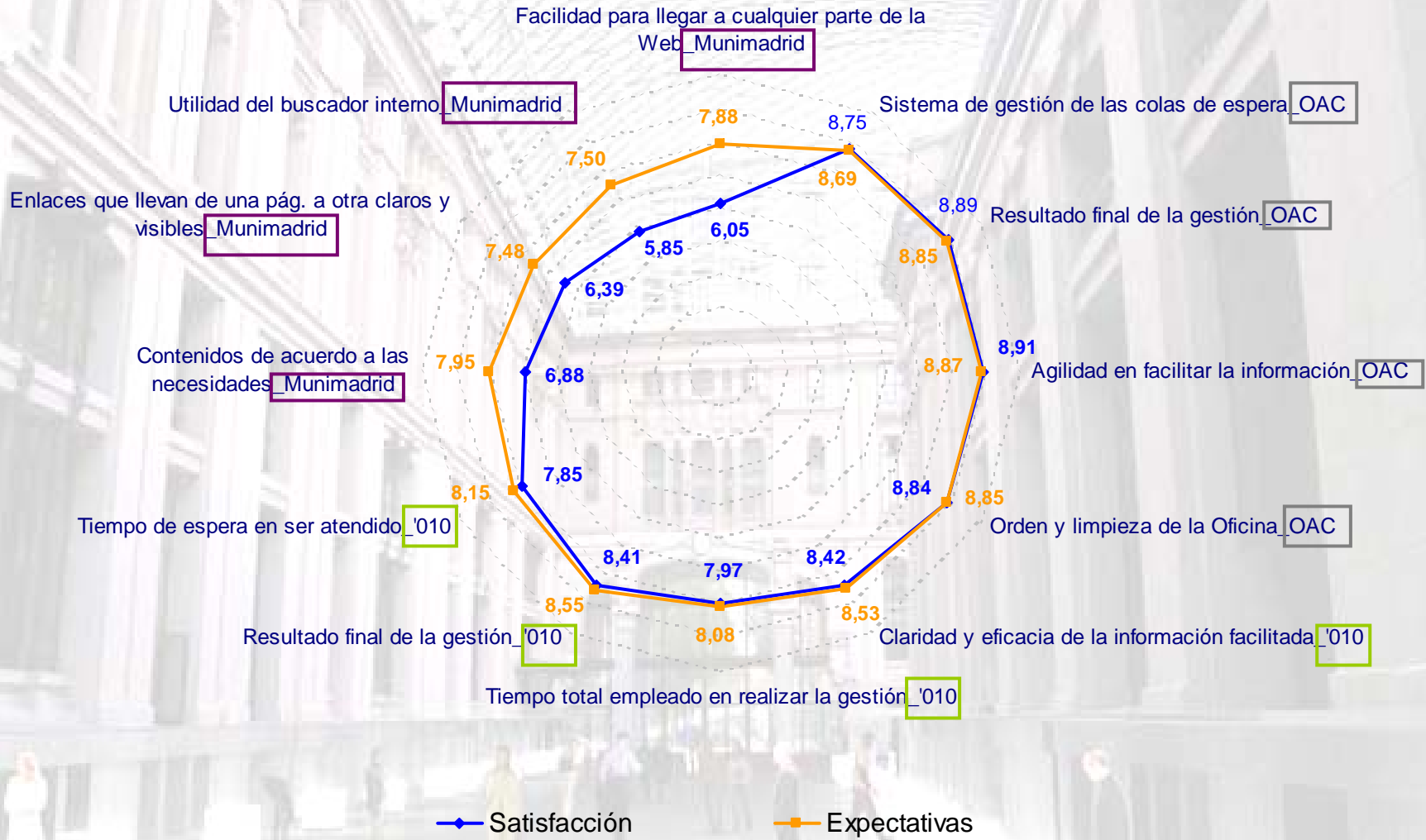
Canales en los que la diferencia entre las expectativas y la calidad percibida es inferior a la diferencia para el total de Línea Madrid

Diferencia entre calidad percibida y expectativas del servicio para el total Línea Madrid

Top 4 Principales Aspectos de Vigilancia y Tranquilidad del servicio por canal (Mayor diferencia Satisfacción – Expectativas)



Top 4 Principales Aspectos de Mejora del servicio por canal (Mayor diferencia Expectativas - Satisfacción)



II. Conclusiones por canal



LÍNEA
madrid

- Incremento de la satisfacción global
- Incremento sólido y homogéneo
- Impacto del sistema de cita previa
- Incremento en la valoración media de casi todos los aspectos de calidad de servicio
- Padrón Municipal
- Falta de conocimiento de los servicios prestados por cada canal
- Falta de imagen corporativa y de comunicación

CANAL TELEFÓNICO

- Satisfacción global homogénea en los últimos años
- Expectativas ampliamente cubiertas
- Horario de atención, amabilidad, trato y capacidad de diálogo y comunicación aspectos mejor valorados
- Se demanda un servicio rápido, ágil y eficaz

CANAL TELEMÁTICO

- Satisfacción por encima de las expectativas
- Canal utilizado para buscar información
- Acceso a través de buscadores de Internet
- Falta de conocimiento de los servicios prestados por cada canal
- Aspectos de mejora prioritaria: utilidad del buscador, enlaces claros y visibles, contenido de acuerdo a las necesidades, facilidad para navegar por la Web y obtención de soluciones en tiempo real

