



Nobody's Unpredictable



«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010  
del Ayuntamiento de Madrid»  
(OLA 9)

Para:



*Ayuntamiento de Madrid*

	<b>Páginas</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVOS .....	5
III. METODOLOGÍA .....	9
IV. RESULTADOS .....	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION .....	96
VI. CONCLUSIONES .....	103



# I. INTRODUCCIÓN



# I - INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge los principales resultados del Estudio realizado sobre el servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Diciembre de 2005 (Ola 9).

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. En esta última ola, se ha incluido un apartado dedicado a la satisfacción e insatisfacción global de los usuarios del 010 con el servicio, así como la recomendación del servicio y su disposición a continuar utilizando el mismo.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.004 entrevistas a usuarios del servicio 010.

En las siguientes páginas exponemos los objetivos, metodología y resultados de la investigación.



## II. OBJETIVOS

Los principales objetivos del estudio continúan siendo los mismos y podemos resumirlos en:

- ✓ **Perfil de usuario del 010.**
  - Sexo
  - Edad
  - Trabaja de forma remunerada
  
- ✓ **Tipología de la llamada.**
  - Frecuencia.
  - Horario.
  - Lugar desde donde se realizó la llamada.
  
- ✓ **Medios de conocimiento del servicio telefónico 010.**

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
  - Tiempo de espera.
  - Número de llamadas.
  - Trato recibido.
  - Utilidad de la información.
  
- ✓ **Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010.**
  - Servicio de consulta y contestación posterior.
  - Servicio de asuntos de medio ambiente.
  - Servicio de teléfono de información al consumidor (OMIC).
  - Servicio de teléfono de información tributaria.
  - Servicio de tramitación de empadronamiento.
  
- ✓ **Conocimiento y valoración del servicio de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet.**

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
  - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010
- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**
- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
  - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010





# III. METODOLOGÍA



# FICHA TÉCNICA

**Universo:** Usuarios del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid.

**Muestra:** 1.000 entrevistas.

**Metodología:** Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

**Fechas realización trabajo de campo:** 05/12 al 15/12/2005

**Realización trabajo de campo:** IPSOS-ECO.

**Centro de Cálculo:** IPSOS-ECO.

	OLA 2 Julio 2002	OLA 3 Enero 2003	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005	OLA 9 Dic. 2005
Total entrevistas en base de datos	1.996	1.805	2.103	1.739	2.064	1.625	1518	2470
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1004	1000
Entrevistas rehusadas	388	453	362	236	354	349	227	489
Entrevistas con datos erróneos	32	44	172	163	167	95	82	97
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	576	308	569	340	543	181	205	884



# IV. RESULTADOS



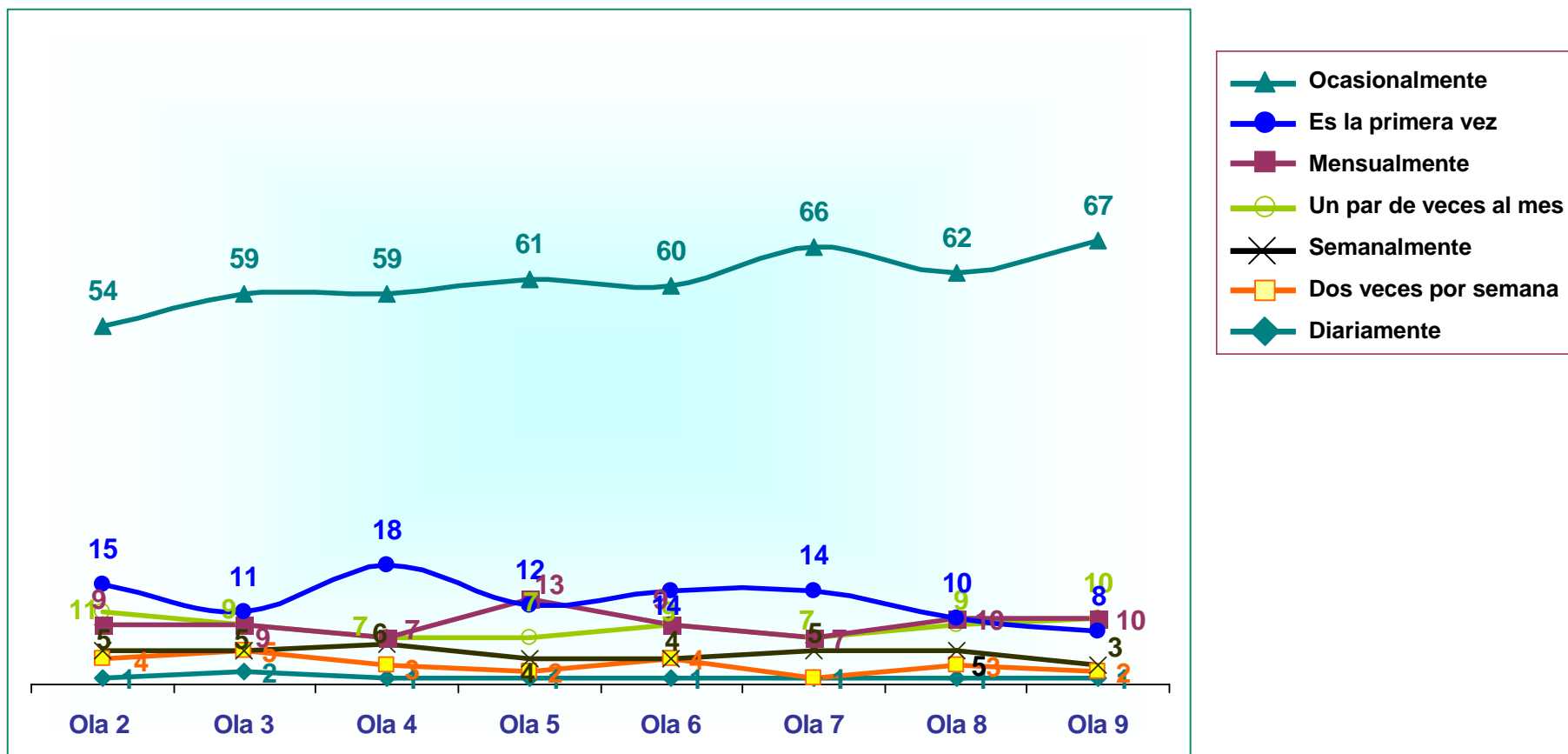
# PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 9)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
<b>BASE</b>	<b>1004</b>	<b>361</b>	<b>639</b>	<b>440</b>	<b>560</b>	<b>722</b>	<b>278</b>
	%	%	%	%	%	%	%
<b>SEXO</b>							
Hombre	36	100	0	36	34	39	27
Mujer	64	0	100	64	66	61	73
<b>TRAMOS EDAD: INTERVALOS</b>							
DE 18 A 39 AÑOS	44	47	42	100	0	54	18
DE 40 Y MÁS AÑOS	56	53	58	0	100	46	82
<b>TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA</b>							
SI	72	79	68	87	59	100	0
NO	28	21	32	13	41	0	100

# FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 9)

%

**P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?**



Bases: Total (1.004)



# FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 9)

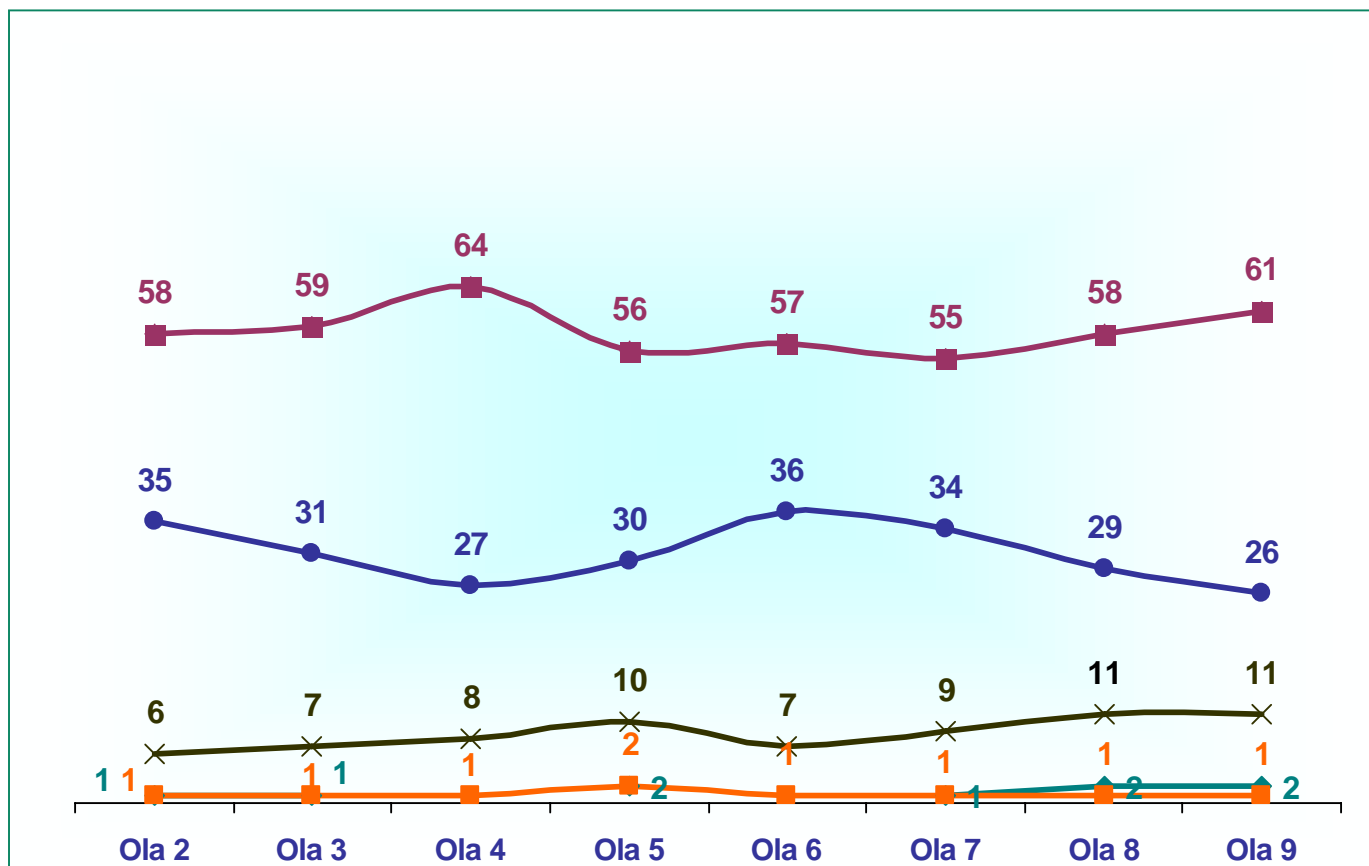
## P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.1.- FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010</b>																		
Es la primera vez que llamaba	8	8	7	11	3	6	3	7	8	16	6	11	8	6	9	6	8	0
Diariamente	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	3	0
Dos veces por semana	2	2	3	0	7	3	2	1	2	3	3	1	4	1	0	2	3	9
Semanalmente	3	3	3	7	4	5	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	3	0
Un par de veces al mes	10	11	10	22	6	14	10	10	10	9	10	10	12	8	11	10	5	18
Mensualmente	10	10	10	7	14	13	15	9	6	5	11	8	12	11	7	9	5	0
Ocasionalmente	67	66	67	52	67	58	67	72	71	65	66	68	62	71	70	69	74	73
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

## P.2. ¿Desde dónde?

%



Bases: Total (1.004)



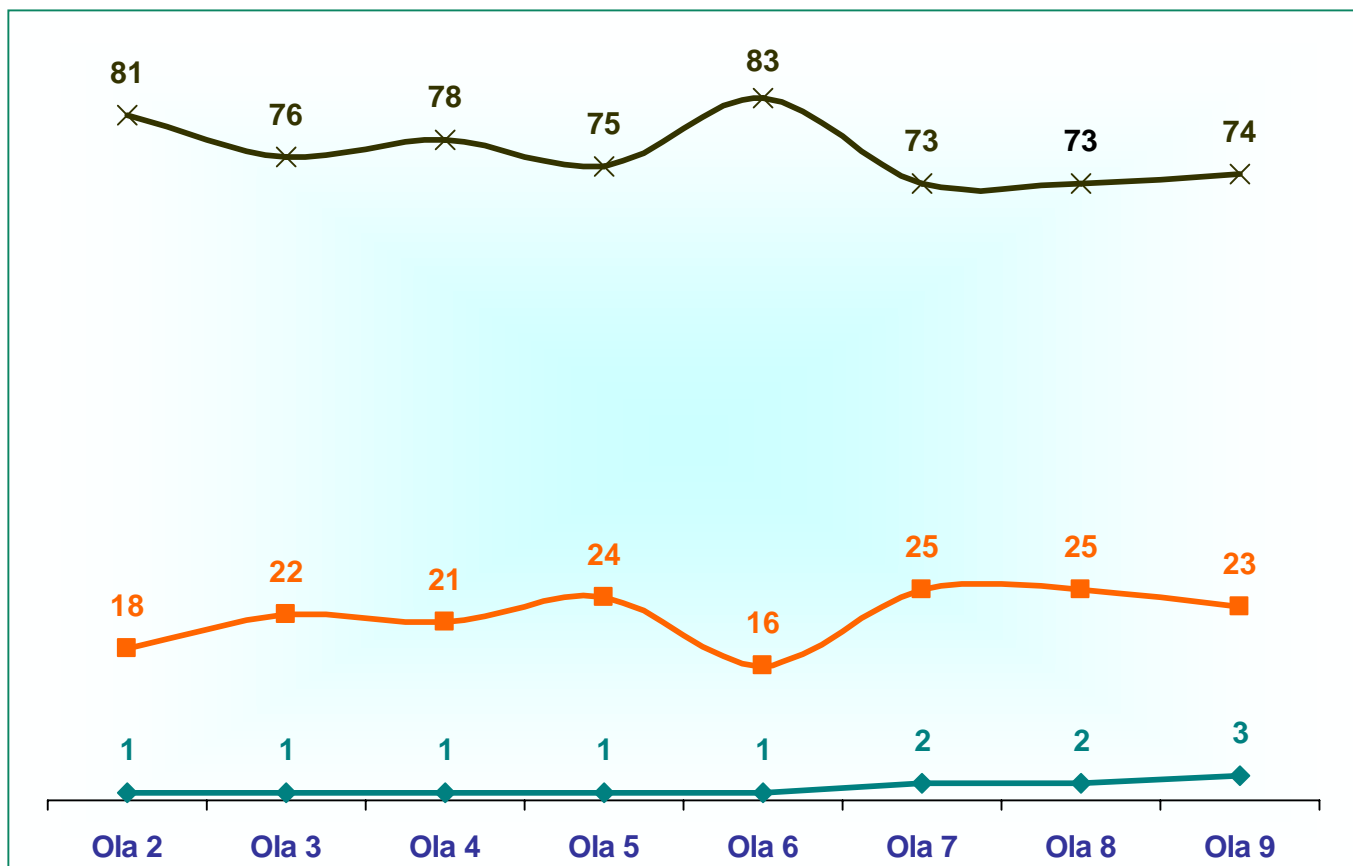
## P.2. ¿Desde dónde?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.2.- REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE ,,,</b>																		
Domicilio (teléfono fijo)	61	57	64	59	43	44	51	59	75	88	49	93	56	64	70	71	55	46
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	26	22	28	19	35	34	27	33	20	7	34	4	32	28	15	16	29	36
Teléfono público	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0
Teléfono móvil particular	11	16	8	19	18	16	19	7	4	4	14	3	9	6	15	12	16	18
Teléfono móvil trabajo	2	4	1	4	3	5	3	1	1	0	3	0	3	2	0	2	0	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(361)</i>	<i>(639)</i>	<i>(27)</i>	<i>(102)</i>	<i>(153)</i>	<i>(158)</i>	<i>(231)</i>	<i>(170)</i>	<i>(159)</i>	<i>(722)</i>	<i>(278)</i>	<i>(399)</i>	<i>(208)</i>	<i>(76)</i>	<i>(233)</i>	<i>(38)*</i>	<i>(11)*</i>

\* Bases reducidas

## P.3. Horario de las llamadas

%



- ✕ Mañana (8:00 a 14:59)
- Tarde (15:00 a 20:59)
- ◆ Noche (21:00 a 7:59)

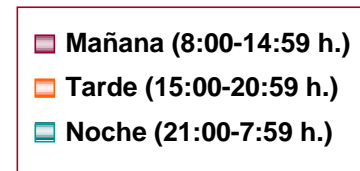
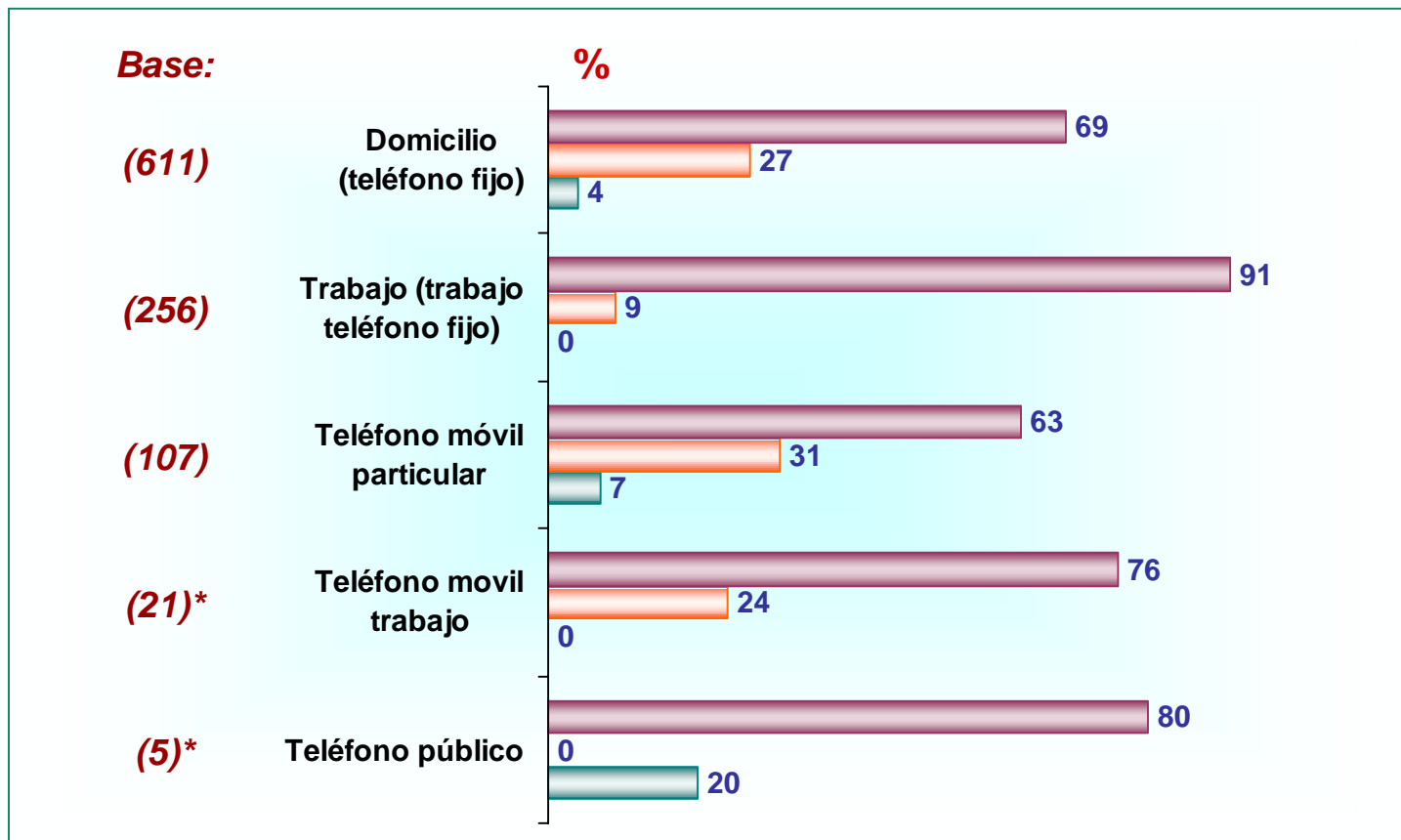
Bases: Total (1.004)

## P.3. Horario de las llamadas

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3.- REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE ...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	74	75	74	59	73	74	75	71	74	82	71	82	78	73	66	70	74	91
Tarde (15:00 a 20:59)	23	22	23	33	25	23	23	26	23	15	26	16	19	22	29	28	26	9
Noche (21:00 a 7:59)	3	3	3	7	3	3	2	4	4	3	3	3	3	5	5	2	0	0
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

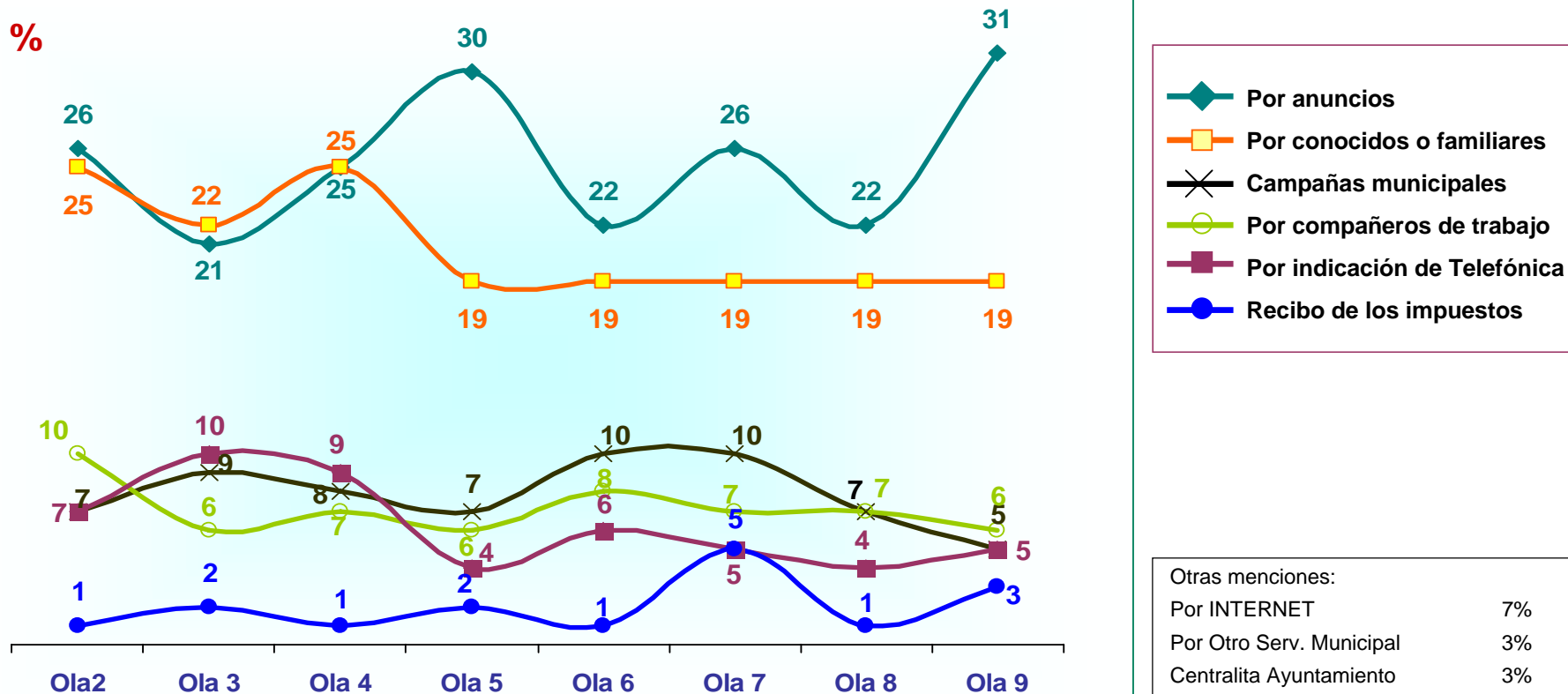
\* Bases reducidas

## P.2. ¿Desde dónde? X P.3. Horario de las llamadas



\* Bases reducidas

## P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...



Base: Total (1.000)

## P.4. ¿Cómo ha sabido de la existencia del teléfono 010...

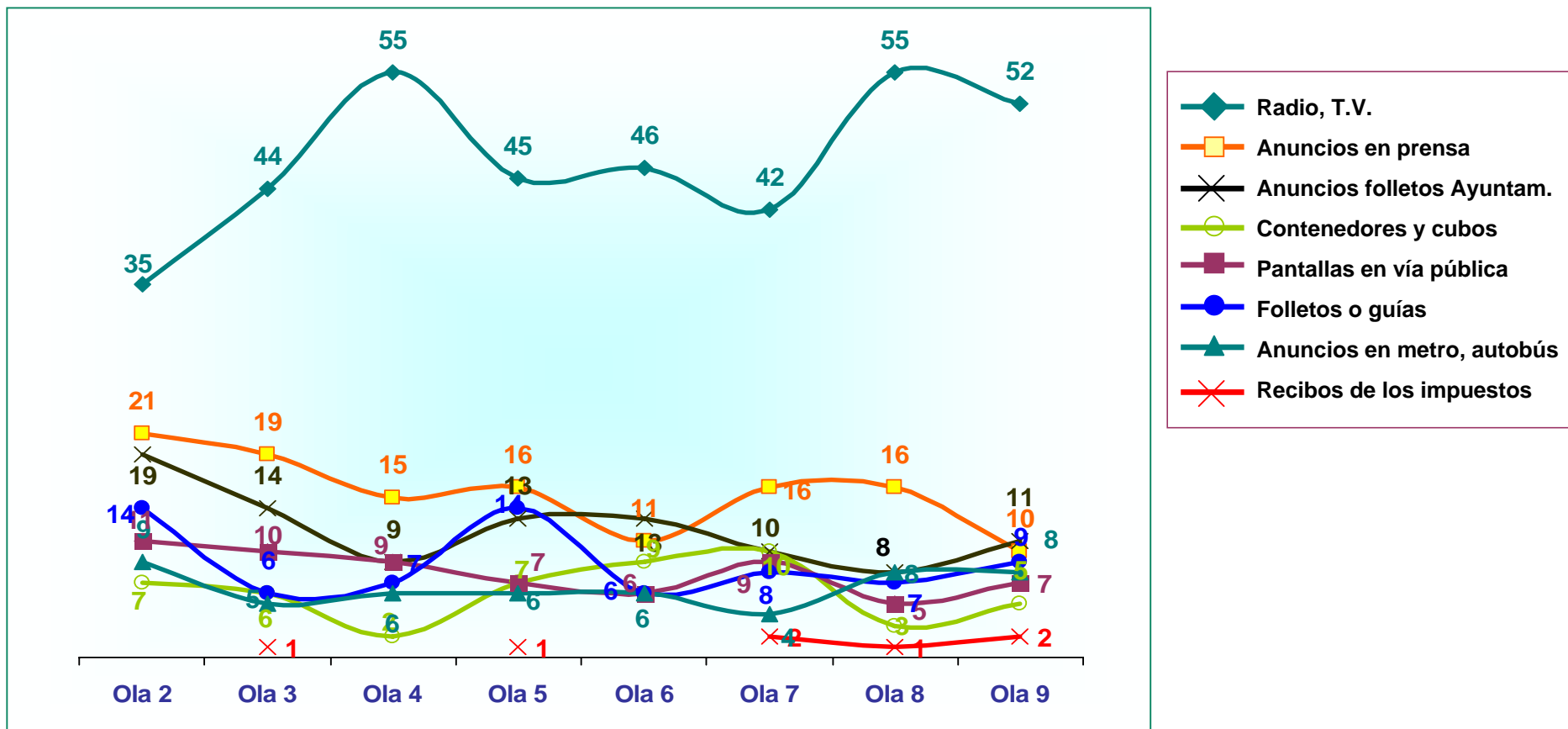
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.4.- SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010 ,,,</b>																		
Por conocidos o familiares	19	16	21	44	23	21	18	18	12	20	18	22	19	19	12	22	16	9
Por compañeros de trabajo	6	6	6	11	13	6	4	5	6	2	7	2	5	7	5	6	8	0
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	6	5	6	4	4	6	4	4	10	7	5	7	7	5	4	4	13	9
Por indicación de TELEFÓNICA	5	3	6	0	6	5	4	4	5	6	4	8	6	3	7	4	0	9
Por anuncios	31	34	29	26	22	31	35	34	26	33	31	31	28	33	38	30	29	27
Por INTERNET	7	8	6	7	22	12	7	4	3	0	9	2	7	9	3	6	13	9
La centralita del Ayuntamiento	3	4	2	0	0	1	4	4	5	3	3	3	4	3	3	2	0	9
Campañas municipales	5	6	4	4	0	4	3	7	5	6	4	6	4	7	3	6	3	9
Por el recibo de los impuestos	3	3	4	0	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	3	3	9
Trabaja en el Ayto, o en la Comunidad de Madrid	2	3	2	0	1	3	3	1	4	2	3	1	4	2	4	1	0	0
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	3	3	4	4	0	3	2	5	6	2	6	4	1	4	5	0	0
Otro medio	2	2	2	0	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	8	0
Ns/Nc	13	11	14	0	8	12	13	16	17	11	15	9	12	13	15	14	13	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 9)

## P.4a. Mediante anuncios

%



Bases: Ola 2 (259), Ola 3 (213), Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221) y Ola 9 (306)

## P.4a. Mediante anuncios

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.4a.- TIPO DE ANUNCIO</b>																		
Pantallas en la vía pública	7	8	6	14	23	4	4	8	2	6	7	5	8	3	14	4	0	33
Anuncios en prensa	10	11	10	0	5	9	9	15	14	6	11	8	11	9	14	10	18	0
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	11	11	12	14	5	13	6	13	9	19	10	14	13	16	10	7	18	0
Folletos o guías (no municipales)	9	7	10	0	9	9	7	8	14	8	9	7	8	10	7	9	9	0
Radio, TV, prensa	52	57	48	29	41	51	58	45	52	64	52	52	51	51	59	49	55	67
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	8	11	6	14	14	15	7	5	11	0	8	7	10	6	7	7	0	0
Por los recibos de los impuestos	2	2	2	0	0	2	4	3	2	2	1	5	4	0	0	3	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	5	5	4	14	5	2	0	5	11	4	4	6	3	10	3	4	0	0
Otros	1	1	1	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Ns/Nc	5	2	7	14	5	2	13	5	0	2	5	5	2	9	3	7	0	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>(306)</i>	<i>(124)</i>	<i>(182)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(22)</i>	<i>(47)</i>	<i>(55)</i>	<i>(78)</i>	<i>(44)</i>	<i>(53)</i>	<i>(221)</i>	<i>(85)</i>	<i>(111)</i>	<i>(69)</i>	<i>(29)</i>	<i>(69)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(3)*</i>

\* Bases reducidas

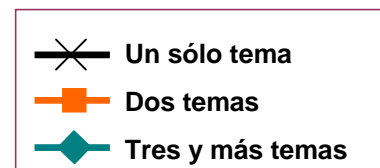
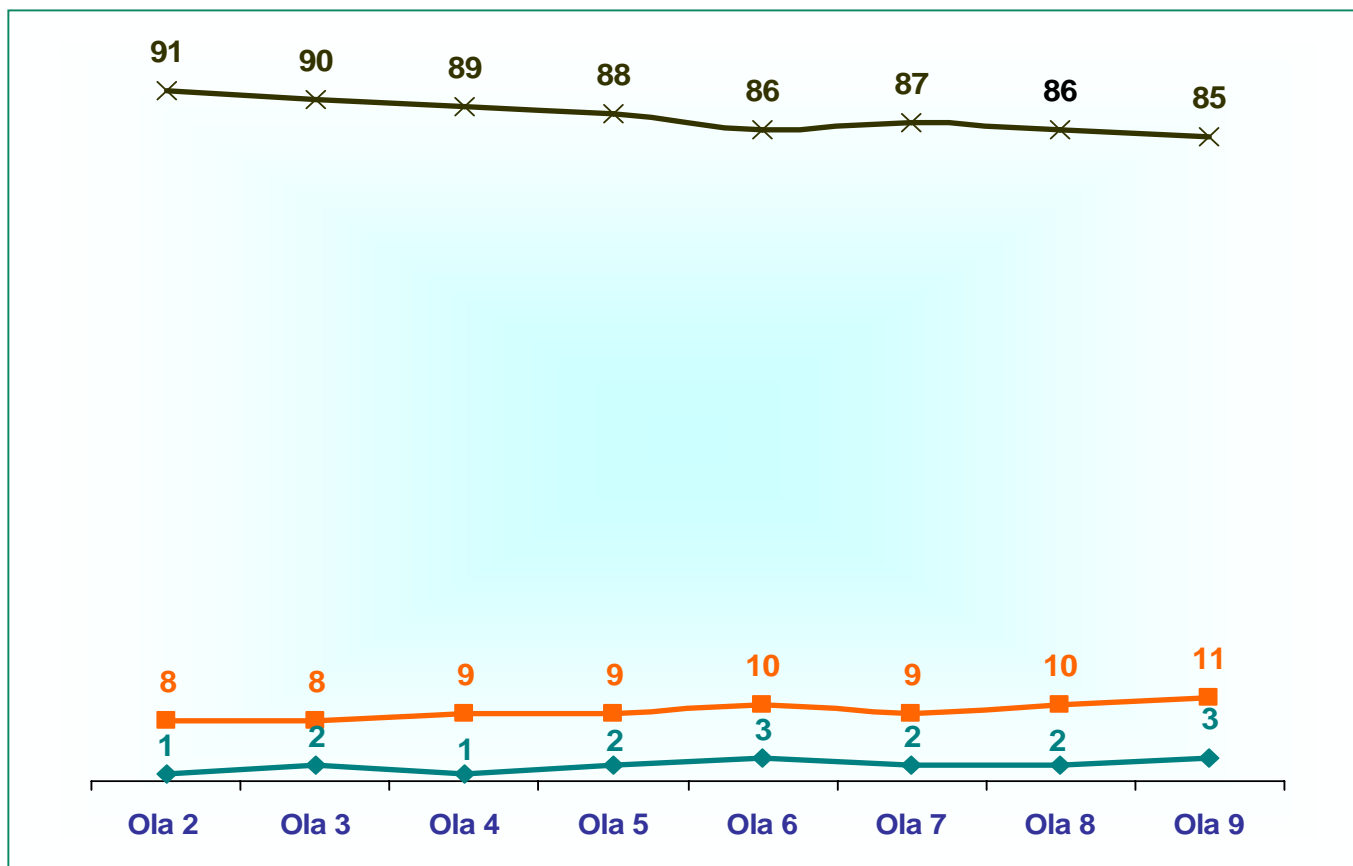




# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 9)

**P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?**

%



Base: Total (1000)



# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 9)

**P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?**

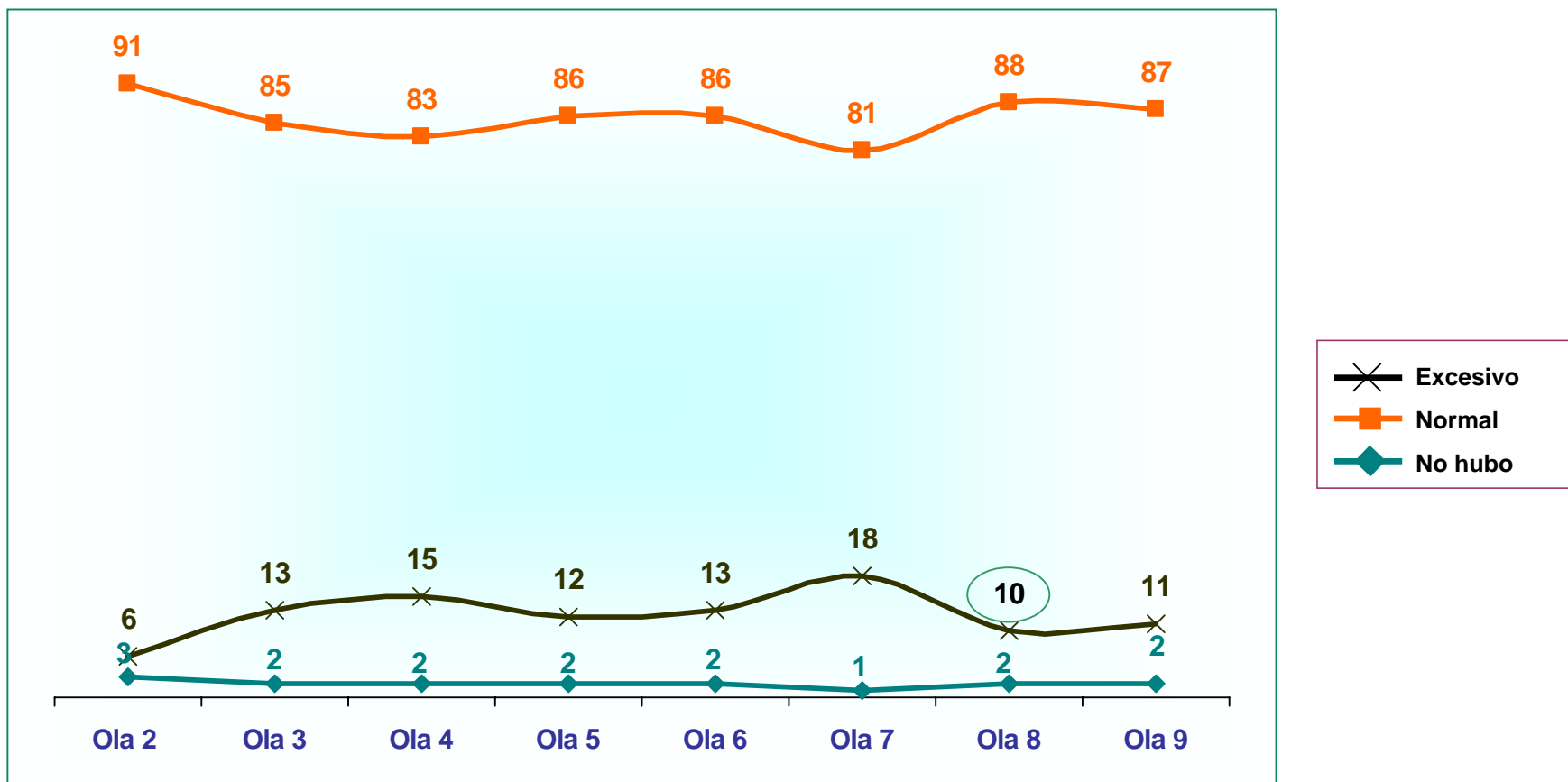
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.5.- NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010</b>																		
Un solo tema	85	86	85	96	82	77	83	83	89	94	84	88	84	84	88	86	84	73
Dos temas	11	11	11	4	14	19	15	10	7	3	12	7	12	12	9	8	16	18
Tres temas	2	1	3	0	2	1	1	5	2	1	2	3	2	2	3	4	0	0
Más de tres temas	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0
Ns/Nc	1	1	2	0	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	0	2	0	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# TIEMPO DE ESPERA (Ola 9)

**P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?**

%



Bases: Total (1.000)

**P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?**

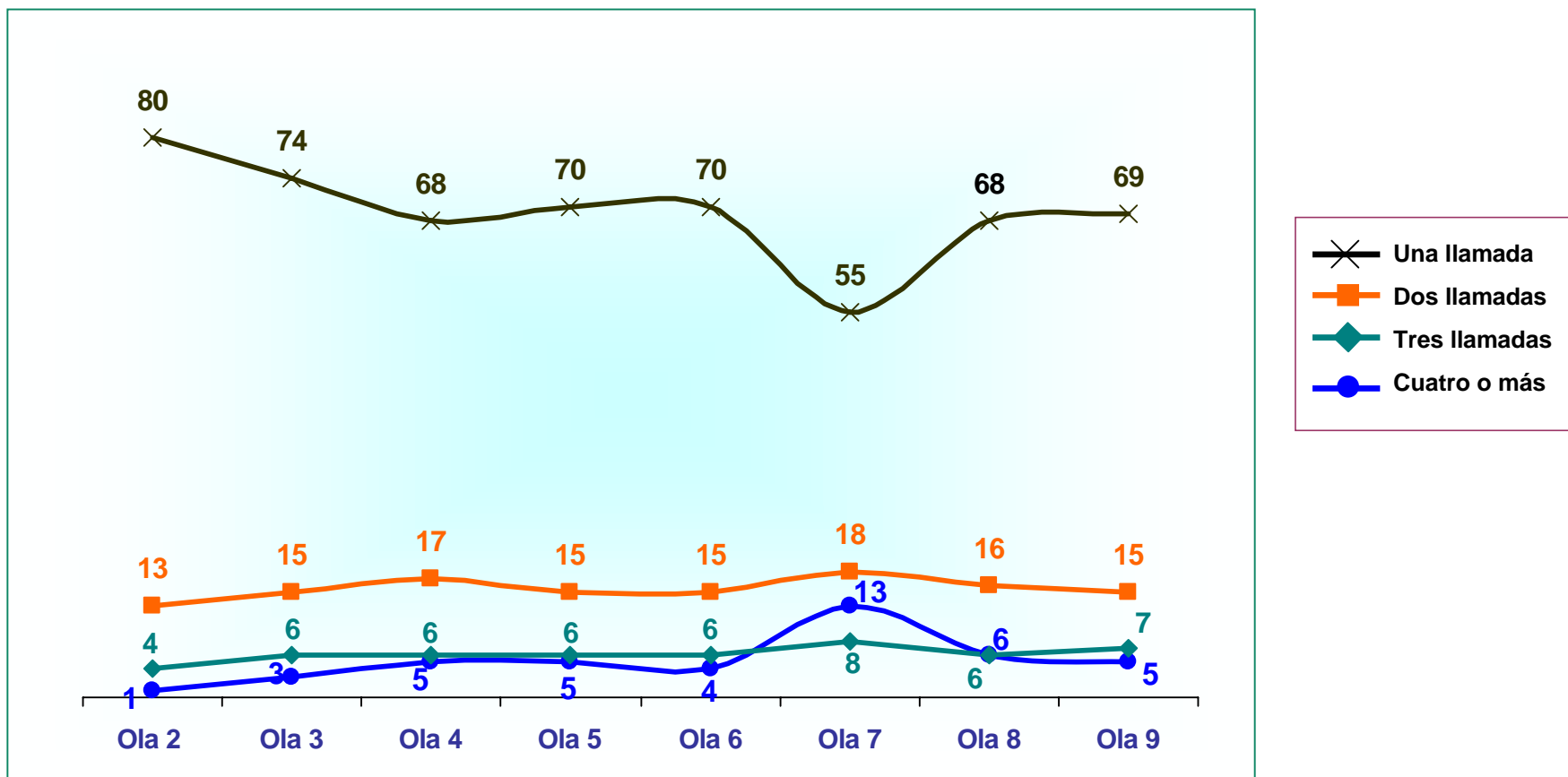
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.6.- EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO ...</b>																		
Normal	87	88	86	93	87	93	91	88	80	82	88	83	89	88	88	82	95	82
Excesivo	11	11	12	7	10	7	9	10	18	15	10	15	10	11	11	16	5	9
No hubo tiempo de espera	2	1	2	0	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	0	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 9)

**P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?**

%



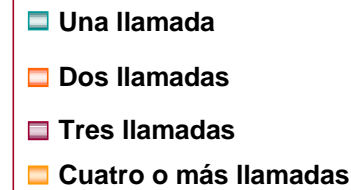
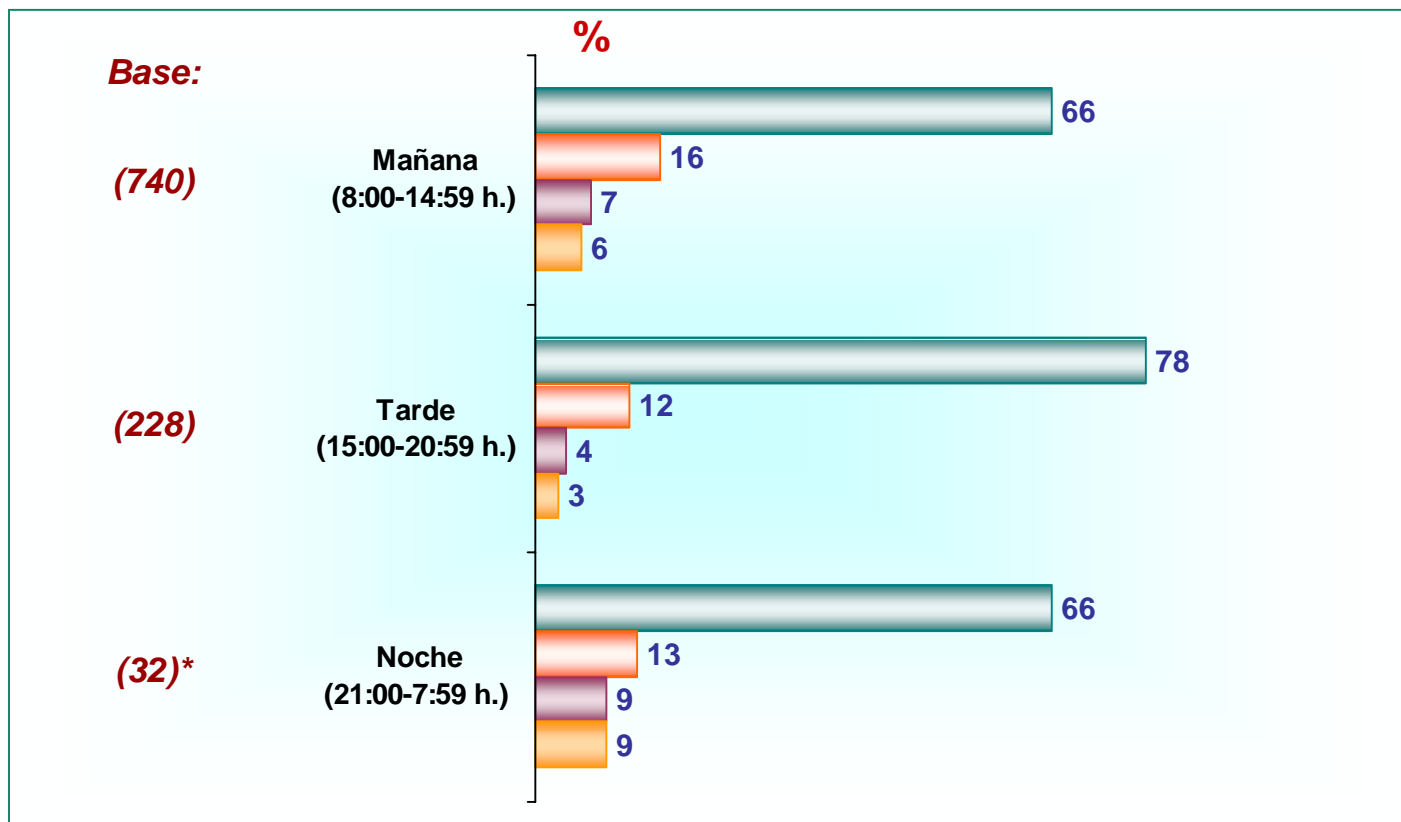
Bases: Total (1.000)

## P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.7.- NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN</b>																		
Una llamada	69	69	69	78	68	67	70	69	69	67	70	65	69	68	66	70	68	46
Dos llamadas	15	14	15	11	23	18	13	12	15	13	14	16	13	16	20	15	16	27
Tres llamadas	7	6	7	7	4	7	11	9	4	4	7	7	9	7	4	4	11	9
Cuatro o más llamadas	5	6	5	4	3	3	3	4	8	9	4	7	5	4	5	8	3	9
Ns/Nc	5	6	4	0	3	5	3	6	4	6	5	4	5	4	5	4	3	9
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

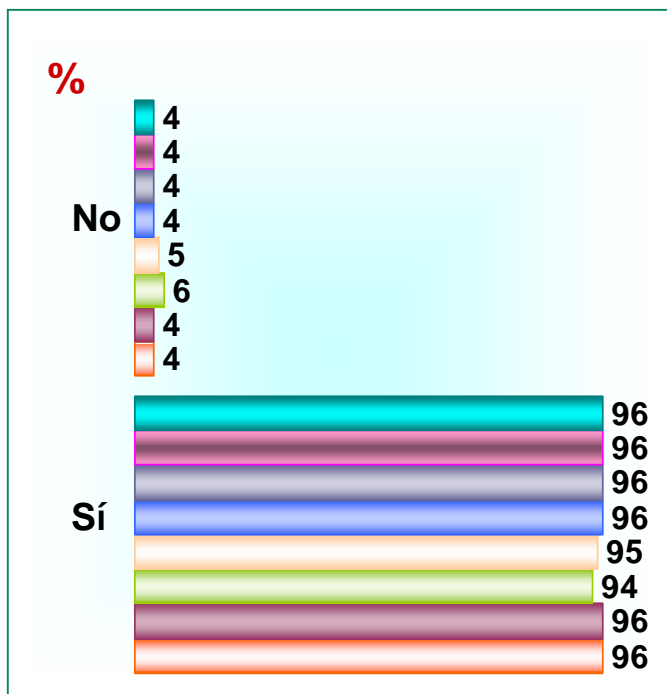
## P.3. Horario llamadas X P.7. Número de llamadas



\* Bases reducidas

# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 9)

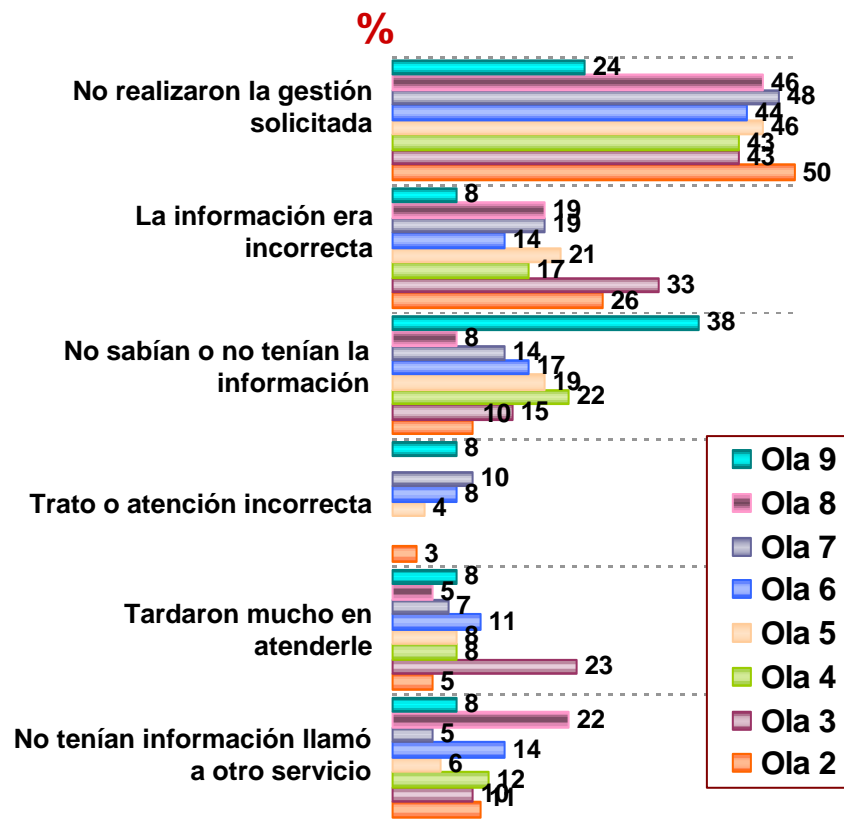
## P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

\* Bases reducidas

## P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 2 (38)\*, Ola 3 (40)\*, Ola 4 (60), Ola 5 (48)\*, Ola 6 (36)\*, Ola 7 (42)\*, Ola 8 (37)\* y Ola 9 (37)\*





## P.8. Satisfacción con la información facilitada

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.8.- SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN</b>																		
Sí	96	96	96	96	96	94	96	98	97	96	97	95	97	96	95	97	97	82
No	4	4	4	4	4	6	4	2	3	4	3	5	3	4	5	3	3	18
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 9)

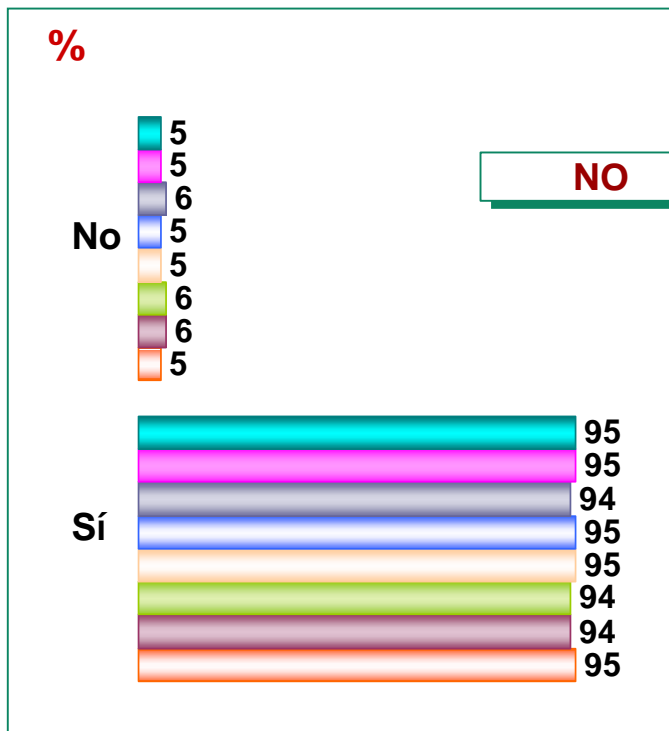
## P.8a. Motivos de insatisfacción con la información facilitada

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.8a.- RAZONES DE INSATISFACCIÓN</b>																		
No realizaron la gestión solicitada	24	31	21	0	75	11	0	40	0	43	25	23	17	25	25	25	0	100
La información era incorrecta	8	8	8	0	0	22	17	0	0	0	8	8	8	13	25	0	0	0
No sabían o no tenían la información	38	31	42	100	25	44	50	20	60	14	46	23	42	38	25	38	0	0
Tardaron mucho en atenderle	8	23	0	0	0	0	17	0	0	29	4	15	8	0	0	25	0	0
Trato o atención incorrecta	8	8	8	0	0	11	17	0	0	14	8	8	17	0	25	0	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	8	0	13	0	0	0	0	40	20	0	4	15	0	13	0	13	100	0
Otro motivo	5	0	8	0	0	22	0	0	0	0	8	0	0	25	0	0	0	0
Ns/Nc	3	0	4	0	0	0	0	0	20	0	0	8	8	0	0	0	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>(37)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(24)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(24)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(2)*</i>

\* Bases reducidas

## -Utilidad-

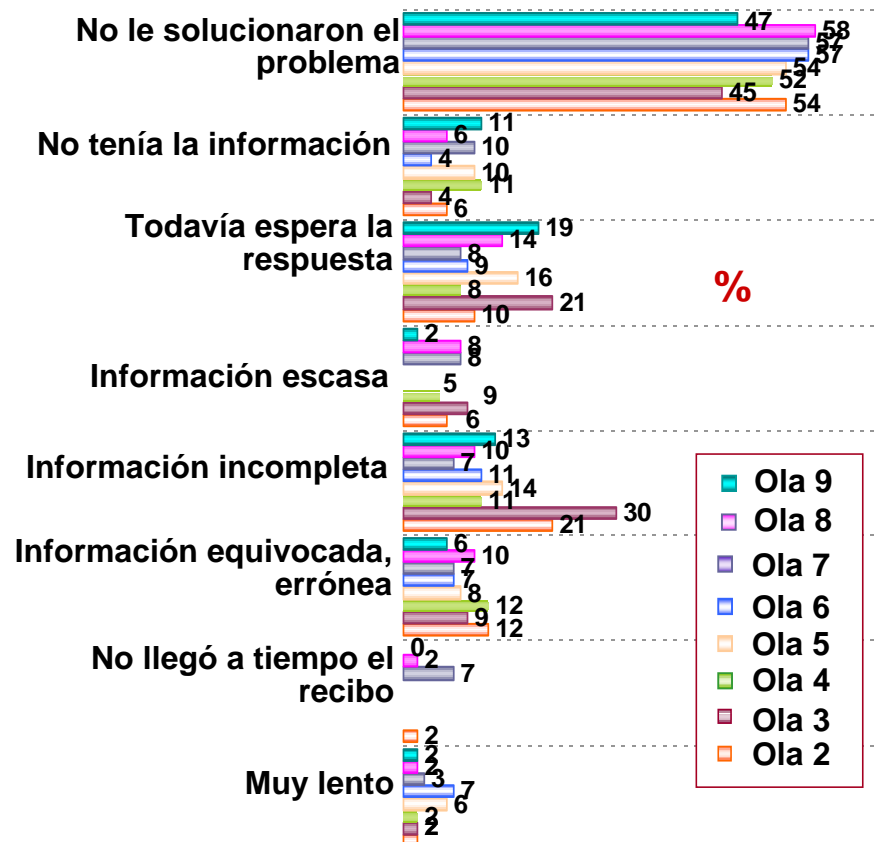
**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**



Bases: Total (1.000)

## -Razones de no utilidad de la información-

**P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?**



Base: Información no útil.

Ola 2 (52), Ola 3 (56), Ola 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52) y Ola 9 (47)

**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.11.- LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL</b>																		
Sí	95	96	95	93	95	96	96	96	97	93	96	94	97	96	96	93	97	82
No	5	4	5	7	5	4	4	4	4	8	4	6	4	4	4	7	3	18
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

## P.11a. ¿Por qué no le ha sido útil?

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.11a,- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Información equivocada, errónea	6	6	7	0	0	33	0	0	0	8	10	0	7	11	33	0	0	0
Información incompleta	13	13	13	0	20	17	14	22	0	8	16	6	0	22	33	13	0	0
No le solucionaron el problema	47	56	42	100	40	17	57	33	50	58	45	50	64	33	67	44	0	50
Muy lento	2	0	3	0	0	17	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0
Información escasa	2	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0	6	0	0	0	6	0	0
Todavía espera la respuesta	19	13	23	0	20	17	14	22	33	17	16	25	14	22	0	25	0	50
No tenían la información	11	6	13	0	20	0	14	22	0	8	13	6	7	11	33	6	0	0
Le dieron un número inoperante	4	6	3	0	0	0	0	0	17	8	3	6	7	0	0	0	100	0
Otros motivos	2	0	3	0	0	17	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0
<i>Base: Información no útil</i>	<i>(47)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(31)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(31)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(2)*</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)

**P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Vd. que ha sido correcto?**



**Bases: Total (1.000)**

**P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Vd. que ha sido correcto?**

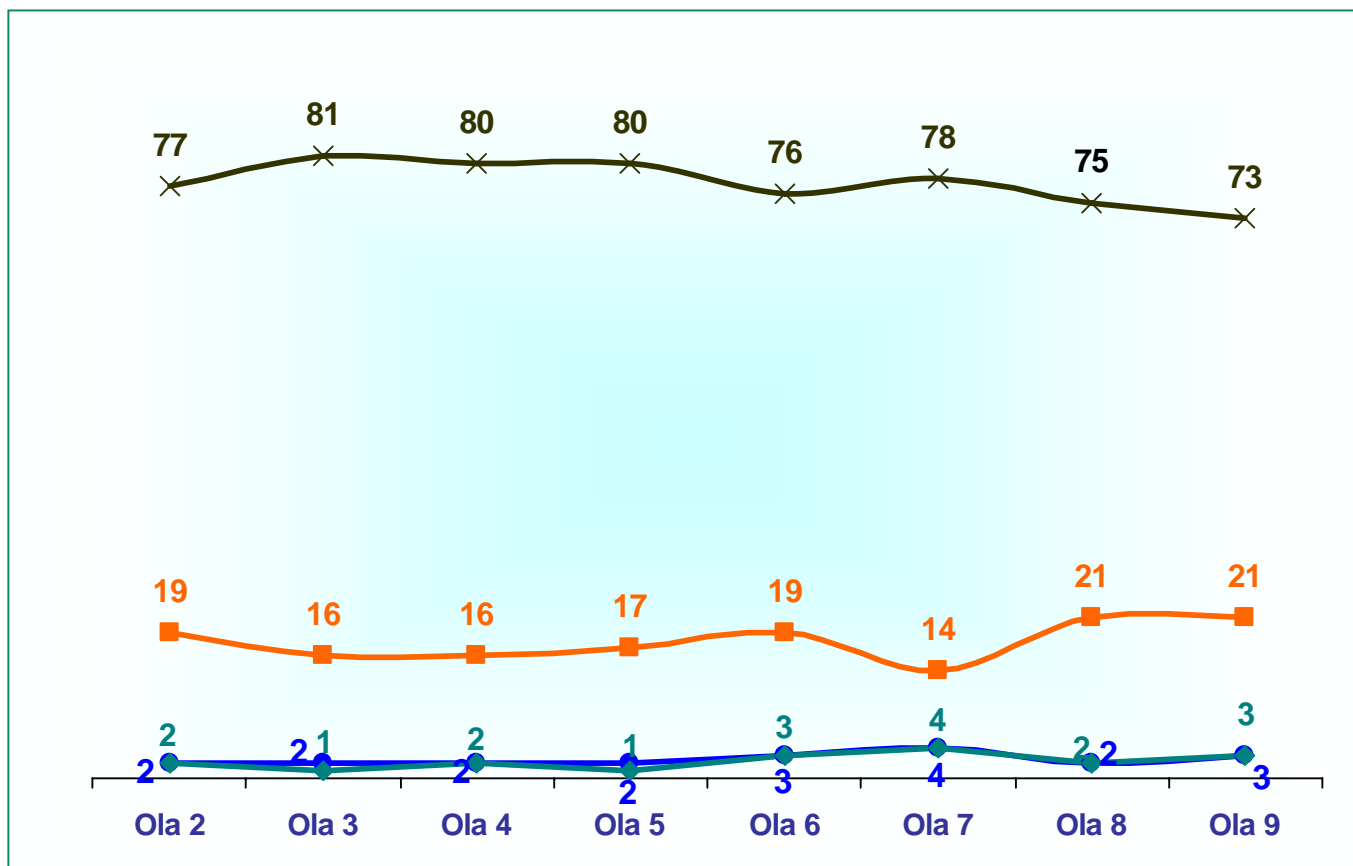
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.10.- EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO</b>																		
Sí	99	99	99	100	97	99	100	100	98	99	99	99	99	100	99	98	100	100
No	1	1	1	0	3	1	0	0	2	1	1	1	0	1	2	0	0	
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 9)

**P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?**

%



Bases: Total (1.000)



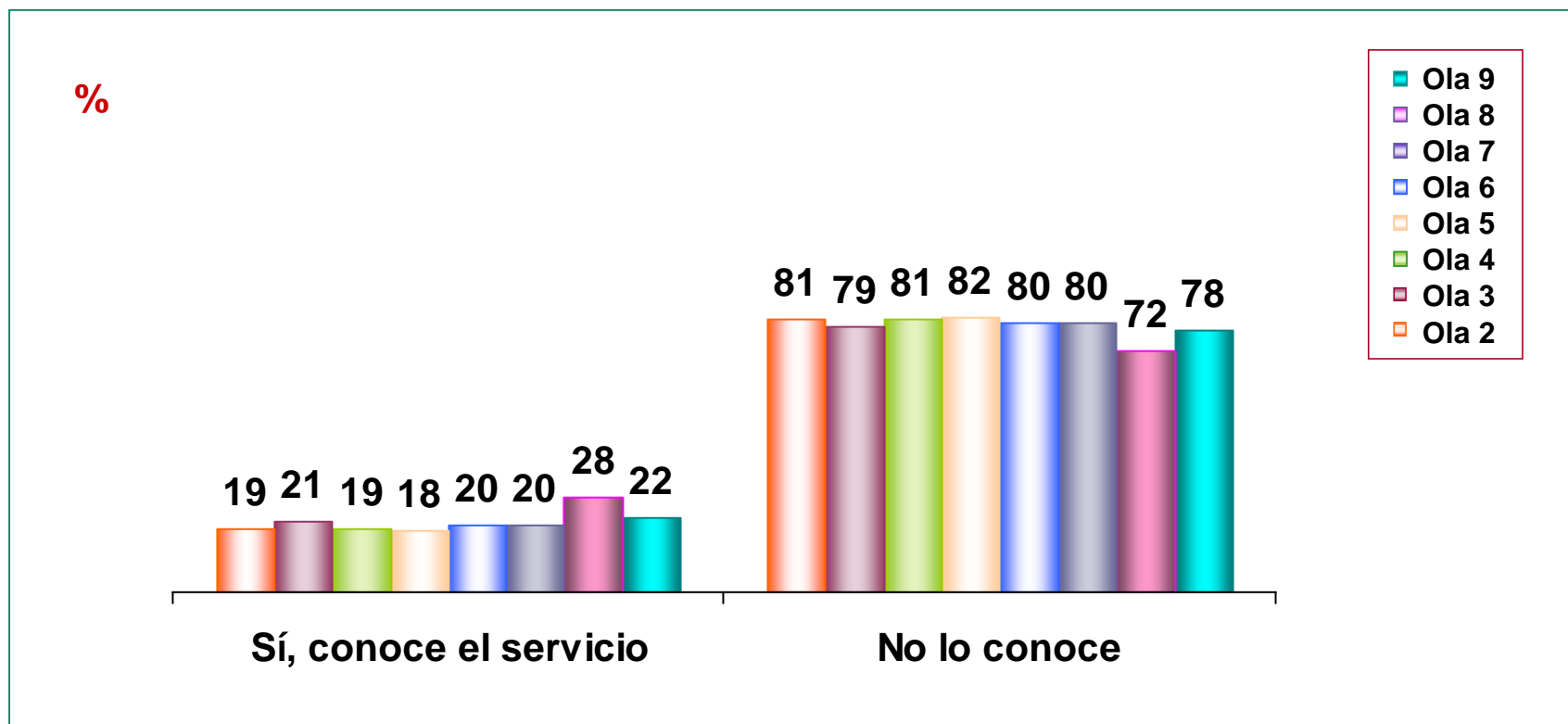
# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 9)

**P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?**

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.9.- CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO</b>																		
Terminó	73	77	71	67	72	77	71	69	77	78	72	77	72	76	78	76	68	64
Me derivaron a otro teléfono de información o servicio	21	18	23	30	24	19	22	25	19	17	23	17	24	18	18	19	32	27
Me orientaron para buscar una posible solución	3	2	3	4	5	2	3	2	4	3	2	4	2	5	1	3	0	0
Ns/Nc	3	3	3	0	0	3	4	4	1	3	3	2	2	2	3	3	0	9
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(361)</i>	<i>(639)</i>	<i>(27)</i>	<i>(102)</i>	<i>(153)</i>	<i>(158)</i>	<i>(231)</i>	<i>(170)</i>	<i>(159)</i>	<i>(722)</i>	<i>(278)</i>	<i>(399)</i>	<i>(208)</i>	<i>(76)</i>	<i>(233)</i>	<i>(38)*</i>	<i>(11)*</i>

\* Bases reducidas

## P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



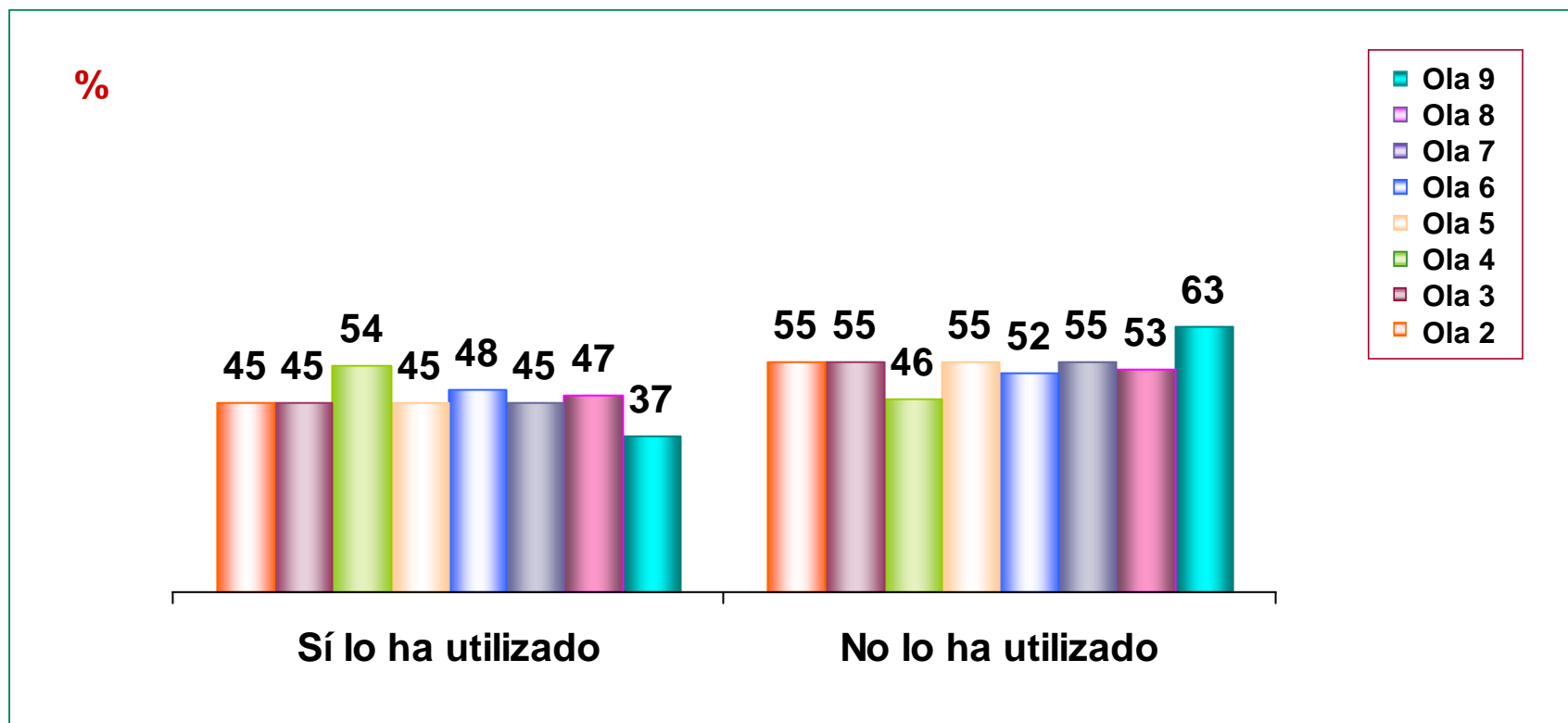
# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 9)

## P.12. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.12.- CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE</b>																		
Sí	22	22	22	11	20	22	29	22	21	19	23	20	24	22	15	20	18	18
No	78	78	78	89	80	78	71	78	79	81	77	80	76	78	86	80	82	82
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

## P.12a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen el servicio**

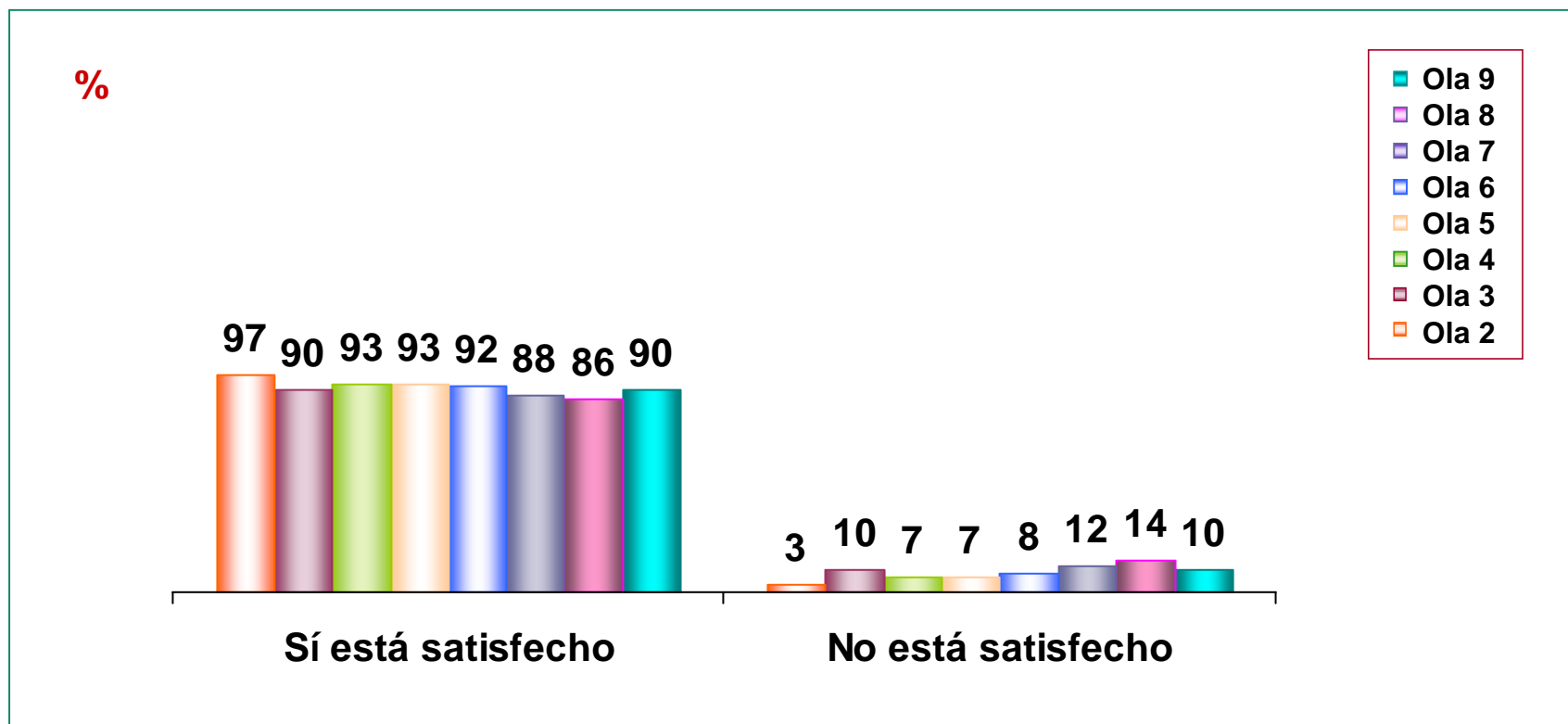
Ola 2 (194), Ola 3 (210), Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280) y Ola 9 (218)

## P.12a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.12a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO</b>																		
Sí	37	27	42	100	15	36	37	35	54	27	37	35	40	36	9	38	43	50
No	63	73	58	0	85	64	63	65	46	73	63	66	60	64	91	62	57	50
<i>Base: conocen servicio</i>	(218)	(79)	(139)	(3)*	(20)*	(33)	(46)	(51)	(35)	(30)	(163)	(55)	(96)	(45)	(11)*	(47)	(7)*	(2)*

\* Bases reducidas

## P.12b. Utilización del servicio



Bases: Han utilizado el servicio

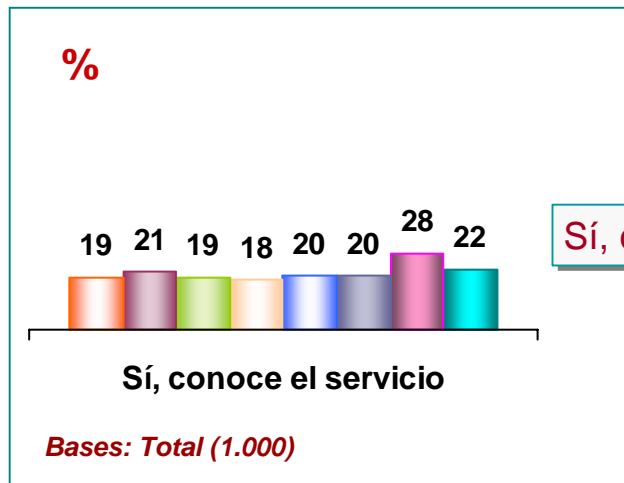
Ola 2 (87), Ola 3 (94), Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131) y Ola 9 (80)

## P.12b. Satisfacción con el servicio

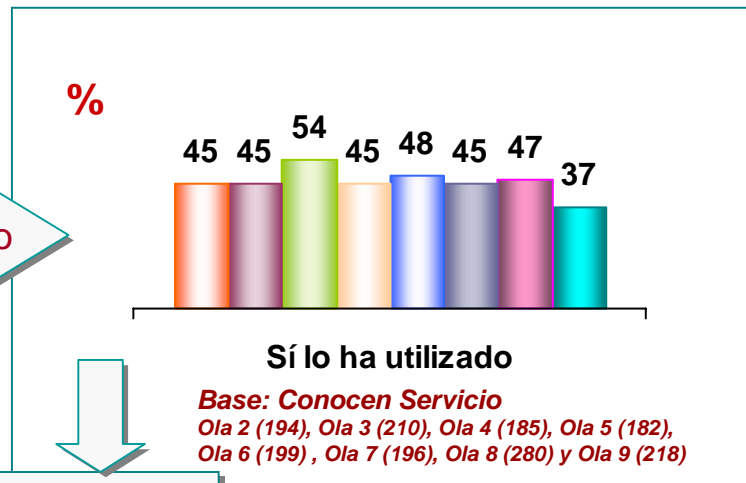
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.12b,- SATISFACCIÓN RESPUESTA</b>																		
Sí	90	91	90	100	100	92	88	83	95	88	89	95	92	88	100	83	100	100
No	10	10	10	0	0	8	12	17	5	13	12	5	8	13	0	17	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(80)</i>	<i>(21)</i>	<i>(59)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(12)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(61)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(38)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(1)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases reducidas

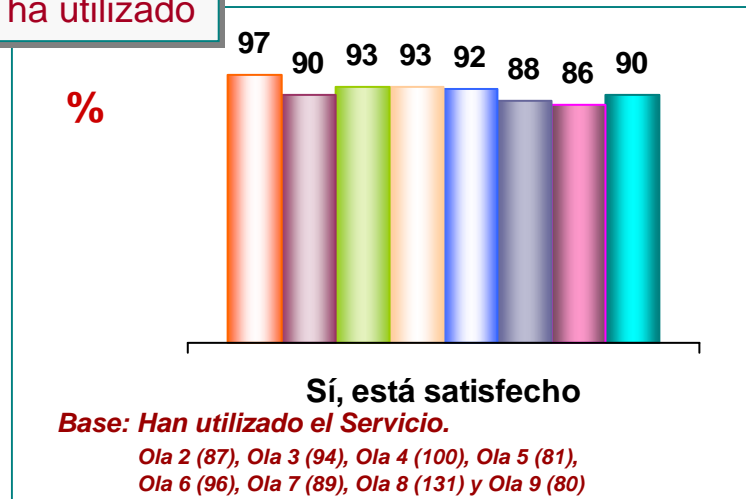
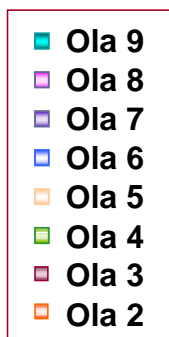
## - CUADRO RESUMEN -



Sí, conocen servicio

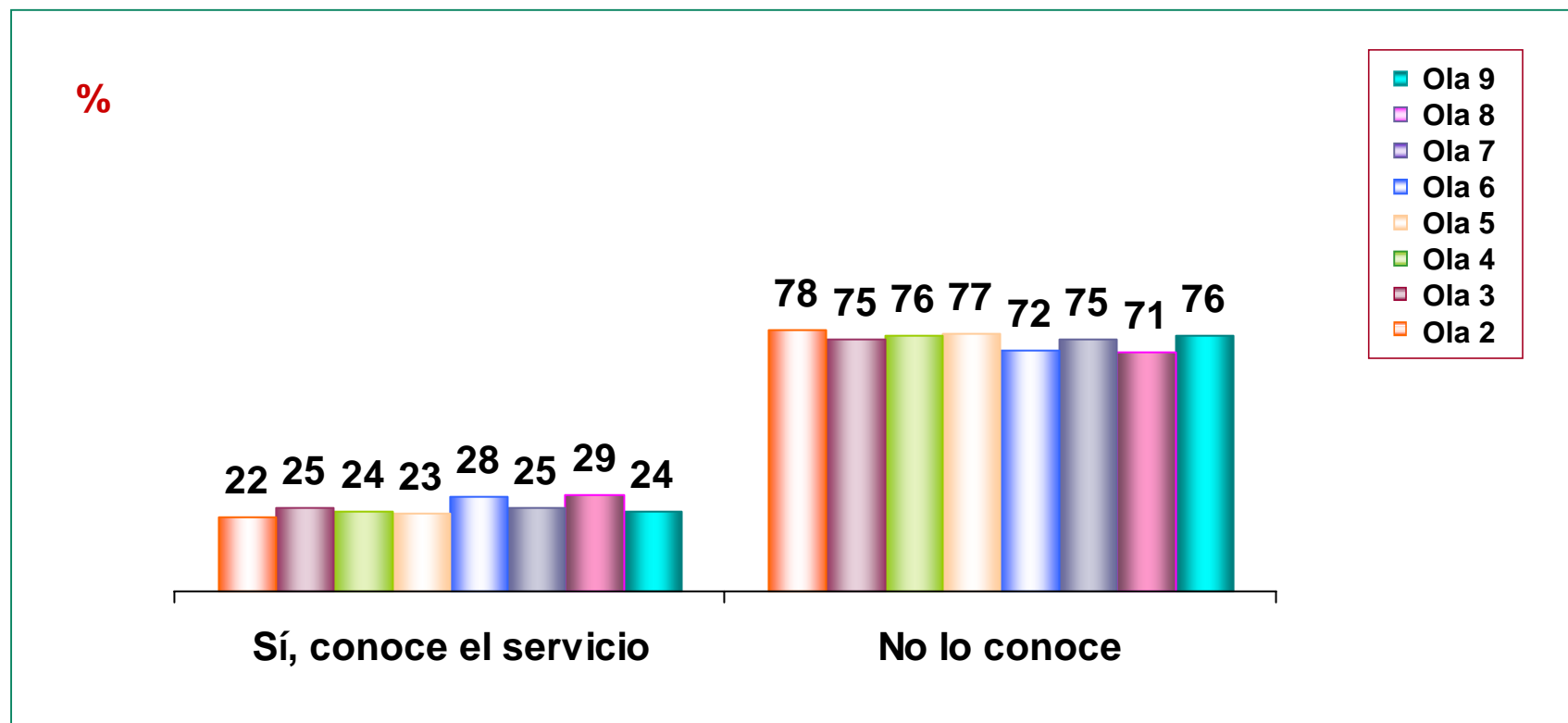


Sí ha utilizado





## P.13. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

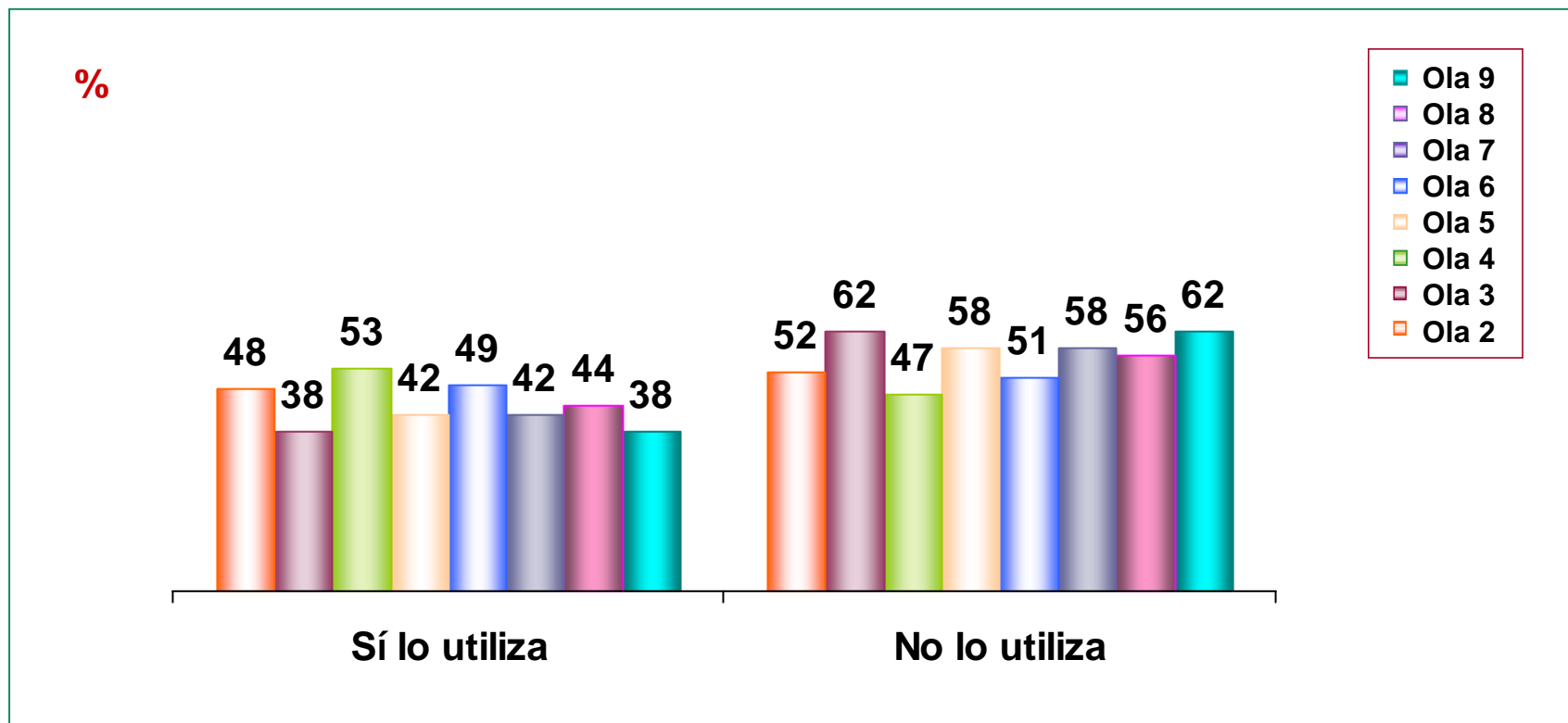
## P.13. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.13.- SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE</b>																		
Sí	24	31	21	15	22	23	25	24	27	26	25	23	23	26	25	27	13	36
No	76	70	79	85	78	77	75	76	74	74	76	77	77	74	75	73	87	64
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

## P.13a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 2 (243), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287) y Ola 9 (242)



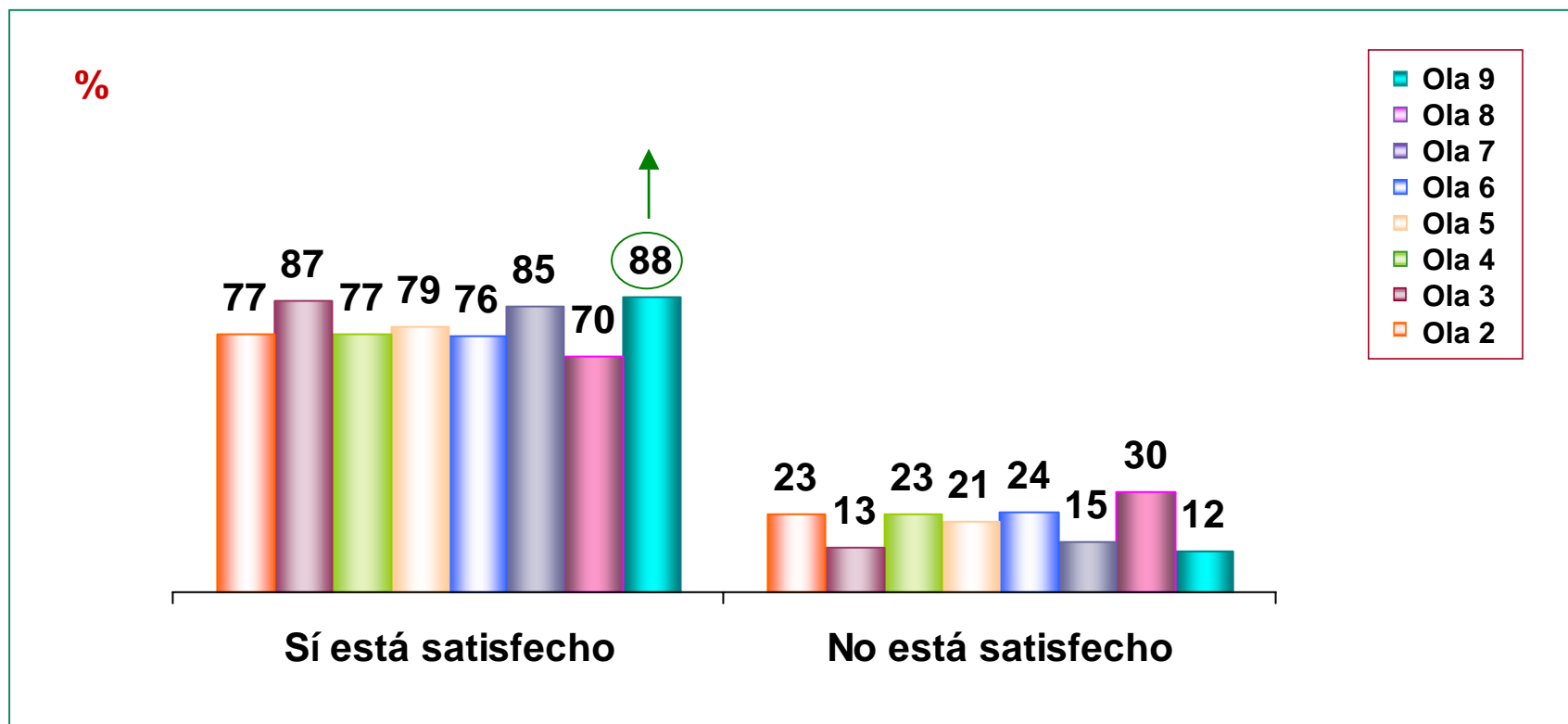
# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

## P.13a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.13a,- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	38	42	35	50	50	49	38	36	31	32	39	35	36	49	47	32	20	0
No	62	58	65	50	50	51	63	64	69	68	61	65	65	51	53	68	80	100
Base: conocen servicio	(242)	(110)	(132)	(4)*	(22)	(35)	(40)	(55)	(45)	(41)	(177)	(65)	(93)	(55)	(19)*	(62)	(5)*	(4)*

\* Bases reducidas

## P.13b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127) y Ola 9 (92)

# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

## P.13b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.13b,- GESTIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	88	89	87	100	82	88	87	90	93	85	91	78	91	89	100	75	100	0
No	12	11	13	0	18	12	13	10	7	15	9	22	9	11	0	25	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(92)</i>	<i>(46)</i>	<i>(46)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(20)</i>	<i>(14)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(69)</i>	<i>(23)</i>	<i>(33)</i>	<i>(27)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(20)</i>	<i>(1)*</i>	<i>0</i>

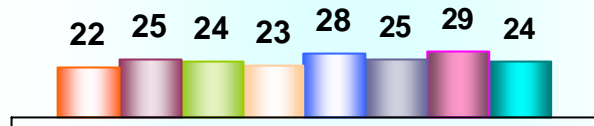
\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 9)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



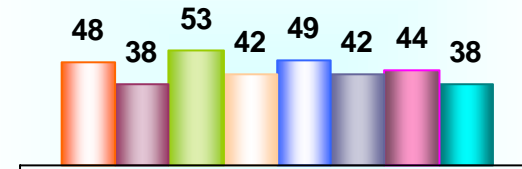
Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

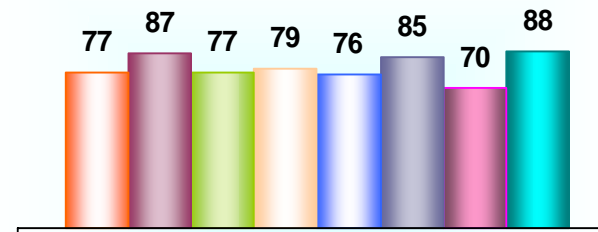
Base: Conocen servicio

Ola 2 (217), Ola 3 (247), Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242)

Sí utilizan servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

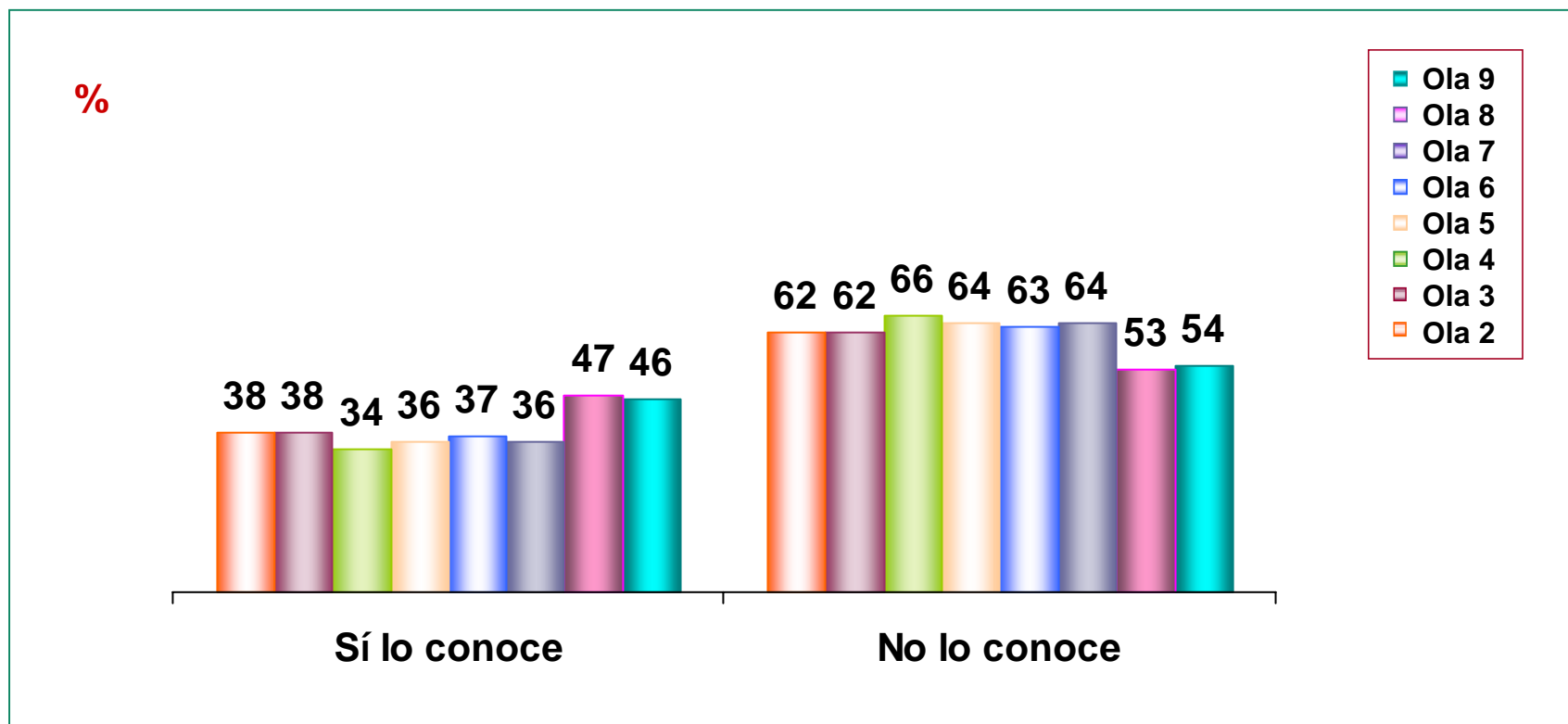
Ola 2 (103), Ola 3 (93), Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

## P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)





# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

## P.14. Conocimiento del servicio

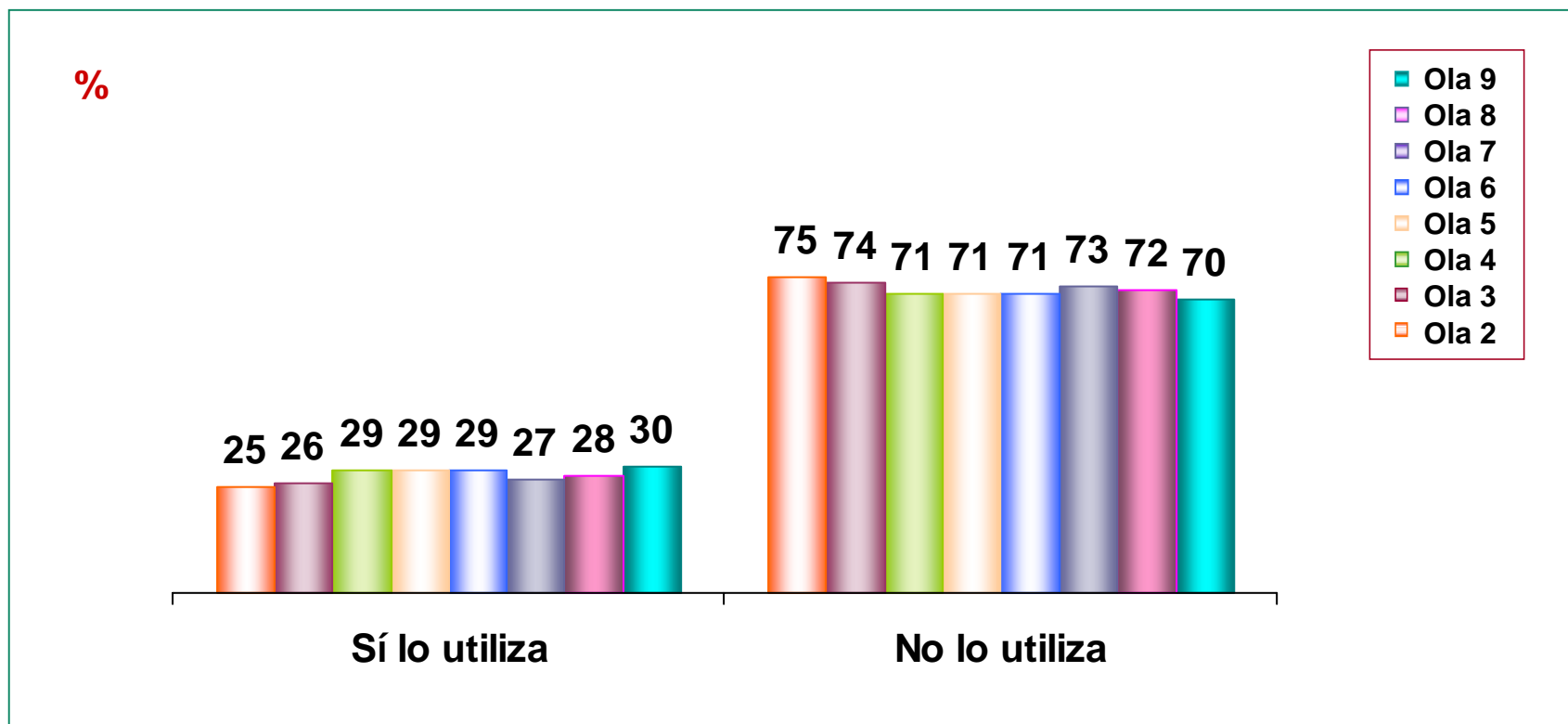
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.14.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)</b>																		
Sí	46	44	47	37	42	45	46	50	49	42	47	44	43	48	40	52	53	55
No	54	56	53	63	58	55	54	50	51	59	53	56	57	52	61	49	47	46
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Base reducida



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

## P.14a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475) y Ola 9 (460)

## P.14a. Utilización del servicio

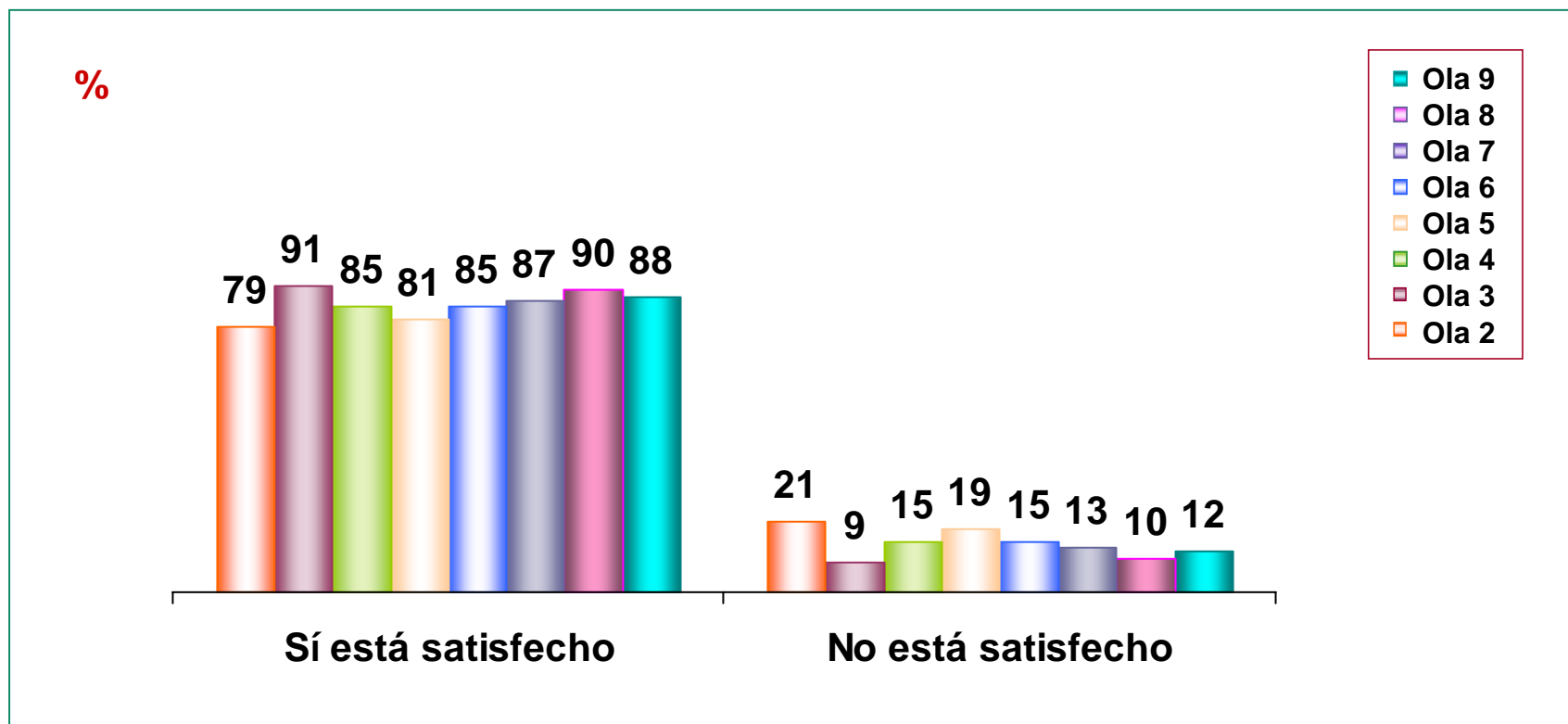
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.14a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	30	25	33	10	30	46	22	37	29	17	33	24	31	29	10	39	15	0
No	70	75	67	90	70	54	78	63	71	83	67	76	69	71	90	61	85	100
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(460)</i>	<i>(160)</i>	<i>(300)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(69)</i>	<i>(73)</i>	<i>(116)</i>	<i>(83)</i>	<i>(66)</i>	<i>(338)</i>	<i>(122)</i>	<i>(170)</i>	<i>(99)</i>	<i>(30)</i>	<i>(120)</i>	<i>(20)*</i>	<i>(6)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

## P.14b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135) y Ola 9 (140)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

## P.14b. Satisfacción con el servicio

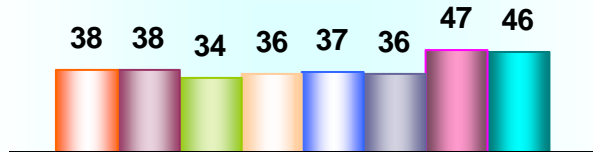
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.14b.- GESTIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	88	93	86	100	85	94	88	88	83	82	88	86	92	90	67	83	67	0
No	12	8	14	0	15	6	13	12	17	18	12	14	8	10	33	17	33	0
Base: utilizan servicio	(140)	(40)	(100)	(1)*	(13)*	(32)	(16)*	(43)	(24)	(11)*	(111)	(29)	(52)	(29)	(3)*	(47)	(3)*	0

\* Bases muy reducidas (precaución)

# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 9)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



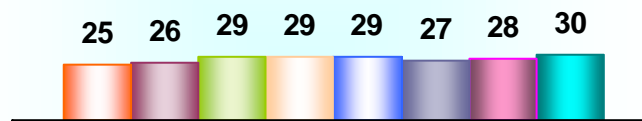
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

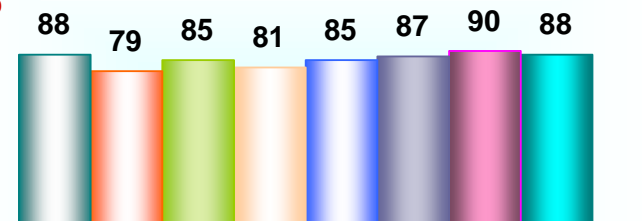
Base : Conocen servicio

Ola 2 (379), Ola 3 (379), Ola 4 (344), Ola 4 (344),  
Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475),  
Ola 9 (460)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



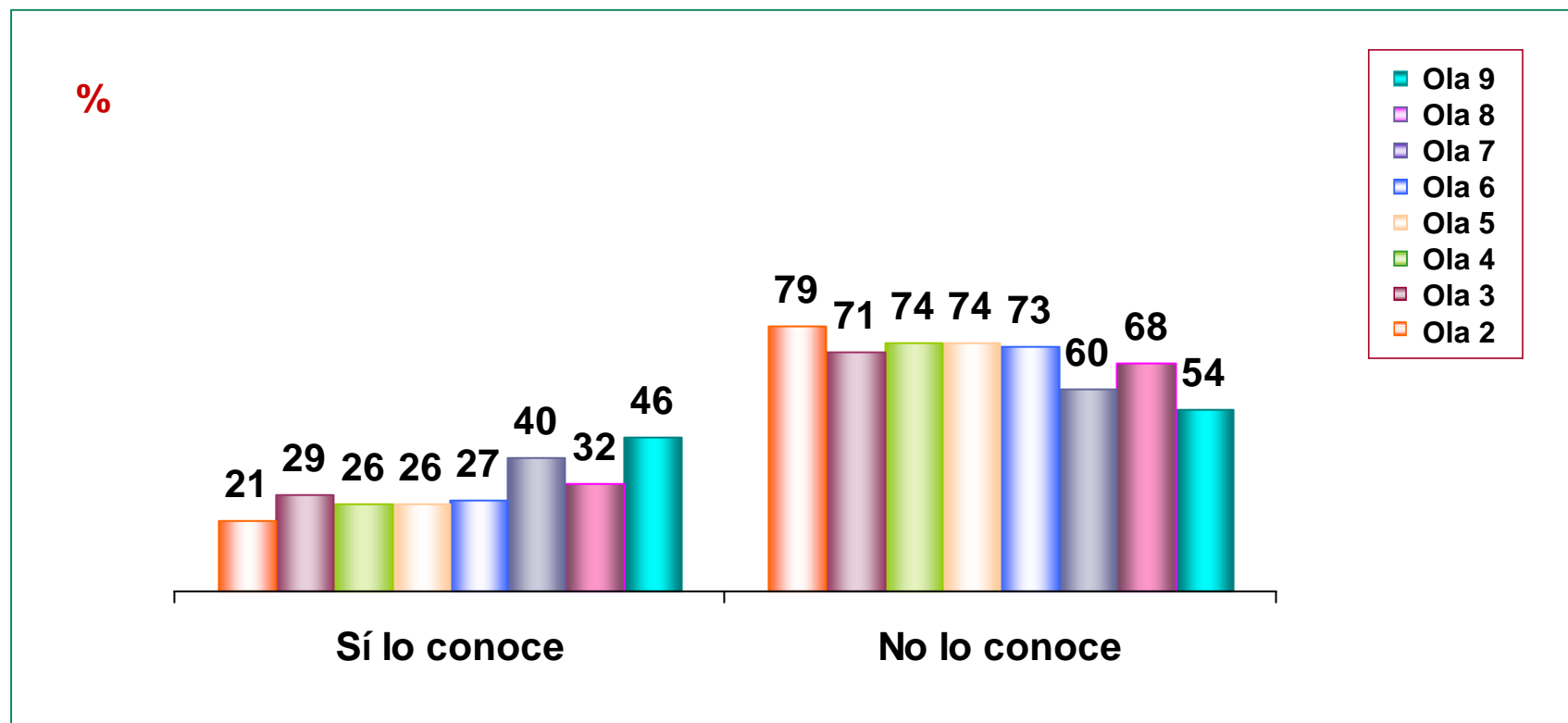
Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 2 (94), Ola 3 (97), Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107),  
Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2

## P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

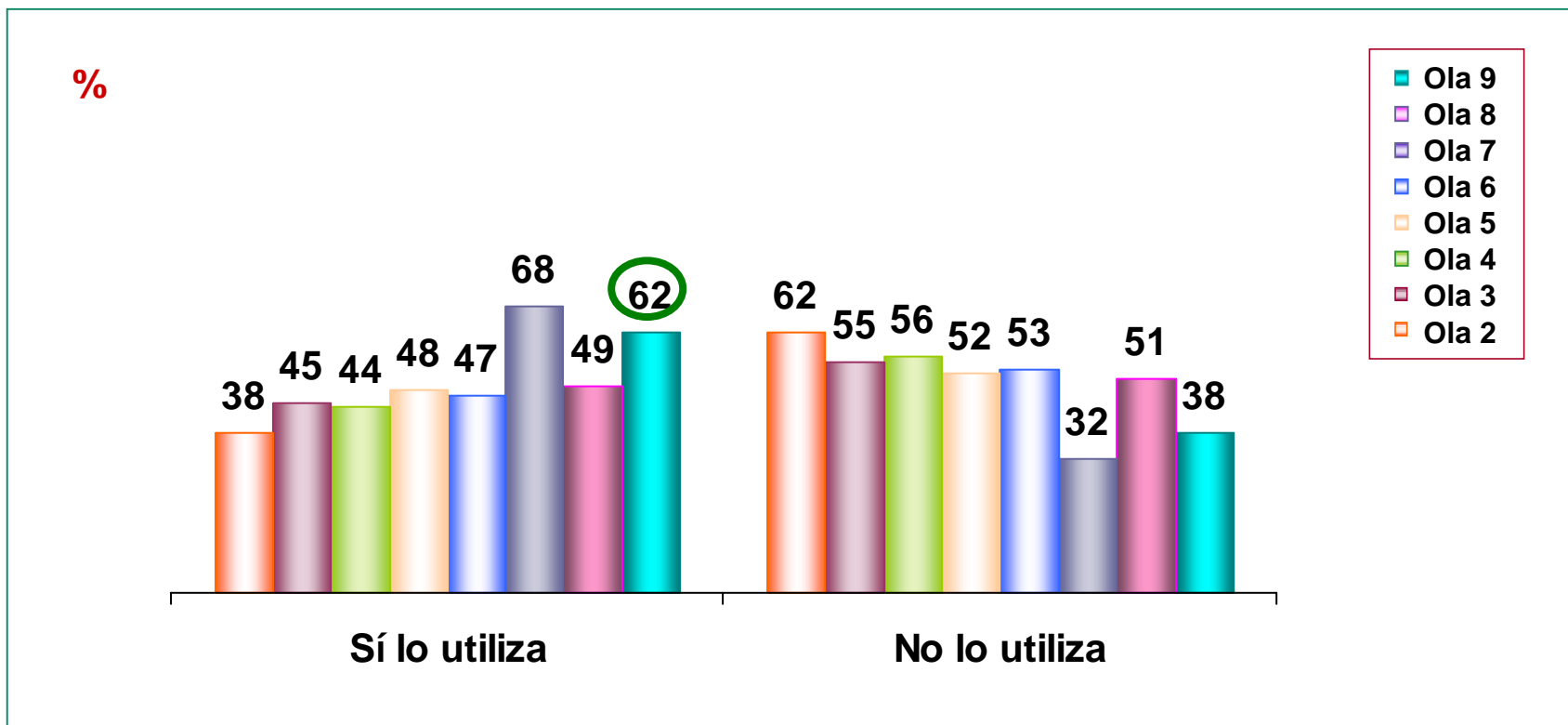
## P.15. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.15.- SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>																		
Sí	46	49	44	22	37	41	46	52	52	43	46	45	45	47	47	44	47	73
No	54	52	56	78	63	60	54	49	48	57	54	55	55	53	53	56	53	27
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas



**P.15a. Utilización del servicio**



**Bases: Conocen servicio**

Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324) y Ola 9 (456)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

## P.15a. Utilización del servicio

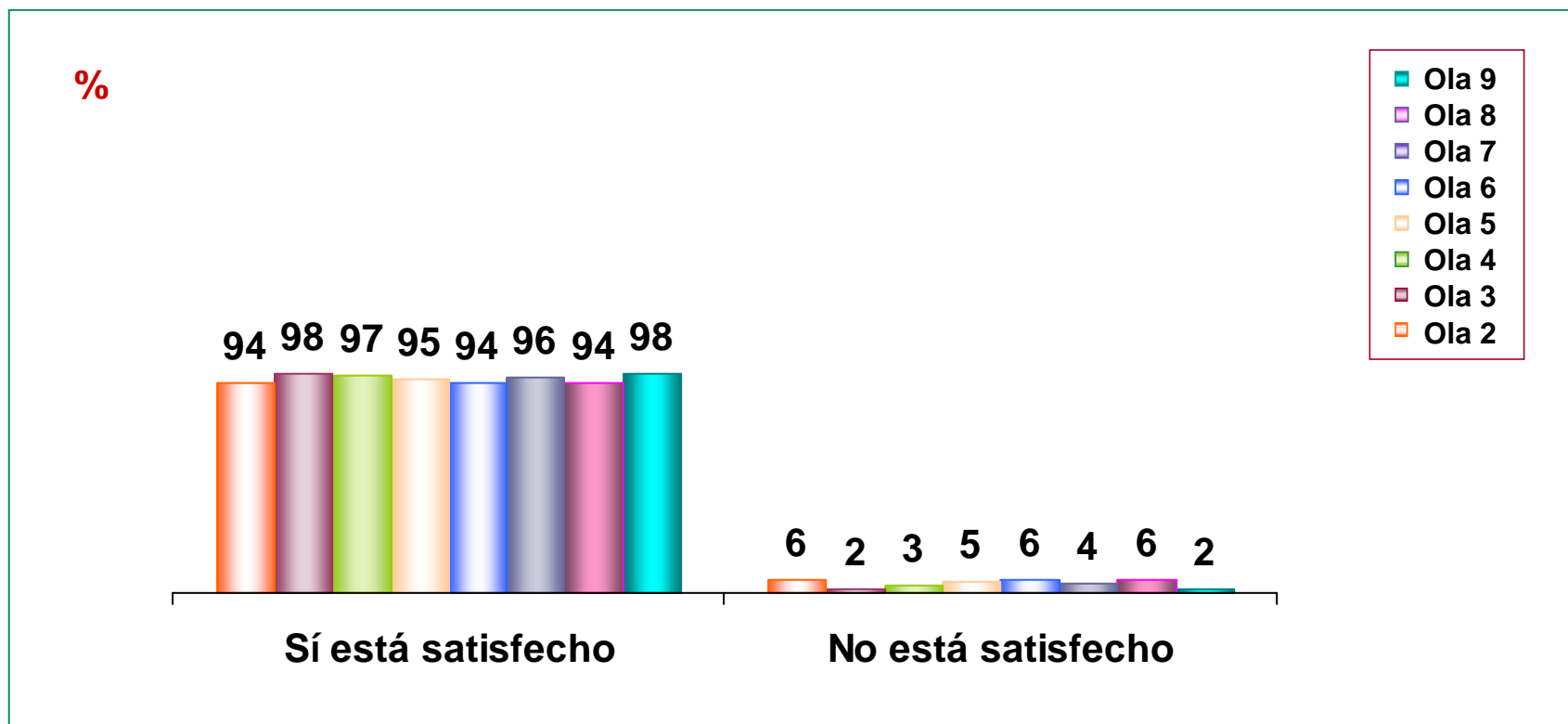
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.15a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	62	60	64	33	47	74	60	68	67	48	65	56	65	61	61	60	61	63
No	38	40	36	67	53	26	40	32	33	52	35	44	35	39	39	40	39	38
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(456)</i>	<i>(175)</i>	<i>(281)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(38)</i>	<i>(62)</i>	<i>(73)</i>	<i>(119)</i>	<i>(89)</i>	<i>(69)</i>	<i>(331)</i>	<i>(125)</i>	<i>(181)</i>	<i>(98)</i>	<i>(36)</i>	<i>(103)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(8)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

## P.15b. Satisfacción con la información



Bases: Utilizan el servicio

Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159) y Ola 9 (284)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

## P.15b. Satisfacción de la información

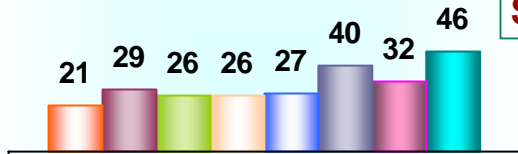
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.15b,- INFORMACIÓN SATISFACTORIA</b>																		
Sí	98	100	97	100	94	100	100	96	98	97	98	99	98	98	91	100	100	100
No	2	0	3	0	6	0	0	4	2	3	2	1	3	2	9	0	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(284)</i>	<i>(105)</i>	<i>(179)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(18)*</i>	<i>(46)</i>	<i>(44)</i>	<i>(81)</i>	<i>(60)</i>	<i>(33)</i>	<i>(214)</i>	<i>(70)</i>	<i>(118)</i>	<i>(60)</i>	<i>(22)</i>	<i>(62)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(5)*</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)

# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 9)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



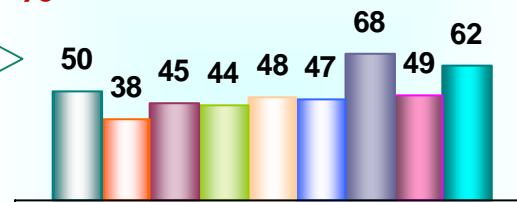
Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

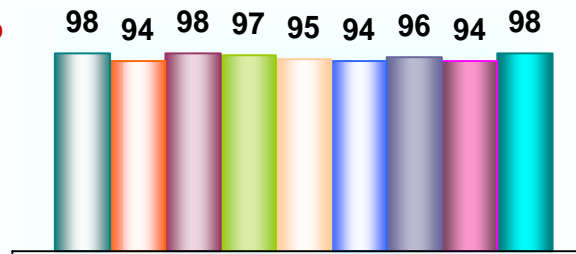
Base: Conocen servicio

Ola 2 (210), Ola 3 (286), Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

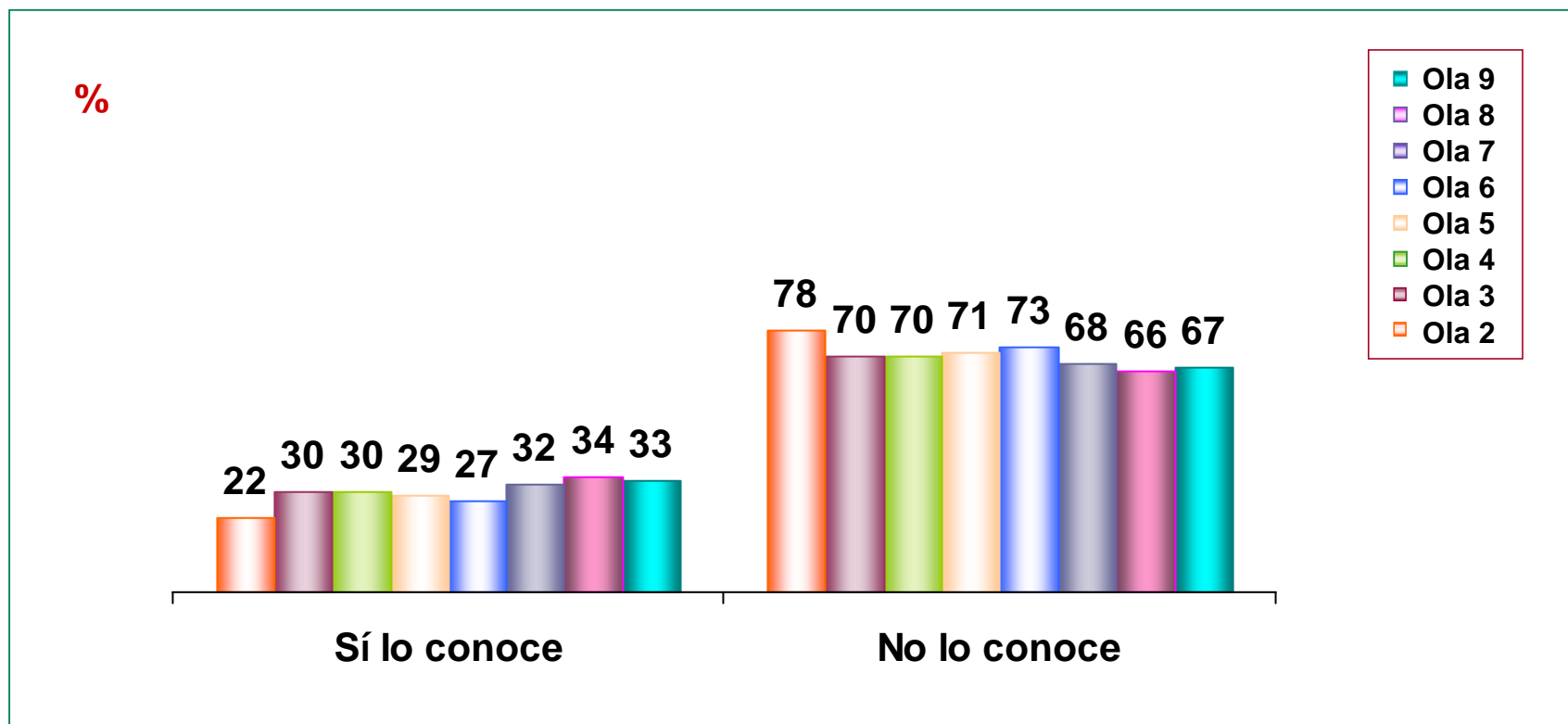
Ola 2 (79), Ola 3 (129), Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

## P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

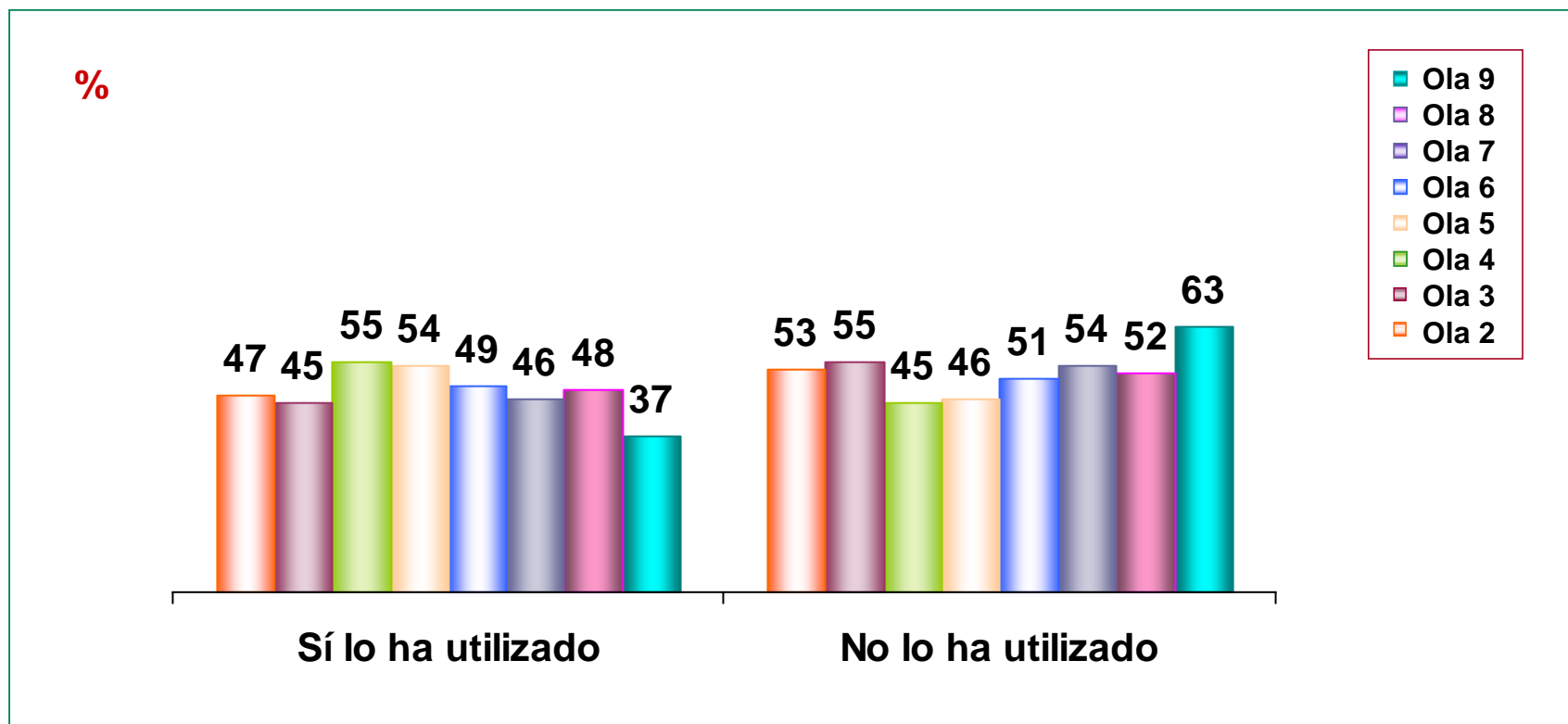
## P.16. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.16.- SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO</b>																		
Sí	33	33	33	11	36	41	44	31	29	22	36	25	35	28	36	32	32	27
No	67	67	67	89	64	60	56	69	71	78	64	75	65	72	65	68	68	73
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

## P.16a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen el servicio**

Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344) y Ola 9 (327)





# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

## P.16a. Utilización del servicio

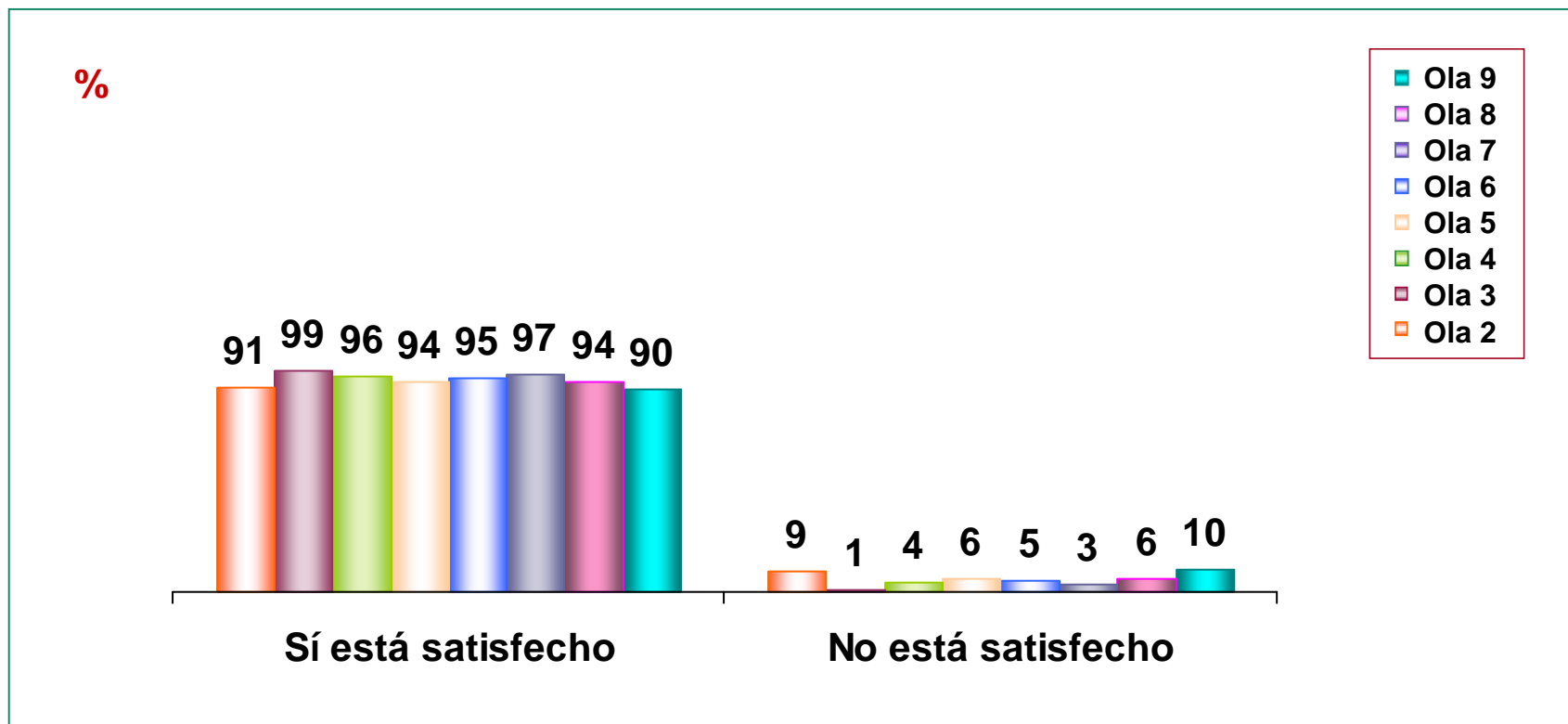
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.16a.- HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN</b>																		
Sí	37	37	37	33	46	53	30	45	26	14	41	26	38	33	26	44	50	33
No	63	63	63	67	54	47	70	55	74	86	60	74	62	67	74	56	50	67
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(327)</i>	<i>(118)</i>	<i>(209)</i>	<i>(3)*</i>	<i>(37)</i>	<i>(62)</i>	<i>(69)</i>	<i>(71)</i>	<i>(50)</i>	<i>(35)</i>	<i>(257)</i>	<i>(70)</i>	<i>(141)</i>	<i>(58)</i>	<i>(27)</i>	<i>(75)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(3)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

## P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164) y Ola 9 (122)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

## P.16b. Satisfacción con el servicio

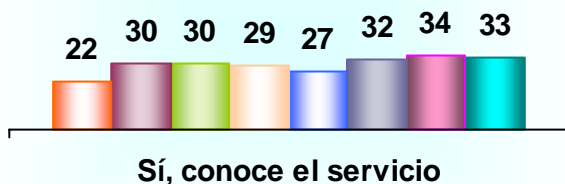
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.16b.- EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO</b>																		
Sí	90	98	86	100	94	94	91	84	92	80	89	94	91	84	100	91	83	100
No	10	2	14	0	6	6	10	16	8	20	11	6	9	16	0	9	17	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(122)</i>	<i>(44)</i>	<i>(78)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(33)</i>	<i>(21)</i>	<i>(32)</i>	<i>(13)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(104)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(54)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(33)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)

# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 9)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

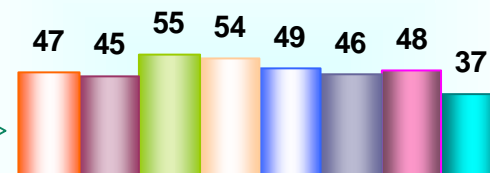
Bases: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

Sí, utiliza servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



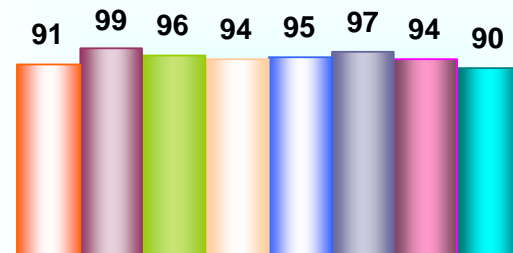
Sí lo ha utilizado

Base: Conocen servicio

Ola 2 (218), Ola 3 (302), Ola 4 (299), Ola 5 (293),  
Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327)

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



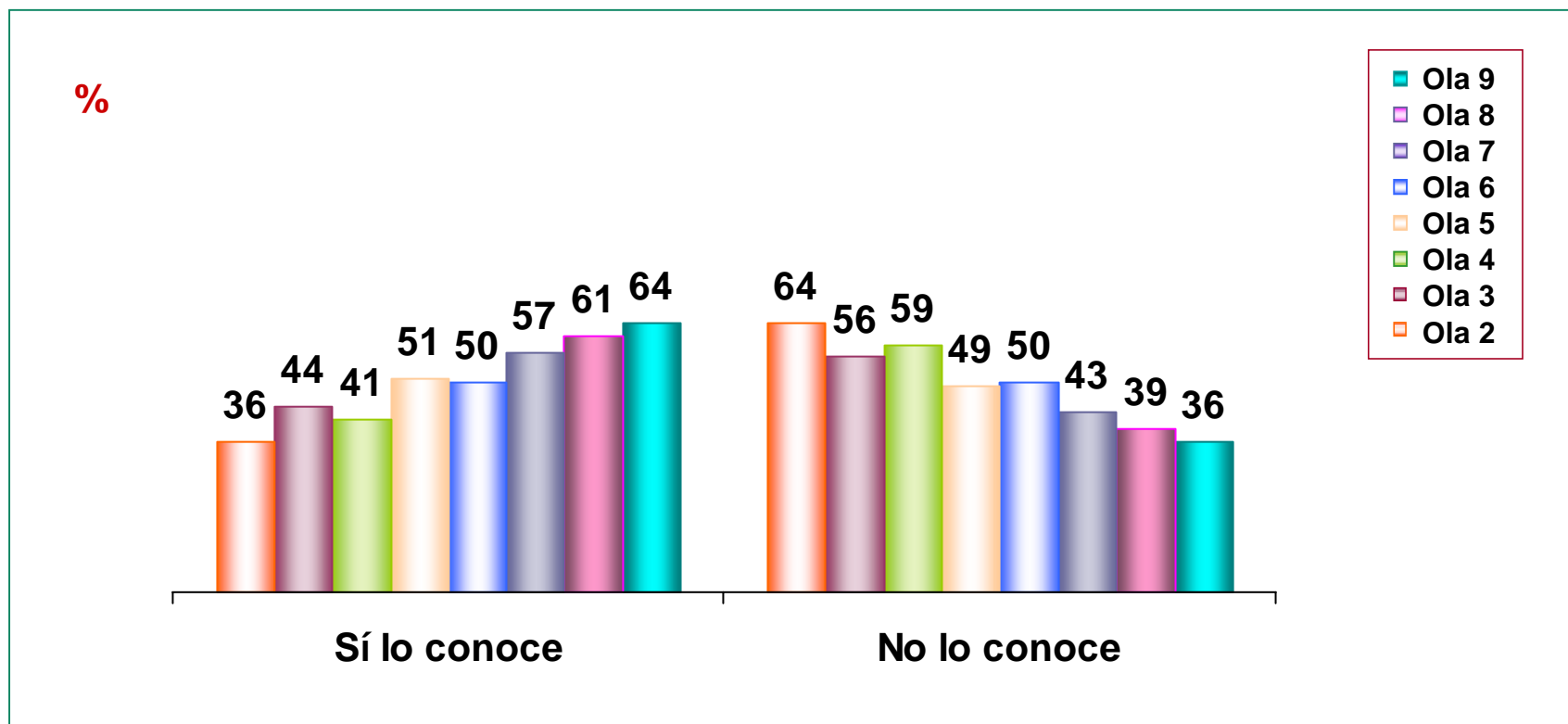
Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 2 (103), Ola 3 (136), Ola 4 (163), Ola 5 (158),  
Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122)

- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2

## P.18. Conocimiento del servicio



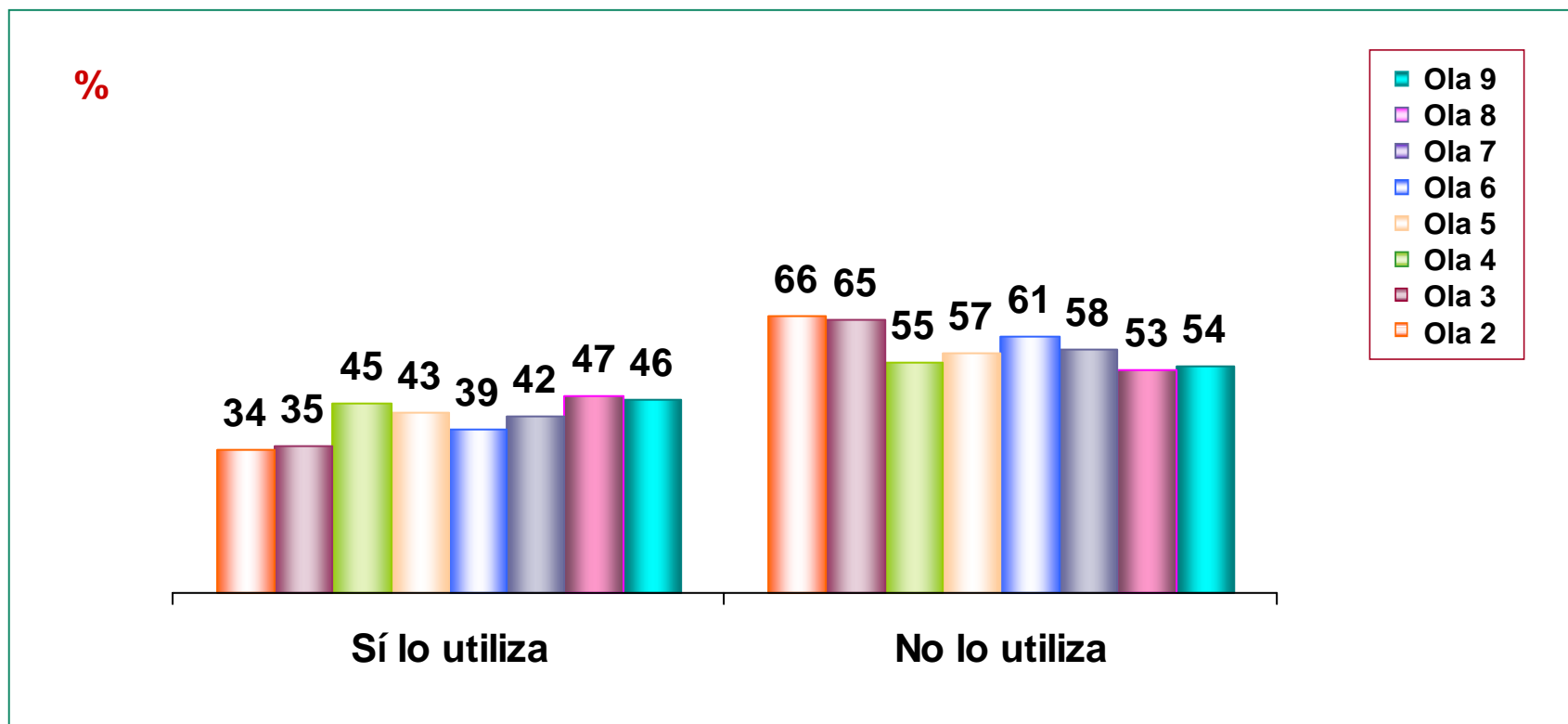
Bases: Total (1.000)

## P.18. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.18.- SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET</b>																		
Sí	64	67	62	70	73	75	72	69	59	37	70	48	66	63	65	61	79	64
No	36	33	38	30	28	26	29	31	41	63	30	52	34	38	36	39	21	36
Base	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

## P.18a. Utilización del servicio



**Bases: Conocen servicio**

Ola 2 (358), Ola 3 (441), Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611) y Ola 9 (638)

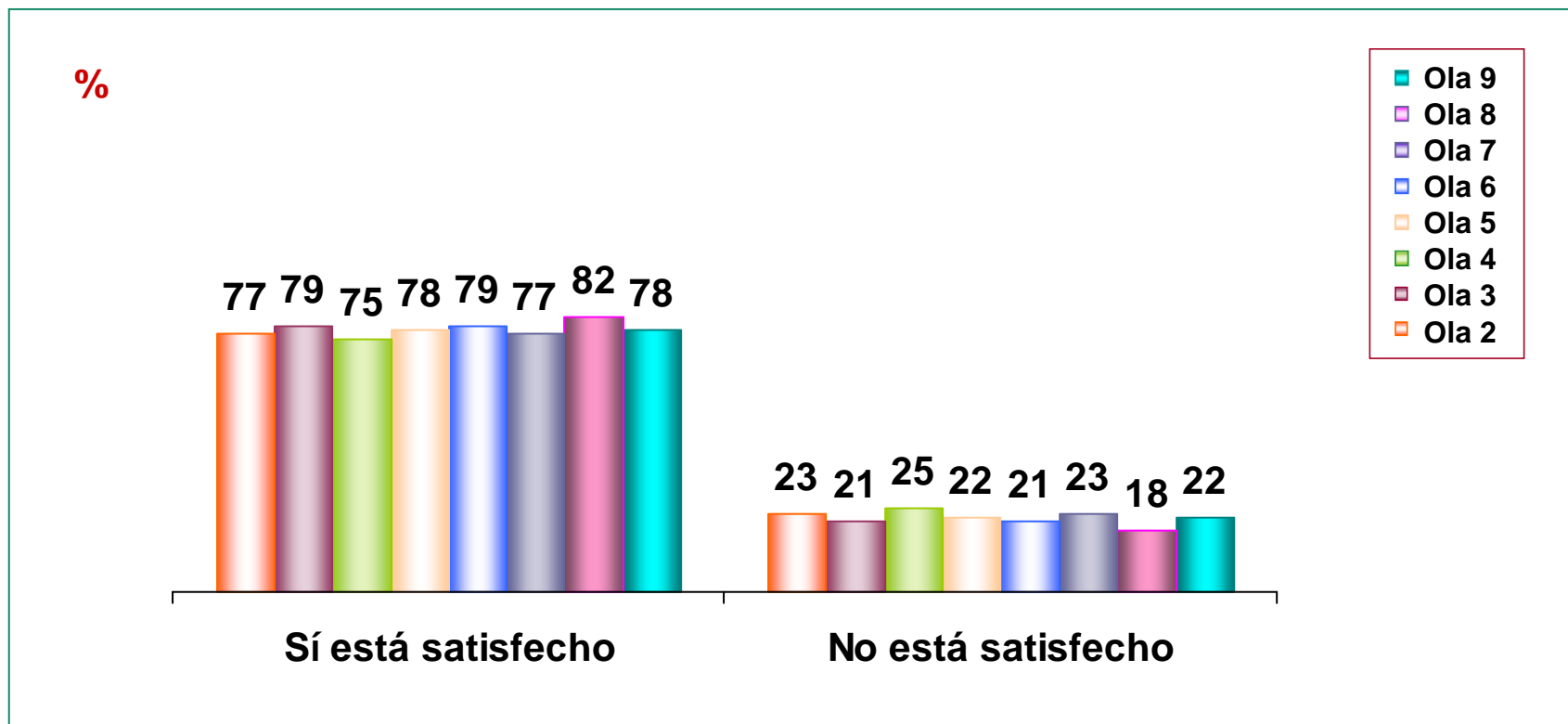
## P.18a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.18a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	46	48	46	68	61	53	48	50	38	12	53	22	47	51	53	42	40	43
No	54	53	54	32	39	47	52	50	62	88	47	78	53	49	47	58	60	57
<i>Base: conocen servicio</i>	(638)	(242)	(396)	(19)*	(74)	(114)	(113)	(159)	(100)	(59)	(504)	(134)	(262)	(130)	(49)	(142)	(30)	(7)*

\* Bases reducidas



## P.18b. Satisfacción con el servicio



**Bases: Han utilizado el servicio**

Ola 2 (120), Ola 3 (153), Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287) y Ola 9 (296)

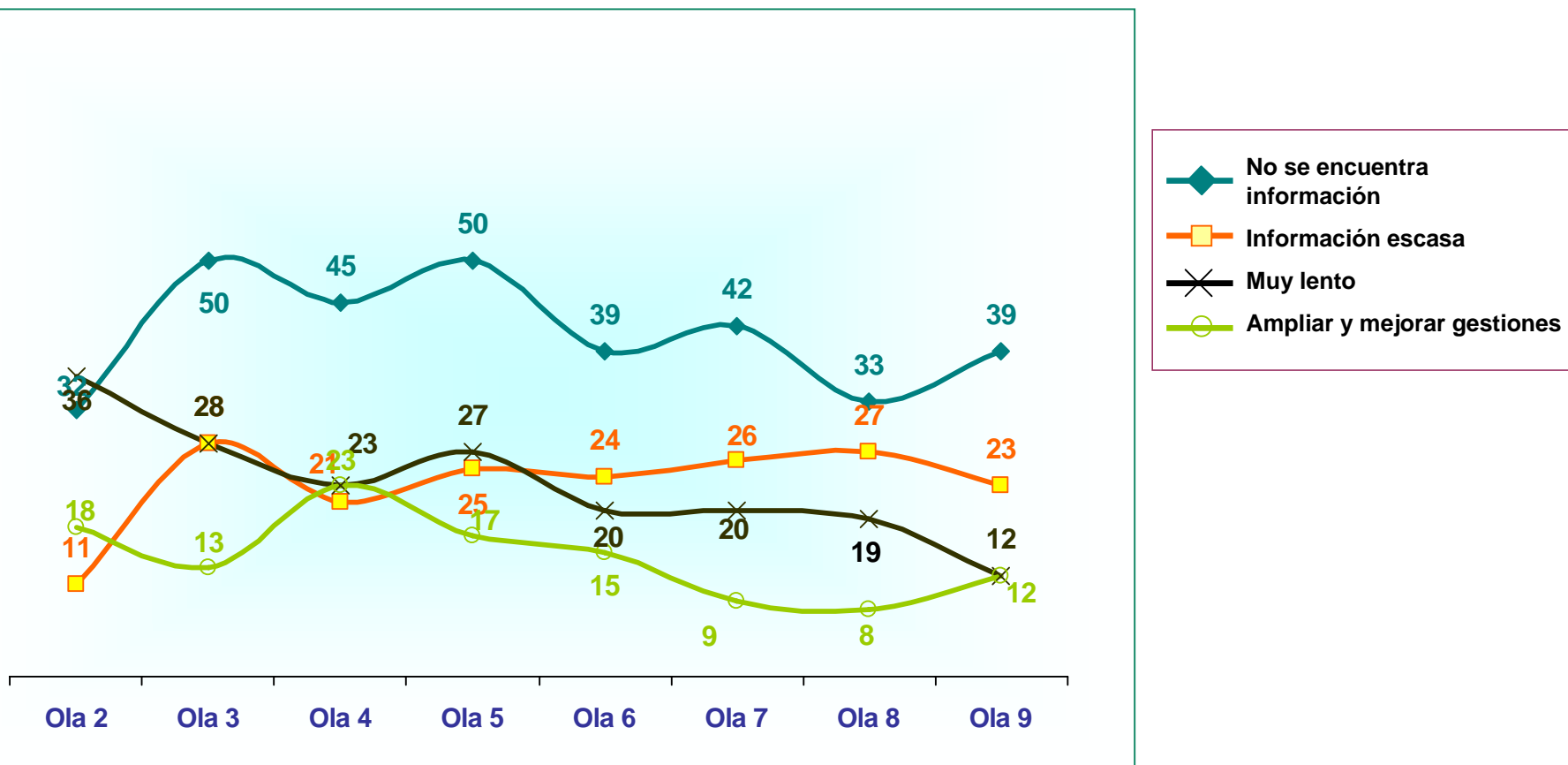
## P.18b. Satisfacción con el servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.18b.- CONSULTA SATISFATORIA</b>																		
Sí	78	81	76	92	78	78	76	79	76	71	78	79	79	74	65	78	100	100
No	22	19	24	8	22	22	24	22	24	29	22	21	21	26	35	22	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(296)</i>	<i>(115)</i>	<i>(181)</i>	<i>(13)*</i>	<i>(45)</i>	<i>(60)</i>	<i>(54)</i>	<i>(79)</i>	<i>(38)</i>	<i>(7)*</i>	<i>(267)</i>	<i>(29)</i>	<i>(122)</i>	<i>(66)</i>	<i>(26)</i>	<i>(60)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(3)*</i>

\* Bases reducidas

%

## P.18c. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

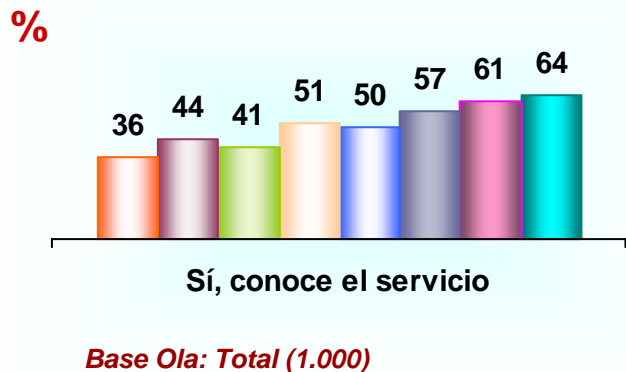
Ola 2 (28)\*, Ola 3 (32)\*, Ola 4 (47)\*, Ola 5 (48)\*, Ola 6 (41)\*, Ola 7 (55), Ola 8 (52) y Ola 9 (65)

## P.18c. Razones de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.18c.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Muy lento	12	9	14	0	10	8	31	6	11	0	10	33	12	18	0	15	0	0
Información escasa	23	23	23	100	20	39	0	41	0	0	25	0	15	24	33	31	0	0
Ampliar y mejorar las gestiones	12	0	19	100	10	8	23	6	11	0	12	17	12	18	11	8	0	0
No se encuentra la información	39	41	37	100	60	39	39	24	33	50	41	17	46	47	33	15	0	0
Ns/Nc	20	32	14	0	10	8	8	29	44	50	19	33	19	6	33	31	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>(65)</i>	<i>(22)</i>	<i>(43)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(10)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(59)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(17)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(0)</i>	<i>(0)</i>

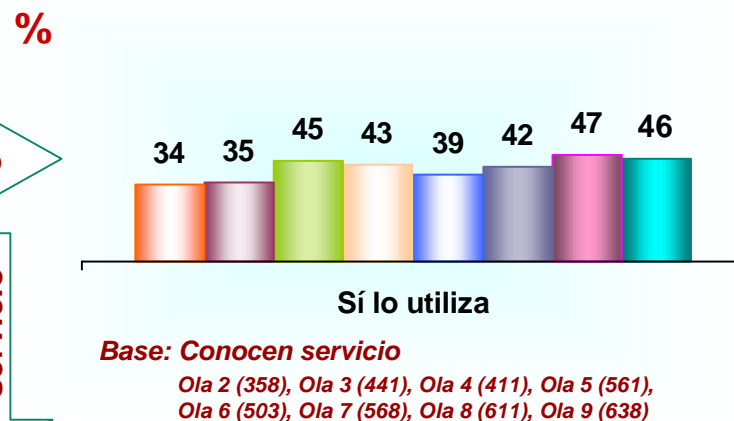
\* Bases muy reducidas (precaución)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



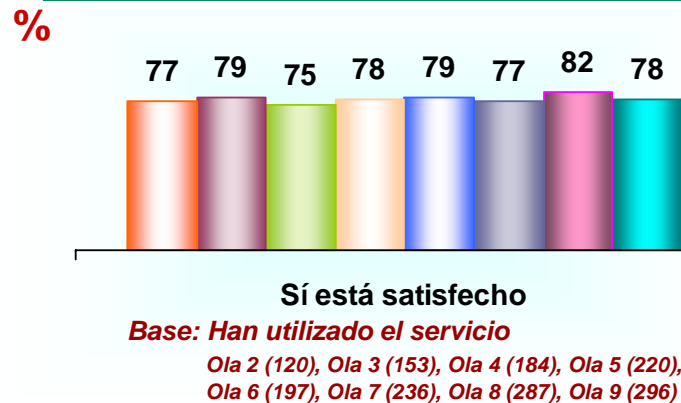
Sí conoce servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4
- Ola 3
- Ola 2

## P.19a. Conocimiento del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19.- ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de Distrito?																		
Sí	71	74	70	63	74	71	73	74	71	69	73	67	70	72	83	75	55	64
No	29	26	30	37	27	29	27	26	29	31	27	34	30	28	17	25	45	36
Base:	(1000)	(361)	(639)	(27)	(102)	(153)	(158)	(231)	(170)	(159)	(722)	(278)	(399)	(208)	(76)	(233)	(38)*	(11)*

\* Bases reducidas

## P.19a. Utilización del servicio

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.19a.- HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	35	33	36	35	32	39	33	35	29	39	34	36	32	39	40	31	43	71
No	65	67	64	65	68	61	67	65	71	62	66	64	68	61	60	70	57	29
<i>Base: conocen servicio</i>	<i>(714)</i>	<i>(268)</i>	<i>(446)</i>	<i>(17)</i>	<i>(75)</i>	<i>(108)</i>	<i>(115)</i>	<i>(170)</i>	<i>(120)</i>	<i>(109)</i>	<i>(529)</i>	<i>(185)</i>	<i>(279)</i>	<i>(149)</i>	<i>(63)</i>	<i>(174)</i>	<i>(21)</i>	<i>(7)*</i>

\* Bases reducidas

## P.19a. Utilización del servicio último año

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.19b,- NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO</b>																		
Una vez	37	38	37	0	50	45	40	28	34	38	36	39	39	35	40	34	11	80
Dos veces	19	16	20	33	17	21	8	28	26	5	20	14	20	21	12	19	11	20
Tres veces	5	8	4	17	0	10	3	7	3	5	6	3	6	7	8	2	11	0
Cuatro o más veces	10	11	9	0	8	2	16	8	14	14	11	9	9	9	8	15	22	0
Ninguna	25	23	26	33	17	19	26	27	20	33	23	29	21	24	28	26	44	0
Ns/Nc	5	5	4	17	8	2	8	2	3	5	4	6	6	5	4	4	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(247)</i>	<i>(88)</i>	<i>(159)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(24)</i>	<i>(42)</i>	<i>(38)</i>	<i>(60)</i>	<i>(35)</i>	<i>(42)</i>	<i>(181)</i>	<i>(66)</i>	<i>(90)</i>	<i>(58)</i>	<i>(25)</i>	<i>(53)</i>	<i>(9)*</i>	<i>(5)*</i>

\* Bases reducidas



## P.19c. Satisfacción con el servicio

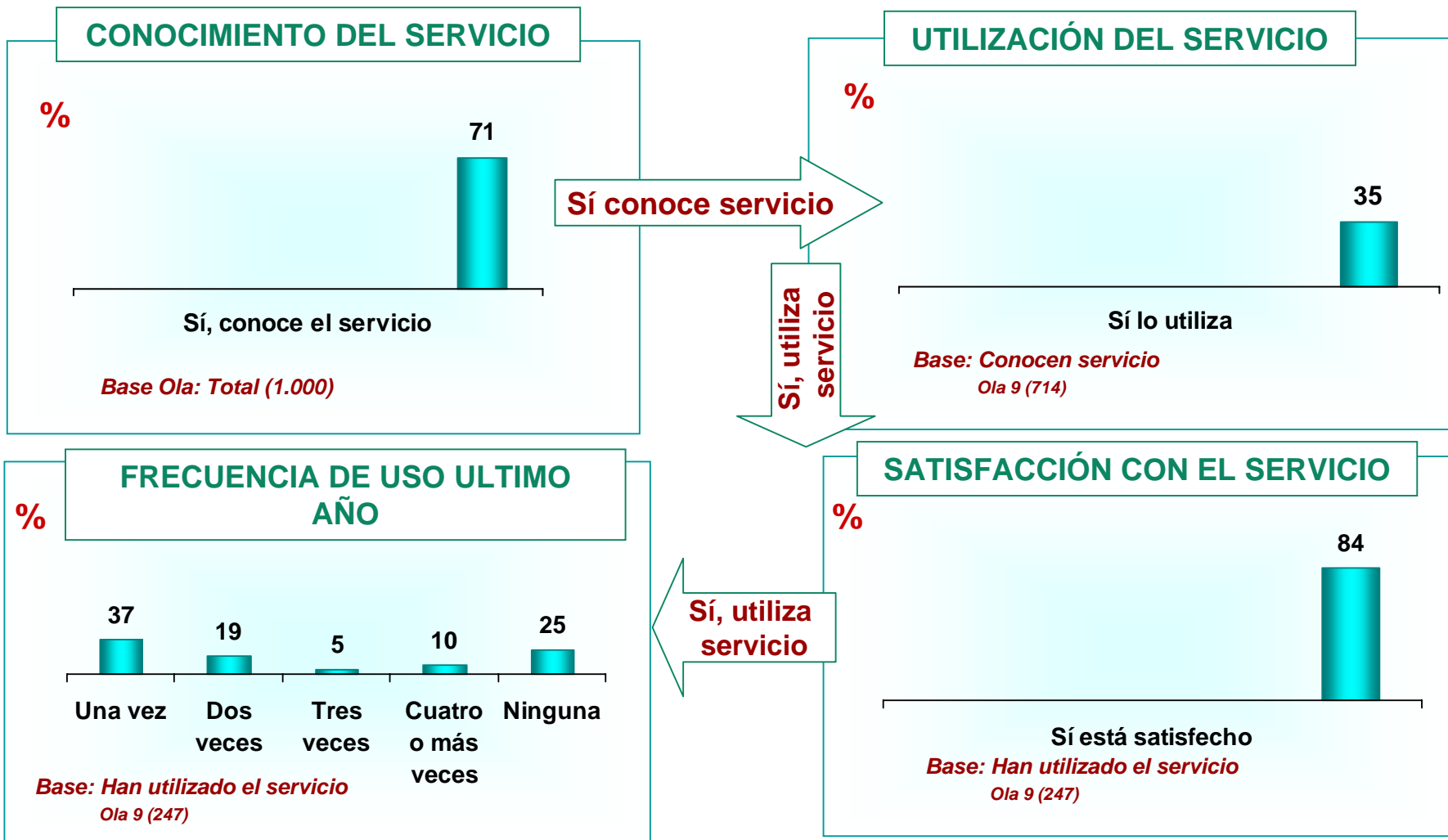
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.19c.- CONSULTA SATISFACTORIA</b>																		
Sí	84	82	85	83	79	79	79	92	86	83	83	85	82	85	80	85	100	80
No	16	18	15	17	21	21	21	8	14	17	17	15	18	16	20	15	0	20
Base: utilizan servicio	(247)	(88)	(159)	(6)*	(24)	(42)	(38)	(60)	(35)	(42)	(181)	(66)	(90)	(58)	(25)	(53)	(9)*	(5)*

\* Bases reducidas

## P.18d. Razones de insatisfacción

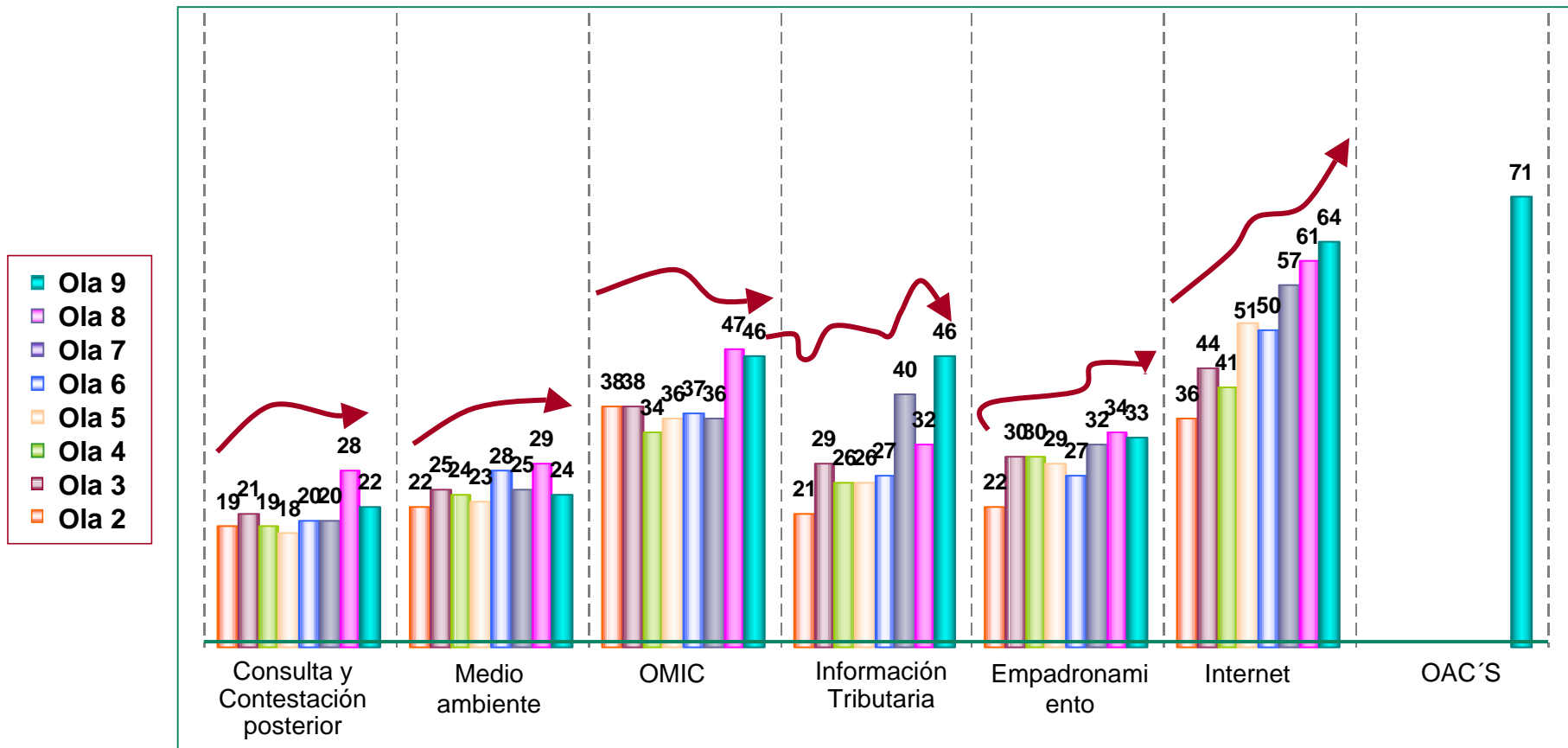
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO					
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.19d.- RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
Mala atención del personal	28	31	25	0	40	33	13	40	0	43	23	40	13	44	40	38	0	0
Información incompleta	15	19	13	0	20	22	25	0	20	0	17	10	13	33	0	13	0	0
No le solucionaron el problema	33	44	25	0	40	33	13	20	40	57	27	50	31	22	40	38	0	100
Mucho tiempo de espera	38	38	38	100	60	44	63	0	20	14	40	30	31	44	20	50	0	0
Información escasa	13	19	8	0	20	11	13	20	20	0	17	0	13	22	0	13	0	0
Todavía espera la respuesta	5	0	8	0	20	0	0	20	0	0	7	0	6	0	0	13	0	0
No tenían la información	3	6	0	0	0	11	0	0	0	0	3	0	0	11	0	0	0	0
Otros	8	0	13	0	0	22	13	0	0	0	10	0	6	11	0	13	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>(40)</i>	<i>(16)*</i>	<i>(24)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(30)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(16)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(0)</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)



## - CUADRO RESUMEN -

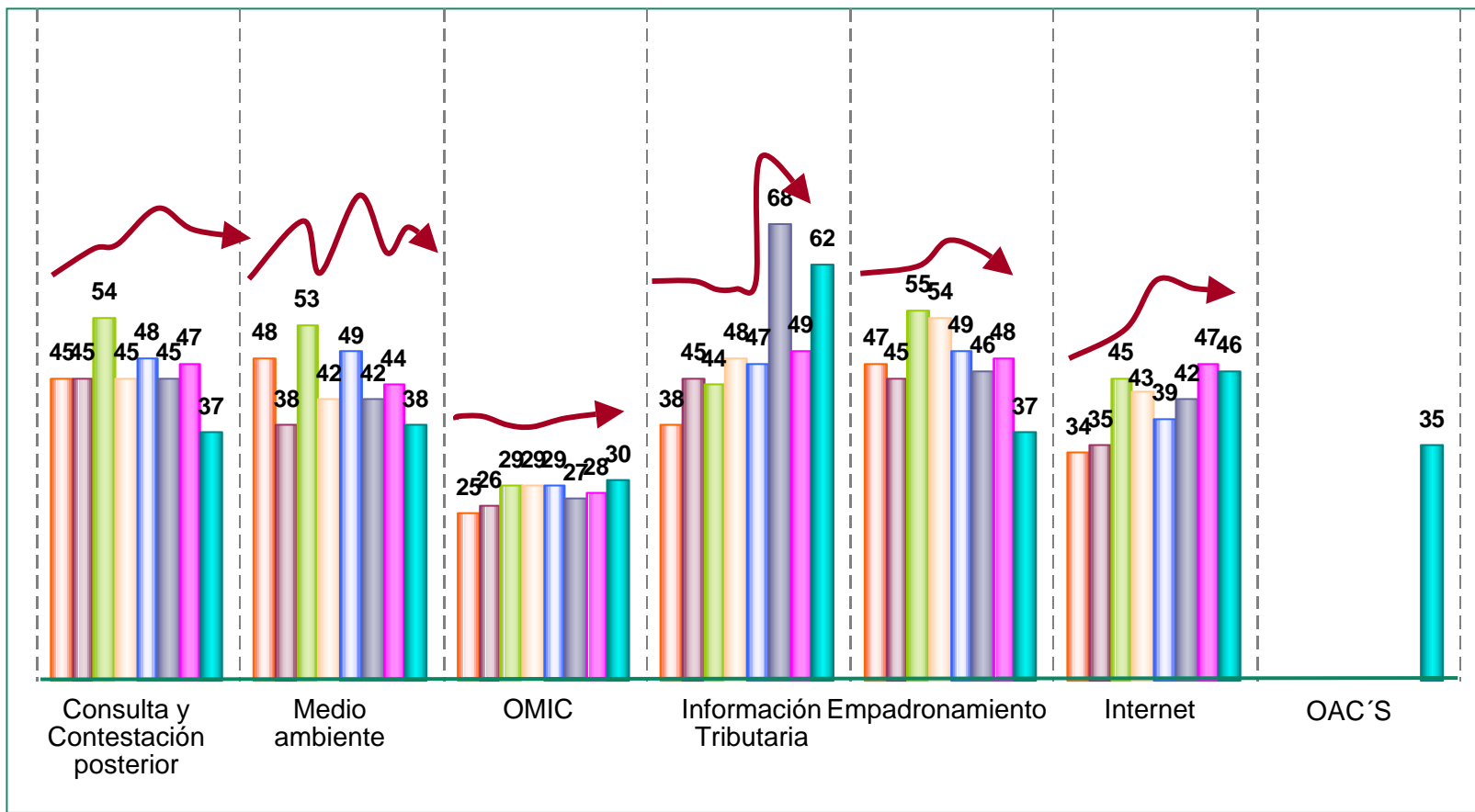
%



**Bases: Total (1.000)**

## - CUADRO RESUMEN -

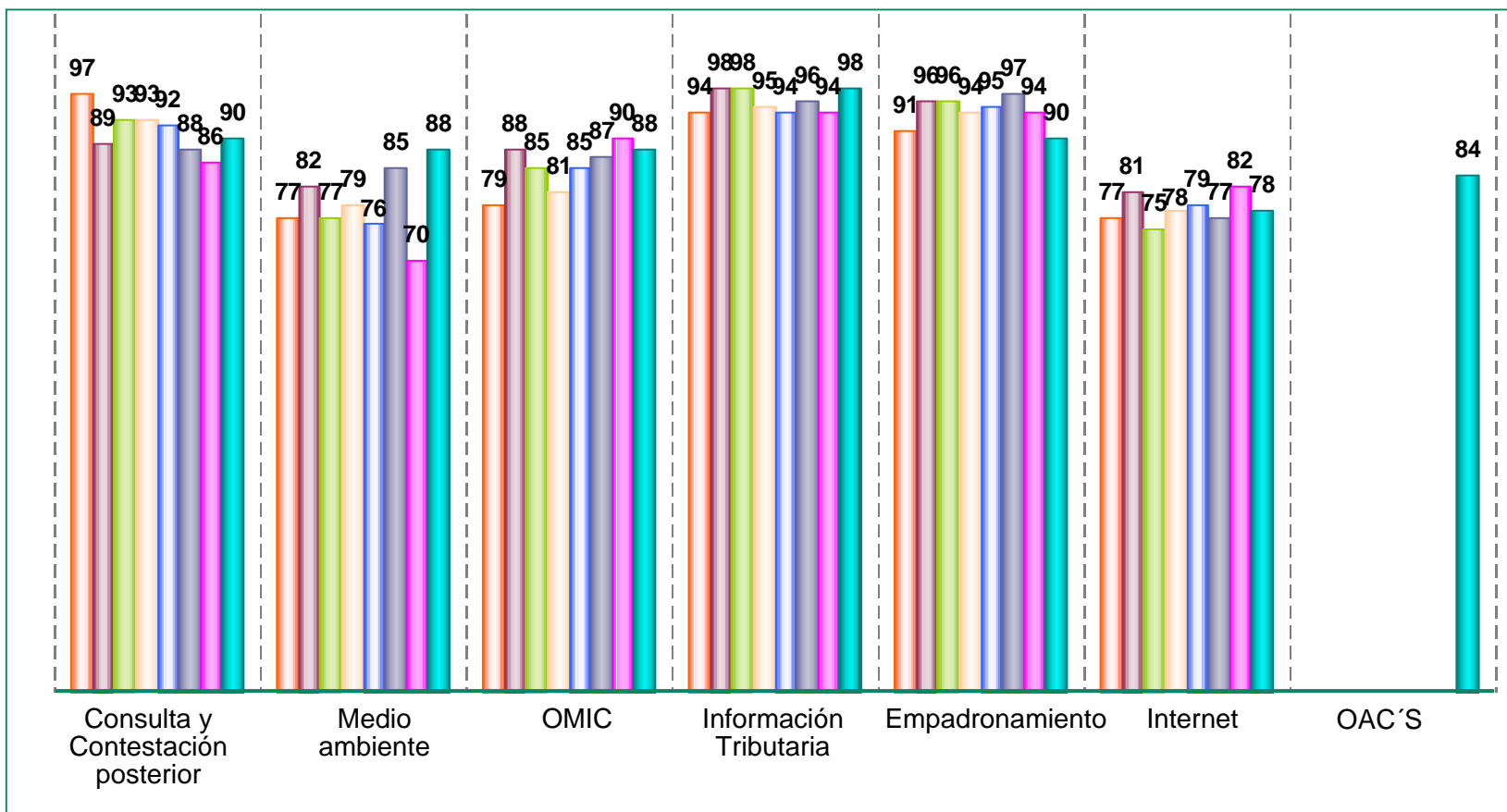
%



**Bases: Conocen el Servicio**

## - CUADRO RESUMEN -

%



**Bases: Han Utilizado el servicio**



## SERVICIOS 010

En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

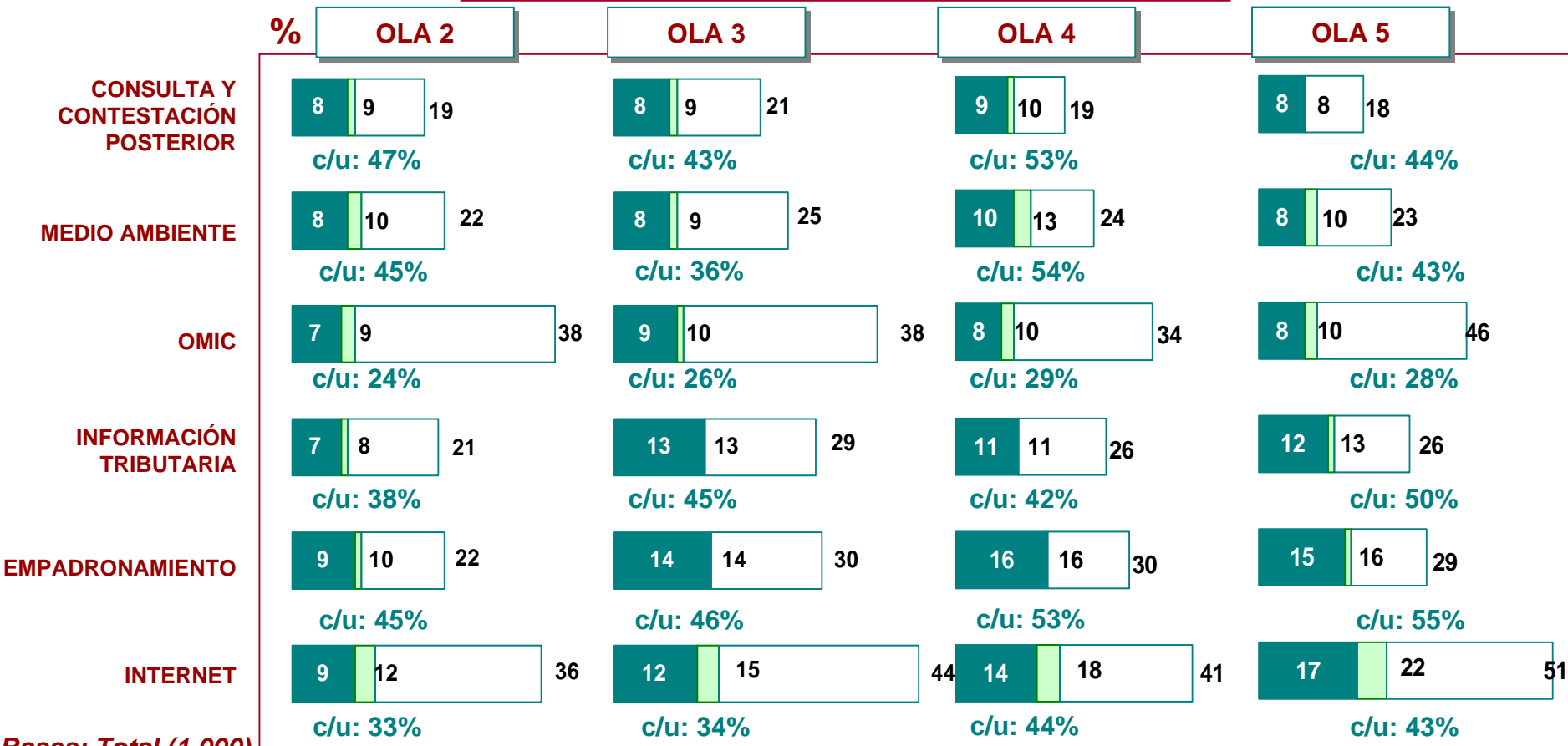
Con esta información (ratio), podemos observar el uso que se haría de los distintos servicios si la totalidad de los individuos conocieran los mismos, de esta forma, podemos prever su utilización en función de su conocimiento.



# SERVICIOS 010 (Olas 1 a 4)

## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

■ Satisfacción ■ Utilización □ Conocimiento



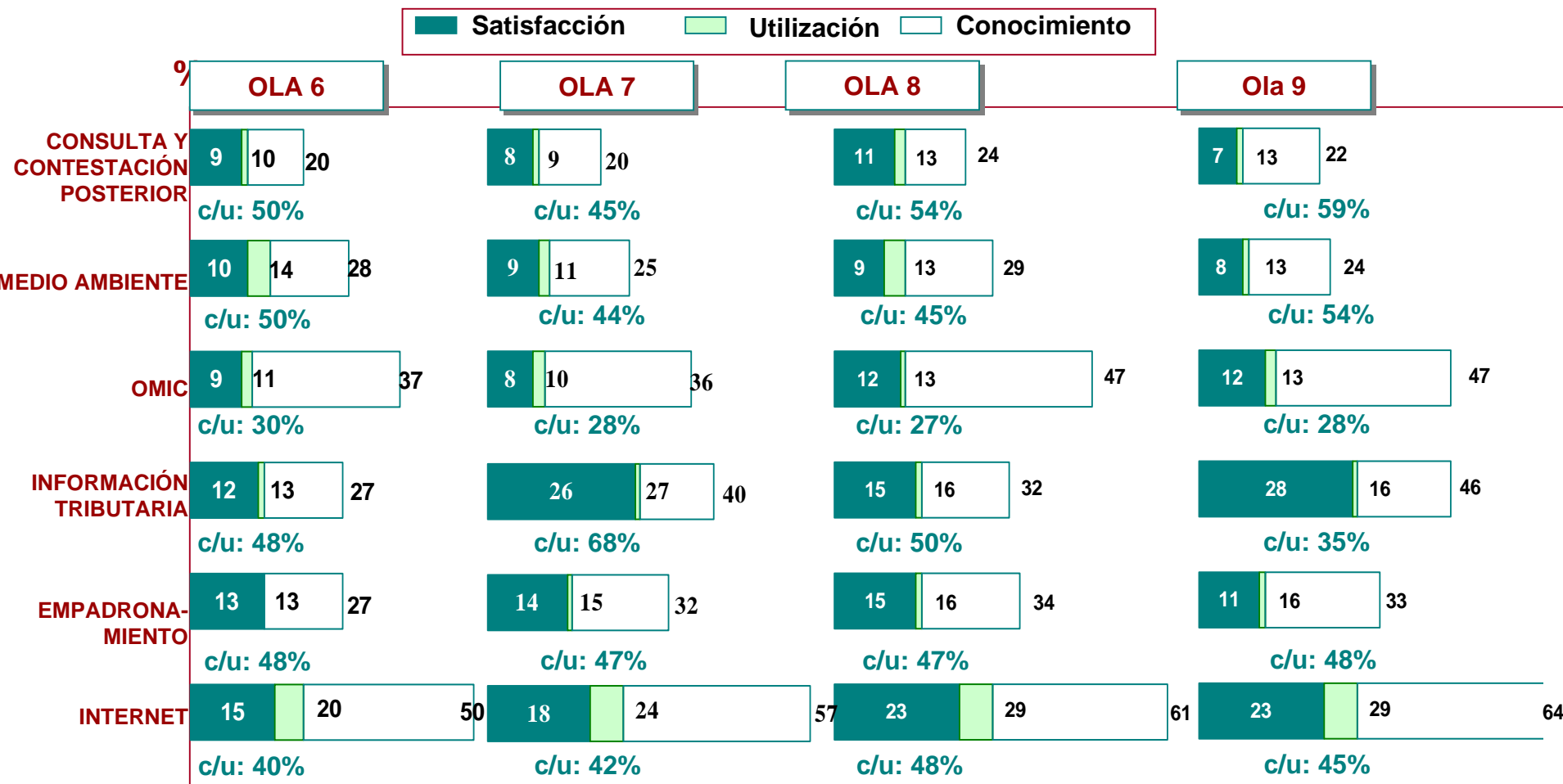
Bases: Total (1.000)





# SERVICIOS 010 (Olas 5 a 8)

## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

**P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?**

	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Diferencia Ola 8-9
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	8	12	15	9	9	14	7	14	-14
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	8	7	7	6	7	6	8	-2
Información y tramitación de multas	5	3	7	4	4	6	3	6	-3
Formulación de reclamaciones y denuncias	7	6	7	4	7	6	4	6	-2
Las relacionadas con la vivienda	3	3	7	2	5	5	3	6	-3
Información sobre transportes y tráfico	2	3	3	4	4	5	3	4	-1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	2	2	2	5	3	5	-2
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	3	2	6	2	2	4	1	3	-2
Los actuales pero más completas	2	6	1	3	2	4	1	2	-1
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	3	2	3	2	3	1	4	-3

**Bases: Total (1.000)**



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

**P.17. ¿Qué otros servicios le gustaría poder realizar a través del 010?**

	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Diferencia Ola 8-9
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	3	3	2	3	4	2	2	3	-1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	1	3	1	1	2	2	2	-
Solicitud de certificados y permisos	2	2	1	1	2	2	2	3	-1
Oposiciones y concursos	3	2	5	1	2	2	1	2	-1
Información y gestiones sobre educación	1	1	3	2	2	2	2	2	-
Trámites sobre actividades deportivas	-	-	1	1	1	1	2	1	1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	1	1	-	2	1	1	2	-1
Recibir información sobre el 010	1	1	1	1	1	0	2	1	1
Otras gestiones	2	2	2	-	3	2	13	9	-4
Ninguno	8	13	12	14	11	8	11	16	-5
Ns/Nc	54	48	37	47	45	39	48	33	15

**Bases: Total (1.000)**

# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.17.- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010</b>																		
Formulación de reclamaciones y denuncias	6	6	6	11	5	4	5	6	8	8	5	9	7	5	3	8	8	9
Gestiones de tasas y tributos municipales	8	10	7	4	11	8	12	8	7	6	9	5	8	8	12	8	13	0
Información y tramitación de multas	6	7	5	0	8	9	9	5	4	3	6	4	6	4	7	6	8	0
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	14	14	14	4	8	14	14	22	11	11	15	12	14	13	20	15	13	0
Oposiciones y empleo	2	2	3	0	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	4	4	4	0	4	2	4	4	5	6	4	5	4	4	3	6	3	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	5	3	6	7	8	4	6	4	4	4	5	4	4	6	4	7	3	9
Información y gestiones sobre educación	2	2	2	0	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	3	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	1	0	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	0	0
Las relacionadas con la vivienda	6	7	6	7	7	7	8	5	5	5	6	6	5	6	3	7	11	9



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 9)

.../...	%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO					
			HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL
<b>P.17,- SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010</b>																		
Solicitud de certificados y permisos	3	2	3	0	3	6	4	2	1	0	3	1	2	1	4	4	0	0
Recibir información sobre el 010	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	0	0	
Gestiones de medio ambiente	3	3	2	4	4	0	3	3	3	3	3	2	2	1	3	5	3	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	3	4	3	0	3	5	4	4	2	2	4	2	4	2	1	4	3	0
Los actuales pero más completas	2	2	2	0	6	1	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	0
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	0	3	0	2	2	1	0	1	0	1	1	1	2	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	2	1	2	0	4	0	2	2	1	1	2	1	1	3	3	0	0	
Información sobre transportes y tráfico	4	4	3	0	5	6	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5	5	9
Otras Gestiones	9	8	9	19	4	6	13	7	9	11	8	11	9	10	11	9	0	9
Ninguno	16	16	16	11	19	19	15	16	17	15	17	15	17	18	18	14	8	18
Ns/Nc	33	31	35	41	37	27	27	38	35	35	32	36	31	31	30	37	42	46
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(361)</i>	<i>(639)</i>	<i>(27)</i>	<i>(102)</i>	<i>(153)</i>	<i>(158)</i>	<i>(231)</i>	<i>(170)</i>	<i>(159)</i>	<i>(722)</i>	<i>(278)</i>	<i>(399)</i>	<i>(208)</i>	<i>(76)</i>	<i>(233)</i>	<i>(38)*</i>	<i>(11)*</i>

## *P.19.d Distrito desde el que ha realizado la última llamada*

DISTRITO	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	DISTRITO	Ola 2	Ola 3	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	14	10	9	8	9	8	10	10	Puente Vallecas	4	4	5	5	3	4	5	5
Salamanca	7	7	7	6	8	8	8	7	Hortaleza	4	5	4	5	3	3	5	4
Chamartín	8	8	6	9	8	7	6	6	Usera	2	4	3	2	3	3	4	2
Chamberí	5	6	5	5	6	6	4	5	San Blas	3	3	4	3	3	2	3	3
Retiro	4	4	3	6	4	6	3	5	Villaverde	2	2	3	2	2	2	3	4
Ciudad Lineal	6	7	7	6	6	6	5	5	Moratalaz	1	2	2	2	2	2	3	2
Arganzuela	4	6	5	7	5	5	5	5	Barajas	1	1	2	1	1	2	2	1
Carabanchel	5	4	7	6	5	5	6	6	Vicálvaro	-	1	1	1	1	1	1	2
Latina	6	6	7	5	7	4	5	6	Villa de Vallecas	2	1	2	1	2	1	1	1
Fuencarral-El Pardo	4	5	5	5	6	4	4	6	Fuera de Madrid capital	4	1	4	4	4	5	6	4
Moncloa	5	4	4	3	5	4	5	4	*Fuera de la Com. Madrid	-	1	1	1	1	2	1	1
Tetuán	5	6	4	4	4	4	4	4	Ns/Nc	5	1	2	5	3	8	5	4

**Bases: Total (1.000)**



# V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

## RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



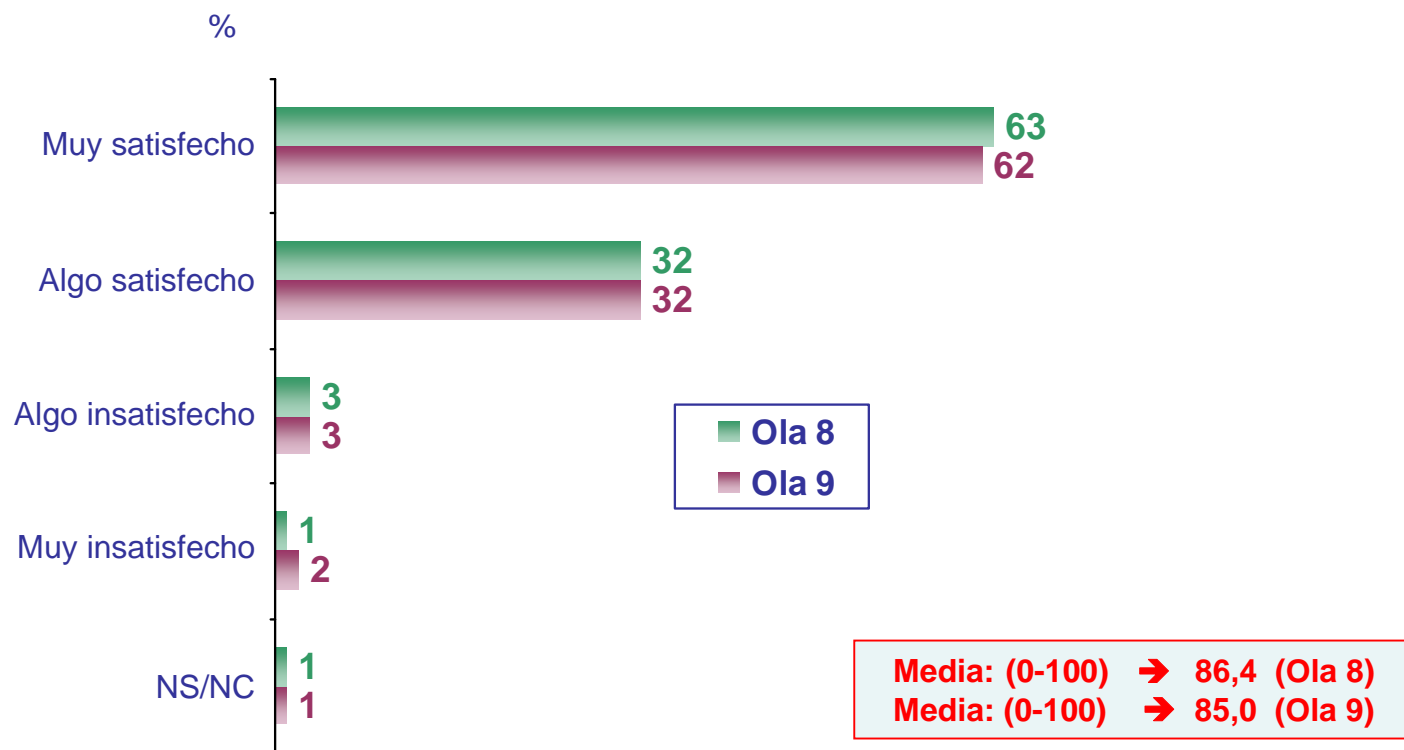
ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
$\geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto compromiso</li> <li>Muy satisfecho <math>\geq 70\%</math></li> <li>Algo + Muy insat. <math>\leq 10\%</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas que presentan alta retención de clientes</li> </ul>
$73.3 \geq \text{I.S.} \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso medio</li> <li>Optimizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas que presentan debilidades en lealtad</li> </ul>
$\leq 73.3$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo compromiso</li> <li>Acción inmediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad</li> </ul>

**Índice Satisfactor**  
**Regla 70 – 20 -10**



## SATISFACCIÓN GLOBAL

P.19 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010 ¿Cuál es su grado de satisfacción con dicho servicio telefónico?



Base: Total (1000)

## SATISFACCIÓN GLOBAL

P.20 ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



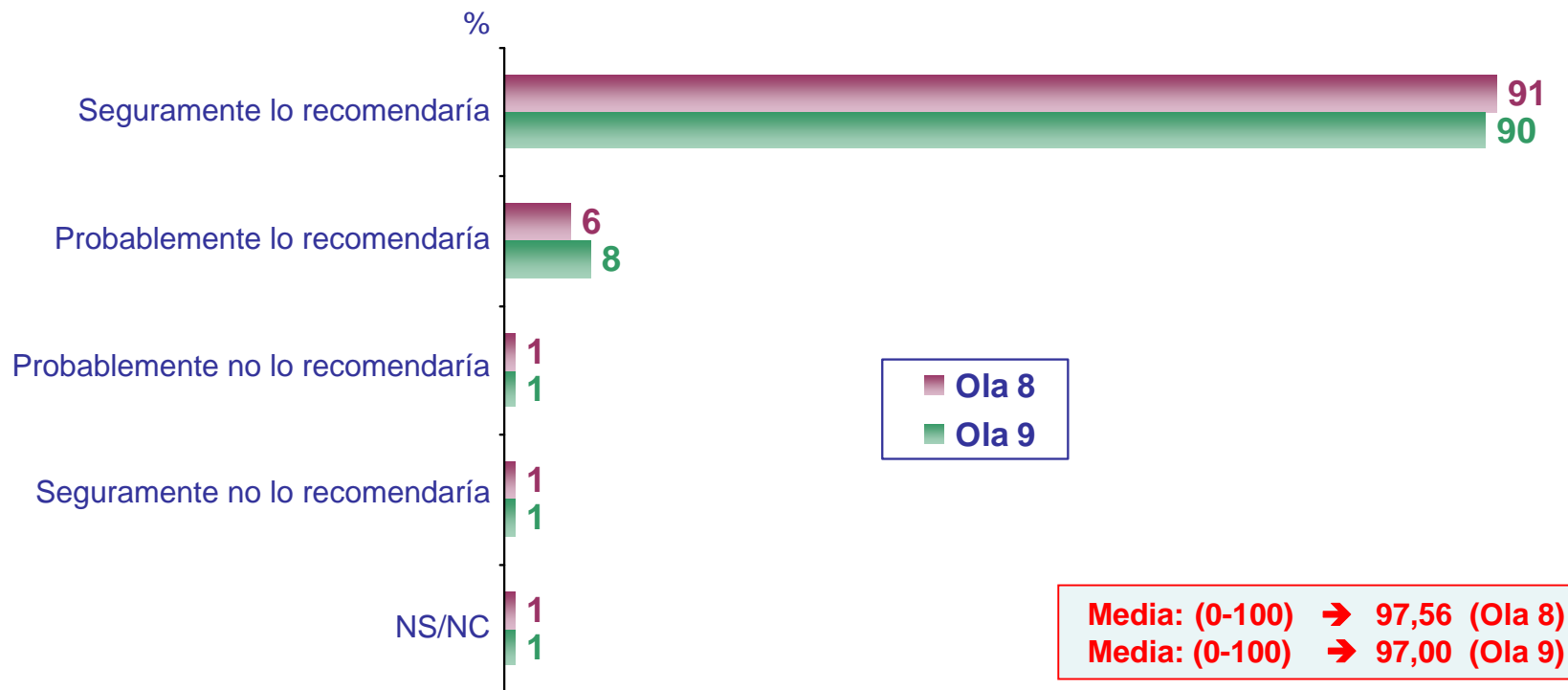
Base: Insatisfechos Ola 8 (39)\*

Insatisfechos Ola 9(51)\*

\* Base reducida

## RECOMENDACIÓN

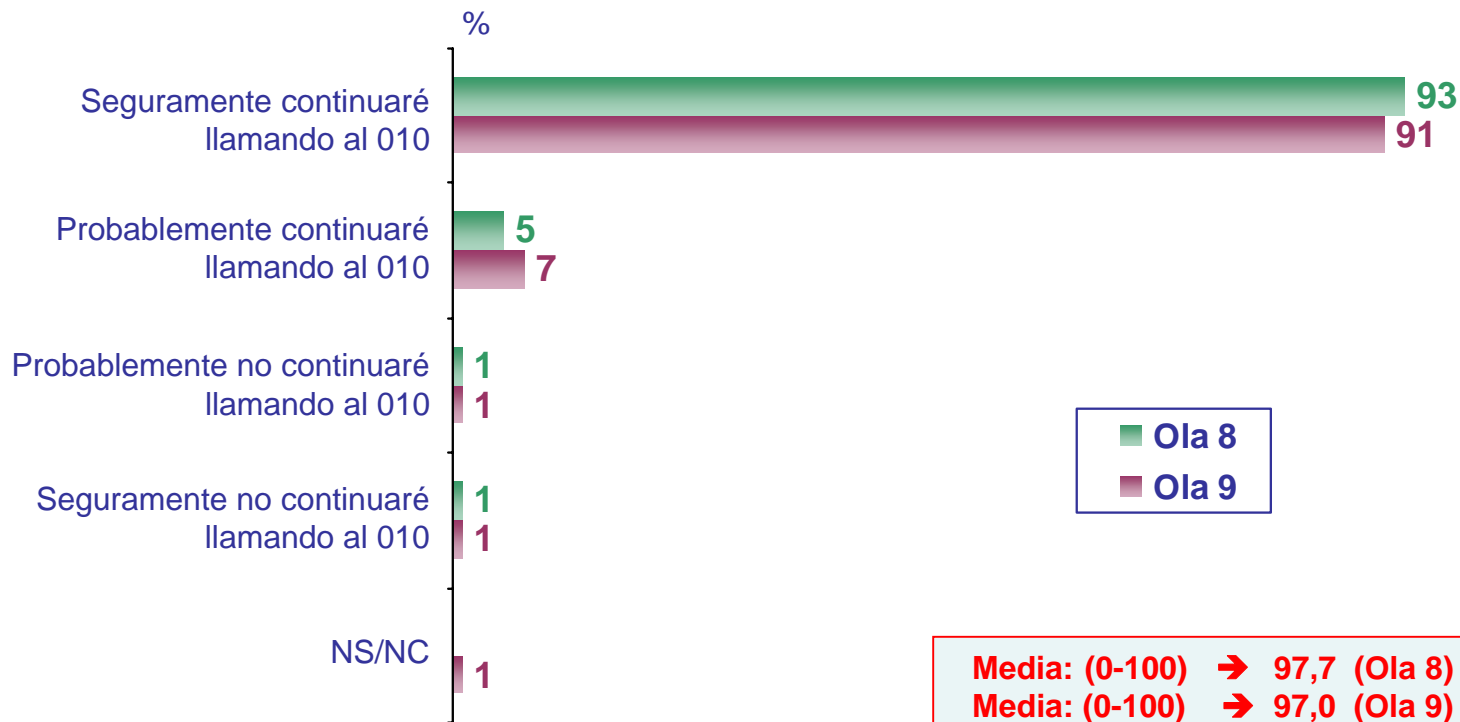
P.21 ¿Recomendaría Vd. El servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



Base: Total Ola 8 (1004)  
Total Ola 9 (1000)

## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

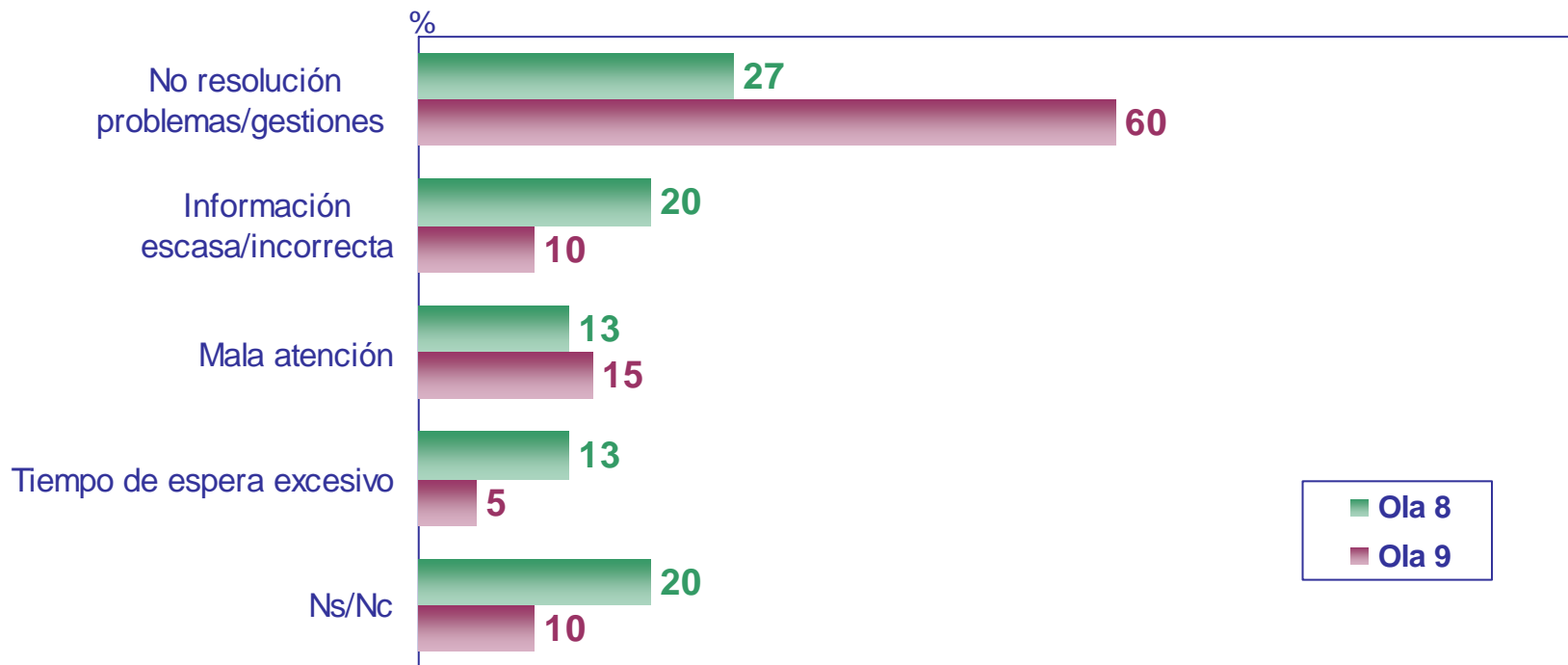
P.22 Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿Volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



Base: Total Ola 8 (1004)  
Total Ola 9 (1000)

## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.23 ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



Base: No continuarán utilizando el servicio Ola 8 (15)\*

No continuarán utilizando el servicio Ola 9 (5)\*

\* Base reducida



# VI. CONCLUSIONES

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO “010”

- En la presente ola, la frecuencia de llamada de los entrevistados continúa siendo la misma que en olas pasadas. La mayoría de los entrevistados 67%, declaran llamar de forma ocasional al servicio 010
- La mayor parte de las llamadas realizadas al servicio 010 son hechas desde el teléfono fijo del domicilio 26% seguidas del teléfono fijo del trabajo 26%.
- El horario de las llamadas sigue siendo el mismo que en olas pasadas, realizándose la mayor parte de las mismas en horario de mañana 74%

## MEDIOS DE CONOCIMIENTO DELSERVICIO 010



- El 31% de los entrevistados conocen el servicio a través de anuncios, porcentaje ligeramente superior al presentado la pasada ola 22%.
- El 52% de los que declaran conocer el servicio del 010 por anuncios lo conocen por la radio y Tv, seguidos de los folletos del Ayuntamiento 11% y de los anuncios en prensa 10%.

## TIEMPO DE ESPERA

- La percepción del tiempo de espera entre los usuarios del servicio continúa siendo muy positiva. El 87% de los entrevistados considera normal el tiempo de espera. Tan sólo el 11% de los mismos considera excesivo dicho tiempo.
- El número de llamadas para contactar con el servicio de información sigue la tendencia de la ola pasada. Un 69% necesitó tan sólo una llamada para contactar con el servicio.
- Los usuarios siguen preguntando en su mayoría por un solo tema 85%.

## SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Como ocurría en olas pasadas, prácticamente la totalidad de los entrevistados 96% se encuentra satisfecho con la información facilitada por el servicio telefónico del 010.

Entre las razones de insatisfacción por parte de los no satisfechos con el servicio 4% destaca:

- “No tenían la información” 38%
- “No realizaron la gestión solicitada” 24%

## UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

La gran mayoría de los entrevistados 95% considera que la información facilitada ha sido útil.

Las razones principales por las que los entrevistados consideran que no ha sido útil la información facilitada son:

- “No le solucionaron el problema 47%”
- “Todavía espera la respuesta 19%”



## TRATO RECIBIDO

El trato recibido por los entrevistados en un 99% de los casos se considera correcto (este porcentaje se corresponde con el obtenido en las olas pasadas).



## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR

- El conocimiento del servicio desciende ligeramente en esta ola. Un 22% de los entrevistados conocen el servicio.
- La utilización del servicio disminuye respecto a olas anteriores, siendo un 37% de los que lo conocen los que lo utilizan.
- En esta ola el grado de satisfacción aumenta ligeramente, el 90% de los que utilizan el servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

### MEDIO AMBIENTE

- El conocimiento de este servicio 24% es ligeramente inferior a la ola pasada 29%.
- Como ocurre con el conocimiento del servicio, la utilización del mismo también disminuye de un 44% a un 38%
- La satisfacción con dicho servicio aumenta considerablemente. Un 88% de aquéllos que han hecho uso del servicio se encuentran satisfechos con el mismo.

### OMIC

- El servicio de información al consumidor presenta resultados muy similares a las pasadas olas.
- El 46% de los entrevistados conocen el servicio. Habiéndolo utilizado el 38% de los mismos.
- El servicio OMIC, sigue teniendo un nivel óptimo de satisfacción. El 88% de los que han utilizado el servicio, se encuentran satisfechos con su experiencia.

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### INFORMACIÓN TRIBUTARIA

- El conocimiento del servicio presenta un notable aumento 46%, respecto a la ola pasada que era de un 32%.
- Este aumento del conocimiento del servicio se ve acompañado también por un aumento en la utilización del mismo, un 62% de los que conocen el servicio hacen uso del mismo.
- La satisfacción con el servicio también aumenta entre los usuarios. El 98% se encuentra satisfecho con el servicio de información tributaria del 010.

### EMPADRONAMIENTO

- El nivel de conocimiento del servicio de empadronamiento posee un nivel muy similar a la ola pasada, el 33% de los entrevistados conoce el servicio.
- Sin embargo, la utilización de este servicio disminuye ligeramente. El 37% de los que lo conocen, lo han utilizado, vs 48% de la ola anterior.
- La satisfacción con el mismo sigue siendo alta 90% se encuentran satisfechos a pesar de haber disminuido respecto a la pasada ola 94%.

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010

### INTERNET

- El conocimiento del servicio sigue aumentando de forma continuada entre los entrevistados llegando a un nivel de conocimiento del 64%.
- La utilización del mismo se estabiliza, el 46% de los que lo conocen, lo han utilizado.
- La satisfacción entre los que han utilizado el servicio de Internet, ha disminuido ligeramente. El 78% de los usuarios del servicio, se encuentran satisfechos mientras que en la pasada ola era el 82% de los mismos los que se encontraban satisfechos.

### OAC'S

- El 71% de los entrevistadores, son conocedores de este servicio.
- El porcentaje de los que hacen uso de este servicio entre los que dicen conocerlo, representa un 35%.
- El 84% de las personas que han utilizado este servicio, se encuentran satisfechas con su experiencia .

## INDICADORES DE SATISFACCIÓN

### SATISFACCIÓN GLOBAL

- Al preguntar a los entrevistados por la satisfacción global con el servicio telefónico del 010, podemos observar el alto índice de satisfacción que muestran los ciudadanos con este servicio.
- Un 94% de los entrevistados se encuentran muy o algo satisfechos con el 010, lo que nos da una media de satisfacción de un 85,0.
- Los motivos principales por los que existe un 6% de insatisfechos son: “no resolución del problema” y “el tiempo de espera excesivo”.

### RECOMENDACIÓN

- La recomendación del servicio del 010 es muy positiva.
- Un 98% de los entrevistados recomendarían este servicio a un conocido suyo.
- Tan sólo un 2% de los entrevistados declara que no recomendaría este servicio
- La media de recomendación del servicio se sitúa en un 97,0

### DISPOSICIÓN A CONTINUAR

- La disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010 entre los entrevistados, se sitúa en una posición óptima.
- Un 98% manifiesta su intención de continuar utilizando el servicio, alcanzando una media de 97,0.
- La “no resolución de problemas”, y “la información escasa/incorrecta” son las razones por las que un 2% de los entrevistados no continuarían utilizando el servicio.

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

LOS **SERVICIOS DEL 010** CONTINÚAN CON LA ESTABILIDAD PRESENTADA EN ANTERIORES OLAS.

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS NO PRESENTA GRANDES CAMBIOS.

EL NIVEL DE **CONOCIMIENTO** DEL SERVICIO DE **INFORMACIÓN AL CIUDADANO POR INTERNET** CONTINÚA SU **AUMENTO** DE LAS ÚLTIMAS OLAS, COMO OCURRE CON EL SERVICIO DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA** QUE HABÍA PRESENTADO UN NOTABLE DESCENSO EN LA OLA ANTERIOR.

LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y POSTERIOR CONTESTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE** **DISMINUYEN** LIGERAMENTE SU NIVEL DE CONOCIMIENTO ENTRE LOS ENTREVISTADOS.

TANTO EL **SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO** COMO **OMIC**, PRESENTAN UNA **SITUACIÓN SIMILAR** A LA PRESENTADA LA PASADA OLA.

EL 71% DE LOS ENTREVISTADOS, CONOCEN EL SERVICIO OAC'S.

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

CUANDO PREGUNTAMOS A LOS CONOCEDORES DE LOS DIFERENTES SERVICIOS POR LA UTILIZACIÓN QUE HAN HECHO/HACEN DE LOS MISMOS PODEMOS OBSERVAR LA SIGUIENTE SITUACIÓN:

TANTO EL SERVICIO DE **INFORMACIÓN POR INTERNET** COMO **OMIC**, PRESENTAN UNOS **NIVELES DE UTILIZACIÓN MUY PARECIDOS** A LOS PRESENTADOS EN LAS ÚLTIMAS OLAS.

EL **SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA AUMENTA CONSIDERABLEMENTE** DE UN 49% EN LA PASADA OLA A UN 62% EN LA ACTUAL.

EL **DESCENSO EN EL NIVEL DE UTILIZACIÓN** DE LOS SERVICIOS SE PRODUCE EN LOS **SERVICIOS DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR, MEDIO AMBIENTE Y EMPADRONAMIENTO**.

EL PORCENTAJE DE AQUELLOS CONOCEDORES DEL SERVICIO OAC'S REPRESENTA EL 35%.

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

LA **SATISFACCIÓN** DE LOS ENTREVISTADOS CON LOS **DIFERENTES SERVICIOS** UTILIZADOS ES **MUY POSITIVA**.

ESTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SON MUY SIMILARES A LOS PRESENTADOS EN OLAS PASADAS.

SI ANALIZAMOS TANTO EL CONOCIMIENTO COMO LA UTILIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 PODEMOS OBSERVAR COMO:

TANTO EL NIVEL DE CONOCIMIENTO COMO DE UTILIZACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS CONTINÚA LA TENDENCIA SEGUIDA EN LAS OLAS PASADAS. LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA** Y **MEDIO AMBIENTE** SON MÁS **ESTACIONALES** MIENTRAS QUE LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR**, **OMIC** Y **EMPADRONAMIENTO** PRESENTAN UNA TENDENCIA MUCHO MÁS **LINEAL**.

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFONICO 010 - RESUMEN -

EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

*LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SON UNOS CLIENTES QUE MUESTRAN UNA **ALTA LEALTAD** A ESTE SERVICIO.*

*ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS **ALTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR** QUE POSEEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO 010.*