



Nobody's Unpredictable

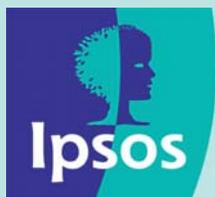


**«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010  
del Ayuntamiento de Madrid»  
(OLA 11)**

**Para:**



*Ayuntamiento de Madrid*

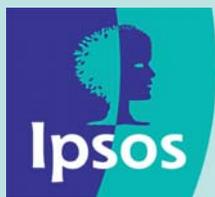


# Índice

	<b>Páginas</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVOS .....	5
III. METODOLOGÍA .....	9
IV. RESULTADOS .....	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION .....	105
VI. CONCLUSIONES .....	112



# 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 2006 (Ola 11).

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. En esta última ola, se ha incluido una pregunta dedicada a la percepción que tienen los clientes del 010 con el tiempo empleado por el operador/a para solucionar la consulta planteada.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010.

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



## II. OBJETIVOS



## 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.**



## II - OBJETIVOS

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
  - Tiempo de espera.
  - Número de llamadas.
  - Trato recibido.
  - Utilidad de la información.
  - Tiempo empleado por el operador para atender la solicitud planteada.
- ✓ **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.**



## II - OBJETIVOS

- ✓ **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.

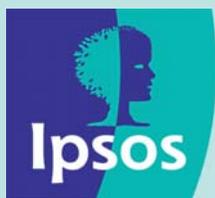
**Muestra:** 1.000 entrevistas.

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

**Fechas realización trabajo de campo:** 04/12 al 12/12/2006

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

**Centro de Cálculo:** IPSOS-ECO.

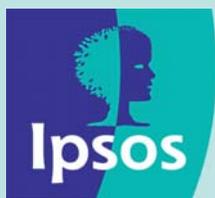


# INFORME DE CAMPO

	OLA 4 Julio 2003	OLA 5 Enero 2004	OLA 6 Julio 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Julio 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Julio 2006	OLA 11 Dic. 2006
Total entrevistas en base de datos	2.103	1.739	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	362	236	354	349	227	489	118	118
Entrevistas con datos erróneos	172	163	167	95	82	97	69	69
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	569	340	543	181	205	884	946	945

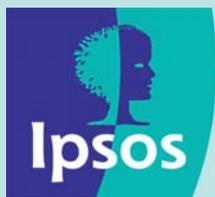


## IV. RESULTADOS



# PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 11)

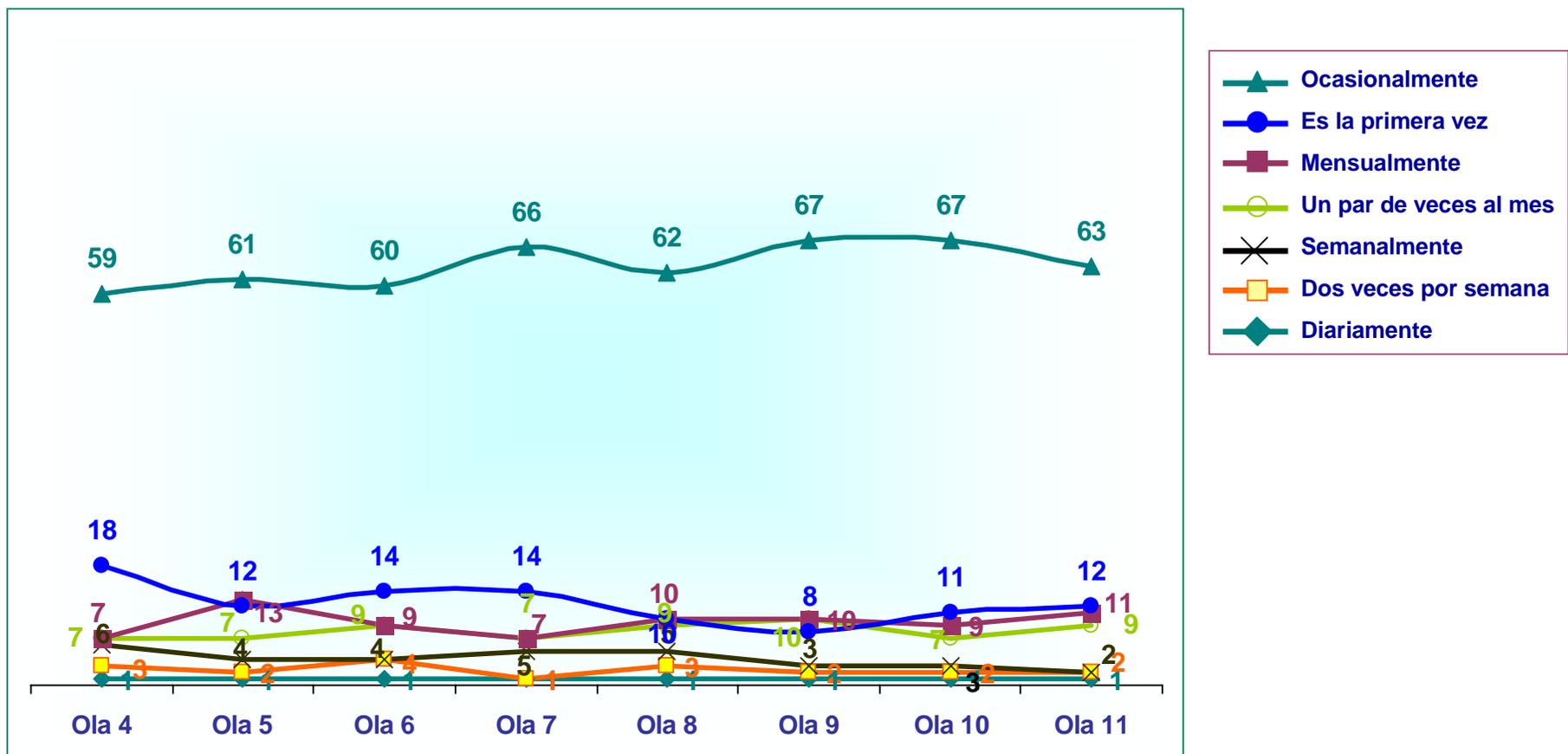
	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	DE 18 A 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
<b>BASE</b>	100	431	569	433	567	759	241
	%	%	%	%	%	%	%
<b>SEXO</b>							
Hombre	43	100	0	40	45	46	34
Mujer	57	0	100	60	55	54	66
<b>TRAMOS EDAD: INTERVALOS</b>							
DE 18 A 39 AÑOS	43	40	45	100	0	52	17
DE 40 Y MÁS AÑOS	57	60	55	0	100	48	83
<b>TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA</b>							
SI	76	81	72	90	65	100	0
NO	24	19	28	10	35	0	100



# FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 11)

%

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



Bases: Total (1.000)



# FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 11)

## 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	12	12	13	21	14	15	10	11	9	17	10	19	12	13	9	15	12	20
Diariamente	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0
Dos veces por semana	2	1	3	5	2	1	1	1	6	3	2	3	2	2	1	3	5	0
Semanalmente	2	1	3	5	2	4	1	2	1	3	2	2	3	1	3	1	7	0
Un par de veces al mes	9	9	9	0	12	7	7	11	9	7	10	6	10	7	9	7	7	5
Mensualmente	11	12	11	16	9	13	11	15	10	9	12	10	11	13	12	11	16	5
Ocasionalmente	63	65	61	53	61	61	69	60	64	62	63	60	62	63	65	63	54	70
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

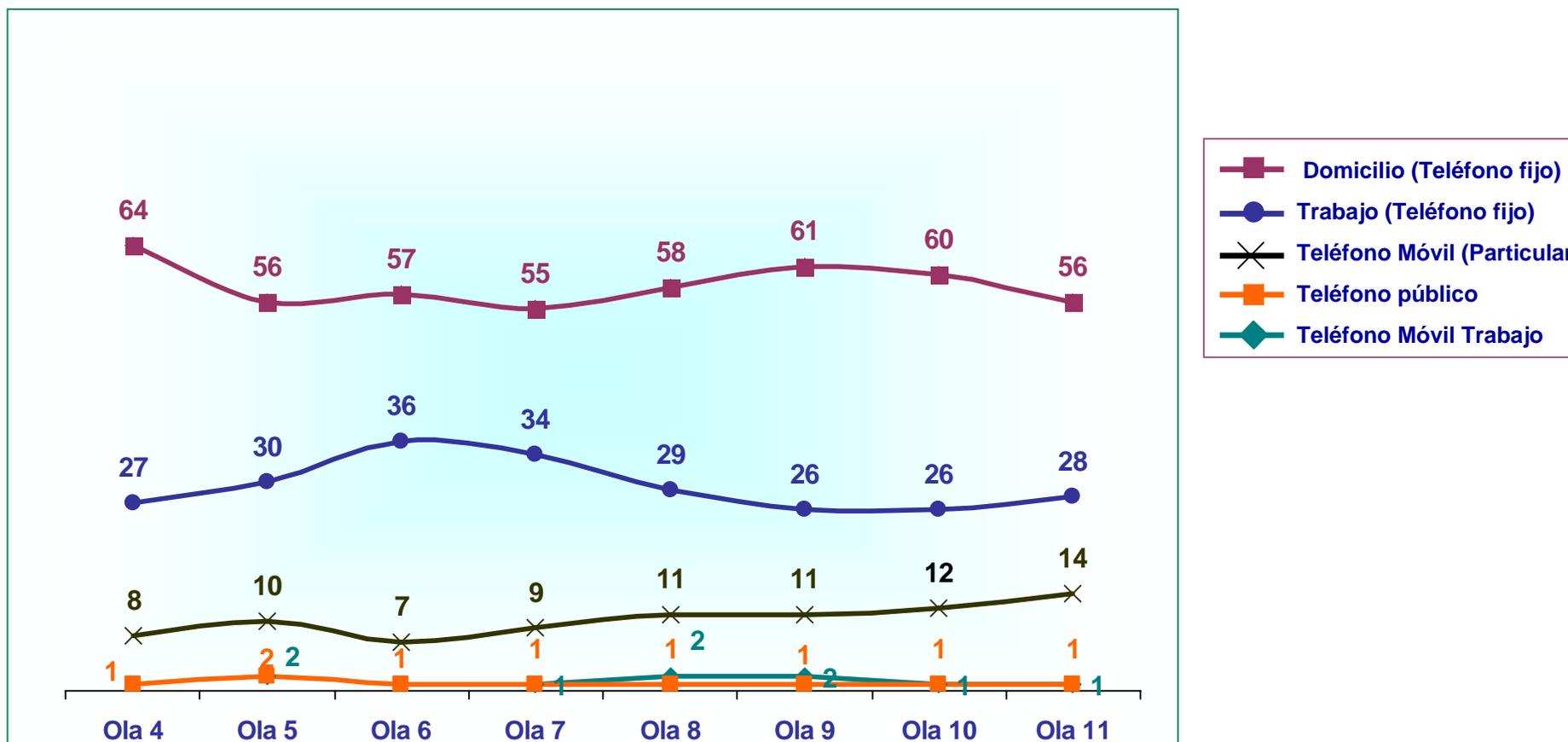
\* Bases reducidas



# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

**P.2. ¿Desde dónde?**

%



Bases: Total (1.000)

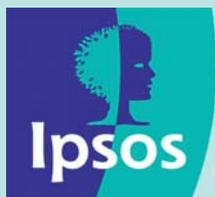


# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

## 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)	56	54	58	63	44	42	48	46	72	88	46	89	55	58	68	64	40	40
Trabajo (trabajo teléfono fijo)	28	28	27	11	32	32	31	41	20	6	35	3	28	27	12	20	44	50
Teléfono público	1	1	1	11	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0
Teléfono móvil particular	14	15	14	16	23	25	18	11	7	6	16	8	14	13	20	15	14	0
Teléfono móvil trabajo	1	2	0	0	1	0	3	2	1	0	1	1	1	1	0	1	2	10
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

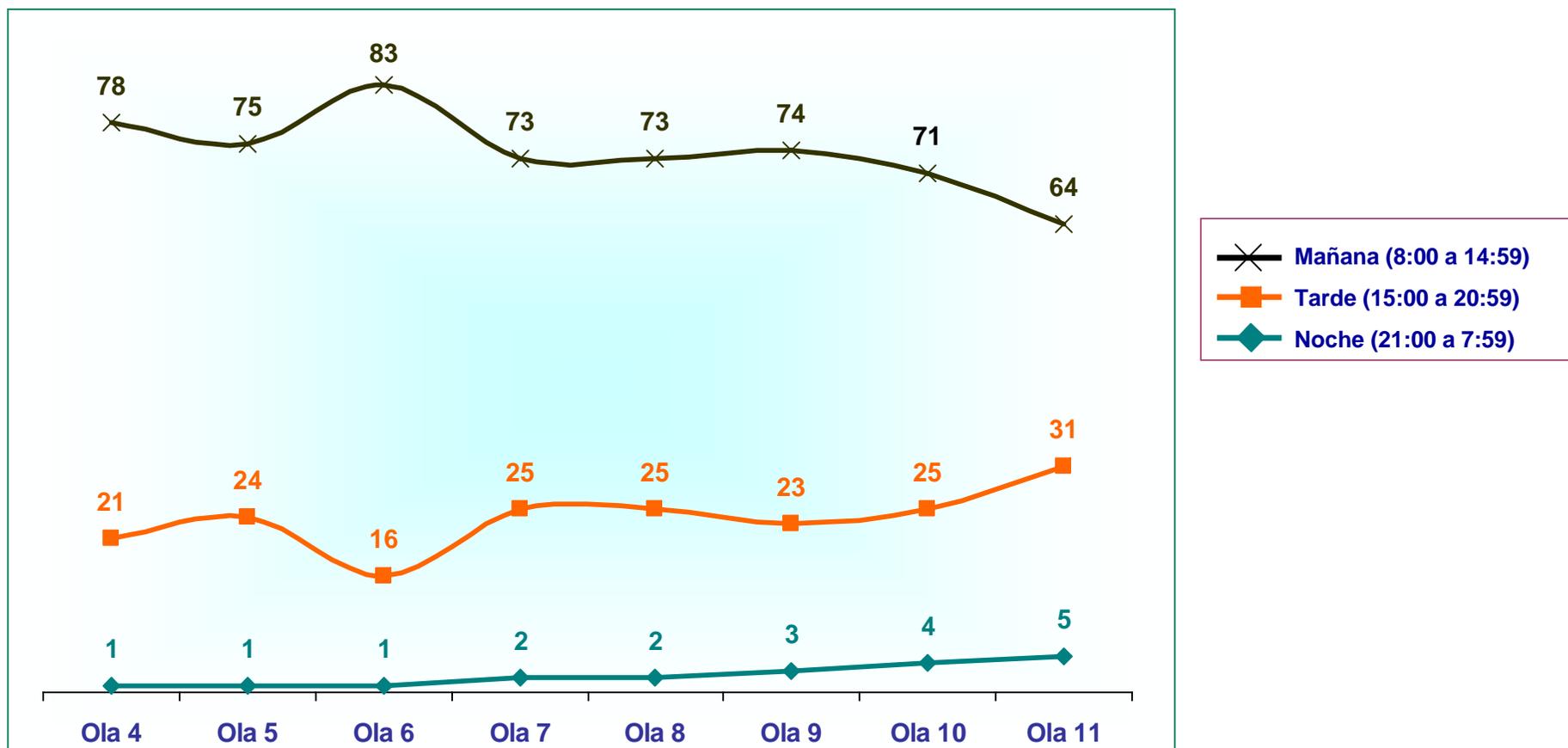
\* Bases reducidas



# HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

## P.3. Horario de las llamadas

%



Bases: Total (1.000)



# HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

## P.3. Horario de las llamadas

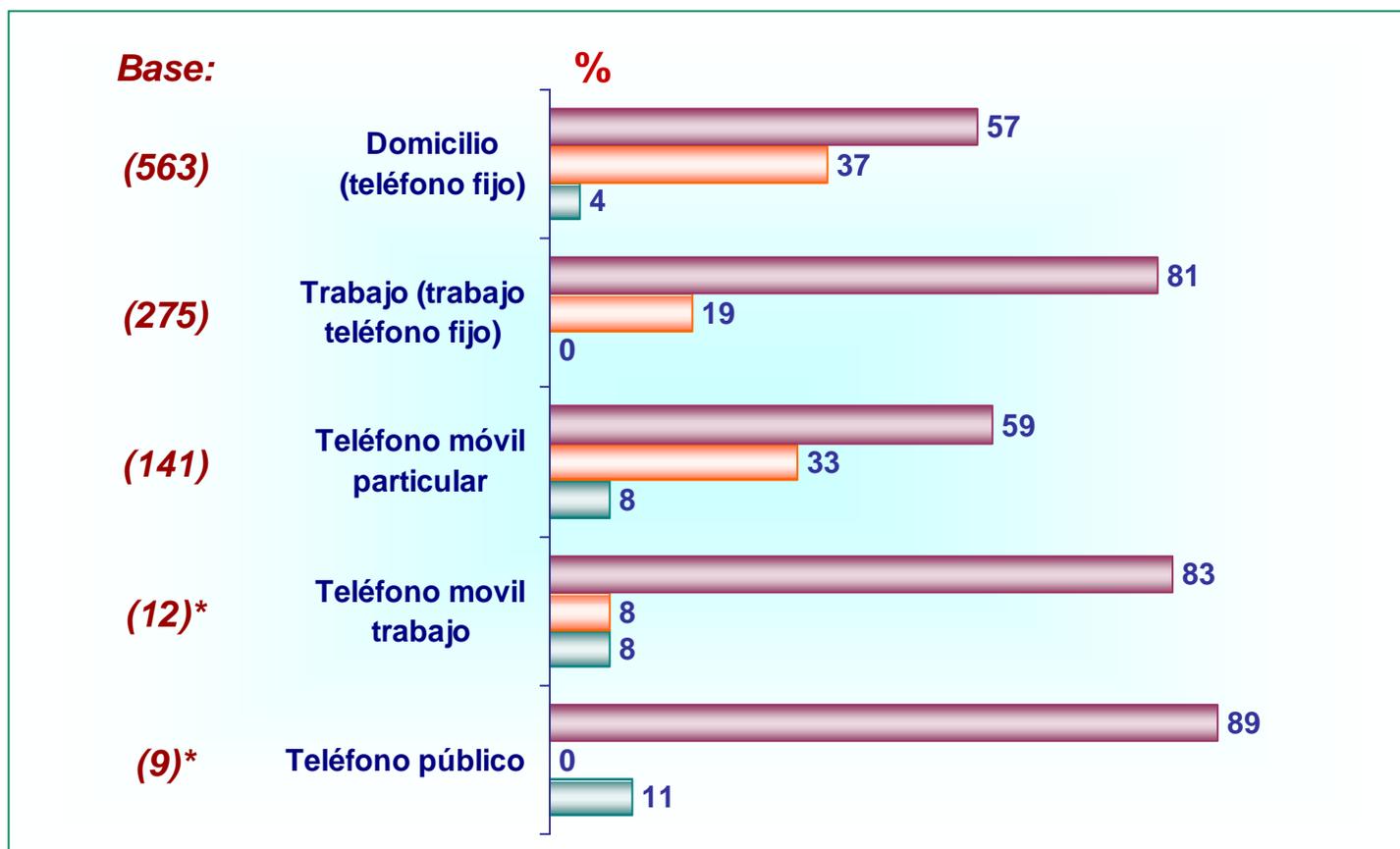
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.3 - REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE...</b>																		
Mañana (8:00 a 14:59)	64	63	65	42	55	64	64	70	62	67	62	72	65	61	51	65	72	85
Tarde (15:00 a 20:59)	31	32	30	47	38	32	33	28	32	25	33	23	32	33	43	29	19	15
Noche (21:00 a 7:59)	5	5	5	11	7	4	3	2	7	9	5	5	4	6	5	6	9	0
<i>Base</i>	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

\* Bases reducidas

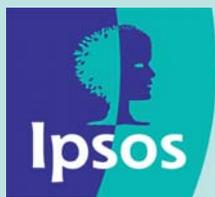


# REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 11)

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

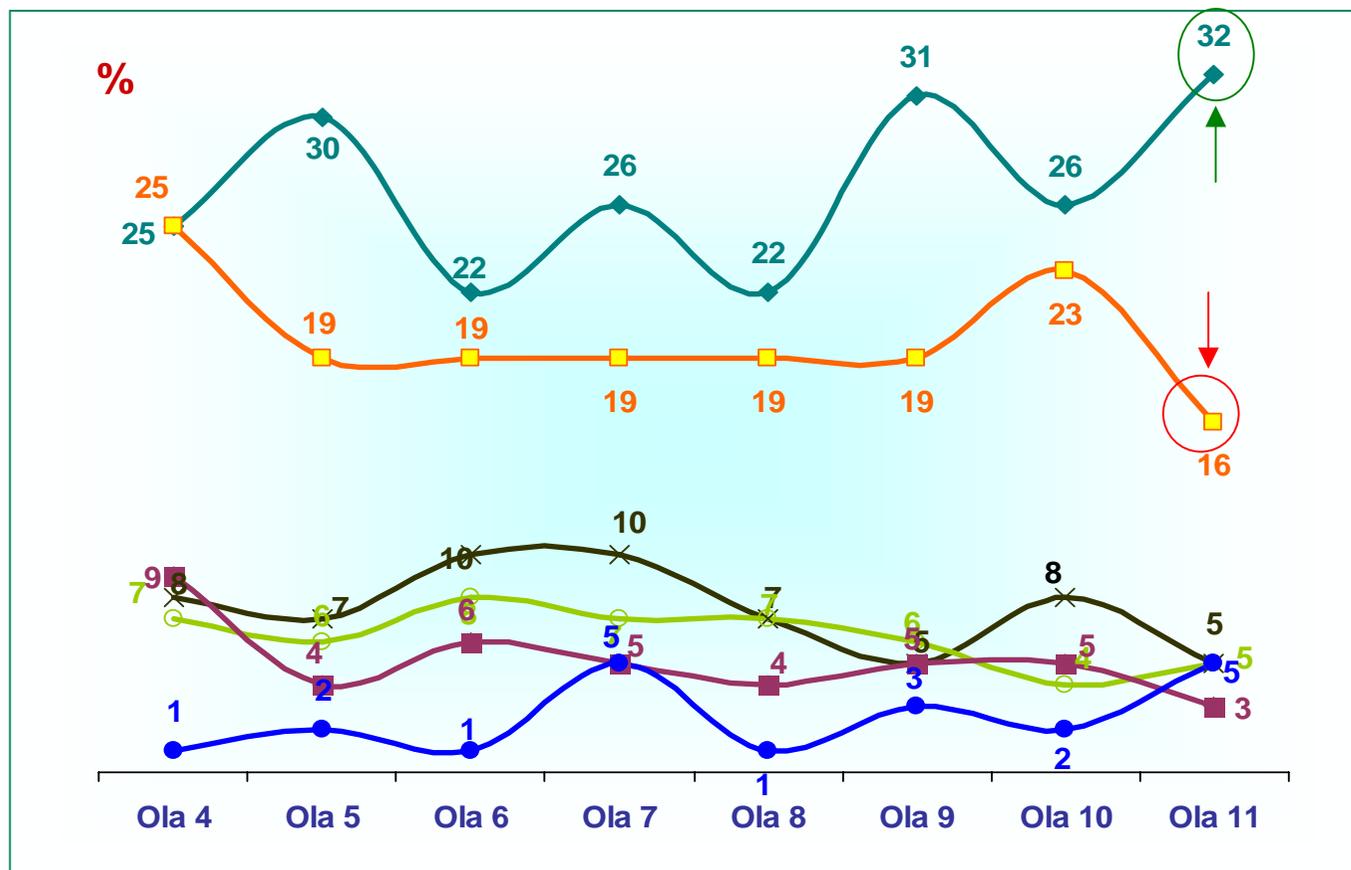


\* Bases reducidas



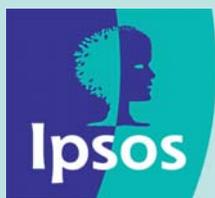
# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

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



Por INTERNET	10%
Por Otro Serv. Municipal	2%
Centralita Ayuntamiento	4%
Otros Servicios (No Telefónica)	4%
Trabaja en el ayuntamiento	1%
NS /NC	18%

Base: Total (1.000)



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

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

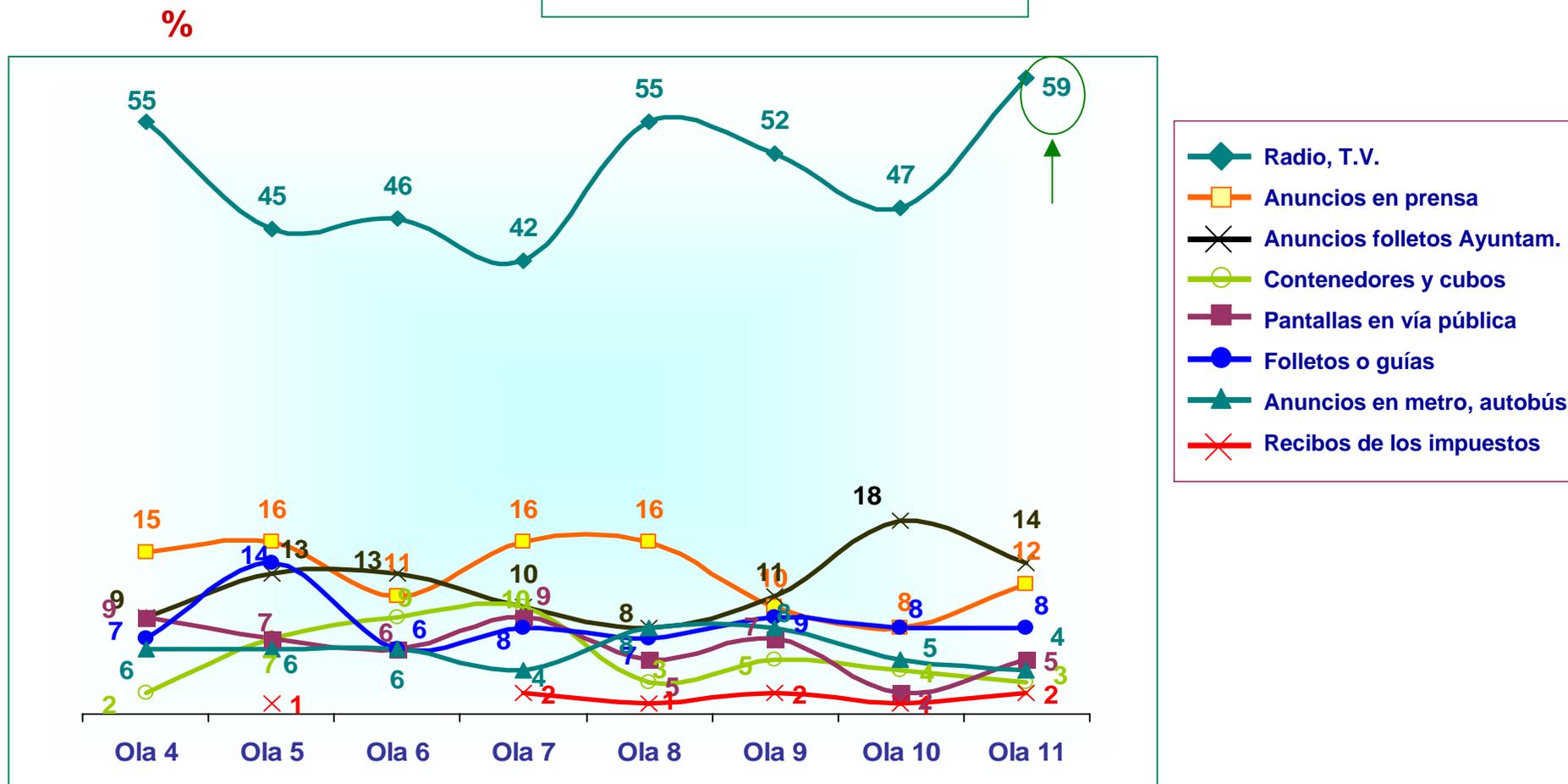
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.4 - SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010...</b>																		
Por anuncios	32	39	27	21	23	33	30	38	32	33	32	34	32	33	36	35	23	15
Por conocidos o familiares	16	11	20	21	23	19	14	13	15	16	15	20	14	19	17	18	5	25
Por INTERNET	10	13	8	11	21	17	12	9	4	1	12	2	12	9	8	6	16	10
Por compañeros de trabajo	5	4	6	5	7	4	7	6	7	2	7	1	7	5	4	4	5	0
Campañas municipales	5	6	4	5	3	4	8	3	6	6	5	6	5	4	7	6	5	0
Por el recibo de impuestos	5	3	6	5	5	7	3	3	4	6	5	4	4	5	3	6	7	10
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	4	3	5	0	9	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	2	7	5
La centralita del Ayto.	4	3	5	0	1	1	5	4	5	7	3	8	3	4	7	3	9	5
Por indicación de TELEFÓNICA	3	4	3	0	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	2	1	2	0	3	1	0	2	2	2	1	2	2	1	0	2	0	5
Trabaja en el Ayto, o en la Com. de Madrid	1	1	1	0	0	1	2	1	1	2	1	1	2	1	0	1	0	0
Cartas del Ayuntamiento	1	1	1	0	0	1	0	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	5
Por los contenedores/cubos de basura	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Policía/Comisaría	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Otro medio	1	1	1	5	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Ns/Nc	18	17	19	26	11	11	22	22	20	17	19	17	17	18	18	19	21	20
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

\* Bases reducidas



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

**P.4a. Mediante anuncios**



Bases: Ola 4 (246), Ola 5 (301), Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263), Ola 11 (322)



# MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 11)

## 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>																		
Radio, TV, prensa	59	57	62	75	75	69	63	53	55	51	60	56	56	59	67	64	70	100
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	14	15	13	25	4	8	7	17	23	17	12	20	16	15	15	9	20	0
Anuncios en prensa	12	16	8	0	13	2	13	12	19	17	12	12	12	9	7	15	0	33
Folletos o guías (no municipales)	8	8	8	0	0	6	9	13	4	11	8	10	9	7	11	11	0	0
Pantallas en la vía pública	5	6	3	0	4	10	7	4	2	2	6	1	5	4	4	4	0	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	4	4	5	0	8	4	4	5	2	4	4	5	6	3	0	6	0	0
Por los contenedores y cubos de residuos	3	4	3	0	8	6	0	4	4	0	4	1	3	4	4	4	0	0
Por los recibos de los impuestos	2	3	1	25	0	2	2	1	0	4	2	2	2	3	0	2	0	0
Por las oficinas de empadronamiento	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Internet	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Otros	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ns/Nc	6	4	8	0	0	2	7	9	2	9	6	6	6	3	0	9	10	0
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>(322)</i>	<i>(166)</i>	<i>(156)</i>	<i>(4)*</i>	<i>(24)</i>	<i>(52)</i>	<i>(46)</i>	<i>(96)</i>	<i>(47)</i>	<i>(53)</i>	<i>(240)</i>	<i>(82)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

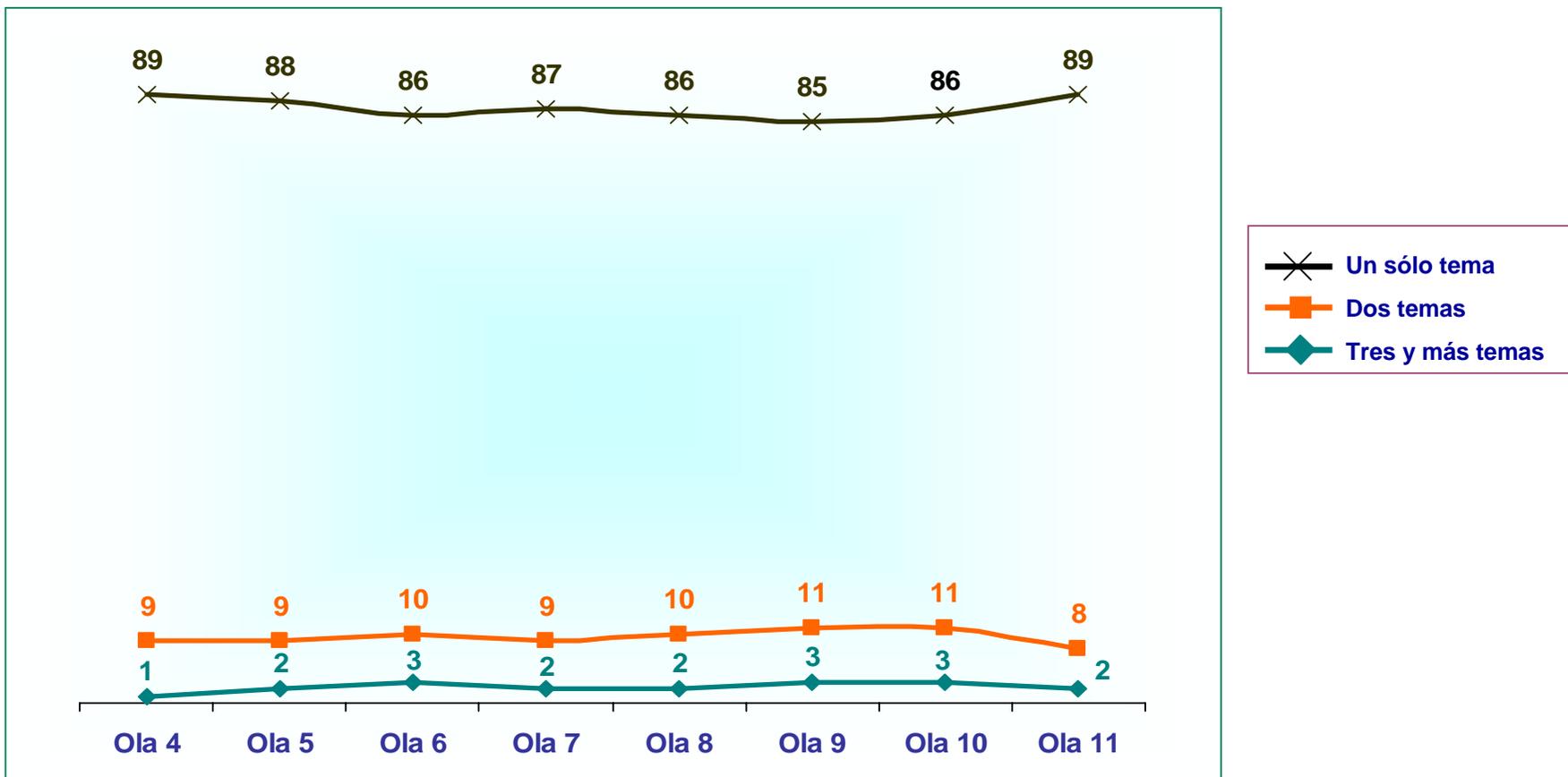
\* Bases reducidas



# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 11)

%

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



Base: Total (1000)

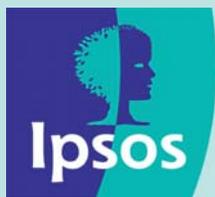


# NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 11)

**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	89	91	88	84	90	87	88	90	91	89	89	89	89	89	88	92	81	85
Dos temas	8	6	10	5	6	9	9	9	7	8	8	8	9	6	8	7	12	15
Tres temas	1	1	1	0	3	2	2	1	1	1	2	0	1	2	1	1	2	0
Más de tres temas	1	1	1	5	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	2	0
Ns/Nc	1	1	1	5	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	3	1	2	0
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

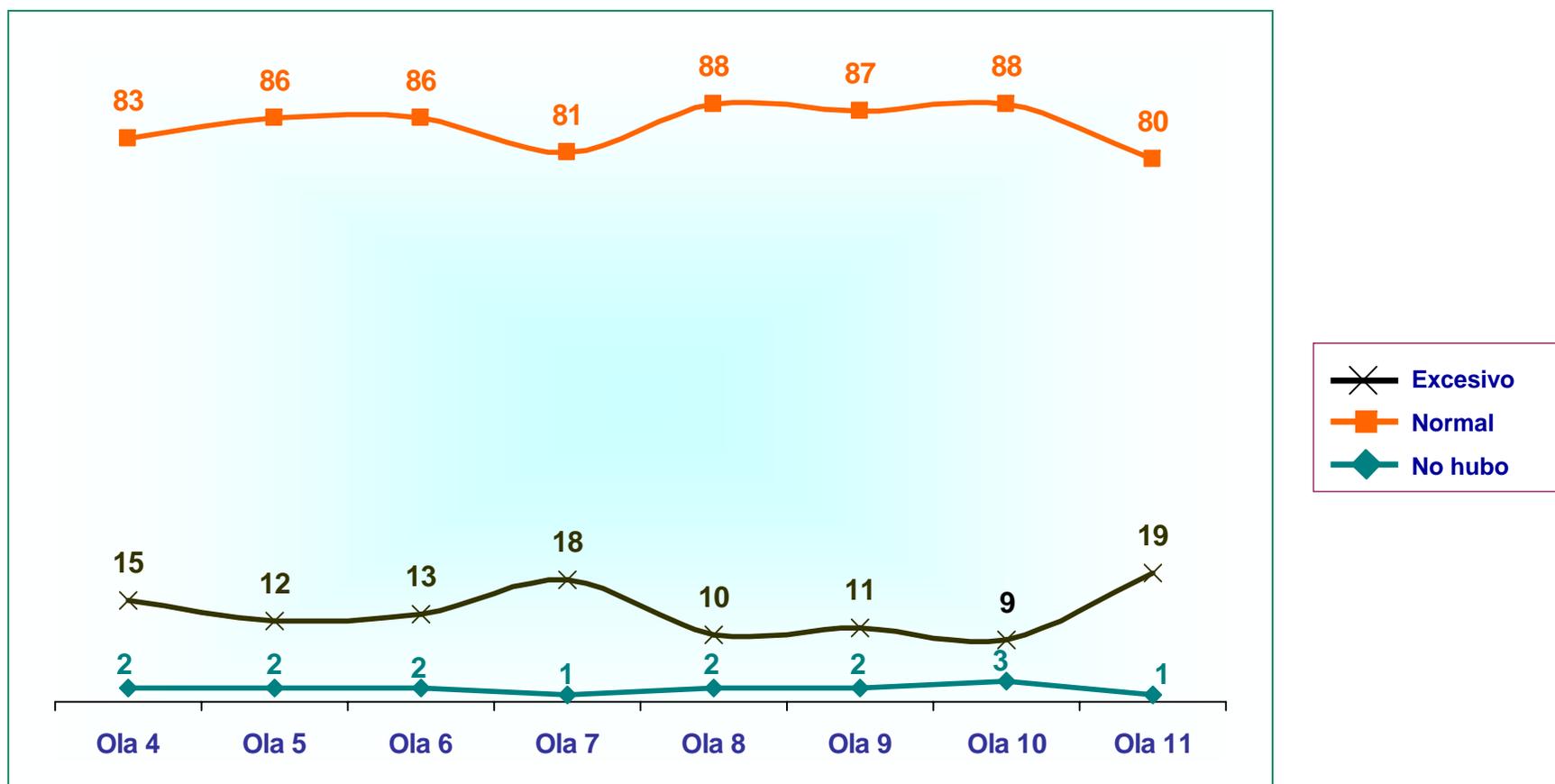
\* Bases reducidas



## TIEMPO DE ESPERA (Ola 11)

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

%



Bases: Total (1.000)

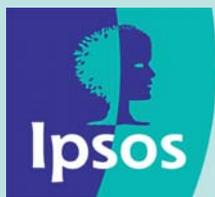


# TIEMPO DE ESPERA (Ola 11)

**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	80	83	78	74	77	84	83	81	81	75	82	73	77	83	84	82	77	90
Excesivo	19	17	20	26	21	15	16	18	19	23	17	25	22	17	15	17	23	10
No hubo tiempo de espera	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

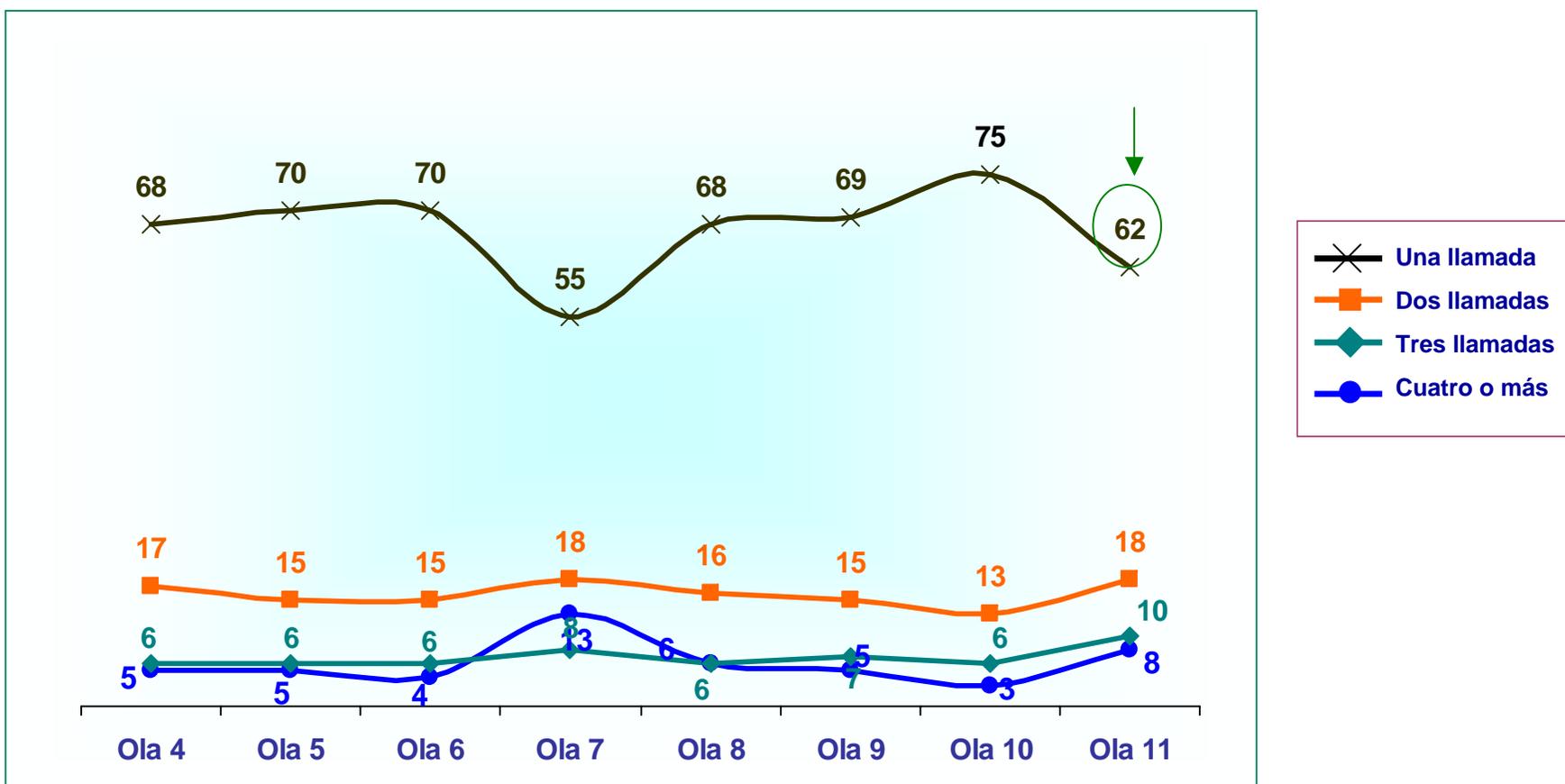
\* Bases reducidas



# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 11)

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

%



Bases: Total (1.000)

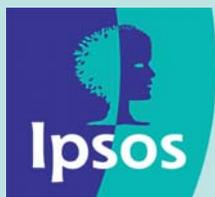


# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 11)

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

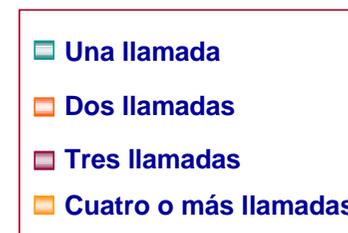
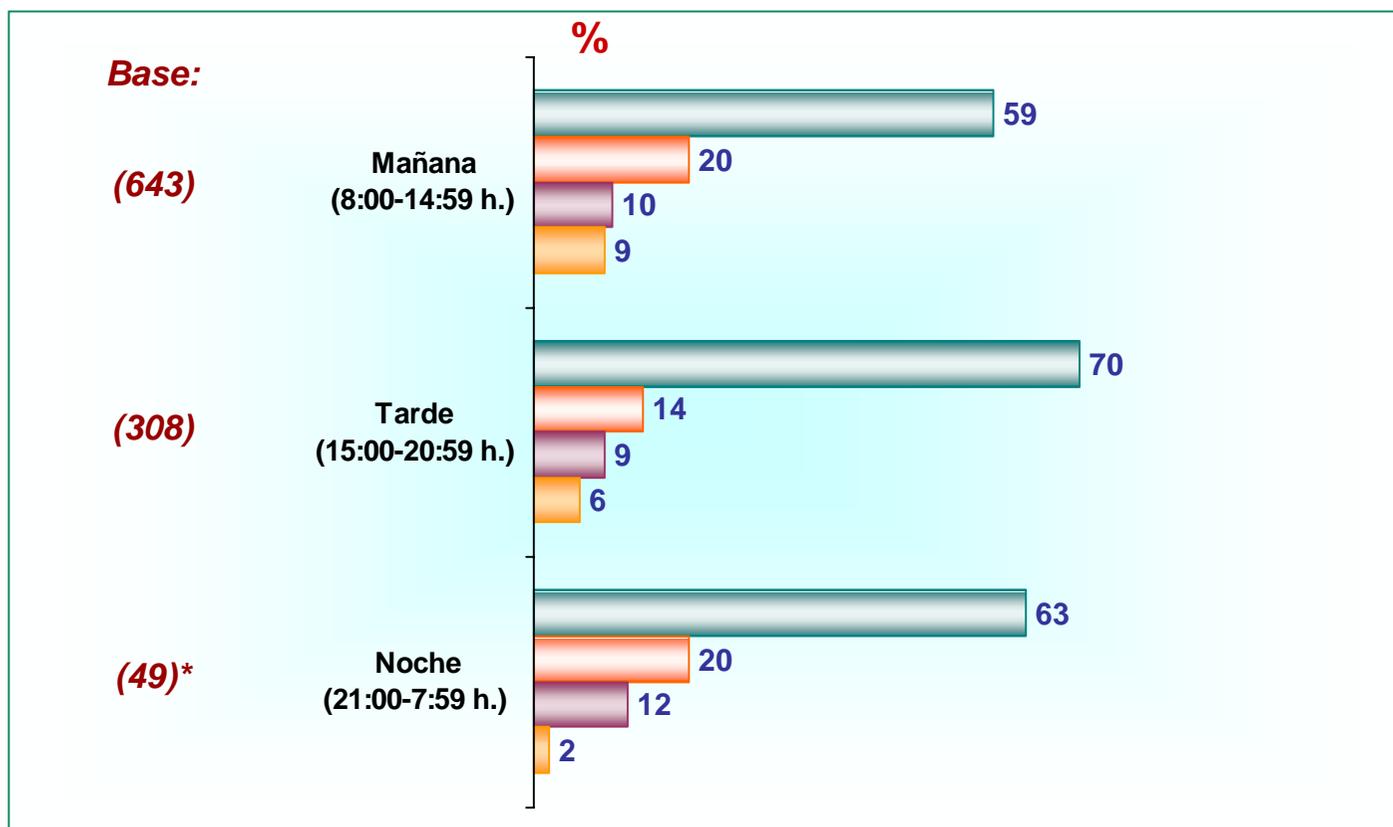
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.7 - NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN</b>																		
Una llamada	62	62	63	68	64	62	63	64	61	59	63	59	64	60	62	61	63	65
Dos llamadas	18	21	16	11	16	23	16	15	20	22	17	22	17	21	15	21	14	15
Tres llamadas	10	11	10	11	15	6	12	11	9	9	11	7	11	9	9	8	9	15
Cuatro o más llamadas	8	5	10	11	5	7	6	9	8	9	7	10	7	8	11	7	14	0
Ns/Nc	2	2	2	0	1	2	3	1	3	2	2	2	1	2	4	3	0	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 11)

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

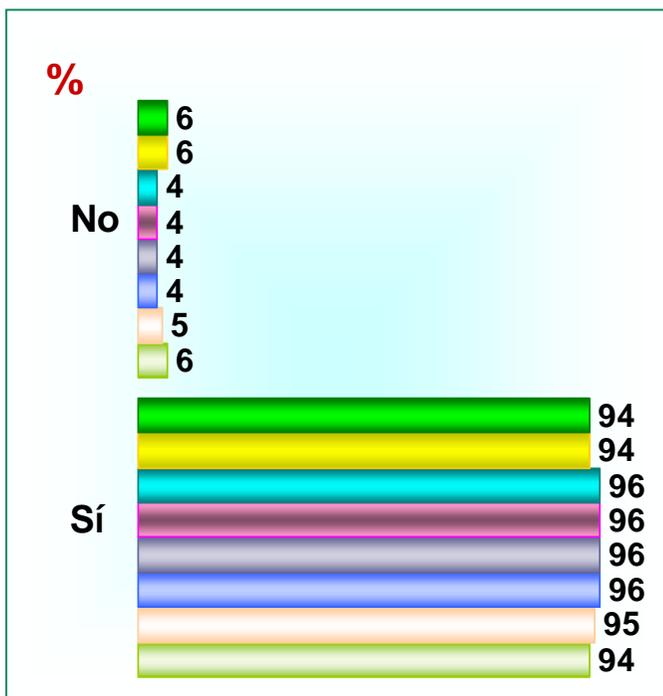


\* Bases reducidas



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 11)

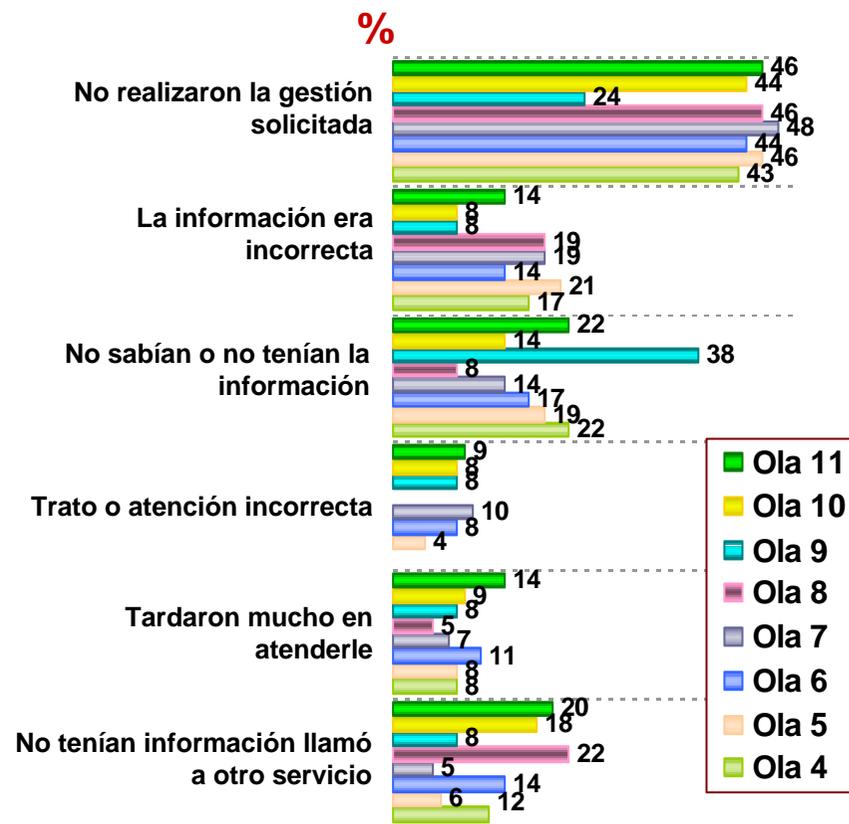
## P.8. Satisfacción con la información facilitada



Bases: Total (1.000)

\* Bases reducidas

## P.8a. Razones de insatisfacción



Bases: Insatisfechos

Ola 4 (60), Ola 5 (48)\*, Ola 6 (36)\*, Ola 7 (42)\*, Ola 8 (37)\*, Ola 9 (37)\*, Ola 10 (63), Ola 11 (59)



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 11)

## 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	94	94	94	95	89	93	95	94	95	96	94	96	96	93	95	92	86	100
No	6	6	6	5	11	7	5	6	5	4	7	4	4	7	5	8	14	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 11)

## 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	46	32	56	0	55	55	29	53	38	33	45	50	37	29	100	62	33	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	20	16	24	0	18	18	29	7	38	33	20	20	32	14	0	8	50	0
No sabían o no tenían la información	22	28	18	0	9	9	43	33	25	17	25	10	26	21	0	23	33	0
Tardaron mucho en atenderle	14	16	12	0	9	9	29	7	25	17	12	20	11	14	25	8	33	0
La información era incorrecta	14	12	15	0	18	27	0	13	0	17	12	20	11	29	0	15	0	0
Trato o atención incorrecta	9	8	9	100	9	0	14	7	0	17	8	10	0	21	0	0	17	0
Información incompleta	3	4	3	0	0	0	14	0	0	17	2	10	5	7	0	0	0	0
Tardanza en la resolución de incidencias	3	8	0	0	0	9	0	7	0	0	4	0	0	7	0	8	0	0
<i>Base: no satisfecho</i>	<i>(59)</i>	<i>(25)</i>	<i>(34)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(11)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(49)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(19)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(4)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(0)</i>

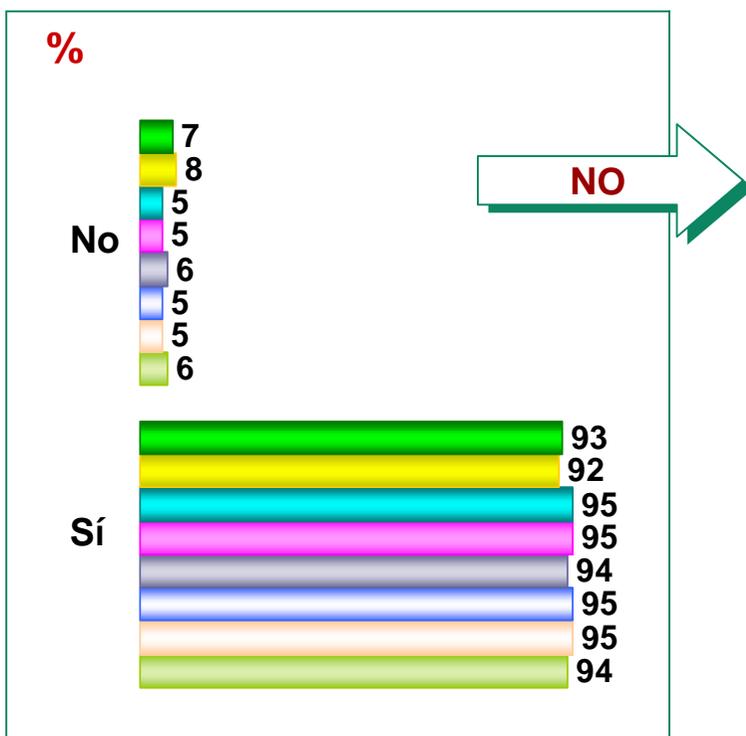
\* Bases reducidas



# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 11)

## -Utilidad-

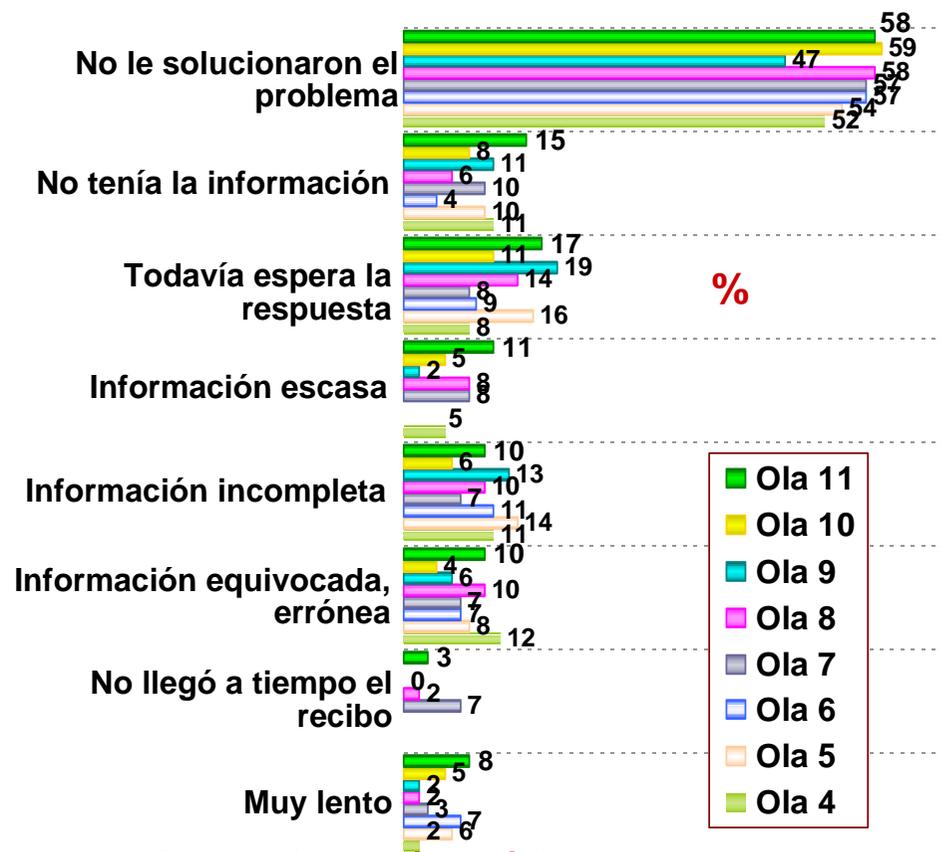
**P.11. La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?**



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 4 (65), Ola 5 (50), Ola 6 (54), Ola 7 (60),  
Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79), Ola 11 (72)



# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 11)

**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	93	92	93	100	92	94	97	93	89	90	94	89	96	90	88	90	88	95
No	7	8	7	0	8	6	3	7	11	10	6	11	4	10	12	10	12	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 11)

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

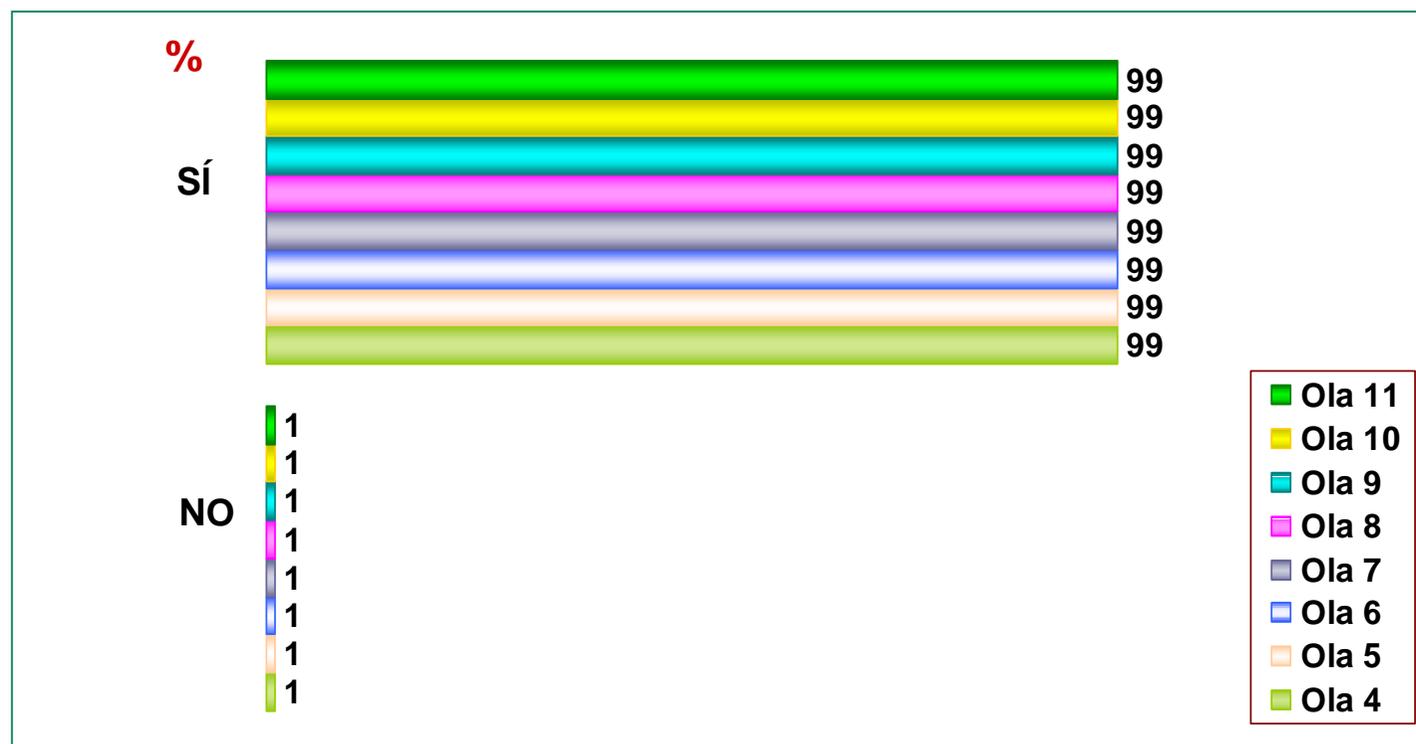
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.11a - RAZONES INSATISFACCIÓN</b>																		
No le solucionaron el problema	58	49	67	0	50	60	25	44	69	75	53	67	53	55	67	67	40	100
Todavía espera la respuesta	17	18	15	0	13	10	75	17	13	13	16	19	6	23	33	13	20	0
No tenían la información	15	9	21	0	25	10	25	28	6	6	22	4	12	23	0	20	20	0
Información incompleta	11	12	10	0	0	10	25	33	0	0	16	4	29	5	0	7	20	0
Muy lento	10	9	10	0	0	20	25	17	6	0	13	4	24	5	11	0	20	0
Información escasa	10	12	8	0	38	10	0	6	0	13	11	7	6	18	0	13	0	0
Información equivocada, errónea	8	15	3	0	0	10	0	11	6	13	7	11	0	9	0	27	0	0
Le dieron un número inoperante	4	3	5	0	0	0	25	6	6	0	4	4	6	0	0	0	40	0
Otros motivos	3	3	3	0	13	10	0	0	0	0	4	0	6	0	0	0	20	0
<i>Base: Información no útil</i>	(72)	(33)	(39)	(0)	(8)*	(10)*	(4)*	(18)*	(16)*	(16)*	(45)	(27)	(17)*	(22)	(9)*	(15)*	(5)*	(1)*

\* Bases muy reducidas (precaución)



## TRATO RECIBIDO (Ola 11)

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



**Bases: Total (1.000)**

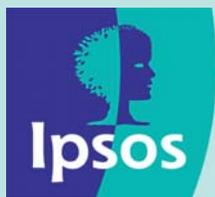


# TRATO RECIBIDO (Ola 11)

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

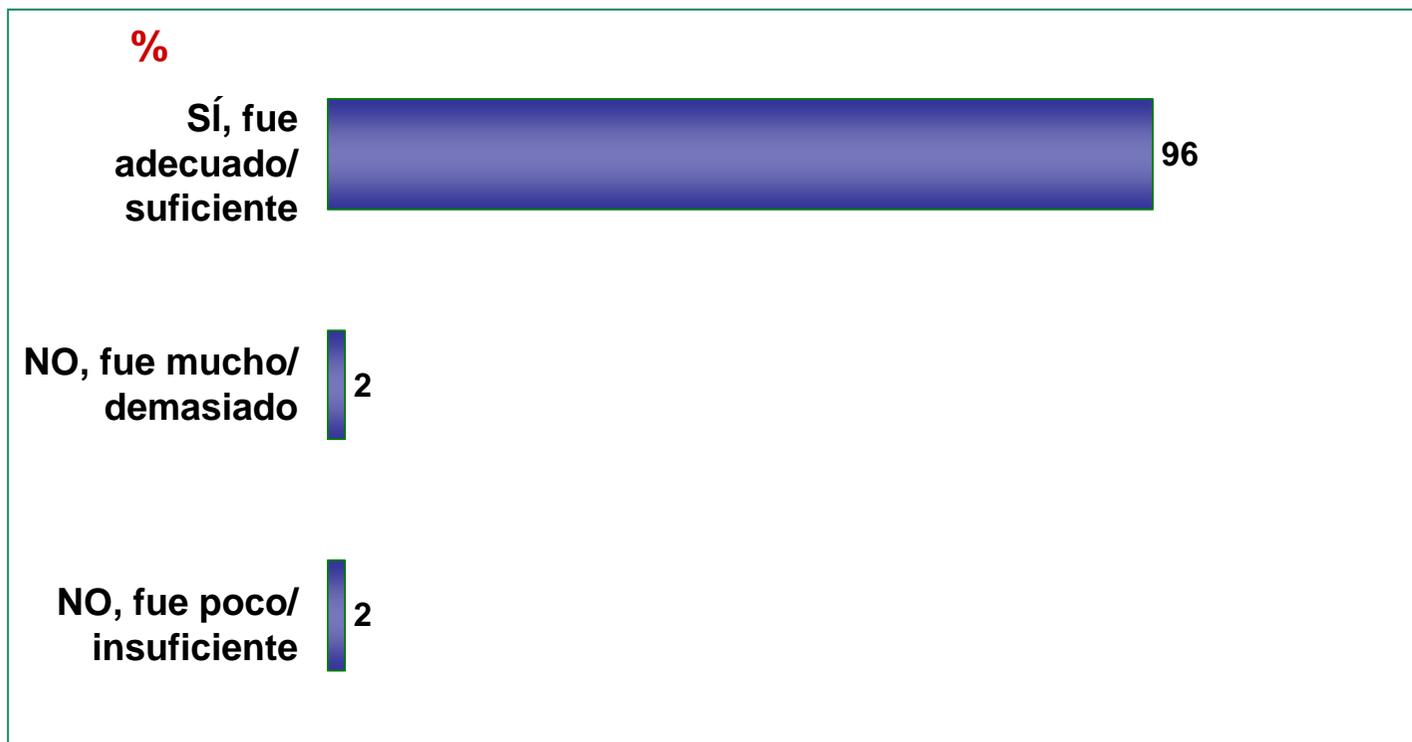
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.10 - EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO</b>																		
Sí	99	99	98	100	97	99	100	99	98	98	99	99	99	99	99	99	95	100
No	1	1	2	0	3	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	0
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

\* Bases reducidas

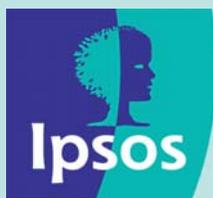


## TIEMPO EMPLEADO (Ola 11)

**P.10a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?**



**Bases: Total (1.000)**



# TIEMPO EMPLEADO (Ola 11)

**P.10a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?**

%	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.10a - EL TIEMPO EMPLEADO FUE EL ADECUADO</b>																		
Si, fue adecuado/suficiente	96	96	96	95	93	98	97	96	95	96	96	95	96	95	97	97	98	100
No, fue mucho/demasiado	2	3	2	0	2	2	1	3	4	3	2	3	3	3	1	2	0	0
No, fue poco/insuficiente	2	1	2	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	0
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

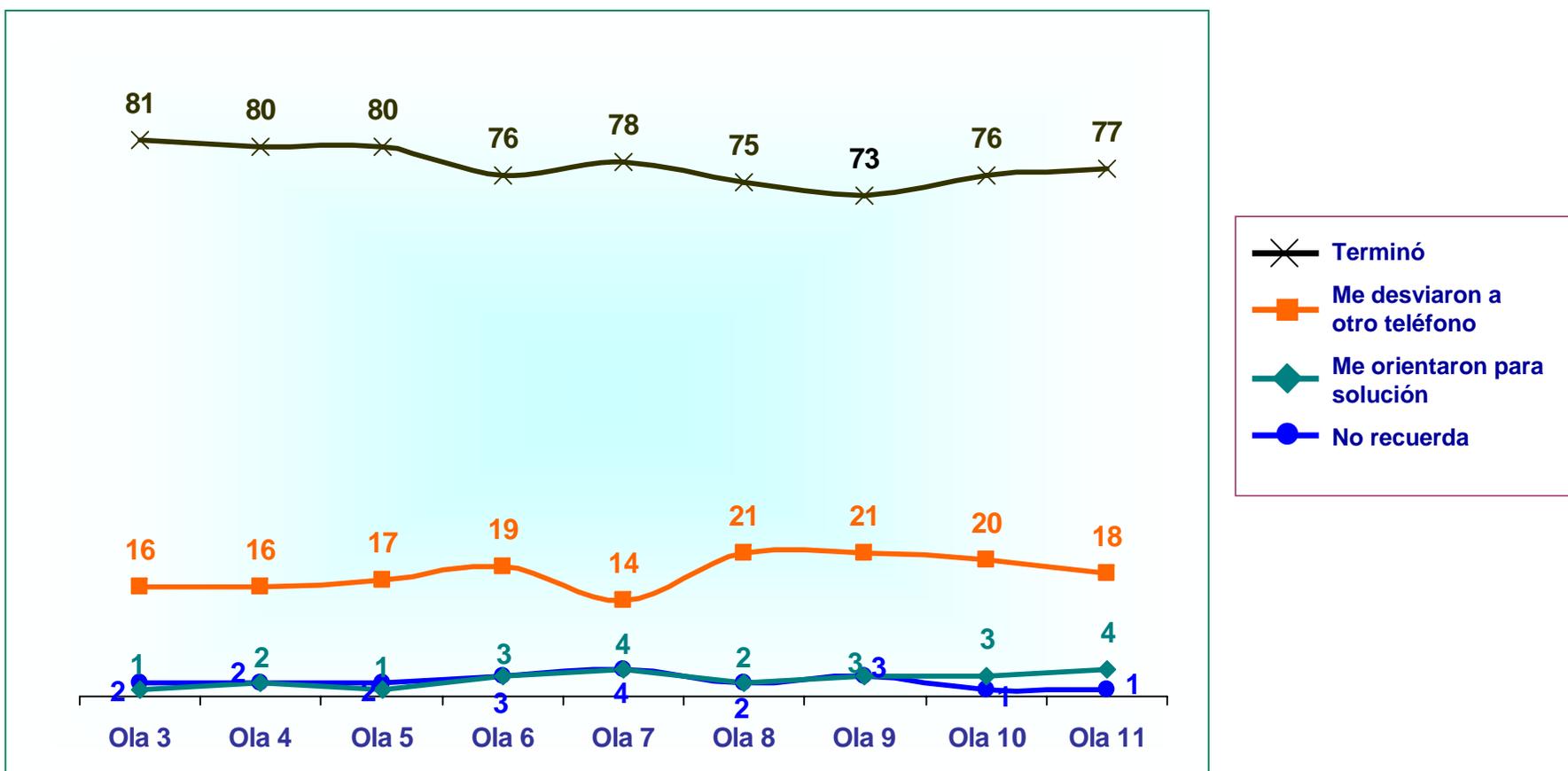
\* Bases reducidas



# FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 11)

**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 11)

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

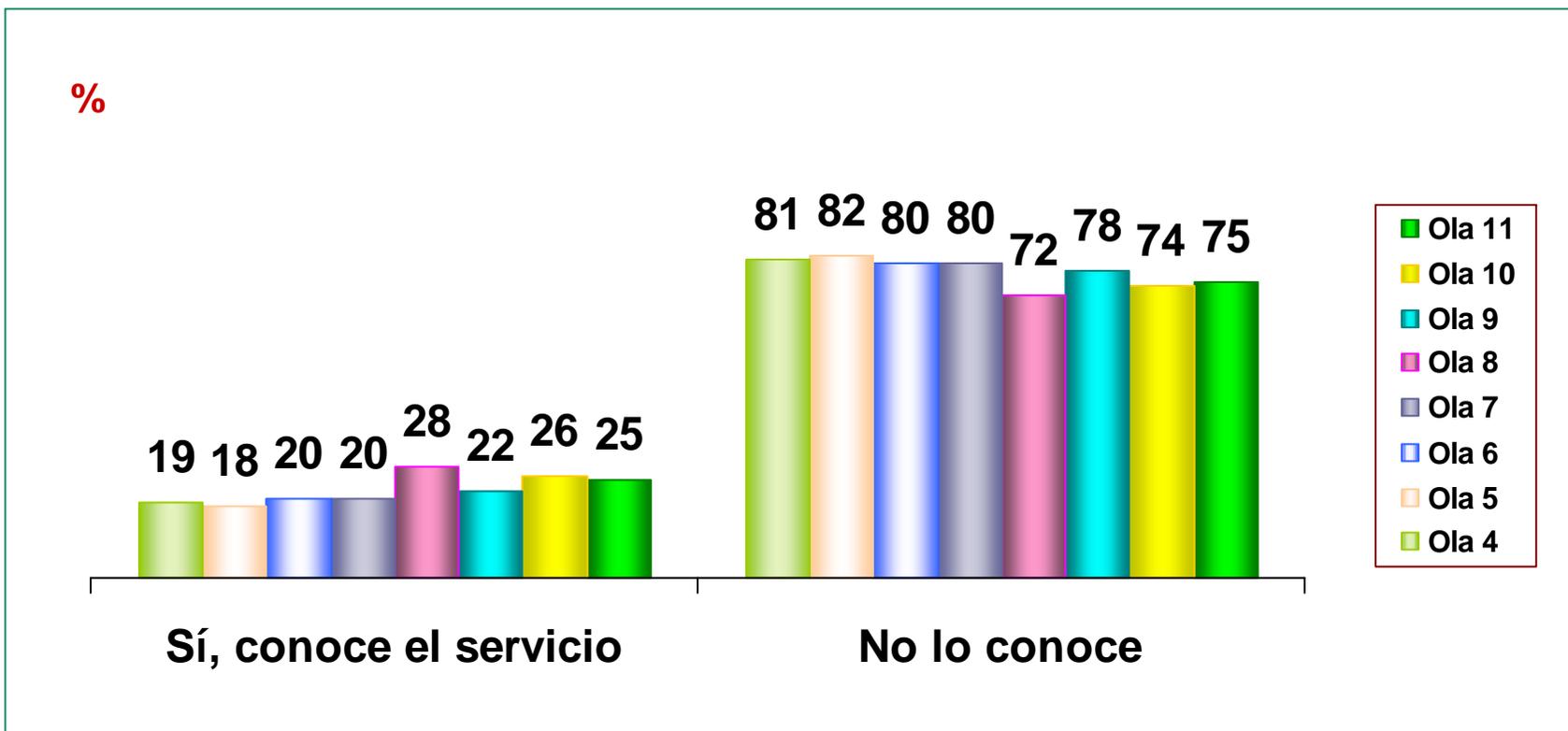
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.9 - CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO SERVICIO</b>																		
Terminó	77	79	76	74	82	77	80	72	79	79	77	80	75	78	79	82	77	75
Me derivaron a otro teléf. de inf. o servicio	18	15	20	26	16	17	18	21	17	15	19	15	19	17	18	14	19	20
Me orientaron para buscar una posible solución	4	5	3	0	3	5	1	6	2	5	4	3	5	4	3	3	5	0
No recuerda/No sabe	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	0	5
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## P.12. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## P.12. Conocimiento del servicio

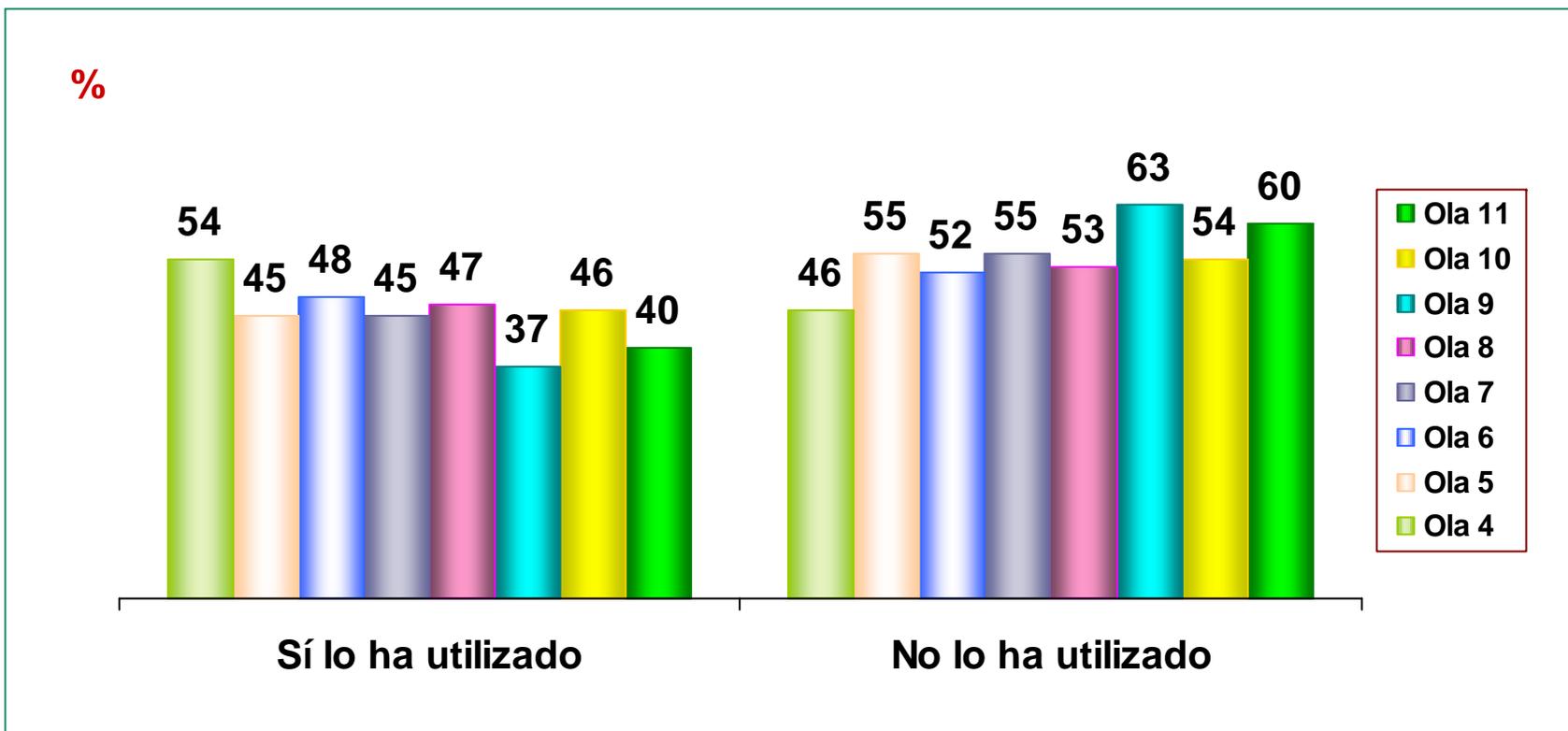
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.12 - CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE</b>																		
Sí	25	26	24	16	25	23	24	30	20	26	25	24	27	21	26	26	19	15
No	75	74	76	84	75	77	77	70	80	74	75	76	73	79	74	74	81	85
Base	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## P.12a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 4 (185), Ola 5 (182), Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263), Ola 11 (250)



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## P.12a. Utilización del servicio

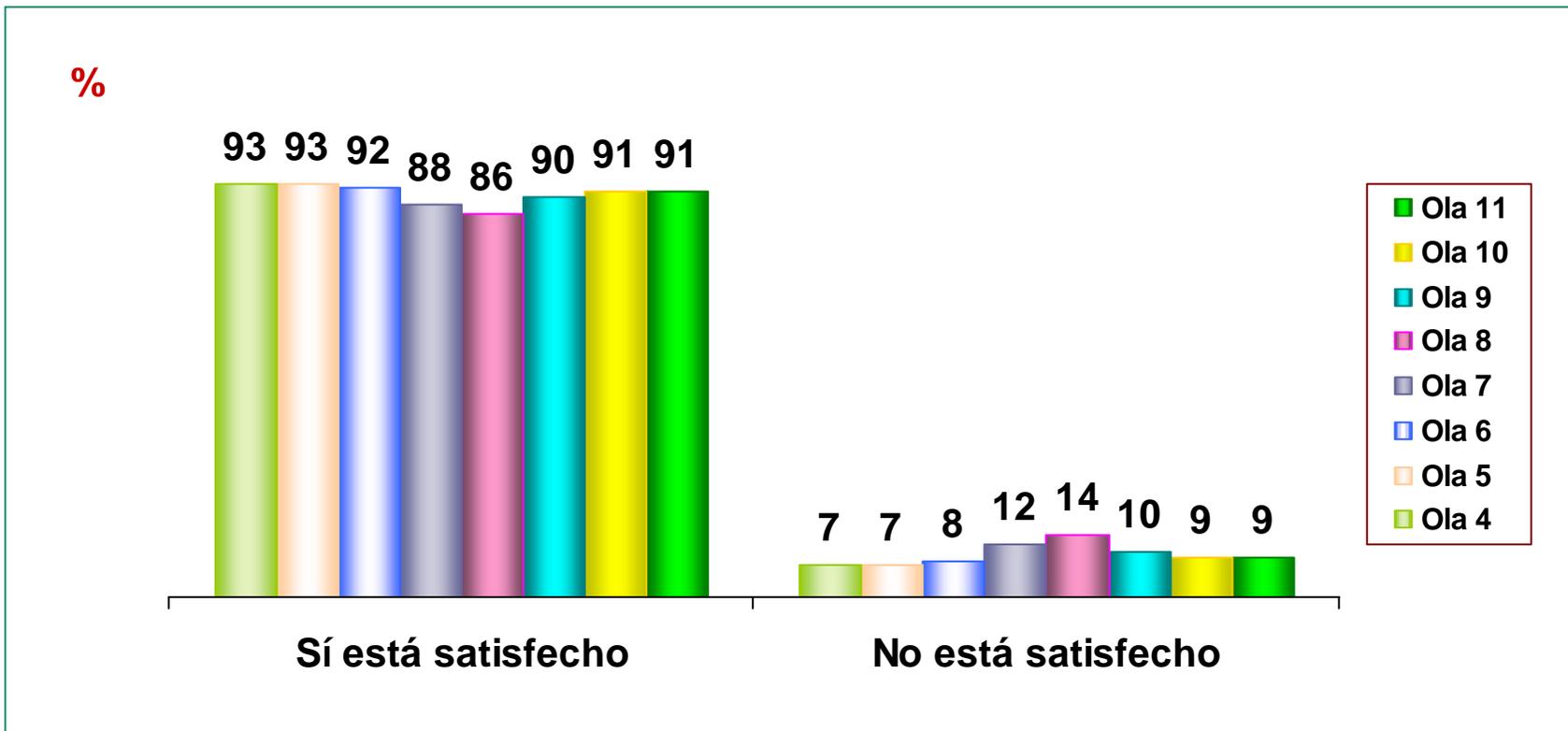
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.12a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO</b>																		
Sí	40	32	46	0	39	35	42	47	37	36	43	31	35	46	65	33	38	33
No	60	68	54	100	62	65	58	53	63	64	57	69	65	55	35	68	63	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(250)	(112)	(138)	(3)*	(26)	(37)	(36)	(76)	(30)	(42)	(192)	(58)	(122)	(44)	(20)*	(40)	(8)*	(3)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## P.12b. Utilización del servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 4 (100), Ola 5 (81), Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120), Ola 11 (100)



# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## P.12b. Satisfacción con el servicio

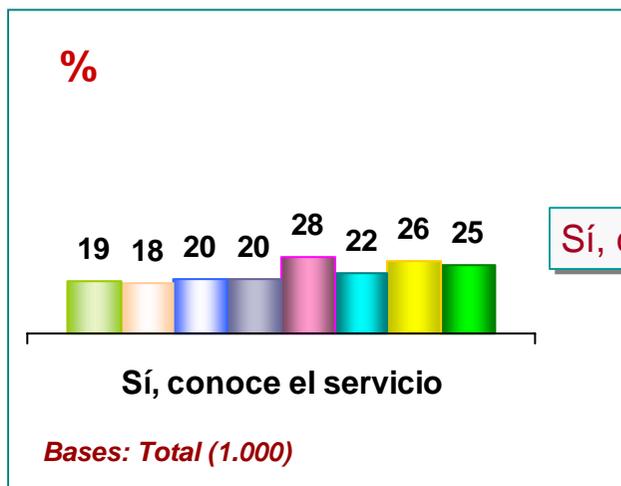
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.12b - SATISFACCIÓN RESPUESTA</b>																		
Sí	91	81	97	0	80	92	93	94	73	100	89	100	95	90	92	77	100	100
No	9	19	3	0	20	8	7	6	27	0	11	0	5	10	8	23	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(100)</i>	<i>(36)</i>	<i>(64)</i>	<i>(0)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(36)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(15)*</i>	<i>(82)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(13)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases reducidas

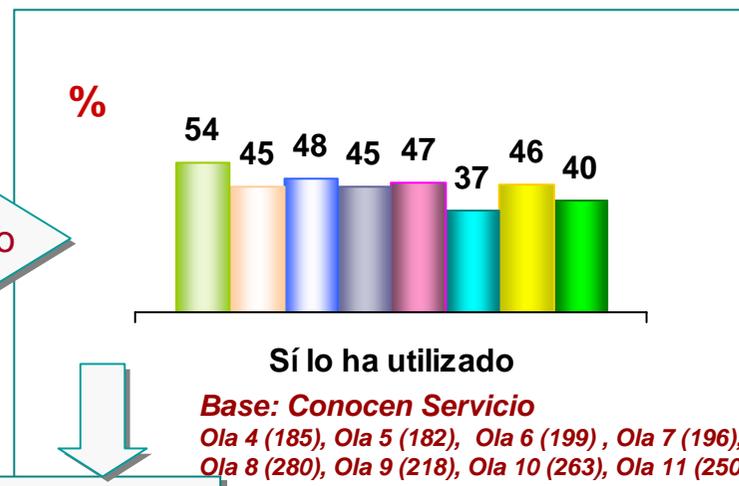


# “010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 11)

## - CUADRO RESUMEN -



Sí, conocen servicio



Sí ha utilizado

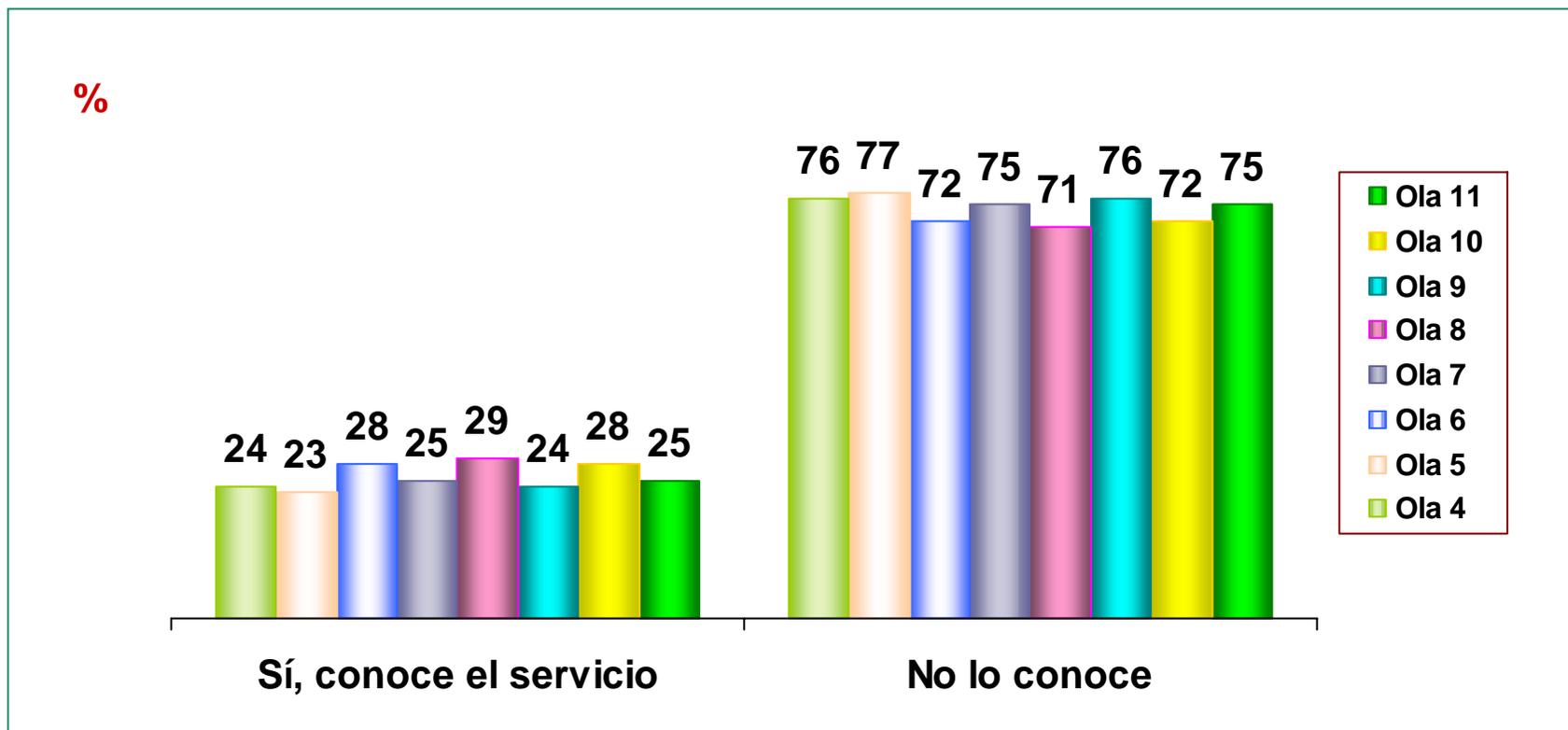


- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## P.13. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)

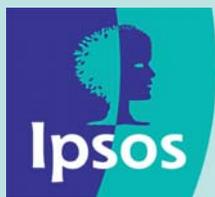


# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## P.13. Conocimiento del servicio

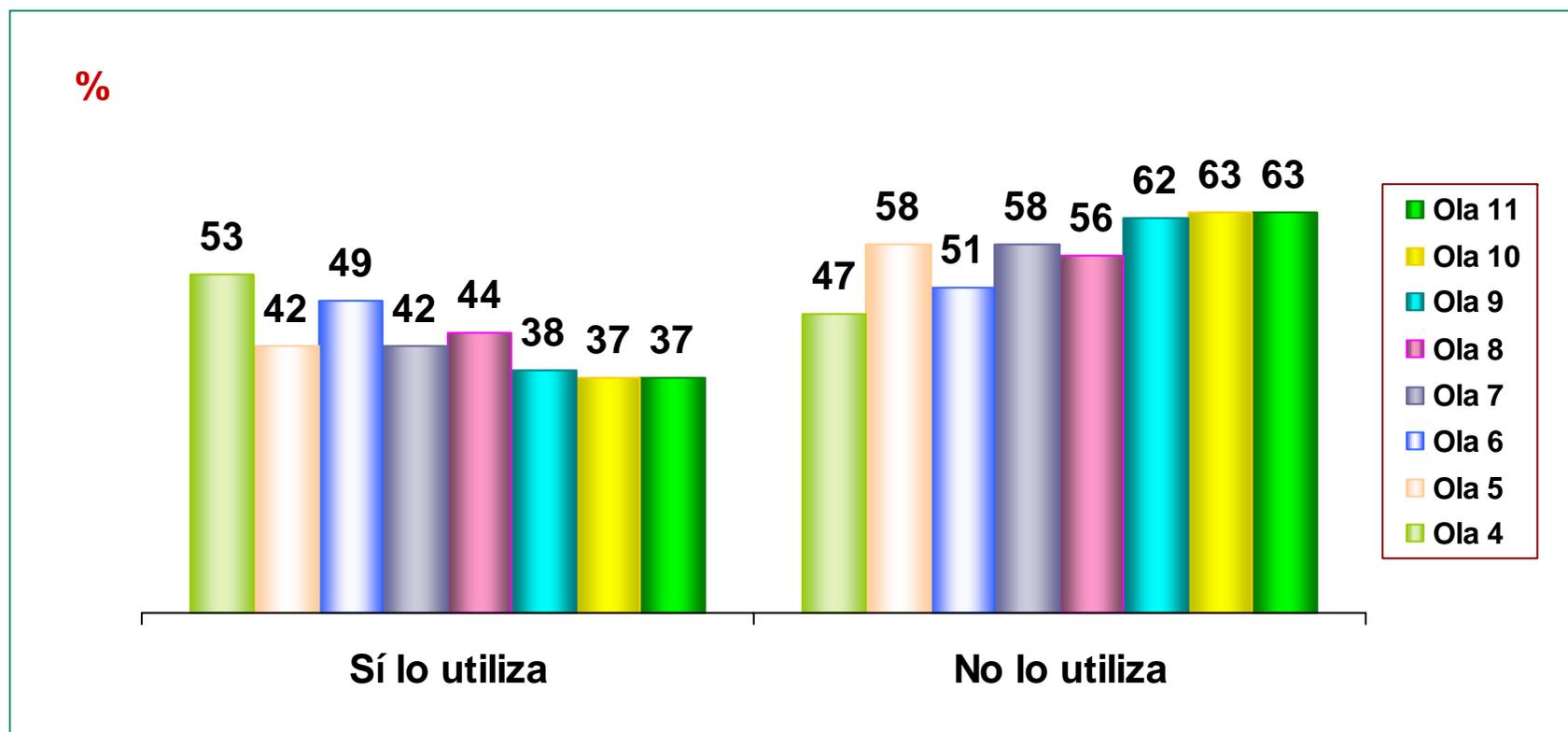
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.13 - SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE</b>																		
Sí	25	28	22	11	18	20	20	27	32	30	24	27	21	26	32	30	21	20
No	75	72	78	90	82	80	80	73	68	70	76	73	79	74	68	70	79	80
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## P.13a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246)



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## P.13a. Utilización del servicio

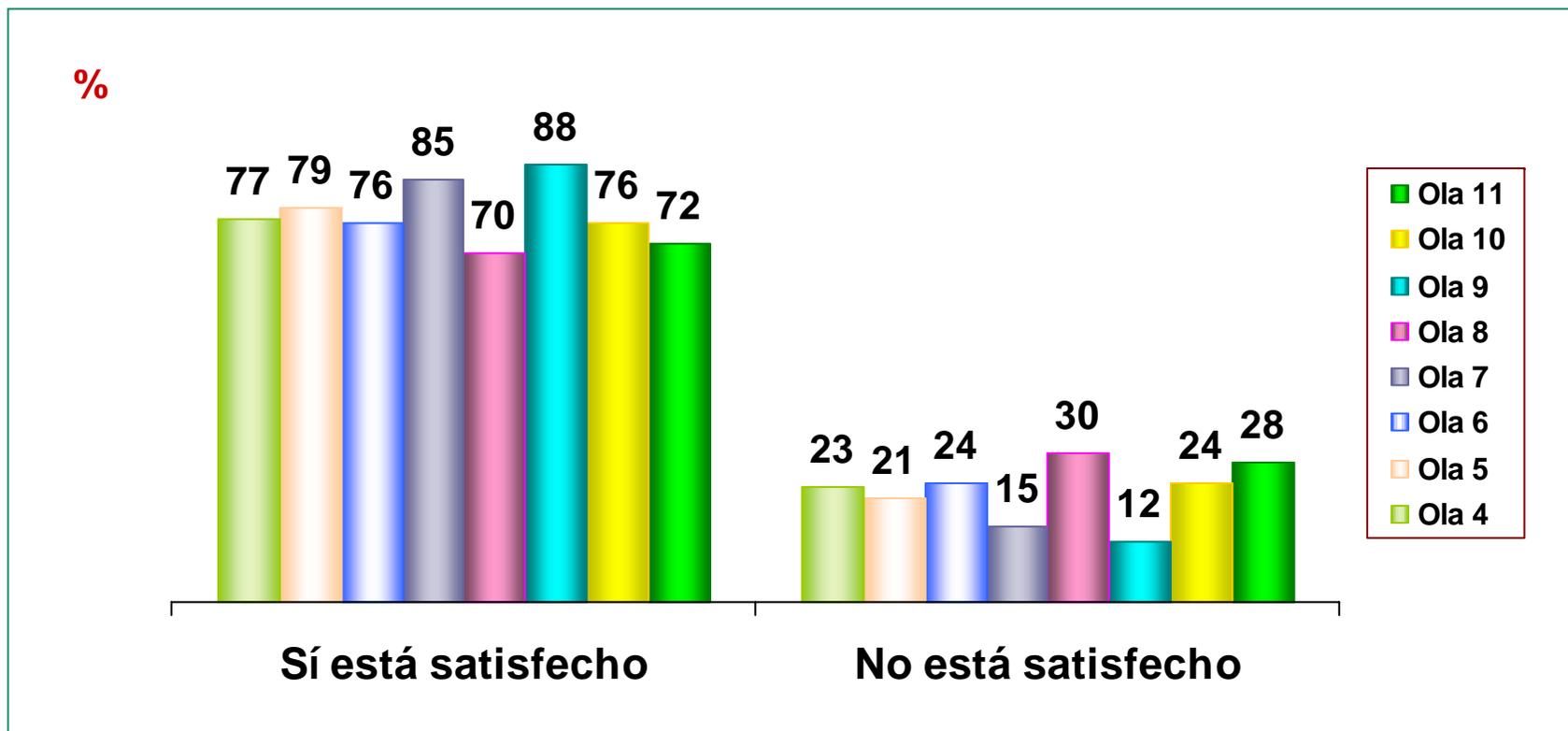
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.13a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	37	30	43	0	21	45	50	31	44	31	35	41	31	51	46	34	11	25
No	63	70	58	100	79	55	50	69	56	69	65	59	70	49	54	66	89	75
<i>Base: conocen servicio</i>	(246)	(119)	(127)	(2)*	(19)*	(31)	(30)	(68)	(48)	(48)	(180)	(66)	(95)	(55)	(24)	(47)	(9)*	(4)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## P.13b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90)

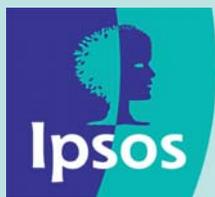


# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## 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	72	64	78	0	50	64	73	86	76	60	78	59	79	82	55	50	0	100
No	28	36	22	0	50	36	27	14	24	40	22	41	21	18	46	50	100	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(90)	(36)	(54)	(0)	(4)*	(14)*	(15)*	(21)	(21)	(15)*	(63)	(27)	(29)	(28)	(11)*	(16)*	(1)*	(1)*

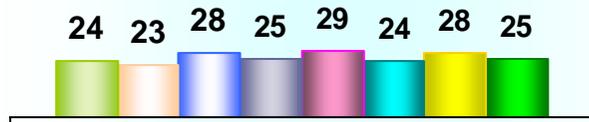
\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 11)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

Base: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

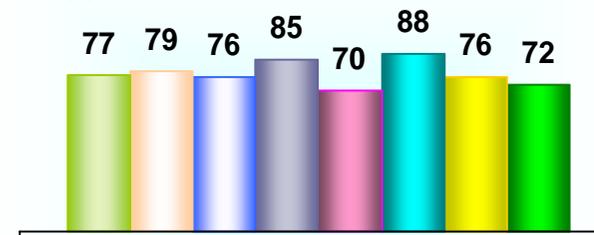
Base: Conocen servicio

Ola 4 (243), Ola 5 (233), Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246)

Sí utilizan servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han Utilizado el servicio.

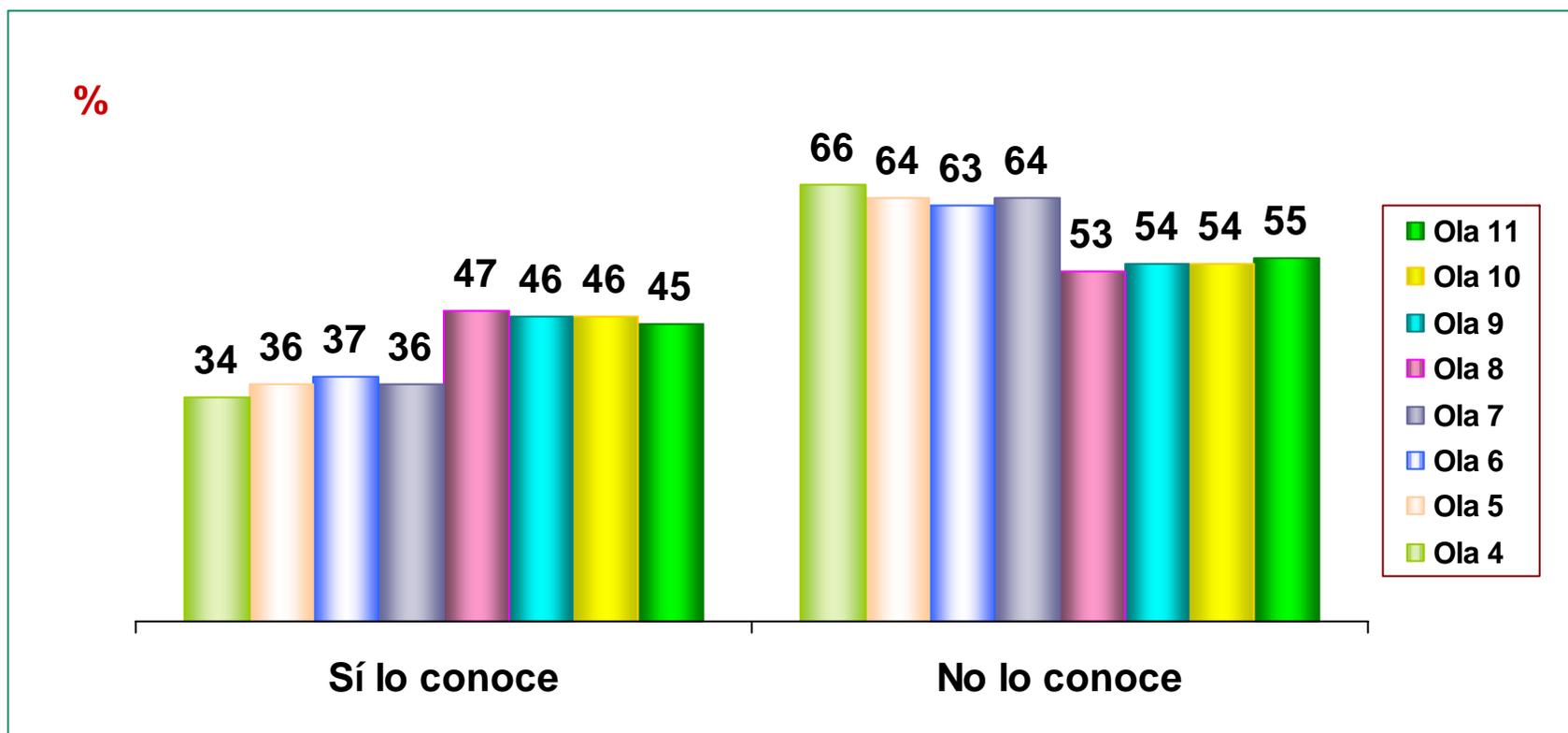
Ola 4 (129), Ola 5 (97), Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4

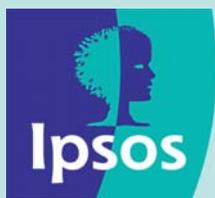


# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## P.14. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)

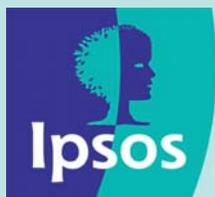


# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## P.14. Conocimiento del servicio

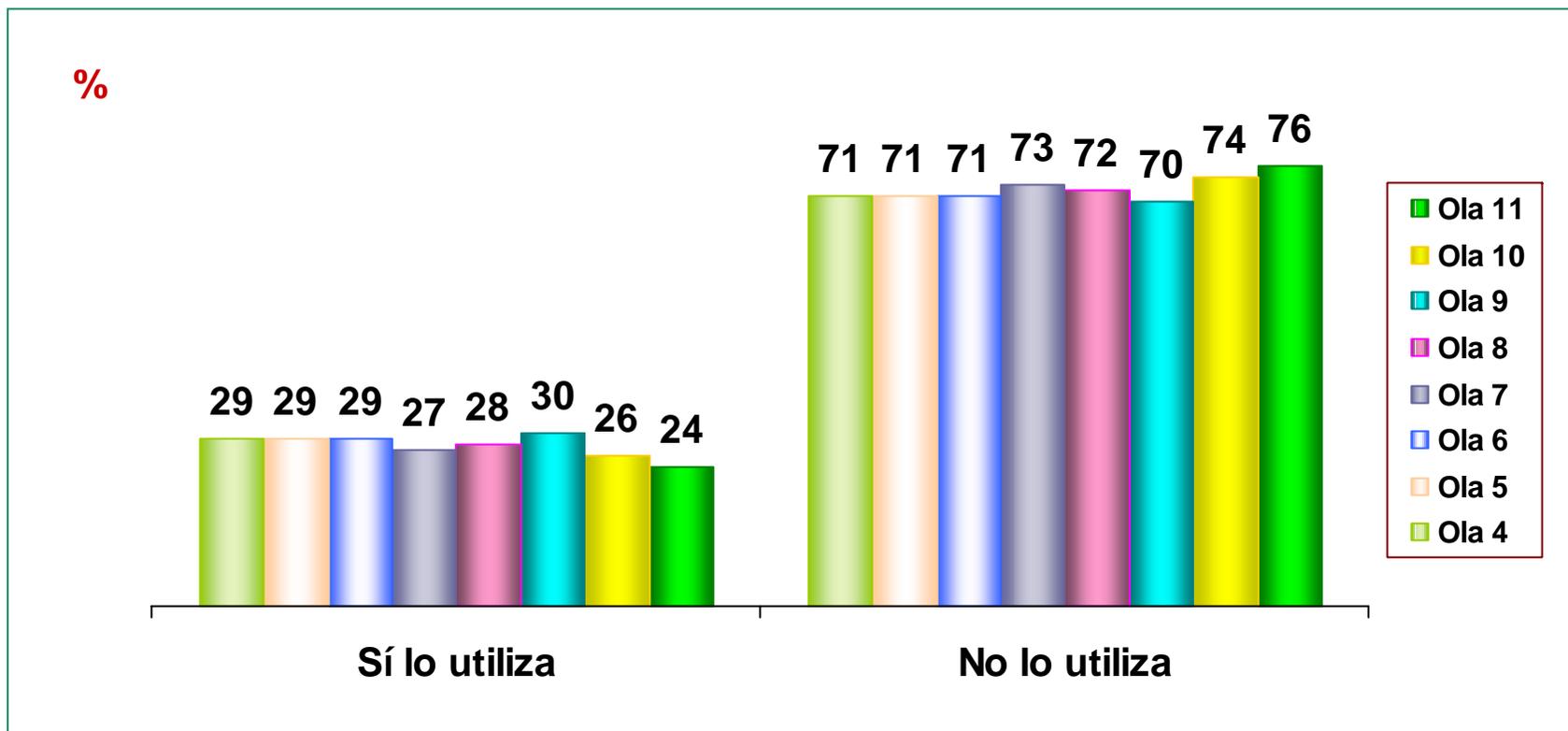
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.14 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)</b>																		
Sí	45	47	44	47	47	37	39	54	42	49	45	47	45	48	45	48	35	30
No	55	53	56	53	53	63	61	47	58	51	55	53	55	52	55	52	65	70
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Base reducida



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## P.14a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463), Ola 11 (454)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## P.14a. Utilización del servicio

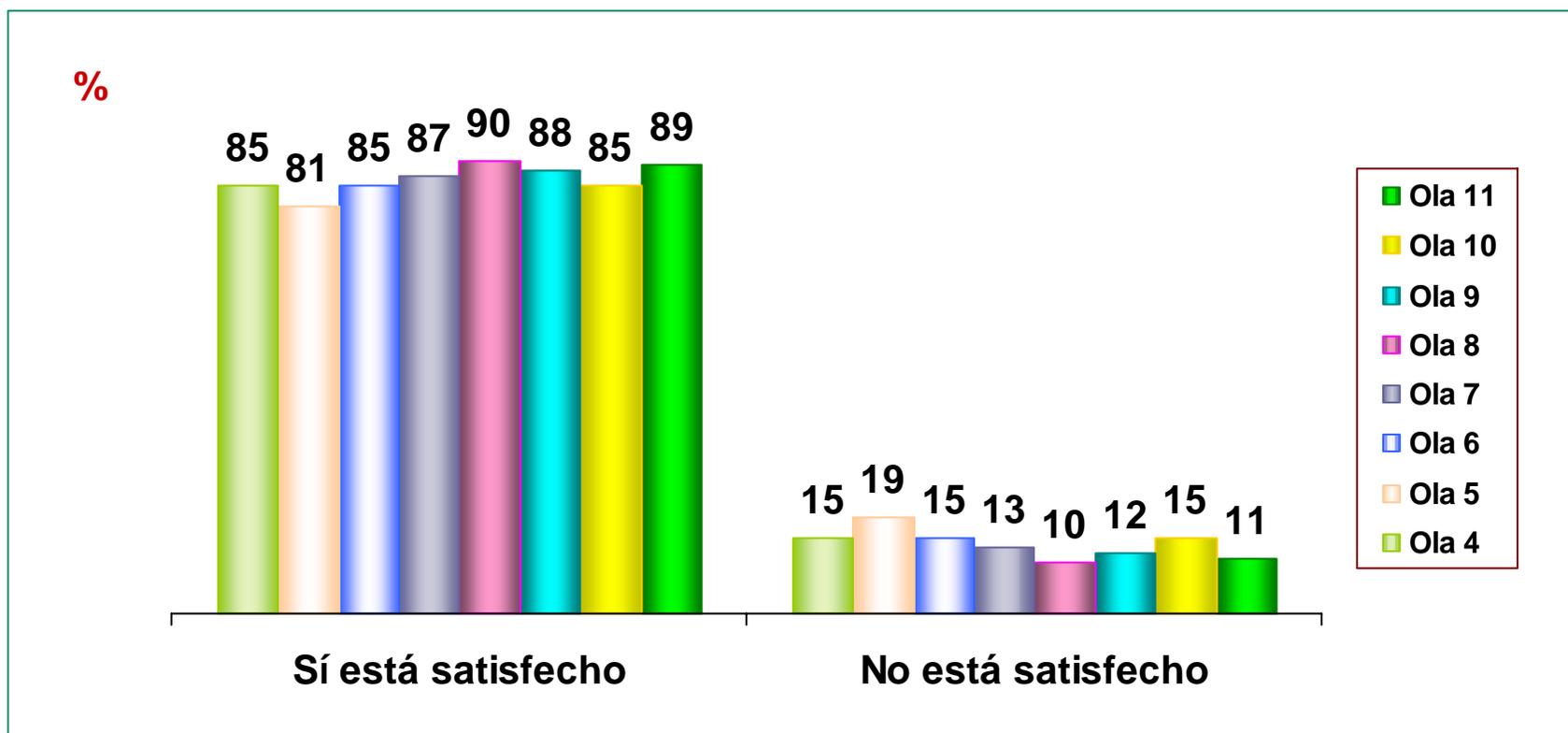
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.14a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	24	18	28	22	27	31	28	26	19	11	27	14	21	22	21	35	20	0
No	76	82	72	78	73	69	72	74	81	89	73	86	79	78	79	65	80	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(454)	(203)	(251)	(9)*	(48)	(58)	(60)	(137)	(63)	(79)	(340)	(114)	(202)	(102)	(34)	(75)	(15)*	(6)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## P.14b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## 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	89	81	93	100	77	100	88	83	92	100	87	100	91	86	100	85	100	0
No	11	19	7	0	23	0	12	17	8	0	13	0	10	14	0	15	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(107)	(37)	(70)	(2)*	(13)*	(18)*	(17)*	(36)	(12)*	(9)*	(91)	(16)*	(42)	(22)	(7)*	(26)	(3)*	(0)

\* Bases muy reducidas (precaución)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 11)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Conocen servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

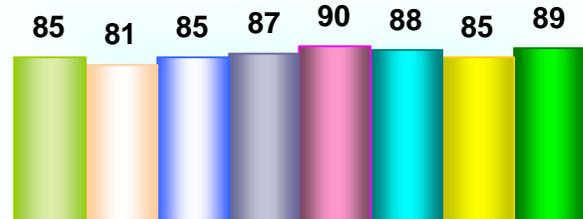
Base : Conocen servicio

Ola 4 (344), Ola 4 (344), Ola 5 (357), Ola 6 (371),  
Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463),  
Ola 11 (454)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%



Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

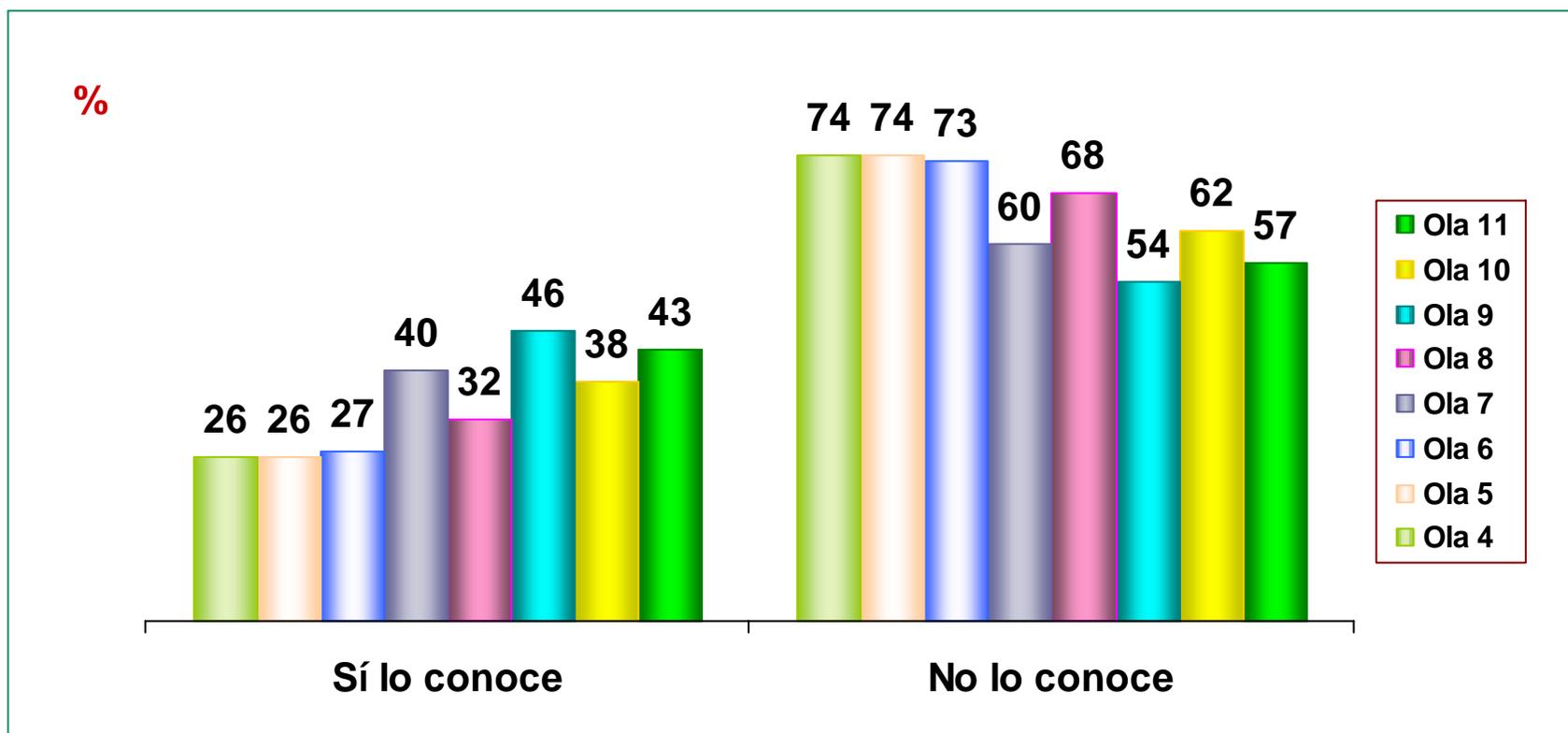
Ola 4 (101), Ola 5 (104), Ola 6 (107), Ola 7 (99),  
Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## P.15. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## P.15. Conocimiento del servicio

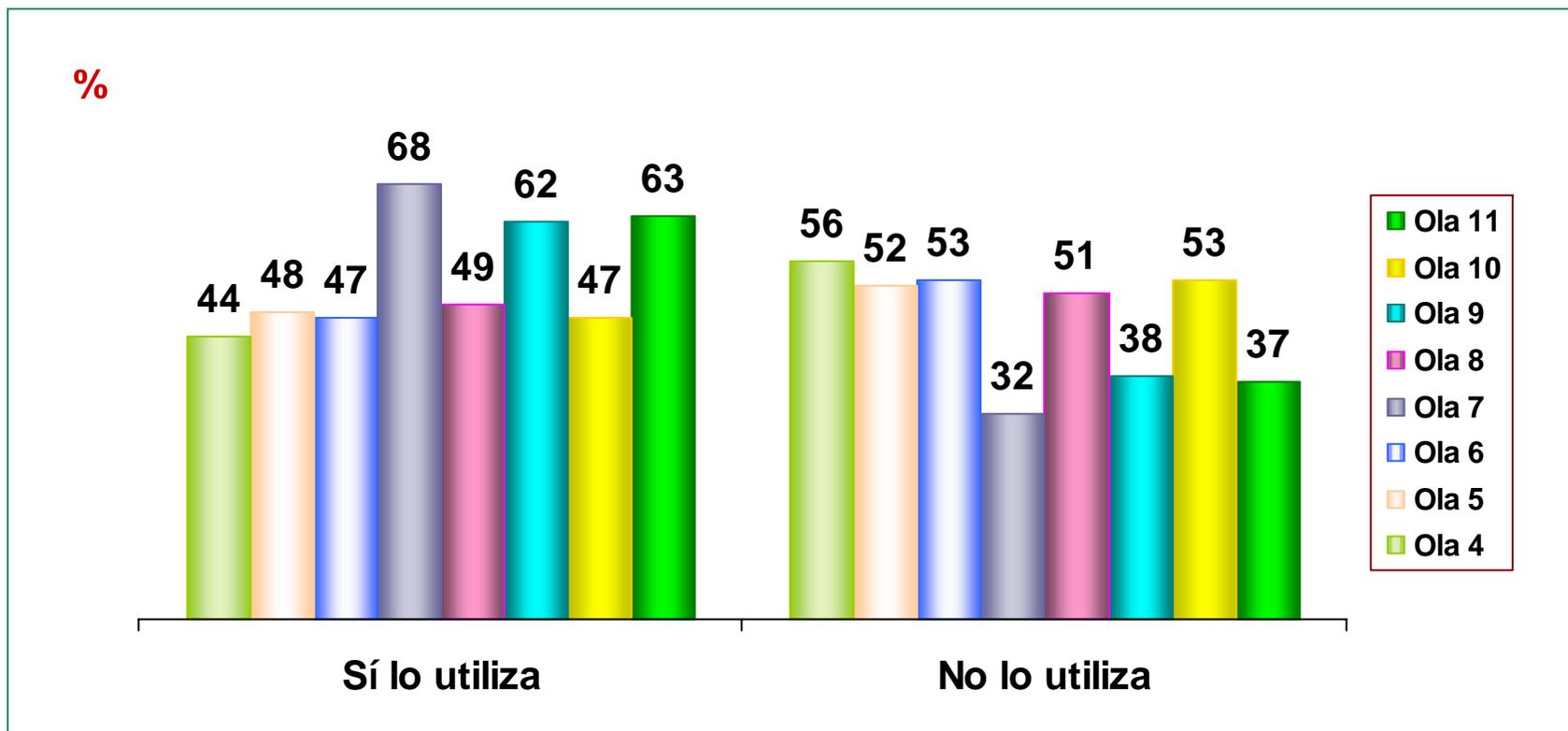
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.15 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>																		
Sí	43	45	41	42	35	39	52	45	34	48	44	41	43	43	47	42	35	60
No	57	55	59	58	65	61	48	55	66	52	57	59	57	57	53	58	65	40
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## P.15a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## P.15a. Utilización del servicio

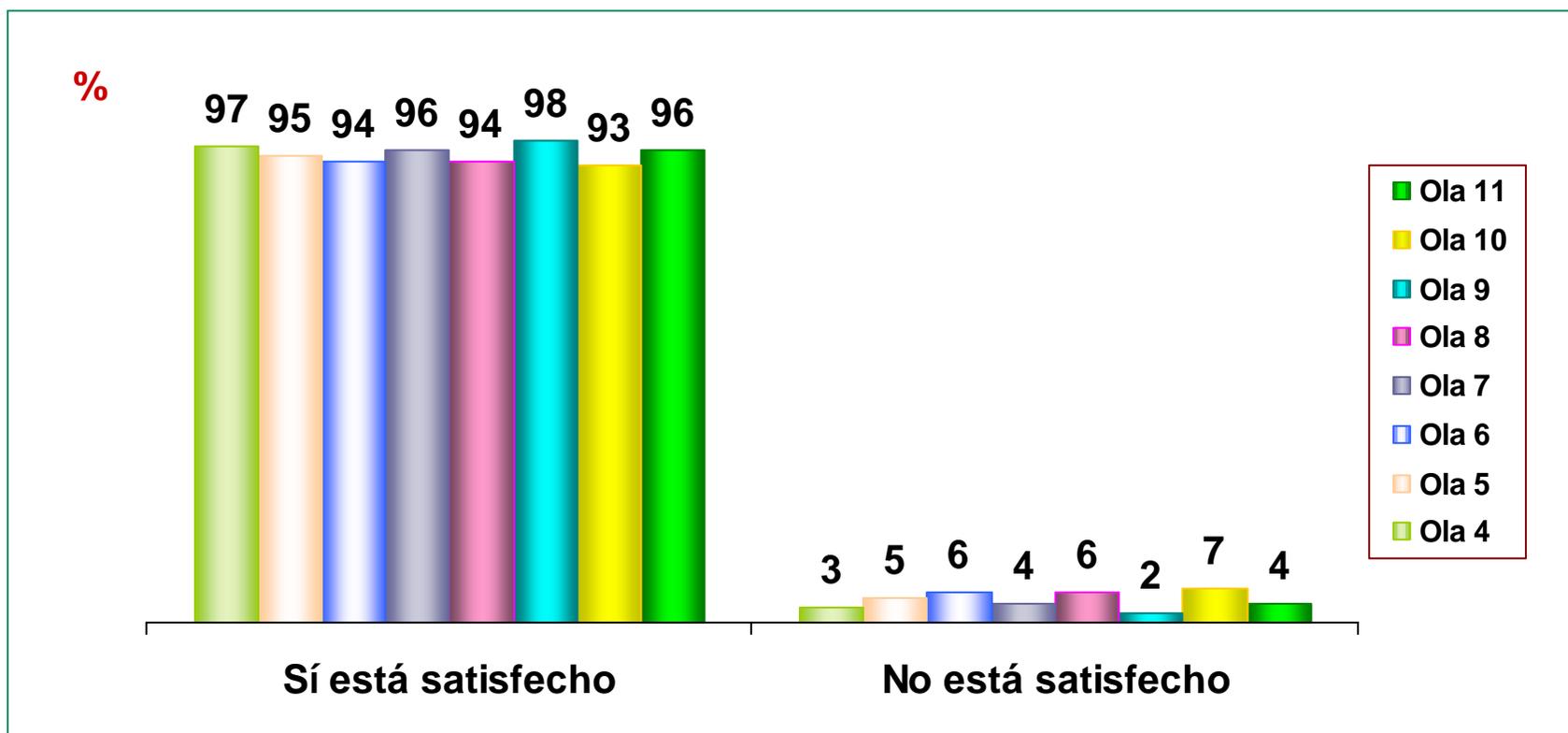
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.15a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	63	60	65	63	47	74	73	68	50	53	66	53	60	59	61	70	93	42
No	37	40	35	38	53	26	28	32	50	47	34	47	40	41	39	30	7	58
<i>Base: conocen servicio</i>	(428)	(195)	(233)	(8)*	(36)	(61)	(80)	(115)	(50)	(78)	(330)	(98)	(192)	(90)	(36)	(66)	(15)	(12)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## P.15b. Satisfacción con la información



Bases: Utilizan el servicio

Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269)

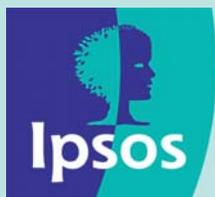


# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## 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	96	94	97	100	82	96	91	99	100	98	95	96	97	96	96	91	86	100
No	5	6	3	0	18	4	9	1	0	2	5	4	3	4	5	9	14	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(269)	(117)	(152)	(5)*	(17)*	(45)	(58)	(78)	(25)	(41)	(217)	(52)	(115)	(53)	(22)	(46)	(14)*	(5)*

\* Bases muy reducidas (precaución)



# “010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 11)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



Bases: Total (1.000)

Sí conocen servicio

Sí, utiliza servicio

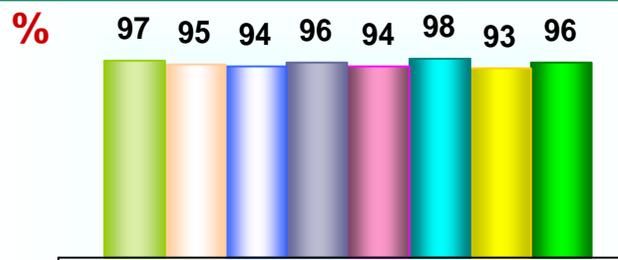
## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



Base: Conocen servicio

Ola 4 (262), Ola 5 (260), Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428)

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Base: Han utilizado el servicio

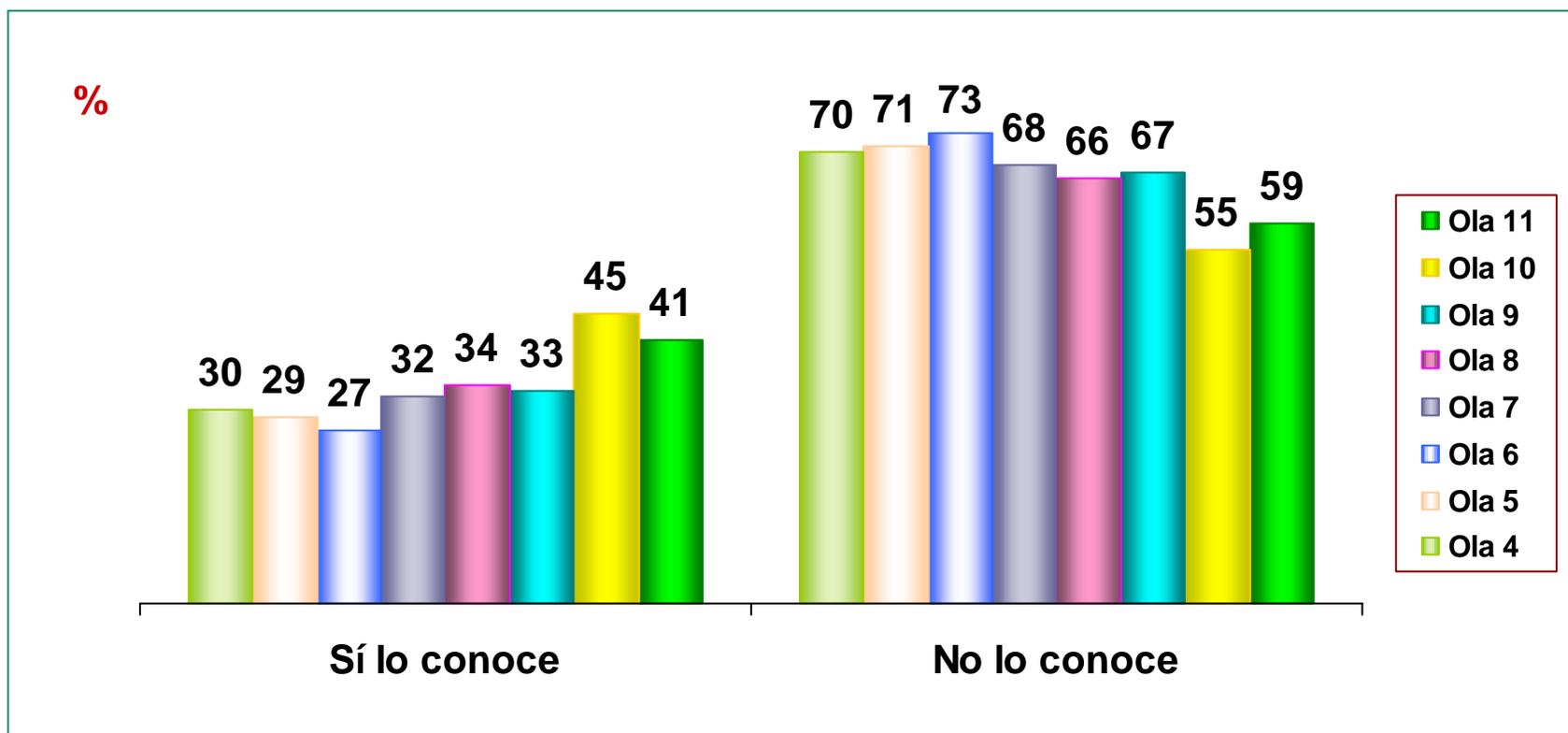
Ola 4 (116), Ola 5 (126), Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## P.16. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## P.16. Conocimiento del servicio

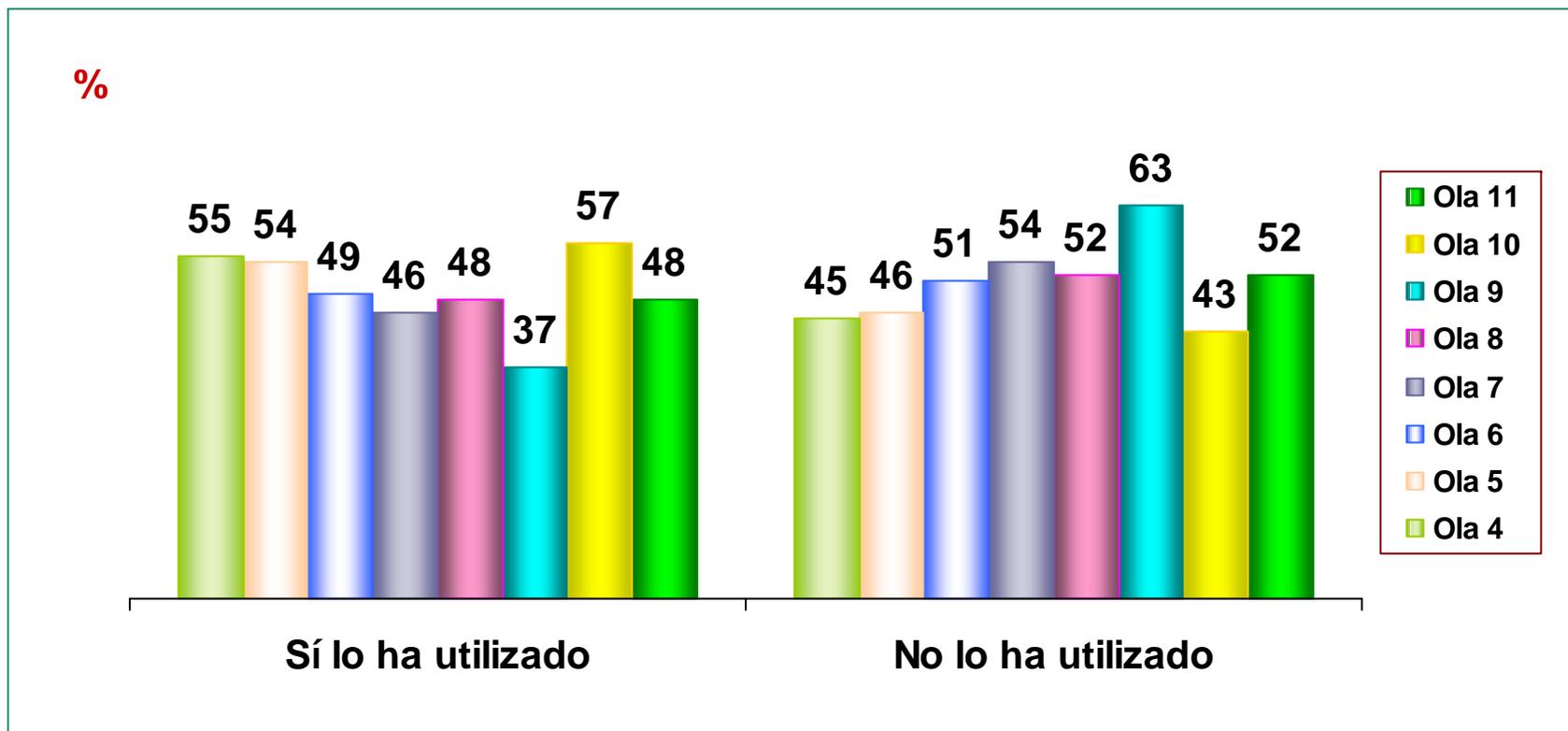
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.16 - SABE QUE A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO</b>																		
Sí	41	40	42	32	61	49	55	36	32	25	45	29	42	35	41	47	37	35
No	59	60	59	68	39	51	45	64	69	75	55	71	59	65	59	53	63	65
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## P.16a. Utilización del servicio



Bases: Conocen el servicio

Ola 4 (299), Ola 5 (293), Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410)

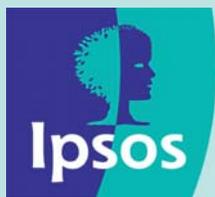


# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## P.16a. Utilización del servicio

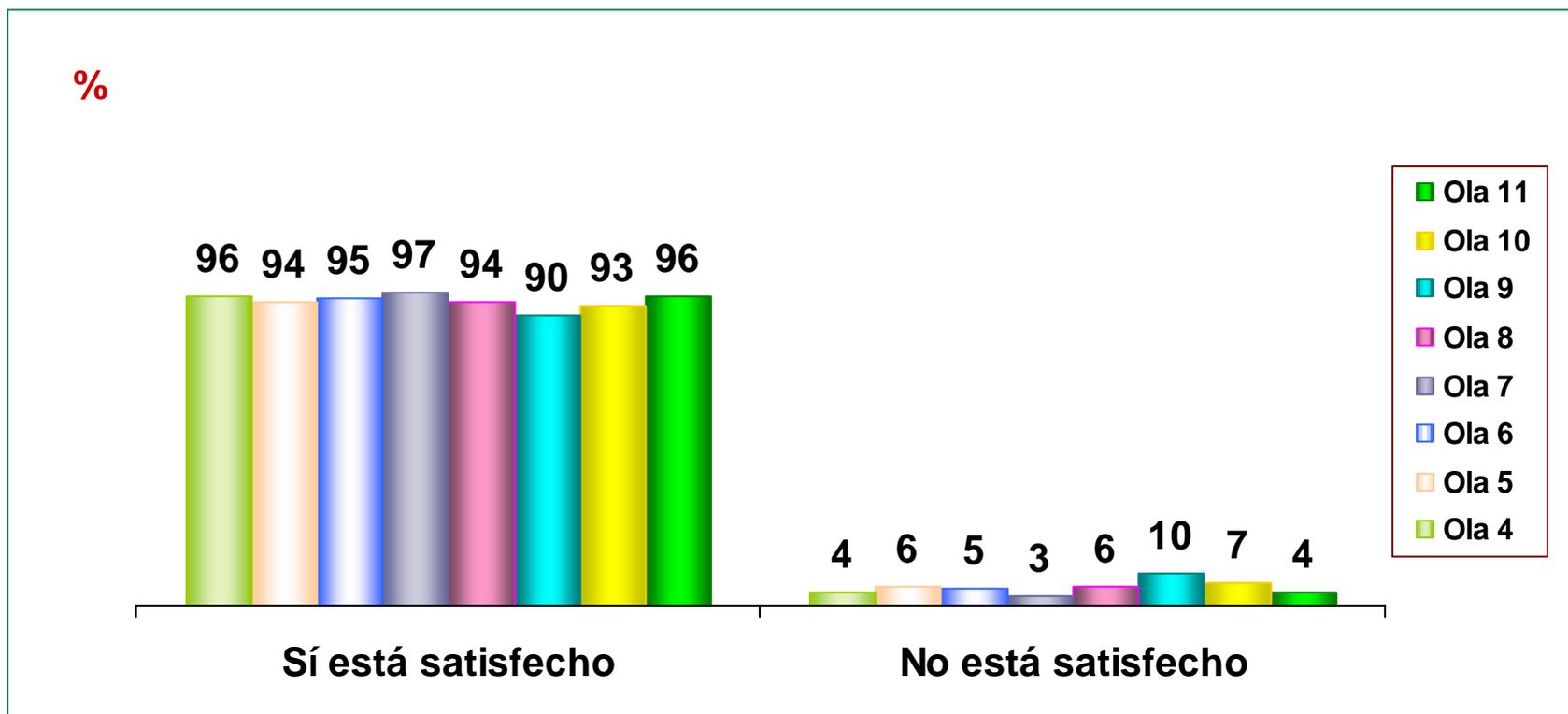
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.16a - HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN</b>																		
Sí	48	42	53	17	56	55	54	45	40	35	50	42	48	41	39	59	63	0
No	52	58	47	83	44	46	46	55	60	65	50	58	52	60	61	41	38	100
<i>Base: conocen servicio</i>	(410)	(174)	(236)	(6)*	(63)	(77)	(84)	(93)	(47)	(40)	(341)	(69)	(187)	(74)	(31)	(73)	(16)	(7)*

\* Bases reducidas



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## P.16b. Satisfacción con el servicio



Bases: Utilizan el servicio

Ola 4 (163), Ola 5 (158), Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198)



# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## 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	96	99	94	100	89	95	96	98	100	100	95	97	97	100	100	93	90	0
No	5	1	6	0	11	5	4	2	0	0	5	3	3	0	0	7	10	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	<i>(198)</i>	<i>(73)</i>	<i>(125)</i>	<i>(1)*</i>	<i>(35)</i>	<i>(42)</i>	<i>(45)</i>	<i>(42)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(169)</i>	<i>(29)</i>	<i>(90)</i>	<i>(30)</i>	<i>(12)*</i>	<i>(43)</i>	<i>(10)*</i>	<i>(0)</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)

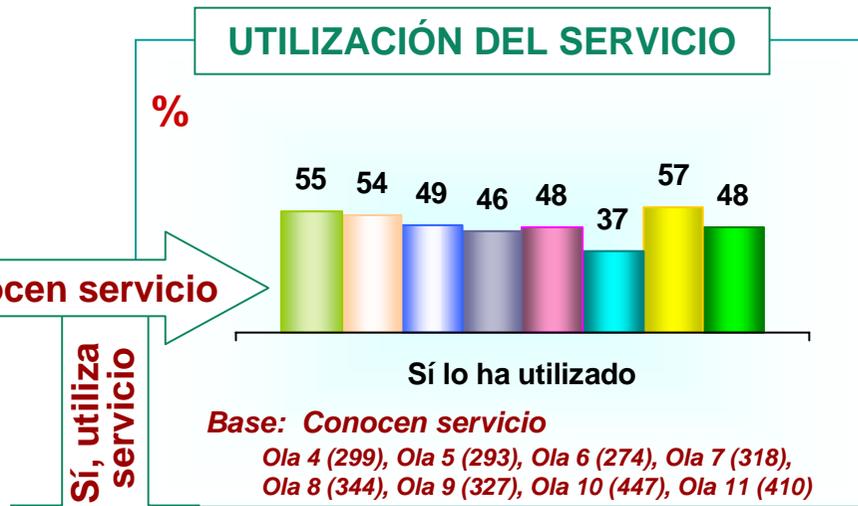


# “010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 11)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



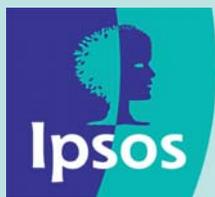
## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

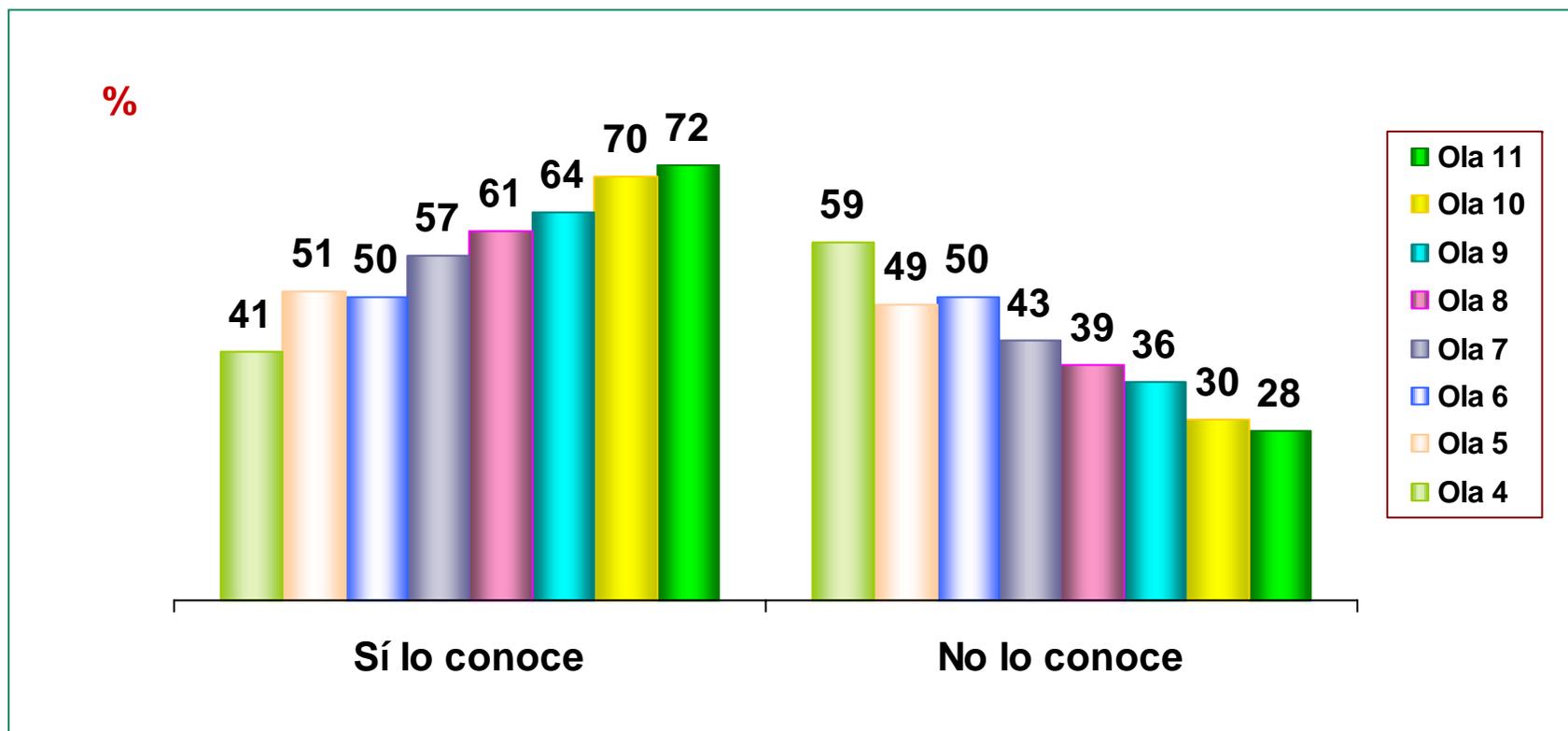


- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## P.18. Conocimiento del servicio



Bases: Total (1.000)

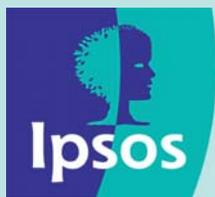


# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## P.18. Conocimiento del servicio

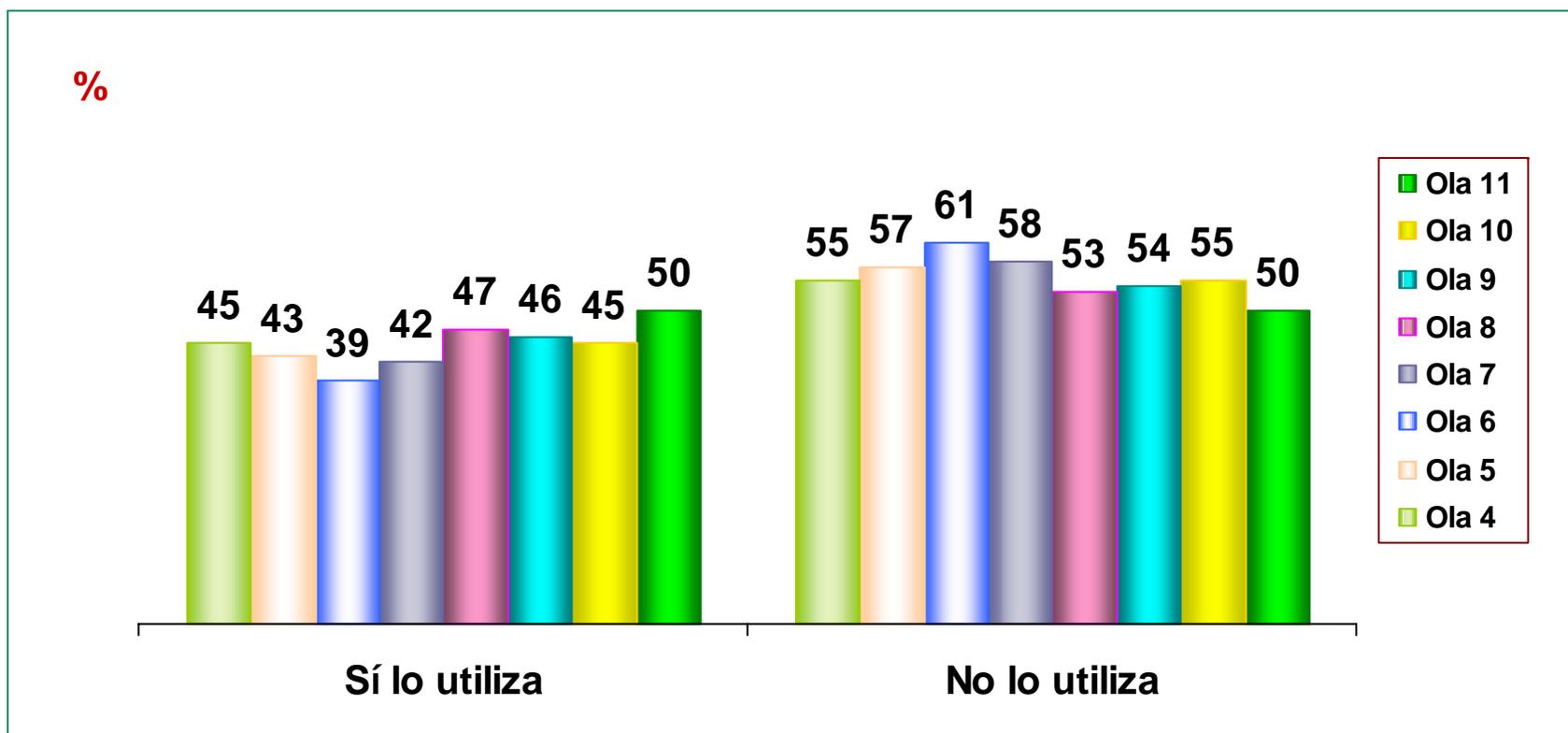
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.18 - SABE QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET</b>																		
Sí	72	76	68	58	70	82	80	75	68	54	76	57	73	73	71	67	63	80
No	28	24	32	42	30	18	20	25	32	46	24	43	27	27	29	33	37	20
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## P.18a. Utilización del servicio



Bases: Conocen servicio

Ola 4 (411), Ola 5 (512), Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716)

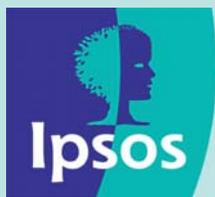


# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## P.18a. Utilización del servicio

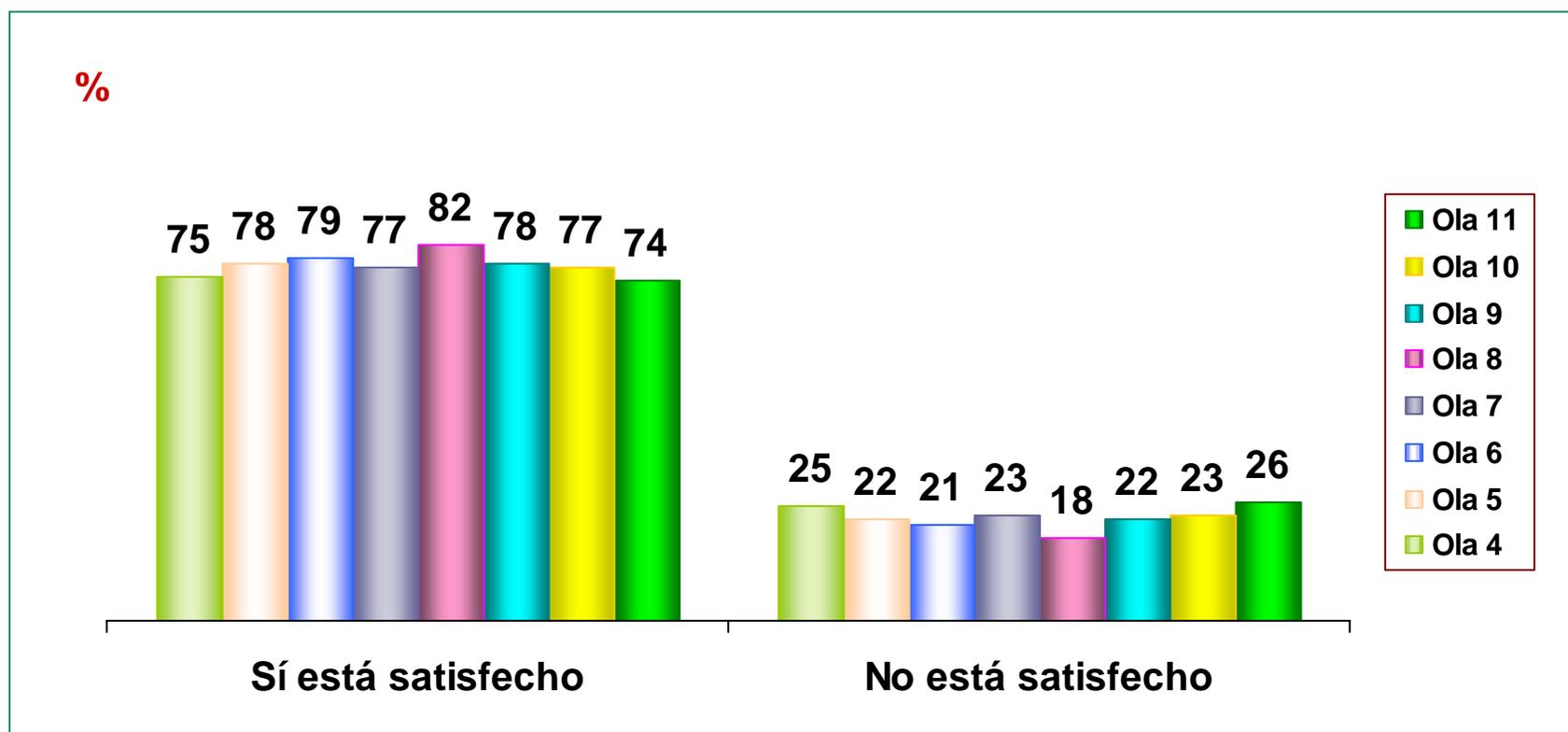
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA DE MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
<b>P.18a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO</b>																		
Sí	50	50	49	64	54	57	62	57	37	16	56	23	51	44	54	50	59	50
No	50	50	51	36	46	43	39	43	63	84	44	78	49	56	46	51	41	50
<i>Base: conocen servicio</i>	(716)	(327)	(389)	(11)*	(72)	(130)	(122)	(192)	(101)	(88)	(578)	(138)	(331)	(154)	(54)	(105)	(27)	(16)*

\* Bases reducidas



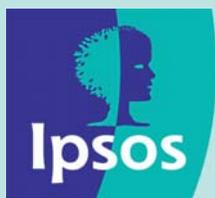
# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## P.18b. Satisfacción con el servicio



Bases: Han utilizado el servicio

Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355)

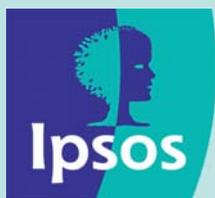


# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## 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 SATISFACTORIA</b>																		
Sí	74	78	70	71	64	69	76	76	78	86	74	74	75	66	83	83	56	38
No	26	22	30	29	36	31	24	24	22	14	26	26	25	34	17	17	44	63
<i>Base: utilizan servicio</i>	(355)	(163)	(192)	(7)*	(39)	(74)	(75)	(109)	(37)	(14)*	(324)	(31)	(168)	(68)	(29)	(52)	(16)*	(8)*

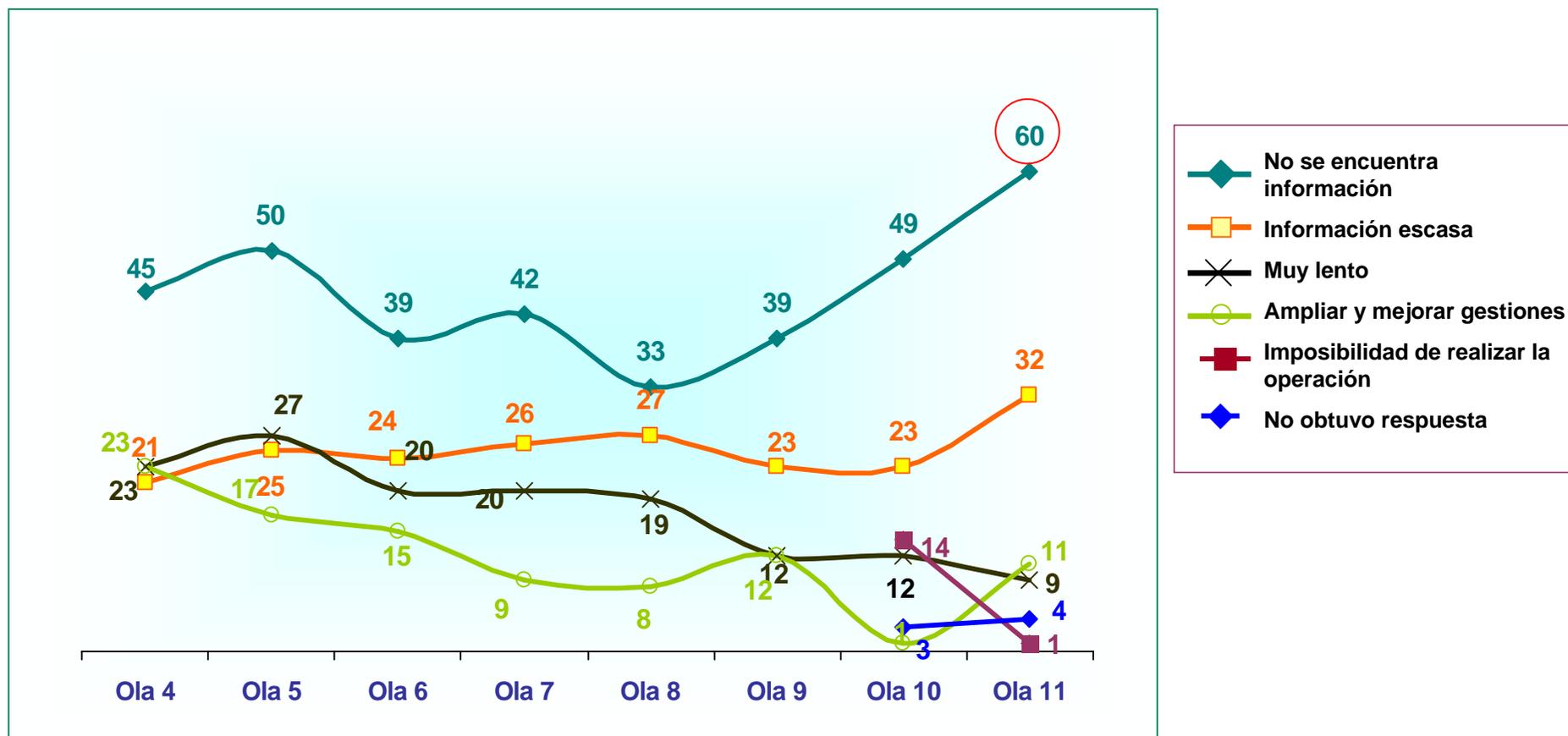
\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## P.18c. Razones de insatisfacción

%



Bases: Insatisfechos con el servicio. Bases reducidas

Ola 4 (47)\*, Ola 5 (48)\*, Ola 6 (41)\*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74), Ola 11 (93)

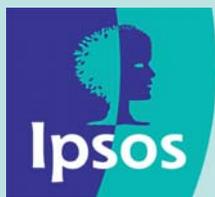


# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## 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>																		
No se encuentra la información	60	56	63	50	71	61	44	65	63	50	60	63	67	61	60	22	43	80
Información escasa	32	33	32	50	43	26	39	23	50	0	32	38	29	30	40	44	43	20
Ampliar y mejorar las cuestiones	11	11	11	0	14	9	17	8	0	50	9	25	12	9	0	0	43	0
Muy lento	9	17	4	50	0	0	17	15	0	0	9	0	5	13	0	22	14	0
No obtuvo contestación	4	6	4	0	0	4	11	4	0	0	5	0	2	4	20	11	0	0
Imposibilidad de realizar la operación	1	3	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0
Ns/Nc	1	0	2	0	0	0	0	4	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>(93)</i>	<i>(36)</i>	<i>(57)</i>	<i>(2)*</i>	<i>(14)*</i>	<i>(23)</i>	<i>(18)*</i>	<i>(26)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(85)</i>	<i>(8)*</i>	<i>(42)</i>	<i>(23)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(9)*</i>	<i>(7)*</i>	<i>(5)*</i>

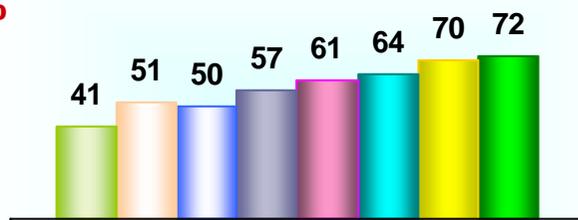
\* Bases muy reducidas (precaución)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 11)

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

%



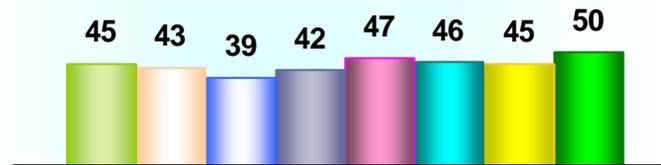
Sí, conoce el servicio

Base Ola: Total (1.000)

Sí conoce servicio

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

%



Sí lo utiliza

Base: Conocen servicio

Ola 4 (411), Ola 5 (561), Ola 6 (503), Ola 7 (568),  
Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716)

Sí, utiliza servicio

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

%

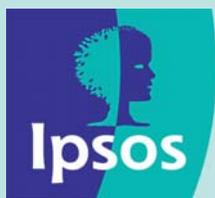


Sí está satisfecho

Base: Han utilizado el servicio

Ola 4 (184), Ola 5 (220), Ola 6 (197), Ola 7 (236),  
Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355)

- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6
- Ola 5
- Ola 4

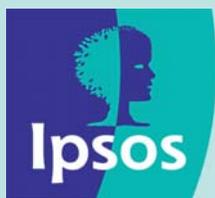


# AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

## 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	73	70	68	72	67	75	71	69	75	71	73	71	75	68	71	67	60
No	29	27	30	32	28	34	25	29	32	25	29	27	29	25	32	29	33	40
Base:	(1000)	(431)	(569)	(19)*	(103)	(158)	(153)	(256)	(149)	(162)	(759)	(241)	(451)	(211)	(76)	(156)	(43)	(20)*

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

## 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	37	35	38	54	45	45	34	36	31	31	38	34	38	34	48	35	17	33
No	63	65	62	46	55	55	66	64	69	69	63	66	62	66	52	65	83	67
<i>Base: conocen servicio</i>	(713)	(316)	(397)	(13)*	(74)	(105)	(115)	(182)	(102)	(122)	(536)	(177)	(320)	(158)	(52)	(111)	(29)	(12)*

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

## 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	42	33	14	33	36	39	42	47	26	38	32	42	35	36	26	100	0
Dos veces	23	20	25	43	27	23	33	15	19	21	24	18	20	26	16	31	0	50
Tres veces	7	6	7	14	3	9	8	6	6	8	6	12	9	6	12	3	0	0
Cuatro o más veces	11	11	11	14	24	11	3	9	9	13	11	10	11	11	20	13	0	0
Ninguna	19	19	19	14	12	19	13	23	19	26	17	25	16	19	12	28	0	50
Ns/Nc	3	2	4	0	0	2	5	5	0	5	3	3	3	4	4	0	0	0
<i>Base: utilizan servicio</i>	(261)	(110)	(151)	(7)*	(33)	(47)	(39)	(65)	(32)	(38)	(201)	(60)	(122)	(54)	(25)	(39)	(5)*	(4)*

\* Bases reducidas



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

## 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	87	90	85	100	85	83	92	91	84	84	87	90	86	85	92	92	100	75
No	13	10	15	0	15	17	8	9	16	16	13	10	14	15	8	8	0	25
<i>Base: utilizan servicio</i>	(261)	(110)	(151)	(7)*	(33)	(47)	(39)	(65)	(32)	(38)	(201)	(60)	(122)	(54)	(25)	(39)	(5)*	(4)*

\* Bases reducidas

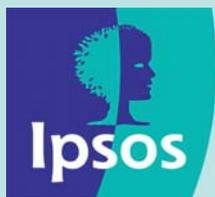


# AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

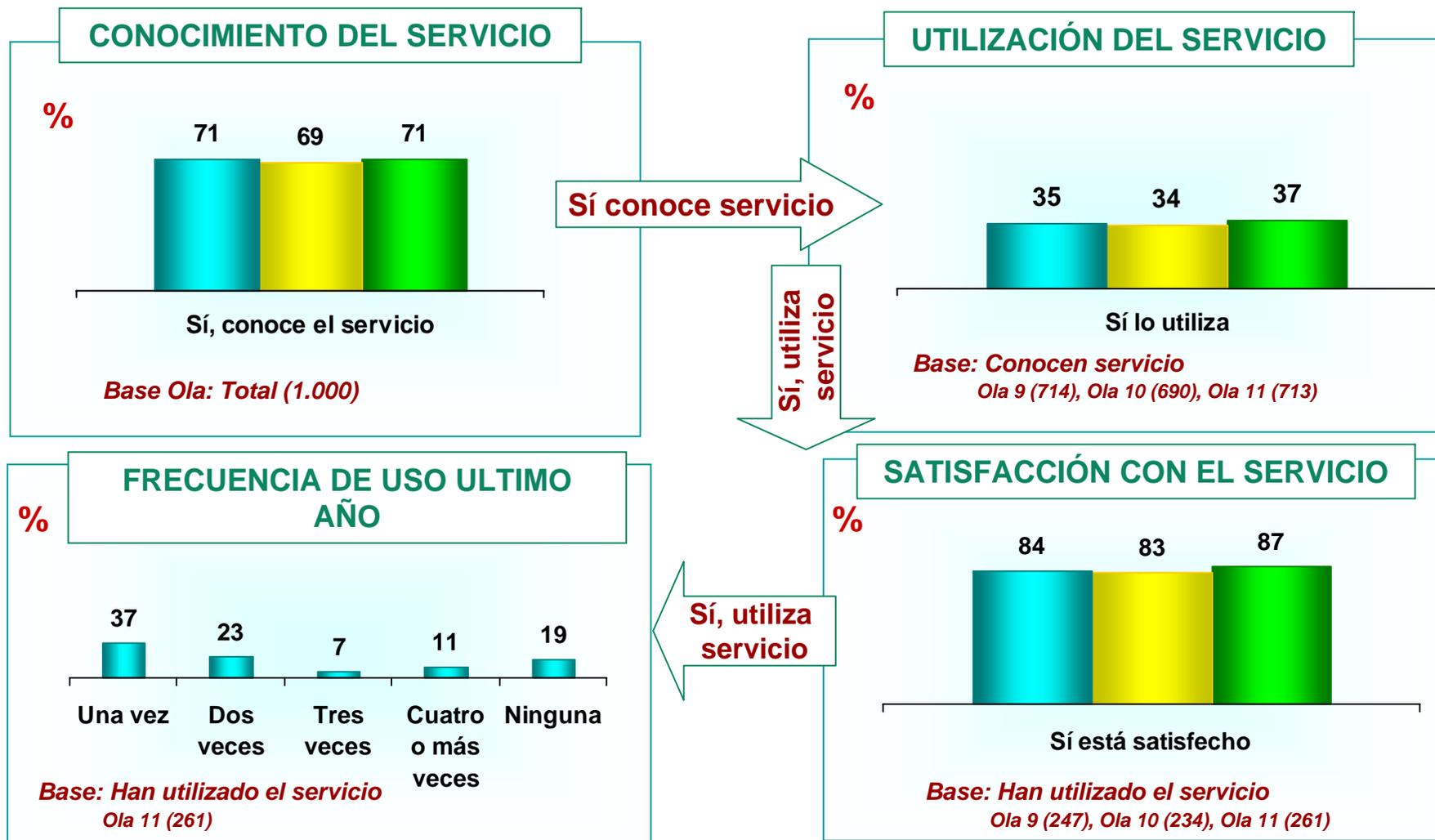
## P.19d. Razones de insatisfacción

%	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>																		
Mucho tiempo de espera	39	46	36	0	40	50	67	17	60	17	44	17	29	25	50	67	0	100
Mala atención del personal	24	18	27	0	0	25	0	33	60	17	26	17	29	13	50	33	0	0
No le solucionaron el problema	21	27	18	0	20	0	0	17	20	67	11	67	12	38	50	33	0	0
Información incompleta	18	27	14	0	40	13	0	17	20	17	22	0	24	13	0	33	0	0
No tenían la información	9	0	14	0	0	13	33	17	0	0	7	17	12	13	0	0	0	0
Todavía espera la respuesta	6	9	5	0	20	0	0	17	0	0	7	0	12	0	0	0	0	0
Información escasa	3	9	0	0	0	13	0	0	0	0	4	0	6	0	0	0	0	0
Otros	12	0	18	0	20	13	0	33	0	0	15	0	18	13	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>(33)</i>	<i>(11)*</i>	<i>(22)</i>	<i>(0)</i>	<i>(5)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(5)*</i>	<i>(6)*</i>	<i>(27)</i>	<i>(6)*</i>	<i>(17)*</i>	<i>(8)*</i>	<i>(2)*</i>	<i>(3)*</i>	<i>(0)</i>	<i>(1)*</i>

\* Bases muy reducidas (precaución)



# AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 11)

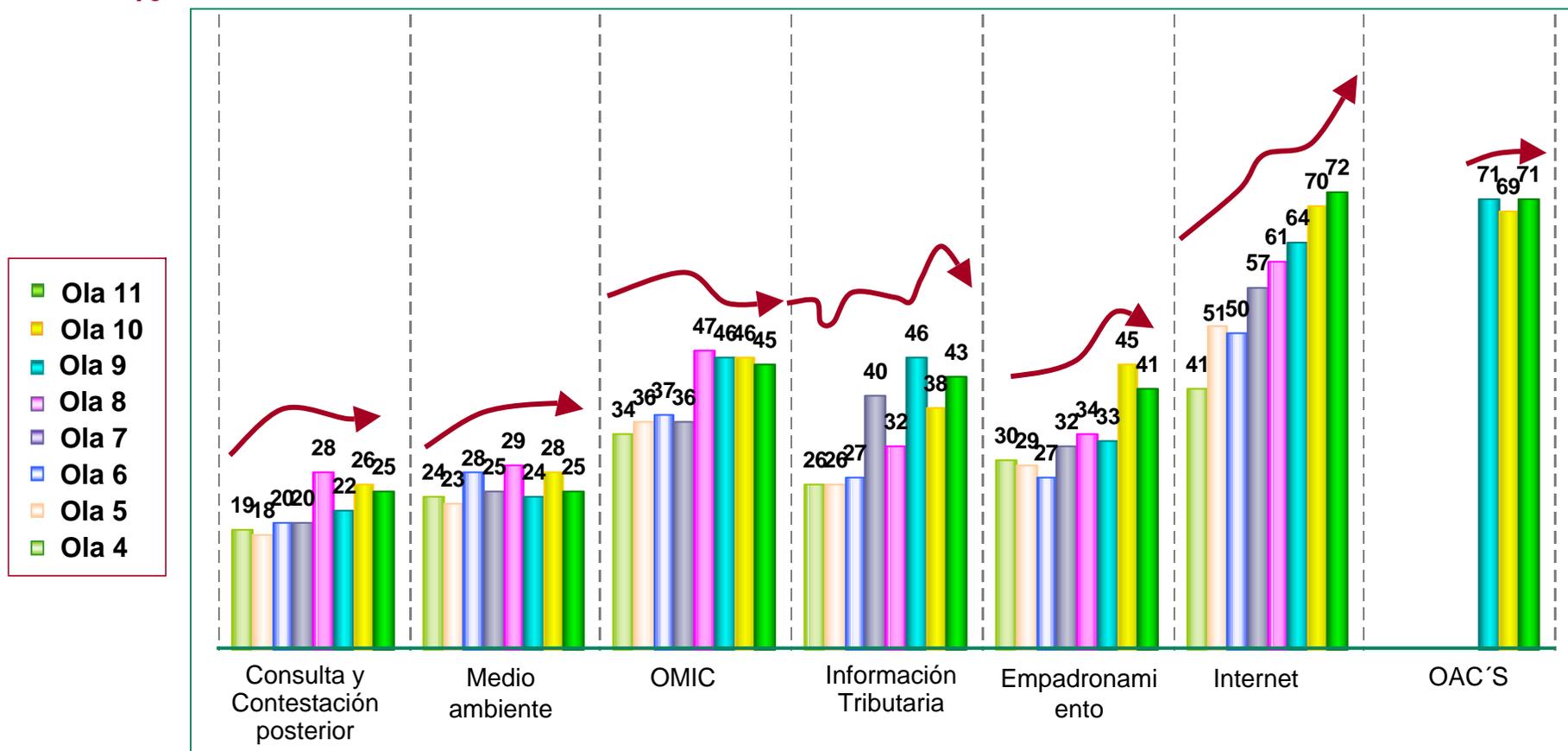




# “010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 11)

## - CUADRO RESUMEN -

%



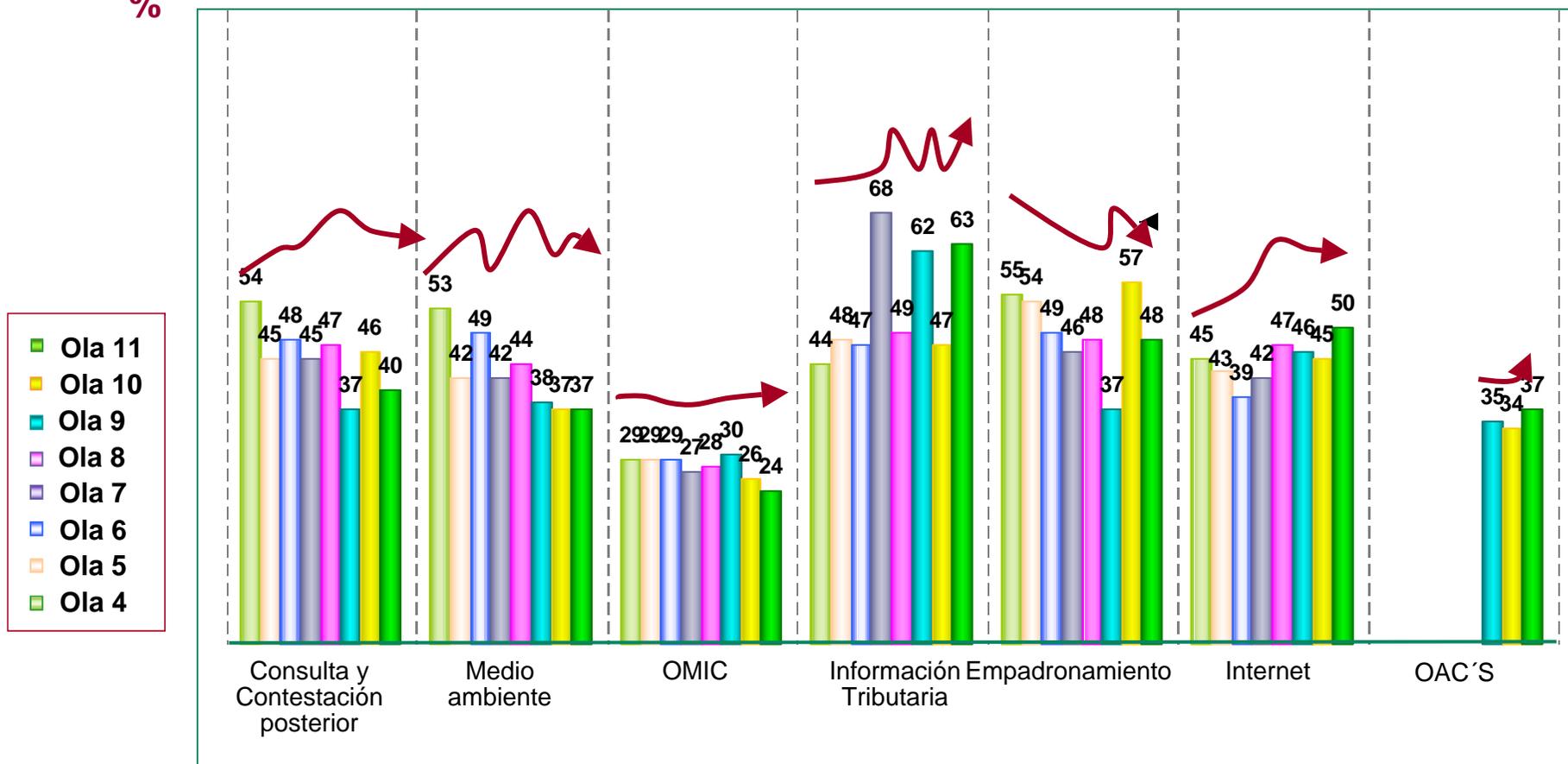
Bases: Total (1.000)



# “010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 11)

## - CUADRO RESUMEN -

%



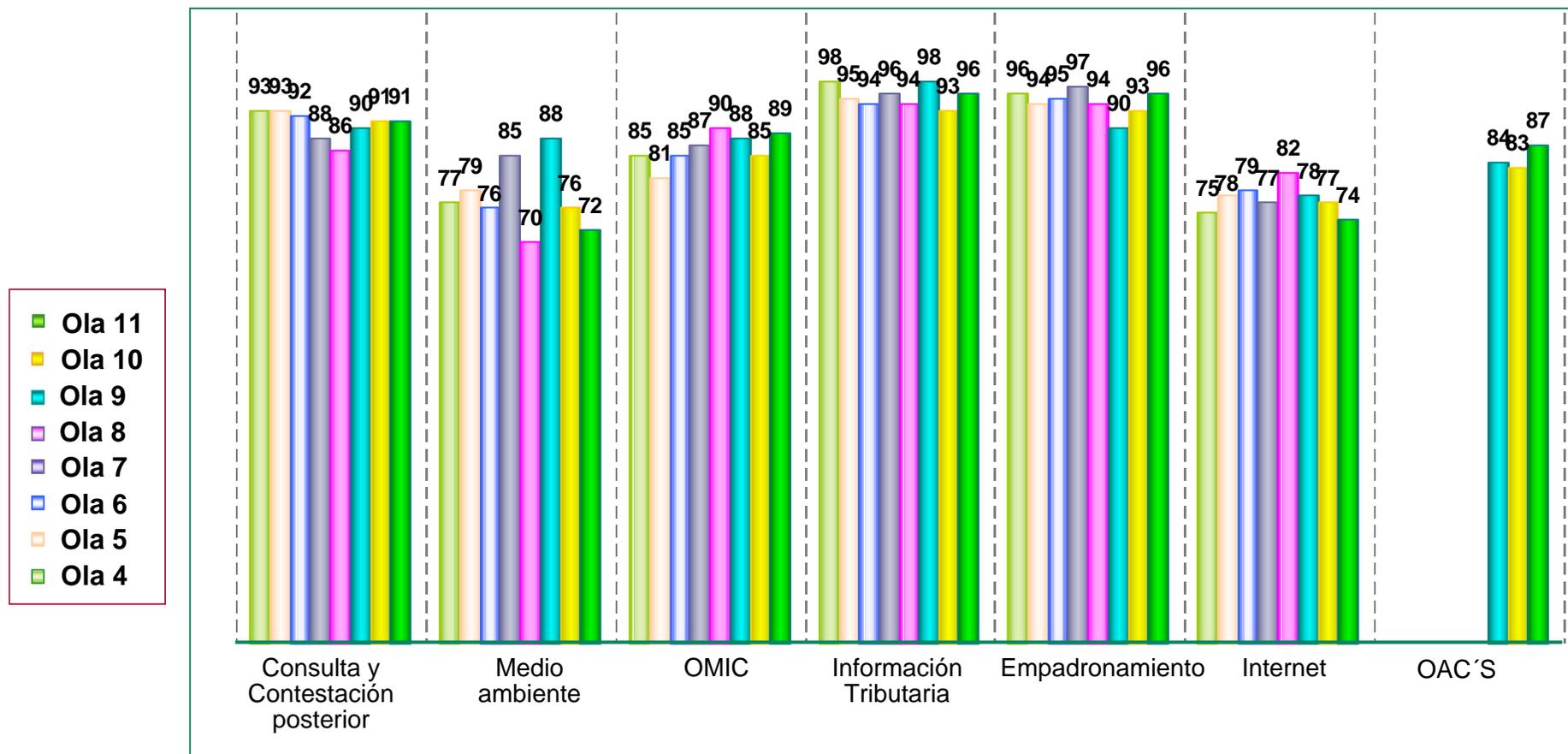
**Bases: Conocen el Servicio**



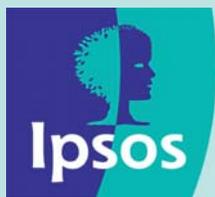
# “010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 11)

## - CUADRO RESUMEN -

%



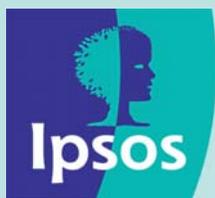
**Bases: Han Utilizado el servicio**



## SERVICIOS 010

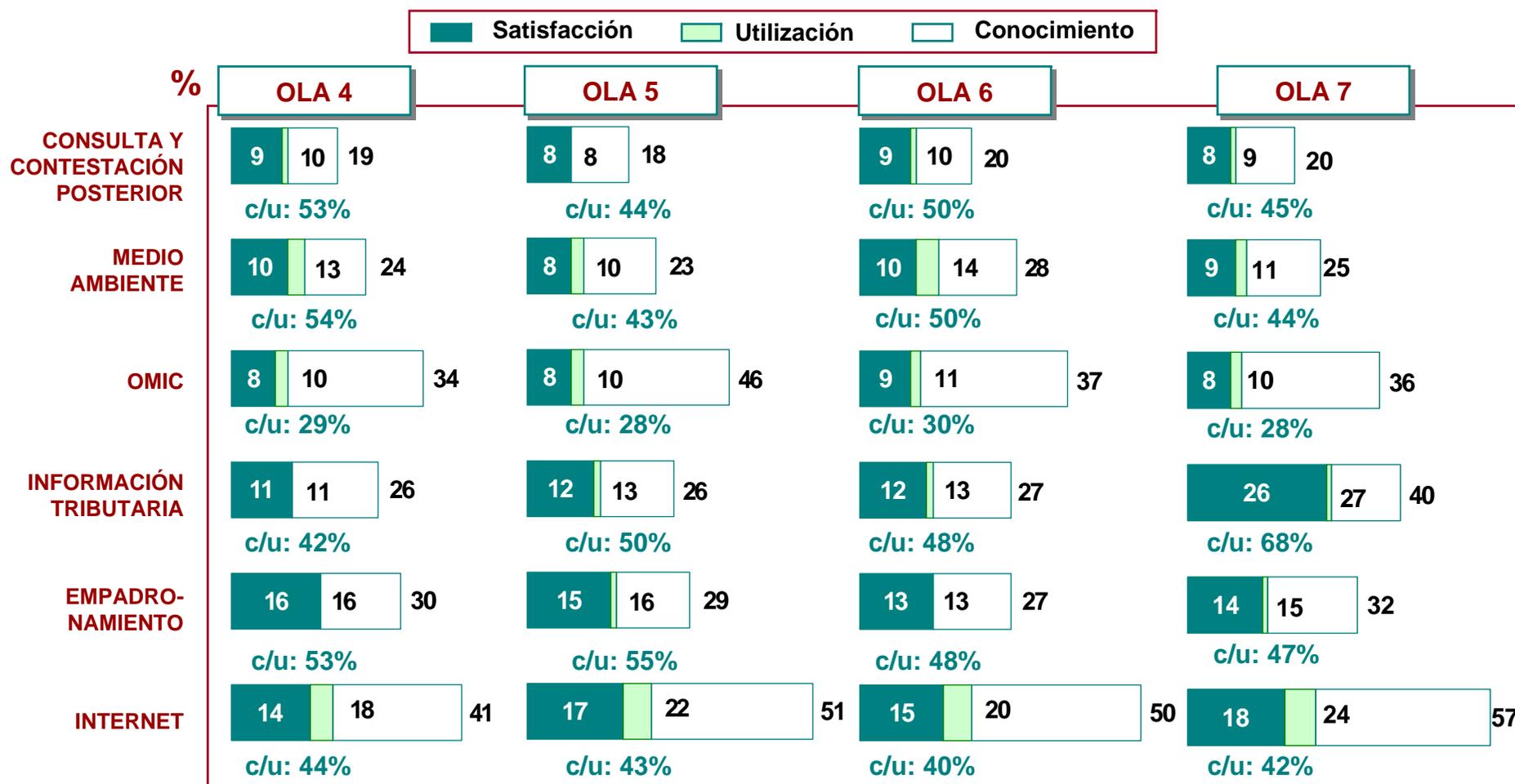
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

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.

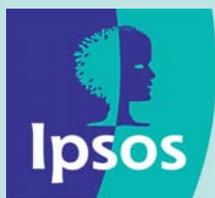


# SERVICIOS 010 (Olas 4 a 7)

## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

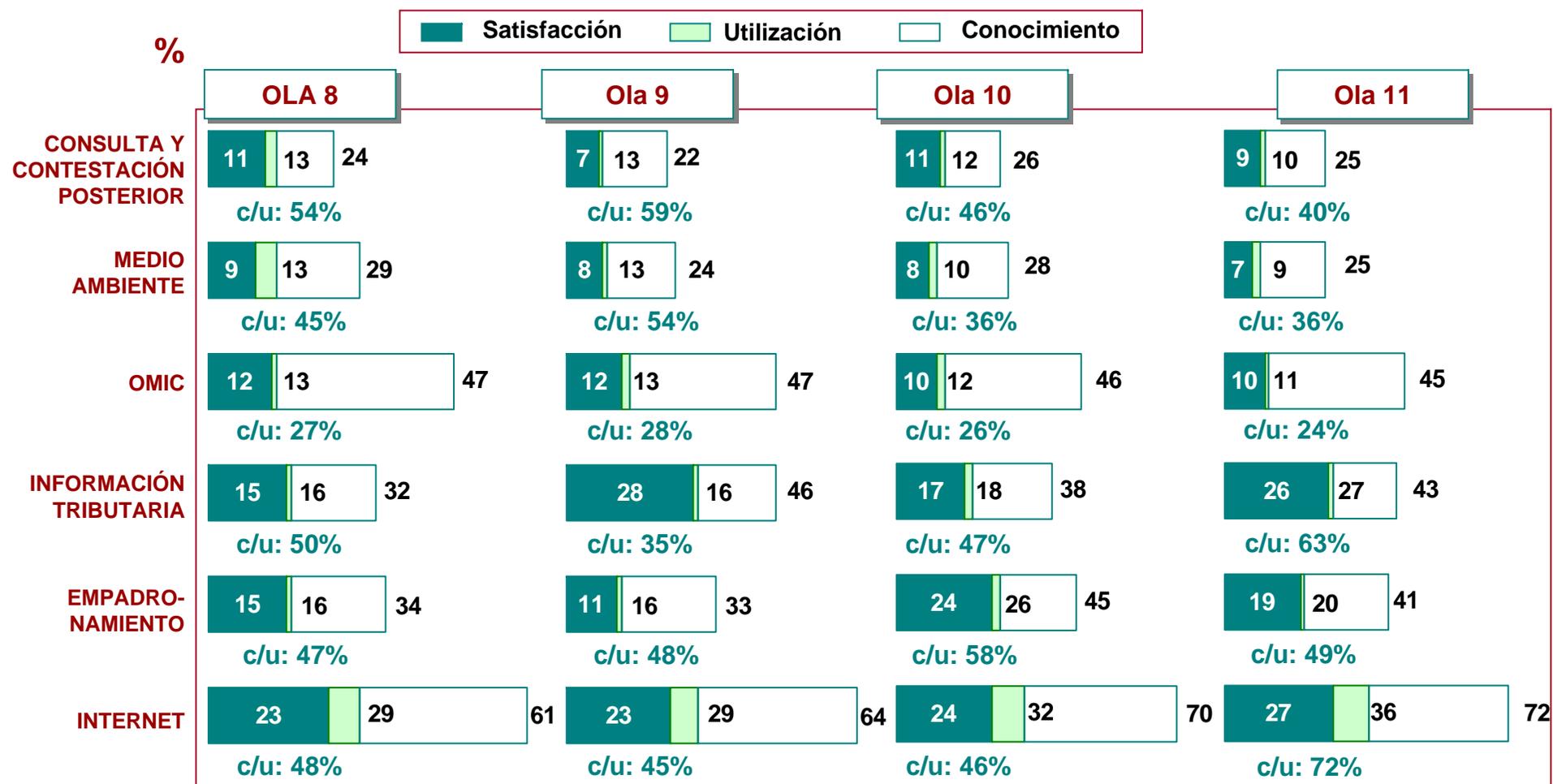


Bases: Total (1.000)



# SERVICIOS 010 (Olas 8 a 11)

## SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



## “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

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

	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Diferencia Ola 10 - 11
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	15	9	9	14	7	14	10	13	3
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	7	6	7	6	8	10	7	-3
Información y tramitación de multas	7	4	4	6	3	6	6	3	-3
Formulación de reclamaciones y denuncias	7	4	7	6	4	6	8	5	-3
Las relacionadas con la vivienda	7	2	5	5	3	6	5	3	-2
Información sobre transportes y tráfico	3	4	4	5	3	4	5	4	-1
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	2	2	5	3	5	5	3	-2
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	6	2	2	4	1	3	5	2	-3
Los actuales pero más completas	1	3	2	4	1	2	3	-	-3
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	3	2	3	1	4	5	3	-2

**Bases: Total (1.000)**

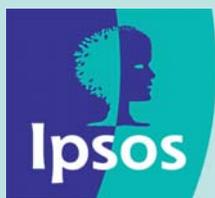


# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

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

	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Diferencia Ola 10 -11
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	2	3	4	2	2	3	4	2	-2
Reserva y venta de entradas para espectáculos	3	1	1	2	2	2	2	1	-1
Solicitud de certificados y permisos	1	1	2	2	2	3	5	2	-3
Oposiciones y empleo	5	1	2	2	1	2	3	1	-2
Información y gestiones sobre educación	3	2	2	2	2	2	3	1	-2
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	1	1	2	1	3	-	-3
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	1	-	2	1	1	2	3	1	-2
Recibir información sobre el 010	1	1	1	0	2	1	3	1	-2
Otras gestiones	2	-	3	2	13	9	2	8	6
Ninguno	12	14	11	8	11	16	12	19	7
Ns/Nc	37	47	45	39	48	33	44	36	-8

**Bases: Total (1.000)**



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

%	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>																		
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	13	15	12	16	14	13	10	15	16	11	14	10	15	11	12	11	16	5
Gestiones de tasas y tributos municipales	7	8	5	0	4	9	9	7	7	3	7	4	7	9	5	2	2	10
Formulación de reclamaciones y denuncias	5	6	5	0	4	4	4	6	7	7	5	7	5	4	13	5	2	5
Información sobre transportes y tráfico	4	4	4	0	6	1	1	5	6	3	4	3	3	4	1	5	9	10
Información y tramitación de multas	3	4	3	0	4	4	5	3	3	3	4	1	4	4	3	1	7	10
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	3	3	3	5	1	4	3	2	7	2	4	2	3	3	3	3	2	0
Las relacionadas con la vivienda	3	2	4	0	5	3	2	3	4	1	3	3	3	2	1	2	9	0
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	3	3	0	1	3	3	4	1	2	3	2	3	2	4	2	0	0
Solicitud de certificados y permisos	2	3	2	0	5	4	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	5	5
Gestiones de m. ambiente	2	3	2	0	0	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	1	2	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos, ...)	2	2	2	0	2	1	2	2	3	0	2	2	2	2	1	1	0	0
Tarjetas aparcamiento de residentes	2	2	2	0	4	3	0	2	2	0	2	0	2	1	0	1	2	10



# “010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 11)

.../...	%	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>																		
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Información y gestiones sobre educación	1	1	1	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	1	1	1	0	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	0
Servicios de la 3ª Edad	1	1	1	0	0	0	0	0	1	4	1	2	1	1	0	2	0	0
Recibir información sobre el 010	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	2	2	0	0	1	0	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Oposiciones y empleo	1	0	1	5	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Información sobre servicios a minusválidos	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
Los actuales pero más completas	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Trámites sobre actividades deportivas	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Gestiones relacionadas con la vía pública	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Otras gestiones	3	3	3	11	4	5	4	3	1	1	4	2	4	3	0	4	7	0
Ninguno	19	19	20	32	19	15	18	23	15	21	19	21	17	23	24	24	21	5
Ns/Nc	36	33	38	37	37	40	40	32	32	37	35	39	33	34	33	41	33	55
<i>Base</i>	<i>(1000)</i>	<i>(431)</i>	<i>(569)</i>	<i>(19)*</i>	<i>(103)</i>	<i>(158)</i>	<i>(153)</i>	<i>(256)</i>	<i>(149)</i>	<i>(162)</i>	<i>(759)</i>	<i>(241)</i>	<i>(451)</i>	<i>(211)</i>	<i>(76)</i>	<i>(156)</i>	<i>(43)</i>	<i>(20)*</i>



# “010” DISTRITOS (Ola 11)

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

DISTRITO	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	DISTRITO	Ola 4	Ola 5	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	9	8	9	8	10	10	10	9	Puente de Vallecas	5	5	3	4	5	5	5	2
Salamanca	7	6	8	8	8	7	5	7	Hortaleza	4	5	3	3	5	4	4	4
Chamartín	6	9	8	7	6	6	7	8	Usera	3	2	3	3	4	2	2	2
Chamberí	5	5	6	6	4	5	5	5	San Blas	4	3	3	2	3	3	3	3
Retiro	3	6	4	6	3	5	3	6	Villaverde	3	2	2	2	3	4	3	2
Ciudad Lineal	7	6	6	6	5	5	5	7	Moratalaz	2	2	2	2	3	2	2	2
Arganzuela	5	7	5	5	5	5	4	5	Barajas	2	1	1	2	2	1	2	1
Carabanchel	7	6	5	5	6	6	7	6	Vicálvaro	1	1	1	1	1	2	1	1
Latina	7	5	7	4	5	6	7	3	Villa de Vallecas	2	1	2	1	1	1	1	1
Fuencarral-El Pardo	5	5	6	4	4	6	5	5	Fuera de Madrid cap.	4	4	4	5	6	4	6	4
Moncloa	4	3	5	4	5	4	4	4	*Fuera de la Com. Madrid	1	1	1	2	1	1	1	2
Tetuán	4	4	4	4	4	4	5	5	Ns/Nc	2	5	3	8	5	4	3	4

*Bases: Total (1.000)*



## V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN



# 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>

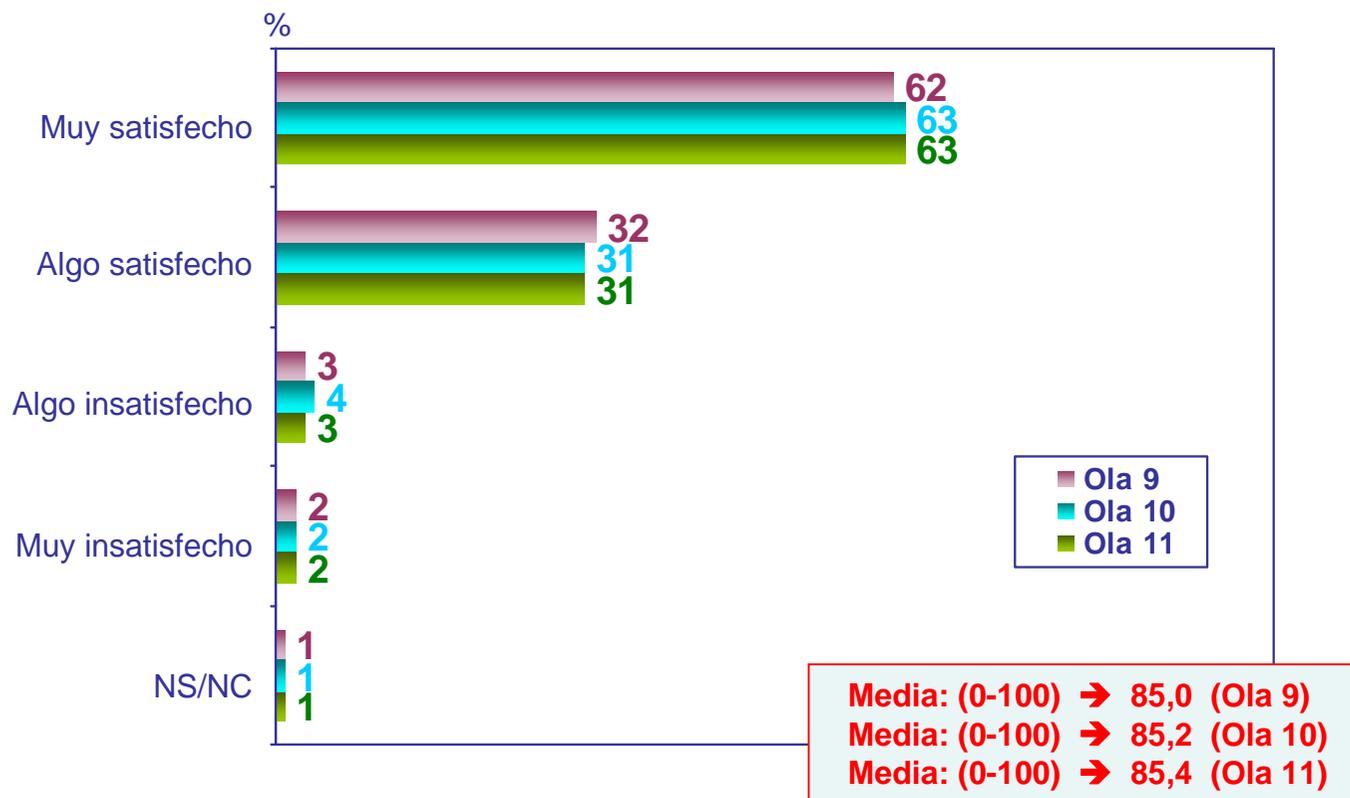
**Índice Satisfactor**  
**Regla 70 – 20 -10**



# SATISFACCIÓN GLOBAL

## SATISFACCIÓN GLOBAL

P.20 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?



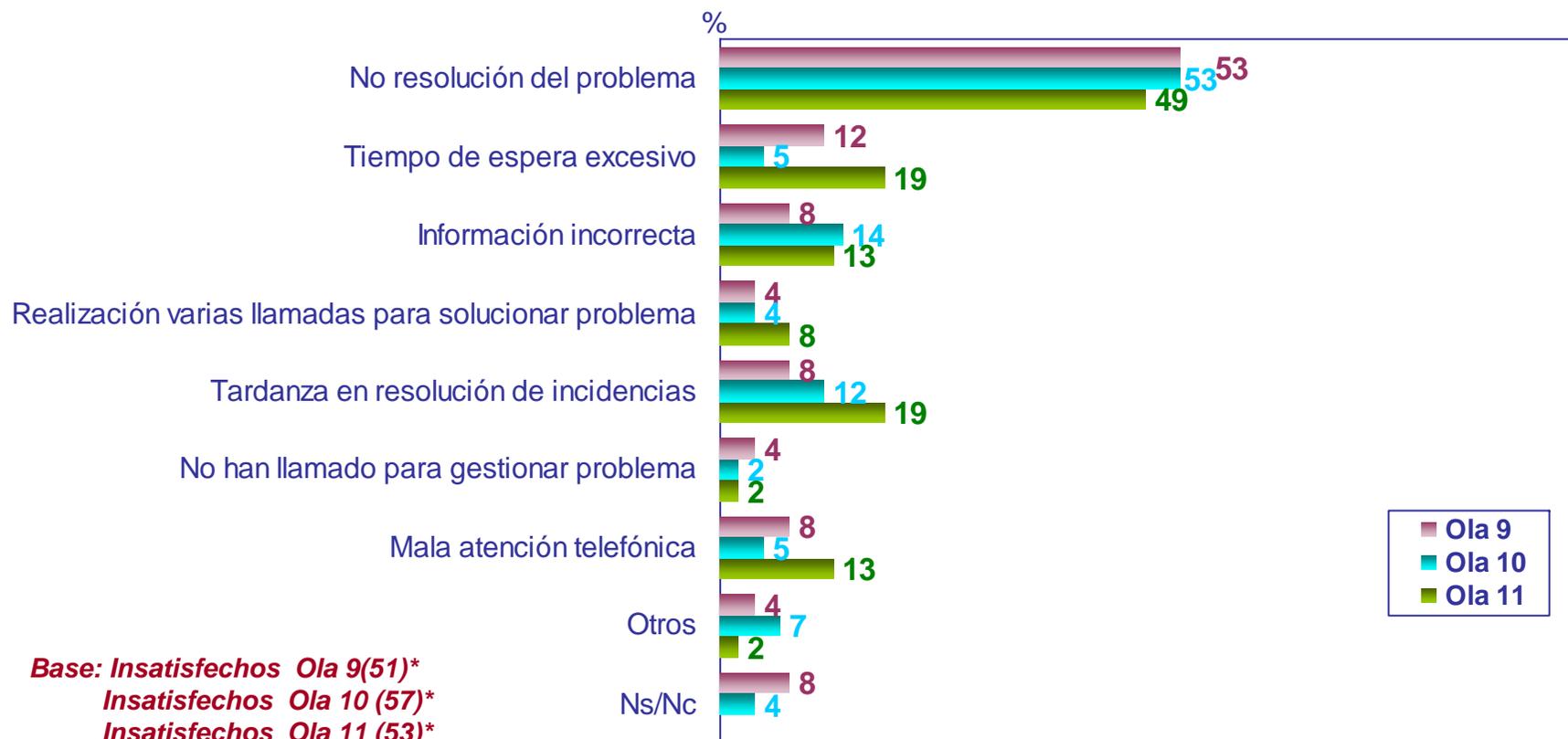
Base: Total (1000)



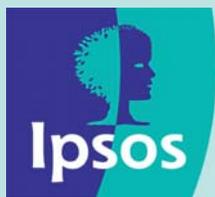
# SATISFACCIÓN GLOBAL

## SATISFACCIÓN GLOBAL

P.21 ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



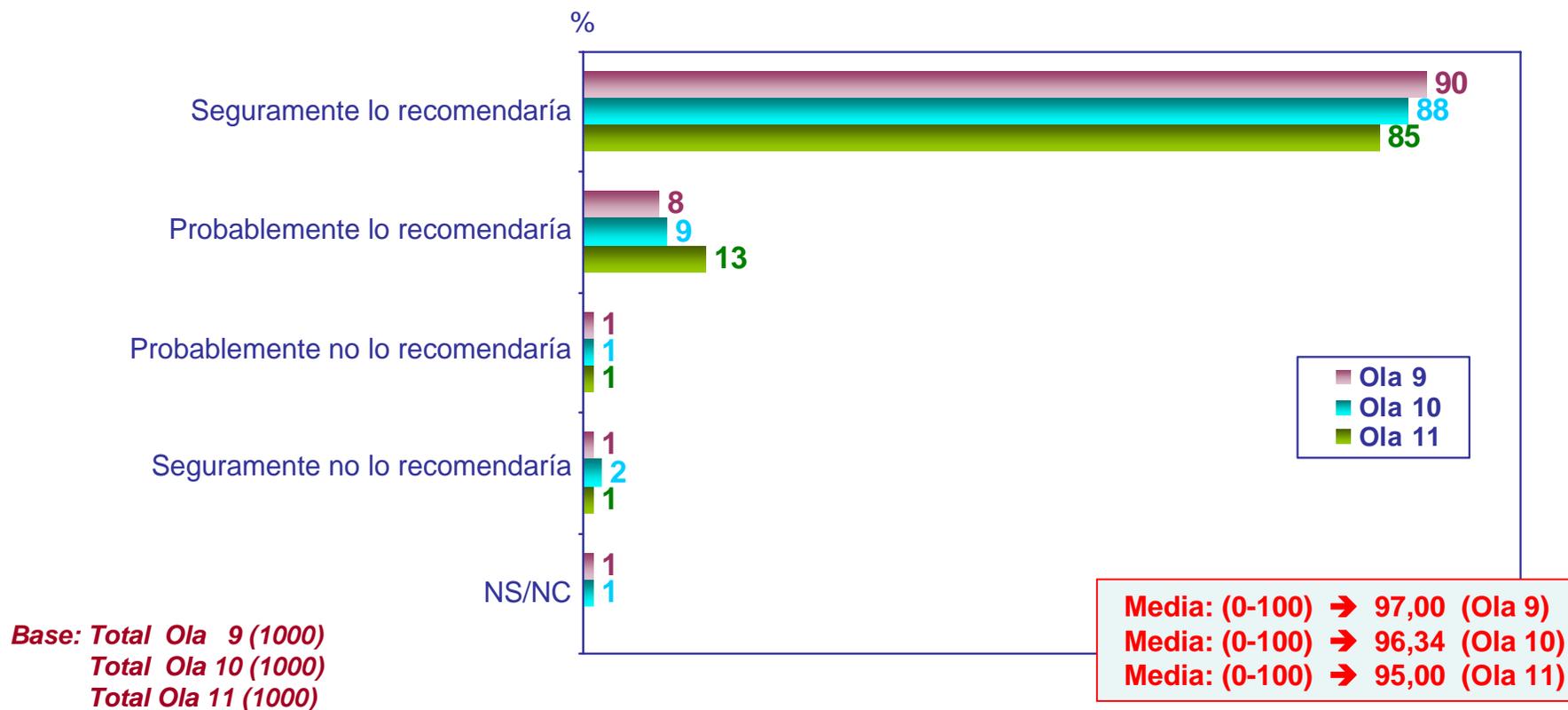
Base: Insatisfechos Ola 9(51)\*  
Insatisfechos Ola 10 (57)\*  
Insatisfechos Ola 11 (53)\*  
\* Base reducida



# DESEMPEÑO GLOBAL

## RECOMENDACIÓN

P.22 ¿Recomendaría Vd. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?

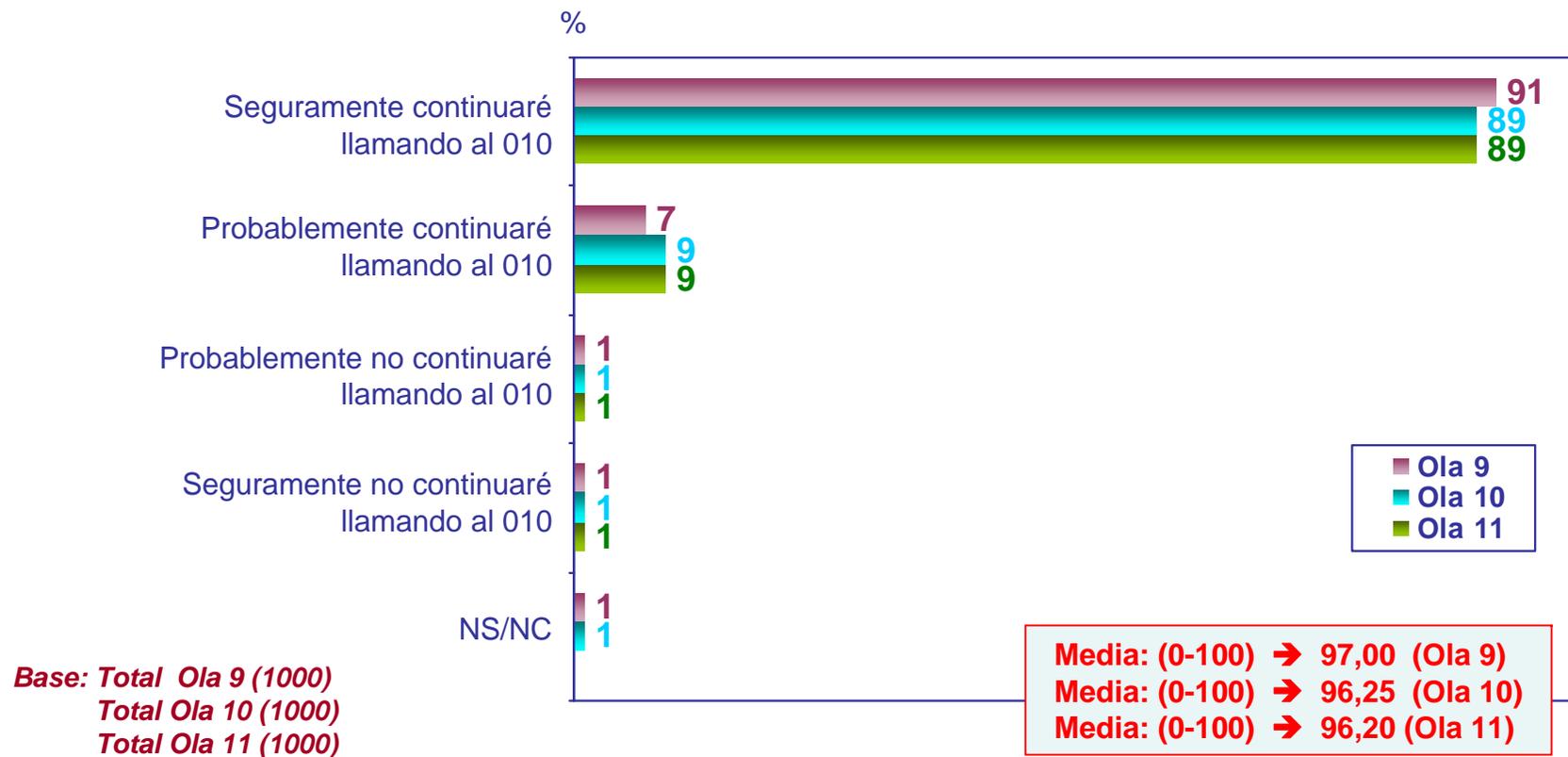




# DESEMPEÑO GLOBAL

## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.23 Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿Volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?

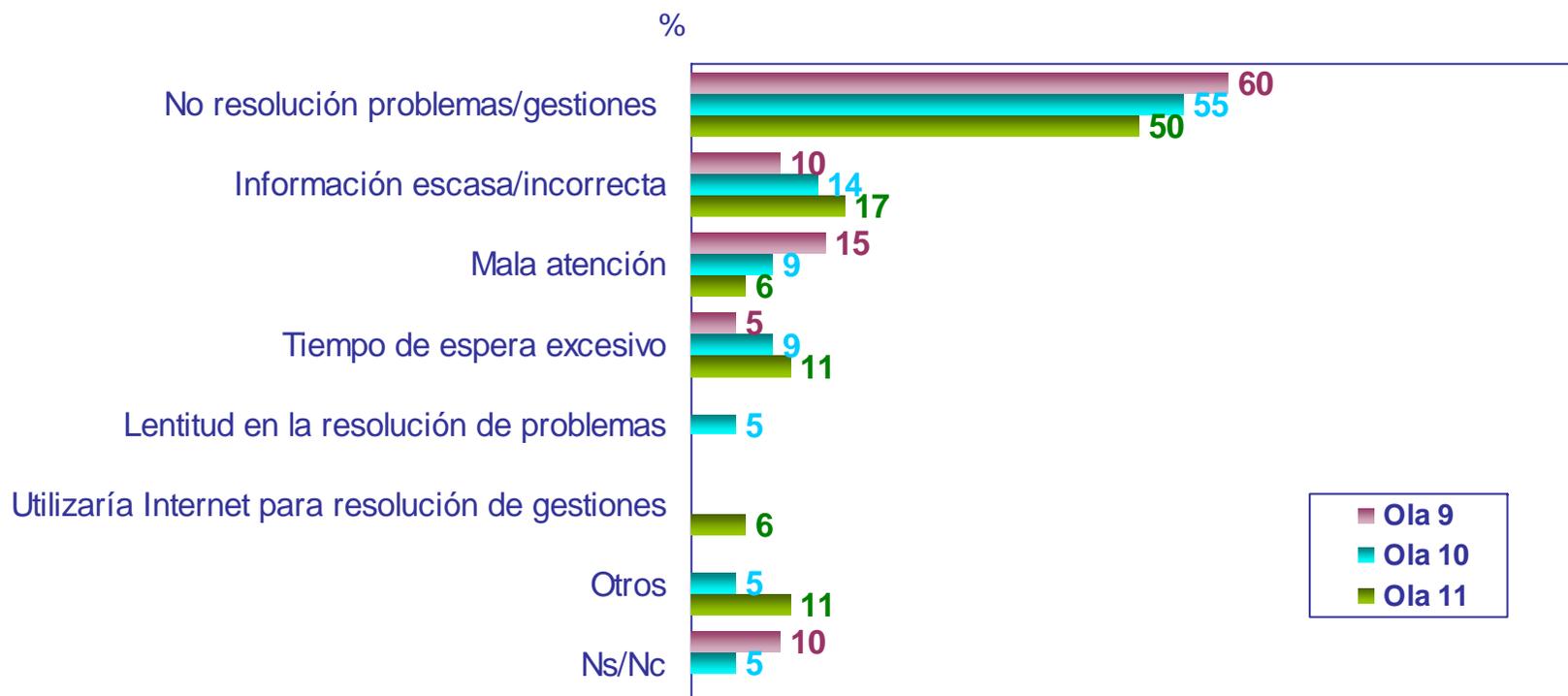




# DESEMPEÑO GLOBAL

## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

P.24 ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



Base: No continuarán utilizando el servicio Ola 9 (5)\*  
No continuarán utilizando el servicio Ola 10 (22)\*  
No continuarán utilizando el servicio Ola 11 (18)\*

\* Base reducida



## **VI. CONCLUSIONES**

## UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

- Al igual que en anteriores olas, la mayoría de los entrevistados afirman hacer uso del servicio 010 de forma ocasional, aunque el dato desciende ligeramente respecto a la ola anterior alcanzando el 63%.
- La mayor parte de las llamadas al servicio 010 se realizan desde el teléfono fijo del domicilio, con un 56%, seguidas del teléfono fijo del trabajo, 28%.
- La mayor parte de las llamadas se realiza en horario de mañana (64%), frente al horario de tarde que representa un 31% del total.



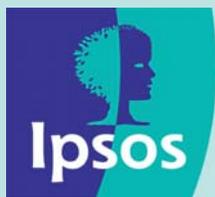
## “SERVICIO 010”

## MEDIOS DE CONOCIMIENTO

- El 32% de los entrevistados conocen el servicio a través de anuncios, porcentaje que ha aumentado respecto a la ola anterior en un 6%. El conocimiento a través de familiares o amigos disminuye, situándose en un 16%.
- El 59% de los que declaran conocer el servicio del 010 por anuncios lo conocen por la radio y Tv, seguidos de los folletos del Ayuntamiento 14%.

## TIEMPO DE ESPERA

- La percepción del tiempo de espera entre los usuarios del servicio sigue siendo positiva. El 80% de los entrevistados considera normal el tiempo de espera. Sin embargo, un 19% de usuarios considera que ha sido excesivo, un 10% más que la ola anterior.
- El número de llamadas para contactar con el servicio de información ha disminuido significativamente respecto a la última ola. Un 62% necesitó tan sólo una llamada para contactar con el servicio frente al 75% de la ola anterior.
- La mayoría de los usuarios siguen preguntando por un solo tema 89%.



# CONCLUSIONES

## SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA

Al igual que en las pasadas olas, la satisfacción con la información facilitada por el servicio del 010 se mantiene alta, en esta ola, como en la pasada, un 94% de los entrevistados se sienten satisfechos.

Las razones de insatisfacción más mencionadas entre los entrevistados no satisfechos, el 6%, son:

- “No realizaron la gestión solicitada” (46%)
- “No sabían o no tenían la información” (22%)

## “SERVICIO 010”

## UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

El 93% de los entrevistados considera útil la información facilitada por el servicio telefónico del 010.

Las razones principales por las que los entrevistados consideran que la información no les ha sido útil coinciden con las de la última ola:

- “No le solucionaron el problema” (58%)
- “Todavía espera la respuesta” (17%)

## TRATO RECIBIDO

Respecto al trato recibido por los entrevistados, un 99% de ellos, como en las olas anteriores, considera que ha sido el correcto.

## TIEMPO EMPLEADO OPERADOR

Los usuarios del 010 consideran en un 96% que el tiempo empleado por el operador/a para atender su solicitud fue el adecuado. El 2% considera que fue excesivo y el otro 2% que fue escaso.



# CONCLUSIONES

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 010

### **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR**

- EN ESTA OLA EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SE MANTIENE ESTABLE RESPECTO A LA ANTERIOR, CON UN 25% DE ENTREVISTADOS QUE AFIRMAN CONOCER ESTE SERVICIO.
- SIN EMBARGO, LA UTILIZACIÓN DESCENDE EN 6 PUNTOS SITUÁNDOSE EN UN 40% DE AQUELLOS QUE LO CONOCEN FRENTE AL 46% DE LA OLA ANTERIOR.
- EL GRADO DE SATISFACCIÓN SE MANTIENE ESTABLE. EL 91% DE LOS QUE UTILIZAN EL SERVICIO SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON EL MISMO.

### **MEDIO AMBIENTE**

- UN 25% DE LOS ENTREVISTADOS CONOCE EL SERVICIO, DATO LIGERAMENTE INFERIOR AL DE LA PASADA OLA. SE MANTIENE LA TENDENCIA CÍCLICA DE OLAS ANTERIORES.
- LA UTILIZACIÓN DEL MISMO, SIN EMBARGO, SE MANTIENE ESTABLE EN LAS ÚLTIMAS 3 OLAS. EN ESTA OCASIÓN, COMO EN LA PASADA, UN 37% DE LOS QUE LO CONOCEN EL SERVICIO, LO HAN UTILIZADO.
- LA SATISFACCIÓN TAMBIÉN DISMINUYE LIGERAMENTE Y CONTINÚA UNA TENDENCIA A LA BAJA EN LAS ÚLTIMAS OLAS. UN 72% DE AQUELLOS QUE HAN HECHO USO DEL SERVICIO SE ESTÁN SATISFECHOS.



# CONCLUSIONES

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 010

### **OMIC**

- EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR PRESENTA ESTABILIDAD CON RESPECTO A OLAS ANTERIORES, CON UN 45% DE ENTREVISTADOS QUE CONOCEN EL SERVICIO.
- EN CUANTO A UTILIZACIÓN, SIGUE UNA TENDENCIA A LA BAJA EN LAS ÚLTIMAS OLAS, TRAS UNA ÉPOCA DE ESTABILIDAD EN VALORES MÁS ALTOS, PRESENTANDO EN ESTA OLA UN 24% DE USUARIOS.
- LA SATISFACCIÓN, SIN EMBARGO, ASCIENDE EN ESTA OLA SITUÁNDOSE EN EL 89% DE USUARIOS SATISFECHOS, DATO 4 PUNTOS SUPERIOR A LA OLA ANTERIOR.

### **INFORMACIÓN TRIBUTARIA**

- EL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO SE RECUPERA RESPECTO A LA OLA ANTERIOR EN 5 PUNTOS, CON UN 43% DE ENTREVISTADOS CONOCEDORES DEL SERVICIO.
- IGUALMENTE ASCIENDE DE MANERA SIGNIFICATIVA LA UTILIZACIÓN, HASTA OBTENER UN 63% DE USUARIOS DE ESTE SERVICIO. SIGUE LA TENDENCIA CÍCLICA DE LAS ÚLTIMAS OLAS.
- LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO TAMBIÉN ASCIENDE ENTRE LOS USUARIOS. EL 96% DE LOS USUARIOS SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA DEL 010. SE TRATA IGUALMENTE DE UNA TENDENCIA CÍCLICA.



# CONCLUSIONES

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

### **EMPADRONAMIENTO**

- EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO BAJA CON RESPECTO A LA OLA ANTERIOR, HASTA SITUARSE EN EL 41%. SIN EMBARGO, EL DATO SE MANTIENE ALTO SI LO COMPARAMOS CON EL RESTO DE OLAS.
- EL USO ENTRE LOS CONOCEDORES DEL SERVICIO DE EMPADRONAMIENTO TAMBIÉN DESCENDE, CON UN 48% DE USUARIOS FRENTE AL 57% DE LA OLA ANTERIOR.
- LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AUMENTA. EL 96% DE LOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO SE ENCUENTRAN SATISFECHOS DESPUÉS DE HABER HECHO USO DEL MISMO.

### **INTERNET**

- EL CONOCIMIENTO DE ESTE SERVICIO ENTRE LOS ENTREVISTADOS SIGUE LA LÍNEA CRECIENTE DE OLAS ANTERIORES, CON UN NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL 72%
- DEL MISMO MODO, SUBE TAMBIÉN LA UTILIZACIÓN DE ESTE SERVICIO ALCANZANDO EL VALOR MÁS ALTO DEL CONJUNTO DE OLAS: UN 50% AFIRMA HABER UTILIZADO EL SERVICIO DE INTERNET.
- LA SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS, SIN EMBARGO, DESCENDE LIGERAMENTE, CON UN 74% DE SATISFECHOS CON EL SERVICIO.



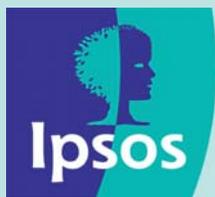
# CONCLUSIONES

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

### OAC'S

---

- EL CONOCIMIENTO SE MANTIENE ESTABLE, CON UN 71% DE ENTREVISTADOS QUE AFIRMAN CONOCER ESTE SERVICIO.
- EL USO DEL SERVICIO AUMENTA, CON UN 37% DE ENTREVISTADOS CONOCEDORES DEL SERVICIO QUE AFIRMA HABERLO UTILIZADO.
- AL IGUAL QUE EL USO, AUMENTA ADEMÁS LA SATISFACCIÓN. UN 87% DE LOS USUARIOS DECLARA SENTIRSE SATISFECHO CON ESTE SERVICIO, FRENTE AL 83% DE LA OLA ANTERIOR.



# CONCLUSIONES

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

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

EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS, NO PRESENTA CAMBIOS SIGNIFICATIVOS.

LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR** Y EL **SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE**, SON LOS **MENOS CONOCIDOS** ENTRE LOS USUARIOS DEL SERVICIO. TAN SÓLO UN 25% SON CONOCEDORES DE LOS MISMOS.

EN UN **NIVEL MEDIO DE CONOCIMIENTO** NOS ENCONTRAMOS CON LOS **SERVICIOS DE OMIC, EMPADRONAMIENTO E INFORMACIÓN TRIBUTARIA**. ALREDEDOR DEL 40-45% DE LOS ENTREVISTADOS CONOCEN ESTOS SERVICIOS.

EL **SERVICIO DE INTERNET Y OAC'S** SON LOS **MÁS CONOCIDOS** ENTRE LOS ENTREVISTADOS. **INTERNET CONTINÚA CON SU TENDENCIA CRECIENTE** DE CONOCIMIENTO, EL 72% CONOCE ESTE SERVICIO, MIENTRAS QUE EL OAC'S CONTINUA COMO EN LAS ANTERIORES OLAS, EL 71% DE LOS USUARIOS DEL 010 CONOCE EL SERVICIO.



# CONCLUSIONES

## CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO 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:

EL **SERVICIO DE OMIC**, ES EL **MENOS UTILIZADO** ENTRE LOS USUARIOS DEL 010. TAN SÓLO EL 24% DE LOS QUE CONOCEN EL SERVICIO LO UTILIZAN.

EL SERVICIO **OAC'S Y MEDIO AMBIENTE** TAMBIÉN PRESENTAN UN **NIVEL MEDIO/BAJO DE UTILIZACIÓN** 37% EN AMBOS CASOS.

LOS SERVICIOS DE **CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR, EMPADRONAMIENTO E INTERNET**, SE SITUAN COMO EN OLAS PASADAS **ALREDEDOR DE UN 50%** .

CABE DESTACAR EL **AUMENTO DE AQUELLOS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**. ADEMÁS DE SER EL SERVICIO MÁS UTILIZADO ENTRE LOS CONOCEDORES DEL MISMO (63%), ES TAMBIÉN EL QUE MAYOR VARIACIÓN PRESENTA RESPECTO A LA OLA PASADA DONDE EL PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN ERA DE UN 47%.



# CONCLUSIONES

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

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

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

**TODOS LOS SERVICIOS POSEEN UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SUPERIOR AL 70 EN UNA ESCALA DE 0 A 100.**

DESTACAN LOS **SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y EMPADRONAMIENTO** DONDE AQUELLOS QUE LO UTILIZAN LO VALORAN CON UN **96.0**

SI ANALIZAMOS DE FORMA GLOBAL EL CONOCIMIENTO LA UTILIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 PODEMOS OBSERVAR COMO: LOS SERVICIOS DE **INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y MEDIO AMBIENTE SON MÁS ESTACIONALES** MIENTRAS QUE LOS DEMÁS SERVICIOS, POSEEN UNA TENDENCIA MUCHO MÁS **LINEAL**.

EL SERVICIO QUE SIGUE PRESENTANDO UNA **TENDENCIA CRECIENTE** DE CONOCIMIENTO ES EL SERVICIO DE **INTERNET**.



# CONCLUSIONES

## SATISFACCIÓN GLOBAL

Los usuarios del servicio telefónico del 010 siguen manifestando una alta satisfacción con el servicio. Un 63% se encuentra muy satisfecho con el servicio, situando el servicio en una escala de 0 a 100 en un 85,4.

La insatisfacción de los usuarios se debe fundamentalmente a la no resolución del problema (49%) y al tiempo invertido en la llamada. Tiempo de espera excesivo (19%) y Tardanza en resolución de incidencia (19%).

## RECOMENDACIÓN

La recomendación del servicio por parte de los usuarios a pesar de ser muy alta, un 85% de los usuarios seguramente lo recomendaría, obtiene una puntuación en una escala de 0 a 100 de un 95,0. Esta media es ligeramente inferior a la presentada en olas pasadas ya que disminuyen los que seguramente recomendarían y aumenta un 5% los usuarios que probablemente recomendarían el servicio.

## DISPOSICIÓN A CONTINUAR

Prácticamente la totalidad de los usuarios del servicio telefónico muestra una intención clara de seguir utilizando el servicio. Este indicador sigue siendo como en olas pasadas un dato muy positivo. Un 98% de los usuarios considera que, seguramente/probablemente seguirá utilizando el servicio telefónico del 010.

INDICADORES  
DE LEALTAD

# CONCLUSIONES

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

LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 **SIGUEN SIENDO UNOS CLIENTES LEALES A ESTE SERVICIO.**

**UNOS ALTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR CREA UNA LEALTAD EN LOS CLIENTES CON EL SERVICIO UTILIZADO.**  
ESTA SITUACIÓN, ES LA QUE PRESENTAN LOS CLIENTES DEL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010.

