

***Estudio de  
satisfacción y expectativas sobre las  
Oficinas de Atención al Ciudadano  
Línea Madrid  
OAC Total***



***Noviembre 2013***

# I. METODOLOGÍA

---



<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción:</u> usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
<b>Tamaño Muestral</b>	4.537 entrevistas Mínimo aporportional de 150 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el segundo semestre de 2012
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción:</u> usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 1,48% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
<b>Fechas trabajo de campo</b>	7 de Octubre a 29 de Octubre de 2013
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

## **CONTROL DE SUPERVISIÓN**

El control de calidad que se emplea para supervisar y asegurar la calidad de las entrevistas presenciales en las OAC es mixto.

Por un lado, un supervisor tiene encomendada la labor de desplazarse aleatoriamente y sin avisar a los entrevistadores por las OAC en donde se está trabajando para comprobar que el entrevistador se encuentra allí y que realiza su trabajo de acuerdo a las instrucciones que han recibido cada uno de los entrevistadores.

De otro lado, a medida que se van recibiendo las entrevistas cumplimentadas en las oficinas, se van clasificando por OAC y de manera aleatoria se procede a llamar al 15% de las entrevistas de cada una de ellas, para comprobar la veracidad de los datos reflejados en la misma. Se comprueba el día de realización y una serie de preguntas para chequear que todo es correcto.

En caso de que, tras el control de calidad, se determine que una entrevista debe ser anulada, se procede a revisar todas las entrevistas realizadas por ese entrevistador para detectar si ha sido una situación aislada o si por el contrario, es una circunstancia que se repite en un número suficiente de encuestas que aconseje que anular el lote completo de encuestas y volver a repetir las.

## METODOLOGÍA

Encuesta personal

## MUESTRA

Se han realizado 4.537 entrevistas, aplicándose cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención

ARAVACA	96
ARGANZUELA	193
BARAJAS	164
CARABANCHEL	225
CENTRO	186
CHAMARTÍN	189
CHAMBERÍ	200
CIUDAD LINEAL	222
FUENCARRAL	196
HORTALEZA	184
LATINA	195
MONCLOA	205
MORATALAZ	181
NUMANCIA	178
PUENTE VALLECAS	196
RETIRO	182
SALAMANCA	198
SAN BLAS	195
SANCHINARRO	173
TETUÁN	187
USERA	231
VICALVARO	152
VILLA DE VALLECAS	179
VILLAVERDE	211
EL PARDO	2
VALVERDE	18

	Nº Entrevistas
9 s 10 horas	778
10 a 10:59 horas	771
11:00 a 11:59 horas	821
12:00 a 12:59 horas	791
13:00 a 13:59 horas	647
14:00 a 14:59 horas	318
15:00 a 17:00 horas	411
<b>TOTAL</b>	<b>4.537</b>

	Nº Entrevistas
Lunes	973
Martes	993
Miércoles	943
Jueves	916
Viernes	713
<b>TOTAL</b>	<b>4.537</b>

# II. INFORME DE RESULTADOS

---

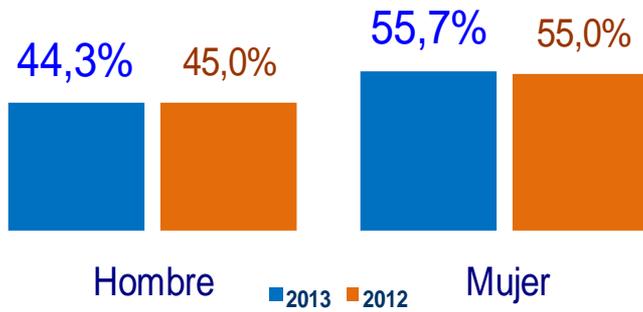


# 1. Perfil del usuario

---



## Género



## Edad (años)



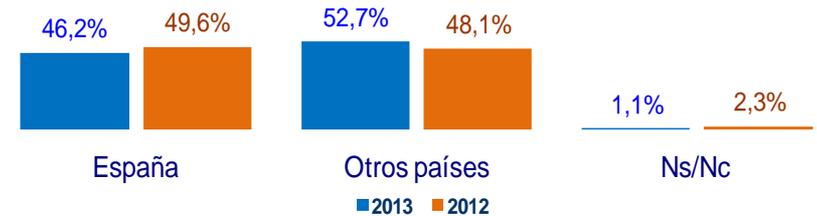
Base 13: 4.537 usuarios/as

Base 12: 4.520 usuarios/as

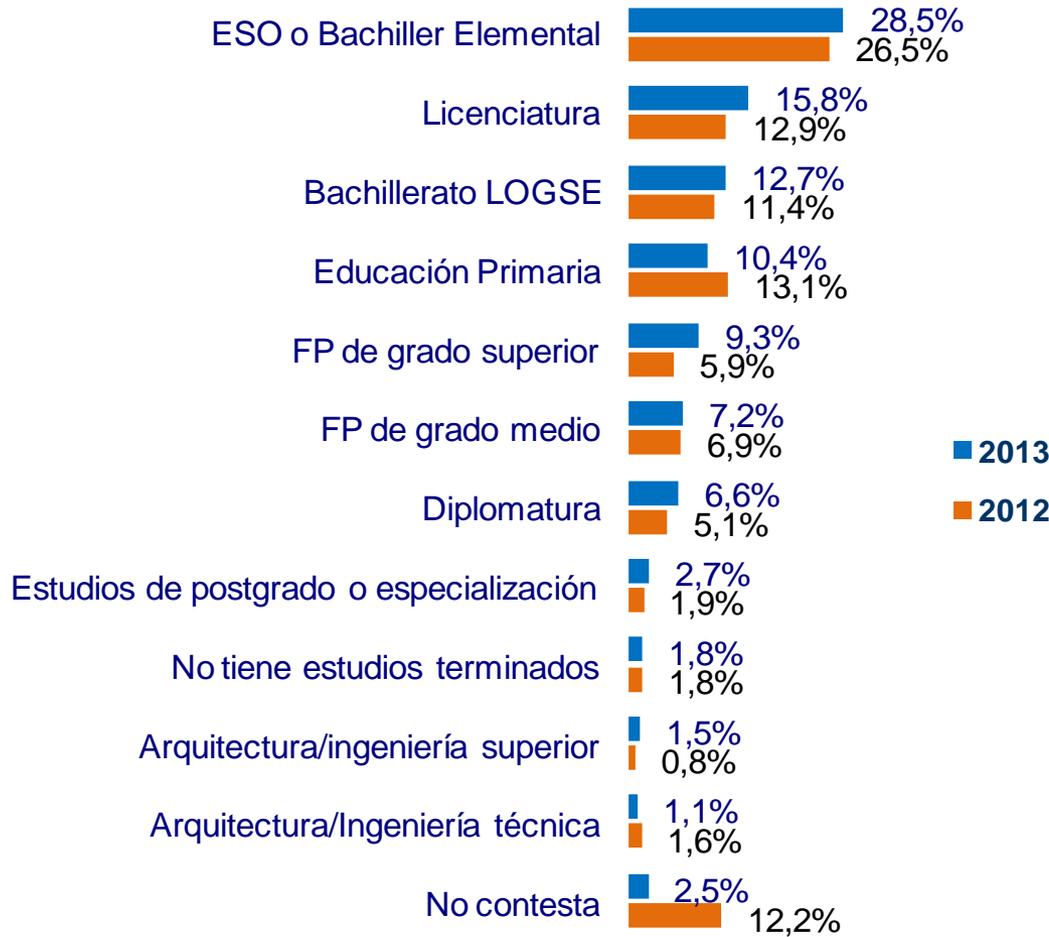
## Nacionalidad



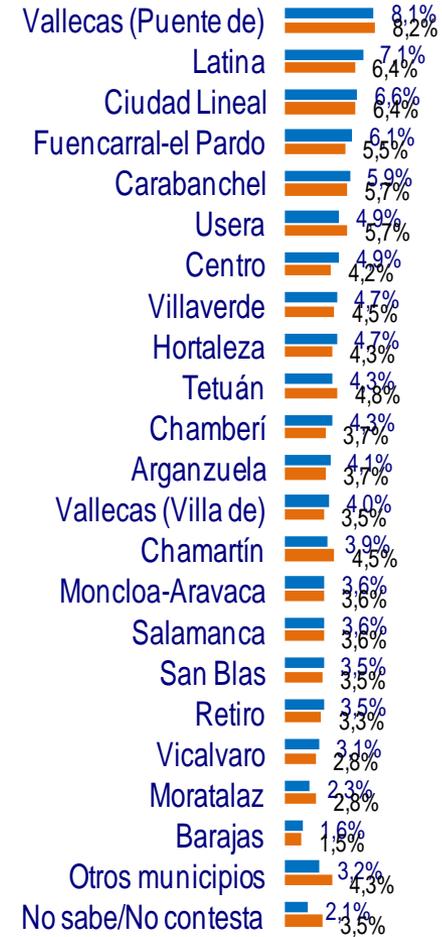
## País de Origen



## Nivel de estudios



## Lugar de residencia



Base 12: 4.520 usuarios / as

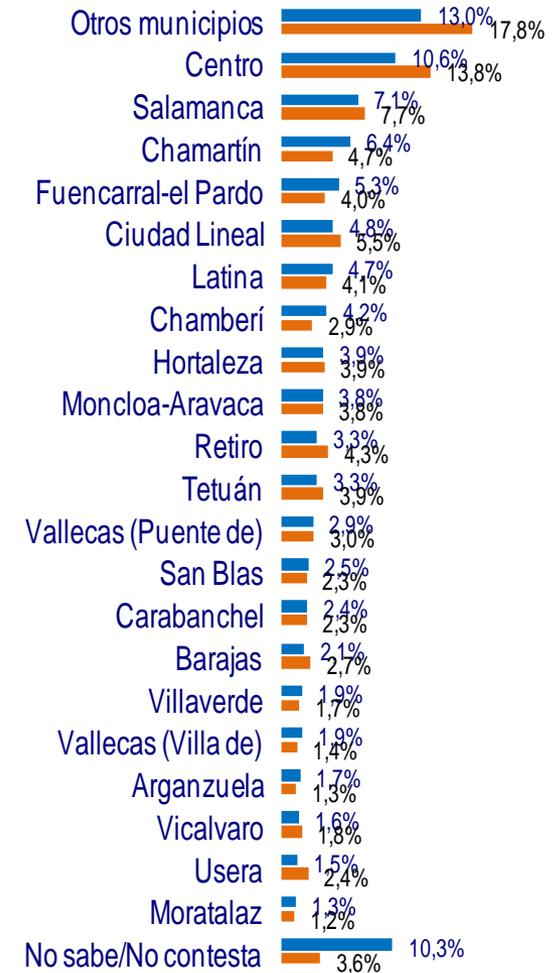
Base 13: 4.537 usuarios / as

## Situación laboral



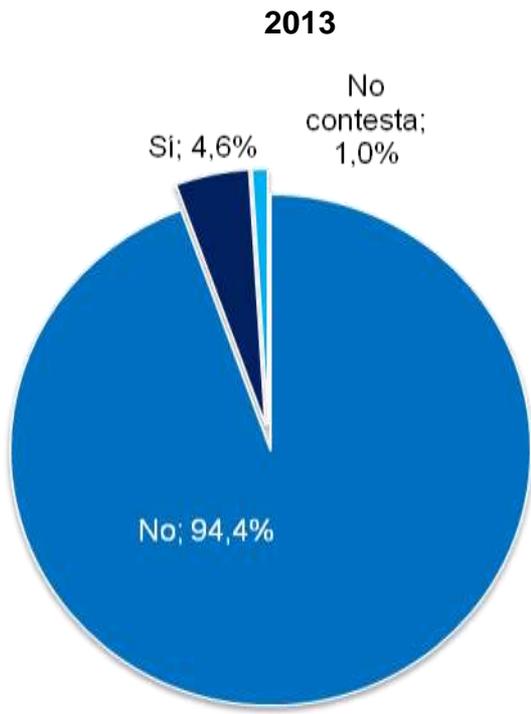
Base 13: 4.537 usuarios / as    Base 12: 4.512 usuarios / as

## Lugar de trabajo

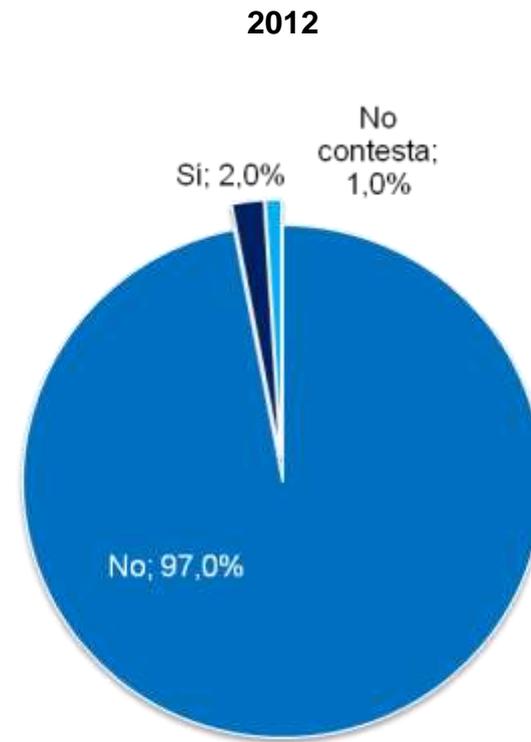


Base 13: 2.116 usuarios / as  
Base 12: 1.950 usuarios / as

**DISCAPACIDAD**

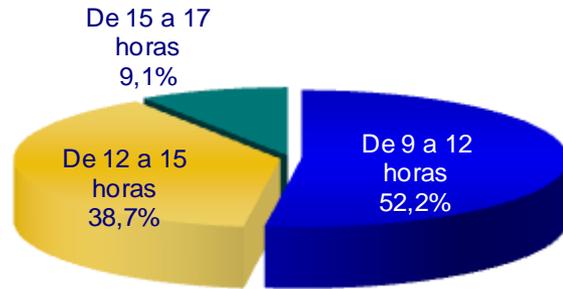


Base 13: 4.357 usuarios / as



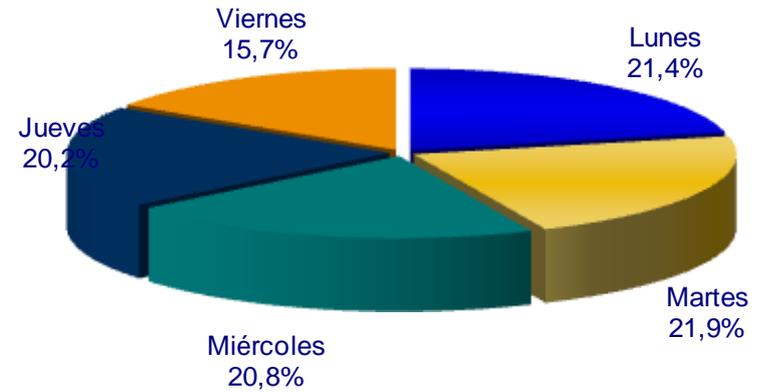
Base 12: 4.512 usuarios / as

### Horario de visita



Base 13: 4.537 usuarios/as

### Día de la semana



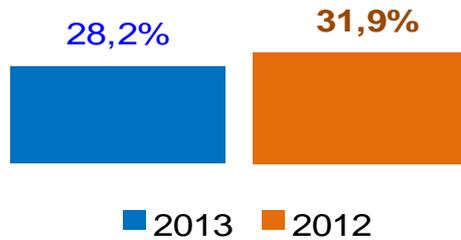
Base 13: 4.537 usuarios/as

## 2. Valoraciones generales

---

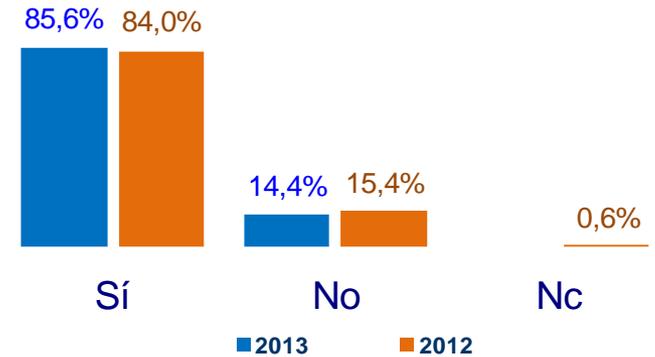


## Utilización de la Cita Previa



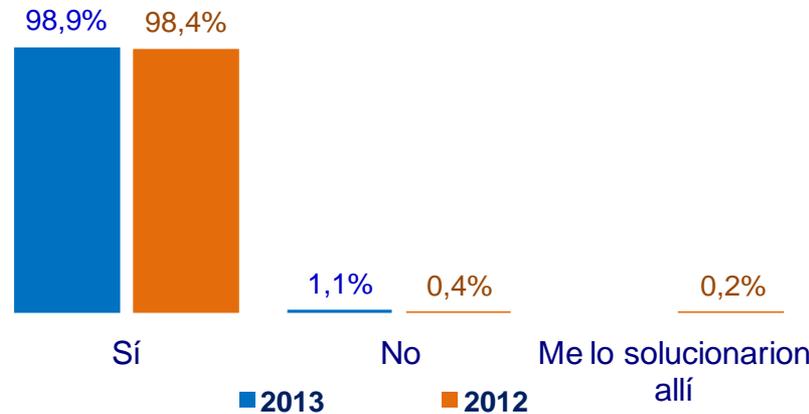
Base 13: 4.537 usuarios/as  
Base 12: 4.512 usuarios/as

## Utilización del punto de direccionamiento



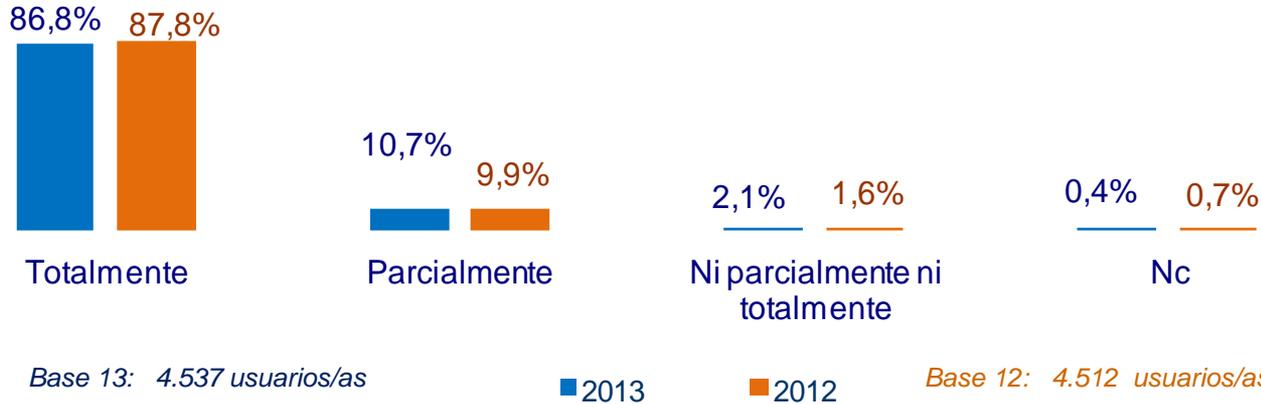
Base 13: 4.537 usuarios/as Base 12: 4.512 usuarios/as

## Indicación correcta



Base 13: 3.884 usuarios/as Base 12: 4.512 usuarios/as

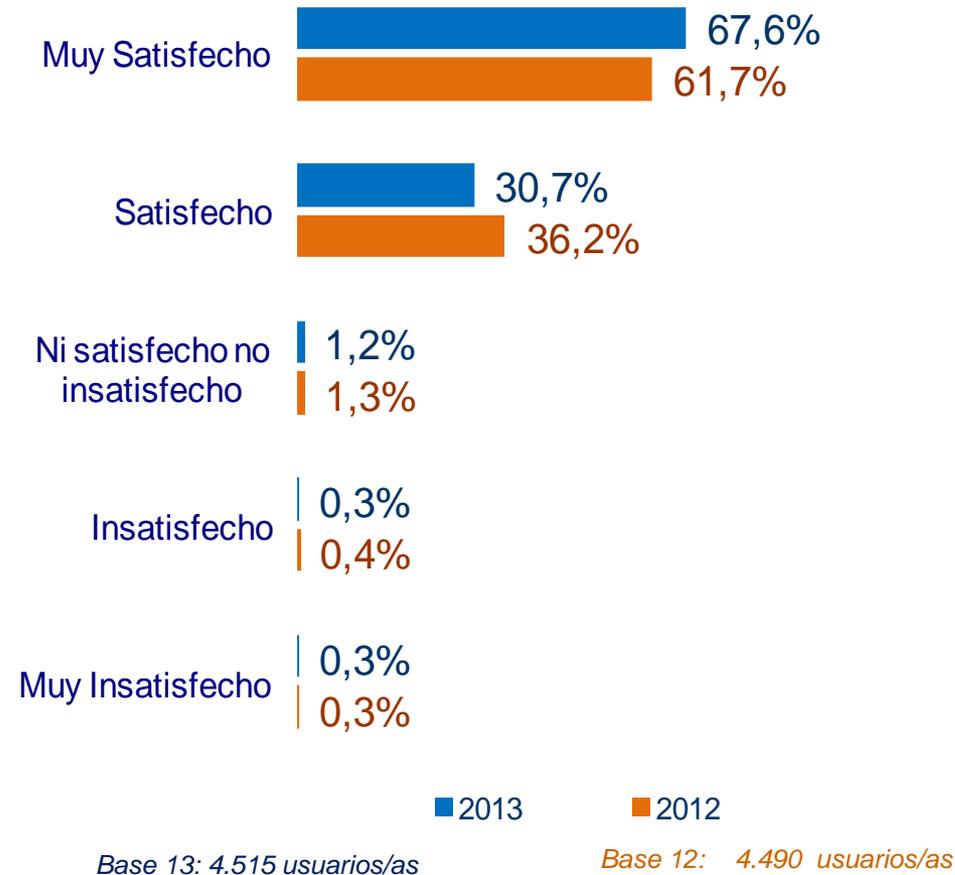
## RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



TOTALMENTE RESUELTO	%	Base
TOTAL	86,8	4.358
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	85,0	2.794
RESTO DE PAÍSES	89,7	1.744
GÉNERO		
HOMBRE	86,5	2.010
MUJER	86,5	2.528

TOTALMENTE RESUELTO	%	Base
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	89,7	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,5	2.542
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	86,3	1.295
65 O MÁS AÑOS	80,5	336
DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	83,9	207
NO	87,0	4.284

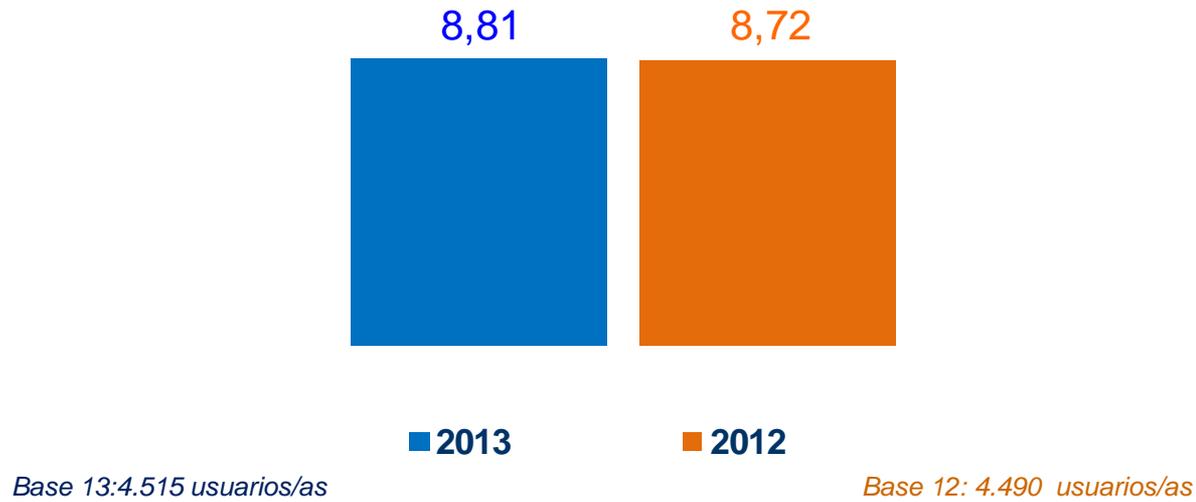
## SATISFACCIÓN GLOBAL



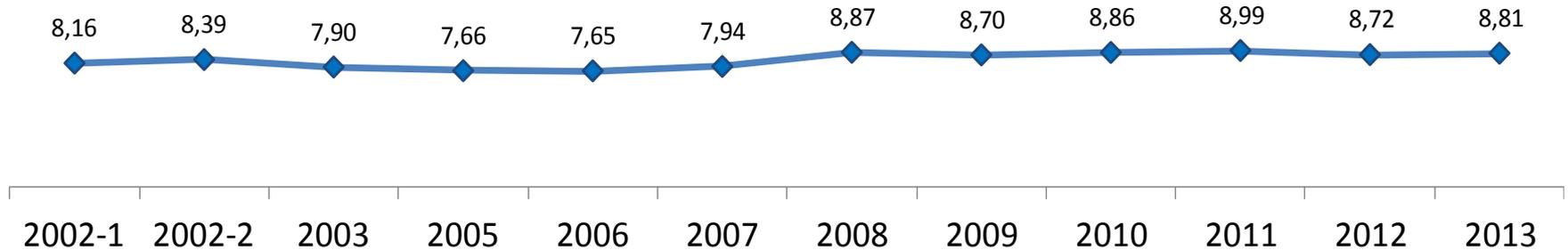
## SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

TOTALMENTE SATISFECHO	%	Base
TOTAL	63,9%	4.515
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	73,5%	2.777
RESTO DE PAÍSES	61,7%	1.738
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	61,7%	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	68,7%	2.526
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	68,3%	1.290
65 O MÁS AÑOS	62,8%	334
GÉNERO		
HOMBRE	65,1%	1.998
MUJER	69,6%	2.517
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	70,0%	205
NO	67,5%	4.262

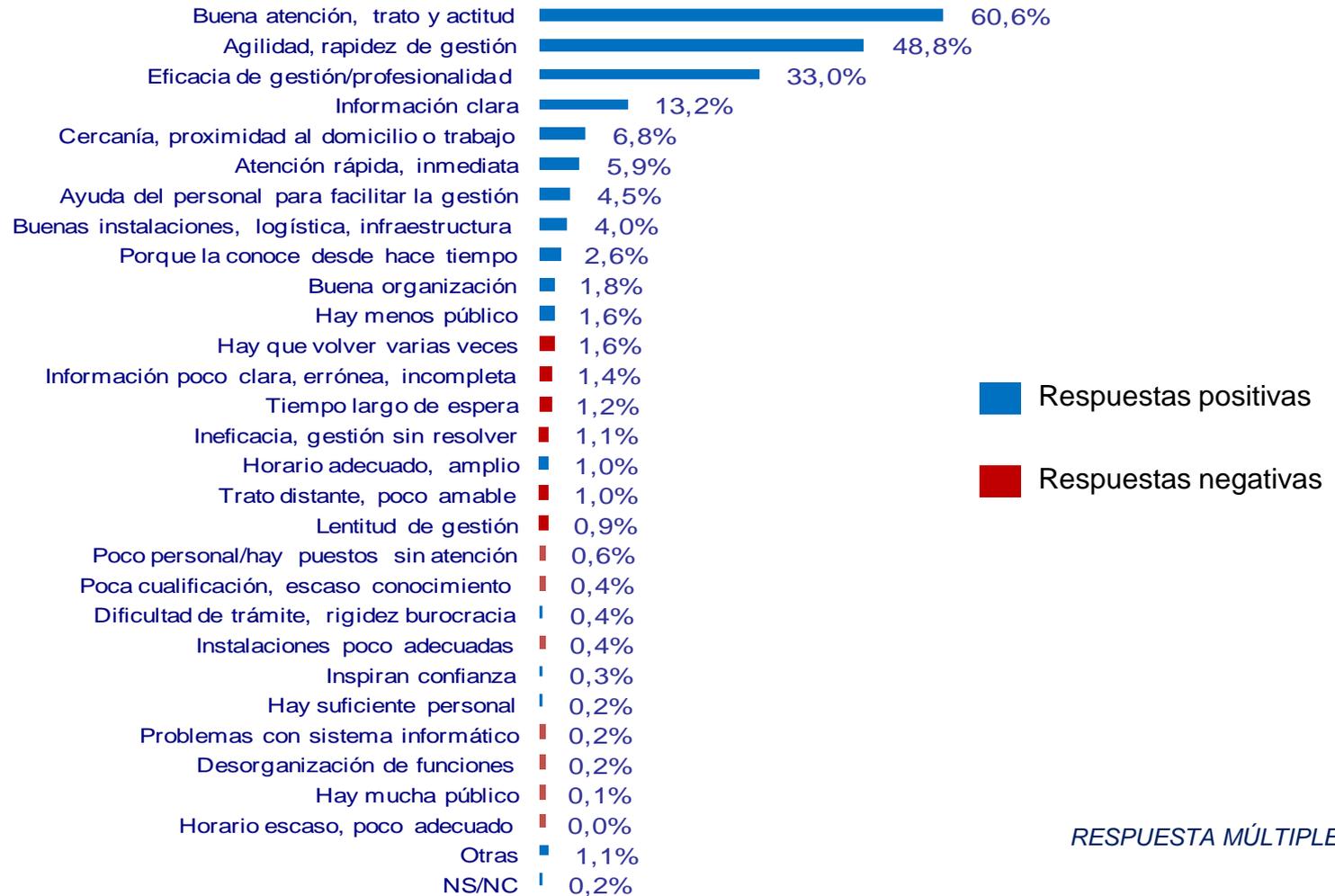
## SATISFACCIÓN GLOBAL



### Evolución Satisfacción Media desde 202 hasta 2013

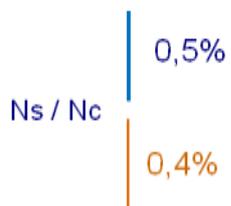
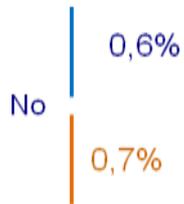


## ¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?



## FIDELIDAD A LA OAC

*Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?*

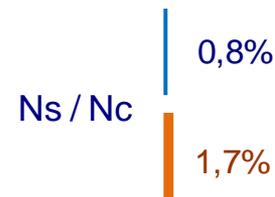


■ 2013 ■ 2012

Base 13: 4.538 usuarios/as

## RECOMENDACIÓN DE LA OAC

*¿Recomendaría esta oficina?*



■ 2013 ■ 2012

Base 12: 4.512 usuarios/as

FIDELIDAD	%	Base
TOTAL	98,9	4.538
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	98,7	2.794
RESTO DE PAÍSES	99,0	1.744
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	98,6	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,8	2.542
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	98,8	1.295
65 O MÁS AÑOS	99,5	336
GÉNERO		
HOMBRE	98,8	2.010
MUJER	98,9	2.528
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	98,6	207
NO	98,8	4.284

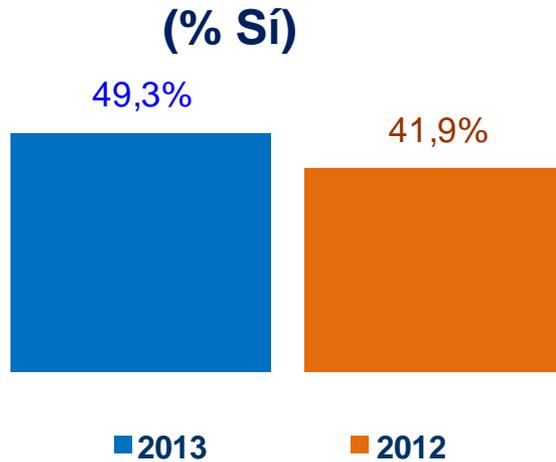
RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	98,3	4.538
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	98,0	2.794
RESTO DE PAÍSES	98,8	1.744
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	98,6	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,3	2.542
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	98,4	1.295
65 O MÁS AÑOS	98,0	336
GÉNERO		
HOMBRE	98,3	2.010
MUJER	98,4	2.528
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	97,7	207
NO	98,3	4.284

## 3. Canales de información

---

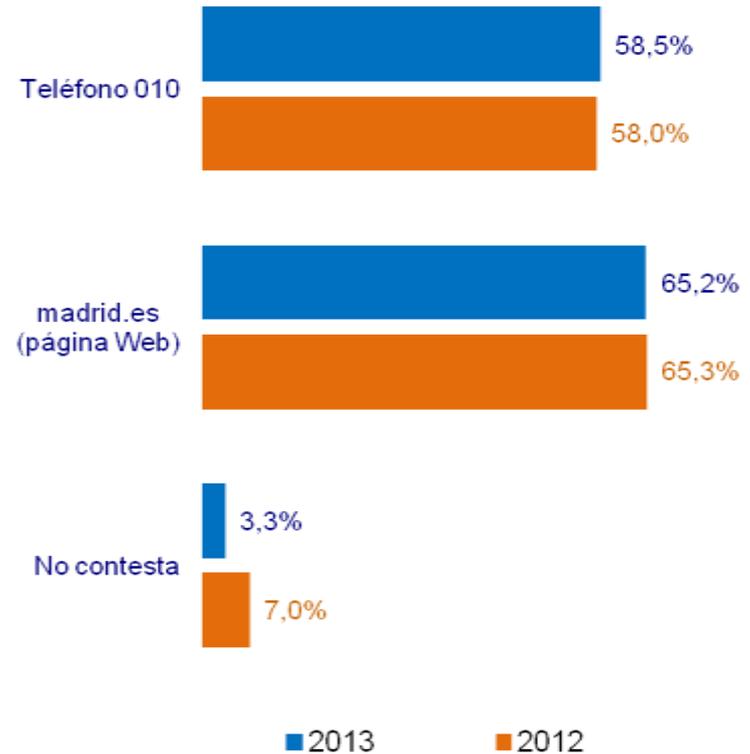


¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de esta OAC puede realizarse a través de otro canal?



Base 13: 4.537 usuarios/as  
 Base 12: 4.512 usuarios/as

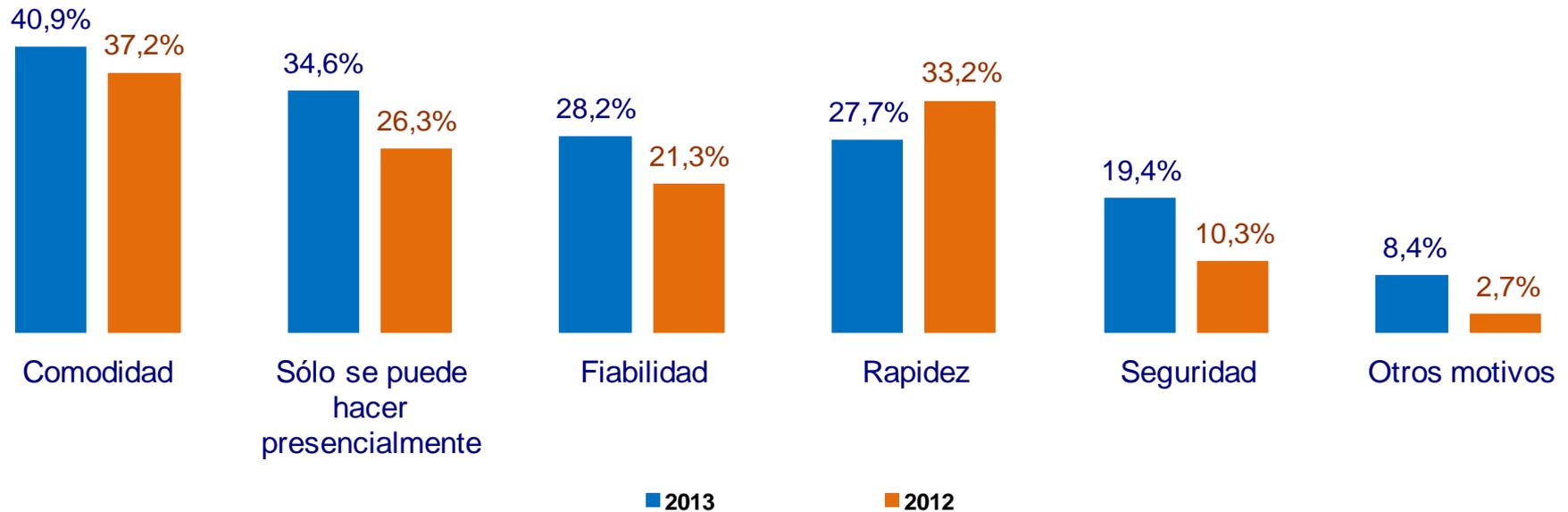
¿Cuál?



Base 13: 2.241 usuarios/as      Base 12 : 1.888 usuarios/as

CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN	%	Base
TOTAL	49,3	4.538
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	54,2	2.794
RESTO DE PAÍSES	41,6	1.744
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	42,5	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	52,5	2.542
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	49,2	1.295
65 O MÁS AÑOS	33,2	336
GÉNERO		
HOMBRE	47,4	2.010
MUJER	50,9	2.528
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	52,2	207
NO	48,9	4.284

## Motivos por los que se ha elegido presentarse en al OAC para hacer la gestión /solicitar información



Base13: 2.150 usuarios/as

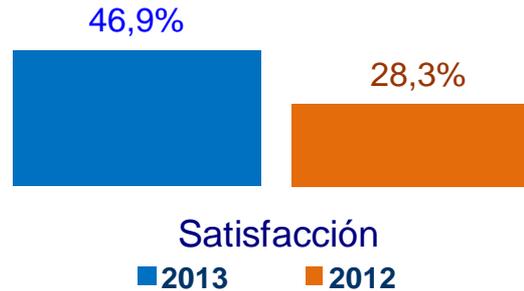
Base 12 1.726 ciudadanos/as

## 4. Benchmarking

---



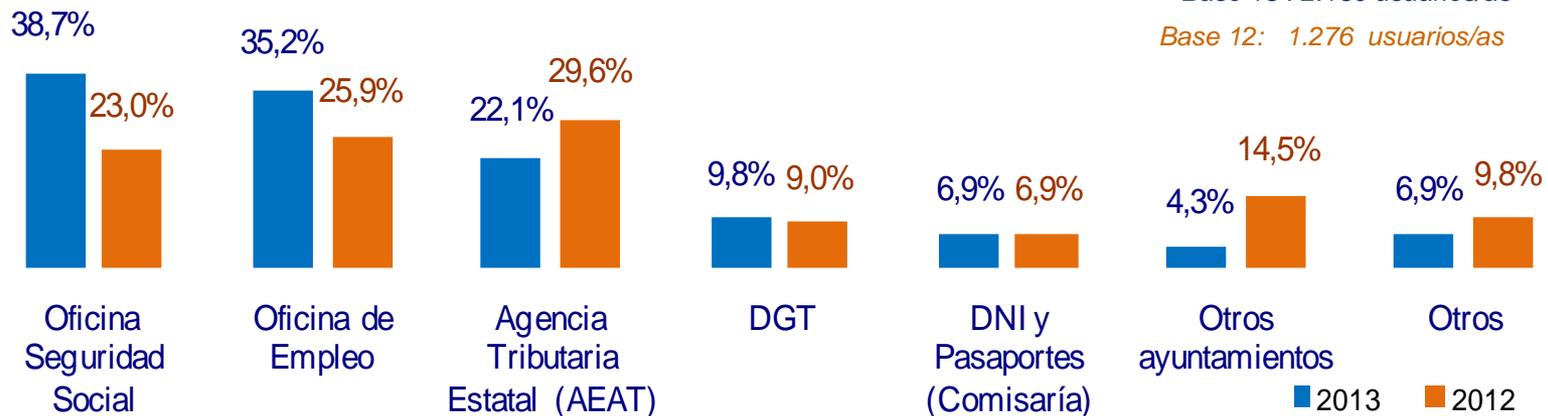
## ¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano? (% Sí)



Base 13: 4.537 usuarios/as

Base 12: 4.512 usuarios/as

## ¿Cuál?

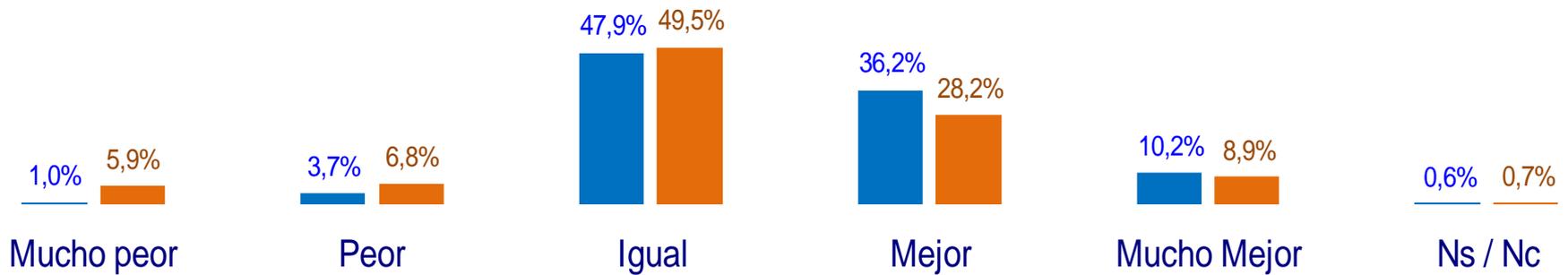


Base 13 : 2.130 usuarios/as

Base 12: 1.276 usuarios/as

UTILIZACIÓN DE OTRAS OFICINAS	%	Base
TOTAL	46,9	4.538
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	47,4	2.794
RESTO DE PAÍSES	46,2	1.744
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	38,9	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	49,1	2.542
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	50,3	1.295
65 O MÁS AÑOS	26,4	336
GÉNERO		
HOMBRE	48,2	2.010
MUJER	45,9	2.528
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	52,7	207
NO	46,5	4.284

## Servicio OACs Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones

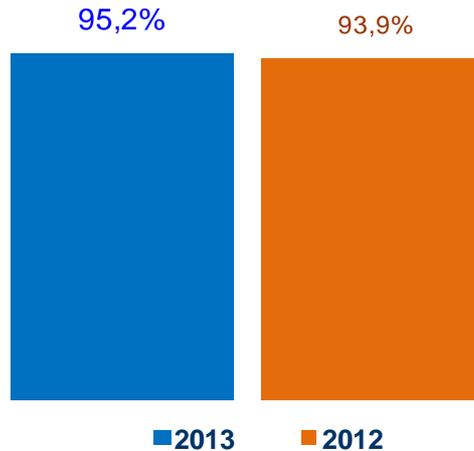


Base 13 : 2.007 usuarios/as  
 Base 12: 1.252 usuarios/as

# 5. Características de la gestión realizada

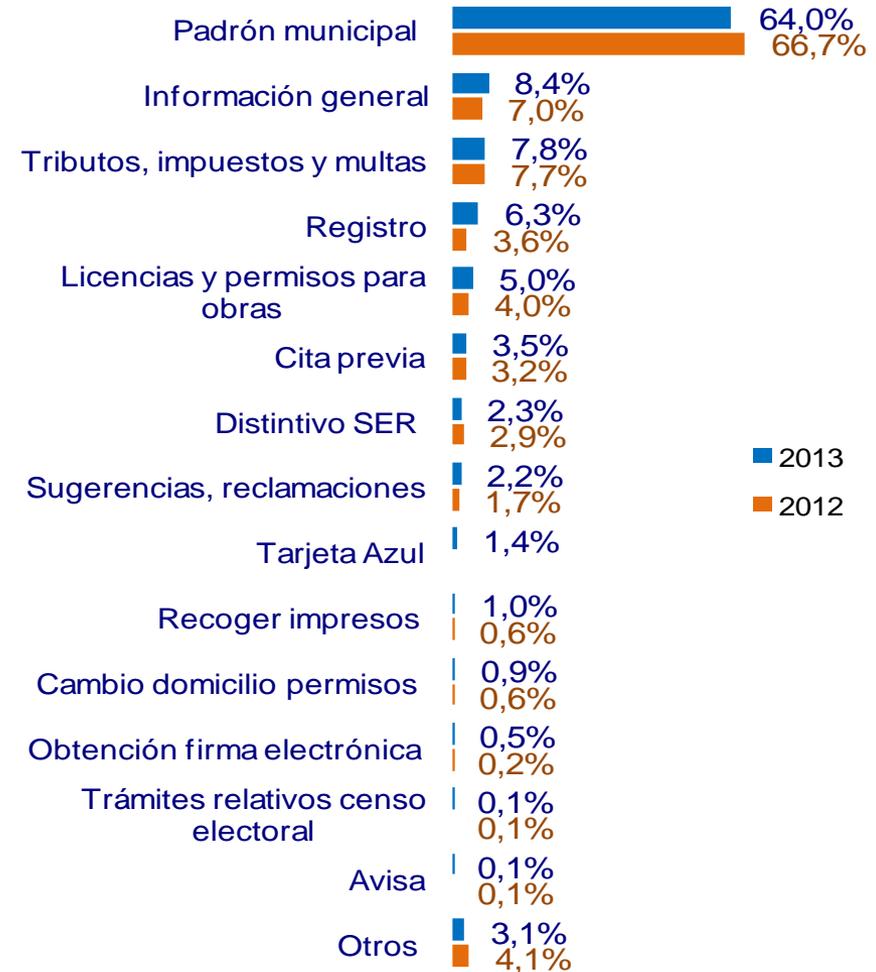


## Carácter de la gestión (% Particular)



Base 13: 4.537 usuarios/as  
Base 12.: 4.512 usuarios/as

## ¿Qué tipo de gestión?



Base 13: 4.537 usuarios/as  
Base 12. 4.512 usuarios/as

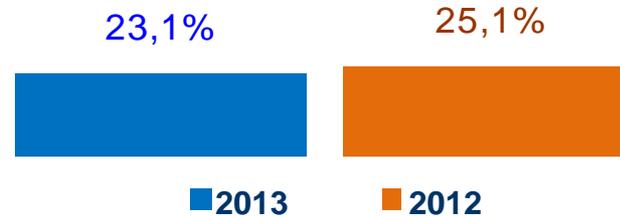
## SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Base	Desv. Típica
Cita previa	8,95	158	1,158
Padrón municipal	8,93	2.890	1,167
Distintivo SER	8,81	103	1,422
Trámites relativos al censo electoral	8,80	4	1,518
Información general	8,76	382	1,343
Registro	8,65	284	1,182
Avisa	8,60	5	2,294
Recoger impresos	8,56	45	1,227
Solicitud de tarjeta azul	8,55	63	1,363
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	8,52	351	1,313
Información urbanística	8,39	227	1,581
Sugerencias, reclamaciones	8,39	98	1,406
Obtención de firma electrónica	8,36	24	0,961
Cambio de domicilio	8,35	41	1,322

## TIPO DE GESTIÓN

	NACIONALIDAD		EDAD				GÉNERO		CON DISCAPACIDAD	
	Española	Resto	Entre 18 y 24 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 ó más años	Hombre	Mujer	Sí	No
Padrón municipal	8,87	8,99	8,83	8,94	8,96	8,87	8,86	8,98	8,82	8,93
Información urbanística (licencias y permisos para obras)	8,37	8,52	8,90	8,24	8,56	8,47	8,33	8,46	9,11	8,36
Tributos, impuestos y multas	8,51	8,64	8,14	8,44	8,54	8,69	8,41	8,63	8,93	8,50
Solicitar Cita previa	8,78	9,11	8,86	8,87	9,12	8,83	9,12	8,84	9,26	8,94
Sugerencias, reclamaciones	8,33	8,68	8,07	8,69	8,35	7,60	8,44	8,36	8,99	8,33
Información general	8,61	9,01	8,89	8,81	8,55	8,97	8,76	8,76	8,63	8,77
Registro	8,60	8,93	8,26	8,55	8,85	8,56	8,41	8,83	9,07	8,64
Recoger impresos	8,36	9,15	10,00	8,71	8,16	8,49	8,30	8,85	9,00	8,54
Distintivo SER	8,80	8,96	9,55	8,70	8,90	8,91	8,84	8,78	9,06	8,76
Cambio de domicilio en el permiso de circulación	8,18	9,10	8,00	8,53	8,65	7,09	8,30	8,41	8,61	8,28
Obtención de firma electrónica	8,34	8,48	8,00	8,21	9,32	9,00	8,62	8,16	9,00	8,40
Trámites relativos al censo electoral	8,80	.	.	9,68	7,00	.	9,00	8,75	.	8,80
Solicitud de tarjeta azul	8,56	8,51	8,00	8,33	8,49	8,89	8,42	8,63	8,82	8,49
Avisa	8,60	.	.	10,00	6,71	9,56	9,37	8,21	10,00	6,88

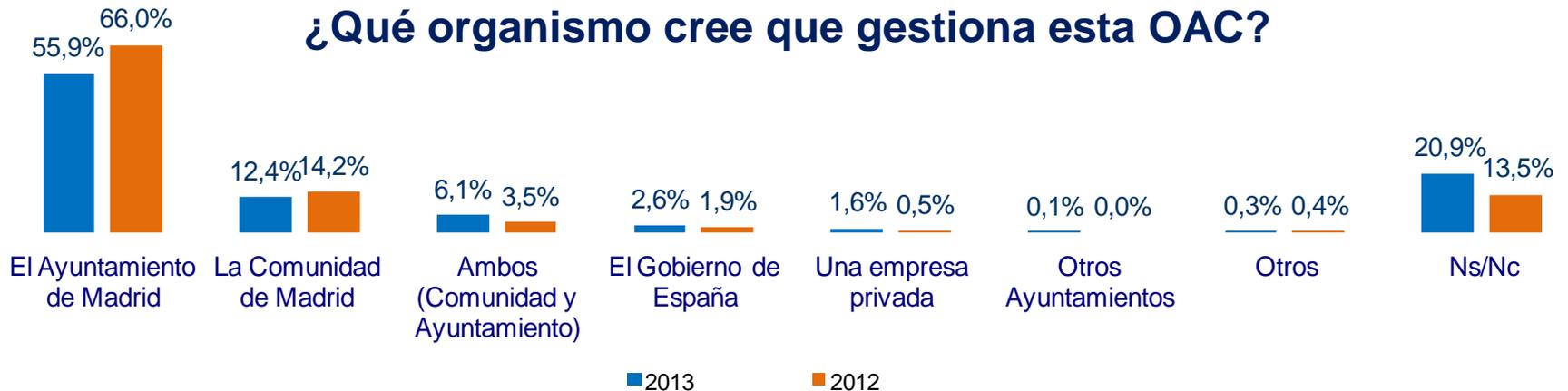
## ¿Es la primera vez que visita una OAC de Líneamadrid?



Base 13: 4.537 usuarios/as

Base 12: 4.512 usuarios/as

## ¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?



Base 13: 4.537 usuarios/as

Base 12: 4.512 usuarios/as

1ª VEZ QUE VISITA UNA OAC DE LINEAMADRID	%	Base
TOTAL	23,1	4.538
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	24,0	2.794
RESTO DE PAÍSES	21,5	1.744
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	27,0	365
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	21,1	2.542
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	23,9	1.295
65 O MÁS AÑOS	29,9	336
GÉNERO		
HOMBRE	23,4	2.010
MUJER	22,8	2.528
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	22,8	207
NO	23,1	4.284

## ¿QUÉ ORGANISMO GESTIONA ESTA OAC?

	Total	NACIONALIDAD		EDAD				GÉNERO		CON DISCAPACIDAD ACREDITADA	
		Española	Resto	Entre 18 y 24 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 ó más años	Hombre	Mujer	Sí	No
La Comunidad de Madrid	12,4	10,7	15,2	16,0	12,5	11,9	9,5	12,8	12,2	14,8	12,3
El Ayuntamiento de Madrid	55,9	61,4	47,1	38,1	54,7	60,6	66,5	59,2	53,3	61,7	55,7
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	6,1	6,5	5,4	6,6	6,3	6,0	4,4	5,9	6,2	3,7	6,2
Una empresa privada	1,6	2,1	1,0	1,4	1,6	1,6	2,5	2,1	1,3	1,1	1,7
El Gobierno de España	2,6	1,8	3,9	4,4	2,8	2,2	1,2	2,6	2,6	2,4	2,7
Otros Ayuntamientos	7,1%	4,4%	11,5%		10,3%	4,7%		8,3%	6,2%	29,4%	6,1%
Otros	34,9%	41,3%	24,8%	59,5%	28,3%	31,5%	71,3%	37,2%	33,2%	14,9%	36,3%
Ns/Nc	20,9	17,0	27,0	32,9	21,7	17,3	15,3	16,9	24,0	15,7	21,1
Base	4538	2794	1744	365	2542	1295	336	2010	2528	207	4284

## 6. Sugerencias de mejora

---





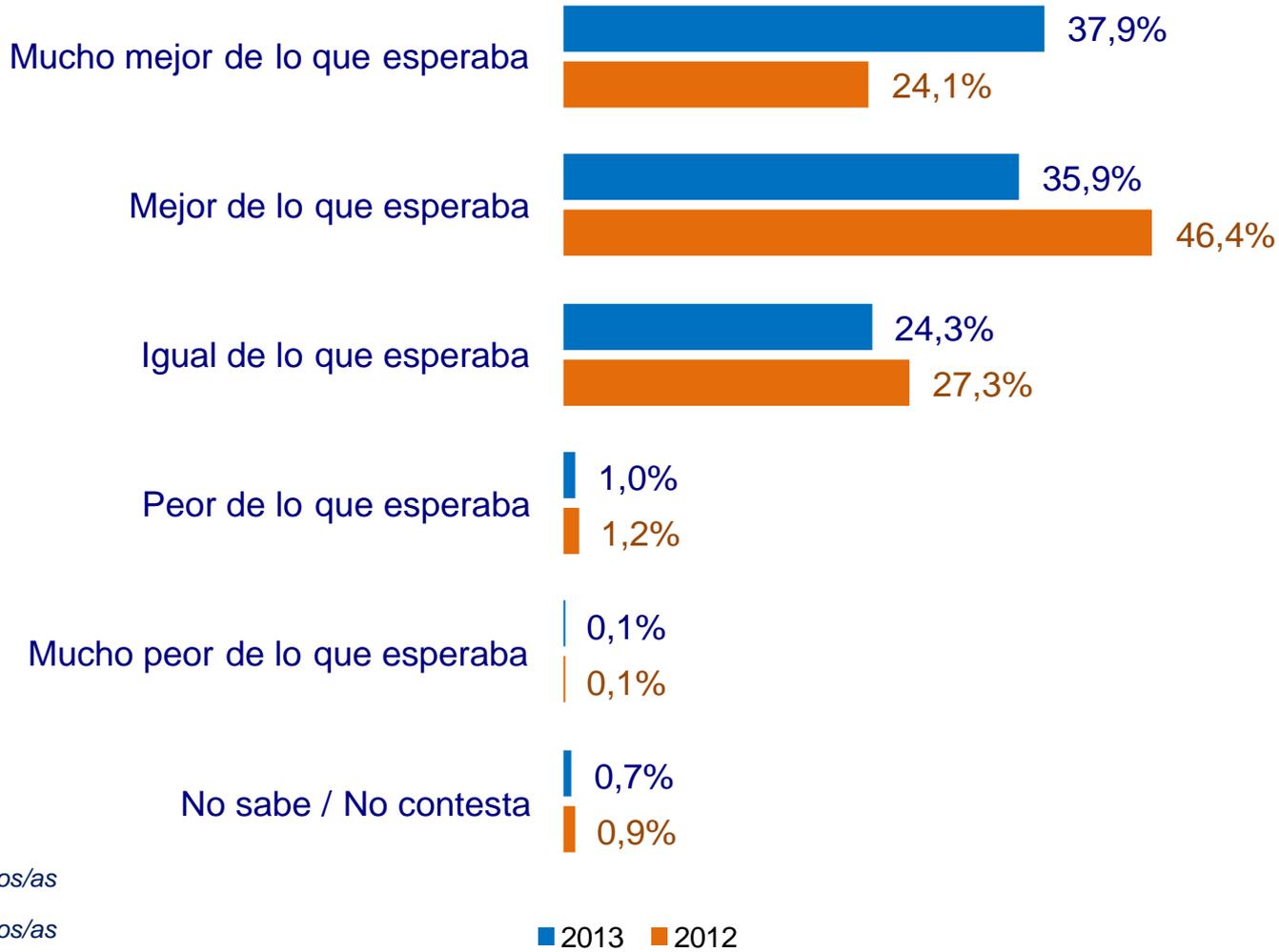
Base 13: 330 usuarios/as

# 7. Expectativas

---



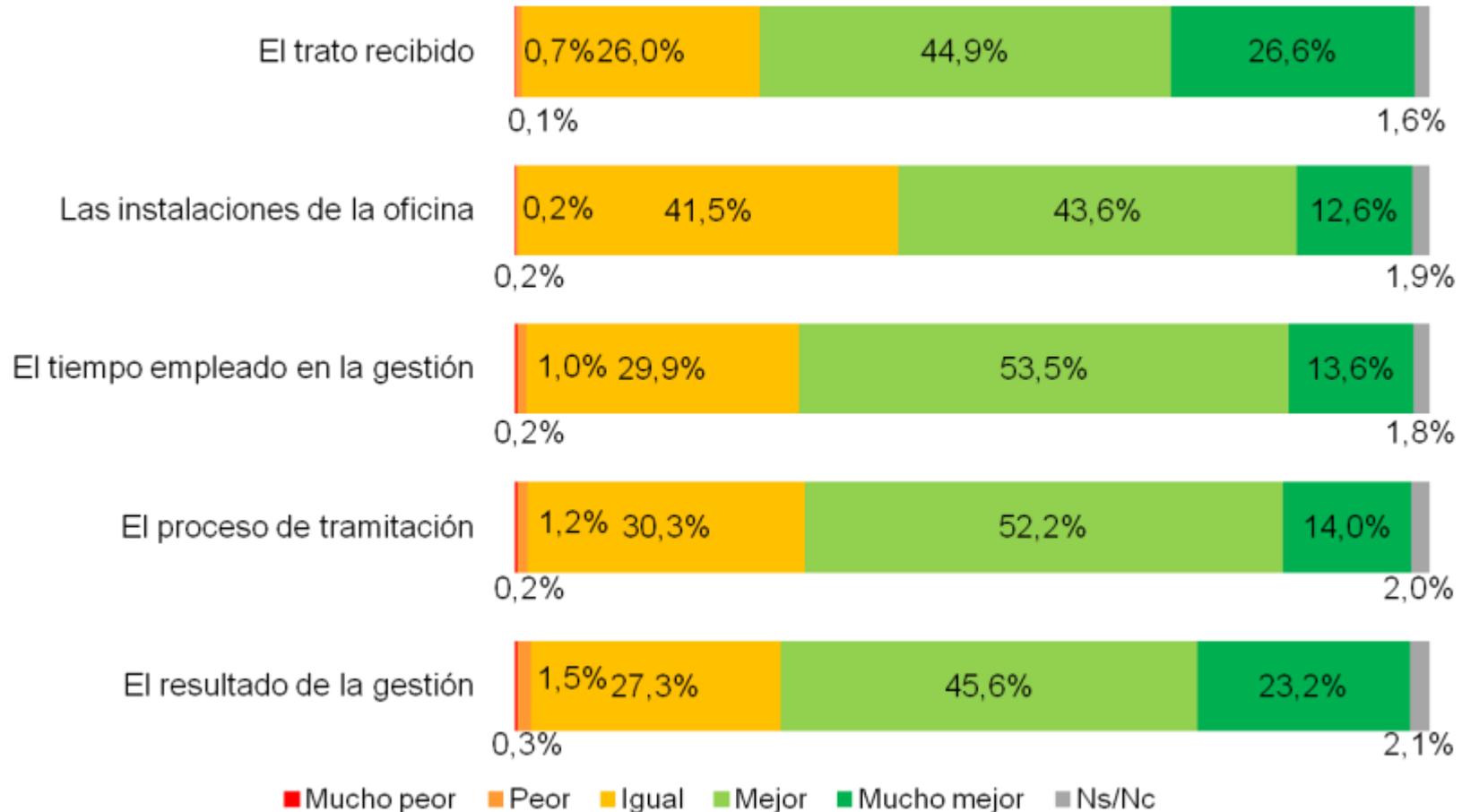
## Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...



Base 13 : 4.537 usuarios/as

Base 12 : 4.512 usuarios/as

## Los siguientes aspectos han sido... respecto de lo que esperaba



Base 13 : 4.537 usuarios/as

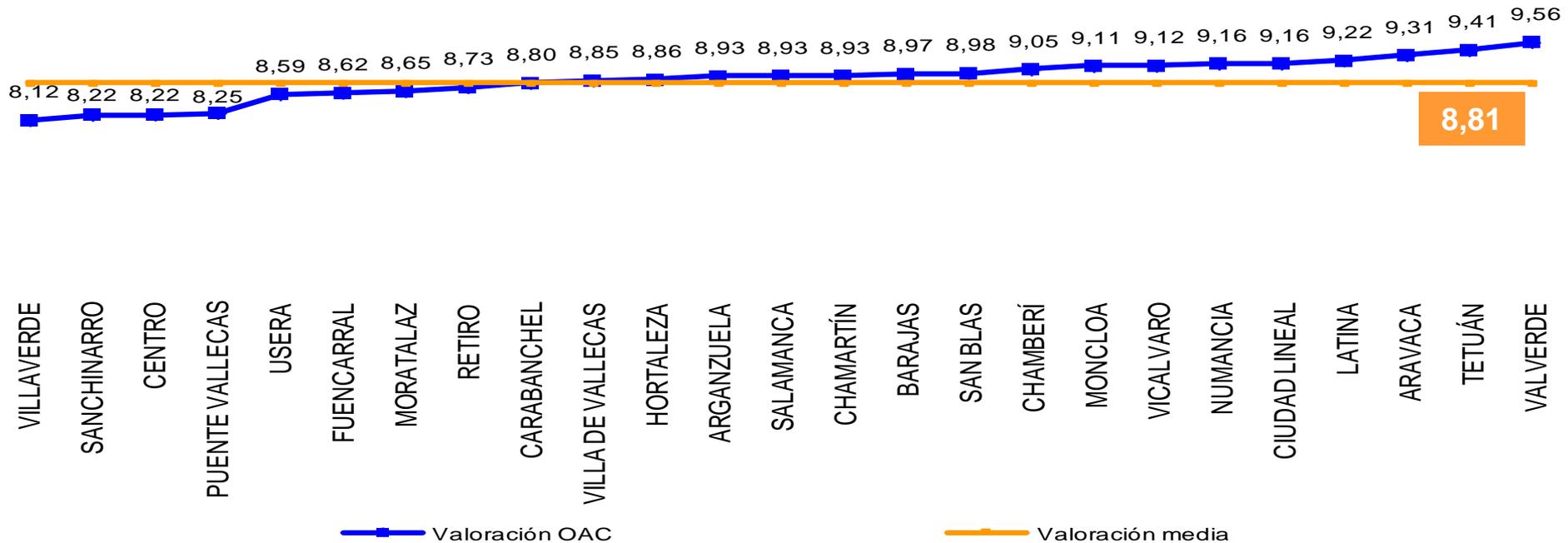
## 8. Satisfacción Global por OAC

---

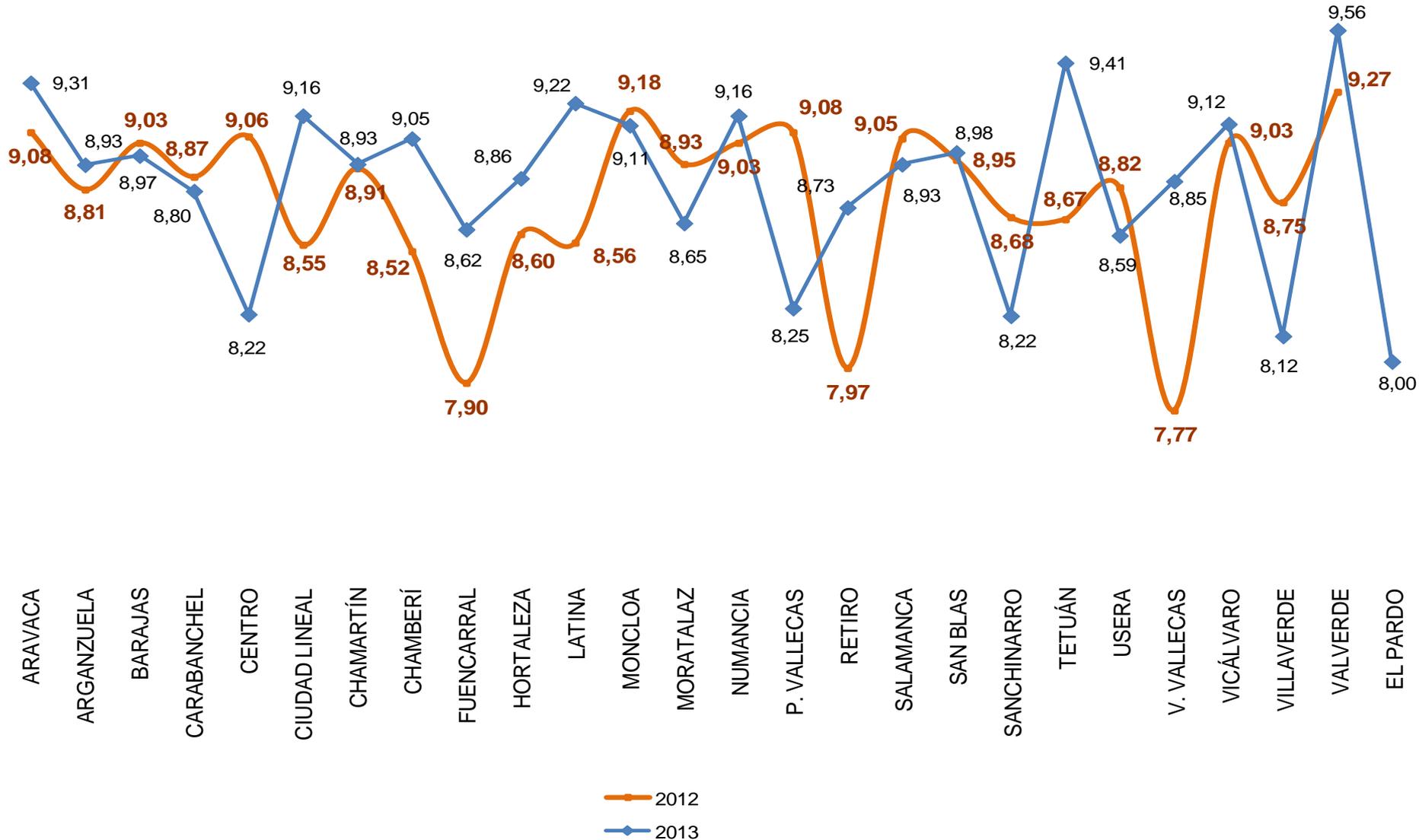


**Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC**

**Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC**



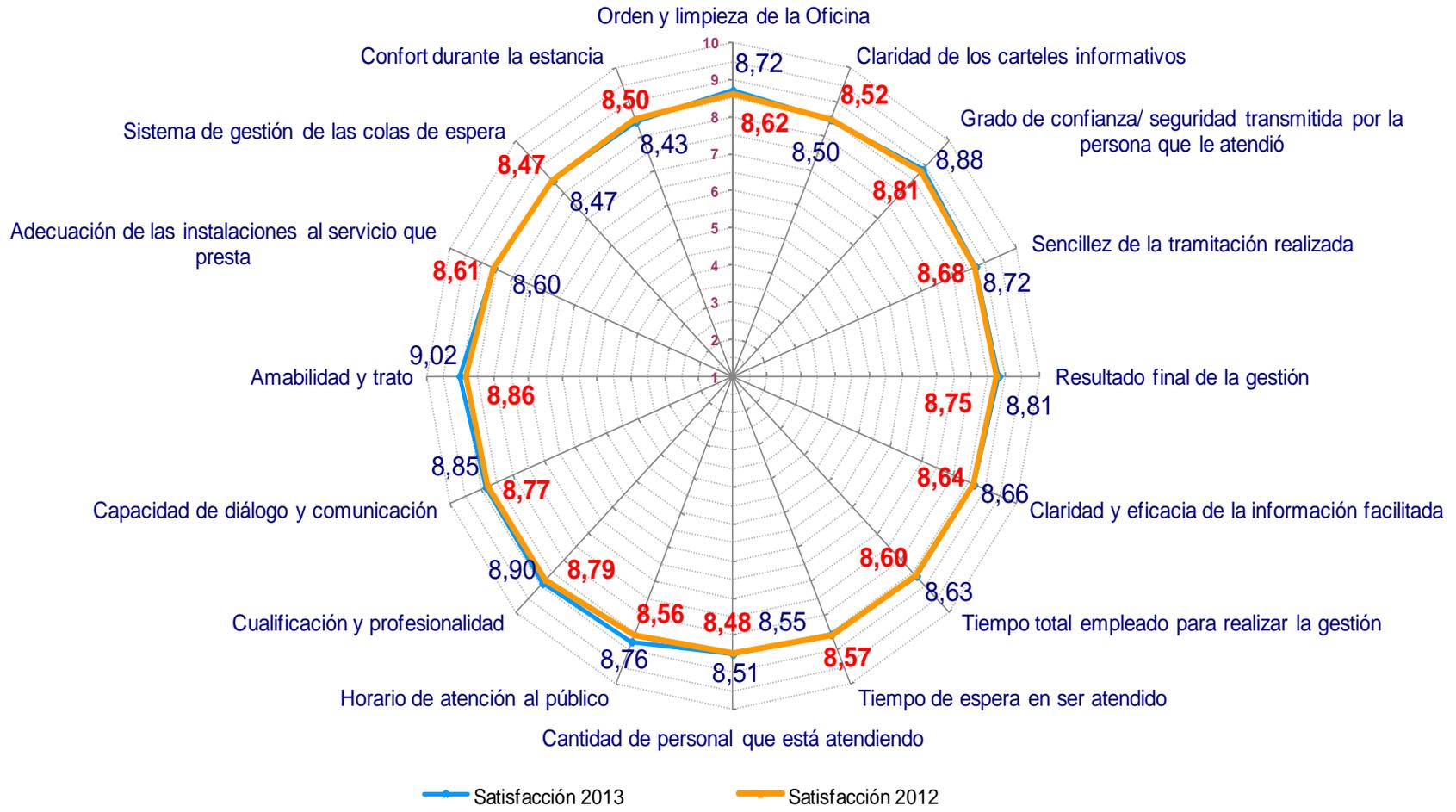
## Evolución Satisfacción Global Media por OAC (2012-2013)



## 9. Atención Presencial

---





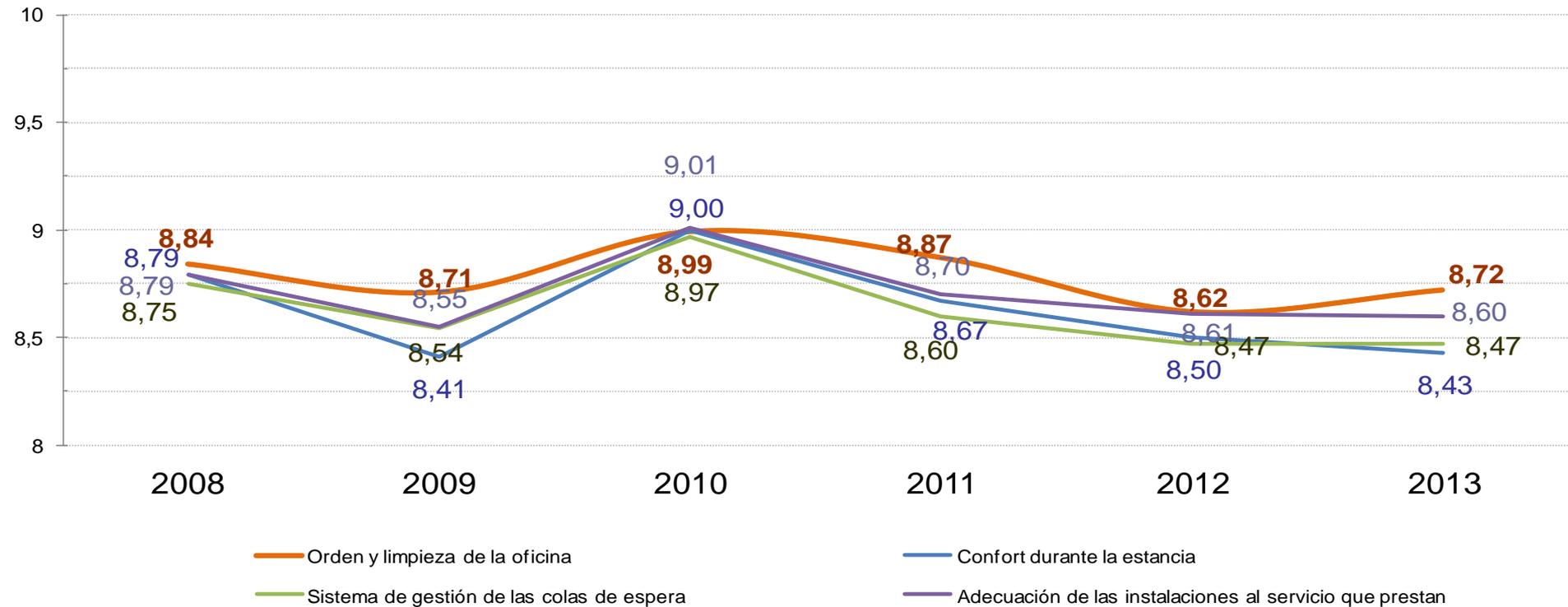
## Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Orden y limpieza de la oficina	8,84	8,71	8,99	8,87	8,62	8,72
Confort durante la estancia	8,79	8,41	9,00	8,67	8,50	8,43
Sistema de gestión de las colas de espera	8,75	8,54	8,97	8,60	8,47	8,47
Adecuación de las instalaciones al servicio que prestan	8,79	8,55	9,01	8,70	8,61	8,60
Amabilidad y trato del personal	9,01	8,81	9,08	8,97	8,86	9,02
Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento	8,92	8,68	9,07	8,86	8,77	8,85
Cualificación y profesionalidad del la persona que le atendió	8,89	8,70	9,06	8,86	8,79	8,90
Claridad de los carteles informativos	-	-	-	8,58	8,52	8,50
Horario de atención al público	8,80	8,44	8,75	8,76	8,56	8,76
Cantidad de personal que está atendiendo	8,70	8,41	8,83	8,67	8,48	8,51
Tiempo de espera en ser atendido	8,68	8,46	8,79	8,77	8,57	8,55
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,72	8,56	8,90	8,82	8,60	8,63
Claridad y eficacia de la información facilitada	8,86	8,59	8,90	8,79	8,64	8,66
Resultado final de la gestión	8,89	8,75	8,98	9,09	8,75	8,81
Sencillez de la tramitación realizada	8,87	8,69	8,97	8,88	8,68	8,72
Grado de confianza/seguridad transmitida por quien atiende	8,91	8,81	9,00	8,88	8,81	8,88

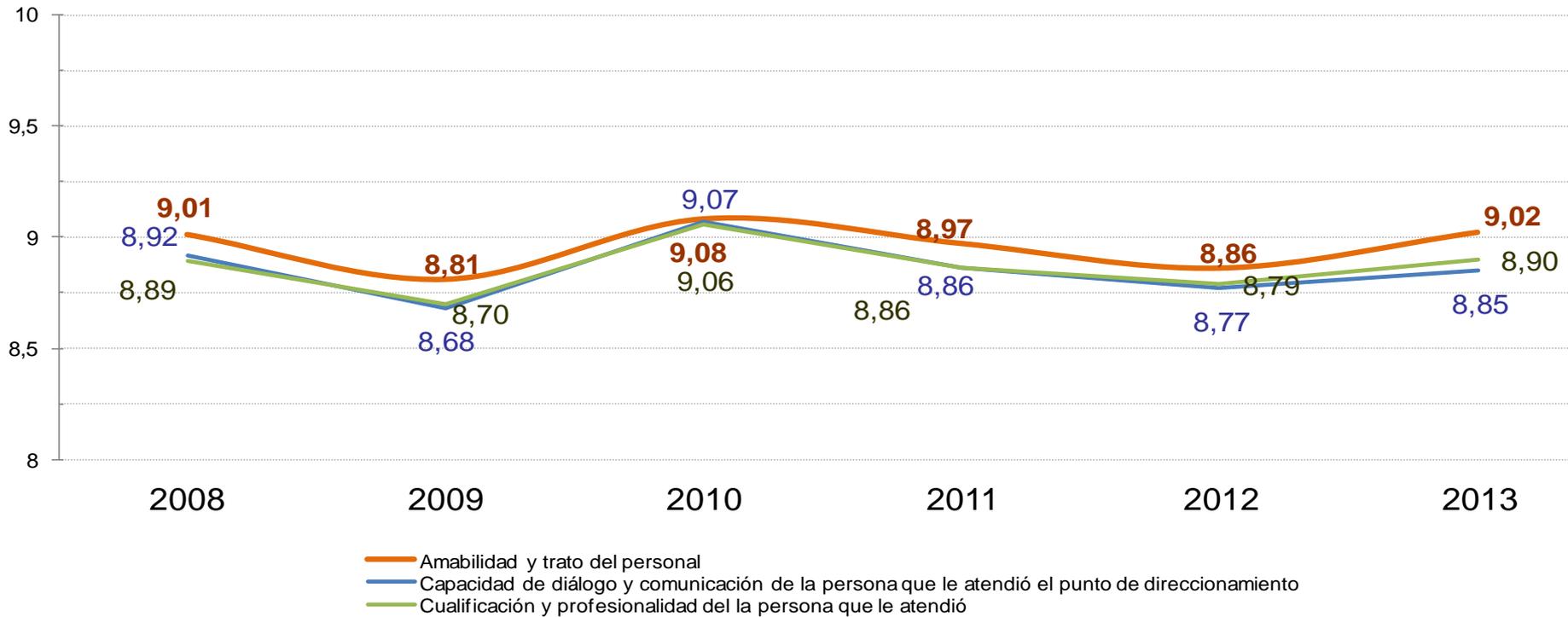
Diferencia Significativa:  $\pm 0,05$

**X,XX** Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto a la ola anterior  
**X,XX** Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

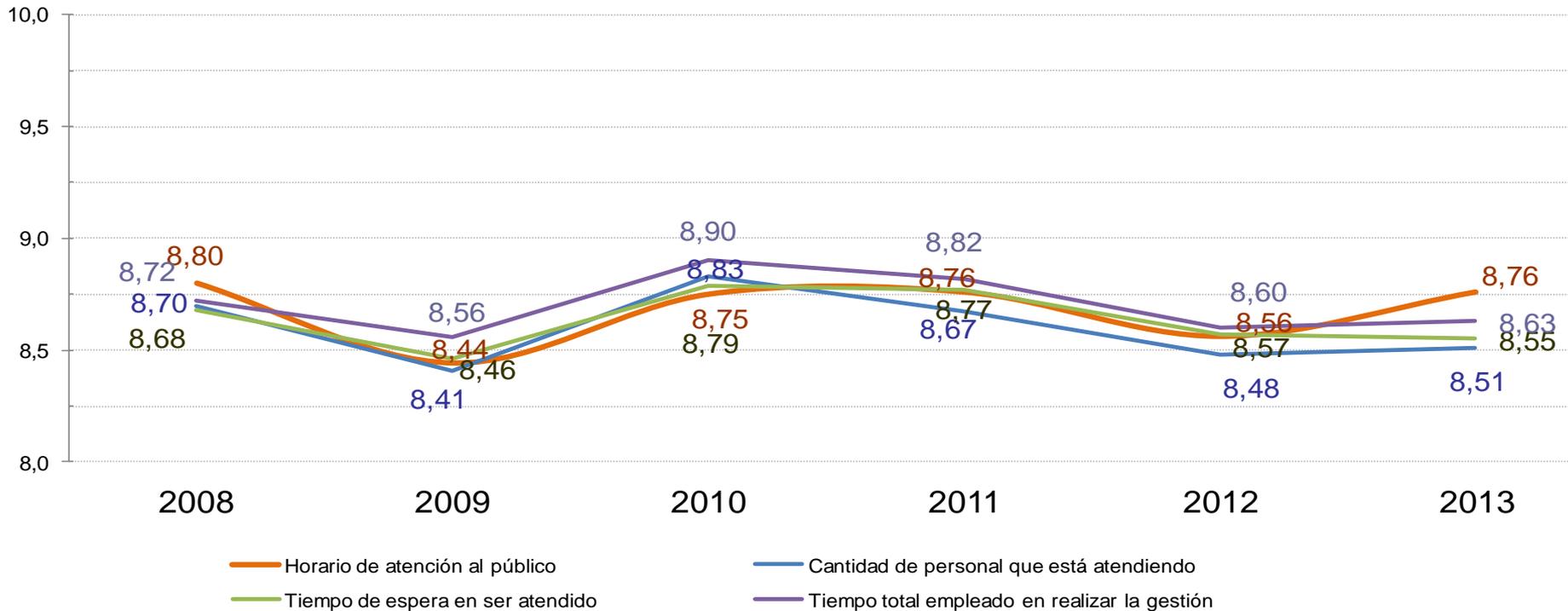
## ELEMENTOS TANGIBLES



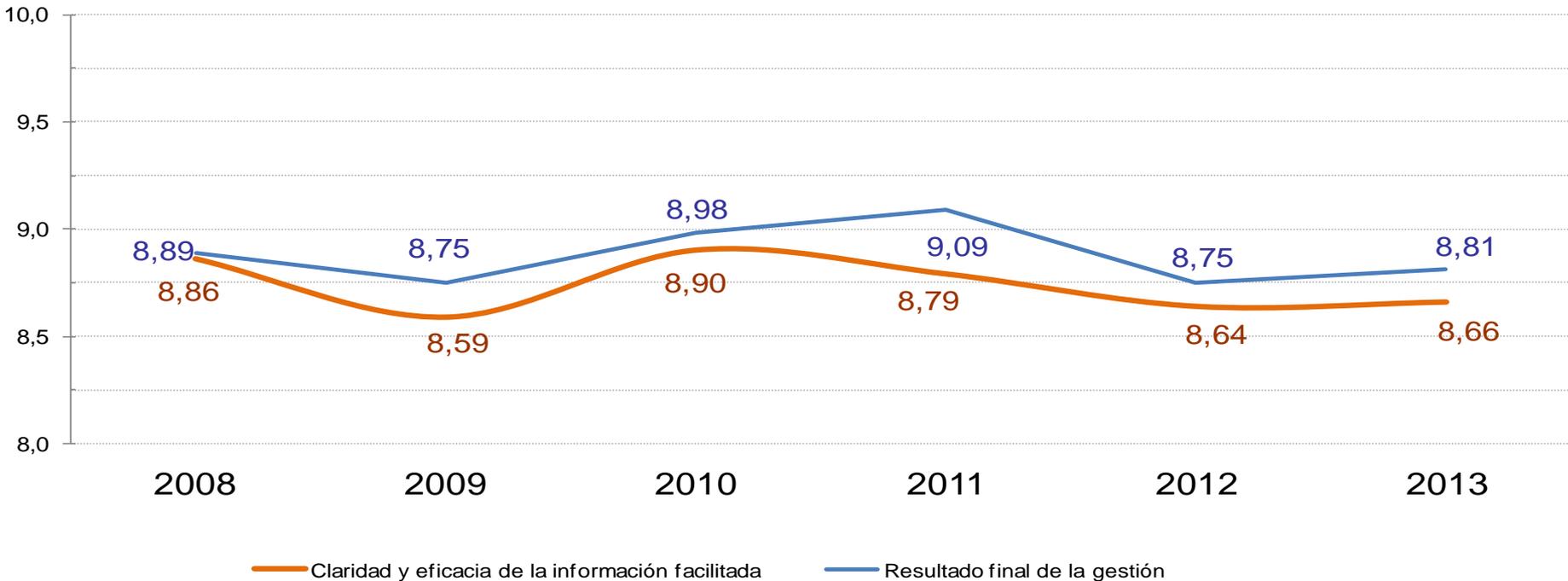
## EMPATÍA



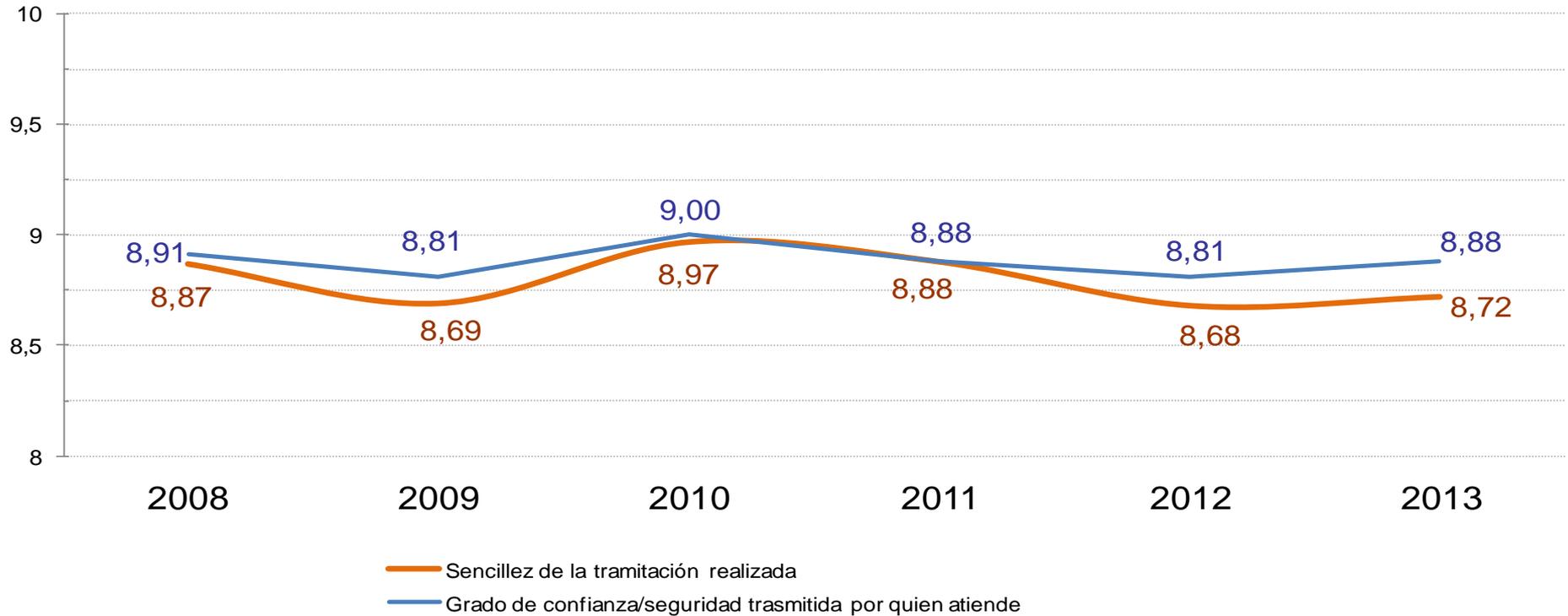
## CAPACIDAD DE RESPUESTA



## FIABILIDAD Y EFICACIA



## SEGURIDAD TRANSMITIDA



# 10. Análisis de regresión



## Importancia sobre la satisfacción global



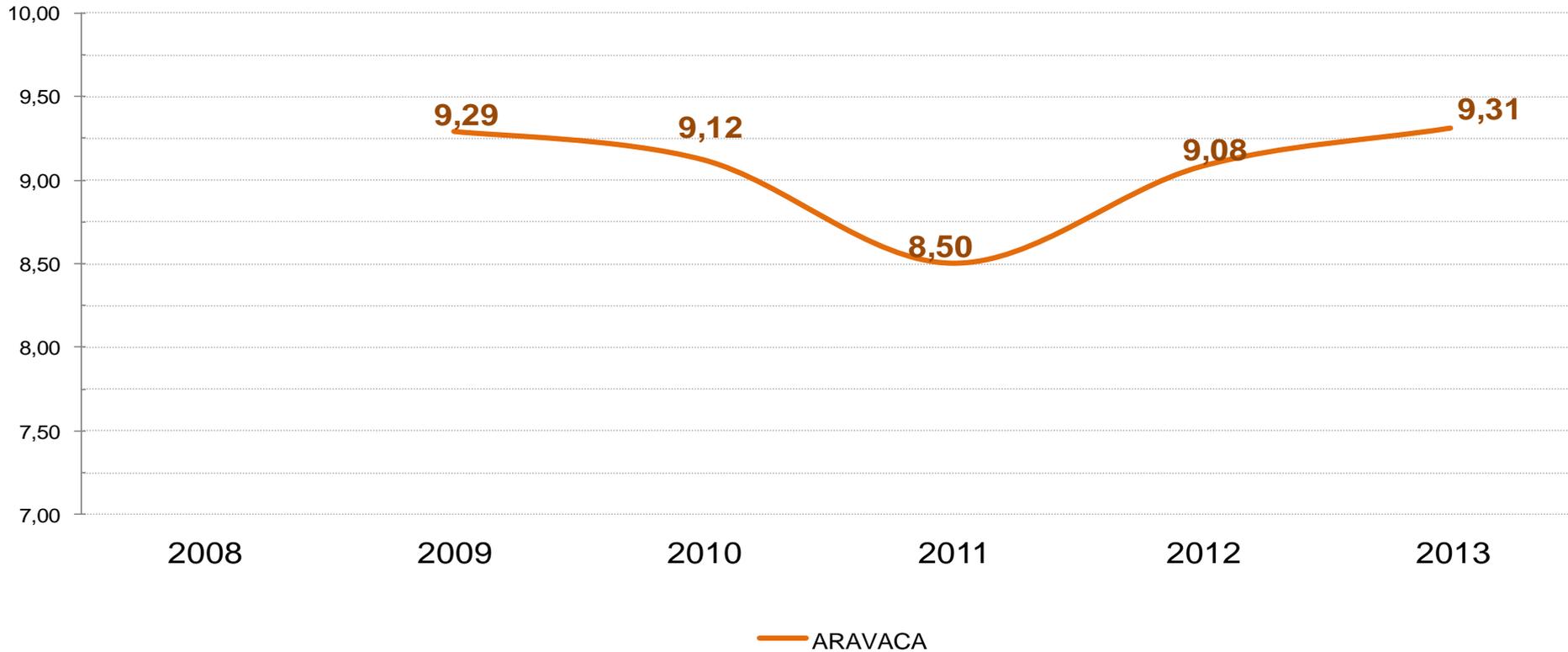
Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

Bondad del ajuste ( $R^2$  ajustado) = 0,993

# 11. Anexo OAC

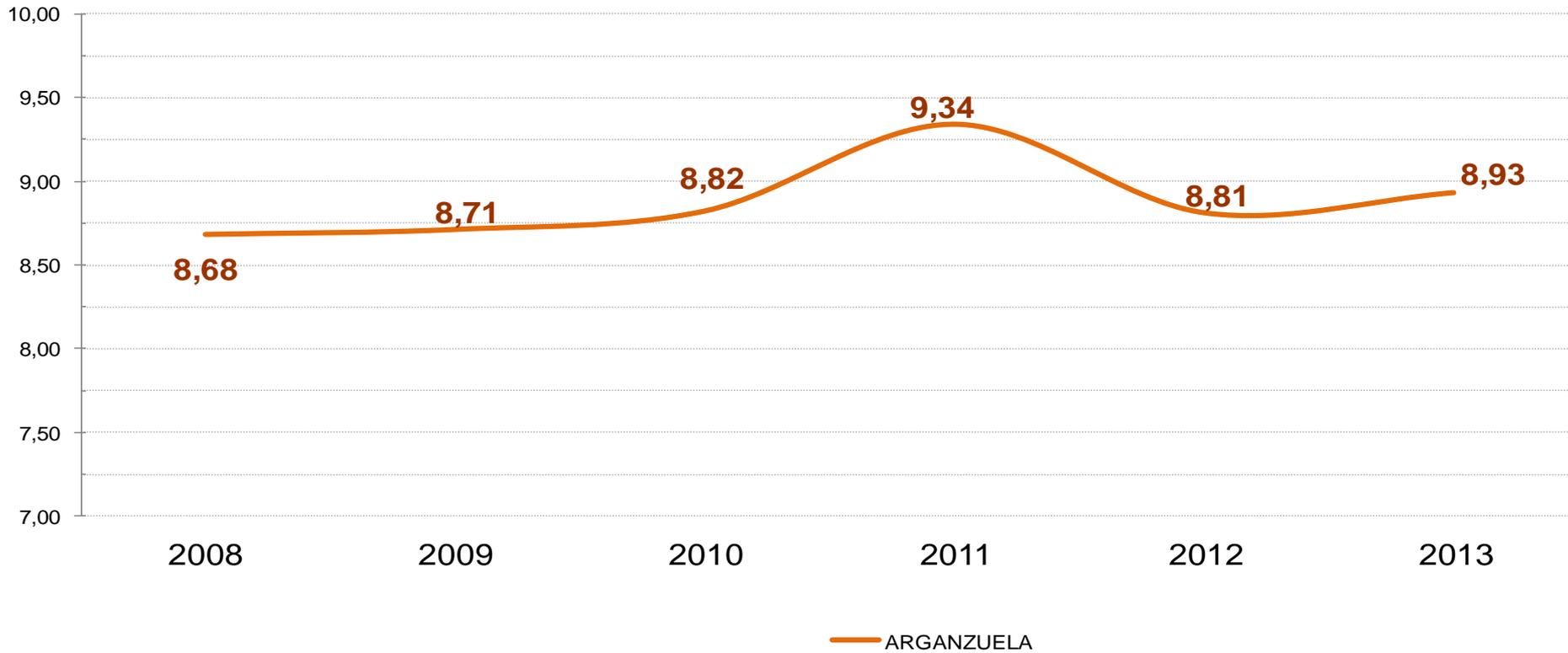


## ARAVACA



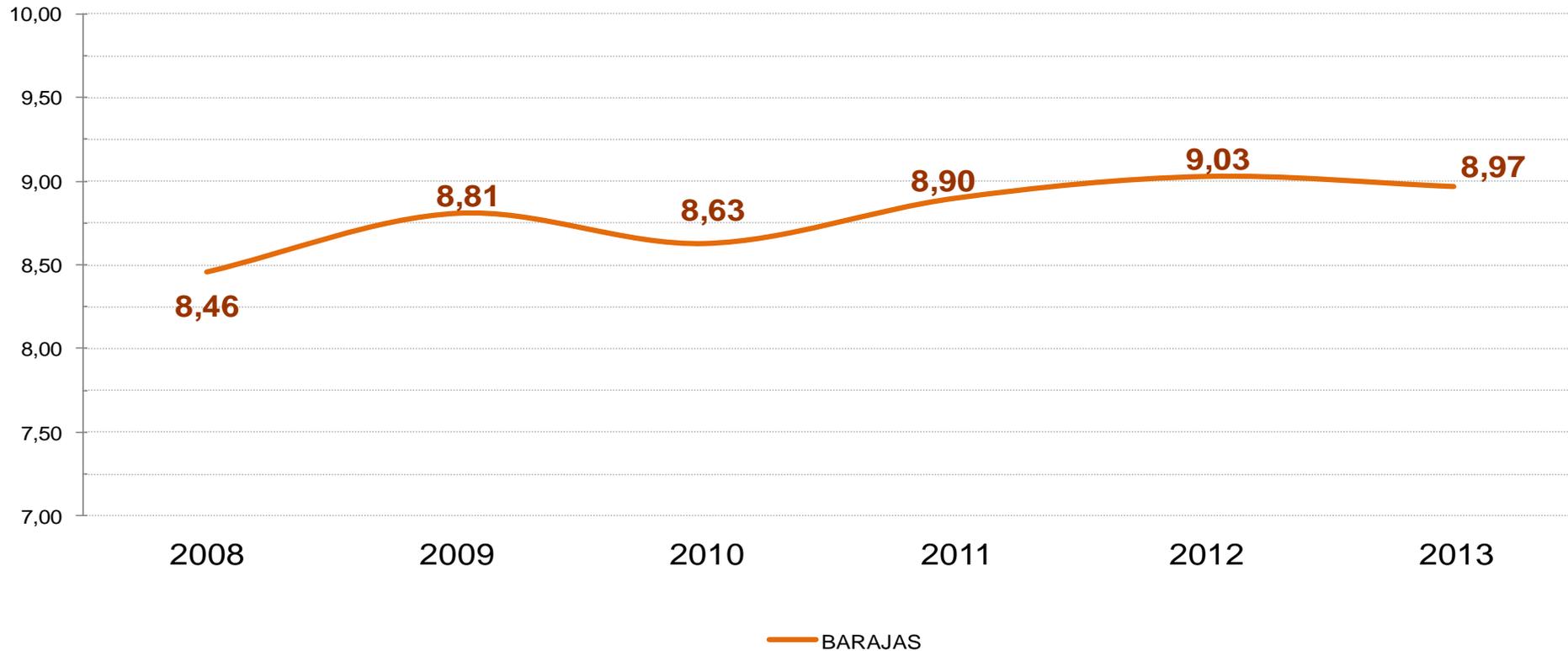
**Satisfacción Global Media**

## ARGANZUELA



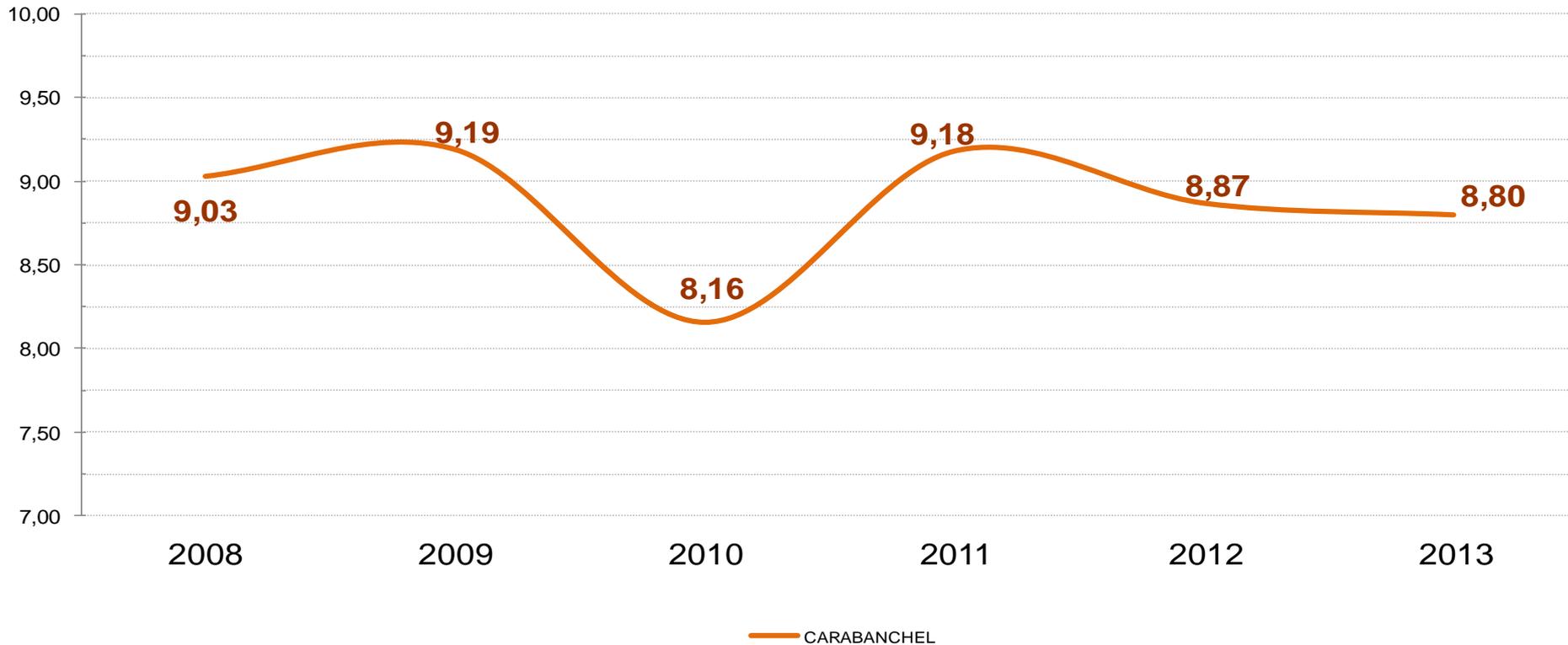
**Satisfacción Global Media**

## BARAJAS

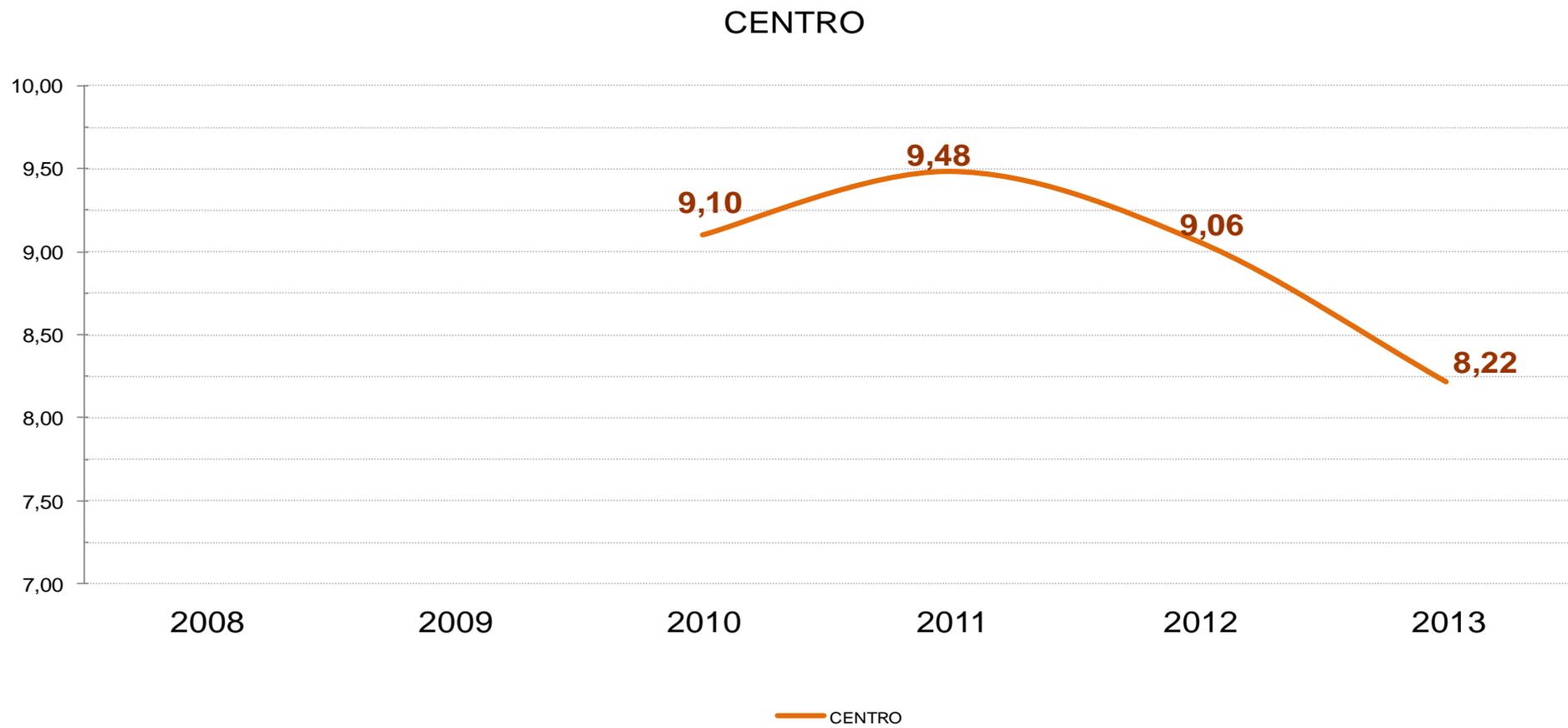


**Satisfacción Global Media**

## CARABANCHEL

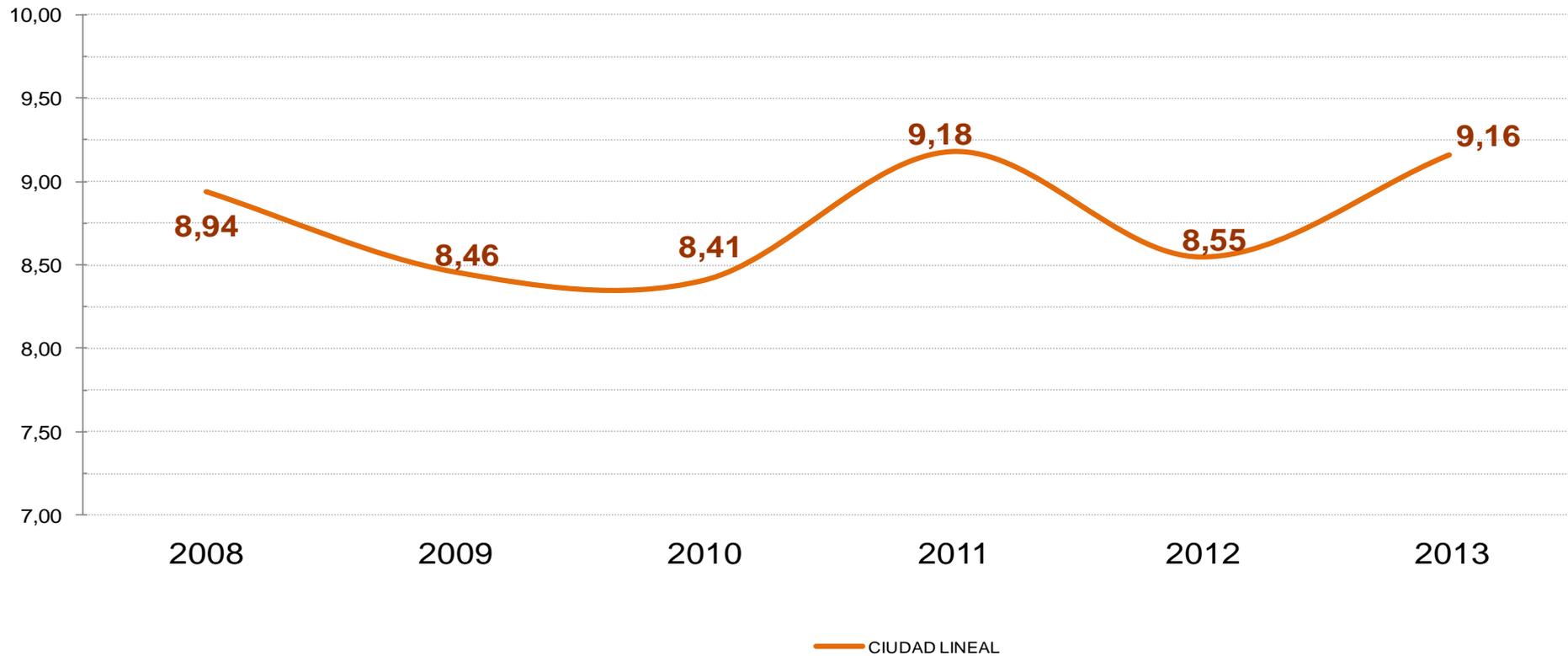


**Satisfacción Global Media**



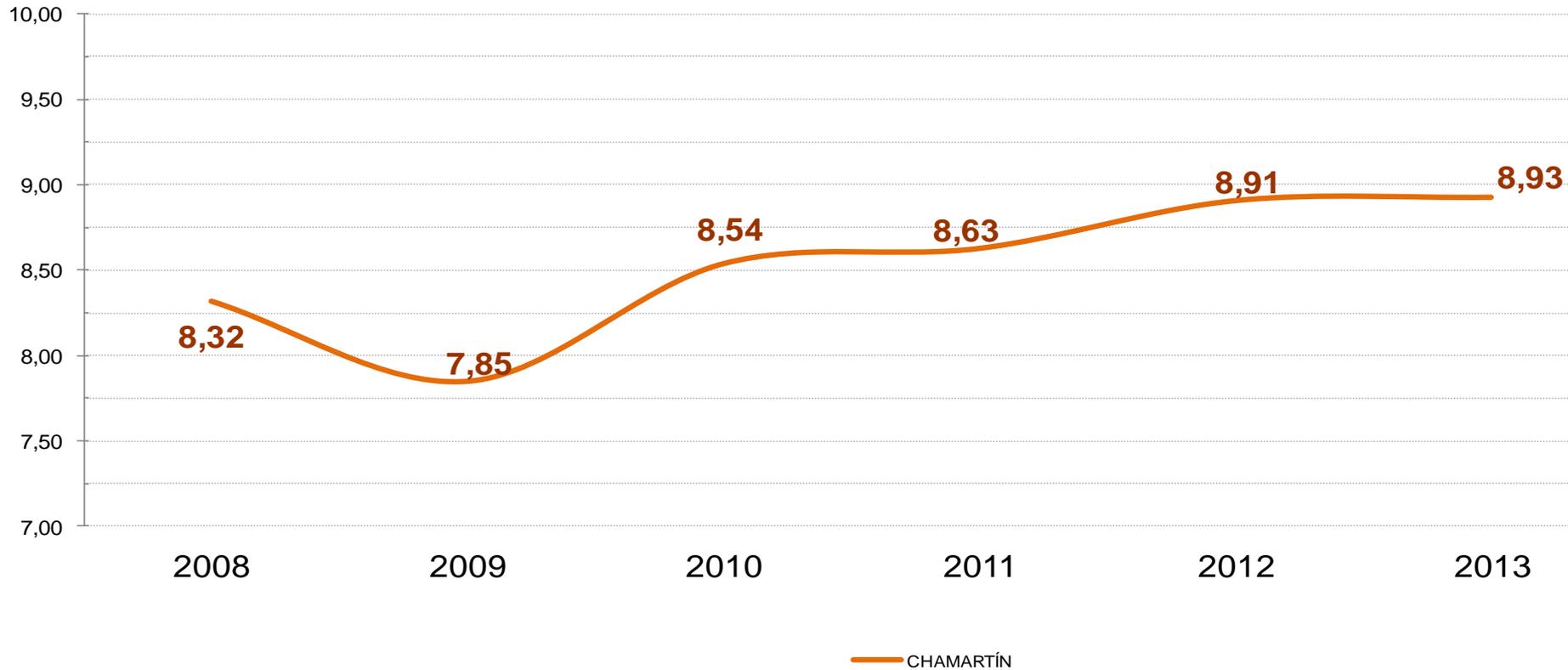
**Satisfacción Global Media**

## CIUDAD LINEAL



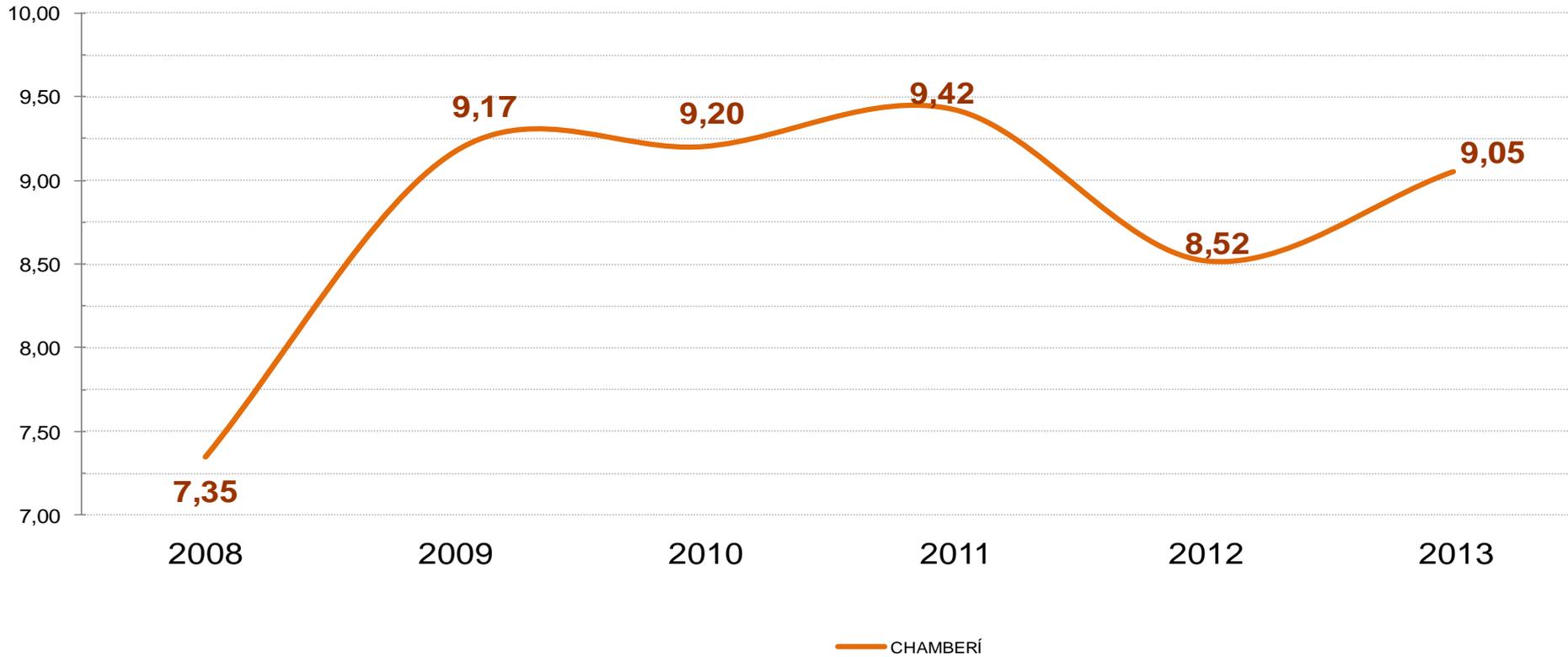
**Satisfacción Global Media**

## CHAMARTÍN



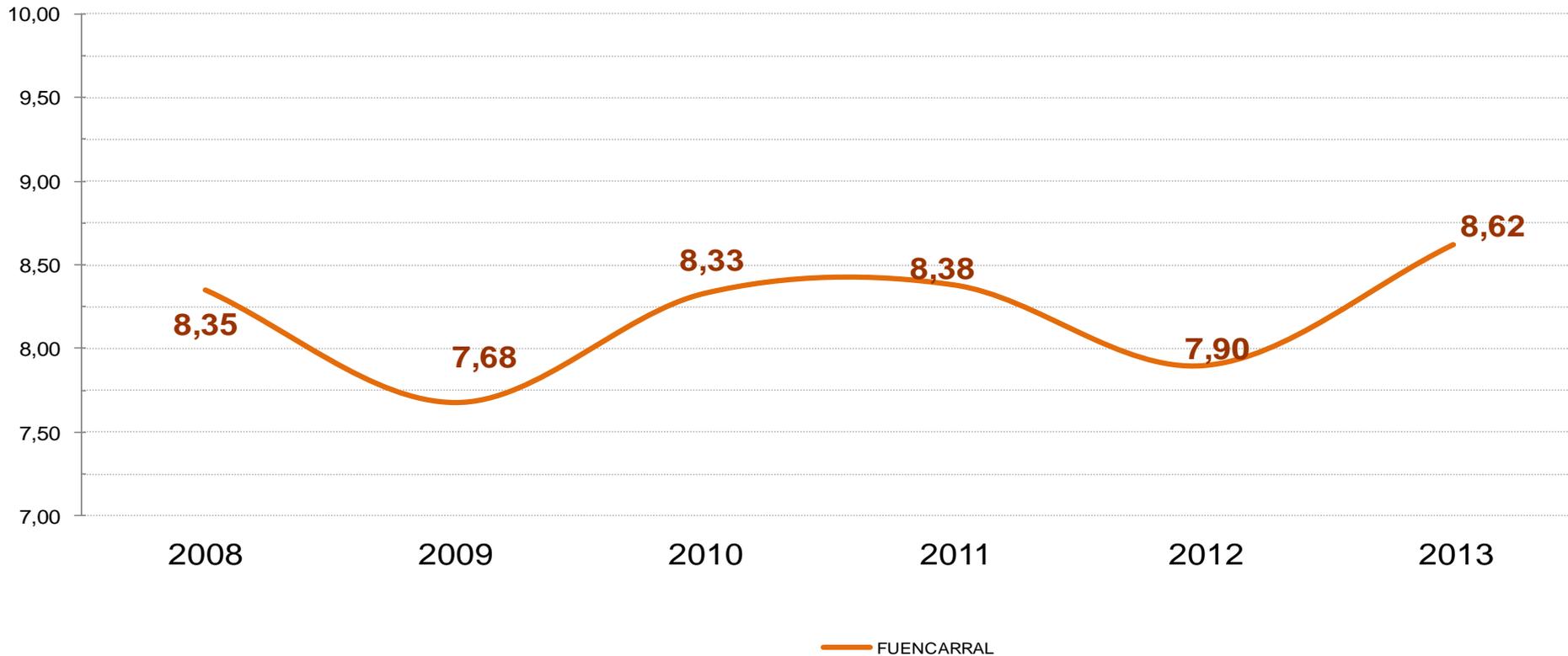
**Satisfacción Global Media**

## CHAMBERÍ



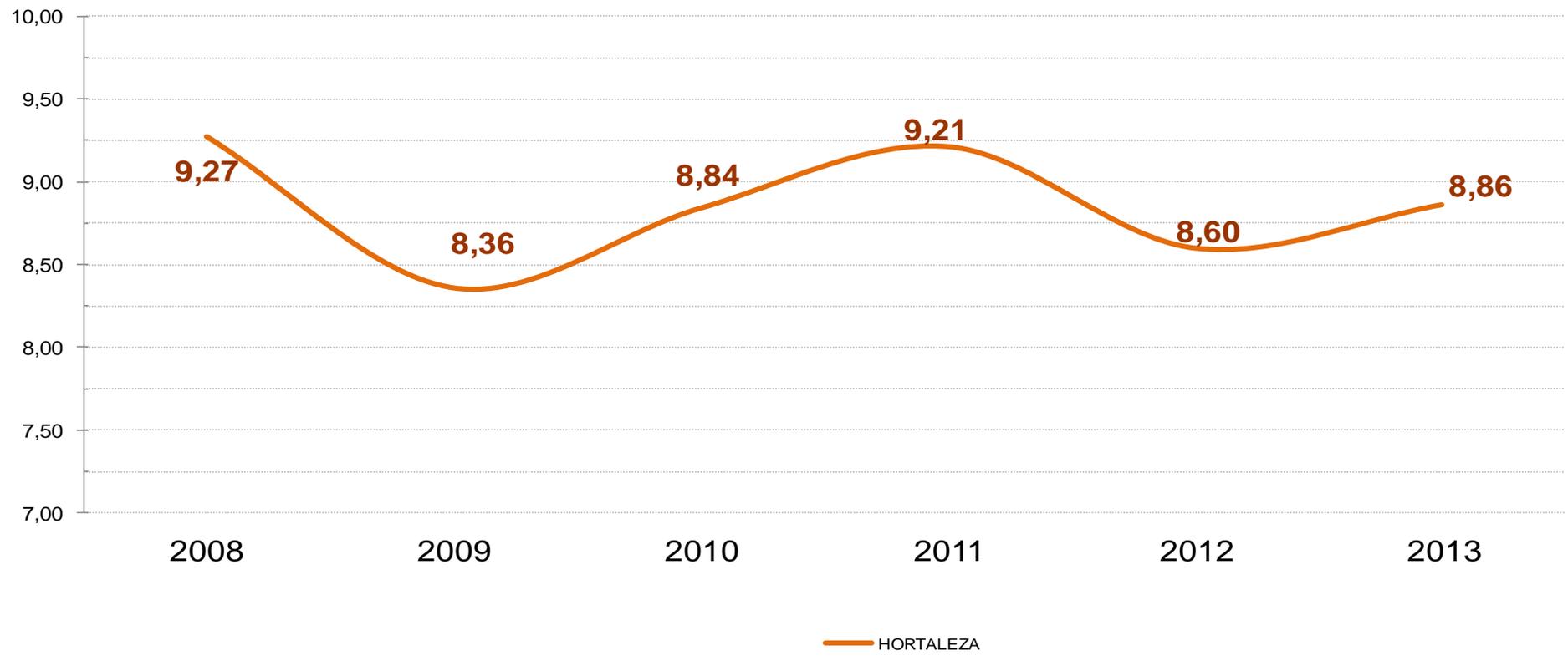
**Satisfacción Global Media**

## FUENCARRAL



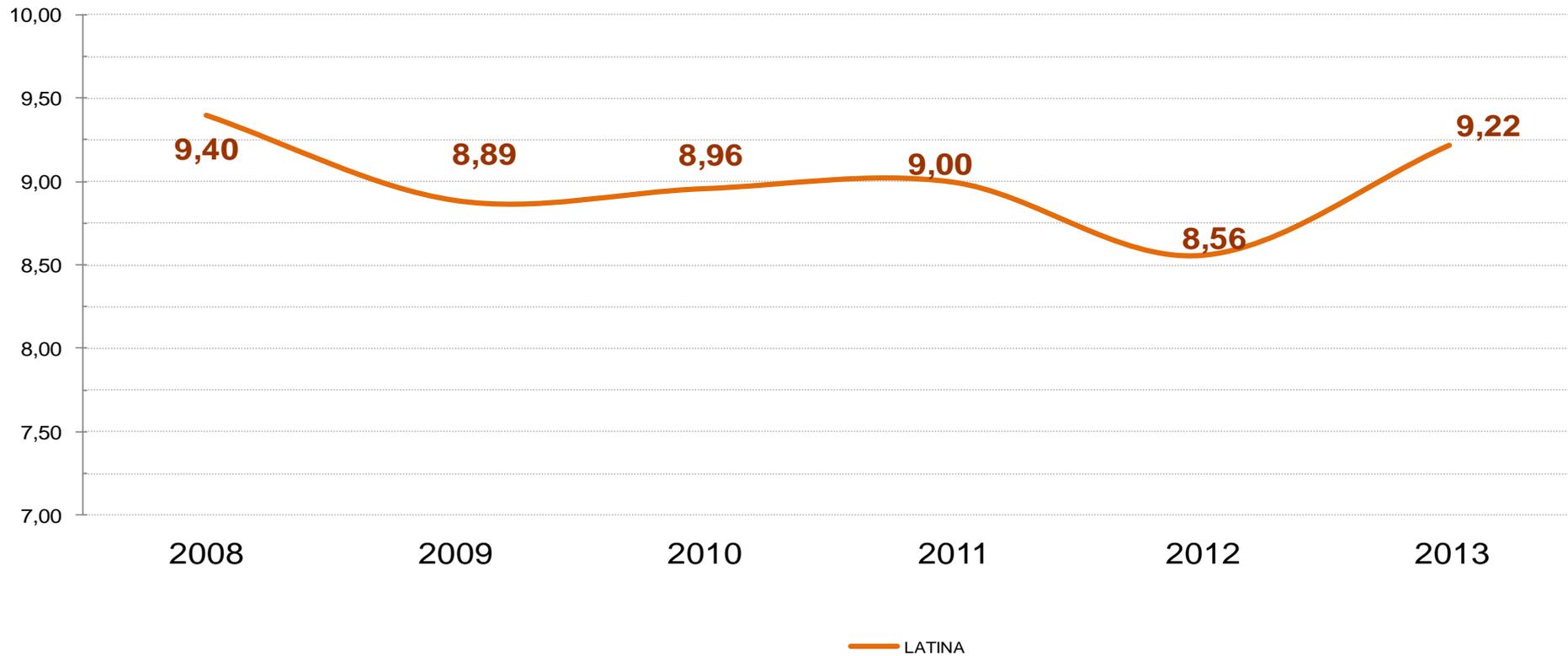
**Satisfacción Global Media**

## HORTALEZA



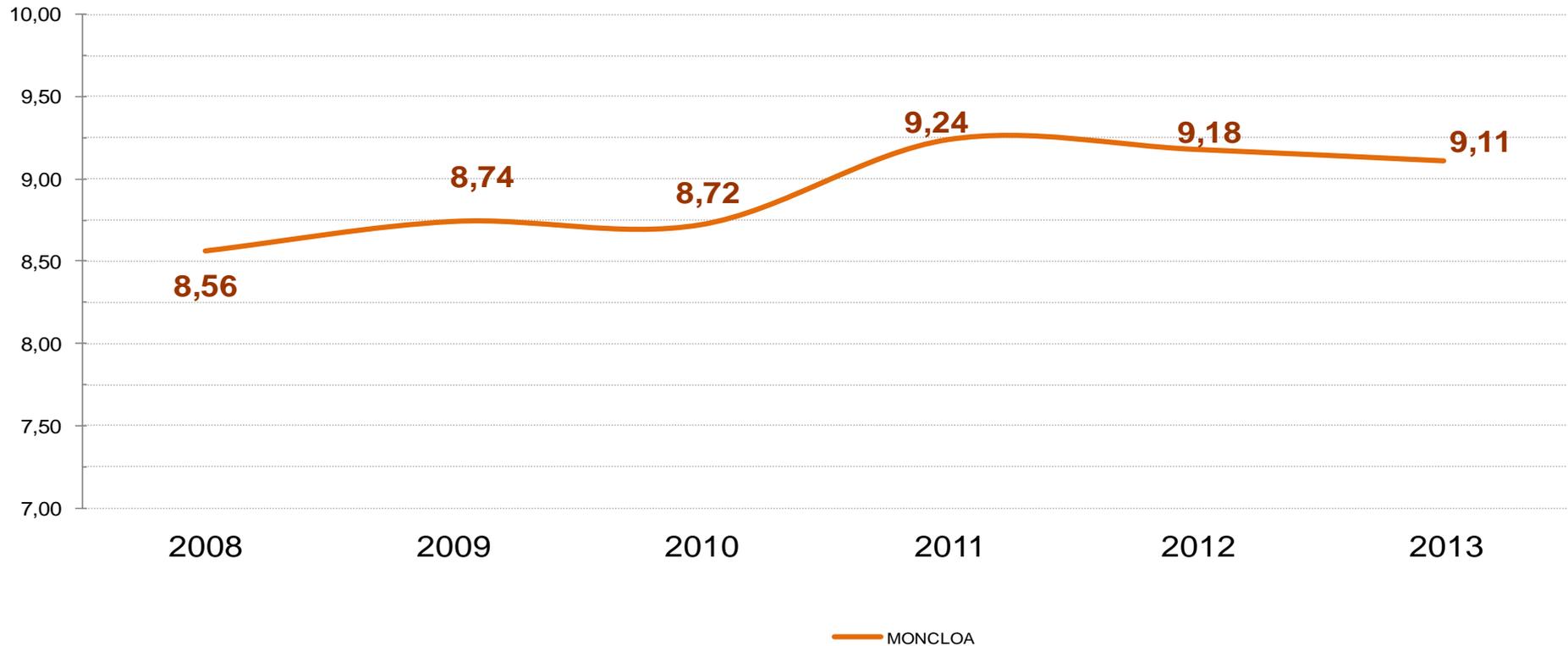
**Satisfacción Global Media**

## LATINA



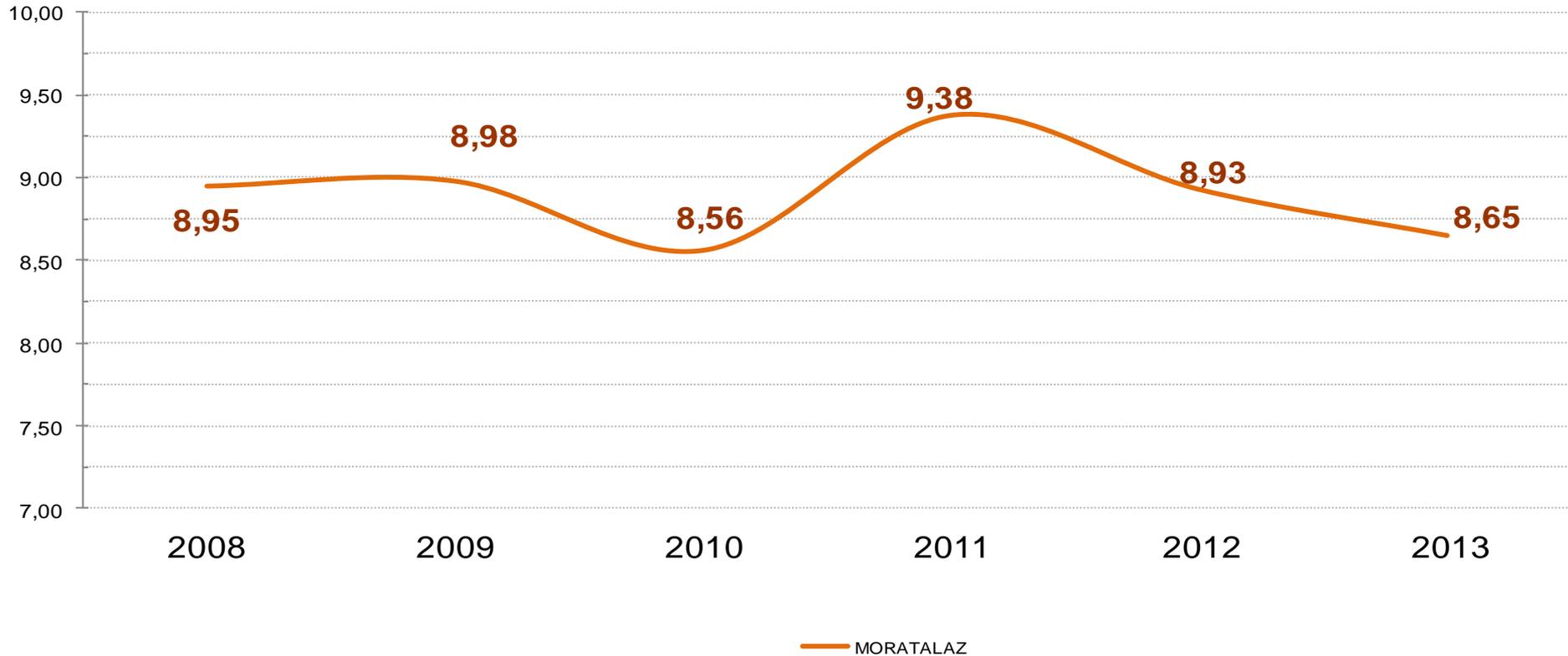
**Satisfacción Global Media**

## MONCLOA



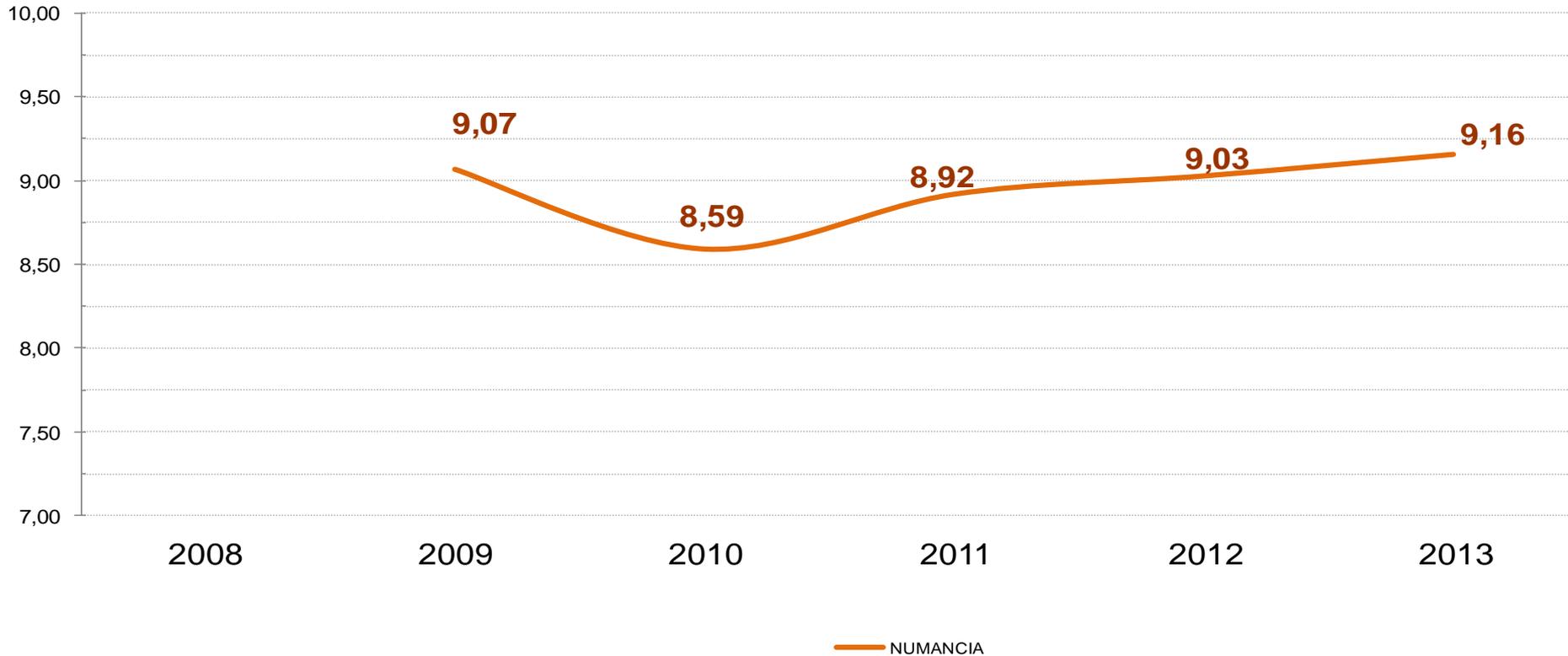
**Satisfacción Global Media**

## MORATALAZ



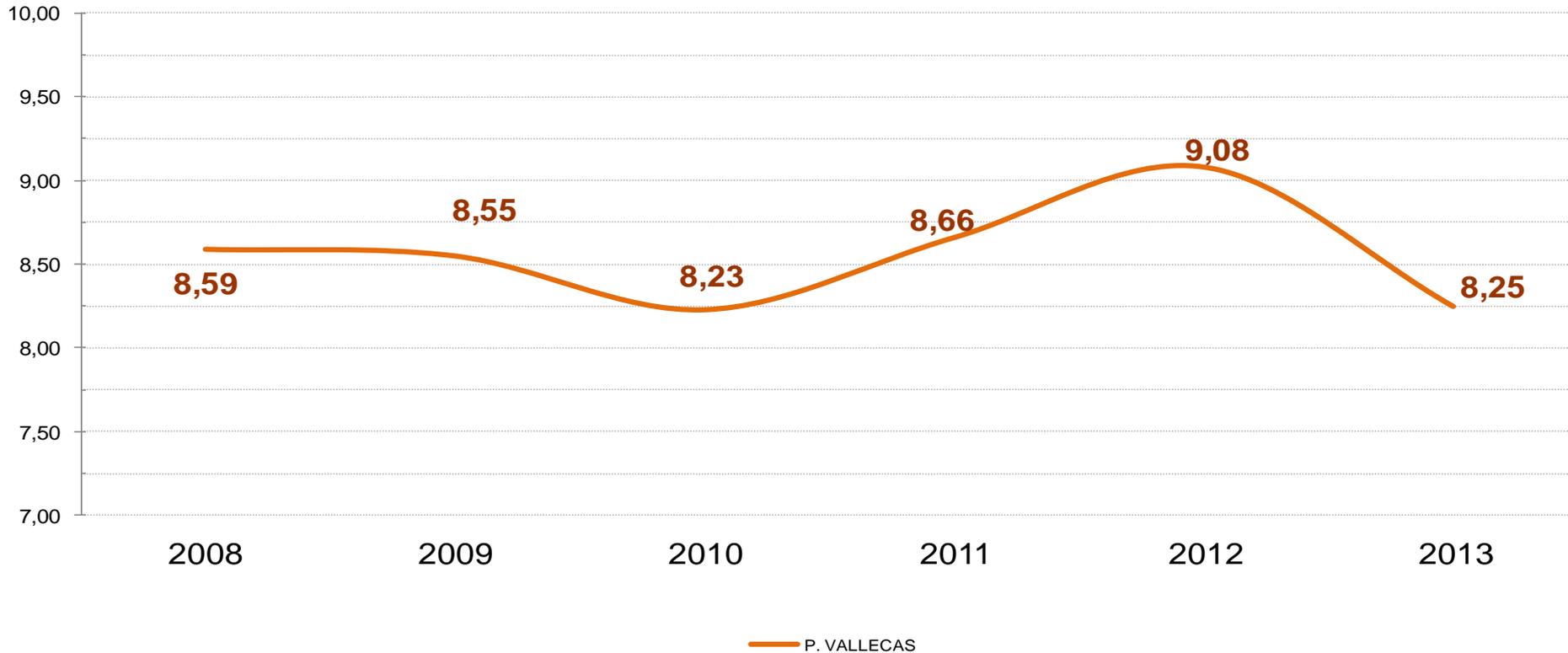
**Satisfacción Global Media**

## NUMANCIA



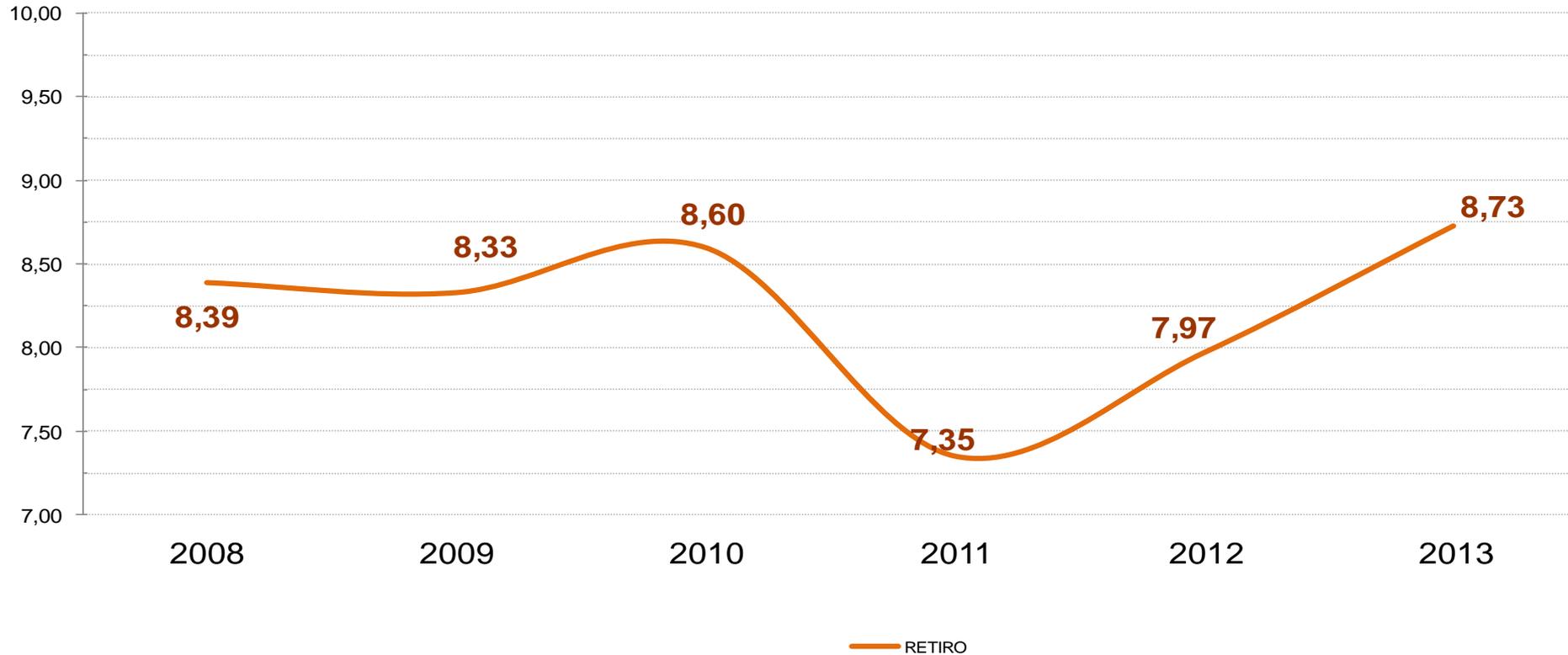
**Satisfacción Global Media**

## P. VALLECAS



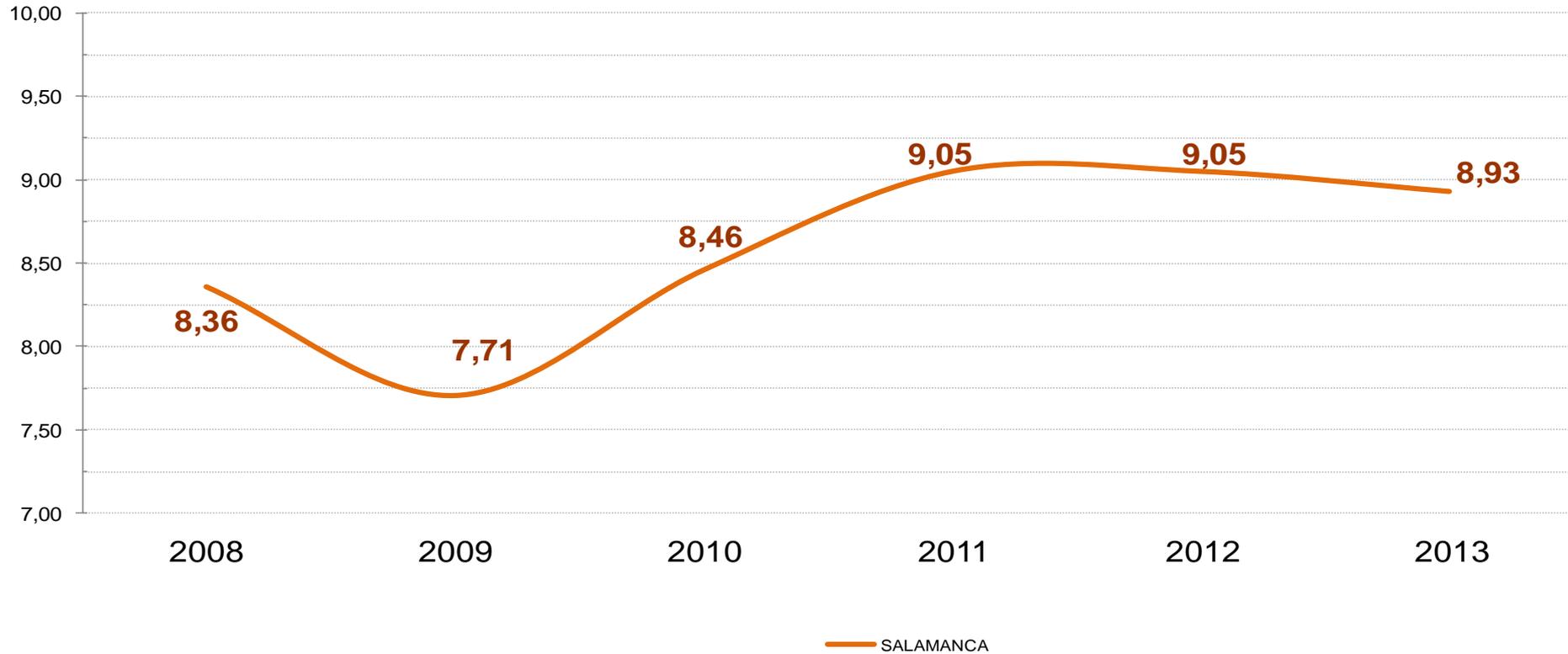
**Satisfacción Global Media**

## RETIRO



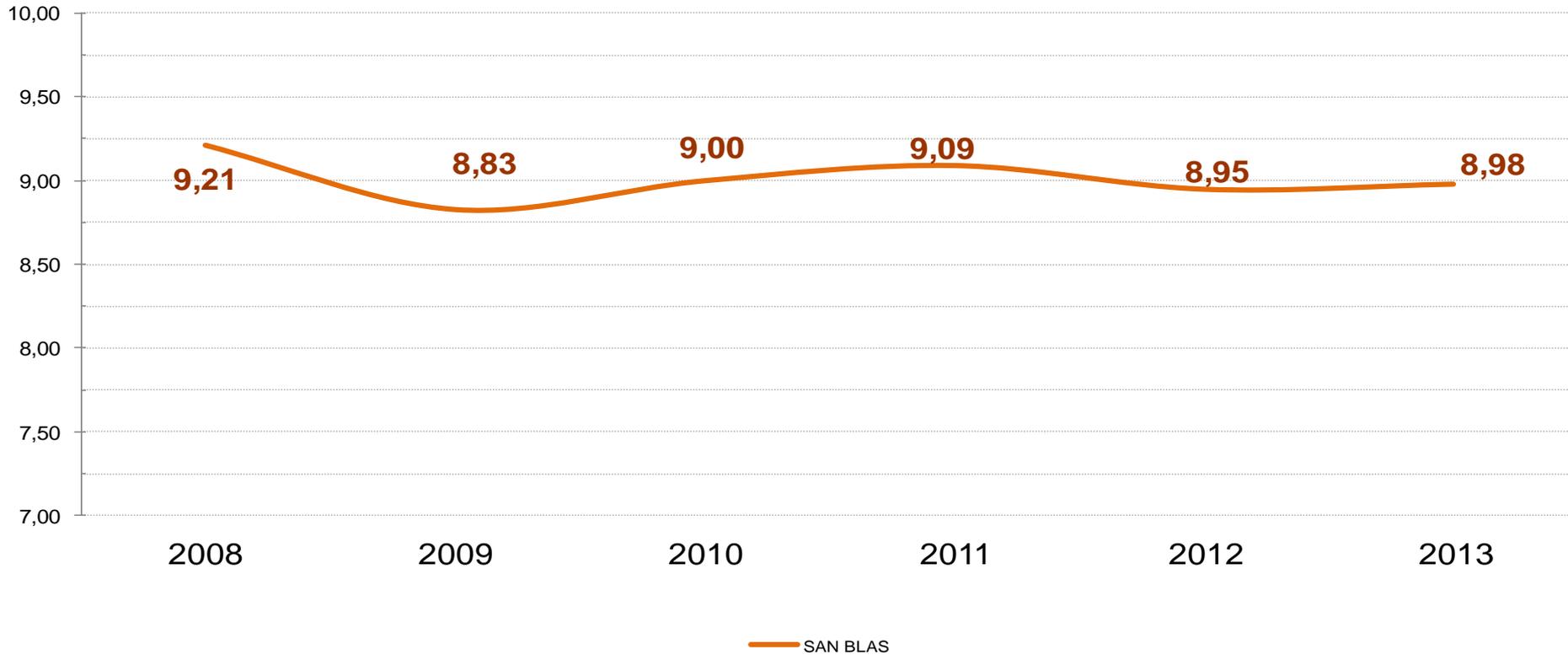
**Satisfacción Global Media**

## SALAMANCA



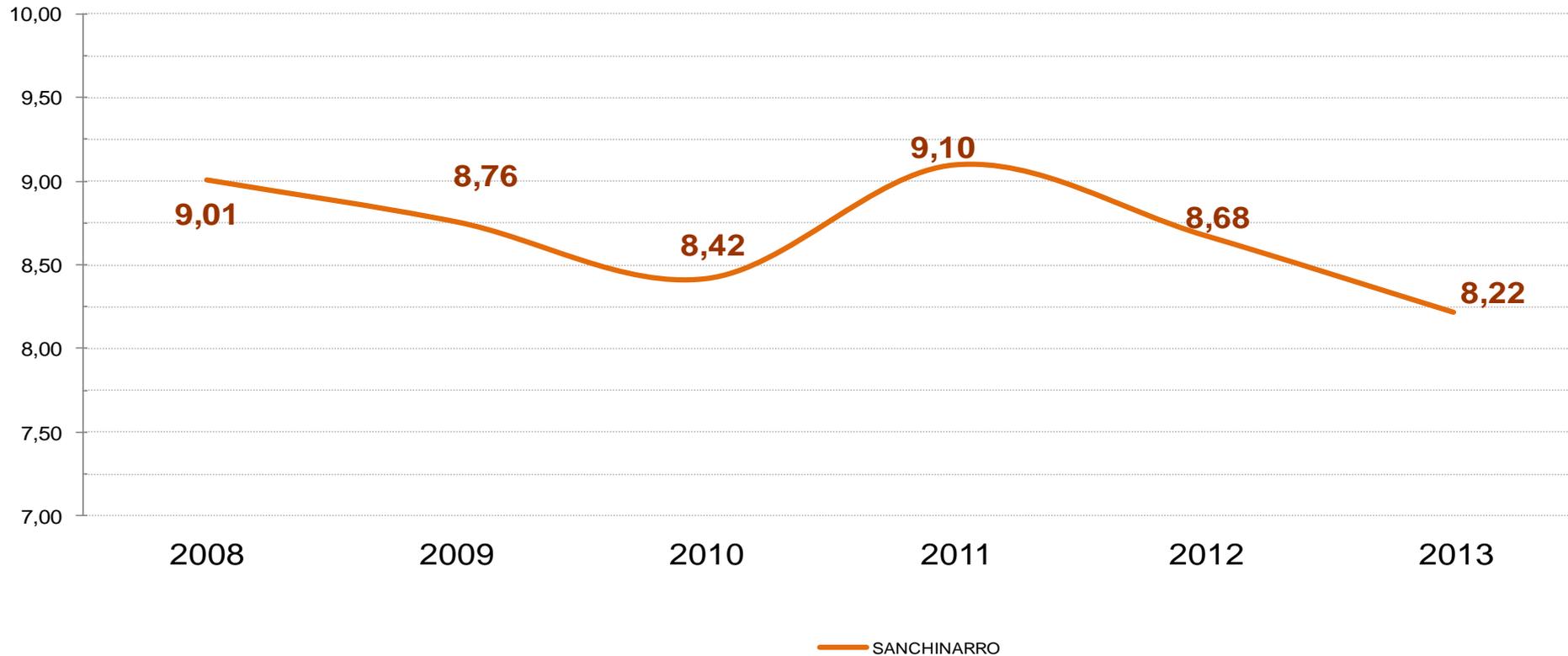
**Satisfacción Global Media**

## SAN BLAS



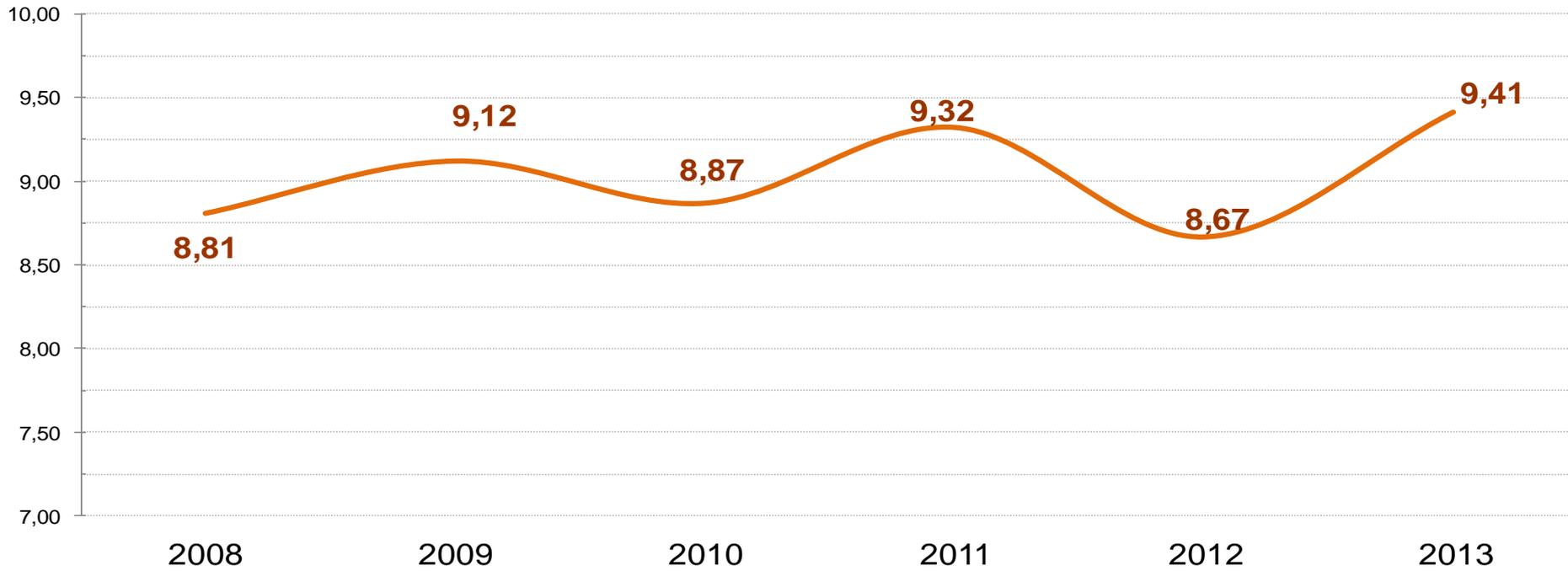
**Satisfacción Global Media**

## SANCHINARRO



**Satisfacción Global Media**

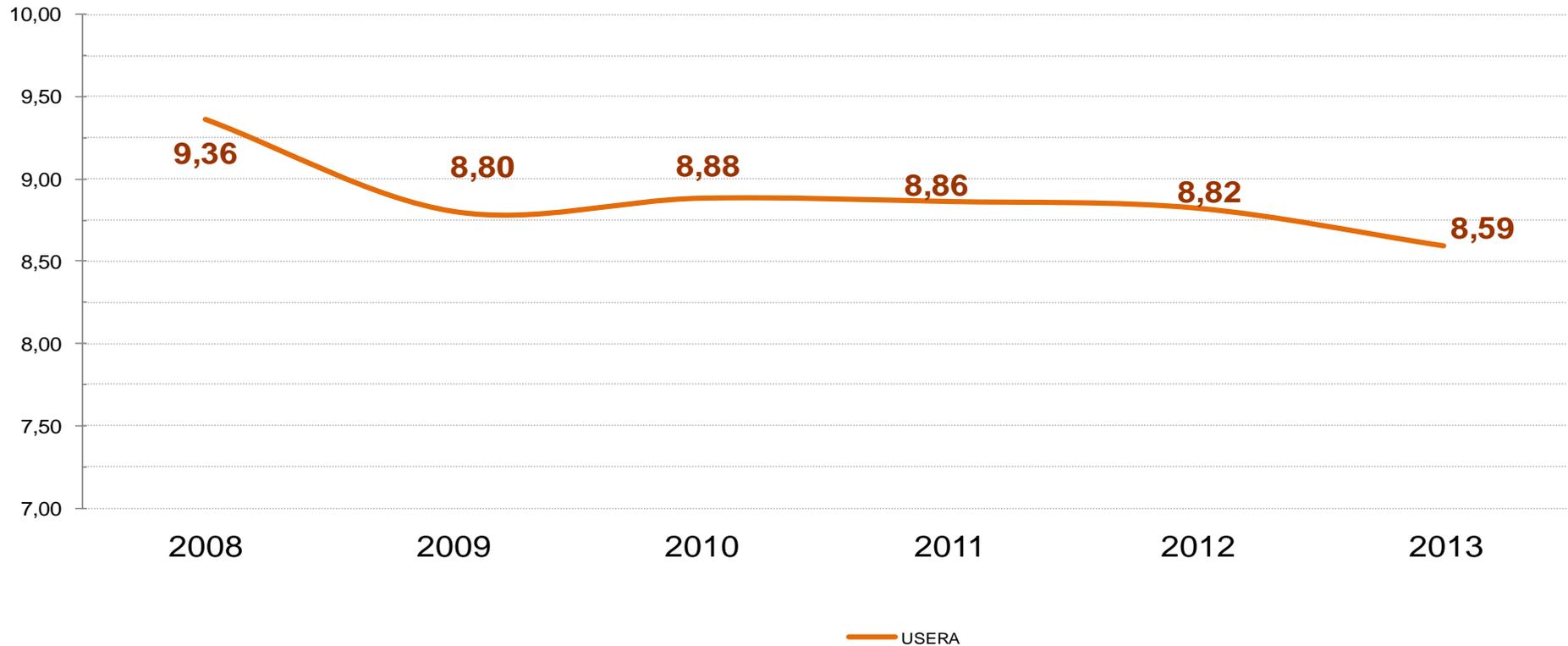
## TETUÁN



TETUÁN

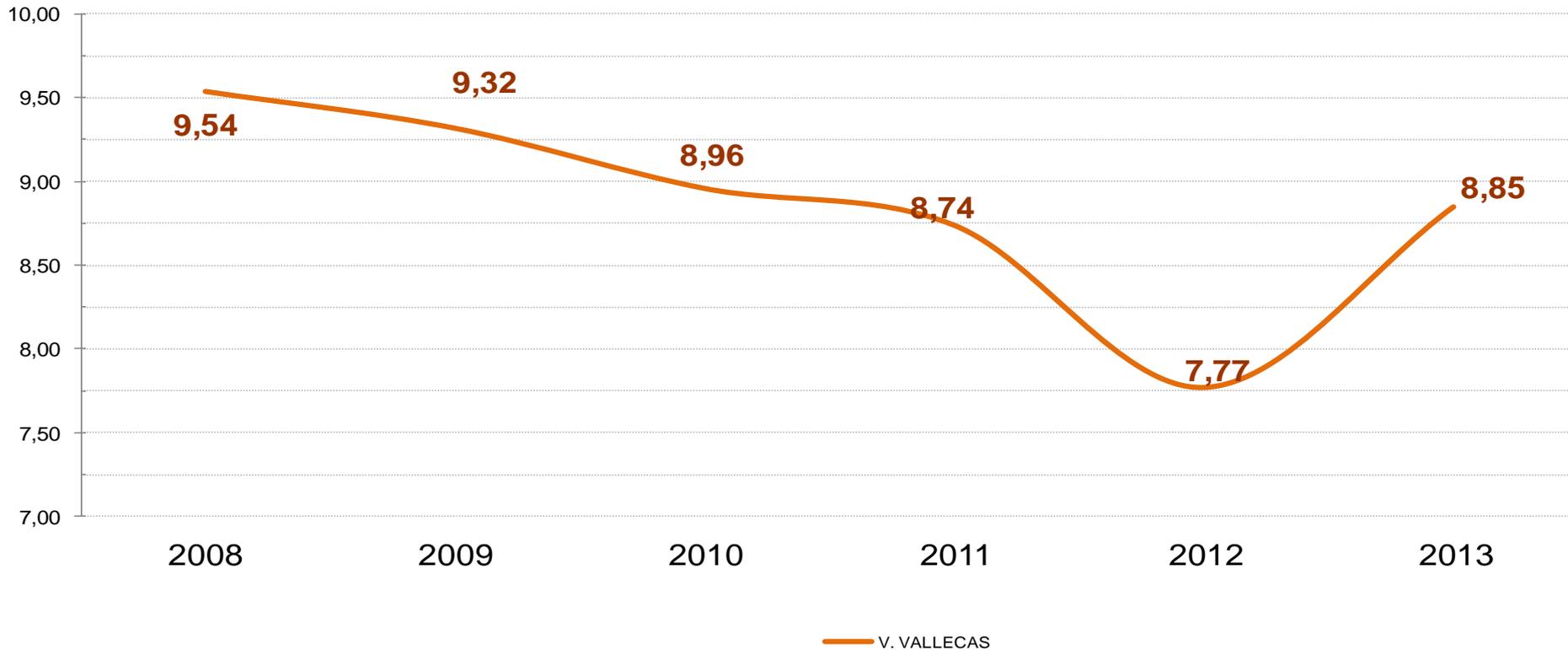
**Satisfacción Global Media**

## USERA



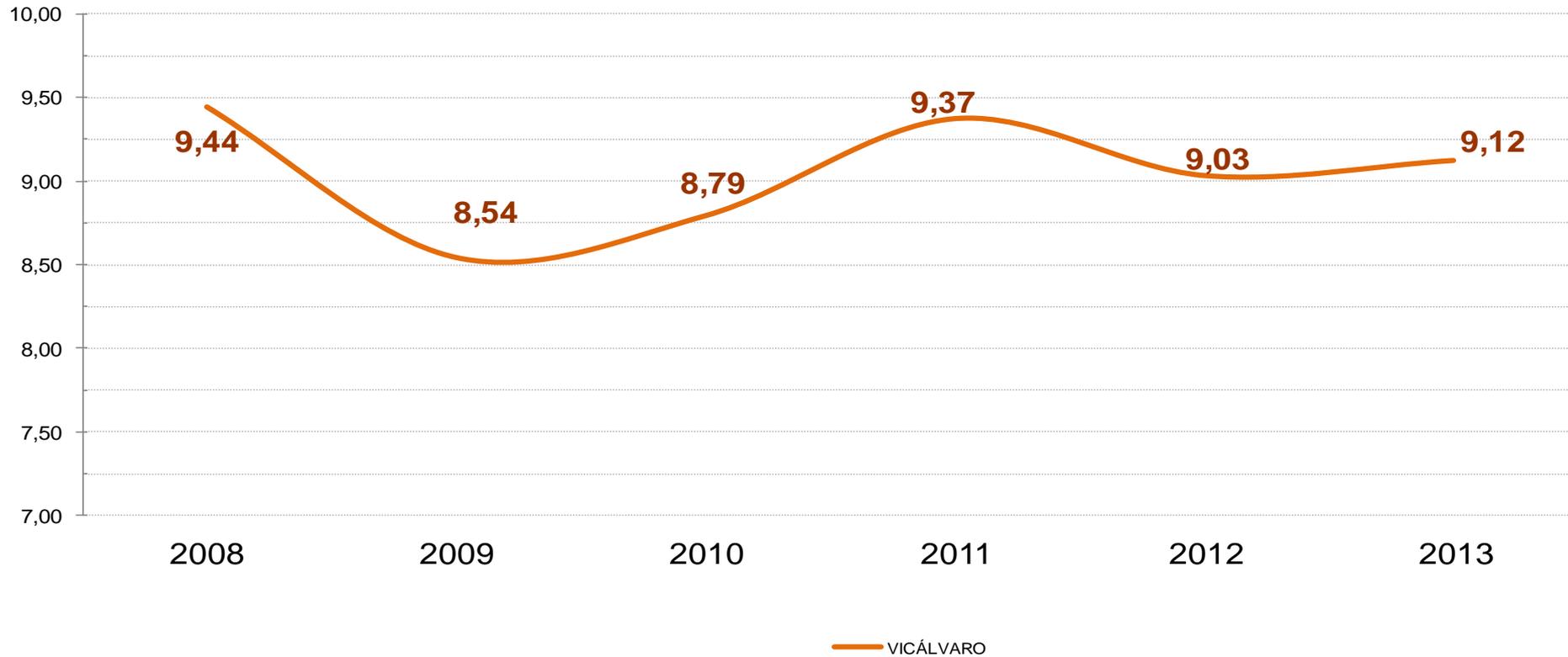
**Satisfacción Global Media**

## V. VALLECAS



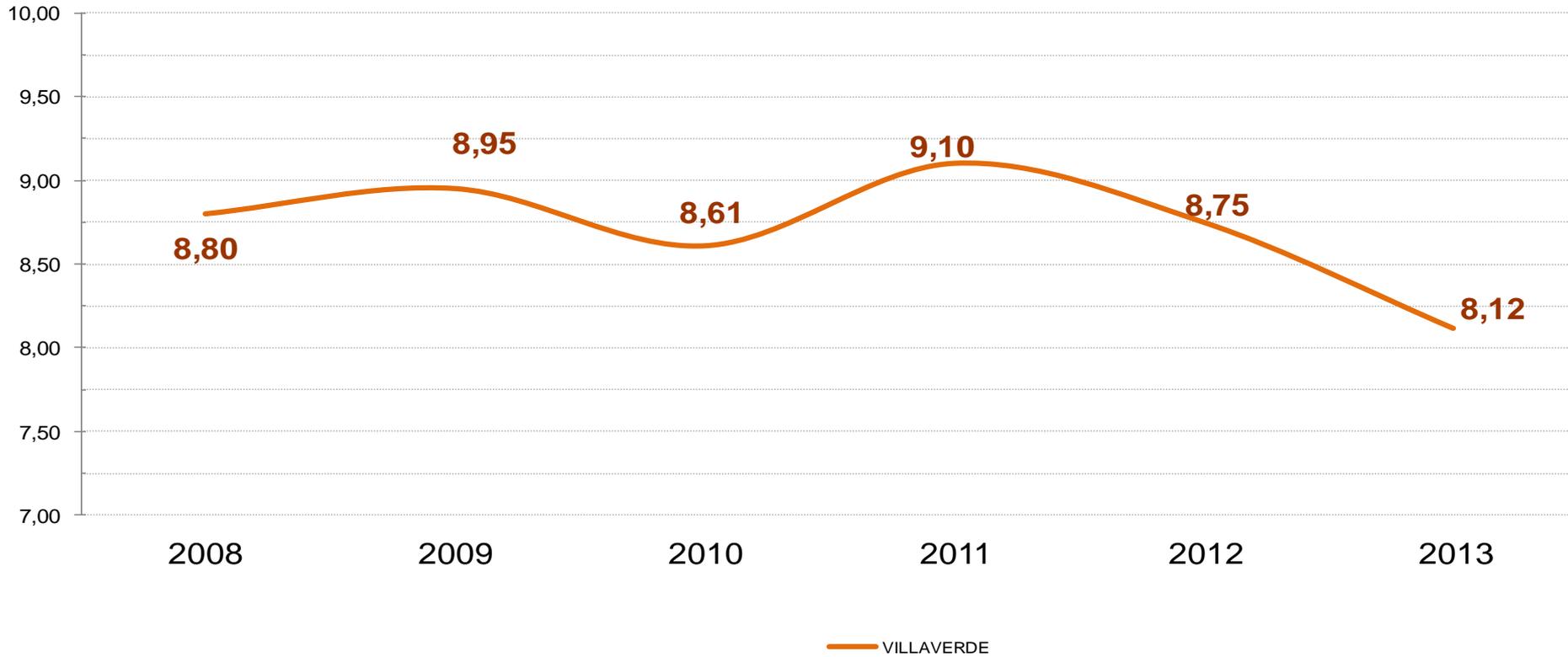
**Satisfacción Global Media**

## VICÁLVARO



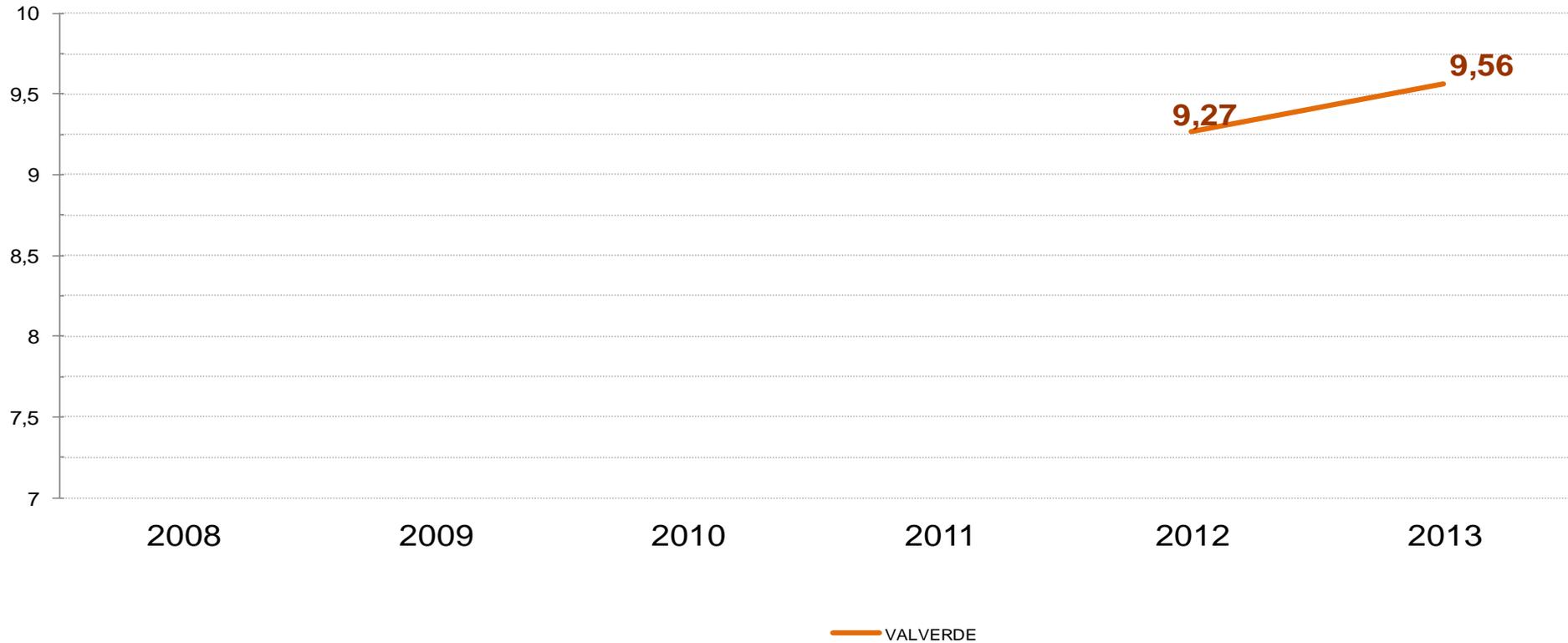
**Satisfacción Global Media**

## VILLAVERDE



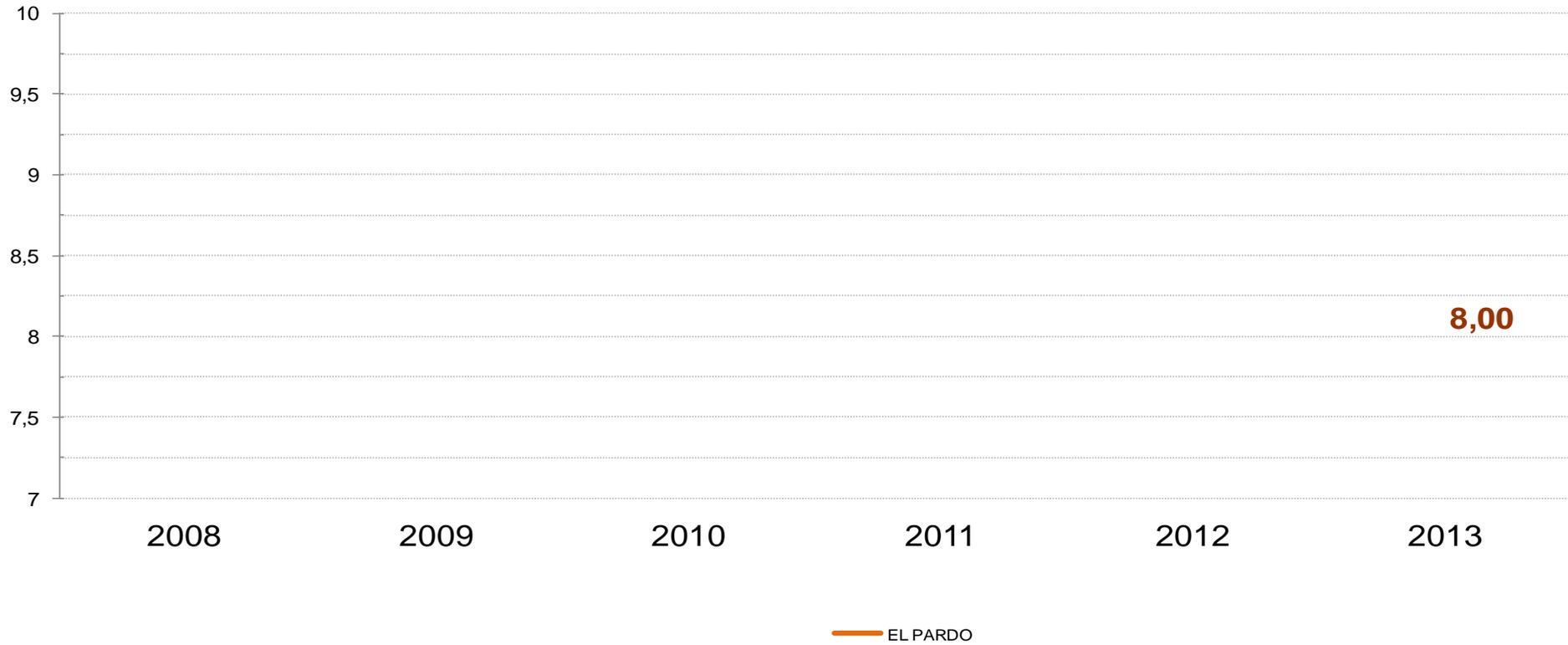
**Satisfacción Global Media**

## VALVERDE



**Satisfacción Global Media**

## EL PARDO



**Satisfacción Global Media**



LÍNEA  
madrid

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

