



ESTUDIO COMPARATIVO CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES (BENCHMARKING)

2023

Línea**madrid**



MADRID

1. METODOLOGÍA



1. METODOLOGÍA

- Para elaborar el presente informe **se han actualizado los datos obtenidos en el mismo estudio de Benchmarking del año 2022**, realizado a partir de la búsqueda online en las webs de Ayuntamientos de ciudades españolas, Comunidades Autónomas, y otras entidades internacionales con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, el Teléfono de Atención a la Ciudadanía (010, 012,...) y las Webs de Atención a la Ciudadanía, y realizar una comparativa entre ellas.
- **Se han añadido datos de otros organismos tanto nacionales como internacionales**, cuyos datos no estaban disponibles y/o no fueron detectados en años anteriores.
- **El periodo de actualización y recogida** de nuevos datos ha tenido lugar durante el **mes de octubre de 2023**.
- En el caso de los **organismos internacionales** y ante la imposibilidad de obtener los datos en forma de medias aritméticas como en España se opta por reflejar dichos **datos en el formato usado en origen**.

1. METODOLOGÍA

En la siguiente tabla se recogen algunas entidades homólogas en las que se realizó una búsqueda pero **no se han encontrado datos, éstos son limitados, o los datos resultan insuficientes** para realizar la comparativa:

ALGUNAS ENTIDADES CARENTES DE INFORMACIÓN		
	URL	MOTIVO
Ayuntamiento de Tudela	https://tudela.es/docs/calidad/resultados-memoria-carta-servicios-sac-2016.pdf	Últimos datos de 2016; se trata de un breve documento con datos muy generales
Ayuntamiento de La Coruña	https://www.coruna.gal/descarga/1413767759037/encuesta-010-con-logos.pdf	Últimos datos de 2014
Ayuntamiento de Alicante	https://www.alicante.es	No publican datos
Ayuntamiento de Salamanca	http://www.aytosalamanca.es/es/tuayuntamiento/transparencia/documents/Servicio_Atencixn_a_la_Ciudadanxa_2015.pdf?buscador=satisfacci%F3n%20SAC&searchPage=null&search=true	Última encuesta con datos de 2015
Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat	https://www.l-h.cat/inici_2.aspx?id=2	No publican datos
Ayuntamiento de Valladolid	https://www.valladolid.es/es	No publican datos
Ayuntamiento de Málaga	https://obac.malaga.eu/opencms/export/sites/obac/.galeria-descargas/4f391619-4de8-11e4-ab37-3d6b25258dd2/Anexo-I-Informe-OBAC.pdf	Últimos datos de 2020; se trata de un breve documento con datos muy generales

2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



2.1 FICHA TÉCNICA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid: Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid.</p>	<p>Trabajo de campo: octubre-noviembre 2022 Muestra: 3.769 entrevistas presenciales (CAPI) en OAC</p>
<p>Ayuntamiento de Barcelona: Enquesta de Serveis Municipals 2023 https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/132002/4/Informe%20general.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 19 de enero 17 de abril de 2023* Muestra: 6.000 entrevistas personales a domicilio (CAPI)</p>
<p>Ayuntamiento de Valencia: Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana https://www.valencia.es/estadistica/Barometro/Presentacion14.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 14 al 28 de septiembre de 2020 Muestra: 1.320 entrevistas telefónicas (CATI)</p>
<p>Generalitat Valenciana: Estudio de Satisfacción Ciudadana https://hisenda.gva.es/documents/162283897/165587532/2022+Resultados+encuestas+satisfacci%C3%B3n+PROP+Segunda+oleada.pdf/efab9bfe-a2b9-3055-5d7f-5f0e3a558ee0?t=1675156775086</p>	<p>Trabajo de campo: del 18 de octubre al 19 de noviembre de 2022* Muestra: 2.204 entrevistas personales con dispositivo (TAPI)</p>
<p>Ayuntamiento de Zaragoza: Barómetro semestral de los servicios municipales de la ciudad de Zaragoza. https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/doc/12252.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 16 de febrero al 22 de marzo de 2023* Muestra: 2.025 entrevistas telefónicas (CATI)</p>
<p>Ayuntamiento de Sevilla: Informe de calidad sobre prestación de servicios de atención al ciudadano, primer trimestre https://www.sevilla.org/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/control-calidad-1-trimestre-2021.pdf</p>	<p>Muestra: 275 cuestionarios autocompletados Trabajo de campo: primer trimestre 2021</p>
<p>Ayuntamiento de Palma: Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2022 https://www.palma.cat/documents/39028/14436139/Informe+de+necessitats+i+expectatives+de+les+persones+usu%C3%A0ries+del+Servei+d%27Atenci%C3%B3+a+la+Ciutadania+2022..pdf/e059e217-dd40-64dd-8a6a-5273f92b0eb4?t=1695978233718</p>	<p>Trabajo de campo: 16 de octubre a 3 de noviembre de 2022* Muestra: 1.800 encuestas presenciales (CAPI)</p>
<p>Cabildo de Tenerife: Resultados de la encuesta sobre la atención a la ciudadanía 2021 https://www.tenerife.es/portalcabtfe/images/PDF/PlanModernizacion/informe_encuesta_presencial_2021.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 8 al 18 de octubre 2021 Muestra: 2.917 cuestionarios <i>on-line</i> (CAWI)</p>

*Actualizado a mitad o finales de 2022 o posterior

2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Alcobendas: Encuesta de satisfacción usuarios del SAC 2021 https://www.alcobendas.org/sites/default/files/2022-04/Encuesta%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%20del%20SAC%202021.%20Enero%202022_0.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: noviembre y diciembre de 2021 Muestra: 1.609 cuestionarios <i>on-line</i> (CAWI)</p>
<p>Gobierno Vasco: Estudio 2022 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean_Informe-Presencial-y-Telefonico_CAST_2022.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 7 y el 24 de noviembre 2022* Muestra: 1.000 encuestas telefónicas (CATI) y 500 encuestas presenciales</p>
<p>Ayuntamiento Sant Feliu de Llobregat: https://www.santfeliu.cat/documents/4457595</p>	<p>Trabajo de campo: del 21 al 29 de abril de 2022 Muestra: 801 encuestas telefónicas (CATI)</p>
<p>Ayuntamiento de Rubí: https://www.rubi.cat/ca/fitxers/documents-ok/ambit-alcaldia/gabinet-destudis-i-estadistiques/estudis-satisfaccio-ciudadana/estudi-de-satisfaccio-i-coneixement-de-la-ciutat-de-rubi-2021/informe_estudi_satisfaccio_ciudadania_rubi_2021.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 15 de noviembre al 2 de diciembre de 2021 Muestra: 400 entrevistas personales (CAPI)</p>
<p>Ayuntamiento de Boadilla del Monte: https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/sites/default/files/estudio_satisfaccion_ciudadana_2022.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: 20 de febrero al 03 de marzo 2023. Muestra: 800 encuestas (665 telefónicas y 135 presenciales)</p>

*Actualizado a mitad o finales de 2022 o posterior

2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Londres: Citizen Satisfaction Survey</p>	<p>Solicitan registro para visualizar datos referentes a cualquier estudio de opinión</p>
<p>Ayuntamiento de Viena: Community Livability Report https://www.viennava.gov/home/showpublisheddocument/1404/637433088083970000</p>	<p>Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio Fecha de campo: octubre 2018 En octubre de 2023 se va a lanzar de nuevo este estudio desde 2018. Se prevé que los resultados se publiquen en la web del Ayuntamiento de Viena en enero de 2024</p>
<p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile: Encuesta de satisfacción de canales de atención https://cdn.sence.gob.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_canal_de_atencion_presencial_sence_2022.pdf</p>	<p>Muestra: 1.102 encuestas telefónicas Fecha de campo: julio y diciembre de 2022*</p>
<p>Gobierno de Colombia (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres): Informe de satisfacción de usuarios, primer semestre 2022 https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx</p>	<p>Muestra: 239 entrevistas presenciales Fecha de campo: primer semestre 2022</p>
<p>Ayuntamiento de Québec, Canadá: Citizen satisfaction survey with respect to public services - Summer 2022 - Light Report for Quebec City/Summer 2022 https://www.donneesquebec.ca/recherche/dataset/5f806df3-ddbb-49f4-9e43-d265803b31f7/resource/b0db4fd1-ee1b-4b99-94a0-034641aff0c8/download/rapport-leger-pour-ville-de-quebec-ete-2022.pdf</p>	<p>Muestra: 1000 cuestionarios (no se especifica medio) Fecha de campo: del 18 al 25 de octubre de 2022 El estudio no se centra propiamente en las oficinas de atención a la ciudadanía, si bien hay algún ítem que indirectamente está relacionado con ello.</p>
<p>Ayuntamiento de Poissy, Francia: ENQUÊTE de SATISFACTION https://www.ville-poissy.fr/images/articles/qualite/Affiche_Resultats_questionnaire_enquete_1019.pdf</p>	<p>Muestra: 278 encuestas presenciales en las OAC de la ciudad Fecha de campo: abril a septiembre de 2019</p>

*Actualizado a 2022

2.2 INFORME DE RESULTADOS

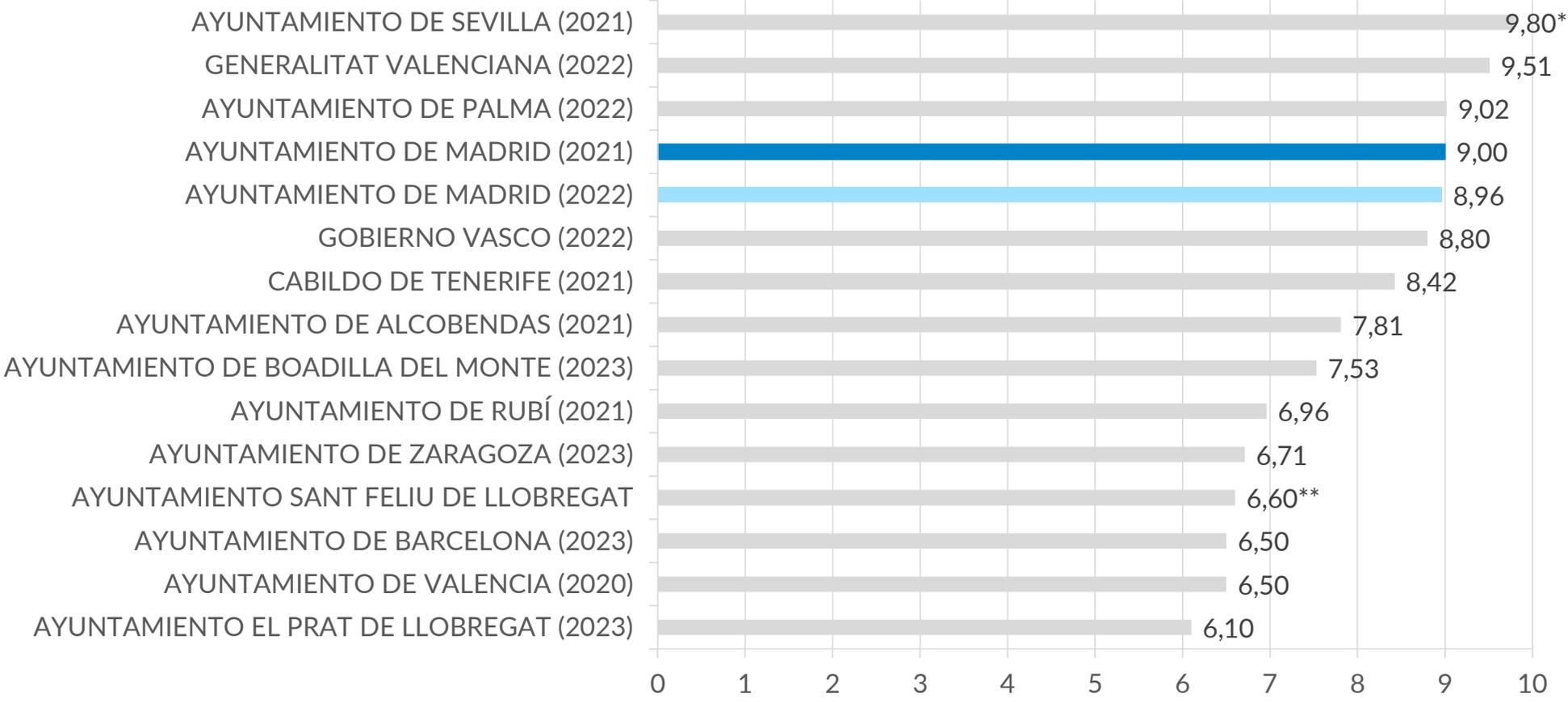


2.2.1 VALORACIONES GENERALES ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



- *Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala, pues obtiene una valoración de 4,9 sobre una escala de 5
- **Nota: Valoración media de la satisfacción con la atención ciudadana y trámites

2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Los datos disponibles en el año 2023 respecto a la valoración del servicio en las Oficinas de Atención Ciudadana muestran un ligero descenso en la satisfacción generalizada en comparación con años anteriores, siendo el Ayuntamiento de Sevilla el mejor valorado en 2021.

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA			
	2020	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	9,09	9,00	8,96	-
Ayuntamiento de Barcelona	6,33	6,60	6,60	6,50
Ayuntamiento de Valencia	6,50	-	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,41	7,07	6,80	6,71
Cabildo de Tenerife	9,02	8,42	-	-
Ayuntamiento de Sevilla	-	9,80*	-	-
Gobierno Vasco	8,50	8,40	8,80	-
Ayuntamiento de Alcobendas	-	7,83	-	-
Generalitat Valenciana	9,17	-	9,51	-
Ayuntamiento de Palma	8,24	8,00	9,02	-
Ayuntamiento El Prat de Llobregat	-	6,68	6,40	6,10
Ayuntamiento Sant Feliu de Llobregat	-	-	6,60	-
Ayuntamiento de Rubí	-	6,96	-	-

* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala, pues obtiene una valoración de 4,9 sobre una escala de 5

 Valoración máxima por año

2.2.2 VALORACIONES ESPECÍFICAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

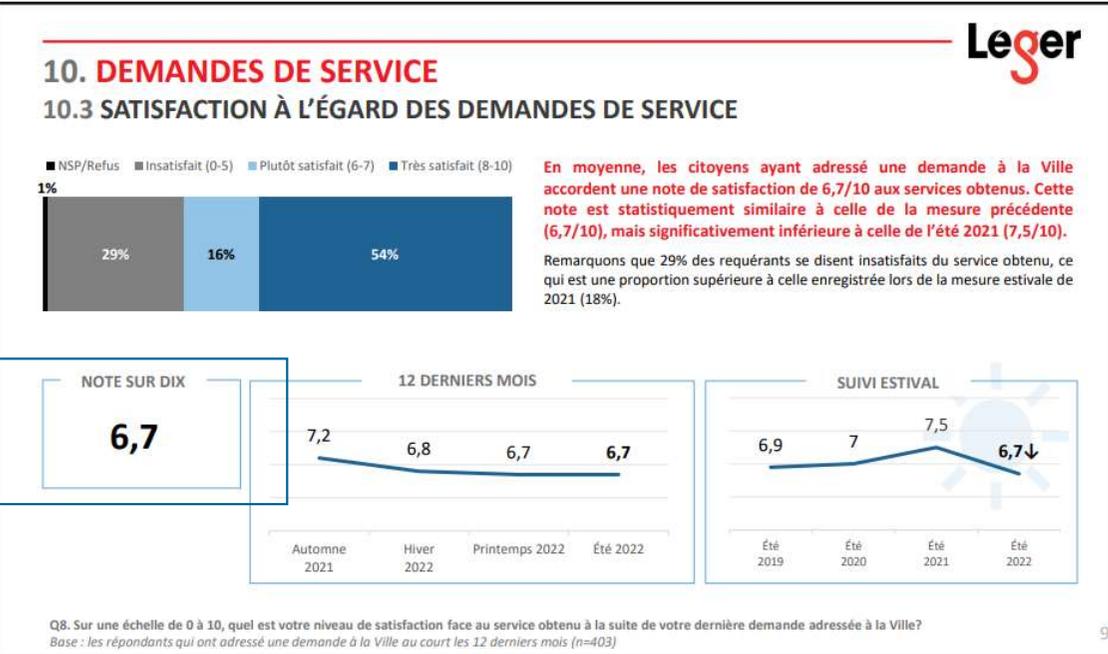
	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO OAC							
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Gobierno Vasco (2022)	Ayto. de Alcobendas (2022)	Cabildo de Tenerife (2021)	Ayto. de Palma (2022)	Gob. de Colombia (UNGRD) (2022)
Orden y limpieza	9,09	9,12	9,59	8,10	7,93	-	8,80	-
Confort	9,00	9,09				-	-	-
Sistema de gestión de las colas de espera	8,41	8,95	-	-	-	-	9,05	-
Adecuación de instalaciones al servicio que se presta	9,05	9,06	-	-	-	-	-	-
Amabilidad ,trato y atención	9,53	9,22	9,71	9,10	8,07	9,00**	9,23	9,40**
Lenguaje claro y comprensible	9,55	9,17	9,75		-	-	-	-
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	9,55	9,15	9,70	-	7,89	-	9,29	9,80**
Horario de atención al público	8,02	8,80	-	9,40	7,56	8,32**	-	-
Cantidad de personal que está atendiendo	8,09	8,79	-	-	-	-	-	-
Tiempo de espera en ser atendido	8,09	8,99	9,59	9,00	7,63	-	8,94	-
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,16	9,00	9,61	-	8,18	-	9,10	9,40**
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,05	8,99	-	8,80	7,92	-	9,14	9,80**
Sencillez de la tramitación realizada	8,86	9,05	9,54	-	-	-	-	-
Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	9,50	9,13	-	-	-	8,82**	-	-
Resultado final de la gestión	9,03	9,10	9,63	8,70	-	-	9,02	-

Valoración máxima por ítem

** Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

En el caso de los datos publicados en la página web del Gobierno de Canadá (<https://open.canada.ca/en>) para el Ayuntamiento de Québec, el estudio no se centra en las OAC concretamente sino que valora la satisfacción general de la ciudadanía con los servicios de la villa que abarcan desde la recogida de los residuos al alumbrado de las calles. La ciudadanía otorga un 6,7 en una escala de 10 a la satisfacción general en cuanto al servicio recibido por parte del ayuntamiento entre aquellos que en los últimos 12 meses realizaron algún tipo de consulta con la entidad.



2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

➤ La encuesta de satisfacción entre personas usuarias de las OAC de la ciudad de Poissy, Francia, admiten estar satisfechas o muy satisfechas en un 94% con los horarios de atención al público, 95% con la demora en ser atendidos y un 96% con la amabilidad del personal , correspondientes a los 3 primeros ítems de la primera tabla.

SATISFACTION DU SERVICE ET AMÉLIORATIONS ÉVENTUELLES

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
HORAIRES D'OUVERTURE	56%	38%	4%	1%
DÉLAI D'ATTENTE	61%	34%	3%	2%
COURTOISIE	71%	25%	2%	2%
CONDITIONS DE CONFIDENTIALITÉ	53%	39%	6%	2%
RENSEIGNEMENTS DONNÉS	67%	28%	2%	3%

- 53% está muy satisfecho/a con las condiciones de confidencialidad
- Un 67% de la población está muy satisfecha con la información proporcionada

SATISFACTION DE L'ACCUEIL EN MAIRIE ET AMÉLIORATIONS ÉVENTUELLES

	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	INSATISFAIT
DÉLAI DE PRISE EN CHARGE	62%	34%	2%	2%
COURTOISIE	68%	30%	1%	1%
RENSEIGNEMENTS DONNÉS	66%	31%	2%	1%
ORIENTATION VERS SERVICE ADAPTÉ	68%	29%	2%	1%
CONDITION D'ACCUEIL DANS NOS LOCAUX	66%	30%	2%	1%
ACCESSIBILITÉ	60%	38%	2%	1%

Con respecto a la satisfacción en la atención en la sede del ayuntamiento un 62% está muy satisfecho con la rapidez en ser atendidos, un 66% muy satisfecho/a con las condiciones del local y el 60% muy satisfecho/a con la accesibilidad.

3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)



3.1 FICHA TÉCNICA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)



3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid: Estudio de satisfacción a usuarios del servicio 010 de Línea Madrid.</p>	<p>Trabajo de campo: Año 2022: octubre-noviembre 2022 Muestra: 2.508 entrevistas telefónicas (CATI)</p>
<p>Ayuntamiento de Barcelona: Usuaris i usuàries del telèfon 010, 2n Semestre 2021 https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/125634/1/Usuaris%20tel%20a8fon%20010_2n%20sem%202021_creuamentsA.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: de marzo a diciembre de 2021 Muestra: 1.200 entrevistas telefónicas (CATI)</p>
<p>Generalitat valenciana: Estudio de Satisfacción Ciudadana https://hisenda.gva.es/documents/162283897/165587532/2022+Resultados+encuestas+satisfacci%C3%B3n+012+Segunda+oleada.pdf/249ef11b-b991-2107-333f-b27715f6f8c6?t=1674728731088</p>	<p>Trabajo de campo: del 2 al 30 de noviembre de 2022* Muestra: 1.008 entrevistas personales con dispositivo (CATI)</p>
<p>Ayuntamiento de Zaragoza: Barómetro semestral de los servicios municipales de la ciudad de Zaragoza. https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/doc/12252.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 16 de febrero al 22 de marzo de 2023* Muestra: 2.025 entrevistas telefónicas (CATI)</p>
<p>Ayuntamiento de Alcobendas: INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL TELÉFONO DEL SAC 010 https://www.alcobendas.org/sites/default/files/2022-04/Informe%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%20del%20Tel%20a9fono%20del%20SAC%20010.%20Marzo%202021.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: 6 de octubre 2020 y 1 de marzo de 2021 Muestra: No se especifica; personas que usaron el servicio en este periodo de tiempo</p>
<p>Gobierno Vasco: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean_Informe-Presencial-y-Telefonico_CAST_2022.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 7 y el 24 de noviembre 2022* Muestra: 1.000 encuestas telefónicas (CATI) y 500 encuestas presenciales</p>
<p>Ayuntamiento de Palma: https://www.palma.cat/documents/39028/14436139/Informe+de+necessitats+i+expectatives+de+les+persones+usu%C3%A0ries+del+Servei+d%27Atenci%C3%B3+a+la+Ciutadania+2022..pdf/e059e217-dd40-64dd-8a6a-5273f92b0eb4?t=1695978233718</p>	<p>Trabajo de campo: 16 de octubre a 3 de noviembre de 2022* Muestra: 1.800 encuestas presenciales (CAPI)</p>
<p>Ayuntamiento de Sevilla: https://www.sevilla.org/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/control-calidad-1-trimestre-2021.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: 1er Trimestre 2021 Muestra: 540 entrevistas telefónicas (CATI)</p>

*Actualizado a mitad o finales de 2022 o posterior

3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN
<p>Generalitat de Cataluña: Evaluación del servicio de atención ciudadana del 012</p> <p>https://ceo.gencat.cat/ca/estudis/registre-estudis-dopinio/estudis-de-la-generalitat/detall/index.html?id=8668</p>	<p>Trabajo de campo: del 5 al 28 de octubre de 2022 Muestra: 600 entrevistas telefónicas (CATI)</p>
<p>Junta de Castilla y León: Evaluación del grado de satisfacción de personas usuarias del servicio 012 en 2022</p> <p>file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Satisfacci%C3%B3n+de+Usuarios+2022.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 18 al 23 de noviembre de 2022 Muestra: 2.343 encuestas telefónicas (CATI)</p>

*Actualizado a mitad o finales de 2022 o posterior

3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Québec, Canadá: Winter-Spring 2020 citizen satisfaction survey with respect to public services - 2020 Winter-Spring Satisfaction Survey Resultsfile:///C:/Users/USUARIO/Downloads/rapport-leger-pour-ville-de-quebec-hiver-printemps-2020-70133-157.pdf</p>	<p>Muestra: 1000 cuestionarios (no se especifica medio) Fecha de campo: del 23 al 29 de junio de 2020 El estudio no se centra propiamente en el teléfono 311 de atención a la ciudadanía, si bien hay algún ítem que indirectamente está relacionado con ello.</p>
<p>Ayuntamiento de Poissy, Francia: ENQUÊTE de SATISFACTION https://www.ville-poissy.fr/images/articles/qualite/Affiche_Resultats_questionnaire_enquete_1019.pdf</p>	<p>Muestra: 278 encuestas presenciales en las OAC de la ciudad Fecha de campo: abril a septiembre de 2019</p>

*Actualizado a mitad o finales de 2022 o posterior

3.2 INFORME DE RESULTADOS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

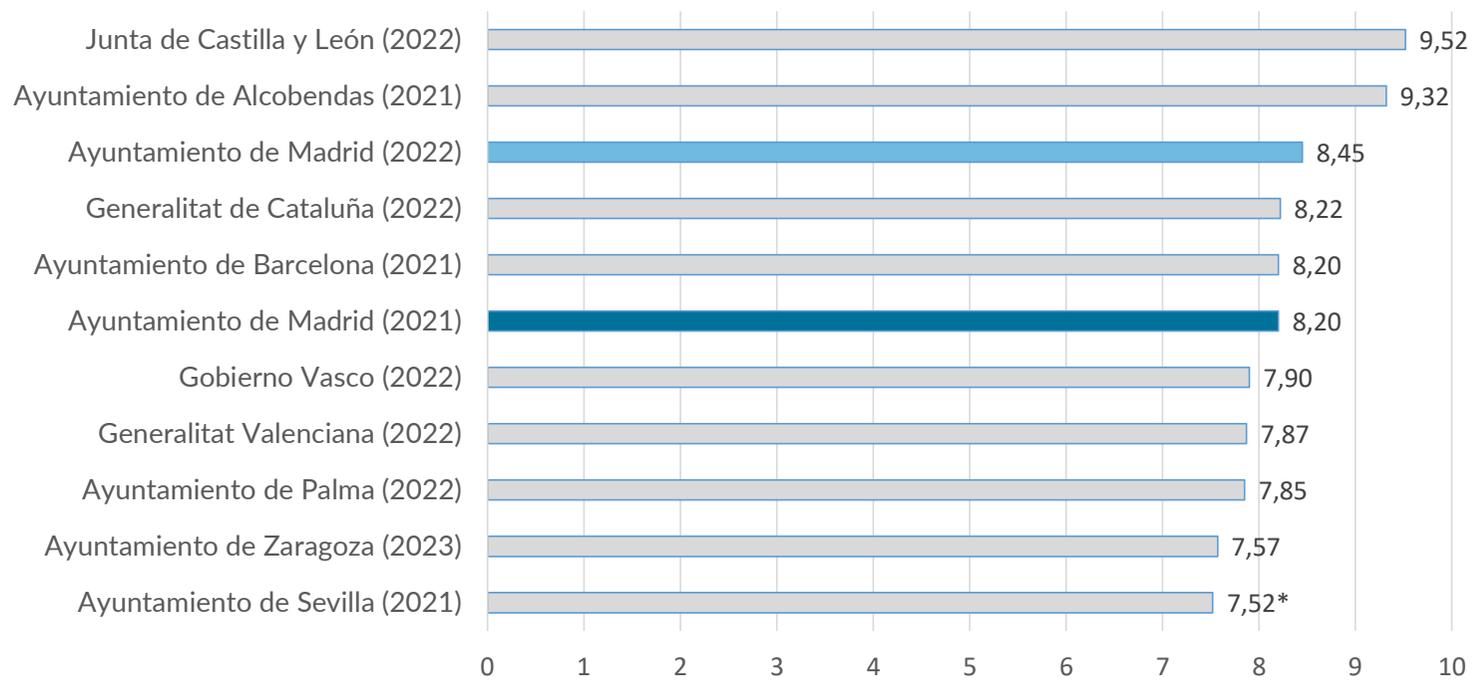


3.2.1 VALORACIONES GENERALES ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)



3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO (010/012)



* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA SERVICIO TELEFÓNICO			
	2020	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	8,33	8,2	8,45	
Ayuntamiento de Barcelona	-	8,20	-	-
Gobierno Vasco	7,7	8,00	7,90	-
Ayuntamiento de Sevilla	7,64	7,52*	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,76	7,74	7,66	7,57
Generalitat Valenciana	8,11	-	7,87	-
Ayuntamiento de Alcobendas	-	9,32*	-	-
Ayuntamiento de Palma	-	7,78	7,85	-
Generalitat de Cataluña	-	-	8,22	-
Junta de Castilla y León	-	9,45	9,52	-

* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

 Valoración máxima por año

3.2.2 VALORACIONES ESPECÍFICAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)



3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO									
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Ayto. de Barcelona (2021)	Gobierno Vasco (2022)	Ayto. de Sevilla (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Ayto. de Alcobendas (2021)	Ayto. de Palma (2022)	Generalitat de Cataluña (2022)	Junta de Castilla y León (2022)
Amabilidad, trato y atención	9,16	8,83	9,00	8,20	7,23	8,88	9,58*	7,82	9,07	9,82
Lenguaje claro y comprensible	9,23	8,76	-	-	7,84	9,00		-	-	-
Cualificación y profesionalidad del agente	9,15	8,67	8,60	-	7,43	8,32		-	8,10	-
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente	9,03	8,73	8,80	-	-	-	-	-	-	-
Agilidad en facilitar la información	8,90	8,64	8,00	8,20	7,63	7,89	8,90*	-	8,01	-
Horario de atención telefónica	8,90	9,04	8,50	8,80	-	8,85	-	-	-	-
Gratuidad	9,46	9,09	-	-	-	4,58	-	-	-	-
Sencillez de la tramitación realizada	8,61	8,40	-	-	-	-	-	-	-	-
Confidencialidad del teléfono 010	9,15	8,76	-	-	-	8,99	-	-	-	-
Resultado final de la gestión	8,55	8,62	-	-	-	-	-	7,85	-	-
Tiempo de espera al teléfono	6,38	6,99	7,00	6,1	-	6,98	-	7,21	-	-
Tiempo total empleado	7,32	7,4	-	-	-	7,89	-	-	-	-
Numero de intentos de llamada para ser atendido	6,24	6,98	-	-	-	-	-	-	6,63	-
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,85	8,34	8,20	7,60	7,63	8,18	9,42*	7,90	-	9,62

Valoración máxima por ítem

* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

En el estudio de **satisfacción general de la ciudadanía con los servicios de la villa de Québec, Canadá**, que en el año 2020 es del 7,4 sobre 10; el “servicio 311/buena comunicación con la villa” obtiene un 6% de los votos por los que se otorga una puntuación elevada a la satisfacción general con los servicios de la villa.

Quel est l'élément qui contribue davantage à ce que votre satisfaction soit aussi élevée?				
Mentions spontanées et multiples	Hiver/ printemps 2019 (n=161)	Été 2019 (n=199)	Automne 2019 (n=436)	Hiver/ printemps 2020 (n=535)
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	9%	12%
Ville propre / bien entretenue	7%	19%	8%	8%
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	9%	7%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	0%	0%	9%	7%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	5%	6%
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	0%	0%	4%	6%
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	4%	5%
Bonne qualité de vie	6%	5%	3%	3%
Sécuritaire	2%	2%	2%	3%
Déneigement	2%	7%	9%	3%↓
Belle ville	2%	5%	3%	2%
Les parcs	2%	0%	0%	2%
Le transport en commun	1%	4%	5%	1%↓
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	1%	7%	3%	1%↓
Les rues piétonnes	-	-	-	1%
Les taxes municipales sont raisonnables	-	-	-	1%
Autre	0%	4%	2%	2%
Ne sait pas / Refus	34%	34%	27%	30%

3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010/012)

- La encuesta de satisfacción entre personas usuarias de las atención telefónica de la ciudad de Poissy, Francia, admiten estar satisfechas o muy satisfechas en un 76% con la demora en ser atendidos, un 89% con la amabilidad del personal, un 90% con la información obtenida y un 90% con la derivación al servicio adecuado.



4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



4.1 FICHA TÉCNICA WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid: Estudio de satisfacción a usuarios del portal madrid.es</p>	<p>Trabajo de campo: octubre-noviembre 2022 Muestra: 2.513</p>
<p>Gobierno Foral de Navarra: https://www.observatoriorealidadsocial.es/es/estudios/encuesta-sobre-la-percepcion-ciudadana-en-la-prestacion-de-servicios-publicos-de-navarra-2022-informe-ejecutivo/es-579364/</p>	<p>Trabajo de campo: junio de 2022 Muestra: 800 encuestas telefónicas (CATI)</p>
<p>Gobierno vasco: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean_Informe-Buzon-y-Telegram_CAST_2022.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: del 3 de octubre al 16 de diciembre 2022* Muestra: 289 encuestas auto administradas (67 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus y de 222 encuestas a personas usuarias del Telegram de Zuzenean)</p>
<p>Ayuntamiento de Sevilla: Informe Seguimiento para el Control de la Calidad Ofrecida y Calidad Percibida. Primer Trimestre 2021 https://www.sevilla.org/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/control-calidad-1-trimestre-2021.pdf</p>	<p>Trabajo de campo: 4º Trimestre 2020 Muestra: 11 encuestas auto cumplimentadas en la web 010desevilla.org (resultados no significativos)</p>

*Actualizado a mitad o finales de 2022

4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Londres: Citizen Satisfaction Survey https://www.london.ca/city-hall/Civic-Administration/CityManagement/Documents/COL_2018_Annual_Survey.pdf</p>	<p>Solicitan registro para visualizar datos referentes a cualquier estudio de opinión</p>
<p>Ayuntamiento de Viena: Community Livability Report https://www.vienna.gov/home/showpublisheddocument/1404/637433088083970000</p>	<p>Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio Fecha de campo: octubre 2018 En octubre de 2023 se va a lanzar de nuevo este estudio desde 2018. Se prevé que los resultados se publiquen en la web del Ayuntamiento de Viena en enero de 2024</p>
<p>Ayuntamiento de Calgary, Canadá: 2023 Spring Survey of Calgarians Results file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2023-spring-survey-of-calgarians-fnal-report.pdf</p>	<p>Muestra: 2.502 encuestas telefónicas Fecha de campo: del 2 al 26 de marzo de 2023</p>
<p>Ayuntamiento de Poissy, Francia: ENQUÊTE de SATISFACTION https://www.ville-poissy.fr/images/articles/qualite/Affiche_Resultats_questionnaire_enquete_1019.pdf</p>	<p>Muestra: 278 encuestas presenciales en las OAC de la ciudad Fecha de campo: abril a septiembre de 2019</p>

4.2. RESULTADOS WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



4.2.1 VALORACIONES GENERALES ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (WEB)



4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Existe poca información con respecto a la evolución de la satisfacción ciudadana con el servicio de atención web, pues son pocas las entidades españolas que publican datos al respecto; Madrid figura una vez más como la que mejor puntuación obtiene hasta el año 2022.

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA SERVICIO WEB		
	2020	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	7,57	7,83	8,05
Gobierno Vasco	6,45	7,75**	6,8**
Ayuntamiento de Sevilla	7,00*	-	-
Comunidad Foral de Navarra	-	-	7,10
Ayuntamiento de Alcobendas	***	***	***
Ayuntamiento de Palma	-	1,67	-

* **Nota:** El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala. Dato correspondiente a la media de todo el año 2020

** **Nota:** Incluye la valoración acceso al buzón de información de euskadi.eus y Telegram

*** **Nota:** No se publican datos de esta modalidad de Atención ciudadana.

 Valoración máxima por año

4.2.2 VALORACIONES ESPECÍFICAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (WEB)



4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En la siguiente tabla se muestra la **satisfacción ciudadana con el servicio de atención web** de las entidades que publican dichos datos de manera detallada.

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO WEB				
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Gobierno Vasco (2022)	Gobierno Foral de Navarra (2022)
Diseño	7,68	7,70	-	-
Funcionamiento del buscador interno	7,61	7,29	-	-
Enlaces claramente identificables	7,84	7,11	7,2***	-
Claridad de la información	7,75	7,13	6,90**	-
Información correcta	8,29	7,52	6,30**	7,00*
Actualización de la información	7,88	7,60	-	7,00*
Utilidad de la información	8,12	7,89	6,35**	-
Formas de contacto con el ayuntamiento	7,53	8,00	7,35**	-
Sencillez de la realización de trámites	7,98	7,41	-	6,90*
Utilidad de los trámites	8,50	7,64	-	-
Resolución de los trámites en tiempo real	8,07	7,69	4,25**	-
Seguridad en la realización de trámites	8,93	8,17	-	-

* **Nota:** Puntuación estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

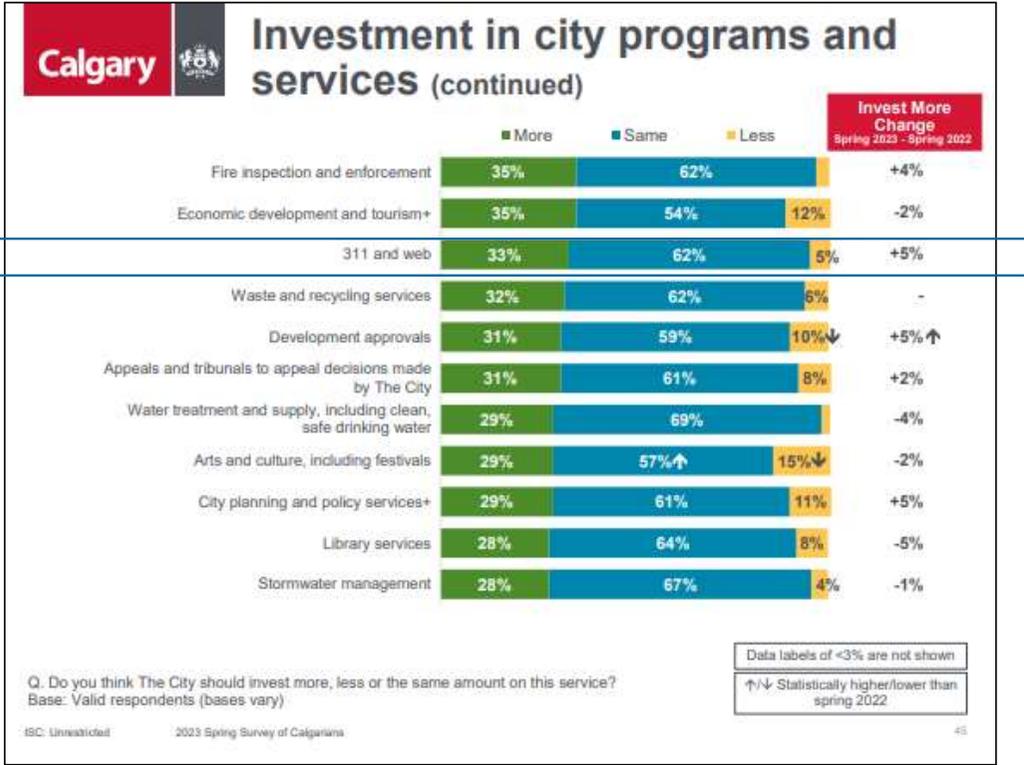
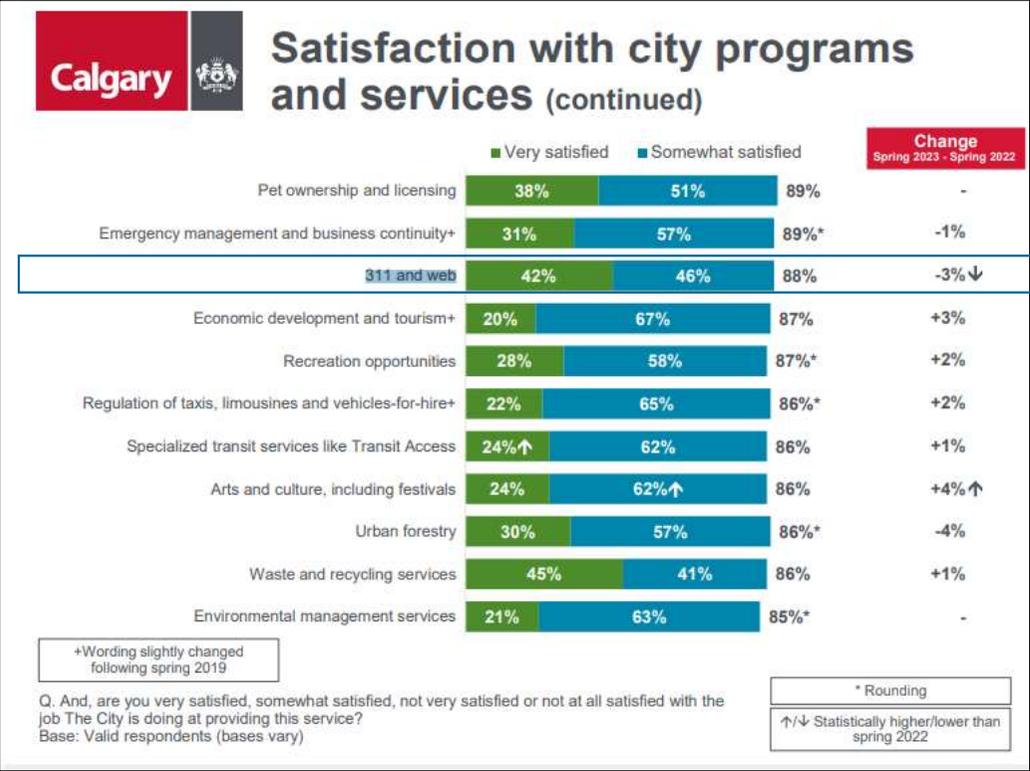
** **Nota:** Incluye la valoración acceso al buzón de información de euskadi.eus y Telegram

*** **Nota:** solo incluye facilidad para encontrar buzón de contacto de Euskadi.eus para formular la consulta

 Valoración máxima por ítem

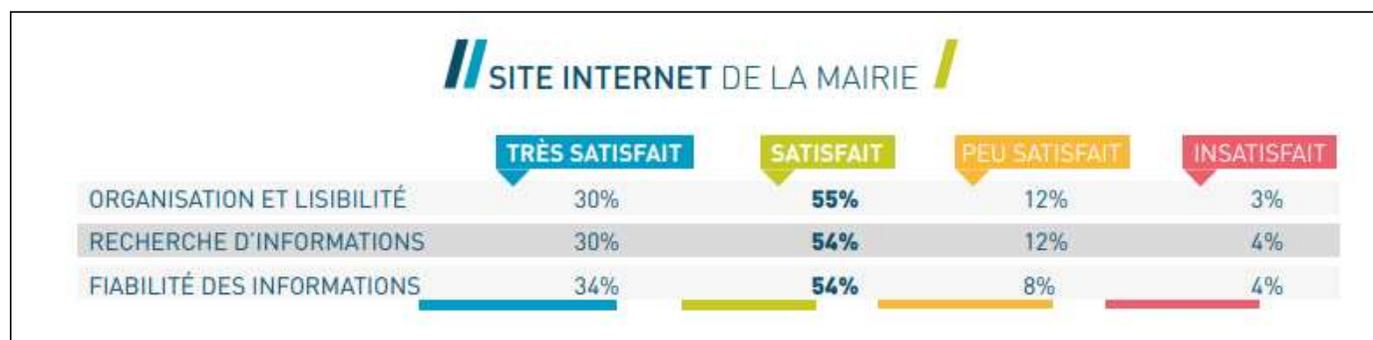
4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el estudio de primavera de 2023 sobre la **satisfacción de la ciudadanía de Calgary, Canadá**, con los programas y servicios ofrecidos desde el ayuntamiento, la **satisfacción con el servicio del teléfono 311 y con la página web se valoran en un único ítem**. En él, el **88% de los encuestados/as respondió estar entre muy satisfecho/a y algo satisfecho/a** con dicho servicio, y el 95% considera que habría que invertir el mismo o más dinero de lo que actualmente se invierte.



4. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La encuesta de satisfacción entre personas usuarias de la **página web del Ayuntamiento de la ciudad de Poissy, Francia**, admiten estar **satisfechas o muy satisfechas en un 85% con la organización y la legibilidad de la página**, en un **84% con la búsqueda de la información** y en un **88% con la fiabilidad** de la información proporcionada.



Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ªA
28003

T. 911 250 341

F. 911 250 961

M. 672 250 327

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201

T. 986 225 844

F. 986 424 909

M. 629 878 611

