

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN  
*Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)*  
2023

Línea**madrid**



MADRID



# 1. FICHA TÉCNICA



# 1. FICHA TÉCNICA

	FICHA TÉCNICA
Universo	1.478.639
Tamaño muestral	3,555
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as seleccionados aleatoriamente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión*
Técnica de recogida de información	CAPI
Error muestral**	+/-1,68
Trabajo de campo	Del 25 de septiembre al 31 de octubre

\* Se incluyen todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid a excepción de la OAC de Valverde, cerrada por reformas durante el período de encuestación.

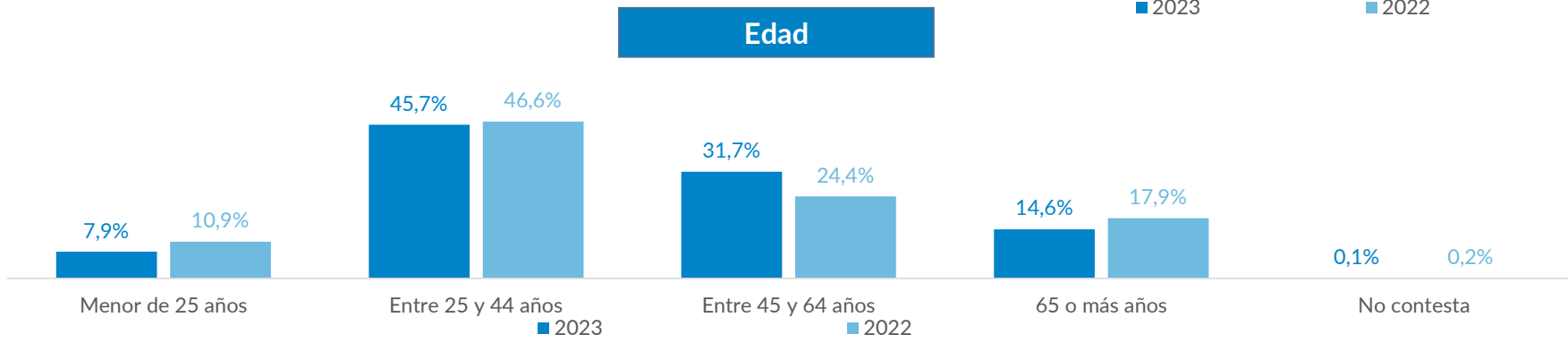
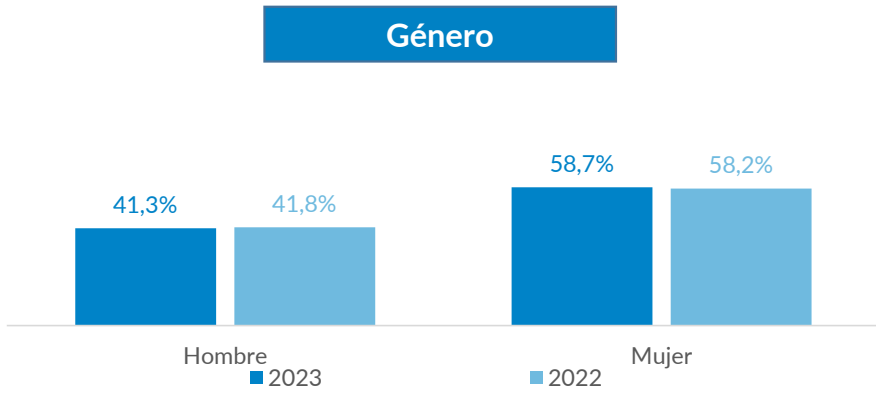
\*\* Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

## 2. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



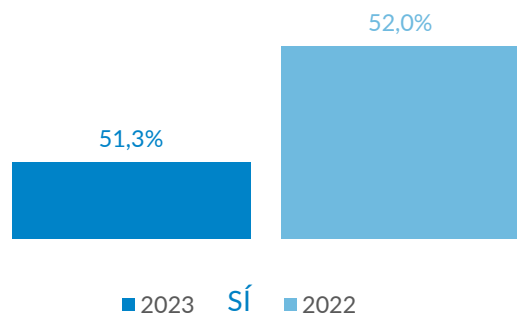
# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Perfil de persona usuaria (OAC)

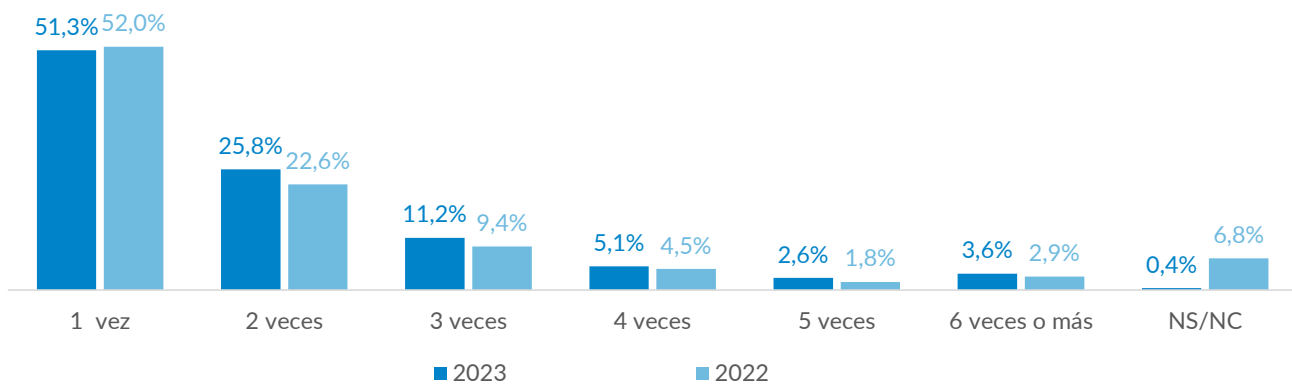


# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

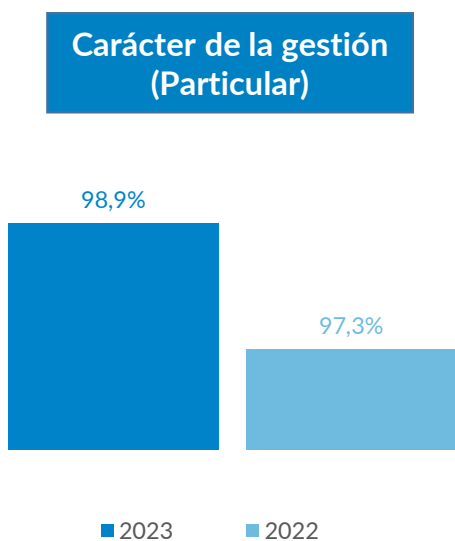
¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



## 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)



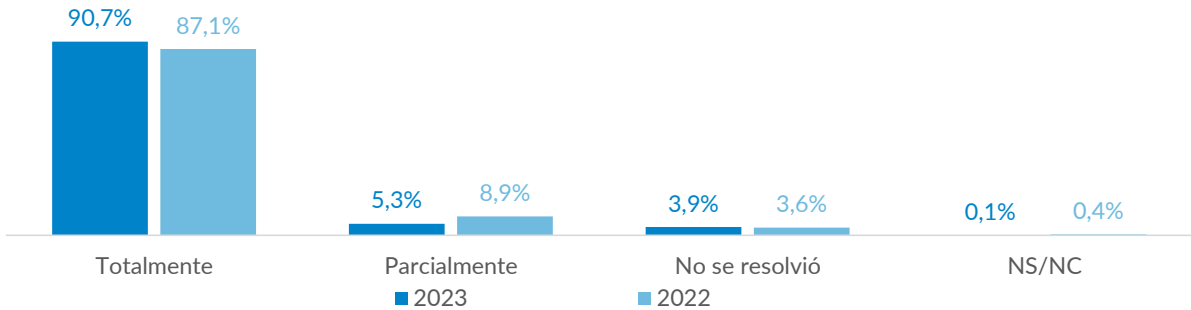
¿Qué tipo de gestión? (respuesta múltiple)

	Tipo de gestión	
	2023	2022
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	36,7%	52,9%
Padrón municipal (justificantes)	20,3%	9,1%
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	3,9%	2,6%
<b>TOTAL PADRÓN</b>	<b>60,8%</b>	<b>64,7%</b>
Identificación electrónica, firma electrónica	1,2%	8,2%
Registro	13,9%	6,8%
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	2,2%	5,3%
Multas	1,8%	
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	3,8%	3,4%
Información general	9,8%	3,0%
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1,8%	2,8%
Solicitud de tarjeta azul	1,7%	2,7%
Dependencia (valoración grado, solicitud de ayuda)	--	1,1%
Otros	8,4%	5,8%

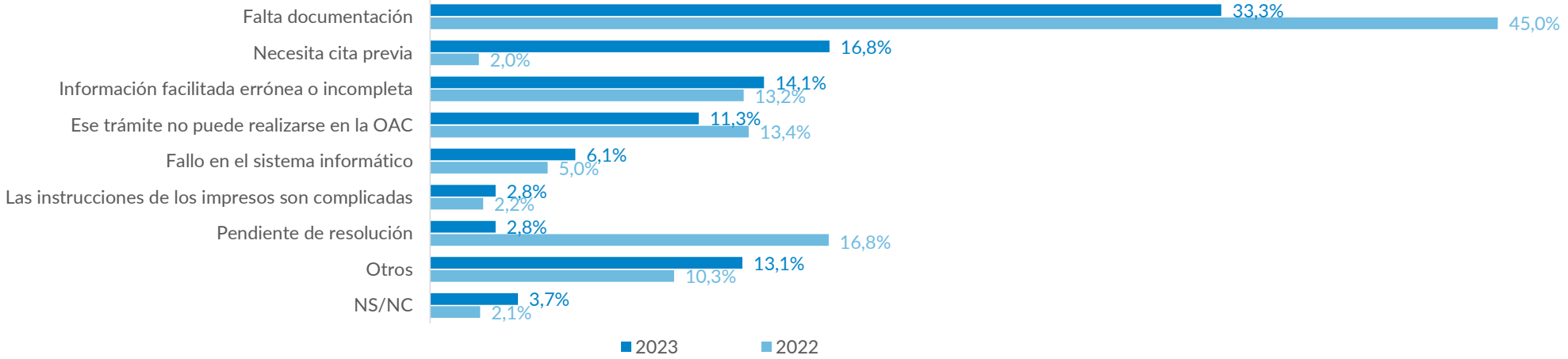
\* En 2022, *Tributos, impuestos* y *Multas* figuraban en una única categoría.

# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Resolución de la tramitación o la consulta



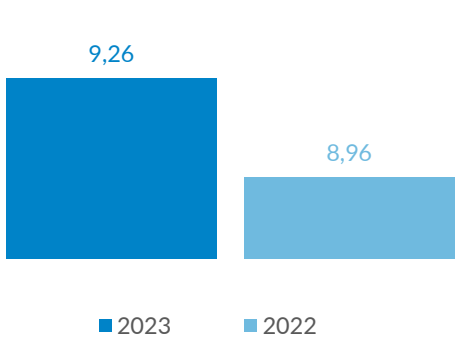
Motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión (respuesta múltiple)



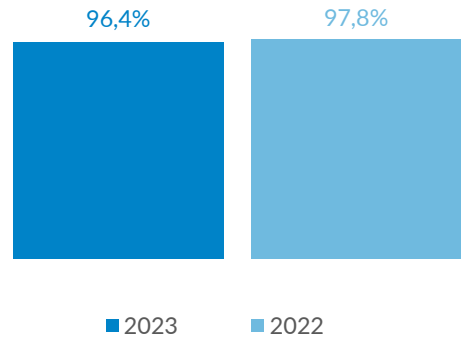


# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

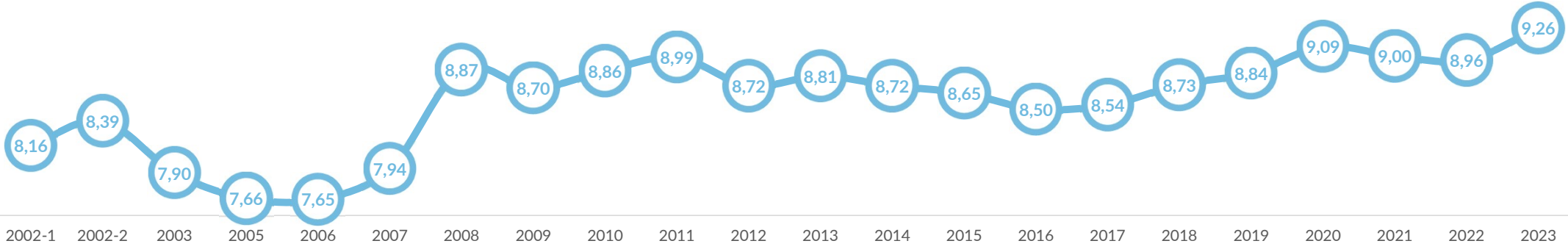
Satisfacción global OAC (Media)



Satisfacción global OAC (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2002-2023)



## 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

### Satisfacción media por tipo de gestión realizada

	Gestión realizada	
	Satisfacción media	Desv. Típica
Trámites relativos al censo electoral	10,00	--
Madrid Central (Distrito centro)	10,00	--
Padrón municipal (justificantes)	9,53	0,977
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	9,42	1,110
Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	9,40	1,163
Solicitud de tarjeta azul	9,38	1,098
Identificación electrónica, firma electrónica	9,35	1,307
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>9,26</b>	<b>1,378</b>
Información general	9,24	1,502
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	9,21	1,177
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9,20	1,424
Multas	9,05	1,385
Tributos, impuestos (tasas...) (domiciliaciones)	8,99	1,573
Otros	8,97	1,573
Registro	8,88	1,818
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,86	1,927
No sabe (no leer)	8,67	0,816
Sugerencias, reclamaciones	8,50	2,098
No contesta (no leer)	7,00	1,414

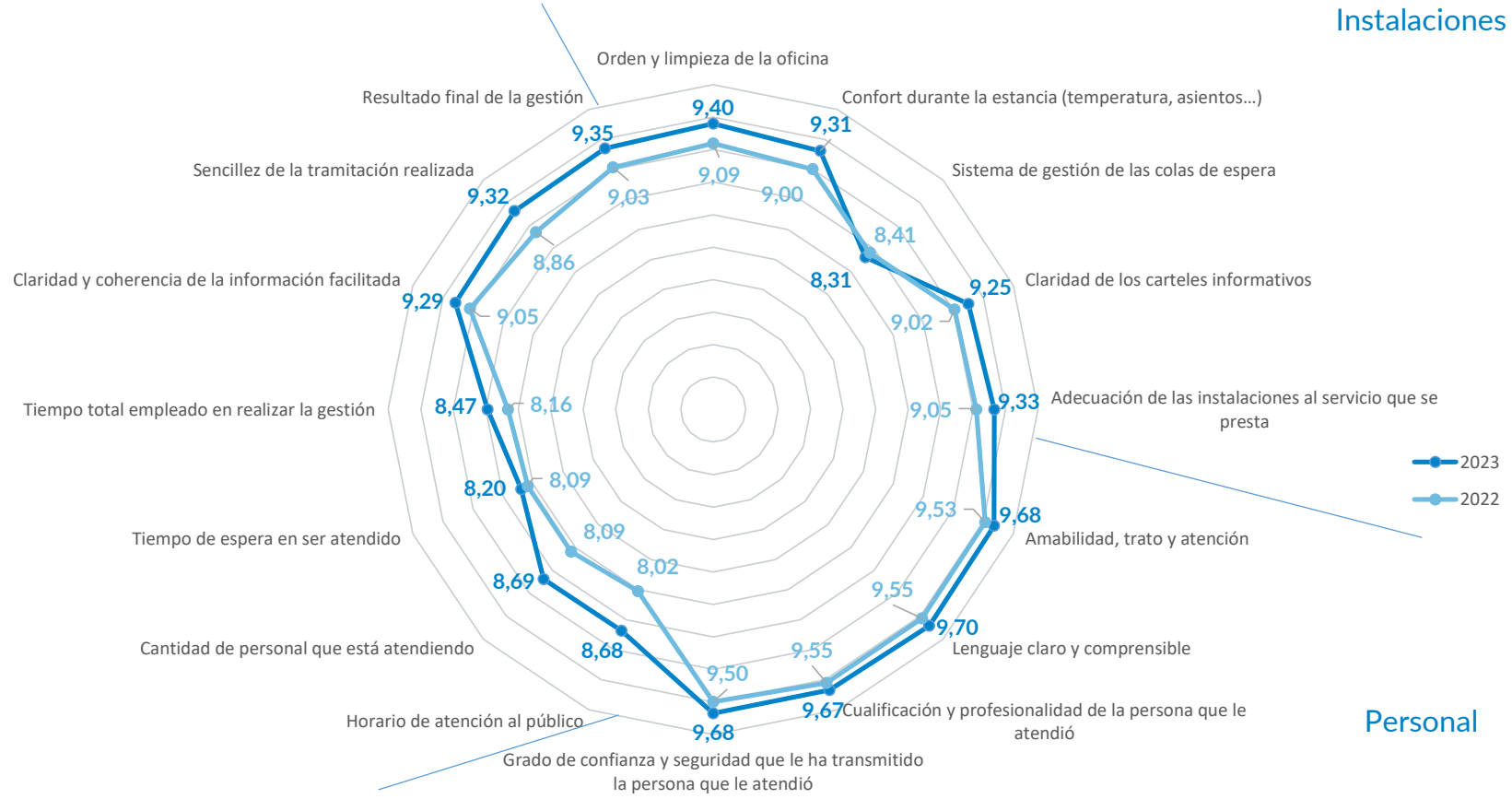
# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Calidad del Servicio (OAC)

Otros aspectos

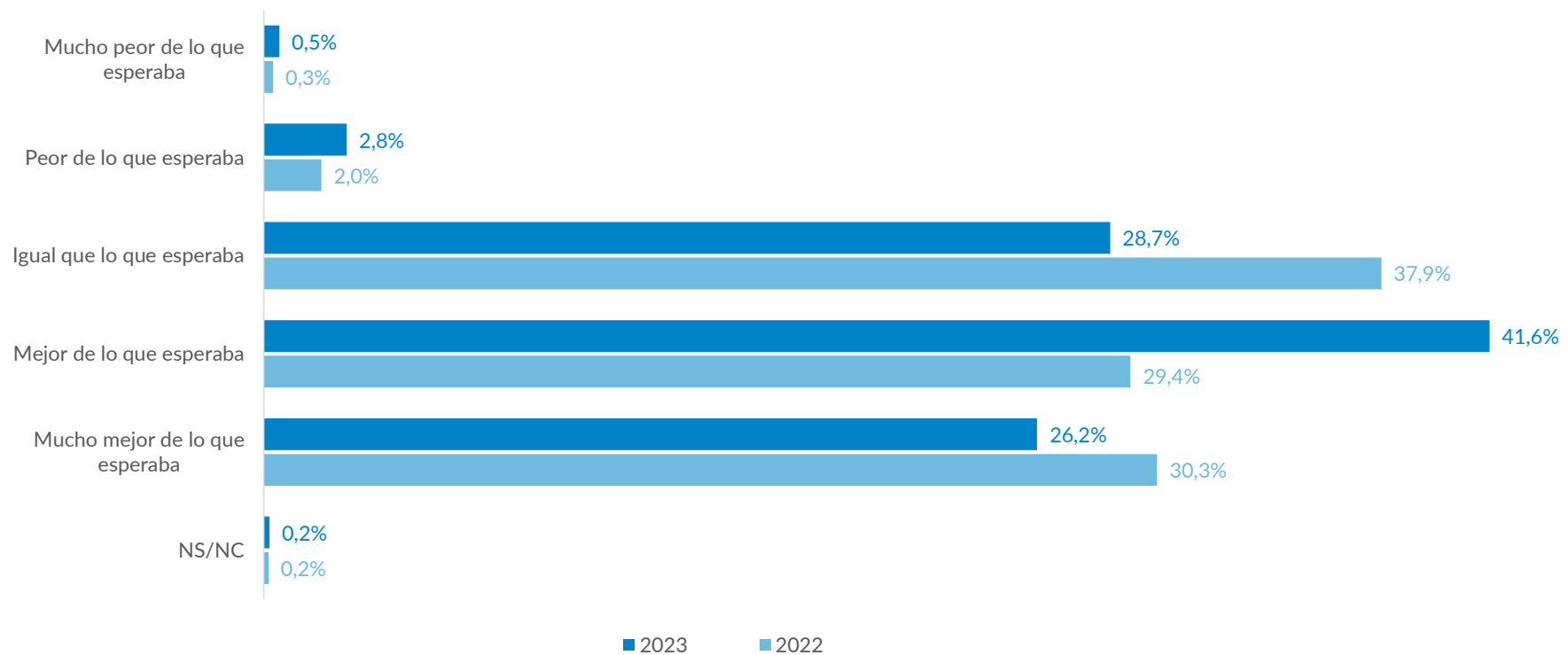
Instalaciones

Personal



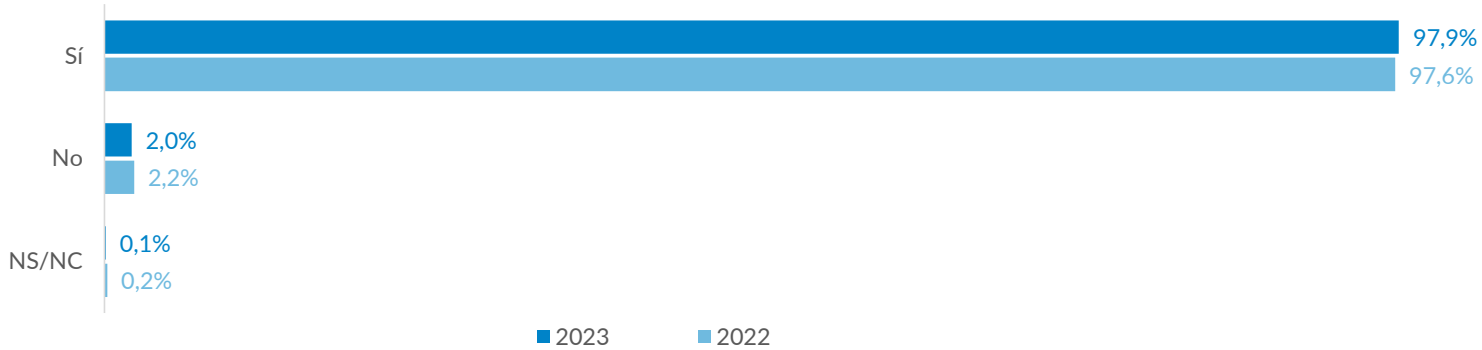
## 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

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

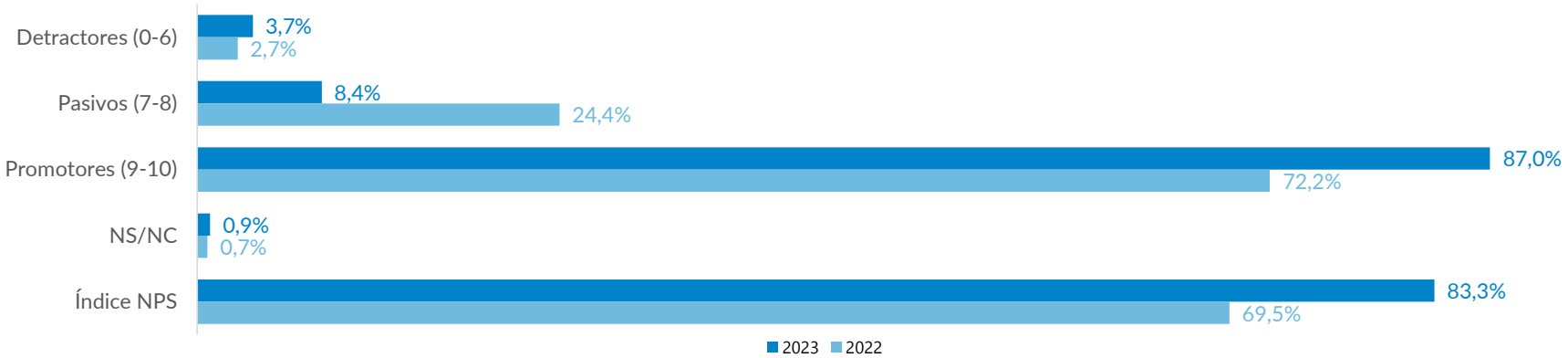


# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

## Fidelidad a la OAC



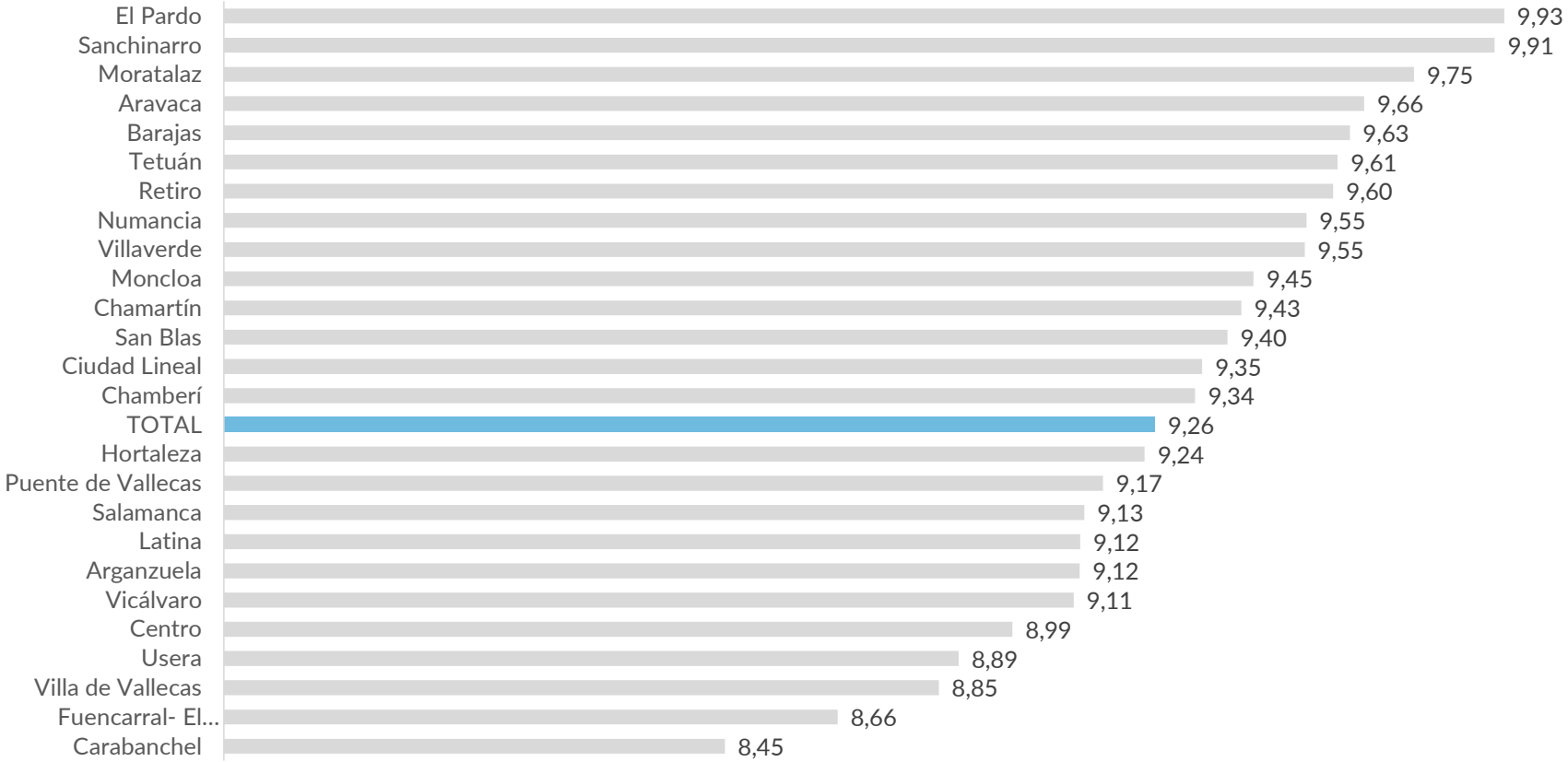
## Recomendación de la OAC\*





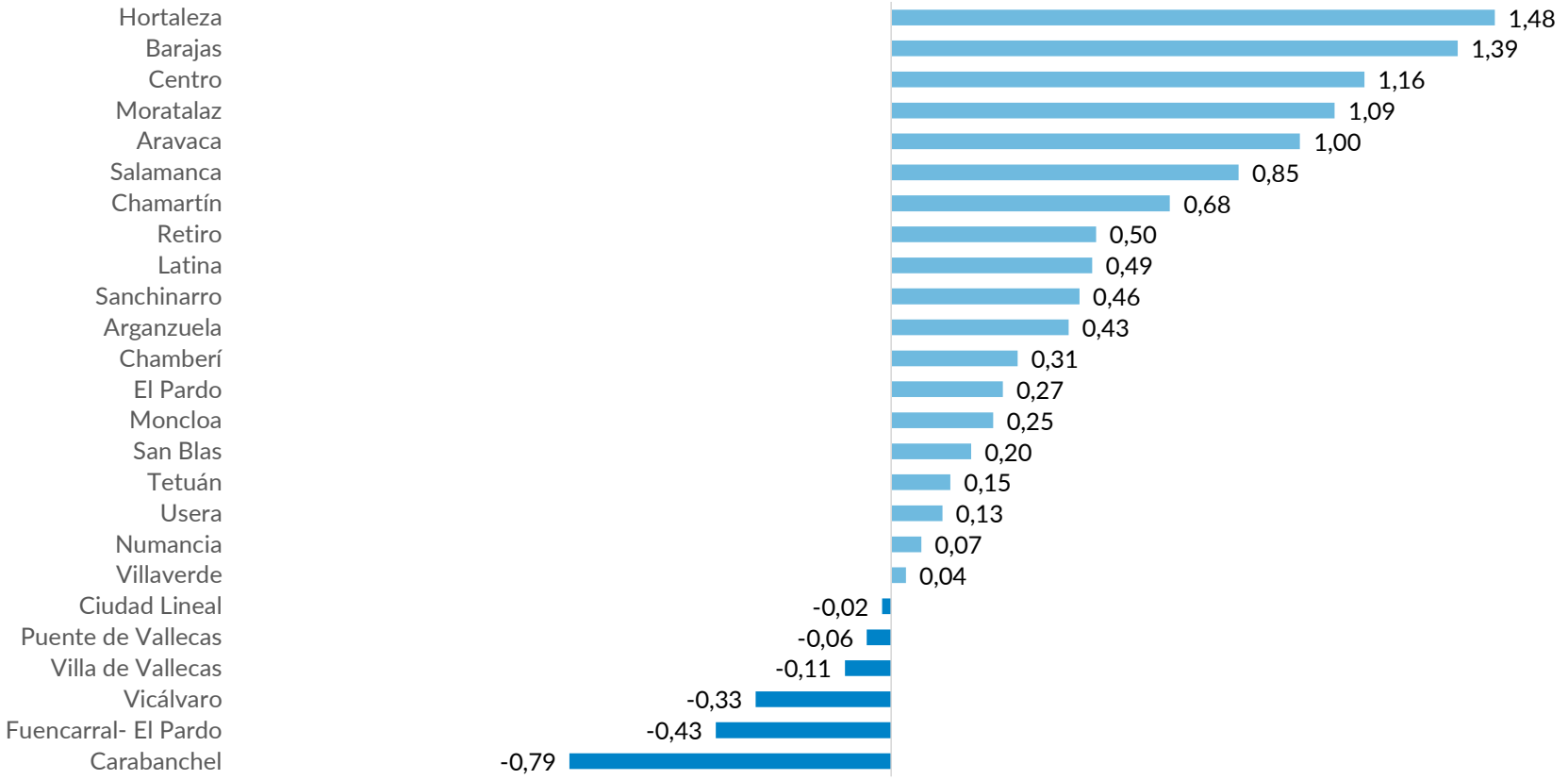
# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Satisfacción con el servicio según OAC



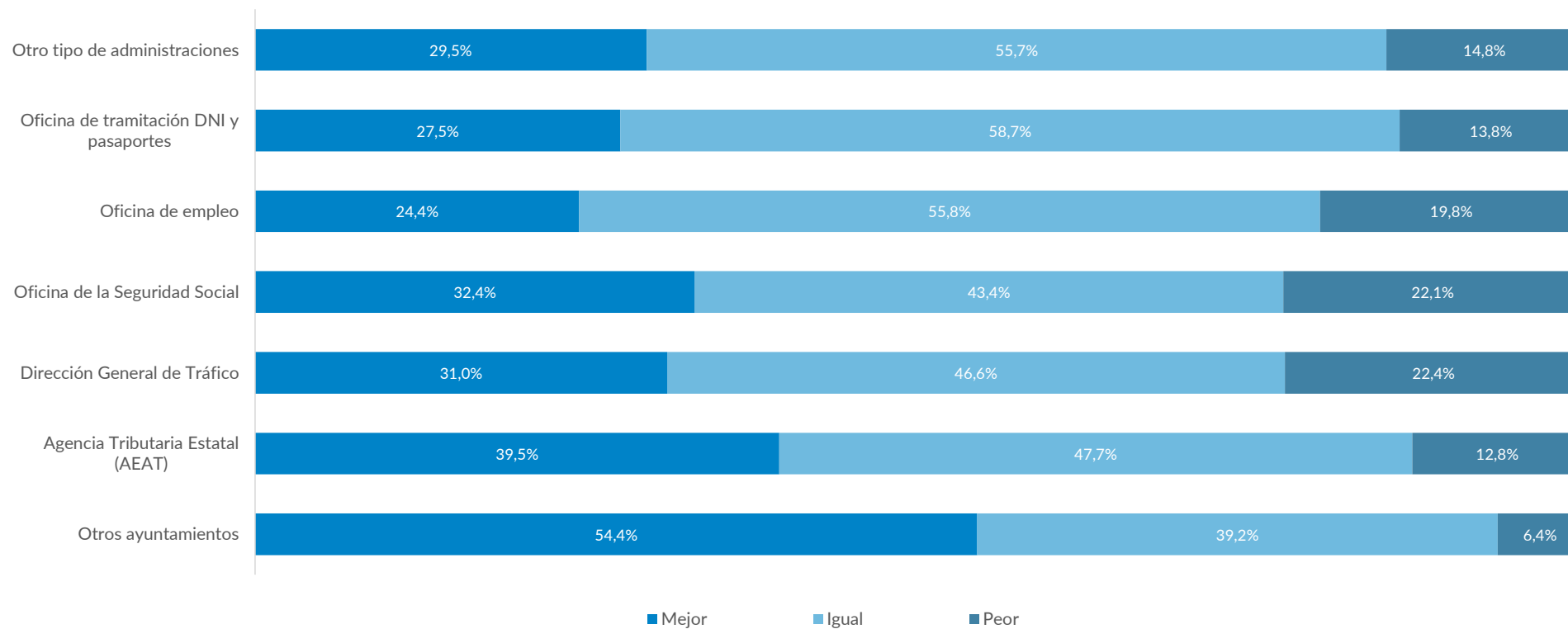
# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2023-2022)



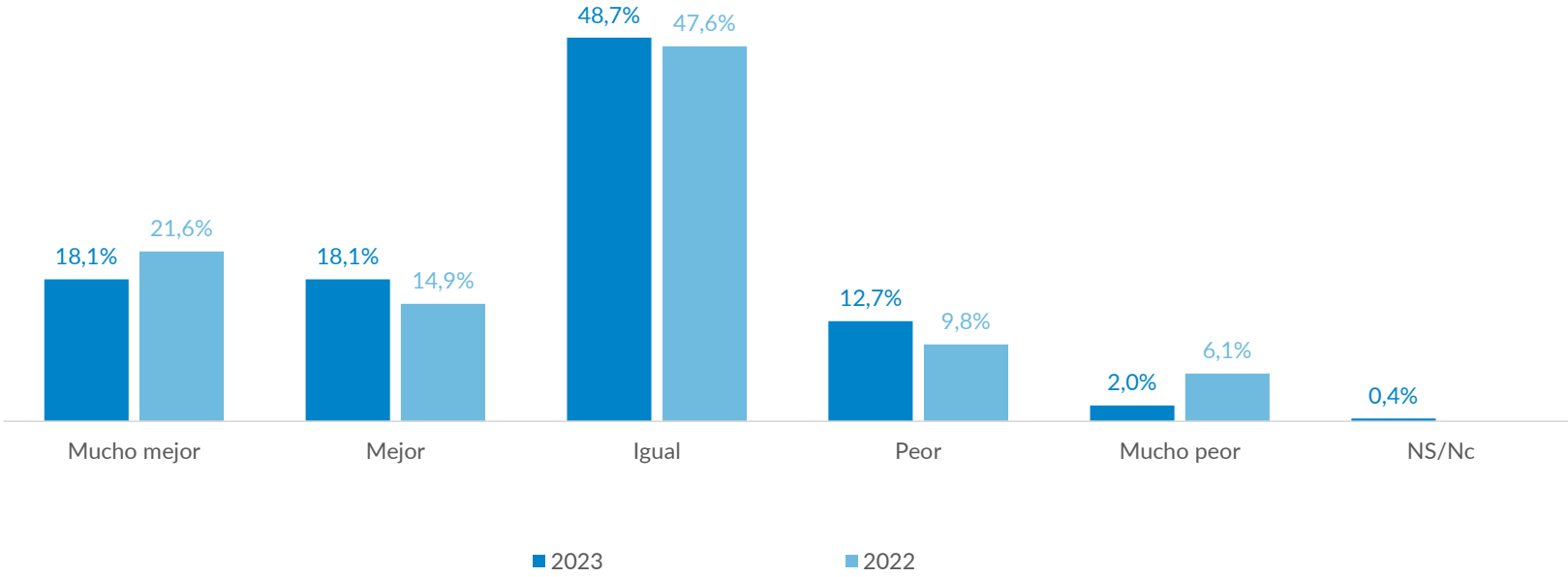
## 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...



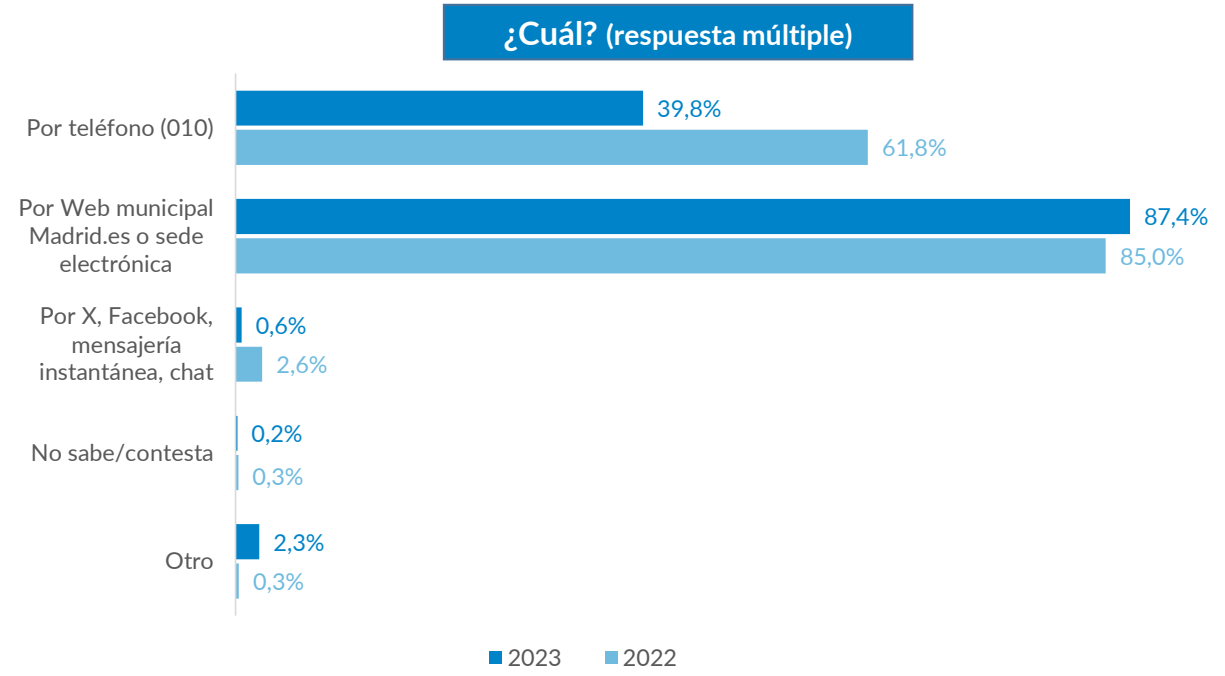
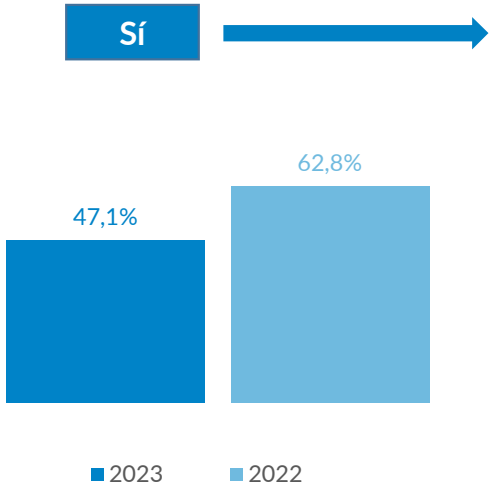
# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

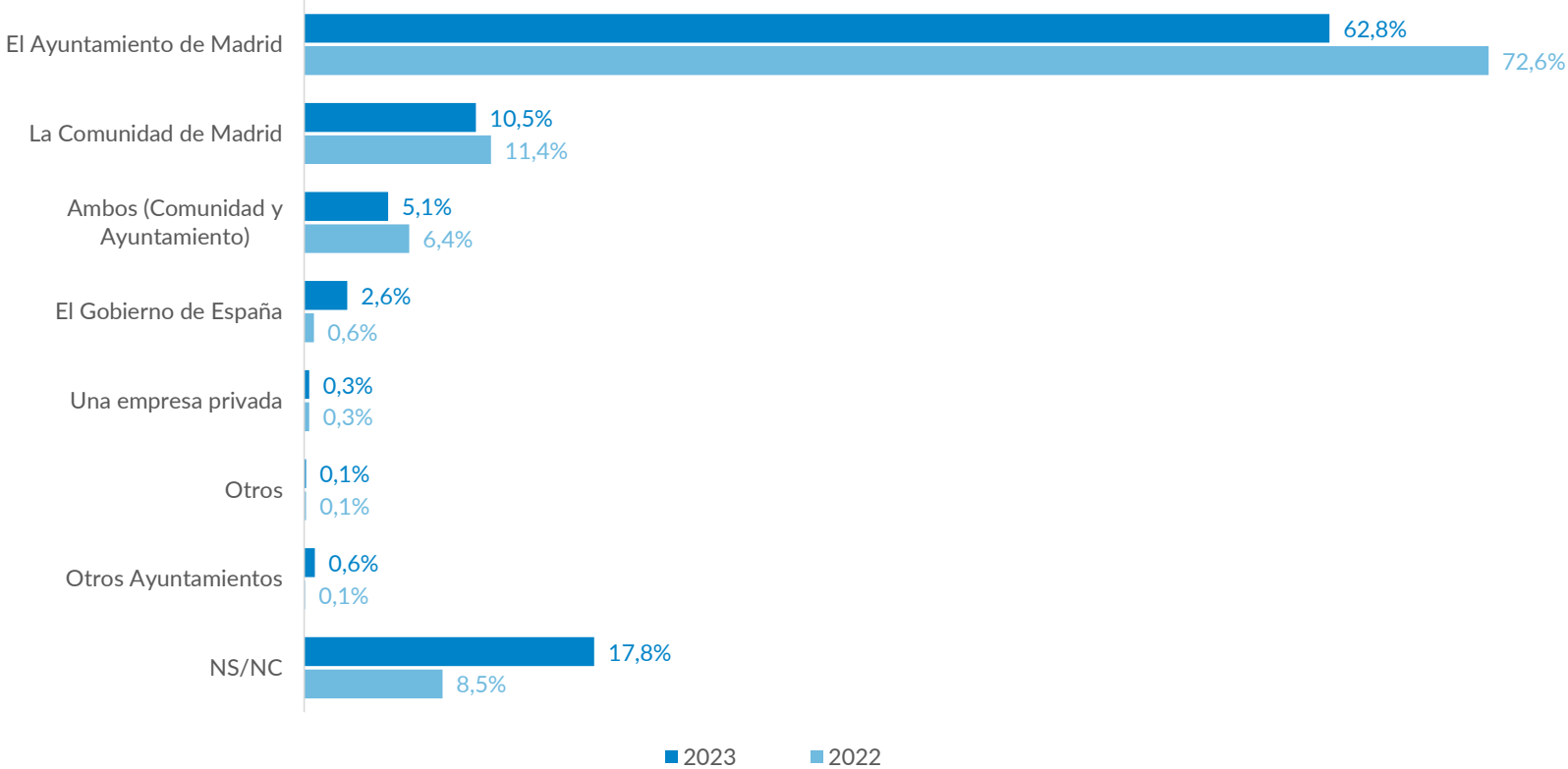
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?





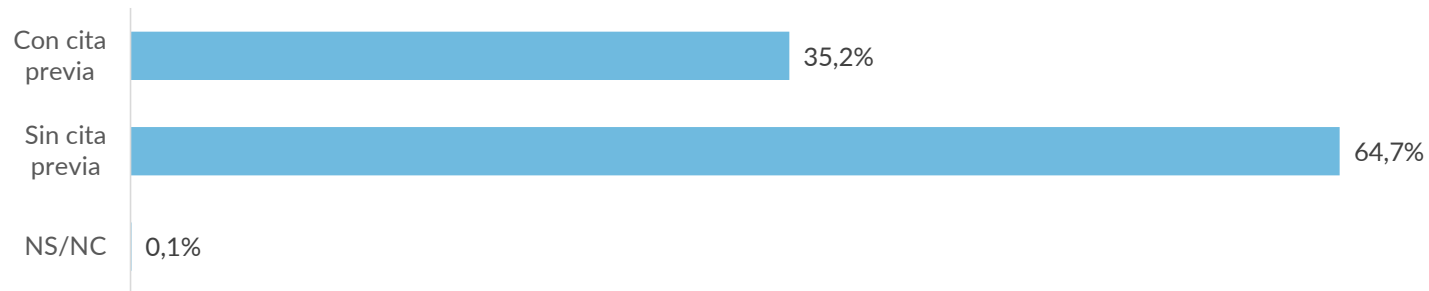
# 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Qué organismo gestiona esta OAC?



## 4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

¿Ha acudido a la Oficinas de Atención a la Ciudadanía con cita o sin cita?



¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado?



# Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

## VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo  
36201  
T. 986 225 844  
F. 986 424 909  
M. 629 878 611

## MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ªA  
28003  
T. 911 250 341  
F. 911 250 961  
M. 672 250 327

