



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS -

ÍNDICE

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

A.- FICHA TÉCNICA

B. – PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

C.- SUGERENCIAS DE ACTUACIÓN

A person in a white lab coat is shown from the chest up, holding a magnifying glass over a glowing circular interface. The background is a light gray with various technical diagrams, including circuit boards, hexagons, and lines, overlaid on a blurred image of the person. The text 'A.- FICHA TÉCNICA' is positioned on the left side of the image.

A.- FICHA TÉCNICA

Tipo de estudio**Cuantitativo****Técnica empleada**

Entrevistas en línea
Entrevistas telefónicas

Universo de Análisis

Personas de 16 a 75 años de edad residentes en la ciudad de Madrid.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de **1.576 entrevistas**, lo que supone un error muestral de $\pm 2,52\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ .

Las entrevistas realizadas se han distribuido de la siguiente forma:

Metodología	Entrevistas
Entrevista en línea panel	1000
Entrevista telefónica	200
Entrevista en línea alojada en la Sede Electrónica/Envío correo electrónico	376
Total	1.576

Clasificación de personas usuarias*	Entrevistas	Error
Personas usuarias de la Sede Electrónica	1.334	$\pm 2,74\%$
Personas No usuarias de la Sede Electrónica	242	$\pm 6,43\%$
Total	1.576	$\pm 2,52\%$

Posteriormente, para la obtención de un dato global los datos se han ponderado en función la estructura de la de la población de Madrid capital por sexo y edad.

Fecha de realización del campo

Del 23 de octubre al 10 de noviembre de 2023.

- Se consideran personas usuarias a aquellas que han realizado al menos un trámite o gestión con el Ayuntamiento de Madrid a través de Internet. Personas no usuarias son aquellas que nunca han realizado un trámite o gestión electrónica con el Ayuntamiento de Madrid.

NOTA METODOLÓGICA

En el presente documento se recogen los datos porcentuales sin decimales. Es decir, los porcentajes que reflejan los resultados del estudio han sido redondeados con el fin de facilitar la lectura de los datos.

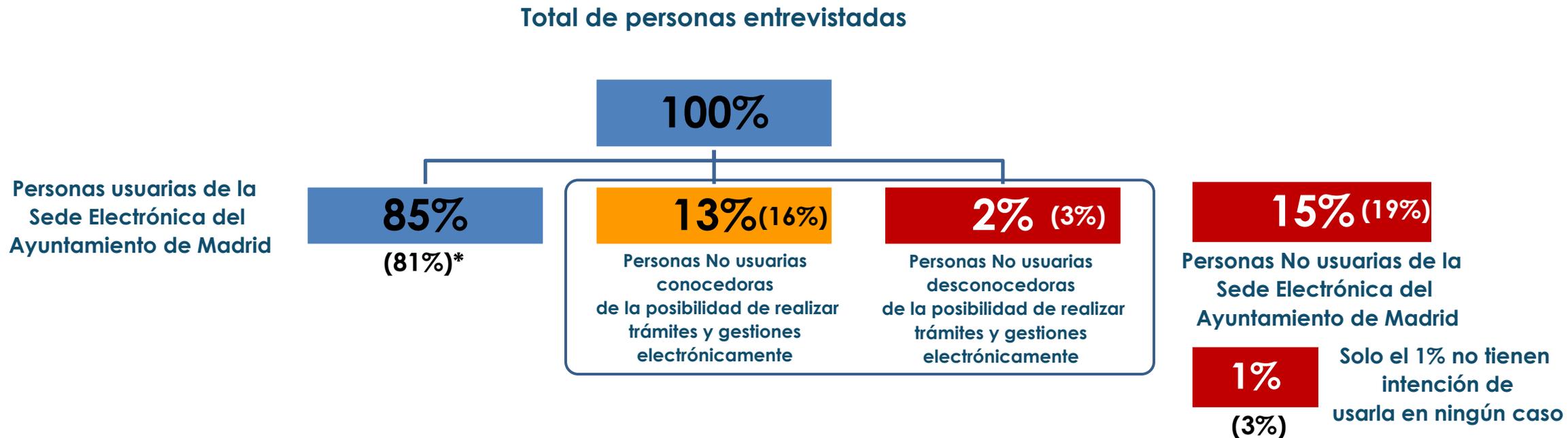
Debido al efecto del redondeo en algunos gráficos la suma de los porcentajes que aparecen en los mismos no es 100%, el resultado de la suma puede 99% o 101%.

Este hecho es efecto del redondeo, pero si se accede a los datos del gráfico (en su correspondiente hoja Excel) se puede comprobar que la suma de los porcentajes con todos sus decimales es 100%.



B.- PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo se clasifica a las personas entrevistadas según la realización de trámites y gestiones electrónicos con el Ayuntamiento de Madrid ?



* Entre paréntesis los datos recogidos en 2021.

¿Cómo son las personas usuarias de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid en comparación con las personas no usuarias?

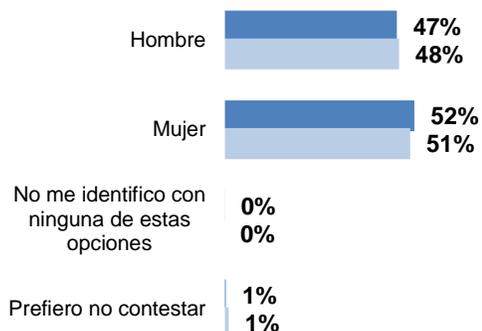
2023

COLECTIVO

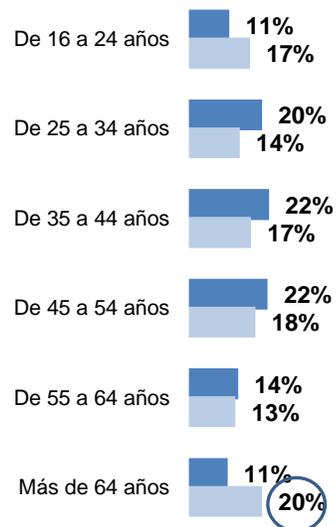
85%

15%

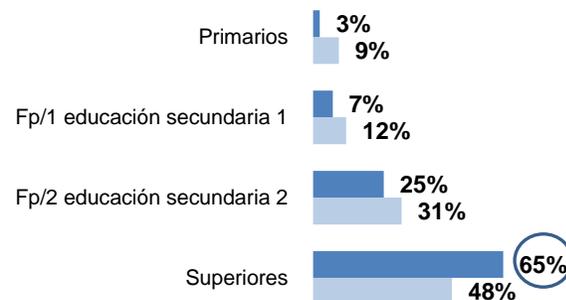
Sexo



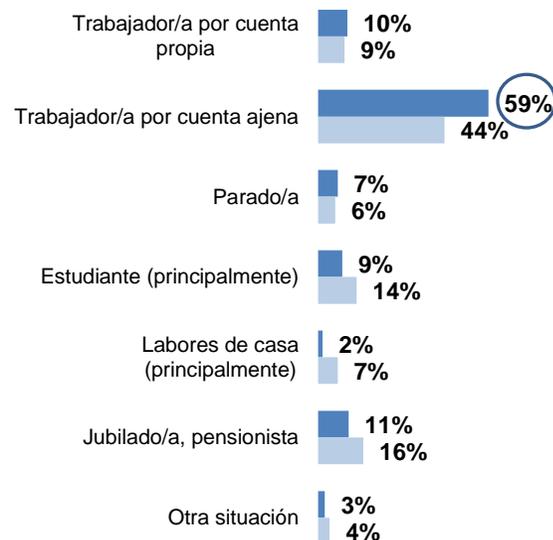
Edad



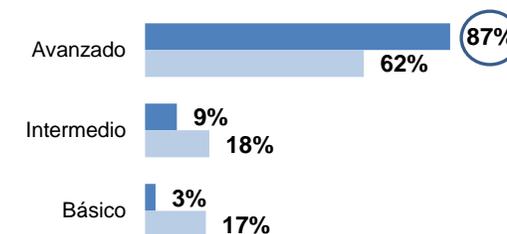
Nivel de estudios



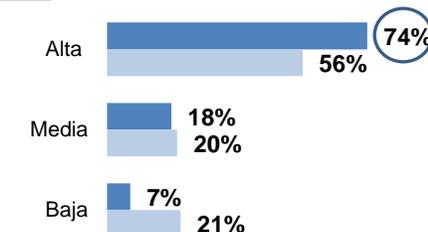
Ocupación



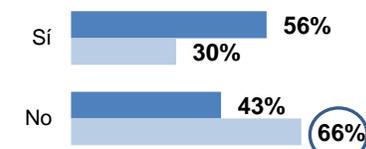
Nivel tecnológico



Confianza en Internet



Realización de trámites en línea con otros organismos

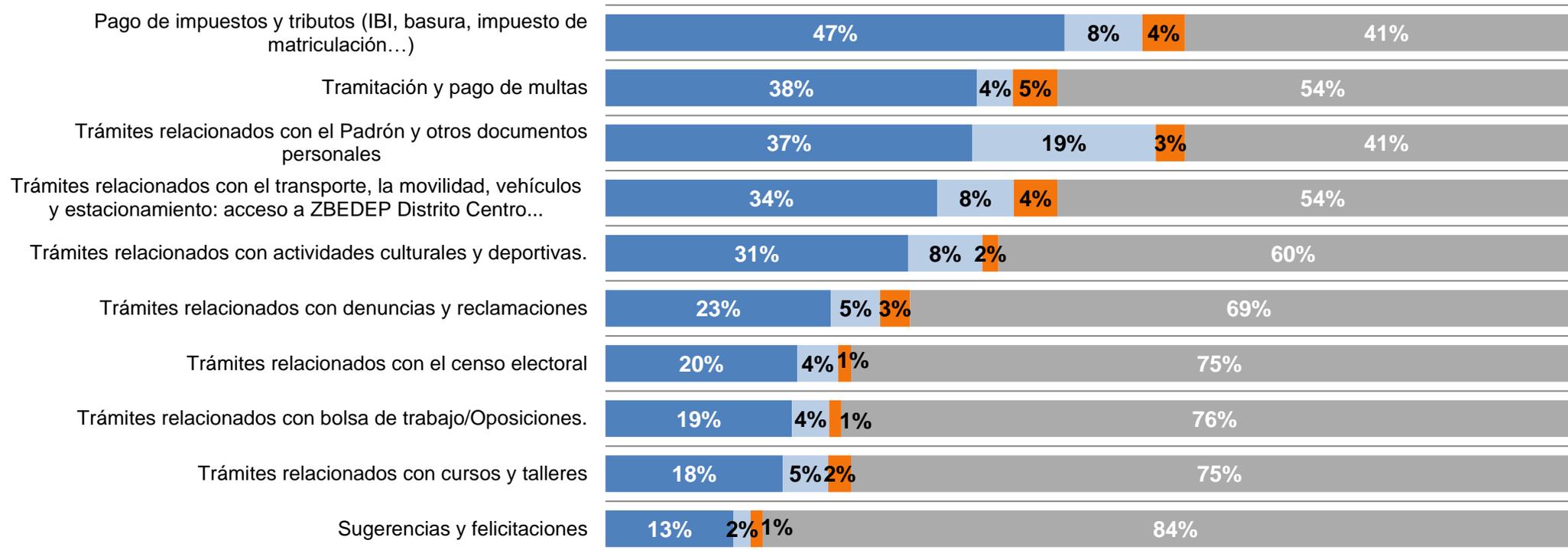


Se señalan los porcentajes más destacados

¿Cómo es el uso de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid? (I)

Canal de realización de trámites/gestiones realizadas con el Ayuntamiento de Madrid

■ A través de Internet ■ En persona, en la oficina ■ Por teléfono ■ No ha realizado ese trámite

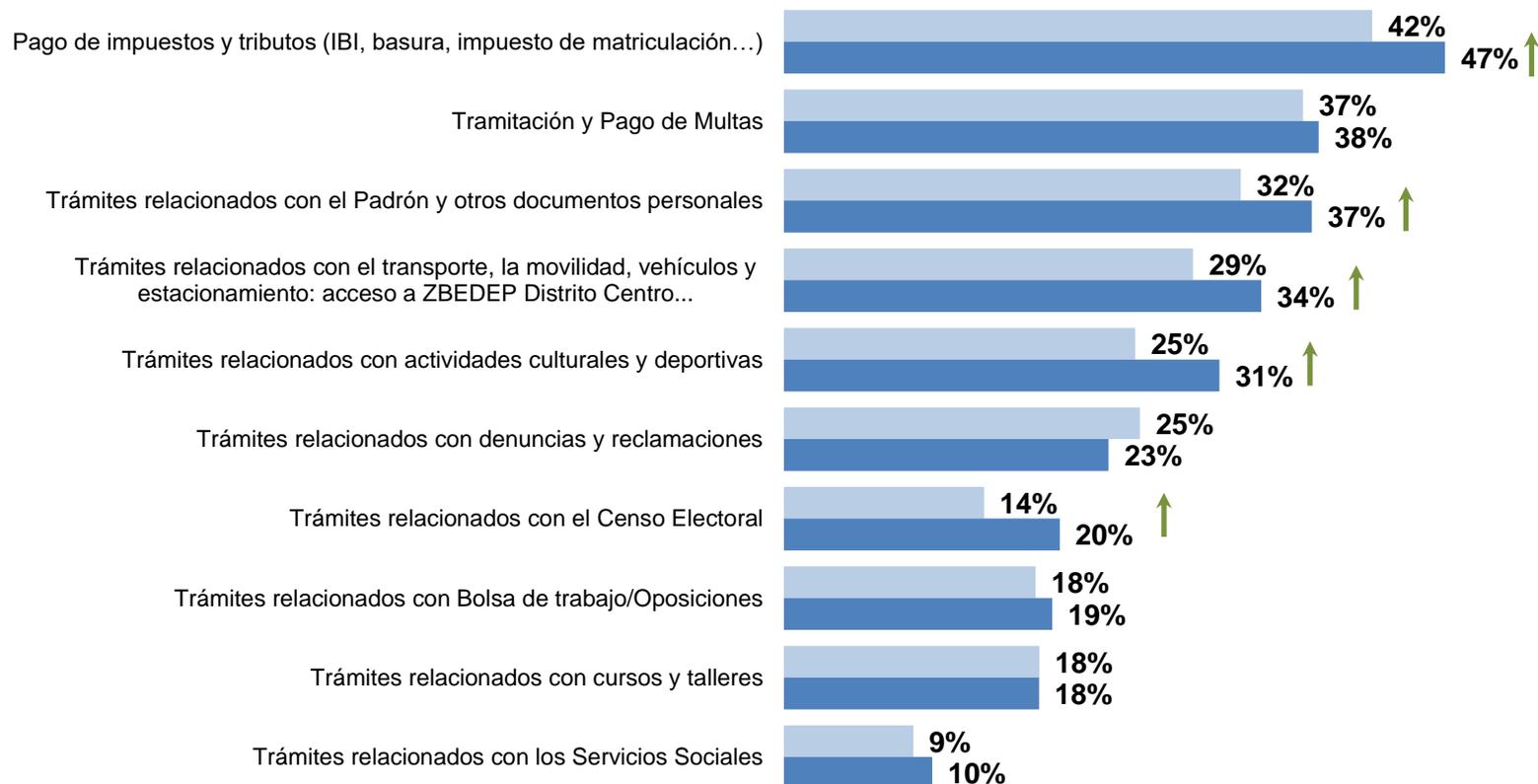


NÚMERO MEDIO DE TRÁMITES/GESTIONES REALIZADOS EN LÍNEA

2,9

¿Cómo es el uso de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid? (I)

Internet como canal de realización de trámites/gestiones realizadas con el Ayuntamiento de Madrid



NÚMERO MEDIO DE TRÁMITES/GESTIONES REALIZADOS

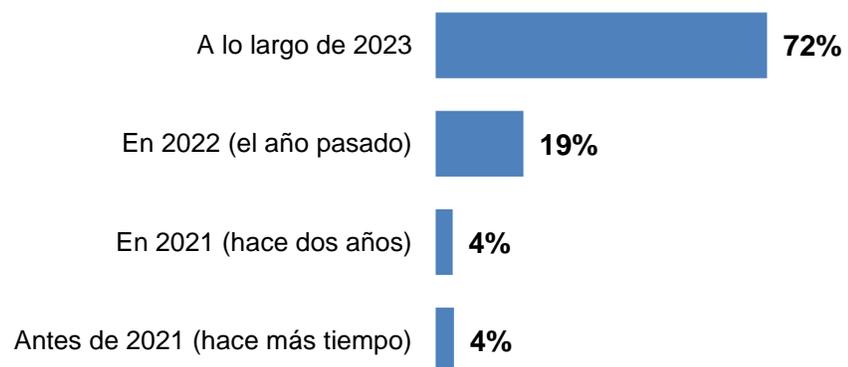


■ 2021
■ 2023

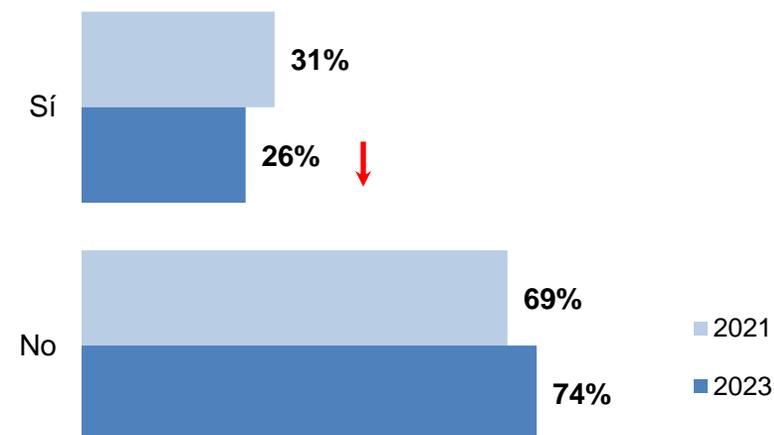
↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo

¿Cómo es el uso de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid? (II)

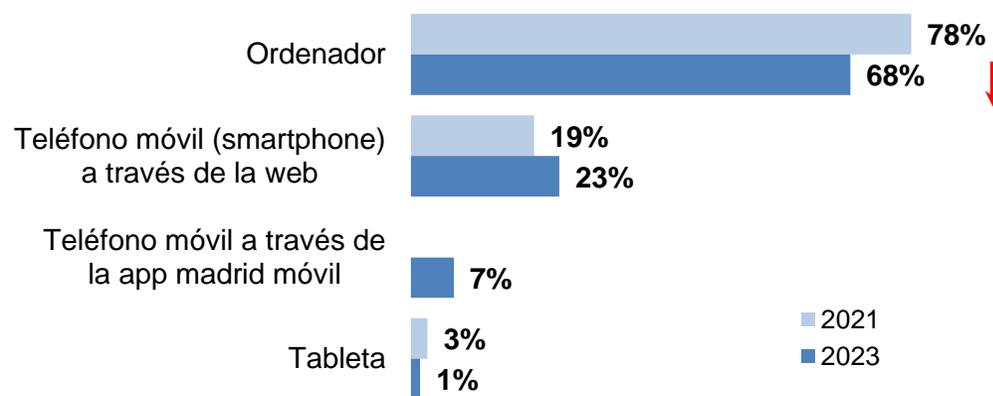
Momento del último trámite/gestión electrónica con el Ayuntamiento de Madrid



Realización por primera vez de trámites y gestiones electrónicos con el Ayuntamiento de Madrid



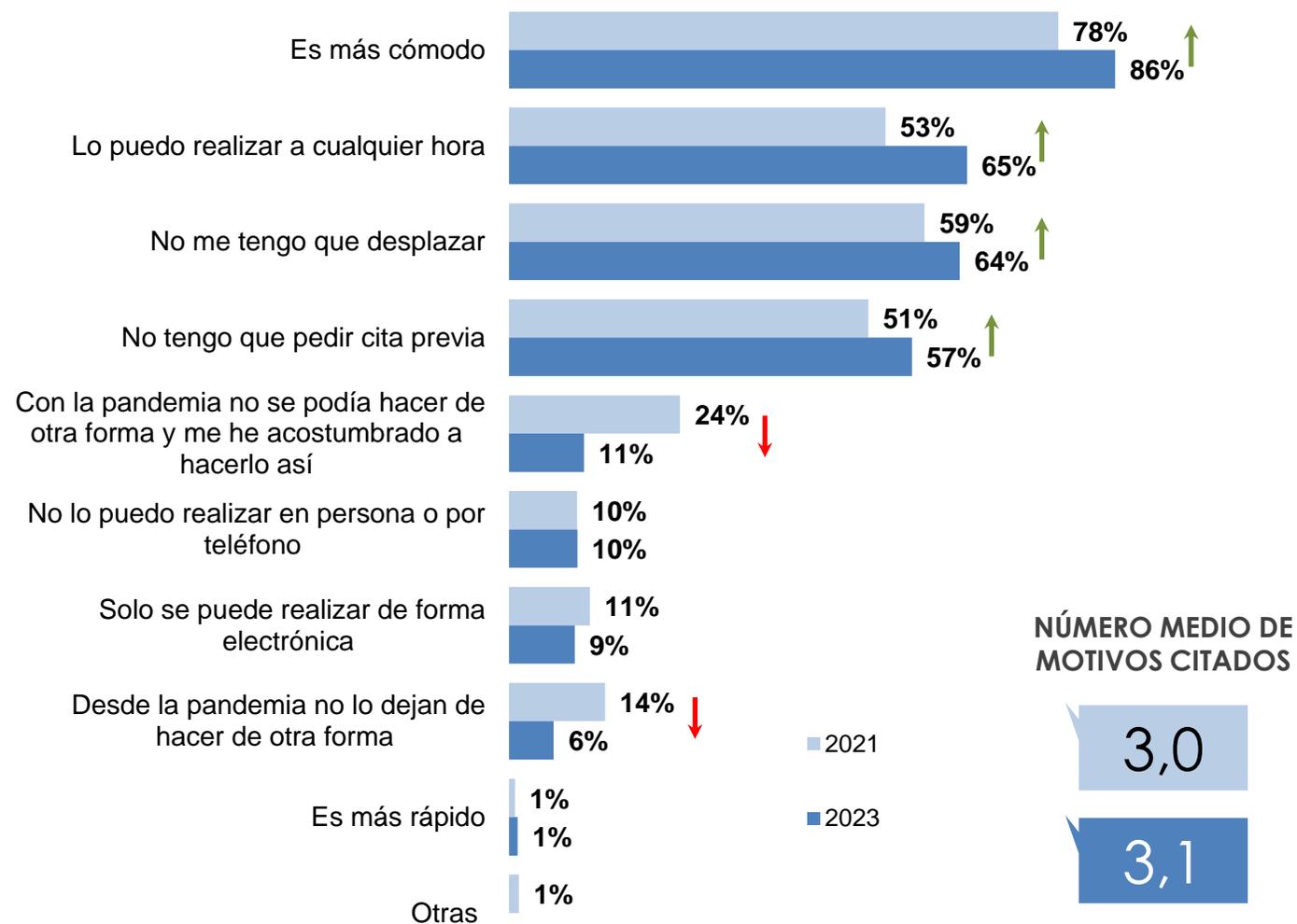
Dispositivo utilizado en la realización de trámites y gestiones en línea con el Ayuntamiento de Madrid



↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo

¿Por qué se utiliza el canal en línea en la realización de trámites y gestiones con el Ayuntamiento de Madrid?

Motivos de utilización del canal en línea en la realización de trámites y gestiones



NÚMERO MEDIO DE MOTIVOS CITADOS

3,0

3,1

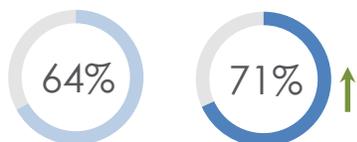
↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo

¿Cómo están de satisfechas las personas usuarias de la Sede Electrónica?

2021 SATISFACCIÓN GLOBAL

2023

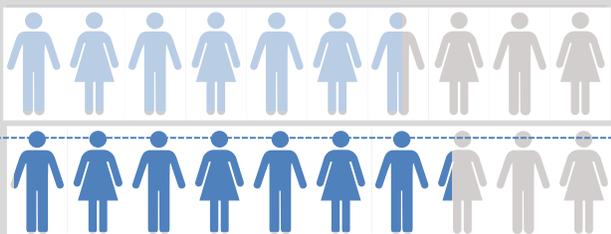
% Muy + bastante satisfechos/as



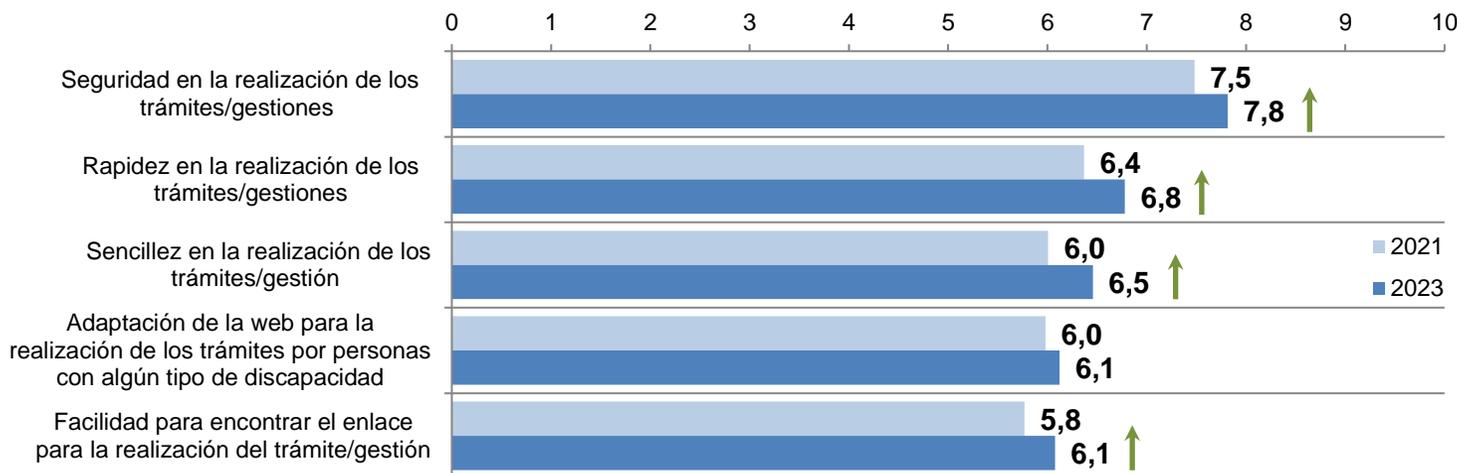
Media de satisfacción (0-10)

6,6

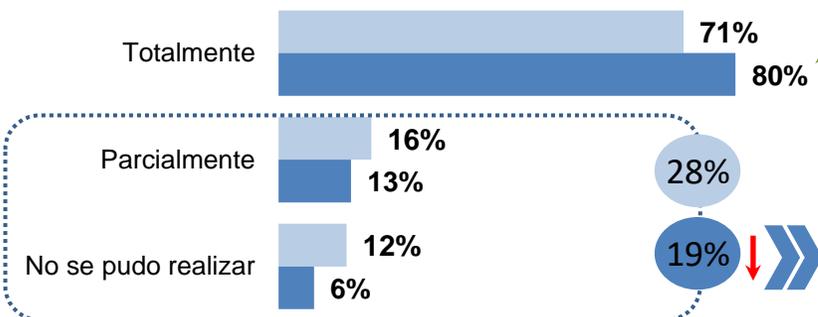
7,2 ↑



SATISFACCIÓN PORMENORIZADA



Éxito del último trámite o gestión electrónica



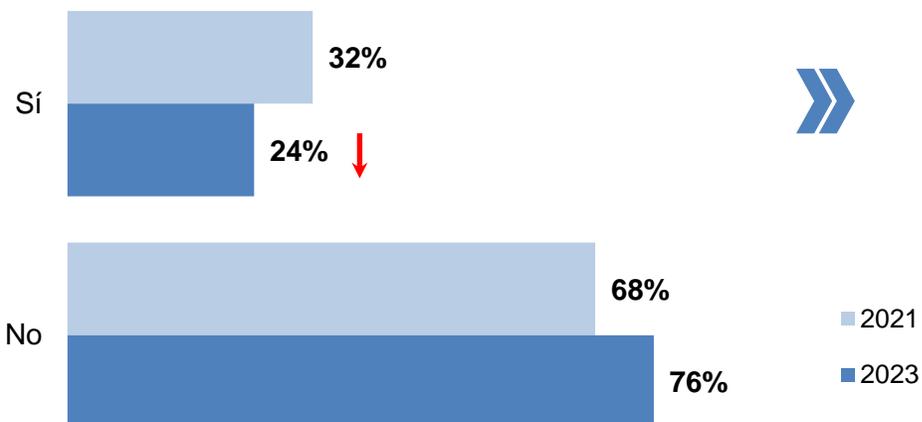
Principales motivos

- Errores en la página, se "colgaba".
- La lentitud de la página.
- La percepción de complejidad en la realización del trámite/gestión.
- Problemas con las certificaciones, claves de acceso.

↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo

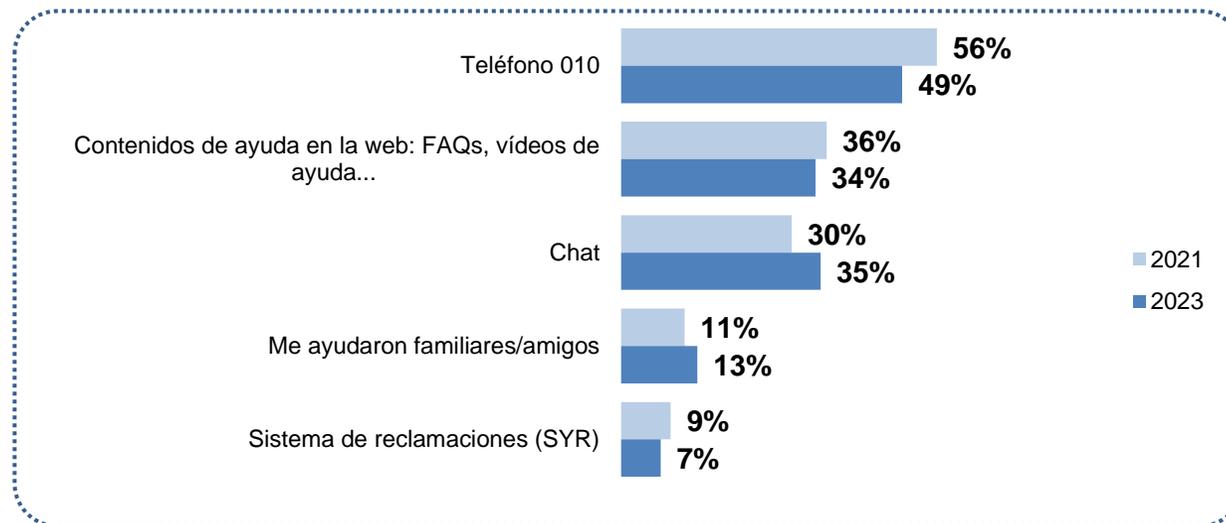
¿Se necesitó ayuda en la realización del trámite o gestión electrónica?

Necesidad de ayuda

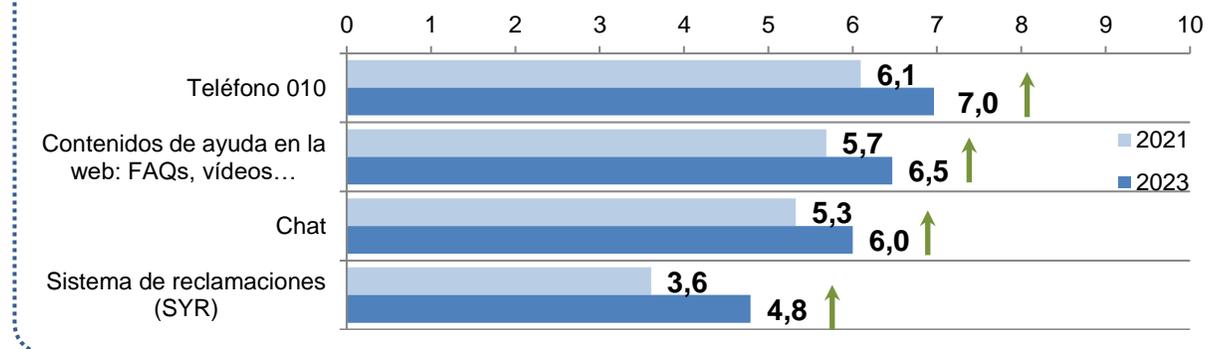


↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo

Principales tipos de ayuda utilizada

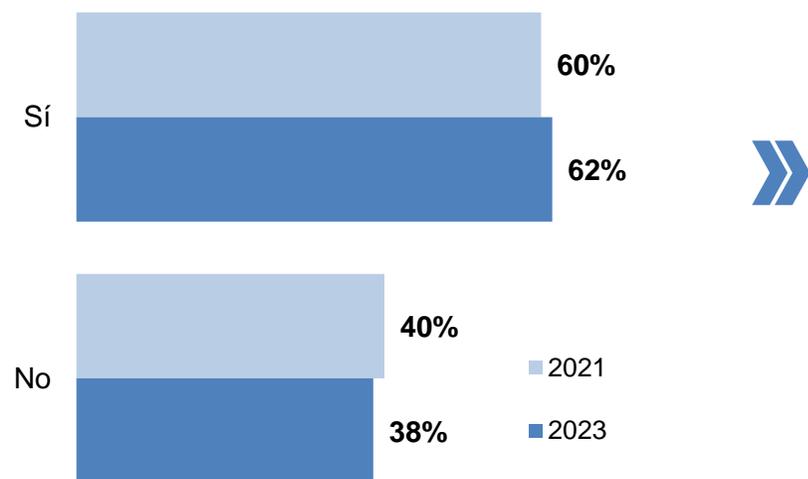


Satisfacción con el tipo de ayuda utilizada

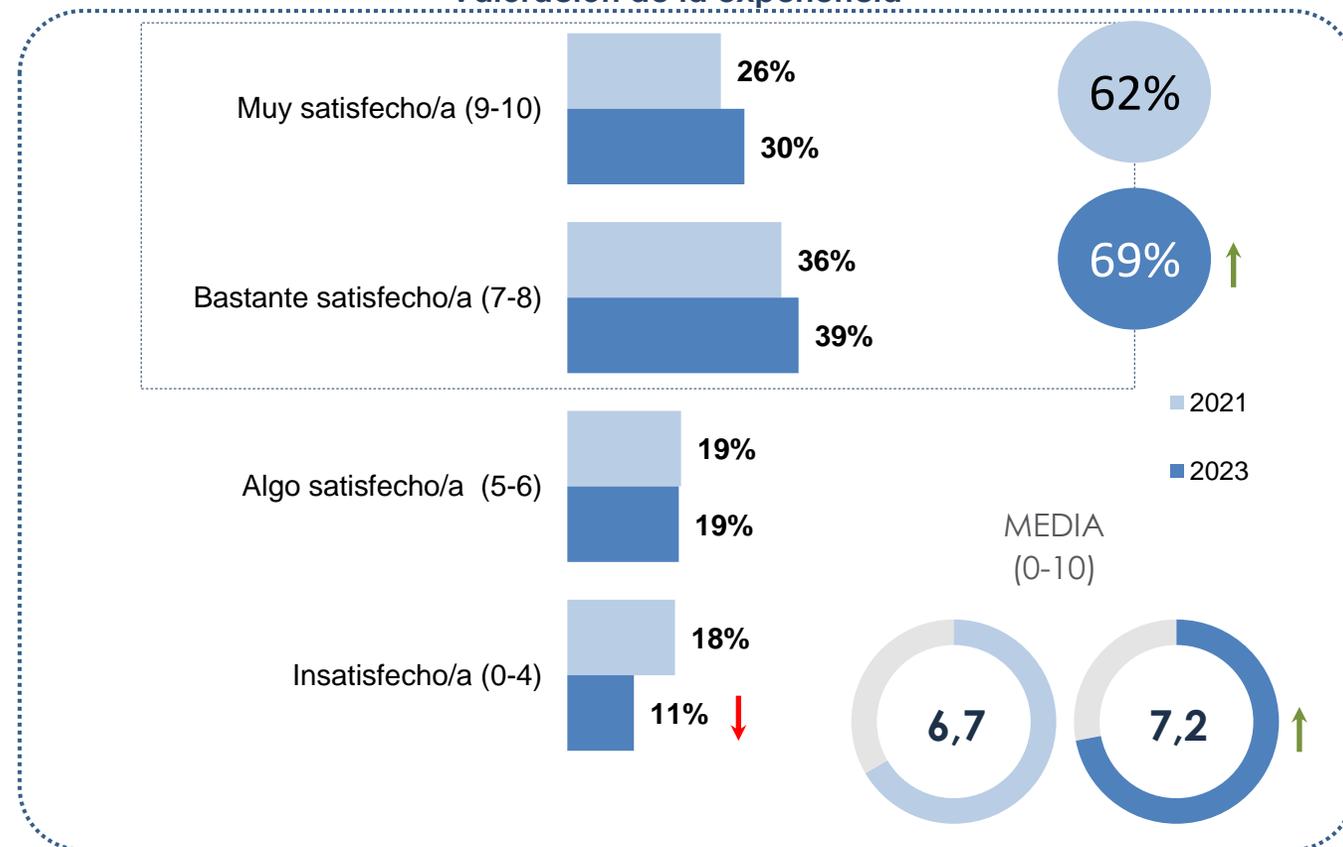


¿Se aportó documentación por Internet en el trámite o gestión electrónica?

Aportación de documentación



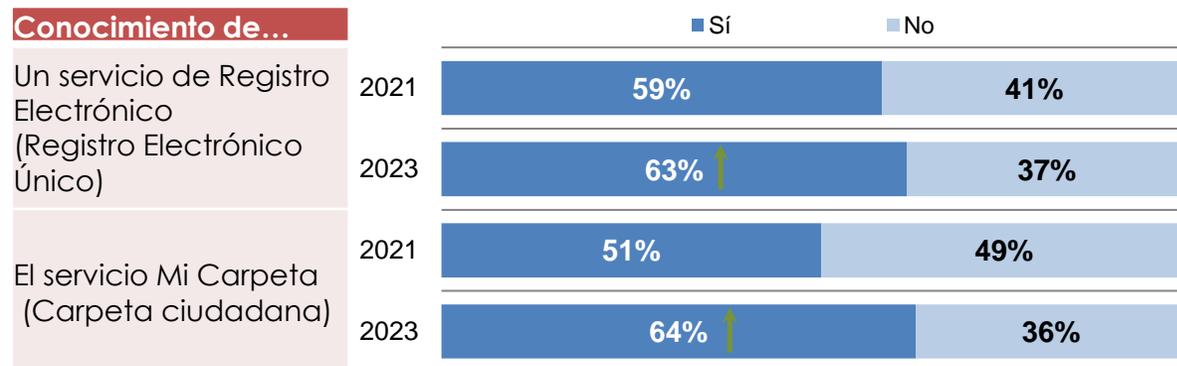
Valoración de la experiencia



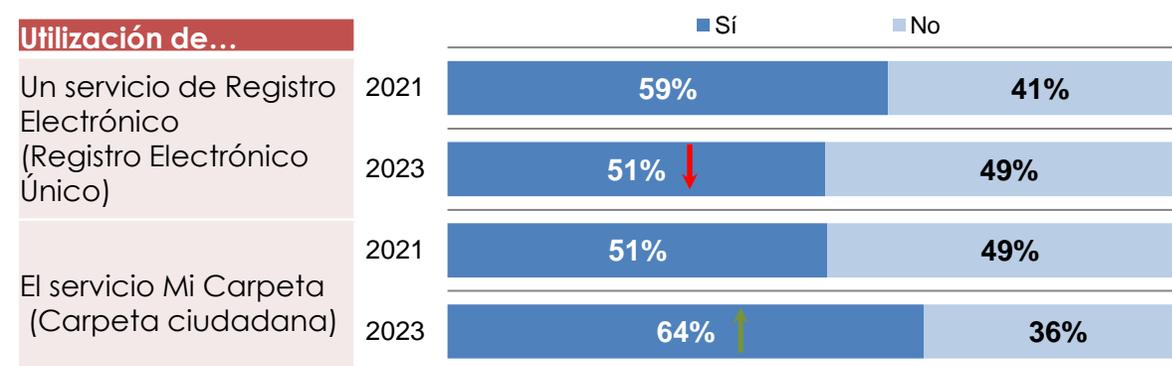
↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo

¿Y los servicios Registro Electrónico y Mi Carpeta?

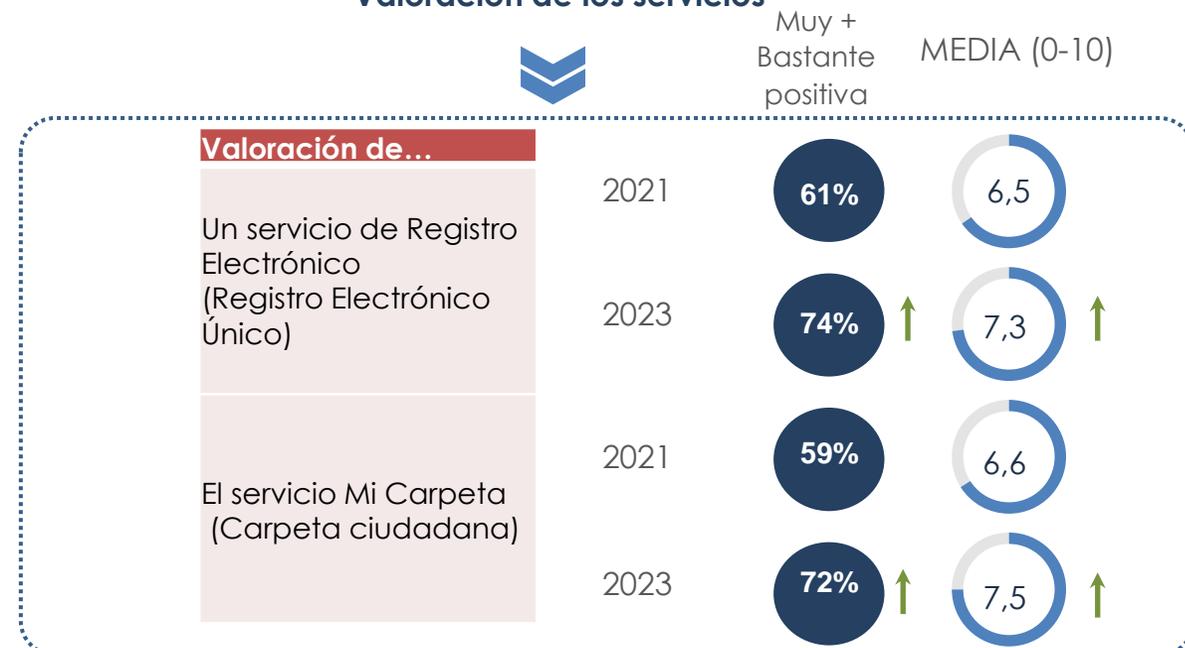
Conocimiento de los servicios



Utilización de los servicios



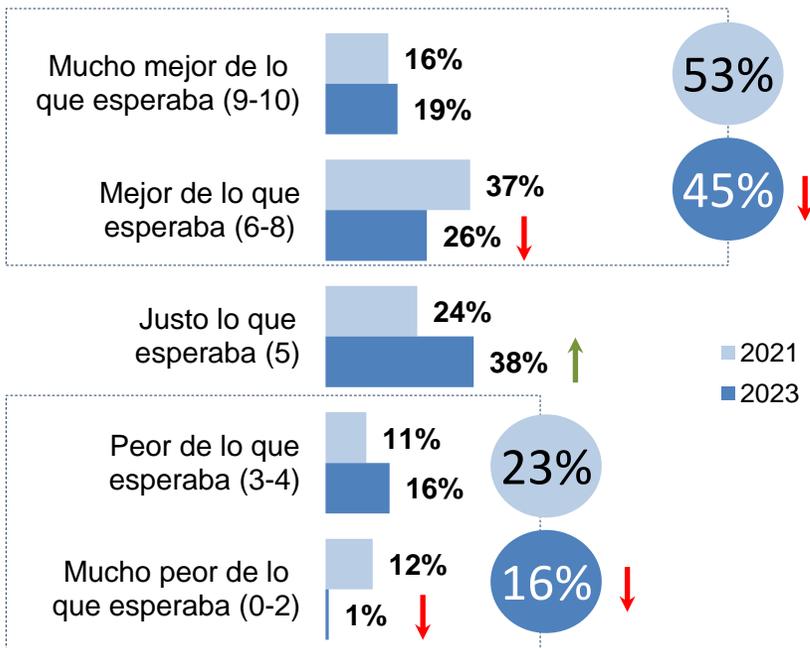
Valoración de los servicios



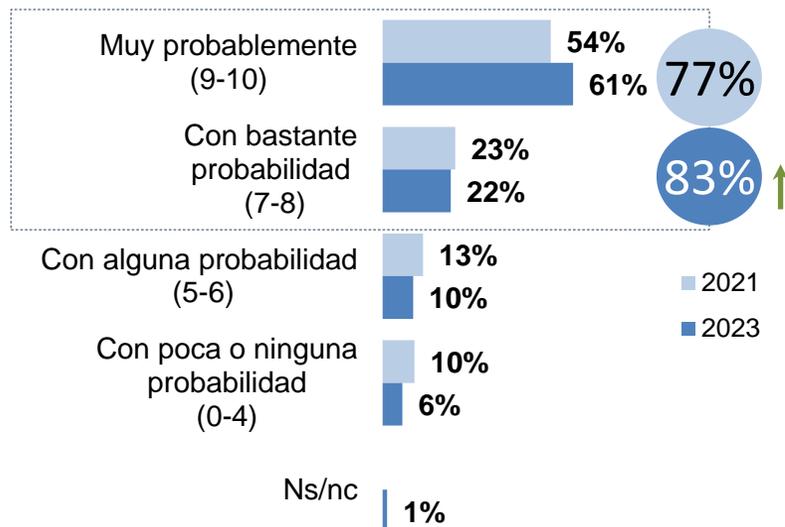
↑ Incremento estadísticamente significativo
 ↓ Descenso estadísticamente significativo

¿Se han cumplido las expectativas?, ¿Se continuarán usando los Servicios Digitales?, ¿Se recomendarán?

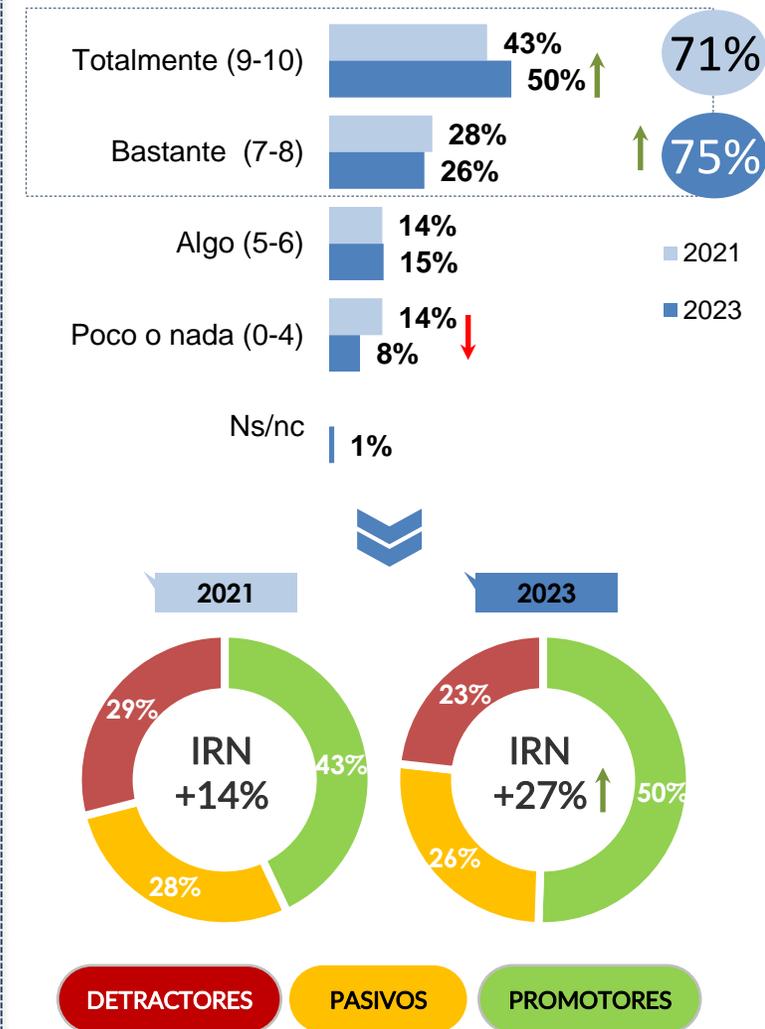
Cumplimiento de expectativas



Fidelidad



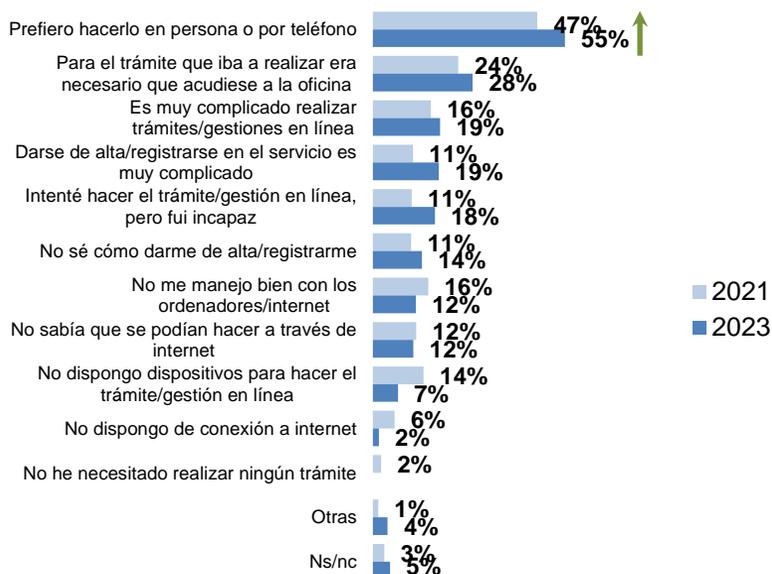
Recomendación



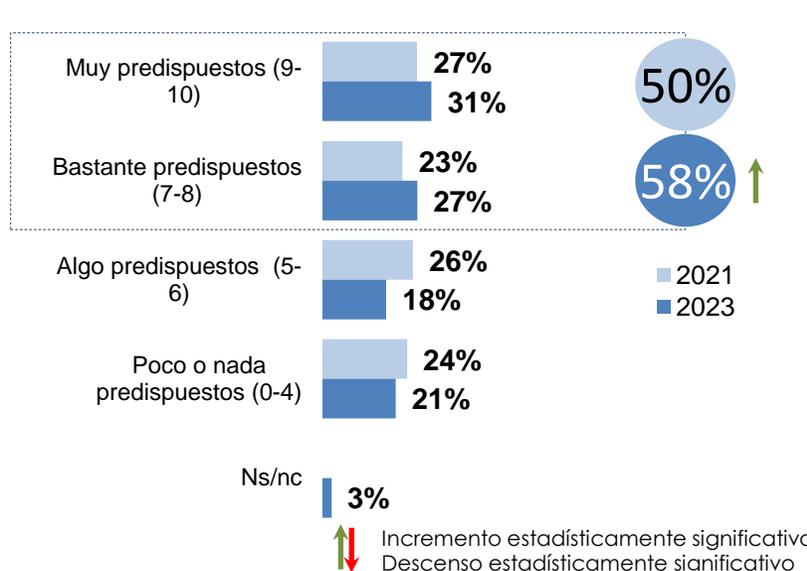
↑ Incremento estadísticamente significativo
 ↓ Descenso estadísticamente significativo

¿Y qué ocurre con las personas no usuarias de los Servicios Digitales en los trámites y gestiones?

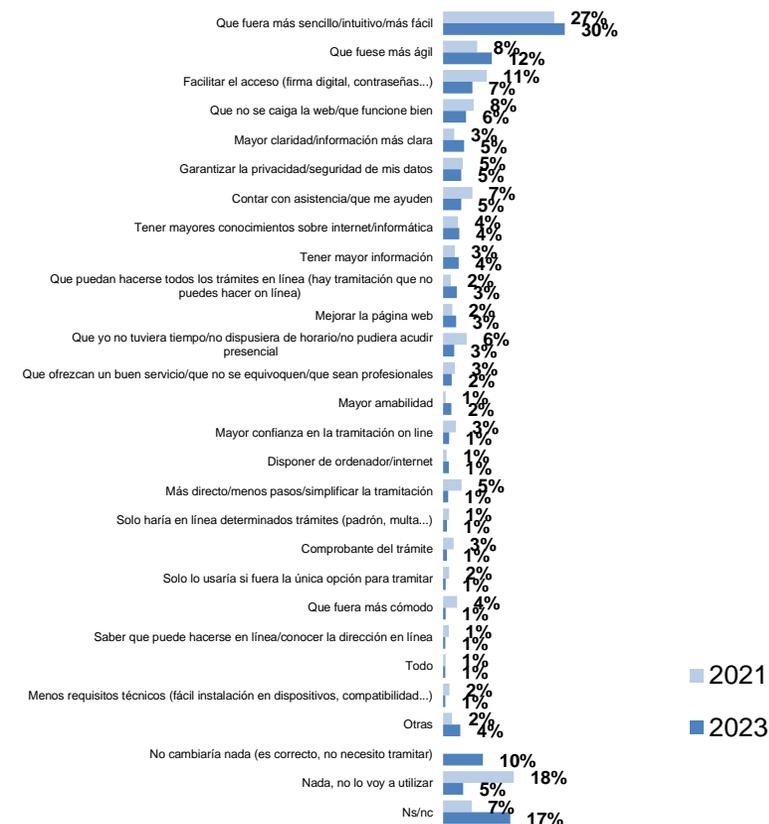
Motivos principales de no uso de los Servicios Digitales en la realización de trámites y gestiones



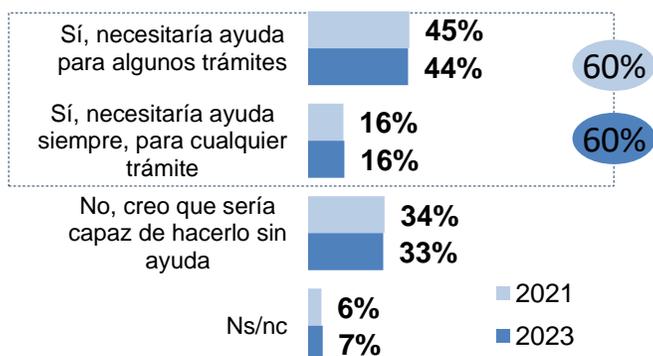
Predisposición a la utilización del canal en línea en la realización de trámites y gestiones



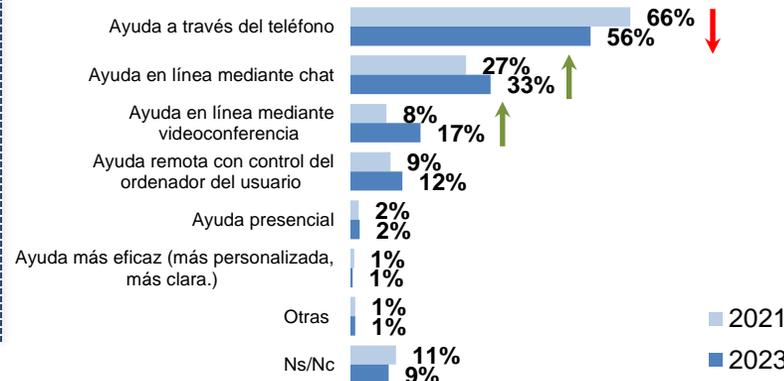
Principales demandas para el uso del canal en línea en la realización de trámites y gestiones



Percepción de necesidad de ayuda



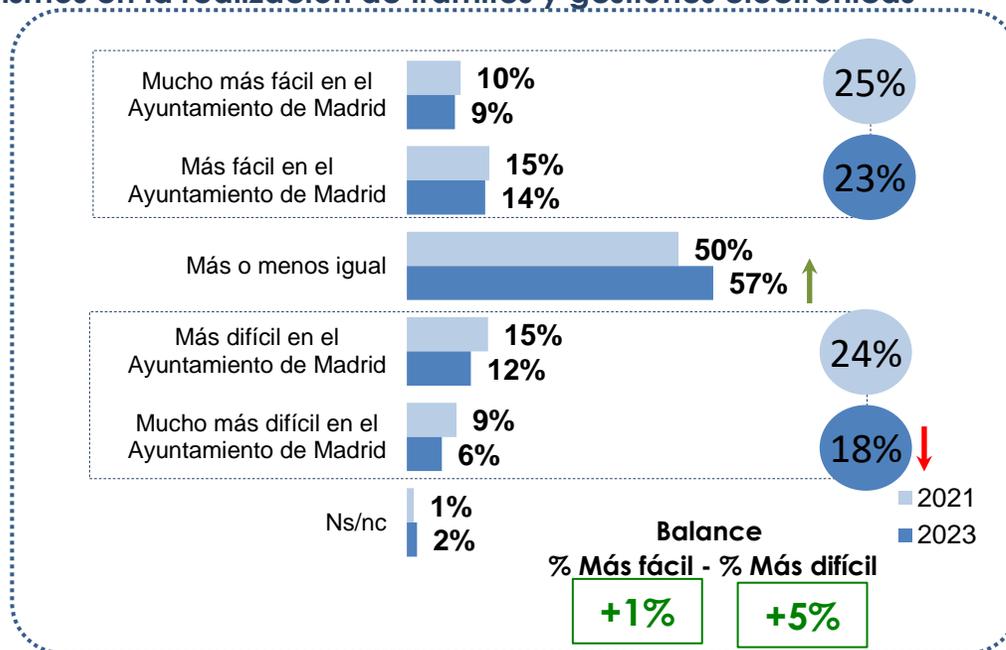
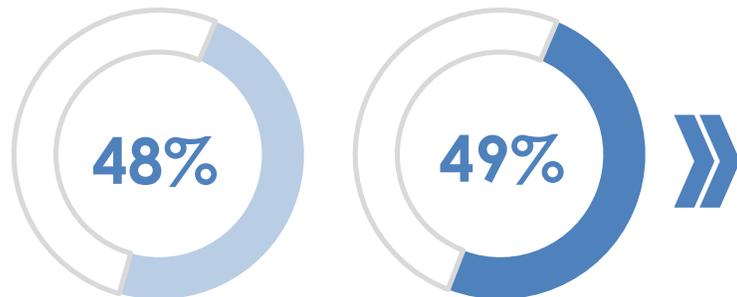
Percepción de necesidad de ayuda



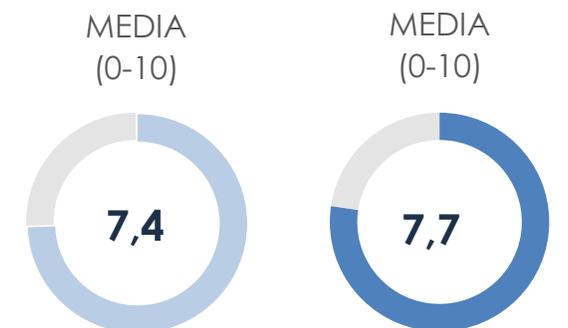
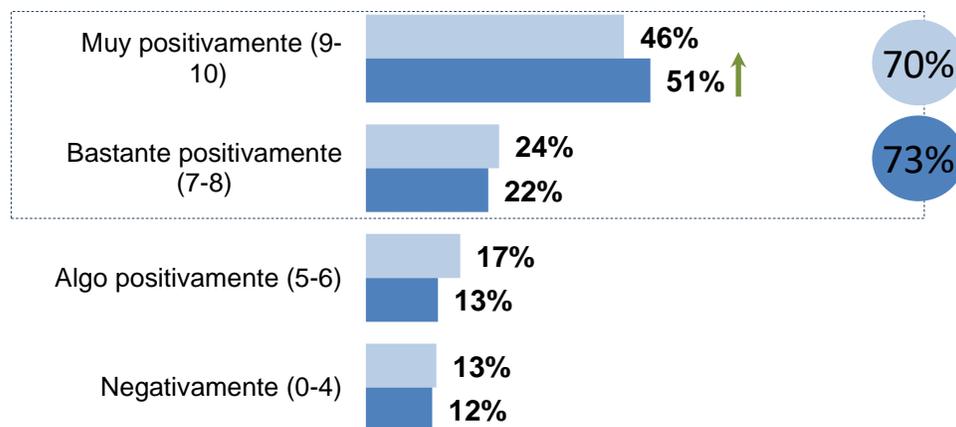
Otras cuestiones

Valoración comparada del Ayuntamiento de Madrid con otros organismos en la realización de trámites y gestiones electrónicas

Personas que han realizado trámites o gestiones electrónicas con el Ayuntamiento de Madrid y con otros organismos públicos o privados



Valoración de la sustitución de comunicaciones en papel por comunicaciones electrónicas



↑ Incremento estadísticamente significativo
↓ Descenso estadísticamente significativo



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS -

A row of seven light bulbs is mounted on a wooden shelf. The bulbs are of various sizes and shapes, some with black bases and some with clear glass. A decorative wire is wrapped around the shelf in a series of loops. The background is a bright, out-of-focus window.

C.- SUGERENCIAS DE ACTUACIÓN

¿Y a partir de estos datos qué actuaciones se pueden llevar a cabo? (I)

- En el estudio realizado en 2021 se establecieron dos grandes objetivos:



¿Y a partir de estos datos qué actuaciones se pueden llevar a cabo? (II)

OBJETIVO 1 EN 2021

INCREMENTAR LA
SATISFACCIÓN DE LAS
PERSONAS USUARIAS DE LA
SEDE ELECTRÓNICA

64% De personas usuarias muy o bastante satisfechas

El objetivo que se
propuso alcanzar
para 2023...

70% De personas usuarias muy o bastante satisfechas

Objetivo cumplido



71% De personas usuarias muy o bastante satisfechas en 2023

OBJETIVO 2 EN 2021

INCORPORAR PERSONAS NO
USUARIAS A LA UTILIZACIÓN
DE LA SEDE ELECTRÓNICA

50% De personas no usuarias
predispuestas a su utilización

3% Recordemos que solo el 3% no la utilizaría en ningún caso

La situación en 2023

58% De personas no usuarias
predispuestas a su utilización

1% Recordemos que solo el 1% no la utilizaría en ningún caso

Objetivo cumplido



¿Y a partir de estos datos qué actuaciones se pueden llevar a cabo? (III)

OBJETIVO 1

INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SEDE ELECTRÓNICA

71% De personas usuarias muy o bastante satisfechas

El objetivo concreto es alcanzar al menos el...

75% De personas usuarias muy o bastante satisfechas

Se ha cumplido el objetivo, pero esto no nos tiene que llevar a la "autocomplacencia", sino a seguir mejorando. ¿Y qué se puede hacer para mejorar?

Los ámbitos sobre los que actuar son los ya referidos en 2021

EL ACCESO A LOS TRÁMITES

LA REALIZACIÓN A LOS TRÁMITES

EL RESULTADO DE LOS TRÁMITES

Estas actuaciones tienen que ver con el **momento previo al inicio de realización de los trámites o gestiones**:

- **Diseño y organización de la web que haga fácil (más fácil) la localización del enlace** al trámite o gestión que se desee realizar.
- **Facilitar información clara y sencilla sobre el trámite o gestión** a realizar (pasos a dar, requisitos, autenticación...).
- **Optimizar el "sistema de autenticación"** con el fin de que se reduzcan al mínimo las dificultades que se puedan producir con las contraseñas, certificados digitales...

Estas actuaciones tienen que ver con el **momento en el que se están realizando los trámites o gestiones**:

- Una general: **buen funcionamiento** de la página, que no se "cuelgue".
- **Simplificar al máximo los pasos** a dar en cada trámite, o cuando menos indicar los pasos del trámite y en qué paso del trámite está la persona usuaria en cada momento.
- **Incrementar la agilidad de respuesta** de la web en la realización del trámite, con el fin de que la persona usuaria tenga la percepción de rapidez en su realización.
- **Potenciar un "sistema integrado" de ayuda, que incluya teléfono, contenidos de ayuda en la web y chat** (todavía el 26% de las personas usuarias son "noveles" y el 24% ha utilizado algún tipo de ayuda).

Estas actuaciones tienen que ver con el **resultado final de los trámites o gestiones**:

- **Todas estas acciones contribuirían también a un mayor nivel de trámites realizados totalmente con éxito** (actualmente ya importante, el 80%).
- Y por tanto a incrementar la satisfacción con los trámites realizados a través de Internet con el Ayuntamiento de Madrid.

A la vez profundizar en la notoriedad de los servicios de Registro Electrónico y Mi Carpeta, lo que contribuiría a seguir avanzando en el uso de Mi Carpeta y a una mayor percepción de uso del Registro electrónico

SEGUIR POTENCIANDO EL TELÉFONO MÓVIL COMO DISPOSITIVO PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES O GESTIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA Y LA UTILIZACIÓN DE LA APP MÓVIL (aunque el móvil es un dispositivo que ha avanzado en su preferencia, los niveles de preferencia todavía son limitados en la realización de trámites electrónicos)

¿Y a partir de estos datos qué actuaciones se pueden llevar a cabo? (IV)

OBJETIVO 2

INCORPORAR PERSONAS NO USUARIAS A LA UTILIZACIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA

58% De personas no usuarias predispuestas a su utilización

1% Recordemos que solo el 1% no la utilizaría en ningún caso

El objetivo concreto es...

“Convertir” progresivamente a personas no usuarias en personas usuarias.

“Se ha avanzado en el cumplimiento de este objetivo, pero todavía queda camino por recorrer, con el fin de que aumente la preferencia por realizar los trámites en línea.

Aunque este objetivo se ha cumplido, es necesario insistir en las actuaciones que se pueden llevar a cabo para avanzar

ACCIONES DE COMUNICACIÓN EN RELACIÓN CON LA SEDE ELECTRÓNICA

Llevar a cabo acciones de comunicación en dos ejes:

- **Acciones de comunicación que transmitan confianza en la Sede Electrónica:**
 - **Confianza en general.**
 - **Confianza en la tramitación a través de Internet:** confianza en el buen funcionamiento de la Sede Digital, en la seguridad de los datos personales y en la realización exitosa del trámite.
- **Acciones de comunicación que pongan de relieve las principales ventajas** que las personas usuarias perciben, ahora aún más, en la utilización de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid:
 - **Comodidad.**
 - **Posibilidad de realizarlo a cualquier hora.**
 - **No necesidad de desplazamiento para realizar los trámites o gestiones.**
 - **No se necesita cita previa.**

ACCIONES DE ACERCAMIENTO DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Las acciones propuestas para las personas usuarias van a acercar la Sede Electrónica a las personas no usuarias y van en la línea de las demandas de las personas no usuarias para la utilización de la Sede Electrónica:

- **Sencillez y agilidad** en la realización de los trámites, que sea más intuitiva su realización y más rápida.
 - **Facilidad de acceso a los tramites y gestiones:** localización del enlace, proceso de autenticación,...
 - **Mayor información e información más clara** sobre los trámites o gestiones.
 - “Garantizar” el buen funcionamiento de la web.
- Pero, sobre todo, establecer un “sistema integrado” de ayuda** a la realización de trámites o gestiones electrónicos:
- Ya que el 60% de las personas usuarias sigue considerando que necesitará ayuda al menos para la realización de algunos trámites.
 - Y aunque el teléfono se revela como un canal fundamental en esta ayuda, potenciar otros canales, que van ganando preferencia como la ayuda en línea, bien sea por chat o por videoconferencia.

PARA ESTE ACERCAMIENTO DE LA SEDE ELECTRÓNICA A LAS PERSONAS NO USUARIAS, LAS PERSONAS USUARIAS TIENEN QUE JUGAR UN PAPEL RELEVANTE, YA QUE CADA VEZ ESTÁN MÁS SATISFECHAS CON LA SEDE ELECTRÓNICA Y LA RECOMIENDAN EN MAYOR MEDIDA.

¿Y a partir de estos datos qué actuaciones se pueden llevar a cabo (V)?

Como ya se puso de relieve en 2021, de la investigación también se desprenden otras acciones a llevar a cabo...

Realización de un estudio de las expectativas de las personas usuarias de la Sede Electrónica

- Recordemos que, aunque han descendido en 2023 el porcentaje de las personas usuarias que han visto defraudadas sus expectativas respecto a la Sede Electrónica, todavía son un 16%.
- En ese estudio se indagaría en relación con las personas usuarias sobre:
 - Qué trámites realizan.
 - Cómo enfrentan los tramites que realizan.
 - Qué esperan de la Sede Electrónica.
 - Y cómo lo esperan.

Realización de un estudio sobre la Usabilidad de la Sede Electrónica

- La conveniencia de llevar a cabo un estudio sobre Usabilidad se sustenta en:
 - Los aspectos analizados siguen sin explicar toda la satisfacción global, es decir, hay elementos por lo que no se ha preguntado y que inciden en la satisfacción. Seguimos pensando que entre esos aspectos están elementos concretos relacionados con la usabilidad.
 - Para la mejora del servicio de la Sede electrónica es necesario saber cómo realizan las trámites y gestiones, cómo proceden las personas usuarias en su realización.