

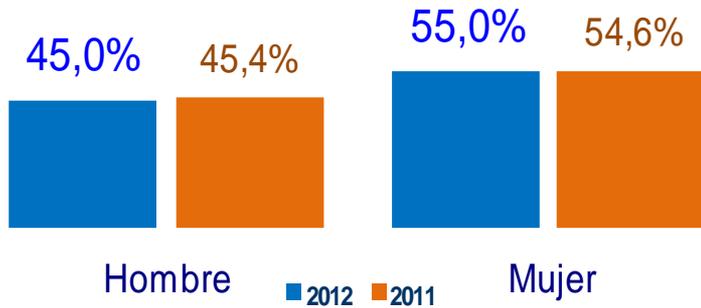
II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario

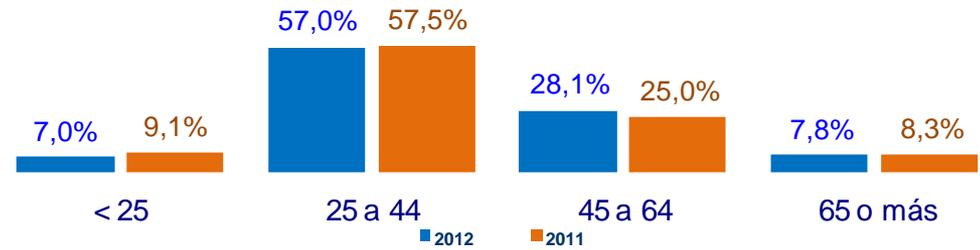


Género



Base 12: 4.520 usuarios/as

Edad (años)

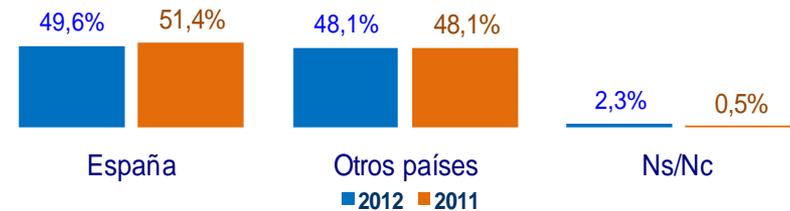


Base 11: 8.902 usuarios/as

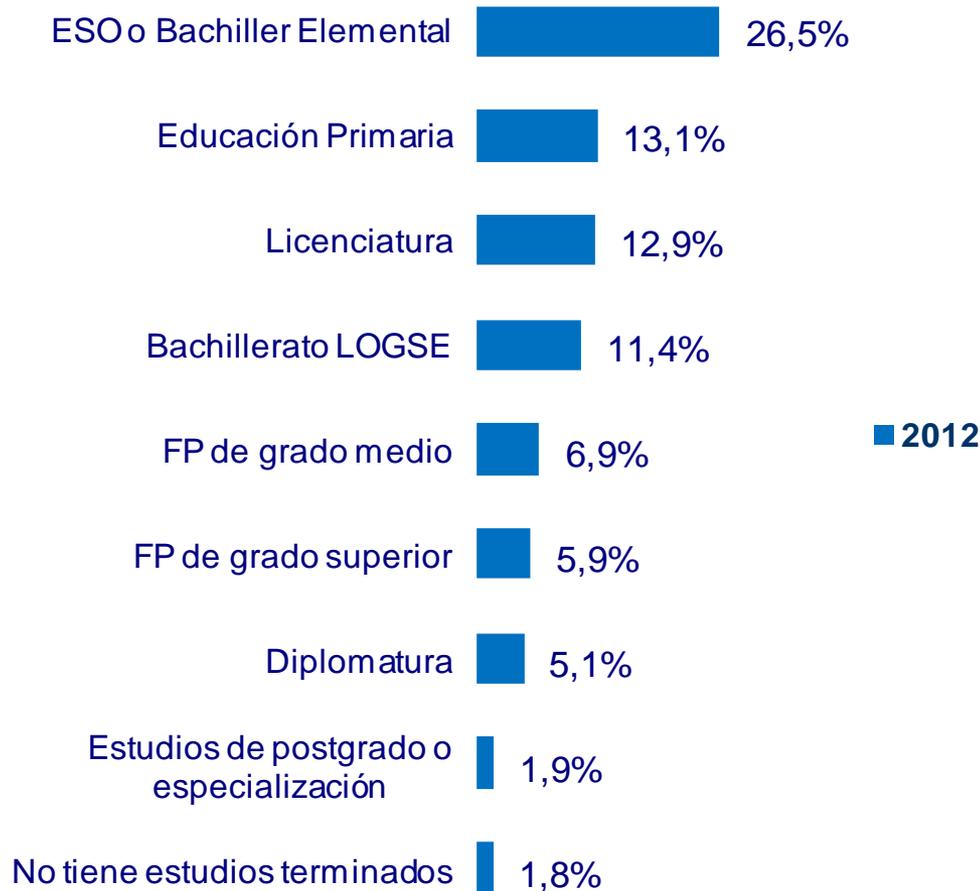
Nacionalidad



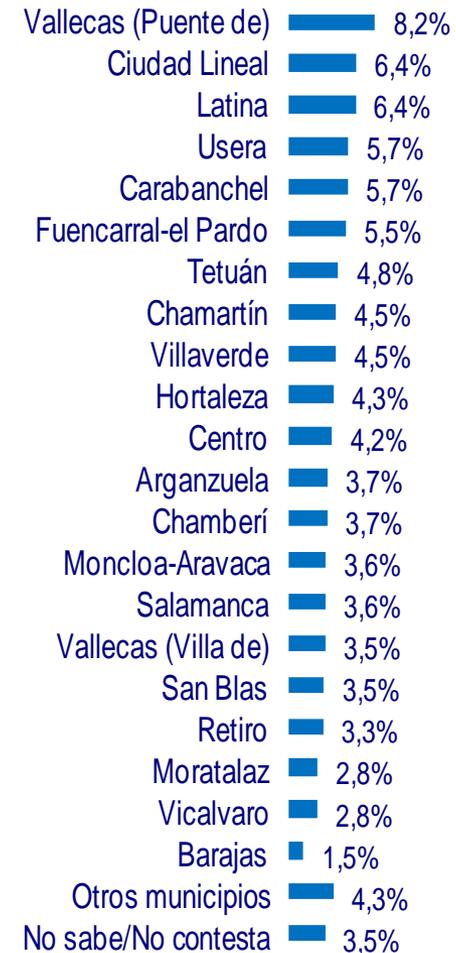
País de Origen



Nivel de estudios



Lugar de residencia



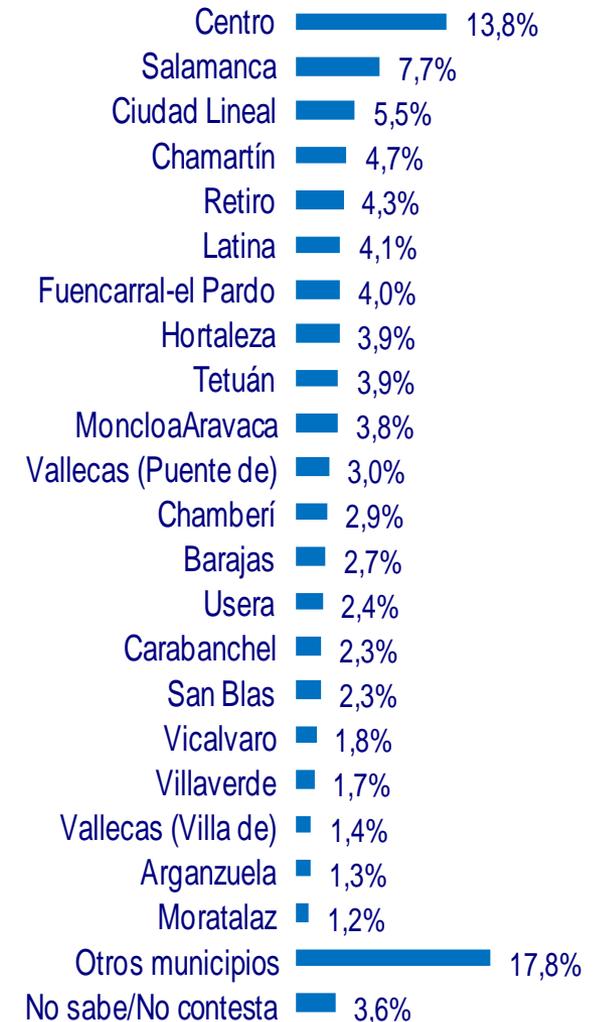
Base 12: 4.520 usuarios / as

Situación laboral



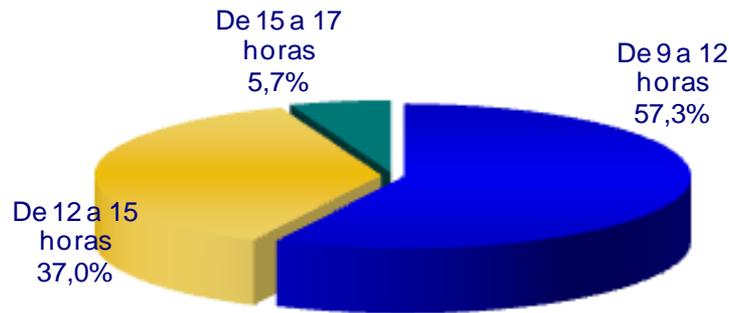
Base 12: 4.512 usuarios / as Base 11: 8.902 usuarios / as

Lugar de trabajo



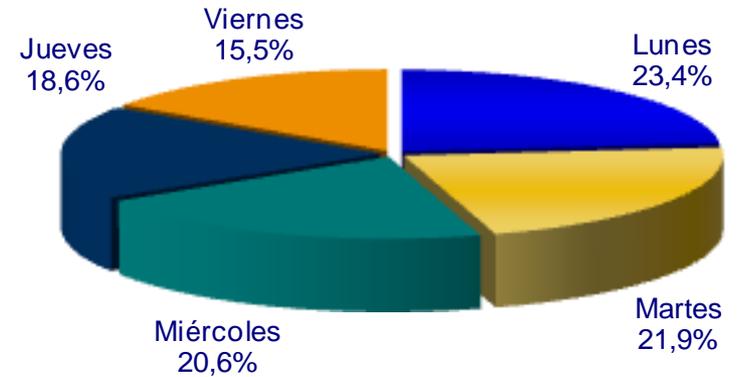
Base 12: 1.950 usuarios / as

Horario de visita



Base 12: 4.520 usuarios/as

Día de la semana

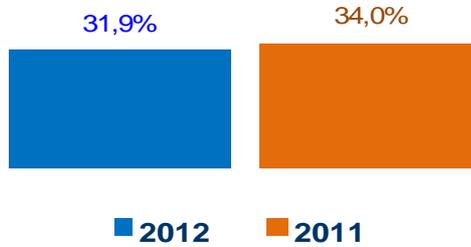


Base 12: 4.520 usuarios/as

2. Valoraciones generales

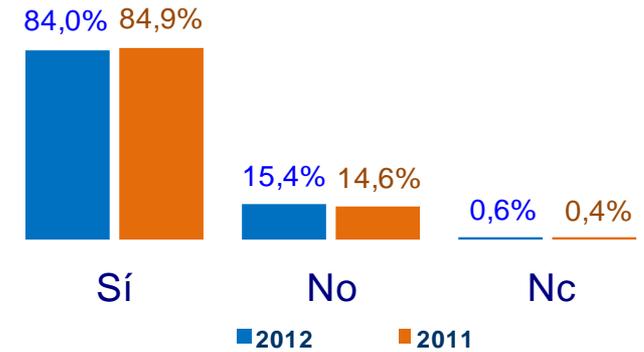


Utilización de la Cita Previa



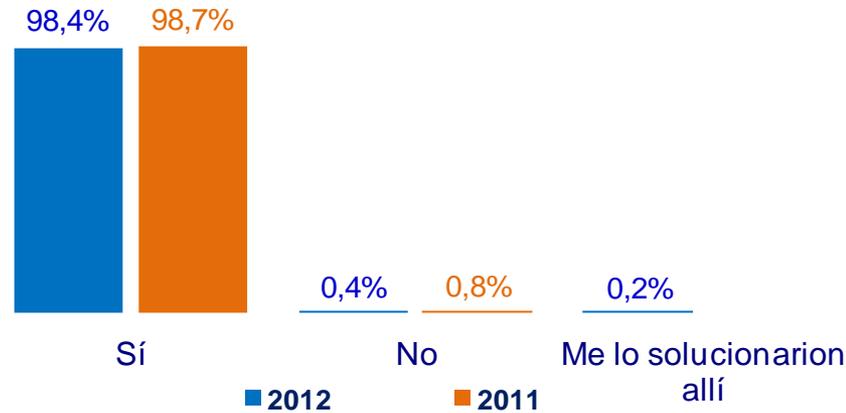
Base 12: 4.512 usuarios/as
Base 11: 4.472 usuarios/as

Utilización del punto de direccionamiento



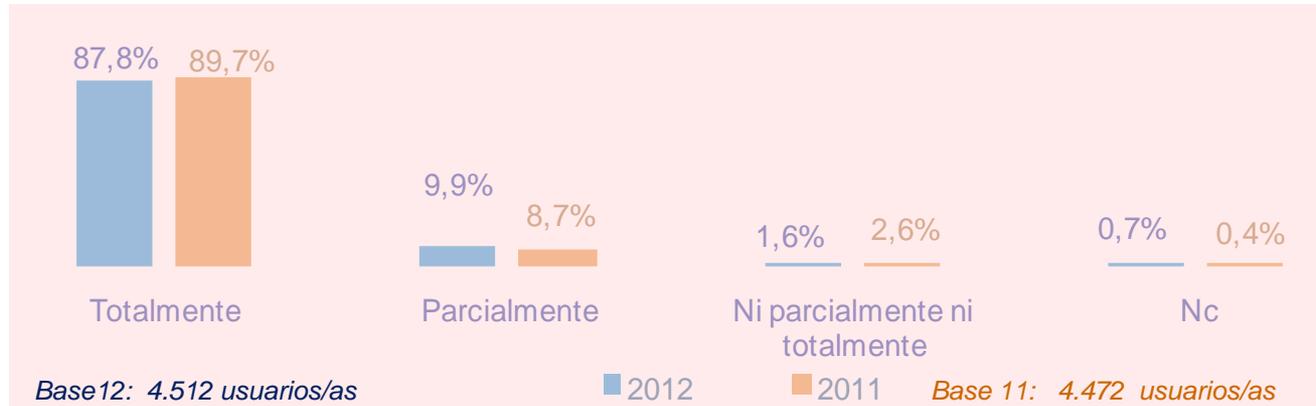
Base 12: 4.512 usuarios/as Base 11: 4.472 usuarios/as

Indicación correcta



Base 12: 4.512 usuarios/as Base 11: 4.472 usuarios/as

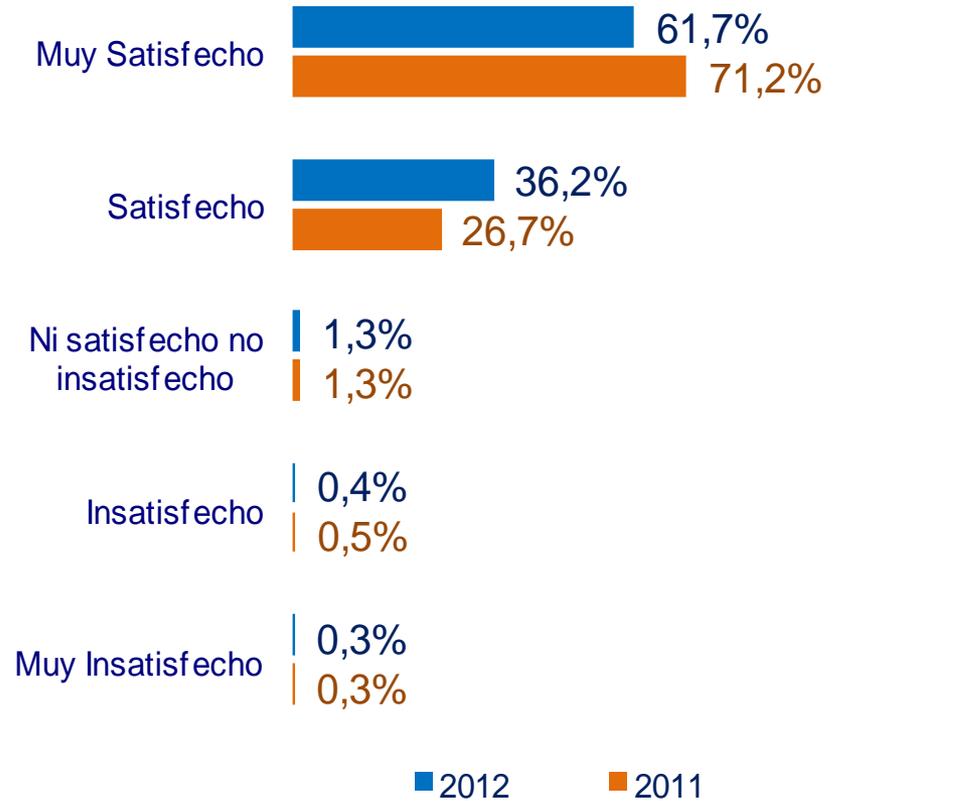
RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



TOTALMENTE RESUELTO	%	Base
TOTAL	87,8	4.512
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	86,0	2.812
RESTO DE PAÍSES	90,7	1.700
GÉNERO		
HOMBRE	86,9	2.032
MUJER	88,5	2.480

TOTALMENTE RESUELTO	%	Base
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	86,9	315
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	90,0	2.573
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	85,6	1.269
65 O MÁS AÑOS	79,9	354
DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	81,6	78
NO	87,9	3.670

SATISFACCIÓN GLOBAL



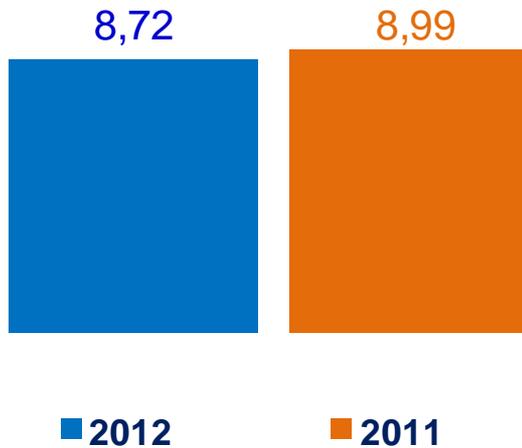
Base 12: 4.490 usuarios/as

Base 11: 4.453 usuarios/as

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

TOTALMENTE SATISFECHO	%	Base
TOTAL	61,7%	4.490
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	57,7%	2.797
RESTO DE PAÍSES	68,4%	1.693
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	55,8%	314
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	62,2%	2.558
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	62,2%	1.266
65 O MÁS AÑOS	62,3%	352
GÉNERO		
HOMBRE	60,8%	2.026
MUJER	62,5%	2.464
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	63,6%	91
NO	61,6%	4.357

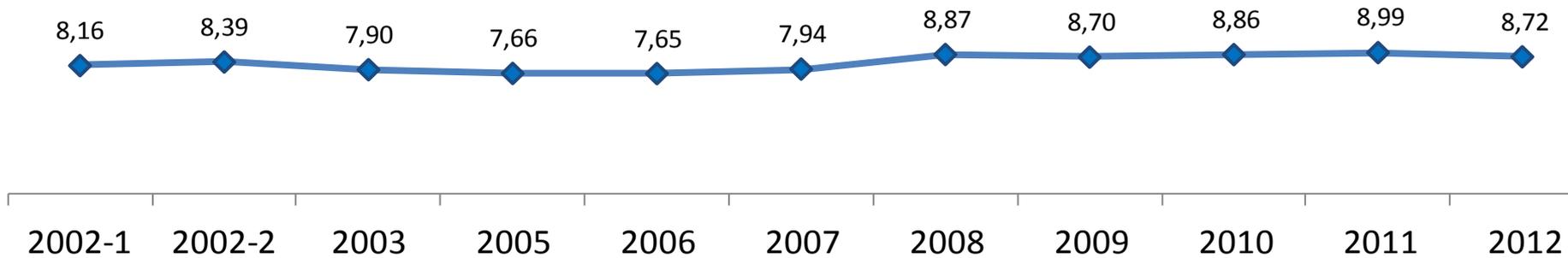
SATISFACCIÓN GLOBAL



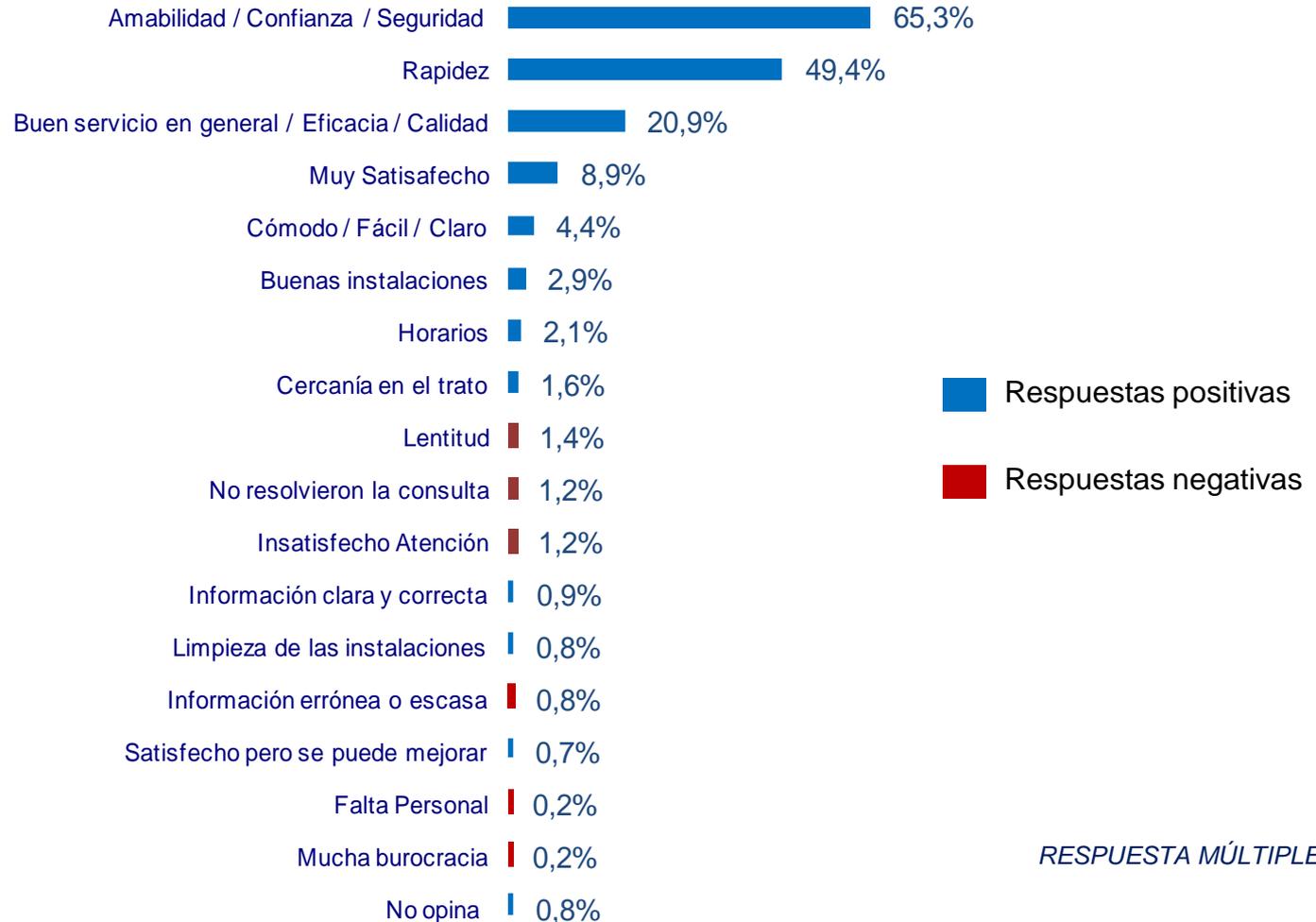
Base 12: 4.490 usuarios/as

Base 11: 4.472 usuarios/as

Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2012

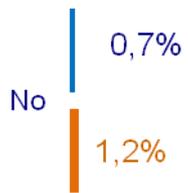


¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?



RESPUESTA MÚLTIPLE

FIDELIDAD



■ 2012 ■ 2011

RECOMENDACIÓN



■ 2012 ■ 2011

Base 12: 4.512 usuarios/as

Base 11: 4.472 usuarios/as

FIDELIDAD	%	Base
TOTAL	98,8	4.512
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	98,6	2.797
RESTO DE PAÍSES	99,1	1.693
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	99,6	315
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,6	2.573
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	99,0	1.269
65 O MÁS AÑOS	98,7	354
GÉNERO		
HOMBRE	98,7	2.032
MUJER	98,9	2.480
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	99,0	78
NO	98,8	3.670

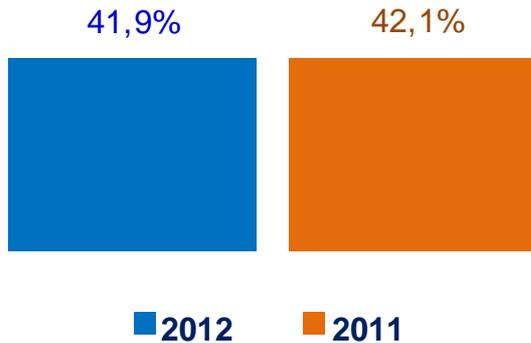
RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	96,8	4.512
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	95,8	2.797
RESTO DE PAÍSES	98,4	1.693
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	98,4	315
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	97,0	2.573
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	96,5	1.269
65 O MÁS AÑOS	94,3	354
GÉNERO		
HOMBRE	96,5	2.032
MUJER	97,0	2.480
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	91,5	78
NO	96,9	3.670

3. Canales de información



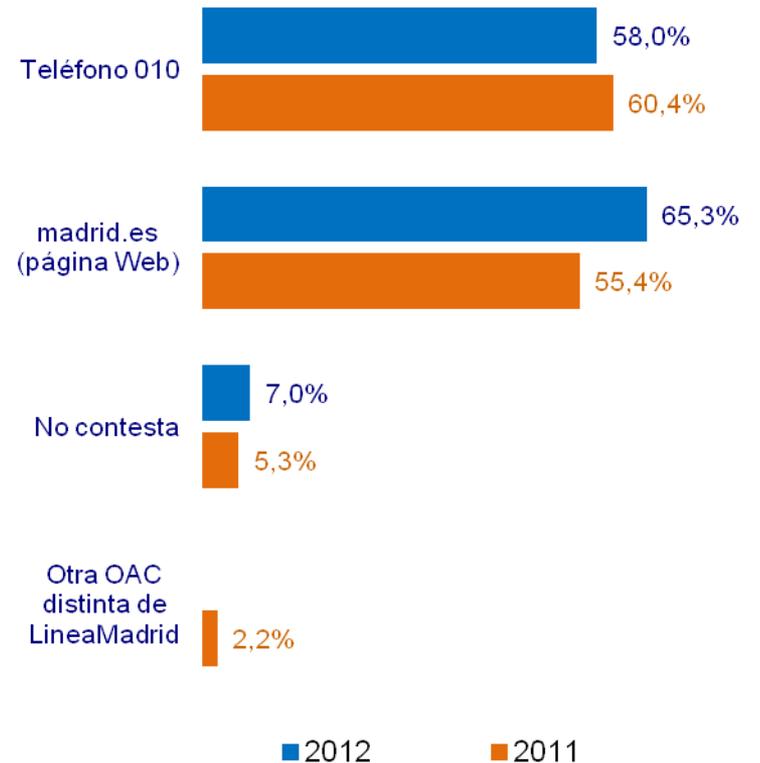
¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de esta OAC puede realizarse a través de otro canal?

(% Sí)



Base 12
 Base 12: 4.512 usuarios/as
 Base 11: 4.472 usuarios/as

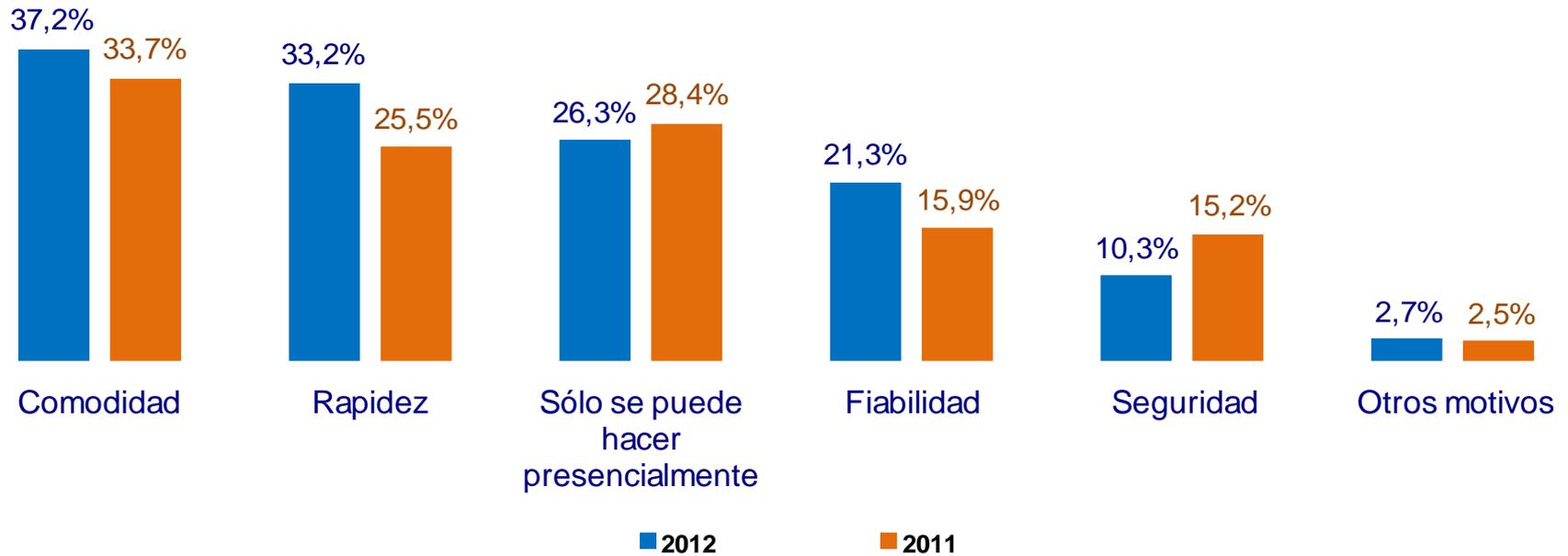
¿Cuál?



Base 12: 1.888 usuarios/as Base 11 : 1.883 usuarios/as

CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN	%	Base
TOTAL	41,9	4.512
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	44,7	2.812
RESTO DE PAÍSES	37,1	1.700
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	41,3	315
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	43,3	2.573
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	40,8	1.269
65 O MÁS AÑOS	35,6	354
GÉNERO		
HOMBRE	43,1	2.032
MUJER	40,8	2.480
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	51,9	91
NO	41,8	4.377

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



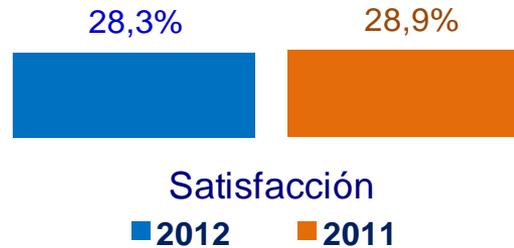
Base12: 1.726 usuarios/as

Base 11 1.749 ciudadanos/as

4. Benchmarking



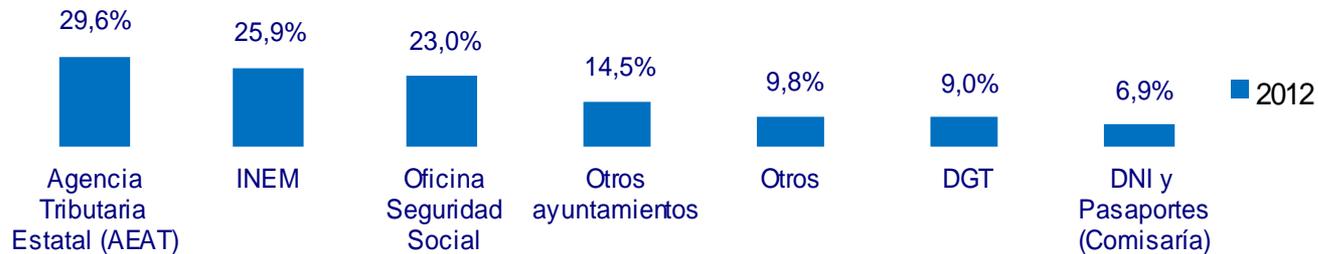
¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano? (% Sí)



Base 12: 4.512 usuarios/as

Base 11: 3.873 usuarios/as

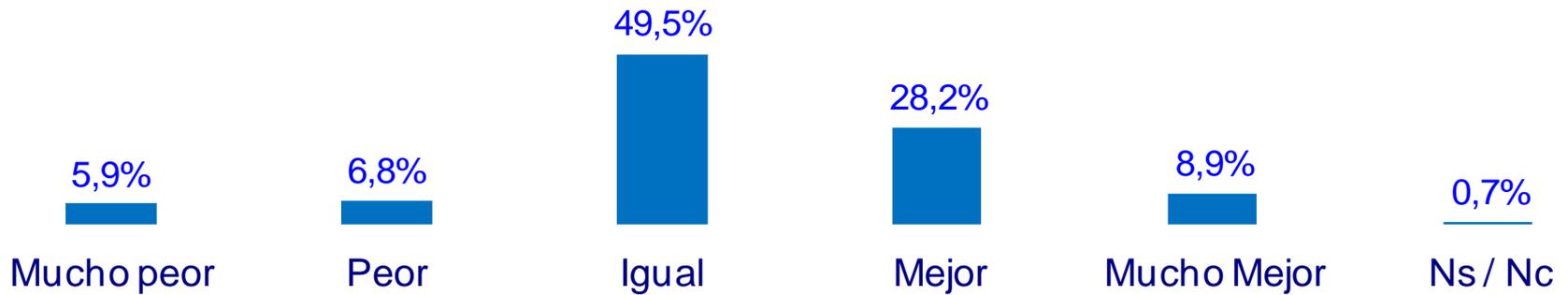
¿Cuál?



Base 12 : 1.276 ciudadanos/as

UTILIZACIÓN DE OTRAS OFICINAS	%	Base
TOTAL	28,3	4.512
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	29,0	2.812
RESTO DE PAÍSES	27,3	1.700
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	21,0	315
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	31,3	2.573
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	27,0	1.269
65 O MÁS AÑOS	18,1	354
GÉNERO		
HOMBRE	29,3	2.032
MUJER	27,5	2.480
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	39,3	91
NO	28,2	4.377

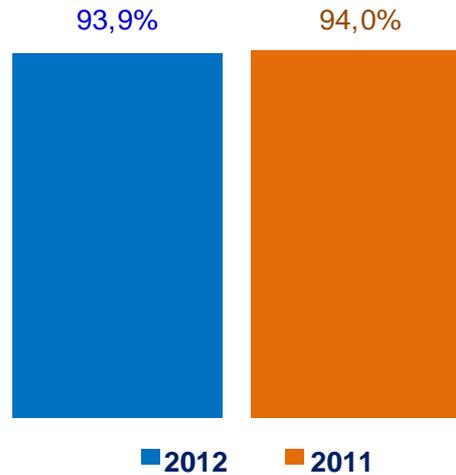
Servicio OACs Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



5. Características de la gestión realizada



Carácter de la gestión (% Particular)



Base 12: 4.512 usuarios/as
Base 11.: 4.472 usuarios/as

¿Qué tipo de gestión?



Base 12: 4.512 usuarios/as
Base 11. 4.472 usuarios/as

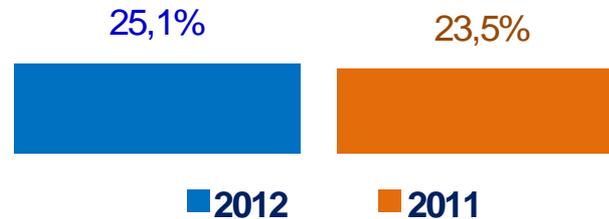
SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Base	Desv. Típica
Padrón municipal	8,85	2.965	1,181
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,29	181	1,669
Tributos, impuestos y multas	8,44	372	1,414
Solicitar Cita previa	8,61	140	1,402
Sugerencias, reclamaciones	8,03	77	1,777
Información general	8,68	306	1,322
Registro	8,58	166	1,294
Recoger impresos	8,03	30	1,189
Distintivo SER	8,64	137	1,259
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,43	28	1,317
Obtención de firma electrónica	8,73	11	1,272
Trámites relativos al censo electoral	9,25	4	1,500
Solicitud de tarjeta azul	8,49	76	1,483
Avisa	8,83	6	0,753

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	66,7	56,9	82,9	74,6	72,7	60,0	39,3	63,8	69,1	49,1
Información urbanística (licencias y permisos para obras)	4,0	5,5	1,4	3,7	3,7	4,7	3,6	4,9	3,2	3,9
Tributos, impuestos y multas	7,7	10,9	2,3	3,4	5,2	10,6	18,9	8,2	7,2	4,4
Solicitar Cita previa	3,2	2,6	4,3	4,1	3,3	3,4	1,1	3,4	3,1	1,5
Sugerencias, reclamaciones	1,7	2,3	0,7	2,8	1,3	2,0	2,6	1,3	1,9	3,5
Información general	7,0	7,2	6,8	9,8	6,3	8,0	6,5	6,5	7,5	5,7
Registro	3,6	5,2	1,1	1,1	3,7	4,3	2,8	3,8	3,5	3,1
Recoger impresos	0,6	0,9	0,3	-	0,5	0,7	2,1	0,6	0,7	2,4
Distintivo SER	2,9	4,1	0,8	1,6	2,6	3,2	5,2	3,8	2,2	3,3
Cambio de domicilio en el permiso de circulación	0,6	0,7	0,3	-	0,6	0,6	0,8	0,7	0,5	3,0
Obtención de firma electrónica	0,2	0,3	0,0	0,3	0,3	0,2	-	0,2	0,2	-
Trámites relativos al censo	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,1	-	0,0	0,1	-
Solicitud de tarjeta azul	1,7	2,4	0,6	0,6	0,6	2,7	7,0	2,0	1,5	14,5
Avisa	0,1	0,2	0,1	-	0,1	0,1	1,0	0,2	0,1	-

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



Base 12: 4.512 usuarios/as

Base 11: 4.472 usuarios/as

¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?



Base 12: 4.512 usuarios/as

Base 11: 4.472 usuarios/as

1ª VEZ QUE VISITA UNA OAC DE LINEAMADRID	%	Base
TOTAL	25,1	4.512
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	26,4	2.812
RESTO DE PAÍSES	22,9	1.700
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	29,9	315
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	24,4	2.573
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	23,6	1.269
65 O MÁS AÑOS	31,0	354
GÉNERO		
HOMBRE	23,7	2.032
MUJER	26,3	2.480
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	17,4	91
NO	25,3	4.377

¿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	14,2	12,4	17,1	14,6	14,5	14,3	11,0	15,1	13,5	11,4	14,2
El Ayuntamiento de Madrid	66,0	70,7	58,3	59,3	65,4	68,1	69,4	66,4	65,7	56,9	66,3
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3,5	4,1	2,6	2,7	2,9	3,8	7,7	3,9	3,3	12,1	3,3
Una empresa privada	0,5	0,4	0,6	-	0,5	0,7		0,6	0,4	-	0,5
El Gobierno de España	1,9	1,2	3,1	1,5	2,4	1,3	1,5	2,0	1,9	1,3	2,0
Otros Ayuntamientos	0,0	-	0,1	-	-	-	0,3	-	0,0	-	0,0
Otros	0,4	0,3	0,5	0,7	0,3	0,5	0,4	0,4	0,4	-	0,4
Ns/Nc	13,5	10,9	17,7	21,2	14,0	11,3	9,8	11,6	15,0	18,4	13,3
Base	4.512	2.812	1.700	315	2.573	1.269	354	2.032	2.480	91	4.377

6. Sugerencias de mejora



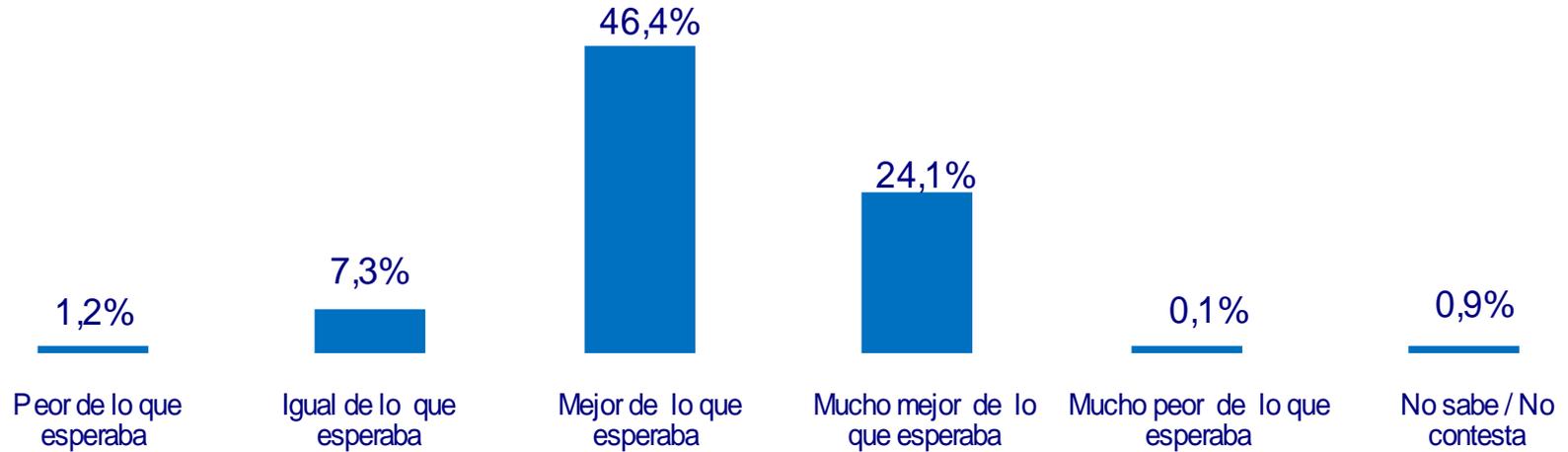


Base 12: 416 usuarios/as

7. Expectativas

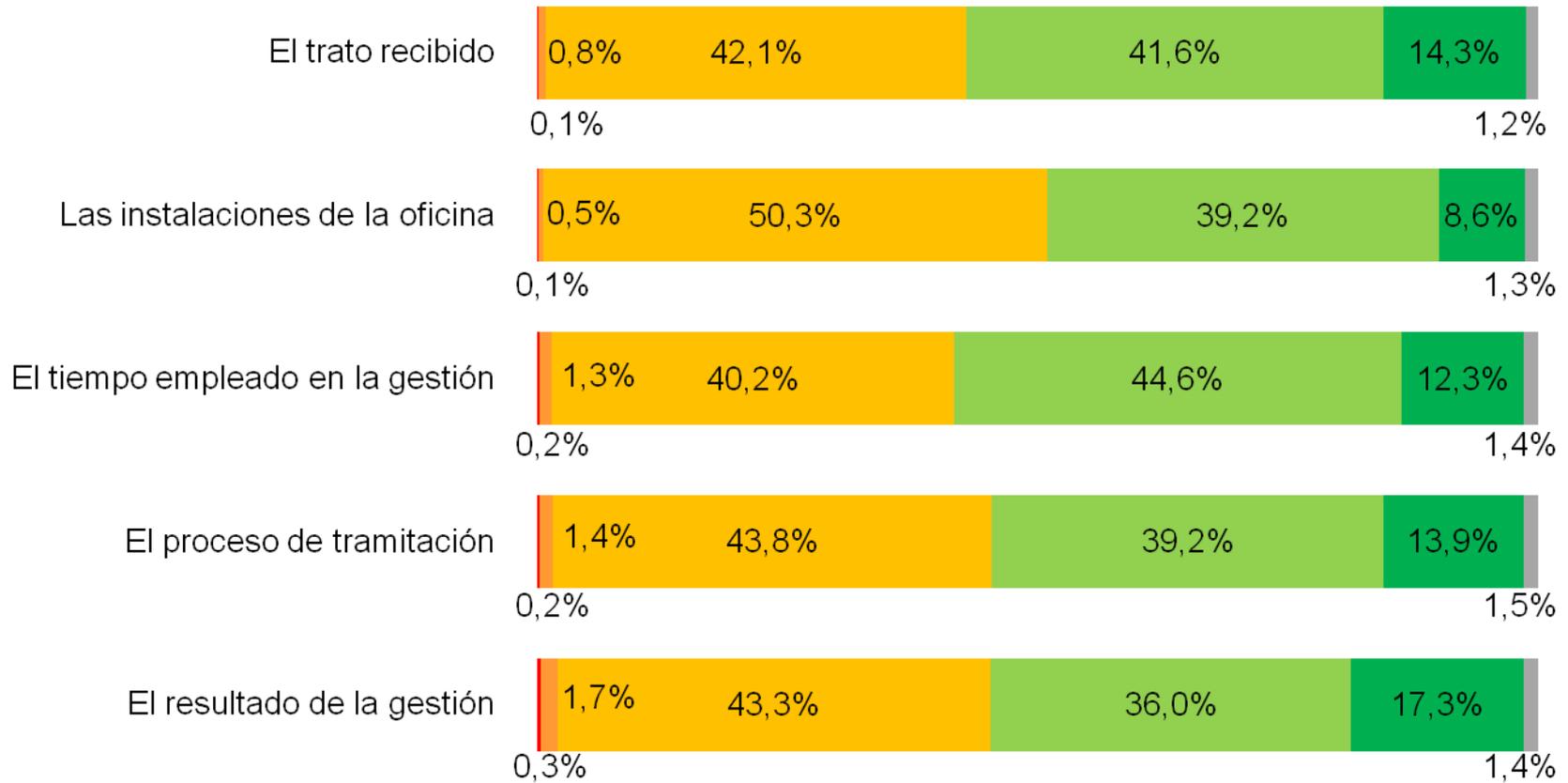


Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...



Base 12 : 4.512 usuarios/as

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



■ Mucho peor
 ■ Peor
 ■ Igual
 ■ Mejor
 ■ Mucho mejor
 ■ Ns/Nc

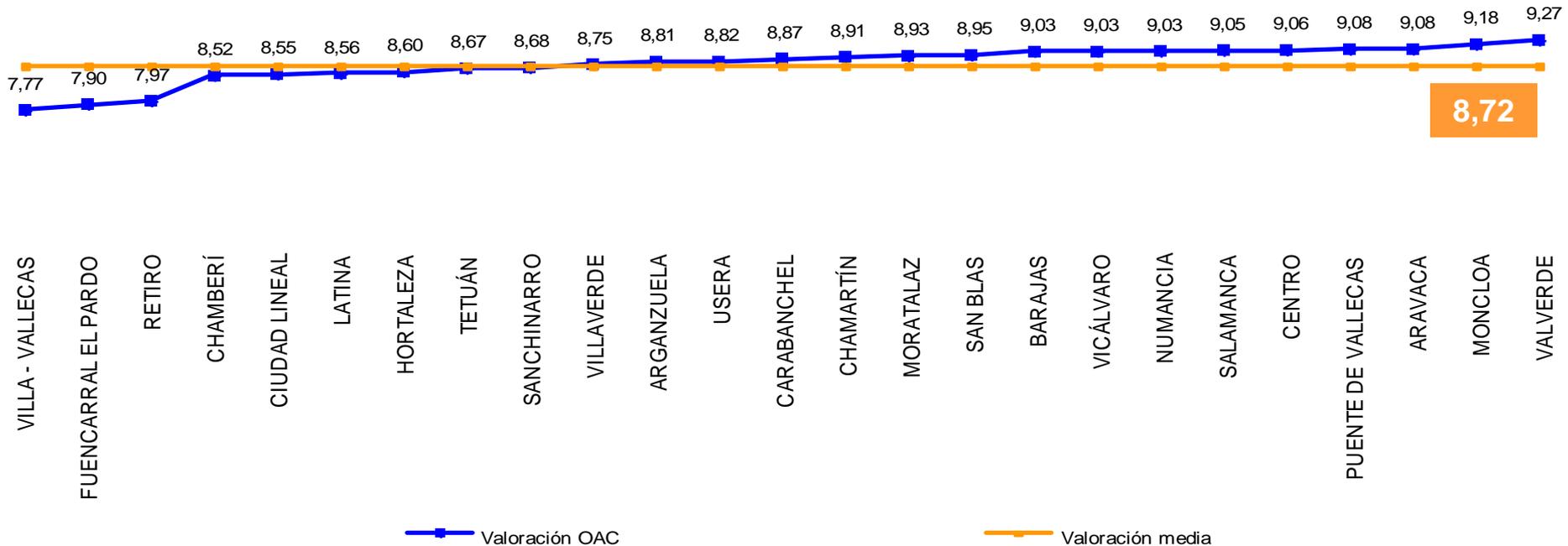
Base 12 : 4.512 usuarios/as

8. Satisfacción Global por OAC

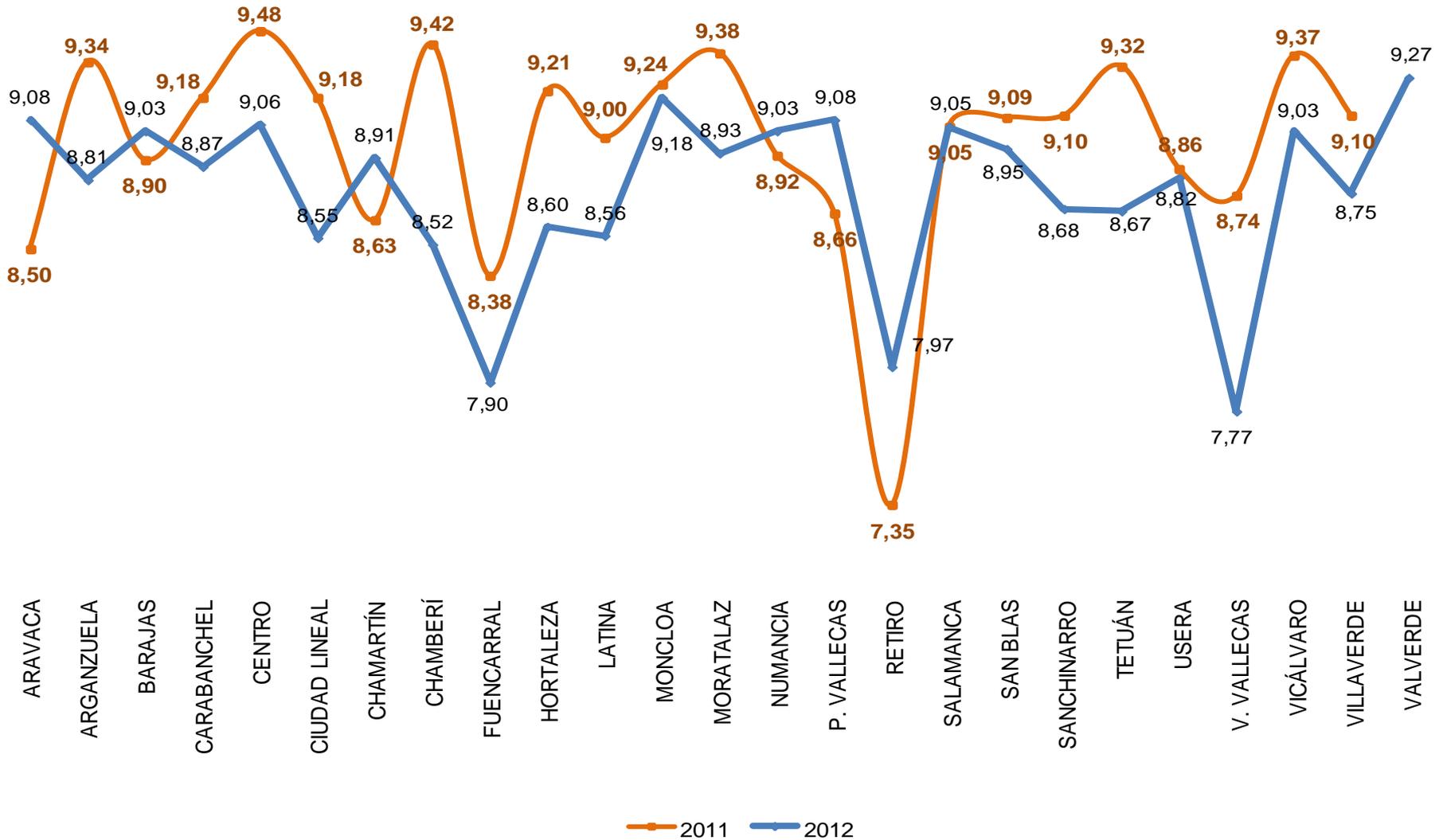


Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC

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

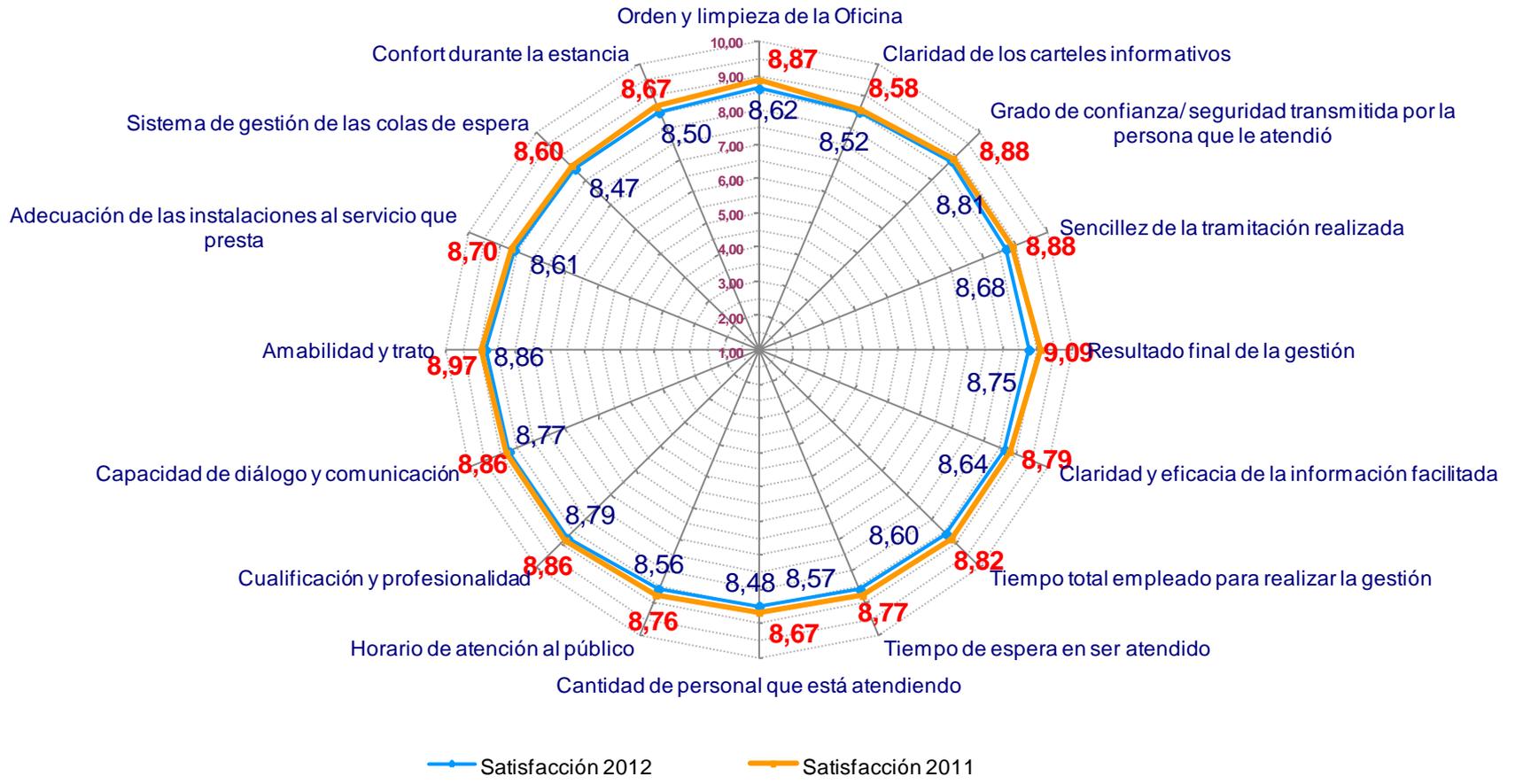


Evolución Satisfacción Global Media por OAC (2011-2012)



9. Atención Presencial





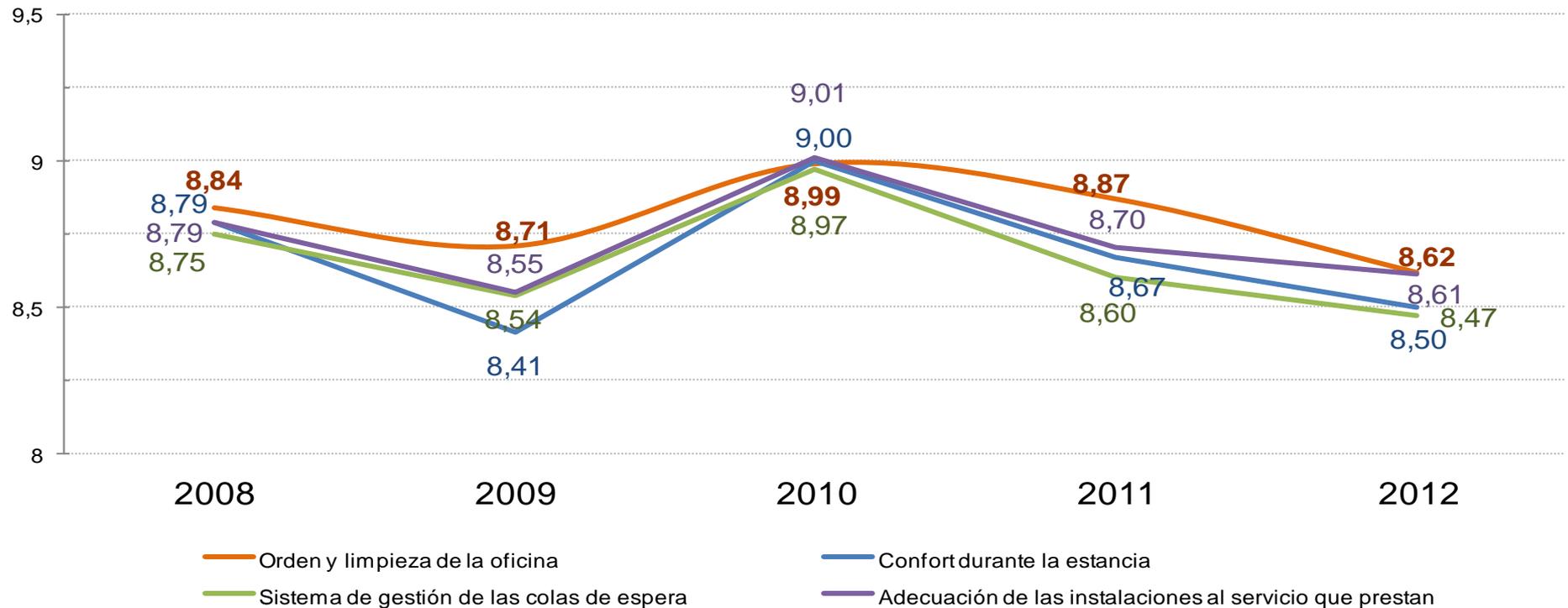
Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL

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

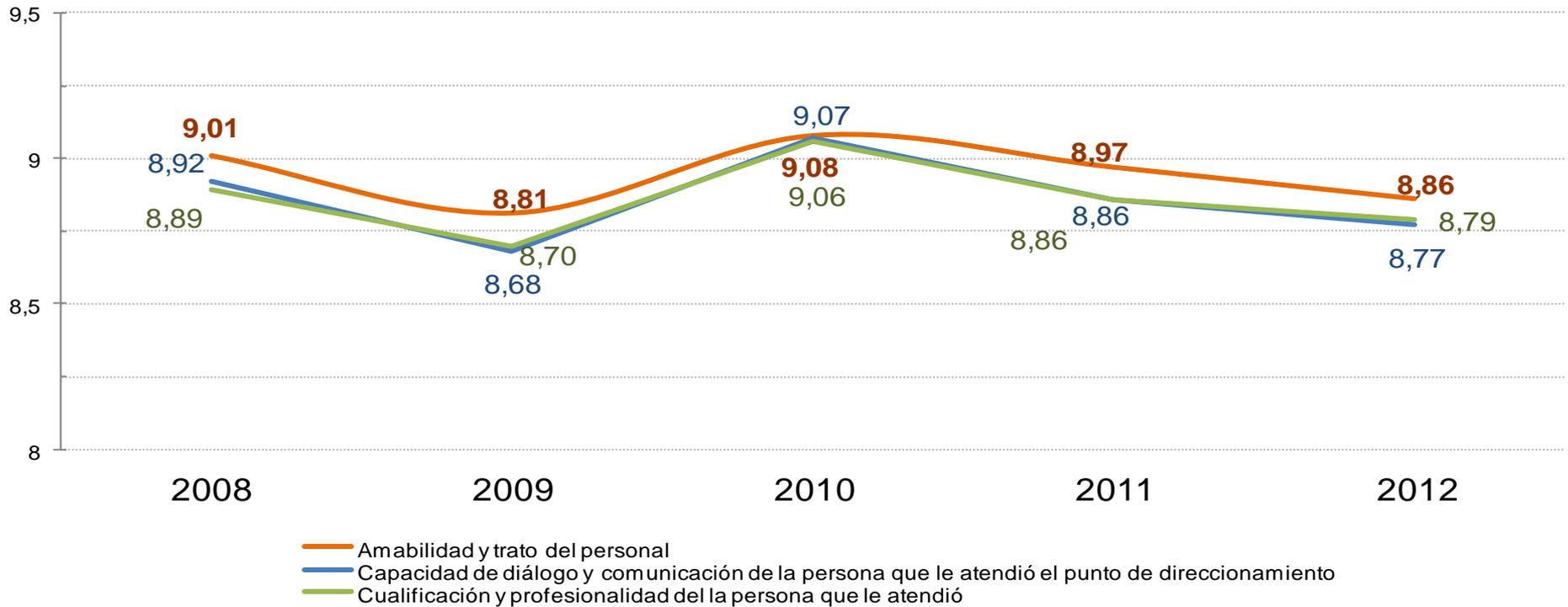
Diferencia Significativa: $\pm 0,05$

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

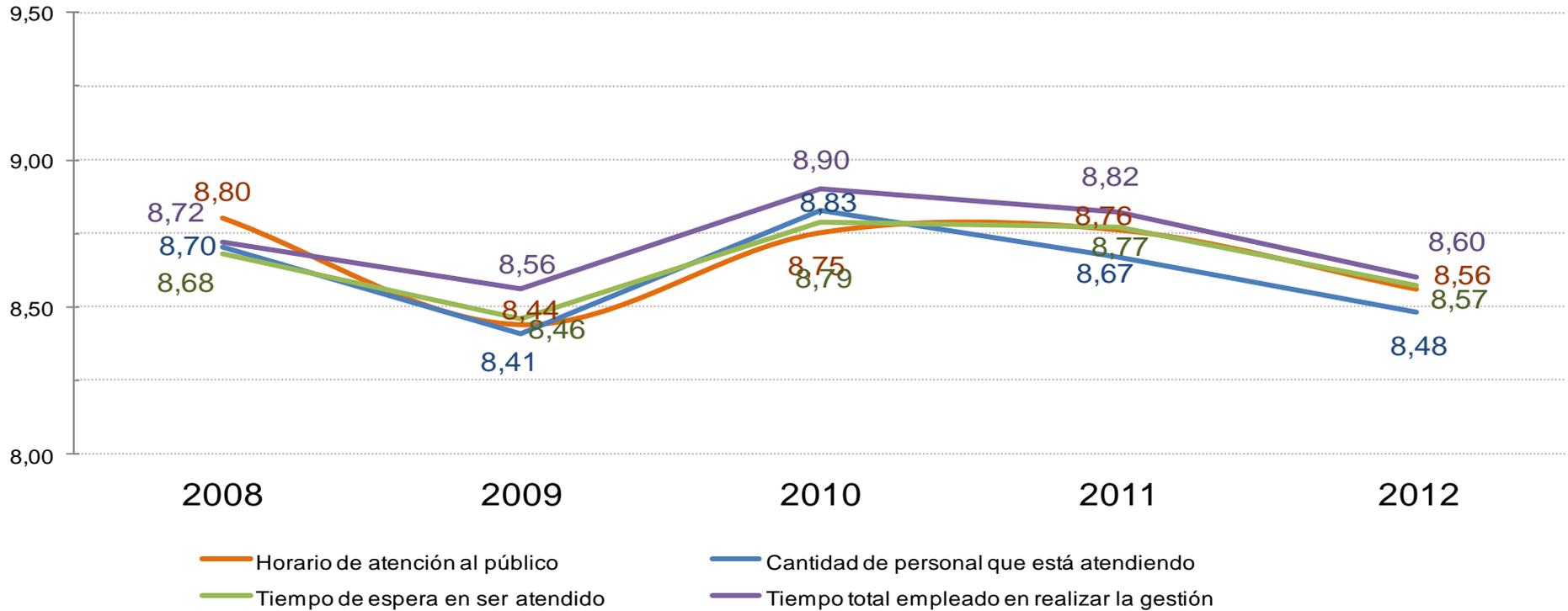
ELEMENTOS TANGIBLES



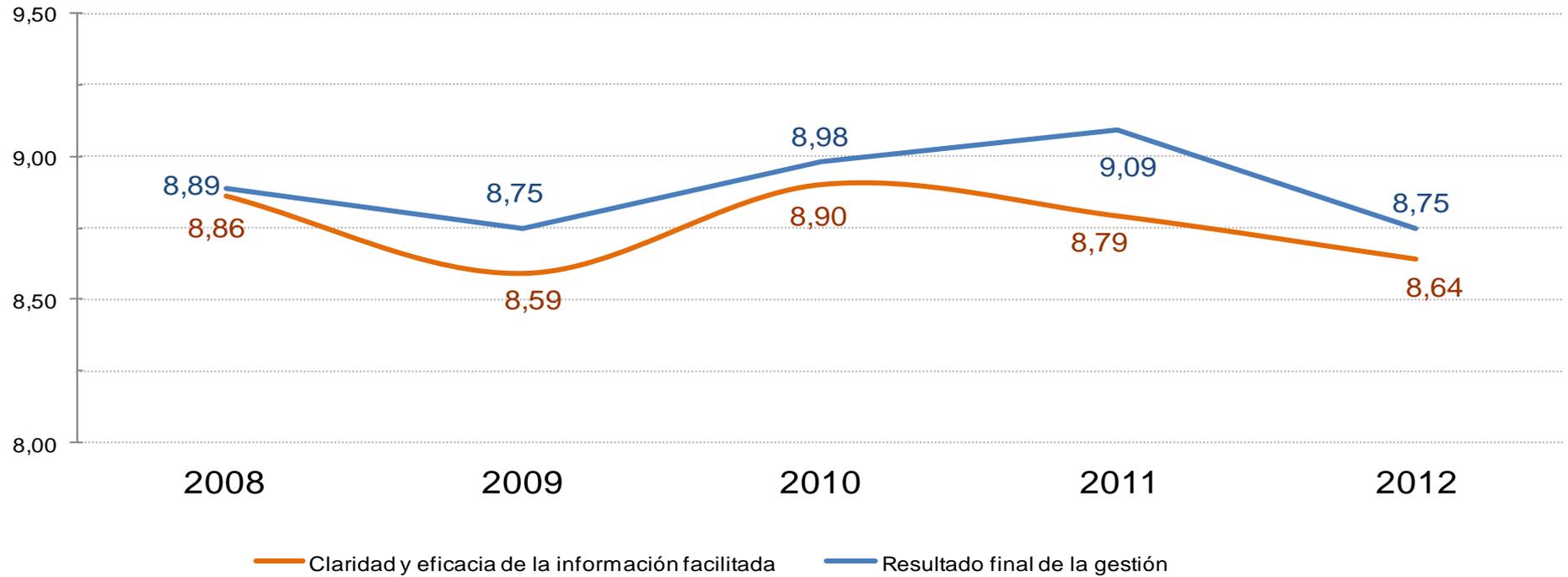
EMPATÍA



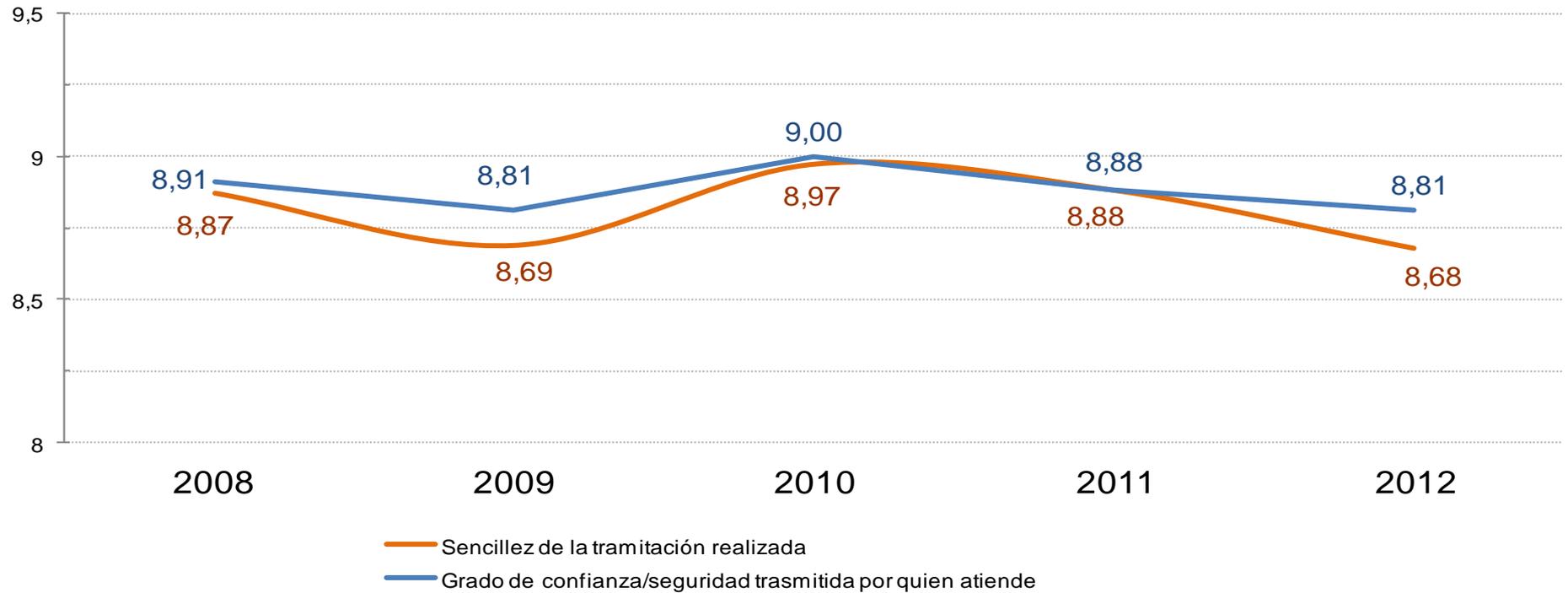
CAPACIDAD DE RESPUESTA



FIABILIDAD Y EFICACIA



SEGURIDAD TRANSMITIDA



10. Análisis de regresión



Importancia sobre la satisfacción global



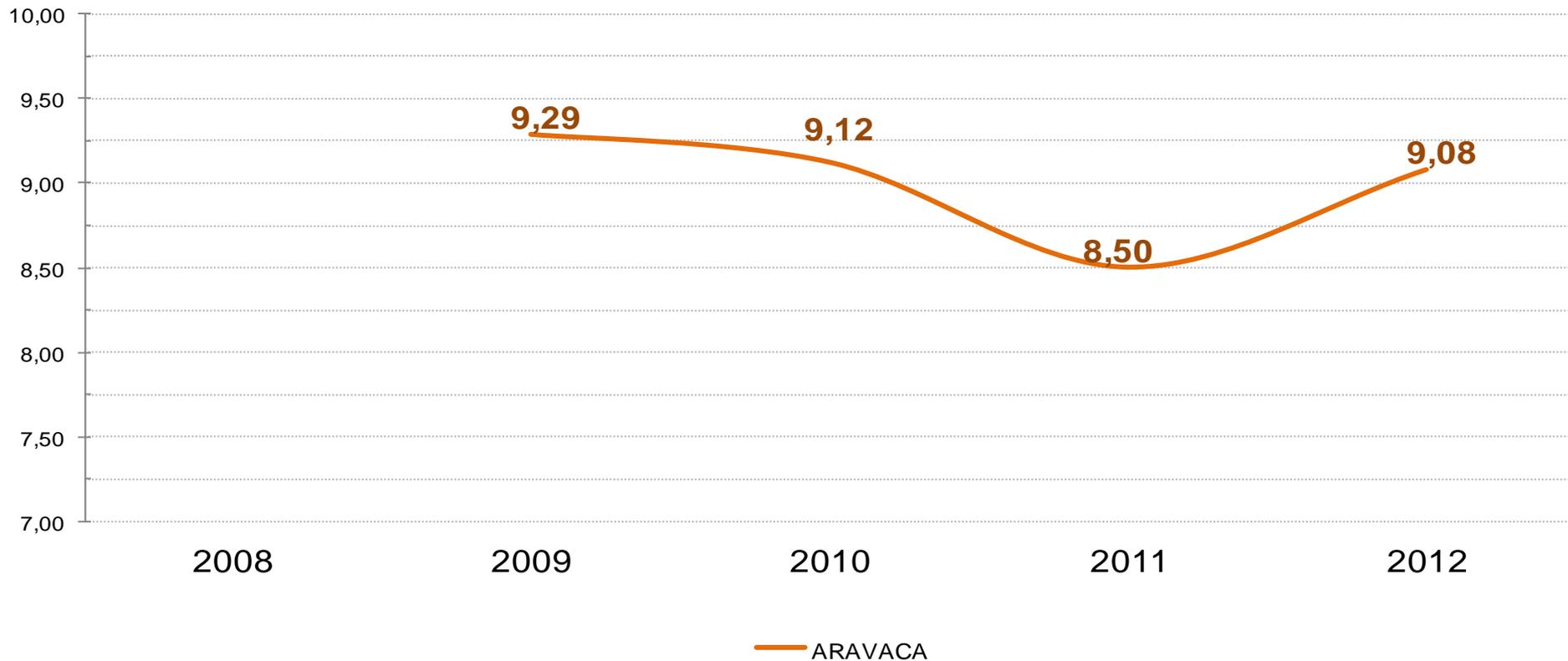
Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global

Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,992

11. Anexo OAC

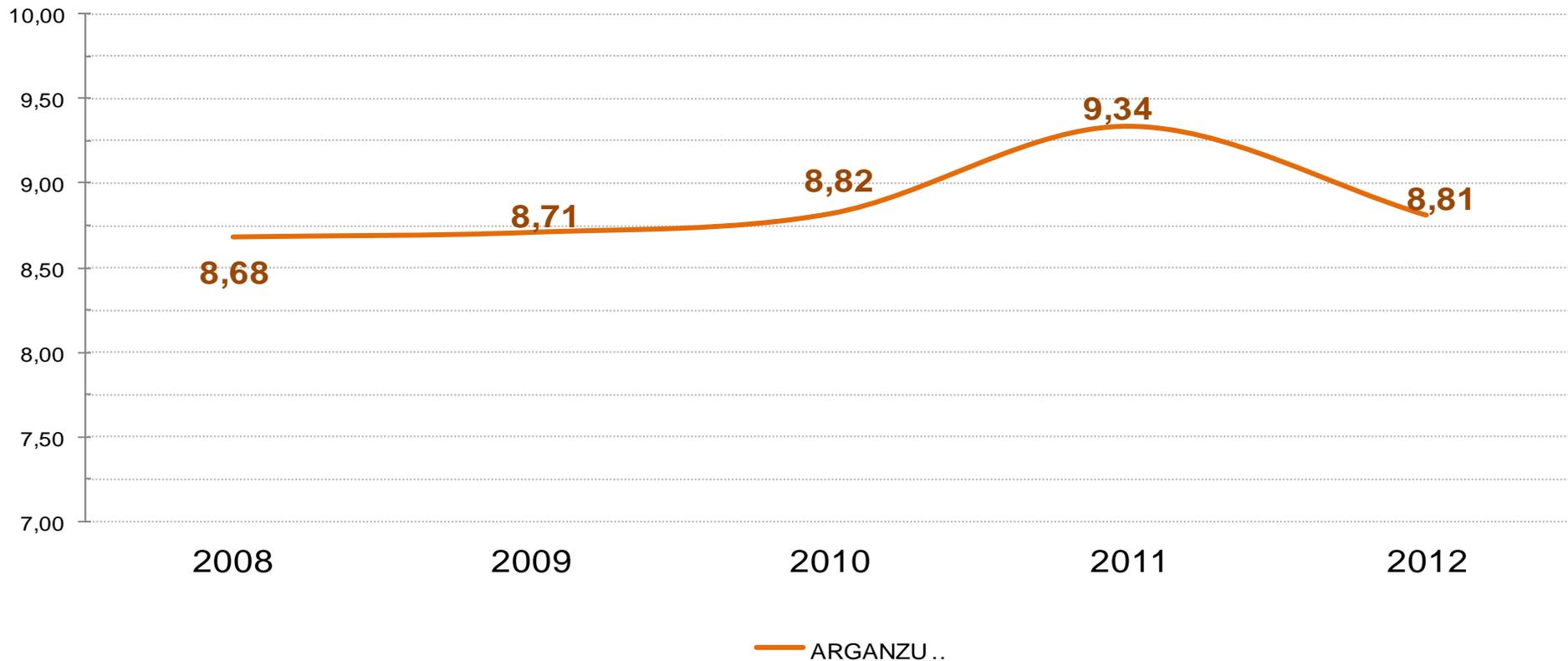


ARAVACA



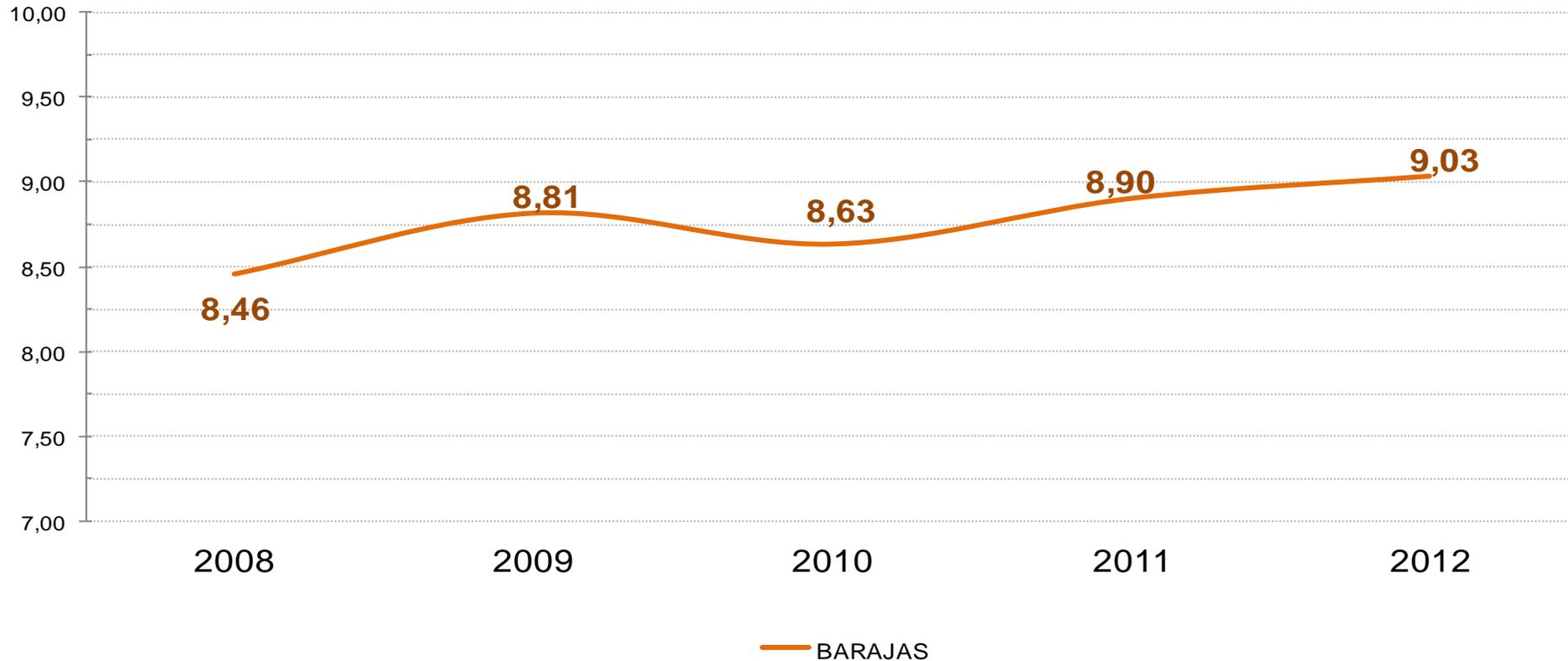
Satisfacción Global Media

ARGANZUELA



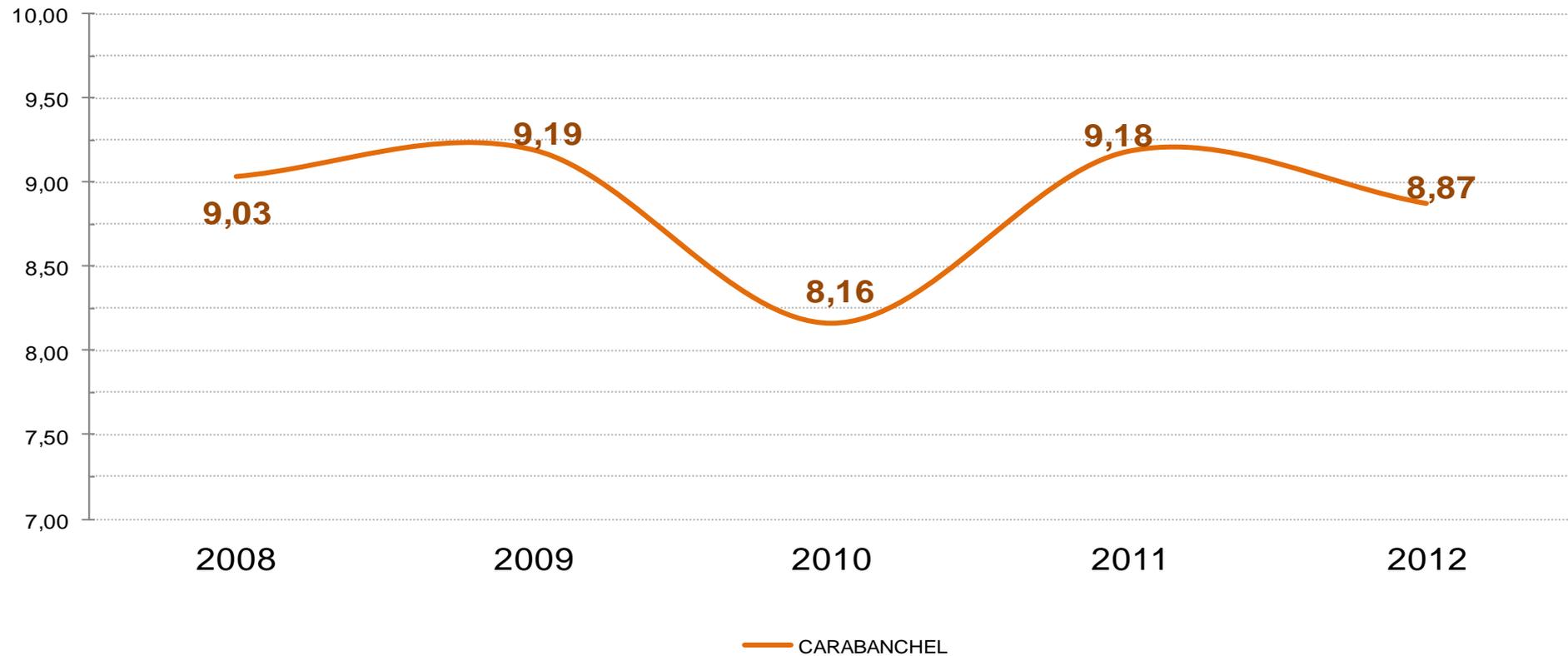
Satisfacción Global Media

BARAJAS



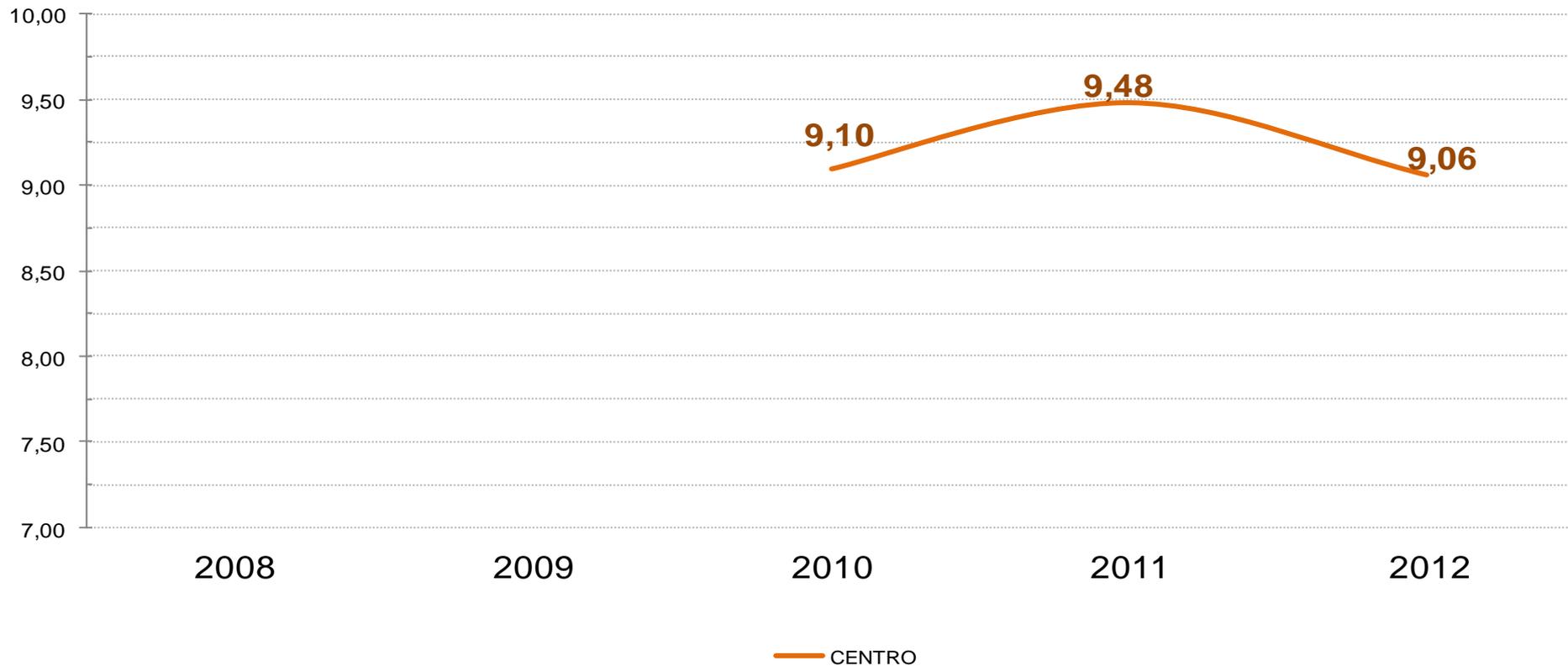
Satisfacción Global Media

CARABANCHEL



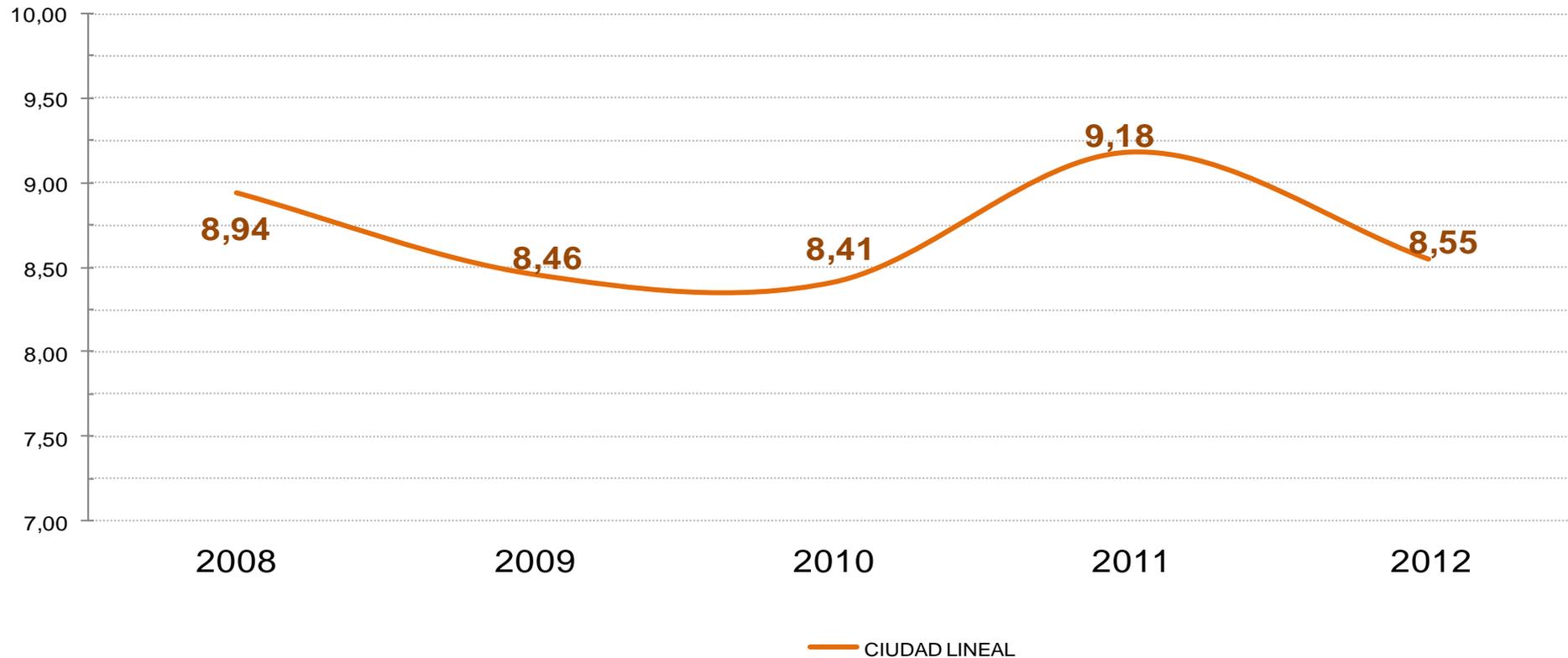
Satisfacción Global Media

CENTRO



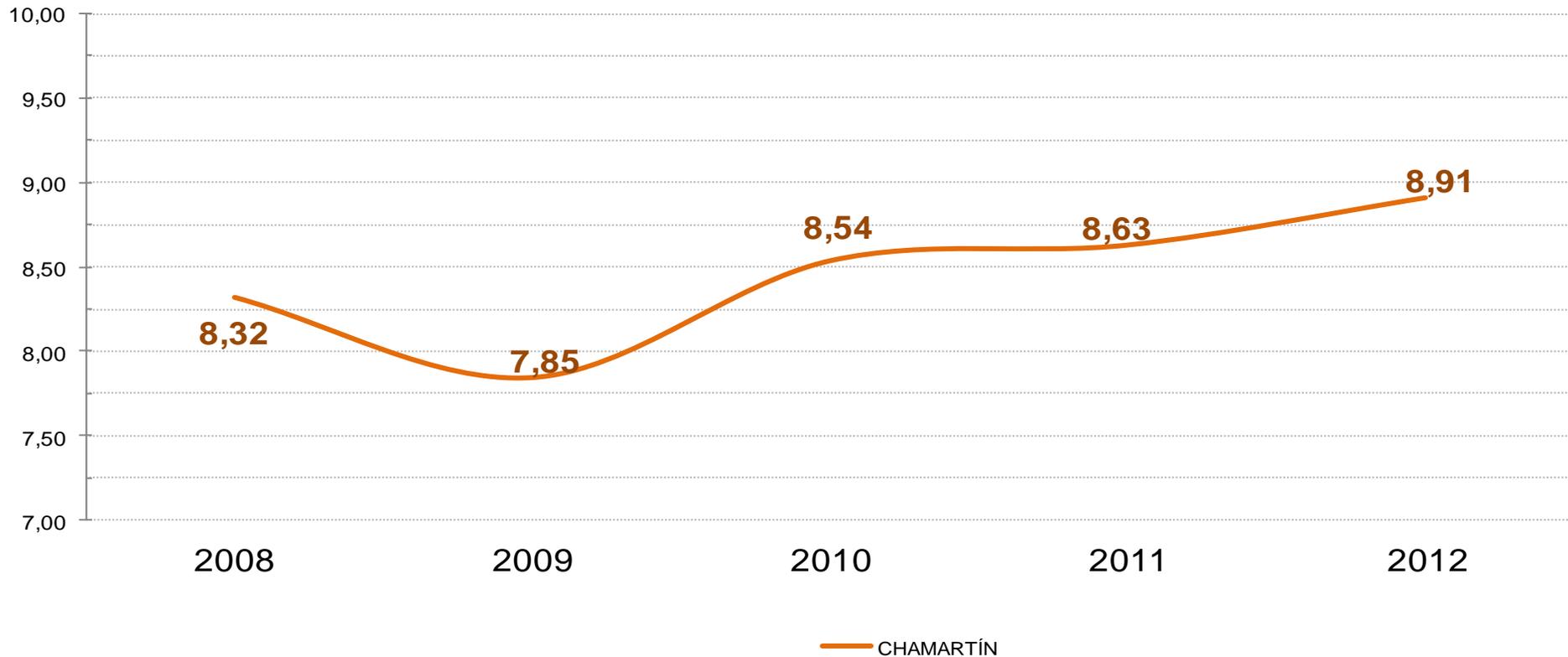
Satisfacción Global Media

CIUDAD LINEAL



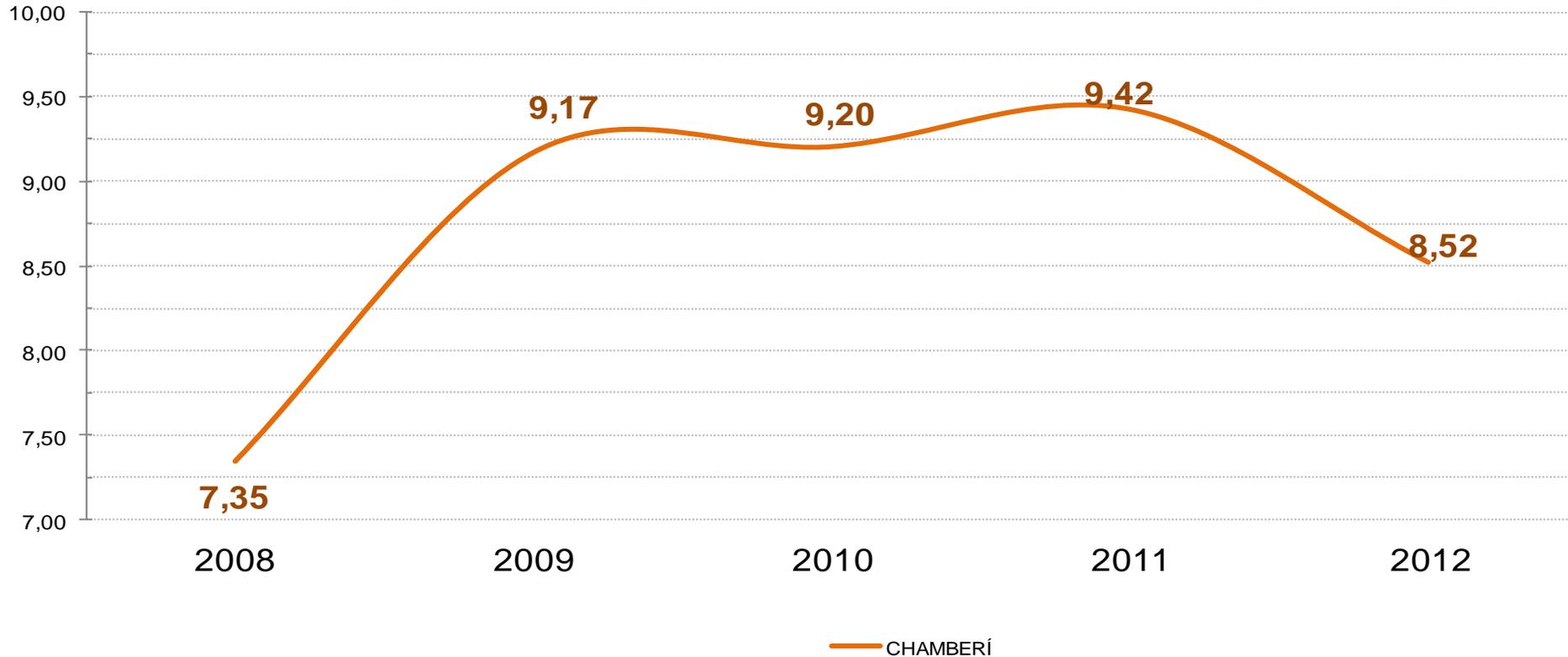
Satisfacción Global Media

CHAMARTÍN



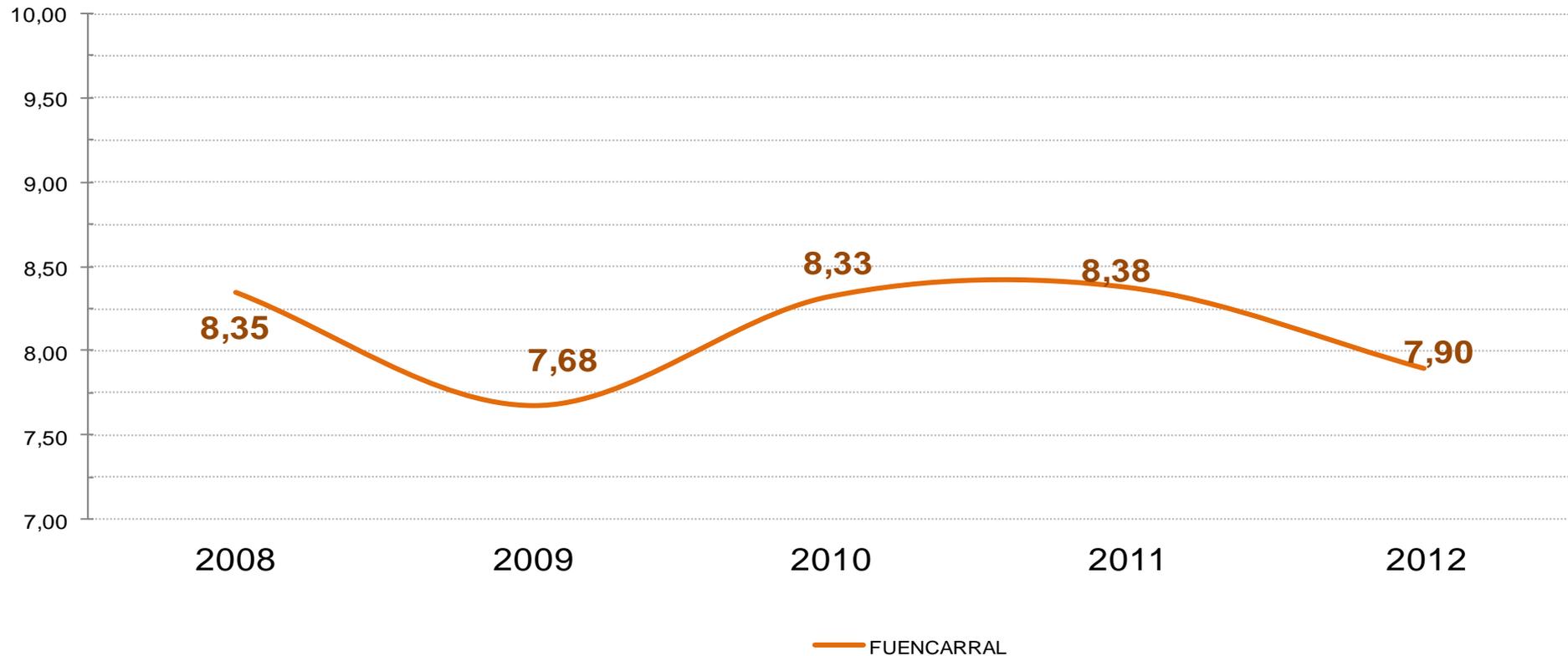
Satisfacción Global Media

CHAMBERÍ



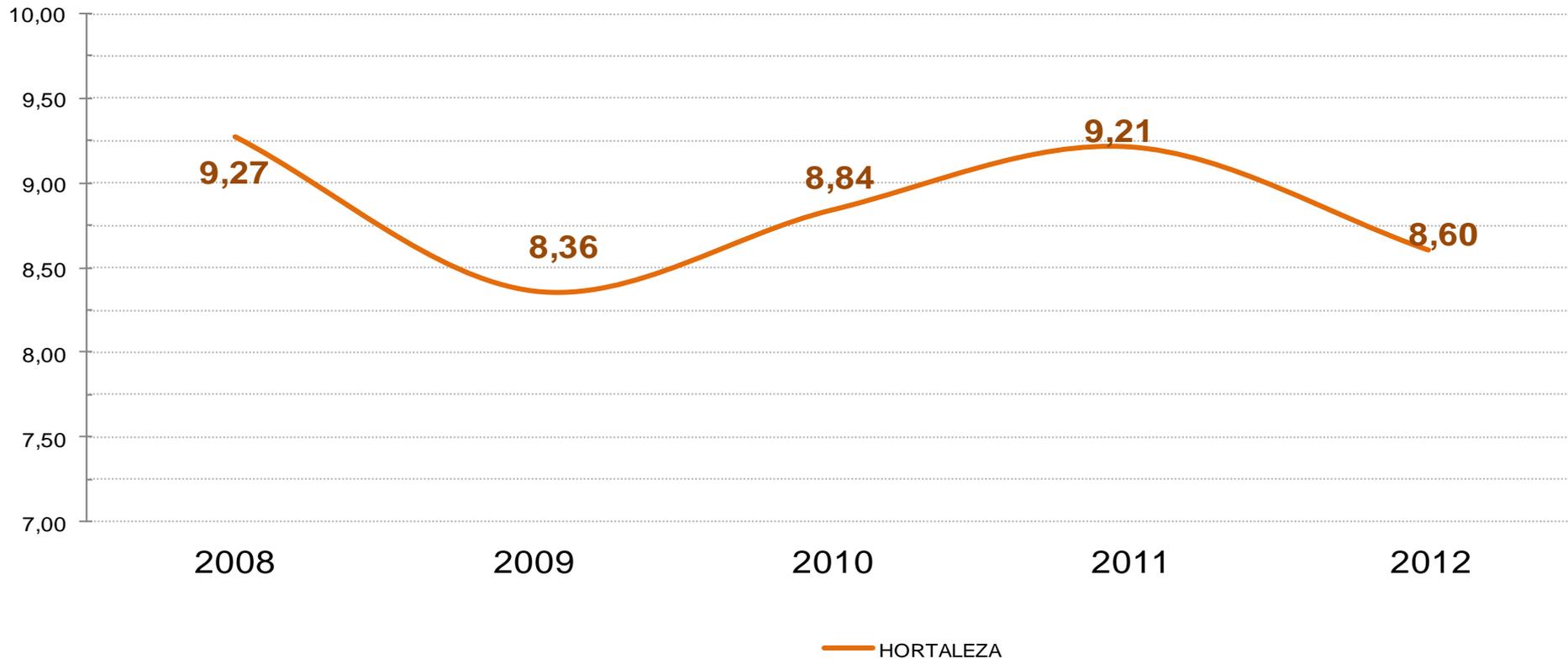
Satisfacción Global Media

FUENCARRAL



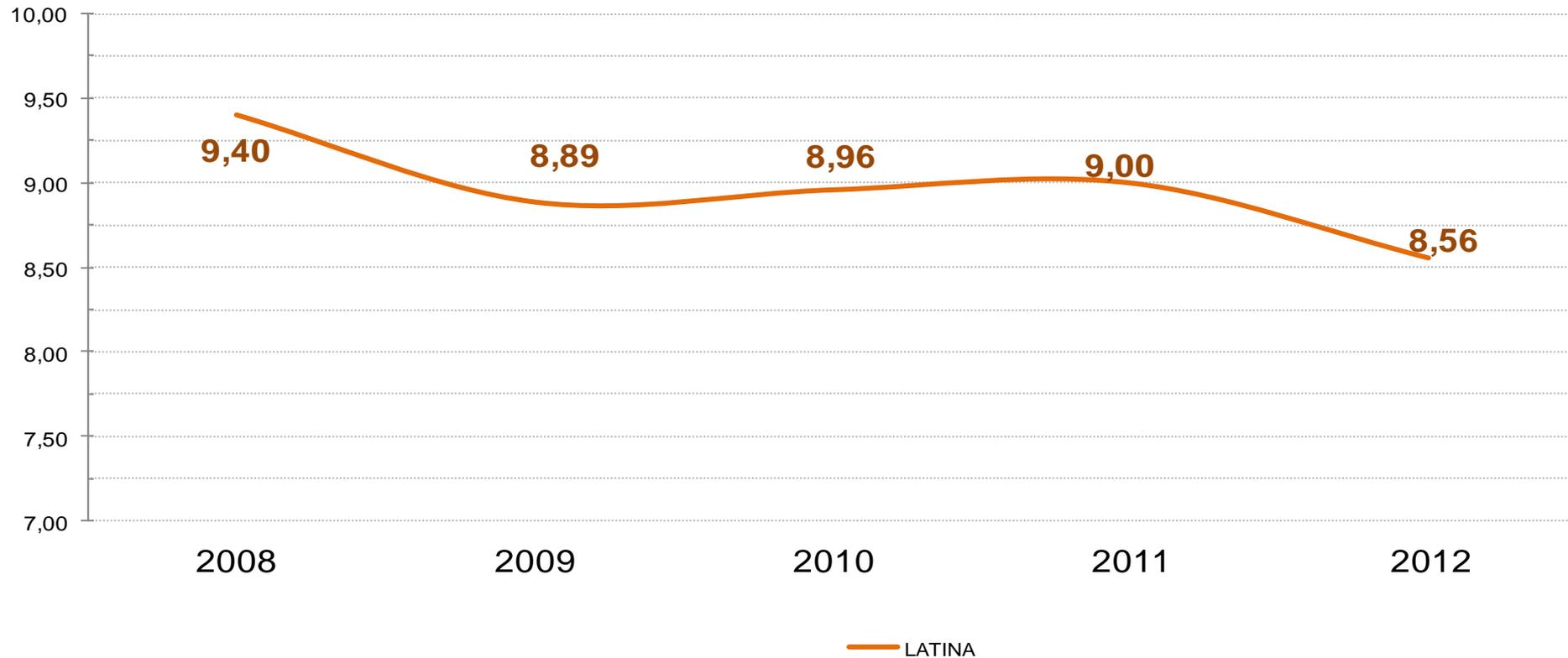
Satisfacción Global Media

HORTALEZA



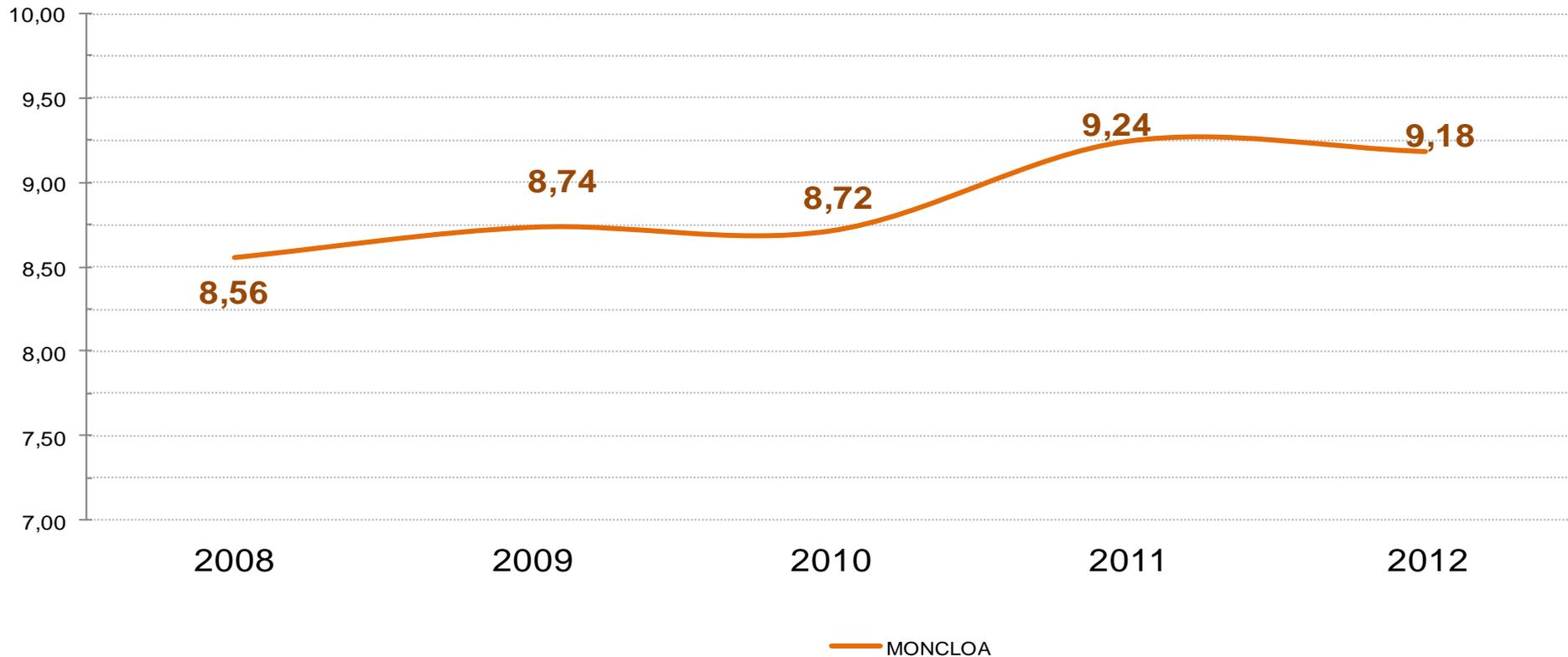
Satisfacción Global Media

LATINA



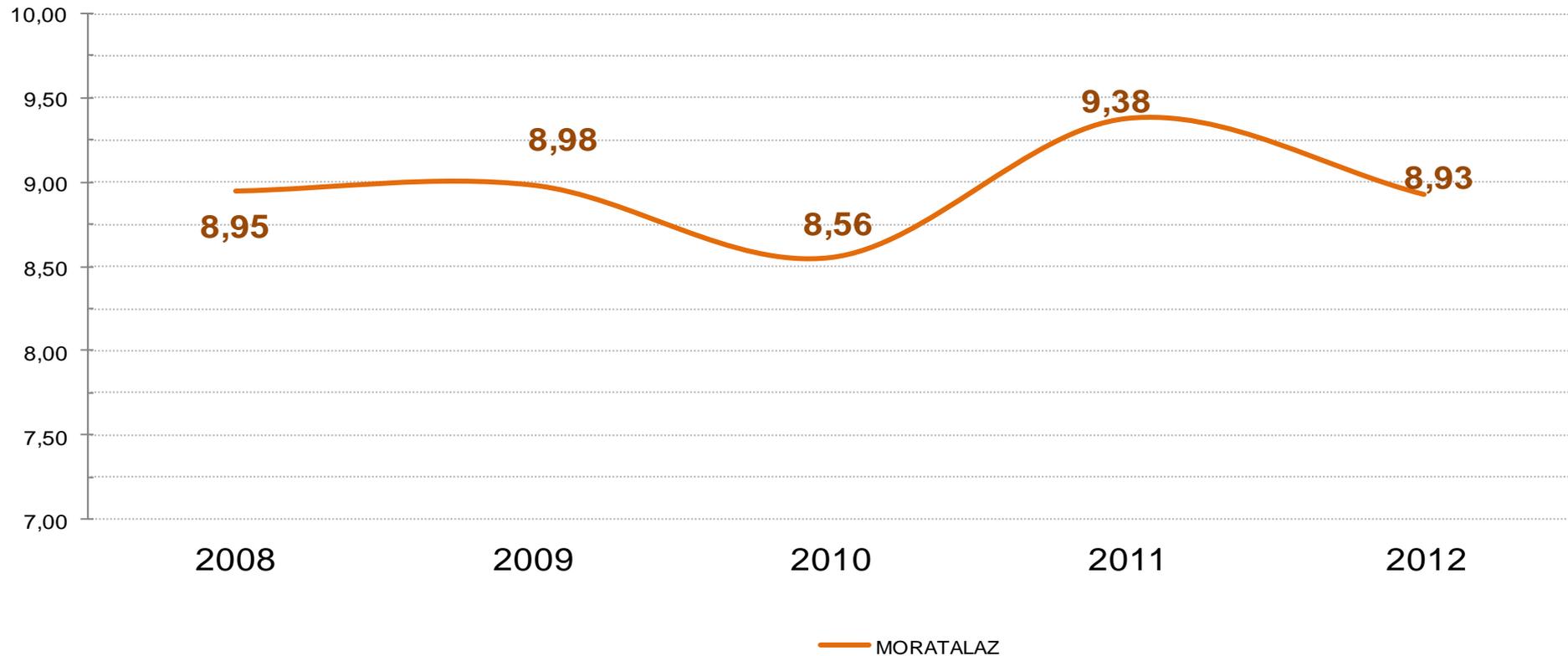
Satisfacción Global Media

MONCLOA



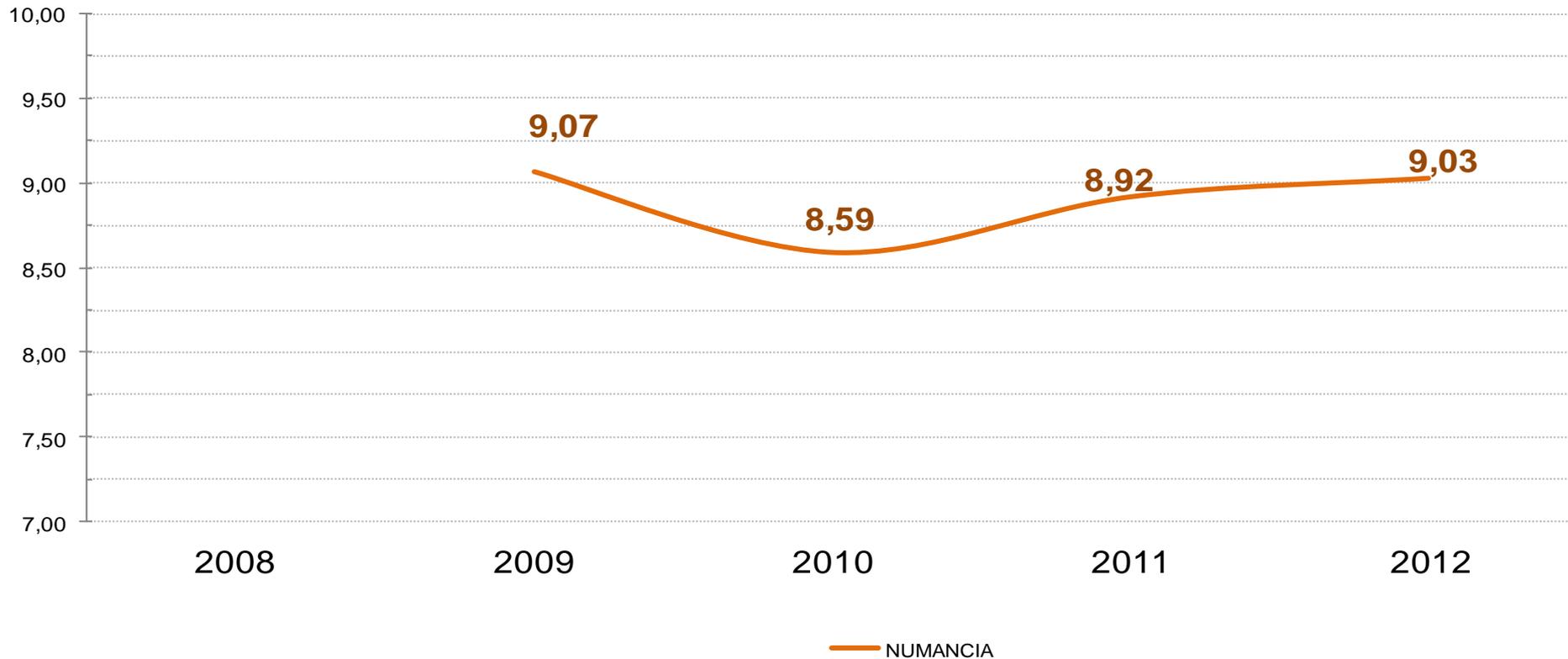
Satisfacción Global Media

MORATALAZ



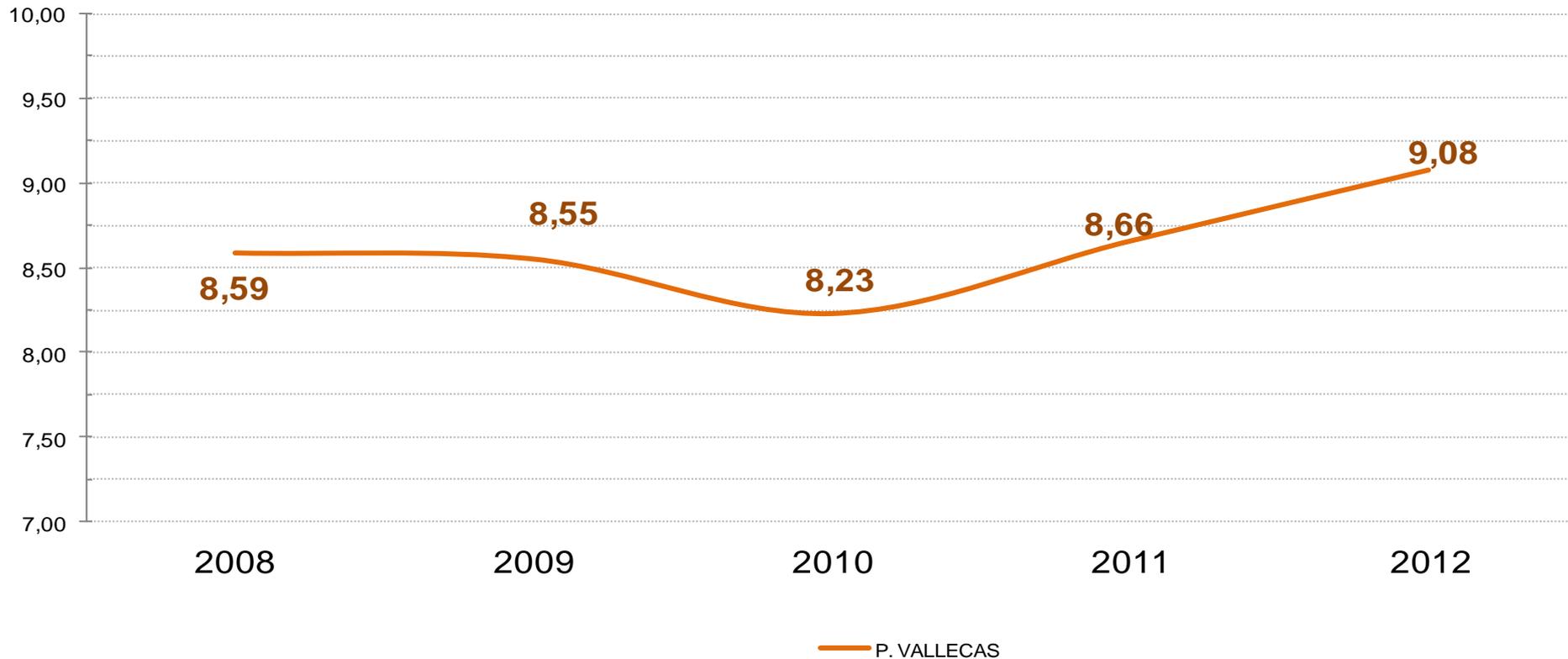
Satisfacción Global Media

NUMANCIA



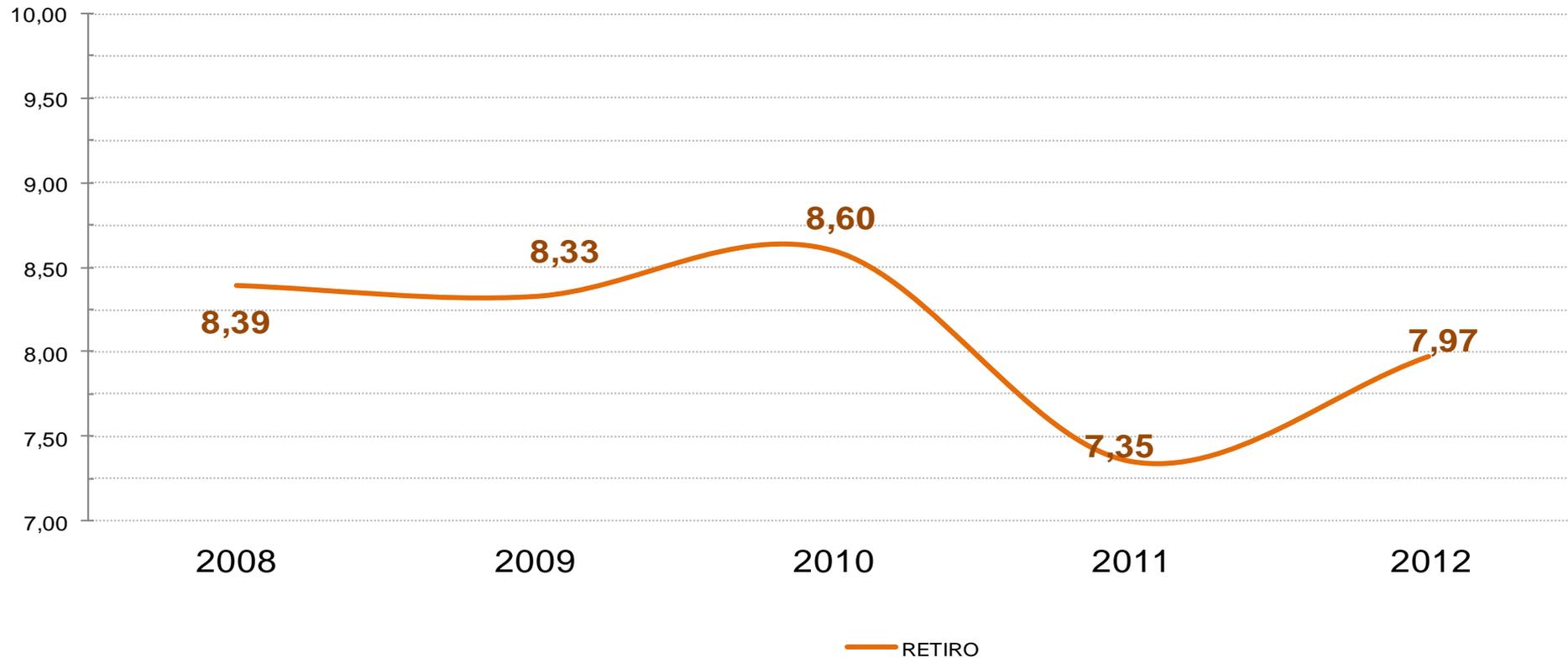
Satisfacción Global Media

P. VALLECAS



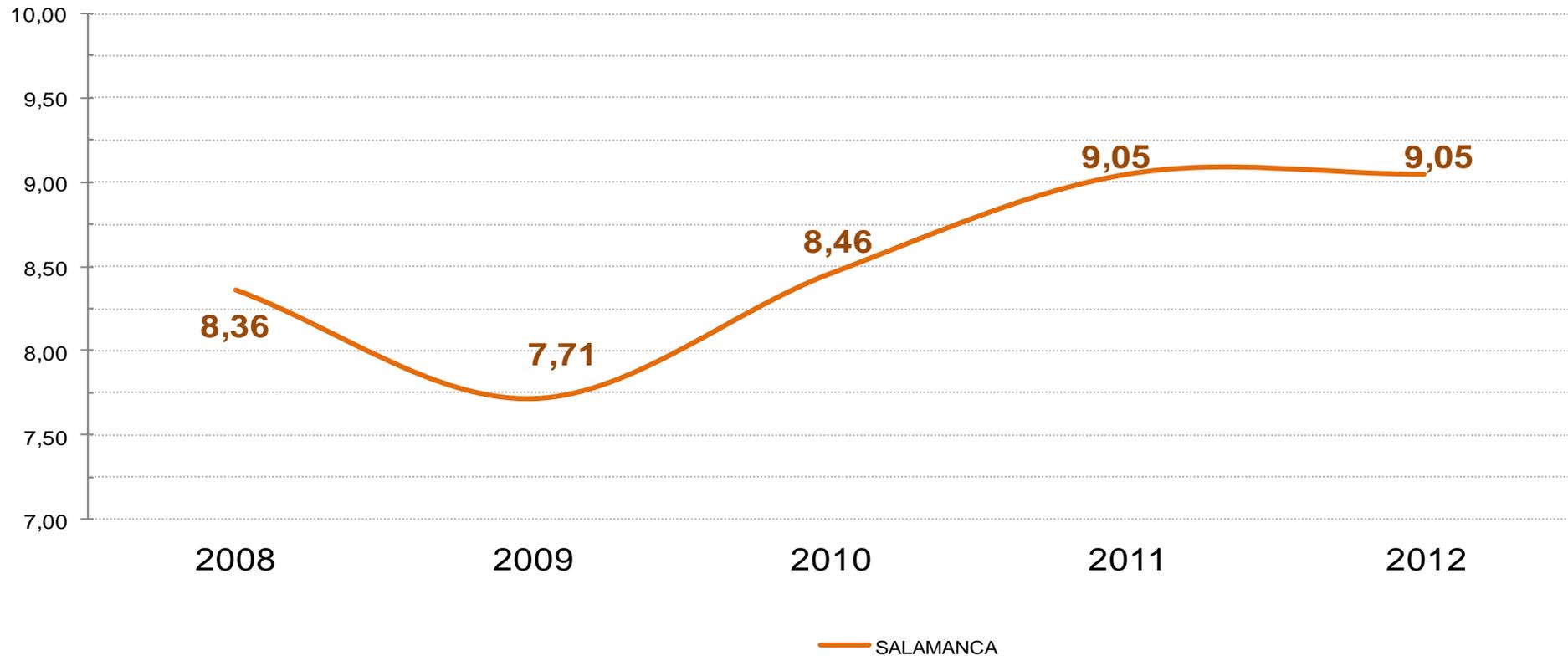
Satisfacción Global Media

RETIRO



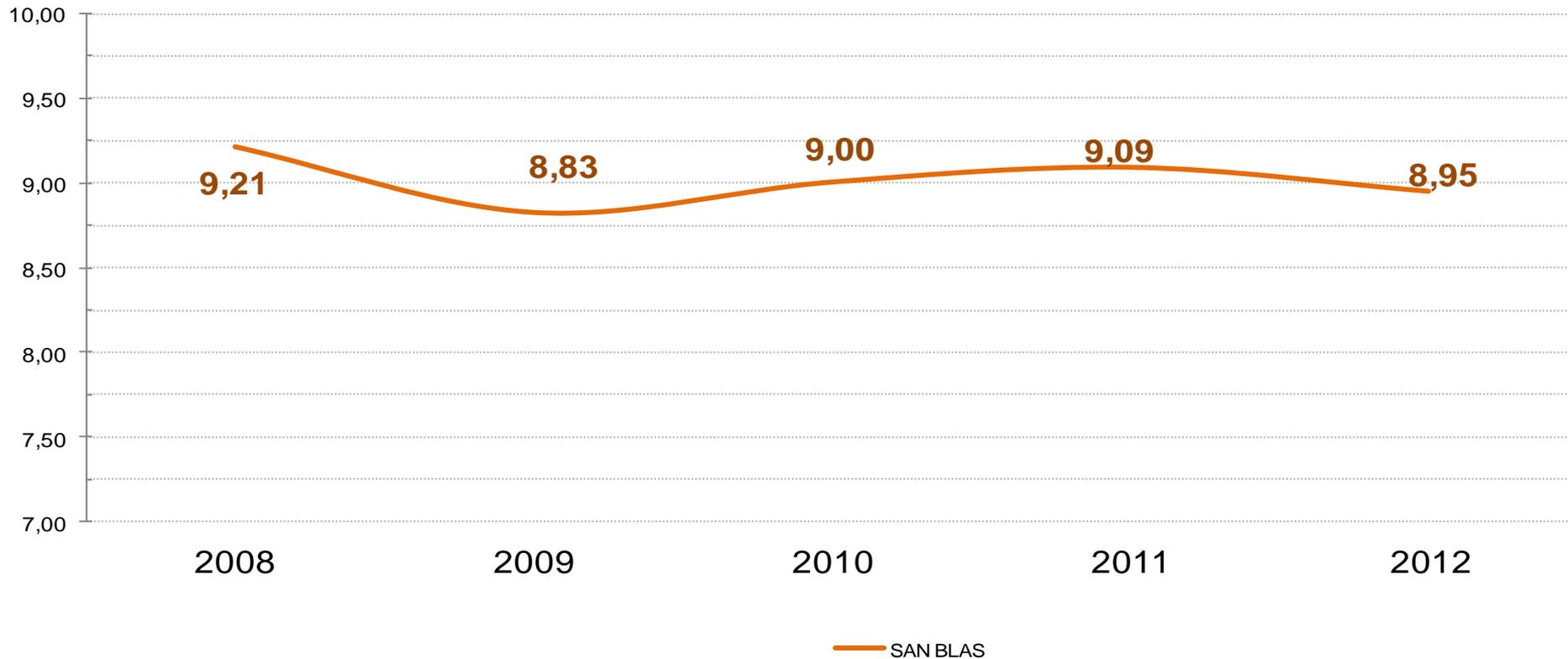
Satisfacción Global Media

SALAMANCA



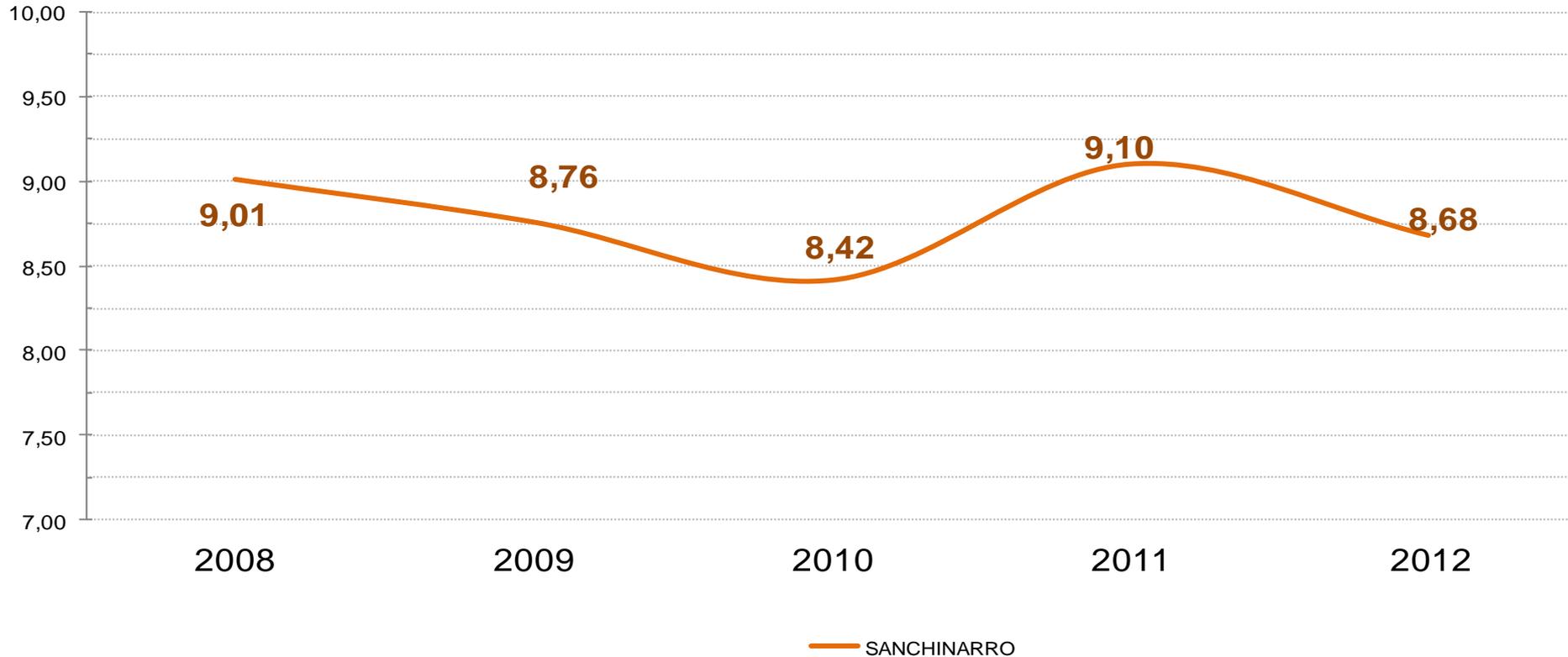
Satisfacción Global Media

SAN BLAS



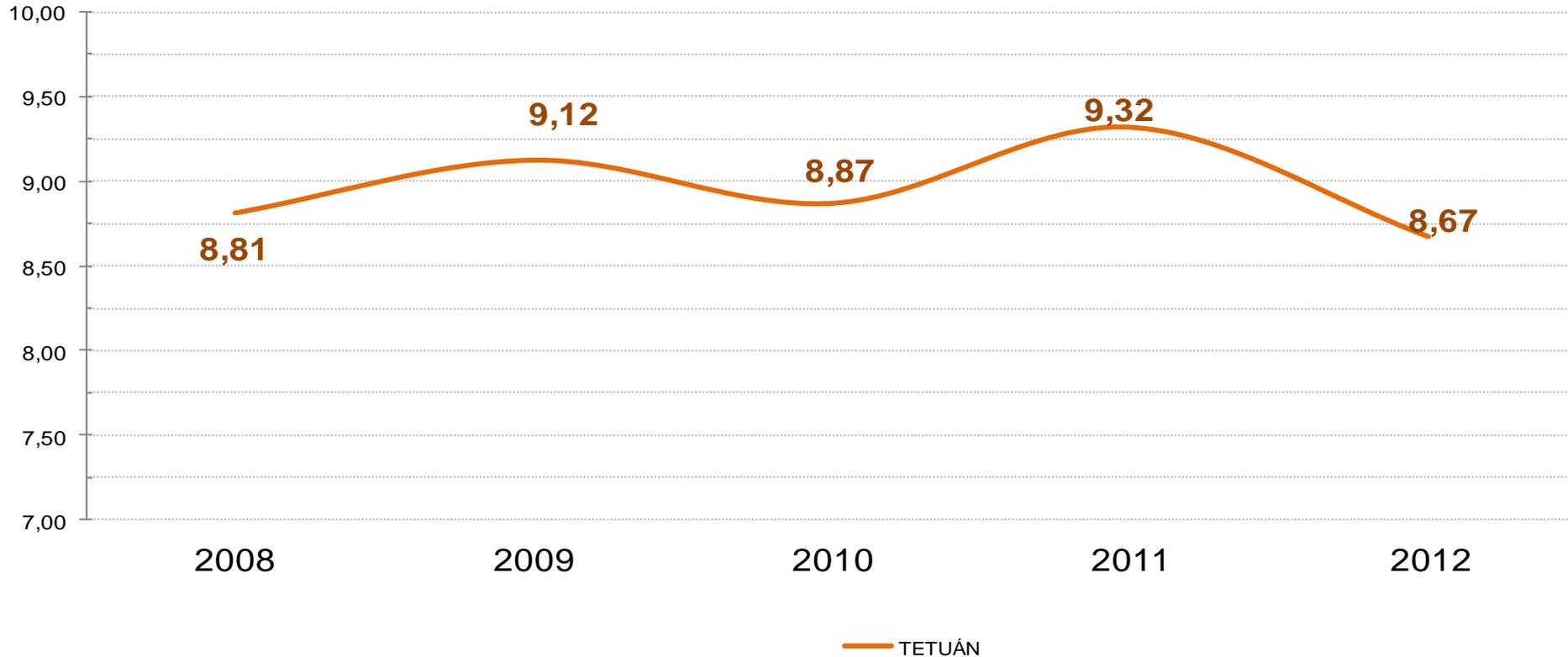
Satisfacción Global Media

SANCHINARRO



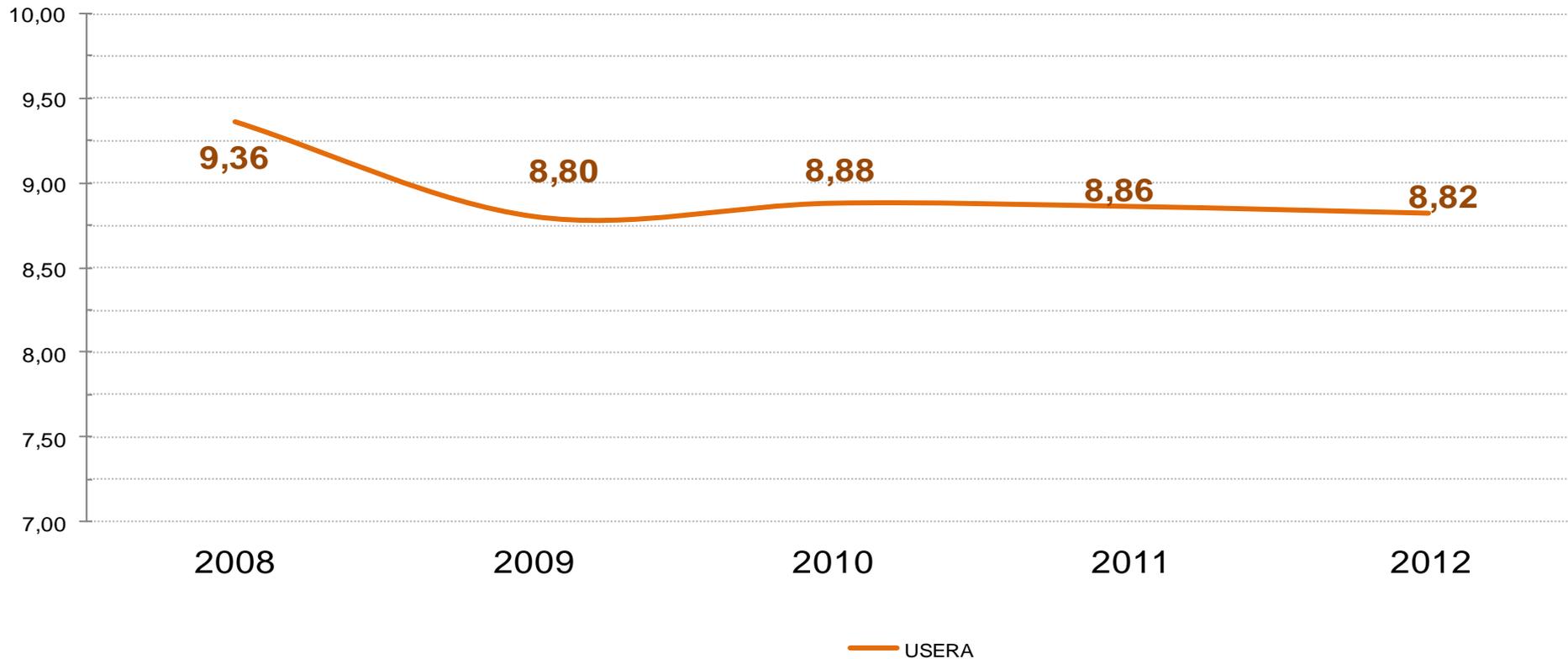
Satisfacción Global Media

TETUÁN



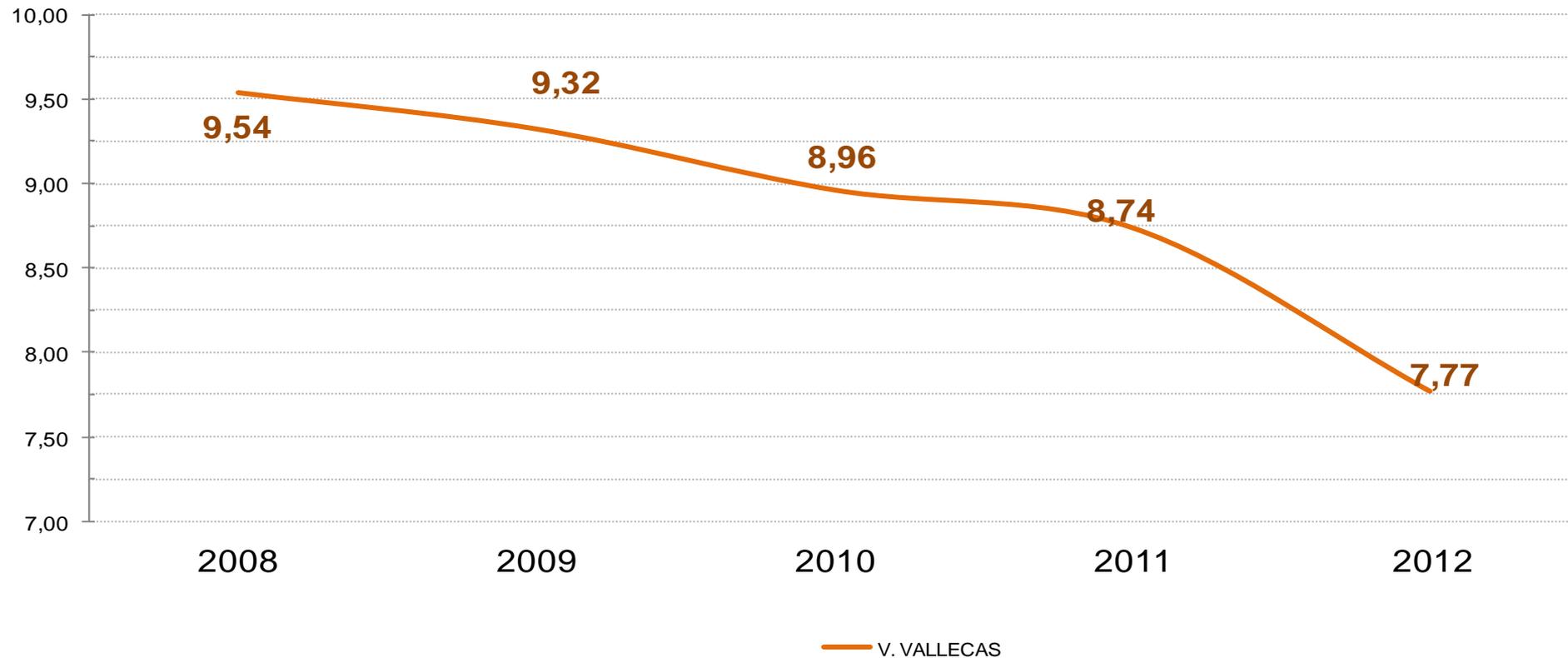
Satisfacción Global Media

USERA



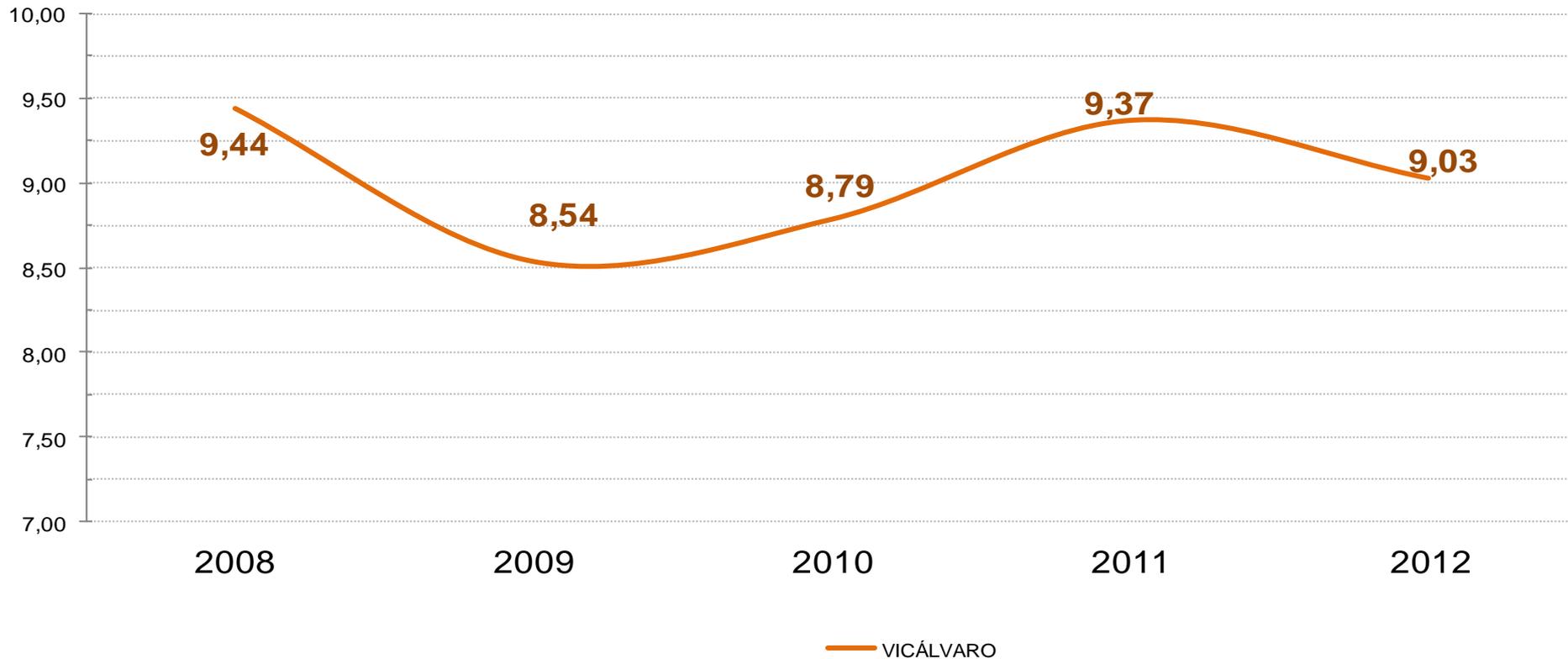
Satisfacción Global Media

V. VALLECAS



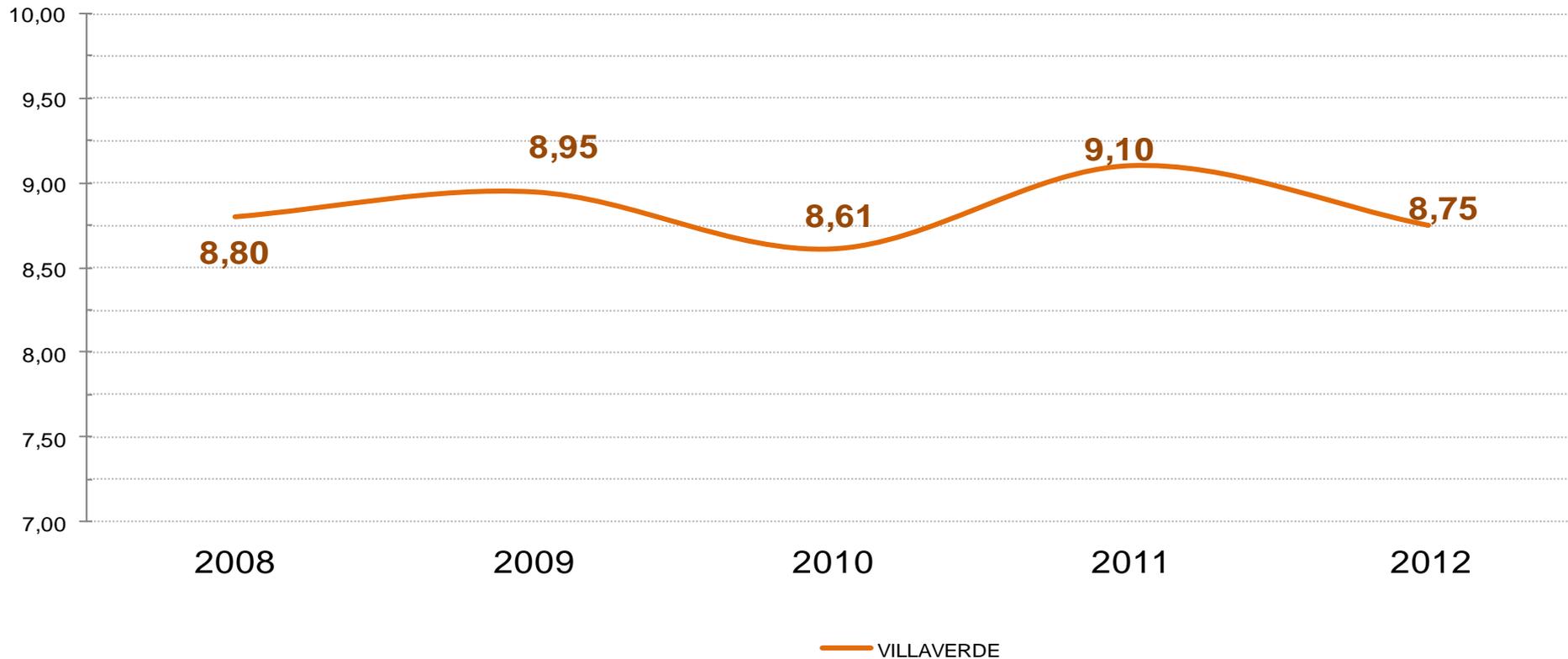
Satisfacción Global Media

VICÁLVARO



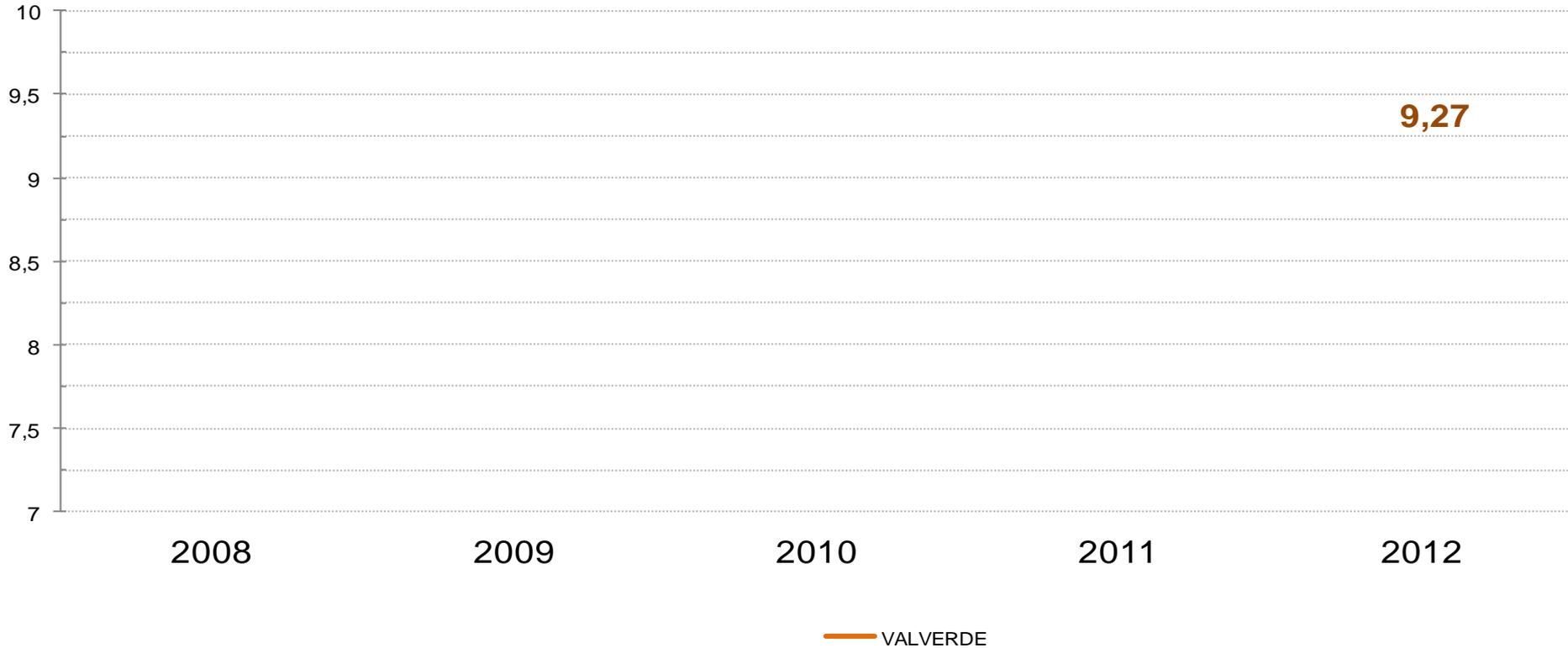
Satisfacción Global Media

VILLAVERDE



Satisfacción Global Media

VALVERDE



Satisfacción Global Media



LÍNEA
madrid

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

