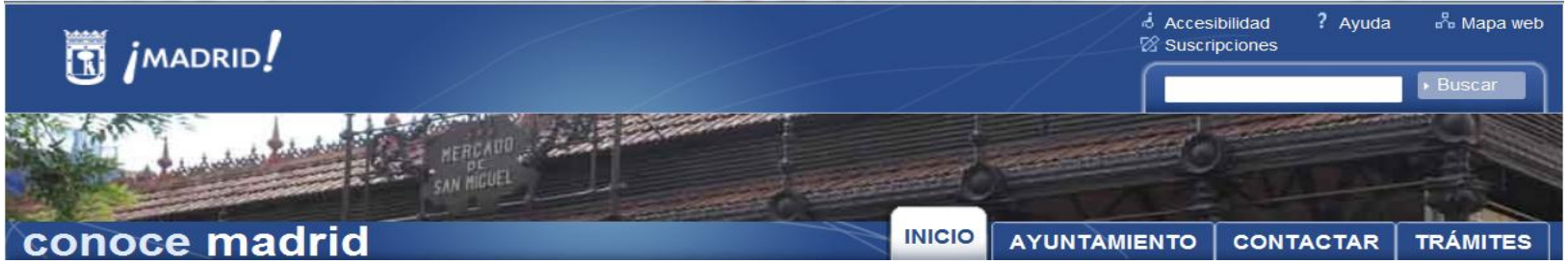
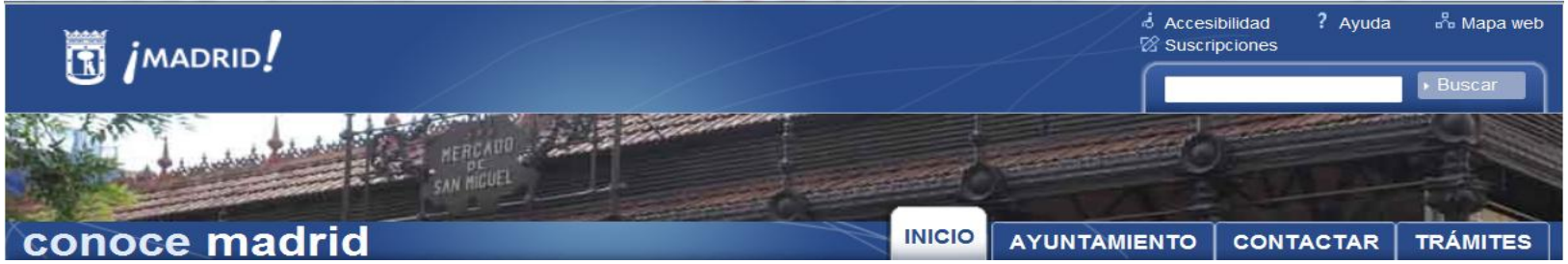
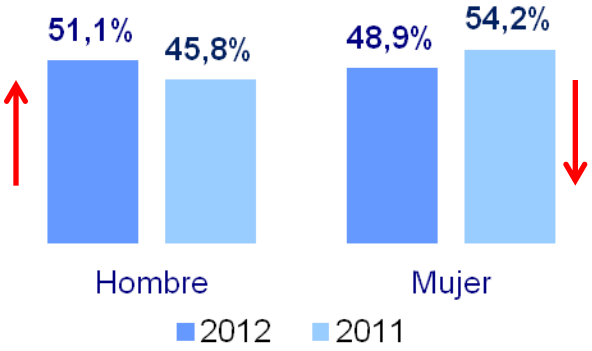


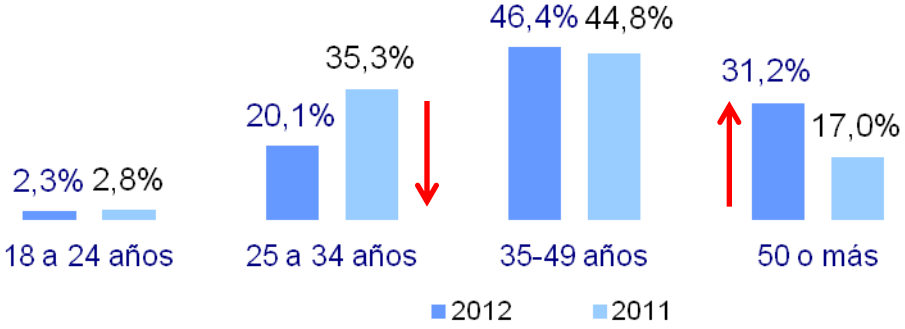

# II. INFORME DE RESULTADOS




## GÉNERO

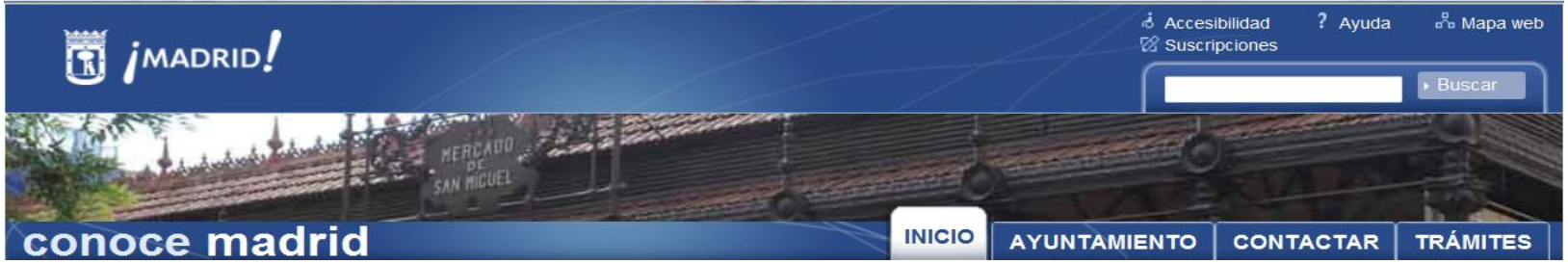



## EDAD

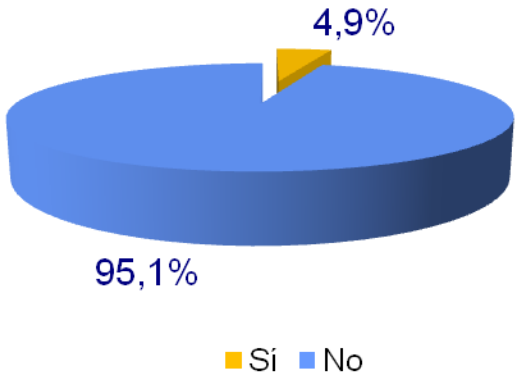



## NACIONALIDAD

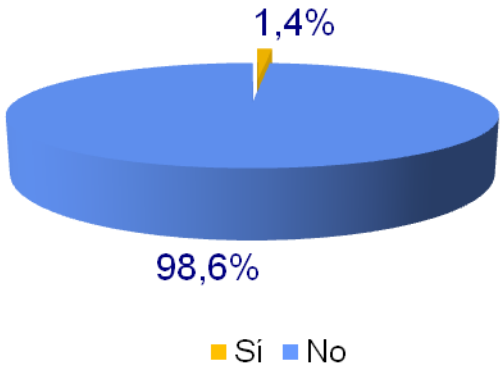
**Perfil del entrevistado**




**¿Podría usted decirme si tiene algún tipo de discapacidad reconocida, sea física, psíquica o sensorial?**

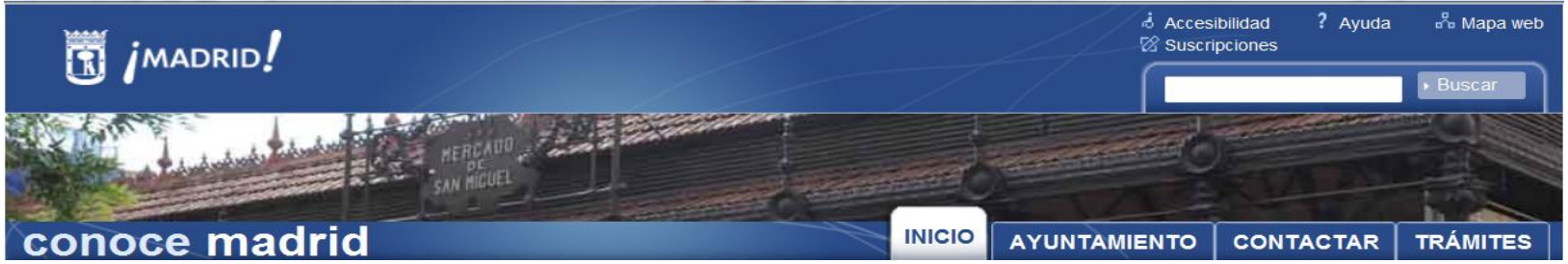



**¿Ha tenido alguna dificultad para realizar su gestión a través de la web? (%Sí)**




***Entre las personas que manifiestan tener algún tipo de discapacidad el porcentaje de los que han tenido alguna dificultad para realizar la gestión a través de la web sube al 29%.***

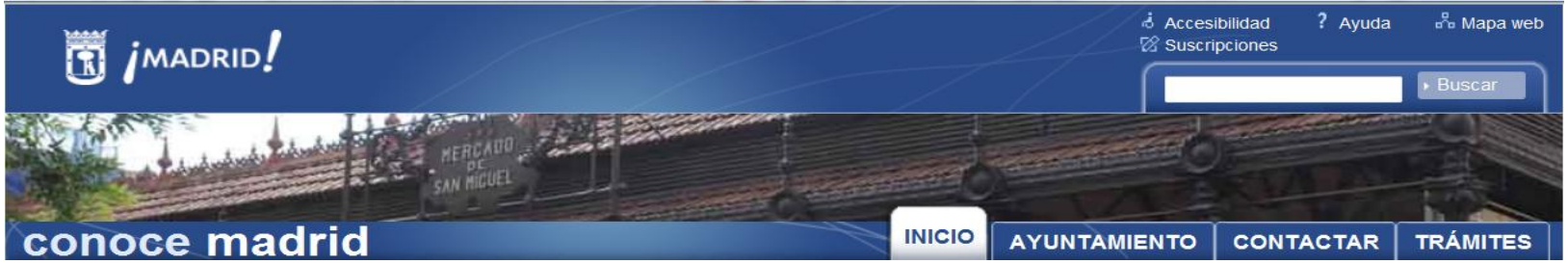
**Perfil del entrevistado**



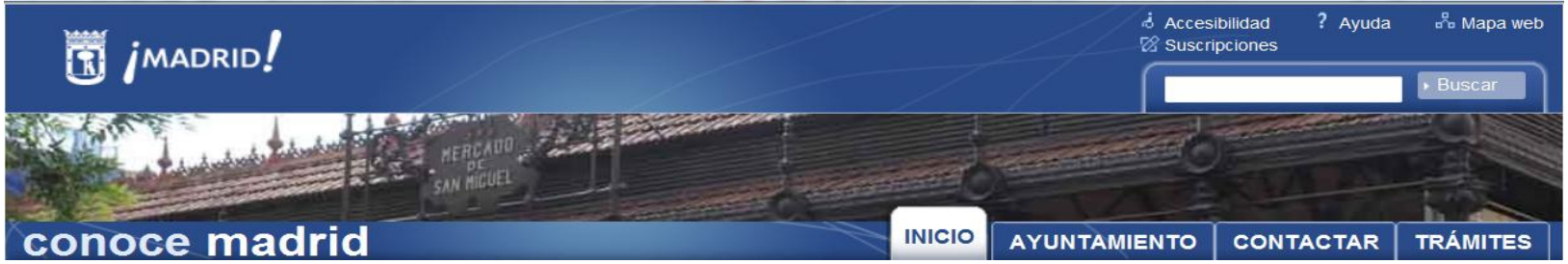

## DIFICULTADES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

*Base respuesta 2012: 41 usuarios/as*

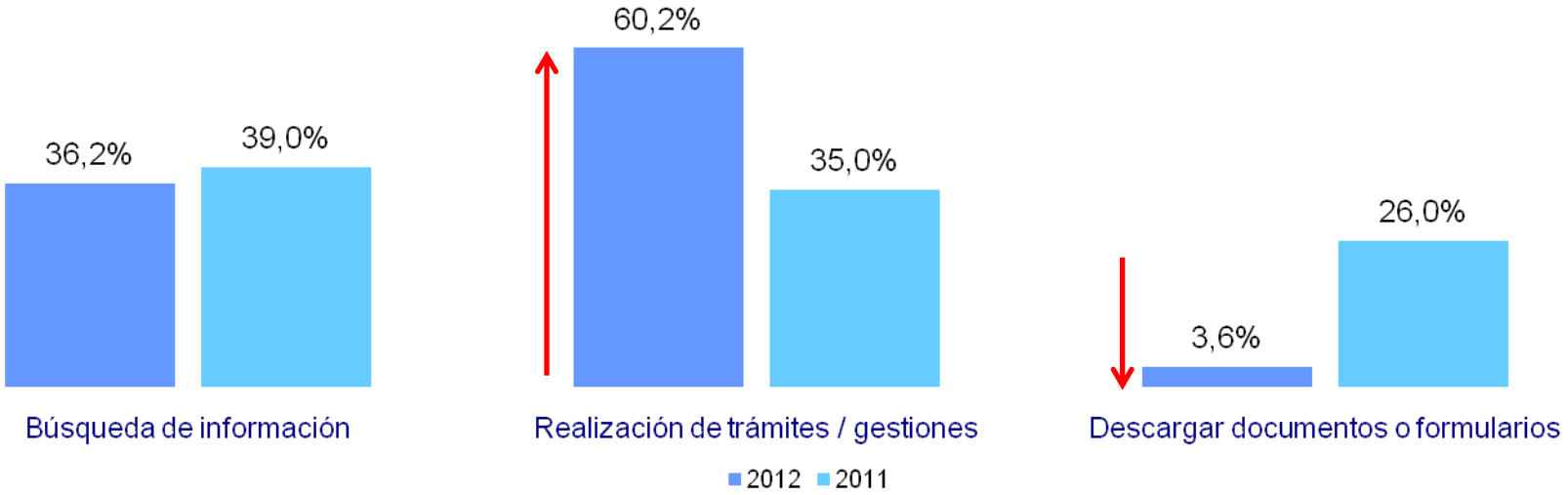
**Perfil del entrevistado**




# 2. La visita a madrid.es

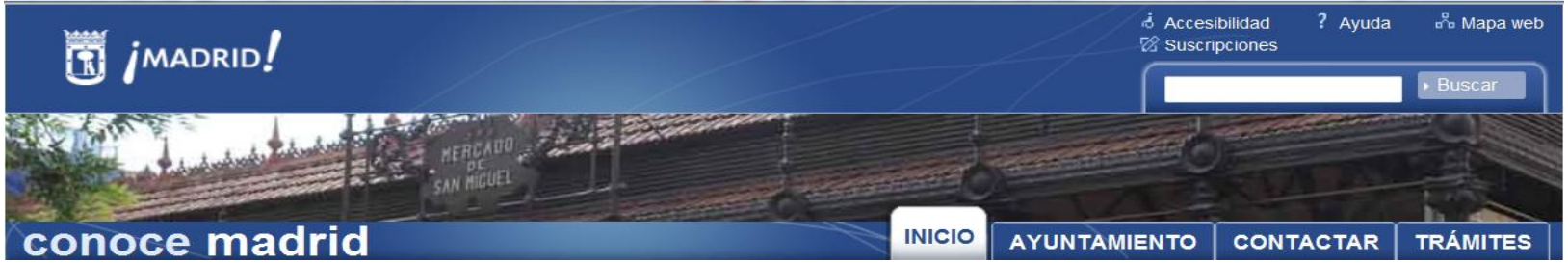



## MOTIVO DE LA VISITA A LA WEB MADRID.ES




RESPUESTA MÚLTIPLE (Normalizada a 100%)

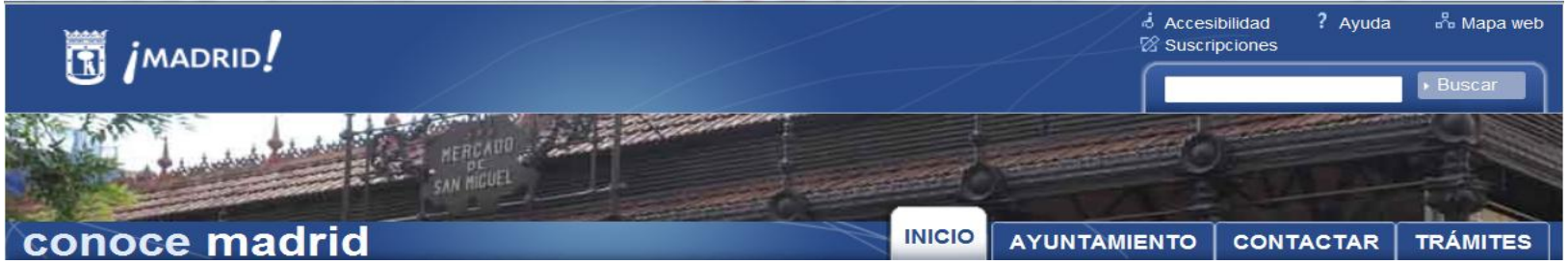
**Visita a madrid.es**




## LOS 7 TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB MADRID.ES

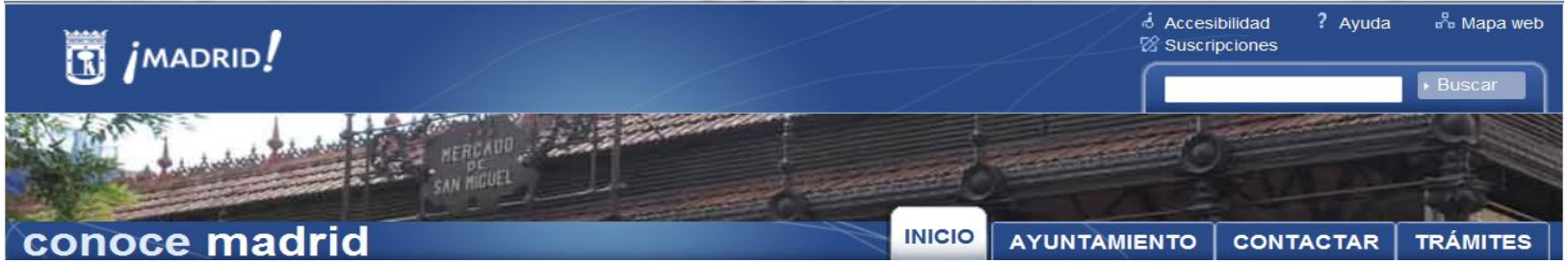
RESPUESTA MÚLTIPLE

**Visita a madrid.es**

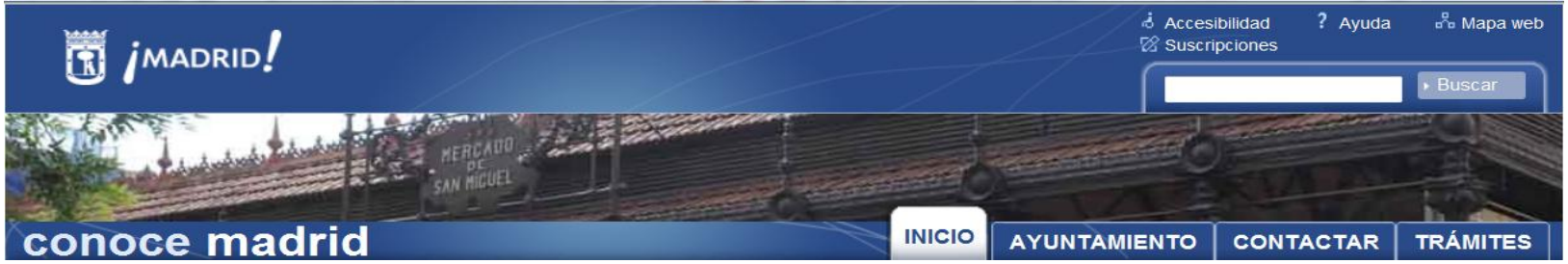



## SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL

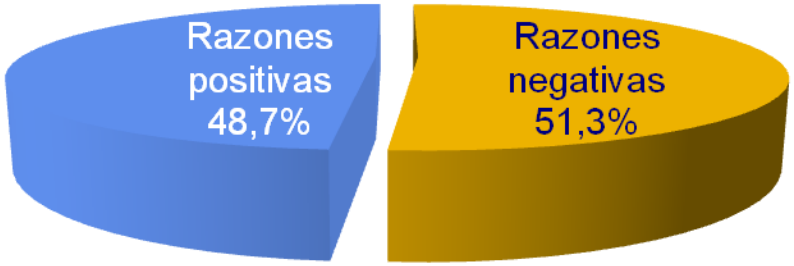
**Valoraciones Generales**

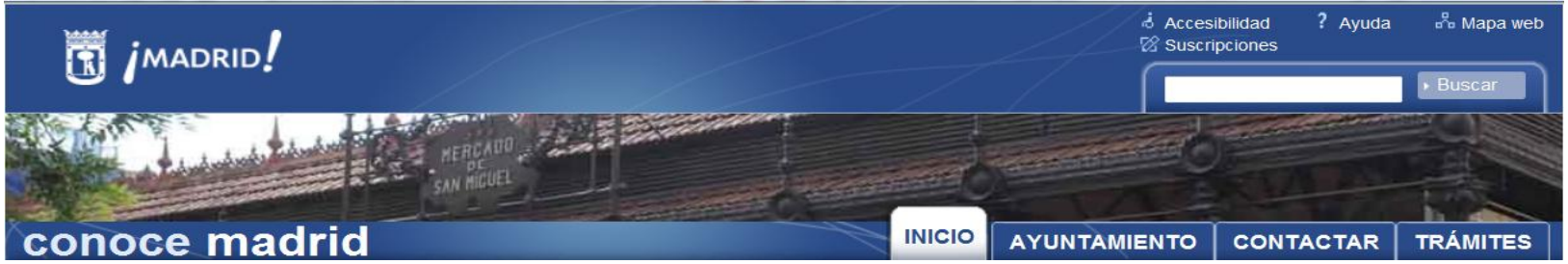



| SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL | 2012 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|
| MUY SATISFECHO + SATISFECHO | % | Base | % | Base |
| TOTAL | 70,3 | 3.708 | 82,0 | 3.117 |
| ESPAÑOLES | 69,4 | 3.425 | 80,5 | 2.710 |
| RESTO DE PAÍSES | 82,0 | 272 | 92,1 | 407 |
| ENTRE 18 Y 24 AÑOS | 70,9 | 86 | 84,1 | 88 |
| ENTRE 25 Y 44 AÑOS | 70,3 | 1.921 | 81,6 | 2.185 |
| ENTRE 45 Y 64 AÑOS | 70,8 | 1.488 | 82,9 | 772 |
| 65 O MÁS AÑOS | 69,4 | 196 | 83,3 | 72 |
| HOMBRE | 68,1 | 1.894 | 79,4 | 1.420 |
| MUJER | 72,6 | 1.814 | 84,1 | 1.697 |
| CON GRADO DISCAPACIDAD | 64,8 | 176 | 79,2 | 149 |
| SIN GRADO DE DISCAPACIDAD | 70,6 | 3.528 | 82,5 | 2.922 |

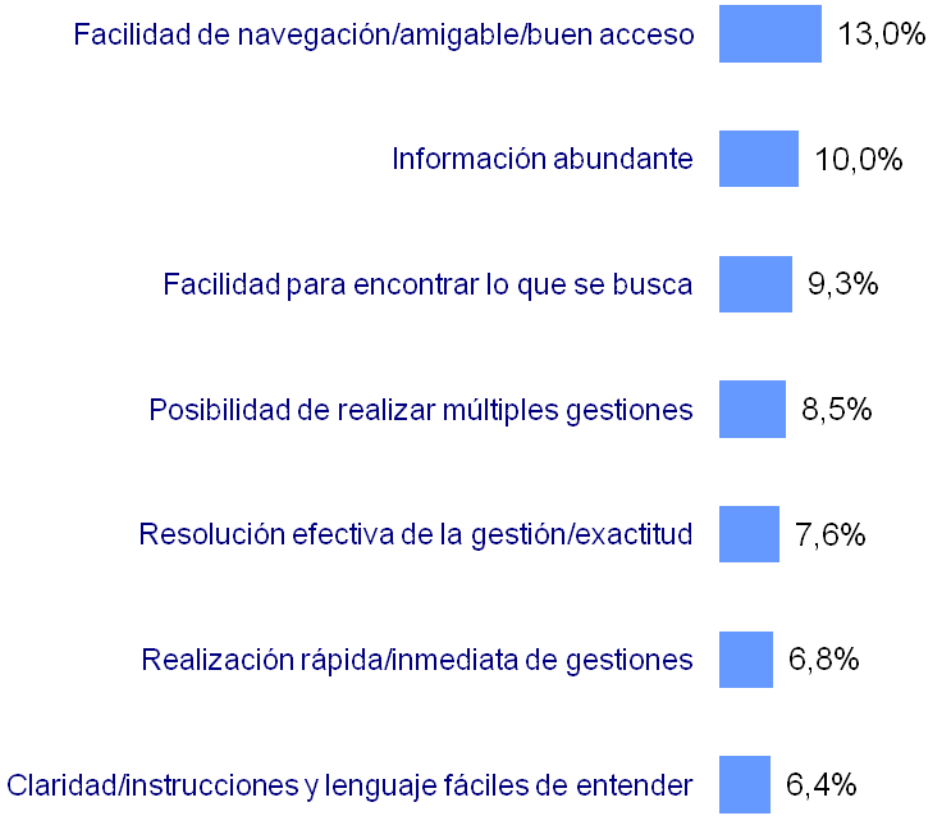



## RAZONES QUE JUSTIFICAN LA VALORACIÓN





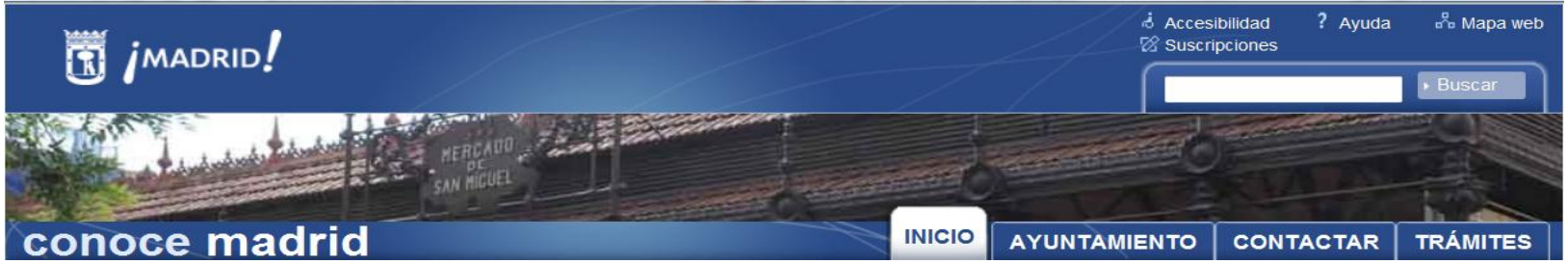

## PRINCIPALES RAZONES POSITIVAS QUE JUSTIFICAN LA VALORACIÓN



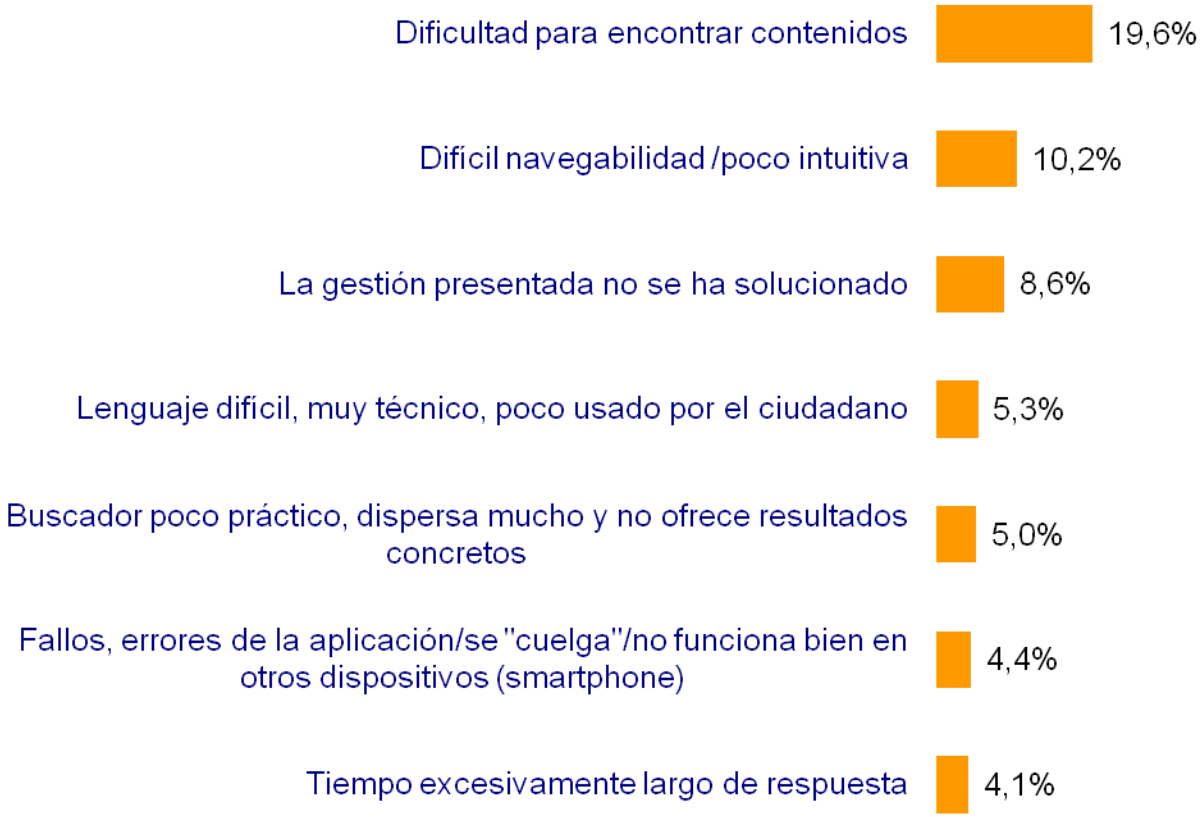

RESPUESTA ABIERTA

*2012: usuarios/as que ofrecen justificaciones negativas*

**Valoraciones Generales**



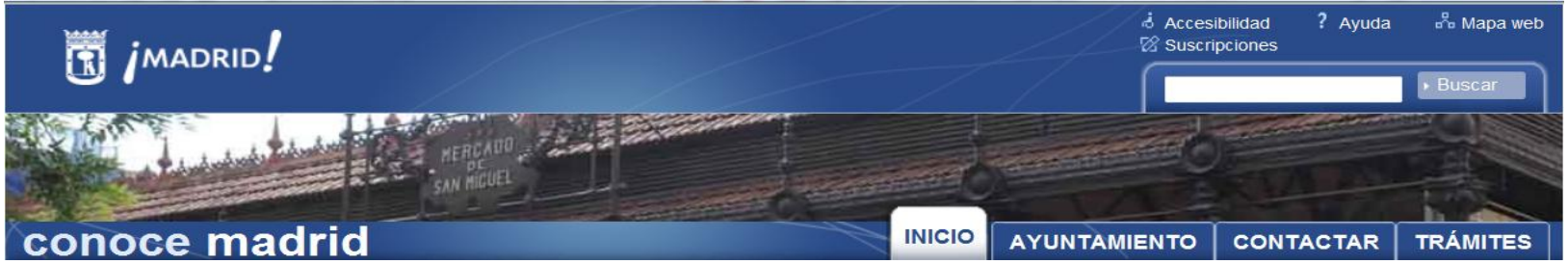

## PRINCIPALES RAZONES NEGATIVAS QUE JUSTIFICAN LA VALORACIÓN



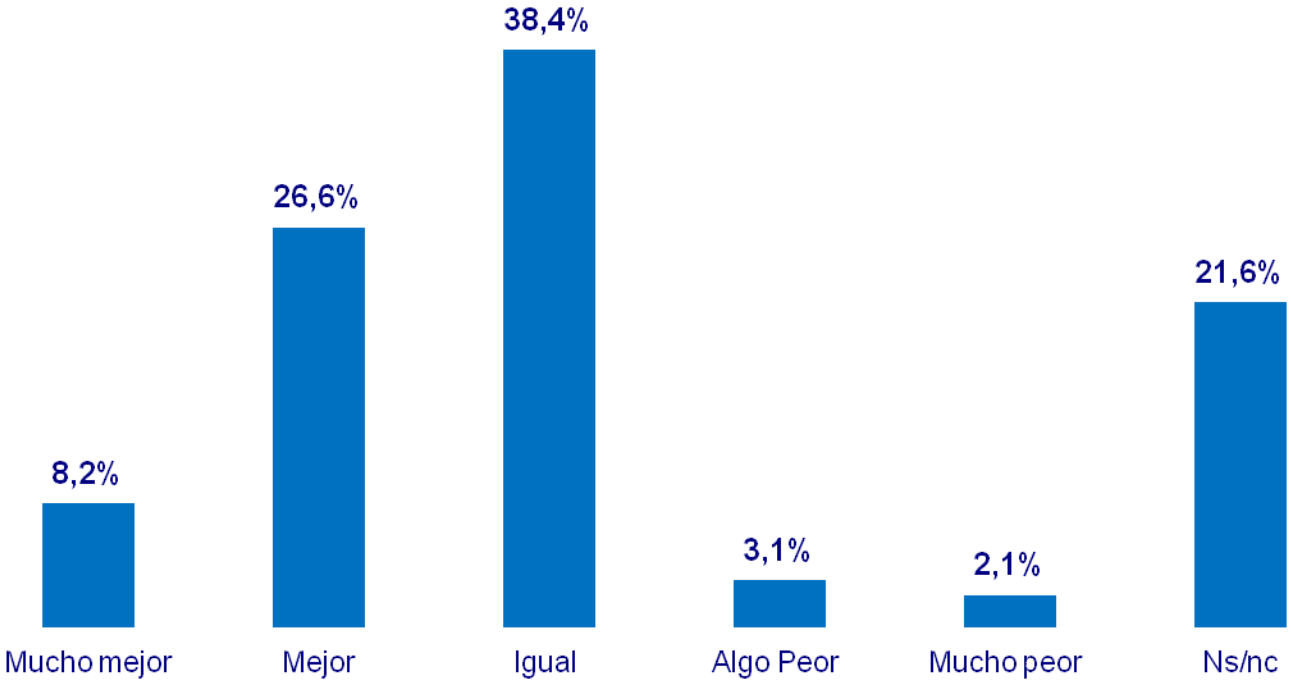

RESPUESTA ABIERTA

*2012: usuarios/as que ofrecen justificaciones positivas*

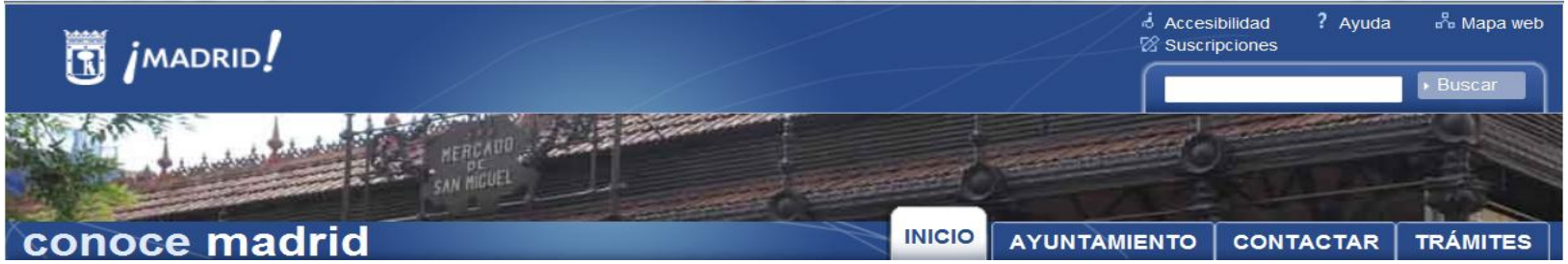
**Valoraciones Generales**




## EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR, CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA PÁGINA WEB DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ES…



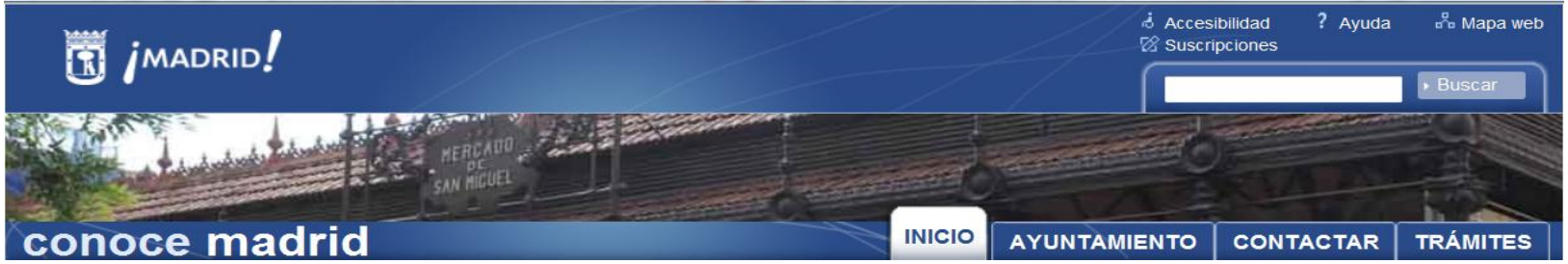

**Valoraciones Generales**



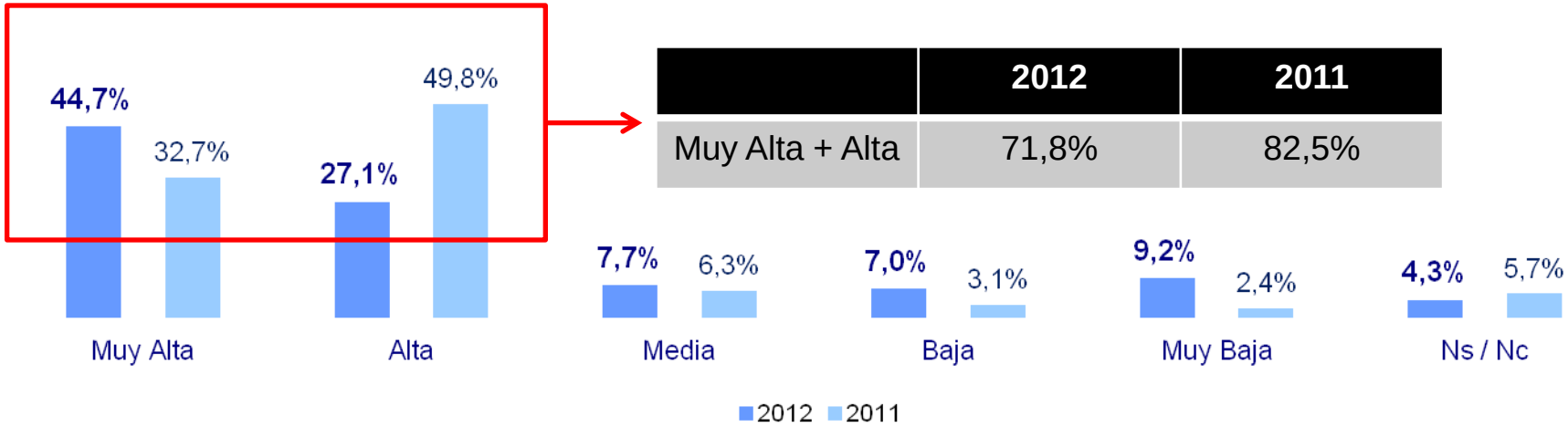

## EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR, CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA PÁGINA WEB DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ES…

| | 2012* | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|---|---|---|---|---|
| Mucho Mejor | 10,5% | 19,8% | 10,9% | 8,5% | 8,4% |
| Algo mejor | 33,9% | 36,5% | 50,3% | 48,2% | 34,0% |
| Igual | 49,0% | 41,1% | 36,3% | 39,8% | 54,1% |
| Algo Peor | 4,0% | 1,9% | 2,2% | 2,3% | 2,5% |
| Mucho Peor | 2,7% | 0,7% | 0,3% | 1,2% | 1,0% |
| Base | 3708 | 2888 | 2000 | 482 | 326 |

***2012: excluido el ns/nc, datos normalizados a 100%***

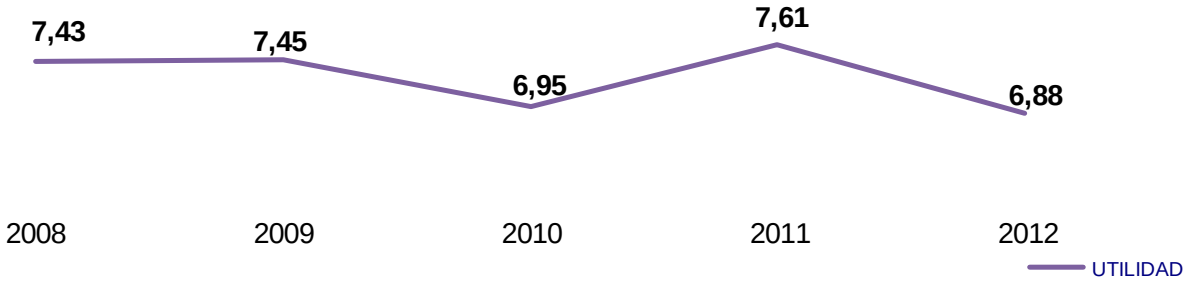



## UTILIDAD DEL SERVICIO

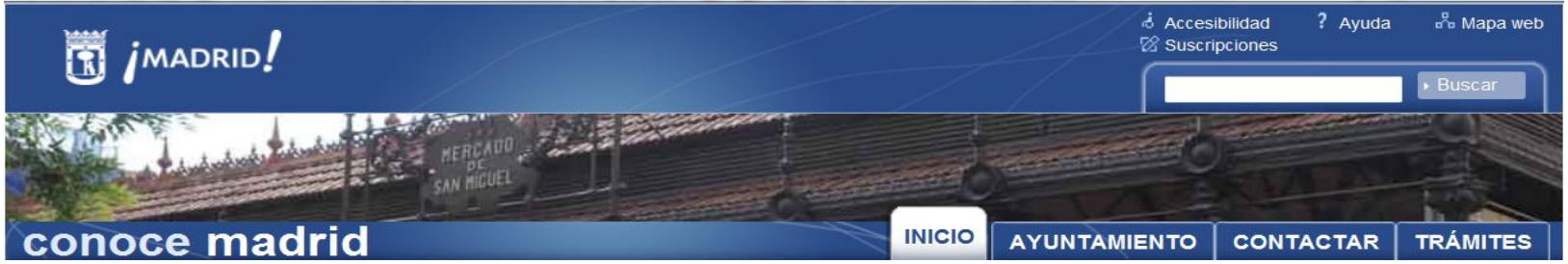



| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Muy Alta + Alta | 71,8% | 82,5% |

## EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD DEL SERVICIO



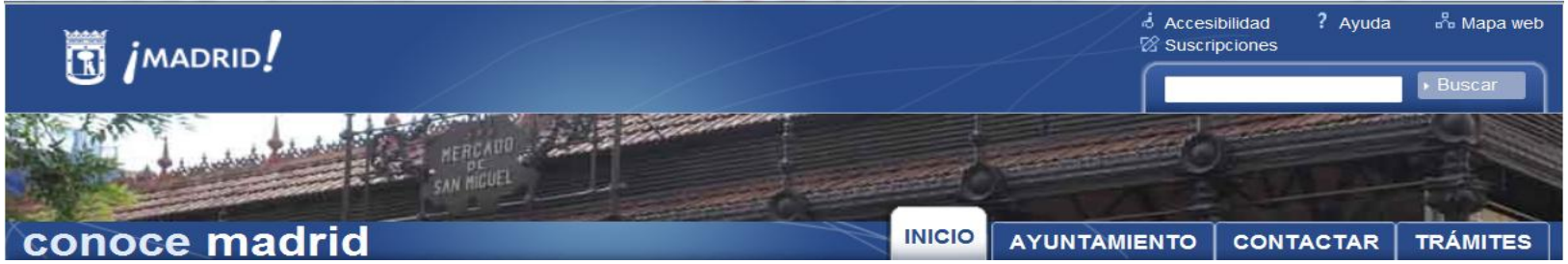

## Valoraciones Generales



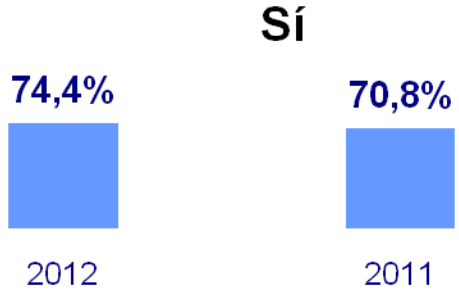

## Si tuviera que realizar una gestión similar ¿volvería a utilizar el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?

## ¿Recomendaría usted el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?

**Valoraciones Generales**

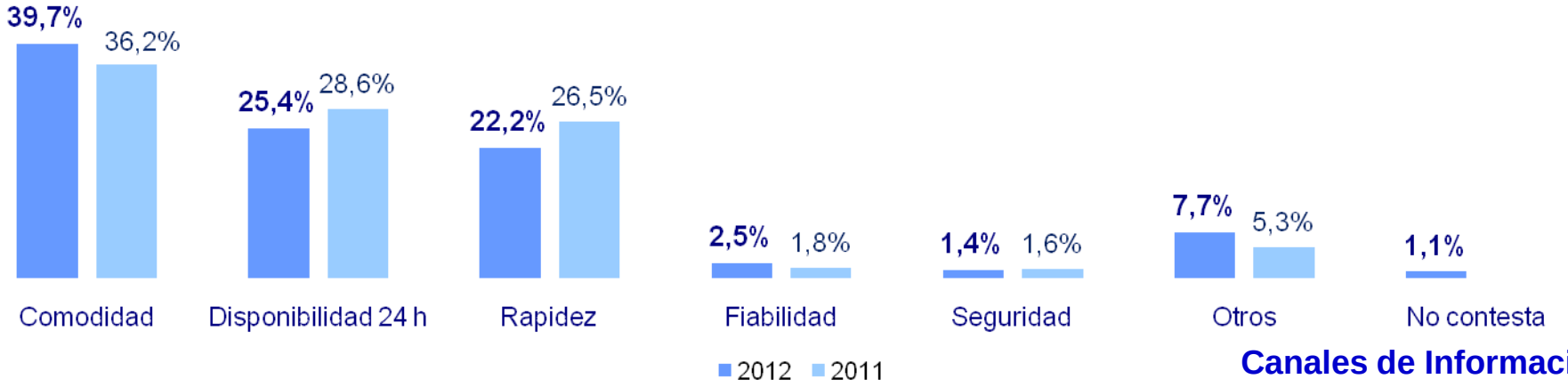



## ¿Sabe si la gestión/petición de información que ha realizado a través de madrid.es puede realizarse a través de otro canal?

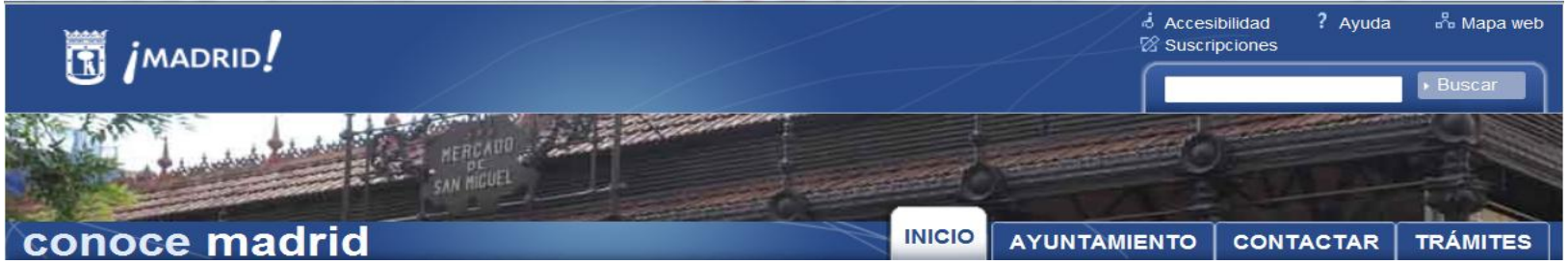



## ¿CUÁL?

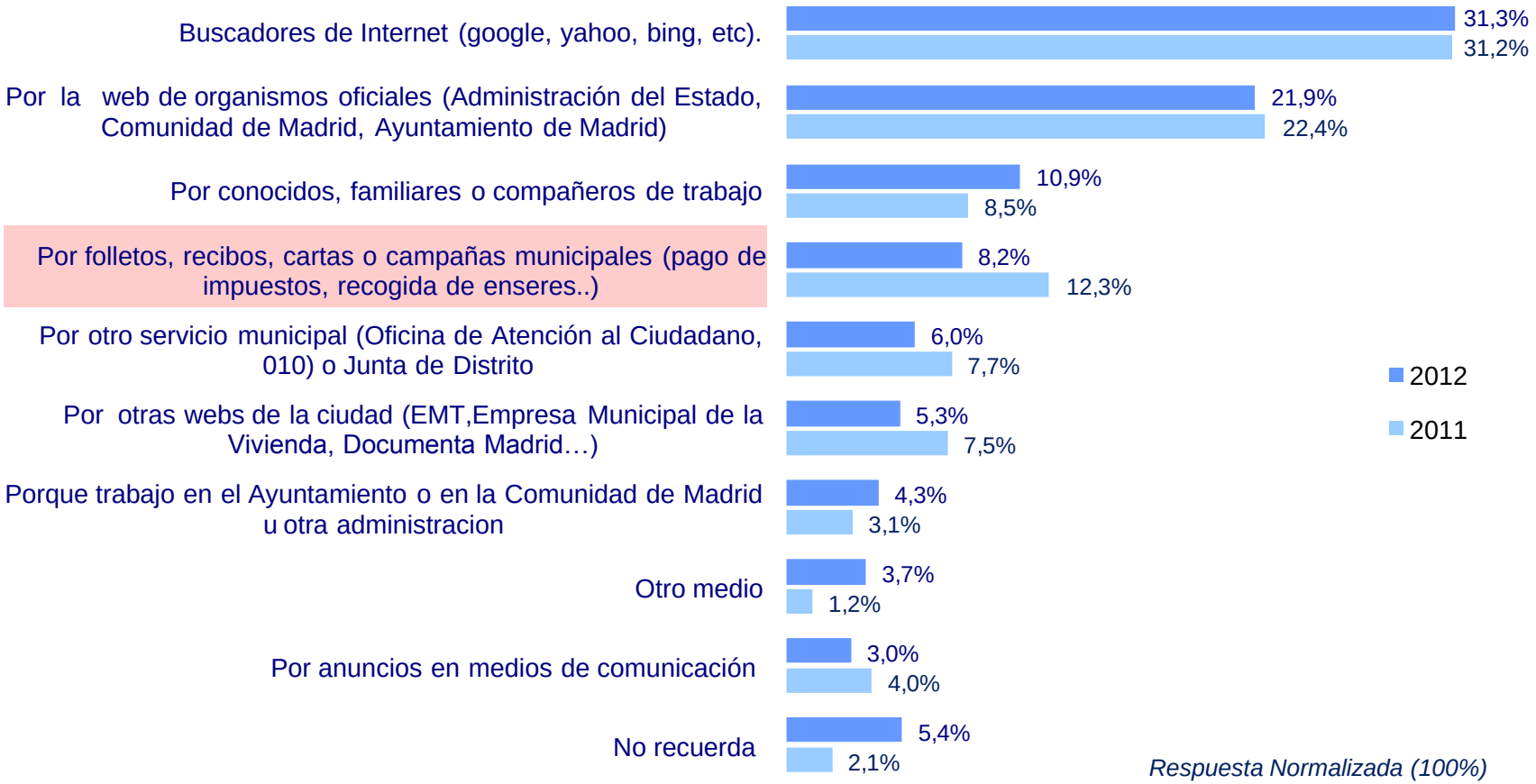
## MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES PARA HACER LA GESTIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN



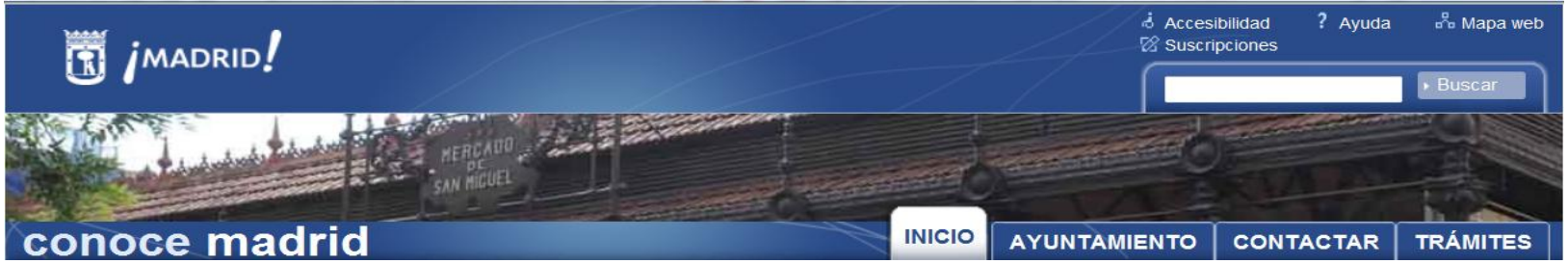

**Canales de Información**



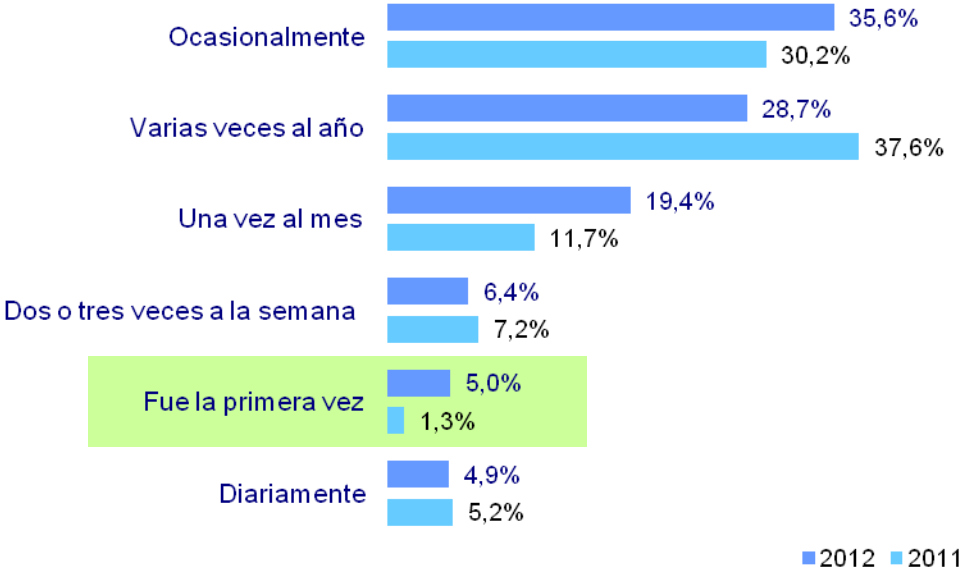

## CANAL DE CONOCIMIENTO DE MADRID.ES



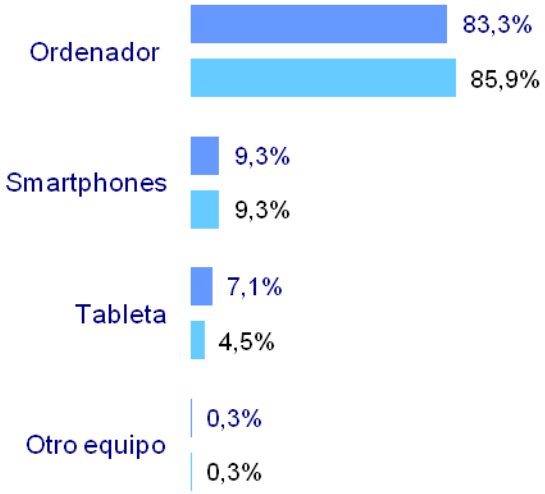

## Canales de Información



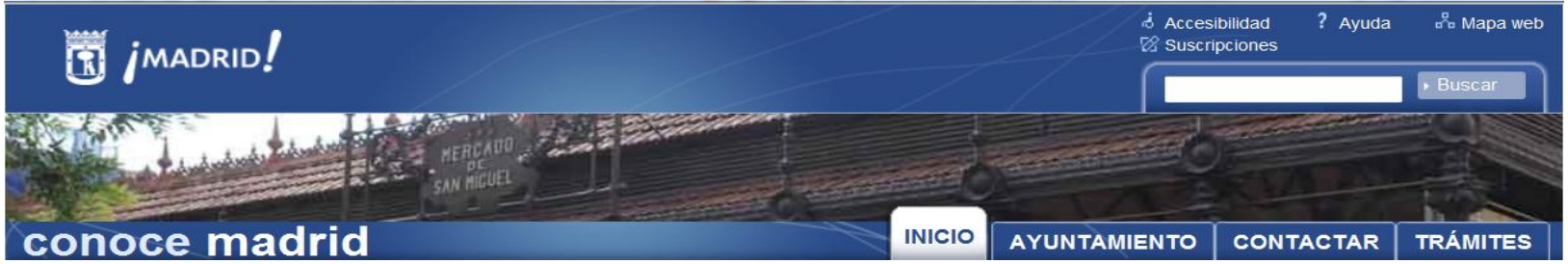

## FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LA WEB



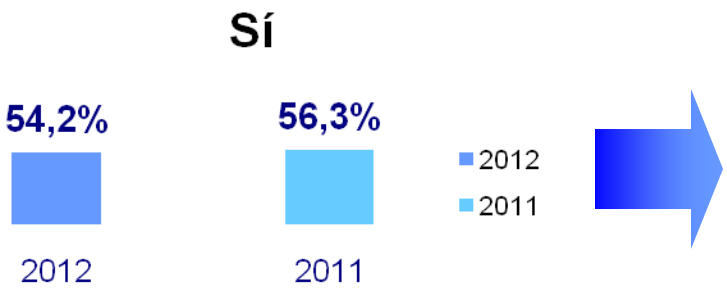

## ACCESO A LA WEB



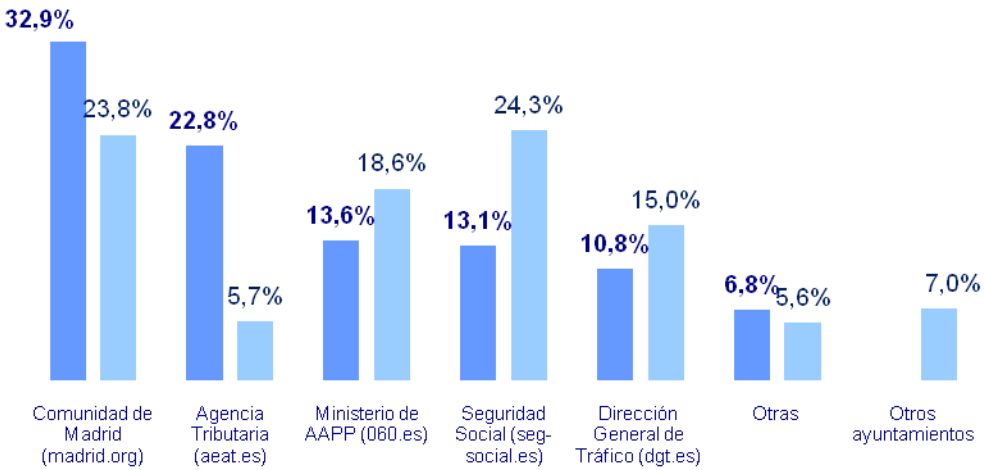

**Canales de Información**




## UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

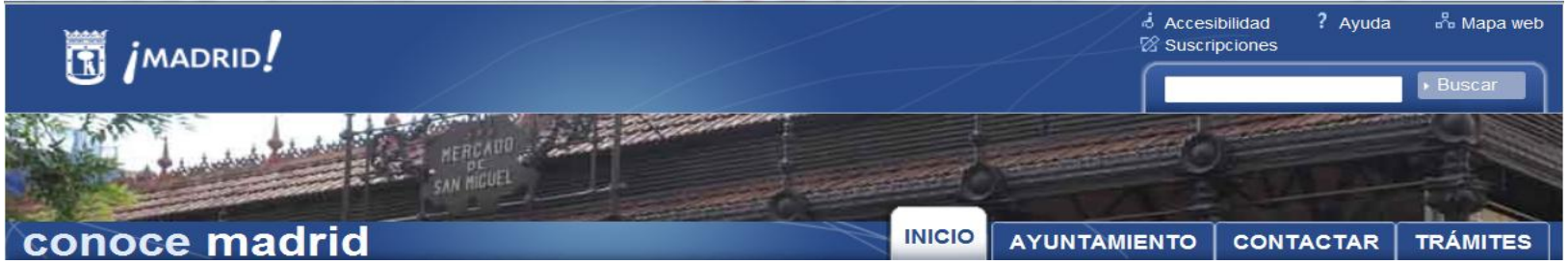



## ¿CUÁL?

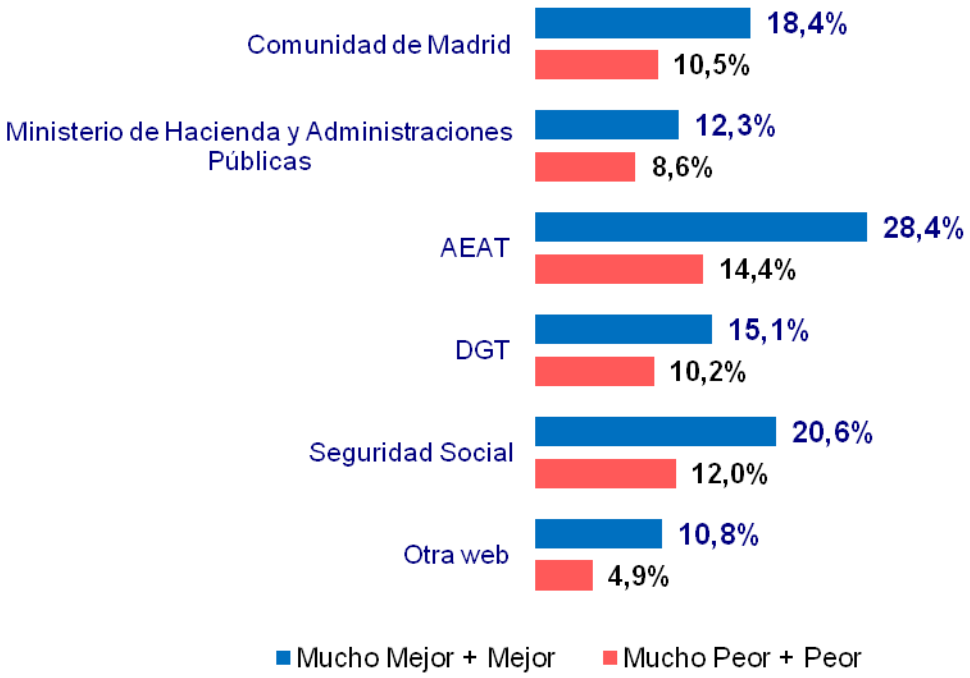



*2012: 2.009 usuarios/as 2011: 1805 usuarios/as (Respuesta Múltiple)*

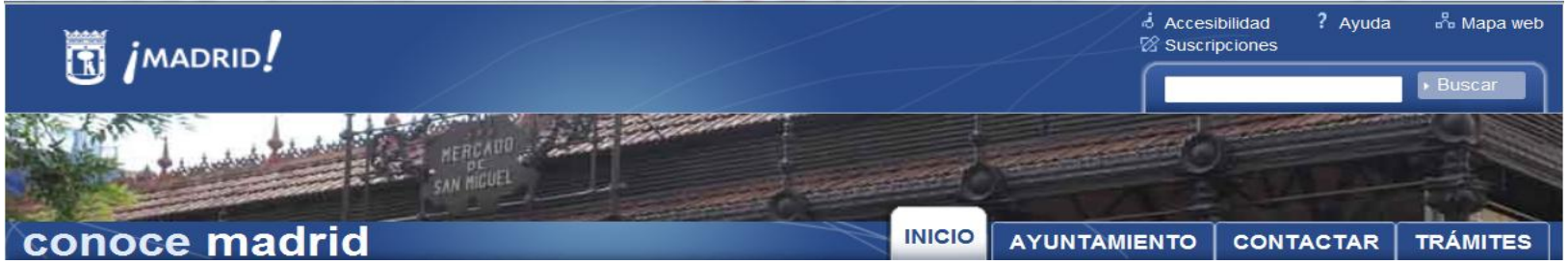
*Respuesta Normalizada (100%)*



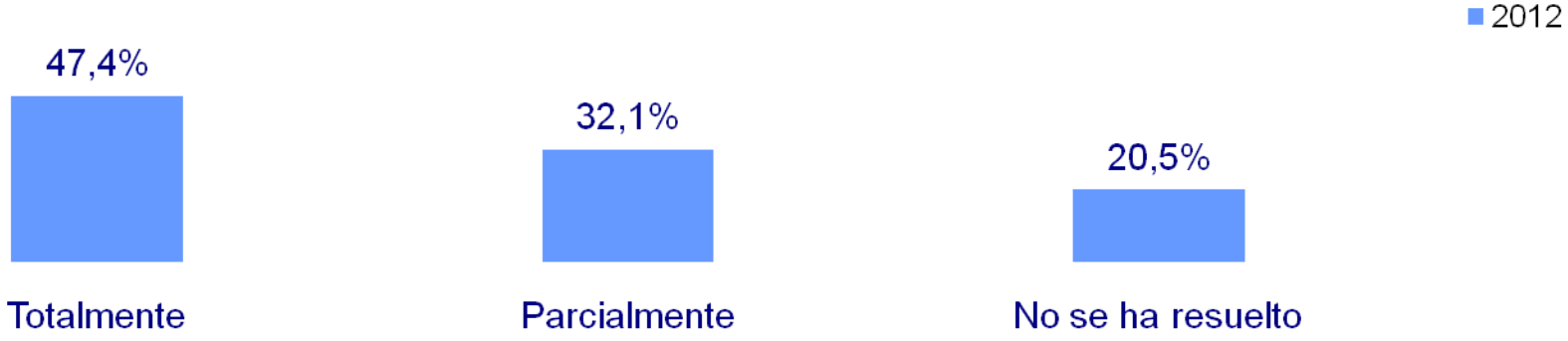

## COMPARATIVA DE MADRID.ES CON CADA UNA DE LAS WEBS



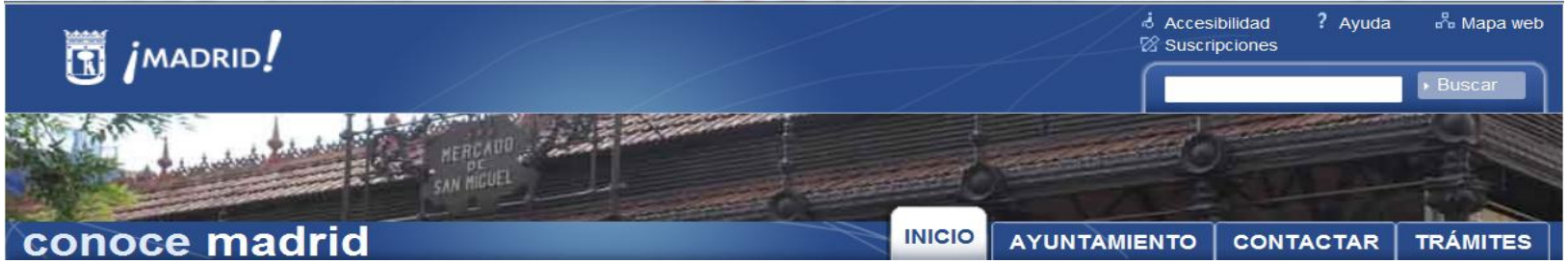

*Base de respuesta 2012: 2009 usuarios/as*




## LA GESTIÓN SE HA RESUELTO…



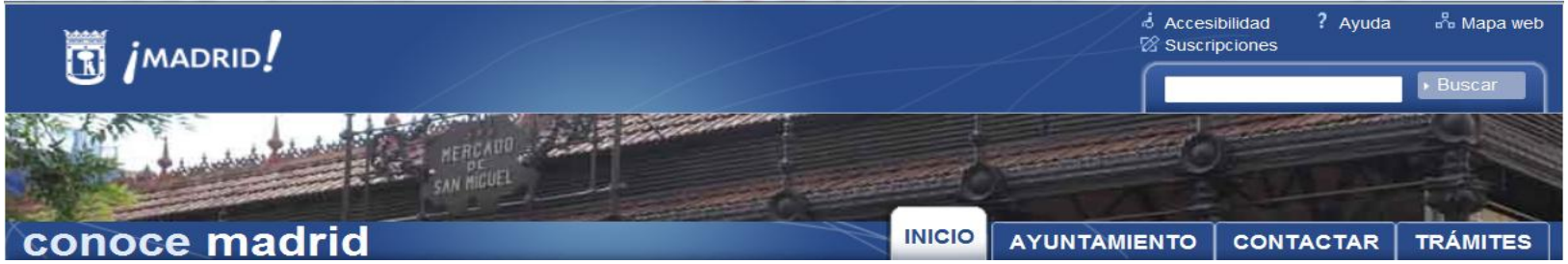

**Características de la gestión**



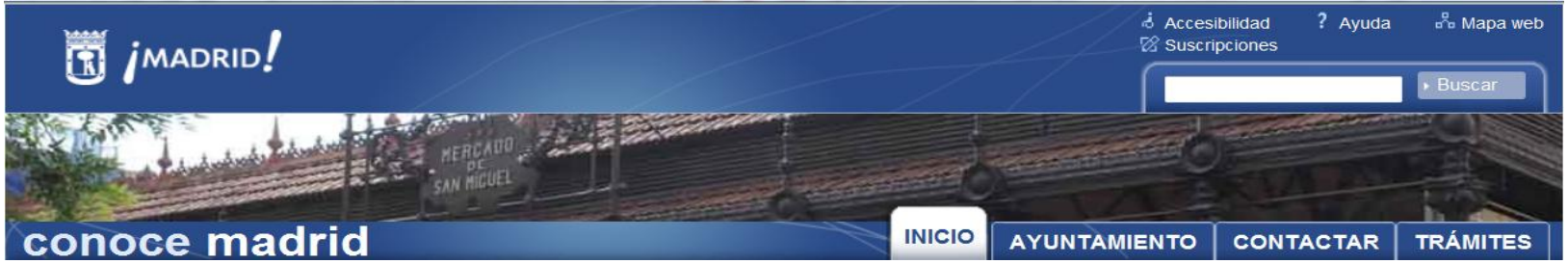

## MOTIVOS POR LOS QUE LA GESTIÓN NO SE HA RESUELTO O SE HA RESUELTO PARCIALMENTE

*2012: 1.950 usuarios/as*

**Características de la gestión**

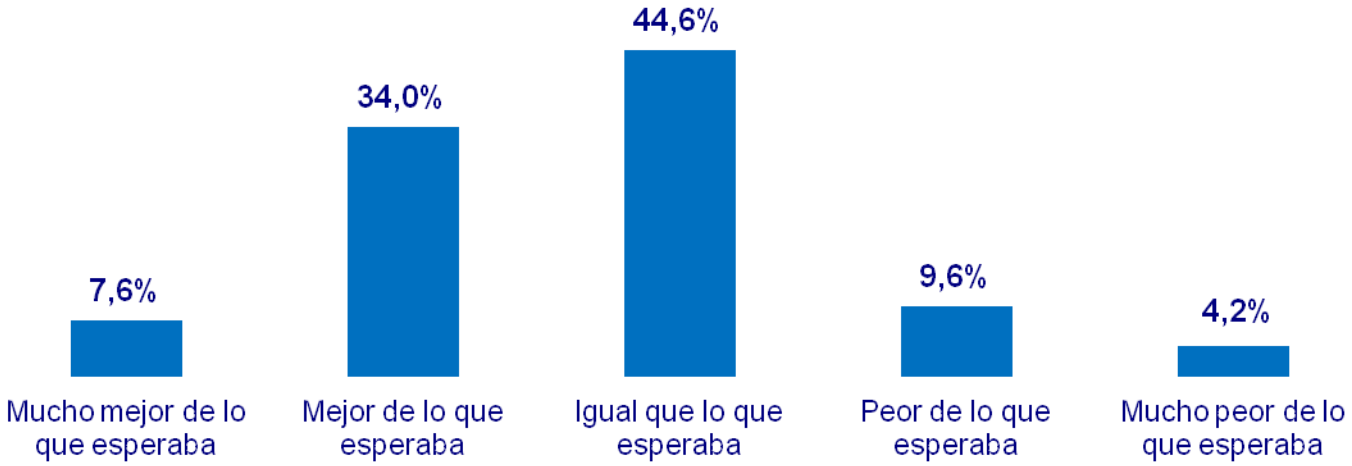



# 7. Expectativas

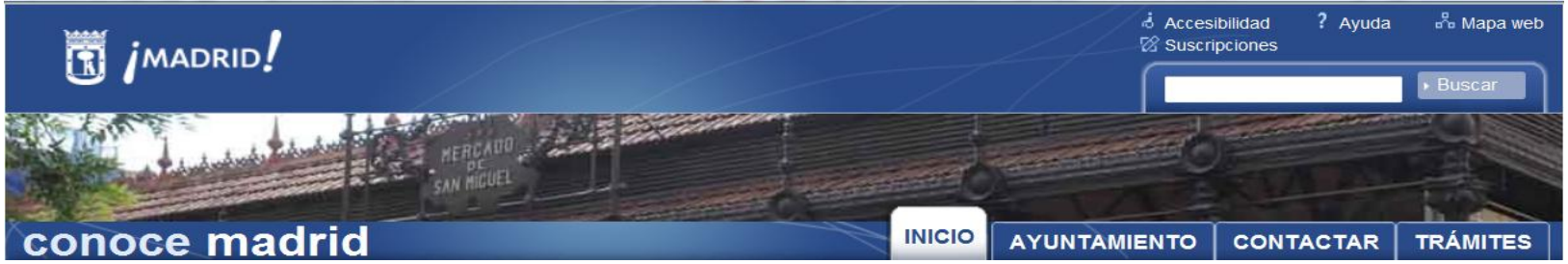



## RESPECTO A LO QUE USTED ESPERABA, DIRÍA QUE EL SERVICIO HA SIDO…

***Nueva pregunta***

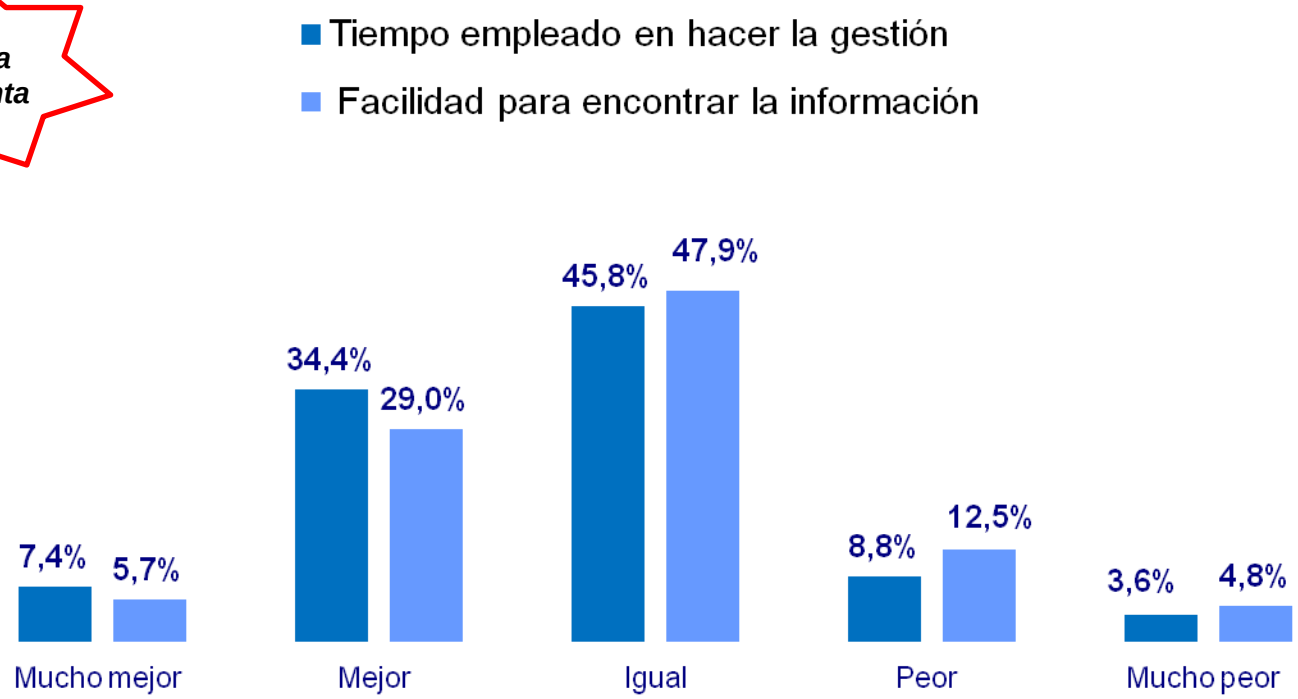



**Expectativas**

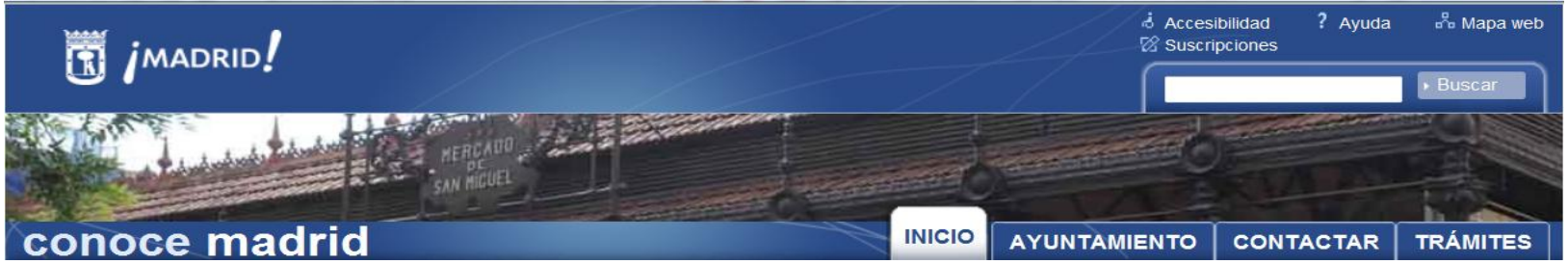



## RESPECTO A LO QUE USTED ESPERABA, LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO HAN SIDO…

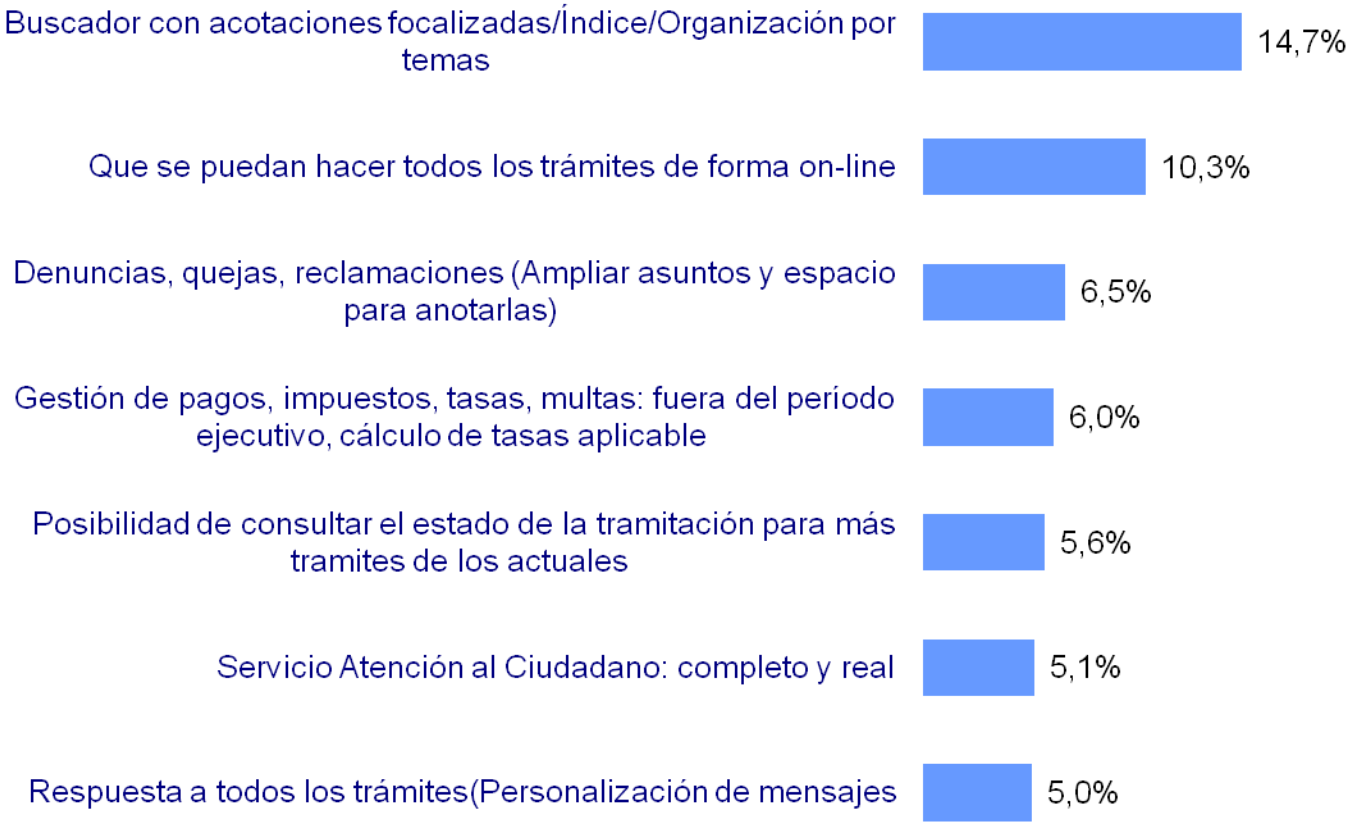
***Nueva pregunta***




**Expectativas**

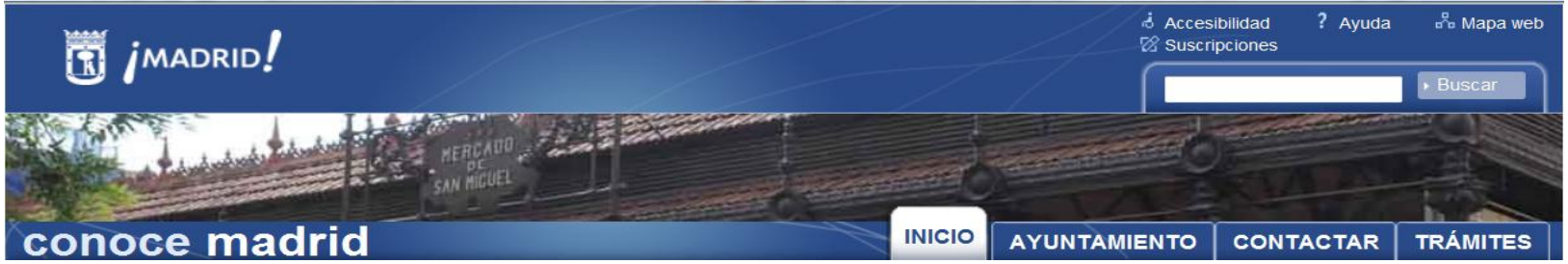



## PRINCIPALES SUGERENCIAS SOBRE SERVICIOS QUE LE GUSTARÍA QUE OFRECIESE LA WEB

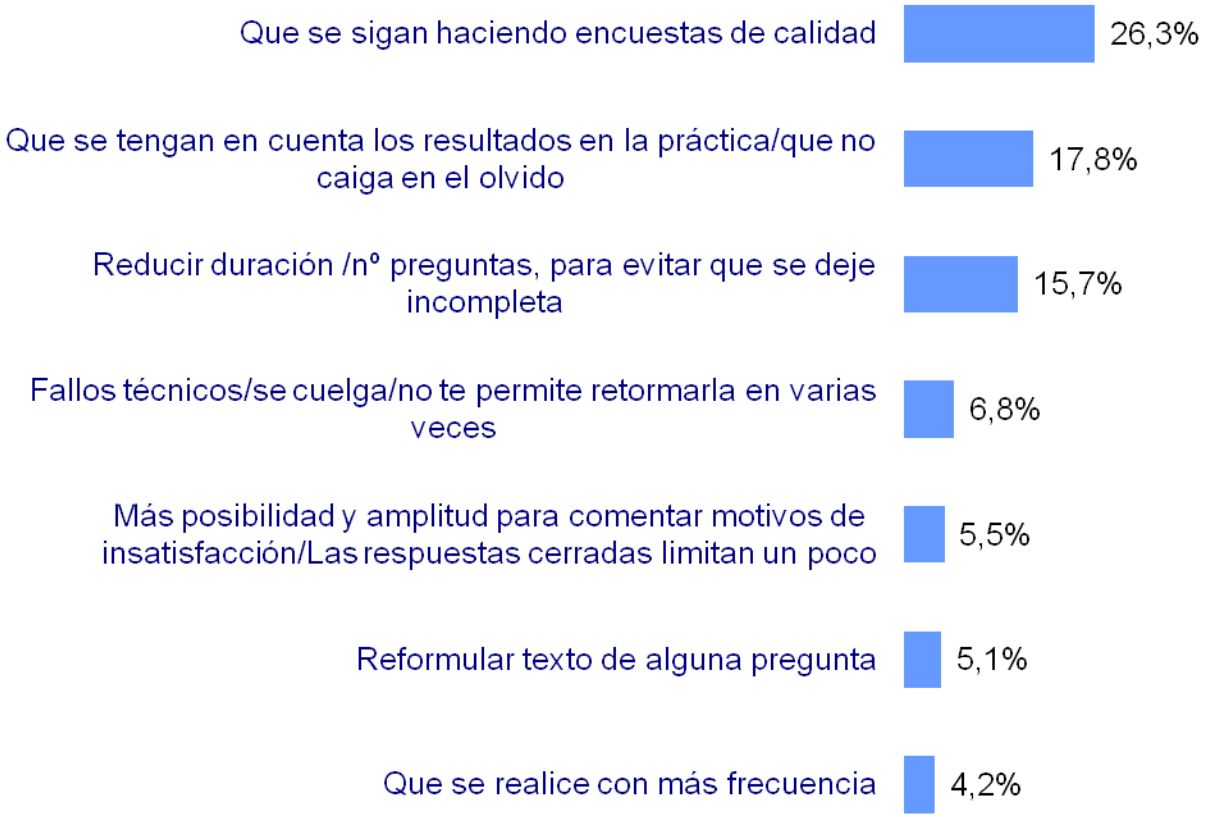



*2012: usuarios/as que ofrecen sugerencias*

**Valoraciones Generales**

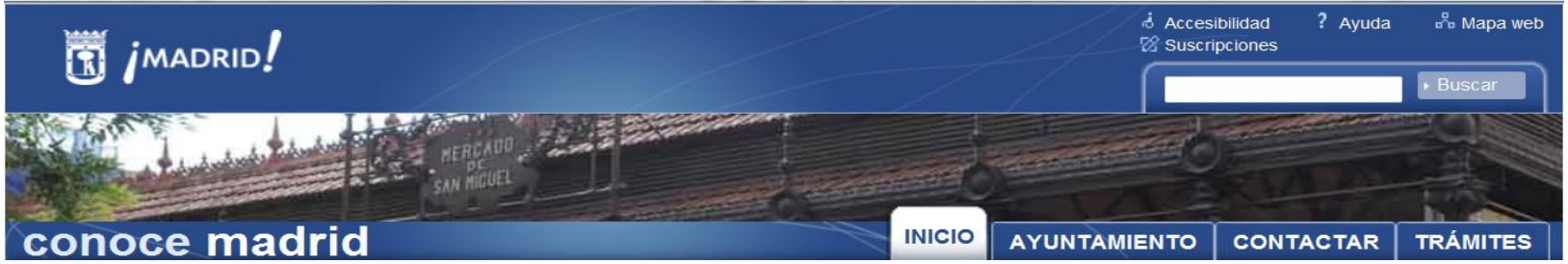


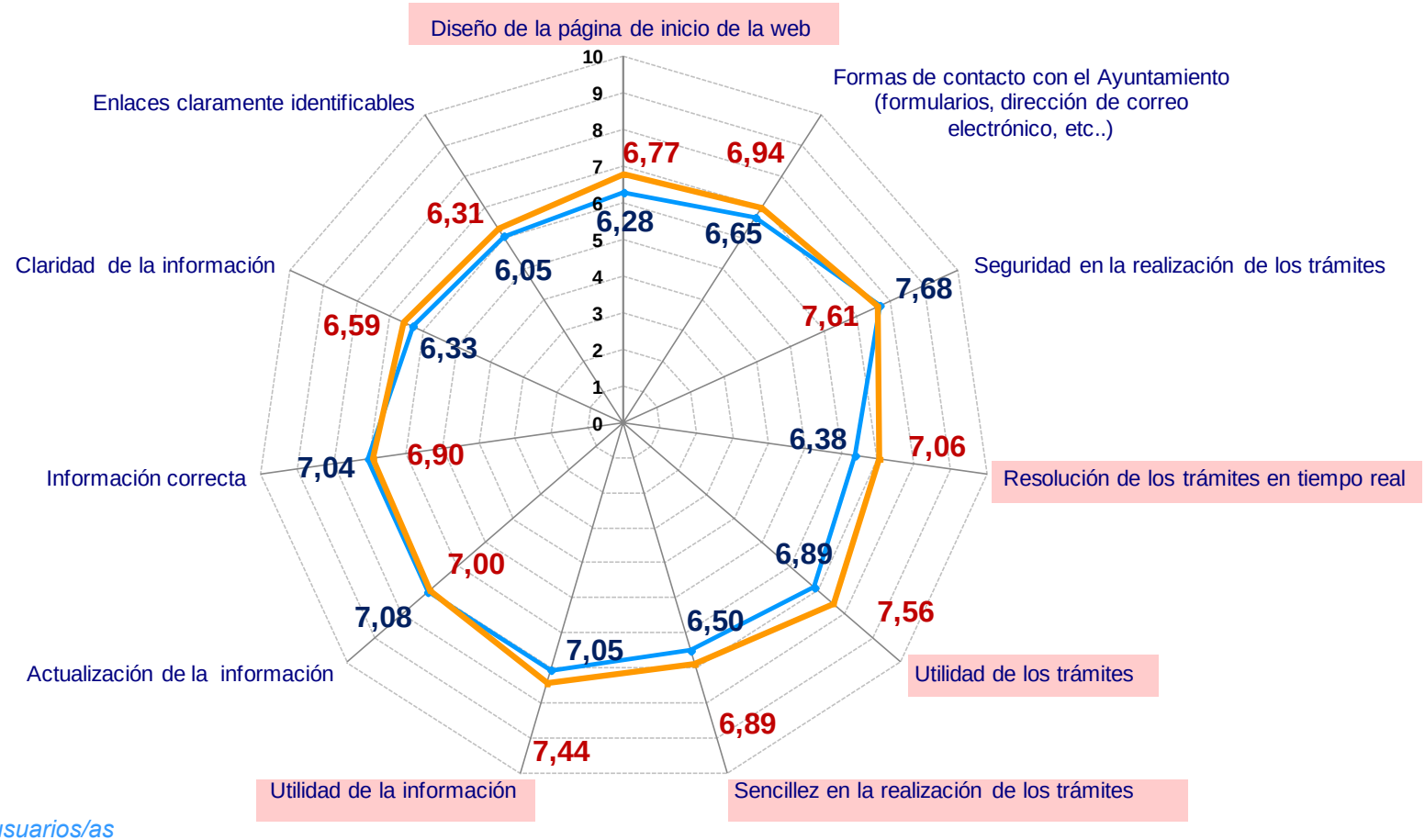

## PRINCIPALES SUGERENCIAS QUE AYUDEN A MEJORAR LA ENCUESTA




*2012: usuarios/as que ofrecen sugerencias*

**Valoraciones Generales**

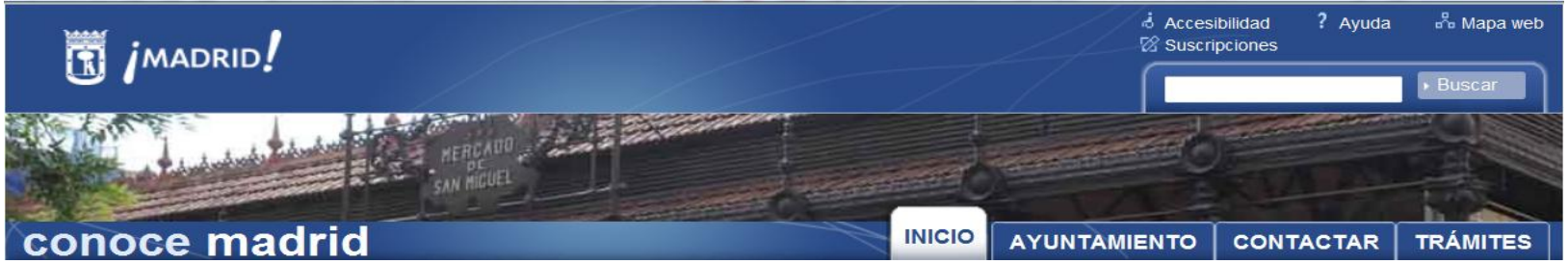



*Base'12: 3269 usuarios/as*

*Base'11: 3204 usuarios/as*

## Calidad de Servicio



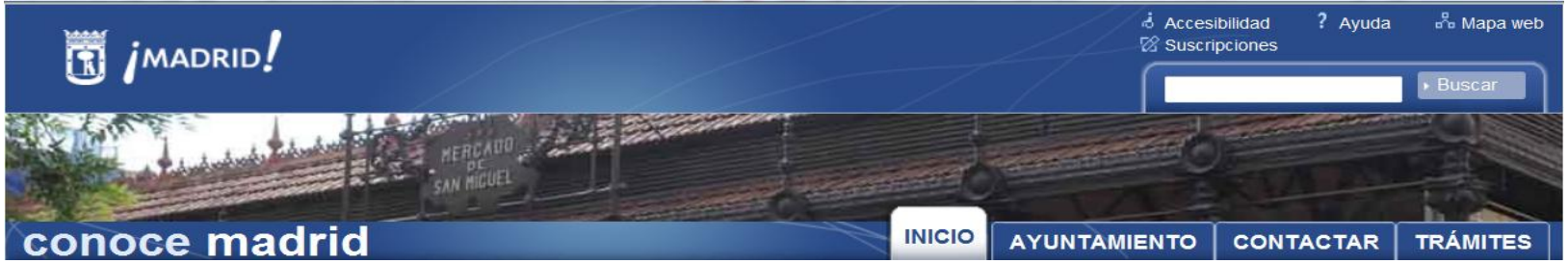

# Atributos que determinan el servicio (Evolución 2008-2012)

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Diseño de la página de inicio de la web | 7,07 | 6,52 | 6,53 | 6,77 | 6,28 |
| Utilidad del buscador interno | 5,85 | 5,27 | 6,07 | 5,86 | 5,65 |
| Enlaces claramente identificables | 6,39 | 5,68 | 5,68 | 6,31 | 6,05 |
| Claridad de la información | 6,83 | 6,38 | 6,50 | 6,59 | 6,33 |
| Información correcta | 7,00 | 6,52 | 6,82 | 6,90 | 7,04 |
| Actualización de la información. | 6,42 | 5,97 | 6,45 | 7,00 | 7,08 |
| Utilidad de la información | - | - | 7,15 | 6,45 | 7,05 |
| Sencillez en la realización de los trámites | 6,58 | 6,41 | 6,46 | 6,89 | 6,50 |
| Utilidad de los trámites | - | - | - | 7,56 | 6,89 |
| Resolución de los trámites en tiempo real | 6,30 | 6,15 | 6,38 | 7,06 | 6,38 |
| Seguridad en la realización de los trámites | 7,59 | 7,33 | 7,44 | 7,61 | 7,68 |
| Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección de correo electrónico, etc..) | - | - | - | 6,94 | 6,65 |

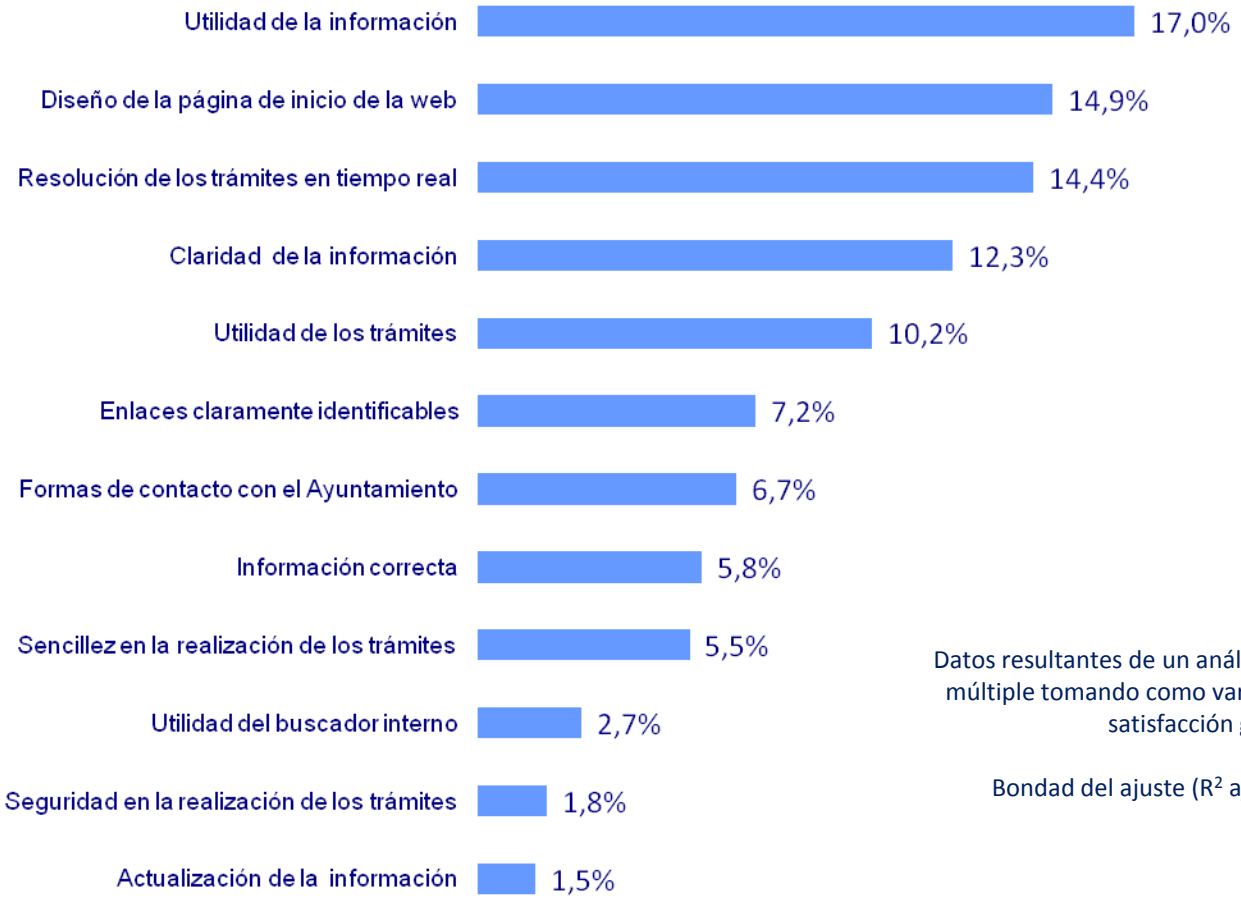
X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto a la ola anterior

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

***Diferencia Significativa: ±0,06***




# 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 ) = 0,958

**Análisis de Regresión**

¡MADRID!

LÍNEA madrid

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

QUOTA