



Nobody's Unpredictable



**«Encuesta satisfacción del servicio Telefónico 010
del Ayuntamiento de Madrid»
(Ola 13)**

Para:



Ayuntamiento de Madrid



Índice

	Páginas
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	5
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	12
V. INDICADORES DE SATISFACCION	105
VI. CONCLUSIONES	112



I. INTRODUCCIÓN



I - INTRODUCCIÓN

Este informe recoge los principales resultados del estudio realizado sobre el Servicio Telefónico de Información 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el mes de Diciembre de 2007.

Ipsos se encarga de este estudio desde el año 2002, realizando dos olas por año. El presente informe corresponde a la 13ª ola.

Esta investigación se ha basado en la realización de 1.000 entrevistas a usuarios del servicio 010. Se recogen datos de satisfacción global, desempeño, conocimiento, utilización y valoración del servicio por tipología del usuario y comparativa con olas anteriores.

En las siguientes páginas exponemos los objetivos, metodología y resultados de la investigación.



II. OBJETIVOS



II - OBJETIVOS

Los principales objetivos del estudio continúan siendo los mismos y podemos resumirlos en:

- ✓ **Perfil de usuario del 010.**
 - Sexo
 - Edad
 - Trabaja de forma remunerada

- ✓ **Tipología de la llamada.**
 - Frecuencia.
 - Horario.
 - Lugar desde donde se realizó la llamada.

- ✓ **Medios de conocimiento del servicio telefónico 010.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Grado de satisfacción con el servicio 010.**
 - Tiempo de espera.
 - Número de llamadas.
 - Trato recibido.
 - Utilidad de la información.
 - Tiempo empleado por el operador para atender la solicitud planteada.
- ✓ **Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010.**
 - Servicio de consulta y contestación posterior.
 - Servicio de asuntos de medio ambiente.
 - Servicio de teléfono de información al consumidor (OMIC).
 - Servicio de teléfono de información tributaria.
 - Servicio de tramitación de empadronamiento.
- ✓ **Conocimiento y valoración del servicio de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet.**



II - OBJETIVOS

- ✓ **Satisfacción global con el servicio telefónico del 010**
 - Motivos de insatisfacción global con el servicio telefónico del 010
- ✓ **Recomendación del servicio telefónico del 010**
- ✓ **Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010**
 - Motivos por los que no volvería a utilizar el servicio telefónico del 010



III. METODOLOGÍA



FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: Usuarios del servicio telefónico 010 del ayuntamiento de Madrid

METODOLOGÍA: CATI, entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado y asistida por ordenador.

MUESTRA: 1.000 entrevistas

FECHAS DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO: 4 a 9 de diciembre de 2007

TRABAJO DE CAMPO: Departamento de Estudios Telefónicos IPSOS

PROCESO DE DATOS: Centro de Cálculo IPSOS, según plan de tabulación

ANÁLISIS: IPSOS LOYALTY



INFORME DE CAMPO

	OLA 6 Jul. 2004	OLA 7 Dic. 2004	OLA 8 Jul. 2005	OLA 9 Dic. 2005	OLA 10 Jul. 2007	OLA 11 Dic. 2006	OLA 12 Jul. 2007	OLA 13 Dic. 2007
Total entrevistas en base de datos	2.064	1.625	1.518	2.470	2.130	2.132	1.658	3.272
Entrevistas completas	1.000	1.000	1.004	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Entrevistas rehusadas	354	349	227	489	118	118	489	498
Entrevistas con datos erróneos	167	95	82	97	69	69	54	155
Entrevistas aplazadas, comunica, no contesta	543	181	205	884	946	945	115	1619



IV. RESULTADOS

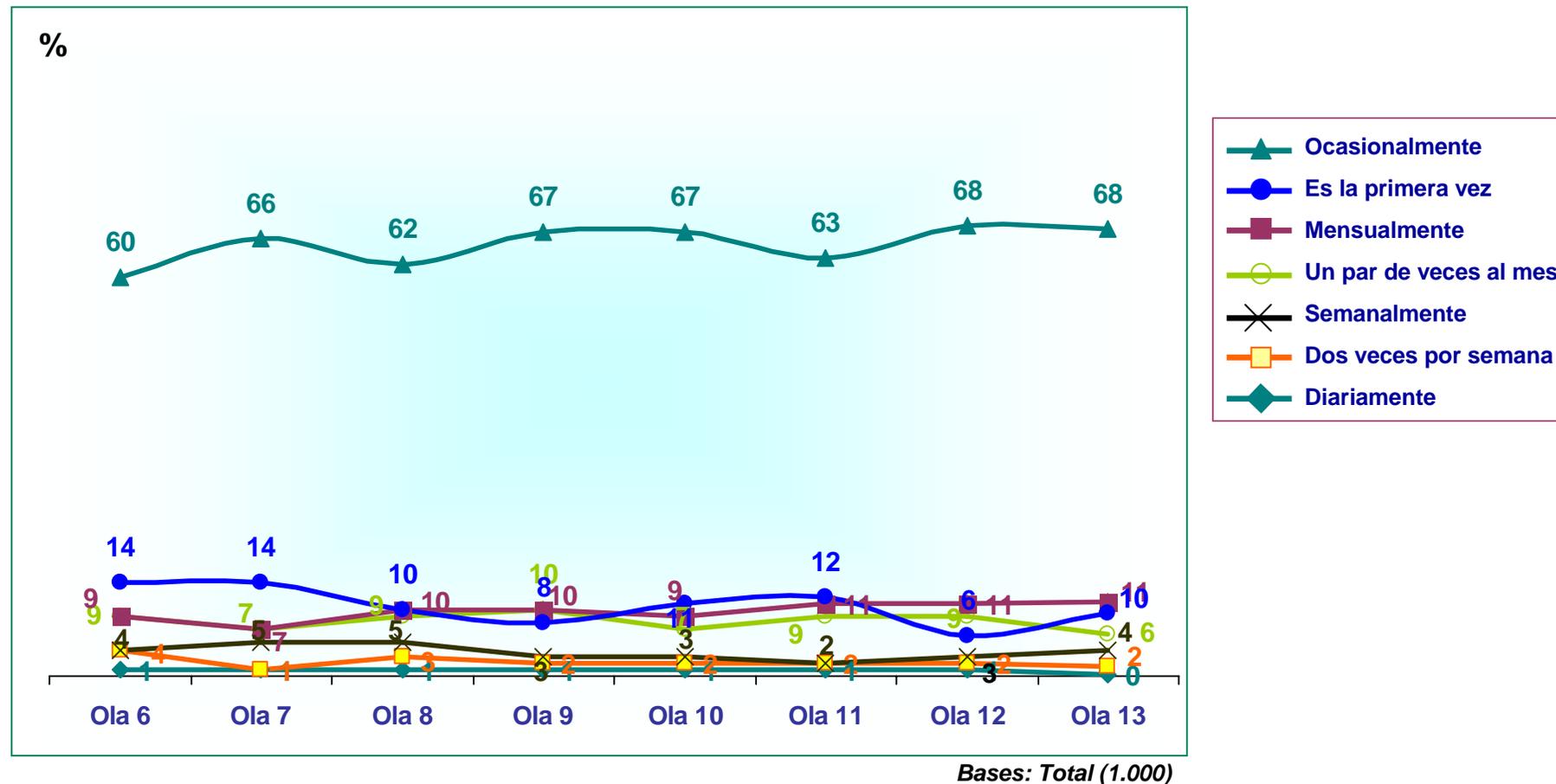


PERFIL DEL USUARIO DEL 010 (Ola 13)

	TOTAL	SEXO		EDAD		TRABAJA	
		HOMBRE	MUJER	HASTA 39 AÑOS	DE 40 Y MÁS AÑOS	SI	NO
BASE	1000	388	612	422	578	725	275
	%	%	%	%	%	%	%
SEXO							
Hombre	39	100	0	38	39	44	26
Mujer	61	0	100	62	61	56	75
TRAMOS EDAD: INTERVALOS							
HASTA 39 AÑOS	42	42	43	100	0	53	14
DE 40 Y MÁS AÑOS	58	59	57	0	100	47	86
TRABAJA FUERA DE CASA DE FORMA REMUNERADA							
SI	73	82	67	91	59	100	0
NO	28	18	34	9	41	0	100



FRECUENCIAS DE LLAMADAS AL 010 (Ola 13)



P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



FRECUENCIA DE LLAMADAS AL 010 (Ola 13)

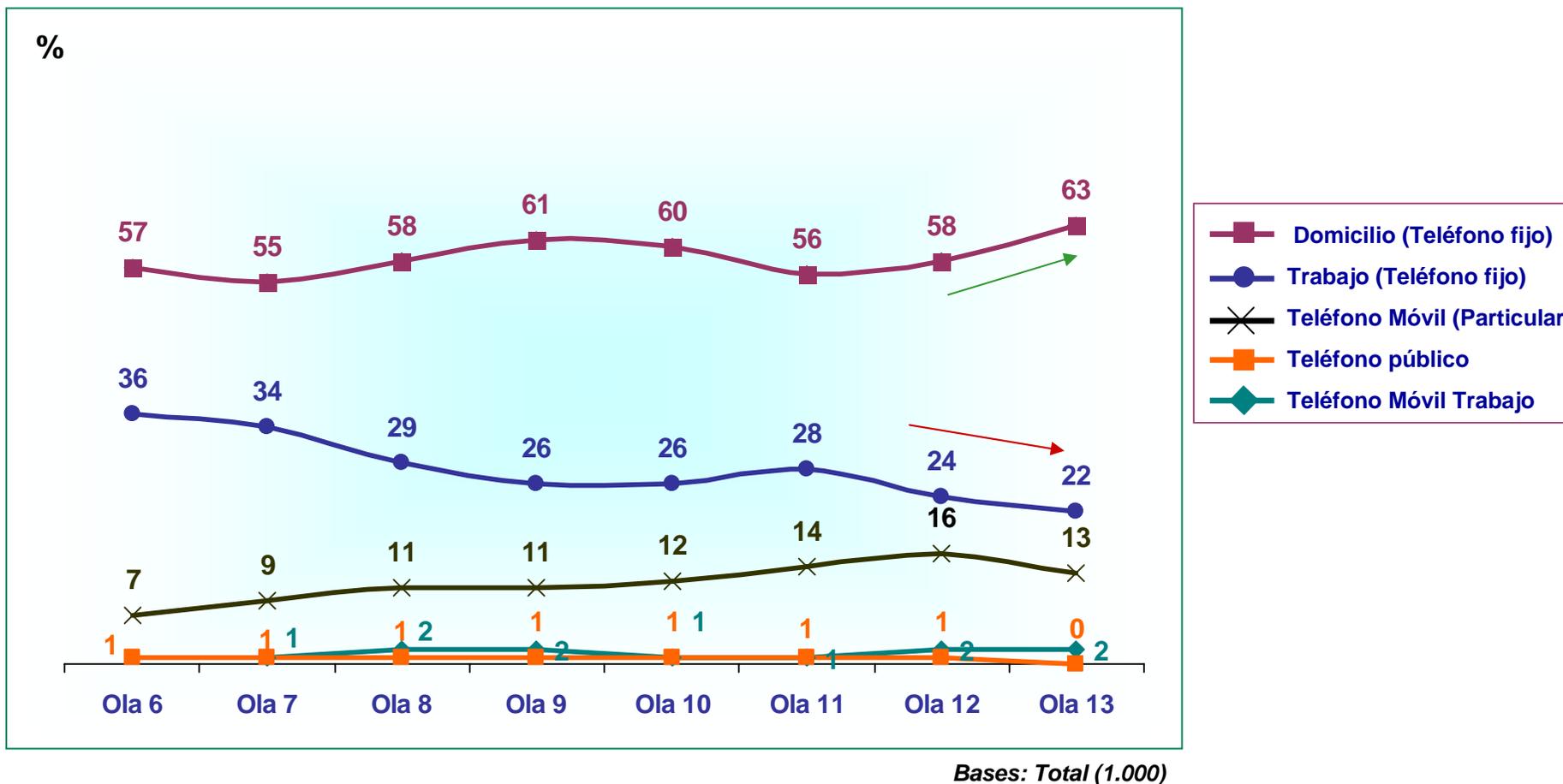
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.1 - FRECUENCIA CON QUE SUELE LLAMAR AL 010																			
Es la primera vez que llamaba	10	11	9	15	21	12	9	7	2	12	10	7	11	8	9	8	6	14	
Diariamente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Dos veces por semana	2	1	2	5	0	0	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2	0	
Semanalmente	4	3	4	15	4	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4	6	6	0	
Un par de veces al mes	6	5	7	10	7	8	9	6	5	4	7	5	8	5	2	6	6	7	
Mensualmente	11	13	10	5	12	10	12	13	11	10	11	11	10	12	12	10	20	14	
Ocasionalmente	68	68	68	50	57	68	67	69	74	68	67	70	66	69	72	69	61	64	
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>	

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.1. ¿Con que frecuencia se suele llamar al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)



P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)

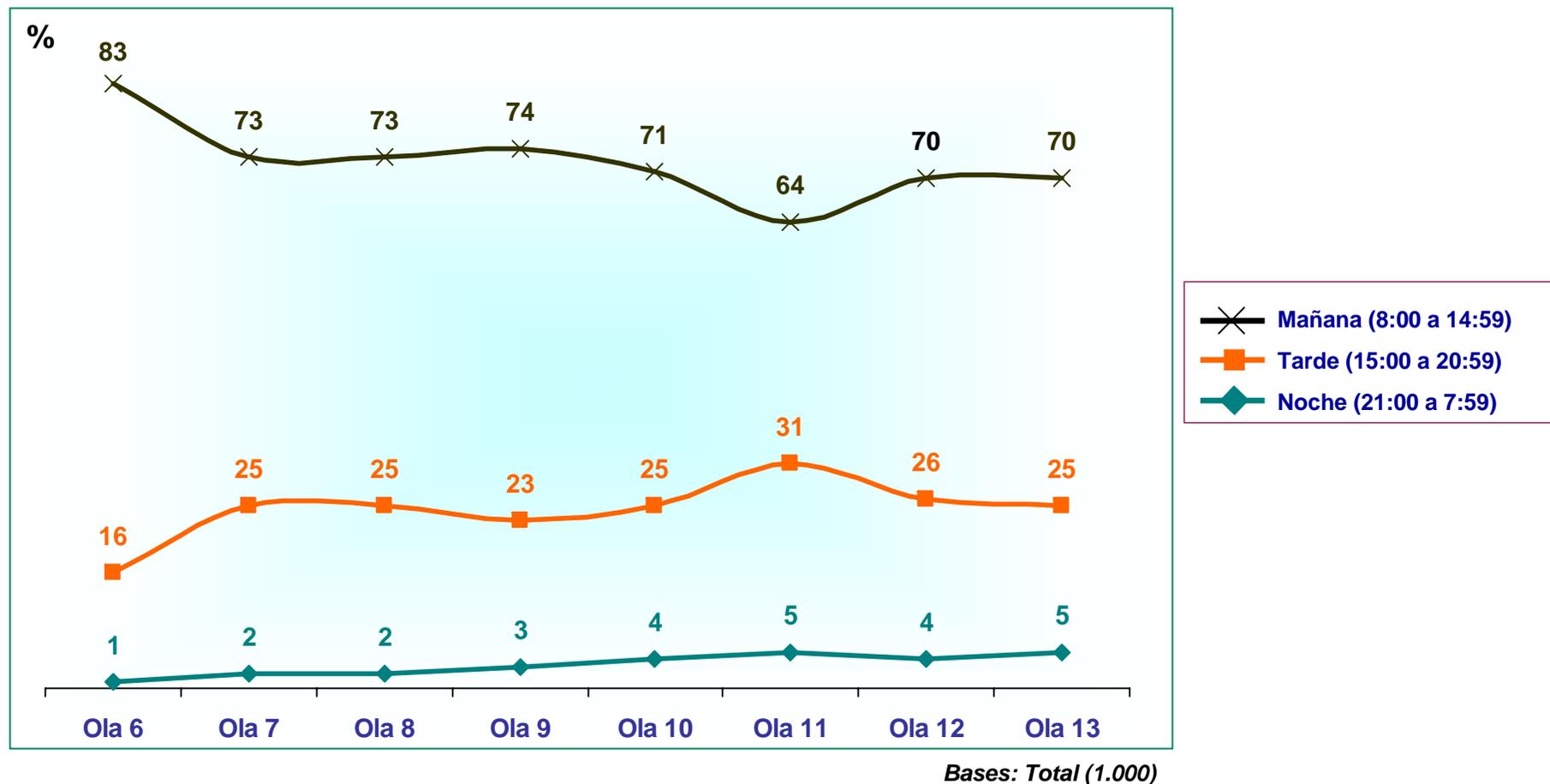
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.2 - REALIZÓ LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 DESDE...																		
Domicilio (teléfono fijo)	63	58	65	40	50	47	46	59	75	91	51	93	55	65	78	74	55	43
Trabajo (teléfono fijo)	22	22	22	15	23	36	34	26	17	4	31	1	29	21	9	13	33	21
Teléfono público	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	7
Teléfono móvil particular	13	15	11	45	23	15	17	13	7	4	15	6	13	12	11	12	6	14
Teléfono móvil trabajo	2	4	1	0	4	3	4	2	2	1	3	0	3	1	2	1	4	14
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)



P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



HORARIO DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)

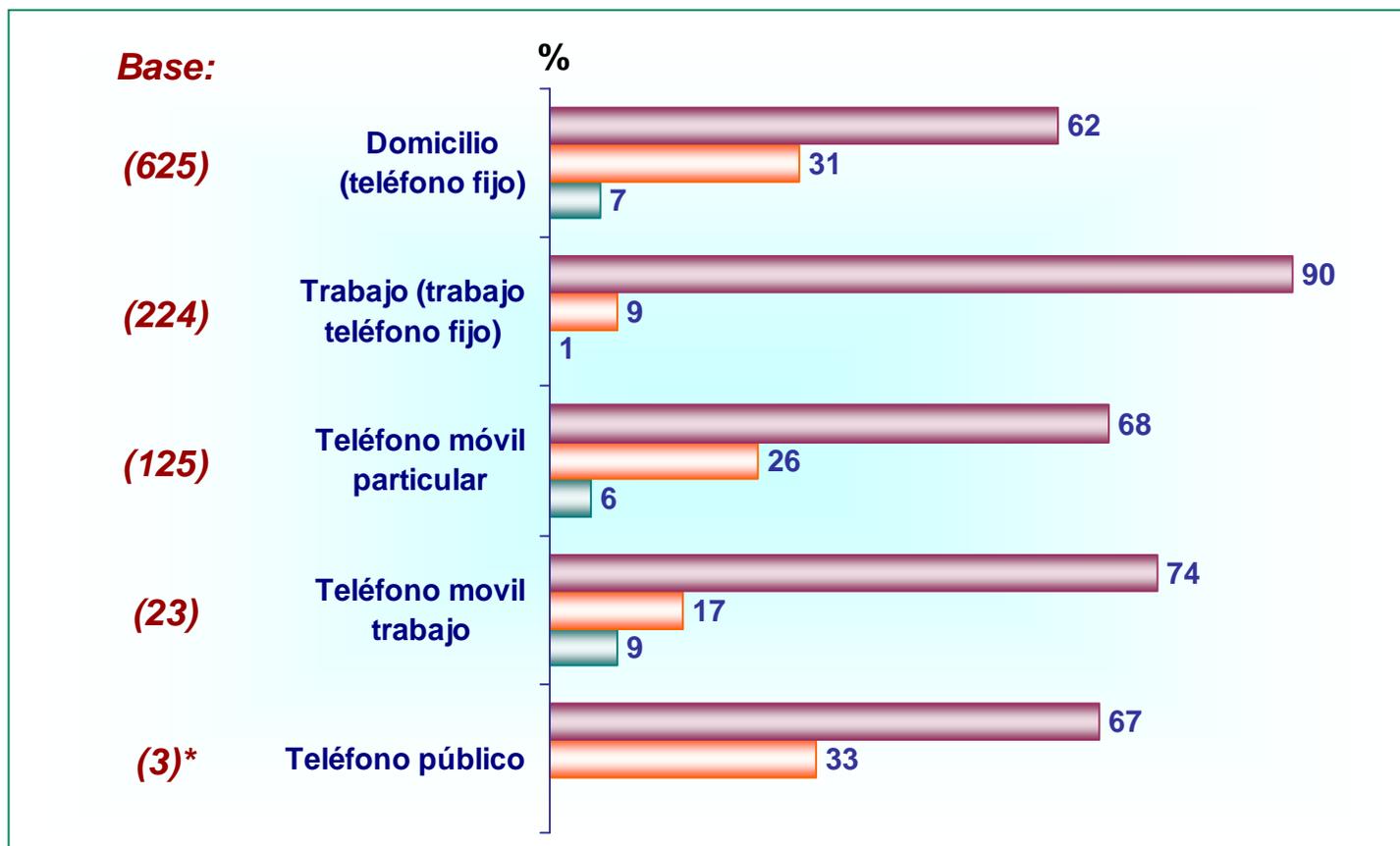
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.3 - REALIZÓ LA LLAMADA AL 010 EN EL HORARIO DE...																		
Mañana (8:00 a 14:59)	70	66	72	55	63	66	71	68	70	76	68	72	69	69	65	69	77	71
Tarde (15:00 a 20:59)	25	28	23	35	34	26	24	26	24	21	26	24	24	27	29	25	22	14
Noche (21:00 a 7:59)	5	6	5	10	4	8	5	6	6	3	6	4	7	4	6	5	2	14
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



REALIZACIÓN DE LA ÚLTIMA LLAMADA (Ola 13)

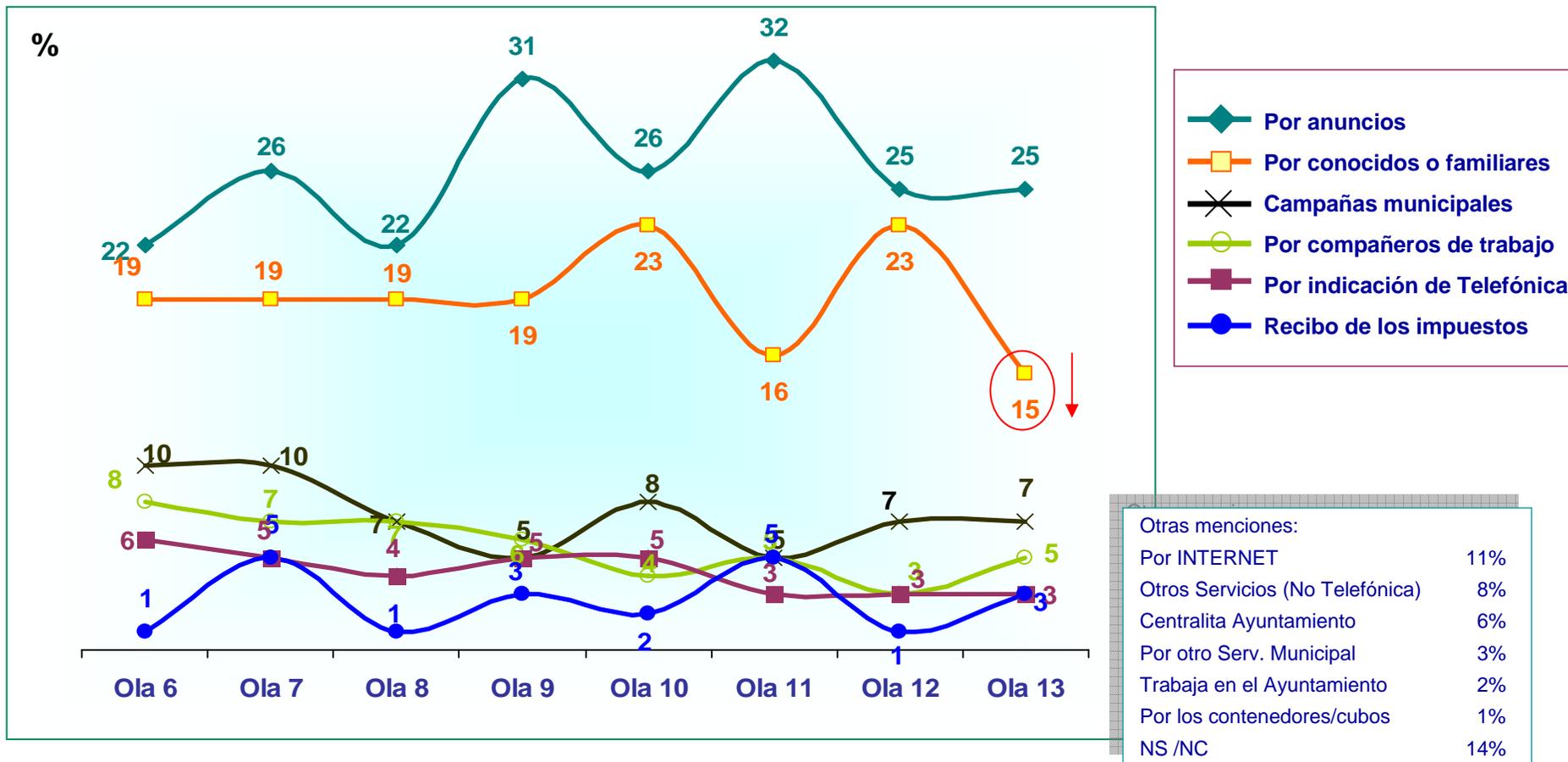


* Bases reducidas/ muy reducidas

P.2. ¿Desde dónde realizó la llamada? X P.3. ¿En qué horario llamó al 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010 (Ola 13)

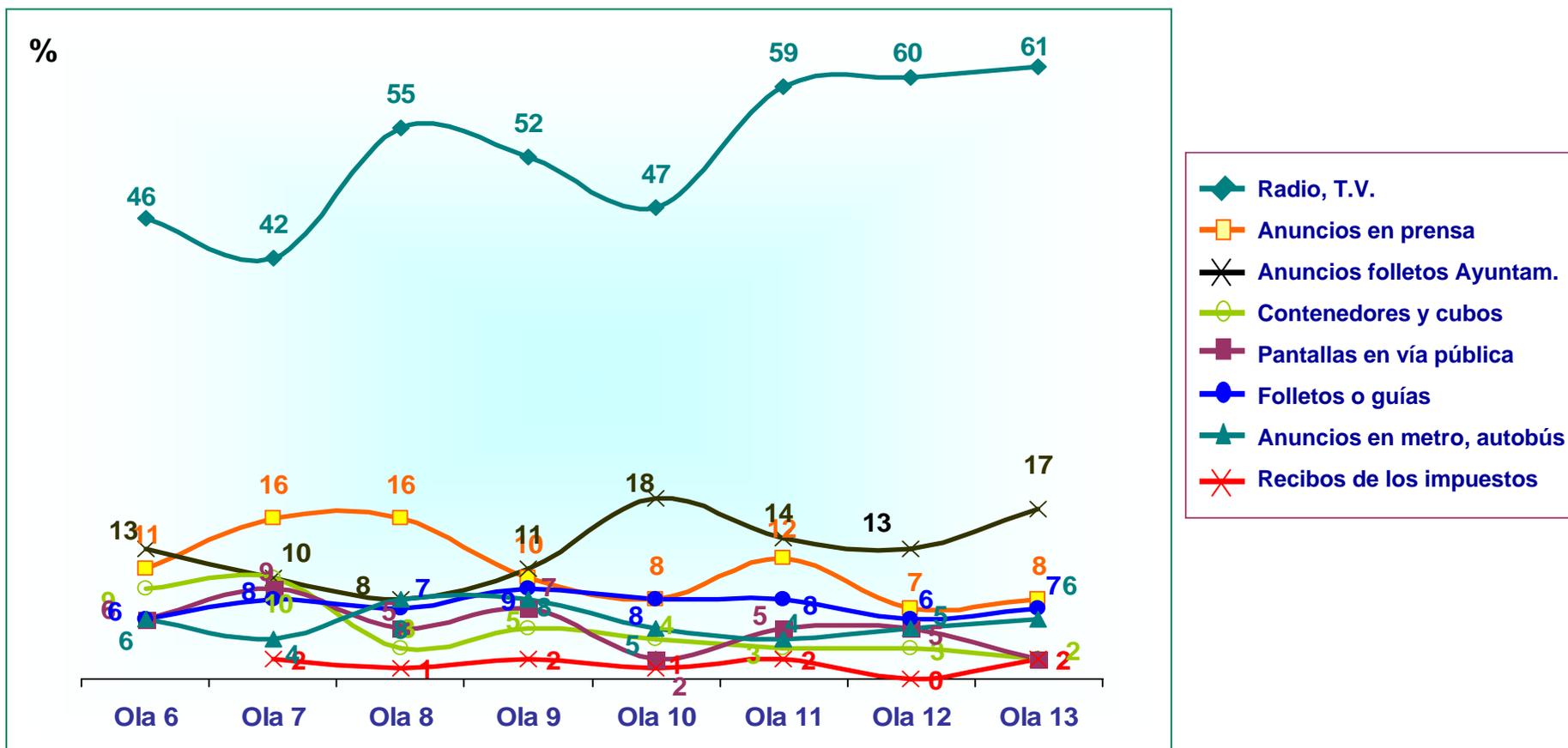
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.4 - SABE DE LA EXISTENCIA DEL TELÉFONO 010...																			
Por anuncios	25	25	26	15	19	21	25	28	34	23	24	28	19	30	34	29	22	21	
Por conocidos o familiares	15	14	15	40	16	14	17	10	15	16	15	15	16	12	15	18	14	7	
Por INTERNET	11	15	9	20	23	25	9	11	6	2	14	4	12	9	10	8	22	36	
Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)	8	6	9	0	7	3	8	9	7	11	7	10	7	9	6	8	12	0	
Campañas municipales	7	7	8	0	4	5	8	8	9	9	7	10	6	9	9	7	16	0	
La centralita del Ayuntamiento	6	3	7	0	1	6	5	5	7	10	4	10	5	8	5	6	6	0	
Por compañeros de trabajo	5	4	5	0	8	4	5	5	6	2	6	2	6	4	4	2	2	7	
Por el recibo de los impuestos	3	5	3	0	4	2	5	3	2	5	3	4	3	3	4	5	0	14	
Por indicación de TELEFÓNICA	3	3	3	10	1	2	2	3	2	5	2	5	3	3	4	3	2	0	
Por otro Servicio Municipal o Junta de Distrito	3	3	3	5	6	1	0	2	2	5	2	3	2	2	4	2	0	7	
Trabaja en el Ayto. o en la Comunidad de Madrid	2	2	2	0	1	1	1	2	4	1	2	1	1	0	1	4	0	0	
Por los contenedores/cubos de basura	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	
Otro medio	3	2	4	5	2	3	4	2	2	5	2	5	3	3	2	4	0	7	
Ns/Nc	14	15	14	10	9	19	16	17	12	13	15	12	19	13	9	11	12	0	
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>	

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 13)



Bases (conoce por anuncios): Ola 6 (218), Ola 7 (257), Ola 8 (221), Ola 9 (306), Ola 10 (263), Ola 11 (322), Ola 12 (246), Ola 13 (254)

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



MEDIOS DE CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO 010. ANUNCIOS (Ola 13)

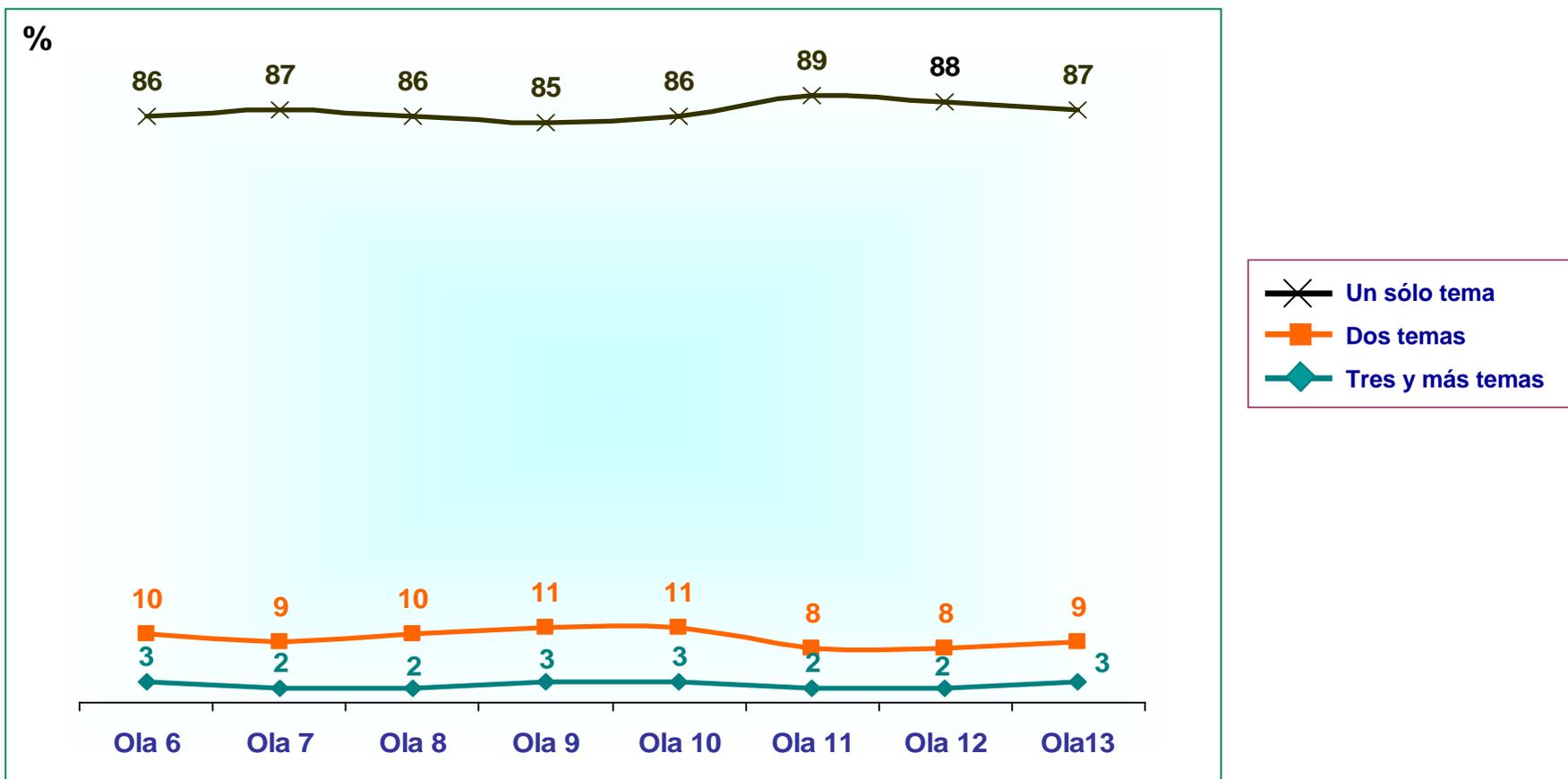
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.4a - TIPO DE ANUNCIO																		
Radio, TV, prensa	61	62	60	67	75	68	63	66	56	46	65	51	64	52	61	63	73	33
Anuncios en folletos del Ayuntamiento	17	9	22	33	0	19	12	18	22	18	14	24	16	17	11	20	27	0
Anuncios en prensa	8	9	8	0	6	0	5	10	15	9	9	8	8	11	4	7	9	0
Folletos o guías (no municipales)	7	7	6	0	19	3	12	0	4	14	6	8	5	11	11	3	0	0
Anuncios en metro, autobús, marquesinas etc,	6	6	5	0	6	3	5	7	4	9	7	3	5	1	4	12	9	0
Pantallas en la vía pública	2	0	4	0	0	0	5	2	4	2	2	3	0	4	4	3	0	0
Por los recibos de los impuestos	2	2	3	0	0	10	2	2	0	2	3	1	3	3	0	2	0	33
Por los contenedores y cubos de residuos	2	4	1	0	0	0	0	3	4	5	2	3	3	3	4	2	0	0
Otros	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	0	3	0	0	4	2	0	0
Ns/Nc	7	8	6	0	6	0	9	8	9	7	6	9	8	11	4	3	0	33
<i>Base: Conocen por anuncios</i>	<i>254</i>	<i>96</i>	<i>158</i>	<i>3*</i>	<i>16*</i>	<i>31</i>	<i>43</i>	<i>62</i>	<i>55</i>	<i>44</i>	<i>176</i>	<i>78</i>	<i>74</i>	<i>71</i>	<i>28</i>	<i>59</i>	<i>11*</i>	<i>3*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.4.a. Especifique el tipo de anuncio



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



NÚMERO DE TEMAS QUE PREGUNTÓ EN LA ÚLTIMA LLAMADA AL 010 (Ola 13)

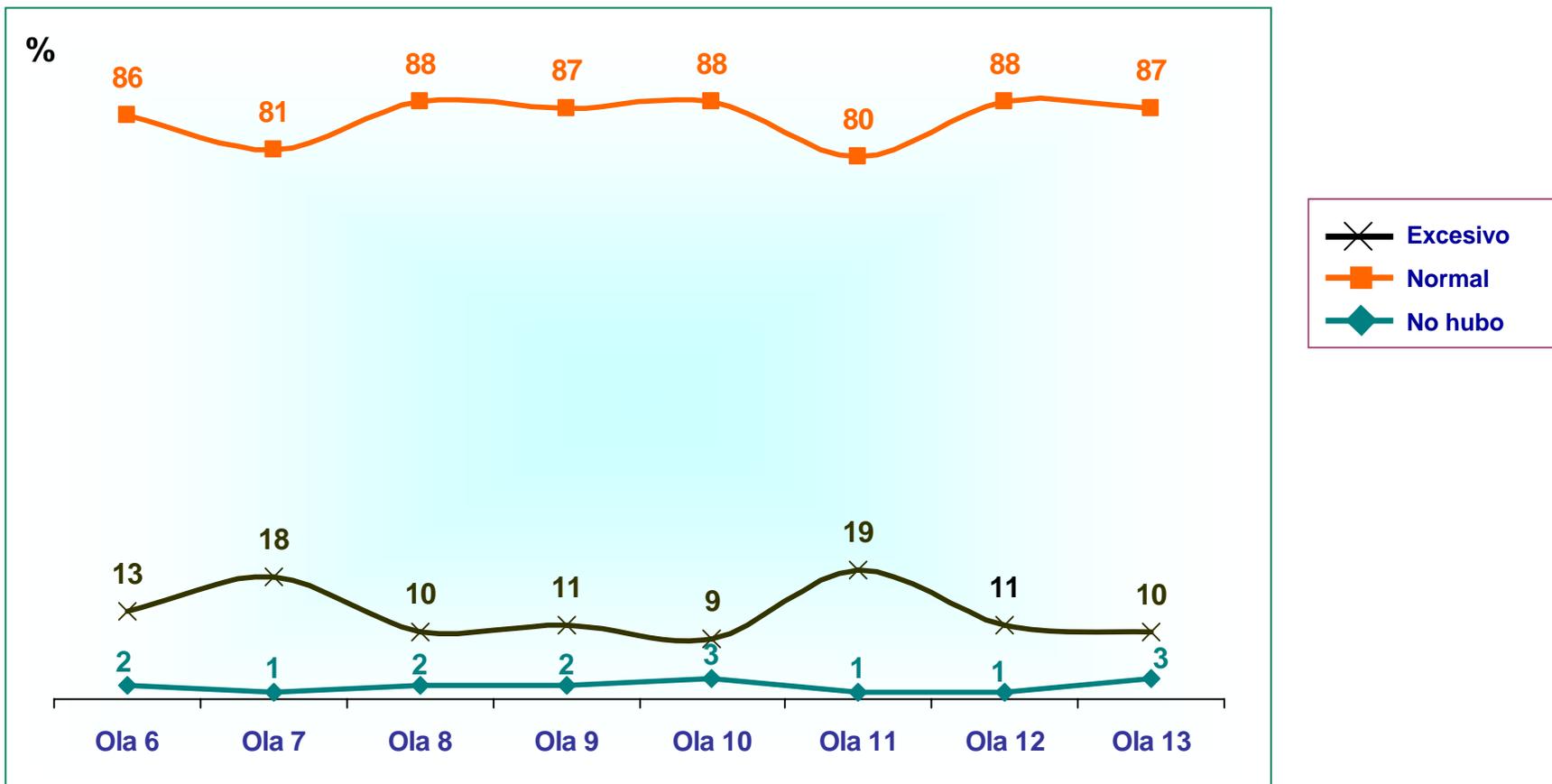
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.5 - NÚMERO DE TEMAS POR LOS QUE PREGUNTÓ EN SU ÚLTIMA LLAMADA AL 010																		
Un solo tema	87	88	87	80	88	86	86	89	88	87	88	86	88	86	92	89	77	100
Dos temas	9	9	9	10	9	10	11	8	9	9	9	11	8	11	4	8	20	0
Tres temas	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	5	2	0	0
Más de tres temas	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Ns/Nc	1	1	1	5	0	3	1	1	1	1	1	2	2	0	0	1	4	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



TIEMPO DE ESPERA (Ola 13)

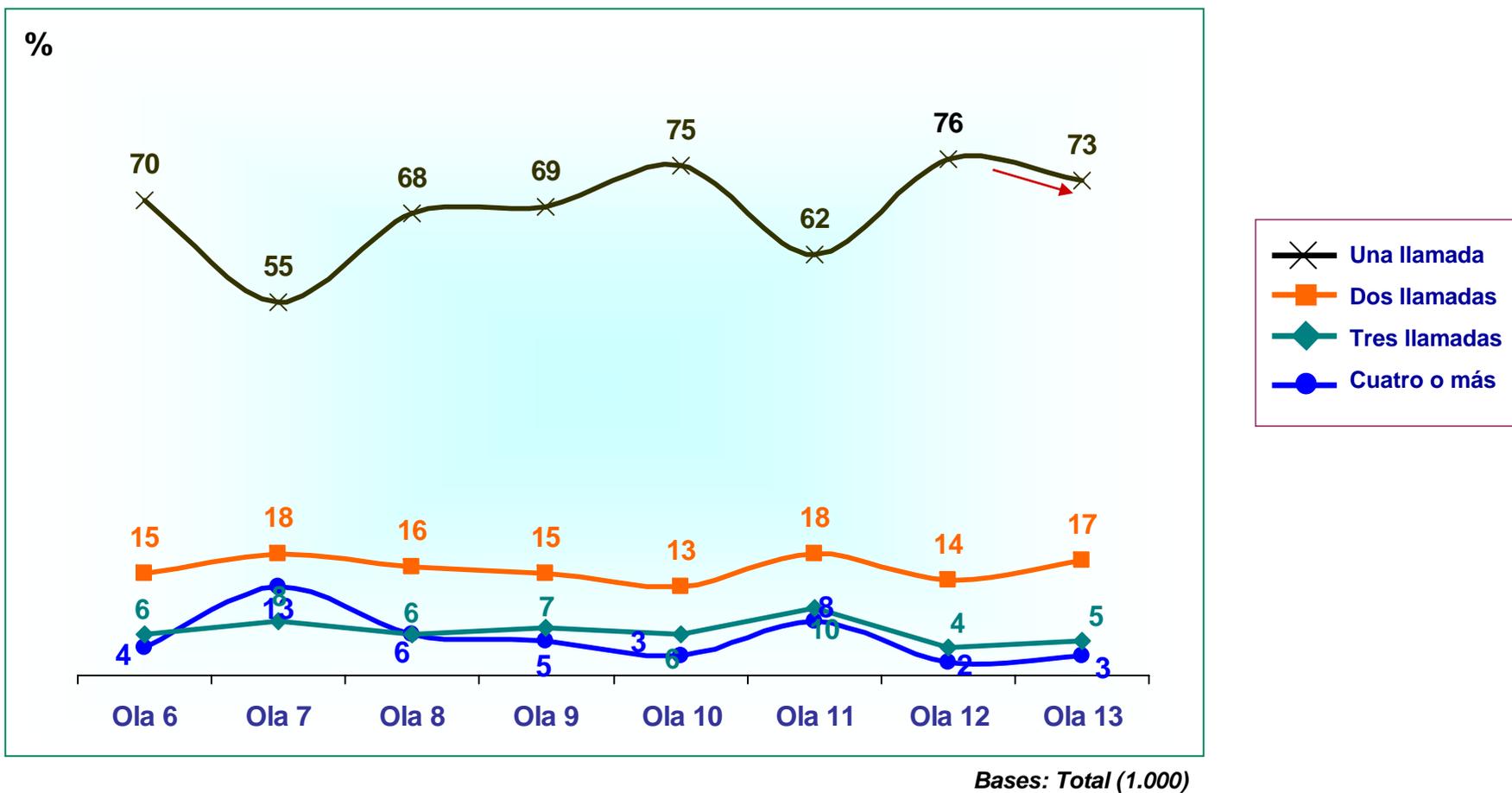
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.6 - EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE LE HAN ATENDIDO HA SIDO...																		
Normal	87	87	87	95	91	90	87	87	87	82	88	85	86	88	88	84	92	93
Excesivo	10	10	10	0	6	9	9	10	11	15	10	12	12	9	7	14	4	7
No hubo tiempo de espera	3	3	3	5	4	1	4	3	2	3	3	3	2	3	5	2	4	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 13)



P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?

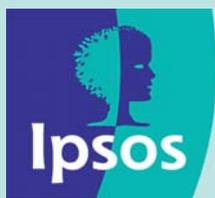


NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 13)

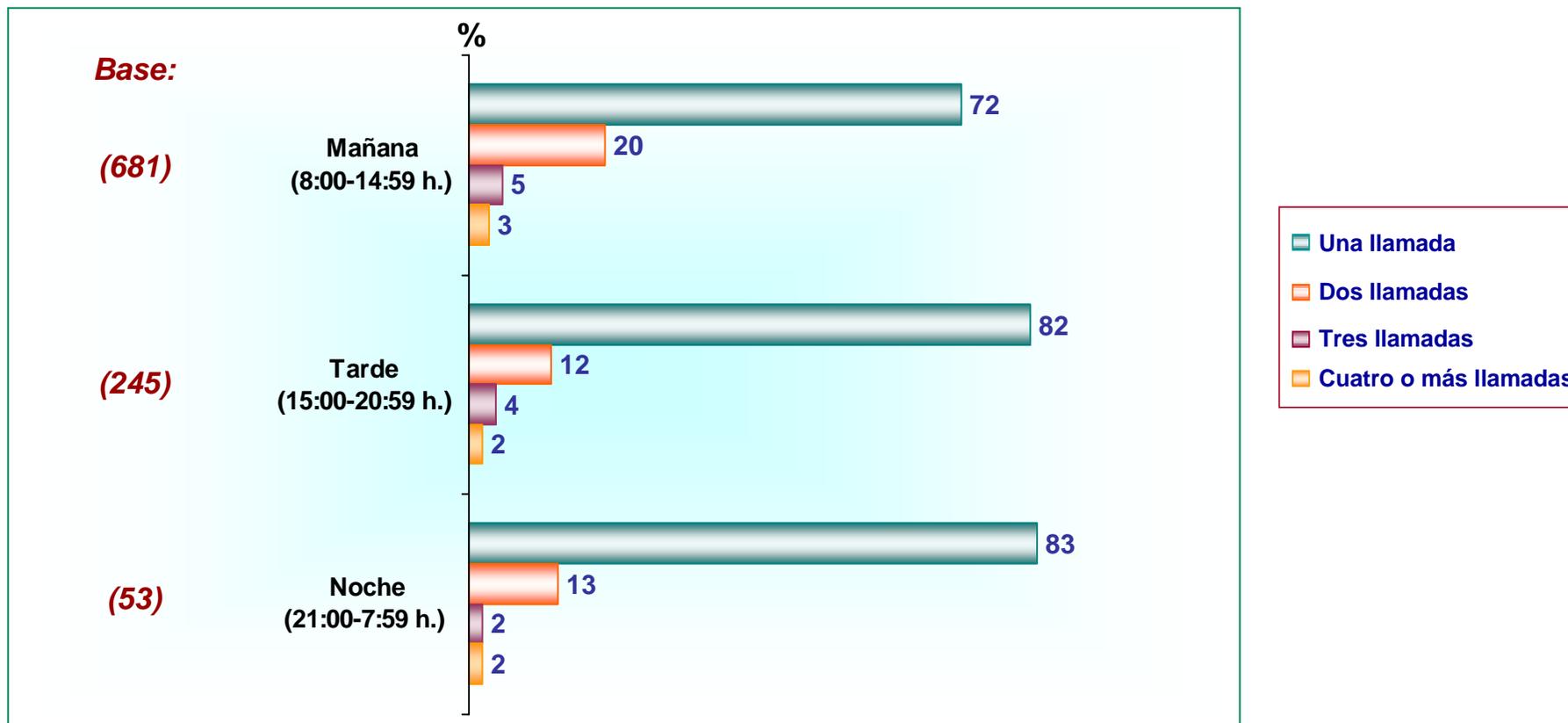
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.7 - NÚMERO LLAMADAS REALIZÓ HASTA CONTACTAR CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN																		
Una llamada	73	72	74	75	81	72	81	70	68	71	74	71	73	74	76	73	80	50
Dos llamadas	17	18	17	20	14	20	12	19	19	17	17	18	17	17	17	19	6	36
Tres llamadas	5	4	5	5	4	4	2	5	6	5	5	5	5	3	4	5	6	7
Cuatro o más llamadas	3	3	3	0	0	2	3	4	5	3	3	3	2	4	1	3	4	0
Ns/Nc	2	2	2	0	1	2	1	2	2	4	2	4	2	3	2	0	4	7
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

* Bases reducidas/ muy reducidas

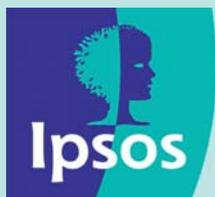
P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



NÚMERO DE LLAMADAS HASTA CONTACTAR (Ola 13)

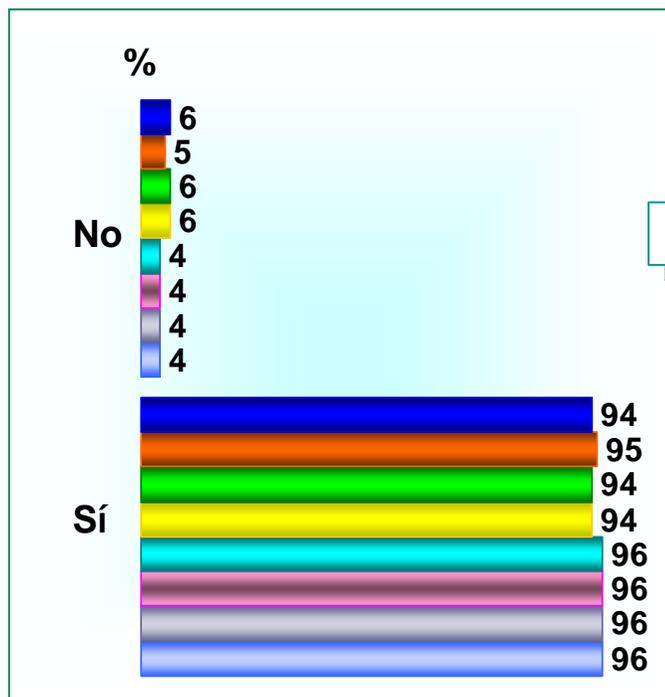


P.3. ¿En qué horario llamó al 010? X P.7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 13)

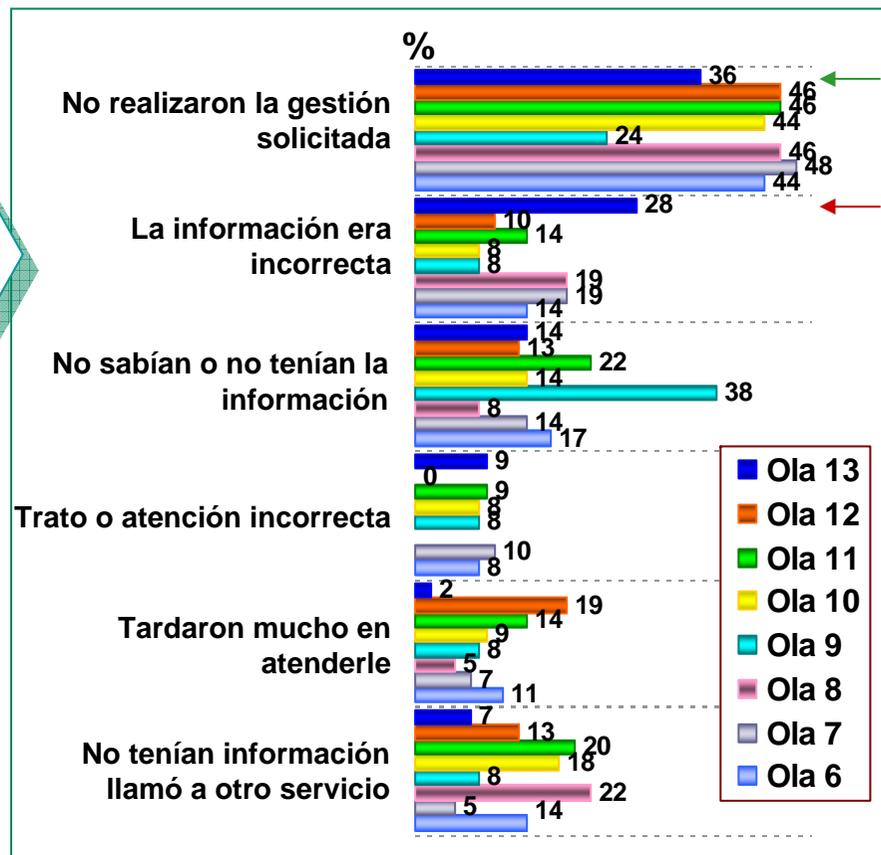
Satisfacción con la información



Bases: Total (1.000)



Razones de insatisfacción



Bases (Insatisfechos): Ola 6 (36)*, Ola 7 (42)*, Ola 8 (37)*, Ola 9 (37)*, Ola 10 (63), Ola 11 (59), Ola 12 (48)*, Ola 13 (58)

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?

P.8.a. ¿Por qué no?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8 - SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN																		
Sí	94	94	94	95	93	95	96	96	95	91	95	94	95	92	95	95	94	86
No	6	6	6	5	7	5	4	5	6	9	6	7	5	8	5	5	6	14
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?



SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.8a - RAZONES DE INSATISFACCIÓN																		
No realizaron la gestión solicitada	36	33	38	100	0	57	14	20	33	56	35	39	45	28	75	36	0	0
La información era incorrecta	28	29	27	0	67	14	43	30	11	22	28	28	25	28	0	36	67	0
No sabían o no tenían la información	14	13	15	0	0	14	43	30	11	0	18	6	5	17	25	9	0	100
Trato o atención incorrecta	9	4	12	0	17	0	0	20	11	6	10	6	5	11	0	18	0	0
No tenían información, tuve que llamar a otro servicio	7	13	3	0	0	14	14	0	22	0	8	6	10	11	0	0	0	0
Tardanza en la resolución de incidencias	5	0	9	0	17	0	0	0	0	11	3	11	5	6	0	0	33	0
Tardaron mucho en atenderle	2	4	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	5	0	0	0	0	0
Información incompleta	2	4	0	0	0	0	0	0	11	0	0	6	0	6	0	0	0	0

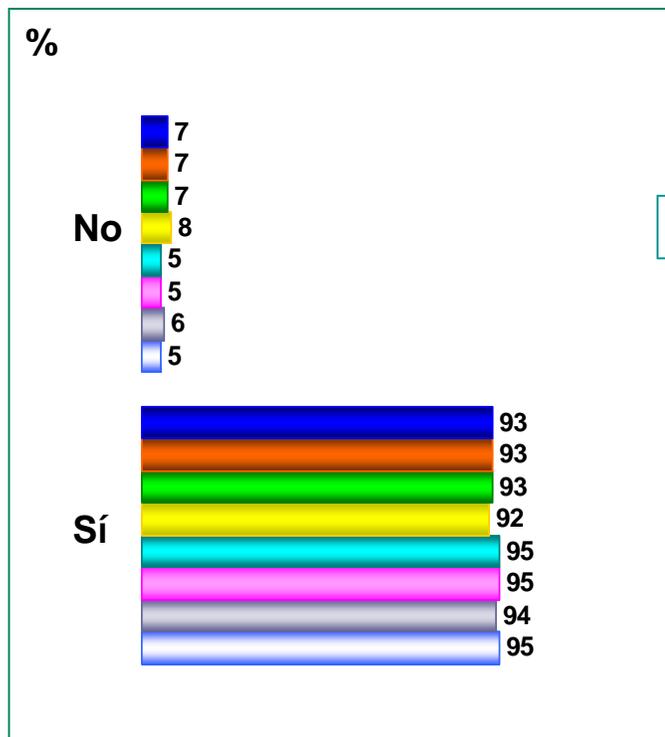
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.8.a. ¿Por qué no está satisfecho con la información facilitada?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 13)

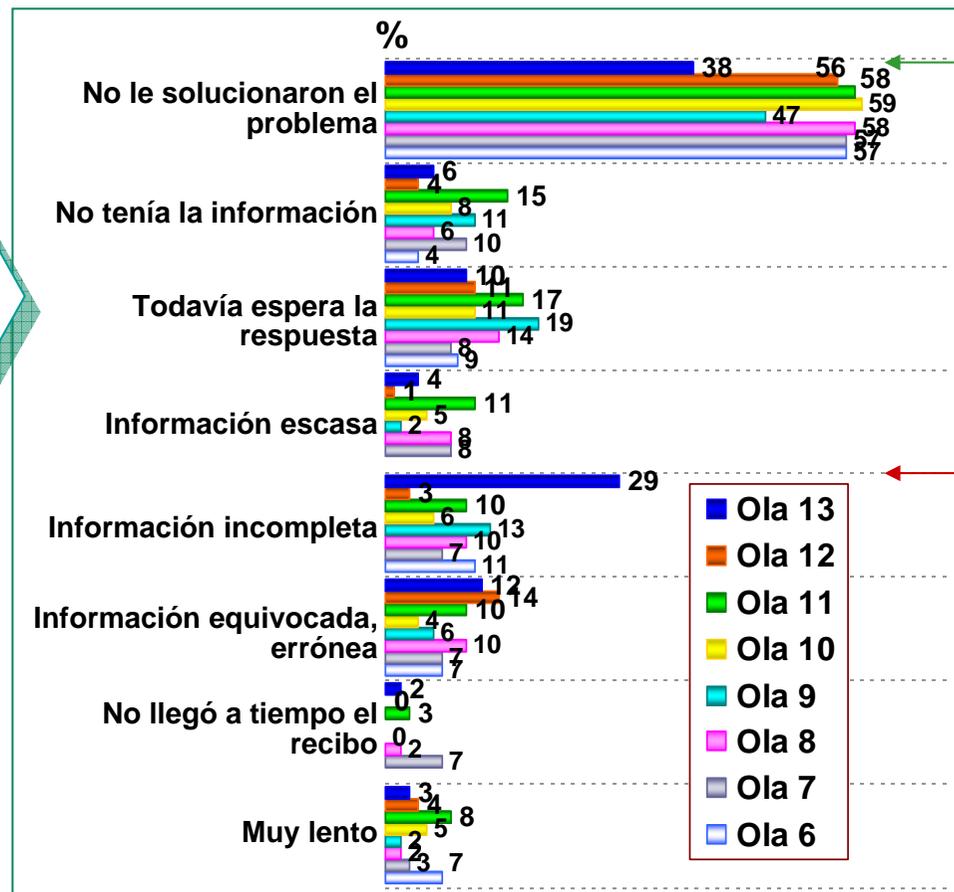
Utilidad de la información



Bases: Total (1.000)



Razones de no utilidad de la información



Base (información no útil): Ola 6 (54), Ola 7 (60), Ola 8 (52), Ola 9 (47), Ola 10 (79), Ola 11 (72), Ola 12 (73), Ola 13 (68)

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.11 - LA INFORMACIÓN FACILITADA HA SIDO ÚTIL																		
Sí	93	92	94	100	91	94	95	94	92	92	94	92	93	94	96	92	90	86
No	7	8	6	0	9	6	5	6	8	8	7	8	7	6	4	8	10	14
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?



UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN (Ola 13)

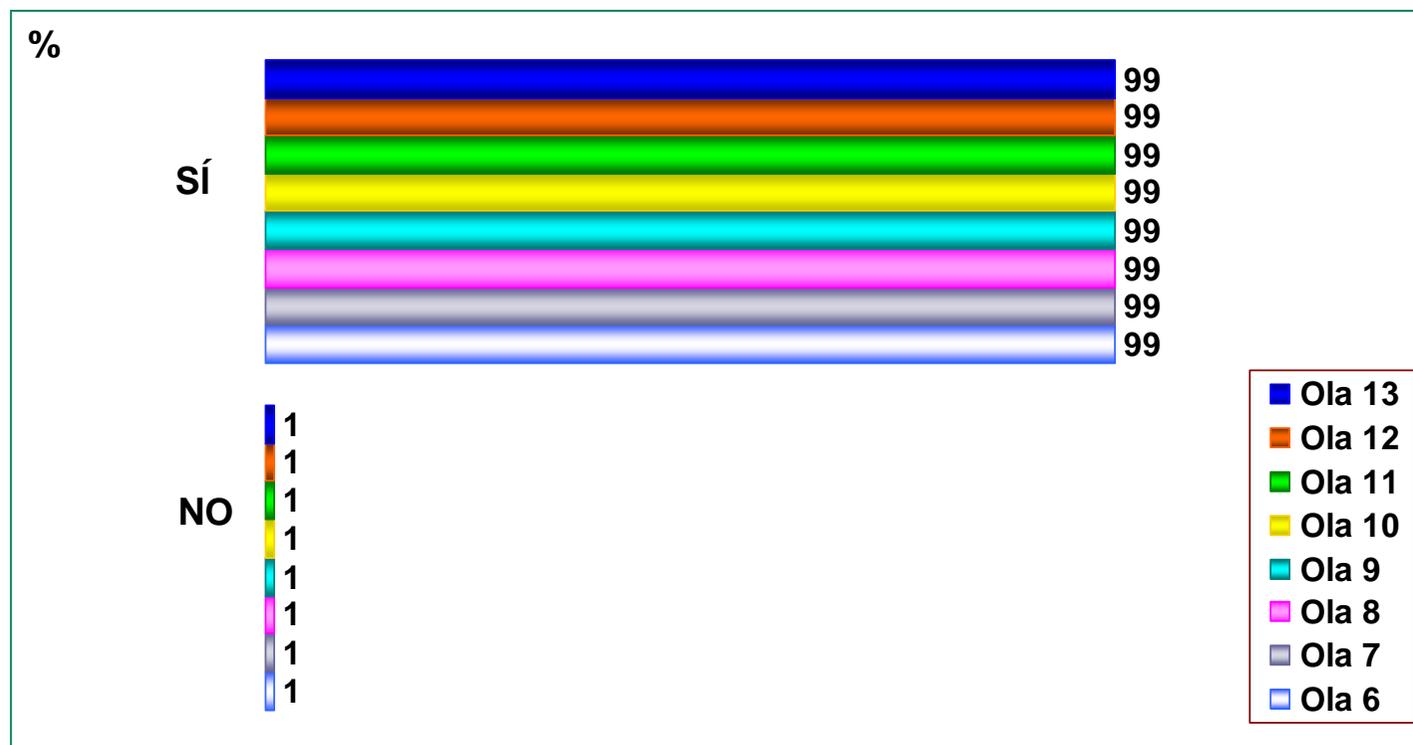
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.11a - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
No le solucionará el problema	38	36	41	0	50	22	33	15	46	56	36	43	35	33	33	50	40	0	
Información incompleta	29	23	35	0	50	44	67	31	15	0	38	10	19	40	0	31	40	100	
Información equivocada, errónea	12	16	8	0	13	11	11	15	8	13	11	14	15	20	0	0	20	0	
Todavía espera la respuesta	10	13	8	0	0	11	0	15	8	19	6	19	15	0	33	13	0	0	
No tenían la información	6	3	8	0	0	0	22	8	0	6	6	5	12	0	0	0	0	50	
Información escasa	4	7	3	0	0	0	22	0	8	0	6	0	4	0	33	0	0	50	
Muy lento	3	7	0	0	0	0	0	8	8	0	4	0	4	0	0	6	0	0	
Le dieron un número inoperante	3	0	5	0	13	0	0	0	0	6	2	5	4	0	0	6	0	0	
No llegó a tiempo el recibo	2	3	0	0	0	0	0	8	0	0	2	0	0	7	0	0	0	0	
Otro motivo	3	0	5	0	0	11	0	0	8	0	2	5	4	0	0	6	0	0	
<i>Base: Información no útil</i>	<i>68</i>	<i>31</i>	<i>37</i>	<i>0</i>	<i>8*</i>	<i>9*</i>	<i>9*</i>	<i>13*</i>	<i>13*</i>	<i>16*</i>	<i>47</i>	<i>21</i>	<i>26</i>	<i>15*</i>	<i>3*</i>	<i>16*</i>	<i>5*</i>	<i>2*</i>	

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.11.a. ¿Por qué no le ha sido útil la información facilitada?



TRATO RECIBIDO (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TRATO RECIBIDO (Ola 13)

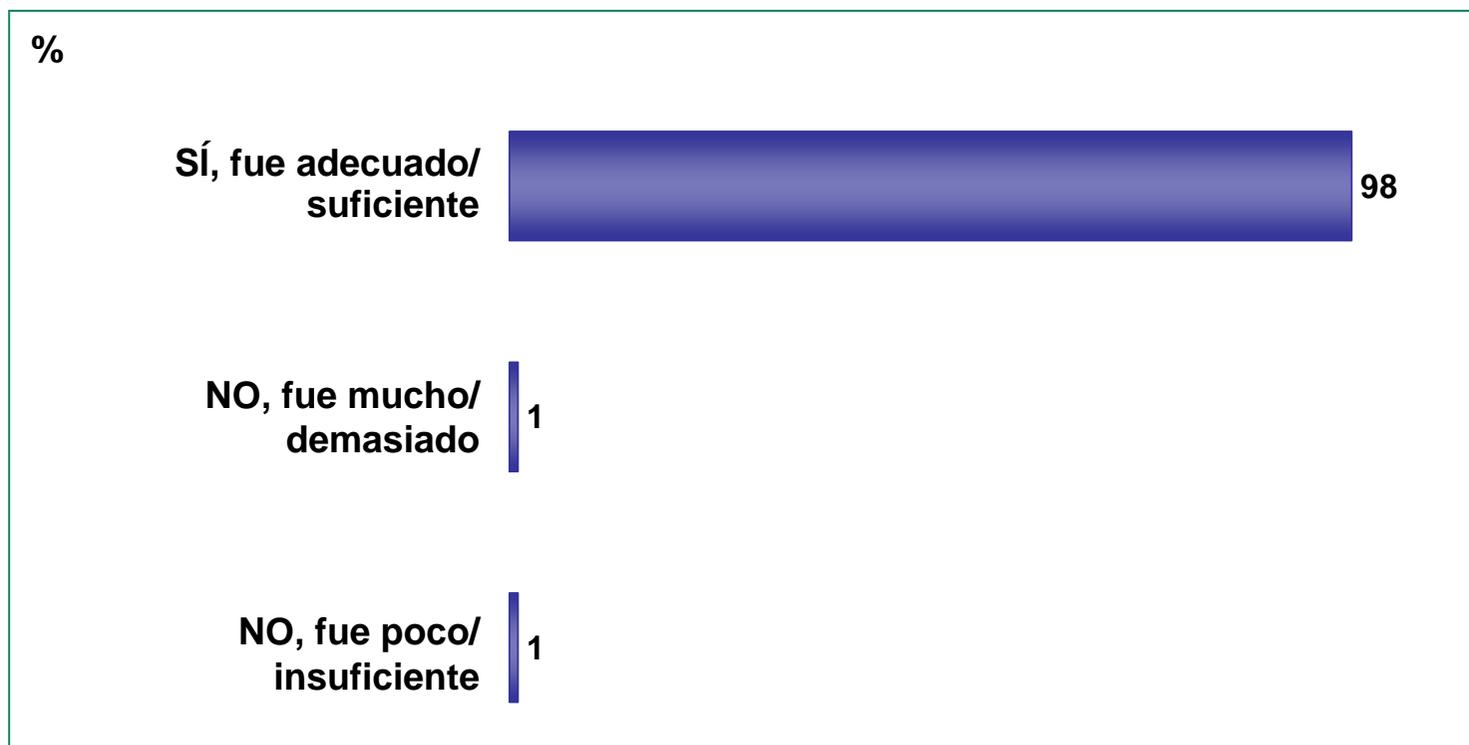
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10 - EL TRATO RECIBIDO HA SIDO CORRECTO																		
Sí	99	100	99	100	100	99	100	99	100	99	100	99	100	100	100	99	100	100
No	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.10. Sobre el trato recibido, ¿diría Ud. que ha sido correcto?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 13)



Bases: Total (1.000)

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



TIEMPO EMPLEADO (Ola 13)

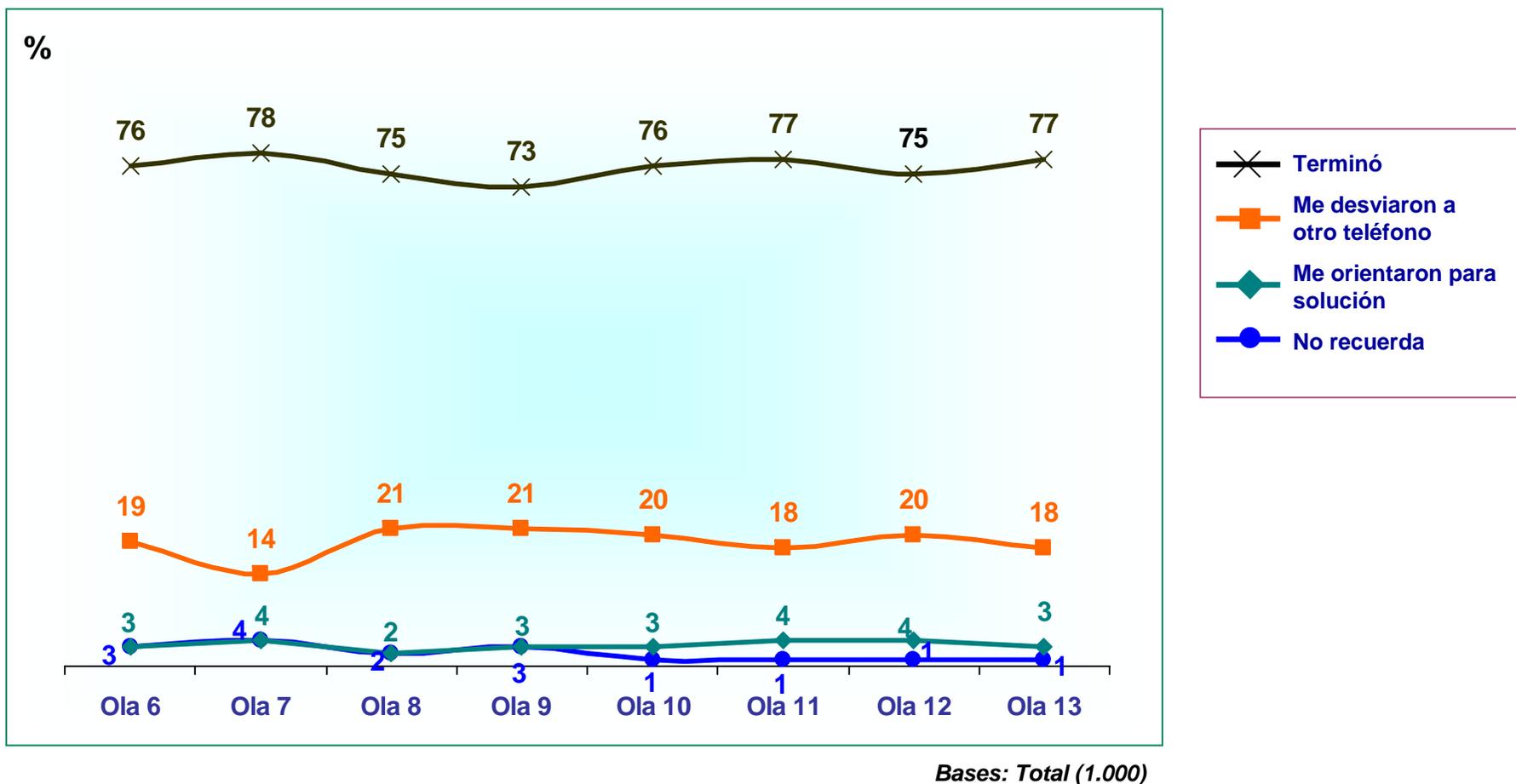
%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.10a - EL TIEMPO EMPLEADO FUE EL ADECUADO																		
Si, fue adecuado/suficiente	98	97	98	95	100	100	100	98	96	96	98	98	98	97	100	99	98	100
No, fue mucho/demasiado	1	1	1	0	0	0	0	0	1	3	0	1	1	2	0	0	0	0
No, fue poco/insuficiente	1	2	1	5	0	0	0	2	3	1	2	1	1	1	0	1	2	0
<i>Base</i>	<i>1.000</i>	<i>388</i>	<i>612</i>	<i>20*</i>	<i>86</i>	<i>146</i>	<i>170</i>	<i>220</i>	<i>164</i>	<i>191</i>	<i>725</i>	<i>275</i>	<i>382</i>	<i>235</i>	<i>82</i>	<i>205</i>	<i>51</i>	<i>14*</i>

** Bases reducidas/ muy reducidas*

P.10. a. ¿Considera que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 13)



P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA O DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O SERVICIO (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.9 - CON ESTA CONSULTA TERMINÓ LA GESTIÓN O FUE DERIVADO A OTRO CENTRO DE INFORMACIÓN O A OTRO																		
Terminó	77	78	77	80	72	75	77	76	77	82	76	81	78	80	77	76	73	71
Me derivaron a otro teléf. de inf. o servicio	18	17	19	15	24	19	19	19	20	13	19	15	19	15	18	20	26	21
Me orientaron para buscar una posible solución	3	4	3	5	2	4	4	4	1	4	3	3	2	4	5	4	2	0
No recuerda/No sabe	1	1	1	0	1	1	0	2	2	2	1	1	2	2	0	1	0	7
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

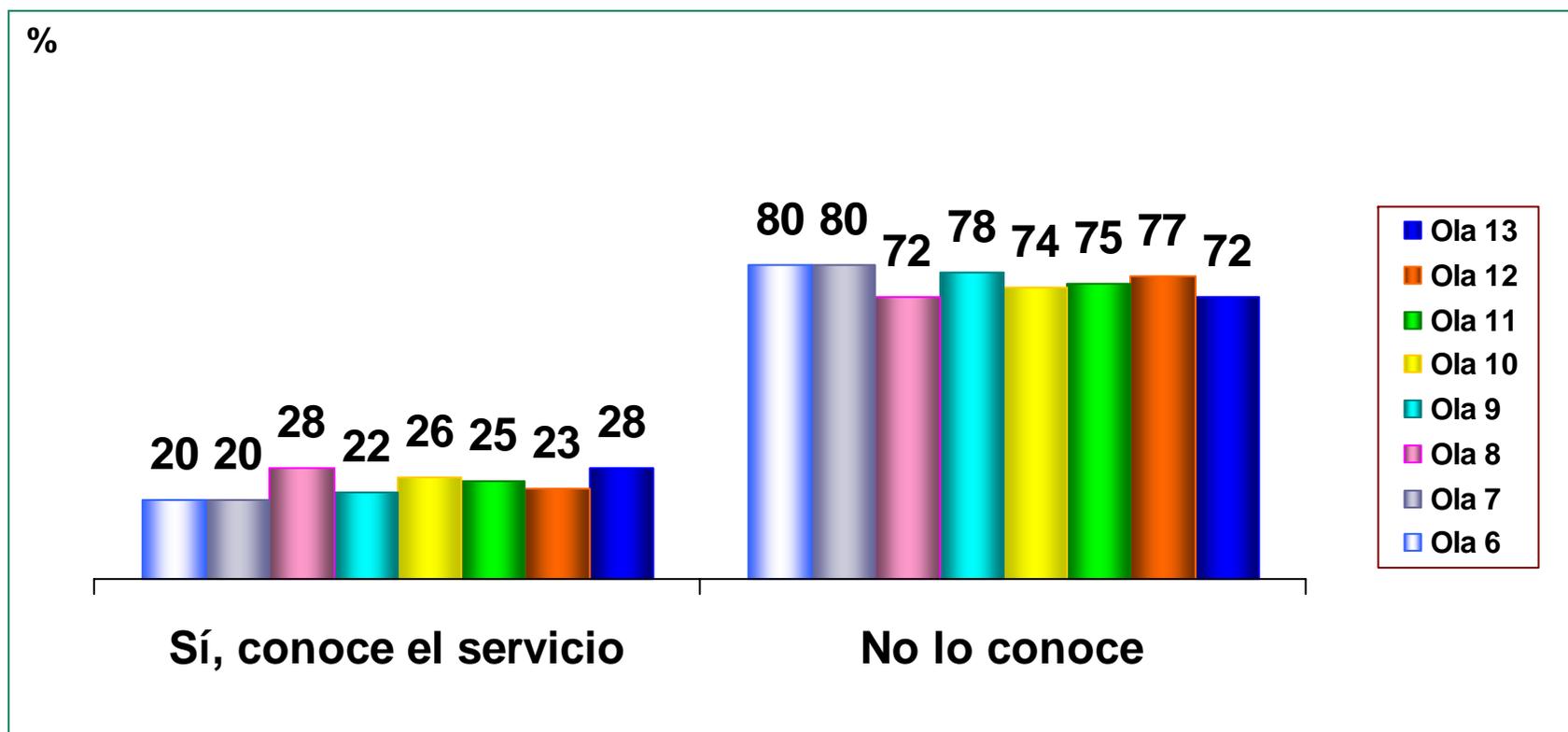
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación Posterior. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación posterior. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.12 - CONOCE LA POSIBILIDAD DE HACER UNA CONSULTA Y QUE LE CONTESTEN POSTERIORMENTE																			
Sí	28	29	28	20	27	32	29	26	32	27	28	29	26	29	31	34	35	14	
No	72	71	72	80	73	68	71	74	68	73	72	71	74	71	70	66	65	86	
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*	

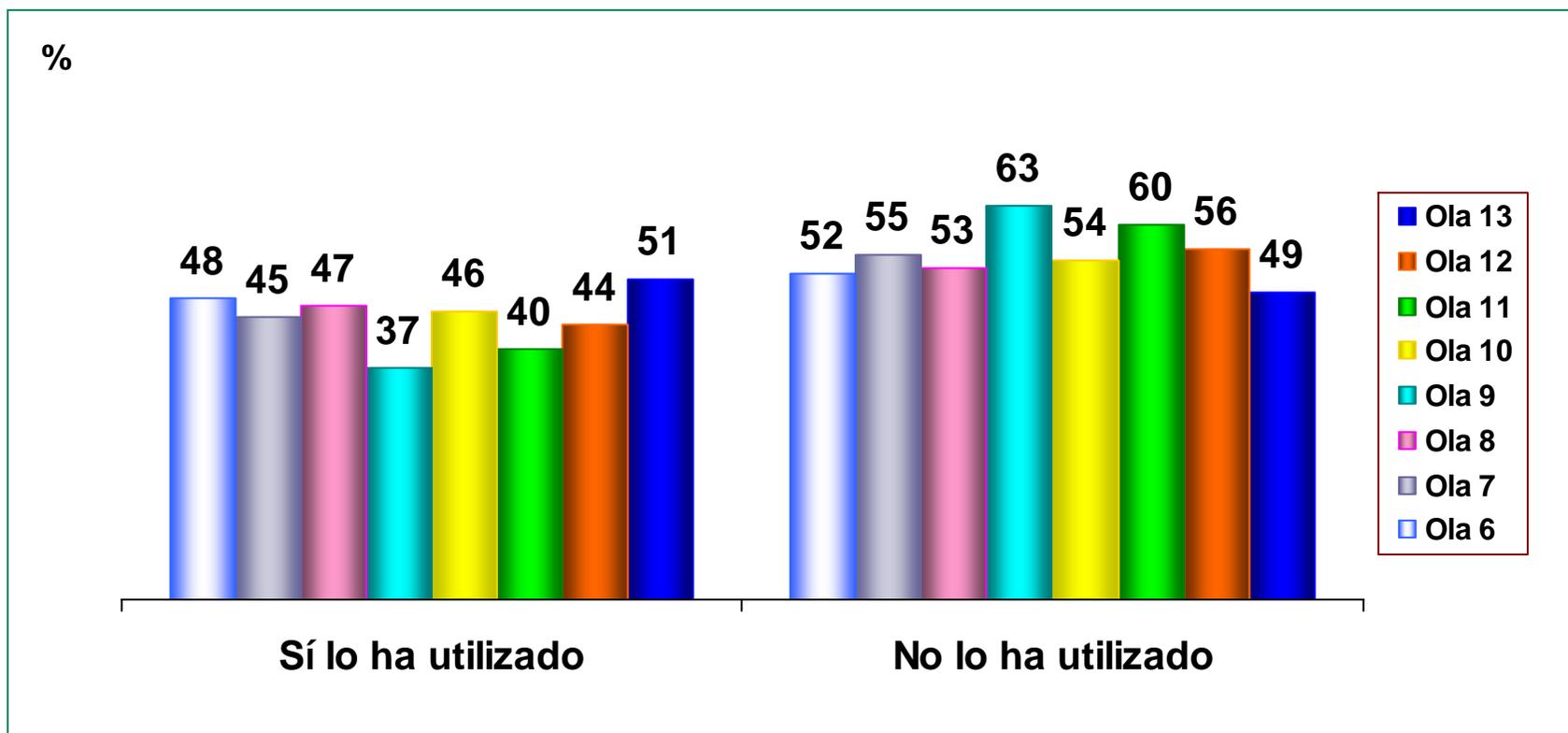
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación posterior. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 6 (199), Ola 7 (196), Ola 8 (280), Ola 9 (218), Ola 10 (263), Ola 11 (250), Ola 12 (233), Ola 13 (284)

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación Posterior. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ EL SERVICIO																		
Sí	51	53	50	75	48	40	51	53	57	55	49	57	42	51	60	64	44	0
No	49	47	50	25	52	60	49	47	43	45	51	43	58	49	40	36	56	100
<i>Base: conocen el servicio</i>	284	111	173	4*	23	47	49	57	53	51	205	79	99	69	25	69	18*	2*

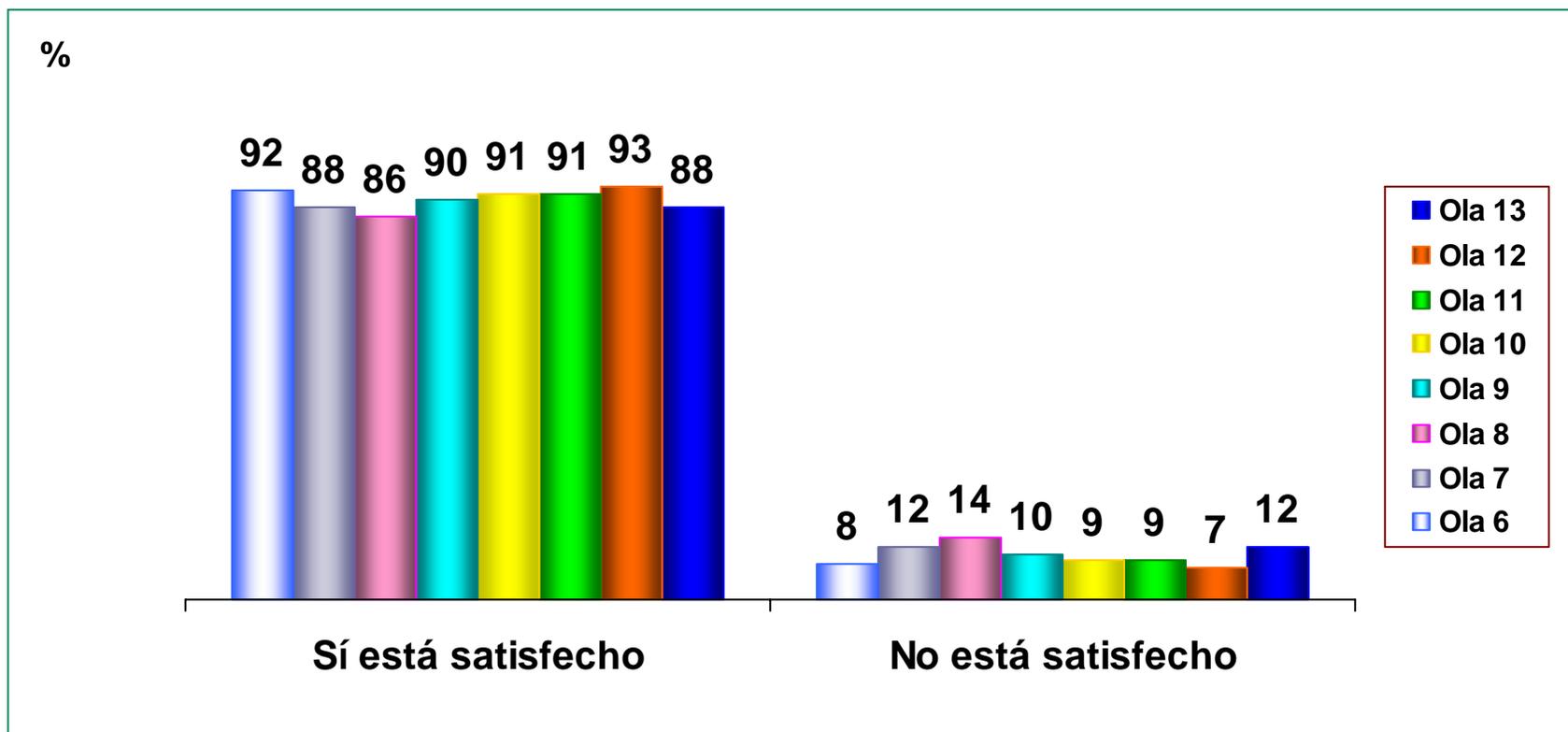
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12.a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación posterior. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 6 (96), Ola 7 (89), Ola 8 (131), Ola 9 (80), Ola 10 (120), Ola 11 (100), Ola 12 (102), Ola 13 (146)

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

Contestación Posterior. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.12b - SATISFACCIÓN RESPUESTA																		
Sí	88	85	90	100	100	84	84	90	83	89	87	89	91	80	87	91	88	0
No	12	15	10	0	0	16	16	10	17	11	13	11	10	20	13	9	13	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	146	59	87	3*	11*	19*	25	30	30	28	101	45	42	35	15	44	8*	0

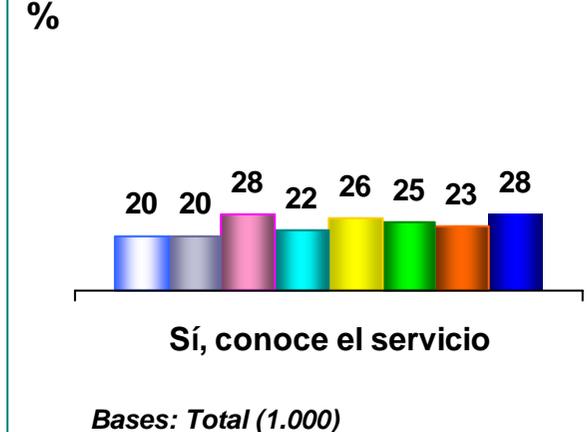
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.12.b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?



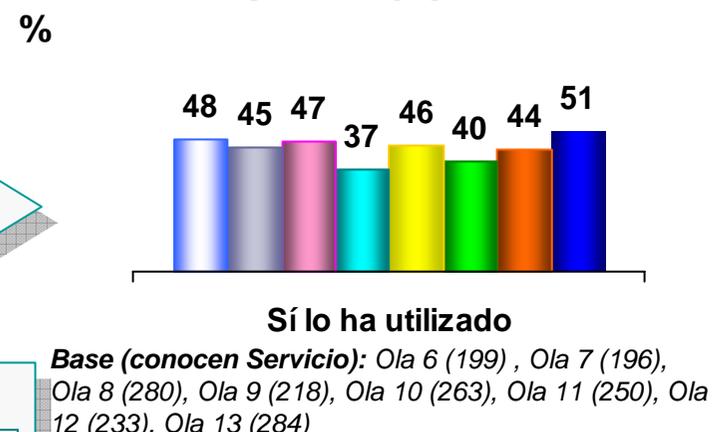
“010” SERVICIO DE CONSULTA Y CONTESTACIÓN POSTERIOR (Ola 13)

CONOCIMIENTO



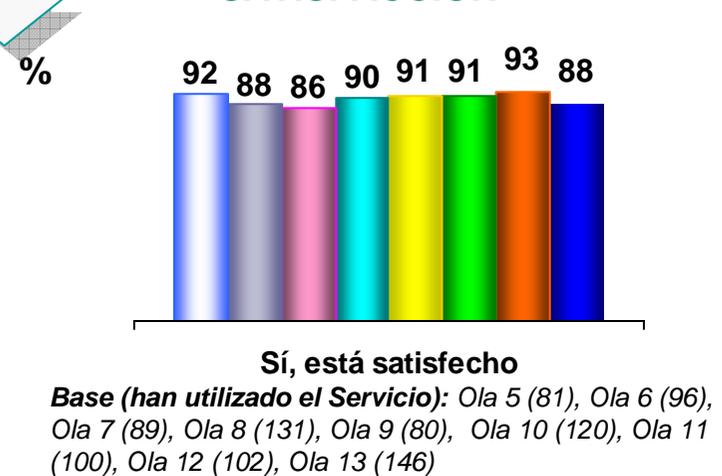
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

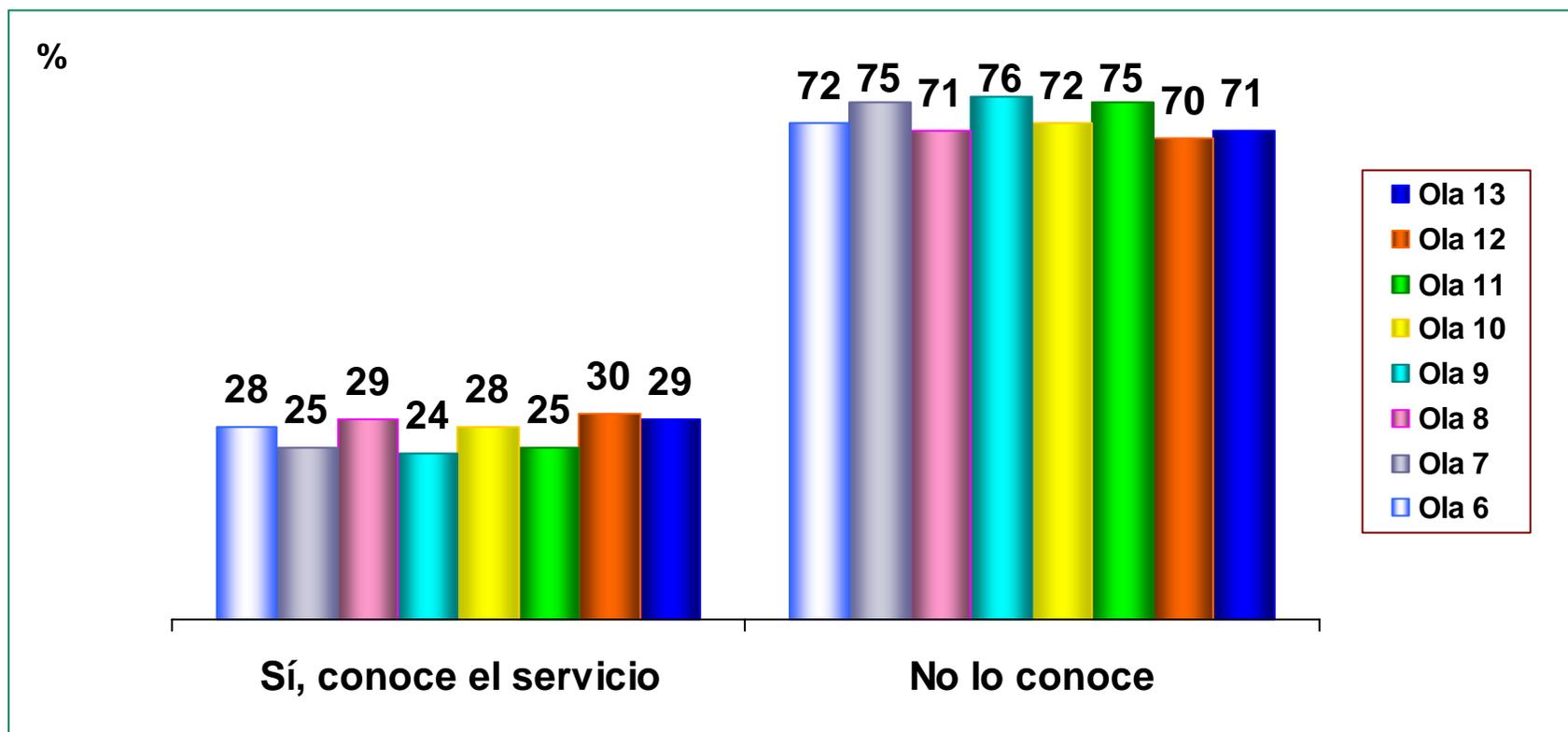


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.13 - SABE QUE EN EL 010 SE PUEDEN HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE																			
Sí	29	31	28	10	24	22	23	33	37	32	28	30	27	31	27	34	22	0	
No	71	69	72	90	76	78	77	67	63	68	72	70	73	69	73	66	78	100	
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*	

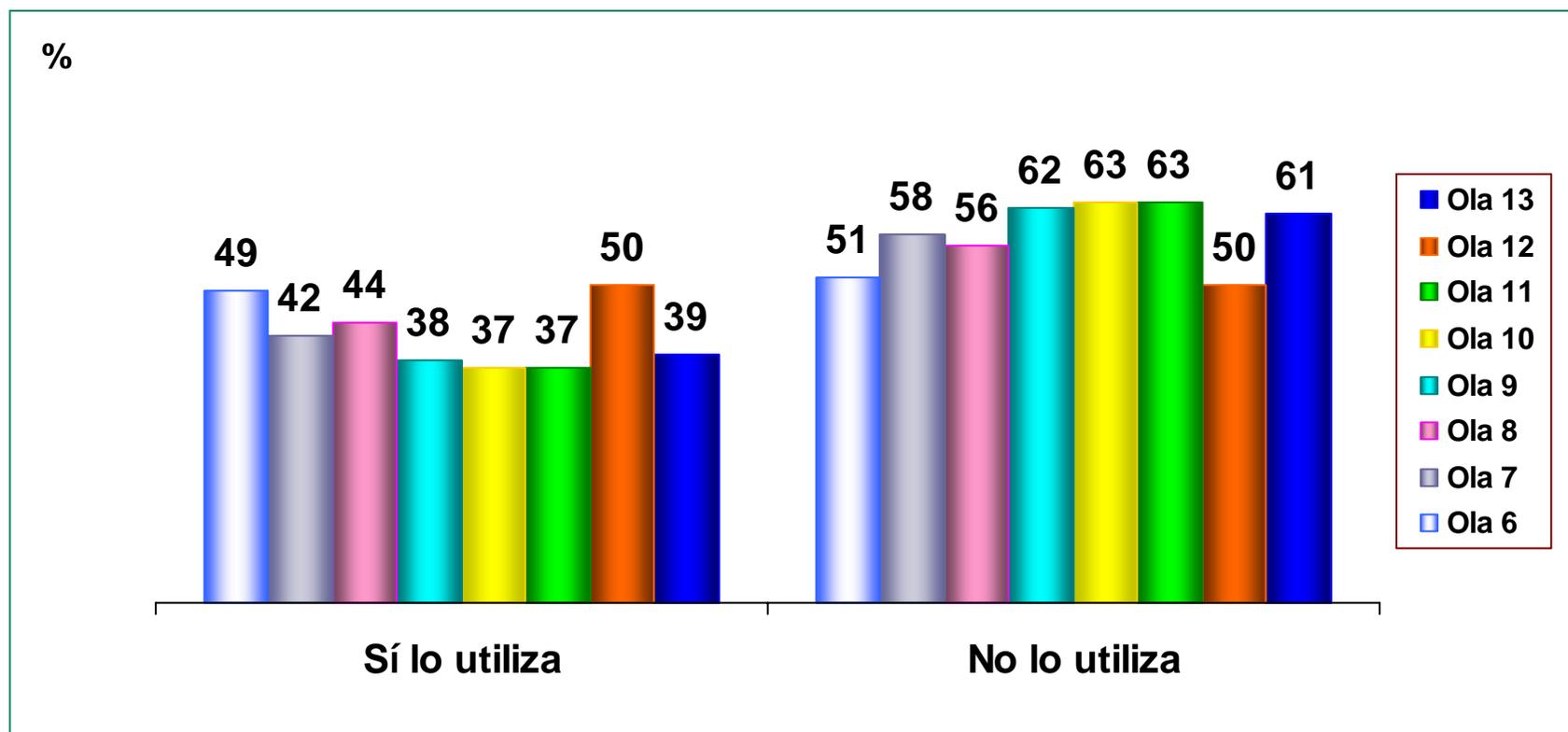
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de medio ambiente?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (281), Ola 7 (245), Ola 8 (287), Ola 9 (242), Ola 10 (285), Ola 11 (246), Ola 12 (302), Ola 13 (288)

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.13a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																			
Sí	39	35	42	50	48	38	41	44	42	28	40	37	39	49	36	37	18	0	
No	61	65	58	50	52	63	59	56	58	72	60	63	62	51	64	63	82	0	
<i>Base: conocen el servicio</i>	288	119	169	2*	21	32	39	73	60	61	205	83	104	73	22	70	11*	0	

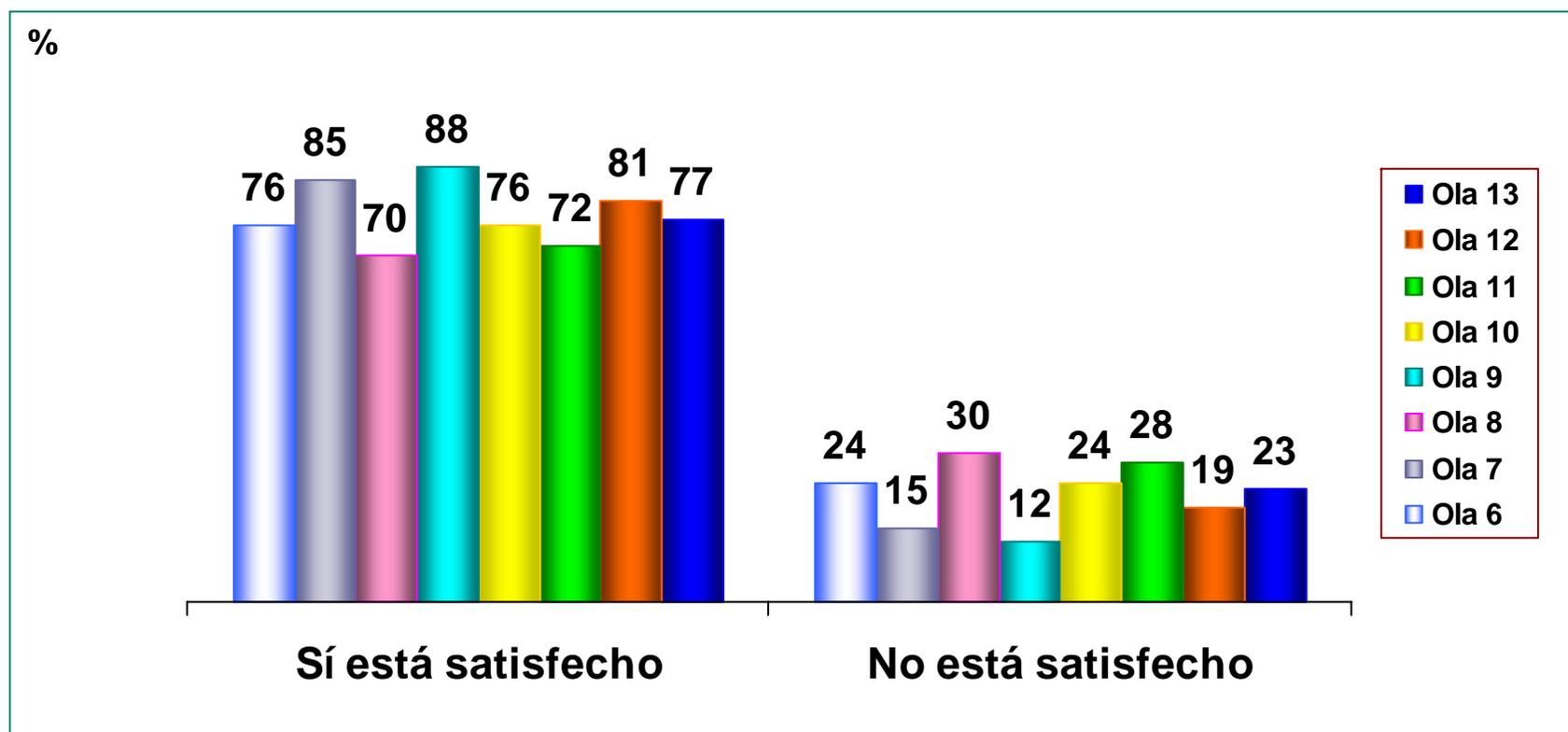
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.13.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



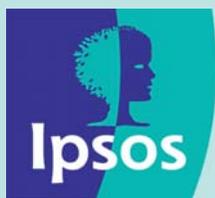
“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 6 (138), Ola 7 (104), Ola 8 (127), Ola 9 (92), Ola 10 (105), Ola 11 (90), Ola 12 (151), Ola 13 (113)

P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)

Gestiones Medio Ambiente. Satisfacción

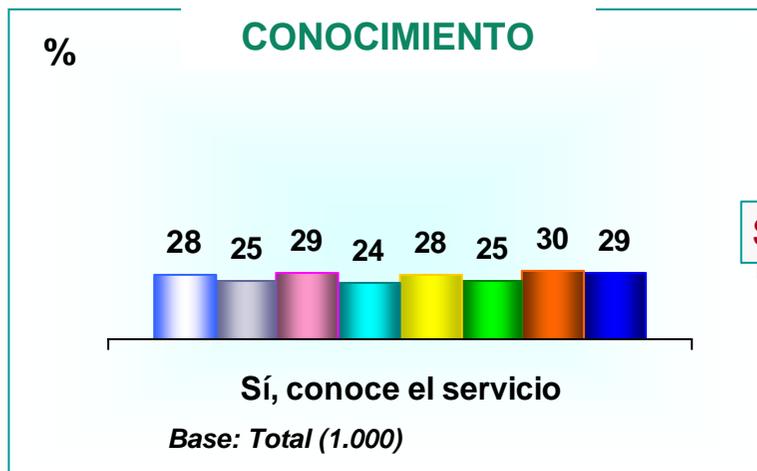
%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.13b - GESTIÓN SATISFACTORIA																			
Sí	77	71	80	100	70	58	81	81	76	82	76	81	73	81	63	81	100	0	
No	23	29	20	0	30	42	19	19	24	18	24	19	28	19	38	19	0	0	
<i>Base: utilizan el servicio</i>	113	42	71	1*	10*	12*	16*	32	25	17*	82	31	40	36	8*	26	2*	0	

* Bases reducidas/ muy reducidas

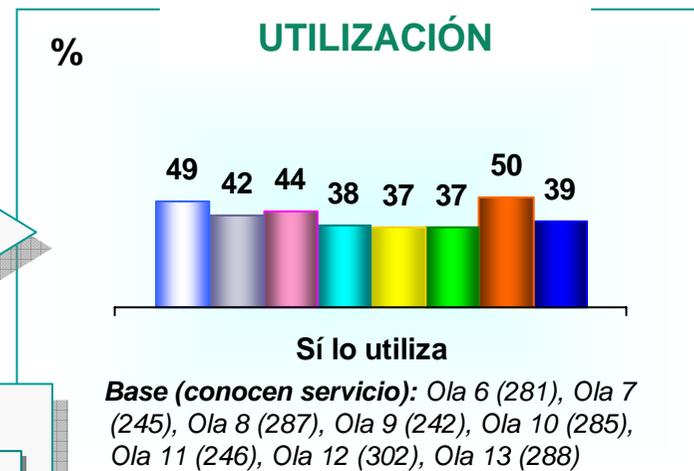
P.13.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO PARA HACER GESTIONES SOBRE ASUNTOS DE MEDIO AMBIENTE (Ola 13)



Sí, conocen servicio



Sí han utilizado

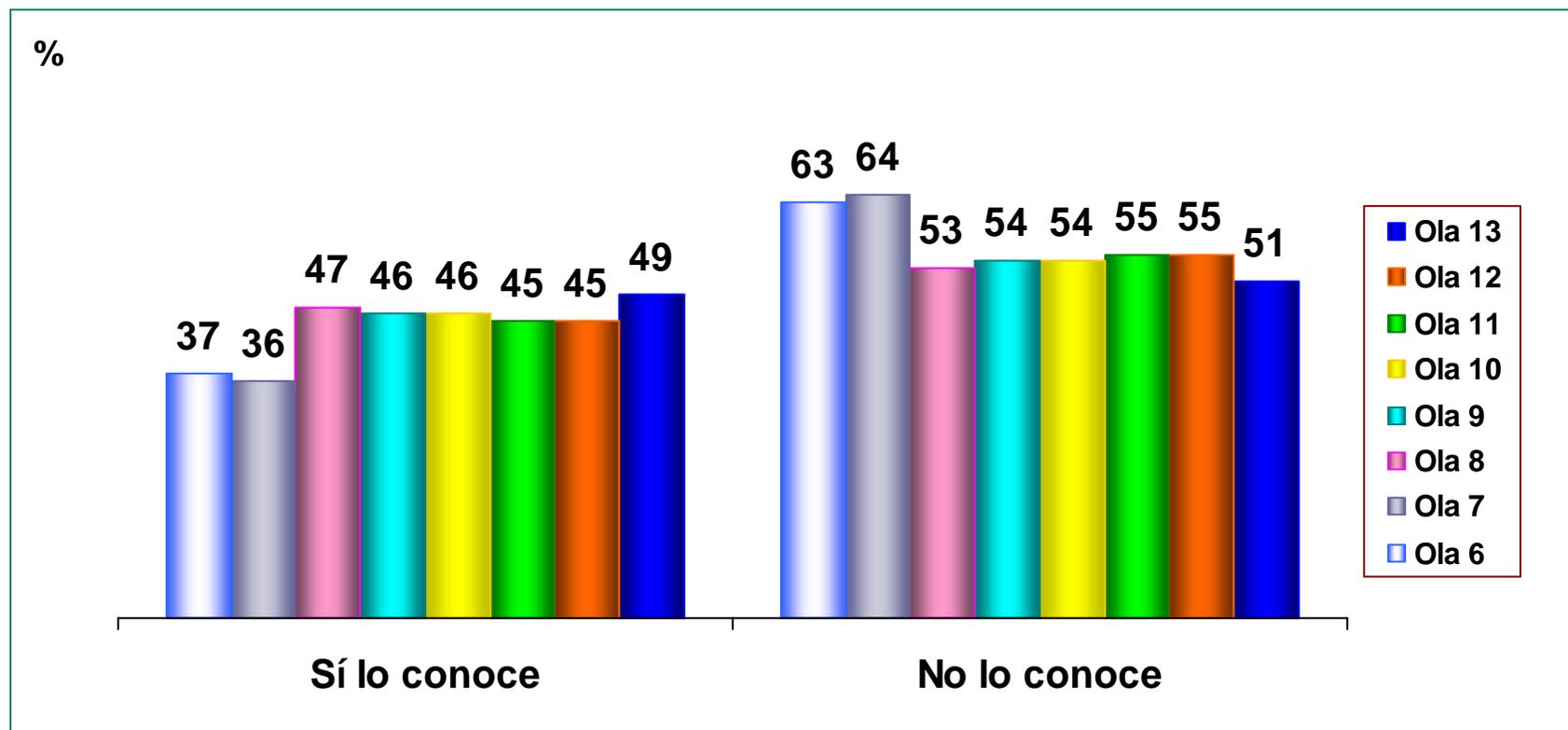


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.14 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)																			
Sí	49	53	47	50	49	48	43	51	52	52	49	51	52	46	49	48	57	57	
No	51	47	53	50	51	52	57	49	48	48	51	49	48	54	51	52	43	43	
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*	

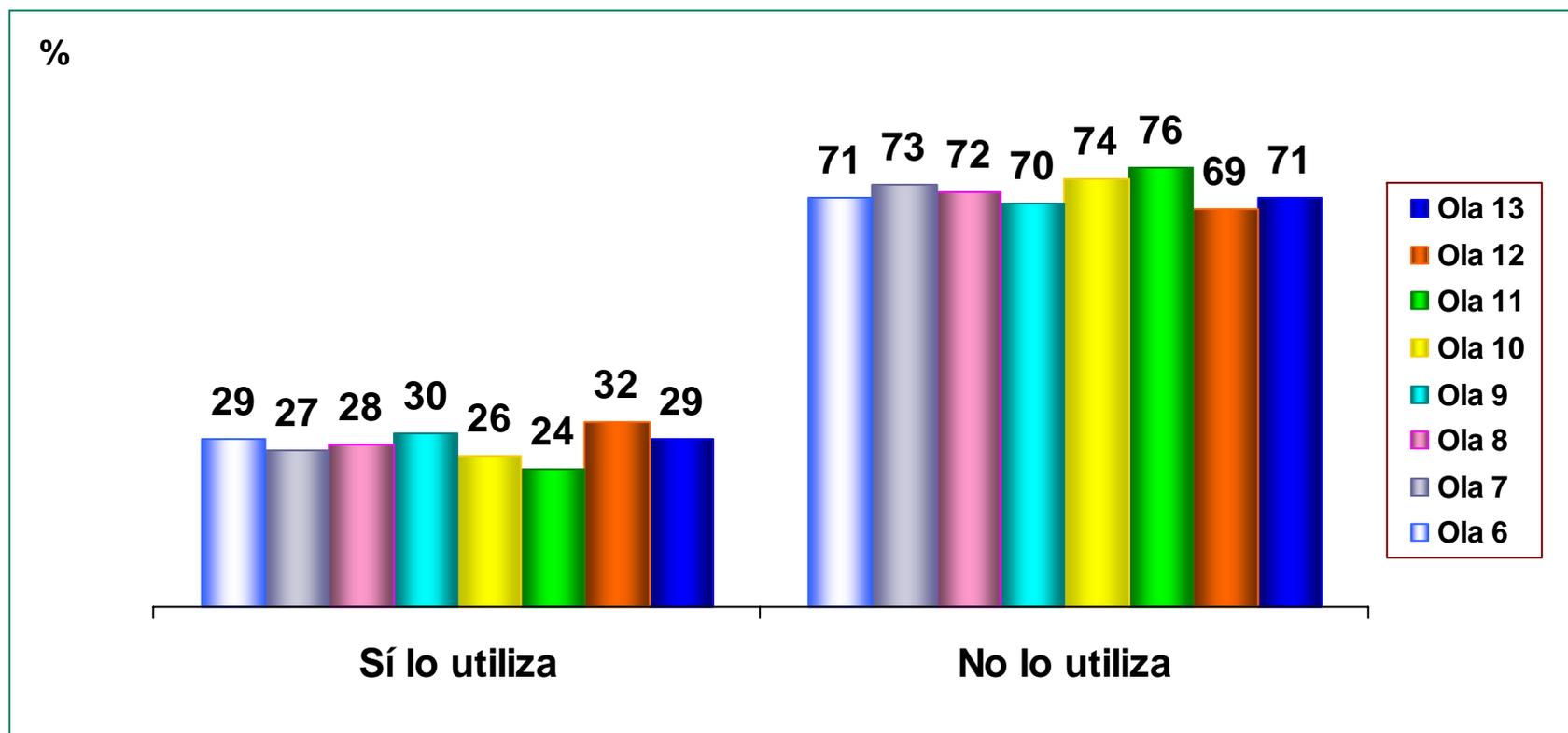
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor (OMIC)?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (371), Ola 7 (364), Ola 8 (475), Ola 9 (460), Ola 10 (463), Ola 11 (454), Ola 12 (448), Ola 13 (492)

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	29	25	31	20	41	29	21	34	29	24	29	29	27	31	28	31	24	38
No	71	75	69	80	60	71	80	66	71	76	71	71	73	69	73	69	76	63
<i>Base: conocen el servicio</i>	492	207	285	10*	42	70	73	113	85	99	352	140	198	109	40	98	29	8*

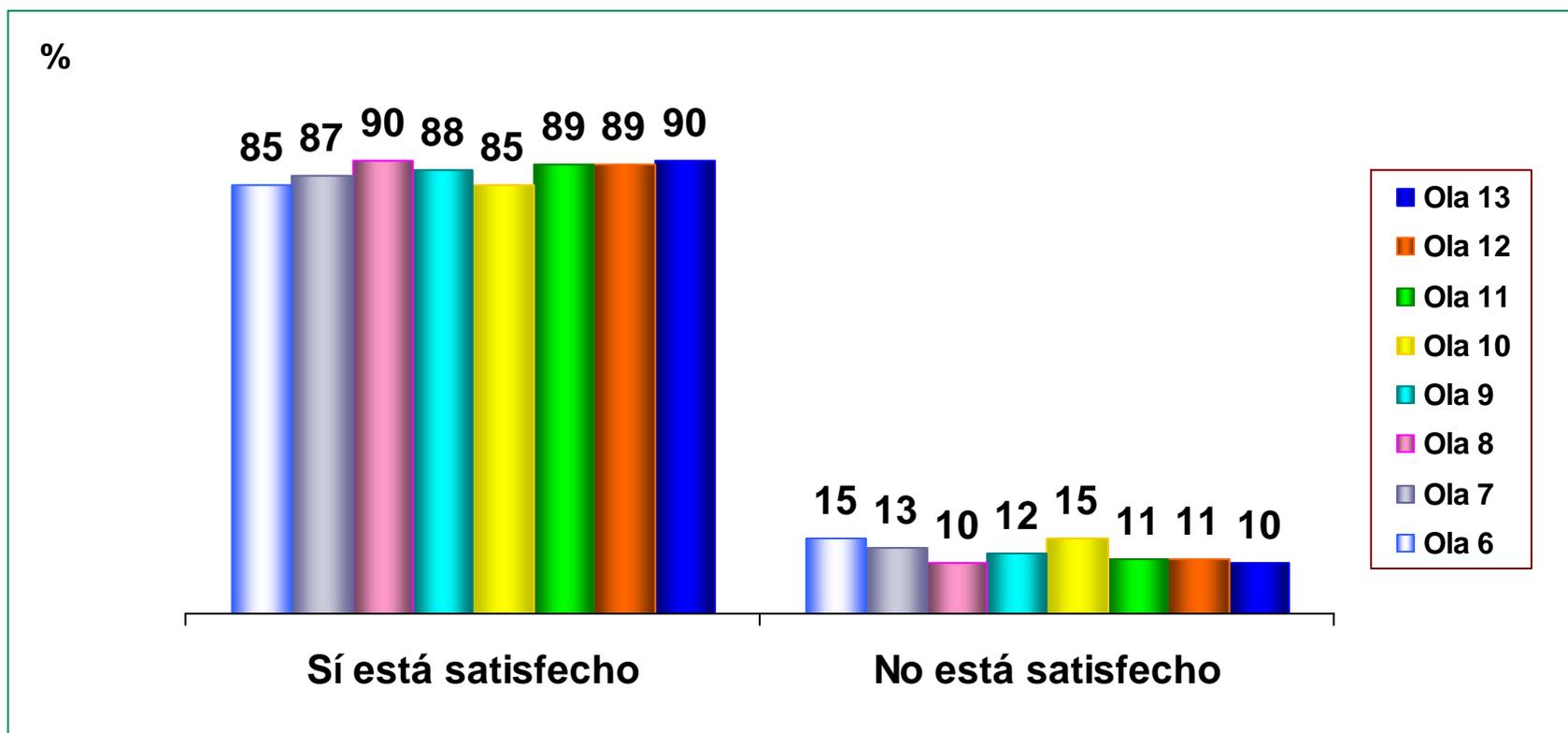
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



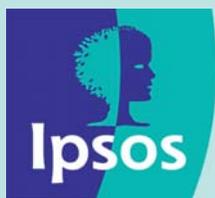
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 6 (107), Ola 7 (99), Ola 8 (135), Ola 9 (140), Ola 10 (119), Ola 11 (107), Ola 12 (141), Ola 13 (141)

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

Servicio de Información al Consumidor. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.14b - GESTIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	90	83	94	100	100	100	93	90	88	75	89	93	93	97	82	90	57	67
No	10	17	6	0	0	0	7	11	12	25	11	8	8	3	18	10	43	33
<i>Base: utilizan el servicio</i>	141	52	89	2*	17*	20*	15*	38	25	24	101	40	53	34	11	30	7*	3*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.14.b. ¿La gestión fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) (Ola 13)

CONOCIMIENTO



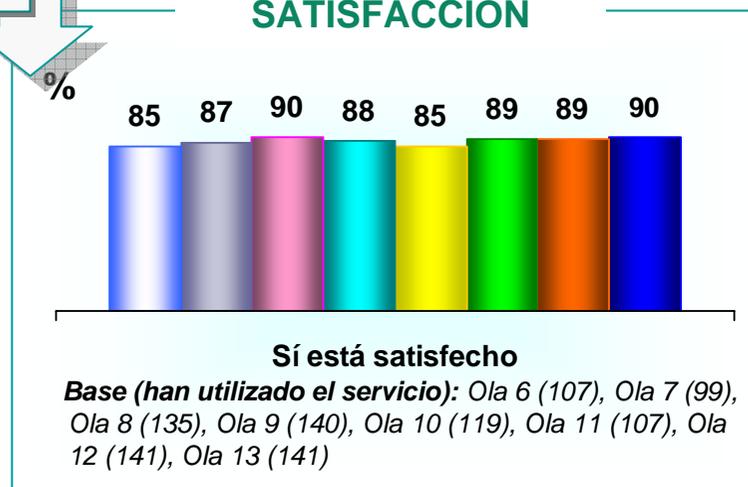
Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

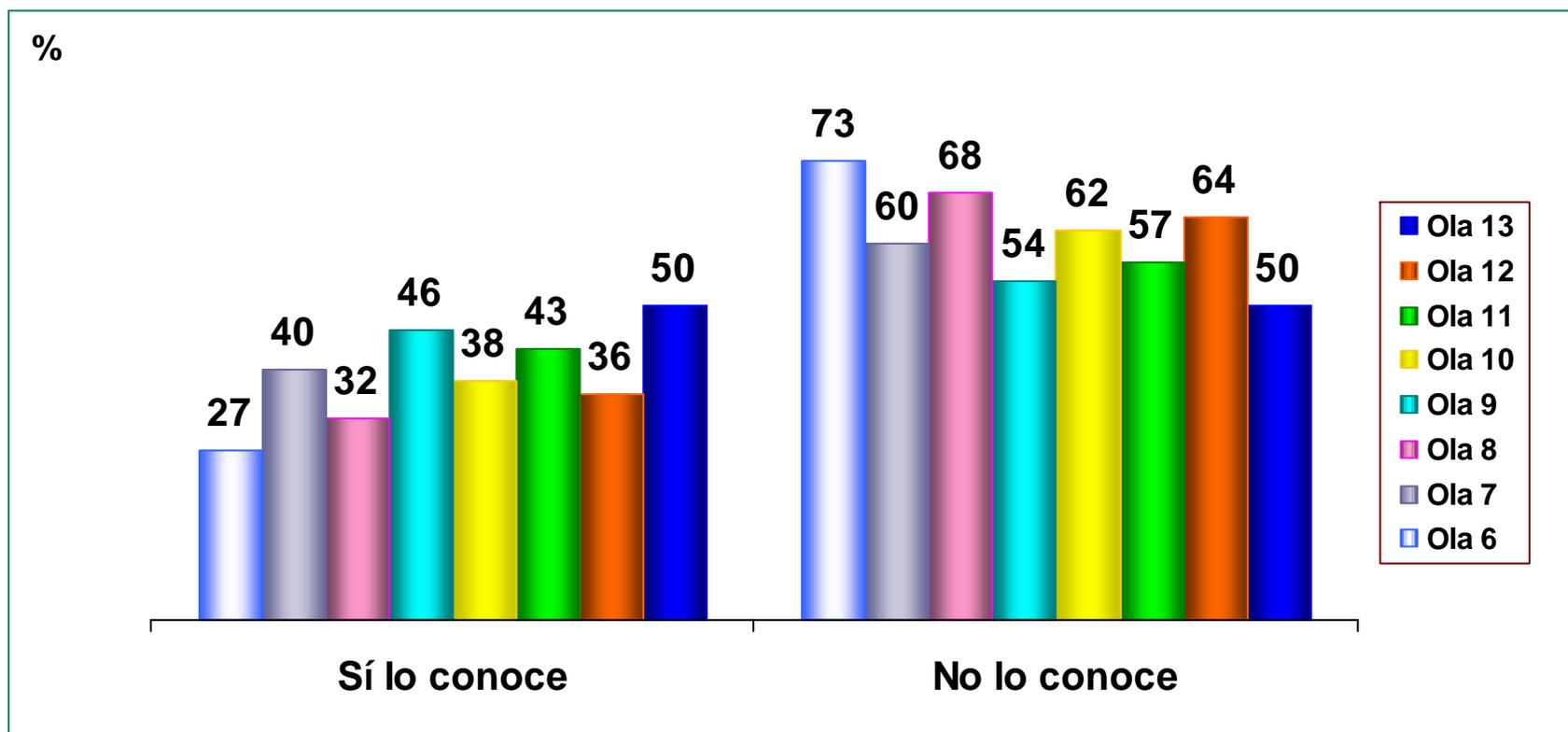


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15 - SABE QUE EL 010 ES EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA																		
Sí	50	55	47	30	38	51	55	52	54	48	51	47	47	53	57	47	51	50
No	50	45	53	70	62	49	45	48	46	52	49	54	53	47	43	53	49	50
Base	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

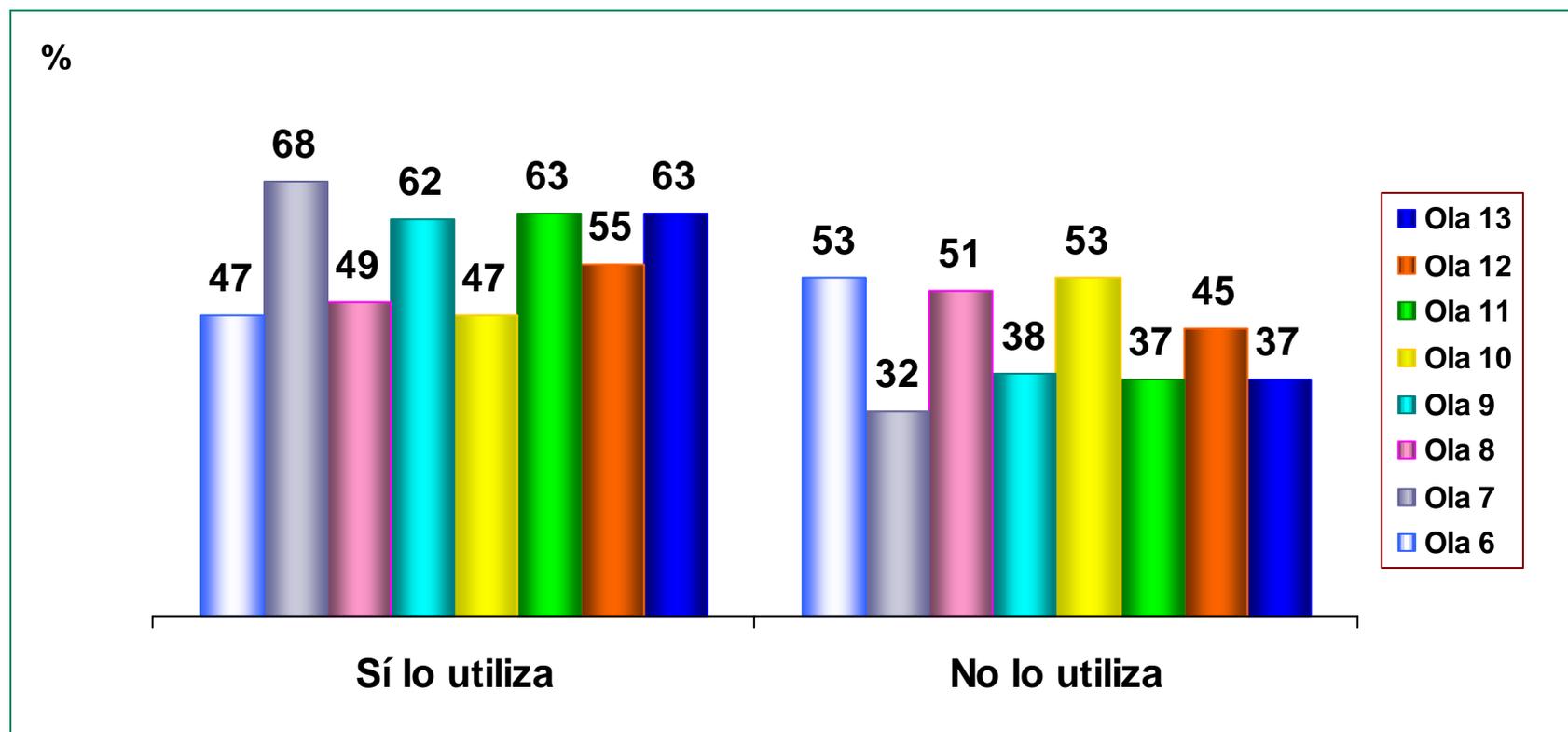
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de Información Tributaria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (270), Ola 7 (404), Ola 8 (324), Ola 9 (456), Ola 10 (385), Ola 11 (428), Ola 12 (359), Ola 3 (500)

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	63	61	65	67	64	64	71	67	63	51	66	54	65	61	66	63	50	86
No	37	39	35	33	36	37	29	33	38	50	34	46	35	40	34	37	50	14
<i>Base: conocen el servicio</i>	500	212	288	6*	33	74	93	115	88	91	372	128	181	124	47	97	26	7*

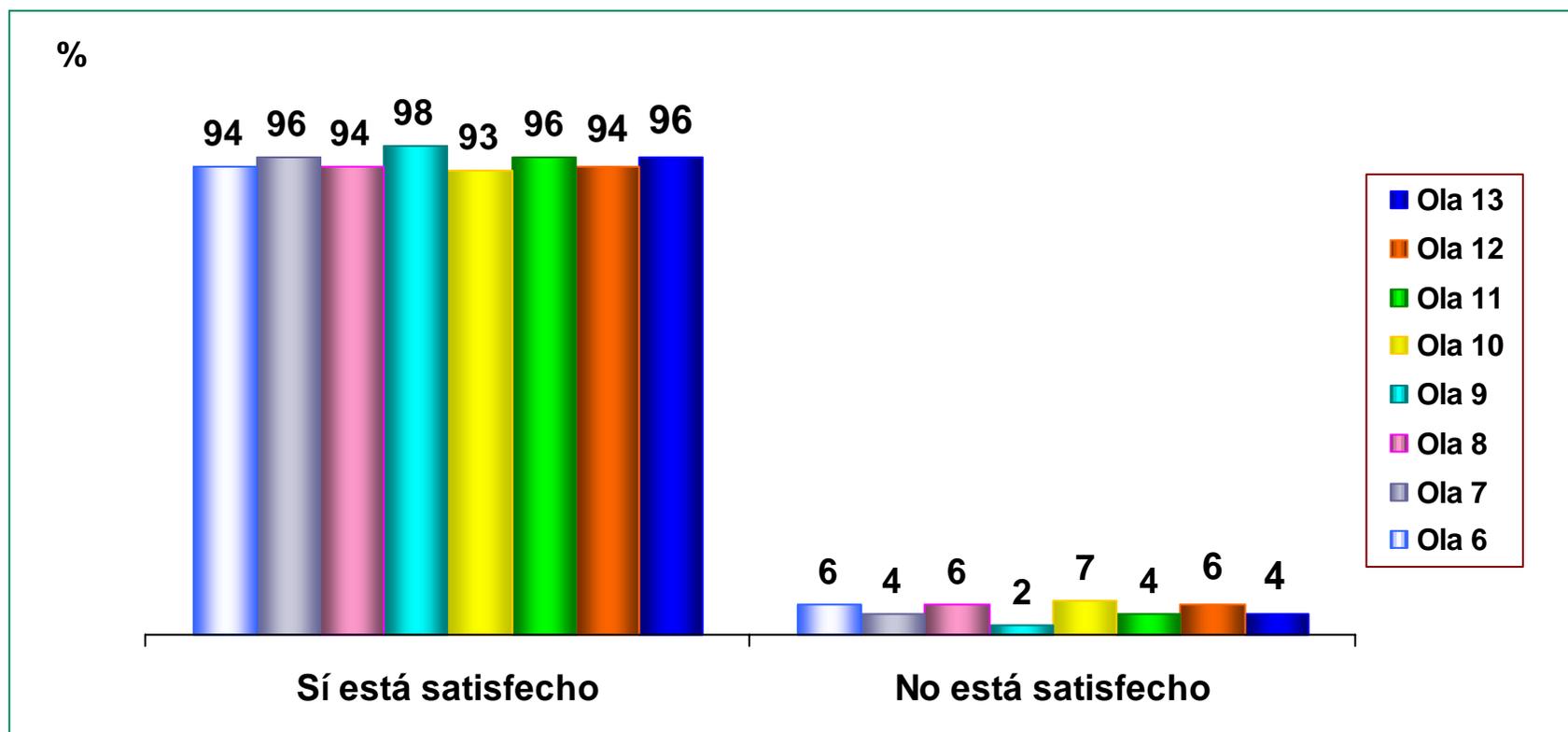
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 6 (126), Ola 7 (274), Ola 8 (159), Ola 9 (284), Ola 10 (183), Ola 11 (269), Ola 12 (196), Ola 13 (316)

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

Servicio de Información Tributaria. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.15b - INFORMACIÓN SATISFACTORIA																		
Sí	96	94	97	100	95	96	96	95	98	94	96	94	95	95	97	95	100	100
No	4	6	3	0	5	4	5	5	2	7	4	6	5	5	3	5	0	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	316	130	186	4*	21	47	66	77	55	46	247	69	118	75	31	61	13*	6*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.15.b. ¿La información fue satisfactoria?



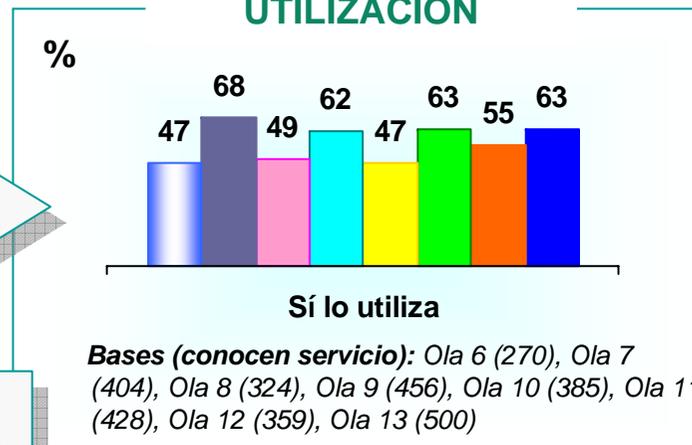
“010” SERVICIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (Ola 13)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

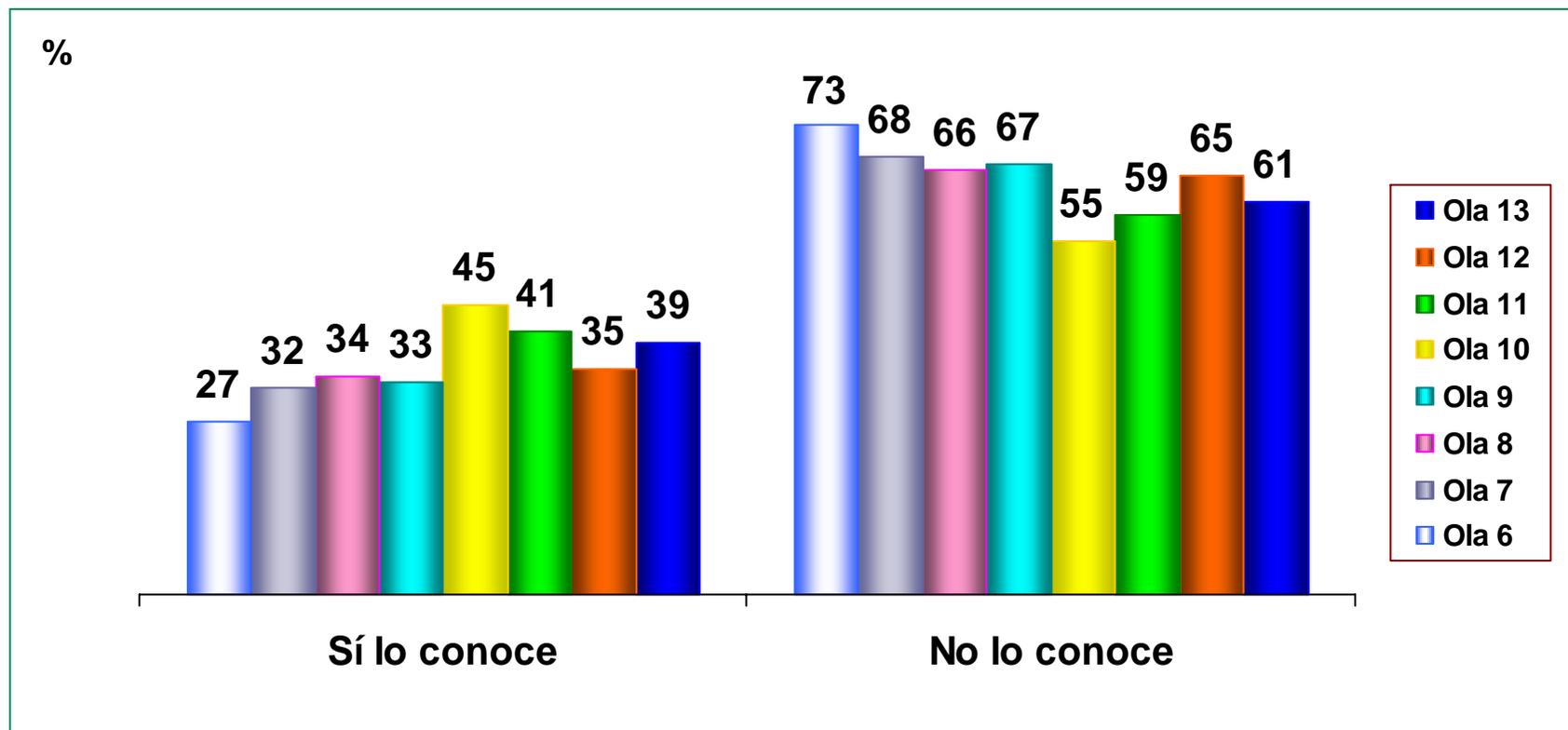


- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16 - SABE QUE A TRAVÉS DEL 010 SE PUEDEN REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO																		
Sí	39	37	40	40	48	48	48	46	28	20	42	29	42	35	31	42	29	36
No	61	63	60	60	52	52	52	54	72	80	58	71	58	65	70	58	71	64
<i>Base</i>	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

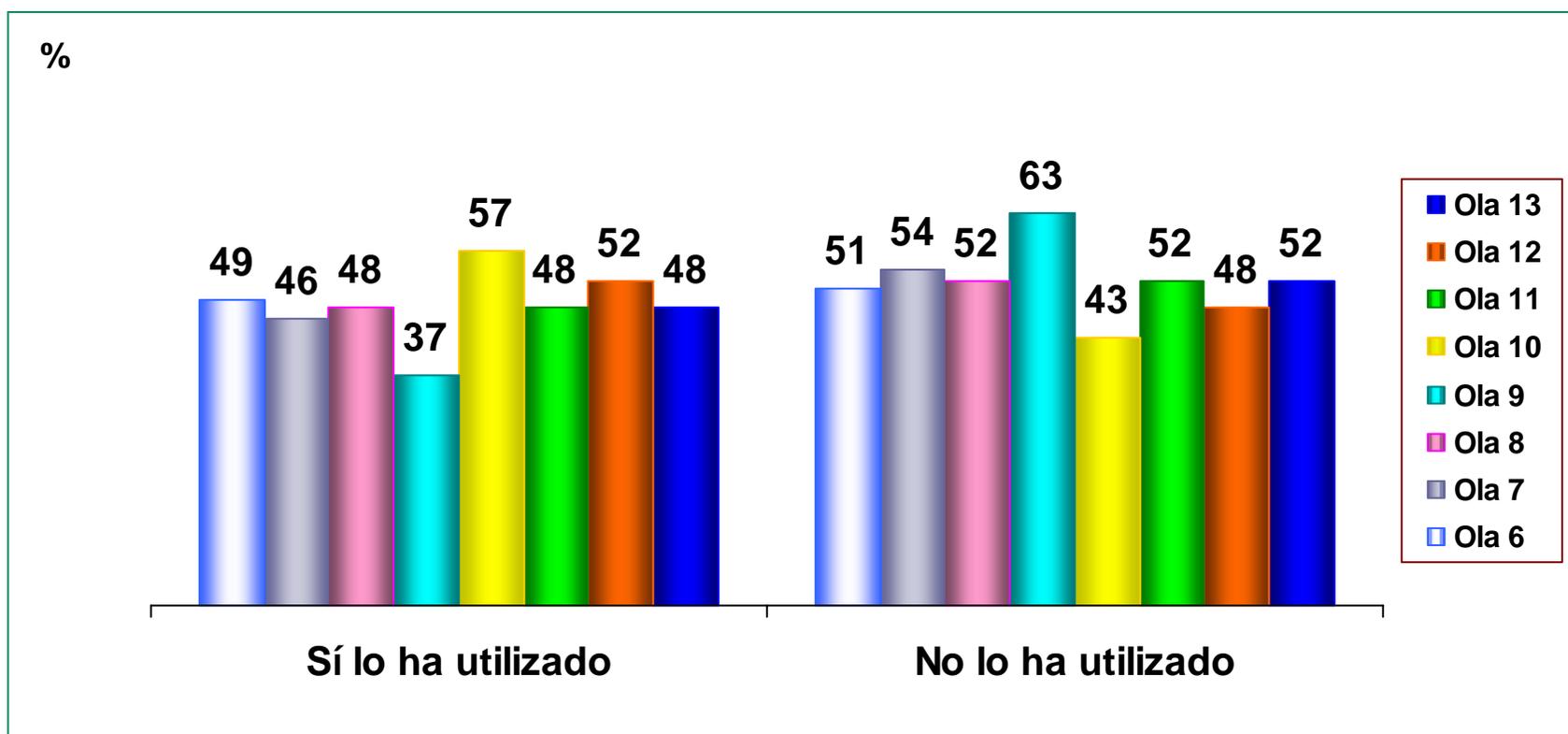
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16. ¿Sabe Ud. que a través del teléfono de información 010 se pueden realizar trámites de empadronamiento?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Utilización



Bases (conocen el servicio): Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346), Ola 13 (387)

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16a - HA REALIZADO ALGUNA VEZ ESTA GESTIÓN																		
Sí	48	40	52	88	49	54	48	52	37	29	50	39	50	46	48	48	53	40
No	52	60	48	13	51	46	52	49	63	71	50	61	50	54	52	52	47	60
<i>Base: conocen el servicio</i>	387	144	243	8*	41	70	81	103	46	38	307	80	161	83	25	87	15*	5*

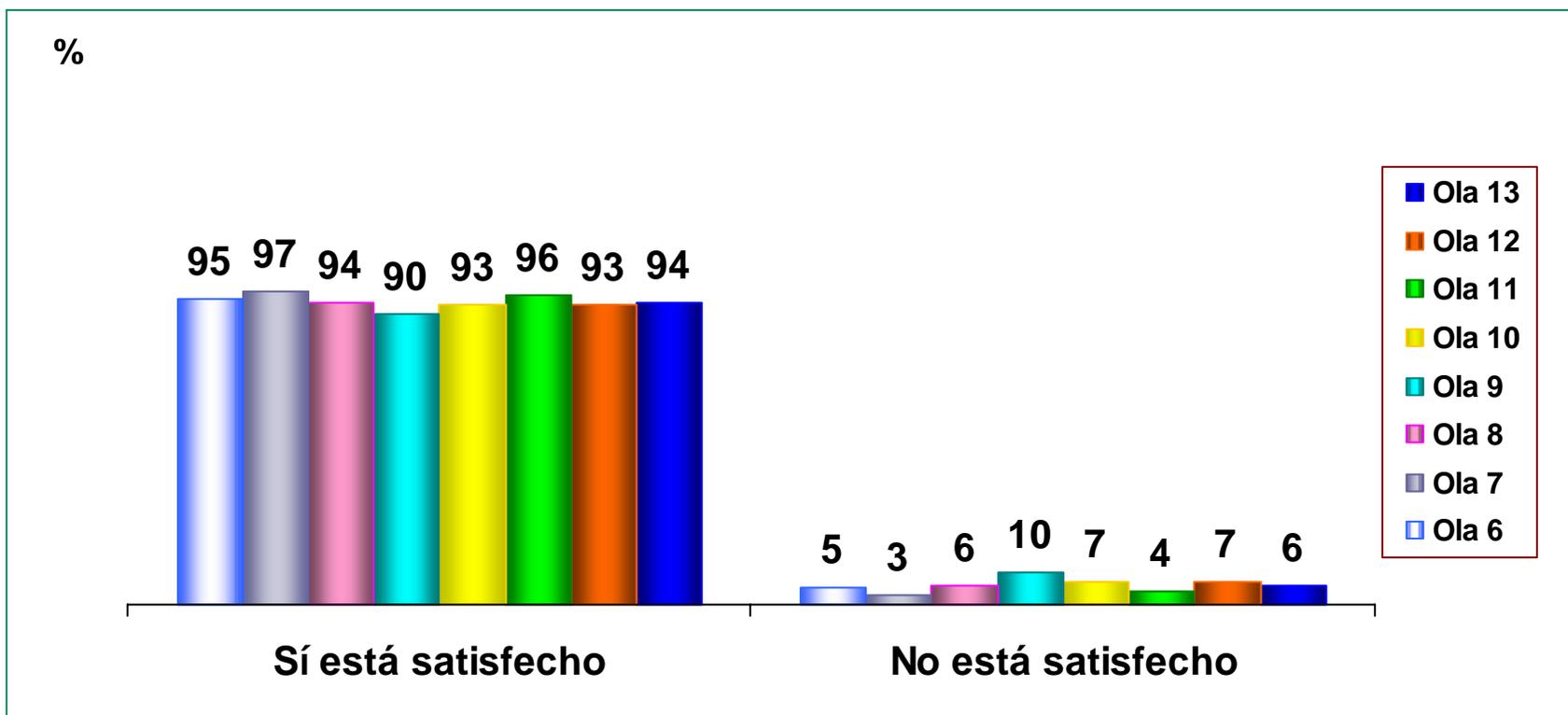
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16.a. ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del teléfono 010?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción



Bases (utilizan el servicio): Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179), Ola 13 (185)

P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

Trámites de empadronamiento. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.16b - EL RESULTADO FUE SATISFACTORIO																		
Sí	94	90	95	86	90	100	100	89	88	91	92	100	95	95	92	91	88	100
No	7	10	5	14	10	0	0	11	12	9	8	0	5	5	8	10	13	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	185	58	127	7*	20*	38	39	53	17*	11*	154	31	80	38	12*	42	8*	2*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.16.b. ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?



“010” SERVICIO PARA REALIZAR TRÁMITES DE EMPADRONAMIENTO (Ola 13)

CONOCIMIENTO

%



Sí, conoce el servicio

Bases: Total (1.000)

Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN

%



Sí lo ha utilizado

Base (conocen servicio): Ola 6 (274), Ola 7 (318), Ola 8 (344), Ola 9 (327), Ola 10 (447), Ola 11 (410), Ola 12 (346), Ola 13 (387)

Sí han utilizado

SATISFACCIÓN

%



Sí está satisfecho

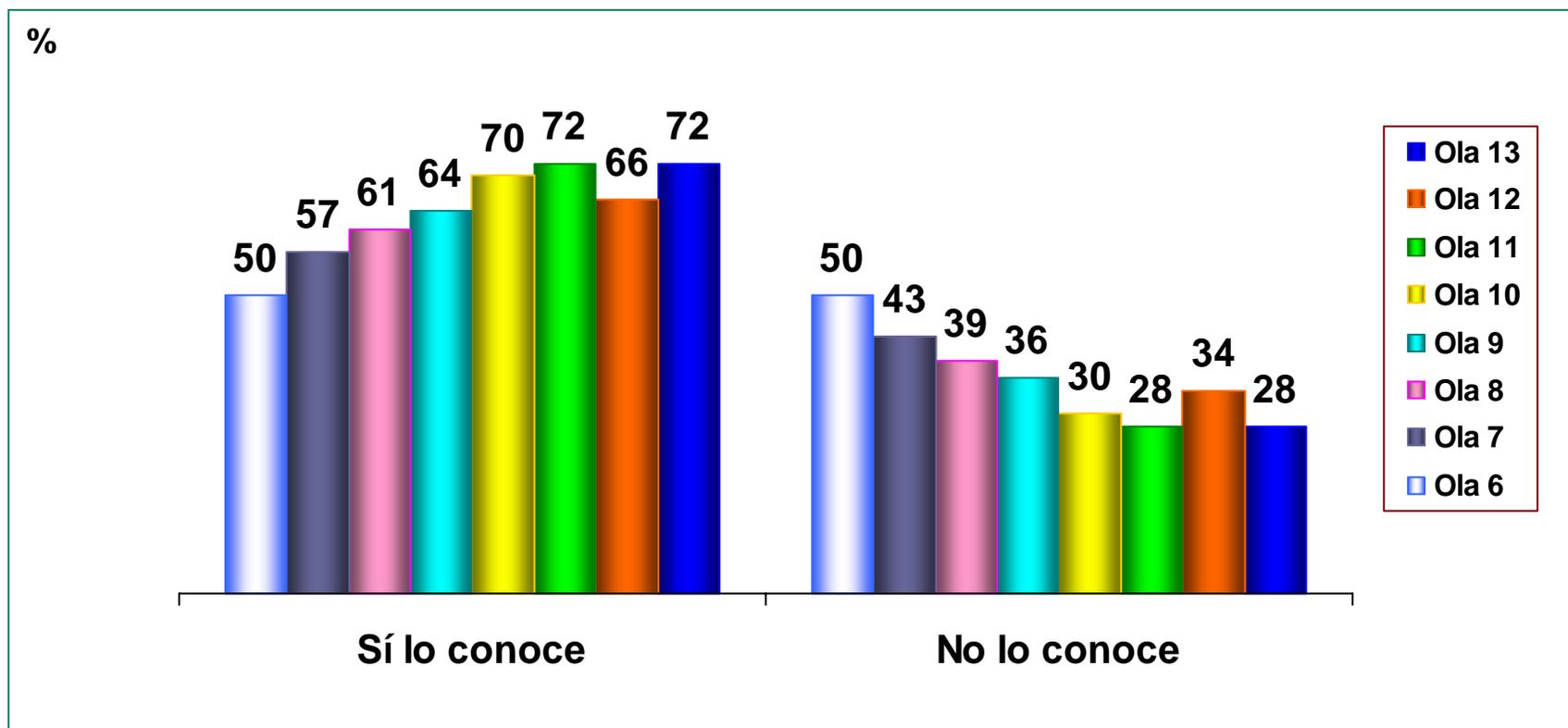
Base (han utilizado el servicio): Ola 6 (135), Ola 7 (145), Ola 8 (164), Ola 9 (122), Ola 10 (256), Ola 11 (198), Ola 12 (179), Ola 13 (185)

- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento



Bases: Total (1.000)

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18 - SABE QUE EL AYTO. DE MADRID TIENE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET																		
Sí	72	73	71	65	76	80	84	76	73	49	77	60	69	77	77	66	86	79
No	28	27	29	35	24	20	17	24	27	51	23	40	31	23	23	34	14	21
<i>Base:</i>	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

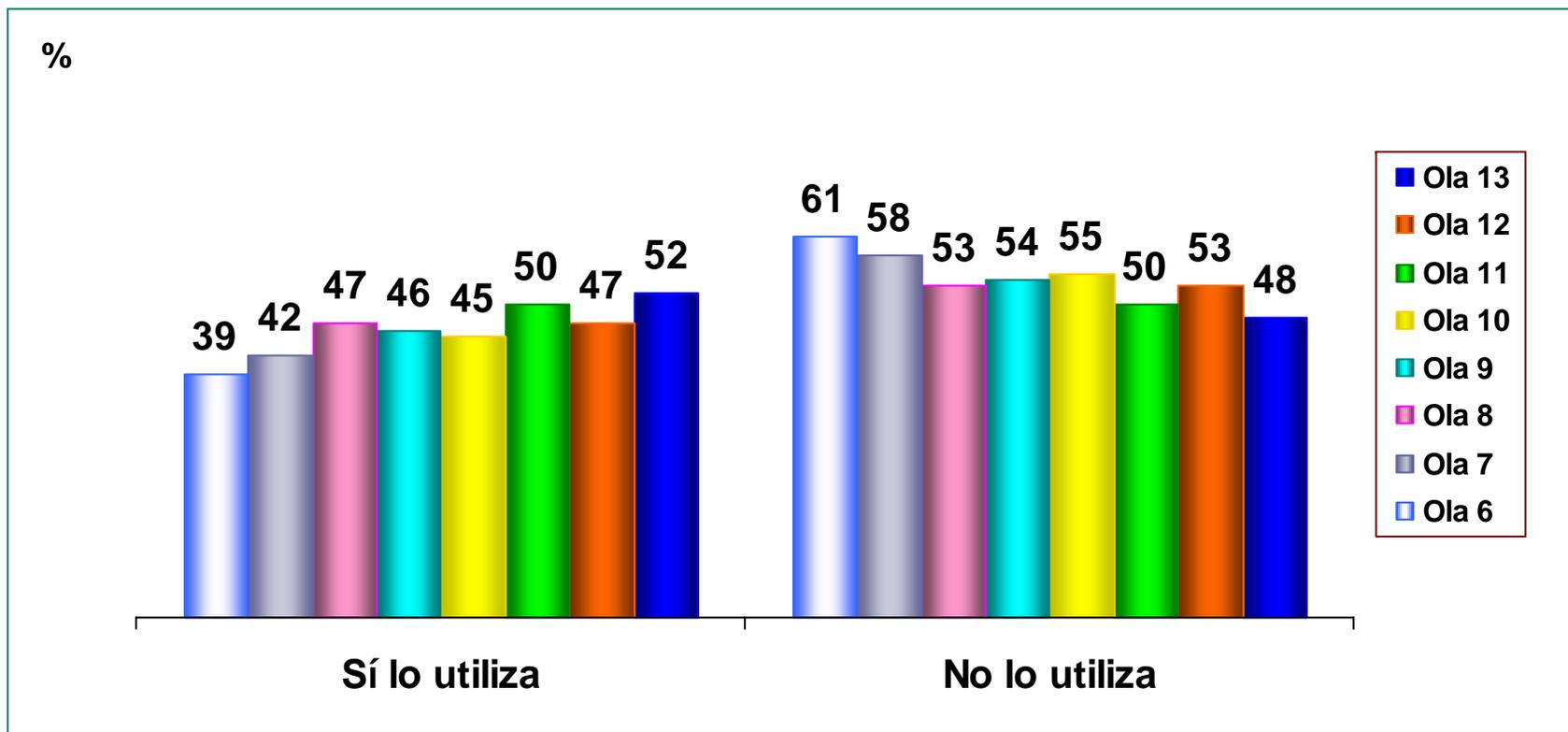
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en Internet?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización



Bases (conocen servicio): Ola 6 (503), Ola 7 (568), Ola 8 (611), Ola 9 (638), Ola 10 (700), Ola 11 (716), Ola 12 (664), Ola 13 (721)

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	52	58	48	46	54	64	59	57	47	25	58	32	53	54	52	41	61	64
No	48	42	52	54	46	36	42	43	53	76	42	68	47	46	48	59	39	36
<i>Base: conocen el servicio</i>	721	284	437	13*	65	117	142	170	120	94	557	164	263	181	63	135	44	11*

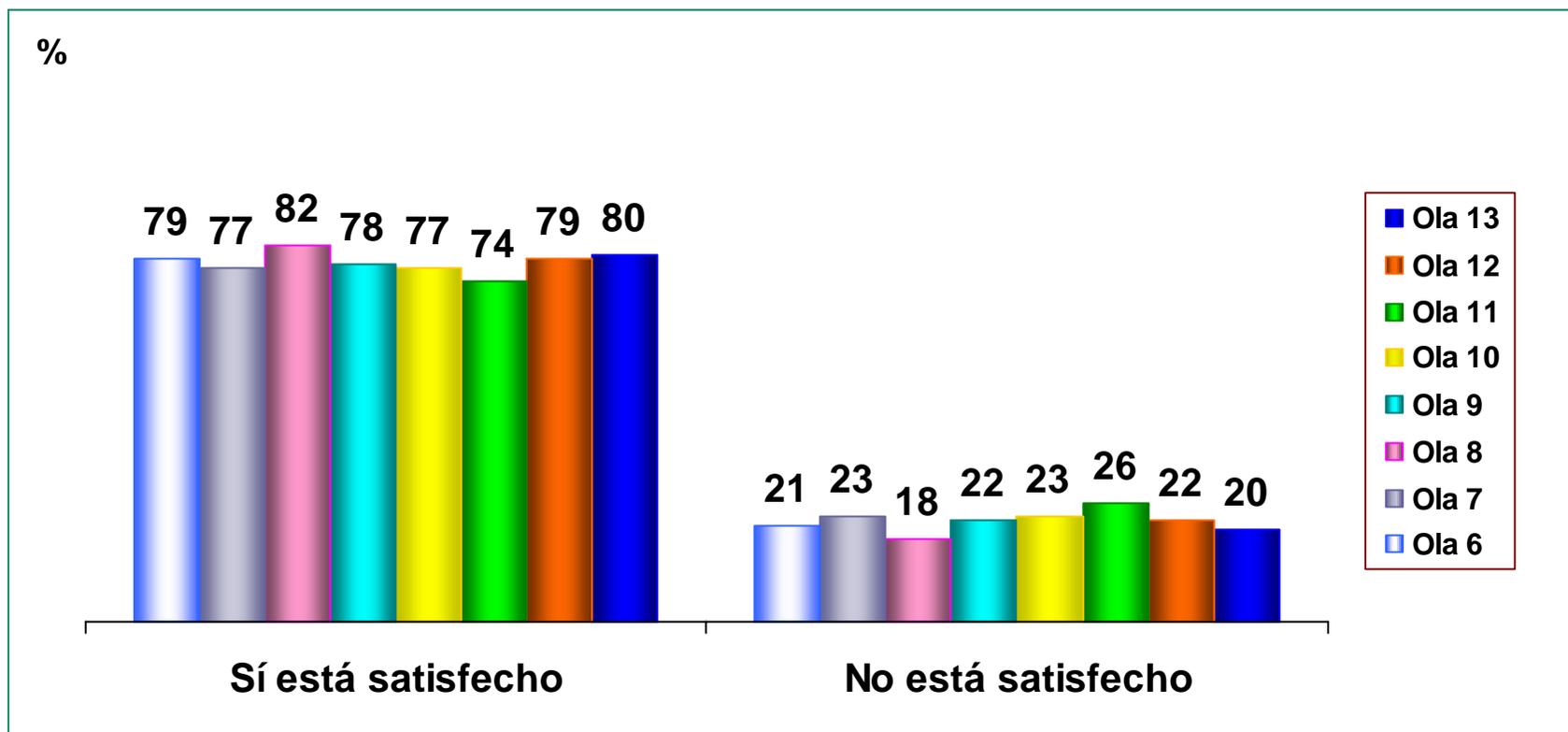
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción



Bases (han utilizado el servicio): Ola 6 (197), Ola 7 (236), Ola 8 (287), Ola 9 (296), Ola 10 (317), Ola 11 (355), Ola 12 (312), Ola 13 (375)

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.18b - CONSULTA SATISFATORIA																		
Sí	80	80	80	83	77	80	80	76	86	83	78	92	81	77	76	84	82	71
No	20	20	20	17	23	20	21	24	14	17	22	8	19	24	24	16	19	29
<i>Base: utilizan el servicio</i>	375	164	211	6*	35	75	83	97	56	23	323	52	140	98	33	55	27	7*

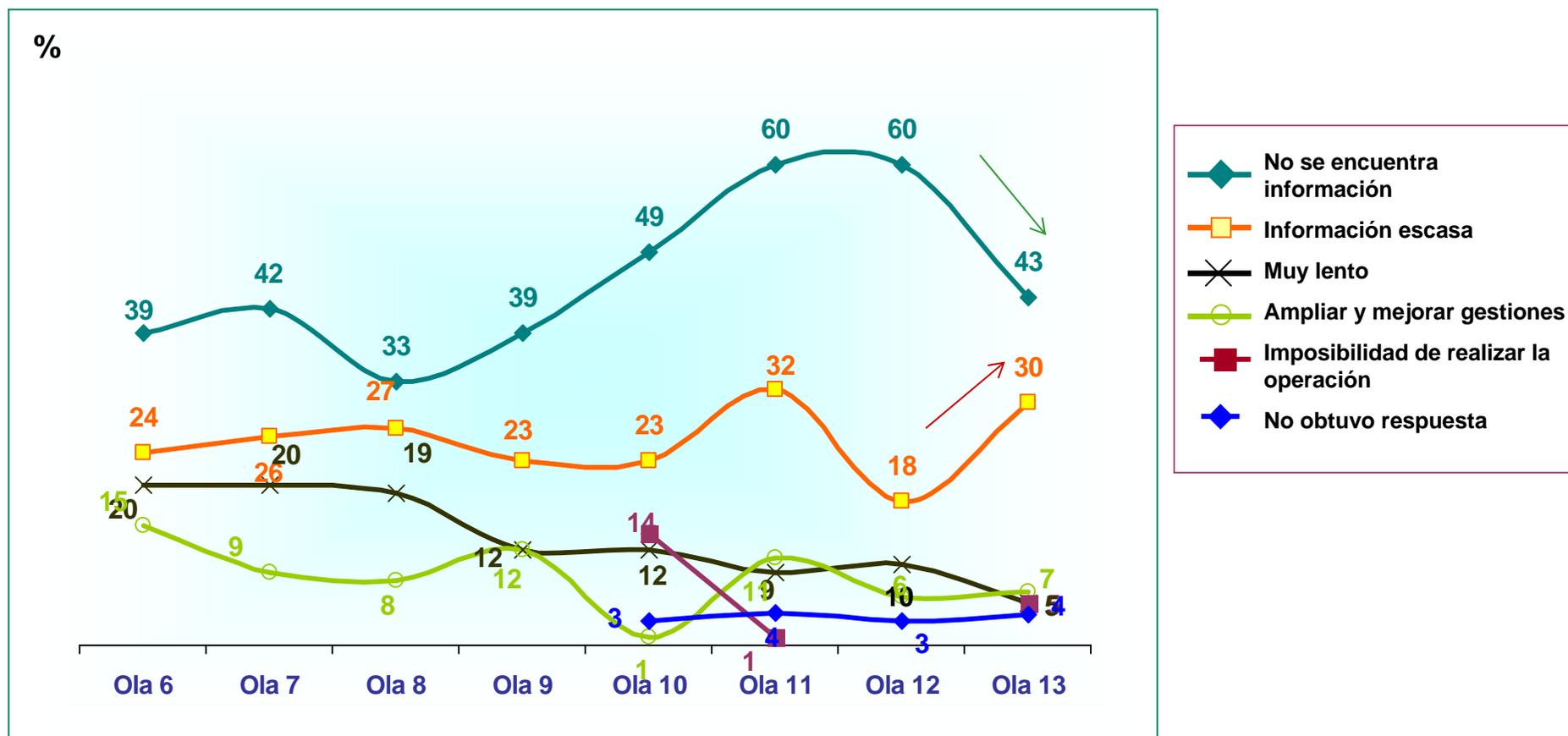
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.b. ¿La consulta fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción



Bases (insatisfechos con el servicio): Ola 6 (41)*, Ola 7 (55), Ola 8 (52), Ola 9 (65), Ola 10 (74), Ola 11 (93), Ola 12 (67), Ola 13 (76)

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

Servicio de información al ciudadano en Internet. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD							TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID	
P.18c - RAZONES INSATISFACCIÓN																			
No se encuentra la información	43	36	49	0	50	47	53	30	50	50	43	50	54	39	63	22	40	0	
Información escasa	30	33	28	100	25	27	24	39	25	25	31	25	31	22	25	44	40	50	
Ampliar y mejorar las gestiones	7	12	2	0	13	13	0	4	13	0	7	0	4	0	13	22	0	0	
Muy lento	5	6	5	0	0	0	6	13	0	0	6	0	4	9	0	11	0	0	
Imposibilidad de realizar la operacion	5	6	5	0	0	0	12	9	0	0	6	0	4	13	0	0	0	0	
No obtuvo contestacion	4	0	7	0	0	0	6	0	13	25	3	25	0	13	0	0	0	0	
Ns/Nc	5	6	5	0	13	13	0	4	0	0	6	0	4	4	0	0	20	50	
<i>Base: insatisfechos con el servicio</i>	<i>76</i>	<i>33</i>	<i>43</i>	<i>1*</i>	<i>8*</i>	<i>15*</i>	<i>17*</i>	<i>23</i>	<i>8*</i>	<i>4*</i>	<i>72</i>	<i>4*</i>	<i>26</i>	<i>23</i>	<i>8*</i>	<i>9*</i>	<i>5*</i>	<i>2*</i>	

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.18.c. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN INTERNET (Ola 13)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

SATISFACCIÓN



- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficina de Atención al Ciudadano. Conocimiento

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19 - ¿Sabe que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas oficinas de Atención al ciudadano en las juntas municipales de																		
Sí	71	77	68	55	61	73	77	72	71	71	73	67	73	75	68	68	67	71
No	29	24	32	45	40	27	24	28	29	29	27	33	27	26	32	32	33	29
<i>Base:</i>	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas Municipales de Distrito?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19a - HA UTILIZADO ALGUNA VEZ ESTE SERVICIO																		
Sí	39	41	37	27	46	42	36	41	39	33	39	37	39	45	32	36	35	30
No	61	59	63	73	54	59	64	59	61	67	61	63	61	55	68	64	65	70
<i>Base: conocen el servicio</i>	713	297	416	11*	52	106	130	161	117	136	528	185	280	175	56	140	34	10*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Utilización en el último año

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19b - NÚMERO DE VECES UTILIZACIÓN DEL SERVICIO ESTE AÑO																		
Una vez	38	36	38	33	33	48	38	44	30	27	40	29	37	40	17	42	58	33
Dos veces	19	19	20	33	29	11	19	9	30	24	17	26	20	18	22	22	8	0
Tres veces	8	12	5	0	17	5	6	11	9	7	9	6	6	10	17	8	8	0
Cuatro o mas veces	6	5	7	0	0	11	4	11	2	4	6	6	6	6	11	6	8	0
Ninguna	25	24	26	0	17	23	28	24	26	31	24	29	24	26	33	20	8	67
Ns/Nc	4	3	4	33	4	2	4	2	2	7	3	4	7	0	0	2	8	0
<i>Base: utilizan el servicio</i>	275	121	154	3*	24	44	47	66	46	45	206	69	109	78	18*	50	12*	3*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.b. ¿Cuántas veces en este año ha utilizado este servicio?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Satisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19c - CONSULTA SATISFACTORIA																		
Sí	86	87	84	100	83	89	94	80	85	82	86	84	84	87	78	88	100	33
No	15	13	16	0	17	11	6	20	15	18	14	16	16	13	22	12	0	67
<i>Base: utilizan el servicio</i>	275	121	154	3*	24	44	47	66	46	45	206	69	109	78	18*	50	12*	3*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.c. ¿La atención fue satisfactoria?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

Oficinas de Atención al Ciudadano. Motivos de insatisfacción

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.19d - RAZONES INSATISFACCIÓN																		
No le solucionaron el problema	40	56	29	0	50	40	33	46	29	38	41	36	35	30	75	33	0	50
Mala atención del personal	35	25	42	0	25	20	0	46	43	38	38	27	47	40	0	33	0	0
Mucho tiempo de espera	30	25	33	0	0	60	67	23	43	13	35	18	29	30	25	33	0	0
Información incompleta	18	19	17	0	50	0	0	15	14	25	14	27	24	10	0	33	0	0
Información escasa	5	6	4	0	0	0	33	8	0	0	3	9	6	10	0	0	0	0
Todavía espera la respuesta	5	13	0	0	0	0	0	8	14	0	7	0	12	0	0	0	0	0
No tenían la información	5	6	4	0	25	0	0	8	0	0	7	0	0	0	0	17	0	50
Otros	5	0	8	0	0	0	0	0	14	13	3	9	6	10	0	0	0	0
<i>Base: Insatisfechos OAC'S</i>	<i>40</i>	<i>16*</i>	<i>24</i>	<i>0</i>	<i>4*</i>	<i>5*</i>	<i>3*</i>	<i>13*</i>	<i>7*</i>	<i>8*</i>	<i>29</i>	<i>11*</i>	<i>17*</i>	<i>10*</i>	<i>4*</i>	<i>6*</i>	<i>0</i>	<i>2*</i>

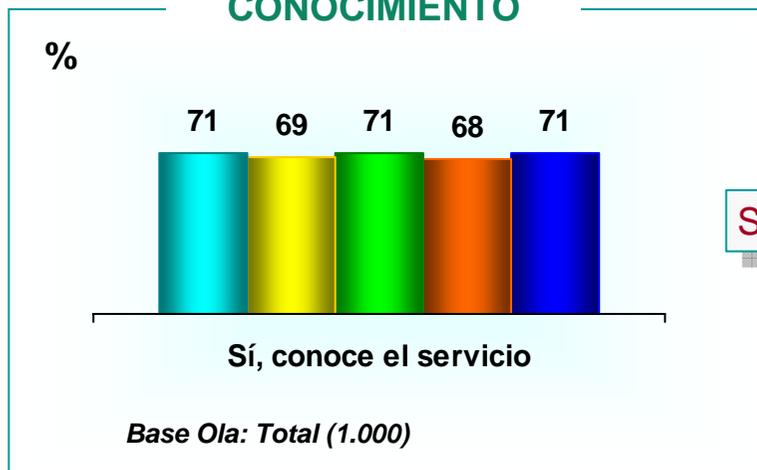
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.19.d. ¿Por qué no?



AYUNTAMIENTO DE MADRID. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. OAC'S (Ola 13)

CONOCIMIENTO



Sí, conocen servicio

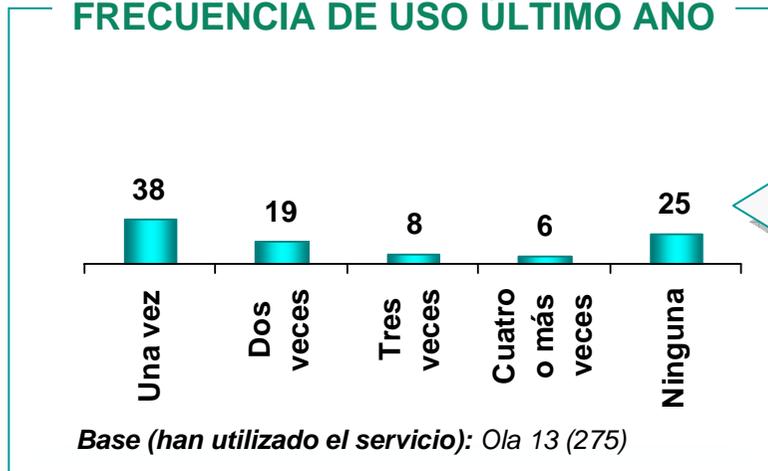
UTILIZACIÓN



Sí han utilizado

- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9

FRECUENCIA DE USO ÚLTIMO AÑO



Sí, utilizan servicio

SATISFACCIÓN



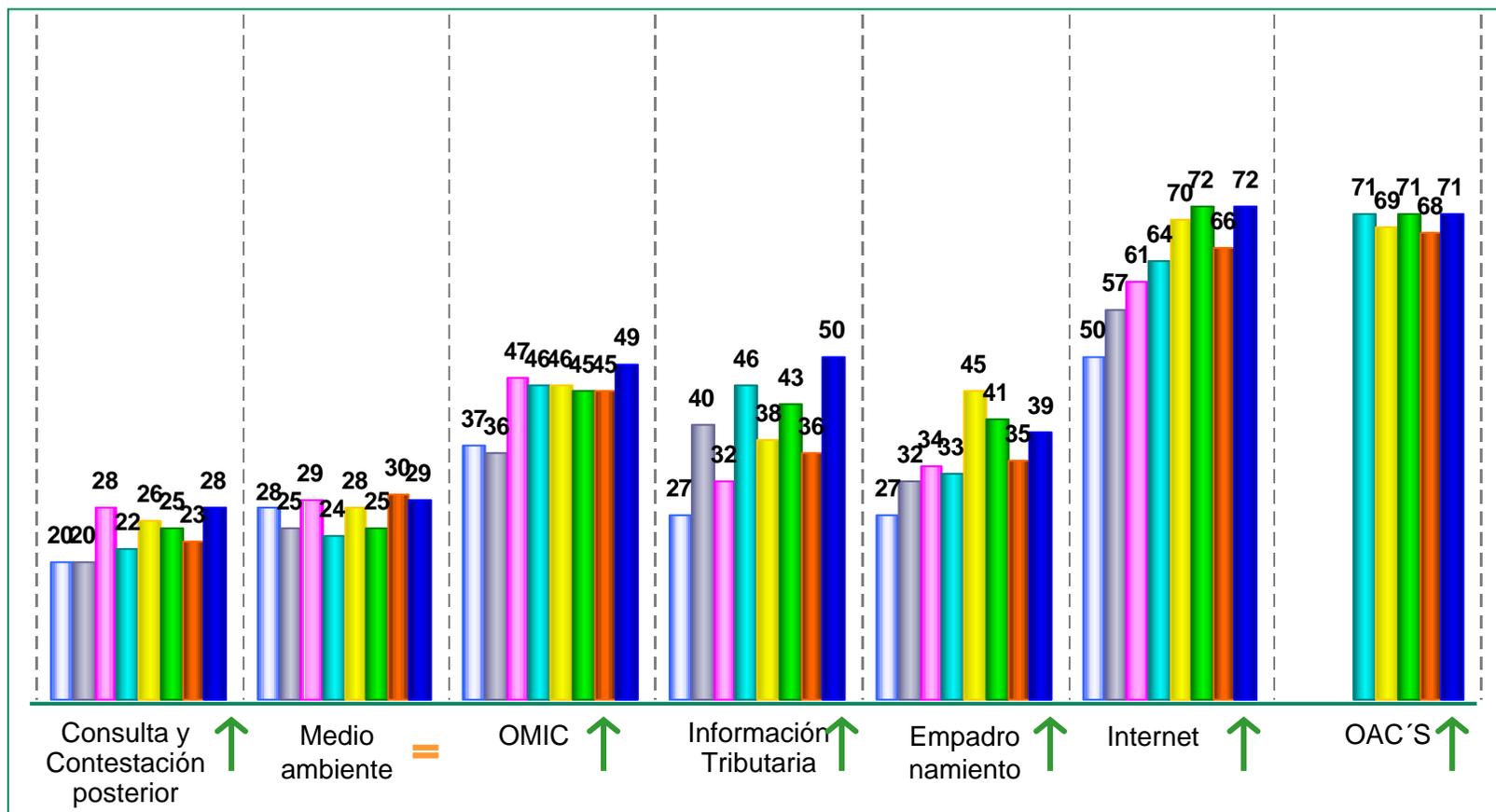


“010” CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS (Ola 13)

- CUADRO RESUMEN -

%

- Ola 13
- Ola 12
- Ola 11
- Ola 10
- Ola 9
- Ola 8
- Ola 7
- Ola 6

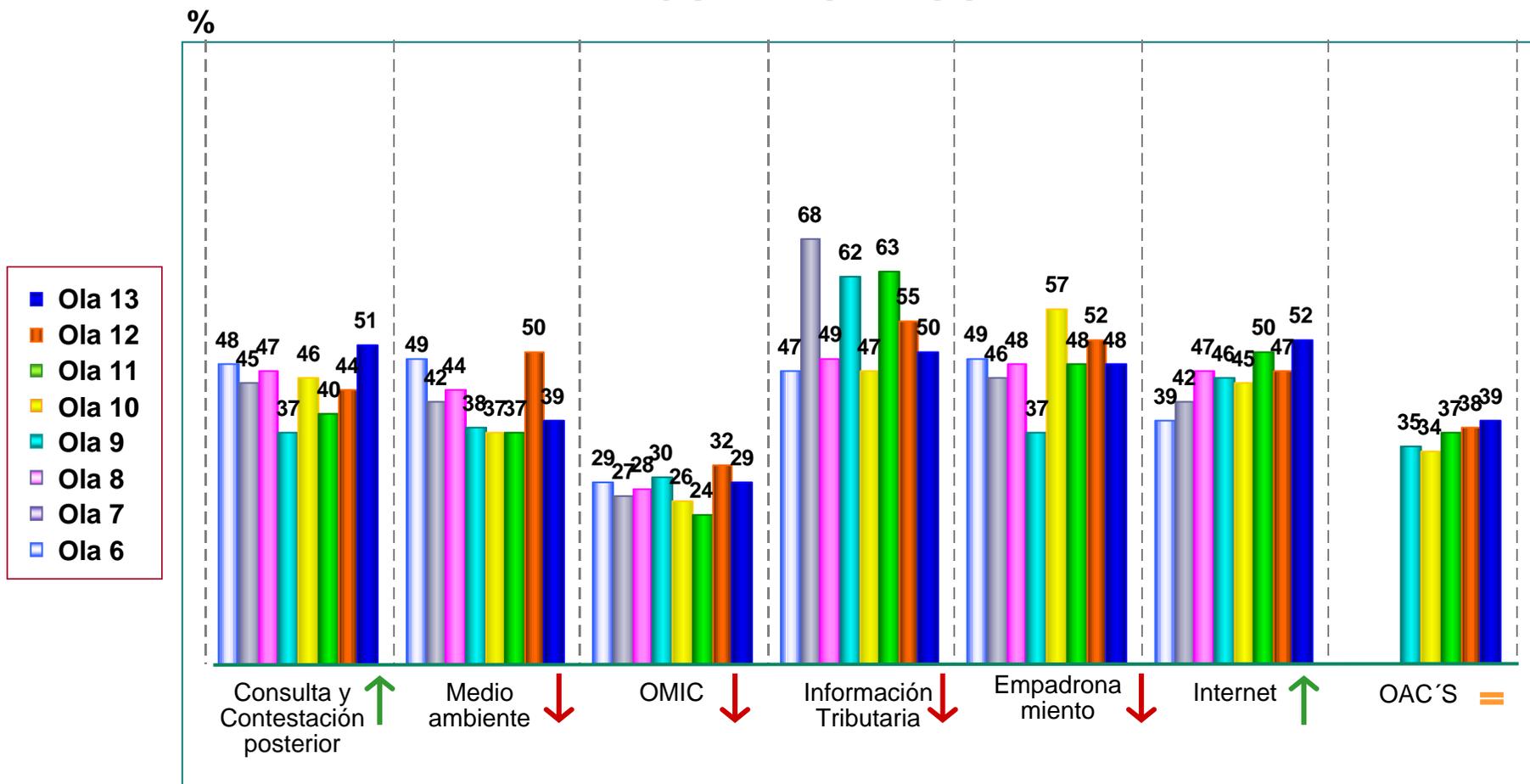


Bases: Total (1.000)



“010” UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (Ola 13)

- CUADRO RESUMEN -

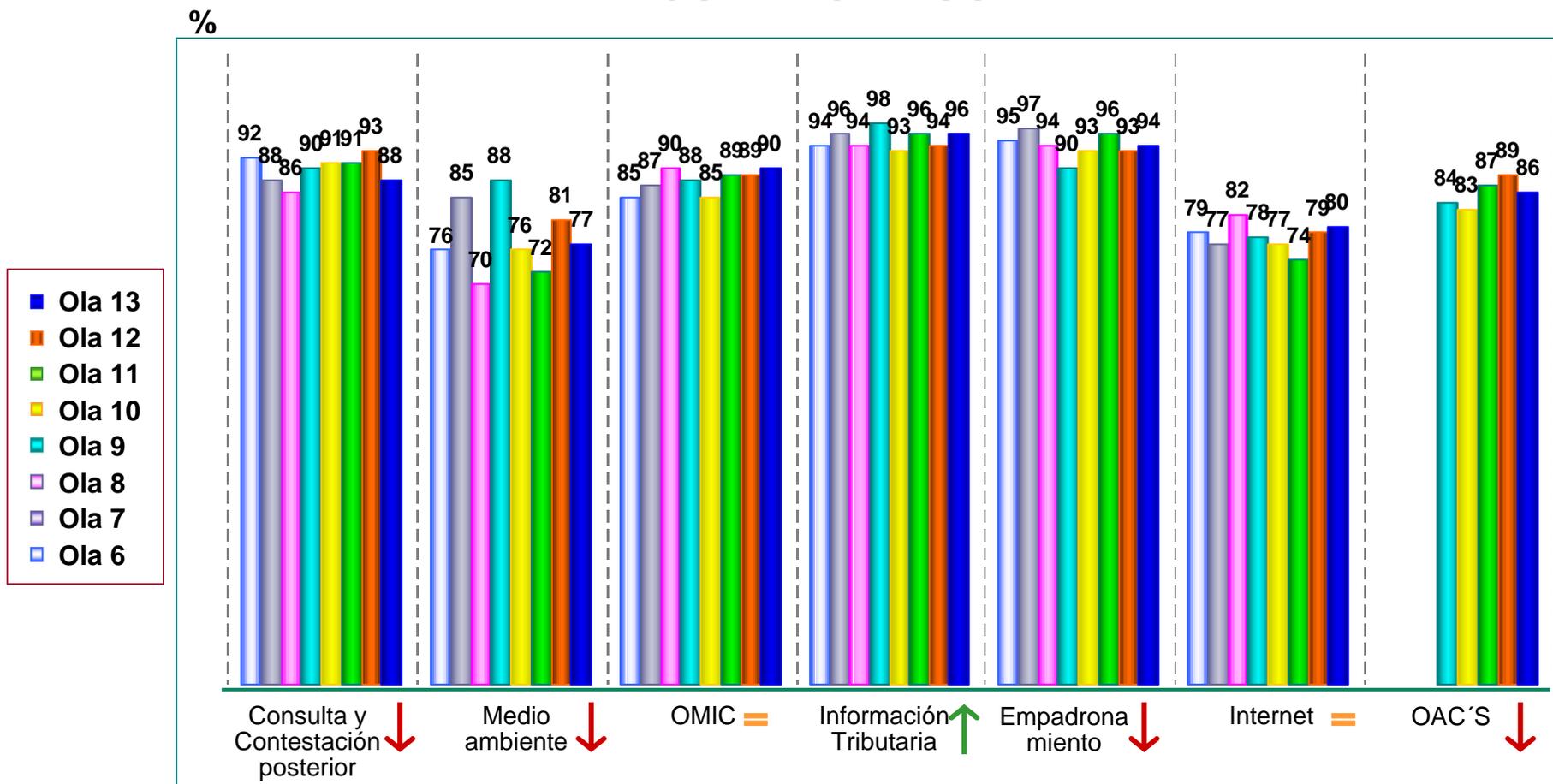


Bases: Conocen el Servicio



“010” SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS (Ola 13)

- CUADRO RESUMEN -



Bases: Han Utilizado el servicio



SERVICIOS 010

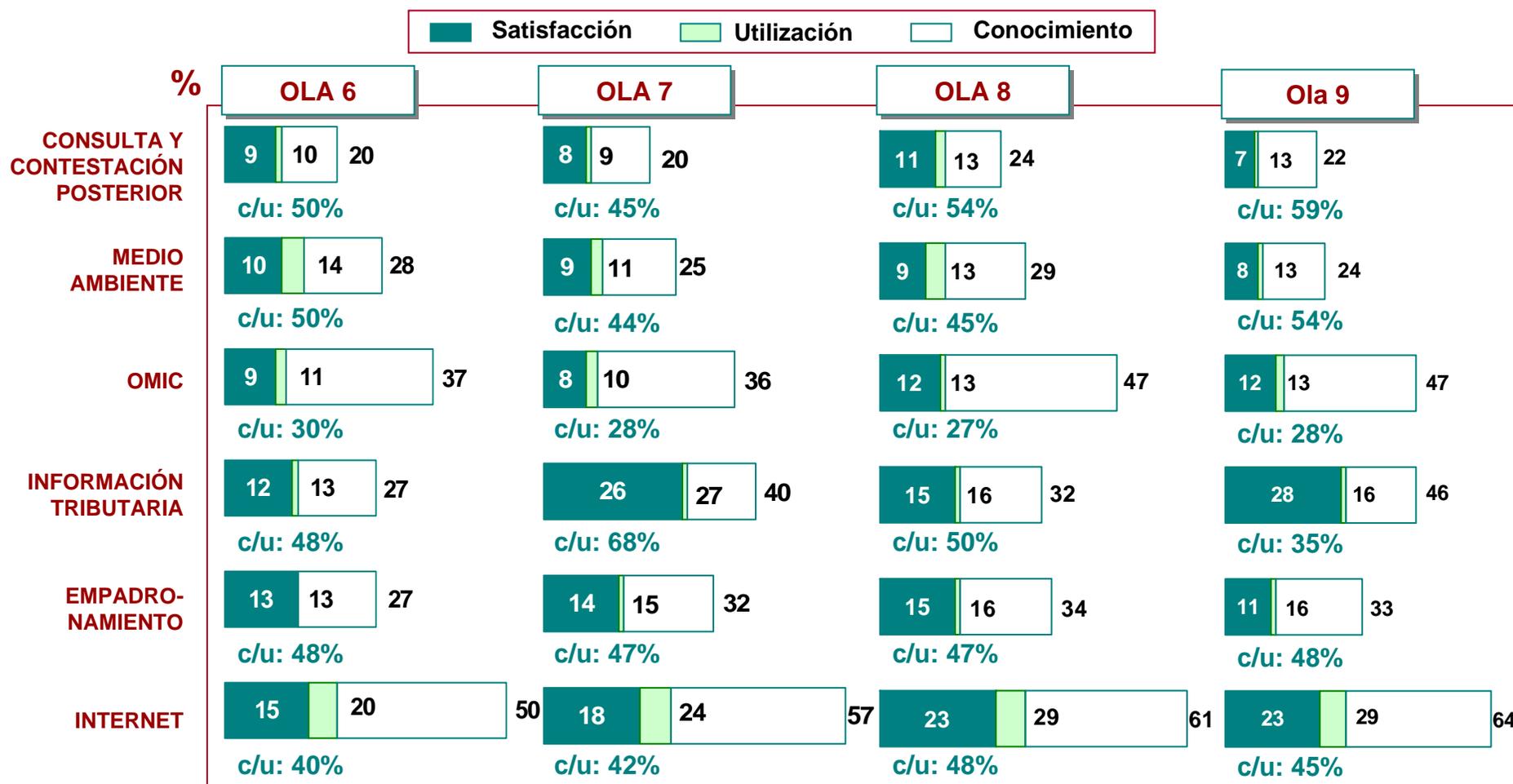
En los siguientes gráficos, mostramos la relación entre la utilización de los servicios del 010 en base al nivel de conocimiento de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

Con esta información (ratio), podemos observar el uso que se haría de los distintos servicios si la totalidad de los individuos conocieran los mismos, de esta forma, podemos prever su utilización en función de su conocimiento.



SERVICIOS 010 (Olas 6 a 9)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-

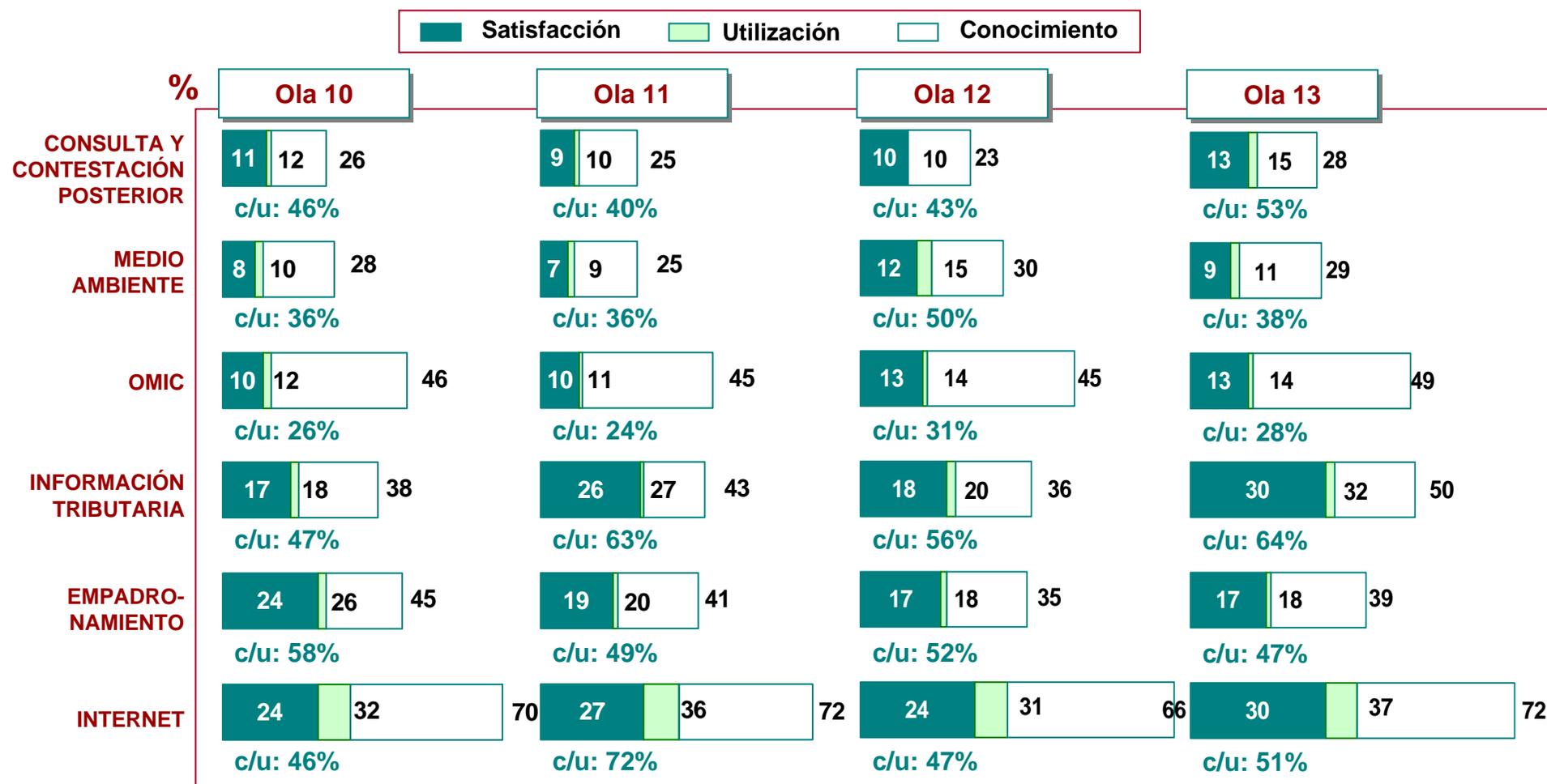


Bases: Total (1.000)



SERVICIOS 010 (Olas 10 a 13)

SERVICIOS 010 -CUADRO RESUMEN-



Bases: Total (1.000)



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13	Diferencia Ola 12-13
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	9	14	7	14	10	13	7	11	-4
Gestiones de tasas y tributos municipales	6	7	6	8	10	7	5	6	-1
Información y tramitación de multas	4	6	3	6	6	3	3	5	-2
Formulación de reclamaciones y denuncias	7	6	4	6	8	5	3	9	-6
Las relacionadas con la vivienda	5	5	3	6	5	3	2	4	-2
Información sobre transportes y tráfico	4	5	3	4	5	4	2	4	-2
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	2	5	3	5	5	3	3	3	0
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes)	2	4	1	3	5	2	4	10	-6
Los actuales pero más completas	2	4	1	2	3	-	1	1	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	2	3	1	4	5	3	2	1	1

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13	Diferencia Ola 11-12
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Gestiones de medio ambiente	4	2	2	3	4	2	1	2	-1
Reserva y venta de entradas para espectáculos	1	2	2	2	2	1	1	2	-1
Solicitud de certificados y permisos	2	2	2	3	5	2	2	3	-1
Oposiciones y empleo	2	2	1	2	3	1	1	2	-1
Información y gestiones sobre educación	2	2	2	2	3	1	1	2	-1
Trámites sobre actividades deportivas	1	1	2	1	3	-	1	-	1
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad)	2	1	1	2	3	1	1	3	-2
Recibir información sobre el 010	1	0	2	1	3	1	-	2	-2
Otras gestiones	3	2	13	9	2	8	6	7	-1
Ninguno	11	8	11	16	12	19	10	19	-9
Ns/Nc	45	39	48	33	44	36	53	32	21

Bases: Total (1.000)

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

%	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	11	11	12	10	14	16	9	12	13	6	13	8	11	12	18	12	8	7
Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos)	10	8	11	0	9	10	10	10	10	8	9	12	11	7	4	12	14	0
Formulación de reclamaciones y denuncias	9	8	10	5	7	8	7	9	12	12	9	11	7	9	7	13	14	21
Gestiones de tasas y tributos municipales	6	7	6	0	7	5	6	10	5	4	7	4	5	7	4	8	4	7
Información y tramitación de multas	5	6	5	0	8	7	7	5	4	3	6	3	4	7	1	7	8	0
Las relacionadas con la vivienda	4	3	4	0	11	6	4	1	3	3	4	3	4	3	4	5	2	0
Información sobre transportes y tráfico	4	3	4	0	6	2	1	6	5	4	3	5	3	3	4	5	4	7
Las relacionadas con el Padrón de Habitantes	3	2	4	5	6	6	3	3	1	2	4	1	2	4	2	3	0	0
Mejorar el servicio (ampliar horarios, gratuidad, más personal)	3	2	4	5	5	3	2	4	4	2	3	3	2	2	1	5	8	0
Solicitud de certificados y permisos	3	3	3	0	7	4	1	4	2	1	3	2	3	3	1	2	6	0
Reserva y venta de entradas para espectáculos	2	2	3	0	5	0	1	3	2	3	2	3	3	1	1	3	4	0
Recibir información sobre el 010	2	1	2	0	6	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	0	0

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” OTROS SERVICIOS MUNICIPALES DEMANDADOS (Ola 13)

.../...	TOTAL	SEXO		EDAD						TRABAJA		DISTRITO						
		HOMBRE	MUJER	18-24 AÑOS	25-29 AÑOS	30-34 AÑOS	35-39 AÑOS	40-49 AÑOS	50-59 AÑOS	60 o MÁS	SI	NO	ALMEN. CENTRAL	PERIFERIA NOROESTE	PERIFERIA ESTE	PERIFERIA SUR	FUERA MAD. CAPITAL	FUERA DE MADRID
P.17 - SERVICIOS MUNICIPALES LE GUSTARÍA PODER REALIZAR A TRAVÉS DEL 010																		
Oposiciones y empleo	2	2	2	5	5	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	2	0
Gestiones de medio ambiente	2	2	2	0	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	1	2	0	7
Información y gestiones sobre educación	2	1	2	0	4	1	1	3	2	0	2	2	2	1	1	2	2	0
Gestiones relacionadas con la via publica	2	2	1	0	0	0	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	0	0
Los actuales pero más completas	1	2	1	0	2	1	1	0	2	2	1	1	2	0	2	1	0	0
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	0
Informaciones sobre actividades socioculturales	1	0	1	0	0	0	2	0	1	2	1	2	1	1	0	1	2	7
Tarjetas de aparcamiento de residentes	1	1	1	5	1	2	2	0	1	0	1	0	1	1	1	0	2	0
Servicios de la 3ª Edad	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Otras gestiones	3	4	3	5	4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	6	3	2	0
Ninguno	19	21	18	20	15	16	18	18	20	27	18	23	22	17	23	15	18	7
Ns/Nc	32	30	34	45	38	32	36	34	25	30	32	32	31	33	34	32	37	50
Base:	1.000	388	612	20*	86	146	170	220	164	191	725	275	382	235	82	205	51	14*

Bases reducidas/ muy reducidas

P.17. ¿Qué otras gestiones municipales la gustaría poder realizar a través del 010?



“010” DISTRITOS (Ola 13)

DISTRITO	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13	DISTRITO	Ola 6	Ola 7	Ola 8	Ola 9	Ola 10	Ola 11	Ola 12	Ola 13
	%	%	%	%	%	%	%	%		%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	9	8	10	10	10	9	8	11	Puente de Vallecas	3	4	5	5	5	2	4	3
Salamanca	8	8	8	7	5	7	6	6	Hortaleza	3	3	5	4	4	4	5	5
Chamartín	8	7	6	6	7	8	6	6	Usera	3	3	4	2	2	2	3	2
Chamberí	6	6	4	5	5	5	6	5	San Blas	3	2	3	3	3	3	3	3
Retiro	4	6	3	5	3	6	4	3	Villaverde	2	2	3	4	3	2	2	3
Ciudad Lineal	6	6	5	5	5	7	6	5	Moratalaz	2	2	3	2	2	2	2	2
Arganzuela	5	5	5	5	4	5	4	4	Barajas	1	2	2	1	2	1	1	2
Carabanchel	5	5	6	6	7	6	7	7	Vicálvaro	1	1	1	2	1	1	1	2
Latina	7	4	5	6	7	3	7	5	Villa de Vallecas	2	1	1	1	1	1	2	2
Fuencarral-El Pardo	6	4	4	6	5	5	4	6	Fuera de Madrid cap.	4	5	6	4	6	4	6	5
Moncloa	5	4	5	4	4	4	4	5	*Fuera de la Com. Madrid	1	2	1	1	1	2	1	1
Tetuán	4	4	4	4	5	5	4	4	Ns/Nc	3	8	5	4	3	4	2	3

Bases: Total (1.000)

P.25.d. ¿Desde qué distrito ha realizado la última llamada?



V. INDICADORES DE SATISFACCIÓN



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

RED DE SATISFACCIÓN - MEDIA IPSOS (0-100)



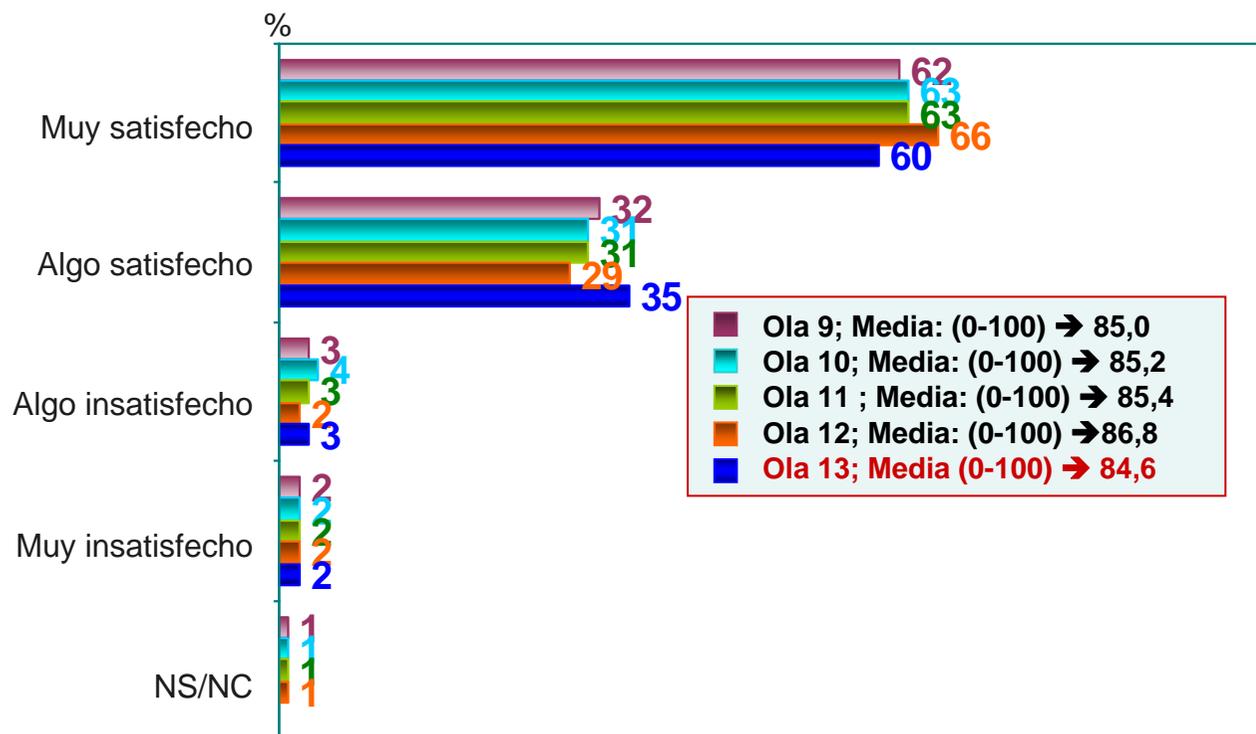
ÍNDICE SATISFACTOR	DIAGNÓSTICO / ESTADO	CARACTERÍSTICAS
≥ 85.5	<ul style="list-style-type: none"> Alto compromiso Muy satisfecho $\geq 70\%$ Algo + Muy insat. $\leq 10\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan alta retención de clientes
$73.3 \geq \text{I.S.} \geq 85.5$	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso medio Optimizar 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas que presentan debilidades en lealtad
≤ 73.3	<ul style="list-style-type: none"> Bajo compromiso Acción inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> Gran riesgo de pérdida de clientes / alta movilidad

Índice Satisfactor
Regla 70 – 20 -10



SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción Global



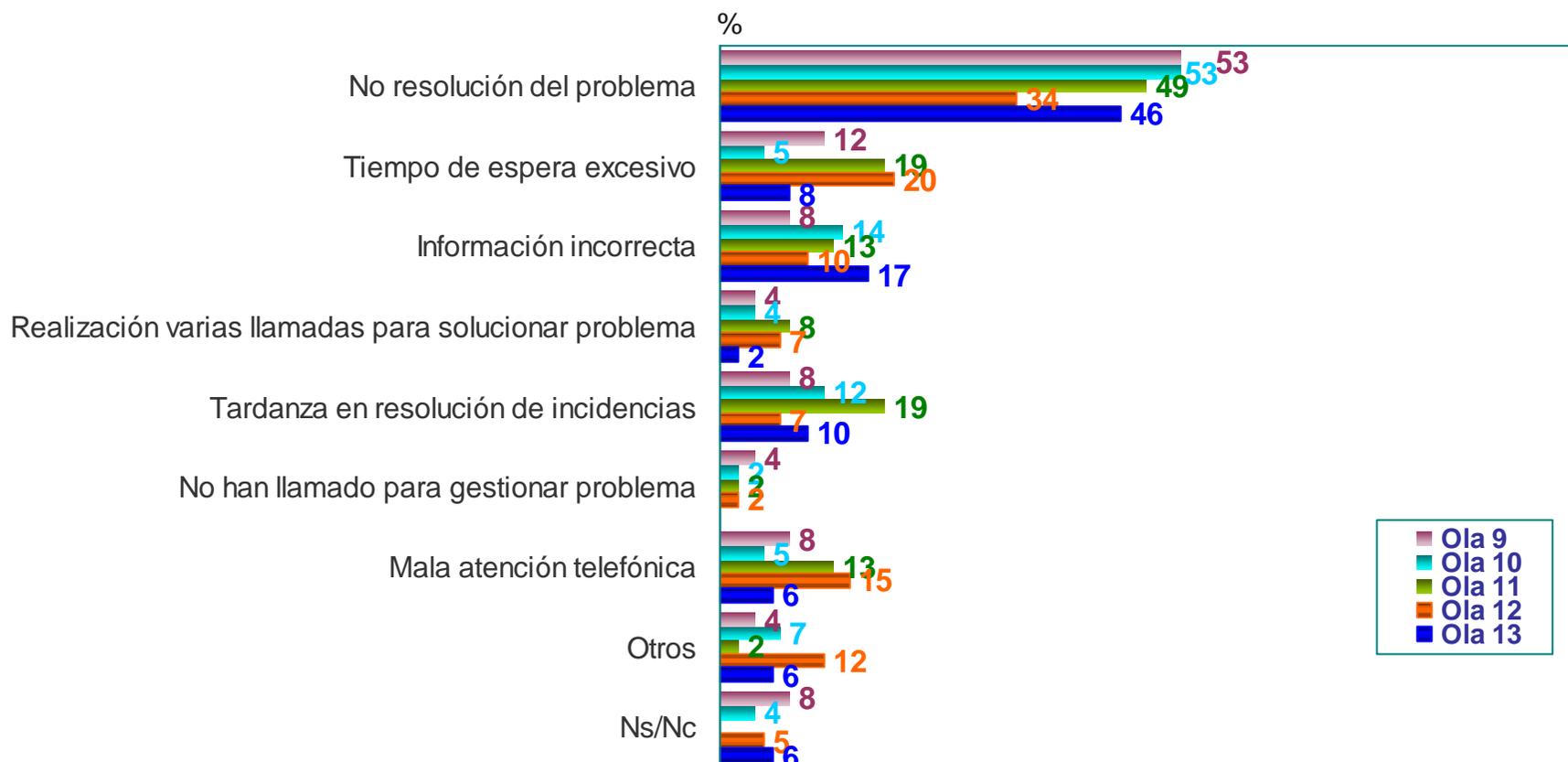
Base: Total (1000)

P.20. En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010, ¿Cuál es su grado de satisfacción?



SATISFACCIÓN GLOBAL

Motivos de Insatisfacción Global



Base (Insatisfechos): Ola 9(51)*, Ola 10 (57)*, Ola 11 (53)*, Ola 12 (41)*, Ola 13 (48)*

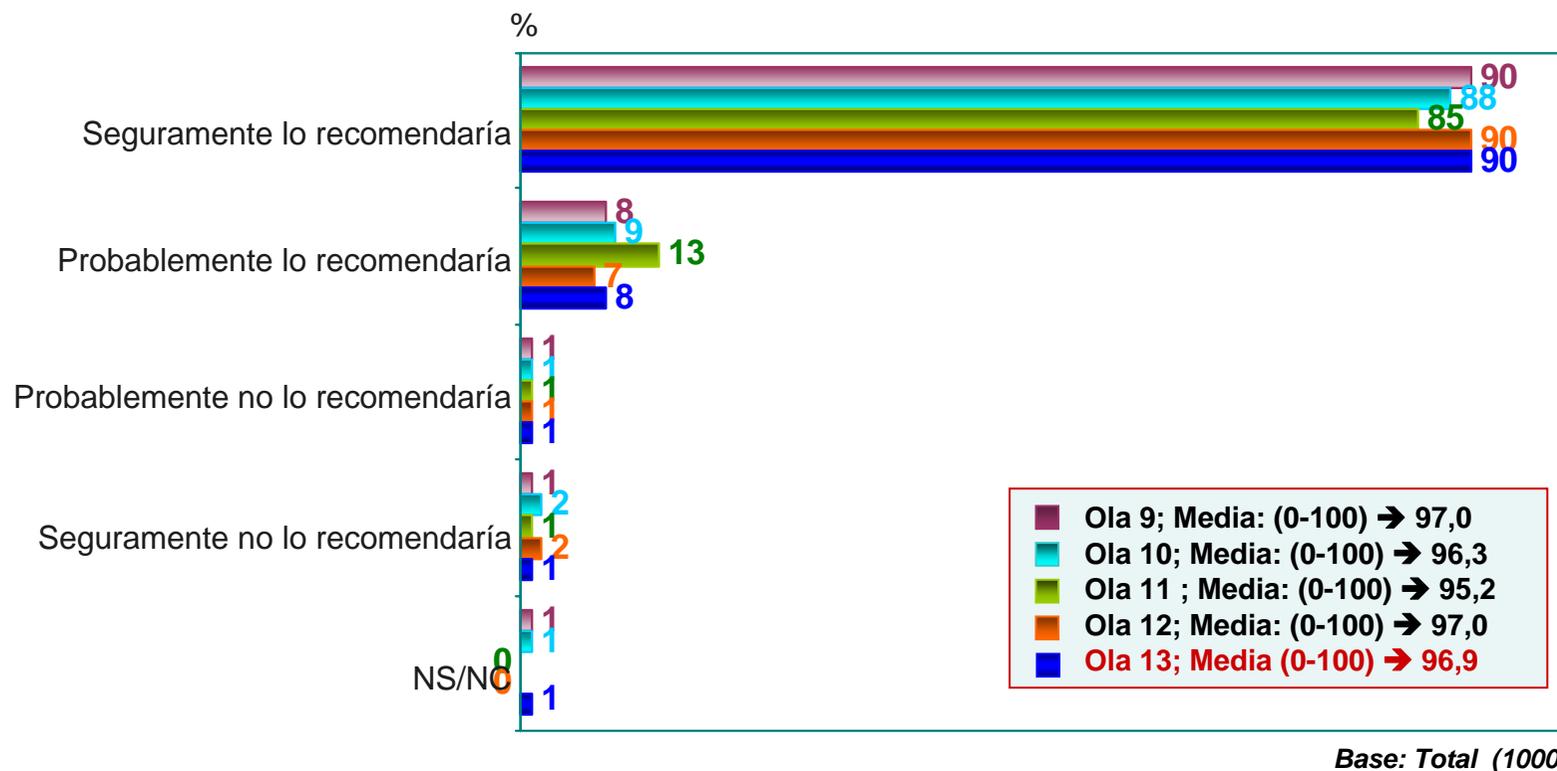
* Bases reducidas/ muy reducidas

P.21. ¿Por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Recomendación

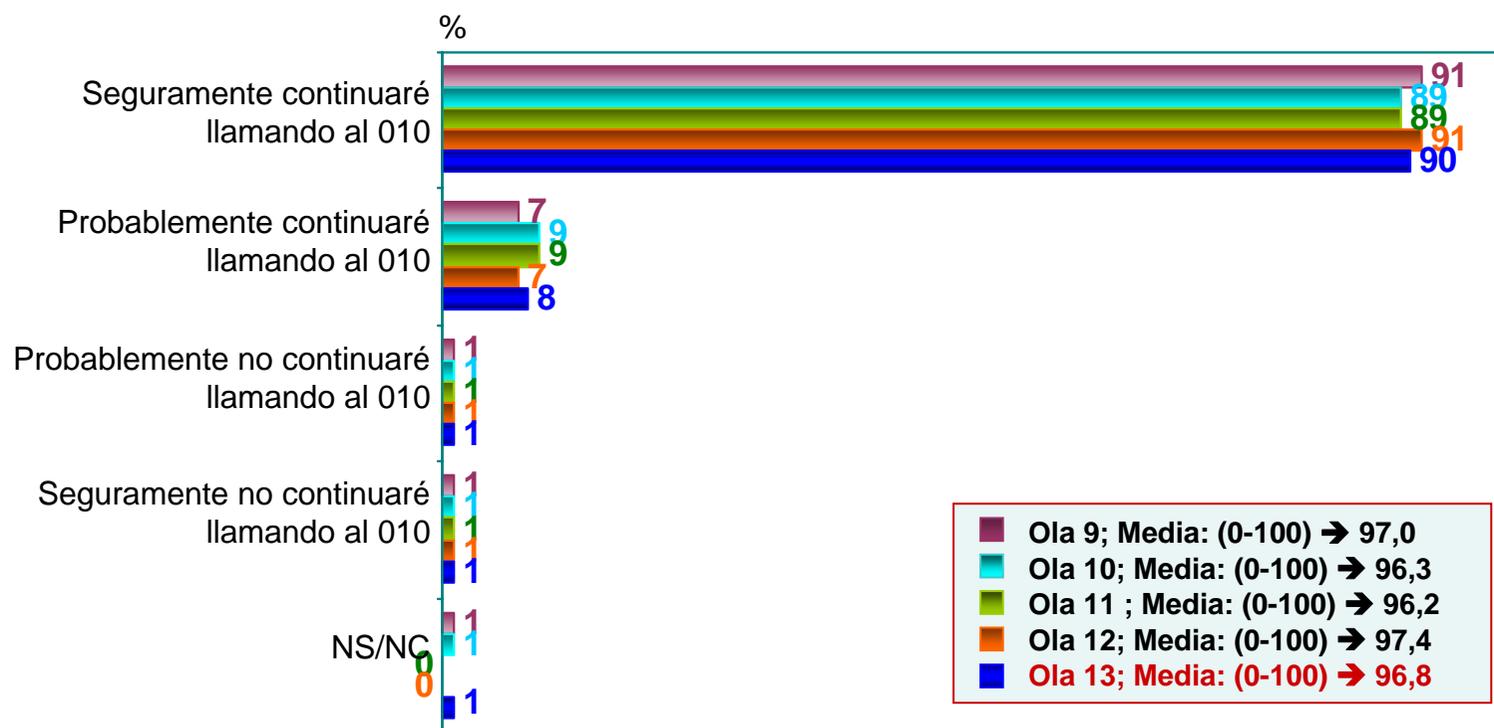


P.22. ¿Recomendaría Ud. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?



DESEMPEÑO GLOBAL

Disposición a continuar



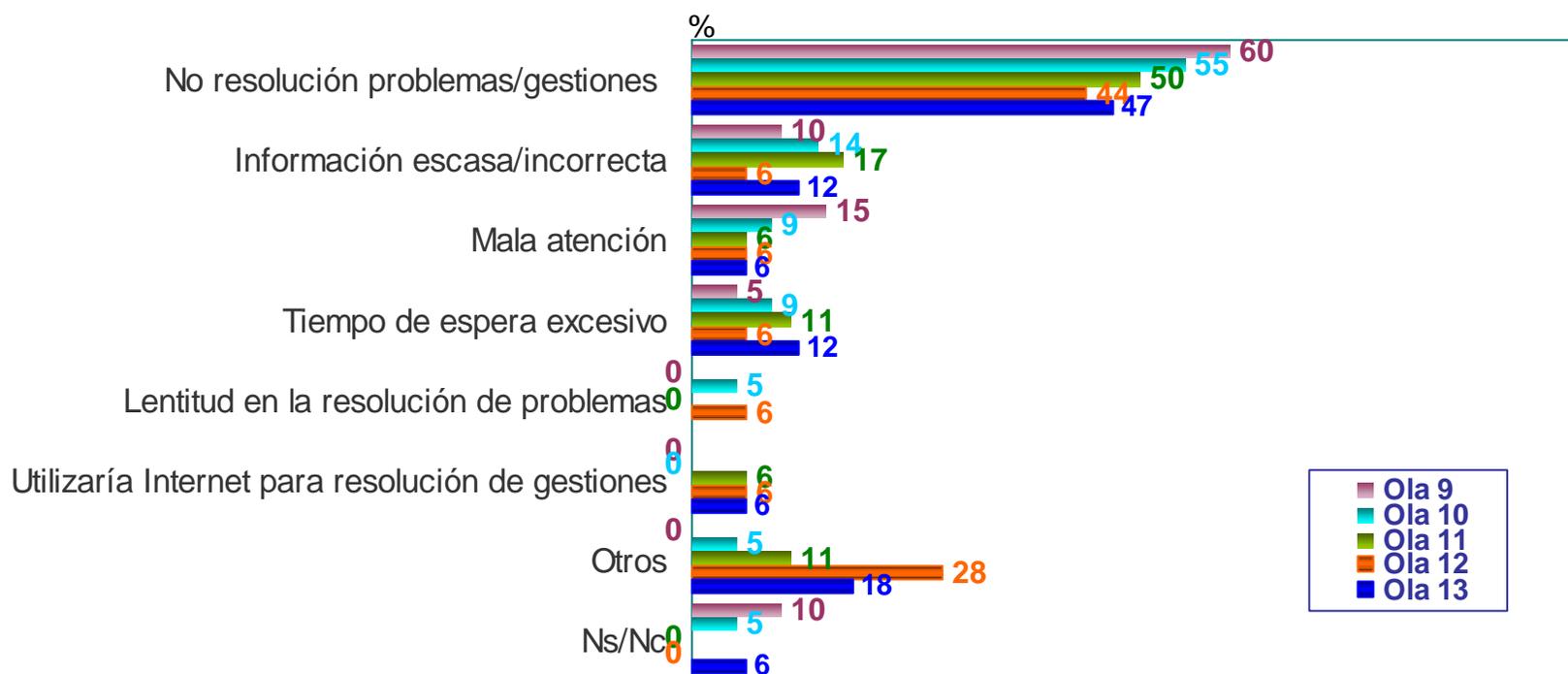
Base: Total (1000)

P.23. Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?



DESEMPEÑO GLOBAL

Razones para no continuar



Bases (no continuarán utilizando el servicio): Ola 9 (5)*, Ola 10 (22)*, Ola 11 (18)*, Ola 12 (18)*, Ola 13 (17)*

* Bases reducidas/ muy reducidas

P.24. ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?



VI. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ **Se mantiene la utilización del servicio del 010 de manera ocasional:** el 68% de los usuarios utiliza el servicio ocasionalmente. De la misma forma, sólo se pregunta por un tema concreto en el 87% de los casos.
- ✓ **La mayor parte de las llamadas se realizan desde el teléfono fijo,** un 85% de los casos, de los que el 63% lo hacen desde el hogar y un 22% desde el trabajo.
- ✓ En cuanto al horario de llamadas, continúa la tónica de anteriores olas: **Un 70% de las llamadas se realizan en horario de mañana,** seguidas del 25% realizadas en horario de tarde.

MEDIOS DE CONOCIMIENTO

- ✓ **La mayor parte de los usuarios conocen el servicio del 010 por anuncios,** al mismo nivel que la pasada ola, en un 25%, mientras que el conocimiento por conocidos o familiares disminuye hasta situarse en el 15%.
- ✓ **La radio sigue siendo el medio más mencionado** por aquellos que conocen el 010 por anuncios, seguido de los folletos del Ayuntamiento.

TIEMPO DE ESPERA

- ✓ **El tiempo de espera es percibido por los usuarios de manera positiva,** como en anteriores ocasiones. El 87% lo considera normal, frente al 10% que lo considera excesivo.
- ✓ **La mayoría necesita llamar sólo una vez para contactar** con el servicio, en el 73% de los casos.



CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN Y UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA

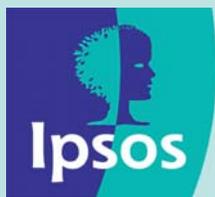
- ✓ **La satisfacción con la información es alta**, siguiendo la tendencia . El 94% de los usuarios se sienten satisfechos con la misma y el 93% la considera útil.
- ✓ **Las razones de insatisfacción** más destacadas para aquellos que se sienten insatisfechos son la “**no realización de la gestión solicitada**”, con un 36% de menciones, seguida de la “**información incorrecta**”, que en esta ola casi triplica las menciones de la ola anterior. El resto de motivos se mantienen o disminuyen en menciones.
- ✓ En el caso de los que consideraron la información no útil, lo atribuyen a que “**no se les solucionó el problema**”, con un 38% de menciones, y a “**la información incompleta**”, con un 29%.

TRATO RECIBIDO

- ✓ **El trato recibido es considerado correcto en el 99% de los casos**, tendencia ya observada en pasadas olas.

TIEMPO EMPLEADO POR EL OPERADOR

- ✓ **El 98% de los entrevistados considera que el tiempo empleado fue el adecuado**. Tan sólo un 1% lo considera insuficiente, y otro 1%, excesivo.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Consulta y contestación posterior

✓ El 28% de los entrevistados afirma conocer este servicio. De ellos, el 51% lo ha utilizado alguna vez, incrementando en siete puntos el dato de la ola anterior. La satisfacción con el servicio baja notablemente, aunque el dato no es negativo: el 88% de los entrevistados se siente satisfecho.

Gestiones sobre Medio Ambiente

✓ El 29% de los entrevistados sabe que pueden hacerse gestiones sobre asuntos de medio ambiente a través del 010, aunque lo ha utilizado el 39%. El 77% de los usuarios se siente satisfecho con el servicio, dato que también disminuye.

Teléfono de Información al Consumidor - OMIC

✓ Casi la mitad de los entrevistados sabe que el 010 es el teléfono de Información al Consumidor, de los que 1 de cada 3 lo ha utilizado alguna vez. La satisfacción se mantiene en el 90% de los entrevistados.

Teléfono de Información tributaria

✓ En este caso, el conocimiento del servicio asciende notablemente con respecto a olas anteriores. La mitad de los entrevistados conoce este servicio, y de ellos, el 63% lo ha utilizado en alguna ocasión. La satisfacción se mantiene alta, en el 96% de los casos el usuario está satisfecho.



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Trámites de empadronamiento

✓ **Un 39% de los entrevistados conoce** la posibilidad de realizar trámites de empadronamiento a través del 010. **El 48% de éstos, lo han utilizado**, disminuyendo ligeramente el porcentaje de la pasada ola. La satisfacción se mantiene en niveles altos: **el 94% de los usuarios se declara satisfecho**.

Servicio de Información al Ciudadano en Internet

✓ **En esta ola vuelve a aumentar el conocimiento sobre este servicio**, recuperando la tendencia perdida en la ola anterior. **El 72% afirma conocer el servicio, y un 52% de estos lo ha utilizado alguna vez**, dato ligeramente superior al de la pasada ola. Sin embargo, **el nivel de satisfacción de los usuarios aumenta hasta el 80%** de los casos.

Oficinas de Atención al Ciudadano en las Juntas de Distrito -OAC´S

✓ **El 68% de los entrevistados conocen las Oficinas de Atención al Ciudadano, y un 39% de los mismos las ha utilizado. El 38% lo ha hecho una vez.** La satisfacción disminuye ligeramente: **el 86% de los entrevistados se muestran satisfechos con el servicio.**



CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL 010

Aumenta el nivel de conocimiento sobre casi todos los servicios del 010, aunque en la mayoría de los casos disminuye tanto la utilización como la satisfacción con los mismos.

En cuanto al nivel de conocimiento, los servicios de Internet y OACs son los más reconocidos por los usuarios, como es habitual en otras olas, en torno al 70% de los casos.

En un nivel medio de conocimiento se presentan los servicios de Información Tributaria, servicio que más ha aumentado su reconocimiento, en 14 puntos con respecto a la última ola, seguido de OMIC y el servicio de Empadronamiento, que aumenta ligeramente. Los menos conocidos son los servicios de Medio Ambiente y el de Consulta y Contestación Posterior.

En cuanto a la utilización, los servicios de Internet y Consulta y Contestación Posterior, los únicos que han incrementado los niveles de utilización, son los más utilizados, junto con el servicio de Información Tributaria y el de Empadronamiento, situándose en torno al 50%.

OACs es el único servicio que mantiene el dato, situándose en el nivel medio de utilización, junto con el de Medio Ambiente, en torno al 40%. El servicio de OMIC es el menos utilizado, en torno al 30%.

Respecto a la satisfacción de los entrevistados con los distintos servicios, sigue siendo alta, pese a que en la mayoría de los servicios haya decrecido con respecto a la ola anterior, excepto Internet y OMIC, que se mantienen, y el de Información Tributaria, que aumenta ligeramente, y es a su vez el más satisfactorio para los usuarios. Los peor valorados son el servicio de Medio Ambiente e Internet, en torno al 80% de satisfechos.



CONCLUSIONES

INDICADORES DE LEALTAD

Satisfacción Global

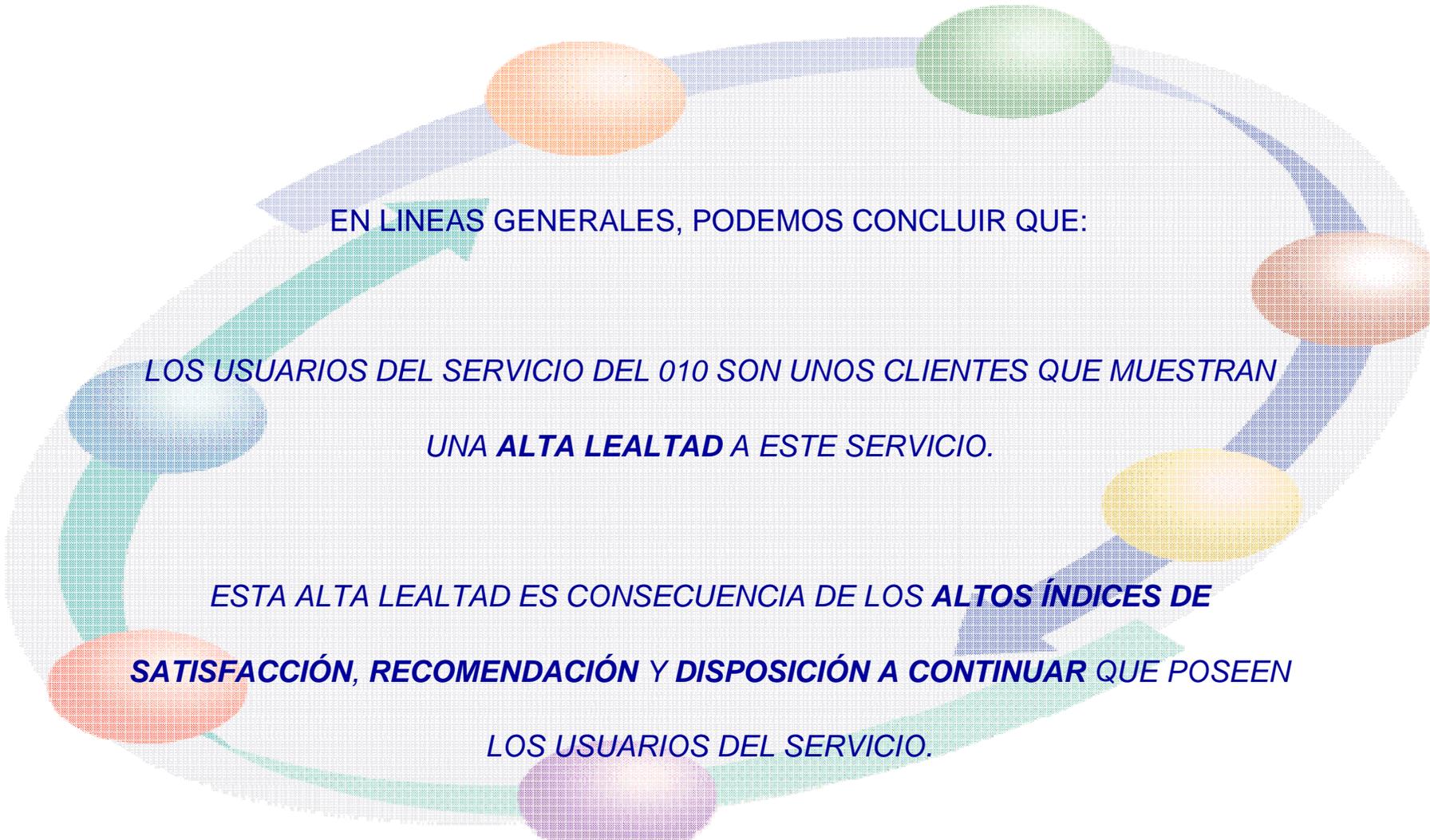
- ✓ **Los usuarios continúan manifestando una alta satisfacción global con el servicio del 010.** El 85% de ellos se encuentra satisfecho o muy satisfecho. El índice, de 0 a 100, se sitúa en el **84,6**.
- ✓ La **insatisfacción** viene motivada principalmente por la “**no resolución del problema**”, con un 46% de menciones, acentuándose desde la ola anterior, seguido de una “**información correcta**”, con 17%.

Recomendación

- ✓ **El 90% de los entrevistados recomendaría el servicio con seguridad.** La media se sitúa en 96,9 puntos sobre 100, manteniendo niveles anteriores.

Disposición a continuar

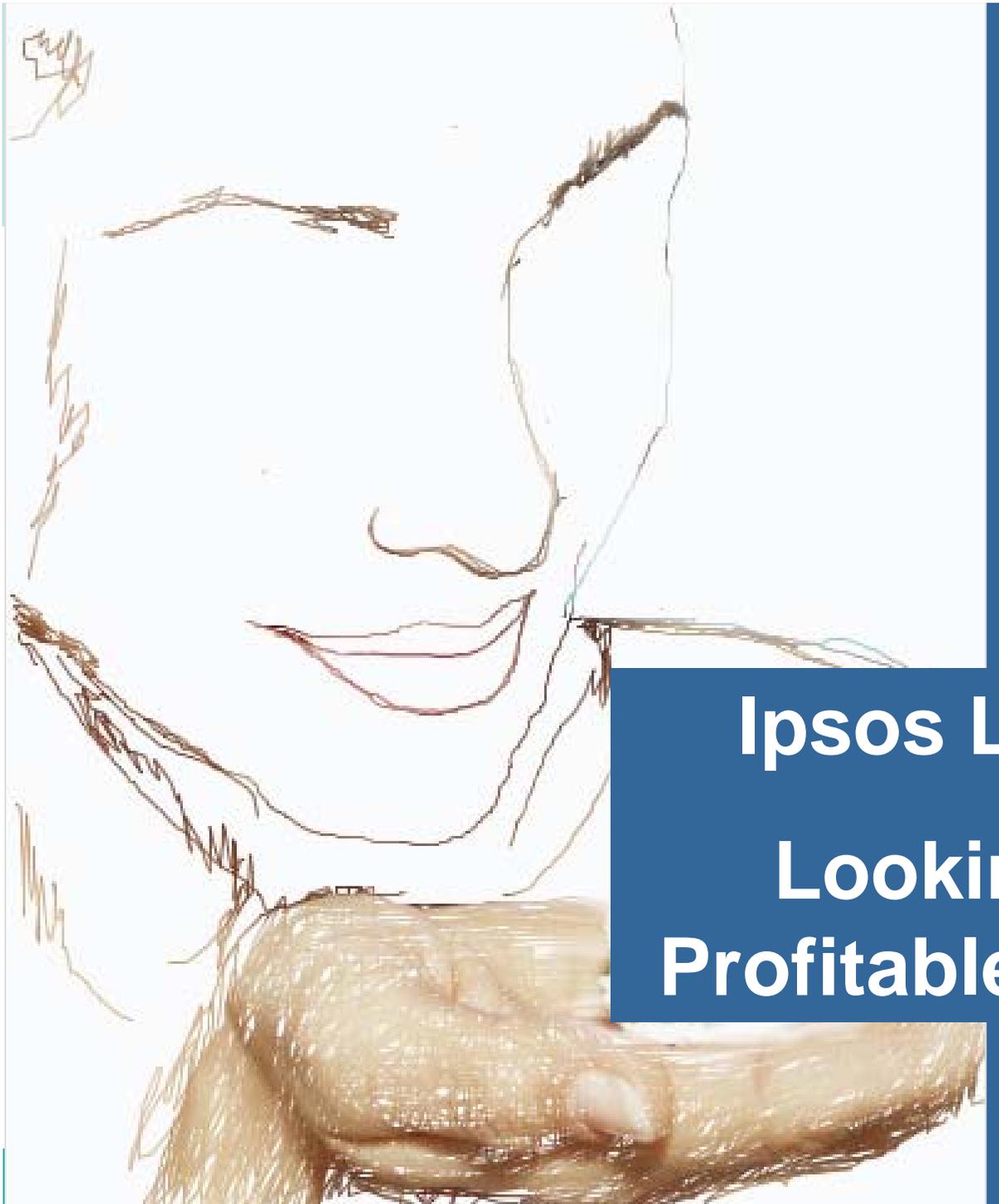
- ✓ La disposición a continuar es igualmente alta. **El 90% de los usuarios declaran que seguramente continuarán utilizando el servicio del 010**, situando la media en torno a los 97 puntos.
- ✓ El **motivo de no continuar** utilizando el servicio se debe principalmente, como en el caso de la insatisfacción, a la “**no resolución de problemas/gestiones**”, con un 47% de menciones.



EN LINEAS GENERALES, PODEMOS CONCLUIR QUE:

*LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL 010 SON UNOS CLIENTES QUE MUESTRAN
UNA **ALTA LEALTAD** A ESTE SERVICIO.*

*ESTA ALTA LEALTAD ES CONSECUENCIA DE LOS **ALTOS ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y DISPOSICIÓN A CONTINUAR** QUE POSEEN
LOS USUARIOS DEL SERVICIO.*



Ipsos Loyalty
Looking for
Profitable Loyalty