



# ***Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de MADRID.ES de Línea Madrid***



***Diciembre 2013***

# I. METODOLOGÍA





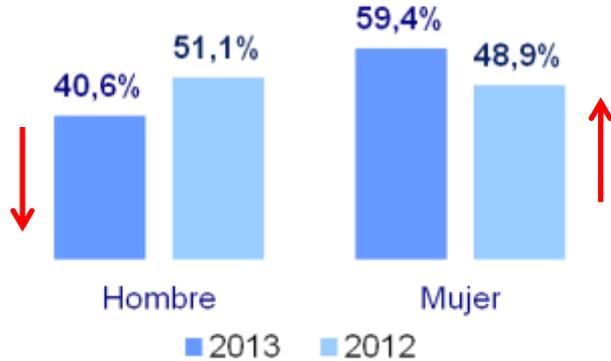
## FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></p> <p>Se han incluido dos preguntas que miden las expectativas de los usuarios sobre aspectos concretos del servicio.</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	<p>3.590 encuestas autocumplimentadas de 44.901 invitaciones a participar (Tasa de Respuesta: 7,99%), los envíos se han extraído de una base de datos que se ha compuesto de usuarios de petición de Cita Previa (58%), Sugerencias y Reclamaciones (6%), Formularios (6%), Petición de Información (5%) y Suscripciones (22%) y Centros Abiertos (4%)..</p> <p>En 2011 se realizaron 3.708 entrevistas</p>
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>.</p> <p>Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión tomando como variable dependiente la satisfacción global y como independientes cada uno de los atributos que miden la calidad de servicio.</p>
<b>Errores muestrales</b>	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 1,79% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.</p>
<b>Trabajo realizado por</b>	<p>Quota Research  <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a></p>
<b>Fecha de recogida de información</b>	<p>Diciembre de 2013</p>

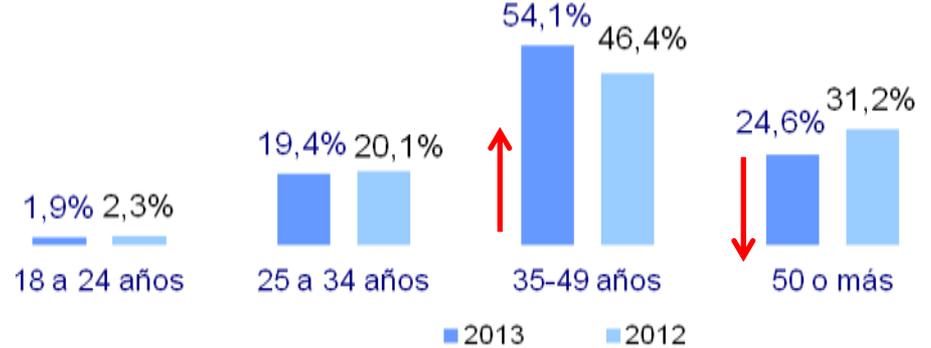
## II. INFORME DE RESULTADOS



### GÉNERO



### EDAD

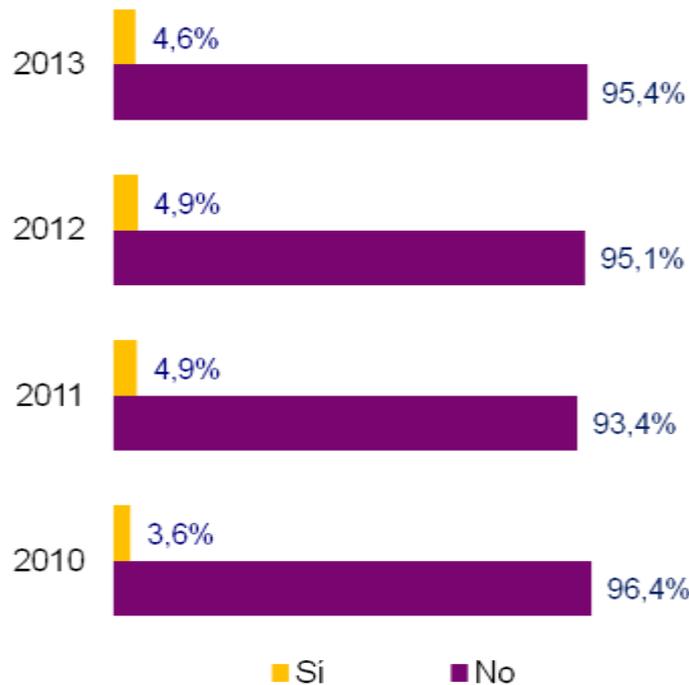


### NACIONALIDAD



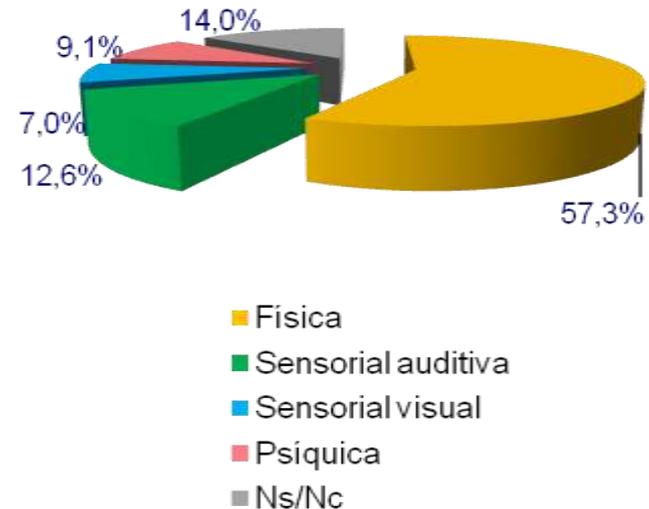
### Perfil del entrevistado

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



Base'13:3110 usuarios/as

¿ Por favor, señale el tipo de su discapacidad?

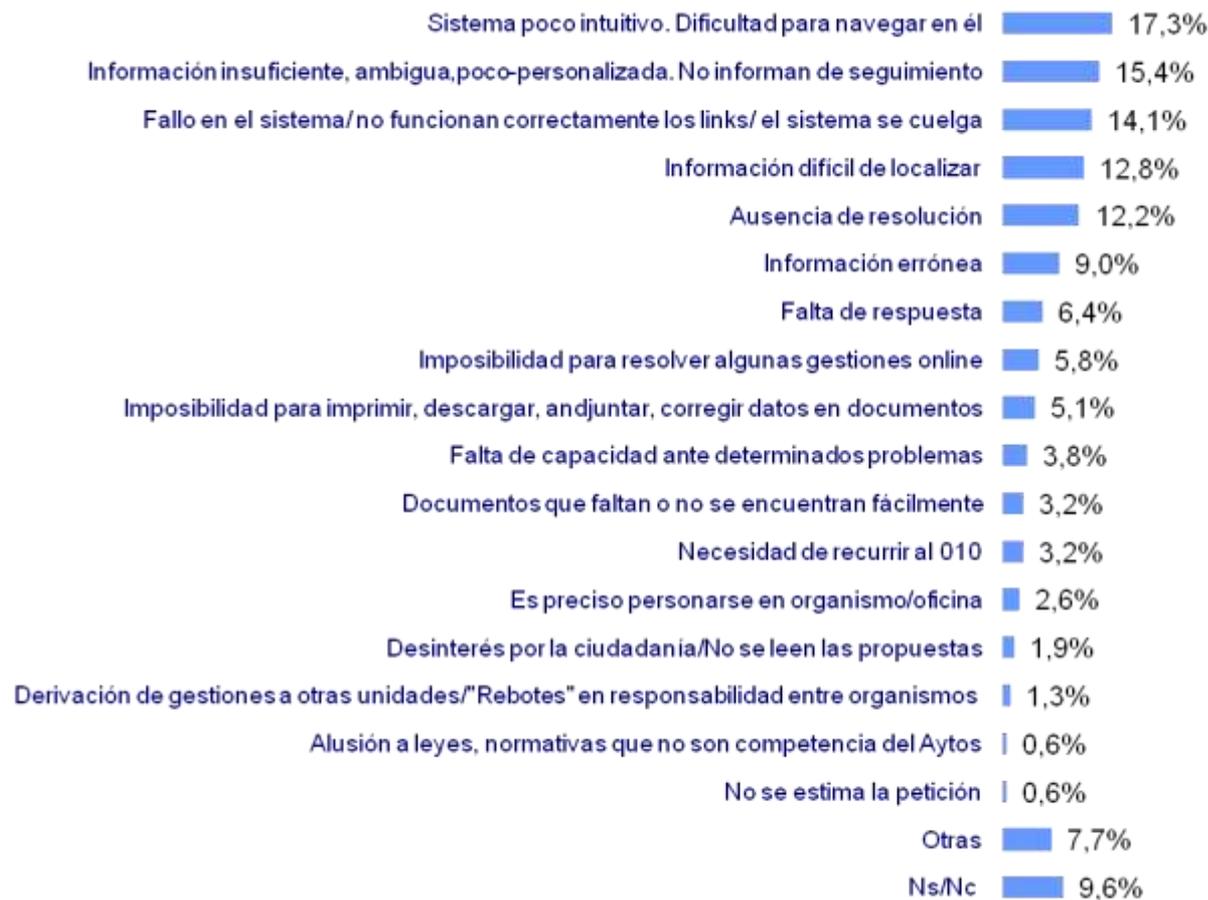


Base'13:143 usuarios/as

**Perfil del entrevistado**



## DIFICULTADES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

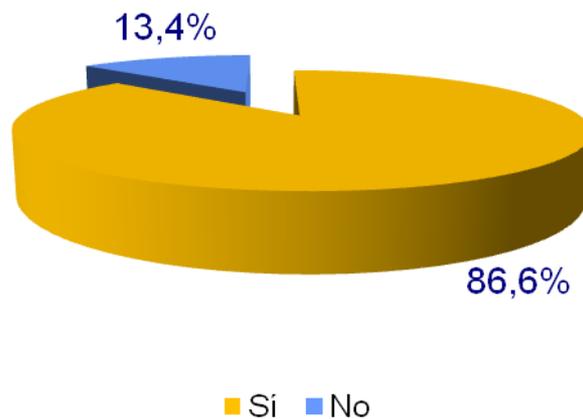


Base respuesta 2013: 156 usuarios/as

Perfil del entrevistado

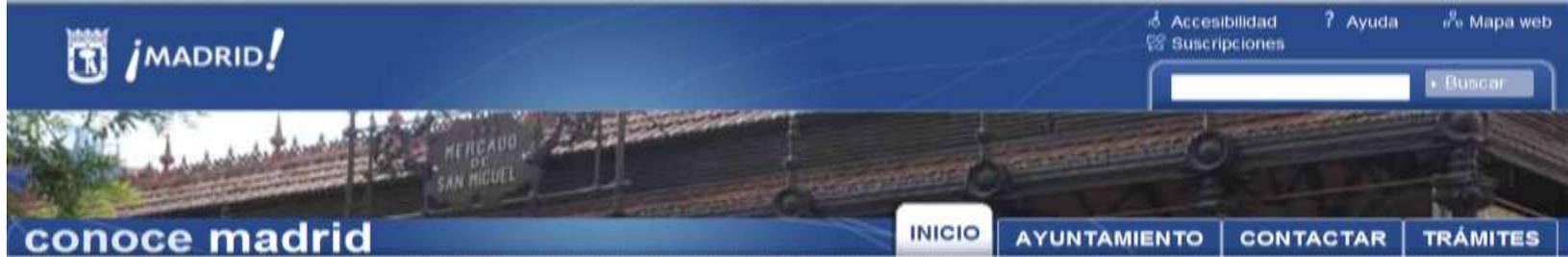


¿Ha visitado usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 6 meses?



Base respuesta 2013: 3.590 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 TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB MADRID.ES



[Visita a madrid.es](http://www.madrid.es)



conoce madrid

INICIO AYUNTAMIENTO CONTACTAR TRÁMITES

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL



### Satisfacción Global Media (0-10)



Valoraciones Generales



conoce madrid

INICIO

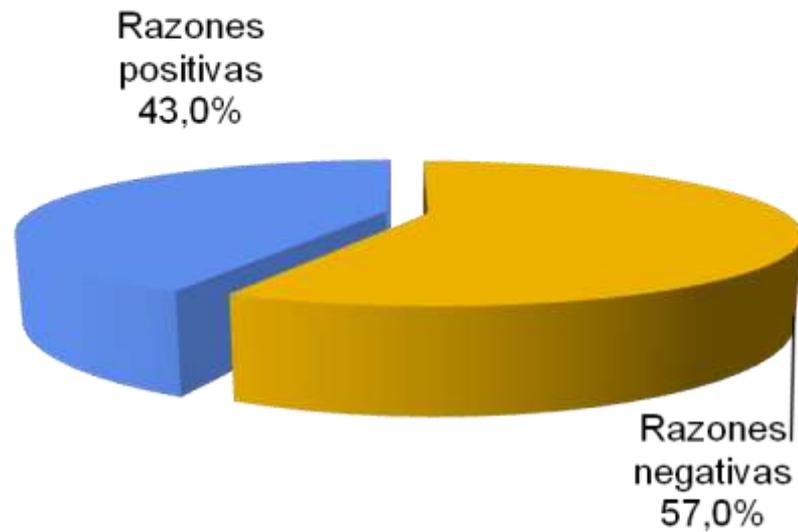
AYUNTAMIENTO

CONTACTAR

TRÁMITES

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL	2013		2012	
MUY SATISFECHO + SATISFECHO	%	Base	%	Base
TOTAL	72,7	3.102	70,3	3.708
ESPAÑOLES	72,2	2.882	69,4	3.425
RESTO DE PAÍSES	83,1	195	82,0	272
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	62,7	59	70,9	86
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	72,6	1.796	70,3	1.921
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	73,1	1.156	70,8	1.488
65 O MÁS AÑOS	78,7	89	69,4	196
HOMBRE	68,7	1.259	68,1	1.894
MUJER	75,4	1.843	72,6	1.814
CON GRADO DISCAPACIDAD	74,6	2.960	64,8	176
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	72,6	142	70,6	3.528

## RAZONES QUE JUSTIFICAN LA VALORACIÓN



Valoraciones Generales



conoce madrid

INICIO

AYUNTAMIENTO

CONTACTAR

TRÁMITES

## PRINCIPALES RAZONES POSITIVAS QUE JUSTIFICAN LA VALORACIÓN



**Valoraciones Generales**

2013: usuarios/as que ofrecen justificaciones positivas


**conoce madrid**
**INICIO**
**AYUNTAMIENTO**
**CONTACTAR**
**TRÁMITES**

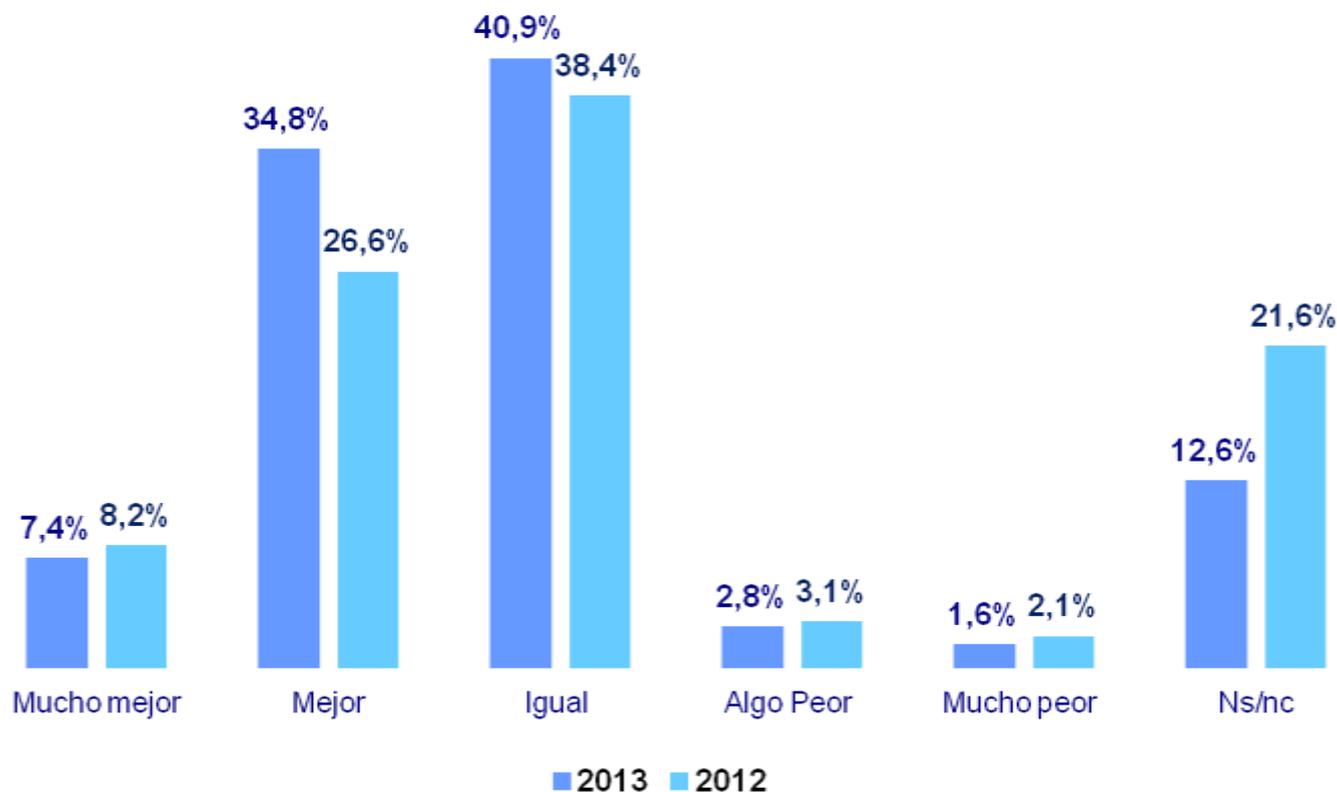
## PRINCIPALES RAZONES NEGATIVAS QUE JUSTIFICAN LA VALORACIÓN

Dificultad para encontrar contenidos	10,0%
Buscador poco práctico, no ofrece búsquedas concretas	8,6%
Información errónea (fechas, eventos...)	7,0%
Ausencia de respuestas	5,0%
Diseño poco atractivo, página de inicio mal diseñada	4,9%
Difícil navegabilidad, poco intuitiva	4,7%
Lentitud, escasa agilidad	4,6%
Escasa o nula información	4,4%
Lenguaje difícil, muy técnico	4,2%
Fallos, errores de la aplicación, se cuelga	4,2%
Escasez de trámites a realizar	4,0%
Respuestas estandarizadas	3,9%
Tiempo excesivamente largo de respuesta	3,7%
Caótica estructuración de temáticas	3,5%
La gestión presentada no se ha solucionado	3,2%
El trámite se deriva a otros organismos (rebotes)	3,0%
Es preciso llamar al 010 (para informarse, solucionar el tema...)	2,9%
Es preciso personarse en oficinas para terminar de resolver el tema	2,9%
Lentitud de resolución, acción correctora	2,6%
Dificultades con impresos, certificados, formularios	1,9%
Escasa o nula actualización de contenidos e información	1,5%
Imposibilidad de seguimiento	1,5%
Dificultades con enlaces: no son directos ni fáciles de distinguir	1,1%
Demasiados contenidos, textos, páginas	1,1%
Escasas vías de contacto	1,1%
Escasa utilidad de la web	1,1%
Confusas, escasas instrucciones	1,1%
Gestiones difíciles, complejas de realizar	1,0%
Facilidad de realización de trámites	0,8%

**Valoraciones Generales**
*2013: usuarios/as que ofrecen justificaciones negativas*



## 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**



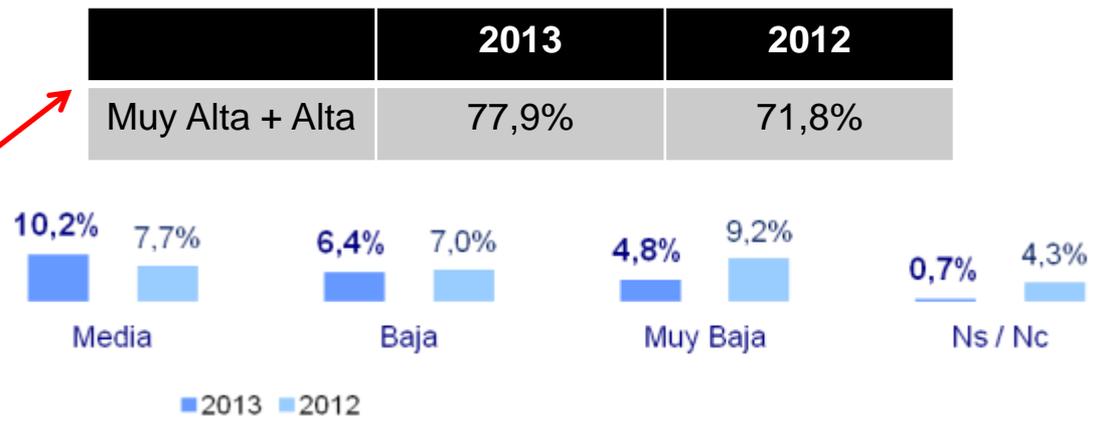
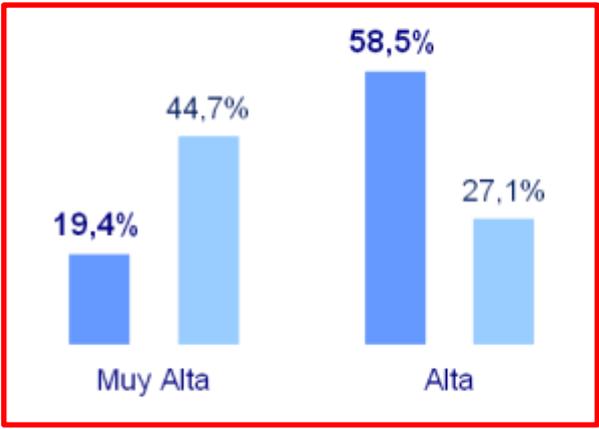
## EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR, CREE QUE EL SERVICIO QUE PRESTA LA PÁGINA WEB DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ES...

	2013*	2012*	2011	2010	2009	2008
Mucho Mejor	8,5%	10,5%	19,8%	10,9%	8,5%	8,4%
Algo mejor	39,8%	33,9%	36,5%	50,3%	48,2%	34,0%
Igual	46,7%	49,0%	41,1%	36,3%	39,8%	54,1%
Algo Peor	3,2%	4,0%	1,9%	2,2%	2,3%	2,5%
Mucho Peor	1,8%	2,7%	0,7%	0,3%	1,2%	1,0%
Base	3102	3708	2888	2000	482	326

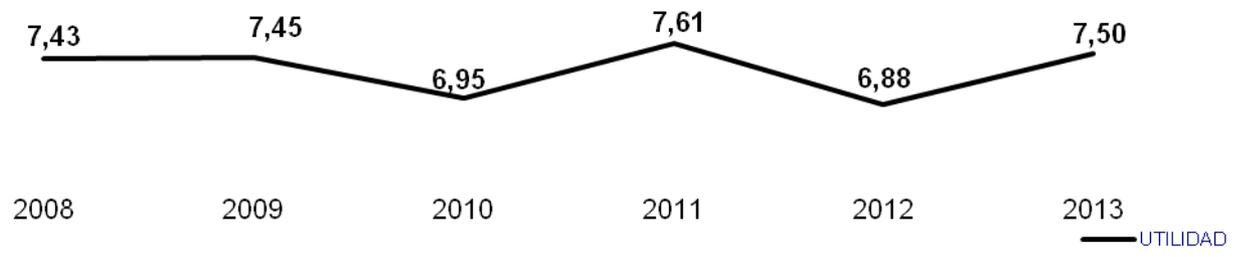
*2012 y 2013: excluido el ns/nc, datos normalizados a 100%*

### Valoraciones Generales

### UTILIDAD DEL SERVICIO



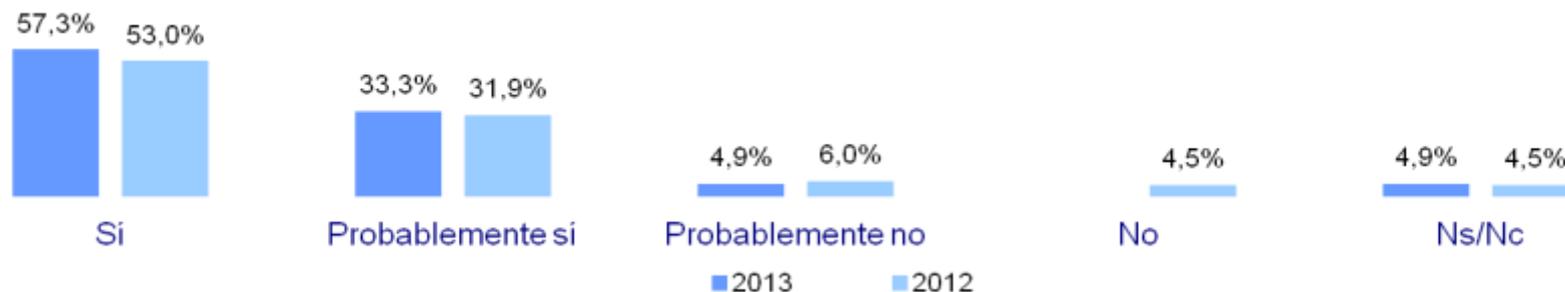
### EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD DEL SERVICIO



**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?

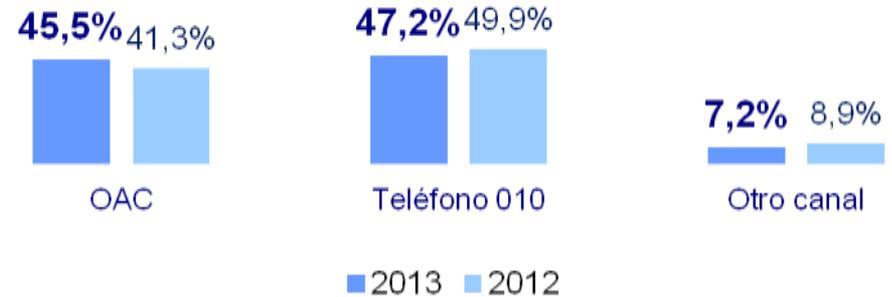
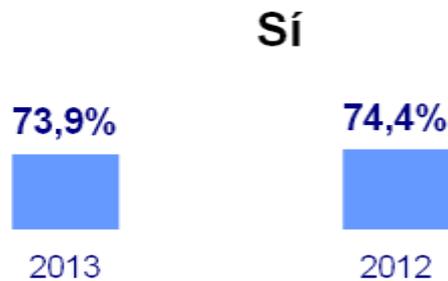


**Valoraciones Generales**



¿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

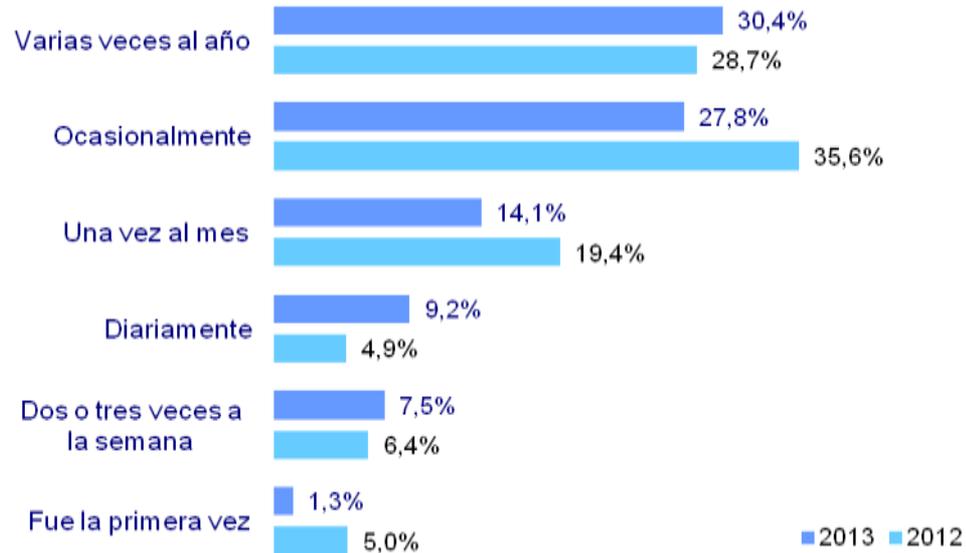
## CANAL DE CONOCIMIENTO DE MADRID.ES



Respuesta Normalizada (100%)

## Canales de Información

## FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LA WEB



## ACCESO A LA WEB

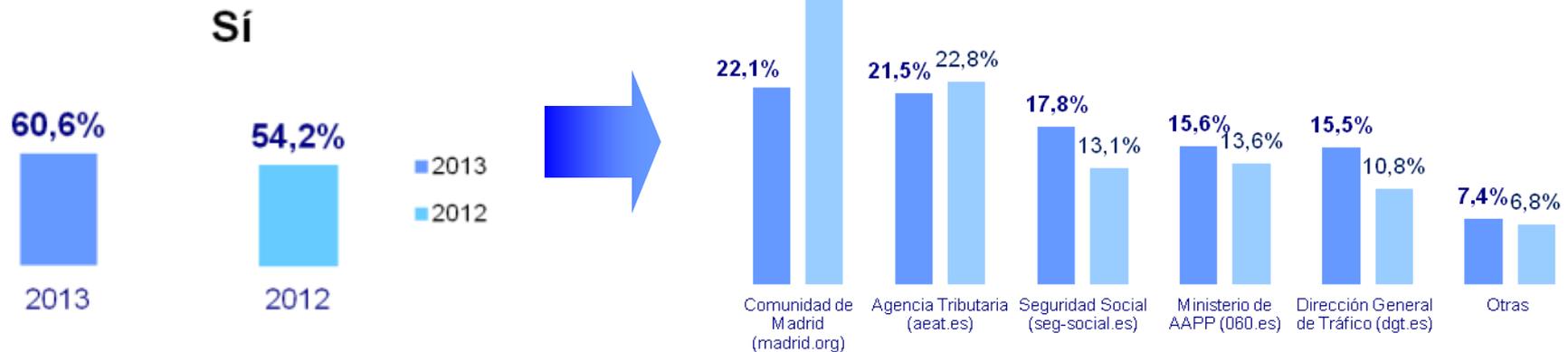


Canales de Información



## UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

¿CUÁL?

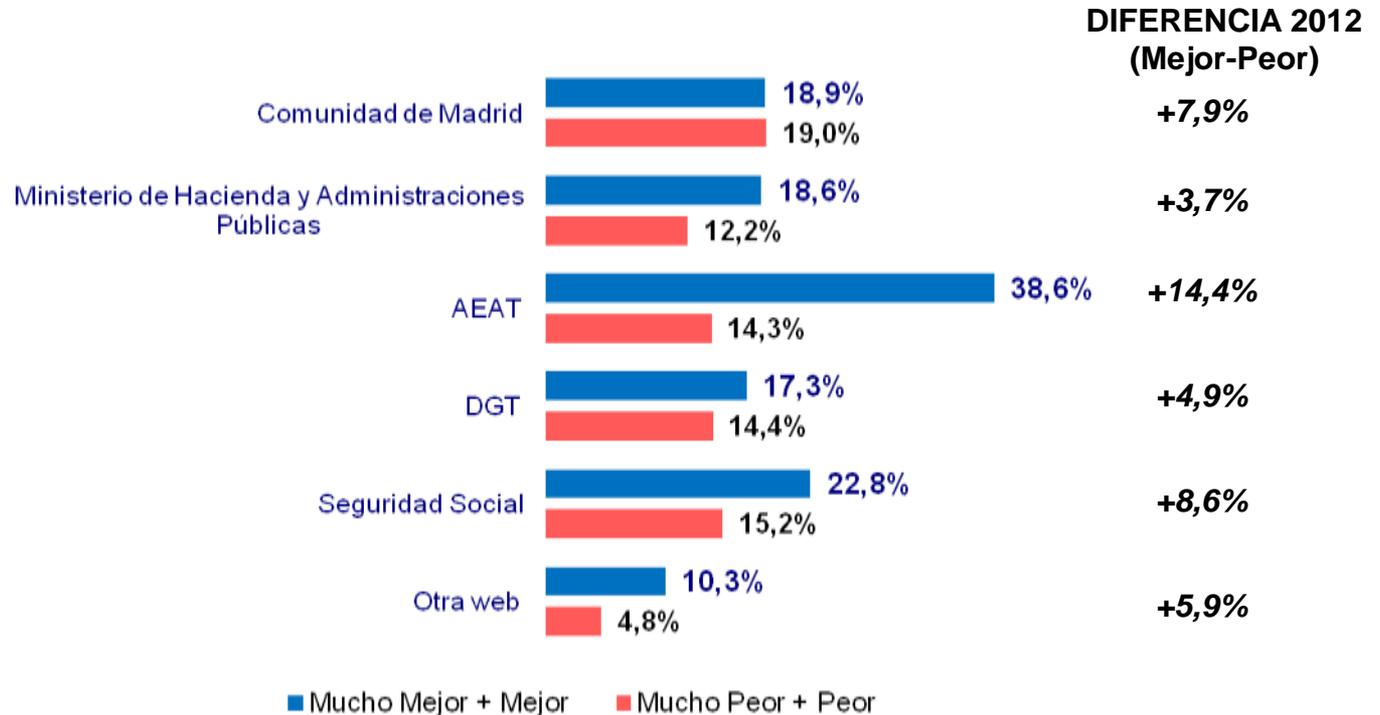


2013: 1.880 usuarios/as 2012: 2.009 usuarios/as

Respuesta Normalizada (100%)



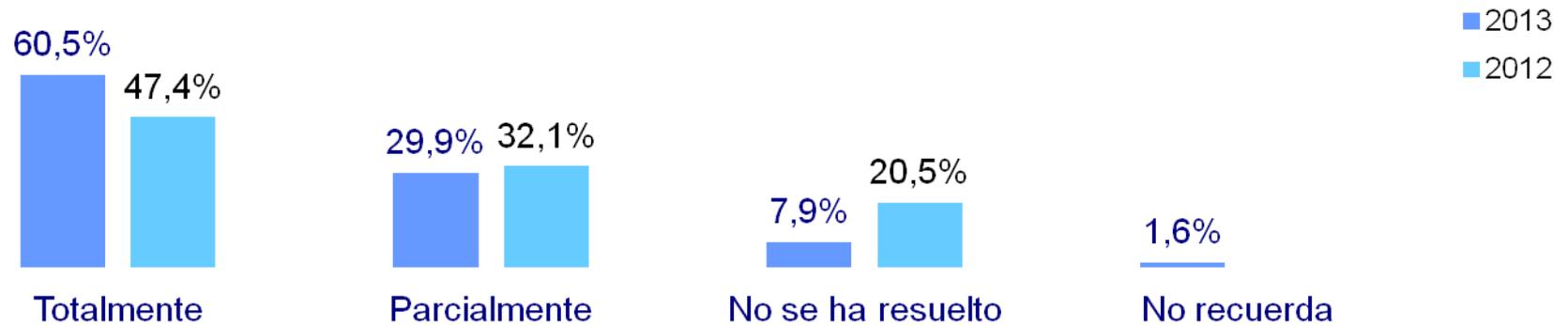
## COMPARATIVA DE MADRID.ES CON CADA UNA DE LAS WEBS



Base de respuesta 2013: 1880 usuarios/as

**Benchmarking**

## LA GESTIÓN SE HA RESUELTO...



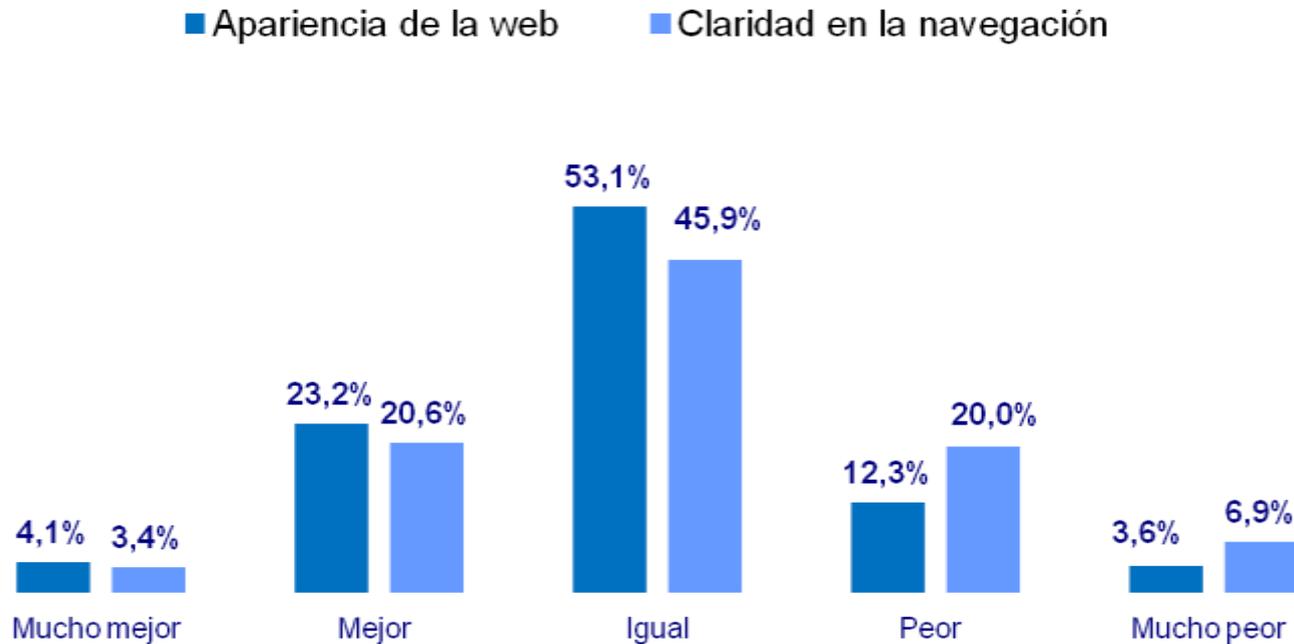
### Características de la gestión

# 7. Expectativas





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

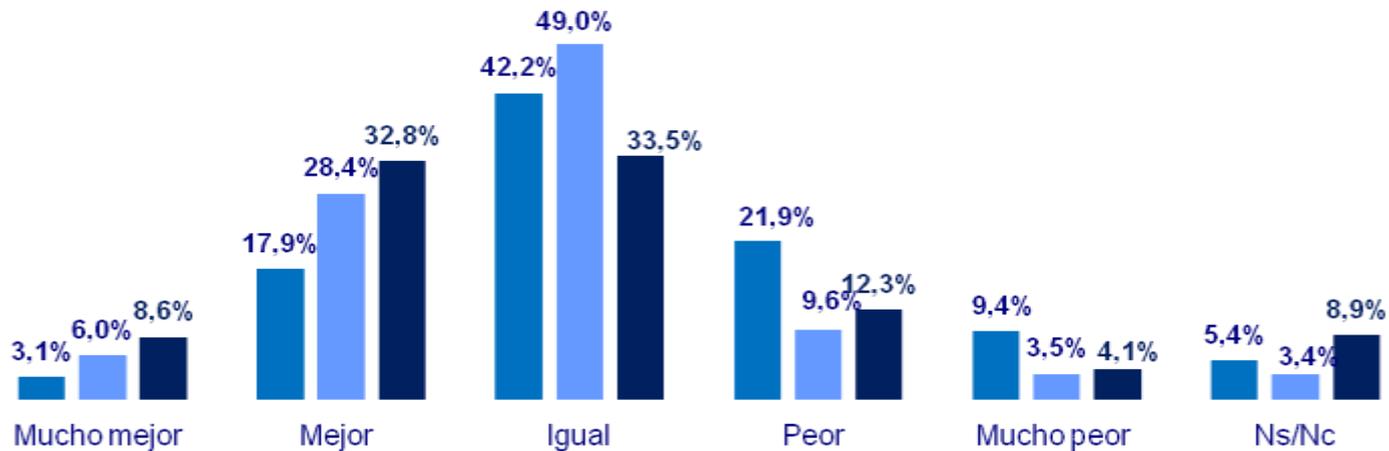


**Expectativas**



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

- Buscador en la web
- Utilidad en la información
- Número de gestiones y/o trámites que se pueden realizar a través de la web



Expectativas



conoce madrid

INICIO

AYUNTAMIENTO

CONTACTAR

TRÁMITES

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



Valoraciones Generales

2013: usuarios/as que ofrecen sugerencias



conoce madrid

INICIO

AYUNTAMIENTO

CONTACTAR

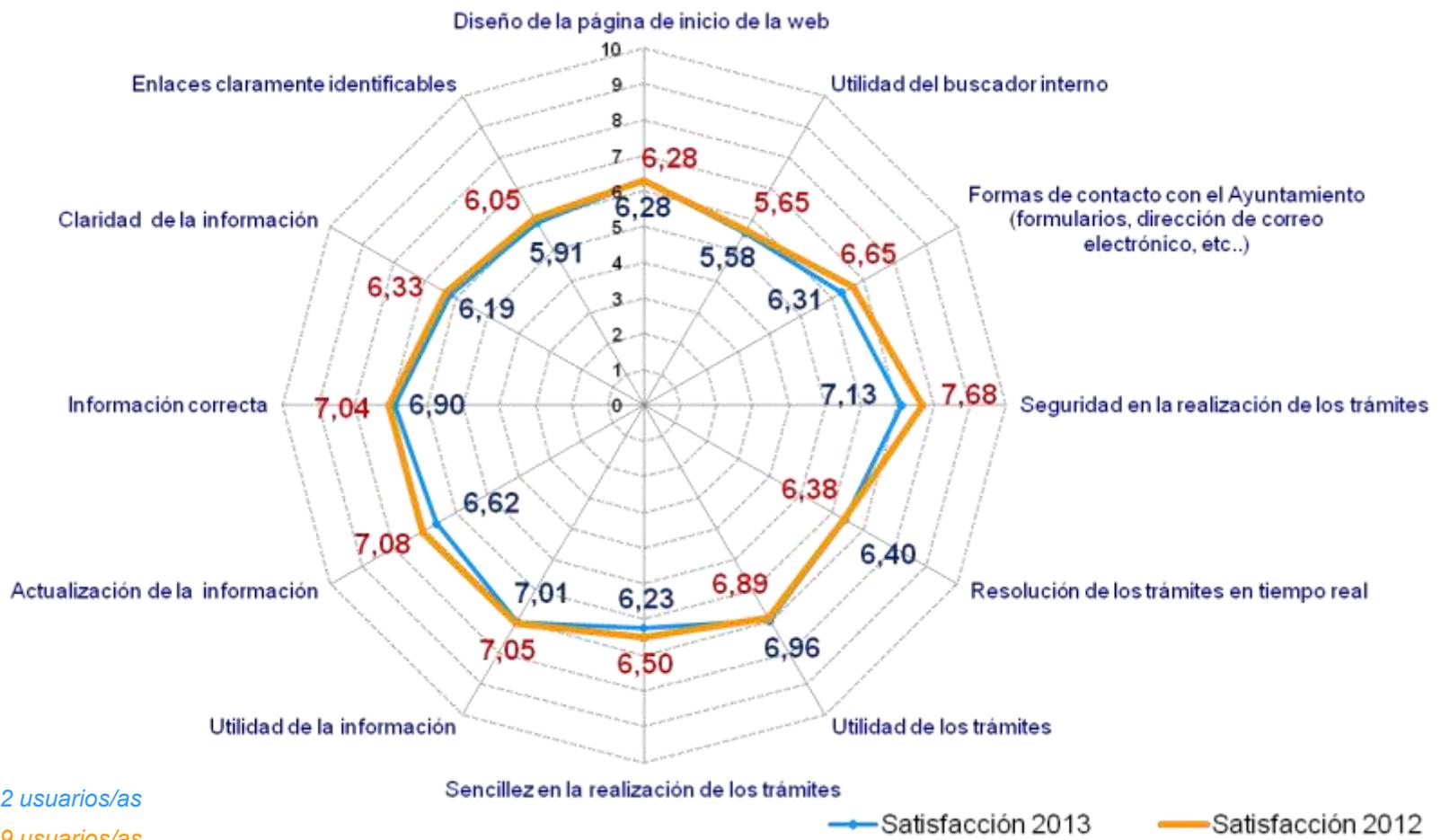
TRÁMITES

## PRINCIPALES SUGERENCIAS QUE AYUDEN A MEJORAR LA ENCUESTA



Valoraciones Generales

2013: usuarios/as que ofrecen sugerencias



Base'13: 3102 usuarios/as

Base'12: 3269 usuarios/as

**Calidad de Servicio**



## Atributos que determinan el servicio (Evolución 2008-2013)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Diseño de la página de inicio de la web	7,07	6,52	6,53	6,77	6,28	6,28
Utilidad del buscador interno	5,85	5,27	6,07	5,86	5,65	5,58
Enlaces claramente identificables	6,39	5,68	5,68	6,31	6,05	5,91
Claridad de la información	6,83	6,38	6,50	6,59	6,33	6,19
Información correcta	7,00	6,52	6,82	6,90	7,04	6,90
Actualización de la información.	6,42	5,97	6,45	7,00	7,08	6,62
Utilidad de la información	-	-	7,15	6,45	7,05	7,01
Sencillez en la realización de los trámites	6,58	6,41	6,46	6,89	6,50	6,23
Utilidad de los trámites	-	-	-	7,56	6,89	6,96
Resolución de los trámites en tiempo real	6,30	6,15	6,38	7,06	6,38	6,40
Seguridad en la realización de los trámites	7,59	7,33	7,44	7,61	7,68	7,13
Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección de correo electrónico, etc..)	-	-	-	6,94	6,65	6,31

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

*Diferencia Significativa:  $\pm 0,06$*

## Evolución de Resultados



## Importancia sobre la Satisfacción Global



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

2013 Bondad del ajuste ( $R^2$  ajustado) = 0,992  
 2012 Bondad del ajuste ( $R^2$  ajustado) = 0,958

### Análisis de Regresión



***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

