

# Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención la Ciudadanía Línea Madrid OAC



*Marzo 2015*

# I. METODOLOGÍA

---



<b>Universo</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
<b>Tamaño Muestral</b>	4.782 entrevistas. Mínimo aporporcional de 150 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el año 2013.
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
<b>Errores muestrales</b>	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2013 (2.440.687), el error para el total de la muestra es del +/- 1,44% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.
<b>Fechas trabajo de campo</b>	6 al 27 de octubre de 2014
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

## CONTROL DE SUPERVISIÓN

El control de calidad que se emplea para supervisar y asegurar la calidad de las entrevistas presenciales en las OAC es mixto.

Por un lado, un supervisor tiene encomendada la labor de desplazarse aleatoriamente y sin avisar a los entrevistadores por las OAC en donde se está trabajando para comprobar que el entrevistador se encuentra allí y que realiza su trabajo de acuerdo a las instrucciones que han recibido cada uno de los entrevistadores.

De otro lado, a medida que se van recibiendo las entrevistas cumplimentadas en las oficinas, se van clasificando por OAC y de manera aleatoria se procede a llamar al 15% de las entrevistas de cada una de ellas, para comprobar la veracidad de los datos reflejados en la misma. Se comprueba el día de realización y una serie de preguntas para chequear que todo es correcto.

En caso de que, tras el control de calidad, se determine que una entrevista debe ser anulada, se procede a revisar todas las entrevistas realizadas por ese entrevistador para detectar si ha sido una situación aislada o si por el contrario, es una circunstancia que se repite en un número suficiente de encuestas que aconseje que anular el lote completo de encuestas y volver a repetir las.

## METODOLOGÍA

Encuesta personal

## MUESTRA

Se han realizado 4.782 entrevistas, aplicándose cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención

ARGANZUELA	188
ARAVACA	73
BARAJAS	175
CARABANCHEL	214
CENTRO	203
CHAMARTÍN	195
CHAMBERÍ	213
CIUDAD LINEAL	190
FUENCARRALEL PARDO	207
HORTALEZA	212
LATINA	223
MONCLOA	208
MORATALAZ	190
NUMANCIA	186
PUENTE DE VALLECAS	225
RETIRO	197
SALAMANCA	200
SAN BLAS	202
SANCHINARRO	214
TETUÁN	200
USERA	213
VICÁLVARO	203
VILLA - VALLECAS	200
VILLAVERDE	211
EL PARDO	7
VELARDE	33

REALIZACIÓN DEL CAMPO	%
HORARIO	
De 9 a 10 horas	14,1
De 10 a 10:59 horas	19,6
De 11 a 11:59 horas	19,8
De 12 a 12:59 horas	18,2
De 13 a 13:59 horas	14,0
De 14 a 14:59 horas	6,7
De 15 a 17 horas	7,5
DÍA DE LA SEMANA	
Lunes	21,5
Martes	20,6
Miércoles	21,5
Jueves	19,3
Viernes	17,0



# II. INFORME DE RESULTADOS

---

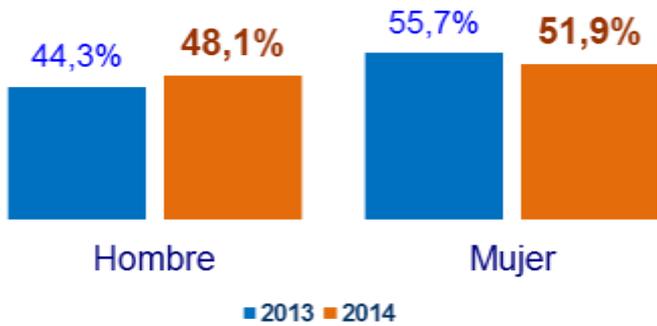


# 1. Perfil del usuario

---



## Género



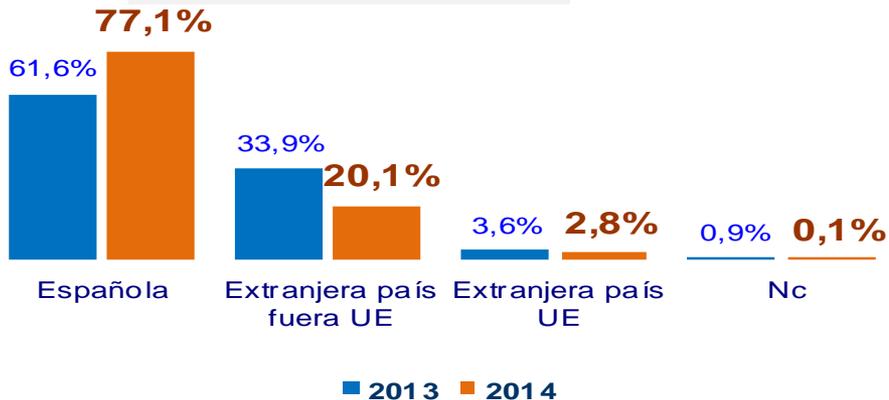
## Edad (años)



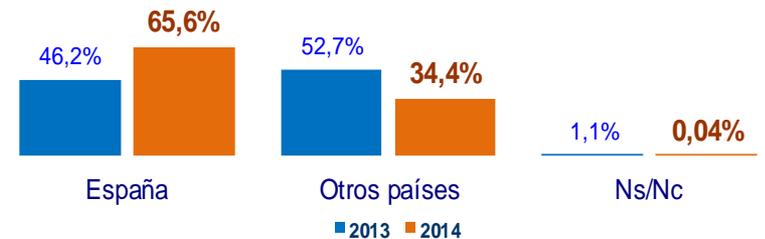
Base 2013: 4.537 usuarios/as

Base 2014: 4.782 usuarios/as

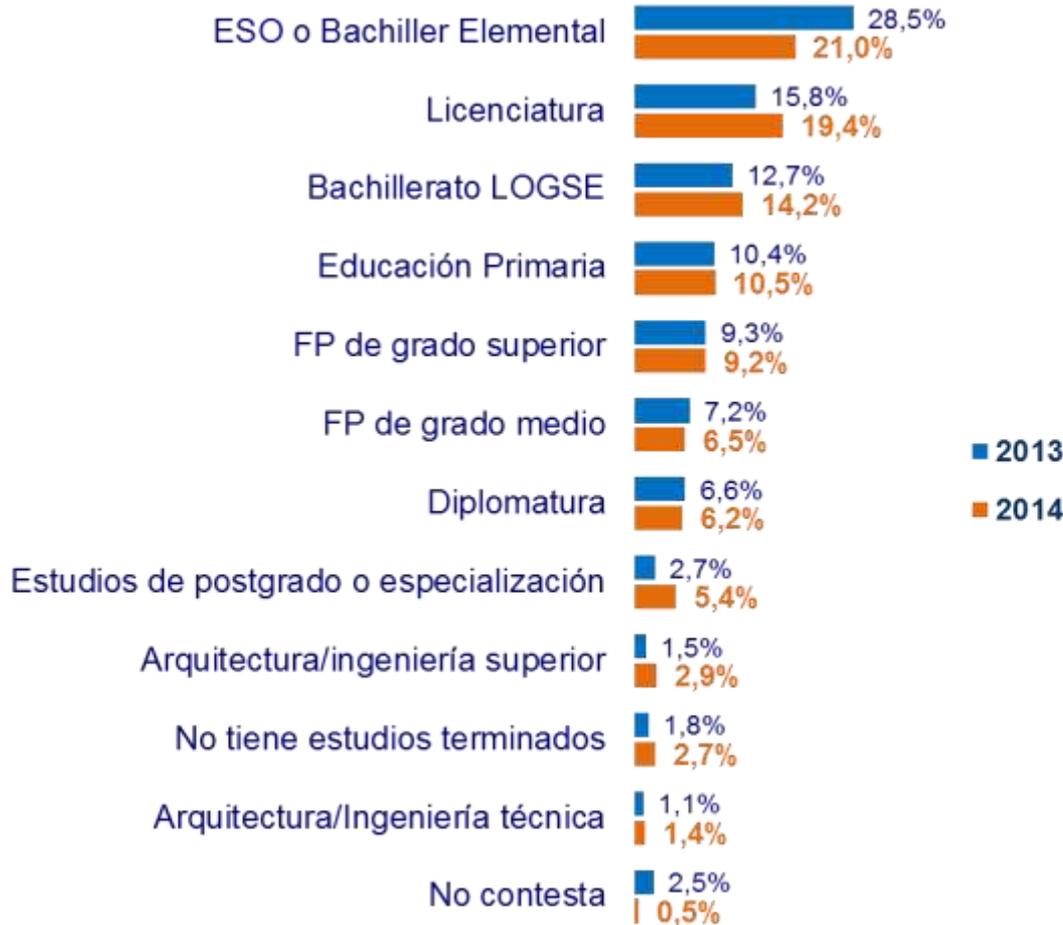
## Nacionalidad



## País de Origen



## Nivel de estudios



Base 2014: 4.782 usuarios / as  
Base 2013: 4.537 usuarios / as

## Lugar de residencia



## Situación laboral



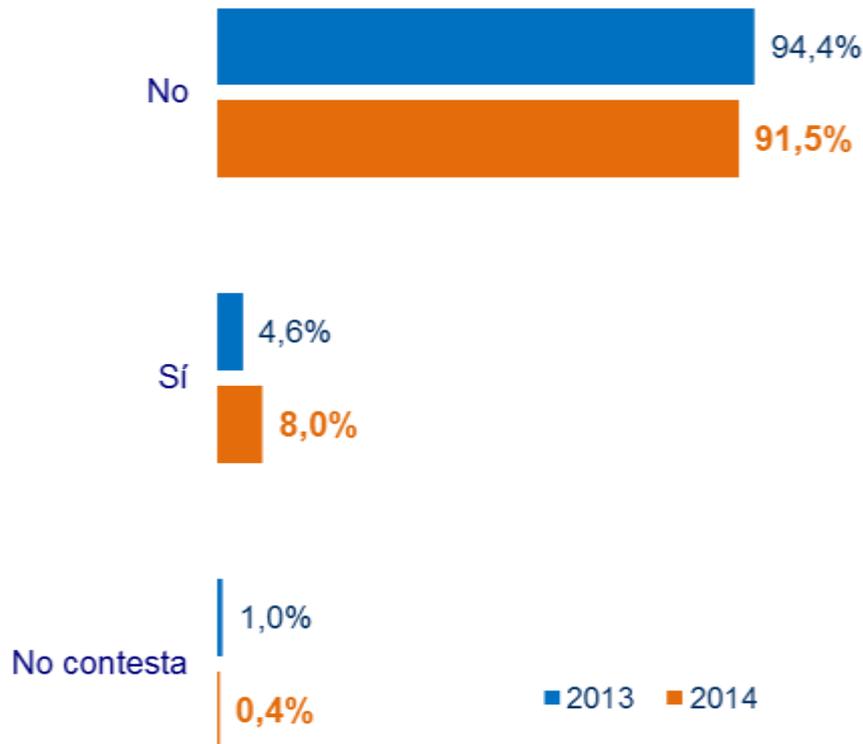
Base 2013: 4.537 usuarios / as Base 2014: 4.782 usuarios / as

## Lugar de trabajo



Base 2013: 2.116 usuarios / as Base 2014: 2.216 usuarios / as

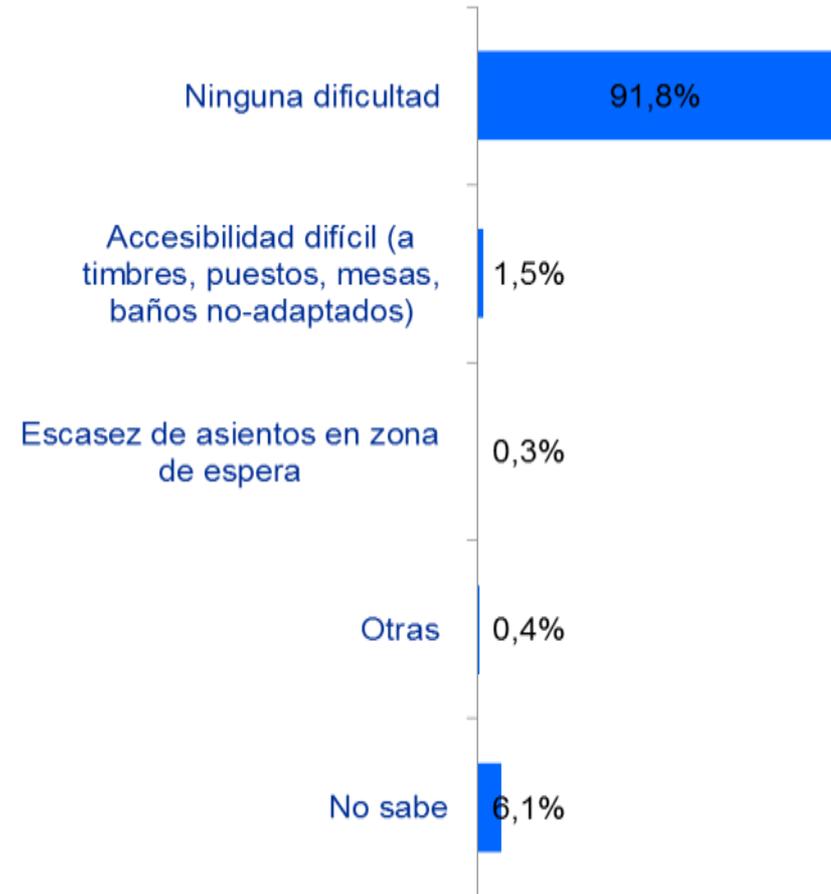
¿Podría usted decirme si tiene algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial?



Base 2014: 4.782 usuarios / as

Base 2013: 4.357 usuarios / as

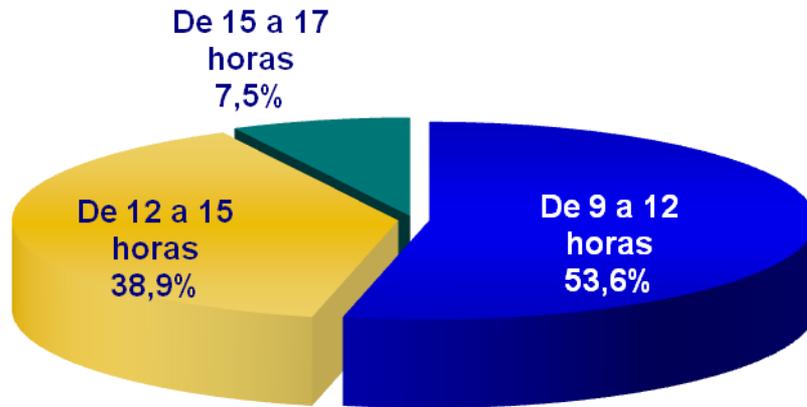
¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?



## Distribución de entrevistas por hora y día

### Horario de visita

(% de entrevistas)



Base 2014: 4.782 usuarios/as

### Día de la semana

(% de entrevistas)



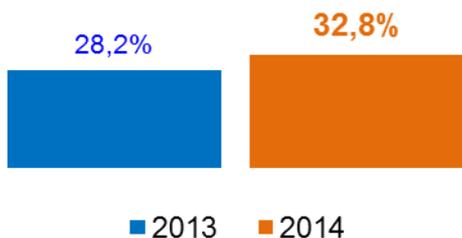
Base 2014: 4.782 usuarios/as

## 2. Valoraciones generales

---

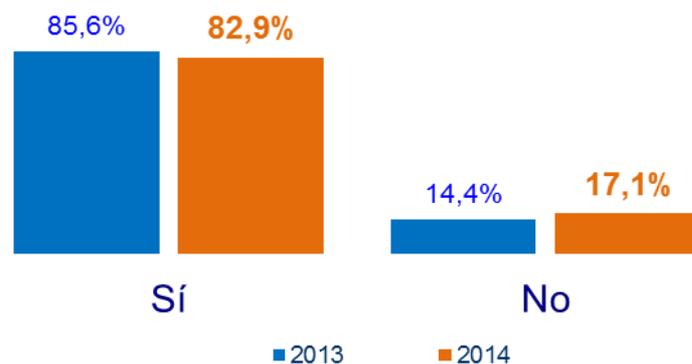


## Utilización de la Cita Previa



Base 2013: 4.537 usuarios/as Base 2014: 4.782 usuarios/as

## Utilización del punto de direccionamiento



Base 2013: 4.537 usuarios/as Base 2014: 4.782 usuarios/as

## Indicación correcta

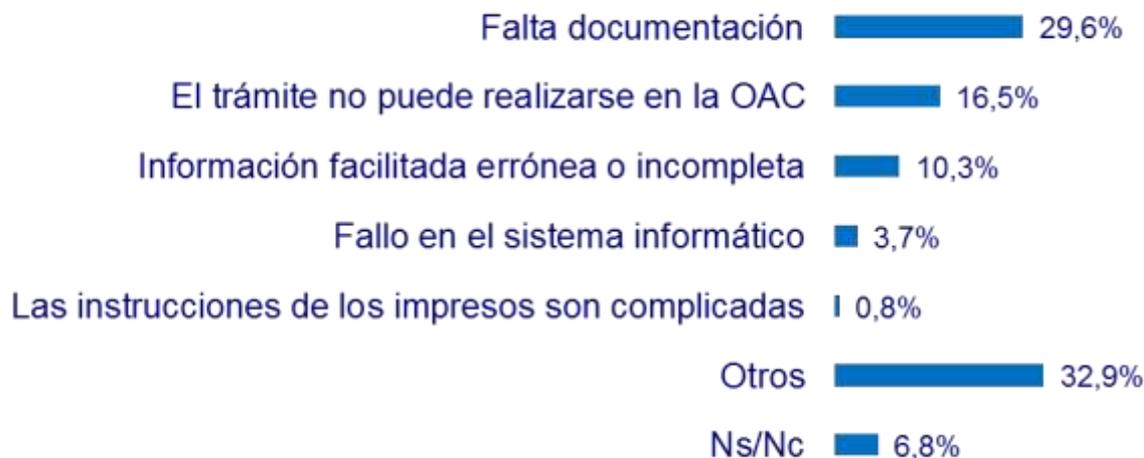


Base 2013: 3.884 usuarios/as Base 2014: 3.964 usuarios/as

## RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



## MOTIVOS POR LOS QUÉ NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN

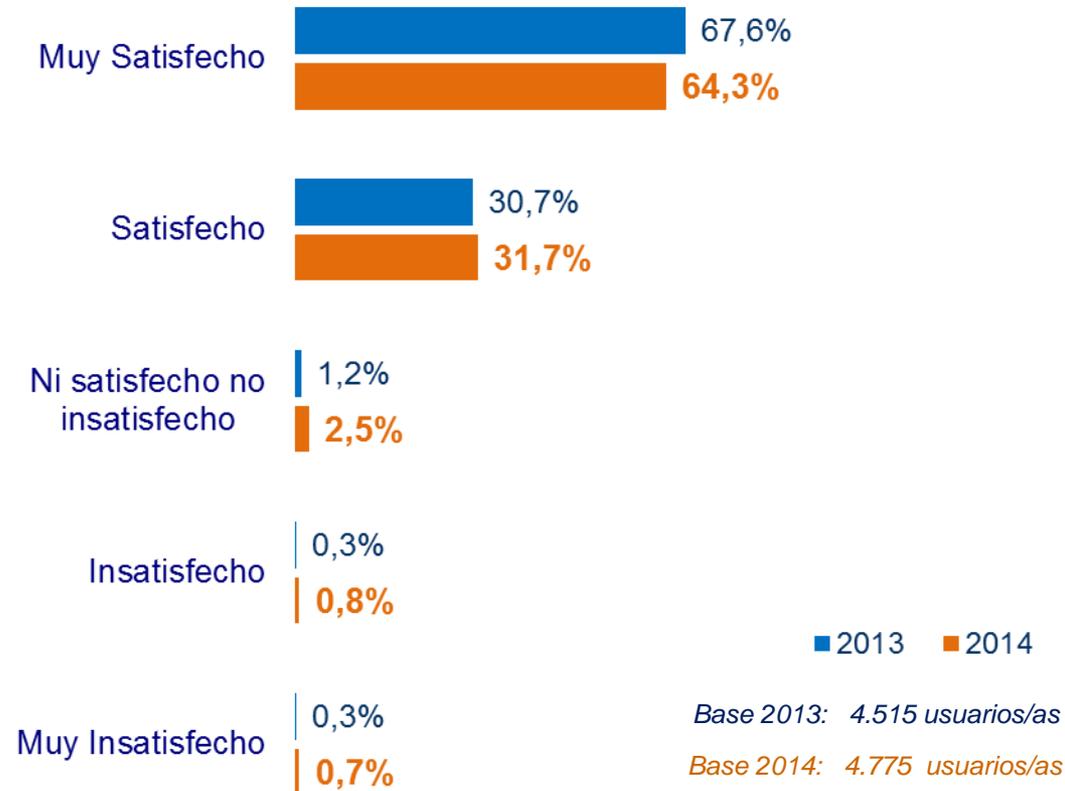


Base: 510 usuarios/as

## RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA

TOTALMENTE RESUELTA	%	Base
TOTAL	89,2	4.782
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	87,8	3687
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	88,1	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	94,8	959
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	90,2	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	91,5	2150
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	87,8	1636
65 O MÁS AÑOS	85,0	731
GÉNERO		
HOMBRE	87,5	2299
MUJER	90,7	2483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	84,7	385
NO	89,6	4.377

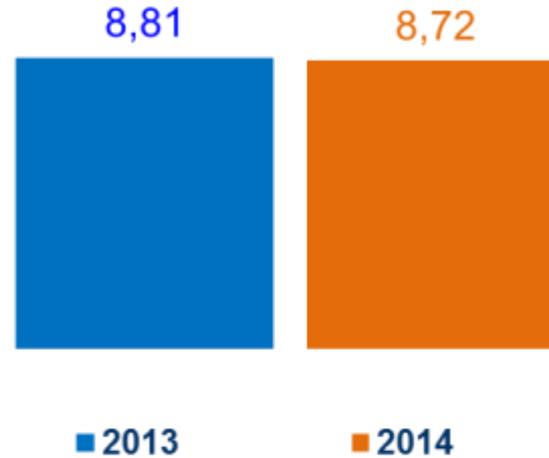
## SATISFACCIÓN GLOBAL



## SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

TOTALMENTE SATISFECHO	%	Base
TOTAL	64,3	4.775
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	59,5	3681
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	71,8	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	81,8	958
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	67,7	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	68,6	2148
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	58,8	1633
65 O MÁS AÑOS	63,4	728
GÉNERO		
HOMBRE	61,2	2297
MUJER	67,2	2478
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	55,7	385
NO	65,1	4.370

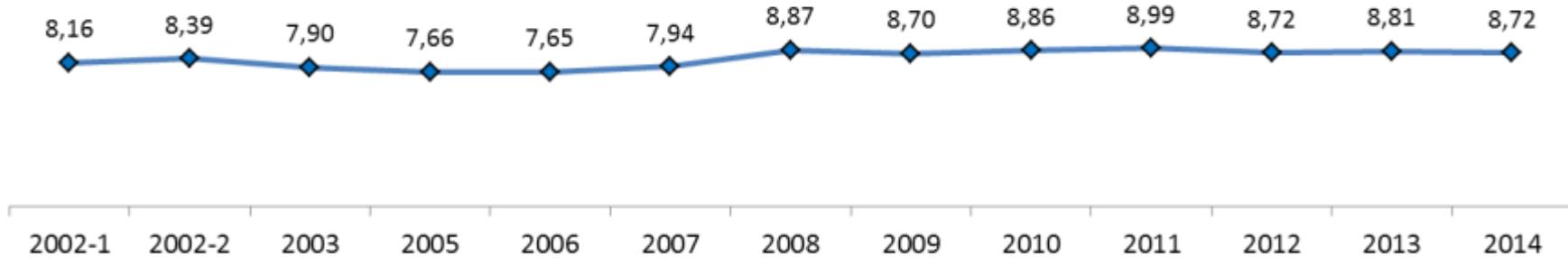
## SATISFACCIÓN GLOBAL



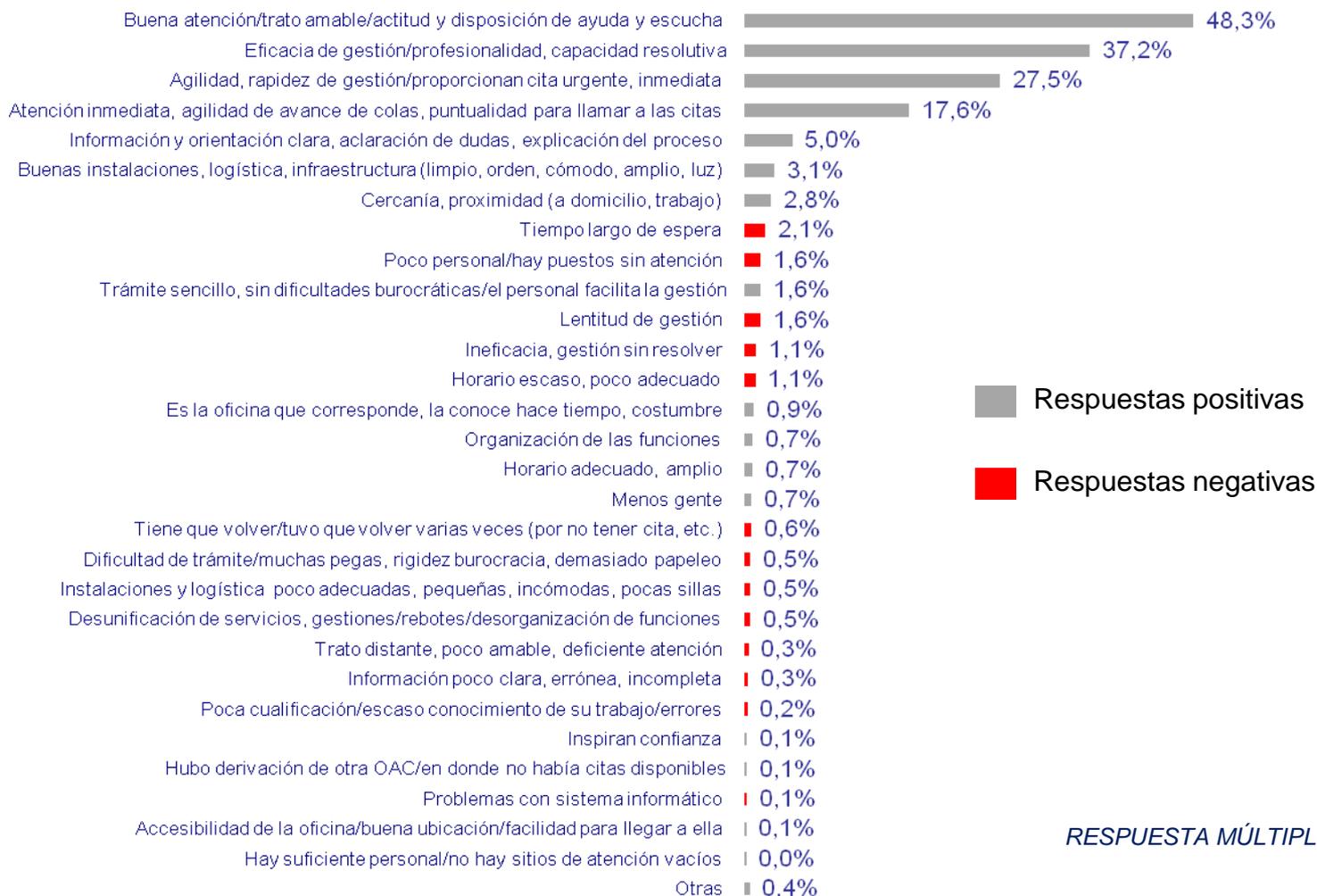
Base 2013: 4.515 usuarios/as

Base 2014: 4.775 usuarios/as

## Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2014

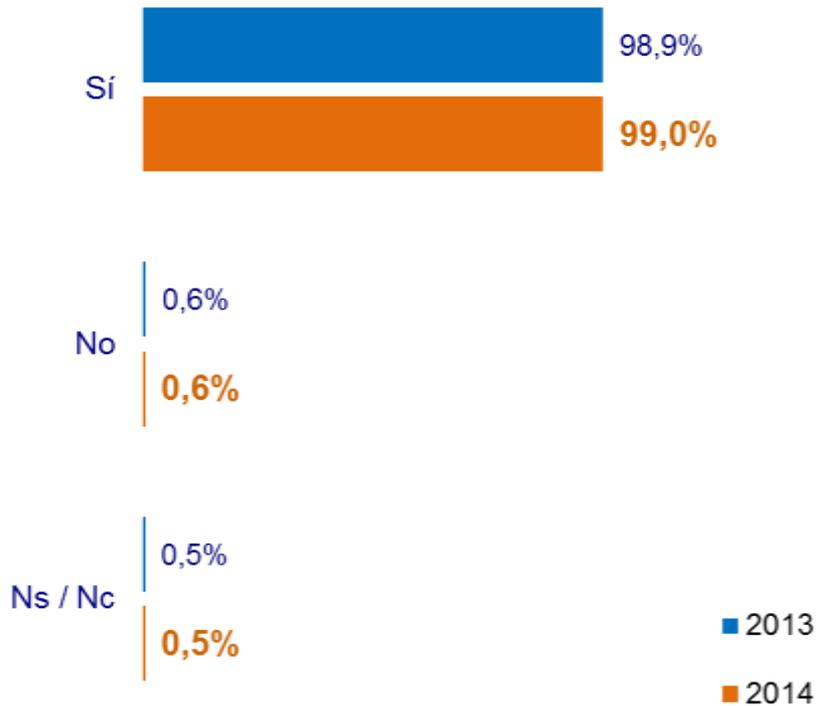


## ¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?



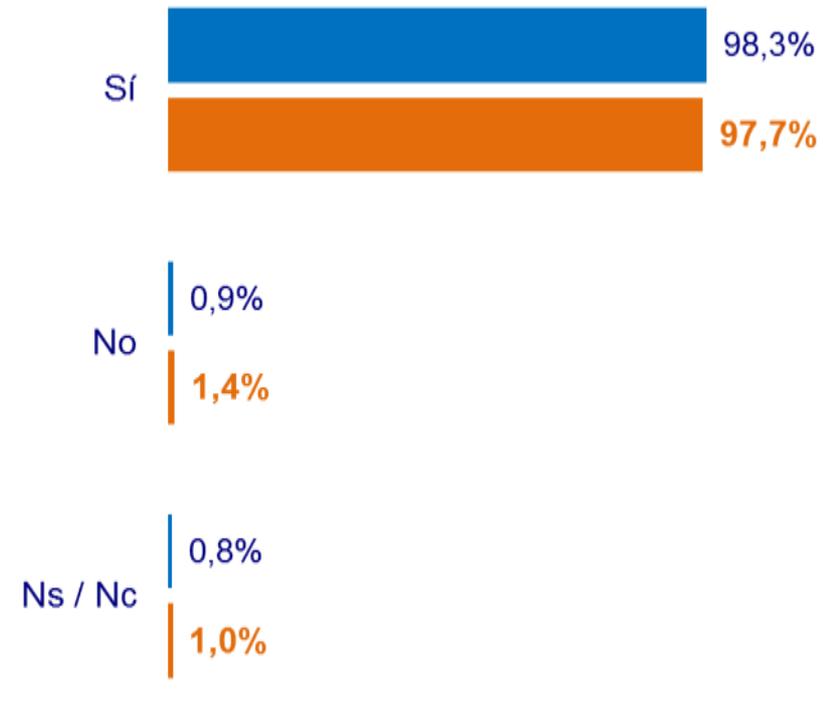
## FIDELIDAD A LA OAC

*Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?*



## RECOMENDACIÓN DE LA OAC

*¿Recomendaría esta oficina?*



Base 2013: 4.538 usuarios/as

Base 2014: 4.782 usuarios/as

FIDELIDAD	%	Base
TOTAL	99,0	4.782
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	98,9	3.687
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	97,5	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	99,5	959
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	99,0	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	99,2	2.150
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	99,0	1.636
65 O MÁS AÑOS	98,3	731
GÉNERO		
HOMBRE	99,0	2.299
MUJER	98,9	2.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	100	385
NO	98,7	4.377

RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	97,7	4.782
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	97,5	3.687
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	97,3	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	98,7	959
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	97,4	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	98,1	2.150
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	97,4	1.636
65 O MÁS AÑOS	97,7	731
GÉNERO		
HOMBRE	97,6	2.299
MUJER	97,8	2.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	97,6	385
NO	97,7	4.377

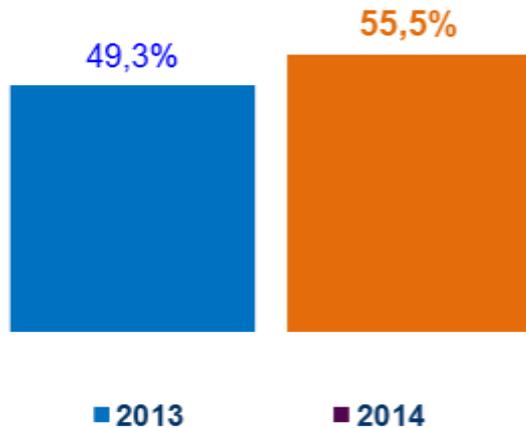
## 3. Canales de información

---



**¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?**

**(% Sí)**



Base 2013: 4.537 usuarios/as  
 Base 2014: 4.782 usuarios/as

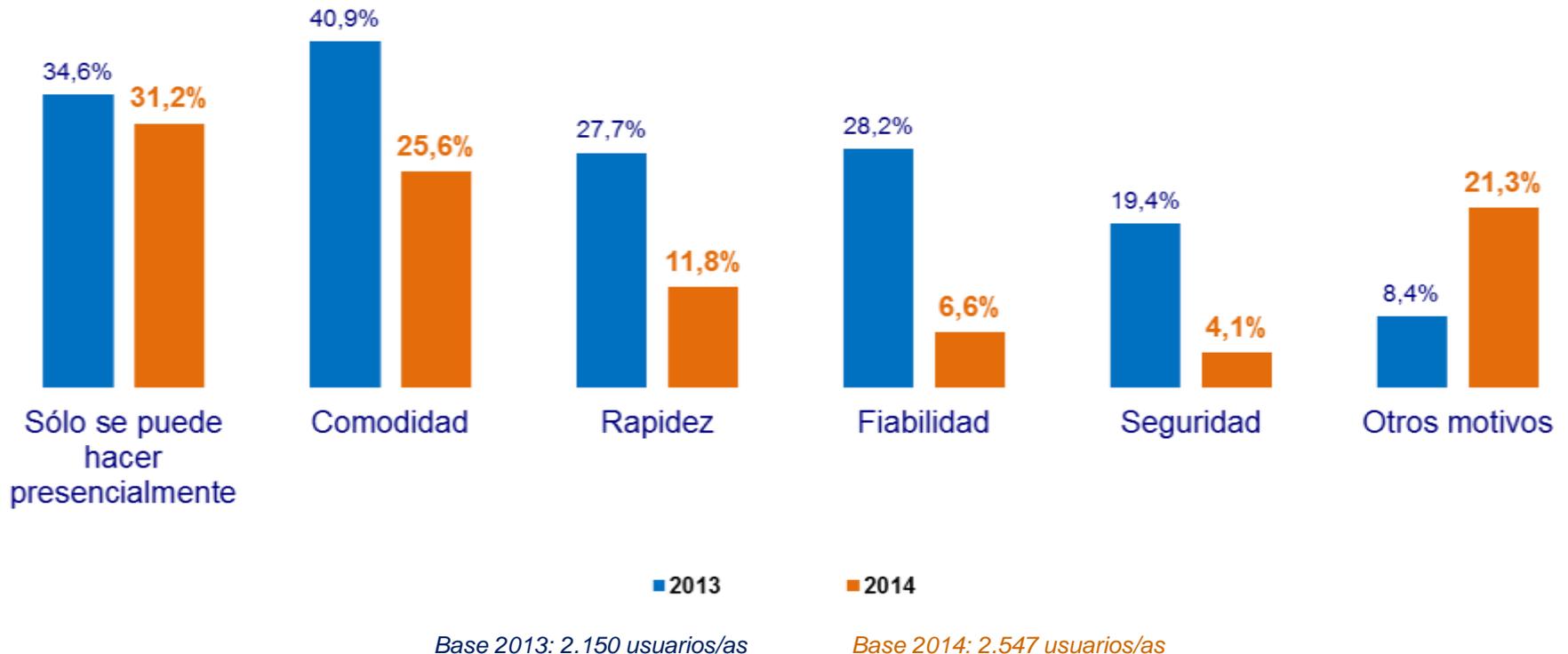
**¿Cuál?**



Base 2013: 2.241 usuarios/as      Base 2014 : 2.647 usuarios/as

CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN	%	Base
TOTAL	55,5	4.782
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	60,3	3.687
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	50,4	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	37,7	959
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	47,4	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	59,7	2.150
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	58,0	1.636
65 O MÁS AÑOS	40,8	731
GÉNERO		
HOMBRE	56,3	2.299
MUJER	54,9	2.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	49,0	385
NO	56,1	4.377

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

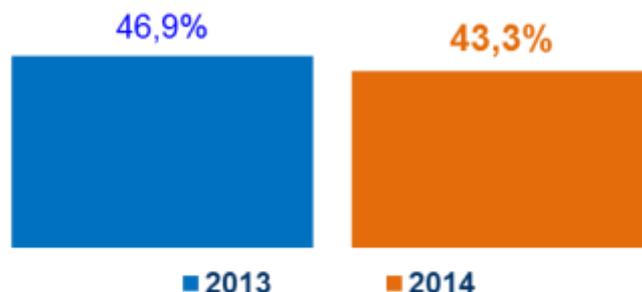


## 4. Benchmarking

---



## ¿Ha utilizado alguna otra oficina de atención a la ciudadanía? (% Sí)



Base 2013: 4.537 usuarios/as

Base 2014: 4.782 usuarios/as

### ¿Cuál?

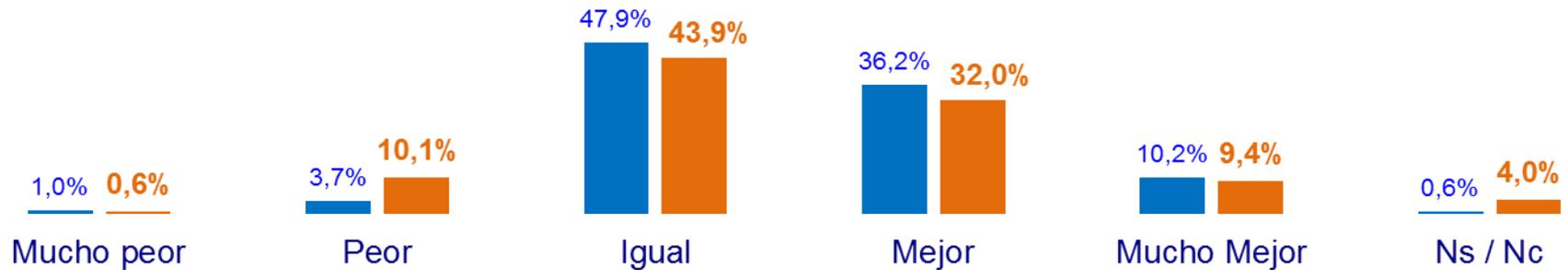


Base 2013 : 2.130 usuarios/as

Base 2014: 2.073 usuarios/as

UTILIZACIÓN DE OTRAS OFICINAS	%	Base
TOTAL	43,3	4.782
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	45,0	3.687
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	35,8	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	37,9	959
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	37,2	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	45,6	2.150
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	48,5	1.636
65 O MÁS AÑOS	27,5	731
GÉNERO		
HOMBRE	46,3	2.299
MUJER	40,6	2.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	45,4	385
NO	43,2	4.377

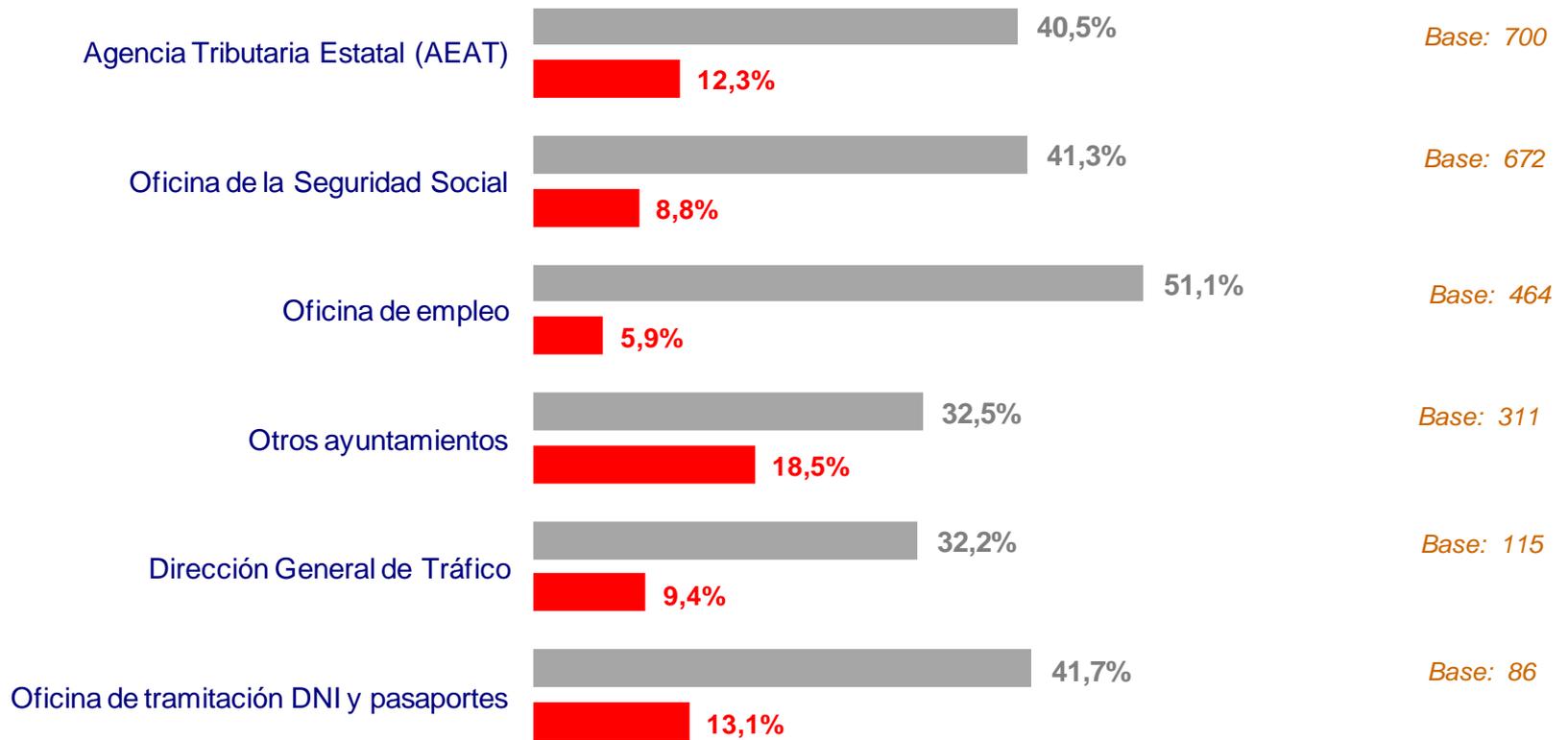
## Servicio OACs Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



Base 2013 : 2.007 usuarios/as

Base 2014: 1.795 usuarios/as

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



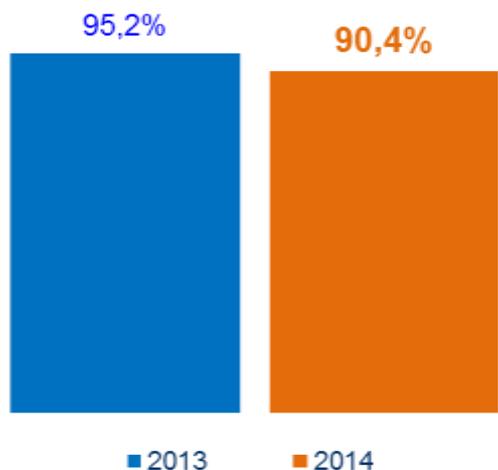
■ MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)  
■ PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)

## 5. Características de la gestión realizada





## Carácter de la gestión (% Particular)



Base 2013: 4.537 usuarios/as

Base 2014: 4.782 usuarios/as

## ¿Qué tipo de gestión?



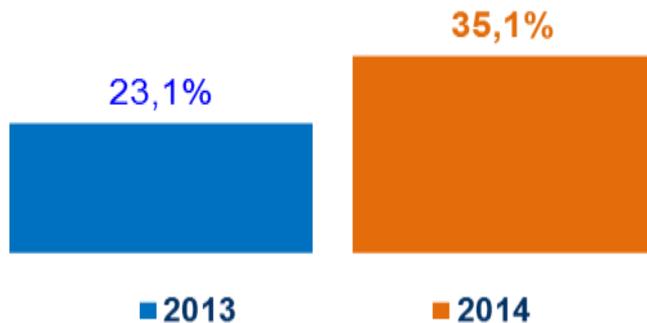
Base 2013: 4.537 usuarios/as

Base 2014: 4.782 usuarios/as

## SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

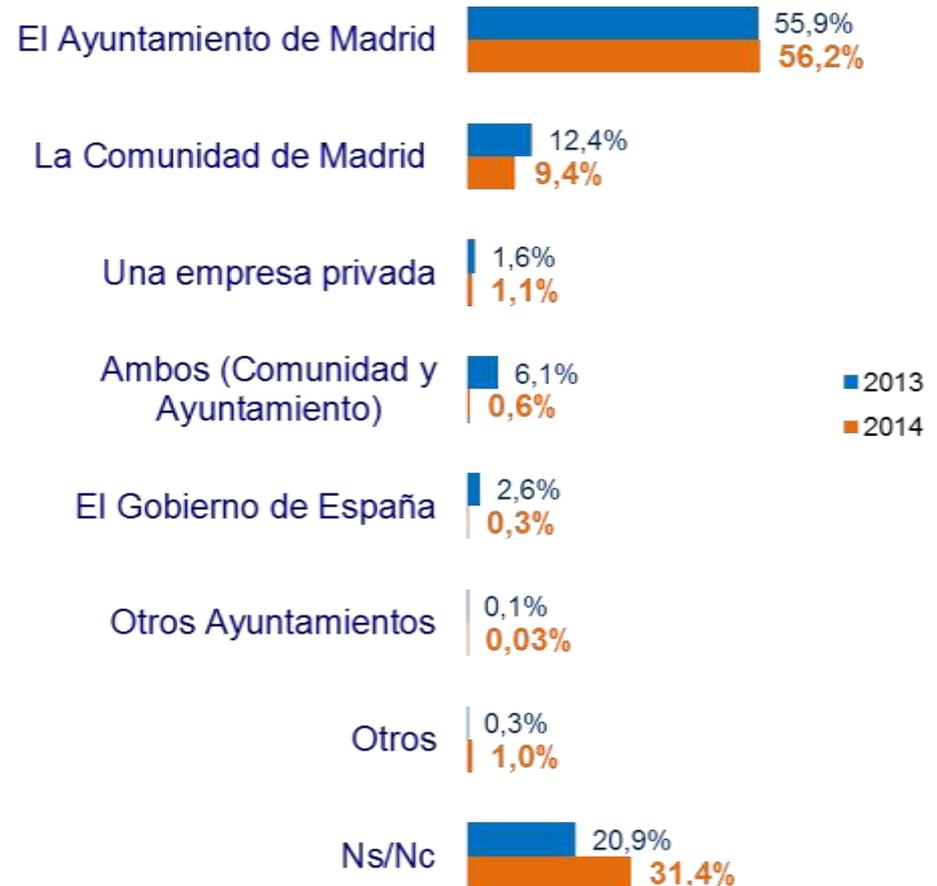
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Base	Desv. Típica
Padrón municipal	8,86	1927	1,353
Información urbanística	8,82	811	1,555
Información general	8,76	453	1,453
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	8,49	423	1,573
Registro	8,62	290	1,324
Distintivo SER	8,27	231	1,524
Cita previa	8,90	227	1,353
Sugerencias, reclamaciones	7,88	170	1,834
Solicitud de tarjeta azul	8,81	92	1,410
Recoger impresos	8,80	54	1,382
Cambio de domicilio	8,66	51	1,295
Obtención de firma electrónica	8,33	25	1,971
Avisa	8,77	5	,715
Trámites relativos al censo electoral	9,09	4	1,007

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



Base 2013: 4.537 usuarios/as  
 Base 2014: 4.782 usuarios/as

## ¿Qué organismo cree que gestiona esta OAC?



1ª VEZ QUE VISITA UNA OAC DE LINEAMADRID	%	Base
TOTAL	35,1	4.782
NACIONALIDAD		
ESPAÑOLES	36,0	3.687
EXTRANJERA PAÍS DE LA UE	51,6	132
EXTRANJERA PAÍS FUERA UE	29,4	959
EDAD		
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	44,0	261
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	34,5	2.150
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	33,6	1.636
65 O MÁS AÑOS	37,0	731
GÉNERO		
HOMBRE	34,9	2.299
MUJER	35,2	2.483
CON DISCAPACIDAD RECONOCIDA		
SI	26,0	385
NO	35,9	4.377

## ¿QUÉ ORGANISMO GESTIONA ESTA OAC? (%)

Los entrevistados afirman que gestiona la OAC...	Total	NACIONALIDAD			EDAD				GÉNERO		CON DISCAPACIDAD	
		Española	Estranjera (UE)	Estranjera (no UE)	Entre 18 y 24 años	Entre 25 y 44 años	Entre 45 y 64 años	65 ó más años	Hombre	Mujer	Sí	No
La Comunidad de Madrid	<b>9,4</b>	<b>8,8</b>	<b>13,1</b>	<b>11,0</b>	<b>10,2</b>	<b>10,4</b>	<b>9,2</b>	<b>6,5</b>	<b>8,7</b>	<b>10,0</b>	<b>7,3</b>	<b>9,6</b>
El Ayuntamiento de Madrid	<b>56,2</b>	<b>62,9</b>	<b>29,7</b>	<b>34,4</b>	<b>32,3</b>	<b>52,7</b>	<b>63,1</b>	<b>59,6</b>	<b>59,5</b>	<b>53,1</b>	<b>57,4</b>	<b>56,0</b>
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	<b>0,6</b>	<b>0,7</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,7</b>	<b>0,5</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>	<b>0,5</b>	<b>0,3</b>	<b>0,6</b>
Una empresa privada	<b>1,1</b>	<b>1,3</b>	<b>0,7</b>	<b>0,1</b>		<b>0,9</b>	<b>1,4</b>	<b>1,1</b>	<b>1,1</b>	<b>1,0</b>	<b>0,2</b>	<b>1,1</b>
El Gobierno de España	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>
Otros Ayuntamientos	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
Otros	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>2,1</b>	<b>1,0</b>	<b>0,4</b>	<b>0,8</b>	<b>1,4</b>	<b>0,8</b>	<b>1,1</b>	<b>0,9</b>	<b>1,4</b>	<b>1,0</b>
Ns/Nc	<b>31,4</b>	<b>25,2</b>	<b>54,0</b>	<b>52,4</b>	<b>55,9</b>	<b>34,0</b>	<b>24,2</b>	<b>31,4</b>	<b>28,5</b>	<b>34,1</b>	<b>33,3</b>	<b>31,3</b>
Base	4.782	3.687	132	959	261	2.150	1.636	731	2.299	2.483	385	4.733

## 6. Sugerencias de mejora

---





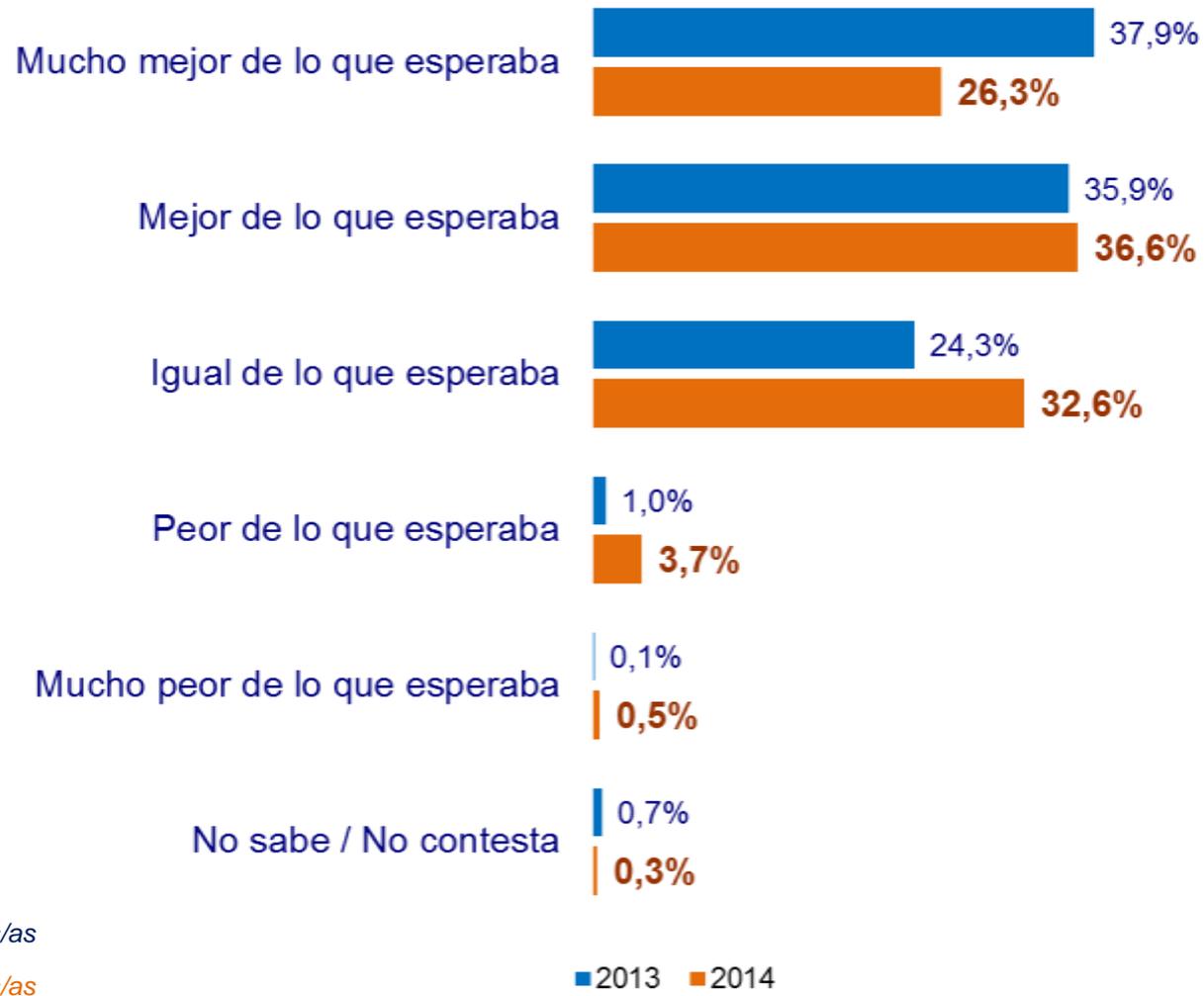
Base 2014: 1.334 usuarios/as

# 7. Expectativas

---



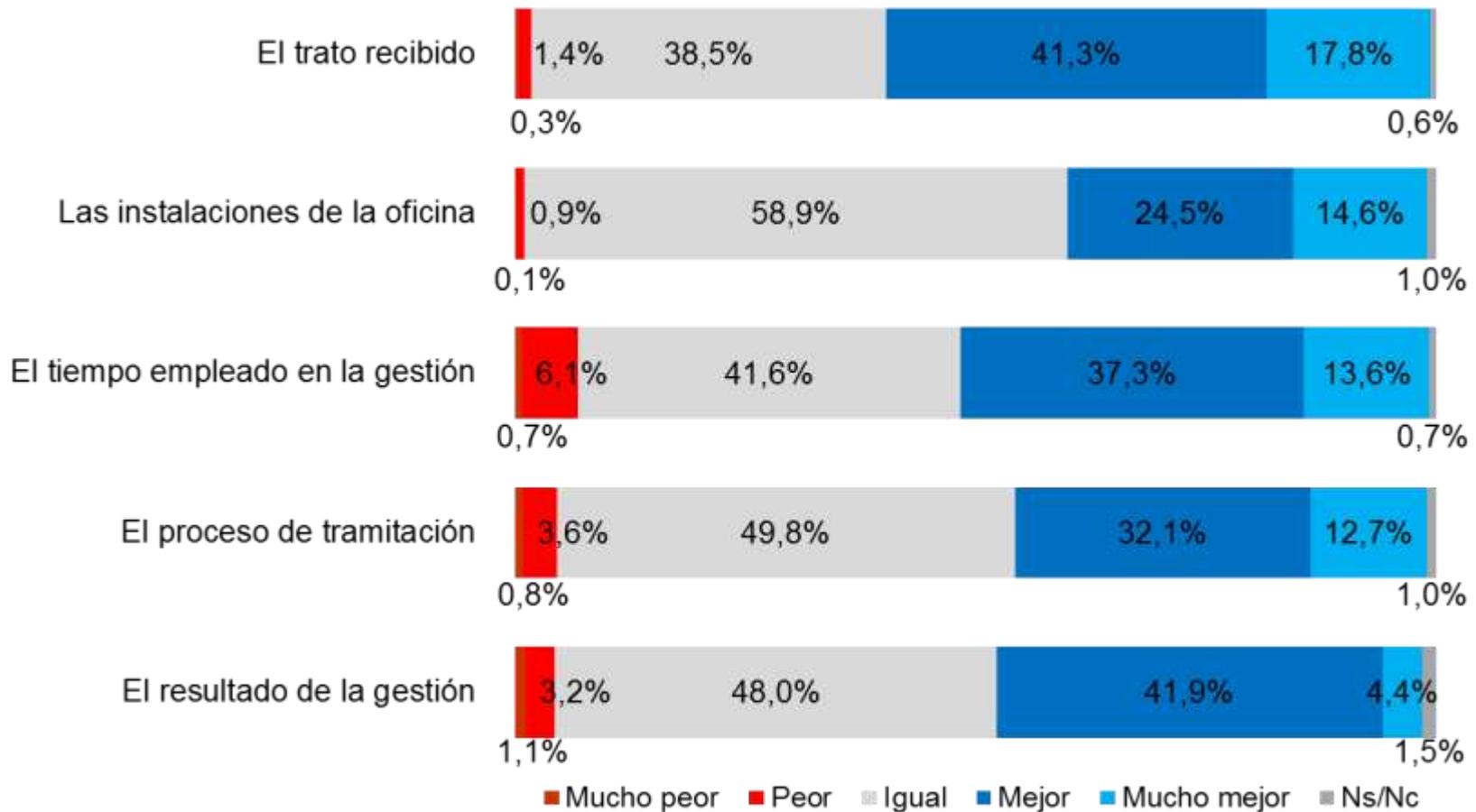
## Respecto a lo que usted esperaba, en esta OAC le han atendido...



Base 2013 : 4.537 usuarios/as

Base 2014 : 4.782 usuarios/as

## Los siguientes aspectos han sido mucho peor, peor, igual, mejor o mucho mejor que lo que esperaba



Base 2014 : 4.782 usuarios/as

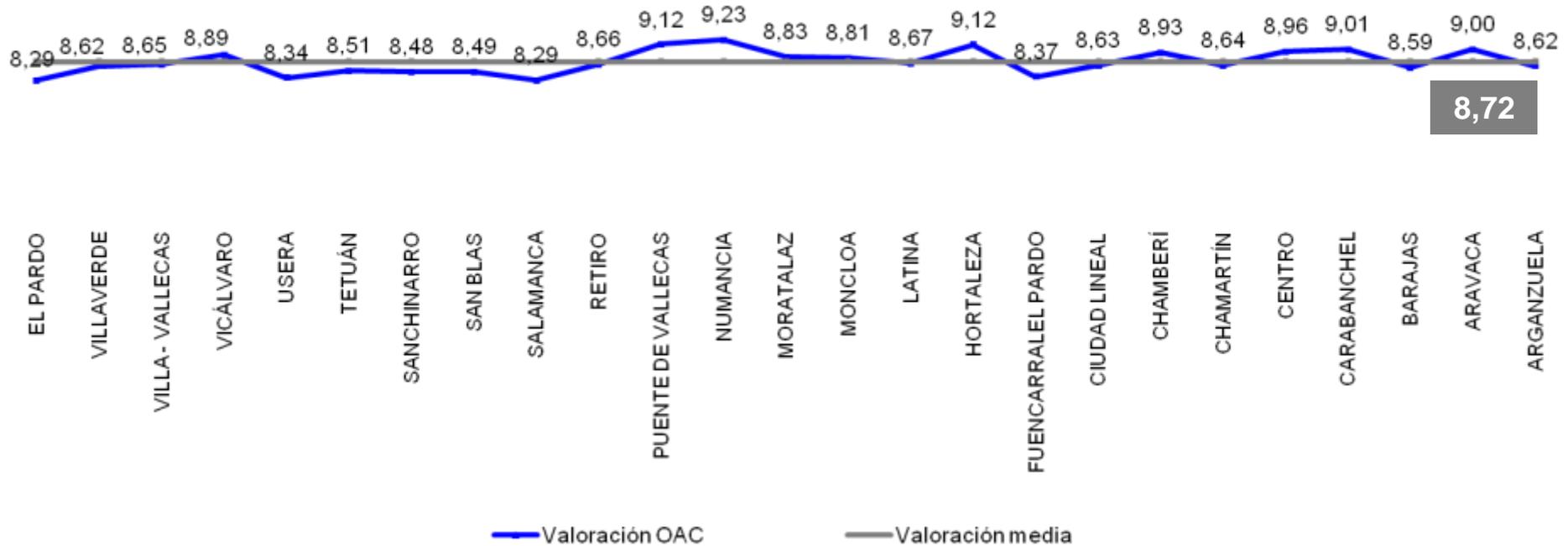
## 8. Satisfacción Global por OAC

---

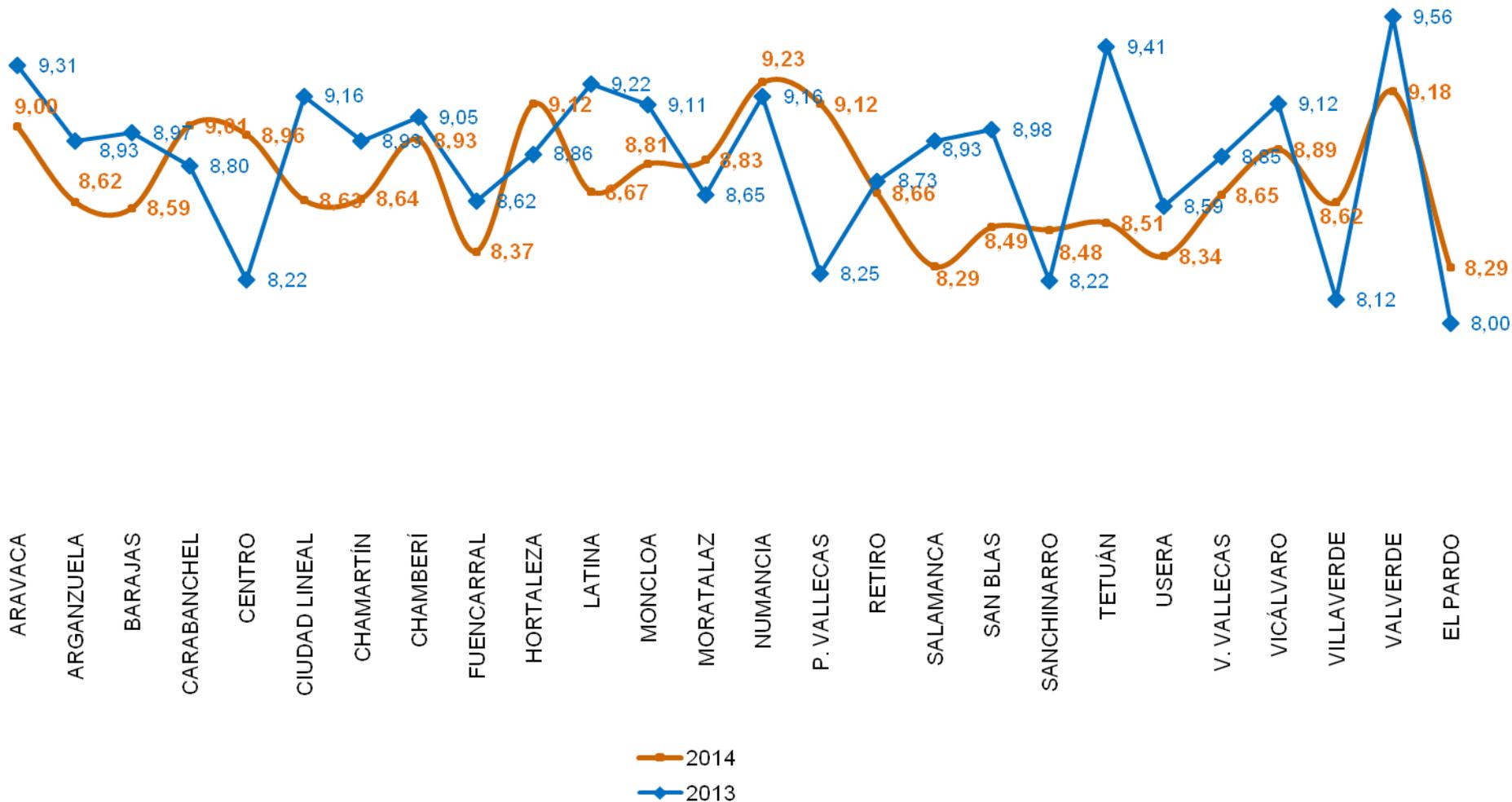


**Oficinas cuyo nivel de satisfacción es inferior a la valoración media de las OAC**

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



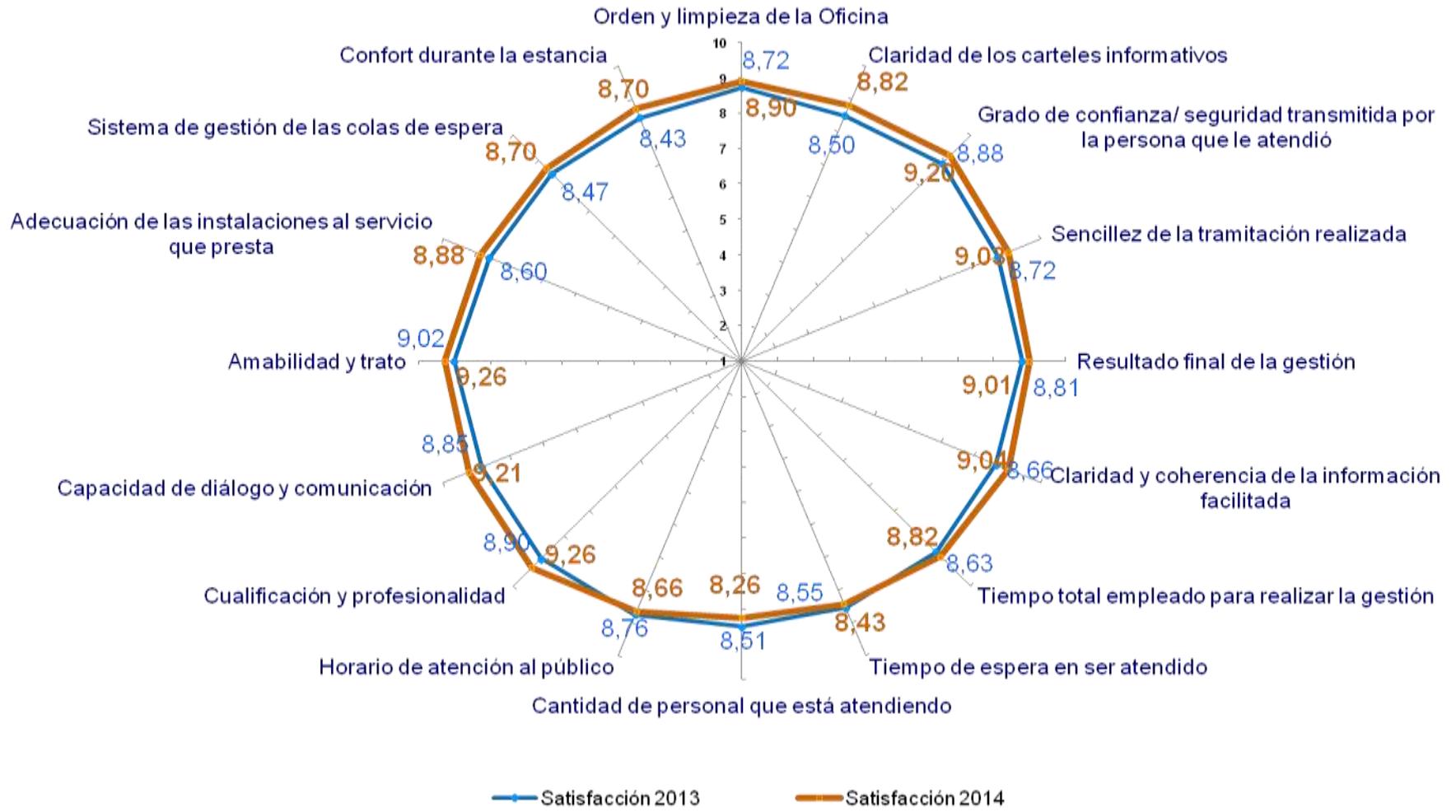
## Evolución Satisfacción Global Media por OAC (2012-2014)



## 9. Atención Presencial

---

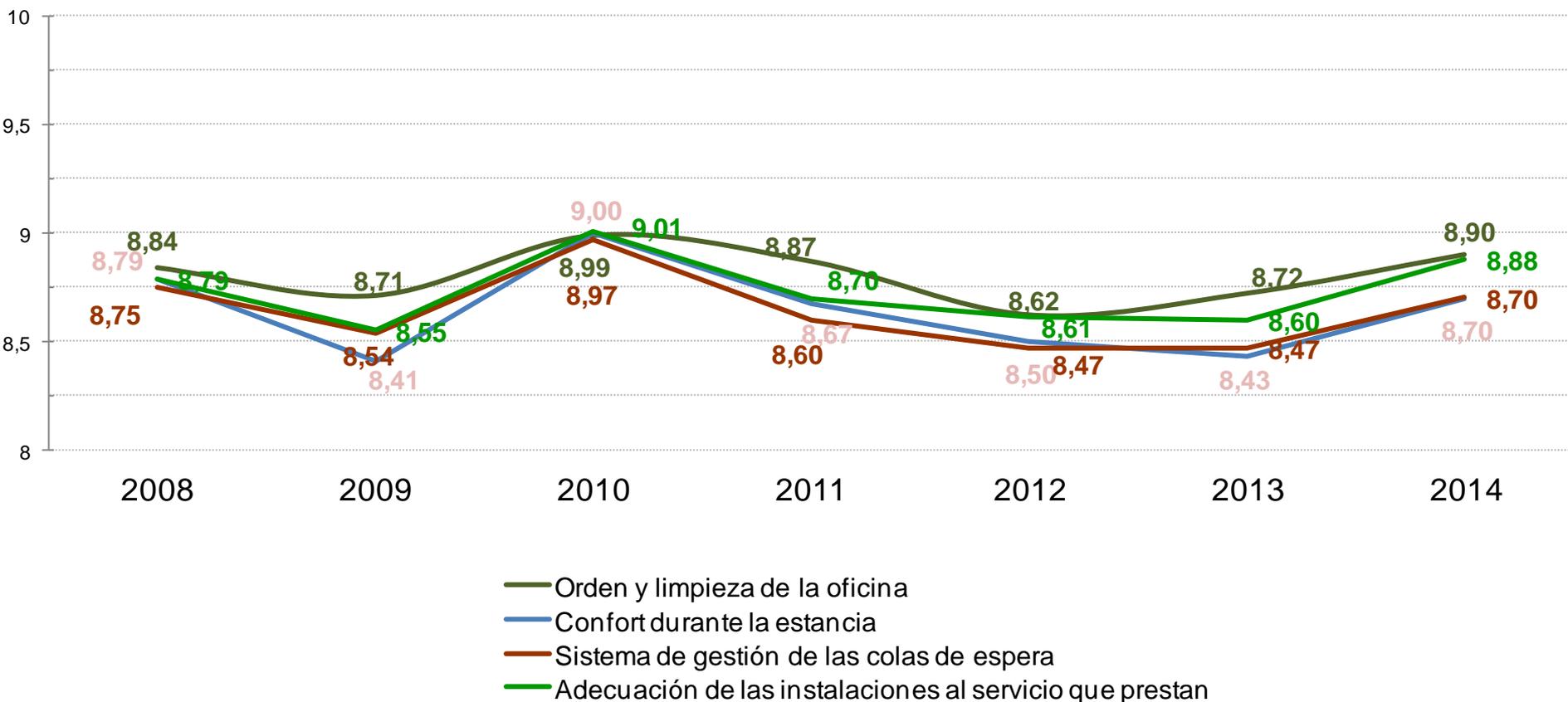




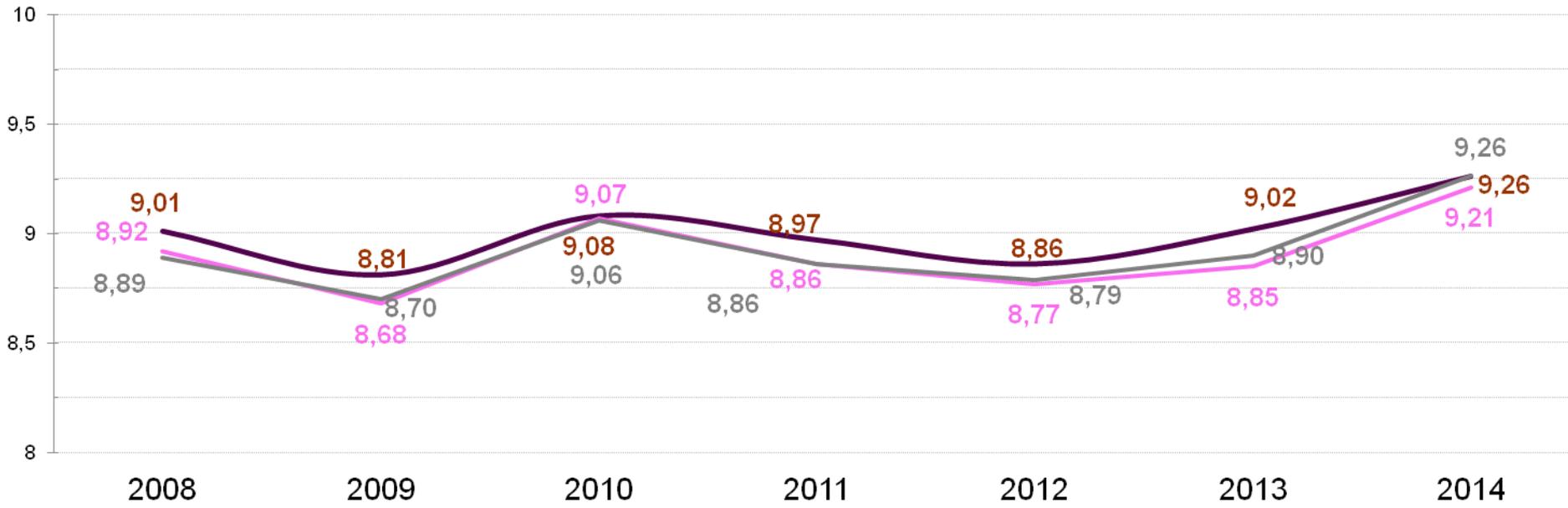
## Atributos que determinan el servicio PRESENCIAL

	Satisfacción 2008	Satisfacción 2009	Satisfacción 2010	Satisfacción 2011	Satisfacción 2012	Satisfacción 2013	Satisfacción 2014
Orden y limpieza de la Oficina	8,84	8,71	8,99	8,87	8,62	8,72	<b>8,90</b>
Confort durante la estancia	8,79	8,41	9,00	8,67	8,50	8,43	<b>8,70</b>
Sistema de gestión de las colas de espera	8,75	8,54	8,97	8,60	8,47	8,47	<b>8,70</b>
Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	8,79	8,55	9,01	8,70	8,61	8,60	<b>8,88</b>
Amabilidad y trato	9,01	8,81	9,08	8,97	8,86	9,02	<b>9,26</b>
Capacidad de diálogo y comunicación	8,92	8,68	9,07	8,86	8,77	8,85	<b>9,21</b>
Cualificación y profesionalidad	8,89	8,70	9,06	8,86	8,79	8,90	<b>9,26</b>
Horario de atención al público	8,80	8,44	8,75	8,76	8,56	8,76	<b>8,66</b>
Cantidad de personal que está atendiendo	8,70	8,41	8,83	8,67	8,48	8,51	<b>8,26</b>
Tiempo de espera en ser atendido	8,68	8,46	8,79	8,77	8,57	8,55	<b>8,43</b>
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,72	8,56	8,90	8,82	8,60	8,63	<b>8,82</b>
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,86	8,59	8,90	8,79	8,64	8,66	<b>9,04</b>
Resultado final de la gestión	8,89	8,75	8,98	9,09	8,75	8,81	<b>9,01</b>
Sencillez de la tramitación realizada	8,87	8,69	8,97	8,88	8,68	8,72	<b>9,03</b>
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,91	8,81	9,00	8,88	8,81	8,88	<b>9,20</b>
Claridad de los carteles informativos	-	-	-	8,58	8,52	8,50	<b>8,82</b>

## ELEMENTOS TANGIBLES

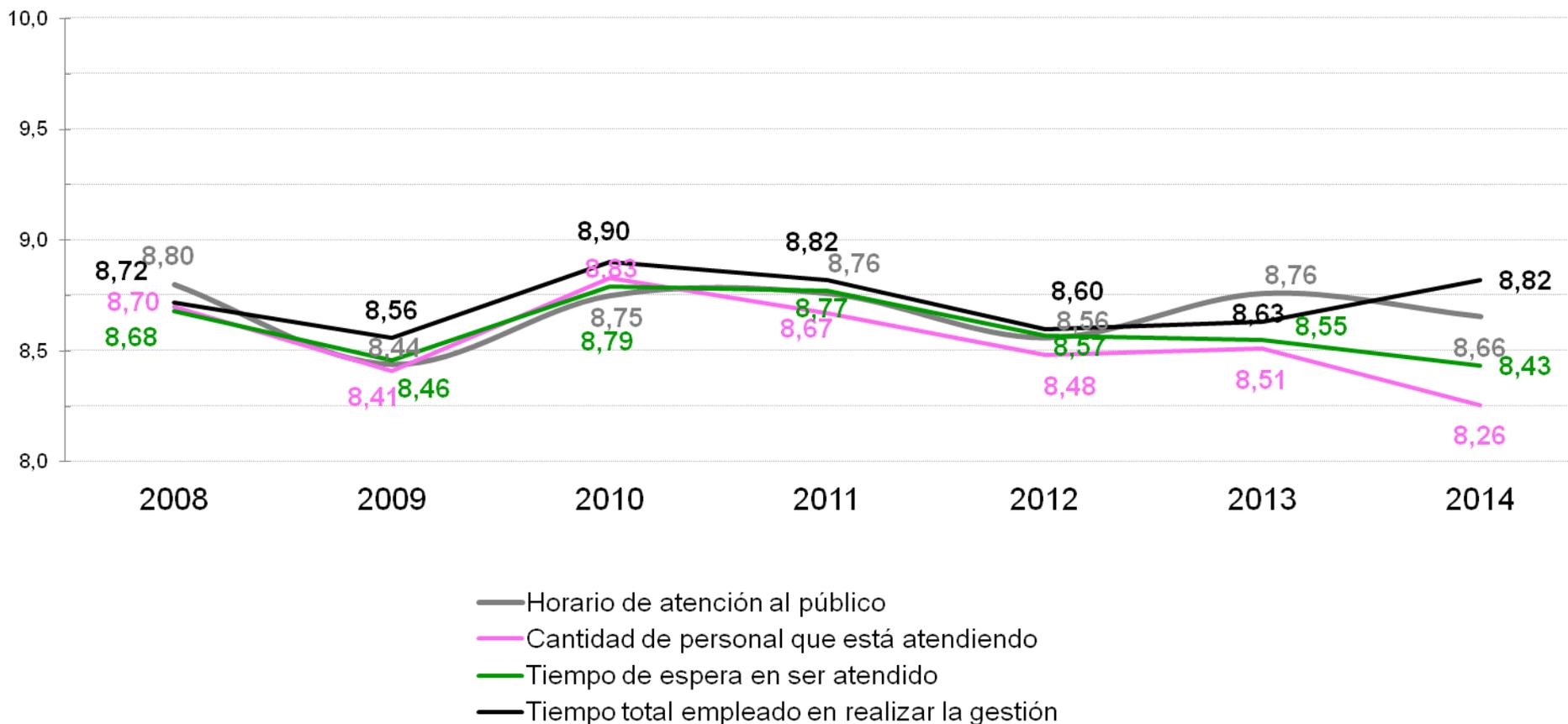


## EMPATÍA

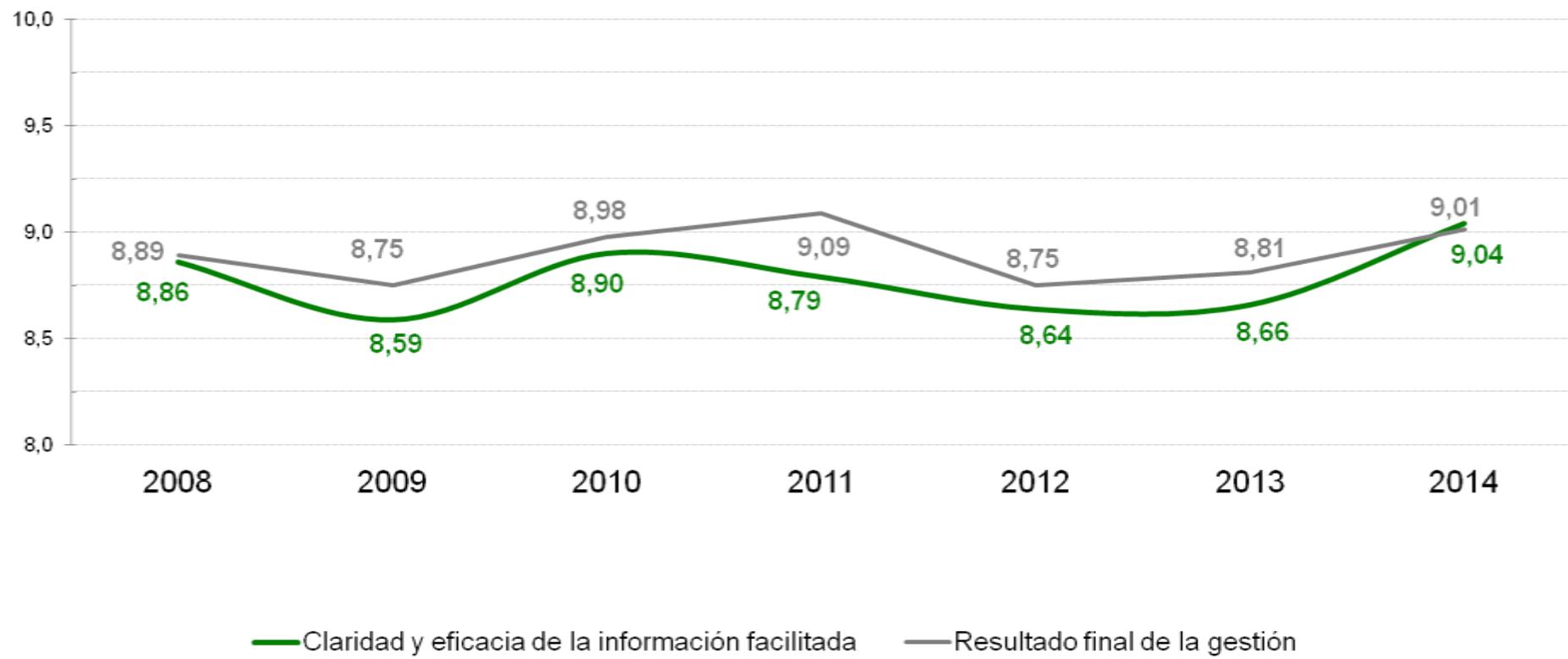


- Amabilidad y trato del personal
- Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió el punto de direccionamiento
- Cualificación y profesionalidad del la persona que le atendió

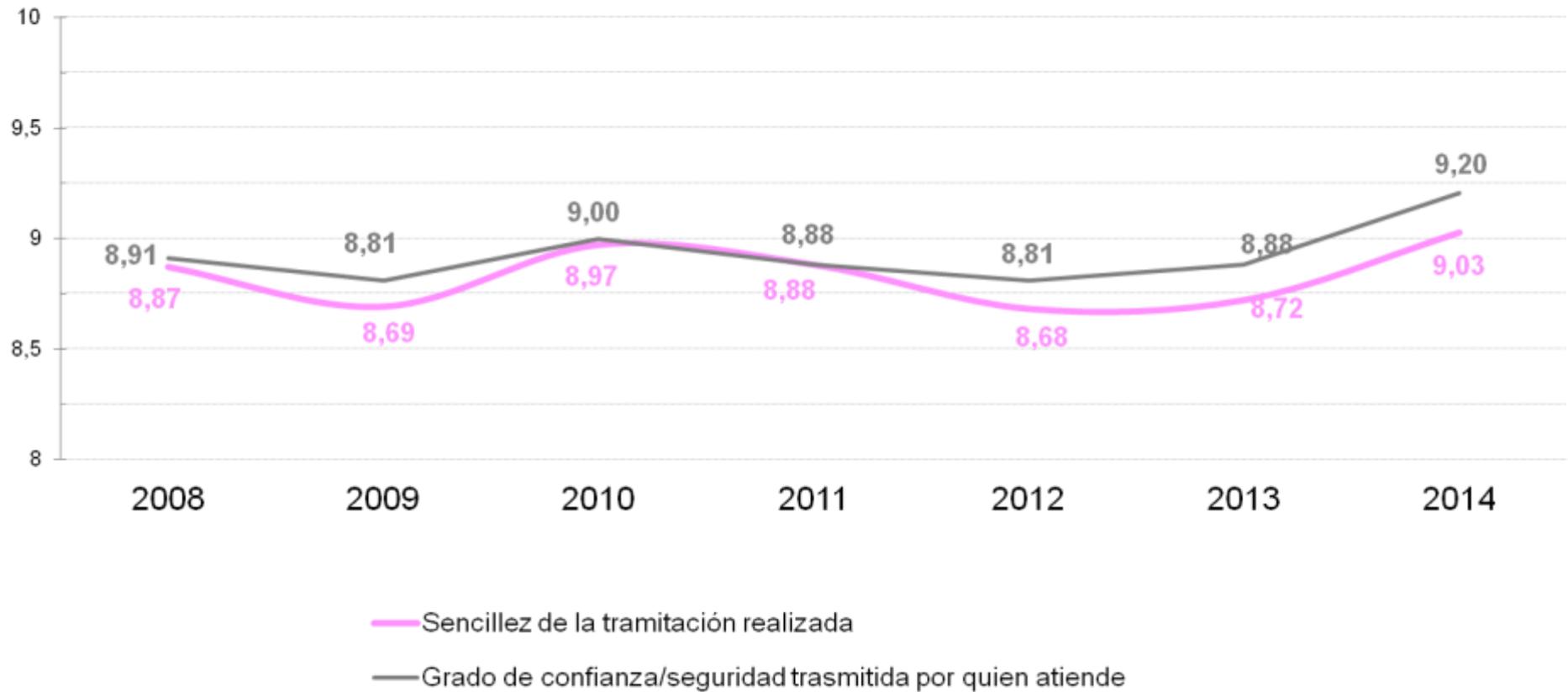
## CAPACIDAD DE RESPUESTA



## FIABILIDAD Y EFICACIA



## SEGURIDAD TRANSMITIDA



# 10. Análisis de regresión

---



## Importancia sobre la satisfacción global

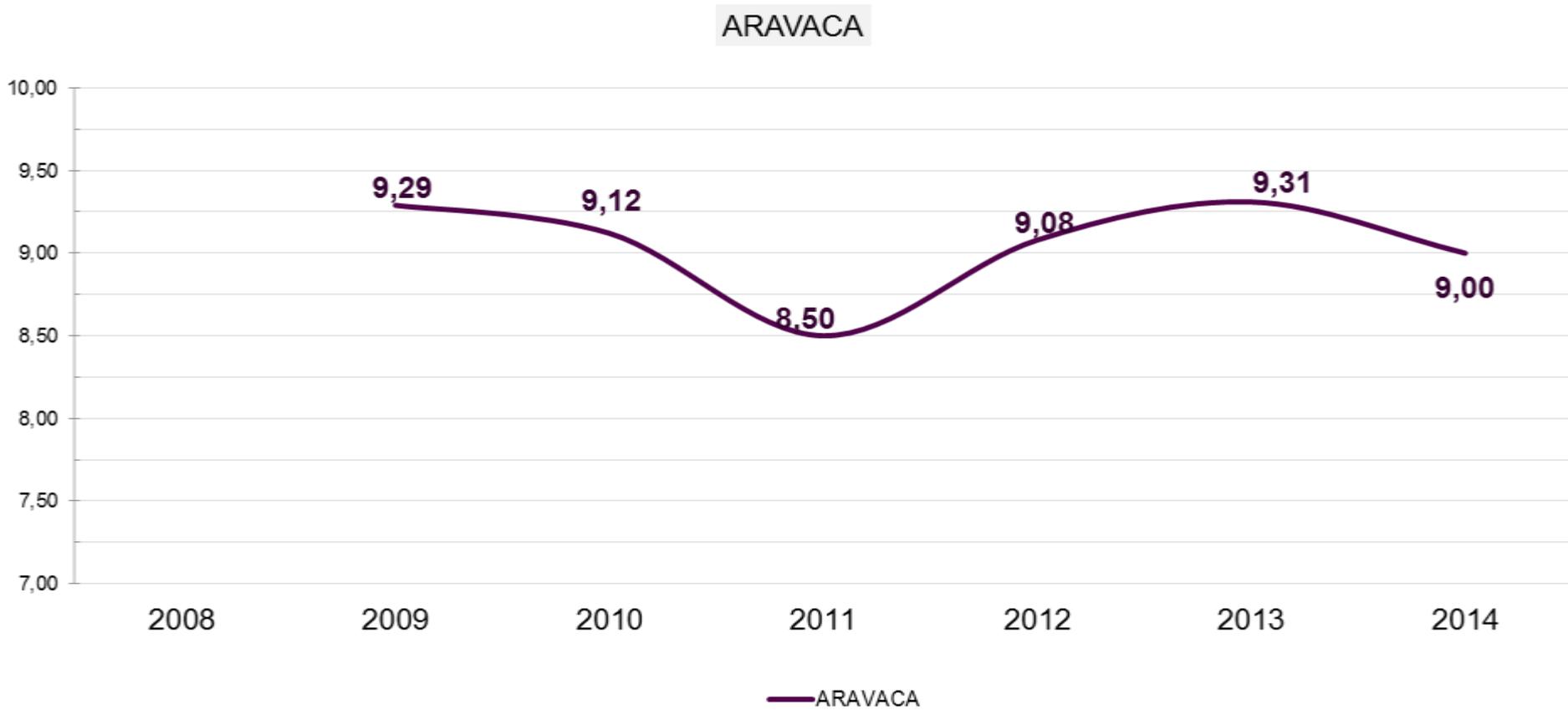
Análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global  
 Bondad del ajuste ( $R^2$  ajustado) = 0,992



# 11. Anexo OAC

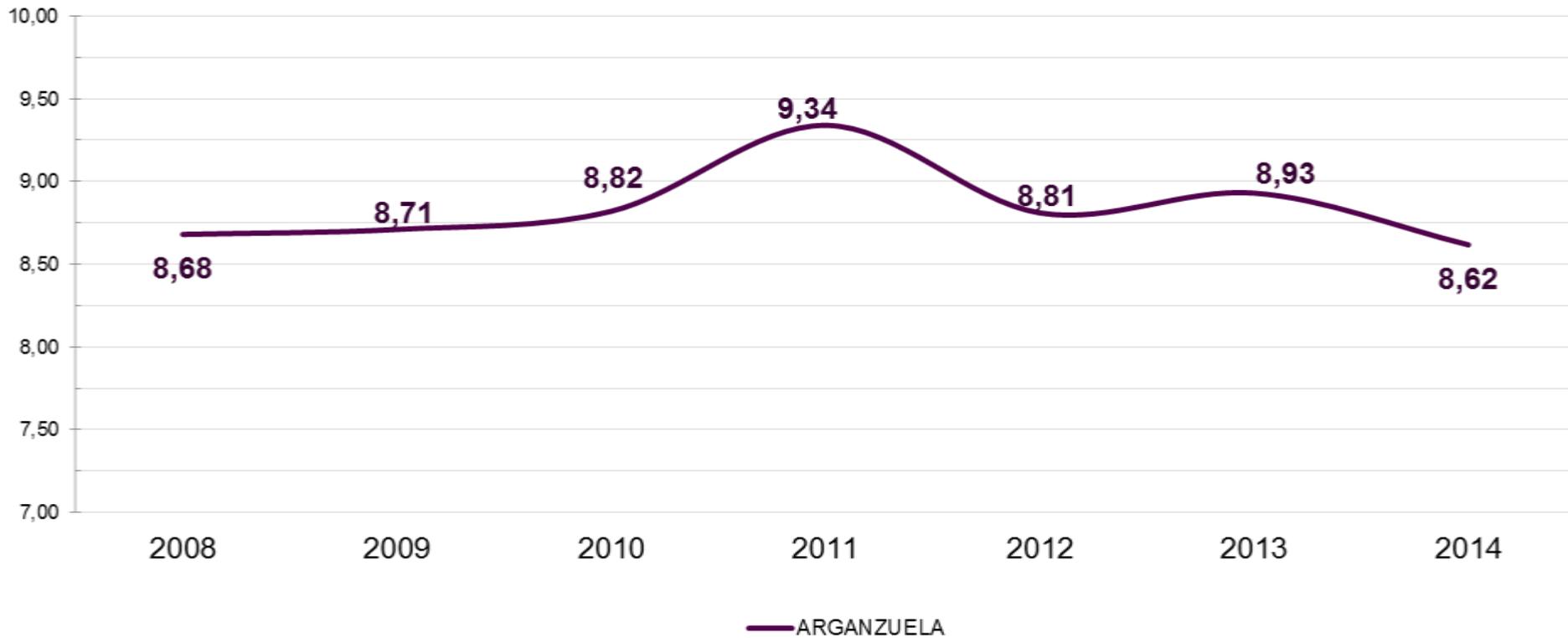
---



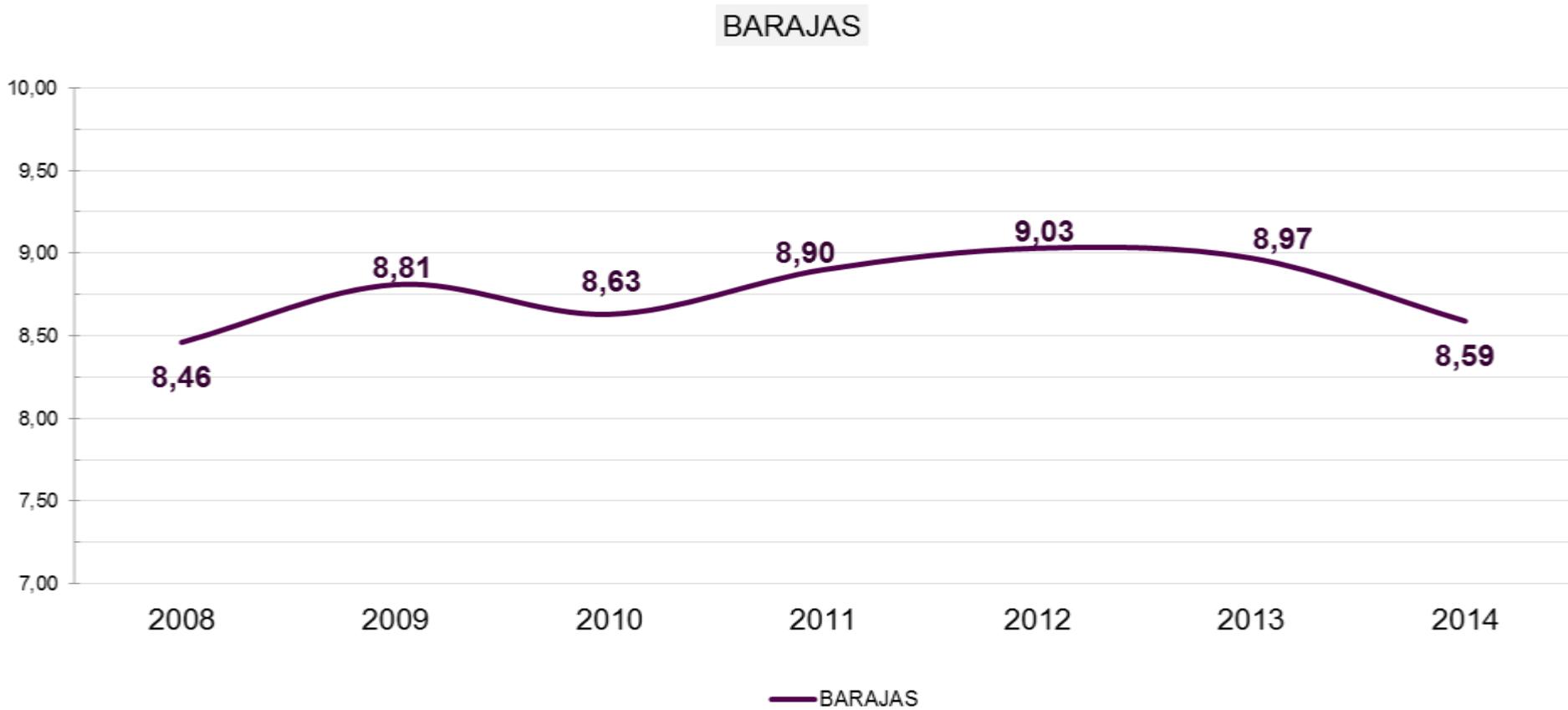


**Satisfacción Global Media**

## ARGANZUELA

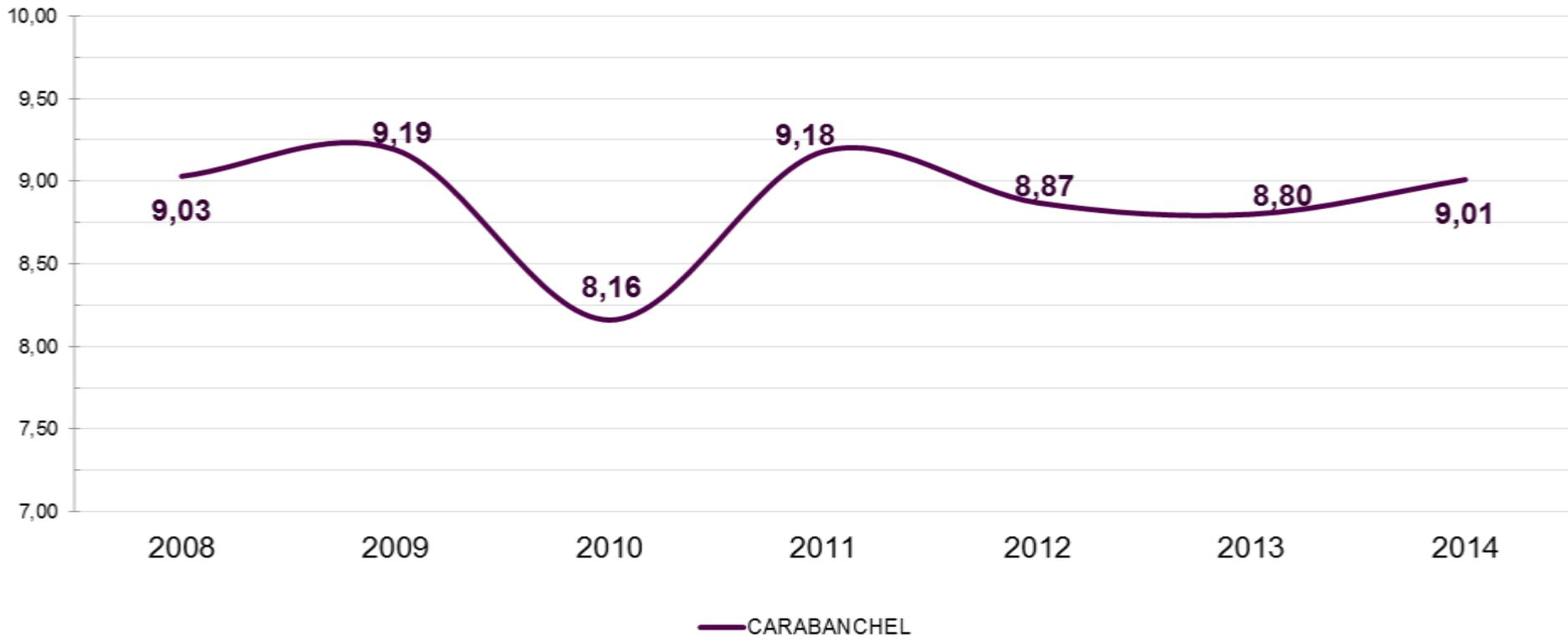


**Satisfacción Global Media**

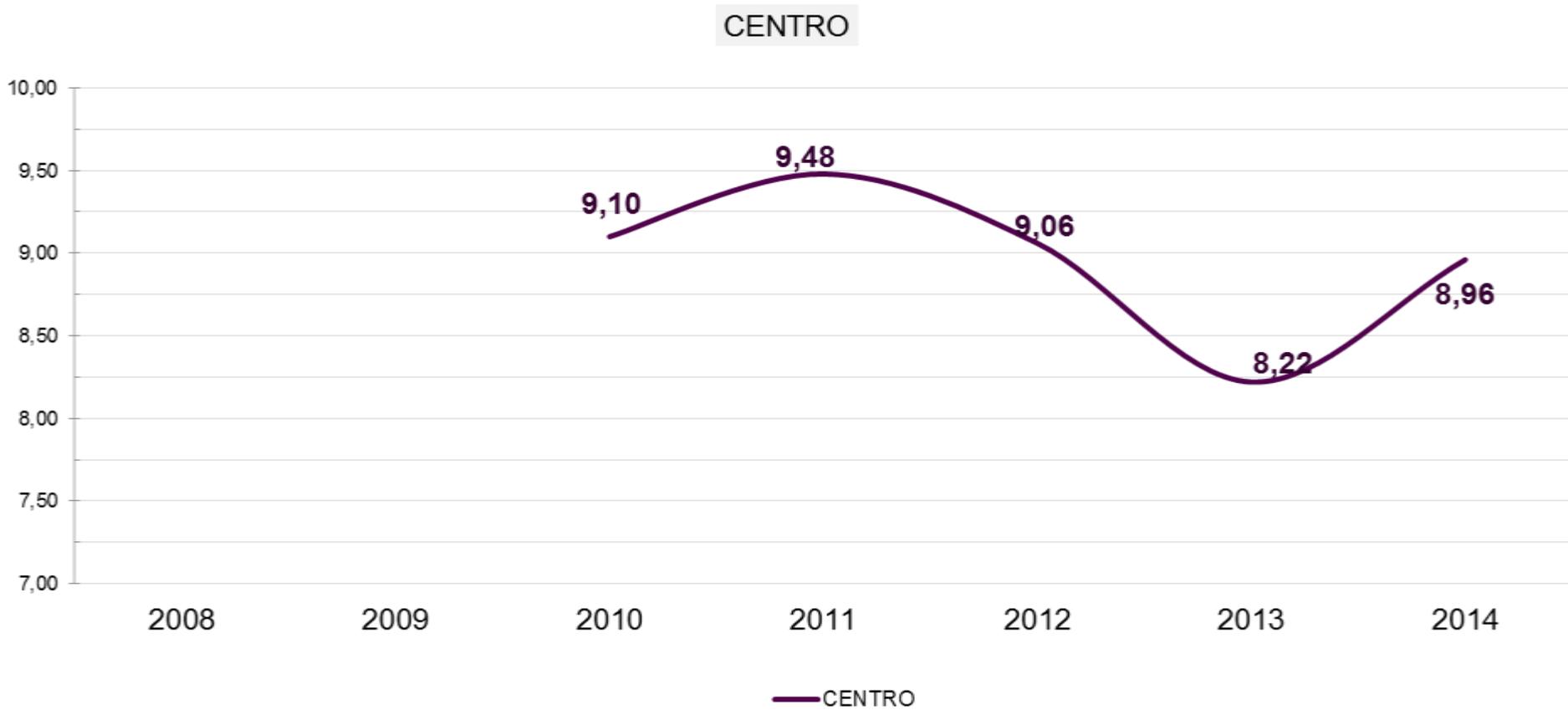


**Satisfacción Global Media**

## CARABANCHEL

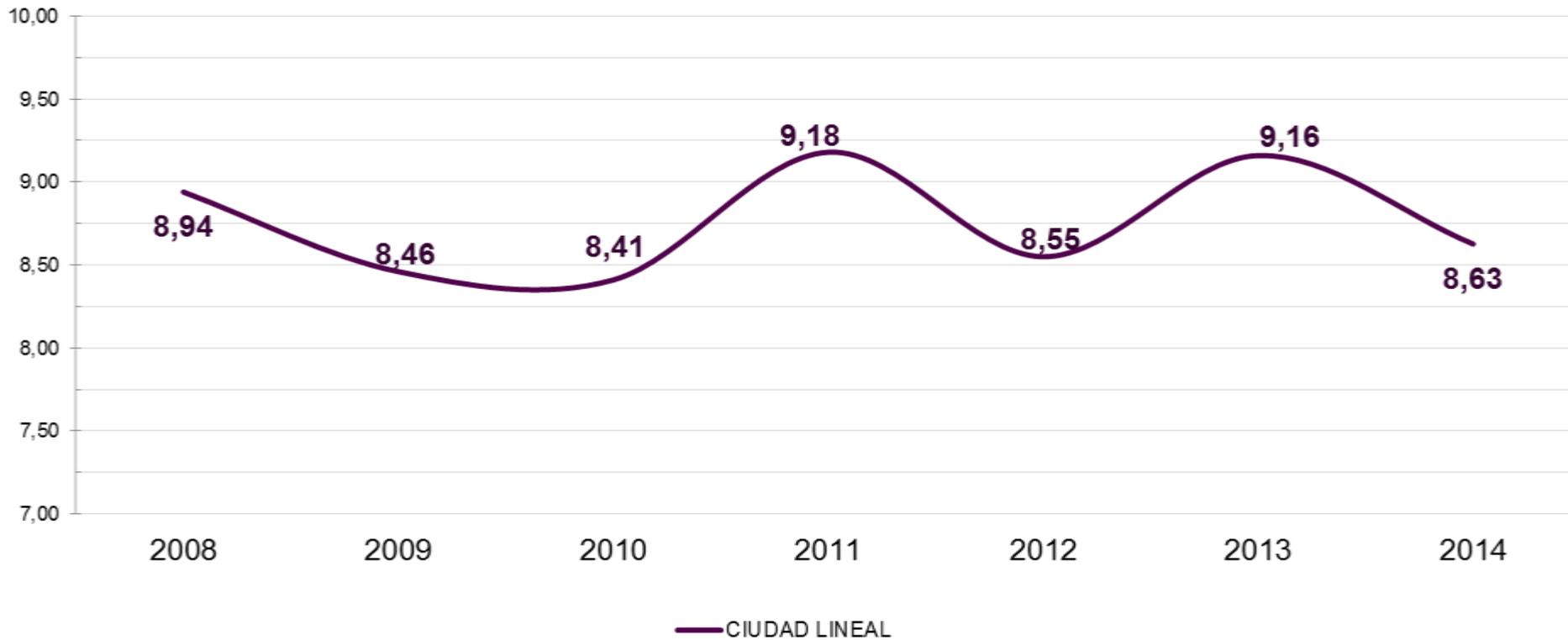


**Satisfacción Global Media**



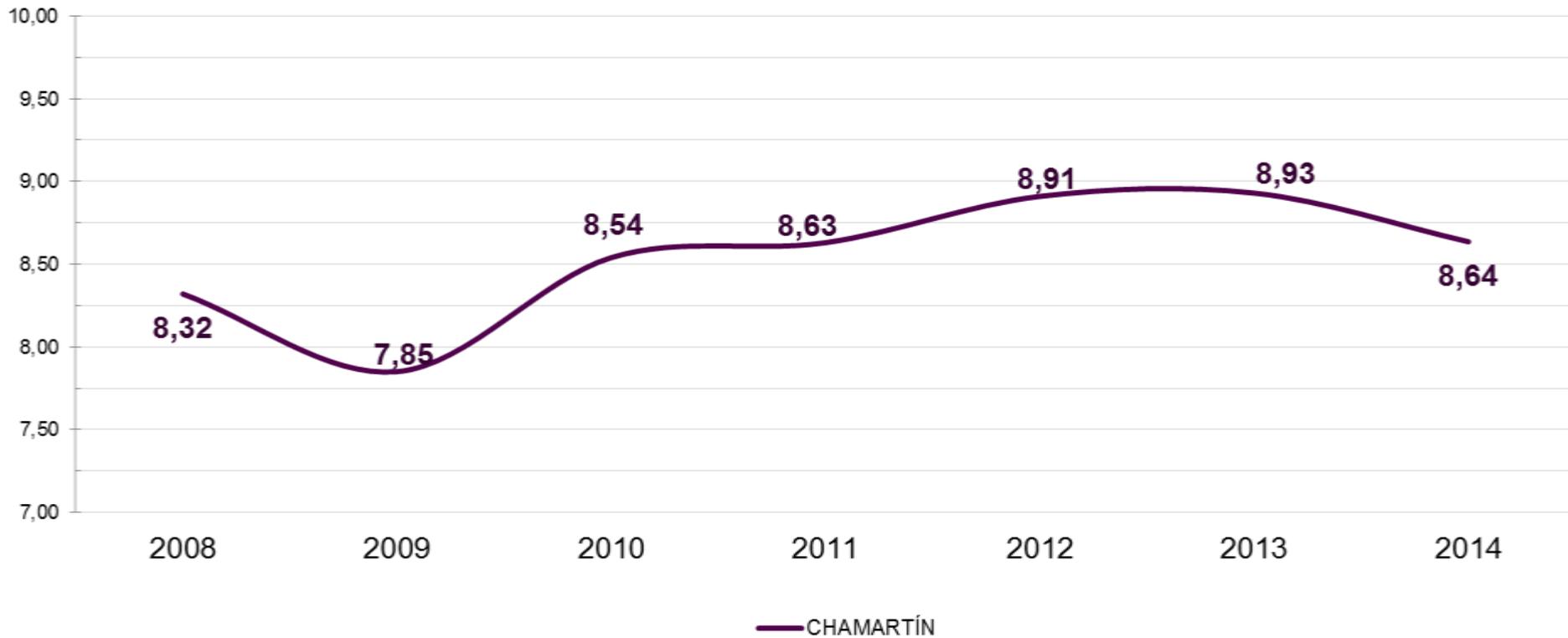
**Satisfacción Global Media**

## CIUDAD LINEAL

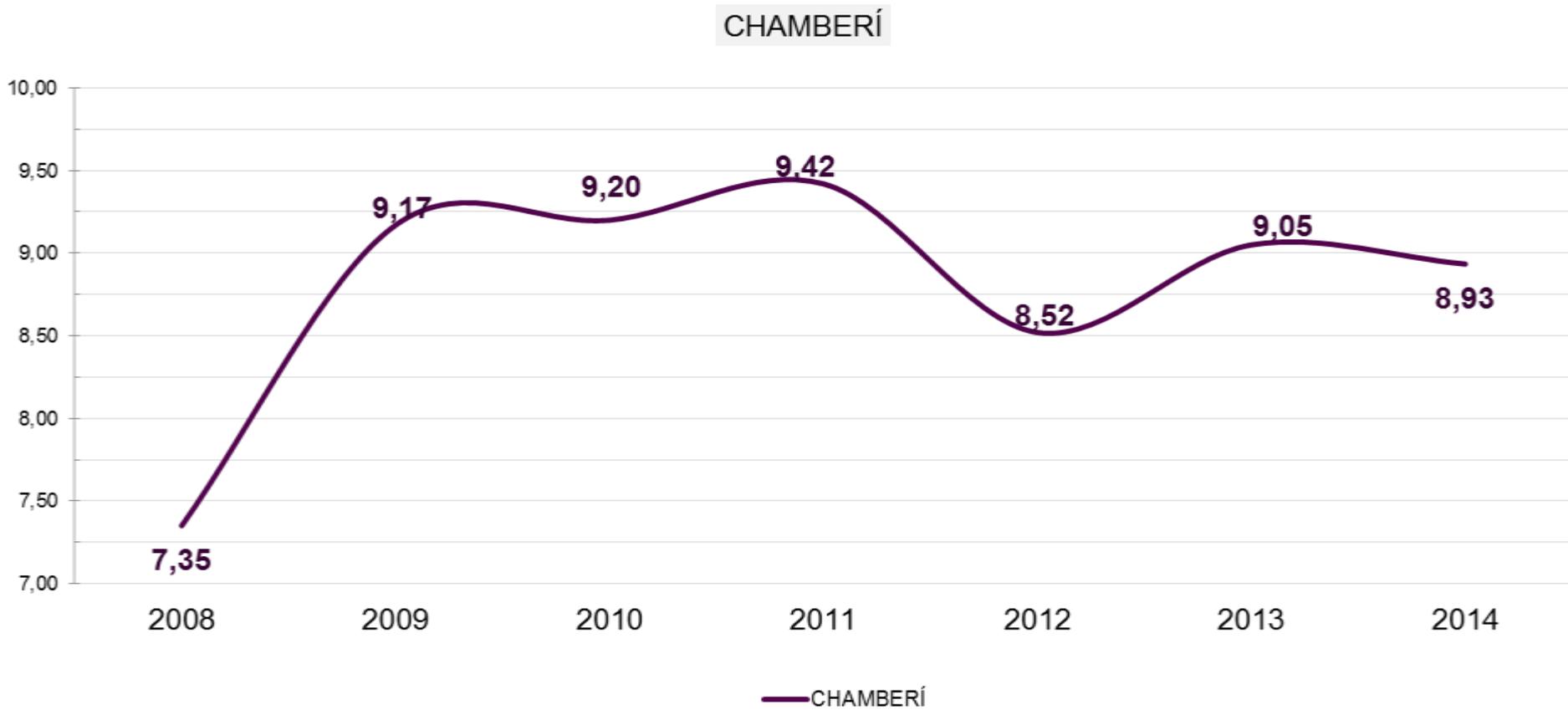


**Satisfacción Global Media**

## CHAMARTÍN

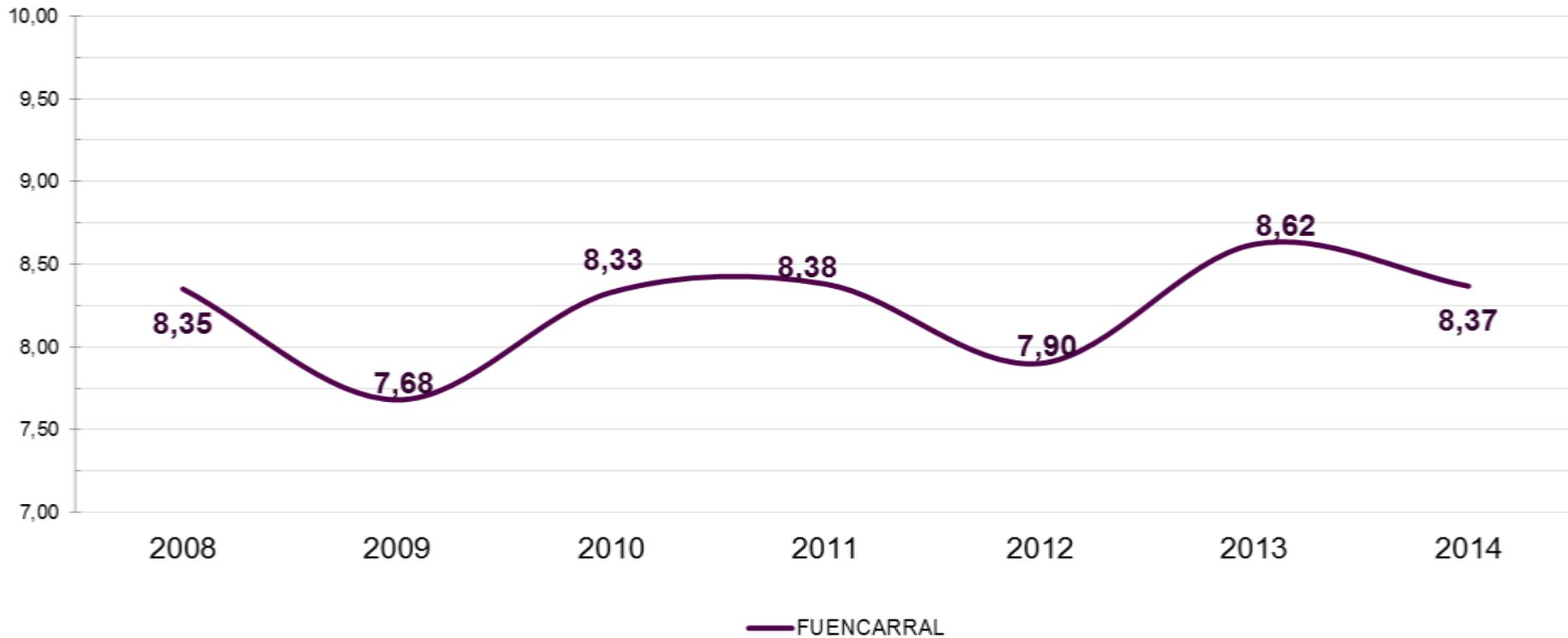


**Satisfacción Global Media**



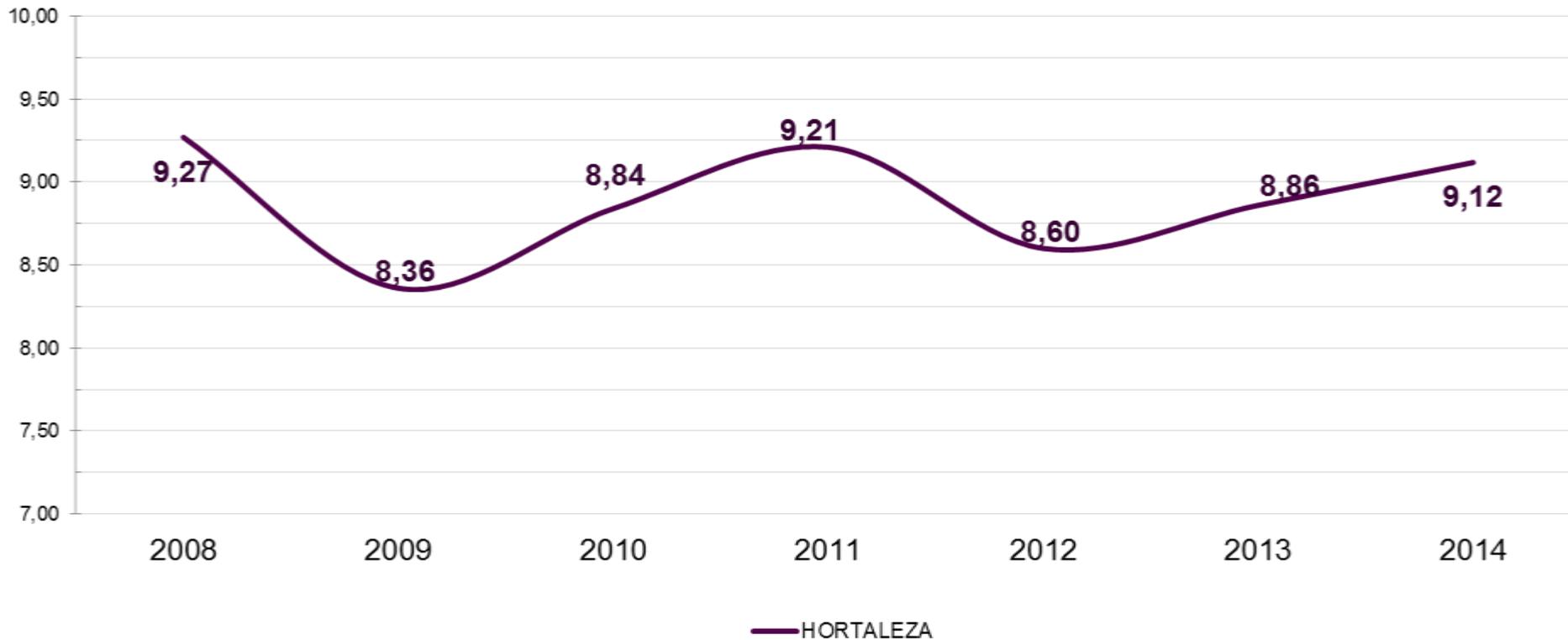
**Satisfacción Global Media**

## FUENCARRAL

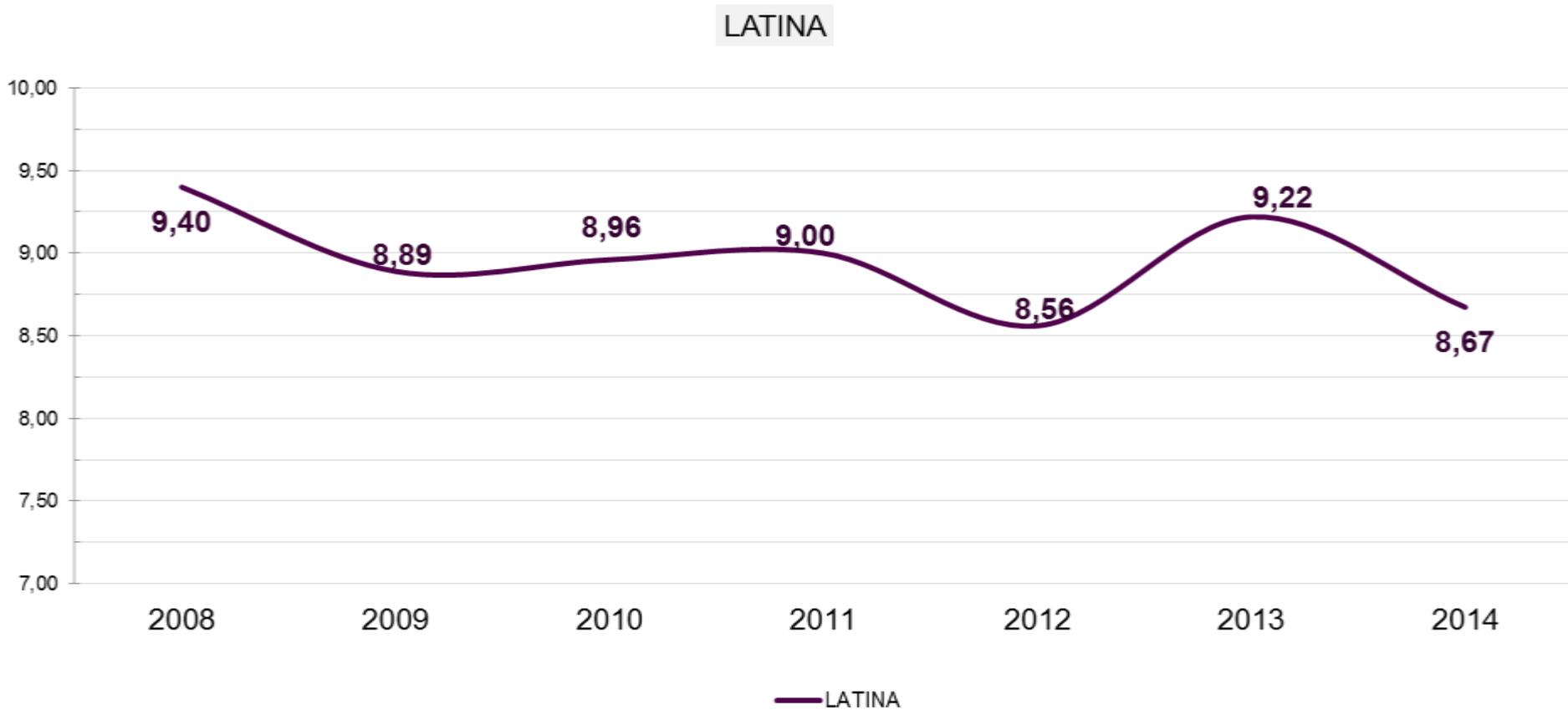


**Satisfacción Global Media**

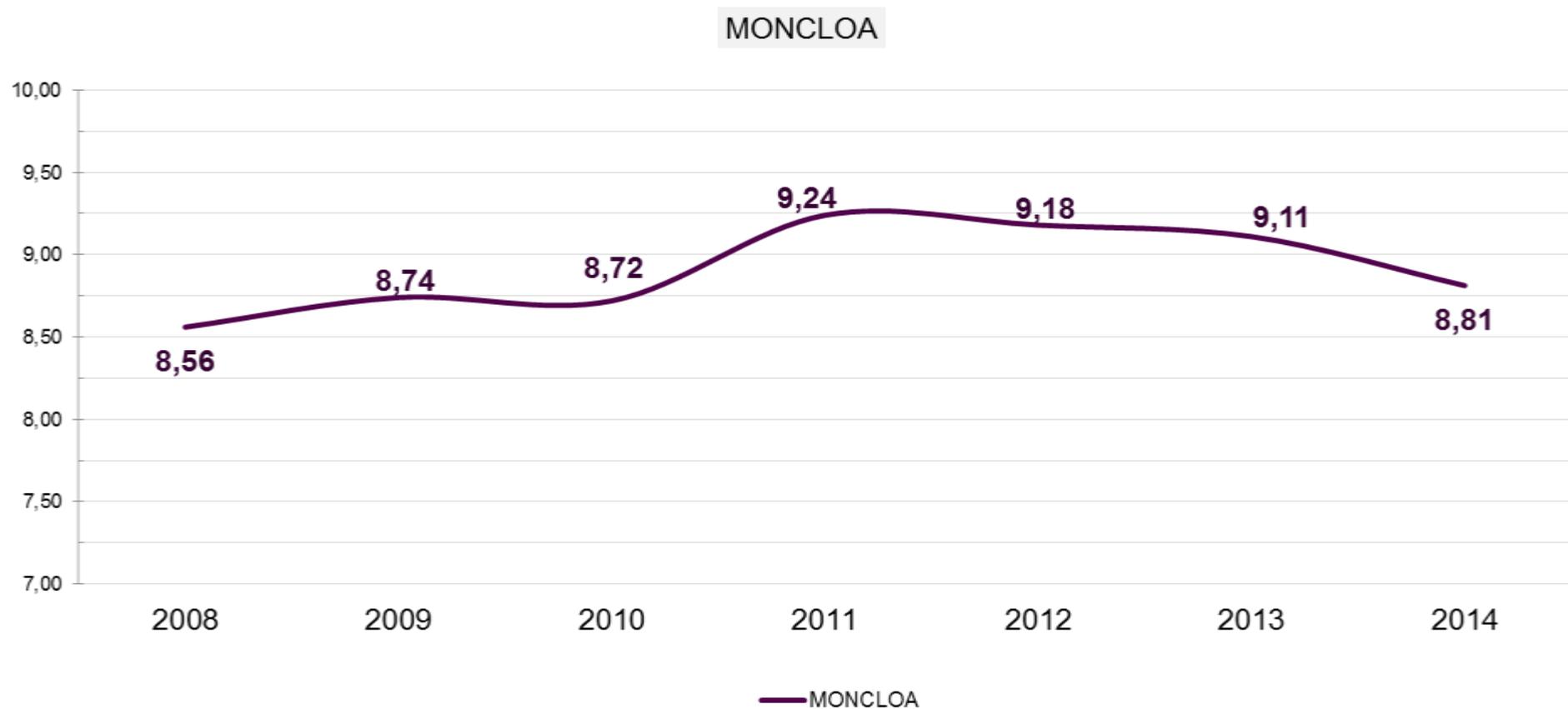
## HORTALEZA



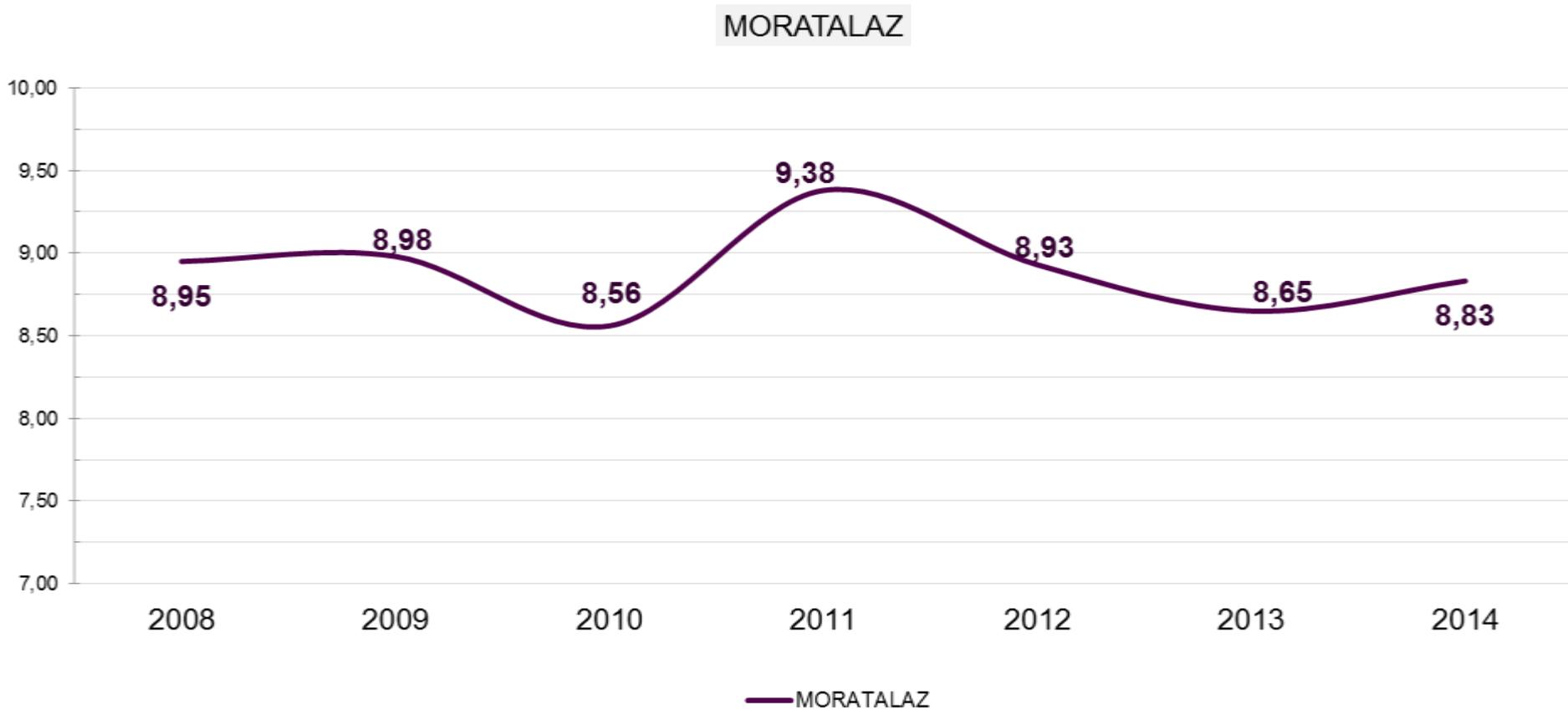
**Satisfacción Global Media**



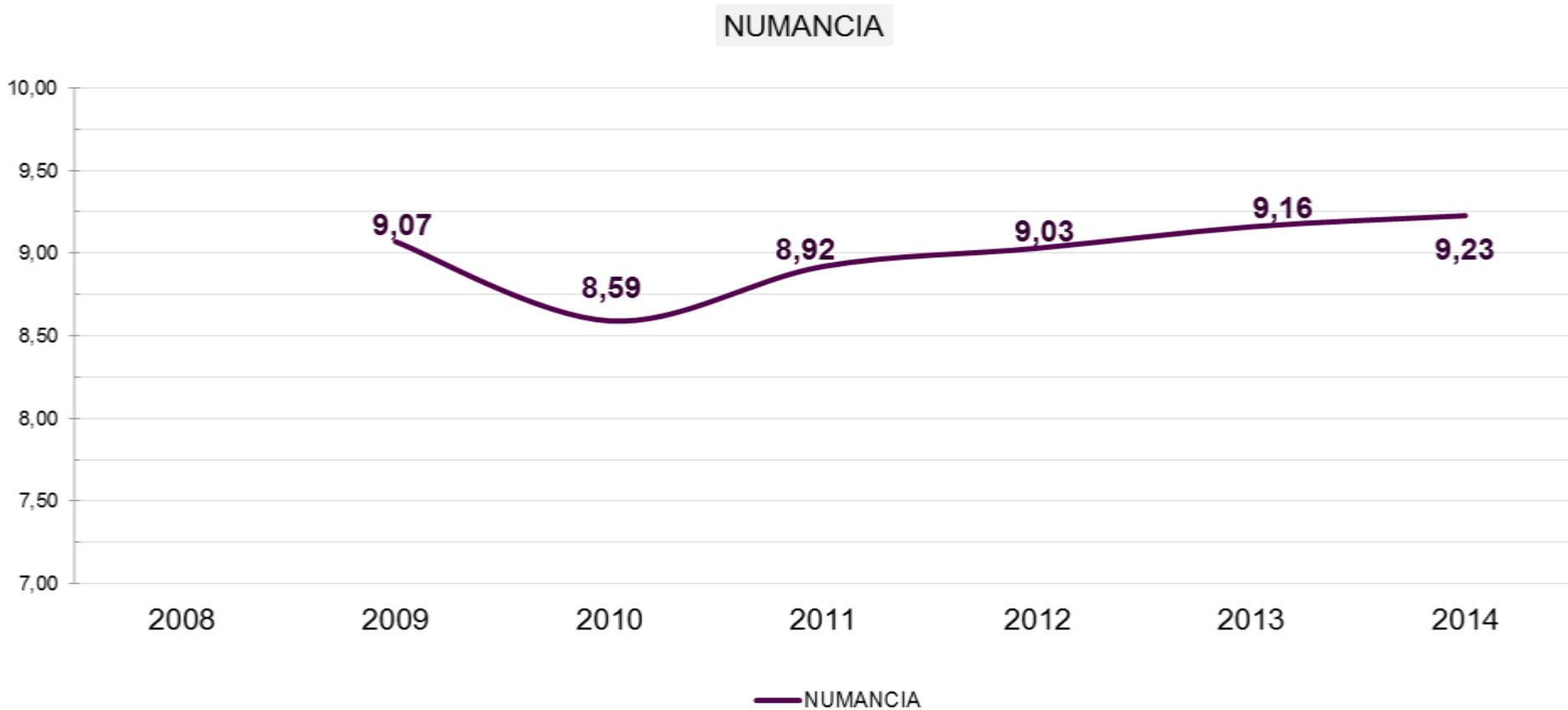
**Satisfacción Global Media**



**Satisfacción Global Media**

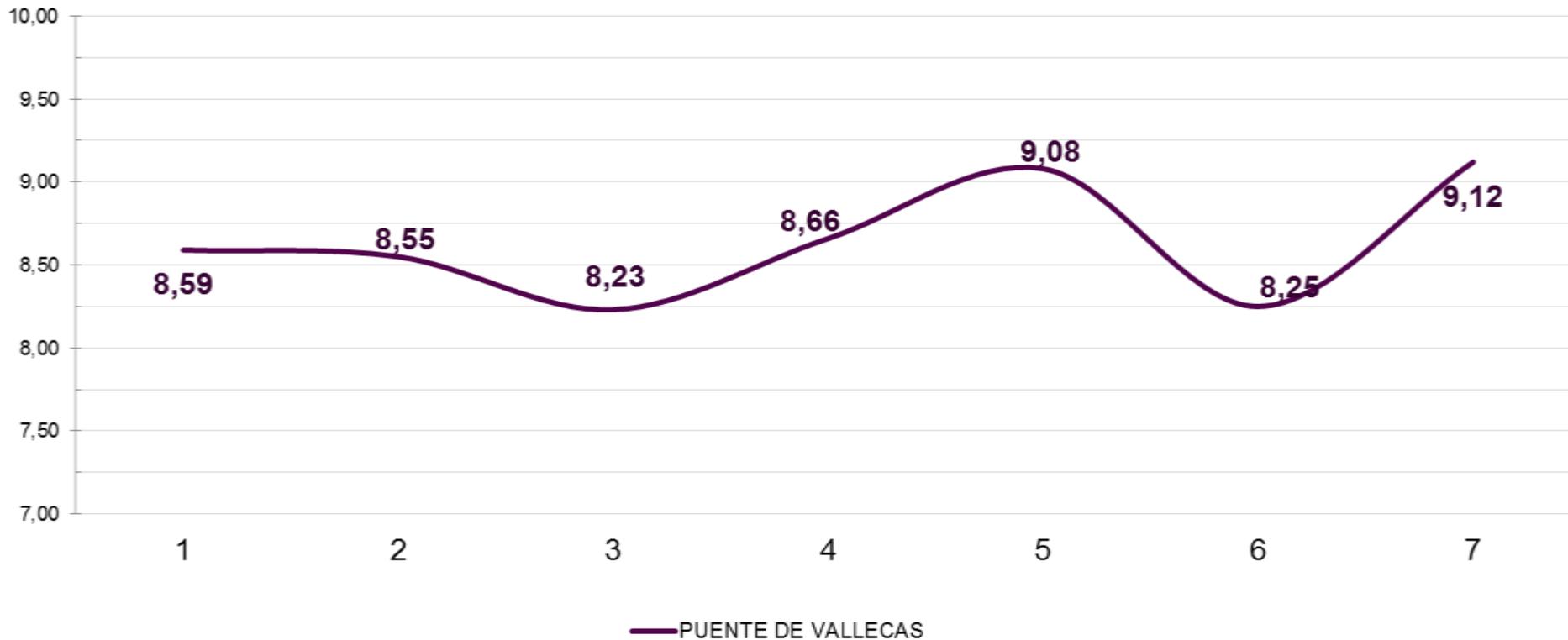


**Satisfacción Global Media**

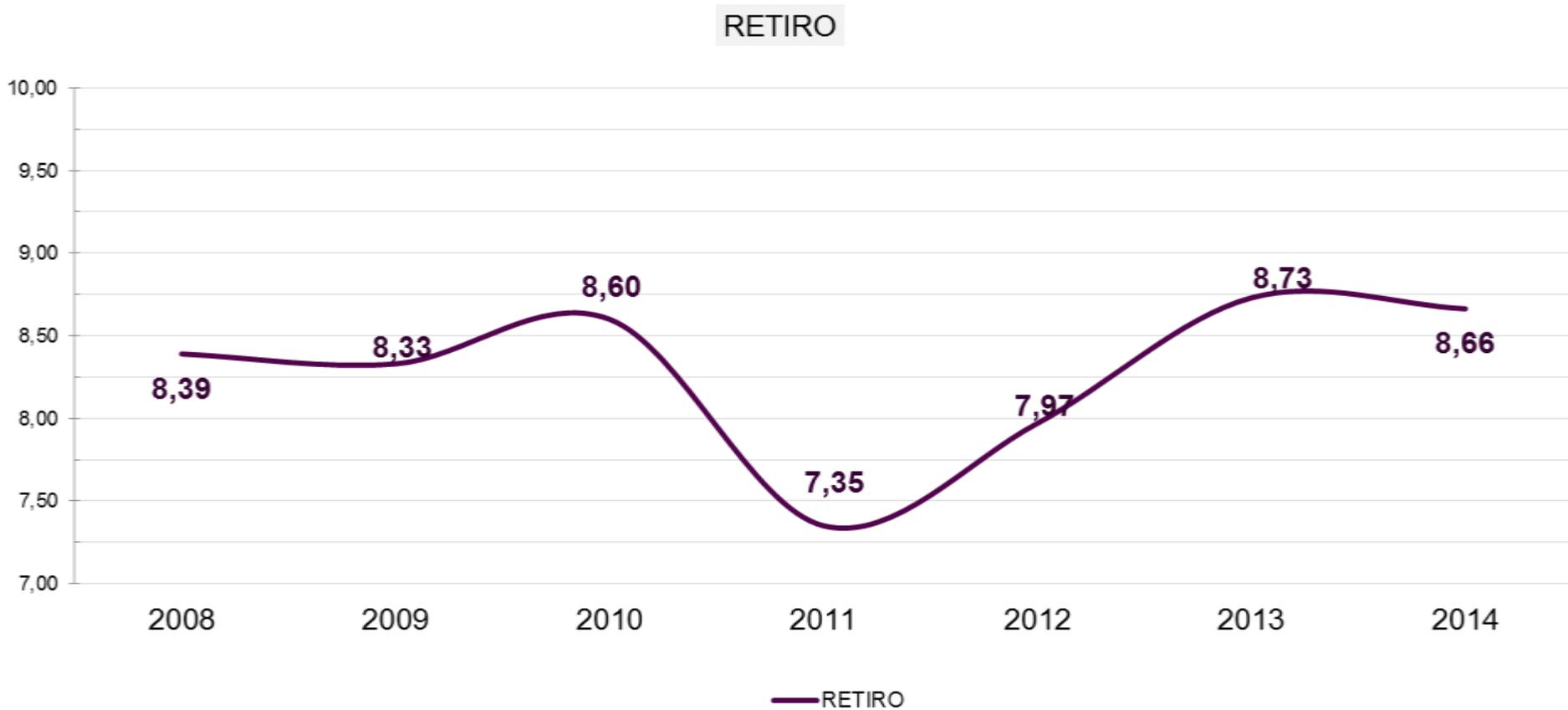


**Satisfacción Global Media**

## PUENTE DE VALLECAS

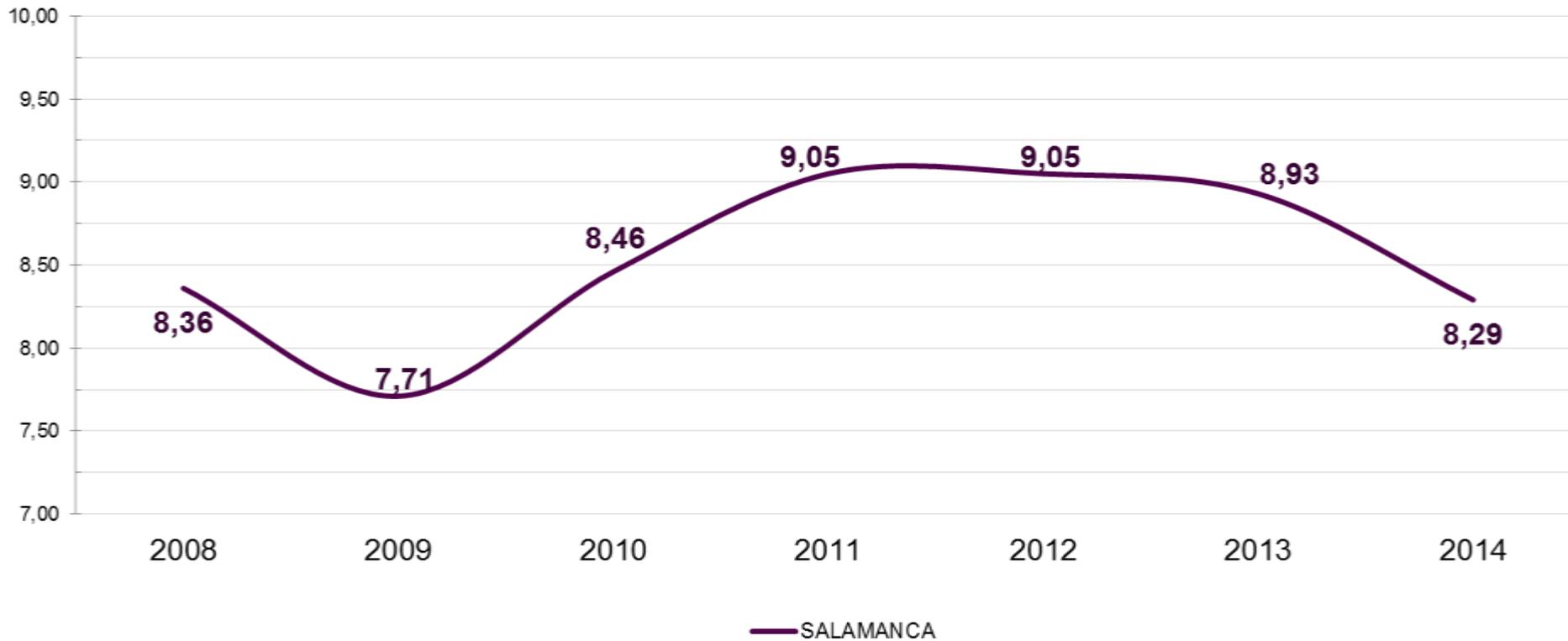


**Satisfacción Global Media**



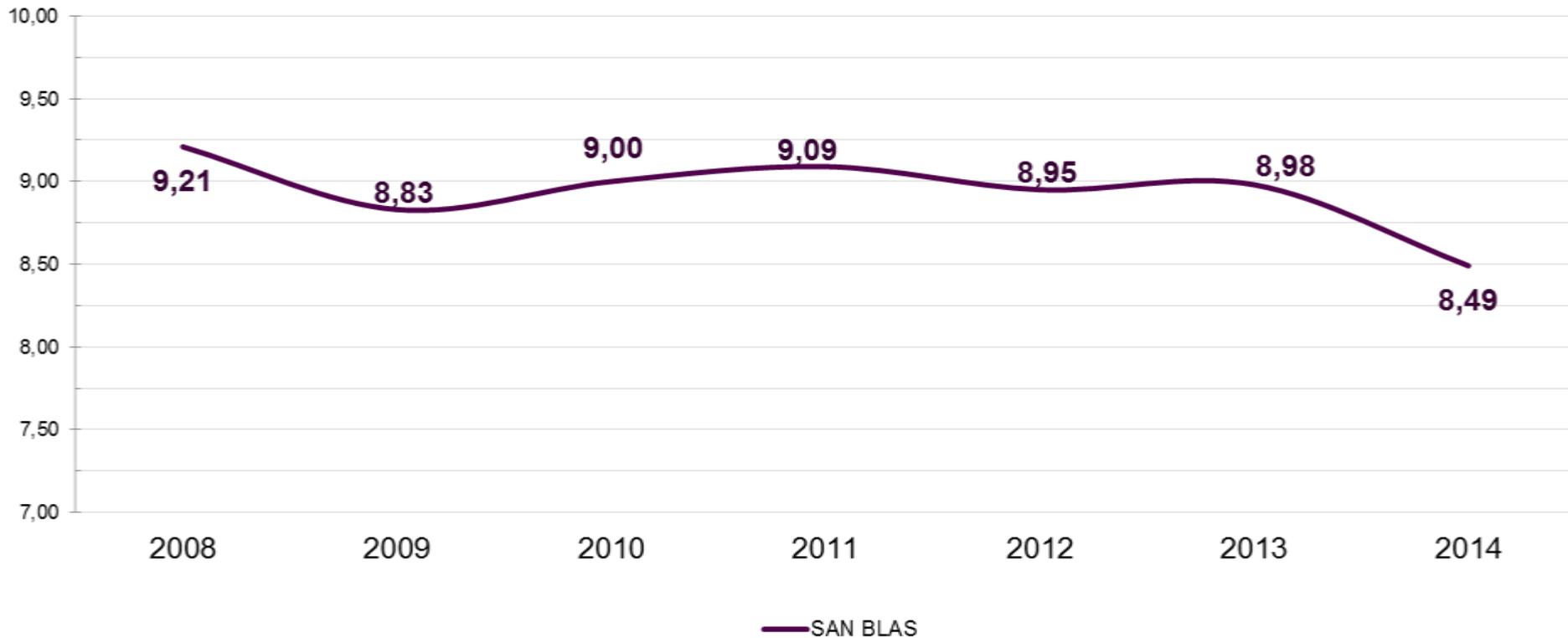
**Satisfacción Global Media**

## SALAMANCA



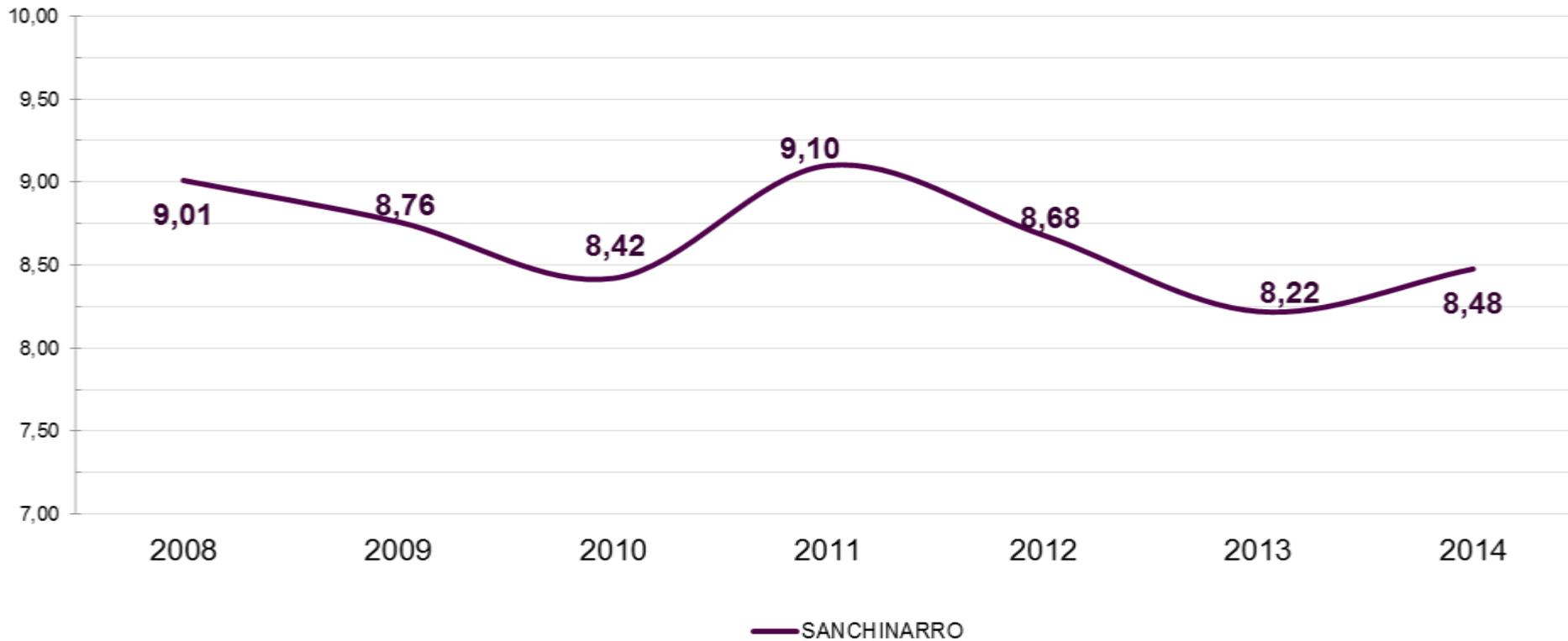
**Satisfacción Global Media**

## SAN BLAS



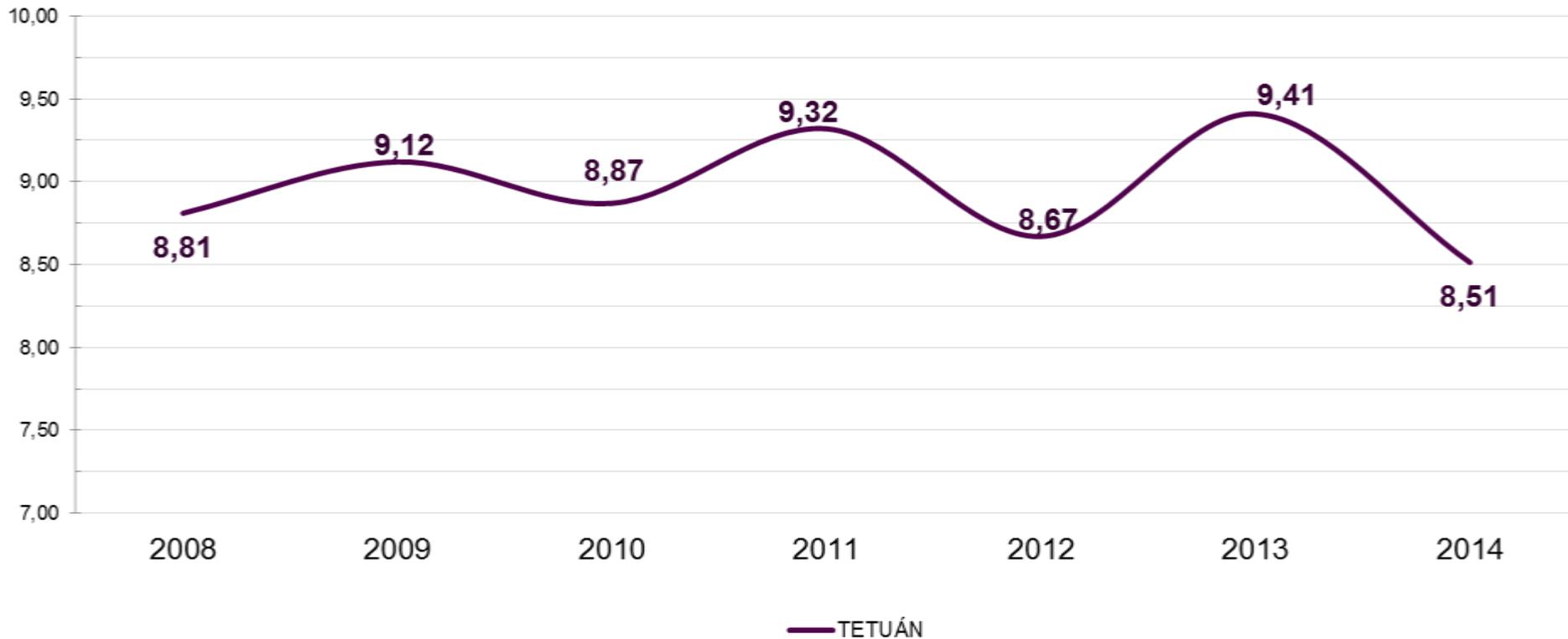
**Satisfacción Global Media**

## SANCHINARRO

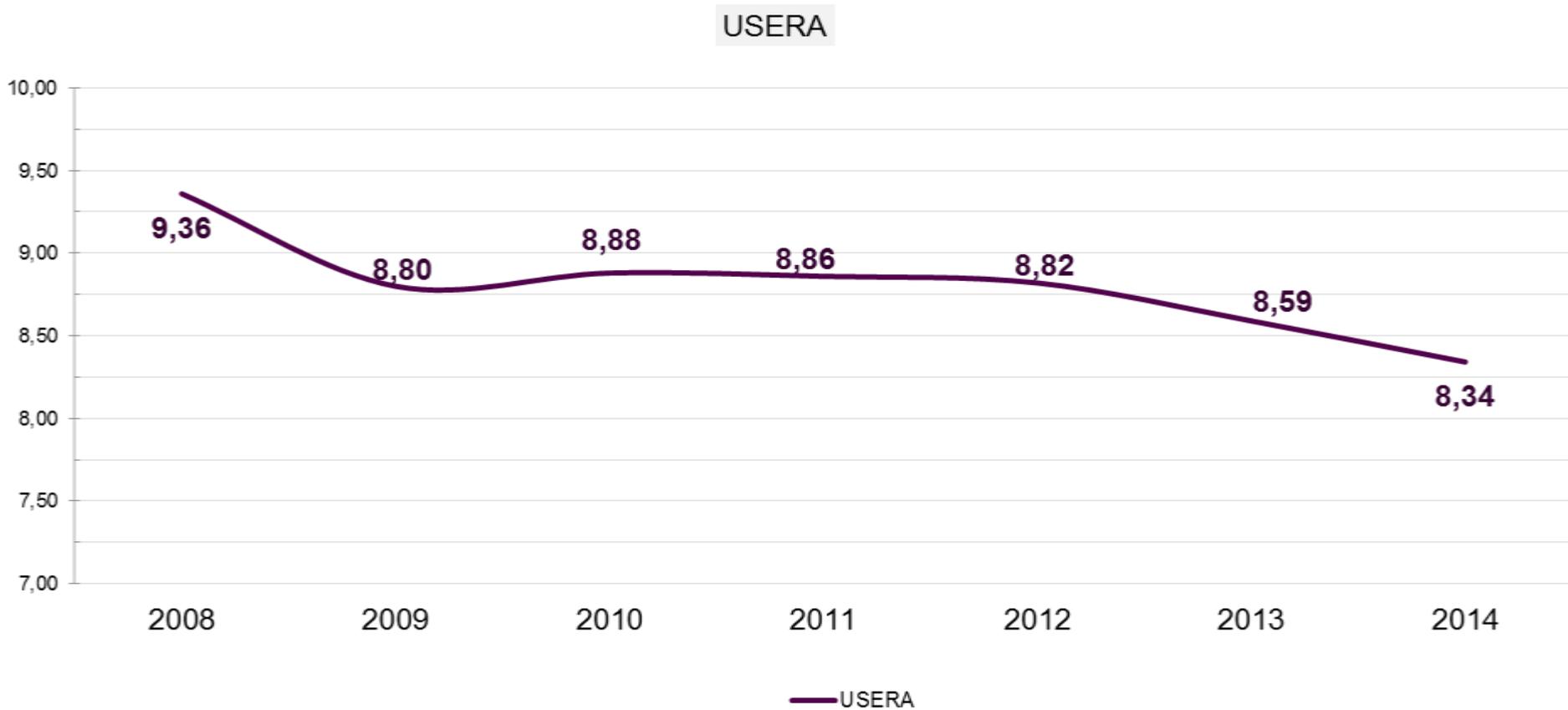


**Satisfacción Global Media**

## TETUÁN



**Satisfacción Global Media**

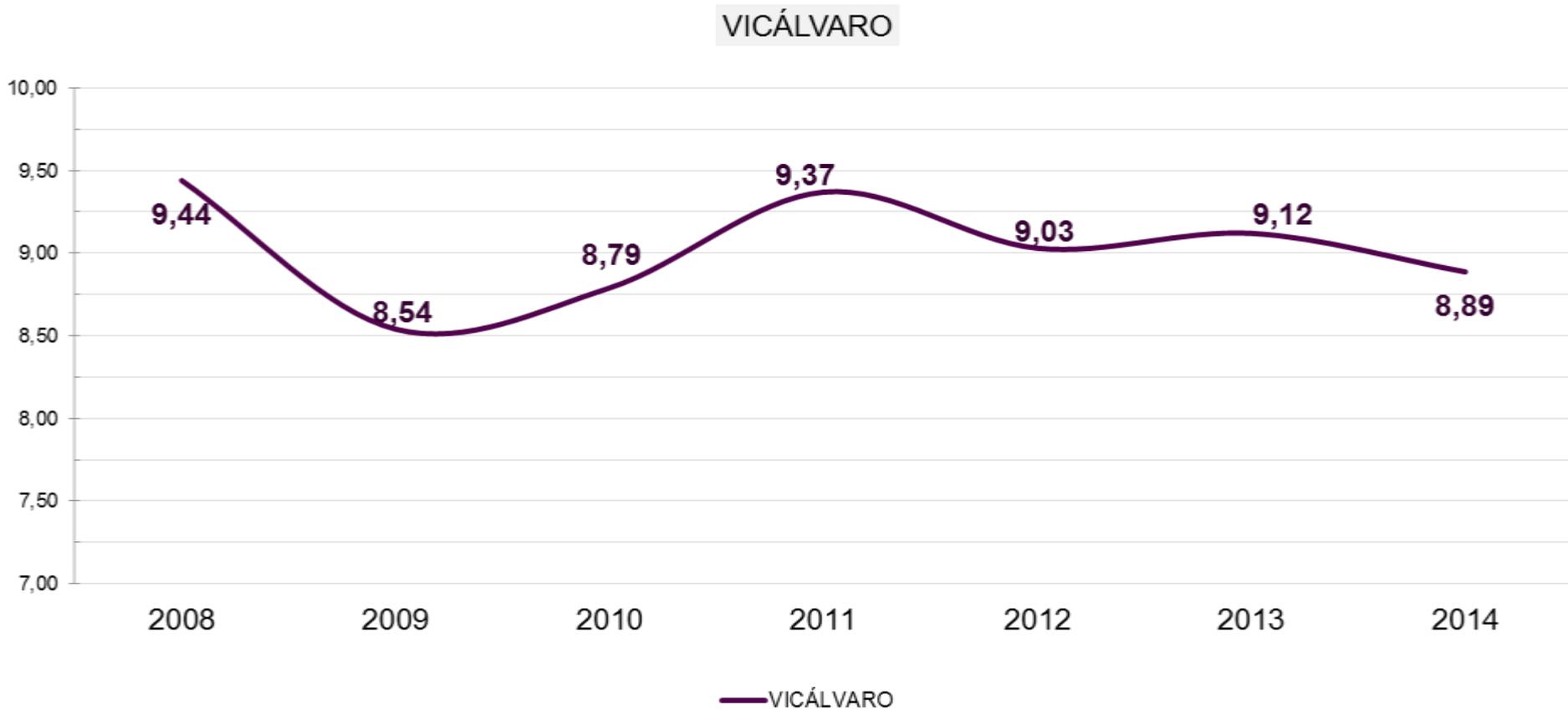


**Satisfacción Global Media**

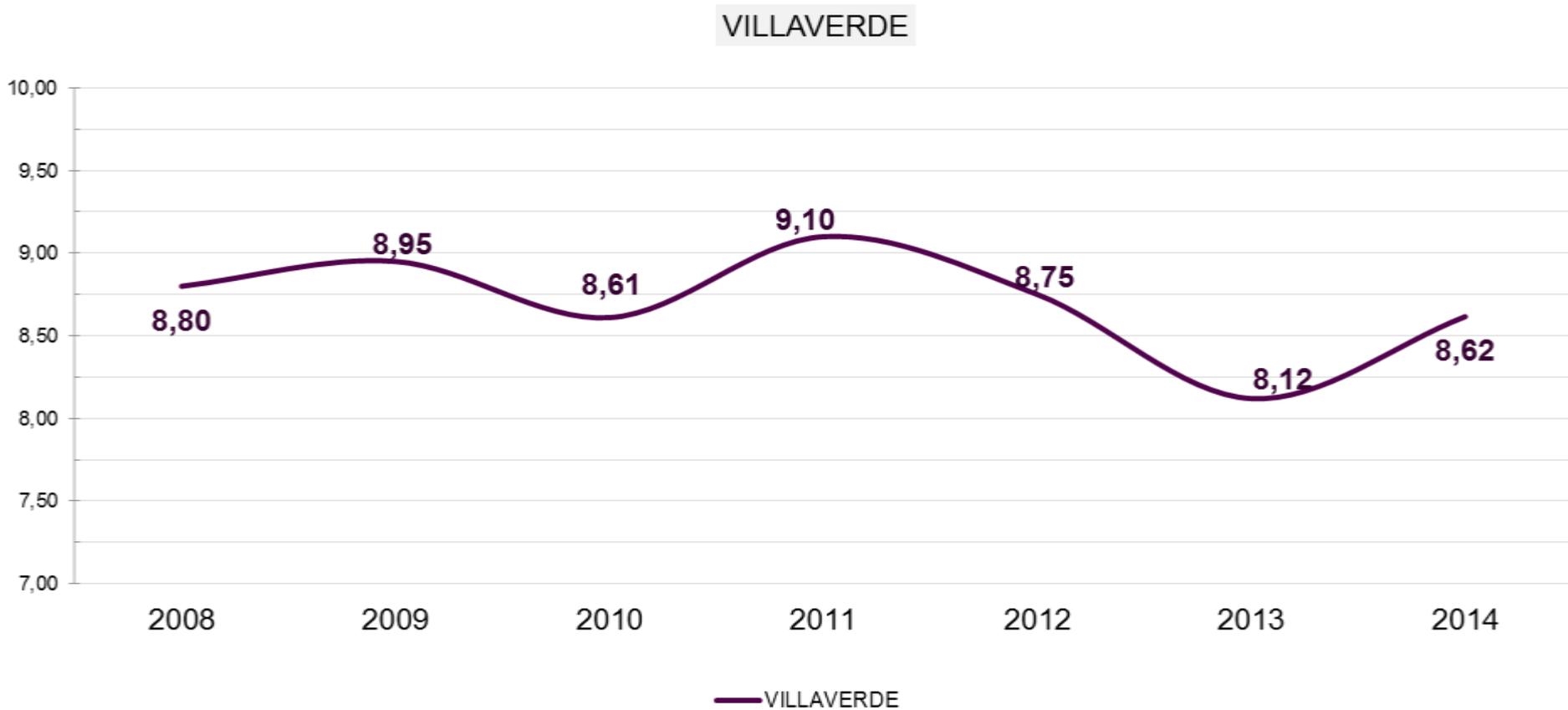
## VILLA DE VALLECAS



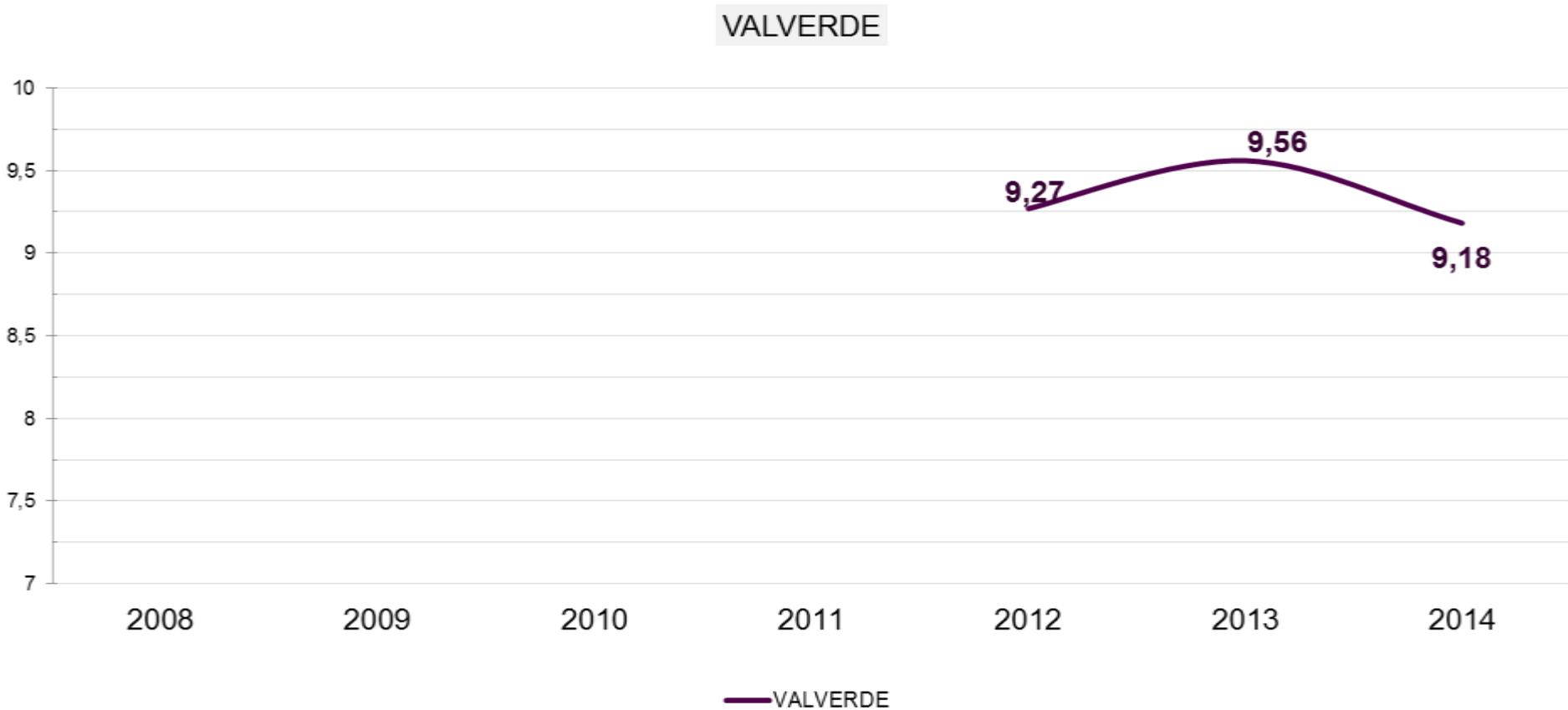
**Satisfacción Global Media**



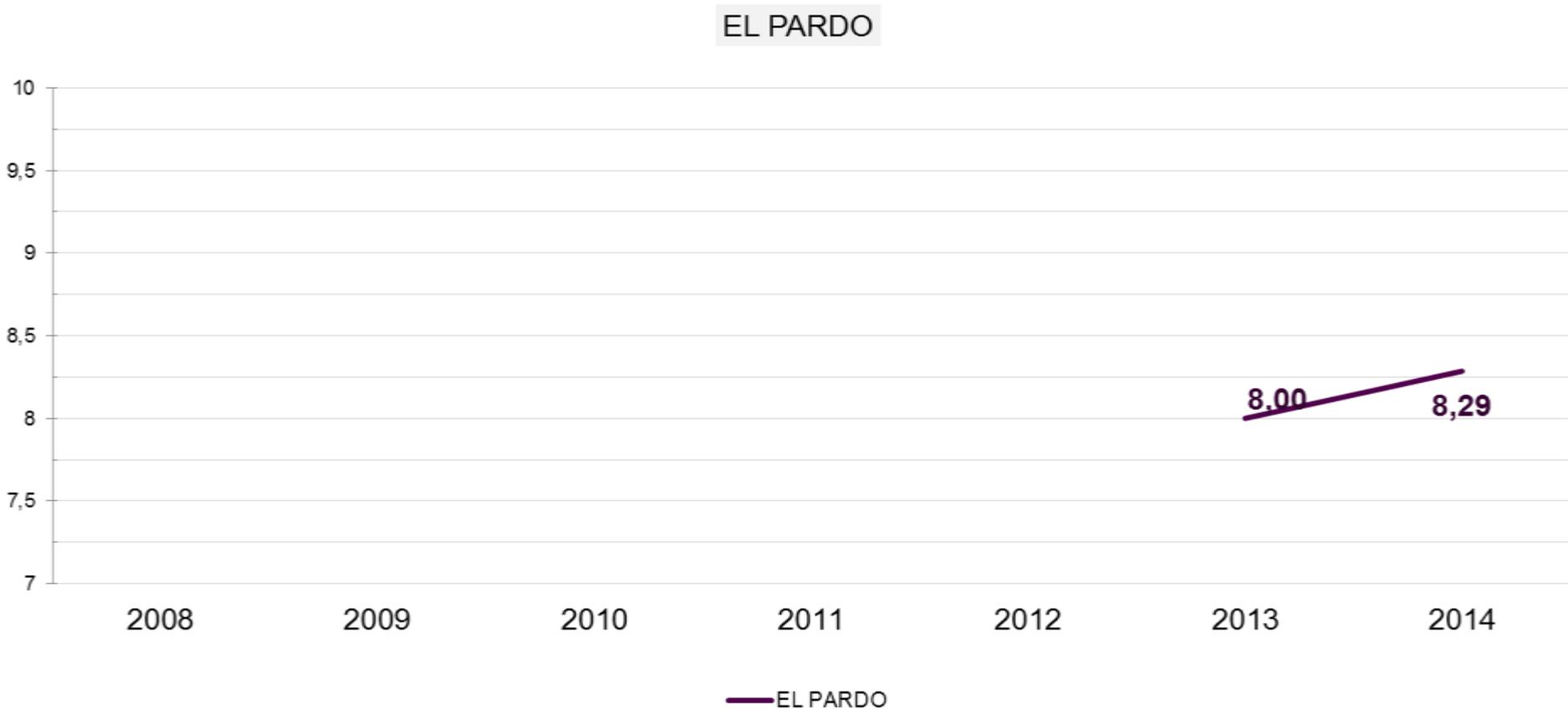
**Satisfacción Global Media**



**Satisfacción Global Media**



**Satisfacción Global Media**



**Satisfacción Global Media**



LÍNEA  
madrid

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

