

***Informe del Estudio
Satisfacción de los
Ciudadanos con los
Servicios Prestados de
Cita Previa por los canales
de Atención de Línea
Madrid y las distintas
Unidades Gestoras***

Marzo 2015

V1

Tabla de contenido

1 FICHA TÉCNICA	2
2 PRESENTACIÓN RESULTADOS	3
2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL	3
2.2 SATISFACCIÓN GENERAL POR CANALES: VALORACIÓN MEDIA	3
2.3 SATISFACCIÓN GLOBAL POR CANAL	3
2.4 ANÁLISIS SEGMENTADO POR GENERO SATISFACCIÓN GLOBAL..	4
2.5 SATISFACCIÓN GLOBAL SEGMENTADA POR GÉNERO CANAL/CATEGORÍA	5
2.6 ANÁLISIS SEGMENTADO POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL POR CANALES: VALORACIÓN MEDIA	6
2.7 SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN ATENCIÓN RECIBIDA	6
2.8 SATISFACCIÓN GENERAL POR CANAL-ATENCIÓN RECIBIDA	7
2.9 ANÁLISIS SEGMENTADO POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN GENERAL- ATENCIÓN RECIBIDA POR CANAL	8
2.10 PROCEDIMIENTO SOLICITUD	8
2.11 FIDELIDAD GLOBAL Y POR CANAL	9
2.12 VALORACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO	10
3 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	11
3.1 GENERO	11
3.2 RANGO DE EDAD	11
3.3 NACIONALIDAD	12
3.4 MUESTRA CANAL GENERO UNIDADES/GESTORAS	13

1 FICHA TÉCNICA

A continuación se muestra la tabla en la que, de una manera esquematizada, se refieren las principales características de las diferentes operaciones de recogida de información que se llevan a cabo según modelo Servperf. Se han realizado 2.583 encuestas, de las cuales han contestado el 98,28% (tasa de respuesta) y el 3,72% o no han contestado o no saben:

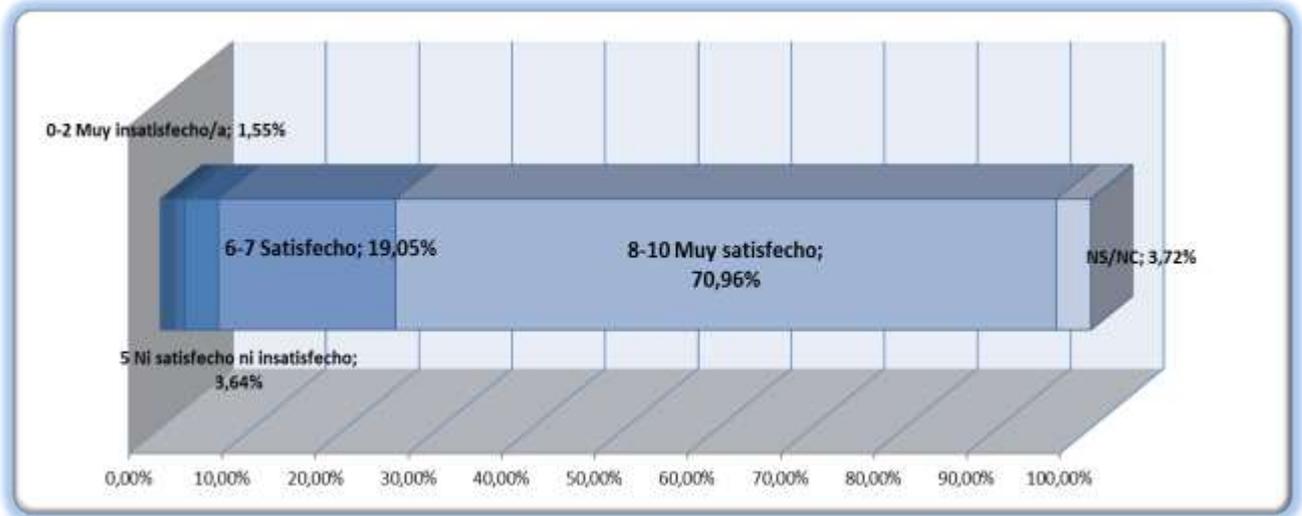
Órgano promotor	Línea Madrid –Subdirección General de Atención al Ciudadano																																						
Técnica de recogida de información	Telefónica																																						
Periodicidad	Por campaña																																						
Tipo de muestreo	- estratificado por la variable <i>canal de asignación</i> - aleatorio simple dentro de cada estrato.																																						
Universo/Población	<u>877.447</u>																																						
Tamaño muestral total	<u>2.583</u>																																						
Error muestral total	± 1,93%, considerando un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación (p=q=0,5)																																						
Responsable realización • Cuestionario • Estudio tamaño muestral	Departamento de Atención Telefónica Alicia González Ortiz																																						
Responsables realización Encuestas	Encuesta: Plataforma 010																																						
Responsables de realización: • Ficha Técnica • Procesamiento de datos • Elaboración Informe Final	Departamento de Atención Telefónica Soledad Muñoz Mora Unidad Gestión Conocimiento M ^a Luisa Santidrian Corrales																																						
Revisado por Servicio Atención Personalizada	Juan Vázquez Sanz																																						
Aprobado por Subdirección General Atención al Ciudadano	Francisco José López Carmona																																						
Fecha finalización																																							
Encuestas Validas por Canal:	Encuestas Validas por Genero/Canal:																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>% Encuestas Validas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internet</td> <td>49,94%</td> </tr> <tr> <td>Móvil</td> <td>19,55%</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>21,41%</td> </tr> <tr> <td>Telefónico</td> <td>9,10%</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	% Encuestas Validas	Internet	49,94%	Móvil	19,55%	Presencial	21,41%	Telefónico	9,10%	Total general	100,00%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Hombre</th> <th>Mujer</th> <th>Total general</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internet</td> <td>646</td> <td>644</td> <td>1290</td> </tr> <tr> <td>Móvil</td> <td>209</td> <td>296</td> <td>505</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>279</td> <td>274</td> <td>553</td> </tr> <tr> <td>Telefónico</td> <td>107</td> <td>128</td> <td>235</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.241</td> <td>1.342</td> <td>2.583</td> </tr> </tbody> </table>			Canal	Hombre	Mujer	Total general	Internet	646	644	1290	Móvil	209	296	505	Presencial	279	274	553	Telefónico	107	128	235	Total	1.241	1.342	2.583
Canal	% Encuestas Validas																																						
Internet	49,94%																																						
Móvil	19,55%																																						
Presencial	21,41%																																						
Telefónico	9,10%																																						
Total general	100,00%																																						
Canal	Hombre	Mujer	Total general																																				
Internet	646	644	1290																																				
Móvil	209	296	505																																				
Presencial	279	274	553																																				
Telefónico	107	128	235																																				
Total	1.241	1.342	2.583																																				

2 PRESENTACIÓN RESULTADOS

2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL

3

Los principales resultados dan un 90,01% de usuarios que definen su experiencia con el servicio de Cita Previa como satisfactoria o muy satisfactoria.



2.2 SATISFACCIÓN GENERAL POR CANALES: VALORACIÓN MEDIA

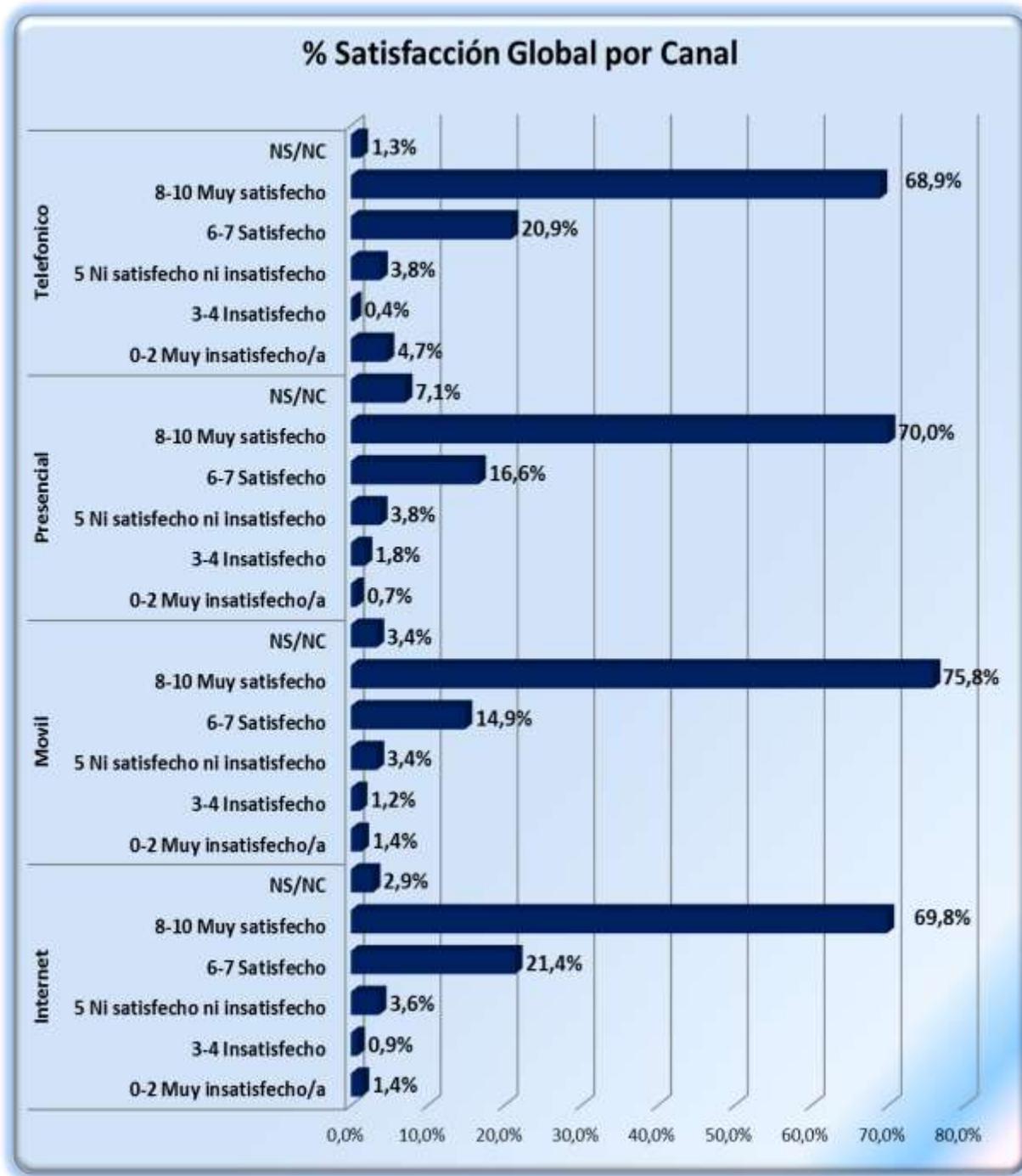
Los principales resultados dan una puntuación media de todos los canales de atención con el servicio de Cita Previa de 8,18.



2.3 SATISFACCIÓN GLOBAL POR CANAL

Los principales resultados de opinión de usuarios que definen su experiencia con el servicio de Cita Previa como satisfactoria o muy satisfactoria se dan en el canal de internet 91,2%, en el móvil un

90,7%, le sigue el telefónico con un 89,8% y el presencial con un 86,6%.



2.4 ANÁLISIS SEGMENTADO POR GENERO SATISFACCIÓN GLOBAL

Los principales resultados dan un 90,09% de usuarios mujeres y un 89,93% de usuarios varones que definen su experiencia con el servicio de Cita Previa como satisfactoria o muy satisfactoria.



2.5 SATISFACCIÓN GLOBAL SEGMENTADA POR GÉNERO CANAL/CATEGORÍA

Canal/Categoría	Hombre	Mujer	Total general
Internet			
0-2 Muy insatisfecho/a	1,4%	1,4%	1,4%
3-4 Insatisfecho	1,1%	0,6%	0,9%
5 Ni satisfecho ni insatisfecho	4,6%	2,6%	3,6%
6-7 Satisfecho	23,7%	19,1%	21,4%
8-10 Muy satisfecho	67,3%	72,4%	69,8%
NS/NC	1,9%	3,9%	2,9%
Móvil			
0-2 Muy insatisfecho/a	2,4%	0,7%	1,4%
3-4 Insatisfecho	1,0%	1,4%	1,2%
5 Ni satisfecho ni insatisfecho	2,9%	3,7%	3,4%
6-7 Satisfecho	17,7%	12,8%	14,9%
8-10 Muy satisfecho	73,2%	77,7%	75,8%
NS/NC	2,9%	3,7%	3,4%
Presencial			
0-2 Muy insatisfecho/a	0,4%	1,1%	0,7%
3-4 Insatisfecho	2,2%	1,5%	1,8%
5 Ni satisfecho ni insatisfecho	3,6%	4,0%	3,8%
6-7 Satisfecho	21,5%	11,7%	16,6%
8-10 Muy satisfecho	65,6%	74,5%	70,0%
NS/NC	6,8%	7,3%	7,1%
Telefónico			
0-2 Muy insatisfecho/a	3,7%	5,5%	4,7%
3-4 Insatisfecho	0,9%	0,0%	0,4%
5 Ni satisfecho ni insatisfecho	5,6%	2,3%	3,8%
6-7 Satisfecho	21,5%	20,3%	20,9%
8-10 Muy satisfecho	67,3%	70,3%	68,9%
NS/NC	0,9%	1,6%	1,3%

2.6 ANÁLISIS SEGMENTADO POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL POR CANALES: VALORACIÓN MEDIA

6

Los principales resultados dan una puntuación media de todos los canales de atención con el servicio de Cita Previa de 8,30 a las mujeres y de 8,08 a los varones.



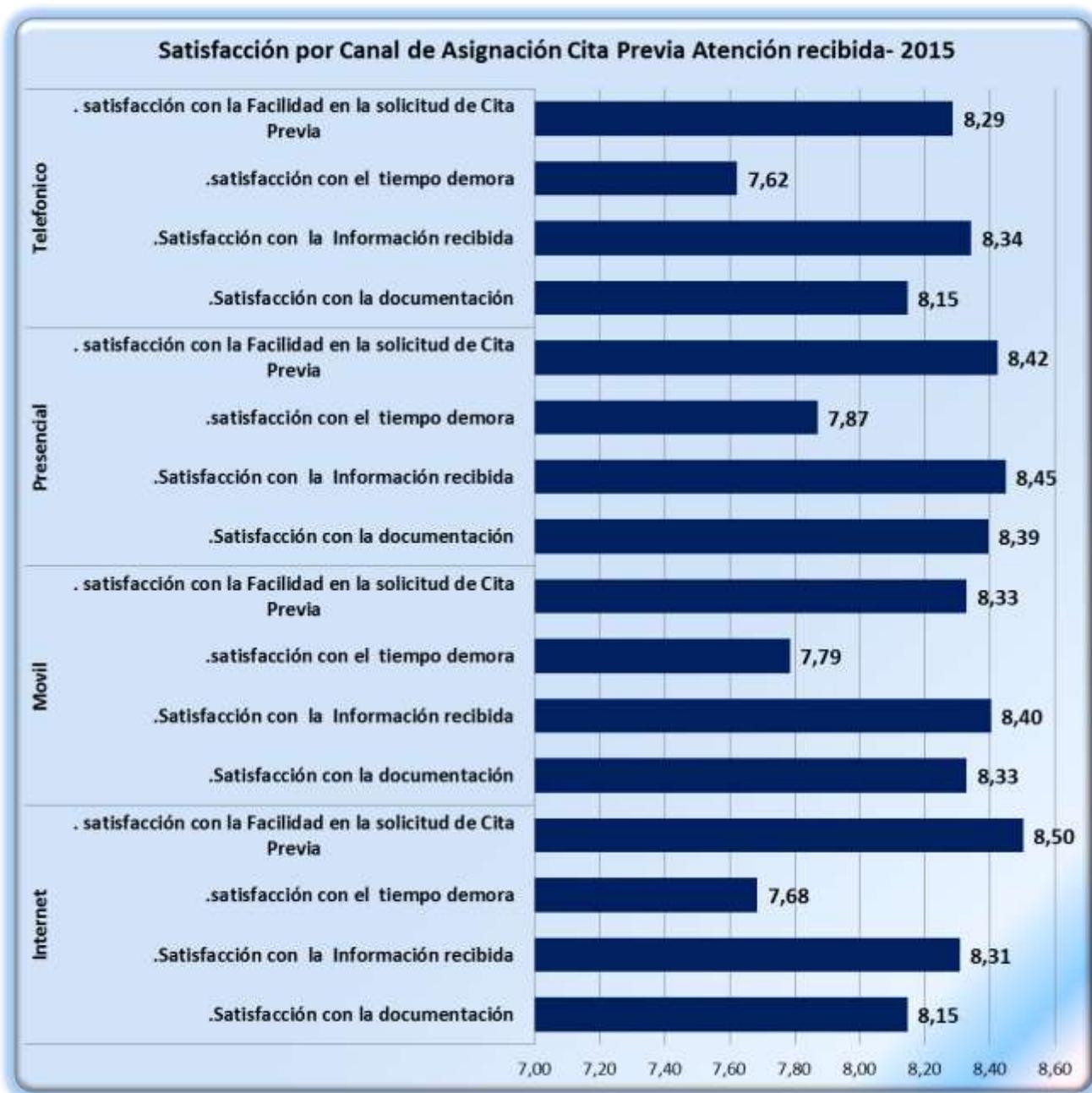
2.7 SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN ATENCIÓN RECIBIDA

Los principales resultados dan una puntuación media de la satisfacción general percibida sobre atención con el servicio de Cita Previa en relación con la información recibida, documentación, tiempo de demora y facilidad con la solicitud de un 8,19.



2.8 SATISFACCIÓN GENERAL POR CANAL-ATENCIÓN RECIBIDA

Los principales resultados dan una puntuación media de la satisfacción general percibida sobre atención con el servicio de Cita Previa en relación con la información recibida, documentación, tiempo de demora y facilidad con la solicitud según canal, el canal de presencial un 8,28, le sigue el móvil con un 8,21, internet con un 8,16, el telefónico con un 8,10.



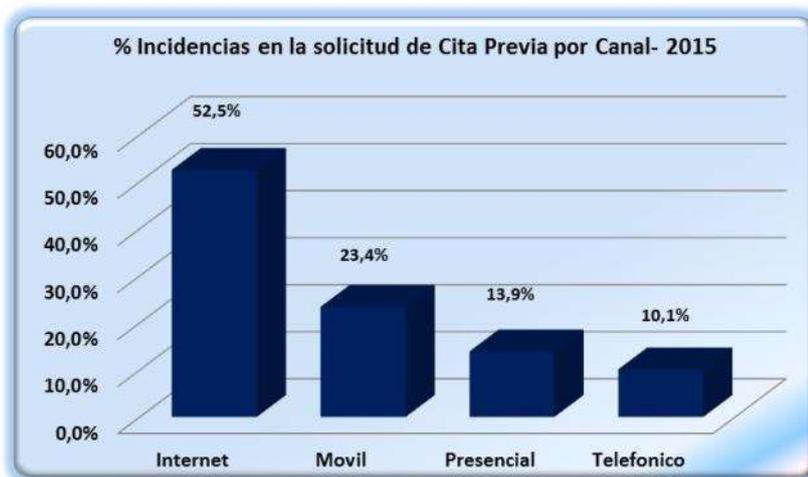
2.9 ANÁLISIS SEGMENTADO POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN GENERAL- ATENCIÓN RECIBIDA POR CANAL

8

Atención recibida por Canal	Hombre	Mujer	Total general
Internet			
.Satisfacción con la documentación	8,02	8,28	8,15
.Satisfacción con la Información recibida	8,25	8,36	8,31
.satisfacción con el tiempo demora	7,60	7,77	7,68
. satisfacción con la Facilidad en la solicitud de Cita Previa	8,45	8,56	8,50
Móvil			
.Satisfacción con la documentación	8,26	8,38	8,33
.Satisfacción con la Información recibida	8,28	8,49	8,40
.satisfacción con el tiempo demora	7,62	7,90	7,79
. satisfacción con la Facilidad en la solicitud de Cita Previa	8,26	8,38	8,33
Presencial			
.Satisfacción con la documentación	8,25	8,53	8,39
.Satisfacción con la Información recibida	8,27	8,62	8,45
.satisfacción con el tiempo demora	7,62	8,12	7,87
. satisfacción con la Facilidad en la solicitud de Cita Previa	8,21	8,64	8,42
Telefónico			
.Satisfacción con la documentación	8,01	8,27	8,15
.Satisfacción con la Información recibida	8,30	8,38	8,34
.satisfacción con el tiempo demora	7,62	7,63	7,62
. satisfacción con la Facilidad en la solicitud de Cita Previa	8,21	8,35	8,29
Total .Satisfacción con la documentación	8,11	8,35	8,23
Total .Satisfacción con la Información recibida	8,27	8,44	8,36
Total .satisfacción con el tiempo demora	7,61	7,86	7,74
Total . satisfacción con la Facilidad en la solicitud de Cita Previa	8,34	8,51	8,43

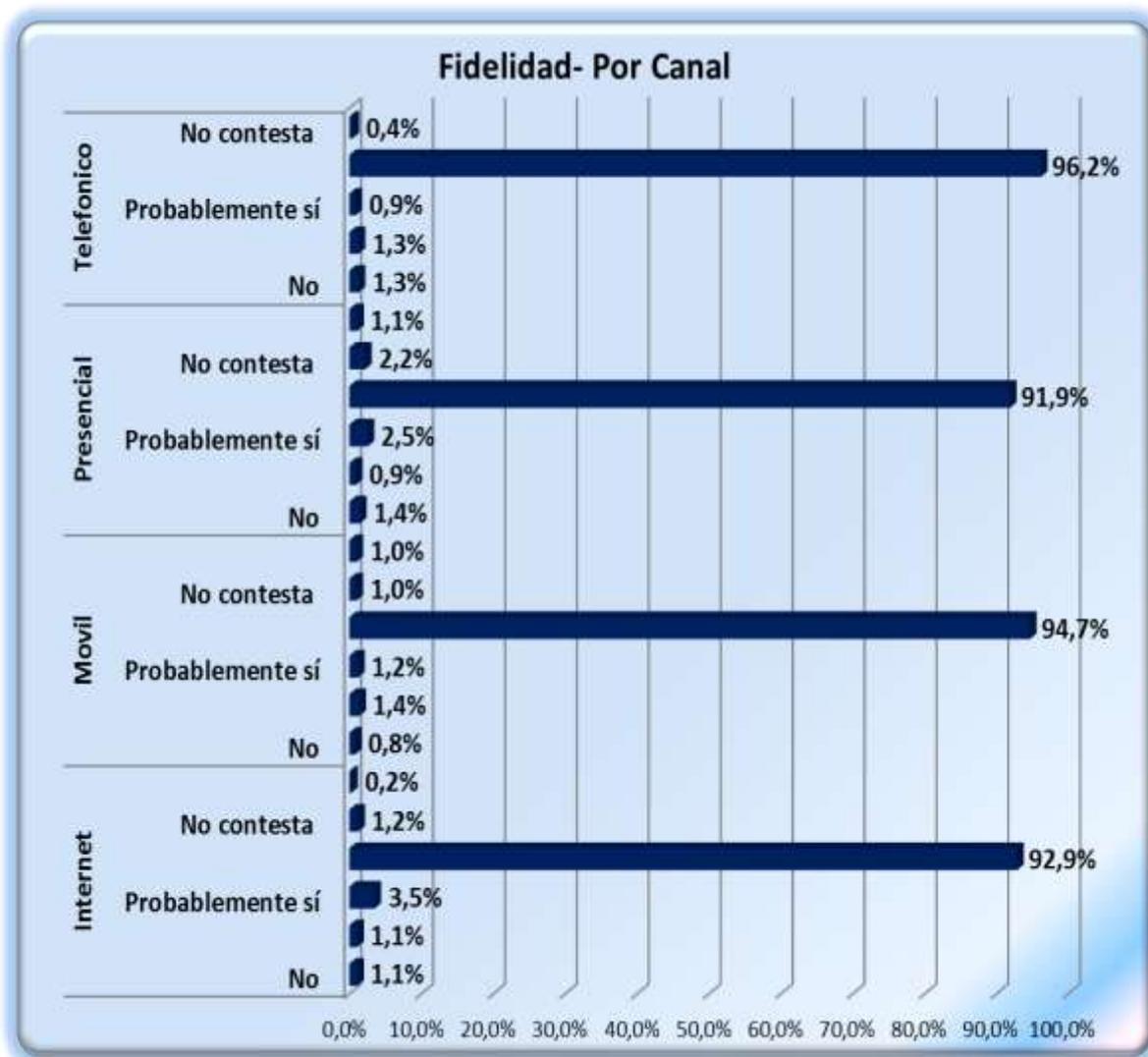
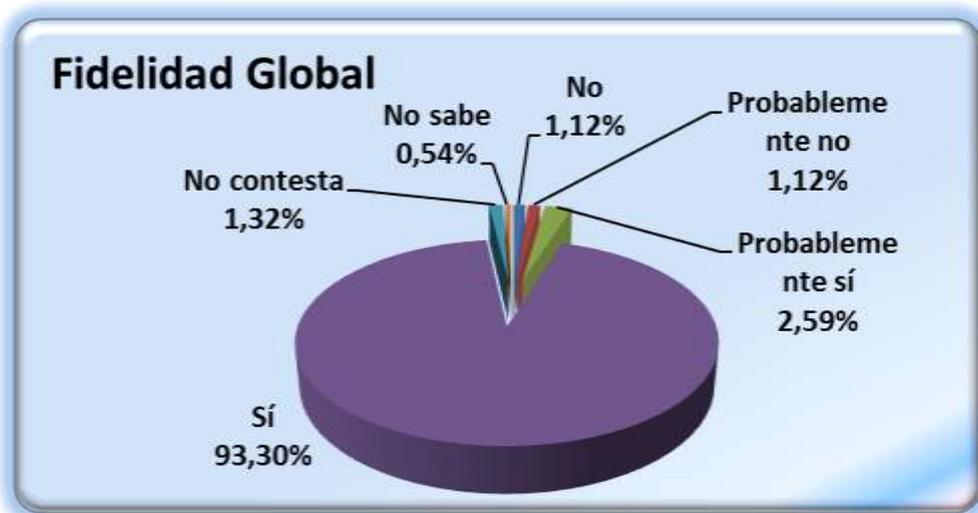
2.10 PROCEDIMIENTO SOLICITUD

A la pregunta de si ha tenido alguna incidencia en la solicitud de cita previa el 93,9% ha respondido que no y sólo el 6,1% respondió que sí, desglosándose en el siguiente gráfico por orden de porcentaje según importancia por canales



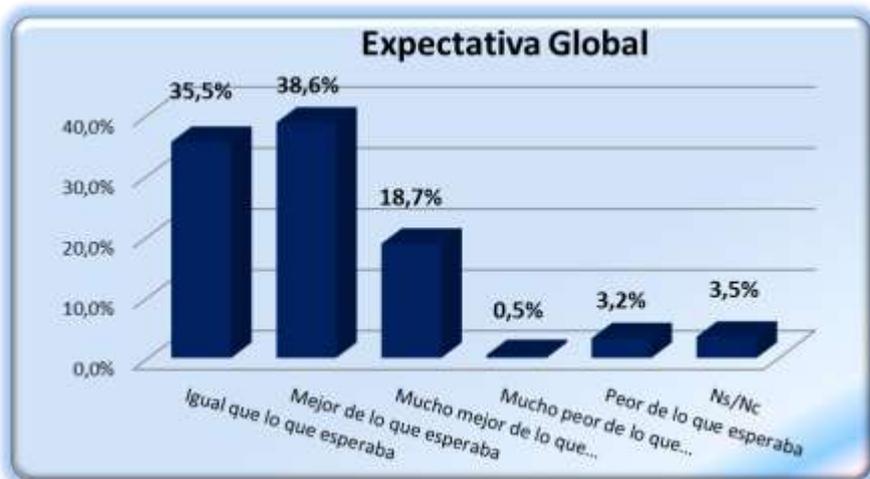
2.11 FIDELIDAD GLOBAL Y POR CANAL

Si tuviera que volver a solicitar cita previa, ¿volvería a utilizar este canal? Una media del 93,3% de los encuestados volvería a utilizar los canales.



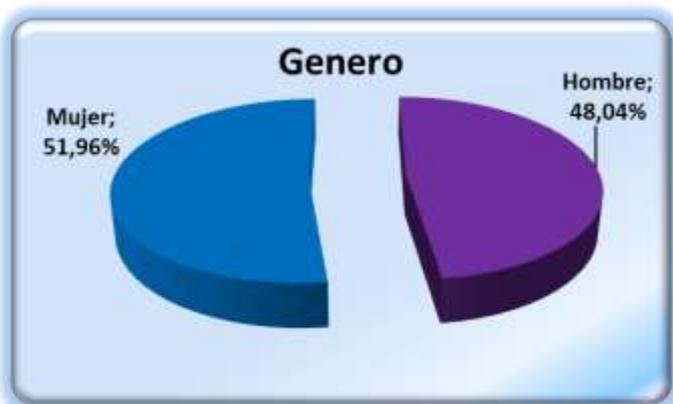
2.12 VALORACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO

Pregunta: Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio de cita previa funciona, (Igual que lo que esperaba, Mejor de lo que esperaba, Mucho mejor de lo que esperaba, Mucho peor de lo que esperaba, Peor de lo que esperaba, Ns/Nc) el 57,38% de los encuestados respondieron Mejor de lo que esperaba/Mucho mejor de lo que esperaba.



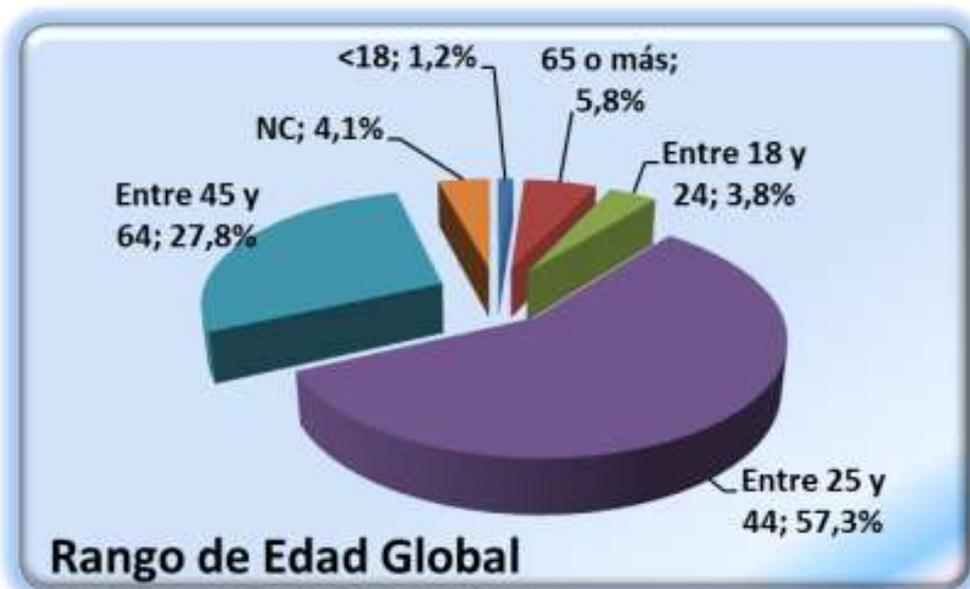
3 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

3.1 GÉNERO



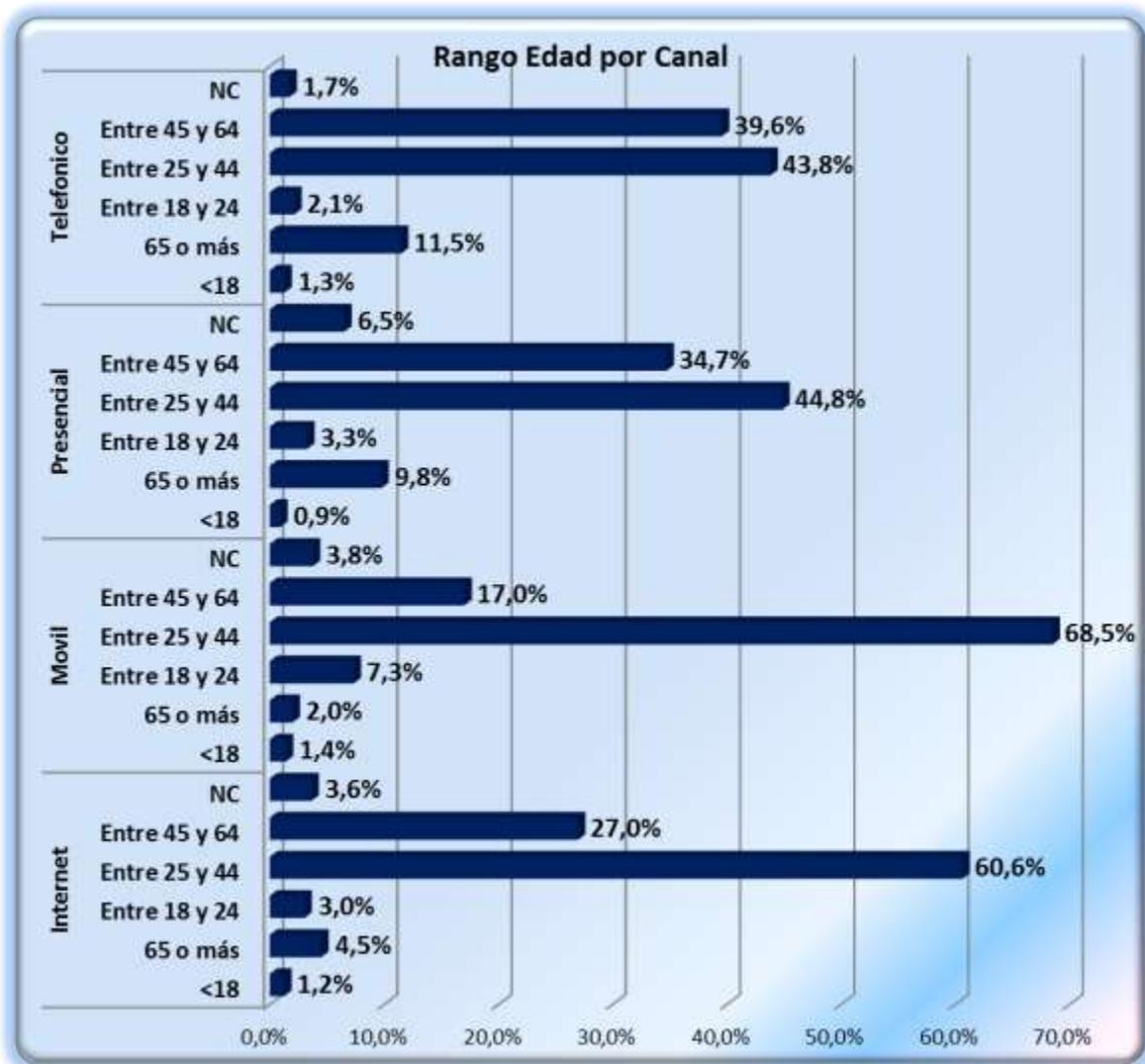
Canal	Hombre	Mujer	Total general
Internet	52,1%	48,0%	49,9%
móvil	16,8%	22,1%	19,6%
Presencial	22,5%	20,4%	21,4%
Telefónico	8,6%	9,5%	9,1%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%

3.2 RANGO DE EDAD

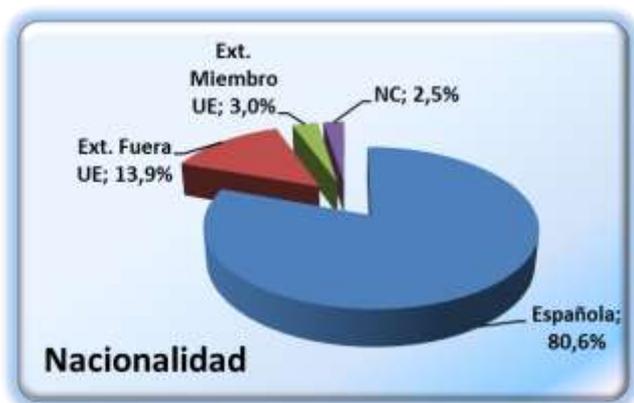


Rango de Edad	Hombre	Mujer	Total general
<18	1,1%	1,3%	1,2%
65 o más	7,4%	4,2%	5,8%
Entre 18 y 24	2,7%	4,8%	3,8%
Entre 25 y 44	55,9%	58,5%	57,3%
Entre 45 y 64	29,3%	26,5%	27,8%
NC	3,5%	4,7%	4,1%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%

12

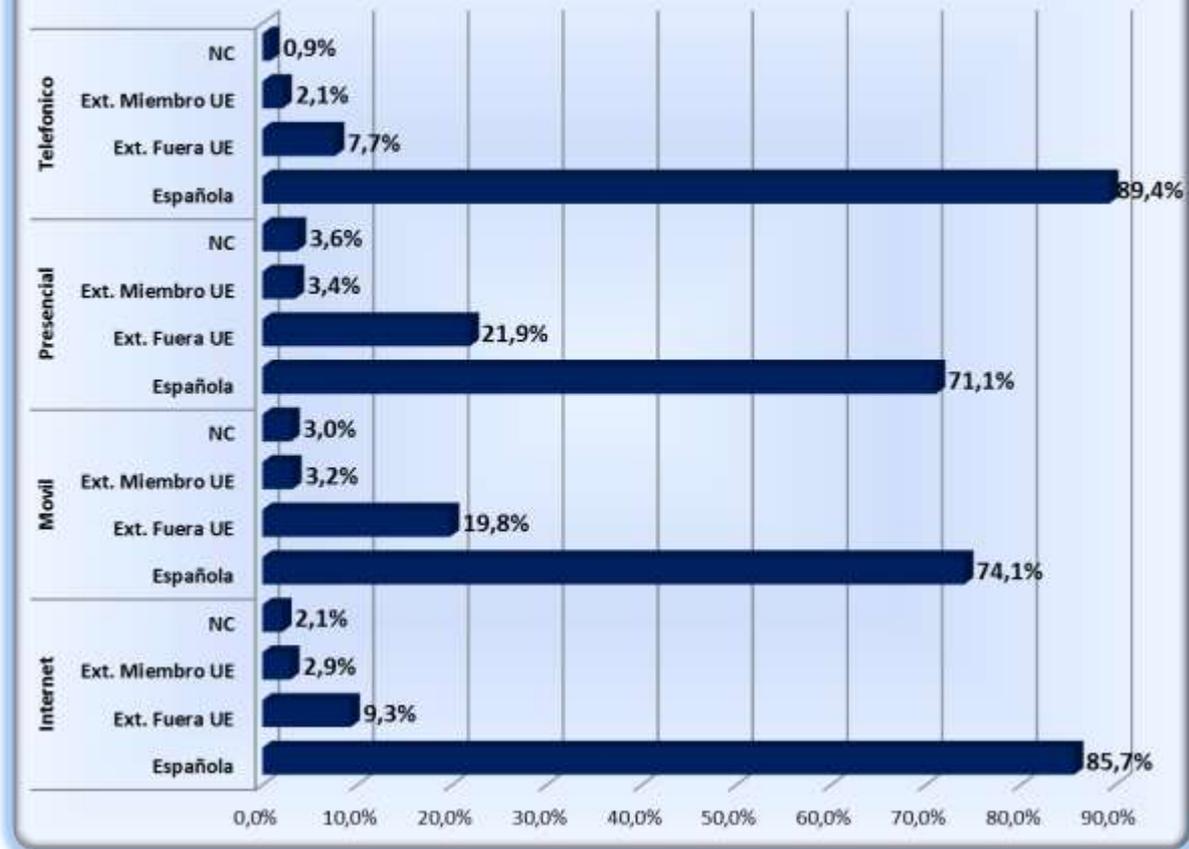


3.3 NACIONALIDAD



Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total general
Española	83,3%	78,1%	80,6%
Ext. Fuera UE	12,5%	15,2%	13,9%
Ext. Miembro UE	2,3%	3,7%	3,0%
NC	1,9%	3,0%	2,5%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%

Nacionalidad por Canal



3.4 MUESTRA CANAL GENERO UNIDADES/GESTORAS

CANAL/UNIDADES GESTORAS	Hombre	Mujer	Total general
Internet			
Internet	646	644	1.290
móvil			
móvil	209	296	505
Presencial			
OAC	267	257	524
CONTRIBUYENTE	6	6	12
OFICINA SER	1	2	3
OMIC	1	1	2
SERVICIOS SOCIALES	2	7	9
MULTAS	2	1	3
Telefónico			
Telefónico	107	128	235
Total general	1.241	1.342	2.583