

***Estudio comparativo  
de Oficinas de Atención a la  
Ciudadanía, Teléfono 010 y web  
madrid.es***

**Línea**madrid

***Enero 2021***



# *METODOLOGÍA*



*Para realizar este estudio benchmarking, se ha realizado una búsqueda online entre las diferentes webs de Ayuntamientos de España y de ciudades internacionales importantes, con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias y realizar una comparativa sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Teléfono de Atención a la Ciudadanía (010, 012,...) y de las Webs de Atención a la Ciudadanía.*

*Periodo de búsqueda: Enero 2021.*

*En este apartado se mencionan aquellos Ayuntamientos donde:*

- ✓ *No se han encontrado datos*
- ✓ *Son datos anteriores a 2019*
- ✓ *Los datos son insuficientes para realizar la comparativa*

## ENTIDADES CARENTES DE INFORMACIÓN O INFORMACIÓN ANTERIOR A 2018

<b>Comunidad de Madrid</b>	<a href="http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Ho me">http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Ho me</a>	Año 2014: <i>Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano</i> . 1.888 entrevistas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, realizadas entre 27 octubre y 21 de noviembre.
<b>Ayuntamiento de Gijón</b>	<a href="http://www.gijon.es">www.gijon.es</a>	La valoración media es de <b>4,7</b> puntos en una escala de 1 a 5. 550 encuestas personales entre el 6 y el 10 de noviembre de 2017.
<b>Ayuntamiento de Málaga</b>	<a href="http://obac.malaga.eu/es/galeria-de-descargas/#.XCz1s17nIW">http://obac.malaga.eu/es/galeria-de-descargas/#.XCz1s17nIW</a>	Año 2016: OBAC (Observatorio de Atención a la Ciudadanía). La valoración global media es de 8,56 sobre 10.
<b>Ayuntamiento de Logroño</b>	<a href="http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&amp;CACHEID=47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116">http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&amp;CACHEID=47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116</a>	Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con calidad del servicio 2017 Media: 8,70
<b>Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz</b>	<a href="http://www.vitoria-gasteiz.org">www.vitoria-gasteiz.org</a>	No se facilitan datos posteriores a 2013 (datos sobre OAC, 010 y web se mencionan en “Encuesta telefónica de satisfacción del uso del buzón ciudadano 2013”)
<b>Ayuntamiento de Sevilla</b>	<a href="http://www.sevilla.org">www.sevilla.org</a>	No se facilitan datos desde 2014 (“Análisis de la Satisfacción de los Ciudadanos usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano 010LíneaSevilla)
<b>Comunidad de la Región de Murcia</b>	<a href="http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&amp;IDTIPO=100&amp;RASTRO=c672\$m26623">http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&amp;IDTIPO=100&amp;RASTRO=c672\$m26623</a>	Servicio Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano 2017 Media: 8,40

## *Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)*

## I. FICHA TÉCNICA OAC

---

# FICHA TÉCNICA OAC

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Gobierno Vasco</b>  <i>Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean</i>  <a href="https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/">https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/</a></p>	<p>Tamaño de la muestra: 1.005 entrevistas                      Trabajo de Campo: octubre 2019.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Valencia</b>  <i>Baròmetre Municipal D’Opinió Ciutadana</i>  <a href="http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3 CIUT AT10.pdf">http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3 CIUT AT10.pdf</a></p>	<p>Trabajo de Campo: noviembre/diciembre 2019.                      Muestra: 2.300 entrevistas personales en la calle.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Barcelona</b>  <i>Enquesta de Serveis Municipals 2019</i>  <a href="https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/registro-de-encuestas-y-estudios-de-opinion">https://ajuntament.barcelona.cat/es/informacion-administrativa/registro-de-encuestas-y-estudios-de-opinion</a></p>	<p>Fecha inicio: 22/01/2019 Fecha finalización: 09/04/2019.                      Muestra: 6.000 entrevistas personales a domicilio (CAPI).</p>
<p><b>Ayuntamiento de Zaragoza</b>  <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020</i>  <a href="https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf">https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf</a></p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020                      Se efectuaron un total de 2.038 encuestas telefónicas</p>
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2020: 4.424 entrevistas realizadas entre el 5 de octubre y el 5 de noviembre.                      Año 2019: 4.336 entrevistas realizadas entre el 1 de octubre y el 14 de noviembre.</p>
<p><b>Generalitat Valenciana</b>  <i>Estudio de Satisfacción Ciudadana 2020</i>  <a href="http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop;jsessionid=449108DCFD202927DE7E0D7424BDA525">http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop;jsessionid=449108DCFD202927DE7E0D7424BDA525</a></p>	<p>Muestra: 2.916 encuestas                      Fecha de Campo: Del 26 de octubre al 20 de noviembre de 2020.</p>

# FICHA TÉCNICA OAC

<b>ENTIDADES EUROPEAS: Estudio realizado</b>	<b>PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN</b>
<b>Ayuntamiento de Londres</b> <i>Citizen Satisfaction Survey</i> <a href="https://www.london.ca/city-hall/Civic-Administration/City-Management/Documents/COL_2018_Annual_Survey.pdf">https://www.london.ca/city-hall/Civic-Administration/City-Management/Documents/COL_2018_Annual_Survey.pdf</a>	Piden registrarse para ver los datos 2019
<b>Ayuntamiento de Viena</b> <i>Community Livability Report</i> <a href="https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316">https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316</a>	Fecha campo: octubre 2018. Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio.
Ayuntamiento de Brujas	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de París	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Amsterdam	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Berlín	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Roma	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Lisboa	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Copenhague	No existen o no se facilitan datos.
Ayuntamiento de Estocolmo	No existen o no se facilitan datos.



## II. INFORME DE RESULTADOS OAC

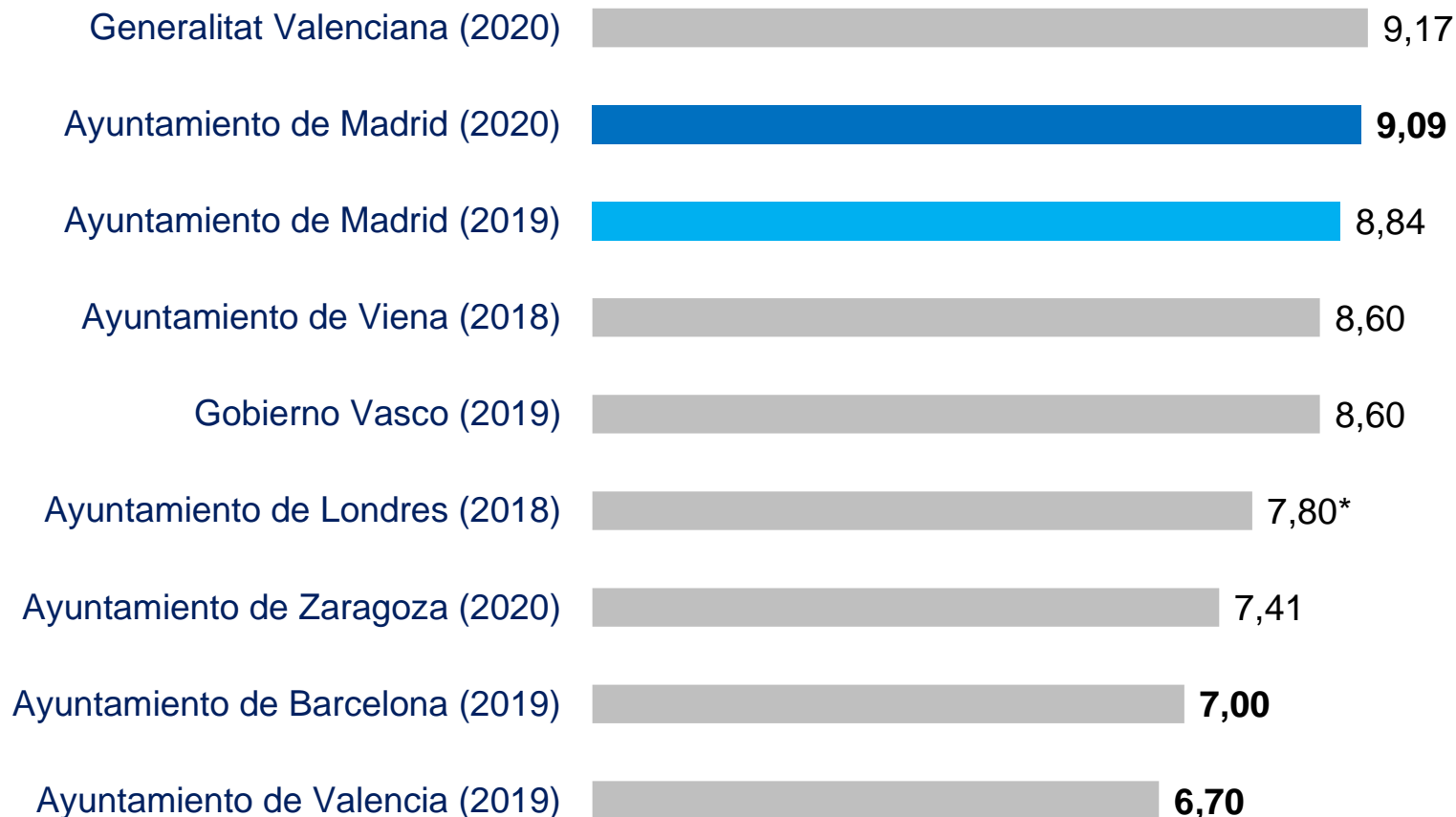
---

## 1. Valoraciones generales OAC

---

# INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC



\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

# INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO OAC

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Generalitat Valenciana (2020)	Gobierno Vasco (2019)	Ayuntamiento de Londres (2018)	Ayuntamiento de Viena (2018)
Orden y limpieza	9,30	9,11	9,27	-	-	-
Confort	8,97	9,02		-	-	-
Adecuación instalaciones	9,09	9,08	-	8,4	-	-
Amabilidad y trato	9,38	9,40	9,37	8,9	9,0*	8,6*
Cualificación y profesionalidad	9,34	9,39	9,33		8,2*	7,6*
Horario	9,33	8,95	9,09	9,1	-	-
Tiempo de espera	9,07	8,77	9,07	8,4	-	-
Tiempo total empleado	9,02	8,88	9,21	-	-	-
Claridad y coherencia de la información	9,17	9,12	9,31	8,8	-	7,8*
Sencillez de la tramitación	9,21	9,09	9,04	-	-	-
Grado de confianza/seguridad transmitida	9,33	9,31	-	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	9,04	9,03	9,05	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

## *Teléfono de Atención a la Ciudadanía (010)*



## I. FICHA TÉCNICA 010

---

# FICHA TÉCNICA 010

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2020: 2.003 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en octubre y noviembre de 2020.</p> <p>Año 2019: 2.000 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en octubre y noviembre de 2019.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Zaragoza</b>  <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020</i>  <a href="https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf">https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf</a></p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020</p> <p>Se efectuaron un total de 2.038 encuestas telefónicas</p>
<p><b>Gobierno Vasco</b>  <i>Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean</i>  <a href="https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/">https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/</a></p>	<p>Tamaño de la muestra: 495 entrevistas.</p> <p>Trabajo de Campo: octubre 2019.</p>
<p><b>Región de Murcia</b>  <i>Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12</i>  <a href="https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%20012_2019.pdf&amp;TABLA=ARCHIVOS&amp;AMPOCLAVE=IDARCHIVO&amp;VALORCLAVE=101430&amp;CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&amp;IDTIPO=60&amp;RASTRO=c672\$m26640,46873">https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%20012_2019.pdf&amp;TABLA=ARCHIVOS&amp;AMPOCLAVE=IDARCHIVO&amp;VALORCLAVE=101430&amp;CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&amp;IDTIPO=60&amp;RASTRO=c672\$m26640,46873</a></p>	<p>Año 2019: 584 encuestas telefónicas.</p>

## II. INFORME DE RESULTADOS 010

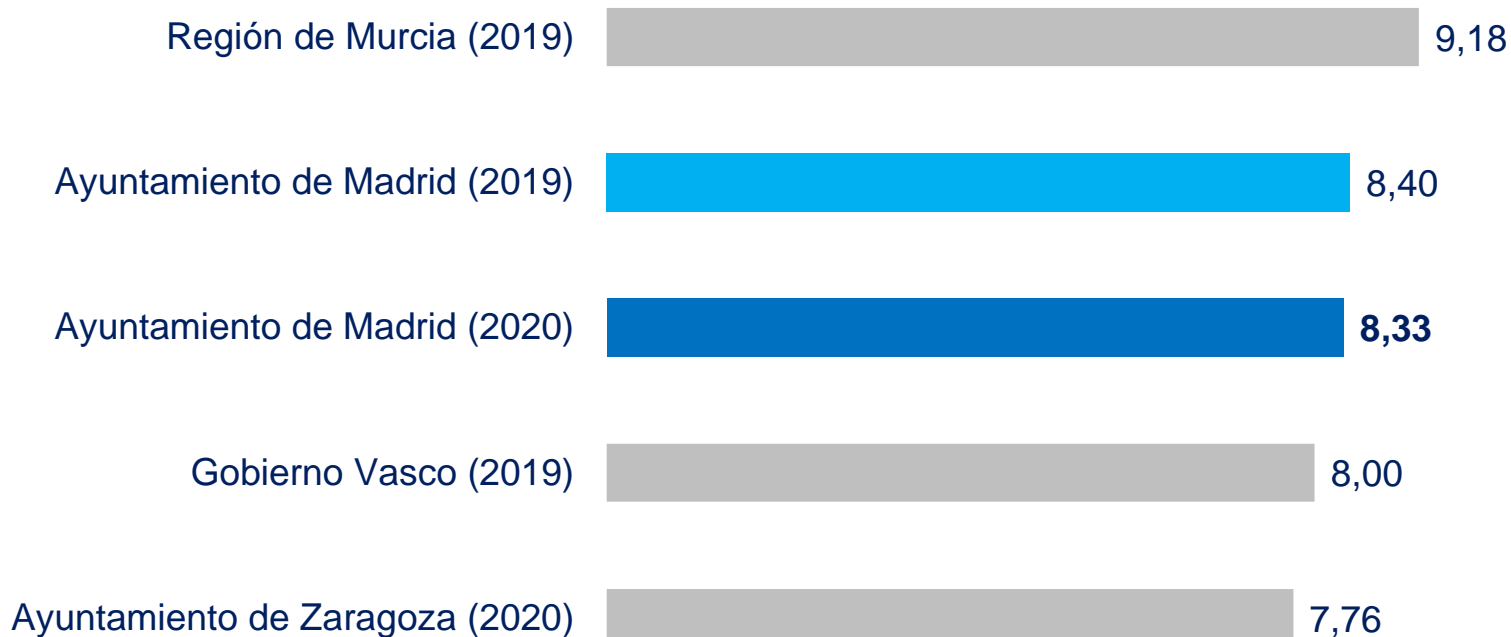
---



## 1. Valoraciones generales 010

---

### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



## INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales 010

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 010

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2019)	Región de Murcia (2019)
Amabilidad del agente	8,79	8,85	8,2	10,00
Lenguaje claro y comprensible	8,71	8,75		
Cualificación y profesionalidad del agente	8,71	8,67		9,52
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,64	8,67		
Agilidad en facilitar la información	8,42	8,52		
Horario de atención telefónica	8,88	8,90	8,7	
Tiempo de espera al teléfono	7,22	7,67	7,1	
Tiempo total empleado en la llamada	7,52	8,04	7,3	9,32
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,09	8,33	7,8	9,38
Sencillez de la tramitación realizada	8,18	8,42		
Confidencialidad del teléfono 010	8,58	8,73		
Resultado final de la gestión	8,57	8,61		

■ Valoración máxima por ítem

## *Web de Atención a la Ciudadanía*

## I. FICHA TÉCNICA WEB madrid.es

---

# FICHA TÉCNICA WEB madrid.es

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p><b>Ayuntamiento de Madrid</b>  <i>Estudio de satisfacción a usuarios de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2020: 2.007 encuestas telefónicas a personas usuarias de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en octubre y noviembre.                      Año 2019: 2.000 encuestas telefónicas a personas usuarias de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>, realizadas en octubre y noviembre.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Vitoria</b>  <i>Barómetro de Vitoria-Gasteiz</i>  <a href="https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/81/86581.pdf">https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/81/86581.pdf</a></p>	<p>Año 2019: 1.004 encuestas telefónicas.                      Fecha de Campo: septiembre 2019.</p>
<p><b>Gobierno Vasco</b>  <i>Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean</i>  <a href="https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/">https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/</a></p>	<p>Tamaño de la muestra: 1.500 entrevistas.                      Trabajo de Campo: octubre 2019.</p>
<p><b>Ayuntamiento de Palma</b>  <i>Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2019</i>  <a href="https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_133867_1.pdf">https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_133867_1.pdf</a></p>	<p>Año 2019: 39 encuestas online.</p>

## II. INFORME DE RESULTADOS WEB madrid.es

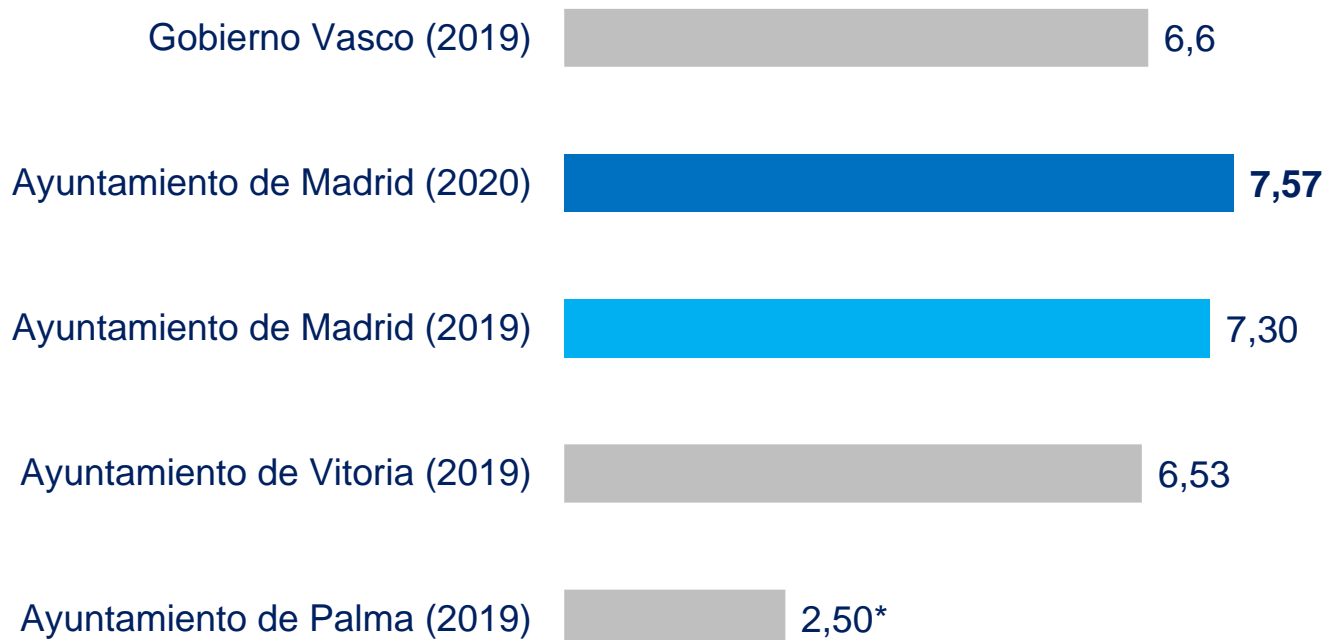
---

## 1. Valoraciones generales Web madrid.es

---



### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



\* Nota estimada de la media de los atributos

## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO WEB madrid.es

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Ayuntamiento de Palma (2019)
Diseño	7,46	7,21	
Claridad de la información	7,26	7,12	1,9
Información correcta	7,43	7,25	
Actualización de la información	7,40	7,34	2,9
Sencillez para realizar trámites	7,25	7,36	2,4
Resolución de trámites on-line	7,33	7,13	

■ Valoración máxima por ítem



*¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!*