

***Estudio de satisfacción de los/as
personas de la web
www.madrid.es y sede electrónica***

Línea**madrid**

Diciembre 2021



I. METODOLOGÍA

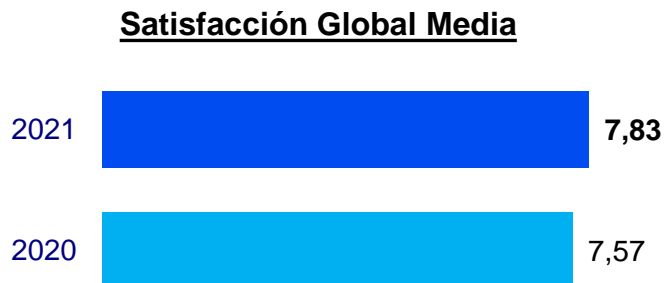
FICHA TÉCNICA

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica
Tamaño Muestral	2.000 encuestas telefónicas. (En 2020 se realizaron 2.007 encuestas telefónicas)
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : Encuesta telefónica aleatorio simple estratificado con cuotas por tipo de consulta. 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.
Error Muestral	± 2,24 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=50\%$)
Fecha de recogida de información	octubre-noviembre de 2021
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

II. PRINCIPALES RESULTADOS

Principales Resultados (1 de 2)

✓ La **satisfacción global media** en 2021 se sitúa en **7,83 puntos** sobre diez, subiendo 26 centésimas respecto a 2020.

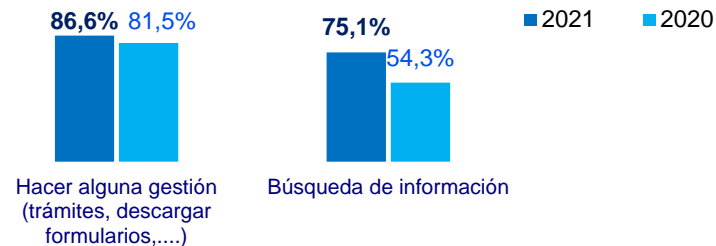


✓ La **utilidad** de la página web alcanza de media un **7,87** sobre 10, subiendo también ligeramente desde un 7,51. La **Fidelidad** y la **Recomendación** superan el **80 %** de respuestas positivas.

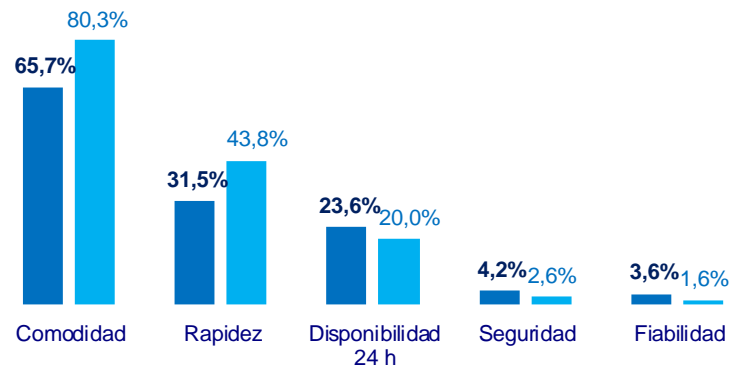
✓ Menos del **20 %** de los que han comparado con el año anterior, opinan que **este año la web es mejor** que en 2020, concentrándose la mayoría en que está igual.

✓ La mayoría entra en la web para hacer alguna gestión como trámites, descargar formularios...

✓ **Aparcamientos, tráfico y transportes** es el tema más demandado tanto en gestiones como en información.

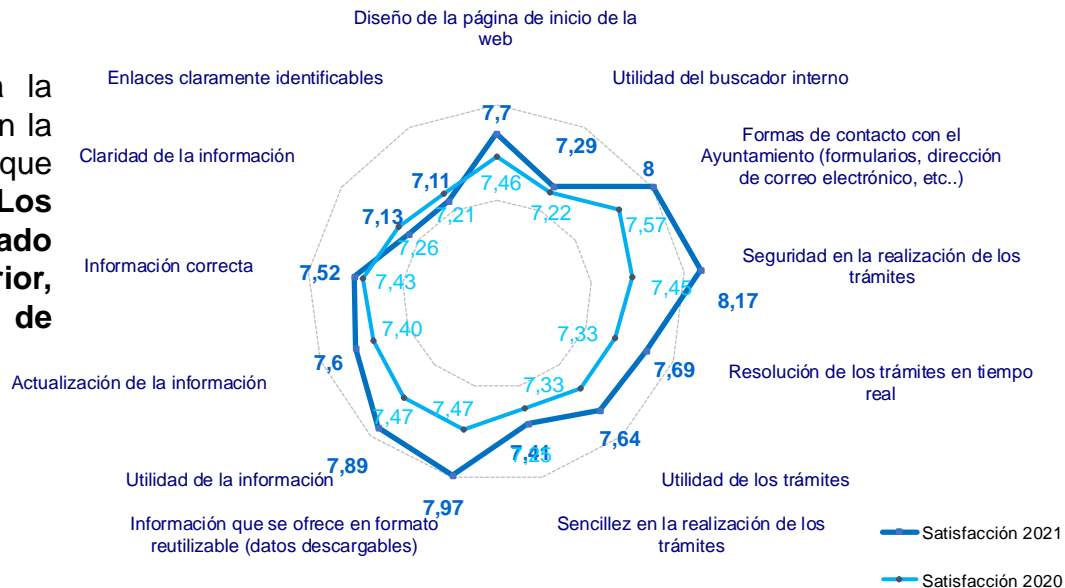


✓ El teléfono 010 es el otro canal más conocido por los usuarios de la web pero la usan principalmente por **Comodidad y Rapidez**, aunque descienden ambos.



Principales Resultados (2 de 2)

- ✓ La web de madrid.es se conoce principalmente por los **buscadores de Internet**, aunque las campañas municipales han ganado terreno. La gran mayoría entra por medio de un **ordenador**.
- ✓ Se observa que **madrid.es** no destaca como mejor que otras web similares.
- ✓ **La gran mayoría** de las personas entrevistadas afirma que su **búsqueda se ha resuelto totalmente** y su **gestión** se ha realizado también totalmente.
- ✓ En el gráfico radial que se muestra a la derecha, se puede comprobar la evolución en la valoración de los principales aspectos que determinan la calidad de servicio. **Los resultados de esta oleada han experimentado un ligero ascenso respecto a la anterior, excepto en la sencillez en la realización de los trámites y en las formas de contacto.**

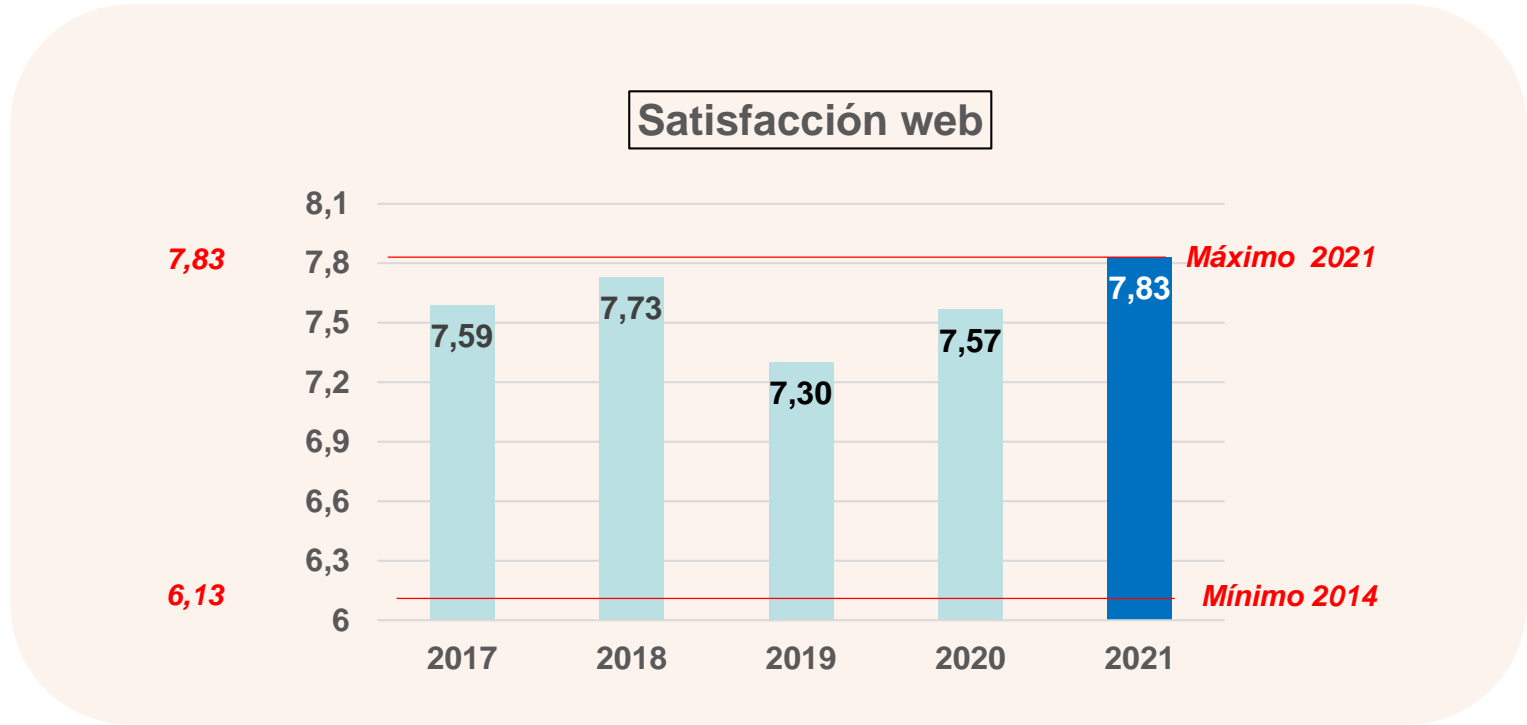


✓ Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para ello, se ha tomado como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio.

✓ La “**Seguridad en la realización de trámites**” y la “**Utilidad de la información**” son los aspectos que más influyen en la Satisfacción global del servicio, y la “**Actualización de la información**” y la “**Sencillez en la realización de trámites**” los prioritarios a mejorar.

III. INFORME DE RESULTADOS

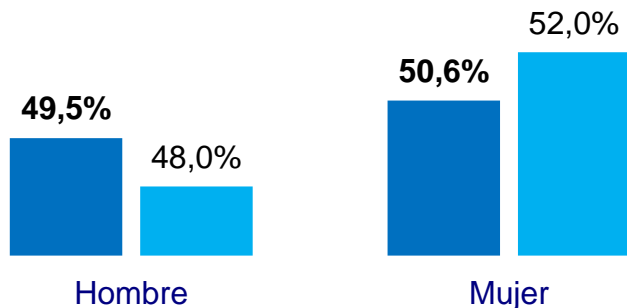
Satisfacción Global



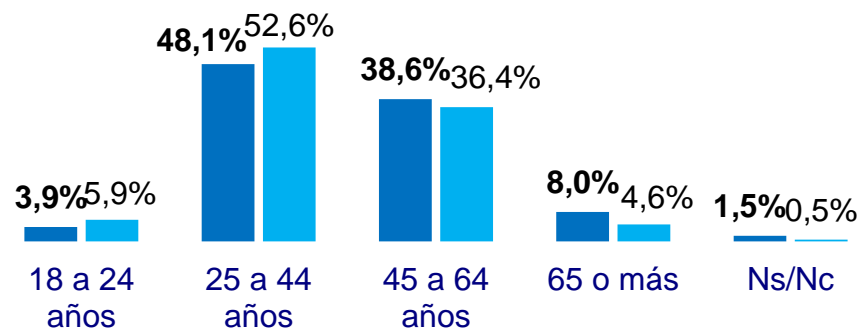
1. Perfil persona usuaria

Perfil de persona usuaria

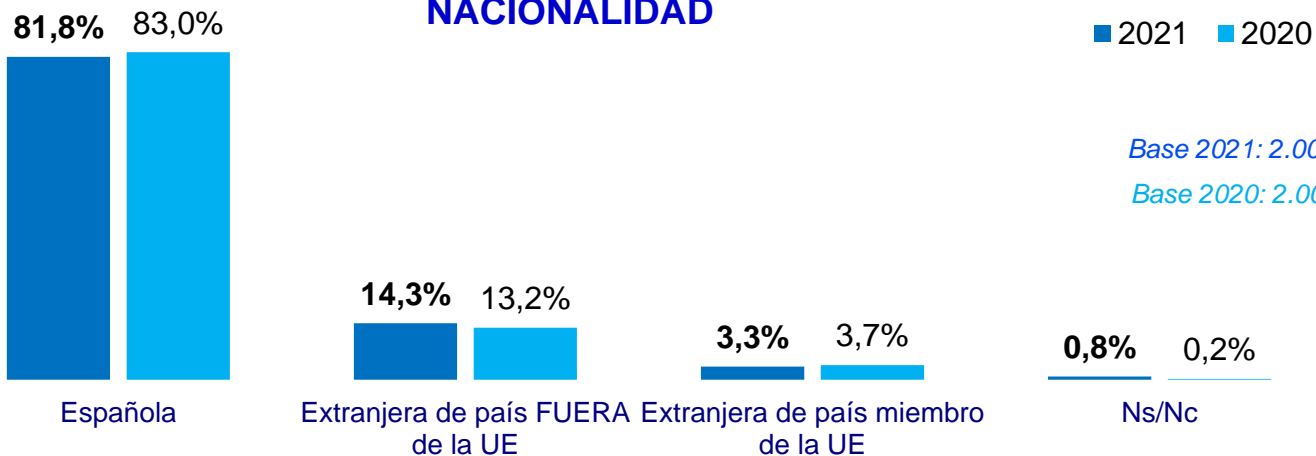
GÉNERO



EDAD



NACIONALIDAD

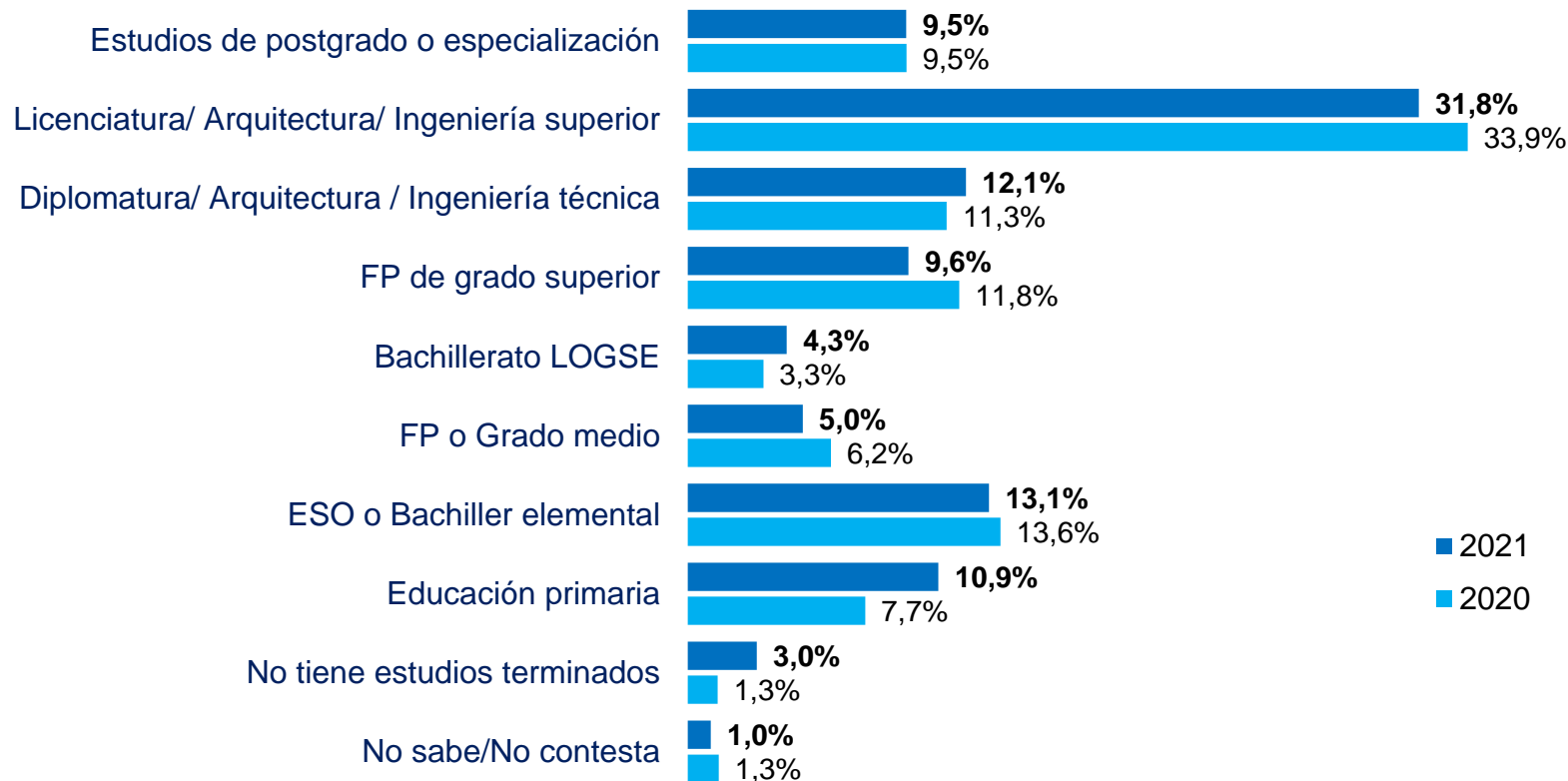


Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

Perfil de persona usuaria

NIVEL DE ESTUDIOS

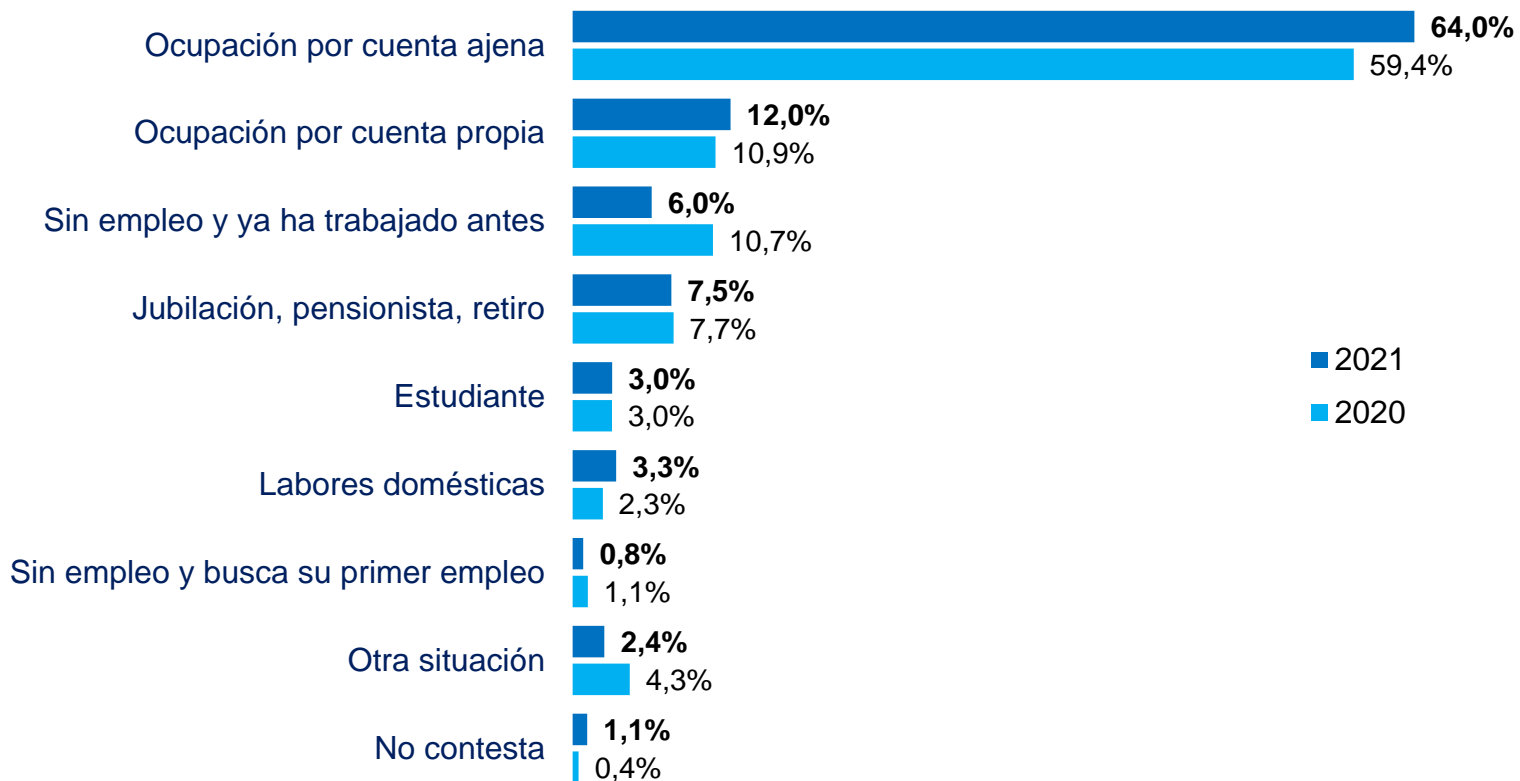


Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

Perfil de persona usuaria

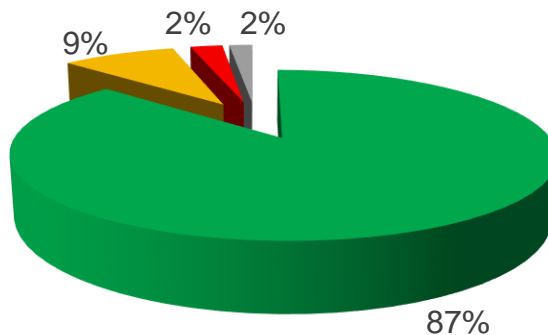
SITUACIÓN LABORAL



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Perfil de persona usuaria

LUGAR DE RESIDENCIA

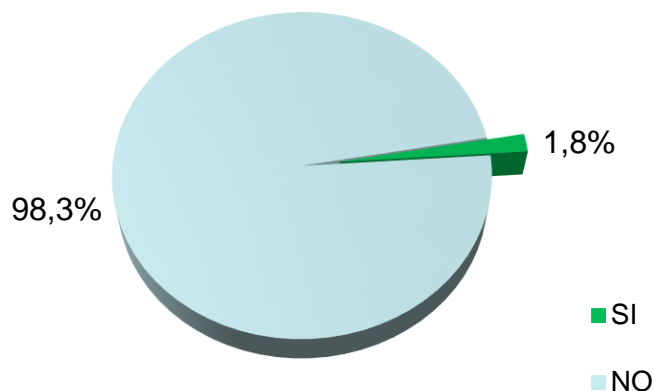


- Madrid
- Otros municipios Madrid
- Resto de España
- No contesta

Base 2021: 2.000 encuestas

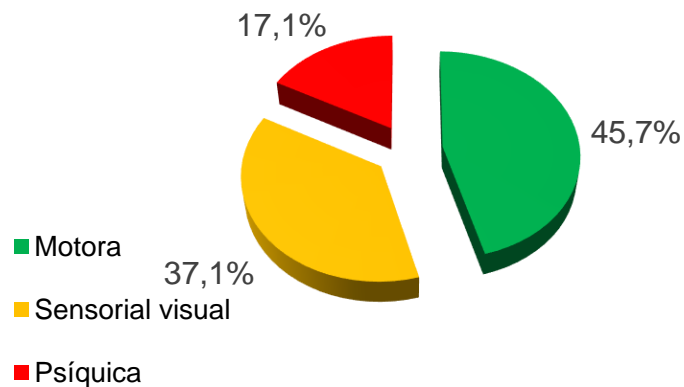
Perfil de persona usuaria

¿Podría usted decirme si tiene Certificado de discapacidad?



Base: 2.000 personas

Por favor, señale el tipo de su discapacidad



Dificultades de las personas con discapacidad para realizar la gestión

Ninguna dificultad



Base 2021: 35 personas

Base 2020: 45 personas

2. Valoraciones generales

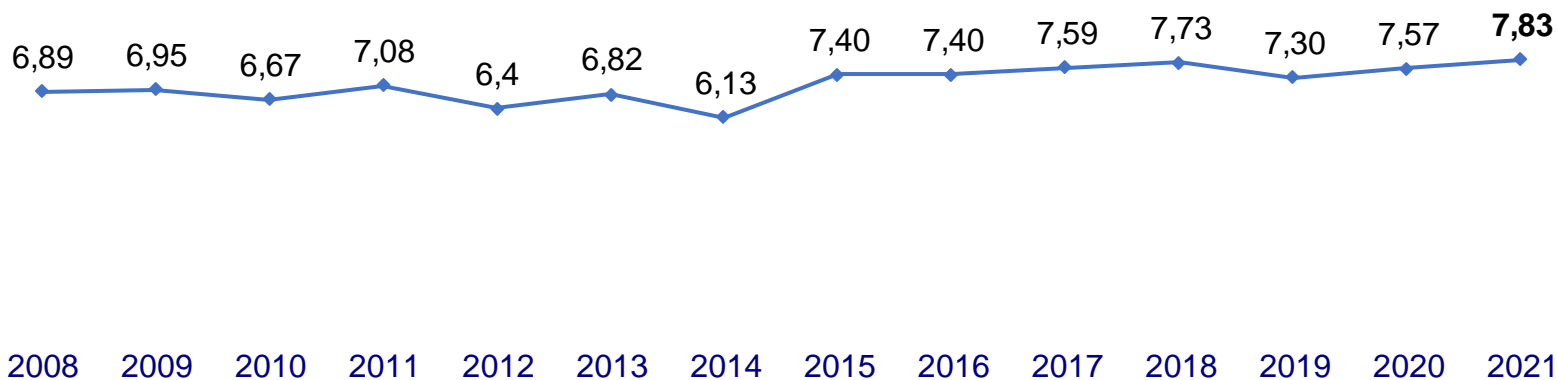
Valoraciones Generales

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2021)



Valoraciones Generales

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL



Base Gestión: 1.675 personas
Base Información: 1.494 personas

Valoraciones Generales

SATISFACCIÓN GESTIÓN	Media	Base
TOTAL	7,88	1.675
HOMBRE	7,85	818
MUJER	7,91	857
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,17	46
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	7,90	805
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	7,91	668
65 O MÁS AÑOS	7,51	137
ESPAÑOLES	7,82	1.367
OTRAS NACIONALIDADES	8,20	295
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,32	25
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	7,88	1.650

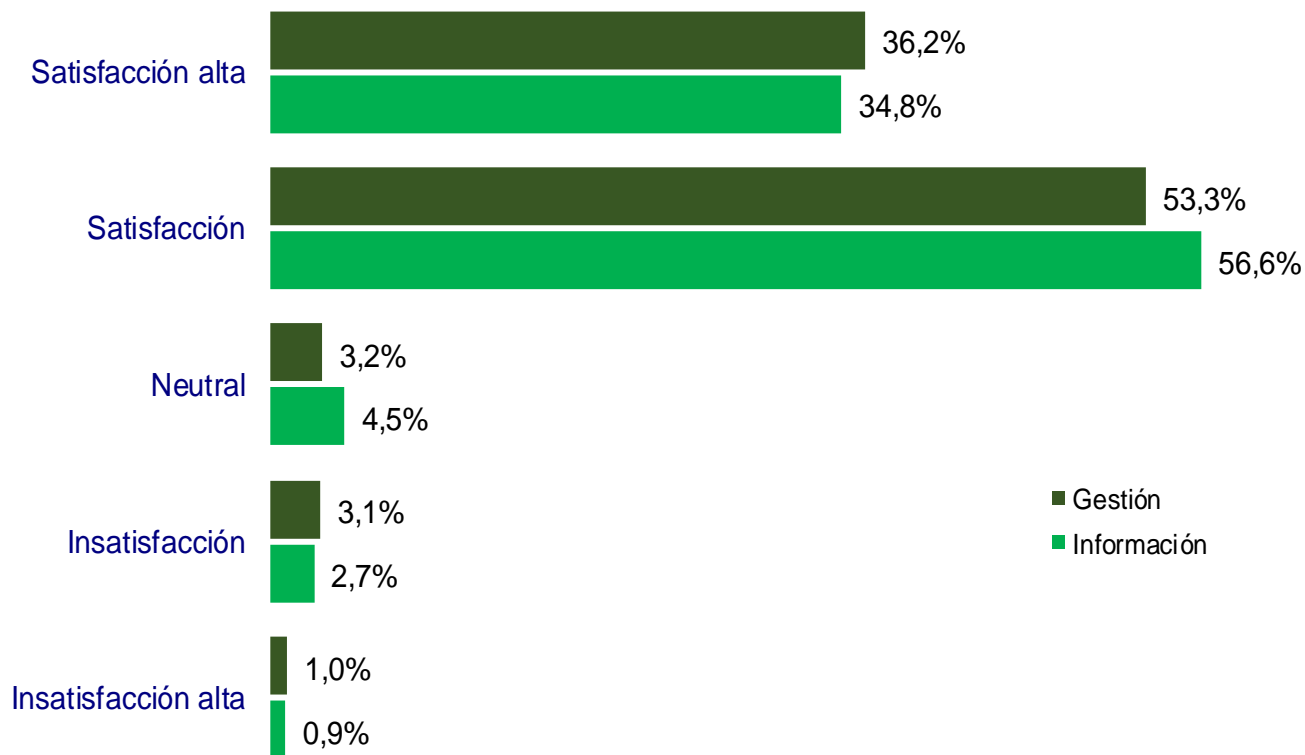
SATISFACCIÓN INFORMACIÓN	Media	Base
TOTAL	7,83	1.494
HOMBRE	7,81	749
MUJER	7,84	745
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	8,08	63
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	7,82	726
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	7,86	580
65 O MÁS AÑOS	7,37	98
ESPAÑOLES	7,77	1.241
OTRAS NACIONALIDADES	8,16	243
CON GRADO DISCAPACIDAD	8,14	22
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	7,82	1.472

 Valor mayor de la columna

 Valor menor de la columna

Valoraciones Generales

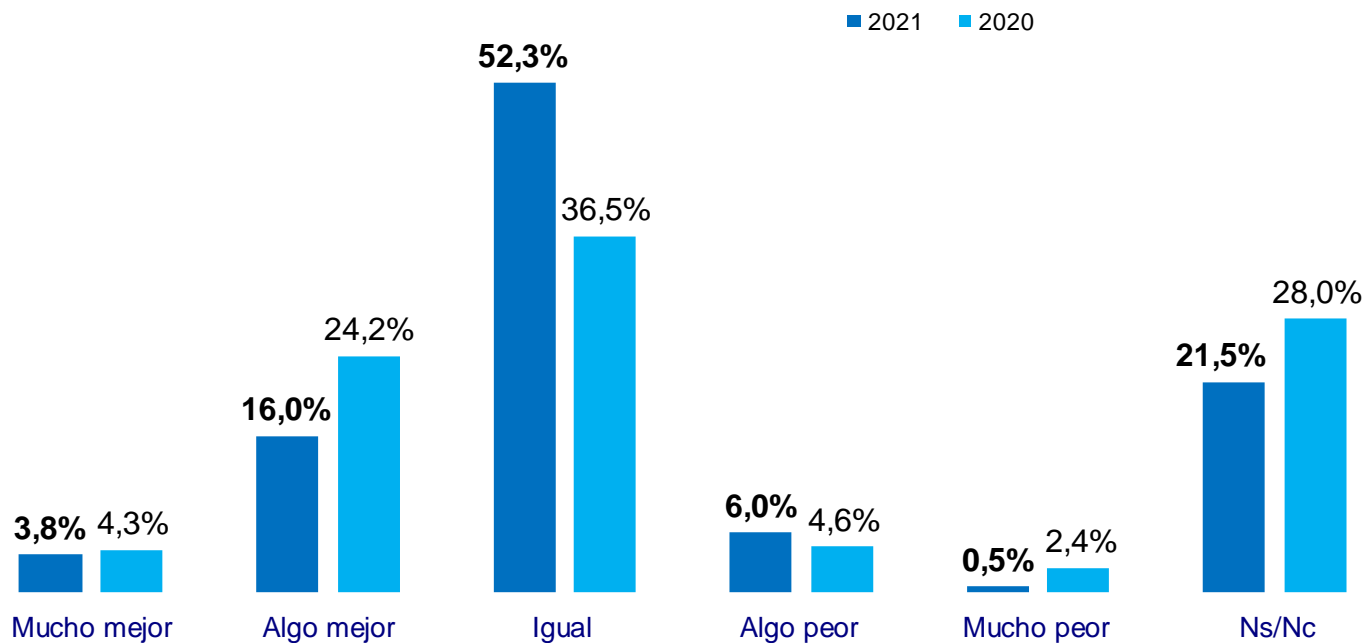
SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA WEB MUNICIPAL



Base Gestión: 1.731 personas
 Base Información: 1.501 personas

Valoraciones Generales

EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR, CREE QUE LA WEB MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ACTUALMENTE ES...



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Valoraciones Generales

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

(%)

	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*	2018*	2019*	2020*	2021*
Mucho mejor	10,9	19,8	10,5	8,5	7,5	13,2	10,3	5,4	7,9	6,6	5,4	4,8
Algo mejor	50,3	36,5	33,9	39,8	37,7	36,6	39,6	31,4	47,7	33,2	32,5	20,4
Igual	36,3	41,1	49,0	46,7	50,3	42,2	44,1	59,1	40,8	54,0	52,6	66,6
Algo peor	2,2	1,9	4,0	3,2	1,9	5,8	4,7	3,1	2,9	5,3	7,3	7,6
Mucho peor	0,3	0,7	2,7	1,8	2,5	2,3	1,3	0,9	0,7	0,9	2,2	0,6
<i>Base</i>	<i>2.000</i>	<i>2.888</i>	<i>3.708</i>	<i>3.102</i>	<i>2.522</i>	<i>2.055</i>	<i>2.005</i>	<i>2.003</i>	<i>2.005</i>	<i>2.000</i>	<i>2.007</i>	<i>2.000</i>

* Excluidos los valores Ns/Nc; datos normalizados a 100 %

Valoraciones Generales

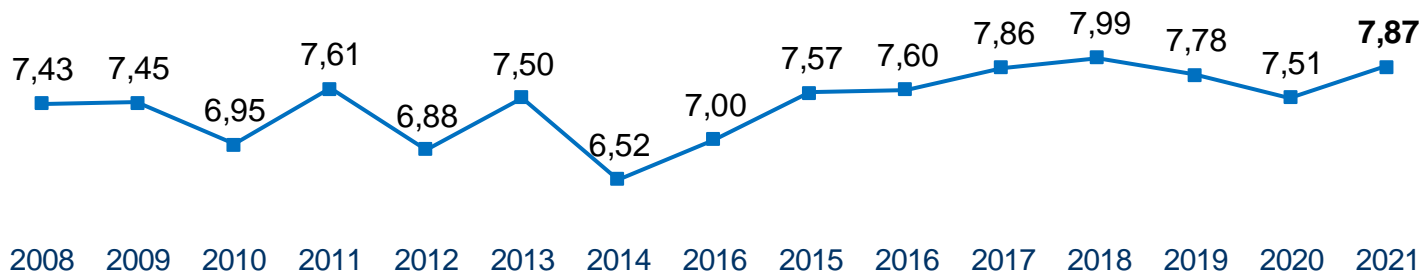
UTILIDAD DEL SERVICIO



Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

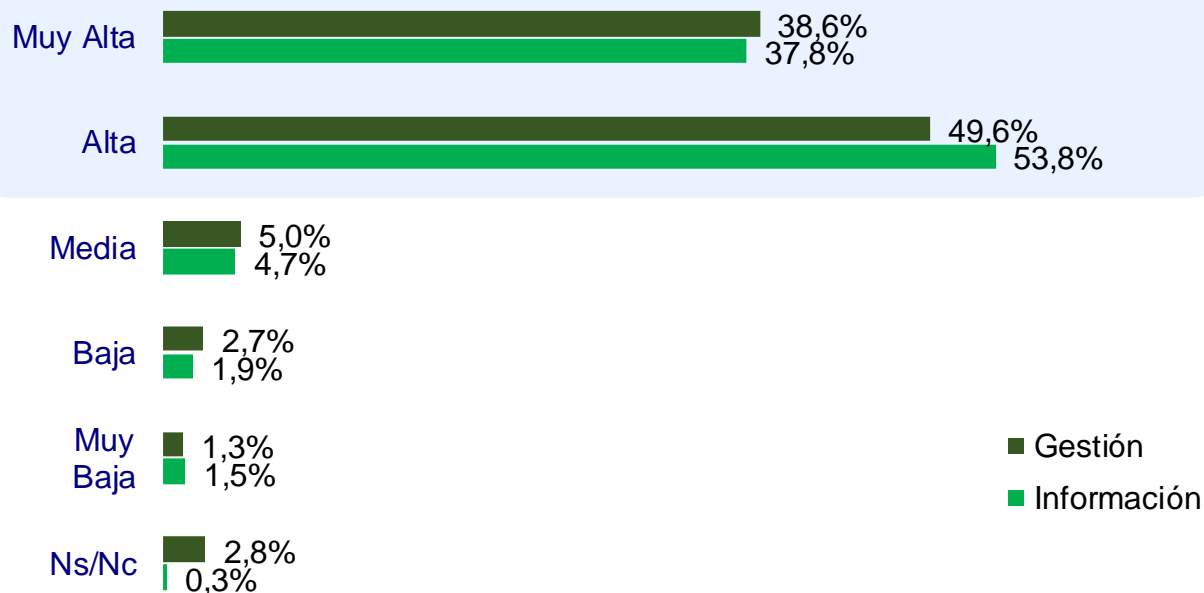
EVOLUCIÓN DE LA UTILIDAD DE LA WEB MADRID.ES (medias)



Valoraciones Generales

UTILIDAD DEL SERVICIO

Gestión vs Información



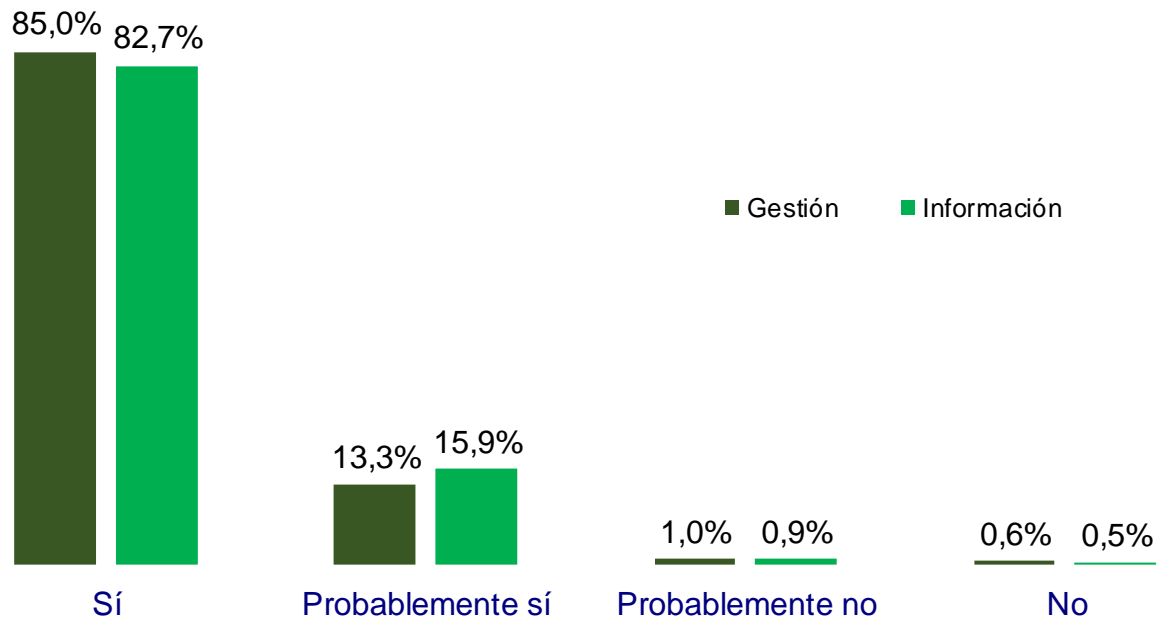
Base Gestión: 1.731 personas

Base Información: 1.501 personas

Valoraciones Generales

FIDELIDAD AL SERVICIO

Gestión vs Información



Base Gestión: 1.731 personas
Base Información: 1.501 personas

Valoraciones Generales

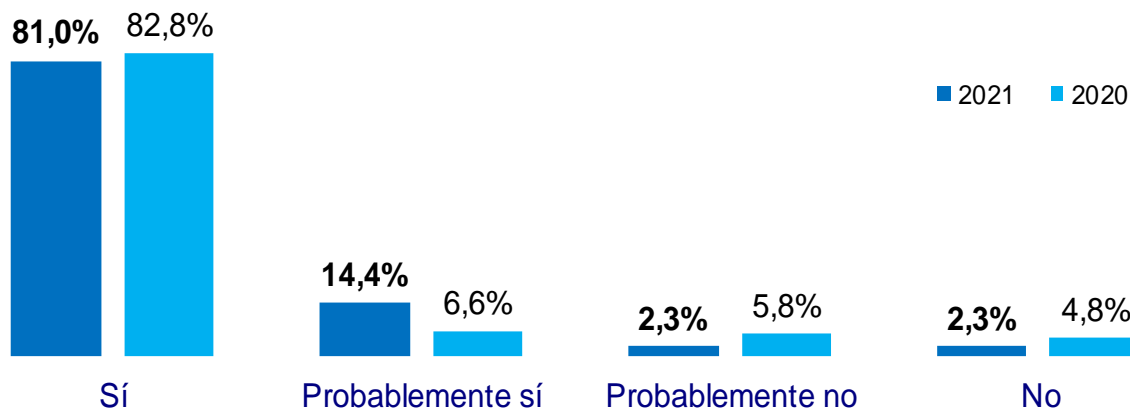
FIDELIDAD GESTIÓN	%	Base
TOTAL	85,0%	1.731
HOMBRE	82,9%	848
MUJER	87,1%	883
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	91,2%	57
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	82,2%	831
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	87,7%	676
65 O MÁS AÑOS	85,6%	146
ESPAÑOLES	84,9%	1.406
OTRAS NACIONALIDADES	85,9%	312
CON GRADO DISCAPACIDAD	100,0%	29
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	84,8%	1.702

FIDELIDAD INFORMACIÓN	%	Base
TOTAL	82,7%	1.501
HOMBRE	81,5%	753
MUJER	83,8%	748
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	90,5%	63
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	79,8%	733
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	85,3%	580
65 O MÁS AÑOS	83,7%	98
ESPAÑOLES	83,1%	1.245
OTRAS NACIONALIDADES	82,9%	246
CON GRADO DISCAPACIDAD	86,4%	22
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	82,6%	1.479

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

Valoraciones Generales

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

Valoraciones Generales

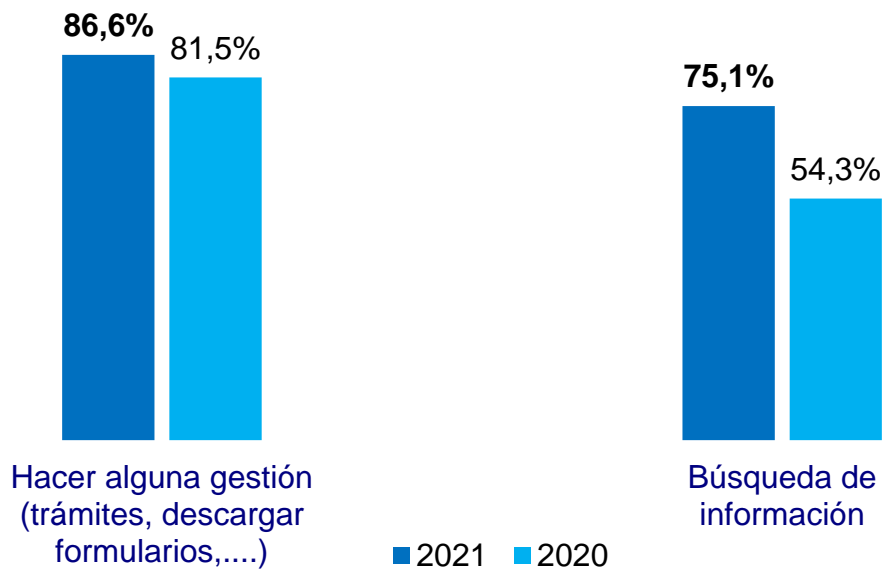
RECOMENDACIÓN	%	Base
TOTAL	81,0	1.945
HOMBRE	79,1	967
MUJER	82,8	978
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	90,4	73
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	79,8	934
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	81,8	757
65 O MÁS AÑOS	79,5	151
ESPAÑOLES	79,3	1.595
OTRAS NACIONALIDADES	91,0	335
CON GRADO DISCAPACIDAD	85,7	35
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	80,9	1.910

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

3. La visita a la web

La visita a la web

MOTIVO DE LA ÚLTIMA VISITA A LA WEB MADRID.ES



Responsabilidad de Línea Madrid

RESPUESTA MÚLTIPLE (Normalizada a 100 %)

Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

La visita a la web

MOTIVO DE LA VISITA A LA WEB MADRID.ES

	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 o más	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Búsqueda de información	75,1%	76,1%	74,0%	80,8%	76,3%	75,1%	61,6%	76,1%	70,3%	62,9%	75,3%
Hacer alguna gestión (trámites, descarga formularios)	86,6%	85,7%	87,3%	73,1%	86,5%	87,6%	91,8%	86,0%	89,1%	82,9%	86,6%
BASE	2.000	989	1.011	78	961	772	159	1.635	350	35	1.965

RESPUESTA MÚLTIPLE (Normalizada a 100 %)

La visita a la web

TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A LA WEB MADRID.ES

BUSCAR INFORMACIÓN



Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 2 %

Base: 1.501 personas

La visita a la web

TEMAS MÁS HABITUALES QUE HAN MOTIVADO LA VISITA A SEDE ELECTRÓNICA

REALIZAR GESTIÓN



Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido un dato superior al 1 %

Base: 1.731 personas

La visita a la web

SATISFACCIÓN GENERAL POR INFORMACIÓN CONSULTADA

INFORMACIÓN CONSULTADA	Satisfacción Media	Base
La ciudad, sus distritos y sus equipamientos	8,44	43
Consulta o descarga de datos abiertos	8,31	42
Oposiciones y empleo	8,07	106
Urbanismo y vivienda	8,06	85
Normativa municipal	7,96	99
Impuestos. Multas	7,95	363
El Ayuntamiento y su organización	7,92	60
Aparcamientos, tráfico y transportes	7,83	399
SATISFACCIÓN GLOBAL	7,83	1.501
Padrón	7,81	471
Bibliotecas	7,76	18
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	7,75	142
Deportes	7,71	59
Educación	7,67	71
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7,65	85
Agenda cultural y de ocio	7,61	150
Monumentos y patrimonio cultural	6,94	17

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido al menos 10 de base

La visita a la web

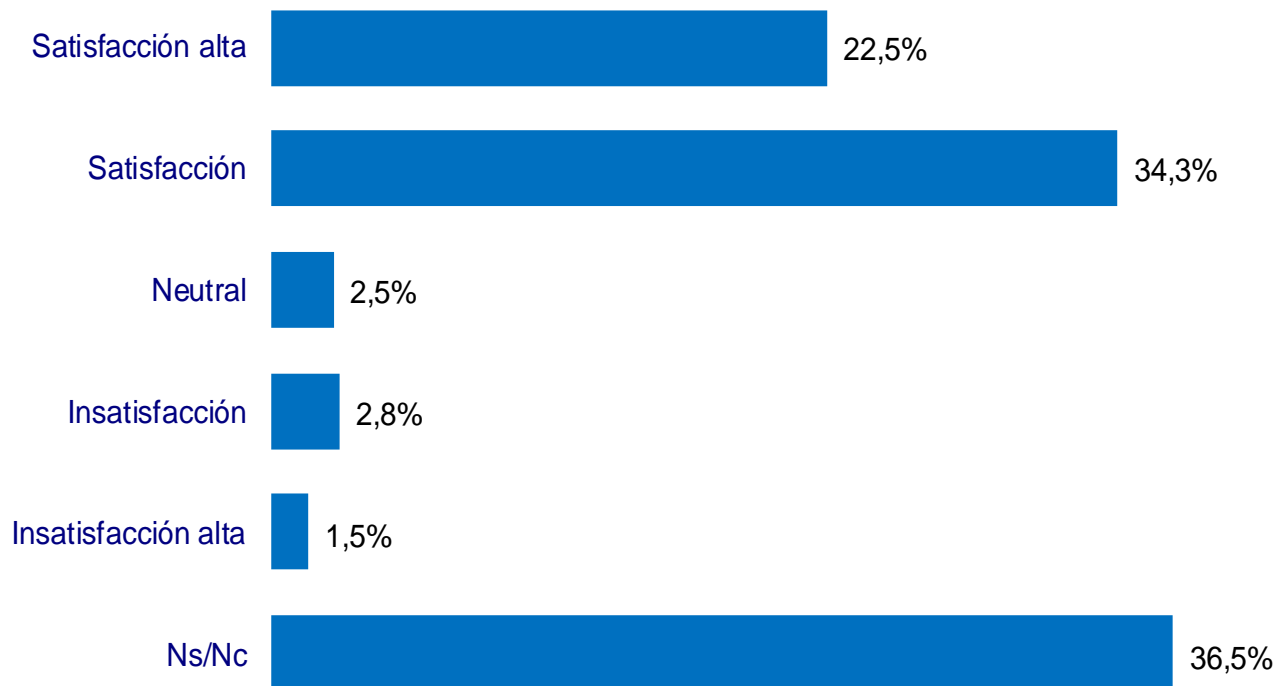
SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

Oposiciones y empleo	8,43	66
Consulta o descarga de datos abiertos	8,39	61
Igualdad y diversidad	8,33	3
Consumo y comercio	8,33	3
Información pública en la gestión del ayuntamiento (transparencia)	8,33	3
Bibliotecas	8,29	8
Deportes	8,29	64
Urbanismo y vivienda	8,20	85
Monumentos y patrimonio cultural	8,14	7
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	8,07	193
Padrón	7,94	570
Impuestos. Multas	7,91	435
SATISFACCIÓN GLOBAL	7,88	1.731
Normativa municipal	7,86	81
Educación	7,82	42
Aparcamientos, tráfico y transportes	7,76	421
Agenda cultural y de ocio	7,64	79
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7,61	110
Economía y emprendimiento	7,50	13

Solo se reflejan aspectos que hayan obtenido al menos 10 de base

La visita a la web

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE OFRECE EN FORMATO REUTILIZABLE



Base 2021: 2.000 encuestas

La visita a la web

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN CON LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN



Base: 188 personas

Visita a sede electrónica

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN QUE QUERÍA REALIZAR



Base: 235 personas

La visita a la web

SATISFACCIÓN CON EL ASISTENTE VIRTUAL Y EL CHAT ONLINE

¿Conoce el asistente virtual de la web?



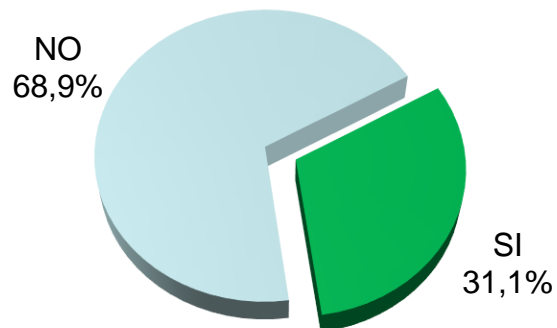
Base 2021: 2.000 encuestas

Nivel de Satisfacción
(escala 0 a 10)



Base Conoce Asist. Virtual: 320 encuestas

El Chat online es atendido por agentes que ofrecen gestiones e información personalizada. ¿Lo conoce?



Nivel de Satisfacción
(escala 0 a 10)



Base Conoce Chat online: 465 encuestas

4. Canales de información



Canales de Información

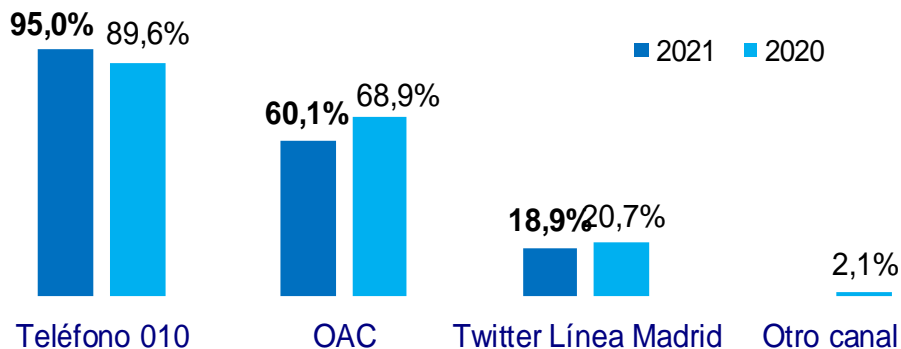
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?



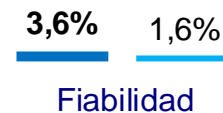
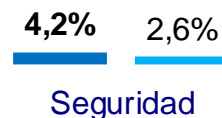
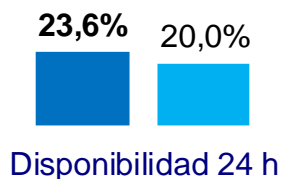
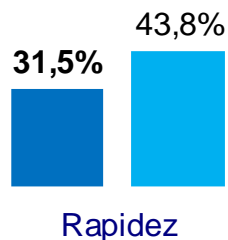
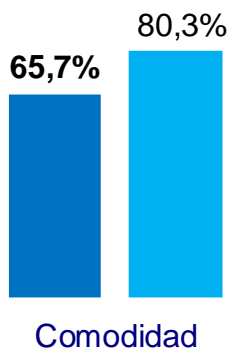
Sí



¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado?



MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Canales de Información

GRADO DE CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

SI	%	Base
TOTAL	85,8	2.000
HOMBRE	89,3	989
MUJER	82,3	1.011
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	52,6	78
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	87,1	961
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	90,2	772
65 O MÁS AÑOS	79,2	159
ESPAÑOLES	89,0	1.635
OTRAS NACIONALIDADES	72,9	350
CON GRADO DISCAPACIDAD	57,1	35
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	86,3	1.965

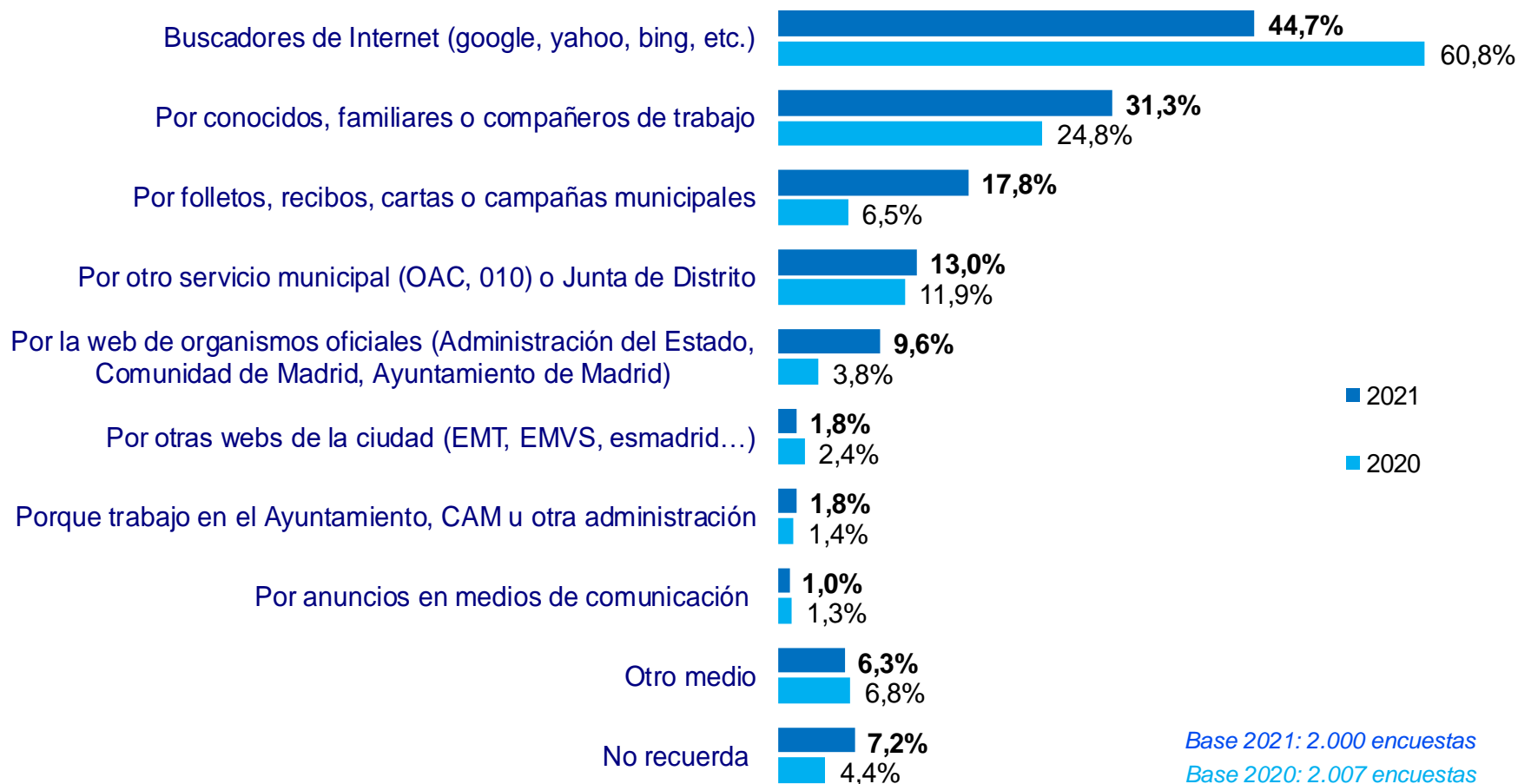
Valor mayor de la columna

Valor menor de la columna

Canales de Información

CANAL DE CONOCIMIENTO DE MADRID.ES

Respuesta múltiple

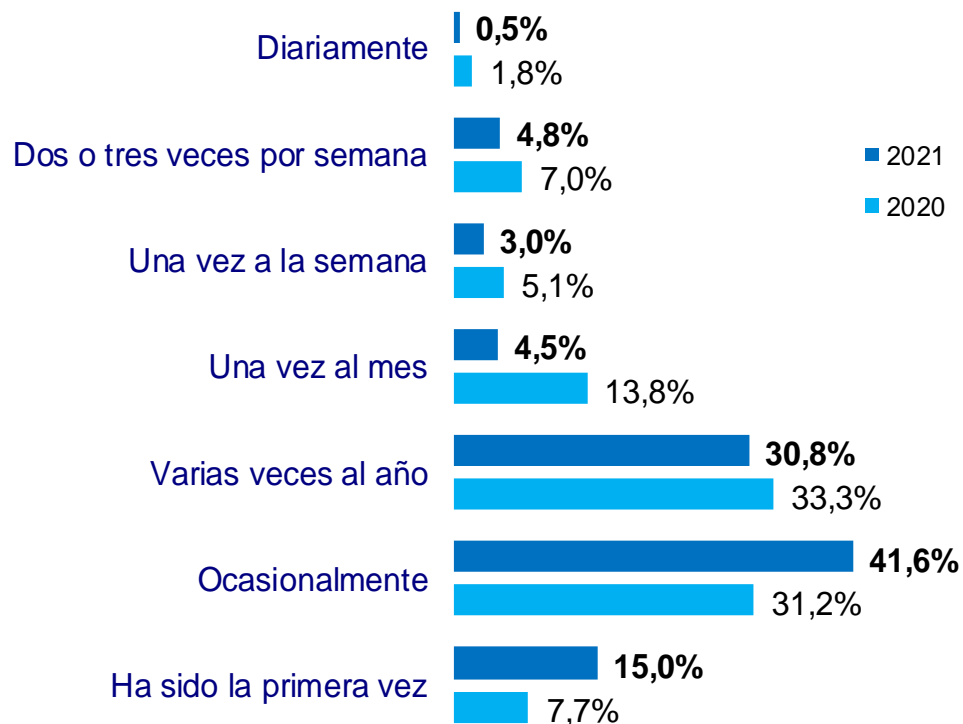


Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

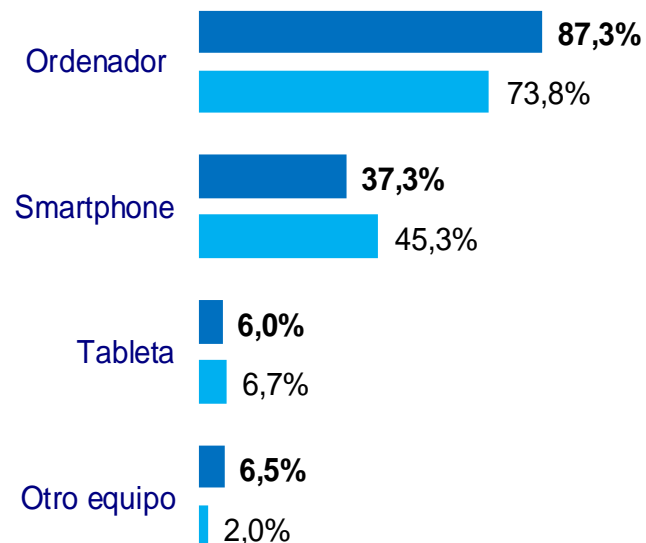
Canales de Información

FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE LA WEB



ACCESO A LA WEB

Respuesta múltiple



Base 2021: 2.000 encuestas

Base 2020: 2.007 encuestas

Canales de Información

PRIMERA VEZ QUE VISITA LA WEB

SI	%	Base
TOTAL	15,0	2.000
HOMBRE	15,5	989
MUJER	14,4	1.011
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	19,2	78
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	13,8	961
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	15,3	772
65 O MÁS AÑOS	15,1	159
ESPAÑOLES	14,3	1.635
OTRAS NACIONALIDADES	18,3	350
CON GRADO DISCAPACIDAD	17,1	35
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	14,9	1.965

 Valor mayor de la columna

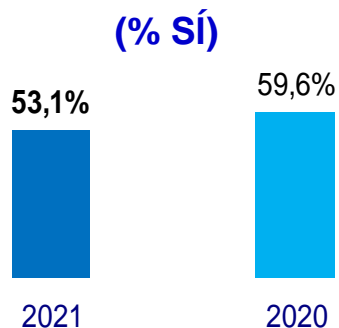
 Valor menor de la columna

Diferencia positiva significativa respecto al total

5. Benchmarking

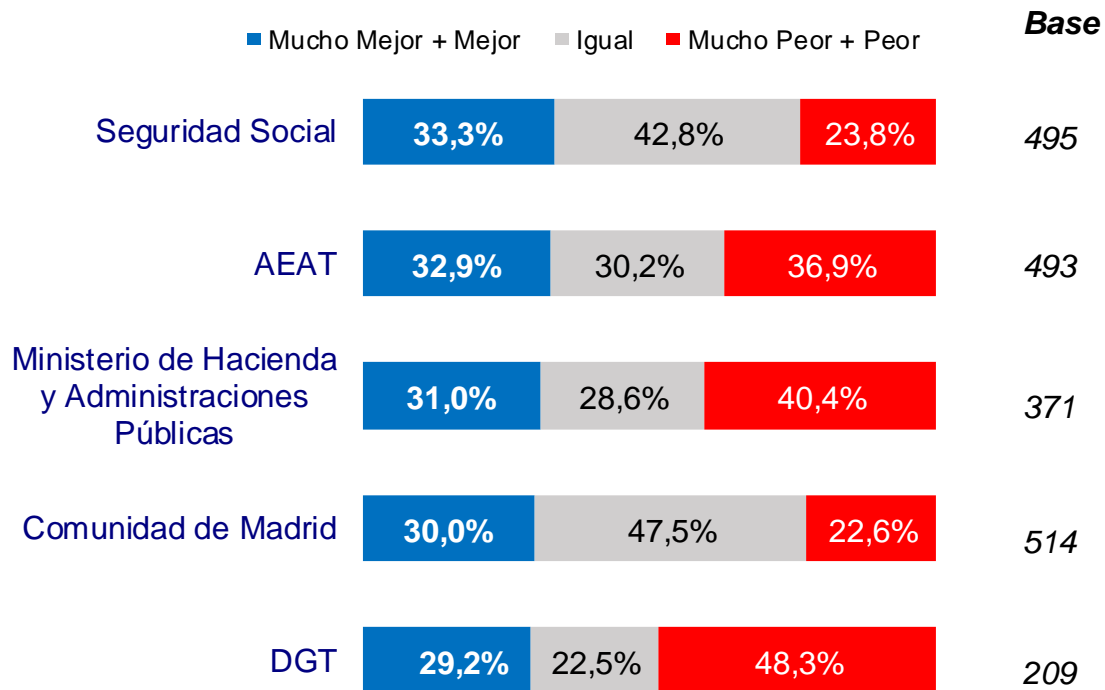
Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FUERA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

LA WEB DE MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...



Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

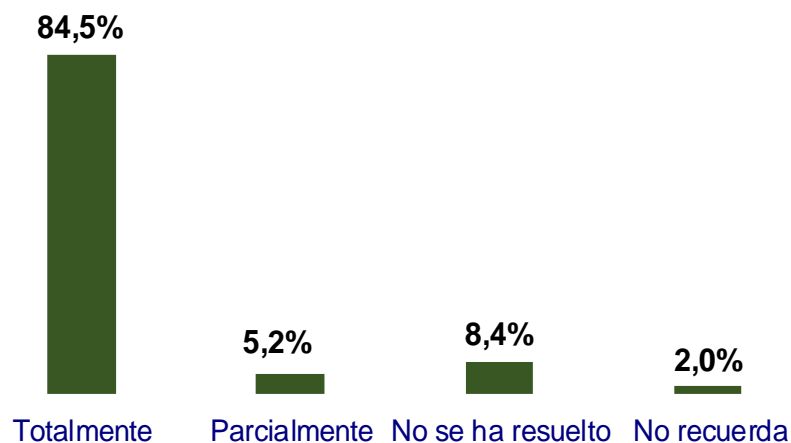
SI	%	Base
TOTAL	53,1	2.000
HOMBRE	51,0	989
MUJER	55,1	1.011
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	20,5	78
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	55,4	961
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	56,6	772
65 O MÁS AÑOS	44,7	159
ESPAÑOLES	54,9	1.635
OTRAS NACIONALIDADES	43,7	350
CON GRADO DISCAPACIDAD	57,1	35
SIN GRADO DE DISCAPACIDAD	53,0	1.965

- Valor mayor de la columna
- Valor menor de la columna

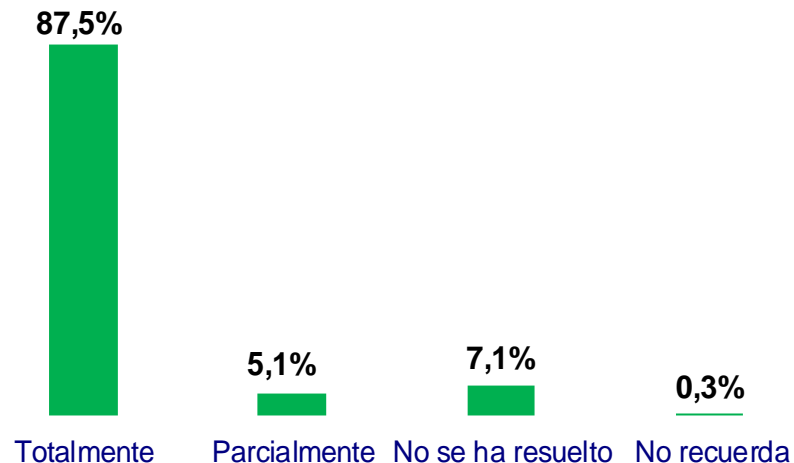
6. Características de la gestión

Características de la gestión

En qué medida realizó con éxito la
GESTIÓN ELECTRÓNICA
Sede electrónica



En que medida encontró la
INFORMACIÓN QUE BUSCABA
madrid.es

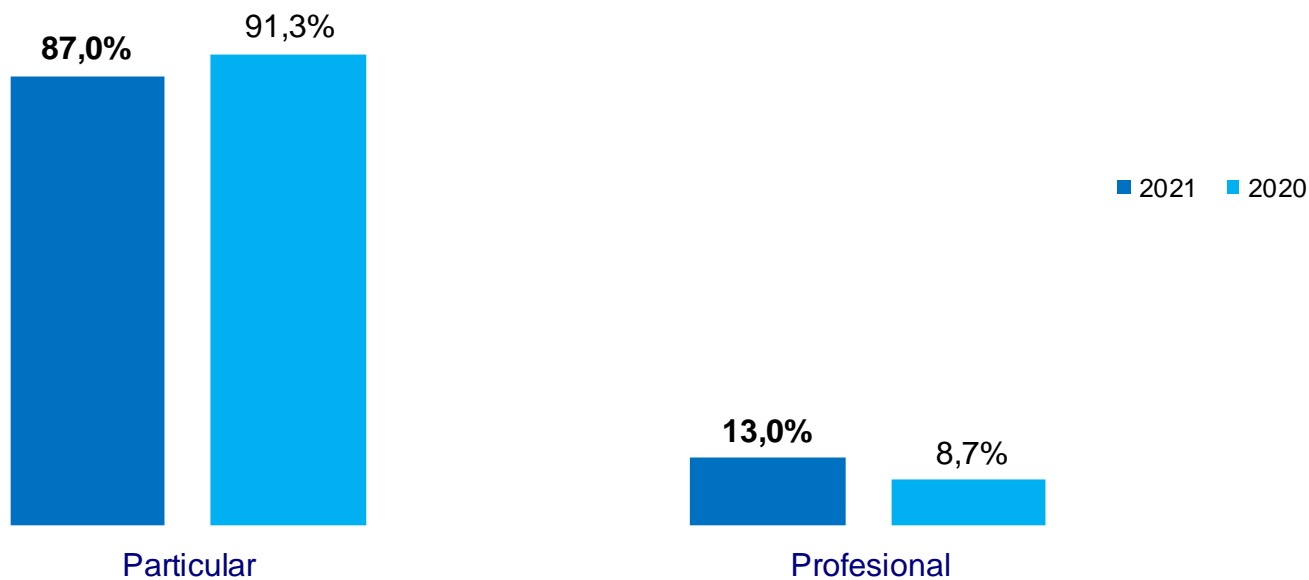


Base Gestión: 1.731 personas

Base Información: 1.501 personas

Características de la gestión

CARÁCTER DE LA GESTIÓN



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Características de la gestión

ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Características de la gestión

¿QUÉ ORGANISMO GESTIONA ESTA WEB?

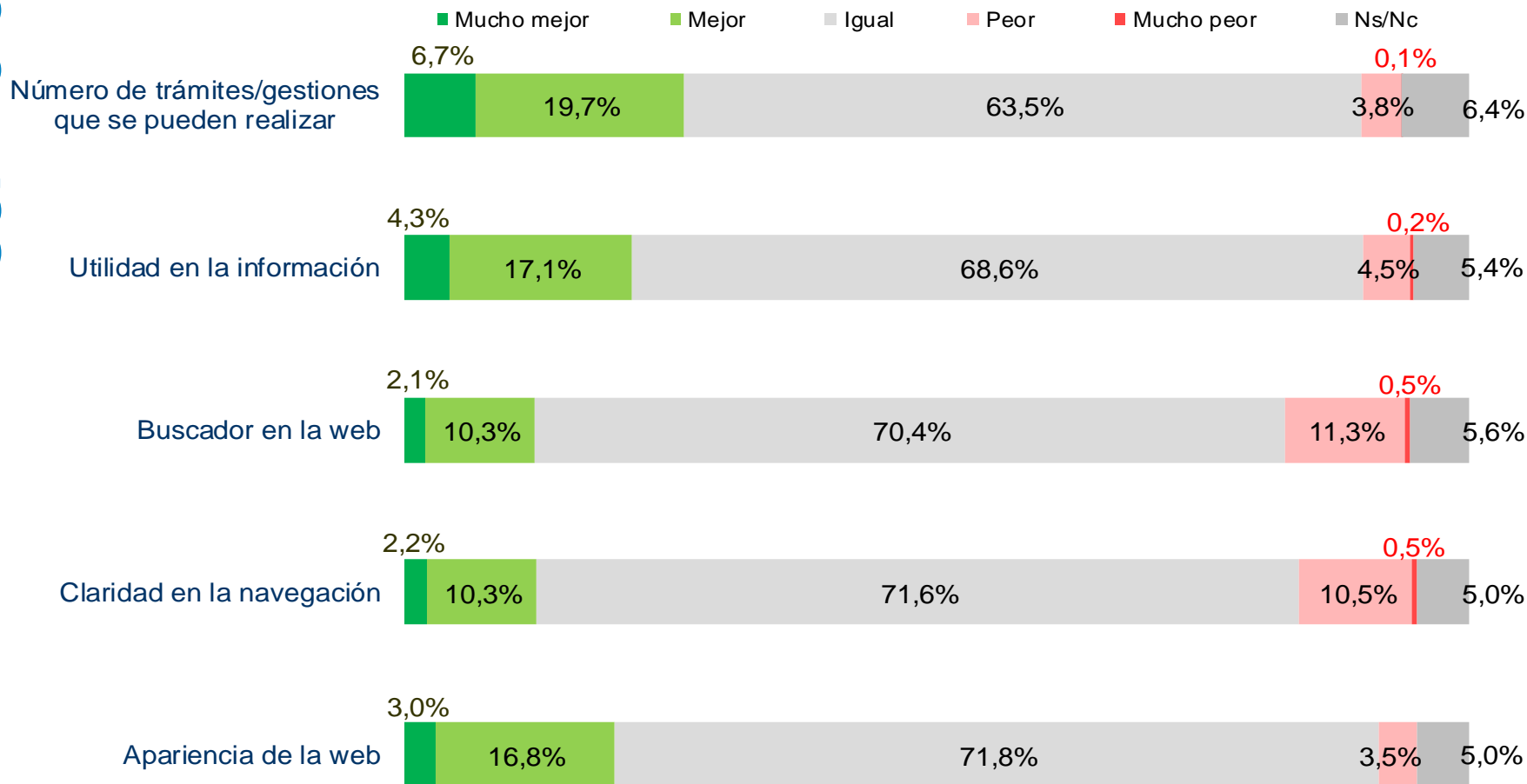
%

	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-24	25-44	45-64	65 y +	ESPAÑOLES	RESTO PAISES	CON DISCP	SIN DISCP
Ayuntamiento de Madrid	86,8	84,6	88,8	78,2	85,2	90,8	87,4	89,3	78,6	71,4	87,0
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	1,5	1,9	1,1	-	1,8	1,0	3,1	0,9	4,3	14,3	1,3
Comunidad de Madrid	2,5	1,5	3,5	-	2,6	1,3	3,1	2,8	1,4	-	2,5
Una empresa privada	1,8	2,0	1,5	-	1,0	2,6	3,1	2,1	-	-	1,8
El Gobierno de España	0,3	0,5	-	6,4	-	-	-	-	1,4	-	0,3
Otros	0,8	0,4	1,1	-	0,5	0,6	3,1	0,6	1,4	-	0,8
Ns/Nc	6,5	9,0	4,1	15,4	8,8	3,6	-	4,3	12,9	14,3	6,4
<i>BASE</i>	2.000	989	1.011	78	961	772	159	1.635	350	35	1.965

7. Expectativas

Expectativas

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



Base: 2.000 personas

8. Sugerencias

Sugerencias

PRINCIPALES SUGERENCIAS SOBRE SERVICIOS QUE LE GUSTARÍA QUE OFRECIESE LA WEB



Solo se muestran aspectos que han obtenido más de un 1 % de menciones.

Base: 430 personas

9. Calidad de servicio

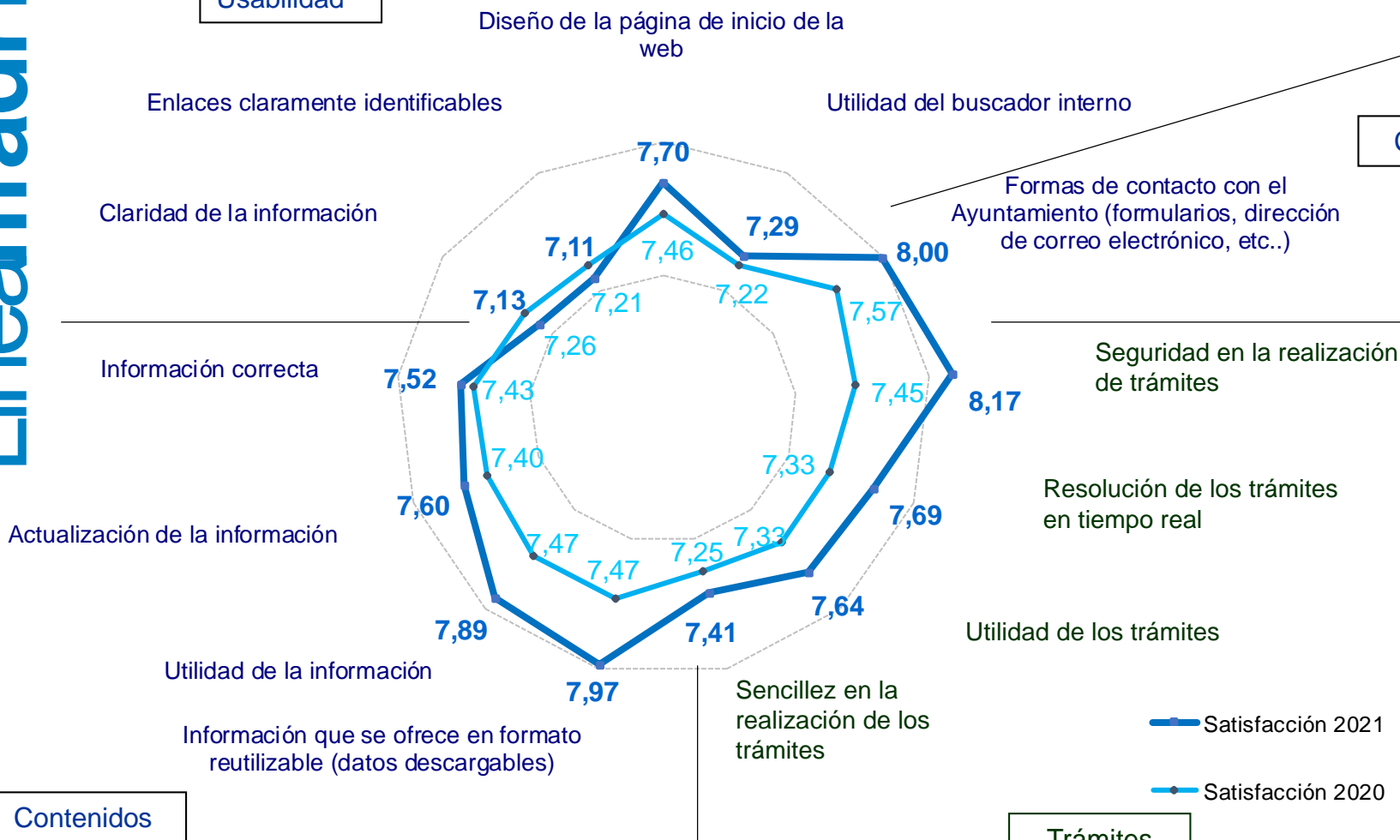
Calidad del servicio

Usabilidad

Contacto

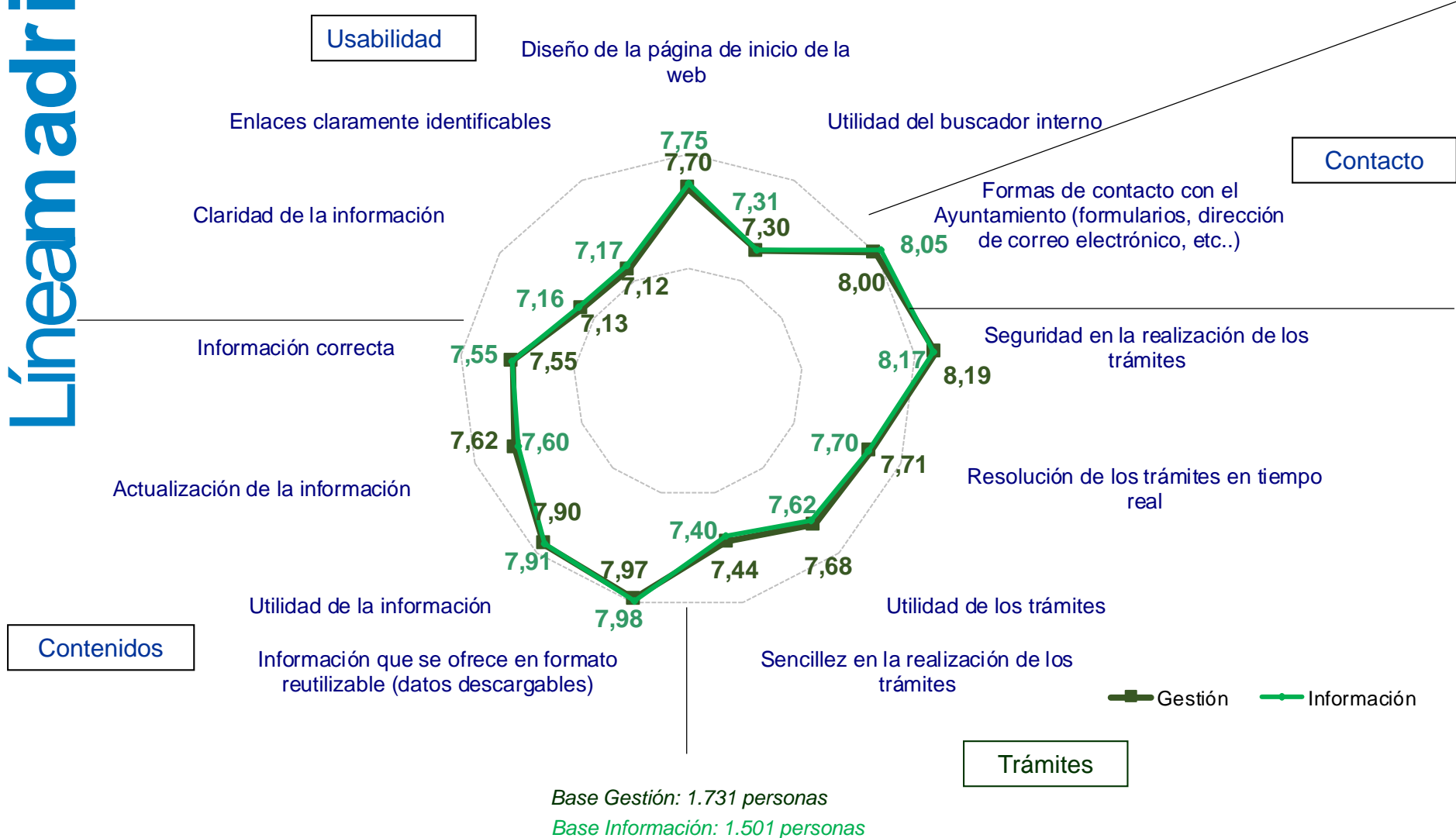
Contenidos

Trámites



Base 2021: 2.000 encuestas
Base 2020: 2.007 encuestas

Calidad del servicio



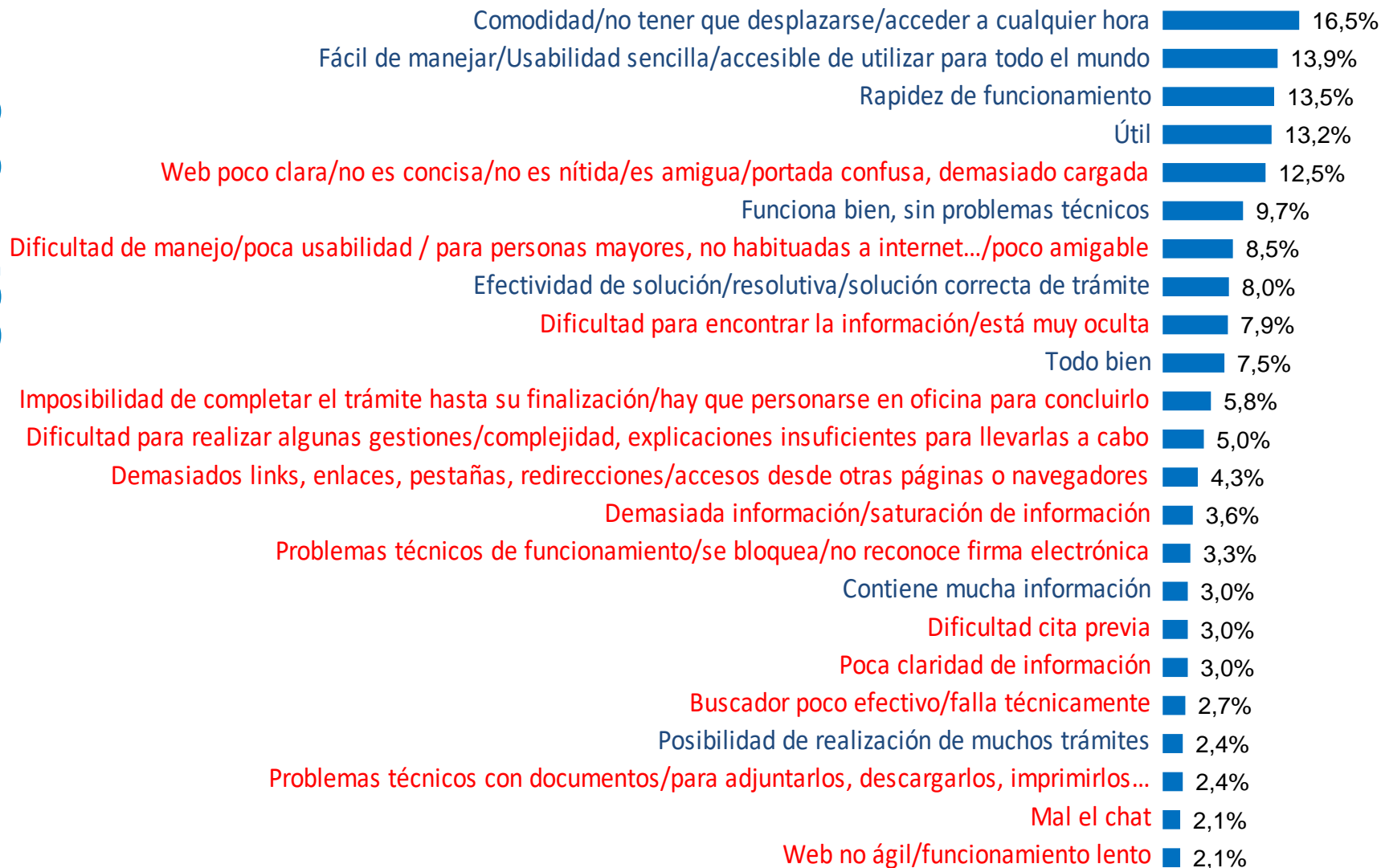
Calidad del servicio

ATRIBUTOS QUE DETERMINAN EL SERVICIO (EVOL. 2011-2021)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Usabilidad	Diseño de la página de inicio de la web	6,77	6,28	6,28	6,07	7,30	7,41	7,34	7,65	7,21	7,46	7,70
	Enlaces claramente identificables	6,31	6,05	5,91	5,71	7,16	7,13	7,10	7,33	6,95	7,21	7,11
	Utilidad del buscador interno	5,86	5,65	5,58	5,48	6,86	7,09	7,17	7,34	6,97	7,22	7,29
Contenidos	Claridad de la información	6,59	6,33	6,19	5,99	7,44	7,44	7,24	7,36	7,12	7,26	7,13
	Información correcta	6,90	7,04	6,90	6,68	7,87	7,82	7,60	7,67	7,25	7,43	7,52
	Actualización de la información	7,00	7,08	6,62	6,43	7,64	7,80	7,56	7,58	7,34	7,40	7,60
	Utilidad de la información	6,45	7,05	7,01	6,77	7,82	7,79	7,68	7,75	7,42	7,47	7,89
	Información que se ofrece en formato reutilizable	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,47	7,97
Trámites	Sencillez en la realización de los trámites	6,89	6,50	6,23	6,01	7,20	7,06	7,03	7,30	7,36	7,25	7,41
	Utilidad de los trámites	7,56	6,89	6,96	6,60	7,80	7,83	7,65	7,65	7,04	7,33	7,64
	Resolución de los trámites en tiempo real	7,06	6,38	6,40	5,98	7,34	7,67	7,50	7,48	7,13	7,33	7,69
	Seguridad en la realización de los trámites	7,61	7,68	7,13	6,93	8,04	8,09	7,82	7,85	7,30	7,45	8,17
Contacto	Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección email, etc.)	6,94	6,65	6,31	6,12	7,38	7,68	7,62	7,87	7,64	7,57	8,00

Calidad del servicio

PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE HA REALIZADO ESA VALORACIÓN



Solo se muestran aspectos que han obtenido más de un 2,0 % de menciones.

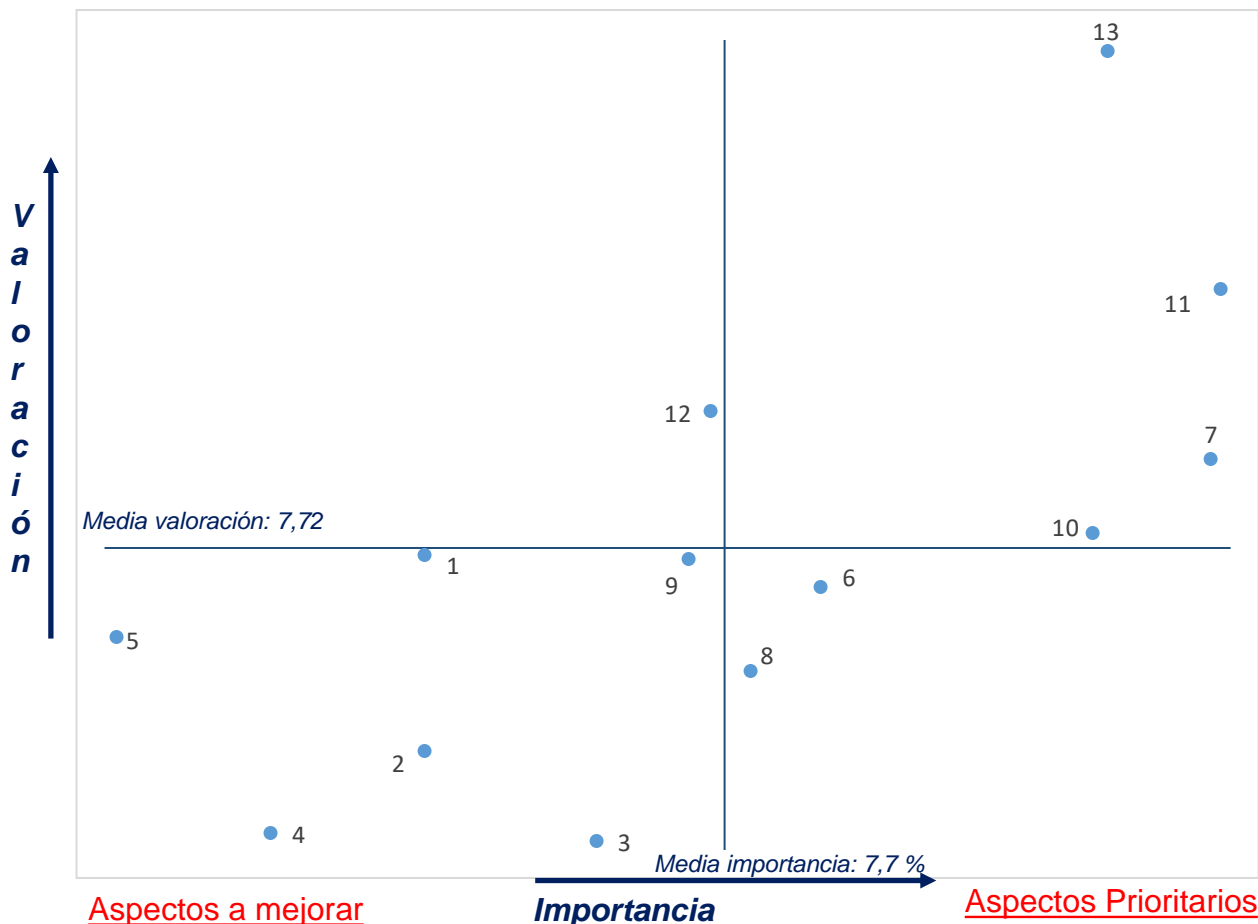
Base: 1.646 personas

10. Mapa de Posicionamiento

Mapa de Posicionamiento

Zona de confort

Fortalezas



Fortalezas:

- 7) Utilidad de la información
- 10) Resolución de trámites en tiempo real
- 11) Seguridad en la realización de trámites
- 13) Información que se ofrece en formato reutilizable

Aspectos Prioritarios:

- 6) Actualización de la información
- 8) Sencillez en la realización de trámites

Zona de confort:

- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

Aspectos a mejorar:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 2) Utilidad del buscador interno
- 3) Enlaces claramente identificables
- 4) Claridad de la información
- 5) Información correcta
- 9) Utilidad de los trámites

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!